



भारत का राजपत्र The Gazette of India

सी.जी.-डी.एल.-अ.-08072024-255278
CG-DL-E-08072024-255278

असाधारण
EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4
PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 499]
No. 499]

नई दिल्ली, सोमवार, जुलाई 8, 2024/आषाढ 17, 1946
NEW DELHI, MONDAY, JULY 8, 2024/ASHADHA 17, 1946

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 8 जुलाई, 2024

दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं

सेवा की गुणवत्ता के मानक तथा उपभोक्ता संरक्षण (एड्रेसेबल प्रणालियां)

(चौथा संशोधन) विनियम, 2024

(2024 की संख्या 3)

फा. सं. आरजी-8/1/(9)/2021-बी और सीएस(1 और 3).— भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उपधारा (2) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय (दूरसंचार विभाग), संख्या 39 में केन्द्र सरकार की अधिसूचना के साथ पठित, ----

- धारा 2 की उप-धारा (1) के खंड (के) और उक्त अधिनियम की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (डी) के प्रावधान द्वारा केन्द्र सरकार को प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए जारी किया गया, तथा
- अधिसूचना संख्या एस.ओ. 44 (ई) और 45 (ई) के तहत दिनांक 9 जनवरी, 2004 को भारत के राजपत्र, विशेष, भाग II, खंड 3, के अंतर्गत प्रकाशित ---

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण एतद्वारा दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं, सेवा की गुणवत्ता के मानक तथा उपभोक्ता संरक्षण (एड्रेसेबल प्रणालियाँ) विनियम, 2017 (2017 का 2) में संशोधन करने के लिए निम्नलिखित विनियम बनाता है, नामतः:-

1. लघु शीर्षक, विस्तार और प्रारंभ.- (1) इन विनियमों को दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं, सेवा की गुणवत्ता के मानक तथा उपभोक्ता संरक्षण (एड्रेसेबल प्रणालियाँ) (चौथा संशोधन) विनियम, 2024 (2024 का 3) कहा जाएगा।

(2) ये विनियम भारत के संपूर्ण क्षेत्र में लागू होंगे।

(3) यह विनियम इसके शासकीय राजपत्र में के प्रकाशन की तारीख से नब्बे दिन के बाद लागू होगा, विनियम 4 के उप-विनियम 5 और 6; विनियम 12 का उप-विनियम 4; विनियम 14; विनियम 24 का उप-विनियम 11; विनियम 38 का उप-विनियम 5 जो कि इस विनियम के शासकीय राजपत्र में प्रकाशन की तारीख से लागू होंगे।

2. दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं, सेवा की गुणवत्ता के मानक तथा उपभोक्ता संरक्षण (एड्रेसेबल प्रणालियाँ) विनियम, 2017 (इसके बाद मूल विनियम के रूप में संदर्भित) के विनियम 2 के उप-विनियम (1),---

(क) खंड (एन) के लिए, निम्नलिखित खंड प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः -

"(एन) "ग्राहक सेवा नंबर" का आशय विनियम 25 के उप-विनियम (1) के अनुपालन में टेलीविजन चैनलों के वितरक द्वारा निर्दिष्ट एक टेलीफोन नंबर से है, ताकि उपभोक्ता अपने ग्राहक सेवा केंद्र तक पहुंच सके;"

(ख) खंड (एचएच) के पश्चात्, निम्नलिखित खंड अंतःस्थापित किया जाएगा, नामतः-

"(एचएचए) "प्लेटफॉर्म सेवाओं का अर्थ है उन कार्यक्रमों से है जिन्हें वितरण प्लेटफॉर्म ऑपरेटर विशेष रूप से अपने ग्राहकों के लिए प्रसारित करते हैं तथा इसमें दूरदर्शन चैनल, पंजीकृत टीवी चैनल और ऐसे विदेशी टीवी चैनल जो भारत में पंजीकृत नहीं हैं, शामिल नहीं होते हैं;"

(ग) खंड (आईआई) के पश्चात्, निम्नलिखित खंड अंतःस्थापित किया जाएगा, नामतः-

" (आईआईए) "विनियम" का अर्थ है की दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं, सेवा की गुणवत्ता के मानक तथा उपभोक्ता संरक्षण (एड्रेसेबल प्रणालियाँ) विनियम, 2017;"

3. मूल विनियमों के विनियम 4 में, उप-विनियम (5) और (6) के स्थान पर निम्नलिखित उप-विनियम प्रतिस्थापित किए जाएंगे, नामतः-

"(5) टेलीविजन चैनलों का वितरक या उससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाएं प्रदान करने के लिए नए कनेक्शन की स्थापना के लिए एकमुश्त स्थापना शुल्क घोषित करेगा। बशर्ते टेलीविजन चैनलों का वितरक निम्नलिखित के आधार पर अलग-अलग एकमुश्त स्थापना शुल्क घोषित करने के लिए स्वतंत्र होगा:

(i) अपने सेवा क्षेत्र में विभिन्न क्षेत्र;

(ii) उपभोक्ताओं के विभिन्न वर्ग; और

(iii) उपर्युक्त (i) और (ii) का संयोजन:

बशर्ते कि उपभोक्ताओं के बीच प्रत्येक वर्गीकरण सुगम पात्रता मानदंडों पर आधारित होगा जहां ऐसे मानदंडों का उक्त वर्गीकरण के उद्देश्य से तर्कसंगत संबंध होगा।

बशर्ते यह भी कि टेलीविजन चैनलों के वितरक या उससे जुड़े स्थानीय केबल ऑपरेटर द्वारा लिया जाने वाला शुल्क पारदर्शी और गैर-भेदभावपूर्ण हो, जो उसी क्षेत्र या इलाके और वर्ग के सभी ग्राहकों के लिए समान हो,

जैसा कि वितरण प्लेटफॉर्म ऑपरेटर द्वारा घोषित किया गया है, और इसे उसकी वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाए और समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट तरीके से प्राधिकरण को सूचित किया जाए।

(6) टेलीविजन चैनलों का वितरक या उससे जुड़ा स्थानीय केबल प्रचालक, जैसा भी मामला हो, टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को सक्रिय करने के लिए एकमुश्त सक्रियण शुल्क की घोषणा करेगा।

बशर्ते टेलीविजन चैनलों का वितरक निम्नलिखित के आधार पर अलग-अलग एकमुश्त सक्रियण शुल्क घोषित करने के लिए स्वतंत्र होगा:

- (i) अपने सेवा क्षेत्र में विभिन्न क्षेत्र;
- (ii) उपभोक्ताओं के विभिन्न वर्ग; और
- (iii) उपर्युक्त (i) और (ii) का संयोजन:

बशर्ते कि उपभोक्ताओं के बीच प्रत्येक वर्गीकरण सुगम पात्रता मानदंडों पर आधारित होगा जहां ऐसे मानदंडों का उक्त वर्गीकरण के उद्देश्य से तर्कसंगत संबंध होगा।

बशर्ते यह भी कि टेलीविजन चैनलों के वितरक या उससे जुड़े स्थानीय केबल ऑपरेटर द्वारा लिया जाने वाला शुल्क पारदर्शी और गैर-भेदभावपूर्ण हो, जो उसी क्षेत्र या इलाके और वर्ग के सभी ग्राहकों के लिए समान हो, जैसा कि वितरण प्लेटफॉर्म ऑपरेटर द्वारा घोषित किया गया है, और इसे उसकी वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाए और समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट तरीके से प्राधिकरण को सूचित किया जाए।”

4. मुख्य विनियमों के विनियम 10 में, पहले प्रावधान में, "बारह रुपये" शब्दों के स्थान पर "दरें जो टैरिफ आदेश में निर्दिष्ट हैं" शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे।

5. मूल विनियम के विनियम 12 में, उप-विनियम (4) के स्थान पर, निम्नलिखित उप-विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः:-

“(4) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक या उससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, ग्राहक से अनुरोध प्राप्त होने पर बहत्तर घंटे के भीतर सेवाएं बहाल करेगा और इसके लिए शुल्क की घोषणा करेगा-

- i. अगर ऐसी सेवाएं निरंतर रूप से तीन महीने से अधिक की अवधि के लिए निलंबित नहीं रहती हैं, तो सेवाओं को पुनः स्थापित किया जाए, या
- ii. अगर ऐसी सेवाएं तीन महीने से अधिक समय के लिए निरंतर रूप से निलंबित रही हैं, तो सेवाओं को पुनः सक्रिय किया जाए।

बशर्ते कि टेलीविजन चैनलों का वितरक निम्नलिखित के आधार पर अलग-अलग बहाली शुल्क और अलग-अलग पुनः सक्रियण शुल्क घोषित करने के लिए स्वतंत्र होगा:

- (i) अपने सेवा क्षेत्र में विभिन्न क्षेत्र;
- (ii) उपभोक्ताओं के विभिन्न वर्ग; और
- (iii) उपर्युक्त (i) और (ii) का संयोजन:

बशर्ते कि उपभोक्ताओं के बीच प्रत्येक वर्गीकरण सुगम पात्रता मानदंडों पर आधारित होगा जहां ऐसे मानदंडों का उक्त वर्गीकरण के उद्देश्य से तर्कसंगत संबंध होगा।

बशर्ते यह भी कि टेलीविजन चैनलों के वितरक या उससे जुड़े स्थानीय केबल ऑपरेटर द्वारा लिया जाने वाला शुल्क पारदर्शी और गैर-भेदभावपूर्ण हो, जो उसी क्षेत्र या इलाके और वर्ग के सभी ग्राहकों के लिए समान हो, जैसा कि वितरण प्लेटफॉर्म ऑपरेटर द्वारा घोषित किया गया है, और इसे उसकी वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाए और समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट तरीके से प्राधिकरण को सूचित किया जाए।”

6. मुख्य विनियमों के विनियम 14 में, मौजूदा प्रावधान के स्थान पर निम्नलिखित प्रावधान प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः:-

बशर्ते वितरक को ऐसे सब्सक्राइबर से लिए जाने वाले स्थानांतरण के लिए अलग-अलग शुल्क घोषित करने की अनुमति होगी, जो कि निम्नलिखित पर आधारित हो:

- (i) अपने सेवा क्षेत्र में विभिन्न क्षेत्र;
- (ii) उपभोक्ताओं के विभिन्न वर्ग; और
- (iii) उपर्युक्त (i) और (ii) का संयोजन:

बशर्ते कि उपभोक्ताओं के बीच प्रत्येक वर्गीकरण सुगम पात्रता मानदंडों पर आधारित होगा जहां ऐसे मानदंडों का उक्त वर्गीकरण के उद्देश्य से तर्कसंगत संबंध होगा।

बशर्ते यह भी कि टेलीविजन चैनलों के वितरक या उससे जुड़े स्थानीय केबल ऑपरेटर द्वारा लिया जाने वाला शुल्क पारदर्शी और गैर-भेदभावपूर्ण हो, जो उसी क्षेत्र या इलाके और वर्ग के सभी ग्राहकों के लिए समान हो, जैसा कि वितरण प्लेटफॉर्म ऑपरेटर द्वारा घोषित किया गया है, और इसे उसकी वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाए और समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट तरीके से प्राधिकरण को सूचित किया जाए।”

7. मूल विनियमों के विनियम 23 में, उप-विनियम (2) के पश्चात, निम्नलिखित परंतुक अंतःस्थापित किया जाएगा, नामतः:-

“बशर्ते कि सभी प्रीपेड सब्सक्रिप्शन की वैधता केवल दिनों की संख्या में दर्शाई जाएगी।”

8. मूल विनियमों के विनियम 24 में, उप-विनियम (11) के स्थान पर निम्नलिखित उप-विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः:-

“(11) डायरेक्ट टू होम (डीटीएच) सेवाएं प्रदान करने वाले टेलीविजन चैनलों के वितरक को प्रत्येक पंजीकृत शिकायत के लिए विजिटिंग चार्ज घोषित करने की अनुमति होगी, जिसमें मरम्मत और रखरखाव सेवाओं के लिए सब्सक्राइबर के परिसर में किसी व्यक्ति के आने की आवश्यकता होती है:

बशर्ते कि टेलीविजन चैनलों का ऐसा वितरक निम्नलिखित के आधार पर विजिटिंग चार्ज घोषित करने के लिए स्वतंत्र होगा:

- (i) अपने सेवा क्षेत्र में विभिन्न क्षेत्र;
- (ii) उपभोक्ताओं के विभिन्न वर्ग; और
- (iii) उपर्युक्त (i) और (ii) का संयोजन:

आगे यह भी प्रावधान किया गया है कि

(क) सेट टॉप बॉक्स से संबंधित किसी भी शिकायत के लिए उपभोक्ताओं पर कोई विजिटिंग चार्ज नहीं लगाया जाएगा,

(ख) विजिटिंग चार्ज उपभोक्ता के प्रीपेड सब्सक्रिप्शन खाते से डेबिट नहीं किया जाएगा, और

(ग) ऐसे शुल्कों के भुगतान की रसीद वितरक द्वारा उपभोक्ता को जारी की जाएगी।

बशर्ते कि उपभोक्ताओं के बीच प्रत्येक वर्गीकरण सुगम पात्रता मानदंडों पर आधारित होगा जहां ऐसे मानदंडों का उक्त वर्गीकरण के उद्देश्य से तर्कसंगत संबंध होगा।

बशर्ते कि डायरेक्ट टू होम (डीटीएच) सेवाएं प्रदान करने वाले टेलीविजन चैनलों के वितरक द्वारा ली जाने वाली राशि पारदर्शी और गैर-भेदभावपूर्ण हो, जो उसी क्षेत्र या इलाके और वर्ग के सभी ग्राहकों के लिए समान हो, जैसा कि वितरण प्लेटफॉर्म ऑपरेटर द्वारा घोषित किया गया है, और इसे उसकी वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाए और समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट तरीके से प्राधिकरण को सूचित किया जाए।”

9. मूल विनियमों के विनियम 25 में –

(क) उप-विनियम (1)(क) के स्थान पर निम्नलिखित उप-विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः:-

“(1)(क) में वितरक के ग्राहक आधार को कुशलतापूर्वक सेवा प्रदान करने के लिए पर्याप्त संख्या में फोन लाइन या कनेक्शन और मानव संसाधन युक्त ग्राहक सेवा संख्या होगी,”

(ख) उप-विनियम (4)(i) में, “टोल फ्री” शब्दों को हटा दिया जाएगा।

(ग) उप-विनियम (5) में, “टोल फ्री” शब्दों के स्थान पर “ग्राहक सेवा” शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे।

10. विनियम (25) के पश्चात निम्नलिखित विनियम अंतःस्थापित किया जाएगा, नामतः-

“(25क). टेलीविजन चैनलों के वितरक को विकल्प.-- 30,000 से कम सक्रिय सब्सक्राइबर बेस वाले टेलीविजन चैनलों के वितरक के लिए यह वैकल्पिक होगा कि:

(क) शिकायत पंजीकरण के लिए इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स सिस्टम (आईवीआरएस) और एक वेब-आधारित शिकायत प्रबंधन प्रणाली; और

(ख) उपभोक्ता कॉर्नर, सब्सक्राइबर कॉर्नर और मैनुअल ऑफ प्रैक्टिस के प्रावधान के साथ अपनी स्वयं की वेबसाइट:

बशर्ते कि पे चैनल और बुके, एनसीएफ, सीपीई योजनाओं आदि के संबंध में उनके एमआरपी के साथ पेश किए गए चैनलों और बुके की सूची से संबंधित जानकारी जनता की जानकारी के लिए प्राधिकरण द्वारा निर्धारित तरीके से प्रकाशित की जाएगी।

11. मूल विनियमों के विनियमन 38 में -

(क) उप-विनियम (2) के पश्चात निम्नलिखित उप-विनियम अंतःस्थापित किए जाएंगे, नामतः-

“(3) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक अपने प्लेटफॉर्म पर उपलब्ध प्रत्येक पे चैनल के समक्ष ईपीजी में अधिकतम खुदरा मूल्य (एमआरपी) प्रदर्शित करेगा तथा ईपीजी में वितरक खुदरा मूल्य (डीआरपी) प्रदर्शित करने के लिए भी स्वतंत्र होगा, ताकि सब्सक्राइबरों को स्पष्टता के लिए दोनों मूल्यों के बीच स्पष्ट अंतर हो।

(4) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक इलेक्ट्रॉनिक प्रोग्रामेबल गाइड में प्लेटफॉर्म सेवा चैनलों को 'प्लेटफॉर्म सेवाएं' श्रेणी के अंतर्गत वर्गीकृत करेगा।

(5) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक ईपीजी में प्रत्येक प्लेटफॉर्म सेवा के समक्ष प्लेटफॉर्म सेवा चैनल का संबंधित अधिकतम खुदरा मूल्य प्रदर्शित करेगा।

(6) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक या उसका संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, ग्राहकों को किसी भी प्लेटफॉर्म सेवा के सक्रियण/निष्क्रियण के लिए विकल्प प्रदान करेगा।”

12. मूल विनियमों के विनियम 39 में, शब्द “टेलीविजन चैनलों के प्रत्येक वितरक” से पहले, कोष्ठक और संख्या “(1)” डाला जाएगा और मौजूदा प्रावधान को उप-विनियम (1) के रूप में पढ़ा जा सकता है और उक्त उप-विनियम के बाद, निम्नलिखित उप-विनियम डाला जाएगा, नामतः-

“(2) टेलीविजन चैनलों का प्रत्येक वितरक या उससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, प्राधिकरण को निम्नलिखित जानकारी प्रस्तुत करेगा: -

(i) स्थापना और सक्रियण शुल्क;

(ii) सेवाओं की बहाली के लिए ग्राहक द्वारा देय बहाली शुल्क, यदि ऐसी सेवाएं तीन महीने से अधिक की अवधि के लिए लगातार निलंबित नहीं रहती हैं;

(iii) पुनः सक्रियण शुल्क; सेवाओं की बहाली के लिए ग्राहक द्वारा भुगतान किया जाएगा, यदि ऐसी सेवाएं तीन महीने से अधिक की अवधि के लिए लगातार निलंबित रहती हैं

(iv) विज़िटिंग शुल्क;

(v) स्थानांतरण शुल्क;

(vi) प्लेटफॉर्म सेवा चैनल का संबंधित एमआरपी।

बशर्ते कि यह जानकारी विनियमन (25क) के अधीन टेलीविजन चैनलों के वितरक की वेबसाइट और उपभोक्ता आवेदन प्रपत्र (सीएएफ) में भी प्रकाशित की जाएगी:

बशर्ते कि स्थापना और सक्रियण शुल्क, बहाली और पुनः सक्रियण शुल्क, विजिटिंग शुल्क, स्थानांतरण शुल्क और प्लेटफॉर्म सेवा चैनल के संबंधित एमआरपी, जैसा भी मामला हो, में बाद में कोई भी बदलाव हो,-

(क) परिवर्तन से कम से कम पंद्रह दिन पहले प्राधिकरण को सूचित किया जाएगा; और

(ख) वितरक की वेबसाइट और उपभोक्ता आवेदन प्रपत्र (सीएएफ) पर भी एक साथ प्रकाशित किया जाएगा।”

13. मूल विनियम के विनियम 40 के पश्चात निम्नलिखित विनियम अंतःस्थापित किए जाएंगे, ----

“(40क) प्रसारक या वितरक द्वारा इस विनियमों के किसी भी प्रावधान का अनुपालन न करने के परिणाम- (1) यदि कोई प्रसारक या टेलीविजन चैनलों का वितरक, जैसा भी मामला हो, इन विनियमों के प्रावधानों का उल्लंघन करता है, तो वह अपने अनुज्ञप्ति या अनुमति या पंजीकरण की शर्तों या अधिनियम या नियमों या विनियमों या उसके तहत बनाए गए आदेश या जारी किए गए निर्देशों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, अनुसूची-V में उल्लिखित वित्तीय निरुत्साहन का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा, जैसा कि प्राधिकरण या प्राधिकरण द्वारा प्राधिकृत कोई प्राधिकारी, जैसा भी मामला हो, आदेश द्वारा निर्देशित कर सकता है:

बशर्ते कि अनुसूची-V की तालिका 1 में समूह क के अंतर्गत उल्लिखित विनियमों के उल्लंघन के लिए लगाए जाने वाले अधिकतम वित्तीय निरुत्साहन की राशि किसी भी मामले में दो लाख रुपये से अधिक नहीं होगी:

बशर्ते कि अनुसूची-V की तालिका 1 में समूह ख के अंतर्गत उल्लिखित विनियमों के उल्लंघन के लिए लगाए जाने वाले अधिकतम वित्तीय निरुत्साहन की राशि किसी भी मामले में पांच लाख रुपये से अधिक नहीं होगी:

बशर्ते यह भी कि एक कैलेंडर वर्ष में सभी उल्लंघनों के लिए सेवा प्रदाता पर लगाया गया अधिकतम वित्तीय हतोत्साहन पांच लाख रुपये से अधिक नहीं होगा:

बशर्ते यह भी कि प्राधिकरण या प्राधिकरण द्वारा प्राधिकृत किसी प्राधिकारी द्वारा ऐसा कोई आदेश तब तक नहीं दिया जाएगा, जब तक कि प्रसारक या वितरक को, जैसा भी मामला हो, देखे गए विनियमों के उल्लंघन के खिलाफ प्रतिनिधित्व का उचित अवसर नहीं दिया गया हो:

(2) इस विनियम के अधीन वित्तीय निरुत्साहन के रूप में देय राशि ऐसे लेखा शीर्ष में प्रेषित की जाएगी, जैसा कि प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट किया जाए।

(40ख) निर्धारित समय के भीतर वित्तीय निरुत्साहन का भुगतान करने में सेवा प्रदाताओं की विफलता के परिणाम.-

(1) यदि कोई सेवा प्रदाता निर्धारित अवधि के भीतर विनियम 40क के तहत वित्तीय निरुत्साहन का भुगतान करने में विफल रहता है, तो वह उस दर पर ब्याज का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा जो वित्तीय वर्ष (अर्थात 1 अप्रैल) के आरंभ में लागू, जिसमें निर्धारित अवधि का अंतिम दिन पड़ता है, भारतीय स्टेट बैंक की एक वर्ष की सीमांत उधार लागत दर (एमसीएलआर) से दो प्रतिशत अधिक होगी। ब्याज की राशि वार्षिक रूप से संयोजित किया जाएगा।

स्पष्टीकरण: इस विनियम के प्रयोजनों के लिए, ब्याज की गणना के प्रयोजन के लिए महीने के एक भाग को पूर्ण माह के रूप में गिना जाएगा और महीने को अंग्रेजी कैलेंडर माह के रूप में गिना जाएगा।”

14. मूल विनियमों की अनुसूची I,-

(क) मद 7 में “नेटवर्क क्षमता शुल्क” शब्दों के पूर्व “क्षेत्रवार” शब्दों को हटा दिया जाएगा और उप-मद “(क) और (ख)” को प्रतिस्थापित किया जाएगा (क) से, नामतः-

“(क) चैनलों की विभिन्न संख्या, विभिन्न क्षेत्रों, विभिन्न ग्राहक वर्गों या इनके किसी संयोजन के आधार पर घोषित नेटवर्क क्षमता शुल्क (यदि अधिक स्थान की आवश्यकता है, तो सूचना सीएएफ के अनुलग्नक के रूप में संलग्न की जा सकती है)।”

(ख) मद 17 को प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः-

“17 ग्राहक सेवा संख्या।”

(ग) मद 18 को हटा दिया जाएगा;

(घ) मद 23 के पश्चात निम्नलिखित मदें अंतःस्थापित की जाएंगी, नामतः-

“23(a) पुनर्स्थापना और पुनः सक्रियण शुल्क

23(b) विजिटिंग शुल्क

23(c) स्थानांतरण शुल्क

23(d) प्लेटफॉर्म सेवा चैनलों का एमआरपी।”

15. मूल विनियमों की अनुसूची II,-

(क) मद (2) में, शीर्षक और उप-मद (क) के लिए निम्नलिखित शीर्षक और उप-मद (क) को प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः-

“2. निम्न पर आधारित प्रति माह नेटवर्क क्षमता शुल्क का विवरण:

“(क) चैनलों की अलग-अलग संख्या, अलग-अलग क्षेत्र, अलग-अलग ग्राहक वर्ग या इनका कोई संयोजन।”

(ख) मद 11 को प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः-

“11. ग्राहक सेवा संख्या और अन्य संपर्क विवरण।”

16. मूल विनियमों की अनुसूची III,-

(क) मद 12 को प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः-

“12. ग्राहक सेवा संख्या और अन्य संपर्क विवरण।”

17. मूल विनियमों की अनुसूची-IV के पश्चात निम्नलिखित अनुसूची को अंतःस्थापित की जाएगी, नामतः-

**“अनुसूची-V
(विनियम 40 (क) देखें)**

तालिका 1. यथासंशोधित दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएँ, सेवा की गुणवत्ता के मानक तथा उपभोक्ता संरक्षण (एड्रेसेबल प्रणालियाँ) विनियम, 2017 के प्रावधानों के उल्लंघन के लिए वित्तीय निरुत्साहन की मात्रा

विनियम	विवरण	वित्तीय निरुत्साहन की अधिकतम राशि (Q) (रु. में)	
		प्रथम उल्लंघन	इसके बाद का उल्लंघन
समूह क : कम वित्तीय निरुत्साहन के लिए विनियम			
32	सूचना के प्रसार के लिए ग्राहक सेवा प्रोग्रामिंग सेवा का प्रावधान	परामर्श/चेतावनी	25,000
37	डीपीओ द्वारा अभ्यास मैनुअल का प्रकाशन	परामर्श/चेतावनी	25,000
39	क्यूओएस का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए रिपोर्ट प्रस्तुत करना	परामर्श/चेतावनी	25,000
39 (क)	प्राधिकरण को सूचना उपलब्ध कराना तथा अपनी वेबसाइट* पर प्रकाशित करना तथा सीएएफ में शामिल करना।	परामर्श/चेतावनी	25,000
40	क्यूओएस विनियमों के लिए अनुपालन अधिकारी की नियुक्ति	परामर्श/चेतावनी	25,000
समूह ख : अधिक वित्तीय निरुत्साहन के लिए विनियम			
4(5) और 4(6)	संबंध में निर्धारित शुल्क घोषित किए जाएंगे और वेबसाइट पर प्रकाशित किए जाएंगे*	25,000	1,00,000
8 (1) और 8 (2)	चैनल बदलने/बंद करने से 15 दिन पहले टेलीविजन स्क्रीन पर स्कॉल करें	25,000	1,00,000
12(4)	पुनर्स्थापन और पुनः सक्रियण के संबंध में निर्धारित शुल्क घोषित किए जाएंगे और वेबसाइट पर प्रकाशित किए जाएंगे*	25,000	1,00,000
14 (परन्तुक I और II)	कनेक्शन के स्थानांतरण के संबंध में निर्धारित शुल्क*	25,000	1,00,000
24 (3) और 24 (11)	सीपीई योजनाएं, विजिटिंग शुल्क घोषित किए जाएंगे और वेबसाइट पर प्रकाशित किए जाएंगे*	25,000	1,00,000
25	ग्राहक सेवा केंद्र का प्रावधान	25,000	1,00,000

विनियम	विवरण	वित्तीय निरुत्साहन की अधिकतम राशि (Q) (रु. में)	
		प्रथम उल्लंघन	इसके बाद का उल्लंघन
31	वेबसाइट, उपभोक्ता कॉर्नर और ग्राहक कॉर्नर का प्रावधान*	25,000	1,00,000
38	उपभोक्ताओं के लिए डीपीओ द्वारा ईपीजी में चैनलों का प्रदर्शन तथा पे चैनलों के मामले में कीमतें दर्शाना तथा फ्री-टू-एयर चैनल के लिए 'फ्री' दर्शाना	25,000	1,00,000

* विनियम (25क) के अधीन

(क) वित्तीय निरुत्साहन लगाने के उद्देश्य से टेलीविजन चैनलों के वितरकों का वर्गीकरण: वितरकों को उनके ग्राहक आधार के आधार पर निम्नानुसार वर्गीकृत किया जाएगा और वित्तीय निरुत्साहन की लागू राशि वितरकों की श्रेणी के आधार पर निम्नानुसार निर्धारित की जाएगी (सिवाय उन मामलों के जहां चेतावनी/परामर्श जारी की गई है):

तालिका 2: सब्सक्राइबर बेस के आधार पर वितरकों की श्रेणियां एवं प्रत्येक वर्ग के लिए वित्तीय निरुत्साहन

डीपीओ की श्रेणी	सब्सक्राइबर बेस	लागू वित्तीय निरुत्साहन की राशि
सूक्ष्म	30,000 से कम	अधिकतम एफडी राशि का 10% यानी 0.1Q
छोटा	30,000 से 1,00,000 के बीच	अधिकतम एफडी राशि का 25% यानी 0.25Q
मध्यम	1,00,000 से 10,00,000 के बीच	अधिकतम एफडी राशि का 50% यानी 0.5Q
बड़ा	10,00,000 से अधिक	अधिकतम एफडी राशि का 100% यानी Q

(ख) वित्तीय निरुत्साहन लगाने के उद्देश्य से प्रसारकों के टेलीविजन चैनलों का वर्गीकरण: प्रसारकों के मामले में, वित्तीय निरुत्साहन का निर्धारण उन चैनलों की प्रकृति के आधार पर किया जाएगा जिनके लिए उल्लंघन देखा गया है, अर्थात् यह पे चैनल है या एफटीए चैनल है, इस प्रकार (सिवाय उन चैनलों के जहां चेतावनी/सलाह जारी की गई है):

तालिका 3: प्रसारकों के लिए वित्तीय निरुत्साहन

निम्न के संबंध में उल्लंघन	वित्तीय निरुत्साहन
एफटीए चैनल	अधिकतम वित्तीय निरुत्साहन राशि का 50% यानी 0.5 Q
पे चैनल	अधिकतम वित्तीय निरुत्साहन राशि का 100% यानी Q

(ग) अनुसूची-V की तालिका 1 में समूह ख के अंतर्गत उल्लिखित विनियमों के तीन से अधिक उल्लंघनों के मामले में, नवीनतम उल्लंघन की तारीख से तीन साल के ब्लॉक में, प्राधिकरण, ऊपर उल्लिखित वित्तीय निरुत्साहन लगाने के अलावा प्राधिकरण, बिना किसी पूर्वाग्रह के भादूविप्रा अधिनियम, 1997 के प्रावधानों के अनुसार किसी अन्य कार्रवाई पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, केन्द्रीय सरकार को उचित कार्रवाई करने की अनुशंसा कर सकता है,

(घ) किसी प्रावधान के निरंतर उल्लंघन के मामले में, अर्थात ऐसा उल्लंघन जिसे सुधार के लिए प्राधिकरण द्वारा दी गई समय-सीमा के भीतर ठीक नहीं किया जाता है, पहले तीस दिनों के लिए प्रति दिन दो हजार रुपये का वित्तीय निरुत्साहन और तीस दिनों के बाद प्रति दिन पांच हजार रुपये का वित्तीय निरुत्साहन, आदेश में निर्दिष्ट अनुपालन की अंतिम तिथि से, अनुपालन के लिए आदेश में पहले से निर्दिष्ट वित्तीय निरुत्साहन के अलावा लगाया जाएगा।

(ङ) इस सूची में कुछ भी नहीं है जिससे विनियम 22 की उप-नियम 7, 8 और 9 के प्रावधानों पर कोई असर पड़ेगा।

अतुल कुमार चौधरी, सचिव

[विज्ञापन-III/4/असा./268/2024-25]

टिप्पणी 1: मूल विनियमों अधिसूचना संख्या 21-5/2016-बीएंडसीएस दिनांक 3 मार्च 2017 द्वारा प्रकाशित किए गए थे।

टिप्पणी 2: मूल विनियमों अधिसूचना संख्या 21-4/2018-बीएंडसीएस दिनांक 28 दिसंबर 2018 (2018 का 11) द्वारा संशोधित किए गए थे।

टिप्पणी 3: मूल विनियमों अधिसूचना संख्या 12-37/2019-बीएंडसीएस दिनांक 9 अक्टूबर 2019 (2019 का 6) द्वारा संशोधित किए गए थे।

टिप्पणी 4: मूल विनियमों अधिसूचना संख्या 21-4/2018-बीएंडसीएस दिनांक 1 जनवरी 2020 (2020 का 2) द्वारा संशोधित किए गए थे।

टिप्पणी 5: व्याख्यात्मक ज्ञापन दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएँ, सेवा की गुणवत्ता के मानक तथा उपभोक्ता संरक्षण (एड्रेसेबल प्रणालियाँ) (चौथा संशोधन) विनियम, 2024 (2024 का 3) के उद्देश्यों और कारणों की व्याख्या करता है।

व्याख्यात्मक ज्ञापन

परिचय और पृष्ठभूमि

1. भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (भादूविप्रा) ने प्रसारण एवं केबल टीवी क्षेत्र के व्यवस्थित विकास को सुनिश्चित करने के लिए 3 मार्च, 2017 को परामर्श प्रक्रिया के पश्चात नए विनियामक ढांचे को अधिसूचित किया। भारत में केबल टीवी नेटवर्क के पूर्ण डिजिटलीकरण के कारण यह आवश्यक हो गया था। ढांचे में निम्नलिखित टैरिफ आदेश और विनियम शामिल हैं:
 - i. दूरसंचार (प्रसारण एवं केबल) सेवाएं (आठवां) (एड्रेसेबल प्रणालियां) टैरिफ आदेश, 2017 (टैरिफ आदेश 2017);
 - ii. दूरसंचार (प्रसारण एवं केबल) सेवाएं अंतःसंयोजन (एड्रेसेबल प्रणालियां) विनियम, 2017 (अंतःसंयोजन विनियम, 2017);
 - iii. दूरसंचार (प्रसारण एवं केबल) सेवाएं, सेवा की गुणवत्ता और उपभोक्ता संरक्षण (एड्रेसेबल प्रणालियां) विनियम, 2017 (सेवा की गुणवत्ता विनियम, 2017)।

इसके बाद, उपरोक्त दो विनियमों और टैरिफ आदेश को सामूहिक रूप से 'ढांचे' के रूप में संदर्भित किया जाता है।

2. हालाँकि, कानूनी चुनौतियों के कारण प्रस्तावित समय-सीमा के अनुसार ढांचे को लागू नहीं किया जा सका। माननीय उच्च न्यायालय मद्रास और माननीय सर्वोच्च न्यायालय में कानूनी जांच से गुजरने के बाद, 'ढांचा' 29 दिसंबर 2018 से प्रभावी हुआ। सामूहिक रूप से तीन निर्धारणों ने इस क्षेत्र के लिए विनियामक ढांचे को पूरी तरह से बदल दिया। क्षेत्र के आकार तथा संरचना और 'ढांचे' में होने वाले परिवर्तनों को देखते हुए, यह स्वाभाविक था कि कुछ क्षणिक मुद्दे उत्पन्न हो सकते थे।
3. फ्रेमवर्क 2017 के कार्यान्वयन के दौरान सामने आए मुद्दों के समाधान के लिए, प्राधिकरण ने उचित परामर्श के बाद दिनांक 1 जनवरी 2020 को विनियामक ढांचे 2017 में निम्नलिखित संशोधनों को अधिसूचित किया। भादूविप्रा ने दिनांक 1 जनवरी 2020 को विनियामक ढांचे 2017 में निम्नलिखित संशोधनों को अधिसूचित किया:
 - क. दूरसंचार (प्रसारण एवं केबल) सेवाएं (आठवां) (एड्रेसेबल सिस्टम) टैरिफ (दूसरा संशोधन) आदेश, 2017 (टैरिफ संशोधन आदेश 2020)
 - ख. दूरसंचार (प्रसारण एवं केबल) सेवाएं इंटरकनेक्शन (एड्रेसेबल प्रणालियां) (दूसरा संशोधन) विनियम, 2017 (अंतर्संयोजन संशोधन विनियम, 2020)
 - ग. दूरसंचार (प्रसारण एवं केबल) सेवाएं, सेवा की गुणवत्ता और उपभोक्ता संरक्षण (एड्रेसेबल प्रणालियां) (तीसरा संशोधन) विनियम, 2017 (सेवा की गुणवत्ता संशोधन विनियम, 2020)

इसके बाद, उपरोक्त संशोधनों को सामूहिक रूप से 'संशोधित ढांचे 2020' के रूप में संदर्भित किया जाएगा।

4. कुछ हितधारकों ने संशोधन ढांचे 2020 को चुनौती दी। नेटवर्क क्षमता शुल्क (एनसीएफ), मल्टी टीवी घरों के लिए एनसीएफ और दीर्घकालिक सब्सक्रिप्शन से संबंधित संशोधित ढांचे 2020 के प्रावधानों को ऑल इंडिया डिजिटल केबल फेडरेशन (एआईडीसीएफ) और अन्य ने केरल उच्च न्यायालय में चुनौती दी थी। हालांकि, इन्हें केरल के माननीय उच्च न्यायालय के अंतरिम आदेशों के बाद अप्रैल 2020 में विधिवत लागू किया गया था। 12 जुलाई 2021 के अपने अंतिम फैसले में, माननीय उच्च न्यायालय ने टैरिफ संशोधन आदेश, 2020 द्वारा पेश किए गए संशोधनों को बरकरार रखा।
5. इसके साथ ही, कुछ प्रसारकों और अन्य हितधारकों ने रिट याचिका (एल) संख्या 116/2020 और उससे जुड़े अन्य मामलों के माध्यम से माननीय बॉम्बे उच्च न्यायालय सहित विभिन्न उच्च न्यायालयों में टैरिफ संशोधन आदेश 2020, इंटरकनेक्शन संशोधन विनियम 2020 और क्यूओएस संशोधन विनियम 2020 के विभिन्न प्रावधानों को चुनौती दी।
6. माननीय बॉम्बे उच्च न्यायालय ने 30 जून 2021 के अपने निर्णय के माध्यम से टैरिफ संशोधन आदेश 2020 के खंड 3 के उप-खंड (3) के तीसरे प्रावधान में प्रदान की गई औसत परीक्षण की शर्त को छोड़कर संशोधित फ्रेमवर्क 2020 की वैधता को बरकरार रखा।

7. बॉम्बे उच्च न्यायालय में याचिकाकर्ताओं ने भारत के माननीय सर्वोच्च न्यायालय में विशेष अनुमति याचिकाएँ (एसएलपी) दायर कीं, जिसमें बॉम्बे में माननीय उच्च न्यायालय के दिनांक 30 जून 2021 के निर्णय को चुनौती दी गई। इस मामले की सुनवाई माननीय सर्वोच्च न्यायालय द्वारा दिनांक 18 अगस्त 2021 को की गई। हालाँकि, माननीय सर्वोच्च न्यायालय द्वारा कोई अंतरिम राहत नहीं दी गई।
8. इसके बाद 15 फरवरी 2022 को याचिकाकर्ताओं ने एसएलपी वापस लेने के लिए माननीय सर्वोच्च न्यायालय में हलफनामा प्रस्तुत किया। उसी दिन माननीय न्यायालय ने एसएलपी वापस लेने की अनुमति प्रदान की और निम्नलिखित आदेश पारित किया:
"विशेष अनुमति याचिकाएं वापस लिए जाने के कारण खारिज की जाती हैं। कानून के सभी प्रश्न खुले रखे गए हैं।"
9. इस बीच, यह देखते हुए कि माननीय बॉम्बे कोर्ट के फैसले पर माननीय सर्वोच्च न्यायालय द्वारा कोई अंतरिम राहत नहीं दी गई थी, प्राधिकरण ने 12 अक्टूबर 2021 को सभी प्रसारकों को एक पत्र जारी किया, जिसमें माननीय बॉम्बे कोर्ट द्वारा बरकरार रखे गए संशोधित फ्रेमवर्क 2020 के प्रावधानों का 10 दिनों के भीतर अनुपालन करने की मांग की गई। नतीजतन, अधिकांश प्रसारकों ने 'संशोधित फ्रेमवर्क 2020' के अनुपालन में भादूविप्रा को अपने रेफरेंस इंटरकनेक्ट ऑफर (आरआईओ) प्रस्तुत किए और नवंबर 2021 में इन्हें अपनी वेबसाइटों पर प्रकाशित भी किया।
10. प्रमुख प्रसारकों द्वारा घोषित नए टैरिफ में एक सामान्य प्रवृत्ति परिलक्षित हुई, अर्थात्, खेल चैनलों सहित उनके सबसे लोकप्रिय चैनलों की कीमतें 20 रुपये प्रति माह से अधिक बढ़ा दी गईं। बुके में पे चैनलों को शामिल करने के संबंध में मौजूदा प्रावधानों का अनुपालन करते हुए, 12 रुपये (प्रति माह) से अधिक कीमत वाले सभी चैनलों को बुके से बाहर रखा गया और केवल ए-ला-कार्टे आधार पर पेश किया गया। दायर किए गए संशोधित आरआईओ ने लगभग सभी पेश किए जा रहे बुके की संरचना में व्यापक पैमाने पर बदलाव का संकेत दिया।
11. नए टैरिफ घोषित होने के तुरंत बाद, भादूविप्रा को वितरण प्लेटफॉर्म ऑपरेटरों (डीपीओ), स्थानीय केबल ऑपरेटरों के संघों (एलसीओ) और उपभोक्ता संगठनों से ज्ञापन प्राप्त हुए। डीपीओ ने अपने आईटी सिस्टम में नई दरों को लागू करने और विकल्पों के सूचित प्रयोग के माध्यम से उपभोक्ताओं को बड़ी संख्या में नई टैरिफ व्यवस्था में स्थानांतरित करने में उनके सामने आने वाली कठिनाइयों को भी उजागर किया, जिसका असर लगभग सभी बुके पर पड़ा, क्योंकि प्रसारकों द्वारा घोषित पे चैनलों और बुके की दरों में ऊपर की ओर संशोधन किया गया।
12. अभ्यावेदनों में उठाए गए मुद्दों को संबोधित करने के लिए, भादूविप्रा ने औपचारिक/अनौपचारिक बातचीत के माध्यम से हितधारकों के साथ जुड़ना शुरू कर दिया। चर्चा का उद्देश्य संशोधित फ्रेमवर्क 2020 के लंबित प्रावधानों के सुचारू कार्यान्वयन को सुगम बनाना था। भादूविप्रा पर यह सुनिश्चित करने का दायित्व था कि पे टेलीविज़न सेवाओं में कोई बड़ी बाधा न आए।
13. एलसीओ के अभ्यावेदनों ने फ्री डिश (डिश एंटीना की स्थापना को छोड़कर उपभोक्ताओं के लिए कोई लागत नहीं) और वीडियो ऑन डिमांड (वीओडी), जिसे ओटीटी (ओवर-द-टॉप) सेवाओं के रूप में जाना जाता है, की बढ़ती लोकप्रियता के कारण लीनियर टीवी की सब्सक्रिप्शन पर प्रतिकूल प्रभाव को भी उजागर किया। उपभोक्ता संगठनों ने प्रसारकों द्वारा दायर प्रस्तावित आरआईओ के कार्यान्वयन के परिणामस्वरूप लोकप्रिय चैनलों की कीमत में वृद्धि के कारण उनकी सब्सक्रिप्शन में संभावित वृद्धि को उजागर किया।

14. उपरोक्त के मद्देनजर, हितधारकों ने भादूविप्रा से दर्शकों की संख्या सहित क्षेत्र के विकास की सुरक्षा के लिए विनियामक ढांचे के लंबित प्रावधानों के कार्यान्वयन के कारण उत्पन्न होने वाले कुछ मुद्दों को हल करने के लिए तत्काल उपाय करने का अनुरोध किया।

https://main.sci.gov.in/supremecourt/2021/15611/15611_2021_2_11_33436_Order_15-Feb-2022.pdf

15. लगभग सभी हितधारकों ने कहा कि प्रसारकों द्वारा घोषित टैरिफ उपभोक्ताओं की पेशकश में बड़े पैमाने पर बदलाव लाएंगे। डीपीओ/एलसीओ को संभवतः प्रत्येक उपभोक्ता से संशोधित विकल्प प्राप्त करने होंगे। हितधारकों ने भादूविप्रा से संशोधित रूपरेखा 2020 के सुचारू कार्यान्वयन को सक्षम करने का अनुरोध किया। इसके अलावा, कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि उपभोक्ताओं के लिए संभावित व्यवधान से बचने के लिए, संशोधित रूपरेखा 2020 के कुछ प्रावधानों में संशोधन पर विचार किया जा सकता है।

16. नए विनियामक ढांचे 2020 के लंबित कार्यान्वयन से संबंधित मुद्दों पर विचार-विमर्श करने और आगे का रास्ता सुझाने के लिए, भादूविप्रा के तत्वावधान में भारतीय प्रसारण और डिजिटल फाउंडेशन (आईबीडीएफ), अखिल भारतीय डिजिटल केबल फेडरेशन (एआईडीसीएफ) और डीटीएच एसोसिएशन के सदस्यों वाली एक समिति का गठन किया गया था। समिति के विचारणीय विषय निम्नलिखित थे:

1. उपभोक्ताओं की सुविधा को ध्यान में रखते हुए नए विनियामक ढांचे 2020 के सुचारू कार्यान्वयन की प्रक्रिया पर विचार करना तथा उसके लिए उपाय सुझाना (यदि कोई हो)।

2. चिंता संबंधी मुद्दों की पहचान करना तथा प्रसारण क्षेत्र के समग्र विकास के लिए उपाय सुझाना।

17. समिति का उद्देश्य टैरिफ संशोधन आदेश 2020 के सुचारू कार्यान्वयन के लिए एक आम सहमति वाले मार्ग पर आने के लिए विभिन्न हितधारकों के बीच एक मंच प्रदान करना और चर्चा को सुविधाजनक बनाना था। हितधारकों को उपभोक्ताओं के लिए न्यूनतम व्यवधान या परेशानी के साथ कार्यान्वयन योजना के साथ आने का सुझाव दिया गया।

18. समिति ने 23 दिसंबर 2021 को विचार-विमर्श किया। हितधारकों ने निम्नलिखित मुद्दों को सूचीबद्ध किया, जिनकी उनकी राय में समीक्षा की आवश्यकता है:

क. एनटीओ 2.0 टैरिफ आदेशों के अनुपालन में प्रस्तुत अपने आरआईओ के माध्यम से प्रसारकों द्वारा प्रस्तावित टैरिफ उपभोक्ताओं के लिए टैरिफ में उल्लेखनीय वृद्धि का कारण बनेंगे। उपभोक्ता मूल्य वृद्धि, यदि कोई हो, को एक उचित सीमा तक सीमित किया जाना आवश्यक है।

ख. प्रसारकों द्वारा प्रस्तावित आरआईओ पैकेजों में महत्वपूर्ण बदलाव ला सकते हैं, विशेष रूप से लोकप्रिय चैनलों को उच्च ए-ला-कार्टे कीमतों पर रखने के कारण, जो कि बुके का हिस्सा नहीं हैं। यह डीपीओ को बहुत बड़ी संख्या में प्लान और पैकेज ऑफर करने के लिए बाध्य करता है। इसलिए, डीपीओ को प्रसारकों से समर्थन की आवश्यकता है ताकि उन्हें बड़ी संख्या में प्लान/बुके न बनाने पड़ें।

ग. ऊपर वर्णित तथ्यों को ध्यान में रखते हुए, उपभोक्ताओं द्वारा विकल्पों का प्रयोग करने की प्रक्रिया को सरल बनाने की आवश्यकता है ताकि स्पष्ट सहमति के बिना उपभोक्ताओं को कोई भी चैनल प्रदान न किया जाए। उपभोक्ताओं को किसी भी चैनल को हटाने की सुविधा होनी चाहिए।

- घ. एक ही उत्पाद (टेलीविजन चैनल) को एक ही कीमत पर पेश किया जाना चाहिए, चाहे वह लीनियर टेलीविजन हो, फ्री डिश हो या सब्सक्रिप्शन आधारित वीडियो ऑन डिमांड।
- ङ. हितधारकों ने सुझाव दिया कि हालांकि एनटीओ 2.0 संशोधनों के बाद से दो साल से अधिक समय बीत चुका है और एनटीओ 1.0 कार्यान्वयन के साथ तीन साल से अधिक समय बीत चुका है, तब से, बुके या ए-ला-कार्टे चैनलों की कीमतों में कोई बदलाव नहीं हुआ है। इसने अंतिम उपभोक्ताओं को गुणवत्तापूर्ण उत्पाद प्रदान करने के मामले में उद्योग को तनाव में रखा है। ऐसे में बुके समावेशन के लिए एमआरपी की अधिकतम सीमा को बिना संशोधित टैरिफ आदेश स्तर उन्नीस (19/-) पर बहाल करना उचित होगा।
- च. उपरोक्त प्रावधान से यह सुनिश्चित करके बुके संरचना को बनाए रखने में भी मदद मिलेगी कि सभी लोकप्रिय चैनल बुके की अधिकतम सीमा के भीतर हों। इसके अतिरिक्त, इससे उपभोक्ताओं को नए टैरिफ के तहत अपनी पसंद का चयन करने में न्यूनतम परेशानी होगी, क्योंकि अधिकांश टैरिफ अपने मौजूदा स्वरूप में जारी रह सकते हैं।
- छ. बुके के लिए डीपीओ को अतिरिक्त पंद्रह (15%) प्रतिशत प्रोत्साहन की अनुमति देना, जैसा कि ए-ला-कार्टे चैनल के लिए प्रदान किया गया है (अध्यक्ष द्वारा बताया गया कि उक्त प्रावधान इंटरकनेक्शन विनियमों से संबंधित है और टैरिफ ऑर्डर का हिस्सा नहीं है)।
- ज. बुके का हिस्सा बनने वाले ए-ला-कार्टे पे चैनलों के एमआरपी के योग पर छूट को बढ़ाकर पचास प्रतिशत करने के लिए दूसरी दोहरी शर्त की समीक्षा की जा सकती है। इससे प्रसारकों को पैकेजों को क्रॉस-सब्सिडी देने में मदद मिलेगी।
- झ. 130/- रुपये की नेटवर्क क्षमता शुल्क (एनसीएफ) की अधिकतम सीमा में संशोधन।
- ञ. मल्टी-टीवी घरों के मामले में, प्रसारकों को पहले टीवी कनेक्शन के बाद प्रत्येक अतिरिक्त टीवी कनेक्शन के लिए अपने चैनलों की एमआरपी भी पहले टीवी कनेक्शन के लिए घोषित एमआरपी के 40% की दर से देनी चाहिए। इससे उपभोक्ताओं को कई टेलीविजन पर पे चैनल सब्सक्राइब करने की लागत बचाने में मदद मिलेगी।
- ट. डीपीओ के लिए उपलब्ध उस बुके के एमआरपी के ए-ला-कार्टे चैनलों की राशि पर छूट की पंद्रह प्रतिशत (15%) की सीमा की समीक्षा।
- ठ. हितधारकों ने सुझाव दिया कि भादूविप्रा को तत्काल सुधारात्मक उपाय करने चाहिए और दिनांक 1 अप्रैल 2022 तक संशोधित टैरिफ लागू करना चाहिए। उपस्थित सभी डीपीओ ने जोर देकर कहा कि नए टैरिफ को ठीक से लागू करने के लिए उन्हें निर्धारित समय की आवश्यकता होगी।
19. हालांकि, हितधारकों की समिति ने भादूविप्रा से महत्वपूर्ण मुद्दों का तुरंत समाधान करने का अनुरोध किया ताकि टैरिफ संशोधन आदेश 2020 के कार्यान्वयन में उपभोक्ताओं को कम से कम कठिनाई हो। हितधारकों ने भादूविप्रा

द्वारा बाद में विचार के लिए अन्य मुद्दों को भी सूचीबद्ध किया। हितधारकों की समिति के सभी सदस्यों ने पाया कि सुचारू संक्रमण का प्रबंधन करने और उपभोक्ताओं को असुविधा से बचाने के लिए तत्काल कार्रवाई की आवश्यकता है।

20. हितधारकों की समिति द्वारा पहचाने गए मुद्दों को हल करने के लिए; भादूविप्रा ने दिनांक 7 मई 2022 को 'प्रसारण और केबल सेवाओं के लिए नए विनियामक ढांचे से संबंधित मुद्दों' पर परामर्श पत्र जारी किया, ताकि 'संशोधित फ्रेमवर्क 2020' के कार्यान्वयन के लिए लंबित बिंदुओं / मुद्दों पर हितधारकों की टिप्पणियां मांगी जा सकें।
21. तत्पश्चात, दिनांक 22 नवंबर 2022 को प्राधिकरण ने दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं (आठवां) (एड्रिसेबल सिस्टम) टैरिफ (तीसरा संशोधन) आदेश, 2022 और दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं इंटरकनेक्शन (एड्रिसेबल सिस्टम) (चौथा संशोधन) विनियम, 2022 को अधिसूचित किया, जिसमें निम्नलिखित मुद्दे शामिल हैं:
 - क. टीवी चैनलों की एमआरपी पर रियायत जारी रहेगी।
 - ख. बुके में शामिल करने के लिए टीवी चैनल की एमआरपी पर 19/- रुपये की अधिकतम सीमा तय की जाएगी।
 - ग. बुके बनाते समय अलग-अलग चैनलों की कीमत के योग पर 45% की छूट दी जाएगी।
 - घ. बुके पर ब्रॉडकास्टर द्वारा 15% का अतिरिक्त प्रोत्साहन भी दिया जाएगा।
22. हितधारकों की समिति ने भादूविप्रा द्वारा बाद में विचार के लिए कई अन्य मुद्दों को भी सूचीबद्ध किया। इसके अलावा, प्राधिकरण ने प्रसारकों, एमएसओ, डीटीएच ऑपरेटरों और एलसीओ के प्रतिनिधियों के साथ कई बैठकें कीं। प्रस्तावित परामर्श पत्र में शामिल करने के लिए इन बैठकों के दौरान कई मुद्दे सामने रखे गए।
23. हितधारकों की समिति द्वारा पहचाने गए और अन्य हितधारकों द्वारा सुझाए गए प्रसारण और केबल सेवाओं के टैरिफ, इंटरकनेक्शन और सेवा की गुणवत्ता से संबंधित शेष मुद्दों को संबोधित करने के लिए, भादूविप्रा ने हितधारकों की टिप्पणियों के लिए 8 अगस्त 2023 को "प्रसारण और केबल सेवाओं के लिए विनियामक ढांचे की समीक्षा" पर परामर्श पत्र जारी किया। हितधारकों से प्राप्त टिप्पणियों और प्रति टिप्पणियों को भादूविप्रा की वेबसाइट पर रखा गया। इसके बाद 18 अप्रैल 2024 को नई दिल्ली में एक ओपन हाउस चर्चा हुई।
24. इन टिप्पणियों और प्रतिटिप्पणियों का विश्लेषण किया गया है और नीचे दिए गए पैराग्राफ संक्षेप में विश्लेषण को सारांशित करते हैं और दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएँ, सेवा की गुणवत्ता के मानक तथा उपभोक्ता संरक्षण (एड्रिसेबल प्रणालियाँ) (चौथा संशोधन) विनियम, 2024 के लिए आधार और औचित्य निर्धारित करते हैं।
25. परामर्श पत्र में, अन्य बातों के साथ-साथ, निम्नलिखित मुद्दों पर हितधारकों की टिप्पणियां मांगी गई थीं;
 - क. निर्धारित शुल्कों की समीक्षा
 - नए कनेक्शन के लिए इंस्टॉलेशन और एक्टिवेशन शुल्क;
 - प्रसारण सेवाओं का अस्थायी निलंबन;
 - डीटीएच सेवाओं के मामले में पंजीकृत शिकायत के संबंध में विज़िटिंग शुल्क;
 - कनेक्शन का स्थानांतरण।

ख. ईपीजी में चैनलों की कीमतों का प्रदर्शन

ग. बिलिंग साइकिल से संबंधित मुद्दे

घ. प्लेटफॉर्म सेवा चैनलों का विनियम

ड. टोल-फ्री नंबर, उपभोक्ता कॉर्नर, सब्सक्राइबर कॉर्नर, वेबसाइट की स्थापना और अभ्यास मैनुअल आदि के अनिवार्य प्रावधानों की समीक्षा।

क. निर्धारित शुल्कों की समीक्षा

26. निर्धारित शुल्क 2017 में ही तय कर दिए गए थे। परामर्श पत्र में यह मुद्दा उठाया गया था कि क्या 'क्यूओएस विनियम' के तहत निर्धारित मौजूदा शुल्कों में किसी संशोधन की आवश्यकता है। इसके अतिरिक्त, क्या भादूविप्रा को सहनशीलता शुरू करने के लिए निर्धारित शुल्कों पर सीमा हटाने पर विचार करना चाहिए। तदनुसार, मामले में हितधारकों से टिप्पणियाँ और प्रति टिप्पणियाँ मांगी गई थीं।

27. सक्रियण और स्थापना शुल्क या प्रभार के मुद्दे पर, अधिकांश हितधारकों ने उल्लेख किया कि शुल्कों को बाजार की शक्तियों (सहनशीलता) पर छोड़ दिया जाना चाहिए क्योंकि नए ग्राहकों के लिए एक ही क्षेत्र में भी कनेक्शन स्थापित करने की लागत विशिष्ट परिस्थितियों पर निर्भर करती है जो अलग-अलग हो सकती हैं। बाजार की गतिशीलता को देखते हुए, इन शुल्कों की मात्रा को विनियमित करने में संयम बरतना बुद्धिमानी होगी। सटीक मात्रा निर्धारित करने के बजाय, विनियामक ध्यान पारदर्शिता सुनिश्चित करने की ओर स्थानांतरित होना चाहिए। इसे पूरा करने के लिए, डीपीओ को अपने खुदरा टैरिफ पैकेज के हिस्से के रूप में इन शुल्कों को स्पष्ट रूप से प्रकाशित करने के लिए अनिवार्य किया जा सकता है ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि उपभोक्ताओं को सूचित किया जाए और वे लागतों के पूर्ण ज्ञान के आधार पर विकल्प चुन सकें। हालांकि, इन शुल्कों की सटीक राशि डीपीओ के विवेक पर छोड़ दी जानी चाहिए।

28. कुछ हितधारकों ने उल्लेख किया है कि फ्री डिश और ओटीटी के कारण व्यवसाय चलाने की लागत बढ़ रही है और घाटे में चल रही है, और इसलिए उन्होंने नए कनेक्शन और पुनः कनेक्शन के लिए सक्रियण शुल्क बढ़ाने का सुझाव दिया है। कुछ अन्य हितधारकों ने इस दृष्टिकोण का समर्थन किया है और कहा है कि मुद्रास्फीति के प्रभावों को ध्यान में रखते हुए, एक नए कनेक्शन के लिए स्थापना और सक्रियण शुल्क को निश्चित समय अवधि के बाद नियमित आधार पर बढ़ाया जाना चाहिए।

29. तथापि, कुछ हितधारकों ने इसके विपरीत विचार प्रस्तुत किए और कहा कि वर्तमान में क्यूओएस विनियमों के तहत निर्धारित शुल्क को बरकरार रखा जाना चाहिए। प्रसारकों द्वारा अपने चैनलों की कीमतों में लगातार संशोधन किए जाने के कारण, वितरण चैनलों के सदस्यों को मिलने वाली आय में वृद्धि हो रही है। एक हितधारक ने कहा है कि उपभोक्ता के दृष्टिकोण से, कुल स्थापना और सक्रियण शुल्क की अधिकतम सीमा को 200/- रुपये से 250/- रुपये तक कम किया जा सकता है।

30. अस्थायी निलंबन शुल्क के संबंध में, कुछ हितधारकों ने प्रस्ताव दिया कि यदि निलंबन अवधि 3 महीने से कम है तो निलंबन पर कोई शुल्क नहीं लगाया जाना चाहिए। इसके बाद, एक पूर्व-निर्धारित राशि ली जा सकती है। जबकि, हितधारकों में से एक ने निलंबन की अवधि 1 महीने से कम के लिए 25 रुपये और 1 महीने से अधिक के लिए 100 रुपये का शुल्क निर्धारित किया है।

31. डीटीएच ऑपरेटर द्वारा तकनीशियन के दौरे के लिए शुल्क के लिए पंजीकृत शिकायतों के लिए विज़िटिंग शुल्क के संबंध में, कुछ हितधारकों ने प्रस्ताव दिया कि भादूविप्रा को सहनशीलता की ओर बढ़ना चाहिए, जिससे ऑपरेटरों को अपनी व्यावसायिक रणनीतियों के आधार पर अपने विशिष्ट शुल्क निर्धारित करने की अनुमति मिल सके। तथापि, एक अन्य

हितधारक ने डीटीएच कंपनियों द्वारा तकनीशियन के दौरे के लिए 200/- रुपये की सीमा लागू करने का सुझाव दिया, चाहे समस्या कोई भी हो।

32. स्थानान्तरण शुल्क के मुद्दे पर, अधिकांश हितधारकों ने जोर दिया है कि सभी निर्धारित शुल्क समाप्त कर दिए जाने चाहिए और इसे बाजार की शक्तियों (सहिष्णुता) पर छोड़ दिया जाना चाहिए क्योंकि बाजार में पर्याप्त प्रतिस्पर्धा है। हालांकि, हितधारकों में से एक का मानना है कि भादूविप्रा एक उपयुक्त सूचकांक मैट्रिक्स से जुड़े ऐसे शुल्कों में आवधिक वृद्धि तंत्र प्रदान करने के लिए क्यूओएस विनियमन में एक प्रावधान पेश कर सकता है जो डीपीओ को बढी हुई परिचालन लागतों को वसूलने में मदद करेगा।

33. कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया है कि शुल्क वास्तविक आधार पर निर्धारित होने चाहिए, अर्थात् स्थान या क्षेत्र परिवर्तन के आधार पर, जबकि एक हितधारक ने सुझाव दिया कि कनेक्शन स्थानान्तरण शुल्क की सीमा 300 रुपये रखी जा सकती है।

34. इस मामले में एक हितधारक ने प्रति-टिप्पणी की है कि मूल्य सीमा के कार्यान्वयन का डीपीओ पर गहरा प्रभाव पड़ सकता है। ये प्रतिबंध अक्सर डीपीओ को अपनी परिचालन लागत और निवेश को पूरी तरह से वसूलने से रोकते हैं, जिससे संभावित रूप से सेवाओं में गिरावट आती है। इन लगाई गई सीमाओं के भीतर काम करने के लिए, कुछ सेवा प्रदाता लागत में कटौती के उपायों का सहारा ले सकते हैं जो उनकी सेवाओं की गुणवत्ता और दक्षता से समझौता कर सकते हैं। इसके अलावा, मूल्य सीमा नवाचार को रोक सकती है, क्योंकि डीपीओ वित्तीय जोखिमों के कारण नए समाधानों को लागू करने में संकोच कर सकते हैं।

35. हितधारकों से इस बारे में भी टिप्पणियां मांगी गई कि क्या भादूविप्रा को सहिष्णुता लागू करने के लिए उपर्युक्त शुल्कों पर सीमा हटाने पर विचार करना चाहिए।

36. इस संबंध में, अधिकांश हितधारकों का मानना है कि डीपीओ परिचालन शुल्क पर मूल्य नियंत्रण शायद सबसे अच्छा विचार नहीं है और उन्होंने सुझाव दिया कि उद्योग को सभी हितधारकों के लिए चरणबद्ध तरीके से सहनशीलता की ओर बढ़ना चाहिए क्योंकि परिचालन शुल्क पर अधिकतम सीमा लागू करने से अनपेक्षित परिणाम हो सकते हैं। यह डीपीओ को अपनी परिचालन लागत पूरी तरह से वसूलने से रोक सकता है और उन्हें लागत में कटौती के उपाय अपनाने के लिए मजबूर कर सकता है, जिसके परिणामस्वरूप सेवा की गुणवत्ता में समझौता होने के कारण ग्राहक असंतुष्ट हो सकते हैं। डीपीओ अत्यधिक प्रतिस्पर्धी बाजारों में काम करते हैं और भादूविप्रा को ऐसे शुल्कों की मात्रा को विनियमित नहीं करना चाहिए, हालांकि, पारदर्शिता बनाए रखने के लिए, डीपीओ को इन शुल्कों को प्रकाशित करने के लिए अनिवार्य किया जा सकता है।

37. हितधारकों में से एक का विचार है कि भादूविप्रा को इस क्षेत्र को नियंत्रण मुक्त करना चाहिए, प्रतिस्पर्धी बाजार ताकतों को उपभोक्ताओं और सेवा प्रदाताओं के लाभ के लिए खेलने की अनुमति देनी चाहिए।

38. दूसरी ओर, कुछ हितधारकों की राय थी कि उपरोक्त शुल्कों पर सीमा को हटाया नहीं जाना चाहिए क्योंकि इससे उपभोक्ता प्रभावित होता है। हितधारकों में से एक ने बाजार प्रतिस्पर्धा के कारण डीपीओ शुल्कों पर मूल्य सीमा को पूरी तरह से हटाने का सुझाव देते हुए प्रति टिप्पणी प्रदान की है क्योंकि हितधारक का मानना है कि डीपीओ बाजार पर्याप्त रूप से प्रतिस्पर्धी है क्योंकि मूल्य सीमा एकाधिकार या द्वैध बाजार की विशेषता है और उपभोक्ता हितों के लिए हानिकारक कार्टेलाइजेशन को रोकने का एक उपकरण है। इसके अलावा, उपभोक्ताओं के पास अलग-अलग मूल्य संरचनाओं के साथ सेवा प्रदाताओं की एक विस्तृत श्रृंखला है। यह अंतर्निहित प्रतिस्पर्धा एक प्राकृतिक विनियामक के रूप में कार्य करती है,

कीमतों को कम करती है और पैसे के लिए मूल्य सुनिश्चित करती है। ऐसे परिदृश्य में मूल्य सीमा लगाना अनावश्यक हो जाता है।

39. विभिन्न हितधारकों से प्राप्त टिप्पणियों और प्रति-टिप्पणियों पर विचार करने के बाद, प्राधिकरण का मानना है कि:

- बाजार में कई खिलाड़ियों की उपस्थिति के कारण प्रतिस्पर्धा के स्तर को ध्यान में रखते हुए, इन शुल्कों की सीमा को हटाया जा सकता है और शुल्कों को सहनशीलता के तहत रखा जा सकता है, जिससे डीपीओ को अपने व्यावसायिक मॉडल के अनुसार शुल्क लगाने की लचीलापन मिल सके, जिसमें क्षेत्र/क्षेत्र या उपभोक्ताओं के वर्ग या उनके संयोजन जैसे सामाजिक-आर्थिक कारकों के आधार पर अलग-अलग राशि लेना शामिल है।
- इससे डीपीओ को आकर्षक योजनाएं या प्रचार छूट प्रदान करने में सक्षम बनाया जा सकता है, जिससे ग्राहकों को आकर्षित और बनाए रखा जा सके, और इस प्रकार समग्र ग्राहक संतुष्टि और वफादारी बढ़ सके।
- यह लचीलापन डीपीओ को उनके परिचालन लागत के साथ अपनी मूल्य निर्धारण को बेहतर तरीके से संरेखित करने की अनुमति दे सकता है, जिससे संसाधनों का अधिक कुशल आवंटन और लागत प्रबंधन हो सके, परिणामस्वरूप सेवा वितरण का अनुकूलन और परिचालन दक्षताओं में सुधार हो सके।
- अपने खुद के मूल्य निर्धारण निर्धारित करके, डीपीओ प्रतिस्पर्धियों से खुद को अलग कर सकते हैं, जैसे कि गतिशील मूल्य निर्धारण जैसी नवाचारी मूल्य निर्धारण रणनीतियों के माध्यम से, बाजार में एक प्रतिस्पर्धात्मक बढ़त प्राप्त कर सकते हैं।
- डीपीओ बाजार में बदलावों, जैसे नए प्रवेशकों या ग्राहक मांग में बदलाव, का जवाब देकर अपने शुल्कों को समायोजित कर सकते हैं, जिससे उन्हें तेजी से बदलते उद्योग में प्रतिस्पर्धात्मक और प्रासंगिक बने रहने में मदद मिल सके।

कुल मिलाकर, इन शुल्कों को निर्धारित करने में सहनशीलता डीपीओ को अधिक रणनीतिक और प्रतिस्पर्धात्मक रूप से संचालन करने का अधिकार देती है, जिससे अंततः ऑपरेटरों और उनके ग्राहकों दोनों को लाभ होता है। तथापि, शुल्क सभी ग्राहकों के लिए पारदर्शी, गैर-भेदभावपूर्ण होने चाहिए जो क्षेत्र/क्षेत्र और ग्राहकों की श्रेणी के समान मानदंडों को पूरा करते हैं और डीपीओ द्वारा उनकी संबंधित वेबसाइट पर उचित स्थानों जैसे सूचना चैनल (#999), मोबाइल ऐप और/या अन्य स्थानों पर घोषित किए जाने चाहिए, जो उपभोक्ताओं की सुविधा और जानकारी के लिए उपयुक्त समझे जाएं। इसके अलावा, शुल्कों को सीएएफ में प्रकाशित किया जाना चाहिए और निर्धारित तरीके से प्राधिकरण को भी सूचित किया जाना चाहिए।

ख. ईपीजी में चैनलों का प्रदर्शन

40. मौजूदा विनियामक ढांचे में, टेलीविजन चैनलों के वितरक अपने प्लेटफॉर्म पर उपलब्ध सभी चैनलों को ईपीजी में प्रदर्शित करते हैं। चैनलों को उनके संबंधित शैली के तहत सूचीबद्ध किया जाता है और पे चैनल के मामले में एमआरपी प्रदर्शित किया जाता है। एफटीए चैनलों के लिए, इसे "शून्य" या "मुफ्त" के रूप में प्रदर्शित किया जाता है। अधिकतम खुदरा मूल्य (एमआरपी) चैनल की वास्तविक कीमत है, जैसा कि प्रसारक द्वारा घोषित किया जाता है, जबकि वितरक खुदरा मूल्य (डीआरपी) वह मूल्य है जो उपभोक्ता द्वारा डीपीओ को चैनल की सदस्यता लेने पर देय होता है।

41. मौजूदा प्रावधान के अनुसार टेलीविजन चैनलों के वितरकों को प्रसारकों द्वारा घोषित एमआरपी को ईपीजी में प्रदर्शित करना होगा। भादूविप्रा के 'टैरिफ ऑर्डर' में आगे कहा गया है कि डीपीओ द्वारा घोषित डीआरपी प्रसारकों द्वारा

घोषित एमआरपी से कम या बराबर होनी चाहिए। अधिकांश डीपीओ एमआरपी के बराबर डीआरपी की पेशकश कर रहे हैं, जबकि कुछ ने अपने डीआरपी को एमआरपी से कम निर्धारित किया है। उपभोक्ता के दृष्टिकोण से, ईपीजी में केवल चैनलों का एमआरपी दिखाई देता है, जिससे उनके लिए सूचित निर्णय लेना मुश्किल हो जाता है। इसलिए, परामर्श पत्र में उठाया गया मुद्दा यह था कि क्या उपभोक्ता पारदर्शिता के लिए ईपीजी में केवल एमआरपी या एमआरपी के साथ डीआरपी या केवल डीआरपी प्रदर्शित करना उचित होगा और तदनुसार हितधारकों से टिप्पणियां और प्रति टिप्पणियां मांगी गईं।

42. कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि ईपीजी को केवल चैनल प्रसारक द्वारा निर्धारित आधार मूल्य प्रदर्शित करना चाहिए जो एमआरपी है। हालांकि, यदि डीपीओ एमआरपी से कम कीमत प्रदान करता है जो डीआरपी है, तो एमआरपी और डीआरपी दोनों प्रदर्शित किए जाने चाहिए। एक हितधारक ने यह भी सुझाव दिया कि यदि प्रसारक द्वारा किसी चैनल को प्रचारात्मक मूल्य पर पेश किया जाता है, तो ईपीजी को उस कम प्रचारात्मक एमआरपी को दर्शाना चाहिए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि लाभ उपभोक्ता को दिया जा सके।

43. कुछ अन्य हितधारकों की राय है कि ईपीजी में एमआरपी और डीआरपी दोनों को प्रदर्शित किया जाना चाहिए। इससे उपभोक्ताओं को चैनल मूल्य निर्धारण के बारे में पूरी पारदर्शिता मिलती है। ईपीजी में दोनों कीमतों के होने से उपभोक्ता सौदों की तुलना कर सकते हैं, यदि उनका डीपीओ एमआरपी पर छूट प्रदान करता है और उपभोक्ता को सूचित विकल्प बनाने में भी मदद मिलती है, जिसका अर्थ है कि विशिष्ट चैनलों की सदस्यता लेने की समग्र लागत की स्पष्ट तस्वीर होना। दोनों कीमतों के प्रावधान से उपभोक्ता को अधिक जानकारी मिलेगी, जिससे वे बेहतर निर्णय ले सकेंगे।

44. एक हितधारक ने इस मामले में प्रति-टिप्पणी की है कि ईपीजी में मूल्य प्रदर्शित करने का उद्देश्य ग्राहक को यह सूचित करना है कि चैनल किस मूल्य पर सब्सक्रिप्शन के लिए उपलब्ध है, अर्थात् डीआरपी। इसलिए, डीआरपी प्रदर्शित करना उपभोक्ताओं के लिए प्रासंगिक है। कुछ अन्य हितधारक भी इसी विचार के हैं और उन्होंने इस राय का समर्थन किया है।

45. एक हितधारक का मानना है कि इलेक्ट्रॉनिक प्रोग्राम गाइड (ईपीजी) चैनल सूची में अधिकतम खुदरा मूल्य (एमआरपी) अनिवार्य करना आवश्यक नहीं हो सकता है। इसके बजाय, इसे डीपीओ के सूचना चैनलों या वेबसाइटों पर प्रदान किया जा सकता है। वर्तमान में, कुछ ऑपरेटर चैनल के नाम के साथ प्रत्यय के रूप में मूल्य जोड़ते हैं, जो उपयोगकर्ता के अनुभव से समझौता कर सकता है क्योंकि न तो चैनल के नाम और न ही मूल्य स्पष्ट रूप से प्रदर्शित होते हैं।

46. एक हितधारक ने इस मामले में प्रति-टिप्पणी की है कि इलेक्ट्रॉनिक प्रोग्राम गाइड (ईपीजी) को विशेष रूप से चैनलों या बुके के लिए सदस्यता शुल्क प्रदर्शित करना चाहिए। इसके अलावा, अगर वितरक खुदरा मूल्य (डीआरपी) अधिकतम खुदरा मूल्य (एमआरपी) से कम है, तो उपभोक्ता की जागरूकता के लिए इस अंतर को पारदर्शी रूप से प्रदर्शित किया जाना चाहिए। साथ ही, प्रसारकों द्वारा पेश किए जाने वाले किसी भी प्रचार मूल्य को पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए ईपीजी में सटीक रूप से दर्शाया जाना चाहिए।

47. हितधारकों से प्राप्त विभिन्न टिप्पणियों और प्रति टिप्पणियों पर विचार करने के बाद, प्राधिकरण का मानना है कि ज्यादातर मामलों में डीपीओ द्वारा घोषित डीआरपी पे चैनलों के एमआरपी के बराबर है। इसलिए, एमआरपी और डीआरपी दोनों को अनिवार्य करने से सभी डीपीओ को अपने ईपीजी को अपडेट करने की आवश्यकता होगी, जिससे अतिरिक्त लागत आएगी और प्रौद्योगिकी और प्रक्रियाओं में निवेश की आवश्यकता हो सकती है, जिससे परिचालन खर्च भी बढ़ जाएगा। टेलीविजन प्रसारण पारिस्थितिकी तंत्र में डीपीओ और उपभोक्ताओं दोनों को लाभ पहुंचाने वाले प्रभावी नियामक उपायों को लागू करने में इन कारकों को संतुलित करना महत्वपूर्ण है। इसलिए ईपीजी पर केवल एमआरपी प्रदर्शित करने की अनिवार्यता जारी रखी जानी चाहिए। हालांकि, ईपीजी में वितरक खुदरा मूल्य (डीआरपी) प्रदर्शित करने

के लिए डीपीओ को लचीलापन दिया जा सकता है, लेकिन ग्राहकों की स्पष्टता के लिए दोनों कीमतों यानी एमआरपी और डीआरपी के बीच स्पष्ट रूप से अंतर किया जाना चाहिए। हालाँकि ज्यादातर मामलों में, डीपीओ द्वारा घोषित डीआरपी पे चैनलों के एमआरपी के बराबर होती है, फिर भी यदि कोई डीपीओ एमआरपी से अलग डीआरपी की पेशकश करना चाहता है, तो वह ग्राहकों के लिए पारदर्शी तरीके से ऐसा कर सकेगा।

ग. प्रीपेड भुगतान विकल्प के लिए बिलिंग चक्र

48. मौजूदा विनियामक व्यवस्था के अनुसार, डीपीओ उपभोक्ताओं को प्रीपेड या पोस्टपेड आधार पर या दोनों आधार पर प्रसारण सेवाएं प्रदान कर सकते हैं। अधिकांश डीपीओ उपभोक्ताओं को प्रीपेड बिलिंग प्रणाली पर सेवाएं प्रदान करते हैं। प्रीपेड बिलिंग पद्धति के मामले में मौजूदा बिलिंग चक्र सेवाओं के सक्रियण की तिथि से तीस दिन का है। लेकिन यदि कोई उपभोक्ता पूरे वर्ष के लिए सेवाओं के लिए रिचार्ज करना चाहता है तो बिलिंग चक्र की आवधिकता के बारे में यह चुप है। वर्तमान में, प्रीपेड बिलिंग रिचार्ज प्रणाली सेवाओं के सक्रियण की तिथि से 30 दिनों की वैधता अवधि पर आधारित है।

49. हालांकि, कई उपभोक्ताओं ने मौजूदा प्री-पेड बिलिंग प्रावधान के बारे में चिंताएं और शिकायतें भी उठाई हैं, जो सेवाओं के सक्रियण की तारीख से केवल 30 दिनों के बिलिंग चक्र की अनुमति देता है। इससे उन सब्सक्राइबर्स के लिए समस्याएँ पैदा हुई हैं जो दीर्घकालिक आधार पर रिचार्ज करना चाहते हैं। उदाहरण के लिए, यदि कोई ग्राहक सक्रियण तिथि से एक वर्ष के लिए रिचार्ज करना चाहता है, तो बिलिंग चक्र को 30 x 12, यानी 360 दिनों के रूप में गिना जाएगा, जिसमें 5 दिन या 6 दिन (लीप वर्ष के मामले में) का अंतर होगा। इसलिए, परामर्श पत्र में उठाया गया मुद्दा यह था कि वैधता का उल्लेख कैसे किया जाना चाहिए, विशेष रूप से, दीर्घकालिक प्री-पेड योजनाओं के मामले में और तदनुसार, हितधारकों से टिप्पणियाँ और प्रति-टिप्पणियाँ मांगी गईं।

50. अधिकांश हितधारकों ने 30 दिनों के मौजूदा प्रीपेड बिलिंग चक्र को बनाए रखने की वकालत की। इस चक्र को बदलने से संपूर्ण सामग्री वितरण मूल्य श्रृंखला में समायोजन की आवश्यकता होगी। इसे अपरिवर्तित रखने से प्रसारकों, वितरकों और ग्राहकों सहित सभी हितधारकों के बीच संरेखण सुनिश्चित होता है।

51. किसी एक हितधारक ने इस मामले में प्रति-टिप्पणी की है कि बिलिंग प्रणाली (प्री-पेड और पोस्ट-पेड) की आवधिकता एक समान रखी जानी चाहिए, अर्थात् एक कैलेंडर माह। साथ ही यह सुझाव दिया है कि प्रसारकों के पास प्री-पेड बिलिंग की क्षमता होनी चाहिए।

52. किसी एक हितधारक ने यह उल्लेख किया कि प्रीपेड ग्राहकों के लिए बिलिंग आवधिकता 6 या 12 महीने की होनी चाहिए। अर्थात्, यदि किसी ग्राहक को 5 जून को बिल भेजा जाता है, तो उसे उसी वर्ष 5 दिसंबर को बिल भेजा जाना चाहिए, यदि वह छह महीने का है और यदि वह बारह महीने का है, तो उसे अगले वर्ष 5 जून को बिल भेजा जाना चाहिए। छह महीने या 12 महीने का बिल ग्राहक द्वारा सेवा का उपयोग किए जाने वाले दिनों की सटीक संख्या के लिए होगा।

53. एक हितधारक ने टिप्पणी की है कि वर्तमान बिलिंग प्रणाली प्री-पेड और पोस्टपेड बिलिंग चक्रों के बीच असमानता पैदा करती है। जबकि ब्रॉडकास्टर, जो कंटेंट अधिग्रहण में भारी निवेश करते हैं, पोस्टपेड मासिक बिलिंग चक्र पर काम करते हैं, वितरण प्लेटफॉर्म ऑपरेटर (डीपीओ) 30-दिवसीय प्रीपेड बिलिंग चक्र का पालन करते हैं। इस असंगति को दूर करने के लिए, प्रीपेड और पोस्टपेड दोनों प्रणालियों के लिए एक कैलेंडर महीने की मानकीकृत बिलिंग अवधि स्थापित करने का प्रस्ताव है।

54. इस मामले में एक हितधारक ने प्रति-टिप्पणी की है कि मौजूदा विनियमन में उल्लिखित वर्तमान बिलिंग अवधि प्रभावी रूप से काम कर रही है और ग्राहक इसके आदी हो चुके हैं। इसलिए, वर्तमान बिलिंग प्रणाली में किसी भी तरह के बदलाव की कोई आवश्यकता नहीं है।

55. हितधारकों से प्राप्त विभिन्न टिप्पणियों और प्रति-टिप्पणियों पर विचार करने के बाद, प्राधिकरण ने वर्तमान 30-दिवसीय प्री-पेड बिलिंग साइकिल को बनाए रखने का निर्णय लिया है और इसके अतिरिक्त, यह भी मानना है कि उपभोक्ताओं की स्पष्टता और सुविधा के लिए, सभी प्रीपेड सब्सक्रिप्शन केवल दिनों की संख्या के संदर्भ में निर्दिष्ट किए जाने चाहिए। इससे ग्राहकों को वर्तमान में उस स्थिति का सामना नहीं करना पड़ेगा जब वे 1 वर्ष के लिए रिचार्ज करने का इरादा रखते हैं लेकिन वास्तव में केवल 360 दिनों के लिए वैधता मिलती है और इसके परिणामस्वरूप ग्राहक शिकायतें भी होती हैं।

56. डीपीओ द्वारा ब्रॉडकास्टर्स को सब्सक्राइबर चैनल व्यूअरशिप डेटा जमा करने के मुद्दे के संबंध में, मौजूदा कार्यप्रणाली का पुनर्मूल्यांकन किया जाना चाहिए या नहीं, इस संबंध में टिप्पणियां और प्रति-टिप्पणियां मांगी गईं। हितधारकों से प्राप्त विभिन्न टिप्पणियों और प्रति टिप्पणियों पर विचार करने के बाद, प्राधिकरण ने विश्लेषण किया है कि मौजूदा ग्राहक रिपोर्ट निकालने की व्यवस्था को बदलना, बिना किसी अधिक मूल्यवर्धन के, एक जटिल कार्य होगा। ग्राहकों की दैनिक संख्या को कैप्चर करना और साझा करना जटिल होगा और इसके लिए एसएमएस सॉफ्टवेयर को अपडेट करने की आवश्यकता होगी और इसलिए डीपीओ के लिए लागत बढ़ जाएगी। महीने में 4 बार गिनती करने से ग्राहकों की अधिकांश गतिविधि कवर हो जाती है। इसलिए, प्राधिकरण का मानना है कि हर महीने की 7, 14, 21 और 28 तारीख को एमएसआर प्रदान करने की मौजूदा आवश्यकता को बरकरार रखा जाना चाहिए।

घ. प्लेटफॉर्म सेवा चैनलों पर विनियम

57. प्लेटफॉर्म सेवा (पीएस) दूरदर्शन, पंजीकृत टीवी चैनलों और भारत में पंजीकृत नहीं होने वाले विदेशी टीवी चैनलों को छोड़कर डीपीओ द्वारा विशेष रूप से अपने स्वयं के ग्राहकों को प्रसारित किए जाने वाले कार्यक्रम हैं। सूचना और प्रसारण मंत्रालय (एमआईबी) ने दिनांक 16 सितंबर 2022 को डीटीएच ऑपरेटर्स के संबंध में प्लेटफॉर्म सेवा चैनलों के लिए परिचालन दिशानिर्देश और दिनांक 30 नवंबर 2022 को मल्टी सिस्टम ऑपरेटर्स (एमएसओ) के लिए दिशानिर्देश जारी किए हैं। प्लेटफॉर्म चैनलों पर भादूविप्रा की अधिकांश सिफारिशों को ध्यान में रखते हुए दिशानिर्देश तैयार किए गए हैं।

58. दिशा-निर्देशों में यह भी बताया गया है कि सभी पीएस चैनलों को ईपीजी में "प्लेटफॉर्म सेवाओं" की श्रेणी में एक साथ रखा जाना चाहिए, जिसमें उनकी एमआरपी और भादूविप्रा द्वारा निर्धारित लागू विनियमों के अनुसार सक्रियण/निष्क्रियण का विकल्प शामिल होना चाहिए। अब, चूंकि एमएसओ और डीटीएच ऑपरेटर्स के लिए पीएस चैनलों के लिए दिशा-निर्देश जारी किए गए हैं, इसलिए वे भादूविप्रा विनियमों के दायरे में भी आएंगे। इसलिए, परामर्श पत्र में उठाया गया मुद्दा 'क्यूओएस विनियमों' में डीपीओ के प्लेटफॉर्म सेवा चैनलों के संबंध में उपर्युक्त दिशा-निर्देशों या किसी अन्य प्रावधान को उपयुक्त रूप से शामिल करने के लिए था और तदनुसार हितधारकों से इस मामले में टिप्पणियां और प्रति-टिप्पणियां मांगी गई थीं।

59. अधिकांश हितधारकों ने प्रस्ताव दिया है कि चूंकि प्लेटफॉर्म सेवाओं से संबंधित शर्तें एमआईबी दिशानिर्देशों का हिस्सा हैं, इसलिए इन्हें क्यूओएस विनियमों में भी शामिल किया जा सकता है। तथापि, यह सुझाव दिया गया है कि प्लेटफॉर्म सेवाओं (पीएस) के लिए शैली वर्गीकरण केवल 2017 में विनियामक ढांचे की शुरुआत के बाद प्राप्त सेट-टॉप

बॉक्स (एसटीबी) पर लागू होना चाहिए। यह पुराने एसटीबी पर ईपीजी में चैनलों की शैलियों की संख्या को समूहीकृत करने और बनाने में सीमाओं के कारण है।

60. कुछ हितधारकों ने उल्लेख किया है कि क्यूओएस विनियमों में उपरोक्त प्रावधानों को शामिल करने की कोई आवश्यकता नहीं है क्योंकि ये प्रावधान पहले से ही कानूनी ढांचे के भीतर मौजूद हैं और पूरी तरह से लागू हैं, जिससे क्यूओएस विनियमों में उनका दोहराव अनावश्यक हो गया है। उन्हें क्यूओएस ढांचे में शामिल करने से कोई अतिरिक्त मूल्य नहीं मिलेगा, बल्कि केवल अतिरेक होगा।

61. इस मामले में एक हितधारक ने प्रति-टिप्पणी की है कि प्लेटफॉर्म सेवाओं के लिए एमआईबी दिशा-निर्देशों को भी सेवा की गुणवत्ता (क्यूओएस) विनियमों में शामिल किया जा सकता है। हालाँकि, कुछ सेट-टॉप बॉक्स (एसटीबी) के लिए कार्यान्वयन संभव नहीं हो सकता है जो 2017 के राष्ट्रीय विनियामक ढांचे (एनआरएफ) से पहले परिचालन में थे, और इस प्रकार, छूट आवश्यक हो सकती है।

62. कुछ हितधारकों ने प्रस्ताव दिया है कि इलेक्ट्रॉनिक प्रोग्राम गाइड (ईपीजी) के भीतर प्लेटफॉर्म सेवा (पीएस) चैनलों को 'प्लेटफॉर्म सेवाओं' के तहत अलग से वर्गीकृत किया जाना चाहिए और सभी अधिकृत सैटेलाइट टीवी चैनलों के समापन पर इन चैनलों को समेकित करने का सुझाव दिया। दूसरी ओर, कुछ हितधारकों ने कहा कि पीएस चैनलों को ईपीजी पर अलग से नहीं रखा जाना चाहिए क्योंकि ग्राहकों को ऐसी सेवाओं को खोजने और देखने में बहुत कठिनाई होगी।

63. हितधारकों में से एक ने प्लेटफॉर्म सेवा (पीएस) चैनलों पर सहनशीलता के सिद्धांतों को लागू करने का प्रस्ताव दिया है और पीएस चैनलों की मात्रा पर किसी भी सीमा को हटाने और इन चैनलों की सामग्री पर डीपीओ को विवेकाधिकार देने की वकालत की है। यह दृष्टिकोण इस विश्वास से उचित है कि डीपीओ, अपने ग्राहकों के करीब होने के कारण, उनकी प्राथमिकताओं की गहरी समझ रखते हैं।

64. इस बारे में कि क्या पीएस चैनल के संबंधित एमआरपी को प्रत्येक प्लेटफॉर्म सेवा के खिलाफ ईपीजी में प्रदर्शित किया जाना चाहिए, हितधारकों में से एक ने सुझाव दिया कि पीएस चैनलों के एमआरपी को ईपीजी के अलावा डीपीओ की वेबसाइट पर सूचीबद्ध किया जाना चाहिए।

65. इस बारे में कि क्या डीपीओ को अपने सब्सक्राइबरों को प्लेटफॉर्म सेवा चैनल के सक्रियण/निष्क्रियण का विकल्प प्रदान करना चाहिए, हितधारकों में से एक की राय है कि डीपीओ को प्लेटफॉर्म सेवाओं के सक्रियण/निष्क्रियण का विकल्प प्रदान किया जाना चाहिए, जबकि हितधारकों में से एक ने कहा है कि वे पहले से ही अपने ग्राहकों को सक्रियण/निष्क्रियण का विकल्प प्रदान कर रहे हैं।

66. हितधारकों में से एक ने इस मामले में प्रति-टिप्पणी की है कि प्लेटफॉर्म सेवा (पीएस) चैनलों और प्रसारकों के टेलीविजन चैनलों को आर्थिक विनियमन से बाहर रखा जाना चाहिए। इसके बजाय, इन चैनलों को मुख्य रूप से क्यूओएस नियमों के दायरे में आना चाहिए, जो क्यूओएस, ईपीजी और एलसीएन लिस्टिंग जैसे कारकों पर ध्यान केंद्रित करेंगे। इसके अतिरिक्त, प्लेटफॉर्म सेवाओं को एलसीएन और ईपीजी दोनों में क्रमिक रूप से सूचीबद्ध और क्रमांकित किया जाना चाहिए।

67. हितधारकों से प्राप्त विभिन्न टिप्पणियों और प्रति-टिप्पणियों पर विचार करने के बाद, प्राधिकरण का विचार है कि प्लेटफॉर्म सेवाओं की परिभाषा और संबंधित प्रावधानों को टैरिफ ऑर्डर, अंतर्संयोजन विनियमों और क्यूओएस विनियमों में शामिल किया जा सकता है। पीएस चैनलों को ईपीजी में 'प्लेटफॉर्म सेवाओं' की श्रेणी के अंतर्गत अलग से वर्गीकृत किया जाना चाहिए। इसके अलावा, पीएस चैनलों की एमआरपी को प्रत्येक पीएस चैनल के सामने ईपीजी में प्रदर्शित किया जाना चाहिए और डीपीओ को उपभोक्ताओं को प्लेटफॉर्म सेवाओं को सक्रिय/निष्क्रिय करने का विकल्प भी प्रदान करना चाहिए जैसा कि पंजीकृत उपग्रह चैनलों के लिए किया जाता है ताकि ग्राहकों को विकल्प चुनने में सक्षम बनाया जा सके।

ड. टोल-फ्री नंबर, कंज्यूमर कॉर्नर, सब्सक्राइबर कॉर्नर, वेबसाइट की स्थापना और मैनुअल ऑफ प्रैक्टिस आदि के अनिवार्य प्रावधानों की समीक्षा।

68. 'क्यूओएस विनियमन' के अनुसार, टेलीविजन चैनल वितरकों को ग्राहकों को प्रसारण सेवाएँ प्रदान करने से पहले एक ग्राहक सेवा केंद्र स्थापित करना आवश्यक है। केंद्र के पास ग्राहकों के प्रश्नों को कुशलतापूर्वक संभालने के लिए पर्याप्त लाइनों और संसाधनों के साथ एक टोल-फ्री ग्राहक सेवा नंबर होना चाहिए। इसके अलावा, केंद्र में शिकायत पंजीकरण की सुविधा के लिए एक इंटरैक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स सिस्टम (आईवीआरएस) होना चाहिए, साथ ही एक वेब-आधारित शिकायत प्रबंधन प्रणाली भी होनी चाहिए। साथ ही, टेलीविजन चैनल वितरकों को टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं और उपभोक्ता जागरूकता को बढ़ावा देने के लिए एक वेबसाइट बनानी और बनाए रखनी चाहिए।

69. वितरक की वेबसाइट में होम पेज पर 'उपभोक्ता कॉर्नर' हाइपरलिंक शामिल होना चाहिए, जो स्कॉल किए बिना स्पष्ट रूप से दिखाई देना चाहिए। यह हाइपरलिंक आगंतुकों को एक वेब पेज पर निर्देशित करना चाहिए जो विनियामक प्रावधानों के बारे में जानकारी प्रदान करता है। इसके अतिरिक्त, वेबपेज में सब्सक्राइबर लॉगिन के लिए 'सब्सक्राइबर कॉर्नर' नामक प्रावधान होना चाहिए, जो उन्हें विशिष्ट जानकारी तक पहुंचने की अनुमति देगा। इसके अलावा, विनियमों के अनुसार, टेलीविजन चैनलों के प्रत्येक वितरक के लिए अपनी वेबसाइट पर अभ्यास की एक पुस्तिका उपलब्ध कराना अनिवार्य है। ये प्रावधान उपभोक्ता के दृष्टिकोण से महत्वपूर्ण हैं; हालाँकि, यह डीपीओ, विशेष रूप से छोटे एमएसओ के लिए पर्याप्त लागत भी जोड़ता है। इस संदर्भ में, परामर्श पत्र में उठाया गया मुद्दा यह था कि क्या इन प्रावधानों में से कुछ का पुनर्मूल्यांकन करने की आवश्यकता है, बिना आवश्यकता को पूरा करने के इरादे को भंग किए। तदनुसार, मामले में हितधारकों से टिप्पणियाँ और प्रति टिप्पणियाँ मांगी गईं।

70. उपभोक्ता जुड़ाव के लिए टोल-फ्री नंबर/ऐप या वेबसाइट के संबंध में, कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि किसी उत्पाद या सेवा से संबंधित किसी भी कंपनी के उपभोक्ता के लिए, संबंधित कंपनी से संपर्क करने के लिए एक आसान विकल्प उपलब्ध होना चाहिए और यह समझा जाता है कि टोल-फ्री नंबर ऐसा ही एक विकल्प है। तथापि, यह समझा जा सकता है कि टोल-फ्री नंबर बनाए रखना किसी भी कंपनी के लिए महंगा मामला है, न कि केवल छोटे एमएसओ के लिए। इसलिए, डीपीओ को व्हाट्सएप जैसे प्लेटफॉर्म को शामिल करने के लिए अपने संचार चैनलों को व्यापक बनाना चाहिए और ग्राहक संपर्क और सहायता के लिए समर्पित ऐप विकसित करना चाहिए। उन्होंने यह भी प्रस्ताव दिया कि टोल-फ्री नंबर बनाए रखना ग्राहकों के लिए एक वैकल्पिक सुविधा के रूप में पेश किया जा सकता है, लेकिन इसे कंपनियों के लिए एक आवश्यकता के रूप में अधिदेशित नहीं किया जाना चाहिए।

71. कुछ हितधारकों ने कहा कि भादूविप्रा को अपने प्रावधानों के किसी भी पुनर्मूल्यांकन पर विचार करने से पहले वर्तमान सेवा की गुणवत्ता (क्यूओएस) विनियमों के प्रभावी कार्यान्वयन और अनुपालन को सुनिश्चित करने को प्राथमिकता देनी चाहिए। जबकि कुछ अन्य हितधारकों ने वर्तमान अभ्यास को बनाए रखने की वकालत की, कुछ अन्य ने सुझाव दिया

कि यदि किसी डीपीओ द्वारा उपर्युक्त आवश्यकताओं के संबंध में गैर-अनुपालन के मामले लगातार तीन वर्षों तक बने रहते हैं, तो ऐसे डीपीओ का लाइसेंस समाप्त कर दिया जाना चाहिए।

72. हितधारकों में से एक ने राय व्यक्त की कि वर्तमान ढांचे में सूचना प्रसारित करने के लिए विभिन्न चैनल शामिल हैं, जैसे कि उपभोक्ता कॉर्नर, सब्सक्राइबर कॉर्नर और मैनुअल ऑफ प्रैक्टिस। इसके अतिरिक्त, यह जानकारी 999 चैनलों पर ग्राहक सेवा प्रोग्रामिंग सेवाओं के माध्यम से दी जाती है। इस प्रक्रिया को कारगर बनाने के लिए, वे केवल प्रासंगिक जानकारी जैसे कि शिकायत निवारण प्रक्रिया, सदस्यता पैक का विवरण और संबंधित शुल्क प्रदर्शित करने का सुझाव देते हैं।

73. एक हितधारक ने कहा कि उपभोक्ता को दी जाने वाली सेवा की गुणवत्ता बनाए रखने के लिए गुणवत्ता सेवा विनियम महत्वपूर्ण हैं। जबकि डीपीओ ने गुणवत्ता सेवा विनियम लागू किए हैं, लेकिन यह देखा गया है कि कई डीपीओ उन्हें नियमित आधार पर शायद ही अपडेट करते हैं। कई डीपीओ के लिए उपभोक्ता कॉर्नर/ग्राहक कॉर्नर/डीपीओ वेबसाइट और अभ्यास मैनुअल के प्रावधान पुराने हो चुके हैं और जरूरी नहीं कि वे उपभोक्ता को दी जाने वाली सेवाओं से जुड़े हों। इसलिए, उपभोक्ता की जरूरतों और उद्योग मानकों को संबोधित करने में प्रासंगिकता और प्रभावशीलता सुनिश्चित करने के लिए डीपीओ की ओर से समय-समय पर अद्यतनीकरण सुनिश्चित करने पर जोर देना बहुत महत्वपूर्ण है।

74. इस मामले में एक हितधारक ने प्रति-टिप्पणी की है, जिसमें निरंतर प्रासंगिकता के लिए डीपीओ से समय पर अपडेट सुनिश्चित करने की आवश्यकता पर बल दिया गया है। उन्होंने इस बात पर प्रकाश डाला कि एनआरएफ-2017 के कार्यान्वयन के बाद से ये आवश्यकताएं लागू की गई हैं और उपभोक्ताओं के सर्वोत्तम हित में हैं, इसलिए इन्हें जारी रखने का सुझाव दिया गया है। इसके अलावा, वे दंडात्मक प्रावधानों को शामिल करने का प्रस्ताव करते हैं, जैसे कि उन डीपीओ के लाइसेंस की समाप्ति जो एक महत्वपूर्ण अवधि, संभवतः तीन वर्षों तक इन आवश्यकताओं का अनुपालन करने में विफल रहते हैं। इसका उद्देश्य उद्योग के भीतर जवाबदेही को बनाए रखना और सेवा की गुणवत्ता को बनाए रखना है।

75. इस मामले में एक हितधारक ने प्रति-टिप्पणी की है, जिसमें सुझाव दिया गया है कि विनियामक निकाय को संबंधित हितधारकों द्वारा सेवा की गुणवत्ता (क्यूओएस) विनियमों का अनुपालन न करने के किसी भी मामले के जवाब में तुरंत कार्रवाई करनी चाहिए। इसके अलावा, वे प्रस्ताव करते हैं कि विनियामक निकाय को उपभोक्ता हितों की रक्षा करने और उद्योग के भीतर पारदर्शिता बनाए रखने के लिए क्यूओएस विनियमों को पूरी लगन से लागू करना चाहिए। ये उपाय जवाबदेही बनाए रखने और उपभोक्ताओं को उच्च-गुणवत्ता वाली सेवाओं की डिलीवरी सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक माने जाते हैं।

76. हितधारकों से प्राप्त विभिन्न टिप्पणियों और प्रति-टिप्पणियों पर विचार करने के बाद, प्राधिकरण का विचार है कि डीपीओ को एक ग्राहक सेवा नंबर अवश्य रखना चाहिए, लेकिन यह आवश्यक नहीं है कि वो टोल-फ्री नंबर ही हो। इसके अलावा, 30,000 से कम सक्रिय ग्राहक आधार वाले डीपीओ के लिए वेबसाइट, उपभोक्ता कॉर्नर, ग्राहक कॉर्नर और मैनुअल ऑफ प्रैक्टिस स्थापित करना वैकल्पिक है, क्योंकि ऐसे छोटे डीपीओ के पास जनशक्ति और वित्त दोनों के संदर्भ में क्षमता की कमी हो सकती है। इसलिए, केवल उन वितरकों के लिए वेबसाइट, उपभोक्ता कॉर्नर, ग्राहक कॉर्नर और मैनुअल ऑफ प्रैक्टिस स्थापित करने की आवश्यकता को अनिवार्य करना उचित हो सकता है, जिनके पास महत्वपूर्ण कुल सक्रिय ग्राहक आधार है और छोटे वितरकों को छूट दी जानी चाहिए। यहां उल्लिखित 30,000 ग्राहकों की विभाजन रेखा 30.06.2023 को एमआईवी से प्राप्त टीवी ग्राहकों के सीडिंग डेटा के अनुसार ली गई है, जो इंगित करता है कि 30,000 से अधिक ग्राहक आधार वाले डीपीओ देश में कुल ग्राहकों का लगभग 98% कवर करते हैं, जिसका अर्थ है 30,000 से कम ग्राहक आधार

वाले डीपीओ केवल 2% ग्राहकों को कवर करते हैं। साथ ही, इन ग्राहकों के हित को ध्यान में रखते हुए, ट्राई इन डीपीओ द्वारा ऐसी जानकारी प्रकाशित करने के लिए एक पोर्टल ला सकता है, जिनके पास कुल सक्रिय ग्राहक आधार 30,000 से कम है ताकि जानकारी जनता के लिए उपलब्ध हो सके। एक बार पोर्टल विकसित हो जाने के बाद, ऐसे डीपीओ को जनता की सूचना के लिए प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट तरीके से पोर्टल पर अपने एमआरपी, एनसीएफ, सीपीई योजनाओं आदि के साथ चैनलों और बुके की सूची के संबंध में जानकारी प्रकाशित करना अनिवार्य होगा।

77. भादूविप्रा द्वारा दिनांक 22 नवंबर 2022 को प्रकाशित दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं (आठवां) (एड्रेसेबल सिस्टम) टैरिफ (तीसरा संशोधन) आदेश, 2022 में, बुके में शामिल करने के लिए प्रति माह पे चैनल की एमआरपी बारह रुपये से संशोधित कर उन्नीस रुपये कर दी गई थी, लेकिन अनजाने में, उस दौरान क्यूओएस विनियमों में इसे प्रतिबिंबित नहीं किया गया था। चूंकि, टैरिफ आदेश लागू टैरिफ निर्धारित करता है, तदनुसार इस संशोधन के माध्यम से मुख्य विनियमों के विनियम 10 के पहले प्रावधान में आवश्यक संशोधन किया गया है।

वित्तीय निरुत्साहन

78. सी.पी. में हितधारकों से पूछा गया कि क्या सेवा प्रदाता द्वारा टैरिफ आदेश, इंटरकनेक्शन विनियमों और सेवा गुणवत्ता विनियमों के किसी भी प्रावधान का उल्लंघन किए जाने की स्थिति में वित्तीय निरुत्साहन लगाया जाना चाहिए। उन्हें विभिन्न उल्लंघनों के लिए वित्तीय निरुत्साहन की राशि के साथ-साथ अनुपालन के लिए समय और सेवा प्रदाता द्वारा निर्धारित समय के भीतर अनुपालन न किए जाने की स्थिति में लगाए जाने वाले किसी भी अतिरिक्त वित्तीय निरुत्साहन को निर्दिष्ट करने के लिए भी कहा गया। कृपया सी.पी. में उठाए गए मुद्दों, हितधारकों से प्राप्त प्रतिक्रिया का सार और प्राधिकरण के विश्लेषण के लिए सी.पी. और दूरसंचार (प्रसारण एवं केबल) सेवाएं (आठवां) (एड्रेसेबल सिस्टम) टैरिफ (चौथा संशोधन) आदेश, 2024 (वर्ष 2024 का 1) के व्याख्यात्मक ज्ञापन का संदर्भ लें।

79. वित्तीय निरुत्साहन लगाने के उद्देश्य से, प्राधिकरण ने पाया कि क्यूओएस विनियम 2017 (संशोधित) के कुछ विनियमों का उल्लंघन करने से बड़े प्रतिकूल प्रभाव पड़ सकते हैं, जैसे कि उपभोक्ता की पसंद को प्रभावित करना, उपभोक्ताओं को पारदर्शी जानकारी देना, सेवा प्रदाताओं के बीच भेदभाव न करना, स्वस्थ प्रतिस्पर्धा को प्रभावित करना, अनुचित व्यावसायिक व्यवहार आदि। तदनुसार, प्राधिकरण ने इन विनियमों के उल्लंघन के लिए अधिक वित्तीय निरुत्साहन लगाने का निर्णय लिया है (तालिका 1 में समूह ख में दिए गए)। कम प्रभाव वाले विनियमों के उल्लंघन/उल्लंघन के लिए, जो सीधे उपभोक्ता हितों को प्रभावित नहीं करते हैं या स्वस्थ प्रतिस्पर्धा को प्रभावित नहीं करते हैं, वित्तीय निरुत्साहन की कम राशि निर्धारित की गई है (तालिका 1 में समूह क में दिए गए)। हालांकि प्राधिकरण हल्के स्पर्श विनियमन में विश्वास करता है, फिर भी विनियम और आदेशों का अनुपालन सुनिश्चित करना सबसे महत्वपूर्ण है। दोनों को संतुलित करते हुए, प्राधिकरण ने कम प्रभाव वाले विनियमों के पहले उल्लंघन के मामले में एक सलाह/चेतावनी जारी करने का निर्णय लिया है। इसके अलावा, सेवा प्रदाताओं को बार-बार उल्लंघन करने से रोकने के लिए, प्रत्येक विनियम के पहले उल्लंघन के लिए कम वित्तीय प्रोत्साहन राशि निर्धारित की गई है और उसी विनियम के प्रत्येक बाद के उल्लंघन के लिए एक उच्च राशि निर्धारित की गई है। तदनुसार, संशोधित क्यूओएस विनियम 2017 के विभिन्न विनियम और उनके पहले उल्लंघन और बाद के उल्लंघन के लिए लगाए जाने वाले वित्तीय निरुत्साहन की राशि इस प्रकार है:

तालिका 1. यथासंशोधित दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएँ, सेवा की गुणवत्ता के मानक तथा उपभोक्ता संरक्षण (एड्रसेबल प्रणालियाँ) विनियम, 2017 के प्रावधानों के उल्लंघन के लिए वित्तीय निरुत्साहन की मात्रा

विनियम	विवरण	वित्तीय निरुत्साहन की अधिकतम राशि (Q) (रु. में)	
		प्रथम उल्लंघन	इसके बाद का उल्लंघन
समूह क : कम वित्तीय निरुत्साहन के लिए विनियम			
32	सूचना के प्रसार के लिए ग्राहक सेवा प्रोग्रामिंग सेवा का प्रावधान	परामर्श/चेतावनी	25,000
37	डीपीओ द्वारा अभ्यास मैनुअल का प्रकाशन	परामर्श/चेतावनी	25,000
39	क्यूओएस का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए रिपोर्ट प्रस्तुत करना	परामर्श/चेतावनी	25,000
39 (क)	प्राधिकरण को सूचना उपलब्ध कराना तथा अपनी वेबसाइट* पर प्रकाशित करना तथा सीएएफ में शामिल करना।	परामर्श/चेतावनी	25,000
40	क्यूओएस विनियमों के लिए अनुपालन अधिकारी की नियुक्ति	परामर्श/चेतावनी	25,000
समूह ख : अधिक वित्तीय निरुत्साहन के लिए विनियम			
4(5) और 4(6)	संबंध में निर्धारित शुल्क घोषित किए जाएंगे और वेबसाइट* पर प्रकाशित किए जाएंगे	25,000	1,00,000
8 (1) और 8 (2)	चैनल बदलने/बंद करने से 15 दिन पहले टेलीविजन स्क्रीन पर स्कॉल करें	25,000	1,00,000
12(4)	पुनर्स्थापन और पुनः सक्रियण के संबंध में निर्धारित शुल्क घोषित किए जाएंगे और वेबसाइट* पर प्रकाशित किए जाएंगे	25,000	1,00,000
14 (परन्तुक I और II)	कनेक्शन के स्थानांतरण* के संबंध में निर्धारित शुल्क	25,000	1,00,000
24 (3) और 24 (11)	सीपीई योजनाएं, विजिटिंग शुल्क घोषित किए जाएंगे और वेबसाइट* पर प्रकाशित किए जाएंगे	25,000	1,00,000
25	ग्राहक सेवा केंद्र का प्रावधान	25,000	1,00,000
31	वेबसाइट, उपभोक्ता कॉर्नर और ग्राहक कॉर्नर का प्रावधान*	25,000	1,00,000
38	उपभोक्ताओं के लिए डीपीओ द्वारा ईपीजी में चैनलों का प्रदर्शन तथा पे चैनलों के मामले में कीमते दर्शाना तथा फ्री-टू-एयर चैनल के लिए 'फ्री' दर्शाना	25,000	1,00,000

* विनियम (25क) के अधीन

80. गौरतलब है कि विनियम 22 के उप-विनियमों 7,8 और 9 के तहत वित्तीय निरुत्साहन लगाने के प्रावधान पहले से ही मौजूद हैं। अनुसूची-V विनियमों के विनियम 22 के उप-विनियमों 7,8 और 9 के प्रावधानों को प्रभावित नहीं करेगी।

81. जैसा कि पहले उल्लेख किया गया है, कृपया वित्तीय निरुत्साहन से संबंधित मुद्दे पर प्राधिकरण के विस्तृत विश्लेषण और विचारों के लिए दूरसंचार (प्रसारण और केबल) सेवाएं (आठवां) (एड्रेसेबल सिस्टम) टैरिफ (चौथा संशोधन) आदेश, 2024 (2024 का 1) के व्याख्यात्मक ज्ञापन का संदर्भ लें। उपर्युक्त के मद्देनजर, विनियमों में उपयुक्त प्रावधान शामिल किए गए हैं।

TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

NOTIFICATION

New Delhi, the 8th July, 2024

THE TELECOMMUNICATION (BROADCASTING AND CABLE) SERVICES

STANDARDS OF QUALITY OF SERVICE AND CONSUMER PROTECTION (ADDRESSABLE SYSTEMS) (FOURTH AMENDMENT) REGULATIONS, 2024

(No. 3 of 2024)

F. No. RG-8/1(9)/2021-B AND CS(1 AND 3). — In exercise of the powers conferred by section 36, read with sub-clause (v) of clause (b) of sub-section (1) of section 11, of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), read with notification of the Central Government, in the Ministry of Communication and Information Technology (Department of Telecommunications), No.39, —

(a) issued, in exercise of the powers conferred upon the Central Government under clause (d) of sub-section (1) of section 11 and proviso to clause (k) of sub section (1) of section 2 of the said Act, and

(b) published under notification No. S.O.44 (E) and 45 (E) dated the 9th January, 2004 in the Gazette of India, Extraordinary, Part II, Section 3,.....

the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations to further amend the Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services Standards of Quality of Service and Consumer Protection (Addressable Systems) Regulations, 2017 (2 of 2017), namely: -

1. Short title, extent and commencement.— (1) These regulations may be called the Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services Standards of Quality of Service and Consumer Protection (Addressable Systems) (Fourth Amendment) Regulations, 2024 (3 of 2024).

(2) These Regulations shall apply throughout the territory of India.

(3) These shall come into force after ninety days from the date of their publication in the Official Gazette except sub-regulation 5 and 6 of regulation 4; sub-regulation 4 of regulation 12; regulation 14; sub-regulation 11 of regulation 24; sub-regulation 5 of regulation 38, of this Regulation which shall come into force from the date of publication of this regulation in the Official Gazette.

2. In regulation 2 of the Telecommunications (Broadcasting and Cable) Services Standards of Quality of Service and Consumer Protection (Addressable Systems) Regulations, 2017 (hereinafter referred to as the principal regulations), in sub-regulation (1),-----

(a) for clause (n), the following clause shall be substituted, namely: -

“(n) “customer care number” means a telephone number specified by the distributor of television channels in compliance of sub-regulation (1) of regulation 25, to enable a consumer to access his customer care centre;”

(b) after clause (hh), the following clause shall be inserted, namely: -

“(hha) “Platform Services means programs transmitted by distribution platform operators exclusively to their own subscribers and does not include Doordarshan channels, registered TV channels and foreign TV channels that are not registered in India.”

(c) after clause (ii), the following clause shall be inserted, namely:-

“(iia) “regulations” means the Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services Standards of Quality of Service and Consumer Protection (Addressable Systems) Regulations, 2017;”.

3. In regulation 4 of the principal regulations, for sub-regulation (5) and (6), the following sub-regulation shall be substituted, namely:-

“(5) A distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall declare one-time installation charge for installation of a new connection for providing the broadcasting services related to television:

Provided that a distributor of television channels shall be free to declare different one-time installation charge for different,-

- (i) regions in its service area;
- (ii) classes of consumers; and
- (iii) any combination of (i) and (ii) above:

Provided that every classification between consumers shall be based on intelligible eligibility criteria where such criteria shall have a rational nexus to the purpose of the said classification.

Provided further that the amount charged by distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, is transparent, and non-discriminatory for all the subscribers who meet the same criteria of region or area and class, as declared by the distribution platform operator and the same is published on its website and reported to the Authority in the manner as may be specified by the Authority from time to time.

(6) A distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall declare one-time activation charge for activating the broadcasting services related to television:

Provided that a distributor of television channels shall be free to declare different one-time activation charge for different,-

- (i) regions in its service area;
- (ii) classes of consumers; and
- (iii) any combination of (i) and (ii) above:

Provided that every classification between consumers shall be based on intelligible eligibility criteria where such criteria shall have a rational nexus to the purpose of the said classification.

Provided further that the amount charged by distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, is transparent, and non-discriminatory for all the subscribers who meet the same criteria of region or area and class, as declared by the distribution platform operator and the same is published on its website and reported to the Authority in the manner as may be specified by the Authority from time to time.”.

4. In regulation 10 of the principal regulations, in the first proviso, for the words “rupees twelve”, the words “the rates specified in the tariff order” shall be substituted.

5. In regulation 12 of the principal regulations, for sub-regulation (4), the following sub-regulation shall be substituted, namely:-

“(4) Every distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall, upon receiving a request from the subscriber, restore services within seventy two hours and shall declare the charges for-

- (i) restoration of services if such services have remained suspended continuously for a period not exceeding three months, or
- (ii) re-activation of services if such services have remained suspended continuously for a period exceeding three months:

Provided that a distributor of television channels shall be free to declare different restoration and re-activation fee for different,-

- (i) regions in its service area;
- (ii) classes of consumers; and
- (iii) combination of (i) and (ii) above:

Provided that every classification between consumers shall be based on intelligible eligibility criteria where such criteria shall have a rational nexus to the purpose of the said classification.

Provided further that the amount charged by distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, is transparent, and non-discriminatory for all the subscribers who meet the same criteria of region or area and class, as declared by the distribution platform operator and the same is published on its website and reported to the Authority in the manner specified by the Authority from time to time.”

6. In regulation 14 of the principal regulations, for the existing proviso, the following proviso shall be substituted, namely:-

“Provided that it shall be permissible for the distributor to declare different relocation charges for different,-

- (i) regions in its service area;
- (ii) classes of consumers; and
- (iii) combination of (i) and (ii) above:

Provided that every classification between consumers shall be based on intelligible eligibility criteria where such criteria shall have a rational nexus to the purpose of the said classification.

Provided further that the amount charged by distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, is transparent and non-discriminatory for all the subscribers who meet the same criteria of region or area and class as declared by the distribution platform operator and the same is published on its website and reported to the Authority in the manner specified by the Authority from time to time.”

7. In regulation 23 of the principal regulations, in sub-regulation (2), the following proviso shall be inserted, namely:-

“Provided that the validity period of all pre-paid subscriptions shall be declared in number of days only.”

8. In regulation 24 of the principal Regulations, for sub-regulation (11), the following sub-regulation shall be substituted, namely:-

“(11) It shall be permissible for the distributor of television channels, providing direct to home (DTH) services, to declare visiting charge per registered complaint that requires visit of a person to the premises of the subscriber to carry out the repair and maintenance of the services:

Provided that such a distributor of television channels shall be free to declare visiting charge for different,-

- (i) regions in its service area;
- (ii) classes of consumers; and
- (iii) combination of (i) and (ii) above:

Provided further that--

- (a) no visiting charge shall be levied on the subscribers for any complaint relating to set top box;
- (b) the visiting charge shall not be debited from the pre-paid subscription account of the subscriber; and
- (c) the receipt for payment for such charges shall be issued to the subscriber by the distributor:

Provided that every classification between consumers shall be based on intelligible eligibility criteria where such criteria shall have a rational nexus to the purpose of the said classification.

Provided also that the amount charged by distributor of television channels providing direct to home (DTH) services is transparent and non-discriminatory for all the subscribers who meet the same criteria of region or area and class, as declared by the distribution platform operator and the same is published on its website and reported to the Authority in the manner as may be specified by the Authority from time to time.”

9. In regulation 25 of the principal regulations –

(a) in sub-regulation (1), for the clause (a), the following clause shall be substituted, namely:-

“(a) shall have customer care number having sufficient number of phone lines or connections and human resources to efficiently service the subscriber base of the distributor,”;

(b) in sub-regulation (4), in the clause (i), the words “toll free” shall be omitted;

(c) in sub-regulation (5), for the words “toll free”, the words “customer care” shall be substituted.

10. After regulation 25 of the principal regulations, the following regulation shall be inserted, namely: -

“(25A). **Option to Distributor of Television Channels** .-It shall be optional for distributor of television channels having total active subscriber base of less than thirty thousand to have,-

(a) Interactive Voice Response System (IVRS) for complaint registration and a web-based complaint management system; and

(b) its own website with provision for Consumer Corner, Subscriber Corner and Manual of Practice:

Provided that the information relating to list of channels and bouquets offered along with their maximum retail price in respect of pay channels and bouquets, network capacity fee, CPE schemes etc. shall be published in the manner specified by the Authority, for the information of public.

11. In regulation 38 of the principal regulations, -

(a) after sub-regulation (2), the following sub-regulation shall be inserted, namely:-

“(3) Every distributor of television channels shall display maximum retail price (MRP) in the EPG against each pay channel available on its platform and also shall be free to display distributor retail price (DRP) in the EPG, clearly distinguishing between the two prices for the clarity to the subscribers.

(4) Every distributor of television channels shall categorise platform services channels under the genre 'Platform Services' in the Electronic Programmable Guide.

(5) Every distributor of television channels shall display respective maximum retail price of the platform service channel against each platform service in EPG.

(6) Every distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall, provide an option to the subscribers for activation or deactivation of any platform service.”

12. In regulation 39 of the principal regulations, before the words “Every distributor of television channels”, the bracket and number “(1)” shall be inserted and the existing provision may be read as sub-regulation (1) and after the said sub-regulation, the following sub-regulation shall be inserted, namely:-

“(2) Every distributor of television channels or its linked local cable operator, as the case may be, shall, furnish the following information to the Authority: -

(i) installation and activation charges;

(ii) restoration charges payable by the subscriber for restoration of services, if such services have remained suspended continuously for a period not exceeding three months;

(iii) re-activation charges; payable by the subscriber for restoration of services, if such services have remained suspended continuously for a period exceeding three months;

(iv) visiting charges;

(v) relocation charges;

(vi) respective maximum retail prices of the platform service channel:

Provided that the information shall also be published on the website of the distributor of television channels, subject to the provisions of the regulation 25A, and in the Consumer Application Form :

Provided further that any subsequent change in installation and activation charges, restoration and re-activation charges, visiting charges, relocation charges and respective maximum retail price of the platform service channel, as the case may be, shall -

(a) be reported to the Authority at least fifteen days prior to the change; and

(b) also be simultaneously published on the website of the distributor and in the Consumer Application Form.”

13. After regulation 40 of the principal regulations, the following regulation shall be inserted, namely,----

“(40A) **Consequences for failure to comply with the provisions of the regulations by the broadcaster and distributor.**— (1) If any broadcaster or distributor of television channels, as the case may be, contravenes the provisions of the regulations, it shall, without prejudice to the terms and conditions of its license or permission or registration, or the Act or rules or regulations or order made or direction issued thereunder, be liable to pay

the financial disincentive specified under schedule-V, as the Authority or an officer authorized by the Authority, as the case may be, may by order direct:

Provided that in a calendar year the maximum financial disincentive shall, in no case, exceed rupees two lakh for all the contraventions of regulations as mentioned under Group A in Table 1 of schedule-V:

Provided further that in a calendar year the maximum financial disincentive shall, in no case, exceed rupees five lakh for all the contraventions of regulations as mentioned under Group B in Table 1 of schedule-V:

Provided also that the maximum financial disincentives imposed on a service provider for all the contraventions in a calendar year shall not exceed rupees five lakh:

Provided also that no order for payment of financial disincentive shall be made by the Authority, or an officer authorized by the Authority, as the case may be, unless the broadcaster or the distributor, as the case may be, has been given a reasonable opportunity of representation against the contravention of the regulations observed by the Authority:

(2) The amount payable by way of financial disincentive under this Regulation shall be remitted to such head of account as may be specified by the Authority.

(40B) Consequences for the failure of the service providers to pay financial disincentive within the stipulated time.— (1) If a service provider fails to make payment of financial disincentive under regulation 40A within the stipulated period, it shall be liable to pay interest at a rate which will be two per cent. above the one year Marginal Cost of Lending Rate (MCLR) of State Bank of India applicable as on the beginning of the Financial Year (namely 1st April) in which last day of the stipulated period falls and the interest shall be compounded annually.

Explanation: For the purposes of this Regulation, a part of the month shall be reckoned as a full month for the purpose of calculation of interest and a month shall be reckoned as an English calendar month.”

14. In Schedule I to the principal regulations,-

(a) in item 7, the words “Region-wise” appearing before the words “Network capacity fee”, shall be omitted and for sub-items “(a) & (b)” the following item (a) shall be substituted, namely;

“(a) network capacity fees declared based on different number of channels, different regions, different customer classes or any combination thereof (if more space is required, the information may be enclosed as Annexure to the CAF).

(b) for item 17, the following item shall be substituted, namely;

“17. Customer Care Number.”

(c) item 18 shall be omitted;

(c) after item 23, the following items shall be inserted, namely:-

“23(a) Restoration and Re-activation charges.

23(b) Visting Charges.

23(c) Relocation charges.

23(d) MRP of the platform service channels.”

15. In Schedule II to the principal regulations,

(a) in the item (2), for the title and the sub-item (a) the following title and sub- item (a) shall be substituted, namely:-

“**2. Details of network capacity fee, per month based on:**

“(a) different number of channels, different regions, different customer classes or any combination thereof.”

(b) for item 11 the following item shall be substituted, namely;

“11. Customer care number and other contact details.”

16. In Schedule III to the principal regulations,

(a) for item 12, the following item shall be substituted, namely;

“12. Customer care number and other contact details.”

17. After Schedule -IV to the principal regulations, the following schedule shall be inserted, namely:-

“Schedule-V
(Refer regulation 40 (A))

Table 1: Quantum of Financial Disincentive for contravention of provisions of the Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services Standards of Quality of Service and Consumer Protection (Addressable Systems) Regulations, 2017, as amended

Regulation	Details	Maximum amount of Financial Disincentive (Q) (in Rs.)	
		First Contravention	Subsequent Contravention
Group A: Regulations for lower financial disincentive			
32	Provision of Customer care programming service for dissemination of information	Advisory/ Warning	25,000
37	Publishing of Manual of Practice by DPO	Advisory/ Warning	25,000
39	Submission of report for ensuring compliance of QoS	Advisory/ Warning	25,000
39 (a)	Furnishing of information to the Authority and publishing on its website* and inclusion in CAF.	Advisory/ Warning	25,000
40	Designation of Compliance Officer for QoS Regulations	Advisory/ Warning	25,000
Group B: Regulations for higher financial disincentive			
4(5) & 4(6)	Prescribed Charges reg Installation and Activation to be declared and published on website*	25,000	1,00,000
8 (1) & 8 (2)	Scroll on Television Screen 15 days prior to change / discontinuation of a channel	25,000	1,00,000
12(4)	Prescribed Charges reg. Restoration and Reactivation to be declared and published on website*	25,000	1,00,000
14 (proviso i & ii)	Prescribed Charges reg. relocation of connection*	25,000	1,00,000
24 (3) & 24 (11)	CPE Schemes, Visiting Charges to be declared and published on website*	25,000	1,00,000
25	Provision of Customer care centre	25,000	1,00,000
31	Provision of Website, Consumer Corner and Subscriber Corner*	25,000	1,00,000
38	Display of Channels in EPG by DPO for consumer and indicate prices in the case of pay channels and indicate ‘Free’ for free-to-air channel	25,000	1,00,000

* Subject to regulation (25A)

- a) **Categorization in case of Distribution Platform Operators (DPOs) for the purpose of imposing financial disincentive:** DPOs shall be categorized based on their subscriber base and the amount of financial disincentive payable by a DPO shall be determined based on the category of a DPO as given below (except where warning/ advisory is issued):

Table 2 : Categories of Distribution Platform Operators and financial disincentives for each category

Category of DPOs	Subscriber Base	Amount of Financial Disincentive Applicable
Micro	Less than 30,000	10% of maximum FD amount i.e. 0.1Q
Small	Between 30,000 to 1,00,000	25% of maximum FD amount i.e. 0.25Q
Medium	Between 1,00,000 to 10,00,000	50% of maximum FD amount i.e. 0.5Q
Large	Above 10,00,000	100% of maximum FD amount i.e. Q

- b) **Categorization in case of television channels of broadcasters for the purpose of imposing financial disincentive:** In case of broadcasters, the financial disincentive shall be determined based on the nature of the television channels for which contravention is noticed i.e. whether it is Pay channel or an FTA channel, as given below (except where warning/ advisory is issued):

Table 3: financial disincentives for broadcasters

Contravention in relation to	FD amount
FTA channels	50% of maximum FD amount i.e. 0.5 Q
Pay channels	100% of maximum FD amount i.e. Q

- c) In case of more than three contraventions of the regulations mentioned under Group B in the Table 1 of schedule-V, in a block of three years counted back from the date of latest contravention, the Authority, besides imposing the financial disincentive referred to above, may recommend to the Central Government to take appropriate action without prejudice to any other action that the Authority may take as per provisions of the TRAI Act, 1997.
- d) In case of a continued contravention of a provision i.e. a contravention that is not rectified within the timeline given by the Authority for its rectification, a financial disincentive of two thousand rupees per day for first thirty days and five thousand rupees per day beyond thirty days, counted from the last date of compliance specified in the order, shall be imposed besides the financial disincentive already specified in the order for compliance.
- e) Nothing contained in this Schedule shall affect the provisions of sub-regulations 7,8 and 9 of regulation 22 of the regulations."

ATUL KUMAR CHAUDHARY, Secy.

[ADVT.-III/4/Exty./268/2024-25]

Note 1: The principal Regulations were published vide notification No. 21-5/2016- B&CS dated the 3rd March 2017

Note 2: The principal Regulations were amended vide notification No. 21-4/2018-B&CS dated 28th December 2018 (11 of 2018)

Note 3: The principal Regulations were further amended vide notification No. 12-37/2019-B&CS dated 9th October 2019 (6 of 2019)

Note 4: The principal Regulations were further amended vide notification No. 21-4/2018-B&CS dated 1st January 2020 (2 of 2020)

Note 5: The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of the Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services Standards of Quality of Service and Consumer Protection (Addressable Systems) (Fourth Amendment) Regulations, 2024 (3 of 2024)

Explanatory Memorandum

Introduction and Background

1. The Telecom Regulatory Authority of India (TRAI) on 3rd March 2017 notified the new regulatory framework to ensure orderly growth of the Broadcasting and Cable TV Sector after a consultation process. This was necessitated by the complete digitization of Cable TV networks in India. The framework comprised of following Tariff Order and Regulations:
 - i. The Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services (Eighth) (Addressable Systems) Tariff Order, 2017 (Tariff Order 2017);
 - ii. The Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services Interconnection (Addressable Systems) Regulations, 2017 (Interconnection Regulations, 2017);
 - iii. The Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services Standards of Quality of Service and Consumer Protection (Addressable Systems) Regulations, 2017 (QoS Regulations, 2017).

Hereinafter, the above two Regulations & the Tariff order are collectively referred to as ‘the Framework.’

2. After passing legal scrutiny in Hon’ble High Court Madras and Hon’ble Supreme Court, ‘the framework’ came into effect from 29th December 2018. Collectively the three determinations completely overhauled the regulatory framework for the Sector. Given the size and structure of the Sector and the changes that ‘the framework’ entailed, it was imminent that there could be some transient issues.
3. In order to address the issues noted during implementation of the Framework 2017, the Authority, after due consultation, notified the following amendments to the Regulatory Framework 2017, on 1st January 2020, TRAI notified the following amendments to the Regulatory Framework 2017, on 1st January 2020:
 - A. The Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services (Eighth) (Addressable Systems) Tariff (Second Amendment) Order, 2017 (Tariff Amendment Order 2020)
 - B. The Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services Interconnection (Addressable Systems) (Second Amendment) Regulations, 2017 (Interconnection Amendment Regulations, 2020)
 - C. The Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services Standards of Quality of Service and Consumer Protection (Addressable Systems) (Third Amendment) Regulations, 2017 (QoS Amendment Regulations, 2020)

Hereinafter, the above amendments are collectively referred to as ‘the amended framework 2020’

4. Some stakeholders challenged the amendments framework 2020. Provisions of the amended framework 2020 related to Network Capacity Fee (NCF), NCF for Multi TV homes and long-term subscriptions were challenged by All India Digital Cable Federation (AIDCF) and others in the High Court of Kerala. However, these were duly implemented in April 2020 after the interim orders of the Hon’ble High Court of Kerala. In its final judgement dated 12th July 2021, Hon’ble High Court upheld the amendments introduced by the Tariff Amendment Order, 2020.
5. Simultaneously, some broadcasters and other stakeholders challenged various provisions of Tariff Amendment Order 2020, Interconnection Amendment Regulations 2020 and QoS Amendment Regulations 2020 in various High Courts including in the Hon’ble High Court of Bombay vide Writ Petition (L) No. 116 of 2020 and other connected matters therewith.
6. Hon’ble High Court of Bombay, vide its Judgement dated 30th June 2021 upheld the validity of the amended framework 2020 except for the condition of the average test provided in the third proviso to sub-clause (3) of clause 3 of the Tariff Amendment Order 2020.
7. The petitioners in Bombay High Court filed Special Leave Petitions (SLPs) in the Hon’ble Supreme Court of India, challenging the judgement dated 30th June 2021 of the Hon’ble High Court of Judicature at Bombay. The matter was heard by the Hon’ble Supreme Court on 18th August 2021. However, no interim relief was granted by the Hon’ble Supreme Court.
8. Subsequently, on 15th February 2022 the petitioners submitted an affidavit in Hon’ble Supreme Court for withdrawal of SLPs. On the same day Hon’ble court was pleased to grant permission for the withdrawal of the SLP and passed the following order ¹:

“The Special Leave Petitions are dismissed as withdrawn. All questions of law open are kept open.”

¹ https://main.sci.gov.in/supremecourt/2021/15611/15611_2021_2_11_33436_Order_15-Feb-2022.pdf

9. Meanwhile, considering that no interim relief was granted by Hon'ble Supreme Court on the judgement of Hon'ble Bombay Court, the Authority issued a letter dated 12th October 2021 to all the broadcasters seeking compliance with the provisions of New Regulatory Framework 2020 as upheld by Hon'ble Court of Bombay, within 10 days. Consequently, most of the broadcasters submitted their Reference Interconnect Offer (RIOs) to TRAI in compliance with 'the amended Framework 2020' and also published these on their websites in November 2021.
10. New tariffs announced by the major broadcasters reflected a common trend i.e., the prices of their most popular channels, including sports channels, were enhanced beyond Rs. 20/- per month. Complying with the extant provisions, as regards the inclusion of pay channels in a bouquet, all such channels priced beyond Rs. 12/- (per month) were kept out of bouquets and offered only on an a-la-carte basis. The revised RIOs as filed indicated a wide-scale changes in composition of almost all the bouquets being offered
11. Immediately after new tariffs were announced, TRAI received representations from Distribution Platform Operators (DPOs), Associations of Local Cable Operators (LCOs) and Consumer Organizations. DPOs also highlighted difficulties likely to be faced by them in implementing new rates in their IT systems and migrating the consumers in bulk to the new tariff regime through the informed exercise of options, impacting almost all bouquets, due to upward revision in the rates of pay channels and bouquets declared by broadcasters.
12. To address the issues raised in the representations, TRAI started engaging with the stakeholders through formal/ informal interactions. The discussions aimed to facilitate smooth implementation of the pending provisions of the amended framework 2020. It was incumbent upon TRAI to ensure that no major disruption occur in the pay television services.
13. The representations from LCOs also highlighted the adverse impact on subscription of linear TV due to the increasing popularity of Free Dish (no cost to the consumers except installations of dish antenna) and Video on Demand (VOD), popularly known as OTT (over-the-top) services. The consumer organizations highlighted a likely increase in their subscription due to the price rise of popular channels, consequent upon implementation of proposed RIOs filed by the broadcasters.
14. In view of the above, the stakeholders requested TRAI to take immediate measures to address certain issues, arising due to the implementation of pending provisions of Regulatory Framework for safeguarding the growth of the sector including those of viewership.
15. Almost all the stakeholders opined that the tariffs announced by the broadcasters will cause large-scale changes in consumer offerings. The DPOs/ LCOs will have to obtain revised choices possibly from every consumer. The stakeholders requested TRAI to enable smooth implementation of the amended framework 2020. Further, some stakeholders suggested that to avoid likely disruption for consumers, some provisions of the amended framework 2020 may be considered for revision.
16. To deliberate on the issues related to pending implementation of New Regulatory Framework 2020 and suggest a way forward, a committee consisting of members from Indian Broadcasting & Digital Foundation (IBDF), All India Digital Cable Federation (AIDCF) & DTH Association was constituted under the aegis of TRAI. The broad terms of reference of the Committee were as below:
 1. To look into the process of smooth implementation of New Regulatory Framework 2020 keeping in view consumers convenience in exercising informed choices and suggest measures thereof (if any).
 2. To identify issues of concern and suggest measures for overall growth of the broadcasting sector.
17. The purpose of the committee was to provide a platform and facilitate discussions among various stakeholders to come out on a common agreed path for smooth implementation of Tariff Amendment Order 2020. Stakeholders were advised to come up with an implementation plan with minimum disruptions or hassles to the consumers.
18. The committee held discussions on 23rd December 2021. Stakeholders listed the following issues which, in their opinion, required review:
 - a. The proposed tariffs by broadcasters through their RIOs submitted in compliance to NTO 2.0 Tariff Orders would cause a significant increase in the tariffs to consumers. The consumer price rise, if any, is required to be limited to a reasonable limit.
 - b. The proposed RIOs by Broadcasters may cause significant changes in the packages, especially due to keeping popular channels at higher a-la-carte prices, not being part of bouquets. This enjoins DPO to make very large number of plans and package offerings. Therefore, the DPOs require support from broadcasters so that they do not have to make large number of plans/ bouquets.

- c. Considering the facts mentioned above, there is a need to simplify the process of exercising choices by consumers so that no channel should be provided to consumers without explicit consent. Consumers should have the facility to remove any channel.
 - d. The same product (television Channel) should be offered at the same price whether on Linear Television, Free Dish or Subscription based Video on Demand.
 - e. Stakeholders suggested that more than two years have passed since NTO 2.0 amendments and more than three years have passed with NTO 1.0 implementations, since then, there is no change in prices of bouquet or a-la- carte channels. This has kept industry under stress in terms of providing quality products to the end consumers. As such restoring the MRP ceiling for bouquet inclusion to unamended tariff order level of Rs. Nineteen (19/-) would be appropriate.
 - f. The above provision shall also help in maintaining bouquet structure by ensuring all popular channels are within ceiling limits of bouquet. Additionally, this will also create bare minimum hassles to consumers in exercising their choices under new tariffs, as most of the tariffs may continue in their current form.
 - g. Allowing additional fifteen (15%) percent incentive to DPOs for bouquets as well, as has been provided for a-la-carte channel (It was pointed by the chair that the said provision pertains to Interconnection regulations and is not part of Tariff Order).
 - h. The second twin condition may be reviewed to enhance the discount on sum of MRP of a-la-carte of pay channels forming part of the bouquet to fifty percent. This will enable the broadcasters to cross-subsidize the packages.
 - i. Revision in the ceiling of Network Capacity Fee (NCF) of Rs 130/-.
 - j. In case of multi-TV homes, broadcasters should also offer MRP of their channels for each additional TV connection, beyond the first TV connection, @ 40% of the MRP declared for the first TV connection. This will help consumers in saving cost of subscribing to pay channels on multiple televisions.
 - k. Review of ceiling of fifteen percent (15%) on discount on sum of a-la- carte channels of MRP of that bouquet available for DPOs.
 - l. Stakeholders suggested that TRAI should take immediate corrective measures and implement revised tariff by 1st April 2022. All DPOs present insisted that to properly implement new tariffs they will require sufficient time as prescribed.
19. The Stakeholders' Committee requested TRAI to immediately address critical issues so that minimum hardship is caused to the consumers in implementation of Tariff Amendment Order 2020. Stakeholders also listed other issues for subsequent consideration by TRAI. All the members of the stakeholders' committee observed that urgent action is required to manage a smooth transition and to avoid inconvenience to consumers.
20. In order to address the issues as identified by the stakeholders' committee; TRAI issued the consultation paper on 'Issues related to New Regulatory Framework for Broadcasting and Cable services' on 7th May 2022 for seeking stakeholders' comments on points/issues, which were pending for full implementation of 'the amended framework 2020'.
21. Subsequently, on 22nd November 2022, the Authority notified the Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services (Eighth) (Addressable Systems) Tariff (Third Amendment) Order, 2022 and the Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services (Addressable Systems) Interconnection Regulations (Third Amendment) Order, 2022, which covered the following issues:
- a) Continuance of forbearance on MRP of TV channels
 - b) ceiling of Rs. 19/- on MRP of a TV Channel price for inclusion in bouquet
 - c) Discount of 45% on sum of the price of individual channels while forming Bouquet
 - d) Additional Incentives of 15% by broadcaster to be permitted on Bouquets also.
22. The Stakeholders' Committee also listed several other issues for subsequent consideration by TRAI. In addition, the Authority held multiple meetings with representatives of broadcasters, MSOs, DTH operators and LCOs. Several issues were put forward during these meetings for inclusion in the proposed consultation paper.
23. In order to address the remaining issues pertaining to Tariff, Interconnection and Quality of Service of Broadcasting and Cable services, as identified by the stakeholders' committee and suggested by other stakeholders, TRAI issued the consultation paper on "Review of Regulatory Framework for Broadcasting and Cable services' on 8th August 2023 for seeking stakeholders' comments. Comments and counter comments

received from stakeholders were placed on TRAI's website. This was followed by an open house discussion in New Delhi on 18th April 2024.

24. These comments and counter comments have been analysed and the paragraphs hereunder briefly summarize the analysis and set out the basis and rationale for the Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services Standards of Quality of Service and Consumer Protection (Addressable Systems) (Fourth Amendment) Regulations, 2024.
25. In the consultation paper, comments of the stakeholders were broadly sought, inter-alia, on following issues;
- A. Review of prescribed charges
- *Installation and Activation Charges for a new connection;*
 - *Temporary suspension of broadcasting services;*
 - *Visiting Charge in respect of registered complaint in the case of DTH services;*
 - *Relocation of connection.*
- B. Display of prices of channels in EPG
- C. Issues related to billing cycle
- D. Regulation of Platform Service Channels
- E. Review of mandatory provisions of Toll-Free Number, Consumer Corner, Subscriber Corner, Establishment of Website and Manual of Practice Etc.

A. Review of prescribed charges

26. The prescribed charges were set way back in 2017. The issue raised in the consultation paper was whether the extant charges prescribed under the 'QoS Regulations' need any modification. Additionally, whether TRAI should consider removing capping on the prescribed charges for introducing forbearance. Accordingly, comments and counter comments were sought from the stakeholders in the matter.
27. On the issue of activation and installation fees or charges, most of the stakeholders mentioned that the charges should be left to the market forces (forbearance) because the cost of setting up connection for new customers even in the same area, depends on specific circumstances which may be different. Given the market dynamics, it would be wise to exercise forbearance on regulating the quantum of these charges. Instead of dictating the exact amounts, the regulatory focus should shift towards ensuring transparency. To accomplish the same, DPOs may be mandated to clearly publish these charges as part of their retail tariff packages would ensure consumers are informed and can make choices based on full knowledge of costs. However, the exact amount of these charges should be left to the discretion of the DPOs.
28. Some of the stakeholders have mentioned that cost of running business is increasing and running in losses because of Free Dish and OTT, and therefore they have suggested to increase the activation charges for new connection and also for reconnection. Some of the other stakeholders have supported this view and stated that keeping the inflationary effects in mind, installation and activation charges for a new connection should be increased on regular basis after fixed time duration.
29. However, some of the stakeholders submitted contrary views and stated that charges currently prescribed under QoS regulations should be retained. With broadcasters constantly revising the prices of their channels, the income accruing to the members of the distribution channels is growing. One of the stakeholders has stated that from consumer's perspective, the ceiling for the total installation and activation charges may be lowered in the range of Rs. 200/- to Rs. 250/-.
30. Regarding Temporary suspension charges, some stakeholders proposed that suspensions shouldn't incur any charges if the period is less than 3 months. Thereafter, a pre-defined amount may be charged. While, one of the stakeholders has prescribed charges of Rs. 25 for less than 1 month of suspension and Rs. 100 for suspension period more than 1 month.
31. Regarding visiting charges for registered complaints for DTH operator's fees for technician visits, some stakeholders proposed that TRAI should shift towards forbearance, letting operators to set their specific charges based on their business strategies. However, another stakeholder suggested implementing a capping fee of Rs. 200/- for technician visits by DTH companies, regardless of the issue.
32. On the issue of relocation charges, most of the stakeholders have insisted that all the prescribed charges should be done away with and it should be left to market forces (forbearance) as there is enough competition in the market. However, one of the stakeholders is of the view that TRAI may introduce a provision in the QoS

Regulation to provide for a periodic increment mechanism in such charges linked to a suitable index matrix which will help DPOs recover the increased operational costs.

33. Some of the stakeholders have suggested that charges should be based on actual basis i.e. depending on the location or area changed, whereas one of the stakeholders suggested that relocation of the connection charges may be capped at Rs. 300.
34. One of the stakeholders has provided counter comment in the matter that the implementation of price ceilings can have a deep impact on DPOs. These restrictions often prevent DPOs from fully recovering their operating costs and investments, potentially leading to deterioration of services. To operate within these imposed limits, some service providers might resort to cost-cutting measures that could compromise the quality and efficiency of their services. Furthermore, price ceilings can deter innovation, as DPOs may hesitate to implement new solutions due to the financial risks involved.
35. Comments were also sought from stakeholders that whether TRAI should consider removing capping on the above-mentioned charges for introducing forbearance.
36. Regarding this, most of the stakeholders believe that price control on DPO operational charges might not be the best idea and suggested that industry should move towards forbearance for all stakeholders in a phased manner as imposing ceilings on the operational charges may have unintended consequences. It might prevent DPOs from fully recovering their operational cost and compel them to adopt cost cutting measures, which in turn, may result in customer dissatisfaction due to compromised service quality. DPOs operate in highly competitive markets and TRAI should not regulate the quantum of such charges, however, to maintain transparency, DPOs may be mandated to publish these charges.
37. One of the stakeholders is of the view that TRAI should deregulate the sector, allow competitive market forces to play for the benefit of consumers & service providers.
38. On the other hand, some of the stakeholders were of the opinion that capping on above charges should not be removed as it affects the consumer. One of the stakeholders has provided counter comment suggesting for complete removal of price ceilings on DPO charges due to market competition as stakeholder believes that DPO market is sufficiently competitive as price ceilings are a feature of monopolistic or duopolistic markets and are a tool to prevent cartelization detrimental to consumer interest. Further, consumers have a wide range of service providers with varying pricing structures. This inherent competition acts as a natural regulator, driving down prices and ensuring value for money. Imposing price ceilings becomes unnecessary in such a scenario.
39. After considering various comments and counter comments received from the stakeholders, the Authority is of the view that:
 - Considering the level of competition in the market due to the presence of multiple players, the ceiling for these charges may be removed and the charges may be kept under forbearance, providing flexibility to DPOs to charge as per their business models including charging different amounts based on socio-economic factors such as region/ area or class of consumers or a combination thereof.
 - This may enable DPOs to offer attractive plans or promotional discounts, which can attract and retain customers, thereby enhancing overall customer satisfaction and loyalty.
 - This flexibility may allow DPOs to better align their pricing with operational costs, leading to more efficient resource allocation and cost management, resulting in optimized service delivery and enhanced operational efficiencies.
 - By setting their own prices, DPOs may differentiate themselves from competitors through innovative pricing strategies, such as dynamic pricing, gaining a competitive edge in the market.
 - DPOs may also respond to changes in the market, such as new entrants or shifts in customer demand, by adjusting their charges accordingly, helping them stay competitive and relevant in a rapidly evolving industry.

Overall, forbearance in setting these charges empowers DPOs to operate more strategically and competitively, ultimately benefiting both the operators and their customers. However, the charges should be transparent, non-discriminatory for all the subscribers who meet the same criteria of region/area and class of subscribers and to be declared by the DPOs on their respective website at appropriate places such as, information channel (#999), mobile apps and/or other places as deemed fit for convenience and information of the consumers. Moreover, the charges should be published in the CAF and also reported to the Authority in the prescribed manner.

B. Display of channels in EPG

40. In the current regulatory framework, the distributors of television channels display all channels available on its platform in the EPG. The channels are listed under their respective genre and exhibits the MRP in the case of pay channel. For FTA channels, it is displayed as “Zero” or “Free”. Maximum Retail Price (MRP) is the actual price of the channel, as declared by the broadcaster, whereas Distributor Retail Price (DRP) is the price payable by the consumer to the DPO, when subscribed to a channel.
41. The existing provision requires distributors of television channels to display the MRP declared by the broadcasters in the EPG. TRAI's 'Tariff Order' further mandates that the DRP declared by DPOs should be less than or equal to the MRP declared by broadcasters. Most of the DPOs are offering DRP equivalent to MRP, while some have set their DRP lower than the MRP. From a consumer's perspective, only the MRP of channels is visible in the EPG, making it difficult for them to make informed decisions. Therefore, the issue raised in the consultation paper was whether it would be appropriate to display the MRP only or DRP alongside the MRP or DRP only in the EPG for consumer transparency and accordingly comments and counter comments were sought from the stakeholders.
42. Some of the stakeholders suggested that EPG should display only the base price set by the channel broadcaster which is MRP. However, if the DPO offers a lower price than MRP which is DRP, then both MRP and DRP should be displayed. One stakeholder even suggested that if a channel is offered at promotional price by the broadcaster, then the EPG should reflect that lower promotional MRP to ensure that the benefit is passed to the consumer.
43. Some of the other stakeholders are of the opinion that both MRP with DRP should be displayed in the EPG. This provides consumers with complete transparency regarding channel pricing. With both prices in the EPG, consumers can compare deals if their DPO offers a discount on the MRP and also help the consumer make informed choices which means having a clearer picture of the overall cost of subscribing to specific channels. The provision of both the prices would provide the consumer with more information that would enable them to make a better decision.
44. One of the stakeholders has provided counter comment in the matter that the purpose of displaying price in the EPG is to inform the customer of the price at which channel is available for subscription i.e. DRP. Hence, displaying DRP is relevant for consumers. Some of the other stakeholders are also of the same view and have supported the opinion.
45. One of the stakeholders is of the view that mandating Maximum Retail Price (MRP) on the Electronic Program Guide (EPG) Channel list may not be necessary. Instead, it could be provided on DPOs' Information Channels or websites. Currently, some operators append prices as suffixes to channel names, which could compromise user experience as neither the channel names nor the prices are displayed clearly.
46. One of the stakeholders has provided counter comment in the matter that the Electronic Program Guide (EPG) should exclusively display the subscription charges for channels or bouquets. Moreover, if the Distributor Retail Price (DRP) is less than the Maximum Retail Price (MRP), this variance should be transparently displayed for the consumer's awareness. Also, any promotional pricing offered by broadcasters should be accurately reflected in the EPG to ensure transparency.
47. After considering various comments and counter comments received from the stakeholders, the Authority is of the view that in most cases the DRP declared by the DPO is equal to the MRP of the pay channels. Hence, mandating both MRP and DRP would require all DPOs to update their EPG, which would entail additional cost and may require investments in technology and processes, adding to operational expenses. Balancing these factors is crucial in implementing effective regulatory measures that benefit both DPOs and consumers in the television broadcasting ecosystem. Therefore, mandating only displaying MRP on the EPG should be continued. However, flexibility may be given to DPOs to display the distributor retail price (DRP) in the EPG but clearly distinguishing between the two prices i.e. MRP and DRP, for the clarity to the subscribers. Although in most cases, the DRP declared by the DPO is equal to the MRP of the pay channels yet in case if any DPO wants to offer a DRP different from MRP, it would be able to do it in a transparent manner for the subscribers.

C. Billing cycle for pre-paid payment option

48. In accordance with the existing regulatory regime, the DPOs may offer broadcasting services to subscribers either on pre-paid basis or post-paid basis or both. Most of the DPOs provide services to the consumers on pre-paid billing system. The existing billing cycle in the case of pre-paid billing method is thirty days from the date of activation of the services. But it is silent on the periodicity of the billing cycle in case a subscriber intends to recharge for the services for an entire year. Currently, the pre-paid billing recharge system is based on a validity period of 30 days from the date of activation of services.

49. However, many consumers have also raised concerns and complaints regarding the current pre-paid billing provision, which only allows for a billing cycle of 30 days from the date of activation of services. This has resulted in issues for the subscribers who wish to recharge on a long-term basis. For instance, if a customer wishes to recharge for one year from the activation date, the billing cycle would be counted as 30 x 12, i.e., 360 days, leaving a gap of 5 days or 6 days (in the case of a leap year). Hence, the issue raised in the consultation paper was about how the validity should be mentioned, especially, in the case of long term pre-paid plans and accordingly, comments and counter comments were sought from the stakeholders.
50. Most of the stakeholders advocated maintaining the existing pre-paid billing cycle of 30 days. Altering this cycle would necessitate adjustments throughout the content distribution value chain. Keeping it unchanged ensures alignment among all stakeholders, including broadcasters, distributors, and subscribers.
51. One of the stakeholders has provided a counter comment in the matter that periodicity of the billing system (pre-paid and post-paid) should be kept uniform, i.e., one calendar month. Has also suggested that broadcasters should have the ability of pre-paid billing.
52. One of the stakeholders mentioned that the billing periodicity for prepaid customers should be either for 6 or 12 months. That is, if a subscriber is billed on 5th June, she should be billed on 5th December of the same year, if it is six months and 5th June of the next year, if it is for twelve months. The six months or 12 months bills would be for the exact number of days that the subscriber uses the service.
53. One of the stakeholders has commented that the current billing system creates a disparity between pre-paid and postpaid billing cycles. While broadcasters, who heavily invest in content acquisition, operate on a postpaid monthly billing cycle, Distribution Platform Operators (DPOs) adhere to a 30-day pre-paid billing cycle. To address this inconsistency, it is proposed to establish a standardized billing period of one calendar month for both pre-paid and postpaid systems.
54. One of the stakeholders has provided counter comment in the matter that the current billing period outlined in the existing Regulation is functioning effectively and customers are accustomed to it. Therefore, there is no requirement for any alterations to the current billing system.
55. After considering various comments and counter comments received from the stakeholders, the Authority has decided to retain the current 30-day pre-paid billing cycle and additionally, is of the view that for clarity and convenience of consumers, all prepaid subscriptions should be specified in terms of the number of days only. This would avoid the situation being faced by the subscribers presently when they intend to recharge for 1 year but actually get validity for only 360 days and also resulting subscriber complaints.
56. Regarding the issue of submission of subscriber channel viewership data to broadcasters by DPOs, comments and counter-comments were solicited regarding whether the existing methodology should be reassessed. After considering various comments and counter comments received from the stakeholders, the Authority has analysed that changing the existing subscriber report extracting mechanism would be a complex task, without any much value addition. Capturing and sharing daily count of subscribers would be complicated and would require updating SMS software and hence the elevated costs for the DPOs. Taking the count 4 times a month covers most of the subscribers' activity. Therefore, the Authority is of the view that existing periodicity of providing MSRs on 7th, 14th, 21st and 28th of every month be retained.

D. Regulations on Platform Services Channels

57. Platform Service (PS) are programs transmitted by the DPOs exclusively to their own subscribers excluding channels like Doordarshan, registered TV channels and foreign TV channels that are not registered in India. The Ministry of Information and Broadcasting (MIB) has issued operational guidelines for platform service channels in respect of DTH operators on 16th September 2022 and guidelines for Multi System Operators (MSOs) on 30th November 2022. The guidelines have been formulated considering most of the TRAI recommendations on platform channels.
58. The guidelines also require all PS channels to be grouped together under the genre "Platform Services" in the EPG, with their MRP and an option for activation/deactivation in accordance with applicable regulations set by TRAI. Now, since the guidelines for the PS channels has been issued for MSOs and DTH operators, they will fall in the ambit of the TRAI regulations as well. Hence, the issue raised in the consultation paper was for suitable incorporation of the above mentioned guidelines or any other provisions w.r.t. Platform Services channels of DPOs in the 'QoS Regulations' and accordingly comments and counter comments were sought in the matter from the stakeholders.
59. Most of the stakeholders have proposed that since the conditions related to platform services are part of MIB guidelines, these can be included in the QoS Regulations as well. However, it is suggested that the genre classification for Platform Services (PS) should only apply to Set-Top Boxes (STBs) acquired after the initiation of the Regulatory framework in 2017. This is due to limitations in grouping and creating the number of genres of channels in the EPG on older STBs.

60. Some of the stakeholders have mentioned that there is no need to include the aforementioned provisions in the QoS Regulations as these provisions already exist within the legal framework and are in full force, making their duplication in the QoS Regulations unnecessary. Incorporating them into the QoS framework would not provide any added value but would only result in redundancy.
61. One of the stakeholders has provided counter comment in the matter that the MIB guidelines for Platform services, could also be incorporated into Quality of Service (QoS) Regulations. However, the implementation might not be feasible for certain Set-Top Boxes (STBs) that were in operation before the National Regulatory Framework (NRF) of 2017, and thus, exemptions may be necessary.
62. Some of the stakeholders have proposed that Platform Service (PS) channels be distinctly categorised under 'Platform Services' within the Electronic Program Guide (EPG) and suggested consolidating these channels at the conclusion of all authorised satellite TV channels. On the other hand, a few of the stakeholders opined that PS channels should not be placed separately on the EPG as the subscribers would have great difficulty in discovering and viewing such services.
63. One of the stakeholders has proposed the application of forbearance principles to Platform Service (PS) channels and advocates for removing any caps on the quantity of PS channels and granting DPOs discretion over the content for these channels. This approach is justified by the belief that DPOs, being in close proximity to their customers, possess a deep understanding of their preferences.
64. Regarding whether the respective MRP of the PS channel should be displayed in the EPG against each platform service, one of the stakeholders suggested that the MRP of PS channels should be listed on the website of the DPOs in addition to EPG.
65. Regarding whether DPO should provide an option of activation /deactivation of platform services channel to its subscribers, one of the stakeholders is of the opinion that DPOs should be provided an option of activation/deactivation of platform services whereas one of the stakeholders has stated that they are already providing their subscribers an option of activation /deactivation.
66. One of the stakeholders has provided counter comment in the matter that Platform Service (PS) channels and broadcasters' television channels should be excluded from economic regulations. Instead, these channels should primarily fall under the purview of QoS regulations, which would concentrate on factors such as QoS, EPG, and LCN listing. Additionally, Platform services should be sequentially listed and numbered in both the LCN and EPG.
67. After considering various comments and counter comments received from the stakeholders, the Authority is of the view that the definition of platform services and the related provisions may be included in the Tariff Order, Interconnection Regulations and QoS regulations. The PS channels should be categorised separately under the genre 'Platform Services' in the EPG. Also, MRP of the PS channels should be displayed in the EPG against each PS channel and the DPOs should also provide an option to the consumers for activation/deactivation of platform services as is being done for registered satellite channels so as to enable the choice to the subscribers.

E. Review of mandatory provisions of toll-free number, Consumer Corner, Subscriber Corner, establishment of website and Manual of Practice etc.

68. As per the 'QoS Regulations', television channel distributors are required to set up a customer care centre before offering broadcasting services to subscribers. The centre should have a toll-free customer care number with sufficient lines and resources to efficiently handle subscriber queries. Furthermore, the centre should have an Interactive Voice Response System (IVRS) to facilitate complaint registration, along with a web-based complaint management system. Also, television channel distributors must create and maintain a website for broadcasting services related to television and to promote consumer awareness.
69. The distributor's website must include a 'Consumer Corner' hyperlink on the home page, which must be clearly visible without scrolling. This hyperlink should direct visitors to a web page that provides information on regulatory provisions. Additionally, the webpage should have a provision for subscriber login termed as 'Subscriber Corner', which will allow them to access specific information. Further, according to regulations, it is mandatory for every distributor of television channels to make available a manual of practice on their website. These provisions are important from consumer perspective; however, it also adds to the substantial cost for the DPOs, especially the smaller MSOs. In this context, the issue raised in the consultation paper was whether there is a need to re-evaluate some of these provisions, without dissolving the intent of the requirement to be met. Accordingly, comments and counter comments were sought from the stakeholders in the matter.
70. With regard to Toll-Free Numbers/apps or websites for Consumer Engagement, some of the stakeholders suggested that for a consumer of any company dealing with a product or service, there should be an easy option available to approach the concerned company and it is understood that toll free number is one such option. However, it may be appreciated that maintaining a toll-free number is a costly affair for any company, not only for small MSOs. Hence, DPOs should broaden their communication channels to include platforms such as

WhatsApp and develop dedicated apps for customer interaction and support. They also proposed that while maintaining a toll-free number could be offered as an optional convenience for customers, it should not be mandated as a requirement for companies.

71. Some stakeholders stated that TRAI should prioritise ensuring the effective implementation and compliance of the current Quality of Service (QoS) regulations before considering any re-evaluation of its provisions. While some of the other stakeholders advocated for maintaining the current practice, some others suggested that if instances of non-compliance by any DPO regarding the aforementioned requirements persist for a consecutive period of three years, then the license of such DPOs should be terminated.
72. One of the stakeholders expressed the opinion that the current framework includes various channels for disseminating information, such as the Consumer Corner, Subscriber Corner, and Manual of Practice. Additionally, this information is conveyed through customer care programming services across 999 channels. To streamline this process, they suggest displaying only pertinent information, such as the Complaint Redressal Process, details of subscription packs, and associated charges.
73. One of the stakeholders stated that the QoS regulations are important for maintaining the service quality to the consumer. While DPOs have implemented the QoS Regulations, but it is observed that several DPOs hardly update them on a regular basis. Provisions of a consumer corner / subscriber corner / DPO website and manual of practice are outdated for several DPOs and are not necessarily linked with the services offered to the consumer. Therefore, it is very important to emphasize on ensuring periodic updation from the DPO end to ensure relevance and effectiveness in addressing consumer needs and industry standards.
74. One of the stakeholders has provided counter comment in the matter, emphasizing the necessity of ensuring timely updates from the DPOs for sustained relevance. They highlighted that the requirements have been enforced since the implementation of the NRF-2017 and are in the best interest of consumers, suggesting their continuation. Furthermore, they propose the inclusion of penal provisions, such as the termination of licences for DPOs that fail to comply with these requirements over a significant period, potentially spanning three years. This is intended to uphold accountability and maintain the quality of service within the industry.
75. One of the stakeholders has provided counter comment in the matter, suggesting that the regulatory body should take prompt action in response to any instances of non-compliance with the Quality of Service (QoS) Regulations by the relevant stakeholders. Furthermore, they propose that the regulatory body should diligently enforce the QoS Regulations to safeguard consumer interests and uphold transparency within the industry. These measures are deemed essential for maintaining accountability and ensuring the delivery of high-quality services to consumers.
76. After considering various comments and counter comments received from the stakeholders, the Authority is of the view that the DPOs must maintain a customer care number, but it may not necessarily be a toll-free number. Further, it is optional for DPOs having a total active subscriber base of less than 30,000 to establish Website, Consumer Corner, Subscriber Corner and Manual of Practice as such small DPOs may have capacity constraints both in terms of manpower as well as finances. Therefore, it may be appropriate to mandate the requirement of establishing Website, Consumer Corner, Subscriber Corner and Manual of Practice only for those distributors who have a significant total active subscriber base and give relaxation to the smaller ones. The dividing line of 30,000 subscribers mentioned herein has been derived as per the seeding data of TV subscribers received from MIB as on 30.06.2023 which indicates that DPOs with more than 30,000 subscriber base cover about 98% of the total subscribers in the country, implying that DPOs with less than 30,000 subscriber base cover only about 2% subscribers. At the same time, keeping in view the interest of these subscribers, TRAI may come out with a portal for publishing such information by these DPOs who have total active subscriber base less than 30,000 so that the information is available to the public. Once the portal is developed, it shall be mandatory for such DPOs to publish information with respect to the list of channels and bouquets along with their MRP, NCF, CPE schemes etc. on the portal in the manner specified by the Authority for the information of the public.
77. In the Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services (Eighth) (Addressable Systems) Tariff (Third Amendment) Order, 2022 published by TRAI on 22nd November 2022, the MRP of pay channel per month for inclusion in bouquet was revised to rupees nineteen from rupees twelve but inadvertently, the same was not reflected in the QoS Regulations during that time. Since, it is the Tariff Order that determines the applicable tariff, accordingly necessary modification referring to the Tariff order has been carried out in the first proviso of regulation 10 of the principal Regulations through this amendment.

Financial Disincentive

78. In the CP, stakeholders were asked if a financial disincentive be levied in case a service provider is found in violation of any provisions of Tariff Order, Interconnection Regulations and Quality of Service Regulations.

They were also asked to specify the amount of financial disincentive for different violations along with the time for compliance and any additional financial disincentive to be levied in case the service provider does not comply within the stipulated time. Please refer to CP and the explanatory memorandum to Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services (Eighth) (Addressable Systems) Tariff (Fourth Amendment) Order, 2024 (1 of 2024) for the issues raised in CP, the gist of response received from the stakeholders and the analysis of the Authority.

79. For the purpose of imposing financial disincentives, the Authority noted that some contravention of Regulation of the QoS Regulation 2017 (as amended) may have large adverse implications such as affecting consumer choice, transparent information to consumers, non-discrimination among service providers, affecting healthy competition, unfair business practices, etc. Accordingly, the Authority has decided to impose a higher amount of financial disincentives for the contravention of these regulations (mentioned under Group B in Table-1). For violation/ contravention of regulations having lesser implications, and which do not directly impact consumer interests or affect healthy competition, a lower amount of financial disincentives have been prescribed (mentioned under Group A in Table-1). Although the Authority believes in light touch regulation yet ensuring compliance of Regulations and Orders is of prime importance. Balancing both, the Authority has decided to issue an Advisory/ Warning in case of the first contravention of regulations having lesser implications. Further, in order to deter service providers from repeated contraventions, a lower amount of financial disincentive has been prescribed for first contravention of each regulation and a higher amount for each subsequent contravention of the same regulation has been prescribed. Accordingly, different regulations of QoS Regulation 2017 as amended, and the amount of financial disincentive to be imposed for their first contravention and subsequent contravention are as follows:

Table 1: Quantum of Financial Disincentive for contravention of provisions of the Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services Standards of Quality of Service and Consumer Protection (Addressable Systems) Regulations, 2017, as amended

Regulation	Details	Maximum amount of Financial Disincentive (Q) (in Rs.)	
		First Contravention	Subsequent Contravention
Group A: Regulations for lower financial disincentive			
32	Provision of Customer care programming service for dissemination of information	Advisory/ Warning	25,000
37	Publishing of Manual of Practice by DPO	Advisory/ Warning	25,000
39	Submission of report for ensuring compliance of QoS	Advisory/ Warning	25,000
39 (a)	Furnishing of information to the Authority and publishing on its website* and inclusion in CAF.	Advisory/ Warning	25,000
40	Designation of Compliance Officer for QoS Regulations	Advisory/ Warning	25,000
Group B: Regulations for higher financial disincentive			
4(5) & 4(6)	Prescribed Charges reg Installation and Activation to be declared and published on website*	25,000	1,00,000
8 (1) & 8 (2)	Scroll on Television Screen 15 days prior to change / discontinuation of a channel	25,000	1,00,000
12(4)	Prescribed Charges reg. Restoration and Reactivation to be declared and published on website*	25,000	1,00,000
14 (proviso i & ii)	Prescribed Charges reg. relocation of connection*	25,000	1,00,000
24 (3) & 24 (11)	CPE Schemes, Visiting Charges to be declared and published on website*	25,000	1,00,000
25	Provision of Customer care centre	25,000	1,00,000

Regulation	Details	Maximum amount of Financial Disincentive (Q) (in Rs.)	
		First Contravention	Subsequent Contravention
31	Provision of Website, Consumer Corner and Subscriber Corner*	25,000	1,00,000
38	Display of Channels in EPG by DPO for consumer and indicate prices in the case of pay channels and indicate 'Free' for free-to-air channel	25,000	1,00,000

* Subject to regulation (25A)

80. It may be noted that under sub-regulations 7,8 and 9 of Regulation 22, provisions for levying financial disincentive already exist. Schedule V shall not affect the provisions of sub-regulations 7,8 and 9 of Regulation 22 of the regulations.
81. As mentioned earlier, please refer to the explanatory memorandum to Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services (Eighth) (Addressable Systems) Tariff (Fourth Amendment) Order, 2024 (1 of 2024) for detailed analysis and views of the Authority on the issue related to financial disincentives. In view of above, suitable provisions have been included in the regulations.