

# दूरसंचार ग्राहक जाहीरनामा २०१९

टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड आणि टाटा टेलिसर्विसेस  
(महाराष्ट्र) लिमिटेड



TATA  
*photon*



TATA  
indicom

TATA  
walky

## अनुक्रमणिका

1. पूर्वपीठिका
2. सेवा पुरवठादाराचे नाव आणि पत्ता
3. उपलब्ध सेवा
4. सेवा जिथे दिलेल्या असतील त्या सेवा क्षेत्रांचा तपशील
5. प्रिपेड आणि पोस्टपेड मोबाईल सेवांकरितांचे अटी आणि नियम
6. ऍक्टिवेशन प्रक्रिया
7. विविध सेवांच्या संदर्भात देऊ केलेल्या उपकरणाचा तपशील
8. TRAI ने निर्धारित केल्यानुसार विविध सेवांकरिता सेवा निकषांची गुणवत्ता
9. विविध TRAI नियमावलींच्या अंतर्गत ग्राहकाचे अधिकार
10. सर्वसाधारण माहिती क्रमांक आणि ग्राहक सेवा क्रमांक
11. तक्रार निवारण यंत्रणा आणि तक्रार निवारण प्रक्रिया आणि वेळापत्रक
12. अपिलेट अधिकाऱ्याचा तपशील
13. टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड आणि टाटा टेलिसर्विसेस (महाराष्ट्र) लिमिटेडची कर्तव्ये आणि उत्तरदायित्व
14. सेवा समाप्तीची प्रक्रिया

## 1. पूर्वपीठिका

हा दूरसंचार ग्राहक चार्टर TRAI च्या दूरसंचार ग्राहक संरक्षण कायदा, 2012 अनुसार प्रकाशित करण्यात आला आहे.

या चार्टरचा उद्देश कार्यक्षम आणि प्रभावी सेवा देण्यात आम्हाला मार्गदर्शन करण्यासाठी स्थापित आमची मूल्ये आणि मानदंड पारदर्शकपणे आपल्याला सांगणे आणि ग्राहकांचे समाधान आणखी वाढविणे हा आहे. हा चार्टर पुढील कामांसाठी एक रेडी रेकनर आहे: ग्राहकांचे हक्क मान्य आणि सुरक्षित करणे, आमच्या गुणवत्ता मानदंडांमध्ये निरंतर सुधारणा करणे जेणेकरून ग्राहकांसोबत पारदर्शकता सोपी, बळकट आणि अधिक खात्रीशील करता येणे, आणि भारताच्या दूरसंचार नियामक प्राधिकरणाने (TRAI) वेळोवेळी जारी केलेले नियम, निर्देश आणि आदेशांच्या अनुसार ग्राहकांच्या अपेक्षा आणि गरजांच्या संदर्भात निरंतर गुणवत्तेत सुधारणा करणे.

## 2. टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड कार्यालयांचे नाव आणि पत्ता

**आंध्र प्रदेश:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, ग्यान पीठ, हार्डवेअर पार्क, प्लॉट क्र. 1 ते 5 (सर्वे क्र. 1/1), इमरत कांचा, रविरयाल गाव, महेश्वरम मंडलम रंगा रेड्डी, जि. हैदराबाद, तेलंगण - 500005

**बिहार आणि झारखंड:** टाटा टेलिसर्विसेस, 4 रा मजला, वोल्टास हाऊस, हॉटेल जिजरच्या समोर, मेन रोड, बिस्तुपुर, जमशेदपुर, झारखंड - 831001

**दिल्ली:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, 2 ए, जुने इश्वर नगर, मेन मथुरा रोड, नवी दिल्ली - 110065

**गुजरात:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, वेस्टगेट - 3 रा आणि 4 था मजला, वायएमसीए क्लबच्या शेजारी, एस. जी. हायवे, अहमदाबाद - 380015

**हरियाणा:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, सी-125, फेज 8, औद्योगिक फोकल पॉईंट, मोहाली - 160071

**हिमाचल प्रदेश:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, सी-125, फेज 8, औद्योगिक फोकल पॉईंट, मोहाली - 160071

**कर्नाटक:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, ए ब्लॉक, 2 रा मजला, सिलिकॉन टेरेस, क्र. 30/1, कोरमंगला, होसूर मेन रोड, बंगलोर - 560095

**केरळ:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, 5 वा मजला, एसएल प्लाजा, पलारीवट्टम, कोचि - 682025

**कोलकाता:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, पी. एस. श्रीजन टेक पार्क, डीएन-52, सेक्टर-5, 15 वा मजला, सॉल्ट लेक, कोलकाता - 700091

**मध्य प्रदेश:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, प्लॉट क्र. 1,2,3 क्वॉलिटी ग्लोबस, परमाली वॉलेस कम्पाऊंड, आर. बी. आय. होशंगाबाद रोड, भोपाल - 462011

**महाराष्ट्र:** टाटा टेलिसर्विसेस (महाराष्ट्र) लिमिटेड, अल-अकमर बिल्डींग, 5-गणेशखिंड रोड, शिवाजीनगर, पुणे - 411005

**मुंबई:** टाटा टेलिसर्विसेस (महाराष्ट्र) लिमिटेड, डी-26, टीटीसी औद्योगिक क्षेत्र, एमआयडीसी सानपाडा, ठाणे बेलापूर मार्ग, पो. तुर्भे, नवी मुंबई - 400703

**ओडीशा:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, फॉर्च्युन टॉवर्स, ३ रा मजला, मोड्युल बी आणि सी. चंद्रासे-खारपूर, भुवनेश्वर - 751023

**पंजाब:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, सी-125, फेज 8, इंडस्ट्रीयल फोकल पॉईंट, मोहाली - 160071

**राजस्थान:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, गुमान 1, आम्रपाली सर्कलच्या जवळ, वैशाली नगर, जयपूर - 302021

**पश्चिम बंगाल:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, पी.एस. श्रीजन टेक पार्क, डीएन-52, सेक्टर-5, 15 वा मजला, सॉल्ट लेक, कोलकाता - 700091

**तमिलनाडु (चेन्नईसह):** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, क्र. 283 आणि 284, 6 वा आमि 13 वा मजला, प्रिन्स इन्फो सिटी-II, राजीव गांधी सलाई, कंधनचावडी, चेन्नई - 600096

**उत्तर प्रदेश पूर्व:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, प्रेम प्लाजा, 2, आरएफ बहादूरजी मार्ग, शक्ती भवनच्या मागे, लखनौ - 226001

**उत्तर प्रदेश पश्चिम:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, 501, मंगल पांडे नगर, मुख्य विद्यापीठ रस्ता, मेरठ - 250001

### 3. देऊ केलेल्या सेवा

सध्या टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड आणि टाटा टेलिसर्विसेस (महाराष्ट्र) लिमिटेड लागू असेल तिथे 'टाटा डोकोमो' किंवा 'टाटा इंडीकॉम' ब्रँडखाली सेल्युलर GSM/CDMA मोबाईल सेवा पुरवितात आणि फिक्स्ड वायरलेस सेवा 'टाटा डोकोमो वॉकी' नावाने युनिफाईड ऍक्सेस सेवा परवान्याखाली पुरवितात. याखेरीज, वायरलाईन वॉईस, वायरलाईन डाटा आणि इंटरनेट ऍक्सेस सेवा आणि एंटरप्राईजेस सेवा देखील पुरविल्या जातात.

विविध अन्य सेवा जसे वॉईस, SMS, डाटा आणि अन्य मूल्यवर्धित सेवा देखील ग्राहकांना वरील श्रेणीमध्ये पुरविल्या जातात.

### 4. सेवा दिल्या जात असलेल्या क्षेत्रांचा तपशील

आमच्या सेवा खालील सेवा क्षेत्रांमध्ये उपलब्ध आहेत:

सेवा क्षेत्र	CDMA सेवा	GSM सेवा
आंध्र प्रदेश	नाही	हो
बिहार	नाही	हो
दिल्ली	नाही	नाही
गुजरात	नाही	हो
हरियाणा	नाही	हो
हिमाचल प्रदेश	नाही	हो
कर्नाटक	नाही	हो
केरळ	नाही	हो
कोलकाता	नाही	हो
मध्य प्रदेश	नाही	हो
मुंबई	नाही	हो
महाराष्ट्र	नाही	हो
ओडिशा	नाही	हो
पंजाब	नाही	हो
राजस्थान	नाही	हो
पश्चिम बंगाल	नाही	हो
तमिलनाडु (चेन्नईसह)	नाही	हो
उत्तर प्रदेश पूर्व	नाही	हो
उत्तर प्रदेश पश्चिम	नाही	हो

अधिक माहितीसाठी, कृपया [www.tatadocomo.com](http://www.tatadocomo.com) वर लॉग ऑन करा.

### 5. प्रिपेड आणि पोस्टपेड मोबाईल सेवांकरिता नियम आणि अटी

नियम आणि अटी

#### i. व्याख्या

- "अपिलेट अधिकारी" म्हणजे TRAI नियमावली, 2007 ची 3 अंतर्गत अपिलेट अधिकारी म्हणून नियुक्त एक किंवा अधिक व्यक्ती
- "शुल्क" किंवा दर यांमध्ये सर्व शुल्क, कॉल आकार/दर, अनामत, भाडे आणि इंटरनेक्शन खर्च आणि त्यांच्याशी निगडित TTL द्वारे वेळोवेळी आकारयोग्य ग्राहकांना सेवा पुरविण्यासाठी आकारलेले प्रासंगी शुल्क समाविष्ट राहिल आणि सर्व सरकारी अधिभार (मागील आणि भविष्यातील) समाविष्ट राहतील.
- "ग्राहक" म्हणजे व्यक्ती किंवा एकक किंवा गृहस्थ ज्याने किंवा ज्यांनी सोबतच्या CAF द्वारे सेवेच्या/सेवांच्या तरतुदीसाठी अर्ज केला आहे.
- "निर्धारित सेवा पुरवठादार" म्हणजे कोणतीही व्यक्ती किंवा कायदेशीर एकक ज्याला TTLने सेवेची/सेवांची (किंवा त्यापैकी कोणत्याही) तरतूद करण्यासाठी किंवा त्याअंतर्गत TTLचे उत्तरदायित्व वहन करण्यासाठी किंवा त्याअंतर्गत TTLचा हक्क वापरण्यासाठी TTLद्वारे निर्धारित कायदेशीर एकक आणि त्यामध्ये अशी व्यक्ती किंवा कायदेशीर एककाचे परवान्याखाली मान्यताप्राप्त प्रमाणापर्यंत अशा व्यक्तीचे वारस आणि मान्यताप्राप्त नियुक्त व्यक्ती समाविष्ट राहतील.
- "DoT" म्हणजे दूरसंचार विभाग, दूरसंचार मंत्री, भारत सरकार आणि यामध्ये हितैषी वारस समाविष्ट राहतील.
- "उपकरण" यामध्ये कोणतेही फोन उपकरण, ग्राहक टर्मिनल, नेटवर्क इंटरफेस युनिट (NIU) आणि सदर सेवा घेण्यासाठी नेटवर्कशी जोडण्याकरिता आवश्यक त्याच्या कोणत्याही अटॅचमेंट्स/ऍक्सेसरीज समाविष्ट राहतील.
- "सरकार" म्हणजे भारत सरकार आणि/किंवा एखादे राज्य सरकार, कोणताही स्थानिक अधिकारी, कॅंटोनमेंट बोर्ड, भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण, न्यायालय किंवा कोणतेही न्यायिक/अर्ध-न्यायिक मंच, जे असतील ते, आणि त्यांचे हितैषी वारस समाविष्ट राहतील.
- "परवाना" म्हणजे DoT द्वारे सेवा (किंवा त्यांच्यापैकी कोणतीही) स्थापित आणि कार्यान्वित करण्यासाठी दिलेला परवाना.
- "नेटवर्क" म्हणजे TTL द्वारे सेवा पुरविण्यासाठी वापरले जाणारे कम्युनिकेशन नेटवर्क आणि अन्य उपकरण/सॉफ्टवेअर आणि त्यामधले टेलिफोन एक्सचेंज, बेस स्टेशन, मायक्रोवेव आणि लॅंड-लाईन लिंक्स समाविष्ट राहतील.
- "अन्य सेवा" म्हणजे कोणतीही/कोणत्याही सेवा ज्या कंटेन्ट आणि डाटा सेवा, बिलिंग आणि संकलना यांच्यासह परंतु मर्यादेविना अतिरिक्त आहेत.
- "सेवा म्हणजे" TTLने आपले नेटवर्कद्वारे, वॉईस कम्युनिकेशन सेवांसह, SMS आणि कोणत्याही अन्य सेवां, आपल्या नेटवर्कद्वारे उपलब्ध करण्यासाठी दिलेल्या दूरसंचार सेवा आणि अन्य मूल्यवर्धित सेवा.
- "सेवा क्षेत्र" म्हणजे असे भौगोलिक क्षेत्र ज्याअंतर्गत TTLला सदर परवानाख्याळी सदर सेवा देण्याचा परवाना मिळालेला आहे.
- "TTL" म्हणजे TTSL आणि TTML आणि निर्धारित सेवा पुरवठादार संयुक्तपणे किंवा स्वतंत्रपणे (किती प्रमाणात त्यांचा वापर केला जातो त्यावर आधारित) राहिल आणि यामध्ये TTSL आणि/किंवा TTML यांचे हितैषी वारस आणि/किंवा निर्धारित सेवा पुरवठादार समाविष्ट असल्याचे गृहित धरले जाईल.
- "TRAI" म्हणजे भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण कायदा, 1997 अंतर्गत स्थापित भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण.
- "TTO" म्हणजे TRAI द्वारे भारतीय राजपत्रामध्ये वेळोवेळी अधिसूचित आणि प्रकाशित दूरसंचार दर आदेश 1999.

## ii. सेवांची तरतूद

TTL ग्राहकाला पुढील बाबींच्या अधीन सेवा क्षेत्राच्या अंतर्गत सेवा पुरविण्याचा सर्वोत्तम प्रयत्न करेल

- सदर अटी आणि नियम,
- परवान्याच्या तरतुदी,
- DoT, TRAI, सरकार, न्यायालय, न्यायिक मंच आणि अन्य वैधानिक प्राधिकरणांद्वारे वेळोवेळी जारी केलेले कोणतेही निर्देश किंवा आदेश किंवा नियमावली
- नेटवर्कचे संचालन आणि देखभाल आणि सेवांची तरतूद यांच्या संदर्भात TTL द्वारे वेळोवेळी स्विकारलेली कोणतीही धोरणे आणि/किंवा नियम/नियमावली. सोबतच्या CAF द्वारे केलेल्या सेवेच्या/सेवांच्या तरतुदीसाठी ग्राहकाचा अर्ज, स्विकारण्याचा किंवा नाकारण्याचा अधिकार, TTLने आपल्या कक्षेत राखून ठेवला आहे. TTL ग्राहकाला सदर अर्ज स्विकारल्याची माहिती तोंडी कळवेल.

## iii. सेवा अटी

- सेवेची/सेवांची उपलब्धता, अचूकता आणि गुणवत्ता TTLच्या नियंत्रणाबाहेरील घटकांद्वारे बाधित होऊ शकते ज्यामध्ये मर्यादेविना समाविष्ट आहेत भौतिक अडथळे, नेटवर्कच्या कामगिरीची उपलब्धता, भौगोलिक स्थिती, टोपोग्राफिक लेआऊट, हवामान स्थिती आणि रेडीयो हस्तक्षेपाची अन्य कारणे, वीज उपलब्ध नसणे किंवा दोष किंवा अन्य दूरसंचार नेटवर्कसमधील सुधारणा ज्याच्याशी नेटवर्क जोडलेले आहे, योग्य मार्ग न मिळणे किंवा मिळण्यात विलंब होणे आणि उपकरणाचे नुकसान किंवा सुधारणा.
- या सेवा पूर्णपणे किंवा अंशतः, सूचना न देता, नेटवर्क अपयशी ठरले किंवा त्यात सुधारणा किंवा देखभाल आवश्यक असल्यास कोणत्याही वेळी स्थगित केल्या जाऊ शकतात. अशा प्रसंगांची वारंवारता आणि कालावधी कमी करण्यासाठी TTL सर्व व्यवहार्य प्रयत्न करेल.
- फोन क्रमांक नेमून दिला जाईल, आणि TTL सर्वस्वी आपल्या अधिकारात त्यात वेळोवेळी बदल करू शकते. ग्राहकाला नेमून दिलेल्या क्रमांकावर त्याला कोणताही प्रोप्रायटरी हक्क किंवा अन्य हित नसेल.
- उपकरण गहाळ झाल्यास तोच क्रमांक देण्यास TTL उत्तरदायी असणार नाही.
- शुल्कांमध्ये कोणत्याही वेळी ग्राहकाला व्यवहार्य सूचना देऊन /TTL ला योग्य वाटेल अशा पद्धतीने कळविण्याचा सर्वस्वी अधिकार TTLला राहिल.
- TTL ने पुढील अधिकार राखून ठेवले आहेत: पतमर्यादा लागू करणे आणि ग्राहकाने भरलेल्या शुल्कांसाठी अन्य अटी नमूद करणे आणि हंगामी किंवा अग्रिम पेमेंट किंवा अमानत/अतिरिक्त अमानतीची मागणी करणे, आणि अशी मर्यादा ओलांडल्यास किंवा अशा अटींचे उल्लंघन केल्यास सदर सेवांचा संपर्क स्थगित किंवा खंडित करणे.
- शुल्कांसाठी बिलाचे चक्र वेळोवेळी बदलण्याचा अधिकार TTL ने राखून ठेवला आहे. (प्रिपेड सेवांसाठी ही अट लागू नाही).
- ग्राहकाच्या आर्थिक स्थितीसह त्याची खातरजमा करण्याचा आणि या कामी कोणतीही व्यक्ती किंवा संस्थेच्या सेवा घेण्याचा अधिकार राहिल. सेवा (किंवा त्यापैकी काहीही) पुरविण्याचे TTLचे उत्तरदायित्व ग्राहकाची ओळख आणि कागदपत्रांची पडताळणी करण्याच्या सदैव अधीन राहिल आणि जर कोणत्याही वेळी, कोणतीही माहिती आणि/किंवा ग्राहकाने सादर केलेले कागदपत्रे चुकीची किंवा अपूर्ण किंवा संशयास्पद असल्याचे आढळल्यास, कोणतीही सूचना न देता सेवा स्थगित/समाप्त करण्याचा अधिकार TTL ला राहिल.
- ग्राहकाद्वारे यापैकी कोणत्याही अटी आणि नियमांचे उल्लंघन झाल्यास योग्य ती कायदेशीर कार्यवाही सुरू करण्याचा अधिकार TTL ने राखून ठेवला आहे (यामध्ये ग्राहकाने शुल्क न भरणे आणि त्याच्या थकबाकीच्या बदल्यात सादर केलेल्या पेमेंट साधने न बटणे समाविष्ट आहे).

- TTL ने ग्राहकाला दिलेली किंवा मंजूर केलेली कोणतीही सूट, सवलत किंवा अतिरिक्त वेळ त्या विशिष्ट प्रसंगापुरती मर्यादित राहिल आणि त्यामुळे सदर अटी आणि नियमांच्या खाली TTLच्या अधिकारांना बाधा येणार नाही.
- TTL, कोणतीही सूचना न देता, कोणत्याही वेळी, कोणत्याही वैधानिक अधिकारी किंवा न्यायिक मंचाद्वारे निर्देशित केल्यानुसार, कोणतेही कारण न देता, पूर्णपणे किंवा अंशतः सेवांस नकार, मर्यादा, सुधारणा, स्थगिती, खंडित किंवा समाप्त करू शकते.
- परवान्याखाली दिलेल्या परवानगीच्या प्रमाणात, TTL आपल्या उत्तरदायित्वांचे (किंवा त्यापैकी कोणत्याही) बहन करणे आणि सदर अटी आणि नियमांच्या परिणामी TTL च्य हक्कांचा वापर (किंवा त्यापैकी कोणत्याही) करण्यासाठी एखाद्या तृतीय पक्षाला नियुक्त करण्यास पात्र राहिल. ग्राहकाकडून कोणतीही संमती न घेता किंवा त्याला कोणतीही सूचना न देता कोणत्याही वेळी एखाद्या तृतीय पक्षाला आपले हक्क आणि/किंवा उत्तरदायित्व (किंवा त्यापैकी कोणतेही) नियुक्त करण्यासही TTL पात्र राहिल.
- TTL ने ग्राहकाला कोणतीही सूचना न देता सर्वस्वी आपल्या अधिकारात वेळोवेळी सदर अटी आणि नियम (किंवा त्यापैकी कोणतेही) दुरुस्त करण्याचा आणि/किंवा स्वतंत्रपणे अतिरिक्त अटी नमूद करण्याचा अधिकार राखून ठेवला आहे.
- ग्राहकाने TTL ला दिलेली किंवा TTLने स्वतंत्रपणे ग्राहकाकडून संकलित केलेली कोणतीही आणि सर्व माहिती (ग्राहक किंवा त्याच्या व्यवसायाशी निगडित माहितीसह) कोणत्याही वैधानिक अधिकारी किंवा कोणतेही अन्य एकक/व्यक्तीकडे प्रकट केली जाऊ शकते मग TTL ने सदर सेवा ग्राहकाला दिलेल्या असतील अथवा नाही.
- TTL ला येणे असलेल्या कोणत्याही शुल्कांपोटी ग्राहकाने जमा केलेल्या रक्कम/भरणा समायोजित/सेट-ऑफ करण्यास TTL पात्र राहिल. तसेच, कोणत्याही रक्कमांच्या पोटी ग्राहकाला TTL द्वारे देय/परतावायोग्य असलेली कोणतीही रक्कम समायोजित/सेट-ऑफ करण्याचा अधिकार TTL ला राहिल जी, TTL च्या मते, ग्राहकाद्वारे TTL ला सेवांसाठी किंवा कोणत्याही अन्य कारणे देय राहिल. असे समायोजन/सेट-ऑफस कपात आणि/किंवा कोणतीही अनामत/अतिरिक्त अनामत/अग्रिम सोडून देऊन आणि/किंवा TTL ला, सर्वस्वी आपल्या अधिकारात, योग्य वाटेल त्यानुसार करण्याचा अधिकारी TTLला राहिल.
- TTL MTNL/BSNL आणि/किंवा अन्य दूरसंचार सेवा पुरवठादार यांच्यासोबत परस्पर करार केले आहेत/करणे आवश्यक आहे ज्यानुसार TTL कोणत्याही अन्य सेवा पुरवठादाराकडे थकबाकी असलेल्या आणि ज्याची लाईन अशा अन्य सेवा पुरवठादार स्थगित केलेल्या कोणताही व्यक्तीला नवीन कनेक्शन देणार नाही. जर अशी व्यक्ती यापूर्वीच TTL चा ग्राहक असेल तर, TTL अशा अन्य सेवा पुरवठादाराच्या विनंतीवरून, अशा ग्राहकास सेवांचा पुरवठा समाप्त करेल मग असा ग्राहक TTL चे शुल्क नियमितपणे भरत असेल आणि सदर अटी आणि नियमांचे अन्यथा पालन करत असेल तरीही. वर उल्लेखित केल्यानुसार सेवा समाप्ती/निष्क्रियता झाल्यास, कोणताही खर्च, नुकसान किंवा तोटे यांच्यासाठी टीटीएल उत्तरदायी राहणार नाही.
- सदर सेवा घेण्यासाठी वापरलेल्या/वापरावयाच्या उपकरणावर लोड केलेल्या सॉफ्टवेअरचा वापर करण्यासाठी ग्राहकाला एक वैयक्तिक अ-हस्तांतरणीय परवाना मंजूर केला आहे. हा परवाना TTL द्वारे अन्यथा नमूद केल्याखेरीज रॉयल्टीमुक्त राहिल आणि TTL च्या सर्वस्वी अधिकारात काढून घेतला जाईल, जर, TTL चा निर्णयाने किंवा मते, ग्राहकाने सदर सॉफ्टवेअरमध्ये सुधारणा, डिकम्पाईल, डिसअसेंबल, रिवर्स इंजिनियर, इरेज, डिकोड, छेडछाड किंवा अन्यथा बदल केल्यास किंवा ग्राहकाने यापैकी कोणत्याही अटी आणि नियमांचा भंग केल्यास तो काढून घेतला जाईल.
- TTL द्वारे पुरविण्यात आलेल्या दूरसंचार सेवा घेण्याच्या उद्देशानेच केवळ ग्राहक उपकरणावर लोड केलेल्या सॉफ्टवेअरचा उपयोग करेल आणि त्याचा कोणत्याही अन्य उद्देशाने वापर करण्याचा अधिकार त्याला असणार नाही (TTL द्वारे मान्यताप्राप्त असल्याखेरीज तृतीय पक्षांनी पुरविलेल्या दूरसंचार सेवा घेण्यासह).

#### iv. ग्राहकाचे उत्तरदायित्व

- ग्राहक खालील तत्वावर सेवांसाठी पेमेंट्स करण्यास उत्तरदायी राहिल :
  - बिलामध्ये उल्लेखित देय दिनांकास किंवा त्यापूर्वी ते पेमेंट करावे लागेल अन्यथा प्रति वर्ष 18 टक्केपर्यंत व्याज आणि/किंवा विलंब शुल्क पेमेंटच्या दिनांकापर्यंत देय दिनांकापासून कालावधीसाठी सर्व थकित शुल्कांवर आकारयोग्य राहिल. पुढे, सदर सेवा (किंवा त्यापैकी कोणतीही) अशा एखाद्या प्रसंगात सर्वस्वी TTTL च्या अधिकारात स्थगित/खंडित/समाप्त केली जाईल,
  - शुल्क भरणा रोखीने, क्रेडिट कार्ड, क्रॉसड चेक, क्रॉसड डिमांड ड्राफ्ट, किंवा TTTL द्वारे वेळोवेळी नमूद कोणत्याही अन्य पद्धतीने करता येईल. चेकद्वारे केलेले पेमेंट्स बटण्याच्या अधीन वैध राहतील. TTTL ने ग्राहकाला एक पावती दिली असल्याखेरीज रोख किंवा पेमेंट साधन गहाळ होण्यास TTTL उत्तरदायी असणार नाही.
  - ग्राहकाने सादर केलेले कोणतेही पेमेंट साधन न वटल्यास TTTL ने नमूद केल्यानुसार दंडात्मक आकार/शुल्क भरण्यास ग्राहक उत्तरदायी राहिल, त्याखेरीज कायदेशीर कारवाई केली जाईल.
  - ग्राहकाला दिलेल्या सेवे/सेवांसाठी सर्व शुल्क अदा करण्यास ग्राहक उत्तरदायी राहिल. पोस्टपेड ग्राहकासाठी, सदर सेवा ग्राहकाद्वारे किंवा ग्राहकाच्या फोन/फोन कनेक्शनवरून कोणीही अन्य व्यक्तीने, ग्राहकाच्या ज्ञानात किंवा त्याविना वापरल्या आहेत त्यासाठी TTTL ने बिल किंवा नमूद केलेले सर्व शुल्क भरण्यास तो उत्तरदायी राहिल.
  - सदर शुल्कांबाबत कोणताही विवाद झाल्यास, तो विवाद प्रलंबित असेपर्यंत TTTL द्वारे आकारलेले शुल्क भरण्यास ग्राहक उत्तरदायी राहिल.
  - पोस्टपेड ग्राहकाला बिल/बिले मिळाली नाहीत तरी देखील तो दिलेल्या सेवे/सेवांसाठी पैसे भरण्यास उत्तरदायी राहिल. TTTL सदर बिल/बिले TTTL च्या नोंदीतील बिलिंग पत्त्यावर पाठवेल. बिल/बिले न मिळाल्यास पेमेंटसाठी देय दिनांकापूर्वी चौकशी करण्याची जबाबदारी पोस्टपेड ग्राहकाची राहिल.
  - ग्राहकाने थकबाकी न भरल्यास किंवा ग्राहकाद्वारे या अटी आणि नियमांचे इतर उल्लंघन झाल्यास, ते प्रकरण संकलन एजन्सी/कायदेशीर सल्लागार/TTTL चा प्रतिनिधी यांच्याकडे पाठवणे आवश्यक झाल्यास थकबाकी संकलनाचा खर्च, कायदेशीर खर्च इ. व्याजासह सर्व भरण्याची आणि/किंवा वहन करण्याची जबाबदारी ग्राहकाची राहिल.
  - सदर CAF/अटी आणि नियमांवर आकारलेल्या/आकारयोग्य शुल्कांच्या व्यतिरिक्त देय सर्व कर, भार किंवा अधिभार वहन करण्यास ग्राहक उत्तरदायी राहिल.
- सदर सेवांचा वापर कोणत्याही अयोग्य, अनैतिक किंवा बेकायदेशीर उद्देशासाठी ग्राहक करणार नाही किंवा कारणीभूत होणार नाही किंवा इतरांना करू देणार नाही ज्यामुळे नेटवर्कचे संचालन आणि/किंवा TTTL च्या इतर ग्राहकांना सेवा पुरविण्यात बाधा येईल किंवा सार्वजनिक किंवा खाजगी उपद्रव निर्माण होईल.
- ग्राहक केवळ DoT, सरकार आणि/किंवा TTTL द्वारे या नेटवर्कसोबत वापरासाठी मान्य उपकरणच वापरेल. ग्राहक TTTL च्या पूर्व लेखी अनुमतीविना सदर सेवा घेण्यासाठी वापरण्याचे उपकरणाला कोणत्याही अटॅचमेंट्स स्थापित करणार किंवा जोडणार नाही. ग्राहक सदर सेवा घेण्याच्या उद्देशांच्या व्यतिरिक्त TTTL च्या मालकीच्या उपकरणाचा वापर करणार नाही.
- ग्राहक, सरकार, DoT किंवा TTTL द्वारे जारी, सदर सेवांचा वापर आणि उपकरणाची खरेदी यांच्याशी संबंधित सुसंगत कर कायदे आणि आयात नियंत्रण नियमावलीसह परंतु मर्यादेविना सर्व लागू कायदे, नियम आणि नियमावली, कोणत्याही सूचनांचे पालन करेल.
- TTTL द्वारे लेखी विशिष्ट परवानगी दिल्याखेरीज सदर उपकरण ग्राहक उघडणार, दुरुस्त करणार, त्याचे सुटे भाग बदलणार नाही किंवा अन्यथा त्यात छेडछाड करणार नाही. या उपकरणाची सुरक्षितता त्या ग्राहकाची जबाबदारी राहिल. ग्राहक तत्काळ TTTL ला कळवेल आणि लेखी पुष्टि करेल जर सदर उपकरण हरवले, चोरीला गेला किंवा त्याचे नुकसान झाले. पूर्वीच्या वाक्याशी संबंध न राहता, ग्राहक सदर उपकरणाद्वारे दिल्या जाणाऱ्या सेवा निष्क्रिय होईपर्यंत लागू शुल्कांसाठी जबाबदार राहिल. अशा प्रसंगात, ग्राहक सदर उपकरणाचे नुकसान, चोरी किंवा हानीच्या परिणामी TTTL ला झालेला तोटा भरून देण्यासही जबाबदार राहिल.

- ग्राहक TTTL द्वारे वेळोवेळी आवश्यक अचूक आणि संपूर्ण माहिती आणि कागदपत्रे सादर करेल.
- सेवांची तरतूद आणि स्थगितीच्या कालावधीशी निगडित शुल्क आणि त्यानंतर संपूर्ण पेमेंट होईपर्यंत ग्राहक त्यासाठी उत्तरदायी राहिल.
- बिलिंग पत्त्यामधील कोणत्याही बदलाची माहिती ग्राहक TTTL ला, लेखी देईल: TTTL द्वारे किंवा त्यांच्या वतीने जारी कोणतेही लेखी पत्र, बिल, बिलिंग स्टेटमेंट किंवा नोटीस सामान्य टपालाने 48 तासांच्या आत बजावण्यात आली असे समजण्यात येईल.
- TTTL च्या पूर्व लेखी संमतीविना सदर अटी आणि नियमांखाली दिलेल्या सेवांमध्ये ग्राहक कोणताही हक्क किंवा हित जोडणार नाही. TTTL च्या मालकीच्या उपकरणाच्या संदर्भात हस्तांतरण किंवा विल्हेवाट लावणार नाही किंवा कोणताही हक्क किंवा भार निर्माण करणार नाही.
- सदर सेवांच्या संदर्भात TTTL द्वारे वेळोवेळी नमूद प्रक्रियांचे पालन ग्राहक करेल.
- सेवेमध्ये कोणतीही त्रुटी उद्भवल्यास तिच्या घटनेपासून 7 दिवसांच्या आत ग्राहक TTTL ला लेखी कळवेल. TTTL, अशा त्रुटीबाबत संपूर्ण माहिती प्राप्त झाल्यानंतर, ती त्रुटी दूर करण्याचा प्रयत्न करेल.
- ग्राहक TTTL आणि/किंवा त्यांच्या अधिकृत प्रतिनिधींना सदर सेवा घेण्यासाठी वापरलेल्या/वापरावयाच्या उपकरणाची स्थापना, कार्यान्वयन, दुरुस्ती, जोडणी-इन्स्टॉल आणि परत घेण्यासाठी ग्राहकाच्या इमारतीत प्रवेश करण्याची आणि तिथे राहण्याची परवानगी देईल आणि ग्राहक यासाठी आवश्यक तेव्हा तृतीय पक्षांकडून योग्य ती मंजूरी आणि संमती, TTTL ला खर्च न येता प्राप्त करेल.
- सेवा समाप्ती/खंड झाल्यास, कोणत्याही वेळी ग्राहकाला किंवा ग्राहकाच्या इमारतीत असलेल्या/दिलेल्या TTTL च्या मालकीच्या उपकरणाचा ताबा ग्राहक TTTL ला सोपवेल.
- फिक्स्ड टेलिफोन कनेक्शनच्या बाबतीत, ग्राहक खात्री करेल की सेवा घेण्यासाठी वापरलेले उपकरण लेखी पूर्व संमतीखेरीज आणि TTTL द्वारे नमूद अटीची पूर्तता केल्यानंतरच इन्स्टॉलेशनच्या इमारतीमधून हलवेल किंवा दुसरीकडे नेईल. (ही अट प्रिपेड ग्राहकांना लागू नाही).
- सदर उपकरण चालवण्यासाठी, आवश्यक असल्यास, ग्राहक वीज पुरवठा करेल. उपकरण सुरक्षित आणि संरक्षित ठेवणे ही ग्राहकाची जबाबदारी असेल.

#### v. वैधता

सदर अटी आणि नियम भारतीय टेलिग्राफ कायदा 1885, भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण कायदा 1997, त्या आणि अन्य विधानं, नियमावली यांच्याखाली आखलेले नियम आणि नियमावली आणि वेळोवेळी अस्तित्वात आणि लागू असलेले नियमावली आणि नियम कोणतेही न्यायालय, लवाद आणि वैधानिक अदिकाऱ्यांकडून कोणतेही अन्य निर्देश/आदेश यांच्या अधीन राहतील.

#### vi. उत्तरदायित्वाची मर्यादा

- TTTL नेटवर्कचे किंवा सेवा किंवा उपकरण किंवा सॉफ्टवेअरची अखंडित किंवा दोष-रहित कामकाज किंवा सेवा यांची हमी देत नाही आणि कोणत्याही प्रसंगातून उद्भवणारे सदर नेटवर्क/सेवा/उपकरण/सॉफ्टवेअरचे संचालन-पातून निर्मित जखमा किंवा नुकसान किंवा मृत्युसाठी ग्राहकाला किंवा कोणताही युजर किंवा व्यक्तीला उत्तरदायी राहणार नाही (यामध्ये मर्यादेविना समाविष्ट असतील आग, स्फोट, युद्ध, दंगली, संप, टाळेबंदी, पिकेटींग, बहिष्कार, सरकारी अधिकाऱ्यांची कृती, दैवी कृती आणि अन्य दूरसंचार किंवा संलग्न सेवा पुरवठ्यादारांच्या सुविधा किंवा कार्यामध्ये उद्भवणारी कारणे).
- सदर अटी आणि नियमांमध्ये विशिष्ट नमूद केलेल्याखेरीज कोणतेही अन्य निवेदन किंवा वॉरंटी TTTL करित नाही. TTTL स्पष्टपणे सर्व वॉरंटीज, थेट किंवा अप्रत्यक्ष, फेटाळून लावत आहे, ज्यामध्ये मर्यादेविना समाविष्ट आहेत एखाद्या विशिष्ट उद्देशासाठी व्यापार योग्यता किंवा योग्यतेसाठी कोणतीही सूचित वॉरंटी.

- c) सदर उपकरण किंवा सेवेशी निगडीत प्रत्यक्ष किंवा अप्रत्यक्षपणे झालेले कोणतेही किंवा कसेही कोणतेही नुकसान, खर्च किंवा तोटा यांच्यासाठी T'TL ग्राहकाला उत्तरदायी राहणार नाही.
- d) वरील (b) च्या सार्वत्रिकतेशी संबंध न राहता, T'TL स्पष्टपणे स्वतः आणि आपले संचालक आणि आपले कर्मचारी यांच्यासाठी प्रत्यक्ष किंवा अप्रत्यक्ष प्रासंगिक तोटा, नुकसान, आर्थिक किंवा अन्यथा, ज्यामध्ये शक्यतेची सूचना देण्यात आल्यानंतरही नफा आणि प्रतिष्ठेचा तोटा समाविष्ट आहे, त्यातून उत्तरदायित्व स्पष्टपणे वगळत आहे. ग्राहकाला सदर नेटवर्कद्वारे प्राप्त किंवा प्रेषित एखादा संदेश किंवा मजकुरातून उद्भवणारा अवमान आणि/किंवा टीकेसाठी T'TL स्पष्टपणे उत्तरदायित्व वगळत आहे.
- e) T'TL आपल्या अधिकारात, ग्राहकाला ग्राहकाच्या उपकरणाद्वारे, इलेक्ट्रॉनिक माध्यम किंवा अन्यथा वापरून विविध माहिती पाठवेल.
- f) जर सदर अटी आणि नियमांमधील कोणतेही अपवर्जन कोणत्याही कारणास्तव अवैध ठरले, आणि T'TL तोटा किंवा नुकसानास उत्तरदायी ठरले तर, असे उत्तरदायित्व ग्राहकाकडून येणे असलेले शुल्क समायोजित केल्यानंतर ग्राहकाद्वारे सादर कोणत्याही रक्कमा परत करण्यापुरते मर्यादित राहिल.

### vii. स्थगिती/खंड/समाप्ती

- a) यामध्ये समाविष्ट कोणत्याही गोष्टीशी संबंध न राहता, T'TL सदर सेवा स्थगित/खंडित/समाप्त करण्यास (पूर्णपणे किंवा अंशतः आणि तात्पुरते किंवा कायमचे) अधिकारपत्र राहिल जर:
- सरकार किंवा प्राधिकरण सदर परवाना किंवा सेवा तात्पुरत्या किंवा अन्यथा स्थगित, समाप्त करेल किंवा ताब्यात घेईल;
  - कोणत्याही वेळी ग्राहक आवश्यक क्रेडिट तपासणी पूर्ण करण्यात अपयशी ठरेल किंवा चुकीची किंवा दिशाभूल करणारी माहिती पुरवेल (मग धोकादायक उद्देशाने असेल किंवा नसेल);
  - ग्राहक देय शुल्क भरण्यास अपयशी ठरेल.
  - ग्राहकाने सदर अटी आणि नियमांमधील कोणत्याही अन्य तरतुदीचा भंग केल्यास;
  - ग्राहकाला सेवा (किंवा त्यापैकी कोणत्याही) तरतुदीमुळे T'TL चे नेटवर्क किंवा उपकरणाला किंवा अन्य ग्राहकांना सेवा तरतूद बाधित होईल किंवा जर ग्राहकाला सेवेची तरतूद करण्यासाठी आवश्यक कोणतीही मंजूरी/संमती/परवाने मागे घेतले, खंडित केले किंवा स्थगित केले;
  - ग्राहक अवसायानात, दिवाळखोर घोषित झाला किंवा विसर्जित झाला;
  - ग्राहकाची मालमत्ता ताब्यात घेण्यासाठी एखादा विश्वस्त किंवा रिसिबर नियुक्त झाल्यास;
  - जर सरकार किंवा प्राधिकरणाला यापैकी कोणत्याही अटी आणि नियमांमध्ये अशाप्रकारे सुधारणा करणे आवश्यक असल्यास ज्यामुळे T'TL वर लक्षणीय प्रतिकूल परिणाम होईल;
- b) याठिकाणी नमूद कोणत्याही तरतुदीच्या परिणाम सेवा समाप्ती/खंड/स्थगिती कोणताही लागू कायदा किंवा विधानाखाली T'TL ला उपलब्ध कोणताही अधिकार किंवा उपायास पूर्वग्राहिना, आणि त्याखेरीज राहिल.
- c) कोणत्याही कारणास्तव सदर सेवा समाप्त/खंडित/स्थगित झाल्यास, T'TL ग्राहकाकडून सर्व थकित शुल्क (प्रिपेड ग्राहकाच्या बाबतीत "उपकरण") आणि थकबाकी वसूल करण्यास अधिकारपत्र राहिल.
- d) सेवेची पुन्हा जोडणी सर्वस्वी T'TL च्या अधिकारात आणि शुल्क भरणा केल्यानंतर आणि T'TL द्वारे नमूद अन्य अटीची पूर्तता केल्यानंतर करण्यात येईल.
- e) सेवा स्थगित ठेवण्याच्या कालावधीत ग्राहक शुल्कांसाठी उत्तरदायी राहिल.

### viii. विलगीकरण आणि अधिकार क्षेत्र

सदर अटी आणि नियमांच्या कोणत्याही तरतुदी जर अवैध, बेकायदेशीर किंवा लागू करण्यास कोणतेही न्यायालय किंवा अन्य मंच/वैधानिक प्राधिकरणाद्वारे अयोग्य ठरवल्यास, अशी तरतूद सदर अटी आणि नियमांच्या अन्य तरतुदींमधून विलग केली जाईल आणि ती काढून टाकल्याचं समजण्यात येईल. अशा तरतुदीची अवैधता, बेकायदेशीरपणा किंवा लागू न करण्याची क्षमता कोणत्याही प्रकारे अशा अटी आणि नियमांच्या कोणत्याही अन्य तरतुदींना कोणत्याही प्रकारे बाधित किंवा नादुरुस्त करणार नाही आणि अशी अवैध, बेकायदेशीर किंवा लागू

करण्यास अयोग्य अशी तरतूद कधी समाविष्टच नव्हती असे समजण्यात येईल. सदर अटी आणि नियमांच्या संदर्भात किंवा कोणत्याही सेवांच्या संदर्भात कोणतेही विवाद, मतभेद आणि कायदेशीर कार्यवाही उद्भवले किंवा सुरु झाले तर सोबतच्या CAF अनुसार दिलेल्या ग्राहकाचे कनेक्शनस लागू करणाऱ्या T'TL च्या मुख्य सर्कल कार्यालय असलेल्या शहर/गावांमधील न्यायालयाच्या सर्वस्वी अधिकार कक्षच्या अधीन राहिल.

### ix. निवास बदल

#### a) पोस्टपेड ग्राहकांसाठी लागू

- जिथे ग्राहकाला तोच टेलिफोन (तोच ग्राहक) अन्य इमारतीत स्थानांतरित करायचा असेल
- ग्राहकाने टाटा डोकमो आऊटलेट/कार्यालयात कागदपत्रांसह स्थानांतरणासाठी सेवा विनंती अर्ज (SRF) भरून सदर विनंती सादर करेल.
- पता सकारात्मक तपासून पाहिल्यानंतर, फोन लाईन नव्या पत्त्यावर स्थानांतरित करण्यात येईल.

#### x) ग्राहक आपल्या तक्रारी या माध्यमातून पाठवू शकतो

##### a) पोस्टपेड

- कॉल सेंटर - एक टोल फ्री क्रमांक म्हणजे 198, जिथे ग्राहक दिवसातून कोणत्याही वेळी कॉल करू शकेल. ग्राहक तक्रार नोंदवेल आणि ग्राहक सेवा त्या ग्राहकाला एक विशिष्ट तक्रार क्रमांक (डॉकेट क्रमांक) देईल आणि तक्रार किती वेळेत सोडवली जाईल त्याचा अभिप्राय देखील, ग्राहकाला दिला जाईल;
  - ईमेल - ग्राहक आपली तक्रार listen@tatadocomo.com या पत्त्यावर ईमेल करू शकतात आणि त्यांना एक विशिष्ट तक्रार क्रमांक (डॉकेट क्रमांक) मिळेल, जो त्यांना तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर 4 तासांच्या आत दिला जाईल आणि तक्रार किती वेळेत सोडवली जाईल ती वेळही, ग्राहकाला सांगितली जाईल;
  - फॅक्स
  - वेबसाईट - www.tatadocomo.com
  - वॉक-इन आऊटलेट्स
- सर्व तक्रारी प्राप्त झाल्यानंतर 7 दिवसांच्या आत सोडविल जातील. बिलिंग तक्रारींना TRAI च्या मार्गदर्शक सूचनांनुसार सोडविण्यास 6 आठवडेपर्यंत वेळ लागू शकतो;

##### b) प्रिपेड

- कॉल सेंटर - ग्राहक टोल फ्री क्रमांक 198 वर कोणत्याही वेळी आणि कोणत्याही तक्रारीसाठी कॉल करू शकतो. ती तक्रार नोंदवली जाईल आणि ती वैध तक्रार असेल तर, एक तक्रार क्रमांक तयार होईल (याला डॉकेट क्रमांक म्हणतात). हा डॉकेट क्रमांक ग्राहकाला दिला जाईल आणि सांगितलेल्या SLA च्या अंतर्गत ग्राहकाला अभिप्राय देखील दिला जाईल;
- ईमेल - ग्राहक आपली तक्रार listen@tatadocomo.com या पत्त्यावर ईमेल करू शकतात आणि त्यांना एक विशिष्ट तक्रार क्रमांक (डॉकेट क्रमांक) मिळेल, जो त्यांना तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर 4 तासांच्या आत दिला जाईल आणि तक्रार किती वेळेत सोडवली जाईल ती वेळही, ग्राहकाला सांगितली जाईल;
- फॅक्स
- वेबसाईट - www.tatadocomo.com
- वॉक-इन आऊटलेट्स

#### xi) डिसकनेक्शन/समाप्ती

##### a) पोस्टपेड ग्राहक

- पोस्टपेड ग्राहक एकतर 121 वर कॉल करून, विनंती ईमेल करून, विनंती फॅक्स करून किंवा कोणत्याही टाटा डोकमो कार्यालय/विक्री केंद्रात जाऊन डिसकनेक्शनसाठी एक विनंती करू शकतात;
- डिसकनेक्शनची विनंती एकदा नोंदवली गेली की, T'TSL ग्राहकासाठी आऊटगोईंग सेवा आणि भाडे प्रथम निष्क्रिय करून त्यावर प्रक्रिया करेल. विनंती नोंदवण्यात आल्यानंतर ट्रायच्या मार्गदर्शक सूचनांनुसार (हॅंडसेट/CPE परत घेणे/जमा करणेच्या अधीन) 7 दिवसांच्या आत ही प्रक्रिया केली जाईल;
- रद्द करण्याची विनंती केल्यापासून 60 दिवसांत ग्राहकाला परतावा (काही असल्यास) दिला जाईल;
- रद्द केल्यानंतर रक्कमेचा परतावा केवळ खालील स्थितीत लागू राहिल:
  - थकबाकी रक्कमेपेक्षा कमी असेल
  - ग्राहक EMI योजनेत नसेल जिथे त्याचा कालावधी अद्याप अपूर्ण असेल
  - कोणतेही अन्य उपकरण, काही असल्यास, परत मिळवले असेल
  - एका खात्यामध्ये अनेक कनेक्शनस नसतील आणि असतील तर, रक्कम खात्याच्या पोटी समायोजित केली जाईल.

## 6. ॲक्टिवेशन प्रक्रिया

- संभाव्य ग्राहक टाटा डोकोमो वॉईस किंवा डाटा कनेक्शनखरेदीसाठी विनंती करतो.
- सेल्स एक्झिक्युटीव (पॉईंट ऑफ सेल-POS) ग्राहकाला डिटिल CAF पूर्तता आणि आवश्यक कागदपत्रांबद्दल सांगेल.
- सेल्स एक्झिक्युटीव (POS) ग्राहकाला टेलि-पडताळणी प्रक्रियेनंतर ॲक्टिवेशन पूर्ततेबद्दल माहिती देईल.
- ग्राहक DOT च्या मान्यताप्राप्त यादीनुसार ओळख आणि पत्त्याचा मूळ पुरावा सोबत आणेल.
- सेल्स एक्झिक्युटीव (POS) तपासून पाहिल की ग्राहक स्थानिक ग्राहक आहे, बाहेरगावचा ग्राहक किंवा परदेशी नागरिक आहे.
- बाहेरगावच्या ग्राहकासाठी, सेल्स एक्झिक्युटीव (POS) स्थानिक संदर्भित व्यक्तीची पडताळणी करेल आणि स्थानिक संदर्भित व्यक्तीकडून पडताळणी केल्यानंतर पुढील कार्यवाही करेल
- सेल्स एक्झिक्युटीव ग्राहकाला CAF डिजिटल पूर्ततेत मदत करेल आणि सर्व अनिवार्य रकाने भरले असल्याची खात्री करेल, CAF पूर्तता केली जाईल.
- डिजिटल CAF ग्राहक आणि POS द्वारे OTP पडताळणी प्रक्रियेद्वारे केले जाईल.
- ग्राहक आणि POS दोघांनाही ॲक्टिवेशन विनंती यशस्वीपणे सादर केल्यानंतर SMS प्राप्त होईल.
- डिजिटल CAF ऑडिट बॅकएंड वैधकरण टीमद्वारे करण्यात येईल. केवळ यशस्वीरित्या वैध केलेली प्रकरणे अंतिम ॲक्टिवेशन प्रक्रियेसाठी पुढे पाठविण्यात येतील.
- बाहेरगावचे/परदेशी पर्यटकासाठी, स्थानिक संदर्भ (LR) पडताळणी TTL द्वारे करण्यात येईल.
- डी-ड्युपिंग (एकाच नावे बल्क कनेक्शन सापडणे) पूर्ण केले जाईल.
- बल्क कनेक्शन केवळ कंपनी/संस्थेच्या नावे मंजूर केले जाते.
- गैर बल्क प्रकरणे दूरध्वनीद्वारे पडताळणीसाठी हॉट-लाईन केली जातील. वॉईसकरिता, ग्राहकाने आवेदित कनेक्शनवरून 59059 वर आऊटगोईंग कॉल सुरु करावा आणि डाटासाठी, ग्राहक नोंदणीकृत पर्यायी क्रमांकावरून 18002085959 वर कॉल आरंभ करेल आणि कॉल वेरिफिकेशन डेस्ककडे पाठविण्यात येईल (कोणतेही अन्य कॉल्स/SMS मान्य नसतील).
- कनेक्शनसाठी आवेदन केलेल्या ग्राहकालाच केवळ ट्रायच्या अनिवार्यतेनुसार टेलि-वेरिफिकेशन करण्याचा अधिकार राहिल.
- सकारात्मक टेलिवेरिफिकेशननंतर, ॲक्टिवेशन करण्यात येईल.
- बल्क केसेस फील्ड वेरिफिकेशनसाठी दिल्या जातील. सकारात्मक फील्ड वेरिफिकेशननंतर, तो क्रमांक टेलिवेरिफिकेशनसाठी हॉट-लाईन केला जाईल. ग्राहकाने आवेदित कनेक्शनवरून 59059 वर आऊटगोईंग कॉल सुरु करावा आणि डाटासाठी, ग्राहक नोंदणीकृत पर्यायी क्रमांकावरून 18002085959 वर कॉल आरंभ करेल आणि कॉल वेरिफिकेशन डेस्ककडे पाठविण्यात येईल (कोणतेही अन्य कॉल्स/SMS मान्य नसतील).
- सकारात्मक टेलिवेरिफिकेशननंतर, ॲक्टिवेशन करण्यात येईल.
- परदेशी पर्यटक ग्राहकासाठी, कनेक्शन विसा कालावधीपर्यंतच मर्यादित राहिल आणि विसा 3 महिन्यांपेक्षा अधिक असला तरी देखील ते 3 महिन्यांपेक्षा अधिक नसेल.
- परकीय नागरिकासाठी, कनेक्शन विसाच्या वैधतेपर्यंत वैध राहिल.
- रिटेल ग्राहकाने आपला क्रमांक कोणत्याही नोंदणीरहित टेलिमार्केटिंग कामासाठी वापरणे अपेक्षित नाही (कॉल बेसेस आणि SMS बेसेस). अशा ग्राहकांना पूर्वसूचनेविना डिसकनेक्ट करण्याचा अधिकार TTLने राखून ठेवला आहे.
- नोंदणीरहित TM च्या एकाच नावे असलेली कनेक्शन्स ट्रायच्या अनिवार्यतेनुसार डिसकनेक्ट केली जातील.
- नोंदणीरहित टेलिमार्केटिंगचे काम करताना कोणीही एकक (युजर/संस्था) आढळल्यास, नियामकाकडून विनंतीनुसार तो डिसकनेक्ट होण्यास पात्र राहिल.

## 7. विविध सेवांच्या संदर्भात देऊ केलेल्या उपकरणाचा तपशील

TTL एक दूरसंचार सेवा पुरवठादार असल्याने अतिशय मर्यादित हॅंडसेट्स बंडल स्वरूपातील ऑफर्स, PCO उपकरण किंवा डाटा डोंगल्स, देते, ज्यांचा तपशील आमच्या tatadocomo.com या वेबसाईटवर उपलब्ध आहे. बहुतांश प्रकरणी, आमचे ग्राहक खुल्या बाजारातून हॅंडसेट्स किंवा अन्य उपकरणे खरेदी करण्यास मुक्त आहेत.

## 8. TRAI ने नमूद केल्यानुसार विविध सेवांसाठी सेवा निकषांची गुणवत्ता

### ब्रॉडबँड:

निकष	बॅचमार्क
सेवा तरतूद/ॲक्टिवेशन काल	15 कामकाजी दिवसांच्या आत 100 टक्के
दुसऱ्या कामकाजी दिवसांपर्यंत दुरुस्त दोषाची टक्केवारी	> 90%
3 कामकाजी दिवसांच्या आत दुरुस्त दोषांची टक्केवारी	> 99%
विविदास्पद बिलांची टक्केवारी (बिलिंग तक्रारी)	<2%
सोडविलेल्या बिलिंग तक्रारींची टक्केवारी	4 आठवड्यांच्या आत 100 टक्के
समाप्तीनंतर रक्कम परताव्यासाठी लागलेला वेळ	60 दिवसांच्या आत 100 टक्के
ऑपरेटर्सद्वारे 60 सेकंदात उत्तर दिलेल्या कॉल्सची टक्केवारी (वॉईस टू वॉईस)	>60%
ऑपरेटर्सद्वारे 90 सेकंदात उत्तर दिलेल्या कॉल्सची टक्केवारी (वॉईस टू वॉईस)	>80%
सेवा उपलब्धतेची टक्केवारी/अपटाईम (सर्व युजर्ससाठी)	>98%
पॅकेट लॉस (वायरयुक्त ब्रॉडबँड ॲक्सेसकरिता) टक्के	<1%
POP/ISP गेटवे नोडवर IGSP/NIXI साठी युजर रेफरन्स पॉईंट	<120 msec
ISP गेटवे नोडवर आंतरराष्ट्रीय नजिकच्या NAP पोर्ट अब्रॉडसाठी युजर रेफरन्स पॉईंट (टेरेस्ट्रीयल)	<350 msec
ISP गेटवे नोडवर आंतरराष्ट्रीय नजिकच्या NAP पोर्ट अब्रॉडसाठी युजर रेफरन्स पॉईंट (सॅटेलाइट)	<800 msec

### वायरलाईन

निकष	बॅचमार्क
दोष घडण्याचे प्रसंग (दोषांची संख्या/100 ग्राहक/महिना)	<7
पुढील कामकाजी दिवसांपर्यंत दुरुस्त दोषाची टक्केवारी (शहरी क्षेत्रांसाठी)	≥ 85%
पुढील कामकाजी दिवसांपर्यंत दुरुस्त दोषाची टक्केवारी (ग्रामीण आणि डोंगराळ क्षेत्रांसाठी)	≥ 75%
5 दिवसांच्या आत दुरुस्त दोषांची टक्केवारी (शहरी क्षेत्रांसाठी)	100%
7 दिवसांच्या आत दुरुस्त दोषांची टक्केवारी (ग्रामीण आणि डोंगराळ क्षेत्रांसाठी)	100%
दुरुस्तीसाठी मध्यावधी (MTTR)	≤ 10 तास
इंटरकनेक्शन कॉन्जेशनचा पॉईंट (बॅचमार्क पूर्तता न करणाऱ्या POI ची संख्या)	≤ 0.5%
मीटरिंग आणि बिलिंग विश्वासार्हता - पोस्टपेड	<0.1%
मीटरिंग आणि बिलिंग विश्वासार्हता - प्रिपेड	<0.1%
बिलिंग/चांजिंग/वैधता तक्रारींचे निवारण	≥98% 4 आठवड्यांच्या आत 100% 6 आठवड्यांच्या आत
तक्रार निवारण दिनांकापासून ग्राहकाच्या खात्यात क्रेडिट/सूट/समायोजन लागू करण्याचा कालावधी	तक्रार निवारणानंतर 1 आठवड्यांच्या आत 100 टक्के
कॉल सेंटर/ग्राहक सेवेची उपलब्धता	≥95%
ऑपरेटर्सद्वारे 90 सेकंदात उत्तर दिलेल्या कॉल्सची टक्केवारी (वॉईस टू वॉईस)	≥95%
सेवा समाप्त/बंद करण्याच्या विनंतीची 7 दिवसांच्या आत पूर्तता केल्याची टक्केवारी	7 दिवसांत 100 टक्के
बंद केल्यानंतर रक्कम परताव्यासाठी लागणारा वेळ	60 दिवसांत 100 टक्के

निकष	बेंचमार्क
मीटरिंग आणि बिलिंग विश्वासाहता - पोस्टपेड	<0.1%
मीटरिंग आणि बिलिंग विश्वासाहता - प्रिपेड	<0.1%
बिलिंग/चार्जिंग/वैधता तक्रारीचे निवारण	4 आठवड्यांत >98% 6 आठवड्यांत 100%
तक्रार निवारणानंतर ग्राहकाच्या खात्यात क्रेडिट/सूट/समायोजन लागू करण्याचा कालावधी	तक्रार निवारणाच्या 1 आठवड्यात 100%
कॉल सेंटर/ग्राहक सेवेची उपलब्धता	≥95%
ऑपरेटर्सद्वारे 90 सेकंदात उत्तर दिलेल्या कॉल्सची टक्केवारी (वॉईस टू वॉईस)	≥95%
सेवा समाप्त/बंद करण्याच्या विनंतीची 7 दिवसांच्या आत पूर्तता केल्याची टक्केवारी	7 दिवसांत 100 टक्के
बंद केल्यानंतर रक्कम परताव्यासाठी लागणारा वेळ	60 दिवसांत 100 टक्के

निर्धारित बेंचमार्क्स गाठण्याचा TTL प्रयत्न करेल परंतु तांत्रिक/व्यवहार्य कारणांस्तव, त्यात बदल होऊ शकतो, जो नियामकाला कळविण्यात येईल.

### 9. विविध ट्राय नियमावलींच्या अंतर्गत ग्राहकाचे अधिकार

- संबंधित सेवा क्षेत्रातील UAS परवान्याच्या वैधतेपर्यंत आजीवन दर योजना वैध राहतील.
- नोंदणीच्या दिनांकापासून 3 दिवसांच्या आत आमच्या कॉल सेंटरवर नोंदलेल्या ग्राहकाच्या चौकशीस आम्ही उत्तर देऊ.
- अपिलेट अधिकाऱ्याकडे पाठविण्यात आलेल्या तक्रारी आमच्या तक्रार केंद्रत दाखल दिनांकापासून अधिकतम 39 दिवसांच्या आत निपटल्या जातील.
- सर्व मूल्यवर्धित सेवा वैकल्पिक आहेत आणि ग्राहकाकडून स्पष्ट संमती घेतल्यानंतरच केवळ त्या सक्रिय केल्या जातील.
- पोस्टपेड ग्राहकांसाठी, सर्व अनामत ठेवी, सर्व थकबाकी पूर्ण केल्याच्या अधीन, फोन कनेक्शन समाप्त करण्याच्याच्या विनंती दिनांकापासून 60 दिवसांच्या आत परत केल्या जातील.
- पोस्टपेड ग्राहकांना त्यांच्या पत मर्यादेबाबत अग्रिम कळवण्यात येईल. पोस्टपेड ग्राहक त्यांची क्रेडिट मर्यादेपेक्षा अधिक वापर होणे टाळण्यासाठी अंतरिम पेमेंट्स करू शकतात.
- प्रिपेड ग्राहकांना रिचार्ज अटीची पूर्तता केल्याच्या अधीन राहून त्यांच्या वैधता कालावधीच्या दरम्यान इनकमिंग कॉल्स येत राहतील.
- CLIP सुविधा सर्व ग्राहकांसाठी वैकल्पिक राहिल.
- कोअर खात्यातील न वापरलेली प्रिपेड शिल्लक 3G e-stick वगळता निर्धारित वैधता/वाढीव कालावधीच्या आत रिचार्ज केल्यास पुढे नेली जाईल.
- ब्लॅक-आऊट दिनी (BOD) कोणतेही मोफत/सवलतीचे SMS उपलब्ध असणार नाहीत. एका विशिष्ट मंडलात अधिकतम 5 निर्धारित ब्लॅक-आऊट दिवस असतील. BODs बदल संपूर्ण माहिती आमच्या वेबसाईटवर उपलब्ध असेल.

- प्लान उपलब्ध असल्यास, ग्राहक कोणत्याही वेळी एका दर योजनेवरून दुसऱ्या योजनेत जाण्यास मुक्त आहे.
- ग्राहकाला सर्व नोंदलेल्या तक्रारींसाठी एक विशिष्ट डॉकेट क्रमांक मिळेल.
- एॅक्टिवेशन केल्यावर किंवा त्यापासून 7 दिवसांच्या आत दर योजनेचा संपूर्ण तपशील दिला जाईल.
- तक्रार केंद्रावर तक्रारीच्या निवारणावरून ग्राहक समाधानी नसेल किंवा तक्रारीवर निर्धारित कालमर्यादेत निवारण केले नसेल तर तो/ती अपिलेट अधिकाऱ्यांकडे संपर्क साधू शकतो.
- अपिलेट अधिकाऱ्याचा तपशील ग्राहकाच्या विनंतीवरून संपर्क केंद्रातील एक्झिक्युटीवने ग्राहकाला द्यावयाचा आहे.
- ग्राहक आमची सेवा त्याच्या/तिच्या सुलभतेनुसार समाप्त किंवा खंडित करू शकतो. बिल तपासली जातील, पडताळणी केली जाईल आणि थकबाकी वसूल केल्यानंतर काही रक्कम शिल्लक असेल तर ती ग्राहकाला अनामत ठेवीसोबत परत केली जाईल. या प्रक्रियेला डिसकनेक्शनच्या दिनांकापासून अधिकतम 60 दिवस लागतात.
- ग्राहक आम्हाला एक लेखी विनंती, फॅक्स, ईमेल किंवा टेलिफोन कॉल पाठवून सेवा समाप्त करू शकतो. सेवेची समाप्ती, लागू असेल तिथे, ग्राहकाच्या इमारतीमधील उपकरण परत करणे किंवा परत घेण्याच्या अधीन राहिल.
- तुमच्या फोनवर अनावश्यक कॉल्स येणे निर्बंधित करण्यात मदत करण्यासाठी, आम्ही डू नॉट डिस्टर्ब प्रक्रिया राबवली आहे. तुम्ही आम्हाला 1909 या क्रमांकावर कॉल करून किंवा "START <Preference>" या शब्दांसह 1909 वर एक SMS पाठवून तुमचा क्रमांक सूचित करू शकता.



## 10. सर्वसाधारण माहिती क्रमांक आणि ग्राहक सेवा क्रमांक

सेवा क्षेत्र	सर्वसाधारण माहिती क्रमांक	ग्राहक सेवा क्रमांक (टोल फ्री)
आंध्र प्रदेश	121	198
बिहार	121	198
दिल्ली	121	198
गुजरात	121	198
हरियाणा	121	198
हिमाचल प्रदेश	121	198
कर्नाटक	121	198
केरळ	121	198
कोलकाता	121	198
मध्य प्रदेश	121	198
महाराष्ट्र	121	198
मुंबई	121	198
आडीशा	121	198
पंजाब	121	198
राजस्थान	121	198
पश्चिम बंगाल	121	198
तमिळनाडू (चेन्नईसह)	121	198
उत्तर प्रदेश पूर्व	121	198
उत्तर प्रदेश पश्चिम	121	198

वरील क्रमांक हे रिटेल GSM आणि CDMA मोबाईल ग्राहकांसाठी आहेत. अन्य सेवांच्या टोल फ्री ग्राहक सेवा क्रमांकांसाठी (एंटरप्राईज आणि डाटा), कृपया [www.tatadocomo.com](http://www.tatadocomo.com) वर लॉग ऑन करा

## 11. तक्रार निवारण यंत्रणा आणि तक्रार निवारण प्रक्रिया आणि वेळापत्रक:

तक्रारीची नोंद 121 वर कॉल करून किंवा [listen@tatadocomo.com](mailto:listen@tatadocomo.com) वर ईमेल पाठवून करता येईल. तुमची तक्रार नोंदवली जाईल आणि एक डॉकेट क्रमांक तुम्हाला जारी केला जाईल. तुमच्या तक्रारीचे निवारण झाले नाही किंवा तुम्हाला दिलेल्या उपायाने तुम्ही समाधानी नसाल तर, तुम्ही तुमची तक्रार लेखी आमच्या अपिलेट अधिकाऱ्याकडे डॉकेट क्रमांकासह खाली दिलेल्या ईमेल पत्त्यावर पाठवू शकता. दूरसंचार ग्राहक संरक्षण नियमन आणि दूरसंचार ग्राहक तक्रार निवारण नियमावली 2012 नुसार, आम्ही प्रत्येक मंडलात एक सल्लागार समिती स्थापन केली आहे जिच्यामध्ये TRAI कडे नोंदणीकृत एका ग्राहक समर्थन गटाचा सदस्य आणि TTSLचे प्रतिनिधी देखील असतील. अपिलेट अधिकाऱ्याकडे नोंदविलेल्या सर्व तक्रारी या सल्लागार समितीद्वारे सोडवल्या जातील जेणेकरून अत्यंत पारदर्शकता आणि निष्पक्ष वागणूक देता येईल. सल्लागार समितीनंतर, ही तक्रार अंतिम सुनावणीसाठी अपिलेट अधिकाऱ्याद्वारे देखील सोडवली जाईल. अपिलेट अधिकाऱ्याकडे पाठविलेल्या सर्व तक्रारी आमच्या तक्रार केंद्रात नोंदवल्याच्या दिनांकापासून अधिकतम 39 दिवसांच्या आत समाप्त केल्या जातील.

## 12. अपिलेट अधिकाऱ्याचा तपशील

अनु. क्र.	सेवा क्षेत्र	TTSL आणि TTML ग्राहकांसाठी कॉल सेंटर संपर्क क्रमांक	अपिलेट अधिकाऱ्याचा पत्ता आणि संपर्क तपशील
1	आंध्र प्रदेश	मोबाईल व वाॅकी: 121/1860 266 5555 फोटॉन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड ज्ञान पीठ, हार्डवेअर पार्क, प्लॉट क्र. 1 ते 5 (सर्वे क्र.1/1), इमरथ कांचा, रविरयाल गाव, महेश्वरम मंडलम, रंगा रेड्डी जिल्हा, हैदराबाद, तेलंगण - 500005 फॅक्स: 08414663339 ईमेल: <a href="mailto:appellate.ap@tatadocomo.com">appellate.ap@tatadocomo.com</a>
2	बिहार आणि झारखंड	मोबाईल व वाॅकी: 121/1860 266 5555 फोटॉन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस, 4 रा मजला, वोल्टास हाऊस, हॉटेल जिजरच्या समोर, मेन रोड, बिस्तुपुर, जमशेदपुर, झारखंड - 831001 फॅक्स: 033-66665000 ईमेल: <a href="mailto:appellate.bh@tatadocomo.com">appellate.bh@tatadocomo.com</a>
3	दिल्ली	मोबाईल व वाॅकी: 121/1860 266 5555 फोटॉन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड 2 ए, जुने इश्वर नगर, मेन मथुरा रोड, नवी दिल्ली - 110065 फॅक्स: 011-66552020 ईमेल: <a href="mailto:appellateauthority.delhi@tatatel.co.in">appellateauthority.delhi@tatatel.co.in</a>
4	गुजरात	मोबाईल व वाॅकी: 121/1860 266 5555 फोटॉन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड वेस्टगेट - 3 रा आणि 4 था मजला, वाचएमसीए क्लबच्या शेजारी, एस.जी. हायवे, अहमदाबाद - 380015 फॅक्स: 09033002273 ईमेल: <a href="mailto:appellate.gj@tatadocomo.com">appellate.gj@tatadocomo.com</a>
5	हरियाणा	मोबाईल व वाॅकी: 121/1860 266 5555 फोटॉन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड सी-125, फेज 8, औद्योगिक फोकल पॉइंट, मोहाली - 160071 फॅक्स: 0172-6651710 ईमेल: <a href="mailto:appellate.har@tatadocomo.com">appellate.har@tatadocomo.com</a>

**12. अपिलेट अधिकाऱ्याचा तपशील**

अनु. क्र.	सेवा क्षेत्र	TTSL आणि TTML ग्राहकांसाठी कॉल सेंटर संपर्क क्रमांक	अपिलेट अधिकाऱ्याचा पत्ता आणि संपर्क तपशील
6	हिमाचल प्रदेश	मोबाईल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फोटॉन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड सी-125, फेज 8, औद्योगिक फोकल पॉईंट, मोहाली - 160071 फॅक्स: 0172-6651710 ईमेल: appellate.hp@tatadocomo.com
7	कर्नाटक	मोबाईल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फोटॉन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड ए ब्लॉक, 2 रा मजला, सिलिकॉन टेरेस, क्र. 30/1, कोरमंगला, होसूर मेन रोड, बंगलोर - 560095 फॅक्स: 080 66681000 ईमेल: appellate.kk@tatadocomo.com
8	केरळ	मोबाईल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फोटॉन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड 5 वा मजला, एसएल प्लाजा, पलारीवट्टम, कोचि - 682025 फॅक्स: 0484-6660666 ईमेल: appellate.kerala@tatadocomo.com
9	कोलकाता	मोबाईल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फोटॉन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड पी. एस. श्रीजन टेक पार्क, डीएन-52, सेक्टर-5, 15 वा मजला, सॉल्ट लेक, कोलकाता - 700091 फॅक्स: 033-66665000 ईमेल: appellate.kol@tatadocomo.com
10	मध्य प्रदेश	मोबाईल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फोटॉन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड प्लॉट क्र. 1,2,3 क्वॉलिटी ग्लोबस, परमाली वॉलेस कम्पाऊंड, आर. बी. आय. होशंगाबाद रोड, भोपाळ - 462011 फॅक्स: 0755-6660444 ईमेल: appellate.mp@tatatel.co.in
11	महाराष्ट्र	मोबाईल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फोटॉन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस (महाराष्ट्र) लिमिटेड अल-अकमर बिल्डींग, 5-गणेशखिड रोड, शिवाजीनगर, पुणे - 411005 फॅक्स: 020-66005550 ईमेल: appellate.rom@tatadocomo.com

अनु. क्र.	सेवा क्षेत्र	TTSL आणि TTML ग्राहकांसाठी कॉल सेंटर संपर्क क्रमांक	अपिलेट अधिकाऱ्याचा पत्ता आणि संपर्क तपशील
12	मुंबई	मोबाईल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फोटॉन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस (महाराष्ट्र) लिमिटेड डी-26, टीटीसी औद्योगिक क्षेत्र, एमआईडीसी सानपाडा, ठाणे बेलापूर मार्ग, पी.ओ. तुर्भे, नवी मुंबई - 400703 फॅक्स: 022-61655020 ईमेल: appellate.mum@tatadocomo.com
13	ओडीशा	मोबाईल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फोटॉन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड फॉर्च्युन टॉवर्स, 3 रा मजला, मोड्युल बी आणि सी. चंद्रासे-खारपूर, भुवनेश्वर - 751023 फॅक्स: 033-66665000 ईमेल: appellate.orissa@tatadocomo.com
14	पंजाब	मोबाईल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फोटॉन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड सी-125, फेज 8, इंडस्ट्रीयल फोकल पॉईंट, मोहाली - 160071 फॅक्स: 0172-6651710 ईमेल: appellate.pun@tatadocomo.com
15	राजस्थान	मोबाईल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फोटॉन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड गुमन 1, आम्रपाली सर्कलच्या जवळ, वैशाली नगर, जयपूर - 302021 फॅक्स: 0141-6641100 ईमेल: appellate.raj@tatadocomo.com
16	पश्चिम बंगाल	मोबाईल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फोटॉन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड पी.एस. श्रीजन टेक पार्क, डीएन-52, सेक्टर-5, 15 वा मजला, सॉल्ट लेक, कोलकाता - 700091 फॅक्स: 033-66665000 ईमेल: appellate.wb@tatadocomo.com
17	तमिळनाडु (चेन्नईसह)	मोबाईल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फोटॉन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड क्र. 283 आणि 284, 6 वा आणि 13 वा मजला, प्रिन्स इन्फो सिटी- II, राजीव गांधी सलाई, कंधनचावडी, चेन्नई - 600096 फॅक्स: 044-61655020 ईमेल: appellate.tn@tatadocomo.com
18	उत्तर प्रदेश पूर्व	मोबाईल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फोटॉन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड प्रेम प्लाजा, 2, आर एफ बहादूरजी मार्ग, शक्ती भवनच्या मागे, लखनौ - 226001 फॅक्स: 0522-6699066 ईमेल: appellate.upe@tatadocomo.com
19	उत्तर प्रदेश पश्चिम	मोबाईल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फोटॉन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड 501, मंगल पांडे नगर, मुख्य विद्यापीठ रस्ता, मैरठ - 250001 फॅक्स: 0121-6605502 ईमेल: appellate.upw@tatadocomo.com

### 13. टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड आणि टाटा टेलिसर्विसेस (महाराष्ट्र) लिमिटेडची कर्तव्ये आणि उत्तरदायित्व

1. सर्व दर योजना आणि ऑफर्स पारदर्शक आणि भेदभावरहित पद्धतीने सांगितल्या जातील.
2. सर्व योजना तपशील आरंभानंतर वेबसाईटवर अपडेट करण्यात येईल.
3. एकदा दिलेली दरयोजना एखाद्या ग्राहकाला किमान 6 महिने (किंवा आजीवन वैधतेच्या बाबतीत आजीवन) कालावधीसाठी दर योजनेत ग्राहकाचा प्रवेश झाल्याच्या दिनांकापासून उपलब्ध राहिल.
4. आजीवन वैधता/अमर्याद वैधतेच्या बाबतीत, आम्ही प्रचार साहित्य/जाहिरातींद्वारे सध्याचा परवाना समाप्त होण्याचा महिना आणि वर्ष कळवू.
5. सध्याची दर योजना समाप्त करण्यापूर्वी अधिकारी आणि ग्राहकांना किमान 30 दिवसांची अग्रिम नोटीस आम्ही देऊ.
6. ग्राहकाला TRAI द्वारे जारी दूरसंचार ग्राहक संरक्षण नियमावली 2012 नुसार वापर, खाते, VAS शुल्क याबाबत व्हाऊचर सक्रिया केल्यानंतर कळविण्यात येईल.
7. TRAI च्या मार्गदर्शक सूचनांनुसार ग्राहकाकडून स्पष्ट संमती प्राप्त केल्याखेरीज कोणतीही मूल्यवर्धित सेवा सक्रिय केली जाणार नाही.
8. रोमिंग सेवांसाठी कोणतेही भाडे आकारले जाणार नाही.
9. प्रत्येक सेवा पुरवठादाराने दिलेल्या प्रिपेड कार्डची किमान एक रक्कम ₹300 किंवा त्याहून कमी असली पाहिजे सोबत किमान एक महिन्याचा वैधता कालावधी असला पाहिजे.
10. हरवलेले/नुकसान झालेले सीम कार्ड बदलून देण्याचा शुल्क व्यवहार्य मार्क-अपसह किंमतीवर आधारित राहिल.
11. वैधता कालावधीच्या अखेरीस कोणतीही रक्कम न वापरता राहिली असेल, तर ही रक्कम नूतनीकरण केलेल्या कार्डवर पुढे मांडली जाईल, तथापि असे नूतनीकरण व्यवहार्य, निर्धारित कालावधीसाठी केलेले असले पाहिजे.
12. ग्राहकांना कॉल्स करण्यासाठी प्रिपेड कार्ड पॅकेजमधल्ये उपलब्ध असलेली एकूण रक्कम म्हणजे वापरासाठीची रक्कम ठळकपणे आणि स्पष्टपणे सांगितली पाहिजे.
13. इनकमिंग वॉईस कॉल्स/SMS सह “टॉकटाईम मूल्यास” बाधित न करणाऱ्या सर्व सेवा प्रिपेड ग्राहकांना टॉकटाईम मूल्य संपल्यानंतर देखील संपूर्ण वैधता कालावधीच्या दरम्यान पुढे उपलब्ध राहिल्या पाहिजेत.
14. पोस्टपेड बिलाची छापील प्रत मोफत उपलब्ध करून दिली जाईल.
15. दरांमध्ये थेट कपात केल्यास, ग्राहकाद्वारे कोणत्याही स्पष्ट कृतीच्या पूर्वअटीविना अशा कपातीचा लाभ आपोआप ग्राहकांना दिला जाईल.
16. ₹19 पेक्षा अधिक मोबाईल क्रमांक पोर्टिंग शुल्क आकारले जाणार नाही.
17. पोस्टपेड ग्राहकासाठी निर्धारित क्रेडिट मर्यादा त्याला आधीच कळवण्यात येईल. आरंभिक क्रेडिट मर्यादा सेवा सक्रिय केल्याच्या 7 दिवसांच्या आत सूचित करण्यात येईल.
18. CLIP एक अनिवार्य दर आयटम नसेल.

### 14. सेवा समाप्तीची प्रक्रिया

ग्राहक त्याच्या/तिच्या सोयीनुसार आमच्या सेवा समाप्त किंवा खंडित करू शकतो. बिलं तपासली जातील, जुळवणी केली जाईल आणि कोणतीही रक्कम, थकबाकी वसूल केल्यानंतर शिल्लक असेल तर, ती ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या अनामत रक्कमेतून परत केली जाईल. या प्रक्रियेला सेवा खंडित झाल्याच्या दिनांकापासून अधिकतम 60 दिवस लागतील.