<u>भारत संचार निगम लिमिटेड का नगारिक चार्टर</u>

क) भारत संचार निगम लिमिटेड का गठन अक्तूबर, 2000 में हुआ जिसका पंजीकृत एवं निगमि?त कार्यालय – भारत संचार भवन, हरीश चंद्र माथुर लेन, जनपथ, नई दिल्ली – 110 001 है और महाराष्ट्र दूरसंचार परिमंडल का पता - महाराष्ट्र दूरसंचार परिमंडल , भारत संचार निगम लिमिटेड कॉम्प्लेक्स, प्रशासकीय भवन, ,जुहू दांडा, सांताक्रूज (पश्चिम), मुंबई – 400 054 है ।

ख) भारत संचार निगम लिमिटेड महाराष्ट्र परिमंडल अपने ग्राहकों को जहाँ तक संभव हो पाया है सबसे अधिक दूरसंचार सेवाओं के साथ , दूरसंचार की सभी जरूरतों के लिए एक वन-स्टॉप सोल्यूशन उपलब्ध कराता है । ये सेवाएं हैं:- वायरलाइन, सीडीएमए मोबाइल, जीएसएम मोबाइल, इंटरनेट, ब्रॉडबैंड, लीज्ड लाइन, एमपीएलएस-वीपीएन, वीओआईपी सेवाएं , आईएन सेवाएं आदि। प्रदान की जा रहीं सेवाएं www.maharashtra.bsnl.co.in पर 'सेवाएं' शीर्षक के तहत उपलब्ध हैं । ये सभी सेवाएं एमटीएनएल मुंबई क्षेत्राधिकार को छोड़कर, पूरे गोवा एवं महाराष्ट्र राज्यों में दी जा रही हैं । भारत संचार निगम लिमिटेड महाराष्ट्र परिमंडल, लीज्ड लाइन एवं एमपीएलएस-वीपीएन की सेवाएं एमटीएनएल मुंबई के क्षेत्राधिकार में भी दे रहा है ।

<u>ग) भारत संचार निगम लिमिटेड की सेवाएं निम्नलिखित सामान्य नियम और शर्तों के आधार पर ऑफर की जाती हैं:-</u>

i) ग्राहक/उसके परिवारजनों/संगठन के वास्तविक उपयोग के लिए सेवाएं हैं और वे ऑफर की गई दूरसंचार सेवाओं का उपयोग किसी भी गैरकानूनी गतिविधि के लिए नहीं करने देंगे ।

ii) कोई भी व्यक्ति , विदेशी नागरिक भी वैध पासपोर्ट सहित , जो वयस्क है (अवयस्क के मामले में, अभिभावक के माध्यम से) दूरसंचार सेवा के लिए आवेदन कर सकता है।

iii) सेवा का प्रावधान , सरकार द्वारा समय-समय पर जारी दिशानिर्देशों के अनुरूप तय होंगे।

iv) फिक्स्ड सेवाएं विशिष्ट लोकेशन के लिए ही है और भारत संचार निगम लिमिटेड की अनुमति के बिना उपभोक्ता उसको शिफ्ट करने के लिए अधिकृत नहीं है।

v) ऑफर की गई सेवाओं के लिए उपभोक्ता को नियमित रूप से बिलों का भुगतान करना होगा और ऐसा न करने की स्थिति में भारत संचार निगम लिमिटेड अपने विवेक से सेवाओं को अस्थायी तौर पर निलंबित अथवा डिस्कनेक्ट कर सकता है अथवा सेवा को वापस भी ले सकता है।

vi) जबकि भारत संचार निगम लिमिटेड का प्रयास होगा कि पर्याप्त गुणवत्ता के साथ अबाधित सेवा जारी रखी जाए, तथापि किसी कमी अथवा इसके नियंत्रण से परे कारणों से आई किसी बाधा के लिए इसे उत्तारदायी नहीं ठहराया जा सकता।

vii) ट्राई के निर्देशों के अनुसार भारत संचार निगम लिमिटेड अपने विवेक से टैरिफ में संशोधन कर सकता है ।

viii) जनहित में अथवा कानून व्यवस्था बनाए रखने अथवा अन्य ऐसी अनिवार्यताओं के लिए , भारत संचार निगम लिमिटेड बिना किसी पूर्व सूचना के सेवाओं को निलंबित कर सकता है।

ix) उपर्युक्त के साथ-साथ, किसी विशिष्ट सेवा अथवा सर्विस एरिया के लिए निर्धारित नियम एवं शर्तें टैरिफ सहित आवेदन प्रपत्रों के साथ उपलब्ध होते हैं अथवा इन्हें भारत संचार निगम लिमिटेड के स्थानीय

कार्यालयों से प्राप्त किया जा सकता है अथवा हमारी वेबसाइट www.bsnl.co.in से डाउनलोड किया जा सकता है।

घ)   मूलभूत सेवा, सेल्यूलर मोबाइल सेवाएं एवं ब्रॉडबैंड हेतु , सेवा के महत्वपूर्ण गुणवत्ता संबंधी सेवा पैरामीटर ट्राई द्वारा निर्धारित हैं ।

च)   बीएसएनएल, ट्राई द्वारा निर्धारित सेवा के गुणवत्ता संबंधी बेंचमार्क से सहमत है जो निम्नलिखित है :-

सर्विस पैरामीटर	सेवा के अनुरोध अथवा शिकायत के निवारण के लिए समय सीमा
(i) बेसिक टेलीफोन का प्रावधान ब्रॉडबैंड का प्रावधान एवं सेवा को सक्रिय करना मोबाइल कनेक्शन	पंजीकरण से सात दिनों के भीतर (तकनीकी व्यवहार्यता की शर्त पर) 15 दिनों के भीतर (तकनीकी व्यवहार्यता की शर्त पर) तुरंत (तकनीकी व्यवहार्यता की शर्त पर) उपभोक्ता द्वारा सभी औपचारिकताएं पूर्ण करने पर
ii.खराबी की मरम्मत	उपभोक्ता द्वारा शिकायत दर्ज करने पर : शहरी क्षेत्रों के लिए सभी मामलों में तीन दिन के भीतर और ग्रामीण / पहाड़ी क्षेत्रों के सभी मामलों में पांच दिन के भीतर (तकनीकी व्यवहार्यता की शर्त पर)।
iii. टेलीफोन की शिफ्टिंग और क्लोजर्स(डिस्कनेक्शन)	उपभोक्ता द्वारा अनुरोध पत्र दिए जाने के पश्चात् (तकनीकी व्यवहार्यता की शर्त पर)। शिफ्टिंग तीन कार्य दिवसों के भीतर (एक ही एक्सचेंज में) पाँच कार्य दिवसों के भीतर (इंट्रा सीटी एक्सचेंज) 30 कार्य दिवसों के भीतर (इंटर सीटी एक्सचेंज) क्लोजर्स (डिस्कनेक्शन) 7 दिनों से कम अथवा उसके बराबर । अनुरोध पत्र के साथ अंतिम बिल की प्रमाणित प्रतिलिपि जुड़ी हो ।

iv. बिल संबंधी शिकायतों का निपटान	बिल संबंधी सभी शिकायतें (दोनों - बेसिक सेवाएं ब्रॉंडबैंड एवं सेल्यूलर मोबाइल सेवाएं) - चार सप्ताह के भीतर हल की जाएंगी।
v. क्लोजर के बाद जमा राशि का रिफंड	बेसिक सेवाओं एवं ब्रॉडबैंड की जमा राशि के रिफंड के सभी मामले क्लोजर के बाद 60 दिनों के भीतर निपटाए जाएंगे सेल्यूलर सेवाओं के लिए : बिलिंग शिकायत के निपटान से 4 सप्ताह के भीतर , रिफंड के सभी मामलों का निपटान अथवा उपभोक्ता को अदायगी की जाएगी
vi. उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रक्रिया	फाल्ट संबंधी शिकायतों एवं बिलिंग विवाद के निवारण हेतु उसकी प्रक्रिया की जानकारी भारत संचार निगम लिमिटेड आवधिक तौर पर बिल के पीछे देता रहेगा ।

छ) उपभोक्ता द्वारा आवेदित विशिष्ट सेवा के लिए उपस्कर , उस विशिष्ट सेवा के नियम एवं शर्तों के आधार पर एवं तकनीकी व्यवहार्यता एवं उसकी उपलब्धता के अनुसार बीएसएनएल, प्रदान करेगा ।

ज) भारत संचार निगम लिमिटेड नागरिकों के नीचे लिखे अधिकारों को अभिस्वीकृत करता है :

i. अपने सर्विस प्रदाता को चुनने के लिए स्वतंत्र ।

ii. बी एस एन एल सहमत है कि उपभोक्ता का यह अधिकार है कि किसी भी मूल्य संवर्धित सेवा के एक्टिवेशन से पहले , जिसके लिए प्रभार लिए जाते हैं, उसे सूचित किया जाए ।

iii. 3 दिन से अधिक सेवा बाधित रहने की स्थिति में किराए में छूट पाने का अधिकार।

iv. यदि उपभोक्ता की शिकायत का निपटान नहीं होता है तो उसके लिए कानूनी सहायता प्राप्त करने का अधिकार ।

v. सेवा के टर्मिनेशन अथवा डिस्कनेक्शन के लिए उपभोक्ता का अधिकार : उपभोक्ता किसी भी समय भारत संचार निगम लिमिटेड द्वारा उपलब्ध कराई गई सेवा टर्मिनेट अथवा डिस्कनेक्ट , सेवा प्रदान करने वाले स्थानीय भारत संचार निगम लिमिटेड कार्यालय में आवेदन देकर करा सकता है। हालांकि, उसके द्वारा इस्तेमाल की गई किसी भी सेवा के लिए , सभी बिलों का भुगतान करने के लिए उपभोक्ता बाध्य है। कोई भी उपभोक्ता, किसी भी समय,

i) इन नियमों के अंतर्गत शिकायत अथवा अपील दर्ज़ करके , अपनी शिकायत के निपटान की लंबित अवधि के दौरान ; अथवा

ii) इन नियमों के अंतर्गत शिकायत अथवा अपील दर्ज़ करने से पहले अथवा बाद में, ,उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 (1986 का 68) के द्वारा प्राप्त अधिकार का प्रयोग करते हुए अथवा उस समय के लिए लागू किसी अन्य कानून के तहत , अधिनियम अथवा कानून के अंतर्गत अपनी शिकायत

का निवारण करवा सकता है।

झ) भारत संचार निगम लिमिटेड ,टैरिफ के मामलों में उपभोक्ता पारदर्शिता का आश्वासन देता है । सेवा के ऐक्टिवेशन से एक सप्ताह के भीतर ,ग्राहकों को टैरिफ प्लान की विस्तृत जानकारी देने का आवश्वासन देता है । ट्राई द्वारा निर्धारित मोबाइल नंबर पोर्टेबिलिटी के बारे में उपभोक्ताओं के अधिकारों को भारत संचार निगम लिमिटेड सुनिश्चित करता है। ग्राहकों के संरक्षण के लिए ट्राई द्वारा जारी किए गए टेलीकॉम कमर्शियल कम्यूनिकेशन कस्टमर प्रिफरेंस रेगुलेशन , 2010 के दिशानिर्देशों का पालन करने के लिए भारत संचार निगम लिमिटेड सहमत है। किसी भी प्रभार्य मूल्य संवर्धित सेवा के एक्टिवेशन से पहले, भारत संचार निगम लिमिटेड उसकी जानकारी उपभोक्ताओं को देने के लिए सहमत है । ट्राई द्वारा विशेष तौर पर टैरिफ ,मोबाइल नंबर पोर्टेबिलिटी, टीसीसीसीपीआर एवं वीएएस के संबंध में जारी किए विभिन्न विनियमों , आदेशों एवं निर्देशों के पालन के लिए भारत संचार निगम लिमिटेड सहमत है ।

ट) उपभोक्ताओं को भारत संचार निगम लिमिटेड की विभिन्न सेवाओं की जानकारी देने के लिए कॉल सेंटर , टॉल फ्री नंबर सहित बनाए गए हैं।

ठ) भारत संचार निगम लिमिटेड महाराष्ट्र परिमंडल ने अपनी वेबसाइट पर टॉल फ्री नंबर शीर्षक के तहत उपभोक्ताओं के लाभ के लिए विविध सेवाओं से संबंधित नंबरों की सूची दी है और कॉल सेंटर सुविधा , टोल फ्री नंबरों सहित भी स्थापित की है जो निम्नलिखित है :-
बेसिक सेवा ,ब्रॉडबैंड सहित : 1500 अथवा 1800-345-1500 (टोल फ्री नंबर), जीएसएम मोबाइल सेवा 1503 अथवा 1800-180-1503 (टोल फ्री नंबर). सीडीएमए एवं वाईमैक्स सेवा : 1502 अथवा 1800-180-1502 (टोल फ्री नंबर). ब्रॉडबैंड एवं इंटरनेट सेवा के लिए:1504 अथवा 1800-345-1504 (टोल फ्री नंबर). एमपीएलएस एवं अन्य डेटा सेवा के लिए: 1800-425-1957 (टोल फ्री नंबर). यदि उपभोक्ता को और अधिक सहायता की आवश्यकता होती है तो वे अपने एसएसए में तैनात नोडल अधिकारी से संपर्क भी कर सकते हैं।

ड) बीएसएनएल, 198 अथवा उसके व्यापक ग्रास-रूट लेवल ऑनलाइन रेस्टॉरेशन सिस्टम (एफआरएस) के माध्यम से बुक किए गए फॉल्ट या शिकायत को तुरंत ठीक करने को सुनिश्चितता करता है । भारत संचार निगम लिमिटेड महाराष्ट्र परिमंडल ने वेबसाइट www.maharashtra.bsnl.co.in पर अपीलीय प्राधिकारी शीर्षक के अंतर्गत विविध सेवाओं के लिए , शिकायत रिपोर्टिंग तंत्र (टोल प्री) प्रदान किया है , जिसमें कॉल सेंटर्स एवं नोडल अधिकारी द्वारा शिकायतों के निपटारे की एक विशिष्ट समय सीमा है ।

ढ़) महाराष्ट्र परिमंडल के अपीलीय प्राधिकारी :-
श्री सुनील कुमार गर्ग .
वरिष्ठ महाप्रबंधक (एन डब्ल्यू पी)- सीएफए & अपीलीय प्राधिकारी
पहली मंजिल ,'डी' विंग, प्रशासकीय भवन,
टेलीकॉम कॉम्प्लेक्स, जुहू रोड, महाराष्ट्र दूरसंचार परिमंडल, मुंबई – 400 054
टेलीफोन नं: 022- 26612184, फैक्स नं: 022-26615815 ई-मेल: pgmd_mah @bsnl.co.in

<u>अपेक्षित समय सीमा</u> : 1) अपीलकर्ता को अभिस्वीकृति : तीन दिनों के भीतर

2) अपीली मामलों पर निर्णय : अपील दर्ज करने की तारीख से तीन महीनों के भीतर

ण) भारत संचार निगम लिमिटेड सहमत है कि आवेदन के प्रकार का विचार किए बिना ,टेलीफोन बंद करने की अवधि एक समान रूप से, आवेदन से सात दिनों से अधिक की नहीं होगी ।

Citizen Charter of BSNL

a) Bharat Sanchar Nigam Limited formed in October 2000, having Regd. & Corporate Office at Bharat Sanchar Bhawan, Harish Chandra Mathur Lane, Janpath, New Delhi – 110 001 and address of Maharashtra Telecom Circle at Maharashtra Telecom Circle, BSNL Complex, Administrative Building, Juhu Danda Road, Santacruz (West), Mumbai – 400 054.

b) BSNL Maharashtra Circle serves its customers as one stop solution to all telecommunication needs with possibly the largest bouquet of telecom services; Wireline, CDMA mobile GSM mobile, Internet, Broadband, Leased line, MPLS-VPN, VoIP services, IN services etc. The services offered are available on www.maharashtra.bsnl.co.in under heading services. All these services are offered throughout States of Goa and Maharashtra except MTNL Mumbai jurisdiction areas. BSNL Maharashtra Circle offers the services of Leased line and MPLS-VPN in MTNL Mumbai jurisdiction areas also.

c) The services of BSNL are offered subject to the following general terms and conditions:

i) The services are for bona fide use of the customers/his family/organization and they shall not allow the use of the telecom services offered for any unlawful activity.

ii) Any person, including foreign national with valid passport, who is major (in case of minor, through guardian) can apply for a telecom service.

iii) The provision of service is subject to the directions issued by government from time to time

iv) The fixed services are meant for specified location and the subscriber is not authorized to shift the same without the permission of BSNL.

v) The services are offered subject to regular payment of bills by the subscriber failing which BSNL may suspend temporarily or disconnect or withdraw the service at its sole discretion.

vi) While BSNL shall endeavor to ensure un-interrupted services of reasonable quality, it cannot be held responsible for any deficiency or interruption in service due to reasons beyond its control.

vii) BSNL at its sole discretion may revise the tariff rate subject to TRAI regulations.

viii) The services can be suspended without prior notice by BSNL in the interest of public safety or maintenance of law and order or other such exigencies.

ix) In addition to above, terms and conditions specific to any service or service area including tariff are available along with the Application Forms or can be had from local BSNL offices or downloaded from our website www.maharashtra.bsnl.co.in.

d) Important Quality of Service parameters for Basic, Cellular Mobile Services and

Broadband are specified by TRAI.

e) BSNL agrees to Quality of Service bench mark as specified by TRAI as follows:

i) BSNL agrees to provide to an applicant **basic telephone** connection within 7 days of registration, subject to technical feasibility, provide and activate **broadband** services within fifteen days, subject to technical feasibility and the **mobile** connection immediately subject to technical feasibility and compliance of all required formalities by the subscriber.

ii) BSNL agrees to repair the faults within three days for urban areas and all cases within five days for rural/hilly areas of receipt of complaint from a subscriber (subject to technical feasibility).

iii) BSNL agrees to ensure shifting of telephone connection within 3 working days within the same exchange, 5 working days for intra city and 30 working days for inter city exchanges and closure (disconnection) of telephone connection within less then and equal to 7 days, on receipt of a letter of request from the subscribers (subject to technical feasibility). An authenticated copy of the last telephone bill shall accompany the letter of request.

iv) BSNL agrees to resolve all billing complaints of both basic services, broadband and cellular mobile services within four weeks.

v) BSNL agrees to resolve all cases of refund of deposits for basic services and broadband within sixty days after closure and for cellular services all cases of refunds or payments due to customers to be made within four weeks from the date of resolution of billing complaints.

vi) BSNL agrees to periodically inform subscribers on the reverse of their bills, their consumer redress process with respect to fault complaint and billing disputes.

f) BSNL agrees to provide equipments specific to service applied for by the consumers as per terms and conditions of the specific service subject to technical feasibility and availability of the same.

g) BSNL acknowledges the rights of citizens as follows:

i) to have a free choice in selecting their service providers.

ii) BSNL agrees for the right of the consumer to be informed before activation of any value added service, which is chargeable;

iii) Right to get the rebate of rental in case of continuous disruption of service for more than 3 days;

iv) Right to seek legal remedy in case the grievance of the consumer is not settled;

v) Right for termination or disconnection of service wherein the consumer can get the services offered by BSNL terminated or disconnected at any point of time by applying to the local BSNL office from where the service is provided, the consumer is however obliged to make payment of all the bills in respect of services availed by him.

However, any consumer may, at any time,
i) during pendency of redressal of his/her grievance, whether by filing of complaint or appeal, under these regulations; or

ii) before or after filing of complaint or appeal, under these regulations,
exercise his/her right conferred upon him/her under the Consumer Protection Act, 1986 (68 of 1986) or any other law for the time being in force and seek redressal of his/her grievance under the Act or Law.

h) BSNL ensures consumers transparency in tariff matters. BSNL ensures to provide information to consumers the details about tariff plan within a week of activation of service. BSNL ensures rights of consumers with respect to mobile number portibility as specified by TRAI. BSNL agress to implement the guidelines related to Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulation, 2010 issued by TRAI to protect the rights of consumers, BSNL agrees to inform the consumers before activation of any value added service, which is chargeable. BSNL agrees to follow different regulations, ordes and directions isued by TRAI in particular relating to Tariff, Mobile Number Portability, TCCCPR and VAS.

i) Call centres with Toll Free Numbers are set up to inform the consumers about various services of BSNL.

j) BSNL Maharashtra Circle on the website under the heading toll free numbers; a list of numbers are given for the benefit of consumers and has also established call centre facilities with toll free numbers for different services as follows:
For basic services including broadband services: 1500 or 1800-345-1500 (toll free number).
For GSM Mobile services: 1503 or 1800-180-1503 (toll free number).
For CDMA & Wimax services: 1502 or 1800-180-1502 (toll free number).
For Broadband & Internet services: 1504 or 1800-345-1504 (toll free number).
For MPLS & Other Data services: 1800-425-1957 (toll free number).
Should the customers require further help, the may also contact the designated nodal oficers in their own SSA.

k) BSNL ensures prompt rectification of any fault or complaint booked through 198 or its extensive grass root level online fault restoration system (FRS). BSNL Maharashtra Circle on the website www.maharashtra.bsnl.co.in under the heading "APPELLATE AUTHORITY" has provided deatailed Complaint Reporting Mechanism "(Toll Free) for different services with specified time limit for redressal of grievances by call centres and Nodal Officers.

l) Appellate Authority for Maharashtra Circle:-
Shri Sunil Kumar Garg. Sr. GM (NWP)-CFA & Appellate Authority

1st floor, 'D' wing, Administrative Building, Telecom Complex, Juhu Road,
Maharashtra Telecom Circle Mumbai – 400 054.
TelL 022-26612184, Fax:- 022-26615815.
Email: pgmd_mah@bsnl.co.in
Expected Time Limit:-
i) Acknowledgment to Appellant – within 3 days.
II) To decide appeal cases- within three months from the date of filing of appeal.

m) BSNL agrees that time period for closure of service will not be more than 07 days uniformly irrespective of the means of request.