



भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 314]

नई दिल्ली, मंगलवार, दिसम्बर 3, 2013/अग्रहायण 12, 1935

No. 314]

NEW DELHI, TUESDAY, DECEMBER 3, 2013/AGRAHAYANA 12, 1935

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 3 दिसंबर, 2013

दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (सातवां संशोधन) विनियम, 2013

(2013 का 14)

सं. 308-03/2012-सेवा गुणवत्ता.—भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24वां) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 के अंतर्गत प्राधिकरण को प्राप्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 (2012 का 2) में संशोधन करने के लिए एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, नामतः :—

- (1) इन विनियमों को "दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (सातवां संशोधन) विनियम, 2013" कहा जाएगा।
(2) ये विनियम 15 जनवरी, 2014 से प्रवृत्त होंगे।
- दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 (2012 का 2) के विनियम 2 के खंड (ण) में निम्नलिखित परन्तुक अंतःस्थापित किया जाएगा, नामतः :—

"बशर्ते कि अनुसूची-1 में वर्णित प्रक्रिया के अनुसार उपभोक्ता की स्पष्ट सहमति प्राप्त करने के पश्चात ही सात दिन से अधिक वैधता अवधि वाले एसएमएस या डाटा से संबंधित विशेष टैरिफ वाउचर का नवीकरण किया जा सकता है तथा अनुसूची-2 में वर्णित प्रक्रिया के अनुसार उपभोक्ता के अनुरोध पर किसी भी समय निष्क्रिय किया जाएगा;

बशर्ते आगे यह भी कि टैरिफ संशोधित किए जाने पर, विशेष टैरिफ वाउचर का नवीकरण नहीं किया जाएगा,"

राजीव अग्रवाल, सचिव

[विज्ञापन III/4/असा./142/13]

टिप्पणी 1 : मूल विनियम, अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस दिनांक 06 जनवरी, 2012 के तहत भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में दिनांक 06 जनवरी, 2012 को प्रकाशित किए गए।

टिप्पणी 2 : मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस के तहत संशोधित किया गया तथा दिनांक 11 जनवरी, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित हुए।

टिप्पणी 3 : मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस के तहत पुनः संशोधन किया गया तथा दिनांक 21 फरवरी, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित हुए।

टिप्पणी 4 : मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस के तहत पुनः संशोधित किया गया तथा दिनांक 07 मार्च, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित हुए।

टिप्पणी 5 : मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस के तहत पुनः संशोधित किया गया तथा दिनांक 22 अक्टूबर, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित हुए।

टिप्पणी 6 : मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस के तहत पुनः संशोधित किया गया तथा दिनांक 27 नवंबर, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित हुए।

टिप्पणी 7 : मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस के तहत पुनः संशोधित किया गया तथा दिनांक 21 फरवरी, 2013 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित हुए।

टिप्पणी 8 : व्याख्यात्मक ज्ञापन, दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (सातवां संशोधन) विनियम, 2013 (2013 का 14) के उद्देश्यों एवं कारणों को स्पष्ट करता है।

अनुसूची-1

विशेष टैरिफ वाउचर (एसटीवी) की वैधता अवधि के पश्चात, इसके नवीकरण की प्रक्रिया

चरण-1 :- सेवा प्रदाता, एसएमएस हेतु एसटीवी के मामले में एसएमएस के माध्यम से तथा डाटा हेतु एसटीवी के मामले में एक लैंडिंग वेब पेज के माध्यम से एसटीवी की वैधता, इसके नवीकरण की निबंधन और शर्तें, नवीकरण के लिए प्रभार के बारे में उपभोक्ताओं को संसूचित करेगा तथा उन्हें यह जानकारी देगा कि वे एसटीवी को एसएमएस द्वारा इसके एक विनिर्दिष्ट टोल फ्री नंबर पर "हां" भेजकर या ईमेल द्वारा या लैंडिंग वेब पेज पर विनिर्दिष्ट "हां" का बटन दबाकर अथवा सेवा प्रदाता को पत्र अथवा फैंक्स भेज कर, एसटीवी की वैधता अवधि समाप्त होने से पहले नवीकरण कर सकते हैं;

चरण-2 :- अगर उपभोक्ता अपनी सहमति प्रदान करता है तो, एसटीवी को उसके नवीकरण के लिए संसाधित किया जाएगा तथा सहमति लॉग को प्रणाली में छह माह की अवधि के लिए बिना कॉट-छॉट संभावित प्रारूप में संग्रहीत किया जाएगा;

चरण-3 :- उपभोक्ता से एसटीवी के नवीकरण की सहमति प्राप्त होते ही तुरंत सेवा प्रदाता, एसएमएस के लिए एसटीवी के मामले में एसएमएस के माध्यम से तथा डाटा के लिए एसटीवी के मामले में वेब पेज के माध्यम से, उसके अनुरोध की प्राप्ति के संबंध में एसटीवी का ब्यौरा, जैसे उसका नाम, उसके प्रभार, वैधता अवधि तथा एसएमएस के लिए एसटीवी के निष्क्रियण हेतु टोल फ्री कॉल संक्षिप्त कोड एवं डाटा के लिए एसटीवी के निष्क्रियण के लिए वेब लिंक को दर्शाते हुए जानकारी प्रदान करेगा तथा एसटीवी का नवीकरण कर देगा।

चरण-4 :- सेवा प्रदाता, प्रत्येक नवीकरण के पश्चात एसटीवी की वैधता अवधि की समाप्ति से तीन दिन पूर्व एसएमएस के माध्यम से नवीकरण की नियत तिथि, नवीकरण के लिए प्रभार तथा नवीकरण की निबंधन और शर्तें तथा एसटीवी को निष्क्रिय करने के लिए टोल फ्री संक्षिप्त कोड के बारे में संसूचित करेगा तथा इसे निष्क्रिय करने के बारे में अनुरोध प्राप्त न होने पर एसटीवी का नवीकरण कर देगा।

अनुसूची-2

इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स (आईवीआर) के माध्यम से अथवा एक टोल फ्री संक्षिप्त कोड पर एसएमएस के माध्यम से अथवा वेब लिंक के माध्यम से नवीकरण के उपरांत किसी भी समय एसटीवी को निष्क्रिय करने संबंधी अनुरोध प्राप्त होने पर इसे निष्क्रिय करने की प्रक्रिया

(क) इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स (आईवीआर) के माध्यम से

चरण-1 :- उपभोक्ता, सेवा प्रदाता के इंटरएक्टिव वॉयस रिसर्चांस (आईवीआर) दूरभाष नंबर पर कॉल करता है;

चरण-2 :- सेवा प्रदाता, उपभोक्ता को रिकॉर्ड किए हुए इंटरएक्टिव वॉयस रिसर्चांस (आईवीआर) पर अंग्रेजी, हिंदी अथवा क्षेत्रीय भाषा में इंटरएक्टिव वॉयस रिसर्चांस (आईवीआर) के साथ परस्पर संवाद करने के लिए भाषा का विकल्प उपलब्ध करायेगा;

चरण-3 :- उपभोक्ता के मोबाइल नंबर पर सक्रिय एसटीवी की सूची उपलब्ध कराई जाएगी तथा उसे उपयुक्त बटन दबाकर उस एसटीवी का चयन करने का विकल्प दिया जाएगा, जिसे वह निष्क्रिय करना चाहता है;

चरण-4 :- किसी विशिष्ट एसटीवी के लिए बटन दबाने पर उपभोक्ता को एक एसएमएस भेजा जाएगा, जिसमें उसे सूचित किया जाएगा कि एसटीवी के नवीकरण को निष्क्रिय करने का अनुरोध प्राप्त हो गया है तथा इसकी वैधता अवधि की समाप्ति पर चयन किए हुए एसटीवी को निष्क्रिय कर दिया जाएगा तथा एसटीवी को निष्क्रिय करने के संबंध में, उसके अनुरोध की पुष्टि उसे एसएमएस प्राप्ति के माध्यम से मिलेगी;

चरण-5 :- अगर उपभोक्ता, चरण-4 में अनुपयुक्त बटन दबाता है तो, इंटरएक्टिव वॉयस रिसर्चांस (आईवीआर) उपभोक्ता को यह जानकारी प्रदान करेगा कि उसने गलत बटन दबा दिया है तथा चरण-3 से चरण-4 में सूचीबद्ध प्रक्रिया दोहराई जाएगी;

चरण-6 :- अगर उपभोक्ता चरण-5 में अनुपयुक्त बटन को दोबारा दबाता है तो, इंटरएक्टिव वॉयस रिसर्चांस (आईवीआर) उसे सूचित करेगा कि उसने गलत बटन दबा दिया है तथा उसकी कॉल को एक कॉल सेंटर एजेंट के पास अंतरित किया जाएगा, जो एसटीवी को निष्क्रिय करने के संबंध में उपभोक्ता के अनुरोध को दर्ज करेगा तथा उपभोक्ता को यह जानकारी प्रदान करेगा कि वैधता अवधि समाप्त होने के पश्चात, एसटीवी को निष्क्रिय कर दिया जाएगा तथा उसे एसटीवी को निष्क्रिय करने के संबंध में, उसके द्वारा किए गए अनुरोध की प्राप्ति की पुष्टि स्वरूप एक एसएमएस प्राप्त होगा;

चरण-7 :- अगर चरण-4 में दस सेकंड तक बटन नहीं दबाया जाता है तो, उपभोक्ता को प्रक्रिया को दोहराने के लिए "0" बटन दबाने अथवा कॉल सेंटर एजेंट से संपर्क करने के लिए '9' को दबाने का विकल्प दिया जाएगा;

चरण-8 :- चरण-7 में '9' दबाने पर कॉल को कॉल सेंटर एजेंट के पास भेजा जाएगा, जो एसटीवी को निष्क्रिय करने के लिए उपभोक्ता के अनुरोध को प्राप्त करेगा तथा उपभोक्ता को जानकारी प्रदान करेगा कि एसटीवी को उसकी वैधता अवधि की समाप्ति उपरांत निष्क्रिय कर दिया जाएगा तथा उसे एसएमएस या ई-मेल द्वारा एसटीवी को निष्क्रिय करने के संबंध में पुष्टि की प्राप्ति होगी;

(ख) एसएमएस के माध्यम से :

चरण-1 :- किसी विशिष्ट एसटीवी को निष्क्रिय करने के लिए उपभोक्ता से संक्षिप्त कोड पर एसएमएस प्राप्ति पर उपभोक्ता को उसके मोबाइल नंबर पर सक्रिय एसटीवी की सूची उपलब्ध कराई जाती है तथा अलग-अलग एसटीवी को निष्क्रिय करने के लिए उनके समवर्ती कुंजी की जानकारी उपलब्ध कराई जाती है तथा वह जिस एसटीवी को निष्क्रिय करना चाहता है, उसके समवर्ती विशिष्ट कुंजी को एसएमएस के माध्यम से भेजने को कहा जाता है।

चरण-2 :- उपभोक्ता से गलत प्रतिक्रिया प्राप्त होने पर, उसके मोबाइल नंबर पर सक्रिय एसटीवी की सूची एसएमएस के माध्यम से उसे भेजी जाएगी तथा उसे एसएमएस के माध्यम से, एसटीवी के लिए उपयुक्त कुंजी दबा कर, उस एसटीवी का चयन करते हुए जिसे वह निष्क्रिय करना चाहता है, भेजने को कहा जाएगा;

चरण-3 :- चरण-1 अथवा 2 की भांति एसएमएस के माध्यम से कुंजी की प्राप्ति होने पर उपभोक्ता को एक एसएमएस भेजा जाएगा, जिसमें उसे जानकारी प्रदान की जाएगी कि उसके द्वारा एसटीवी को निष्क्रिय करने का अनुरोध प्राप्त हो गया है तथा उसकी वैधता अवधि की समाप्ति पर चयन किए हुए एसटीवी को निष्क्रिय कर दिया जाएगा तथा उसे एसटीवी को निष्क्रिय करने के संबंध में उसके अनुरोध की प्राप्ति की पुष्टि स्वरूप एक एसएमएस प्राप्त होगा;

(ग) वेब द्वारा :

चरण-1 :- जब भी उपभोक्ता, अपने एकाउंट में लॉग करता है, एक वेब लैंडिंग पेज प्रकट होगा, जिसमें एसटीवी का ब्यौरा जैसे एसटीवी का नाम, प्रभार, वैधता अवधि तथा एसटीवी को निष्क्रिय करने के लिए एक लिंक अथवा बटन को दर्शाया गया होगा;

चरण-2 :- एसटीवी को निष्क्रिय करने के लिए उपभोक्ता द्वारा उपयुक्त लिंक अथवा बटन पर क्लिक किए जाने के पश्चात, उपभोक्ता को यह जानकारी देते हुए कि उसका अनुरोध प्राप्त हो गया है, उसे एक नए पेज पर निर्देशित किया जाएगा तथा एसटीवी को उसकी वैधता अवधि समाप्त होने पर निष्क्रिय कर दिया जाएगा तथा उसे एसटीवी को निष्क्रिय करने के संबंध में पुष्टि स्वरूप एक एसएमएस अथवा ई-मेल, जैसा भी मामला हो, प्राप्त होगा;

चरण-3 :- एसटीवी के नवीकरण को निष्क्रिय किए जाने के तुरंत पश्चात, उपभोक्ता को एसटीवी के सफलतापूर्वक निष्क्रिय किए जाने के बारे में संसूचित करते हुए, जिसमें एसटीवी का नाम तथा ऐसे निष्क्रिय किए जाने के डॉकेट नंबर सहित एक एसएमएस अथवा ई-मेल, उपभोक्ता के पंजीकृत मोबाइल फोन नंबर या ई-मेल पर भेजा जाएगा ।

व्याख्यात्मक ज्ञापन

भादूविप्रा को उपभोक्ताओं से एसटीवी की वैधता अवधि समाप्ति के उपरांत, बिना उनकी सहमति के सेवा प्रदाताओं द्वारा विशेष टैरिफ वाउचरों (एसटीवी) के माध्यम से पेशकश किए जाने वाले एसएमएस तथा डाटा पैक का नवीकरण स्वतः हो जाने के संबंध में शिकायतें प्राप्त हुई हैं। भादूविप्रा में मुद्दे की विस्तार से जांच की गई तथा यह पाया गया कि 06 जनवरी, 2012 के दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 के विनियम 4(2) के अनुसार, 90 दिन से अनधिक अवधि की कतिपय वैधता अवधि वाले एसटीवी के नवीकरण हेतु कोई उपबंध नहीं है। अतः एसटीवी अपनी विशिष्ट वैधता की वैधता अवधि के उपरांत समाप्त हो जाता है तथा इसकी वैधता अवधि के उपरांत, इसका स्वतः नवीकरण का उपबंध विनियम में नहीं है।

2. इस मुद्दे पर कि क्या मामले में किसी विनियामक दिशानिर्देशों का उल्लंघन हुआ है, यह उल्लेख किया जाता है कि एसटीवी में स्वतः नवीकरण, हाल ही में उत्पन्न एक नया मुद्दा है। इस मामले में, यह तर्क दिया जा सकता है कि उपभोक्ता को पेशकश किए जाने वाले स्वतः नवीकरण, एसटीवी की विशेषता का एक भाग है तथा इसका सक्रियण, स्वतः नवीकरण के लिए सहमति को प्रकट करता है। वहीं, ग्राहक द्वारा तर्क दिया जा सकता है कि उनके ऊपर बिना उसकी सहमति के स्वतः नवीकरण को थोपा गया है। यह पाया गया है कि जहां उपभोक्ता को सेवा सक्रियता से पूर्व स्वतः नवीकरण की जानकारी नहीं होती है और स्वतः नवीकरण उपभोक्ता पर थोपा जाता है, एसटीवी के स्वतः नवीकरण का प्रावधान, उपभोक्ता हितों के विरुद्ध है।

3. इस मुद्दे पर कि क्या स्वतः नवीकरण सुविधा, एसटीवी के लिए निर्दिष्ट तीन माह की अवधि की वैधता में विस्तार कर सकती है, उपभोक्ता को वांछित लाभ प्राप्त करने के लिए अन्य किसी वाउचर को सक्रिय करने की आवश्यकता नहीं है, परन्तु एसटीवी स्वतः नवीकृत हो सकती है। इस तरह से, उपभोक्ता तीन माह की अवधि से आगे भी एसटीवी का लाभ प्राप्त कर सकता है। परन्तु यह तर्क भी दिया जा सकता है कि प्रत्येक स्वतः नवीकरण, एसटीवी का पृथक सक्रियण होगा तथा स्वतः नवीकरण से दीर्घावधि आधार पर लाभ प्राप्त करने के लिए उपभोक्ताओं को आवधिक आधार पर वाउचर के सक्रियण की समस्या को समाप्त करेगा। यह उन उपभोक्ताओं के लिए लाभदायक होगा, जो इस सुविधा को आवधिक नवीकरण के साथ उपयोग करते रहना चाहते हैं। कभी कभार, ऐसे उपभोक्ता भी हो सकते हैं, जो केवल एक बार इसका उपयोग करना चाहते हैं तथा उनके मामले में स्वतः नवीकरण समस्या पैदा कर सकता है, चूंकि उन्हें निष्क्रिय करने की प्रक्रिया को भी आरंभ करना पड़ता है। साथ ही, ऐसी संभावना भी हो सकती है कि स्वतः नवीकरण के माध्यम से एसटीवी एक प्लान वाउचर की प्रतिकृति बन जाए। प्राधिकरण यह महसूस करता है कि इस समस्या का समाधान किया जा सकता है और यदि नवीकरण के लिए पृथक रूप से उपभोक्ता की अनुमति प्राप्त की जाती है तो, इस योजना को उपभोक्ताओं के लाभ के लिए कार्यान्वित किया जा सकता है। इसलिए, इस मामले में विनियामककारी दिशानिर्देश अनिवार्य हैं तथा एसटीवी के नवीकरण के लिए एक स्पष्ट विकल्प अपनाया जाना चाहिए।

4. उपर्युक्त के मद्देनजर, इस मुद्दे पर सेवा प्रदाताओं के साथ विस्तार से चर्चा की गई थी। सेवा प्रदाताओं से प्राप्त फीडबैक की सावधानी से जांच करने के पश्चात, भादूविप्रा ने एसटीवी के नवीकरण के क्षेत्राधिकार से अल्पावधि वैधता पैक को बाहर रखने का निर्णय लिया है, क्योंकि सामान्यतः अल्पावधि पैक को 'लो एंड' उपभोक्ताओं के साथ ही उन उपभोक्ताओं, जिन्हें अल्पावधि के लिए इसकी आवश्यकता होती है, द्वारा अभिमत (सब्सक्राइव) किया जाता है। एसटीवी का नवीकरण विहित प्रक्रिया का पालन करते हुए, एसटीवी की वैधता अवधि की समाप्ति से पूर्व किसी भी समय उपभोक्ता की स्पष्ट सहमति प्राप्त कर, एसएमएस तथा डाटा पैक के लिए एसटीवी का नवीकरण अनुमेष है। उपभोक्ताओं के हितों की संरक्षा करने के लिए किसी भी समय निर्धारित प्रक्रिया के माध्यम से एसएमएस, वॉयस तथा वेब पेज द्वारा एसटीवी के नवीकरण को निष्क्रिय करने के लिए एक टोल फ्री संक्षिप्त कोड भी विहित किया गया है।

TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

NOTIFICATION

New Delhi, the 3rd December, 2013

TELECOM CONSUMERS PROTECTION (SEVENTH AMENDMENT) REGULATIONS, 2013

(14 OF 2013)

No. 308-3/2012-QoS.—In exercise of the powers conferred by section 36, read with sub-clauses (i) and (v) of clause (b) of sub-section (1) of Section 11 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations further to amend the Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 (2 of 2012), namely:-

1. (1) These regulations may be called the Telecom Consumers Protection (Seventh Amendment) Regulations, 2013.

(2) These regulations shall come into force from the 15th day of January, 2014.

2. In regulation 2 of the Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 (2 of 2012), in clause (o), the following proviso shall be inserted, namely—

“Provided that the Special Tariff Voucher pertaining to SMS or data, having validity of more than seven days, may be renewed, after obtaining the explicit consent of the consumer in accordance with the procedure specified in Schedule-I and shall be deactivated, at any time on the request of the consumer, in accordance with the procedure specified in Schedule-II;

Provided further that the Special Tariff Voucher shall not be renewed if its tariff has been revised;”

RAJEEV AGRAWAL, Secy.
[ADVT. III/4/Exty./142/13]

Note 1.—The principal regulations were published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 6th January, 2012 vide notification number No. 308-5/2011-QoS dated the 6th January, 2012.

Note 2.—The principal regulations were amended vide Notification No. 308-5/2011-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 11th January, 2012.

Note 3.—The principal regulations were further amended vide Notification No. 308-5/2011-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 21st February, 2012.

Note 4.—The principal regulations were further amended vide Notification No. 308-5/2011-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 7th March, 2012.

Note 5.—The principal regulations were further amended vide Notification No. 308-5/2011-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 22nd October, 2012.

Note 6.—The principal regulations were further amended vide Notification No. 308-5/2011-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 27th November, 2012.

Note 7.—The principal regulations were further amended vide Notification No. 308-5/2011-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 21st February, 2013.

Note 8.—The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of the Telecom Consumers Protection (Seventh Amendment) Regulations, 2013 (14 of 2013).

SCHEDULE-I

Process for renewal of Special Tariff Vouchers (STV) after expiry of its validity period.

Step-1: The service provider shall provide to the consumer through SMS, in case of STV for SMS, and through a landing web page, in case of STV for data, the details of the STV, its validity, the terms and conditions of its renewal, charges for renewal and inform the customer that he may renew STV by sending SMS with ‘yes’ to a specified toll free number, or by an e-mail, or by pressing ‘yes’ button specified on landing web page, or by a letter or FAX to the service provider, before the expiry of the validity period of STV;

Step-2: if the consumer gives his consent, STV shall be processed for renewal and the consent logs shall be stored in the system in an un-editable format for a period of six months. The renewal shall be effective after expiry of validity of the STV;

Step-3: the service provider shall immediately on receipt of consent from the consumer inform him through SMS, in case of STV for SMS, and through a web page, in case of STV for data, about the receipt of his request, indicating therein the details of STV such as name of STV, charges, validity period and toll free short code, in case of STV for SMS, and a web link, in case of STV for data, for deactivation of the STV and renew the STV; and

Step-4: the service provider shall, three days before the expiry of the validity period of STV after every renewal, inform the consumer, through SMS, the due date of renewal, the charges for renewal, the terms and conditions of renewal, the toll free short code for deactivation of STV and in case a request for deactivation is not received, renew the STV.

SCHEDULE-II

Procedure for deactivation of STV at any time after renewal, on the request of the consumer, through Interactive Voice Response (IVR) or through SMS to a toll free short code or through web link.

(a) Through Interactive Voice Response (IVR):

Step – 1: The consumer makes a call on IVR telephone number of the service provider;

Step – 2: the service provider shall provide to the consumer, over a recorded IVR, the choice of the language for interaction with IVR, which shall be in English, Hindi and in the regional language;

Step – 3: the list of STVs activated on the mobile number of the consumer is provided to him and he is given the option to select the STV, which he wants to deactivate, by pressing the appropriate key;

Step – 4: on pressing the key for a specific STV, an SMS shall be delivered to the consumer informing him that the request to deactivate renewal of the STV has been received and the selected STV shall be deactivated on expiry of its validity period and that he shall receive an SMS confirming the receipt of his request for deactivation of STV;

Step – 5: in case the consumer presses an inappropriate key in step-4, IVR shall inform the consumer that the key pressed is wrong and the procedure listed at step-3 to step-4 shall be repeated;

Step – 6: in case the consumer again presses an inappropriate key in step-5, IVR shall inform that the key pressed is wrong and the call shall be transferred to a call centre agent who shall record the request of the consumer for deactivation of STV and shall inform the consumer that the STV shall be deactivated on the expiry of its validity period and he shall receive an SMS confirming the receipt of his request for deactivation of STV;

Step – 7: in case any key is not pressed for ten seconds in step-4, the consumer shall be given an option to “press 0 to repeat or press 9 to connect to a call center agent”;

Step – 8: on pressing ‘9’ in step-7, the call shall be transferred to a call centre agent who shall take the request of the consumer for deactivation of STV and shall inform the consumer that the STV shall be deactivated on the expiry of its validity period and he shall receive an SMS or e-mail confirming the receipt of his request for deactivation of STV;

(b) Through SMS:

Step – 1: On receipt of an SMS on short code from the consumer to deactivate a particular STV, the consumer is provided through SMS, a list of STVs activated on his mobile number and corresponding keys for deactivation of different STVs and he is asked to send through SMS the particular key of the STV which he wants to deactivate;

Step – 2: in case of receipt of an incorrect response from the consumer, an SMS shall be sent to the consumer giving him the list of STVs activated on his mobile number and he shall be asked to select the STV; which he wants to deactivate by sending through SMS the appropriate key for that STV;

Step – 3: on receipt of the key through SMS as in Step-1 or step-2, an SMS shall be sent to the consumer informing him that his request to deactivate STV has been received and the selected STV shall be deactivated on the expiry of its validity period and he shall receive a confirmation SMS confirming the receipt of his request for deactivation of STV;

(c) Through web:

Step-1: Each time a consumer logs into his account, a web landing page will appear, indicating therein the details of the STV such as name of STV, charges, validity period and a link or button for stopping the STV;

Step -2: after the consumer has clicked the appropriate link or button on the webpage for deactivation of the STV, he shall be directed to a new page informing him that the request to deactivate the renewal of requested STV has been received and the STV shall be deactivated on expiry of its validity period and that he shall receive an SMS or e-mail, as the case may be, confirming the receipt of his request for deactivation of STV;

Step -3: an SMS or e-mail shall be sent to the consumer on his registered mobile phone or e-mail, respectively, immediately after deactivation of renewal of the STV, informing him about the successful deactivation of the STV along with the name of the STV and a docket number of such deactivation.

Explanatory Memorandum

TRAI had received complaints of customers against auto-renewal of SMS and Data packs offered to them by service providers through Special Tariff Vouchers (STV) without their consent, after the expiry of the STVs. The issue was examined at length in TRAI and it is observed that as per the regulation 4(2) (c) of the Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 dated 6th January, 2012, there is no provision for renewal of STV which is specified to have certain validity period not exceeding ninety days. Hence, the STV lapses after the expiry of its specified validity and auto renewal of STV after its validity period is not provided in the regulations.

2. Regarding the issue whether any regulatory guidelines are violated in the matter, it may be mentioned that the auto-renewal facility on STV is an issue of recent origin. In this case it could be argued that auto-renewal was part of the feature of the STV, which was offered to the customer, and activation of it would amount to agreeing for auto-renewal. At the same time the customer could argue that auto-renewal was imposed later without his consent. It is observed that the consumer is seldom aware of auto-renewal of the STV subscribed by him, before activation of the service, though the consumer does not want such renewal, which is against the interest of consumers.

3. Regarding the issue whether auto-renewal facility could extend the validity of the STV beyond the prescribed limit of three months, the consumers need not activate another voucher to get the intended benefits but could automatically renew the STV. In this way the customer can avail the STV for a period beyond three months. But there could be an argument that each auto-renewal is a separate activation of a STV and auto-renewal is only for mitigating the problem of consumers to periodically activate the voucher to avail the benefits on a long term basis. It may be advantageous for those consumers who want to continue to use the facility with periodic renewal. At the same time there could be consumers who may want only one time use and in their case auto-renewal is a problem as they have to undertake the unsubscription process. Also there is a possibility that through auto-renewal a STV could replicate a Plan Voucher. The Authority feels that the problem could be addressed and the scheme could be beneficially implemented for consumers if the explicit consent of the consumer is taken for renewal separately. Hence, regulatory guidelines are necessary in the matter and there should be clear opt-in for renewal of STV.

4. Keeping in view of the above, the issue was discussed with the service providers at length. TRAI after careful examination of the feedback received from the service providers has decided to introduce the procedure for renewal of STV. TRAI has decided to keep the short duration validity packs out of purview of renewal of STV as the small duration packs are generally subscribed by low end consumers as well as by those consumers who need it only for a short duration. Renewal of STV is allowed for SMS and Data packs through opt-in facility by taking explicit consent of the consumer at any time before the expiry of validity period of the STV through prescribed procedure. A toll free short code for opting out of the renewal of STV at any time through defined procedure, through SMS, Voice and web is also prescribed to protect the interest of consumers. The consumers are intimated about the process for deactivating an STV, every time an STV is renewed, three days before renewal.