रजिस्ट्री सं० डी० एल०-33004/99

REGD. NO. D. L.-33004/99

भारत का राजपत्र
The Gazette of India

असाधारण
EXTRAORDINARY
भाग III—खण्ड 4
PART III—Section 4
प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 6] नई दिल्ली, बृहस्पतिवार, जनवरी 12, 2012/पौष 22, 1933
No. 6] NEW DELHI, THURSDAY, JANUARY 12, 2012/PAUSA 22, 1933

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 11 जनवरी, 2012

दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (संशोधन) विनियम, 2012
(2012 का 3)

सं. 305-20/2009-सेवा गुणवत्ता.—भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, 1997 (1997 का 24वां) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 के अतर्गत प्राधिकरण को प्राप्त शक्तियो का प्रयोग करते हुए भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, दूरसचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 (2012 का 1) में संशोधन करने के लिए एतद्द्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात्:—

1. (1) इन विनियमों को "दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (संशोधन) विनियम, 2012" कहा जाएगा।

(2) ये इनके राजपत्र में प्रकाशन से प्रवृत्त होंगे।

2. दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 (जिसे आगे मूल विनियम कहा गया है) के अध्याय-V में, "नागरिक घोषणा पत्र" शीर्षक शब्दों को "दूरसंचार उपभोक्ता घोषणा पत्र" शब्दों से प्रतिस्थापित किया जाएगा।

3. मूल विनियमों के विनियम 17 में, शीर्षक में, सभी उप-विनियमों एवं उपबंधों में "नागरिक घोषणा पत्र" शीर्षक शब्दों को "दूरसंचार उपभोक्ता घोषणा पत्र" शब्दों से प्रतिस्थापित किया जाएगा।

एन. प्ररमेश्वरन, सचिव कार्यभारी

[विज्ञापन III/4/142/II/असा.]

टिप्पणी 1.—मूल विनियम अधिसूचना संख्या 305-20/2009-क्यूओएस, दिनांक 5 जनवरी, 2012 के तहत भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किए गए।

टिप्पणी 2.—व्याख्यात्मक ज्ञापन में दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (संशोधन) विनियम, 2012 (2012 का 3) के उद्देश्यों एवं कारणो की व्याख्या दी गई है।

व्याख्यात्मक ज्ञापन

1. सेवा प्रदाताओं द्वारा दूरसंचार उपभोक्ताओं की शिकायतों का प्रभावी रूप से निवारण करने के लिए भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण द्वारा दिनांक 5 जनवरी, 2012 को दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 (2012 का 1) जारी किया गया। इन विनियमों के अध्याय-V में, इस विनियम के प्रकाशन होने की तिथि के साठ दिन के अंदर कुछ सूचनाओं को समाहित करते हुए नागरिक घोषणा पत्र प्रकाशित करने का प्रावधान किया गया है।

2. इन विनियमों के प्रावधान विशेषत: दूरसंचार उपभोक्ताओं पर लागू होते हैं। अत: प्राधिकरण ने "नागरिक घोषणा पत्र" के शब्द को बदलकर "दूरसंचार उपभोक्ता घोषणा पत्र" करने का निर्णय लिया है। तदनुसार, दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 के अध्याय-V में वर्णित "नागरिक घोषणा पत्र" को दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (संशोधन) विनियम, 2012 के माध्यम से "दूरसंचार उपभोक्ता घोषणा पत्र" में बदला गया है।

TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

NOTIFICATION

New Delhi, the 11th January, 2012

TELECOM CONSUMERS COMPLAINT REDRESSAL

(AMENDMENT) REGULATIONS, 2012 (3 OF 2012)

No. 305-20/2009-QoS.—In exercise of the powers conferred upon it under Section 36, read with sub-clauses (i) and (v) of clause (b) of sub-section (1) of Section 11 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations to amend the Telecom Consumers Complaint Redressal Regulations, 2012 (1 of 2012), namely :—

1. (1) These regulations may be called the Telecom Consumers Complaint Redressal (Amendment) Regulations, 2012.

   (2) They shall come into force with effect from the date of their publication in the Official Gazette.

2. In Chapter V of the Telecom Consumers Complaint Redressal Regulations, 2012 (hereinafter referred as principal regulations), in the heading, for the words "CITIZEN'S CHARTER" the words "TELECOM CONSUMERS CHARTER" shall be substituted.

3. In regulation 17 of the principal regulations, in the heading, all sub-regulations and the proviso, for the words "Citizen's Charter" the words "Telecom Consumers Charter" shall be substituted.

N. PARAMESWARAN, Secy. -in-Charge

[ADVT III/4/142/II/Exty.]

Note 1.—The principal regulations were published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 5th January, 2012 *vide* notification number No. 305-20/2009-QOS, dated the 5th January, 2012.

Note 2.—The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of the Telecom Consumers Complaint Redressal (Amendment) Regulations, 2012.

EXPLANATORY MEMORANDUM

1. The Telecom Regulatory Authority of India issued the Telecom Consumers Complaint Redressal Regulations, 2012 (1 of 2012) on 5th January, 2012 to improve the effectiveness of complaints redressal for the telecom consumer by the service provider. In Chapter-V of these regulations, provisions have been made for publication of a Citizen's Charter by the service providers within sixty days of coming into force of these regulations, containing certain information.

2. The provisions of these regulations are applicable specifically to telecom consumers. So the Authority has decided to rename the "Citizen's Charter" as "Telecom Consumers Charter". Accordingly, the term "Citizen's Charter", wherever appearing in Chapter- V of the Telecom Consumers Complaint Redressal Regulations, 2012 has been replaced by the term "Telecom Consumers Charter" through the Telecom Consumers Complaint Redressal (Amendment) Regulations, 2012.

Printed by the Manager, Government of India Press, Ring Road, Mayapuri, New Delhi-110064
and Published by the Controller of Publications, Delhi-110054.