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. 329] नई दिल्ली, शुक्रवार, अगस्त 19, 2016/श्रावण 28, 1938
No. 329] NEW DELHI, FRIDAY, AUGUST 19, 2016/SRAVANA 28, 1938

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 19 अगस्त, 2016

दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (दसवां संशोधन) विनियम, 2016

(2016 का 6)

सं. 301–7(2)/2015–एफएण्डईए.—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 एतद्द्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, नामतः–

1. (1) इन विनियमों को ''दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (दसवां संशोधन) विनियम, 2016'' कहा जाएगा;

(2) ये विनियम, सरकारी राजपत्र में प्रकाशन की तिथि से प्रवृत्त होंगे।

2. दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 (इसके पश्चात, जिसे मूल विनियम कहा गया है) के खंड (थ) में ''नब्बे दिन से अधिक अवधि के लिए नहीं'' शब्दों और इसके नीचे दिए गए परंतुकों को हटाया जाएगा;

3. मूल विनियमों के विनियम 4 में,—

(क) उप–विनियम (2) में खंड (ग) के उप–खंड (iii) में निम्नलिखित उप–खंड प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः—

"(iii) वाउचर की वैलिडिटी अवधि का स्पष्ट उल्लेख होना चाहिए जो नब्बे दिन से अधिक नहीं होगीः

बशर्ते यह कि सेवा प्रदाता सिर्फ डेटा के लिए वाउचर की पेशकश कर सकते हैं जिसकी वैधता अवधि तीन सौ पैंसठ दिनों से अधिक नहीं होगीः

बशर्ते आगे यह भी कि सात दिनों से अधिक की वैधता वाले एसएमएस या डेटा के लिए विशेष टैरिफ वाउचर, अनुसूची–I में निर्दिष्ट प्रक्रिया के अनुसार उपभोक्ता की स्पष्ट सहमति प्राप्त करने के बाद, नवीकृत किए जा सकते हैं और अनुसूची–II में निर्दिष्ट प्रक्रिया के अनुसार, उपभोक्ता के अनुरोध पर किसी भी समय निष्क्रिय (डिएक्टीवेट) किए जा सकते हैं:

बशर्ते और भी कि अगर विशेष टैरिफ वाउचर के टैरिफ संशोधित किए गए हैं, तो इनका नवीनीकरण नहीं किया जाएगा।

सुधीर गुप्ता, सचिव

[विज्ञापन-III/4/असा./215(142)]

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 किया गया।

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 हुआ।

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 हुआ।

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 हुआ।

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

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 हुआ।

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 हुआ।

टिप्पणी 8 : मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 308–03/2012–क्यूओएस के तहत पुनः संशोधित किया गया तथा दिनांक 03 दिसंबर, 2013 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग–III , खंड 4 में प्रकाशित हुआ।

टिप्पणी 9 : मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 308–1/2015–क्यूओएस के तहत पुनः संशोधित किया गया तथा दिनांक 07 अगस्त, 2015 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग–III , खंड 4 में प्रकाशित हुआ।

टिप्पणी 10 : मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 301–23/2015–एफएएण्डईए के तहत पुनः संशोधित किया गया तथा दिनांक 16 अक्तूबर, 2015 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग–III , खंड 4 में प्रकाशित हुआ।

टिप्पणी 11 : व्याख्यात्मक ज्ञापन, दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (दसवां संशोधन) विनियम, 2016 (2016 का 6) के उद्देश्यों एवं कारणों को स्पष्ट करता है।

व्याख्यात्मक ज्ञापन

1. दूरसंचार क्षेत्र में प्रतिस्पर्धा, निजी भागीदारी तथा अल्प विनियमन पर संकेंद्रित नीति व विनियामक संरचना ने देश में मोबाइल सेवा की लगभग सार्वभौमिक पहुंच एवं (सस्ती दरों पर) सुलभता को संभव बनाया है। यद्यपि, अभी तक यह देश में इंटरनेट सेवा को सुलभ बनाने में उतनी सफल नहीं हुई है। इंटरनेट के प्रयोग में वृद्धि दर में भारत से आगे चल रहे देशों में इंटरनेट की उपलब्धता में बढोतरी के फलस्वरूप आर्थिक विकास, सेवाओं की डिलीवरी के अवसरों तथा गुणवत्ता में उल्लेखनीय सुधार देखा गया है।[1] अंतर्राष्ट्रीय अनुभव से यह संकेत मिलता है कि इंटरनेट कौशल तथा नव विचारों को बढाबा देकर विकास को तीव्र करने में एक सशक्त माध्यम के रूप में काम करता है। साथ ही यह सभी को मुख्यधारा में शामिल करने में भी मदद करता है।

[1] विश्व बैंक की रिपोर्ट के अनुसार, ब्रॉडबैंड पैंठ में 10 प्रतिशत की वृद्धि होने से विकासशील देशों में प्रति व्यक्ति सकल घरेलू उत्पाद (जीडीपी) में 1.38 प्रतिशत की वृद्धि होती है।

2. देश में अधिकांश इंटरनेट प्रयोक्ता डेटा (इंटरनेट) सेवाओं का इस्तेमाल अपने मोबाइल हैंडसेट[2] पर करते हैं, क्योंकि भारत में वायरलाइन दूरसंचार सेवाओं के बाजार का काफी कम विकास हुआ है। यहां तक कि वायरलैस सेगमेंट में भी इंटरनेट सब्सक्रिप्शन की स्थिति ज्यादा आकर्षक नहीं रही है। मार्च, 2016 के अंत तक कुल 103.37 करोड़ वारयलैस उपभोक्ताओं में केवल 31.35 करोड़ वायरलेस उपभोक्ताओं ने ही इंटरनेट का इस्तेमाल किया। इस प्रकार, मार्च, 2016 के अंत तक देश में वायरलेस इंटरनेट की पैठ केवल 30 प्रतिशत थी। जबकि वायरलेस डेटा उपयोग[3] में एक वर्ष (मार्च, 2015 में समाप्त तिमाही से मार्च, 2016 में समाप्त तिमाही तक) में 58 प्रतिशत की वृद्धि हुई, वायरलेस उपभोक्ताओं, जिन्होंने इंटरनेट[4] का इस्तेमाल किया, की संख्या में एक वर्ष (31.03.2015 से 31.03.2016) में 16 प्रतिशत की मामूली वृद्धि हुई। ऐसा प्रतीत होता है कि वर्तमान उपभोक्ताओं, जिन्हें इंटरनेट का इस्तेमाल करने के फायदों के बारे में पता लग चुका है, ने अपने डेटा (इंटरनेट) के उपयोग को बढ़ा दिया है मगर, जो इस सेवा से जुड़े हुए नहीं हैं, वे इंटरनेट से जुड़ने के लिए प्रेरित नहीं हो रहे हैं। इससे पता चलता है कि वायरलेस इंटरनेट की पैठ में सुधार लाने की चुनौतियां मांग पक्ष के साथ–साथ आपूर्ति पक्ष की ओर से भी पेश आ रही हैं। निम्नलिखित कारण देश में वायरलेस इंटरनेट को अपनाने के मार्ग में अवरोध उत्पन्न कर रहे हैं :–

(i) कम साक्षरता और उससे भी कम डिजिटल साक्षरता

(ii) इंटरनेट की उपयोगिता का (जन सामान्य की दृष्टि में) कम होना

(iii) पर्याप्त इंटरनेट कवरेज की कमी

(iv) सीमांत उपभोक्ताओं में डेटा की गैर–वहनीयता

3. निर्विवाद रूप से कह सकते हैं कि लोगों विशेषकर सीमांत उपभोक्ताओं में डेटा प्रस्तावों की गैर–वहनीयता इंटरनेट के कम इस्तेमाल के प्रमुख कारणों में से एक है। हाल ही में, प्राधिकरण को उपभोक्ताओं से कई शिकायतें प्राप्त हुई हैं, जिनमें कहा गया है कि बाजार में उपलब्ध 'सिर्फ डेटा लाभ वाले विशेष टैरिफ वाउचर' (ये डाटा–पैक के नाम से अधिक जाने जाते हैं) उनके लिए वहन करने योग्य नहीं हैं क्योंकि इनमें से ज्यादातर वाउचरों की वैधता अवधि बहुत ही कम है। भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (जिसे इसमें आगे प्राधिकरण कहा गया है) ने दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2012 (जिसे इमसें आगे टीसीपीआर, 2012 कहा गया है) के माध्यम से स्थापित टैरिफ वाउचर हेतु फ्रेमवर्क के अनुसार, सेवा प्रदाता वैधता अवधि, जो 90 दिन से अधिक नहीं होगी, वाले विशेष टैरिफ वाउचर की पेशकश कर सकता है।

4. यह समझा गया है कि कई उपभोक्ता, जिन्होंने हाल ही में वायरलेस इंटरनेट (अपने मोबाइल हैंडसेट पर) का इस्तेमाल करना शुरू किया है, बहुत कम डेटा (इंटरनेट) सेवाओं का इस्तेमाल कर रहे हैं; इसलिए डेटा–पैक समाप्त होने की तारीख आने तक, उनके द्वारा खरीदे गए डेटा–पैक का डेटा वॉल्यूम का एक बड़ा हिस्सा बिना उपयोग के बचा रह जाता है। डेटा–पैक का इस्तेमाल नहीं किया गया डेटा, वैधता अवधि समाप्त होने पर जब्त कर लिया जाता है। परिणामस्वरूप, ऐसे उपभोक्ताओं के लिए प्रति मेगाबाइट डेटा का लागू मूल्य बहुत अधिक हो जाता है। अतः पिछले कुछ समय से उपभोक्ताओं की शिकायतें डेटा–पैक की गैर–वहनीयता से संबंधित हैं।

5. भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण को डेटा–पैक (सिर्फ डेटा लाभ वाले विशेष टैरिफ वाउचर) के लिए लंबी वैधता अवधि के संबंध में अनुरोध प्राप्त हुए हैं जो स्पष्ट रूप से वायरलैस इंटरनेट के सीमांत उपभोक्ताओं की चिंताओं का निराकरण करने के लिए भी हैं।

6. प्राधिकरण ने सिर्फ डेटा उपलब्ध कराने वाले विशेष टैरिफ वाउचरों के संबंध में अधिक लंबी वैधता अवधि वाले सुझावों के विभिन्न पहलुओं पर गौर किया है। प्रश्न उठा था कि वो अधिकतम वैधता अवधि क्या हों, जो एसटीवी के लिए दी जाए जो कि सिर्फ डेटा उपलब्ध कराता है। किसी भी सेवा प्रदाता के नेटवर्क पर नए प्रीपेड उपभोक्ताओं के समूह में निम्नलिखित श्रेणियां शामिल हैं :–

(i) पहली बार (फर्स्ट टाइम) मोबाइल उपभोक्ता; और

(ii) ऐसे उपभोक्ता जो किसी दूसरे सेवा प्रदाता के नेटवर्क को छोड़कर आए हैं।

7. उपभोक्ताओं की उपरोक्त दोनों श्रेणियों का एक बड़ा भाग औसत प्रीपेड उपभोक्ता की तुलना में मूल्य के प्रति सहज रूप से अधिक सतर्क होता है। सेवा प्रदाता लंबी अवधि तक वफादारी (लॉयल्टी) सुनिश्चित करने के लिए कम टैरिफ के माध्यम से ऐसे उपभोक्ताओं को अपनी सेवाएं देने के लिए योजनाएं

---

[2] इंटरनेट का इस्तेमाल करने वाले लगभग 94 प्रतिशत उपभोक्ता इसका इस्तेमाल अपने मोबाइल हैंडसेट्स (अर्थात् वायरलैस रूप में) पर करते हैं।

[3] वायरलैस डेटा उपयोग मार्च, 2015 को समाप्त तिमाही के 285431 टेराबाइट्स (टीबी) से बढ़कर मार्च, 2016 में समाप्त तिमाही में 451185 टीबी हो गया है।

[4] इंटरनेट का इस्तेमाल करने वाले उपभोक्ताओं की संख्या 31.03.2015 के 27.04 करोड़ से बढ़कर 31.03.2016 को 31.35 करोड़ हो गई है।

बनाते हैं। फिर भी, इस तरह के उपभोक्ता बाजार में अधिक आकर्षक ऑफर की तलाश में रहते हैं। परिणामस्वरूप, ऐसे उपभोक्ताओं के लिए चर्न–रेट, औसत उपभोक्ताओं के चर्न–रेट की तुलना में काफी अधिक होता है और जाहिर तौर पर नए प्रीपेड मोबाइल कनेक्शन का औसत जीवनकाल छह माह से लेकर एक वर्ष के बीच होता है।

8. उपरोक्त के परिप्रेक्ष्य में, ''सिर्फ डेटा'' एसटीवी के लिए एक वर्ष (365 दिन) की अधिकतम वैधता अवधि रखना उचित प्रतीत होता है, जिनकी पेशकश सीमांत उपभोक्ताओं, फर्स्ट टाइम डेटा यूजर और मूल्य के प्रति सतर्क उपभोक्ताओं को आकर्षित करने के लिए की जानी चाहिए।

9. उम्मीद है कि 365 दिनों तक की वैधता वाले ''सिर्फ डेटा'' एसटीवी को अनुमति देने से सेवा प्रदाताओं को इनोवेटिव डेटा उत्पादों की पेशकश करने के लिए अधिक विकल्प उपलब्ध होंगे। औसत की तुलना में कम डेटा सेवाओं का इस्तेमाल करने वाले उपभोक्ताओं, और वे उपभोक्ता, जो वर्तमान में किसी डेटा सेवा का उपयोग नहीं कर रहे हैं, वे इस अधिक लंबी वैधता अवधि के एसटीवी के प्रारंभिक लक्षित उपभोक्ता हो सकते हैं। अगर सेवा प्रदाता इस तरह के आकर्षक उत्पाद उपलब्ध कराते हैं तो पहली बार डेटा का उपयोग करने वाले कई उपभोक्ता, डेटा सेवाओं का उपयोग करने के लिए प्रेरित होंगे क्योंकि उन्हें लंबी वैधता अवधि के चलते बार–बार वाउचर को एक्टीवेट कराने की जरूरत नहीं पड़ेगी। इससे देश में इंटरनेट की पैठ बढ़ने की संभावना है और परिणामस्वरूप देश को सामाजिक–आर्थिक लाभ प्राप्त होंगे।

10. प्राधिकरण एक्सेस सेवा प्रदाताओं को टीसीपीआर, 2012 के जरिये अनुमत मौजूदा विशेष टैरिफ वाउचर की श्रेणी के अंदर सिर्फ डेटा हेतु वाउचर की पेशकश करने लिए वैधता अवधि को 365 दिन (वर्तमान में 90 दिन) तक बढ़ाने की अनुमति देने का प्रस्ताव करता है। अतः ''सिर्फ डेटा'' लाभ वाला एसटीवी की वैधता अवधि मौजूदा 90 दिनों के स्थान पर अधिकतम एक वर्ष होगी। यह दोहराया जाता है कि 'सिर्फ डेटा'' लाभ प्रदान करने वाले ऐसे एसटीवी को यह शर्त कि ये 10 रुपये या तत्संबंधी गुणक के मूल्यवर्ग में ऑफर नही किए जाएंगे, सहित टीसीपीआर, 2012 में यथा निर्दिष्ट एसटीवी की सभी शर्तों को पूरा करना चाहिए।

11. हितधारकों से टिप्पणियों आमंत्रित करने के लिए व्याख्यात्मक ज्ञापन के साथ ड्रॉफ्ट विनियम भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण की वेबसाइट पर अपलोड किए गए थे। हितधारकों ने 'सिर्फ डेटा' एसटीवी हेतु अधिक लंबी वैधता के प्रस्ताव का पूरे उत्साह के साथ स्वागत किया है। एक दूरसंचार सेवा प्रदाता ने सुझाव दिया कि ऑपरेटरों को उपयोगकर्ताओं को कुछ एप्लिकेशन/वेबसाइट के निःशुल्क उपयोग करने की पेशकश करने की अनुमति दी जानी चाहिए ताकि इस प्रकार के उपयोगकर्ता, इंटरनेट उपयोगकर्ताओं में शामिल हो सकें, जो कि भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण के डेटा सेवाओं के लिए विभेदकारी मूल्य निर्धारण विनियम के अनुरूप नहीं पाया गया। 'सिर्फ डेटा' एसटीवी की वैधता अवधि को 365 दिन तक बढ़ाने की अनुमति परामर्श प्रक्रिया के दौरान हितधारकों से प्राप्त सुझावों सहित सभी संबंधित मुद्दों पर विधिवत सोच–विचार करने के बाद दी गई है।

TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

NOTIFICATION

New Delhi, the 19th August, 2016

TELECOM CONSUMERS PROTECTION (TENTH AMENDMENT) REGULATIONS, 2016 (6 OF 2016)

No. 301-7(2)/2015-F&EA.—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 (Tenth Amendment) Regulations, 2016;

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

2. In regulation 2 of the Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 (hereinafter referred to as the principal regulations), in clause (o), the words “for a period not exceeding ninety days” and provisos thereunder shall be omitted;

3. In regulation 4 of the principal regulations,—

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

"(iii) clearly indicates the validity period of the voucher which shall not exceed ninety days:

Provided that the service provider may offer a voucher exclusively for data with validity period not exceeding three hundred sixty five days:

Provided further that the Special Tariff Voucher for 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 specfied in Schedule II:

Provided also that no Special Tariff Voucher shall be renewed after its tariff has been revised.

SUDHIR GUPTA, Secy.
[ADVT.-III/4/Exty./215(142)]

Note. 1. - The principal regulations were published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 6th January, 2012 vide notification 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 27nd 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 principal regulations were further amended vide Notification No.308-3/2012-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 3rd December, 2013.

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

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

Note. 11. - The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of the Telecom Consumers Protection (Tenth Amendment) Regulations, 2016 (6 of 2016)

Explanatory Memorandum

1. The policy and regulatory framework in the telecom sector focusing on competition, private participation and light-touch regulations has lead to a near-universal access and affordability of mobile telephony in the country. However, it has, so far, not been as successful in spreading Internet access services in the country. The countries

which are ahead of India in the growth curve on use of Internet have witnessed a remarkable boost in economic growth, expansion in opportunities and improvement in service delivery on account of increase in Internet access[1]. International experience indicates that use of Internet serves as an enabler to accelerate growth by way of fueling efficiency and innovation. At the same time, it helps in achieving inclusiveness. The potential socio-economic benefits accruing out of the use of Internet seem to suggest that India can immensely benefit if the government and businesses make concerted efforts to ensure that Internet access services reach to one and all.

2. Most of the Internet users in the country consume data (Internet) services on their mobile handsets[2], as the market for wire line telecommunication services in India is much less developed. Even in the wireless segment, the situation of Internet subscription has not been very impressive. Only 31.35 crore wireless subscribers used Internet out of a total wireless subscriber base of 103.37 crore at the end of March, 2016. Thus the penetration of wireless Internet in the country was only 30% at the end of March, 2016. While the wireless data usage[3] grew by about 58% in one year (from the Quarter ending March, 2015 to the quarter-ending March 2016), the wireless subscriber base, which used Internet[4], grew by mere 16% in a year (from 31.03.2015 to 31.03.2016. It seems that the existing subscribers, having discovered the benefits of Internet usage, have increased their consumption of data (Internet), but the non-connected are not getting induced to access internet. Apparently, the challenges in improving wireless Internet penetration have been from both, the demand side as well as the supply side. The following reasons seem to be plaguing the adoption of wireless Internet in the country:

(i) Low level of literacy and even lower digital literacy

(ii) Low perceived utility of Internet

(iii) Lack of adequate Internet coverage

(iv) Non-affordability of data amongst marginal consumers

3. Undisputedly, non-affordability of data offerings is one of the major factors of poor uptake of Internet, particularly amongst the marginal consumers. In the recent past, the Authority, has received many complaints from the consumers stating that the ‘special tariff voucher with only data benefits’ (popularly known as data-packs) available in the market are unaffordable to them because most of such vouchers have a very short period of validity. As per the framework for tariff vouchers established by Telecom Regulatory Authority of India (hereinafter, referred to as, the Authority) through the Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 (hereinafter, referred to as TCPR, 2012), the service providers can offer special tariff vouchers with a period of validity not exceeding 90 days.

4. It is understood that many consumers, who have recently begun using wireless Internet (on their mobile handsets), consume much less data (Internet) services; therefore, a significant portion of the volume of data offered in the data-packs subscribed by them remains unutilized by the time expiry date of data-pack arrives. The unutilized data in the data-pack is forfeited upon expiry of the period of validity. As a result, the effective price per Megabyte of data to such consumers turns out to be much higher. Hence the recent consumer complaints regarding non-affordability of data-packs.

[1] As per a World Bank report, a 10% increase in broadband Internet penetration increases the per capita Gross Dommestic Product (GDP) by 1.38% in the developing countries.

[2] About 94% subscribers who use Internet consume it on their mobile handsets (i.e. wirelessly).

[3] The wireless data usage grew from 285431 Terabytes (TB) in Quarter ending March, 2015 to 451185 TB in quarter-ending March, 2016.

[4] The subscriber base which used wireless Internet, has grown from 27.04 crore as on 31.03.2015 to 31.35 crore as on 31.03.2016.

5. Requests have been received in TRAI seeking longer validity for data-packs (i.e. Special Tariff Vouchers with only data benefits) apparently to address the concern of marginal consumers of wireless Internet.

6. The Authority has examined the various aspects of the suggestion to have longer validity in respect of Special Tariff Vouchers providing only data. The question arises as to the maximum validity period that could be allowed for STVs that provide exclusive data. The set of new prepaid consumers on any service provider's network comprises of the following categories:

(i) First-time mobile consumers; and

(ii) Consumers who have migrated from some other service provider's network.

7. Intuitively, a significant portion of both of the afore-mentioned categories of consumers are relatively more price sensitive than an average pre-paid consumer. The service providers devise strategies to serve such consumers through cheaper tariffs to ensure long-term loyalty. Nevertheless, such consumers keep looking for more attractive offers in the market. As a result, the churn-rate for such consumers is much higher than the churn-rate of average prepaid consumers and apparently the average lifetime of a new prepaid mobile connection is in the range of six months to a year.

8. Keeping in view the above, it appears reasonable to keep the maximum period of validity for the "data only" STVs, which are intended to be offered to attract marginal consumers, first-time data users and price-sensitive consumers, as one year (365 days).

9. It is expected that allowing "data only" STVs to have validity up to 365 days, exclusively targeted to data usage, would provide more flexibility to the service providers to offer innovative data products. The consumers, who use less of data services than average and those, who are presently not using any data services are likely to be the primary target consumers of such longer validity STVs. If the service providers make available attractive products of this kind, many first-time data users would be induced to try consumption of data services as they may not be required to activate voucher frequently because of longer validity. This is likely to boost Internet penetration in the country and, in turn, would reap socio-economic benefits to the country.

10. The Authority proposes to allow Access Service Providers to allow an increase in validity up to 365 days (presently 90 days) for offering a voucher exclusively for data within the category of existing Special Tariff Voucher allowed through the TCPR, 2012. Thus an STV with "data only" benefits would be allowed to be offered with maximum one year validity instead of maximum 90 days presently. It is reiterated that such STVs providing "data only" benefits must satisfy all conditions of a STV as specified in TCPR, 2012 including that these shall not be offered in denominations of Rupees 10 or multiples thereof.

11. The draft regulation alongwith the Explanatory Memorandum was placed on TRAI website inviting comments of stakeholders. The stakeholders have overwhelmingly welcomed the proposal to allow longer validity for 'data only' STVs. The suggestions of one Telecom Service Provider that the operators should be allowed to offer the usage of certain apps/websites free to the users, so that such users can be on boarded as internet users was not found consistent with the TRAI regulations on differential pricing of data services. The enhancement in validity of 'data only' STVs up to 365 days has been allowed after due consideration of all related issues including the suggestions received from the stakeholders during the consultation process.

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

GORAKH NATH YADAV
Digitally signed by GORAKH NATH YADAV
Date: 2016.08.23 09:04:34 +05'30'