



भारत का राजपत्र The Gazette of India

सी.जी.-डी.एल.-अ.-28092026-276548
CG-DL-E-28092026-276548

असाधारण
EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4
PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 561]

नई दिल्ली, शुक्रवार, सितम्बर 18, 2026/भाद्र 27, 1948

No. 561]

NEW DELHI, FRIDAY, SEPTEMBER 18, 2026/BHADRA 27, 1948

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 18 सितम्बर, 2026

दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान

(तृतीय संशोधन) विनियम, 2026

(2026 का 05)

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

1. संक्षिप्त नाम, विस्तार और प्रारंभ:-

- (1) इन विनियमों को संक्षिप्त नाम दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान (तृतीय संशोधन) विनियम, 2026 (2026 का 05) कहा जायेगा।
- (2) ये विनियम संपूर्ण भारत में लागू होंगे।

(3) ये विनियम राजपत्र में उनके प्रकाशन की तारीख से तीस दिनों के पश्चात् प्रवृत्त होंगे, सिवाय—

(क) विनियम 4, विनियम 6, विनियम 8(क) और विनियम 18 के, जो राजपत्र में उनके प्रकाशन की तारीख से साठ दिनों के पश्चात् प्रवृत्त होंगे; और

(ख) अनुबंध में सूचीबद्ध संशोधनों के, जो राजपत्र में उनके प्रकाशन की तारीख से नब्बे दिनों के पश्चात् प्रवृत्त होंगे, क्रमशः।

2. दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (2018 का 6) में (जिन्हें इसमें इसके पश्चात् “मूल विनियम” कहा गया है), विनियम 2 में,—

(क) खंड (e) के पश्चात्, निम्नलिखित खंड अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-

(ea) ‘एप्लीकेशन-टू-पर्सन कॉल या A2P कॉल’ से ऐसी वॉयस कॉल अभिप्रेत है, जो किसी एप्लीकेशन, सॉफ्टवेयर प्रणाली या स्वचालित प्लेटफॉर्म द्वारा प्रत्यक्ष मानव डायलिंग के बिना आरंभ की जाती है और किसी व्यक्तिगत दूरसंचार उपभोक्ता को पहुँचाई जाती है, जिसमें ऑटोडायलिंग, रोबो-कॉल और/या पूर्व-रिकॉर्डेड/कृत्रिम वॉयस प्रौद्योगिकियों का उपयोग शामिल है;”;

(ख) खंड (k) के स्थान पर निम्नलिखित खंड और उससे संबंधित स्पष्टीकरण प्रतिस्थापित किए जाएंगे, अर्थात्:-

“(k) ‘सहमति’ से अभिप्रेत है, किसी विशिष्ट प्रयोजन, उत्पाद या सेवा से संबंधित वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त करने के लिए ग्राहक द्वारा सेंडर को दी गई कोई स्वैच्छिक अनुमति, चाहे वह स्पष्ट हो या अनुमानित।

स्पष्टीकरण 1.— इन विनियमों के प्रयोजनों के लिए, ‘सहमति’ पद केवल ग्राहक द्वारा सेंडर को वाणिज्यिक संप्रेषणों के लिए सेंडर और ग्राहक के बीच संचार चैनल की स्थापना हेतु दी गई स्वैच्छिक अनुमति तक सीमित है, जैसा कि उनके बीच सहमति हुई हो।

स्पष्टीकरण 2.— इन विनियमों के प्रयोजनों के लिए, ‘सहमति का प्रतिसंहरण’ पद केवल ग्राहक द्वारा स्पष्टीकरण 1 में निर्दिष्ट स्वैच्छिक अनुमति के प्रत्याहार तक सीमित है।

स्पष्टीकरण 3.— इन विनियमों में अंतर्विष्ट कोई बात सेंडर को डिजिटल व्यक्तिगत डाटा संरक्षण अधिनियम, 2023 के अधीन उसके दायित्वों या दायित्वता से मुक्त नहीं करेगी;”;

(ग) खंड (y) के स्थान पर, निम्नलिखित खंड प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-

“स्पष्ट सहमति” से अभिप्रेत है ऐसी सहमति जो या तो प्राप्तकर्ता से सीधे सुदृढ़ और सत्यापनीय रीति में सत्यापित की गई हो तथा सहमति रजिस्ट्रार द्वारा अभिलिखित की गई हो; अथवा, सेंडर द्वारा सहमति रजिस्ट्रीकरण प्रकाश्यों ढांचे के पूर्व या बाहर किसी सत्यापनीय साधन के माध्यम से अभिप्रास की गई हो, और तत्पश्चात् प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर विनिर्दिष्ट प्रक्रिया के अनुसार सहमति रजिस्टर में पंजीकृत की गई हो;”;

(घ) खंड (ah) में, प्रथम परंतुक, “परंतु ऐसी सहमति सेंडर और प्राप्तकर्ता के बीच करार की अवधि/निर्वहन से आगे विस्तारित नहीं होगी:” को हटा दिया जाएगा;

(ङ) खंड (ai) में, “भारतीय तार अधिनियम, 1885 (1885 का 13) की धारा 3 के खंड (3)” शब्दों के स्थान पर, “दूरसंचार अधिनियम, 2023 (2023 का 44) की धारा 2 के खंड (g)” शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे;

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

“(ba) “विनियामक सैंडबॉक्स” से अभिप्रेत है एक जीवंत परीक्षण परिवेश, जिसमें नए उत्पाद, सेवाएं, प्रक्रियाएं, विनियामक प्रौद्योगिकी समाधान और कारोबार मॉडल ग्राहकों के सीमित समुच्चय के लिए, विनिर्दिष्ट कालावधि हेतु, विद्यमान विनियामक उपबंधों में कतिपय छूटों के साथ परिनियोजित किए जा सकें, ताकि दूरसंचार में नवाचार और प्रौद्योगिकीय विकास को प्रोत्साहित और सुकर बनाया जा सके; कार्य संहिता (संहिताओं) का विकास और परिष्करण किया जा सके; तथा विनियामक हस्तक्षेपों और संशोधनों के लिए निविष्टियां उपलब्ध कराई जा सकें;”;

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

“(bb) “संबंध” से अभिप्रेत है कोई पूर्व या विद्यमान संबंध —

- (i) कारोबार या वाणिज्यिक कारणों से, किसी व्यक्ति या निकाय और किसी सब्सक्राइबर के बीच प्रतिफल के विनियम के साथ या उसके बिना;
- (ii) माल या उत्पादों या सेवाओं संबंधी किसी पूछताछ के आधार पर, जो संचार की प्राप्ति की तारीख से ठीक पूर्ववर्ती सात दिनों के भीतर प्राप्तकर्ता द्वारा सेंडर को प्रस्तुत की गई हो, और जिस संबंध को पूर्व में किसी भी पक्ष द्वारा समाप्त नहीं किया गया हो :
परंतु यह कि ऐसी जांच लेखबद्ध रूप में या डिजिटल साधनों के माध्यम से की जाएगी, और सेंडर द्वारा सत्यापनीय रूप में अनुरक्षित की जाएगी;
- (iii) उत्पादों या सेवाओं संबंधी आवेदन के आधार पर, जो संप्रेषण की प्राप्ति की तारीख से ठीक पूर्ववर्ती तीन मास के भीतर प्राप्तकर्ता द्वारा सेंडर को किया गया हो या प्रस्तुत किया गया हो, और जिस संबंध को पूर्व में किसी भी पक्ष द्वारा समाप्त नहीं किया गया हो;”;

(ज) खंड (bh) के स्थान पर, निम्नलिखित खंड प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात् :-

“(bh) “सर्विस संदेश या सर्विस कॉल” से अभिप्रेत है सेंडर द्वारा भेजा गया संदेश या की गई वॉइस कॉल:-

- (i) अपने उपभोक्ता को ऐसे उपभोक्ता द्वारा अधिप्राप्त उत्पाद या सेवा, उसकी वारंटी या सेवा, उत्पाद वापसी (रिकॉल), सॉफ्टवेयर उन्नयन अलर्ट, उपभोक्ता द्वारा प्रयुक्त या क्रय किए गए उत्पाद की संरक्षा या सुरक्षा, आवधिक शेष राशि अलर्ट, माल या सेवाओं के परिदान संबंधी जानकारी, प्रमाणीकरण के लिए ओटीपी, जैसे ऐप लॉगिन, पासवर्ड रीसेट, दो-कारक प्रमाणीकरण आदि, उपलब्ध कराने के लिए, और ऐसे संदेश या वॉइस कॉल प्रचार संबंधी प्रकृति के नहीं हैं तथा उनके लिए स्पष्ट सहमति अपेक्षित नहीं है, अथवा
- (ii) किसी प्राप्तकर्ता को, सेंडर द्वारा प्रस्तावित उत्पाद या सेवाओं के प्राप्तकर्ता द्वारा चल रहे क्रय या उपयोग को अंतर्वर्तित वाणिज्यिक लेन-देन की सुकर बनाने हेतु, प्राप्तकर्ता से स्पष्ट सहमति अधिप्राप्त करने के पश्चात्, और ऐसे संदेश या वॉइस कॉल प्रचार संबंधी प्रकृति के नहीं हैं:
परंतु यह कि ऐसी स्पष्ट सहमति सात दिन की कालावधि के लिए या जब तक उपभोक्ता द्वारा प्रतिसंहत न की जाए, इनमें से जो भी पूर्वतर हो, विधिमान्य होगी, और उसे उपभोक्ता के अनुरोध पर एक बार में अतिरिक्त सात दिन की कालावधि के लिए नवीकृत किया जा सकेगा।
परंतु यह कि प्राधिकरण समय-समय पर ऐसी स्पष्ट सहमति की विधिमान्यता कालावधि निर्दिष्ट कर सकेगा।
परंतु यह भी उपबंधित है कि सेवा संबंधी जानकारी अंतर्विष्ट करने वाले ट्रांजेक्शनल संदेश या ट्रांजेक्शनल वॉइस कॉल को सर्विस संदेश या सर्विस वॉइस कॉल के रूप में माना जाएगा;”;

- (झ) खंड (bn) में, “एक्सेस प्रदाता द्वारा प्रदत्त एक दूरसंचार सेवा” शब्दों के स्थान पर, “दूरसंचार के लिए कोई सेवा” शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे;
- (ञ) खंड (bma) के पश्चात् निम्नलिखित खंड अंतःस्थापित किए जाएंगे, अर्थात्:
- (bma) : “स्पैम” से अभिप्रेत है इस विनियम के खंड (खब) में यथापरिभाषित ‘अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण’।
- (bmb) : “स्पैमर” से अभिप्रेत है अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने में लगा कोई सेंडर या टेलीमार्केटर।
- (ट) खंड (bo) में, “तार” शब्द के स्थान पर, “दूरसंचार अधिनियम, 2023 (2023 का 44) के अधीन यथापरिभाषित दूरसंचार उपकरण और/या दूरसंचार पहचानक” शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे;
- (ठ) खंड (bt) में, “नॉन-वैंक-एंटिटीज जैसे ई-कॉमर्स” शब्दों के बाद आने वाले “ऐप्स लॉगिन” शब्दों को हटा दिया जाएगा।
3. मूल विनियमों के विनियम 3 में, उप-विनियम (1) में, निम्नलिखित परंतुक अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-
- “परंतु यह कि प्राधिकरण इस प्रयोजन के लिए सेंडरों का वर्गीकरण कर सकेगा और सेंडरों के विभिन्न वर्गों के लिए भिन्न-भिन्न मानदंड विनिर्दिष्ट कर सकेगा।”

4. मूल विनियमों के विनियम 4 के स्थान पर, निम्नलिखित विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-

“4. ए2पी कॉलों के उपयोग संबंधी सूचना. —

प्रत्येक सेंडर, आरंभन एक्सेस प्रदाता को, ए2पी (एप्लिकेशन-टू-पर्सन) कॉलों के उपयोग के बारे में, तथा साथ ही ए2पी कॉल करने के लिए उपयोग की जाने वाली सीएलआई रेंज जैसे ब्यौरे, या प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर यथाविनिर्दिष्ट कोई अन्य ब्यौरों की अग्रिम रूप से घोषणा करेगा, और ऐसी घोषणा ओएपी द्वारा डीएलटी प्लेटफॉर्म पर, ऐसे सेंडर को आबंटित लेवलों/सीरीज/नंबरिंग संसाधनों के साथ, अभिलिखित की जाएगी।

परंतु यह कि ओएपी को पूर्व घोषणा के बिना सेंडर द्वारा की गई कोई ऐसी कॉल अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) मानी जाएगी, और ओएपी ऐसे सेंडर के विरुद्ध इन विनियमों के उपबंधों के अनुसार कार्रवाई करेगा।”

5. मूल विनियमों के विनियम 11 में, उप-विनियम (4) में, “यूसेज कैप के अधीन रखे जाएं या उसके दूरसंचार संसाधन” शब्दों को, “उसके लिए उपयोग किए गए या आबंटित दूरसंचार संसाधनों को विफल होने की स्थिति में” शब्दों के पश्चात् आने वाले स्थान पर, हटा दिया जाएगा।
6. मूल विनियमों के विनियम 13 में, निम्नलिखित परंतुक अंतःस्थापित जाएगा, अर्थात्:-
- “परंतु किसी वर्चुअल नेटवर्क ऑपरेटर (वीएनओ) के मामले में, संबंधित नेटवर्क सेवा प्रचालक (एनएसओ), डिस्ट्रिब्यूटेड लेजर (डीएलटी) प्लेटफॉर्म और किसी अन्य प्रणाली के साथ रीयल-टाइम फंक्शनैलिटी वाला आवश्यक डिजिटल इंटरफेस प्रदान करेगा, ताकि वीएनओ इन विनियमों के अधीन अपने दायित्वों का निर्वहन कर सके।
- परंतु यह और कि प्राधिकरण, नेटवर्क सेवा प्रचालकों द्वारा वीएनओ को ऐसा डिजिटल इंटरफेस उपलब्ध कराने की क्रियाविधि समय-समय पर निर्दिष्ट कर सकेगा।”
7. मूल विनियमों के विनियम 21 के पश्चात्, निम्नलिखित विनियम अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-

“21A. (1) प्रत्येक समापन एक्सेस प्रदाता (टीएपी), अपने एआई/एमएल-आधारित यूसीसी_डिटेक्ट सिस्टम के माध्यम से, सेंडर के कॉलिंग लाइन पहचान (सीएलआई) की, जिसकी यूसीसी भेजने में लिप्त होने की उच्च संभावना हो, व्यावहारिक पैरामीटरों के आधार पर “संदिग्ध उच्च संभाव्यता यूसीसी सीएलआई” के रूप में पहचान करेगा और फ्लैग (चिह्नित) करेगा, और ऐसी पहचान पर तुरंत

और किसी भी दशा में ऐसी फ्लैगिंग के दो घंटे के भीतर, ऐसे सीएलआई संबंधित आरंभन एक्सेस प्रदाताओं (ओएपी) के साथ डिस्ट्रिब्यूटेड लेजर (डीएलटी) प्लेटफॉर्म के माध्यम से साझा करेगा:

परंतु प्राधिकरण, सेंडर के कॉलिंग लाइन पहचान (सीएलआई) को “संदिग्ध उच्च संभाव्यता यूसीसी सीएलआई” के रूप में पहचानने के लिए पैरामीटर समय-समय पर विनिर्दिष्ट कर सकेगा।

परंतु यह और कि तकनीकी विचारों के आधार पर, प्राधिकरण सूचना साझा करने के लिए कोई अन्य क्रियाविधि समय-समय पर विनिर्दिष्ट कर सकेगा।

परंतु यह भी कि 140xx श्रृंखला, 1600xx श्रृंखला, 1601xx श्रृंखला, या प्राधिकरण द्वारा वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए विशेष रूप से अभिहित और इस परंतुक के प्रयोजनार्थ अधिसूचित किसी अन्य संख्या श्रृंखला से कोई सीएलआई, प्राप्तकर्ताओं के लिए “संदिग्ध यूसीसी/स्पैम” के रूप में फ्लैग नहीं की जाएगी।

परंतु यह भी कि एक्सेस प्रदाता उन सेंडरों को, जिनके सीएलआई “संदिग्ध यूसीसी/स्पैम” के रूप में फ्लैग किए गए हों, ऐसी फ्लैगिंग के विरुद्ध औचित्य सहित अपना पक्ष प्रस्तुत करने की एक क्रियाविधि उपलब्ध कराएगा, और यदि औचित्य उचित पाया जाए, तो सीएलआई को अनफ्लैग करेगा।

परंतु यह भी कि प्राधिकरण एक्सेस प्रदाताओं द्वारा सीएलआई को अनफ्लैग करने की क्रियाविधि समय-समय पर विनिर्दिष्ट कर सकेगा।

(2) समापन एक्सेस प्रदाता (टीएपी) से “संदिग्ध उच्च संभाव्यता यूसीसी सीएलआई” की फ्लैगिंग के संबंध में सूचना की प्राप्ति पर, प्रत्येक आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी), ऐसे सीएलआई से संबद्ध सेंडर को एसएमएस या ईमेल या दोनों के माध्यम से तुरंत एक अधिसूचना जारी करेगा, जिसमें यह सूचित किया जाएगा कि संचार व्यवहार के आधार पर, सीएलआई की यूसीसी भेजने के संदिग्ध के रूप में पहचान की गई है।”;

(3) आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी), समापन एक्सेस प्रदाता (टीएपी) से इन सीएलआई की प्राप्ति के एक कार्य दिवस के भीतर, अपने सब्सक्राइबर अभिलेखों का उपयोग करके ऐसे सीएलआई से संबद्ध सेंडर के अद्वितीय केवाईसी आइडेंटिफायरों की पहचान करेगा, और उन्हें डीएलटी प्लेटफॉर्म के माध्यम से अन्य सभी एक्सेस प्रदाताओं के साथ साझा करेगा, जो आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी) से ऐसे अद्वितीय केवाईसी आइडेंटिफायरों की प्राप्ति के एक कार्य दिवस के भीतर, ऐसे सेंडर को उनके द्वारा आबंटित सभी दूरसंचार संसाधनों की पहचान करेंगे;

(4) इस विनियम के उप-विनियम (3) में यथाप्रदत्त, ऐसे सेंडर को आबंटित सभी दूरसंचार संसाधनों की पहचान होने पर, ओएपी सहित सभी एक्सेस प्रदाता, अगले कार्य दिवस के भीतर यह जांच करेंगे कि क्या उसी सेंडर को आबंटित कोई अन्य सीएलआई, विगत दस दिनों के दौरान उनकी संबंधित एआई/एमएल-आधारित स्पैम अलर्ट प्रणालियों द्वारा “संदिग्ध उच्च संभाव्यता यूसीसी सीएलआई” के रूप में पहचान की गई है, और उसी सेंडर से मैप की गई ऐसी सभी पहचान की गई सीएलआई, सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा उसी दिन डीएलटी प्लेटफॉर्म पर अभिलिखित और साझा की जाएंगी।;

(5) नेटवर्क-भर में ऐसे सेंडर से संबद्ध सभी “संदिग्ध उच्च संभाव्यता यूसीसी सीएलआई” के डाटा की प्राप्ति पर, सभी संबंधित ओएपी, ऐसे डाटा की प्राप्ति के एक कार्य दिवस के भीतर यह जांच करेंगे कि क्या विगत दस दिनों की अवधि के भीतर सेंडर की पांच या अधिक सीएलआई को “संदिग्ध उच्च संभाव्यता यूसीसी सीएलआई” के रूप में पहचान की गई है, और यदि यह पाया जाता है कि विगत दस दिनों के भीतर सेंडर की पांच या अधिक सीएलआई की इस प्रकार पहचान की गई है, तो सभी संबंधित ओएपी सेंडर के विरुद्ध निम्नानुसार कार्रवाई करेंगे।:

- (क) ऐसी प्रथम घटना के लिए, ओएपी अगले तीन कार्य दिवसों के भीतर, लाइसेंस शर्तों के अनुसार सेंडर के केवाईसी का पुनःसत्यापन करेगा और;
- (i) जहां केवाईसी पुनःसत्यापन असफल रहता है, वहां ओएपी विद्यमान केवाईसी दिशानिर्देशों के अनुसार आवश्यक कार्रवाई करेगा;
- (ii) जहां केवाईसी पुनःसत्यापन सफल रहता है, वहां भी ऐसी घटना को उल्लंघन की प्रथम घटना माना जाएगा, और कोई भी पश्चात्कर्ती उल्लंघन इन विनियमों के अधीन पुनरावृत्त उल्लंघन माना जाएगा। और;
- (ख) ऐसी दूसरी घटना के लिए, ओएपी अगले पांच कार्य दिवसों के भीतर सेंडर का भौतिक केवाईसी सत्यापन करेगा और यह जांच करेगा कि ओएपी द्वारा आबंटित दूरसंचार संसाधनों का दुरुपयोग सेंडर द्वारा यूसीसी भेजने के लिए नहीं किया जा रहा है - और;
- (i) यदि ओएपी के पास उपलब्ध सेंडर के केवाईसी विवरण, भौतिक सत्यापन पर प्राप्त विवरणों से मेल नहीं खाते हैं, अथवा यदि यह पाया जाता है कि विनियमों के उपबंधों का उल्लंघन करते हुए सेंडर द्वारा यूसीसी भेजने के लिए दूरसंचार संसाधनों का दुरुपयोग किया जा रहा है, तो सेंडर को आबंटित सभी दूरसंचार संसाधनों, जिनमें पीआरआई/एसआईपी ट्रंक, सिम आदि सम्मिलित हैं, की बहिर्गामी सेवाएं सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा पंद्रह दिनों की अवधि के लिए अवरुद्ध कर दी जाएंगी, भले ही उन दूरसंचार संसाधनों का उपयोग ऐसे संप्रेषण करने में वास्तव में किया गया हो अथवा नहीं;
- (ii) जहां ओएपी के पास उपलब्ध सेंडर के केवाईसी विवरण, भौतिक सत्यापन पर प्राप्त विवरणों से मेल खाते हैं, वहां भी ऐसी घटना को उल्लंघन की दूसरी घटना माना जाएगा, और कोई भी पश्चात्कर्ती उल्लंघन इन विनियमों के अधीन पुनरावृत्त उल्लंघन माना जाएगा।
- (ग) ऐसी किसी भी परवर्ती घटना के लिए, ओएपी अगले पांच कार्य दिवसों के भीतर, यह जांच करेगा कि उसके द्वारा आबंटित दूरसंचार संसाधनों का दुरुपयोग सेंडर द्वारा यूसीसी भेजने के लिए नहीं किया जा रहा है और यदि यह पाया जाता है कि विनियमों के उपबंधों का उल्लंघन करते हुए सेंडर द्वारा यूसीसी भेजने के लिए दूरसंचार संसाधनों का दुरुपयोग किया जा रहा है, तो ओएपी, विनियमों के विनियम 25 के उप-विनियम (6) के खंड (ख) के अधीन यथा उपबंधित, सेंडर के विरुद्ध कार्रवाई करेगा।

8. मूल विनियमों के विनियम 22 में, उप-विनियम (1) में,--

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

“(क) हेडर या कंटेंट टेम्पलेट के दुरुपयोग की दशा में:-

(i) दुरुपयोग का पता चलने पर तत्काल, ओएपी के रूप में कार्य करते हुए, किंतु ऐसे दुरुपयोग का पता चलने के छह घंटे के भीतर, यथास्थिति, ऐसे दुरुपयोग किए गए हेडर या कंटेंट टेम्पलेट को सभी एक्सेस प्रदाताओं पर निलंबित करेगा; हेडर या कंटेंट टेम्पलेट के ऐसे निलंबन के बारे में रजिस्ट्रार एक्सेस प्रदाता को सूचित करेगा, और ओएपी, दुरुपयोग की ऐसी रिपोर्ट प्राप्त होने के अड़तालीस घंटे के भीतर, उस सेंडर को एक नोटिस जारी करेगा, जिसके नाम पर ऐसा हेडर या कंटेंट टेम्पलेट पंजीकृत है; और ऐसा निलंबन तब तक प्रवृत्त रहेगा जब तक कि सेंडर द्वारा उप-खंड (ii) के अधीन विनिर्दिष्ट शर्तों का पूर्णतः अनुपालन नहीं कर लिया जाता।

(ii) सेंडर से निम्नलिखित सभी उपचारात्मक कार्रवाइयां करने की सुनिश्चित करेगा:

(क) आरंभन एक्सेस प्रदाता से नोटिस की प्राप्ति के तीन कार्य दिवसों के भीतर, वाणिज्यिक संप्रेषण के प्रस्तुतीकरण या परिदान के लिए प्रयुक्त सभी अभिगम क्रेडेंशियल, जिनमें पासवर्ड, एपीआई कुंजी और प्रणाली अनुमतियां सम्मिलित हैं, जो एक्सेस प्रदाताओं और टेलीमार्केटरों द्वारा सेंडर को आबंटित किए गए हों, रीसेट करना;

(ख) आरंभन एक्सेस प्रदाता से नोटिस की प्राप्ति के तीन कार्य दिवसों के भीतर, लागू विधियों के अधीन समुचित विधि प्रवर्तन अभिकरण के पास औपचारिक शिकायत फाइल करना, जिसमें यह अभिज्ञात किया जाए कि क्या दुरुपयोग निम्नलिखित के कारण उत्पन्न हुआ:-

I. लॉगिन क्रेडेंशियलों की सुरक्षा-भंग,

II. प्रणालियों तक अनधिकृत अभिगम,

III. संबद्ध टेलीमार्केटर, एग्रीगेटर, या परिदान निकाय द्वारा दुरुपयोग, अथवा

IV. कोई अन्य अभिज्ञेय कारण, जो सेंडर द्वारा विनिर्दिष्ट किया जाएगा;

और ऐसी शिकायत फाइल करने के दो कार्य दिवसों के भीतर, फाइल की गई शिकायत की एक प्रति आरंभन एक्सेस प्रदाता के साथ साझा करना।

परंतु यह कि, यदि सेंडर द्वारा यह पाया जाए या आरंभन एक्सेस प्रदाता द्वारा यह अवधारित किया जाए कि किसी टेलीमार्केटर ने हेडर या कंटेंट टेम्पलेट का दुरुपयोग किया है अथवा टेलीमार्केटर ऐसे दुरुपयोग में सहअपराधी है, तो सेंडर संबंधित विधियों के अधीन विधि प्रवर्तन अभिकरणों के पास ऐसे टेलीमार्केटर के विरुद्ध शिकायत फाइल करेगा, और, विधि प्रवर्तन अभिकरणों द्वारा ऐसे टेलीमार्केटर के विरुद्ध की जा सकने वाली किसी कार्रवाई पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, आरंभन एक्सेस प्रदाता ऐसे टेलीमार्केटर की सभी बहिर्गामी सेवाओं को तुरंत वर्जित करेगा, और ऐसे निष्कर्ष के चौबीस घंटे के भीतर टेलीमार्केटर को नोटिस जारी करेगा, कि वह तीन कार्य दिवसों के भीतर औचित्य सहित नोटिस का उत्तर दे। टेलीमार्केटर से उत्तर की प्राप्ति पर या तीन कार्य दिवसों की नोटिस अवधि की समाप्ति पर, इनमें से जो भी पूर्वतर हो, यदि आरंभन एक्सेस प्रदाता अंततः यह निष्कर्ष निकालता है कि दुरुपयोग टेलीमार्केटर द्वारा किया गया है अथवा टेलीमार्केटर सहअपराधी है, तो ऐसे टेलीमार्केटर के सभी दूरसंचार संसाधन एक वर्ष की अवधि के लिए सभी एक्सेस प्रदाताओं में विच्छेदित कर दिए जाएंगे तथा इस अवधि के दौरान टेलीमार्केटर को ब्लैकलिस्ट कर दिया जाएगा।

परंतु आगे यह भी कि, यदि यह निश्चायक रूप से अवधारित हो जाए कि सेंडर दोषी नहीं है, तो इस उप-विनियम के खंड (a) के उप-खंड (i) के अनुपालन में निलंबित ऐसे सभी हेडरों, कंटेंट टेम्पलेटों और अन्य संसाधनों को ऐसे अवधारण के दो कार्य दिवसों के भीतर पुनर्स्थापित किया जाएगा।

(ग) जहां सेंडर द्वारा यह पाया जाए या आरंभन एक्सेस प्रदाता द्वारा यह अवधारित किया जाए कि दुरुपयोग क्रेडेंशियल के रिसाव, क्लोनिंग या उनसे छेड़छाड़ के कारण हुआ, वहां रजिस्ट्रार एक्सेस प्रदाता, अगले पाँच कार्य दिवसों के भीतर, लीक हुए क्रेडेंशियल के किसी और दुरुपयोग को रोकने के लिए, ऐसे सेंडर के सभी हेडर और कंटेंट टेम्पलेट, जिनकी दुरुपयोग के रूप में रिपोर्ट की गई है सहित, अनिवार्य रूप से डी-रजिस्टर करेगा, और चौबीस घंटे के भीतर सेंडर को उन्हें पुनः पंजीकृत कराने की सूचना देगा और ऐसे पुनः रजिस्ट्रीकरण के दौरान रजिस्ट्रार एक्सेस प्रदाता नए हेडर और कंटेंट टेम्पलेट आईडी जारी करेंगे।

परंतु यह कि, जहां रजिस्ट्रार एक्सेस प्रदाता इस बात से संतुष्ट हो कि तत्काल सामूहिक डी-रजिस्ट्रीकरण आवश्यक वाणिज्यिक संप्रेषणों में सारभूत रूप से विघ्न डाल सकता है या उपभोक्ताओं को महत्वपूर्ण असुविधा कारित कर सकता है, वह ऐसी डी-रजिस्ट्रीकरण को चरणबद्ध रीति में कर सकेगा, इस शर्त के अधीन कि संपूर्ण डी-रजिस्ट्रीकरण प्रक्रिया आगे पांच कार्य दिवसों के भीतर या प्राधिकरण द्वारा अनुमत विस्तारित कालावधि के भीतर पूरी हो जाए;

(घ). आरंभन एक्सेस प्रदाता से नोटिस की प्राप्ति के दस कार्य दिवसों के भीतर, अपने सभी पंजीकृत हेडरों, कंटेंट टेम्पलेटों सहमति टेम्पलेटों की व्यापक समीक्षा करना; और आरंभन एक्सेस प्रदाता को यह सूचित करना कि क्या दुरुपयोग क्रेडेंशियल रिसाव, आईटी प्रणालियों से छेड़छाड़ या किसी अन्य कारण से था, जो सेंडर द्वारा विनिर्दिष्ट किया जाएगा।

(iii) यह सुनिश्चित करना कि, जहां सेंडर विहित समयसीमा के भीतर इस उप-विनियम के खंड (a) के उप-खंड (ii) के अधीन बाध्यताओं का पूर्णतः अनुपालन करने में असफल रहता है, अथवा अपूर्ण या मिथ्या सूचना देता है, वहां ऐसे सेंडर से सभी वाणिज्यिक संप्रेषण यातायात सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा तब तक निलंबित रखा जाएगा जब तक आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी) की संतुष्टि के अनुसार अनुपालन प्राप्त न हो जाए:

परंतु यह कि प्राधिकरण, समय-समय पर, वाणिज्यिक संप्रेषणों की सुरक्षा की संरक्षा के लिए कोई अन्य प्रक्रियाएं, रक्षोपाय, समयसीमाएं और शर्तें विहित कर सकेगा।

स्पष्टीकरण: इस विनियम के प्रयोजन के लिए "दुरुपयोग" से अभिप्रेत है किसी हेडर या कंटेंट टेम्पलेट का, उस सेंडर से भिन्न किसी व्यक्ति या निकाय द्वारा अनधिकृत उपयोग, जिसके नाम पर ऐसा हेडर या कंटेंट टेम्पलेट पंजीकृत है, अथवा क्रेडेंशियलों या प्रणालियों की सुरक्षा-भंग, चोरी, रिसाव, क्लोनिंग, उन तक अनधिकृत अभिगम, या प्रतिकृति, इत्यादि, के परिणामस्वरूप किसी व्यक्ति या निकाय द्वारा किया गया कोई उपयोग;

(ख) उप-विनियम (1) के खंड (क) में, निम्नलिखित परंतुक अंतः स्थापित जाएगा, अर्थात्:-

परंतु यह कि प्राधिकरण, सेंडर या टेलीमार्केटर द्वारा अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए दूरसंचार संसाधनों के दुरुपयोग को रोकने के प्रयोजनार्थ, एक्सेस प्रदाता तथा सेंडर या टेलीमार्केटर के बीच करार की आवश्यक शर्तें निर्दिष्ट कर सकेगा, और ऐसी शर्तें अनिवार्य रूप से उस करार का भाग बनाई जाएंगी

9. मूल विनियमों के विनियम 23 में,--

(क) उप-विनियम (1) में, खंड (ख) के बाद, निम्नलिखित खंड अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-

“(ग) (i) दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 (2012 का 1) में किए गए प्रावधान के अनुसार, शिकायत के समाधान के संबंध में सूचना प्राप्त होने की तिथि से पंद्रह दिनों की अवधि के भीतर अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील प्रस्तुत करना, अथवा यदि शिकायत दर्ज कराने की तिथि से पंद्रह दिनों की अवधि के भीतर शिकायतकर्ता को शिकायत के निवारण की कोई सूचना प्राप्त नहीं होती है, तो ऐसी अवधि समाप्त होने की तिथि से पंद्रह दिनों के भीतर अपील प्रस्तुत करना।

- (ii) शिकायतकर्ता, दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 के अंतर्गत अपील प्रस्तुत करने के लिए उपलब्ध कराए गए माध्यमों के अतिरिक्त, दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक अधिमान विनियम, 2018 के अंतर्गत यूसीसी शिकायत या रिपोर्ट दर्ज कराने के लिए निर्दिष्ट किसी भी माध्यम से ऐसी अपील प्रस्तुत कर सकेगा।
- (iii) अपीलीय प्राधिकरण ऐसी अपील का निपटारा करेगा और उसका उत्तर दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 (2012 का 1) में निर्धारित तरीके से और निर्धारित अवधि के भीतर देगा।
- (iv) एक्सेस प्रदाता, टीएपी द्वारा प्राप्त अपील को एक कार्यदिवस के भीतर ओएपी के संबंधित अपीलीय प्राधिकरण तक संप्रेषित करने के लिए आवश्यक तंत्र स्थापित करेंगे, जिसमें ई-मेल, मोबाइल एप्लिकेशन, वेबसाइट/पोर्टल, शिकायत केंद्र, डाक अथवा व्यक्तिगत रूप से टीएपी द्वारा प्राप्त अपीलें भी शामिल होंगी।”

(ख) उप-विनियम (5) के परंतुक (क) में, जहां कहीं भी “मोबाइल नंबर” शब्द आते हैं, उनके स्थान पर “टेलीफोन नंबर” शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे।

10. मूल विनियमों के विनियम 24 में,—

(क) उप-विनियम (2) में, “उल्लंघन संबंधी शिकायत या रिपोर्ट” शब्दों के स्थान पर “शिकायत, जिसमें अपील, यदि कोई हो, सम्मिलित है या उल्लंघन संबंधी रिपोर्ट” शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे।

(ख) उप-विनियम (3) में, निम्नलिखित उप-विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:—

“(3) शिकायतकर्ता-वार दो वर्ष का इतिहास अभिलिखित करना, जिसमें शिकायतकर्ताओं द्वारा रिपोर्ट की गई सभी शिकायतों, जिनमें अपील, यदि कोई हो, और अभिकथित उल्लंघन सम्मिलित हैं, का ब्यौरा, तारीख और समय सहित, तथा शिकायतों के समाधान की प्रास्थिति, जिसमें एक्सेस प्रदाताओं द्वारा शिकायतों के समाधान हेतु प्रयुक्त सहायक दस्तावेज सम्मिलित हैं, सम्मिलित हो;”

(ग) उप-विनियम (4) में, निम्नलिखित उप-विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:—

“(4) उन सेंडरों का दो वर्ष का इतिहास अभिलिखित करना, जिनके विरुद्ध शिकायत, जिसमें अपील, यदि कोई हो, सम्मिलित है, की गई हो या रिपोर्ट की गई हो, तथा सभी शिकायतों, जिनमें अपील, यदि कोई हो, सम्मिलित है, का ब्यौरा, तारीखों और समयों सहित, तथा शिकायतों के समाधान की प्रास्थिति;”

11. मूल विनियमों के विनियम 25 के स्थान पर निम्नलिखित विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:—

“25. शिकायत तंत्र — प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, उपभोक्ताओं द्वारा की गई शिकायतों का समाधान करने, शिकायत आंकड़ों का, सभी एक्सेस प्रदाताओं में एआई/एमएल आधारित यूसीसी संसूचन प्रणालियों द्वारा उच्च प्रायिकता सहित यूसीसी भेजने के संदेह में पाए गए सेंडरों के आंकड़ों से, मिलान करने, तथा नीचे यथाउपबंधित सेंडरों के विरुद्ध उपचारात्मक कार्रवाई करने हेतु प्रणालियां, प्रकार्य और प्रक्रियाएं स्थापित करेगा:—

- (1) समापन एक्सेस प्रदाता शिकायत और रिपोर्ट को डीएलटी-शिकायत पर अप्रतिसंहरणीय तथा अपरिवर्तनीय रीति से अभिलिखित करेगा और उप-विनियम (2) में यथाविहित रूप में ऐसा करना संभव न होने की दशा को छोड़कर, शिकायत का ब्यौरा वास्तविक समय में संबंधित आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी) को अधिसूचित करेगा;

(2) ऐसे दृष्टांतों में जहां दर्ज शिकायत में सेंडर का पूर्ण टेलीफोन नंबर या हेडर उपलब्ध न हो, समापन एक्सेस प्रदाता (टीएपी) उपभोक्ता को कारण सहित उसकी शिकायत बंद किए जाने की संसूचना देगा तथा शिकायत दर्ज करने की सही रीति के बारे में उपभोक्ता को शिक्षित करेगा:

(3) समापन एक्सेस प्रदाता यह भी सत्यापित करेगा कि शिकायत प्राप्ति की तारीख वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त होने के सात दिन के भीतर है या नहीं, और यदि शिकायत उपभोक्ता द्वारा सात दिन के पश्चात् रिपोर्ट की गई हो, तो वह शिकायत निपटान संबंधी कार्य संहिताओं के अनुसार कारणों सहित उपभोक्ता को उसकी शिकायत बंद किए जाने की संसूचना देगा तथा डीएलटी-शिकायत पर शिकायत की प्रास्थिति को शिकायत के बजाय रिपोर्ट के रूप में परिवर्तित करेगा:

परंतु यह कि उपभोक्ताओं द्वारा रिपोर्ट की गई प्रत्येक शिकायत, जिनमें उपभोक्ताओं द्वारा अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण की प्राप्ति के सात दिन के पश्चात् रिपोर्ट की गई शिकायतें भी सम्मिलित हैं, समापन एक्सेस प्रदाता तथा आरंभन एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अभिलिखित की जाएगी;

(4) यदि शिकायत पंजीकृत टेलीमार्केटर या पंजीकृत सेंडर से संबंधित हो, तो आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी)-

(क) शिकायत की प्राप्ति की सूचना सेंडर को तत्काल ऐसे व्योरों सहित देगा जो सेंडर को अन्वेषण तुरंत आरंभ करने में सहायता करें;

(ख) ओएपी, शिकायत प्राप्ति की तारीख से दो कार्य दिवसों के भीतर, यह जाँचने हेतु संचार विवरण अभिलेखों की परीक्षा करेगा कि शिकायतकर्ता तथा उसके द्वारा रिपोर्ट किए गए टेलीफोन नंबर या हेडर, जिससे अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त हुआ था, के बीच शिकायतगत संचार घटित हुआ था या नहीं;

(ग) उप-विनियम (4)(ख) के अधीन शिकायतगत संचारों के न घटित होने की दशा में, कार्य संहिताओं में यथाविनिर्दिष्ट रीति से कारणों सहित शिकायत बंद किए जाने की सूचना शिकायतकर्ता को देने हेतु टीएपी को संसूचित करेगा:

(घ) उप-विनियम (4)(ख) के अधीन एसएमएस-संबंधी शिकायतगत संचारों के घटित होने की दशा में, शिकायत प्राप्ति की तारीख से तीन कार्य दिवसों के भीतर, यह आगे परीक्षा करेगा कि रिपोर्ट किए गए मामले में अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषणों की सुपुर्दगी से पूर्व सभी विनियामक पूर्व-जांचें की गई थीं या नहीं; और

(i) यदि सभी विनियामक पूर्व-जांचें की गई थीं तथा प्राप्तकर्ता को वाणिज्यिक संप्रेषण की सुपुर्दगी विनियमों और कार्य संहिताओं के उपबंधों के अनुरूप थी, तो कार्य संहिताओं में यथाउपबंधित कारणों सहित शिकायत बंद किए जाने की सूचना शिकायतकर्ता को देने हेतु टीएपी को संसूचित करेगा:

(ii) यदि विनियमों का अननुपालन पाया जाता है, तो इन विनियमों में, कार्य संहिताओं से अनुपूरित, यथाउपबंधित, व्यतिक्रमी इकाई के विरुद्ध ओएपी द्वारा शिकायत प्राप्ति की तारीख से तीन कार्य दिवसों के भीतर कार्रवाई की जाएगी, तथा शिकायत पर की गई कार्रवाई की सूचना शिकायतकर्ता को देने हेतु टीएपी को संसूचित किया जाएगा:

परंतु यह कि गलत श्रेणी में कंटेंट टेम्पलेट के पंजीकरण के कारण उत्पन्न शिकायत की दशा में, कंटेंट टेम्पलेट को ओएपी द्वारा ब्लैकलिस्ट किया जाएगा; और यदि पिछले नब्बे दिनों के दौरान ऐसे सेंडर के पाँच कंटेंट टेम्पलेट गलत श्रेणी के अधीन पंजीकरण हेतु ब्लैकलिस्ट किए जाते हैं, तो ओएपी, सेंडर की सेवाओं को एक

मास के लिए या जब तक सेंडर के सभी कंटेंट टेम्पलेट उचित श्रेणी के अधीन पंजीकरण हेतु पुनः सत्यापित न कर लिए जाएँ, जो भी बाद में हो, तक के लिए निलंबित कर देगा;

(ड) उप-विनियम (4)(ख) के अधीन, प्रमोशनल कॉल हेतु समनुदेशित श्रृंखला से वॉइस कॉल संबंधी शिकायतगत संचार के घटित होने की दशा में, ओएपी, शिकायत प्राप्ति की तारीख से तीन कार्य दिवसों के भीतर, यह परीक्षा करेगा कि रिपोर्ट किए गए मामले में अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषणों की सुपुर्दगी से पूर्व सभी विनियामक पूर्व-जांचें की गई थीं या नहीं; और,

(i) यदि सभी विनियामक पूर्व-जांचें की गई थीं तथा प्राप्तकर्ता को वाणिज्यिक संप्रेषण की सुपुर्दगी विनियमों और कार्य संहिता(ओं) के उपबंधों के अनुरूप थी, तो ओएपी, कार्य संहिता(ओं) में यथाउपबंधित कारणों सहित शिकायत बंद किए जाने की सूचना शिकायतकर्ता को देने हेतु टीएपी को संसूचित करेगा:

(ii) विनियमों के अनुपालन की दशा में, इन विनियमों और कार्य संहिताओं में यथाउपबंधित, व्यतिक्रमी इकाई के विरुद्ध ओएपी द्वारा शिकायत प्राप्ति की तारीख से तीन कार्य दिवसों के भीतर कार्रवाई की जाएगी, तथा शिकायत पर की गई कार्रवाई की सूचना शिकायतकर्ता को देने हेतु टीएपी को संसूचित किया जाएगा:

(iii) ऐसे सेंडरों से अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषणों पर नियंत्रण हेतु विनियमों में, कार्य संहिता(ओं) से अनुपूरित, यथाउपबंधित समुचित उपचारात्मक कार्रवाई करेगा ताकि इन विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित हो;

(च) उप-विनियम (4)(ख) के अधीन, ट्रांजेक्शनल और सर्विस कॉल हेतु समनुदेशित श्रृंखला से आबंटित नंबर संसाधन(सों) का उपयोग करके की गई प्रचार वॉइस कॉल संबंधी शिकायतगत संचारों के घटित होने की दशा में, एक्सेस प्रदाता द्वारा प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर यथानिर्देशित कार्रवाई की जाएगी।

(5) यदि शिकायत अपंजीकृत टेलीमार्केटर से संबंधित हो, आरंभन एक्सेस प्रदाता-

(क) शिकायत की प्राप्ति की सूचना सेंडर को तत्काल देगा;

(ख) आरंभन एक्सेस प्रदाता द्वारा शिकायत प्राप्ति की तारीख से दो कार्य दिवसों के भीतर, संचार ब्यौरा अभिलेखों (सीडीआर) की परीक्षा यह जांचने हेतु करेगा कि शिकायतकर्ता तथा उस रिपोर्ट किए गए टेलीफोन नंबर, जिससे अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त हुआ था, के बीच शिकायतगत संचार घटित हुआ था या नहीं;

(ग) उप-विनियम (5)(ख) के अधीन शिकायत किए गए संप्रेषणों के घटित न होने की दशा में, समापन एक्सेस प्रदाता को, कार्य संहिताओं में विनिर्दिष्ट रीति से कारणों सहित शिकायतकर्ता को शिकायत बंद किए जाने की सूचना देने के लिए संसूचित करेगा:

(घ) उप-विनियम (5)(ख) के अधीन शिकायत किए गए संप्रेषणों के घटित होने की दशा में, अधिकतम एक अतिरिक्त कार्य दिवस के भीतर, यह जांच करेगा कि क्या उसी सेंडर के विरुद्ध समान शिकायतें या रिपोर्टें हैं; और

(i) यदि यह पाया जाता है कि पिछले दस दिनों के दौरान सभी एक्सेस प्रदाताओं पर अनन्य प्राप्तकर्ताओं से सेंडर के विरुद्ध तीन या अधिक शिकायतें हैं, और साथ ही सेंडर को आबंटित कोई सीएलआई, एक्सेस प्रदाताओं

की एआई प्रणाली द्वारा इन्हीं पिछले दस दिनों के दौरान "संदिग्ध उच्च संभाव्यता यूसीसी सीएलआई" के रूप में पहचान या अनुरक्षित की गई है, अथवा,

यदि पिछले दस दिनों के दौरान सभी एक्सेस प्रदाताओं पर अनन्य प्राप्तकर्ताओं से सेंडर के विरुद्ध पांच या अधिक शिकायतें हैं,

तो आरंभन एक्सेस प्रदाता, सेंडर के उन दूरसंचार संसाधनों की, जिनका उपयोग यूसीसी भेजने के लिए किया गया था, आउटगोइंग सेवाएं तत्काल निलंबित करेगा और साथ ही उप-विनियम (6) में यथाउपबंधित अन्वेषण आरंभ करेगा;

(ii) यदि यह पाया जाता है कि पिछले दस दिनों के दौरान सभी एक्सेस प्रदाताओं पर सेंडर के विरुद्ध शिकायतें पांच से कम अनन्य प्राप्तकर्ताओं से हैं, और इन्हीं पिछले दस दिनों के दौरान सभी एक्सेस प्रदाताओं पर एक्सेस प्रदाताओं की एआई प्रणाली द्वारा सेंडर की किसी भी सीएलआई को "संदिग्ध उच्च संभाव्यता यूसीसी सीएलआई" के रूप में फ्लेग (चिह्नित) या अनुरक्षित नहीं किया गया है, तो आरंभन एक्सेस प्रदाता, समापन एक्सेस प्रदाता को सूचित करेगा कि वह कार्य संहिताओं में विनिर्दिष्ट रीति से कारणों सहित शिकायतकर्ता को शिकायत बंद किए जाने की सूचना दे।

(6) उपर्युक्त उप-विनियम (5)(घ)(i) के अधीन शिकायत किए गए संप्रेषणों के घटित होने की दशा में, आरंभन एक्सेस प्रदाता सेंडर को तत्काल नोटिस जारी करेगा ताकि उसे पांच कार्य दिवसों के भीतर अपना पक्ष प्रस्तुत करने का अवसर मिले; तत्पश्चात्, सेंडर से अभ्यावेदन प्राप्त होने की तारीख से पांच कार्य दिवसों के भीतर, अथवा यदि सेंडर से कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है तो सेंडर को पक्ष प्रस्तुत करने हेतु दी गई अवधि की समाप्ति की तारीख से पांच कार्य दिवसों के भीतर, इनमें से जो भी पहले हो, अन्वेषण करेगा; तथा अपने निष्कर्षों के कारण अभिलिखित करेगा और यदि आरंभन एक्सेस प्रदाता का निष्कर्ष यह हो कि सेंडर या उसका टेलीमार्केटर अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने में लिप्त था, तो आरंभन एक्सेस प्रदाता ऐसे सेंडर के विरुद्ध निम्नानुसार कार्रवाई करेगा-

(क) उल्लंघन के प्रथम दृष्टांत पर, सेंडर को आवांछित सभी दूरसंचार संसाधनों, जिनमें पीआरआई/एसआईपी ट्रंक, सिम आदि सम्मिलित हैं, की आउटगोइंग सेवाएं सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा पंद्रह दिनों की अवधि के लिए अवरुद्ध कर दी जाएंगी, भले ही उन दूरसंचार संसाधनों का उपयोग ऐसे संप्रेषण करने में वास्तव में किया गया हो या नहीं;

(ख) उल्लंघन के पश्चातवर्ती दृष्टांतों पर, -

(i) सेंडर के सभी दूरसंचार संसाधन, जिनमें पीआरआई/एसआईपी ट्रंक, सिम आदि सम्मिलित हैं, सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा एक वर्ष के लिए विच्छेदित कर दिए जाएंगे, भले ही उन दूरसंचार संसाधनों का उपयोग ऐसे संप्रेषण करने में वास्तव में किया गया हो या नहीं;

(ii) आरंभन एक्सेस प्रदाता, उपर्युक्त एक वर्ष की अवधि के दौरान, सेंडर को ब्लैकलिस्ट श्रेणी में रखेगा और इस अवधि के दौरान किसी भी एक्सेस प्रदाता द्वारा ऐसे सेंडर को कोई नया दूरसंचार संसाधन प्रदान नहीं किया जाएगा;

(iii) यूसीसी भेजने के लिए उपयोग किए गए सभी डिवाइस भी सभी एक्सेस प्रदाताओं पर एक वर्ष की अवधि के

लिए अवरुद्ध कर दिए जाएंगे:

परंतु यह कि इस अवधि के दौरान ऐसे सेंडर द्वारा एक टेलीफोन नंबर, जिसकी आउटगोइंग सेवाएं वर्जित हों, प्रतिधारित रखने की अनुमति दी जा सकेगी और अनुमत टेलीफोन नंबर पर ऐसी आउटगोइंग सेवा पर रोक के बावजूद अधिसूचित आपातकालीन आउटगोइंग सेवाओं की अनुमति दी जानी चाहिए:

(7) उप-विनियम (4) या उप-विनियम (6) इस विनियम के अधीन किसी सेंडर के विरुद्ध की गई कार्रवाई की दशा में,

(क) सेंडर ऐसी कार्रवाई के विरुद्ध आरंभन एक्सेस प्रदाता के समक्ष अभ्यावेदन कर सकेगा, और आरंभन एक्सेस प्रदाता अधिकतम सात कार्य दिवसों की अवधि के भीतर अभ्यावेदन का विनिश्चय करेगा तथा अपने निष्कर्ष अभिलिखित करेगा।

(ख) आरंभन एक्सेस प्रदाता, अपने द्वारा विनिश्चित सभी अभ्यावेदनों का ब्यौरा, प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर विनिर्दिष्ट प्रारूप और आवधिकता के अनुसार, विनियामक पुनर्विलोकन हेतु प्राधिकरण को फाइल करेगा:

(ग) यदि सेंडर अपने अभ्यावेदन पर आरंभन एक्सेस प्रदाता के विनिश्चय से संतुष्ट न हो, तो सेंडर विनियम 29 के अधीन यथाउपबंधित, आरंभन एक्सेस प्रदाता के ऐसे विनिश्चय के विरुद्ध प्राधिकरण के समक्ष अभ्यावेदन कर सकेगा।

स्पष्टीकरण: इस विनियम के प्रयोजन के लिए, "सेंडर" से अभिप्रेत है ऐसा सेंडर या टेलीमार्केटर, जिसे एक्सेस प्रदाता द्वारा वह दूरसंचार संसाधन आवंटित किया गया हो जिसका उपयोग ऐसा संप्रेषण करने हेतु किया गया हो, और जिसके विरुद्ध यूसीसी शिकायत की गई हो।

12. मूल विनियमों के विनियम 25 के पश्चात् निम्नलिखित विनियम अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-

"25A. (1) प्राधिकरण समय-समय पर, इन विनियमों के अधीन विनियामक प्रवर्तन के प्रयोजन से, निम्नलिखित सहित, किंतु इन्हीं तक सीमित नहीं, पैरामीटरों के आधार पर सेंडरों को विभिन्न श्रेणियों में वर्गीकृत कर सकेगा:-

(क) अर्थव्यवस्था या किसी क्रांतिक क्षेत्र के लिए इकाई का महत्व;

(ख) उपभोक्ताओं को प्रदान की जा रही सेवाओं की क्रांतिकता;

(ग) इकाई की प्रकृति और विनियामक प्रास्थिति;

(घ) संक्रियाओं का पैमाना और परिमाण;

(ङ) दूरसंचार संसाधनों के उपयोग की सीमा और रीति; और

(च) दूरसंचार संसाधनों के निलंबन/विच्छेद का उपभोक्ताओं पर संभावित प्रभाव;

और, इन विनियमों के उल्लंघनों के लिए सेंडरों की ऐसी श्रेणियों पर लागू कार्रवाई आरंभ करने हेतु विभेदित कसौटियां तथा प्रवर्तन उपायों के विभेदित समुच्चय विनिर्दिष्ट कर सकेगा।

(2) प्राधिकरण समय-समय पर, इन विनियमों के कार्यान्वयन की प्रभावशीलता या सुसंगतता सुनिश्चित करने के प्रयोजन से, इन विनियमों के विभिन्न उपबंधों के अधीन अपेक्षित विभिन्न प्रचालनात्मक उपाय विनिर्दिष्ट कर सकेगा;

- (3) प्राधिकरण समय-समय पर, ऐसे प्ररूप और रीति में, जैसा वह समुचित समझे, इन विनियमों के उपबंधों का उल्लंघन करने वाली इकाइयों का ब्यौरा प्रकाशित कर सकेगा।”

13. मूल विनियमों के विनियम 26 में,—

- (क) उप-विनियम (2) के पश्चात् निम्नलिखित उप-विनियम अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-

“2A. प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, अपने ग्राहकों द्वारा रिपोर्ट किए गए विनियमों के प्रत्येक अभिकथित उल्लंघन का अभिलेख अनुरक्षित करेगा तथा अन्य समापन एक्सेस प्रदाताओं से प्राप्त विनियमों के ऐसे अभिकथित उल्लंघनों की रिपोर्टें भी अभिलिखित करेगा”;

- (ख) उप-विनियम 4 के पश्चात्, निम्नलिखित उप-विनियम अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-

“(4A) शिकायत निपटान प्रक्रिया की संपरीक्षा के प्रयोजन से, समापन एक्सेस प्रदाता और आरंभन एक्सेस प्रदाता, सुसंगत अवधि के सीडीआर सहित ऐसी जानकारी प्राधिकरण को उपलब्ध कराएंगे, जैसी प्राधिकरण द्वारा मांगी जाए।”

14. मूल विनियमों के विनियम 27 में, --

- (क) विद्यमान शीर्षक के स्थान पर, शीर्षक “अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने वाले पंजीकृत सेंडरों या आरटीएम के विरुद्ध कार्रवाई करने में असफलता के परिणाम” प्रतिस्थापित किया जाएगा;

- (ख) उप-विनियम (1) में,—

- (i) “यदि कोई एक्सेस प्रदाता” शब्दों के पश्चात् और “प्राधिकरण” शब्द से पूर्व आने वाले शब्दों “पंजीकृत सेंडरों या आरटीएम से अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण पर अंकुश लगाने में” के स्थान पर, शब्द “विनियमों के उपबंधों के अनुसार अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने वाले पंजीकृत सेंडरों या आरटीएम के विरुद्ध कार्रवाई करने में” प्रतिस्थापित किए जाएंगे;

- (ii), खंड (क) में, निम्नलिखित परंतुक प्रथम परंतुक के रूप में अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-

“परंतु जहां अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण, आरंभन एक्सेस प्रदाता द्वारा उपभोक्ता के अधिमान और सहमति के अनुसार स्क्रबिंग करने में विफलता के कारण उत्पन्न हुआ हो, वहां आरंभन एक्सेस प्रदाता, वित्तीय हतोत्साहन के रूप में, ऐसी प्रत्येक वैध शिकायत के लिए एक हजार रुपये की राशि का संदाय करने का दायी होगा।”;

आगे यह भी कि, जहां यूसीसी, किसी अन्य एक्सेस प्रदाता द्वारा तद्विषयक विनियम के उल्लंघन में पंजीकृत हेडरों और कंटेंट टेम्पलेटों के कारण उद्भूत हुआ हो और आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी) ने ऐसे यूसीसी के विरुद्ध इन विनियमों के विनियम 25 के अनुसार कार्रवाई की हो, वहां उपर्युक्त वित्तीय निरुत्साहन, ओएपी के स्थान पर, ऐसे हेडरों और कंटेंट टेम्पलेटों को पंजीकृत करने वाले एक्सेस प्रदाता पर अधिरोपित किया जाएगा।

15. मूल विनियमों के विनियम 29 के स्थान पर निम्नलिखित विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-

“29. एक्सेस प्रदाताओं द्वारा की गई कार्रवाई के विरुद्ध सेंडरों या टेलीमार्केटरों द्वारा अभ्यावेदन.— प्राधिकरण, सेंडर या टेलीमार्केटर से अभ्यावेदन प्राप्त होने पर, एक्सेस प्रदाता द्वारा विनियम 25 के अधीन उसके विरुद्ध कार्रवाई किए जाने के साठ दिनों के भीतर, यदि वह ऐसा करना समीचीन समझे, सेंडर या टेलीमार्केटर तथा एक्सेस प्रदाताओं से सुसंगत ब्यौरा मांग सकेगा और परीक्षण करने के पश्चात्, अभिलिखित किए जाने वाले कारणों से—

(क) यदि प्राधिकरण यह पाता है कि एक्सेस प्रदाता द्वारा किए गए अन्वेषण का निष्कर्ष सेंडर या टेलीमार्केटर के विरुद्ध पर्याप्त साक्ष्य पर आधारित नहीं है,—

(i) वह एक्सेस प्रदाताओं को, व्यवहार्यता के अधीन, सेंडर या टेलीमार्केटर के सभी दूरसंचार संसाधनों को बहाल करने तथा ऐसे सेंडर या टेलीमार्केटर का नाम और पता ब्लैकलिस्ट से हटाने का निदेश दे सकेगा;

(ii) ऐसे मामलों का विनिश्चय करने में समुचित सावधानी न बरतने के लिए एक्सेस प्रदाता को चेतावनी जारी कर सकेगा;

(ख) यदि प्राधिकरण यह पाता है कि एक्सेस प्रदाता द्वारा किए गए अन्वेषण का निष्कर्ष साक्ष्य पर आधारित है, किंतु सेंडर या टेलीमार्केटर प्राधिकरण को यह संतुष्ट करता है कि उसने ऐसे उल्लंघन की पुनरावृत्ति को रोकने के लिए युक्तियुक्त कदम उठाए हैं, तो प्राधिकरण आदेश द्वारा एक्सेस प्रदाताओं को, व्यवहार्यता के अधीन, सेंडर या टेलीमार्केटर के दूरसंचार संसाधनों को आंशिक रूप से या पूर्ण रूप से बहाल करने तथा, यथास्थिति, ऐसे सेंडर या टेलीमार्केटर का नाम और पता ब्लैकलिस्ट से हटाने का निदेश दे सकेगा, बशर्ते कि ऐसे सभी दूरसंचार संसाधनों की बहाली के लिए प्रति संसाधन पाँच हजार रुपये का बहाली प्रभार प्राधिकरण को भुगतान किया जाए, परंतु यह शर्त होगी कि सेंडर या टेलीमार्केटर द्वारा संदेय कुल राशि पाँच लाख रुपये से अधिक नहीं होगी:

परंतु यह कि पीआरआई या एसआईपी ट्रंक्स के मामले में, प्रत्येक डीआईडी नंबर को एक पृथक दूरसंचार संसाधन माना जाएगा:

परंतु यह भी कि यद्यपि सेंडर या टेलीमार्केटर दूरसंचार संसाधनों की आंशिक बहाली तथा सेंडर या टेलीमार्केटर को ब्लैकलिस्ट से हटाने हेतु प्राधिकरण को आवेदन कर सकता है, तथापि खंड (ख) के अधीन सेंडर या टेलीमार्केटर द्वारा संदेय बहाली प्रभार, सेंडर या टेलीमार्केटर के सभी दूरसंचार संसाधनों की बहाली हेतु संगणित बहाली प्रभार के आधे से कम नहीं होंगे:

परंतु यह भी कि खंड (ख) के अधीन संदेय राशि को प्राधिकरण द्वारा कम किया जा सकता है या माफ किया जा सकता है, जहाँ वह सेंडर या टेलीमार्केटर द्वारा प्रस्तुत उत्तर में गुण-दोष पाता है:

परंतु यह कि प्राधिकरण, लिखित में अभिलिखित किए जाने वाले कारणों से, एक्सेस प्रदाता द्वारा विनियम 25 के अधीन उसके विरुद्ध कार्रवाई किए जाने के साठ दिनों के पश्चात् सेंडर या टेलीमार्केटर से प्राप्त अभ्यावेदन पर विचार कर सकेगा:

परंतु यह भी कि प्राधिकरण समय-समय पर ऐसे मामलों का विनिश्चय करने हेतु उठाए जाने वाले यथाशुद्ध चरणों का विशद वर्णन करते हुए मानक प्रचालन प्रक्रियाएं विनिर्दिष्ट कर सकेगा अथवा निदेश या अनुदेश जारी कर सकेगा।”

16. मूल विनियमों के विनियम 34A के स्थान पर निम्नलिखित विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-

“34A. कॉल प्रबंधन एप्लिकेशन या इसी प्रकार की सेवाओं द्वारा निर्दिष्ट नंबर सीरीज़ को ब्लॉक करने पर प्रतिबंध.—

(1) कोई भी कॉल प्रबंधन एप्लिकेशन या इसी प्रकार की सेवा, जो उपयोगकर्ताओं को किसी यूसीसी/स्पैम की रिपोर्ट करने के लिए कोई तंत्र उपलब्ध कराती है, वाणिज्यिक और सरकारी संचार के लिए प्राधिकरण या केंद्र सरकार द्वारा निर्दिष्ट

किसी भी नंबर सीरीज़ से आने वाली कॉलों को टैग, ब्लॉक या फ़िल्टर नहीं करेगी, न ही ऐसी कॉलों के साथ ऐसा कोई व्यवहार करेगी जो वास्तविक संचार पर लागू व्यवहार से भिन्न हो, और न ही ऐसी कॉलों को स्पैम या अन्य किसी ऐसे रूप में, जिससे समान अर्थ व्यक्त होता हो, व्यापक रूप से टैग करने को प्रतिबंधित या सुगम बनाएगी;

परंतु उपभोक्ताओं को अपने व्यक्तिगत विवेक से, अपने स्वयं के प्रयोजन के लिए, अपनी डिवाइसों पर किसी भी कॉल को फ़िल्टर या ब्लॉक करने की स्वतंत्रता होगी, परंतु जहां तक वाणिज्यिक संचार या सरकारी संचार के लिए निर्दिष्ट किसी नंबर सीरीज़ से आने वाली कॉलों का संबंध है, ऐसी व्यक्तिगत कार्रवाइयां किसी अन्य प्राप्तकर्ता या ग्राहक की सेटिंग, वरीयताओं या अनुभव को प्रभावित नहीं करेंगी।

- (2) फोन डायलर और तृतीय-पक्ष एप्लिकेशन सहित कोई भी कॉल प्रबंधन एप्लिकेशन, एप्लिकेशन के उपयोगकर्ता को स्पैम, जंक आदि जैसे किसी भी नाम से, जिसका आशय यूसीसी से हो, किसी अवांछित वाणिज्यिक संचार की रिपोर्ट करने के लिए कोई तंत्र उपलब्ध नहीं कराएगा, जब तक कि कॉल प्रबंधन एप्लिकेशन ऐसी रिपोर्ट को एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अनुरक्षित डीएलटी प्लेटफॉर्म पर न भेजे।

- (3) यदि कोई कॉल प्रबंधन एप्लिकेशन या इसी प्रकार की सेवा इस विनियम के उप-विनियम (1) और (2) का अनुपालन न करती हुई पाई जाती है, तो प्राधिकरण गैर-अनुपालन के लिए लागू कानूनों के अंतर्गत कार्रवाई शुरू कर सकता है।

परंतु यह कि उप-विनियम (3) के अंतर्गत कार्रवाई शुरू करने का कोई आदेश प्राधिकरण द्वारा तब तक नहीं दिया जाएगा, जब तक कि संबंधित संस्था को अपना पक्ष प्रस्तुत करने का उचित अवसर न दिया गया हो।”

17. मूल विनियमों के विनियम 35 में,

(क) मद (i) और (ii) के परंतुक में, “द्वारा या के निदेशों पर” शब्दों के स्थान पर “द्वारा या की ओर से” शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे।

(ख) विद्यमान परंतुक से पूर्व निम्नलिखित परंतुक अंतः स्थापित जाएगा, अर्थात्:-

परंतु यह कि ऐसा प्रभार उस निम्नतम टैरिफ से अधिक नहीं होगा जो समापन एक्सेस प्रदाता उन सेंडरों या टेलीमार्केटर्स को प्रस्तावित करता है और जिनके लिए वह आरंभन एक्सेस प्रदाता के रूप में कार्य करता है।”

18. मूल विनियमों के विनियम 35 के पश्चात्, निम्नलिखित विनियम अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-

“35A. समापन एक्सेस प्रदाता (टीएपी), ए2पी कॉलों के लिए, प्रति मिनट पल्स आधार पर, आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी) से 0.05 रुपये (केवल पाँच पैसे) प्रति मिनट तक प्रभार ले सकेगा;

परंतु यह कि ऐसा प्रभार उस निम्नतम टैरिफ से अधिक नहीं होगा जो समापन एक्सेस प्रदाता उन सेंडरों/टेलीमार्केटर्स को प्रस्तावित करता है और जिनके लिए वह आरंभन एक्सेस प्रदाता के रूप में कार्य करता है:

परंतु यह कि निम्नलिखित पर कोई ऐसा प्रभार नहीं होगा:-

- (i) 140xx, 1600xx, 1601xx या प्राधिकरण द्वारा वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए समय-समय पर अभिहित किसी अन्य शृंखला से आबंटित संख्या संसाधनों का उपयोग करके की गई कोई ए2पी कॉल, जब तक कि प्राधिकरण द्वारा इसके प्रतिकूल अधिसूचित न किया जाए;”

- (ii) प्राधिकरण द्वारा या प्राधिकरण के निदेशों पर की गई कोई ए2पी कॉल;

- (iii) प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर प्राधिकृत किसी अभिकरण द्वारा की गई कोई ए2पी कॉल।”

19. मूल विनियमों की अनुसूची-I में,--

(क) मद 1 में, उप-मद (4) के पश्चात्, निम्नलिखित परंतुक अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:

“परंतु यह भी कि प्राधिकरण, समय-समय पर, एक्सेस प्रदाताओं द्वारा सेंडरों और टेलीमार्केटर्स के रजिस्ट्रीकरण के लिए संस्थाओं के सत्यापन और अधिप्रमाणन की कोई अन्य रीति निर्दिष्ट कर सकेगा।”;

(ख) मद 4, उप-मद (2) में, प्रविष्टि (ज) में,--

(i) शब्द “कोई अन्य कोड” के स्थान पर शब्द “कोई अन्य कोड/एसएमएस हेडर” प्रतिस्थापित किया जाएगा;

(ii) शब्द “मांग करने वाले संदेश” के स्थान पर शब्द “संबंधित संदेश” प्रतिस्थापित किया जाएगा;

20. मूल विनियमों की अनुसूची-II में,--

(क) मद 1 में,--

(i) विद्यमान शीर्षक के लिए, “वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए अंतर्वस्तु की श्रेणियों का पंजीकरण या अधिमान में परिवर्तन:-” शीर्षक प्रतिस्थापित किया जाएगा;

(ii) उप-मद (1) के स्थान पर, निम्नलिखित उप-मद प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्

(1) ग्राहक निम्नलिखित वाणिज्यिक संप्रेषण श्रेणियों में से किसी या सभी से बाहर निकल (आप्ट आउट) सकता है:

अवरुद्ध अथवा छोड़ना की जाने वाली वाणिज्यिक संप्रेषण श्रेणी	आईवीआरएस: 1909 पर कॉल करें तथा ब्लॉक करने हेतु प्रॉम्प्ट पर दबाएँ	एसएमएस: 1909 पर निम्नलिखित पाठ भेजें	यूएसएसडी: यूएसएसडी स्ट्रिंग डायल करें
सभी प्रमोशनल वाणिज्यिक संप्रेषण (सीसी) से छोड़ना(आप्ट आउट)			
सभी प्रमोशनल सीसी श्रेणियाँ (अवरुद्ध की जाने वाली)	50	BLOCK PROMO	*1909*50#
विशिष्ट प्रमोशनल सीसी श्रेणियों से छोड़ना(आप्ट आउट)			
बैंकिंग/बीमा/वित्तीय उत्पाद/क्रेडिट कार्ड,	1	BLOCK 1	*1909*1#
रीयल एस्टेट,	2	BLOCK 2	*1909*2#
शिक्षा,	3	BLOCK 3	*1909*3#
स्वास्थ्य,	4	BLOCK 4	*1909*4#
उपभोक्ता वस्तुएं और ऑटोमोबाइल्स,	5	BLOCK 5	*1909*5#

संप्रेषण/प्रसारण/मनोरंजन/आईटी,	6	BLOCK 6	*1909*6#
पर्यटन और आमोद-प्रमोद,	7	BLOCK 7	*1909*7#
आहार और पेय पदार्थ,	8	BLOCK 8	*1909*8#

टिप्पणी-1: एक्सेस प्रदाता के ग्राहक सेवा केंद्र के ग्राहक कार्यपालक से संचार की दशा में, ग्राहक, पंजीकृत किए जाने हेतु अपने अधिमान संसूचित कर सकेगा;

टिप्पणी-2: पुष्टि और अंतिम प्रास्थिति के साथ प्रयुक्त विकल्पों की संसूचना ग्राहक को दी जाएगी;

टिप्पणी-3: BLOCK PROMO विकल्प सभी श्रेणियों की अंतर्वस्तु, माध्यम, समय बैंड और दिन प्रकारों के लिए केवल प्रमोशनल प्रकार के वाणिज्यिक संप्रेषण को अवरुद्ध करेगा, किंतु लेन-देन प्रकार और सेवा प्रकार के वाणिज्यिक संप्रेषण तथा सरकारी संचार को अवरुद्ध नहीं करेगा;

टिप्पणी-4: दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण ग्राहक अधिमान (तृतीय संशोधन) विनियम, 2026 के प्रारंभ के समय, FULLY BLOCK श्रेणी के अधीन पंजीकृत सभी अधिमान, ऐसे प्रारंभ की तारीख से पंद्रह दिनों के भीतर BLOCK PROMO श्रेणी में स्थानांतरित कर दिए जाएंगे:

परंतु प्राधिकरण, समय-समय पर, अंतर्वस्तु के लिए श्रेणियों या उप-श्रेणियों की संख्या जोड़ या हटा सकेगा.”;

(iii) मद 1 में, उप-मद (2) के लिए, निम्नलिखित उप-मद को प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:

(2) उपभोक्ता निम्नलिखित वाणिज्यिक संप्रेषण श्रेणियों में से किसी एक या सभी के लिए चुनना कर सकेगा:

अनब्लॉक अथवा चुनना की जाने वाली अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण श्रेणी	आईवीआरएस: 1909 पर कॉल करें तथा अनब्लॉक करने हेतु प्रॉम्प्ट पर दबाएँ	एसएमएस: 1909 पर निम्नलिखित पाठ भेजें	यूएसएसडी भेजें
सभी प्रमोशनल श्रेणियाँ (अनब्लॉक की जाने वाली)	90	UNBLOCK ALL	*#1909*90#
विशिष्ट श्रेणियों हेतु चुनना			
बैंकिंग/बीमा/वित्तीय उत्पाद/क्रेडिट कार्ड,	91	UNBLOCK 91	*#1909*91#
रीयल एस्टेट,	92	UNBLOCK 92	*#1909*92#
शिक्षा,	93	UNBLOCK 93	*#1909*93#

स्वास्थ्य,	94	UNBLOCK 94	*#1909*94#
उपभोक्ता वस्तुएं और ऑटोमोबाइल्स,	95	UNBLOCK 95	*#1909*95#
संप्रेषण/प्रसारण/मनोरंजन/आईटी,	96	UNBLOCK 96	*#1909*96#
पर्यटन और आमोद-प्रमोद,	97	UNBLOCK 97	*#1909*97#
आहार और पेय पदार्थ;	98	UNBLOCK 98	*#1909*98#

टिप्पणी-1: एक्सेस प्रदाता के ग्राहक सेवा केंद्र के ग्राहक कार्यपालक से संप्रेषण की दशा में, उपभोक्ता अपने पंजीकृत की जाने वाली अधिमानों को संसूचित कर सकेगा;

टिप्पणी-2: पुष्टि और अंतिम प्रास्थिति, प्रयुक्त विकल्पों के साथ, ग्राहक को संसूचित की जाएगी।

टिप्पणी-3: UNBLOCK ALL विकल्प, अंतर्वस्तु, माध्यम, समय बैंड और दिन प्रकारों की सभी प्रमोशनल श्रेणियों को डिफॉल्ट विकल्पों के साथ अनब्लॉक करेगा;

टिप्पणी-4: UNBLOCK 51, दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण ग्राहक अधिमान (तृतीय संशोधन) विनियम, 2026 के प्रारंभ की तारीख से सोलहवें दिन से प्रभावी रूप से विलोपित हो जाएगा:

परंतु प्राधिकरण, समय-समय पर, अंतर्वस्तु के लिए श्रेणियों या उप-श्रेणियों की संख्या जोड़ या हटा सकेगा।

(ख) मद 2 में,—

(i) विद्यमान शीर्षक के लिए, “वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए अधिमान का पंजीकरण या अधिमान में परिवर्तन:-” शीर्षक प्रतिस्थापित किया जाएगा;

(ii) उप-मद (1) में,

(क) नोट 1 में “Center” शब्द के स्थान पर “Centre” शब्द प्रतिस्थापित किया जाएगा।

(ख) टिप्पणी 3 में, “लेन-देन संबंधी प्रकार के वाणिज्यिक संप्रेषण के सिवाय” शब्दों के स्थान पर “लेन-देन संबंधी प्रकार और सेवा प्रकार के वाणिज्यिक संप्रेषण के सिवाय” शब्द रखे जाएंगे;

(iii) उप-मद (2) में, टिप्पणी 1 में, “Center” शब्द के स्थान पर “Centre” शब्द प्रतिस्थापित किया जाएगा;

(ग) मद 3 में,—

(i) उप-मद (1) में,

(क) टिप्पणी 2 में, “Center” शब्द के स्थान पर “Centre” शब्द प्रतिस्थापित किया जाएगा;

(ख) टिप्पणी 4 में, निम्नलिखित नोट प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:-

नोट-4: BLOCK 20 विकल्प, अंतर्वस्तु की श्रेणियों, समय बैंड और दिन के प्रकारों के लिए ग्राहक की वर्तमान स्थिति को सहेजते समय, मोड की सभी श्रेणियों को ब्लॉक करेगा। तथापि, लेन-देन संबंधी प्रकार और सेवा प्रकार के वाणिज्यिक संप्रेषण किसी भी समय बैंड में अवरुद्ध नहीं किए जाएंगे

(ii) उप-मद (2) में, टिप्पणी 1 में, “Center” शब्द के स्थान पर “Centre” शब्द प्रतिस्थापित किया जाएगा;

(घ) मद 4 में,—

(i) उप-मद (1) में,

(क) टिप्पणी 2 में, “Center” शब्द के स्थान पर “Centre” शब्द प्रतिस्थापित किया जाएगा;

(ख) टिप्पणी 4 में, निम्नलिखित टिप्पणी प्रतिस्थापित की जाएगी, अर्थात्:-

टिप्पणी-4: BLOCK 30 विकल्प, समय बैंड और दिन के प्रकारों की श्रेणियों के लिए ग्राहक की स्थिति को सहेजते समय, दिन के प्रकारों की सभी श्रेणियों को ब्लॉक करेगा। तथापि, लेन-देन संबंधी प्रकार और सेवा प्रकार के वाणिज्यिक संप्रेषण किसी भी दिन प्रकार में अवरुद्ध नहीं किए जाएंगे;

(ii) उप-मद (2) में, टिप्पणी 1 में, “Center” शब्द के स्थान पर “Centre” शब्द प्रतिस्थापित किया जाएगा;

(ङ) मद 6 में, उप-मद (2) में, प्रविष्टि (ख) के स्थान पर, निम्नलिखित प्रविष्टि प्रतिस्थापित की जाएगी, अर्थात्:-

“(ख). लोकेशन रूटिंग नंबर (एलआरएन), जैसा कि डीओटी द्वारा एक्सेस प्रदाता को आबंटित किया गया है, उपभोक्ता के वर्तमान सेवारत नेटवर्क का, और यदि मोबाइल नंबर पोर्टेबिलिटी के दौरान उपभोक्ता को पोर्ट-इन किया जा रहा है, तो नए सेवारत नेटवर्क के एलआरएन में अद्यतन, प्राप्तकर्ता एक्सेस प्रदाता द्वारा एमएनपी प्रक्रिया के माध्यम से ऐसे पोर्ट-इन के नए सेवारत नेटवर्क में किए जाने के चौबीस घंटों के भीतर, प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर विनिर्दिष्ट रीति से किया जाएगा;”

21. मूल विनियमों की अनुसूची-IV में, मद 1 में, उप-मद (4) के स्थान पर, निम्नलिखित उप-मद प्रतिस्थापित की जाएगी, अर्थात्:-

“(4) एक्सेस प्रदाता, एसएमएस या ईमेल के माध्यम से, उपर्युक्त रूप से पाए गए सेंडरों को सूचित करेंगे कि उन्हें अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने में संलिप्त होने की उच्च संभाव्यता वाले संदिग्ध अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण सेंडरों के रूप में पहचाना गया है और उन्हें अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने से विरत रहना चाहिए, ऐसा न किए जाने पर, विनियमों के उपबंधों के अधीन उनके विरुद्ध कार्रवाई की जा सकेगी।”

हरिन्द्र कुमार, सचिव

[विज्ञापन-III/4/असा./330/2026-27]

टिप्पणी 1: मूल विनियम भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में अधिसूचना संख्या 311-04/2017-क्यूओएस दिनांक 19 जुलाई, 2018 द्वारा प्रकाशित किए गए थे और निम्नलिखित द्वारा संशोधित किए गए:

(i) अधिसूचना संख्या- 311-04/2017-क्यूओएस दिनांक 21 दिसंबर, 2018 (2018 का 10)।

(ii) अधिसूचना संख्या- आरजी-25/(25)/2023-क्यूओएस दिनांक 12 फरवरी, 2025 (2025 का 1)

टिप्पणी 2: व्याख्यात्मक टिप्पणी इन विनियमों के उद्देश्यों और कारणों की व्याख्या करती 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।

अनुलग्नक**राजपत्र में प्रकाशन की तारीख से नब्बे दिनों के पश्चात् प्रवृत्त होने वाले विशिष्ट संशोधन**

1. विनियम 9(क), 'मूल विनियमों में विनियम 23(1)(ग)' का अंतःस्थापन
2. विनियम 11, 'मूल विनियमों के विनियम 25 के मुख्य खंड' का संशोधन, "अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने की उच्च संभाव्यता वाले संदिग्ध के रूप में पहचाने गए सेंडरों के डाटा के साथ शिकायत डाटा का संपुष्टीकरण" के संबंध में।
3. विनियम 11, 'मूल विनियमों के विनियम 25(4)(घ)(ii) में परंतुक' का अंतःस्थापन।

हरिन्द्र कुमार, सचिव

व्याख्यात्मक ज्ञापन**1. विनियमों के प्रवृत्त होने की प्रभावी तारीख:****क. हितधारकों की टिप्पणियाँ**

- क) उत्तर में, कई हितधारकों ने दूरसंचार सेवा प्रदाताओं और अन्य हितधारकों के परामर्श से इन विनियमों के विभिन्न उपबंधों के कार्यान्वयन हेतु चरणबद्ध समय-सीमाएँ निर्धारित किए जाने का अनुरोध किया।
- ख) एक हितधारक ने यह प्रस्तुत किया कि यह राजपत्र में उनके प्रकाशन की तारीख से कम से कम 6 माह की अवधि में, प्रारूप में सुझाए गए परिवर्तनों पर सम्यक् विचार के साथ, चरणबद्ध रीति से होना चाहिए।

ख. वश्लेषण एवं निष्कर्ष:

- i. प्रस्तावित संशोधनों पर पहले ही परामर्श किया जा चुका है। विभिन्न विनियमों के कार्यान्वयन हेतु कार्य की मात्रा को ध्यान में रखते हुए समय-सीमाएँ अधिदेशित की गई हैं। यह भी उल्लेखनीय है कि इस संशोधन के कुछ उपबंध पहले से ही कार्यान्वित हैं या पूर्व में जारी निदेशों के माध्यम से कार्यान्वित किए जा रहे हैं। इन विचारों के आधार पर, प्राधिकरण ने यह विनिश्चित किया है कि ये विनियम राजपत्र में उनके प्रकाशन की तारीख से तीस दिनों के पश्चात् प्रवृत्त होंगे, सिवाय ए2पी कॉलों के उपयोग संबंधी सूचना, जिसमें डीएलटी पर सीएलआई रेंज की घोषणा शामिल है, ए2पी कॉलों के लिए समापन प्रभार, वीएनओ को डीएलटी के साथ डिजिटल इंटरफेस, और हेडर/कंटेंट टेम्पलेट के दुरुपयोग से संबंधित विनियमों के, जो साठ दिनों के पश्चात् प्रवृत्त होंगे, तथा डीएलटी के माध्यम से अपील तंत्र, एआई द्वारा चिह्नित उच्च संभाव्यता वाले संदिग्ध अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण सेंडरों के डाटा के साथ शिकायतों के संपुष्टीकरण, और कंटेंट टेम्पलेटों के गलत वर्गीकरण के लिए सेंडर की सेवाओं के निलंबन से संबंधित विनियमों के, जो राजपत्र में उनके प्रकाशन की तारीख से क्रमशः नब्बे दिनों के पश्चात् प्रवृत्त होंगे।

2. 'सहमति': विनियम 2(ट) का संशोधन**क. हितधारकों की टिप्पणियाँ**

- क) एक हितधारक ने यह सुझाव दिया है कि यह स्पष्ट करने की आवश्यकता है कि दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 के अधीन 'सहमति' डिजिटल व्यक्तिगत डाटा संरक्षण अधिनियम (डीपीडीपी अधिनियम) के अधीन 'सहमति' के समान नहीं है, और यह कि उपभोक्ता अधिमान विनियम में "सहमति" शब्द के उपयोग से उपभोक्ताओं,

सेंडरों और दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के अधिकारों तथा बाध्यताओं के संबंध में भ्रम, अस्पष्टता और अनपेक्षित निर्वचन उत्पन्न हो रहे हैं। हितधारक ने टिप्पणी की कि उपभोक्ता अधिमान विनियम के अधीन सहमति की रूपरेखा का आशय, उपभोक्ता को किसी ऐसे सेंडर से वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त न करने हेतु अपने संबंधित दूरसंचार सेवा प्रदाता से सहायता प्राप्त करने में सक्षम बनाना था, जो उपभोक्ता से प्राप्त अनुमति के आधार पर उसे भेजने का दावा करता है। जबकि यह अनुमति केवल वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए है, डीपीडीपी अधिनियम 2023 के अधीन सहमति कहीं अधिक व्यापक हो सकती है और व्यक्तिगत डाटा के प्रसंस्करण के व्यापक पहलुओं को शासित कर सकती है। डीपीडीपी अधिनियम के अधीन 'सहमति' में व्यक्तिगत डाटा के संग्रह, प्रसंस्करण, भंडारण और उपयोग के विधिक निहितार्थ शामिल हैं।

- ख) यह भी कहा गया कि दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 के अधीन 'सहमति के प्रतिसंहरण' का यह अर्थ नहीं है कि डीपीडीपी अधिनियम की रूपरेखा के अधीन अर्जित मूल 'सहमति' प्रतिसंहृत हो जाती है। विनियामक रूपरेखा के अधीन प्रतिसंहरण के आधार पर, सेंडर ऐसे उपभोक्ता को वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए वॉइस/एसएमएस का उपयोग नहीं कर पाएगा। तथापि, सेंडर उपभोक्ता को सेवा प्रदान करने या ऐप-आधारित संचार सेवाओं, ईमेल आदि जैसे अन्य साधनों के माध्यम से संप्रेषण भेजने के लिए डीपीडीपी अधिनियम के अधीन सहमति का प्रसंस्करण करने हेतु स्वतंत्र है। अतः, दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 के अधीन 'सहमति का प्रतिसंहरण' केवल एसएमएस/वॉइस के माध्यम से वाणिज्यिक संप्रेषणों को रोकना है।
- ग) हितधारक ने प्रस्तुत किया कि प्राधिकरण के मार्गदर्शन और निदेश के अधीन 11 बैंकों के साथ दूरसंचार सेवा प्रदाताओं द्वारा किए गए डिजिटल सहमति अर्जन पायलट ने बैंकों तथा दूरसंचार सेवा प्रदाताओं दोनों से यह स्पष्ट अपेक्षा रखी कि प्राधिकरण को डीपीडीपी अधिनियम के अधीन सहमति और दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 के अधीन सहमति संबंधी भ्रम का निवारण करना चाहिए।
- घ) यह भी सुझाव दिया गया कि ऐसे भ्रम से बचने और डीपीडीपी अधिनियम के अधीन सहमति अपेक्षाओं से दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम ढाँचे के उद्देश्य को स्पष्ट रूप से पृथक करने के लिए, यह अनिवार्य है कि दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम के अधीन "सहमति" शब्द को "अनुमति" जैसी किसी अधिक उपयुक्त अभिव्यक्ति या किसी अन्य ऐसे शब्द से प्रतिस्थापित किया जाए जो विशेष रूप से प्रमोशनल वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त करने के लिए उपभोक्ता के प्राधिकार को दर्शाता हो और उपभोक्ता द्वारा आसानी से समझा भी जा सके। इसी प्रकार, 'प्रतिसंहरण' शब्द को 'निलंबन' शब्द से प्रतिस्थापित करने का सुझाव दिया गया। ऐसा भेद अधिक विनियामक स्पष्टता प्रदान करेगा और सभी हितधारकों द्वारा संबंधित ढाँचों की आसान समझ तथा कार्यान्वयन को सुगम बनाएगा।
- ङ) यह सुझाव दिया गया कि उपर्युक्त को दृष्टिगत रखते हुए, दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 के सुसंगत खंडों को उपयुक्त रूप से उपांतरित किया जाए।

ख. वश्लेषण एवं निष्कर्ष:

- प्राधिकरण यह प्रेक्षित करता है कि यद्यपि 13 मार्च, 2026 को प्रकाशित प्रारूप दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान (तृतीय संशोधन) विनियम, 2026, जिन्हें इसके पश्चात् 'प्रारूप विनियम' कहा गया है, में उप-विनियम 2(ट) के अधीन 'सहमति' की परिभाषा में "स्पष्टीकरण" नहीं था, तथापि मूल विनियमों के अधीन 'सहमति' की परिभाषा के संबंध में हितधारकों से प्राप्त टिप्पणियों को ध्यान में रखते हुए, प्राधिकरण का सुविचारित मत है कि दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 के अधीन 'सहमति' के अर्थ को स्पष्ट करने की आवश्यकता है।
- प्राधिकरण नोट करता है कि दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 के अधीन सहमति, उपभोक्ता द्वारा सेंडर और उपभोक्ता के बीच संचार चैनल स्थापित करने के लिए दी गई स्वैच्छिक अनुमति तक सीमित है, ताकि सेंडर, उनके बीच यथा-सहमत प्रमोशनल संप्रेषणों के लिए उपभोक्ता से संप्रेषण कर सके, और यह डिजिटल व्यक्तिगत डाटा संरक्षण अधिनियम, 2023 के अधीन उपभोक्ता द्वारा अपने व्यक्तिगत डाटा के प्रसंस्करण के लिए सेंडर को दी गई किसी भी सहमति से पृथक है।

- iii. जहां तक डीपीडीपी अधिनियम, 2023 के अनुपालन का संबंध है, कोई भी सेंडर या इकाई (डाटा फिड्यूशरी) जिसके पास किसी उपभोक्ता (डाटा प्रिंसिपल) के व्यक्तिगत डाटा को धारण और प्रसंस्कृत करने के लिए उपभोक्ता की सहमति है, वह डिजिटल व्यक्तिगत डाटा संरक्षण अधिनियम, 2023 और उसके अधीन बनाए गए नियमों के उपबंधों का अनुपालन करने के लिए स्वतंत्र रूप से उत्तरदायी रहेगी।
- iv. यह ध्यान देने योग्य है कि अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण के संकट का मुकाबला करने के लिए, दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 व्यापक लोकहित में एक अतिरिक्त विनियामक जांच प्रस्तुत करता है, जिसके तहत कोई प्रमोशनल वाणिज्यिक संप्रेषण किसी ऐसे उपभोक्ता को परिदत्त किया जा सकता है जिसने या तो अधिमानों का प्रयोग करके ऐसे संप्रेषणों को अस्वीकृत नहीं किया है या इस विनियामक ढांचे के अधीन सहमति देकर विशिष्ट सेंडरों को उसे प्राप्त करने की अनुमति विशेष रूप से प्रदान की है। दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 के अभाव में, एक्सेस प्रदाताओं द्वारा ऐसी कोई जांच नहीं की जाती, और सेंडर दूरसंचार नेटवर्क का उपयोग करके उपभोक्ता से संप्रेषण कर सकता था।
- v. दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 के अधीन 'सहमति' के आधार पर उपभोक्ता को प्रमोशनल वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के प्रयोजनार्थ, सेंडर एक्सेस प्रदाता को केवल उपभोक्ता का नंबर प्रदान करता है, जो वस्तुतः संप्रेषण की रूटिंग और पारेषण के लिए एक आवश्यक दूरसंचार पहचानकर्ता है, और अंतर्निहित दूरसंचार नेटवर्क कृत्य का एक भाग है।
- vi. इस संबंध में, डीपीडीपी अधिनियम की धारा 4 को धारा 7 के साथ पठित करना सुसंगत है, जो यह उपबंध करती है कि व्यक्तिगत डाटा को या तो सहमति के आधार पर या कुछ वैध उपयोगों के लिए प्रसंस्कृत किया जा सकता है। उप-धारा 7(क) विशेष रूप से उस स्थिति का उल्लेख करती है जहां कोई उपभोक्ता (डाटा प्रिंसिपल) स्वेच्छा से किसी सेंडर (डाटा फिड्यूशरी) को व्यक्तिगत डाटा प्रदान करता है और उसने उसके विनिर्दिष्ट उपयोग पर कोई आपत्ति नहीं जताई है। धारा 7(क) के साथ दिए गए दृष्टांत इस स्थिति को और स्पष्ट करते हैं। दृष्टांत I यह दर्शाता है कि जहां किसी व्यक्ति ने किसी विशेष प्रयोजन के लिए स्वेच्छा से विवरण प्रदान किए हैं, तो उस प्रयोजन के आनुषंगिक वाणिज्यिक संप्रेषण भेजा जा सकता है। धारा 7(क) के साथ दिया गया दृष्टांत II इस बात पर बल देता है कि ऐसे डाटा के प्रसंस्करण के प्रयोजन और तरीके को निर्धारित करने का उत्तरदायित्व डाटा फिड्यूशरी अर्थात् सेंडर का ही होता है।
- जहां तक एक्सेस प्रदाताओं की भूमिका का संबंध है, वे दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 द्वारा अधिरोपित विनियामक बाध्यताओं के अधीन हैं, जिसे एक्सेस प्रदाताओं की सहायता से अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषणों के निवारण, पता लगाने और नियंत्रण को सुगम बनाने के लिए तैयार किया गया है। दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम के अधीन अनुमति का उद्देश्य केवल यह निर्धारित करना है कि कोई वाणिज्यिक संप्रेषण किसी उपभोक्ता को परिदत्त किया जा सकता है या नहीं। दूरसंचार विनियामक प्रयोजन की पूर्ति करने वाली ऐसी अनुमति, व्यक्तिगत डाटा के प्रसंस्करण के लिए डीपीडीपी अधिनियम के तहत प्राप्त सहमति से भिन्न है। प्राधिकरण नोट करता है कि डीपीडीपी अधिनियम की उप-धारा 17(1)(ग) डाटा के ऐसे प्रसंस्करण को छूट देती है जो भारत में तत्समय प्रवृत्त किसी भी कानून के किसी अपराध या उल्लंघन के निवारण, पता लगाने, जांच या अभियोजन के हितों के लिए आवश्यक है। वाणिज्यिक संप्रेषण करने के लिए, सेंडर पहले से ही दूरसंचार पहचानकर्ता का उपयोग कर रहा है, और संप्रेषण स्थापित करने के लिए इसे एक्सेस प्रदाता को प्रदान करता है। इसी दूरसंचार पहचानकर्ता का उपयोग दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 ढांचे के तहत उपभोक्ता द्वारा पंजीकृत अनुमति या इनकार के आधार पर ऐसे संप्रेषण के परिदान

- के प्रबंधन के लिए किया जा रहा है। तदनुसार, एक्सेस प्रदाता द्वारा उपभोक्ता के दूरसंचार पहचानकर्ता का ऐसा उपयोग, एक अंतर्निहित दूरसंचार नेटवर्क कृत्य होने के अलावा, उप-धारा 17(1)(ग) के तहत छूट प्राप्त है।
- vii. उपर्युक्त विश्लेषण के आधार पर, प्राधिकरण यह भी नोट करता है कि दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 के अधीन उपभोक्ता द्वारा सहमति का प्रतिसंहरण यह निहित करता है कि ऐसा प्रतिसंहरण, प्रमोशनल संप्रेषणों के लिए सेंडर और उपभोक्ता के बीच संचार चैनल की स्थापना हेतु उपभोक्ता द्वारा सेंडर को दी गई अनुमति के प्रत्याहार तक ही सीमित रहता है, और यह अपने आप में, सेंडर द्वारा उपभोक्ता के व्यक्तिगत डाटा को प्रसंस्कृत करने के लिए डीपीडीपी अधिनियम, 2023 के अधीन दी गई सहमति के प्रत्याहार का अर्थ नहीं है।
- viii. इस भेद को निम्नलिखित उदाहरण के माध्यम से स्पष्ट किया जा सकता है। एक व्यक्ति 'X', जो एक आवास किराए पर लेना चाहता/चाहती है, वह एक रियल एस्टेट एजेंट 'Y' को अपना व्यक्तिगत डाटा इस प्रयोजन से प्रदान कर सकता/सकती है कि Y, X के लिए एक उपयुक्त आवास ढूंढे और उसे सूचित करे। अतः, Y (डाटा फिडबैकशियरी) को X (डाटा प्रिंसिपल) के लिए उपयुक्त आवास ढूंढने हेतु X के व्यक्तिगत डाटा को प्रसंस्कृत करने की आवश्यकता होती है। Y द्वारा डाटा का ऐसा संग्रहण, भंडारण और प्रसंस्करण डीपीडीपी अधिनियम, 2023 के उपबंधों के अनुसार किया जाएगा। तथापि, जहाँ उपभोक्ता X ने अतिरिक्त रूप से एसएमएस या पारंपरिक टेलीफोनी के माध्यम से Y से सूचना प्राप्त करने का विकल्प चुना है, वहाँ दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 के अधीन विनियामक ढाँचा लागू होता है, जो X द्वारा Y को उसे फोन कॉल करने या एसएमएस भेजने के लिए दी गई अनुमति के आधार पर, सूचना प्रदान करने के लिए इन संचार चैनलों के उपयोग को सक्षम बनाता है। यदि उपभोक्ता X बाद में दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 के अधीन ऐसी अनुमति का प्रतिसंहरण करती है, तो केवल फोन कॉल या एसएमएस के माध्यम से Y से सूचना प्राप्त करने की उसकी अनुमति वापस ली जाती है, जबकि Y द्वारा उसके व्यक्तिगत डाटा का प्रसंस्करण स्वतंत्र रूप से जारी रहता है। वह अभी भी अन्य माध्यमों, जैसे ई-मेल, के माध्यम से सेंडर से ऐसी सूचना प्राप्त करना जारी रख सकती है। यदि वह Y द्वारा अपने व्यक्तिगत डाटा के प्रसंस्करण के लिए दी गई सहमति को भी पूरी तरह से वापस लेना चाहती है, तो उसे डीपीडीपी अधिनियम के अधीन सीधे Y के साथ इस मामले को उठाकर ऐसा करना होगा, और ऐसे प्रतिसंहरण में दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 की कोई भूमिका नहीं है। इस प्रकार, प्राधिकरण नोट करता है कि दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 के अधीन अनुमति का प्रतिसंहरण केवल संचार चैनल को प्रभावित करता है, और यह निर्धारित नहीं करता है कि उपभोक्ता के व्यक्तिगत डाटा को सेंडर द्वारा अन्यथा प्रसंस्कृत किया जा सकता है या नहीं।
- ix. यह स्पष्ट किया जाता है कि एक्सेस प्रदाताओं द्वारा वाणिज्यिक संप्रेषणों की रूटिंग करने, विनियामक पूर्व-जांच और पश्च-जांच करने, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) का निवारण करने, उसका पता लगाने और पहचान करने, उल्लंघनों का अन्वेषण करने तथा इन विनियमों के अनुपालन का प्रवर्तन करने के प्रयोजनों के लिए उपभोक्ता के दूरसंचार पहचानकर्ता (जैसे टेलीफोन नंबर या अन्य दूरसंचार पहचानकर्ता) का प्रसंस्करण और उपयोग, दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम के उपबंधों और उसके अधीन अधिरोपित विनियामक बाध्यताओं द्वारा शासित है। ऐसा प्रसंस्करण एक्सेस प्रदाताओं द्वारा केवल विनियम-अधिदेशित अपने कृत्यों के निर्वहन के लिए किया जाता है। डाटा न्यासी के रूप में सेंडर द्वारा व्यक्तिगत डाटा के प्रसंस्करण से संबंधित अधिकार और बाध्यताएँ डिजिटल व्यक्तिगत डाटा संरक्षण अधिनियम, 2023 के उपबंधों द्वारा स्वतंत्र रूप से शासित होती रहेंगी।
- x. अंततः, प्राधिकरण यह भी नोट करता है कि विनियमों में अंतर्विष्ट कोई बात सेंडर को डिजिटल व्यक्तिगत डाटा संरक्षण अधिनियम, 2023 के अधीन उसकी बाध्यताओं, या दायित्व से छूट नहीं देती है।

3. 'स्पष्ट सहमति':

क. हितधारकों की टिप्पणियाँ

- क) कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के पास सहमतियों के सत्यापन का कोई तंत्र नहीं है। यदि सहमति रजिस्ट्रीकरण प्रकार्य (सीआरएफ) पायलट के अधीन प्रक्रिया का पालन किया जाना है, तो सहमतियों को प्रधान इकाई (पीई) की इस घोषणा के आधार पर कि उक्त सहमतियाँ विधिपूर्ण और विधिमान्य हैं, सहमति रजिस्ट्रार द्वारा डिस्ट्रिब्यूटेड लेजर (डीएलटी) प्लेटफॉर्म पर अभिलिखित किया जाना होगा। दूरसंचार सेवा प्रदाता-स्तर पर कोई जांच संभव नहीं है, और अतः, ऐसा अनुपालन प्रधान इकाई (पीई) स्तर पर अधिदेशित किया जाना चाहिए, तथा अनुपालन का आकलन भी सीधे प्रधान इकाई (पीई) के माध्यम से किया जाना चाहिए।
- ख) कुछ हितधारकों ने यह भी सुझाव दिया कि सहमति रजिस्टर पर नियमित रूप से अपलोड करने संबंधी पृथक् और विशिष्ट अपेक्षाओं पर प्रक्रियात्मक दिशानिर्देशों को अन्य समीपस्थ और संबंधित विधियों, उदाहरणार्थ: डीपीडीपीए, आईटी और साक्ष्य अधिनियम तथा क्षेत्रीय विनियमों के साथ संरेखित करने पर विचार किया जाए।
- ग) यद्यपि कुछ हितधारकों ने उपांतरित परिभाषा का समर्थन किया, तथापि यह सुझाव दिया गया कि इस खंड के अधीन पंजीकृत विरासत (लेगेसी) सहमति के साथ सहमति अभिग्रहण के समय, माध्यम और अंतर्वस्तु को दर्शाने वाला एक लेखापरीक्षा पथ संलग्न होना चाहिए, और प्राप्तकर्ता को ऐसे रजिस्ट्रीकरण की सूचना सात दिनों के भीतर दी जानी चाहिए, तथा ऐसी सहमति को प्रतिसंहत करने के लिए एक स्पष्ट और सुलभ तंत्र होना चाहिए।
- घ) एक अन्य हितधारक ने सुझाव दिया कि वीएनओ (आभासी नेटवर्क प्रचालकों) को, नेटवर्क सेवा प्रचालक (एनएसओ) द्वारा संचालित सहमति रजिस्टर फ्रेमवर्क पोर्टल के माध्यम से, वीएनओ की अद्वितीय लाइसेंसी आईडी और एनएसओ द्वारा डिस्ट्रिब्यूटेड लेजर (डीएलटी) मॉडल तक प्रदत्त अभिगम का उपयोग करते हुए, अपने प्रधान इकाई ग्राहकों की ओर से विरासत सहमतियों को पंजीकृत करने के लिए स्पष्ट रूप से प्राधिकृत किया जाना चाहिए।

ख. वश्लेषण एवं निष्कर्ष:

- i. विद्यमान विनियमों के अनुसार, "स्पष्ट सहमति" को प्राप्तकर्ता से सीधे सत्यापित और सहमति रजिस्ट्रार द्वारा अभिलिखित सहमति के रूप में परिभाषित किया गया है। इसमें सहमति ढाँचे के बाहर सेंडरों द्वारा विधिपूर्वक अभिप्राप्त विरासत सहमतियाँ शामिल नहीं हैं। डिजिटल प्लेटफॉर्म पर विरासत ऑफलाइन सहमतियों को अपलोड करने के किसी उपबंध के अभाव में, इस ढाँचे को व्यावसायिक संस्थाओं से उत्साहवर्धक प्रतिक्रिया नहीं मिली, क्योंकि इससे उनकी व्यावसायिक निरंतरता पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ सकता था। तदनुसार, संस्थाओं के पास उपलब्ध विरासत सहमतियों की मान्यता और डिजिटलीकरण को सक्षम करने के लिए, स्पष्ट सहमति की एक पुनरीक्षित परिभाषा प्रस्तुत की गई है जो ऐसी विरासत सहमतियों को मान्यता देती है, परंतु यह कि वे बाद में प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट प्रक्रिया के अनुसार सहमति रजिस्टर में पंजीकृत हों। इस परिवर्तन से यह अपेक्षा की जाती है कि यह विधिपूर्वक अभिप्राप्त सहमतियों के सहमति रजिस्ट्रीकरण प्रकार्य (सीआरएफ) पारिस्थितिकी तंत्र में व्यवस्थित प्रवासन को सक्षम करेगा, साथ ही पारदर्शिता सुनिश्चित करेगा और अधिसूचित किए जाने तथा ऐसी सहमतियों को प्रतिसंहत करने के सब्सक्राइबर के अधिकार को संरक्षित करेगा।
- ii. जहां तक सहमति के सत्यापन के मुद्दे का संबंध है, प्राधिकरण नोट करता है कि वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त करने हेतु सहमति सेंडर द्वारा ली जानी है तथा निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार डिजिटल प्लेटफॉर्म पर अपलोड की जानी है, और उपभोक्ता निर्धारित तंत्र के माध्यम से इस सहमति का प्रबंधन, जिसके अंतर्गत किसी भी समय उसका प्रतिसंहरण भी शामिल है, कर सकेगा। तथापि, उपभोक्ता शिकायत के ऐसे मामले में जहां सेंडर यह दावा करता है कि उसने उपभोक्ता की सहमति के आधार पर वाणिज्यिक संप्रेषण भेजा है, आरंभन एक्सेस प्रदाता को, विनियम 25 द्वारा अधिदेशित शिकायत तंत्र के अनुसार,

सैंडर के साथ 'सहमति के अस्तित्व' का सत्यापन करना होगा, और ऐसी सहमति प्रथम दृष्ट्या किसी वस्तुनिष्ठ, युक्तियुक्त पर्यवेक्षक को वास्तविक प्रतीत होनी चाहिए।

- iii. डीपीडीपी अधिनियम, आईटी अधिनियम, साक्ष्य अधिनियम आदि जैसी अन्य समीपस्थ और संबंधित विधियों तथा क्षेत्रीय विनियमों के साथ प्रक्रियात्मक दिशानिर्देशों को संरेखित करने के संबंध में, यह नोट किया जाता है कि उपर्युक्त पैरा में एक्सेस प्रदाता द्वारा सहमति के सत्यापन के दायरे को स्पष्ट करने के अतिरिक्त, सहमति की परिधि को सहमति की परिभाषा, अर्थात् विनियम 2(क) में संशोधन के संबंध में, उपर्युक्त पैरा 2 में भी विस्तृत किया गया है।
- iv. इस टिप्पणी के संबंध में कि इस खंड के अंतर्गत पंजीकृत विरासत (लेगेसी) सहमतियों के साथ एक लेखापरीक्षा पथ संलग्न हो तथा प्राप्तकर्ता को एक निश्चित अवधि के भीतर ऐसे रजिस्ट्रीकरण की सूचना दी जाए, साथ ही ऐसी सहमति को प्रतिसंहत करने के लिए एक स्पष्ट और सुलभ तंत्र उपलब्ध हो, यह नोट किया जाता है कि प्राधिकरण ने अपने दिनांक 10.12.2025 के निदेश के माध्यम से, सैंडरों द्वारा विरासत सहमतियों को अपलोड करने और उपभोक्ताओं द्वारा अपलोड की गई सहमतियों के प्रबंधन को सक्षम करने हेतु, सहमति रजिस्ट्रीकरण प्रकार्य (सीआरएफ) के लिए संशोधित तंत्र पर 11 बैंकों के साथ पहले ही एक सफल पायलट संचालित किया है। इस तंत्र के अंतर्गत, जब उपभोक्ताओं की सहमतियाँ सीआरएफ प्लेटफॉर्म पर अपलोड की जाती हैं, तो उपभोक्ताओं को एसएमएस अधिसूचना प्राप्त होती है। अधिसूचना एसएमएस में एक सुरक्षित लिंक होता है, जो उपभोक्ता को दूरसंचार सेवा प्रदाता (टीएसपी) के प्राधिकृत सहमति प्रबंधन पृष्ठ पर निर्देशित करता है, जहाँ उपभोक्ता अपने नंबर के विरुद्ध अभिलिखित सहमतियों को देख और प्रबंधित कर सकता है। यदि उपभोक्ता किसी सहमति को प्रतिसंहत करना चाहता/चाहती है, तो ऐसा दूरसंचार सेवा प्रदाता के इस पोर्टल पर आसानी से किया जा सकता है। प्राधिकरण सहमति प्रबंधन के सुचारु संचालन के लिए इस संबंध में आगे आवश्यक निदेश जारी करेगा।
- v. वर्चुअल नेटवर्क ऑपरेटरों (वीएनओ) के संबंध में उठाए गए मुद्दे, उनके विनियम-अधिदेशित कृत्यों को करने के लिए डीएलटी प्लेटफॉर्म तक पहुँच की उपलब्धता से संबंधित हैं। इनका निपटान व्याख्यात्मक ज्ञापन में अन्यत्र किया गया है।

4. परिभाषाओं में संशोधन:

4.1 'संदेश', 'विनियामक सैंडबॉक्स', 'सब्सक्राइबर', 'दूरसंचार संसाधन' और "अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी)" की परिभाषा

क. हितधारकों की टिप्पणियाँ

- क) एक हितधारक ने सुझाव दिया कि विनियामक सैंडबॉक्स के भीतर न्यूनतम उपभोक्ता सुरक्षा-उपबंध होने चाहिए, जिनमें दायरे, अवधि, सहभागिता में उपभोक्ता सहमति इत्यादि का स्पष्ट उल्लेख हो।
- ख) एक अन्य हितधारक ने विनियामक सैंडबॉक्स में परीक्षण अवधि का उपबंध जोड़ने का सुझाव दिया, जहाँ इकाइयाँ परीक्षण परिवेश में अपने एसएमएस टेम्पलेट्स एवं वॉइस पैटर्न का परीक्षण कर सकें।
- ग) एक हितधारक ने परिभाषा से "लाइव" शब्द हटाने का सुझाव दिया, क्योंकि यह निगरानी-अधीन दशाओं में एक नियंत्रित परीक्षण परिवेश में किया जा सकता है।
- घ) 'सब्सक्राइबर' की परिभाषा में संशोधन के संबंध में, दो हितधारकों ने इन ऐप-आधारित संचार सेवाओं के माध्यम से स्पैम और धोखाधड़ी वाले संप्रेषण में वृद्धि का हवाला देते हुए तथा सभी हितधारकों के लिए समान अवसर सुनिश्चित करने के लिए, परिभाषा में ऐप-आधारित संचार सेवाओं के सब्सक्राइबरों को शामिल करने का सुझाव दिया।

ख. वश्लेषण एवं निष्कर्ष:

- i. इन विनियमों में प्रयुक्त कुछ पदों, जैसे 'संदेश', 'विनियामक सैंडबॉक्स', 'सब्सक्राइबर' एवं 'दूरसंचार संसाधन', को दूरसंचार अधिनियम, 2023 के साथ पुनः संरेखित किया गया है, ताकि दोनों के बीच सुसंगतता बनी रहे।

- ii. उप-विनियम 2(एआई) में अंतर्विष्ट 'संदेश' की विद्यमान परिभाषा भारतीय तार अधिनियम, 1885 को संदर्भित करती है। इसे दूरसंचार अधिनियम, 2023 के सुसंगत खंड एवं धारा को संदर्भित करने हेतु संशोधित किया गया है।
- iii. इसी प्रकार, 'दूरसंचार संसाधन' की विद्यमान परिभाषा, वॉइस कॉल या संदेश भेजने हेतु प्रयुक्त किसी 'टेलीग्राफ' को दूरसंचार संसाधन के रूप में संदर्भित करती है। तदनुसार, 'टेलीग्राफ' को "दूरसंचार अधिनियम, 2023 के अंतर्गत यथापरिभाषित दूरसंचार उपस्कर और/या दूरसंचार अभिज्ञापक" से प्रतिस्थापित करने के लिए इसे संशोधित किया गया है।
- iv. "सब्सक्राइबर" की परिभाषा में संशोधन भी दूरसंचार अधिनियम, 2023 के साथ सुसंगतता बनाए रखने हेतु किया गया है।
- v. "विनियामक सैंडबॉक्स" की परिभाषा के संबंध में, उपभोक्ता सुरक्षा-उपायों, दायरे, अवधि, सहभागिता में उपभोक्ता सहमति, परीक्षण अवधि इत्यादि के लिए उपबंध करने संबंधी सुझावों पर प्राधिकरण यह नोट करता है कि "विनियामक सैंडबॉक्स" की परिभाषा में यह उल्लिखित है कि यह एक लाइव परीक्षण परिवेश है, जहाँ नए उत्पाद, सेवाएँ, प्रक्रियाएँ, विनियामक प्रौद्योगिकी समाधान और व्यावसायिक मॉडल, विद्यमान विनियामक उपबंधों में कतिपय छूटों के साथ, एक विनिर्दिष्ट समयावधि के लिए पात्र उपभोक्ताओं के एक सीमित समूह हेतु परिनियोजित किए जा सकते हैं। तदनुसार, परिभाषा में हितधारकों द्वारा उठाए गए विभिन्न पहलुओं का पहले से ही ध्यान रखा गया है।
- vi. कतिपय हितधारकों ने विनियामक सैंडबॉक्स की परिभाषा से "लाइव" शब्द हटाने की अनुशंसा की। तथापि, इस शब्द का समावेशन सैंडबॉक्स की मूल अवधारणा एवं प्रयोजन के लिए ही आवश्यक है। "लाइव" शब्द हटाने से परीक्षण, प्रयोगशाला परीक्षण के समान सीमित हो जाएगा और वास्तविक प्रचालन दशाओं के अधीन सेवाओं के मूल्यांकन की अनुमति नहीं देगा। अतः, यह सुनिश्चित करने के लिए कि विनियामक सैंडबॉक्स एक शुद्धतः प्रयोगात्मक परिवेश के बजाय वास्तविक बाजार दशाओं में परीक्षण को सुगम बनाना जारी रखे, परिभाषा में "लाइव" शब्द को बनाए रखा गया है।

4.2 'संबंध', "सर्विस संदेश या सर्विस कॉल" तथा "अनुमानित सहमति" की परिभाषा

क. हितधारकों की टिप्पणियाँ:

- क) अनेक हितधारकों का यह मत था कि "संबंध" की पूर्व परिभाषा को बहाल किया जाना चाहिए, या कम से कम, विभिन्न उपयोग-मामलों का हवाला देते हुए, परिभाषा में "पूछताछ" शब्द को पुनर्स्थापित किया जाना चाहिए। एक हितधारक ने कहा कि सर्विस कॉल/संदेश की परिभाषा के अंतर्गत स्पष्ट सहमति की सात-दिवसीय वैधता सीमा और संबंध की परिभाषा के अंतर्गत आवेदन प्रस्तुत करने के पश्चात् तीन-माह की वैधता अवधि के बीच की अस्पष्टता को दूर करने के लिए परिभाषा में संशोधन आवश्यक है।
- ख) एक हितधारक द्वारा यह भी सुझाव दिया गया कि वेबसाइट पंजीकरण या पूछताछ के दावों को सत्यापनीय सहमति अभिलेखों और लेखापरीक्षा योग्य प्रमाण के बिना स्वीकार नहीं किया जाना चाहिए।
- ग) कुछ हितधारकों ने परिभाषा में "डिजिटल जर्नी आरंभ", "रुचि की अभिव्यक्ति" और "व्यवसाय-संबंधी पूछताछ" जैसे विशिष्ट पदों को शामिल करने का सुझाव दिया।
- घ) एक हितधारक ने यह प्रस्तुत किया कि संबंध की परिभाषा से "क्रय या लेन-देन के आधार पर" वाक्यांश हटाने से, व्यवसायों के पास अपने ही उपभोक्ताओं से नवीकरण और सेवाओं की निरंतरता जैसे वैध प्रयोजनों के लिए संवाद करने का कोई अनुपालनशील तंत्र नहीं बचेगा।
- ङ) एक अन्य हितधारक ने सुझाव दिया कि यद्यपि "पूछताछ" शब्द को पुनर्स्थापित किया जा सकता है, तथापि इसकी वैधता सात दिनों तक सीमित होनी चाहिए, और दुरुपयोग को रोकने के लिए ऐसी पूछताछ केवल सत्यापनीय माध्यमों से ही की जानी चाहिए। एक हितधारक ने आगे यह प्रस्तुत किया कि पूर्व में दी गई सहमतियों (विरासत सहमतियों) की वैधता भी स्पष्ट रूप से परिभाषित की जानी चाहिए।

- च) संकीर्ण परिभाषा का समर्थन करने वाले एक हितधारक ने दुरुपयोग-संबंधी सुरक्षा उपायों को शामिल करने का सुझाव दिया, और विशेष रूप से यह स्पष्ट किया कि संबंध के अस्तित्व का अर्थ प्रचारात्मक संप्रेषण भेजने की अनुमति के रूप में नहीं लगाया जाना चाहिए।
- छ) एक अन्य हितधारक ने सुझाव दिया कि परिभाषा में यह स्पष्ट रूप से विनिर्दिष्ट किया जाना चाहिए कि क्या सेवा यात्रा के दौरान अलग होने वाले या बीच में ही प्रक्रिया छोड़ देने वाले उपभोक्ताओं से, सर्विस संदेशों/सर्विस कॉल पर लागू समग्र तीन-माह की वैधता अवधि के भीतर, 7 दिनों की कूलिंग-ऑफ अवधि के पश्चात् पुनः संपर्क किया जा सकता है, ताकि अनुमेय अनुवर्ती संप्रेषणों के संबंध में अस्पष्टता से बचा जा सके।
- ज) अनेक हितधारकों ने टिप्पणी की कि सहमति के साथ की गई पूछताछ के 7 दिनों के भीतर उपभोक्ताओं के साथ संप्रेषण पर लगाया गया प्रतिबंध, सीआरएफ के माध्यम से प्राप्त उस सहमति के साथ अस्पष्टता उत्पन्न करता है, जिसकी वैधता निरस्तीकरण तक होती है। परिभाषा के संशोधन में इस अस्पष्टता पर एक स्पष्टीकरण भी शामिल होना चाहिए।
- झ) एक हितधारक ने टिप्पणी की कि सात दिनों की सीमा को बढ़ाकर तीस दिन किया जाना चाहिए, और विशिष्ट उपयोग-मामलों के लिए सेवा-समाप्ति तिथि के बाद 12-माह की एक विशिष्ट समय-सीमा निर्धारित की जानी चाहिए।
- ञ) सर्विस संदेश या सर्विस कॉल की परिभाषा में संशोधन के संबंध में, किसी भी हितधारक ने प्रस्तावित परिभाषाओं में बदलाव पर कोई टिप्पणी नहीं की, परंतु यह सुझाव दिया गया था कि परिभाषा में सेंडर द्वारा प्राप्तकर्ता को उसके द्वारा की गई व्यवसाय-संबंधी पूछताछ का उत्तर देने या उसे पूरा करने के लिए भेजा गया संदेश या की गई वॉइस कॉल को शामिल किया जाए।

ख. वश्लेषण एवं निष्कर्ष:

- i. विनियम 2 का उप-विनियम (खख) अनुमानित सहमति के प्रयोजन के लिए “संबंध” को परिभाषित करता है। इसके उप-खंड (ii) के अनुसार, ‘संबंध’ उस क्रय या लेन-देन के आधार पर विद्यमान माना जाता है जो प्राप्तकर्ता ने संप्रेषण की तिथि से ठीक पूर्ववर्ती बारह महीनों के भीतर सेंडर के साथ किया हो। तथापि, फरवरी-2025 में विनियमों में किए गए संशोधनों के अंतर्गत, ‘अनुमानित सहमति’ (उप-विनियम 2(कज)) की परिभाषा के प्रथम परंतुक के माध्यम से यह विशेष रूप से उपबंधित किया गया है कि ऐसी सहमति सेंडर और प्राप्तकर्ता के बीच संविदा की अवधि/उन्मोचन से आगे नहीं बढ़ेगी। इस संशोधन के आलोक में, उप-विनियम 2(खख) के अंतर्गत यथा-प्रदत्त “संबंध” की परिभाषा से मौजूदा उप-खंड (ii) को हटा दिया गया है।
- ii. इसके अतिरिक्त, विद्यमान परिभाषा के उप-खंड (iii) के अनुसार, ‘संबंध’ को उस पूछताछ या आवेदन के आधार पर विद्यमान माना जाता है जो उत्पादों या सेवाओं के संबंध में प्राप्तकर्ता द्वारा सेंडर को संप्रेषण प्राप्त होने की तिथि से ठीक पहले के तीन महीनों के भीतर किया या प्रस्तुत किया गया हो, और जिस संबंध को किसी भी पक्ष द्वारा पहले समाप्त न किया गया हो।
- iii. प्राधिकरण ने यह अवलोकन किया है कि जब प्रचार संबंधी संप्रेषणों के विरुद्ध उपभोक्ता शिकायतें प्राप्त होती हैं, तो कई बार सेंडर ऐसे संप्रेषण भेजने को उचित ठहराने के लिए ‘पूछताछ’ की ‘मौखिक पूछताछ’ के रूप में गलत व्याख्या करते हैं। तथापि, यह औचित्य तर्कसंगत नहीं है कि कोई उपभोक्ता, जिसने सेंडर से वास्तविक मौखिक पूछताछ की हो, वह सेंडर के विरुद्ध शिकायत क्यों दर्ज करेगा। ऐसी पूछताछ के डिजिटल या भौतिक प्रमाण के अभाव में, केवल यही निष्कर्ष निकाला जा सकता है कि या तो सेंडर ने उपभोक्ता से किसी पूछताछ के बिना वाणिज्यिक संप्रेषण किया है, या उपभोक्ता ने पहले ही ऐसा संबंध समाप्त कर दिया है। तदनुसार, 13 मार्च, 2026 को प्रकाशित मसौदा विनियमों में, संबंध की इस परिभाषा से ‘पूछताछ’ शब्द हटाने का प्रस्ताव किया गया था। तथापि, कई हितधारकों ने संबंध की परिभाषा में ‘पूछताछ’ को बनाए रखने का सुझाव दिया है, क्योंकि व्यवसायों को वस्तुओं, सेवाओं आदि के लिए उपभोक्ताओं से वास्तविक पूछताछ प्राप्त होती है, जिसके लिए उन्हें उपभोक्ताओं से संप्रेषण करने की आवश्यकता होती है। वास्तविक पूछताछ के आधार पर

उपभोक्ताओं से संप्रेषण करने की व्यवसायों की वैध आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए, संबंध की परिभाषा में 'पूछताछ' को बनाए रखने का निर्णय लिया गया है। साथ ही, 'पूछताछ' शब्द की मनमानी व्याख्या के माध्यम से यूसीसी भेजने के लिए इस उपबंध के किसी भी दुरुपयोग से बचने हेतु, ऐसी पूछताछ लिखित रूप में या डिजिटल माध्यमों से की जानी चाहिए और सेंडर द्वारा एक सत्यापनीय रूप में अनुरक्षित की जानी चाहिए। इसके अतिरिक्त, यह निर्णय लिया गया है कि ऐसे संबंध पर आधारित वाणिज्यिक संप्रेषण अधिकतम सात दिनों की सीमित अवधि के लिए अनुमत किया जाएगा, परंतु यह कि किसी भी पक्ष द्वारा ऐसा संबंध पहले ही समाप्त न कर दिया गया हो।

- iv. एक अन्य हितधारक की यह चिंता भी निराधार है कि संबंध की परिभाषा से "क्रय या लेन-देन के आधार पर" वाक्यांश हटाने से व्यवसायों के पास वैध प्रयोजनों के लिए अपने ही उपभोक्ताओं से संप्रेषण करने का कोई तंत्र नहीं रहेगा, क्योंकि ऐसे संप्रेषण पहले से ही अनुमानित सहमति की परिभाषा के अंतर्गत शामिल हैं, जिसमें, तथापि, यह उपबंध है कि ऐसी सहमति सेंडर और प्राप्तकर्ता के बीच संविदा की अवधि/निर्वहन तक सीमित होगी।
- v. प्राधिकरण यह भी नोट करता है कि 'पूछताछ' के संबंध में संप्रेषण के लिए अनुमत 7 दिनों की अवधि और आवेदन के संबंध में 3 माह की अवधि के बीच कोई अस्पष्टता नहीं है, क्योंकि 'पूछताछ' के मामले में, उपभोक्ता ने केवल रुचि दिखाई है और वह केवल प्रस्ताव को समझने के चरण में है, जबकि आवेदन के मामले में, उपभोक्ता ने पहले ही निर्णय ले लिया है और वस्तु/सेवा आदि के लिए आवेदन कर दिया है, जहाँ लेन-देन पूरा करने के लिए काफी अधिक समय की आवश्यकता हो सकती है।
- vi. किसी हितधारक की इस टिप्पणी के संबंध में कि प्रोमोशनल संप्रेषण प्राप्त करने के लिए उपभोक्ता द्वारा दी गई सहमति, जिसकी वैधता प्रतिसंहरण तक होती है, और किसी पूछताछ के संबंध में दी गई सहमति, जो सात दिनों के लिए वैध होती है, के बीच अस्पष्टता है, प्राधिकरण का यह मत है कि विभिन्न प्रकार की सहमतियों की अवधि भिन्न हो सकती है, क्योंकि ऐसी सहमतियां विभिन्न प्रयोजनों के लिए दी जाती हैं और तदनुसार, सहमति रजिस्ट्रीकरण प्रकार्य (सीआरएफ) को, जहां लागू हो, स्पष्ट सहमति की वैधता को अभिलिखित करने में सक्षम होना चाहिए।
- vii. चूंकि संबंध के आधार पर सेंडरों द्वारा वाणिज्यिक संप्रेषण करने के लिए विभिन्न अवधियाँ अनुमत हैं, अर्थात् 'संबंध' की परिभाषा में यथा-अंतर्विष्ट पूछताछ के मामले में 7 दिन और आवेदन के मामले में 3 माह, तथा "अनुमानित सहमति" की परिभाषा में यथा-अंतर्विष्ट लेन-देन के मामले में संविदा की अवधि, प्राधिकरण नोट करता है कि अधिक स्पष्टता लाने के लिए, खंड 2(कज) में 'अनुमानित सहमति' की परिभाषा के पहले परंतुक को, जो लेन-देन के मामले में वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए अनुमत समय-सीमा का उपबंध करता है, 'अनुमानित सहमति' की परिभाषा से हटाए जाने और "संबंध" की परिभाषा के पहले उप-खंड के परंतुक के रूप में अंतःस्थापित किए जाने की आवश्यकता है, ताकि विभिन्न समय-सीमाएँ एक ही परिभाषा के अंतर्गत आ जाएँ।
- viii. प्राधिकरण यह भी नोट करता है कि परिभाषा के विद्यमान उप-खंड (iv) के अनुसार, किसी व्यक्ति या इकाई और एक सब्सक्राइबर के बीच, प्रतिफल के आदान-प्रदान के साथ या उसके बिना, स्वैच्छिक द्वि-मार्गी संप्रेषण द्वारा, जो दोनों पक्षों से अलग-अलग समय पर शुरू किया गया हो, 'संबंध' का अस्तित्व सामाजिक कारणों से माना जाता है। यह महसूस किया गया है कि ऐसा संप्रेषण, उप-विनियम 2(झ) के तहत विनियमों में यथा-परिभाषित वाणिज्यिक संप्रेषण की प्रकृति का नहीं है। तदनुसार, सामाजिक कारणों से भेजे जा रहे संप्रेषणों की आड़ में सेंडरों द्वारा यूसीसी भेजने के किसी भी दुरुपयोग से बचने के लिए इस उप-खंड को हटाने का निर्णय लिया गया है।

- ix. आगे, 'सर्विस संदेश या सर्विस कॉल' की विद्यमान परिभाषा में, भूलवश कुछ स्थानों पर 'संदेशों या वॉइस कॉलों' के बजाय केवल 'संदेश' का उल्लेख किया गया था। तदनुसार, इसे संशोधित कर दिया गया है। प्राधिकरण यह भी नोट करता है कि प्रमाणीकरण ओटीपी उपभोक्ताओं को न केवल लेन-देन के मामले में, बल्कि सेवाओं के संबंध में भी भेजे जाते हैं, जैसे ऐप में लॉगिन, पासवर्ड रीसेट, दो-कारक प्रमाणीकरण आदि। अतः, ऐसे प्रयोजनों के लिए ओटीपी वाले संदेश सर्विस संदेश हैं। प्राधिकरण द्वारा यह नोट किया गया कि 'ऐप लॉगिन के लिए ओटीपी' का उल्लेख भूलवश 'ट्रांजैक्शनल संदेशों' की परिभाषा में कर दिया गया था। तदनुसार, ऐसे ओटीपी के संदर्भ को ट्रांजैक्शनल संदेशों की श्रेणी से हटा दिया गया है और इसे सर्विस संदेश की परिभाषा में शामिल कर दिया गया है।
- x. इसके अतिरिक्त, पहले परंतुक में संशोधन किया गया है और उप-विनियम 2(खज) के उप-खंड (ii) में एक अतिरिक्त परंतुक यह उपबंध करने के लिए अंतः स्थापित किया गया है कि उपर्युक्त उप-खंड के तहत सर्विस संदेश या कॉल के लिए स्पष्ट सहमति को एक बार में सात दिनों की अतिरिक्त अवधि के लिए नवीनीकृत किया जा सकता है, यदि उपभोक्ता को अधिक समय की आवश्यकता हो और वह ऐसा चाहता/चाहती हो; और यह कि प्राधिकरण इकोसिस्टम की गतिशील आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए समय-समय पर ऐसी स्पष्ट सहमति की वैधता अवधि स्पष्ट कर सकता है।

4.3 नए पद: 'स्पैम' एवं 'स्पैमर'

- i. प्राधिकरण ने विनियमों में 'स्पैम' और 'स्पैमर' की परिभाषा को शामिल किया है, क्योंकि ये शब्द उपभोक्ताओं द्वारा क्रमशः यूसीसी और यूसीसी सेंडर/टेलीमार्केटर के अर्थ आमतौर पर उपयोग किए जाते हैं। साथ ही, ये शब्द कभी-कभी उपभोक्ताओं द्वारा क्रमशः कपटपूर्ण संप्रेषणों और धोखेबाजों के अर्थ में भी उपयोग किए जाते हैं। इसलिए, इन शब्दों को विनियामक ढांचे में शामिल करने का निर्णय लिया गया है, और जहाँ तक दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 का संबंध है, उनके दायरे को स्पष्ट रूप से परिभाषित किया गया है। तदनुसार, "स्पैम" को 'अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण' के रूप में परिभाषित किया गया है और "स्पैमर" को इन विनियमों के प्रयोजनों के लिए अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) भेजने में लगे सेंडर या टेलीमार्केटर के रूप में परिभाषित किया गया है।

5. ए2पी कॉल:

(क) ए2पी कॉलों की परिभाषा पर हितधारकों की टिप्पणियाँ

- क) कई हितधारकों ने यह प्रस्तुत किया कि यदि कोई लाइव मानव एजेंट कॉल में एक पक्ष के रूप में सीधे और सक्रिय रूप से भाग ले रहा है, तो एक वॉइस कॉल को ए2पी कॉल के रूप में वर्गीकृत नहीं किया जा सकता है, भले ही कॉल किसी एपीआई, स्वचालित प्लेटफॉर्म या सीपीएएस सिस्टम के माध्यम से शुरू की गई हो। उद्धृत कुछ उदाहरणों में राइड-हेलिंग प्लेटफॉर्म शामिल हैं जहाँ ऐप एक लाइव ड्राइवर को उपभोक्ता से जोड़ता है, डिलीवरी समन्वय कॉल, डॉक्टर को रोगी से जोड़ने के लिए स्वास्थ्य सेवा टेली-परामर्श ब्रिजिंग, एजेंट डायलर के माध्यम से उद्यम उपभोक्ता सहायता। यह प्रस्तुत किया गया कि ऐसे सभी मामलों में, एपीआई केवल एक टेलीफोन एक्सचेंज के समान कनेक्शन की सुविधा प्रदान करता है और ये रोबो-कॉल या पूर्व-रिकॉर्डेड संदेश नहीं हैं। उन्हें ए2पी समापन शुल्कों और पूर्व-घोषणा व्यवस्था के अधीन करने से, बिना किसी यूसीसी रोकथाम लाभ के, वैध लेन-देन संबंधी सेवाओं पर भारी लागत और अनुपालन का बोझ पड़ेगा। प्रभार और अनुपालन व्यवस्था को लागू करने से पहले एक सटीक परिभाषा आवश्यक है। एक अन्य हितधारक ने प्रस्तुत किया कि ऑटोडायलिंग या समान प्रौद्योगिकियों का उपयोग, अपने आप में, ए2पी वर्गीकरण का निर्धारक नहीं

होगा, क्योंकि इस तकनीक का उपयोग संप्रेषण के सामान्य क्रम में मानव द्वारा शुरू की गई कॉलों के लिए भी किया जा सकता है।

- ख) एक हितधारक ने यह प्रस्तुत किया कि टीसीसीसीपीआर विनियमों के भीतर “ए2पी कॉलों” की एक अलग परिभाषा शामिल करने की आवश्यकता नहीं हो सकती है। ये विनियम पहले से ही “वाणिज्यिक संप्रेषण” को परिभाषित करते हैं जिसमें एप्लिकेशन-टू-पर्सन (ए2पी) और पर्सन-टू-पर्सन (पी2पी) दोनों संप्रेषणों सहित वाणिज्यिक अंतःक्रियाओं के सभी रूप पर्याप्त रूप से शामिल हैं। उद्यम संप्रेषण प्लेटफॉर्मों के उपयोग सहित, संप्रेषण प्रौद्योगिकियों के बढ़ते अभिसरण के साथ, ए2पी और पी2पी कॉलों के बीच का अंतर धुंधला हो जाता है और नेटवर्क तथा अनुपालन के दृष्टिकोण से इसे लागू करना कठिन हो जाता है। ए2पी को एक अलग श्रेणी के रूप में शामिल करने से व्याख्या में अस्पष्टता आ सकती है।
- ग) एक हितधारक ने प्रस्तुत किया कि ए2पी कॉल की परिभाषा पर सहमति है, तथापि, यह जानकारी कि उपभोक्ता अर्थात् सेंडर, सेवा का उपयोग मैनुअल डायलिंग या ऑटो डायलिंग के लिए करेगा, चाहे वह एलएल, एसआईपी/पीआरआई, एफटीटीएच, मोबाइल, वीओआईपी आदि हो, वर्तमान में उपलब्ध नहीं है।
- घ) एक अन्य हितधारक ने कहा कि ऐसी परिभाषा की कोई आवश्यकता नहीं है क्योंकि यह वाणिज्यिक संप्रेषणों के अभिप्रेत दायरे को सटीक रूप से अभिग्रहित नहीं कर सकती है तथा दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के बीच कार्यान्वयन में असंगतियाँ उत्पन्न कर सकती है।

ख. ओएपी के साथ ए2पी कॉल की पूर्व-घोषणा पर हितधारकों की टिप्पणियाँ

- क) अनेक हितधारकों ने सुझाव दिया कि ए2पी कॉल की पूर्व-घोषणा डिस्ट्रिब्यूटेड लेजर / डीएलटी सिस्टम पर एक मानकीकृत प्रारूप में की जानी चाहिए, जिसमें सीएलआई रेंज, अभिप्रेत उद्देश्य, अपेक्षित कॉल वॉल्यूम तथा मध्यस्थों का विवरण शामिल हो, जिसके बिना प्रवर्तन कठिन हो सकता है।
- ख) एक हितधारक ने टिप्पणी की कि जहाँ कोई पूर्व घोषणा विद्यमान नहीं है, वहाँ ए2पी कॉल की पहचान के लिए स्पष्ट दिशानिर्देश आवश्यक हैं, विशेष रूप से एजेंट-सहायता प्राप्त या एआई-सक्षम अंतःक्रियाओं के लिए, ताकि दूरसंचार सेवा प्रदाता स्तर पर अस्पष्टता से बचा जा सके।
- ग) एक हितधारक ने सुझाव दिया कि ऐसी घोषणा-संबंधी आवश्यकताएँ केवल ए2पी वाणिज्यिक कॉल पर लागू होनी चाहिए, न कि सभी ए2पी कॉल पर।
- घ) एक अन्य हितधारक ने टिप्पणी की कि एजेंट-सहायता प्राप्त कॉल, एआई-सक्षम कॉल, उपभोक्ता-अनुरोधित कॉलबैक कॉल, और एआई/आईवीआर के माध्यम से आरंभ की गई और बाद में मानव एजेंटों को हस्तांतरित की गई कॉल को ए2पी घोषणा की आवश्यकताओं से बाहर रखा जाना चाहिए।
- ङ) एक हितधारक ने उन मामलों में ए2पी कॉल की घोषणा में तकनीकी एवं प्रचालनात्मक चुनौतियों का हवाला दिया जहाँ एक वीएनओ मध्यस्थ के रूप में कार्य करता है, जबकि एक अन्य हितधारक ने यह प्रस्तुत किया कि गैर-अनुपालन के लिए कार्रवाई सीएलआई के बजाय प्रधान इकाई के विरुद्ध की जानी चाहिए, क्योंकि सीएलआई कभी-कभी किसी मध्यस्थ के स्वामित्व में हो सकता है।
- च) एक हितधारक ने सुझाव दिया कि घोषणा के पश्चात्, ए2पी कॉल को कॉलर आईडी में “वेरिफाइड बिजनेस” या “संदिग्ध स्पैम” के रूप में टैग किया जा सकता है। एक अन्य हितधारक ने जानबूझकर की गई गैर-घोषणा, गलत घोषणा और गलत घोषणा की बार-बार की जाने वाली घटनाओं के लिए अधिक कठोर परिणाम शामिल करने का सुझाव दिया।
- छ) एक हितधारक ने आगे यह सुझाव दिया कि बिलिंग प्रयोजनों के लिए सभी हितधारकों हेतु ए2पी कॉल पर लागू होने वाले स्तरों/श्रेणियों को पूर्व-घोषित किया जाना चाहिए।

ग. निवारक प्रभावों पर हितधारकों की टिप्पणियाँ

- क) कुछ हितधारकों ने प्रस्तुत किया कि सभी वाणिज्यिक संप्रेषण कॉल, अर्थात् सभी प्रचार, ट्रांजेक्शनल और सर्विस कॉल, चाहे उनके उद्भव के लिए किसी भी विधि या प्लेटफॉर्म का उपयोग किया गया हो, को भी ए2पी कॉल माना जाना चाहिए।

- ख) एक हितधारक ने यह प्रस्तुत किया कि छूटों का विस्तार मौजूदा नामित नंबरिंग ढाँचों से बाहर की इकाइयों तक किया जाना चाहिए, और ए2पी समापन प्रभारों का अधिरोपण एक व्यापक नंबरिंग ढाँचा स्थापित होने तक स्थगित रखा जाना चाहिए, जिसमें सभी नामित नंबरिंग श्रृंखलाएँ तथा सद्भावी सेवा एवं लेन-देन संबंधी ए2पी कॉल ऐसे प्रभारों से मुक्त रहें।
- ग) अन्य हितधारकों ने सुझाव दिया कि इस खंड को हटा दिया जाना चाहिए क्योंकि यह वैध और अनुपालनशील ए2पी संप्रेषणों पर अतिरिक्त लागत का बोझ डालता है, और वॉइस-आधारित ओटीपी तथा भुगतान अलर्ट जैसे महत्वपूर्ण लेन-देन संबंधी संप्रेषणों के लिए एक महत्वपूर्ण निवारक के रूप में कार्य कर सकता है। दूरसंचार प्रभारण सिद्धांत पारंपरिक रूप से नेटवर्क द्वारा “किए गए कार्य” पर आधारित रहे हैं। ए2पी कॉल अन्य वॉइस कॉल की तुलना में नेटवर्क पर कोई वृद्धिशील लागत नहीं डालते हैं। ऐसे प्रभारों के अधिरोपण से बाजार में विकृतियाँ उत्पन्न हो सकती हैं, जिनमें विनियामक ढाँचे के बाहर वैकल्पिक प्लेटफॉर्मों पर टैफ़िक का प्रवासन शामिल है, जिससे वाणिज्यिक संप्रेषणों की अनुरेखणीयता और नियंत्रण सुनिश्चित करने का मूल उद्देश्य संभावित रूप से कमजोर पड़ सकता है।
- घ) एक हितधारक ने यह प्रस्तुत किया कि टैफ़िक के पृथक्करण के लिए तकनीकी तंत्र का अभाव है। एक स्पष्ट, अधिदेशित पृथक्करण प्रोटोकॉल के बिना, ए2पी प्रभारों को शामिल करने से आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी) और समापन एक्सेस प्रदाता (टीएपी) के बीच बार-बार बिलिंग विवाद उत्पन्न होंगे, क्योंकि प्रत्येक एक ही टैफ़िक को भिन्न रूप से वर्गीकृत कर सकता है।
- ङ) एक हितधारक ने यह प्रस्तुत किया कि इससे उद्यम ग्राहकों के लिए निम्न दरें प्राप्त करने हेतु अपने उपयोग को मानक पी2पी के रूप में मिथ्या-निरूपित करने का “विकृत प्रोत्साहन” उत्पन्न होगा। तदनुसार, ए2पी कॉल और एसएमएस के लिए दर ठीक ₹0.05 या प्राधिकरण द्वारा यथा-निर्धारित किसी अन्य दर पर नियत की जाए, न कि ‘... तक’ के रूप में।
- च) कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि टीएपी को ओएपी से 5 पैसे/मिनट के बजाय 50 पैसे/मिनट तक प्रभार लेने की अनुमति दी जा सकती है। टीएपी को ए2पी और पी2पी कॉल सहित वाणिज्यिक कॉलों के मामले में प्रत्येक कॉल प्रयास के लिए ओएपी से 5 पैसे तक का प्रभार लेने की भी अनुमति दी जा सकती है। बशर्ते कि सरकारी संप्रेषण पर कोई टर्मिनेशन प्रभार या प्रयास-आधारित प्रभारण नहीं होगा।
- छ) कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि बड़े समापन एक्सेस प्रदाताओं (टीएपी) को संरचनात्मक लाभ होगा क्योंकि प्रस्तावित ढाँचा केवल टीएपी को ही समापन प्रभार लगाने की अनुमति देता है। बड़े सब्सक्राइबर आधार वाले ऑपरेटर उच्च समापन टैफ़िक मात्रा और ऑन-नेट टैफ़िक लाभों के माध्यम से लाभान्वित हो सकते हैं। अतः, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) में कमी के बजाय टैफ़िक के विपथन का जोखिम है, क्योंकि यह टैफ़िक को मजबूत ऑन-नेट लाभ वाले ऑपरेटरों की ओर स्थानांतरित कर सकता है। यह सुझाव दिया गया कि निवारक उपाय ओएपी-सिरे पर लागू किए जाएँ, और समापन प्रभारों के बजाय, एक निवारक के रूप में वाणिज्यिक संप्रेषण वॉइस कॉल के लिए कॉल की मात्रा के स्लैब पर आधारित एक फ्लोर टैरिफ या एक अलग टैरिफ निर्धारित किया जाए।
- ज) यह टिप्पणी की गई कि वाणिज्यिक शर्तें संविदा का विषय हैं और उन्हें पक्षों के बीच पारस्परिक सहमति से तय किया जाना चाहिए। ऐसे प्रभारों को विनियम का हिस्सा नहीं बनाया जाना चाहिए और यह निर्णय बाजार के प्रतिभागियों पर छोड़ दिया जाना चाहिए।
- झ) यह भी टिप्पणी की गई कि वीएनओ को ए2पी प्रभारों से छूट दी जाए, क्योंकि वीएनओ के दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) के साथ द्विपक्षीय वाणिज्यिक करार होते हैं, और लागत की वसूली पहले से ही वाणिज्यिक संविदाओं द्वारा शासित होती है। एक विनियामक प्रभार एजीआर का भुगतान करने वाली संस्थाओं पर “दोहरा कर” सृजित करता है।
- ञ) प्राधिकरण को सरकार द्वारा छूट प्राप्त हेडरों के लिए वाणिज्यिक संप्रेषण प्रभार को शून्य (जीरो) नहीं करना चाहिए (आपदा प्रबंधन को छोड़कर)। ऐसे संदेशों के लिए अंतर-ऑपरेटर वाणिज्यिक एसएमएस संप्रेषण प्रभार शून्य नहीं किया जाना चाहिए और यह ₹0.02/एसएमएस के आईयूसी के अतिरिक्त, ₹0.02 प्रति एसएमएस की घटी हुई दर पर हो सकता है।

- ट) एक दूरसंचार सेवा प्रदाता (टीएसपी) ने एसएमएस के लिए प्रभार बढ़ाकर ₹0.10 (केवल दस पैसे) या ₹0.11 (केवल ग्यारह पैसे) करने का सुझाव दिया और दावा किया कि वर्तमान ₹0.05 का अतिरिक्त घटक एक निवारक के रूप में नहीं, बल्कि विनियामक प्रक्रियाओं का समर्थन करने के लिए एक वाणिज्यिक संरचना के रूप में तैयार किया गया था।

घ. वश्लेषण एवं निष्कर्ष:

- i. ए2पी कॉलिंग का उपयोग बल्क वाणिज्यिक संप्रेषणों के लिए किया जा रहा है क्योंकि इसमें बड़ी मात्रा में कॉलों को स्वचालित करने और स्केल करने की क्षमता है। यद्यपि ये विशेषताएँ इसे वैध व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए उपयोगी बनाती हैं, तथापि इनके कारण व्यापक दुरुपयोग भी हुआ है, जिसके परिणामस्वरूप उपभोक्ताओं को परेशानी और अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त हुए हैं। ए2पी वॉइस कॉल की इन विशेषताओं को ध्यान में रखते हुए, विनियामक ढाँचे को ऐसे किसी भी विनियामक अंतराल को दूर करने की आवश्यकता है जिसका दुरुपयोग अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण प्रेषित करने के लिए किया जा सकता है।
- ii. प्राधिकरण यह नोट करता है कि एक्सेस प्रदाताओं द्वारा प्रस्तुत अनुपालन डेटा यह इंगित करता है कि वाणिज्यिक संप्रेषण से संबंधित उल्लंघनों का एक बड़ा हिस्सा उद्यम संचार संसाधनों, अर्थात् ए2पी कॉल, से जुड़ा है। अप्रैल 2026 के दौरान, कुल 20,591 विच्छेदों में से 15,736 एसआईपी/पीआईआई कनेक्शन (जो ए2पी कॉल के लिए उपयोग किए जाते हैं) विच्छेदित किए गए, जो ऐसे उल्लंघनों के संबंध में किए गए कुल विच्छेदों का लगभग 75% है। उपर्युक्त डेटा ए2पी कॉलिंग के लिए उपयुक्त विनियामक उपाय लागू करने की आवश्यकता को रेखांकित करता है, ताकि यूसीसी भेजने के लिए ऐसे प्लेटफॉर्मों के दुरुपयोग को रोका जा सके।
- iii. अनेक हितधारकों ने सुझाव दिया है कि ए2पी की परिभाषा से उन मामलों को बाहर रखा जाए जहाँ कोई जीवंत मानव एजेंट मौजूद हो। तथापि, यह पाया गया है कि एक्सेस प्रदाताओं के लिए यह तकनीकी रूप से व्यवहार्य नहीं होगा कि वे यह पहचान सकें कि किस मामले में ए2पी में मानव एजेंट भाग ले रहा है और किस मामले में नहीं। किसी भी स्थिति में, अभिहित श्रृंखला से की जाने वाली ए2पी कॉलों को ऐसे टर्मिनेशन प्रभार से छूट प्राप्त है। अतः, प्राधिकरण का यह मत है कि ए2पी कॉलों की प्रस्तावित परिभाषा में किसी भी परिवर्तन की कोई आवश्यकता नहीं है। एक हितधारक की इस टिप्पणी के संबंध में कि टीसीसीसीपी विनियमों के अंतर्गत “ए2पी कॉल” की एक पृथक परिभाषा प्रस्तुत करने की आवश्यकता नहीं हो सकती है, क्योंकि यह ‘वाणिज्यिक संप्रेषण’ की परिभाषा के अंतर्गत शामिल है, प्राधिकरण यह नोट करता है कि संशोधनों के अंतर्गत “ए2पी कॉल” की परिभाषा कॉल सृजन के तकनीकी पहलुओं पर आधारित है, जबकि ‘वाणिज्यिक संप्रेषण’ की परिभाषा संप्रेषित की जा रही विषय-वस्तु की प्रकृति पर आधारित है। तदनुसार, ए2पी प्लेटफॉर्म का उपयोग करके बड़े पैमाने पर उत्पन्न किए जा सकने वाले अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण को रोकने के मुख्य उद्देश्य को ध्यान में रखते हुए, विनियम में ए2पी कॉल को परिभाषित करने की आवश्यकता है।
- iv. जहां तक समापन प्रभार अधिरोपित करने के प्रयोजनार्थ ए2पी कॉल की पहचान का संबंध है, वर्तमान में ऐसी कॉलिंग को पी2पी कॉलिंग से विभेदित करना तकनीकी रूप से चुनौतीपूर्ण प्रतीत होता है क्योंकि दूरसंचार नेटवर्क ए2पी कॉल और पी2पी कॉल के बीच तथा कॉल पर अंतःक्रिया करने वाले वास्तविक मानव की आवाज और पूर्व-रिकॉर्डेड या कृत्रिम रूप से सृजित मानव आवाज के बीच भेद करने में सक्षम नहीं हो सकता है। अतः, बल्क कॉलरों को आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी) को ए2पी कॉलिंग के उपयोग की पूर्व-घोषणा करनी होगी, जिसमें ए2पी कॉल करने के लिए उपयोग की जाने वाली सीएलआई रेंज या प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर विनिर्दिष्ट कोई अन्य विवरण जैसे ब्यौरे भी शामिल होंगे, और ऐसी घोषणा डिस्ट्रिब्यूटेड लेजर (डीएलटी) प्लेटफॉर्म पर अभिलिखित की जानी चाहिए ताकि ऐसी कॉलिंग के बारे में पारदर्शिता रहे। यदि बल्क कॉलर ए2पी कॉलिंग के उपयोग की घोषणा करने में विफल रहता है, और जांच/निरीक्षण पर

ऐसा पाया जाता है, तो ऐसी सभी कॉल अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) मानी जाएंगी, और एक्सेस प्रदाताओं द्वारा विनियामक उपबंधों के अनुसार कार्रवाई की जाएगी। इस चरण में उद्यम की पहचान की घोषणा करना आवश्यक नहीं माना गया है, क्योंकि सीएलआई रेंज स्वयं नेटवर्क पर ऐसी कॉलिंग की पहचान करने में सक्षम होनी चाहिए।

- v. इस टिप्पणी के संबंध में कि ऐसी घोषणा-संबंधी अपेक्षाएं केवल ए2पी वाणिज्यिक कॉल पर लागू होनी चाहिए, न कि सभी ए2पी कॉल पर, प्राधिकरण यह नोट करता है कि चूंकि ए2पी कॉलिंग का उपयोग बल्क संप्रेषण करने के लिए किया जाता है, इसलिए ये विनियम सभी ए2पी कॉल पर लागू होते हैं। अन्यथा, विनियमों के अंतर्गत शामिल की जाने वाली ए2पी कॉल के दायरे को सीमित करने से विनियामक आर्बिट्रज हो सकता है, जिसके परिणामस्वरूप लेन-देन संबंधी या सर्विस कॉलिंग की आड़ में यूसीसी भेजने के लिए ए2पी कॉलिंग का दुरुपयोग हो सकता है। इसके अतिरिक्त, प्राधिकरण का यह मत है कि यह व्यावहारिक रूप से कठिन होगा कि यह विभेद किया जा सके कि अभिहित श्रृंखला के अलावा अन्य नंबरों से की गई ए2पी कॉल का उपयोग वाणिज्यिक या गैर-वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए किया गया था।
- vi. एक हितधारक के इस सुझाव के संबंध में कि गैर-अनुपालन के लिए कार्रवाई सीएलआई के बजाय प्रधान इकाई के विरुद्ध की जानी चाहिए, क्योंकि सीएलआई कभी-कभी किसी मध्यस्थ के स्वामित्व में हो सकता है, यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि विनियामक ढांचे के अंतर्गत, गैर-अनुपालन के लिए कार्रवाई एक्सेस प्रदाता द्वारा सेंडर के दूरसंचार संसाधनों के विरुद्ध की जाती है। अतः, यदि किसी मध्यस्थ के स्वामित्व वाले सीएलआई का उपयोग किसी प्रधान इकाई (पीई) द्वारा अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) भेजने के लिए किया जाता है, तो मध्यस्थ को यह सुनिश्चित करना होगा कि ऐसे सीएलआई का यूसीसी के लिए दुरुपयोग न हो, अन्यथा, एक्सेस प्रदाताओं द्वारा मध्यस्थ के दूरसंचार संसाधनों के विरुद्ध विनियम के अंतर्गत कार्रवाई की जाएगी, जो प्रधान इकाई (पीई) के विरुद्ध की जा सकने वाली किसी भी अन्य विनियामक कार्रवाई पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होगी।
- vii. अपंजीकृत टेलीमार्केटिंग के लिए ए2पी कॉलिंग के दुरुपयोग में योगदान देने वाले कारकों में से एक, ए2पी कॉलिंग के लिए किसी अतिरिक्त प्रभार, जैसे कि समापन प्रभार, का अभाव है, जो इस तरह के दुरुपयोग के विरुद्ध एक निवारक के रूप में कार्य कर सकता है। बल्क कॉलर सामान्य पी2पी कॉल के लिए बने सस्ते मार्गों का लाभ उठाते हैं, और उनका दुरुपयोग अवांछित ए2पी वाणिज्यिक कॉलिंग के लिए करते हैं। तदनुसार, अंतर-ऑपरेटर प्रभार के रूप में एक निवारक का होना आवश्यक है, क्योंकि ए2पी कॉल आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी) के छोर पर बल्क में की जाती हैं और समापन एक्सेस प्रदाता (टीएपी) के नेटवर्क पर प्रेषित की जाती हैं।
- viii. यद्यपि एक अन्य संभावित विकल्प ऐसी कॉलिंग के लिए आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी) के छोर पर उच्चतर टैरिफ का अधिरोपण है, तथापि इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए कि एक ओएपी का ऐसी कॉलों के उद्भव में प्रत्यक्ष व्यावसायिक हित होता है, ए2पी कॉलर पर्याप्त रूप से रियायती दरें प्राप्त करने में सक्षम हो सकते हैं। अतः, हित-संघर्ष विद्यमान है।
- ix. यह ध्यान दिया जा सकता है कि विद्यमान विनियम पहले से ही प्रत्येक वाणिज्यिक एसएमएस के लिए एक निवारक के रूप में ₹0.05 (केवल पांच पैसे) तक के अंतर-ऑपरेटर प्रभार का उपबंध करते हैं। तदनुसार, इस चरण में, ए2पी कॉलों के टर्मिनेशन के लिए अभी ₹0.05 (केवल पांच पैसे) तक का प्रभार इस प्रभार को लागू करने के लिए एक अच्छा आधार माना गया है। इसके अतिरिक्त, ₹0.05 प्रति कॉल तक का प्रभार केवल एक निवारक उपाय के रूप में अभिप्रेत है, न कि लागत-वसूली तंत्र के रूप में। विनियामक और प्रचालनात्मक लागतों की वसूली लाइसेंसिंग/प्राधिकरण की शर्तों और संगत विनियामक उपबंधों के अधीन शासित इंटरकनेक्शन ढांचे के अंतर्गत की जाती है। चूंकि ए2पी वॉइस कॉलों के लिए ऐसा प्रभार पहली बार प्रस्तुत किया जा रहा है, इसलिए कुछ हितधारकों द्वारा सुझाई गई उच्चतर राशि को निर्धारित करने के बजाय, वाणिज्यिक एसएमएस के अनुरूप राशि निर्धारित की गई है। अधिक महत्वपूर्ण पहलू यह है कि अनुपालन को

प्रोत्साहित किया जाए, बिना हितधारकों पर अनुचित बोझ डाले। निर्धारित प्रभार की प्रभावशीलता की समीक्षा की जाएगी और, यदि आवश्यक हुआ, तो इसके कार्यान्वयन से प्राप्त अनुभव के आधार पर किसी संशोधन पर विचार किया जा सकता है।

- x. प्राधिकरण कुछ हितधारकों द्वारा उठाई गई इस चिंता की सराहना करता है कि बड़े समापन एक्सेस प्रदाताओं (टीएपी) को प्राप्त संरचनात्मक लाभ के कारण, मुख्य रूप से आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी) के रूप में कार्य करने वाले छोटे एक्सेस प्रदाताओं को प्रतिस्पर्धात्मक नुकसान का सामना करना पड़ सकता है। वाणिज्यिक संप्रेषण पारिस्थितिकी तंत्र में, टीएपी अंतर-ऑपरेटर प्रभार को नियंत्रित करता है, जो डाउनस्ट्रीम बाजारों में प्रतिस्पर्धी टीएसपी के लिए एक प्रमुख इनपुट है। ऐसी स्थिति उत्पन्न हो सकती है जहां बड़े टीएपी अंतर-ऑपरेटर प्रभार को उन सेंडरों के लिए अपनी कीमत से अधिक रख सकते हैं जो सीधे उससे जुड़े हैं, जिसका छोटे एक्सेस प्रदाताओं पर लाभ में कमी या समाप्ति और उन्हें बाजार में गैर-प्रतिस्पर्धी बनाने के रूप में पर्याप्त प्रभाव पड़ सकता है। चूंकि वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए अंतर-ऑपरेटर प्रभार टीसीसीसीपी विनियमों के तहत विनियमित है, प्राधिकरण ने यह सुनिश्चित करने के लिए सुरक्षा उपाय करना महत्वपूर्ण समझा है कि अंतर-ऑपरेटर प्रभार का उपयोग प्रतिस्पर्धा को अनुचित रूप से सीमित करने के लिए वर्टिकल स्क्वीज के एक तंत्र के रूप में न किया जाए। तदनुसार, प्राधिकरण ने यह अधिदेशित किया है कि टीएपी, ओएपी से ऐसा कोई प्रभार नहीं लेगा जो समापन एक्सेस प्रदाता द्वारा उन सेंडरों/टेलीमार्केटरों को दी जाने वाली सबसे कम टैरिफ से अधिक हो जो सीधे उससे जुड़े हैं, अर्थात् जिनके लिए वह आरंभन एक्सेस प्रदाता के रूप में कार्य करता है। छोटे ओएपी को किसी भी प्रतिस्पर्धात्मक नुकसान से बचाने के लिए ए2पी कॉल (विनियम 35क) और एसएमएस (विनियम 35) दोनों के लिए ऐसा प्रावधान शामिल किया गया है। इसके अतिरिक्त, एक हितधारक के इस सुझाव के संबंध में कि ए2पी कॉल और एसएमएस के लिए दर ठीक ₹0.05 या प्राधिकरण द्वारा तय की गई किसी अन्य दर पर नियत की जाए, और 'तक' न हो, ताकि उद्यम ग्राहकों के लिए कम दरें हासिल करने हेतु अपने उपयोग को मानक पी2पी के रूप में गलत तरीके से प्रस्तुत करने के 'विकृत प्रोत्साहन' से बचा जा सके, यह नोट किया जाता है कि प्राधिकरण अधिकतम दरें विहित करता है और वास्तविक दर निर्धारण बाजार की शक्तियों पर छोड़ देता है, और हितधारक द्वारा की गई टिप्पणी में कोई सार नहीं पाता है क्योंकि ऐसे माने गए विकृत प्रोत्साहन एक नियत दर से भी प्रभावित नहीं होने वाले हैं।
- xi. हितधारकों की कतिपय टिप्पणियों के संबंध में कि वाणिज्यिक शर्तें संविदा का विषय हैं और उन्हें पक्षों के बीच पारस्परिक रूप से तय किया जाना चाहिए, और वीएनओ को ए2पी प्रभारों से छूट दी जानी चाहिए क्योंकि वीएनओ के टीएसपी के साथ द्विपक्षीय एक-से-एक वाणिज्यिक करार होते हैं, यह पहले ही नोट किया जा चुका है कि विनियम 35 और 35क के अंतर्गत विहित प्रभार केवल एक निवारक उपाय के रूप में अभिप्रेत है, न कि लागत-वसूली तंत्र या वाणिज्यिक प्रभार के रूप में।
- xii. इन विनियमों का विनियम 3 यह अधिदेश देता है कि वाणिज्यिक संप्रेषण, जिसमें ए2पी कॉल भी शामिल हैं, केवल पंजीकृत हेडरों या वाणिज्यिक संप्रेषण के प्रयोजन के लिए सौंपी गई विशेष श्रृंखला से सेंडरों को आवंटित नंबर संसाधनों का उपयोग करके ही भेजे जाएं। तदनुसार, सभी पंजीकृत सेंडरों और टेलीमार्केटरों द्वारा प्रमोशनल कॉलों के लिए 140xx श्रृंखला पहले से ही अधिदेशित है, बीएफएसआई क्षेत्र की संस्थाओं द्वारा सेवा और ट्रांजेक्शनल कॉलों के लिए तथा सरकार से नागरिक संप्रेषण के लिए 1600xx श्रृंखला अधिदेशित है, और बीएफएसआई तथा सरकारी क्षेत्र के अलावा अन्य क्षेत्रों की संस्थाओं द्वारा सर्विस और ट्रांजेक्शनल वॉइस कॉलों के लिए 1601xx नंबरिंग श्रृंखला अधिदेशित है। चूंकि पंजीकृत सेंडरों/टेलीमार्केटरों द्वारा प्राधिकरण द्वारा अभिहित श्रृंखलाओं, जैसे 140xx, 1600xx और 1601xx श्रृंखलाओं, से आवंटित नंबर संसाधनों का उपयोग करके की जाने वाली वाणिज्यिक कॉलें विनियामक उपबंधों के अनुसार ही की जानी हैं,

और आरटीएम द्वारा इसके किसी भी उल्लंघन से केवल टीसीसीपीआर, 2018 के उपबंधों के अनुसार निपटा जाना है, इसलिए ऐसे नंबर संसाधनों का उपयोग करके की जाने वाली ए2पी कॉलिंग को भी समापन प्रभारों से छूट दी गई है। साथ ही, इस छूट का एक मुख्य उद्देश्य प्रधान इकाइयों और टेलीमार्केटरों के यूटीएम ढांचे से आरटीएम ढांचे में प्रवासन को सुगम बनाना और प्रोत्साहित करना है। ऐसे प्रवासन से जवाबदेही बढ़ने, वाणिज्यिक संप्रेषणों की अनुरेखणीयता में सुधार होने और विनियामक निगरानी मजबूत होने की उम्मीद है। इसके अतिरिक्त, सरकार द्वारा की जाने वाली ए2पी कॉल, जिनके लिए 1600 सीरीज निर्धारित की गई है, तथा प्राधिकरण या प्राधिकरण द्वारा प्राधिकृत किसी एजेंसी द्वारा की जाने वाली कॉल, व्यापक जनहित में सार्वजनिक सुरक्षा अलर्ट, कल्याणकारी योजनाओं पर सूचना और अपडेट, साइबर सुरक्षा अलर्ट, उपभोक्ता जागरूकता अभियान, आपातकालीन सूचनाएं आदि जैसे प्रयोजनों के लिए की जाती हैं। ये संप्रेषण प्रकृति में गैर-वाणिज्यिक हैं और नागरिक जागरूकता और संरक्षण के लिए हैं। उन्हें समापन प्रभारों से छूट देना यह सुनिश्चित करता है कि महत्वपूर्ण जानकारी लागत की बाधाओं के बिना व्यापक रूप से वितरित की जा सके।

- xiii. कुछ हितधारकों की इस टिप्पणी के संबंध में कि वैध लेन-देन संबंधी और सेवा संप्रेषणों को छूट दी जाए, और इसके लिए मौजूदा निर्दिष्ट नंबरिंग श्रृंखलाओं के बाहर की संस्थाओं को डीएलटी प्लेटफॉर्म पर अपने कॉलिंग नंबरों की घोषणा के माध्यम से शामिल करने के लिए छूट का दायरा बढ़ाया जाए, प्राधिकरण का यह मत है कि तकनीकी कार्यान्वयन में आसानी के साथ-साथ प्राप्तकर्ताओं द्वारा वाणिज्यिक संप्रेषणों की सरल पहचान जैसे प्रमुख पहलुओं को ध्यान में रखते हुए, वाणिज्यिक संप्रेषणों के लिए विशेष श्रृंखला निर्दिष्ट करना ही उपयुक्त दृष्टिकोण होगा। 140xx, 1600xx और 1601xx श्रृंखला के अलावा, प्राधिकरण समय-समय पर सेवा, लेन-देन और सरकारी संबंधी संप्रेषणों के लिए विशेष श्रृंखला निर्दिष्ट कर सकता है, और यह भी जांच कर सकता है कि क्या ऐसी श्रृंखलाओं को ए2पी कॉल पर लागू समापन प्रभारों से छूट दी जाए।
- xiv. तथापि, कुछ हितधारकों द्वारा सुझाए अनुसार, ए2पी कॉल करने हेतु प्रयुक्त नंबरों की दृश्यता सुनिश्चित करने तथा समापन एक्सेस प्रदाता द्वारा समुचित बिलिंग सक्षम करने हेतु, यह आवश्यक है कि आरंभन एक्सेस प्रदाता डीएलटी प्लेटफॉर्म पर सेंडर को ए2पी कॉल हेतु समनुदिष्ट नंबरिंग संसाधनों/श्रृंखलाओं/स्तरों को विनिर्दिष्ट करे।

6. पंजीकृत हेडरों या विशेष श्रृंखला का उपयोग कर वाणिज्यिक संप्रेषण करने के प्रयोजनार्थ सेंडरों का वर्गीकरण।

क. हितधारकों की टिप्पणियाँ:

- (क) यह टिप्पणी की गई कि अस्पष्टता से बचने के लिए, लॉजिस्टिक्स, बैंकिंग, स्वास्थ्य सेवा, ओटीपी और सेवा संप्रेषणों जैसे उद्योग-वार एवं उपयोग-मामला-आधारित वर्गीकरण, महत्वपूर्णता निर्धारित करने हेतु स्पष्ट मानदंडों के साथ विनिर्दिष्ट किए जाएँ।
- (ख) कुछ हितधारकों ने प्रस्तुत किया कि ऐसा वर्गीकरण प्रकाशित मानदंडों एवं संगत परिणाम बैंडों सहित एक जोखिम-आधारित सेंडर वर्गीकरण (टैक्सोनॉमी) पर आधारित होना चाहिए। यह भी सुझाव दिया गया कि सभी वर्ग आधारभूत उपभोक्ता गोपनीयता एवं चयन के संरक्षण का समर्थन करना जारी रखें।
- (ग) कुछ हितधारकों ने विशेष रूप से कुछ क्षेत्रों का उल्लेख किया जिनके लिए मानदंड परिभाषित किए जाने चाहिए, जबकि कुछ हितधारकों ने प्रस्तुत किया कि वीएनओ (वर्चुअल नेटवर्क ऑपरेटर) और आरसीसीपी (पंजीकृत क्लाउड कम्युनिकेशन प्लेटफॉर्म) जैसी संस्थाओं को पृथक संस्थाओं के रूप में मान्यता दी जानी चाहिए, जिनके लिए पारिस्थितिकी तंत्र में उनकी विशिष्ट भूमिका को ध्यान में रखते हुए पृथक मानदंड विहित किए जा सकते हैं।
- (घ) एक हितधारक ने आगे प्रस्तुत किया कि पंजीकरण, घोषणा, शिकायत की सीमाओं और प्रवर्तन तंत्रों के विशिष्ट संदर्भ में विभेदित मानदंड आरंभ किए जाने चाहिए।

- (ड) कुछ हितधारकों ने स्वास्थ्य सेवा, लॉजिस्टिक्स, ई-कॉमर्स, शिक्षा, यात्रा, दूरसंचार आदि जैसे गैर-बीएफएसआई क्षेत्रों में वैध लेन-देन संबंधी और सेवा संप्रेषणों के लिए 1600-श्रृंखला या समतुल्य विभेदित उपचार/संरक्षण ढांचे के विस्तार का, और साथ ही सत्यापित सेंडरों के लिए एआई-फ्लैगिंग, शिकायत की सीमाओं और प्रवर्तन कार्रवाइयों के विरुद्ध अंतरिम सुरक्षा उपायों का भी सुझाव दिया।
- (च) कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि सेंडरों का कोई भी ऐसा वर्गीकरण केवल दूरसंचार सेवा प्रदाताओं से परामर्श के पश्चात् ही किया जाना चाहिए, ताकि प्रचालनात्मक एवं तकनीकी व्यवहार्यता का आकलन हो सके और सह-विनियामक ढांचे की भावना संरक्षित रहे।
- (छ) कुछ हितधारकों ने प्रस्तुत किया कि अत्यधिक सूक्ष्म सेंडर वर्गीकरण उनके लिए तकनीकी एवं प्रचालनात्मक रूप से कठिन हो सकता है, और उन्होंने प्राधिकरण से अनुरोध किया कि वह संशोधन के साथ ही, स्पष्ट रूप से परिभाषित विभेदित प्रवर्तन मानदंडों सहित, उद्यम और सरकारी संस्थाओं को भी स्पष्ट रूप से अधिसूचित करे।

ख. वश्लेषण एवं निष्कर्ष:

- i. प्राधिकरण ने प्रोमोशनल कॉलों के लिए 140xx श्रृंखला के उपयोग को अधिदेशित किया है, जबकि बीएफएसआई क्षेत्र की संस्थाओं द्वारा ट्रांजेक्शनल और सर्विस कॉल करने तथा सरकार-से-नागरिक संप्रेषणों के लिए 1600 श्रृंखला के नंबरों का उपयोग अधिदेशित किया गया है। एक्सेस प्रदाताओं के साथ विभिन्न वार्ताओं के दौरान, और जैसा कि हितधारकों की टिप्पणियों से भी उल्लेखित है, अन्य क्षेत्रों से भी वैध लेन-देन संबंधी और सेवा संप्रेषणों को शामिल करने के लिए विशेष श्रृंखलाएं नामित करने या 1600 श्रृंखला का ही ऐसे संप्रेषणों तक विस्तार करने के सुझाव हैं।
- ii. तथापि, क्षेत्रीय विनियामकों तथा एक्सेस प्रदाताओं के साथ विचार-विमर्श के दौरान यह सामने आया कि नागरिकों के लिए सरकारी एवं वित्तीय संप्रेषणों के महत्व को ध्यान में रखते हुए, 1600 श्रृंखला को अन्य क्षेत्रों तक विस्तारित करना वांछनीय नहीं है, और इसके बजाय उनके लिए एक पृथक श्रृंखला जारी की जानी चाहिए। तदनुसार, दूरसंचार विभाग द्वारा अन्य क्षेत्रों द्वारा की जाने वाली ट्रांजेक्शनल और सर्विस कॉलों के लिए हाल ही में एक पृथक 1601xx श्रृंखला आबंटित की गई है। प्राधिकरण इस श्रृंखला को चरणबद्ध तरीके से शुरू करने की योजना बना रहा है और इसके प्रचालन के प्रथम चरण के लिए 10 अगस्त, 2026 को एक निदेश जारी किया है, जिसमें यूटिलिटीज, लॉजिस्टिक्स और कूरियर सेवाओं को शामिल किया गया है।
- iii. क्षेत्रीय विनियामकों के साथ विचार-विमर्श के दौरान यह सामने आया कि बीएफएसआई क्षेत्र के भीतर भी, इस क्षेत्र की सभी संस्थाओं के लिए 1600 श्रृंखला के नंबरों को अधिदेशित करना वांछनीय नहीं हो सकता, क्योंकि अनेक छोटे अभिकर्ता सीमित पैमाने पर कार्य करते हैं, और वे कुछ ही उपभोक्ताओं के साथ संवाद करते हैं जिनके साथ उनका पहले से संबंध विद्यमान है। यह सुझाव दिया गया कि ऐसे छोटे अभिकर्ताओं को 1600 श्रृंखला के नंबरों के अनिवार्य उपयोग से छूट दी जा सकती है, और यदि वे इस छूट का दुरुपयोग करने का प्रयास करते हैं, तो ऐसे संप्रेषण को यूटीएम से किया गया अनचाहा वाणिज्यिक संप्रेषण मानकर उनके विरुद्ध कार्रवाई की जा सकती है। तथापि, उन्हें वैकल्पिक रूप से 1600 नंबरों का उपयोग करने की अनुमति दी जा सकती है।
- iv. उपर्युक्त के आलोक में, विनियमों के विनियम 3 के उप-विनियम (1) में अंतःस्थापित प्रथम परंतुक प्राधिकरण को सेंडरों का वर्गीकरण करने तथा सेंडरों के विभिन्न वर्गों हेतु भिन्न मानदंड विहित करने में सक्षम बनाता है, जिसके अंतर्गत यदि आवश्यक समझा जाए तो सेंडरों के कतिपय वर्गों को मुक्त रखना भी शामिल है।

- v. विभेदीकरण हेतु स्पष्ट मानदंड होने संबंधी हितधारकों की टिप्पणियों तथा यह कि ऐसी वर्गीकरण-प्रक्रिया केवल हितधारकों से परामर्श के पश्चात् ही की जानी चाहिए, के संबंध में प्राधिकरण यह नोट करता है कि चूँकि सिद्धांत हितधारकों के साथ खुले परामर्श के माध्यम से पहले ही स्थापित किए जा चुके हैं, अतः किसी और परामर्श की आवश्यकता नहीं है, और प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर यथोचित समझे जाने पर आवश्यक निदेश जारी किए जाएंगे।
- vi. जहाँ तक वीएनओ और क्लाउड कम्युनिकेशन प्लेटफॉर्मों को सेंडरों के पृथक वर्गों के रूप में वर्गीकृत करने का संबंध है, प्राधिकरण यह नोट करता है कि उप-विनियम 2(ख) के अनुसार वीएनओ एक्सेस प्रदाताओं की परिभाषा के अंतर्गत आते हैं, जबकि क्लाउड कम्युनिकेशन प्लेटफॉर्मों से संबंधित मुद्दे का निपटान व्याख्यात्मक ज्ञापन में अन्यत्र पृथक रूप से किया गया है।

7. दूरसंचार संसाधनों को यूसेज कैप के अधीन रखने संबंधी प्रावधान का हटाया जाना: विनियम 11 में संशोधन

क. हितधारकों की टिप्पणियाँ:

- क) यह सुझाव दिया गया कि “यूसेज कैप” प्रावधान का विलोपन संदिग्ध स्पैम/अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण के विरुद्ध आनुपातिक एवं साध्य-आधारित अंतरिम यूसेज कैप/श्रॉटलिंग उपायों के अधिरोपण को प्रतिबंधित नहीं करना चाहिए, बशर्ते अनिवार्य सूचना और निर्धारित घंटों/दिनों के भीतर समीक्षा की जाए।
- ख) कुछ हितधारकों ने “यूसेज कैप” प्रावधान को बनाए रखने का प्रस्ताव किया, क्योंकि प्राधिकरण को प्रस्तुत एआई/एमएल-आधारित स्पैम फ्लैगिंग एवं नियंत्रण तंत्र संबंधी उद्योग प्रस्ताव प्रभावी कार्यान्वयन हेतु ऐसे उपायों पर निर्भर करते हैं।

ख. वश्लेषण एवं निष्कर्ष:

1. “यूसेज कैप” के उपबंध को बनाए रखने के संबंध में टिप्पणियों के संदर्भ में, ताकि अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) के विरुद्ध आनुपातिक कार्रवाई की जा सके, प्राधिकरण यह नोट करता है कि विनियमों के उल्लंघन के लिए सेंडरों और टेलीमार्केटर्स के दूरसंचार संसाधनों पर यूसेज कैप लगाने संबंधी उपबंध 2025 के संशोधन द्वारा हटा दिए गए थे। प्राधिकरण ने उक्त संशोधन के व्याख्यात्मक ज्ञापन के पैरा 56 के माध्यम से यह अवलोकन किया था कि अपंजीकृत सेंडरों/अनसॉलिसिटेड टेलीमार्केटिंग संदेशों (यूटीएम) से होने वाले यूसीसी पर अंकुश लगाने के लिए पर्याप्त कठोर कार्रवाई के उपबंध विद्यमान नहीं हैं तथा नियामक द्वारा यूसेज कैप का कार्यान्वयन अव्यवहार्य और निगरानी के लिए कठिन पाया गया है। तदनुसार, प्राधिकरण ने यह कहते हुए यूसेज कैप लगाने संबंधी उपबंध को हटाने का निर्णय लिया कि यूटीएम से होने वाले यूसीसी पर अंकुश लगाने के लिए अधिक कठोर उपबंध आवश्यक हैं। उपर्युक्त के दृष्टिगत, विनियम 11 के उप-विनियम (4) में किया गया संदर्भ अनावश्यक हो गया है, जिसके परिणामस्वरूप उक्त उप-विनियम में “यूसेज कैप के अधीन रखा जाए अथवा उसके दूरसंचार संसाधनों को” शब्द हटा दिए गए हैं।
2. जहाँ तक यूसेज कैप जैसे उपायों पर आधारित एआई/एमएल-आधारित स्पैम फ्लैगिंग और रोकथाम तंत्र से संबंधित उद्योग के प्रस्ताव का संबंध है, प्राधिकरण यह नोट करता है कि एआई/एमएल-आधारित यूसीसी_डिटेक्ट इंटेलिजेंस के संस्थानीकरण के लिए दिनांक 27.02.2026 के निदेश के अंतर्गत, एआई/एमएल-आधारित स्पैम फ्लैगिंग के आधार पर यूसीसी के संदिग्ध सेंडरों के विरुद्ध की जाने वाली विनियामक कार्रवाई से संबंधित विस्तृत तंत्र पहले ही विनिर्दिष्ट किया जा चुका है और अब इस संशोधन के अंतर्गत विनियम 21क के रूप में शामिल किया गया है। इन विनियामक उपायों के अंतर्गत विनिर्दिष्ट तंत्रों में प्रवर्तन कार्रवाई के रूप में “यूसेज कैप” शामिल नहीं है। तदनुसार, “यूसेज कैप” शब्द अप्रासंगिक हो गया है।

8. अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण नियंत्रण हेतु एआई का उपयोग

क. हितधारकों की टिप्पणियाँ:

- क) कुछ दूरसंचार सेवा प्रदाताओं ने प्रस्तुत किया कि संबंधित खंडों को या तो हटा दिया जाए अथवा उद्योग सहमति से विकसित परिचालनतः व्यवहार्य दृष्टिकोण के अनुरूप उपयुक्त रूप से पुनर्संरचित किया जाए। यह भी प्रस्तुत किया गया कि एआई-आधारित फ्लैगिंग के तुरंत पश्चात् सेंडरों को अधिसूचना भेजने से स्पैमरों को सतर्क किया जा सकता है, जिससे वे पता लगाने से बचने हेतु अपने पैटर्न परिवर्तित कर सकें। कुछ हितधारकों ने प्रस्तुत किया कि एआई-आधारित फ्लैगिंग के पश्चात् सेंडरों को दी जाने वाली अधिसूचनाओं में एआई गवर्नेंस एवं एक्सप्लेनेबिलिटी के सिद्धांत शामिल होने चाहिए, जिसमें फ्लैगिंग के आधार (जैसे वॉल्यूम, वेलोसिटी, डाइवर्सिटी अथवा अन्य ट्रिगरिंग पैरामीटर) का प्रकटीकरण शामिल हो।
- ख) कई दूरसंचार सेवा प्रदाताओं ने सुझाव दिया कि एआई-आधारित फ्लैगिंग कॉन्फिडेंस स्कोर के आधार पर की जानी चाहिए, जबकि अन्य हितधारकों ने सुझाव दिया कि ऐसा तंत्र सभी एक्सेस प्रदाताओं में एक सामान्य पैरामीटर-सेट और कॉन्फिडेंस स्कोर के वर्गीकरण मानदंडों के आधार पर मानकीकृत होना चाहिए।
- ग) कई हितधारकों ने एआई प्रणालियों द्वारा चिह्नित मिथ्या सकारात्मक तथा ऐसे मिथ्या सकारात्मक परिणामों के आधार पर सेंडरों के विरुद्ध की गई कार्रवाई संबंधी चिंताएं व्यक्त कीं, जिससे सेंडरों में घबराहट हो सकती है और दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के कॉल सेंटरों में ग्राहक प्रश्नों में संभावित वृद्धि हो सकती है, जिसमें उपयोगकर्ता फ्लैगिंग का स्पष्टीकरण मांगते हैं तथा उसे हटाने का अनुरोध करते हैं, और इससे कॉल सेंटर के केपीआई प्रभावित होंगे। यह भी प्रस्तुत किया गया कि चूंकि एआई/एमएल-आधारित प्रणालियाँ व्यवहारगत पैटर्न पर निर्भर करती हैं, अतः वास्तविक कॉल सेंटरों के कॉलिंग पैटर्न का रोबो-कॉलरों से मिलते-जुलते होने की महत्वपूर्ण संभावना विद्यमान है।
- घ) यह भी सुझाव दिया गया कि मिथ्या सकारात्मक मामलों के निपटान हेतु एक शासन एवं एस्केलेशन ढांचा स्थापित किया जाए। कुछ हितधारकों ने यह भी सुझाव दिया कि किसी भी हतोत्साहक कार्रवाई के आरंभ से पूर्व सभी एआई-जनित आउटपुट की अनिवार्य मानवीय समीक्षा की जाए, जिससे मिथ्या-सकारात्मकों के विरुद्ध सुरक्षा सुनिश्चित हो।
- ङ) अनेक हितधारकों ने वास्तविक व्यावसायिक इकाइयों के श्वेतसूचीकरण संबंधी प्रावधानों को शामिल करने का सुझाव दिया, ताकि एआई/एमएल प्रणालियों द्वारा अनावश्यक फ्लैगिंग रोकी जा सके। उन्होंने प्रधान इकाइयों को एआई/एमएल-आधारित प्रणालियों द्वारा फ्लैगिंग के विरुद्ध चुनौती देने अथवा अपील करने हेतु एक तंत्र विकसित करने का भी सुझाव दिया। एक हितधारक ने सुझाव दिया कि एग्रीगेटर व्यवसायों के लिए, डीएलटी प्लेटफॉर्म पर कॉलिंग के प्रयोजन सहित सीएलआई का पूर्व-पंजीकरण अनिवार्य किया जाना चाहिए।
- च) एक हितधारक ने सफल पुनः-केवाईसी पूर्ण होने पर सेंडरों के स्वचालित श्वेतसूचीकरण का सुझाव दिया, जबकि दूसरे हितधारक ने एआई-संचालित फ्लैगिंग प्रणालियों में शिकायत-आधारित ट्रिगर से पूर्व मात्रा-आधारित ट्रिगर के उपयोग का प्रस्ताव किया।
- छ) इसके अतिरिक्त, इन हितधारकों ने कहा कि पुनः-केवाईसी एवं भौतिक सत्यापन, स्पैमरों की तुलना में वास्तविक एवं वैध उपयोगकर्ताओं को असंगत रूप से अधिक प्रभावित करते हैं, तथा विद्यमान लाइसेंस शर्तों के अधीन ऐसे उपाय विशेष रूप से अनिवार्य नहीं हैं।
- ज) हितधारक टिप्पणियों से उभरने वाला एक अन्य मुद्दा ऑपरेटरों के बीच केवाईसी अभिज्ञापकों को साझा करते समय आवश्यक सुरक्षा उपायों से संबंधित था। हितधारकों ने न्यूनतम गोपनीयता एवं सुरक्षा आधार-रेखाओं की आवश्यकता पर बल दिया।

- झ) एक हितधारक ने सुझाव दिया कि असफल पुनः-केवाईसी के मामलों में की जाने वाली कार्रवाई को उन मामलों से विभेदित किया जाना चाहिए, जहाँ सेंडर दूरसंचार संसाधनों का यूसीसी गतिविधियों के लिए दुरुपयोग करते पाए जाते हैं।
- ञ) एक अन्य हितधारक ने सुझाव दिया कि उद्यम ग्राहकों पर कोई अतिरिक्त केवाईसी अपेक्षा अधिरोपित नहीं की जानी चाहिए, क्योंकि लाइसेंस शर्तों के अनुपालन में आवधिक केवाईसी पहले से ही की जाती है।
- ट) एक हितधारक ने सुझाव दिया कि टीएसपी द्वारा तैनात एआई/एमएल-आधारित प्रणालियों का, व्यापक कार्यान्वयन से पूर्व, बैंकिंग उद्योग के साथ छह माह की अवधि के लिए विस्तृत परीक्षण किया जाना चाहिए।
- ठ) इसके अतिरिक्त, एक हितधारक ने सुझाव दिया कि प्रमोशनल शिकायतें, कॉल रिकॉर्डिंग के विश्लेषण के पश्चात् ही, उत्तर अथवा अन्वेषण के लिए सेंडरों के साथ साझा की जानी चाहिए। एक अन्य हितधारक ने सुझाव दिया कि फ्लैगिंग के तुरंत पश्चात् स्पैमरों की थ्रॉटलिंग अथवा ब्लॉकिंग, स्पैम नियंत्रण के लिए एक प्रभावी निवारक उपाय के रूप में कार्य कर सकती है।
- ड) विनियम 25 के अधीन एआई-आधारित फ्लैगिंग के साथ संपुष्टि पर आधारित एक अतिरिक्त, घटी हुई शिकायत सीमा लागू करने के संबंध में, एक अन्य हितधारक द्वारा यह सुझाव दिया गया कि कार्रवाई शुरू करने की सीमा पांच शिकायतों से कम नहीं की जानी चाहिए, और यह कि प्रवर्तन के लिए केवल उन्हीं शिकायतों पर विचार किया जाना चाहिए जिनका निर्णय उपभोक्ताओं के पक्ष में हुआ हो।

ख. वश्लेषण एवं निष्कर्ष:

- i. वर्तमान विनियमों के अधीन, यूसीसी सेंडर के विरुद्ध कार्रवाई तब शुरू होती है जब 'पिछले 10 दिनों में अद्वितीय प्राप्तकर्ताओं से सेंडर के विरुद्ध 5 या अधिक शिकायतें' हों, अर्थात् यह मुख्य रूप से एक शिकायत-आधारित तंत्र है। तथापि, प्राधिकरण ने यह पाया है कि अधिकांश यूसीसी शिकायतें अपंजीकृत टेलीमार्केटरों (यूटीएम) के विरुद्ध दर्ज की जाती हैं। जनवरी 2026 से अप्रैल 2026 की अवधि के लिए, एक्सेस प्रदाताओं को कुल 11,49,186 यूसीसी शिकायतें प्राप्त हुईं, जिनमें से 10,26,187 शिकायतें, अर्थात् 89.3%, अपंजीकृत टेलीमार्केटरों (यूटीएम) के विरुद्ध थीं। ऐसे संप्रेषण आमतौर पर डीएनडी रजिस्ट्री और डीएलटी प्लेटफॉर्म पर उपलब्ध अन्य नियंत्रणों को दरकिनार कर देते हैं, जिससे विशुद्ध रूप से शिकायत-संचालित प्रवर्तन तंत्र की प्रभावशीलता सीमित हो जाती है। इसके अतिरिक्त, वर्तमान ढांचे के अधीन, निर्धारित सीमाओं के कारण बड़ी संख्या में शिकायतें अंततः विनियामक कार्रवाई के लिए अर्हता प्राप्त नहीं करती हैं, जिसके परिणामस्वरूप लगातार उल्लंघन करने वाले सेंडरों के विरुद्ध हस्तक्षेप में विलंब होता है।
- ii. वर्तमान में, प्रमुख एक्सेस प्रदाताओं ने संदिग्ध स्पैम संप्रेषणों की पहचान के लिए विनियमों की अनुसूची IV के अनुसार एआई/एमएल-आधारित प्रणालियां तैनात की हैं। एक्सेस प्रदाताओं द्वारा प्रस्तुत आंकड़ों के अनुसार, एआई प्रणालियां प्राप्तकर्ताओं को सचेत करने के लिए पर्याप्त संख्या में कॉलों एवं संदेशों को संदिग्ध स्पैम संप्रेषणों के रूप में फ्लैग कर रही हैं। अप्रैल 2026 माह के लिए, इन एआई प्रणालियों ने औसतन, प्रतिदिन 25 करोड़ से अधिक कॉलों और 1.6 करोड़ एसएमएस को संदिग्ध स्पैम के रूप में फ्लैग किया। तथापि, इन प्रणालियों का उपयोग बड़े पैमाने पर केवल सब्सक्राइबर्स को अलर्ट करने के लिए किया जा रहा है। यद्यपि ऐसे अलर्ट सब्सक्राइबर्स को सावधानी बरतने में सहायता करते हैं, तथापि ये यूसीसी सेंडरों के विरुद्ध एक प्रभावी निवारक के रूप में कार्य नहीं करते, क्योंकि उनके विरुद्ध कोई कार्रवाई नहीं की जा रही है। परिणामस्वरूप, एआई/एमएल-आधारित पहचान प्रणालियों की प्रदर्शित प्रभावशीलता के बावजूद, प्रवर्तन मुख्य रूप से शिकायत-संचालित बना हुआ है।

- iii. यूसीसी के प्रभावी नियंत्रण के लिए इन प्रौद्योगिकीय उपकरणों की क्षमता को स्वीकार करते हुए, प्राधिकरण ने अंतर-ऑपरेटर साझाकरण और ऐसे संदिग्ध सेंडरों की आगे की जांच के लिए एआई/एमएल-आधारित यूसीसी_डिटेक्ट इंटेलेजेंस के संस्थागतकरण हेतु दिनांक 27.02.2026 को एक निदेश जारी किया। जांच के परिणाम के आधार पर एक्सेस प्रदाताओं द्वारा कार्रवाई किया जाना अपेक्षित है। तदनुसार, निदेश एक्सेस प्रदाताओं से यह अपेक्षा करता है कि जब भी निदेश में परिभाषित सीमा मानदंड पूरा हो, तो वे संदिग्ध यूसीसी सेंडर के केवाईसी दस्तावेजों का पुनःसत्यापन करें, और यह कि कार्रवाई दूरसंचार विभाग (डीओटी) के केवाईसी दिशानिर्देशों के अनुसार की जाए। ऐसी गतिविधि की पुनरावृत्ति के मामले में, निदेश एक्सेस प्रदाताओं को सेंडर का भौतिक सत्यापन करने का अधिदेश देता है। यदि भौतिक केवाईसी सत्यापन विफल होता है या यह पाया जाता है कि सेंडर द्वारा यूसीसी भेजने के लिए दूरसंचार संसाधनों का दुरुपयोग किया जा रहा है, तो निदेश के अनुसार, एक्सेस प्रदाता द्वारा सेंडर को आवंटित दूरसंचार संसाधनों के विरुद्ध कार्रवाई की जाएगी। नया विनियम 21क, दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 के भाग के रूप में इन प्रावधानों का उपबंध करता है।
- iv. प्राधिकरण कुछ हितधारकों के इस सुझाव को भी नोट करता है कि मिथ्या सकारात्मक परिणामों को कम करने के लिए, एआई-आधारित फ्लैगिंग कॉन्फिडेंस स्कोर और एक सामान्य पैरामीटर-सेट के आधार पर की जानी चाहिए, जिसमें सभी एक्सेस प्रदाताओं के लिए कॉन्फिडेंस स्कोर के वर्गीकरण के मानदंड शामिल हों। इसलिए, यह निर्णय लिया गया है कि जहाँ तक प्रवर्तन के प्रयोजन से किसी सेंडर की पहचान करने का संबंध है, ऐसी पहचान केवल वहाँ की जानी चाहिए जहाँ सेंडर के यूसीसी भेजने में संलग्न होने की प्रायिकता उच्च हो, और ऐसे सेंडरों के सीएलआई की पहचान “संदिग्ध उच्च प्रायिकता यूसीसी सीएलआई” के रूप में की जानी चाहिए। तदनुसार, उपभोक्ताओं को सचेत करने के प्रयोजन से यूसीसी भेजने के संदेह वाले सीएलआई की फ्लैगिंग संबंधित सेवा प्रदाता के एल्गोरिदम के अनुसार जारी रहेगी, जबकि ऐसे फ्लैग किए गए सीएलआई को साझा करना और सेंडरों के विरुद्ध एक्सेस प्रदाता द्वारा की जाने वाली कार्रवाई केवल संदिग्ध उच्च प्रायिकता वाले यूसीसी सेंडरों तक ही सीमित रहेगी। इसके अतिरिक्त, कार्यान्वयन में सुसंगतता और प्रभावशीलता सुनिश्चित करने के लिए, प्राधिकरण समय-समय पर सेंडर के कॉलिंग लाइन पहचान (सीएलआई) को “संदिग्ध उच्च प्रायिकता यूसीसी सीएलआई” के रूप में पहचानने और फ्लैग करने के लिए पैरामीटर विनिर्दिष्ट कर सकता है। साथ ही, ऐसे सेंडरों के डेटा को डीएलटी प्लेटफॉर्म के माध्यम से साझा करना अधिदेशित किया गया है। तथापि, तकनीकी पहलुओं के आधार पर, प्राधिकरण समय-समय पर एक्सेस प्रदाताओं के बीच सूचना साझा करने के लिए कोई अन्य तंत्र विनिर्दिष्ट कर सकता है।
- v. प्राधिकरण यह नोट करता है कि यद्यपि उच्च प्रायिकता वाले संदिग्ध सेंडरों की पहचान करने से मिथ्या सकारात्मक सेंडरों के विरुद्ध कार्रवाई की संभावना काफी कम हो जाएगी, फिर भी मिथ्या सकारात्मक परिणाम सामने आ सकते हैं। अतः, इस समस्या के समाधान के लिए, एक्सेस प्रदाताओं को ऐसे सेंडरों को, जिनके सीएलआई को यूसीसी भेजने के संदिग्ध के रूप में फ्लैग किया गया है, फ्लैगिंग के विरुद्ध औचित्य सहित अपना पक्ष प्रस्तुत करने के लिए एक तंत्र उपलब्ध कराना होगा, और यदि औचित्य उचित पाया जाता है, तो सीएलआई को अनफ्लैग कर देना चाहिए।
- vi. यह भी ध्यान में रखते हुए कि प्राधिकरण द्वारा वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए 140, 1600 और 1601 जैसी विशेष श्रृंखलाएँ विशिष्ट प्रयोजनों हेतु निर्दिष्ट की गई हैं, और यह कि विनियामक ढाँचा स्वयं उनके किसी भी संभावित दुरुपयोग की जाँच के लिए आवश्यक उपाय प्रदान करता है, 140xx श्रृंखला, 1600xx श्रृंखला, 1601xx श्रृंखला, या वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए प्राधिकरण द्वारा विशेष रूप से निर्दिष्ट और इस प्रयोजन हेतु अधिसूचित किसी अन्य नंबरिंग श्रृंखला से आने वाले सीएलआई को प्राप्तकर्ताओं के लिए “संदिग्ध यूसीसी/स्पैम” के रूप में फ्लैग नहीं किया जाएगा। अन्यथा, ग्राहक अपने लिए

महत्वपूर्ण वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त करने से चूक सकते हैं। इस पहलू पर विस्तृत चर्चा के लिए, विनियम 34 के संबंध में किए गए विश्लेषण का संदर्भ लिया जा सकता है।

- vii. इसके अतिरिक्त, मौजूदा ढांचे के तहत, विनियामक कार्रवाई केवल तभी शुरू की जाती है, जब दस दिनों की अवधि के भीतर अलग-अलग प्राप्तकर्ताओं से किसी सेंडर के विरुद्ध पाँच या अधिक शिकायतें प्राप्त होती हैं। अप्रैल 2026 के महीने के शिकायत आंकड़ों के विश्लेषण से यह इंगित होता है कि प्राप्त कुल 2,66,105 अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण शिकायतों में से केवल 17,401 शिकायतें ही निर्धारित सीमा को पूरा कर पाईं, जिनमें केवल 1,713 सेंडर शामिल थे। तदनुसार, विनियामक कार्रवाई केवल ऐसे ही मामलों के संबंध में शुरू की गई।
- viii. तथापि, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण गतिविधि और अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण शिकायतों के बीच मौजूद अंतर का आकलन करने के लिए, प्राधिकरण ने एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अप्रैल 2026 के महीने के लिए उपलब्ध कराए गए आंकड़ों के आधार पर यह पाया कि जहाँ उक्त अवधि के दौरान एआई प्रणालियों द्वारा लगभग 771 करोड़ कॉल्स और 48 करोड़ एसएमएस को संदिग्ध स्पैम के रूप में चिह्नित किया गया था, वहीं ग्राहकों की शिकायतों की संख्या केवल 2,66,105 थी, जिनमें से मात्र 17,401 शिकायतें ही निर्धारित सीमा मानदंडों को पूरा कर सकीं। यह विश्लेषण स्पैमर्स द्वारा की जा रही अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण गतिविधि और ग्राहकों द्वारा इसकी रिपोर्टिंग के बीच संभावित अंतर के अस्तित्व की ओर इंगित करता है।
- ix. अतः, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण सेंडर्स के विरुद्ध व्यापक पैमाने पर और अधिक तीव्र कार्रवाई को सक्षम बनाने हेतु प्रवर्तन तंत्र में सुधार करने के लिए, प्राधिकरण ने दस दिनों के भीतर अलग-अलग प्राप्तकर्ताओं से तीन या अधिक शिकायतों की सीमा के आधार पर शिकायत आंकड़ों का और विश्लेषण किया। विश्लेषण से इंगित होता है कि 28,135 शिकायतें (60% अधिक) इस सीमा को पूरा करेंगी, और इसमें 6,762 सेंडर (लगभग 300% अधिक) शामिल होंगे। यह ध्यान में रखते हुए कि उच्च संभाव्यता के आधार पर संदिग्ध यूसीसी सेंडर्स की एआई-आधारित फ्लैगिंग, यूसीसी गतिविधि का एक मजबूत संकेतक है, प्राधिकरण का यह सुविचारित मत है कि कम की गई शिकायत सीमा को, उसी अवधि के दौरान उच्च संभाव्यता के साथ सेंडर द्वारा संदिग्ध स्पैम गतिविधि का संकेत देने वाली एआई/एमएल-आधारित यूसीसी_डिटेक्ट इंटेलेजेंस से संपुष्ट करना, विनियामक ढांचे के अनुसार कार्रवाई शुरू करने के लिए एक उपयुक्त ट्रिगर का गठन करेगा। यह संशोधन शिकायत-आधारित तंत्र को एआई-आधारित तकनीकी इंटेलेजेंस से पूरित करता है। ग्राहक शिकायतों को एआई/एमएल-आधारित यूसीसी_डिटेक्ट आउटपुट से संपुष्ट करके, प्राधिकरण का उद्देश्य उच्च संभाव्यता वाले संदिग्ध यूसीसी सेंडर्स की शीघ्र पहचान सक्षम करना, समय पर जांच की सुविधा देना, फॉल्स पॉजिटिव के जोखिम को कम करना और स्पैम संचार के विरुद्ध प्रवर्तन को मजबूत करना है। इस दृष्टिकोण से अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषणों पर अंकुश लगाने के उपायों की प्रभावशीलता में उल्लेखनीय वृद्धि होने की उम्मीद है।
- x. तदनुसार, विनियम 25 में यह अतिरिक्त मानदंड अंतः स्थापित गया है कि यदि पिछले दस दिनों के दौरान एक्सेस प्रदाताओं की एआई प्रणाली द्वारा सेंडर को आवंटित किसी सीएलआई को “संदिग्ध उच्च संभाव्यता अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण सीएलआई” के रूप में चिह्नित अथवा बनाए रखा गया हो, तो ‘अद्वितीय प्राप्तकर्ताओं से सेंडर के विरुद्ध 3 या अधिक शिकायतों’ की निचली सीमा भी एक मानदंड होगी।

- xi. उपर्युक्त से यह स्पष्ट है कि कुछ हितधारकों की यह आशंका कि केवल एआई-आधारित फ्लैगिंग अथवा मिथ्या सकारात्मक परिणामों के आधार पर सेंडरों के विरुद्ध कोई कार्रवाई की जाएगी, निराधार है। प्राधिकरण यह मानता है कि एआई-जनित आसूचना, यद्यपि यूसीसी गतिविधि का एक मजबूत संकेतक है, फिर भी स्वयं में प्रवर्तन कार्रवाई के लिए निर्णायक साक्ष्य नहीं हो सकती, क्योंकि मिथ्या सकारात्मक परिणामों की संभावना को पूर्णतः नकारा नहीं जा सकता। अतः, विनियम एआई-आधारित फ्लैगिंग को विनियामक कार्रवाई के लिए एक स्वयंपूर्ण आधार के रूप में नहीं मानता। एआई-आधारित फ्लैगिंग केवल संदिग्ध यूसीसी के मामलों के आगे अन्वेषण के लिए एक ट्रिगर के रूप में कार्य करती है, और विनियामक कार्रवाई केवल विनियम 21क में उपबंधित अन्वेषण के निष्कर्षों के आधार पर ही आरंभ की जाती है। इसी प्रकार, संशोधित विनियम 25 के अधीन निम्नतर सीमा पर कार्रवाई आरंभ करने के लिए एआई आसूचना का उपयोग शिकायत संबंधी डाटा के साथ संपुष्टि के लिए किया जाना है। एक हितधारक के इस सुझाव के संबंध में कि किसी भी निवारक कार्रवाई को आरंभ करने से पहले मानवीय समीक्षा होनी चाहिए, उपर्युक्त स्पष्टीकरण से स्पष्ट होता है कि ऐसी कोई आवश्यकता नहीं है, क्योंकि केवल एआई आसूचना के आधार पर कोई निवारक कार्रवाई नहीं की जाएगी।
- xii. स्पैमरों को सतर्क करने की टिप्पणियों के संबंध में, अधिसूचनाएँ केवल उन संदिग्ध सेंडरों को भेजी जाएंगी जो एआई प्रणालियों द्वारा प्रयुक्त सामान्य पैरामीटरों और उच्च कॉन्फिडेंस स्कोर के आधार पर छनकर आते हैं। इसके अतिरिक्त, अधिसूचनाएँ पहचान की सूचना देने के साथ-साथ यूसीसी सेंडरों को यह स्पष्ट संदेश भी देंगी कि उन पर निगरानी रखी जा रही है और उनके द्वारा गैर-अनुपालन किए जाने की पुष्टि होने पर वे कार्रवाई के लिए उत्तरदायी होंगे, जिससे उन्हें यूसीसी भेजने से विरत रहने के लिए चेतावनी मिलेगी। आगे, कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि अधिसूचना में फ्लैगिंग का आधार प्रकट किया जाना चाहिए और प्राधिकरण, यदि आवश्यक हो, तो समय-समय पर ऐसी अधिसूचना भेजने का प्रारूप और रीति भी विनिर्दिष्ट कर सकता है। प्राधिकरण यह नोट करता है कि चूंकि एआई-फ्लैगिंग कॉलिंग और मैसेजिंग के व्यवहारगत पैटर्न के आधार पर की जाती है, इसलिए अधिसूचना में इस आशय का उपयुक्त संदेश शामिल होगा। जहाँ तक ग्राहक सेवा केंद्रों पर कॉल में वृद्धि का संबंध है, किसी आंकड़े के अभाव में ऐसा कहना समयपूर्व और अनुमानात्मक है। तथापि, शिकायतों में कोई अनुमानित वृद्धि उपयुक्त रूप से संभाली जा सकती है, जिसमें कॉल एजेंटों को कॉल करने वालों को संक्षिप्त उत्तर देने के लिए उचित रूप से प्रशिक्षित करना, क्योंकि मामलों के सीमित श्रेणियों में आने की अपेक्षा है, और नियमित मामलों में उपयुक्त मानकीकृत उत्तर प्रदान करना, क्षमता में वृद्धि करना आदि जैसे उपाय शामिल हैं। इसके अतिरिक्त, दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 एक्सेस प्रदाताओं को दूरसंचार सेवाओं के उपयोगकर्ताओं, जिनमें प्राप्तकर्ता और सेंडर दोनों शामिल हैं, के लिए जागरूकता अभियान चलाने का भी अधिदेश देता है। इस मुद्दे को इस तथ्य के आलोक में भी देखा जाना चाहिए कि जनवरी 2026 से अप्रैल 2026 की अवधि के आंकड़ों के आधार पर, औसतन प्रतिदिन लगभग 250 करोड़ वाणिज्यिक संदेश भेजे गए और इस अवधि के दौरान दूरसंचार नेटवर्क के माध्यम से 140 श्रृंखला नंबरों से प्रतिदिन लगभग 15 करोड़ कॉल की गईं। इसके अलावा, सेंडरों द्वारा सामान्य 10 अंकों के नंबरों का उपयोग करके बड़ी संख्या में सर्विस और ट्रांजैक्शनल कॉल भी की जाती हैं। अतः, जबकि वाणिज्यिक संप्रेषण एक्सेस प्रदाताओं के लिए राजस्व का एक बड़ा स्रोत हैं, वहीं उपभोक्ताओं को यूसीसी से संरक्षित करने का एक्सेस प्रदाताओं का तदनुसूची उत्तरदायित्व भी है। तदनुसार, विनियामक अधिदेश का अनुपालन करने के लिए एक्सेस प्रदाताओं द्वारा आवश्यक व्यवस्थाएँ की जानी चाहिए।
- xiii. कुछ हितधारकों ने यह आशंका भी व्यक्त की कि कॉल सेंटर या बड़े उद्यम जैसे कुछ वास्तविक कॉलर प्रभावित हो सकते हैं, क्योंकि उनका कॉलिंग पैटर्न अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण सेंडरों के समान होता है। इस संबंध में, ऊपर चर्चा की गई है, विनियम केवल एआई-आधारित आसूचना के आधार पर सेंडर के विरुद्ध किसी कार्रवाई का उपबंध नहीं करते हैं। इस

आसूचना का उपयोग या तो आगे की जाँच के लिए एक संकेत (ट्रिगर) के रूप में किया जाना है, या शिकायतों से इसकी संपुष्टि की जानी है। अतः, वास्तविक उपयोगकर्ताओं के लिए चिंता का कोई कारण नहीं है। इसके अतिरिक्त, विनियम 21क के उप-विनियम (क) में दूसरा परंतुक अंतः स्थापित गया है, जो यह अधिदेशित करता है कि प्राधिकरण द्वारा वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए विशेष रूप से अभिहित किसी भी नंबरिंग श्रृंखला से आने वाले सीएलआई को “संदिग्ध यूसीसी सीएलआई” के रूप में चिह्नित नहीं किया जाएगा। वर्तमान में, प्राधिकरण ने प्रमोशनल संप्रेषणों के लिए 140xx, सरकारी संप्रेषणों तथा बीएफएसआई क्षेत्र की संस्थाओं द्वारा की जाने वाली सेवा एवं लेनदेन संबंधी कॉलों के लिए 1600xx श्रृंखला, और यूटिलिटी, लॉजिस्टिक्स एवं कूरियर कंपनियों द्वारा की जाने वाली सेवा एवं लेनदेन संबंधी कॉलों के लिए 1601xx श्रृंखला अभिहित की है।

xiv. कई हितधारकों ने एआई/एमएल प्रणालियों द्वारा अनावश्यक फ्लैगिंग को रोकने के लिए वास्तविक व्यावसायिक संस्थाओं की श्वेतसूची हेतु एक तंत्र बनाने और एआई/एमएल-आधारित प्रणालियों द्वारा की गई फ्लैगिंग को चुनौती देने या उसके विरुद्ध अपील करने का सुझाव दिया है। इस संबंध में, विनियम 21क के उप-विनियम (क) में तीसरा परंतुक अंतः स्थापित गया है, जो एक्सेस प्रदाताओं के लिए यह अधिदेशित करता है कि वे चिह्नित सेंडरों को फ्लैगिंग के विरुद्ध अपना पक्ष औचित्य सहित प्रस्तुत करने के लिए एक तंत्र प्रदान करें, और यदि औचित्य सही पाया जाता है तो उनके सीएलआई को अनफ्लैग करें। यदि आवश्यक हो, तो प्राधिकरण भी समय-समय पर ऐसा तंत्र निर्धारित कर सकता है। जहाँ तक व्यावसायिक संस्थाओं की श्वेतसूची का संबंध है, यह माना गया है कि यह विशेष रूप से अभिहित श्रृंखलाओं के माध्यम से संभव होगा, क्योंकि इन विशेष श्रृंखलाओं के उपयोग के प्रमुख लाभों में तकनीकी कार्यान्वयन में सुगमता और प्राप्तकर्ताओं द्वारा आसान पहचान शामिल है।

xv. कुछ हितधारकों ने पुनः-केवाईसी और भौतिक सत्यापन के संबंध में टिप्पणी की है कि ये वास्तविक और वैध उपयोगकर्ताओं को अननुपातिक रूप से प्रभावित कर सकते हैं। उन्होंने यह भी कहा है कि मौजूदा लाइसेंस शर्तों के तहत ऐसे उपाय विशेष रूप से अधिदेशित नहीं हैं और चूंकि लाइसेंस शर्तों के अनुपालन में आवधिक केवाईसी पहले से ही की जाती है, इसलिए अतिरिक्त केवाईसी नहीं होनी चाहिए। प्राधिकरण यह नोट करता है कि विनियम 21क के तहत पुनः-केवाईसी का अधिदेश इस उद्देश्य से दिया गया है कि यह सुनिश्चित किया जा सके कि जिस सेंडर के यूसीसी भेजने में संलग्न होने की उच्च संभाव्यता के साथ आशंका है, उसने केवाईसी मानदंडों का उल्लंघन करके दूरसंचार संसाधन प्राप्त न किए हों, जबकि भौतिक सत्यापन का अधिदेश यूसीसी उत्पन्न करने के संदिग्ध उद्यमों की संपूर्ण केवाईसी सुनिश्चित करने तथा यह सत्यापित करने के लिए दिया गया है कि सेंडर द्वारा यूसीसी भेजने के लिए दूरसंचार संसाधनों का दुरुपयोग न किया जाए।

xvi. जहाँ तक विद्यमान लाइसेंस शर्तों के अधीन पुनः-सत्यापन संबंधी अधिदेश का संबंध है, दूरसंचार विभाग द्वारा दिनांक 07.12.2021 को जारी विद्यमान मोबाइल कनेक्शनों के पुनः-सत्यापन संबंधी अनुदेशों का संदर्भ लेना समीचीन है। अनुदेशों में, अन्य बातों के साथ-साथ, निम्नलिखित शामिल हैं:

- जब भी डीआईयू पोर्टल पर अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण शिकायत प्राप्त होती है, तो चिह्नित मोबाइल कनेक्शन को पुनः-सत्यापन के अधीन किया जा सकता है। यदि प्राधिकरण पोर्टल पर अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण शिकायत प्राप्त होती है (विद्यमान प्रथा के अनुसार), तो दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 के अनुसार विद्यमान अनुदेशों का पालन किया जाएगा। (पैरा 10)।

- अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण शिकायतों की स्थिति में, रिपोर्ट किए गए मोबाइल कनेक्शन तथा उससे संबद्ध मोबाइल कनेक्शनों (यदि आवश्यक हो) का पुनः-सत्यापन भी किया जाएगा। (पैरा 5, उप-पैरा (iv), मद (c))।
- यदि लाइसेंसी स्वतः किसी विद्यमान सब्सक्राइबर को गैर-सद्भावी उपयोगकर्ता के रूप में पहचानता है, तो ऐसे सब्सक्राइबर का पुनः-सत्यापन किया जा सकता है तथा असफल पुनः-सत्यापन की स्थिति में मोबाइल कनेक्शन विच्छेदित कर दिया जाएगा। (पैरा 5, उप-पैरा (iii))।

इन अनुदेशों के अवलोकन से पता चलता है कि लाइसेंसकर्ता द्वारा पुनः-सत्यापन हेतु कई उपाय अधिदेशित किए गए हैं, जिनमें अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण की स्थिति में दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 के प्रावधानों के अनुसार एक्सेस प्रदाताओं द्वारा की जाने वाली कार्रवाई भी शामिल है।

- xvii. एक दूरसंचार सेवा प्रदाता के इस सुझाव के संबंध में कि असफल पुनः-केवाईसी के मामलों में कार्रवाई को उन मामलों से विभेदित किया जाना चाहिए जहाँ सेंडरों को दूरसंचार संसाधनों का अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण गतिविधियों हेतु दुरुपयोग करते हुए पाया जाता है, यह देखा जा सकता है कि असफल केवाईसी की स्थिति में विनियम विद्यमान केवाईसी मानदंडों के अनुसार कार्रवाई का उपबंध करता है, जबकि अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने हेतु संसाधनों के दुरुपयोग की स्थिति में स्वयं विनियम 21क प्रवर्तन कार्रवाई का उपबंध करता है। इसके अतिरिक्त, आवधिक केवाईसी से गुजरने वाले उद्यम ग्राहकों हेतु कोई अतिरिक्त केवाईसी अपेक्षा न रखने के सुझाव पर यह नोट किया जाता है कि उद्यम ग्राहकों हेतु अधिदेशित आवधिक केवाईसी एक लाइसेंसिंग अपेक्षा है, जबकि स्पैमिंग गतिविधि की एआई-आधारित पहचान की स्थिति में किया जाने वाला पुनः-सत्यापन एक विनियामक अधिदेश है, जिसके अधीन संदिग्ध सेंडर हेतु सीमा मानदंड पूरा होते ही आगे अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण को रोकने के लिए पुनः-सत्यापन किया जाना है।
- xviii. कुछ हितधारकों द्वारा ऑपरेटरों के बीच केवाईसी अभिज्ञापकों को साझा किए जाने के दौरान गोपनीयता एवं सुरक्षा संबंधी उठाए गए मुद्दे पर, प्राधिकरण यह नोट करता है कि एक्सेस प्रदाता लाइसेंसीकृत इकाइयाँ हैं, तथा धोखाधड़ी अथवा अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण की स्थिति में सेंडरों के विरुद्ध कार्रवाई हेतु वे पहले से ही, विधिक/विनियामक दायित्वों के भाग के रूप में, सेंडर एवं उससे संबद्ध दूरसंचार संसाधनों की पहचान हेतु अपेक्षित न्यूनतम विवरणों के साथ आपस में केवाईसी अभिज्ञापकों को साझा करते हैं।
- xix. एक हितधारक के कृत्रिम बुद्धिमत्ता/मशीन अधिगम-आधारित प्रणालियों का बैंकिंग उद्योग के साथ परीक्षण करने संबंधी सुझाव के संबंध में, प्राधिकरण यह नोट करता है कि अंतर-ऑपरेटर साझाकरण एवं संदिग्ध सेंडरों के अन्वेषण हेतु कृत्रिम बुद्धिमत्ता/मशीन अधिगम-आधारित आसूचना के संस्थागतकरण का निदेश दिनांक 27.02.2026 को पहले ही जारी किया जा चुका है तथा अब उसके प्रावधानों को विनियम 21क के रूप में सम्मिलित किया गया है। जैसा कि उपर्युक्त नोट किया गया है, इसमें केवल एआई-आधारित आसूचना के आधार पर कोई प्रवर्तन कार्रवाई का उपबंध नहीं किया गया है।
- xx. एक हितधारक का एक अन्य सुझाव एआई-संचालित फ्लैगिंग प्रणालियों में शिकायत-आधारित ट्रिगर से पूर्व मात्रा-आधारित ट्रिगर के उपयोग का था। विनियम 21क आगे अन्वेषण आरंभ करने हेतु 'पिछले दस दिनों में सेंडर के पाँच या अधिक सीएलआई का "संदिग्ध उच्च प्रायिकता यूसीसी सीएलआई" के रूप में पहचान किया जाना' का मानदंड अधिदेशित करता है, जबकि विनियम 25 के संशोधन में यूटीएम के विरुद्ध कार्रवाई आरंभ करने की सीमा 'पाँच' से घटाकर 'पिछले 10 दिनों में अद्वितीय प्राप्तकर्ताओं से तीन या अधिक शिकायतें' कर दी गई है, बशर्ते उसी अवधि के दौरान एआई प्रणाली द्वारा सेंडर

को आवंटित किसी सीएलआई की पहचान “संदिग्ध उच्च प्रायिकता यूसीसी सीएलआई” के रूप में की गई हो या उसे उसी रूप में बनाए रखा गया हो। इन मानदंडों को परिभाषित करते समय, प्राधिकरण ने विनियम 25 के अधीन कार्रवाई हेतु विद्यमान मानदंड में समायोजन करके एक सुविचारित दृष्टिकोण अपनाया है। तथापि, पारिस्थितिकी तंत्र की विविध एवं गतिशील प्रकृति को ध्यान में रखते हुए, प्राधिकरण, उप-विनियम 25(क) के अनुसार, समय-समय पर सेंडरों को विभिन्न श्रेणियों में वर्गीकृत कर सकता है तथा सेंडरों की ऐसी श्रेणियों पर लागू कार्रवाई आरंभ करने हेतु विभेदित मानदंड और प्रवर्तन उपायों के विभेदित सेट विनिर्दिष्ट कर सकता है। तदनुसार, इन विनियमों के कार्यान्वयन के परिणामों के आधार पर समय-समय पर एक विभेदित दृष्टिकोण अपनाया जा सकता है।

xxi. प्राधिकरण यह भी नोट करता है कि एक हितधारक का यह सुझाव कि प्रमोशनल शिकायतें सेंडरों को उत्तर अथवा अन्वेषण हेतु कॉल रिकॉर्डिंग के विश्लेषण के पश्चात् ही साझा की जाएँ, स्वीकार नहीं किया जा सकता क्योंकि कॉल रिकॉर्डिंग में कई तकनीकी, विधिक एवं गोपनीयता संबंधी मुद्दे अंतर्निहित हैं, तथा अतएव इसे नियमित रूप से अधिदेशित नहीं किया जा सकता। इसके अतिरिक्त, ऐसी कठोर शर्तें उन प्राप्तकर्ताओं पर नहीं थोपी जा सकती जो पहले से ही अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण की समस्या से जूझ रहे हैं। इसी प्रकार, चूंकि फ्लैगिंग व्यवहारात्मक विश्लेषण के आधार पर की जाती है तथा यह निर्णायक साक्ष्य नहीं है, अतः फ्लैगिंग के तुरंत पश्चात् स्पैमरों की थ्रॉटलिंग अथवा ब्लॉकिंग विनियमों में उपबंध नहीं किया गया है।

9. हेडरों और/या कंटेंट टेम्पलेटों का दुरुपयोग:

क. हितधारकों की टिप्पणियाँ:

- क) एक हितधारक ने यह जोड़ने का सुझाव दिया: “आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी) निलंबन गतिविधि की सूचना हेडर/कंटेंट टेम्पलेट रजिस्ट्रार दूरसंचार सेवा प्रदाता (टीएसपी) को देगा तथा रजिस्ट्रार दूरसंचार सेवा प्रदाता (टीएसपी) सेंडर को एक नोटिस जारी करेगा”।
- ख) एक अन्य हितधारक ने भविष्य के उद्यम स्वचालन का समर्थन करने हेतु, पोर्टल/एपीआई एक्सेस के लिए मल्टी-फैक्टर प्रमाणीकरण, एपीआई कुंजी रोटेशन, हस्ताक्षरित एपीआई अनुरोधों तथा सीपीएएएस/एग्रीगेटरों के लिए डिलीवरी इकाई श्रृंखला लॉग को अनिवार्य करने का सुझाव दिया।
- ग) एक अन्य हितधारक ने नोटिस जारी करने की समय-सीमा की समीक्षा करने का अनुरोध किया तथा इसे संशोधित कर 24 से 48 घंटे करने का सुझाव दिया।
- घ) एक हितधारक ने सुझाव दिया कि प्राधिकरण यह स्पष्ट करे कि यदि सेंडर द्वारा विनियम की समय-सीमाओं के अनुसार कार्रवाई नहीं की जाती है, तो दूरसंचार सेवा प्रदाता द्वारा क्या कार्रवाई की जानी है।
- ङ) एलईए के पास शिकायत दायर करने के मामले में, एक हितधारक ने सुझाव दिया कि “पीएसयू/निजी/सरकारी” उद्यमों की स्थिति में, संबंधित ओएपी द्वारा यह विचार करते हुए मामला-दर-मामला आधार पर निर्णय लिया जाएगा कि ऐसे कदमों से उपभोक्ताओं को मिलने वाले वास्तविक संदेशों में व्यवधान उत्पन्न न हो।
- च) एक अन्य हितधारक ने ऐसे सभी दुरुपयोग किए गए हेडरों एवं कंटेंट टेम्पलेटों को डी-रजिस्टर करने संबंधी उप-विनियम 22(1)(क)(ii)-3 को हटाने का अनुरोध किया, क्योंकि पीई द्वारा एक्सेस क्रेडेंशियल रद्द किए जाने के बाद सभी हेडरों एवं कंटेंट टेम्पलेटों को डी-रजिस्टर करने की कोई आवश्यकता नहीं होगी।

ख. वश्लेषण एवं निष्कर्ष:

- i. प्राधिकरण ने सर्वप्रथम यह परिभाषित करना आवश्यक समझा कि विनियम 22 के उप-विनियम (1)(क) के अधीन ‘दुरुपयोग’ क्या है। तदनुसार, इसे एक स्पष्टीकरण के रूप में परिभाषित किया गया है।

- ii. एसएमएस हेडरों और/या कंटेंट टेम्पलेटों के दुरुपयोग के संबंध में, विनियम यह अधिदेशित करते हैं कि संबंधित सेंडर से आने वाले ट्रैफिक को सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा तत्काल निलंबित कर दिया जाएगा, जब तक कि सेंडर सुसंगत विधियों के अधीन विधि प्रवर्तन एजेंसियों के पास शिकायत दायर न कर दे तथा अपने सभी हेडरों एवं कंटेंट टेम्पलेटों की समीक्षा करके सुधारात्मक उपाय न कर ले।
- iii. तथापि, सेंडरों (विशेषकर सरकारी निकायों, बैंकों आदि जैसी इकाइयों) से समस्त ट्रैफिक निलंबित करने से सेवाओं में बड़े पैमाने पर व्यवधान हो सकता है, अतः प्रारंभ में केवल दुरुपयोग किए गए हेडरों एवं कंटेंट टेम्पलेटों को ही निलंबित किया जा सकता है। तथापि, यदि वह सेंडर, जिसके नाम पर हेडर एवं कंटेंट टेम्पलेट पंजीकृत हैं, युक्तियुक्त समय में सुधारात्मक कार्रवाई नहीं करता है, तो सेंडर द्वारा ऐसी सुधारात्मक कार्रवाई किए जाने तक उससे आने वाले समस्त ट्रैफिक को निलंबित किया जा सकता है।
- iv. अतः, संशोधन यह उपबंध करता है कि ओएपी, ऐसे दुरुपयोग की सूचना मिलने के 6 घंटे के भीतर दुरुपयोग किए गए हेडरों और कंटेंट टेम्पलेटों को निलंबित कर देगा, तथा ओएपी ऐसी सूचना की प्राप्ति के 48 घंटे के भीतर सेंडर को एक नोटिस जारी करेगा। जहाँ तक इस संबंध में सेंडर को नोटिस जारी करने का प्रश्न है, एक हितधारक ने यह उल्लेख किया है कि केवल रजिस्ट्रार एक्सेस प्रदाता ही सेंडर को नोटिस जारी कर सकेगा, क्योंकि सेंडर के संपर्क विवरण केवल रजिस्ट्रार एक्सेस प्रदाता के पास ही उपलब्ध होते हैं। तथापि, परामर्श के दौरान एक्सेस प्रदाताओं द्वारा यह स्पष्ट किया गया कि सेंडर के संपर्क विवरण डीएलटी प्लेटफॉर्म पर उपलब्ध हैं और इसलिए, ओएपी द्वारा सेंडर को नोटिस जारी किया जा सकता है। यदि सेंडर सुधारात्मक कार्रवाई करने में विफल रहता है, तो सेंडर द्वारा सुधारात्मक कार्रवाई किए जाने तक, सेंडर से होने वाले समस्त वाणिज्यिक संप्रेषण ट्रैफिक को निलंबित किया जा सकता है। यह भी नोट किया जाता है कि विनियम के अंतर्गत विभिन्न कार्रवाइयों के लिए समय-सीमाओं को संशोधित करने के हितधारक के सुझाव के आधार पर, व्यावहारिक पहलुओं को ध्यान में रखते हुए उपयुक्त संशोधन किए गए हैं।
- v. प्राधिकरण ने यह भी अवलोकन किया है कि ऐसे मामले हुए हैं जहाँ दुरुपयोग या तो टेलीमार्केटर द्वारा किया गया था, अथवा टेलीमार्केटर दुरुपयोग में सह-अपराधी था। यद्यपि विद्यमान विनियम सेंडर द्वारा ऐसे टेलीमार्केटर के विरुद्ध सुसंगत विधियों के अधीन विधि प्रवर्तन एजेंसियों के पास शिकायत दायर करने का उपबंध करते हैं, तथापि यह महसूस किया गया है कि ऐसे मामलों में टेलीमार्केटरों के विरुद्ध विनियामक कार्रवाई का उपबंध करना भी आवश्यक है। तदनुसार, यह उपबंध किया गया है कि यदि कोई टेलीमार्केटर हेडरों अथवा कंटेंट टेम्पलेटों के दुरुपयोग में सह-अपराधी है, तो सेंडर ऐसे टेलीमार्केटर के विरुद्ध सुसंगत विधियों के अधीन विधि प्रवर्तन एजेंसियों के पास शिकायत दायर करेगा। इसके अतिरिक्त, ओएपी और अन्य सभी एक्सेस प्रदाताओं को संशोधित विनियम में उपबंधित अनुसार ऐसे टेलीमार्केटर के विरुद्ध कार्रवाई करनी होगी। यह ध्यान देना प्रासंगिक है कि दुरुपयोग के गंभीर परिणामों को ध्यान में रखते हुए, संशोधन ऐसे टेलीमार्केटर के सभी दूरसंचार संसाधनों को सभी एक्सेस प्रदाताओं के स्तर पर एक वर्ष की अवधि के लिए विच्छेदित करने तथा इस अवधि के दौरान उसे ब्लैकलिस्ट करने का उपबंध करता है। प्राधिकरण यह नोट करता है कि यह कार्रवाई, विधि प्रवर्तन एजेंसियों द्वारा ऐसे टेलीमार्केटर के विरुद्ध की जा सकने वाली किसी भी कार्रवाई पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होगी।
- vi. इसके अतिरिक्त, यदि दुरुपयोग क्रेडेंशियल के लीक होने, क्लोनिंग या उनसे छेड़छाड़ के कारण हुआ है, तो विनियम उनके दुरुपयोग को रोकने के लिए सेंडर के सभी हेडरों और कंटेंट टेम्पलेटों के डी-रजिस्ट्रेशन को भी अधिदेशित करते हैं। एक

हितधारक ने इस उप-विनियम को इस आधार पर हटाने का सुझाव दिया है कि एक बार जब सेंडर एक्सेस क्रेडेंशियल रद्द कर देता है, तो सभी हेडरों और कंटेंट टेम्पलेटों को डी-रजिस्टर करने की कोई आवश्यकता नहीं होगी। प्राधिकरण नोट करता है कि यह प्रक्रिया की सही और पूर्ण समझ नहीं है। यद्यपि पंजीकरण सेंडर द्वारा एक्सेस प्रदाता के पोर्टल पर क्रेडेंशियल का उपयोग करके किया जाता है, तथापि ट्रैफिक टेलीमार्केटर/एग्रीगेटर द्वारा उपलब्ध कराए गए पोर्टल का उपयोग करके भेजा जाता है। एक बार पीई आईडी, हेडर आईडी और कंटेंट टेम्पलेट आईडी लीक हो जाने पर, ऐसे विवरणों के कब्जे वाली इकाई, एक्सेस प्रदाता द्वारा वास्तविक सेंडर को प्रदान किए गए क्रेडेंशियल के बिना, टीएम के पोर्टल पर इन विवरणों का उपयोग करके संदेश भेज सकती है और इस प्रकार अनधिकृत रूप से प्राप्त इन विवरणों का दुरुपयोग कर सकती है। तदनुसार, यह आवश्यक है कि वास्तविक सेंडर के सभी हेडरों और कंटेंट टेम्पलेटों को डी-रजिस्टर किया जाए और पुनः-पंजीकरण के माध्यम से उनके लिए नई आईडी जारी की जाएं।

- vii. तथापि, प्राधिकरण यह देखता है कि ऐसे मामले हो सकते हैं जहाँ तत्काल बड़े पैमाने पर डी-रजिस्ट्रेशन, आवश्यक वाणिज्यिक संप्रेषणों को सारभूत रूप से बाधित कर सकता है अथवा उपभोक्ताओं को उल्लेखनीय असुविधा पहुँचा सकता है। कुछ हितधारकों ने भी यह चिंता व्यक्त की है। तदनुसार, यह उपबंध किया गया है कि ऐसे मामलों में डी-रजिस्ट्रेशन चरणबद्ध रीति से किया जा सकता है।
- viii. मल्टी-फैक्टर प्रमाणीकरण आदि जैसे विभिन्न सुरक्षा उपाय अपनाने संबंधी एक हितधारक की टिप्पणी के संबंध में, प्राधिकरण नोट करता है कि दो-कारक प्रमाणीकरण पहले से ही लागू है। इसके अतिरिक्त, मल्टी-फैक्टर प्रमाणीकरण की आवश्यकता को जटिलता और अनुपालन बोझ के संदर्भ में संतुलित करके देखा जाना आवश्यक है, विशेषकर छोटे पीई के लिए। अतः, आवश्यकता के आधार पर भविष्य में इस पर विचार किया जा सकता है।

10. सेंडरों एवं टीएम की जवाबदेही: विनियम 22 में संशोधन

हितधारकों की टिप्पणियाँ:

- क) कुछ हितधारकों ने टिप्पणी की कि टेलीमार्केटर (टीएम), एग्रीगेटर एवं प्रधान इकाइयाँ (पीई) (संचार पारिस्थितिकी तंत्र में प्रमुख हितधारक होने के नाते) प्राधिकरण द्वारा, स्पष्ट रूप से परिभाषित भूमिकाओं, उत्तरदायित्वों एवं जवाबदेही तंत्रों के साथ, विनियामक ढांचे के अधीन लाए जाने चाहिए।

विश्लेषण एवं निष्कर्ष:

- i. प्राधिकरण नोट करता है कि विनियम 22 में सेंडरों एवं टीएम की जवाबदेही सुनिश्चित करने हेतु विभिन्न प्रावधान शामिल हैं, जैसे पंजीकरण हेतु शुल्क प्रभारित करने एवं एक्सेस प्रदाताओं द्वारा सेंडरों/टीएम से जमानत जमा लेने संबंधी प्रावधान, गैर-अनुपालन हेतु उन पर वित्तीय हतोत्साहन (एफडी) अधिरोपित करना आदि। इसके अतिरिक्त, उप-विनियम (1)(च) का परंतुक प्राधिकरण को पंजीकरण शुल्क विनिर्दिष्ट करने अथवा एक्सेस प्रदाताओं को ऐसा शुल्क विनिर्दिष्ट करने का निदेश देने में सक्षम बनाता है, जबकि उप-विनियम (1)(छ) का परंतुक प्राधिकरण को पंजीकृत सेंडरों एवं टेलीमार्केटरों के विरुद्ध एक्सेस प्रदाताओं द्वारा विनिर्दिष्ट उपाय प्रभावी न होने की स्थिति में एक्सेस प्रदाताओं को उपयुक्त उपाय करने का निदेश देने में सक्षम बनाता है। इसके अलावा, उप-विनियम (1)(i) उन कुछ प्रमुख पहलुओं का भी उल्लेख करता है जिनका विनियामक ढांचे के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए एक्सेस प्रदाताओं द्वारा सेंडरों/टीएम के साथ करारों के माध्यम से ध्यान रखा जाना है।

- ii. तथापि, एक्सेस प्रदाताओं के साथ परामर्श के दौरान यह सामने आया है कि एक्सेस प्रदाताओं एवं सेंडरों/टीएम के बीच करार की आवश्यक शर्तों के रूप में अधिदेशित एकसमान प्रावधानों के अभाव में, एक्सेस प्रदाता मुख्यतः वाणिज्यिक हित के कारण करार में ऐसी निबंधन एवं शर्तें सम्मिलित नहीं कर रहे हैं, क्योंकि किसी एक्सेस प्रदाता द्वारा अधिरोपित कठोर शर्तें सेंडर/टीएम को शिथिल शर्तों वाले किसी अन्य एक्सेस प्रदाता की ओर स्थानांतरित होने के लिए प्रेरित कर सकती हैं। इसे दृष्टिगत रखते हुए, प्राधिकरण का सुविचारित मत है कि विनियमों में एक ऐसा समर्थकारी प्रावधान होना आवश्यक है, जिसके तहत प्राधिकरण एक्सेस प्रदाता और सेंडर अथवा टेलीमार्केटर के बीच करार की आवश्यक शर्तें विनिर्दिष्ट कर सके, जिन्हें अनिवार्य रूप से ऐसे करार का भाग बनाया जाना होगा, ताकि सेंडर अथवा टेलीमार्केटर द्वारा यूसीसी भेजने के लिए दूरसंचार संसाधनों के दुरुपयोग की रोकथाम की जा सके। तदनुसार, संशोधन में उप-विनियम 22(1)(i) में इस आशय का एक परंतुक सम्मिलित किया गया है।

11. अपील तंत्र

क. हितधारकों की टिप्पणियाँ:

- क) एक हितधारक ने टिप्पणी की कि शिकायत समाधान के भाग के रूप में प्रदान किया गया एक युक्तिसंगत आदेश पारदर्शिता एवं लेखापरीक्षा-योग्यता को सुदृढ़ करता है।
- ख) शिकायतों एवं अपीलों हेतु ऑनलाइन एकीकृत पोर्टल/ऐप प्रदान करने का सुझाव दिया गया।
- ग) कुछ हितधारकों ने टिप्पणी की कि टेलीकॉम कंज्यूमर कंप्लेंट रिड्रेसल रेगुलेशन (टीसीसीआरआर) पारिस्थितिकी तंत्र के भीतर सभी शिकायतों हेतु एक अपीलीय ढांचा पहले से ही विद्यमान है, जो उपभोक्ता शिकायतों के निपटान हेतु पर्याप्त रूप से सुसज्जित है। केवल अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण शिकायतों हेतु एक पृथक निवारण तंत्र दोहराव उत्पन्न करेगा। इससे दूरसंचार सेवा प्रदाताओं पर उल्लेखनीय प्रशासनिक बोझ, आंतरिक प्रक्रियाओं का पुनर्गठन एवं निरंतर अनुपालन लागते आएँगी, जो संभवतः अभीष्ट परिणामों के अनुरूप न हों। एक दूरसंचार सेवा प्रदाता द्वारा यह सूचित किया गया कि वर्तमान में अपील समापन एक्सेस प्रदाता (टीएपी) द्वारा सीआरएम पर ली जाती है तथा यह न तो डिस्ट्रिब्यूटेड लेजर (डीएलटी) पर और न ही किसी अन्य दूरसंचार सेवा प्रदाता तक प्रवाहित होती है। इस प्रवाह के निर्माण के लिए समापन एक्सेस प्रदाता (टीएपी) एवं आरंभन एक्सेस प्रदाता (ओएपी) दोनों हेतु डिस्ट्रिब्यूटेड लेजर (डीएलटी) पर संपूर्ण प्रणाली विकास की आवश्यकता होगी, और इसमें भारी लागत एवं प्रयास लगेंगे।
- घ) एक हितधारक ने टिप्पणी की कि यद्यपि यह अवधारणात्मक रूप से सही है, तथापि इसकी तकनीकी व्यवहार्यता एवं पारिस्थितिकी तंत्र की तत्परता का पुनर्मूल्यांकन किया जाना चाहिए। विशेषकर डिस्ट्रिब्यूटेड लेजर (डीएलटी) प्लेटफॉर्म पर अपीलों हेतु एक सुदृढ़, प्रौद्योगिकी-सक्षम प्रणाली के अभाव के कारण व्यावहारिक व्यवहार्यता के संबंध में चिंताएं व्यक्त की गई हैं, और इसलिए पुनर्विचार का सुझाव दिया गया है।
- ङ) दूसरी ओर, एक हितधारक ने यह सुझाव दिया कि संपूर्ण अपील कार्यप्रवाह डिस्ट्रिब्यूटेड लेजर (डीएलटी) प्लेटफॉर्म पर अभिलिखित किया जाए, क्योंकि इससे शिकायतकर्ताओं के लिए पारदर्शिता में सुधार होगा, अपील समय-सीमाओं के अनुपालन की विनियामक लेखापरीक्षा संभव होगी, और एक्सेस प्रदाताओं के निर्णय-निर्माण में अधिक एकरूपता आएगी। इससे अभिलिखित परिणामों का एक उपयोगी संग्रह भी तैयार होगा जो भविष्य की प्रवर्तन प्रथा को दिशा दे सकता है।
- च) एक हितधारक ने टिप्पणी की कि अपील की स्थिति में भी मूल समाधान के परिणाम में कोई परिवर्तन नहीं होगा। दोनों ही मामलों में शिकायत का समाधान उन्हीं प्रणाली अभिलेखों एवं सीडीआर पर निर्भर करेगा। यह अनुपालन के बोझ और परिचालन लागतों को बढ़ाएगा, जो ईज ऑफ़ डूइंग बिजनेस के सिद्धांत के विपरीत है।

ख. वश्लेषण एवं निष्कर्ष:

- i. प्राधिकरण को ऐसे उपभोक्ताओं से अनेक अभ्यावेदन प्राप्त होते हैं जो दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) द्वारा उनकी शिकायतों के समाधान की रीति से असंतुष्ट हैं, जहाँ शिकायतें अक्सर अपर्याप्त अथवा गलत कारणों का उल्लेख करते हुए बंद कर दी जाती हैं। जनवरी'26 से जून'26 की अवधि हेतु एक्सेस प्रदाताओं से प्राप्त निष्पादन निगरानी रिपोर्टों (पीएमआर) से पता चलता है कि इस अवधि के दौरान पंजीकृत टेलीमार्केटर्स (आरटीएम) के विरुद्ध प्राप्त 2,07,500 अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण शिकायतों में से 1,65,828 शिकायतें एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अमान्य शिकायतों के रूप में बंद कर दी गईं, जो इस अवधि के दौरान कुल आरटीएम शिकायतों का लगभग 80% है। इसी प्रकार, उसी अवधि के लिए, अन-पंजीकृत टेलीमार्केटर्स (यूटीएम) के विरुद्ध प्राप्त 16,40,309 अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण शिकायतों में से 5,11,792 शिकायतें एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अमान्य शिकायतों के रूप में बंद कर दी गईं, जो इस अवधि के दौरान प्राप्त कुल यूटीएम शिकायतों का लगभग 31% है। ऐसी स्थिति उपभोक्ताओं में असंतोष उत्पन्न करती है। इसके अतिरिक्त, यह भी देखा गया है कि उपभोक्ताओं को संप्रेषित उत्तर अक्सर अस्पष्ट, स्पष्ट न होने वाले और संदिग्ध अर्थ वाले होते हैं। अतः एक प्रभावी अपील तंत्र का होना महत्वपूर्ण हो जाता है।
- ii. प्राधिकरण यह नोट करता है कि अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण शिकायतों हेतु एक्सेस प्रदाताओं द्वारा वर्तमान में प्रदत्त अपील तंत्र कॉल सेंटर, ई-मेल, डाक अथवा व्यक्तिगत प्रस्तुति जैसी रीतियों तक सीमित हैं। विनियामक ढांचे को और सुदृढ़ करने हेतु यह अनिवार्य है कि दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 के अधीन उपभोक्ताओं को उपलब्ध कराई गई अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण शिकायत दर्ज करने की सभी रीतियाँ, दूरसंचार सेवा प्रदाता के अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील करने हेतु भी सक्षम बनाई जाएँ। ऐसा सुझाव कुछ हितधारकों से भी प्राप्त हुआ है। इसके अतिरिक्त, यह आवश्यक है कि अपील प्रक्रिया दक्ष एवं उपभोक्ता-केंद्रित हो, तथा अपीलों का समाधान निष्पक्ष, पारदर्शी एवं समयबद्ध रीति से प्रभावी ढंग से किया जाए।
- iii. प्राधिकरण यह नोट करता है कि शिकायतों हेतु एक अपीलीय ढांचा दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम (टीसीसीआरआर) के अधीन पहले से विद्यमान है, और इसलिए, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण शिकायतों के मामले में अपीलों हेतु एक पृथक अपीलीय ढांचे की आवश्यकता नहीं हो सकती है। इसे ध्यान में रखते हुए, विनियम को यह अधिदेशित करने हेतु संशोधित किया गया है कि अपीलीय प्राधिकारी ऐसी अपीलों का समाधान करेगा और उनका उत्तर दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियमों के अधीन विहित रीति से और अवधि के भीतर देगा।
- iv. एक दूरसंचार सेवा प्रदाता द्वारा यह सूचित किया गया कि वर्तमान में अपील टीएपी द्वारा सीआरएम पर ली जाती है और यह डीएलटी पर किसी अन्य दूरसंचार सेवा प्रदाता तक प्रवाहित नहीं होती है। इस प्रवाह के निर्माण के लिए टीएपी और ओएपी दोनों हेतु डीएलटी पर संपूर्ण प्रणाली विकास की आवश्यकता है, और इसमें भारी लागत तथा प्रयास लगेंगे। प्राधिकरण का यह मानना है कि अपील का समाधान टीएपी अथवा ओएपी द्वारा इस आधार पर किया जाना है कि विनियम 25 के अधीन शिकायत तंत्र के तहत उन्हें सौंपे गए दायित्वों के अनुसार किस एक्सेस प्रदाता ने शिकायत बंद की है, और, इसलिए, इसे डीएलटी प्लेटफॉर्म के माध्यम से प्रवाहित होना होगा। तदनुसार, यह अधिदेशित किया गया है कि एक्सेस प्रदाता, टीएपी द्वारा प्राप्त अपील को ओएपी पर संबंधित अपीलीय प्राधिकारी तक संप्रेषित करने हेतु आवश्यक तंत्र

स्थापित करेंगे। टीसीसीआरआर, 2012 के तहत निर्दिष्ट किसी भी तरीके के माध्यम से टीएपी द्वारा प्राप्त अपीलें भी शामिल होंगी यानी ईमेल, मोबाइल एप्लिकेशन, वेबसाइट/पोर्टल, शिकायत केंद्र, या डाक या व्यक्तिगत रूप से।

- v. इस टिप्पणी के संबंध में कि अपील की स्थिति में भी मूल समाधान के परिणाम में कोई परिवर्तन नहीं होगा, क्योंकि दोनों ही मामलों में शिकायत का समाधान समान प्रणाली अभिलेखों एवं सीडीआर पर निर्भर करेगा, प्राधिकरण इस टिप्पणी से सहमत नहीं है। एक्सेस प्रदाताओं द्वारा की गई शिकायत बंदी की लेखापरीक्षा करते समय, प्राधिकरण ने यह देखा है कि, जैसा कि उपर्युक्त पैरा (i) में पहले ही उल्लेख किया गया है, एक्सेस प्रदाताओं द्वारा बड़ी संख्या में शिकायतें अनुचित रूप से बंद कर दी जाती हैं। अक्सर, सेवा प्रदाता शिकायतों के निपटान का कार्य आउटसोर्स की गई एजेंसियों, चैट बॉट, एआई एजेंट आदि को सौंप देते हैं, जो कई बार शिकायतों का संतोषजनक रूप से समाधान नहीं करते हैं। तदनुसार, एक उपयुक्त स्तर पर अपील तंत्र की एक अपरिहार्य आवश्यकता है।
- vi. उप-विनियम (5) के परंतुक (क) में, जो किसी शिकायत के वैध होने की न्यूनतम आवश्यकता से संबंधित है, यह देखा गया है कि सेंडर के साथ-साथ शिकायतकर्ता के लिए भी, फोन नंबर का उल्लेख 'मोबाइल नंबर' के रूप में किया गया है। तथापि, यह नंबर एक फिक्स्ड लाइन नंबर भी हो सकता है। तदनुसार, 'मोबाइल नंबर' को 'टेलीफोन नंबर' से प्रतिस्थापित किया गया है।

12. शिकायत एवं अपील अभिलेखों की प्रतिधारण अवधि: विनियम 24 में संशोधन

क. हितधारकों की टिप्पणियाँ:

- क) अनेक हितधारकों ने सुझाव दिया कि अभिलेख अवधि केवल एक वर्ष होनी चाहिए। उन्होंने यह प्रस्तुत किया कि डीएलटी और सीआरएम प्रणालियों के मौजूदा प्लेटफॉर्म, विस्तारित अवधियों तक इतनी बड़ी मात्रा में डाटा संग्रहीत करने के लिए डिज़ाइन नहीं किए गए हैं। इसके अतिरिक्त, इस आवश्यकता के अनुपालन के लिए भंडारण अवसंरचना में काफी वृद्धि की आवश्यकता होगी, जिससे लागत और प्रणाली की जटिलता बढ़ेगी।
- ख) एक हितधारक ने तीन-वर्षीय अभिलेखों का समर्थन किया और गोपनीयता सुरक्षा-उपायों तथा उपभोक्ता पहुंच अधिकारों को जोड़ने का सुझाव दिया:
- ग) यह भी सुझाव दिया गया कि अभिलेख प्रतिधारण को मॉडल/स्वचालन निर्णय मेटाडेटा (जैसे कि निर्णय नियम श्रेणी, टाइमस्टैम्प, साक्ष्य पॉइंट्स आदि) शामिल करने के लिए विस्तारित किया जाए, ताकि एआई प्रवर्तन की भविष्य की लेखापरीक्षा-योग्यता को सक्षम किया जा सके।

ख. वश्लेषण एवं निष्कर्ष:

- i. विनियम 25 का उप-विनियम (3) यह उपबंध करता है यदि किसी उपभोक्ता द्वारा अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण की प्राप्ति के सात दिनों के बाद कोई शिकायत रिपोर्ट की जाती है, तो इसे समापन एक्सेस प्रदाता द्वारा बंद कर दिया जाता है और इसकी स्थिति "शिकायत" के बजाय "रिपोर्ट" में बदल दी जाती है। ऐसी रिपोर्टें, यद्यपि उन्हें शिकायत नहीं माना जाता है, फिर भी वे सेंडर के व्यवहार पैटर्न के बारे में उपयोगी जानकारी प्रदान करती हैं, और सेंडरों के विरुद्ध शिकायतों की जांच करते समय साक्ष्य के रूप में भी उपयोगी सिद्ध होती हैं। तथापि, यह प्राधिकरण के संज्ञान में आया है कि सेवा प्रदाताओं द्वारा रिपोर्टें दर्ज नहीं की जा रही हैं। इसलिए, यह अधिदेशित किया गया है कि उपभोक्ताओं द्वारा की गई अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण की प्रत्येक शिकायत, अपील या रिपोर्ट, समापन एक्सेस प्रदाता के साथ-साथ आरंभन एक्सेस प्रदाताओं द्वारा भी दर्ज की जाएगी।

- ii. शिकायतों और अपीलों के निपटान की जांच को सुगम बनाने के लिए, सहायक दस्तावेजों के साथ शिकायतों, अपीलों और रिपोर्टों के शिकायतकर्ता-वार अभिलेख बनाए रखने की आवश्यकता को अंतः स्थापित गया है। ऐसे अभिलेखों के अभाव से यह आकलन और सत्यापन करने में कठिनाइयां हो रही थीं कि क्या शिकायतें और अपीलें इन विनियमों के प्रावधानों के अनुसार निपटाई जा रही हैं।
- iii. जहाँ तक ऐसे डाटा की प्रतिधारण अवधि का संबंध है, प्राधिकरण यह प्रेक्षित करता है कि दिनांक 21.12.2021 के संशोधन के अनुसरण में एकीकृत लाइसेंस (यूएल) करार वाणिज्यिक अभिलेख/कॉल डिटेल रिकॉर्ड (सीडीआर)/एक्सचेंज डिटेल रिकॉर्ड (ईडीआर)/आईपी डिटेल रिकॉर्ड (आईपीडीआर) डाटा को दो वर्ष तक प्रतिधारित रखने का अधिदेश देता है। दूरसंचार (प्रधान दूरसंचार सेवाओं के प्रावधान के लिए प्राधिकरण) नियम, 2026 के नियम 45(2) में भी इसी प्रकार सभी वाणिज्यिक अभिलेख, सब्सक्राइबर डाटा रिकॉर्ड, कॉल डाटा रिकॉर्ड या कॉल डिटेल रिकॉर्ड, एक्सचेंज डिटेल रिकॉर्ड, इंटरनेट प्रोटोकॉल डिटेल रिकॉर्ड या इंटरनेट प्रोटोकॉल डाटा रिकॉर्ड तथा ऐसे ही किसी अन्य अभिलेख को दो वर्ष की अवधि के लिए बनाए रखने का अधिदेश दिया गया है। ”
- iv. अभिलेख की प्रतिधारण अवधि कम करने संबंधी हितधारकों की टिप्पणियों को ध्यान में रखते हुए, प्राधिकरण ने प्रतिधारण अवधि को एकीकृत लाइसेंस (यूएल) करार/दूरसंचार (प्रधान दूरसंचार सेवाओं के प्रावधान के लिए प्राधिकरण) नियम, 2026 में उपबंधित अवधि के साथ संरेखित किया है तथा अपीलों सहित शिकायत अभिलेख और रिपोर्टों को 2 वर्ष की अवधि तक बनाए रखने का अधिदेश दिया है।

13. शिकायत तंत्र, सेंडर वर्गीकरण एवं विभेदित विनियामक कार्रवाई

क. हितधारकों की टिप्पणियाँ:

- क) एक हितधारक द्वारा यह टिप्पणी की गई कि शब्द “सेंडर” केवल प्रधान इकाई को संदर्भित करे, टेलीमार्केटर को नहीं, क्योंकि टेलीमार्केटर केवल एक्सेस प्रदाताओं और प्रधान इकाइयों के बीच तकनीकी मध्यस्थ के रूप में कार्य करते हैं तथा न तो विषयवस्तु पर नियंत्रण रखते हैं और न ही संप्रेषण से वाणिज्यिक लाभ प्राप्त करते हैं।
- ख) एक हितधारक ने अपूर्ण शिकायतों को बंद करने से पूर्व 24-48 घंटे की “उपभोक्ता सुधार विंडो” उपलब्ध कराने का सुझाव दिया। एक हितधारक द्वारा यह भी सुझाव दिया गया कि शिकायत स्वीकार्यता विंडो को 7 दिनों से बढ़ाकर 15 दिन किया जाए तथा इस अवधि के भीतर दायर शिकायतों को केवल “रिपोर्ट” के बजाय वैध “शिकायतें” माना जाए। तथापि, कुछ हितधारकों ने परिचालन संबंधी चुनौतियों का हवाला देते हुए शिकायत पंजीकरण समय-सीमा को 7 दिनों से अधिक बढ़ाने का विरोध किया।
- ग) एक अन्य हितधारक ने यह उपबंध करने के लिए एक उपयुक्त प्रावधान शामिल करने का सुझाव दिया कि समापन एक्सेस प्रदाता, अधिमानों एवं सहमतियों के विरुद्ध स्क्रबिंग के पहलुओं सहित, प्राप्तकर्ता-पक्ष अनुपालन निर्धारण हेतु प्राथमिक प्राधिकरण हो; जबकि आरंभन एक्सेस प्रदाता, सेंडर केवाईसी, हेडर और टेम्पलेट की शुद्धता की परीक्षा तथा उसके द्वारा आबंधित दूरसंचार संसाधनों के विरुद्ध कार्रवाई सहित, सेंडर-पक्ष की सभी परीक्षा एवं प्रवर्तन हेतु उत्तरदायी बना रहे। लेन-देन संबंधी अथवा सेवा मार्ग के माध्यम से किसी भी प्रचार सामग्री के वितरण की स्थिति में, उत्तरदायित्व आरंभन एक्सेस प्रदाता का होना चाहिए।

- घ) एक हितधारक ने, नेटवर्क-व्यापी विच्छेद जैसी कठोर प्रवर्तन कार्रवाइयां लागू करने से पूर्व, गंभीरता, प्रभावित उपभोक्ताओं की संख्या, पुनरावृत्ति तथा शमन उपायों जैसे संरचित अनुपातिकता कारकों को शुरू करने का सुझाव दिया, ताकि निष्पक्षता सुनिश्चित हो और बड़े पैमाने पर व्यवधान से बचा जा सके।
- ड) एक हितधारक ने सुझाव दिया कि सेंडर की अभ्यावेदन अवधि समाप्त होने के पश्चात् टीएपी को कार्रवाई करने के लिए कम से कम तीन व्यावसायिक दिन दिए जाएं, जिससे सेंडरों को औचित्य अथवा सहमति प्रमाण प्रस्तुत करने का अवसर मिले। एक दूरसंचार सेवा प्रदाता द्वारा यह भी प्रस्तुत किया गया कि पीआरआई/एसआईपी लिंक पर बहिर्गामी सेवाओं पर रोक लगाना तकनीकी रूप से व्यवहार्य नहीं है और यह एक उद्योग-व्यापी चुनौती बनी हुई है। एक अन्य हितधारक ने यह हवाला देते हुए कि एक व्यावसायिक दिन की विंडो अपर्याप्त है, संख्यांकन श्रृंखला के दुरुपयोग से संबंधित शिकायतों के लिए जांच की समय-सीमा को बढ़ाकर कम से कम तीन व्यावसायिक दिन करने का प्रस्ताव दिया।
- च) कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि उद्यमों को विभेदित श्रेथोल्ड, प्रासंगिक मूल्यांकन मानदंड, अनुकूलित शिकायत-निवारण प्रक्रियाओं और एक श्रेणीबद्ध प्रवर्तन तंत्र के साथ एक विशिष्ट सेंडर श्रेणी माना जाना चाहिए। उच्च-मात्रा वाले वैध संप्रेषणों के विरुद्ध अनुपातिक प्रवर्तन कार्रवाइयों से बचने के लिए, उद्यम सेंडरों हेतु शिकायत श्रेथोल्ड को 7 कार्य दिवसों के भीतर 50 शिकायतों तक बढ़ाने का भी सुझाव दिया गया। एक हितधारक ने पिछले 15 दिनों में 50 शिकायतों की श्रेथोल्ड, न्यूनतम सात-व्यावसायिक-दिन की नोटिस अवधि और चेतावनी से लेकर ब्लैकलिस्टिंग तक एक श्रेणीबद्ध चार-चरणीय प्रवर्तन तंत्र का सुझाव दिया।
- छ) यह भी सुझाव दिया गया कि दंडात्मक कार्रवाई को किसी इकाई के सभी संसाधनों को ब्लॉक करने के बजाय केवल विशिष्ट उल्लंघनकारी दूरसंचार संसाधनों तक ही सीमित रखा जाए, और प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण बैंकों (एसआईबी) के लिए विभेदित प्रवर्तन व्यवहार की मांग की गई, यह देखते हुए कि व्यापक ब्लॉकिंग ओटीपी और लेन-देन अलर्ट जैसी महत्वपूर्ण बैंकिंग सेवाओं को बाधित कर सकती है।
- ज) एक दूरसंचार सेवा प्रदाता ने टिप्पणी की कि कथित उल्लंघनों के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए जारी किए गए दूरसंचार संसाधन (जैसे 140/1600/1800 नंबर, एम2एम सिम, लीज्ड लाइनें और ब्रॉडबैंड) को डिस्कनेक्ट नहीं किया जाना चाहिए, और यह कि सभी डिवाइसों पर रोक लगाना और उनकी ट्रैकिंग करना अत्यधिक बोझिल और अकार्यान्वयनीय होगा।
- झ) एक हितधारक ने टिप्पणी की कि तत्काल निलंबन के प्रावधानों को एक अत्यावश्यक कारण बताओ नोटिस और 48 घंटे की सुधार-अवधि से प्रतिस्थापित किया जाए, जिसके पश्चात् निलंबन केवल तभी होना चाहिए जब सेंडर उत्तर देने में विफल रहता है या जांच में उल्लंघन की पुष्टि होती है, ताकि मिथ्या सकारात्मक परिणामों अथवा वैध उच्च-मात्रा वाले संप्रेषणों से उत्पन्न व्यवधान से बचा जा सके।

ख. वश्लेषण एवं निष्कर्ष

- विनियम 25 के प्रयोजन हेतु, विनियम में विशेष रूप से उल्लिखित है कि सेंडर में टेलीमार्केटर शामिल है, और तदनुसार, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने हेतु प्रयुक्त सेंडर अथवा टेलीमार्केटर के दूरसंचार संसाधनों के विरुद्ध, यथास्थिति, गैर-अनुपालन की स्थिति में कार्रवाई की जाएगी। यद्यपि आरटीएम द्वारा एसएमएस हेडर एवं कंटेंट टेम्पलेट का उपयोग कर भेजे गए एसएमएस सेंडरों की ओर से होते हैं, तथा 140 श्रृंखला के नंबरों से की गई प्रमोशनल कॉलें अधिमान रजिस्ट्री पर स्क्रब की जाती हैं, यूटीएम के मामले में सेंडर एवं टेलीमार्केटर के बीच कोई विभेद नहीं किया जा सकता।
- अपूर्ण शिकायतों संबंधी टिप्पणी के संबंध में, प्राधिकरण नोट करता है कि उप-विनियम 23(5) पहले से ही एक्सेस प्रदाताओं को अपूर्ण शिकायतों की स्थिति में उपभोक्ता को प्रारूप एवं प्रक्रिया का ब्योरा उपलब्ध कराने का अधिदेश देता है। इस सूचना का उपयोग करके उपभोक्ता उचित प्रारूप में शिकायत दर्ज कर सकता है। किसी हितधारक के शिकायत

स्वीकार्यता अवधि को 7 दिनों से बढ़ाकर 15 दिन करने के सुझाव पर प्राधिकरण का मत है कि 7-दिवसीय अवधि पर्याप्त है, क्योंकि शिकायत, शिकायत किए गए संप्रेषण की तारीख से अगले 9 दिनों की अवधि में 'पिछले 10 दिनों में 5 या अधिक शिकायतों' के सीमा-मान के मूल्यांकन में योगदान करती है। शिकायत स्वीकार्यता अवधि को 7 दिनों से आगे बढ़ाने से विनियामक कार्रवाई चक्र अनावश्यक रूप से लंबा हो जाएगा और साथ ही डाटा प्रबंधन की आवश्यकता भी बढ़ जाएगी। इसके अलावा, 7 दिनों से आगे अवधि बढ़ाने से गलत शिकायतें भी हो सकती हैं, क्योंकि उपभोक्ता काफी पहले हुए संप्रेषण के आवश्यक विवरणों को स्मरण करने में सक्षम नहीं हो सकता है। आगे, यूसीसी से व्यथित सब्सक्राइबर द्वारा 7 दिनों से अधिक पहले हुई घटना के संबंध में शिकायत करने के बजाय यथाशीघ्र शिकायत किए जाने की संभावना अधिक है।

- iii. किसी हितधारक द्वारा यह टिप्पणी की गई है कि समापन एक्सेस प्रदाता को प्राप्तकर्ता-पक्ष अनुपालन निर्धारण हेतु उत्तरदायी होना चाहिए, जिसमें अधिमानों एवं सहमतियों के विरुद्ध स्क्रबिंग संबंधी पहलू शामिल हों, जबकि आरंभन एक्सेस प्रदाता को सेंडर-पक्ष की समस्त परीक्षा एवं प्रवर्तन हेतु उत्तरदायी रहना चाहिए; इस पर प्राधिकरण नोट करता है कि विनियामक प्रावधान इन पहलुओं का पहले से ही ध्यान रखते हैं। इसके अतिरिक्त, जहाँ तक अधिमानों एवं सहमतियों के विरुद्ध स्क्रबिंग जैसे पहलू का संबंध है, ये विनियम एक्सेस प्रदाताओं के दायित्व निर्धारित करते हैं, तथा टेक्निकल अपेक्षाओं के आधार पर उत्तरदायित्व ओएपी अथवा टीएपी को यथोचित रूप से सौंपा जा सकता है।
- iv. जहाँ तक कठोर प्रवर्तन कार्रवाइयों से पूर्व आनुपातिकता कारकों को लागू करने का संबंध है, प्राधिकरण नोट करता है कि विनियम पहले से ही सेंडर के विरुद्ध कोई भी शिकायत प्राप्त होने पर अधिसूचना के माध्यम से सेंडर को सचेत करने का प्रावधान करता है। साथ ही, विनियम अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने में लिप्त सेंडरों के विरुद्ध श्रेणीबद्ध कार्रवाई का भी प्रावधान करता है। इसके अतिरिक्त, इस संशोधन में प्राधिकरण के लिए सेंडरों को विभिन्न श्रेणियों में वर्गीकृत करने तथा ऐसी श्रेणियों हेतु कार्रवाई आरंभ करने के लिए विभेदित मानदंड एवं प्रवर्तन उपायों के विभेदित सेट विनिर्दिष्ट करने हेतु सक्षमकारी प्रावधान शामिल हैं।
- v. कुछ हितधारकों के जाँच समय-सीमा को कम से कम तीन कार्य दिवस तक बढ़ाने संबंधी सुझाव के संबंध में, यह देखा जा सकता है कि विनियम 25 पहले से ही आरंभन एक्सेस प्रदाता द्वारा सेंडर से अभ्यावेदन प्राप्ति की तिथि से अथवा सेंडर को मामला प्रस्तुत करने हेतु दी गई पाँच कार्य दिवस की नोटिस अवधि की समाप्ति से पाँच कार्य दिवसों के भीतर जाँच करने एवं कार्रवाई करने का प्रावधान करता है।
- vi. किसी हितधारक की इस टिप्पणी पर कि पीआरआई/एसआईपी लिंक्स पर जावक सेवाओं का वर्जन तकनीकी रूप से संभव नहीं है, प्राधिकरण नोट करता है कि विनियमों के अधीन, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण सेंडर के सभी दूरसंचार संसाधनों के विरुद्ध सभी दूरसंचार सेवा प्रदाताओं पर कार्रवाई की जानी है। अतः, गैर-अनुपालन की स्थिति में, संपूर्ण पीआरआई/एसआईपी लिंक्स का वर्जन किया जाना आवश्यक है, न कि व्यक्तिगत डीआईडी नंबरों का।
- vii. कुछ हितधारकों द्वारा उठाया गया एक अन्य मुद्दा यह है कि वाणिज्यिक संप्रेषण हेतु एसआईपी/पीआरआई/नंबरिंग संसाधन (एमएसआईएसडीएन) आदि सहित बड़ी संख्या में दूरसंचार संसाधनों का उपयोग करने वाले उद्यमों को विभेदित कार्रवाइयों के सेट सहित एक पृथक सेंडर श्रेणी माना जाना चाहिए। प्राधिकरण का प्रेक्षण है कि एक ओर जहाँ उद्यमों में अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने की अधिक क्षमता है, वहीं दूसरी ओर उनके एजेंटों द्वारा प्राप्तकर्ताओं की अधिमानों एवं सहमतियों के विरुद्ध वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने में त्रुटि की संभावना भी अधिक है। इसके अतिरिक्त, यद्यपि अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने हेतु सेंडरों के विरुद्ध कार्रवाई में प्रथम उल्लंघन पर उनके सभी दूरसंचार संसाधनों की जावक सेवाओं का 15 दिनों के लिए वर्जन तथा अनुवर्ती उल्लंघनों पर उनके सभी दूरसंचार संसाधनों का एक वर्ष के लिए विच्छेद

एवं ब्लैकलिस्टिंग शामिल है, बैंकों जैसी संस्थाओं के मामले में ऐसी कार्रवाई उनकी सेवाओं में बड़े पैमाने पर व्यवधान उत्पन्न कर सकती है, जिससे उपभोक्ताओं तथा कभी-कभी समग्र रूप से अर्थव्यवस्था पर भी व्यापक प्रतिकूल प्रभाव पड़ सकता है। अतः, उल्लंघन हेतु भिन्न कार्रवाई विहित करना आवश्यक हो सकता है। तथापि, यह देखते हुए कि वाणिज्यिक संप्रेषण पारिस्थितिकी तंत्र एक बहु-हितधारक प्रणाली है, जिसमें न केवल भिन्न परिचालन पैमाने वाली प्रधान इकाइयाँ (सेंडर) एवं टेलीमार्केटर जैसी विभिन्न प्रकार की संस्थाएँ हैं, बल्कि वे विभिन्न क्षेत्रों से भी हैं। अतः, प्राधिकरण का मत है कि “एक-आकार-सभी-के-लिए-उपयुक्त” दृष्टिकोण सभी प्रकार के उद्यमों हेतु कारगर नहीं हो सकता। तदनुसार, यह संशोधन नव-अंतर्विष्ट विनियम 25क के उप-विनियम (क) के माध्यम से एक विनियामक प्रावधान प्रस्तुत करता है, जिसके अंतर्गत सेंडरों का वर्गीकरण अर्थव्यवस्था अथवा किसी महत्वपूर्ण क्षेत्र के लिए इकाई के महत्व, उपभोक्ताओं को प्रदत्त सेवाओं की महत्ता, इकाई की प्रकृति एवं विनियामक स्थिति, परिचालनों के पैमाने एवं मात्रा, दूरसंचार संसाधनों के उपयोग की सीमा एवं रीति, दूरसंचार संसाधनों के निलंबन/विच्छेद का उपभोक्ताओं पर संभावित प्रभाव आदि जैसे मानदंडों के आधार पर किया जा सकेगा; तथा उल्लंघनों हेतु विभिन्न वर्गों के सेंडरों के विरुद्ध समय-समय पर की जाने वाली कार्रवाइयों के भिन्न सेट विनिर्दिष्ट किए जा सकेंगे। यह नोट किया जाता है कि प्रकाशित मसौदा विनियम में ऐसे प्रावधान को विभिन्न विनियमों के अंतर्गत अनेक स्थानों पर प्रस्तावित किया गया था। तथापि, अधिक स्पष्टता हेतु एवं पुनरावृत्ति से बचने के लिए, इस प्रावधान को अनेक स्थानों से हटाकर विनियम 25क के अंतर्गत एक उप-विनियम के रूप में प्रदान किया गया है।

- viii. यह भी नोट किया जाता है कि उप-विनियम 4 का खंड (च) सेवा और ट्रांजेक्शनल कॉलों के लिए अभिहित श्रृंखला से आबंटित नंबर संसाधन(संसाधनों) का दुरुपयोग कर प्रमोशनल वॉइस कॉल करने की स्थिति में की जाने वाली विनियामक कार्रवाई का उपबंध करता है। वर्तमान में, बीएफएसआई क्षेत्र की संस्थाओं द्वारा ट्रांजेक्शनल और सर्विस कॉलों के लिए 1600 श्रृंखला तथा यूटिलिटीज, लॉजिस्टिक्स और कूरियर कंपनियों द्वारा ऐसी कॉलों के लिए 1601 श्रृंखला अभिहित की गई है। उप-विनियम 4 का विद्यमान खंड (च) ऐसी श्रृंखलाओं के दुरुपयोग के लिए कठोर कार्रवाई का उपबंध करता है, जिसमें सभी एक्सेस प्रदाताओं के स्तर पर सेंडर के सभी दूरसंचार संसाधनों का निलंबन, आउटगोइंग पर रोक या विच्छेदन तथा ब्लैकलिस्ट करना भी शामिल है। तथापि, बीएफएसआई क्षेत्र की संस्थाओं की महत्वपूर्ण भूमिका को ध्यान में रखते हुए, 1600 श्रृंखला का उपयोग करने वाली बैंकों, बीमा कंपनियों आदि जैसी संस्थाओं के विरुद्ध ऐसी कार्रवाई करना वांछनीय नहीं हो सकता है, क्योंकि इससे उपभोक्ताओं के साथ-साथ अर्थव्यवस्था के लिए महत्वपूर्ण विभिन्न वाणिज्यिक प्रचालनों पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ सकता है। इसी प्रकार, सेवा और ट्रांजेक्शनल कॉलों के लिए प्राधिकरण द्वारा अभिहित किसी अन्य श्रृंखला से की जाने वाली कॉलें भी उपभोक्ताओं के लिए महत्वपूर्ण होने वाली हैं। उदाहरण के लिए, प्राधिकरण ने हाल ही में यूटिलिटीज, लॉजिस्टिक्स और डिलीवरी जैसी संस्थाओं के लिए 1601 श्रृंखला के नंबरों के उपयोग की अनुमति दी है। अतः, प्राधिकरण का मत है कि यद्यपि इन विशेष श्रृंखलाओं के दुरुपयोग के विरुद्ध प्रभावी कार्रवाई की आवश्यकता है, तथापि ऐसी कार्रवाई में उपभोक्ताओं को प्रदान की जा रही सेवाओं की महत्वपूर्णता जैसे कारकों को ध्यान में रखा जाना चाहिए। इसके अतिरिक्त, पारिस्थितिकी तंत्र की गतिशीलता को ध्यान में रखते हुए, दुरुपयोग के विरुद्ध श्रेणीबद्ध कार्रवाइयों को दुरुपयोग की वर्तमान स्थिति और विनियामक कार्रवाई के सुधारात्मक कार्रवाई के साथ-साथ महत्वपूर्ण सेवाओं की निरंतरता पर प्रभाव के संदर्भ में बदलती परिस्थितियों के आधार पर समय-समय पर अद्यतन किए जाने की आवश्यकता है। तदनुसार, यह उपबंध किया गया है कि सेवा और ट्रांजेक्शनल कॉलों के लिए अभिहित श्रृंखला के नंबरों के विरुद्ध शिकायतों की स्थिति में, एक्सेस प्रदाता द्वारा प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर दिए गए निदेश के अनुसार कार्रवाई की जाएगी।

- ix. किसी इकाई के सभी संसाधनों को अवरुद्ध करने के बजाय कार्रवाई को केवल विशिष्ट दोषी दूरसंचार संसाधनों तक सीमित रखने संबंधी सुझाव के संबंध में, प्राधिकरण का मत है कि ऐसा दृष्टिकोण सहायक होने की संभावना नहीं है, क्योंकि अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण सेंडर सामान्यतः अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने हेतु अनेक दूरसंचार संसाधनों का उपयोग करते हैं। चूँकि विनियम के अधीन कार्रवाई शिकायतों पर आधारित है, यदि कार्रवाई केवल उन विशिष्ट दोषी दूरसंचार संसाधनों तक सीमित रखी जाती है जिनके विरुद्ध शिकायतें प्राप्त हुई हैं, तो वे आसानी से दूरसंचार संसाधन बदल सकते हैं अथवा अन्य एक्सेस प्रदाताओं से अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने हेतु नए दूरसंचार संसाधन प्राप्त कर सकते हैं। तदनुसार, निवारक तभी प्रभावी होगा जब सभी एक्सेस प्रदाताओं पर सेंडर के सभी दूरसंचार संसाधनों के विरुद्ध कार्रवाई की जाए। यह भी देखा गया है कि विभिन्न एक्सेस प्रदाताओं पर अनेक दूरसंचार संसाधनों का उपयोग एवं परिवर्तन करने की अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण सेंडर की क्षमता को देखते हुए, विनियामक ढाँचा यह परिकल्पित करता है कि शिकायतों की संख्या की देहली तथा एआई-आधारित फ्लैगिंग, दोनों को आरंभन एक्सेस प्रदाता द्वारा सभी एक्सेस प्रदाताओं पर जाँचा जाए।
- x. विनियामक ढाँचे को सुदृढ़ करने हेतु, प्राधिकरण का मत है कि ब्लैकलिस्टेड संस्थाओं का विवरण भी ऐसे रूप, रीति से एवं ऐसे समय पर प्रकाशित किया जाना आवश्यक है जैसा प्राधिकरण उपयुक्त समझे। एक निवारक के रूप में कार्य करने के अतिरिक्त, यह आम जनता को ऐसी संस्थाओं के बारे में सूचित भी करेगा तथा विनियामक ढाँचे की प्रभावशीलता में उनके विश्वास को भी सुदृढ़ करेगा।
- xi. किसी हितधारक की इस टिप्पणी पर कि तत्काल निलंबन प्रावधानों के स्थान पर एक अत्यावश्यक कारण-बताओ सूचना एवं 48-घंटे की उपचार अवधि रखी जाए, उपर्युक्त पहले ही नोट किया जा चुका है कि प्रत्येक शिकायत के बारे में सेंडर को अधिसूचित किया जाता है ताकि सेंडर समय पर सुधारात्मक कार्रवाई कर सके। अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने हेतु प्रयुक्त दूरसंचार संसाधन का निलंबन आरंभन एक्सेस प्रदाता द्वारा केवल तभी किया जाता है जब शिकायत की देहली पूरी हो जाती है, और तदुपरांत, श्रेणीबद्ध कार्रवाई किए जाने से पूर्व सेंडर को अभ्यावेदन हेतु युक्तियुक्त अवसर दिया जाता है। अतः, प्राधिकरण का मत है कि इस संबंध में विद्यमान प्रावधान उचित हैं।
- xii. यह भी नोट किया गया है कि विनियम में अनेक प्रावधान विद्यमान हैं जिनके अंतर्गत प्राधिकरण समय-समय पर विभिन्न परिचालन कार्यान्वयन पहलू विनिर्दिष्ट कर सकता है, जिससे विनियम जटिल प्रतीत होता है। इनमें उपभोक्ताओं एवं सेंडरों को अधिसूचनाएँ भेजने का प्रारूप, कंटेंट एवं रीति; सूचना प्रकाशित करने की रीति एवं प्रारूप आदि मदे शामिल हैं। अतः, विनियमों के सरलीकरण एवं उन्हें सुगम बनाने हेतु इन बिखरे हुए प्रावधानों को हटा दिया गया है तथा विनियम 25 के अंतर्गत उप-विनियम (ख) अंतःस्थापित किया गया है, जिसके अनुसार विनियमों के अधीन अधिदिष्ट कार्यान्वयनों की प्रभावशीलता अथवा संगति सुनिश्चित करने हेतु, प्राधिकरण समय-समय पर यथावश्यक विभिन्न परिचालन कार्यान्वयन विहित कर सकेगा।

14. लेखापरीक्षा के लिए सीडीआर और कथित उल्लंघनों का अभिलेख रखना**क. हितधारकों की टिप्पणियाँ:**

- क) अनेक हितधारकों ने प्रस्तुत किया कि लेखापरीक्षा अपेक्षाओं को विद्यमान परिचालन प्रथाओं के अनुरूप किया जाए, अर्थात् शिकायतों का सत्यापन प्रणाली-आधारित क्लेरी आउटपुट के माध्यम से किया जाए; तथा पूर्ण सीडीआर के बजाय केवल लेखापरीक्षा प्रयोजनों के लिए आवश्यक सुसंगत एवं सीमित सूचना/मेटाडेटा ही प्राधिकरण के साथ साझा की जाए।
- ख) एक हितधारक द्वारा यह खंड हटाने का भी सुझाव दिया गया। यह प्रस्तुत किया गया कि सीडीआर केवल दूरसंचार अधिनियम, 2023 एवं तत्संबंधी नियमों के अधीन दूरसंचार विभाग द्वारा नामित सुरक्षा एजेंसियों को ही उपलब्ध कराए जा सकते हैं।
- ग) दूसरी ओर, एक हितधारक ने यह सुझाव दिया कि माँगे गए सीडीआर की अवधि घटना के आसपास अधिकतम एक घंटे तक रखी जाए।
- घ) एक हितधारक ने ऐसे सुरक्षा उपाय जोड़ने का सुझाव दिया, जैसे सीडीआर प्रावधान को सीमित अवधियों तक सीमित रखना, प्रयोजन को लेखापरीक्षा/जाँच तक सीमित रखना, और इसमें गोपनीयता एवं सुरक्षा नियंत्रणों को शामिल करना।
- ङ) एक हितधारक द्वारा यह भी टिप्पणी की गई कि अगस्त से नवंबर 2025 की अवधि में “सीडीआर बेमेल” के आधार पर बंद की गई 11.4% शिकायतों को दर्शाने वाले आँकड़ों के आलोक में, सीडीआर लेखापरीक्षा तंत्र आवश्यक है।
- च) यह सुझाव दिया गया कि उप-विनियम (4क) का विस्तार करके इसमें केवल शिकायत समापन ही नहीं, बल्कि एआई फ्लैगिंग लेखापरीक्षा और मिथ्या-सकारात्मक जाँच को भी स्पष्ट रूप से शामिल किया जाए।

ख. वश्लेषण एवं निष्कर्ष:

- i. अगस्त-2025 से नवंबर-2025 की अवधि के लिए अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण शिकायतों के विश्लेषण के दौरान यह पाया गया कि 11.4% शिकायतें “सीडीआर मिसमैच” के आधार पर बंद की गईं। इसी प्रकार, जनवरी-2026 से अप्रैल-2026 की अवधि के लिए यह देखा गया है कि उपभोक्ताओं द्वारा कुल 12,37,707 शिकायतें दर्ज की गईं, जिनमें से 3,66,900 शिकायतें “अमान्य शिकायतों” के रूप में बंद की गईं; इनमें 1,32,137 शिकायतें (अर्थात् 10.68%) इस आधार पर अमान्य घोषित की गईं कि सीडीआर का मिलान नहीं हुआ। यह देखते हुए कि एक महत्वपूर्ण संख्या में शिकायतें ‘सीडीआर का मिलान न होने’ के आधार पर बंद की जा रही हैं, ऐसे सीडीआर के विवरणों की लेखापरीक्षा करके ऐसे समापनों की सटीकता की जाँच करने की आवश्यकता है। तदनुसार, प्राधिकरण ने यह विनिश्चय किया है कि प्राधिकरण द्वारा अनुरोध किए जाने पर ओएपी और टीएपी द्वारा सीडीआर प्रदान करने के संशोधित प्रावधान के संबंध में कोई परिवर्तन नहीं किया जाएगा। तथापि, जैसा कि कई हितधारकों ने सुझाव दिया है, माँगे गए सीडीआर केवल शिकायत समापन के विश्लेषण के लिए सुसंगत अवधि के लिए ही होंगे।
- ii. एआई फ्लैगिंग संबंधी प्रावधान और उसके दायरे की चर्चा इस व्याख्यात्मक ज्ञापन में अन्यत्र पहले ही की जा चुकी है।
- iii. विनियम 25 का उप-विनियम (3) यह उपबंध करता है कि यदि किसी उपभोक्ता द्वारा अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण की प्राप्ति के सात दिन के बाद कोई शिकायत दर्ज की जाती है, तो उसे समापन एक्सेस प्रदाता द्वारा बंद कर दिया जाता है और उसकी स्थिति ‘शिकायत’ के बजाय ‘रिपोर्ट’ में बदल दी जाती है। यद्यपि ऐसी रिपोर्टों को शिकायत नहीं माना जाता, फिर भी वे सेंडर के व्यवहार पैटर्न के बारे में उपयोगी जानकारी प्रदान करती हैं, जिसका उपयोग अनुसूची-IV के तहत अवांछित वाणिज्यिक

संप्रेषण का पता लगाने के लिए किया जा सकता है, और यह सेंडरों के विरुद्ध शिकायतों की जाँच के दौरान साक्ष्य के रूप में भी उपयोगी साबित होती हैं। तथापि, यह प्राधिकरण के संज्ञान में आया है कि सेवा प्रदाताओं द्वारा रिपोर्टें दर्ज नहीं की जा रही हैं। तदनुसार, ये संशोधन यह उपबंध करते हैं कि एक्सेस प्रदाता अपने उपभोक्ताओं द्वारा रिपोर्ट किए गए विनियमों के प्रत्येक कथित उल्लंघन का, और साथ ही अन्य समापन एक्सेस प्रदाताओं से प्राप्त विनियमों के कथित उल्लंघनों की रिपोर्टों का भी अभिलेख रखेगा। इसके अतिरिक्त, विनियम 24 का उप-विनियम (3) शिकायतों, अपीलों और रिपोर्टों के अभिलेखों को दो साल तक बनाए रखने का उपबंध करता है।

- iv. किसी हितधारक द्वारा उप-विनियम (4A) का विस्तार करके उसमें एआई फ्लैगिंग की लेखापरीक्षा और मिथ्या सकारात्मक परिणामों की जांच को स्पष्ट रूप से शामिल करने संबंधी टिप्पणी के संबंध में, प्राधिकरण नोट करता है कि वर्तमान में एआई फ्लैगिंग की लेखापरीक्षा का उपबंध नहीं किया गया है और इसे एक्सेस प्रदाताओं द्वारा उनकी एआई गवर्नेंस पॉलिसी के अनुसार शासित किया जाना है। इस संबंध में, उपर्युक्त विनियम 21A के विक्षेपण का संदर्भ लिया जा सकता है, जिसमें यह उल्लेख किया गया है कि एआई-जनित आसूचना अपने आप में प्रवर्तन कार्रवाई के लिए निर्णायक साक्ष्य नहीं है, क्योंकि मिथ्या सकारात्मक परिणामों की संभावना को पूर्णतः नकारा नहीं जा सकता। अतः, विनियम एआई-आधारित फ्लैगिंग को दंडात्मक विनियामक कार्रवाई के लिए स्वयंपूर्ण या स्वतंत्र आधार के रूप में मानने का उपबंध नहीं करता है। एआई-आधारित फ्लैगिंग केवल संदिग्ध यूसीसी के मामलों के आगे अन्वेषण के लिए एक ट्रिगर के रूप में कार्य करती है और विनियामक कार्रवाई केवल अन्वेषण के निष्कर्षों के आधार पर ही आरंभ की जाती है। जहाँ तक मिथ्या सकारात्मक परिणामों का संबंध है, विनियम 21A एक्सेस प्रदाताओं को यह भी अधिदेशित करता है कि वे ऐसे सेंडरों को, जिनके सीएलआई को “संदिग्ध यूसीसी/स्पैम” के रूप में फ्लैग किया गया है, फ्लैगिंग के विरुद्ध औचित्य सहित अपना पक्ष प्रस्तुत करने के लिए एक तंत्र उपलब्ध कराएं तथा यदि औचित्य उचित पाया जाता है, तो सीएलआई को अनफ्लैग कर दें।

15. विनियम 27 में संशोधन

- i. प्राधिकरण ने यह देखा है कि वित्तीय निरुत्साहन अधिरोपित करने के मामले में, विनियम 27 के शीर्षक, अर्थात् “पंजीकृत सेंडरों अथवा आरटीएम से अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण पर अंकुश लगाने में विफलता के परिणाम”, की व्याख्या अक्सर एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अपने गैर-अनुपालन के बचाव में गलत की जाती है। उनका तर्क है कि एक्सेस प्रदाताओं का सेंडरों एवं टेलीमार्केटरों पर कोई नियंत्रण नहीं होता। प्राधिकरण यह नोट करता है कि वित्तीय निरुत्साहन एक्सेस प्रदाताओं पर इस कारण से अधिरोपित नहीं किया जाता कि जिन सेंडरों/टेलीमार्केटरों के विरुद्ध शिकायतें प्राप्त हुई हैं, उन्होंने अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) भेजा है, बल्कि एक्सेस प्रदाताओं की, विनियमों के अनुसार यूसीसी सेंडरों/टेलीमार्केटरों के दूरसंचार संसाधनों के विरुद्ध कार्रवाई करने में, विफलता के कारण अधिरोपित किया जाता है। अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण शिकायतों का उचित समाधान, जिसके आधार पर यूसीसी सेंडरों/टेलीमार्केटरों के दूरसंचार संसाधनों पर कार्रवाई की जा सकती है, यूसीसी को नियंत्रित करने की कुंजी है, और इन दायित्वों का पालन करने में विफलता ऐसे सेंडरों/टेलीमार्केटरों को निर्बाध रूप से यूसीसी भेजते रहने देती है। यह देखा गया है कि ये विनियम एक्सेस प्रदाताओं पर ऐसा कोई कार्य या दायित्व अधिरोपित नहीं करते जो उनके नियंत्रण से परे हो। वित्तीय निरुत्साहन उन कार्यों के निष्पादन न करने के लिए अधिरोपित किए जाते हैं जो पूर्णतः एक्सेस प्रदाताओं के नियंत्रण में हैं। तदनुसार, अधिक स्पष्टता लाने के लिए, विनियम 27 के शीर्षक में “पंजीकृत सेंडरों अथवा आरटीएम से अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण पर अंकुश लगाने में विफलता के परिणाम” शब्दों को “अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए पंजीकृत सेंडरों अथवा आरटीएम के विरुद्ध कार्रवाई करने में विफलता के परिणाम” शब्दों से प्रतिस्थापित किया गया है।

- ii. विद्यमान उप-विनियम 27(1) की मद (क) के तहत वित्तीय निरुत्साहन अधिरोपण के संबंध में, ओएपी, ऐसी प्रत्येक वैध शिकायत, जिसे अमान्य घोषित किया गया है, के लिए प्रति शिकायत एक हजार रुपये की राशि का वित्तीय निरुत्साहन के रूप में भुगतान करने के लिए उत्तरदायी है। यह संशोधित प्रावधान फरवरी-2025 में अंतःस्थापित किया गया था, जिसके द्वारा एक्सेस प्रदाता द्वारा अमान्य घोषित की गई वैध शिकायतों पर वित्तीय निरुत्साहन लागू किया गया। संशोधन से पहले, विनियम में आरटीएम के विरुद्ध सभी वैध शिकायतों पर वित्तीय निरुत्साहन अधिरोपित करने का प्रावधान था, क्योंकि 140 श्रृंखला नंबरों, एसएमएस हेडरों और कंटेंट टेम्पलेटों के संबंध में की गई स्क्रबिंग के माध्यम से एक्सेस प्रदाताओं द्वारा आरटीएम से होने वाले यूसीसी को रोका जा सकता था और आरटीएम से होने वाले यूसीसी के संबंध में किसी भी वैध शिकायत का उद्भव एक्सेस प्रदाताओं द्वारा उचित स्क्रबिंग न किए जाने के कारण होता। तथापि, फरवरी-2025 में यह संशोधन इसलिए अंतःस्थापित किया गया था क्योंकि कुछ मामलों में, जैसे 1600 श्रृंखला के दुरुपयोग से संबंधित मामलों में, एक्सेस प्रदाता स्क्रबिंग के माध्यम से संप्रेषण को होने से नहीं रोक सकता। ऐसी शिकायतों की जांच एक्सेस प्रदाताओं द्वारा की जानी है और यदि शिकायतें वैध पाई जाती हैं, तो विनियामक उपबंधों के अनुसार सेंडरों के विरुद्ध कार्रवाई की जानी है। इसलिए, ऐसे मामलों में, केवल वैध शिकायतों के अस्तित्व के आधार पर एक्सेस प्रदाता पर वित्तीय निरुत्साहन अधिरोपित करना उचित नहीं होगा। तदनुसार, उक्त प्रावधान को इस प्रकार संशोधित किया गया था कि वित्तीय निरुत्साहन उन वैध शिकायतों पर लागू हो जिन्हें एक्सेस प्रदाता द्वारा अमान्य घोषित किया गया है। तथापि, फरवरी-2025 के संशोधन के पश्चात्, उन वैध शिकायतों के संबंध में विनियामक उपबंधों में एक कमी देखी गई है, जिनका उद्भव ओएपी द्वारा उचित स्क्रबिंग करने में विफल रहने के कारण होता है। अतः, यह संशोधन ऐसे मामलों में एक्सेस प्रदाता पर वैध शिकायतों के अस्तित्व के आधार पर वित्तीय निरुत्साहन अधिरोपित करने का प्रावधान करता है, जहाँ आरटीएम से ऐसा यूसीसी ओएपी द्वारा उपभोक्ता के अधिमान और सहमति के अनुसार स्क्रबिंग करने में विफल रहने के कारण उत्पन्न हुआ है। तदनुसार, उप-विनियम 27(1) के खंड (क) में इस आशय का एक परंतुक अंतः स्थापित किया गया है।

16. ओएपी से भिन्न एक्सेस प्रदाता द्वारा पंजीकृत कंटेंट टेम्पलेटों का गलत वर्गीकरण

क. हितधारकों की टिप्पणियाँ:

इस मुद्दे पर प्रस्तावित मसौदा संशोधन के संबंध में हितधारकों ने निम्नलिखित टिप्पणियाँ एवं सुझाव दिए:

- क) अनेक हितधारकों ने रजिस्ट्रार एक्सेस प्रदाता पर जवाबदेही निर्धारित करने से सहमति जताई, किंतु ओएपी पर साझा दायित्व का विरोध किया। उन्होंने गैर-अनुपालनकारी अथवा शोषणकारी संस्थाओं के विरुद्ध कठोर प्रवर्तन की अनुशंसा की। यह टिप्पणी की गई कि गलत वर्गीकरण के मामलों में आरंभन एक्सेस प्रदाता एवं रजिस्ट्रार दूरसंचार सेवा प्रदाता के बीच साझा दायित्व लागू करने से अनुपालन भार बढ़ता है क्योंकि आरंभन एक्सेस प्रदाता, संचरण माध्यम के रूप में, सेंडर व्यवहार पर सीमित नियंत्रण रखता है, जिससे अननुपातिक दायित्व उत्पन्न होता है। यह सुझाव दिया गया कि वित्तीय निरुत्साहन केवल रजिस्ट्रार दूरसंचार सेवा प्रदाता तक सीमित रखा जाए।
- ख) यह प्रस्ताव किया गया कि वित्तीय निरुत्साहन गलत पंजीकरण अथवा टेम्पलेट वर्गीकरण के मामलों तक सीमित रखे जाएँ, साथ ही प्रधान इकाइयों द्वारा बार-बार अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण उल्लंघन हेतु श्रेणीबद्ध अतिरिक्त प्रतिभूति निक्षेप ढाँचा, अर्थात् प्रथम शिकायत नोटिस पर ₹1 लाख, द्वितीय उल्लंघन नोटिस पर ₹1.5 लाख, तथा तृतीय उल्लंघन नोटिस पर ₹4 लाख, द्वितीय पक्ष द्वारा जमा किया जाए, निरंतर उल्लंघनों की स्थिति में पूर्व में जमा प्रतिभूति राशियों का समपहरण, पीएमआर-आधारित सत्यापन द्वारा समर्थित।
- ग) यह भी टिप्पणी की गई कि गलत टेम्पलेट वर्गीकरण का दायित्व केवल सेंडर पर नहीं होना चाहिए क्योंकि एक्सेस प्रदाता भी अनुमोदन भूमिका निभाता है, तथा सुधार खिड़की (उदाहरणार्थ, 3 कार्य दिवस) उपलब्ध कराने का सुझाव दिया गया।

- घ) गलत टेम्पलेट वर्गीकरण हेतु सेंडर निलंबन केवल वहाँ लागू होना चाहिए जहाँ 90-दिवसीय अवधि में पाँच टेम्पलेट ब्लैकलिस्टेड हों तथा दो या अधिक सुभिन्न वर्गीकरण त्रुटियाँ शामिल हों, ताकि एक ही बार-बार होने वाली वर्गीकरण गलती से लगने वाले अननुपातिक दंड से बचा जा सके।
- ङ) एक हितधारक ने प्रस्ताव किया कि यदि किसी सेंडर के 80% या उससे अधिक कंटेंट टेम्पलेट गलत श्रेणी में पंजीकरण के कारण ब्लैकलिस्टेड हो जाते हैं, तो ऐसी इकाई को भी ब्लैकलिस्ट किया जाए।
- च) एक हितधारक ने सुझाव दिया कि 'और यदि पाँच.....' को हटाकर 'रजिस्ट्रार दूरसंचार सेवा प्रदाता सेंडर के सभी कंटेंट टेम्पलेटों को उचित श्रेणी के अंतर्गत पंजीकरण हेतु पुनः सत्यापित करे,' से प्रतिस्थापित किया जाए; यह नोट करते हुए कि वर्तमान ढाँचे के अधीन डीएलटी प्लेटफॉर्म पर ब्लैकलिस्टेड टेम्पलेटों की ट्रैकिंग परिचालनतः अव्यावहारिक है।
- छ) एक हितधारक ने स्पष्टीकरण चाहा कि पाँच ब्लैकलिस्टेड टेम्पलेटों का सीमा-मान सभी दूरसंचार सेवा प्रदाताओं पर संचयी रूप से लागू होता है अथवा व्यक्तिगत रूप से आरंभन एक्सेस प्रदाता स्तर पर। यह भी अभ्यावेदन किया गया कि अंतर्निहित मुद्दों को अधिक सटीकता से संबोधित करने हेतु परंतुक को दो सुभिन्न श्रेणियों में विभाजित किया जाए, अर्थात्: (i) टेलीमार्केटर/प्रधान इकाइयों द्वारा अनुमोदित टेम्पलेटों के परिवर्ती भाग में अयाचित अथवा गैर-अनुपालनकारी विषयवस्तु डालकर टेम्पलेटों के दुरुपयोग के दृष्टांत; तथा (ii) रजिस्ट्रार दूरसंचार सेवा प्रदाता के कारण गलत अथवा गैर-अनुपालनकारी टेम्पलेट पंजीकरण के मामले; और दोनों श्रेणियों हेतु पृथक व्यवहार प्रस्तावित किया गया।
- ज) यह सुझाव दिया गया है कि कंटेंट टेम्पलेटों के गलत श्रेणी पंजीकरण के विरुद्ध निवारक प्रभाव को सुदृढ़ किया जाए, टेम्पलेट ब्लैकलिस्टिंग को बनाए रखते हुए, बार-बार गलत वर्गीकरण के मामलों में मूल-कारण विश्लेषण और सुधारात्मक नियंत्रण अनिवार्य करते हुए तथा महत्वपूर्ण क्षेत्रों के लिए आवश्यक ट्रांजेक्शनल संप्रेषणों की निरंतरता की अनुमति देते हुए, जबकि प्रमोशनल संप्रेषणों को प्रतिबंधित किया जाए।

ख. वश्लेषण एवं निष्कर्ष:

- i. एक्सेस प्रदाताओं द्वारा की गई शिकायतों के निपटान की लेखापरीक्षा के दौरान, प्राधिकरण ने अनेक मामले प्रेक्षित किए हैं जहाँ अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण का उद्भव, पंजीकरणकर्ता एक्सेस प्रदाता के पास सेंडरों द्वारा कंटेंट टेम्पलेटों के गलत श्रेणी में पंजीकरण के कारण होता है, उदाहरणार्थ, प्रचारक विषयवस्तु वाले कंटेंट टेम्पलेट का सर्विस श्रेणी के अंतर्गत पंजीकृत होना। प्राधिकरण ने हेडरों एवं कंटेंट टेम्पलेटों के दुरुपयोग को नियंत्रित करने के उपायों के संबंध में दिनांक 20.08.2024 का निदेश जारी किया है, जो अन्य बातों के साथ-साथ, आरंभन एक्सेस प्रदाता द्वारा ऐसे कंटेंट टेम्पलेटों को ब्लैकलिस्ट करने तथा यदि ऐसे सेंडर के पाँच कंटेंट टेम्पलेट गलत श्रेणी में पंजीकरण के लिए ब्लैकलिस्ट किए जाते हैं, तो सेंडर की सेवाओं के निलंबन को अधिदेशित करता है। ऐसा निलंबन एक माह अथवा जब तक सेंडर के सभी कंटेंट टेम्पलेट उचित श्रेणी के अंतर्गत पंजीकरण के लिए पुनः सत्यापित न हो जाएँ, इनमें से जो बाद में हो, तक रहेगा। एक हितधारक ने सुझाव दिया कि सेंडर की सेवाएँ केवल तभी निलंबित की जाएँ जहाँ 90-दिवसीय अवधि में पाँच टेम्पलेट ब्लैकलिस्ट किए गए हों तथा दो या अधिक सुभिन्न वर्गीकरण त्रुटियाँ शामिल हों। प्राधिकरण को 90 दिनों की अवधि सीमित करने संबंधी हितधारक के सुझाव में सार दिखाई देता है, जिसके भीतर पाँच टेम्पलेटों के ब्लैकलिस्ट किए जाने की जांच एक्सेस प्रदाता द्वारा की जानी है। तथापि, उपाय की प्रभावशीलता सुनिश्चित करने के लिए प्राधिकरण द्वारा इसकी समय-समय पर समीक्षा की जा सकती है। दो या अधिक सुभिन्न वर्गीकरण त्रुटियाँ शामिल होने पर ही कार्रवाई करने संबंधी टिप्पणी के संबंध में, प्राधिकरण का मत है कि परिचालनतः चुनौतीपूर्ण होने के अतिरिक्त, ऐसी शर्त से उल्लेखनीय शिथिलीकरण होगा, क्योंकि अधिकांश मामले प्रमोशनल संदेश को सर्विस संदेश के रूप में वर्गीकृत करने से संबंधित हैं। उपर्युक्त विचारों के आधार पर, उप-विनियम 25(4) की मद (घ)(ii) का परंतुक अंतःस्थापित किया गया है।

- ii. किसी हितधारक की इस टिप्पणी पर कि रजिस्ट्रार दूरसंचार सेवा प्रदाता को सेंडर के सभी कंटेंट टेम्पलेटों को उचित श्रेणी के अंतर्गत पंजीकरण हेतु पुनः सत्यापित करना चाहिए, यह नोट किया जाता है कि संशोधन, सेंडर की सेवाएँ बहाल करने से पूर्व, सेंडर के सभी कंटेंट टेम्पलेटों के उचित श्रेणी के अंतर्गत पंजीकरण के पुनः सत्यापन का प्रावधान पहले से ही करता है। यहाँ यह स्पष्ट करना आवश्यक है कि पाँच ब्लैकलिस्टेड टेम्पलेटों की सीमा सभी एक्सेस प्रदाताओं में संचयी रूप से लागू होती है, क्योंकि विनियामक ढाँचा इसे प्रभावी बनाने के लिए सभी एक्सेस प्रदाताओं में गैर-अनुपालनकारी सेंडरों के विरुद्ध कार्रवाई की परिकल्पना करता है। अन्यथा, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण सेंडर अपने एक्सेस प्रदाताओं को बदलते रह सकते हैं और अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए नए दूरसंचार संसाधन प्राप्त कर सकते हैं, जिससे अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण को नियंत्रित करने का प्रयोजन विफल हो जाएगा।
- iii. जहाँ तक एक हितधारक की टिप्पणी का संबंध है कि प्रावधान को दो श्रेणियों, अर्थात् (i) हेडर एवं कंटेंट टेम्पलेटों का दुरुपयोग, तथा (ii) कंटेंट टेम्पलेटों का गलत वर्गीकरण, में विभाजित किया जाए, प्राधिकरण नोट करता है कि इनसे पहले से ही विभिन्न प्रावधानों के तहत निपटा जाता है, हेडर एवं कंटेंट टेम्पलेटों के दुरुपयोग से उप-विनियम 22(1) की मद (क) के तहत निपटा जाता है, जबकि कंटेंट टेम्पलेटों के गलत वर्गीकरण संबंधी प्रावधान विनियम 25 एवं 27 में अंतर्विष्ट हैं।
- iv. मसौदा विनियमों में कंटेंट टेम्पलेटों के प्राथमिक पंजीकरण एवं द्वितीयक वैधीकरण संबंधी कतिपय प्रावधान, तथा गैर-अनुपालन की स्थिति में रजिस्ट्रार एक्सेस प्रदाता और आरंभन एक्सेस प्रदाताओं पर वित्तीय निरुत्साहन के अधिरोपण संबंधी प्रावधान भी थे। तथापि, अनेक हितधारकों ने मसौदा संशोधन का विरोध किया, रजिस्ट्रार एक्सेस प्रदाता पर जवाबदेही निर्धारित करने का सुझाव देते हुए ओएपी पर साझा दायित्व का विरोध किया, तथा गैर-अनुपालनकारी अथवा शोषणकारी संस्थाओं के विरुद्ध कठोर प्रवर्तन की अनुशंसा की। यह टिप्पणी की गई कि ऐसा साझा दायित्व लागू करने से अनुपालन भार बढ़ता है क्योंकि ओएपी, एक संचरण माध्यम के रूप में, सेंडर के व्यवहार पर सीमित नियंत्रण रखता है, जिससे अननुपातिक दायित्व उत्पन्न होता है। यह भी तर्क दिया गया कि रजिस्ट्रार एक्सेस प्रदाता कंटेंट टेम्पलेट एवं उसके वर्गीकरण का अनुमोदन करते समय सम्यक तत्परता बरतने के विनियामक दायित्व के अधीन है। इस संबंध में, प्राधिकरण ने उप-विनियम 27(1) की मद (क) के उस परंतुक को नोट किया जो फरवरी, 2025 में किए गए संशोधनों के भाग के रूप में अंतःस्थापित किया गया था। यह प्रावधान करता है कि जहाँ अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण किसी अन्य एक्सेस प्रदाता द्वारा विनियमों के उल्लंघन में पंजीकृत हेडर और कंटेंट टेम्पलेटों के कारण उत्पन्न हुए हों, और ओएपी ने विनियम 25 के अनुसार ऐसे अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण के विरुद्ध कार्रवाई की हो, तो उपर्युक्त वित्तीय निरुत्साहन ओएपी के बजाय, ऐसे हेडर और कंटेंट टेम्पलेट पंजीकृत करने वाले एक्सेस प्रदाता पर अधिरोपित किया जाएगा।
- v. प्राधिकरण नोट करता है कि यद्यपि रजिस्ट्रार एक्सेस प्रदाता का उत्तरदायित्व निर्धारित करने का विनियामक प्रावधान पहले से विद्यमान है, मसौदा संशोधन यह विचार करते हुए प्रस्तावित किया गया था कि जब सेंडर ऐसे गलत वर्गीकृत संदेश भेजने के लिए किसी अन्य एक्सेस प्रदाता (ओएपी) की सेवा का उपयोग करता है तो बड़ी संख्या में अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण वितरित हो जाते हैं, और, तदनुसार, यह प्रस्तावित किया गया था कि ट्रैफिक भेजने से पूर्व कंटेंट टेम्पलेटों के द्वितीयक वैधीकरण के माध्यम से ओएपी की भी एक निवारक भूमिका हो सकती है। तथापि, इस तथ्य के मद्देनजर कि रजिस्ट्रार एक्सेस प्रदाता का उत्तरदायित्व निर्धारित करने वाला उपर्युक्त परंतुक फरवरी, 2025 में अंतःस्थापित किया गया है, और यह कि विनियामक अनुपालन पर इसके प्रभावों को कुछ और समय तक प्रेक्षित करना उपयुक्त हो सकता है, प्राधिकरण ने फिलहाल प्रस्तावित संशोधन को आगे न बढ़ाने का विनिश्चय किया है।

17. दूरसंचार संसाधनों का पुनर्स्थापन: विनियम 29 में संशोधन

क. हितधारकों की टिप्पणियाँ:

- क) जिन सभी हितधारकों ने टिप्पणी की, उन्होंने पुनर्स्थापन हेतु न्यूनतम प्रभार लागू करने के प्रावधान का समर्थन किया।
- ख) अधिकांश हितधारकों ने प्रस्तुत किया कि पुनर्स्थापन सत्यापनीय उपचार से संबद्ध होना चाहिए, तथा स्पष्ट रूप से परिभाषित, समय-बद्ध प्रक्रिया (संरचित कार्यप्रवाह एवं विनिर्दिष्ट समय-सीमाओं सहित) का अनुसरण करना चाहिए।
- ग) एक अन्य हितधारक ने प्रस्तुत किया कि एसआईपी कनेक्शन, डीआईडी नंबर एवं पोर्ट-आउट संसाधन जैसे दूरसंचार संसाधनों का पुनर्स्थापन, एक बार निष्क्रिय, पुनर्विन्यस्त अथवा किसी अन्य एक्सेस प्रदाता को प्रवासित हो जाने के पश्चात् सदैव तकनीकी अथवा परिचालनतः संभव नहीं हो सकता।
- घ) यह भी प्रस्तुत किया गया कि नंबरिंग संसाधन जीवनचक्र प्रबंधन एवं पुनर्चक्रण प्रथाओं द्वारा शासित होते हैं, जिसके कारण सभी मामलों में पुनर्स्थापन तकनीकी रूप से संभव नहीं हो सकता।

ख. वश्लेषण एवं निष्कर्ष:

- i. विनियम 29, ऐसे सेंडर द्वारा, जिसके विरुद्ध एक्सेस प्रदाताओं द्वारा कार्रवाई की गई हो, दूरसंचार संसाधनों के पुनर्स्थापन हेतु प्राधिकरण के समक्ष अभ्यावेदन का प्रावधान करता है। यह प्रेक्षित किया गया है कि कुछ सेंडर कम संख्या में दूरसंचार संसाधनों के पुनर्स्थापन एवं ब्लैकलिस्ट से हटाए जाने हेतु प्राधिकरण से संपर्क करते हैं। विनियम प्रति संसाधन पाँच हजार रुपये के पुनर्स्थापन प्रभार का प्रावधान करता है, जो अधिकतम पाँच लाख रुपये के अधीन है। ये पुनर्स्थापन प्रभार सेंडर के लिए एक निवारक के रूप में अभिप्रेत हैं। अतः, जब कोई सेंडर अपने केवल कुछ दूरसंचार संसाधनों के पुनर्स्थापन का अनुरोध करता है, तो यह सुनिश्चित किया जाना आवश्यक है कि पुनर्स्थापन प्रभार इतने कम न हो जाएँ कि वे एक निवारक के रूप में कार्य करने में विफल हो जाएँ, और सेंडर आंशिक पुनर्स्थापन प्रक्रिया का अनुचित लाभ उठाने लगे। तदनुसार, इन दोनों पहलुओं के बीच संतुलन की आवश्यकता को देखते हुए, यह विनिश्चय किया गया है यद्यपि कोई सेंडर अपने विच्छेदित संसाधनों में से केवल कुछ के पुनर्स्थापन हेतु आवेदन कर सकता है, न्यूनतम पुनर्स्थापन प्रभार, सेंडर के सभी दूरसंचार संसाधनों को पुनर्स्थापित करने हेतु संगणित पुनर्स्थापन प्रभार के आधे से कम नहीं होना चाहिए। न्यूनतम प्रभार निर्धारित करने से सेंडर नियमों का बार-बार उल्लंघन करने से निरुत्साहित होंगे।
- ii. इसके अतिरिक्त, चूँकि अनेक हितधारकों ने प्रस्तुत किया कि एसआईपी कनेक्शन, डीआईडी नंबर एवं पोर्ट-आउट संसाधन जैसे दूरसंचार संसाधनों का पुनर्स्थापन, एक बार निष्क्रिय, पुनर्विन्यस्त अथवा किसी अन्य एक्सेस प्रदाता को प्रवासित हो जाने के पश्चात् सदैव तकनीकी अथवा परिचालनतः संभव नहीं हो सकता, प्राधिकरण ने विनिश्चय किया है कि ऐसे नंबरिंग संसाधनों का पुनर्स्थापन एक्सेस प्रदाताओं द्वारा व्यवहार्यता के अधीन किया जा सकेगा।
- iii. प्राधिकरण ने उप-विनियम (1) के अधीन उस प्रावधान को भी नोट किया जो एक्सेस प्रदाता द्वारा सेंडर के विरुद्ध कार्रवाई के साठ दिनों के भीतर प्राधिकरण के समक्ष सेंडर द्वारा अभ्यावेदन की अनुमति देता है। तथापि, यह महसूस किया जाता है कि यदि परिस्थितियाँ ऐसी अपेक्षा करें तो प्राधिकरण को 60 दिनों के पश्चात् भी ऐसे अभ्यावेदन की अनुमति देने का एक प्रावधान होना चाहिए। ऐसा अभ्यावेदन प्राधिकरण द्वारा उस पर विचार करने का कारण सम्यक् रूप से अभिलिखित करने के पश्चात् ही ग्रहण किया जा सकेगा। तदनुसार, विनियम 29 के अंतर्गत इस आशय का एक परंतुक प्रदान किया गया है।

18. विनियम 34क में संशोधन**(क) उप-विनियम 34क(1) पर हितधारकों की टिप्पणियाँ**

हितधारकों ने निम्नानुसार टिप्पणी की:

- क) कि यह विनियम दूरसंचार विनियामक दायित्वों को ओटीटी प्लेटफॉर्मों एवं सीएमए तक विस्तारित करता है, जिससे सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम एवं इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय द्वारा शासित क्षेत्रों में अतिक्रमण होता है, जो विनियामक अतिव्याप्ति और प्रत्यायोजित शक्ति का छद्म प्रयोग है।
- ख) कि कॉल मैनेजमेंट ऐप्स संबंधी प्रावधानों को अस्पष्टता एवं प्रवर्तन चुनौतियों से बचने हेतु एक पृथक एवं स्पष्ट रूप से परिभाषित विनियामक ढाँचे के अधीन संबोधित किया जाना चाहिए। प्रभावी प्रवर्तन सुनिश्चित करने के लिए, आईटी अधिनियम के अंतर्गत प्रयोज्यता सहित, विधिक आधार पर भी स्पष्टता आवश्यक है।
- ग) एक हितधारक ने दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 के सुसंगत प्रावधानों की प्रयोज्यता को तृतीय-पक्ष ऐप्स एवं ओटीटी-आधारित संचार प्लेटफॉर्मों तक विस्तारित करने पर टिप्पणी की है, क्योंकि एक ही श्रेणी की कॉलों के साथ प्लेटफॉर्म के आधार पर भिन्न व्यवहार किया जाता है, जिससे एकसमान संप्रेषणों के साथ असंगत व्यवहार होता है तथा उपभोक्ताओं के लिए इसके सारभूत परिणाम होते हैं, जिनमें शामिल हैं, धोखाधड़ीपूर्ण संप्रेषण का जोखिम, वैध उद्यम संप्रेषण में विश्वास की हानि, एवं विनियामक सुरक्षा उपायों की प्रभावशीलता में कमी।
- घ) कि वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए नामित संख्या श्रृंखला का अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) भेजने के लिए भी दुरुपयोग किया जा रहा है। यह विनियम उपभोक्ता संरक्षण को दुर्बल करता है, उपयोगकर्ता के विकल्पों को कम करता है, तथा नामित संख्या श्रृंखला के दुरुपयोग के लिए एक विनियामक सुरक्षित आश्रय सृजित करता है।
- ङ) कि विनियम 34क उपभोक्ता संरक्षण को दुर्बल कर, नामित संख्या श्रृंखला के दुरुपयोग को प्रोत्साहित कर, तथा उपभोक्ता-संरक्षण प्रौद्योगिकियों में नवाचार एवं निवेश को प्रतिकूल रूप से प्रभावित कर अपने स्वयं के उद्देश्य को विफल करने की संभावना रखता है।
- च) कि वाणिज्यिक संप्रेषण को अवरुद्ध किए जाने से अंधाधुंध रूप से अपवर्जित नहीं किया जाना चाहिए। प्राधिकरण से अनुरोध है कि वह उन ऐप्स के साथ कार्य करने का कोई मार्ग खोजे जिन्होंने वर्षों से उपयोगकर्ताओं को उपयोगी सेवाएँ प्रदान की हैं।
- छ) कि यह निजता के अधिकार (अकेला छोड़े जाने का अधिकार), अभिव्यक्ति की स्वतंत्रता, तथा संविधान के अनुच्छेद 14, 19 एवं 21 के अधीन मनमानी राज्य कार्रवाई के विरुद्ध संरक्षण का उल्लंघन है।
- ज) कि प्रस्तावित संशोधन उपभोक्ता के विकल्प के विपर्यय के समान है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 2(9) उपभोक्ताओं को सूचित होने का अधिकार एवं चयन का अधिकार प्रत्याभूत करती है। इस प्रकार, उपभोक्ता अवांछित संप्रेषण की पहचान करने और उसे फिल्टर करने के लिए कॉल मैनेजमेंट ऐप्स का उपयोग करने का चयन करके इस अधिकार का सक्रिय रूप से प्रयोग करते हैं। अतः, विनियम 34क को बनाए रखने का उपभोक्ता के अधिकारों और विकल्प पर प्रभाव पड़ सकता है।
- झ) एक हितधारक ने 34क(1) में निम्नानुसार एक परंतुक जोड़ने का सुझाव दिया है: “परंतु यह कि उपभोक्ताओं को अपने स्वयं के उपकरण पर, अपने व्यक्तिगत विवेक से, किसी भी संख्या श्रृंखला से उद्भूत होने वाली कॉलों को अवरुद्ध करने की स्वतंत्रता होगी, और ऐसी व्यक्तिगत कार्रवाई किसी अन्य उपयोगकर्ता के उपकरण की सेटिंग्स, अधिमानों या अनुभव को प्रभावित नहीं करेगी।”

- ज) कुछ हितधारकों ने, श्रृंखला की परवाह किए बिना, सभी डीएलटी-पंजीकृत सीएलआई के लिए और पंजीकृत सेंडर/टेलीमार्केटर नंबरों से आने वाली सभी कॉलों के लिए (न कि केवल वाणिज्यिक संप्रेषण हेतु नामित श्रृंखलाओं से आने वाली कॉलों के लिए) ऐप-टैगिंग को प्रतिबंधित करने पर टिप्पणी की है।

ख. वश्लेषण एवं निष्कर्ष:

- i. इन विनियमों का विनियम 3 यह अधिदेशित करता है कि दूरसंचार नेटवर्क के माध्यम से कोई भी वाणिज्यिक संप्रेषण केवल पंजीकृत हेडरों या वाणिज्यिक संप्रेषण के प्रयोजन के लिए सेंडरों को आबंटित विशेष श्रृंखला के संख्या संसाधनों का उपयोग करके ही किया जाना चाहिए। यह उल्लेखनीय है कि वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए निर्धारित संख्या श्रृंखलाएँ केंद्र सरकार द्वारा दूरसंचार अधिनियम, 2023 के अंतर्गत अपनी शक्तियों का प्रयोग करते हुए राष्ट्रीय नंबरिंग योजना के अनुसार आबंटित की जाती हैं। तदनुसार, वाणिज्यिक एसएमएस केवल पंजीकृत हेडरों का उपयोग करके भेजे जा सकते हैं, जबकि प्रचारक कॉल सेंडरों द्वारा केवल 140xx श्रृंखला के संख्या संसाधनों का उपयोग करके किए जा सकते हैं। प्राधिकरण ने वीएफएसआई क्षेत्र की संस्थाओं द्वारा सेवा और ट्रांजेक्शनल कॉलों के लिए, तथा सरकार से नागरिक संप्रेषण के लिए 1600xx श्रृंखला के नंबरों के उपयोग को भी अधिदेशित किया है और वीएफएसआई तथा सरकारी क्षेत्र के अलावा अन्य क्षेत्रों की संस्थाओं द्वारा सर्विस और ट्रांजेक्शनल वॉइस कॉलों के लिए 1601xx नंबरिंग श्रृंखला के उपयोग को अधिदेशित किया है।
- ii. ये विनियम उपभोक्ताओं को एक्सेस प्रदाताओं के डीएलटी प्लेटफॉर्म पर अधिमान पंजीकृत करने का भी प्रावधान करते हैं ताकि वे 140xx श्रृंखला के नंबरों से आने वाली प्रचारक कॉलों को अवरुद्ध अथवा अनुमत कर सकें। इसके अतिरिक्त, ये विनियम, विनियम 25 के द्वारा, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) संबंधी उपभोक्ता शिकायतों के समाधान के लिए एक व्यापक तंत्र भी प्रदान करते हैं, जिसमें यूसीसी भेजने के लिए किसी हेडर अथवा नामित श्रृंखला के संख्या संसाधनों के दुरुपयोग से संबंधित शिकायतें शामिल हैं। प्राधिकरण डीएनडी ऐप, 1909 पर कॉल अथवा एसएमएस, सेवा प्रदाताओं के मोबाइल ऐप एवं वेबसाइट आदि कई साधन हैं, जिनका उपयोग करके उपभोक्ता यूसीसी के विरुद्ध शिकायत कर सकता है। ये विनियम आगे यूसीसी के सेंडरों के विरुद्ध कार्रवाई का प्रावधान करते हैं, जिसमें निलंबन, जावक सेवाओं का वर्जन, सभी एक्सेस प्रदाताओं पर सेंडर के सभी दूरसंचार संसाधनों का विच्छेदन और यहां तक कि ब्लैकलिस्टिंग भी शामिल है।
- iii. अतः यह स्पष्ट है कि विनियामक ढाँचा अर्थव्यवस्था के लिए आवश्यक वैध वाणिज्यिक संप्रेषण हेतु आवश्यक तंत्र प्रदान करता है तथा साथ ही, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए नामित दूरसंचार संसाधनों के दुरुपयोग को रोकने हेतु उपाय भी उपलब्ध कराता है। ऐसे उपाय, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण से उपभोक्ताओं के संरक्षण की आवश्यकता तथा व्यवसायों की वैध वाणिज्यिक संप्रेषण की आवश्यकता के बीच संतुलन साधने हेतु किए गए हैं।
- iv. कुछ कॉल मैनेजमेंट ऐप्स अथवा समान सेवाओं द्वारा नामित संख्या श्रृंखलाओं से की गई कॉलों को स्पैम के रूप में फ्लैग करना, नामित संख्या श्रृंखला हेतु प्राधिकरण के ढाँचे में अंतर्निहित विनियामक तर्क एवं उपभोक्ता-हित उद्देश्यों की अपर्याप्त समझ को दर्शाता प्रतीत होता है। उदाहरणार्थ, किसी उपभोक्ता को 140xx श्रृंखला से कॉल केवल तभी प्राप्त होती है, जब उस उपभोक्ता ने ऐसी कॉलों को अवरुद्ध करने का अधिमान पंजीकृत नहीं कराया हो। चूँकि विनियामक ढाँचे के अंतर्गत एक छोड़ना तंत्र का पालन किया जाता है, 140xx श्रृंखला से ऐसी कॉलों को स्पैम नहीं कहा जा सकता, उपभोक्ता को ऐसी कॉलों को रोकने के लिए अपने अधिमान पंजीकृत करानी होती है, अन्यथा, इन कॉलों को प्राप्त करने के लिए उपभोक्ता की सहमति विद्यमान समझी जाती है। पर्याप्त सत्यापन के बिना, वैध वाणिज्यिक संप्रेषणों को स्पैम के रूप में वर्गीकृत करना उपभोक्ता की धारणा और निर्णय-प्रक्रिया को प्रभावित कर सकता है, जिसके परिणामस्वरूप उपभोक्ता उन संप्रेषणों की

अवहेलना कर सकते हैं जो उनके लिए प्रासंगिक अथवा लाभकारी हो सकते हैं। डीएनडी रजिस्ट्री पर अवरुद्ध करने के सिवाय, 140 श्रृंखला के नंबरों से आने वाली कॉलों की कोई टैगिंग अथवा फ़िल्टरिंग अनुज्ञेय नहीं है, क्योंकि 140 श्रृंखला के नंबरों से की गई कॉलों की कोई भी टैगिंग उन उपभोक्ता को भ्रमित कर सकती है जिसने अन्यथा डीएनडी रजिस्ट्री पर किसी क्षेत्र से ऐसी कॉल प्राप्त करने की अनुमति दी हो। अतः, जब प्राप्तकर्ताओं की इच्छानुसार इन कॉलों को रोकने के लिए विनियामक ढाँचे के अंतर्गत एक उचित तंत्र विद्यमान है, तो ऐसी टैगिंग वैध वाणिज्यिक संप्रेषण के लिए हानिकारक हो जाती है।

v. इसी प्रकार, 1600xx नंबरिंग श्रृंखला, सरकार से नागरिक संप्रेषण तथा बीएफएसआई क्षेत्र की संस्थाओं द्वारा की जाने वाली सेवा एवं ट्रांजेक्शनल कॉलों के लिए अधिदेशित की गई है, जिसका प्रमुख उद्देश्य इन नंबरों से होने वाले संप्रेषण को उपभोक्ताओं हेतु विश्वसनीय बनाना तथा उपभोक्ताओं को वित्तीय धोखाधड़ी से सुरक्षित रखना है, क्योंकि 1600 श्रृंखला के नंबर केवल विनियमित संस्थाओं को ही आवंटित किए जाते हैं। इसके अतिरिक्त, जैसाकि उपर्युक्त उल्लेख किया गया है, 1600xx नंबरों के, प्रचारक कॉलों के लिए किसी दुरुपयोग को रोकने हेतु, विनियमों में सेंडरों के विरुद्ध कठोर कार्रवाई का प्रावधान है, सीएमए एवं समान सेवाओं द्वारा 1600xx श्रृंखला के नंबरों से की गई कॉलों को स्पैम के रूप में फ्लैग करने से वैध वित्तीय संप्रेषण में उपभोक्ताओं का विश्वास क्षीण होगा, जिससे वे वित्तीय धोखाधड़ी के प्रति असुरक्षित हो जाएंगे। इसके अतिरिक्त, प्राधिकरण ने ऐसे दृष्टांत प्रेक्षित किए हैं जहाँ कुछ कॉल मैनेजमेंट ऐप्स (सीएमए) द्वारा तैनात क्राउड-सोर्स्ड टैगिंग तंत्र के माध्यम से, प्राधिकरण सहित, विश्वसनीय सार्वजनिक संस्थानों और प्राधिकरणों के नाम कुछ कॉलिंग नंबरों के साथ मिथ्या रूप से संबद्ध कर दिए गए, जो धोखाधड़ी का कारण बन सकते हैं। ऐसे दृष्टांत न केवल सार्वजनिक संस्थानों की गंभीर प्रतिष्ठा-हानि एवं सार्वजनिक विश्वास के क्षरण का कारण बनते हैं, बल्कि यह भी दर्शाते हैं कि इन सीएमए द्वारा तैनात पहचान प्रणालियाँ पर्याप्त सत्यापन एवं जवाबदेही मानकों के बिना संचालित होती हैं, जो दुर्भावनापूर्ण अभिकर्ताओं द्वारा हेरफेर, प्रतिरूपण एवं दुरुपयोग के प्रति सुभेद्य हैं।

vi. जैसा कि व्याख्यात्मक ज्ञापन में पहले ही चर्चा की जा चुकी है, प्राधिकरण ने 10 अगस्त, 2026 को एक निदेश भी जारी किया है, जो 1601xx के चरणबद्ध प्रचालन से संबंधित है, जिसके प्रथम चरण में यूटिलिटीज, लॉजिस्टिक्स और कूरियर सेवाएँ शामिल हैं। पुनः, ऐसी संस्थाओं से सेवा एवं ट्रांजेक्शनल कॉलें उपभोक्ता के लिए महत्वपूर्ण होती हैं, और ऐसी कॉलों की कोई भी टैगिंग अथवा फ़िल्टरिंग, इन कॉलों की प्रकृति के बारे में भ्रामक जानकारी देकर उपभोक्ताओं के लिए असुविधा उत्पन्न कर सकती है।

vii. कुछ हितधारकों की यह टिप्पणी निराधार है कि प्राधिकरण अपने अधिकार-क्षेत्र से बाहर अपनी अधिकारिता का विस्तार कर रहा है। दूरसंचार अधिनियम, 2023 की उप-धारा 2(r) के अंतर्गत संख्या संसाधनों को निम्नानुसार परिभाषित किया गया है:

"2(r) 'दूरसंचार अभिज्ञापक' से अंकों, वर्णों और प्रतीकों की एक श्रृंखला, या उनका संयोजन अभिप्रेत है, जिसका उपयोग किसी उपयोगकर्ता, दूरसंचार सेवा, दूरसंचार नेटवर्क, दूरसंचार नेटवर्क के तत्वों, दूरसंचार उपस्कर, अथवा किसी प्राधिकृत इकाई की विशिष्ट रूप से पहचान करने के लिए किया जाता है;"

viii. इसके अतिरिक्त, दूरसंचार अधिनियम, 2023 की उप-धारा 3(8) में केंद्र सरकार द्वारा प्राधिकृत संस्थाओं को दूरसंचार अभिज्ञापकों के आवंटन का प्रावधान इस प्रकार है:

3(8) केंद्र सरकार, ऐसे निबंधनों और शर्तों, जिनमें विहित की जाने वाली फीस या प्रभार शामिल हैं, के अधीन रहते हुए, प्राधिकृत संस्थाओं द्वारा उपयोग के लिए दूरसंचार अभिज्ञापक आवंटित कर सकेगी।

- ix. भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 की धारा 11(1)(ख)(v) के अंतर्गत, प्राधिकरण दूरसंचार सेवाओं के उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए सेवा की गुणवत्ता के मानक निर्धारित करने हेतु अधिदेशित है। दूरसंचार अधिनियम, 2023 और भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 के संगत प्रावधानों का संयुक्त पठन यह इंगित करता है कि संख्या संसाधनों सहित दूरसंचार अभिज्ञापकों का समनुदेशन और उपयोग, दूरसंचार अधिनियम, 2023 के अंतर्गत लाइसेंस-प्राप्त गतिविधियाँ हैं। चूँकि ऐसे अभिज्ञापकों की अखंडता, प्रामाणिकता और उचित उपयोग उपभोक्ताओं द्वारा प्राप्त दूरसंचार सेवाओं की गुणवत्ता, विश्वसनीयता और भरोसेमंदता को सीधे प्रभावित करते हैं, उनका प्रबंधन सेवा की गुणवत्ता के ढाँचे का एक अभिन्न अंग है, और इसलिए, यह प्राधिकरण के विनियामक अधिकार-क्षेत्र में आता है। अतः, यह तर्क कि प्राधिकरण के पास अधिकारिता नहीं है, टिक नहीं पाता।
- x. तदनुसार, चूँकि दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 समग्र सेवा की गुणवत्ता ढाँचे के एक अभिन्न घटक के रूप में वाणिज्यिक संप्रेषणों को विनियमित करते हैं, इसलिए कॉल मैनेजमेंट ऐप्स (सीएमए) या समान सेवाओं को ऐसी कार्यक्षमताएँ प्रदान नहीं करनी चाहिए जो इन विनियमों के उपबंधों के साथ असंगत तरीके से संचालित होती हों। यह सुस्थापित विधि है कि विद्यमान किसी विधि, नियम या विनियम के प्रतिकूल कोई भी संविदात्मक उपबंध, ऐसी प्रतिकूलता की सीमा तक, शून्य होता है। अतः, सीएमए या समान सेवाएँ ऐसी कोई भी सुविधा प्रदान नहीं कर सकतीं जो विद्यमान किसी विधि, नियम या विनियम के प्रतिकूल हो। विनियामक ढाँचे का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि दूरसंचार नेटवर्कों पर संचारित वाणिज्यिक संप्रेषणों का व्यवहार और वर्गीकरण, वाणिज्यिक संप्रेषणों के लिए विहित अभिहित दूरसंचार नंबरिंग श्रृंखलाओं के अभिप्रेत प्रयोजन को कमजोर न करे। ऐसे सुरक्षा उपाय उपभोक्ताओं का विश्वास बनाए रखने, विधिमान्य संप्रेषणों की प्रभावी डिलीवरी सुनिश्चित करने और दूरसंचार सेवाओं की गुणवत्ता बनाए रखने के लिए आवश्यक हैं तथा साथ ही उपभोक्ता संरक्षण के उद्देश्यों को आगे बढ़ाते हैं।
- xi. एक हितधारक ने टिप्पणी की है कि यह संशोधन, अवांछित संप्रेषण की पहचान करने और उसे फ़िल्टर करने के उपभोक्ता के विकल्प को निष्प्रभावी करने के समान है। तथापि, तथ्य यह है कि विनियम 34A किसी उपभोक्ता को अपने स्वयं के प्रयोजन के लिए अवांछित संप्रेषण की पहचान करने या उसे फ़िल्टर करने से नहीं रोकता है, और उपभोक्ता इनकमिंग कॉलों के लिए अपने डिवाइस स्तर पर ऐसा करने के लिए स्वतंत्र है। विनियम 34A जो निषिद्ध करता है, वह यह है कि क्राउडसोर्सिंग के आधार पर, अर्थात् कुछ प्राप्तकर्ताओं द्वारा कॉलिंग नंबरों को स्पैम के रूप में फ्लैग या रिपोर्ट करने के आधार पर, ऐप या समान सेवा स्वयं, प्राधिकरण द्वारा वाणिज्यिक संप्रेषणों के लिए अभिहित किसी भी नंबरिंग श्रृंखला से उत्पन्न होने वाली इनकमिंग कॉलों को सभी प्राप्तकर्ताओं के लिए स्पैम या ऐसे किसी अन्य टैग के रूप में फ्लैग नहीं करेगी। इसके अतिरिक्त, अधिक स्पष्टता लाने के लिए, इस आशय का एक परंतु विनियम 34A के उप-विनियम (1) में अंतः स्थापित गया है।
- xii. कुछ हितधारकों की, श्रृंखला की परवाह किए बिना सभी डीएलटी-पंजीकृत सीएलआई और पंजीकृत सेंडर/टेलीमार्केटर नंबरों से सभी कॉलों के लिए ऐप-टैगिंग को प्रतिबंधित करने की टिप्पणी के संबंध में, यह उल्लेख करना उचित है कि इन विनियमों का विनियम 3 यह अधिदेशित करता है कि वाणिज्यिक संप्रेषण केवल पंजीकृत हेडरों या वाणिज्यिक संप्रेषण के प्रयोजन के लिए निर्दिष्ट विशेष श्रृंखला से सेंडरों को आवंटित संख्या संसाधनों का उपयोग करके ही किया जाए। तदनुसार, जहाँ तक प्रचार संबंधी कॉलों का संबंध है, सभी पंजीकृत सेंडरों और टेलीमार्केटरों द्वारा उपयोग के लिए 140xx श्रृंखला पहले से ही अधिदेशित है। इसके अतिरिक्त, बीएफएसआई क्षेत्रों में संस्थाओं द्वारा सेवा और ट्रांजेक्शनल कॉलों के लिए

1600xx श्रृंखला अधिदेशित की गई है और बीएफएसआई तथा सरकारी क्षेत्र के अलावा अन्य क्षेत्रों की संस्थाओं द्वारा सर्विस और ट्रांजेक्शनल वॉइस कॉलों के लिए 1601xx नंबरिंग श्रृंखला के उपयोग को अधिदेशित किया है। विशेष श्रृंखला का उपयोग करने के प्रमुख लाभों, जिनमें तकनीकी कार्यान्वयन में सुगमता के साथ-साथ प्राप्तकर्ताओं द्वारा वाणिज्यिक संप्रेषणों की आसान पहचान शामिल है, पर विचार करते हुए, प्राधिकरण का मत है कि वाणिज्यिक संप्रेषणों के लिए विशेष श्रृंखला निर्दिष्ट करना सही दृष्टिकोण है, और जब भी अन्य क्षेत्रों को सेवा और लेन-देन संबंधी संप्रेषणों के लिए कोई श्रृंखला निर्दिष्ट की जाएगी, तो विनियम 34A उस पर लागू होगा।

- xiii. तथापि, प्राधिकरण का यह भी मत है कि विभिन्न क्षेत्रों से सेवा और ट्रांजेक्शनल कॉलों के लिए भिन्न विनियामक व्यवहार की आवश्यकता हो सकती है, उदाहरण के लिए, संप्रेषण की महत्वपूर्णता, क्षेत्र की प्रकृति, अर्थव्यवस्था के लिए उसके महत्व आदि के आधार पर। तदनुसार, एक परंतुक अंतःस्थापित किया गया है, जिसके द्वारा प्राधिकरण समय-समय पर वाणिज्यिक संप्रेषणों के लिए विभिन्न अभिहित श्रृंखलाओं के लिए कॉल मैनेजमेंट ऐप्स या समान सेवाओं द्वारा भिन्न उपचार विनिर्दिष्ट कर सकता है।

ग. उप-विनियम 34क(2) पर हितधारकों की टिप्पणियाँ

हितधारकों ने निम्नानुसार टिप्पणी की:

- क) कि यह विनियम स्वामित्वाधीन डाटा के प्रकटीकरण के लिए बाध्य करता है, जिसमें महत्वपूर्ण निवेश के माध्यम से विकसित उपयोगकर्ता-जनित आसूचना और व्यवहारपरक विश्लेषण शामिल हैं, जो अनुच्छेद 300क के तहत संपत्ति के असंवैधानिक वंचन के समान है।
- ख) कि उपयोगकर्ता-जनित रिपोर्टों को डीएनडी रजिस्ट्री में प्रेषित करने की अनिवार्य आवश्यकता, उपयोगकर्ता-जनित टैगों को गलत तरीके से औपचारिक शिकायतों के बराबर मानती है, भले ही ऐसे टैग केवल सांकेतिक हों और वैध शिकायतों की विनियामक अपेक्षाओं को पूरा न करते हों।
- ग) कि यह अधिदेश संविधान के अनुच्छेद 300क के विपरीत है और व्यापार या व्यवसाय करने के उनके मौलिक अधिकार पर एक अनुचित प्रतिबंध भी लगाता है। यह नई अवसंरचना बनाने और महंगे उत्पाद एकीकरण करने की एक भारपूर्ण आवश्यकता उत्पन्न करता है।
- घ) कि गोपनीयता और लेखापरीक्षा संबंधी आवश्यकताएँ जोड़ी जा सकती हैं, जैसे कि रिपोर्टों के लिए डाटा न्यूनीकरण, रिपोर्ट अग्रेषित करने के लिए उपयोगकर्ता को सूचना/सहमति, डीएनडी रजिस्ट्री को अग्रेषित करने के लिए एक एपीआई मानक, और आवधिक अनुपालन लेखापरीक्षा की आवश्यकता।
- ङ) कि “एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अनुरक्षित डीएनडी रजिस्ट्री को” शब्दों को “एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अनुरक्षित डीएलटी प्लेटफॉर्म को, ऐसे संरचित प्रारूप में जैसा प्राधिकरण विनिर्दिष्ट करे, ताकि विनियम 21क के तहत उत्पन्न डाटा और विनियम 25 के तहत दर्ज शिकायतों के साथ उसकी संपुष्टि को सक्षम बनाया जा सके” से प्रतिस्थापित किया जाए।
- च) कि इन संस्थाओं द्वारा कार्यान्वित प्रक्रियाओं को अ-अस्वीकार्य (नॉन-रिप्यूडिएबल) सुनिश्चित करने के लिए और उस जानकारी की सत्यता पर नियंत्रण सुनिश्चित करने के लिए, जिसके आधार पर टीएसपी से कार्रवाई की अपेक्षा की जाती है, स्पष्ट लेखापरीक्षा प्रावधान होने चाहिए।
- छ) कि निम्न ल खत परंतुक अंतः स्थापित जाए: ‘कॉल मैनेजमेंट ऐप्स को उपभोक्ताओं द्वारा स्पैम टैगिंग और उसके डाटा प्रतिधारण को अ-अस्वीकार्य (नॉन-रिप्यूडिएबल) प्रणालियों और प्रक्रियाओं के माध्यम से सुनिश्चित करना चाहिए। प्राधिकरण उक्त प्रणालियों/प्रक्रियाओं की लेखापरीक्षा या तो सीधे या अपने द्वारा नियुक्त तृतीय-पक्षों के माध्यम से कर सकता है’।

- ज) कि खंड 34क(2) के संबंध में, यह प्रस्तुत किया जाता है कि एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अनुरक्षित डीएनडी रजिस्ट्री संरचित है और एक परिभाषित ढांचे के भीतर संचालित होती है। मौजूदा सिस्टम आर्किटेक्चर को फोन डायलर या तृतीय-पक्ष ऐप्स से इनपुट प्राप्त करने या संसाधित करने के लिए डिज़ाइन नहीं किया गया है।
- झ) कि ऐसे प्लेटफॉर्मों से उपयोगकर्ता-जनित रिपोर्ट या टैग सत्यापित शिकायतों का गठन नहीं करते हैं; वे केवल क्राउडसोर्सिंग सिग्नल हैं। ऐसे असत्यापित इनपुट को बड़े पैमाने पर रूट करने से मौजूदा डीएनडी और शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावशीलता कम हो जाएगी।
- ञ) यह कि इससे मिथ्या सकारात्मक का महत्वपूर्ण जोखिम भी उत्पन्न होता है, जबकि ऐसी रिपोर्टों के सत्यापन अथवा वापसी (डी-रजिस्ट्रेशन) के लिए कोई स्थापित तंत्र नहीं है। अतः, पूर्व पायलट परीक्षण अथवा प्रभाव आकलन के बिना असत्यापित शिकायतों और रिपोर्टों का समावेश न्यायोचित नहीं है।
- ट) यह कि पूर्वोक्त पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, ऐसे असत्यापित माध्यमों से प्राप्त किसी भी शिकायत के लिए दूरसंचार सेवा प्रदाता को दंडित नहीं किया जाना चाहिए।
- ठ) यह कि चूंकि ऐप प्रदाता एक्सेस प्रदाताओं के दूरसंचार विनियामक दायरे से बाहर हैं, इसलिए रिपोर्टिंग प्रारूप, डेटा संचरण और सटीकता जैसी अनुपालन आवश्यकताएं सीधे संबंधित ऐप प्रदाताओं को समनुदेशित की जानी चाहिए।
- ड) यह कि लंबे समय तक निष्क्रियता ने उन्हें ऐसे प्रचालन जारी रखने में सक्षम बनाया है जो वैध उद्यमों की प्रतिष्ठा और विश्वास पर प्रतिकूल प्रभाव डालते हैं। वर्तमान में, संबंधित मंत्रालय के साथ समन्वय अथवा उसे रिपोर्टिंग के लिए कोई परिभाषित तंत्र विद्यमान नहीं है। अनुरोध है कि प्राधिकरण रिपोर्टिंग, अंतर-एजेंसी समन्वय तथा समयबद्ध प्रवर्तन कार्रवाई के लिए एक औपचारिक प्रक्रिया स्थापित करे।

घ. वश्लेषण एवं निष्कर्ष

- i. विनियम में यह अपेक्षित है कि उपभोक्ताओं द्वारा कॉल मैनेजमेंट ऐप्स के माध्यम से रिपोर्ट किया गया स्पैम, एक्सेस प्रदाताओं द्वारा अनुरक्षित डीएलटी प्लेटफॉर्म पर रिपोर्ट के रूप में पंजीकृत किया जाए। यह आवश्यक है क्योंकि एक्सेस प्रदाता, स्पैमरों के दूरसंचार संसाधनों के विरुद्ध कार्रवाई केवल तभी कर सकते हैं जब स्पैम शिकायतें डीएलटी प्लेटफॉर्म पर पंजीकृत हों। यह ध्यान में रखते हुए कि वाणिज्यिक संप्रेषण के प्राप्तकर्ताओं की यह प्रवृत्ति हो सकती है कि वे कई बार फोन डायलर ऐप पर ही अथवा अपनी पसंद के किसी कॉल मैनेजमेंट ऐप पर स्पैम/यूसीसी रिपोर्ट करें, यह उपाय आवश्यक है क्योंकि एक्सेस प्रदाताओं के डीएलटी प्लेटफॉर्म पर रिपोर्टिंग बढ़ने से स्पैमरों की तेजी से पहचान होती है और विनियमों के अनुसार उनके विरुद्ध त्वरित कार्रवाई की जा सकती है।
- ii. तथापि, यह देखा गया है कि एक्सेस प्रदाताओं के डीएलटी प्लेटफॉर्म पर शिकायत रिपोर्टिंग, एआई/एमएल आधारित यूसीसी डिटेक्ट प्रणाली द्वारा 'स्पैम' के रूप में चिह्नित संप्रेषणों की संख्या की तुलना में कम है। उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रमों आदि में उपभोक्ताओं के साथ बातचीत के दौरान एक अन्य मुद्दा यह सामने आया है कि कई उपभोक्ता कॉल मैनेजमेंट ऐप्स, जिनमें फोन डायलर और तृतीय-पक्ष ऐप्स शामिल हैं, पर स्पैम की रिपोर्ट कर रहे हैं। ये ऐप्स उपयोगकर्ताओं को न केवल संप्रेषणों को स्पैम या धोखाधड़ी के रूप में टैग और ब्लॉक करने की, बल्कि ऐसे संप्रेषणों को इस प्रकार "रिपोर्ट" करने की भी सुविधा प्रदान करते हैं, जिससे यह धारणा बनती है कि ऐसी रिपोर्टिंग के परिणामस्वरूप स्पैमर के विरुद्ध प्रवर्तन कार्रवाई की जाएगी। तथापि, ऐसे ऐप्स के पास न तो वैधानिक प्राधिकार है और न ही दूरसंचार संसाधनों के दुरुपयोग के विरुद्ध विनियामक प्रवर्तन कार्रवाई करने की संस्थागत क्षमता है। रिपोर्ट किए गए स्पैम के विरुद्ध कार्रवाई न होने के कारण, यह न केवल स्पैम की उचित रिपोर्टिंग के बारे में उपभोक्ताओं के बीच भ्रम पैदा करता है, बल्कि स्थापित संस्थागत तंत्रों में जनता के विश्वास को भी कम करता है।

निम्न ल खत तथ्यों से यह चिंता स्पष्ट होती है:

- (क) एक्सेस प्रदाताओं द्वारा प्रदान की गई जानकारी के अनुसार, अप्रैल 2026 के महीने में, दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) की एआई प्रणालियों द्वारा उपभोक्ताओं को सचेत करने के लिए लगभग 771 करोड़ कॉलों और 48 करोड़ एसएमएस को संदिग्ध स्पैम के रूप में चिह्नित किया गया था। साथ ही, एक रिपोर्ट के अनुसार, Truecaller ने दावा किया है कि वर्ष 2025 में 4,168 करोड़ स्पैम कॉलों और 12,903 करोड़ स्पैम संदेशों की पहचान की गई, जो प्रति माह लगभग 347 करोड़ स्पैम कॉलों और 1,075 करोड़ स्पैम संदेशों के बराबर है। तथापि, अप्रैल 2026 के महीने में एक्सेस प्रदाताओं के डीएलटी प्लेटफॉर्म पर उपभोक्ताओं द्वारा की गई शिकायतों की संख्या केवल लगभग 3.65 लाख है। यह उपयुक्त प्लेटफॉर्म पर अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) शिकायतों की रिपोर्टिंग में एक महत्वपूर्ण अंतर को उजागर करता है, जहाँ सेंडर के विरुद्ध प्रभावी प्रवर्तन कार्रवाई की जा सकती है।
- (ख) यह उल्लेख करना भी संगत है कि यद्यपि Truecaller रिपोर्ट में यह उल्लेख है कि 2025 में 1189 करोड़ अवांछित कॉलें ब्लॉक की गईं, जो प्रति माह लगभग 99 करोड़ कॉलें हैं, तथापि ऐसी ब्लॉकिंग केवल उपयोगकर्ता-विशिष्ट होती है और वह भी केवल व्यक्तिगत नंबरों के विरुद्ध की जाती है, न कि समग्र रूप से उस सेंडर के विरुद्ध, जिसके पास कई कॉलिंग नंबर हो सकते हैं। किसी डिवाइस पर कॉल प्रबंधन स्तर पर केवल एक नंबर को ब्लॉक करने से यूसीसी को नियंत्रित करने में मदद नहीं मिलती, क्योंकि यूसीसी सेंडर बार-बार नंबर बदलते रहते हैं। परिणामस्वरूप, कॉल मैनेजमेंट ऐप्स और समान प्लेटफॉर्मों द्वारा स्पैम की व्यवस्थित रिपोर्टिंग के अभाव के कारण, विनियामक विश्लेषण के लिए उपलब्ध रिपोर्टों और वास्तव में डीएलटी प्लेटफॉर्म पर रिपोर्ट की जा रही तथा सम्यक् विनियामक प्रक्रियाओं का पालन करते हुए प्रवर्तन कार्रवाई शुरू करके निपटाई जा रही रिपोर्टों के बीच एक महत्वपूर्ण अंतर उत्पन्न हो रहा है। यह बात Truecaller रिपोर्ट द्वारा उपलब्ध कराए गए आंकड़ों से स्पष्ट होती है, जिसमें उल्लेख किया गया है कि वर्ष 2025 में एक स्पैमर द्वारा सबसे अधिक कॉल की संख्या 1.25 करोड़ से अधिक है और इसी अवधि के दौरान स्पैमर की रिपोर्ट 3.25 लाख से अधिक बार की गई थी। इससे पता चलता है कि एक वर्ष में कॉल प्रबंधन ऐप पर 3.25 लाख से अधिक बार प्राप्तकर्ताओं द्वारा स्पैमर की रिपोर्ट करने के बावजूद स्पैमर को यूसीसी भेजने से नहीं रोका जा सका, जिसने 2025 के दौरान लगभग 1.25 करोड़ कॉल किए यानी प्रति दिन 34 हजार से अधिक।
- (ग) प्राधिकरण, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 के तहत, टीसीसीसीपीआर 2018 के माध्यम से वाणिज्यिक संप्रेषण को विनियमित करता है। कॉल मैनेजमेंट ऐप (सीएमए) स्पष्ट रूप से एक समानांतर व्यवस्था स्थापित करते प्रतीत होते हैं, जो उपभोक्ताओं के बीच यह धारणा बनाती है कि सीएमए के माध्यम से यूसीसी की रिपोर्टिंग के परिणामस्वरूप प्रवर्तन कार्रवाई होगी, जबकि वास्तव में, ऐसी रिपोर्टें टीसीसीसीपीआर-2018 के तहत परिकल्पित वैधानिक प्रक्रियाओं और प्रवर्तन उपायों को शुरू नहीं कर सकती हैं।
- (घ) अतः, उपर्युक्त तथ्य यह स्थापित करते हैं कि अवांछित यूसीसी के खतरे से प्रभावी ढंग से निपटने के लिए, इसकी रिपोर्टिंग केवल एक्सेस प्रदाता के विनियमित डीएलटी प्लेटफॉर्म पर ही किया जाना आवश्यक है।

iii. एक हितधारक द्वारा उठाई गई यह चिंता निराधार है कि यह विनियम, अनुच्छेद 300क के तहत संपत्ति से असंवैधानिक वंचन के समान, स्वामित्व संबंधी डाटा के प्रकटीकरण को बाध्य करता है, जिसमें उपयोगकर्ता-जनित आसूचना और व्यवहारगत विश्लेषण शामिल हैं, क्योंकि यह विनियम सीएमए द्वारा व्यवहारगत विश्लेषण करने के बाद तैयार किए गए किसी भी स्वामित्व संबंधी डाटा को भेजने का अधिदेश नहीं देता है। यह विनियम केवल यह अधिदेशित करता है कि

उपभोक्ताओं द्वारा किसी कॉल या एसएमएस को स्पैम के रूप में रिपोर्ट किए जाने की सूचना, जो व्यवहारगत विश्लेषण के लिए किसी एल्गोरिथ्म आदि को लागू किए बिना की गई हो और इसलिए, जो कोई स्वामित्व संबंधी डाटा नहीं बनती है, डीएलटी प्लेटफॉर्म पर स्थानांतरित की जाएगी। तदनुसार, उप-विनियम 34A(2) सीएमए से केवल यह अपेक्षा करता है कि वे एक मानकीकृत प्रारूप में, केवल ऐसे विवरण एक्सेस प्रदाताओं के डीएलटी प्लेटफॉर्म पर भेजें, जो रिपोर्ट किए गए संप्रेषण के संबंध में उपभोक्ता की रिपोर्ट में निहित हैं, और इसके लिए सीएमए द्वारा किसी और विश्लेषणात्मक प्रसंस्करण की आवश्यकता नहीं है, ताकि यूसीसी के विरुद्ध विनियामक कार्रवाई सक्षम हो सके। इसके अतिरिक्त, यह एक एक्सेस प्रदाता द्वारा उठाए गए इस मुद्दे का भी समाधान करता है कि मौजूदा सिस्टम आर्किटेक्चर फोन डायलर या तृतीय-पक्ष ऐप्स से इनपुट प्राप्त करने या संसाधित करने के लिए डिज़ाइन नहीं किया गया है। डेटा सीएमए द्वारा एक्सेस प्रदाताओं को केवल उप-विनियम 23(5) के पहले परंतुक के तहत आवश्यकतानुसार भेजा जाएगा। यद्यपि प्रारंभ में, प्रारूप विनियमों के अंतर्गत, ऐसे डेटा को शिकायतों के रूप में मानने की परिकल्पना की गई थी, तथापि इसमें अंतर्निहित जटिलता को देखते हुए, यह निर्णय लिया गया है कि एक्सेस प्रदाता ऐसे डेटा को रिपोर्ट के रूप में मानेंगे और व्यवहारगत विश्लेषण के आधार पर संदिग्ध स्पैमर की पहचान करने के लिए इनपुट के रूप में इसका उपयोग करेंगे।

- iv. किसी हितधारक की इस टिप्पणी के संबंध में कि विनियम उनके व्यापार या व्यवसाय करने के मूल अधिकार पर अयुक्तियुक्त निर्बंधन अधिरोपित करता है, यह ध्यान देने योग्य है कि विनियम सामान्यतः इंटरनेट-आधारित ऐप्स का विनियमन नहीं करना चाहता है—यह केवल अभिहित वाणिज्यिक संप्रेषण श्रृंखलाओं की पहचान को संरक्षित करने तथा विनियमित दूरसंचार पारिस्थितिकी तंत्र के भीतर यूसीसी-संबंधी रिपोर्टों के समुचित निपटान को सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक सुरक्षा-उपायों का अधिदेश देता है। विनियमों का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि यूसीसी की बड़े पैमाने पर पहचान और टैगिंग उपयुक्त विनियामक सुरक्षा-उपायों के भीतर संचालित हो और इसलिए, विनियमों को अयुक्तियुक्त निर्बंधन अधिरोपित करने वाला नहीं माना जा सकता।
- v. यह स्पष्ट है कि किसी भी ऐसे सीएमए का व्यवसाय, जो स्पैम/अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण की रिपोर्टिंग और टैगिंग तथा कुछ चिह्नित सेंडरों की व्हाइटलिस्टिंग भी प्रदान करता है, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण के अस्तित्व पर निर्भर करता है। चूंकि विभिन्न सीएमए द्वारा रिपोर्ट किया गया स्पैम वर्तमान में उस डीएलटी प्लेटफॉर्म पर रिपोर्ट नहीं किया जा रहा है, जहाँ वास्तव में विनियामक कार्रवाई प्रवर्तित की जा सकती है, ऐसे अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण सेंडर निर्बाध रूप से अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजते रहते हैं। इसलिए, यह आवश्यक है कि कोई भी सीएमए जो उपभोक्ताओं को स्पैम से बचाने में रुचि रखता है, रिपोर्ट किए गए स्पैम संप्रेषणों को डीएलटी प्लेटफॉर्म पर अग्रेषित करे ताकि अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण सेंडरों के विरुद्ध प्रवर्तन संभव हो सके।
- vi. हितधारकों की इस टिप्पणी पर कि इन संस्थाओं (सीएमए) द्वारा कार्यान्वित प्रक्रिया नॉन-रिप्यूडिएबल होनी चाहिए तथा उस जानकारी की सत्यता की जांच भी सुनिश्चित की जानी चाहिए, जिसके आधार पर दूरसंचार सेवा प्रदाताओं से कार्रवाई अपेक्षित है, प्राधिकरण यह नोट करता है कि वर्तमान में सीएमए द्वारा रिपोर्ट की गई जानकारी के आधार पर मात्र, सेंडरों के विरुद्ध दूरसंचार सेवा प्रदाताओं द्वारा कोई प्रत्यक्ष कार्रवाई किए जाने की परिकल्पना नहीं की गई है और एक्सेस प्रदाता व्यवहारगत विश्लेषण के आधार पर संदिग्ध स्पैमर की पहचान करने के लिए रिपोर्ट किए गए डेटा का उपयोग इनपुट के रूप में करेंगे।

ड. उप-विनियम 34क(3) पर हितधारकों की टिप्पणियां:

हितधारकों ने निम्नानुसार टिप्पणी की:

- क) गैर-अनुपालन की स्वतः-मान्यता तथा पर्याप्त प्रक्रियात्मक रक्षोपायों के अभाव से निजी उद्यमों की प्रचालनात्मक स्वतंत्रता पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है तथा प्राधिकरण के विनियामक ढांचे के बाहर की संस्थाओं पर अनुपातिक विनियामक भार अधिरोपित होता है।
- ख) स्पष्ट उपयोगकर्ता सूचना अपेक्षित है कि “स्वैम रिपोर्ट” संचालकों/डीएलटी को प्रेषित की जाएगी तथा न्यूनतम डेटा फ़ील्ड और संपर्क सूची साझा करने से छोड़ना का विकल्प विनिर्दिष्ट किया जाए।

च. वश्लेषण एवं निष्कर्ष

- i. उपर्युक्त विस्तृत विश्लेषण के आलोक में, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण पर प्रभावी नियंत्रण के लिए यह आवश्यक है कि कॉल मैनेजमेंट ऐप्स (जिनमें फोन डायलर तथा तृतीय-पक्ष ऐप शामिल हैं) अथवा समरूप सेवाएं विनियामक उपबंधों का अनुपालन करें। उप-विनियम (3) के अधीन “गैर-अनुपालन की मान्यता” के संबंध में एक हितधारक की टिप्पणी पर, यह देखा जा सकता है कि विनियम का परंतुक पर्याप्त प्रक्रियात्मक रक्षोपाय प्रदान करता है कि उप-विनियम (3) के अधीन कार्रवाई आरंभ करने का कोई आदेश प्राधिकरण द्वारा केवल तभी किया जाएगा जब संबंधित संस्था को अभ्यावेदन का युक्तियुक्त अवसर दिया जा चुका हो।
- ii. जहां तक लागू विधियों के अधीन अनुपालन न करने पर कार्रवाई का संबंध है, प्राधिकरण नोट करता है कि आईटी अधिनियम, 2000 की धारा 79 के अधीन, किसी मध्यवर्ती को मध्यवर्ती के दायित्व से छूट है यदि मध्यवर्ती इस अधिनियम के अधीन अपने कर्तव्यों का निर्वहन करते समय सम्यक तत्परता का पालन करता है, तथा सूचना प्रौद्योगिकी (मध्यवर्ती दिशानिर्देश और डिजिटल मीडिया आचार संहिता) नियम, 2021 का नियम 3(1) मध्यवर्ती द्वारा पालन की जाने वाली सम्यक तत्परता विनिर्दिष्ट करता है, जिसमें 3(1)(घ) निम्नानुसार पुनरुत्पादित है:

“(घ) ऐसा मध्यवर्ती, जिसके कंप्यूटर संसाधन पर सूचना भंडारित, होस्ट या प्रकाशित की गई है, सक्षम अधिकारिता वाले न्यायालय के आदेश के रूप में वास्तविक ज्ञान प्राप्त होने पर अथवा अधिनियम की धारा 79 की उप-धारा (3) के खंड (ख) के अधीन समुचित सरकार या उसकी एजेंसी द्वारा अधिसूचित किए जाने पर, किसी अवैध सूचना को होस्ट, भंडारित या प्रकाशित नहीं करेगा, जो भारत की संप्रभुता और अखंडता; राज्य की सुरक्षा; विदेशी राज्यों के साथ मैत्रीपूर्ण संबंध; लोक व्यवस्था; शालीनता या नैतिकता; न्यायालय की अवमानना; मानहानि; उपर्युक्त से संबंधित अपराध के लिए उकसाने से संबंधित तत्समय प्रवृत्त किसी विधि के अधीन प्रतिषिद्ध हो, अथवा ऐसी कोई सूचना जो तत्समय प्रवृत्त किसी विधि के अधीन प्रतिषिद्ध हो।”

- iii. आईटी अधिनियम की उप-धारा 79(3)(ख), आईटी नियम, 2021 के नियम 3(1)(घ) के साथ पठित, समुचित सरकार की प्राधिकृत एजेंसी को किसी विधि के उल्लंघन के लिए आईटी मध्यवर्तियों को नोटिस जारी करने में सक्षम बनाती है। चूंकि प्राधिकरण द्वारा जारी विनियम अधीनस्थ विधायन हैं, कॉल मैनेजमेंट ऐप्स द्वारा प्राधिकरण के विनियमों का कोई उल्लंघन नियम 3(1)(घ) के अधीन आता है, और उक्त आईटी नियम, 2021 के नियम 7 को आकर्षित करता है, जो नियमों के अनुपालन के लिए मध्यवर्ती के विरुद्ध कार्रवाई का उपबंध करता है, और निम्नानुसार पुनरुत्पादित है:

“7. नियमों का अनुपालन.-जहां कोई मध्यवर्ती इन नियमों का पालन करने में विफल रहता है, वहां अधिनियम की धारा 79 की उप-धारा (1) के उपबंध ऐसे मध्यवर्ती पर लागू नहीं होंगे और मध्यवर्ती तत्समय प्रवृत्त किसी विधि (जिसमें अधिनियम तथा भारतीय दंड संहिता के उपबंध शामिल हैं) के अधीन दंड का भागी होगा।”

19. विनियम 35 में संशोधन

- i. विनियम 35 के विद्यमान परंतुक में केंद्रीय सरकार, राज्य सरकार तथा संविधान के अधीन स्थापित निकायों को अपने प्रयोजनों के लिए सेवा एसएमएस प्रभार से छूट का उपबंध है। इसे प्रतिबिंबित करने के लिए, परंतुक की मद (क) और (ख) में “द्वारा या निदेशों पर” शब्दों को “द्वारा या की ओर से” शब्दों से प्रतिस्थापित किया गया है।
- ii. विद्यमान परंतुक से पूर्व अंतःस्थापित नए परंतुक के औचित्य पर ए2पी कॉल संबंधी अनुभाग के अंतर्गत पहले ही चर्चा की जा चुकी है।

20. सेंडरों/टेलीमार्केटर्स का पंजीकरण: अनुसूची-I में संशोधन

क. हितधारकों की टिप्पणियां:

- क) एक हितधारक ने सुझाव दिया कि सत्यापन और अधिप्रमाणन की वैकल्पिक विधियां भौतिक अथवा बायोमेट्रिक सत्यापन के समतुल्य आश्वासन मानक बनाए रखें। डिजिटल पहचान आश्वासन स्तर, कपट निवारण तंत्र जैसे सिम परिवर्तन/पोर्टे जांच, तथा प्राइवैसी-बाय-डिजाइन रक्षोपायों को समाविष्ट करने का सुझाव दिया गया। यह, विकसित होती ई-केवाईसी और दूरस्थ ऑनबोर्डिंग प्रक्रियाओं के आलोक में, विनियामक ढांचे को भविष्य-सुरक्षित बनाने तथा कपट, दुरुपयोग और अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण के विरुद्ध पर्याप्त रक्षोपाय सुनिश्चित करने के लिए है, वह भी वैध एमएसएमई और ग्रामीण संस्थाओं के लिए बाधाएं उत्पन्न किए बिना।
- ख) कुछ हितधारकों ने क्लाउड-आधारित और दूरस्थ संस्थाओं के लिए जीएसटी-सत्यापित डिजिटल केवाईसी को एक वैकल्पिक सत्यापन तंत्र के रूप में प्रस्तावित किया, क्योंकि डिजिटल रूप से संचालित और वर्क-फ्रॉम-होम उद्यम मॉडलों के लिए भौतिक सत्यापन कठिन है। यह सरकार की डिजिटल केवाईसी पहलों, जैसे आधार ई-केवाईसी, डिजिलॉकर और सीकेवाईसी, के अनुरूप है, जो भौतिक केवाईसी के समतुल्य हैं।
- ग) दो हितधारकों ने सुझाव दिया कि सत्यापन और अधिप्रमाणन की रीति दूरसंचार सेवा प्रदाताओं और अन्य हितधारकों से परामर्श के पश्चात् विरचित की जानी चाहिए ताकि कार्यान्वयन की व्यवहार्यता तथा विद्यमान मानदंडों के साथ संरेखण सुनिश्चित हो।

ख. वश्लेषण एवं निष्कर्ष

- i. अनुसूची-I की मद 1(4) एक्सेस प्रदाताओं द्वारा पंजीकरण से पूर्व सेंडरों के भौतिक सत्यापन और बायोमेट्रिक अधिप्रमाणन का उपबंध करती है। यह उपबंध सत्यापन की विधि को केवल भौतिक सत्यापन तक तथा अधिप्रमाणन को केवल बायोमेट्रिक अधिप्रमाणन तक सीमित करता है। तथापि, नवीनतम प्रौद्योगिकीय विकास, सेंडरों/टेलीमार्केटर्स के प्रचालन के पैमाने आदि के आधार पर इन विधियों को उपांतरित करने की आवश्यकता हो सकती है। तदनुसार, एक परंतुक अंतःस्थापित किया गया है, जिसमें संस्थाओं के सत्यापन और अधिप्रमाणन की भिन्न/अतिरिक्त विधियों को विनिर्दिष्ट करने का उपबंध किया गया है।

21. 'सहमति' के संबंध में भेजे जाने वाले संदेश: अनुसूची-I में संशोधन

क. हितधारक की टिप्पणियां

- क) सुनिश्चित करें कि शॉर्ट कोड 127xxx, अथवा प्राधिकरण द्वारा विहित कोई अन्य कोड/हेडर, सभी एक्सेस प्रदाताओं द्वारा सहमति संबंधी संदेश भेजने के लिए उपयोग किया जाएगा तथा 'अथवा कोई अन्य कोड' शब्दों को 'अथवा कोई अन्य कोड/एसएमएस हेडर' के रूप में उपांतरित किया जाना चाहिए।

ख. वश्लेषण एवं निष्कर्ष

- i. 'स्पष्ट सहमति' की उपांतरित परिभाषा, जो विरासत सहमति की ऑनबोर्डिंग की अनुमति देती है, के आलोक में शॉर्ट कोड का उपयोग करके उपभोक्ताओं को भेजे जाने वाले संदेशों का दायरा केवल 'सहमति मांगने वाले संदेशों' से बढ़ाकर सभी 'सहमति संबंधी संदेशों' तक कर दिया गया है।
- ii. प्राधिकरण, हितधारक के 'अथवा कोई अन्य कोड' शब्दों को 'अथवा कोई अन्य कोड/एसएमएस हेडर' शब्दों से प्रतिस्थापित करने के सुझाव से सहमत है, क्योंकि आवश्यकताओं के आधार पर, सहमति पंजीकरण प्रकार्य के अंतर्गत एक्सेस प्रदाताओं द्वारा संदेश भेजने की अनुमति अन्य एसएमएस हेडरों के माध्यम से भी दिए जाने की आवश्यकता हो सकती है।

22. अधिमान श्रेणी आदि के संबंध में अनुसूची II में संशोधन**क. हितधारक की टिप्पणियां**

- क) FULLY BLOCK श्रेणी के अधीन पंजीकृत सभी अधिमानों के BLOCK PROMO श्रेणी में माईग्रेशन के संबंध में, यह सुझाव दिया गया कि इस अवधि के दौरान एक्सेस प्रदाता सभी प्रभावित सब्सक्राइबर्स को सूचित करे कि उनका 'FULLY BLOCK' अधिमान 'BLOCK PROMO' में परिवर्तित कर दिया जाएगा और यह कि इस अधिमान सेटिंग के अधीन लेन-देन संबंधी तथा सेवा-प्रकार के वाणिज्यिक संप्रेषण अब अवरुद्ध नहीं होंगे।

ख. वश्लेषण एवं निष्कर्ष

- i. अनुसूची II की मद 1(1) उपभोक्ता के अधिमानों के अनुसार प्रमोशनल वाणिज्यिक संप्रेषण (सीसी) की विभिन्न श्रेणियों तथा सभी प्रमोशनल संप्रेषणों को अवरुद्ध करने का उपबंध करती है। तथापि, मद के टिप्पण 3 के अनुसार, ट्रांजेक्शन प्रकार के सीसी अवरुद्ध नहीं किए जाते हैं। यह ध्यान में रखते हुए कि सेवा प्रकार के सीसी या तो उपभोक्ताओं द्वारा किए गए लेन-देनों से जुड़े होते हैं, जैसे शेष राशि अलर्ट, उड़ान विलंब की जानकारी, उत्पाद अद्यतन आदि, या सेंडर और उपभोक्ता के बीच विद्यमान संबंध के आधार पर उपभोक्ता को भेजे जाते हैं, ऐसे संप्रेषणों के लिए ट्रांजेक्शन प्रकार के वाणिज्यिक संप्रेषणों के समान ही उपचार अपेक्षित है। इसी प्रकार, सरकारी संप्रेषण, नागरिकों के हित में होने तथा कभी-कभी महत्वपूर्ण होने, जैसे आपदा चेतावनी, के कारण भी ट्रांजेक्शन प्रकार के सीसी के समान उपचार की अपेक्षा रखते हैं। तदनुसार, यह संशोधन सेवा प्रकार के सीसी तथा सरकारी संप्रेषण को, ट्रांजेक्शन प्रकार के सीसी की भाँति, अवरुद्ध न करने का उपबंध करता है। इसके अतिरिक्त, चूँकि स्पष्ट सहमति पर आधारित सेवा प्रकार का वाणिज्यिक संप्रेषण मूलतः प्रमोशनल वाणिज्यिक संप्रेषण है, इसलिए यह विभेदन हटाया जा रहा है और ऐसे संप्रेषणों को उपभोक्ताओं की स्पष्ट सहमति पर आधारित प्रमोशनल वाणिज्यिक संप्रेषण माना जाएगा।
- ii. अनुसूची II की मद 1(1) के अनुरूप, लेन-देन संबंधी सीसी, सेवा प्रकार के सीसी तथा सरकारी संप्रेषण के लिए 'वाणिज्यिक संप्रेषण वितरित करने हेतु अनुमत समय' के संबंध में भी समान उपचार उल्लिखित है। इन प्रकार के संप्रेषणों के वितरण के लिए कोई समय निर्बंधन शामिल नहीं किए गए हैं, क्योंकि वे उपभोक्ताओं के लिए महत्वपूर्ण हैं। उदाहरणार्थ, उड़ान विलंब की जानकारी यात्री को एयरलाइन द्वारा इसकी घोषणा किए जाने के तुरंत बाद संप्रेषित की जानी आवश्यक है।

23. नंबर पोर्टिंग की स्थिति में एलआरएन अद्यतन: अनुसूची II में संशोधन**क. हितधारकों की टिप्पणियां: कोई टिप्पणी प्राप्त नहीं हुई।****ख. वश्लेषण**

- iii. विनियमों की अनुसूची II की मद 6 के उप-मद (2)(ख) एक्सेस प्रदाताओं को उपभोक्ता के वर्तमान सेवारत नेटवर्क का लोकेशन राउटिंग नंबर (एलआरएन) अभिलिखित करने तथा मोबाइल नंबर पोर्टेबिलिटी के दौरान उपभोक्ता के पोर्ट-इन

होने की स्थिति में नए सेवारत नेटवर्क के एलआरएन में परिवर्तन अभिलिखित करने का अधिदेश देता है। एमएनपी की स्थिति में एलआरएन का अद्यतन आवश्यक है क्योंकि इससे डिस्ट्रिब्यूटेड लेजर (डीएलटी) पर उपभोक्ता के विद्यमान अधिमानों और सहमतियों का अंतरण संभव होता है, तथा उपभोक्ता के लिए डीएनडी सेवाओं हेतु पंजीकरण और अपने अधिमानों व सहमतियों को निर्बाध रूप से परिवर्तित करना संभव होता है। प्राधिकरण के दिनांक 9 जून, 2025 के निदेश ने अधिदेशित किया कि पोर्ट-आउट उपभोक्ताओं के लिए प्राप्तकर्ता नेटवर्क का लोकेशन राउटिंग नंबर (एलआरएन) डोनर एक्सेस प्रदाता द्वारा सफल पोर्टिंग लेन-देन के 24 घंटों के भीतर डीएलटी प्रणाली में अद्यतन किया जाना है। तथापि, उद्योग से फीडबैक प्राप्त हुआ है कि उपभोक्ता के पोर्ट-आउट होने के पश्चात् भी डोनर एक्सेस प्रदाता द्वारा एलआरएन समय पर अद्यतन नहीं किया जा रहा है और इससे उपभोक्ता को अपने अधिमान तथा सहमतियां अभिलिखित करने और परिवर्तित करने में समस्या होती है। इस प्रचालनात्मक समस्या को दूर करने तथा इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए कि एमएनपी विनियमों के अधीन, सफल पोर्टिंग के पश्चात् प्राप्तकर्ता ऑपरेटर नंबर की वर्तमान राउटिंग और सेवा प्रोफाइल का प्राधिकृत स्रोत बन जाता है, अनुसूची II की मद 6 के उप-मद 2(ख) में यह संशोधन अंतःस्थापित किया गया है कि सफल पोर्टिंग लेन-देन के 24 घंटों के भीतर एलआरएन प्राप्तकर्ता एक्सेस प्रदाता द्वारा अद्यतन किया जाना है।

24. अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण के संदिग्ध सेंडरों को सूचना: अनुसूची IV में संशोधन

क. हितधारकों की टिप्पणियां:

- क) कुछ हितधारकों ने प्रस्तावित संशोधन को हटाने के लिए टिप्पणी की, क्योंकि उद्योग की प्रचालनात्मक वास्तविकताओं तथा अभीष्ट विनियामक उद्देश्यों के साथ संरेखण सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त परिष्करण अपेक्षित हो सकते हैं।

ख. वश्लेषण एवं निष्कर्ष

- i. प्राधिकरण का प्रेक्षण है कि यद्यपि एक्सेस प्रदाताओं ने प्राप्तकर्ताओं को संदिग्ध अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) के बारे में सचेत करना आरंभ कर दिया है, तथापि यूसीसी भेजने के संदिग्ध सेंडरों को कोई अलर्ट नहीं मिलता कि उनके द्वारा भेजा जा रहा संप्रेषण संदिग्ध स्पैम/यूसीसी के रूप में चिह्नित किया जा रहा है। प्राधिकरण का मत है कि ऐसे सेंडरों को भी सचेत करने की आवश्यकता है ताकि वे सुधारात्मक कार्रवाई कर सकें और अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने से विरत रहें। तदनुसार, अनुसूची-IV की मद 1, उप-मद (4) में इस आशय का एक संशोधन किया गया है।

25. वीएनओ के माध्यम से सेंडरों द्वारा भेजे गए वाणिज्यिक संप्रेषणों से संबंधित मुद्दे: विनियम 13 में संशोधन

क. हितधारकों की टिप्पणियां:

- क) वीएनओ (वर्चुअल नेटवर्क ऑपरेटरों) को विशिष्ट संस्थाओं के रूप में मान्यता दी जानी चाहिए, जिनके लिए पारिस्थितिकी तंत्र में उनकी विशिष्ट भूमिका को ध्यान में रखते हुए, पृथक मानदंड विहित किए जा सकते हैं।
- ख) यह टिप्पणी की गई कि वीएनओ को अपने सेंडर ग्राहकों की ओर से एनएसओ-संचालित सहमति रजिस्टर फ्रेमवर्क पोर्टल के माध्यम से, वीएनओ की अद्वितीय लाइसेंस आईडी तथा एनएसओ द्वारा प्रदत्त डीएलटी प्लेटफॉर्म तक अभिगम का उपयोग करते हुए, विरासत सहमतियों का पंजीकरण करने के लिए स्पष्ट रूप से प्राधिकृत किया जाना चाहिए।
- ग) एक हितधारक ने उन स्थितियों में ए2पी कॉल की घोषणा में तकनीकी और प्रचालनात्मक चुनौतियों का उल्लेख किया जहां एक वीएनओ मध्यवर्ती के रूप में कार्य करता है।
- घ) यह स्पष्टीकरण का अनुरोध किया गया कि पांच-कार्य-दिवसीय उत्तर अवधि सेंडर को सूचना दिए जाने के समय से आरंभ होनी चाहिए तथा संबंधित वीएनओ को एनएसओ के माध्यम से अनिवार्य समकालिक अधिसूचना का प्रस्ताव किया गया, ताकि वीएनओ अभिलेखों की जांच कर सके और साक्ष्य प्रस्तुत कर सके। यह भी सुझाव दिया गया कि वीएनओ

उपभोक्ताओं के लिए अवरोधन या निलंबन की कार्रवाई एनएसओ के बजाय वीएनओ द्वारा की जानी चाहिए, क्योंकि एनएसओ को उपभोक्ता की दृश्यता नहीं होती।

- ड) यह भी टिप्पणी की गई कि वीएनओ के लिए ए2पी प्रभारों से छूट दी जाए क्योंकि वीएनओ के दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के साथ द्विपक्षीय एक-से-एक वाणिज्यिक करार हैं, और लागत वसूली पहले से ही वाणिज्यिक संविदाओं द्वारा शासित है। एक विनियामक प्रभार एजीआर-भुगतान करने वाली संस्थाओं पर “दोहरा कर” सृजित करता है।

ख. वश्लेषण एवं निष्कर्ष:

- i. प्राधिकरण प्रेक्षण करता है कि उप-विनियम 2(ख) के अनुसार “एक्सेस प्रदाताओं” की परिभाषा में एक वर्चुअल नेटवर्क ऑपरेटर (वीएनओ) विशिष्ट रूप से शामिल है। तदनुसार, वीएनओ विनियमों के अधीन विहित विनियामक बाध्यताओं के अध्यधीन हैं, और उन्हें एक्सेस प्रदाताओं से भिन्न संस्थाओं के रूप में वर्गीकृत करने की आवश्यकता नहीं है। तथापि, विनियामक बाध्यता पूरी करने के लिए, डीएलटी प्लेटफॉर्म तक अभिगम अपेक्षित है, जिसका वर्तमान में टीएसपी/एनएसओ द्वारा अनुरक्षण किया जाता है।
- ii. जहां तक विरासत सहमतियों के पंजीकरण तथा डीएलटी प्लेटफॉर्म पर ए2पी कॉल की घोषणा, और शिकायत तंत्र के अधीन विभिन्न प्रवाहों संबंधी टिप्पणियों का संबंध है, प्राधिकरण नोट करता है कि ये मुद्दे मुख्यतः वीएनओ को डीएलटी प्लेटफॉर्म के साथ उचित इंटरफेस की अनुपलब्धता के कारण उत्पन्न हो रहे हैं, जिसके उपयोग से वे विनियमों के अधीन एक्सेस प्रदाताओं के रूप में विभिन्न बाध्यताओं का निर्बाध रूप से निर्वहन कर सकें। वे वर्तमान में डीएलटी स्तर पर आवश्यक कार्रवाई कराने के लिए एनएसओ के साथ मेल विनियम जैसे वैकल्पिक साधनों पर निर्भर हैं। चूंकि, वीएनओ लाइसेंस के नियम व शर्तों के अनुसार, उन्हें अपने मूल एनएसओ के अतिरिक्त किसी अन्य एक्सेस प्रदाता के साथ प्रत्यक्ष अंतर्संयोजन की अनुमति नहीं है, जबकि डीएलटी प्लेटफॉर्म का भाग बनने में सभी सहभागी एक्सेस प्रदाताओं के साथ प्रत्यक्ष अंतर्संयोजन आवश्यक रूप से शामिल है, प्राधिकरण का मत है कि मूल एनएसओ को वीएनओ को ऐसा डिजिटल इंटरफेस प्रदान करने की आवश्यकता है जिसमें डीएलटी प्लेटफॉर्म तथा अन्य प्रणालियों के साथ वास्तविक-समय कार्यक्षमता हो, ताकि वीएनओ इन विनियमों के अधीन बाध्यताओं का निर्वहन कर सके। यदि उचित समझा जाए, तो प्राधिकरण समय-समय पर ऐसा तंत्र भी निर्दिष्ट कर सकता है। तदनुसार, इस आशय के उपबंध विनियम 13 में अंतःस्थापित किए गए हैं।
- iii. वीएनओ के लिए ए2पी प्रभारों से छूट देने के संबंध में, प्राधिकरण प्रेक्षण करता है कि ए2पी प्रभार अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण के विरुद्ध निवारक के रूप में उपबंधित किए गए हैं, न कि लागत वसूली तंत्र के रूप में। तदनुसार, लागत वसूली के आधार पर वीएनओ के लिए कोई छूट नहीं होनी चाहिए।

26. क्लाउड कम्युनिकेशन प्लेटफॉर्म (सीपीएएएस) के माध्यम से सेंडरों द्वारा भेजे गए वाणिज्यिक संप्रेषणों से संबंधित मुद्दे:

क. हितधारकों की टिप्पणियां:

- क) यह टिप्पणी की गई कि पंजीकृत क्लाउड कम्युनिकेशन प्लेटफॉर्म (आरसीसीपी) को विशिष्ट संस्थाओं के रूप में मान्यता दी जानी चाहिए जिनके लिए पारिस्थितिकी तंत्र में उनकी विशिष्ट भूमिका को ध्यान में रखते हुए पृथक् मानदंड विहित किए जा सकते हैं।
- ख) एक हितधारक ने निवेदन प्रस्तुत किया कि डीएलटी पारिस्थितिकी तंत्र के भीतर उपयुक्त उपबंध समाविष्ट किए जाएं जो सीपीएएएस संचालकों को, सेंडर की सहमति से, केवाईसी विवरण प्रस्तुत करने में सक्षम बनाएं, जहां उनके संसाधन चिह्नित किए गए हों।

- ग) यह सुझाव दिया गया जहां कोई सेंडर पंजीकृत क्लाउड कम्युनिकेशंस प्लेटफॉर्म (आरसीसीपी) अथवा अन्य पंजीकृत मध्यवर्ती के माध्यम से सेवा प्राप्त करता हो, वहां आरंभन एक्सेस प्रदाता, शिकायतकर्ता की पहचान को छोड़कर, शिकायत विवरणों की ऐसी प्लेटफॉर्म/मध्यवर्ती को समकालिक अधिसूचना दे, ताकि उल्लंघन करने वाली प्रधान इकाइयों के विरुद्ध तीव्रतर जांच और कार्रवाई संभव हो। साथ ही, यह कि आरसीसीपी प्रचालनात्मक रूप से उत्तरदायी पीई की पहचान करने, सहमति/सीडीआर अभिलेखों की परीक्षा करने, उल्लंघनकर्ताओं का अभिगम अक्षम करने, तथा उपयुक्त निजता रक्षोपायों के साथ समन्वित प्रवर्तन का समर्थन करने के लिए सर्वोत्तम स्थिति में हैं।
- घ) एक हितधारक ने सेंडरों और सीपीएएएस प्रदाताओं के लिए तीन-कार्य-दिवसीय पूर्व-निलंबन अभ्यावेदन अवधि आरंभ करने का प्रस्ताव किया।
- ङ) यह भी सुझाव दिया गया कि शिकायत की सीमा को चैनलों/संसाधनों की कुल संख्या के आधार पर सामान्यीकृत किया जाए, यह बताते हुए कि उच्च-मात्रा वाले सीपीएएएस ट्रंक सांख्यिकीय मिथ्या सकारात्मक के कारण निम्न सीमाओं को पार कर जाते हैं।

ख. वश्लेषण एवं निष्कर्ष:

- i) प्राधिकरण यह नोट करता है कि विनियामक ढांचे के अंतर्गत, पंजीकृत क्लाउड कम्युनिकेशन प्लेटफॉर्म (आरसीसीपी) सेंडर/एग्रीगेटर के रूप में कार्य करते हैं। इसके अतिरिक्त, यह भी ज्ञात हुआ है कि वाणिज्यिक कॉल करने के प्रयोजन से, आरसीसीपी ही अपने स्वयं के दूरसंचार संसाधनों का उपयोग करके प्राप्तकर्ता के साथ-साथ सेंडर को भी आउटगोइंग कॉल करता है, और फिर सेंडर तथा प्राप्तकर्ता के बीच संप्रेषण कराने के लिए उन्हें ब्रिज करता है। इन परिस्थितियों में, आरसीसीपी को किसी एक्सेस प्रदाता के समकक्ष नहीं माना जा सकता है, और तदनुसार उसे एक सेंडर/एग्रीगेटर के रूप में अपने दायित्वों को पूरा करना होगा।
- ii) जहाँ तक उच्च-मात्रा सीपीएएएस यातायात के लिए एक भिन्न सीमा आरंभ करने का संबंध है, यदि ऐसी भिन्नता की कोई युक्तियुक्त आवश्यकता उत्पन्न होती है, तो सेंडरों के वर्गीकरण तथा ऐसे वर्गों के लिए विभेदक विनियामक उपचार के उपबंधों की चर्चा इस व्याख्यात्मक ज्ञापन में अन्यत्र पहले ही की जा चुकी है।

27. प्राधिकरण को एक अतिरिक्त टिप्पणी प्राप्त हुई जिसमें अनुसूची-1 की मद 2, उप-मद 2 में संशोधन का सुझाव दिया गया कि एक्सेस प्रदाता यह सुनिश्चित करे कि 140/1600 नंबरिंग श्रृंखला से उद्भूत सभी कॉलों के लिए प्रधान इकाई (पीई) का नाम प्राप्तकर्ता को प्रदर्शित हो। उपर्युक्त मद अन्य बातों के साथ-साथ यह उपबंध करती है कि वाणिज्यिक वॉइस कॉल करने के प्रयोजन से सेंडरों को आबंटित हेडरों में प्राधिकरण/दूरसंचार विभाग द्वारा निदेशित किसी नंबरिंग श्रृंखला से वाणिज्यिक वॉइस कॉल करने वाले सेंडरों के लिए कॉलिंग लाइन आइडेंटिटी शामिल होगी। इस संबंध में, प्राधिकरण यह नोट करता है दूरसंचार (मुख्य दूरसंचार सेवाओं के प्रावधान हेतु प्राधिकार) नियम, 2026 (जो 23 जून, 2026 से प्रभावी हैं) के अनुसार, नियम 2(1)(ज) के तहत 'सीएलआई' की परिभाषा में कहा गया है कि इससे अभिप्रेत है:-(क) ऐसे उपयोगकर्ता को दूरसंचार सेवा प्रदान करने वाली नई प्राधिकृत इकाई या लाइसेंसी द्वारा कॉलिंग उपयोगकर्ता को आबंटित दूरसंचार अभिज्ञापक; (ख) सब्सक्राइबर डाटा रिकॉर्ड में अभिलिखित उपयोगकर्ता का नाम; अथवा (ग) पोर्टल पर यथाविनिर्दिष्ट ऐसी अन्य पहचान;”। अतः, प्राधिकरण का यह मत है कि यह परिभाषा सब्सक्राइबर डाटा रिकॉर्ड के अनुसार इकाई के नाम के प्रदर्शन संबंधी टिप्पणी का समाधान पहले ही कर देती है।

TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

NOTIFICATION

New Delhi, the 18th September, 2026

TELECOM COMMERCIAL COMMUNICATIONS CUSTOMER PREFERENCE (THIRD AMENDMENT) REGULATIONS, 2026

(05 of 2026)

F. 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 (Third Amendment) Regulations, 2026 (05 of 2026).

(2) These regulations shall apply throughout the territory of India.

(3) These regulations shall come into force after thirty days from the date of their publication in the Official Gazette except-

(a) regulation 4, regulation 6, regulation 8(a) and regulation 18, which shall come into force after sixty days; and

(b) the amendments listed in Annexure, which shall come into force after ninety days, from the date of their publication in the Official Gazette, respectively.

2. In regulation 2 of the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2018 (6 of 2018) (hereinafter referred to as the “principal regulations”), --

(a) after clause (e) the following clause shall be inserted, namely:-

“(ea) “*Application-to-Person call or A2P call*” refers to a voice call that is initiated by an application, software system, or automated platform without direct human dialling and delivered to an individual telecom subscriber, including using autodialling, robo-calls and/ or pre-recorded/ artificial voice technologies;”;

(b) for clause (k), the following clause and explanation thereto shall be substituted, namely:-

“(k) “**Consent**” means any voluntary permission, either explicit or inferred, given by the customer to Sender to receive Commercial Communication related to specific purpose, product or service.

Explanation 1.— For the purposes of these regulations, the expression ‘consent’ is limited to the voluntary permission given by the customer to the Sender for the establishment of communication channel between the Sender and the customer for Commercial Communications, as agreed to between them.

Explanation 2.— For the purposes of these regulations, the expression ‘revocation of consent’ is limited to the withdrawal of the voluntary permission referred to in Explanation 1, by the customer.

Explanation 3.— Nothing contained in these regulations shall exempt the Sender from its obligations, or liability under the Digital Personal Data Protection Act, 2023;”;

(c) for clause (y), the following clause shall be substituted, namely: -

“(y) “*Explicit Consent*” means consent which has either been verified directly from the Recipient in a robust and verifiable manner and recorded by Consent Registrar; or, obtained by the Sender through any verifiable means prior to or outside the Consent Registration Function framework, and subsequently registered in the Consent Register in accordance with the procedure specified by the Authority from time to time;”;

(d) in clause (ah), the first proviso, “Provided that such consent shall not extend beyond duration / discharge of the contract between the Sender and the Recipient:” shall be deleted;

(e) in clause (ai), for the words “clause (3) of section 3 of the Indian Telegraph Act, 1885 (13 of 1885)”, the words “clause (g) of section 2 of the Telecommunications Act, 2023 (44 of 2023)” shall be substituted;

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

“(ba) “*Regulatory Sandbox*” means a live testing environment where new products, services, processes, regulatory technology solutions and business models may be deployed for a limited set of customers, for a

specified period of time, with certain relaxations in the extant regulatory provisions, in order to encourage and facilitate innovation and technological development in telecommunication; development and refinement of Code(s) of Practice; and provide inputs for regulatory interventions and modifications;”;

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

“(bb) *“Relationship” means a prior or existing relationship —*

(i) *for business or commercial reasons, between a person or entity and a subscriber with or without an exchange of consideration;*

(ii) *on the basis of an inquiry for goods or products or services, submitted by the Recipient to Sender within seven days immediately preceding the date of the receiving of communication, which relationship has not been previously terminated by either party:*

Provided that such an inquiry shall be made in writing or through digital means, and shall be maintained in a verifiable form by the Sender;

(iii) *on the basis of application regarding products or services made by or submitted by Recipient to Sender within the three months immediately preceding the date of the receiving of communication, which relationship has not been previously terminated by either party;”;*

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

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

(i) *its Customer to provide information pertaining to a product or service procured by such customer, its warranty or service, 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, OTPs for authentication, such as app login, password reset, two-factor authentication etc., and such messages or voice calls are not promotional in nature and do not require Explicit Consent; or*

(ii) *a Recipient to facilitate 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 or voice calls are not promotional in nature:*

Provided that such Explicit Consent shall be valid for a period of seven days or until revoked by the customer, whichever is earlier, and it may be renewed at the instance of the customer for an additional period of seven days at a time:

Provided further that the Authority may specify the validity period of such Explicit Consent from time to time: Provided also that a transactional Message or transactional Voice Call containing information pertaining to service shall be treated as a Service Message or Service Voice Call;”;

- (i) in clause (bn), for the words “a telecom service provided by an Access Provider” the words “*any service for telecommunication*” shall be substituted;

- (j) after clause (bm) the following clauses shall be inserted, namely:-

“(bma) *“Spam” means Unsolicited commercial communication as defined in clause (bw) of this regulation;*

(bmb) *“Spammer” means a Sender or Telemarketer engaged in sending Unsolicited commercial communication;”;*

- (k) in clause (bo), for the word “telegraph”, the words “*telecommunication equipment and/or telecommunication identifier, as defined under the Telecommunications Act, 2023 (44 of 2023),*” shall be substituted;

- (l) in clause (bt), the words “apps login” appearing after the words “non-bank-entities like e-commerce” shall be deleted.

3. In regulation 3 of the principal regulations, in sub-regulation (1), the following proviso shall be inserted, namely: -

“Provided that the Authority may classify the Senders for this purpose and may specify different criteria for different classes of Senders.”

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

“4. Intimation regarding use of A2P calls. —

Every Sender shall declare to the Originating Access Provider (OAP), in advance, about the use of Application-to-Person (A2P) calls, along with the details such as Calling Line Identification (CLI) ranges to be used for making A2P

calls, or any other details as specified by the Authority from time to time, and such declaration shall be recorded on the DLT platform by the OAP along with the levels/series/ numbering resources assigned to such Sender:

Provided that any such call made by a Sender without prior declaration to the OAP, shall be treated as Unsolicited commercial communication, and the OAP shall take action against such Sender as per the provisions of these regulations."

5. In regulation 11 of the principal regulations, in sub-regulation (4), the words "put under usage cap or his telecom resources may be" appearing after the words "failing which the telecom resources used or assigned to him may be" shall be deleted.
6. In regulation 13 of the principal regulations, the following proviso shall be inserted, namely:-

"Provided that in case of a Virtual Network Operator (VNO), the concerned Network Service Operator (NSO) shall provide the necessary digital interface having real time functionality with DLT platform and any other system to enable the VNO to perform its obligations under these regulations:

Provided further that the Authority may specify the mechanism to provide such digital interface to VNOs by the NSOs from time to time."

7. After regulation 21 of the principal regulations, the following regulation shall be inserted, namely:-

"21A. (1) Every Terminating Access Provider (TAP), shall, through the AI/ML-based UCC_Detect system established by it in accordance with Schedule IV, identify from among the Calling Line Identifications (CLIs) flagged as suspected of sending Unsolicited commercial communication (UCC), and flag the Calling Line Identification (CLI) of the Sender, having high probability of being engaged in sending UCC, as "Suspected high probability UCC CLI" based upon the behavioural parameters, and immediately upon such identification and in any case, within two hours of such identification, share such CLIs with the concerned Originating Access Providers (OAPs) through the Distributed Ledger Technology (DLT) platform:

Provided that the Authority may specify the parameters for identifying the Calling Line Identification (CLI) of the Sender as "Suspected high probability UCC CLI" from time to time:

Provided further that based on the technical considerations, the Authority may specify any other mechanism for sharing the information from time to time:

Provided also that no CLI from 140xx series, 1600xx series, 1601xx series, or any other numbering series specially designated by the Authority for Commercial Communications and notified for the purpose of this proviso, shall be flagged as "Suspected UCC/spam" for the Recipients:

Provided also that the Access Provider shall provide a mechanism to the Senders whose CLIs have been flagged as "Suspected UCC/spam" to represent against such flagging, with justification, and shall unflag the CLIs if justification is found in order:

Provided further that the Authority may also specify the mechanism to unflag the CLIs by the Access Providers from time to time.

- (2) Every OAP shall, upon receipt of the intimation regarding "Suspected high probability UCC CLI" flagging from the TAP, immediately issue a notification through SMS or email or both, to the Sender associated with such CLI, informing that based on communication behaviour, the CLI has been identified as suspected of sending UCC.
- (3) The OAP shall, within one business day of the receipt of these CLIs from TAP, identify unique KYC identifiers of the Sender associated with such CLI, using its subscriber records, and share the same through DLT platform with all other Access Providers, who, within one business day of the receipt of such unique KYC identifiers from OAP, shall identify all the telecom resources allotted by them to such Sender.
- (4) Upon identification of all the telecom resources allotted to such Sender, as provided in sub-regulation (3) of this regulation, all Access Providers including OAP, shall examine, within the next business day, whether any other CLI allotted to the same Sender has been identified as "Suspected high probability UCC CLI" by their respective AI/ML-based spam alert systems during the preceding ten days, and all such identified CLIs mapped to the same Sender shall be recorded and shared on DLT platform by all the Access Providers on the same day.
- (5) Upon receipt of the data of all the "Suspected high probability UCC CLIs" associated with such Sender across the network, all the concerned OAPs shall check, within one business day of the receipt of such data, whether five or more CLIs of the Sender have been identified as "Suspected high probability UCC CLI" within a period of

last ten days, and if it is found that five or more CLIs of the Sender have been so identified within the last ten days, all the concerned OAPs shall take action against the Sender as provided hereunder:

- (a) for the first such instance, OAP shall, within the next three business days, carry out the re-verification of KYC of the Sender as per the licence conditions and-
 - (a) where the KYC re-verification is unsuccessful, the OAP shall take necessary action in accordance with the extant KYC guidelines;
 - (b) where the KYC re-verification is successful, such instance shall nevertheless be treated as the first instance of violation, and any subsequent violation shall be considered as repeated violation under these regulations;
- (b) for the second such instance, OAP shall, within the next five business days, carry out the physical KYC verification of the Sender and check that the telecom resources allotted by OAP are not being misused by the Sender for sending UCC and-
 - (i) in case KYC details of the Sender available with OAP do not match with the details obtained on physical verification, or if it is found that the telecom resources are being misused by the Sender for sending UCC in violation of the provisions of the regulations, the outgoing services of all telecom resources including PRI/SIP trunks, SIMs etc. allotted to the Sender 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;
 - (ii) where the KYC details of the Sender available with OAP match with the details obtained on physical verification, such instance shall nevertheless be treated as the second instance of violation, and any subsequent violation shall be considered as repeated violation under these regulations;
- (c) for any such subsequent instance, the OAP shall, within the next five business days, check that the telecom resources allotted by it are not being misused by the Sender for sending UCC and if it is found that the telecom resources are being misused by the Sender for sending UCC in violation of the provisions of the regulations, OAP shall take action against the Sender as provided under clause (b) of sub-regulation (6) of regulation 25 of the regulations. ”

8. In regulation 22 of the principal regulations, in sub-regulation (1), --

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

“(a) in case of misuse of Headers or Content Templates,

- (i) immediately upon noticing the misuse, but not beyond six hours of noticing such misuse, while acting as OAP, suspend such misused Header or Content Template across all Access Providers, as the case may be; inform about such suspension of the Header or Content template to the Registrar Access Provider, and the OAP shall, within forty eight hours of receiving such report of misuse, issue a notice to the Sender in whose name such Header or Content Template is registered, and such suspension shall remain in force until the conditions specified under sub-clause (ii) are fully complied with by the Sender;
- (ii) require the Sender to undertake all the following remedial actions:
 - (A) reset, within three business days of receipt of notice from the Originating Access Provider, all access credentials including passwords, API keys and system permissions used for submission or delivery of Commercial Communications, which have been allotted to the Sender by the Access Providers and Telemarketers;
 - (B) file a formal complaint with the appropriate law enforcement agency under the applicable laws, within three business days of receipt of notice from the OAP, identifying whether the misuse arose due to—
 - I. compromise of login credentials;
 - II. unauthorized access to systems;
 - III. misuse by an associated Telemarketer, Aggregator, or Delivery Entity; or

IV. any other identifiable cause, to be specified by the Sender,

and share with the OAP, a copy of the complaint filed within two business days of such filing:

Provided that, if it is found by the Sender or determined by the OAP that any Telemarketer has misused or the Telemarketer is an accomplice in the misuse of Headers or Content Templates, the Sender shall file a complaint against such Telemarketer with the law enforcement agencies under relevant laws and, without prejudice to any action that law enforcement agencies may take against such Telemarketer, the OAP shall bar all the outgoing services of such Telemarketer immediately, and issue a notice, within twenty four hours of such finding, to the Telemarketer to reply to the notice, with justification, within three business days and on receipt of reply from the Telemarketer or the expiry of notice period of three business days, whichever is earlier, if the OAP finally concludes that the misuse has been done by the Telemarketer or if the Telemarketer is an accomplice, all the telecom resources of such Telemarketer shall be disconnected across all the Access Providers for a period of one year and the Telemarketer shall be blacklisted during this period:

Provided further that, if it is conclusively determined that Sender is not at fault, all such headers, content templates and other resources suspended in compliance of sub- clause (i) of clause (a) of this sub-regulation shall be restored within two business days of such determination;

- (C) Where it is found by the Sender or determined by the OAP that misuse occurred due to leakage, cloning, or compromise of credentials, the Registrar Access Provider shall, within next five business days, mandatorily de-register all Headers and Content Templates of such Sender, including those reported as misused, to prevent any further misuse of leaked credentials, and intimate Sender within twenty four hours to get them re-registered and the Registrar Access Provider shall issue new header and content template ids during such re-registration.

Provided that, where the Registrar Access Provider is satisfied that immediate bulk de-registration may materially disrupt essential Commercial Communications or cause significant inconvenience to the consumers, it may undertake such de-registration in a phased manner, subject to the condition that the entire de-registration process is completed within further five business days or such extended period as may be permitted by the Authority;

- (D) Conduct within ten business days of receipt of notice from the OAP, a comprehensive review of all its registered Headers, Content Templates, Consent Templates; and intimate to the OAP whether the misuse was due to credential leakage, compromise of IT systems or any other reason, to be specified by the Sender;

- (iii) ensure that, where the Sender fails to fully comply with the obligations under sub-clause (ii) of clause (a) of this sub-regulation within the stipulated timeframe, or provides incomplete or false intimation, all Commercial Communication traffic from such Sender shall be suspended by all the Access Providers until compliance is achieved to the satisfaction of the OAP:

Provided that the Authority may, from time to time, specify any other procedures, safeguards, timelines, and conditions to safeguard the security of the Commercial Communications.

Explanation: For the purpose of this regulation, “misuse” means the unauthorized use of any Header or Content Template by any person or entity other than the Sender in whose name such Header or Content Template is registered, or any use by any person or entity resulting from compromise, theft, leakage, cloning, unauthorized access to credentials or systems, impersonation, etc.”;

- (b) in clause (i), the following proviso shall be inserted, namely:-

“Provided that the Authority may, for the purpose of preventing the misuse of telecom resources for sending UCC by the Sender or the Telemarketer, specify the essential conditions of the agreement between the Access Provider and the Sender or the Telemarketer, and that such conditions shall mandatorily form part of such agreement.”.

9. In regulation 23 of the principal regulations, --

(a) in sub-regulation (1), after clause (b), the following clause shall be inserted, namely:-

- “(c) (i) to prefer an appeal to the Appellate Authority, as provided in the Telecom Consumers Complaint Redressal Regulations, 2012 (1 of 2012), within a period of fifteen days from the date of receipt of information about the resolution of the complaint, or, if no intimation of redressal of the complaint is received by the complainant within a period of fifteen days from the date of registering complaint, then within next fifteen days from the date of lapse of such period.
- (ii) The complainant shall be able to prefer such appeal through any of the modes specified for lodging a UCC complaint or report under the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2018, besides the modes provided for preferring appeal under Telecom Consumers Complaint Redressal Regulation, 2012.
- (iii) The Appellate Authority shall resolve and reply to such appeal in the manner and within the period as provided in the Telecom Consumers Complaint Redressal Regulations, 2012 (1 of 2012).
- (iv) The Access Providers shall establish the necessary mechanism for communicating the appeal received by the TAP to the concerned Appellate Authority at OAP within one business day, including the appeals received by the TAP through email, mobile application, website/portal, complaint centre, or post or in person.

(b) in proviso (a) to sub-regulation (5), for the words “mobile number”, wherever appearing, the word “telephone number” shall be substituted.

10. In regulation 24 of the principal regulations, --

(a) in sub-regulation (2), for the words “complaint or report regarding violation” the words “complaint, including appeal, if any, or report regarding violation” shall be substituted;

(b) for sub-regulation (3), the following sub-regulation shall be substituted, namely:-

“(3) to record two years’ history, complainant-wise, with details of all complaints, including appeal, if any, and alleged violations reported by the complainants, with date and time, and status of resolution of complaints, including the supporting documents used by the Access Providers for resolving the complaints;”;

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

“(4) to record two years’ history of the Senders against whom complaints, including appeal, if any, have been made or reported, along with details of all complaints including appeal, if any, with date and time, and status of resolution of complaints;”;

11. 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; corroborate the complaint data with the data of Senders detected as suspected of sending UCC with high probability, by the AI/ML based UCC detect systems across all the Access Providers; and 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-regulation (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 reason, and educate the Customer about the correct manner of registering a complaint.
- (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 every complaint reported by the customers including those reported after seven days of the receipt of the Unsolicited commercial communication by the customers, shall be recorded by the Terminating Access Provider as well as the Originating Access Providers.

(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 helps the Sender to start the investigation immediately;
- (b) examine communication detail records, within two business days 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), communicate to TAP to inform the complainant about the closure of complaint along with reasons in a manner as specified in the Codes of Practice;
- (d) in case of occurrence of SMS-related complained communications under sub-regulation (4)(b), further examine, within three business days from the date of receipt of complaint by the OAP, 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, communicate to TAP to inform complainant about the closure of complaint along with reasons as provided for in the Codes of Practice;
 - (ii) in case non-compliance with the regulations is found, take action against the defaulting entity as provided for in these regulations-supplemented with Codes of Practice, within three business days from the date of receipt of complaint by the OAP, and communicate to TAP to inform the complainant about the action taken against the complaint:

Provided that in case of complaint Originating due to registration of content template in wrong category, the content template shall be blacklisted by the OAP; and if five content templates of such Sender are blacklisted for registration under wrong category during the last ninety days, the OAP shall suspend the services of the Sender, for one month or till the time all the content templates of the Sender are reverified for registration under proper category, whichever is later;

- (e) in case of occurrence of complained communication related to Voice Call from the series assigned for promotional call under sub-regulation (4)(b), examine, within three business days from the date of receipt of complaint by the OAP, 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;
 - (ii) in case of non-compliance with the regulations, take action against the defaulting entity as provided for in these regulations and Codes of Practice, within three business days from the date of receipt of complaint by the OAP, and communicate to TAP to inform the complainant about the action taken against the complaint;

- (iii) *take appropriate remedial action, as provided for in the regulations, supplemented with 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 sub-regulation (4)(b) related to promotional Voice Calls made using the number resource(s) allotted from series assigned for transactional and service calls, the action shall be taken by the Access Provider as directed by the Authority from time to time.*
- (5) *in case, the complaint is related to an Unregistered Telemarketer, OAP shall-*
 - (a) *intimate the receipt of the complaint to the Sender immediately;*
 - (b) *examine Communication Detail Records (CDRs), within two business days 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), communicate to TAP to inform the complainant about the closure of complaint along with reasons in a manner as specified in the Codes of Practice;*
 - (d) *in case of occurrence of complained communications under sub-regulation (5)(b), examine within a maximum time of further one business day, whether there are similar complaints or reports against the same Sender, and-*
 - (i) *if it is found that there are three or more complaints against the Sender from unique Recipients during the last ten days across all Access Providers, and also any CLI allotted to the Sender has been identified or maintained as “Suspected high probability UCC CLI” by the AI system of the Access Providers during these last ten days, or, if there are five or more complaints against the Sender from unique Recipients during the last ten days across all Access Providers, the OAP shall immediately suspend the outgoing services of the telecom resources of the Sender which were utilized for sending UCC and simultaneously initiate an investigation as provided for in the sub-regulation (6);*
 - (ii) *in case, it is found that number of complaints against the Sender are from less than five unique Recipients during last ten days across all Access Providers, and none of the CLIs of the Sender has been flagged or maintained as “Suspected high probability UCC CLI” by the AI system of the Access Providers during these last ten days across all Access Providers, the 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.*
- (6) *In case of occurrence of complained communications under sub-regulation (5)(d)(i) above, OAP shall, immediately issue a notice to the Sender to give opportunity to represent its case within five business days; thereafter, within five business days from the date of receipt of representation from the Sender, or in case, no reply is received from the Sender, then within five business days from the date of expiry of the period given to Sender for representing the case, whichever is earlier, investigate and record the reasons of its findings and in case the conclusion of OAP is that the Sender or its Telemarketer 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 including PRI/SIP trunks, SIMs etc. allotted to the Sender 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 subsequent instances of violations, -*
 - (i) *all telecom resources including PRI/SIP trunks, SIMs etc. of the Sender 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 during the period of one year as above 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 outgoing services should be allowed despite such outgoing services being barred on the permitted telephone number.

- (7) In case action is taken against a Sender under sub-regulation (4) or sub-regulation (6) of this regulation-
- (a) the Sender can represent to the OAP against such action, and the OAP shall decide the representation within a maximum period of seven business days and shall record its findings.
 - (b) OAP shall file the details of all the representations decided by it to the Authority for regulatory review as per the format and periodicity specified by the Authority, from time to time.
 - (c) If the Sender is not satisfied with the decision of the OAP on its representation, the Sender may make a representation to the Authority against such decision of OAP, as provided under regulation 29.

Explanation: For the purpose of this regulation, Sender shall mean a Sender or Telemarketer, who has been allotted the telecom resource by the Access Provider, that has been used for making such communication, and against which the UCC complaint has been made.”

12. After regulation 25 of the principal regulations, the following regulation shall be inserted, namely:-

“25A. (1) The Authority may, from time to time, for the purpose of regulatory enforcement under these regulations, classify Senders into different categories based on the parameters including, but not limited to,—

- (a) the importance of the entity to the economy or to a critical sector;
- (b) the criticality of services being delivered to consumers;
- (c) the nature and regulatory status of the entity;
- (d) the scale and volume of operations;
- (e) the extent and manner of usage of telecom resources; and
- (f) the potential impact of suspension/ disconnection of telecom resources on consumers,

and may, specify differentiated criteria for initiation of action and differentiated sets of enforcement measures applicable to such categories of Senders for violations of these regulations.

- (2) The Authority may, from time to time, for the purpose of ensuring effectiveness or consistency of the implementation of these regulations, may specify various operational measures as required under various provisions of these regulations;
- (3) The Authority may, from time to time, publish in such form and manner as it considers appropriate, the details of the entities who have violated the provisions of the regulations.”

13. In regulation 26 of the principal regulations, --

- (a) after sub-regulation (2), the following sub-regulation shall be inserted, namely:-
“(2A) Every Access Provider shall maintain record of every alleged violation of the regulations, reported by its customers and shall also record reports of such alleged violations of the regulations received from the other Terminating Access Providers.”;
- (b) after sub-regulation 4, the following sub-regulation shall be inserted, namely:-
“(4A) For the purpose of audit of complaint handling process, the Terminating Access Providers and Originating Access Providers shall provide to the Authority such information, including CDRs of the relevant period, as the Authority may call for.”

14. In regulation 27 of the principal regulations, --

(a) for the existing heading, the heading “*Consequences of failure to take action against registered Senders or RTMs for sending Unsolicited commercial communications*” shall be substituted;

(b) in sub-regulation (1), --

i. for the words “to curb Unsolicited Commercial Communications from registered Senders or RTMs,” appearing after the words “If an Access Provider fails” and before the words “the Authority may” , the words “*to take action against registered Senders or RTMs for sending Unsolicited commercial communications in accordance with the provisions of the regulations*” shall be substituted;

(ii) in clause (a), for the existing proviso, the following provisos shall be substituted, namely: -

“*Provided that where UCC has originated due to failure of the OAP to carry out scrubbing in accordance with the preference and consent of the customer, OAP shall be liable to pay, by way of financial disincentive, an amount of one thousand rupees per count of such valid complaints:*

Provided further 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.”

~~15.~~ For regulation 29 of the principal regulations, the following regulation shall be substituted, namely:-

“29. Representation by Senders or Telemarketers against the action taken by Access Providers.— The Authority may, on receipt of a representation from the Sender or Telemarketer, within sixty days of action taken against it by the Access Provider under regulation 25, if it considers expedient to do so, call for the relevant details from the Sender or Telemarketer 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 or Telemarketer, -

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

(ii) 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 or Telemarketer 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 or Telemarketer, partially or fully, subject to the feasibility; and delete the name and address of such Sender or Telemarketer from the blacklist, as the case may be, on payment of a restoration charge of rupees five thousand per resource to the Authority for restoration of all such telecom resources, subject to the condition that the total amount payable by the Sender or Telemarketer shall not exceed rupees five lakh:

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

Provided further that while the Sender or Telemarketer may apply to the Authority for partial restoration of the telecom resources and removing the Sender or Telemarketer from the blacklist, the restoration charges payable by the Sender or Telemarketer under clause (b) of this sub-regulation shall not be less than half of the restoration charges calculated to restore all the telecom resources of the Sender or Telemarketer:

Provided also that the amount payable under 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 or Telemarketer:

Provided that the Authority may, for reasons to be recorded in writing, consider the representation received from the Sender or Telemarketer after sixty days of action taken against it by the Access Provider under regulation 25:

Provided further 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.”

16. For regulation 34A of the principal regulations, the following regulation shall be substituted, namely:-

“34A. Prohibition on blocking of designated number series by Call Management Applications or similar services.

- (1) No call management application or similar services that offers users a mechanism to report any UCC/ spam shall tag, block or filter incoming calls originating from any number series designated by the Authority or the Central Government for commercial and government communications, or treat such calls in any manner that is different from that applicable to genuine communication, or restrict or facilitate blanket tagging of such calls as spam or otherwise, conveying a similar meaning;

Provided that consumers shall have the freedom to filter or block any calls on their own devices, at their personal discretion for their own purpose, but such individual actions shall not affect the settings, preferences or experience of any other Recipient or customer as far as incoming calls from any number series designated for Commercial Communications or government communications are concerned.

- (2) No call management app including phone diallers and third-party apps, shall offer the user of the app a mechanism to report any Unsolicited commercial communication under any name such as spam, junk, etc., which implies UCC, unless the call management application sends such report, to the DLT platform maintained by the Access Providers.
- (3) In case, any call management application or similar service is found to be non-compliant with sub-regulations (1) and (2) of this regulation, the Authority may initiate action under the applicable laws for non-compliance.

Provided that no order for initiating action under sub-regulation (3) shall be made by the Authority, unless the concerned entity has been given a reasonable opportunity to represent.”

17. In regulation 35 of the principal regulations,

- (a) in the proviso in item (i) and (ii), for the words, “by or on the directions of”, the words, “by or on behalf of” shall be substituted.
- (b) the following proviso shall be inserted before the existing proviso, namely:-
“Provided that such charge shall not be more than the lowest tariff offered by the Terminating Access Provider to the Senders or the Telemarketers for whom it acts as the Originating Access Provider.”

18. After regulation 35 of the principal regulations, the following regulation shall be inserted, namely:-

“35A. The Terminating Access Provider (TAP) may charge the Originating Access Provider (OAP) upto Rs. 0.05 (five paise only) per minute (on per minute pulse basis), for A2P calls:

Provided that such charge shall not be more than the lowest tariff offered by the Terminating Access Provider to the Senders or the Telemarketers for whom it acts as the Originating Access Provider:

Provided further that there shall be no such charge on -

- (i) any A2P calls made using number resources assigned from 140xx, 1600xx, 1601xx or any other series designated by the Authority for Commercial Communications from time to time unless notified to the contrary by the Authority;
- (ii) any A2P calls made by or on the directions of the Authority;
- (iii) any A2P calls made by any agency authorized by the Authority from time to time.”

19. In Schedule-I of the principal regulations, --

- (a) in item 1, after proviso to sub-item (4), the following proviso shall be inserted, namely:

“Provided further that the Authority may, from time to time, specify any other manner of verification and authentication of the entities for the registration of Senders and Telemarketers by the Access Providers.”;

- (b) in item 4, sub-item (2), in entry (h), --

- (i) for the words “any other code as prescribed by the Authority”, the words “any other code or SMS headers as specified by the Authority” shall be substituted;
- (ii) for the words “seeking message”, the words “related messages” shall be substituted.

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

(a) in item 1, --

(i) for the existing heading, the heading “*Registration or change of preference of Categories of content for Commercial Communications:-*” shall be substituted;

(ii) for sub-item (1), the following sub-item shall be substituted, namely;

(1) *Customer can opt-out of any or all of the following Commercial Communications categories 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
Opting out of all Promotional Commercial Communications (CC)			
All Promotional CC Categories (to be blocked)	50	BLOCK PROMO	*1909*50#
Opting Out of specific categories of promotional CC			
Banking/Insurance/Financial products/ credit cards,	1	BLOCK 1	*1909*1#
Real Estate,	2	BLOCK 2	*1909*2#
Education,	3	BLOCK 3	*1909*3#
Health,	4	BLOCK 4	*1909*4#
Consumer goods and automobiles,	5	BLOCK 5	*1909*5#
Communication/Broadcasting/ Entertainment/IT,	6	BLOCK 6	*1909*6#
Tourism and Leisure,	7	BLOCK 7	*1909*7#
Food and Beverages,	8	BLOCK 8	*1909*8#

Note-1: In case of communication with customer executive of Customer Care Centre of Access Provider, customer may communicate his/ her preferences to be registered;

Note-2: Confirmation and final status along with options exercised to be communicated to the customer;

Note-3: BLOCK PROMO option shall block only promotional types of Commercial Communications for all categories of content, mode, time band and day types but shall not block transaction and service type of Commercial Communications and Government Communications;

Note-4: At the time of commencement of the Telecom Commercial Communications Customer Preference (Third Amendment) Regulations, 2026, all preferences registered under FULLY BLOCK category shall be migrated to BLOCK PROMO category within fifteen days from the date of such commencement:

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

(iii) for sub-item (2), the following sub-item shall be substituted, namely;

(2) Customer can opt-in for any or all of the following Commercial Communications categories of content:

UCC Category to be unblocked or opted in	IVRS: Call to 1909 and press at prompt to unblock	SMS to 1909 following text	USSD send
All Promotional Categories (to be unblocked)	90	UNBLOCK ALL	*#1909*90#
Opting in for specific categories			
Banking/Insurance/Financial products/ credit cards,	91	UNBLOCK 91	*#1909*91#
Real Estate,	92	UNBLOCK 92	*#1909*92#
Education,	93	UNBLOCK 93	*#1909*93#
Health,	94	UNBLOCK 94	*#1909*94#
Consumer goods and automobiles,	95	UNBLOCK 95	*#1909*95#
Communication/Broadcasting/ Entertainment/IT,	96	UNBLOCK 96	*#1909*96#
Tourism and Leisure,	97	UNBLOCK 97	*#1909*97#
Food and Beverages;	98	UNBLOCK 98	*#1909*98#

Note-1: In case of communication with customer executive of Customer Care Centre of Access Provider, customer may communicate his/ her preferences to be registered;

Note-2: Confirmation and final status, along with options exercised to be communicated to customer;

Note-3: UNBLOCK ALL option shall unblock all Promotional categories of content, mode, time band and day types with default options;

Note-4: UNBLOCK 51 shall stand deleted with effect from the sixteenth day from the date of commencement of the Telecom Commercial Communications Customer Preference (Third Amendment) Regulations, 2026:

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

(b) in item 2, --

(i) for the existing heading, the heading “Registration of preference or change of preference of Mode for Commercial Communications:-” shall be substituted;

(ii) in sub-item (1),

(A) in Note 1, for the word “Center”, the word “Centre” shall be substituted;

(B) in Note 3, for the words “except transactional type commercial communications”, the words “except transactional type and service type of Commercial Communications” shall be substituted;

(iii) in sub-item (2), in Note 1, for the word “Center”, the word “Centre” shall be substituted;

(c) in item 3, --

(i) in sub-item (1),

(A) in Note 2, for the word “Center”, the word “Centre” shall be substituted;

(B) for Note 4, the following Note shall be substituted, namely:-

“Note-4: BLOCK 20 option shall block all categories of modes while saving current status of customer for categories of content, time band and day types. However, transactional type and service type of Commercial Communications shall not be blocked during any time band:”

(ii) in sub-item (2), in Note 1, for the word “Center”, the word “Centre” shall be substituted;

(d) in item 4, --

(i) in sub-item (1),

(A) in Note 2, for the word “Center”, the word “Centre” shall be substituted;

(B) for Note 4, the following Note shall be substituted, namely:-

“Note-4: BLOCK 30 option shall block all categories of types of days while saving the status of customer for categories of time band and day types. However, transactional type and service type of Commercial Communications shall not be blocked during any day type:”

(ii) in sub-item (2), in Note 1, for the word “Center”, the word “Centre” shall be substituted;

(e) in item 6, in sub-item (2), for entry (b), the following entry shall be substituted, namely:-

“(b) Location Routing Number (LRN), as assigned by DoT to the Access Provider, of current serving network of the customer, and in case customer is being ported-in during Mobile Number Portability, the update in LRN of the new serving network to be done by the recipient Access Provider within twenty four hours of such porting into the new serving network through MNP process, in the manner as specified by Authority from time to time;”

21. In Schedule-IV of the principal regulations, in item 1, for sub-item (4), the following sub-item shall be substituted, namely:-

“(4) Access Providers shall, through SMS or email, intimate the Senders detected above that they have been identified as suspected UCC Senders with high probability of being engaged in sending UCC and that they must refrain from sending UCC, failing which action may be taken against them under the provisions of the regulations.”

HARINDER KUMAR, Secy.

[ADVT.-III/4/Exty./330/2026-27]

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

(i) Notification No.- 311-04/2017- QoS dated 21st December, 2018 (10 of 2018).

(ii) Notification No.- RG-25/(25)/2023-QoS dated 12th February, 2025 (1 of 2025)

Note 2: The Explanatory Note explains the objects and reasons of these regulations.

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

ANNEXURE**Specific amendments to come into force after ninety days from the date of publication in the Official Gazette**

1. Regulation 9 (a) inserting 'Regulation 23(1)(c) of the Principal Regulations'
2. Regulation 11 amending 'main clause of Regulation 25 of the Principal Regulations' regarding "Corroboration of complaints data with the data of Senders detected as suspected of sending UCC with high probability".
3. Regulation 11 inserting 'Proviso to Regulation 25(4)(d)(ii) of the Principal Regulations'.

HARINDER KUMAR, Secy.

EXPLANATORY MEMORANDUM**1. Effective date for the regulations to come into effect:****A. Stakeholders' comments**

- a) In response, many stakeholders submitted for phased timelines for implementation of various provisions of these Regulations in consultation with Telecom Service Providers and other stakeholders.
- b) One stakeholder submitted that it should be at least 6 months in a phased manner from the date of their publication in the Official Gazette with due consideration of the suggested changes in the draft.

B. Analysis and conclusion:

- i. Consultation on proposed amendments has already been conducted. The timelines have been mandated keeping in view the quantum of work for implementation of various regulations. It is also noted that some of the provisions of this amendment are already implemented or being implemented through the Directions issued earlier. Based on these considerations, the Authority has decided that the regulations shall come into force after *thirty days* from the date of their publication in the Official Gazette except for *regulations on Intimation regarding use of A2P calls including declaration of CLI ranges on DLT, Terminating charges for A2P calls, Digital interface with DLT to VNOs, and misuse of headers/ content templates*, which shall come into force after *sixty days*, and *regulations on appeal mechanism through DLT, corroboration of complaints with data of AI flagged suspected high probability UCC Senders, and suspension of services of the Sender for wrong categorisation of the content templates*, which shall come into force after *ninety days* from the date of their publication in the Official Gazette, respectively.

2. 'Consent': Amendment to Regulation 2(k)**A. Stakeholders' comments**

- a) One of the stakeholders has suggested that there is need to clarify that the 'consent' under TCCCPR 2018 is not the same as the 'consent' under the DPDP Act, and that the use of the same term "consent" in TCCCPR is leading to confusion, ambiguity and unintended interpretations regarding the rights and obligations of customers, Senders and TSPs. The stakeholder commented that the intent of consent framework under TCCCPR was to enable consumer to seek support from their respective TSP for not receiving commercial communication traffic from a Sender, who claims it to be sent based on a permission received from consumer. While this permission is just for commercial communication, the consent under DPDP Act 2023 could be much wider and govern the broader aspects of personal data processing. The 'consent' under DPDP Act carries legal implications concerning collection, processing, storage, and use of personal data.
- b) It was also stated that 'revocation of consent' under TCCCPR, 2018, does not mean that the original 'consent' acquired under the framework of DPDP Act gets revoked. On the basis of revocation under the regulatory framework, the Sender would not be able to use voice/SMS for sending commercial communication to such customer. However, the Sender is free to process the consent under DPDP Act for servicing the consumer or sending communications through other means such as App-based communication

services, emails etc. Therefore, 'revocation of consent' under TCCCPR 2018 is only stopping commercial communications through SMS/voice'.

- c) The stakeholder submitted that the Digital Consent Acquisition Pilot undertaken by TSPs with 11 Banks under the guidance and direction of TRAI, put forth clear expectation from Banks as well as TSPs that the Authority should address the confusion on consent under DPDP Act and consent under TCCCPR 2018.
- d) It was further suggested that to avoid such a confusion and to clearly distinguish the objective of the TCCCPR framework from the consent requirements under the DPDP Act, it is imperative that the term "consent" under TCCCPR is replaced with a more suitable expression such as "permission", or any other term that specifically reflects a customer's authorization to receive promotional communications and is also easy to understand by the consumer. Similarly, it was suggested to replace the term 'revocation' with a term 'suspension'. Such a distinction would provide greater regulatory clarity and facilitate easier understanding and implementation of the respective frameworks by all stakeholders.
- e) It was suggested that in view of the above, the relevant clauses of TCCCP Regulation 2018 may be suitably modified.

B. Analysis and conclusion:

- i. The Authority observes that while the "Explanation" to the definition of 'Consent' under sub-regulation 2(k) was not there in the Draft Telecom Commercial Communication Customer Preference (Third Amendment) Regulations, 2026, published on 13th March, 2026, hereinafter referred to as 'Draft Regulations', considering the comments received from the stakeholders regarding the definition of 'consent' under the Principal Regulations, the Authority is of the considered view that there is need to clarify the meaning of the 'consent' under TCCCPR, 2018.
- ii. The Authority notes that the consent under the TCCCPR, 2018, is limited to the voluntary permission given by the customer to the Sender for the establishment of communication channel between the Sender and the customer so as to enable the Sender to communicate with the customer for promotional communications, as agreed to between them, and is distinct from any consent given by the customer to the Sender for the processing of his/ her personal data under the Digital Personal Data Protection Act, 2023.
- iii. As far as compliance with DPDP Act, 2023 is concerned, any Sender or entity (Data Fiduciary) having the consent of the customer to possess and process the personal data of a customer (Data Principal) shall remain independently responsible for complying with the provisions of the Digital Personal Data Protection Act, 2023 and the rules made thereunder.
- iv. It is to be noted that to counter the menace of unsolicited commercial communications, TCCCPR 2018 introduces an additional regulatory check in larger public interest whereby a promotional communication can be delivered to a customer who either has not disallowed such communications by exercising preferences or has specifically granted the permission to specific Sender(s) to receive the same by giving consent under this regulatory framework. In absence of TCCCPR 2018, no such check would have been employed by the Access Providers, and the Sender could have communicated with the customer using the telecom network.
- v. For the purpose of sending promotional communication to the customer based on the 'consent' under TCCCPR 2018, the Sender only provides the customer's number to the Access Provider, which is actually a telecommunication identifier essential for routing and transmission of communication, and constitutes part of inherent telecom network function.
- vi. In this regard, it is pertinent to refer to Section 4 read with Section 7 of the DPDP Act which provides that personal data may be processed either on the basis of consent or for certain legitimate uses. Sub-section 7(a) specifically talks about a situation where a customer (Data Principal) voluntarily provides personal data to a Sender (Data Fiduciary) and has not indicated any objection to its specified use. The illustrations accompanying Section 7(a) further clarify this position. Illustration I demonstrates that where an individual has voluntarily provided details for a particular purpose, commercial communication incidental to that purpose may be sent. Illustration II accompanying Section 7(a) emphasizes that the responsibility for determining the purpose and manner of processing of such data remains with the Data Fiduciary i.e., the Sender.

As far as role of the Access Providers is concerned, they are under regulatory obligations imposed by TCCCPR 2018 which has been framed to facilitate the prevention, detection and control of Unsolicited Commercial Communications with the help of Access Providers. The permission under the TCCCPR is intended solely for determining whether a commercial communication may be delivered to a customer. Such permission serving a telecom regulatory purpose is distinct from the consent that is obtained under the DPDP Act for the processing of personal data. The Authority notes that sub-section 17(1)(c) of the DPDP Act exempts processing of data that is necessary in the interests of the prevention, detection, investigation or prosecution of any offence or contravention of any law for the time being in force in India. For making the commercial communication, the Sender is already using the telecom identifier, and provides it to the Access Provider for setting up the communication. The same telecom identifier is being used for managing the delivery of such communication based on the permission or denial registered by the customer under the TCCCPR 2018 framework. Accordingly, such use of telecommunication identifier of the customer by the Access Provider, besides an inherent telecommunication network function, is exempt under Sub-Section 17(1)(c).

- vii. Based on the analysis above, the Authority also notes that the revocation of the consent by the customer under TCCCPR 2018 implies that such revocation remains limited to the withdrawal of the permission given by the customer to the Sender for establishment of communication channel between the Sender and the customer for promotional communications, and does not, by itself, amount to withdrawal of consent under the DPDP Act, 2023 to process personal data of the customer by the Sender.
- viii. The distinction may be illustrated through the following example. A person 'X' who wants to rent an accommodation may have provided her personal data to a real estate agent 'Y' in order for Y to find a suitable accommodation for X and inform her. Therefore, Y (Data Fiduciary) needs to process personal data of X (Data Principal) to find suitable accommodation for her. Such collection, storage and processing of data by Y shall be as per the provisions of DPDP Act, 2023. However, where customer X has additionally opted to receive the information from Y through SMS or traditional telephony, the regulatory framework under TCCCPR 2018 becomes applicable which based on the permission given by X to Y for making phone calls to her or sending SMS, enables the use of these communication channel for the delivery of information. If the customer X subsequently revokes such permission under TCCCPR 2018, only her permission to receive information from Y through phone calls or SMS is withdrawn while the processing of her personal data by Y continues independently. She may still continue to receive such information from the Sender through other means e.g. email. In case she also wants to withdraw the consent for processing of her personal data by Y entirely, she needs to do so under DPDP Act by taking up the matter directly with Y, and TCCCPR 2018 has no role to play in such revocation. Thus, the Authority notes that the revocation of permission under TCCCPR 2018 affects only the channel of communication, and does not determine whether personal data of the customer may otherwise be processed by the Sender.
- ix. It is clarified that the processing and use of a customer's telecommunication identifier (such as a telephone number or other telecom identifier) by Access Providers for the purposes of routing commercial communications, carrying out regulatory pre-checks and post-checks, preventing, detecting and identifying Unsolicited Commercial Communications (UCC), investigating violations, and enforcing compliance with these regulations, is governed by the provisions of the TCCCPR and the regulatory obligations imposed thereunder. Such processing is undertaken by the Access Providers solely for the discharge of their regulation mandated functions. The rights and obligations relating to the processing of personal data by the Sender as a Data Fiduciary shall continue to be governed independently by the provisions of the Digital Personal Data Protection Act, 2023.
- x. Finally, the Authority also notes that nothing contained in the regulations exempts the Sender from its obligations, or liability under the Digital Personal Data Protection Act, 2023.

3. 'Explicit consent':

A. Stakeholders' comments

- a) A few stakeholders suggested that TSPs don't have any mechanism of verifying the consents. If the process under the CRF Pilot is to be followed, the consents have to be recorded on the DLT platform basis a declaration from PE that the said consents are lawful and valid. There is no check possible at TSP-end, and hence, such compliance should be mandated at PE level, and compliance is also assessed directly through PE.

- b) Some of the stakeholders also suggested to consider aligning procedural guidelines on separate and specific requirements for uploading regularly on the Consent Register with other adjacent and related laws e.g.: DPDPA, IT and Evidence Act and sectoral regulations.
- c) While a few stakeholders supported the modified definition, it was suggested that the legacy consent registered under this clause shall be accompanied by an audit trail demonstrating the time, mode, and content of consent capture, and the Recipient shall be intimated of such registration within seven days, with a clear and accessible mechanism to revoke such consent.
- d) Another stakeholder suggested that VNOs should be explicitly authorized to register legacy consents on behalf of their Principal Entity clients through the NSO-operated Consent Register Framework portal, using the VNO's unique Licensee ID and NSO provided access to DLT model.

B. Analysis and conclusion:

- i. As per the extant regulations, “explicit consent” is defined as a consent verified directly from the recipient and recorded by the Consent Registrar. It does not include legacy consents lawfully obtained by the Senders outside the consent framework. In the absence of any provision for uploading legacy offline consents onto the digital platform, this framework did not get encouraging response from business entities since it might affect their business continuity adversely. Accordingly, to enable the recognition and digitization of legacy consents available with the entities, a revised definition of explicit consent has been introduced which recognises such legacy consents, provided they are subsequently registered in the Consent Register in accordance with the procedure specified by the Authority. This change is expected to enable orderly migration of lawfully obtained consents to the CRF ecosystem while ensuring transparency and preserving the subscriber's right to be notified and revoke such consents.
- ii. As far as issue of verifying the consent is concerned, the Authority notes that the consent for receiving commercial communication is to be taken by the Sender and to be uploaded on the digital platform as per the prescribed procedure, and the customer would be able to manage this consent including its revocation any time through the prescribed mechanism. However, in case of a customer complaint where the Sender claims to have sent the commercial communication based on the customer's consent, the Originating Access Provider, as per the complaint mechanism mandated by regulation 25, has to verify the ‘existence of consent’ with the Sender, and such consent must, on its face, appear genuine to an objective, reasonable observer.
- iii. Regarding aligning procedural guidelines with other adjacent and related laws such as DPDP Act, IT Act, Evidence Act etc, and sectoral regulations, it is noted that besides clarifying the scope of verification of consent by the Access Provider in the para above, the scope of consent has also been elaborated at para 2 above regarding amendment to the definition of consent i.e. Regulation 2(k).
- iv. With regards to the comment that legacy consents registered under this clause shall be accompanied by an audit trail, and that the Recipient shall be intimated of such registration within a defined period, with a clear and accessible mechanism to revoke such consent, it is noted that the Authority vide its Direction dated 10.12.2025, has already conducted a successful pilot with 11 banks on the modified mechanism for the Consent Registration Function (CRF) to enable uploading of legacy consents by the Senders, and management of the uploaded consents by the customers. Under this mechanism, the customers receives SMS notification when their consents are uploaded on the CRF platform. The notification SMS contains a secure link directing the customer to the authorized Consent Management Page of the Telecom Service Provider (TSP) where the customer is able to view and manage the consents recorded against his/her number. In case customer wants to revoke any consents, the same can be done easily on this portal of TSP. The Authority will issue further necessary directions in this regard for smooth operation of the consent management.
- v. The issues raised in relation to Virtual Network Operators VNOs are related to the availability of the access to the DLT platform for carrying out their regulation mandated functions. This has been dealt with elsewhere in the explanatory memorandum.

4. AMENDMENTS TO DEFINITIONS:

4.1 Definition of ‘Message’, ‘Regulatory Sandbox’, ‘Subscriber’, ‘Telecom Resources’ and “Unsolicited Commercial Communication (UCC)”

A. Stakeholders’ comments

- a) One stakeholder suggested that there should be minimum consumer safeguards provision within sandbox with explicit mention of scope, duration, user consent in participation etc.
- b) Another stakeholder suggested to add provision of Trial period in Sandbox where entities can test their SMS templates and voice patterns in trial environment.
- c) One stakeholder suggested to remove term “live” in definition as it can be done in controlled test environment under monitored conditions.
- d) Regarding the amendment to the definition of ‘Subscriber’, two stakeholders suggested to include subscribers of App based communication services in the definition, citing the increase in spam and scam communication through these app-based communication services, and to ensure level-playing field for all stakeholders.

B. Analysis and conclusion:

- i. Some of the terms used in the regulations, such as ‘message’, ‘regulatory sandbox’, ‘Subscriber’ and ‘Telecom Resources’ have been realigned with the Telecommunication Act, 2023 so as to maintain consistency between the two.
- ii. The extant definition of ‘message’ as contained in sub-regulation 2(ai) refers to the Indian Telegraph Act, 1885. The same has been amended to refer to the relevant clause and section of the Telecommunications Act, 2023.
- iii. Similarly, the extant definition of ‘Telecom resources’ refers to any ‘telegraph’ used to send voice call or messages as Telecom resource. Accordingly, the same has been amended to replace ‘telegraph’ with “telecommunication equipment and/or telecommunication identifier”, as defined under The Telecommunications Act, 2023.
- iv. The amendment in the definition of “Subscriber” has also been made to maintain consistency with the Telecommunications Act, 2023.
- v. In relation to the definition of “Regulatory Sandbox”, regarding suggestions on providing for consumer safeguards, scope, duration, user consent in participation, trial period etc, the Authority notes that the definition of “Regulatory Sandbox” mentions that it is a live testing environment where new products, services, processes, regulatory technology solutions and business models may be deployed for a limited set of customers, for a specified period of time, with certain relaxations in the extant regulatory provisions. Accordingly, the definition already takes care of the various aspects highlighted by the stakeholders.
- vi. Certain stakeholders recommended the removal of the term “live” from the definition of Regulatory Sandbox. However, the inclusion of the term is essential to the very concept and purpose of the sandbox. Removing the term “live” would confine the testing similar to lab testing and would not allow for the evaluation of services under actual operating conditions. Therefore, the term “live” has been retained in the definition to ensure that the regulatory sandbox continues to facilitate testing in actual market conditions rather than in a purely experimental environment.

4.2 Definition of ‘Relationship’, “Service message or Service Call” and “Inferred Consent”

A. Stakeholders’ comments:

- a) Many stakeholders were of the view that the earlier definition of “Relationship” should be reinstated, or at least the term “inquiry” should be restored in the definition, citing various use cases. One stakeholder stated that the definition requires modification to remove the ambiguity between the seven-day validity limit of explicit consent under the definition of service calls/messages and the three-month validity period after submission of an application under the definition of Relationship.
- b) It was also suggested by a stakeholder that claims of website registration or inquiry should not be accepted without verifiable consent records and auditable proof.
- c) Some stakeholders suggested inclusion of specific terms such as “Digital Journey Initiation”, “Expression of Interest” and “business-related enquiries” in the definition.

- d) One stakeholder submitted that removal of the phrase “on the basis of purchase or transaction” from the definition of Relationship would leave businesses without a compliant mechanism to communicate with their own customers for legitimate purposes such as renewals and continuation of services.
- e) Another stakeholder suggested that while the term “inquiry” may be restored, its validity should be restricted to seven days, and such inquiries should only be made through verifiable channels to prevent misuse. One stakeholder further submitted that the validity of legacy consents should also be clearly defined.
- f) A stakeholder supporting the narrower definition suggested incorporating misuse-related guardrails, specifically clarifying that the existence of a relationship should not be construed as permission to send promotional communications.
- g) Another stakeholder suggested that the definition should clearly specify whether customers who disengage or drop off during a service journey may be contacted again after a cooling-off period of 7 days within the overall 3-month validity period applicable to Service Messages/Service Calls, in order to avoid ambiguity regarding permissible follow-up communications.
- h) Many stakeholders commented that restriction of communication with consumers within 7 days of inquiry with consent creates ambiguity with consent obtained through CRF where validity of consent is till revocation. Definition revision should also include clarification on this ambiguity.
- i) One stakeholder commented that limit of seven days to be increased to thirty days, and carving out specific 12-month timeline beyond the service-end date for specific use cases.
- j) Regarding amendment to the definition of Service message or Service Call, none of the stakeholder commented on changes proposed in definitions but there was a suggestion to include in the definition a message sent or voice call made by a Sender to a recipient to respond/ fulfil business related enquiries made by him/her.

B. Analysis and conclusion:

- i. Sub-regulation (bb) of regulation 2 defines “Relationship” for the purpose of inferred consent. As per its sub-clause (ii), ‘Relationship’ is deemed to exist on the basis of the purchase or transaction done by the recipient with the Sender within twelve months immediately preceding the date of the communication. However, under amendments to the regulations done in Feb-2025, it has been specifically provided vide first proviso to definition of ‘inferred consent’ (sub-regulation 2(ah)) that such consent shall not extend beyond duration / discharge of the contract between the Sender and the Recipient. In view of this amendment, the existing sub-clause (ii) from the definition of “Relationship” as provided under 2 (bb) has been removed.
- ii. Further, as per sub-clause (iii) of the extant definition, ‘Relationship’ is deemed to exist on the basis of inquiry or application regarding products or services made by or submitted by recipient to Sender within the three months immediately preceding the date of the receiving of communication, which relationship has not been previously terminated by either party.
- iii. The Authority has observed that when customer complaints are received against promotional communications, many a times Senders misinterpret ‘inquiry’ to mean ‘oral inquiry’ in order to justify sending of such communications. However, such a justification is not plausible as to why a customer who has made a genuine oral inquiry to a Sender would file a complaint against the Sender. In absence of a digital or physical proof of such inquiry, it can only be concluded that either the Sender has made the commercial communication without any inquiry from the customer, or the customer has earlier terminated such relationship. Accordingly, in the draft regulations published on 13th March, 2026, it was proposed to delete the word ‘inquiry’ from this definition of Relationship. However, many stakeholders have suggested to retain ‘inquiry’ in the definition of Relationship as businesses do get genuine inquiries from the customers for goods, services etc, for which they need to communicate with the customers. Considering the legitimate need of businesses to communicate with the customers on the basis of genuine inquiries, it has been decided to retain ‘inquiry’ in the definition of Relationship. At the same time, to avoid any misuse of this provision for sending UCC through arbitrary interpretation of the word ‘inquiry’, such an inquiry must be made in writing or through digital means, and should be maintained in a verifiable form by the Sender. Moreover, it has been decided that commercial communication based on such relationship should be permitted for a limited period of maximum seven days, subject to the termination of such relationship earlier by either party.
- iv. Concern of another stakeholder that removal of the phrase “on the basis of purchase or transaction” from the definition of Relationship would leave businesses without a mechanism to communicate with their own

customers for legitimate purposes, is also unfounded as such communications are already covered under the definition of inferred consent which, however, provides that such consent shall be limited to the duration / discharge of the contract between the Sender and the Recipient.

- v. The Authority further notes that there is no ambiguity between the period of 7 days permitted for communications in relation to an 'inquiry' and 3 months period in relation to an application, since, in case of 'inquiry', the customer has only shown the interest and is only at the stage of understanding the offer while in case of application, the customer has already taken a decision and applied for the good/service etc. where much more time may be needed to complete the transaction.
- vi. Regarding the comment of a stakeholder about the ambiguity between the consent provided by the customer for receiving promotional communications where validity of consent is till revocation, and the consent against an inquiry which is valid for 7 days, the Authority is of the view that period for different types of consents may be different as there are different purposes of the consents, and accordingly, consent registration function (CRF) must capture the validity of an explicit consent, wherever applicable.
- vii. Since there are different periods permitted for making commercial communications by the Senders on the basis of relationship i.e. 7 days in case of inquiry and 3 months in case of application as contained in the definition of 'Relationship', and, the period of contract in case of transaction as contained in the definition of 'Inferred Consent', the Authority notes that to bring more clarity, the first proviso to the definition of 'Inferred Consent' in clause 2 (ah) which provides the permitted time limit for commercial communications in case of transaction, needs to be deleted from the definition of 'Inferred Consent', and to be inserted as proviso to the first sub-clause of the definition of "Relationship" so that various time limits appear under the same definition.
- viii. The Authority also notes that as per the extant sub-clause (iv) of the definition, 'Relationship' is deemed to exist for social reasons, between a person or entity and a subscriber with or without an exchange of consideration, by voluntary two-way communication, initiated from both sides at different points in time. It is felt that such communication is not of the nature of commercial communication, as defined under regulations vide sub-regulation 2(i). It is, accordingly, decided to remove this sub-clause to avoid any misuse by Senders for sending UCC in the garb of communications being sent for social reasons.
- ix. Further, in the extant definition of 'Service message or Service Call', inadvertently, only 'message' was mentioned at few places instead of 'messages or voice calls'. Accordingly, the same has been corrected. The Authority also notes that Authentication OTPs are sent to customers not only in case of transactions but also in relation to services e.g. App login, password reset, two-factor authentication etc. Therefore, messages containing OTPs for such purposes constitute service messages. It was noted by the Authority that the "OTPs for apps login" were inadvertently mentioned in the definition of 'Transactional messages'. Accordingly, the reference to such OTPs has been removed from the category of Transactional messages and included in the definition of Service message.
- x. Besides, the first proviso has been amended and additional proviso has been introduced in the sub-clause (ii) of sub-regulation 2(bh) to provide that explicit consent for service message or call under the aforesaid sub-clause may be renewed for an additional period of seven days at a time, if customer needs more time and desires so; and that the Authority may specify the validity period of such explicit consent from time to time so as to meet the dynamic requirements of the ecosystem.

4.3 New terms: 'Spam' and 'Spammer'

- i. The Authority has introduced the definition of 'Spam' and 'Spammer' in the regulations as these terms are commonly used by the customers to mean UCC and UCC Sender/TM, respectively. At the same time, these terms are also used by customers sometimes to mean fraudulent communications and fraudsters, respectively. Therefore, it has been decided to introduce these terms into regulatory framework, clearly defining their scope as far as TCCCPR 2018 is concerned. Accordingly, "Spam" has been defined to mean 'Unsolicited Commercial Communication' and "Spammer" has been defined to mean a Sender or Telemarketer engaged in sending Unsolicited Commercial Communication (UCC) for the purpose of these regulations.

5. A2P Calls:**A. Stakeholders' comments on the definition of A2P calls**

- a) Many stakeholders submitted that a voice call may not be classified as an A2P call if a live human agent is directly and actively participating as a party in the call, even if the call is initiated through an API, automated platform, or CPaaS system. Some of the examples cited include ride-hailing platforms where the app connects a live driver to the customer, delivery coordination calls, healthcare teleconsultation bridging for connecting doctor to patient, enterprise customer support via agent dialer. It was submitted that in all such cases, the API merely facilitates the connections analogous to a telephone exchange and that these are not robo-calls or prerecorded messages. Subjecting them to A2P termination charges and the pre-declaration regime will impose enormous cost and compliance burden on legitimate transactional services without any UCC prevention benefit. A precise definition is essential before the charge and compliance regime is operationalized. Another stakeholder submitted that the use of autodialing or similar technologies shall not, by itself, be determinative of A2P classification, as this technology may also be used for human-initiated calls in the ordinary course of communication.
- b) One Stakeholder submitted that there may not be a requirement to introduce a separate definition of "A2P Calls" within the TCCCP Regulations. The Regulations already define "Commercial Communication" which adequately encompasses all forms of commercial interactions, including both Application-to-Person (A2P) and Person-to-Person (P2P) communications. With the increasing convergence of communication technologies, including the use of enterprise communication platforms, the distinction between A2P and P2P calls becomes blurred and difficult to enforce from a network and compliance standpoint. The inclusion of A2P as a distinct category may result in ambiguity in interpretation.
- c) One stakeholder submitted that the definition of A2P calls is agreed, however, the information whether the customer i.e. the Sender, is going to use the service for manual dialling or auto dialling, be it LL, SIP/PRI, FTTH, Mobile, VoIP etc., is not available as on now.
- d) Another stakeholder stated that there is no requirement of such definition as it may not accurately capture the intended scope of commercial communications and may lead to inconsistencies in implementation across TSPs.

B. Stakeholders' comments on pre-declaration of A2P calls with OAPs

- a) Many stakeholders suggested that pre-declaration of A2P calls should be carried out on the DLT system in a standardized format containing details such as CLI range, intended objective, expected call volume, and details of intermediaries, without which enforcement may become difficult.
- b) It was commented by a stakeholder that clear guidelines are required for identification of A2P calls where no prior declaration exists, particularly for agent assisted or AI-enabled interactions, to avoid ambiguity at the TSP level.
- c) One stakeholder suggested that such declaration requirements should apply only to A2P commercial calls and not to all A2P calls.
- d) Another stakeholder commented that Agent-Assisted calls, AI-enabled calls, customer-requested callback calls, and calls initiated through AI/IVR with subsequent handover to human agents should be excluded from A2P declaration requirements.
- e) One stakeholder cited technical and operational challenges in declaration of A2P calls where a VNO acts as an intermediary, while another stakeholder submitted that action for non-compliance should be taken against the Principal Entity instead of the CLI, as the CLI may at times be owned by an intermediary.
- f) One stakeholder suggested that, after declaration, A2P calls may be tagged as "Verified Business" or "Suspected Spam" in the caller ID. Another stakeholder suggested incorporating aggravated consequences for intentional non-declaration, misdeclaration, and repeated instances of misdeclaration.
- g) One stakeholder further suggested that the levels/categories applicable to A2P calls should be pre-declared for all stakeholders for billing purposes.

C. Stakeholders' comments on Deterrent charges

- a) Some stakeholders submitted that all commercial communication calls i.e. all Promotional, Transactional, and Service Calls, irrespective of the method or platform used for origination should also be considered A2P calls.
- b) One stakeholder submitted that exemptions should be broadened to cover entities outside existing designated numbering frameworks, and the imposition of A2P termination charges should be deferred until a comprehensive numbering framework is established, with all designated numbering series and bona fide service and transactional A2P calls remaining exempt from such charges.
- c) Other stakeholders suggested that this clause should be deleted as it imposes additional cost burden on legitimate and compliant A2P communications, and may act as a significant deterrent to critical transactional communications such as voice-based OTPs and payment alerts. Telecom charging principles have traditionally been based on the "work done" by the network. A2P calls do not impose any incremental cost on the network vis-à-vis other voice calls. Imposition of such charges may lead to market distortions, including migration of traffic to alternate platforms outside the regulatory framework, thereby potentially undermining the very objective of ensuring traceability and control over commercial communications.
- d) One stakeholder submitted that there is lack of technical mechanism for traffic segregation. Without a clear, mandated segregation protocol, including A2P charges will trigger frequent billing disputes between the Originating Access Provider (OAP) and the Terminating Access Provider (TAP), as each may classify the same traffic differently.
- e) One of the stakeholders submitted that this will create "perverse incentive" for enterprise customers to misrepresent their usage as standard P2P to secure lower rates. Accordingly, the rate be fixed at exactly ₹0.05 or any other rate as decided by Authority, and "not upto" for A2P calls and SMS.
- f) Few stakeholders suggested that TAP may be allowed to charge OAP up to 50p/minute instead of 5p/minutes. TAP may also be allowed to charge OAP up to 5p for each call attempt in case of commercial calls including A2P and P2P calls. Provided that there shall be no termination charge or attempt-based charging on government communication.
- g) Few stakeholders suggested that there will be structural advantage for large Terminating Access Providers (TAPs) as the proposed framework permits only TAPs to levy termination charges. Operators with a large subscriber base may benefit through higher Terminating traffic volumes and on-net traffic advantages. Therefore, there is a risk of traffic diversion instead of UCC reduction as it may shift the traffic towards operators with stronger on-net advantages. It was suggested to apply deterrent measures at OAP-end, and instead of termination charges, a floor tariff or separate tariff based on slab of volume of calls, for the commercial communications voice calls may be prescribed as a deterrent.
- h) It was commented that the commercials are a matter of contract and should be agreed between parties mutually. Such charges should not be made part of the regulation and left to be decided by market participants.
- i) It was also commented to exempt A2P Charges for VNOs as VNOs have bilateral one-to-one commercial agreements with TSPs, and cost recovery is already governed by the commercial contracts. A regulatory charge creates a "double-tax" on AGR-paying entities.
- j) The Authority should not make commercial communication charge as Nil (zero) for Govt exempted headers (except for disaster management). The inter-operator commercial SMS communication charge for such messages should not be made Nil and can be at a reduced price i.e. Rs 0.02 per SMS besides Rs 0.02/SMS IUC.
- k) One TSP suggested to increase the charges to Rs 0.10 (ten paise only) or Rs. 0.11 (eleven paise only) for SMS and claimed that the present ₹0.05 additional component was not designed as a deterrent, but rather as a commercial construct to support regulatory processes.

D. Analysis and conclusion:

- i. Application-to-Person (A2P) calling is being used for bulk commercial communications due to its ability to automate and scale large volumes of calls. While these features make it useful for legitimate business purposes, they have also led to widespread misuse, resulting in nuisance and unsolicited commercial communications to the consumers. Considering these characteristics of A2P voice calls, the regulatory framework needs to address any regulatory gaps which may be exploited for transmitting unsolicited commercial communications.

- ii. The Authority notes that the compliance data furnished by the Access Providers indicates that a substantial proportion of violations relating to commercial communications are associated with enterprise communication resources i.e. A2P calls. During April 2026, out of the total 20,591 disconnections, 15,736 SIP/PRI connections (used for A2P calls) were disconnected, accounting for approximately 75% of the total disconnections undertaken in respect of such violations. The aforesaid data necessitates the introduction of appropriate regulatory measures for A2P calling so as to prevent the misuse of such platforms for sending UCC.
- iii. Many stakeholders have suggested that definition of A2P may exclude those where there is live human agent. However, it is observed that it will be technically not feasible for the Access Providers to identify in which case there is human agent participating in the A2P, and in which case it is not. In any case A2P calling from designated series is exempted from such termination charge. Hence Authority is of the view that there is no necessity of any change in proposed definition of A2P calls. Regarding the comment of a stakeholder that there may not be a requirement to introduce a separate definition of “A2P Calls” within the TCCCP Regulations as the same is covered under the definition of ‘commercial communications’, the Authority notes that the definition of “A2P Calls” under the amendments is based on technical aspects of the call generation while that of ‘commercial communications’ is based on the nature of the content being communicated. Accordingly, keeping in view the prime objective of preventing UCC that can be generated at large scale using the A2P platforms, there is a need to define A2P call in the regulation.
- iv. As far as identification of A2P calls for the purpose of imposing termination charges is concerned, presently it appears technically challenging to differentiate such calling from P2P calling as telecom network may not be able to differentiate between the A2P call and P2P call, between voice of an actual human interacting on call and a pre-recorded or artificially generated human voice. Therefore, the bulk callers must pre-declare to the OAP, the use of A2P calling along with the details such as CLI ranges to be used for making A2P calls, or any other details as specified by the Authority from time to time, and such declaration should be recorded on the DLT platform so as to have transparency about such calling. In case, the bulk caller fails to declare use of A2P calling, and is detected so upon investigation/inspection, all such calls shall be treated as UCC, and action shall be taken by the Access Providers as per the regulatory provisions. Declaration of enterprise identity is not considered necessary at this stage as CLI range itself should be able to identify such calling on the network.
- v. Regarding the comment that such declaration requirements should apply only to A2P commercial calls and not to all A2P calls, the Authority notes that as A2P calling is used for making bulk communication, the regulations apply to all A2P calls. Otherwise, limiting the scope of A2P calls to be covered under regulations may result in regulatory arbitrage, leading to misuse of A2P calling for sending UCC in the garb of transaction or service calling. Moreover, the Authority is of the opinion that it would practically difficult to distinguish whether an A2P call made from numbers other than designated series was used for commercial and non-commercial communication.
- vi. On the suggestion of one of the stakeholders that action for non-compliance should be taken against the Principal Entity instead of the CLI, as the CLI may at times be owned by an intermediary, it is to be noted that under the regulatory framework, action for non-compliance is taken by the Access Provider against the telecom resources of the Sender. Therefore, in case the CLIs owned by an intermediary are used by a PE for sending UCC, the intermediary must ensure that such CLIs are not misused for UCC, otherwise, action under the regulation will be taken by the Access Providers against the telecom resources of the intermediary, without prejudice to any other regulatory action that may be taken against the PE.
- vii. One of the factors contributing to the misuse of A2P calling for unregistered telemarketing is the absence of any additional charges for A2P calling e.g. termination charges, that can act as a deterrent against such misuse. The bulk callers take advantage of cheaper routes meant for normal person-to-person (P2P) calls, and misuse them for unsolicited A2P commercial calling. Accordingly, it is necessary to have a deterrent in the form of inter-operator charge, since A2P calls are made in bulk at the OAP end and passed onto the network of the TAP.
- viii. Although another possible alternative is the imposition of higher tariff at OAP end for such calling however taking into account the fact that an OAP has direct business interest in origination of such calls, the A2P callers may be able to get substantially discounted rates. Hence, there exists a conflict of interest.
- ix. It may be noted that the extant regulations already provide for an inter-operator charge upto Rs. 0.05 (five paise only) as a deterrent for each commercial SMS. Accordingly, at this stage, a charge of upto Rs 0.05(five paise only) is considered a good base for introduction of this charge as of now for termination of A2P calls. Further, the

charge of upto ₹0.05 per call is intended solely as a deterrent measure and not as a cost-recovery mechanism. The recovery of regulatory and operational costs is taken care under the interconnection framework governed under the licensing/authorisation conditions and relevant regulatory provisions. Since this is the first time such a charge for A2P voice calls has been introduced, an amount analogous to commercial SMS has been prescribed instead of prescribing a higher amount as suggested by some stakeholders. The more important aspect is to encourage compliance without unreasonable burden on stakeholders. The effectiveness of the prescribed charge will be reviewed, and any modification, if required, may be considered based on the experience gained from its implementation.

- x. The Authority appreciates the concern raised by some of the stakeholders that due to structural advantage for large Terminating Access Providers (TAPs), smaller Access Providers who primarily function as OAP, may face competitive disadvantage. In the commercial communication ecosystem, the TAP controls inter-operator charge, which is a key input for competing TSPs in downstream markets. There may arise a situation where the larger TAPs may keep inter-operator charge higher than the price for a Sender directly connected with it, which can have substantial impact on the smaller Access Providers in terms of reduction or elimination of the profits, and making them non-competitive in the market. As the inter-operator charge for commercial communication is regulated under the TCCCP Regulations, the Authority has considered it crucial to put guardrails so that the inter-operator charge is not used as a mechanism of vertical squeeze for unfairly limiting the competition. Accordingly, the Authority has mandated that the TAP shall not take from the OAP such charge which is more than the lowest tariff offered by the Terminating Access Provider to the Senders/ Telemarketers who are directly connected with them i.e. for whom it acts as the Originating Access Provider. Such a provision has been incorporated for both A2P calls (Regulation 35A) as well as SMS (Regulation 35) to prevent any competitive disadvantage to the smaller OAPs. Further, regarding the suggestion of a stakeholder that the rate be fixed at exactly ₹0.05 or any other rate as decided by Authority, and "not upto" for A2P calls and SMS to avoid 'perverse incentive' for enterprise customers to misrepresent their usage as standard P2P to secure lower rates, it is noted that the Authority prescribes the ceiling rates leaving actual rate determination upto market forces, and does not find merit in the comment made by the stakeholder as such perceived perverse incentives are not going to be affected by fixed rate either.
- xi. Regarding certain comments of the stakeholders that commercials are a matter of contract and should be agreed between parties mutually, and exempting A2P Charges for VNOs as VNOs have bilateral one-to-one commercial agreements with TSPs, it has already been noted that the charge prescribed under Regulation 35 and 35A is intended solely as a deterrent measure and not as a cost-recovery mechanism or commercial charge.
- xii. Regulation 3 of the regulations mandates sending commercial communication, including A2P calls, using only registered headers or the number resources allotted to the Senders from special series assigned for the purpose of commercial communication. Accordingly, 140xx series has already been mandated for promotional calls by all the registered Senders and Telemarketers, 1600xx series has been mandated for service and transactional calls by the entities in the BFSI sectors, and for Government to citizen communications, and 1601xx numbering series for Service and Transactional Voice Calls by entities in sectors other than BFSI and Government sector. Since the commercial calls being made by the registered Senders/ Telemarketers using number resources assigned from the series designated by the Authority such as 140xx series, 1600xx and 1601xx series, have to be made in accordance with the regulatory provisions, and any violation of the same by the RTMs has to be dealt with as per the provisions of TCCCP, 2018, only, the A2P calling using such number resources has also been exempted from the termination charges. Also, one of the key objectives of the exemption is to facilitate and incentivize the migration of Principal Entities and Telemarketers from the UTM framework to the RTM framework. Such migration is expected to enhance accountability, improve traceability of commercial communications, and strengthen regulatory oversight. Further, the A2P calls by Government for which 1600 Series has been designated and calls by the Authority or any agency authorized by the Authority are made in the larger public interest for purposes such as public safety alerts, information and updates on welfare schemes, cyber security alerts, consumer awareness campaigns, emergency notifications etc., these communications are non-commercial in nature and are meant for citizen awareness and protection. Exempting them from termination charges ensures that critical information can be delivered widely without cost constraints.
- xiii. Regarding the comment of a few stakeholders to exempt legitimate transactional and service communications by broadening the exemptions to cover entities outside existing designated numbering series through declaration of

their calling numbers on DLT platform, the Authority is of the opinion that considering the key aspects of ease of technical implementation as well as easier identification of the commercial communications by the recipients, designating special series for commercial communications would be the appropriate approach. Besides 140xx and 1600xx, 1601xx series, the Authority may designate special series for service, transactional or government communications from time to time, and also examine whether to exempt such series from termination charges applicable to A2P calls.

- xiv. However, as suggested by some stakeholders, to ensure visibility of numbers being used to make A2P calls, and enable proper billing by the TAP, it is necessary that OAP shall specify on DLT platform the numbering resources/series/levels assigned to Sender for A2P calls.

6. Classification of Senders for the purpose of making commercial communication using registered headers or special series

A. Stakeholders' Comments:

- a) It was commented to specify industry-wise and use-case-based classifications, such as logistics, banking, healthcare, OTPs, and service communications, along with clear criteria for determining criticality, to avoid ambiguity.
- b) A few stakeholders submitted that such classification should be based on a risk-based Sender taxonomy with published criteria and corresponding consequence bands. It was further suggested that all classes should continue to support baseline consumer privacy and choice protections.
- c) A few stakeholders specifically referred to certain sectors for which criteria should be defined, while some stakeholders submitted that entities such as VNOs (Virtual Network Operators) and Registered Cloud Communication Platforms (RCCPs) should be recognized as distinct entities for which separate criteria may be prescribed, considering their specific role in the ecosystem.
- d) One stakeholder further submitted that differentiated criteria should be introduced with respect to specific reference to registration, declaration, complaint thresholds, and enforcement mechanisms.
- e) A few stakeholders suggested the expansion of the 1600-series or equivalent differentiated treatment/protection framework to legitimate transactional and service communications across non-BFSI sectors. such as healthcare, logistics, e-commerce, education, travel, telecom etc., along with interim safeguards against AI-flagging, complaint thresholds and enforcement actions for verified Senders.
- f) Some stakeholders suggested that any such classification of Senders should be undertaken only after consultation with TSPs to assess operational and technical feasibility and to preserve the spirit of the co-regulatory framework.
- g) Some of the stakeholders submitted that highly granular Sender classification may be technically and operationally difficult for TSPs and requested the Authority to explicitly notify Enterprise and Government entities along with clearly defined differentiated enforcement criteria with the amendment itself.

B. Analysis and Conclusion:

- i. TRAI has mandated use of 140xx series for promotional calls while use of 1600 series numbers have been mandated for making transactional and service calls by the BFSI sector entities and for government to citizen communications. During various interaction with Access Providers, and as also noted from the comments of the stakeholders, there are suggestions for designating special series for covering legitimate transactional and service communication from other sectors also or extending 1600 series itself to such communications.
- ii. However, it emerged during deliberations with sectoral regulators as well as Access Providers that considering the importance of government and financial communications for the citizens, it is not desirable to extend 1600 series to other sectors, and instead separate series may be issued for them. Accordingly, a separate 1601xx series has been recently allotted by the Department of Telecommunications for transactional and service calls by other sectors. The Authority plans to introduce this series in a phased manner and has issued a Direction on 10th August, 2026 for first phase of its operationalisation, covering Utilities, Logistics and Courier services.
- iii. Another important aspect that emerged out of deliberations with sectoral regulators is that even within BFSI sector, it may not be desirable to mandate 1600 series numbers for all the entities in the BFSI sector as many small players work on a limited scale, interacting with only a few customers with whom they already have

existing relationship. It was suggested that such small players may be exempted from mandatorily using 1600 series numbers, and in case they try to misuse the exemption, action may be taken against them treating such communication as UCC from UTMs. However, they may be permitted to optionally use 1600 numbers.

- iv. In view of the above, the first proviso introduced to sub-regulation (1) of regulation 3 of the *Regulations* enables the Authority to classify Senders and specify different criteria for different classes of Senders, including exempting certain classes of Senders, if deemed necessary.
- v. Regarding the comments of stakeholders to have clear criteria for differentiation, and that such classification should be undertaken only after consultation with TSPs, the Authority notes that as the principles have already been established through the open consultation with the stakeholders, there is no need for any further consultation, and necessary directions shall be issued by Authority from time to time as deemed appropriate.
- vi. As far as classifying the VNOs and Cloud Communication platforms as distinct classes of Senders, is concerned, the Authority notes that VNOs fall under the definitions of Access Providers as per sub-regulation 2(b) while the issue in relation to Cloud Communication platforms has been dealt with separately elsewhere in the explanatory memorandum.

7. Removal of provision for putting telecom resources under usage cap: Amendment to Regulation 11

A. Stakeholders' Comments:

- a) It was suggested that deletion of the "usage cap" provision should not restrict the imposition of proportionate and evidence-based interim usage caps/throttling measures against suspected spam/UCC, subject to mandatory notice and review within fixed hours/days.
- b) Some of the stakeholders proposed retention of the "usage cap" provision, as industry proposals to the Authority relating to AI/ML-based spam flagging and containment mechanisms rely on such measures for effective implementation.

B. Analysis and Conclusion:

1. Regarding the comments about retaining the "usage cap" provision for the purpose of taking proportionate action against UCC, the Authority notes that the provisions for putting usage cap on the telecom resources of the Senders and Telemarketers for violation of regulations were removed by the 2025 Amendment. The Authority, vide para 56 of the explanatory memorandum to the aforesaid amendment, observed that sufficient strict actions are not in place to curb UCC from unregistered Senders/Unsolicited Telemarketing Messages (UTMs), and that the implementation of usage caps has been found to be unfeasible and difficult to monitor by the regulator. The Authority, accordingly, decided to remove the provision for putting usage cap, citing that stricter provisions are required to curb UCC from UTMs. In view of the above, the reference in sub regulation (4) of regulation 11 has been rendered redundant which has led to deletion of the words "put under usage cap or his telecom resources may be" in the aforesaid sub-regulation.
2. As far as proposal of industry relating to AI/ML-based spam flagging and containment mechanisms based on measures like usage cap is concerned, the Authority notes that detailed mechanism in relation to regulatory action to be taken against suspected Senders of UCC, based on AI/ML-based spam flagging, has already been specified under the Direction dated 27.02.2026 for institutionalisation of AI/ML-based UCC_Detect intelligence, and now incorporated as Regulation 21A under this amendment. The mechanisms specified under these regulatory measures do not include "usage cap" as an enforcement action. The term "usage cap" has, accordingly, been rendered redundant.

8. Leveraging AI to control UCC.

A. Stakeholders' Comments:

- a) Some of the TSPs submitted that the relevant clauses may either be removed or suitably realigned in line with an operationally feasible approach evolved through industry consensus. It was also submitted that sending notifications to Senders immediately after AI-based flagging may alert spammers, thereby enabling them to modify their patterns to evade detection. A few stakeholders submitted that notifications served to Senders following AI-based flagging should incorporate principles of AI governance and explainability, including disclosure of the basis of flagging such as volume, velocity, diversity, or other triggering parameters.

- b) Several TSPs suggested that AI-based flagging should be carried out on the basis of confidence scores while other stakeholders suggested that such mechanism should be standardized across all Access Providers on the basis of common set of parameters and the criteria for classification of confidence scores.
- c) Several stakeholders raised concerns about the false positives flagged by AI systems and action taken against the Senders based on such false positives, which may cause panic among the Senders, and likely surge in customer queries to call centres of TSPs, with users seeking explanations for flagging and requesting its removal, and that this will impact call centres KPIs. It was also submitted that as AI/ML-based systems rely on behavioural patterns, there exists a significant possibility that the calling patterns of genuine call centres may resemble those of robo-callers.
- d) It was also suggested to establish a governance and escalation framework for addressing false positive cases. A few stakeholders also suggested that all AI-generated outputs should mandatorily undergo human review before initiation of any deterrent action, thereby acting as a safeguard against false positives.
- e) Many stakeholders suggested incorporation of provisions relating to whitelisting of genuine business entities to prevent unwarranted flagging by AI/ML systems. They also suggested development of a mechanism enabling Principal Entities to challenge or appeal against flagging by AI/ML-based systems. One stakeholder suggested that, for aggregator businesses, pre-registration of CLI on the DLT platform along with the purpose of calling should be mandated.
- f) One stakeholder suggested automatic whitelisting of Senders upon successful completion of re-KYC, while another stakeholder proposed the use of volume-based triggers prior to complaint-based triggers in AI-driven flagging systems.
- g) Further, these stakeholders stated that re-KYC and physical verification disproportionately impact genuine and legitimate users more than spammers, and that such measures are not specifically mandated under existing license conditions.
- h) Another issue emerging from stakeholder comments related to the safeguards required while sharing KYC identifiers among operators. Stakeholders emphasized the need for minimum privacy and security baselines.
- i) One stakeholder suggested that action in cases of failed re-KYC should be differentiated from cases where Senders are found to be misusing telecom resources for UCC activities.
- j) Another stakeholder suggested that no additional KYC requirement should be imposed on enterprise customers, as periodic KYC is already undertaken in compliance with license conditions.
- k) One stakeholder suggested that the AI/ML-based systems deployed by TSPs should first be tested extensively with the banking industry for a period of six months prior to wider implementation.
- l) In addition, one stakeholder suggested that promotional complaints should be shared with Senders for response or investigation only after analysis of call recordings. Another stakeholder suggested that throttling or blocking of spammers immediately after flagging may serve as an effective preventive measure for spam control.
- m) Regarding introduction of an additional reduced complaint threshold based on corroboration with AI based flagging under Regulation 25, it was suggested by another stakeholder that the threshold for triggering action should not be reduced below five complaints, and that only complaints decided in favour of consumers should be considered for enforcement.

B. Analysis and Conclusion:

- i. Under the present regulations, the action against the UCC Sender is triggered when there are '5 or more complaints against the Sender from unique recipients in last 10 days' i.e. primarily it is complaint-based mechanism. However, the Authority has observed that majority of UCC complaints are reported against Unregistered Telemarketers (UTMs). For the period from Jan'26 to Apr'26, a total of 11,49,186 UCC complaints were received by the Access Providers, out of which 10,26,187 complaints i.e. 89.3%, were against

the Unregistered Telemarketers (UTMs). Such communications typically bypass the DND registry and other controls available on the DLT platform, thereby limiting the effectiveness of a purely complaint-driven enforcement mechanism. Further, under the present framework, a large number of complaints do not ultimately qualify for regulatory action owing to the prescribed thresholds, resulting in delayed intervention against persistent offenders.

- ii. Presently, major Access Providers have deployed AI/ML-based systems in accordance with Schedule IV of the Regulations for detection of suspected spam communications. As per the data furnished by the Access Providers, AI systems have been flagging a substantial number of calls and messages as suspected spam communications for alerting the recipients. For the month of April-2026, these AI systems flagged, on an average, more than 25 Crore calls per day and 1.6 crore SMS per day as suspected spam. However, these systems are largely being used for generating subscriber-facing alerts only. While such alerting help subscribers exercise caution, it does not act as an effective deterrent against UCC Senders as no action is being taken against them. Consequently, enforcement has continued to remain predominantly complaint-driven despite the demonstrated effectiveness of AI/ML-based detection systems.
- iii. Recognising the potential of these technological tools for effectively controlling UCC, the Authority issued a Direction on 27.02.2026 for institutionalisation of AI/ML-based UCC_Detect intelligence for inter-operator sharing and for further investigation of such suspect Senders. The action is required to be taken by the Access Providers based on the result of investigation. Accordingly, The Direction requires Access Providers to undertake re-verification of KYC documents of suspected UCC Sender whenever the threshold criterion defined in the Direction is met, and action is required to be taken as per KYC guidelines of DoT. In case of repetition of such activity, the Direction mandates the Access Providers to carry out the physical verification of the Sender. If physical KYC verification fails or it is found that the telecom resources are being misused by the Sender for sending UCC, action against the telecom resources allotted to the Sender shall be taken by the Access Provider, as per the Direction. The new regulation 21A provides for these provisions as part of the TCCCPR 2018 regulations.
- iv. The Authority also notes the suggestions of some of the stakeholders that to reduce false positives, AI-based flagging should be carried out on the basis of confidence scores and common set of parameters including criteria for classification of confidence scores across all Access Providers. Therefore, it has been decided that as far as identification of a Sender for the purpose of enforcement is concerned, such identification should be done where the probability that the Sender is engaged in sending UCC, is high, and the CLIs of such Senders should be identified as “Suspected high probability UCC CLI”. Accordingly, while the flagging of CLIs suspected of sending UCC for the purpose of alerting the customers shall continue as per the algorithm of the respective service provider, sharing of such flagged CLIs and action to be taken against Senders by the Access Provider shall be limited only to suspected high probability UCC Senders. Moreover, to have consistency and effectiveness of the implementation, the Authority may specify the parameters for identifying and flagging the Calling Line Identification (CLI) of the Sender as “Suspected high probability UCC CLI” from time to time. Besides, the sharing of data of such Senders has been mandated through DLT platform. However, based on the technical considerations, the Authority may specify any other mechanism for sharing the information among the Access Providers from time to time.
- v. The Authority notes that while identification of the high probability suspected Senders would significantly reduce the chances of action against false positive Senders, nevertheless, false positive may still occur. Therefore, to address this issue, Access Providers must provide a mechanism to the Senders whose CLIs have been flagged as suspected of sending UCC to represent their case with justification against the flagging, and should unflag the CLIs if justification is found in order.
- vi. Also considering the fact that special series such as 140, 1600 and 1601 for commercial communications have been designated by the Authority for specific purposes and that the regulatory framework itself provides the necessary measures to check any misuse, the CLIs from 140xx series, 1600xx series, 1601xx series, or any other numbering series specially designated by the Authority for commercial communications and notified for this purpose, shall not be flagged as “Suspected UCC/spam” for the recipients. Otherwise, the customers may miss

commercial communications important to them. For detailed discussion on this aspect, the analysis done with respect to regulation 34A may be referred to.

- vii. Further, under the existing framework, regulatory action is triggered only when five or more complaints are received against a Sender from unique recipients within a period of ten days. An analysis of the complaint data for the month of April, 2026 indicates that, out of the 2,66,105 no. of total UCC complaints received, only 17,401 number of complaints met the prescribed threshold, covering only 1,713 number of Senders. Accordingly, the regulatory action was initiated only in respect of such cases.
- viii. However, to make an assessment of the gap that may exists between the UCC activity and the UCC complaints, the Authority, based on the data provided by the Access Providers for the month of April-2026, noticed that while about 771 Crore calls and 48 crore SMS were flagged as suspected spam by the AI systems during the said period, the number of customer complaints are only 2,66,105, out of which only 17,401 complaints could meet the threshold criteria. The analysis points to the existence of a potential gap between the UCC activity being carried out by the spammers and its reporting by the customers.
- ix. Therefore, in order to improve the enforcement mechanism for enabling faster action on a wider scale against the UCC Senders, the Authority further analysed complaint data on the basis of a threshold of three or more complaints from unique recipients within ten days. The analysis indicates that 28,135 number of complaints (60% more) would meet this threshold, and would cover 6,762 number of Senders (approx. 300% more). Taking into account that the AI based flagging of suspected UCC Senders on the basis of high probability is a strong indicator of UCC activity, the Authority is of considered view that a combination of lower complaint threshold in corroboration with AI/ML-based UCC_Detect intelligence indicating suspected spam activity by the Sender with high probability during the same period, would constitute an appropriate trigger for initiating action in accordance with the regulatory framework. This amendment supplements the complaint-based mechanism with AI based technological intelligence. By corroborating the customer complaints with AI/ML-based UCC_Detect outputs, the Authority seeks to enable earlier identification of suspected high probability UCC Senders, facilitate timely investigation, minimise the risk of false positives, and strengthen enforcement against spam communications. This approach is expected to significantly enhance the effectiveness of measures aimed at curbing unsolicited commercial communications.
- x. Accordingly, Regulation 25 has been amended to include an additional criterion of a reduced complaint threshold of '3 or more complaints against the Sender from unique recipients in last 10 days' if any CLI allotted to the Sender has been identified or maintained as "Suspected high probability UCC CLI" by the AI system of the Access Providers during these last ten days.
- xi. It is clear from the above that the apprehension of some of the stakeholders about any action against the Senders based solely on the basis of AI based flagging or on the basis of false positives is misplaced. The Authority recognises that AI-generated intelligence, although a strong indicator of UCC activity, by itself, may not constitute conclusive evidence for enforcement action as the possibility of false positives cannot be entirely ruled out. Therefore, the regulation does not provide for treating AI-based flagging as a self-sufficient basis for regulatory action. The AI-based flagging only acts as a trigger for further investigation into the cases of suspected UCC, and regulatory action is only initiated based on the findings of the investigations as provided for in regulation 21A. Similarly, AI intelligence is to be used for corroboration with complaint data for initiating action at a lower threshold under amended regulation 25. In respect of one of the stakeholder's suggestion that there should be a human review before initiation of any deterrent action, the above explanation clarifies that there is no such need as no deterrent action is going to be taken solely based on AI intelligence.
- xii. Regarding comments about alerting the spammers, the notifications will be sent only to those suspected Senders who get filtered on the basis of common parameters and high confidence score employed by the AI systems. Further, the notifications besides serving as an intimation of identification, will act as a clear message to the UCC Senders that they are being monitored and liable for action in case non-compliance by them is confirmed, thereby, warning them to refrain from sending UCC. Further, some of the stakeholders suggested that the notification must disclose the basis of flagging, and the Authority may also specify the format and manner of

sending such notification from time to time, if needed. The Authority notes as the AI-flagging is done on the basis of behavioural patterns of calling and messaging, the notification will contain appropriate message to this effect. So far as surge in calls at customer care centres is concerned, in absence of any data, it is premature and presumptive to say so. However, any perceived increase in complaints can be suitably handled including by measures such as properly training the call agents to give crisp reply to the callers as the cases are expected to fall in limited categories, and use appropriate standardised replies in routine cases, augmenting the capacity, etc. Further, the TCCCPR 2018 also mandates the Access Providers to undertake awareness campaigns for the users of telecommunication services, which include both recipients as well as Senders. This issue is also to be seen in light of the fact that based on the data for the period from Jan-2026 to April-2026, on an average, about 250 crore commercial messages were sent per day and about 15 Crore calls from 140 series numbers have been made through telecom network daily during this period. Besides this, a large number of service and transaction calls are also made by the Senders using normal 10 digit numbers. Therefore, while commercial communications are a big source of revenue for the Access Providers, there also exists a corresponding responsibility of the Access Providers to protect consumers from UCC. Accordingly, necessary arrangements need to be made by the Access Providers to comply with the regulatory mandate.

- xiii. Another apprehension was raised by some of the stakeholders that some of genuine callers such as call centres or large enterprises, may suffer since their calling pattern resembles that of the UCC Senders. In this regard, it has been already discussed above that the regulations do not provide for any action against the Sender solely on the basis of AI-based intelligence. Such intelligence is to be used either as a trigger for further investigation or to be corroborated with the complaints. Therefore, there is no cause of concern for genuine users. Additionally, second proviso to sub-regulation (a) of regulation 21A has been introduced to mandate that CLI from any numbering series specially designated by the Authority for commercial communications shall not be flagged as “Suspected UCC CLI”. As of now, the Authority has designated 140xx for promotional communications, 1600xx series for Government communications, and for service and transactional calls by BFSI sector entities; and 1601xx series for service and transactional calls by Utilities, Logistics and Courier companies.
- xiv. Many stakeholders have suggested to have a mechanism for whitelisting of genuine business entities to prevent unwarranted flagging by AI/ML systems, and also to challenge or appeal against flagging by AI/ML-based systems. In this regard, third proviso to sub-regulation (a) of regulation 21A has been introduced which mandates the Access Providers to provide a mechanism to the flagged Senders to represent their case with justification against the flagging, and to unflag their CLIs if justification is found in order. If felt necessary, the Authority may also prescribe such mechanism from time to time. As far as whitelisting of business entities is concerned, it is felt that the same would be possible through specially designated series, considering the key advantages of using special series, which include ease of technical implementation as well as easier identification by the recipients.
- xv. Some of the stakeholders have commented about the re-KYC and physical verification that it may disproportionately impact genuine and legitimate users, and that such measures are not specifically mandated under existing license conditions, and that there shouldn't be additional KYC as periodic KYC is already undertaken in compliance with license conditions. The Authority notes that re-KYC under regulation 21A has been mandated with a view to ensure that the Sender suspected with high probability of making UCC must not have acquired telecom resources in violation of KYC norms, while physical verification has been mandated to ensure thorough KYC of enterprises suspected of causing UCC and to verify that the telecom resources are not misused by the Sender for sending UCC.
- xvi. As far as mandate on reverification under existing license conditions is concerned, it is pertinent to refer to the instructions issued by the Department of Telecommunications, dated 07.12.2021 for reverification of existing mobile connections. The instruction *inter alia* includes the following:
 - Whenever a UCC complaint is received on DIU portal, the flagged mobile connection may be subjected to reverification. In case UCC complaint is received on TRAI portal (as per existing practice), the extant instructions as per TCCCPR-2018 regulations will be followed. (para 10).

- *In case of UCC complaints, the reverification of reported mobile connection and its associated mobile connections (if required) shall also be conducted. (para 5, sub-para (iv), item (c)).*
- *In case Licensee suo-motto identifies an existing subscriber as a non- bonafide user, reverification of such subscriber may be undertaken and mobile connection shall be disconnected in case of failed reverification. (para 5, sub-para (iii)).*

A perusal of these instructions shows that several measures for reverification have been mandated by the licensor, which also include action to be taken by the Access Providers in accordance with the provisions of TCCCPR 2018 in case of UCC.

- xvii. Regarding suggestion of one of the TSPs that action in cases of failed re-KYC should be differentiated from cases where Senders are found to be misusing telecom resources for UCC activities, it may be seen that in case of failed KYC, the regulation provides for action as per extant KYC norms while in case of misuse of resources for sending UCC, the regulation 21A itself provide for enforcement action. Further, on suggestion for no additional KYC requirement for enterprise customers who undergo periodic KYC, it is noted that periodic KYC mandated for the enterprise customers is a licensing requirement while the reverification to be undertaken in case of AI-based detection of spamming activity is a regulatory mandate to undertake reverification as soon as the threshold criteria is met for the suspected Sender so as to prevent further UCC.
- xviii. On the issue raised by some stakeholders about the privacy and security while KYC identifiers are shared among the operators, the Authority notes that the Access Providers are licensed entities, and for taking action against the Senders in case of fraud or UCC, they already share, as part of legal/ regulatory obligations, the KYC identifiers among themselves with minimum details required to identify the Sender and telecom resources associated with the Sender.
- xix. Regarding the suggestion of one stakeholder to test the AI/ML-based systems with the banking industry, the Authority observes that the Direction for institutionalisation of AI/ML-based intelligence for inter-operator sharing and investigation of the suspect Senders has already been issued on 27.02.2026 and now its provisions have been incorporated as the regulation 21A. As already noted above, it does not provide for any enforcement action solely on the basis of AI-based intelligence.
- xx. There was another suggestion from one stakeholder for use of volume-based triggers prior to complaint-based triggers in AI-driven flagging systems. Regulation 21A mandates a criterion of ‘five or more CLIs of the Sender getting identified as “Suspected high probability UCC CLI” within the last ten days’ for initiating further investigations while amendment to regulation 25 provides for lowering of threshold for triggering action against UTMs from ‘five’ to ‘three or more complaints from unique recipients in last 10 days’ provided any CLI allotted to the Sender has been identified or maintained as “Suspected *high probability* UCC CLI” by the AI system during the same period. In defining these criteria, the Authority has adopted a considered approach by tweaking the existing criterion for action under regulation 25. However, considering the diverse and dynamic nature of the ecosystem, the Authority, as per sub-regulation 25A(i), may classify Senders into different categories, and specify differentiated criteria for initiation of action and differentiated sets of enforcement measures applicable to such categories of Senders from time to time. Accordingly, based on the outcomes from the working of these regulations, a differentiated approach may be adopted from time to time.
- xxi. The Authority further notes that the suggestion by a stakeholder for sharing the promotional complaints with Senders for response or investigation only after analysis of call recordings, cannot be accepted as recording calls involve several technical, legal and privacy issues and, therefore, cannot be mandated in routine. Moreover, such an onerous condition cannot be placed on recipients who are already facing the menace of UCC. Similarly, as the flagging is done on the basis of behavioural analytics and does not constitute conclusive evidence, throttling or blocking of spammers immediately after flagging has not been provided for in the regulations.

9. Misuse of Headers and/or Content Templates:

A. Stakeholders’ Comments:

- a) One stakeholder suggested to add “OAP to inform the suspension activity to the Header/Content template registrar TSP and registrar TSP shall issue a notice to the Sender”.

- b) Another stakeholder suggested to mandate multi-factor authentication for portal/API access, API key rotation, signed API requests, and delivery entity chain logs for CPaaS/aggregators, to support future enterprise automation.
- c) Another stakeholder requested to review the timeline for issuing of notice and suggested to revise it to 24–48 hours.
- d) A stakeholder suggested that the Authority may clarify what action is to be taken by the TSP if the action by the Sender is not taken as per the timelines of the regulation.
- e) In case of filing complaint with LEA, one stakeholder suggested that in case of “PSU/Private/Govt” enterprises, the decision would be taken by respective OAP on case-to-case basis considering such steps should not lead to disruption of genuine messages to consumers.
- f) Another stakeholder requested removal of the sub-regulation 22(1)(a) (ii)-3 regarding deregistering all such misused headers and content Templates since the PE is revoking the access credentials, there would be no need for de registering all headers and content templates.

B. Analysis and Conclusion:

- i. The Authority considered it necessary to firstly define what constitutes ‘misuse’ under sub-regulation (1)(a) of regulation 22. Accordingly, the same has been defined in the form of an explanation.
- ii. Regarding misuse of SMS headers and/or content templates, the regulations mandate 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.
- iii. However, suspending all the traffic from Senders, especially, entities like government bodies, banks etc. may result in large scale disruption of services, hence, only the misused header and content templates may be suspended initially. However, if the Sender in whose name the headers and content templates have been registered, does not take corrective action in a reasonable time, all the traffic may be suspended from the Sender until such corrective action is taken by the Sender.
- iv. Therefore, the amendment provides for suspending misused headers and content templates by the OAP within 6 hours of coming into its notice such misuse, and the OAP shall issue a notice to the Sender within 48 hours of the receipt of such information. As far as issue of notice in this regard to the Sender is concerned, one of the stakeholders has mentioned that only the registrar Access Provider would be able to issue notice to the Sender since the contact details of the Sender are available with registrar Access Provider only. However, during consultations, it was clarified by the Access Providers that the contact details of the Sender are available on the DLT platform and, therefore, notice to the Sender can be issued by the OAP. In case Sender fails to take corrective action, all the commercial communication traffic may be suspended from the Sender until corrective action is taken by the Sender. It is further noted that based on the suggestions of the stakeholder to revise timelines for various actions under the regulation, suitable modifications have been done keeping in view the practical aspects.
- v. The Authority has also observed that there have been cases where misuse was either done by the Telemarketer, or the Telemarketer was an accomplice in the misuse. Though the extant regulation provide for filing complaint by the Sender against such Telemarketer with the law enforcement agencies under relevant laws, it is felt that there is also a need to provide for regulatory action against the Telemarketers in such cases. Accordingly, it has been provided that if any Telemarketer is an accomplice in the misuse of Headers or Content Templates, the Sender shall file a complaint against such Telemarketer with the law enforcement agencies under relevant laws. Moreover, the OAP and all the other Access Providers must take action against such Telemarketer as provided for in the amended regulation. It is pertinent to note that keeping in view the severe consequences of misuse, the amendment provides for disconnecting all the telecom resources of such Telemarketer across all the Access Providers for a period of one year along with blacklisting during this period. The Authority notes that this action shall be without prejudice to any action that law enforcement agencies may take against such Telemarketer.
- vi. Further, in case the misuse has occurred due to leakage, cloning, or compromise of credentials, the regulation also mandates the de-registration of all the Headers and Content Templates of the Sender to prevent their misuse. One of the stakeholder has suggested to remove this sub-regulation on the basis that once the Sender has revoked the access credentials, there would be no need for de registering all headers and content templates.

The Authority notes that this is not a correct and complete appreciation of the process. While registration is done by a Sender using the credentials at the Access Provider's portal, the traffic is sent using the portal provided by the Telemarketer/ aggregator. Once the PE Id, Header ID and Content Template Ids are leaked, the entity in possession of such details may send messages using these details at TM's portal, misusing such unauthorizedly acquired credentials of the genuine Sender provided by the Access Provider. Accordingly, it is necessary that all the Headers and Content Templates of the genuine Sender are de-registered and new Ids are issued against them through re-registration.

- vii. However, the Authority observes that there may be cases where immediate bulk de-registration may materially disrupt essential commercial communications or cause significant inconvenience to the consumers. This concern has been raised by a few stakeholders also. Accordingly, it has been provided that in such cases, the de-registration may be done in a phased manner.
- viii. Regarding the comment of a stakeholder to adopt various security measures such as multi factor authentication etc, the Authority notes that two factor authentication is already implemented. Further, multifactor authentication needs to be weighed against the complexity and compliance burden, especially, for smaller PEs. Hence, this can be considered in future on need basis.

10. Accountability of Senders and TMs: Amendment to Regulation 22

Stakeholders' Comments:

- a) Some of the stakeholders commented that Telemarketers (TMs), Aggregators, and Principal Entities (PEs)—as key stakeholders in the communication ecosystem—should be explicitly brought under the regulatory framework by TRAI, with clearly defined roles, responsibilities, and accountability mechanisms.

Analysis and Conclusion:

- i. The Authority notes that regulation 22 includes various provisions for ensuring accountability of the Senders and TMs such as provisions for charging fee for registration and taking security deposit by the Access Providers from the Senders/ TMs, imposing FDs on them for non-compliance etc. Moreover, the proviso to sub-regulation (1)(f) enables the Authority to specify the fee for registration or it may direct the Access Providers to specify such fee while the proviso to sub-regulation (1)(g) enables the Authority to direct the Access Providers to take appropriate measures in case measures specified by the Access Providers against the registered Senders and Telemarketers are not effective. Besides, the sub-regulation (1)(i) also mentions some of the key aspects which have to be taken care of by the Access Providers through agreements with the Senders/TMs to ensure compliance with the regulatory framework.
- ii. However, it has emerged during consultation with the Access Providers that in absence of uniform provisions that might have been mandated as essential conditions of the agreement between the Access Providers and the Senders/TMs, the Access Providers are not incorporating such terms and conditions in the agreement primarily due to commercial interest as stricter conditions imposed by an Access Provider may lead to migration of the Sender/TM to another Access Provider with relaxed conditions. In view of this, the Authority is of considered view that there is a need to have an enabling provision in the regulations whereby the Authority may specify the essential conditions of the agreement between the Access Provider and the Sender or the Telemarketer, which have to be mandatorily made part of such agreement, for preventing the misuse of telecom resources for sending UCC by the Sender or the Telemarketer. Accordingly, the amendment has included a proviso to this effect to the sub-regulation 22(1)(i).

11. Appeal Mechanism

A. Stakeholders' Comments:

- a) One of the stakeholders commented that a reasoned order provided as part of complaint resolution strengthens transparency and auditability.
- b) It was suggested to provide online unified portal/ app for complaints and appeals.
- c) Some of the stakeholders commented that an appellate framework already exists for all complaints within the Telecom Consumer Complaint Redressal Regulation (TCCRR) ecosystem, which is adequately equipped to handle consumer grievances. A separate redressal mechanism for only UCC complaints will create a duplication. It would impose significant administrative burden on TSPs, restructuring of internal processes, and ongoing compliance costs, which may not be as per intended outcomes. It was informed by one of the TSPs that the appeal is presently taken by the TAP on CRM and it does not flow on DLT nor to any other TSPs.

Building this flow needs entire system development on DLT for both TAP & OAP, and will incur huge costs and efforts.

- d) One of the stakeholders commented that while conceptually correct, the technical feasibility and ecosystem readiness must be re-evaluated. Concerns are raised regarding practical feasibility, especially due to the absence of a robust, tech-enabled system on the DLT platform for appeals, and, hence, reconsideration is suggested.
- e) On the other hand, one of the stakeholders suggested to have the complete appeals' workflow recorded on the DLT platform as it would improve transparency for complainants, enable regulatory audit of compliance with appeal timelines, and support greater consistency in decision-making across Access Providers. It would also create a useful body of recorded outcomes that may inform future enforcement practice.
- f) One stakeholder commented that there would be no change in the outcome of the original resolution even in case of an appeal. In both the cases the resolution of the complaint will rely on the same system records and CDRs. It will increase the burden of compliance and the operational costs, in contrast to the principle of Ease of Doing Business.

B. Analysis and Conclusion:

- i. A number of representations are received by the Authority from customers who are dissatisfied with the manner in which their complaints have been resolved by the Telecom Service Providers (TSPs) wherein complaints are often closed citing inadequate or incorrect reasons. The performance monitoring reports (PMRs) received from the Access Providers for the period from January'26 to June'26 show that out of 2,07,500 UCC complaints received against the registered Telemarketers (RTMs) during this period, the Access Providers closed 1,65,828 complaints as invalid complaints which is about 80% of total RTM complaints during this period. Similarly, for the same period, out of 16,40,309 UCC complaints received against the unregistered Telemarketers (UTMs), the Access Providers closed 5,11,792 complaints as invalid complaints which is about 31% of total UTM complaints received during this period. Such a situation creates dissatisfaction among the customers. Further, it has also been observed that the responses communicated to customers are often vague, unclear, and ambiguous. Hence it becomes important to have an appeal mechanism which is effective.
- ii. The Authority notes that the appeal mechanisms presently provided by Access Providers for UCC complaints are limited to modes such as call centres, e-mail, post, or in-person submissions. In order to strengthen the regulatory framework, it is imperative that all the modes of UCC complaint lodging made available to customers under TCCCPR 2018 are also enabled for preferring appeals before the Appellate Authority of the TSP. Such a suggestion has also been received from few stakeholders. Moreover, it is necessary that the appeal process needs to be efficient and customer-centric, and the appeals need to be addressed effectively in a fair, transparent and time bound manner.
- iii. The Authority notes that an appellate framework for the complaints already exists under the Telecom Consumer Complaint Redressal Regulations (TCCRR), and therefore, a separate appellate framework may not be required for appeals in case of UCC complaints. Considering the same, the regulation has been amended to mandate that the Appellate Authority shall resolve and reply to such appeals in a manner and within a period as prescribed under TCCR Regulations.
- iv. It was informed by one of the TSPs that the appeal is presently taken by the TAP on CRM and it does not flow on DLT to any other TSPs. Building this flow needs entire system development on DLT for both TAP & OAP, and will incur huge costs and efforts. The Authority observes that appeal has to be addressed by TAP or OAP depending upon which Access Provider has closed the complaint as per the obligations assigned to them under Complaint Mechanism vide Regulation 25, and, therefore, has to flow through DLT platform. Accordingly, it has been mandated that the Access Providers shall establish the necessary mechanism for communicating the appeal received by the TAP to the concerned Appellate Authority at OAP. This shall also include the appeals received by the TAP through any of the modes specified under TCCRR, 2012 i.e. through email, mobile application, website/portal, complaint centre, or post or in person.
- v. Regarding the comment that there would be no change in the outcome of the original resolution even in case of an appeal as in both the cases, the resolution of the complaint will rely on the same system records and CDRs, the Authority does not agree to this comment. While auditing the complaint closure done by the Access Providers, the Authority has observed that a significant number of complaints are closed improperly by the

Access Providers as already mentioned at para (i) above. Often, the service providers entrust complaint handling to outsourced agencies, CHAT bots, AI agents, etc., which many times do not resolve grievances satisfactorily. Accordingly, there is an indispensable need to have an appeal mechanism at appropriate level.

- vi. In proviso (a) of sub-regulation (5) which deals with the minimum requirement for a complaint to be valid, it has been noted that for Sender as well as complainant, the phone number has been mentioned as ‘mobile number’. However, the number can be a fixed line number also. Accordingly, ‘mobile number’ has been replaced with ‘telephone number’.

12. Retention period of complaint and appeal records: Amendments to Regulation 24

A. Stakeholders’ Comments:

- a) Many stakeholders suggested that record period should be only one year. They submitted that existing platforms of DLT and CRM systems are not designed to store such large volumes of data over extended periods. Further, Compliance with this requirement would necessitate considerable augmentation of storage infrastructure, leading to increased cost, and system complexity.
- b) One of the stakeholders supported 3-year records and suggested to add privacy safeguards and consumer access rights:
- c) It was also suggested to extend record retention to include model/automation decision metadata such as decision rule category, timestamps, evidence pointers etc to enable future auditability of AI enforcement.

B. Analysis and Conclusion:

- i. Sub-regulation 3 of regulation 25 provides in case a complaint is reported by any customer after seven days of receipt of UCC by the customer, it is closed by the Terminating Access Provider and its status is changed as “report” instead of “complaint”. Such reports, although not treated as complaint yet they provide useful information about the behavioural pattern of the Sender, and also prove useful as evidence while investigating complaints against the Senders. However, it has come to the notice of TRAI that reports are not being recorded by Service providers. Therefore, it has been mandated that every complaint, appeal or report of the unsolicited commercial communication by the customers, shall be recorded by the Terminating Access Provider as well as the Originating Access Providers.
- ii. The requirement to maintain complainant-wise records of complaints, appeals and reports along with supporting documents, has been added to facilitate examination of disposal of complaints and appeals. The absence of such records has been creating difficulties in assessing and verifying whether complaints and appeals are being disposed of in accordance with the provisions of the Regulations.
- iii. As far as period of retention of such data is concerned, the Authority observes that the Unified Licence (UL) Agreement pursuant to the amendment dated 21.12.2021, mandates retention of commercial records/ Call Detail Record (CDR)/ Exchange Detail Record (EDR)/ IP Detail Record (IPDR) data for two years. Rule 45(2) of the Telecommunications (Authorisation for Provision of Principal Telecommunication Services) Rules, 2026, similarly mandates maintaining all commercial records, subscriber data record, call data record or call detail record, exchange detail record, internet protocol detail record or internet protocol data record and any other similar records for a period of two years.
- iv. Considering the comments of stakeholders to reduce the retention period of record, the Authority has aligned the retention period with that provided under the Unified Licence (UL) Agreement/ Telecommunications (Authorisation for Provision of Principal Telecommunication Services) Rules, 2026, and has mandated to maintain complaints record including appeals, and reports for a period of 2 years.

13. Complaint Mechanism, Sender classification and Differential Regulatory Action

A. Stakeholders’ Comments:

- a) It was commented by a stakeholder that the term “Sender” should refer only to the Principal Entity and not Telemarketers, since Telemarketers merely act as technical intermediaries between Access Providers and Principal Entities, and neither control the content nor derive commercial benefit from the communication.
- b) One stakeholder suggested to provide a 24–48 hour “consumer correction window” before closure of incomplete complaints. It was also suggested by a stakeholder to extend the complaint admissibility window from 7 days to 15 days and treating complaints filed within this period as valid “complaints” rather than mere

“reports”. However, some of the stakeholders opposed extending the complaint registration timeline beyond 7 days, citing operational challenges.

- c) Another stakeholder suggested to include an appropriate provision for providing that the Terminating Access Provider should be the primary Authority for recipient-side compliance determination including aspects of scrubbing against preferences and consents, while the Originating Access Provider should remain responsible for all Sender-side examination and enforcement including examination of Sender KYC, header and template correctness, and action against the telecom resources allotted by it. In case of delivery of any promotional content through transactional or service route, the responsibility should rest with the Originating Access Provider.
- d) One stakeholder suggested to introduce structured proportionality factors such as severity, number of consumers affected, repetition, and mitigation steps before imposing stringent enforcement actions like network-wide disconnection, to ensure fairness and avoid large-scale disruption.
- e) A stakeholder suggested to provide at least three business days to TAP to act after expiry of the Sender’s representation period, allowing Senders an opportunity to submit justification or consent proofs. It was also submitted by the TSP that barring outgoing services on PRI/SIP links is not technically feasible and remains an industry-wide challenge. Another stakeholder proposed to increase the investigation timeline for complaints relating to misuse of numbering series to at least three business days, citing that one-business-day window is inadequate.
- f) Some of the stakeholders suggested that the enterprises should be considered as a distinct Sender category with differentiated thresholds, contextual evaluation criteria, customised complaint-handling processes, and a graded enforcement mechanism. It was also suggested to increase the complaint threshold for enterprise Senders to 50 complaints within 7 working days to avoid disproportionate enforcement actions against high-volume legitimate communications. One of the stakeholders suggested the threshold of 50 complaints in last 15 days, a minimum seven-business-day notice period, and a graded four-step enforcement mechanism ranging from warning to blacklisting.
- g) It was also suggested to restrict penal action only to the specific offending telecom resources instead of blocking all resources of an entity, and sought differentiated enforcement treatment for Systemically Important Banks (SIBs), noting that blanket blocking could disrupt critical banking services such as OTPs and transaction alerts.
- h) One TSP commented that the telecom resources issued for purposes other than the alleged violations, such as 140/1600/1800 numbers, M2M SIMs, leased lines, and broadband, should not be disconnected, and that barring and tracking of all devices would be highly cumbersome and unimplementable.
- i) One stakeholder commented to replace immediate suspension provisions with an urgent show-cause notice and a 48-hour cure period, after which suspension should occur only if the Sender fails to respond or the investigation confirms a violation, to avoid disruption arising from false positives or legitimate high-volume communications.

B. Analysis and Conclusion

- i. For the purpose of regulation 25, the regulation specifically mentions that Sender includes Telemarketer, and accordingly, action against the telecom resources of the Sender or Telemarketer used for sending UCC, as the case may be, will also be taken in case of non-compliance. While the SMS sent by the RTMs using SMS headers and content templates are on behalf of Senders, and promotional calls made using 140 series numbers are scrubbed at preference registry, in case of UTMs, no differentiation can be made between a Sender and a TM.
- ii. Regarding comment about incomplete complaints, the Authority notes that sub-regulation 23 (5) already mandates the Access Providers to provide details of format and procedure to the customer in case of incomplete complaints. Using this information, a customer can file the complaint in proper format. On the suggestion of a stakeholder to extend the complaint admissibility window from 7 days to 15 days, the Authority is of the opinion that 7-days period is adequate since a complaint contributes to the evaluation of the threshold of ‘5 or more complaints in last 10 days’ over a period of next 9 days from the date of complained communication. Extending complaint admissibility window beyond 7 days would unduly prolong the regulatory action cycle besides increasing the data management requirement. Moreover, extending the window beyond 7-days can also result in wrong complaints since customers may not be able to recall necessary details

of the communication that took place long back. Further, a subscriber aggrieved by UCC is likely to complain at the earliest rather than complaining for an event that occurred more than 7 days ago.

- iii. It has been commented by a stakeholder that the Terminating Access Provider should be responsible for recipient-side compliance determination including aspects of scrubbing against preferences and consents, while the Originating Access Provider should remain responsible for all Sender-side examination and enforcement. The Authority notes that the regulatory provisions already take care of these aspects. Besides, as far as aspect such as scrubbing against preferences and consents is concerned, the regulations prescribe the obligations of Access Providers, and based on the technical requirements, the responsibility may be assigned to OAP or TAP as appropriate.
- iv. As far as introduction of proportionality factors before imposing stringent enforcement actions is concerned, the Authority notes that the regulation already provides for alerting the Sender through notification whenever any complaint against the Sender is received. Also, the regulation provides for graded action against the Senders engaged in sending UCC. Besides, these amendments include enabling provisions for the Authority to classify the Senders into different categories, and specify differentiated criteria for initiation of action and differentiated sets of enforcement measures for such categories.
- v. Regarding the suggestion of a few stakeholders to increase the investigation timeline to at least three business days, it may be seen that regulation 25 already provides for carrying out investigation and taking action by the OAP within five business days from the date of receipt of representation from the Sender or expiry of the five business days' notice period given to Sender for representing the case.
- vi. On the comments of a stakeholder that barring outgoing services on PRI/SIP links is not technically feasible, the Authority notes that under the regulations, the action has to be taken against all the telecom resources of the UCC Sender across all the TSPs. Hence, in case of non-compliance, whole PRI/SIP links need to be barred, and not individual DID numbers.
- vii. Another issue raised by some stakeholders is that the enterprises employing large number of telecom resources including SIP/PRI/numbering resources (MSISDNs) etc. for commercial communications, should be considered as a distinct Sender category with differentiated set of actions. The Authority observes that on one hand, the enterprises have more potential to send UCC, while on the other, there are also more chances of error by their agents in sending the commercial communications to the recipients against the preferences and consents of the recipients. Further, while action against the Senders for sending UCC include barring outgoing services of all their telecom resources for 15 days for first violation, and disconnection of all their telecom resources for one year and blacklisting for subsequent violations, such action in case of entities such as banks, can cause large scale disruption of their services, thereby, having large adverse impact for the consumers and sometimes economy as a whole. Therefore, a different action for violation may need to be prescribed. However, considering that the commercial communication eco-system is a multistakeholder system, having not only different type of entities such as Principal Entities (Senders) and Telemarketers with different scales of operation but also that these are also from different sectors. Therefore, the Authority is of the view that a "one-size-fits-all" approach may not work for all types of enterprises. Accordingly, the amendment introduces a regulatory provision through sub-regulation (i) of newly inserted regulation 25A whereby Senders may be classified based on criteria such as the importance of the entity to the economy or to a critical sector, the criticality of services being delivered to consumers, the nature and regulatory status of the entity, the scale and volume of operations, the extent and manner of usage of telecom resources, the potential impact of suspension/disconnection of telecom resources on consumers etc.; and to specify different set of actions to be taken against different classes of Senders for violations from time to time. It is noted that the published draft regulation has proposed such provision under different regulations at various places. However, for more clarity and to avoid repetition, the provision has been removed from multiple places and provided as a sub-regulation under regulation 25A.
- viii. It is further noted that the clause (f) of sub-regulation 4 prescribes the regulatory action to be taken in case of misuse of the number resource(s) allotted from series assigned for transactional and service calls, for making promotional Voice Calls. Presently, 1600 series has been designated for transactional and service calls by entities in BFSI sector and 1601 series has been designated for such calls from Utilities, Logistics and Courier companies. The extant clause (f) of sub-regulation 4 provides for stringent action for misuse of such series that includes suspension, outgoing barring or disconnection of all the telecom resources of the Sender across all

Access Providers and also blacklisting. However, considering the critical role that entities in BFSI sector entities have, it may not be desirable to take such action against the entities such as banks, insurance companies etc that use 1600 series as this may adversely affect the consumers as well as various commercial operations critical to the economy. Similarly, calls from any other series designated by the Authority for service and transaction calls are going to be important for the customers. For examples, the Authority has recently permitted use of 1601 series numbers for the entities such as utilities, logistics and delivery. Therefore, the Authority is of the view that while there is a need for effective action against misuse of these special series, such action should take into consideration factors like criticality of services being delivered to consumers. Moreover, considering the dynamics of the ecosystem, the graded actions against misuse need to be updated from time to time based on evolving situations of extant of misuse and the impact of regulatory action in terms of corrective action as well as on continuity of critical services. Accordingly, it has been provided that in case of complaints against numbers from series designated for service and transactional calls, the action shall be taken by the Access Provider as directed by the Authority from time to time.

- ix. Regarding the suggestion of restricting the action only to the specific offending telecom resources instead of blocking all resources of an entity, the Authority is of the view that such an approach is unlikely to help as UCC Senders normally make use of many telecom resources for sending UCC. As the action under the regulation is based on complaints, if action is restricted only to specific offending telecom resources against which the complaints have been received, they can easily switch telecom resources or acquire new telecom resources from other Access Providers for sending UCC. Accordingly, the deterrent would be effective only if action is taken against all the telecom resources of the Sender across all the Access Providers. It is also observed that considering the ability of UCC Sender to use and switch multiple telecom resources across various Access Providers, the regulatory framework envisages that the threshold of number of complaints as well as AI-based flagging is to be checked by the OAP across all the Access Providers.
- x. To strengthen the regulatory framework, the Authority is of the view that the details of blacklisted entities also need to be published in such form, manner and at such time as the Authority considers appropriate. Besides acting as a deterrent, it would also inform the public in general about such entities as well as strengthen their trust in the effectiveness of the regulatory framework.
- xi. On the comment of a stakeholder to replace immediate suspension provisions with an urgent show-cause notice and a 48-hour cure period, it has already been noted above that the Sender is notified about each complaint so as to enable the Sender to take timely corrective action. Suspension of the telecom resource used for sending UCC is done by the OAP only when complaint threshold is met, and, thereafter, the Sender is given a reasonable opportunity to represent before graded action is taken. Therefore, the Authority is of the view that existing provisions in this regard are in order.
- xii. It has also been noted that there exists multiple provision in the regulation whereby Authority may specify various operational aspects of implementations from time to time, which makes the regulation look complex. This includes items such as prescribing the format, content and manner of sending notifications to customers and Senders; manner and format for publishing the information etc. Therefore, to simplify and make the regulations lighter, these scattered provisions have been deleted and sub-regulation (ii) under regulation 25A has been introduced whereby to ensure effectiveness or consistency of the implementations mandated under the Regulations, the Authority may prescribe various operational implementations as required from time to time.

14. CDRs for Audit, and Maintaining record of alleged violations

A. Stakeholders' Comments:

- a) Many stakeholders submitted that audit requirements may be aligned with existing operational practices, i.e. validation of complaints may be undertaken through system-based query outputs; and only relevant and limited information/metadata necessary for audit purposes may be shared with the Authority, instead of full CDRs.
- b) It was also suggested by a stakeholder to remove the clause. It was submitted that the CDRs can be provided only to security agencies designated by Department of Telecommunications under the Telecommunication Act 2023 and corresponding rules.
- c) On the other hand, one stakeholder suggested to keep the period of CDRs sought as maximum one hour around the event.

- d) One of the stakeholders suggested to add safeguards such as limiting CDR provision for limited periods, purpose-limited to audit/investigation, with confidentiality and security controls.
- e) It was also commented by a stakeholder that the CDR audit mechanism is necessary in light of the data showing 11.4% of complaints closed on “CDR mismatch” grounds during August–November 2025.
- f) It was suggested to expand sub-regulation (4A) to explicitly cover AI flagging audit and false-positive examination, not only complaint closure.

B. Analysis and Conclusion:

- i. During the analysis of UCC complaints for the period Aug-2025 to Nov- 2025, it was noted that 11.4% of complaints were closed on “CDR mismatch” grounds. Similarly, for the period Jan-2026 to April- 2026, it has been observed that total 12,37,707 complains were lodged by the customers, out of which 3,66,900 complaints were closed as “invalid complaints” which included 1,32,137 complaints i.e.10.68%, declared invalid on the ground that CDR did not match. Considering that a significant number of complaints are being closed on the ground of ‘CDR not matching’, there is a need to check the correctness of such closures by auditing the details of such CDRs. Accordingly, Authority has decided that there should be no change regarding the amended provision for providing CDRs by OAPs and TAPs as requested by TRAI. However, CDRs sought will only be for the period relevant for analysing the complaint closures, as suggested by many stakeholders.
- ii. The provision on AI flagging and its scope is already discussed elsewhere in the explanatory memorandum.
- iii. Sub-regulation 3 of regulation 25 provides that in case a complaint is reported by any customer after seven days of receipt of UCC by the customer, it is closed by the Terminating Access Provider, and its status is changed as “report” instead of “complaint”. Such reports, although not treated as complaint yet they provide useful information about the behavioural pattern of the Sender which can be used for UCC detection under Schedule-IV, and also prove useful as evidence while investigating complaints against the Senders. However, it has come to the notice of TRAI that reports are not being recorded by Service providers. Accordingly, the amendments provide that record of every alleged violation of the regulations reported by the customers of Access Provider as well as reports of alleged violations of the regulations received from the other Terminating Access Providers shall be recorded by the Access Provider. Moreover, sub-regulation 3 of regulation 24 provides for maintaining the records of complaints, appeals and reports for two years.
- iv. Regarding the comment of a stakeholder to expand sub-regulation (4A) to explicitly cover AI flagging audit and false-positive examination, the Authority notes that audit of AI flagging has not been envisaged as of now, and has to be governed by the Access Providers as per their AI Governance Policy. In this regard, Analysis on Regulation 21A above may be referred where it has been mentioned that AI-generated intelligence does not, by itself, constitute conclusive evidence for enforcement action as the possibility of false positives cannot be entirely ruled out. Therefore, the regulation does not provide for treating AI-based flagging as a self-sufficient independent basis for punitive regulatory action. The AI-based flagging only acts as a trigger for further investigation into the cases of suspected UCC, and regulatory action is only initiated based on the findings of the investigations. As far as false positives are concerned, Regulation 21A also mandates the Access Providers to provide a mechanism to the Senders whose CLIs have been flagged as “Suspected UCC/spam” to represent their case with justification against the flagging, and shall unflag the CLIs if justification is found in order.

15. Amendments to Regulation 27

- i. The Authority has observed that in case of imposition of financial disincentives, the heading of the Regulation 27 viz. “Consequences for failure to curb the Unsolicited Commercial Communications from registered Senders or RTMs” has often been misinterpreted by the Access Providers to defend the non-compliance. It is argued by them that the Access Providers do not have any control over the Senders and Telemarketers. The Authority notes that FD is imposed on the Access Providers not because of the reason that Senders/ Telemarketers against whom complaints have been received, have sent UCC but because of the failure of the Access Providers to take action against the telecom resources of the UCC Senders/ TMs in accordance with the Regulations. Appropriate resolution of UCC complaints, based on which action on the telecom resources of UCC Senders/ Telemarketers can be taken, is the key to controlling UCC, and failure to perform these obligations let such Senders/ Telemarketers to continue sending UCC unhindered. It is observed that the Regulations do not impose any functions or obligations on Access Providers that lie beyond their control. The financial disincentives are imposed for non-performance of the functions that are wholly within the control of

the Access Providers. Accordingly, to bring more clarity, the words “Consequences for failure to curb the Unsolicited Commercial Communications from registered Senders or RTMs” in the heading of the Regulation 27 have been substituted with the words “*Consequences of failure to take action against registered Senders or RTMs for sending Unsolicited Commercial Communications*”:

- ii. Regarding the imposition of the financial disincentive under existing item (a) of sub-regulation 27 (1), the OAP is liable to pay as financial disincentive, an amount of one thousand rupees per count of valid complaint that is declared invalid. This amended provision was introduced in February-2025, making FD applicable on valid complaints that is declared invalid by the Access Provider. Before, the amendment, the regulation provided for imposition of FD on all valid complaints against RTMs since UCC from RTMs could have been stopped by the Access Providers through scrubbing carried out in relation to 140 series numbers, SMS Headers and Content Templates, and any valid complaint against UCC from RTMs would originate due to failure of the Access Providers to do proper scrubbing. However, the amendment was introduced as in some cases such as those related to misuse of 1600 series, the Access Provider cannot, through scrubbing, stop the communication from taking place. Such complaints are to be investigated by the Access Providers and in case the complaints are found valid, the action is to be taken against the Senders as per regulatory provisions. Therefore, in such cases, it would not be appropriate to impose FD on the Access Provider merely on the basis of existence of valid complaints. Accordingly, the aforesaid provision was amended to make FD applicable on valid complaints that is declared invalid by the Access Provider. However, subsequent to the amendment of February-2025, a gap has been observed in regulatory provisions in relation to those valid complaints which originate due to the failure of the OAP to carry out proper scrubbing. Therefore, this amendment provides for imposing FD on the Access Provider on the basis of existence of valid complaints where such UCC from RTMs have originated due to failure of the OAP to carry out the scrubbing in accordance with the preference and consent of the customer. Accordingly, a proviso has been added to this effect in clause (a) of sub-regulation 27(1).

16. Wrong categorization of Content Templates, registered by an Access Provider other than the OAP

A. Stakeholders' Comments:

The stakeholders made the following comments and suggestions regarding the proposed draft amendment on the issue:

- a) Many stakeholders agreed for fixing the accountability on registrar Access Provider but opposed the shared liability on OAPs. They recommended stricter enforcement against non-compliant or exploitative entities. It was commented that the introduction of shared liability between OAPs and registrar TSP in cases of wrong categorization increases the compliance burden as the OAP, as a transmission channel, has limited control over Sender behaviour, which creates a disproportionate liability. It was suggested that the financial disincentive be limited to registrar TSPs only.
- b) It was proposed that the financial disincentives be limited to cases of incorrect registration or template categorization, along with a graded additional security deposit framework for repeated UCC violations by Principal Entities, namely: ₹1 lakh on the first complaint notice, ₹1.5 lakh on the second violation notice, and ₹4 lakh on the third violation notice, to be deposited by Second party, with forfeiture of previously deposited security amounts in case of continued violations, supported by PMR-based verification.
- c) It was also commented that the liability for incorrect template categorisation should not rest solely on the Sender since the Access Provider also plays an approval role, and suggested providing a correction window (e.g., 3 business days).
- d) Sender suspension for wrong template categorisation should apply only where five templates are blacklisted within a 90-day period and involve two or more distinct categorisation errors, to avoid disproportionate penalties arising from a single repeated classification mistake.
- e) One of the stakeholders proposed that where 80% or more content templates of a Sender are blacklisted due to wrong category registration, then the entity should also be blacklisted.
- f) One of the stakeholders suggested to delete ‘and if five.....’ and replace it with ‘Registrar TSP to reverify all the content templates of the Sender for registration under proper category,’ noting that tracking blacklisted templates across DLT platform is operationally impractical under the current framework.
- g) One stakeholder sought clarification on whether the threshold of five blacklisted templates applies cumulatively across all TSPs or individually at the OAP level. It was also submitted that the proviso warrants

bifurcation into two distinct categories to address the underlying issues more precisely viz. (i) instances of misuse of templates by Telemarketers/Principal Entities through insertion of unsolicited or non-compliant content within the variable portion of approved templates; and (ii) cases of incorrect or non-compliant template registration attributable to Registrar TSPs; and proposed separate treatment for the two categories.

- h) It has been suggested to strengthen deterrence against wrong category registration of content templates by retaining template blacklisting, mandating root-cause analysis and corrective controls for repeated mis categorization while permitting continuity of essential transactional communications for critical sectors while restricting promotional communications.

B. Analysis and Conclusion:

- i. During auditing the complaint closures done by the Access Providers, the Authority has observed several cases where UCC originates because of the registration of content templates by the Senders under wrong category with the registering Access Provider e.g. a content template having promotional content but registered under service category. TRAI has issued Direction dated 20.08.2024 regarding measures to curb misuse of Headers and Content Templates which, inter alia, mandates the blacklisting of such content templates by the OAP, and suspending the services of the Sender if five content templates of such Sender are blacklisted for registration under wrong category. Such suspension shall be for one month or till such time all the content templates of the Sender are reverified for registration under proper category, whichever is later. One of the stakeholders has suggested to suspend the services of the Sender only where five templates are blacklisted within a 90-day period, and involve two or more distinct categorisation errors. The Authority finds merit in the suggestion of the stakeholder for limiting the period to 90 days, within which blacklisting of five templates is to be checked by the Access Provider. However, the same may be reviewed by the Authority from time to time to ensure the effectiveness of the measure. Regarding the comment to take action only if two or more distinct categorisation errors are involved, the Authority is of the opinion that besides operationally challenging, such a condition would lead to significant dilution as most of the cases pertain to categorising promotional message as service message. Based on the above considerations, the proviso to item (d)(ii) of sub-regulation 25 (4) has been introduced.
- ii. On the comment of a stakeholder that registrar TSP should reverify all the content templates of the Sender for registration under proper category, it is noted that the amendment already provides for the reverification of registration of all the content templates of the Sender under proper category, before the services of the Senders are restored. Here, it is necessary to clarify that the threshold of five blacklisted templates applies cumulatively across all the Access Providers as the regulatory framework envisages action against non-compliant Senders across all Access Providers to make it effective. Otherwise, the UCC Senders may keep on changing their Access Providers and acquiring new telecom resources for sending UCC which will defeat the purpose of controlling UCC.
- iii. As far as comment of one stakeholder to bifurcate the provision in two categories viz. (i) misuse of headers and content templates, and (ii) wrong categorisation of content templates, is concerned, the Authority notes that these are already dealt with under different provision – the misuse of headers and content templates is dealt with under item (a) of sub-regulation 22(1) while provisions related to wrong categorisation of content templates are contained in regulation 25 and 27.
- iv. The draft regulations also contained certain provisions regarding primary registration and secondary validation of the content templates, and also those related to imposition of financial disincentives on registrar and Originating Access Providers in case of non-compliance. However, many stakeholders have opposed the draft amendment, suggesting to fix the accountability on registrar Access Provider but opposed the shared liability on OAPs, and have recommended stricter enforcement against non-compliant or exploitative entities. It was commented that the introduction of such shared liability increases the compliance burden as the OAP, as a transmission channel, has limited control over Sender behaviour, which creates a disproportionate liability. It was also argued that registrar Access Provider is under regulatory obligation to exercise due diligence while approving the content template and its categorisation. In this regard, the Authority took note of the proviso to item (a) of the sub-regulation 27(1) which was introduced as part of the amendments done in February'2025. It provides that where UCC has originated due to Headers and Content Templates registered by another Access Provider in violation of the regulations, and OAP has taken action against such UCC as per regulation 25, the

financial disincentive as above shall be imposed on the Access Provider that has registered such Headers and Content Templates, instead of OAP.

- v. The Authority notes that although the regulatory provision for fixing the responsibility of the registrar Access Provider already exists, the draft amendment was proposed considering that large number of unsolicited commercial messages get delivered when the Sender uses the service of some other Access Provider (OAP) to send such wrongly categorised messages, and, accordingly, it was proposed that OAPs may also have a preventive role through secondary validation of the content templates before sending the traffic. However, in view of the fact that the aforesaid proviso for fixing the responsibility of the registrar Access Provider has been introduced in February' 2025, and, that it may be appropriate to observe its effects on the regulatory compliance for some more time, the Authority decides not to go ahead with the proposed amendment for the time being.

17. Restoration of Telecom Resources: Amendments to Regulation 29

A. Stakeholders' Comments:

- a) All the stakeholders who commented supported the provision to introduce floor charges for restoration.
- b) Most stakeholders submitted that restoration should be linked to verifiable remediation, and should follow a clearly defined, time-bound process with a structured workflow and specified timelines.
- c) Another stakeholder submitted that restoration of telecom resources such as SIP connections, DID numbers, and ported-out resources may not always be technically or operationally feasible once they have been deactivated, reconfigured, or migrated to another Access Provider.
- d) It was also submitted that numbering resources are governed by lifecycle management and recycling practices, due to which restoration may not be technically feasible in all cases.

B. Analysis and Conclusion:

- i. Regulation 29 provides for the representation before TRAI by the Sender against whom action has been taken by the Access Providers, for restoration of telecom resources. It has been observed that some Senders approach TRAI for restoration of a smaller number of telecom resources and removal of blacklisting. The regulation provides for restoration charges of five thousand rupees per resource subject to maximum five lakh rupees. These restoration charges are intended as a deterrent for the Sender. Therefore, while a Sender requests for restoration of only few of its telecom resources, it needs to be ensured that the restoration charges should not become so low that they fail to act as a deterrent, and Senders start taking unfair advantage of the partial restoration process. Accordingly, considering the need for having a balance between these two aspects, it has been decided while a Sender may apply for restoration of only some of its disconnected resources, the minimum restoration charges should not be less than half of the restoration charges calculated to restore all the telecom resources of the Sender. Setting a minimum charge will discourage Senders from repeatedly violating rules.
- ii. Further as many stakeholder submitted that restoration of telecom resources such as SIP connections, DID numbers, and ported-out resources may not always be technically or operationally feasible once they have been deactivated, reconfigured, or migrated to another Access Provider, the Authority has decided that restoration of such numbering resources may be done by the Access Providers subject to feasibility.
- iii. The Authority also took note of the provision under sub-regulation (1) that allows for representation by the Sender before TRAI within sixty days of action taken against the Sender by the Access Provider. However, it is felt that there should be a provision for the Authority to allow such representation even after 60 days if the circumstances so warrant. Such representation may be entertained by the Authority duly recording the reason for considering the same. Accordingly, a proviso has been provided to this effect under regulation 29.

18. Amendments to Regulation 34A

A. Stakeholders' Comments on sub-regulation 34A (1)

The stakeholders commented as below:

- a) That the regulation extends telecom regulatory obligations to OTT platforms and CMAs, encroaching upon domains governed by the Information Technology Act and MeitY, leading to regulatory overlap and a colourable exercise of delegated power.

- b) That the provisions relating to call management applications should be addressed under a separate and clearly defined regulatory framework to avoid ambiguity and enforcement challenges. Clarity is also required on the legal basis, including applicability under the IT Act, to ensure effective enforcement.
- c) One of the stakeholders has commented to extend the applicability of relevant provisions of the TCCCPR, 2018, to third-party applications and OTT-based communication platforms as the same category of calls is treated differently depending on the platform leading to inconsistent treatment of identical communications and material consequences for consumers, including exposure to fraudulent communications, loss of trust in legitimate enterprise communications, and reduced effectiveness of regulatory safeguards.
- d) That designated number series for commercial communications are also being misused for sending UCC. The regulation undermines consumer protection, reduces user choice, and creates a regulatory safe harbour for misuse of designated number series.
- e) That regulation 34A is likely to defeat its own objective by weakening consumer protection, encouraging misuse of designated number series, and adversely affecting innovation and investment in consumer-protection technologies.
- f) That the commercial communications should not be excluded blindly from being blocked. Request TRAI to find a way to work with applications that have provided useful services to users for many years.
- g) That it is the violation of the right to privacy (right to be let alone), freedom of expression, and protection against arbitrary state action under Articles 14, 19, and 21 of the Constitution.
- h) That the proposed amendment amounts to subversion of consumer choice. Section 2(9) of the Consumer Protection Act, 2019 guarantees consumers, the right to be informed and the right to choose. Consumers thus actively exercise this right by choosing to use call management applications to identify and filter unwanted communication. Therefore, the retention of Regulation 34A could have implications for consumer rights and choice.
- i) One of the stakeholders has suggested to add a proviso to 34A(1) as follows: “Provided that consumers shall have the freedom to block calls Originating from any number series on their own device, at their personal discretion, and such individual action shall not affect the settings, preferences or experience of any other user’s device.”
- j) Some of the stakeholders have commented to prohibit app-tagging for all DLT-registered CLIs, regardless of the series and all calls from registered Sender/Telemarketer numbers — not just those from designated series for commercial communications.

B. Analysis and Conclusion:

- i. Regulation 3 of the Regulations mandates that any commercial communication through telecommunication network must take place only using registered headers or the number resources allotted to the Senders from special series assigned for the purpose of commercial communication. It may be noted that the designated number series for commercial communication are allotted by the Central Government as per the National Numbering Plan, in exercise of its powers under the Telecommunications Act, 2023. Accordingly, commercial SMS can be sent only using registered headers while promotional calls can be made by Senders using number resources from 140xx series only. The Authority has also mandated use of 1600xx series numbers for service and transactional calls by entities of BFSI sector, and for government to citizen communications and 1601xx numbering series for Service and Transactional Voice Calls by entities in sectors other than BFSI and government sector.
- ii. The Regulations also provide for registration of preferences by the customers on the DLT platform of the Access Providers to enable them to block or allow promotional calls from 140xx series numbers. Moreover, the Regulations also provide a comprehensive mechanism vide regulation 25 to address customer complaints about unsolicited commercial communications (UCC) including any complaints related to misuse of any

headers or number resources from designated series for sending UCC. There are several means such as TRAI DND app, call or SMS to 1909, mobile apps and websites of the service providers etc using which a customer can make complaint against UCC. The Regulations further provide for action against the Senders of UCC that includes suspension, barring of outgoing services, disconnection of all the telecom resources of the Sender across all the Access Providers and even blacklisting.

- iii. Therefore, it is clear that the regulatory framework provides the necessary mechanism for legitimate commercial communications which are essential for the economy while at the same time, provides for measures to prevent the misuse of designated telecom resources for sending UCC. Such measures have been taken to balance the need for the protection of consumers from UCC with the need of businesses for legitimate commercial communications.
- iv. Flagging of the calls from designated series numbers as spam by some call management apps or similar services appears to reflect lack of appreciation of the regulatory rationale and consumer-interest objectives underlying the Authority's framework for designated number series. For example, a customer receives calls from 140xx series only when the customer has not registered the preference to block such calls. As an opt-out mechanism is followed under the regulatory framework, such calls from 140xx series can't be termed as spam - the customer need to register the preferences to stop such calls, otherwise, consent of the customer is deemed to exist for receiving these calls. Classification of genuine business communications as spam, without adequate verification, can influence consumer perception and decision-making, potentially resulting in consumers disregarding communications that may be relevant or beneficial to them. Any tagging or filtering of calls from 140 series numbers is not allowed except for blocking on the DND registry, as any tagging of calls from 140 series numbers can mislead others customers who have otherwise allowed receipt of such calls from a sector on the DND registry. Therefore, such tagging becomes detrimental to legitimate commercial communications when a proper mechanism exists under the regulatory framework to stop these calls if so desired by the recipients.
- v. Similarly, 1600xx numbering series has been mandated for government to citizen communications, and service and transactional calls by entities of BFSI sector with the key objective of making the communications from these numbers trustworthy for the customers, and also to protect the customers from financial frauds as 1600 series numbers are allotted strictly to regulated entities only. Moreover, as mentioned above, to prevent any misuse of 1600xx numbers for making promotional calls, the Regulations provide for strict action against the Senders. Flagging calls from 1600xx series numbers as spam by the CMAs and similar services would erode the trust of the customers in legitimate financial communications, thereby, leaving them vulnerable to financial frauds. Further, the Authority has observed instances where names of trusted public institutions and authorities, including TRAI, were falsely associated with certain calling numbers through crowd-sourced tagging mechanisms deployed by certain call management applications (CMAs), which may lead to frauds. Such instances not only cause serious reputational harm and erosion of public confidence in public institutions but also demonstrate that the identification systems deployed by these CMAs operate without adequate verification and accountability standards, which are susceptible to manipulation, impersonation and misuse by malicious actors.
- vi. As already discussed in the EM, the Authority has also issued a Direction on 10th August, 2026 for the operationalisation of 1601xx in a phased manner, covering Utilities, Logistics and Courier services in first phase. Again, service and transaction calls from such entities are important for the customer, and any tagging or filtering of such calls may create inconvenience for the customers by conveying misleading information about the nature of these calls.
- vii. The comment of some of the stakeholders that the Authority is extending its jurisdiction beyond its domain is ill founded. The number resources have been defined under the Telecommunication Act, 2023, vide sub-section 2(r) as follows:

"2 (r) "telecommunication identifier" means a series of digits, characters and symbols, or a combination thereof, used to identify uniquely a user, a telecommunication service, a telecommunication network, elements of a telecommunication network, telecommunication equipment, or an authorised entity;"

- viii. Moreover, sub-section 3(8) of the Telecommunication Act, 2023 provides for the allotment of telecommunication identifiers to the authorised entities by the Central Government:

3 (8) The Central Government may, subject to such terms and conditions, including fees or charges as may be prescribed, allot telecommunication identifiers for use by authorised entities.

- ix. Under Section 11(1)(b)(v) of the TRAI Act, 1997, the Authority is mandated to lay down standards of quality of service to protect the interests of consumers of telecommunication services. A combined reading of the relevant provisions of the Telecommunication Act, 2023 and the TRAI Act, 1997 indicates that the assignment and use of telecommunication identifiers, including number resources, constitute licensed activities under the Telecommunication Act, 2023. Since the integrity, authenticity and proper usage of such identifiers directly impact the quality, reliability and trustworthiness of telecommunications services received by consumers, their management forms an integral part of the Quality of Service framework, and, therefore, falls within the regulatory domain of the Authority. Therefore, the argument that TRAI does not have the jurisdiction, does not stand.
- x. Accordingly, since the TCCCPR, 2018 regulates commercial communications as an integral component of the overall quality of service framework, call management applications (CMAs) or similar services must not provide functionalities that operate in a manner inconsistent with the provisions of the Regulation. It is established law that any contractual provision in contravention of any existing law, rule or regulation is void to the extent of such contravention. Hence, the CMAs or similar services cannot provide any feature which is in contravention of any existing law, rule or regulation. The regulatory framework seeks to ensure that the treatment and classification of commercial communications carried over telecom networks at app-layer do not undermine the intended purpose of designated telecom numbering series prescribed for commercial communications. Such safeguards are essential for maintaining consumer trust, ensuring effective delivery of legitimate communications, and preserving the quality of telecommunication services while advancing consumer protection objectives.
- xi. One of the stakeholders has commented that the amendment amounts to subversion of consumer's choice to identify and filter unwanted communication. However, the fact is that regulation 34A does not prohibit a consumer to identify or filter unwanted communication for his/her own purpose, and the customer is free to do so at his/her device level for the incoming calls. What 34A prohibits is that based on crowd sourcing i.e. flagging or reporting of calling numbers as spam by certain recipients, the app or similar service itself will not flag the incoming calls Originating from any number series designated for commercial communications by the Authority, displaying as spam or such other tag to all the recipients. Further, to bring more clarity, a proviso has been added to the sub-regulation (1) of 34A to this effect.
- xii. With regards to the comment of some stakeholders to prohibit app-tagging for all DLT-registered CLIs, regardless of the series and all calls from registered Sender/Telemarketer numbers, it is pertinent to mention that Regulation 3 of the Regulations mandates commercial communication only using registered headers or the number resources allotted to the Senders from special series assigned for the purpose of commercial communication. Accordingly, as far as promotional calls are concerned, 140xx series has already been mandated for use by all the registered Senders and Telemarketers. Besides, 1600xx series has been mandated for service and transactional calls by the entities in the BFSI sectors and 1601xx numbering series for Service and Transactional Voice Calls by entities in sectors other than BFSI and government sector. Considering the key advantages of using special series, which include ease of technical implementation as well as easier identification of the commercial communications by the recipients, the Authority is of the opinion that designating special series for commercial communications is the right approach, and as and when any series is designated for service and transactional communications of the other sectors, regulation 34A would be applicable to it.
- xiii. However, the Authority is also of the view that service and transactional calls from different sectors may require different regulatory treatments for example, based on the criticality of the communication, nature of the sector, its importance to economy etc. Accordingly, a proviso has been introduced that the Authority may specify different treatment by call management applications or similar services for different designated series for commercial communications from time to time.

C. Stakeholders' Comments on sub-regulation 34A (2)

The stakeholders commented as below:

- a) That the regulation compels disclosure of proprietary data, including user-generated intelligence and behavioural analytics developed through significant investment, amounting to an unconstitutional deprivation of property under Article 300A
- b) That the mandatory requirement to transmit user-generated reports to the DND registry wrongly equates user-generated tags with formal complaints, even though such tags are merely indicative signals and do not meet the regulatory requirements of valid complaints.
- c) That the mandate is contrary to Article 300A of Constitution and also imposes unreasonable restriction on their fundamental right to carry on a trade or business. Creates an onerous need to build new infrastructure and undertake costly product integrations.
- d) That privacy and audit requirements may be added such as data minimization for reports, user notice/consent for forwarding reports, an API standard for forwarding to DND registry, and requirement of periodic compliance audits.
- e) That the Words “to the DND registry maintained by the Access Providers” be replaced with “to the DLT platform maintained by the Access Providers, in such structured format as the Authority may specify, so as to enable corroboration with the data generated under Regulation 21A and the complaints recorded under Regulation 25.”
- f) That there should be clear audit provisions to ensure that the process implemented by these entities are non-repudiable and also to ensure check on the veracity of the information basis which action is expected from TSPs.
- g) That following proviso may be added: ‘The Call Management Applications should ensure spam tagging by consumers and its data retention, through non-repudiable systems and processes. The Authority can conduct audit of said systems/processes either directly or through 3rd parties appointed by it’.
- h) That with respect to Clause 34A(2), it is submitted that the DND registry maintained by Access Providers is structured and operates within a defined framework. The existing system architecture is not designed to receive or process inputs from phone diallers or third-party applications.
- i) That the user-generated reports or tags from such platforms do not constitute verified complaints; they are merely crowdsourced signals. Routing such unverified inputs at scale would dilute the effectiveness of the current DND and complaint redressal mechanism.
- j) That it also introduces a significant risk of false positives, with no established mechanism for verification or withdrawal (de-registration) of such reports. Therefore, the inclusion of unverified complaints and reports, without prior pilot testing or impact assessment, is not justified.
- k) That without prejudice to the above, TSPs should not be penalised for any complaints received through such unverified channels.
- l) That the application providers fall outside the telecom regulatory scope of Access Providers, compliance requirements such as reporting formats, data transmission, and accuracy should be directly assigned to the respective application providers.
- m) That prolonged inaction has enabled them to continue operations that adversely impact the reputation and trust of legitimate enterprises. At present, no defined mechanism exists for coordination with or reporting to the concerned Ministry. It is requested that the Authority establish a formal process for reporting, inter-agency coordination, and time-bound enforcement action.

D. Analysis and Conclusion

- i. The regulation requires that the spam reported through the call management apps by the customers should get reported on the DLT platform maintained by the Access Providers. This is required because action can be taken by the Access Providers against the telecom resources of the spammers only if the spam complaints/reports are registered on DLT platform. Considering that recipients of the commercial communication many times may have a tendency to report spam/UCC on the phone dialler app itself or any call management app they are using as per their choice, this measure is necessary as increased reporting on the DLT platform of Access Providers leads to faster identification of the spammers and quicker action against them as per the regulations.
- ii. However, it is observed that the complaint reporting on the DLT platform of the Access Providers is low compared to number of communications flagged as ‘spam’ by AI/ML based UCC detect system. Another issue inferred during interactions with the consumers in consumer awareness programs, etc., is that many consumers

are reporting spam on call management apps including phone diallers and third party apps, which provide functionalities to enable the users not only to tag and block communications as spam or fraudulent, but also to “report” such communications in a manner that creates an impression that such reporting would result in enforcement action against the spammer. However, such applications neither possess statutory Authority nor institutional capability to undertake regulatory enforcement action against misuse of telecom resources. Due to non-action against reported spam, it not only creates confusion among customers about proper reporting of the spam but also lowers public trust in established institutional mechanisms.

The concern is evident from the following facts:

- (a) As per the information provided by the Access Providers, in the month of April-2026, about 771 crore calls and 48 crore SMS were flagged as suspected spam by the AI systems of the TSPs for alerting customers. Also as per a report, Truecaller has claimed that 4,168 Crore spam calls and 12,903 Crore spam messages were identified in the year 2025 which comes to about 347 Crore spam calls per month and 1,075 crore spam messages per month. However, the number of complaints made by the customers on the DLT platform of the Access Providers in the month of April 2026 is only 3.65 lakh (approx.). This highlights a significant gap in the reporting of UCC complaints on the appropriate platform, where effective enforcement action can be taken against the Sender.
- (b) It is also pertinent to mention while the Truecaller report mentions that 1189 crore unwanted calls were blocked in 2025, which is about 99 Crore calls per month, such blocking is user specific and that too against individual numbers only, not against the Sender as a whole who may possess many calling numbers. Simply blocking a number at the call management level on a device does not help in controlling UCC as UCC Senders keep on changing the numbers frequently. Consequently, the absence of systematic reporting of spam by call management applications and similar platforms is resulting into a considerable gap between reports-available for regulatory analysis and actual reports/complaints being reported on DLT platform. This point is evident from the data provided by the Truecaller report which mentions that number of most calls by one spammer in the year 2025 is more than 1.25 crore and that that the spammer was reported more than 3.25 lakh times during the same period. It shows that despite reporting of the spammer by the recipients for more than 3.25 lakh times on a call management app in one year, the spammer could not be prevented from sending UCC, who made about 1.25 crore calls during 2025 i.e. more than 34 thousand calls per day.
- (c) The Authority, under the TRAI Act, 1997, regulates the commercial communications through TCCCPR 2018. CMA apparently establish a parallel regime which creates an impression among the customers that reporting of UCC through the CMA would result in enforcement action, whereas, in reality, such reports cannot trigger the statutory processes and enforcement measures envisaged under the TCCCPR-2018.
- (d) Therefore, the above facts establish that reporting of UCC only at the regulated DLT platform of the Access Provider is necessary to tackle the menace of UCC effectively.

- iii. The concern raised by one of the stakeholders that the regulation compels disclosure of proprietary data, including user-generated intelligence and behavioural analytics, amounting to an unconstitutional deprivation of property under Article 300A, is unfounded as the regulation does not mandate sending any proprietary data prepared after carrying out behavioural analytics by the CMAs. The regulation only mandates that reporting of any call or SMS as spam by the consumers, without applying any algorithm etc for behavioural analytics, and which, therefore, does not constitute any proprietary data, shall be transferred to the DLT Platform. Accordingly, the sub-regulation 34A (2) merely requires the CMAs to send, in a standardized format, only such details to the DLT platform of the Access Providers, which are contained in the customer’s report about the reported communication, without the need of any further analytical processing by CMAs, so as to enable regulatory action against UCC. Further, it also addresses the issue raised by one of the Access Providers that the existing system architecture is not designed to receive or process inputs from phone diallers or third-party applications. The data will be sent by CMAs to the Access Providers as required under first proviso to sub-regulation 23 (5) only. Although, initially, under the draft regulations, it was envisaged to treat such data as complaints yet considering the complexity involved, it is decided that the Access Providers shall treat such data as reports and use it as an input for identifying suspected spammers based on behavioural analysis.

- iv. Regarding the comment of a stakeholder that the regulation imposes unreasonable restriction on their fundamental right to carry on a trade or business, it is to be noted that regulation does not seek to regulate Internet-based applications generally - it merely mandates safeguards necessary to preserve the identity of designated commercial communication series, and ensure proper handling of UCC-related reports within the regulated telecom ecosystem. The regulations aim to ensure that large-scale identification and tagging of UCC, operate within appropriate regulatory guardrails, and, therefore, cannot be construed as imposing unreasonable restrictions.
- v. It is obvious that the business of any CMA that offers reporting and tagging of spam/ UCC and also whitelisting certain flagged Senders, runs around the existence of UCC. As the spam reported to various CMAs is presently not being reported at the DLT platform where regulatory action can actually be enforced, such UCC Senders continue to send UCC unhindered. Therefore, it becomes necessary that any CMA that is interested in protecting consumers from spam, should forward the reported spam communications to the DLT platform to enable enforcement against the UCC Senders.
- vi. On the comments by stakeholders that the process implemented by these entities (CMAs) should be non-repudiable and that check on the veracity of the information basis which action is expected from TSPs, should also be ensured, the Authority notes that no direct action by the TSPs against the Senders, solely on the basis of the information reported by the CMAs, is being envisaged as of now, and the Access Providers shall use the reported data as an input for identifying suspected spammers based on behavioural analysis.

E. Stakeholders' Comments on sub-regulations 34A (3):

The stakeholders commented as below:

- a) The automatic deeming of non-compliance and lack of adequate procedural safeguards adversely impact the operational freedom of private enterprises and impose disproportionate regulatory burdens on entities outside TRAI's regulatory framework.
- b) Require clear user notice that "report spam" will be transmitted to operators/DLT and specify minimum data fields and opt-out of sharing contact list.

F. Analysis and Conclusion

- i. In view of the detailed analysis above, to effectively control UCC, it is essential that the call management apps including phone diallers and third party apps, or similar services comply to the regulatory provisions. On the comment of a stakeholder regarding "deeming of non-compliance" under sub-regulation (3), it may be seen that the proviso to the regulation provides adequate procedural safeguards that any order for initiating action under sub-regulation (3) shall be made by the Authority, only after the concerned entity has been given a reasonable opportunity to represent.
- ii. As far as action for non-compliance under applicable laws is concerned, the Authority notes that under Section 79 of the IT Act, 2000, an intermediary has exemption from liability of intermediary if the intermediary observes due diligence while discharging his duties under this Act, and Rule 3(1) of the Information Technology (Intermediary Guidelines and Digital Media Ethics Code) Rules, 2021, specify the due diligence to be observed by the intermediary, which includes 3(1)(d) as reproduced below:

"(d) an intermediary, on whose computer resource the information is stored, hosted or published, upon receiving actual knowledge in the form of an order by a court of competent jurisdiction or on being notified by the Appropriate Government or its agency under clause (b) of sub-section (3) of section 79 of the Act, shall not host, store or publish any unlawful information, which is prohibited under any law for the time being in force in relation to the interest of the sovereignty and integrity of India; security of the State; friendly relations with foreign States; public order; decency or morality; in relation to contempt of court; defamation; incitement to an offence relating to the above, or any information which is prohibited under any law for the time being in force."
- iii. Sub-section 79(3)(b) of the IT Act, read with Rule 3(1)(d) of the IT Rules, 2021 enable an authorised agency of the appropriate Government to issue notices to IT intermediaries for violation of any law. As regulations issued by TRAI are subordinate legislation, any violation of the regulations of TRAI by the call management apps is covered under the Rule 3(1)(d), and attracts Rule 7 of the aforesaid IT Rules, 2021, which provides for the action against the intermediary for non-observance of the rules, and is reproduced below:

"7. Non-observance of Rules.—Where an intermediary fails to observe these rules, the provisions of sub-section (1) of section 79 of the Act shall not be applicable to such intermediary and the intermediary shall be

liable for punishment under any law for the time being in force including the provisions of the Act and the Indian Penal Code.”

19. Amendments to Regulation 35

- i. The extant proviso to regulation 35 provides exemption to the Central Government, the State Government and the bodies established under the Constitution from Service SMS charge for their own purpose. To reflect this, the words “by or on the directions of” in items (i) and (ii) of the proviso have been substituted with the words “by or on behalf of”.
- ii. The rationale behind new proviso, inserted before the existing proviso, has already been discussed under the section on A2P calls.

20. Registration of Senders/ Telemarketers: Amendment to Schedule-I

A. Stakeholders’ Comments:

- a) One stakeholder suggested alternative methods of verification and authentication should maintain assurance standards equivalent to physical or biometric verification. It was suggested to incorporate digital identity assurance levels, fraud prevention mechanisms such as SIM change/port checks, and privacy-by-design safeguards. This is to future-proof the regulatory framework in view of evolving e-KYC and remote onboarding practices, while ensuring adequate safeguards against fraud, misuse, and UCC, without creating barriers for legitimate MSMEs and rural entities.
- b) A few stakeholders proposed GST-verified digital KYC for cloud-based and remote entities as an alternative verification mechanism, since physical verification is difficult for digitally operated and work-from-home enterprise models. It is aligned with the Government’s digital KYC initiatives such as Aadhaar e-KYC, DigiLocker, and CKYC which is equivalent to physical KYC.
- c) Two stakeholders suggested that the manner of verification and authentication should be formulated after consultation with TSPs and other stakeholders to ensure feasibility of implementation and alignment with the existing norms.

B. Analysis and Conclusion

- i. Item 1(4) of the Schedule-I provides for physical verification and biometric authentication of the Senders before registration by the Access Providers. The provision limits the method of verification to physical verification only and that of authentication to biometric authentication only. However, there may be a need to modify these methods based on the latest technological developments, the scale of operation of Sender/ Telemarketers etc. Accordingly, a proviso has been introduced for specifying different/ additional methods of the verification and authentication of the entities.

21. Messages to be sent in relation to ‘consent’: Amendment to Schedule-I

A. Stakeholder’s Comments

- a) Ensure that short code 127xxx, or any other code/header as prescribed by the Authority, shall be used by all Access Providers for sending consent related messages and that the words ‘or any other code’ should be modified as ‘or any other code/SMS headers’

B. Analysis and Conclusion

- i. In view of the modified definition of ‘Explicit Consent’ which permits onboarding of legacy consent, the scope of messages to be sent to the customers using short code has been widened from only ‘consent seeking messages’ to all the ‘consent related messages’.
- ii. The Authority agrees to the suggestion of the stakeholder for substituting the words ‘or any other code’ with the words ‘or any other code/SMS headers’ as based on the requirements, sending messages by the Access Providers under Consent Registration Function may need to be allowed through other SMS headers also.

22. Amendments to Schedule II in relation to Preference category etc.

A. Stakeholder’s Comments

- a) In relation to migration of all preferences registered under FULLY BLOCK category to BLOCK PROMO category, it was suggested to provide that during this period, the Access Provider shall notify all affected subscribers that their ‘Fully Block’ preference will be converted to ‘Block Promotional’ and that transactional and service-type commercial communications will no longer be blocked under this preference setting.

B. Analysis and Conclusion

- i. Item 1(1) of Schedule II provides for blocking various categories of promotional commercial communications (CC) as well as blocking all the promotional communications as per the preferences of the customer. However, as per Note 3 to the item, transaction type CC are not blocked. Considering the fact that service type CC are either linked to the transactions done by the customers e.g. balance alerts, flight delay info, product updates etc., or sent to the customer based on the existing Relationship between the Sender and the customer, such communications require same treatment as given to transactional type of commercial communications. Similarly, government communications, being in the interest of the citizens and sometimes critical e.g. disaster warning, also require treatment similar to that for transactional type CC. This amendment, accordingly, provides for not blocking service type CC as well as government communication, as is done for transactional type CC. Moreover, as service type of commercial communication based on explicit consent are essentially promotional commercial communications, this differentiation is being removed, and such communications will be treated as promotional commercial communications based on explicit consent of the customers.
- ii. In line with the Item 1(1) of Schedule II, same treatment for transactional type CC, service type CC, and government communication is stated in respect of 'time allowed for delivering commercial communication'. No time restrictions have been included for delivery of these types of communications as they are crucial for the customers. For example, an alert about a flight delay information needs to be conveyed to the passenger as soon as the same is announced by the airline.

23. LRN update in case of number porting: Amendment to Schedule II

A. Stakeholder's Comments: No comments were received.

B. Analysis

- iii. Sub-item (2) (b) of item 6 of Schedule II of the regulations mandates the Access Providers to record the Location Routing Number (LRN) of the current serving network of the customer and also changes in LRN of the new serving network, in case customer is being ported-in during Mobile Number Portability. The update in LRN is necessary in case of MNP as this enables the transfer of existing preferences and consents of the customer over the DLT, and makes it possible for the customer to register for DND services and change their preferences and consents seamlessly. TRAI direction dated 9th June, 2025, mandated that the Location Routing number (LRN) of the Recipient Network for the ported-out customers has to be updated in the DLT system by Donor Access Provider within 24 hours of successful porting transaction. However, feedback has been received from the industry that even after customer is ported out, LRN is not being updated timely by Donor Access Provider, and this creates problem for the customer to record and change his/her preferences and consents. To remove this operational problem and considering the fact that under the MNP regulations, recipient operator becomes the authoritative source for the number's current routing and service profile after successful porting, an amendment to sub-item 2 (b) of the item 6 of Schedule II has been introduced that the LRN has to be updated by the recipient Access Provider within 24 hours after successful porting transaction.

24. Intimation to the suspected Senders of UCC: Amendment to Schedule IV**A. Stakeholders' Comments:**

- a) Some of the stakeholders commented to delete the proposed amendment as it may require suitable refinements to ensure alignment with the industry's operational realities and the intended regulatory objectives.

B. Analysis and Conclusion

- i. The Authority observes while Access Providers have started alerting the recipients about the suspected UCC, the Senders suspected of sending UCC do not get any alert that the communication being sent by them is being flagged as suspected spam/UCC. The Authority is of the view that there is a need to alert such Senders also so that they can take corrective action and refrain from sending UCC. Accordingly, an amendment to this effect has been done in item 1, sub-item (4) of Schedule-IV.

25. Issues raised in relation to commercial communications sent by the Senders through VNOs: Amendment to Regulation 13**A. Stakeholders' Comments:**

- a) VNOs (Virtual Network Operators) should be recognized as distinct entities for which separate criteria may be prescribed, considering their specific role in the ecosystem.

- b) It was commented that VNOs should be explicitly authorized to register legacy consents on behalf of their Sender clients through the NSO-operated Consent Register Framework portal, using the VNO's unique Licensee ID and NSO provided access to DLT platform.
- c) One stakeholder cited technical and operational challenges in declaration of A2P calls where a VNO acts as an intermediary.
- d) Requested clarification that the five-business-day reply window should commence from the time of intimation to the Sender and proposed mandatory simultaneous notification to the concerned VNO through the NSO so that the VNO can investigate records and submit evidence. It was further suggested that, for VNO customers, blocking or suspension actions should be undertaken by the VNO rather than the NSO, since NSO don't have the visibility of the client.
- e) It was also commented to exempt A2P Charges for VNOs as VNOs have bilateral one-to-one commercial agreements with TSPs, and cost recovery is already governed by the commercial contracts. A regulatory charge creates a "double-tax" on AGR-paying entities.

B. Analysis and Conclusion:

- i. The Authority observes that the definition of "Access Providers" as per sub-regulation 2(b) specifically includes a Virtual Network Operator (VNO). Accordingly, VNOs are subject to the regulatory obligations prescribed under the Regulations, and there is no need to categorise them as entities distinct from Access Providers. However, to meet the regulatory obligation, access to the Distributed Ledger Technology (DLT) platform is required, which is presently maintained by TSP/NSO.
- ii. As far as comments related to registering legacy consents and declaration of A2P calls on DLT platform, and various flows under complaint mechanism are concerned, the Authority notes that these issues are coming up primarily due to non-availability of a proper interface to VNOs with DLT platform using which they can smoothly perform various obligations as Access Providers under the regulations. They presently rely on alternative means such as exchange of mail with the NSOs to get the necessary action done at DLT level. Since, as per the terms and conditions of the VNO license, they are not permitted to have direct interconnection with any Access Provider other than their parent NSO, while becoming part of DLT platform necessarily involves direct interconnection with all the participating Access Provider, the Authority is of the view that there is a need for the parent NSO to offer the VNO a digital interface which must have real time functionality with DLT platform and any other systems so as to enable the VNO to perform its obligations under these regulations. If deemed appropriate, the Authority may also specify such mechanism from time to time. Accordingly, provisions to this effect have been introduced in the regulation 13.
- iii. Regarding exempting A2P Charges for VNOs, the Authority observes that A2P charges have been provisioned to act as a deterrent against UCC, and not as a cost recovery mechanism. Accordingly, there should not be any exemption for VNOs on the grounds of cost recovery.

26. Issues raised in relation to commercial communications sent by the Senders through Cloud Communication Platforms (CPaaS):

A. Stakeholders' Comments:

- a) It was commented that Registered Cloud Communication Platforms (RCCPs) should be recognized as distinct entities for which separate criteria may be prescribed, considering their specific role in the ecosystem.
- b) A stakeholder submitted that suitable provisions should be incorporated within the DLT ecosystem enabling CPaaS operators to furnish KYC details, with the consent of the Sender, where their resources have been flagged.
- c) It was suggested where a Sender is served through a Registered Cloud Communications Platform (RCCP) or other registered intermediary, the OAP should simultaneously notify such platform/intermediary of the complaint details, excluding complainant identity, to enable faster investigation and action against violating Principal Entities. Also, that RCCPs are operationally best placed to identify the responsible PE, examine consent/CDR records, disable access of violators, and support coordinated enforcement with appropriate privacy safeguards.

- d) One of the stakeholders proposed to introduce a three-business-day pre-suspension representation window for Senders and CPaaS providers.
- e) It was also suggested to normalise the complaint threshold based on the total number of channels/resources, stating that high-volume CPaaS trunks hit low thresholds through statistical false positives.

B. Analysis and Conclusion:

- i. The Authority notes that under the regulatory framework, the Registered Cloud Communication Platforms (RCCPs) act as Senders/ aggregators. Moreover, it has also been learnt that for the purpose of making commercial calls, it is the RCCP who make outgoing calls to the recipient as well as to the Sender using its own telecom resources, and then bridges them to make the communication through between the Sender and the recipient. Under these circumstances, the RCCP cannot be treated at par with an Access Provider, and accordingly must meet the obligations as a Sender/ aggregator.
 - ii. As far as introducing a different threshold for high-volume CPaaS traffic is concerned, in case a justified need arises for such differentiation, the provisions for classifying Senders and differential regulatory treatment for such classes have already been discussed elsewhere in the explanatory memorandum.
27. The Authority received an additional comment suggesting amendment to sub-item 2, item 2 of Schedule-I that the Access Provider shall ensure that the name of the Principal Entity (PE) is displayed to the recipient for all calls Originating from the 140/1600 numbering series. The aforesaid item *inter alia* provides that the headers assigned to the Senders for the purpose of making commercial voice calls shall include Calling Line Identity for Senders making commercial voice calls from any numbering series directed by the Authority/DoT. In this regard, the Authority notes as per Telecommunications (Authorisation for Provision of Principal Telecommunication Services) Rules, 2026, effective since 23rd June, 2026, the definition of CLI as per Rule 2(1) (j) states that “calling line identification” means— (i) the telecommunication identifier assigned to a calling user by the new authorised entity or licensee providing telecommunication service to such user; (ii) the name of the user as recorded in the subscriber data record; or(iii) such other identification as may be specified on the portal;”. Therefore, the Authority is of the view that this definition already takes care of the comment regarding display of the name of the entity as per subscriber data record.