

## लोक शिकायत स्कंध

### दूरसंचार विभाग

#### लोक शिकायतों का निवारण

आप यहां क्लिक (<https://www.pgportal.gov.in/>) करके अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं

भारतीय दूरसंचार क्षेत्र, राष्ट्रीय दूरसंचार नीति (एनटीपी) 1994 की घोषणा होने की तारीख से महत्वपूर्ण सुधारों के माध्यम से अन्तरण की बड़ी प्रक्रिया से गुजरा है और इस बीच इस क्षेत्र ने एनटीपी 1999 और 2012 तथा राष्ट्रीय डिजिटल संचार नीति-2018 के अंतर्गत इस कार्य को आगे बढ़ाया है। विभिन्न नीति-परक पहलों के चलते भारतीय दूरसंचार क्षेत्र ने विगत बीस वर्षों में संपूर्ण अन्तरण होते देखा है। वर्तमान में, दूरसंचार विभाग मुख्यतः लाइसेंस प्रदाता, नीति-निर्माता और लाइसेंस की शर्तों के प्रवर्तन की भूमिका निभा रहा है।

#### 1.0 दूरसंचार सेवा क्षेत्र में शिकायत निवारण-तंत्र

(क) सेवा संबंधी, बिलिंग, सेवा-गुणवत्ता से संबंधित शिकायतों के निवारण का दायित्व दूरसंचार सेवा प्रदाता का है, जो लाइसेंस की निबंधन एवं शर्तों में निहित है। लाइसेंसिंग शर्तों के अनुसार -

**“सेवा के प्रावधान से संबंधित कोई भी विवाद केवल असन्तुष्ट पक्ष और लाइसेंसधारक के बीच का मामला होगा और लाइसेंसधारक सेवा प्रदान करने से पूर्व इसे सभी को विधिवत् अधिसूचित करेगा। और किसी भी स्थिति में लाइसेंसप्रदाता की इस मामले में कोई ज़िम्मेवारी अथवा उत्तरदायित्व नहीं होगा। लाइसेंसधारक मामले के सभी दावों, लागत, प्रभारों अथवा नुकसान की लाइसेंस प्रदाता को क्षतिपूर्ति करेगा।”**

(ख) भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) ने शिकायत निवारण तंत्र की प्रक्रिया को सेवा प्रदाताओं द्वारा सरल और कारगर बनाने के लिए “दूरसंचार शिकायत निवारण विनियम 2012” जारी किया है। दूरसंचार शिकायत निवारण विनियम, 2012 का पूरा ब्यौरा ट्राई की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

(ग) इस विनियम के अनुसार सभी दूरसंचार सेवा प्रदाता दो स्तरीय शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेंगे। यह विनियम ट्राई द्वारा वर्ष 2007 में पहले जारी किए गए विनियमों को प्रतिस्थापित करता है। नए विनियमों की मुख्य विशेषताएं निम्नानुसार हैं:-

(i) **टोल फ्री “उपभोक्ता सेवा नम्बर” वाले शिकायत केन्द्र की स्थापना:** यह शिकायत केन्द्र उनको प्राप्त सभी शिकायतों के निवारण के लिए उत्तरदायी होंगे। शिकायत केन्द्र पर उपभोक्ता सेवा नम्बर उपलब्ध कराने के भी प्रावधान करने होंगे जिस पर किसी भी अन्य सेवा प्रदाता के नेटवर्क से अभिगम हो सकेगा।

(ii) शिकायत केन्द्र पर प्रत्येक शिकायत का पंजीकरण एक अलग डॉकेट नम्बर देकर किया जाएगा, जो कम से कम तीन महीने तक सिस्टम में बना रहेगा। पंजीकरण की तारीख और समय सहित डॉकेट नम्बर और शिकायत के निवारण की समय-सीमा के बारे में एसएमएस के माध्यम से उपभोक्ता को सूचित किया जाएगा। उपभोक्ता को की गई कार्रवाई के सम्बन्ध में भी एसएमएस के माध्यम से सूचित किया जाएगा।

(iii) **अपीलीय प्राधिकरण की स्थापना:** प्रत्येक सेवा प्रदाता एक अपीलीय प्राधिकरण की स्थापना करेगा जिसमें शिकायतों के निवारण हेतु एक अथवा अधिक व्यक्ति होंगे। यदि उपभोक्ता अपनी शिकायत के निराकरण से सन्तुष्ट नहीं है अथवा उसकी शिकायत का निराकरण नहीं होता अथवा निर्धारित समय में शिकायत के निवारण के बारे में कोई सूचना प्राप्त नहीं होती, तो वह अपनी शिकायतों के निवारण के लिए अपीलीय प्राधिकारी से संपर्क कर सकता है।

(iv) प्रत्येक सेवा प्रदाता प्रत्येक सेवा क्षेत्र में दो सदस्यीय सलाहकारसमिति का गठन करेगा। इस समिति में एक सदस्य ट्राई के साथ पंजीकृत उपभोक्ता संगठन से और दूसरा सदस्य सेवा प्रदाता की ओर से होगा। उपभोक्ताओं की सभी अपीलें सलाहकार समिति के समक्ष प्रस्तुत की जाएंगी, जो ऐसी सभी अपीलों पर अपीलीय प्राधिकारी को अपनी सलाह देगी। अपीलों पर कार्रवाई के प्रत्येक चरण के लिए अलग-अलग समय-सीमा प्रदान की गई है।

(घ) तदनुसार, सभी शिकायतकर्ताओं को अपनी शिकायतों के निवारण के लिए ट्राई के दिनांक 05 जनवरी, 2012 को जारी किए गए दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 (वर्ष 2012 का 1) और उसके संशोधनों के अन्तर्गत **संबंधित सेवा प्रदाता** द्वारा स्थापित किए गए **“दो स्तरीय संस्थागत शिकायत निवारण तन्त्र”** के माध्यम से अपने सेवा प्रदाताओं से संपर्क करना होगा। उपभोक्ता सेवा नम्बरों और शिकायतों के निवारण के लिए दूरसंचार कंपनियों द्वारा नामित की गई अपीलीय प्राधिकारी की सूची ट्राई की वेबसाइट पर उपलब्ध है। ये विनियमसेवा प्रदाता द्वारा दूरसंचार उपभोक्ता की शिकायतों की निवारण-प्रभावितता में सुधार लाने के लिए इस विषय पर पहले जारी किए गए ‘दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निवारण विनियम, 2007’ को प्रतिस्थापित करते हैं।

(ङ) यदि शिकायतकर्ता सेवा प्रदाता द्वारा लिए गए निर्णय अथवा किसी समय/चरण पर शिकायत निवारण में हुए विलम्ब से संतुष्ट न हो तो वह उपर्युक्त पैरा 1(क) के मद्देनजर सेवा प्रदाता के विरुद्ध उपयुक्त न्यायालय/किसी अन्य उपयुक्त मंच (न्यायिक/न्यायिक-कल्प) से संपर्क करने के लिए स्वतंत्र है।

### 1.1 **अप्रार्थित वाणिज्यिक कॉल (यूसीसी) से संबंधित शिकायतें:**

#### (क) **यूसीसी विनियम**

वाणिज्यिक कॉल को नियंत्रित करने और उपभोक्ताओं को अप्रार्थित वाणिज्यिक कॉल एवं संदेशों (यूसीसी) से बचाने के लिए ट्राई ने **“दूरसंचार वाणिज्यिक संचार उपभोक्ता वरीयता विनियम, 2018”** अधिसूचित किए हैं। इन विनियमों के प्रावधान दिनांक 19 जुलाई, 2018 से लागू हुए हैं।

#### (ख) **यूसीसी को ब्लॉक करने की संक्षिप्त प्रक्रिया**

उपभोक्ता (लैंडलाइन और मोबाइल) जो वाणिज्यिक संचार प्राप्त नहीं करना चाहते वे 1909 (टोल फ्री) पर डायल अथवा एसएमएस कर सकते हैं और निम्नलिखित दो श्रेणियों में से किसी पर भी पंजीकरण कर सकते हैं:

**पूर्णतया ब्लॉक श्रेणी-** सभी वाणिज्यिक कॉल/एसएमएस को रोक देना और **आंशिक रूप से ब्लॉक श्रेणी-** विकल्प दी गई वरीयताओं से आने वाले एसएमएस को छोड़कर सभी वाणिज्यिक कॉल/एसएमएस को रोक देना।

एसएमएस का उपयोग करते हुए पंजीकरण का विकल्प देने हेतु, **‘पूर्णतया ब्लॉक श्रेणी’** के लिए **“स्टार्ट 0”** लिखें और इसे 1909 पर भेज दें। **आंशिक रूप से ब्लॉक श्रेणी-** के लिए सात श्रेणियों की सूची में से एक अथवा अधिक विकल्पों का चयन करते हुए ‘स्टार्ट’ का एसएमएस भेजें। इसका अर्थ है कि सात वरीयताओं में से एक अथवा अधिक विकल्पों का चयन करके एक उपभोक्ता चयनित विकल्प (विकल्पों) से वाणिज्यिक संचार प्राप्त कर सकता है।

सात वरीयताओं का चयन: बैंकिंग/बीमा/वित्तीय उत्पाद/क्रेडिट कार्ड-1, रियल इस्टेट-2, शिक्षा-3, स्वास्थ्य-4, उपभोक्ता वस्तुएं एवं ऑटोमोबाइल्स-5, संचार/प्रसारण/मनोरंजन/सूचना प्रौद्योगिकी-6 और पर्यटन-7 में से किया जा सकता है।

सफल पंजीकरण के पश्चात, उपभोक्ता के पास 24 घंटे के भीतर चुने गए विकल्पों की पुष्टि करते हुए और एक विशेष पंजीकरण नम्बर का उल्लेख करते हुए एक एसएमएस आएगा। पंजीकरण, सेवा प्रदाता के पास अनुरोध करने के 7 दिन के भीतर प्रभावी होगा। उपभोक्ता **“उपभोक्ता पंजीकरण स्थिति (कस्टमर रजिस्ट्रेशन स्टेटस)”** पर क्लिक करके अपने पंजीकरण की स्थिति की जांच कर सकते हैं।”

उपभोक्ता, पंजीकरण अथवा पिछले वरीयता परिवर्तन के तीन महीने के पश्चात अपनी वरीयताओं में परिवर्तन भी कर सकते हैं।

(i) यदि उपभोक्ता के पास पंजीकरण के 7 दिन के बाद भी यूसीसी प्राप्त होता है, तो वह ऐसे यूसीसी के प्राप्त होने के 3 दिन के भीतर 1909 डायल करके या उस पर एसएमएस भेजकर सेवा प्रदाता के पास अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है। उपभोक्ताओं को उस टेलीफोन नम्बर अथवा संदेश का हेडर उपलब्ध कराना होगा, जहां से कॉल अथवा संदेश प्राप्त हुआ है; इसके अतिरिक्त, कॉल अथवा संदेश की प्राप्ति की तारीख सहित ऐसी कॉल अथवा संदेश का संक्षिप्त विवरण भी उपलब्ध कराना होगा।

(ii) एसएमएस के माध्यम से शिकायत करने के लिए, उपभोक्ता को “अप्रार्थित वाणिज्यिक संचार,XXXXXXXXXX, तारीख/महीना/दिवस” 1909 को एसएमएस करना होगा। इसमें XXXXXXXXXXXXवह टेलीफोन नम्बर अथवा एसएमएस का हेडर है जहां से यूसीसी का प्रारंभ हुआ है। 1909 पर ऐसे एसएमएस भेजते समय, कौमा के बाद स्पेस देकर अथवा बिना स्पेस दिए, टेलीफोन नम्बर अथवा हेडर और अप्रार्थित वाणिज्यिक एसएमएस की प्राप्ति की तारीख लिखी जाएगी।

(iii) सेवा प्रदाता शिकायत पर कार्रवाई करेगा और शिकायतकर्ता को शिकायत दर्ज कराने के 7 दिन के भीतर सूचित करेगा। उपभोक्ता “यूसीसी शिकायत पंजीकरण स्थिति” लिंक के माध्यम से अपनी शिकायत की पंजीकरण स्थिति देख सकते हैं।

(iv) सेवा प्रदाताओं से शिकायत का निराकरण न होने की स्थिति में, शिकायतकर्ता अपनी शिकायत के निराकरण के लिए ट्राई से संपर्क कर सकता है। ट्राई के उपर्युक्त विनियम के अनुसार, ट्राई उक्त विनियमों की धारा 21 और 22 के तहत उल्लंघनों के लिए संबंधित सेवा प्रदाता के विरुद्ध कार्रवाई करने में सक्षम है।

## 2. दूरसंचार विभाग में लोक शिकायत कक्ष

तथापि, यदि ऊपर यथानिर्धारित प्रक्रिया के समाप्त होने पर भी शिकायत का निवारण नहीं होता, तो वैयक्तिक शिकायतकर्ता उपयुक्त न्यायालय को संपर्क करने के अपने अधिकार पर किसी प्रतिकूल प्रभाव के बिना दूरसंचार विभाग (डीओटी) के लोक शिकायत निवारण कक्ष, 612, महानगर दूरसंचार भवन, ओल्ड मिंटो रोड, जे.एल. नेहरू मार्ग, नई दिल्ली-110002 को अपनी शिकायत का संबंधित सेवा प्रदाता स्तर पर निवारण न होने के सभी दस्तावेजी साक्ष्य (साक्ष्यों) के साथ संपर्क कर सकता है। वह अपनी शिकायत निम्नलिखित में से किसी भी तरीके से प्रस्तुत कर सकता है:

### लोक शिकायतें

क्र.सं.	ढंग	विवरण
(i)	दस्ती	संपर्क: सूचना एवं सुविधा केन्द्र, संचार भवन, 20 अशोक रोड, नई दिल्ली-110001
(ii)	डाक द्वारा	पता: लोक शिकायत स्कंध, दूरसंचार विभाग, कमरा नं. 612, महानगर दूरसंचार भवन, ओल्ड मिंटो रोड, जे.एल. नेहरू मार्ग, नई दिल्ली-110002
(iii)	फैक्स के माध्यम से	फैक्स नं. 011-23232244
(iv)	फोन के माध्यम से	फोन नं. 011-23221166, 1063 (टोल फ्री)
(v)	वेब पोर्टल द्वारा	यूआरएल: <a href="http://www.pgportal.gov.in">http://www.pgportal.gov.in</a>

क) शिकायतकर्ताओं को अपनी शिकायतों के पंजीकरण के लिए वेबपोर्टल को उपयोग करने का परामर्श दिया जाता है ताकि उनकी कार्रवाई (प्रोसेसिंग) की निगरानी एक पारदर्शी, उपभोक्ता-अनुकूल और संरचनात्मक तरीके से की जा सके।

ख) निर्धारित प्रक्रिया (ऊपर यथावर्णित) का पालन किए बिना वेब पोर्टल में पंजीकृत शिकायतों पर कार्रवाई नहीं की जाएगी।

ग) ई-मेल द्वारा भेजी गई किसी शिकायत पर कोई कार्रवाई नहीं की जाएगी।

घ) i) इस प्रकार पंजीकृत की गई शिकायत को संबंधित सेवा प्रदाता/अधीनस्थ संगठन (संगठनों) और /अथवा दूरसंचार विभाग की संबंधित यूनिट को मामले में आवश्यक कार्रवाई करने और शिकायत के निवारण के लिए की गई कार्रवाई के संबंध में शिकायतकर्ता को सूचित करने की सलाह के साथ भेज दिया जाता है।

ii) यूसीसी के संबंध में दूरसंचार विभाग के लोक शिकायत कक्ष को प्राप्त शिकायतें उपयुक्त कार्रवाई करने के लिए ट्राई को भेजी जाती हैं क्योंकि दूरसंचार वाणिज्यिक संचार उपभोक्ता वरीयता विनियम, 2018 के अनुसार ऐसी शिकायतों पर कार्रवाई करने के लिए ट्राई सक्षम प्राधिकरण है।

ड) शिकायत का निवारण केवल संबंधित सेवा प्रदाता/संबंधित संगठनों (जिन्हें शिकायत भेजी गई है) द्वारा ही किया जाएगा। दूरसंचार विभाग का लोक शिकायत कक्ष निवारण प्रक्रिया में केवल सहायक के रूप में कार्य करता है और उसके पास शिकायतकर्ता की संतुष्टि के अनुसार शिकायत का निवारण न होने अथवा शिकायत-निवारण में विलंब होने पर सेवा प्रदाता को दंडित करने की कोई शक्तियां नहीं हैं।

च) यदि शिकायतकर्ता सेवा प्रदाता द्वारा लिए गए निर्णय अथवा उपर्युक्त प्रक्रिया में किसी समय/चरण पर हुए विलम्ब से संतुष्ट नहीं है तो वह उपर्युक्त पैरा 1(क) के मद्देनजर सेवा प्रदाता के विरुद्ध उपयुक्त न्यायालय/किसी अन्य उपयुक्त मंच पर जाने के लिए स्वतंत्र है।

### लोक शिकायत अनुभाग में कार्यरत अधिकारियों का विवरण

लोक शिकायत अधिकारी का पदनाम	दूरभाष नं.	फैक्स नं.	डाक का पता
वरिष्ठ उपमहानिदेशक (पीजी)	011-23221231	011-23222605	कमरा नं. 612, महानगर दूरसंचार भवन, ओल्ड मिंटो रोड, जे.एल. नेहरू मार्ग, नई दिल्ली-110002
निदेशक (पीजी-I)	011-23220537	011-23222350	कमरा नं. 605, महानगर दूरसंचार भवन, ओल्ड मिंटो रोड, जे.एल. नेहरू मार्ग, नई दिल्ली-110002
निदेशक (पीजी-II)	011-23222723	011-23222350	कमरा नं. 606, महानगर दूरसंचार भवन, ओल्ड मिंटो रोड, जे.एल. नेहरू मार्ग, नई दिल्ली-110002
निदेशक (एमओसी-पीजी)	011-23222711	011-23232244	कमरा नं. 602, महानगर दूरसंचार भवन, ओल्ड मिंटो रोड, जे.एल. नेहरू मार्ग, नई दिल्ली-110002
सहायक महानिदेशक (पीजी-I)	011-23222582	011-23222224	कमरा नं. 606, महानगर दूरसंचार भवन, ओल्ड मिंटो रोड, जे.एल. नेहरू मार्ग, नई दिल्ली-110002
प्रभारी (एमओसी-पीजी कक्ष)	011-23221166	011-23232244	कमरा नं. 603, महानगर दूरसंचार भवन, ओल्ड मिंटो रोड, जे.एल. नेहरू मार्ग, नई दिल्ली-110002
जेटीओ (एमओसी-पीजी)	011-23232657	011-23232244	कमरा नं. 604, महानगर दूरसंचार भवन, ओल्ड मिंटो रोड, जे.एल. नेहरू मार्ग, नई दिल्ली-110002
अवर सचिव (पीजी)	011-23212088	011-23222350	कमरा नं. 613, [केबिन नं. 23], महानगर दूरसंचार भवन, ओल्ड मिंटो रोड, जे.एल. नेहरू मार्ग, नई दिल्ली-110002

[आगन्तुकों के लिए निदेशक प्रतिदिन 10.00 पूर्वाह्न से 01.00 अपराह्न तक और उप महानिदेशक (पीजी) प्रत्येक बुधवार को 02.30 अपराह्न से 04.30 अपराह्न तक उपलब्ध होंगे]

### सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों (पीएसयू) में लोक शिकायत पद्धति

देश में दूरसंचार सेवाएं सरकारी पीएसयू अर्थात् एमटीएनएल/बीएसएनएल और निजी सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जा रही हैं। इन कंपनियों का अपना उपभोक्ता शिकायत-निवारण तंत्र है जो मुख्यतः अपने उपभोक्ताओं की प्रत्येक प्रकार की शिकायतों के निवारण के लिए उत्तरदायी है। दूरसंचार सेवाएं प्रदान करने वाले पीएसयू के संबंध में मुख्यालय स्तर पर निम्नलिखित नोडल अधिकारी हैं:

**बीएसएनएल:** जी.एम. (सीडीएन), कमरा नं. 27, आईआर हॉल, ईस्टर्न कोर्ट, बीएसएनएल कारपोरेट कार्यालय, जनपथ नई दिल्ली-110001 संपर्क नं. 011-23717055, फैक्स नं. 011-23312021, ईमेल आईडी: [ddgpg\[at\]bsnl\[dot\]co\[dot\]in](mailto:ddgpg[at]bsnl[dot]co[dot]in)

**एमटीएनएल:** जीएम (प्रचालन) कमरा नं. 640, छठी मंजिल, एमटीएनएल कारपोरेट कार्यालय, दूरसंचार सदन, सीजीओ कॉम्प्लेक्स, लोधी रोड, नई दिल्ली - 110003, संपर्क नं. 011-24323618, फैक्स नं. 011-24329422, ईमेल आईडी: [mtnlpg\[at\]bol\[dot\]net\[dot\]in](mailto:mtnlpg[at]bol[dot]net[dot]in)

#### 4) अन्य संबंधित मामले

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई), जो एक स्वतंत्र विधायी कंपनी है, की स्थापना दूरसंचार सेवाओं को विनियमित करने और विभिन्न प्रकार्यों के निष्पादन के लिए की गई थी। दो महत्वपूर्ण प्रकार्य जो ट्राई की परिधि में आते हैं, निम्नानुसार हैं:

क) लाइसेंस की निबंधन एवं शर्तों को सुनिश्चित करना इसमें **उपभोक्ता सेवाएं, प्रशुल्क** इत्यादि भी शामिल हैं।  
ख) सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा के सेवा-गुणवत्ता मानक निर्धारित करना और सेवा गुणवत्ता को सुनिश्चित करना तथा सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की गई ऐसी सेवा का आवधिक सर्वेक्षण करना ताकि **दूरसंचार सेवाओं के उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा हो सके;**

उपभोक्ताओं के हित की रक्षा करने संबंधी ट्राई द्वारा किए गए उपायों का संकलन ट्राई की वेबसाइट पर उपलब्ध है। ट्राई ने दूरसंचार उपभोक्ता हित से संबंधित मुख्य मुद्दों के समाधान के लिए निम्नलिखित उपायों सहित अनेक निदेश/विनियम/दिशा-निर्देश अधिसूचित किए हैं:

1. दिनांक 21 मार्च, 2006 को सेवा गुणवत्ता (मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता प्रक्रिया संहिता) विनियम, 2006; मीटरिंग और बिलिंग से संबंधित उपभोक्ताओं के हित की सुरक्षा के लिए।
2. दिनांक 01 जुलाई, 2005 को सेवा गुणवत्ता बेसिक और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवाएं, विनियम (बिलिंग संबंधी शिकायतों के समाधान के लिए समय-सीमा, उपभोक्ताओं को देय राशि/प्रतिभूति जमा, कॉल का परिशोधन, खराबियों के विलंबित परिशोधन के लिए किराए में छूट इत्यादि) और इसके पश्चात दिनांक 20 मार्च, 2009 को विनियमों की समीक्षा की गई।
3. दिनांक 16 सितम्बर, 2005 के दिशा-निर्देश-जिनमें ऐसी पेशकश न करने/बाजार/ऐसे ढंग से विज्ञापित न करने, जिससे उपभोक्ता भ्रमित होते हों, का उल्लेख किया गया है।
4. दिनांक 16 नवम्बर, 2007 को - दूरसंचार सेवा प्रदाताओं द्वारा नियुक्त की गई बाह्य एजेंसियों द्वारा देय राशि का संग्रहण करने के संबंध में; देय राशि के संग्रहण से संबंधित उपभोक्ताओं के मुद्दों के समाधान के लिए।

उपर्युक्त निदेशों/विनियमों के अनुपालन की निगरानी ट्राई द्वारा की जाती है। जब कभी कोई कमी पाई जाती है/ ट्राई के आदेशों/दिशा-निर्देशों/विनियमों का उल्लंघन पाया जाता है, तो ट्राई उपचारी कार्रवाई करने के लिए मामले को संबंधित सेवा प्रदाता के साथ उठाता है। तथापि, **भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम 1997 के अनुसार वैयक्तिक शिकायतों के निवारण के लिए ट्राई द्वारा विचार नहीं किया जाता।**

**टिप्पणी:** भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) के विनियम, अन्य अधिनियम जिनके आधार पर इस आलेख का प्रस्ताव किया गया है, उन्हें यहां संक्षेप में दिया गया है। पूरे ब्यौरे जानने के लिए उपभोक्ताओं को इन विनियमों का अध्ययन करनेका परामर्श दिया जाता है।