

ଟେଲିକମ୍ ଉପଭୋକ୍ତା ଟାଣ୍ଡର 2019

ଟାଟା ଟେଲିସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ ଏବଂ ଟାଟା ଟେଲିସର୍ଭିସେସ୍
(ମହାରାଷ୍ଟ୍ର) ଲିମିଟେଡ



ସୂଚିପତ୍ର

1. ମୁଖବନ୍ଧ
2. ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କର ନାମ ଓ ଠିକଣା
3. ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବା
4. ଯେଉଁ ସ୍ଥାନଗୁଡ଼ିକରେ ସେବା ଉପଲବ୍ଧତାର ବିସ୍ତୃତ ସୂଚନା
5. ପ୍ରିପେଡ୍ ଓ ପୋଷ୍ଟପେଡ୍ ମୋବାଇଲ୍ ସେବା ଗୁଡ଼ିକର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ
6. ଆକ୍ଟିଭେସନ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟା
7. ବିଭିନ୍ନ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ଆଧାରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉପକରଣ ଗୁଡ଼ିକର ବିସ୍ତୃତ ବିବରଣୀ
8. TRAI ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ, ବିଭିନ୍ନ ସେବାଗୁଡ଼ିକର ଶୁଣବତ୍ତାର ମାନକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ
9. TRAI ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଆଧାରିତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଅଧିକାର
10. ସାଧାରଣ ସୂଚନା ନମ୍ବର ଏବଂ କନଜୁମର କେୟାର ନମ୍ବର
11. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ତନ୍ତ୍ର ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ଶୁଣାଣୀ ପଦ୍ଧତି ଓ ଟାଇମ୍ ଲାଇନ୍
12. ଅପଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କର ବିସ୍ତୃତ ବିବରଣୀ
13. ଟାଟା ଟେଲିସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ଏବଂ ଟାଟା ଟେଲିସର୍ଭିସେସ୍ (ମେହାରାଷ୍ଟ୍ର) ଲିମିଟେଡ୍‌ର କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ଓ ଦାୟାତ୍ୱ
14. ସେବା ନିବୃତ୍ତ ପଦ୍ଧତି

1. ମୁଖବନ୍ଧ

ଏହି ଟେଲିକମ୍ କନଜୁମର ଅଧିକାର ପତ୍ରକୁ TRAI ର ଟେଲିକମ୍ କନଜୁମର ପ୍ରୋଟେକସନ ରେଗୁଲେସନ 2012 ର ଅନୁସରଣ ପୂର୍ବକ ମୁଦ୍ରଣ କରାଯାଇଛି ।

ଏହି ଅଧିକାର ପତ୍ରର ମୁଦ୍ରଣ କରାଯିବା ପଛରେ ଆମର ମୁଖ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି, ସୁଦୃଷ୍ଟ ଭାବରେ ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଭାବରେ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ତଥା ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟତା ବଢ଼ାଇବା ଦିଗରେ ଆମକୁ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରାଇବା ପାଇଁ ଧାର୍ଯ୍ୟ ମାନକ ଓ ଆମର ମୂଲ୍ୟବୋଧ ଗୁଡ଼ିକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ ତଥା ଆଦାନପ୍ରଦାନ କରାଇବା । ଏହି ଅଧିକାର ପତ୍ର ଅତି ସଂକ୍ଷେପରେ ତଥା ତୁରନ୍ତ ସୁବିଧାରେ, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଅଧିକାର ଜାଣିବାରେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଆମର ଶୁଣବତ୍ତା ସଂପନ୍ନ ସେବା ପ୍ରଦାନର ମାନକକୁ ସରଳ ସୁଦୃଢ୍ ଏବଂ ଅଧିକ ସ୍ପଷ୍ଟ କରାଇବାରେ କ୍ରମାଗତ ଉନ୍ନତି କରିବାରେ ସହାୟକ ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ ଟେଲିକମ୍ ରେଗୁଲେଟରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଭାରତୀୟ ଦ୍ୱାରା ଜାରି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, ନିୟମ ଓ ଆଦେଶ ଗୁଡ଼ିକ ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ଆବଶ୍ୟକତା ଓ ପ୍ରତ୍ୟାଶା ଗୁଡ଼ିକୁ ସମାନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଓ ସେଥିରେ ଉନ୍ନତି ଆଣିବା ପାଇଁ ଆମକୁ ପ୍ରେରଣା ମିଳିଥାଏ ।

2. ଟାଟା ଟେଲିସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଗୁଡ଼ିକର ନାମ ଓ ଠିକଣା:

ଆନ୍ଧ୍ରପ୍ରଦେଶ: ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ଗ୍ୟାନ ପିଠ, ହାଡ଼ଓୟାର ପାର୍କ, ପୁଟ ନଂ. 1 ରୁ 5, (ସେକ୍ଟ ନଂ. 1/1), ଇରାଉଥ କାଞ୍ଚା, ରବିରୟାଲ ଗାଁ, ମହେଶ୍ୱରମ୍ ମଣ୍ଡଳମ୍, ରାଜ୍ଘାରେଡ଼ୀ, ଜିଲ୍ଲା-ହାଇଦ୍ରାବାଦ, ଟେଲେଫୋନ - 500005

ବିହାର ଏବଂ ଝାରଖଣ୍ଡ: ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, ଭୋଲଟାଡ୍ ହାଉସ୍, ହୋଟେଲ ଜିଞ୍ଜରର ସାମ୍ନା, ମେନ୍ ରୋଡ୍, ବିଷ୍ଣୁପୁର, ଜାମସେଦପୁର, ଝାରଖଣ୍ଡ - 831001

ଦିଲ୍ଲୀ: ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, 2A, ଓଲ୍ଡ ଇଣ୍ଡିଆ ନଗର, ମେନ୍ ମଥୁରା ରୋଡ୍, ନୂଆ ଦିଲ୍ଲୀ - 110065

ଗୁଜରାଟ: ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ଷ୍ଟେଟ୍‌ଗେଟ୍ - 3ୟ ଓ 4ର୍ଥ ମହଲା, YMCA କ୍ଲବ୍ ନିକଟ, S.G. ହାଇଡେ, ଅହମଦାବାଦ - 380015

ହରିୟାଣା: ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, C-125, ଫେଜ 8, ଇଣ୍ଡଷ୍ଟ୍ରୀଆଲ୍ ଫୋକାଲ୍ ପଏଣ୍ଟ, ମୋହାଲି - 160071

ହିମାଚଳ ପ୍ରଦେଶ: ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, C-125, ଫେଜ 8, ଇଣ୍ଡଷ୍ଟ୍ରୀଆଲ୍ ଫୋକାଲ୍ ପଏଣ୍ଟ, ମୋହାଲି - 160071

କର୍ଣ୍ଣାଟକ: ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ଏ ରୁକ୍, 2ୟ ମହଲା, ସିଲିକନ୍ ଟେରାସ୍, ନଂ. 30/1, କୋରମଙ୍ଗା, ହୋସର ମେନ୍ ରୋଡ୍, ବାଙ୍ଗାଲୋର - 560095

କେରଳ: ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, 5ମ ମହଲା, SL ପ୍ଲାଜା, ପଲ୍ଲାରିଭାଝୋମ୍, କୋଡି - 682025

କୋଲକାତା: ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ପି.ଏସ୍. ଶ୍ରୀଜନ୍ ଟେକ୍ ପାର୍କ, DN-52, ସେକ୍ଟର - 5, 15ତମ ମହଲା, ସଲ୍ଟ ଲେକ୍, କୋଲକାତା - 700091

ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦେଶ: ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ପୁଟ ନଂ. - 1,2,3 କ୍ୱାଲିଟି ଗ୍ଲୋବ୍, ପରମଲି ଖାଲାସ୍ କଂପାଉଣ୍ଡ, R.B.I ସାମ୍ନା, ହୋସଙ୍ଗାବାଦ୍ ରୋଡ୍, ଭୋପାଳ - 462011

ମହାରାଷ୍ଟ୍ର: ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ (ମହାରାଷ୍ଟ୍ର) ଲିମିଟେଡ୍, ଅଲ୍-ଅକମାର ବିଲ୍ଡିଂ, 5ମ ଗଣେଶଖଣ୍ଡ ରୋଡ୍, ଶିବାଜୀନଗର, ପୁନେ - 411005

ମୁମ୍ବାଇ: ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ (ମହାରାଷ୍ଟ୍ର) ଲିମିଟେଡ୍, D-26, TTC ଇଣ୍ଡଷ୍ଟ୍ରୀଆଲ୍ ଏରିଆ, MIDC ସାନପଡ଼ା, ଥାନେ ବେଲପୁର ରୋଡ୍, P.O ଟର୍ଭେ, ନୂଆ ମୁମ୍ବାଇ - 400703

ଓଡ଼ିଶା: ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ଫର୍ଟୁନ୍ ଟାୱାର୍ସ, 3ୟ ମହଲା, ମତ୍ୟୁଲ୍ B ଏବଂ C, ଚନ୍ଦ୍ରଶେଖର ପୁର, ଭୁବନେଶ୍ୱର - 751023

ପଞ୍ଜାବ: ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, C-125, ଫେଜ 8, ଇଣ୍ଡଷ୍ଟ୍ରୀଆଲ୍ ଫୋକାଲ୍ ପଏଣ୍ଟ, ମୋହାଲି - 160071

ରାଜସ୍ଥାନ: ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ଗୁମାନ୍ 1, ଅମରପାଲି ସର୍ବିସ ନିକଟ, ବୈଶାଳୀ ନଗର, ଜୟପୁର - 302021



ପଞ୍ଜିନବନ: ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ପି.ଏସ୍. ଶ୍ରୀଜନ୍, ଟେକ୍ ପାର୍କ, DN-52, ସେକ୍ଟର - 5, 15ତମ ମହଲା, ସଲଟ୍ ଲେକ୍, କୋଲକାତା - 700091

ତାମିଲନାଡୁ (ଚେନ୍ନାଇ ସମେତ): ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ନଂ 283 ଏବଂ 284, 6ଷ୍ଠ ଓ 13ତମ ମହଲା, ପ୍ରିନ୍ସ ପ୍ରିନ୍ସ ଇଞ୍ଜିନିୟରିଂ - II, ରାଜାବଗାଣୀ ସଲାଇ, କାନନ୍ନନଗାଡ଼ି, ଚେନ୍ନାଇ - 600096

ଉତ୍ତର ପ୍ରଦେଶ (ପୁର୍ବ): ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ପ୍ରେମ୍ ପ୍ଲାଜା, 2, R F ବାହାଦୁରଜୀ ମାର୍ଗ, ଶକ୍ତିଭବନ ପଛପାଖ, ଲକ୍ଷ୍ନୋ - 226001

ଉତ୍ତର ପ୍ରଦେଶ (ପଶ୍ଚିମ): ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, 501, ମଙ୍ଗଳ ପାଣ୍ଡେ ନଗର, ମେନ୍ ଯୁନିଭରସିଟି ରୋଡ୍, ମିରଟ - 250001

3. ଦିଆଯାଉଥିବା ସେବା

ବର୍ତ୍ତମାନ, ଟାଟା ଟେଲିସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ଏବଂ ଟାଟା ଟେଲିସର୍ଭିସେସ୍ (ମହାରାଷ୍ଟ୍ର) ଲିମିଟେଡ୍ ସେଲ୍ୟୁଲାର GSM/CDMA ମୋବାଇଲ୍ ସର୍ଭିସକୁ 'ଟାଟା ଡୋକୋମୋ' ବା 'ଟାଟା ଇଣ୍ଡିକମ୍' ନାମରେ ଯେଉଁ ସ୍ଥାନରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ, ଏବଂ 'ଟାଟା ଡୋକୋମୋ ଖାଣ୍ଡି' ବ୍ରାଣ୍ଡ ନାମରେ ଫିକ୍ସଡ୍ ଓୟାରଲେସ୍ ସର୍ଭିସକୁ ଯୁନିଫାଇଡ୍ ଆକସେସ୍ ସର୍ଭିସ ଲାଇସେନ୍ସ ଅଧିନରେ ପ୍ରଦାନ କରି ଆସୁଛି । ଏହା ଛଡ଼ା ଓୟାରଲାଇନ୍ ଭଏସ୍, ଓୟାରଲାଇନ୍ ଡାଟା ଏବଂ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ଆକସେସ୍ ସର୍ଭିସ ତଥା ଏକ୍ସପ୍ରିମ୍ ସର୍ଭିସ ଗୁଡ଼ିକୁ ମଧ୍ୟ ଦିଆଯାଉଛି ।

ବହୁତ ଗୁଡ଼ିଏ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସେବା ଯେମିତିକି ଭଏସ୍, SMS ଡାଟା ଏବଂ ଅନ୍ୟ ଭାଲ୍ୟୁ ଆଡ୍ଡେଡ୍ ସର୍ଭିସ ଗୁଡ଼ିକୁ ମଧ୍ୟ ଉପରୋକ୍ତ ଶ୍ରେଣୀବିଭାଗ ଗୁଡ଼ିକରେ ଥିବା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଛି ।

4. ଯେଉଁ ଅଞ୍ଚଳରେ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଛି ସେହି କ୍ଷେତ୍ରର ବିବରଣୀ

ନିମ୍ନଲିଖିତ ସର୍ଭିସ ଏରିଆ ଆମର ପରିସେବାରେ ଉପଲବ୍ଧ:

ସର୍ଭିସ କ୍ଷେତ୍ର	CDMA ସେବା	GSM ସେବା
ଆନ୍ଧ୍ର ପ୍ରଦେଶ	ନାଁ	ହଁ
ବିହାର	ନାଁ	ହଁ
ଦିଲ୍ଲୀ	ନାଁ	ନାଁ
ଗୁଜରାଟ	ନାଁ	ହଁ
ହରିୟାଣା	ନାଁ	ହଁ
ହିମାଚଳ ପ୍ରଦେଶ	ନାଁ	ହଁ
କର୍ଣ୍ଣାଟକ	ନାଁ	ହଁ
କେରଳ	ନାଁ	ହଁ
କୋଲକାତା	ନାଁ	ହଁ
ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦେଶ	ନାଁ	ହଁ
ମୁମ୍ବାଇ	ନାଁ	ହଁ
ମହାରାଷ୍ଟ୍ର	ନାଁ	ହଁ
ଓଡ଼ିଶା	ନାଁ	ହଁ
ପଞ୍ଜାବ	ନାଁ	ହଁ
ରାଜସ୍ଥାନ	ନାଁ	ହଁ
ପଞ୍ଜିନବନ	ନାଁ	ହଁ
ତାମିଲନାଡୁ (ଚେନ୍ନାଇ ସମେତ)	ନାଁ	ହଁ
ଉତ୍ତର ପ୍ରଦେଶ ପୂର୍ବ	ନାଁ	ହଁ
ଉତ୍ତର ପ୍ରଦେଶ ପଶ୍ଚିମ	ନାଁ	ହଁ

ଅଧିକ ସୂଚନା ପାଇଁ ଦୟାକରି ଲଗ୍ ଅନ୍ କରନ୍ତୁ www.tatadocomo.com

5. ପ୍ରିଫେର୍ ଓ ପୋଷ୍ଟପେଡ୍ ମୋବାଇଲ୍ ସର୍ଭିସ ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ସର୍ଭ ଓ ନିୟମାବଳୀ

ସର୍ଭ ଓ ନିୟମାବଳୀ



i. ସଞ୍ଜା

- a) 'ଅପିଲେଟ୍ ଅଥରିଟି' ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଜଣେ ବା ଅଧିକ ବ୍ୟକ୍ତିକୁ ନେଇ ବିଚାର ପ୍ରଦାନକାରୀ ଏକ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ 2007 ମସିହାର କ୍ର. ନଂ. 3 TRAI ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଗଠନ ।
- b) 'ଚାର୍ଜେସ୍' ବା 'ଚାରିଫ୍' ରେ ସମସ୍ତ ଫି, କଲ୍ ଚାର୍ଜ୍/ଚାରିଫ୍, ଡିପୋଜିଟ୍, ରେଟ୍‌ଲେସ୍ ଏବଂ ଇଣ୍ଟର କନେକ୍ସନ୍ ଖର୍ଚ୍ଚ ତା ସହିତ TTL ଦ୍ୱାରା ଚାର୍ଜ୍‌ହେଉଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବି ଆକସ୍ତିକ ବା ଦୈନିକ୍ ହେଉଥିବା ଚାର୍ଜ୍ ଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଏବଂ ଏହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ ତଥା ଏଥିରେ ସମସ୍ତ ସରକାରୀ କର ବା ଖଜଣା ଆଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିଥାଏ । (ବର୍ତ୍ତମାନ ଓ ଭବିଷ୍ୟତ)
- c) 'କଲ୍‌ମର' ବା ଗ୍ରାହକ ଶବ୍ଦର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷ ଅଥବା ସଂସ୍ଥା ବା ବ୍ୟକ୍ତି ଯିଏ ବୈଧ CAF କୁ ପୂରଣ କରି, ସେବା ଗୁଡ଼ିକର ଲାଇ ନେବା ପାଇଁ ଆବେଦନ କରିଛନ୍ତି ।
- d) 'ଡେଜିଟାଲିଜେସନ୍ ସର୍ଭିସ ପ୍ରୋଭାଇଡର୍' ବା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀର ଅର୍ଥ ହେଉଛି କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ବିଶେଷ ବା ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଗଠିତ ପରିଚୟ ଯାହାକୁ TTL ପକ୍ଷରୁ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ପାଇଁ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଛି (ବା ତନୁଧ୍ୟରୁ କେହିଜଣେ) ଅଥବା TTL ର ଉତ୍ତର ଦାୟୀତ୍ୱକୁ ନିର୍ବାହନ କରିବା ବା TTL ର ଅଧିକାରକୁ ସାବ୍ୟସ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ଏଥିରେ ସେହିମାନଙ୍କର ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଗଣ ଏବଂ ଅନୁମୋଦିତ ଆସାଇନ୍ ମାନେ ଅଥବା ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀମାନେ ମଧ୍ୟ ଏଥିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଯାହାକୁ ଲାଇସେନ୍ସ ଅଧିନରେ ଏହିପରି ବର୍ଷିତ ଅନୁମତି ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଛି ।
- e) "DoT" ର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଡିପାର୍ଟମେଣ୍ଟ ଅଫ୍ ଟେଲିକମ୍ୟୁନିକେଶନ୍ସ, ସଂଚାର ମନ୍ତ୍ରାଳୟ, ଭାରତ ସରକାର ଏବଂ ଏଥିରେ ଏହା ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ହିତାଧୀନରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।
- f) 'ଇକ୍ସପ୍ରେସ୍' ରେ କୌଣସି ଫୋନ୍ ଉପକରଣ, ସବସ୍ଥାଇବର ଟର୍ମିନାଲ୍, ନେଟୱାର୍କ ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ ଯୁନିଟ୍ (NIU) ଏବଂ ଯଦି ତା ସହିତ କୌଣସି ଆଗାତମେଣ୍ଟ/ଉପକରଣ ସଂଯୁକ୍ତ ଥାଏ (ବା ଯେକୌଣସି ବି ଗୋଟିଏ) ଯାହା ସେବା ଗୁଡ଼ିକୁ ହାସଲ କରିବା ଦିଗରେ ନେଟୱାର୍କ ସହ ସଂଯୁକ୍ତ କରିବାରେ ସହାୟକ ହୁଏ ।
- g) 'ଗଭର୍ଣ୍ଣମେଣ୍ଟ' ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଭାରତ ସରକାର/ଅଥବା କୌଣସି ରାଜ୍ୟ ସରକାର, କୌଣସି ସ୍ଥାନୀୟ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ, କ୍ୟାଙ୍କନମେଣ୍ଟ ବୋର୍ଡ୍, ଟେଲିକମ୍ ରେଗୁଲେଟୋରୀ ଅଥରିଟି ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, କୌର୍ଟ୍ସ ଅଫ୍ ଲ୍ ଅଥବା ଅନ୍ୟ କୃତ୍ରିମିଆଲ୍/କ୍ୱାଜି କୃତ୍ରିମିଆଲ୍ ଫୋରମ୍, ପରିସ୍ଥିତି ଅନୁଯାୟୀ ଯାହା ଉପଯୁକ୍ତ ସେହି ସମସ୍ତେ ଓ ତାଙ୍କର ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।
- h) 'ଲାଇସେନ୍ସ' ର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ସେବା ଗୁଡ଼ିକର ସ୍ଥାପନ ଓ ସଞ୍ଚାଳନ କରିବା ପାଇଁ (ବା ତନୁଧ୍ୟରୁ କୌଣସିଗୁଡ଼ିକୁ), ଦୂର ସଂଚାର, ବିଭାଗ ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ଲାଇସେନ୍ସ ।
- i) 'ନେଟୱାର୍କ' ର ଅର୍ଥ ହେଉଛି କମ୍ୟୁନିକେଶନ୍ ନେଟୱାର୍କ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ଇକ୍ସପ୍ରେସ୍/ସଫ୍ଟୱେୟାର ଯାହା TTL ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟବହୃତ ହୋଇ ସେବାଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ଏବଂ ଏଥିରେ ଟେଲିଫୋନ୍ ଏକ୍ସଚେଞ୍ଜ୍, ବେସ୍ ଷ୍ଟେସନ୍, ମାଇକ୍ରୋସେଣ୍ଟ୍ର ଏବଂ ଲ୍ୟାଣ୍ଡ ଲାଇନ୍ ଲିଙ୍କ୍ ଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।
- j) 'ଅନ୍ୟ ସେବା/ଗୁଡ଼ିକ' ରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିଥାଏ, ସେହିସବୁ ସେବା ଯାହା କେବଳ କଲ୍‌କେଣ୍ଡ ଓ ଡାଟା ସର୍ଭିସ ଗୁଡ଼ିକ, ବିଲିଂ ଓ କଲେକ୍ସନ୍‌ରେ ପ୍ରାମିତ ନ ରହି, ତାଠାରୁ ଅନ୍ୟ କିଛି ମଧ୍ୟ ହୋଇପାରେ ।
- k) 'ସର୍ଭିସ/ସେସ୍' ର ଅର୍ଥ ସେହିସବୁ ଟେଲିକମ୍ୟୁନିକେଶନ୍ ସେବା/ଗୁଡ଼ିକୁ ବୁଝାଏ ଏବଂ ଅଥବା ଭାଲ୍ୟୁ ଆଡ୍ଡେଡ୍ ସେବାକୁ ମଧ୍ୟ ବୁଝାଏ, ଯାହା ସବୁ TTL ଦ୍ୱାରା ନିଜର ନେଟୱାର୍କ ଦ୍ୱାରା ହାସଲ କରାଯାଇଥାଏ, ଯେଉଁଥିରେ ଭଏସ୍ କମ୍ୟୁନିକେଶନ୍ ସେବା (ଗୁଡ଼ିକ), SMS ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସେବା ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇପାରେ ।
- l) 'ସର୍ଭିସ୍ ଏରିଆ' ର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ସେହି ଭୌଗଳିକ ଅଞ୍ଚଳ ଯେଉଁଠି TTL ତାର ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଲାଇସେନ୍ସ ପ୍ରାପ୍ତ କରିଛି ।
- m) "TTL" ର ଅର୍ଥ ଉତ୍ତରୀୟ TTSL ଏବଂ TTML ତଥା ନିଜିତ ଭାବରେ ଓ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଭାବରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀକୁ ବୁଝାଏ (ବ୍ୟବହାର ହେଉଥିବା ଶବ୍ଦ ଯାହା ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର ହୁଏ ସେହି ଆଧାରରେ) ଏବଂ ଏହା TTSL ଏବଂ/ଅଥବା TTML ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀମାନଙ୍କର ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯାଏ ।
- n) "TRAI" ଅର୍ଥ ଭାରତୀୟ ଟେଲିକମ୍ ରେଗୁଲେଟୋରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ, ଯାହା ଭାରତୀୟ ଟେଲିକମ୍ ରେଗୁଲେଟୋରୀ ଅଥରିଟି ଆକ୍ଟ, 1997 ଅଧିନରେ ଗଠିତ ।
- o) "TTO" ର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଟେଲିକମ୍ୟୁନିକେଶନ୍ ଚାରିଫ୍ ଅର୍ଡର 1999., ଯାହାକି ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧନ କରାଯାଏ ଏବଂ TRAI ଦ୍ୱାରା ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ରାଜପତ୍ରରେ ମୁଦ୍ରିତ କରାଯାଏ ।



ii. ସେବା ଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରାବଧାନ

TTL ତାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ତାର ସେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ସେବାଗୁଡ଼ିକୁ ଯୋଗାଇ ଦେବାର ସମସ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରିବ, ତେବେ ଏହାର ସର୍ତ୍ତ ହେଉଛି :

- a) ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଅନୁସରଣ ହେଉଥିବ
- b) ଲାଇସେନ୍ସର ପ୍ରାବଧାନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଥିବ
- c) ସମୟ ସମୟରେ DoT, TRAI, ସରକାର, ବିଚାରାଳୟ ଫୋରମ୍ ଓ ଅନ୍ୟ ସ୍ଥାୟୀ ସମିତି ଗୁଡ଼ିକ ପକ୍ଷରୁ ଜାଣା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, ଅଥବା ରେଗୁଲେଶନସ ଅନୁସରଣ ହେଉଥିବ ।
- d) ଅପରେଶନ ଓ ମେଣ୍ଟେନେନ୍ସ ତଥା ନେଟୱାର୍କ ଓ ସେବାଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରାବଧାନକୁ ନେଇ ସମୟ ସମୟରେ TTL ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ନୀତି, ଓ/ଅଥବା ନିୟମ ଗୁଡ଼ିକୁ ଅନୁସରଣ କରାଯିବ । ଗ୍ରାହକ ବୈଧ ଆବେଦନ ଦ୍ୱାରା CAF, TTL ପୁରଣ କରି ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ କରିଥିବା ଅନୁରୋଧକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବା ବା ଅଗ୍ରାହ୍ୟ କରିବାର ଅଧିକାର TTL ପାଖରେ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ସଂରକ୍ଷିତ । ଏହି ଆବେଦନ ଅଗ୍ରାହ୍ୟ ବା ଗ୍ରହଣୀୟର ସୂଚନା TTL ପକ୍ଷରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମୌଖିକଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

iii. ସେବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବା ପରିସ୍ଥିତି

- a) ସେବା ଗୁଡ଼ିକର ଉପଲବ୍ଧତା, ସଠିକତା ଏବଂ ସେବାର ଗୁଣବତ୍ତା ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାରର ଏମିତି ପ୍ରସଙ୍ଗ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଭାବିତ ହୋଇଥାଏ, ଯାହା TTL ର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବହିର୍ଭୁତ ହୋଇଥାଏ, ଯେଉଁଥିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କିଛି ସୀମିତ ହୋଇନଥିବା ପରିସ୍ଥିତି ଗୁଡ଼ିକ ହେଉଛି ଭୌତିକ ପ୍ରତିବନ୍ଧକ, ନେଟୱାର୍କର ଉପଲବ୍ଧତା ଅଥବା ପ୍ରଦର୍ଶନ, ଭୌଗଳିକ ପରିସ୍ଥିତି, ଟୋପୋ ଗ୍ରାଫିକ ଲେ ଆଉଟ୍, ପରିବେଶର ପରିସ୍ଥିତି ଏବଂ ରେଡିଓ ଇଣ୍ଟରଫରେନ୍ସର ସ୍ତର ଅନାମ୍ୟ କାରଣ, ପାଖର ଉପଲବ୍ଧ ନଥିବା, ବା ଅନ୍ୟ କମ୍ୟୁନିକେଶନ ନେଟୱାର୍କରେ ମଡିଫିକେସନ୍ ଯାହା ସହ ନେଟୱାର୍କ କନେକ୍ସନ ହୋଇଥାଏ ସେଥିରେ ସମସ୍ୟା ଉପକରଣ ଗୁଡ଼ିକର ସୁଧାର ବା ନଷ୍ଟ ସମ୍ପ୍ରାପ୍ୟ ସମାଧାନ ସଠିକ ସମୟରେ ହୋଇ ନପାରିବା ବା ବିଳମ୍ବ ହେବା ବା ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ ନ ହେବା ଇତ୍ୟାଦି ।
- b) ସେବାଗୁଡ଼ିକ ଯେ କୌଣସି ସମୟରେ, ପୂର୍ବରୁ କୌଣସି ସୂଚନା ଦିଆ ନଯାଇ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ ବହିଷ୍କାର କରାଯାଇପାରେ, ଯଦି ନେଟୱାର୍କ ବିଫଳ ହୋଇଯାଏ ବା ଏହା କୌଣସି ସୁଧାର ବା ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ କାମ ଦରକାର କରୁଥାଏ । ତେବେ ଏହି ପରିସ୍ଥିତି ଓ ସଂଗଠନଗୁଡ଼ିକର ସମୟ ସୀମା କମ୍ କରିବାକୁ ଓ ବାରମ୍ବାର ତାକୁ କମ୍ କରିବାକୁ TTL ପକ୍ଷରୁ ସମାଧାନ ପ୍ରଦେଖା କରାଯିବ ।
- c) ଫୋନ୍ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ତଥା ସମୟ ସମୟରେ ଏହାର ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଯିବା TTL ର ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ନିଜସ୍ୱ ଇଚ୍ଛାଧୀନ ଅଟେ । ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ନମ୍ବର ଉପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କର କୌଣସି ପ୍ରକାର ମାଲିକାନା ଅଧିକାର ନାହିଁ ।
- d) ଯଦି ଉପକରଣ ହଜିଯାଏ ତେବେ ସେହି ଏକା ନମ୍ବର ପୁଣିଥରେ ପ୍ରଦାନ କରିବା TTL ର ଉତ୍ତର ଦାୟୀତ୍ୱ ନୁହେଁ ।
- e) ଯେକୌଣସି ସମୟରେ, ଯଥାର୍ଥ ସମୟ ପୂର୍ବରୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରି, TTL ଯେଉଁ ମାଧ୍ୟମରେ ଠିକ୍ ଭାବିବ ସେହି ଶୈଳିରେ ତାର ବାର୍ତ୍ତମାନରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଇବାର ନିଜସ୍ୱ ଅଧିକାର ନିଜ ପାଖରେ ସଂରକ୍ଷିତ ରଖିଛି ।
- f) କୌଣସି ପ୍ରକାର କ୍ଲେଡିଟ ଲିମିଟ୍ ପ୍ରୟୋଗ କରିବା, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ହେଉଥିବା ବ୍ୟବହାରର ଅନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରିବା, ମଧ୍ୟବର୍ତ୍ତୀ କାଳୀନ ଅଗ୍ରୀମ ପୈଠ ଦାବୀ କରିବା ବା ତିପୋଡ଼ିଟ/ଅତିରିକ୍ତ ତିପୋଡ଼ିଟ ପାଇଁ କହିବା ଏବଂ ସୀମା ଅତିକ୍ରମ କରିଯାଇଥାଏ, ବା କିଛି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ହୋଇଯାଇଥାଏ, ତେବେ ସେବା ଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟବହାର କରିବାରୁ ନିବୃତ୍ତ କରିବା ବା ତିପ୍ପକନେକ୍ସ କରିବାର ଅଧିକାର TTL ପାଖରେ ରହିଛି ।
- g) ବାର୍ତ୍ତମାନ ଗୁଡ଼ିକର ବିଲ୍ କ୍ରମ ବା ସାଇକେଲ୍, ସମୟ ସମୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାର ଅଧିକାର TTL ପାଖରେ ସୁରକ୍ଷିତ ରହିଛି । (ଏହି ସର୍ତ୍ତ ପ୍ରିପେଡ୍ ସର୍ଭିସ୍ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ) ।
- h) TTL ପାଖରେ ଅଧିକାର ରହିଛି ଯେ ସେ ତାର ଗ୍ରାହକଙ୍କର ପ୍ରମାଣପତ୍ର ଗୁଡ଼ିକୁ ଯାଞ୍ଚ କରିବେ ଯେଉଁଥିରେ, ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କର ଏହି ସେବା ଗୁଡ଼ିକୁ ହାସଲ କରିବାର ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତି ରହିଛି କି ନାହିଁ ତାର ପ୍ରମାଣପତ୍ର ମଧ୍ୟ ନେବ, ଏଥିରେ ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷ, ଏଜେନ୍ସୀ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । TTL ପକ୍ଷରୁ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଉତ୍ତର ଦାୟୀତ୍ୱ ସେତେବେଳେ ଧାର୍ଯ୍ୟ ହେବ, ଯେତେବେଳେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜମା କାଗଜପତ୍ର ଗୁଡ଼ିକୁ ଓ ପ୍ରମାଣ ପତ୍ର ଗୁଡ଼ିକୁ ଯାଞ୍ଚ କରାଯାଇ ପାରିବ । କୌଣସି ବି ସମୟରେ ଯଦି ଜଣାପଡେ ଯେ କ୍ଲାଏଣ୍ଟଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ସୂଚନା ଓ/ଅଥବା କାଗଜପତ୍ର ଗୁଡ଼ିକ ଭୁଲ୍/ସଠିକ୍ ନୁହେଁ ବା ଅସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ରହିଛି ବା ସନ୍ଦେହାତ୍ମକ ତେବେ TTL ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିନା କୌଣସି ସୂଚନା ପ୍ରଦାନରେ ସେବା ଗୁଡ଼ିକ ରଦ୍ଦ/ବହିଷ୍କାର କରିଦେବାର ଅଧିକାର ନିଜ ପାଖରେ ସଂରକ୍ଷିତ ରଖିଛି ।
- i) ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଉପରୋକ୍ତ କୌଣସି ବି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରନ୍ତି (ବାର୍ତ୍ତମାନ ନ କରିବା ଏବଂ ପେମେଣ୍ଟ ମାଧ୍ୟମ ଗୁଡ଼ିକ ନାକତ ହୋଇଯିବ) ଯାହା ଗ୍ରାହକ ନିଜର ଦେୟ ବାବଦକୁ ଦେଇଥିବେ ଆଦି ପରିସ୍ଥିତି ଏଥିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ) ତେବେ ଉପଯୁକ୍ତ ବୈଧାନିକ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ଅଧିକାର TTL ପାଖରେ ସଂରକ୍ଷିତ ।

- j) TTL ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନୁମୋଦିତ କୌଣସି ବି ରିହାତି, ଛାଡ, ଅଥବା ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ କେବଳ ସେହି ପରିସ୍ଥିତି ଓ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସଂଗଠନକୁ ସହ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଏହା ଏହି ଲିଖିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଅଧିନରେ TTL ର ଅଧିକାର ଗୁଡ଼ିକୁ କୌଣସି ମତେ ପ୍ରଭାବିତ କରିବ ନାହିଁ ।
- k) ଯଦି କୌଣସି ଆଇନଗତ ଅନୁଷ୍ଠାନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଅଥବା ବୈଧାନିକ ବିଚାର ସମ୍ପ୍ରାପ୍ୟ ଫୋରମ୍ଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ମିଳେ, ତେବେ ଏସମ୍ପ୍ରାପ୍ୟରେ କୌଣସି ବି କାରଣ ନ ଦର୍ଶାଇ, TTL ବିନା କୌଣସି ବିକ୍ଷେପରେ ସେବାଗୁଡ଼ିକୁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବାକୁ ମନା, କାଟିବା, କମ୍ କରାଇବା, ସୁଧାର କରିବା, ନାକତ କରିବା, ତିପ୍ପକନେକ୍ସ ବା ଟର୍ମିନେଟ କରିବା ପରି ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିପାରେ ।
- l) ଲାଇସେନ୍ସର ଅଧିନରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଅନୁମତି ଅଧିନରେ, TTL ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଗୁଡ଼ିକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଇବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ TTL ର ଦାୟୀତ୍ୱ (ବା ସେଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରୁ କିଛି) ନିର୍ବାହନପାଇଁ ଓ/ଅଥବା TTL ର ଅଧିକାର ଗୁଡ଼ିକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଇବା (ବା ତନୁମଧ୍ୟରୁ କିଛି) ପାଇଁ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କୁ ନିୟୁକ୍ତ କରିପାରିବ । ଆହୁରି ମଧ୍ୟ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ପ୍ରକାର ସହମତି ଗ୍ରହଣ ନକରି TTL, ଏଥିରେ ପ୍ରଦତ୍ତ ନିଜର ଅଧିକାର ଓ/ଅଥବା ଦାୟୀତ୍ୱଗୁଡ଼ିକୁ (ବା ତନୁମଧ୍ୟରୁ କିଛି) ସଂପାଦନ ପାଇଁ କୌଣସି ବି ସମୟରେ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କୁ ନିୟୁକ୍ତ ଦେଇପାରେ ।
- m) TTL ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପୂର୍ବରୁ କୌଣସି ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ ନକରି, ନିଜର ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ନିଜସ୍ୱ ଇଚ୍ଛା ଓ ଅଧିକାର ଅଧିନରେ ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଗୁଡ଼ିକୁ (ବା ତନୁମଧ୍ୟରୁ କିଛି) କୁ ସଂଶୋଧନ କରିପାରେ ଓ/ଅଥବା ସମୟ ସମୟରେ ଭିନ୍ନ ଭାବରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅତିରିକ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଜାଣା କରିପାରେ ।
- n) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା TTL କୁ ବିଆଯାଇଥିବା ସୂଚନା ବା TTL ଦ୍ୱାରା ନିରପେକ୍ଷ ଭାବରେ ସଂଗୃହିତ କୌଣସି ବା ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଗୁଡ଼ିକୁ (ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ରାହକ ବା ତାଙ୍କର ବ୍ୟବସାୟ ସମ୍ପ୍ରାପ୍ୟ ସୂଚନା ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ) କୌଣସି ସ୍ଥାୟୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଅଥବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସଂଗଠନ/ବ୍ୟକ୍ତି ବିଶେଷ, ଯାହାକୁ TTL ସେବା ପ୍ରଦାନ କରୁଥାଉ ବା ନଥାଉ, ସେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେବା ଦିଅନ୍ତୁ ବା ନ ଦିଅନ୍ତୁ, ତାଙ୍କ ସହ ଏହି ସୂଚନା ଆଦାନ ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବେ ।
- o) TTL ପାଖରେ ଏହି ଅଧିକାର ଅଛି ଯେ, ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କର କୌଣସି ବାର୍ତ୍ତମାନ ଦେୟ ରହିଯାଇଛି, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଦ୍ୱାରା ଜମା ହୋଇଥିବା ରାଶିରୁ ଆଡ଼ଜଷ୍ଟ/ସେଟ୍ ଅଫ୍ କରିପାରିବ । ଠିକ୍ ସେହିପରି TTL ପାଖରେ ସେହି ଅଧିକାର ମଧ୍ୟ ରହିଛି ଯଦି TTL ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ରାଶି ଫେରସ୍ତ ବା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଥିବ । ଯାହାକି TTL ର ମତରେ TTL ପକ୍ଷରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେବା ପାଇଁ ହେଉ ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଆକାଉଣ୍ଟ ପାଇଁ ଦେବାର ଥିବ ତେବେ ଏହି ରାଶିକୁ ଆଡ଼ଜଷ୍ଟ/ସେଟ୍ ଅଫ୍ କରାଇପାରିବେ । ତେବେ ଏହି ଆଡ଼ଜଷ୍ଟମେଣ୍ଟ/ସେଟ୍ ଅଫ୍ ଗୁଡ଼ିକ ତିପ୍ପକ୍ଷ ଓ/ଅଥବା କୌଣସି ଜମାର ଅତିରିକ୍ତ ଜମାର/ଅଗ୍ରୀମ ରାଶିର ଓ/ଅଥବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପଦ୍ଧତି ଯାହା TTL ଦୁଃଖ ନିଜର ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ନିଜସ୍ୱ ଇଚ୍ଛାନୁସାରେ ଉପଯୁକ୍ତ ମଣିଥାଏ ତେବେ ସେହି ମାଧ୍ୟମରେ ପରଫର୍ମ୍ ବା ବାଜ୍ୟାଫ୍ଟି ଦ୍ୱାରା କରିପାରିବେ ।
- p) TTL ପକ୍ଷରୁ MTNL/BSNL ଓ/ଅଥବା ଅନ୍ୟ ଟେଲିକମ୍ ସର୍ଭିସ ପ୍ରଦାନକାରୀ ମାନଙ୍କ ସହିତ ରେସିପ୍ରୋକାଲ୍ ଏଗ୍ରିମେଣ୍ଟ ଦସ୍ତଖତ ପରିଚ୍ଛିଦ୍ଦ/ଦସ୍ତଖତ କରାଯିବାର ଅଛି । ଯାହା ଅନୁଯାୟୀ TTL ସେହି ସବୁ ଲୋକମାନଙ୍କୁ ନୂଆ କନେକ୍ସନ ଦେବ ନାହିଁ, ଯେଉଁମାନଙ୍କର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବି ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀମାନଙ୍କ ସହ ଏଭିୟର ବାଲାନସ୍ ରହିଛି ଏବଂ ଯାହାର ଲାଇନ୍ ଏହିପରି ଅନ୍ୟ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କାଟିଦିଆଯାଇଛି । ଯଦି ଏହି ପରି କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ପୂର୍ବରୁ TTL ର ଗ୍ରାହକ ଭାବରେ ରହିଛନ୍ତି, ତେବେ ଅନ୍ୟ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ମାନଙ୍କର ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ TTL ମଧ୍ୟ ସେହି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଦେଉଥିବା ସେବାର ପ୍ରାବଧାନକୁ ବରଖାସ୍ତ କରିଦେବେ, ସେମାନେ TTL ର ଦେୟ ନିୟମିତ ଭାବରେ ଜମା କରୁଥିବା ସତ୍ତ୍ୱେ ଏହି ପଦକ୍ଷେପ ନିଆ ଯାଇପାରେ କାରଣ ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅନୁସରଣ କ୍ରମେ ଏହା ସମ୍ଭବ । ତେବେ TTL ଏହି କାରଣରୁ ଉକ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପାଇଁ ହେଉଥିବା ସମସ୍ୟା, କ୍ଷତି, ନଷ୍ଟ ଓ ଅସୁବିଧା ଯାହା ଟର୍ମିନେଶନ/ଡିଆକ୍ଟିଭେସନ୍ ଯୋଗୁଁ ହେବ, ସେଥିପାଇଁ କୌଣସି ମତେ ଉତ୍ତର ଦାୟୀ ହେବେ ନାହିଁ ।
- q) ସେବା ଗୁଡ଼ିକୁ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନେ ବ୍ୟବହାର କରୁଥିବା/କରିବାକୁ ଥିବା ଉପକରଣରେ ଲୋଡ୍ ହୋଇଥିବା ଶଫ୍ଟ୍ ଓୟାରକୁ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ଏକ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ନନ୍ ଟ୍ରାନସ୍ପୋରେବଲ୍ ଲାଇସେନ୍ସର ଅନୁମୋଦନ ଲାଭ କରିଥାଆନ୍ତି । ଏହି ଲାଇସେନ୍ସ ଲୟାଲିଟି ଫ୍ରି ହୋଇପାରେ ଯଦି ବା ଅନ୍ୟଥା TTL ଦ୍ୱାରା ସୂଚକ ଭାବରେ ମତପୋଷଣ କରାଯାଇନଥିବ ଏବଂ TTL ର ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ନିଜସ୍ୱ ଇଚ୍ଛାନୁସାରେ, TTL ର ନିଜସ୍ୱ ମତ ଓ ବିଚାର ଅନୁସାରେ ଏହାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର ମଧ୍ୟ କରି ନିଆଯାଇପାରେ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଏଥିରେ କୌଣସି ସୁଧାର, ପରିବର୍ତ୍ତନ, ଅପରୂପ, କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ଅପକବଦଳ, ଲରେଜ୍, ତିକୋଡ, ଟାଏପର ବା ଅନ୍ୟ କିଛି ବି କବାକାର ଏମିତିକି ଶଫ୍ଟ୍‌ଓୟାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରି ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀର କୌଣସି ବି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀକୁ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରିଥାଏ ।
- ଉପକରଣରେ ଲୋଡ୍ ହୋଇଥିବା ଶଫ୍ଟ୍‌ଓୟାରକୁ ଗ୍ରାହକମାନେ କେବଳ TTL ଦ୍ୱାରା ଯୋଗାଇ ଦିଆଯାଇଥିବା ଟେଲିକମ୍ୟୁନିକେଶନ ସେବାଗୁଡ଼ିକୁ ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର ନିମନ୍ତେ ଅନୁମୋଦନ ପାଇଛନ୍ତି ଏବଂ ସେମାନେ ଏହାକୁ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବି କାମ ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ ନାହିଁ (TTL ଦ୍ୱାରା ଅନୁମତି ପାଇ ନଥିବା ଅନ୍ୟ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ଟେଲିକମ୍ୟୁନିକେଶନ ସେବା ଗୁଡ଼ିକୁ ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ମଧ୍ୟ ନୁହେଁ) ।



iv. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ଦାୟାତ୍ୱ

- a) ନିମ୍ନ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଆଧାରରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ପାଇଥିବା ସେବା (ଗୁଡିକ) ପାଇଁ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଧନରାଶି ଯିଠି କରିବା ତାଙ୍କର ଦାୟାତ୍ୱ:
 - i) ଯେମେଣ୍ଟ ଗୁଡିକ ବିଲରେ ପ୍ରଦତ୍ତ ଦେୟ ତାରିଖ ଦିନ ବା ତା ପୂର୍ବରୁ ଜମା କରି ଦିଆଯିବା ଉଚିତ୍, ଯେଉଁଥିରେ ବିଫଳ ହେଲେ, ଦେୟ ତାରିଖ ଠାରୁ ଯେଉଁ ଦିନ ଜମାକରିବେ ସେହି ଦିନ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତର ସମୟକାଳ ପାଇଁ ବାର୍ଷିକ 18% ଦରରେ ସୁଧ ଓ/ଅଥବା ଲେଟ୍ ଫି ବା ବିଳମ୍ବ ଜୋରିମାନା ବଳକା ଥିବା ରାଶି ଉପରେ ଦେବାକୁ ହେବ । ଏବଂ ଏମିତି ପରିସ୍ଥିତିରେ TTT ର ନିଜସ୍ୱ ଇଚ୍ଛା ଓ ଅଧିକାର ଅନୁଯାୟୀ ଉପଲବ୍ଧ ସେବାଗୁଡିକ (ବା ଚଳୁଥିବା କିଛି) କୁ ସସ୍ପେଣ୍ଡ/ଡିସକଣ୍ଟିନୁଅର୍/ଟର୍ମିନେଟ ମଧ୍ୟ କରି ଦିଆଯାଇପାରେ ।
 - ii) ଚାର୍ଜ ଗୁଡିକର ଯେମେଣ୍ଟ, ନଗଦ ଟଙ୍କା, କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ, କ୍ରସଡ ଟେକ୍, କ୍ରସଡ ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ଅଥବା TTT ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଓ ସମୟ ସମୟରେ ପ୍ରଦତ୍ତ ମାଧ୍ୟମ ଗୁଡିକଦ୍ୱାରା କରାଯାଇପାରିବ । ଟେକ୍ ଦ୍ୱାରା ହୋଇଥିବା ଯିଠି ସମାଶୋଧନ ପରେ ବିବେଚନା ହେବ । ଯଦି TTT ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ନଗଦ ଟଙ୍କା/ଅନ୍ୟ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ ଗ୍ରହଣ କରିଥିବାର ରସିଦ୍ ଦେଇନଥିବେ, ତେବେ ତାହା ହଜିଯିବା ବା ଚୋରୀ ଇତ୍ୟାଦି ହେବା ପାଇଁ TTT ଦାୟୀ ରହିବ ନାହିଁ;
 - iii) ଗ୍ରାହକ ଯଦି କୌଣସି ରାଶି ଯିଠି କରିବାକୁ କୌଣସି ପ୍ରକାର ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ ଦେଇଥିବେ ତେବେ ସେଥିପାଇଁ ଆଇନଗତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବା ବ୍ୟତିତ TTT ଦ୍ୱାରା ଯେମିତି ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହେବ, ସେହି କ୍ରମରେ ଯେନାଲ୍ ଚାର୍ଜ/ଫି ଦେବାକୁ ପଡିବ ।
 - iv) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯୋଗାଇ ଦିଆ ଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ସେବା ଗୁଡିକ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ସମସ୍ତ ଚାର୍ଜ ଦେବାକୁ ହେବ । ଯୋଗ୍ୟେତ୍ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ, ବିଲରେ ଦର୍ଶାଇ ଦିଆ ଯାଇଥିବା ଚାର୍ଜ ଅଥବା TTT ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇ ଦିଆଯାଇଥିବା ଚାର୍ଜ ଦେବାକୁ ହେବ, ତେଣିକି ସେ ସେବା ଗୁଡିକୁ ନିଜେ ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟବହାର କରିଥାଆନ୍ତୁ ବା ତାଙ୍କ ଫୋନ୍‌ରୁ ଅନ୍ୟ କେହି ତାଙ୍କର ଜ୍ଞାତସ୍ୱାର ବା ଅଜ୍ଞାତରେ କରିଥାଉ, କେବଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ହିଁ ତାର ରାଶି ଜମା କରିବାକୁ ହେବ ।
 - v) ଚାର୍ଜକୁ ନେଇ କୌଣସି ବିବାଦ ସ୍ଥଳେ, ବିବାଦ ସମାଧାନ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ TTT ଦ୍ୱାରା ଧାର୍ଯ୍ୟ ବିଲ୍ ରାଶି ଯିଠି କରିବାକୁ ହେବ ।
 - vi) ଯୋଗ୍ୟ ଯେତ୍ ଗ୍ରାହକମାନେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବିଲ୍ ପାଇନଥିଲେ ମଧ୍ୟ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେ ବ୍ୟବହାର କରିଥିବା ସେବା ପାଇଁ ତାଙ୍କୁ ଦେୟ ଜମା କରିବାକୁ ହେବ । TTT ର ରେକର୍ଡରେ ଥିବା ବିଲ୍ ଠିକଣାକୁ TTT ପକ୍ଷରୁ ପୁଣିଥରେ ବିଲ୍ ପଠାଇ ଦିଆଯିବ । ତେବେ ଯୋଗ୍ୟେତ୍ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ଏହି ଦାୟାତ୍ୱ ରହିବା ଦରକାର ଯେ, ଯଦି ସେମାନଙ୍କୁ ବିଲ୍ ହସ୍ତଗତ ହୋଇନାହିଁ, ତେବେ ଦେୟ ତାରିଖ ପୂର୍ବରୁ ତାଙ୍କୁ ବିଲ୍ ବିଷୟରେ ପଚାରି ବୁଝିନେବା ଉଚିତ୍ ।
 - vii) ଯେମେଣ୍ଟ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଯିଠି ହୋଇନଥିବା ସ୍ଥଳେ, ଅଥବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ସବୁ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ସ୍ଥଳେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର ଯିଠି ବା ଖର୍ଚ୍ଚ ଯେମିତି ଦେୟ ରାଶି ଆଦାୟ ଆଇନଗତ ଖର୍ଚ୍ଚ ଇତ୍ୟାଦି ସୁଧ ସହ ଜମା କରିବାକୁ ହେବ ଏବଂ ଏହି ଘଟଣା ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ କୌଣସି କଲେକ୍ସନ୍ ଏଜେନ୍‌ସୀ/ଲିଗାଲ ଆଡଭାଇଜର୍/TTT ର ପ୍ରତିନିଧି ନିଯୁକ୍ତି କରାଯାଇପାରେ ।
 - viii) ଏହି CAF/ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଆଧାରରେ ଏହି ସେବା ଗୁଡିକ ଉପରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଚାର୍ଜସ୍ୱ ଗୁଡିକ ସହ ତାଉପରେ ଦେୟ ସମସ୍ତ କର, ଚ୍ୟୁଡି ଓ ଅନ୍ୟ ଖଜଣା ଇତ୍ୟାଦି ଗ୍ରାହକ ହିଁ ଜମା କରିବେ ।
 - b) ଏହି ସେବାଗୁଡିକୁ ଗ୍ରାହକ ନିଜେ ବା ଅନ୍ୟ କାହାରି ଦ୍ୱାରା ଏମିତି କରାଇବାକୁ ଦେବେନି, ଯାହାକି ଏକ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଅନୈତିକ, ବେଆଇନ୍ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସଂପାଦନ ପାଇଁ ହୋଇଥିବ ପୁଣି ଏହା ଏମିତି ନହେବା ଉଚିତ୍ ଯାହା ସମ୍ବେଦାହତ ହେବ ବା ନେଟୱାର୍କର କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତିକୁ ବାଧା ପହଞ୍ଚାଇବ ଓ/ଅଥବା TTT ର ଅନ୍ୟ ସେବାଗୁଡିକୁ ନେଉଥିବା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେବା ପ୍ରଦାନରେ ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ସୃଷ୍ଟି କରିବ ବା ସର୍ବସାଧାରଣ ଓ ବ୍ୟକ୍ତି ବିଶେଷଙ୍କୁ କଷ୍ଟ ଓ ଅସଦାଚାର ସୃଷ୍ଟି ହେବ ।
 - c) ଗ୍ରାହକମାନେ କେବଳ ସେହି ଉପକରଣ ବ୍ୟବହାର କରିବେ, ଯାହାକି DoT ଦ୍ୱାରା, ନେଟୱାର୍କ ସହ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ଅନୁମୋଦନ ଲାଭ କରିଥିବ ଏଥିପାଇଁ ଭାରତ ସରକାର ଓ/ଅଥବା TTT ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱୀକୃତି ମିଳିଥିବ । TTT ଠାରୁ ପୂର୍ବରୁ କୌଣସି ଲିଖିତ ଅନୁମତି ଗ୍ରହଣ ବିନା ଗ୍ରାହକମାନେ ବ୍ୟବହାର କରୁଥିବା ବା ବ୍ୟବହାର ହେବାକୁ ଥିବା କୌଣସି ବି ଉପକରଣ ସହ ଅନ୍ୟ ସେମିତି କିଛି ଆଚାର୍ଯ୍ୟେଣ୍ଟ ସଂଯୁକ୍ତ କରିବେ ନାହିଁ ଯାହାକି ସେବାଗୁଡିକୁ ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟବହୃତ ହେଉଥିବ । TTT ପକ୍ଷରୁ ପ୍ରଦତ୍ତ ତାର କୌଣସି ବି ଉପକରଣକୁ ଗ୍ରାହକମାନେ କେବଳ ସେବା ପ୍ରାପ୍ତି ବ୍ୟତିତ ଅନ୍ୟ କିଛି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟବହାର କରିବେ ନାହିଁ ।
 - d) ଗ୍ରାହକମାନେ, ଭାରତ ସରକାର DoT ଓ TTT ଦ୍ୱାରା, ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦେଶକୁ ନିଷ୍ଠୟ ପାଳନ କରିବେ । ଯାହା ସେବା ଗୁଡିକର ବ୍ୟବହାର ସମ୍ପର୍କୀୟ ହୋଇଥିବ ଓ ଉପକରଣ ହାସଲ ବିଷୟରେ ହୋଇଥିବ ଓ ଏଡିକିରେ ସୀମିତ ନରହି ଏହା ସହ ସଂଯୁକ୍ତ ଖଜଣା ସମ୍ପର୍କୀୟ ନିୟମ ଓ ଇଂପୋର୍ଟ କଣ୍ଟ୍ରୋଲ ରେଗୁଲେଶନ୍‌ସ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।
 - e) ଗ୍ରାହକମାନେ TTT ଠାରୁ ବିନା କୌଣସି ଲିଖିତ ଅନୁମତି ହାସଲକରି କୌଣସି ମତେ ତା ଦ୍ୱାରା ଜାଣା ଉପକରଣ ଗୁଡିକୁ ଖୋଲିବା, ମରାମତି କରିବା, କୌଣସି ପାର୍ଟସକୁ ପୁନଃସ୍ଥାପନ କରିବା, ଅଥବା କିଛି ଚ୍ୟାଂପର କରିବା ପରି କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ କରିବେ ନାହିଁ । ଉପକରଣର ନିରାପତ୍ତା ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଦାୟାତ୍ୱ ହେବା ଉଚିତ୍ । ଯଦି ଉପକରଣ ହଜିଯାଏ, ଚୋରୀ ହୋଇଯାଏ, ଅଥବା ନଷ୍ଟ ହୋଇଯାଏ, ତେବେ ସେ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକ ତୁରନ୍ତ TTT କୁ ଲିଖିତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବେ । ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଏହି ଉକ୍ତିକୁ ଅନୁସରଣ ନକରିବେ, ତେବେ ସେହି ଉପକରଣ ମାଧ୍ୟମରେ ସେବାଗୁଡିକ ଡିଆକ୍ଲିଭେଟ୍ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତର ସମୟ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସେଥିପାଇଁ ଦେୟ ସମସ୍ତ ଚାର୍ଜ ଗୁଡିକ ଦେବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଦାୟୀ ରହିବେ । ଏହି ପରିସ୍ଥିତିରେ TTT କୁ ଯଦି ଉପକରଣର ହଜିଯିବା, ଚୋରୀ ହେବା ଅଥବା ନଷ୍ଟହେବା କାରଣରୁ କିଛି କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚିଥାଏ ତେବେ କ୍ଷତିପୂରଣ ଗ୍ରାହକ ହିଁ ଦେବାକୁ ଉତ୍ତର ଦାୟୀ ରହିବେ ।

- f) ସମୟ ସମୟରେ TTT ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ସଠିକ୍ ଓ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ତଥା କାଗଜପତ୍ର ଗୁଡିକୁ ଗ୍ରାହକ ଜମା କରିବେ ।
- g) ଗ୍ରାହକମାନେ ସେହି ସମୟକାଳ ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଚାର୍ଜ ଦେବା ପାଇଁ ବାଧ୍ୟ ରହିବେ ଯାହା ପ୍ରାବଧାନ ଓ ସେବାଗୁଡିକୁ ସସପେନ୍‌ସନ ପାଇଁ ଲାଗିବ ଓ ତାପରେ ଯେତେ ସମୟ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ରାଶି ସଂଗୃହ୍ଣ ହୋଇ ପାରି ନଥାଏ ।
- h) ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କର ବିଲ୍‌ଙ୍କୁ ଠିକଣାରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ, ତେବେ ସେ TTT କୁ ତୁରନ୍ତ ଲିଖିତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବେ । TTT ପକ୍ଷରୁ ବା TTT ଦ୍ୱାରା ଜାରିକରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ଲିଖିତ ଯୋଗାଯୋଗ, ବିଲ୍, ବିଲ୍ ବିବରଣୀ ଅଥବା ନୋଟିସ୍ ସାଧାରଣ ତାକ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରେରିତ ହେବାର 48 ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଖରେ ପହଞ୍ଚିଥିବା କଥା ବିବେଚନା କରାଯିବ ।
- i) TTT ର ପ୍ରାକ୍ ଲିଖିତ ସହମତି ବିନା, ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଆଧାରରେ, ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କୁ ମିଳୁଥିବା ସେବା ଗୁଡିକ ଉପରେ କୌଣସି ରାଜର୍ ବା ଇଣ୍ଡେଣ୍ଟ ଆସାଇନ୍ କରି ପାରିବେ ନାହିଁ । TTT ର ସଂପତ୍ତି ଥିବା କୌଣସି ଉପକରଣ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ଅବା ନଷ୍ଟକରଣ ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସମାନ୍ତର ଉପାଦାନ ସୃଷ୍ଟି କରିପାରିବେ ନାହିଁ ।
- j) ସେବା ଗୁଡିକ ସମ୍ପର୍କରେ ସମୟ ସମୟରେ TTT ର ଦ୍ୱାରା ଜାଣା କରାଯାଉଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଗୁଡିକୁ ଗ୍ରାହକମାନେ ନିଷ୍ଠୟ ଅନୁସରଣ କରିବା ଉଚିତ୍ ।
- k) ଯଦି ସେବାରେ କୌଣସି ତ୍ରୁଟି ବା ଅଭାବ ଅନୁଭବିତା ପରିଲକ୍ଷିତ ହୁଏ । ତେବେ ଏହିପରି ହେବାର 7 ଦିନ ଭିତରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ଲିଖିତ ଆକାରରେ TTT କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଦରକାର । ଏହି ଅନୁଭବିତା ସମ୍ପର୍କୀୟ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଲିଖିତ ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ ପରେ TTT , ତାହାର ସମାଧାନ କରାଇବା ପାଇଁ ତୁରନ୍ତ ନିଷ୍ଠାପର ଉଦ୍ୟମ କରିବ ।
- l) ଗ୍ରାହକମାନେ TTT ର ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ସେବାଗୁଡିକୁ ପାଇବା ଦିଗରେ ସହାୟତା ପାଇଁ, TTT ଓ/ଅଥବା ତାର ସ୍ୱୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତିନିଧି ମାନଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ପରିସରରେ ପ୍ରବେଶ ବା ରହି ଉପକରଣ ଗୁଡିକର ଇନଷ୍ଟଲ୍, ଆକ୍ଟିଭେଟ୍, ରିପେୟର ଓ ରିକଭର ଇତ୍ୟାଦି କରିବାର ଅନୁମତି ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପୁରଣ କରିବା ପାଇଁ ଯଦି କୌଣସି ତ୍ରୁଟୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ଅନୁମୋଦନ ବା ସହମତି ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ହୁଏ ତେବେ, TTT ଉପରେ କୌଣସି ଖର୍ଚ୍ଚ ନ ଲଦି, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ହିଁ ସେସବୁ କରାଇବାକୁ ହେବ ।
- m) ଯଦି ସେବାଗୁଡିକର ଟର୍ମିନେଶନ୍/ଡିସକନେକ୍ସନ୍ ହୋଇପାରିଛି ତେବେ TTT ପକ୍ଷରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ପରିସରରେ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ଦିଆଯାଇଥିବା TTT ର ଉପକରଣ ଗୁଡିକୁ ଗ୍ରାହକ ମାନେ TTT କୁ ଫେରସ୍ତ କରିଦେବା ଉଚିତ୍ ।
- n) ଫିକ୍ସଡ୍ ଟେଲିଫୋନ କନେକ୍ସନ୍ ଗୁଡିକ ସଂପର୍କରେ ଏକଥା କୁହାଯାଇ ପାରେ ଯେ, ଗ୍ରାହକମାନେ TTT ରୁ ପ୍ରାକ୍ ଲିଖିତ ସହମତି ହାସଲ ନକରି ଏବଂ TTT ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ବିଶେଷ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଗୁଡିକୁ ଅନୁସରଣ ନକରି, ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟକୁ ତାର ମୂଳ ଇନଷ୍ଟାଲେସନ୍ ପରିସରରୁ ଅନ୍ୟ କେଉଁଠିକି ସ୍ଥାନାନ୍ତର କରିନାହାନ୍ତି । (ଏହି କଣ୍ଡିସନ୍ ପ୍ରତିବେଦ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଲାଗୁ ନୁହେଁ) ।
- o) ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ଗ୍ରାହକମାନେ ଉପକରଣ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ପାଇଁ ପାଖାପାଖି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବେ । ଉପକରଣ ଗୁଡିକର ସୁରକ୍ଷା ଓ ସୁରକ୍ଷିତ ଦେଖାଖାର ଦାୟାତ୍ୱ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପରେ ନ୍ୟସ୍ତ ରହିଛି ।

v. ବୈଧତା:

ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀଗୁଡିକ, ଇଣ୍ଡିଆନ୍ ଟେଲିଗ୍ରାଫ୍ ଆକ୍ଟ 1885, ଟେଲିକମ ରେଗୁଲେଶନ୍‌ଗୁଡିକ ଅଧିନି ଅକ୍ଟ ଇଣ୍ଡିଆ ଆକ୍ଟ 1997, ତା ଅଧିନରେ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଣୋଦିତ ନିୟମ, ରେଗୁଲେଶନ୍ ଆଧାରରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ ହୋଇଛି ଏବଂ ସମୟ ସମୟରେ କୌଣସି ବିଚାରାଳୟ, ଟ୍ରିବୁନାଲ୍ ଏବଂ ସ୍ତାୟୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଜାଣା ହୋଇଥିବା ଅନ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ/ଆଦେଶ ଅନୁସାରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଓ ଲାଗୁ ଆଧାରରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଛି ।

vi. ଉତ୍ତରଦାୟାତ୍ୱର ସୀମା

- a) TTT କେବେବି, ସେବାଗୁଡିକର ଉପକରଣଗୁଡିକର ଏବଂ ସଫ୍ଟୱେୟାର ଗୁଡିକର ନିର୍ବିଘ୍ନ ଅଥବା ତ୍ରୁଟି ବିହୀନ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ବା ନିରବଚ୍ଛିନ୍ନତାର କୌଣସି ପ୍ରକାର ଖାତାରେ ବିଏ ନାହିଁ, ପୁଣି ଗ୍ରାହକ ବା ଅନ୍ୟକୌଣସି ବ୍ୟବହାର କାରୀ ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଯଦି ଏହି ନେଟୱାର୍କ/ସର୍ଭିସ ଗୁଡିକ/ଉପକରଣ/ସଫ୍ଟୱେୟାର ଗୁଡିକର ବ୍ୟବହାର ବେଳେ କୌଣସି କ୍ଷତି ଅଥବା ନଷ୍ଟ ହୋଇଯାଏ ଅଥବା ମୃତ୍ୟୁ ହୋଇଯାଏ ତାହା କୌଣସି ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟଣାରୁ ଯେମିତିକି ନିଆଁ ଲାଗିଯିବା, ବିସ୍ଫୋଟ ହେବା, ସୁଦ୍ଧ ହେବା, ବିପ୍ଳୋହ ହେବା, ଆନ୍ଦୋଳନ, ଲକ୍ ଆଉଟ୍, ପିକେଟିଂ, ବୟକଟ୍, ସରକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କର କାର୍ଯ୍ୟ, ଦୈବ ଦୁର୍ବିପାକ ଫାସିଲିଟିଜରୁ ଅଥବା ଅନ୍ୟ ଟେଲିକମ୍ ବା ଆଲାଇଡ୍ ସର୍ଭିସ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କର କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଏଥିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇ ପାରେ ଓ ଏଡିକିରେ ସୀମିତ ନୁହେଁ) ହେବା ସ୍ଥଳେ TTT କୌଣସି ମତେ ଦାୟାତ୍ୱରହିବ ନାହିଁ ।
- b) ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀରେ ଯାହା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଛି ତା ବ୍ୟତିତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ ଅଥବା ଖାତାରେ ପାଇଁ TTT କୌଣସି ଉତ୍ତରଦାୟାତ୍ୱ ରହେ ନାହିଁ । TTT ମୁଖ୍ୟ ଭାବରେ ବ୍ୟକ୍ତ କରି ସମସ୍ତ ଖାତାରେ ଖାତା ସୂଚିତ ହେଲେ ବା ସ୍ୱତଃପ୍ରଣୋଦିତ ହେଉ, ଯେଉଁଥିରେ କୌଣସି ସ୍ୱତଃପ୍ରଣୋଦିତ ଖାତାରେ ମରକାଣ୍ଡିବିଲିଟି ବା ଫିଟ୍‌ନେସ୍ ଅଥବା କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଥିଲେ ମଧ୍ୟ ସେ ସବୁ ବିଷୟରେ TTT ଅସ୍ୱୀକାରୋକ୍ତି ଦେଇଥାଏ ।



- c) ଉପକରଣ ଅଥବା ସେବାଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ବନ୍ଧରେ କୌଣସି ପ୍ରକାର ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବା ପରୋକ୍ଷ ଭାବରେ କିଛି କ୍ଷତି, ଖର୍ଚ୍ଚ ବା ନଷ୍ଟ ଯାହାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପଡ଼ିଲେ ସେଥିପାଇଁ TTT ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ ନାହିଁ ।
- d) ଉପରୋକ୍ତ ପ୍ରମୁ (b)ରେ ପ୍ରଦତ୍ତ ଶ୍ରେଣୀକୁ ବିବେଚନା ନକରି, TTT ମୁକ୍ତ ଭାବରେ ନିଜ ପାଇଁ ଏବଂ ନିଜର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକଙ୍କ ପାଇଁ ଏବଂ ତାର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଓ ପରୋକ୍ଷ ଭାବରେ ପରିଣାମ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କ୍ଷତି, ନଷ୍ଟ ଆର୍ଥିକ ବା ଅନାମକିଛି, ଯେଉଁଥିରେ ପୂର୍ବରୁ ସମ୍ଭାବନା ଥିବାର ପରାମର୍ଶ ସତ୍ତ୍ୱେ ଲାଭ କ୍ଷତି ଓ ଯଶରେ କୌଣସି କ୍ଷତି ହେବାସ୍ଥଳେ ଉତ୍ତର ଦାୟୀତ୍ୱକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ ନାହିଁ । ନେଟୱାର୍କ ମାଧ୍ୟମରେ କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରେରଣ ହୋଇଥିବା ବା ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ମ୍ୟାସେଜ୍ ଅଥବା କଣ୍ଟେକ୍ଟ ଯୋଗୁଁ ଯଦି କିଛି ବିଭାଗ ବା ସେଥିରେ ଯଦି କିଛି ଗାଳିଗୁଲଜ୍ ଭାଷା ଅଭାଷା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇଥାଏ ସେଥିପାଇଁ TTT କୌଣସି ମତେ ଦାୟୀ ନହେବାର ସ୍ପଷ୍ଟ ଘୋଷଣା କରୁଛି ।
- e) TTT ତାର ନିଜସ୍ୱ ଇଛାନୁସାରେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପକରଣ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଇଲେକଟ୍ରୋନିକ୍ ମିଡ଼ିଆ ବା ଅନ୍ୟ ମାଧ୍ୟମ ବ୍ୟବହାର କରି ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର ସୂଚନା ପ୍ରେରଣ କରିପାରେ ।
- f) ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଆଧାରରୁ ଯଦି ଏଥିରେ ଥିବା କୌଣସି ବହିର୍ଭୂତ କରଣ ସୂଚନା, ଯଦି କୌଣସି କାରଣରୁ ଅବୈଧ ହୋଇଯାଏ, ଏବଂ ଯଦି TTT ସେ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କ୍ଷତି ଥିବା ନଷ୍ଟ ହୋଇଯାଏ ଯେଉଁଥି ପାଇଁ ଏହା ଉତ୍ତରଦାୟୀ ଥିବ, ସେହିସବୁ ଉତ୍ତରଦାୟୀତ୍ୱ ସମାପନ କେବଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜମା ହୋଇଥିବା କୌଣସି ରାଶିରୁ ତାର ସମସ୍ତ ଦେୟ କାଟିଦେଇ କରି ବଳକା ରାଶି ଫେରାଇଦେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମିତ ରହିଥାଏ ।

vii. ବରଖାସ୍ତ/କାଟ/ସମାପ୍ତିକରଣ

- a) ଏଇଠି ଯାହାବି କିଛି ପ୍ରଦତ୍ତ ଥାଉ, TTT ପକ୍ଷରୁ ସେବାଗୁଡ଼ିକୁ ସସ୍ପେଣ୍ଡ/ଟର୍ମିନେଟ/ଡିସକନେକ୍ଟ କରିଦେବାର ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ହେଉ ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ ହେଉ ଏବଂ ସ୍ଥାୟୀ ଭାବରେ ହେଉ ବା ଅସ୍ଥାୟୀ ଭାବରେ ହେଉ ଅଧିକାର ରହିଛି ଯଦି:
 - i. ସରକାର ହୁଅନ୍ତୁ ବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଯଦି ଲାଇସେନ୍ସକୁ ସସ୍ପେଣ୍ଡ, ଟର୍ମିନେଟ୍ ଅଥବା ଟେକ୍ ଓଭର କରିଦିଅନ୍ତି ତାହା ଅସ୍ଥାୟୀ ଭାବରେ ହେଉ ବା ଅନ୍ୟ କିଛି ବି ହେଉ ସେହି ପରିସ୍ଥିତିରେ
 - ii. କୌଣସି ବି ସମୟରେ ଯଦି ଗ୍ରାହକ, ଦରକାର ଥିବା କ୍ଳେଡିଟ୍ ଟେକ୍ ଅନୁସରଣ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି ଅଥବା କୌଣସି ଭୁଲ୍ ଏବଂ ଭ୍ରାନ୍ତ କରିବା ପରି ସୂଚନା (ଠେକିବାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଥାଇ ବା ନଥାଇ) ଦେଇଥିବେ ବୋଲି ଜଣା ପଡ଼ିବ ।
 - iii. ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କ ଉପରେ ଥିବା ଦେୟ ଦେବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି ।
 - iv. ଗ୍ରାହକ ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀର କୌଣସି ବି ପ୍ରାବଧାନକୁ ଯଦି ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରିଥାଆନ୍ତି ।
 - v. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସେବାଗୁଡ଼ିକ (ବା ତନୁଧାର୍ଯ୍ୟ କିଛି)ର ପ୍ରାବଧାନ ନେଟୱାର୍କ ବା TTT ଉପକରଣକୁ ପ୍ରତିକୂଳ ପ୍ରଭାବିତ କରେ, ଅଥବା ସେବାଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରାବଧାନ ଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ୟଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅଥବା ଯଦି କୌଣସି ବି ଅନୁମୋଦନ/ସହମତି/ଅନୁମତି ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାର ପ୍ରାବଧାନକୁ ସରଳ ସୁଗମ୍ୟ କରାଇଥାଏ ସେଗୁଡ଼ିକ ଯଦି ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ହୋଇଥାଏ, ଡିସକଣ୍ଟିନୁୟ ବା ସସ୍ପେଣ୍ଡ ହୋଇଥାଏ ।
 - vi. ଯଦି ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଇନସଲଭେଣ୍ଟ/ଦେବାଳିଆ/ଅଥବା ଲିକ୍ୱିଡେଟେଡ ବା ଡିସୋଲଭ୍ ବୋଲି ଘୋଷିତ ହୋଇଯାଏ ।
 - vii. ଯଦି ଜଣେ ଟ୍ରଷ୍ଟି ବା ରିସିଭର ଗ୍ରାହକଙ୍କର ସଂପତ୍ତି ଗୁଡ଼ିକୁ ଟେକ୍ ଓଭର କରିବା ପାଇଁ ନିମୂଳ୍ନ ହୋଇଥାଏ ।
 - viii. ଯଦି ସରକାର ବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଉପରୋକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଗୁଡ଼ିକରେ ଏମିତି କିଛି ସଂଶୋଧନ ବା ସୂଧାର ଆବଶ୍ୟକ କରୁଛନ୍ତି, ଯାହାର ପରିଣାମ ସ୍ୱରୂପ TTT କୁ ଏକ ପ୍ରତିକୂଳ ଏବଂ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଫଳର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେବାକୁ ପଡ଼ିପାରେ ।
- b) ଏହିଠାରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ ହୋଇଥିବା କୌଣସି ବି ସେବାଗୁଡ଼ିକର ଅନୁସରଣ ଦିଗରେ ବିନା ପୂର୍ବାଗ୍ରହ ବା ପୂର୍ବଧାରଣାରେ ଟର୍ମିନେଶନ/ଡିସକନେଶନ୍ ସସ୍ପେନ୍ସନ ଯୋଗୁଁ ହୋଇଥାଏ ପୁଣି ତା ସହିତ କୌଣସି ବି ଆଇନ ଅଥବା ସ୍ଥାୟୀ ଆଦେଶ ଅଧିନରେ TTT କୁ କୌଣସି ବି ପ୍ରତିକାରମୂଳକ ରାସ୍ତା ଦେଖାଯାଇପାରେ ।
- c) ଯେଉଁ ବି କାରଣ ଯାହାବି ହେଉଥିବ ସ୍ଥଳେ ଯଦି ସେବାଗୁଡ଼ିକର ଟର୍ମିନେଶନ/ଡିସକନେଶନ/ସସ୍ପେନ୍ସନ ହୋଇଥାଏ, TTT ର ଅଧିକାର ରହିଛି ଯେ ସେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର ବଳକା ଦେୟ ଗୁଡ଼ିକ (ପ୍ରିପେଡ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସ୍ଥଳେ "ଉପକରଣ") ଓ ସମସ୍ତ ବଳକା ରାଶି ଇତ୍ୟାଦି ଆଦାୟ କରିବ ।
- d) ସେବାଗୁଡ଼ିକର ପୁନଃ ସଂଯୋଗ TTT ର ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ନିଜସ୍ୱ ଇଛା ଓ ବିବେକାଧିନରେ ହେବ ଯଦି TTT ଦ୍ୱାରା ଧାର୍ଯ୍ୟ ହୋଇଥିବା ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପୂରଣ ହୋଇଥିବ ଏବଂ ସମସ୍ତ ବଳକା ଦେୟ ଇତ୍ୟାଦି ପୈଠ ହୋଇଯାଉଥିବ ।
- e) ସେବାଗୁଡ଼ିକର ସସ୍ପେନ୍ସନ ହୋଇଥିବା ସମୟ କାଳରେ ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକମାନେ ସମସ୍ତ ବାଜ୍ ଇତ୍ୟାଦି ଜମା କରିବା ପାଇଁ ଉତ୍ତର ଦାୟୀ ରହିବେ ।

viii. ପୃଥକୀକରଣ ଏବଂ ବିଚାରକ୍ଷେତ୍ର

ଯଦି କୌଣସି ପରିସ୍ଥିତିରେ ଉପରୋକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀର କୌଣସି ବି ସେବାଗୁଡ଼ିକ ଅବୈଧ, ବେଆଇନ୍ ଅଥବା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀଅକ୍ଷମ ବୋଲି କୌଣସି କୋର୍ଟ ଅଥବା ଅନ୍ୟ ଫୋରମ୍/ସ୍ଥାୟୀ କମିଟି, ଇତ୍ୟାଦି ଦ୍ୱାରା ଘୋଷଣା କରିଦିଆଯାଏ । ତେବେ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରାବଧାନ ଗୁଡ଼ିକୁ ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଗୁଡ଼ିକର ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ପ୍ରାଧାନ ଗୁଡ଼ିକରୁ ପୃଥକ କରିଦିଆଯିବ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକୁ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ କାଟିଦିଆଯିବ । ଏହି ସବୁ ପ୍ରାବଧାନ ଗୁଡ଼ିକର ଅବୈଧତା, ବେଆଇନ୍ ହେବା ଅଥବା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ନହେବା କୌଣସି ମତେ ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀର

କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଉପରେ କୌଣସି ପ୍ରଭାବ ପକାଇବ ନାହିଁ ଏବଂ ପରବର୍ତ୍ତୀ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ଏହିପରି ବିବେଚନା କରାଯିବ ଯେମିତିକି ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଉକ୍ତ ପ୍ରାବଧାନ ଗୁଡ଼ିକ କେବେବି ନଥିଲା । କୌଣସି ପ୍ରକାର ବିବାଦ, ପ୍ରଭେଦ ଓ ଆଇନଗତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗୁଡ଼ିକ ଯଦି ଏହି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କୌଣସି ଘଟଣା ବା କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ବା ସେବାଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରାବଧାନ ଯୋଗୁଁ ସୃଷ୍ଟି ହୋଇଥାଏ ତେବେ ଏଗୁଡ଼ିକ ବିସ୍ତୃତ ଓ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଭାବରେ ସେହିସବୁ କୋର୍ଟରେ ବିଚାରପାଇଁ ଆଗତ କରାଯିବ, ଯେଉଁଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କର କନେକସନ ଓ ସେବା ଉପଲବ୍ଧି କରାଉଥିବା ଏବଂ CAF ଇତ୍ୟାଦି ଅନୁସରଣ କରୁଥିବା TTT ର ପ୍ରଶାସନିକ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଥିବା ମୁଖ୍ୟ ସର୍କଲ୍ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଅବସ୍ଥିତ ଥିବା ସହର/ବଜାରରେ ହିଁ ଅବସ୍ଥିତ ଥିବ ।

ix. ପରିସର ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ

- a) **ପୋଷ୍ଟପେଡ୍ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ୍ୟ**
 - i. ଯେତେବେଳେ ଗ୍ରାହକ, ସେହି ଏକା ଟେଲିଫୋନ ସହ (ଏକା ଗ୍ରାହକ) ଅନ୍ୟ ଏକ ପରିସରକୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତର କରିବାକୁ ଚାହାନ୍ତି ।
 - ଯେତେବେଳେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଗୋଟିଏ ସର୍ଭିସ ରିକ୍ୟୁଏଷ୍ଟ ଫର୍ମ (SRF) ସ୍ଥାନାନ୍ତର କରିବା ପାଇଁ ପୂରଣ କରିବାକୁ ହୁଏ ଏବଂ ତା ସହିତ ଅନ୍ୟ ଆବଶ୍ୟକ କାଗଜପତ୍ର ଗାଟା ତୋକୋମୋ ଆଉଟଲେଟ/କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଜମା କରିବାକୁ ହୁଏ ।
 - ଠିକଣାର ସକାରାତ୍ମକ ଯାଞ୍ଚ କରାଯିବାର, ଫୋନ୍ ଲାଇନ୍‌କୁ ନୂଆ ଠିକଣାକୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତର କରାଯାଏ ।

x) ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ ଜଣାଇବାର ମାଧ୍ୟମ

- a) **ପୋଷ୍ଟପେଡ୍**
 - i. କଲ୍ ସେଣ୍ଟର - ଗୋଟିଏ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ଯାହାକି **198**, ଯେଉଁଠିକି ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଦିନର ଯେକୌଣସି ସମୟରେ କଲ୍ କରିପାରିବେ । ଗ୍ରାହକ ଗୋଟିଏ ଅଭିଯୋଗ ଦାୟର କରାଇବେ ଏବଂ କର୍ମକ୍ଷମ କେୟାର ପକ୍ଷରୁ ତାଙ୍କୁ ଗୋଟିଏ ଯୁନିକ୍ କଂପ୍ଲେକ୍ସ ନମ୍ବର (ଡକ୍ଟର ନମ୍ବର) ଦେବା ସହ, କେତେ ସମୟ ଭିତରେ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗର ଶୁଣାଣୀ ବା ସମାଧାନ ହୋଇପାରିବେ, ତାର ସୂଚନା ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ;
 - ii. ଇମେଲ୍-ଗ୍ରାହକମାନେ ନିଜର କଂପ୍ଲେନ୍ ବା ଅଭିଯୋଗକୁ **listen@tatadocomo.com** ରେ ଇମେଲ୍ କରିପାରିବେ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କୁ ଗୋଟିଏ ଯୁନିକ୍ କଂପ୍ଲେକ୍ସ ନମ୍ବର (ଡକ୍ଟର ନମ୍ବର) ଦିଆଯିବ । ଯାହାକି ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣର 4 ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଓ ତା ସହିତ କେତେ ସମୟ ଭିତରେ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଶୁଣାଣୀ ବା ସମାଧାନ ହୋଇପାରିବ ସେ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ;
 - iii. ଫ୍ୟାକ୍ସ
 - iv. ୱେବସାଇଟ୍ - **www.tatadocomo.com**
 - v. ଆଉଟଲେଟ୍ ଗୁଡ଼ିକରେ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଭାବରେ ପହଞ୍ଚି ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣର ସାତଦିନ ଭିତରେ ସବୁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କରାଯିବ । ବିଲ୍ ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକ TRAI ର ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାନୁସାରେ, ସମାଧାନ ହେବା ପାଇଁ 6 ସପ୍ତାହ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସମୟ ନେଇପାରେ;

b) ପ୍ରିପେଡ୍

- i. କଲ୍ ସେଣ୍ଟର - କର୍ମକ୍ଷମ ମାନେ ଗୋଟିଏ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବରକୁ କଲ୍ କରି ପାରିବେ, ଯାହାକି **198**, ଯେକୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଯଦି ଏହା ଏକ ବୈଧ ଅଭିଯୋଗ ହୋଇଥିବ ତେବେ ଏହାକୁ ପଞ୍ଜୀକୃତ କରାଯାଇ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ନମ୍ବର ସୃଷ୍ଟି ହେବ (ଯାହାକୁ ଡକ୍ଟର ନମ୍ବର) କୁହାଯିବ । ଏହି ଡକ୍ଟର ନମ୍ବର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯିବ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ ହୋଇଥିବା **SLA** ମଧ୍ୟରେ, ସମସ୍ତ ଅଭିମତ ଯୋଗାଇ ଦିଆଯିବ;
 - ii. ଇମେଲ୍ - ଗ୍ରାହକମାନେ ନିଜର କଂପ୍ଲେନ୍ ବା ଅଭିଯୋଗକୁ **listen@tatadocomo.com** ରେ ଇମେଲ୍ କରିପାରିବେ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କୁ ଗୋଟିଏ ଯୁନିକ୍ କଂପ୍ଲେକ୍ସ ନମ୍ବର (ଡକ୍ଟର ନମ୍ବର) ଦିଆଯିବ । ଯାହାକି ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣର 4 ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଓ ତା ସହିତ କେତେ ସମୟ ଭିତରେ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଶୁଣାଣୀ ବା ସମାଧାନ ହୋଇପାରିବ ସେ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ;
 - iii. ଫ୍ୟାକ୍ସ
 - iv. ୱେବସାଇଟ୍ - **www.tatadocomo.com**
 - v. ଆଉଟଲେଟ୍ ଗୁଡ଼ିକରେ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଭାବରେ ପହଞ୍ଚି

xi) ଡିସକନେକ୍ସନ/ଟର୍ମିନେଶନ୍

- a) **ପୋଷ୍ଟପେଡ୍ ଗ୍ରାହକ**
 - i. ପୋଷ୍ଟପେଡ୍ ଗ୍ରାହକମାନେ **121** କୁ କଲ୍ କରି, ଅଥବା ନିଜର ଅନୁରୋଧ ଇମେଲ୍ ଦ୍ୱାରା ପଠାଇ, ଅନୁରୋଧ ଫ୍ୟାକ୍ସ ମାଧ୍ୟମରେ ପଠାଇ ଅଥବା କୌଣସି ଗାଟା ତୋକୋମୋ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଆଉଟଲେଟ୍‌ରେ ପହଞ୍ଚି ନିଜର ଫୋନ୍ ଡିସକନେକ୍ସନ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରିପାରିବେ ।
 - ii. ସେବା କାଟିବାର ଆବେଦନ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାପରେ TTSLS ସର୍ବପ୍ରଥମେ ଫୋନ୍‌ର ଆଉଟଗୋଇଁ ସେବା ଓ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ରେକର୍ଡ୍ ଡିଜେକ୍ଟ୍ କରିବ । ଏହି କାମ ଆବେଦନ ମିଳିବା ପରେ TRAI ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ 7 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଯେଦି ହାଣ୍ଡସେଟ୍/CPE ର ଫେରସ୍ତ ଆସେ/ସମର୍ପଣ କରି ଦିଆଯାଏ ପୂରଣ କରାଯାଇ ପାରିବ ।
 - iii. ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କର ସନଗାଣି ଫେରସ୍ତ ଯେଦି କିଛି ଥାଏ ପାଇବାର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସମୟ ସୀମା, କ୍ୟାନସଲେଶନ ଅନୁରୋଧ ଦିଆଯାଇଥିବାର ସମୟ ପରଠାରୁ **60** ଦିନ ।
 - iv. କ୍ୟାନସଲେଶନ ପରେ ରିଫ୍ରେଶ୍ ଜମା କେବଳ ଯେତେବେଳେ ପ୍ରସ୍ତୁତ୍ୟ, ଯେତେବେଳେ:
 - ବଳକା ଥିବା ଦେୟ ଗୁଡ଼ିକ ଡିସୋଲ୍ଡ୍ ଠାରୁ କମ୍ ହୋଇଥିବ
 - ଗ୍ରାହକ ଜଣକ **EMI** ସ୍କିମ୍‌ରେ ନଥିବେ ଯେଉଁଠି ପ୍ରଥମସମାପା ସେ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଶେଷ ହୋଇନଥିବ
 - ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉପକରଣ ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଫେରସ୍ତ ନିଆଯାଇଥିବ
 - ଗୋଟିଏ ଆକାରକ୍ଷେତ୍ର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମଲ୍ଟିପଲ୍ କନେକସନ୍ ନଥିବ ଏବଂ ଯଦି ଥିବ ସେ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଡିସୋଲ୍ଡ୍ ସେହି ଖାତା ପାଇଁ ସମାପ୍ତକରଣ କରାଯିବ ।



6. ଆକ୍ଟିଭେସନ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟା

- ସମ୍ଭାଷ୍ୟ ଗ୍ରାହକ ଟାଟା ଡାକୋମୋର ଭଏସ୍ ବା ଡାଟା କନେକ୍ସନ୍ କିଣିବା ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରିବେ ।
- ସେଲ୍ସ ପ୍ରତିନିଧି (ଏଏସ୍ ଅଫ୍ ସେଲ୍ - POS) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଡିଜିଟାଲ୍ CAF ର ସର୍ଭିସ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ କାଗଜପତ୍ର ବିଷୟରେ ବୁଝାଇ କରିବେ ।
- ସେଲ୍ସ ପ୍ରତିନିଧି (POS) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ, ଟେଲିଭେନ୍ସିଭିଟି ପ୍ରକ୍ରିୟା ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମସ୍ତ ଆକ୍ଟିଭେସନ୍ ପଦକ୍ଷେପ ବିଷୟରେ କହିବେ ।
- ଗ୍ରାହକମାନେ DOT ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ତାଲିକା ଅନୁଯାୟୀ ପରିଚୟ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ଓ ଠିକଣା ପ୍ରମାଣପତ୍ରର ଅସଲି କାଗଜପତ୍ର ନେଇକରି ଆସିବେ ।
- ଗ୍ରାହକ ଜଣକ ସ୍ଥାନୀୟ, ବାହାର ବା ବିଦେଶୀନାଗରିକ କି ନାହିଁ ତାହା ସେଲ୍ସ ପ୍ରତିନିଧି (POS) ଯାଞ୍ଚ କରିବେ ।
- ବାହାର ବା ଆନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ, ସେଲ୍ସ ପ୍ରତିନିଧି (POS) ତାହାର ସତ୍ୟତାର କ୍ରମ ଭେରିଫିକେସନ୍ ବା ପୁଣି ଯାଞ୍ଚ କରିବେ ଓ ତାଙ୍କର ସ୍ଥାନୀୟ ରେଫରେନ୍ସଙ୍କ ଠାରୁ ପୁଷ୍ଟି ହେବାପରେ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆଗକୁ ବଢାଇବେ ।
- ସେଲ୍ସ ପ୍ରତିନିଧି, ଗ୍ରାହକମାନେ ଡିଜିଟାଲ୍ CAF ପୂରଣ କରାଇବା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବେ ଏବଂ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଇବେ ଯେ ସମସ୍ତ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ କ୍ଷେତ୍ର ପୂରଣ ହୋଇଛି, ତାପରେ CAF ପୂରଣ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ହୋଇଛି ।
- ଡିଜିଟାଲ୍ CAF, ଯଥାର୍ଥ OTP ଆଧାରରେ, ଗ୍ରାହକ ଓ POS ଦ୍ୱାରା ଠିକ୍ ଭାବରେ ସ୍ୱୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ ହେବ ।
- ଗ୍ରାହକ ଓ POS ଉଭୟଙ୍କୁ, ଆକ୍ଟିଭେସନ୍ ଅନୁରୋଧ ସଫଳତାର ସହ ଗୃହିତ ହେବାପରେ SMS ଦ୍ୱାରା ବାର୍ତ୍ତା ପହଞ୍ଚିବ ।
- ଡିଜିଟାଲ୍ CAF ଅତିର୍ଣ୍ଣ କାର୍ଯ୍ୟ ବ୍ୟାକ୍ ଏଣ୍ଟ ଭାଲିଡେସନ୍ ଟିମ୍ ଦ୍ୱାରା ସଂପାଦନ ହେବ । କେବଳ ସଫଳ ଭାଲିଡେସନ୍ କେସ୍ ଗୁଡିକୁ ହିଁ ରୂପାନ୍ତ ଆକ୍ଟିଭେସନ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ଆଗକୁ ପଠାଯିବ ।
- ବାହାର/ବିଦେଶୀ ନାଗରିକ ଓ ପର୍ଯ୍ୟଟକ ମାନଙ୍କ ପାଇଁ, ସ୍ଥାନୀୟ ରେଫରେନ୍ସ (LR) ଯାଞ୍ଚ TTL ଦ୍ୱାରା କରାଯିବ ।
- ଡି-ଫ୍ୟୁସିଙ୍ଗ୍ (ଜଣକ ନାମରେ ବଲ୍ଲ କନେକ୍ସନ୍ ଥିବା) କୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯିବ ।
- କେବଳ କୌଣସି କମ୍ପାନୀ/ସଂଗଠନ ନାମରେ ହିଁ ବଲ୍ଲ କନେକ୍ସନ୍ ପାଇଁ ଅନୁମତି ରହିଛି ।
- ନନ୍ ବଲ୍ଲ କେସ୍ ଗୁଡିକ ଟେଲିଭେନ୍ସିଭିଟି ପାଇଁ ହଟଲାଇନ୍ ଯୁକ୍ତ କରାଯିବ । ଭଏସ୍ ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆପ୍ଲାଇ କରିଥିବା କନେକ୍ସନ୍ ନମ୍ବର 59059 କୁ ଏବଂ ଡାଟା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ 18002085959 କୁ, ପଞ୍ଜୀକୃତ ବୈକଳ୍ପିକ ନମ୍ବରକୁ କଲ୍ କରିବାକୁ ହେବ ଏବଂ ଏହି କଲ୍ ଭେରିଫିକେସନ୍ ଡେସ୍ଟିନିଟି ରୁଟ୍ କରାଯିବ । (ଅନ୍ୟ କଲ୍ ଓ SMS ପାଇଁ ଅନୁମତି ନାହିଁ) ।
- ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକମାନେ କନେକ୍ସନ୍ ପାଇଁ ଆବେଦନ କରିଥିବେ କେବଳ ସେହିମାନେ ହିଁ TRAI ନିୟମାନୁସାରେ ଟେଲିଭେନ୍ସିଭିଟି ପାଇଁ ସ୍ୱୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ ।
- ସକାରାତ୍ମକ ଟେଲିଭେନ୍ସିଭିଟି ପରେ ହିଁ ଆକ୍ଟିଭେସନ୍ ହେବ ।
- ବଲ୍ଲ କେସ୍ ଗୁଡିକୁ କ୍ଷେତ୍ରୀୟ ଯାଞ୍ଚ ପାଇଁ ପଠାଯିବ । ସକାରାତ୍ମକ କ୍ଷେତ୍ରୀୟ ଯାଞ୍ଚ ବା ଫିଲ୍ଡ ଭେରିଫିକେସନ୍ ପରେ ନମ୍ବରକୁ ଟେଲିଭେନ୍ସିଭିଟି ପାଇଁ ହଟଲାଇନ୍ ଯୁକ୍ତ କରାଯିବ । ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଆବେଦନ କରାଯାଇଥିବା ନମ୍ବର 59059 କୁ ଆନ୍ତର୍ଗୋଲ୍ କଲ୍ ଏବଂ ଡାଟା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପଞ୍ଜୀକୃତ ବୈକଳ୍ପିକ ନମ୍ବର 18002085959 କୁ କଲ୍ କରିବାକୁ ହେବ ଏବଂ ସେହି କଲ୍ ଭେରିଫିକେସନ୍ ଡେସ୍ଟିନିଟି ରୁଟ୍ କରାଯିବ । (ଅନ୍ୟ କଲ୍/SMS ପାଇଁ ଅନୁମତି ନାହିଁ) ।
- ସକାରାତ୍ମକ ଟେଲିଭେନ୍ସିଭିଟି ପରେ ହିଁ ଆକ୍ଟିଭେସନ୍ ହେବ ।
- ବିଦେଶୀ ପର୍ଯ୍ୟଟକ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଏହି କନେକ୍ସନ୍ VISA ସମୟକାଳ ପରେ ବୈଧ ରହିବ ନାହିଁ ଏବଂ ଯଦି VISA 3 ମାସ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟଯାଏଁ ଥାଏ ତେବେ ବି ଏହା ଏକକାଳୀନ 3 ମାସ ରୁ ଅଧିକ ଯାଏଁ ବୈଧ ରହିବ ନାହିଁ ।
- ବିଦେଶୀ ନାଗରିକ ମାନଙ୍କ ପାଇଁ କନେକ୍ସନ୍ VISA ବୈଧତା ସମୟ ଯାଏଁ ବୈଧ ରହିବ ।
- ରିଟେଲ୍ ଗ୍ରାହକମାନେ, ନିଜ ନମ୍ବରକୁ କୌଣସି ପ୍ରକାର ଅଣପଞ୍ଜୀକୃତ ଟେଲିମାକେଟିଂ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ (କେଲ୍ ବା SMS ଆଧାରରେ) ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କରିବା ଅନୁଚିତ । ପୂର୍ବରୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ ନକରି ଏପରି କରୁଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କର ନମ୍ବର ଡିସକନେକ୍ଟ୍ କରିବାକୁ TTL ନିଜ ପାଖରେ ଅଧିକାର ସଂରକ୍ଷିତ ରଖିଛି ।
- TRAI ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ, କୌଣସି ଅଣପଞ୍ଜୀକୃତ ଟେଲିମାକେଟିଂ ସଂସ୍ଥା ନାମରେ ଥିବା ସମସ୍ତ କନେକ୍ସନ୍ ଗୁଡିକୁ ଡିସକନେକ୍ଟ୍ କରିବିଆସିବ ।
- କୌଣସି ସଂଗଠନ (ବ୍ୟବହାରକାରୀ/ସଂସ୍ଥା) ଅଣପଞ୍ଜୀକୃତ ଟେଲିମାକେଟିଂ କରୁଥିବାର ତିହ୍ନ ହେବା ସ୍ଥଳେ, ରେଗୁଲେଟରଙ୍କର ଅନୁରୋଧକ୍ରମେ ସେହି କନେକ୍ସନ୍ କୁ କାଟି ଦିଆଯିବ ।

7. ବିଭିନ୍ନ ସେବାଗୁଡିକ ଅନୁଯାୟୀ ଦିଆଯାଉଥିବା ଉପକରଣ ଗୁଡିକର ବିସ୍ତୃତ ସୂଚନା

TTL ଏକ ଟେଲିକମ୍ ସର୍ଭିସ ପ୍ରୋଭାଇଡର ହୋଇଥିବା କାରଣରୁ ଏହା ବହୁତ ସୀମିତ ସଂଖ୍ୟାର ହାଣ୍ଡସେଟ୍, PCO ଉପକରଣ ଅଥବା ଡାଟା ଡୋକ୍ସ ଆଦି ବଣ୍ଟନ ଅଫର ମାଧ୍ୟମରେ ଦେଇଥାଏ ଯାହାର ବିସ୍ତୃତ ସୂଚନା ଆମର ୱେବସାଇଟ୍ tatadocomo.com ରେ ଉପଲବ୍ଧ । ଅଧିକାଂଶ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆମ ଗ୍ରାହକମାନେ, ଖୋଲାବଜାରରୁ ହାଣ୍ଡସେଟ୍ ଅଥବା ଅନ୍ୟ ଉପକରଣ କିଣିବା ପାଇଁ ମୁକ୍ତ ।



8. TRAI ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ବିଭିନ୍ନ ସେବା ଗୁଡିକର ମାନକ ଗୁଡିକର ଗୁଣବତ୍ତା

ମାନକ	ନ୍ୟୁନତମ ମାନଦଣ୍ଡ
ସେବା ଯୋଗାଣ/ଆକ୍ଟିଭେସନ୍ ସମୟ	15 କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ 100%
ପରବର୍ତ୍ତୀ କାର୍ଯ୍ୟଦିବସରେ ତ୍ରୁଟି ମରାମତିର %	> 90%
3 ଠି କାର୍ଯ୍ୟଦିବସରେ ତ୍ରୁଟି ମରାମତିର %	> 99%
ବିବାଦୀୟ ବିଲ୍ (ବିଲ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ) %	<2%
ବିଲ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନରେ %	4 ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ 100%
ସେବା ବନ୍ଦ ହେବାପରେ ପଛସା ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ ଲାଗୁଥିବା ସମୟ	60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ 100%
60 ସେକେଣ୍ଡ ମଧ୍ୟରେ ଅପରେଟରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉତ୍ତର ଦିଆଯାଇଥିବା କଲ୍ ଗୁଡିକର (ଭଏସ୍ ରୁ ଭଏସ୍) ର %	>60%
90 ସେକେଣ୍ଡ ମଧ୍ୟରେ ଅପରେଟରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉତ୍ତର ଦିଆଯାଇଥିବା କଲ୍ ଗୁଡିକର (ଭଏସ୍ ରୁ ଭଏସ୍) ର %	>80%
ସେବା ଉପଲବ୍ଧତା/ଅପଟାଇଲ୍ (ସମସ୍ତ ଯୁକ୍ତରଙ୍କ ପାଇଁ) ର %	>98%
ପ୍ୟାକେଟ୍ ଲସ୍ଟ୍ (ଓୟାର୍ଡ୍) ଗୋଡାବଣ୍ଡ ଆକସେସ୍ ପାଇଁ ର %	<1%
POP/ISP ଗେଟୱେ ନୋଡ୍ ରୁ IGSP/NIXI ରେ ଯୁକ୍ତର ପ୍ରିଫରେନ୍ସ ପଏଣ୍ଟ	<120 msec
ISP ଗେଟୱେ ନୋଡ୍ ରୁ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ନେଟୱାର୍କ ନିୟନ୍ତ୍ରିକ ନ୍ୟାପ ଯୋଗ୍ ଆବ୍ରୋଡ (ଟେରିଷ୍ଟ୍ରିଆଲ୍) ଠାରେ ଯୁକ୍ତର ରେଫରେନ୍ସ ପଏଣ୍ଟ	<350 msec
ISP ଗେଟୱେ ନୋଡ୍ ରୁ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ନେଟୱାର୍କ ନିୟନ୍ତ୍ରିକ ନ୍ୟାପ ଯୋଗ୍ ଆବ୍ରୋଡ (ସାଟୋଲାଇଟ୍) ଠାରେ ଯୁକ୍ତର ରେଫରେନ୍ସ ପଏଣ୍ଟ	<800 msec

ଓୟାରଲାଇନ୍

ମାନକ	ନ୍ୟୁନତମ ମାନଦଣ୍ଡ
ତ୍ରୁଟି ସଂଖ୍ୟା/100 ଗ୍ରାହକ/ମାସ	<7
ପରବର୍ତ୍ତୀ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ସୁଦ୍ଧା ମରାମତି ହୋଇଥିବା ତ୍ରୁଟି (ସେହୁରାସ୍ତକରେ) %	≥ 85%
ପରବର୍ତ୍ତୀ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ସୁଦ୍ଧା ମରାମତି ହୋଇଥିବା ତ୍ରୁଟି (ଗ୍ରାମାଞ୍ଚଳ ଓ ପାହାଡିଆ ଅଞ୍ଚଳରେ) %	≥ 75%
5 ଦିନ ଭିତରେ ମରାମତି ହେଉଥିବା ତ୍ରୁଟି ପ୍ରତିଶତ (ସେହୁରାସ୍ତକ ପାଇଁ) %	100%
7 ଦିନ ଭିତରେ ମରାମତି ହେଉଥିବା ତ୍ରୁଟି ପ୍ରତିଶତ (ଗ୍ରାମାଞ୍ଚଳ ଓ ପାହାଡିଆ ଅଞ୍ଚଳ) %	100%
ମରାମତି ପାଇଁ ହାରାହାରି ସମୟ (MTTR)	≤10 hrs
ପଏଣ୍ଟ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଟରକନେକ୍ସନ୍ (POI) କଞ୍ଚେସନ୍ (ନ୍ୟୁନତମ ମାନକ ପୂରଣ କରୁନଥିବା POI ସଂଖ୍ୟା)	≤0.5%
ମିଟରିଂ ଓ ବିଲ୍ ବିଶ୍ୱାସନୀୟତା - ଯୋଗ୍ଯେଡ୍	<0.1%
ମିଟରିଂ ଓ ବିଲ୍ ବିଶ୍ୱାସନୀୟତା - ପ୍ରିସେଡ୍	<0.1%
ବିଲ୍/ଡାକ୍ଟି/ବୈଧତା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ	4 ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ≥98% 6 ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ >100%
ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର ଚାରିଶ ପରଠାରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଖାତାରେ କ୍ରେଡିଟ୍/ଝେଉର/ଆଡ଼ଜଷ୍ଟମେଣ୍ଟ ଇତ୍ୟାଦିର ପ୍ରୟୋଗ ହେବାର ସମୟ	ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର 1 ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ 100%
କଲ୍ ସେଣ୍ଟର/କଲ୍ ସେଣ୍ଟର କେୟାରର ସେବା ଗ୍ରହଣରେ ସୁବିଧା	≥95%
90 ସେକେଣ୍ଡ ମଧ୍ୟରେ ଅପରେଟରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉତ୍ତର ଦିଆଯାଇଥିବା କଲ୍ ଗୁଡିକର (ଭଏସ୍ ରୁ ଭଏସ୍) ର %	≥95%
ଟର୍ମିନେସନ୍/ସେବାବାଦର ଅନୁରୋଧ 7 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ହୋଇଥିବା %	7 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ 100%
କ୍ଲୋଜର ପରେ ଫକ୍ସ ଫେରସ୍ତ କରିବାକୁ ଲାଗୁଥିବା ସମୟ	60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ 100%

ମାନକ	ନ୍ୟୁନତମ ମାନବୃଦ୍ଧି
ମିଟରିଂ ଓ ବିଲିଂ ବିଶ୍ୱାସନୀୟତା - ପୋଷ୍ଟପେଡ୍	<0.1%
ମିଟରିଂ ଓ ବିଲିଂ ବିଶ୍ୱାସନୀୟତା - ପ୍ରିପେଡ୍	<0.1%
ବିଲିଂ/ଚାର୍ଜିଂ/ଭାଲିଡିଟି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ	4 ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ >98% 6 ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ >100%
ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଚାରିଖ ଠାରୁ କ୍ରେଡିଟ୍/ଞ୍ଜେର/ଆଡଜଷ୍ଟମେଣ୍ଟ ଆଦି କଷ୍ଟମରଙ୍କ ଖାତାରେ ପ୍ରୟୋଗ ହେବାର ସମୟ	ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନର 1 ସପ୍ତାହର ମଧ୍ୟରେ 100%
କଲ୍ ସେଣ୍ଟର/କଷ୍ଟମର କେୟାରର ସେବା ଗ୍ରହଣରେ ସୁବିଧା	≥95%
90 ସେକେଣ୍ଡ ମଧ୍ୟରେ ଅପରେଟରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉତ୍ତର ଦିଆଯାଇଥିବା କଲ୍ ଗୁଡିକର (ଉପସ୍ ରୁ ଉପସ୍) ର %	≥95%
ଟର୍ମିନେଶନ/ସେବାବାଦର ଅନୁରୋଧ 7 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ହୋଇଥିବା %	7 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ 100%
କ୍ଲୋଜର ପରେ ଫଣ୍ଡ ଫେରସ୍ତ କରିବାକୁ ଲାଗୁଥିବାସମୟ	60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ 100%

ଯଦି TTL ସମସ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନ୍ୟୁନତମ ମାନକ ଗୁଡିକୁ ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ଶକ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରୁଥାଏ, ତଥାପି ଯଦି କୌଣସି ପ୍ରକାର ଟେକନିକାଲ୍/ପ୍ରାକ୍ଟିକାଲ୍ କାରଣରୁ ଏହା କିଛି ଭିନ୍ନ ହୋଇପାରେ, ତେବେ ଏ ବିଷୟରେ ରେଗୁଲେଟରଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିଦିଆ ଯିବ ।

9. ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର TRAI ରେଗୁଲେଶନ ଅଧିନରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଅଧିକାର

- ଲାଲ୍ ଫ୍ ଟାଇମ୍ ପ୍ଲାନ ଗୁଡିକ UAS ଲାଇସେନ୍ସ ଗୁଡିକର ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ଭିସ ଏରିୟାରେ ବୈଧତା ଥିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବୈଧ ରହିବ ।
- ଆମେ କଲ୍ ସେଣ୍ଟରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକୃତ ହେବାର 3 ଦିନ ଭିତରେ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବୁ ।
- ଆପଣଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ କେନ୍ଦ୍ର ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଚାରିଖ ଠାରୁ ସର୍ବୋଚ୍ଚ 39 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆପିଲେଟ୍ ଅଥରିଟିଙ୍କର ପାଖରେ ଅଭିଯୋଗ ବଦ କରି ଦିଆଯିବ ।
- ସମସ୍ତ ଭାଲ୍ୟୁ ଆଡେଡ୍ ସେବାଗୁଡିକ ଇଣ୍ଡିଆନ ଅଟେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କଠାରୁ ସ୍ୱଳ୍ପ ସହମତି ହାସଲ ପରେ ହିଁ ତାକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯିବ ।
- ପୋଷ୍ଟପେଡ୍ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ, ଫୋନ୍ କନେକ୍ସନ ଟର୍ମିନେଶନ ହେବାର ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ହେବାର 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ସିଙ୍କ୍ୟୁରିଟି ପଇସା ଫେରସ୍ତ କରିଦିଆଯିବ, ଯଦି ସମସ୍ତ ଦେୟ ଜମା ସରିଥିବ ।
- ପୋଷ୍ଟପେଡ୍ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ଲିମିଟ୍ ବିଷୟରେ ଆଗରୁ ହିଁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିଥିବା ଦରକାର । ପୋଷ୍ଟପେଡ୍ ଗ୍ରାହକମାନେ ଚାଙ୍କର ବ୍ୟବହାର କ୍ରେଡିଟ୍ ସୀମାରୁ ବାହାରକୁ ଚାଲି ନଯିବା ପାଇଁ ମଧ୍ୟବର୍ତ୍ତୀ କାଳୀନ ପିଠି କରିପାରିବେ ।
- ପ୍ରିପେଡ୍ ଗ୍ରାହକମାନେ ଯଦି ରିଚାର୍ଜର ସମସ୍ତ ସର୍ଭିସ୍‌ଙ୍କା ପୂରଣ କରୁଥିବେ ତେବେ ସେମାନଙ୍କର ଭାଲିଡିଟି ସମୟକାଳ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ଇନକମିଂ କଲ୍ ଗୁଡିକର ରିସିଭ୍ କରି ଚାଲିଥିବେ ।
- ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ CLIP ସୁବିଧା ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଇଣ୍ଡିଆନ ଅଟେ ।
- ମୁଖ୍ୟ ଆକାରରେ ବଳକା ରହିଯାଇଥିବା ଅବ୍ୟବହୃତ ପ୍ରିପେଡ୍ ବାଲାନ୍ସ ଗୁଡିକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାଲିଡିଟି/ଗ୍ରେସ ପରିୟତ ମଧ୍ୟରେ ଯଦି ରିଚାର୍ଜ ହେଉ ଥାଏ ତେବେ ଆଗକୁ କ୍ୟାରି ଫରୱାର୍ଡ ହୋଇପାରିବ କେବଳ 3G ଇ-ସିକ ରେ ଏହା ହେବ ନାହିଁ ।
- ବ୍ଲୁକ ଆଉଟ ଡେଡ୍ (BOD) ଗୁଡିକର କୌଣସି ମାଗଣା/ରିହାଡିସ୍ତ .. ଗୁଡିକ ଉପଲବ୍ଧ ରହିବ ନାହିଁ । ଗୋଟିଏ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସର୍କଲରେ ସର୍ବାଧିକ 5ଟି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବ୍ଲୁକ ଆଉଟ ଡେଡ୍ ରହିବ । BOD ଗୁଡିକ ବିଷୟରେ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ଆମର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ଉପଲବ୍ଧ ।

- ଗ୍ରାହକ କୌଣସି ବି ସମୟରେ ନିଜର ଚାରିଫ୍ ପ୍ଲାନ ବଦଳାଇ ପାରିବେ । ଯଦି ପ୍ଲାନ ଉପଲବ୍ଧ ଥିବ ।
- ସମସ୍ତ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡିକ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ, ଗୋଟିଏ ସୁନିକ୍ ଡକ୍ଟ୍ ନମ୍ବର ପାଇବେ ।
- ଆକ୍ଟିଭେସନ ହୋଇଗଲେ ବା ଆକ୍ଟିଭେସନର 7 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକ ଚାଙ୍କର ଚାରିଫ୍ ପ୍ଲାନ ବିଷୟରେ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପାଇପାରିବେ ।
- ଅଭିଯୋଗ କେନ୍ଦ୍ରରୁ ସନ୍ତୋଷଜନକ ସମାଧାନ ନମିଳିବା ଅଥବା ଦିଆଯାଇଥିବା ସମୟ ସୀମାରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନହେବା ଛଳେ, ଗ୍ରାହକ ଆପିଲେଟ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହ ସଂପର୍କ କରିପାରିବେ ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ, କଷ୍ଟାତ୍ମ ସେଣ୍ଟର ପ୍ରତିନିଧି, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କର ବିସ୍ତୃତ ବିବରଣୀ ଯୋଗାଇଦେବେ ।
- ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ନିଜ ସୁବିଧା ଅନୁସାରେ, ଆମର ସେବା ଗୁଡିକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର ବିଛନ୍ଦୁ କରିଦେଇ ପାରିବେ । ବିଲ୍ ଗୁଡିକର ଯାଞ୍ଚ ପରଖ ପରେ, ରିକନସିଲେଶନ କରାଯିବା ପରେ, ଯଦି ସମସ୍ତ ବଳକା ଥିବା ଦେୟ ରାଶି ଇତ୍ୟାଦିର ସମାପ୍ତଜନ ପରେ କିଛି ରାଶି ଗ୍ରାହକ ପାଇବା ପାଇଁ ରହିଯାଏ ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେହିରାଶି ସିଙ୍କ୍ୟୁରିଟି ଜମା ରାଶି ଫେରସ୍ତ କରିଦିଆଯିବ । ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା ଡିସ୍କନେସ୍ନ ହେବାର ସର୍ବାଧିକ 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାପ୍ତ ହୋଇଯାଇପାରେ ।
- ଗ୍ରାହକ ଆମକୁ ଲିଖିତ ଆବେଦନ, ଫାକ୍ସ, ଇମେଲ୍ ଅଥବା ଟେଲିଫୋନ୍ କଲ୍ କରି ସେବା ଗୁଡିକୁ ସମାପ୍ତ କରିପାରିବେ । ସେବା ସମାପ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପରିସରରେ ଲାଗିଥିବା ଆମର ଉପକରଣ ଫେରସ୍ତ ତଥା ରିକରଗା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିଥାଏ ।
- ଆପଣଙ୍କ ଫୋନ୍‌ରେ, ଆପଣ ଚାହୁଁନଥିବା କଲ୍ ଗୁଡିକୁ ଗ୍ରହଣ ନକରି ବାକୁ ସୁବିଧା କରାଇବା ପାଇଁ ଆମେ ତୁ ନଟ୍ ଡିସ୍‌ଟର୍ବ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିଛୁ । ଆପଣ ଆମକୁ 1909 ରେ କଲ୍ କରି ଅଥବା "START <Preference>" ଶବ୍ଦ ଲେଖି 1909 କୁ ଗୋଟିଏ SMS କରି ଆପଣ ନିଜ ନମ୍ବରକୁ ଏହି ଚାଲିକାରୁଛୁ କରାଇପାରିବେ ।

10. ସାଧାରଣ ସୂଚନା ନମ୍ବର ଏବଂ କନଜ୍ୟୁମର କେୟାର ନମ୍ବର

ସର୍ଭିସ୍ ସେକ୍ଟର	ସାଧାରଣ ସୂଚନା ନମ୍ବର	କନଜ୍ୟୁମର କେୟାର ନମ୍ବର (ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି)
ଆନ୍ତ ପ୍ରଦେଶ	121	198
ବିହାର	121	198
ଦିଲ୍ଲୀ	121	198
ଗୁଜରାଟ	121	198
ହରିୟାଣା	121	198
ହିମାଚଳ ପ୍ରଦେଶ	121	198
କର୍ଣ୍ଣାଟକ	121	198
କେରଳ	121	198
କୋଲକାତା	121	198
ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦେଶ	121	198
ମୁମ୍ବାଇ	121	198
ମହାରାଷ୍ଟ୍ର	121	198
ଓଡ଼ିଶା	121	198
ପଞ୍ଜାବ	121	198
ରାଜସ୍ଥାନ	121	198
ପଞ୍ଜିମବଙ୍ଗ	121	198
ତାମିଲନାଡୁ (ଡେମୋ ଉପରେ)	121	198
ଉତ୍ତର ପ୍ରଦେଶ ସୂର୍ଯ୍ୟ	121	198
ଉତ୍ତର ପ୍ରଦେଶ ପଞ୍ଜିମ	121	198

ଉପରୋକ୍ତ ନମ୍ବରଗୁଡ଼ିକ ରିଟେଲ୍ GSM ଓ CDMA ମୋବାଇଲ୍ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଅଟେ । ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି କନଜ୍ୟୁମର କେୟାର ନମ୍ବର ଓ ଅନ୍ୟସେବା (ଏକ୍ସ-ପ୍ରାଇଡ୍ ଏବଂ ଡାଟା) ବିଷୟରେ ବିସ୍ତୃତ ସୂଚନା ପାଇଁ ଦୟାକରି ଲଗ୍ ଅନ୍ କରନ୍ତୁ www.tatadocomo.com

11. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପଛଭି ଓ ସମୟ ସୀମା:

ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକୁ 121 କୁ କଲ୍ କରି, ଅଥବା customercare.delhi@tatatel.co.in ରେ ମେଲ୍ କରି ଲିପିବଦ୍ଧ କରାଯାଇପାରିବ । ଆପଣଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକୃତ କରାଯିବ ଏବଂ ଆପଣଙ୍କୁ ଗୋଟିଏ ଡାଟା ଡାଟା କରାଯିବ । ଯଦି ଆପଣଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ହେବନାହିଁ ବା ଆପଣଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ଆପଣ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହେବେ ନାହିଁ, ତେବେ ଆପଣ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ, ଲିଖିତ ଆକାରରେ ପ୍ରଦତ୍ତ ଡାଟା ନମ୍ବର ସହିତ ନିମ୍ନ ପ୍ରଦତ୍ତ ଇମେଲ୍ ଠିକଣାରେ ଆମର ଅପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ କରିପାରିବେ । ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି କନଜ୍ୟୁମର ପ୍ରୋଟେକ୍ସନ ରେଗୁଲେସନ ଏଣ୍ଡ ଟେଲିକମ୍ କନଜ୍ୟୁମର କଂପ୍ଲେକ୍ସ ରିଡ୍ରେସାଲ୍ ରେଗୁଲେସନ୍ 2012 ର ପ୍ରାବଧାନ ଅନୁଯାୟୀ । ଆମେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ସର୍କଲରେ ଆପଣଙ୍କର କମ୍ପ୍ଲେଟ୍ କରାଯିବ ୩୦ ଦିନ ଭିତରେ ଯେଉଁ ଧରଣରେ TRAI ସହିତ ପଞ୍ଜୀକୃତ କନଜ୍ୟୁମର ଆପଣଙ୍କର ସମସ୍ତ ତଥା TTSL ର ଜଣେ ପ୍ରତିନିଧି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିଛନ୍ତି । ଅପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ଏହି ଉପଦେଶମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା ସମାଧାନ ହେବ ଏବଂ ଏଥିରେ ସର୍ବୋଚ୍ଚ ସ୍ତରୀୟତା ତଥା ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ । ଉପଦେଶମଣ୍ଡଳୀ ଦ୍ୱାରା ସମାଧାନ ହୋଇଯାଉଥିବା ସମୟରେ, ଏହି ଅଭିଯୋଗର ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏହାକୁ ଅପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ମଧ୍ୟ ଦୃଷ୍ଟକ୍ଷେପ କରିବ । ଅପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟକୁ ଆସିଥିବା ପ୍ରତିଟି ଅଭିଯୋଗ, ଆମ ଅଭିଯୋଗ କେନ୍ଦ୍ରରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ହୋଇଥିବା ତାରିଖଠାରୁ ସର୍ବାଧିକ 39 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହେବ ।

12. ଅପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କର ବିସ୍ତୃତ ସୂଚନା

କ୍ର.ସଂ.	ସେବା ସେକ୍ଟର	କଲ୍ ସେକ୍ସର ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର TTSL ଓ TTML ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ	ଅପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କର ଠିକଣା ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ବିସ୍ତୃତ ବିବରଣୀ
1	ଆନ୍ତପ୍ରଦେଶ	ମୋବାଇଲ୍ ଓ ଫ୍ରିକି: 121/1860 266 5555 ଫୋନ୍: 1800 266 121	ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ଗ୍ୟାନ ପିଠି, ହାଉସିଂ ସ୍କେମ୍ ପାର୍କ, ପୁର ନଂ. 1 ରୁ 5, ସେକ୍ଟର ନଂ. 1/1, ଇନ୍ଦରାପୁର କାଞ୍ଚି, ରବିରୟାଲ୍ ଗାଁ, ମହେଶ୍ୱରମ୍ ମଣ୍ଡଳମ୍, ରାଜ୍ୟରେଡି, ଜିଲ୍ଲା-ହାଇଦ୍ରାବାଦ, ଟେଲିଫୋନ - 500005 ଫୋନ୍: 08414663339 ଇମେଲ୍: appellate.ap@tatadocomo.com
2	ବିହାର ଓ ଝାରଖଣ୍ଡ	ମୋବାଇଲ୍ ଓ ଫ୍ରିକି: 121/1860 266 5555 ଫୋନ୍: 1800 266 121	ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, ଭୋଲଟାଡ୍ ହାଉସ୍, ଜିଜିର ହୋଟେଲ୍ ସାମ୍ନା, ମେନ୍ ରୋଡ୍, ବିଷ୍ଣୁପୁର, ଜାମସେଦପୁର, ଝାରଖଣ୍ଡ - 831001 ଫୋନ୍: 033-66665000 ଇମେଲ୍: appellate.bh@tatadocomo.com
3	ଦିଲ୍ଲୀ	ମୋବାଇଲ୍ ଓ ଫ୍ରିକି: 121/1860 266 5555 ଫୋନ୍: 1800 266 121	ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, 2A, ଓଲ୍ଡ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ନଗର, ମେନ୍ ମଥୁରା ରୋଡ୍, ନୂଆ ଦିଲ୍ଲୀ - 110065 ଫୋନ୍: 011-66552020 ଇମେଲ୍: appellateauthority.delhi@tatatel.co.in
4	ଗୁଜରାଟ	ମୋବାଇଲ୍ ଓ ଫ୍ରିକି: 121/1860 266 5555 ଫୋନ୍: 1800 266 121	ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ଷ୍ଟେଟ୍ ରୋଡ୍ - 3ୟ ଓ 4ର୍ଥ ମହଲା, YMCA କ୍ଲବ୍ ନିକଟ, S.G. ହାଇଡ୍ରେ, ଅହମଦାବାଦ - 380015 ଫୋନ୍: 09033002273 ଇମେଲ୍: appellate.gj@tatadocomo.com
5	ହରିୟାଣା	ମୋବାଇଲ୍ ଓ ଫ୍ରିକି: 121/1860 266 5555 ଫୋନ୍: 1800 266 121	ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, C-125, ଫେଜ୍ 8, ଇଣ୍ଡିଆନାଲ୍ ଫୋକାଲ୍ ପଏଣ୍ଟ, ମୋହାଲି - 160071 ଫୋନ୍: 0172-6651710 ଇମେଲ୍: appellate.har@tatadocomo.com

12. ଅପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କର ବିସ୍ତୃତ ସୂଚନା

କ୍ର.ସଂ.	ସେବା କ୍ଷେତ୍ର	କଲ୍ ସେକ୍ଟର ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର TTSL ଓ TTML ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ	ଅପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କର ଠିକଣା ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ବିସ୍ତୃତ ବିବରଣୀ
6	ହିମାଚଳ ପ୍ରଦେଶ	ମୋବାଇଲ୍ ଓ ଫୋନ୍: 121/1860 266 5555 ଫୋନ୍: 1800 266 121	ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, C-125, ଫେଜ 8, ଇଣ୍ଡିଆନାଲ୍ ଫୋକାଲ୍ ପଏଣ୍ଟ, ମୋହାଲି - 160071 ଫୋନ୍: 0172-6651710 ଇମେଲ୍: appellate.hp@tatadocomo.com
7	କର୍ଣ୍ଣାଟକ	ମୋବାଇଲ୍ ଓ ଫୋନ୍: 121/1860 266 5555 ଫୋନ୍: 1800 266 121	ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ଏ ରୁକ୍, 2ୟ ମହଲା, ସିଲିକନ୍ ରୋଡ୍, ନଂ. 30/1, କୋରମଙ୍ଗା, ହୋସର ମେନ୍ ରୋଡ୍, ବାଙ୍ଗାଲୋର - 560095 ଫୋନ୍: 080 66681000 ଇମେଲ୍: appellate.kk@tatadocomo.com
8	କେରଳ	ମୋବାଇଲ୍ ଓ ଫୋନ୍: 121/1860 266 5555 ଫୋନ୍: 1800 266 121	ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, 5ମ ମହଲା, SL ପ୍ଲଟ୍, ପଲ୍ଲୀରଥାଲୋମ୍, କୋଚି - 682025 ଫୋନ୍: 0484-6660666 ଇମେଲ୍: appellate.kerala@tatadocomo.com
9	କୋଲକାତା	ମୋବାଇଲ୍ ଓ ଫୋନ୍: 121/1860 266 5555 ଫୋନ୍: 1800 266 121	ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ପି.ଏସ୍. ଶ୍ରୀଜନ୍ ଟେକ୍ ପାର୍କ, DN-52, ସେକ୍ଟର - 5, 15ତମ ମହଲା, ସଲ୍ଟ ଲେକ୍, କୋଲକାତା - 700091 ଫୋନ୍: 033-66665000 ଇମେଲ୍: appellate.kol@tatadocomo.com
10	ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦେଶ	ମୋବାଇଲ୍ ଓ ଫୋନ୍: 121/1860 266 5555 ଫୋନ୍: 1800 266 121	ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ପୁର ନଂ - 1,2,3 କ୍ୱାଲିଟି ଗ୍ଲୋବ୍, ପରମାଲି ୱାଲ୍‌ସ୍ କଂପାଉଣ୍ଡ, R.B.I ସାମ୍ନା, ହୋସଙ୍ଗାବାଡ୍ ରୋଡ୍, ଭୋପାଳ - 462011 ଫୋନ୍: 0755-6660444 ଇମେଲ୍: appellate.mp@tatatel.co.in
11	ମହାରାଷ୍ଟ୍ର	ମୋବାଇଲ୍ ଓ ଫୋନ୍: 121/1860 266 5555 ଫୋନ୍: 1800 266 121	ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ (ମହାରାଷ୍ଟ୍ର) ଲିମିଟେଡ୍, ଅଲ୍-ଅକମାର ବିଲ୍ଡିଂ, 5 ଗଣେଶଗଣ୍ଡ ରୋଡ୍, ଶିବାଜୀନଗର, ପୁନେ - 411005, ଫୋନ୍: 020-66005550 ଇମେଲ୍: appellate.rom@tatadocomo.com

କ୍ର.ସଂ.	ସେବା କ୍ଷେତ୍ର	କଲ୍ ସେକ୍ଟର ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର TTSL ଓ TTML ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ	ଅପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କର ଠିକଣା ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ବିସ୍ତୃତ ବିବରଣୀ
12	ମୁମ୍ବାଇ	ମୋବାଇଲ୍ ଓ ଫୋନ୍: 121/1860 266 5555 ଫୋନ୍: 1800 266 121	ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ (ମହାରାଷ୍ଟ୍ର) ଲିମିଟେଡ୍, D-26, TTC ଇଣ୍ଡିଆନାଲ୍ ସିଟିଆ, MIDC ସାକପଡା, ଥାନେ ବେଲପୁର ରୋଡ୍, P.O ଟାଟେ, ନୂଆ ମୁମ୍ବାଇ - 400703 ଫୋନ୍: 022-61655020 ଇମେଲ୍: appellate.mum@tatadocomo.com
13	ଓଡ଼ିଶା	ମୋବାଇଲ୍ ଓ ଫୋନ୍: 121/1860 266 5555 ଫୋନ୍: 1800 266 121	ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ଫର୍ଟୁନ୍ ଟାଉର୍ସ, 3ୟ ମହଲା, ମତ୍ୟୁଲ୍ B ଏବଂ C, ଚନ୍ଦ୍ରଶେଖର ପୁର, ଭୁବନେଶ୍ୱର - 751023 ଫୋନ୍: 033-66665000 ଇମେଲ୍: appellate.orissa@tatadocomo.com
14	ପଞ୍ଜାବ	ମୋବାଇଲ୍ ଓ ଫୋନ୍: 121/1860 266 5555 ଫୋନ୍: 1800 266 121	ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, C-125, ଫେଜ 8, ଇଣ୍ଡିଆନାଲ୍ ଫୋକାଲ୍ ପଏଣ୍ଟ, ମୋହାଲି - 160071 ଫୋନ୍: 0172-6651710 ଇମେଲ୍: appellate.pun@tatadocomo.com
15	ରାଜସ୍ଥାନ	ମୋବାଇଲ୍ ଓ ଫୋନ୍: 121/1860 266 5555 ଫୋନ୍: 1800 266 121	ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ଗୁମାନ 1, ଅମରପାଲି ସର୍କସ ନିକଟ, ବୈଶାଳୀ ନଗର, ଜୟପୁର - 302021 ଫୋନ୍: 0141-6641100 ଇମେଲ୍: appellate.raj@tatadocomo.com
16	ପଶ୍ଚିମବଙ୍ଗ	ମୋବାଇଲ୍ ଓ ଫୋନ୍: 121/1860 266 5555 ଫୋନ୍: 1800 266 121	ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ପି.ଏସ୍. ଶ୍ରୀଜନ୍ ଟେକ୍ ପାର୍କ, DN-52, ସେକ୍ଟର - 5, 15ତମ ମହଲା, ସଲ୍ଟ ଲେକ୍, କୋଲକାତା - 700091 ଫୋନ୍: 033-66665000 ଇମେଲ୍: appellate.wb@tatadocomo.com
17	ତାମିଲନାଡୁ (ଚେନ୍ନାଇ ସମେତ)	ମୋବାଇଲ୍ ଓ ଫୋନ୍: 121/1860 266 5555 ଫୋନ୍: 1800 266 121	ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ନଂ 283 ଏବଂ 284, 6ଷ୍ଟ ଓ 13ତମ ମହଲା, ପ୍ରିନ୍ସ ପ୍ରିନ୍ସ ଇମ୍ପେରାସିଟି -II, ରାଜୀବଗାନ୍ଧୀ ସିଟି, କାନନ୍‌ନଗରାଭାଡି, ଚେନ୍ନାଇ - 600096 ଫୋନ୍: 044-61655020 ଇମେଲ୍: appellate.tn@tatadocomo.com
18	ଉତ୍ତର ପ୍ରଦେଶ (ପୁର୍ବ)	ମୋବାଇଲ୍ ଓ ଫୋନ୍: 121/1860 266 5555 ଫୋନ୍: 1800 266 121	ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, ପ୍ରେମ୍ ପ୍ଲଟ୍, 2, RF ବାହାଦୁରଜୀ ମାର୍ଗ, ଶକ୍ତିଭବନ ପଛପାଖ, ଲକ୍ଷ୍ନୋ - 226001 ଫୋନ୍: 0522-6699066 ଇମେଲ୍: appellate.upe@tatadocomo.com
19	ଉତ୍ତର ପ୍ରଦେଶ (ପଶ୍ଚିମ)	ମୋବାଇଲ୍ ଓ ଫୋନ୍: 121/1860 266 5555 ଫୋନ୍: 1800 266 121	ଟାଟା ଟେଲି ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍, 501, ମଙ୍ଗଳ ପାଣ୍ଡେ ନଗର, ମେନ୍ ଯୁନିଭରସିଟି ରୋଡ୍, ମିରଟ - 250001 ଫୋନ୍: 0121-6605502 ଇମେଲ୍: appellate.upw@tatadocomo.com



13. ଉଚ୍ଚତା ଟେଲିସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ଏବଂ ଟାଟା ଟେଲିସର୍ଭିସେସ୍ (ମହାରାଷ୍ଟ୍ର) ଲିମିଟେଡ୍ କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ଓ ଦାୟୀତ୍ୱ ।

1. ସମସ୍ତ ଚାରିଫ୍ ପ୍ଲାନ ଏବଂ ଅଫର୍ ଗୁଡ଼ିକ ସ୍ପଷ୍ଟ ଓ ପରିଷ୍କାର ଭାବରେ ଏବଂ ବିନା କୌଣସି ଭେଦଭାବରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବା ଦରକାର ।
2. ସମସ୍ତ ପ୍ଲାନ ଗୁଡ଼ିକ ଲକ୍ଷ ହେବା ପରେ, ତାର ବିସ୍ତୃତ ସୂଚନା ୱେବ୍ ସାଇଟ୍ରେ ମୁଦ୍ରିତ କରାଯିବା ଦରକାର ।
3. ଥରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଅଫର୍, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଅତି କମରେ 6 ମାସର ସମୟ ସୀମା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଯେଦି ଲାଇଫ୍ ଟାଇମ୍ ଅଫର୍ ହୋଇଥାଏ ତେବେ ଲାଇଫ୍ ଟାଇମ୍ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଉପଲବ୍ଧ ରହିବା ଦରକାର ଯାହା ଗ୍ରାହକ ସେହି ଚାରିଫ୍ ପ୍ଲାନରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ କରାଯିବା ଚାରିଖି ଠାରୁ ଗଣାଯିବ ।
4. ଲାଇଫ୍ ଟାଇମ୍ ବୈଧତା/ଅସୀମ ବୈଧତା ଗୁଡ଼ିକ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆମେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ, ବର୍ତ୍ତମାନର ଲାଇସେନ୍ସ ଏକ୍ସପାୟାରୀ ବର୍ଷ ମାସ ବିଷୟରେ ପ୍ରୋଫାହାନମୂଳକ ପତ୍ରିକା/ବିଜ୍ଞାପନ ମାଧ୍ୟମରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଦରକାର ।
5. ବର୍ତ୍ତମାନ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥିବା କୌଣସି ଚାରିଫ୍ ପ୍ଲାନର ସମାପ୍ତ ଘୋଷିତ ହେବାର ଅତିକମରେ 30 ଦିନ ପୂର୍ବରୁ ଆମେ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଓ ସଂପୃକ୍ତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ।
6. TRAI ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଟେଲିକମ୍ କନଜ୍ୟୁମର ପ୍ରୋଟେକସନ୍ ରେଗୁଲେଶନ୍ 2012 ଅନୁଯାୟୀ, ଗ୍ରାହକଙ୍କର କୌଣସି ଭାଉଚର ଆକ୍ଟିଭେସନ୍ କରାଗଲେ ତାର ବ୍ୟବହାର, ଆକାଉଣ୍ଟ, VAS ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।
7. TRAI ର ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ଓ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ, ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ସହମତି ହାସଲ ବିନା ତାଙ୍କ ଖାତାରେ କୌଣସି ପ୍ରକାର ଭାଲ୍ୟୁ ଆଡେଡ୍ ସର୍ଭିସ୍ ଆକ୍ଟିଭେଟ୍ କରାଯିବ ନାହିଁ ।
8. ରୋମିଂ ସର୍ଭିସ୍ ପାଇଁ କୌଣସି ରେଷ୍ଟାଲ୍ ନିଆଯିବ ନାହିଁ ।
9. ପ୍ରତ୍ୟେକ ସର୍ଭିସ୍ ପ୍ରୋଭାଇଡର ବା ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀମାନେ ଦେଉଥିବା ପ୍ରିପେଡ୍ କାର୍ଡ ଅତିକମରେ ଗୋଟିଏ ₹300 ବା ତାଠାରୁ କମ୍ ମୂଲ୍ୟର ଏବଂ ତାର ବୈଧତା ଅତିକମରେ ଏକ ମାସ ରହିଥିବା ସହିତ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା ଦରକାର ।
10. ହଜିଯାଇଥିବା/ଖରାପ ହୋଇଯାଇଥିବା ସିମ୍ କାର୍ଡର ପୁନଃସ୍ଥାପନ ବା ରିପ୍ଲେସମେଣ୍ଟର ଚାର୍ଜ ଏକ ଯଥାର୍ଥ ଅଙ୍କ ଆଧାରରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯିବ ।
11. ଯଦି କୌଣସି କାର୍ଡର ବୈଧତା ସମୟ ସୀମାର ଶେଷ ବେଳକୁ କୌଣସି ପରିମାଣ ଅବ୍ୟବହୃତ ରହିଯାଇଥାଏ, ତେବେ ସେହି ପରିମାଣକୁ ନବୀକରଣ କରାଯାଇଥିବା କାର୍ଡକୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତରିତ କରିଦିଆଯିବ ଯଦି ଏହି ନବୀକରଣ ଏକ ଯଥାର୍ଥ ଏବଂ ଧାର୍ଯ୍ୟ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ କରାଯାଇଥିବ ।
12. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ପ୍ରିପେଡ୍ କାର୍ଡ ପ୍ୟାକେଜ୍ରେ କଲ୍ କରିବା ପାଇଁ ଅର୍ଥାତ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ତାଙ୍କୁ କେତେ ଟଙ୍କା ପଡିଲା, ସେ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ସଠିକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।
13. ସମସ୍ତ ସେବା ଯାହା “ଟକ୍ ଟାଇମ୍ ଭାଲ୍ୟୁ” କୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିନଥାଏ ଯେମିତିକି ଇନକମିଂ ଭଏସ୍ କଲ୍ସ/SMS, ଇତ୍ୟାଦିଗୁଡ଼ିକ ଟକ୍ ଟାଇମ୍ ଭାଲ୍ୟୁ ସରିଯିବା ପରେ ମଧ୍ୟ ସମଗ୍ର ଭାଲିଡିଟି ସମୟକାଳ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ପ୍ରିପେଡ୍ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ରହିବ ।
14. ପୋଷ୍ଟପେଡ୍ ବିଲ୍ ଗୁଡ଼ିକ ମୁଦ୍ରିତ ନକଲ ମାଗଣାରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇଦିଆଯିବ ।
15. ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଚାରିଫ୍ ଛାଡ଼ି ପରିସ୍ଥିତି ଗୁଡ଼ିକରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ବିନା କୌଣସି ପୂର୍ବ ସୂଚନା ଓ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ପଷ୍ଟ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ବିନା ସିଧାସଳଖ ସ୍ୱୟଂପ୍ରବୃତ୍ତ ଭାବରେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇପାରିବ ।
16. ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ପୋର୍ଟିଙ୍ଗ୍ ପାଇଁ ଶୁଳ୍କ ₹19 ରୁ ଅଧିକ ଚାର୍ଜ କରାଯିବ ନାହିଁ ।
17. ଜଣେ ପୋଷ୍ଟପେଡ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଧାର୍ଯ୍ୟ ହୋଇଥିବା କ୍ରେଡିଟ୍ ଲିମିଟ୍ ତାଙ୍କୁ ଅଗ୍ରୀମ ଜଣାଇଦିଆଯିବା ଉଚିତ୍, ପ୍ରାରମ୍ଭିକ କ୍ରେଡିଟ୍ ଲିମିଟ୍ ତାଙ୍କୁ, ସେବା ଆକ୍ଟିଭେସନ୍ କରାଯିବାର 7 ଦିନ ଭିତରେ ହିଁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବା ଉଚିତ୍ ।
18. CLIP କୁ ଏକ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଚାରିଫ୍ ଆଇଡେନ୍ଟିଫିକେସନ୍ ଭାବରେ ଜାରି କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।

14. ସେବା ନିବୃତ୍ତ କରାଇବାର ପକ୍ଷଣି

ଗ୍ରାହକ ନିଜର ଇଚ୍ଛା ଅନୁଯାୟୀ ଓ ସୁବିଧା ଅନୁଯାୟୀ ଆମର ସେବାଗୁଡ଼ିକୁ ନିବୃତ୍ତ ବା ଡିସକନେକ୍ଟ୍ କରିପାରିବେ । ବିଲ୍ ଗୁଡ଼ିକୁ ଯାଞ୍ଚ କରାଯାଏ, ସମଯୋଜନ କରାଯାଏ ଏବଂ ଯଦି ବଳକା ଦେୟ ସବୁ କଟାକଟି ପରେ କୌଣସି ବି ରାଶି ରହିଯାଏ, ତେବେ ତାକୁ ଜମାଣିବା ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ରାଶିରୁ କାଟି ବଳକା ପରିମାଣ ଫେରସ୍ତ କରିଦିଆଯାଏ । ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ହେବା ପାଇଁ ଡିସକନେକ୍ସନ୍ ଚାରିଖି ଠାରୁ ସର୍ବାଧିକ 60 ଦିନ ଲାଗିଥାଏ ।