रजिस्ट्री सं. डी.एल.- 33004/99 REGD. No. D. L.-33004/99

भारत का राजपत्र
The Gazette of India

सी.जी.-डी.एल.-अ.-30122024-259712
CG-DL-E-30122024-259712

असाधारण
EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4
PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 1028] नई दिल्ली, मंगलवार , दिसम्बर 24, 2024/पौष 3, 1946
No. 1028] NEW DELHI, TUESDAY, DECEMBER 24, 2024/PAUSHA 3, 1946

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
अधिसूचना
नई दिल्ली, 23 दिसंबर, 2024

संख्या आरजी-13/1/(1)/2023-एडीवी-फईए-I —भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उपधारा (1) के खंड (ख) के उपखंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 के अंतर्गत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 (2012 का 2) में संशोधन करने हेतु निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात:-

दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (बारहवां संशोधन) विनियम, 2024
(2024 का 08)

1. (1) इन विनियमों को दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (बारहवां संशोधन) विनियम, 2024 कहा जाएगा;

(2) ये आधिकारिक राजपत्र में उनके प्रकाशन की तारीख से तीस दिनों के बाद लागू होंगे।

2. दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 (2012 का 2) (इसमें इसके पश्चात "मूल विनियम" कहा जाएगा) के विनियम 2 में, खंड (सीए) में, "नब्बे दिन" शब्दों के स्थान पर "तीन सौ पैंसठ दिन" शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे।

3. मूल विनियम के विनियम 4 में, उप-विनियम (2) में;

(क) खंड (क) में, उप-खंड (iv) हटा दिया जाएगा;

(ख) खंड (ख) में, उप-खंड (v) हटा दिया जाएगा;

(ग) खंड (ग) में;

(i) उप-खण्ड (iii) में, "नब्बे दिन" शब्दों के स्थान पर, "तीन सौ पैंसठ दिन" शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे;

(ii) उप-खण्ड (iii) में, तीसरे परन्तुक के पश्चात् निम्नलिखित परन्तुक अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात् –

"बशर्ते यह भी प्रावधान है कि सेवा प्रदाता विशेष रूप से वॉयस और एसएमएस के लिए कम से कम एक विशेष टैरिफ वाउचर प्रदान करेगा जिसकी वैधता अवधि तीन सौ पैंसठ दिनों से अधिक नहीं होगी।"

(iii) उप-खण्ड (vi) हटा दिया जाएगा;

(घ) खंड (घ) में, उपखंड (v) हटा दिया जाएगा।

4. मूल विनियमों के विनियम 5 को हटा दिया जाएगा।

टिप्पणी 1.- मूल विनियम (दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012), दिनांक 06 जनवरी, 2012, अधिसूचना संख्या 308-5/2011-क्यूओएस के माध्यम से दिनांक 06 जनवरी, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित हुआ था।

टिप्पणी 2. – मूल विनियम (दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012), को अधिसूचना संख्या 308-5/2011-क्यूओएस द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 11 जनवरी, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी.3. - मूल विनियम(दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 308-5/2011-क्यूओएस द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 21 फरवरी, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4, में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी.4. - मूल विनियम(दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 308-5/2011-क्यूओएस द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 07 मार्च, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4, में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी.5. - मूल विनियम(दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 308-5/2011-क्यूओएस द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 22 अक्टूबर, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी.6. - मूल विनियम(दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 308-5/2011-क्यूओएस द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 27 नवंबर, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी.7. - मूल विनियम(दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 308-5/2011-क्यूओएस द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 21 फरवरी, 2013 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 8. – मूल विनियम (दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 308-3/2012-क्यूओएस द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 3 दिसंबर, 2013 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी.9. – मूल विनियम (दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 308-1/2015-क्यूओएस द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 7 अगस्त, 2015 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी.10. – मूल विनियम (दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 301-23/2015-एफ एंड ईए द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 16 अक्टूबर, 2015 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी.11. - मूल विनियम(दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 301-7(2)/2015-एफ एंड ईए द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 19 अगस्त, 2016 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी.12.- मूल विनियम(दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012) को अधिसूचना संख्या 301-20/2020-एफ एंड ईए द्वारा संशोधित किया गया तथा दिनांक 30 सितंबर, 2020 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी.13 - व्याख्यात्मक ज्ञापन दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (बारहवां संशोधन) विनियम, 2024 (8 का 2024) के उद्देश्यों और कारणों की व्याख्या करता है।

व्याख्यात्मक ज्ञापन

क. प्रस्तावना और पृष्ठभूमि:

1. प्राधिकरण ने सितंबर 2022 से नवंबर 2022 के बीच दूरसंचार सेवाओं के टैरिफ और संबंधित मुद्दों के संबंध में एक उपभोक्ता सर्वेक्षण आयोजित किया था, जिसका उद्देश्य यह समझना था कि :

- वास्तव में टैरिफ के विकास पर उपभोक्ताओं के विचार।
- टैरिफ आदेश में शामिल उपभोक्ता संरक्षण विनियमों की प्रभावशीलता।
- टैरिफ ऑफ़र के प्रकाशन में दूरसंचार सेवा प्रदाता (टीएसपी) द्वारा दिए गए विज्ञापन में पारदर्शिता ढांचे की प्रभावशीलता।

2. उपभोक्ताओं और दूरसंचार सेवा प्रदाता (टीएसपी) और उनके संघों आदि सहित विभिन्न हितधारकों से प्राप्त फीडबैक के आधार पर, भादूविप्रा ने दिनांक 26 जुलाई, 2024 को दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम (टीसीपीआर), 2012 की समीक्षा हेतु एक परामर्श पत्र जारी किया। यह परामर्श पत्र निम्नलिखित प्रमुख क्षेत्रों से संबंधित है:

- **टैरिफ उपलब्धता का विकल्प:** दूरसंचार सेवा प्रदाता (टीएसपी) द्वारा वर्तमान में प्रदान की जाने वाली बंडल पेशकशों के अतिरिक्त, बुजुर्ग व्यक्तियों, ग्रामीण क्षेत्रों में रहने वाले लोगों आदि जैसे विशिष्ट वर्गों के लिए पृथक वॉयस और एसएमएस प्लान तथा पृथक डेटा प्लान की आवश्यकता का पता लगाना।
- **वाउचर की वैधता:** विशेष टैरिफ वाउचर (एसटीवी) की वैधता अवधि की समीक्षा करने की आवश्यकता का पता लगाना, जो वर्तमान में 90 दिनों तक सीमित है और यह मूल्यांकन करना कि क्या ऐसे विशिष्ट उपभोक्ता खंड हैं जो विशेष टैरिफ वाउचर (एसटीवी) और कॉम्बो वाउचर (सीवी) के लिए लंबी वैधता अवधि से लाभान्वित होंगे।
- **वाउचर की कलर कोर्डिंग:** वर्तमान परिदृश्य में जब ऑनलाइन वाउचर अधिक प्रचलित हैं, तो भौतिक वाउचर की रंग कोडिंग की प्रासंगिकता का पता लगाना और यह भी खोजना कि क्या उपभोक्ता सुविधा और स्पष्टता बढ़ाने के लिए डिजिटल मोड में कलर कोर्डिंग शुरू की जा सकती है।

- **वाउचर का मूल्यवर्ग:** वर्तमान स्थिति में जहां वाउचर का री-चार्ज डिजिटल मोड के माध्यम से किया जाता है, केवल टॉप अप वाउचर के लिए ₹10/- और उसके गुणकों के मूल्यवर्ग को आरक्षित करने की प्रासंगिकता का पता लगाना तथा यह भी पता लगाना कि क्या सेवा प्रदाता को विकल्प के रूप में किसी भी मूल्यवर्ग में सभी प्रकार के वाउचर की पेशकश की अनुमति दी जा सकती है।

ख. परामर्श संबंधी मुद्दे:

इस पत्र में हितधारकों के समक्ष विचार हेतु निम्नलिखित मुद्दे रखे गए:

i. दूरसंचार सेवा प्रदाताओं द्वारा पेश की जाने वाली वर्तमान टैरिफ योजनाएँ उपभोक्ताओं, विशेष रूप से बुजुर्ग व्यक्तियों की प्राथमिकताओं और उपयोग पैटर्न के साथ कैसे मेल खाती हैं? कृपया तर्क के साथ इसका औचित्य बताएं ।

ii. क्या सब्सक्राइबरों की विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने हेतु वॉयस और एसएमएस तथा डेटा के लिए अलग-अलग योजनाओं की आवश्यकता है। कृपया कारण सहित इसका औचित्य बताएं।

iii. क्या उपभोक्ताओं के लिए विशेष टैरिफ वाउचर (एसटीवी) और कॉम्बो वाउचर (सीवी) की अधिकतम वैधता बढ़ाई जानी चाहिए? कृपया अपने उत्तर को कारण सहित स्पष्ट करें।

iv. क्या ऐसे विशिष्ट उपभोक्ता वर्ग हैं जिन्हें विशेष टैरिफ वाउचर (एसटीवी) और कॉम्बो वाउचर (सीवी) के लिए लंबी वैधता अवधि से लाभान्वित होंगे? कृपया तर्क सहित अपना जवाब स्पष्ट करें।

v. वर्तमान परिदृश्य में, जहाँ डीलर भौतिक वाउचर बेचने के बजाय वाउचर का ऑनलाइन रिचार्ज कर रहे हैं। भौतिक वाउचर की कलर कोडिंग कितनी प्रासंगिक है? कृपया कारण सहित इसका औचित्य बताएं।

vi. क्या उपभोक्ता की सुविधा और स्पष्टता को बेहतर बनाने के लिए डिजिटल मोड में कलर कोडिंग शुरू की जा सकती है? कृपया अपने उत्तर को तर्क सहित उचित बतायें।

vii. वर्तमान स्थिति में जहाँ वाउचर का रिचार्ज डिजिटल मोड के माध्यम से किया जाता है, क्या केवल टॉप अप वाउचर के लिए ₹10/- और उसके गुणकों को आरक्षित करने की कोई प्रासंगिकता है। कृपया कारणों सहित इसका औचित्य बताएं।

viii. क्या सेवा प्रदाता की पसंद के अनुसार किसी भी मूल्यवर्ग में सभी प्रकार के वाउचर पेश करने की अनुमति दी जा सकती है? कृपया तर्क सहित इसका औचित्य बताएं।

ग. हितधारकों से प्राप्त जवाब:

परामर्श पत्र के जवाब में संघों, दूरसंचार सेवा प्रदाता (टीएसपी), व्यक्तियों और उपभोक्ता वकालत समूहों का प्रतिनिधित्व करने वाले हितधारकों द्वारा कुल 41 टिप्पणियाँ और 05 प्रति-टिप्पणियाँ प्राप्त हुईं, जो भादूविप्रा की वेबसाइट पर सार्वजनिक डोमेन में उपलब्ध हैं। दिनांक 21-10-2024 को एक ऑनलाइन खुला मंच चर्चा (ओएचडी) आयोजित की गई जिसमें विभिन्न हितधारकों ने अपनी सहभागिता दी। ऑनलाइन खुला मंच चर्चा (ओएचडी) के पश्चात, कुछ हितधारकों से टिप्पणियाँ भी प्राप्त हुईं।

1. टैरिफ उपलब्धता का विकल्प:

1.1 हितधारकों के विचारों की समीक्षा करने के पश्चात, यह पाया गया कि वॉयस और एसएमएस केवल वाउचर को अधिदेशित करने के मामले में टीएसपी (बीएसएनएल को छोड़कर) और उपभोक्ता संगठनों/व्यक्तियों के बीच स्पष्ट मतभेद रहा है। केवल बीएसएनएल को छोड़कर टीएसपी ने पृथक वॉयस और एसएमएस वाउचर का विरोध किया है, जबकि उपभोक्ता संगठन और अन्य व्यक्ति इस प्रकार की योजनाओं के पक्ष में हैं।

1.2 केवल वॉयस और एसएमएस के लिए अलग योजनाएं रखने के खिलाफ विचार निम्नलिखित पर आधारित थे:

i. सहनशीलता (फॉर्बेरन्स) की मौजूदा नीति जारी रखी जानी चाहिए।

ii. पृथक वॉयस और एसएमएस वाउचर से डेटा समावेशन की प्रक्रिया पीछे हो जाएगी क्योंकि यह आज (जैसे ऑनलाइन रिचार्ज, यूपीआई आदि) उपभोक्ताओं के लिए महत्वपूर्ण है और यह डिजिटल इंडिया कार्यक्रम जैसी सरकार की पहलों के अनुसार है।

1.3 पृथक वॉयस और एसएमएस वाउचर रखने के पक्ष में उठाए गए बिंदु निम्नलिखित पर आधारित थे:

i. पृथक वॉयस और एसएमएस वाउचर बुजुर्ग ग्राहकों और विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में रहने वाले लोगों के लिए सहायक होंगे।

ii. उपभोक्ताओं को चुनने का अधिकार होना चाहिए।

iii. पृथक वॉयस और एसएमएस वाउचर वॉयस केंद्रित उपयोगकर्ताओं की जरूरतों को पूरा करने, लागत प्रभावी प्लान, लचीलापन और अनुकूलन और बाजार विभाजन जैसे विभिन्न पहलुओं के कारण लाभकारी होंगे।

iv. अलग वॉयस और एसएमएस वाउचर उन उपयोगकर्ताओं की सेवा करती हैं जो वॉयस संचार को प्राथमिकता देते हैं, डेटा सुविधाओं के बिना लागत प्रभावी समाधान प्रदान करते हैं, इस प्रकार उनकी पसंद को सरल बनाते हैं और उपयोगकर्ता की संतुष्टि को बढ़ाते हैं।

v. विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में कम ई-साक्षरता के कारण बुजुर्ग लोग डेटा सेवाओं का उपयोग करने के प्रति कम इच्छुक हैं।

vi. घर में ब्रॉडबैंड रखने वाले परिवारों को ऐसा प्रतीत होता है कि डेटा के लिए रिचार्ज करना अतिरिक्त बोझ है और उन्हें ऐसी सेवा के लिए भुगतान करना पड़ता है जिसकी उन्हें आवश्यकता नहीं है।

vii. बैंकों, आधार, आईटीआर भरने की रिपोर्ट आदि में दिए गए पंजीकृत मोबाइल नंबरों से ओटीपी प्राप्त करने के लिए वॉयस और एसएमएस वाउचर की आवश्यकता होती है, विशेषकर तब जब पंजीकृत मोबाइल नंबर उपयोगकर्ता का प्राथमिक नंबर न हो।

उपर्युक्त के अतिरिक्त, विभिन्न दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) से एकत्र किए गए आंकड़ों से यह ज्ञात होता है कि अभी भी एक महत्वपूर्ण वर्ग यानी लगभग 150 मिलियन सब्सक्राइबर संचार के लिए फीचर फोन पर भरोसा करते हैं। यह वॉयस और एसएमएस-ओनली वाउचर की निरंतर मांग को दर्शाता है, क्योंकि इन उपयोगकर्ताओं को मुख्य रूप से बुनियादी दूरसंचार सेवाओं यानी केवल वॉयस और एसएमएस की आवश्यकता होती है।

1.4 अंतर्राष्ट्रीय कार्यप्रणाली :

- बांग्लादेश में एक दूरसंचार सेवा प्रदाता, बांग्लालिंक है जो अपने सब्सक्राइबरों के लिए केवल वॉयस और केवल एसएमएस पैक प्रदान करता है।
- बांग्लादेश में ग्रामीणफोन एक अन्य दूरसंचार सेवा प्रदाता है जो अलग-अलग वैधता अवधि के लिए केवल वॉयस और केवल एसएमएस पैक प्रदान करता है।
- टेलो, संयुक्त राज्य अमेरिका में एक दूरसंचार सेवा प्रदाता है, जो अपने सब्सक्राइबरों के लिए मिनट इकाइयों और मुफ्त एसएमएस पैक के कस्टम विकल्प के साथ एक टैरिफ योजना प्रदान करता है।
- पाकिस्तान में एक प्रमुख दूरसंचार सेवा प्रदाता, टेलीनॉर है, जो विविध ग्राहक आवश्यकताओं को पूरा करने हेतु विभिन्न प्रकार के पैकेज प्रदान करता है। इनमें केवल वॉयस और केवल एसएमएस प्लान शामिल हैं, साथ ही उनकी वेबसाइट पर एक इंटरनेट उपयोग कैलकुलेटर भी है, जो उपयोगकर्ताओं को उनकी आवश्यकताओं के आधार पर सबसे उपयुक्त प्लान को चयन करने में उन्हें सक्षम बनाता है।

- पाकिस्तान में एक अन्य दूरसंचार सेवा प्रदाता, यूफोन है, जो केवल वॉयस सेवाओं और वॉयस और एसएमएस सेवाओं के संयोजन के लिए टैरिफ प्रदान करता है।

1.5 उपर्युक्त को ध्यान में रखते हुए, हितधारकों के विचारों और सर्वोत्तम अंतर्राष्ट्रीय कार्यप्रणली पर विचार करने के बाद, प्राधिकरण का विचार है कि मौजूदा डेटा-केवल योजना और बंडल ऑफर के अतिरिक्त एक अलग वॉयस और एसएमएस को अधिदेशित की जानी चाहिए। यह भी देखा गया है कि केवल वॉयस और एसएमएस वाउचर को अधिदेशित करने से उन सब्सक्राइबरों को एक विकल्प मिलेगा, जिन्हें डेटा की आवश्यकता नहीं है और यह किसी भी तरह से डेटा समावेशन की सरकारी पहल को रिवर्स नहीं करेगा क्योंकि सेवा प्रदाता बंडल ऑफर और केवल डेटा वाउचर की पेशकश करने के लिए स्वतंत्र हैं।

2. वाउचर की वैधता:

2.1 एसटीवी और सीवी की वैधता बढ़ाने से संबंधित मुद्दे के संबंध में, सेवा प्रदाताओं सहित अधिकांश हितधारक 90 दिनों की वर्तमान सीमा से आगे वैधता बढ़ाने के पक्ष में थे। टीएसपी को लगता है कि बदलते परिदृश्य में वैधता की सीमा अब प्रासंगिक नहीं रह गई है। इसमें लगभग एकमत राय थी कि वैधता अवधि बढ़ाने से उपभोक्ताओं को बार-बार रिचार्ज कराने की परेशानी से राहत मिलेगी।

2.2 हितधारकों के दृष्टिकोणों पर विचार करने और दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (दसवां संशोधन) विनियम, 2016 द्वारा प्रदत्त डेटा केवल पैक की वैधता के 365 दिनों तक के मौजूदा प्रावधान के मद्देनजर प्राधिकरण का यह मानना है कि केवल डेटा पैक की वैधता के अनुसार ही एसटीवी और सीवी की वैधता सीमा को वर्तमान 90 दिनों से बढ़ाकर 365 दिन किया जाना चाहिए। यहां यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि वैधता की सीमा बढ़ाने का मतलब सेवा प्रदाताओं को छोटे वैधता पैक पेश करने से रोकना नहीं है।

3. वाउचर की कलर कोडिंग:

3.1 वाउचर की कलर कोडिंग और डिजिटल मोड में कलर कोडिंग शुरू करने के मामले में, अधिकांश प्रतिभागियों का मानना था कि आजकल के ऑनलाइन रिचार्ज के परिदृश्य में कलर कोडिंग अप्रासंगिक हो गई है और इसलिए भौतिक या डिजिटल मोड में इसकी आवश्यकता नहीं है।

3.2 इस मुद्दे पर उपर्युक्त सर्वसम्मत विचार को ध्यान में रखते हुए, प्राधिकरण का मत है कि वाउचरों की कलर कोडिंग को समाप्त कर दी जानी चाहिए।

4. वाउचर का मूल्यवर्ग:

4.1 केवल टॉप-अप वाउचरों के लिए ₹10/- तथा इसके गुणकों के मूल्यवर्ग को आरक्षित रखने तथा क्या सभी प्रकार के वाउचर किसी भी मूल्यवर्ग में दिए जा सकते हैं, के मामले में, अधिकांश प्रतिभागियों का मानना था कि इस तरह के भेद को समाप्त किया जा सकता है, क्योंकि टॉप-अप वाउचर का प्रयोग बहुत कम किया जाता है और साथ ही सभी प्रकार के वाउचर किसी भी मूल्यवर्ग में पेश किए जा सकते हैं, क्योंकि आजकल ऑनलाइन री-चार्ज अधिक सामान्य हो गए हैं। इसके अलावा, केवल टॉप अप वाउचर के लिए ₹10/- और उसके गुणक के मूल्यवर्ग को आरक्षित करने के समय प्रचलित मुद्रा परिवर्तन के मुद्दे ऐसे युग में अधिक प्रासंगिक नहीं हैं, जहां डिजिटल लेनदेन प्रमुख है।

4.2 उपर्युक्त पर विचार करते हुए, प्राधिकरण का विचार है कि केवल टॉप-अप वाउचर के लिए 10/- रुपए और उसके गुणकों के मूल्यवर्ग को आरक्षित करने की व्यवस्था समाप्त कर दी जानी चाहिए तथा दूरसंचार सेवा प्रदाताओं को अपनी पसंद के किसी भी मूल्यवर्ग में सभी वाउचर प्रदान करने की अनुमति दी जानी चाहिए, जबकि दूरसंचार टैरिफ आदेश (टीटीओ) (50वां संशोधन) आदेश 2012 द्वारा 10 रुपए मूल्यवर्ग के कम से कम एक टॉप-अप वाउचर के अधिदेश को यथावत रखा जाना चाहिए।

निष्कर्ष:

संक्षेप में, हितधारकों से प्राप्त जवाबों और विशिष्ट उपभोक्ता आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए, इन मुद्दों पर प्राधिकरण द्वारा लिए गए निर्णय निम्न है:

i. वॉयस और एसएमएस के लिए अलग एसटीवी-वाउचर अधिदेशित करना। इससे उपभोक्ताओं को सामान्य रूप से अपनी आवश्यक सेवाओं के लिए भुगतान करने का विकल्प प्राप्त होगा और इससे विशेष रूप से उपभोक्ताओं के कुछ वर्गों, विशेषकर बुजुर्ग व्यक्तियों, ग्रामीण क्षेत्रों में रहने वाले लोगों और फीचर फोन उपयोगकर्ताओं को लाभ मिलेगा।

ii. एसटीवी और सीवी के लिए वैधता अवधि की मौजूदा 90 दिनों की सीमा को बढ़ाकर 365 दिन किया जाना चाहिए, जैसा कि केवल डेटा वाउचर की वैधता के अनुरूप है, क्योंकि इससे उपभोक्ताओं को बार-बार रिचार्ज कराने की परेशानी से मुक्ति मिलेगी।

iii. ऑनलाइन रीचार्ज की प्रमुखता को ध्यान में रखते हुए वाउचरों की भौतिक रूप में मौजूद रंग कोडिंग को समाप्त किया जा सकता है।

iv. केवल टॉप-अप वाउचर के लिए ₹10/- तथा उसके गुणकों के मूल्यवर्ग को आरक्षित रखने की व्यवस्था को समाप्त किया जा सकता है तथा टीएसपी को अपनी पसंद के किसी भी मूल्यवर्ग में सभी वाउचर प्रदान करने की अनुमति दी जा सकती है, जबकि टीटीओ (50वां संशोधन) आदेश 2012 द्वारा प्रदत्त ₹10/- मूल्यवर्ग के कम से कम एक टॉप-अप वाउचर के अधिदेश को बरकरार रखा जा सकता है।

अस्वीकरण: यह दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (बारहवां संशोधन) विनियम, 2024 मूल रूप से अंग्रेजी में लिखे गए दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (बारहवां संशोधन) विनियम, 2024 का हिंदी अनुवाद है। किसी भी विसंगति के मामले में, अंग्रेजी में लिखा गया दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (बारहवां संशोधन) विनियम, 2024 मान्य होगा।

अतुल कुमार चौधरी, सचिव

[विज्ञापन-III/4/असा./845/2024-25]

TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

NOTIFICATION

New Delhi, 23rd December, 2024

No. RG-13/1/(1)/2023-ADV_ FEA-I ---- In exercise of the powers conferred upon it under section 36, read with sub-clauses (i) and (v) of clause (b) of sub-section (1) of section 11, of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations further to amend the Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 (2 of 2012), namely:-

TELECOM CONSUMERS PROTECTION (TWELFTH AMENDMENT) REGULATIONS, 2024
(08 of 2024)

1. (1) These regulations may be called the Telecom Consumers Protection (Twelfth Amendment) Regulations, 2024;

(2) They shall come into force after thirty days from the date of their publication in the Official Gazette.

2. In regulation 2 of the Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 (2 of 2012) (hereinafter referred to as the "principal regulations"), in clause (ca), for the words "ninety days", the words "three hundred and sixty-five days" shall be substituted.

3. In regulation 4 of the principal regulations, in sub-regulation (2) –

(a) in clause (a), sub-clause (iv) shall be deleted;

(b) in clause (b), sub-clause (v) shall be deleted;

(c) in clause (c) –

(i) in sub-clause (iii) for the words "ninety days", the words "three hundred and sixty-five days" shall be substituted;

(ii) in sub-clause (iii), after the third proviso, the following proviso shall be inserted, namely-

"Provided also that the service provider shall offer at least one Special Tariff Voucher exclusively for Voice and SMS with validity period not exceeding three hundred and sixty-five days".

(iii) sub-clause (vi) shall be deleted;

(d) in clause (d), sub-clause (v) shall be deleted.

4. Regulation 5 of the principal regulations shall be deleted.

Note.1. - The Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 were published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 6th January, 2012 vide notification number No. 308-5/2011-QOS dated the 6th January, 2012.

Note.2. – The Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 were amended vide Notification No.308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 11th January, 2012.

Note.3. – The Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 were further amended vide Notification No.308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 21st February, 2012.

Note.4. - The Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 were further amended vide Notification No.308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 7th March, 2012.

Note. 5. -The Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 were further amended vide Notification No.308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 22nd October, 2012.

Note.6. – The Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 were further amended vide Notification No.308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 27th November, 2012.

Note.7. – The Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 were further amended vide Notification No.308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 21st February, 2013.

Note.8. – The Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 were further amended vide Notification No.308-3/2012-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 3rd December, 2013.

Note.9. – The Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 were further amended vide Notification No.308-1/2015-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 7th August, 2015.

Note.10. – The Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 were further amended vide Notification No.301-23/2015-F&EA and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 16th October, 2015.

Note.11. – The Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 were further amended vide Notification No.301-7(2)/2015- F&EA and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 19th August, 2016.

Note. 12.- The Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 were further amended vide Notification No. 301-20/2020-F&EA and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 30th September, 2020.

Note.13 – The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of the Telecom Consumers Protection (Twelfth Amendment) Regulations, 2024 (08 of 2024).

Explanatory Memorandum

A. **Introduction and Background:**

1. The Authority had conducted a consumer survey between September 2022 to November 2022 in respect of Tariffs of Telecommunication Services and related issues with the objective to understand:
    - the consumer views on evolution of tariffs per se;
    - the efficacy of consumer protection regulations included in the Tariff Order;
    - the efficacy of transparency framework in publishing of tariff offers or in advertisement given by the Telecom Service Provider (TSP).

2. Based on the feedback received from consumers and various stakeholders including TSPs and their associations, etc. TRAI issued a consultation paper on review of Telecom Consumer Protection Regulations (TCPR) 2012 on July 26, 2024. The paper deals with the following key areas:

- **Choice of Tariff Availability**: To explore the requirement of separate Voice and SMS plan, and separate data plans tailored to specific segments like elderly persons, people residing in rural areas etc. in addition to bundled offerings presently provided by TSP's.
- **Validity of vouchers:** To explore the need for reviewing the validity period of Special Tariff Vouchers (STV) which is presently capped at ninety (90) days and to assess whether there are specific consumer segments that would benefit from longer validity periods for Special Tariff Vouchers (STVs) and Combo Vouchers (CVs).
- **Colour coding of vouchers:** To explore the relevance of colour coding of physical vouchers in present scenario when online vouchers are more prevalent and also whether colour coding can be introduced in digital mode to enhance consumer convenience and clarity.
- **Denomination of vouchers:** To explore the relevance of reserving denomination of ₹10/- and multiple thereof only for Top up Vouchers in the present situation where re-charge of vouchers is carried out through the digital mode and also whether all types of vouchers can be allowed to be offered in any denomination of the choice of service provider.

B. **Consultation Issues:**

The paper posed the following issues for consideration before the stakeholders:

i. How do current tariff plans offered by telecom service providers align with the preferences and usage patterns of consumers, particularly elderly individuals? Please justify with rationale.

ii. Is there a need for separate plans for Voice & SMS and data to meet the specific requirements of subscribers. Please justify with reasons.

iii. Whether the maximum validity of Special Tariff Vouchers (STVs) and Combo Vouchers (CVs) for consumers should be increased? Please Justify your response with reasons.

iv. Are there specific consumer segments that would benefit from longer validity periods for Special Tariff Vouchers (STVs) and Combo Vouchers (CVs)? Please justify along with rationale.

v. In the current scenario, where dealers are doing recharge of vouchers online instead of selling physical vouchers. How relevant is colour coding of physical vouchers? Please justify with reasons.

vi. Whether colour coding can be introduced in digital mode to enhance consumer convenience and clarity? Please Justify your response with rationale.

vii. In the present situation where recharge of vouchers is carried out through digital mode, is there any relevance of reserving denomination of ₹10/- and multiple thereof only for Top up Vouchers. Please Justify with reasons.

viii. Whether all types of vouchers can be allowed to be offered in any denomination of the choice of service provider? Please Justify along with rationale.

C. **Response from the stakeholders:**

In response to consultation paper, a total of 41 comments and 05 counter-comments by stakeholders representing associations, TSPs, individuals and Consumer Advocacy groups were received which are available in public domain on the TRAI website. There was an online Open House Discussion (OHD) held on 21-10-2024 in which various stakeholders participated. Post online OHD, comments of stakeholders were also received.

1. **Choice of Tariff Availability:**

1.1 On reviewing the views of stakeholders, it is noted that there has been a clear-cut divide of opinion between the TSPs (except BSNL) and consumer organisations/individuals on the matter of mandating of Voice & SMS only vouchers. The TSPs except for BSNL have opposed separate Voice & SMS only packs while the consumer organisations and other individuals have come in favour of these types of vouchers.

1.2 The views against having separate Voice & SMS only vouchers were based on the following:

i. The existing policy of forbearance should be continued with.

ii. Separate Voice & SMS vouchers would reverse data inclusion as it is critical for consumers today (like online re-charges, UPI etc) and in-line with initiatives by the Government like the Digital India programme.

1.3 The points raised in favour of having separate Voice & SMS vouchers were based on the following:

i. Separate Voice & SMS only vouchers would be helpful for the elderly customers and especially those living in rural areas.

ii. Consumers must have right to choice.

iii. Separate Voice and SMS only vouchers would be beneficial on account of varied aspects like catering to voice centric users, cost effective plans, flexibility & customization and market segmentation.

iv. Separate Voice and SMS vouchers cater to users who prioritize voice communication, offering a cost-effective solution without data features, thus simplifying their choices and enhancing user satisfaction.

v. Elder people are lesser inclined to use data services due to lack of knowledge especially in rural areas.

vi. Families having broadband at home feel that recharging for data is extra burden and forcing them to pay for services which is not required.

vii. For getting OTP from registered mobile numbers given in Banks, Aadhar, ITR filling report etc, Voice and SMS packs are required especially when registered mobile number is not the primary number of user.

Apart from above, data collected from various Telecom Service Providers (TSPs) reveals that still a significant segment i.e. about 150 million subscribers continues to rely on feature phones for communication. This indicates an ongoing demand for Voice and SMS-only plans, as these users primarily require basic telecommunication services viz. only Voice and SMS.

1.4 International Practices:

- Banglalink, a telecom service provider in Bangladesh, offers Voice-only and SMS only packs for their subscribers.
- Grameenphone, another telecom service provider in Bangladesh also offers Voice-only and SMS only packs for different validity periods.
- Tello, a telecom service provider in United States, offers a tariff plan with custom choice of minute units and free SMS packs for their subscribers.
- Telenor, a leading telecom service provider in Pakistan, offers a variety of packages to meet diverse customer needs. These include Voice-only and SMS-only plans, as well as an internet usage calculator on their website, enabling users to select the most suitable plans based on their requirements.
- Ufone, another telecom service provider in Pakistan offers tariffs for Voice only services, and combination of Voice and SMS services.

1.5 In view of the above, after going through the views of stakeholders and best international practices, the Authority is of the view that a separate STV for Voice and SMS in addition to existing Data only STV and bundled offers shall be mandated. It is also observed that

mandating Voice and SMS only STV will provide an option to subscribers who do not require data and this in anyway will not reverse the government initiative of data inclusion as service providers are at liberty to offer bundled offers and data only vouchers.

2. Validity of Vouchers:

2.1 With respect to the issue related to extending the validity of STV and CV, most of the stakeholders including service providers were in favour of extending the validity of beyond the present cap of ninety (90) days. The TSPs felt that in the changing landscape, the cap on validity is no longer relevant. There was almost unanimous view that extension of validity period would benefit consumers from the hassle of frequent re-charges.

2.2 The authority after going through the views of stakeholders and keeping in view the existing provision of validity of Data only packs up to three hundred and sixty-five (365) days provided by Telecom Consumers Protection (Tenth Amendment) Regulations, 2016, is of the opinion that in sync with validity of Data only packs, the cap on validity of STV and CV be extended from present ninety (90) days to three hundred and sixty-five (365) days. Here it is to be noted that increasing the cap on validity is no way prohibiting service providers to offer smaller validity packs.

3. Colour coding of Vouchers:

3.1 On the matter of colour coding of vouchers and introducing colour coding in the digital mode, most of the participants were of the view that colour coding has become irrelevant in today's scenario of online recharge and is therefore not required either in the physical or digital mode.

3.2 In view of above unanimous view on the issue, Authority is of the opinion that colour coding of vouchers be done away with.

4. Denomination of Vouchers:

4.1 In the matter of reserving denomination of ₹10/- and multiple thereof only for Top up vouchers and whether all types of vouchers can be offered in any denomination, most participants were of the view that such distinction can be done away with as miniscule re-charges happen for top-up vouchers and also that all types of vouchers can be offered in any denomination as online re-charges have become more common nowadays. Moreover, the issues of currency change prevalent at the time of reserving denomination of ₹10/- and multiple thereof only for Top up vouchers are not of much relevance in an era where digital transactions are prominent.

4.2 Considering above, the Authority is of the view that reserving of denomination of ₹10/- and multiple thereof only for top-up voucher be done away with and TSPs may be allowed to offer all the vouchers in any denomination of their choice while retaining mandate of at least one Top Up voucher of denomination of ₹10/- provided by Telecommunication Tariff Order (TTO) (50^{th} amendment) Order 2012.

D. Conclusion

To summarize, in view of the responses from stakeholders and in view of the specific consumer requirements, the Authority has decided the following:

i. To mandate a separate STV for Voice & SMS. This would give consumers an option to pay for the services they require in general and in particular benefit certain segments of consumers especially the elderly persons, those living in rural areas and feature phone users.

ii. The cap on validity period for STV and CV be increased from existing ninety (90) days to three hundred and sixty-five (365) days in line with validity of data only vouchers as this would benefit consumers from the hassles of frequent re-charge.

iii. Colour coding of vouchers as it exists in the physical form be done away with in view of the prominence of online re-charges.

iv. The reserving of denomination of ₹10/- and multiple thereof only for top-up voucher be done away with and TSPs may be allowed to offer all the vouchers in any denomination of their choice while retaining mandate of at least one Top Up voucher of denomination of ₹10/- provided by TTO (50^{th} amendment) order 2012.

ATUL KUMAR CHAUDHARY, Secy.

[ADVT.-III/4/Exty./845/2024-25]

Uploaded by Dte. of Printing at Government of India Press, Ring Road, Mayapuri, New Delhi-110064
and Published by the Controller of Publications, Delhi-110054.

GORAKHA NATH YADAVA Digitally signed by GORAKHA NATH YADAVA Date: 2024.12.30 16:22:44 +05'30'