

बी एस एन एल का नागरिक घोषणा-पत्र

क) अक्टूबर-2000 में गठित भारत संचार निगम लिमिटेड का पंजीकृत एवं निगम कार्यालय --- भारत संचार भवन हरिशचंद्र माथुर लेन, जनपथ, नई दिल्ली - 110001 में तथा महाराष्ट्र दूरसंचार परिमंडल का महाराष्ट्र दूरसंचार परिमंडल, बीएसएनएल कॉम्प्लेक्स, प्रशासनिक भवन, जुहू दांडा रोड, सांताक्रुज(पश्चिम), मुंबई-400054 में स्थित है ।

ख) संभवतः दूरसंचार सेवाओं के विशालतम भंडार यथा- वायर लाइन, सीडीएमए मोबाइल, जीएसएम मोबाइल, इंटरनेट, ब्रॉडबैंड, लीज्ड लाइन, एमपीएलएस - वीपीएन, वीओआईपी सेवाओं आई एन इत्यादि के सहित बी एस एन एल महाराष्ट्र परिमंडल अपने ग्राहकों की सभी दूरसंचार आवश्यकताओं की आपूर्ति एकत्र-समाधान स्थानक(one stop solution) के रूप में करता है। www.maharashtra.bsnl.co.in शीर्षक के अधीन दी जानेवाली सेवाएं उपलब्ध हैं। महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड, मुंबई के क्षेत्राधिकार को छोड़कर संपूर्ण महाराष्ट्र एवं गोवा राज्यों में ये सभी सेवाएं उपलब्ध हैं। बी एस एन एल महाराष्ट्र परिमंडल महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड, मुंबई क्षेत्राधिकार में भी लीज्ड लाइन तथा एपीएलएस - वीपीएन की सेवाओं को प्रदान करता है।

ग) निम्नलिखित सामान्य शर्तों के अधीन बीएसएनएल की सेवाओं को प्रदान किया जाता है: --

- I) ये सेवाएं उपभोक्ताओं / उनके परिवार / संस्था के वास्तविक सदुपयोग के लिए हैं तथा वे प्रदत्त दूरसंचार सेवाओं को किसी गैर-कानूनी गतिविधियों के लिए उपयोग हेतु अनुमति नहीं देंगे ।
- II) विदेशी नागरिक जिसके पास वैध पासपोर्ट हो सहित कोई भी व्यक्ति जो वयस्क हो (नाबालिग होने पर संरक्षक के माध्यम से) दूरसंचार सेवा के लिए आवेदन कर सकता है ।
- III) समय-समय पर सरकार द्वारा जारी अनुदेशों के अधीन सेवा का प्रावधान है ।
- IV) फिक्स्ड सेवाएं (fixed services) स्थान विशेष (specified location) के लिए ही हैं तथा बीएसएनएल की अनुमति के बिना उपभोक्ता इसे स्थानांतरित (shift) नहीं कर सकता है ।
- V) उपभोक्ता द्वारा बिलों के नियमित भुगतान के तहत सेवाएं दी जाती हैं, ऐसा न हुआ तो बी एस एन एल एकमात्र स्वनिर्णय से सेवा को अस्थायी रूप से बंद कर सकता अथवा काट सकता या वापस ले सकता है ।
- VI) बी एस एन एल उचित गुणवत्ता (reasonable quality) की अबाधित सेवाओं को सुनिश्चित करने के लिए प्रयास करेगा । परंतु इसके नियंत्रण के परे कारणों से सेवा में किसी कमी या बाधा के लिए इसे (बी एस एन एल) को उत्तरदायी नहीं ठहराया जा सकता है ।
- VII) भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण (TRAI) के विनियमों के अधीन बी एस एन एल एकमात्र स्वनिर्णय से टैरिफ दर में संशोधन कर सकता है ।

VII) जनसुरक्षा अथवा कानून व्यवस्था या अन्य ऐसी अत्यावश्यकताओं के हित में बी एस एन एल द्वारा सेवाओं को बिना पूर्व सूचना के बंद किया जा सकती है ।

IX) उपर्युक्त के अतिरिक्त, किसी सेवा या सेवा क्षेत्र तथा टैरिफ के संबंध में विशेष शर्तें, आवेदन फार्म को स्थानीय बी एस एन एल कार्यालयों से प्राप्त किया जा सकता है अथवा हमारी वेब साइट www.maharashtra.bsnl.co.in से डाउनलोड किया जा सकता है ।

घ) बेसिक सेल्युलर मोबाइल सेवाओं तथा ब्रॉड बैंड हेतु सेवा मापदंडों की विशेष/महत्वपूर्ण क्वालिटी को भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण (TRAI) द्वारा विनिर्दिष्ट किया गया है ।

ड) भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण (TRAI) द्वारा विनिर्दिष्ट निम्नलिखित सेवा निर्देश चिन्ह (Bench Mark) की गुणवत्ता से बी एस एन एल सहमत है ।

- i) बी एस एन एल, पंजीकरण के 7 दिनों के अंदर तकनीकी साध्यता के तहत बेसिक टेलीफोन कनेक्शन तथा तकनीकी साध्यता के अंतर्गत 15 दिनों में ब्रॉडबैंड देकर सक्रिय करने तथा तकनीकी साध्यता के तहत तथा उपभोक्ता/ग्राहक द्वारा सभी आवश्यक औपचारिकताओं को पूरा करने पर तुरंत मोबाइल कनेक्शन मुहैया करने एवं चालू/सक्रिय करने के लिए सहमत है ।
- ii) बी एस एन एल सहमती प्रदान करता है कि उपभोक्ता से शिकायत प्राप्त होने पर शहरी क्षेत्रों में तीन दिन के भीतर तथा ग्रामीण/पहाड़ी क्षेत्रों में पाँच दिन के अंदर दोष ठीक करेगा (बशर्त तकनीकी साध्यता हो)
- iii) बी एस एन एल स्वीकार करता है कि उपभोक्ता से टेलीफोन कनेक्शन स्थानांतरित करने का आवेदन प्राप्त होने पर 3 दिन के भीतर समान एक्स्चेंज में, 5 कार्यदिवस के भीतर एक ही शहर में तथा 30 कार्यदिवस के भीतर अन्य शहर में कनेक्शन स्थानांतरित करना सुनिश्चित किया जाएगा । साथ ही कनेक्शन बंद करने का आवेदन प्राप्त होने पर 7 दिन में या उससे कम दिन में कनेक्शन बंद कर दिया जाएगा । (बशर्त तकनीकी रूप से साध्य हो) । आवेदन के साथ अंतिम बिल की प्रामाणिक प्रति (Authenticated copy) संलग्न करें ।
- iv) बी एस एन एल स्वीकार करता है कि मूलभूत सेवाओं, ब्रॉडबैंड एवं सैल्यूलर मोबाइल सेवाओं के बिलों संबंधी सभी शिकायतों का निपटान/समाधान चार सप्ताह के भीतर करेगा ।
- v) बी एस एन एल स्वीकार करता है कि मूलभूत सेवाओं तथा ब्रॉडबैंड सेवाओं के बंद होने के पश्चात 60 दिनों के भीतर जमा राशि के प्रतिदाय (refund) मामलों का निपटान करने तथा सैल्यूलर सेवाओं के मामले में बिलिंग शिकायत के निपटान के पश्चात चार सप्ताह के भीतर ग्राहकों को प्रतिदाय राशि का भुगतान करेगा ।
- vi) बी एस एन एल मान्य करता है कि ग्राहकों को उनके बिल के पिछले भाग पर सेवा में आए दोष, बिल विवाद के संबंध में निवारक प्रक्रिया की जानकारी समय-समय पर उपलब्ध

कराएगा ।

च) बी एस एन एल ग्राहक द्वारा आवेदन की गई सेवा विशेष हेतु उस विशेष सेवा के नियम एवं शर्तों के अंतर्गत उपकरण उपलब्ध कराएगा । (बशर्त तकनीकी रूप से साध्य हो एवं उपकरण उपलब्ध हो) ।

छ) बी एस एन एल नागरिकों के अधिकारों को निम्न रूप में मान्य/स्वीकार करता है ।

i) अपने सेवा प्रदाताओं को स्वतंत्र रूप से चुनने हेतु

ii) बी एस एन एल ग्राहक के उस अधिकार को मान्य करता है जिसके अंतर्गत किसी भी मूल्य संवर्धित सेवा जो कि शुल्क सहित हो को चालू / क्रियान्वित करने से पहले ग्राहक को जानकारी देना आवश्यक है ।

iii) सेवा के तीन दिन से अधिक निरंतर बाधित रहने पर किराए में छूट संबंधी अधिकार

iv) यदि ग्राहक की शिकायत का निवारण नहीं होता तो कानूनी सहायता का अधिकार

v) सेवा को समाप्त करने/बंद करने का अधिकार जिसके अंतर्गत ग्राहक बी एस एन एल द्वारा उपलब्ध कराई जा रही सेवाओं को किसी भी समय स्थानीय बी एस एन एल कार्यालय में आवेदन करके बंद या समाप्त करा सकता है । इस अवस्था में ग्राहक प्राप्त की गई सेवाओं के बिल का भुगतान करने हेतु बाध्य होगा ।

कोई भी ग्राहक किसी भी समय

i) उसकी शिकायत के निवारण लंबित होने की स्थिति में जो कि इस नियमों के अंतर्गत दर्ज की गई शिकायत/अपील हेतु है ।

ii) नियमों के अंतर्गत की गई शिकायत या अपील से पहले या बाद में ग्राहक सुरक्षा अधिनियम 1986(1986 का 68) या कोई अन्य कानून जो उस समय लागू हो, के अंतर्गत अपनी शिकायत के निवारण हेतु उस कानून / अधिनियम का उपयोग कर सकता है ।

(ज) दरसूची (Tariff) के मामले में बीएसएनएल ग्राहकों हेतु पारदर्शिता सुनिश्चित करता है । बीएसएनएल सुनिश्चित करता है कि सेवा चालू होने के एक सप्ताह के भीतर दरसूची की जानकारी ग्राहकों को उपलब्ध कराई जाएगी । भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण (TRAI) द्वारा विनिर्दिष्ट मोबाइल नंबर पोर्टेबिलिटी के संबंध में ग्राहक के अधिकार को बीएसएनएल सुनिश्चित करता है । बीएसएनएल भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण (TRAI) द्वारा जारी ग्राहक को सुरक्षा प्रदान करने हेतु जारी टेलीकॉम कमर्शियल कन्स्यूमर प्रेफरन्स रेग्युलेशन 2010(TCCPR) के

दिशानिर्देशों को लागू करने पर सहमति प्रदान करता है। बी एस एन एल किसी भी मूल्यवर्धित सेवा जो शुल्क सहित हो के प्रारंभ करने से पूर्व सूचना ग्राहक को प्रदान करने हेतु स्वीकृति देता है।

बी एस एन एल भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण द्वारा जारी विभिन्न नियमों आदेशों तथा निर्देशों विशेष कर दरसूची मोबाइल नंबर पोर्टबिलिटी टीसीसीसीपीआर तथा मूल्यवर्धित सेवाओं के मामले में इनको मानने हेतु स्वीकृति प्रदान करता है।

(झ) ग्राहकों को बी एस एन एल की सेवाओं की जानकारी प्रदान करने हेतु टोल फ्री नंबर के साथ कॉल सेंटर स्थापित किए गए हैं।

(ट) बी एस एन एल महाराष्ट्र परिमंडल की वेबसाइट पर टोल फ्री नंबर शीर्षक के अंतर्गत ग्राहक की सुविधा लाभ हेतु टोल फ्री नंबर दिए गए हैं। साथ ही विभिन्न सेवाओं हेतु टोल फ्री नंबर के साथ कॉल सेंटर स्थापित किए गए हैं जो कि इस प्रकार हैं।

मूलभूत सेवाओं हेतु जिसमें ब्रॉडबैंड सेवा सम्मिलित है ---	1500 या 1800-345-1500(टोल फ्री)
जीएसएम मोबाइल सेवा हेतु -	1503 या 1800-180-1503 (टोल फ्री नंबर)
सीडीएमए तथा वायमॅक्स सेवाओं हेतु --	1502 या 1800-180-1502 (टोल फ्री नंबर)
ब्रॉडबैंड तथा इंटरनेट सेवाओं हेतु ---	1504 या 1800-345-1504 (टोल फ्री नंबर)
एमपीएलएस तथा अन्य डाटा सेवाएं ---	1800-425-1957 (टोल फ्री नंबर)

यदि ग्राहकों को अतिरिक्त मदद की आवश्यकता है तो वे अपने एसएसए के नामित नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं।

(ठ) बी एस एन एल 198 अथवा इसके व्यापक ग्रासरूट लेवल ऑनलाइन फॉल्ट रेस्टोरेशन सिस्टम (दोष निवारण प्रणाली) के माध्यम से बुक किए गए किसी भी दोष या शिकायत का तत्परता से समाधान करता है। "अपील प्राधिकारी" शीर्षक के तहत बी एस एन एल महाराष्ट्र परिमंडल ने वेबसाइट www.maharasht.ra.bsnl.co.in पर विभिन्न सेवाओं हेतु विनिर्दिष्ट समय सीमा में कॉल सेंटरों तथा नोडल अधिकारियों द्वारा शिकायतों के निवारण हेतु विस्तृत कम्प्लेंट रिपोर्टिंग मेकॅनिज्म (निशुल्क / टोल फ्री) उपलब्ध कराया है।

(ड) महाराष्ट्र परिमंडल हेतु अपील प्राधिकारी :-

श्री सुनील कुमार गर्ग , वरि. म.प्र.(एन डब्लू पी) सीएफए तथा अपील प्राधिकारी ,
पहली मंजिल , 'डी' विंग प्रशासनिक भवन , टेलीकॉम कॉम्प्लेक्स जुहू रोड , महाराष्ट्र
दूरसंचार परिमंडल , मुंबई - 400 054.
टेलीफोन : 022 26612184 फैक्स : 022 26615815
ई-मेल : pgmd mah@bsnl.co.in

1) अपीलार्थी को पावती - 3 दिन में

2) अपील मामलों का निर्णय - अपील दायर करने की तारीख से 3 महीने के अंदर

(ढ) बीएसएनएल सहमत है कि अनुरोध के प्रकार को ध्यान में न रखते हुए सेवा को बंद करने की एक समान समय सीमा 7 दिन से अधिक नहीं होगी ।