



भारत का राजपत्र The Gazette of India

सी.जी.-डी.एल.-अ.-18022025-261096
CG-DL-E-18022025-261096

असाधारण
EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4
PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 111]

नई दिल्ली, बुधवार, फरवरी 12, 2025/माघ 23, 1946

No. 111]

NEW DELHI, WEDNESDAY, FEBRUARY 12, 2025/MAGHA 23, 1946

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 12 फरवरी 2025

दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान (दूसरा संशोधन) विनियम, 2025 (2025 का 1)

सं. आर जी - 25/(25)/2023.—सेवा गुरुवत्ता भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उपधारा (1) के खंड (ख) के उपखंड (v) और खंड (ग) के साथ पठित धारा 36 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (2018 का 6) में संशोधन करने के लिए निम्नलिखित विनियम बनाता है, नामतः :-

1. संक्षिप्त नाम, विस्तार और प्रारंभ-

- (1) इन विनियमों को दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान (दूसरा संशोधन) विनियम, 2025 (2025 का 1) कहा जाएगा।
- (2) ये विनियम भारत के संपूर्ण क्षेत्र में लागू होंगे।
- (3) ये विनियम आधिकारिक राजपत्र में प्रकाशन की तारीख से 30 दिनों के पश्चात प्रवृत्त होंगे, सिवाय विनियम 8, विनियम 17, उप-विनियम क और ख ; विनियम 20 का उप-विनियम क और ख ; विनियम 21 का उप-विनियम ख; जो इस विनियम के राजपत्र में प्रकाशन की तारीख से 60 दिनों के पश्चात प्रवृत्त होंगे।

2. दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (इसमें इसके पश्चात मूल विनियम के रूप में संदर्भित) के विनियम 2 में,

(क) उप-विनियम (य) के स्थान पर निम्नलिखित उप-विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: -

“(य) “पूर्णतः बंद” का आशय अनुमानित सहमति के तहत भेजे गए वाणिज्यिक संचार और सरकारी संदेश या सरकारी वॉयस कॉल को छोड़कर स्पष्ट सहमति की आवश्यकता वाले सभी प्रकार के वाणिज्यिक संचार को करने से है।”;

(ख) उप-विनियम (य) के बाद , निम्नलिखित उप-विनियम द्वारा प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: -

“(यअ) “सरकारी संदेश या सरकारी वॉयस कॉल” का आशय है कि निर्देशों पर भेजा गया कोई संदेश या वॉयस कॉल—

(अ) केंद्र सरकार या राज्य सरकार या संविधान के तहत स्थापित कोई निकाय; या

(आ) प्राधिकरण या प्राधिकरण द्वारा इस प्रयोजन के लिए अभिव्यक्त रूप से प्राधिकृत किसी अभिकरण द्वारा:

बशर्ते कि डीएलटी प्लेटफॉर्म के जरिए ऐसे मैसेज भेजे जाएं या वॉयस कॉल किए जाएं।

स्पष्टीकरण: इन संपत्रों की प्राप्ति के लिए सहमति मांगने की कोई अपेक्षा नहीं होगी और न ही ऐसे संपत्रों को ब्लॉक करने के लिए वरीयता रजिस्टर में कोई विकल्प होगा;”;

(ग) खंड (एएच) के बाद, निम्नलिखित प्रावधान डाले जाएंगे, अर्थात्: -

“बशर्ते कि इस तरह की सहमति प्रेषक और प्राप्तकर्ता के बीच अनुबंध की अवधि / निर्वहन से आगे नहीं बढ़ेगी:

बशर्ते कि वाणिज्यिक संदेशों के मामले में, ऐसी सहमति पंजीकृत कंटेन्ट टेम्पलेट से स्पष्ट रूप से और यथोचित रूप से अनुमानित हो सकती है;”;

(घ) खंड (एयू) के लिए, निम्नलिखित खंड को प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: -

“(एयू) “प्रचार संदेश” का अर्थ है वाणिज्यिक संचार जिसमें प्रचार कंटेन्ट या किसी उत्पाद या सेवा का विज्ञापन शामिल है:

बशर्ते कि प्रेषक प्राप्तकर्ता को उसी संदेश में ऑफ्ट-आउट तंत्र देगा, जैसा कि प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट किया जा सकता है:

बशर्ते कि यदि प्रचार कंटेन्ट को किसी भी प्रकार के लेन-देन और/या सेवा संदेश के साथ मिलाया जाता है, तो संदेश को एक प्रचार संदेश के रूप में माना जाएगा।

स्पष्टीकरण: ये संदेश केवल उन सब्सक्राइबर्स को किए जाएंगे जिन्होंने अधिमान रजिस्टर में लागू श्रेणी के अंतर्गत अपनी वरीयता को ब्लॉक नहीं किया है या सहमति रजिस्टर में अपनी सहमति दी है, जैसा भी लागू हो। यदि प्रेषक ने इच्छित प्राप्तकर्ता से विनियम के तहत प्रदान की गई स्पष्ट डिजिटल सहमति प्राप्त की है, तो स्पष्ट सहमति वाले ऐसे प्रचार संदेश अधिमान रजिस्टर में लागू श्रेणी के तहत पंजीकृत उनकी अधिमानों के बावजूद प्राप्तकर्ताओं को डिलीवर किए जाएंगे।”

(ङ) खंड (एवी) के लिए, निम्नलिखित खंड प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: -

“(एवी) “प्रमोशनल वॉयस कॉल” का आशय ऐसे वॉयस कमर्शियल संप्रेषण से है जिसमें किसी उत्पाद या सेवा का प्रचार सामग्री या विज्ञापन शामिल है;

बशर्ते कि यदि प्रमोशनल कंटेन्ट को किसी भी प्रकार के वाणिज्यिक वॉयस कॉल के साथ मिलाया जाता है, तो वॉयस कॉल को प्रमोशनल वॉयस कॉल माना जाएगा।

स्पष्टीकरण: ये कॉल केवल उन सब्सक्राइबर्स को की जाएंगी जिन्होंने अधिमान रजिस्टर में लागू श्रेणी के तहत अपनी अधिमानता को इस तरह के संप्रेषण को ब्लॉक नहीं किया है या सहमति रजिस्टर में अपनी सहमति दी है, जैसा भी लागू हो। यदि प्रेषक ने इच्छित प्राप्तकर्ता से विनियम के तहत प्रदान की गई स्पष्ट डिजिटल सहमति प्राप्त की है, तो स्पष्ट सहमति के साथ ऐसे प्रचार कॉल वरीयता रजिस्टर में लागू श्रेणी के तहत पंजीकृत उनकी वरीयताओं के बावजूद प्राप्तकर्ताओं को डिलीवर किए जाएंगे।

(च) खंड (खज) के स्थान पर निम्नलिखित खंड प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-

“(खज) “सेवा संदेश या सेवा वॉयस कॉल” का आशय किसी प्रेषक द्वारा भेजा गया संदेश या वॉयस कॉल से है ,

(i) अपने ग्राहक या सब्सक्राइबर को किसी उत्पाद या सेवा से संबंधित जानकारी प्रदान करने के लिए, जैसे कि उत्पाद/वारंटी जानकारी, उत्पाद रि कॉल जानकारी, सॉफ्टवेयर अपग्रेड अलर्ट, ग्राहक द्वारा उपयोग या खरीदे गए वाणिज्यिक या सेवा के लिए सुरक्षा या उत्पाद की सुरक्षा जानकारी, आवधिक शेष अलर्ट, माल या सेवाओं की डिलीवरी के बारे में जानकारी, और ऐसे संदेश प्रकृति में प्रचारात्मक नहीं हैं और उन्हें स्पष्ट सहमति की आवश्यकता नहीं है; या

(ii) प्राप्तकर्ता से स्पष्ट सहमति प्राप्त करने के बाद प्रेषक द्वारा पेश किए गए उत्पाद या सेवाओं की चल रही खरीद या उपयोग से जुड़े वाणिज्यिक लेनदेन को सुविधाजनक बनाने या पूरा करने के लिए प्राप्तकर्ता और ऐसे संदेश प्रकृति में प्रचारात्मक नहीं हैं;

बशर्ते कि ऐसी स्पष्ट सहमति सात दिनों के लिए होगी या प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्देशित की जाएगी:

बशर्ते कि एक लेन-देन संदेश या लेन-देन संबंधी वॉयस कॉल जिसमें सेवा से संबंधित जानकारी शामिल है, को सेवा संदेश या सेवा वॉयस कॉल के रूप में माना जाएगा;";

(छ) खंड (खन) के स्थान पर निम्नलिखित खंड प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-

"(खन) "लेन-देन संबंधी संदेश या लेन-देन संबंधी वॉयस कॉल" का आशय किसी उत्पाद या सेवा से संबंधित लेनदेन के तीस मिनट के भीतर ग्राहक द्वारा शुरू किए गए लेनदेन के जवाब में किसी प्रेषक द्वारा अपने ग्राहक या ग्राहक को भेजा गया संदेश या वॉयस कॉल से है, जैसे कि बैंकों से ओटीपी, ई-कॉमर्स जैसी गैर-बैंकिंग संस्थाएं, ऐप लॉगिन आदि, लेनदेन अलर्ट और पुष्टिकरण, लेनदेन पूरा होने के बाद शेष राशि अलर्ट, धनवापसी जानकारी आदि और ऐसे संदेश या कॉल प्रकृति में प्रचारात्मक नहीं हैं और इसके लिए स्पष्ट सहमति की आवश्यकता नहीं है; "

(ज) खंड (खप) हटा दिया जाएगा;

(झ) (खब) के बाद, निम्नलिखित प्रावधान प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: -

"(खब) "अवांछित वाणिज्यिक संचार या यूसीसी" का आशय किसी ऐसे वाणिज्यिक संप्रेषण से है जो न तो प्राप्तकर्ता की सहमति के अनुसार है और न ही पंजीकृत अधिमानता के अनुसार है, लेकिन इसमें निम्न शामिल नहीं होंगे:

(i) कोई भी लेन-देन संबंधी संदेश या लेन-देन संबंधी वॉयस कॉल;

(ii) कोई भी सेवा संदेश या सेवा वॉयस कॉल;

(iii) केंद्र सरकार या राज्य सरकार या संविधान के तहत स्थापित निकायों के निर्देश पर प्रेषित कोई भी संदेश या वॉयस कॉल, जब ऐसा संप्रेषण सार्वजनिक हित में हो;

(iv) प्राधिकरण द्वारा या उसके निर्देश पर या प्राधिकरण द्वारा इस उद्देश्य के लिए स्पष्ट रूप से प्राधिकृत किसी एजेंसी द्वारा प्रेषित कोई भी संदेश या वॉयस कॉल।

बशर्ते कि प्रेषक द्वारा किया गया कोई वाणिज्यिक संचार जो वाणिज्यिक संचार भेजने के प्रयोजन से किसी अभिगम प्रदाता के पास पंजीकृत नहीं है, उसे अवांछित वाणिज्यिक संचार माना जाएगा।

बशर्ते कि वाणिज्यिक संचार की आड़ में या अन्यथा प्राप्तकर्ता को धोखा देने या प्राप्तकर्ता के साथ धोखाधड़ी करने का प्रयास करने के लिए भेजा गया कोई भी संदेश या वॉयस कॉल इस विनियम के तहत एक अनचाही वाणिज्यिक संचार के रूप में माना जाएगा, जहां तक प्रेषक द्वारा दूरसंचार संसाधनों के दुरुपयोग का संबंध है।

3. मूल विनियमों के विनियम 3 के स्थान पर निम्नलिखित विनियम प्रतिस्थापित किए जाएंगे, अर्थात्:-

"3. एक्सेस प्रदाताओं के नेटवर्क के माध्यम से वाणिज्यिक संचार- (1) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि उसके नेटवर्क का उपयोग करने वाला कोई वाणिज्यिक संचार केवल पंजीकृत शीर्षलेखों या वाणिज्यिक संचार के प्रयोजन के लिए निर्दिष्ट विशेष श्रृंखला से प्रेषक(ओं) को आवंटित संसाधनों की संख्या का उपयोग करके ही किया जाएगा।

(2) कोई भी प्रेषक, जो इन विनियमों के अंतर्गत वाणिज्यिक संचार भेजने के प्रयोजनार्थ किसी एक्सेस प्रदाता के पास पंजीकृत नहीं है, कोई भी वाणिज्यिक संचार नहीं करेगा और यदि ऐसा कोई प्रेषक वाणिज्यिक संचार

भेजता है तो ऐसे प्रेषक के सभी दूरसंचार संसाधनों को इन विनियमों के अंतर्गत किए गए प्रावधान के अनुसार निलंबित किया जा सकता है या काटा भी जा सकता है।

4. मूल विनियमों के विनियम 4 के लिए, निम्नलिखित विनियम प्रतिस्थापित किए जाएंगे, अर्थात:-

"4. ऑटो डायलर/रोबो-कॉल के उपयोग के बारे में सूचना – प्रत्येक प्रेषक ऑटो डायलर या रोबो-कॉल के उपयोग के साथ-साथ लिखित रूप में ऐसी कॉलों के इच्छित उद्देश्य के बारे में मूल एक्सेस प्रदाता को अग्रिम रूप से सूचित करेगा।

5. मूल विनियमों के विनियम 22 के स्थान पर निम्नलिखित विनियम प्रतिस्थापित किए जाएंगे, अर्थात:-

"22 एक्सेस अभिगम प्रदाताओं के अन्य दायित्व - (1) प्रत्येक अभिगम प्रदाता, –

(क) हेडर और कंटेंट टेम्प्लेट के दुरुपयोग के मामले में-

(i) यह सुनिश्चित करना कि संबंधित प्रेषक से यातायात को सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा तत्काल निलंबित कर दिया जाएगा, जब तक कि प्रेषक संगत कानूनों के अंतर्गत कानून प्रवर्तन एजेंसियों के पास शिकायत दर्ज नहीं करता है, और प्रेषक अपने सभी शीर्षलेखों और विषय-वस्तु टेम्पलेट्स की समीक्षा करता है और अपने शीर्षलेखों के दुरुपयोग को रोकने के लिए विनियमों के अनुसार सुधारात्मक उपाय करता है। सामग्री टेम्पलेट और अन्य प्रासंगिक क्रेडेंशियल:

बशर्ते कि एक्सेस प्रदाता द्वारा तब तक कोई कार्रवाई नहीं की जाएगी जब तक कि संबंधित प्रेषक को अभ्यावेदन का उचित अवसर न दिया गया हो;

(ii) यदि डिलीवरी टीएम हेडर या सामग्री टेम्पलेट के दुरुपयोग में शामिल है, तो प्रेषक संबंधित कानूनों के तहत कानून प्रवर्तन एजेंसियों के साथ डिलीवरी टीएम के खिलाफ शिकायत दर्ज करेगा;

(ख) यह सुनिश्चित करना कि जब कभी किसी प्रेषक या टेलीमार्केटर को किसी एक्सेस प्रदाता द्वारा निलंबित या ब्लैक लिस्ट में डाला जाता है और उसकी स्थिति उसके द्वारा डीएलटी प्लेटफार्म पर अद्यतन की जाती है तो अन्य एक्सेस प्रदाता ऐसी संस्थाओं से तत्काल ट्रैफिक रोक देंगे लेकिन निलंबन करने या काली सूची में डालने के समय से चौबीस घंटे के भीतर और निलंबन या ब्लैक लिस्ट में डालने की अवधि के दौरान इन कंपनियों के पुनः पंजीकरण की अनुमति नहीं देंगे;

(ग) पंजीकृत प्रेषकों और आरटीएम के लिए सालाना स्व-प्रमाणित करने के लिए एक तंत्र विकसित करना: -

(i) एक्सेस प्रदाताओं के पास उनके अद्यतन ब्यौरे की उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए उनके पंजीकरण ब्यौरे उपलब्ध कराए गए जाएं;

(ii) उनके सभी पंजीकृत हेडर, कंटेंट टेम्पलेट और सहमति टेम्पलेट:

बशर्ते कि पंजीकृत प्रेषक या आरटीएम की ओर से उनके पंजीकरण विवरण, पंजीकृत हेडर, सामग्री टेम्पलेट और सहमति टेम्पलेट को प्रमाणित करने में कोई भी विफलता ऐसे प्रेषकों और आरटीएम या उनके पंजीकृत हेडर, सामग्री टेम्पलेट और सहमति टेम्पलेट्स के स्वतः निलंबन का कारण बनेगी, जैसा भी मामला हो:

बशर्ते कि एक्सेस प्रदाता प्रावधान का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए प्रेषक या आरटीएम के साथ अपने समझौते में उपयुक्त प्रावधानों को शामिल करेंगे;

(घ) यह सुनिश्चित करना कि वाणिज्यिक संचार का प्रसारण उन प्रेषकों द्वारा प्रमाणित किया जाता है जिनके नाम पर वाणिज्यिक संचार करने के लिए विशेष श्रृंखला से हेडर या नंबर संसाधन जारी किए जाते हैं, जैसा कि प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्देश जारी किया जाता है;

(ङ) प्राप्तकर्ताओं को प्रेषकों से प्राप्त संदेशों पता लगाने की क्षमता और श्रृंखला में प्रत्येक इकाई की जवाबदेही बनाए रखना और पारिस्थितिकी तंत्र में पर्याप्त लचीलेपन की अनुमति देना और यह सुनिश्चित करना कि-

(i) दो से अधिक टेलीमार्केटर नहीं होने चाहिए जिसमें से एक टेलीमार्केटर एग्रीगेटर फंक्शन के साथ और दूसरा टेलीमार्केटर डिलीवरी फंक्शन के साथ, या जैसा कि प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्देशित किया जाए;

- (ii) आरटीएम को डिजिटल प्लेटफॉर्म का उपयोग करना अनिवार्य है जो ट्रेस को रिकॉर्ड करता है जब संदेश उनके माध्यम से गुजरते हैं, इस तरह के उपयोग के लिए आवश्यक प्रावधान करके एक्सेस प्रदाता और आरटीएम के बीच करार में शामिल किया जाएगा;
- (iii) डिलीवरी फंक्शन के लिए टेलीमार्केटर के कार्यों में यह सुनिश्चित करना शामिल होगा कि उनके द्वारा संभाले गए वाणिज्यिक संचार का पता लगाया जा सकता है और ऐसे कार्य के लिए आवश्यक प्रावधान डिलीवरी फंक्शन के लिए एक्सेस प्रदाता और टेलीमार्केटर के बीच करार में शामिल किए जाएंगे;
- (च) अपने विवेक से, प्रेषकों और आरटीएम के पंजीकरण के लिए शुल्क और इन विनियमों के तहत प्रदान की गई अन्य गतिविधियों जैसे हेडर का पंजीकरण, सामग्री टेम्पलेट आदि के लिए शुल्क निर्दिष्ट करें और यूसीसी के खिलाफ सुरक्षा के लिए सुरक्षा जमा भी निर्धारित कर सकते हैं:
- बशर्ते कि प्राधिकरण, इन विनियमों के अधीन उपबंधित किन्हीं अन्य क्रियाकलापों के लिए पंजीकरण शुल्क या शुल्क विनिदष्ट कर सकेगा, एक्सेस प्रदाताओं को ऐसा शुल्क विहित करने का आदेश दे सकेगा या निदेश दे सकेगा;
- (छ) अपने विवेक से, यदि विनियमों के उल्लंघन के लिए ऐसी संस्थाओं को सौंपे गए कार्यों की विफलता को जिम्मेदार ठहराया जा सकता है तो वे पंजीकृत प्रेषकों और टेलीमार्केटरों पर वित्तीय हतोत्साहन लगा सकते हैं या प्रतिभूति जमा राशि जब्त कर सकते हैं और उन्हें निलंबित या ब्लैक लिस्ट कर सकते हैं।
- बशर्ते कि यदि प्राधिकरण के पास यह विश्वास करने का कारण हो कि एक्सेस प्रदाताओं द्वारा पंजीकृत प्रेषकों और टेलीमार्केटरों के विरुद्ध विनिदष्ट उपाय प्रभावी नहीं हैं, तो वह एक्सेस प्रदाताओं को उपर्युक्त उपाय करने का निदेश दे सकता है।
- (ज) आरटीएम और प्रेषकों द्वारा शिकायतों के पंजीकरण और उनके निवारण के लिए प्रावधान करना सुनिश्चित करें।
- (झ) पंजीकृत प्रेषकों, डिलीवरी फंक्शन वाले टेलीमार्केटरों और एग्रीगेटर कार्यों को करने वाले टेलीमार्केटरों के साथ करार करें और यह सुनिश्चित करें कि -
- (i) पंजीकृत प्रेषकों के साथ करार में शामिल होंगे, -
- (अ) इन विनियमों के प्रावधानों के तहत प्रेषक की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां और गैर-अनुपालन के मामले में उनके खिलाफ की जा सकने वाली दंडात्मक कार्रवाई। करार में स्पष्ट रूप से यह निर्धारित किया जाएगा कि यह सुनिश्चित करना प्रेषक की एकमात्र जिम्मेदारी होगी कि केवल पंजीकृत हेडर या सेवा और लेन-देन संबंधी कॉल करने के उद्देश्य से सौंपी गई विशेष श्रृंखला से ऐसे प्रेषक को आवंटित संख्या संसाधनों का उपयोग उसके द्वारा ऐसी कॉल करने के लिए किया जाता है और इसमें कोई प्रचार सामग्री नहीं मिलाई जाएगी;
- (ब) टेलीमार्केटर द्वारा हेडर या विषय-वस्तु टेम्पलेट्स के दुरुपयोग के मामले में पंजीकृत प्रेषक द्वारा टेलीमार्केटर के विरुद्ध कानूनी कार्रवाई का प्रावधान;
- (स) प्रेषक की जिम्मेदारी है कि वह वार्षिक आधार पर अपने पंजीकरण विवरण और सभी पंजीकृत शीर्षलेखों, सामग्री टेम्पलेट्स और सहमति टेम्पलेट्स को स्व-प्रमाणित करके एक्सेस प्रदाताओं के साथ अपनी अद्यतन जानकारी की उपलब्धता सुनिश्चित करे, ऐसा न करने पर प्रेषक या अप्रमाणित शीर्ष लेख और टेम्पलेट, जैसा भी मामला हो, स्वतः निलंबित कर दिया जाएगा;
- (ii) पंजीकृत टेलीमार्केटरों के साथ करार में शामिल होंगे, -
- (अ) इन विनियमों के अंतर्गत विनिदष्ट टेलीमार्केटरों की भूमिकाएं और उत्तरदायित्व तथा अनुपालन न होने की स्थिति में उनके विरुद्ध की जा सकने वाली कार्रवाई;
- (ब) टेलीमार्केटर का उत्तरदायित्व है कि वह वार्षिक आधार पर अपने पंजीकरण ब्यौरों और सभी पंजीकृत शीर्षलेखों, विषय-वस्तु टेम्पलेट्स और सहमति टेम्पलेट्स को स्व-प्रमाणित करके अभिगम प्रदाताओं के पास अपनी अद्यतन सूचना की उपलब्धता सुनिश्चित करे, ऐसा न होने पर टेलीमार्केटर अथवा अप्रमाणित शीर्षलेख और टेम्पलेट्स, जैसा भी मामला हो, स्वतः निलंबित कर दिए जाएंगे।

6. मूल विनियमों के विनियमन 23 में, -

(अ) उप-विनियमन (1) में, मद (क) के लिए, निम्नलिखित मद को प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: -

"(अ) विनियमों के उल्लंघन में अवांछित वाणिज्यिक संचार के प्रेषक के खिलाफ अपने ग्राहक द्वारा शिकायत करने के लिए बशर्ते कि -

(i) आरटीएम या पंजीकृत प्रेषक, ग्राहक को अपनी प्राथमिकताएं पंजीकृत करनी चाहिए;

(ii) यूटीएम या अपंजीकृत प्रेषक, ग्राहक द्वारा वरीयताओं के पंजीकरण की कोई पूर्व-आवश्यकता नहीं होगी।

(ब) उप-विनियमन (2) में, -

(i) मद (च) के लिए निम्नलिखित मद प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: -

"(च) निर्दिष्ट प्रारूप में एक्सेस प्रदाता के नामित ई-मेल आईडी पर ई-मेल भेजना।

(ii) मद (एफ) के बाद, निम्नलिखित आइटम डाला जाएगा, अर्थात्: -

"(छ) कोई अन्य साधन जो प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर अधिसूचित किया जा सकता है।

(iii) परंतुक के स्थान पर निम्नलिखित परंतुक रखा जाएगा, अर्थात्:-

"बशर्ते कि ऐसी प्रत्येक शिकायत किसी अभिदाता या प्राप्तकर्ता द्वारा अवांछित वाणिज्यिक संचार की प्राप्ति के सात दिनों के भीतर की जाएगी:

(स) उप-विनियमन (5) के लिए, निम्नलिखित उप-विनियमन को प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: -

"(5) ग्राहक को प्रारूप और प्रक्रिया का विवरण प्रदान करने के लिए, जैसा कि उचित व्यवहार संहिता में दिया गया है, जब किसी शिकायत को अधूरी जानकारी या अनुचित प्रारूप के आधार पर एक्सेस प्रदाता द्वारा अमान्य माना जाता है:

बशर्ते कि-

(अ) यदि वॉयस कॉल या संदेश के माध्यम से अवांछित वाणिज्यिक संचार के खिलाफ की गई शिकायतों में प्रेषक का मोबाइल नंबर, शिकायतकर्ता का मोबाइल नंबर, यूसीसी की तारीख और यूसीसी वॉयस कॉल या संदेश के बारे में संक्षिप्त जानकारी शामिल है, तो इसे एक वैध शिकायत के रूप में माना जाएगा; अवांछित वाणिज्यिक संचार के विवरण की पद्धति के संबंध में शिकायतकर्ता के मार्गदर्शन के लिए अभिगम प्रदाताओं के मोबाइल ऐप और वेब पोर्टल में एक टेम्पलेट उपलब्ध कराया जाएगा और अभिगम प्रदाता जांच, यदि शिकायतकर्ता के पास उपलब्ध हो अथवा उसके द्वारा उपलब्ध कराई गई हो, के समर्थन में अतिरिक्त सूचना एकत्र कर सकता है। अनिवार्य फ़ील्ड, यदि प्रदर्शित होते हैं, तो *चिह्न (*) के साथ चिह्नित किया जाएगा;

(ब) व्यवसाय या कानूनी इकाई का नाम जिसकी ओर से अवांछित वाणिज्यिक संचार किया गया था और वाणिज्यिक संचार का उद्देश्य कैप्चर किया जाएगा; हालांकि, इन्हें शिकायत पंजीकरण या जांच के लिए अनिवार्य क्षेत्र के रूप में नहीं माना जाएगा।

7. मूल विनियमों के विनियमन 24 में, -

(अ) उप-विनियमन (2) में, खंड (ग) के लिए, निम्नलिखित खंड को प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: -

"(सी) संदर्भित टेलीफोन नंबर (एस) (आरटीएन), संदर्भित इकाई या ब्रांड नाम और कॉल का उद्देश्य यदि शिकायत में प्रदान किया गया है;"।

(ब) उप-विनियमन (4) के बाद, निम्नलिखित परंतुक डाला जाएगा, अर्थात्: -

बशर्ते कि यूटीएम या अपंजीकृत प्रेषक के लिए, प्रेषक का विवरण जैसे प्रेषक का नाम, प्रेषक की दूरसंचार ग्राहक (व्यक्तिगत या उद्यम) के रूप में श्रेणी, पता और प्रेषक की विशिष्ट पहचान करने के लिए अन्य प्रासंगिक विवरण दर्ज किए जाएंगे।

8. मूल विनियमों के विनियमन 25 के स्थान पर निम्नलिखित विनियमन प्रस्थापित किए जाएंगे, अर्थात्:-

“25 शिकायत तंत्र: प्रत्येक एक्सेस प्रदाता ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों को हल करने और प्रेषकों के खिलाफ उपचारात्मक कार्रवाई करने के लिए सिस्टम, कार्य और प्रक्रियाएं स्थापित करेगा, जैसा कि नीचे दिया गया है:

(1) टर्मिनेटिंग एक्सेस प्रदाता (टीएपी) शिकायत को रिकॉर्ड करेगा और डीएल-शिकायतों पर गैर-अस्वीकार्य और अपरिवर्तनीय तरीके से रिपोर्ट करेगा और संबंधित मूल एक्सेस प्रदाता (ओएपी) को वास्तविक समय में शिकायत का विवरण अधिसूचित करेगा, सिवाय इसके कि जब ऐसा करना संभव न हो, जैसा कि नीचे उप-खंड (2) में विनिर्धारित किया गया है।

(2) ऐसे मामलों में जहां पंजीकृत शिकायत में प्रेषक या हेडर का पूरा टेलीफोन नंबर उपलब्ध नहीं है, टीएपी ग्राहक को उसकी शिकायत के बंद होने के बारे में कारण के साथ सूचित करेगा और ग्राहक को शिकायत दर्ज करने के सही तरीके के बारे में शिक्षित करेगा। तथापि, यदि प्राधिकरण चाहे, तो शिकायतकर्ता को इस तरह के संचार करने की सामग्री और विधि के बारे में निर्देश जारी कर सकता है।

(3) टर्मिनेटिंग एक्सेस प्रदाता यह भी सत्यापित करेगा कि शिकायत प्राप्ति की तिथि वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त करने के सात दिनों के भीतर है या नहीं और यदि ग्राहक द्वारा किए गए शिकायत सात दिनों की समाप्ति के पश्चात रिपोर्ट की जाती है, तो टीएपी ग्राहक को शिकायत निपटान के लिए व्यवहार संहिता के अनुसार कारणों के साथ उसकी शिकायत के बंद होने के बारे में सूचित करेगा और शिकायत की स्थिति को शिकायत के बजाय रिपोर्ट के रूप में डीएल शिकायत पर बदल देगा। तथापि, यदि प्राधिकरण चाहे, तो शिकायतकर्ता को इस तरह के संचार की सामग्री और विधि के बारे में निर्देश जारी कर सकता है।

(4) यदि शिकायत पंजीकृत टेलीमार्केटर (आरटीएम) या पंजीकृत प्रेषक से संबंधित है:

क) ओएपी शिकायत की प्राप्ति की सूचना तुरंत प्रेषक को देगा, जिसमें ऐसे विवरण होंगे जो प्रेषक को तुरंत जांच शुरू करने में मदद करेंगे।

ख) ओएपी शिकायतकर्ता और रिपोर्ट किए गए टेलीफोन नंबर या हेडर के बीच शिकायत संचार की घटना की जांच करने के लिए ओएपी द्वारा शिकायत की प्राप्ति की तारीख से एक व्यावसायिक दिन के भीतर संचार विवरण रिकॉर्ड (सीडीआर) की जांच करेगा, जिससे अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त हुआ था।

ग) उप-विनियम (4) (ख) के तहत शिकायत संचार की कोई घटना नहीं होने की स्थिति में, ओएपी आचरण संहिता में निर्धारित तरीके से शिकायत को बंद करने के बारे में शिकायतकर्ता को कारणों के साथ सूचित करने के लिए टीएपी को सूचित करेगा; तथापि, यदि प्राधिकरण चाहे, तो शिकायतकर्ता को इस तरह के संचार करने की सूचना सामग्री और विधि के बारे में निर्देश जारी कर सकता है।

घ) उप-विनियम (4)(ख) के अंतर्गत एसएमएस-संबंधी शिकायत वाले संचार की घटना के मामले में, ओएपी शिकायत प्राप्त होने की तारीख से एक व्यावसायिक दिन के भीतर आगे जांच करेगा कि क्या अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण वितरित करने से पहले रिपोर्ट किए गए मामले में सभी विनियामक पूर्व-जांच की गई थी; और

(i) यदि सभी विनियामक पूर्व-जांच की गई हों तथा प्राप्तकर्ता को वाणिज्यिक संप्रेषण की डिलीवरी विनियमों तथा व्यवहार संहिता में दिए गए प्रावधानों की पुष्टि में की गई हो, तो ओएपी शिकायतकर्ता को शिकायत बंद करने के बारे में सूचित करने के लिए टीएपी को सूचित करेगा, साथ ही अभ्यास संहिता में दिए गए कारणों के बारे में भी बताएगा। हालांकि, प्राधिकरण चाहे तो शिकायतकर्ता को इस तरह के संचार की सूचना सामग्री और विधि के बारे में निर्देश जारी कर सकता है।

(ii) विनियमों का अनुपालन न करने की स्थिति में, ओएपी शिकायत प्राप्त होने की तिथि से दो व्यावसायिक दिनों के भीतर, दोषी इकाई के खिलाफ कार्रवाई करेगा तथा शिकायतकर्ता को उसकी शिकायत के खिलाफ की गई कार्रवाई के बारे में सूचित करने के लिए टीएपी को सूचित करेगा, जैसा कि विनियमों तथा व्यवहार संहिता में दिए गए हैं। हालांकि, प्राधिकरण चाहे तो शिकायतकर्ता को इस तरह के संप्रेषण की सूचना सामग्री और विधि के बारे में निर्देश जारी कर सकता है।

(iii) ओएपी विनियमों और व्यवहार संहिता में दिए गए प्रावधानों के अनुसार अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण को नियंत्रित करने के लिए उचित उपचारात्मक कार्रवाई करेगा ताकि विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित किया जा सके;

ड) उप-विनियम (4)(ख) के तहत प्रमोशनल कॉल के लिए विनिर्दिष्ट श्रृंखला से वॉयस कॉल से संबंधित शिकायत वाले संचार की घटना के मामले में, ओएपी शिकायत प्राप्त होने की तारीख से एक व्यावसायिक दिन के भीतर आगे की जांच करेगा कि क्या अनचाहे वाणिज्यिक संप्रेषण वितरित करने से पहले रिपोर्ट किए गए मामले में सभी विनियामक पूर्व-जांच की गई थी; और

- (i) यदि सभी विनियामक पूर्व-जांच की गई थी और प्राप्तकर्ता को वाणिज्यिक संप्रेषण की डिलीवरी विनियमों और व्यवहार संहिता में प्रावधानों की पुष्टि में थी, तो ओएपी शिकायतकर्ता को अभ्यास संहिता में दिए गए कारणों के साथ शिकायत को बंद करने के बारे में सूचित करने के लिए टीएपी को सूचित करेगा। तथापि, यदि प्राधिकरण चाहे तो, शिकायतकर्ता को इस तरह के संप्रेषण करने की सूचना सामग्री और विधि के बारे में निर्देश जारी कर सकता है।
- (ii) विनियमों का अनुपालन न करने की स्थिति में, ओएपी शिकायत प्राप्त होने की तिथि से दो व्यावसायिक दिनों के भीतर, दोषी इकाई के विरुद्ध कार्रवाई करेगा तथा टीएपी को सूचित करेगा कि शिकायतकर्ता को उसकी शिकायत के विरुद्ध की गई कार्रवाई के बारे में विनियमों तथा व्यवहार संहिता में दिए गए प्रावधानों के अनुसार सूचित किया जाए। हालाँकि, यदि प्राधिकरण चाहे तो, शिकायतकर्ता को ऐसे संप्रेषण करने की सूचना सामग्री तथा विधि के बारे में निर्देश जारी कर सकता है।
- (iii) ओएपी विनियमों तथा व्यवहार संहिता में दिए गए प्रावधानों के अनुसार, ऐसे प्रेषकों से अनचाहे वाणिज्यिक संप्रेषण को नियंत्रित करने के लिए उचित उपचारात्मक कार्रवाई करेगा ताकि विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित किया जा सके;

च) लेन-देन और सेवा कॉल के लिए विनिर्दिष्ट श्रृंखला से आवंटित संख्या संसाधन(ओं) का उपयोग करके किए गए प्रचारात्मक वॉयस कॉल से संबंधित खंड (4)(ख) के तहत शिकायत किए गए संप्रेषण की घटना के मामले में, ओएपी अधिकतम दो व्यावसायिक घंटों के भीतर जांच करेगा कि क्या उसी प्रेषक के खिलाफ समान शिकायतें या रिपोर्ट हैं।

- (i) यदि यह पाया जाता है कि प्रेषक के खिलाफ शिकायतों और/या रिपोर्टों की संख्या पिछले दस दिनों के दौरान पाँच या पाँच से अधिक विशिष्ट प्राप्तकर्ताओं से है, तो ओएपी प्रेषक के सभी दूरसंचार संसाधनों की आउटगोइंग सेवाओं को निलंबित कर देगा, जिनका उपयोग यूसीसी भेजने के लिए किया गया था और नीचे दिए गए अनुसार जांच शुरू करेगा:

ओएपी उप-विनियम (5)(घ)(i) के तहत प्रेषक को मामले में अपना पक्ष रखने का अवसर देने के लिए एक नोटिस जारी करेगा; प्रेषक से प्रतिनिधित्व प्राप्त होने की तारीख से पाँच व्यावसायिक दिनों के भीतर जांच करेगा और अपने निष्कर्षों के कारणों को रिकॉर्ड करेगा। यदि ओएपी का निष्कर्ष यह है कि प्रेषक अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने में लगा हुआ था, तो ओएपी ऐसे प्रेषक के विरुद्ध निम्नानुसार कार्रवाई करेगा-

(क) उल्लंघन के पहले मामले में, प्रेषक के सभी दूरसंचार संसाधनों की आउटगोइंग सेवाओं को सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा 15 दिनों की अवधि के लिए प्रतिबंधित कर दिया जाएगा, भले ही उनका उपयोग यूसीसी भेजने के लिए किया गया हो या नहीं।

(ख) उल्लंघन के दूसरे और बाद के मामलों के लिए,

- i. प्रेषक के सभी दूरसंचार संसाधनों को सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा एक वर्ष के लिए डिस्कनेक्ट कर दिया जाएगा, भले ही उनका उपयोग यूसीसी भेजने के लिए किया गया हो या नहीं।
- ii. ओएपी प्रेषक को ब्लैकलिस्ट श्रेणी में डाल दिया जाएगा और इस अवधि के दौरान किसी भी एक्सेस प्रदाता द्वारा ऐसे प्रेषक को कोई नया दूरसंचार संसाधन प्रदान नहीं किया जाएगा।
- iii. यूसीसी बनाने के लिए उपयोग किए जाने वाले सभी उपकरणों को भी एक वर्ष की अवधि के लिए सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अवरुद्ध कर दिया जाएगा।

बशर्ते कि इस अवधि के दौरान ऐसे प्रेषक द्वारा एक टेलीफोन नंबर को बनाए रखने की अनुमति दी जा सकती है;

बशर्ते कि प्रेषक उल्लंघन के प्रथम या पश्चात्तवर्ती उदाहरण के कारण कार्रवाई के विरुद्ध ओएपी के समक्ष अभ्यावेदन कर सकता है; ओएपी अधिकतम सात कार्य दिवसों के भीतर अभ्यावेदन पर निर्णय लेगा तथा अपने निष्कर्षों को दर्ज करेगा;

बशर्ते कि ओएपी समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा निर्धारित प्रारूप और आवधिकता के अनुसार विनियामक समीक्षा के लिए प्राधिकरण को अपने द्वारा तय किए गए सभी अभ्यावेदन का विवरण दाखिल करेगा:

बशर्ते कि प्रेषक विनियम 29 के अनुसार, प्राधिकरण के समक्ष ओएपी के ऐसे निर्णय के खिलाफ अभ्यावेदन दायर कर सकता है।

- (ii) यदि पिछले दस दिनों के दौरान प्रेषक के खिलाफ शिकायतों और/या रिपोर्टों की संख्या पाँच से कम विशिष्ट प्राप्तकर्ताओं से है, तो ओएपी आचरण संहिता में निर्धारित तरीके से शिकायतकर्ता को शिकायत बंद करने के बारे में कारणों के साथ सूचित करने के लिए टीएपी को सूचित करेगा। तथापि, यदि प्राधिकरण चाहे तो, शिकायतकर्ता को इस तरह के संप्रेषण की सूचना सामग्री और तरीके के बारे में निर्देश जारी कर सकता है।

बशर्ते कि प्राधिकरण समय-समय पर उप-खंड (i) और (ii) के तहत कार्रवाई शुरू करने के लिए अलग-अलग मानदंड निर्धारित कर सकता है।

(5) यदि शिकायत किसी अपंजीकृत टेलीमार्केटर (यूटीएम) से संबंधित है, तो

क) ओएपी शिकायत की प्राप्ति की सूचना तुरंत प्रेषक को देगा।

ख) ओएपी शिकायत प्राप्त होने की तिथि से एक व्यावसायिक दिन के भीतर संप्रेषण विवरण रिकॉर्ड (सीडीआर) की जांच करेगा, ताकि शिकायतकर्ता और रिपोर्ट किए गए टेलीफोन नंबर के बीच शिकायत की गई संचार की घटना की जांच की जा सके, जिससे अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त हुआ था।

ग) उप-विनियम (5) (ख) के तहत शिकायत किए गए संचार की कोई घटना नहीं होने की स्थिति में, ओएपी व्यवहार संहिता में निर्धारित तरीके से शिकायत को बंद करने के बारे में शिकायतकर्ता को कारणों के साथ सूचित करने के लिए टीएपी को सूचित करेगा। तथापि, यदि प्राधिकरण चाहे तो, शिकायतकर्ता को इस तरह के संप्रेषण करने की सामग्री और तरीके के बारे में निर्देश जारी कर सकता है;

घ) खंड (5)(ख) के अंतर्गत शिकायत किए गए संप्रेषण की घटना के मामले में, ओएपी अधिकतम दो व्यावसायिक घंटों के भीतर आगे की जांच करेगा कि क्या उसी प्रेषक के विरुद्ध समान शिकायतें या रिपोर्ट हैं; और

- (i) यदि यह पाया जाता है कि प्रेषक के विरुद्ध शिकायतों और/या रिपोर्टों की संख्या पिछले दस दिनों के दौरान पाँच या पाँच से अधिक विशिष्ट प्राप्तकर्ताओं से है, तो ओएपी प्रेषक के सभी दूरसंचार संसाधनों की आउटगोइंग सेवाओं को निलंबित कर देगा, भले ही उन दूरसंचार संसाधनों का वास्तव में ऐसे संप्रेषण करने में उपयोग किया गया हो या नहीं और उप-विनियम (6) में दिए गए अनुसार जांच शुरू करेगा;
- (ii) यदि यह पाया जाता है कि प्रेषक के विरुद्ध शिकायतों की संख्या पिछले दस दिनों के दौरान पाँच से कम विशिष्ट प्राप्तकर्ताओं से है, ओएपी, व्यवहार संहिता में निर्धारित तरीके से शिकायत को बंद करने के बारे में शिकायतकर्ता को कारणों सहित सूचित करने के लिए टीएपी को सूचित करेगा। तथापि, यदि प्राधिकरण चाहे तो शिकायतकर्ता को ऐसे संप्रेषण की सामग्री और तरीके के संबंध में निर्देश जारी कर सकता है।

(6) उप-विनियम (5)(घ)(i) के अंतर्गत शिकायत किए गए संचार की घटना के मामले में, ओएपी प्रेषक के मामले में अपना पक्ष रखने का अवसर देने के लिए नोटिस जारी करेगा; प्रेषक से प्रतिनिधित्व प्राप्त होने की तारीख से पांच व्यावसायिक दिनों के भीतर जांच करेगा और अपने निष्कर्षों के कारणों को रिकॉर्ड करेगा। यदि ओएपी का निष्कर्ष यह है कि प्रेषक अवांछित वाणिज्यिक संचार भेजने में लगा हुआ था, तो ओएपी ऐसे प्रेषक के खिलाफ निम्नलिखित कार्रवाई करेगा-

क) उल्लंघन के पहले उदाहरण के लिए, प्रेषक को आवंटित सभी दूरसंचार संसाधनों की आउटगोइंग सेवाओं को पीआरआई/एसआईपी ट्रंक, सिम आदि सहित सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा 15 दिनों की अवधि के लिए प्रतिबंधित कर दिया जाएगा, भले ही उन दूरसंचार संसाधनों का वास्तव में ऐसे संप्रेषण करने में उपयोग किया गया हो या नहीं।

ख) उल्लंघन के दूसरे और उसके बाद के मामलों के लिए,

- (i) प्रेषक के सभी दूरसंचार संसाधन जिनमें पीआरआई/एसआईपी ट्रंक, सिम आदि शामिल हैं, सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा एक वर्ष के लिए डिस्कनेक्ट कर दिए जाएंगे, भले ही उन दूरसंचार संसाधनों का वास्तव में ऐसे संचार करने में उपयोग किया गया हो या नहीं।
- (ii) ओएपी प्रेषक को ब्लैक लिस्ट की श्रेणी में डाल देगा और इस अवधि के दौरान किसी भी एक्सेस प्रदाता द्वारा ऐसे प्रेषक को कोई नया दूरसंचार संसाधन प्रदान नहीं किया जाएगा।
- (iii) यूसीसी बनाने के लिए उपयोग किए जाने वाले सभी उपकरणों को भी एक वर्ष की अवधि के लिए सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अवरुद्ध कर दिया जाएगा।

बशर्ते कि आउटगोइंग सेवाओं पर रोक वाले एक टेलीफोन नंबर को इस अवधि के दौरान ऐसे प्रेषक द्वारा बनाए रखने की अनुमति दी जा सकती है। हालांकि, अनुमति टेलीफोन नंबर पर ऐसी आउटगोइंग सेवा पर रोक के बावजूद अधिसूचित आपातकालीन सेवाओं की अनुमति दी जाएगी।

बशर्ते कि प्रेषक उल्लंघन के पहले या बाद के मामले के कारण कार्रवाई के खिलाफ ओएपी को प्रतिनिधित्व कर सकता है; ओएपी अधिकतम सात व्यावसायिक दिनों की अवधि के भीतर प्रतिनिधित्व का फैसला करेगा और अपने निष्कर्षों को दर्ज करेगा।

बशर्ते कि ओएपी अपने द्वारा तय किए गए सभी अभ्यावेदनों का ब्यौरा प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर परिभाषित प्रारूप और आवधिकता के अनुसार विनियामक समीक्षा के लिए प्राधिकरण को दाखिल करेगा:

बशर्ते कि प्रेषक विनियम 29 के अनुसार प्राधिकरण के समक्ष ओएपी के ऐसे निर्णय के विरुद्ध अपील दायर करेगा।

9. मूल विनियमों के विनियम 26 में, -

(अ) उप-विनियमन (4) के लिए, निम्नलिखित उप-विनियमन को प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: -

"(4) प्राधिकरण समय-समय पर अपने अधिकारियों या कर्मचारियों द्वारा या अपने द्वारा नियुक्त एजेंसी के माध्यम से किए गए ऑडिट के माध्यम से शिकायतों के पंजीकरण और समाधान, शिकायतों की जांच और प्राधिकरण को रिपोर्ट करने, यूसीसी डिटेक्ट सिस्टम के कार्यान्वयन और उस पर की गई कार्रवाई, विभिन्न पंजीकरण प्रक्रियाओं जैसे प्रेषक पंजीकरण, टेलीमार्केटर पंजीकरण, हेडर पंजीकरण, सामग्री टेम्पलेट पंजीकरण और वरीयता पंजीकरण प्रक्रिया, स्क्रबिंग प्रक्रिया, सहमति प्रक्रिया और एक्सेस प्रदाताओं द्वारा मूल विनियम के प्रासंगिक प्रावधानों के अनुसार अपनाई गई अन्य प्रक्रियाओं सहित अन्य प्रक्रियाओं का सत्यापन और मूल्यांकन कर सकता है।"

(ब) उप-विनियमन (4) के बाद, निम्नलिखित उप-विनियम डाले जाएंगे, अर्थात्: -

"(5) एक्सेस प्रदाता विनियम के प्रासंगिक प्रावधानों और प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर जारी किए गए अन्य निर्देशों के अनुसार निष्पादित की जा रही प्रक्रियाओं से संबंधित विभिन्न प्रक्रियाओं और डेटाबेस तक प्राधिकरण को रीयल टाइम एक्सेस प्रदान करेंगे।

- (6) एक्सेस प्रदाता प्राधिकरण द्वारा निर्धारित प्रारूपों में अपनी वेबसाइटों पर खोज योग्य प्रारूप में निम्नलिखित प्रकाशित करेंगे—

(i) सभी एक्सेस प्रदाताओं में संबंधित प्रेषकों के विवरण के साथ संदेश हेडर की पूरी सूची।

(ii) प्राप्त यूसीसी शिकायतों और उन पर की गई कार्रवाई के बारे में मासिक सारांश।

(iii) प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित कोई अन्य जानकारी।"

बशर्ते कि प्राधिकरण यदि चाहे तो ऐसी जानकारी की प्रस्तुति विधियों के संबंध में निर्देश जारी कर सकता है।

10. मूल विनियम के विनियम 27 के स्थान पर निम्नलिखित प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:

"27. पंजीकृत प्रेषकों या आरटीएम से अवांछित वाणिज्यिक संचार को रोकने में विफलता के परिणाम —(1) यदि कोई अभिगम प्रदाता पंजीकृत प्रेषकों/आरटीएम से अवांछित वाणिज्यिक कॉलों पर रोक लगाने में असफल रहता है तो प्राधिकरण प्रत्येक कैलेण्डर माह के लिए प्रत्येक लाइसेंसशुदा सेवा क्षेत्र में ऐसे अभिगम प्रदाताओं पर निम्नानुसार वित्तीय दंड लगाएगा -

(अ) किसी भी दंड के पूर्वाग्रह के बिना, जो इसके लाइसेंस के तहत या किसी भी अधिनियम के तहत लगाया जा सकता है, ओएपी वित्तीय निरूत्साहन के माध्यम से, वैध शिकायत की प्रति गिनती एक हजार रुपये की राशि का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा जिसे अमान्य घोषित किया गया है:

बशर्ते कि जहां यूसीसी की उत्पत्ति किसी अन्य एक्सेस प्रदाता द्वारा पंजीकृत शीर्षलेखों और विषय-वस्तु टेम्पलेट्स के कारण हुई है और ओएपी ने इन विनियमों के विनियम 25 के अनुसार ऐसे यूसीसी के विरुद्ध कार्रवाई की है, तो उपर्युक्त वित्तीय हतोत्साहन उस एक्सेस प्रदाता पर लगाया जाएगा जिसने ओएपी के बजाय ऐसे शीर्षलेखों और विषय-वस्तु टेम्पलेट्स को पंजीकृत किया है।

(ब) यदि एक्सेस प्रदाता ने हेडर पंजीकरण फ़ंक्शन और सामग्री टेम्पलेट पंजीकरण फ़ंक्शन के संबंध में विनियमों में परिकल्पित अपने दायित्वों को पूरा नहीं किया है, तो यह किसी भी दंड के पूर्वाग्रह के बिना, जो उसके लाइसेंस के नियमों और शर्तों के तहत या किसी भी अधिनियम के तहत लगाया जा सकता है, भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा, वित्तीय हतोत्साहन के रूप में, पंजीकरण की प्रति गिनती पांच हजार रुपये की राशि इन विनियमों के अनुसार नहीं पाई गई।

(स) यदि यह पाया जाता है कि एक्सेस प्रदाता ने इन विनियमों के विनियम 25 के अनुसार एक्सेस प्रदाता द्वारा की गई कार्रवाई के विरुद्ध प्रेषक द्वारा किए गए अभ्यावेदन पर गलत निर्णय लिया है तो एक्सेस प्रदाता को निम्नानुसार उत्तरदायी ठहराया जाएगा –

- (i) प्रेषक द्वारा दिए गए अभ्यावेदन पर गलत निर्णय लेने के पहले ऐसे उदाहरण के लिए, प्राधिकरण ऐसे मामलों पर निर्णय लेने में उचित तत्परता न बरतने के लिए एक्सेस अभिगम प्रदाता को चेतावनी जारी कर सकता है;
- (ii) एक ही प्रेषक द्वारा किए गए अभ्यावेदन पर गलत निर्णय लेने के दूसरे या बाद के उदाहरणों के लिए, एक्सेस प्रदाता, किसी भी दंड के पूर्वाग्रह के बिना, जो उसके लाइसेंस के नियमों और शर्तों के तहत या किसी भी अधिनियम के तहत लगाया जा सकता है, इन विनियमों के तहत या किसी अन्य प्रावधान के तहत, भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा। वित्तीय हतोत्साहन के रूप में, प्रति उदाहरण दस हजार रुपये की राशि।

(द) यदि एक्सेस प्रदाता ने आरटीएम के लिए अवांछित वाणिज्यिक संचार (यूसीसी) की गणना की गलत सूचना दी है तो वह अपने लाइसेंस के निबंधन एवं शर्तों अथवा इन विनियमों के अंतर्गत किन्हीं अन्य उपबंधों के तहत अधिरोपित किए गए किसी पर भी प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना वित्तीय निरूत्साहन के रूप में दो लाख रुपये की राशि का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा।

बशर्ते कि यदि एक्सेस प्रदाता ने दो या अधिक अनुवर्ती महीनों में आरटीएम के लिए अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण की गणना की गलत सूचना दी है तो एक्सेस प्रदाता वित्तीय निरूत्साहन के रूप में लगातार दूसरी बार गलत सूचना देने के लिए पांच लाख रुपये की राशि और उसके बाद होने वाली प्रत्येक बार गलत सूचना देने के लिए दस लाख रुपये की राशि का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा।

परंतु यह भी कि प्राधिकरण द्वारा वित्तीय निरूत्साहन के रूप में किसी राशि के भुगतान का कोई आदेश तब तक नहीं दिया जाएगा जब तक कि संबंधित एक्सेस प्रदाता को अभ्यावेदन करने का युक्तियुक्त अवसर न दिया गया हो।

(2) इन विनियमों के अंतर्गत वित्तीय निरूत्साहन के माध्यम से देय राशि ऐसे खाते के शीर्ष को विप्रेषित की जाएगी जैसा कि प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट किया जाए।

(3) प्राधिकरण, इस विनियम के उप-विनियम (1) के उपबंधों के अनुसार देय रकम से कोई वित्तीय निरूत्साहन या कम राशि का वित्तीय निरूत्साहन नहीं कर सकेगा या अधिरोपित किए गए वित्तीय निरूत्साहनों का पुनः अवलोकन कर सकेगा, जहां वह एक्सेस प्रदाता द्वारा प्रस्तुत किए गए कारणों में योग्यता पाता है।

11. प्रमुख विनियमों के विनियम 28 के स्थान पर निम्नलिखित विनियम रखे जाएंगे, अर्थात:-

"28. अपंजीकृत प्रेषकों या यूटीएम से अवांछित वाणिज्यिक संचार को रोकने में विफलता के परिणाम — (1) यदि कोई एक्सेस प्रदाता अपंजीकृत प्रेषकों अथवा यूटीएम के विरुद्ध कार्रवाई करने में असफल रहता है, जैसा कि इन

विनियमों के अंतर्गत प्रावधान किया गया है, तो प्राधिकरण प्रत्येक लाइसेंस सेवा क्षेत्र में ऐसे एक्सेस प्रदाताओं पर प्रति कैलेंडर माह निम्नानुसार वित्तीय निरूत्साहन लगाएगा -

(अ) यदि एक्सेस प्रदाता इन विनियमों के विनियम 25 के प्रावधानों के अनुसार अपंजीकृत प्रेषकों के विरुद्ध कार्रवाई करने में असफल रहता है तो वह लाइसेंस के निबंधन और शर्तों के अंतर्गत अथवा तत्समय प्रवृत्त किसी अधिनियम के अंतर्गत लगाए गए शास्ति के प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना वित्तीय निरूत्साहन के माध्यम से प्रति दृष्टांत पांच हजार रुपये की राशि भुगतान करने के लिए दायी होगा;

(ब) एक्सेस प्रदाता, किसी ऐसे दंड पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, जो उसके लाइसेंस के निबंधन और शर्तों के अधीन या तत्समय प्रवृत्त किसी अधिनियम के अंतर्गत अधिरोपित किया गया हो, वित्तीय निरूत्साहन के माध्यम से प्रति शिकायत की एक हजार रुपए की राशि का भुगतान करने के लिए दायी होगा जिसे अनुचित आधार पर अवैध घोषित किया गया है;

(स) यदि यह पाया जाता है कि एक्सेस प्रदाता ने इन विनियमों के विनियम 25 के अनुसार एक्सेस प्रदाता द्वारा की गई कार्रवाई के विरुद्ध प्रेषक द्वारा किए गए अभ्यावेदन पर गलत निर्णय लिया है तो एक्सेस प्रदाता को निम्नानुसार उत्तरदायी ठहराया जाएगा -

- (i) प्रेषक द्वारा दिए गए अभ्यावेदन पर गलत निर्णय लेने के पहले ऐसे दृष्टांत के लिए, प्राधिकरण ऐसे मामलों पर निर्णय लेने में उचित तत्परता न बरतने के लिए एक्सेस प्रदाता को चेतावनी जारी कर सकता है;
- (ii) एक ही प्रेषक द्वारा किए गए अभ्यावेदन पर गलत निर्णय लेने के दूसरे या बाद के दृष्टांतों के लिए, एक्सेस प्रदाता, किसी भी दंड के पूर्वाग्रह के बिना, जो उसके लाइसेंस के नियमों और शर्तों के तहत या किसी भी अधिनियम के तहत लगाया जा सकता है या इन विनियमों के अंतर्गत किसी अन्य प्रावधान के तहत, भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा। वित्तीय निरूत्साहन के माध्यम से, प्रति दृष्टांत दस हजार रुपये की राशि;

(द) यदि एक्सेस प्रदाता को यूटीएम के लिए यूसीसी की गणना की गलत सूचना देते हुए पाया जाता है तो वह अपने लाइसेंस के निबंधन और शर्तों अथवा इन विनियमों के अंतर्गत किन्हीं अन्य उपबंधों के अंतर्गत अधिरोपित किए गए किसी शास्ति पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना वित्तीय निरूत्साहन के रूप में दो लाख रुपए की राशि का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा।

बशर्ते कि यदि एक्सेस प्रदाता ने यूटीएम के लिए यूसीसी की गणना की लगातार दो या अधिक महीनों में गलत सूचना दी है तो एक्सेस प्रदाता वित्तीय निरूत्साहन के रूप में लगातार दूसरी बार गलत सूचना देने के लिए पांच लाख रुपए और उसके बाद होने वाली प्रत्येक लगातार गलत सूचना के लिए दस लाख रुपए की राशि का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा।

बशर्ते कि वित्तीय निरूत्साहन के रूप में किसी राशि के भुगतान के लिए प्राधिकरण द्वारा तब तक कोई आदेश नहीं दिया जाएगा जब तक कि संबंधित एक्सेस प्रदाता को अभ्यावेदन करने का युक्तियुक्त अवसर न दिया गया हो।

- (2) इन विनियमों के अधीन वित्तीय निरूत्साहन के माध्यम से देय रकम ऐसे खाते के शीर्ष को प्रेषित की जाएगी जो प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट की जाए।
- (3) प्राधिकरण, इस विनियम के उपबंधों के अनुसार देय रकम से कोई वित्तीय निरूत्साहन या कम राशि का जुर्माना नहीं लगा सकेगा या जहां वह एक्सेस प्रदाता द्वारा प्रस्तुत किए गए कारणों में योग्यता पाता है, वहां वित्तीय निरूत्साहनों का पुनः अवलोकन कर सकेगा।

12. प्रमुख नियमों के विनियमन 28 के बाद, निम्नलिखित विनियमन डाला जाएगा, अर्थात्: -

"28क. वित्तीय निरूत्साहन की अधिकतम राशि - विनियम 27 और विनियम 28 के अधीन वित्तीय निरूत्साहन के रूप में देय कुल राशि प्रति एलएसए प्रति कैलेंडर माह पचास लाख रुपए से अधिक नहीं होगी।

13. प्रमुख विनियमों के विनियम 29 के स्थान पर निम्नलिखित विनियम रखे जाएंगे, अर्थात्:-

"29. एक्सेस प्रदाताओं द्वारा की गई कार्रवाई के विरुद्ध प्रेषकों द्वारा प्रतिनिधित्व:

(1) यदि प्राधिकरण ऐसा करना समीचीन समझता है, तो विनियम 25 के अंतर्गत एक्सेस प्रदाता द्वारा उसके विरुद्ध की गई कार्रवाई के साठ दिनों के भीतर प्रेषक से शिकायत प्राप्त होने पर, प्रेषक और एक्सेस प्रदाताओं से संबंधित विवरण मांग सकता है, तथा जांच करने पर, कारणों को दर्ज करते हुए,

क) यदि प्राधिकरण पाता है कि एक्सेस प्रदाता द्वारा जांच के निष्कर्ष में प्रेषक के विरुद्ध पर्याप्त साक्ष्य का अभाव है,

(i) वह एक्सेस प्रदाताओं को प्रेषक के सभी दूरसंचार संसाधनों को बहाल करने तथा ऐसे प्रेषक का नाम और पता ब्लैक लिस्ट से हटाने का निर्देश दे सकता है।

(ii) प्राधिकरण ऐसे मामलों में निर्णय लेने में उचित सावधानी न बरतने के लिए एक्सेस प्रदाता को चेतावनी जारी कर सकता है;

ख) यदि प्राधिकरण ऐसा पाता है कि एक्सेस प्रदाता द्वारा जांच का निष्कर्ष साक्ष्य पर आधारित है, लेकिन प्रेषक प्राधिकरण को संतुष्ट कर देता है कि उसने इस तरह के उल्लंघन की पुनरावृत्ति को रोकने के लिए उचित कदम उठाए हैं, तो प्राधिकरण आदेश द्वारा एक्सेस प्रदाताओं को प्रेषक के दूरसंचार संसाधनों को आंशिक रूप से या पूरी तरह से बहाल करने के लिए कह सकता है; और ऐसे प्रेषक का नाम और पता, जैसा भी मामला हो, ब्लैक लिस्ट से हटा सकता है, ऐसे सभी दूरसंचार संसाधनों की बहाली के लिए प्राधिकरण को प्रति संसाधन पांच हजार रुपये की दर से बहाली शुल्क का भुगतान करने पर, इस शर्त के अधीन कि प्रेषक द्वारा देय कुल राशि पांच लाख रुपये से अधिक नहीं होगी।

बशर्ते कि पीआरआई/एसआईपी ट्रंक के मामले में, प्रत्येक डीआईडी नंबर को एक अलग दूरसंचार संसाधन माना जाएगा।

इसके अतिरिक्त यह भी प्रावधान है कि उप-विनियम 29(ख) के तहत देय राशि को प्राधिकरण द्वारा कम किया जा सकता है या माफ किया जा सकता है, जहां उसे प्रेषक द्वारा प्रस्तुत उत्तर में योग्यता मिलती है।”

परन्तु यह भी कि प्राधिकरण समय-समय पर मानक प्रचालन प्रक्रियाओं को विनिर्दिष्ट कर सकेगा या ऐसे मामलों का विनिश्चय करने के लिए उठाए जाने वाले सही-सही उपायों का ब्यौरा देते हुए निदेश या अनुदेश जारी कर सकेगा।

14. मूल विनियमों के विनियम 33 के स्थान पर निम्नलिखित प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:

“प्रेषकों/टेलीमार्केटर्स के विरुद्ध कार्रवाई करने का आदेश देने या निर्देश देने की शक्ति: (1) जहां प्राधिकरण के पास यह मानने का कारण है कि वाणिज्यिक संप्रेषण के किसी पंजीकृत या अपंजीकृत प्रेषक ने इन विनियमों के प्रावधानों का उल्लंघन किया है, और एक्सेस प्रदाता ने विनियमों के प्रावधानों के अनुसार ऐसे प्रेषक के विरुद्ध कार्रवाई नहीं की है, तो प्राधिकरण एक्सेस प्रदाता(ओं) को विनियमों के प्रावधानों के अनुसार ऐसे प्रेषक के विरुद्ध कार्रवाई करने का आदेश या निर्देश दे सकता है;

(2) जहां प्राधिकरण के पास यह मानने का कारण है कि किसी पंजीकृत या अपंजीकृत टेलीमार्केटर ने इन विनियमों के प्रावधानों का उल्लंघन किया है, और एक्सेस प्रदाता ने विनियमों के प्रावधानों के अनुसार ऐसे टेलीमार्केटर के विरुद्ध कार्रवाई नहीं की है, तो प्राधिकरण एक्सेस प्रदाता(ओं) को विनियमों के प्रावधानों के अनुसार ऐसे टेलीमार्केटर के विरुद्ध कार्रवाई करने का आदेश या निर्देश दे सकता है।

बशर्ते कि प्राधिकरण, ऐसा आदेश या निर्देश जारी करने से पहले, एक्सेस प्रदाता को इस बारे में उचित प्रतिनिधित्व का अवसर देगा कि एक्सेस प्रदाता द्वारा ऐसे प्रेषक या टेलीमार्केटर के खिलाफ कार्रवाई क्यों नहीं की गई है।

आगे यह भी प्रावधान किया गया है कि प्रेषक या टेलीमार्केटर, जैसा भी मामला हो, विनियम 33 के अनुसार एक्सेस प्रदाता द्वारा की गई कार्रवाई के खिलाफ विनियम 29 के तहत प्राधिकरण को एक अभ्यावेदन प्रस्तुत कर सकता है।

15. मूल विनियम के विनियम 35 में, उप-विनियम (2) के पश्चात्, निम्नलिखित को शामिल किया जाएगा, अर्थात्:

“(3) प्रत्येक लेनदेन संबंधी एसएमएस के लिए 0.05 रुपये (केवल पांच पैसे) तक; “

16. प्रमुख विनियमों के विनियम 34 के पश्चात् निम्नलिखित विनियम अंतःस्थापित किए जाएंगे, अर्थात्:-

34क. कॉल प्रबंधन अनुप्रयोगों द्वारा निर्दिष्ट संख्या श्रृंखला को अवरुद्ध करने पर प्रतिबंध – (1) कोई कॉल प्रबंधन एप्लिकेशन या इसी तरह की सेवाएं वाणिज्यिक संचार के साथ-साथ सरकार द्वारा भेजे गए संचार के लिए निर्दिष्ट संख्या श्रृंखला से उत्पन्न इनकमिंग कॉल या संदेशों को टैग, ब्लॉक, फ़िल्टर या प्रतिबंधित नहीं करेंगी।

(2) कोई भी कॉल प्रबंधन एप्लिकेशन जो ऐसी निर्दिष्ट संख्या श्रृंखला के ब्लैकट ब्लॉकिंग की सुविधा प्रदान करता है या इसे स्पैम के रूप में टैग करता है, इन विनियमों के साथ गैर-अनुपालन माना जाएगा:

बशर्ते कि उपभोक्ताओं को ऐसे कॉल प्रबंधन अनुप्रयोगों के माध्यम से अपनी कॉल वरीयताओं को व्यक्तिगत रूप से प्रबंधित करने का अधिकार होगा:

बशर्ते कि प्राधिकरण यदि आवश्यक हो तो संबंधित प्राधिकारियों के साथ समन्वय में अनुपालन न करने वाले कॉल प्रबंधन अनुप्रयोगों के विरुद्ध उपयुक्त प्रवर्तन उपाय कर सकता है।

17. मूल विनियम की अनुसूची-1 में,

(अ) मद 1 में, उप-मद (3) के पश्चात, निम्नलिखित को शामिल किया जाएगा, अर्थात्: -

“(4) एक्सेस प्रदाताओं द्वारा प्रेषक और टेलीमार्केटर्स के पंजीकरण की प्रक्रिया में निम्नलिखित शामिल होना चाहिए-

- (क) इकाई का भौतिक सत्यापन;
- (ख) इकाई के अधिकृत व्यक्ति का बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण;
- (ग) इकाई को एक अद्वितीय मोबाइल नंबर के साथ जोड़ना;

बशर्ते कि प्राधिकरण समय-समय पर ऐसी संस्थाओं के पंजीकरण के तरीकों को निर्धारित कर सकता है, यदि आवश्यक हो।”

(ब) मद 2 में, उप-मद (1) के स्थान पर निम्नलिखित उप-मद और उसके परंतुक रखे जाएंगे, अर्थात् :-

“(1) एसएमएस हेडर, लेनदेन संबंधी एसएमएस, सेवा एसएमएस, प्रचार संबंधी एसएमएस और सरकारी एसएमएस भेजने के लिए 11-अल्फान्यूमेरिक स्ट्रिंग्स से या प्राधिकरण द्वारा निर्देशित जो अन्य प्रयोजनों के लिए दूरसंचार विभाग द्वारा आवंटित या विनिर्दिष्ट नहीं किए गए हैं।

बशर्ते कि वाणिज्यिक संचार के प्रकार को प्राप्तकर्ता द्वारा हेडर संरचना या उसके प्रारूप से प्रचारात्मक, सेवा, लेन-देन संबंधी और सरकारी संदेशों के लिए क्रमशः "-पी", "-एस", "-टी" और "-जी" प्रत्यय लगाकर पहचाना जा सके।”

(ख) मद 4 में, -

(i) उप-मद (1) में, प्रविष्टि (च) के पश्चात निम्नलिखित को सम्मिलित किया जाएगा, अर्थात्:-

“(छ) हेडर पंजीकरण का अनुमोदन, इस प्रयोजन के लिए विशेष रूप से नामित एक पृथक कार्यकारी द्वारा किया जाएगा, जो पंजीकृत प्रेषक द्वारा दिए गए औचित्य की अतिरिक्त जांच व स्कूटिनी नीचे दिए गए मापदंडों के आधार पर और जांच करने तथा इसे रिकॉर्ड करने के पश्चात करेगा :

(अ) प्रेषक को पहले से आवंटित हेडर की संख्या।

(आ) एक्सेस प्रदाताओं द्वारा ब्लैकलिस्ट किए गए प्रेषक के हेडर की संख्या।

बशर्ते कि प्राधिकरण समय-समय पर इस प्रयोजन के लिए कोई अन्य पैरामीटर निर्धारित कर सकता है।

(ज) अस्थायी रूप से निष्क्रिय अप्रयुक्त हेडर अर्थात्, ऐसे हेडर जिनका उपयोग 90 दिनों की अवधि या प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट अवधि के लिए किसी एक्सेस प्रदाता के माध्यम से संदेश भेजने हेतु नहीं किया गया है, उन्हें एक स्वचालित प्रक्रिया के माध्यम से अस्थायी रूप से निष्क्रिय कर दिया जाएगा और केवल प्रेषक द्वारा अनुरोध किए जाने पर ही पुनः सक्रिय किया जाएगा।

(झ) जब किसी हेडर को विनियमों के उल्लंघन में प्रेषक द्वारा वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए ओएपी द्वारा ब्लैकलिस्ट में डाल दिया जाता है, तो प्रेषक से ट्रैफिक को तुरंत निलंबित कर दिया जाना चाहिए। संबंधित रजिस्ट्रार द्वारा पंजीकृत प्रेषक के सभी पंजीकृत हेडर और पंजीकृत सामग्री टेम्पलेट्स की समीक्षा करने और निष्कर्षों को दर्ज करने

या निलंबन से सात दिन बाद, जो भी पहले हो, के बाद ही ट्रेडिंक को फिर से शुरू किया जाना चाहिए। बार-बार उल्लंघन के परिणामस्वरूप प्रेषक को सभी एक्सेस प्रदाताओं में न्यूनतम एक वर्ष की अवधि के लिए ब्लैकलिस्ट में डाल दिया जाएगा।

(ii) उप-मद (2) में, प्रविष्टि (च) के पश्चात, निम्नलिखित को सम्मिलित किया जाएगा, अर्थात्:

- “(छ) एक ग्राहक को अनुमति दें जिसने अपनी इच्छा से फिर से ऑफ्ट-इन करने के लिए अपनी सहमति रद्द कर दी है। हालांकि, प्रेषक को सहमति रद्द करने या ऑफ्ट-आउट करने की तारीख से नब्बे (90) दिनों के बाद ही ऐसे ग्राहक की सहमति फिर से प्राप्त करने की अनुमति दी जाएगी;
- (ज) सुनिश्चित करें कि सहमति मांगने वाले संदेश भेजने के लिए सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा संक्षिप्त कोड 127xxx (या प्राधिकरण द्वारा निर्धारित कोई अन्य कोड) का उपयोग किया जाएगा।
- (झ) किसी भी प्रमुख इकाई द्वारा शुरू किए गए किसी भी सहमति मांगने वाले संदेश को प्राप्त करने के लिए ग्राहकों की अनिच्छा को पंजीकृत करने के लिए एक एसएमएस/आईवीआर/ऑनलाइन सुविधा विकसित करें और ऐसे ग्राहकों के टेलीफोन नंबरों को कोई सहमति मांगने वाला संदेश नहीं दिया जाएगा;
- (ञ) यह सुनिश्चित करना कि संक्षिप्त कोड के माध्यम से भेजे गए सहमति प्राप्ति संदेश में कार्यक्षेत्र और मुख्य इकाई/ब्रांड के नाम का स्पष्ट उल्लेख हो;
- (ट) यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों को भेजे जाने वाले सहमति प्राप्ति पुष्टि संदेश में सहमति के निरसन से संबंधित जानकारी भी हो;
- (ठ) बशर्ते कि प्राधिकरण समय-समय पर सहमति पंजीकरण या निरसन का कोई अन्य तरीका निर्देशित कर सकता है।”

(iii) उप-मद (3) में, प्रविष्टि (छ) के पश्चात, निम्नलिखित को सम्मिलित किया जाएगा, अर्थात्:

“(ज) विषय-वस्तु टेम्पलेट पंजीकरण का अनुमोदन, पंजीकृत प्रेषक द्वारा दिए गए औचित्य की अतिरिक्त जांच व स्क्रूटिनी करने तथा नीचे दिए गए मापदंडों के आधार पर इसे रिकॉर्ड करने के पश्चात, एक्सेस प्रदाता द्वारा इस उद्देश्य के लिए विशेष रूप से नामित एक अलग कार्यपालक द्वारा किया जाएगा:

(i) प्रेषक को पहले से आवंटित सामग्री टेम्पलेट्स की संख्या।

(ii) एक्सेस प्रदाताओं द्वारा ब्लैकलिस्ट किए गए प्रेषक के सामग्री टेम्पलेट्स की संख्या।

बशर्ते कि प्राधिकरण इस उद्देश्य के लिए समय-समय पर कोई अन्य मापदंड निर्धारित कर सकता है।

- (झ) अस्थायी रूप से निष्क्रिय अप्रयुक्त सामग्री टेम्पलेट्स अर्थात्, सामग्री टेम्पलेट्स जिनका उपयोग 90 दिनों की अवधि या प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट अवधि के लिए किसी भी एक्सेस प्रदाता के माध्यम से संदेश भेजने के लिए नहीं किया गया है, उन्हें एक स्वचालित प्रक्रिया के माध्यम से अस्थायी रूप से निष्क्रिय कर दिया जाएगा और केवल प्रेषकों द्वारा अनुरोध किए जाने पर ही पुनः सक्रिय किया जाएगा।
- (ञ) विशेष परिस्थितियों में तथा मुख्य इकाई से कारण तथा उचित औचित्य के साथ अनुरोध किए जाने पर, सामग्री टेम्पलेट्स में तीन से अधिक वैरिएबल की अनुमति देना, इस शर्त के साथ कि:
 - क) नमूना संदेश की जांच करने के पश्चात, अधिक वैरिएबल के लिए कारण तथा उचित औचित्य इस उद्देश्य के लिए एक्सेस प्रदाता द्वारा नामित सक्षम प्राधिकारी द्वारा दर्ज किया जाएगा तथा ऐसा प्राधिकारी सामग्री टेम्पलेट्स के अनुमोदन के लिए नामित प्राधिकारी से भिन्न होगा;
 - ख) संदेश टेम्पलेट में प्रत्येक वैरिएबल को उस उद्देश्य के लिए पूर्व-टैग किया जाना चाहिए जिसके लिए उसका उपयोग प्रस्तावित है तथा पूर्व-टैगिंग में परिभाषित की गई जानकारी के अलावा कोई अन्य जानकारी वैरिएबल में शामिल नहीं की जाएगी;
 - ग) सामग्री टेम्पलेट में न्यूनतम तीस प्रतिशत वर्ण निश्चित सामग्री वाले होंगे;

(ट) जहां किसी वैरिबल की सामग्री को तीस वर्णों की सीमा के भीतर रखना संभव नहीं है, वहां नमूना संदेश द्वारा समर्थित उचित जांच तथा औचित्य के पश्चात, उसी प्रकार के एक से अधिक कॉन्टीजियस वैरिबल की अनुमति देना;

(ठ) यह सुनिश्चित करना कि एक सामग्री टेम्पलेट एक से अधिक हेडर से लिंक न हो।”

(ग) मद 4 में, उप-मद (4) में, प्रविष्टि (ड) के पश्चात, निम्नलिखित को सम्मिलित किया जाएगा, अर्थात्: -

“(च) प्रेषकों द्वारा अपलोड किए गए व्हाइटलिस्ट डेटा का उपयोग करके, सुरक्षित और संरक्षित तरीके से यूआरएल/एपीके/ओटीटी लिंक/कॉल बैक नंबर वाले संदेशों की स्क्रीनिंग की प्रक्रिया करना।

बशर्ते कि प्रेषक ने यह अंडरटेकिंग दिया हो कि व्हाइटलिस्ट यूआरएल/एपीके/ओटीटी लिंक दुर्भावनापूर्ण नहीं हैं।”

(घ) मद 5 , उप-मद (2) में, प्रविष्टि (ज) के पश्चात, निम्नलिखित को सम्मिलित किया जाएगा, अर्थात्:

“(झ) बशर्ते कि प्राधिकरण समय-समय पर सहमति रजिस्ट्रार के कार्यों का कोई अन्य तरीका निर्धारित कर सकता है।”

18. मूल विनियमों की अनुसूची-II में,-

(क) मद 1 में, उप-मद (1) में, निम्नलिखित प्रतिस्थापित होंगे, अर्थात्: -

“(1) ग्राहक निम्नलिखित वाणिज्यिक संप्रेषण सामग्री श्रेणियों में से किसी एक या सभी से ऑफ्ट-आउट कर सकता है:

वाणिज्यिक संप्रेषण श्रेणी को ब्लॉक किया जाना है या इससे बाहर रखा जाना है	आईवीआरएस: 1909 पर कॉल करें और ब्लॉक करने के लिए प्रॉम्प्ट पर दबाएँ	एसएमएस: निम्नलिखित टेक्स्ट को 1909 पर एसएमएस भेजें	यूएसएसडी: यूएसएसडी स्ट्रिंग डायल करें
अनुमानित सहमति के साथ वाणिज्यिक संप्रेषण के लेन-देन और सेवा प्रकार और सरकारी संचार को छोड़कर सभी सीसी श्रेणियां (ब्लॉक की जानी हैं)।	0	पूरी तरह से ब्लॉक	*1909*0#
वाणिज्यिक संचार के लेन-देन और सेवा प्रकार और सरकारी संचार को छोड़कर सभी सीसी श्रेणियां (ब्लॉक की जानी हैं)	50	ब्लॉक प्रोमो	*1909*50#
(i) बैंकिंग/बीमा/वित्तीय उत्पाद/क्रेडिट कार्ड,	1	ब्लॉक 1	*1909*1#
(ii) रीयल एस्टेट,	2	ब्लॉक 2	*1909*2#
(iii) शिक्षा,	3	ब्लॉक 3	*1909*3#
(iv) स्वास्थ्य,	4	ब्लॉक 4	*1909*4#
(v) उपभोक्ता सामान और ऑटोमोबाइल,	5	ब्लॉक 5	*1909*5#
(vi) संचार/प्रसारण/मनोरंजन/आईटी,	6	ब्लॉक 6	*1909*6#
(vii) पर्यटन और विश्राम,	7	ब्लॉक 7	*1909*7#
(viii) खाद्य और पेय पदार्थ;	8	ब्लॉक 8	*1909*8#

टिप्पणी -1: एक्सेस प्रदाता के ग्राहक सेवा केंद्र के ग्राहक कार्यपालक के साथ संप्रेषण के मामले में, ऑफ्ट-आउट करने की प्राथमिकता बताई जा सकती है;

टिप्पणी -2: ग्राहक को पुष्टि और अंतिम स्थिति के साथ-साथ अनब्लॉक करने के विकल्पों के बारे में सूचित किया जाना चाहिए;

टिप्पणी -3: पूर्ण रूप से ब्लॉक विकल्प ग्राहक को पूर्ण रूप से ब्लॉक की स्थिति में रखेगा और स्पष्ट सहमति के साथ वाणिज्यिक संप्रेषण के सेवा प्रकारों को ब्लॉक करेगा, साथ ही सभी श्रेणियों की विषय-वस्तु, मोड, टाइम बैंड और दिन के प्रकारों के लिए वाणिज्यिक संप्रेषण के प्रचारात्मक प्रकारों को भी ब्लॉक करेगा;

टिप्पणी -4: ब्लॉक प्रोमो विकल्प वाणिज्यिक संप्रेषण की सेवा और लेनदेन प्रकार को छोड़कर सभी श्रेणियों की सामग्री, मोड, टाइम बैंड और दिन के प्रकारों के लिए वाणिज्यिक संप्रेषण के केवल प्रचारात्मक प्रकारों को ब्लॉक करेगा;

बशर्ते कि प्राधिकरण समय-समय पर सामग्री के लिए कई श्रेणियों, या उप श्रेणियों को जोड़ या हटा सकता है;”

(ख) मद 6 में, उप-मद (4) के पश्चात निम्नलिखित को सम्मिलित किया जाएगा, अर्थात्:

“बशर्ते कि जब भी कोई दूरसंचार संसाधन सरेंडर या बंद किया जाता है, तो उस दूरसंचार संसाधन पर पंजीकृत सभी वरीयताओं को (डीएल-वरीयता) पर डिफ़ॉल्ट में सेट की जाएंगी।”

(ग) मद 8, उप-मद (6) के पश्चात निम्नलिखित को अन्तः स्थापित किया जाएगा, अर्थात्:

“(7) बशर्ते कि जब भी कोई दूरसंचार संसाधन सरेंडर या बंद किया जाता है, तो उस दूरसंचार संसाधन पर पंजीकृत सभी कॉन्सेंट सहमति (डीएल- कॉन्सेंट) रद्द कर दी जाएंगी।”

19. मूल विनियमों की अनुसूची-III, मद (2) में,-

(i) उप-मद (3) में, निम्नलिखित प्रविष्टियाँ सम्मिलित की जाएँगी, अर्थात्: -

“(च) मोबाइल ऐप को यूसीसी शिकायतों के पंजीकरण और ग्राहकों द्वारा वरीयताओं और सहमति के पंजीकरण/संशोधन के लिए विकल्प/हाइपरलिंक प्रदर्शित करना चाहिए ताकि यह मुख्य/होम पेज के पहले दृश्य पर स्कॉल किए बिना एक प्रमुख स्थान पर आसानी से दिखाई दे।

(छ) मोबाइल ऐप, जहाँ तक तकनीकी रूप से संभव हो, ग्राहक से अनुमति प्राप्त करने के बाद कॉल लॉग, एसएमएस विवरण और इसकी सामग्री को स्वचालित रूप से कैप्चर करेगा और शिकायत पंजीकरण के लिए इसके माध्यम से आवश्यक विवरण निकालेगा। यदि सब्सक्राइबर अनुमति देने से इनकार करता है, तो संबंधित विवरण मैनुअल रूप से भरने का विकल्प प्रदान किया जाना चाहिए।

(ज) मोबाइल ऐप में कॉल लॉग और एसएमएस सामग्री का स्क्रीनशॉट अपलोड करने और इससे आवश्यक विवरण निकालकर शिकायत दर्ज करने का विकल्प होना चाहिए। हालाँकि, शिकायतकर्ता के लिए ऐसी निकाली गई जानकारी को प्रस्तुत करने से पहले संपादित करना संभव होना चाहिए।

(ii) उप-मद (4) में, निम्नलिखित प्रविष्टियों को सम्मिलित किया जाएगा, अर्थात्: -

“(ड) वेब पोर्टल को यूसीसी शिकायतों के पंजीकरण और ग्राहकों द्वारा वरीयताओं और सहमति के पंजीकरण/संशोधन के लिए विकल्प/हाइपरलिंक प्रदर्शित करना चाहिए ताकि यह मुख्य/होम पेज के पहले दृश्य पर स्कॉल किए बिना एक प्रमुख स्थान पर आसानी से दिखाई दे।

(च) वेब पोर्टल में कॉल लॉग और एसएमएस सामग्री का स्क्रीनशॉट अपलोड करने और उसमें से आवश्यक विवरण निकालने के माध्यम से शिकायत दर्ज करने का विकल्प होना चाहिए। हालाँकि, शिकायतकर्ता के लिए प्रस्तुत करने से पहले ऐसी निकाली गई जानकारी को संपादित करना संभव होना चाहिए।”

(iii) उप-मद (4) को सम्मिलित किया जाएगा, अर्थात्: -

“(5) ई-मेल के माध्यम से शिकायत पंजीकरण:

(क) एक्सेस प्रदाता की निर्दिष्ट ई-मेल आईडी पर ई-मेल भेजकर ग्राहक द्वारा शिकायत करने की प्रक्रिया।

(ख) अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण की प्राप्ति से संबंधित शिकायत करने का प्रारूप।

(ग) शिकायतकर्ता द्वारा प्रदान किया जाने वाला विवरण, जैसे कि अवांछित वाणिज्यिक संचार, प्राप्त होने की तारीख के साथ-साथ प्राप्त संदेश की विषय-वस्तु या संचार की विषय-वस्तु का संक्षिप्त विवरण।

(घ) यदि शिकायतकर्ता ने निर्धारित प्रारूप के अनुसार शिकायत प्रस्तुत नहीं की है, तो रिटर्न मेल के माध्यम से शिकायतकर्ता को तुरंत निर्धारित प्रारूप प्रदान करने की प्रक्रिया।

20. मूल विनियमों की अनुसूची-IV में,-

(अ) मद 1 में, उप-मद (1) में, प्रविष्टि (घ) में, निम्नलिखित को प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: -

“(घ) यूसीसी का पता लगाने वाले डेटा और इन्साइट को डीएलटी पर या प्राधिकरण द्वारा निर्धारित अन्य एक्सेस प्रदाताओं के साथ वास्तविक समय में साझा करना, जिससे यूसीसी का पता लगाने, रोकने और रोकने के लिए उद्योग की सामूहिक क्षमता को बढ़ाने के लिए उद्योग-व्यापी सहयोग को बढ़ावा मिले।

(ब) मद 1 में, उप-मद (1) में, प्रविष्टियाँ (च) सम्मिलित की जाएंगी, अर्थात्: -

“(छ) निम्नलिखित संकेतों/ट्रिगर मापदंडों के आधार पर प्रेषक(ओं) की पहचान करना व उन्हें संदिग्ध यूटीएम चिन्हित करना :

(i) कोई भी प्रेषक जो कॉल की निर्धारित सीमा से अधिक कॉल करता है, उसे प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित निम्नलिखित संकेतों/ट्रिगर मापदंडों में से किसी के लिए देखा जाएगा:

(क) कॉल प्राप्तकर्ता विविधता (बी-संख्या में विविधता) एक दिन में निर्धारित सीमा से अधिक है।

स्पष्टीकरण : यहां बी-नंबरों में विविधता का तात्पर्य प्रेषक की आउटगोइंग कॉल से जुड़े विशिष्ट/विशिष्ट कॉल प्राप्तकर्ताओं (जिन्हें पार्टी नंबर कहा जाता है) से है,

(ख) एक दिन में कॉल प्राप्तकर्ताओं को कॉल करने की औसत कॉल अवधि निर्धारित अवधि से कम है,

(ग) एक दिन में इनकमिंग कॉल व आउटगोइंग कॉल का अनुपात निर्धारित अनुपात से कम है,

(घ) प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित कोई अन्य सिग्नल/ट्रिगर पैरामीटर।

(ii) किसी भी प्रेषक द्वारा एक दिन में आउटगोइंग एसएमएस की निर्धारित सीमा से अधिक एसएमएस भेजने पर, प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित निम्नलिखित सिग्नल/ट्रिगर मापदंडों में से किसी के लिए भी निगरानी की जाएगी

(क) एसएमएस प्राप्तकर्ता विविधता एक दिन में निर्धारित सीमा से अधिक है।

स्पष्टीकरण : एसएमएस प्राप्तकर्ता विविधता से तात्पर्य प्रेषक के आउटगोइंग एसएमएस से जुड़े अलग-अलग एसएमएस प्राप्तकर्ताओं की संख्या से है,

(ख) एक दिन में आने वाले और आउटगोइंग एसएमएस का अनुपात निर्धारित अनुपात से कम है,

(ग) प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित कोई अन्य सिग्नल/ट्रिगर मापदंड।

(iii) किसी डिवाइस से जुड़े सभी मोबाइल नंबर (एमएसआईएसडीएन) जिस पर एक महीने के भीतर 4 या 4 से अधिक मोबाइल नंबर या प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर परिभाषित कोई भी ऐसा नंबर इस्तेमाल किया गया हो।

(ज) रोबोटिक कॉल, ऑटो डायलर कॉल या पूर्व-रिकॉर्ड की गई घोषणाओं, सिम फार्म/सिम बॉक्स प्रकार के उपयोग आदि के दुरुपयोग का पता लगाने के लिए तरीकों को लागू करना।

(झ) सक्रिय यूसीसी का पता लगाने, रोकथाम और निगरानी के लिए उन्नत और विश्वसनीय आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (एआई) और मशीन लर्निंग (एमएल) आधारित तकनीकी समाधानों का उपयोग।

(स) मद 1 में, उप-मद (2) के पश्चात, निम्नलिखित को सम्मिलित किया जाएगा, अर्थात्:-

(3) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता पिछले कैलेंडर वर्ष में पंजीकृत प्रत्येक 500 शिकायतों के लिए एलएसए में एक हनीपोट तैनात करेगा, बशर्ते कि प्रत्येक एलएसए में न्यूनतम 10 हनीपोट हों या प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट कोई भी संख्या हो, ताकि स्पैम संदेशों को लॉग किया जा सके और वॉयस कॉल रिकॉर्ड की जा सके। एक्सेस प्रदाता प्रत्येक माह में एक बार ऐसे हनीपोट द्वारा रिकॉर्ड किए गए/लॉग किए गए संदेशों और कॉल का विश्लेषण करेगा, जिसमें अंतिम विश्लेषण की तिथि से रिकॉर्ड किए गए/लॉग किए गए सभी ऐसे संदेश और कॉल शामिल होंगे और संदिग्ध यूटीएम की सूची तैयार करेगा।

(4) एक्सेस प्रदाता तकनीकी व्यवहार्यता के अधीन एक्सेस प्रदाताओं के मोबाइल ऐप में प्राप्तकर्ता द्वारा स्पैम संदेशों/वाॉयस कॉल को ब्लॉक करने के लिए एक सुविधा उपलब्ध कराएंगे और प्राप्तकर्ता को स्थापित प्रक्रिया के अनुसार डीएलटी प्रणाली में स्पैम के रूप में शिकायत दर्ज करने के लिए प्रेरित करेंगे।

(ड) मद 3 के पश्चात निम्नलिखित को अन्तःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-

(4) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता यूसीसी_डिटेक्ट डेटा की सुरक्षा और सुचिता सुनिश्चित करने हेतु :

- (i) यह सुनिश्चित करें कि इन प्रणालियों और प्लेटफार्मों के माध्यम से उत्पन्न डेटा का उपयोग केवल इस विनियम और निर्देशों के प्रावधानों के माध्यम से प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट उद्देश्यों के लिए किया जाएगा, और आगे यह सुनिश्चित करें कि डेटा का उपयोग किसी अन्य उद्देश्य के लिए नहीं किया जाएगा, और इन प्रणालियों और प्लेटफार्मों के माध्यम से उत्पन्न डेटा को डाउनलोड या साझा करना या किसी अन्य प्लेटफॉर्म/उपकरणों के माध्यम से इसे संसाधित करना संभव नहीं होगा;
- (ii) यह सुनिश्चित करें कि स्ट्रिक्ट एक्सेस कंट्रोल का पालन किया जाएगा, जिसमें केवल प्राधिकृत व्यक्ति/एजेंसियां, सरकार या भादूविप्रा, या सरकार या भादूविप्रा द्वारा इस संबंध में सशक्त किसी भी इकाई से पूर्व अनुमोदन प्राप्त करने के बाद, सिस्टम तक पहुंचने की अनुमति दी जाएगी, और पहुंच के संबंध में लॉग बनाए रखा जाएगा;
- (iii) सुनिश्चित करें कि ऐक्टिविटी लॉग और सिस्टम ट्रेल्स को कम से कम दो साल की अवधि के लिए या समय-समय पर सरकार या भादूविप्रा द्वारा निर्धारित अनुसार ऑनलाइन बनाए रखा जाएगा;
- (iv) सरकार या भादूविप्रा द्वारा इस संबंध में सशक्त इकाई द्वारा समय-समय पर अधिसूचित आवश्यक अपेक्षित सुरक्षा सुविधाओं के साथ अपने प्लेटफॉर्म और सिस्टम के विकास के लिए एक विश्वसनीय निष्पादन वातावरण तैयार करना;
- (v) सरकार या भादूविप्रा द्वारा प्रदान की गई आवश्यक प्रमाणन प्रक्रिया का अनुपालन सुनिश्चित करना, सरकार या भादूविप्रा या इसकी नामित एजेंसियों जैसे कि सर्ट-इन/इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय द्वारा पैनलबद्ध या नियुक्त सिक्युरिटी ऑडिटर के माध्यम से;
- (vi) सरकार या भादूविप्रा द्वारा प्राधिकृत किसी भी इकाई द्वारा नियमित सिस्टम ऑडिट की सुविधा प्रदान करना, जिसमें सरकार या भादूविप्रा द्वारा प्राधिकृत एजेंसियां या सरकार द्वारा इस संबंध में सशक्त इकाईयां शामिल हैं;
- (vii) यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त और प्रभावी आंतरिक जांच करना कि एआई/एमएल सिस्टम का अप्राधिकृत उपयोग न हो और भारतीय टेलीग्राफ अधिनियम, 1885 या संशोधित के अनुसार सब्सक्राइबर डेटा की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए सिस्टम के उपयोग में अत्यधिक सावधानी और एहतियात बरती जाए।”

21 . मूल विनियमों की अनुसूची-V में,-

(i) मद 1 में, उप-मद (ड) को सम्मिलित किया जाएगा, अर्थात्: -

“(ड) प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित प्रारूप में शिकायतों का प्रेषक-वार रिकॉर्ड बनाए रखेगा और प्राधिकरण द्वारा निर्देशित किए जाने पर इसे प्राधिकरण को उपलब्ध कराएगा।”

(ii) मद 2 में, उप-मद (i) में, निम्नलिखित को प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: -

“(i) खंड (ज) के तहत रिपोर्ट किए गए प्रेषकों में से कुल प्रेषकों की संख्या, जिनके खिलाफ विनियम 25 के तहत कार्रवाई की गई है।”

(iii) मद 2 में, उप-मद (ज) में, निम्नलिखित को प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: -

“(ज) खंड (एच) के तहत रिपोर्ट किए गए प्रेषकों में से कुल प्रेषकों की संख्या का विवरण, जिनके खिलाफ प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट विभिन्न समयावधि के लिए विनियम 25 के तहत कार्रवाई की गई है।”

(iv) मद 2 में, उप-मद (ठ) के पश्चात, निम्नलिखित को अन्तःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-

“(ड) सभी शिकायतों के लिए, प्रेषकों के अभिलेखों को बनाए रखेगा जैसे कि प्रेषक का नाम, प्रेषक की श्रेणी (व्यक्तिगत/उद्यमी), पता और अन्य प्रासंगिक विवरण ताकि प्रेषक की विशिष्ट पहचान हो सके।”

अतुल कुमार चौधरी, सचिव, भादूविप्रा

[विज्ञापन-III/4/असा./968/2024-25]

टिप्पणी 1: मूल विनियम दिनांक 19 जुलाई 2018 की अधिसूचना संख्या 311-04/2017- QoS के माध्यम से प्रकाशित किए गए।

टिप्पणी 2: प्रधान विनियमों में संशोधन दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता (संशोधन) विनियम, 2018 (10 का 2018) द्वारा किया गया था, जिसे भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में अधिसूचना संख्या 311-04/2017- QoS के माध्यम से 21 दिसम्बर, 2018 को प्रकाशित किया गया था।

टिप्पणी 3: व्याख्यात्मक ज्ञापन दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता (द्वितीय संशोधन) विनियम, 2025 (1 का 2025) के उद्देश्यों और कारणों को स्पष्ट करता है।

अस्वीकरण : यह विनियम मूल रूप से अंग्रेजी में लिखे गए विनियम का हिन्दी अनुवाद है। किसी भी विसंगति के मामले में विनियम का अंग्रेजी लिखित संस्करण मान्य होगा।

व्याख्यात्मक ज्ञापन

I. पृष्ठभूमि

1. अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) से निपटने अंकुश लगाने हेतु, भादूविप्रा ने दिनांक 19 जुलाई 2018 को दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (इसमें इसके पश्चात 'टीसीसीसीपीआर 2018' या "विनियम" के रूप में संदर्भित) जारी किया, जिसने वाणिज्यिक संप्रेषण को विनियमित करने के लिए एक रूपरेखा तैयार की। यह विनियम दिनांक 28.02.2019 से लागू हुए। टीसीसीसीपीआर 2018 ने दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम (टीसीसीसीपीआर-2010), जिसे दिनांक 1 दिसंबर 2010 को अधिसूचित किया गया था, के अधिक्रमण में है।
2. बाजार में नवाचार की अनुमति देते हुए विनियामक अनुपालन सुनिश्चित करने हेतु विनियमों के तहत डिस्ट्रिब्यूटड लेजर प्रौद्योगिकी (डीएलटी) को अपनाने की प्रक्रिया को अधिदेशित किया गया है। डीएलटी का उपयोग अधिमानों को रिकॉर्ड करने, उपभोक्ता सहमति का सत्यापन करने, शिकायत निपटान, इकाई के पंजीकरण और कंटेन्ट टेम्पलेट्स के पंजीकरण करने के लिए किया जा रहा है।
3. विनियम एक सह-विनियामक दृष्टिकोण पर आधारित हैं और केवल व्यापक स्तर के विनियामक उद्देश्यों को परिभाषित करता है। विस्तृत प्रक्रियाएं कार्य संहिता (सीओपी) का हिस्सा हैं और एक्सेस प्रदाताओं द्वारा वर्णित हैं।

II. टीसीसीसीपीआर-2018 की प्रमुख विनियामक आवश्यकताएँ

4. टीसीसीसीपीआर-2018 की प्रमुख विनियामक आवश्यकताएं नीचे दी गई हैं-
 - (i) सेंडर्स और टेलीमार्केटर्स का पंजीकरण- सेंडर्स/प्रमुख इकाई (पीई) व्यवसाय या कानूनी इकाई हैं जो वाणिज्यिक संप्रेषण भेजती हैं जैसे एसबीआई। वे संस्थाएँ जो सेंडर्स को एक्सेस प्रदाताओं के साथ जुड़ने और विनियमों के तहत प्रदान की गई कार्यक्षमताओं को निष्पादित करने की सुविधा प्रदान करती हैं, पंजीकृत टेलीमार्केटर्स(आरटीएम) कहलाती हैं। टीसीसीसीपीआर-2018 के लिए यह आवश्यक है कि सेंडर्स और आरटीएम दोनों को किसी भी एक्सेस प्रदाता के साथ पंजीकरण करवाएं। सेंडर्स अपने वाणिज्यिक संप्रेषण सीधे एक्सेस प्रदाताओं को या पंजीकृत टेलीमार्केटर्स (आरटीएम) के माध्यम से भेज सकते हैं।

- (ii) हेडर का पंजीकरण- विनियामक ढांचे के अनुसार, केवल वाणिज्यिक संप्रेषण के उद्देश्य से सेंडर्स को सौंपे गए पंजीकृत हेडर का उपयोग करके ही कोई भी वाणिज्यिक संप्रेषण हो सकता है।
- (iii) कंटेन्ट टेम्पलेट का पंजीकरण- वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने से पहले, सेंडर्स को एक्सेस प्रदाताओं के साथ कंटेन्ट टेम्पलेट पंजीकृत करवाना आवश्यक है। इन टेम्पलेट्स में आमतौर पर अपरिवर्तनीय और परिवर्तनीय भाग होते हैं। सेंडर्स के स्तर से कोई भी वाणिज्यिक संप्रेषण एक्सेस प्रदाता द्वारा पंजीकृत कंटेन्ट टेम्पलेट, स्क्रबिंग के अधीन होता है और यदि यह विफल हो जाता है, तो इसे आगे बढ़ने की अनुमति नहीं देता है।
- (iv) अधिमानों का पंजीकरण- संबंधित एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अपने ग्राहकों को वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए अधिमानों को पंजीकृत करने की सुविधा प्रदान की गई है। अधिमान रजिस्टर सेंडर्स की श्रेणी (जैसे रियल ईस्टेट, स्वास्थ्य, शिक्षा आदि), टाइम बैंड और साप्ताहिक दिवस के बारे में ग्राहकों की प्राथमिकताओं का रिकॉर्ड रखता है। एक्सेस प्रदाताओं को पूरे वर्ष 24 घंटे x 7 दिन के आधार पर ग्राहकों को ग्राहक अधिमान पंजीकरण सुविधा (सीपीआरएफ) उपलब्ध कराना आवश्यक है।
- (v) सब्सक्राइबर की सहमति का पंजीकरण- टीसीसीसीपीआर-2018 डिजिटल सहमति अधिग्रहण (डीसीए) सुविधा की तैनाती का प्रावधान करता है। डीसीए सुविधा किसी विशेष उत्पाद या सेवा के लिए सेंडर्स से वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त करने के लिए सब्सक्राइबर की सहमति प्राप्त करने और ओटीपी के माध्यम से सब्सक्राइबर से सत्यापन के पश्चात एक्सेस प्रदाता द्वारा डीएलटी प्लेटफॉर्म पर इसकी रिकॉर्डिंग को सक्षम बनाती है। यह सब्सक्राइबर द्वारा सहमति को रद्द करने के लिए एक तंत्र भी प्रदान करता है।
- (vi) शिकायत प्रबंधन- किसी ग्राहक को उसकी प्राथमिकता या सहमति के बिना प्राप्त वाणिज्यिक संप्रेषण को अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) कहा जाता है। ग्राहक यूसीसी के खिलाफ उसके एक्सेस प्रदाता से शिकायत कर सकता है। शिकायत के पंजीकरण के विभिन्न तरीके जैसे शॉर्ट कोड 1909 पर एसएमएस भेजना, 1909 पर कॉल करना और मोबाइल ऐप द्वारा विनियम में निर्धारित किए गए हैं। एक्सेस प्रदाताओं को पूरे वर्ष 24 घंटे x 7 दिन के आधार पर ग्राहक शिकायत पंजीकरण सुविधा (सीसीआरएफ) उपलब्ध कराना आवश्यक है।
- (vii) पंजीकृत टेलीमार्केटर्स (आरटीएम)/सेंडर्स के विरुद्ध शिकायतें- पंजीकृत टेलीमार्केटर्स (आरटीएम) या सेंडर्स के विरुद्ध पंजीकृत की गई शिकायतों के संबंध में, आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी) टीसीसीसीपीआर 2018 के अनुपालन के लिए कार्य संहिता के अनुसार उचित उपचारात्मक कार्रवाई करने के लिए जिम्मेदार हैं। टीसीसीसीपीआर 2018 के अनुसार, यदि कोई एक्सेस प्रदाता अपने नेटवर्क के माध्यम से यूसीसी पर अंकुश लगाने में विफल रहता है, तो प्राधिकरण उस पर वित्तीय निरुत्साहन लगा सकता है।
- (viii) अपंजीकृत टेलीमार्केटर्स (यूटीएम) के विरुद्ध शिकायतें- वाणिज्यिक संप्रेषण का कोई भी सेंडर्स, जो एक्सेस प्रदाता के साथ वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए पंजीकृत नहीं है, उसे अपंजीकृत टेलीमार्केटर (यूटीएम) कहा जाता है। बार-बार उल्लंघन के मामले में एक्सेस प्रदाताओं द्वारा यूटीएम को, चेतावनी देकर, उन्हें यूसेज़ कैप के अंतर्गत रखकर या डिस्कनेक्ट करके उस यूटीएम के विरुद्ध कार्रवाई करने की आवश्यकता होती है। यूसेज़ कैप का अर्थ है कि किसी टेलीफोन नंबर पर प्रतिदिन अधिकतम बीस आउटगोइंग वॉयस कॉल और प्रतिदिन अधिकतम बीस आउटगोइंग संदेश भेजने की सीमा। यूटीएम के खिलाफ कार्रवाई के लिए विनियमों में निम्नलिखित प्रावधान किए गए हैं-
- उल्लंघन का पहला मामला - चेतावनी जारी की जाएगी।
 - उल्लंघन का दूसरा मामला - छह महीने की अवधि के लिए यूसेज़ कैप लगाई जाएगी।
- उल्लंघन के तीसरे और बाद के मामलों पर - सेंडर्स के सभी दूरसंचार संसाधनों को दो साल तक की अवधि के लिए बंद कर दिया जाएगा और आरंभन एक्सेस प्रदाता(ओएपी) सेंडर्स को ब्लैकलिस्ट श्रेणी के तहत रखेगा और अन्य सभी एक्सेस प्रदाताओं को सूचित करेगा कि इस तरह के प्रेषक को संचार की तारीख से दो साल तक नए दूरसंचार संसाधन आवंटित न करें।

III. टीसीसीसीपीआर-2018 विनियमों की समीक्षा के लिए परामर्श प्रक्रिया-

5. विनियामक ढांचे के कार्यान्वयन के दौरान, कुछ मुद्दे देखे गए हैं। कार्यान्वयन के दौरान देखे गए मुद्दों पर विचार करने के लिए दिनांक 28 अगस्त 2024 को 'दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 की समीक्षा' विषय पर एक परामर्श पत्र जारी किया गया था। उक्त परामर्श पत्र में उठाए गए मुद्दों की व्यापक श्रेणी में

(क) वाणिज्यिक संप्रेषण की परिभाषाएं, (ख) शिकायत निवारण से संबंधित प्रावधान, (ग) यूसीसी डिटेक्ट सिस्टम और उस पर कार्रवाई, (घ) वित्तीय निरुत्साहन से संबंधित प्रावधान, (ङ) सेंडर्स और टेलीमार्केटर्स से संबंधित प्रावधान और (च) वॉयस कॉल और एसएमएस के लिए विभेदक टैरिफ शामिल हैं।

6. परामर्श पत्र में उठाए गए मुद्दों पर हितधारकों से क्रमशः दिनांक 25 सितंबर 2024 और 09 अक्टूबर 2024 तक लिखित टिप्पणियां और प्रति-टिप्पणियां आमंत्रित की गई थीं। हालांकि, हितधारकों से प्राप्त अनुरोधों पर, प्राधिकरण ने लिखित टिप्पणियां और प्रति-टिप्पणियां प्रस्तुत करने की अंतिम तिथि को क्रमशः दिनांक 09 अक्टूबर, 2024 और 16 अक्टूबर 2024 तक बढ़ाने का निर्णय लिया।
7. परामर्श पत्र के जवाब में, 28 हितधारकों से टिप्पणियां और एक्सेस प्रोवाइडर्स, एसोसियशन, टेलीमार्केटर्स, सोल्यूशंस प्रोवाइडर्स और उपभोक्ता संगठनों सहित 8 हितधारकों से प्रति-टिप्पणियां प्राप्त हुईं। दिनांक 11 दिसंबर 2024 को वर्चुअल मोड के माध्यम से हितधारकों के साथ एक खुला मंच चर्चा (ओएचडी) का आयोजन किया गया।
8. परामर्श प्रक्रिया के दौरान, परामर्श पत्र पर हितधारकों से प्राप्त जानकारी और अपने स्वयं के विश्लेषण के बाद, प्राधिकरण ने विनियमों में इन संशोधनों को अंतिम रूप दिया है।

IV. टीसीसीपीआर-2018 में संशोधन के माध्यम से संबोधित प्रमुख मुद्दे

क. वाणिज्यिक संप्रेषण का संशोधित वर्गीकरण

9. वाणिज्यिक संप्रेषण के वर्तमान विभाजन में ट्रांजेक्शनल संदेश या वॉयस कॉल ट्रांजेक्शनल, अनुमादित सहमति पर आधारित सेवा संदेश या वॉयस कॉल और स्पष्ट सहमति पर आधारित सेवा संदेश या वॉयस कॉल शामिल हैं, जिसके लिए बेहतर स्पष्टता की आवश्यकता है और इसमें किसी भी तरह की अस्पष्टता की गुंजाइश नहीं होनी चाहिए। ट्रांजेक्शनल संदेश ट्रांजेक्शनल संबंधी संदेशों का दायरा ग्राहक द्वारा शुरू किए गए ट्रांजेक्शनल संदेश ट्रांजेक्शनल के तीस मिनट के भीतर ट्रिगर किए गए संदेशों तक सीमित होगा, जबकि इस समय सीमा के बाद भेजे गए ऐसे किसी भी संदेश जैसे डिलीवरी अधिसूचना, उड़ान पुनर्निर्धारण की जानकारी को सेवा संदेश या वॉयस कॉल माना जाना चाहिए।
10. यह देखा गया है कि स्पष्ट सहमति के बहाने सेवा संदेश या वॉयस कॉल का अक्सर प्रोमोशनल प्रोमोशनल संदेश भेजने के लिए दुरुपयोग किया जाता है। सेवा संदेशों या वॉयस कॉल्स की परिभाषा को संशोधित कर इसे किसी उत्पाद या सेवा जैसे कि उत्पाद/वारंटी जानकारी, उत्पाद वापसी जानकारी, सॉफ्टवेयर अपग्रेड अलर्ट, ग्राहक द्वारा उपयोग या खरीदे गए वाणिज्यिक उत्पाद या सेवा के लिए सुरक्षा जानकारी, पीरिऑडिक बैलन्स अलर्ट, माल या सेवाओं की डिलीवरी के बारे में जानकारी; या प्राप्तकर्ता से स्पष्ट सहमति प्राप्त करने के बाद सेंडर द्वारा प्रस्तुत उत्पाद या सेवाओं की चल रही खरीद या उपयोग से संबंधित वाणिज्यिक लेनदेन को सुविधाजनक बनाने या पूरा करने के लिए प्राप्तकर्ता को, संबंधित जानकारी प्रदान करने के लिए अनुमादित सहमति के आधार पर मौजूदा ग्राहकों या ग्राहकों के साथ सेंडर्स द्वारा संचार तक सीमित करने के लिए संशोधित किया गया है। इस प्रकार प्राप्त स्पष्ट सहमति के दुरुपयोग को रोकने के लिए, इसकी वैधता अधिकतम सात दिनों तक या समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा निर्देशित अनुसार सीमित होगी।" इसलिए, यह निर्धारित किया गया है कि सेवा संदेशों की content प्रकृति में प्रोमोशनल नहीं होनी चाहिए।
11. संभावित ग्राहकों को भेजे जाने वाले प्रोमोशनल संदेश प्रोमोशनल को प्रोमोशनल संदेश प्रोमोशनल की परिभाषा में शामिल किया गया है। यदि प्रोमोशनल संदेश प्रोमोशनल स्पष्ट सहमति प्राप्त करने के पश्चात भेजे जाते हैं, तो उन्हें प्राप्तकर्ता द्वारा पंजीकृत अधिमान की स्थिति की परवाह किए बिना वितरित किया जाएगा। सेंडर को भेजे जाने वाले प्रत्येक प्रोमोशनल संदेश प्रोमोशनल में प्राप्तकर्ता को उसी संप्रेषण में ऐसे संप्रेषणों को ऑफ्ट आउट या ब्लॉक करने का विकल्प दिया जाएगा। साथ ही, यदि कोई प्रोमोशनल संदेश प्रोमोशनल किसी अन्य प्रकार के वाणिज्यिक संप्रेषण के साथ मिश्रित है, तो उस संप्रेषण या वॉयस कॉल को प्रोमोशनल संदेश प्रोमोशनल माना जाएगा। तदनुसार प्रोमोशनल संदेश प्रोमोशनल की परिभाषा में संशोधन किया गया है।
12. सरकारी संदेशों या कॉल को अलग से वर्गीकृत करने की आवश्यकता महसूस की गई है, क्योंकि इन्हें वाणिज्यिक संप्रेषण की किसी अन्य श्रेणी के साथ नहीं जोड़ा जा सकता है। इसलिए इसे वाणिज्यिक संप्रेषण की एक अलग श्रेणी के रूप में परिभाषित किया गया है।

13. चूंकि अनुमादित सहमतिके साथ ट्रांजेक्शनल संदेश ट्रांजेक्शनल और सेवा संप्रेषण और सरकारी संप्रेषण ग्राहकों के हित में हैं, इसलिए ग्राहकों को ऐसे संप्रेषण को ब्लॉक करने या ऑफ्ट-आउट करने की अनुमति देना वांछनीय नहीं है। प्राप्तकर्ताओं को ऐसे संचार को ब्लॉक करने या ऑफ्ट-आउट करने की अनुमति देने से प्राप्तकर्ता के लिए महत्वपूर्ण जानकारी का नुकसान हो सकता है। जबकि अधिमान पंजीकरण के माध्यम से केवल 'स्पष्ट सहमति से सेवा संप्रेषण को अवरुद्ध करने की अनुमति दी जा सकती है। तदनुसार, पूरी तरह से ब्लॉक की परिभाषा में संशोधन किया गया है।
14. अनुमादित सहमतिकोई भी ऐसी अनुमति है जिसे ग्राहक के आचरण या प्राप्तकर्ता और सेंडर के बीच संबंध से उचित रूप से अनुमानित किया जा सकता है और बैंकिंग और वित्त सहित कुछ संबंध आमतौर पर 12 महीने से आगे चलते रहते हैं और ऐसे संबंध के लिए संचार के लिए सहमति मांगने से ग्राहक के लिए जानकारी का नुकसान हो सकता है। इसलिए, अनुमादित सहमति को सेंडर और उपभोक्ता के बीच अनुबंध की अवधि/निर्वहन के लिए वैध माना जाना चाहिए। हालांकि, यह महत्वपूर्ण है कि यह अनुमादित सहमति संदेश टेम्पलेट के कंटेन्ट से स्पष्ट रूप से और उचित रूप से अनुमानित हो, पारदर्शिता सुनिश्चित हो और संचार के उद्देश्य के बारे में किसी भी अस्पष्टता न हो। तदनुसार, अनुमादित सहमति की परिभाषा में संशोधन किया गया है।

ख. ग्राहकों को धोखा देने के लिए दूरसंचार संसाधनों के दुरुपयोग के खिलाफ कार्रवाई

15. दूरसंचार संसाधनों का उपयोग करके बड़ी संख्या में धोखाधड़ी को अंजाम दिया जा रहा है, चाहे वे कानूनी रूप से प्राप्त किए गए हों या अवैध रूप से। धोखेबाजों द्वारा लगातार अपनी रणनीति बदलते रहने के कारण, स्पैम और धोखाधड़ी वाली गतिविधियों के बीच अंतर करना चुनौतीपूर्ण हो गया है। हालांकि, दोनों ही मामलों में, दूरसंचार संसाधनों का दुरुपयोग उपभोक्ताओं को धोखा देने के लिए किया जाता है। इस मुद्दे को हल करने के लिए, विनियम 2 के उप-विनियम (बीडब्ल्यू) में परिभाषित अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) की परिभाषा को व्यापक बनाया गया है, जिसमें धोखाधड़ी को बढ़ावा देने की क्षमता रखने वाली गतिविधियाँ शामिल हैं। तथापि, विनियम की भूमिका उपभोक्ताओं को संदिग्ध धोखेबाज के खिलाफ यूसीसी के रूप में शिकायत दर्ज करने की अनुमति देकर दूरसंचार संसाधनों को विनियमित करने तक ही सीमित है। अन्य पहलू, जैसे धोखेबाजों की जाँच करना, एफआईआर दर्ज करना या वित्तीय नुकसान की वसूली करना, इन विनियमों के दायरे से बाहर हैं।

ग. वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए निर्दिष्ट श्रृंखला का अनिवार्य उपयोग

16. वाणिज्यिक संप्रेषण में पारदर्शिता और जवाबदेही बढ़ाने के लिए, एक्सेस प्रदाताओं को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि सभी वाणिज्यिक कॉल केवल दूरसंचार विभाग /प्राधिकरण द्वारा इस उद्देश्य के लिए आवंटित निर्दिष्ट श्रृंखला से ही हों। अनिर्दिष्ट नंबर संसाधनों का उपयोग करके वाणिज्यिक संचार भेजने में लगी संस्थाओं को नए विनियामक प्रावधानों के तहत अपने दूरसंचार संसाधनों के निलंबन या विच्छेद का सामना करना पड़ेगा। इस उपाय का उद्देश्य अनधिकृत और धोखाधड़ी वाली गतिविधियों पर अंकुश लगाना है और यह सुनिश्चित करना है कि सभी वाणिज्यिक संचारों को उनके वैध स्रोतों तक वापस लाया जा सके। तदनुसार, मुख्य विनियम के विनियम 3 में संशोधन किया गया है।

घ. कॉल प्रबंधन अनुप्रयोगों द्वारा निर्दिष्ट नंबर श्रृंखला को अवरुद्ध करने पर प्रतिबंध

17. कुछ कॉल प्रबंधन अनुप्रयोग निर्दिष्ट सरकारी और वाणिज्यिक नंबरों को अंधाधुंध तरीके से ब्लॉक या स्पैम के रूप में लेबल करते हैं, जिससे आवश्यक संचार बाधित हो सकता है। संशोधित नियम ऐसे एप्लीकेशन को निर्दिष्ट नंबर श्रृंखला से आने वाले संदेशों और कॉल को ब्लॉक या फ़िल्टर करने से रोकते हैं। किसी भी गैर-अनुपालन वाले एप्लीकेशन को 'दूरसंचार विनियमों का उल्लंघन करने वाला' माना जाएगा और देश के कानून के तहत कार्रवाई का सामना करना पड़ सकता है। हालांकि, उपभोक्ताओं को अपनी व्यक्तिगत कॉल अधिमानों को प्रबंधित करने का अधिकार बरकरार रहेगा, जबकि यह सुनिश्चित करना होगा कि महत्वपूर्ण सेवा संचार सुलभ रहें। तदनुसार, मूल विनियम के अध्याय VII में खंड (34) अंतःस्थापित किया गया है।

ङ. ऑटो डायलर या रोबो-कॉल के उपयोग को विनियमित करना

18. कई संस्थाओं ने वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए ऑटो डायलर या रोबो कॉल का उपयोग करना शुरू कर दिया है। इस तरह की कॉल लगभग सभी के लिए परेशानी का सबब बन रही हैं। कई वैध सेवाएँ समयबद्ध -संवेदनशील सूचनाओं के लिए रोबोकॉल पर निर्भर करती हैं। इनमें आपातकालीन अलर्ट, ट्रांजेक्शनल संदेश जेक्सनल की सूचनाएँ और वास्तविक समय की सेवा अपडेट (जैसे कि उड़ान में देरी या क्रेडिट कार्ड धोखाधड़ी अलर्ट) शामिल हैं। इसलिए, सेवा

या ट्रांजेक्सनल संबंधी रोबोकॉल पर किसी भी तरह का प्रतिबंध नहीं होना चाहिए। जहाँ तक ऑटो-डायलर/रोबो कॉल के माध्यम से प्रमोशनल संबंधी वॉयस कॉल का सवाल है, इन्हें केवल 140-सीरीज़ नंबरों के माध्यम से अनुमति दी जानी चाहिए और ऑटो-डायलर/रोबो कॉल के माध्यम से सेवा और ट्रांजेक्सनल संदेश ट्रांजेक्सनल संबंधी वॉयस कॉल को 1600 या इस उद्देश्य के लिए आवंटित किसी अन्य सीरीज़ के माध्यम से अनुमति दी जानी चाहिए। एक्सेस प्रदाताओं ने प्रमोशनल संदेश उद्देश्यों (कॉल/संदेश) के लिए पहले से ही डिजिटल कन्सेन्ट ऐक्विज़िशन (डीसीए) प्लेटफॉर्म तैनात कर दिए हैं। इसका उपयोग प्रमोशनल ऑटो-डायलर/रोबो कॉल के लिए किया जाना चाहिए ताकि पंजीकृत ग्राहकों की अधिमानता के बावजूद सभी तक पहुँचा जा सके। इसलिए, वर्तमान में, ऑटो डायलर या रोबो-कॉल के लिए किसी अलग विनियम की आवश्यकता नहीं है। हालाँकि, सेंडर्स को ऑटो डायलर या रोबो-कॉल के उपयोग और ऐसे कॉल के उद्देश्यों की पूर्व-घोषणा करनी चाहिए जो ग्राहक की प्राथमिकता के आधार पर ऐसे कॉल को अवरुद्ध करने में सक्षम होंगे। इसलिए, यह अनिवार्य किया गया है कि सभी सेंडर्स ऑटो डायलर/रोबो-कॉल के उपयोग के बारे में आरंभन एक्सेस प्रदाता को पहले से सूचित करेंगे।

च. वाणिज्यिक संप्रेषण की विभिन्न श्रेणियों में हेडर पहचानकर्ता

19. यह आवश्यक है कि वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने से पूर्व, इसकी श्रेणी और जिस उद्देश्य के लिए इसे भेजा जा रहा है, उसके बारे में स्पष्ट अंतर किया जाए। एक संभावित समाधान यह हो सकता है कि इसे संप्रेषण की संबंधित श्रेणी के साथ लेबल किया जाए। टीसीसीपीआर 2018 के 'इकाइयों के लिए कार्य संहिता (सीओपी-इकाइयों) तैयार करने के लिए कार्रवाई मर्दानों' पर अनुसूची-1 में यह अनिवार्य किया गया है कि एक्सेस प्रदाताओं द्वारा वाणिज्यिक संप्रेषण के आगे एक लेबल लगाया जाएगा ताकि प्राप्तकर्ता ट्रांजेक्सनल सेवा और प्रमोशनल प्रमोशनल संदेशों की पहचान कर सकें। तथापि, यह वांछनीय है कि हेडर संरचना ऐसी होनी चाहिए कि यह वाणिज्यिक संप्रेषण के सेंडर्स के अलावा, इसके माध्यम से भेजे जा रहे वाणिज्यिक संप्रेषण के प्रकार को भी इंगित करे। एक्सेस प्रदाता को वाणिज्यिक संचार के प्रकार की पहचान के लिए प्रमोशनल, सेवा, ट्रांजेक्सनल और सरकारी संप्रेषण के लिए हेडर संरचना में क्रमशः "-पी", "-एस", "-टी", और "-जी" प्रत्यय लगाना चाहिए। तदनुसार, विनियमों की अनुसूची-1 के मद 2 में संशोधन किया गया है।

छ. संशोधित शिकायत दर्ज करने की समयसीमा

20. संशोधित ढांचे के तहत, अनचाहे संचार प्राप्त करने के सात दिनों के भीतर उपभोक्ताओं को यूसीसी के बारे में शिकायत दर्ज करनी चाहिए। यह समयसीमा देरी से दाखिल होने के कारण शिकायतों के कम अस्वीकार होने को सुनिश्चित करती है।

ज. शिकायत निवारण से संबंधित प्रावधान।

(1) शिकायत तंत्र-

टीसीसीपीआर 2018 का विनियम 25 एक्सेस प्रदाताओं के कार्यों और सेंडर्स के खिलाफ उपचारात्मक कार्रवाई के साथ ग्राहकों की शिकायतों को हल करने की प्रक्रियाओं को निर्धारित करता है। इसे और अधिक प्रभावी बनाने के लिए, निम्नलिखित संशोधन किए गए हैं-

- (क) रीयल टाइम में समापन एक्सेस प्रोवाइडर (टीएपी) से आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी) को शिकायत का स्थानांतरण- विनियम 25(1), 25 (2) और 25 (3) के अनुसार, टीएपी की भूमिका डीएल-शिकायतों पर शिकायत दर्ज करना, वास्तविक समय में ओएपी को इसके विवरण को अधिसूचित करना और शिकायतकर्ता और रिपोर्ट किए गए टेलीफोन नंबर या हेडर के बीच शिकायत किए गए संप्रेषण की घटना की जांच करना और एक व्यावसायिक दिन के भीतर डीएल-शिकायतों पर निकले निष्कर्ष को अपडेट करना है। यह देखा गया है कि रीयल टाइम में ओएपी को शिकायत विवरण को अधिसूचित करने के बजाय, विशेष रूप से शिकायतकर्ता और रिपोर्ट किए गए टेलीफोन नंबर या हेडर के बीच संप्रेषण की घटना की जांच करने के लिए टीएपी द्वारा काफी समय लिया जाता है, जिसके फलस्वरूप शिकायत उत्पन्न होती हैं। यह ओएपी द्वारा शिकायत पर कार्रवाई करने में देरी करता है। इसके अतिरिक्त, पंजीकृत शिकायत में रिपोर्ट किए गए टेलीफोन नंबर या हेडर की अनुपलब्धता जैसे उदाहरण हो सकते हैं, जब टीएपी के लिए ओएपी का पता लगाना संभव नहीं होगा। उस स्थिति में, शिकायत को टीएपी की ओर से ही बंद करना होगा।

उपर्युक्त को ध्यान में रखते हुए, विनियम 25(1) और 25(2) में संशोधन किया गया है। संशोधित विनियमों के अनुसार, टीएपी डीएल-शिकायतों पर शिकायत दर्ज करेगा और ऐसे मामलों को छोड़कर जहां पंजीकृत शिकायत से ओएपी की पहचान करना संभव नहीं है, टी.ए.पी. रीयल टाइम पर ओएपी को विवरण अधिसूचित करेगा। शिकायत को टीएपी द्वारा तभी बंद किया जा सकता है जब (i) पंजीकृत शिकायत में रिपोर्ट किए गए टेलीफोन नंबर या हेडर की अनुपलब्धता हो या (ii) ग्राहक द्वारा यूसीसी संप्रेषण प्राप्त होने के सात दिनों के बाद शिकायत की रिपोर्ट की गई हो। ऐसे मामलों में, टीएपी ग्राहक को उसकी शिकायत को बंद करने और डीएल-शिकायतों में शिकायत की स्थिति को बदलने के बारे में सूचित करेगा।

- (ख) **पंजीकृत/अपंजीकृत सेंडर्स को प्रत्येक शिकायत की प्राप्ति की सूचना-** पंजीकृत/अपंजीकृत सेंडर्स को उसके विरुद्ध कोई भी यूसीसी शिकायत प्राप्त होने पर इसकी सूचना दी जानी चाहिए। शिकायत प्राप्त होने के तुरंत बाद ओएपी द्वारा यह सूचना दी जानी चाहिए, ताकि संदेश सेंडर्स को यूसीसी भेजने से परहेज करने की सलाह दी जा सके।
- (ग) **यूटीएम सेंडर्स के विरुद्ध कार्रवाई आरंभ करने के लिए कठोर समय सीमा-** मौजूदा विनियमों में, अपंजीकृत सेंडर्स के विरुद्ध कार्रवाई आरंभ करने के लिए पिछले 7 दिनों के भीतर सेंडर्स के विरुद्ध कम से कम 10 शिकायतें होनी चाहिए। यह देखा गया है कि ग्राहकों द्वारा दर्ज की जाने वाली शिकायतों की कम संख्या के कारण अक्सर स्पैमर्स के विरुद्ध कार्रवाई नहीं की जाती है। अन्य धाराओं में शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया को आसान बनाते हुए, स्पैमर्स के विरुद्ध शीघ्र कार्रवाई करने के लिए सीमा को संशोधित कर पिछले दस दिनों के भीतर 5 शिकायतें कर दिया गया है। साथ ही, ये प्रावधान यह सुनिश्चित करेंगे कि ओएपी द्वारा जांच आरंभ की जाए, जब उसके विरुद्ध पूर्व-निर्धारित सीमा से अधिक शिकायतें प्राप्त हों।
- (घ) **यूटीएम उल्लंघन के लिए अपंजीकृत सेंडर्स के खिलाफ कार्रवाई -** यूटीएम/अपंजीकृत सेंडर्स के खिलाफ कार्रवाई के मौजूदा प्रावधान वांछित स्तर की रोकथाम प्रदान नहीं करते हैं। इसके अलावा, निर्धारित सीमा से परे शिकायतें प्राप्त होने के बाद भी संदिग्ध स्पैमर्स पर तत्काल प्रतिबंध नहीं लगाए जाते हैं। इन संशोधनों के माध्यम से, यूटीएम उल्लंघन के लिए अपंजीकृत सेंडर्स के खिलाफ सख्त प्रावधान किए गए हैं। उल्लंघन के पहले मामले में, सेंडर्स के सभी दूरसंचार संसाधनों की आउटगोइंग सेवाओं को पीआरआई/एसआईपी ट्रंक सहित सभी सेवा प्रदाताओं द्वारा 15 दिनों की अवधि के लिए प्रतिबंधित कर दिया जाएगा। उल्लंघन के दूसरे और उसके बाद के मामलों के लिए, सेंडर्स के सभी दूरसंचार संसाधनों को पीआरआई/एसआईपी ट्रंक सहित सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा एक वर्ष के लिए डिस्कनेक्ट कर दिया जाएगा। ओएपी सेंडर्स को ब्लैकलिस्ट श्रेणी में डाल देगा और इस अवधि के दौरान किसी भी एक्सेस प्रदाता द्वारा ऐसे सेंडर्स को कोई नया दूरसंचार संसाधन प्रदान नहीं किया जाएगा। यूसीसी बनाने के लिए उपयोग किए जाने वाले सभी उपकरणों को भी एक वर्ष की अवधि के लिए सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अवरुद्ध कर दिया जाएगा। इस अवधि के दौरान ऐसे सेंडर्स को केवल एक ही टेलीफोन नंबर रखने की अनुमति दी जा सकती है, जिसमें आउटगोइंग सेवाएं वर्जित हों। हालांकि, ऐसे आउटगोइंग सेवा वर्जित नंबर पर आपातकालीन कॉल की अनुमति दी जानी चाहिए। इकाई को यूटीएम उल्लंघन के लिए उसके खिलाफ कार्रवाई के लिए एक्सेस प्रदाताओं को प्रतिनिधित्व करने का अवसर मिलेगा। इसके बाद उसे प्राधिकरण को अपील करने का मौका भी मिलता है।
- (ङ) **ट्रांजेक्सनल/सेवा कॉल के लिए निर्दिष्ट श्रृंखला से प्रमोशनल कॉल करने के लिए सेंडर्स के खिलाफ कार्रवाई शुरू करने के प्रावधान-** सेवा और ट्रांजेक्सनल कॉल के लिए निर्दिष्ट श्रृंखला से प्रमोशनल वॉयस कॉल प्राप्त करने से संबंधित शिकायतों के मामले में प्रावधान किए गए हैं।

(2) ग्राहक शिकायत पंजीकरण सुविधा (सीसीआरएफ)-

टीसीसीसीपीआर 2018 के विनियम 23 में प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता को पूरे वर्ष 24 घंटे x 7 दिन के आधार पर ग्राहक शिकायत पंजीकरण सुविधा (सीसीआरएफ) स्थापित करनी होगी। इसे और अधिक कुशल बनाने हेतु निम्नलिखित संशोधन किये गये हैं-

- (क) **डीएल-प्रिफरेंस पर पंजीकृत न होने वाले ग्राहकों से यूटीएम के खिलाफ शिकायतों को स्वीकार करना-** जैसा कि विनियम 23(1)(क) से देखा जा सकता है, ऐसे ग्राहकों द्वारा शिकायत दर्ज करने का कोई प्रावधान नहीं है जिन्होंने कोई प्राथमिकता पंजीकृत नहीं की है। यूटीएम ऐसे सेंडर्स हैं जो एक्सेस प्रदाताओं के साथ टेलीमार्केटिंग के उद्देश्य से पंजीकृत हुए बिना वाणिज्यिक संप्रेषण करते सेंडर्स हैं। यूटीएम के खिलाफ शिकायत दर्ज करने के लिए डीएल-प्रिफरेंस पर पंजीकरण कराने की कोई आवश्यकता नहीं होनी चाहिए। तदनुसार, विनियम 23 के उप-विनियम 1(क) में संशोधन किया गया है।

(ख) 'अपूर्ण सूचना' या 'अपर्याप्त यूसीसी विवरण' के कारण शिकायतों को अस्वीकार करना- यह देखा गया है कि एक्सेस प्रदाता 'अपूर्ण सूचना' या 'अपर्याप्त यूसीसी विवरण' के कारण कई शिकायतों को अमान्य घोषित करते हैं। यूसीसी शिकायतों को अनुचित आधार पर अमान्य घोषित नहीं किया जाना चाहिए। इन उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए, इन संशोधनों के माध्यम से निम्नलिखित प्रावधान किए गए हैं -

- (i) यदि वॉयस कॉल या संदेश के माध्यम से अनचाहे वाणिज्यिक संचार के खिलाफ शिकायतों में सेंडर का नंबर, शिकायतकर्ता का नंबर, यूसीसी की तारीख और यूसीसी वॉयस कॉल/संदेश के बारे में संक्षिप्त जानकारी शामिल है, तो इसे वैध शिकायत माना जाएगा। शिकायतकर्ता के मार्गदर्शन के लिए कि यूसीसी को वर्णित करने के लिए, एक्सेस प्रदाताओं के मोबाइल ऐप और वेब पोर्टल पर यूसीसी विवरण का एक टेम्पलेट प्रदान किया जाएगा। एक्सेस प्रदाता जांच को सपोर्ट करने के लिए अतिरिक्त जानकारी एकत्र कर सकता है। अनिवार्य फ़ील्ड, यदि प्रदर्शित हैं, तो उन्हें स्टार (*) के साथ चिह्नित किया जाना चाहिए।
- (ii) मोबाइल ऐप और वेब पोर्टल में यूसीसी शिकायतों के पंजीकरण और ग्राहकों द्वारा वरीयताओं और सहमति के पंजीकरण/संशोधन के लिए विकल्प/हाइपरलिंक प्रदर्शित किया जाना चाहिए ताकि यह मुख्य/होम पेज के पहले व्यू पर स्कॉल किए बिना एक प्रमुख स्थान पर आसानी से दिखाई दे।
- (iii) मोबाइल ऐप को ग्राहक से अनुमति प्राप्त करने के बाद कॉल लॉग, एसएमएस विवरण को इसकी कंटेन्ट के साथ स्वचालित रूप से कैप्चर करना चाहिए और शिकायत पंजीकरण के लिए इसके माध्यम से आवश्यक विवरण निकालना चाहिए। यदि ग्राहक अनुमति से इनकार करता है, तो संबंधित विवरण मैनुअल रूप से भरने का विकल्प प्रदान किया जाना चाहिए।
- (iv) मोबाइल ऐप और वेब पोर्टल में कॉल लॉग और एसएमएस कंटेन्ट का स्क्रीनशॉट अपलोड करने और शिकायत पंजीकरण के लिए इसके माध्यम से आवश्यक विवरण निकालने का विकल्प होगा। हालांकि, शिकायतकर्ता के लिए, प्रस्तुत करने से पहले ऐसी प्राप्त की गई जानकारी को संपादित करना संभव होना चाहिए।
- (v) एक्सेस प्रदाता तकनीकी व्यवहार्यता के अधीन एक्सेस प्रदाताओं के मोबाइल ऐप में प्राप्तकर्ता द्वारा स्पैम संदेशों/वॉयस कॉल को ब्लॉक करने के लिए एक सुविधा उपलब्ध कराएंगे और प्राप्तकर्ता को स्थापित प्रक्रिया के अनुसार स्पैम के रूप में डीएलटी सिस्टम में शिकायत दर्ज करने के लिए प्रेरित करेंगे।

तदनुसार, विनियम 23 के उप-विनियम (5) और अनुसूची-III के मद (2) में संशोधन किया गया है।

(ग) ई-मेल के माध्यम से शिकायतों का पंजीकरण- विनियम 23 में उल्लिखित शिकायतों के तरीके के अलावा, एक्सेस प्रदाताओं की निर्दिष्ट ई-मेल आईडी पर ई-मेल भेजकर भी शिकायत दर्ज करना संभव होना चाहिए। इसलिए, विनियम 23 के उप-विनियम (2) में संशोधन किया गया है।

(3) शिकायतों के लिए डिस्ट्रिब्यूटड लेजर (डीएल-शिकायत)-

विनियम 24 में यह प्रावधान है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता अपेक्षित कार्यों, प्रक्रियाओं और इंटरफेस के साथ शिकायतों के लिए डिस्ट्रिब्यूटड लेजर (डीएल-शिकायतें) स्थापित करेगा या स्थापित करवाएगा। यूटीएम/अपंजीकृत सेंडर्स के विवरण जैसे कि सेंडर का नाम, दूरसंचार ग्राहक (व्यक्तिगत/उद्यम) के रूप में सेंडर की श्रेणी, पता और अन्य प्रासंगिक विवरण सेंडर को विशिष्ट रूप से पहचानने और डीएलटी प्लेटफॉर्म पर जानकारी साझा करने के लिए कैप्चर करना आवश्यक है। इसलिए, विनियम 24 में उल्लिखित शिकायतों के विवरण के अलावा, शिकायतों के लिए डिस्ट्रिब्यूटड लेजर (डीएल-शिकायतें) में उन सेंडर्स के निम्नलिखित विवरण भी शामिल होंगे जिनके खिलाफ शिकायत की गई है-

- (क) यूटीएम/अपंजीकृत सेंडर के लिए, सेंडर का विवरण जैसे कि सेंडर का नाम, दूरसंचार ग्राहक (व्यक्तिगत/उद्यम) के रूप में सेंडर की श्रेणी, पता और अन्य प्रासंगिक विवरण सेंडर को विशिष्ट रूप से पहचानने के लिए रिकॉर्ड किया जाएगा।
- (ख) शिकायत में संदर्भित इकाई का नाम।

(4) रिकॉर्ड रखना और रिपोर्ट करना:

विनियम 26 में अपने ग्राहकों से प्राप्त अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण, शिकायतों या रिपोर्टों के संबंध में रिकॉर्ड रखने और रिपोर्टिंग से संबंधित प्रावधान हैं। इस विनियम में निम्नलिखित की सुविधा प्रदान करने के लिए संशोधन किया गया है-

- (क) **प्राधिकरण को वास्तविक समय के आधार पर सूचना-** विनियमों के विभिन्न प्रावधानों के कार्यान्वयन की प्रभावी निगरानी के लिए, यह आवश्यक है कि प्राधिकरण के पास शिकायत निपटान और प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित अन्य प्रक्रियाओं से संबंधित विभिन्न प्रक्रियाओं और डेटाबेस तक वास्तविक समय की पहुंच हो।
- (ख) **टीसीसीपीआर 2018 के कार्यान्वयन की लेखापरीक्षा-** विनियम 26(4) के अनुसार, प्राधिकरण समय-समय पर अपने अधिकारियों या कर्मचारियों द्वारा या अपने द्वारा नियुक्त एजेंसी के माध्यम से किए गए ऑडिट के माध्यम से शिकायतों के पंजीकरण और समाधान, शिकायतों की जांच और प्राधिकरण को रिपोर्ट करने के लिए एक्सेस प्रदाता द्वारा अपनाई गई प्रक्रिया का सत्यापन और मूल्यांकन कर सकता है। हालांकि, ऑडिट शिकायत निपटान तक सीमित नहीं हो सकती है। विनियमों के अन्य महत्वपूर्ण पहलू हैं, जिनका ऑडिट किया जाना आवश्यक हो सकता है, जैसे कि यूसीसी_डिटेक्ट सिस्टम का कार्यान्वयन और की गई कार्रवाई, विभिन्न प्रक्रियाएं जैसे कि सेंडर् पंजीकरण, टेलीमार्केटर पंजीकरण, हेडर पंजीकरण, contentटेम्पलेट पंजीकरण, वरीयता पंजीकरण, स्क्रबिंग प्रक्रिया, डीसीए प्रक्रिया और एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अपनाई जाने वाली अन्य विनियामक प्रक्रियाएं।
- (ग) **आम लोगों के लिए हेडर सूचना-सेंडर्स** की पहचान को सक्षम करने के लिए, हेडर के बारे में जानकारी एक्सेस प्रदाताओं की वेबसाइटों और भादूविप्रा की वेबसाइट के माध्यम से जनता को उपलब्ध कराई जानी चाहिए। हेडर और सेंडर्स की पूरी सूची/डेटाबेस डाउनलोड करने की आवश्यकता नहीं होनी चाहिए। इसके बजाय, किसी विशिष्ट हेडर/सेंडर् के आधार पर पृष्ठताछ करने की सुविधा बनाई जा सकती है। इसके अलावा, पारदर्शिता के लिए, प्राप्त शिकायतों के विवरण और एक्सेस प्रदाताओं द्वारा की गई कार्रवाई के बारे में जानकारी भी प्रदान की जानी चाहिए। संक्षेप में, एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अपनी वेबसाइटों पर निम्नलिखित जानकारी प्रकाशित की जानी चाहिए।
- (i) सभी एक्सेस प्रदाताओं के संबंधित सेंडर्स के विवरण के साथ संदेश हेडर की पूरी सूची।
- (ii) प्राप्त यूसीसी शिकायतों और उन पर की गई कार्रवाई के बारे में मासिक सारांश।
- (iii) प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित कोई अन्य जानकारी।

(5) अनुसूची-V: आवधिक मासिक रिपोर्टिंग (सीओपी-पीएमआर) के लिए कार्य संहिता तैयार करने के लिए कार्य आइटम -

विनियमों की अनुसूची-V उन वस्तुओं को सूचीबद्ध करती है जिन्हें एक्सेस प्रदाताओं को बनाए रखने और आवधिक रिपोर्टिंग के लिए प्राधिकरण को रिपोर्ट करने के लिए अनिवार्य किया गया है। एक्सेस प्रदाताओं द्वारा शिकायत निपटान की प्रभावी निगरानी के लिए निम्नलिखित अतिरिक्त मद्दे जोड़ी गई हैं :

- (क) आरटीएम शिकायतों के लिए- ओएपी समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा निर्धारित प्रारूप में शिकायतों का सेंडर्-वाइज़ रिकॉर्ड बनाए रखेगा।
- (ख) यूटीएम शिकायतों के लिए- सभी शिकायतों के लिए, ओएपी सेंडर्स का रिकॉर्ड बनाए रखेगा जैसे कि सेंडर् का नाम और सेंडर् की विशिष्ट पहचान के लिए अन्य प्रासंगिक विवरण, और समय-समय पर जारी प्राधिकरण के निर्देशों के अनुसार अन्य विवरण।

(6) विनियम 29 – शिकायतों की प्राप्ति पर एक्सेस प्रदाता द्वारा डिस्कनेक्ट किए गए दूरसंचार संसाधनों की विनियम 25 के अंतर्गत जांच ।

विनियम 29 में प्राधिकरण द्वारा आउटगोइंग युसेज कैप के अंतर्गत रखे गए या एक्सेस प्रदाता द्वारा विनियम 25 के तहत डिस्कनेक्ट किए गए दूरसंचार संसाधनों की जांच का प्रावधान है, जब सेंडर् एक्सेस प्रदाता द्वारा की गई ऐसी कार्रवाई के खिलाफ शिकायत करता है या प्राधिकरण को प्रतिनिधित्व करता है। विनियम 25 में किए गए संशोधनों के अनुसार, युसेज कैप के स्थान पर, एक सीमा से अधिक शिकायतें प्राप्त होने पर आउटगोइंग सुविधा निलंबित कर दी

जाएगी। सेवा और ट्रांजेक्शनल वॉयस कॉल के लिए निर्दिष्ट श्रृंखला के दुरुपयोग के लिए कार्रवाई के प्रावधान भी किए गए हैं। शिकायत तंत्र के संबंध में विनियम 25 में सुझाए गए इन परिवर्तनों को देखते हुए, विनियम 29 बनाया गया है।

झ. यूसीसी डेटेक्ट सिस्टम

21. अपंजीकृत टेलीमार्केटर्स (यूटीएम) से अनचाहे वाणिज्यिक कॉल जनता के लिए एक बड़ी परेशानी है। ऐसे स्पैमर खुद को "सामान्य ग्राहक" के रूप में पेश करने के लिए सामान्य 10-अंकीय मोबाइल/लैंडलाइन नंबर का उपयोग करते हैं और टीसीसीपीआर 2018 के सभी विनियामक प्रावधानों को दरकिनार कर देते हैं। टीसीसीपीआर 2018 के प्रावधानों के अनुसार, एक्सेस प्रदाताओं को संभावित अपंजीकृत सेंडर्स/यूटीएम का पता लगाने के लिए एक यूसीसी_डेटेक्ट सिस्टम लगाने का आदेश दिया गया है जो विनियमों का अनुपालन किए बिना थोक वाणिज्यिक संप्रेषण भेज रहे हैं। संदिग्ध स्पैमर्स का पता लगाने और उनके खिलाफ कार्रवाई के लिए विनियामक उपायों को मजबूत करने के लिए, इन संशोधनों के माध्यम से निम्नलिखित प्रावधान निर्धारित किए गए हैं:

(क) संदिग्ध यूटीएम की पहचान करने के लिए सिग्नल/ट्रिगर- टीसीसीपीआर 2018 की अनुसूची-IV के माध्यम से, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण का पता लगाने के लिए आचार संहिता (सीओपी-यूसीसी_डेटेक्ट) तैयार करने के लिए कार्रवाई आइटम निर्धारित किए गए हैं। यह देखा गया है कि एक्सेस प्रदाताओं द्वारा किए गए प्रयास संदिग्ध स्पैमर का पता लगाने और उसके खिलाफ कार्रवाई करने के लिए पर्याप्त प्रभावी नहीं हैं। इसलिए, संदिग्ध यूटीएम की पहचान करने के लिए कुछ विशिष्ट सिग्नल/ट्रिगर निर्धारित किए गए हैं। ये सिग्नल/ट्रिगर एक दिन में कॉल/एसएमएस की संख्या, कॉल/एसएमएस प्राप्तकर्ता विविधता, औसत कॉल अवधि, इनकमिंग कॉल/एसएमएस का आउटगोइंग कॉल/एसएमएस से अनुपात और डिवाइस से जुड़े मोबाइल नंबर (एमएसआईएसडीएन) पर आधारित हैं।

(ख) पर्याप्त संख्या में हनीपोट्स की तैनाती- यह देखा गया है कि एक्सेस प्रदाताओं ने बहुत कम हनीपोट्स प्रतीकात्मक आधार पर तैनात किए हैं और हनीपोट्स से एकत्र की गई जानकारी का उपयोग स्पैमर्स को अनचाहे संचार भेजने से रोकने के लिए सक्रिय रूप से नहीं किया जा रहा है। यह सुनिश्चित करने के लिए कि एक्सेस प्रदाता पर्याप्त संख्या में हनीपोट्स तैनात करें और हनीपोट्स के माध्यम से पता लगाए गए स्पैमर्स के खिलाफ प्रभावी कार्रवाई की जाए, प्रत्येक एक्सेस प्रदाता को पिछले कैलेंडर वर्ष में पंजीकृत प्रत्येक 500 शिकायतों के लिए एलएसए में एक हनीपोट तैनात करने का आदेश दिया गया है, बशर्ते कि प्रत्येक एलएसए में कम से कम 10 या प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट किसी भी संख्या में स्पैम संदेशों और वॉयस कॉल को रिकॉर्ड करने के लिए हनीपोट्स हों।

(ग) अन्य उपाय- एक्सेस प्रदाताओं को रोबो कॉल, ऑटो डायलर कॉल या पूर्व-रिकॉर्ड की गई घोषणाओं, सिम फार्म/सिम बॉक्स प्रकार के उपयोग आदि के दुरुपयोग का पता लगाने के लिए तरीकों को लागू करने और सक्रिय यूसीसी डेटेक्शन, रोकथाम और निगरानी के लिए उन्नत कृत्रिम बुद्धिमत्ता (एआई) और मशीन लर्निंग (एमएल) आधारित तकनीकी समाधानों का उपयोग करने का आदेश दिया गया है।

ज. यूसीसी डेटेक्शन के लिए डेटा सुरक्षा और एक्सेस कंट्रोल

22. यूसीसी डेटेक्शन डेटा की अखंडता और सुरक्षा बनाए रखने के लिए, एक्सेस प्रदाताओं को यह सुनिश्चित करना होगा कि उत्पन्न डेटा का उपयोग सख्ती से विनियामक उद्देश्यों के लिए किया जाता है और इसका दुरुपयोग, साझा या बाहरी रूप से संसाधित नहीं किया जाता है। सिस्टम तक पहुंच को सख्ती से नियंत्रित किया जाएगा, जिसमें कम से कम दो वर्ष तक लॉग बनाए रखा जाएगा। प्लेटफॉर्म को सर्ट-इन जैसी सरकार द्वारा नियुक्त एजेंसियों द्वारा किए गए सुरक्षा ऑडिट का अनुपालन करना चाहिए। इसके अतिरिक्त, एआई/एमएल-संचालित पहचान प्रणालियों के अनाधिकृत उपयोग को रोकने के लिए कड़े आंतरिक नियंत्रण लागू किए जाने चाहिए, ताकि प्रासंगिक कानूनों और विनियमों के अनुपालन में ग्राहक डेटा सुरक्षा सुनिश्चित की जा सके। तदनुसार, मूल विनियम की अनुसूची-IV में खंड (4) अंतःस्थापित किया गया है।

ट. पंजीकृत सेंडर्स और अन्य कार्यात्मक इकाइयों से संबंधित प्रावधान

23. टीसीसीपीआर 2018 के विनियम 8 के अनुसार, प्रत्येक एक्सेस प्रदाता विनियमों की अनुसूची-I के अनुसार पारिस्थितिकी तंत्र की संस्थाओं (सीओपी-इकाइयों) के लिए कार्य संहिता विकसित करेगा। एक्सेस प्रदाता समग्र

टीसीसीपीआर-2018 ढांचे के भीतर इकाई पंजीकरण, हेडर पंजीकरण और कंटेंट टेम्पलेट पंजीकरण की प्रक्रिया बताते हैं। यूसीसी संदेशों को नियंत्रित करने की प्राथमिक जिम्मेदारी एक्सेस प्रदाताओं की है, और वे अपने संबंधित (सीओपी-शिकायतों) में डीफॉल्टिंग इकाई (सेंडर्स/आरटीएम) के खिलाफ अपनाए जाने वाले उचित दंडात्मक उपायों को निर्धारित करने के लिए बाध्य हैं।

24. यह देखा गया है कि प्रतिस्पर्धात्मक/वाणिज्यिक मुद्दों के कारण, एक्सेस प्रदाता, कई बार विभिन्न पंजीकरण कार्यों या सेंडर्स/टीएम के खिलाफ दंडात्मक कार्रवाई करने में ढिलाई दिखाते हैं। इसलिए, सेंडर्स और टेलीमार्केटर्स से संबंधित विभिन्न गतिविधियों जैसे संस्थाओं का पंजीकरण और ब्लैकलिस्टिंग, हेडर और टेम्पलेट आदि के लिए मानक प्रावधान किए गए हैं। इसके पहले भी, जब भी आवश्यकता महसूस हुई है, तो प्राधिकरण ने इन मामलों पर निर्देश जारी किए हैं।

ठ. कंटेंट टेम्पलेट स्वीकृति और प्रबंधन को सुदृढ़ बनाना

25. वाणिज्यिक संप्रेषण में निगरानी को बेहतर बनाने के लिए, एक्सेस प्रदाताओं को कंटेंट टेम्पलेट पंजीकरण की जांच और स्वीकृति के लिए एक विशेष कार्यकारी को नियुक्त करना चाहिए। स्वीकृति से पहले प्रेषक के स्वीकृत टेम्पलेट्स के इतिहास और पिछले ब्लैकलिस्ट किए गए टेम्पलेट्स जैसे कारकों पर विचार किया जाएगा। इसके अतिरिक्त, 90 दिनों तक निष्क्रिय रहने वाले अप्रयुक्त कंटेंट टेम्पलेट्स का दुरुपयोग रोकने के लिए स्वचालित रूप से निष्क्रिय कर दिया जाएगा। तीन से अधिक चर वाले टेम्पलेट की आवश्यकता वाले विशेष परिस्थितियों को उचित औचित्य के बाद ही अनुमति दी जाएगी, और पारदर्शिता बनाए रखने के लिए प्रत्येक टेम्पलेट की न्यूनतम 30% सामग्री स्थिर रहनी चाहिए। इसके अतिरिक्त, संदेश की उत्पत्ति में अस्पष्टता को रोकने के लिए अब एक ही कंटेंट टेम्पलेट से कई हेडर लिंक करने की अनुमति नहीं होगी। तदनुसार, मूल विनियमों की अनुसूची-1 में संशोधन किया गया है।

ड. यूआरएल, एपीके और ओटीटी लिंक वाले संदेशों की सुरक्षित प्रोसेसिंग

26. फ्रिशिंग और मैलवेयर हमलों को रोकने के लिए, यूआरएल, एपीके, ओटीटी लिंक या कॉलबैक नंबर वाले संदेशों की गहन जांच की जाएगी। प्रेषकों द्वारा सबमिट किए गए केवल पूर्व-स्वीकृत और व्हाइटलिस्ट डेटा को ही अनुमति दी जाएगी। इसके अतिरिक्त, प्रेषकों को यह पुष्टि करने वाला एक वचन देना होगा कि साझा किए गए लिंक सुरक्षित और गैर-दुर्भावनापूर्ण हैं। तदनुसार, मूल विनियमों की अनुसूची-1 के आइटम 4 में उप-मद (4) में खंड (च) अंतःस्थापित किया गया है।

ढ. पंजीकृत सेंडर्स/आरटीएम से अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण पर अंकुश लगाने में विफल रहने पर वित्तीय निरुत्साहन -

27. विनियम 27 एक्सेस प्रदाता द्वारा आरटीएम से अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) को नियंत्रित न करने पर वित्तीय निरुत्साहन (एफडी) से संबंधित प्रावधानों का प्रावधान करता है, जबकि विनियम 28 आरटीएम और यूटीएम दोनों से संबंधित एफडी प्रावधानों से संबंधित है। इसलिए, स्पष्टता के लिए, आरटीएम से संबंधित मुद्दों के संबंध में एफडी प्रावधानों को विनियम 27 में निर्दिष्ट किया गया है और सभी यूटीएम मुद्दों से संबंधित एफडी प्रावधानों को विनियम 28 में निर्दिष्ट किया गया है।
28. विनियम 27 एक्सेस प्रदाता द्वारा आरटीएम से अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) को नियंत्रित न करने पर एक्सेस प्रदाताओं पर वित्तीय निरुत्साहन (एफडी) का प्रावधान करता है। हालांकि, अन्य गतिविधियां भी हैं जैसे कि गलत श्रेणी के तहत कंटेंट टेम्पलेट का पंजीकरण, जिसका अक्सर दुरुपयोग ऐसे ग्राहकों तक प्रोमोशनल संदेश पहुंचाने के लिए किया जाता है जिन्होंने ऐसे संदेशों को ब्लॉक करने के लिए पंजीकरण किया है। इसी तरह, हेडर पंजीकरण कार्य एक्सेस प्रदाताओं द्वारा की जाने वाली एक अन्य महत्वपूर्ण गतिविधि है जिसका ऑडिट किया जाना चाहिए। इसलिए, विनियम 27 के दायरे को अन्य गतिविधियों को शामिल करने के लिए विस्तारित करने की आवश्यकता है।
29. गलत श्रेणी में कंटेंट टेम्पलेट पंजीकरण का प्रभाव उस कंटेंट टेम्पलेट का उपयोग करके भेजे गए सभी संदेशों को प्रभावित करता है। इसी तरह, विनियम के अनुसार हेडर पंजीकरण महत्वपूर्ण है क्योंकि यह इसके माध्यम से भेजे गए सभी संदेशों का एक अभिन्न अंग है। इसलिए, हेडर पंजीकरण कार्य (एचआरएफ) और कंटेंट टेम्पलेट्स पंजीकरण कार्य (सीटीआरएफ) के संबंध में विनियमों में परिकल्पित अपने दायित्वों को पूरा करने में विफलता के लिए एक्सेस प्रदाताओं पर लगाए जाने वाले एफडी की राशि पंजीकृत सेंडर्स से व्यक्तिगत यूसीसी अनुपालन के लिए ओएपी पर लगाए जाने वाले एफडी से तुलनात्मक रूप से अधिक होनी चाहिए।

30. यदि एक्सेस प्रदाता को या सेवा/ट्रांजेक्सनल संबंधी बॉयस कॉल के लिए निर्दिष्ट श्रृंखला के दुरुपयोग के संबंध में पहले उल्लंघन या बाद के उल्लंघनों के कारण कार्रवाई के खिलाफ सेंडर द्वारा किए गए प्रतिनिधित्व को गलत तरीके से तय करते हुए पाया जाता है, तो उस पर एफडी का प्रावधान भी किया गया है। इसके अतिरिक्त, आरटीएम द्वारा यूसीसी की गिनती की गलत रिपोर्टिंग के मामले में ग्रेडेड एफडी लगाने का प्रावधान भी पेश किया गया है।

ण. अपंजीकृत सेंडर्स /यूटीएम से यूसीसी पर अंकुश लगाने में विफल रहने पर एक्सेस प्रदाताओं पर वित्तीय निरुत्साहन-

31. विनियम 28(1)(ख) निर्दिष्ट करता है कि विनियम 25(5) और 25(6) के प्रावधानों के अनुसार अपंजीकृत सेंडर्स के आउटगोइंग उपयोग पर समय पर प्रतिबंध नहीं लगाने वाले एक्सेस प्रदाता पर प्रति मामले के हिसाब से पांच हजार रुपये का जुर्माना लगाया जाएगा। इस खंड को इसके दायरे को व्यापक बनाने के लिए संशोधित किया गया है। इन संशोधनों के माध्यम से, यह निर्धारित किया गया है कि यदि एक्सेस प्रदाता 25(5) और 25(6) के प्रावधानों के अनुसार अपंजीकृत सेंडर्स के खिलाफ कार्रवाई करने में विफल रहता है तो उस पर एफडी की कार्यवाई जाएगा। इसमें वे मामले शामिल होंगे जब एक्सेस प्रदाता यूटीएम/अपंजीकृत सेंडर्स के खिलाफ यूटीएम उल्लंघन के लिए कार्रवाई नहीं करते हैं या देरी से कार्रवाई करते हैं। इसमें वे सभी मामले भी शामिल होंगे जब एक्सेस प्रदाता यूटीएम/अपंजीकृत सेंडर्स के सभी दूरसंचार संसाधनों को डिस्कनेक्ट नहीं करते हैं।
32. ऐसे उदाहरण हैं जब यूटीएम शिकायतों को "सीडीआर मिलान नहीं हुआ", "अपूर्ण/गलत जानकारी", "शिकायतें गलत तरीके से भेजी गईं" आदि जैसे अनुचित आधारों पर अमान्य घोषित कर दिया जाता है। इसलिए, इन संशोधनों के माध्यम से, यूटीएम शिकायतों को गलत तरीके से बंद करने के कारण एफडी लगाने का प्रावधान किया गया है।
33. एफडी का प्रावधान तब भी किया गया है, जब पाया जाता है कि एक्सेस प्रदाता ने यूटीएम संसाधनों के उपयोग के संबंध में एक्सेस सेवा प्रदाता पहले उल्लंघन या बाद के उल्लंघनों की घटनाओं पर कार्रवाई के विरुद्ध सेंडर द्वारा किए गए रेप्रीजेन्टेशन को गलत तरीके से तय किया है। इसके अतिरिक्त, यूटीएम के लिए यूटीएम की गलत गणना की रिपोर्ट करने का प्रावधान भी पेश किया गया है।

त. ट्रांजेक्सनल एसएमएस पर रुपये 0.05(5 पैसे) तक का प्रभार

34. विनियम में समापन एक्सेस प्रदाता (टीएपी) को प्रत्येक प्रमोशनल एसएमएस और सेवा एसएमएस के लिए आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी) से 0.05 रुपये (केवल पांच पैसे) तक का शुल्क लेने का प्रावधान है। हालांकि, ट्रांजेक्सनल संबंधी एसएमएस इस प्रावधान में शामिल नहीं हैं।
35. जबकि ट्रांजेक्सनल संबंधी एसएमएस को छूट देने का तर्क यह है कि ट्रांजेक्सनल संबंधी संदेशों की प्रकृति प्रमोशनल और सेवा संदेशों से बहुत अलग है और आम तौर पर यह ग्राहक को महत्वपूर्ण ट्रांजेक्सनल के बारे में सूचित करने के लिए होता है, जबकि प्रमोशनल और सेवा संदेशों की प्रकृति वाणिज्यिक लाभ के लिए प्रदान की जा रही सेवाओं की मांग या सपोर्ट करता है। ट्रांजेक्सनल संबंधी संदेशों के लिए मौजूदा छूट एक मध्यस्थता अवसर पैदा करती है और यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि यह परिवर्तन कई एक्सेस प्रदाताओं के लिए मौजूदा प्रणाली में कोई महत्वपूर्ण बदलाव नहीं करेगा, क्योंकि कई टीएपी द्वारा ट्रांजेक्सनल संबंधी संदेशों पर पहले से ही 5 पैसे का शुल्क लिया जा रहा है। इसलिए, यह निर्णय लिया गया है कि समापन एक्सेस प्रदाता (टीएपी) प्रत्येक लेनदेन, सेवा और प्रमोशनल एसएमएस के लिए आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी) से 0.05 रुपये (केवल पांच पैसे) तक का शुल्क लेगा।

विश्लेषण और निष्कर्ष

क. वाणिज्यिक संप्रेषण का संशोधित वर्गीकरण

36. चूंकि अनुमानित सहमति के साथ ट्रांजेक्सनल और सेवा संबंधी संप्रेषण तथा सरकारी संचार ग्राहकों के हित में हैं, इसलिए ग्राहकों को ऐसे संचार को ब्लॉक करने या ऑफ्ट-आउट करने की अनुमति देना वांछनीय नहीं है। प्राप्तकर्ताओं को ऐसे संचार को ब्लॉक करने या ऑफ्ट-आउट करने की अनुमति मिलने से प्राप्तकर्ता को महत्वपूर्ण जानकारी का नुकसान हो सकता है। तदनुसार, यह महसूस किया जाता है कि वरीयता पंजीकरण के माध्यम से केवल 'स्पष्ट सहमति के साथ सेवा संचार' को ब्लॉक करने की अनुमति दी जा सकती है, जबकि प्रचार संचार के मामले में, ऑफ्ट-आउट तंत्र के साथ-साथ वरीयता पंजीकरण के माध्यम से ब्लॉक करने की अनुमति ग्राहक को दी जानी चाहिए। यह उल्लेख करना उचित है कि उपर्युक्त तरीकों के अलावा, ग्राहक विनियम में प्रदान किए गए विभिन्न तरीकों से किसी भी समय स्पष्ट सहमति को रद्द कर सकता है। उपर्युक्त को ध्यान में रखते हुए, अधिमान पंजीकरण के अंतर्गत पूर्णतः

ब्लॉक विकल्प को केवल स्पष्ट सहमति के साथ वाणिज्यिक संप्रेषण के सेवा प्रकार' और सभी श्रेणियों की विषय-वस्तु, मोड, टाइम बैंड और डे टाइप के लिए वाणिज्यिक संचार के प्रचारात्मक प्रकार के संदेशों को ही ब्लॉक करना चाहिए, अर्थात् इसे अनुमानित सहमति के साथ वाणिज्यिक संप्रेषण के ट्रांजैक्सनल संबंधी और सेवा प्रकार तथा सरकारी संप्रेषणों को ब्लॉक नहीं करना चाहिए।

37. यह देखा गया है कि स्पष्ट सहमति के बहाने से भेजे जाने वाले सेवा संदेशों का अक्सर प्रोमोशनल संबंधी विषय-वस्तु भेजने के लिए दुरुपयोग किया जाता है। सेवा संबंधी संप्रेषणों का दायरा मौजूदा ग्राहकों या ग्राहकों को उत्पाद या सेवा से संबंधित जानकारी भेजने तक सीमित होना चाहिए। मौजूदा ग्राहकों को क्रॉस-सेल, अपसेल मैसेज और प्रचार प्रस्ताव को सेवा संदेश के रूप में अनुमति नहीं दी जानी चाहिए। ग्राहकों के पास ये विकल्प होना चाहिए की वे प्रोमोशनल संदेश को ऑफ्ट-आउट कर सकें, जिसे प्रत्येक प्रोमोशनल संदेश में ही ग्राहक को प्रस्तुत किया जाना चाहिए। केवल एक वाणिज्यिक ट्रांजैक्सन को सुविधाजनक बनाने या पूरा करने के लिए, जिसमें सेन्डर द्वारा प्रस्तुत उत्पाद या सेवाओं की चल रही खरीद या प्राप्तकर्ता द्वारा उपयोग शामिल है, प्राप्तकर्ता से स्पष्ट सहमति प्राप्त करने के बाद सेवा संदेश भेजा जा सकता है या प्राप्तकर्ता को कॉल किया जा सकता है। हालाँकि, चल रहे वाणिज्यिक ट्रांजैक्सन को सुविधाजनक बनाने या पूरा करने के लिए प्राप्तकर्ता द्वारा दी गई ऐसी स्पष्ट सहमति का सेन्डर द्वारा दुरुपयोग किया जा सकता है, खासकर, ऐसे मामलों में जहाँ प्राप्तकर्ता ने ट्रांजैक्सन शुरू करने के बाद किसी कारण से जानबूझकर ट्रांजैक्सन को छोड़ दिया है और अनिच्छा के बावजूद, सेन्डर ट्रांजैक्सन को पूरा करने या अन्य उत्पाद/सेवाएँ देने के लिए संदेश भेजना जारी रख सकता है। इसलिए, प्राप्तकर्ता द्वारा किसी विशेष चल रहे वाणिज्यिक ट्रांजैक्सन को सुगम बनाने या पूरा करने के लिए दी गई ऐसी स्पष्ट सहमति के दुरुपयोग को रोकने के लिए, इसकी वैधता अधिकतम सात दिनों तक सीमित होनी चाहिए या समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा दिए गए निर्देशों के अनुसार निर्धारित की जानी चाहिए।
38. मौजूदा TCCPR 2018 विनियम के तहत "वाणिज्यिक संचार" की परिभाषा के अनुसार, ऐसी जानकारी जो सीधे किसी रोजगार संबंध या संबंधित लाभ योजना से जुड़ी हो, जिसमें प्राप्तकर्ता वर्तमान में शामिल, भाग ले रहा हो या नामांकित हो, वाणिज्यिक संचार नहीं मानी जाती है। अतः इसे सेवा संदेश के दायरे से हटा दिया जाना चाहिए।
39. सेन्डरकॉन्टेन्ट यह देखा गया है कि कुछ सेवा संदेश जैसे: ईएमआई रिमाइंडर, आवधिक बैलेंस अलर्ट आदि ग्राहकों को लंबे समय तक भेजे जाते हैं। हर वर्ष एक ही उद्देश्य के लिए सहमति का नवीनीकरण करना न केवल अप्रभावी बल्कि बोझिल भी होगा। अतः ऐसे सेवा संदेशों को अनुमानित सहमति के आधार पर सेवा संदेश माना जाना चाहिए। यह दृष्टिकोण मानता है कि चल रहे सेवा-संबंधित संचार ग्राहकों के साथ संबंध बनाए रखने और सेवाओं की सुगम डिलीवरी के लिए आवश्यक हैं। ऐसे संदेशों के लिए अनुमानित सहमति को सेन्डर और ग्राहक के बीच अनुबंध की अवधि/समाप्ति तक वैध माना जाना चाहिए। हालाँकि, यह सुनिश्चित करना आवश्यक है कि यह अनुमानित सहमति संदेश टेम्पलेट की कॉन्टेन्ट से स्पष्ट और उचित रूप से अनुमानित हो सके, ताकि संचार के उद्देश्य के संबंध में पारदर्शिता बनी रहे और किसी भी प्रकार की अस्पष्टता से बचा जा सके।
40. संभावित ग्राहकों के लिए प्रचार संदेश, यानी ऐसे व्यक्ति जिन्होंने किसी उत्पाद या सेवा में रुचि दिखाई है लेकिन अभी तक खरीदारी नहीं की है, उन्हें केवल प्रचार संदेशों की परिभाषा में शामिल किया जाना चाहिए। यदि स्पष्ट सहमति प्राप्त करने के बाद प्रचार संदेश भेजे जाते हैं, तो वे प्राप्तकर्ता द्वारा पंजीकृत अधिमान की स्थिति के बावजूद वितरित किए जाएंगे। तदनुसार, प्रचार संदेशों की परिभाषा में संशोधन किया जाना चाहिए।
41. एक अन्य मुद्दा जिस पर विचार करने की आवश्यकता है, वह यह है वाणिज्यिक संप्रेषण में विभिन्न प्रकार की कॉन्टेन्टका मिश्रण। इसलिए, यह आवश्यक है कि ऐसे संदेश या कॉल के वर्गीकरण को परिभाषित किया जाए ताकि सेन्डर और एक्सेस प्रदाताओं द्वारा वाणिज्यिक संचार का विनियमन के अनुसार उचित प्रबंधन किया जा सके। तदनुसार, यह प्रावधान किया गया है कि यदि सेवा प्रकार के कॉन्टेन्ट को किसी ट्रांजैक्सन प्रकार के वाणिज्यिक संप्रेषण की विषय-वस्तु के साथ मिलाया जाता है, तो ऐसे मिश्रित प्रकार के वाणिज्यिक संप्रेषण को वर्गीकृत किया जाएगा और सेवा वाणिज्यिक संप्रेषण के रूप में माना जाएगा क्योंकि ऐसे कॉन्टेन्ट का मिश्रण यह दर्शाता है कि सेन्डर ट्रांजैक्सनल वाणिज्यिक संप्रेषण में सेवा कॉन्टेन्ट भेजना चाहता है, जिसे अन्यथा एक विशिष्ट सेवा वाणिज्यिक संप्रेषण के रूप में अलग से भेजा जाना चाहिए था। यदि प्रचारात्मक प्रकार की विषय-वस्तु किसी अन्य प्रकार के वाणिज्यिक संप्रेषण की विषय-वस्तु के साथ मिश्रित हो जाती है, तो ऐसे मिश्रित प्रकार के वाणिज्यिक संप्रेषण को प्रचारात्मक वाणिज्यिक संप्रेषण के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा और यह माना जाएगा कि ऐसी विषय-वस्तु के मिश्रण से यह पता चलता है कि सेन्डर अन्य प्रकार के वाणिज्यिक संप्रेषणों के माध्यम से प्रचारात्मक

विषय-वस्तु भेजना चाहता है, जिसे अन्यथा एक विशिष्ट प्रचारात्मक वाणिज्यिक संप्रेषण के रूप में अलग से भेजा जाना चाहिए था।

42. कल्याणकारी संदेश भेजने की स्थितिमें, सरकार को नागरिकों को सरकारी कार्यक्रमों, कल्याणकारी योजनाओं, आपदा चेतावनियों आदि के बारे में जागरूक करने के लिए संदेश भेजने या कॉल करने की आवश्यकता हो सकती है। चूंकि ऐसे सरकारी संप्रेषण को वाणिज्यिक संप्रेषण की किसी अन्य श्रेणी के साथ नहीं जोड़ा जा सकता है, इसलिए सरकारी संदेशों या कॉल को अलग से वर्गीकृत करने की आवश्यकता है। इसलिए, इसे वाणिज्यिक संप्रेषण की एक अलग श्रेणी के रूप में परिभाषित किया गया है। इसके अतिरिक्त, चूंकि ये संदेश केवल नागरिकों के हित और लाभ के लिए हैं, इसलिए ऐसे संप्रेषण को ब्लॉक करने या ऑफ्ट आउट करने का प्रावधान नहीं होना चाहिए।
43. ग्राहकों के लिए बड़ी चिंता का एक और क्षेत्र दिन-प्रतिदिन बढ़ती धोखाधड़ी है, जो ज्यादातर वाणिज्यिक संप्रेषण की आड़ में होती है। एक धोखेबाज आम तौर पर नकली और धोखाधड़ी वाले कॉल/संदेश के माध्यम से पीड़ित को धोखा देता है जो जाहिर तौर पर किसी लेनदेन, केवाईसी विवरण, बैंक खाते, क्रेडिट/डेबिट कार्ड या बहुत ही आकर्षक ऑफ़र से संबंधित प्रतीत होते हैं। इस तरह के कॉल और संदेश, धोखाधड़ी के अलावा, अनचाहे भी होते हैं और निश्चित रूप से धोखेबाजों द्वारा दूरसंचार संसाधनों का दुरुपयोग करते हैं। टीसीसीसीपीआर -2018 विनियम के व्याख्यात्मक ज्ञापन के पैरा 4.3.14 के अनुसार, प्राधिकरण ने पाया है कि "इस तरह के मुद्दों से निपटना भादूविप्रा के अधिकार क्षेत्र में नहीं है, लेकिन यूसीसी इको सिस्टम को इस तरह डिज़ाइन किया जा सकता है कि यदि संबंधित संस्थाएं इसमें भाग लेने के लिए इच्छुक हों तो ऐसी जानकारी संबंधित प्राधिकरणों, संगठनों या संस्थाओं को दी जा सके। इसके अलावा, यूसीसी इको सिस्टम को सेन्डर की पहचान और उससे संबंधित जानकारी प्रदान करने में सक्षम होना चाहिए। इसके अतिरिक्त, यूसीसी पारिस्थितिकी तंत्र को सेन्डर की पहचान और उसके बारे में संबंधित जानकारी प्रदान करने में सक्षम होना चाहिए"। इसलिए धोखेबाज द्वारा की गई आपराधिक गतिविधि भादूविप्रा के अधिकार क्षेत्र से बाहर है और इसके लिए संबंधित एलईए द्वारा कार्रवाई की जानी है, धोखेबाज द्वारा वाणिज्यिक संचार की आड़ में धोखाधड़ी वाले कॉल करने या धोखाधड़ी वाले संदेश भेजने के लिए दूरसंचार संसाधनों का दुरुपयोग, अनचाहे वाणिज्यिक संप्रेषण के दायरे में आता है। यह ध्यान दिया जा सकता है कि टीसीसीसीपीआर 2018 के विनियम 2(i) के तहत दिए गए "वाणिज्यिक संप्रेषण" की परिभाषा के स्पष्टीकरण में नीचे उल्लेख किया गया है:

"इस विनियम के प्रयोजनों के लिए यह अप्रासंगिक है कि संचार का कॉन्टेन्ट में संदर्भित वस्तुएं, सेवाएं, भूमि या अवसर विद्यमान हैं, वैध हैं, या अन्यथा।"

44. इसके अतिरिक्त, उस अवधि के दौरान जब संबंधित एलईए द्वारा धोखाधड़ी गतिविधियों के लिए सेन्डर के खिलाफ जांच की जा रही है, तो धोखेबाज को धोखाधड़ी करने के लिए दूरसंचार संसाधनों का दुरुपयोग जारी रखने की अनुमति नहीं दी जानी चाहिए। इसलिए, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण की परिभाषा में संशोधन की आवश्यकता है ताकि धोखेबाजों द्वारा दूरसंचार संसाधनों के ऐसे दुरुपयोग को रोका जा सके, इस प्रक्रिया में यह शामिल रहेगा कि वाणिज्यिक संप्रेषण की आड़ में या अन्यथा प्राप्तकर्ता को धोखा देने या प्राप्तकर्ता के साथ धोखाधड़ी करने का प्रयास करने के लिए भेजा गया कोई भी संदेश या वॉयस कॉल इस विनियम के तहत एक अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण माना जाएगा, जहां तक सेन्डर द्वारा दूरसंचार संसाधनों के दुरुपयोग का संबंध है, और विनियम के तहत सेन्डर के खिलाफ की गई कोई भी कार्रवाई देश के कानून के तहत सेन्डर के खिलाफ किसी भी अन्य कानूनी कार्रवाई के प्रतिकूल नहीं होगी। चूंकि इस विनियम के तहत कार्रवाई सेन्डर के खिलाफ दर्ज शिकायतों की संख्या के आधार पर शुरू की जाती है, इसलिए जहां तक सेन्डर द्वारा दूरसंचार संसाधनों के दुरुपयोग का प्रश्न है, ऐसी शिकायतें भी यूसीसी शिकायतों के रूप में योग्य होंगी।
45. निर्दिष्ट नंबर श्रृंखला को कॉल प्रबंधन एप्लिकेशन द्वारा ब्लॉक करने से रोकना: ऐसी व्यवस्था की आवश्यकता महसूस की गई है ताकि तृतीय-पक्ष कॉल प्रबंधन एप्लिकेशनों द्वारा वैध वाणिज्यिक संचार के अनजाने में ब्लॉक होने को रोका जा सके। ये ऐप अक्सर भीड़-भाड़ से प्राप्त डेटा पर निर्भर करते हैं, जिसके कारण कॉल को अनुचित रूप से स्पैम के रूप में टैग किया जा सकता है। चूंकि 140-सीरीज प्रमोशनल नंबर कई संस्थाओं के बीच साझा किए जाते हैं, इसलिए एक बार दुरुपयोग होने पर सभी वैध उपयोगकर्ताओं के लिए पूर्ण ब्लॉकिंग का खतरा रहता है। इससे वैध टेलीमार्केटर्स अनधिकृत 10-अंकीय नंबरों का उपयोग करने के लिए मजबूर हो जाते हैं, जो विनियम के मूल उद्देश्य को कमजोर करता है। जहां तक किसी व्यक्तिगत प्राप्तकर्ता का संबंध है, 140xx जैसे विशेष श्रृंखला नंबर से कॉल को ब्लॉक करने

का विकल्प अधिमान पंजीकरण के माध्यम से उपलब्ध है। इसके अलावा, यदि कोई ऐसा कॉल अवांछित होता है तो सेन्डर के खिलाफ कार्रवाई के लिए नियामक ढांचा भी प्रदान किया गया है। यह विनियम बाहरी एप्लिकेशनों के अनुचित हस्तक्षेप को रोकता है और उपभोक्ता की पसंद तथा एक कुशल और विश्वसनीय व्यावसायिक संचार पारिस्थितिकी तंत्र के बीच संतुलन बनाए रखता है।

ख. ऑटो-डायलर या रोबो-कॉल के उपयोग को विनियमित करना

46. कई संस्थाओं ने वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए ऑटो-डायलर या रोबो कॉल का उपयोग करना शुरू कर दिया है। इस तरह की कॉल कई प्राप्तकर्ताओं को परेशान कर रही हैं और अक्सर उपभोक्ताओं की व्यक्तिगत जानकारी प्राप्त करके उन्हें धोखा दे रही हैं। हितधारकों से प्राप्तकर्ताओं की सहमति के बिना ऑटो-डायलर या रोबो कॉल के दुरुपयोग को रोकने के संभावित उपायों पर अपने सुझाव प्रस्तुत करने के लिए कहा गया।

हितधारकों से प्राप्त इनपुट

47. कई हितधारकों ने प्रस्तुत किया कि दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) ने पहले ही डिजिटल सहमति अधिग्रहण (डीसीए) प्लेटफॉर्म तैनात कर दिए हैं। उसी का उपयोग प्रचार ऑटो-डायलर/रोबो-कॉल के लिए किया जाना चाहिए। इसके अलावा, ऐसी सभी कॉल केवल प्री-रिकॉर्ड की जाएंगी/ऑटो-डायलर/रोबो-कॉल को केवल 140-सीरीज़ नंबरों के माध्यम से अनुमति दी जानी चाहिए। इससे यह सुनिश्चित होगा कि इन कॉलों को 'कॉल के मोड पर डीएनडी अधिमान' के लिए स्क़ब किया जा सकता है। इस नियम का एकमात्र अपवाद महत्वपूर्ण सेवाएं जैसे ओटीपी-डिलीवरी, महत्वपूर्ण सरकारी/आपदा संबंधी संचार आदि होना चाहिए।
48. कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि कई वैध सेवाएं समय-संवेदनशील सूचनाओं के लिए रोबोकॉल पर निर्भर हैं। इनमें आपातकालीन अलर्ट, ट्रांज़ैक्सनल सूचनाएँ और वास्तविक समय सेवा अपडेट (जैसे उड़ान में देरी या क्रेडिट कार्ड धोखाधड़ी अलर्ट) शामिल हैं। इसलिए, सेवा या ट्रांज़ैक्सनल संबंधी रोबो-कॉल किसी भी प्रतिबंध के अधीन नहीं होनी चाहिए। एक हितधारक का मानना था कि सभी प्रचार संचार के लिए ऑप्ट-इन आवश्यकता लागू करने से वैध व्यवसायों पर गंभीर प्रभाव पड़ सकता है। इसके बजाय, एक अच्छी तरह से डिज़ाइन किया गया ऑप्ट-आउट विकल्प ग्राहकों को अवांछित संदेशों से बचने की सुविधा देगा जबकि वैध व्यवसायों को बिना किसी अनावश्यक बाधा के संचालन करने में सक्षम करेगा।
49. कुछ हितधारकों ने प्रस्तुत किया कि वे इस सुझाव से सहमत हैं कि रोबो-कॉल को ऑटो-डायलर या रोबो-कॉल के माध्यम से प्रचार संचार प्राप्त करने के लिए ग्राहक की पूर्व सहमति की आवश्यकता होनी चाहिए। इन हितधारकों में से एक ने सुझाव दिया कि रोबोकॉल की पूर्व-रिकॉर्ड की गई कॉन्टेन्ट को डीएलटी नेटवर्क पर संग्रहीत किया जाना चाहिए और स्क़ब किया जाना चाहिए। एक अन्य हितधारक ने सुझाव दिया कि रोबो कॉल के मामले में, शुरुआत में एक पूर्व-रिकॉर्ड किया गया संदेश चलाया जा सकता है, जिसमें कॉल लेने या अस्वीकार करने का विकल्प दिया जा सकता है और इस बात पर सहमति मांगी जा सकती है कि कॉल प्राप्तकर्ता रोबो कॉल को आगे सुनना चाहता है या नहीं।

विश्लेषण और निष्कर्ष

50. ऑटो-डायलर या रोबो-कॉल का उपयोग ट्रांज़ैक्सनल और सेवा कॉल करने के साथ-साथ प्रचार उद्देश्यों के लिए भी किया जा रहा है। इसलिए, ऐसे कॉल केवल ऐसे उद्देश्यों के लिए समय-समय पर निर्दिष्ट विशेष श्रृंखला से आवंटित नंबरों के माध्यम से ही अनुमत किए जा सकते हैं। उदाहरण के लिए, आज की तारीख में, प्रमोशनल कॉल केवल 140-श्रृंखला नंबरों के माध्यम से ही अनुमत किए जाने चाहिए। जहां तक ट्रांज़ैक्सनल और सेवा कॉल का सवाल है, पहले ऐसी कॉल करने के लिए कोई विशेष श्रृंखला नंबर अनिवार्य नहीं किया गया था। तथापि, दूरसंचार विभाग ने हाल ही में लेन-देन और सेवा कॉल करने के लिए 1600 श्रृंखला नंबर आवंटित किए हैं। इसके अलावा, अधिमान पंजीकरण के माध्यम से ऑटो-डायलर और रोबोकॉल को ब्लॉक करने का प्रावधान पहले से ही मौजूद है।
51. पूर्व-रिकॉर्ड की गई कॉल के कॉन्टेन्ट को स्क़बिंग करने की संभावना के मुद्दे पर, कुछ हितधारकों ने विचार प्रस्तुत किया कि वाँयस कॉल के मामले में वास्तविक समय के आधार पर कॉन्टेन्ट को स्क़बिंग करना व्यावहारिक नहीं है और इसे अनिवार्य नहीं किया जाना चाहिए। इसलिए, टीएसपी पर ऐसी कोई जटिल, महंगी और चुनौतीपूर्ण नियामक आवश्यकताएं नहीं लगाई जानी चाहिए।
52. इसलिए, हाल के घटनाक्रम को ध्यान में रखते हुए, ऑटो-डायलर या रोबो-कॉल के लिए किसी अलग विनियम की वर्तमान में आवश्यकता नहीं लगती है। हालाँकि, सेन्डर को संबंधित एक्सेस प्रदाताओं को ऑटो-डायलर या रोबो-

कॉल के उपयोग के साथ-साथ ऐसे कॉल के इच्छित उद्देश्यों की पूर्व-घोषणा करनी चाहिए, ताकि इन कॉल को ग्राहकों की प्राथमिकता के विरुद्ध हटाया जा सके और यदि ग्राहक ने ऐसे कॉल को ब्लॉक किया है तो ऐसे कॉल को ब्लॉक किया जा सके।

ग. वाणिज्यिक संप्रेषण की विभिन्न श्रेणियों में हेडर पहचानकर्ता

53. ग्राहकों को होने वाली असुविधा को कम करने के लिए, यह वांछनीय है कि वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने से पहले, इसकी श्रेणी और जिस उद्देश्य के लिए इसे भेजा जा रहा है, उसके बारे में स्पष्ट अंतर किया जाए। एक संभावित समाधान यह हो सकता है कि संदेशों को संप्रेषण की संबंधित श्रेणी के साथ लेबल किया जाए। वर्तमान में, हेडर XY-<अधिकतम छह-वर्ण का हेडर> के रूप में प्रदर्शित किए जाते हैं; X आरंभन एक्सेस प्रदाता का प्रतिनिधित्व करता है और Y-आरंभन एलएसए का प्रतिनिधित्व करता है। परामर्श पत्र में हेडर पहचानकर्ता के लिए विभिन्न संभावित विकल्पों पर चर्चा की गई और हितधारकों से अनुरोध किया गया कि वे इन विकल्पों या वाणिज्यिक संचार की विभिन्न श्रेणियों में हेडर पहचानकर्ता के लिए किसी अन्य संभावित विकल्प पर अपनी टिप्पणियाँ प्रस्तुत करें।

हितधारकों से प्राप्त इनपुट

54. कई हितधारकों ने विचार प्रस्तुत किया कि इस कार्यान्वयन के तहत पी, एस, टी (P, S, T) प्रत्यय जोड़ने की वर्तमान प्रणाली आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए पर्याप्त है और ग्राहकों के लिए आसानी से पहचान योग्य है और इसे जारी रखा जाना चाहिए। इन हितधारकों ने यह भी विचार प्रस्तुत किया कि सरकारी संदेशों के लिए '-जी' ('-G') प्रत्यय लगाया जा सकता है। एक हितधारक ने यह सुझाव दिया कि एसएमएस हेडर में 'पी', 'टी' और 'जी' अक्षर जोड़ना अनिवार्य नहीं होना चाहिए क्योंकि इससे टीएसपी की अधिक अक्षरों का उपयोग करने की क्षमता खत्म हो जाएगी। टीएसपी एसएमएस हेडर पीई और उपभोक्ताओं दोनों के लिए अधिक समृद्ध और मूल्यवान बन सकेगा। कुछ हितधारकों का मानना था कि पीई का नाम ग्राहक के मोबाइल नंबर पर प्रदर्शित किया जाना चाहिए ताकि वह कॉल स्वीकार या अस्वीकार करने का निर्णय ले सके। एक सुझाव यह मिला कि पंजीकृत संदेश टेम्पलेट के शुरुआती कुछ अक्षरों में मानकीकृत रूप और संरचना में प्रासंगिक मेटाडेटा, जैसे संदेश का प्रकार, शामिल होना चाहिए। इससे सेन्डर के लिए संपूर्ण 11-अक्षर हेडर का स्थान खाली हो जाएगा।

विश्लेषण और निष्कर्ष

55. यह आवश्यक है कि वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने से पहले, इसकी श्रेणी और जिस उद्देश्य के लिए इसे भेजा जा रहा है, उसके बारे में स्पष्ट अंतर किया जाए। हेडर को इस तरह से संरचित किया जा सकता है कि सेन्डर की पहचान के अतिरिक्त, वह वाणिज्यिक संप्रेषण के उस प्रकार को भी इंगित करे, जिस प्रकार से उसे वाणिज्यिक संप्रेषण भेजा गया है। इससे ग्राहकों को संदेश के प्रकार की पहचान करने में होने वाली असुविधा से बचा जा सकेगा। इस कार्यान्वयन के लिए नीचे दिए गए विभिन्न विकल्पों पर विचार किया गया:

- (क) संदेश में वाणिज्यिक संप्रेषण के प्रकार का उल्लेख करना: चूंकि प्रत्येक एसएमएस में 160 अक्षरों की सीमा होती है, इसलिए संदेश के मुख्य भाग में वाणिज्यिक संप्रेषण के प्रकार का उल्लेख करने से संदेश में विषय-वस्तु के लिए अक्षरों की संख्या और कम हो जाएगी। मौजूदा विनियम से हटा दिया जाए।
- (ख) हेडर की संरचना में संदेश पहचानकर्ता को उपसर्ग को लगाना : वर्तमान में, एक्सेस प्रदाताओं की बिलिंग प्रणाली टीएसपी/एक ही टीएसपी के विभिन्न सेवा क्षेत्रों के बीच बिलिंग निपटान प्रक्रिया के लिए हेडर के पहले 2 अक्षरों का उपयोग करती है। इसके अतिरिक्त, डीएलटी प्रणाली को केवल इस उपसर्ग के आधार पर शिकायत को ओएपी तक पहुंचाने के लिए डिज़ाइन किया गया है। इसलिए, हेडर की संरचना में संदेश पहचानकर्ता को उपसर्ग करने के लिए नेटवर्क और बिलिंग सिस्टम में बड़े बदलावों की आवश्यकता होगी, जिसके परिणामस्वरूप कार्यान्वयन की उच्च लागत के साथ-साथ कार्यान्वयन में देरी भी होगी।
- (ग) हेडर की संरचना में संदेश पहचानकर्ता को प्रत्यय लगाना : एक संदेश हेडर में 11-अल्फान्यूमेरिक वर्ण स्ट्रिंग की लंबाई हो सकती है, जिसमें से वर्तमान में केवल 9 वर्णों का उपयोग किया जा रहा है। इसलिए, प्रोमोशनल, सेवा, ट्रांज़ैक्सनल और सरकारी संदेशों के लिए हेडर की संरचना में क्रमशः "-पी", "-एस", "-टी", और "-जी" प्रत्यय लगाना एक व्यावहारिक विकल्प है क्योंकि कार्यान्वयन की उच्च लागत को कम रखते हुए इस समाधान को लागू करने से एक्सेस प्रदाताओं को अपनी बिलिंग प्रणाली में सुधार की आवश्यकता नहीं होगी। इसलिए, वाणिज्यिक संप्रेषण के प्रकार की पहचान के लिए, एक्सेस प्रोवाइड को प्रोमोशनल, सेवा, ट्रांज़ैक्सनल और सरकारी संदेशों के लिए हेडर संरचना में क्रमशः "-पी", "-एस", "-टी", और "-जी" प्रत्यय लगाना चाहिए।

घ. शिकायत निवारण से संबंधित प्रावधानों की समीक्षा

(1) शिकायत तंत्र

56. टीसीसीपीआर 2018 का विनियम 25 एक्सेस प्रदाताओं के कार्यों और सेन्डरस् के खिलाफ उपचारात्मक कार्रवाई के साथ ग्राहकों की शिकायतों को हल करने की प्रक्रियाओं को निर्धारित करता है। प्राधिकरण ने एक्सेस प्रदाताओं द्वारा प्रस्तुत आवधिक निगरानी रिपोर्ट (पीएमआर) का विश्लेषण किया और यह पाया कि शिकायत निवारण प्रक्रिया में देरी हो रही है। इस देरी को ठीक करने की आवश्यकता है। इसके अतिरिक्त, प्राधिकरण ने देखा कि शिकायतों के एक बड़े भाग को अमान्य घोषित किया जा रहा है जो कि अनुचित प्रारूप में प्रस्तुत हो रहा है। यह भी देखा गया कि शिकायतों को बंद करने के बारे में ग्राहकों को भेजा गया संदेश अपर्याप्त है। अपंजीकृत सेंडरस्/अवांछित टेलीमार्केटिंग संदेशों (यूटीएम) से अनचाहे वाणिज्यिक संचार (यूसीसी) के संबंध में, प्राधिकरण ने पाया कि उन्हें रोकने के लिए पर्याप्त सख्त कार्रवाई नहीं की गई है। उदाहरण के लिए, युसेज कैप का कार्यान्वयन विनियामक द्वारा निगरानी करने में अव्यवहारिक और कठिन पाया गया है। इसलिए, यूटीएम से यूसीसी को रोकने के लिए सख्त प्रावधानों की आवश्यकता है। चूंकि दूरसंचार विभाग ने हाल ही में सेवा और ट्रांजैक्शन संबंधी वॉयस कॉल के लिए 1600xx सीरीज आवंटित की है, इसलिए इस सीरीज से उल्लंघन के लिए पर्याप्त कार्रवाई निर्धारित करना महत्वपूर्ण है। चूंकि 1600 सीरीज नंबरों का उपयोग करके की गई कॉलों से ग्राहकों का उच्च स्तर का विश्वास प्राप्त होने की अपेक्षा की गई है, इसलिए ग्राहकों के विश्वास को मजबूत करने के साथ-साथ उनके हितों की रक्षा के लिए कड़े उपाय आवश्यक हैं। हितधारकों से अनुरोध किया गया कि वे शिकायत निपटान प्रक्रियाओं की प्रभावशीलता में सुधार के लिए संभावित प्रावधानों पर अपने सुझाव प्रस्तुत करें। परामर्श पत्र में कई संभावित उपायों पर चर्चा की गई।

हितधारकों से प्राप्त इनपुट

57. कुछ हितधारकों ने कहा कि उपर्युक्त समस्या के लिए अकेले टीएसपी जिम्मेदार नहीं होने चाहिए क्योंकि टीएसपी केवल वाहक हैं और पीई और टीएम कॉन्टेन्ट के स्रोत हैं। इसलिए, वित्तीय निरुत्साहन और कानूनी कार्रवाई सीधे इन संस्थाओं पर लागू होनी चाहिए। कुछ हितधारकों ने कहा कि नए ढांचे में टेलीमार्केटर-डिलीवरी (टीएम-डी) को नियामक ढांचे के तहत लाया जाना चाहिए और शिकायत निवारण टीएम-डी की जिम्मेदारी बननी चाहिए। टीएम-डी को जिम्मेदार टेलीमार्केटर-एग्रीगेटर (टीएम-ए) और पीई के खिलाफ कार्रवाई करनी चाहिए और किसी भी प्रकार का वित्तीय निरुत्साहन या जुर्माना सीधे लाइसेंस प्राप्त टीएम-डी पर लागू होना चाहिए।
58. एक हितधारक ने कहा कि परामर्श पत्र में प्रस्तावित उपायों से ग्राहकों की शिकायतों को दूर करने के लिए कार्रवाई की दक्षता और तत्परता बढ़ेगी। एक अन्य हितधारक का विचार था कि शिकायतों को संभालने की मौजूदा प्रक्रिया प्रभावी है, लेकिन प्राथमिकता संसाधन काटने की बजाय वित्तीय निरुत्साहन पर होनी चाहिए।
59. कुछ हितधारकों ने बताया कि लाइसेंस प्राप्त वीएनओ को दूरसंचार संसाधन प्रदान किए जाते हैं, जो बदले में अंतिम सेवाएं प्रदान करके अपने उपभोक्ताओं की सेवा कर रहे हैं। इसलिए दोनों ही रूपों - मूल सेवा प्रदाता और समाप्ति सेवा प्रदाता से संबंधित वाणिज्यिक संप्रेषण के सभी मानदंड उन पर लागू होने चाहिए।
60. विनियम 2(ख) में प्रदान की गई एक्सेस प्रदाताओं की परिभाषा में, जैसा कि दूरसंचार विभाग(डीओटी) द्वारा जारी लाइसेंसों में दर्शाया गया है, बेसिक टेलीफोन सेवा प्रदाता, सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाता, एकीकृत एक्सेस सेवा प्रदाता, यूनिवर्सल एक्सेस सेवा प्रदाता और वर्चुअल नेटवर्क ऑपरेटर (वीएनओ) शामिल हैं। कुछ हितधारकों ने प्राधिकरण से अनुरोध किया कि वाणिज्यिक संप्रेषण से संबंधित मानदंड ऑडियो कॉन्फ्रेंसिंग सेवा (एसीएस)/ऑडियोटेक्स/वॉयस मेल सेवा(वीएमएस) के लिए प्राधिकरण के साथ एकीकृत लाइसेंस पर भी लागू होने चाहिए क्योंकि ये लाइसेंसधारी एक्सेस सेवा प्रदाताओं से भी संसाधन प्राप्त करते हैं और कॉन्फ्रेंसिंग सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए ग्राहकों को जुटाते हैं। दूरसंचार अधिनियम 2023 के अंतर्गत सेवा प्राधिकरण व्यवस्था के नियम अधिसूचित होने के बाद इस मुद्दे पर फिर से विचार किया जा सकता है।

61. कुछ हितधारकों ने कहा कि सीडीआर से किसी भी कॉल/संदेश की घटना को 2 घंटे के भीतर जांचने का प्रस्ताव तकनीकी रूप से संभव नहीं है; इसके बजाय, इस उद्देश्य के लिए एक व्यावसायिक दिन या 24 घंटे दिए जाने चाहिए। पंजीकृत/अपंजीकृत सेन्डर को प्रत्येक शिकायत की प्राप्ति की सूचना भेजने के मुद्दे पर, कुछ हितधारकों ने कहा है कि ऑटो-ट्रिगर वर्तमान में उपलब्ध नहीं है और इसके लिए बड़े विकास की आवश्यकता हो सकती है और इस प्रक्रिया से बचा जाना चाहिए।
62. यूटीएम शिकायतों के लिए व्यक्तिगत ग्राहक और उद्यम ग्राहकों के खिलाफ कार्रवाई शुरू करने के लिए अलग-अलग मानदंड परिभाषित करने के मुद्दे पर, कुछ हितधारकों ने कहा है कि वे सुझाव से सहमत हैं; हालांकि, परामर्श पत्र में सुझाए गए मानदंड बहुत कड़े हैं और उनका दुरुपयोग भी हो सकता है और वास्तविक उपभोक्ताओं पर भी इसका असर पड़ सकता है। व्यक्तिगत श्रेणी के लिए, वैध शिकायतों की संख्या एक कैलेंडर माह में 10 या अधिक विशिष्ट शिकायतकर्ता होनी चाहिए, जिसके बाद, सेन्डर की आउटगोइंग सेवाएं निलंबित कर दी जाएंगी। उद्यमी ग्राहकों के मामले में, विशिष्ट प्राप्तकर्ताओं द्वारा सीमा 20/25 शिकायतें हो सकती है। एक हितधारक ने सुझाव दिया कि 10 शिकायतों की एक समान सीमा निर्धारित करने के बजाय, कार्रवाई का ट्रिगर टेलीमार्केटर द्वारा की गई कुल कॉलों के प्रतिशत से जोड़ा जाना चाहिए।
63. यूसीसी भेजने वालों के खिलाफ कार्रवाई के जवाब में, एक हितधारक ने विचार प्रस्तुत किया कि वह शिकायत की पहली घटना में इस तरह की कठोर कार्रवाई का समर्थन नहीं करता है और उनका विचार था कि उल्लंघन के तीसरे उदाहरण पर सभी संसाधनों को काटने और ब्लैकलिस्टिंग होनी चाहिए। एक अन्य हितधारक ने सुझाव दिया कि उद्यमी श्रेणी के लिए, पहले उल्लंघन के लिए, उस विशेष स्थान पर सेन्डर के सभी आउटगोइंग संसाधन निलंबित कर दिए जाने चाहिए। हालांकि, तथापि संबंधित इकाई को अपना पक्ष रखने के लिए पाँच कार्य दिवस समय दिया जाना चाहिए और इसके बाद ही कार्यवाई की जानी चाहिए। अगले अपराध के लिए, सेन्डर के सभी आउटगोइंग संसाधनों को ओएपी द्वारा 15 या 30 दिनों की अवधि के लिए निलंबित कर दिया जाना चाहिए और विवरण डीएलटी पर अपडेट किया जाना चाहिए और टीएसपी के बीच आदान-प्रदान किया जाना चाहिए। तीसरे अपराध के लिए, सेन्डर को सभी दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (TSPs) में ब्लैकलिस्ट किया जाना चाहिए और सभी मौजूदा आउटगोइंग संसाधनों को निलंबित कर दिया जाना चाहिए। इसके अलावा, एक वर्ष की अवधि तक नए आउटगोइंग वाणिज्यिक संचार संसाधनों की अनुमति नहीं दी जानी चाहिए। हितधारकों ने यह भी सुझाव दिया कि 160xxx श्रृंखला के लिए यह मानदंड तभी लागू किया जाए जब 160xx श्रृंखला सभी क्षेत्रों के लिए शुरू कर दी गई हो और PE/TMs (प्रमुख संस्थाएं/टेलीमार्केटर्स) को नई संरचना में स्थानांतरित होने के लिए 6 महीने का उचित समय दिया गया हो।

विश्लेषण और निष्कर्ष-

64. मौजूदा विनियम 25(1), 25(2) और 25(3) के अनुसार, टीएपी की भूमिका है - डीएल-शिकायतों पर शिकायत दर्ज करना, वास्तविक समय में ओएपी को इसके विवरण को अधिसूचित करना और शिकायतकर्ता तथा रिपोर्ट किए गए टेलीफोन नंबर या हेडर के बीच शिकायत संचार की घटना की जांच करना और एक व्यावसायिक दिन के भीतर डीएल-शिकायतों पर निष्कर्ष को अद्यतन करना है। यह देखा गया है कि टीएपी वास्तविक समय में ओएपी को शिकायत विवरण को अधिसूचित करने के बजाय, शिकायतकर्ता और रिपोर्ट किए गए टेलीफोन नंबर या हेडर के बीच संचार की घटना की जांच करने के लिए काफी समय ले लेता है, जिसके खिलाफ शिकायत की गई है। यह ओएपी द्वारा शिकायत पर कार्रवाई में देरी करता है। इसके अतिरिक्त, पंजीकृत शिकायत में रिपोर्ट किए गए टेलीफोन नंबर या हेडर की अनुपलब्धता जैसे कुछ उदाहरण हो सकते हैं, जब टीएपी के लिए ओएपी का पता लगाना संभव नहीं होगा। उस स्थिति में, शिकायत को टीएपी की ओर से ही बंद करना होगा।
65. चूंकि ओएपी को शिकायतकर्ता और सेन्डर के बीच शिकायत किए गए संचार की घटना की जांच करनी है, इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए, यह महसूस किया गया है कि टीएपी को शिकायत किए गए संचार की घटना की जांच करने की आवश्यकता नहीं है, और शिकायत को ओएपी को स्थानांतरित करना होगा जो जांच के दौरान इसकी जांच करेगा। इससे प्रयासों के दुहराव से बचा जा सकेगा और शिकायत निवारण में तेजी लाने में मदद मिलेगी, टीएपी शिकायतों को केवल तभी अमान्य कर सकता है जब:

- (i) पंजीकृत शिकायत में रिपोर्ट किए गए टेलीफोन नंबर या हेडर की अनुपलब्धता है या
- (ii) ग्राहक द्वारा यूसीसी संचार प्राप्त होने के सात दिनों के बाद शिकायत की रिपोर्ट की जाती है।
66. ऐसे मामलों में, टीएपी ग्राहक को उसकी शिकायत को सीओपी-शिकायतों में निर्धारित तरीके से या प्राधिकरण द्वारा निर्देशित तरीके से बंद करने के बारे में सूचित करेगा और डीएल-शिकायतों में शिकायत की स्थिति को बदल देगा।
67. मौजूदा नियमों में, ओएपी को शिकायत किए गए संचार की घटना की जांच करने के लिए 2 दिनों की समयावधि दी गई थी। हालाँकि, हितधारकों से प्राप्त टिप्पणियों के आधार पर, यह मान लिया गया है कि एक व्यावसायिक दिन के भीतर सीडीआर को शिकायत में दिए गए विवरण के साथ प्राप्त किया जा सकता है और उनका मिलान किया जा सकता है। इसलिए, शिकायतों के त्वरित निवारण के लिए, ओएपी को एक कार्य दिवस के भीतर शिकायतकर्ता और रिपोर्ट किए गए टेलीफोन नंबर या हेडर के बीच शिकायत किए गए संचार की घटना की जांच करनी चाहिए ताकि प्रक्रिया में तेजी लाई जा सके।
68. सभी विनियामक पूर्व-जांचों की परीक्षा एक स्वचालित प्रक्रिया है और इसे डीएलटी प्रणाली की क्षमताओं का लाभ उठाकर लगभग वास्तविक समय के आधार पर पूरा किया जाना चाहिए। इसलिए, नियमों का अनुपालन न करने की स्थिति में, ओएपी को शिकायत प्राप्त होने की तारीख से दो कार्य दिवसों के भीतर कार्रवाई करने में सक्षम होना चाहिए।
69. मौजूदा विनियमों में, यूटीएम शिकायत के खिलाफ कार्रवाई शुरू करने के लिए, यह जांच की जाती है कि क्या पिछले सात दिनों की अवधि में सेन्डर के खिलाफ प्राप्तकर्ताओं की शिकायतों की संख्या पाँच या दस से अधिक की है। हालाँकि, प्राधिकरण ने यह पाया है कि बहुत कम संख्या में ग्राहक प्राप्त यूसीसी के खिलाफ शिकायत दर्ज करते हैं, जिससे इस सीमा तक पहुंचना मुश्किल हो जाता है और परिणामस्वरूप, कई आपत्तिजनक प्रेषकों के खिलाफ कोई कार्रवाई नहीं की जाती है। यदि विशिष्ट प्राप्तकर्ताओं से सेन्डर के खिलाफ पिछले दस दिनों में पाँच या उससे अधिक सेन्डरशिकायतें और/या रिपोर्ट प्राप्त होती हैं तो इस समस्या का समाधान करने के लिए, ओएपी अब प्रावधान 25(6) के अनुसार कार्रवाई शुरू करेगा। यह संशोधित सीमा यह सुनिश्चित करेगी कि जब भी किसी सेन्डर के खिलाफ शिकायतों की संख्या पूर्व-निर्धारित सीमा से अधिक हो, तो ओएपी द्वारा जांच शुरू की जाए, जिससे उन लोगों के खिलाफ अधिक प्रभावी प्रवर्तन सक्षम हो सके जो लगातार अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजते हैं। हालाँकि, पारिस्थितिकी तंत्र की गतिशील प्रकृति को देखते हुए, प्राधिकरण के लिए समय-समय पर ऐसी सीमा निर्धारित करना संभव होना चाहिए। यूटीएम/अपंजीकृत प्रेषकों के खिलाफ कार्रवाई के संबंध में मौजूदा प्रावधान वांछित स्तर की रोकथाम प्रदान नहीं करते हैं। निर्धारित सीमा से परे शिकायतें प्राप्त होने के बाद भी संदिग्ध स्पैमर्स पर तत्काल प्रतिबंध नहीं लगाए जाते हैं। इसके अलावा, ऐसे सेन्डर जल्दी से अन्य एक्सेस प्रदाताओं के पास चले जाते हैं और उनसे नए दूरसंचार संसाधन प्राप्त करते हैं, जिससे वे अनचाहे संचार भेजते रहते हैं। जैसा कि तालिका-I में दर्शाया गया है, यह देखा जा सकता है कि आरटीएम शिकायतें कम हो रही हैं, जबकि यूटीएम शिकायतें बढ़ रही हैं और एक महत्वपूर्ण चिंता का विषय बन गई हैं जिसके लिए नियंत्रण के लिए सख्त प्रावधानों की आवश्यकता है।

तालिका-I: 2021 से 2024 तक प्राप्त यूसीसी शिकायतों की संख्या

कैलेंडर वर्ष	यूटीएम शिकायतें	आरटीएम शिकायतें
2021	855771	428290
2022	904359	178690
2023	1222946	139986
2024	1747327	191430

70. इन संशोधनों के माध्यम से, उल्लंघन के लिए अपंजीकृत प्रेषकों के विरुद्ध कठोर प्रावधान किए जाने की आवश्यकता है। जब भी किसी सेन्डर के खिलाफ शिकायत प्राप्त होती है, तो ओएपी तुरंत सेन्डर को शिकायत की प्राप्ति के बारे में सूचित करेगा ताकि यह सेन्डर के लिए सूचना के अतिरिक्त सेन्डर एक चेतावनी के रूप में काम कर सके। यदि यह पाया जाता है कि सेन्डर विनियमों के तहत निर्धारित मानदंडों के अनुसार अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने में लगा हुआ है, तो उल्लंघन के पहले उदाहरण के लिए, पीआरआई/एसआई ट्रंक सहित सेन्डर के सभी दूरसंचार संसाधनों की आउटगोइंग सेवाओं को 15 दिनों की अवधि के लिए सभी एक्सेस प्रदाताओं पर रोक लगा दी जानी

चाहिए ताकि यह एक मजबूत निवारक के रूप में कार्य कर सके क्योंकि अब सेन्डर किसी भी एक्सेस प्रदाता से दूरसंचार संसाधन प्राप्त करने में सक्षम नहीं होगा। उल्लंघन के दूसरे और बाद के उदाहरणों के लिए, पीआरआई/एसआईपी ट्रंकों सहित सेन्डर के सभी दूरसंचार संसाधनों को एक वर्ष के लिए सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा डिस्कनेक्ट किया जाना चाहिए और सेन्डर को ब्लैक-लिस्ट की श्रेणी के तहत रखा जाना चाहिए ताकि इस अवधि के दौरान किसी भी एक्सेस प्रदाता द्वारा ऐसे सेन्डर को कोई नया दूरसंचार संसाधन उपलब्ध नहीं कराया जा सके। इसके अलावा, यूसीसी बनाने के लिए उपयोग किए जाने वाले सभी उपकरणों को भी एक वर्ष की अवधि के लिए सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अवरुद्ध किया जाना चाहिए। ऐसे सेन्डर द्वारा केवल एक टेलीफोन नंबर को बनाए रखने की अनुमति दी जा सकती है। यूटीएम के मामले में, जिस एक टेलीफोन को अनुमति दी गई है, इस अवधि के दौरान उसकी आउटगोइंग सेवाओं पर रोक लगानी चाहिए। हालांकि, ऐसे आउटगोइंग सेवा प्रतिबंधित नंबर पर आपातकालीन कॉल की अनुमति दी जानी चाहिए। इकाई को यूसीसी भेजने में संलग्न होने के लिए उसके खिलाफ कार्रवाई के लिए एक्सेस प्रदाताओं को प्रतिनिधित्व करने का अवसर मिलेगा।

71. हाल ही में, 1600 श्रृंखलाएँ विशेष रूप से सेवा और ट्रांजैक्सन संबंधी कॉल के लिए आवंटित की गई हैं। इस श्रृंखला के नंबरों का उपयोग करके उत्पन्न उल्लंघनों के लिए कठोर दंड स्थापित करना महत्वपूर्ण है, चूंकि ग्राहक इस श्रृंखला पर उच्च स्तर का भरोसा रखते हैं, और यदि प्रमोशनल संचार करने के लिए इन नंबरों का दुरुपयोग किया जाता है तो इस तरह के दुरुपयोग को गंभीरता से लिया जाना चाहिए। इसलिए, यदि पिछले दस दिनों के भीतर सेन्डर के खिलाफ पांच या अधिक विशिष्ट प्राप्तकर्ताओं से शिकायतों की संख्या प्राप्त होती है, तो ओएपी को ऐसे उल्लंघनकर्ताओं के खिलाफ कार्रवाई शुरू करनी चाहिए। उल्लंघन की पहली घटना पर पीआरआई/एसआईपी ट्रंक सहित सेन्डर के सभी दूरसंचार संसाधनों की आउटगोइंग सेवाओं को 15 दिनों की अवधि के लिए सभी एक्सेस प्रदाताओं पर रोक लगा दी जाएगी। उल्लंघन के दूसरी और बाद की घटनाओं के लिए, सेन्डर के सभी दूरसंचार संसाधनों, जिसमें पीआरआई/एसआईपी ट्रंक भी शामिल हैं, सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा एक वर्ष के लिए डिस्कनेक्ट कर दिए जाएंगे। ओएपी सेन्डर को ब्लैक-लिस्ट की श्रेणी में डाल देगा, और इस अवधि के दौरान किसी भी एक्सेस प्रदाता द्वारा ऐसे सेन्डर को कोई नया दूरसंचार संसाधन प्रदान नहीं किया जाएगा। यूसीसी बनाने के लिए उपयोग किए जाने वाले सभी उपकरणों को भी एक वर्ष की अवधि के लिए सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अवरुद्ध कर दिया जाएगा। इस अवधि के दौरान ऐसे सेन्डर द्वारा केवल एक टेलीफोन नंबर को बनाए रखने की अनुमति दी जा सकती है। इकाई को यूसीसी उल्लंघन के लिए उसके खिलाफ की गई कार्रवाई के बारे में एक्सेस प्रदाताओं को अपना पक्ष रखने का अवसर दिया जाएगा। इसके बाद, उसे प्राधिकरण के पास शिकायत दर्ज करने का भी अधिकार है। जब भी पंजीकृत/अपंजीकृत सेन्डर के विरुद्ध कोई यूसीसी शिकायत प्राप्त हो तो उसे सूचित किया जाना चाहिए।
72. शिकायत प्राप्त होने के तुरंत बाद ओएपी द्वारा इसकी सूचना दी जानी चाहिए ताकि सेन्डर को सचेत किया जा सके और उसे सुधारात्मक कार्रवाई करने के लिए पर्याप्त समय दिया जा सके।

(2) ग्राहक शिकायत पंजीकरण सुविधा (सीसीआरएफ)

73. विनियम 23 के अनुसार, प्रत्येक एक्सेस प्रदाता को ग्राहक शिकायत पंजीकरण सुविधा (सीसीआरएफ) स्थापित करना और पूरे वर्ष, 24 घंटे x 7 दिन के आधार पर अपने ग्राहकों की सुविधा के लिए आवश्यक व्यवस्था करना आवश्यक है। हितधारकों से अनुरोध किया गया कि वे यूसीसी शिकायतों को निपटाने के लिए ऐप, वेबसाइट और कॉल सेंटर के माध्यम से सेवा प्रदाताओं द्वारा दी जाने वाली सुविधाओं को सुलभ और उपभोक्ता-अनुकूल बनाने के लिए संभावित उपायों पर सुझाव दें, हितधारकों से यह भी पूछा गया कि शिकायत पंजीकरण, अधिमान पंजीकरण और सहमति पंजीकरण के कौन से अतिरिक्त तरीके लागू किए जा सकते हैं।

हितधारकों से प्राप्त इनपुट

74. कुछ हितधारकों ने परामर्श पत्र में दिए गए सुझावों से सहमति व्यक्त की कि ग्राहक शिकायत पंजीकरण सुविधा (सीसीआरएफ) ईमेल के माध्यम से भी संभव होनी चाहिए। एक एक्सेस प्रदाता ने विचार प्रस्तुत किया कि उसने पहले ही यूसीसी से संबंधित शिकायतों को दर्ज करने के लिए ईमेल को एक मोड के रूप में लागू किया है, हालांकि, यह ध्यान दिया जा सकता है कि मात्रा को देखते हुए यह यूसीसी शिकायतों के लिए एक पसंदीदा तरीका नहीं है। कुछ हितधारकों ने विचार प्रस्तुत किया कि यह सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी कि ऐप, वेबसाइट और कॉल सेंटर के माध्यम से यूसीसी शिकायतों को निपटाने के लिए प्रदान की जाने वाली सुविधाएं सुलभ और उपयोगकर्ता के अनुकूल हों, काफी हद तक टीएसपी के विवेक पर छोड़ दी जानी चाहिए। इन हितधारकों ने विचार प्रस्तुत किया कि

टीएसपी के पास अपने विशिष्ट ग्राहक आधारों के लिए उपर्युक्त सर्वोत्तम प्रथाओं को निर्धारित करने के लिए आवश्यक तकनीकी विशेषज्ञता, ग्राहक अंतर्दृष्टि और परिचालन समझ है।

75. कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि शिकायतों के लिए सोशल मीडिया चैनलों का विस्तार किया जा सकता है, जहाँ टीएसपी ग्राहकों द्वारा भरे जाने वाले अनिवार्य इनपुट के रूप में परिभाषित कर सकते हैं। एक हितधारक का मानना था कि भादूविप्रा को यूसीसी रिपोर्टिंग और शिकायत-निपटान ढांचे के हिस्से के रूप में तीसरे पक्ष के अनुप्रयोगों को औपचारिक रूप से एकीकृत करने पर विचार करना चाहिए। एक हितधारक ने सुझाव दिया कि उपभोक्ता मौखिक रूप से शिकायतें, प्राथमिकताएँ या सहमति दर्ज करने के लिए चैटबॉट पंजीकरण या सिरी, गूगल असिस्टेंट या एलेक्सा जैसे वॉयस असिस्टेंट का उपयोग कर सकते हैं। कुछ हितधारकों का मानना था कि मौजूदा प्रक्रिया काफी अच्छी है।
76. यूसीसी शिकायतों के पंजीकरण के लिए एक्सेस प्रदाताओं के ऐप और वेब पोर्टल को अधिक यूजर्स फ्रेंडली बनाने के मुद्दे पर, एक हितधारक ने विचार प्रस्तुत किया कि टीएसपी के मोबाइल एप्लिकेशन ग्राहक खाते, टैरिफ योजना और अन्य सेवाओं से संबंधित जानकारी के प्रसार सहित अन्य उद्देश्यों की पूर्ति करते हैं। हितधारक ने आगे विचार प्रस्तुत किया कि जबकि हम इसे और अधिक उपयोगकर्ता-अनुकूल बनाने की संभावना तलाश सकते हैं, भादूविप्रा को इस पहलू की माइक्रोमैनेजिंग नहीं करनी चाहिए और इसे टीएसपी पर छोड़ देना चाहिए। ग्राहक से अनुमति प्राप्त करने के बाद कॉल लॉग, एसएमएस विवरण और उसकी विषय-वस्तु को ऑटो कैप्चर करने तथा शिकायत पंजीकरण के लिए उसके माध्यम से आवश्यक विवरण निकालने के मुद्दे पर, एक हितधारक ने विचार प्रस्तुत किया कि यह आवश्यकता डिवाइस के साथ-साथ ओएस क्षमताओं पर निर्भर है और इसे सामान्य शर्त के रूप में अनिवार्य नहीं किया जा सकता है। इसलिए, यह तकनीकी व्यवहार्यता, डिवाइस और ओएस सपोर्ट के अधीन होना चाहिए।
77. शिकायतकर्ता द्वारा दिए गए अधूरे यूसीसी विवरण को कारण बताकर शिकायतों को अमान्य घोषित किए जाने से बचने के लिए, परामर्श पत्र में यह सुझाव दिया गया कि यदि वॉयस कॉल के माध्यम से अनचाहे वाणिज्यिक संचार के खिलाफ शिकायतों में सेन्डर का नंबर, शिकायतकर्ता का नंबर और यूसीसी की तारीख शामिल है, तो इसे वैध शिकायत माना जाएगा। हालांकि, एक्सेस प्रदाता जांच के लिए अतिरिक्त जानकारी एकत्र कर सकता है। इस मुद्दे पर, एक एक्सेस प्रदाता ने विचार प्रस्तुत किया कि ग्राहक शिकायतों को दर्ज करने की मौजूदा प्रक्रिया जारी रहनी चाहिए और तदनुसार ग्राहक को टीएसपी को चिंता का समाधान करने और तदनुसार कार्रवाई करने के लिए यूसीसी का पूरा विवरण साझा करना चाहिए। एक अन्य एक्सेस प्रदाता का विचार था कि कॉल और एसएमएस दोनों के लिए कॉन्टेन्ट को मान्य करने की आवश्यकता है। अन्यथा, इससे गैर-वास्तविक शिकायतें भी हो सकती हैं और अंततः यह पता लगाने के लिए एकमात्र जांच बन जाता है कि यह यूसीसी था या नहीं – सीडीआर का सत्यापन करना पड़ेगा।
78. संबंधित परामर्श पत्र में, यह सुझाव दिया गया कि मोबाइल ऐप और वेब पोर्टल में कॉल लॉग और एसएमएस कॉन्टेन्ट का स्क्रीनशॉट अपलोड करने और शिकायत पंजीकरण के लिए इसके माध्यम से आवश्यक विवरण निकालने का विकल्प होना चाहिए। इस सुझाव पर कुछ हितधारकों ने कहा कि यह तकनीकी रूप से संभव समाधान नहीं है। स्क्रीनशॉट से जानकारी कैप्चर करने में त्रुटियाँ हो सकती हैं जिससे अन्य समस्याएँ पैदा हो सकती हैं।

विश्लेषण और निष्कर्ष

79. स्पैम के खिलाफ कार्रवाई स्पैमर की पहचान पर आधारित है जो बदले में शिकायत तंत्र की प्रभावशीलता पर निर्भर करती है। ग्राहकों के व्यापक आधार से प्राप्त शिकायतों की संख्या जितनी अधिक होगी, स्पैमर की पहचान उतनी ही तेजी से होगी और स्पैमर के खिलाफ कार्रवाई भी उतनी ही तेजी से हो सकती है। हालांकि, यह देखा गया है कि एक्सेस प्रदाताओं के ऐप और वेबसाइट में यूसीसी अनुपालन पंजीकरण और वरीयता पंजीकरण का पता लगाना आसान नहीं है। इसके अलावा, शिकायतकर्ता को सभी प्रविष्टियाँ मैन्युअल रूप से भरनी पड़ती हैं जो न केवल ग्राहकों को यूसीसी शिकायतें दर्ज करने से हतोत्साहित करती हैं बल्कि, कई बार ग्राहकों द्वारा गलत या अधूरी प्रविष्टियाँ की जाती हैं जिन्हें एक्सेस प्रदाताओं द्वारा शिकायतों को अमान्य घोषित कर दिया जाता है। प्राधिकरण का यह मानना है कि यूसीसी अनुपालन पंजीकरण और वरीयता पंजीकरण ग्राहकों के लिए बहुत सरल और आसानी से सुलभ होना चाहिए।
80. प्राधिकरण ने दिनांक 24 जून, 2024 को एक्सेस प्रदाताओं को निर्देश जारी किया था कि मोबाइल ऐप और वेब पोर्टल को यूसीसी शिकायतों के पंजीकरण और ग्राहकों द्वारा वरीयताओं और सहमति के पंजीकरण/संशोधन के लिए विकल्प/हाइपरलिंक प्रदर्शित करना चाहिए ताकि यह मुख्य/होम पेज के पहले दृश्य पर स्कॉल किए बिना एक प्रमुख

स्थान पर आसानी से दिखाई दे। इसके अलावा, एक्सेस प्रदाता के मोबाइल ऐप को ग्राहक से अनुमति प्राप्त करने के बाद कॉल लॉग, एसएमएस विवरण और इसकी कॉन्टेन्ट को स्वचालित रूप से कैप्चर करना चाहिए और शिकायत पंजीकरण के लिए इसके माध्यम से आवश्यक विवरण निकालना चाहिए। यदि ग्राहक अनुमति से इनकार करता है, तो संबंधित विवरण मैन्युअल रूप से भरने का विकल्प प्रदान किया जाना चाहिए। भादूविप्रा के डीएनडी ऐप में ये सभी विशेषताएं हैं।

81. मौजूदा विनियम 23(1)(क) स्पष्ट रूप से उन ग्राहकों को शिकायत दर्ज करने की अनुमति नहीं देता है जिन्होंने प्राथमिकताएं पंजीकृत नहीं की हैं। हालांकि, अनचाहे टेलीमार्केटिंग संदेश (यूटीएम) ऐसी संस्थाएं हैं जो टेलीमार्केटिंग उद्देश्यों के लिए एक्सेस प्रदाताओं के साथ पंजीकृत हुए बिना वाणिज्यिक संप्रेषण भेजती हैं। इस प्रकार, उन्हें ऐसे संप्रेषण करने से प्रतिबंधित किया जाता है। इसलिए, यूटीएम के खिलाफ शिकायत दर्ज करने के लिए ग्राहक द्वारा पूर्व वरीयता पंजीकरण की आवश्यकता नहीं होनी चाहिए, क्योंकि अधिमान पंजीकरण मुख्य रूप से पंजीकृत प्रेषकों से वाणिज्यिक संप्रेषण को अवरुद्ध करने का काम करता है।
82. शिकायत को तुच्छ आधार पर अमान्य घोषित नहीं किया जाना चाहिए। यूसीसी शिकायत के हिस्से के रूप में एसएमएस का पूरा पाठ अनिवार्य आवश्यकता नहीं हो सकता है। यदि शिकायत में सेन्डर का नंबर, शिकायतकर्ता का नंबर, यूसीसी की तारीख और यूसीसी कॉल/संदेश के बारे में संक्षिप्त विवरण शामिल है, तो इसे एक वैध शिकायत माना जाना चाहिए। हालांकि, एक्सेस प्रदाता जाँच के लिए अतिरिक्त जानकारी एकत्र कर सकता है।
83. एक्सेस प्रदाताओं को स्पैम संदेशों/कॉल को ब्लॉक करने और तकनीकी व्यवहार्यता के अधीन एक्सेस प्रदाताओं के मोबाइल ऐप में इसके लिए शिकायत दर्ज करने की सुविधा उपलब्ध करानी चाहिए, इससे सब्सक्राइबर को अपने मोबाइल ऐप में सीधे स्पैम को आसानी से ब्लॉक करने की अनुमति देकर यूजर इक्स्पिरीएन्स को सरल बनाया जा सकता है। अलग-अलग ऐप के बीच स्विच करने के बजाय, अब यूजर आसानी से एक ही इंटरफेस के भीतर स्पैम की रिपोर्ट और ब्लॉक कर सकते हैं। यह सुव्यवस्थित प्रक्रिया अधिक उपयोगकर्ताओं को स्पैम की रिपोर्ट करने के लिए प्रोत्साहित करती है, जिससे उनके लिए अवांछित कॉल और संदेशों से निपटना आसान हो जाता है। उपयोगकर्ताओं के लिए स्पैम की रिपोर्ट करना आसान बनाकर, यह सुविधा सब्सक्राइबर को नियंत्रण लेने में सक्षम बनाती है और स्पैम रोकथाम प्रयासों की समग्र प्रभावशीलता में सुधार करती है। इसके अलावा, एक्सेस प्रदाताओं को ऐप/वेब पोर्टल के माध्यम से कॉल लॉग और एसएमएस कॉन्टेन्ट के स्क्रीनशॉट अपलोड करने को लागू करना चाहिए ताकि शिकायतकर्ता के लिए सबमिट करने से पहले ऐसी निकाली गई जानकारी को बदलाव करना संभव हो। कुछ एक्सेस प्रदाताओं का यह सुझाव कि स्क्रीनशॉट के माध्यम से जानकारी निकालने से त्रुटियां हो सकती हैं, स्वीकार्य नहीं है क्योंकि शिकायतें दर्ज करने के लिए दूरसंचार विभाग के चक्षु प्लेटफॉर्म में पहले से ही इसका उपयोग किया जा रहा है।
84. इसके अतिरिक्त, यूसीसी शिकायत का पंजीकरण विभिन्न तरीकों से संभव होना चाहिए। एक्सेस प्रदाताओं को कुछ हितधारकों द्वारा सुझाए गए सोशल मीडिया और अन्य माध्यमों से शिकायत दर्ज करने के तरीके खोजने चाहिए। हालांकि, इन संशोधनों के माध्यम से यूसीसी शिकायतों के पंजीकरण के विकल्प (i) ईमेल के माध्यम से और (ii) कॉल लॉग और एसएमएस कॉन्टेन्ट के स्क्रीनशॉट अपलोड करने और आवश्यक विवरण निकालने के माध्यम से किए गए हैं।

(3) रिकॉर्ड रखना और रिपोर्ट करना

85. परामर्श पत्र में, विनियम 26 में संशोधन पर चर्चा की गई ताकि (i) प्राधिकरण को टीसीसीपीआर के ढांचे के तहत स्थापित विभिन्न प्रक्रियाओं की व्यापक लेखा परीक्षा करने की अनुमति दी जा सके (ii) प्राधिकरण को विभिन्न प्रक्रियाओं और डेटाबेस तक रीयल टाइम एक्सेस की अनुमति दी जा सके और (iii) हेडर सूचना और अन्य प्रासंगिक जानकारी जनता को उपलब्ध कराई जा सके।

हितधारकों से प्राप्त इनपुट

86. जवाब में, कुछ हितधारकों ने परामर्श पत्र में चर्चा किए गए संशोधनों पर सहमति व्यक्त की है। कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया है कि ये विवरण डीएलटी सिस्टम पर लाइव वातावरण में पहले से ही उपलब्ध हैं और इन्हें ऑफलाइन मोड में जोड़ने की कोई आवश्यकता नहीं है।

विश्लेषण

87. हितधारकों ने, आम तौर पर, प्रस्तावित संशोधनों से सहमति व्यक्त की है। कुछ हितधारक, जो हेडर सूचना और अन्य प्रासंगिक जानकारी को सार्वजनिक करने के पक्ष में नहीं थे, ने अपने विचारों के समर्थन में कोई उचित तर्क प्रस्तुत नहीं किया।
88. मौजूदा प्रावधानों में यूटीएम/अपंजीकृत सेन्डर की विशिष्ट पहचान के लिए आवश्यक विवरणों का अभाव है जो ऐसी चूक करने वाली संस्थाओं के खिलाफ त्वरित कार्रवाई को रोकता है। इसलिए, यह आवश्यक है कि एक्सेस प्रदाता, सेन्डर का नाम, दूरसंचार ग्राहक (व्यक्तिगत/उद्यम) के रूप में सेन्डर की श्रेणी, पता और सेन्डर की विशिष्ट पहचान के लिए अन्य प्रासंगिक विवरण जैसे विवरण रिकॉर्ड करें। इससे स्पैमर के बारे में डेटा का विश्लेषण करने में मदद मिलेगी जो स्पैमर की विशिष्ट पहचान प्रदान करने के अलावा स्पैम के बारे में विभिन्न जानकारी भी प्रदान करेगा।
89. शिकायतों के अलावा, डीएलटी के कई अन्य पहलू जैसे कि यूसीसी_डिटेक्ट सिस्टम का कार्यान्वयन और उस पर की गई कार्रवाई, विभिन्न पंजीकरण प्रक्रियाएं जैसे कि सेन्डर पंजीकरण, टेलीमार्केटर पंजीकरण, हेडर पंजीकरण, कॉन्टेन्ट टेम्पलेट पंजीकरण और अधिमान पंजीकरण प्रक्रिया, स्क्रबिंग प्रक्रिया, सहमति प्रक्रिया आदि सहित अन्य प्रक्रियाएं यूसीसी पर प्रभावी अंकुश लगाने के लिए महत्वपूर्ण हैं, और ये पहलू सुलभ होने चाहिए और भादूविप्रा अधिकारियों या कर्मचारियों द्वारा या भादूविप्रा द्वारा नियुक्त एजेंसी के माध्यम से किए गए ऑडिट के तहत सत्यापित किए जा सकते हैं।
90. प्राधिकरण द्वारा बेहतर पारदर्शिता और प्रभावी निगरानी के साथ-साथ ग्राहकों को सूचना की उपलब्धता के लिए, एक्सेस प्रदाताओं द्वारा निम्नलिखित उपलब्धता सुनिश्चित करनी चाहिए:
- क. विनियम के प्रासंगिक प्रावधानों और प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित अन्य निर्देशों के अनुसार निष्पादित की जा रही प्रक्रियाओं से संबंधित विभिन्न प्रक्रियाओं और डेटाबेस तक प्राधिकरण को वास्तविक समय पर पहुँच प्रदान करना।
- ख. प्राधिकरण द्वारा निर्धारित प्रारूपों में निम्नलिखित को अपनी वेबसाइटों पर खोज योग्य प्रारूप में प्रकाशित करना। यदि प्राधिकरण चाहे तो ऐसी जानकारी प्रस्तुत करने के तरीकों के संबंध में निर्देश जारी कर सकता है—
- i. सभी एक्सेस प्रदाताओं के संबद्ध प्रेषकों के विवरण के साथ संदेश हेडर की पूरी सूची।
- ii. प्राप्त यूसीसी शिकायतों और उन पर की गई कार्रवाई के बारे में मासिक सारांश।
- iii. प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित कोई अन्य जानकारी।
- ग. प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित प्रारूप में शिकायतों का सेन्डर- के अनुसार रिकार्ड बनाए रखेगा तथा प्राधिकरण द्वारा निर्देश दिए जाने पर उसे प्राधिकरण को उपलब्ध कराएगा।
91. इसलिए, प्राधिकरण ने परामर्श पत्र में प्रस्तावित विनियम 26 को संशोधित करने का निर्णय लिया है।

(4) विनियम 29 - आउटगोइंग यूसेज कैप के अंतर्गत रखे गए या एक्सेस प्रदाता द्वारा डिस्कनेक्ट किए गए दूरसंचार संसाधनों की प्राधिकरण द्वारा जांच

92. विनियम 29 में प्राधिकरण द्वारा आउटगोइंग यूसेज कैप के अंतर्गत रखे गए या एक्सेस प्रदाता द्वारा विनियम 25 के अंतर्गत डिस्कनेक्ट किए गए दूरसंचार संसाधनों की जांच का प्रावधान है, जबकि सेन्डर एक्सेस प्रदाता द्वारा की गई ऐसी कार्रवाई के विरुद्ध प्राधिकरण को शिकायत करता है या अपना पक्ष रखता है। विनियम 25 में किए गए संशोधनों के अनुसार, यूसेज कैप के स्थान पर, एक सीमा से अधिक शिकायतें प्राप्त होने पर आउटगोइंग सुविधा निलंबित कर दी जाएगी। सेवा और ट्रांसलेशनल कॉल के लिए निर्दिष्ट श्रृंखला के दुरुपयोग के विरुद्ध कार्रवाई के प्रावधान भी किए गए हैं। विनियम 25 में सुझाए गए इन परिवर्तनों को ध्यान में रखते हुए परामर्श पत्र में विनियम 29 में परिवर्तन पर चर्चा की गई।

हितधारकों से प्राप्त इनपुट

93. कुछ हितधारकों ने विचार प्रस्तुत किया कि भादूविप्रा के पास भादूविप्रा अधिनियम के तहत निर्णय लेने का अधिकार नहीं है। इसके अतिरिक्त, दूरसंचार अधिनियम, 2023 के अनुसार, कोई भी अपील दूरसंचार विभाग द्वारा नियुक्त निर्णायक अधिकारी/नामित अपील समिति के समक्ष दायर की जा सकती है (कृपया दूरसंचार अधिनियम, 2023 के

अध्याय VIII का संदर्भ लें)। एक हितधारक ने विचार प्रस्तुत किया कि भादूविप्रा के लिए किसी सेन्डर (जो वास्तव में टीएसपी का ग्राहक है) के विरुद्ध टीएसपी द्वारा की गई कार्रवाई से संबंधित अपीलों से निपटना कानूनी रूप से उचित नहीं हो सकता है, और आदर्श रूप से सेन्डर को देश के कानून के तहत उपयुक्त न्यायालय का दरवाजा खटखटाना चाहिए।

विश्लेषण और निष्कर्ष

94. विनियम 25(6), 29 और 33(2) के तहत प्रावधान, प्रशासनिक समीक्षा की प्रकृति का है और यह अधिनियम की धारा 14 के अनुसार टीडीएसएटी के अधिकार क्षेत्र पर अतिक्रमण नहीं करता है और न ही यह दूरसंचार अधिनियम 2023 के तहत सरकार की नई न्यायिक शक्तियों को खत्म करने का प्रयास करता है।
95. एक सेन्डर विनियम 25 के तहत एक्सेस प्रदाताओं द्वारा की गई कार्रवाई के विरुद्ध अपील करने में सक्षम होना चाहिए। यह सुनिश्चित करना है कि एक्सेस प्रदाताओं द्वारा की गई कार्रवाई विनियम के अनुसार है और सेन्डरस के खिलाफ की गई कार्रवाई का फैसला करने से पहले एक्सेस प्रदाता द्वारा उचित जाँच की गयी है।

ड. यूसीसी डिटेक्ट प्रणाली

96. अपंजीकृत टेलीमार्केटर्स (यूटीएम) से अनचाहे वाणिज्यिक कॉल जनता के लिए एक बड़ी परेशानी हैं। टीसीसीपीआर 2018 के प्रावधानों के अनुसार, एक्सेस प्रदाताओं को संभावित अपंजीकृत प्रेषकों/यूटीएम का पता लगाने के लिए एक यूसीसी_डिटेक्ट सिस्टम लगाना अनिवार्य है जो विनियमों का अनुपालन किए बिना थोक वाणिज्यिक संचार भेज रहे हैं। एक्सेस प्रदाताओं द्वारा उठाए गए कदम प्रभावी नहीं पाए गए हैं। संदिग्ध स्पैमर्स का पता लगाने और उनके खिलाफ कार्रवाई के लिए विनियामक उपायों को मजबूत करने के लिए, परामर्श पत्र में चर्चा किए गए कुछ संभावित उपायों को इन संशोधनों के माध्यम से निर्धारित किया गया है।
97. यूटीएम डिटेक्शन की प्रभावशीलता को और अधिक बढ़ाने के लिए, उन्नत एआई/एमएल तकनीकों को शामिल करना महत्वपूर्ण है। यूसीसी_डिटेक्ट प्रणाली को विभिन्न डेटा स्रोतों का विश्लेषण करने के लिए इन तकनीकों का लाभ उठाना चाहिए, जिसमें रिपोर्ट से सूचना (एसआई), हनीपोट्स से इनपुट, अन्य एक्सेस प्रदाताओं के सिग्रेचर सॉल्यूशंस द्वारा साझा की गई जानकारी और एचएलआर और मिस कॉल अलर्ट जैसे नेटवर्क तत्वों से डेटा शामिल हैं।
एआई/एमएल एल्गोरिदम का उपयोग विकासशील पैटर्न और हस्ताक्षरों की पहचान करने, विसंगतियों और आउटलेयर का पता लगाने, सटीकता में सुधार करने और गलत सकारात्मकता को कम करने, शिकायत इतिहास, ग्राहक प्रोफ़ाइल और प्रतिष्ठा-आधारित विश्लेषण (सदस्यता आयु, प्रमाणीकरण विधियों और पता सत्यापन जैसे कारकों पर विचार करते हुए) सहित कई कारकों का विश्लेषण करने, जांच को प्राथमिकता देने और सबसे हानिकारक स्पैमर पर ध्यान केंद्रित करने के लिए किया जा सकता है।
98. इसके अलावा, इस प्रणाली को गोपनीयता बनाए रखना चाहिए, पैटर्न मिलान का समर्थन करना चाहिए और सूचना विनिमय को सुविधाजनक बनाना चाहिए। इन एआई/एमएल संवर्द्धनों को शामिल करके और मजबूत डेटा विश्लेषण तकनीकों को लागू करके, यूसीसी_डिटेक्ट प्रणाली अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण का मुकाबला करने और उपभोक्ताओं को यूटीएम द्वारा होने वाले व्यवधानों से बचाने में एक शक्तिशाली उपकरण बन सकता है।
99. हितधारकों से स्पैम संदेशों और कॉलों की सक्रिय पहचान के लिए आवश्यक संभावित उपायों और संदिग्ध स्पैमर पर संभावित कार्रवाई के बारे में अपनी टिप्पणियाँ प्रस्तुत करने का अनुरोध किया गया। परामर्श पत्र में सुझाए गए विभिन्न संभावित उपायों और हितधारकों की टिप्पणियों पर नीचे चर्चा की गई है-"

च. कॉल/एसएमएस के ट्रिगर के आधार पर स्पैमर्स की पहचान करना-

हितधारकों से प्राप्त इनपुट

100. कुछ हितधारकों ने कहा कि इस पूरे खंड को हटा दिया जाना चाहिए क्योंकि इसे लागू करना न तो संभव है और न ही व्यावहारिक है। एक हितधारक का मानना था कि भादूविप्रा द्वारा जारी विभिन्न निर्देशों के सख्त कार्यान्वयन के बाद इस प्रावधान की आवश्यकता नहीं है। इसके अलावा, एक बार जब टीएम-डी को लाइसेंसिंग ढांचे के तहत लाया जाता है, तो टीएम, पीई स्तर पर नियंत्रण लागू किया जा सकता है और ग्राहकों की ऐसी बारीक निगरानी की आवश्यकता नहीं होगी। कुछ हितधारकों ने कहा है कि यूसीसी डिटेक्ट प्रणाली पहले से ही मौजूद हैं, हालांकि, प्रक्रिया में टीएम-डी को शामिल करने के लिए उपयुक्त बदलाव किए जाने चाहिए। एक हितधारक ने सुझाव दिया

कि टीएसपी पहले से ही स्पैम के रूप में पहचाने जाने वाले संदेशों या कॉल के आगे संचार को रोकने के लिए आवश्यक सक्रिय कार्रवाई कर रहे हैं और इसे टीएसपी पर छोड़ दिया जाना चाहिए। एक हितधारक ने कहा कि ऐसे वी पार्टी नंबरों की पहचान करना मुश्किल होगा जिन्होंने कॉल का जवाब नहीं दिया है क्योंकि नेटवर्क में ऐसी घटनाओं (मिस्ड कॉल) का रिकॉर्ड नहीं रखा जाता है। हालाँकि, प्रस्तावित अन्य मानदंडों को रखा जा सकता है।

विश्लेषण और निष्कर्ष

101. यूसीसी डिटेक्ट प्रणाली का उद्देश्य उन यूटीएम का पता लगाना है जो अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण को थोक में भेजते हैं और विनियमों के प्रावधानों का अनुपालन नहीं करते हैं। टीसीसीपीआर-2018 की अनुसूची-IV यूसीसी डिटेक्ट प्रणाली की विशेषताओं के संबंध में व्यापक दिशानिर्देश देती है। इसमें अन्य बातों के साथ-साथ यह भी कहा गया है कि सिस्टम को हस्ताक्षरों के आधार पर सेन्डर की पहचान करने में सक्षम होना चाहिए। हालाँकि, एक्सेस प्रदाताओं ने कोई प्रभावी यूसीसी डिटेक्ट प्रणाली नहीं बनाया है। यूटीएम शिकायतों की बढ़ती प्रवृत्ति को देखते हुए, प्रभावी तंत्र बनाने की आवश्यकता है जो स्पैम के खिलाफ किए जा रहे प्रयासों को बढ़ा सके। इसलिए, यूसीसी डिटेक्ट प्रणाली की स्थापना के लिए विशिष्ट दिशा-निर्देश बनाना आवश्यक हो गया है। ये दिशा-निर्देश न्यूनतम उपायों के रूप में काम करेंगे जिन्हें एक्सेस प्रदाता को यूसीसी डिटेक्ट प्रणाली स्थापित करने के लिए अनिवार्य किया जाएगा। हालाँकि, एक्सेस प्रदाता संदिग्ध स्पैमर का पता लगाने के लिए अधिक सिग्नल या इंटेलिजेंस विकसित कर सकते हैं। हितधारकों द्वारा सुझाए गए इनपुट पर विचार करते हुए, अनुत्तरित कॉल से जुड़े सिग्नल को संशोधनों में शामिल नहीं किया गया है।

छ. अत्यधिक कॉल/एसएमएस के प्राप्तकर्ताओं से फीडबैक-

हितधारकों से प्राप्त इनपुट

102. एक हितधारक ने सुझाव दिया कि प्रस्तावित फीडबैक तंत्र से कोई परिणाम नहीं मिल सकता है क्योंकि यह पूरी तरह से ग्राहक द्वारा Y या N के रूप में दिए गए इनपुट के अधीन है। ऐसे में इस बात की बहुत अधिक संभावना है कि ग्राहक ऐसे संचार को अनदेखा कर दें, ऐसे संचार का जवाब देना तो दूर की बात है। एक अन्य हितधारक ने प्रस्तुत किया कि सुझाए गए उपाय काफी व्यक्तिपरक हैं, जिसके लिए महत्वपूर्ण विकास, भारी लागत और मैन्युअल प्रयासों की आवश्यकता होती है और इससे उचित लाभ नहीं मिलेगा। हितधारक ने कहा कि सीडीआर केवल 24-36 घंटों के बाद डेटाबेस में उपलब्ध होते हैं, इसलिए, ऐसा कोई समाधान बनाना संभव नहीं होगा जो ऐसी विंडो से पहले सीडीआर की जाँच पर आधारित हो। ऐसे कदम प्राप्तकर्ताओं के लिए भी बहुत असुविधा पैदा करेंगे और खुद ही स्पैम बन सकते हैं। इसलिए, इन प्रावधानों को हटा दिया जाना चाहिए। एक हितधारक ने विचार प्रस्तुत किया कि लघु कोड 1909 का उपयोग करके, ओएपी केवल अपने ग्राहकों को ही एसएमएस भेज और प्राप्त कर सकता है, क्योंकि 1909 कोड का उपयोग करने वाले अन्य टीएसपी के ग्राहकों से फीडबैक नहीं लिया जा सकता है।

विश्लेषण और निष्कर्ष

103. हितधारकों से प्राप्त इनपुट, विशेष रूप से इस तथ्य पर विचार करते हुए कि सीडीआर विश्लेषण उसी दिन संभव नहीं होगा, प्राधिकरण का विचार है कि ग्राहकों से फीडबैक लेना लाभप्रद नहीं हो सकता है। इसलिए, संदिग्ध स्पैमर्स का पता लगाने के लिए वैकल्पिक तकनीकों का उपयोग किया जाना चाहिए।

(3) सक्रिय यूसीसी रोकथाम और निगरानी के लिए उन्नत आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (एआई) और मशीन लर्निंग (एमएल) आधारित तकनीकी समाधानों का उपयोग।

हितधारकों से प्राप्त इनपुट

104. कुछ हितधारकों ने यह सुझाव दिया कि यह सभी टीएसपी द्वारा यूसीसी डिटेक्ट के तहत पहले से ही लागू किया गया है। एक हितधारक ने प्रस्तुत किया कि एआई सिस्टम को किसी भी तैनाती से पहले व्यापक परीक्षण के अधीन होना चाहिए और एआई सिस्टम से उत्पन्न होने वाले किसी भी पूर्वाग्रह/भेदभाव को रोकने के लिए सुरक्षा उपाय किए जाने चाहिए।

विश्लेषण और निष्कर्ष

105. प्राधिकरण ने दिनांक 13 जून 2023 को सभी एक्सेस प्रदाताओं को आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस और मशीन लर्निंग आधारित यूसीसी डिटेक्ट सिस्टम तैनात करने के लिए पहले ही निर्देश जारी कर दिया है, जो अपंजीकृत

टेलीमार्केटर्स (यूटीएम) द्वारा उपयोग किए जाने वाले नए हस्ताक्षरों, नए पैटर्न और नई तकनीकों से निपटने के लिए लगातार विकसित हो सकता है। इसके अलावा, यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त और प्रभावी जाँच की जानी चाहिए कि एआई/एमएल आधारित यूसीसी डिटेक्ट प्रणाली का अप्राधिकृत उपयोग न हो और ग्राहक डेटा की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए सिस्टम के उपयोग में अत्यधिक सावधानी और एहतियात बरती जाए, प्राधिकरण ने दिनांक 19 जुलाई 2023 को सभी एक्सेस प्रदाताओं को इसके लिए विशिष्ट उपाय करने के लिए निर्देश जारी किए। एक एक्सेस प्रदाता ने नेटवर्क-आधारित, एआई-आधारित स्पैम डिटेक्शन समाधान शुरू किया।

(4) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता पिछले कैलेंडर वर्ष में पंजीकृत प्रत्येक 200 शिकायतों के लिए एलएसए में एक हनीपॉट लगाएगा, बशर्ते कि प्रत्येक एलएसए में कम से कम 50 हनीपॉट हों या प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट किसी भी संख्या में स्पैम संदेशों और वॉयस कॉल को रिकॉर्ड किया जा सके।

हितधारकों से प्राप्त इनपुट

106. एक हितधारक ने कहा कि हनीपॉट सिस्टम की स्थापना और रखरखाव के लिए प्रौद्योगिकी, बुनियादी ढांचे और चल रही निगरानी में महत्वपूर्ण निवेश की आवश्यकता होती है, जिससे आनुपातिक लाभ नहीं मिल सकता है। एक अन्य हितधारक ने कहा कि किसी विशेष पद्धति या दृष्टिकोण को अनिवार्य करने के बजाय, भादूविप्रा के तहत व्यापक दिशा-निर्देशों के साथ उद्योग के खिलाड़ियों द्वारा सही समाधान या समाधानों के मिश्रण को विकसित और तैनात करने की अनुमति दी जानी चाहिए। एक हितधारक का विचार था कि यूसीसी के प्रभावी सक्रिय पता लगाने के लिए, हनीपॉट को प्राधिकरण द्वारा तैनात किया जाना चाहिए और यह कार्य दूरसंचार विभाग की एलएसए इकाइयों की निगरानी में होना चाहिए।
107. एक हितधारक ने सुझाव दिया कि भादूविप्रा एक्सेस प्रदाताओं को तीसरे पक्ष के अनुप्रयोगों और सेवाओं के साथ एकीकृत करने की लचीलापन दे सकता है जो एआई/एमएल-आधारित स्पैम पहचान, रोबोकॉल पहचान और कॉल-ब्लॉकिंग तंत्र में विशेषज्ञ हैं। व्यापक कवरेज सुनिश्चित करने के लिए, एक हितधारक ने प्रति दूरसंचार सेवा प्रदाता (टीएसपी) प्रति एलएसए एमएसआईएसडीएन के कम से कम 0.05% की दर से हनीपॉट तैनात करने की अनुशंसा की।

विश्लेषण और निष्कर्ष

108. टीसीसीपीआर -2018 विनियम सह-विनियामक दृष्टिकोण पर आधारित हैं। इसमें केवल व्यापक स्तर के उद्देश्यों को परिभाषित किया गया है और अधिक विवरण के लिए एक्सेस प्रदाताओं को काम करना होगा। हालाँकि, यह देखा गया है कि विनियम के कुछ पहलुओं पर एक्सेस प्रदाताओं द्वारा पर्याप्त प्रयास नहीं किए गए हैं। केवल कुछ एक्सेस प्रदाताओं ने अपने यूसीसी डिटेक्ट प्रणाली के हिस्से के रूप में हनीपॉट स्थापित किए हैं, वह भी नगण्य मात्रा में है। इसलिए, प्राधिकरण कुछ हितधारकों द्वारा दिए गए इस सुझाव से सहमत नहीं है कि सही समाधान या समाधानों के मिश्रण को उद्योग द्वारा विकसित और तैनात करने की अनुमति दी जानी चाहिए और यूसीसी डिटेक्ट प्रणाली की बारीक रूपरेखा को परिभाषित करने में बाधा है जिसमें प्रत्येक एक्सेस प्रदाता द्वारा तैनात किए जाने वाले हनीपॉट की मात्रा शामिल है।
109. हनीपॉट की स्थापना और संचालन की लागत पर विचार करते हुए, प्राधिकरण ने निर्णय लिया है कि प्रत्येक एक्सेस प्रदाता को पिछले कैलेंडर वर्ष में पंजीकृत प्रत्येक 500 शिकायतों के लिए एलएसए में एक हनीपॉट तैनात करना चाहिए, बशर्ते कि प्रत्येक एलएसए में न्यूनतम 10 हनीपॉट हों या प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट कोई ऐसी संख्या हो, ताकि स्पैम संदेशों और वॉयस कॉल को रिकॉर्ड किया जा सके और कम से कम मासिक आधार पर उनका विश्लेषण किया जा सके।

वित्तीय निरुत्साहन

110. विनियम 27 में एक्सेस प्रदाता द्वारा आरटीएम से अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) को नियंत्रित न करने के लिए एक्सेस प्रदाताओं पर वित्तीय निरुत्साहन (एफडी) के प्रावधान हैं। विनियम 28 में अन्य बातों के साथ-साथ विनियम 25(5) और 25(6) के प्रावधानों के अनुसार अपंजीकृत सेंडर्स(ओं) के आउटगोइंग उपयोग पर समय पर प्रतिबंध न लगाने वाले एक्सेस प्रदाता पर एफडी के प्रावधान का प्रावधान है। विनियम 27 और 28 में शामिल किए जाने वाले विनियमों में कुछ संशोधनों पर चर्चा की गई। गलत सामग्री टेम्पलेट पंजीकरण और हेडर पंजीकरण के लिए एफडी के प्रावधान चर्चा किए गए विकल्पों का हिस्सा थे। यदि एक्सेस प्रदाता को सेवा/ट्रांजेक्शनल संबंधी कॉल के लिए निर्दिष्ट श्रृंखला के दुरुपयोग के संबंध में पहले उल्लंघन या बाद के उल्लंघनों के कारण कार्रवाई के

खिलाफ सेन्डर द्वारा प्रस्तुत किए गए पक्ष को गलत तरीके से तय करते हुए पाया जाता है, तो एफडी का प्रावधान भी सुझाया गया है। यूटीएम उल्लंघनकर्ताओं के खिलाफ कार्रवाई करने के दायित्वों के संबंध में, यदि एक्सेस प्रदाता यूटीएम उल्लंघन के लिए यूटीएम/अपंजीकृत सेंडर्स के खिलाफ कार्रवाई नहीं करते हैं या देरी से कार्रवाई करते हैं, तो एफडी लगाने के प्रावधान सुझाए गए थे। इसमें उन मामलों को भी शामिल किया जाएगा जब एक्सेस प्रदाता यूटीएम/अपंजीकृत सेंडर्स के सभी दूरसंचार संसाधनों को डिस्कनेक्ट नहीं करते हैं। हितधारकों से अनुरोध किया गया कि वे एफडी प्रावधानों में प्रस्तावित परिवर्तनों पर अपनी टिप्पणी दें।

हितधारकों से प्राप्त इनपुट

111. कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि उन टेलीमार्केटर्स और पीई (सेंडर) के लिए स्पष्ट जवाबदेही स्थापित करना महत्वपूर्ण है, जिनका वास्तव में कंटेंट और हेडर पर नियंत्रण है। तदनुसार, वित्तीय निरुत्साहन और कानूनी उपायों के ढांचे को इन संस्थाओं की ओर पुनः उन्मुख करने की आवश्यकता है। कुछ एक्सेस प्रदाताओं का मानना था कि मौजूद कानून के तहत भादूविप्रा का यह अधिकार नहीं है कि वे इस तरह का जुर्माना लगा सके।
112. एक एक्सेस प्रदाता ने प्रस्तुत किया कि टीएसपी केवल मध्यस्थ हैं और एसएमएस और कॉल की सामग्री के लिए जिम्मेदार नहीं हैं और टीएम-डी और पीई द्वारा की जाने वाली कार्रवाइयों के लिए उन्हें दंडित नहीं किया जा सकता है। तदनुसार, संपूर्ण विनियम 27 को समाप्त कर दिया जाना चाहिए और दूरसंचार अधिनियम 2023 के अनुसार बनाए गए नियमों के तहत टीएम-डी पर अपने दायित्व का पालन न करने के लिए दूरसंचार विभाग द्वारा दंड पर एक नया खंड जोड़ा जाना चाहिए। दूरसंचार अधिनियम 2023 के तहत नियमों में पर्याप्त प्रावधान होने चाहिए जो दूरसंचार विभाग को यूटीएम, पीई, एग्रीगेटर और टेलीमार्केटर्स के खिलाफ सीधे निवारक कार्रवाई करने का अधिकार देते हैं, जो यूसीसी शुरू करने के लिए दूरसंचार संसाधनों का दुरुपयोग करते हैं, यह मनमाना है क्योंकि भादूविप्रा के पास भादूविप्रा अधिनियम के तहत न्यायिक शक्तियां नहीं हैं। इनमें से एक हितधारक ने प्रस्तुत किया कि सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम की धारा 79 के अनुसार, टीएसपी केवल मध्यस्थ हैं (और इसलिए, दायित्व से मुक्त हैं), इसलिए, टीएसपी को उनके नेटवर्क का उपयोग करके किए जा रहे अवांछित संप्रेषण के लिए जवाबदेह या दंडित नहीं किया जा सकता है।
113. एक हितधारक ने सुझाव दिया कि हेडर/टेम्पलेट के अनुमोदक पर प्रति पंजीकरण के बजाय प्रति शिकायत पांच हजार रुपये की दर से एफडी लगाया जाना चाहिए। इस मामले में ओएपी पर कोई एफडी नहीं लगाया जाना चाहिए, जबकि एक अन्य हितधारक ने प्रस्तुत किया कि ऑपरेटरों ने सभी प्रयास किए हैं जिससे उनकी यूसीसी शिकायतें काफी कम स्तर पर आ गई हैं और इसलिए कुछ ग्राहकों की अनुचित कार्रवाइयों के लिए उन्हें दंडित नहीं किया जाना चाहिए।

विश्लेषण और निष्कर्ष

114. टीसीसीपीआर-2018 के अंतर्गत, एक्सेस प्रदाताओं के कार्य और दायित्व स्पष्ट रूप से बताए गए हैं, जिसमें हेडर, कंटेंट टेम्पलेट, सहमति टेम्पलेट, वरीयता पंजीकरण आदि का पंजीकरण और डिलीवरी से पहले विभिन्न पूर्व-जांच के लिए संदेश की स्क्रीनिंग शामिल है, जिसका तात्पर्य है कि एक्सेस प्रदाता वाणिज्यिक संप्रेषण के मामले में केवल डेटा पाइप नहीं हैं। एक्सेस प्रदाताओं को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि विनियमों के अनुसार पंजीकृत अधिमान या सहमति के अलावा किसी भी प्राप्तकर्ता को कोई वाणिज्यिक संप्रेषण नहीं किया जाए। जहाँ तक एक्सेस प्रदाताओं की टिप्पणी का सवाल है कि 'टीएसपी केवल मध्यस्थ हैं और एसएमएस और कॉल की सामग्री के लिए जिम्मेदार नहीं हैं और उन्हें टीएम-डी और पीई द्वारा की जाने वाली कार्रवाइयों के लिए दंडित नहीं किया जा सकता है', एफडी को नियंत्रित करने में उनकी विफलता के खिलाफ नहीं बल्कि उल्लंघन करने वाले सेंडर्स को आवंटित दूरसंचार संसाधनों पर कार्रवाई करने में उनकी विफलता और वैध शिकायतों को अमान्य घोषित करके गलत तरीके से बंद करने के लिए लगाया गया है। इसलिए, पंजीकृत टेलीमार्केटर्स (आरटीएम) से अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण को पूर्वोक्त तरीके से नियंत्रित नहीं करने के लिए एक्सेस प्रदाता की विफलता के लिए वित्तीय निरुत्साहन लगाया गया है, जो कि विनियम 27 के तहत उत्तरदायी है। जहाँ तक सेंडर्स /टीएम पर कार्रवाई का संबंध है, टीसीसीपीआर-2018 का विनियम 22 एक्सेस प्रदाताओं को वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए संस्थाओं के लिए शुल्क और सुरक्षा जमा निर्धारित करने का प्राधिकार देता है। विनियम 22 यह भी प्रावधान करता है कि यदि नियमों के उल्लंघन का कारण ऐसी संस्थाओं को सौंपे गए कार्यों की विफलता हो सकती है तो एक्सेस प्रदाता भाग लेने वाली संस्थाओं पर वित्तीय निरुत्साहन लगा सकते हैं। जैसा कि पहले से ही विनियम के माध्यम से सक्षम किया गया है, इसे एक्सेस प्रदाता और ऐसी संस्थाओं के बीच कानूनी करार के माध्यम से लागू किया जा सकता है।

115. एफडी लागू करने की शक्ति भादूविप्रा के अधिकार से प्राप्त होती है, जो क्यूओएस अनुपालन को विनियमित और सुनिश्चित करता है, जैसा कि भादूविप्रा अधिनियम की धारा 11 और 36 में विस्तृत है। इस विनियामक ढांचे को संसद द्वारा अधीनस्थ कानून के रूप में मान्यता दी गई है।
116. टीसीसीपीआर-2018 के तहत, एक्सेस प्रदाताओं के पास यूसीसी पर अंकुश लगाने में महत्वपूर्ण जिम्मेदारियां हैं, जिसमें हेडर, कंटेंट टेम्पलेट और सहमति टेम्पलेट के पंजीकरण के साथ-साथ डिलीवरी से पहले विभिन्न पूर्व-जांच के लिए संदेशों को स्क़्रब करना शामिल है। यह स्पष्ट रूप से स्थापित करता है कि एक्सेस प्रदाता वाणिज्यिक संप्रेषण के संदर्भ में केवल डेटा पाइप नहीं हैं। वे यह सुनिश्चित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं कि किसी भी प्राप्तकर्ता को उचित सहमति के बिना या विनियमों के उल्लंघन में कोई वाणिज्यिक संप्रेषण नहीं किया जाता है।
117. यह देखा गया है कि पंजीकृत हेडर से यूसीसी के कई उदाहरण हेडर और कंटेंट टेम्पलेट की गलत स्वीकृति के कारण होते हैं, जिसके कारण डीएलटी प्लेटफॉर्म पर स्क़्रबिंग के बावजूद ग्राहकों को प्रमोशनल सामग्री वितरित की जाती है। ऐसे उल्लंघन में यदि ओएपी शिकायत प्राप्त होने पर सुधारात्मक कार्रवाई करता है, जैसे हेडर या सामग्री टेम्पलेट को काली सूची में डालना, तो हेडर या सामग्री टेम्पलेट के गलत अनुमोदन के लिए वित्तीय निरुत्साहन के अतिरिक्त, प्रत्येक शिकायत के लिए उस हेडर या सामग्री टेम्पलेट के लिए वित्तीय निरुत्साहन उस एक्सेस प्रदाता पर लगाया जाना चाहिए, जिसने हेडर या सामग्री टेम्पलेट को गलत तरीके से पंजीकृत किया है।
118. मौजूदा विनियमों के तहत, यूटीएम से यूसीसी को रोकने में विफल रहने के लिए वित्तीय निरुत्साहन के प्रावधान अपर्याप्त हैं। अपंजीकृत सेंडर्स /यूटीएम से यूसीसी को रोकने में विफल रहने के लिए एक्सेस प्रदाताओं पर वित्तीय निरुत्साहन (एफडी) के संबंध में टीसीसीपीआर-2018 के विनियम 28 में प्रस्तावित संशोधन विनियमों के प्रभावी प्रवर्तन को सुनिश्चित करने और एक स्वस्थ संचार पारिस्थितिकी तंत्र को बनाए रखने के लिए महत्वपूर्ण हैं।
119. प्रस्तावित एफडी एक्सेस प्रदाताओं को उनके दायित्वों को पूरी लगन से पूरा करने के लिए प्रोत्साहित करने के लिए आवश्यक हैं। ये एफडी उल्लंघन की गंभीरता के आधार पर वर्गीकृत किए जाते हैं, जिसमें अपंजीकृत सेंडर्स के खिलाफ कार्रवाई करने में विफल रहने के लिए दंड से लेकर सेंडर्स द्वारा किए गए पक्ष को गलत तरीके से तय करने के लिए दंड शामिल हैं।
120. निष्कर्ष रूप में, विनियम 28 में प्रस्तावित संशोधन उचित और आवश्यक हैं ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि एक्सेस प्रदाता यूसीसी को रोकने और एक स्वस्थ और उपभोक्ता-अनुकूल संचार वातावरण बनाए रखने में सक्रिय रूप से योगदान दें। ये एफडी, एक्सेस प्रदाताओं को अपनी जिम्मेदारियों को पूरा करने, अनुपालन बढ़ाने और अंततः उपभोक्ताओं को अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण के झंझट से बचाने के लिए प्रोत्साहित करेंगे।

ज. ट्रांजेक्शनल एसएमएस पर रुपये 0.05(5 पैसे) तक का प्रभार

121. विनियम में समापन एक्सेस प्रदाता (टीएपी) को प्रत्येक प्रमोशनल एसएमएस और सर्विस एसएमएस के लिए आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी) से 0.05 रुपये (केवल पांच पैसे) तक का प्रभार लेने का प्रावधान है। हालांकि, इस प्रावधान में ट्रांजेक्शनल एसएमएस शामिल नहीं हैं। हितधारकों से अनुरोध किया गया कि वे इस पर अपनी टिप्पणी दें कि क्या ट्रांजेक्शनल संदेशों को दी गई छूट की समीक्षा करने और उन्हें अन्य वाणिज्यिक संप्रेषणों के बराबर लाने की आवश्यकता है।

हितधारकों से प्राप्त इनपुट

122. कई हितधारकों ने कहा कि आपदा संबंधी संदेशों को छोड़कर सभी श्रेणियों यानी ट्रांजेक्शनलसंबंधी, प्रमोशनल संबंधी और सरकारी संदेशों के लिए एक समान वाणिज्यिक संप्रेषण प्रभार लागू किया जाना चाहिए। ट्रांजेक्शनल संबंधी संदेश वाणिज्यिक संप्रेषणों की ही एक श्रेणी है और इसे वाणिज्यिक एसएमएस शुल्क के प्रावधानों के अंतर्गत लाया जाना चाहिए। इन हितधारकों ने आगे कहा कि वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने वाली अधिकांश संस्थाएँ एसएमएस पर सेवाएँ प्रदान करने के लिए अपने ग्राहकों से वैसे भी शुल्क ले रही हैं, चाहे वह बैंक हों या वित्तीय संस्थान, एयरलाइनें हों या पासपोर्ट कार्यालय जैसे सरकारी विभाग, सभी अपने ग्राहकों से एसएमएस प्राप्त करने के लिए शुल्क लेते हैं। इसके अलावा, एक्सेस सेवा प्रदाताओं के लिए, तकनीकी संसाधनों का उपयोग संदेशों के प्रकार के साथ नहीं बदलता है। इनमें से एक हितधारक ने तर्क दिया कि भादूविप्रा ने दिनांक 18.09.2024 को "दूरसंचार अधिनियम, 2023 के तहत दी जाने वाली सेवा प्राधिकरणों के लिए रूपरेखा" पर अपनी सिफारिशों में सिफारिश

की है कि “आपदा संबंधी संदेशों को छोड़कर, संबंधित सरकारी एजेंसी को सार्वजनिक प्रसारण संदेशों के प्रसार के लिए सेवा प्रदाताओं को उचित रूप से मुआवज़ा देने के लिए एक तंत्र तैयार करना चाहिए”।

123. कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि 0.05 रुपये प्रति एसएमएस का वर्तमान शुल्क भादूविप्रा द्वारा वर्ष 2011 में एक विनियम के माध्यम से शुरू किया गया था और तब से टीएसपी द्वारा विनियामक आवश्यकताओं को लागू करने के लिए भारी लागत उठाई जा रही है। इन हितधारकों ने प्राधिकरण से सभी श्रेणियों पर लागू मौजूदा शुल्क को संशोधित करने का आग्रह किया।
124. हमारे हितधारकों का कहना है कि अब तक उद्योग ट्रांजेक्शनल और सेवा संदेशों के बीच अंतर करने के लिए संघर्ष कर रहा है और इसलिए टीएपी द्वारा ट्रांजेक्शनल संदेशों पर अभी भी 5 पैसे का शुल्क लिया जा रहा है। हितधारकों ने सुझाव दिया कि इस मुद्दे और ओटीटी सेवाओं के साथ प्रतिस्पर्धा को दूर करने के लिए, सभी प्रकार के संदेशों (प्रमोशनल / सेवा और ट्रांजेक्शनल) पर 5 पैसे का शुल्क समान रूप से वापस लिया जाना चाहिए। केवल समाप्ति शुल्क हो सकते हैं जो वर्तमान में अलग विनियम द्वारा शासित होते हैं।
125. कुछ हितधारकों का विचार था कि वर्तमान लागत पर वास्तविक समय ओटीपी वितरण फिनटेक द्वारा वितरित वाणिज्यिक रूप से सतत बैंकिंग और वित्तीय सेवाओं के लिए आवश्यक है। इसलिए, ट्रांजेक्शनल एसएमएस को इस शुल्क के दायरे से बाहर रखा जाना चाहिए।

विश्लेषण और निष्कर्ष

126. जबकि ट्रांजेक्शनल संबंधी एसएमएस को छूट देने के पीछे तर्क पहले प्रमोशनल और सेवा संदेशों से उनकी अलग प्रकृति पर जोर देता था, यह माना जाता है कि ट्रांजेक्शनल संबंधी एसएमएस भी वाणिज्यिक संप्रेषण हैं। शुल्क लगाने में यह असमानता मध्यस्थता के अवसर और विवादों के जोखिम पैदा करती है।
127. ट्रांजेक्शनल संबंधी संदेशों के लिए मौजूदा छूट मध्यस्थता का अवसर पैदा करती है, जिससे संस्थाओं को उच्च शुल्क से बचने के लिए प्रमोशनल संदेशों को ट्रांजेक्शनल के रूप में गलत तरीके से वर्गीकृत करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। यह न केवल डीएलटी पारिस्थितिकी तंत्र की अखंडता को कमजोर करता है, बल्कि सिस्टम को बनाए रखने और संचालित करने की लागतों के साथ टीएसपी पर अनुचित रूप से बोझ भी डालता है। इसके अलावा, कई संस्थाएँ पहले से ही एसएमएस सेवाओं के लिए ग्राहकों से शुल्क लेती हैं, जिससे प्रस्तावित परिवर्तन अधिक न्यायसंगत हो जाता है।
128. यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि यह परिवर्तन कई एक्सेस प्रदाताओं के लिए मौजूदा प्रणाली में महत्वपूर्ण रूप से बदलाव नहीं करेगा, क्योंकि ट्रांजेक्शनल संबंधी संदेशों और अनुमादित कॉन्सेंट वाले सेवा संदेश के बीच अंतर करने की तकनीकी सीमाओं के कारण कई टीएपी द्वारा ट्रांजेक्शनल संबंधी संदेशों पर पहले से ही 5 पैसे का शुल्क लिया जा रहा है। इससे पता चलता है कि बाजार में कुछ खिलाड़ियों के बीच ट्रांजेक्शनल संबंधी संदेशों के लिए शुल्क लेने की प्रथा पहले से ही प्रचलित है।
129. इन समस्याओं को दूर करने के लिए, यह निर्णय लिया गया है कि समापन एक्सेस प्रदाता (टीएपी) प्रत्येक ट्रांजेक्शनल, सेवा और प्रमोशनल संबंधी एसएमएस के लिए मूल एक्सेस प्रदाता (ओएपी) से 0.05 रुपये (केवल पांच पैसे) तक का शुल्क लेगा।

झ. पंजीकृत सेंडर्स और अन्य कार्यात्मक संस्थाओं से संबंधित प्रावधान

130. सेंडर्स, टेलीमार्केटर्स, हेडर, टेम्प्लेट आदि के पंजीकरण की प्रक्रिया को एक्सेस प्रदाताओं द्वारा विनियमों की व्यापक रूपरेखा के भीतर स्पष्ट किया गया है। चूककर्ता संस्थाओं के विरुद्ध दंडात्मक उपाय भी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा उनके सीओपी और आपसी करारों के माध्यम से प्राप्त किए जाते हैं। यह देखा गया है कि वाणिज्यिक हितों के कारण, एक्सेस प्रदाताओं द्वारा किए गए प्रावधान कुछ हद तक ढीले हैं। इसलिए, परामर्श पत्र में, यह सुनिश्चित करने के लिए कुछ उपायों पर चर्चा की गई कि एक्सेस प्रदाताओं द्वारा विभिन्न पंजीकरण कार्य बिना किसी ढिलाई के किए जाएं। साथ ही, कुछ दंडात्मक उपाय सुझाए गए हैं जो किसी भी चूक के मामले में चूककर्ता संस्था के विरुद्ध किए जाने चाहिए। हितधारकों से अनुरोध किया गया कि वे सुझाए गए उपाय और अन्य संभावित अनिवार्य प्रावधानों पर अपनी टिप्पणियाँ दें जिन्हें उनके सीओपी के हिस्से के रूप में बनाया जा सकता है।

हितधारकों से प्राप्त इनपुट

131. कुछ हितधारकों ने कहा कि सेंडर्स के लिए सुपरिभाषित जिम्मेदारियाँ स्थापित करना आवश्यक है, उन्हें भादूविप्रा के साथ पंजीकरण अनिवार्य करके सीधे जवाबदेह बनाना चाहिए। इसके अतिरिक्त, एक्सेस प्रदाताओं के साथ पंजीकरण करने वाली सभी संस्थाओं के लिए न्यूनतम सुरक्षा जमा रखने की आवश्यकता और उन शर्तों की रूपरेखा प्रस्तुत करना जिनके तहत इन जमाओं को पूरी तरह या आंशिक रूप से भुनाया या फिर से भरा जा सकता है, मददगार हो सकता है। एक हितधारक ने सुझाव दिया कि यूसीसी पारिस्थितिकी तंत्र को प्रभावी ढंग से संचालित करने के लिए, टेलीमार्केटर्स (टीएम-डी) को दूरसंचार विभाग के साथ पंजीकृत किया जाना चाहिए और लाइसेंसकर्ता को दूरसंचार अधिनियम 2023 के नियमों के तहत सीधे जिम्मेदार संस्थाओं से जुर्माना/वित्तीय हतोत्साहन वसूलना चाहिए। सीओपी को नई व्यवस्था अधिसूचित होने के बाद उसके साथ जोड़ दिया जाना चाहिए।
132. कुछ हितधारकों ने कहा कि कई बार, दूरसंचार ऑपरेटरों द्वारा उल्लिखित प्रक्रियाओं की विभिन्न व्याख्याओं के साथ अलग-अलग सीओपी अपनाए जा रहे हैं जो सेंडर्स के बीच भ्रम पैदा करते हैं। भादूविप्रा के मार्गदर्शन में एक मानक रूपरेखा को परिभाषित करने और सभी टीएसपी द्वारा उसका पालन करने की आवश्यकता है। कुछ हितधारकों का मानना था कि टेलीमार्केटर्स के लिए वित्तीय हतोत्साहन और न्यूनतम सुरक्षा जमा शुरू करने के उपायों के परिणामस्वरूप कुछ उद्यम ग्राहकों या टेलीमार्केटर्स के साथ तरजीही व्यवहार हो सकता है। इसलिए, ऐसे उपायों को नहीं अपनाया जाना चाहिए, जबकि कुछ हितधारक संस्थाओं के पंजीकरण के लिए सुरक्षा जमा का प्रावधान करने के पक्ष में थे।
133. एक हितधारक ने सुझाव दिया कि इकाई के पंजीकरण के समय इकाई का भौतिक सत्यापन और अधिकृत व्यक्ति का बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण अनिवार्य नहीं किया जाना चाहिए क्योंकि ऐसे प्रस्तावों में कोई दम नहीं है और वे स्पैम को रोकने/जांच करने से सीधे संबंधित नहीं हैं। एक अन्य हितधारक ने प्रस्तुत किया कि "यदि प्राधिकरण के पास यह मानने का कारण है कि पंजीकृत सेंडर्स और टीएम के खिलाफ एक्सेस प्रदाताओं द्वारा निर्धारित दंडात्मक उपाय प्रभावी नहीं हैं, तो वह एक्सेस प्रदाताओं को उसके द्वारा निर्धारित उचित उपाय करने का आदेश या निर्देश दे सकता है।" को हटा दिया जाना चाहिए क्योंकि प्राधिकरण के पास भादूविप्रा अधिनियम के तहत न्यायिक शक्तियां नहीं हैं।

विश्लेषण और निष्कर्ष

134. टीसीसीपीआर 2018 के विनियम 8 के अनुसार, प्रत्येक एक्सेस प्रदाता को विनियमों की अनुसूची-1 के अनुसार पारिस्थितिकी तंत्र की संस्थाओं (सीओपी-संस्थाओं) के लिए कार्य संहिता विकसित करनी होगी। एक्सेस प्रदाता समग्र टीसीसीपीआर-2018 ढांचे के भीतर इकाई पंजीकरण, हेडर पंजीकरण और कंटेन्ट टेम्पलेट पंजीकरण की प्रक्रिया बताते हैं। यूसीसी संदेशों को नियंत्रित करने की प्राथमिक जिम्मेदारी एक्सेस प्रदाताओं के पास है, और वे अपने संबंधित (सीओपी-शिकायत) में चूककर्ता इकाई (सेंडर/आरटीएम) के खिलाफ अपनाए जाने वाले उचित दंडात्मक उपायों को निर्धारित करने के लिए बाध्य हैं।
135. यह देखा गया है कि प्रतिस्पर्धात्मक/वाणिज्यिक मुद्दों के कारण, एक्सेस प्रदाता, कई बार, विभिन्न पंजीकरण कार्यों या सेंडर्स /टीएम के खिलाफ दंडात्मक कार्रवाई करने में ढिलाई दिखाते हैं। इसलिए, सेंडर्स और टेलीमार्केटर्स से संबंधित विभिन्न गतिविधियों जैसे कि संस्थाओं का पंजीकरण और ब्लैकलिस्टिंग, हेडर और टेम्पलेट आदि के लिए मानक प्रावधान किए जाने चाहिए। इससे पहले भी, जब भी आवश्यकता महसूस हुई, प्राधिकरण ने इन मामलों पर कुछ निर्देश जारी किए हैं।
136. सेंडर्स /टेलीमार्केटर्स की पंजीकरण प्रक्रिया के हिस्से के रूप में इकाई के भौतिक सत्यापन और अधिकृत व्यक्ति के बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण का प्रावधान ऐसी संस्थाओं की ट्रेसबिलिटी सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक है। चूंकि ऐसी संस्थाओं की संख्या बहुत अधिक नहीं है, इसलिए इससे एक्सेस प्रदाताओं पर अनावश्यक बोझ नहीं पड़ेगा।
137. यदि एक्सेस प्रदाता ने ऐसी संस्थाओं के खिलाफ उचित कार्रवाई नहीं की है, तो प्राधिकरण को एक्सेस प्रदाताओं को सेंडर्स और टेलीमार्केटर्स के खिलाफ कार्रवाई करने का निर्देश देने के लिए सक्षम प्रावधान किए गए हैं। ये प्रावधान प्रशासनिक समीक्षा की प्रकृति के हैं और टी.डी.एस.ए.टी. के अधिकार क्षेत्र पर कोई प्रभाव नहीं डालते हैं।

ज. अतिरिक्त प्रावधानों पर हितधारक की टिप्पणियाँ:

138. हितधारकों ने टीसीसीपीआर-2018 के प्रावधानों पर टिप्पणी की है जो परामर्श के दौरान उठाए गए मुद्दों से निकटता से संबंधित हैं। इन टिप्पणियों के आधार पर मुद्दों को हल करने के लिए संशोधन किए जाने चाहिए।

हितधारकों से प्राप्त इनपुट

139. कुछ हितधारकों ने उल्लेख किया कि टीएसपी ने प्रमोशनल उद्देश्यों (वॉयस कॉल/संदेश) के लिए पहले से ही डिजिटल कन्सेन्ट ऐक्विज़िशन (डीसीए) प्लेटफॉर्म तैनात कर दिए हैं और डीसीए प्लेटफॉर्म पर प्रमुख संस्थाओं की ऑनबोर्डिंग में तेज़ी लाई जानी चाहिए क्योंकि डीसीए प्लेटफॉर्म के उपयोग से वाणिज्यिक/प्रमोशनल संचार के घुसपैठ, गोपनीयता का उल्लंघन या धोखाधड़ी और फ़िशिंग की सुविधा के जोखिम कम हो जाएँगे और इस तरह उपभोक्ता शिकायतों में कमी आएगी।

विश्लेषण और निष्कर्ष

140. उद्योग हितधारकों ने डिजिटल कन्सेन्ट ऐक्विज़िशन (डीसीए) तंत्र को लागू करने के लिए अपनी उत्सुकता व्यक्त की है, लेकिन भादूविप्रा और उद्योग के खिलाड़ियों द्वारा किए गए ठोस प्रयासों के बावजूद सेंडर ऑनबोर्डिंग में काफी देरी हुई है। मौजूदा प्रावधान यानी "सहमति को ओटीपी का उपयोग करके प्राप्तकर्ता से सीधे सत्यापित किया जाना चाहिए और कॉन्सेन्ट रजिस्ट्रार द्वारा एक मजबूत और सत्यापन योग्य तरीके से दर्ज किया जाना चाहिए" को प्रमुख संस्थाओं द्वारा प्रतिबंधात्मक माना जाता है, जिससे उनके द्वारा डीसीए को अपनाने में देरी होती है। यह देरी व्यवसायों और उपभोक्ताओं दोनों को बाधित करती है। डीसीए कार्यान्वयन में तेज़ी लाने और मौजूदा गतिरोध को दूर करने के लिए, प्राधिकरण को वैकल्पिक पंजीकरण और/या रजिस्ट्रार कार्यों का पता लगाने की आवश्यकता है, विशेष रूप से, बड़ी संख्या में सहमतियों के संबंध में जो व्यवसायों ने पहले ही विभिन्न ऑफ़लाइन तरीकों से प्राप्त कर ली हैं। इन मौजूदा सहमतियों को डीएलटी प्लेटफॉर्म के भीतर तुरंत अमान्य घोषित नहीं किया जा सकता क्योंकि यह न केवल व्यवसाय के लिए बल्कि उन ग्राहकों के लिए भी नुकसानदेह होगा जिन्होंने इन संस्थाओं से संचार प्राप्त करने के लिए सहमति दी है। इसलिए, व्यवसायों और उपभोक्ताओं दोनों को असुविधा से बचाने के लिए इन ऑफ़लाइन कॉन्सेन्ट को डीएलटी प्लेटफॉर्म पर स्थानांतरित करने के लिए एक तंत्र आवश्यक है। हालांकि, इस संक्रमण के दौरान ग्राहकों की असुविधा को कम करने के लिए, ग्राहकों द्वारा ऐसी सहमति को रद्द करने के प्रावधान भी शामिल किए जाने चाहिए। इसके अतिरिक्त, सहमति प्राप्ति प्रक्रिया को बढ़ाने वाले नए प्रावधानों को जोड़ने की गुंजाइश होनी चाहिए, जैसे कि केवल ओटीपी पर निर्भर रहने के बजाय -टू फैक्टर वैरीफिकेशन के परिणामस्वरूप विनियम में सक्षम प्रावधान शुरू करने की आवश्यकता है।
141. अवांछित संप्रेषण को रोकने और नए उपयोगकर्ताओं के लिए नई शुरुआत सुनिश्चित करने के लिए, दूरसंचार संसाधन आवंटन हमेशा डिफ़ॉल्ट प्राथमिकताओं के साथ शुरू होना चाहिए और कोई पूर्व-पंजीकृत सहमति नहीं होनी चाहिए। यह गारंटी देता है कि पिछले उपयोगकर्ताओं की सहमति और प्राथमिकताएँ अनजाने में नए उपयोगकर्ता तक नहीं पहुँचती हैं। इसे सुविधाजनक बनाने के लिए, सभी मौजूदा सहमतियों को स्वचालित रूप से रद्द कर दिया जाना चाहिए, और जब भी कोई डिवाइस सरेंडर या बंद किया जाता है, तो प्राथमिकताओं को डिफ़ॉल्ट पर रीसेट किया जाना चाहिए। यह सुनिश्चित करता है कि प्रत्येक नए ग्राहक को अपनी प्राथमिकताओं और सहमतियों के अपने अनूठे सेट के साथ एक नई शुरुआत प्राप्त हो।

TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA**NOTIFICATION**

New Delhi, the 12th February, 2025

**TELECOM COMMERCIAL COMMUNICATIONS CUSTOMER PREFERENCE (SECOND AMENDMENT) REGULATIONS, 2025
(1 of 2025)**

No. RG-25/(25)/2023-QoS.— In exercise of the powers conferred upon it by section 36, read with sub-clause (v) of clause (b) and clause (c) 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 Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2018 (6 of 2018), namely:-

1. Short title, extent and commencement. —

- (1) These regulations may be called the Telecom Commercial Communications Customer Preference (Second Amendment) Regulations, 2025 (1 of 2025).
- (2) These regulations shall apply throughout the territory of India.

- (3) These shall come into force after thirty days from the date of their publication in the Official Gazette except regulation 8, regulation 17; sub-clauses (a) and (b) of regulation 20; and sub-clause (b) of regulation 21, which shall come into force after sixty days of publication of these regulations in the Official Gazette.
2. In regulation 2 of the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2018 (6 of 2018) (hereinafter referred to as the principal regulations),

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

“(z) **“Fully blocked”** means stoppage of all types of commercial communication requiring explicit consent except commercial communication sent under inferred consent and Government Message or Government Voice Call;”;

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

“(za) **“Government Message or Government Voice Call”** means any message sent or voice call made on the directions of –

- (a) the Central Government or the State Government or any body established under the Constitution; or
(b) the Authority or by an agency expressly authorized for the purpose by the Authority:

Provided that such messages are sent or voice calls are made through the DLT platform.

Explanation: There shall not be any requirement of seeking Consent for receipt of these communications nor shall there be any option in the Preference Register to block such communications;”;

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

“Provided that such consent shall not extend beyond duration / discharge of the contract between the Sender and the Recipient:

Provided further that in case of commercial messages, such Consent may be clearly and reasonably inferred from the registered Content Template;”;

(d) for clause (au), the following clause shall be substituted, namely:-

“(au) **“Promotional Message”** means the commercial communication containing promotional material or advertisement of a product or service:

Provided that the Sender shall give an opt-out mechanism to the Recipient in the same Message, as may be specified by the Authority:

Provided further that if promotional content is mixed with any type of Transactional or Service Message, such Message shall be treated as a Promotional Message.

Explanation: These Messages shall only be delivered to Subscribers who have not blocked their preference under the applicable category in the Preference Register or have given their Consent in the Consent Register, as applicable. If the Sender has acquired explicit digital consent, as provided under the regulations, from the intended Recipient, then

such Promotional Messages with explicit consent shall be delivered to the Recipients irrespective of their preferences registered, under the applicable category, in the Preference Register;”;

(e) for clause (av), the following clause shall be substituted, namely:-

“(av) **“Promotional Voice Call”** means commercial communication any voice Commercial Communication containing promotional material or advertisement of a product or service:

Provided that if promotional content is mixed with any type of commercial Voice Call, such voice call shall be treated as a Promotional Voice Call.

Explanation: These calls shall only be delivered to Subscribers who have not blocked their preference, under the applicable category, in the Preference Register or have given their Consent in the Consent Register, as applicable. If the Sender has acquired explicit digital consent, as provided under these regulations, from the intended Recipient, such Promotional calls with Explicit Consent of the Recipient shall be delivered to the Recipients irrespective of their preferences registered, under the applicable category, in the Preference Register.”;

(f) for clause (bh), the following clause shall be substituted, namely:-

“(bh) **“Service Message or Service Voice Call”** means a message sent or voice call made by a Sender to –

(i) its Customer or Subscriber to provide information pertaining to any product or service, its warranty, product recall, software upgrade alerts, safety or security of the product used or purchased by the Customer, periodic balance alerts, information regarding delivery of goods or services, and such Messages are not promotional in nature and do not require Explicit Consent; or

(ii) a Recipient to facilitate or complete a commercial transaction involving the ongoing purchase or the use by the Recipient of the product or services offered by the Sender after obtaining Explicit Consent from the Recipient and such Messages are not promotional in nature:

Provided that such Explicit Consent shall be for seven days or as directed by the Authority from time to time:

Provided further that a transactional Message or transactional Voice Call containing information pertaining to service shall be treated as a Service Message or Service Voice Call;”;

(g) for clause (bt), the following clause shall be substituted, namely: -

“(bt) **“Transactional Message or Transactional Voice Call”** means a Message sent or Voice Call made by a Sender to its Customer or Subscriber in response to Customer initiated transaction within thirty minutes of the transaction relating to any product or service such as OTP from banks, non-bank-entities like e-commerce, apps login etc., transaction alerts and confirmations, balance alerts post completion of a transaction, refund information, etc. and such Messages or calls are not promotional in nature and does not require Explicit Consent;”;

(h) clause (bu) shall be deleted;

(i) for clause (bw), the following clause shall be substituted , namely:-

“(bw) **“Unsolicited Commercial Communication or UCC”** means any commercial communication that is neither as per the consent nor the registered preferences of the Recipient and does not include: -

- (i) any transactional message or transactional voice call;
- (ii) any service message or service voice call;
- (iii) any message or voice calls transmitted on the directions of the Central Government or the State Government or bodies established under the Constitution, when such communication is in public interest;

- (iv) any message or voice calls transmitted by or on the direction of the Authority or by any agency expressly authorized for the purpose by the Authority:

Provided that any commercial communication made by a Sender which is not registered with any Access Provider for the purpose of sending commercial communication shall be treated as an Unsolicited Commercial Communication:

Provided further that any message sent or voice call made, in the guise of commercial communication or otherwise, to deceive the recipient or to attempt to deceive the recipient shall be treated as an unsolicited commercial communication under these regulations so far as the misutilization of telecom resources by the sender is concerned;”.

3. For regulation 3 of the principal regulations, the following regulation shall be substituted, namely:-

“3. Commercial communications through network of Access Providers.— (1) Every Access Provider shall ensure that any commercial communication using its network takes place only using registered headers or the number resources allotted to the Senders from special series assigned for the purpose of commercial communication.

(2) No Sender, who is not registered with any Access Provider for the purpose of sending commercial communications under these regulations, shall make any commercial communication, and in case, any such Sender sends commercial communication, all the telecom resources of such Sender may be put under suspension or may also be disconnected as provided under these regulations.”.

4. For regulation 4 of the principal regulations, the following regulation shall be substituted, namely:-

“4. Intimation regarding use of Auto Dialer or Robo-Calls.— Every Sender shall notify the Originating Access Provider, in advance, about the use of Auto Dialer or Robo-Calls as well as the intended objective of such calls in writing.”.

5. For regulation 22 of the principal regulations, the following regulation shall be substituted, namely:-

“22. Other obligations of Access Providers. — (1) Every Access Provider shall, –

- (a) in case of misuse of Headers and Content Templates-

- (i) ensure that traffic from the concerned Sender shall be suspended by all the Access Providers immediately till such time, the Sender files a complaint with the law enforcement agencies under the relevant laws, and Sender reviews all its Headers and Content Templates and takes corrective measures as per the regulations to prevent misuse of its Headers, Content Templates and other relevant credentials:

Provided that no action shall be taken by Access Provider unless the concerned Sender has been given a reasonable opportunity of representation;

- (ii) ensure that, if Delivery TM is complicit in misuse of Headers or Content Templates, the Sender shall file a complaint against Delivery TM with the law enforcement agencies under relevant laws;

- (b) ensure that whenever a Sender or Telemarketer is suspended or blacklisted by any Access Provider and its status is updated by it on DLT platform, other Access Providers shall stop traffic from such entities immediately, but not later than twenty-four hours from the time of suspension or blacklisting, and shall not allow re-registration of these entities during the period of suspension or blacklisting;

- (c) develop a mechanism for the registered Senders and RTMs to self-certify annually: -

- (i) their registration details so as to ensure availability of their up-to-date details with the Access Providers;
- (ii) all of their registered headers, content templates and Consent Templates:

Provided that any failure on the part of the registered Sender or RTM to certify their registration details, registered headers, Content Template and Consent Templates shall lead to automatic suspension of such Senders and RTMs or their registered headers, content templates and Consent Templates, as the case may be:

Provided further that Access Providers shall incorporate suitable provisions in its agreement with the Sender or RTM to ensure compliance of the provision;

- (d) ensure that the transmission of the Commercial Communication is authenticated by the Senders on whose name the Headers or number resources from special series for making commercial communication are issued, in such manner as may be specified by the Authority from time to time;
- (e) maintain proper traceability of Messages from Senders to the Recipients and accountability of each entity in the chain and to allow sufficient flexibility in the ecosystem and ensure that—
 - (i) there shall not be more than two Telemarketers i.e. one Telemarketer with Aggregator Function and one Telemarketer with Delivery Function, or as directed by the Authority from time to time;
 - (ii) RTMs are mandated to use digital platforms that record the trace when the messages pass through them by making necessary provisions for such usage shall be incorporated in the agreement between Access Provider and RTM;
 - (iii) the functions of the Telemarketer for Delivery Function shall include ensuring that the commercial communication handled by them is traceable and necessary provisions for such function shall be incorporated shall be made in the agreement between Access Provider and the Telemarketer for Delivery Function;
- (f) at its discretion, specify the fee for registration of Senders and RTMs and for other activities as provided under these regulations such as registration of Headers, Content Template, etc. and may also prescribe security deposits to safeguard against UCC:

Provided that the Authority may specify the fee for registration of Headers, Content Template, etc. or any other activity provided under these regulations, or it may direct the Access Providers to specify such fee;

- (g) at its discretion, impose financial disincentives on registered Senders and Telemarketers or forfeit their security deposit, and also suspend or blacklist them, in case violation of the regulations can be attributed to the failure of such entities to discharge the functions assigned to them:

Provided that if the Authority has reason to believe that measures specified by the Access Providers against the registered Senders and Telemarketers are not effective, it may direct the Access Providers to take appropriate measures;

- (h) ensure to make provision for registration of grievances by RTMs and Senders and their redressal;
- (i) enter into agreements with the registered Senders, the Telemarketers with Delivery Functions and the Telemarketers with Aggregator Functions and ensure that—
 - (i) the agreement with registered Senders shall include, -

- (A) the roles and responsibilities of the Sender under the provisions of these regulations and the actions that can be taken against them in case of non-compliances. The agreement shall clearly stipulate that it shall be the sole responsibility of the Sender to ensure that only registered Headers or the number resources allotted to such Sender from the special series assigned for the purpose of making service and transactional calls, are used by it for making such calls and no promotional content shall be mixed in it;
- (B) the provision for legal action by the registered Sender against the Telemarketer in case of misuse of Headers or Content Templates by the Telemarketer;
- (C) the responsibility of the Sender to ensure availability of their up-to-date information with the Access Providers by self-certifying, on annual basis, their registration details and all registered Headers, Content Templates and Consent Templates, failing which the Senders or the uncertified Headers and templates, as the case may be, shall be automatically suspended;
- (ii) the agreement with registered Telemarketers shall include -
- (A) the roles and responsibilities of Telemarketers specified under these regulations and the actions that can be taken against them in case of non-compliances;
- (B) responsibility of Telemarketer to ensure availability of their up-to-date information with the Access Providers by self-certifying, on annual basis, their registration details and all registered Headers, Content Templates and Consent Templates, failing which the Telemarketer or the uncertified Headers and templates, as the case may be, shall be automatically suspended.”.
6. In regulation 23 of the principal regulations, -
- (a) in sub-regulation (1), for item (a), the following item shall be substituted, namely:-
 “(a) to make complaint by its Customer against Sender of Unsolicited Commercial Communication in violation of the regulations provided that to register the complaint against-
- (i) RTMs or registered Senders, Customer should have registered his preferences;
- (ii) UTMs or unregistered Senders, there shall not be any pre-requisite of registration of Preferences by the Customer.”;
- (b) in sub-regulation (2),-
- (i) for the item (f) the following item shall be substituted, namely: -
 “(f) sending e-mail to a designated e-mail id of the Access Provider in the specified format.”;
- (ii) after the item (f), the following item shall be inserted, namely: -
 “(g) any other means as may be notified by the Authority from time to time.”;
- (iii) for the proviso, the following proviso shall be substituted, namely: -
 “Provided that every such complaint shall be made by a subscriber or recipient within seven days of receipt of the unsolicited commercial communication.”;
- (c) for sub-regulation (5), the following sub-regulation shall be substituted, namely: -
 “(5) to provide details of format and procedure to the Customer, as given in the appropriate Codes of Practice, when a complaint is treated as invalid by the Access Provider on the grounds of incomplete information or improper format:
 Provided that -
- (a) if the complaints against Unsolicited Commercial Communication, made through Voice Calls or Message, contain the mobile number of the Sender, the mobile number of the complainant, the date of UCC and a brief about of UCC Voice Call or Message, it shall be treated as a valid complaint and for the guidance of the complainant regarding manner of description of UCC, a template shall be provided in mobile app and web portal of the Access

Providers who may collect additional information to support the investigation, if available with or provided by the complainant. The mandatory fields, if displayed, shall be marked with an asterisk (*);

- (b) the name of business or legal entity on whose behalf Unsolicited Commercial Communication was made and purpose of Commercial Communications shall be captured; however, these shall not be treated as mandatory fields for complaint registration or investigation.”.

7. In regulation 24 of the principal regulations, -

- (a) in sub-regulation (2), for clause (c), the following clause shall be substituted, namely:-

“(c) Referred telephone number(s) (RTN), referred entity or brand name and purpose of call if provided in complaint;”;

- (b) after sub-regulation (4), the following proviso shall be inserted, namely:-

“Provided that for UTM or unregistered Sender, the details of the Sender such as name of the Sender, category of the Sender as a telecom Customer (individual or enterprise), address and other relevant details to uniquely identify the Sender shall be recorded.”.

8. For regulation 25 of the principal regulations, the following regulation shall be substituted, namely:-

“**25. Complaint Mechanism.**- Every Access Provider shall establish systems, functions and processes to resolve complaints made by the Customers and to take remedial action against Senders as provided hereunder:-

- (1) Terminating Access Provider shall record the complaint and report on DL-Complaints in non-repudiable and immutable manner and shall notify, in real time, the details of the complaint to the concerned Originating Access Provider (OAP) except when it is not possible to do so as stipulated in sub-clause (2);

- (2) in instances where there is non-availability of complete telephone number of the Sender or Header in the complaint registered, TAP shall communicate to the Customer about the closure of his complaint with the reason and educate the Customer about the correct manner of registering a complaint:

Provided that the Authority may, if it so desires, by direction, specify the content and method of making such communication to the complainant;

- (3) the Terminating Access Provider shall also verify if the date of receipt of complaint is within seven days of receiving Commercial Communication and in case the complaint is reported by the Customer after seven days, it shall communicate to the Customer about the closure of his complaint along with reasons in accordance with the Codes of Practice for Complaint Handling and change status of the complaint on DL-Complaint as a report instead of a complaint:

Provided that the Authority may, if it so desires, by direction, specify the content and method of making such communication to the complainant;

- (4) in case the complaint is related to Registered Telemarketer or registered Sender, OAP shall-

- (a) notify the receipt of the complaint to the Sender immediately with such details which help the Sender to start the investigation immediately;
- (b) examine communication detail records, within one business day from the date of receipt of complaint by OAP to check the occurrence of complained communication between the complainant and the reported telephone number or Header from which Unsolicited Commercial Communication was received;

- (c) in case of non-occurrence of complained communications under sub-regulation (4)(b), shall communicate to TAP to inform the complainant about the closure of complaint along with reasons in a manner specified in the Codes of Practice:

Provided that the Authority may, if it so desires, by direction, specify the content and method of making such communication to the complainant;

- (d) in case of occurrence of SMS-related complained communications under sub-regulation (4)(b), OAP shall further examine, within one business day from the date of receipt of complaint, whether all regulatory pre-checks were carried out in the reported case before delivering Unsolicited Commercial Communications; and

- (i) if all regulatory pre-checks were carried out and delivery of Commercial Communication to the Recipient was in conformity of the provisions of the regulations and Codes of Practice, OAP shall communicate to TAP to inform complainant about the closure of complaint along with reasons as provided for in the Codes of Practice:

Provided that the Authority may, if it so desires, by direction, specify the content and method of making such communication to the complainant;

- (ii) in case of non-compliance with the regulations, within two business days from the date of receipt of complaint, take action against the defaulting entity and communicate to TAP to inform the complainant about the action taken against his complaint as provided for in these regulations and Codes of Practice:

Provided that the Authority may, if it so desires, by direction, specify the content and method of making such communication to the complainant;

- (iii) take appropriate remedial action, as provided for in the Regulations and in the Code of Practices, to control Unsolicited Commercial Communications so as to ensure compliance with these regulations;

- (e) in case of occurrence of complained communication related to Voice Call from the series assigned for promotional call under sub-regulation (4)(b), further examine, within one business day from the date of receipt of complaint, whether all regulatory pre-checks were carried out in the reported case before delivering Unsolicited Commercial Communications; and –

- (i) in case, all regulatory pre-checks were carried out and delivery of Commercial Communication to the Recipient was in confirmation to the provisions in the regulations and Code(s) of Practice, communicate to TAP to inform complainant about the closure of complaint along with reasons as provided for in the Code(s) of Practice:

Provided that the Authority may, if it so desires, by direction, specify the content and method of making such communication to the complainant;

- (ii) in case of non-compliance with the regulations, within two business days from the date of receipt of complaint, take action against the defaulting entity and communicate to TAP to inform the complainant about the action taken against his complaint as provided for in the Regulations and Code(s) of Practice:

Provided that Authority may, if it so desires, by direction, specify the content and method of making such communication to the complainant;

- (iii) take appropriate remedial action, as provided for in the Regulations and in the Code of Practice(s), to control Unsolicited Commercial Communications from such Senders so as to ensure compliance with these Regulations;
- (f) in case of occurrence of complained communications under clause (4)(b) related to promotional Voice Calls made using the number resource(s) allotted from series assigned for transactional and service calls, examine within a maximum time of two business hours, whether there are similar complaints or reports against the same Sender;
- (i) if it is found that the number of complaints against the Sender are from five or more than five unique Recipients during the last ten days, suspend the outgoing services of all the telecom resources of the Sender which were utilized for sending UCC and initiate investigation by issuing a notice to the Sender, under sub-regulation (5)(d)(i) to give opportunity to represent the case; investigate within five business days from the date of receipt of representation from the Sender and record the reasons of its findings and if the conclusion of is that the Sender was engaged in sending the Unsolicited Commercial Communications, it shall act against such Sender as under-
- (A) for the first instance of violation, outgoing services of all the telecom resources of the Sender including PRI/SIP trunks etc shall be barred by all the Access Providers for a period of fifteen days, irrespective of whether such resources other than the misused resource have been used for sending UCC or not;
- (B) for the second and subsequent instances of violations-
 - (I) all telecom resources of the Sender across all the access providers including PRI/SIP trunks etc. shall be disconnected by all the Access Providers for one year, irrespective of whether such resources other than the misused resource have been used for sending UCC or not;
 - (II) OAP shall put the Sender under the blacklist category and no new telecom resources shall be provided by any Access Provider to such Sender during this period;
 - (III) all the devices used for making UCC shall also be blocked across all the Access Providers for a period of one year:

Provided that one telephone number may be allowed to be retained by such Sender during this period:

Provided further that Sender can represent to OAP against action due to first or subsequent instance of violation; OAP shall decide the representation within a maximum period of seven business days and shall record its findings.

Provided also that Sender may make a representation to the Authority against such decision of OAP, as provided under regulation 29;

- (ii) in case, number of complaints against the Sender are from less than five unique Recipients during the last ten days, OAP shall communicate to TAP to inform the complainant about the closure of complaint along with reasons in a manner prescribed in the Code(s) of Practice:

Provided that the Authority may, if it so desires, by direction, specify the content and method of making such communication to the complainant:

Provided further that the Authority may specify different criteria for initiating action under sub-clauses (i) and (ii) above from time to time;

- (5) in case, the complaint is related to an Unregistered Telemarketer ,
 - (a) OAP shall intimate the receipt of the complaint to the Sender immediately;
 - (b) OAP shall examine communication detail records (CDRs), within one business day from the date of receipt of complaint by OAP, to check the occurrence of complained communication between the complainant and the reported telephone number from which Unsolicited Commercial Communication was received;

- (c) In case of non- occurrence of complained communications under sub-regulation (5)(b), OAP shall communicate to TAP to inform the complainant about the closure of complaint along with reasons in a manner prescribed in the Codes of Practice:

Provided that the Authority may, if it so desires, by direction, specify the content and method of making such communication to the complainant;

- (d) in case of occurrence of complained communications under clause (5)(b), OAP shall further examine within a maximum time of two business hours, whether there are similar complaints or reports against the same Sender; and
- (i) if it is found that number of complaints against the Sender are from five or more than five unique Recipients during last ten days, OAP shall suspend the outgoing services of all the telecom resources of the Sender irrespective of whether those telecom resources were actually used or not in making such communications and initiate an investigation as provided for in the sub-regulation (6);
- (ii) in case, it is found that the number of complaints against the Sender are from less than five unique Recipients during the during the last ten days, OAP shall communicate to TAP to inform the complainant about the closure of complaint along with reasons in a manner specified in the Codes of Practice:

Provided that the Authority may, if it so desires, by direction, specify the content and method of making such communication to the complainant:

Provided further that the Authority may specify different criteria for initiating action under sub-clauses (i) and (ii) above from time to time;

- (6) in case of occurrence of complained communications under sub regulations (5)(d)(i) above, OAP shall issue a notice to the Sender to give opportunity to represent the case; shall investigate within five business days from the date of receipt of representation from the Sender and record the reasons of its findings and if the conclusion of OAP is that the Sender or its TM was engaged in sending the Unsolicited Commercial Communications, OAP shall take action against such Sender as under-
- (a) for the first instance of violation, outgoing services of all telecom resources allotted to the Sender including PRI/SIP trunks, SIMs etc. shall be barred by all the Access Providers for a period of fifteen days, irrespective of whether those telecom resources were actually used or not in making such communications;
- (b) for the second and subsequent instances of violations, -
- (i) all telecom resources of the Sender including PRI/SIP trunks, SIMs etc. shall be disconnected by all the Access Providers for one year, irrespective of whether those telecom resources were actually used or not in making such communications;
- (ii) OAP shall put the Sender under the blacklist category and no new telecom resources shall be provided by any Access Provider to such Sender during this period;
- (iii) all the devices used for making UCC shall also be blocked across all the Access Providers for a period of one year:

Provided that one telephone number with outgoing services barred may be allowed to be retained by such Sender during this period and notified emergency services should be allowed despite such outgoing service barring on the permitted telephone number:

Provided further that Sender can represent to OAP against action due to first or subsequent instance of violation and OAP shall decide the representation within a maximum period of seven business days and shall record its findings:

Provided also that OAP shall file the details of all the representation decided by it to the Authority for regulatory review as per the format and periodicity defined by the Authority from time to time:

Provided also that Sender can file an appeal against such decision of OAP before the Authority, as per regulation 29.”.

9. In regulation 26 of the principal regulations, -

(a) for sub-regulation (4), the following sub-regulation shall be substituted, namely:-

“(4) The Authority may, from time to time, through audit conducted either by its officers or employees or through agency appointed by it, verify and assess the process followed by the Access Provider for registration and resolution of complaints, examination and investigation of the complaints and reporting to the Authority, implementation of UCC_Detect System and action taken thereof, different registration processes such as Sender registration, Telemarketer registration, Header registration, Content Template registration and other processes including preference registration process, scrubbing processes, Consent acquisition process and other processes followed by the Access Providers as per the relevant provisions of these regulations.”;

(b) after sub-regulation (4), the following sub-regulations shall be inserted, namely:-

“(5) The Access Providers shall provide real-time access to the Authority to various processes and databases related to the activities being performed under these regulations and the directions issued by the Authority from time to time.

(6) The Access Providers shall publish the following information, in searchable format, on their websites, in the formats specified by the Authority –

- (a) complete list of Message Headers along with the details of associated Senders across all the Access Providers;
- (b) monthly summary about the UCC complaints received and action taken thereon;
- (c) any other information, as may be specified by the Authority, from time to time:

Provided that the Authority may issue directions regarding manner and format for publishing the information.”.

10. For regulation 27 of the principal regulations, the following regulation shall be substituted, namely:-

“27. Consequences for failure to curb the Unsolicited Commercial Communications from registered Senders or RTMs – (1) If an Access Provider fails to curb Unsolicited Commercial Communications from registered Senders or RTMs, the Authority may impose financial disincentives on such Access Providers in each Licensed Service Area for each calendar month as under:-

(a) without prejudice to any penalty which may be imposed under its licence or under any Act for the time being in force, OAP shall be liable to pay, by way of financial disincentive, an amount of one thousand rupees per count of valid complaint that is declared invalid:

Provided that where UCC has originated due to Headers and Content Templates registered by another Access Provider in violation of the regulation thereon and OAP has taken action against such UCC as per regulation 25 of these regulations, the financial disincentive as above shall be imposed on the Access Provider that has registered such Headers and Content Templates, instead of OAP;

(b) if the Access Provider has not fulfilled its obligations as envisaged in the regulations in respect of Header registration function and Content Templates registration function, it shall, without prejudice to any penalty which may be imposed under the terms and conditions of its licence or under any Act for the time being in force, be liable to pay, by way of financial disincentive, an amount of five thousand rupees per count of registration found not to be in accordance with these regulations.

(c) if the Access Provider is found to have incorrectly decided the representation made by the Sender against the action taken by the access provider as per regulation 25 of these regulations, the access provider shall be held liable as follows:-

- (i) for first such instance of incorrectly deciding the representation made by the sender, the Authority may issue warning to the Access Provider for not exercising due diligence in deciding such cases;
- (ii) for second or subsequent instances of incorrectly deciding the representation made by the same sender, the Access Provider shall, without prejudice to any penalty which may be imposed under the terms and conditions of its licence or under any Act for the time being in force or any other provisions under these regulations, be liable to pay, by way of financial disincentive, an amount of ten thousand rupees per instance.

(d) if the Access Provider is found to have misreported the count of UCC for RTMs, it shall, without prejudice to any penalty which may be imposed under the terms and conditions of its licence or any other provisions under these regulations, be liable to pay, by way of financial disincentive, an amount of two lakhs rupees:

Provided that if the Access Provider is found to have misreported the count of UCC for RTMs consecutively in two or more subsequent months, the Access Provider shall be liable to pay, by way of financial disincentives, an amount of five lakhs rupees for the second consecutive misreporting and ten lakhs rupees for each consecutive misreporting occurring thereafter:

Provided further that no order for payment of any amount by way of financial disincentive shall be made by the Authority, unless the concerned Access Provider has been given a reasonable opportunity to represent.

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

(3) The Authority may impose no financial disincentive or a lower amount of financial disincentive than the amount payable as per the provisions in sub-regulation (1) of this regulation, or review the financial disincentives imposed, where it finds merit in the reasons furnished by the Access Provider.”.

11. For regulation 28 of the principal regulations, the following regulation shall be substituted, namely:-

“28. Consequences for failure to curb the Unsolicited Commercial Communications from unregistered Senders or UTMs. — (1) If an Access Provider fails to take action against unregistered Senders or UTMs, as provided under these regulations, the Authority shall impose financial disincentives on such Access Providers in each Licensed Service Area per calendar month as under:-

(a) if the Access Provider fails to take action against the unregistered Senders in accordance with provisions in regulation 25 of these regulations, it shall, without prejudice to any penalty which may be imposed under the terms and conditions of its licence or under any Act for the time being in force, be liable to pay, by way of financial disincentive, an amount of five thousand rupees per instance;

(b) the Access Provider shall, without prejudice to any penalty which may be imposed under the terms and conditions of its licence or under any Act for the time being in force, be liable to pay, by way of financial disincentive, an amount of one thousand rupees per count of complaint that is declared invalid on unjustifiable grounds;

(c) if the Access Provider is found to have incorrectly decided the representation made by the Sender against the action taken by the access provider as per regulation 25 of these regulations, the access provider shall be held liable as follows:-

- (i) for first such instance of incorrectly deciding the representation made by the sender, the Authority may issue warning to the Access Provider for not exercising due diligence in deciding such cases;

- (ii) for second or subsequent instances of incorrectly deciding the representation made by the same sender, the access provider shall, without prejudice to any penalty which may be imposed under the terms and conditions of its licence or under any Act for the time being in force or any other provisions under these regulations, be liable to pay, by way of financial disincentive, an amount of Rupees ten thousand per instance;

(d) if the Access Provider is found to have misreported the count of UCC for UTMs, it shall, without prejudice to any penalty which may be imposed under the terms and conditions of its licence or any other provisions under these regulations, be liable to pay, by way of financial disincentive, an amount of two lakhs rupees:

Provided that if the Access Provider is found to have misreported the count of UCC for UTMs consecutively in two or more subsequent months, the Access Provider shall be liable to pay, by way of financial disincentives, an amount of five lakhs rupees for the second consecutive misreporting and ten lakhs rupees for each consecutive misreporting occurring thereafter:

Provided further that no order for payment of any amount by way of financial disincentive shall be made by the Authority, unless the concerned Access Provider has been given a reasonable opportunity of representing.

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

(3) The Authority may impose no financial disincentive or a lower amount of financial disincentive than the amount payable as per the provisions of this regulation, or review the financial disincentives, where it finds merit in the reasons furnished by the Access Provider.”.

12. After regulation 28 of the principal regulations, the following regulation shall be inserted, namely: -

“**28A. Maximum amount of financial disincentives.** - The total amount payable as financial disincentives under regulation 27 and regulation 28 together shall not exceed fifty lakhs rupees per calendar month per LSA.”.

13. For regulation 29 of the principal regulations, the following regulation shall be substituted, namely:-

“**29. Representation by Senders against the action taken by Access Providers.**— (1) The Authority may on receipt of a complaint from the Sender, within sixty days of action taken against it by the Access Provider under the regulations 25, if it considers expedient to do so, call for the relevant details from the Sender and Access Providers, and upon examination, for reasons to be recorded,-

(a) if the Authority finds that conclusion of investigation by the Access Provider lacks adequate evidence against the Sender, -

(i) it may direct the Access Providers to restore all telecom resources of the Sender and delete the name and address of such Sender from the blacklist;

(ii) it may issue warning to the Access Provider for not exercising due diligence in deciding such cases;

(b) if the Authority finds that conclusion of the investigation conducted by the Access Provider is based on evidence but the Sender satisfies the Authority that it has taken reasonable steps to prevent the recurrence of such contravention, the Authority may by order direct the Access Providers to restore the telecom resources of the sender, partially or fully; and delete the name and address of such Sender from the blacklist, as the case may be, on payment of a restoration charge of five thousand rupees per resource to the Authority for restoration of all such telecom resources, subject to the condition that the total amount payable by the Sender shall not exceed five lakh rupees:

Provided that in the case of PRI or SIP trunks, each DID number shall be treated as a separate telecom resource:

Provided further that the amount payable under the clause (b) of this sub-regulation may be reduced or waived off by the Authority where it finds merit in the response furnished by the Sender:

Provided also that Authority may specify from time to time Standard Operating Procedures or issue directions or instructions detailing exact steps to be taken to decide such cases.”.

14. For regulation 33 of the principal regulations, the following regulation shall be substituted, namely:-

“**33.Power to order or direct action against Senders or Telemarketers.**- (1)Where the Authority has reason to believe that any registered or unregistered Sender of Commercial Communications has contravened the provisions of these regulations and the Access Provider has not taken action against such Sender as provided under these regulations, the Authority may order or direct the Access Provider to take action against such Sender as per the provisions of the regulations.

(2) Where the Authority has reason to believe that any registered or unregistered Telemarketer has contravened the provisions of these regulations and the Access Provider has not taken action against such Telemarketer as provided under these regulations, the Authority may order or direct the Access Providers to take action against such Telemarketer as per the provisions of the regulations:

Provided that the Authority, before issuing such an order or direction, shall give a reasonable opportunity of representation to the Access Provider as to why action has not been taken by the Access Provider against such sender or telemarketer:

Provided further that the Sender or Telemarketer, as the case may be, may submit a representation to the Authority under regulation 29 against the action taken by the Access Provider.”.

15. In regulation 35 of the principal regulations, after sub-regulation (2), the following sub-regulation shall be inserted, namely:-

“(3) Upto Rs. 0.05 (five paisa only) for each Transactional SMS;”.

16. After regulation 34 of the principal regulations, the following regulation shall be inserted, namely:-

34A. Prohibition on blocking designated number series by Call Management Applications.— (1) No Call Management Application or similar services shall tag, block, filter, or restrict incoming calls or messages originating from the designated number series assigned for commercial communications as well as communication sent by the Government.

(2) Any Call Management Application that facilitates blanket blocking of such designated number series or tag it as spam shall be deemed non-compliant with these regulations:

Provided that the consumers shall have the right to individually manage their own call preferences through such Call Management Applications:

Provided further that Authority may take appropriate enforcement measures, against non-compliant Call Management Applications in coordination with relevant authorities, if required.

17. In Schedule-I of the principal regulations,

(a) in item 1, after sub-item (3), the following sub-item shall be inserted, namely:-

“(4) The registration process of Sender and the Telemarketers by Access Providers shall include-

(a) physical verification of the entity;

- (b) biometric authentication of the authorized person of the entity;
- (c) linking of the entity with a unique mobile number:

Provided that the Authority may, from time to time, specify the manner of carrying out registration of such entities.”.

(b) in item 2, for sub-item (1), the following sub-item and proviso thereto shall be substituted, namely:-

“(1) SMS Header for sending Transactional SMS, Service SMS, Promotional SMS and Government SMS from 11-character alphanumeric string, or as directed by the Authority, which are not allocated or assigned by DoT for other purposes:

Provided that the type of Commercial Communication can be identified by Recipients from the Header structure or its format by suffixing "-P", "-S", "-T", and "-G" for Promotional, Service, Transactional, and Government Messages, respectively.”;

(c) in item 4, -

(i) in sub-item (1), after entry (f), the following entries shall be inserted, namely:-

“(g) designate a separate executive specially for the purpose of carrying out approval of Header registration, after carrying out additional checks and scrutiny of the justification given by the registered Sender and recording it on the basis of the following parameters:-

- (i) Number of Headers already allotted to the sender;
- (ii) Number of Headers of the sender blacklisted by the Access Providers:

Provided that the Authority may specify any other parameters for this purpose from time to time;

(h) temporarily deactivate unused Headers i.e., Headers which have not been used to send Messages through any Access Provider for a period of ninety days, or such period as may be specified by the Authority, through an automated process and reactivate such Headers upon request of the Senders;

(i) immediately suspend the traffic from a Sender, when a Header is blacklisted by the OAP for sending commercial communications, in violation of the regulations. Traffic should be resumed only after review of all the registered Headers and registered Content Templates of the registered Sender by the respective registrars and findings are recorded, or seven days from suspension, whichever is earlier. Repeat violations shall result in blacklisting of the Sender across all the Access Providers for a minimum period of one year;”

(ii) in sub-item (2), after entry (f), the following entries and proviso thereto shall be inserted, namely:-

“(g) allow a customer who has revoked his consent to opt-in again at his own will. However, the Sender shall be allowed to re-acquire consent of such customer only after ninety (90) days from the date of revoking consent or opting-out;

(h) ensure that short code 127xxx, or any other code as prescribed by the Authority, shall be used by all Access Providers for sending consent seeking message;

(i) develop a SMS/IVR/Online facility to register the unwillingness of the customers to receive any consent seeking message initiated by any Principal Entity and that no consent seeking message shall be delivered to such customers;

(j) ensure that the scope and the name of the Principal Entity/brand is mentioned clearly in the consent seeking message sent through the short code;

(k) ensure that the consent acquisition confirmation message to the customers shall also have information related to revocation of consent:

Provided that the Authority may specify any other manner of consent registration or revocation from time to time.”;

(iii) in sub-item (3), after entry (g), the following entries shall be inserted, namely:-

“(h) designate a separate executive specially for the purpose of carrying out approval of Content Template registration, after carrying out additional checks and scrutiny of the justification given by the registered Sender and recording it on the basis of the following parameters:-

- (i) number of Content Templates already allotted to the sender;
- (ii) number of Content Templates of the sender blacklisted by the Access Providers:

Provided that the Authority may specify any other parameters for this purpose from time to time;

(i) temporarily deactivate unused Content Templates i.e., Content Templates which may not have been used to send messages through any Access Provider for a period of ninety days, or such period as may be specified by the Authority, through an automated process and reactivate such Content Templates upon request of the Senders;

(j) allow, in special circumstances and on requisition with reasons and proper justification from Principal Entity, more than three variables in the Content Templates, with the condition that –

- (i) after examining the sample message, reasons and proper justification for more variables shall be recorded by the competent authority designated by the Access Provider for this purpose and such authority shall be different from the Authority designated for the approval of Content Templates;
- (ii) each variable in the message template should be pre-tagged for the purpose it is proposed to be used and no information other than those defined in pre-tagging shall be included in the variables;
- (iii) minimum thirty percent characters in the Content Template shall be fixed content;

(k) allow, where it is not possible to put the contents of a variable within the limit of thirty characters, more than one contiguous variable of the same type, after proper examination and justifications supported by sample message by the competent authority mention at clause j(i);

(l) to ensure that one Content Template is not linked with more than one Header.”.

(iv) in sub-item (4), after entry (e), the following entry and proviso thereto shall be inserted, namely:-

“(f) process scrubbing of messages containing URLs/ APKs/ OTT links/ call back numbers, in a secure and safe manner, using, whitelisted data uploaded by the Senders:

Provided that the Sender has submitted an undertaking to the effect that the whitelisted URLs/ APKs/ OTT links are not malicious.”;

(d) in item 5, in sub-item (2), after entry (h), the following proviso shall be inserted, namely:-

“Provided that the Authority may specify any other roles for Consent Registrar functions from time to time.”;

(e) in item 6, in sub-item (1), entry (c) and sub-entries thereto shall be deleted.

18. In Schedule-II of the principal regulations, ---

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

“(1) Customer can opt-out of any or all of following Commercial Communications Content category(ies) of content:

Commercial Communications Category to be blocked or opted out	IVRS: Call to 1909 and press at prompt to block	SMS: Send SMS to 1909 following text	USSD: Dial USSD String
All CC Categories (to be blocked) except transactional and service type of Commercial Communications with Inferred Consent and Government Communication.	0	FULLY BLOCK	*1909*0#
All CC Categories (to be blocked) except transactional and service type of Commercial Communications and Government Communication.	50	BLOCK PROMO	*1909*50#
(i) Banking/Insurance/Financial products/ credit cards,	1	BLOCK 1	*1909*1#
(ii) Real Estate,	2	BLOCK 2	*1909*2#
(iii) Education,	3	BLOCK 3	*1909*3#
(iv) Health,	4	BLOCK 4	*1909*4#
(v) Consumer goods and automobiles,	5	BLOCK 5	*1909*5#
(vi) Communication/Broadcasting / Entertainment/IT,	6	BLOCK 6	*1909*6#
(vii) Tourism and Leisure,	7	BLOCK 7	*1909*7#
(viii) Food and Beverages;	8	BLOCK 8	*1909*8#

Note-1: In case of communication with Customer executive of Customer Care Center of Access Provider, preference to opt-out may be communicated;

Note-2: Customer to be communicated with confirmation and final status along with options to unblock;

Note-3: FULLY BLOCK option shall put the Customer in Fully Blocked state and block service types of Commercial Communications requiring Explicit Consent as well as promotional types of Commercial Communications for all categories of content, mode, time band and day types;

Note-4: BLOCK PROMO option shall block only promotional types of Commercial Communications for all categories of content, mode, time band and day types except service and transaction type of Commercial Communications and Government Communication.;

Provided that the Authority may, from time to time, add or remove number of category, or sub category for content;”;

(b) in item 6, after sub-item (4), the following proviso shall be inserted, namely:-

“Provided that whenever a telecom resource is surrendered or closed, all the preferences registered against that telecom resource shall be set to default on the DL- Preference.”;

(c) in item 8, after sub-item (6), the following proviso shall be inserted, namely:-

“Provided that whenever a telecom resource is surrendered or closed, all the Consents registered against that telecom resource shall be revoked on the DL- Consent.”.

19. In Schedule-III of the principal regulations, in item 2, -

(a) in sub-item (3), after entry (e), the following entries shall be inserted, namely:-

“(f) the mobile app should display the options or hyperlinks for registration of UCC complaints and registration or modification of preferences and consents by customers such that it is easily visible at a prominent location without scrolling on the first view of Main or Home page;

(g) the mobile app, wherever technically feasible, shall auto capture call logs and SMS details, along with its contents, after obtaining permission from the Subscriber and extract necessary details through it for complaint registration. If the Subscriber denies permission, the option to fill relevant details manually should be provided;

(h) the mobile app should have the option of uploading screenshot of call log and SMS content and registering complaint by extracting necessary details from it and it should be possible for the complainant to edit such extracted information before submission.”;

(b) in sub-item (4), after entry (d), the following entries shall be inserted, namely:-

“(e) the web portal should display the options or hyperlinks for registration of UCC complaints and registration or modification of preferences and consents by customers such that it is easily visible at a prominent location without scrolling on the first view of Main or Home page;

(f) the web portal should have the option of uploading screenshot of call log and SMS content and registering complaint by extracting necessary details from it and it should be possible for the complainant to edit such extracted information before submission.”;

(c) after sub-item (4), the following sub-item shall be inserted, namely:-

“(5) Complaint registration through e-mail

- (a) procedure for the customer to make complaints by sending an e-mail to the designated e-mail Id of the Access Provider;
- (b) format for making complaints pertaining to receipt of Unsolicited Commercial Communication;
- (c) details to be provided by the complainant e.g., Unsolicited Commercial Communications with date on which it was received, content of received message or brief of content of communication;
- (d) procedure for providing complaint in prescribed format immediately to the complainant through return mail if the complainant has not submitted the complaint as per the prescribed format.”.

20. In Schedule-IV of the principal regulations, ---

(a) in item 1, in sub-item (1), for entry (d), the following entry shall be substituted, namely:-

“(d) real-time sharing of UCC_Detect data and insights with other Access Providers over DLT, or as specified by the Authority, thereby, fostering industry-wide collaboration to enhance collective ability of the industry to detect, curb and prevent UCC;”;

(b) in item 1, in sub-item (1), after entry (f), the following entries shall be inserted, namely:-

“(g) Identifying Senders based on the following signals or triggers parameters and treat such Senders as suspected UTMs:-

(i) any Sender exceeding prescribed threshold number of calls, shall be observed for any of the following signals or triggers parameters as specified by the Authority from time to time:-

(A) Call Recipient diversity (diversity in B-numbers) exceeding the prescribed threshold in a day;

Explanation: Diversity in B-numbers here refers to the distinct or unique call Recipients (called party numbers) associated with the outgoing calls of the Sender;

(B) average call duration to call Recipients in a day is less than the prescribed duration;

(C) ratio of incoming calls to outgoing calls in a day is less than the prescribed ratio;

(D) any other signals or triggers parameters specified by the Authority from time to time;

(ii) any Sender exceeding prescribed threshold number of outgoing SMS in a day, shall be observed for any of the following signals/triggers parameters as specified by the Authority from time to time:-

(a) SMS Recipient diversity exceeding the prescribed threshold in a day;

Explanation: SMS Recipient diversity refers to the number of distinct SMS Recipients associated with the outgoing SMS of the Sender;

(b) ratio of incoming to outgoing SMS in a day is less than the prescribed ratio;

(c) any other signals/triggers parameters specified by the Authority from time to time;

(iii) all mobile numbers (MSISDN) associated with a device on which 4 or more mobile numbers, or any such number as specified by the Authority from time to time, have been used within a month;

(h) deploying methods to detect the misuse of robotic calls, auto dialer calls or pre-recorded announcements, SIM Farm/SIM box type usage, etc.;

(i) use of advanced and reliable Artificial Intelligence (AI) and Machine Learning (ML) based technological solutions for proactive UCC detection, prevention and monitoring.”;

(c) in item 1, after sub-item (2), the following sub-items shall be inserted, namely: -

“(3) every Access Provider shall deploy one honeypot in a Licensed Service Area for every five hundred (500) complaints registered in the previous calendar year subject to a minimum of ten (10) honeypots in each Licensed Service Area, or any such numbers as may be specified by the Authority from time to time, for logging the spam messages and recording voice calls. The Access Provider shall analyse the messages and calls recorded/logged by such honeypots once in every month, covering all such messages and calls recorded/logged since the date of last analysis done and prepare the list of suspected UTMs;

(4) Access Providers shall make available a feature for blocking spam messages/voice calls by the Recipient in the Mobile App of the Access Providers subject to technical feasibility and shall prompt the Recipient to register a complaint in the DLT system as a spam in accordance with the established procedure.”;

(d) after item 3, the following item shall be inserted, namely:-

“(4) each Access Provider shall, in order to ensure the security and integrity of UCC_Detect data, --

(i) ensure that the data generated through these systems and platforms shall only be used for the purposes provided under these regulations and the directions issued thereunder, and it shall not be possible to download or share the data generated through these systems and platforms or process it through any other platforms/ devices;

(ii) ensure that strict access control shall be adhered wherein only authorized person/agencies, after obtaining prior approval from the Government, or TRAI, or any entity empowered by the Government or TRAI in this behalf, shall be permitted to access the system, and logs in respect of access shall be maintained;

(iii) ensure that the activity logs and system trails shall be maintained online for a minimum period of two years or as prescribed by the Government, or specified by TRAI, from time to time;

(iv) create a trusted execution environment for development of their platforms and systems with necessary requisite security features as may be notified by the Government, or TRAI, or entity empowered by the Government or TRAI in that behalf, from time to time;

(v) ensure compliance with the necessary certification process as provided by the Government, or TRAI, through a security auditor empanelled or appointed by the Government, or TRAI, or its designated agencies such as CERT-IN/ Ministry of Electronics & Information Technology;

(vi) facilitate regular system audit by the Government or TRAI, or any entity empowered by the Government or TRAI, including agencies authorized by the Government or TRAI or the entities empowered by the Government in this behalf;

(vii) put in place adequate and effective internal checks to ensure that unauthorized use of AI/ML systems does not take place and utmost care and precaution is taken in the use of these systems to ensure the safety and security of the Subscriber data as per the Indian Telegraph Act, 1885 or the Telecommunications Act or any other Act for the time being in force.”.

21. In Schedule-V of the principal regulations, ---

(a) in item 1, after sub-item (l), the following sub-item shall be inserted, namely: -

“(m) maintain Sender-wise record of complaints in the format specified by the Authority from time to time and make it available to the Authority, as and when directed by the Authority.”;

(b) in item 2, for sub-item (i), the following sub-item shall be substituted, namely: -

“(i) total number of Senders out of reported Senders under clause (h) against whom action has been taken under regulation 25;”;

(c) in item 2, for sub-item (j), the following sub-item shall be substituted, namely: -

“(j) breakup of total number of Senders out of reported Senders under clause (h) against whom action has been taken under regulation 25 for different time-periods, in the manner and format specified by the Authority from time to time;”;

(d) in item 2, after sub-item (l), the following sub-item shall be inserted, namely: -

“(m) record of Senders for all the complaints such as, name of Sender, category of Sender (individual/ Enterprise), address and other relevant details to uniquely identify the Sender.”.

ATUL KUMAR CHAUDHARY, Secretary, TRAI

[ADV.T.-III/4/Exty./968/2024-25]

Note 1: The principal Regulations were published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 19th July, 2018 vide notification No. 311-04/2017-QoS.

Note 2: The principal regulations were amended by the Telecom Commercial Communications Customer Preference (Amendment) Regulations, 2018 (10 of 2018) published vide notification No. 15-01/2016-F&EA in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4, dated 31st January, 2018.

Note 3: The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of the Telecom Commercial Communications Customer Preference (Second Amendment) Regulations, 2025 (... of 2025)

Disclaimer: In case of any discrepancy between English version and Hindi version of these regulations, the English version shall prevail.

Explanatory Memorandum

I. Background

1. To curb the menace of Unsolicited Commercial Communications (UCC), TRAI issued the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2018 (hereinafter referred as ‘TCCCPR 2018’ or “the Regulations”) on 19th July 2018, which put in place a framework for regulating Commercial Communications. The Regulations came into force w.e.f. 28.02.2019. TCCCPR 2018 superseded Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations (TCCCPR-2010) which were notified on 1st December 2010.
2. Adoption of Distributed Ledger Technology (DLT) has been mandated under the Regulations to ensure regulatory compliance while allowing innovation in the market. DLT is being used for recording preferences, acquiring and verification of customer consent, complaint handling, registration of entities and registration of content templates.
3. The Regulations are based on a co-regulatory approach and only broad level regulatory objectives are defined. Detailed procedures are part of Codes of Practice (CoPs) and are described by the Access Providers.

II. Key regulatory requirements of TCCCPR-2018

4. Key regulatory requirements of TCCCPR-2018 are given below-
 - (i) **Registration of Senders and Telemarketers-** Sender/Principal Entities (PEs) are the business or legal entity that sends commercial communication eg SBI. The entities that facilitate Senders to connect with Access Providers and execute functionalities as provided under the Regulations are called Registered Telemarketers (RTMs).

TCCCPR-2018 requires that both Senders and RTMs need to register with any Access Providers. Senders can send their commercial communications to the Access Providers directly or through the Registered Telemarketers (RTM).

- (ii) Registration of Headers- As per the regulatory framework, any commercial communication can only take place using registered Headers assigned to the Senders for the purpose of commercial communications.
- (iii) Registration of Content template- Before sending commercial messages, Senders are required to get content templates registered with the Access Providers. These templates typically have fixed and variable components. Any commercial communication from Sender is subjected to scrubbing against the content template registered by the Access Provider and, if it fails, then it is not allowed to go forward.
- (iv) Registration of preferences- The facility has been provided by the respective Access Providers to its customers for registering preferences for Commercial Communication. The Preference Register keeps the records of preferences of the customers about category of Sender (like real estate, health, education etc.), time bands and weekdays. Access Providers are required to make available Customer Preference Registration Facility (CPRF) to the customers throughout the year on 24 hours x 7 days basis.
- (v) Registration of subscribers' consent- TCCCPR-2018 provides for deployment of a Digital Consent Acquisition (DCA) facility. DCA facility enables acquisition of the consent of the customer to receive commercial communication from a Sender for a particular product or service and its recording on DLT platform by the Access Provider after verification from the subscriber through OTP. It also provides a mechanism for revocation of consent by the customer.
- (vi) Complaint Handling- The commercial communications received by a customer without its preference or consent are termed as Unsolicited Commercial Communications (UCC). The customer can make a complaint against UCC with its Access Provider. Various modes of registration of the complaint such as sending SMS to short code 1909, calling on 1909 and mobile App has been prescribed in the Regulation. Access Providers are required to make the Customer Complaint Registration Facility (CCRF) available on 24 hours x 7 days basis throughout the year.
- (vii) Complaints against Registered Telemarketers (RTMs)/ Senders- Regarding complaints registered against Registered Telemarketers (RTMs) or Senders, Originating Access Providers (OAPs) are responsible for taking appropriate remedial action, as provided for in the Codes of Practice, for the compliance with TCCCPR 2018. As per TCCCPR 2018, the Authority may impose financial disincentives on any Access Provider, if it fails to curb UCC through its network.
- (viii) Complaints against Unregistered Telemarketers (UTMs)- Any Sender of commercial communication who is not registered for sending the commercial communications with the Access Provider is called Unregistered Telemarketer (UTM). In case of UTMs, Access Providers are required to act against specific UTMs by giving warnings, putting them under Usage Cap or disconnecting in case of repeated violations. Usage Cap means a limit put on a telephone number for making a maximum of twenty outgoing voice calls per day and a maximum of twenty outgoing messages per day. The following provisions are made in the Regulations for action against UTMs-
 - On the first instance of violation- Warning shall be issued.
 - On second instance of violation- Usage Cap shall be put for a period of six months.
 - On third and subsequent instances of violations- All Telecom resources of the Sender shall be disconnected for a period up to two years and Originating Access Provider (OAP) shall put the Sender under blacklist category and communicate to all the Access Providers, during which period no new telecom resource shall be provided by any other service provider.

III. Consultation Process for the review of TCCCPR-2018 regulations-

5. During implementation of the regulatory frameworks, certain issues have been observed. A Consultation Paper was issued on 'Review of the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2018' on 28th August 2024 to bring forward issues observed during implementation. The broad category of issues raised in the Consultation Paper includes (a) Definitions of Commercial Communications, (b) Provisions related to the Complaint Redressal, (c) UCC Detect System and action thereof, (d) Provisions related to Financial Disincentives, (e) Provisions related to Senders and Telemarketers and (f) Differential Tariff for voice calls and SMS.
6. The written comments and counter-comments on the issues raised in the Consultation Paper were invited from the stakeholders by 25th September 2024 and 9th October 2024 respectively. However, on the requests received from the stakeholders, the Authority decided to extend the last date for submission of written comments and counter-comments upto 9th October 2024 and 16th October 2024 respectively.

7. In response to the consultation paper, comments from 28 stakeholders and counter comments from 8 stakeholders, including Access Providers, Associations, Telemarketers, Solution Providers and consumer organizations were received. An Open House Discussion (OHD) was held with the stakeholders, through virtual mode, on 11 December 2024.
8. After analysing the inputs received from stakeholders on Consultation Paper, during the consultation process and its own analysis, the Authority has finalised these amendments to the regulations.

IV. Key issues addressed through the Amendment to the TCCCPR-2018

A. Revised categorisation of the commercial communications

9. The present bifurcation of commercial communication into Transactional, Service Messages or Voice Calls based on Inferred Consent and service Messages or Voice Calls based on Explicit Consent requires better clarity and should be without any scope of ambiguity. The scope of transactional messages shall be limited to messages triggered within thirty minutes of the transactions initiated by the customer whereas any such messages are sent beyond this timeline such as delivery notification, flight rescheduling information should be treated as service Message or Voice Call.
10. It has been seen that the Service Messages or Voice Calls based on the pretext of having Explicit Consents are often misused to send promotional contents. The definition of Service Messages or Voice Calls has been amended to limit it to the communications by Senders with the existing customers or subscribers based on the inferred consents to provide information relating to any product or service such as, to provide product/warranty information, product recall information, software upgrade alerts, safety or security information for the commercial product or service used or purchased by the customer, periodic balance alerts, information regarding delivery of goods or services; or to a recipient to facilitate or complete a commercial transaction involving the ongoing purchase or the use by the recipient of the product or services offered by the sender after obtaining explicit consent from the recipient. To prevent the misuse of explicit consent, thus acquired, its validity shall be limited to a maximum of seven days or as directed by the Authority from time to time.” Hence, it has been prescribed that content of Service messages should not be promotional in nature.
11. The promotional messages or voice calls to prospective customers have been included under the definition of promotional messages or promotional voice call. If promotional messages or voice calls are sent after obtaining explicit consents, they will be delivered irrespective of the status of preferences registered by the recipient. Each promotional Message to the sender shall give an option to the recipient, in the same message, to opt out or block such messages. Also, if any promotional content is mixed with any other type of commercial communication then that Message or Voice Call shall be treated as a promotional communication. Accordingly, the definition of promotional messages and voice calls has been amended.
12. The need has been felt to categorise Government messages or calls separately as these cannot be clubbed with any other category of commercial communications. Therefore, it has been defined as a separate category of commercial communications.
13. As transactional and service communication with inferred consent as well as government communication are in the interest of the customers, it is not desirable to allow the customers to block or opt-out from such communication. Allowing recipients to block or opt out from such communication may result in loss of critical and important information for the recipient. Whereas blocking of only 'service communication with explicit consent' may be allowed through preference registration. Accordingly, the definition of FULLY BLOCK has been amended.
14. Inferred Consent is any permission that can be reasonably inferred from the Customer's conduct or the Relationship between the Recipient and the Sender and some relations including banking and finance usually extend beyond 12 months and seeking consent for communication for such relation may result in loss of information for the customer. Hence, the Inferred Consent should be deemed valid for the duration/ discharge of the contract between the sender and the customer. However, it is crucial that this inferred consent be clearly and reasonably inferable from the content of the message template itself, ensuring transparency and avoiding any ambiguity regarding the purpose of the communication. Accordingly, the definition of Inferred Consent has been amended.

B. Action for misusing telecom resources to deceive customers

15. A significant number of frauds are being carried out using telecom resources, whether acquired legally or illegally. With fraudsters constantly adapting their tactics, distinguishing between spam and fraudulent activities has become increasingly challenging. However, in both cases, telecom resources are misused to deceive unsuspecting customers. To address this issue, the definition of Unsolicited Commercial Communication (UCC), as defined In the sub-regulation (bw) of regulation 2, has been broadened to include those communications that are made to deceive or attempt to deceive the customers. However, regulation's role remains limited to regulating

telecom resources by allowing customers to file complaints against such senders as UCC. Other aspects, such as investigating fraudsters, filing FIRs, or recovering financial losses, fall outside the scope of these regulations.

C. Mandatory Use of designated series for Commercial Communication

16. To enhance transparency and accountability in commercial communication, Access Providers must ensure that all commercial calls originate only from designated series allotted by DoT/Authority specifically for this purpose. Entities engaged in sending commercial communication using undesignated number resources will face suspension or disconnection of their telecom resources under the new regulatory provisions. This measure aims to curb unauthorized and fraudulent activities while ensuring that all commercial communications can be traced back to their legitimate sources. Accordingly, regulation 3 of the Principal Regulations stands amended

D. Prohibition on Blocking Designated Number Series by Call Management Applications

17. Certain call management applications indiscriminately block or label designated government and commercial numbers as spam, potentially disrupting essential communications. The amended regulations prohibit such applications from blocking or filtering messages and calls originating from designated number series. Any non-compliant application will be considered as 'in violation of telecom regulations' and may face action under the law of the land. However, customers will retain the right to manage their individual call preferences while ensuring that critical service communications remain accessible. Accordingly, clause (34) in Chapter VII of the Principal Regulations has been inserted.

E. Regulating the Use of Auto Dialer or Robo-Calls

18. Many entities have started resorting to the use of Auto dialer or Robo calls for commercial communications. Such calls are creating a nuisance to almost everyone. Many legitimate services rely on robocalls for time-sensitive notifications. These include emergency alerts, transaction notifications, and real-time service updates (such as flight delays or credit card fraud alerts). Therefore, service or transactional robocalls should not be subject to any restrictions. As far as promotional Voice Calls through Auto-dialer/Robo calls are concerned, these should be permitted through 140-series numbers only and Service and Transactional Voice Calls through Auto-dialer/Robo calls should be permitted through 1600 or any other series allotted for the purpose. Access Providers have already deployed the Digital Consent Acquisition (DCA) platforms for promotional purposes (calls/messages). The same should be used for promotional Auto-dialer/Robo calls to reach out to all the customers irrespective of their preference registered. Therefore, at present, there is no need for any separate regulation for the Auto dialer or Robo-Calls. However, the Sender should pre-declare the use of Auto dialer or Robo-Calls and the objectives of such calls to OAP, which will enable the blocking of such calls based on the preference of the customer. Therefore, it has been mandated that all senders shall notify the originating access provider in advance about the use of the Auto dialer/Robo-Calls.

F. Header Identifier in different category of commercial communications

19. It is necessary that before sending commercial communications, a clear distinction is made about its category and the purpose for which it is sent. A possible solution could be to label it with the associated category of communication. Schedule-I on 'Action Items for preparing Code of Practice for Entities (CoP-Entities)' of TCCCPR 2018 mandates that a label shall be prefixed by the Access Providers to the text of commercial communication so that recipients can identify the transactional, service and promotional messages. However, it is desirable that the Header structure should be such that it apart from the Sender of Commercial Communication, it should also indicate the type of commercial communication being sent through it. Access Provider should suffix "-P", "-S", "-T", and "-G" to Header structure for promotional, service, transactional, and government messages, respectively for identification of type of commercial communication. Accordingly, amendment has been made to Item 2 of Schedule-I of the regulations.

G. Revised Complaint Filing Timeline

20. Under the revised framework, customers must lodge complaints regarding UCC within seven days of receiving the unsolicited communication. This timeframe ensure less rejection of complaints due to late filing .

H. Provisions related to the Complaint Redressal.

(1) Complaint Mechanism-

Regulation 25 of TCCCPR 2018 prescribes functions of the Access Providers and processes to resolve the customers' complaints with remedial action against the Senders. To make it more effective, following amendments have been made-

- (a) **Transfer of complaint from Terminating Access Provider (TAP) to Originating Access Provider (OAP) in real-time-** As per regulation 25 (1), 25(2) and 25(3), role of TAP is to record the complaint on DL-Complaints, notify its details in real time to OAP and check the occurrence of complained communication between the complainant and the reported telephone number or header and update the finding on DL-Complaints within one

business day. It has been observed that instead of notifying complaint detail to OAP in real-time, a considerable amount of time is taken by TAP particularly for checking the occurrence of communication between the complainant and the reported telephone number or header against which the complaint is generated. It delays the action on the complaint by the OAP. Further, there may be instances such as non-availability of the reported telephone number or header in the complaint registered, when it won't be possible for TAP to find out the OAP. In that case, the complaint would have to be closed at TAP end only.

In view of the above, the regulations 25 (1) and 25(2) have been amended. As per the amended regulations, the TAP shall record the complaint on DL-Complaints and, barring such cases where it is not possible to identify the OAP from the complaint registered, the TAP shall notify the details in real time to OAP. The complaint can be closed by TAP only when (i) there is non-availability of the reported telephone number or header in the complaint registered or (ii) the complaint is reported by the customer after seven days of receipt of UCC communications. In such cases, the TAP shall communicate to the customer about the closure of his complaint and appropriately change the status of the complaint in DL-Complaints.

- (b) **Intimation of receipt of each complaint to the registered/unregistered senders-** The registered/unregistered Sender should be informed about whenever any UCC complaint is received against it. This intimation should be made by OAP immediately after receipt of complaint to advise the Sender to refrain from sending UCC.
- (c) **Stricter threshold to initiate action against UTM senders-** In the existing regulations, to initiate an action against an unregistered sender there should be at least ten complaints against the sender within last 7 days. It has been observed that due to low number of complaints being registered by the customers action is often not taken against the spammers. While making the process of registering the complain easier in other sections, the threshold has been revised to five complaints within last ten days to enable early action against the spammers. At the same time, these provisions shall ensure that an investigation is initiated by the OAP, once the number of complaints received against UTM are more than the pre-defined threshold.
- (d) **Action against unregistered Senders for UTM Violation –** The existing provisions regarding action against UTMs/unregistered Senders do not provide desired level of deterrence. Further, immediate restrictions are not put on the suspected spammers even after complaints are received beyond the defined thresholds. Through these amendments, stricter provisions have been made against the unregistered Senders for UTM violations. For the first instance of violation, outgoing services of all telecom resources of the Sender including PRI/SIs trunks shall be barred by all service providers for a period of 15 days. For the second and subsequent instances of violations, all telecom resources of the Sender including PRI/SIP trunks shall be disconnected by all the Access Providers for one year. OAP shall put the Sender under the blacklist category, intimate it to all other access providers so that no new telecom resources shall be provided by any Access Provider to such Sender during this period. All the devices with respective telecom identifiers used for making UCC shall also be blocked across all the Access Providers for a period of one year. Only one telephone number with outgoing barred services may be allowed to be retained by such Sender during this period. However, emergency calls should be allowed on such an outgoing service barred number. The sender shall get an opportunity to represent to the Access Providers for action against it for UTM violation. Subsequently, it also gets an opportunity to represent to the Authority.
- (e) **Provisions to initiate action against the Sender for making promotional calls from the series assigned for transactional/service calls-** Provisions have been made in case of complaints related to receiving promotional voice calls from the series assigned for service and transactional calls.

(2) Customer Complaint Registration Facility (CCRF)-

Regulation 23 of TCCCPR 2018 provides that every Access Provider shall establish Customer Complaint Registration Facility (CCRF) on 24 hours x 7 days basis throughout the year. To make it more efficient, following amendments have been made-

- (a) **Entertaining complaints against UTMs from customers not registered on DL-Preferences-** As can be seen from regulation 23(1)(a), there is no provision for lodging complaints by the customers who have not registered any preferences. UTMs are Senders of commercial communication who are not registered with any of the Access Provider for the purpose of sending commercial communication. To register complaints against UTMs, there should not be any requirement to get registration on the DL-Preferences. Accordingly, sub-regulation 1(a) of the Regulation 23 has been amended.
- (b) **Rejection of complaints due to 'Incomplete Information' or 'Insufficient UCC Description'-** It has been observed that the Access Providers declare many complaints invalid on account of 'Incomplete Information' or 'Insufficient UCC Description'. The UCC complaints should not be declared invalid on frivolous grounds. To achieve these objectives, the following provisions have been made through these amendments -
 - (i) If the complaints against unsolicited commercial communication through voice calls or message, contains Sender's number, complainant's number, date of UCC **and a brief about of UCC Voice Call/Message**, it shall be treated as a valid complaint. For the guidance of the complainant regarding how to describe the UCC, a

template of UCC description shall be provided at the Access Providers' Mobile App and Web portal. Access Provider can collect additional information to support investigation. The mandatory fields, if displayed, shall be marked with an asterisk (*).

- (ii) The mobile App and Web portal should display the options/hyperlinks for registration of UCC complaints and registration/modification of Preferences and Consents by customers in such a manner that it is easily visible at a prominent location on the first view of Main/Home page without scrolling down.
- (iii) The mobile App should auto capture call logs, SMS details along with its contents after obtaining permission from the subscriber and extract necessary details through it for complaint registration. If the subscriber denies permission, the option to fill relevant details manually should be provided.
- (iv) The Mobile App and Web portal shall have the option of uploading screenshot of call log and SMS content and extract necessary details through it for complaint registration. However, it should be possible for the complainant to edit such extracted information before submission.
- (v) Access Providers shall make available a feature for blocking spam Messages/Voice Calls by the Recipient in the Mobile App of the Access Providers subject to technical feasibility and shall prompt the Recipient to register a complaint in the DLT system as a spam in accordance with the established procedure.

Accordingly, sub-regulation (5) of the Regulation 23 and Item (2) of Schedule-III has been amended.

- (c) **Registration of Complaints through e-mail-** Apart from the mode of complaints mentioned in Regulation 23, it should be possible to register complaints by sending e-mail to a designated e-mail Id of the Access Providers. Therefore, sub-regulation (2) of regulation 23 has been amended.

(3) **Distributed Ledger(s) for Complaints (DL-Complaints)-**

Regulation 24 provides that every Access Provider shall establish or cause to establish Distributed Ledgers for Complaints (DL-Complaints) with requisite functions, processes and interfaces. It is necessary to capture details of UTM/unregistered Senders such as name of the Sender, category of Sender as a telecom customer (individual/Enterprise), address, and other relevant details to uniquely identify the Sender and for sharing of information on DLT platform. Therefore, in addition to details of complaints mentioned in Regulation 24, Distributed Ledger for Complaints (DL-Complaints) shall also contain the following details of the Senders against whom complaint is made-

- (a) for UTM/ unregistered Sender, Sender details such as name of the Sender, category of Sender as a telecom customer (individual/ Enterprise), address, and other relevant details to uniquely identify the Sender shall be recorded.
- (b) Referred entity name in the complaint.

(4) **Record keeping and reporting:**

Regulation 26 provides for the provisions related to the record keeping and reporting in respect of unsolicited commercial communications, complaints or reports from its customers. This regulation has been amended to provide to facilitate the following-

- (a) **Information to the Authority on real-time basis-** For effective monitoring of the implementation of various provisions of the Regulations, it is essential that the Authority has real-time access to various processes and databases related to complaint handling and other processes as prescribed by the Authority from time to time.
- (b) **Audit of implementation of TCCCPR 2018-** As per regulation 26(4), the Authority may, from time to time, through audit conducted either by its own officers or employees or through agency appointed by it, verify and assess the process followed by the Access Provider for registration and resolution of complaints, examination and investigation of the complaints and reporting to the Authority. However, the audit may not be limited to complaint handling. There are other important aspects of the Regulations which may be required to be audited such as implementation of UCC_Detect System and action taken, different processes such as Sender registration, telemarketer registration, header registration, content template registration, preference registration, scrubbing processes, DCA process and other regulatory processes followed by the Access Providers.
- (c) **Header Information to the Public-**To enable identification of the Senders, the information about the headers should be made available to the public through the Access Providers' websites and TRAI Website. There should not be a requirement to download the entire list/database of Headers and Senders. Rather, a facility to enquire based on a specific header/Sender may be created. Further, for the sake of transparency, information about the details of complaints received and action taken by the Access Providers should also be provided. In short, the following information should be published by the Access providers on their websites.
 - (i) Complete List of Message Headers along with the details of associated Senders across all the Access Providers.
 - (ii) Monthly summary about the UCC complaints received and action taken thereon.

(iii) Any other information as prescribed by the Authority from time to time.

(5) Schedule -V: Action Items for preparing Code of Practice for Periodic Monthly Reporting (CoP-PMR) -

Schedule V of the Regulations lists the items that Access Providers are mandated to maintain and report to the Authority for periodic reporting. The following additional items has been added for effective monitoring of complaint disposal by the Access providers.

- (a) For RTM complaints- OAP shall maintain Sender-wise records of complaints in the format prescribed by the Authority from time to time.
 - (b) For UTM complaints- For all the complaints, OAP shall maintain records of Senders such as name of the Sender and other relevant details to uniquely identify the Sender, and other details as per the directions of the Authority, issued from time to time.
- (6) Regulation 29- Examination of telecom resources disconnected by Access Provider on receipt of complaints as provided for under Regulation 25**

Regulations 29 provides for the examination of telecom resources by the Authority put under outgoing Usage Cap or having been disconnected under regulation 25 by the Access Provider, when Sender makes a complaint or represent to the Authority against such action taken by the Access Provider. As per the amendments made to the regulation 25, in place of usage cap, outgoing facility shall be suspended on receipt on the complaints beyond a threshold level. Provisions for action for misuse of series assigned for Service and Transactional Voice Calls have also been made. In view of these changes suggested in the regulation 25 regarding Complaint Mechanism, the regulations 29 has been amended.

I. UCC Detect System

21. Unsolicited Commercial calls from Unregistered Telemarketers (UTMs) is a major nuisance to the public. Such spammers use normal 10-digit mobile/landline numbers to masquerade themselves as “normal subscribers” and bypass all regulatory provisions of TCCCPR 2018. As per the provisions of TCCCPR 2018, Access Providers are mandated to put a UCC_Detect System to detect the possible unregistered senders/UTMs who are sending bulk commercial communications without complying with the Regulations. To strengthen the regulatory measures for detection and action against the suspected spammers, following provisions have been prescribed through these amendments.
- (a) Signals/triggers to identify the suspected UTMs- Through Schedule-IV of TCCCPR 2018, Action Items for preparing Code of Practice for Unsolicited Commercial Communications Detection (CoP-UCC_Detect) has been prescribed. It has been observed that efforts put in by the Access Providers are not effective enough to detect and act against the suspected spammer. Therefore, some specific signals/triggers have been prescribed to identify the suspected UTMs. These signals/triggers are based on number of calls/SMS in a single day, Call/SMS recipient diversity, average call duration, ratio of incoming calls/SMS to outgoing calls/SMS, and mobile numbers (MSISDN) associated with a device.
 - (b) Deployment of Honey pots in sufficient numbers- It has been observed that Access Providers have deployed very few honeypots on a symbolic basis and information collected from the honeypots is not being used proactively to stop spammers from sending unsolicited communications. To ensure that Access providers deploy the honeypots in sufficient numbers and effective action is taken against the spammers detected through honeypots each Access Provider has been mandated to deploy one honeypot in a LSA for every 500 (five hundred) complaints registered in previous calendar year subject to a minimum of ten honeypots in each LSA or any such numbers as specified by the Authority from time to time, for recording of the spam messages and voice calls.
 - (c) Other Measures- Access Providers have been mandated to deploy methods to detect the misuse of robotic calls, auto dialer calls or pre-recorded announcements, SIM Farm/SIM box type usage etc. and make use of advanced Artificial Intelligence (AI) and Machine Learning (ML) based technological solutions for proactive UCC detection ,prevention and monitoring.

J. Data Security and Access Control for UCC Detection

22. To maintain the integrity and security of UCC detection data, Access Providers must ensure that the data generated is used strictly for regulatory purposes and is not misused, shared, or processed externally. Access to the system will be strictly controlled, with logs maintained for at least two years. Platforms must comply with security audits conducted by government-appointed agencies such as CERT-IN. Additionally, stringent internal controls must be in place to prevent unauthorized use of AI/ML-driven detection systems, ensuring subscriber data protection in compliance with relevant laws and regulations. Accordingly, clause (4), in Schedule-IV of the Principal Regulations has been inserted.

K. Provisions related to registered Senders and other Functional Entities

23. As per regulation 8 of the TCCCPR 2018, every Access Provider shall develop Code of Practice for Entities of ecosystem (CoP-Entities) as per Schedule-I of the Regulations). The Access Providers spell out the process for Entity registration, Header registration and content template registration within the overall TCCCPR-2018 framework. The primary responsibility of controlling the UCC messages lies with the Access Providers, and they are obligated to prescribe appropriate punitive measures in their respective (CoP-Complaints) to be adopted against defaulting entity (Sender/RTMs).
24. It has been observed that due to the competitive/commercial issues involved, Access Providers, at times, show laxity when it comes to various registration functions or taking punitive actions against the Senders/TMs. Therefore, standard provisions have been made for various activities related to Senders and Telemarketers such as registration and blacklisting of entities, Header, Templates etc. Earlier also, the Authority has also issued a few Directions on these matters whenever a need was felt.

L. Strengthening Content Template Approval and Management

25. To improve oversight in commercial messaging, Access Providers must designate a specialized executive to scrutinize and approve content template registrations. Factors such as the sender's history of approved templates and past blacklisted templates will be considered before approval. Additionally, unused content templates that remain inactive for 90 days will be automatically deactivated to prevent misuse. Special circumstances requiring templates with more than three variables will be allowed only after proper justification, and a minimum of 30% of each template's content must remain fixed to maintain transparency. Furthermore, linking multiple headers to a single content template will no longer be permitted to prevent ambiguity in message origin. Accordingly, Schedule-I of the Principal Regulations stands amended.

M. Secure Processing of Messages Containing URLs, APKs, and OTT Links

26. To prevent phishing and malware attacks, messages containing URLs, APKs, OTT links, or callback numbers will undergo enhanced scrutiny. Only pre-approved and whitelisted data submitted by senders will be allowed. Additionally, senders must provide an undertaking confirming that the shared links are safe and non-malicious. Accordingly, clause (f), in in sub-item (4), in item 4 of Schedule-I of the Principal Regulations has been inserted.

N. Financial Disincentive for failure to curb the unsolicited commercial communications from registered Senders/RTMs-

27. Regulation 27 provides for provisions related to Financial Disincentives (FD) for not controlling the Unsolicited Commercial Communications (UCC) from RTMs by the Access Provider whereas regulation 28 deals with FD provisions related to both RTM and UTM. Therefore, for the sake of clarity, FD provisions in respect of RTM related issues has been specified in regulation 27 and FD provisions related to all UTM issues has been specified in regulation 28.
28. Regulation 27 provides for Financial Disincentives (FD) on Access Providers for not controlling the Unsolicited Commercial Communications (UCC) from RTMs by the Access Provider. However, there are other activities such as registration of Content Templates under wrong category which is often seen to be misused to route the promotional messages to the customers who have registered to block such messages. Similarly, the Header registration function is another important activity performed by Access Providers which should be audited. Therefore, the scope of regulation 27 needs to be expanded to include other activities.
29. The impact of content template registration in the wrong category impacts all the messages sent using that content template. Similarly, Header registration as per the Regulations is important because it is an integral part of all the messages sent through it. Therefore, the amount of FD to be imposed on the Access Providers for failure to fulfil their obligations as envisaged in the Regulations in respect of Header registration function (HRF) and Content Templates registration function (CTRF) should be comparatively higher than FD to be imposed on OAP for individual UCC compliant from registered Senders.
30. Provision of FD has also been made if the Access Provider is found to have incorrectly decided the representation made by the Sender against action due to first or subsequent instance of violation regarding misuse of series assigned for Service/Transactional Voice calls. Additionally, provision for imposing graded FD in case of misreporting of the count of UCC by RTMs has also been introduced.

O. Financial Disincentives on Access Providers for failure to curb the UCC from unregistered Senders/UTMs-

31. Regulation 28(1)(b) specifies that Rs five thousand per instance shall be levied on the Access Provider found to be not imposing timely restrictions on outgoing usage of unregistered Sender(s) in accordance with provisions in regulations 25(5) and 25(6). This clause has been modified to widen its scope. Through these amendments, it has been prescribed that FD shall be imposed on the Access Provider if it failed to take action against the

unregistered senders in accordance with the provisions of 25(5) and 25(6). It shall include the instances when Access providers do not act against the UTM/unregistered senders for UTM violations or take delayed actions. It shall also cover the instances when Access providers do not disconnect all the telecom resources of the UTM/unregistered senders.

32. There are instances when UTM complaints are declared invalid on frivolous grounds such as "CDR Not Match", "Incomplete/ Incorrect Info", "Complaints wrongly routed" etc. Therefore, through these amendments, provisions for imposing FD for wrong closures of UTM complaints has been made.
33. Provision of FD has also been made if the Access Provider is found to have incorrectly decided the representation made by the Sender against action due to first or subsequent instance of violation regarding use of UTM resources. Additionally, provision for imposing graded FD in case of misreporting of the count of UCC for UTMs has also been introduced.

P. A charge up to Rs. 0.05 (5 paise only) on Transactional message

34. The Regulation provides for Terminating Access Provider (TAP) to charge Originating Access Provider (OAP) a charge upto Rs. 0.05 (five paise only) for each of the promotional SMS and service SMS. However, transactional SMS are not included in this provision.
35. While the rationale for exempting transactional SMS is that the nature of transactional messages is very different from promotional and service messages and generally it is to inform the customer about vital transactions, whereas the nature of promotional and service messages is to seek or support the services being provided for commercial gains. The current exemption for transactional messages creates an arbitrage opportunity and It's important to note that this change will not significantly alter the existing system for many Access Providers, as transactional messages are already being charged 5 paise by many TAPs. Therefore, it has been decided Terminating Access Provider (TAP) shall charge Originating Access Provider (OAP) a charge upto Rs. 0.05 (five paise only) for each of the transactional, service and promotional SMS.

ANALYSIS AND CONCLUSION

A. Revised categorisation of the commercial communications

36. As transactional and service communication with inferred consent as well as government communication are in the interest of the customers, it is not desirable to allow the customers to block or opt-out from such communication. Allowing recipients to block or opt out from such communication may result in loss of critical and important information for the recipient. Accordingly, it is felt that blocking of only 'service communication with explicit consent' may be allowed through preference registration whereas in case of promotional communication, both opt-out mechanism as well as blocking through preference registration should be allowed to the customer. It is pertinent to mention that besides the aforesaid methods, a customer can revoke explicit consent any time through various means provided in the regulation.

In view of the above, the FULLY BLOCK option under preference registration should only block 'service types of commercial communications with explicit consent' and promotional types of commercial communications for all categories of content, mode, time band and day types i.e. it should not block transactional and service type of commercial communications with inferred consent, and government messages.

37. It has been seen that the service messages based on the pretext of having explicit consents are often misused to send promotional contents. The scope of Service messages should be limited to sending product or service-related information to the existing customers or subscribers. No cross-sell, upsell messages and promotional offers to existing customers should be permitted as a service message. There should be an option for the customers to opt-out from receiving promotional messages which should be presented to the customer in each promotional message. Only to facilitate or complete a commercial transaction involving the ongoing purchase or the use by the recipient of the product or services offered by the sender, a service message can be sent, or call can be made to a recipient after obtaining explicit consent from the recipient. However, such explicit consent given by the recipient to facilitate or complete an ongoing commercial transaction may be misused by the sender, especially, in cases where the recipient after initiating the transaction, has wilfully abandoned the transaction due to any reason and despite the unwillingness, sender may keep on sending messages for completing the transaction or offering other products/ services. Therefore, to prevent the misuse of such explicit consent given by the recipient to facilitate or complete a particular ongoing commercial transaction, its validity should be limited to a period of maximum seven days from the date of acquisition of the consent or as directed by the Authority from time to time.
38. As per the definition of "commercial communication" vide clause of existing TCCCPR 2018 regulation, information directly related to an employment relationship or related benefit plan in which the Recipient is

currently involved, participating, or enrolled does not constitute commercial communication and, therefore, the same should be removed from scope of service message.

39. It has been observed that some service messages such as EMI reminders, periodic balance alerts, etc are sent to customers over extended periods. Renewing consent for the same purpose every year would be both inefficient and burdensome. Therefore, such service messages should be treated as service messages based on inferred consent. This approach recognizes that ongoing service-related communications are essential for maintaining customer relationships and facilitating smooth service delivery. Inferred consent for such messages should be deemed valid for the duration/ discharge of the contract between the sender and the customer. However, it is crucial that this inferred consent be clearly and reasonably inferable from the content of the message template itself, ensuring transparency and avoiding any ambiguity regarding the purpose of the communication.
40. The promotional messages to prospective customers i.e. individuals who have shown interest in a product or service but have not yet made a purchase, should be included under the definition of promotional messages only. If promotional messages are sent after obtaining explicit consents, they will be delivered irrespective of the status of preference registered by the recipient. Accordingly, the definition of promotional messages should be amended.
41. Another issue that needs consideration is mixing of the content of different types in a commercial communication. Hence, it is necessary to define the classification of such message or call so as to ensure that the commercial communication is given appropriate treatment by the senders and access providers as per the regulation. Accordingly, it is provisioned that in case content of service type is mixed with the content of a transactional type of commercial communication, such mixed type of commercial communication shall be classified and treated as service commercial communication since the mixing of such contents indicate that sender wants to send service content in a transactional commercial communication, which should have otherwise been sent separately as a specific service commercial communication. In case content of promotional type is mixed with the content of any other type of commercial communication, such mixed type of commercial communication shall be classified and treated as promotional commercial communication since the mixing of such contents shows that sender wants to send promotional content through other types of commercial communications, which should have otherwise been sent separately as a specific promotional commercial communication.
42. In a welfare state, government may need to send messages to or call citizens to make them aware about government programmes, welfare schemes, disaster warnings etc. As such government communications cannot be clubbed with any other category of commercial communications, there is a need to categorise Government messages or calls separately. Therefore, it has been defined as a separate category of commercial communications. Besides, as these messages are in the interest and for the benefit of citizens only, there should not be a provision to block or opt out from such communications.
43. Another area of big concern for customers is the day by day increasing frauds, which mostly happen in the guise of commercial communications. A fraudster generally deceives the victim through fake and fraudulent calls/ message which apparently seem to be related to some transaction, KYC details, bank account, credit/ debit cards or very lucrative offer. Such calls and messages, besides, being fraudulent, are also unsolicited and certainly involve misuse of telecom resources by the fraudsters. Vide para 4.3.14 of the explanatory memorandum of TCCCPR-2018 regulation, Authority has observed that “dealing with such issues is not under the purview of the TRAI but UCC eco system may be designed to pass on such information to concerned authorities, organizations or entities if such entities are willing to participate in the eco system. Moreover, UCC eco system should be able to provide information on the identity of the sender and associated information about it”. Therefore, although the criminal activity carried out by fraudster remains out of the purview of TRAI and action for the same has to be taken by the concerned LEAs, the misuse of telecom resources by the fraudster to make fraudulent calls or send fraudulent messages in the guise of commercial communication or otherwise, is covered under the scope of unsolicited commercial communication. It may be noted that explanation to the definition of “Commercial Communication” as given under regulation 2 (i) of TCCCPR 2018 mentions as below:

“For the purposes of this regulation it is immaterial whether the goods, services, land or opportunity referred to in the content of the communication exist(s), is/are lawful, or otherwise.”

44. Moreover, during the period when investigation against sender of fraudulent activities is being carried out by the concerned LEAs, the fraudster should not be allowed to continue misusing telecom resources for carrying out frauds. Therefore, the definition of unsolicited commercial communication needs modification to stop such misuse of telecom resources by the fraudsters by including that any message sent or voice call made in the guise of commercial communication or otherwise, to deceive the recipient or to attempt or carry out fraud with the recipient shall be treated as an unsolicited commercial communication under this regulation as far as the misutilization of telecom resources by the sender is concerned, and that any action taken against the sender under

the regulation shall be without prejudice to any other legal action that lie against the sender under the law of land. Since the action under the regulation is initiated based on the number of complaints registered against the sender, such complaints qualify as complaints about UCC also as far as the misutilization of telecom resources by the sender is concerned.

45. Prohibiting call management applications from blocking designated number series: Need for such a provision is felt to prevent the unintended blocking of legitimate commercial communications by third-party call management applications. These apps often rely on crowd-sourced data for filtering, which can lead to unfair tagging of calls as spam. Since 140-series promotional numbers are shared among multiple entities, a single misuse can result in blanket blocking, negatively impacting all genuine users of the same number. This drives legitimate telemarketers to use unauthorized 10-digit numbers, undermining the core objective of the regulation. As far as an individual recipient is concerned, the option to block calls from special series number such as 140xx is available through preference registration and also, action to be taken against senders in case such a call is unsolicited is provided for under regulatory framework. The regulation prevents undue interference by external applications, maintaining a balance between consumer choice and an efficient, trustworthy business communication ecosystem.

B. Regulating the Use of Auto-dialer or Robo-calls

46. Many entities have started resorting to the use of Auto-dialer or Robo calls for commercial communications. Such calls are creating annoyance to many recipients and often deceive customers by obtaining their personal information. Stakeholders were asked to submit their suggestions on the possible measures to curb the misuse of Auto-dialer or Robo calls without the consent of the recipients.

Inputs of the Stakeholders

47. Many stakeholders submitted that Telecom Service Providers (TSPs) have already deployed the Digital Consent Acquisition (DCA) platforms. The same should be used for promotional Auto-dialer/Robo-calls. Further, all such calls will only be pre-recorded/Auto-dialer/Robo-calls should be permitted through 140-series numbers only. This will ensure that these calls can then be scrubbed for 'DND Preference on mode of call'. The only exceptions to this rule should be critical services like OTP-delivery, important government/disaster related communication, etc.
48. A few stakeholders suggested that many legitimate services rely on robocalls for time-sensitive notifications. These include emergency alerts, transaction notifications, and real-time service updates (such as flight delays or credit card fraud alerts). Therefore, service or transactional robo-calls should not be subject to any restrictions. One stakeholder was of the view that the imposition of an opt-in requirement for all promotional communications could severely impact legitimate businesses. Instead, a well-designed opt-out option would give subscribers the flexibility to avoid unwanted messages while enabling legitimate businesses to operate without undue constraints.
49. A few stakeholders submitted that they agree with the suggestion that robo-calls should require prior consent of the subscriber for receiving promotional communications through Auto-dialers or Robo-calls. One of these stakeholders suggested that pre-recorded content of the robocall should be stored on the DLT network and should be scrubbed. Another stakeholder suggested that in case of Robo calls, a pre-recorded message can play in the beginning providing an option to take or reject the call and seeking consent on whether the call receiver wants to further listen to the Robo call.

Analysis and conclusion

50. Auto-dialers or Robo-calls are being used for making transactional and service calls as well as for promotional purposes. Therefore, such calls may be permitted only through the numbers allotted from special series assigned from time to time for such purposes. For example, as on date, promotional call should be permitted through 140-series numbers only. As far as transactional and service calls are concerned, earlier no special series numbers have been mandated for making such calls. However, DoT has recently allotted 1600 series numbers for making transactional and service calls. Besides, provisions for blocking auto-dialers and robocalls through preference registration already exists.
51. On the issue of possibility of scrubbing the contents of pre-recorded calls, some stakeholders submitted that the Scrubbing the content on a real time basis is not practical in case of voice calls and should not be mandated. Therefore, no such complicated, costly and challenging regulatory requirements should be imposed on TSPs.
52. Therefore, keeping in view the recent development, there does not seem to be a need presently for any separate regulation for the Auto-dialers or Robo-calls. However, the Sender should pre-declare the use of Auto-dialers or

Robo-calls along with intended objectives of such calls, to the concerned Access Providers so that these calls can be scrubbed against the preference of the customers and block such calls if the customer has blocked such calls.

C. Header Identifier in different category of commercial communications

53. To minimize the inconvenience to the customers, it is desirable that before sending commercial communications, a clear distinction is made about its category and the purpose for which it is sent. A possible solution could be to label the messages with the associated category of communication. Currently, the headers are displayed as XY-
<Header of maximum six-character>; X represents the originating Access Provider and Y-represents the originating LSA. Various possible options for Header Identifier were discussed in the Consultation paper and the stakeholders were requested to submit their comments on these options or any other possible option for header identifier in different category of commercial communications.

Inputs of the Stakeholders

54. Many stakeholders submitted that the current system of adding P, S, T suffix, under implementation, suffices to meet the requirements and is easily identifiable for the customers and should be persisted with. These stakeholders further submitted that '-G' may be suffixed for government messages. One stakeholder suggested that suffixing of SMS headers with character 'P', 'T' and 'G' should not be mandated as it will take away the ability of TSPs to utilise more characters and make the SMS header more enriching and valuable for both PEs and customers. A few stakeholders were of the view that the name of PE be displayed on the customer's mobile number so she can make an informed decision to accept or reject the call. One suggestion received was that initial few characters of a registered message template should contain relevant metadata, such as the message type, in a standardised form and structure. This would free up the entire 11-character header space for Senders.

Analysis and conclusion

55. It is necessary that before sending commercial communications, a clear distinction is made about its category and the purpose for which it is sent. Header can be structured in such a way that apart from the identity of Sender of Commercial Communication, it also indicates the type of commercial communication being sent through it. This will avoid the inconvenience faced by customers to identify the type of message. Various options were considered for this implementation as below:
- a. Mentioning the type of commercial communication in the message body: As each SMS has a limit of 160 characters, mentioning the type of commercial communication in the message body of the message would further reduce the number of characters for content in a message. Removal from existing regulation
 - b. Prefixing the message identifier to the structure of headers: Currently, the billing system of the Access Providers utilises first 2 characters of the header for billing settlement process between TSPs/ different service areas of the same TSP. Further, the DLT system is designed to route the complaint to OAP on the basis of this prefix only. Hence, prefixing the message identifier to the structure of headers would require large changes in network and billing systems which will result in high cost of implementation as well as delay in implementation.
 - c. Suffixing the message identifier to the structure of headers: A message header can have length of 11-alphanumeric character strings out of which currently, only 9 characters are being used. Hence, suffixing "-P", "-S", "-T", and "-G" to the structure of headers for promotional, service, transactional, and government messages, respectively is a feasible option as implementing this solution would not require development on the billing system of the Access Providers keeping high cost of implementation lower.

Hence, Access Provide should suffix "-P", "-S", "-T", and "-G" to Header structure for promotional, service, transactional, and government messages, respectively for identification of type of commercial communication.

D. Review of provisions related to Complaint Redressal

(1) Complaint Mechanism

56. Regulation 25 of TCCCPR 2018 prescribes functions of the Access Providers and processes to resolve the customers' complaints with remedial action against the Senders. The Authority analysed the Periodic Monitoring Reports (PMR) submitted by the Access Providers and observed delays in the complaint redressal process. These delays need to be rectified. Furthermore, the Authority observed that a significant portion of complaints is being declared invalid citing improper format of such complaints. It was also noted that the communication sent to customers regarding the closure of complaints is inadequate. Regarding Unsolicited Commercial Communication (UCC) from unregistered senders/Unsolicited Telemarketing Messages (UTMs), the Authority observed that sufficient strict actions are not in place to curb them. For example, the implementation of usage caps has been found to be unfeasible and difficult to monitor by the regulator. Hence, stricter provisions are required to curb UCC from UTMs. As DoT has recently allotted the 1600xx series for service and transactional voice calls, it is crucial to prescribe sufficient actions for violations from this series. Since the calls made using 1600 series

numbers are expected to enjoy a high level of customer trust, stringent measures are necessary to strengthen customers' trust as well as protect their interests. The stakeholders were requested to submit their suggestions on the possible provisions for improving the effectiveness of the complaint handling processes. A number of possible measures were discussed in the Consultation Paper.

Inputs of the Stakeholders

57. Some stakeholders submitted that TSPs alone should not be responsible because TSPs are merely carriers and the PEs and TMs that are originators of the content. Therefore, financial disincentives and legal actions should be applicable directly on these entities. A few stakeholders submitted that the new framework should bring the Telemarketer-Delivery (TM-D) under the regulatory framework and the complaint redressal should become the responsibility of TM-D. TM-D should take action against the responsible Telemarketer-Aggregator (TM-As) and PEs and any financial disincentive or penalty should be directly applicable to the licensed TM-D.
58. One stakeholder submitted that the measures proposed in the consultation paper would lead to increased efficiency and promptness of actions to address customer complaints. Another stakeholder was of the view that the existing process for handling complaints is effective, but the priority should be on financial penalties rather than resource disconnection.
59. Some stakeholders pointed out that telecom resources are provided to licensed VNOs, who in turn are serving their customers by providing end services. Therefore, all norms related to commercial communications should also apply to them, both as originating service provider and terminating service provider.
60. The definition of the Access Providers, as provided in the regulation 2(b), includes the Basic Telephone Service Provider, Cellular Mobile Telephone Service Provider, Unified Access Service Provider, Universal Access Service Provider and Virtual Network Operator (VNO) as defined in the respective licenses issued by Department of Telecommunications (DoT). A few stakeholders requested to the Authority that the norms related to commercial communications should also apply to Unified License with Authorization for Audio Conferencing Service (ACS)/Audiotex/Voice Mail Service (VMS) because these licensees also take resources from Access Service Providers and acquire customers to provide conferencing services. This issue can be revisited once the rules for Service Authorisation regime under the Telecommunications Act 2023 are notified.
61. Some stakeholders submitted that the proposal to check the occurrence of any call/message from CDR within 2 hours is technically not feasible; instead, one business day or 24 hours should be given for this purpose. On the issue of sending intimation of receipt of each complaint to the registered/unregistered senders, a few stakeholders have submitted that auto-trigger is currently not available and may require major development and should be avoided.
62. On the issue of defining separate criteria to initiate action against individual subscriber and enterprise subscribers for UTM complaints, some stakeholders have submitted that they agree with the suggestion; however, the criteria suggested in the Consultation Paper, has been made very stringent and may also be prone to misuse and impact genuine customers also. For individual category, the count of valid complaints should be ten or more unique complainants in a calendar month, post which, the outgoing services of the Sender are to be suspended. In case of enterprise customers, the threshold limit can be 20/25 complaints by unique recipients. One stakeholder suggested that instead of setting a flat threshold of ten complaints, the trigger for action should be linked to the percentage of total calls made by the telemarketer.
63. In response of action against senders of UCC, one stakeholder submitted that it does not support such drastic action at first instance of the complaint and submit that disconnection of all resources and blacklisting should come in at 3rd instance of violation. Another stakeholder suggested that for Enterprise category, for the first offence, all the outgoing resources of Sender at that particular location should be suspended. However, action should be taken only after giving 5 working days' time to the entity to revert with consent if any. For the next offence, all the outgoing resources of the Sender should be suspended by the OAP for a period of 15 or 30 days and details are updated on the DLT and exchanged in between TSPs. For the third offence, the Sender should be blacklisted across TSPs and all existing outgoing resources by all TSPs have to be suspended and no new resources for outgoing commercial communications for a period of 1 year. The stakeholder also submitted that for 160xxx series, this criterion should be applied only when 160xx series has been launched for all the sectors and a reasonable time of 6 months have been given for PEs/TMs to migrate on the new structure.

Analysis and Conclusion-

64. As per existing regulation 25 (1), 25(2) and 25(3), role of TAP is to record the complaint on DL-Complaints, notify its details in real time to OAP and check the occurrence of complained communication between the complainant and the reported telephone number or header and update the finding on DL-Complaints within one

business day. It has been observed that instead of notifying complaint detail to OAP in real-time, a considerable amount of time is taken by TAP particularly for checking the occurrence of communication between the complainant and the reported telephone number or header against which the complaint is generated. It delays the action on the complaint by the OAP. Further, there may be instances such as non-availability of the reported telephone number or header in the complaint registered, when it won't be possible for TAP to find out the OAP. In that case, the complaint would have to be closed at TAP end only.

65. In view of the above, it is felt that as OAP has to check the occurrence of complained communication between the complainant and the sender, TAP need not check the occurrence of the complained communication, and transfer the complaint to OAP which shall check the same during investigation. This will avoid duplicity of efforts and help in expediting the complaint redressal, The TAP may close the complaints invalid only when:

- (i) there is non-availability of the reported telephone number or header in the complaint registered or
- (ii) the complaint is reported by the customer after seven days of receipt of UCC communications.

In such cases, the TAP shall communicate to the customer about the closure of his complaint as prescribed in CoP-complaints or in a manner as directed by the Authority and change the status of the complaint in DL-Complaints.

66. In the existing regulations, the OAP was given a time period of 2 days to check the occurrence of the complained communication. However, based on comments received from stakeholders, it has been established that the CDRs can be fetched and matched with the details provided in the complaint within 1 business day. Therefore, for prompt redressal of complaints, OAP should check the occurrence of the complained communication between the complainant and the reported telephone number or header within 1 business day so as to expedite the process.
67. Examination of all the regulatory pre-checks is an automated process and should be completed in near real time basis by leveraging the capabilities of the DLT system. Hence, in case of non-compliance with the regulations, the OAP should be able to take action within two business days from the date of receipt of complaint.
68. In the existing regulations, to initiate an action against a UTM complaint, it is examined that if the number of complaints against the sender are from ten or more than ten recipients over a period of last ten days. However, the Authority has observed that a very small proportion of customers register complaints against received UCCs, making it difficult to reach this threshold and consequently, no action is taken against many offending senders. To address this issue, the OAP will now initiate action as per provision 25(6) if the number of complaints and/or reports against the Sender are received from five or more unique recipients in last ten days. This revised threshold will ensure that an investigation is initiated by the OAP whenever the number of complaints against a sender exceeds the pre-defined limit, thereby enabling more effective enforcement against those who persistently send unsolicited commercial communications. However, considering the dynamic nature of the eco-system, it should be possible for the Authority to prescribe such threshold from time.
69. The existing provisions regarding action against UTMs/unregistered Senders do not provide desired level of deterrence. Immediate restrictions are not put on the on the suspected spammers even after complaints are received beyond the defined thresholds. Further, such senders quickly shift to other access providers and get new telecom resources from them, thereby, keep on sending unsolicited communications. As illustrated in Table-I, it can be observed that RTM complaints are declining, whereas UTM complaints are increasing and have become a significant concern requiring stricter provisions for control.

Table-I: Number of UCC complaints received from 2021 to 2024

Calendar Year	UTM Complaints	RTM Complaints
2021	855771	428290
2022	904359	178690
2023	1222946	139986
2024	1747327	191430

70. Through these amendments, stricter provisions need to be made against the unregistered Senders for violations. Whenever a complaint is received against a sender, the OAP shall intimate the receipt of the complaint to the Sender immediately so that besides intimation, it serve as an alert or warning to the sender. If it is found that sender is engaged in sending the unsolicited commercial communications as per the criteria laid under regulations, then for the first instance of violation, outgoing services of all telecom resources of the Sender including PRI/SIs trunks should be barred across all the access providers for a period of 15 days so that it serves as a strong deterrent since now the sender will not be able to get telecom resources from any access provider. For the second and subsequent instances of violations, all telecom resources of the Sender including PRI/SIP trunks

need to be disconnected by all the Access Providers for one year. and the Sender should be placed under the blacklist category so that no new telecom resources will be provided by any Access Provider to such Sender during this period. Besides, all the devices used for making UCC should also be blocked across all the Access Providers for a period of one year. Only one telephone number may be allowed to be retained by such Sender. In case of a UTM, one telephone that has been allowed should further be barred outgoing services during this period. However, emergency calls should be allowed on such an outgoing service barred number. Entity shall get an opportunity to represent to the Access Providers for action against it for engaging in sending UCC. Subsequently, it also gets an opportunity to represent to the Authority.

71. Recently, 1600 series have been allotted exclusively for service and transactional calls. It is crucial to establish stringent penalties for violations originating using numbers of this series i.e. if the numbers are misused for making promotional communications, as customers would place a high level of trust in this series, and, therefore, its misuse must be severely addressed. Hence, OAP should initiate action against such violators if the number of complaints against the Sender are received from five or more unique recipients within the last ten days. For the first instance of violation, outgoing services of all telecom resources of the Sender including PRI/SIP trunks, shall be barred across all the access providers for a period of 15 days. For the second and subsequent instances of violations, all telecom resources of the Sender, including PRI/SIP trunks, shall be disconnected by all Access Providers for one year. OAP shall put the Sender under the blacklist category, and no new telecom resources shall be provided by any Access Provider to such Sender during this period. All devices used for making UCC shall also be blocked across all Access Providers for a period of one year. Only one telephone number may be allowed to be retained by such Sender during this period. The entity shall be given an opportunity to represent to the Access Providers regarding the action taken against it for UCC violation. Subsequently, it also has the right to file a complaint with the Authority.
72. The registered/unregistered Sender should be informed about whenever any UCC complaint is received against it. This intimation should be made by OAP immediately after receipt of complaint so that the Sender is alerted and provided with sufficient time to take corrective actions.

(2) Customer Complaint Registration Facility (CCRF)

73. As per regulation 23, every Access Provider is required to establish Customer Complaint Registration Facility (CCRF) and make necessary arrangements to facilitate its customers on 24 hours X 7 days basis throughout the year. The stakeholders were requested to make suggestions on possible measures to make facilities extended by the Service providers through Apps, Website and Call Centres for handling UCC complaints accessible and customer-friendly, Stakeholders were also asked about what additional modes of complaints registration, preference registration and consents registration can be implemented.

Inputs of the Stakeholders

74. Some stakeholders agreed with the suggestion made in the Consultation paper that Customer Complaint Registration Facility (CCRF) should be possible through email also. One Access provider submitted that it has already implemented email as a mode for lodging the UCC related complaints, however, it may be noted that this is not a preferred mode for UCC complaints, going by the volumes. Some stakeholders submitted that the responsibility for ensuring that facilities provided for handling UCC complaints through apps, websites, and call centers are accessible and user-friendly should largely be left to the discretion of the TSPs. These stakeholders submitted that TSPs possess the technical expertise, customer insights, and operational understanding necessary to determine the best practices suited for their unique customer bases.
75. A few stakeholders suggested that social media channels may be extended for complaints, where TSP can define mandatory inputs to be filled by customers. One stakeholder was of the view that TRAI should consider formally integrating third-party applications as part of the UCC reporting and complaint-handling framework. One stakeholder suggested that Customers can use chatbot registration or voice assistants like Siri, Google Assistant, or Alexa to register complaints, preferences, or consents verbally. A few stakeholders were of the view that the current process is good enough.
76. On the issue of making Access Providers' App and Web portal more user-friendly for the registration of UCC complaints, one stakeholder submitted that the mobile application of the TSPs serve other purposes including dissemination of information pertaining to the customer account, tariff plan and other services. The stakeholder further submitted that while we can explore the possibility of making it more user friendly, TRAI should not micromanage this aspect and leave it to the TSPs. On the issue of auto capture call logs, SMS details along with its contents after obtaining permission from the subscriber and extract necessary details through it for complaint registration, one stakeholder submitted that this requirement is dependent on device as well as OS capabilities and cannot be mandated as a generic condition. Therefore, it should be subject to technical feasibility, Device and OS support.

77. To avoid complaints being declared invalid citing incomplete UCC description provided by the complainant as the reason, it was suggested in the Consultation Paper that If the complaints against unsolicited commercial communication through voice calls, contains Sender's number, complainant's number and date of UCC, it shall be treated as a valid complaint. However, Access Provider can collect additional information to support investigation. On this issue, one Access provider submitted that the existing process of registering customer complaints should continue and accordingly the customer should share complete details of the UCC for the TSP to address the concern and take action accordingly. Another Access provider was of the view that content needs to be validated for both Calls and SMS. Otherwise, it could also lead to non-genuine complaints and would eventually mean that validation of CDR becomes the only check to ascertain whether it was UCC or not.
78. In the Consultation Paper, it was suggested that the Mobile App and Web portal should have the option of uploading screenshot of call log and SMS content and extract necessary details through it for complaint registration. On this suggestion, some stakeholders submitted that this is not a technically feasible solution. There can be errors in capturing information from screenshots that can lead to other issues.

Analysis and conclusion

79. Action against spam is based on identification of spammers which in turn relies on the effectiveness of the complaint mechanism. More the number of complaints received from a wider base of customers, faster the identification of the spammer and quicker can be the action against the spammer. However, it has been observed that it is not easy to locate the UCC compliant registration and Preference registration in the Access Providers' Apps and web-site. Moreover, the complainant has to fill all the entries manually which not only discourages the customers to register UCC complaints but, at times, leads to incorrect or incomplete entries by the customers which are declared invalid by the Access Providers. The Authority is of the view that the UCC compliant registration and Preference registration should be very simple and easily accessible to the customers.
80. The Authority had issued a Direction on 24th June 2024 to the Access Providers that the mobile App and Web portal should display the options/hyperlinks for registration of UCC complaints and registration/modification of Preferences and Consents by customers such that it is easily visible at a prominent location without scrolling on the first view of Main/Home page. Further, the Access Provider' mobile App should auto capture call logs, SMS details along with its contents after obtaining permission from the subscriber and extract necessary details through it for complaint registration. If the subscriber denies permission, the option to fill relevant details manually should be provided. TRAI's DND App has all these features.
81. The existing Regulation 23(1)(a) does not explicitly allow customers who have not registered preferences to file complaints. However, Unsolicited Telemarketing Messages (UTMs) are entities that send commercial communications without being registered with Access Providers for telemarketing purposes. As such, they are prohibited from making such communications. Therefore, lodging a complaint against an UTM should not necessitate prior preference registration by the customer, as preference registration primarily serves to block commercial communications from registered senders.
82. The complaint should not be declared invalid on frivolous grounds. Complete text of the SMS as part of UCC complaint cannot be a mandatory requirement. If the complaint contains Sender's number, complainant's number, date of UCC and a brief about of UCC call/message, it should be treated as a valid complaint. However, Access Provider can collect additional information to support investigation.
83. Access Providers should make available a feature for blocking spam messages/calls and register a complaint for the same in the Mobile App of the Access Providers subject to technical feasibility, this simplifies the user experience by allowing subscribers to easily block spam directly within their mobile app. Instead of switching between different apps, users can now conveniently report and block spam within the same interface. This streamlined process encourages more users to report spam, making it easier for them to combat unwanted calls and messages. By making it simpler for users to report spam, this feature empowers subscribers to take control and improves the overall effectiveness of spam prevention efforts. Moreover, Access Providers should implement uploading of screenshot of call log and SMS content through app/ web portal such that it should be possible for the complainant to edit such extracted information before submission. The suggestion by some Access providers that extraction of information through screenshots may give rise to errors is not acceptable as the same is already being used in DoT's Chakshu Platform to register complaints.
84. Further, the registration of UCC complaint should be possible through various modes. Access providers should find out ways to register complaints through social media and other means as suggested by some stakeholders. However, the options of registration of UCC complaints (i) through email and (ii) through the uploading of screenshot of call log and SMS content and extract necessary details through has been made through these amendments.

(3) Record Keeping and reporting-

85. In the consultation paper, amendment to the regulation 26 was discussed to (i) allow the Authority to conduct the comprehensive audit of various processes established under the framework of TCCCP (ii) to allow the Authority to have real-time access to various processes and databases and (iii) to make available the header information and other relevant information to the public.

Inputs of the Stakeholders

86. In response, some stakeholders have agreed to the amendments discussed in the Consultation paper. A few stakeholders have suggested that These details are already available on DLT system in live environment and there is no need to add the same in offline mode.

Analysis

87. The stakeholders have, in general, agreed with the proposed amendments. A few stakeholders, who were not in favour of putting the header information and other relevant information to public did not present any plausible arguments in support of their views.
88. Existing provisions lacks details necessary for unique identification of UTM/unregistered senders which prohibits prompt actions against such defaulting entities. Therefore, it is necessary that Access Providers record details such as name of the Sender, category of Sender as a telecom customer (individual/ Enterprise), address and other relevant details to uniquely identify the Sender. This will help in analysing the data about spammers which besides providing unique identification of the spammer, will also provide various insights about spams.
89. In addition to complaints, many other aspects of DLT such as implementation of UCC_Detect System and action taken thereon, different registration processes such as Sender registration, telemarketer registration, header registration, content template registration and other processes including preference registration process, scrubbing processes, Consent process etc are critical for effective curbing of UCC, and these aspects should be accessible and may be verified under the Audit conducted either by TRAI officers or employees or through agency appointed by TRAI.
90. For better transparency and effective monitoring by Authority as well as for the availability of information to customers, the Access Providers should:
- provide real-time access to the Authority to various processes and databases related to processes being performed as per relevant provisions of the regulation and other Directions as prescribed by the Authority from time to time.
- publish the following in searchable format on their websites, in the formats prescribed by the Authority. Authority if so desires, may issue Directions(s) regarding the presentation methods of such information –
- i. Complete List of Message Headers along with the details of associated Senders across all the Access Providers.
 - ii. Monthly summary about the UCC complaints received and action taken thereon.
 - iii. Any other information as prescribed by the Authority from time to time.
- maintain Sender-wise records of complaints in the format prescribed by the Authority from time to time and shall make it available to the authority, as and when directed by the Authority.
91. Therefore, the Authority decided to amend the regulation 26 as proposed in the Consultation paper.

(4) Regulation 29 - Examination of telecom resources by the Authority put under outgoing Usage Cap or having been disconnected by Access Provider

92. Regulation 29 provides for the examination of telecom resources by the Authority put under outgoing Usage Cap or having been disconnected under regulation 25 by the Access Provider, when Sender makes a complaint or represent to the Authority against such action taken by the Access Provider. As per the amendments made to the regulation 25, in place of usage cap, outgoing facility shall be suspended on receipt on the complaints beyond a threshold level. Provisions for action against misuse of series assigned for service and translational calls have also been made. In view of these changes suggested in the regulation 25, the changes in regulations 29 were discussed in the Consultation Paper.

Inputs of the Stakeholders

93. A few stakeholders submitted that TRAI is not having adjudicatory power under the TRAI Act. Further, as per The Telecommunication Act, 2023, any Appeal can be filed before the DoT appointed adjudicating officer/ Designated Appeals committee (Please refer Chapter VIII of The Telecommunication Act, 2023). One stakeholder submitted that it may not be legally tenable for TRAI to deal with the appeals related to action taken

by a TSP against a Sender (who is actually a customer of TSP), and ideally the Sender should have to approach suitable court under the law of land.

Analysis and Conclusion

94. Exercise under Regulation 25(6), 29 & 33(2) is in the nature of administrative review and does not impinge either upon the jurisdiction of TDSAT as per Section 14 of the Act nor does it seek to overtake new adjudicatory powers of the Government under the Telecommunications Act 2023.
95. A sender should be able to appeal against the action taken by access providers under regulation 25. This is to ensure that action taken by the Access providers is as per the regulation and that due diligence has been exercised by the access provider before deciding the action taken against the senders.

E. UCC Detect System

96. Unsolicited Commercial calls from Unregistered Telemarketers (UTMs) are a major nuisance to the public. As per the provisions of TCCCPR 2018, Access Providers are mandated to put a UCC_Detect System to detect the possible unregistered senders/UTMs who are sending bulk commercial communications without complying with the Regulations. However, steps taken by the Access Providers have not been found effective. To strengthen the regulatory measures for detection and action against the suspected spammers, some possible measures were discussed in the Consultation Paper have been prescribed through these amendments.
97. To significantly enhance the effectiveness of UTM detection, the incorporation of advanced AI/ML techniques is crucial. The UCC_Detect System should leverage these technologies to analyze various data sources, including sending information (SI) from reports, inputs from Honeypots, information shared by Signature Solutions of other access providers, and data from network elements like HLR and miss call alerts.

AI/ML algorithms can be employed to identify evolving patterns and signatures, detect anomalies and outliers, improve accuracy and reduce false positives, analyze multiple factors, including complaint history, customer profiles, and reputation-based analysis (considering factors like subscription age, authentication methods, and address verification), to prioritize investigations and focus on the most harmful spammers.

98. Furthermore, the system should maintain confidentiality, support pattern matching and facilitate information exchange. By incorporating these AI/ML enhancements and implementing robust data analysis techniques, the UCC_Detect System can become a powerful tool in combating unsolicited commercial communications and protecting consumers from the disruptions caused by UTMs.
99. Stakeholders were requested to submit their comments on possible measures required for pro-active detection of spam messages and calls, and possible action on suspected spammers. Various possible measures suggested in the Consultation Paper and comments of the stakeholders are discussed below-

(1) Identifying of spammers basis triggers of calls/SMS-

Inputs of the Stakeholders

100. Some stakeholders submitted that the entire section should be dropped as it is neither feasible nor practical to implement. One stakeholder was of the view that this provision is not required post strict implementation of various direction issued by TRAI. Further, once the TM-D is brought under licensing framework, controls can be implemented at TM, PE level and such granular monitoring of customers will not be required. A few stakeholders have submitted that UCC Detect systems are already in place, however, suitable change should be made for involving TM-D in process. One stakeholder suggested that TSPs are already taking proactive actions needed to stop further communication of messages or calls identified as spam and the same shall be left to the TSPs. One stakeholder submitted that it will be difficult to identify such B party numbers who have not answered the calls because record of such incidences (missed calls) is not maintained in the network. However, other criteria as proposed may be kept.

Analysis and conclusions

101. UCC Detect System is meant to detect UTMs who send Unsolicited Commercial Communications in bulk and not complying with the provisions of the regulations. Schedule-IV of TCCCPR-2018 gives broad guidelines regarding the features of the UCC_Detect system. It inter alia states that the system should be capable of identifying senders on the basis of signatures. However, Access Providers have not put in place any effective UCC Detect system. Considering the increasing trend of UTM complaints, there is a necessity to put in place effective mechanisms which can augment the efforts being made against spam. It, therefore, has become necessary to make specific guidelines for the establishment of UCC Detect system. These guidelines would work as the minimum measures that an Access provider would be mandated to take to establish UCC Detect system. However, Access Providers can evolve more signals or intelligence to detect the suspected spammer. Considering the inputs suggested by the stakeholders, signal linked with the unanswered calls has not been included in the amendments.

(2) Feedback from the recipients of heavy calls/SMS-**Inputs of the Stakeholders**

102. One stakeholder suggested that the proposed feedback mechanism may not yield any result as the same is purely subject to the input given by the customer in the form of Y or N. There are very high chances of customers ignoring such communication leave aside responding to such a communication. Another stakeholder submitted that the suggested measures are quite subjective, requiring significant development, huge costs and manual efforts and would not yield commensurate benefits. The stakeholder further submitted that the CDRs are available in the database only after 24-36 hours, hence, it will not be possible to build any solution which is based on checking CDRs prior to such window. Such steps would also cause huge inconvenience to the recipients and may become spam by itself. Therefore, these provisions should be dropped. One stakeholder submitted that by using a short code 1909, OAP can send and receive SMS to/from its own customer only as the feedback cannot be taken from the customers of other TSPs using 1909 Code.

Analysis and conclusions

103. Considering the inputs of the stakeholders, particularly the fact that CDR analysis would not be possible on the same day, the Authority is of the view that taking feedback from the customers may not be fruitful. Therefore, alternate techniques should be used for the detection of suspected spammers.

(3) Use of advanced Artificial Intelligence (AI) and Machine Learning (ML) based technological solutions for proactive UCC prevention and monitoring.**Inputs of the Stakeholders**

104. A few stakeholders suggested that this is already implemented under UCC Detect by all TSPs. One stakeholder submitted that AI systems be subject to extensive testing before any deployment and guardrails be put in place to prevent any bias/discrimination emanating from AI system.

Analysis and conclusions

105. The Authority has already issued a Direction on 13th June 2023 to all Access Providers to deploy Artificial Intelligence and Machine Learning based UCC Detect system which can evolve constantly to deal with new signatures, new patterns and new techniques used by Unregistered Telemarketers (UTM). Further, to put in place adequate and effective checks to ensure that unauthorized use of AI/ ML based UCC Detect systems does not take place and utmost care and precaution is taken in the use of systems to ensure the safety and security of the customer data, the Authority on 19th July 2023 issued Direction to all Access Providers to take specific measures for the same. One Access Provider rolled-out network-based, AI-based spam detection solution.

(4) Each Access Provider shall deploy one honeypot in a LSA for every 200 complaints registered in previous calendar year subject to a minimum of 50 honeypots in each LSA or any such numbers as specified by the Authority from time to time, for recording the spam messages and voice calls.**Inputs of the Stakeholders**

106. One stakeholder submitted that setting up and maintaining honeypot systems requires significant investment in technology, infrastructure, and ongoing monitoring, which may not yield a proportionate benefit. Another stakeholder submitted that the right solution or a mix of solutions should be allowed to be developed and deployed by industry players with broad guidelines under TRAI, rather than mandating any particular method or approach. One stakeholder was of the view that for effective pro-active detection of UCC, the Honeypots should be deployed by the Authority and should be under the surveillance of DoT LSA units.

107. One stakeholder suggested that TRAI could allow Access Providers the flexibility to integrate with third-party applications and services that specialize in AI/ML-based spam detection, robocall identification, and call-blocking mechanisms. To ensure wider coverage, one stakeholder recommended to deploy honeypots at a rate of at least 0.05% of MSISDNs per LSA per Telecom Service Provider (TSP).

Analysis and conclusions

108. The TCCCPR-2018 regulations are based on a co-regulatory approach. Only broad-level objectives are defined in it and Access providers are required to work on the finer details. However, it has been observed that not enough efforts have been put in by the Access Providers on certain aspects of the regulations. Only a few Access Providers have established honeypots as part of their UCC_Detect system that too in a negligible quantum. Therefore, the Authority does not agree with the suggestion put forward by a few stakeholders that the right solution or a mix of solutions should be allowed to be developed and deployed by industry and is constrained to define the finer contours of the UCC_Detect system which includes the quantum of honeypots to be deployed by each Access Provider.

109. Considering the cost of setting up and operating the honeypots, the Authority has decided that each Access Provider should deploy one honeypot in a LSA for every 500 complaints registered in previous calendar year subject to a minimum of ten honeypots in each LSA or any such numbers as specified by the Authority from time to time, for recording the spam messages and voice calls, and analyse the same at least on monthly basis.

F. Financial Disincentives

110. Regulation 27 provides for provisions of Financial Disincentives (FD) on Access Providers for not controlling the Unsolicited Commercial Communications (UCC) from RTMs by the Access Provider. Regulation 28 inter alia provides for the provision of FD on the Access Provider found to be not imposing timely restrictions on outgoing usage of unregistered Sender(s) in accordance with provisions in regulations 25(5) and 25(6). Certain amendments were discussed in the regulations to be incorporated in the regulations 27 and 28. Provisions for FD for incorrect content template registration and Header registration were part of the options discussed. Provision of FD has also been suggested if the Access Provider is found to have incorrectly decided the representation made by the Sender against action due to first or subsequent instance of violation regarding misuse of series assigned for service/transactional call. With respect to the obligations to act against the UTM violators, provisions were suggested to impose FD if Access providers do not act against the UTMs/unregistered senders for UTM violations or take delayed actions. It shall also cover the instances when Access providers do not disconnect all the telecom resources of the UTMs/unregistered senders. The stakeholders were requested to offer their comments on the proposed changes in the FD provisions.

Inputs of the Stakeholders

111. Some stakeholders suggested that it is crucial to establish clear accountability for telemarketers and PEs (Senders) who actually have control over the content and headers. Accordingly, the framework of financial disincentives and legal measures needs to be reoriented towards these entities.
112. An Access Providers submitted that the TSPs are just intermediaries and not responsible for the content of SMS and calls and cannot be penalized for the actions to be taken by the TM-D and PEs. Accordingly, the complete Regulation 27 should be abolished and a new section on penalties by DoT on TM-D for non-compliance with its obligation should be added under the rules framed as per 'Telecommunication Act 2023'. The rules under the Telecommunication Act 2023 should have adequate provisions which empowers DoT to take deterrent actions directly against the UTMs, PEs, Aggregators and Telemarketers, who misuse the telecom resources for initiating UCC. A few Access Providers were of the view that TRAI's exercise of levying such a penalty, under subordinate legislation, is arbitrary since TRAI does not have adjudicatory powers under the TRAI Act. One of these stakeholders submitted that as per the Section 79 of the Information Technology Act, TSPs are merely intermediaries (and therefore, exempted from liability), hence, TSPs cannot be held accountable or penalised for unsolicited communication being done using their network.
113. One stakeholder suggested that the FD should be imposed on the approver of the Header/ Template @Rs five thousand per complaint instead of per registration. No FD should be imposed on OAP in this case, while another stakeholder submitted that operators have made all the efforts that have considerably reduced their UCC complaints to a very low level and hence should not be penalized for unwarranted actions of some subscribers.

Analysis and conclusions

114. Under TCCCPR-2018, functions and obligations of the Access Providers are clearly spelt out including registration of Headers, Content templates, Consent templates, preference registration etc and scrubbing of message for various pre-checks before its delivery which implies that Access providers are not mere data pipes in case of commercial communications. Access Providers must ensure that no commercial communication is made to any Recipient, except as per the preferences or consents registered in accordance with the regulations. As far as the comment of access providers that 'TSPs are just intermediaries and not responsible for the content of SMS and calls and cannot be penalized for the actions to be taken by the TM-D and PEs' is concerned, the FD is imposed not against their failure to control the content but rather their failure to act on the telecom resources allotted to the violating senders and wrong closure of valid complaints by declaring them as invalid. Hence, Financial Disincentives have been imposed for failure of the Access Provider for not controlling the unsolicited commercial communications from registered telemarketers (RTMs) in the aforesaid manner, which is liable under Regulation 27. So far as action on Senders/ TMs is concerned, Regulation 22 of TCCCPR-2018 empowers Access Providers to prescribe fee and security deposits for entities for sending commercial communications. Regulation 22 also provides that Access providers may impose financial disincentive on participating entities in case violation of regulations can be attributed to failure of functions assigned to such entities. As already enabled through regulation, this may be enforced through legal agreement between the access provider and such entities. Therefore, in a nutshell, Access Providers are not only made responsible for certain activities but also have also been empowered to control the performance of these activities under regulations.

115. The power to enforce FD derives from TRAI's authority to regulate and ensure QoS compliance, as detailed in Sections 11 and 36 of the TRAI Act. This regulatory framework is recognized as subordinate legislation by Parliament.
116. Under TCCCPR-2018, Access Providers have significant responsibilities in curbing UCC, including registration of Headers, Content Templates, and Consent Templates, as well as scrubbing messages for various pre-checks before delivery. This clearly establishes that Access Providers are not mere data pipes in the context of commercial communications. They play a crucial role in ensuring that no commercial communication is made to any Recipient without proper consent or in violation of the regulations
117. It has been observed that many instances of UCC from registered headers is due to wrong approval of Headers and Content Templates, due to which promotional content is delivered to customers despite scrubbing on DLT platform. In such violation if the OAP on receipt of a complaint takes corrective action such as blacklisting the header or content template then the financial disincentive for each complaint due that header or content template should be imposed on the access provider who wrongly registered the header or content template in addition to the financial disincentive for wrong approval of Headers and Content Templates.
118. Under existing regulations, the provisions for financial disincentives for failing to curb UCC from UTMs are insufficient. The proposed amendments to Regulation 28 of the TCCCPR-2018 regarding Financial Disincentives (FDs) on Access Providers for failure to curb UCC from unregistered Senders/UTMs are crucial for ensuring effective enforcement of the regulations and maintaining a healthy communication ecosystem.
119. The proposed FDs are necessary to incentivize Access Providers to diligently fulfil their obligations. These FDs are graduated based on the severity of the violation, ranging from penalties for failing to act against unregistered Senders to penalties for incorrectly deciding representations made by Senders.
120. In conclusion, the proposed amendments to Regulation 28 are justified and necessary to ensure that Access Providers actively contribute to curbing UCC and maintaining a healthy and customer-friendly communication environment. These FDs will incentivize Access Providers to fulfil their responsibilities, enhance compliance, and ultimately protect customers from the nuisance of unsolicited commercial communications.

G. A charge up to Rs. 0.05 (5 paisa) on Transactional SMS

121. The Regulation provides for Terminating Access Provider (TAP) to charge Originating Access Provider (OAP) a charge upto Rs. 0.05 (five paisa only) for each of the promotional SMS and service SMS. However, transactional SMS are not included in this provision. The stakeholders were requested to offer their comments on whether there is a need to review exemptions accorded to transactional messages and bring them at par with other commercial messages.

Inputs of the Stakeholders

122. Many stakeholders submitted that a uniform commercial communication charge should be made applicable for all categories i.e. transactional, promotional and Government messages except disaster related messages. Transactional messages are just a category of commercial messages and should be brought under the provisions of commercial SMS charge. These stakeholders further submitted that most of the entities sending commercial messages are anyways charging their customers for providing services over SMS, be it banks or financial institutions, airlines or Government departments like Passport offices, all charge their customers for receiving SMS. Furthermore, for Access Service Providers, the utilization of technical resources doesn't change with type of messages. One of these stakeholders argued that that TRAI, in its recommendations on the "Framework for Service Authorisations to be Granted Under the Telecommunications Act, 2023" dated 18.09.2024, has recommended "Except for disaster related messages, the concerned Government agency should devise a mechanism to suitably compensate the service providers for dissemination of the public broadcast messages".
123. Some stakeholders suggested that the present charge of Rs. 0.05 per SMS was introduced by TRAI through a Regulation in the year 2011 and since then huge costs being undertaken by TSPs to implement regulatory requirements. These stakeholders urged the Authority to revise the existing charge upwards applicable on all categories.
124. One stakeholder submitted that till now industry is struggling to distinguish between the Transactional and Service Messages and therefore transactional messages are still being charged 5 paisa by TAPs. The stakeholder suggested that to address this issue and competition with OTT services, the charges on all type of messages (Promotional/ Service and Transaction) 5 paisa charge be withdrawn uniformly. There might be only termination charges which are being governed by separate regulation at present.
125. A few stakeholders were of the view that real time OTPs delivery at the present cost are essential for commercially sustainable banking and financial services delivered by Fintechs. Therefore, the transactional SMS should continue to be outside the purview of this charge.

Analysis and conclusions

126. While the rationale for exempting transactional SMS previously emphasized their distinct nature from promotional and service messages, it's recognized that transactional SMSs are also commercial messages. This non-uniformity in charging creates arbitrage opportunities and risks of disputes.
127. The current exemption for transactional messages creates an arbitrage opportunity, encouraging entities to misclassify promotional messages as transactional to avoid higher charges. This not only undermines the integrity of the DLT ecosystem but also unfairly burdens TSPs with the costs of maintaining and operating the system. Furthermore, many entities already charge customers for SMS services, making the proposed change more equitable.
128. It's important to note that this change will not significantly alter the existing system for many Access Providers, as transactional messages are already being charged 5 paisa by many TAPs due to technical limitations of distinguishing between a transactional message and a service message with inferred consent. This suggests that the practice of charging for transactional messages is already prevalent among some players in the market.
129. To address these concerns, it has been decided that Terminating Access Provider (TAP) shall charge Originating Access Provider (OAP) a charge upto Rs. 0.05 (five paisa only) for each of the transactional, service and promotional SMS.

H. Provisions related to registered Senders and other Functional Entities

130. The process of registration of Senders, Telemarketers, Headers, Templates etc are spelt out the by the Access providers within the broad contours of the regulations. Punitive measures against the defaulting entities are also derived by the Access Providers through their CoPs and mutual agreements. It is observed that due to commercial interest, the provisions made by the Access providers are somewhat lax. Therefore, in the Consultation Paper, certain measures were discussed to ensure that various registration functions are carried out by the Access providers without any laxity. Also, certain punitive measures are suggested that should be taken against the defaulting entity in case of any lapses. The stakeholders were requested to offer their comments on the suggested measure and other possible mandatory provisions that can be made as part of their CoPs.

Inputs of the Stakeholders

131. Some stakeholders submitted that it is essential to establish well-defined responsibilities for senders, holding them directly accountable by mandating their registration with TRAI. Additionally, introducing a requirement for keeping minimum security deposits for all entities registering with Access Providers and an outline of the conditions under which these deposits can be fully or partially encashed or replenished can be helpful. One stakeholder suggested that in order to effectively govern the UCC ecosystem, Telemarketers (TM-D) should be registered with the DoT and the licensor should recover the Penalty/ Financial Disincentives directly from the responsible entities under the rules of Telecommunication Act 2023'. The COP should be aligned with the new regime once it is notified.
132. A few stakeholders submitted that many times, different COPs are being adopted by telecom operators with varied interpretations of the mentioned procedures which create confusion among the senders. A standard framework needs to be defined under the guidance of TRAI and followed by all TSP. Some stakeholders were of the view that the measures to introduce financial disincentives and minimum-security deposits for telemarketers may result in preferential treatment of certain Enterprise customers or Telemarketers. Hence, such measures should not be adopted, while a few stakeholders were in favour of making provisions of security deposit for the registration of the entities.
133. One stakeholder suggested that physical verification of the entity and biometric authentication of the authorized person should not be made mandatory at the time of registration of the entity as there is no merit of such proposals and they do not directly correlate to stopping/investigating spam. Another stakeholder submitted that the text "If the Authority has a reason to believe that punitive measures prescribed by the Access Providers against the registered Senders and TMs are not effective, it may order or direct the Access providers to take appropriate measures as prescribed by it." should be removed as the Authority is not having adjudicatory powers under the TRAI Act.

Analysis and conclusions

134. As per regulation 8 of the TCCCPR 2018, every Access Provider shall develop Code of Practice for Entities of ecosystem (CoP-Entities) as per Schedule-I of the Regulations). The Access Providers spell out the process for Entity registration, Header registration and content template registration within the overall TCCCPR-2018 framework. The primary responsibility of controlling the UCC messages lies with the Access Providers, and they are obligated to prescribe appropriate punitive measures in their respective (CoP-Complaints) to be adopted against defaulting entity (Sender/RTMs).

135. It has been observed that due to the competitive/commercial issues involved, Access Providers, at times, show laxity when it comes to various registration functions or taking punitive actions against the Senders/TMs. Therefore, standard provisions should be made for various activities related to Senders and Telemarketers such, registration and blacklisting of entities, headers and templates etc. Earlier also, the Authority has also issued a few Directions on these matters whenever a need was felt.
136. Provision of Physical verification of the entity and biometric authentication of the authorized person as part of the registration process of Senders/Telemarketers is necessary to ensure traceability of such entities. As the number of such entities is not large, it shall not put undue burden on the Access providers.
137. Enabling provisions to have been made for the Authority to direct the Access providers to act against the Senders and Telemarketers, if Access provider have not taken appropriate action against such entities. These provisions are of the nature of administrative review and does not impinge upon the jurisdiction of TDSAT.

I. Comments by Stakeholder on additional provisions:

138. Stakeholders have commented on provisions of TCCCPR-2018 which are closely related to issues raised during the consultation. Based on these comments' amendments must be made to resolve the issues.

Inputs of the Stakeholders

139. Some stakeholders mentioned that TSPs have already deployed the Digital Consent Acquisition (DCA) platforms for promotional purposes (Voice calls/messages) and onboarding of Principal Entities on DCA platform should be expedited as use of DCA platform will mitigate the risks of commercial / promotional communication becoming intrusive, violating privacy or facilitating fraud and phishing and thereby reduce consumer complaints.

Analysis and conclusions

140. Industry stakeholders have expressed their eagerness to implement Digital Consent Acquisition (DCA) mechanisms, but sender onboarding has faced significant delays despite concerted efforts by TRAI and industry players. Existing provisions i.e. "the consent should be verified directly from the Recipient using OTP and recorded by Consent Registrar in a robust and verifiable manner" are felt by principal entities as restrictive, delaying DCA adoption by them. This delay hinders both businesses and customers. To expedite DCA implementation and overcome the current impasse, the Authority needs to explore alternative registration and/or registrar functions, especially, with regard to large number of consents which businesses have already acquired through various offline methods. These existing consents cannot be instantly declared invalid within the DLT platform as it would not only be disadvantageous for the business as well as for the customers who have consented to receive communication from these entities. Therefore, a mechanism for transitioning these offline consents to the DLT platform is necessary to avoid inconveniencing for both businesses and customers. However, to minimize inconvenience to the customers during this transition, provisions for revoking such consents by the customers should also be included. Furthermore, there should be scope for addition of new provisions that enhance the consent acquisition process, such as two-factor verification instead of solely relying on OTPs. As a result there is a need to introduce enabling provision in the regulation.
141. To prevent unintended communication and ensure fresh starts for new users, telecom resource allocations should always begin with default preferences and no pre-registered consents. This guarantees that the consent and preferences of previous users do not inadvertently carry over to the new user. To facilitate this, all existing consents must be automatically revoked, and preferences must be reset to default whenever a resource is surrendered or closed. This ensures that each new customer receives a clean slate with their own unique set of preferences and consents.