रजिस्ट्री सं० डी० एल०-33004/99 REGD. NO. D. L.-33004/99

भारत का राजपत्र
The Gazette of India

असाधारण
EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4
PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 167] नई दिल्ली, बृहस्पतिवार, अक्तूबर 7, 2004/आश्विन 15, 1926
No. 167] NEW DELHI, THURSDAY, OCTOBER 7, 2004/ASVINA 15, 1926

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 7 अक्तूबर, 2004

सं. 301-37/2004-इकॉन.—भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 की धारा 11 की उपधारा (2) द्वारा स्वयं को प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (टीआरएआई) दूरसंचार टैरिफ आदेश, 1999 में संशोधन करके, एतद्द्वारा निम्नलिखित आदेश जारी करता है :—

1. **संक्षिप्त नाम, विस्तार और प्रारंभ :**—(i) इस आदेश को "दूर संचार टैरिफ (32वां संशोधन) आदेश, 2004 (2004 का क्रमांक 7)" कहा जाएगा।

(ii) यह आदेश सरकारी राजपत्र में इसके प्रकाशन की तारीख से लागू होगा।

2. दूरसंचार टैरिफ (अठ्ठाइसवां संशोधन) आदेश, 2003 की अनुसूची I [बुनियादी सेवाएं (आईएसडीएन को छोड़कर)] में मद सं. (9.a) के बाद निम्नलिखित जोड़ा जाएगा :

10.	लंबी दूरी की कॉलों के मामले में मदवार बिलों के लिए टैरिफ	शून्य
11.	दूरसंचार टैरिफ (चौबीसवां संशोधन) आदेश, 2003 की अनुसूची I में शामिल व बिलिंग साइकिल सहित टैरिफ से संबंधित अन्य मामले	प्रविरिति (Forbearance)

3. दूरसंचार टैरिफ (चौबीसवां संशोधन) आदेश, 2003 की अनुसूची II [सेल्युलर मोबाइल दूरसंचार सेवा (CMTS)], में निम्नलिखित को मद सं. 7 की तरह डाला जाएगा और अनुसूची II में वर्तमान मद सं. (7) का क्रमांक बदल कर मद सं. (8) के रूप में लिखा जाएगा, यथा :

(7)	लंबी दूरी की कॉलों के मामले में मदवार बिलों के लिए टैरिफ	शून्य
(8)	बिलिंग साइकिल सहित टैरिफ से संबंधित अन्य मामले	प्रविरिति

खंड III

इस आदेश में अनुलग्नक के रूप में एक व्याख्यात्मक ज्ञापन दिया गया है जो दूरसंचार टैरिफ आदेश, 1999 में इस संशोधन के कारणों को स्पष्ट करता है।

आदेशानुसार,

एम. कन्नन, सलाहकार (आर्थिक)

[विज्ञापन/III/IV/142/2004-असा॰]

अनुलग्नक

व्याख्यात्मक ज्ञापन

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण को उपभोक्ताओं से शिकायतें मिलती रही हैं कि लम्बी दूरी की कॉलों के मामले में, सेवा प्रदाता मदवार बिल देने के लिए अलग से प्रभार लगा रहे हैं।

2. प्राधिकरण ने इस मामले पर, बुनियादी, सेल्युलर, यूनीफाइड एक्सेस सेवा, राष्ट्रीय लम्बी दूरी (NLD) और अन्तर्राष्ट्रीय लम्बी दूरी (ILD) की सेवाओं से संबंधित लाइसेंस करारों में बिलिंग और उपभोक्ता सेवा के प्रावधानों को ध्यान में रखते हुए विचार किया है।

3. बुनियादी सेवा, एनएलडी (NLD) और आईएलडी (ILD) सेवाओं को लाइसेंस करारों में यह व्यवस्था है कि उपभोक्ताओं को बिना किसी अतिरिक्त प्रभार के लम्बी दूरी के कॉलों से संबंधित मदवार बिल दिए जाएंगे।

सेल्युलर मोबाइल दूरसंचार सेवा (CMTS) और यूनीफाइड एक्सेस सेवा के लाइसेंस करारों के प्रावधानों के अंतर्गत, लाइसेंसधारी की यह जिम्मेदारी है कि वह सेवा के उपयोग के लिए अपने उपभोक्ताओं को बिल जारी करे या इसकी व्यवस्था करे। लाइसेंस की शर्तों के अनुसार, लाइसेंसधारी की बिलिंग प्रणाली ऐसी होनी चाहिए कि उससे बिल की सत्यता के बारे में उपभोक्ता की संतुष्टि सुनिश्चित करने के लिए, पर्याप्त विवरणों सहित, बिलिंग संबंधी सूचना प्रस्तुत की जा सके। इन सेवाओं के लाइसेंस करारों के अनुसार यह भी अनिवार्य है कि, समय-समय पर, इस बारे में प्राधिकरण के निर्देशों का पालन होना चाहिए।

4. प्राधिकरण ने इस तथ्य को भी नोट किया है कि कैरियर एक्सेस कोड/कैरियर प्री-सलेक्शन के अभाव में, एक्सेस प्रदाता ही (NLDO/ILDO) का चयन कर रहे हैं और इन सेवाओं के टैरिफों का निर्धारण भी उन्हीं के द्वारा हो रहा है।

5. सेवा प्रदाताओं द्वारा लम्बी दूरी की कॉलों पर लगाए गए प्रभारों को जानना और उनकी सत्यता सुनिश्चित करने का उपभोक्ताओं को अधिकार है। प्री पेड उपभोक्ताओं को बिना किसी अतिरिक्त प्रभार के, कॉल-से-कॉल तक के आधार पर यह जानकारी प्राप्त करने की सुविधा है लेकिन अनेक एक्सेस प्रदाताओं के पोस्ट-पेड उपभोक्ताओं को यह सूचना प्राप्त करने के लिए फिलहाल अतिरिक्त प्रभार देना पड़ा है। बुनियादी, सेल्युलर, यूनीफाइड एक्सेस, एनएलडी (NLD) और आईएलडी (ILD) लाइसेंसों के करारों में बिलिंग से संबंधित व्यवस्थाओं पर सावधानीपूर्वक विचार करने बाद, और सामान्य रूप से उपभोक्ताओं के हितों को देखते हुए, प्राधिकरण ने यह अनिवार्य करने का निर्णय लिया है कि सेवा प्रदाताओं द्वारा भेजे गए बिलों में उपभोक्ताओं द्वारा अपेक्षित पर्याप्त सूचना होनी चाहिए, और यह भी कि यदि कोई उपभोक्ता लम्बी दूरी की कॉलों से संबंधित मदवार बिलों को चाहता है तो वह उसे निशुल्क उपलब्ध होने चाहिए।

6. दूरसंचार टैरिफ आदेश के इस संशोधन आदेश में प्राधिकरण के इस निर्णय को समाहित किया गया है कि कोई पोस्ट पेड उपभोक्ता लम्बी दूरी की कॉलों के मामले में यदि मदवार बिल मांगता है तो एक्सेस प्रदाता बिना प्रभार उसे यह उपलब्ध कराया जाएगा।

TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

NOTIFICATION

New Delhi, the 7th October, 2004

No. 301-37/2004-Eco.—In exercise of the powers conferred upon it under Sub-section (2) of Section 11 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997, the Telecom Regulatory Authority of India (TRAI) hereby further amends the Telecommunication Tariff Order, 1999 as under, namely:—

1. **Short title, extent commencement :**

   (i) This Order shall be called "The Telecommunication Tariff (Thirty Second Amendment) Order, 2004" (7 of 2004).

   (ii) This Order shall come into force from the date of its publication in the Official Gazette.

2. In Schedule I [Basic Services (Other than ISDN)] of the Telecommunication Tariff (28th Amendment) Order, 2003, the following shall be added after item (9.a):

10.	Tariff for itemized bills in respect of long distance calls	Nil
11.	Other matters as contained in Schedule I of Telecommunication Tariff (24th Amendment) Order, 2003 relevant to tariff including billing cycle	Forbearance

3. In Schedule II [Cellular Mobile Telecom Service (CMTS)] of the Telecommunication Tariff (Twenty Fourth Amendment) Order, 2003, the following shall be inserted as item (7) and the existing (7) in the Schedule II shall be renumbered as item (8) as under:

(7)	Tariff for itemized bills in respect of long distance calls	Nil
(8)	Other matters relevant to tariff including billing cycle	Forbearance

This Order contains an Explanatory Memorandum as at Annexure, which explains the reasons for this amendment to the Telecommunication Tariff Order, 1999.

By Order,

M. KANNAN, Advisor (Economic)

[Advt. III/IV/142/2004/Exty.]

Annexure

EXPLANATORY MEMORANDUM

TRAI has been receiving consumer complaints that the service providers are charging extra for providing the itemised bills in respect of long distance calls.

2. The Authority has considered the matter keeping in view the provisions in the licence agreements for basic, cellular, unified access service, National Long Distance (NLD) and International Long Distance (ILD) services relating to billing and customer service.

3. The license agreements for Basic Service, NLD and ILD services provide for giving itemized bills relating to long distance calls to customers without demanding any extra charge.

Under the provisions of CMTS and the Unified access service license agreements, it shall be the responsibility of the licensee to issue or cause to be issued bills to its subscribers for use of the service. As per the licensing conditions, the billing system of the licensee shall be able to generate the billing information, in adequate details, to ensure satisfaction to the customer about the genuineness of the bill. The licence agreements for these services also mandate that the directions of TRAI, from time to time, in this regard shall apply.

4. The Authority has further taken note of the fact that in the absence of Carrier Access Code/Carrier Pre-Selection, the access providers are making the choice of NLDO/ILDO and also that the tariffs for the services are also determined by them.

5. Subscribers have the right to know and verify the charges for long distance calls levied by the service providers. The prepaid customers have the facility to ascertain this on a call-by-call basis without any extra charge. However the billed customers i.e. the postpaid customers of serveral access providers are presently charged extra for obtaining this information. The Authority after careful consideration of the provisions relating to billing in the license agreements for basic, Cellular, Unified Access, NLD and ILD licenses and also the consumer interest in general, has decided to mandate that the bills raised by service providers should contain sufficient information required by the customer; and also that in case any customer requests for itemized bills relating to long distance calls it shall be provided free of charge.

6. This amendment order to TTO incorporates the decision of the Authority that if any postpaid customer requests for itemized bill relating to long distance calls, it should be provided free of charge by the access providers.

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