

# டெலிகாம் வாடிக்கையாளரின் சிறப்புரிமைச் சான்று 2019

டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட் & டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ்  
(மகாராஷ்டிரா) லிமிடெட்



TATA  
*photon*

TATA  
TATA  
TELESERVICES LIMITED

TATA  
indicom

TATA  
walky

## உள்ளடக்கம்

1. முகப்புரை
2. சேவை வழங்கும் நிறுவனத்தின் பெயர் & முகவரி
3. வழங்கப்படும் சேவைகள்
4. சேவைகள் வழங்கப்படும் சர்வீஸ் ஏரியாக்களின் விவரங்கள்
5. பிரிபெய்ட் & போஸ்ட் பெய்டு மொபைல் சர்வீஸ்களுக்கான விதிகள் & நிபந்தனைகள்
6. ஆக்டிவேஷன் நடைமுறை
7. பல்வேறு சேவைகளுக்காக வழங்கப்படும் சாதனங்களின் விவரங்கள்
8. TRAI குறிப்பிட்டபடி பல்வேறு சேவைகளுக்கான சர்வீஸ் அளவீடுகளின் தரம்
9. பல்வேறு TRAI ஒழுங்கு விதிகளின் கீழ் நுகர்வோருக்கு உள்ள உரிமைகள்
10. பொதுத் தகவல் எண் மற்றும் நுகர்வோர் கேர் எண்
11. குறைதீர்க்கும் அமைப்பு & குறை தீர்க்கும் நடைமுறை மற்றும் காலக்கெடு
12. மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் விவரங்கள்
13. டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட் & டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் (மகாராஷ்டிரா) லிமிடெட் நிறுவனத்தின் கடமைகள் மற்றும் பொறுப்புக்கள்
14. சேவைகளை ரத்து செய்வதற்கான நடைமுறை

## 1. முகப்புரை

TRAI வகுத்துள்ள 2012 ஆம் ஆண்டின் டெலிகாம் நுகர்வோர் பாதுகாப்பு விதிகளின் கீழ் டெலிகாம் நுகர்வோர் சாசனம் வெளியிடப்பட்டுள்ளது.

திறம்படவும், பயனுள்ள முறையிலும் சேவைகளை வழங்குவதற்காகவும், வாடிக்கையாளர்களின் திருப்தியை அதிகரிப்பதற்காகவும் எங்களை வழிநடத்துவதற்காக வகுத்துத் தரப்பட்டுள்ள தரங்கள் மற்றும் நெறிகளை வெளிப்படையாகப் பகிர்ந்து கொள்ள வேண்டும் என்பதுதான் இந்த சாசனத்தின் நோக்கம். இந்த சாசனம் நுகர்வோரின் உரிமைகளை அங்கீகரித்து, அவற்றை நிலைநிறுத்தி, நாங்கள் வழங்கும் சேவைகளின் தரங்களைத் தொடர்ந்தாற்போல் மேம்படுத்தி உடனுக்குடன் வழிகாட்டும் விதிகளாகப் பயன்படுகிறது. இதனால், வாடிக்கையாளர்களிடம் நாங்கள் ஒளிவுமறைவின்றி நடந்து கொள்ளவும், எங்களுடைய சேவைகளை வலுப்படுத்தி, சுலபமாக்கிடவும், வாடிக்கையாளர்களின் எதிர்பார்ப்புக்களுக்கு ஏற்ப எமது சேவைகளை தொடர்ந்து மேம்படுத்தவும், அவ்வப்போது இந்தியத் தொலைத் தொடர்பு ஒழுங்கு ஆணையம் (TRAI) வெளியிடும் ஒழுங்குமுறை விதிகள், கட்டளைகள் மற்றும் ஆணைகளின்படி செயல்பட முடிகிறது.

## 2. டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட் அலுவலகங்களின் பெயர் மற்றும் முகவரி

**ஆந்திரப் பிரதேஷ்:** டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட், கியான் பீட், ஹார்டுவேர் பार्க், பிளாட் எண்: 1 முதல் 5, (சர்வே எண்: 1/1), இமாரத் கஞ்சா, ரவிர்யால் கிராமம், மகேஷ்வரம் மண்டலம், ரங்கா ரெட்டி, மாவட்டம், ஹைதராபாத், தெலுங்கானா - 500005

**பிகார் & ஜார்க்கண்ட்:** டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ், 4-வது மாடி, வோல்ட்டாஸ் ஹவுஸ், ஜிஞ்சர் ஹோட்டலுக்கு எதிரில், மெயின் ரோடு, பிஸ்துபூர், ஜம்ஷெத்பூர், ஜார்க்கண்ட் - 831001

**தில்லி:** டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட், 2A, ஓட்டு ஈஷ்வர் நகர், மெயின் மதுரா ரோடு, புது தில்லி - 110065

**குஜராத்:** டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட், 3வது & 4வது மாடி, YMCA கிளப் அருகே, S.G. நெடுஞ்சாலை, அகமதாபாத் - 380015

**ஹரியானா:** டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட், C-125, பேஸ் 8, இண்டஸ்ட்ரியல் ஃபோகல் பாயின்ட், மொஹாலி, பஞ்சாப் - 160071

**ஹிமாச்சல் பிரதேஷ்:** டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட், C-125, பேஸ் 8, இண்டஸ்ட்ரியல் ஃபோகல் பாயின்ட், மொஹாலி, பஞ்சாப் - 160071

**கர்நாடகா:** டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட், A பிளாக், 2வது மாடி, சிலிக்கான் டெர்ரஸ், எண்: 30/1, கோரமங்களா, ஓசூர் மெயின் ரோடு, பெங்களூர் - 560095

**கேரளா:** டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட், 5வது மாடி, SL பிளாஸா, பலரிவட்டோம், கொச்சி - 682025

**கொல்கத்தா:** டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட், P.S. ஸ்ரீஜன் டெக் பார்க், DN-52, செக்டர்-5, 15-வது மாடி, சால்ட் லேக், கொல்கத்தா - 700091

**மத்தியப் பிரதேஷ்:** டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட், பிளாட் எண்-1,2,3 குவாலிட்டி குளோபல், பெர்மாலி வாலஸ் காம்பவுண்டு, R.B.I எதிரில், ஹோஷாங்காபாத் ரோடு, போபால் - 462011

**மகாராஷ்டிரா:** டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் (மகாராஷ்டிரா) லிமிடெட், அல்-அக்மர் பில்டிங், 5-கணேஷ்கிண்ட் ரோடு, சிவாஜி நகர், புணே - 411005

**மும்பை:** டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் (மகாராஷ்டிரா) லிமிடெட், D-26, TTC இண்டஸ்ட்ரியல் ஏரியா, MIDC சன்பாடா, தானே பேலாபூர் ரோடு, P.O தூர்பே, நவி மும்பை - 400703

**ஒடிசா:** டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட், ஃபார்சுடன் டவர்ஸ், 3வது மாடி, மாட்யூல் B & C, சந்திரசேகர்பூர், புவனேஷ்வர் - 751023

**பஞ்சாப்:** டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட், C-125, பேஸ் 8, இண்டஸ்ட்ரியல் ஃபோகல் பாயின்ட், மொஹாலி, பஞ்சாப் - 160071

**ராஜஸ்தான்:** டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட், குமான் 1, அம்ரபாலி சர்க்கிள் அருகே, வைஷாலி நகர், ஜெய்ப்பூர் - 302021

**மேற்கு வங்காளம்:** டாட்டா டெலிசர்வீஸ்ஸ் லிமிடெட், P.S. பூநீஜன் டெக் பார்க், DN-52, செக்டர்-5, 15-வது மாடி, சால்ட் லேக், கொல்கத்தா-700091

**தமிழ்நாடு (சென்னை உட்பட):** டாட்டா டெலிசர்வீஸ்ஸ் லிமிடெட், எண். 283 & 284, 6வது & 13வது மாடி, பிரின்ஸ் இன்ஃபோ சிட்டி-II, ராஜீவ் காந்தி சாலை, கந்தன்சாவடி, சென்னை-600096

**உத்தரப் பிரதேஷ் கிழக்கு:** டாட்டா டெலிசர்வீஸ்ஸ் லிமிடெட், பிரேம் பிளாஸா, 2, R F பஹாதூர்ஜி மார்க், சக்தி பவன் பின்புறம், லக்னோ-226001

**உத்தரப் பிரதேஷ் மேற்கு:** டாட்டா டெலிசர்வீஸ்ஸ் லிமிடெட், 501, மங்கன் பாண்டே நகர், மெயின் யுனிவர்சிட்டி ரோடு, மீரட்-250001

### 3. வழங்கப்படும் சேவைகள்

தற்போது டாட்டா டெலிசர்வீஸ்ஸ் லிமிடெட் & டாட்டா டெலிசர்வீஸ்ஸ் (மகாராஷ்டிரா) லிமிடெட் ஆகிய இரண்டு நிறுவனங்களும் “டாட்டா டோகோமோ” அல்லது “டாட்டா இண்டிகாம்” என்ற பெயரில் அவற்றுக்கு ஏற்ற இடங்களில் GSM/CDMA மொபைல் சேவைகளையும், “டாட்டா டோகோமோ வாக்கி” என்ற பெயரில் நிலையான வயர்லெஸ் சேவைகளையும் ஒன்றுபட்ட ஆக்ஸெஸ் சர்வீஸ் லைசென்ஸின் கீழ் வழங்குகின்றன. மேற்கண்ட சேவைகள் தவிர, கூடவே, வயர்லைன் வாய்ஸ், வயர்லைன் டேட்டா மற்றும் இணையதள ஆக்ஸெஸ் சர்வீஸ்களையும், என்டர்பிரைஸஸ் சர்வீஸ்களையும் வழங்குகின்றன.

### 4. சேவைகள் வழங்கப்படும் சர்வீஸ் ஏரியாக்களின் விவரங்கள்

எமது சேவைகள் பின்வரும் சர்வீஸ் ஏரியாக்களில் கிடைக்கின்றன:

சர்வீஸ் ஏரியா	CDMA சர்வீஸ்கள்	GSM சர்வீஸ்கள்
ஆந்திரப் பிரதேஷ்	இல்லை	இருக்கு
பிகார்	இல்லை	இருக்கு
தில்லி	இல்லை	இல்லை
குஜராத்	இல்லை	இருக்கு
ஹரியானா	இல்லை	இருக்கு
ஹிமாச்சல் பிரதேஷ்	இல்லை	இருக்கு
கர்நாடகா	இல்லை	இருக்கு
கேரளா	இல்லை	இருக்கு
கொல்கத்தா	இல்லை	இருக்கு
மத்தியப் பிரதேஷ்	இல்லை	இருக்கு
மும்பை	இல்லை	இருக்கு
மகாராஷ்டிரா	இல்லை	இருக்கு
ஒடிசா	இல்லை	இருக்கு
பஞ்சாப்	இல்லை	இருக்கு
ராஜஸ்தான்	இல்லை	இருக்கு
மேற்கு வங்காளம்	இல்லை	இருக்கு
தமிழ்நாடு (சென்னை உட்பட)	இல்லை	இருக்கு
உத்தரப்பிரதேஷ் கிழக்கு	இல்லை	இருக்கு
உத்தரப்பிரதேஷ் மேற்கு	இல்லை	இருக்கு

மேலும் விவரங்களுக்கு, லாக் ஆன் செய்க [www.tatadocomo.com](http://www.tatadocomo.com)

## 5. பிரிபெய்ட் & போஸ்ட் பெய்டு சர்வீஸ்கள்

### விதிகள் & நிபந்தனைகள்

#### i. வரையறைகள்

- “அப்பெல்லேட் அதாரிட்டி” என்றால் 2007 ஆம் ஆண்டு TRAI ஒழுங்கு விதிகள் எண் 3-இன் கீழ் நியமிக்கப்படும் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட நபர்கள்.
- “சார்ஜஸ்” அல்லது “டேரிஃப்” என்றால் அதில் எல்லா ஃபீஸ், கால் சார்ஜஸ்/ டேரிஃப்ஸ், டெபாசிட்ஸ், ரெண்ட்டல்ஸ் மற்றும் இன்டர் கணக்கின் கால்ட்ஸ் ஆகியன அடங்கும். மேலும், TTL நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு சேவைகள் வழங்குவதற்காக அவ்வப்போது விதிக்கும் சார்ஜ்களும், தற்போதும், எதிர்காலத்திலும் விதிக்கப்படும் எல்லா அரசு லெவிகளும் அடங்கும்.
- “கஸ்டமர்” என்றால் சர்வீஸ்/களை பெறுவதற்காக CAF உடன் விண்ணப்பித்துள்ள தனிநபர் அல்லது நிறுவனம் அல்லது நபர்.
- “டெசிக்னேட்டட் சர்வீஸ் புரொவைடர்” என்றால் TTL நிறுவனத்தால் சர்வீஸ்/களை (அல்லது அவற்றில் ஏதாவது ஒன்றை) வழங்குவதற்காக அல்லது TTL நிறுவனத்தின் பொறுப்புக்களை நிறைவேற்றுவதற்காக அல்லது TTL நிறுவனத்தின் உரிமைகளைச் செயல்படுத்துவதற்காக நியமிக்கப்பட்டுள்ள எந்த ஒரு தனிநபர் அல்லது சட்டப்படியான நிறுவனம். இதில் லைசென்ஸின் கீழ் அனுமதிக்கப்பட்ட அளவுக்கு செயல்படுவதற்காக அனுமதி வழங்கப்பட்ட, பணி ஒதுக்கப்பட்ட தனிநபர் அல்லது சட்டப்படியான நிறுவனம் அடங்கும்.
- “DoT” என்றால் இந்திய அரசின் தகவல்தொடர்பு அமைச்சகத்தின் கீழ் உள்ள டெலிகம்யூனிகேஷன்ஸ் டிபார்ட்மென்ட் மற்றும் வாரிசுகளும் அடங்குவர்.
- “எக்ஸிபிட்மென்ட்” என்பதில் எந்த ஒரு போன் சாதனம், சப்ஸ்கிரைபர் டெர்மினல், நெட்வொர்க் இன்டர்ஃபேஸ் யூனிட் (NIU) மற்றும் சர்வீஸ்/களைப் பெறுவதற்காக நெட்வொர்க்குடன் இணைக்கப்படுவதற்குத் தேவையான அட்டாச்மென்ட்டுகள்/ அக்ஸெஸரிகள் அடங்கும்.
- “கவர்ன்மென்ட்” என்றால் இந்திய அரசு மற்றும்/ அல்லது ஒரு மாநில அரசு, எந்த ஒரு உள்ளாட்சி அமைப்பு, கண்டோன்மென்ட் போர்டு, இந்திய டெலிகாம் ஒழுங்கு ஆணையம், சட்டப்படியான நீதிமன்றங்கள், அல்லது வேறு நீதியியல்/ஓரளவு நீதியியல் சார்ந்த மன்றங்கள் அடங்கும். இதில் சட்டப்படி வாரிசுகள் என்பதும் அடங்கும்.
- “லைசென்ஸ்” என்பது சர்வீஸ்(களை) (ஏதாவது ஒன்றை) நிறுவி இயக்குவதற்கு DoT வழங்கும் உரிமத்தைக் குறிக்கிறது.
- “நெட்வொர்க்” என்பது TTL பயன்படுத்தும் தகவல்தொடர்பு தொடரமைப்பு மற்றும் பிற சாதனங்கள்/மென்பொருளைக் குறிக்கிறது. இதில் தொலைபேசி இணைப்பகங்கள், அடித்தள நிலையங்கள், மைக்ரோவேவ் மற்றும் லேண்ட் லைன் லிங்க்குகள் அடங்கும்.
- “அதர் சர்வீஸ்ஸ்” என்பது இந்த சேவை/களுடன் கூடவே கூடுதலாக வழங்கப்படும் ஆனால் உள்ளடக்கம் மற்றும் டேட்டா சர்வீஸ்ஸ், பில்லிங் மற்றும் வசூல் நீங்கலான, மற்ற கூடுதல் சேவைகளைக் குறிக்கும்.
- “சர்வீஸ்/கள்” என்பது தொலைத் தகவல் தொடர்பு சேவை/கள் மற்றும் TTL தனது நெட்வொர்க் மூலம் வழங்கப்படும் வாய்ஸ் கம்யூனிகேஷன் சேவை/கள், SMS உள்ளிட்ட இதர மதிப்புக் கூட்டப்பட்ட சேவை/கள் மற்றும் வேறு பிற சேவைகளைக் குறிக்கிறது.
- “சர்வீஸ் ஏரியா” என்பது TTL உரிமத்தின் கீழ் தனது சேவைகளை வழங்குவதற்கு உரிமம் பெற்றுள்ள நிலப்பரப்பைக் குறிக்கிறது.
- “TTL” என்றால் TTSL மற்றும் TTML மற்றும் வரையறுக்கப்பட்ட சர்வீஸ் புரொவைடர்களை கூட்டாகவும், பலராகவும் (பயன்படுத்தப்படும் நிலைமையைப் பொறுத்து) குறிக்கிறது. இதில் சட்டப்படியான வாரிசு உரிமை பெற்றவர்களும், TTSL ஒதுக்கீடு பெற்றவர்களும், மற்றும்/அல்லது TTML மற்றும்/அல்லது வரையறுக்கப்பட்ட சர்வீஸ் புரொவைடர்களையும் உள்ளடக்கியது எனக் கருதப்படும்.
- “TRAI” என்றால் 1997 ஆம் ஆண்டின் இந்திய டெலிகாம் ஒழுங்கு ஆணையச் சட்டத்தின்கீழ் ஏற்படுத்தப்பட்ட இந்தியத் தொலைத்தொடர்பு ஒழுங்கு ஆணையமாகும்.
- “TTO” என்றால் 1999-இல் இயற்றப்பட்டு, அவ்வப்போது திருத்தங்கள் செய்யப்பட்டு TRAI அமைப்பினால் இந்திய அரசிதழில் வெளியிடப்பட்ட டெலிகம்யூனிகேஷன் டேரிஃப் ஆர்டர் ஆகும்.

## ii. சேவை/களை வழங்குதல்

TTL வாடிக்கையாளருக்கு சர்வீஸ் ஏரியா வரம்புக்குள் மிகச்சிறந்த சேவைகளை வழங்கிட எல்லா முயற்சிகளையும் மேற்கொள்ளும். அவை பின்வரும் நிலைமைகளைப் பொறுத்ததாக இருக்கும்

- இந்த விதிகள் & நிபந்தனைகள்,
- உரிமத்தின் விதிமுறைகள்,
- DoT, TRAI, அரசு, நீதிமன்றங்கள், இதர சட்டப்படியான ஆணையங்கள் அவ்வப்போது வெளியிடும் எந்த ஒரு கட்டளைகள் அல்லது ஆணைகள் அல்லது ஒழுங்கு விதிகள்
- TTL நெட்வொர்க்கை பராமரிக்கவும், இயக்கவும், சேவைகளை வழங்கிடவும் அவ்வப்போது பின்பற்றும் எந்த ஒரு கொள்கைகள் மற்றும்/ அல்லது விதிகள்/ஒழுங்கு கட்டுப்பாடுகள். சேவைகளை வழங்கும்படி CAF உடன் வாடிக்கையாளர் சமர்ப்பிக்கும் விண்ணப்பத்தை தனது விருப்ப அதிகாரத்தின் கீழ் ஏற்கவோ, நிராகரிக்கவோ TTL உரிமை பெற்றுள்ளது. மேற்கண்ட விண்ணப்பத்தை ஏற்பது பற்றி TTL வாய்மொழியாக வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கலாம்.

## iii. சர்வீஸ் நிபந்தனைகள்

- பசர்வீஸ்/கள் கிடைப்பது, துல்லியம் மற்றும் தரம் TTL கட்டுப்பாட்டுக்கு அப்பாற்பட்ட .வெளிக்காரணங்களினால் பாதிக்கப்படலாம். இவற்றில் அமைப்பு தடங்கல்கள், நெட்வொர்க் கிடைப்பது அல்லது அதன் செயல்பாடு, புவிநிலைமைகள், இட எல்லைகள் லே அவுட், வானிலை, மற்றும் ரேடியோ குறுக்கீடு காரணங்கள், மின் வெட்டு அல்லது இந்த நெட்வொர்க்குடன் இணைக்கப்பட்ட மற்ற தகவல்தொடர்பு நெட்வொர்க்குகளில் கோளாறுகள் அல்லது திருத்தங்கள், பொருத்தமான போக்குவழி கிடைக்காமல் இருப்பது அல்லது கிடைப்பதில் தாமதம், சாதனத்தில் சேதம் அல்லது திருத்தம் ஆகியன அடங்கும்.
- நெட்வொர்க் தவறுமானால் அல்லது பராமரிப்பு அல்லது திருத்தம் தேவைப்படுமானால், சர்வீஸ்/களை எந்த நேரத்திலும் முழுமையாக அல்லது ஒரு பகுதி முன்னறிவிப்பின்றி நிறுத்தி வைக்கலாம். இத்தகைய நிகழ்வுகளின் காலம் மற்றும் தடவைகளை குறைவாக வைக்க TTL நியாயமான எல்லா முயற்சிகளையும் மேற்கொள்ளும்.
- TTL போன் நம்பர் ஒதுக்குவதும், மாற்றுவதும் அவ்வப்போது நிகழும். அது அதன் தனி விருப்பத்தைப் பொறுத்தது. வாடிக்கையாளருக்கு ஒதுக்கப்பட்ட எண் மீது அவருக்கு உடைமை உரிமை அல்லது வேறு ஆர்வம் கோர முடியாது.
- சாதனம் தொலைந்து போனால், அதே எண்ணைத் தரவேண்டிய கட்டாயம் TTL நிறுவனத்துக்கு இல்லை.
- கட்டணங்களை எந்த நேரத்திலும் தனக்கு சரியானது என்று தோன்றும் முறையில் நியாயமான முன்னறிவிப்பு கொடுத்து மாற்றுவதற்கு TTL நிறுவனத்துக்கு முழு உரிமை உண்டு. அது அதன் விருப்பத்தைப் பொறுத்தது.
- வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்படக்கூடிய கட்டணங்களுக்கு கிரெடிட் லிமிட் விதிக்கவும், வேறு நிபந்தனைகளைக் குறிப்பிடவும், இடைக்கால அல்லது முன்கூட்டி பே மென்ட் அல்லது டெபாசிட்ஸ்/கூடுதல் டெபாசிட்ஸ் கோரவும் மற்றும் இத்தகைய லிமிட்டுகள் தாண்டப்படுமானால் அல்லது மீறப்படுமானால் சர்வீஸ்/களை நிறுத்தி வைக்க அல்லது துண்டிக்க TTL உரிமை பெற்றுள்ளது.
- கட்டணங்களுக்கான பில் சைக்கிள்களை அவ்வப்போது மாற்றும் உரிமை TTL நிறுவனத்துக்கு உள்ளது. (பிரிபெய்டு சர்வீஸ்களுக்கு இந்த நிபந்தனை பொருந்தாது.)
- வாடிக்கையாளரின் நிதிநிலைமை, உட்பட அவருடைய அத்தாட்சிகளைச் சரிபார்ப்பதற்கும், இதற்காக வேறொரு முகமையின் அல்லது எந்த ஒரு நபரின் சேவையைப் பெறுவதற்கும் TTL உரிமை பெற்றுள்ளது.வாடிக்கையாளரின் அத்தாட்சிகளையும், ஆவணங்களையும் சரிபார்ப்பதைப் பொறுத்தே அவருக்கு சர்வீஸ்/கள் வழங்கப்படும். எந்த நேரத்திலும் வாடிக்கையாளர் சமர்ப்பித்த தகவல்கள் மற்றும்/ அல்லது ஆவணங்கள் தவறானவை அல்லது முழுமையற்றவை அல்லது சந்தேகத்திற்கு இடமானவை என்பது தெரிய வருமானால் உடனே எவ்வித அறிவிப்பும் இன்றி சர்வீஸ்/களை நிறுத்தி வைக்க/ துண்டிக்க TTL உரிமை பெற்றுள்ளது.
- இந்த நிபந்தனைகளில் ஏதாவது ஒன்றை வாடிக்கையாளர் மீறினால் (கட்டணங்கள் செலுத்தப்படாமல் இருப்பது மற்றும் காசோலை திரும்பி வருவது உட்பட) உரிய சட்ட நடவடிக்கை எடுக்க TTL உரிமை பெற்றுள்ளது.

- வாடிக்கையாளருக்கு TTL தரும் எந்த ஒரு தள்ளுபடி, சலுகை அல்லது கூடுதல் டைம் அனுமதிக்கப்படுவது அல்லது வழங்கப்படுவது அது தரப்பட்ட குறிப்பிட்ட சூழ்நிலைக்கு மட்டுமே பொருந்தும். அது இந்த நிபந்தனைகள் மற்றும் விதிகளின்கீழ் TTL நிறுவனத்துக்கு உள்ள உரிமைகளை பாதிக்காது.
- எந்த ஒரு சட்டப்படியான ஆணையம் அல்லது நீதிமன்றம் கட்டளையிடுமானால் எவ்விதக் காரணமும் கூறாது சர்வீஸ்/களை முழுவதுமாகவோ, பகுதியாகவோ மறுப்பதற்கு, கட்டுப்படுத்துவதற்கு, திருத்துவதற்கு, நிறுத்தி வைப்பதற்கு, துண்டிப்பதற்கு அல்லது ரத்து செய்வதற்கு TTL நிறுவனத்தால் முடியும்.
- TTL உரிமத்தின் கீழ் அனுமதிக்கப்பட்ட அளவுக்கு, தனது கடமைப் பொறுப்புக்களை (அல்லது அவற்றில் ஏதாவது ஒன்றை) நிறைவேற்றுவதற்காக மற்றும்/அல்லது இந்த விதிகள் & நிபந்தனைகளை நிறைவேற்றுவது தொடர்பாக எழக்கூடிய தனது உரிமைகளை (அல்லது அவற்றில் ஏதாவது ஒன்றை) செயல்படுத்தி மூன்றாவது தரப்பு ஒன்றை நியமிக்க முடியும், மேலும், TTL தனது உரிமைகளையும் மற்றும்/அல்லது கடமைகளையும் (அல்லது அவற்றுடன் ஏதாவது ஒன்றை) மூன்றாவது தரப்புக்கு எந்த ஒரு நேரத்திலும் வாடிக்கையாளரிடம் இருந்து சம்மதம் பெறாமல் அல்லது அவருக்கு எவ்வித முன்னறிவிப்பும் தராமல் ஒதுக்க உரிமை பெற்றுள்ளது.
- இந்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை (அல்லது இவற்றில் ஏதாவது ஒன்றை) திருத்தவும் மற்றும்/அல்லது தனியாக கூடுதல் நிபந்தனைகளை அவ்வப்போது தனது சொந்த விருப்பப்படி, வாடிக்கையாளரிடம் இருந்து சம்மதம் பெறாமல் அல்லது அவருக்கு எவ்வித முன்னறிவிப்பும் தராமல் அறிவிப்பதற்கு TTL உரிமை பெற்றுள்ளது.
- TTL நிறுவனத்துக்கு வாடிக்கையாளர் தந்துள்ள அல்லது TTL தானாகவே வாடிக்கையாளர் பற்றி சேகரித்துள்ள எல்லாத் தகவல்களையும் (வாடிக்கையாளர் அல்லது அவருடைய பிளினஸ் தொடர்பானவை உட்பட) எந்த ஒரு சட்டபூர்வ அமைப்புக்கும் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு TTL சர்வீஸ்களை வழங்கினாலும், வழங்காவிட்டாலும் வேறு எந்த ஒரு நிறுவனம்/தனிநபருக்கு TTL தெரிவிக்க முடியும்.
- TTL நிறுவனத்துக்கு வாடிக்கையாளர் பாக்கி வைத்துள்ள எந்த ஒரு கட்டணத்துக்காகவும் ஏற்கனவே வாடிக்கையாளர் TTL நிறுவனத்தில் செய்துள்ள டெபாசிட்/பேமென்ட்டில் இருந்து கழிக்க/அட்ஜஸ்ட் செய்ய TTL உரிமை பெற்றுள்ளது. அதேபோல, வாடிக்கையாளருக்கு TTL தரவேண்டிய எந்த ஒரு தொகையில் இருந்தும் வாடிக்கையாளர் TTL நிறுவனம் வழங்கிய சர்வீஸ்களுக்கு அல்லது வேறு கணக்கில் பணம் தரவேண்டியிருக்கிறது என TTL கருதுமானால், அதை கழிக்க/அட்ஜஸ்ட் செய்ய TTL உரிமை பெற்றுள்ளது. எந்த ஒரு டெபாசிட்டுகள்/கூடுதல் டெபாசிட்டுகளை பறிமுதல் செய்ய மற்றும்/அல்லது கழித்துக் கொள்வதன் மூலம் மற்றும்/அல்லது TTL தனது முழுமுதல் விருப்பப்படி, பொருத்தமானது எனக் கருதும் வேறு வழிகளில் இவ்வாறு அட்ஜஸ்ட் செய்ய/கழிக்க முடியும்.
- வேறு எந்த ஒரு சர்வீஸ் வழங்கும் நிறுவனத்துக்கும் பாக்கி வைத்திருக்கும் ஒரு நபரின் லைன் நிறுத்தி வைக்கப்பட்டிருக்குமானால், அந்த நபருக்கு புதிய இணைப்பு தராமல் இருக்க வகை செய்யும் உடன்படிக்கையில் MTNL/BSNL மற்றும்/அல்லது வேறொரு டெலிகாம் சர்வீஸ் வழங்கும் நிறுவனத்துடன் TTL கையெழுத்திட்டுள்ளது/கையெழுத்திடப் போகிறது. அத்தகைய நபர் ஏற்கனவே TTL நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் எனில், வேறொரு நிறுவனம் கேட்டுக் கொள்ளுமானால், அத்தகைய வாடிக்கையாளர் TTL நிறுவனத்துக்கு ஒழுங்காக கட்டணங்களைக் கட்ட வந்ததால் கூட, இந்த விதிகள் & நிபந்தனைகளுக்கு கட்டுப்பட்டு நடந்தால் கூட, அவருக்கு தரப்படும் சர்வீஸ் TTL நிறுத்த வேண்டியிருக்கும். எனினும், மேலே குறிப்பிடப்பட்டபடி சர்வீஸ்/களை ரத்து செய்ய/ டிஆக்டிவேட் செய்வதால் ஏற்படக்கூடிய செலவு, சேதம் அல்லது இழப்பை TTL ஏற்க வேண்டியதில்லை.
- பசர்வீஸ் பெறுவதற்காக பயன்படுத்தப்படும்/பயன்படுத்தப்பட இருக்கும் சாதனத்தில் ஏற்றப்பட்டுள்ள மென்பொருளை பயன்படுத்துவதற்காக வாடிக்கையாளருக்கு மாற்ற முடியாத சொந்தமான உரிமம் வழங்கப்பட்டுள்ளது. இந்த உரிமத்துக்கு TTL தெரிவித்தாலன்றி, ராயல்டி இராது. வாடிக்கையாளர் மென்பொருளை திருத்துவதற்கு, குலைப்பதற்கு, பிரிப்பதற்கு, கலைப்பதற்கு, மாற்றுவதற்கு, அழிப்பதற்கு, சிதைப்பதற்கு, டிகோட் செய்வதற்கு அல்லது மாற்றி அமைப்பதற்கு முயற்சிப்பதாக அல்லது ஈடுபட்டதாக அல்லது வாடிக்கையாளர் இந்த விதிகள் & நிபந்தனைகளை மீறிவிட்டதாக TTL தீர்மானிக்குமானால், TTL தனது சொந்த விருப்பத்தின்பேரில், உரிமத்தை ரத்து செய்ய முடியும்.
- சாதனத்தில் ஏற்றப்பட்டுள்ள மென்பொருளை வாடிக்கையாளர் TTL வழங்கும் தொலைத்தகவல் தொடர்பு சேவைகளை பெறுவதற்காக மட்டுமே பயன்படுத்தலாம். அதை வேறு நோக்கங்களுக்காக (TTL அனுமதித்தவை நீங்கலான, மூன்றாவது தரப்பு வழங்கும் தொலைத்தகவல் தொடர்பு சேவைகளைப் பெறுவது உட்பட) பயன்படுத்த முடியாது.

#### iv. வாடிக்கையாளரின் பொறுப்புக்கள்

- a) வாடிக்கையாளர் தாம் பெறும் சேவை/களுக்கு பின்வரும் அடிப்படையில் பணம் செலுத்த கடமைப்பட்டுள்ளார்:
  - i. பில்லில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பணம் செலுத்த வேண்டிய தேதியில் அல்லது அதற்கு முன்னால் பணம் செலுத்த வேண்டியிருக்கும். அப்படி செலுத்தத் தவறினால் 18% வருட வட்டி வீதம் வட்டி விதிக்கப்படும் மற்றும்/அல்லது உரிய தேதியில் இருந்து பணம் செலுத்தப்படும் தேதி வரைக்கும் பாக்கியாக உள்ள எல்லாக் கட்டணங்களுக்கும் தாமதக் கட்டணம் வசூலிக்கப்படும். மேலும், சர்வீஸ்/கள் (அல்லது அவற்றில் ஏதாவது ஒன்று TTL நிறுவனத்தின் முழு விரும்பத்தின் அடிப்படையில் நிறுத்தி வைக்கப்படும்/துண்டிக்கப்படும்/ரத்து செய்யப்படும்.
  - ii. கட்டணங்களை ரொக்கமாக, கிரெடிட் கார்டு, கிராஸ் செய்யப்பட்ட காசோலை, கிராஸ் செய்யப்பட்ட வங்கி வரைவோலை, அல்லது அவ்வப்போது TTL குறிப்பிடும் வேறு எந்த வடிவிலும் செலுத்தலாம். காசோலை மூலம் செலுத்தப்படுமானால் அது பணமாக மாறி வருவதைப் பொறுத்தது. ரொக்கம் அல்லது பணம் செலுத்துவதற்கான சாதனம் தொலைந்து போனால், பணம் பெற்றதற்கான ரசீதை வாடிக்கையாளருக்கு TTL தந்தாலன்றி, அதற்கு TTL பொறுப்பல்ல.
  - iii. காசோலையை வங்கி ஏற்காவிடில் TTL குறிப்பிடும் அபராதக் கட்டணத்தை வாடிக்கையாளர் செலுத்த வேண்டும். தவிரவும் சட்டப்படி நடவடிக்கையும் எடுக்கப்படும்.
  - iv. வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும் எல்லா சர்வீஸ்/களுக்கும் அவர் பணம் செலுத்த வேண்டும். போஸ்ட் பெய்டு சப்ஸ்கிரைபருக்கு பில் மூலம் அல்லது TTL குறிப்பிடும் வடிவில் கட்டணம் தெரிவிக்கப்படும். சர்வீஸ்/களை வாடிக்கையாளரோ, அவருடைய போனில்/போன் இணைப்பிலோ வேறு எவரும் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிந்தோ, தெரியாமலோ பயன்படுத்தினாலும் வாடிக்கையாளர் எல்லாக் கட்டணங்களையும் கட்டியாக வேண்டும்.
  - v. கட்டணம் தொடர்பாக ஏதேனும் தாவா ஏற்படுமானால், அந்த தாவா தீர்க்கப்படும் வரை TTL பில்லில் தெரிவிக்கப்பட்டுள்ள கட்டணங்களை வாடிக்கையாளர் செலுத்தியாக வேண்டும்.
  - vi. போஸ்ட் பெய்டு வாடிக்கையாளருக்கு பில் கிடைக்காவிட்டால் கூட அவர் சேவை/களுக்கு பணம் கட்டியாக வேண்டும். TTL ஆவணங்களில் உள்ள முகவரிக்கு TTL பில்/களை அனுப்பும், பில் வரவிட்டால், உரிய தேதிக்கு முன்பாக கட்ட வேண்டிய பணம் பற்றி விசாரிக்க வேண்டியது போஸ்ட் பெய்டு வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பாகும்.
  - vii. பாக்கியாக உள்ள தொகையை வாடிக்கையாளர் கட்டாவிட்டால், அல்லது வாடிக்கையாளர் விதிகள் & நிபந்தனைகளை மீறினால் வாடிக்கையாளர் பாக்கியை வசூலிப்பதற்கான எல்லாச் செலவுகளையும், சட்டச் செலவுகளையும் ஏற்க வேண்டும். தேவை ஏற்படுமானால் இந்த விவகாரத்தை அவர் வசூல் முகமைக்கு / TTL நிறுவனத்தின் சட்ட ஆலோசகர்/பிரதிநிதிக்கு தெரிவிக்க வேண்டும்.
  - viii. கட்டணங்கள் தவிர, எல்லா வரிகளையும், தீர்வைகளையும், லெவிகளையும், இந்த விதிகள் & நிபந்தனைகள் / CAF விதிக்கும் லெவிகள் உள்பட, வாடிக்கையாளர் ஏற்க வேண்டும்.
  - b) இந்த சர்வீஸ்/களை மற்றவர்கள் தவறாக, ஒழுக்கக் கேடாக அல்லது சட்டவிரோத நோக்கங்களுக்காக, நெட்வொர்க்கின் செயல்பாடுகளைப் பாதிக்கும் வகையில் பயன்படுத்த அனுமதிக்கக் கூடாது, மற்றும்/அல்லது TTL நிறுவனத்தின் மற்ற வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தரப்பட்ட சர்வீஸ்/களை பாதிக்கும் வகையில் அல்லது தனியாருக்கு அல்லது பொதுமக்களுக்குத் தொந்தரவாக இருக்க அனுமதிக்கக் கூடாது.
  - c) நெட்வொர்க்குடன் பயன்படுத்த DoT, அரசு மற்றும்/அல்லது TTL அங்கீகரித்த கருவியை மட்டுமே வாடிக்கையாளர் பயன்படுத்த வேண்டும். TTL நிறுவனத்தின் எழுத்து வடிவிலான சம்மதம் இன்றி இந்த சர்வீஸ்/களைப் பெறுவதற்காக பயன்படுத்தும்/பயன்படுத்தப்பட இருக்கும் கருவியுடன் வேறு சாதனங்களை பொருத்தக் கூடாது அல்லது இணைக்கக் கூடாது. TTL-க்குச் சொந்தமான கருவியை இந்த சர்வீஸ்/களைப் பயன்படுத்துவதற்காகத் தவிர வேறு நோக்கங்களுக்காக பயன்படுத்தக் கூடாது.
  - d) இந்த சர்வீஸ்/களைப் பயன்படுத்துவதற்காக DoT, அரசு அல்லது TTL வெளியிடும் கட்டளைகள், பொருத்தமான சட்டங்கள், விதிகள் மற்றும் ஒழுங்கு கட்டுப்பாடுகளுக்கு வாடிக்கையாளர் கட்டுப்பட வேண்டும். கருவியை வாங்குவதும் உரிய வரிச்சட்டங்களுக்கும், இறக்குமதிக்க கட்டுப்பாட்டு விதிகளுக்கும் உட்பட்டதாக இருக்க வேண்டும்.
  - e) TTL எழுத்து மூலமாக அனுமதிக்கப்பட்டது நீங்கலாக, வேறு வகையில் கருவியைத் திறக்கவோ, பழுது பார்க்கவோ, பாகங்களை மாற்றவோ அல்லது சிதைக்கவோ வாடிக்கையாளர் செய்யக் கூடாது. கருவியின் பாதுகாப்பு வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பு ஆகும். கருவி தொலைந்து போனால், திருடப்பட்டால், அல்லது கெட்டுப்போனால் உடனே TTL நிறுவனத்துக்கு வாடிக்கையாளர் தெரிவித்து, அதை தர்ப்பது மூலம் உறுதிப்படுத்த வேண்டும். முந்தைய வரியைப் பொருட்படுத்தாமல், கருவி வழியாகத் தரப்படும் சர்வீஸ்/கள் செயலிழக்கச் செய்யப்படும் வரை ஆகக் கூடிய எல்லாக் கட்டணங்களையும் வாடிக்கையாளர் செலுத்த வேண்டும். அப்படிப்பட்ட நிலையில், கருவி தொலைந்து போனதால், திருடப்பட்டதால் அல்லது கெட்டுப்போனதால் TTL நிறுவனத்துக்கு ஏற்படக்கூடிய இழப்புக்களை வாடிக்கையாளர் ஈடுகட்ட வேண்டிய பொறுப்பும் அவருக்கு உண்டு.

- f) அவ்வப்போது TTL கோரும் தகவல்களையும், ஆவணங்களையும் வாடிக்கையாளர் சரியாகவும் முழுமையாகவும் தரவேண்டும்.
  - g) பர்வீஸ்/கள் தரப்பட்ட மற்றும் நிறுத்தி வைக்கப்பட்ட காலத்திலும், அதன்பின்னர் முழுக்கட்டணமும் செலுத்தப்படும் வரையிலும் ஏற்படக்கூடிய கட்டணங்களை வாடிக்கையாளர் செலுத்த கடமைப்பட்டுள்ளார்.
  - h) பில்லிங் மூலகரீதியில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருக்குமானால், வாடிக்கையாளர் அதை TTL நிறுவனத்துக்கு எழுத்து மூலம் தெரிவிக்க வேண்டும். TTL வழங்கும் அல்லது அதன் சார்பில் வழங்கப்படும் எழுத்து மூலமான தகவல்தொடர்பு, பில், பில் ஸ்டேட்மென்ட் அல்லது நோட்டீஸ் சாதாரண தபாலில் சேர்க்கப்பட்ட 48 மணி நேரத்தில் அது வாடிக்கையாளரைச் சென்று அடைந்து விட்டதாகக் கருதப்படும்.
  - i) இந்த விதிகள் & நிபந்தனைகளின் கீழ் வழங்கப்படும் சர்வீஸ்/களில் TTL நிறுவனத்தின் எழுத்து மூலமான முன் அனுமதி இல்லாமல் வாடிக்கையாளர் உரிமையோ, ஆர்வமோ காட்டக்கூடாது. TTL-க்குச் சொந்தமான கருவியை மற்றவர்களுக்கு வாடிக்கையாளர் மாற்றித் தரவோ, விற்கவோ அல்லது வேறு ஒரு சார்பாளரை உருவாக்கவோ கூடாது.
  - j) சர்வீஸ்/கள் தொடர்பாக அவ்வப்போது TTL குறிப்பிடும் நடைமுறை விதிகளை வாடிக்கையாளர் பின்பற்ற வேண்டும்.
  - k) சர்வீஸ்/களில் ஏதேனும் குறைபாடு இருக்குமானால் அந்தக் குறைபாடு நிகழ்ந்த 7 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளர் எழுத்து மூலம் TTL நிறுவனத்துக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும். அத்தகைய குறைபாடு பற்றிய முழுமையான தகவல் கிடைத்ததும் அதைச் சீர்செய்வதற்கு TTL முயற்சிகளை எடுக்கும்.
  - l) இந்த சர்வீஸ்/களை பெறுவதற்காக பயன்படுத்தப்படும்/ பயன்படுத்தப்பட்ட இருக்கும் கருவியை நிறுவுவதற்காக, ஆக்டிவேட் செய்வதற்காக, ரிப்பேர் செய்வதற்காக, டை-இன்ஸ்டால் செய்வதற்காக அல்லது எடுத்துச் செல்வதற்காக தனது இடத்துக்குள் TTL மற்றும்/அதன் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதிகள் நுழையவும், உள்ளே இருக்கவும் வாடிக்கையாளர் அனுமதிக்க வேண்டும். இந்த நோக்கங்களுக்காக மூன்றாவது தரப்பட்டிருந்து ஒப்புதல் அல்லது சம்மதத்தை வாடிக்கையாளர், TTL நிறுவனத்துக்குச் செலவிடலாமல், பெற்றுத் தரவேண்டும்.
  - m) பர்வீஸ்/கள் ரத்து செய்யப்பட்டால்/துண்டிக்கப்பட்டால் அதைத் தொடர்ந்து எந்த ஒரு நேரத்திலும் வாடிக்கையாளருக்கு அல்லது அவருடைய வளாகத்திற்குத் தரப்பட்டுள்ள TTL-க்குச் சொந்தமான கருவியை வாடிக்கையாளர் TTL-க்கு ஒப்படைக்க வேண்டும்.
  - n) நிலையான டெலிபோன் இணைப்புக்கள் தொடர்பாக, சர்வீஸ்/களைப் பெறுவதற்காக பயன்படுத்தப்படும் கருவியை, TTL நிறுவனத்தின் எழுத்து மூலமான முன் அனுமதி இல்லாமலும், TTL குறிப்பிடும் நிபந்தனைகளை நிறைவேற்றாமலும், அது பொருத்தப்பட்ட வளாகத்திற்கு வெளியே நகர்த்தாமல் அல்லது மாற்றாமல் இருக்கும்படி வாடிக்கையாளர் பார்த்துக் கொள்ள வேண்டும். (இந்த நிபந்தனை பிரிபெய்டு வாடிக்கையாளருக்குப் பொருந்தாது.)
  - o) தேவை ஏற்படுமானால், வாடிக்கையாளர் கருவி செயல்படுவதற்குத் தேவையான மின்சப்பளையை வழங்க வேண்டும். கருவியை பாதுகாப்பாக வைத்துக் கொள்வது வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பாகும்.
- v. செல்லுபடியாதல்**
- இந்த விதிகளும் நிபந்தனைகளும் இந்திய டெலிகிராபிக் சட்டம், 1885, இந்திய டெலிகாம் ஒழுங்கு ஆணையச் சட்டம், 1997, அதன்கீழ் வகுக்கப்படும் விதிகள் மற்றும் ஒழுங்கு கட்டுப்பாடுகள், அவ்வப்போது அமலில் இருக்கக் கூடிய மற்ற சட்டங்கள், விதிகள், மற்றும் ஒழுங்கு கட்டுப்பாடுகளுக்கும் / எந்த ஒரு நீதிமன்றம், நடுவர் தீர்ப்பாயம் மற்றும் சட்ட அமைப்புக்கள் வெளியிடும் கட்டளைகள்/ஆணைகளுக்கும் உட்பட்டவை ஆகும்.
- vi. பொறுப்பின் வரம்பு**
- a) நெட்வொர்க் அல்லது சர்வீஸ்/கள் அல்லது கருவி அல்லது மென்பொருள் தங்குதடையின்றி அல்லது கோளாறு ஏற்படாமல் செயல்படும் என்று TTL உத்தரவாதம் தருவதில்லை. வாடிக்கையாளருக்கு அல்லது பயன்படுத்துகிற எவருக்கும் அல்லது வேறொரு நபருக்கு நெட்வொர்க்/சர்வீஸ்/கள்/கருவி/மென்பொருள் பயன்படுத்துவதால் (தீவிபத்து, வெடிவிபத்து, போர், கலகம், கதவடைப்பு, மறியல், புறக்கணிப்பு, அரசு அதிகாரிகளின் செயல்கள், கடவுளின் செயல்கள், மற்றும் வேறொரு டெலிகாம் நிறுவனம் அல்லது சார்பு சேவை வழங்கும் நிறுவனத்தின் வசதி அல்லது செயல்பாட்டினால் உண்டாகும் காரணங்கள்) போன்ற சம்பவங்களினால் ஏற்படக்கூடிய காயங்கள் அல்லது சேதங்கள் அல்லது மரணத்திற்கு TTL பொறுப்பல்ல.
  - b) இந்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளவை நீங்கலாக, வேறு எந்த ஒரு வாரண்ட்டி அல்லது உத்தரவாதத்தை TTL தருவதில்லை. ஒரு குறிப்பிட்ட நோக்கத்திற்காக விற்பனை அல்லது ஃபிட்னஸ் பற்றிய வாரண்ட்டி நீங்கலாக, வேறு எந்த ஒரு வெளிப்படையான அல்லது மறைவான வாரண்ட்டிகள் அனைத்துக்கும் TTL பொறுப்பு ஏற்பதில்லை.

- c) கருவி அல்லது சர்வீஸ்/கள் தொடர்பாக நேரடியாகவோ, மறைமுகமாகவோ ஏற்படக்கூடிய எந்த ஒரு இழப்பு, செலவு, அல்லது சேதத்திற்காக வாடிக்கையாளருக்கு TTL பொறுப்பு கிடையாது.
- d) மேலே (b) குறிப்பிடப்பட்ட பொதுத்தன்மையைப் பொருட்படுத்தாமல், வாடிக்கையாளருக்கு நேரடியாக அல்லது மறைமுகமாக ஏற்படக்கூடிய இழப்பு, சேதம், பொருளாதார அல்லது வேறுவகை இழப்பு, பெயர் கெடுதல், போன்றவற்றுக்காக TTL தனக்கும், தனது இயக்குநர்களுக்கும், தனது ஊழியர்களுக்கும் பொறுப்பில் இருந்து விடுவித்துக் கொள்கிறது. நெட்-டெவொர்க் மூலமாக அனுப்பப்படும் அல்லது பெறப்படும் மெசேஜ் அல்லது உள்ளடக்கத்தினால் ஏற்படக்கூடிய அவதூறு மற்றும்/அல்லது மாநளஷ்ட வழக்குகளுக்கும் TTL பொறுப்பில் இருந்து விடுவித்துக் கொள்கிறது.
- e) TTL தனது விருப்பப்படி, வாடிக்கையாளருக்கு அவருடைய கருவி வழியாக மின்னணு ஊடகங்களை வாடிக்கையாளர் பயன்படுத்துவது பற்றிய அல்லது வேறுவகையான தகவல்களை அனுப்பும்.
- f) இந்த விதிகள், நிபந்தனைகளில் அடங்கியுள்ள எந்த ஒரு விலக்கமும் ஏதாவது ஒரு காரணத்துக்காக செல்லுபடியாகாது என கூறப்படுமானால், இழப்பு அல்லது சேதத்திற்கு பொறுப்பேற்க வேண்டிய தில்லை என்றாலும் கூட TTL பொறுப்பு ஏற்கும். இத்தகைய பொறுப்பு வாடிக்கையாளர் செய்துள்ள டெபாசீட்டுகளை, உரிய கட்டணங்களைக் கழித்த பின்னர், திருப்பித் தருவதோடு நின்று விடும்.

## vii. நிறுத்தி வைப்பது/துண்டிப்பது/ரத்து செய்தல்

- a) இங்குள்ளவற்றை எதையும் பொருட்படுத்தாமல், பின்வரும் நிலைமைகளில் சர்வீஸ்/களை (முழுமையாக அல்லது ஒருபகுதி மற்றும் தற்காலிகமாக அல்லது நிரந்தரமாக) நிறுத்திவைக்க/துண்டிக்க/ரத்து செய்ய TTL உரிமை பெற்றுள்ளது:
- அரசு அல்லது ஆணையம் சர்வீஸ்/களை அல்லது உரிமத்தை தற்காலிகமாக அல்லது வேறு வகையில் நிறுத்தி வைப்பது, ரத்து செய்வது;
  - எந்த ஒரு நேரத்திலும் வாடிக்கையாளர் தேவையான கிரெடிட் கட்டுப்பாடுகளை நிறைவேற்றத் தவறுவது அல்லது சரியற்ற அல்லது திசைதிருப்பும் தகவல்களைத் தருவது;
  - உரிய கட்டணங்களை வாடிக்கையாளர் செலுத்தத் தவறுவது;
  - இந்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் எந்த ஒரு அம்சத்தையும் வாடிக்கையாளர் மீறுவது;
  - வாடிக்கையாளருக்கு தரப்படும் எந்த ஒரு சர்வீஸ்/களும் TTL நெட்-டெவொர்க்கை அல்லது கருவியை பாதகமாக பாதிப்பது அல்லது வேறு வாடிக்கையாளருக்கு சர்வீஸ்/களைத் தருவது அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு சர்வீஸ்/களைத் தருவதற்குத் தேவையான ஒப்புதல்கள்/சம்மதங்கள்/ பெர்மிட்டிகள் ரத்து செய்யப்படுவது, துண்டிக்கப்படுவது, அல்லது நிறுத்தி வைக்கப்படுவது;
  - வாடிக்கையாளர் தாம் திவாலாகி விட்டதாக அறிவிப்பது அல்லது தமது நிறுவனத்தைக் கலைத்து விடுவாரானால்;
  - வாடிக்கையாளரின் சொத்துக்களை எடுத்துக் கொள்வதற்காக ஒரு டிரஸ்ட்டி அல்லது ரிசீவர் நியமிக்கப்படுவாரானால்;
  - இந்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதாவது ஒரு அம்சத்தை TTL நிறுவனத்துக்கு சாதகமற்ற விளைவுகளை ஏற்படுத்தும் வகையில் திருத்த வேண்டுமென அரசு அல்லது ஆணையம் விரும்புமானால்;
- b) இங்கு குறிப்பிடப்பட்டுள்ள எந்த ஒரு விதிகளின் கீழும் சர்வீஸ்/களை ரத்து செய்தல்/துண்டித்தல்/நிறுத்தி வைத்தல் உரிய சட்டத்தின்கீழ் TTL நிறுவனத்துக்குக் கிடைக்கக்கூடிய பரிகாரத்தை கெடுக்காமல் நிகழும்.
- c) எந்த ஒரு காரணத்துக்காகவும் சர்வீஸ்/கள் ரத்து செய்யப்படுமானால்/துண்டிக்கப்படுமானால்/நிறுத்தி வைக்கப்படுமானால் பாக்கியாக உள்ள எல்லாக் கட்டணங்களையும் (பிரிபெய்டு வாடிக்கையாளர் எனில் "கருவிக்காக") மற்றும் வாடிக்கையாளரிடம் இருந்து வரவேண்டிய பில் தொகையையும் வசூலிக்க TTL உரிமை பெற்றுள்ளது.
- d) சர்வீஸ்/களை மீண்டும் இணைப்பது TTL நிறுவனத்தின் சொந்த விருப்பத்தின்பேரிலேயே, எல்லாக் கட்டணங்களும் செலுத்தப்பட்டு, TTL குறிப்பிடும் மற்ற நிபந்தனைகள் நிறைவேற்றப்பட்ட பின்னரே நிகழும்.
- e) சர்வீஸ்/கள் நிறுத்தி வைக்கப்பட்டிருக்கும் காலத்தில் வரக்கூடிய கட்டணங்களை வாடிக்கையாளர் செலுத்தியாக வேண்டும்.

## viii. விலக்குதல் & நீதிமன்ற அதிகார வரம்பு

இந்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதாவது விதி/கள் செல்லாது அல்லது சட்டவிரோதமானது அல்லது அமலாக்கப்பட முடியாதது என்று எந்த ஒரு நீதிமன்றம் அல்லது மற்ற மன்றம் / சட்ட அமைப்பு அறிவிக்குமானால் அந்த அம்சம் இந்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் இருந்து விலக்கி வைக்கப்படும் மற்றும் நீக்கப்பட்டதாக கருதப்படும். அந்த அம்சத்தின் செல்லுபடியாகாத, சட்டவிரோதமான அல்லது அமலாக்கப்பட முடியாத தன்மை எந்த வகையிலும் இந்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் மற்ற அம்சங்களை பாதிக்காது. மேலும், அதன்பிறகு செல்லுபடியாகாத, சட்டவிரோதமான, அல்லது அமலாக்கப்பட முடியாத அம்சங்கள் இதில் இல்லை என்றே

கருதப்படும். இந்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் தொடர்பாக எழக்கூடிய எந்த ஒரு தாவா, கருத்து வேற்றுமை, மற்றும் சட்ட நடவடிக்கைகள் CAF உடன் வரக்கூடிய வாடிக்கையாளரின் இணைப்புக்களை நிர்வகிக்கும் TTL நிறுவனத்தின் பிரதான சர்க்கிள் அலுவலகம் இருக்கக்கூடிய நகரின் நீதிமன்ற வரம்புக்குள் வரும்.

## ix. வளாகத்தை மாற்றுவது

### a) போஸ்ட் பெய்டு வாடிக்கையாளர்களுக்காக

- வாடிக்கையாளர் அதே டெலிபோனை (அதே வாடிக்கையாளர்) வேறொரு வளாகத்திற்கு மாற்ற வேண்டும் என்னும்போது
- வாடிக்கையாளர் டெலிபோனை இன்னொரு இடத்திற்கு மாற்றும் தனது வேண்டுகோளை சர்வீஸ் ரிக்கொஸ்ட் ஃபார்மில் (SRF) நிரப்பி ஆவணங்களுடன் டாட்டா டோகோமோ கடை/அலுவலகத்தில் தரவேண்டும்.
- முகவரி சரிபார்க்கப்பட்டபிறகு அது சரியாக இருக்குமானால், புதிய முகவரிக்கு போன்லைன் மாற்றப்படும்.

### x) வாடிக்கையாளர் தனது புகாரை தெரிவிக்கும் வழிமுறை

#### a) போஸ்ட் பெய்ட்

- கால் சென்ட்டர் - கட்டணமில்லா எண் அதாவது 198 - இந்த எண்ணுக்கு வாடிக்கையாளர் பகலில் எந்த நேரத்திலும் அழைக்கலாம். வாடிக்கையாளர் தமது புகாரை பதிவு செய்ய வேண்டும். அவருக்கு பிரத்தியேகமான புகார் எண்ணை (டாக்கெட் நம்பர்) கஸ்டமர் கேர் வழங்கும். அதனுடன், எந்த நேரத்திற்குள் அவரது குறை தீர்க்கப்படும் என்ற தகவலும் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்;
- இமெயில்-கள் - வாடிக்கையாளர் தமது புகாரை listen@tadocomo.com என்ற முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் மூலமாகத் தெரிவிக்கலாம். புகார் கிடைத்தவுடன் 4 மணி நேரத்துக்குள் பிரத்தியேக புகார் எண் (டாக்கெட் நம்பர்) மற்றும் எந்த நேரத்திற்குள் அவரது குறை தீர்க்கப்படும் என்ற தகவலும் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்;
- ஃபேக்ஸ்கள்
- வலைதளம் - www.tadocomo.com
- நேரில் சென்று புகார் தெரிவிக்கும் கடைகள் எல்லா புகார்களும் அவை கிடைத்த 7 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்பட்டு விடும். பில்லிங் தொடர்பான புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கு TRAI வழிகாட்டு விதிகளின்படி தீர்க்க வேண்டும் என்பதால் 6 வாரங்கள் வரை ஆகலாம்.

#### b) பிரிபெய்ட்

- கால் சென்ட்டர் - வாடிக்கையாளர் எந்த நேரத்திலும் எந்த புகாரைத் தெரிவிக்கவும் 198 என்னும் கட்டணமில்லா எண்ணை அழைக்கலாம். சரியான புகாராக இருக்குமானால் அது பதிவு செய்யப்பட்டு, புகார் எண் (டாக்கெட் நம்பர்) உருவாக்கப்படும். இந்த டாக்கெட் நம்பர் வாடிக்கையாளருக்குத் தரப்படும். மேலும் வாடிக்கையாளருக்கு SLA தெரிவிக்கப்பட்டதும் தகவலும் தெரிவிக்கப்படும்;
- இமெயில்-கள்-வாடிக்கையாளர் தமது புகாரை listen@tadocomo.com என்ற முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் மூலமாகத் தெரிவிக்கலாம். புகார் கிடைத்தவுடன் 4 மணி நேரத்துக்குள் பிரத்தியேக புகார் எண் (டாக்கெட் நம்பர்) மற்றும் எந்த நேரத்திற்குள் அவரது குறை தீர்க்கப்படும் என்ற தகவலும் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்;
- ஃபேக்ஸ்கள்
- வலைதளம் - www.tadocomo.com
- நேரில் சென்று புகார் தெரிவிக்கும் கடைகள்

### xi) துண்டிப்பு/ரத்து செய்யப்படுதல்

#### a) போஸ்ட் பெய்ட் வாடிக்கையாளர்கள்

- போஸ்ட் பெய்டு வாடிக்கையாளர் 121 என்ற எண்ணை அழைத்து அல்லது தமது வேண்டுகோளை மின்னஞ்சல் செய்து, அல்லது ஃபேக்ஸ் செய்து அல்லது டாட்டா டோகோமோ கடை / அலுவலகத்துக்குச் சென்று சர்வீஸை துண்டிக்குமாறு வேண்டுகோள் கொடுக்கலாம்.
- துண்டிப்பதற்கான வேண்டுகோள் ரெஜிஸ்ட்டர் செய்துப்பட்டதும், TTSL புராலஸ் செய்யத் தொடங்குவார். முதலில் வாடிக்கையாளருக்கு அவுட்கோயிங் சர்வீஸையும், வாடகையையும் செயலிழக்கச் செய்வார். இது டிராய் வழிகாட்டு விதிகளின்படி, வேண்டுகோள் ரெஜிஸ்ட்டர் செய்துப்பட்ட 7 நாட்களுக்குள் (ஹேண்ட்செட்/CPE ஆகியவற்றை திரும்பப் பெறுவது/ஒப்படைப்பதைப் பொறுத்து) செய்யப்பட வேண்டும்;
- ரீ-பண்ட் ஏதேனும் இருப்பின் ரத்து செய்வதற்கான வேண்டுகோள் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட நாளில் இருந்து 60 நாட்களில் திருப்பித் தரப்படும்;
- ரத்து செய்யப்பட்ட பிறகு டெபாசீட்டை திருப்பித் தருவதற்கான நிபந்தனைகள் :
  - பாக்கியாக உள்ள கட்டணம் டெபாசீட் தொகையெவிடக் குறைவாக இருக்க வேண்டும்.
  - வாடிக்கையாளர் தவணைக்காலம் முடிவடையாத இஎம்ஐ திட்டத்தில் சேர்ந்திருக்கக் கூடாது.
  - வேறு ஒரு கருவி திரும்பப் பெற்றிருக்கக் கூடாது.
  - ஓரே அக்கவுண்ட்டில் மல்ட்டிபிள் கனெக்ஷன் இருக்கக் கூடாது. அப்படி இருக்குமானால் டெபாசீட் பணம் அக்கவுண்ட்டுக்காக அட்ஜஸ்ட் செய்யப்படும்.

## 6. ஆக்டிவேஷன் நடைமுறை

- கஸ்டமராக விரும்புகிறவர் டாடா டொகோமோ வாய்ஸ் அல்லது டேட்டா கனெக்ஷன் வாங்குவதற்கு வேண்டுகோள் விடுக்கிறார்.
- டிஜிட்டல் CAF நிறைவு செய்வது பற்றியும், அதற்குத் தேவைப்படும் ஆவணங்கள் பற்றியும் கஸ்டமருக்கு விற்பனை எக்ஸ்கியூட்டிவ் (பாயிண்ட் ஆஃப் லேல்-POS) தெரிவிப்பார்.
- விற்பனை எக்ஸ்கியூட்டிவ் (பாயிண்ட் ஆஃப் லேல்-POS) தொலைபேசி மூலம் சரிபார்த்த பிறகு ஆக்டிவேஷன் நடைமுறை முடிந்து விட்டது பற்றி கஸ்டமருக்குத் தெரிவிக்கும்.
- கஸ்டமர் அடையாள மற்றும் முகவரிச் சான்றுகளுக்கு அவற்றின் ஒரிஜினலை DOT அங்கீகரித்துள்ள பட்டியலில் உள்ளபடி கஸ்டமர் எடுத்துச் செல்ல வேண்டும்.
- கஸ்டமர் உள்ளூர்காரரர், அல்லது வெளிநாட்டில் வசிக்கும் கஸ்டமரா அல்லது வெளிநாட்டவரா என்பதை விற்பனை எக்ஸ்கியூட்டிவ் (POS) சரிபார்ப்பார்.
- எமது வெளியூர் கஸ்டமருக்காக, விற்பனை எக்ஸ்கியூட்டிவ் (POS) உள்ளூரில் பரிந்துரைத்தவர்களைச் சரிபார்த்து, அவர் அளிக்கும் பாஸிட்டிவ் தகவலை அடுத்து மேற்கொண்டு செயல்படுவார்.
- கஸ்டமர் டிஜிட்டல் CAF நடைமுறைகளைச் செய்து முடிப்பதற்கு விற்பனை எக்ஸ்கியூட்டிவ் உதவி செய்து, கட்டாயமாக நிரப்பப்பட வேண்டிய எல்லாக் கட்டங்களும் நிரப்பப்பட்டு, CAF செய்து முடிக்கப்படுவதை உறுதி செய்வார்.
- OTP சரிபார்ப்பு மூலமாக, டிஜிட்டல் CAF நடைமுறையை கஸ்டமரும், POS-உம் முறைப்படி அங்கீகரிப்பார்கள்.
- ஆக்டிவேஷன் வேண்டுகோள் வெற்றிகரமாக சமர்ப்பிக்கப்பட்டது பற்றி கஸ்டமர், POS இருவருக்கும் SMS அனுப்பப்படும்.
- பின்னால் உள்ள சரிபார்ப்புக் குழுவினர் டிஜிட்டல் CAF தணிக்கை செய்வார்கள். வெற்றிகரமாக சரிபார்க்கப்பட்ட வேண்டுகோள்கள் மட்டுமே இறுதி ஆக்டிவேஷன் நடைமுறைக்காக அனுப்பப்படும்.
- வெளியூரைச் சேர்ந்த/வெளிநாட்டுச் சுற்றுலாப் பயணிக்கு உள்ளூர் பரிந்துரை (LR) சரிதானா என்பதை TTL சரிபார்க்கும்.
- ஒரே பெயரில் பல கனெக்ஷன்கள் மொத்தமாக இருப்பதைக் கண்டறியும் டி-டிபூப்பிங் நடைமுறை செய்து முடிக்கப்படும்.
- கம்பெனி/நிறுவனம் பெயரில் மட்டுமே ஒட்டுமொத்தக் கனெக்ஷன் அனுமதிக்கப்படும்.
- மொத்தமாக கனெக்ஷன்கள் இல்லாத வேண்டுகோள்கள் தொலைபேசி மூலம் சரிபார்ப்பதற்காக ஹாட்லைன் மூலம் தொடர்பு கொள்ளப்படும். குரல் கனெக்ஷனுக்காக கஸ்டமர் கனெக்ஷனுக்காக விண்ணப்பிக்கப்பட்ட தொலைபேசியில் இருந்து 59059 என்ற எண்ணுக்கு கஸ்டமர் கால் செய்ய வேண்டும். டேட்டாவுக்கு பதிவுபெற்ற மாற்று மொபைல் எண்ணில் இருந்து 18002085959 என்ற எண்ணுக்கு கஸ்டமர் கால் செய்ய வேண்டும். இந்தக் கால் சரிபார்ப்பு டெஸ்கிற்கு அனுப்பப்படும். (வேறு கால்கள்/SMS அனுமதிக்கப்படுவதில்லை).
- கனெக்ஷன் கோரி விண்ணப்பித்துள்ள கஸ்டமர் மட்டுமே TRAI விதிகளின் கீழ் இந்தத் தொலைபேசி சரிபார்ப்பு செய்வதற்கு அனுமதிக்கப்படுவார்.
- தொலைபேசி சரிபார்ப்பு பாஸிட்டிவ்வாக ஆனதும் ஆக்டிவேஷன் நடைபெறும்.
- ஒட்டுமொத்த கனெக்ஷன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் களச்சரிபார்ப்புக்கு அனுப்பப்படும். அந்தக் களச்சரிபார்ப்பு முடிந்ததும் ஹாட்லைன் மூலம் தொலைபேசி சரிபார்ப்புக்காக அந்த எண் அனுப்பப்படும். கஸ்டமர் கனெக்ஷனுக்காக விண்ணப்பிக்கப்பட்ட தொலைபேசியில் இருந்து 59059 என்ற எண்ணுக்கு கஸ்டமர் கால் செய்ய வேண்டும். டேட்டாவுக்கு, பதிவுபெற்ற மாற்று மொபைல் எண்ணில் இருந்து 18002085959 என்ற எண்ணுக்கு கஸ்டமர் கால் செய்ய வேண்டும். இந்தக் கால் சரிபார்ப்பு டெஸ்கிற்கு அனுப்பப்படும். (வேறு கால்கள்/SMS அனுமதிக்கப்படுவதில்லை).
- தொலைபேசி சரிபார்ப்பு பாஸிட்டிவ்வாக ஆனதும் ஆக்டிவேஷன் நடைபெறும்.
- வெளிநாட்டுச் சுற்றுலாப் பயணியான கஸ்டமருக்கு விசா காலத்திற்கு அப்பால் கனெக்ஷன் செல்லாது. மேலும், விலா 3 மாதங்களுக்கு மேல் இருந்தாலும் கூடம் ஒரு நேரத்தில் 3 மாதங்களுக்கு மேல் தாண்டாது.
- வெளிநாட்டவருக்கு கனெக்ஷன் விசா செல்லுபடியாகும் காலம் வரை செல்லுபடியாகும்.
- ரீட்டெய்ல் கஸ்டமர் தனது எண்ணை எந்த ஒரு பதிவு பெறாத டெலிமார்க்கெட்டிங் நடவடிக்கைக்காக கால் மற்றும் SMS வேலைகளுக்காகப் பயன்படுத்த முடியாது. இத்தகைய கஸ்டமர்களை துண்டிக்கும் உரிமை TTL-க்கு உண்டு.
- பதிவுபெறாத ஒரே பெயர் உள்ள டெலிமார்க்கெட்டிங் நிறுவனங்களுக்கான கனெக்ஷன்கள் TRAI விதிகளின் கீழ் துண்டிக்கப்படும்.
- பதிவு பெறாத டெலிமார்க்கெட்டிங் நடவடிக்கையில் ஈடுபடுவதாகத் தெரிய வரும் எந்த ஒரு நபரும்/நிறுவனமும் ரெகுலேட்டர் கேட்டுக் கொள்வதற்கு இணங்க துண்டிக்கப்படும்.

## 7. பல்வேறு சர்வீஸ்களுக்காக வழங்கப்படும் கருவிகள் பற்றிய விவரங்கள்

டெலிகாம் சர்வீஸ் வழங்கும் நிறுவனமான TTL ஒட்டுமொத்த ஆஃபர்களாக மிகக் குறைவான ஹேண்ட் செட்டுகள், PCO கருவிகள் அல்லது டேட்டா டோங்கிள்களை வழங்குகிறது. அவற்றின் விவரங்கள் எமது [www.tatadocomo.com](http://www.tatadocomo.com) என்ற வலைதளத்தில் உள்ளன. பெரும்பாலான நிலைகளில் எமது வாடிக்கையாளர்கள் வெளிமார்க்கெட்டில் இருந்து ஹேண்ட் செட்டுகளை அல்லது இதர கருவிகளை வாங்கிக் கொள்ளலாம்.

## 8. TRAI குறிப்பிடப்படாத பல்வேறு சர்வீஸ்களுக்கான தர அளவீடுகள்

### பிராட்பேன்ட் :

அளவீடுகள்	பெஞ்ச்மார்க்
சர்வீஸ் வழங்குதல்/ஆக்டிவேஷன் காலம்	15 அலுவல் நாட்களுக்குள் 100%
அடுத்த அலுவல் நாட்களுக்குள் கோளாறு தீர்க்கப்பட்ட %	> 90%
3 அலுவல் நாட்களுக்குள் கோளாறு தீர்க்கப்பட்ட %	> 99%
பில் தகராறு (பில் தொடர்பான புகார்கள்) %	<2%
தீர்க்கப்பட்ட பில்லிங் புகார்கள் %	4 வாரங்களுக்குள் 100%
மூடப்பட்ட பிறகு டெபாசிட் திருப்பித் தருவதற்கு எடுக்கப்பட்ட காலம்	60 வாரங்களுக்குள் 100%
60 விநாடிகளுக்குள் ஆப்பரேட்டர்கள் பதிலளித்த வாய்ஸ் டு வாய்ஸ் கால்களின் %	>60%
90 விநாடிகளுக்குள் ஆப்பரேட்டர்கள் பதிலளித்த வாய்ஸ் டு வாய்ஸ் கால்களின் %	>80%
பயன்படுத்துகிற அனைவருக்கும் சர்வீஸ் கிடைக்கும் %	>98%
பேக்கெட் இழப்பு (வயர்டு பிராட்பேன்ட் அக்ஸெஸ்) %	<1%
IGSP/NIXI-க்கு POP/ISP கேட்வே நோடில் யூஸர் ரெஃபரன்ஸ் பாயிண்ட்	<120 msec
ISP கேட்வே நோடில் வெளிநாட்டில் அருகில் உள்ள NAP போர்ட்டில் யூஸர் ரெஃபரன்ஸ் பாயிண்ட் (டெர்ரஸ்ட்டிபியல்)	<350 msec
ISP கேட்வே நோடில் வெளிநாட்டில் அருகில் உள்ள NAP போர்ட்டில் யூஸர் ரெஃபரன்ஸ் பாயிண்ட் (செயற்கைக்கோள்)	<800 msec

### வயர்லெஸ்

அளவீடுகள்	பெஞ்ச்மார்க்
கோளாறு ஏற்படுதல் (கோளாறுகளின் எண்ணிக்கை/100 சப்ஸ்/மாதம்)	<7
அடுத்த அலுவல் நாளில் ரிப்பேர் செய்யப்பட்ட கோளாறுகளின் % (நகர்ப் பகுதிகளில்)	≥ 85%
அடுத்த அலுவல் நாளில் ரிப்பேர் செய்யப்பட்ட கோளாறுகளின் % (ஊரக & மலைப்பகுதிகளில்)	≥ 75%
5 நாட்களுக்குள் ரிப்பேர் செய்யப்பட்ட கோளாறுகளின் % (நகர்ப்பகுதிகளில்)	100%
7 நாட்களுக்குள் ரிப்பேர் செய்யப்பட்ட கோளாறுகளின் % (ஊரக & மலைப்பகுதிகளில்)	100%
கோளாறு ரிப்பேர் செய்வதற்கான சராசரி நேரம் (MTTR)	≤ 10 மணி
இன்டர் கனெக்ஷன் பாயிண்ட் (POI) நெரிசல் (POI-களின் எண்ணிக்கை பெஞ்ச்மார்க் அளவை எட்டாதது)	≤ 0.5%
மீட்டரிங் & பில்லிங் நம்பகம் - போஸ்ட் பெய்ட்	< 0.1%
மீட்டரிங் & பில்லிங் நம்பகம் - பிரிபெய்ட்	< 0.1%
பில்லிங்/சார்ஜிங்/வேலிடட்டி புகார்கள் தீர்வு	4 வாரங்களுக்குள் ≥ 98% 6 வாரங்களுக்குள் 100%
புகார்கள் தீர்க்கப்பட்ட தேதியில் இருந்து வாடிக்கையாளரின் அக்கவுண்டில் கிரெடிட்/தள்ளுபடி/அட்ஜஸ்ட்மென்ட் செய்யப்பட்ட காலம்	புகார்கள் தீர்க்கப்பட்டதில் இருந்து 1 வாரத்திற்குள் 100%
கால் சென்ட்டர்/கஸ்டமர் கேர் அணுகும் வசதி	≥ 95%
90 விநாடிகளுக்குள் ஆப்பரேட்டர்கள் (வாய்ஸ் டு வாய்ஸ்) பதிலளித்த கால்களின் %	≥ 95%
7 நாட்களுக்குள் ரத்து செய்ய/ மூடுவதற்கான வேண்டுகோள் நிறைவேற்றப்பட்ட %	7 நாட்களுக்குள் 100%
மூடப்பட்ட பிறகு டெபாசிட்டை திருப்பித் தர எடுக்கப்பட்ட நேரம்	60 நாட்களுக்குள் 100%

அளவீடுகள்	பெஞ்ச்மார்க்
மீட்டரிங் & பில்லிங் நம்பகம் - போஸ்ட் பெய்ட்	<0.1%
மீட்டரிங் & பில்லிங் நம்பகம் - பிரிபெய்ட்	<0.1%
பில்லிங்/ சார்ஜிங்/ வெலிடிட்டி புகார்கள் தீர்வு	4 வாரங்களுக்குள் >98% 6 வாரங்களுக்குள் 100%
புகார்கள் தீர்க்கப்பட்ட தேதியில் இருந்து வாடிக்கையாளரின் அக்கவுண்ட்டில் கிரெடிட்/தள்ளுபடி/அட்ஜஸ்ட்மென்ட் செய்யப்பட்ட காலம்	புகார்கள் தீர்க்கப்பட்டதில் இருந்து 1 வாரத்திற்குள் 100%
கால் சென்ட்டர்/ கஸ்டமர் கேர் அணுகும் வசதி	≥95%
90 விநாடிக்குள் ஆப்பரேட்டர்கள் (வாய்ஸ் டு வாய்ஸ்) பதிலளித்த கால்களின் %	≥95%
7 நாட்களுக்குள் ரத்து செய்ய/ மூடுவதற்கான வேண்டுகோள் நிறைவேற்றப்பட்ட %	7 நாட்களுக்குள் 100%
மூடப்பட்ட பிறகு டெபாசிட்டை திருப்பித் தர எடுக்கப்பட்ட நேரம்	60 நாட்களுக்குள் 100%

TTL பரிந்துரைக்கப்பட்ட பெஞ்ச்மார்க்குகளை நிறைவேற்ற முயற்சிக்கும் என்றாலும், டெக்னிக்கல் / நடைமுறை காரணங்களுக்காக அது வேறுபடலாம். அது பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்கு உரிய முறையில் தெரிவிக்கப்படும்.

## 9. பல்வேறு TRA1 ஒழுங்கு விதிகளின் கீழ் நுகர்வோரின் உரிமைகள்

- ஆயுள்கால டேரிஃப் பிளான்கள் அந்தந்த ஏரியாக்களில் UAS உரிமம் செல்லுபடியாகும் காலம் வரை செல்லுபடியாகும்.
- வாடிக்கையாளரின் கேள்விகளுக்கு நாங்கள் பதிவு தேதியில் இருந்து 3 நாட்களுக்குள் எமது கால் சென்ட்டரில் பதிலளிப்போம்.
- மேல்முறையீட்டு ஆணையத்திற்கு அனுப்பப்படும் புகார்கள் எமது புகார் மையத்தில் பதிவு செய்யப்பட்ட தேதியில் இருந்து அதிகபட்சம் 39 நாட்களுக்குள் மூடப்படும்.
- எல்லா மதிப்புக் கூட்டப்பட்ட சர்வீஸ்களும் விருப்பத்தின் அடிப்படையிலானவை. அவை சந்தாதாரின் வெளிப்படையான சம்மதம் பெற்ற பின்னரே ஆக்டிவேட் செய்யப்படும்.
- போஸ்ட் பெய்ட் சந்தாதாரர்களுக்கு எல்லா செக்யூரிட்டி டெபாசிட்ட்களும் போன் கனெக்ஷனை ரத்து செய்யுமாறு வேண்டுகோள் வந்ததும், பாக்கிகள் எல்லாம் செலுத்தப்பட்டுவிட்டால், 60 நாட்களுக்குள் திருப்பித் தரப்படும்.
- போஸ்ட் பெய்ட் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிரெடிட் வரம்பு பற்றி முன்கூட்டியே தெரிவிக்கப்படும். போஸ்ட் பெய்ட் வாடிக்கையாளர்கள் தங்களது பயன்பாடு கிரெடிட் வரம்பைத் தாண்டாமல் தவிர்ப்பதற்காக இடைக்கால பேமென்ட் செய்யலாம்.
- பிரிபெய்ட் வாடிக்கையாளர்கள், ரீசார்ஜ் நிபந்தனைகள் நிறைவேற்றப்படும் நிலையில், வெலிடிட்டி காலத்தில் இன்கம் கால்கள் தொடர்ந்து கிடைத்துக் கொண்டே இருக்கும்.

- எல்லா வாடிக்கையாளர்களுக்கும் CLIP வசதி விருப்ப அடிப்படையிலானது.
- மைய அக்கவுண்ட்டில் பயன்படுத்தப்படாமல் இருக்கும் பிரிபெய்ட் பேலன்ஸ் தொகை, குறிப்பிடப்பட்ட வெலிடிட்டி / கருணைக் காலத்திற்குள், 3G e-ஸ்டிக் நீங்கலாக, ரீசார்ஜ் செய்யப்படுமானால், அடுத்த நிலைக்கு கொண்டு செல்லப்படும்.
- பிளாக் அவுட் நாட்களில் (BODs) இலவச/சலுகை SMS-கள் கிடையாது. ஒரு சர்க்கிளில் அதிகபட்சமாக 5 குறிப்பிடப்பட்ட பிளாக் அவுட் நாட்கள் இருக்கும். BODs பற்றிய முழுமையான தகவல்கள் எமது வலைதளத்தில் உள்ளன.
- சந்தாதாரர் எந்த நேரத்திலும் ஒரு டேரிஃப் பிளானில் இருந்து இன்னொன்றுக்கு மாறலாம். இது பிளான் கிடைப்பதைப் பொறுத்தது.
- வாடிக்கையாளர்களுக்கு எல்லா பதிவுபெற்ற புகார்களுக்கும் பிரத்யேக டாக்கெட் நம்பர் தரப்படும்.
- ஆக்டிவேஷன் ஆகும்போது அல்லது ஆக்டிவேட் ஆனதில் இருந்து 7 நாட்களுக்குள் டேரிஃப் பிளான் பற்றிய முழுமையான விவரங்கள் தரப்படும்.
- புகார் தீர்க்கப்பட்டது பற்றி திருப்தி இல்லை எனில் அல்லது குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால் வாடிக்கையாளர் மேல் முறையீடு செய்யலாம்.
- மேல்முறையீட்டு ஆணையம் பற்றிய விவரங்கள் வாடிக்கையாளர் கேட்டுக்கொண்டதன் பேரில் தொடர்பு மைய நிர்வாகியால் வழங்கப்படும்.
- வாடிக்கையாளர் எங்கள் சர்வீஸை அவருடைய வசதிப்படி ரத்து செய்யலாம் அல்லது துண்டிக்கலாம். பில்கள் சரிபார்க்கப்பட்டு, பாக்கி கழிக்கப்பட்டு, மீதி எதுவும் இருக்குமானால் வாடிக்கையாளர்களுக்கு செக்யூரிட்டி டெபாசிட் திருப்பித் தரப்படும். இந்த நடைமுறைக்கு துண்டிக்கப்பட்ட தேதியில் இருந்து அதிகபட்சமாக 60 நாட்கள் ஆகும்.
- வாடிக்கையாளர் எழுத்து மூலம் ஃபேக்ஸ், மின்னஞ்சல் அல்லது டெலிபோன் அழைப்பு மூலம் எமக்குத் தெரிவித்துவிட்டு, சேவையை ரத்து செய்து விடலாம். இந்த ரத்து சேவையால் வாடிக்கையாளரின் இடத்தில் உள்ள சாதனம் திரும்பப் பெறப்படும்.
- உங்களுடைய போனில் வேண்டாத தகவல்கள் வருவதைக் கட்டுப்படுத்துவதற்கு உதவும் பொருட்டு, நாங்கள் Do Not Disturb நடைமுறையை அறிமுகப்படுத்தியிருக்கிறோம். இந்த வசதியில் உங்களுடன் எண்ணை பட்டியலிடுவதற்காக 1909 என்ற எண்ணுக்கு அழைத்து அல்லது 1909 எண்ணுக்கு SMS "START <Preference>" என்ற கீவார்த்தைகளுடன் அனுப்புங்கள்.



### 10. பொதுத் தகவல்களைத் தரும் எண்கள் மற்றும் நுகர்வோர் நலன் பராமரிப்பு எண்

சர்வீஸ் ஏரியா	பொதுத் தகவல் எண்	நுகர்வோர் நலன் எண் (கட்டணமின்றி)
ஆந்திரப் பிரதேஷ்	121	198
பிகார்	121	198
தில்லி	121	198
குஜராத்	121	198
ஹரியானா	121	198
ஹிமாச்சல் பிரதேஷ்	121	198
கர்நாடகா	121	198
கேரளா	121	198
கொல்கத்தா	121	198
மத்தியப் பிரதேஷ்	121	198
மகாராஷ்டிரா	121	198
மும்பை	121	198
ஒடிசா	121	198
பஞ்சாப்	121	198
ராஜஸ்தான்	121	198
மேற்கு வங்காளம்	121	198
தமிழ்நாடு (சென்னை உள்பட)	121	198
உத்தரப்பிரதேஷ் கிழக்கு	121	198
உத்தரப்பிரதேஷ் மேற்கு	121	198

மேற்கண்ட எண்கள் ரீட்டெய்ல் GSM மற்றும் CDMA மொபைல் வாடிக்கையாளர்களுக்கானவை. மற்ற சர்வீஸ்களின் (என்டர்பிரைஸ் மற்றும் டேட்டா) கட்டணமில்லா நுகர்வோர் நலன் எண்கள் பற்றிய விவரங்களுக்கு லாக் ஆன் செய்க [www.tatadocomo.com](http://www.tatadocomo.com)

### 11. குறைதீர்க்கும் அமைப்பு & குறை தீர்க்கும் நடைமுறை மற்றும் காலக்கெடு

புகார்களை 121 என்ற எண்ணை அழைத்து பதிவு செய்யலாம் அல்லது [listen@tatadocomo.com](mailto:listen@tatadocomo.com) என்னும் முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பித் தெரிவிக்கலாம். உங்களுடைய புகார்கள் கவனிக்கப்படாமல் இருக்குமானால் அல்லது வழங்கப்பட்ட தீர்வு குறித்து உங்களுக்கு மனநிறைவு ஏற்படாவிட்டால் மேல் முறையீட்டு ஆணையத்திடம் நீங்கள் உங்கள் புகாரை டாக்கெட் நம்பருடன் கீழே தரப்பட்டுள்ள மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு எழுதி அனுப்பலாம். டெலிகாம் நுகர்வோர் பாதுகாப்பு ஒழுங்கு மற்றும் டெலிகாம் வாடிக்கையாளர் குறைதீர் ஒழுங்கு சட்டம் 2012 விதிகளின்படி, ஒவ்வொரு சர்க்கிலிலும் நாங்கள் ஆலோசனைக் கமிட்டிகளை அமைத்திருக்கிறோம். அதில் TRAI அமைப்புடன் பதிவுபெற்ற நுகர்வோர் ஆலோசனைக் குழுவின் உறுப்பினரும், TTSL நிறுவனத்தின் பிரதிநிதிகளும் இடம்பெற்றிருப்பர். மேல் முறையீட்டு ஆணையத்திடம் பதிவு செய்யப்படும் எல்லா குறைகளும் இந்த ஆலோசனைக் கமிட்டியினால் மிகவும் வெளிப்படையான முறையில், நேர்மையாக தீர்க்கப்படும். ஆலோசனைக் கமிட்டிக்குப் பின்னர் இறுதியாக முடித்து வைப்பதற்கு மேல் முறையீட்டு ஆணையத்திற்கு அந்தக் குறை அனுப்பப்படும். மேல் முறையீட்டு ஆணையத்திடம் அனுப்பப்படும் எல்லா குறைகளும் எமது புகார் மையத்திடம் பதிவு செய்யப்பட்ட தேதியில் இருந்து அதிகபட்சமாக 39 நாட்களுக்குள் முடித்து வைக்கப்படும்.

### 12. மேல் முறையீட்டு ஆணையத்தின் விவரங்கள்

வரிசை எண்:	சர்வீஸ் ஏரியா	TTSL & TTML சந்தாதாரர்களுக்கு கால் சென்டர் தொடர்பு எண்	மேல் முறையீட்டு அதிகாரியின் முகவரி மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்
1	ஆந்திரப் பிரதேஷ்	மொபைல் & வாக்கி: 121/1860 266 5555 போட்டான்: 1800 266 121	டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட் கியான் பீட், ஹார்டுவேர் பார்க், பிளாட் எண்: 1 முதல் 5, (சர்வே எண்: 1/1), இமாரத் கஞ்சா, ரவிர்யால் கிராமம், மகேஷ்வரம் மண்டலம், ரங்கா ரெட்டி மாவட்டம், ஹைதராபாத், தெலுங்கானா-500005, பேக்ஸ்: 08414663339 மின்னஞ்சல்: <a href="mailto:appellate.ap@tatadocomo.com">appellate.ap@tatadocomo.com</a>
2	பிகார் & ஜார்க்கண்ட்	மொபைல் & வாக்கி: 121/1860 266 5555 போட்டான்: 1800 266 121	டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட் 4-வது மாடி, வோல்டாஸ் ஹவுஸ், ஜிஞ்சர் ஹோட்டலுக்கு எதிரில், மெயின் ரோடு, பிஸ்துபூர், ஐம்ஷெத்பூர், ஜார்க்கண்ட்-831001 பேக்ஸ்: 033-66665000 மின்னஞ்சல்: <a href="mailto:appellate.bh@tatadocomo.com">appellate.bh@tatadocomo.com</a>
3	தில்லி	மொபைல் & வாக்கி: 121/1860 266 5555 போட்டான்: 1800 266 121	டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட் 2A, ஒல்டு ஈஷ்வர் நகர், மெயின் மதுரா ரோடு, புது தில்லி-110065 பேக்ஸ்: 011-66552020 மின்னஞ்சல்: <a href="mailto:appellateauthority.delhi@tatatel.co.in">appellateauthority.delhi@tatatel.co.in</a>
4	குஜராத்	மொபைல் & வாக்கி: 121/1860 266 5555 போட்டான்: 1800 266 121	டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட் 3வது & 4வது மாடி, YMCA கிளப் அருகே, S.G. நெடுஞ்சாலை, அகமதாபாத்-380015 பேக்ஸ்: 09033002273 மின்னஞ்சல்: <a href="mailto:appellate.gj@tatadocomo.com">appellate.gj@tatadocomo.com</a>
5	ஹரியானா	மொபைல் & வாக்கி: 121/1860 266 5555 போட்டான்: 1800 266 121	டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட் C-125, பேஸ் 8, இண்டஸ்ட்ரியல் ஃபோகல் பாயின்ட், மொஹாலி, பஞ்சாப் - 160071 பேக்ஸ்: 0172-6651710 மின்னஞ்சல்: <a href="mailto:appellate.har@tatadocomo.com">appellate.har@tatadocomo.com</a>

12. மேல் முறையீட்டு ஆணையத்தின் விவரங்கள்

வரிசை எண்:	சர்வீஸ் ஏரியா	TTSL & TTML சந்தாதாரர்களுக்கு கால் சென்டர் தொடர்பு எண்	மேல் முறையீட்டு அதிகாரியின் முகவரி மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்
6	ஹிமாச்சல் பிரதேஷ்	மொபைல் & வாக்கி: 121/1860 266 5555 போட்டான்: 1800 266 121	டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட் C-125, பேஸ் 8, இண்டஸ்டிரியல் ஃபோகல் பாயின்ட், மொஹாலி - 160071 பேக்ஸ்: 0172-6651710 மின்னஞ்சல்: appellate.hp@tatadocomo.com
7	கர்நாடகா	மொபைல் & வாக்கி: 121/1860 266 5555 போட்டான்: 1800 266 121	டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட் A பிளாக், 2வது மாடி, சிலிக்கான் டெர்ரஸ், எண்: 30/1, கோரமங்களா, ஓசூர் மெயின் ரோடு, பெங்களூர்-560095 பேக்ஸ்: 080-66681000 மின்னஞ்சல்: appellate.kk@tatadocomo.com
8	கேரளா	மொபைல் & வாக்கி: 121/1860 266 5555 போட்டான்: 1800 266 121	டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட் 5வது மாடி, SL பிளாஸா, பலரிவட்டோம், கொச்சி-682025 பேக்ஸ்: 0484-6660666 மின்னஞ்சல்: appellate.kerala@tatadocomo.com
9	கொல்கத்தா	மொபைல் & வாக்கி: 121/1860 266 5555 போட்டான்: 1800 266 121	டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட் P.S. ஸ்ரீஜன் டெக் பार्க், DN-52, செக்டர்-5, 15வது மாடி, சால்ட் லேக், கொல்கத்தா-700091, பேக்ஸ்: 033-6666500 மின்னஞ்சல்: appellate.kol@tatadocomo.com
10	மத்தியப் பிரதேஷ்	மொபைல் & வாக்கி: 121/1860 266 5555 போட்டான்: 1800 266 121	டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட் பிளாட் எண்-1,2,3 குவாலிட்டி குளோபல், பெர்மாலி வாலஸ் காம்ப்லெண்டு, R.B.I எதிரில், ஹோஷாங்காபாத் ரோடு, போபால்-462011, பேக்ஸ்: 0755-6660444 மின்னஞ்சல்: appellate.mp@tatatel.co.in
11	மகாராஷ்டிரா	மொபைல் & வாக்கி: 121/1860 266 5555 போட்டான்: 1800 266 121	டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் (மகாராஷ்டிரா) லிமிடெட், அல்-அக்மா பில்டிங், 5-கணேஷ்கிண்ட் ரோடு, சிவாஜி நகர், புணே-411005 பேக்ஸ்: 020-66005550 மின்னஞ்சல்: appellate.rom@tatadocomo.com

வரிசை எண்:	சர்வீஸ் ஏரியா	TTSL & TTML சந்தாதாரர்களுக்கு கால் சென்டர் தொடர்பு எண்	மேல் முறையீட்டு அதிகாரியின் முகவரி மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்
12	மும்பை	மொபைல் & வாக்கி: 121/1860 266 5555 போட்டான்: 1800 266 121	டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் (மகாராஷ்டிரா) லிமிடெட், D-26, TTC இண்டஸ்டிரியல் ஏரியா, MIDC சன்பாடா, தானே பேலாபூர் ரோடு, P.O துர்பே, நவி மும்பை-400703 பேக்ஸ்: 022-61655020 மின்னஞ்சல்: appellate.mum@tatadocomo.com
13	ஒடிசா	மொபைல் & வாக்கி: 121/1860 266 5555 போட்டான்: 1800 266 121	டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட் ஃபார்சூன் டவர்ஸ், 3வது மாடி, மாய்பூல் B & C, சந்திரசேகர்பூர், புவனேஷ்வர்-751023, பேக்ஸ்: 033-66665000 மின்னஞ்சல்: appellate.orissa@tatadocomo.com
14	பஞ்சாப்	மொபைல் & வாக்கி: 121/1860 266 5555 போட்டான்: 1800 266 121	டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட் C-125, பேஸ் 8, இண்டஸ்டிரியல் ஃபோகல் பாயின்ட், மொஹாலி, பஞ்சாப்-160071 பேக்ஸ்: 0172-6651710 மின்னஞ்சல்: appellate.pun@tatadocomo.com
15	ராஜஸ்தான்	மொபைல் & வாக்கி: 121/1860 266 5555 போட்டான்: 1800 266 121	டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட் குமாண் 1, அம்ரபாலி சர்க்கிள் அருகே, வைஷாலி நகர், ஜெய்ப்பூர்-302021 பேக்ஸ்: 0141-6641100 மின்னஞ்சல்: appellate.raj@tatadocomo.com
16	மேற்கு வங்காளம்	மொபைல் & வாக்கி: 121/1860 266 5555 போட்டான்: 1800 266 121	டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட் P.S. ஸ்ரீஜன் டெக் பார்க், DN-52, செக்டர்-5, 15வது மாடி, சால்ட் லேக், கொல்கத்தா-700091, பேக்ஸ்: 033-6666500 மின்னஞ்சல்: appellate.wb@tatadocomo.com
17	தமிழ்நாடு (சென்னை உள்பட)	மொபைல் & வாக்கி: 121/1860 266 5555 போட்டான்: 1800 266 121	டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட் எண். 283 & 284, 6வது & 13வது மாடி, பிரின்ஸ் இன்ஃபோ சிட்டி-II, ராஜீவ் காந்தி சாலை, கந்தன்சாவடி, சென்னை-600096, பேக்ஸ்: 044-61655020 மின்னஞ்சல்: appellate.tn@tatadocomo.com
18	உத்தரப்பிரதேஷ் கிழக்கு	மொபைல் & வாக்கி: 121/1860 266 5555 போட்டான்: 1800 266 121	டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட் பிரேம் பிளாஸா, 2, R F பஹாதுராஜி மார்க், சக்தி பவன் பின்புறம், லக்னோ-226001 பேக்ஸ்: 0522-6699066 மின்னஞ்சல்: appellate.upe@tatadocomo.com
19	உத்தரப்பிரதேஷ் மேற்கு	மொபைல் & வாக்கி: 121/1860 266 5555 போட்டான்: 1800 266 121	டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட் 501, மங்கள பாண்டே நகர், மெயின் யுனிவர்கிட்டி ரோடு, மீரட் - 250001, பேக்ஸ்: 0121-6605502 மின்னஞ்சல்: appellate.upw@tatadocomo.com

### 13. டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் லிமிடெட் & டாட்டா டெலிசர்வீஸஸ் (மகாராஷ்டிரா) லிமிடெட் நிறுவனங்களின் கடமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள்

1. எல்லா டேரீஃப் பிளான்களும், ஆஃபர்களும் வெளிப்படையாகவும், பாரபட்சமின்றியும் தெரிவிக்கப்படும்.
2. எல்லா பிளான் விவரங்களும் தொடங்கப்பட்டதும் வலைதளத்தில் பதிவிடப்படும்.
3. டேரீஃப் பிளான் ஒருமுறை வழங்கப்பட்டதும் குறைந்தது 6 மாதங்களுக்காவது (அல்லது ஆயுள்கால வெலிடிட்டி என்றால் ஆயுள்காலம் முழுவதும்) வாடிக்கையாளருக்கு கிடைக்கச் செய்ய வேண்டும்.
4. ஆயுள்கால வெலிடிட்டி / அன்லிமிடெட் வெலிடிட்டி என்றால் நடப்பு உரிமம் எப்போது காலாவதியாகிறது என்னும் மாதம் மற்றும் ஆண்டு விவரங்களை விற்பனைப் பெருக்க கையேடுகளிலும் / விளம்பரங்களிலும் நாங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.
5. தற்போதுள்ள டேரீஃப் பிளானை ரத்து செய்வதற்கு முன்னால் 30 நாட்களுக்கு குறையாத முன்னறிவிப்பை அதிகாரிகளுக்கும், வாடிக்கையாளர்களுக்கும் தெரிவிப்போம்.
6. TRAI வெளியிட்டுள்ள டெலிகாம் நுகர்வோர் பாதுகாப்பு ஒழுங்கு விதி 2012-இன் கீழ் யூஸேஜ், அக்கவுண்ட் VAS கட்டணங்கள் ஆகியவை அடங்கிய வவுச்சர் ஆக்டிவேட் செய்வது பற்றி வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
7. TRAI வழிகாட்டு விதிகளின்படி, வாடிக்கையாளரிடம் இருந்து வெளிப்படையான சம்மதம் பெறாமல் மதிப்புக் கூட்டு சர்வீஸ்கள் எதுவும் ஆக்டிவேட் செய்யப்படமாட்டாது.
8. ரோமிங் சேவைகளுக்காக வாடகைக் கட்டணம் வசூலிக்கப்பட மாட்டாது.
9. சர்வீஸ் வழங்கும் ஒவ்வொரு நிறுவனமும் தரும் குறைந்தது ஒரு டிஎனமிஷேன் பிரிபெய்டு கார்டுகள், ஒரு மாத கால வெலிடிட்டி காலத்துடன் `300 அல்லது குறையாமல் இருக்க வேண்டும்.
10. தொலைந்த / சேதமடைந்த SIM கார்டை மாற்றுவதற்கான கட்டணம் நியாயமான மார்க் அப்புடன் கூடிய செலவின் அடிப்படையில் இருக்க வேண்டும்.
11. வேலிடிட்டி காலத்தின் இறுதியில் பயன்படுத்தப்படாத தொகை எதுவும் இருக்குமானால், அந்தத் தொகை புதுப்பிக்கப்படும் கார்டுக்கு கொண்டு செல்லப்பட வேண்டும். இதற்கு அந்த கார்டு ஒரு நியாயமான காலத்துக்குள் புதுப்பிக்கப்பட வேண்டும்.
12. பிரிபெய்டு கார்டு பேக்கேஜில் அழைப்புக்களைச் செய்வதற்காக, கிடைக்கக்கூடிய மொத்தத் தொகை பற்றி அதாவது, யூஸேஜுக்காக தரப்பட வேண்டிய பணம் பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்கு வெளிப்படையாகவும், தெளிவாகவும் தெரிவிக்கப்படும்.
13. இன்கமிங் வீடியோ கால்கள் / SMS, உள்பட “டாக்டைம் வேல்யூவை” பாதிக்காத எல்லா சர்வீஸ்களும் பிரிபெய்டு வாடிக்கையாளர்களுக்கு டாக்டைம் வேல்யூ காலத்திற்குப் பின்னரும் கூட வேலிடிட்டி காலம் முழுவதும் தொடர்ந்து வழங்கப்படும்.
14. போஸ்ட் பெய்டு பில் தாள் வடிவில் கட்டணம் எதுவுமின்றி வழங்கப்படும்.
15. நேரடியாக டேரீஃப் கழிக்கப்படுமானால், அத்தகைய கழிப்புக்களின் பயனை வாடிக்கையாளர்கள் எவ்விதமான நடவடிக்கையும் எடுக்காமல் எவ்வித முன் நிபந்தனையும் இல்லாமல் தானாகவே பெறுவார்கள்.
16. மொபைல் எண் போர்ட்டிங் கட்டணம் `19-க்கு மேல் வசூலிக்கப்பட மாட்டாது.
17. ஒரு போஸ்ட் பெய்டு வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும் கிரெடிட் லிமிட் பற்றி முன்கூட்டியே தெரிவிக்கப்படும். ஆரம்ப கிரெடிட் லிமிட், சர்வீஸ் ஆக்டிவேட் செய்யப்பட்ட 7 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும்.
18. CLIP சட்டப்படியான டேரீஃப் இனமாக ஆக்கப்பட மாட்டாது.

### 14. சர்வீஸ்களை ரத்து செய்வதற்கான நடைமுறை

வாடிக்கையாளர் எங்கள் சர்வீஸை அவருடைய வசதிப்படி ரத்து செய்யலாம் அல்லது துண்டிக்கலாம். பில்கள் சரிபார்க்கப்பட்டு, பாக்கி கழிக்கப்பட்டு, மீதி எதுவும் இருக்குமானால் வாடிக்கையாளருக்கு செக்யூரிட்டி டெபாசித் திருப்பித் தரப்படும். இந்த நடைமுறைக்கு துண்டிக்கப்பட்ட தேதியில் இருந்து அதிகபட்சமாக 60 நாட்கள் ஆகும்.