सं0 18-7/2007-ओएसपी
भारत सरकार
संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय
दूरसंचार विभाग

(15)

नई दिल्ली, दिनांक 2 जून, 2008

कार्यालय ज्ञापन

विषयः-अन्य सेवा प्रदाता (ओएसपी) श्रेणी और टेलीमार्केटिंग श्रेणी के अंतर्गत पंजीकरण का दूरसंचार विभाग के सीएस सेल से वीटीएम सेल की क्षेत्रीय इकाइयों में विकेंद्रीकरण।

अधोहस्ताक्षरी को इस विभाग के दिनांक 23 अगस्त, 2007 के समसंख्यक कार्यालय ज्ञापन का हवाला देने का निदेश हुआ है जिसमें पहले चरण में 01.09.2007 से 'अन्य सेवा प्रदाता' ओएसपी श्रेणी और टेलीमार्केटिंग श्रेणी के अंतर्गत टेलीमार्केटर के पंजीकरण का दूरसंचार विभाग (मुख्यालय) से 10 सर्किलों के संबंधित सतर्कता दूरसंचार मॉनीटरिंग (वीटीएम) सेलों में विकेन्द्रीकरण संबंधी सरकार का निर्णय सूचित किया गया था।

2. सक्षम प्राधिकारी ने दिनांक 1 जून, 2008 से ओएसपी/टेलीमार्केटिंग के अंतर्गत पंजीकरण का सभी वीटीएम सेलों में विकेन्द्रीकृत करने का निर्णय लिया है। इस मामले में दिनांक 2 जून, 2008 को जारी किए गए प्रेस नोट की प्रति संलग्न है।

3. तदनुसार, ओएसपी श्रेणी और टेलीमार्केटिंग श्रेणी के अंतर्गत पंजीकरण के लिए सभी नए आवेदनों पर प्रस्तावित कॉल सेंटरों/टेलीमार्केटिंग सेंटर की अवस्थिति के अनुसार संबंधित वीटीएम सेल द्वारा कार्रवाई की जाएगी। 01.06.08 की स्थिति के अनुसार इन सर्किलों के लंबित आवेदनों पर दूरसंचार विभाग के सीएस सेल में कार्रवाई की जाएगी।

4. अन्य सेवा प्रदाता (ओएसपी) श्रेणी और टेलीमार्केटिंग श्रेणी के अंतर्गत पंजीकरण हेतु निबंधन एवं शर्तें इस विभाग के वेबसाइट WWW.dot.gov.in पर दी गई है।

5. पंजीकरण हेतु संक्षिप्त दिशा-निर्देशों तथा ओएसपी श्रेणी और टेलीमार्केटिंग श्रेणी के अंतर्गत पंजीकरण हेतु अपनाई जा रही प्रक्रिया संबंधी दस्तावेज वीटीएम सेलों के मार्गदर्शन हेतु संलग्न है।

(एस0 टी0 अब्बास)
निदेशक (सीएस- III)
टेलीफोन : 23722444

सेवा में

1. संबंधित वीटीएम सेलों (यथा उपर्युक्त) के प्रमुख।
2. संबंधित सीसीए सेलों के प्रमुख।

प्रतिः

उपमहानिदेशक (सुरक्षा), दूरसंचार विभाग।

अन्य सेवा प्रदाता (ओएसपी) श्रेणी

पंजीकरण संबंधी दिशानिर्देश

1. अन्य सेवा प्रदाता कौन है?

- एनटीपी, 99 के अनुसार विभिन्न अभिगम प्रदाताओं द्वारा उपलब्ध कराई जा रही अवसंरचना का प्रयोग करके कॉल सेंटर, नेटवर्क प्रचालन सेंटर, टेलीमार्केटिंग, टेली एजुकेशन, टेलीमेडिसिन, टेली-ट्रेडिंग, ई-कॉमर्स जैसी सेवाएं अन्य सेवा प्रदाता (ओएसपी) के अंतर्गत पंजीकृत कराई जा रही हैं।

क्या यह भारतीय तार अधिनियम के अंतर्गत जारी किया गया एक लाइसेंस है?

- "अन्य सेवा प्रदाता (ओएसपी) " श्रेणी के अंतर्गत पंजीकरण कोई लाइसेंस नहीं है।

- निम्नलिखित प्रयोजनों हेतु ओएसपी श्रेणी के अंतर्गत पंजीकरण कराना अनिवार्य है :

  (i) सांख्यिकीय सूचना

  (ii) यह सुनिश्चित करने के लिए कि उनके क्रियाकलाप अन्य अभिगम प्रदाताओं के क्षेत्राधिकार का उल्लंघन नहीं करते हैं।

  (iii) बीपीओ सेक्टर को संवर्धन प्रदान करने के लिए विशेष प्रावधान करना

2. "अन्य सेवा प्रदाता" श्रेणी के अंतर्गत आने वाली सेवाएं

- अन्य सेवा प्रदाता (ओएसपी) श्रेणी के अंतर्गत व्यापक रूप से निम्नलिखित प्रकार के पंजीकरण जारी किए जाते हैं :

  - कॉल सेंटर
  - नेटवर्क प्रचालन सेंटर
  - टेली इन्फॉर्मेशन, टेली-कंपीटिशन, टेली एजुकेशन, टेलीमेडिसिन के लिए ओएसपी सेंटर
  - लांग रेंज अलार्म सिस्टम
  - व्हीकल ट्रैकिंग सिस्टम
  - बिल भुगतान टर्मिनल

3. विभिन्न प्रकार के कॉल सेंटर

- **इंटरनेशनल कॉल सेंटर**

जबकि विदेशी ग्राहक ने अपनी व्यावसायिक आवश्यकताओं के लिए किसी भारतीय कंपनी की सेवाएं ली हो और उनके बीच संबंध आईपीएलसी/एमपीएलएस/एटीएम/एफआर जैसे अंतरराष्ट्रीय बैंडविड्थ के जरिए स्थापित किया गया हो। भारतीय कंपनी को पीएसटीएन कनेक्टिविटी (संयोजकता) की अनुमति नहीं है। विदेशी कंपनी को पीएसटीएन कनेक्टिविटी की अनुमति प्रदान की गई है।

- **घरेलू कॉल सेंटर**

यदि किसी भारतीय कंपनी ने अपनी व्यावसायिक आवश्यकताओं के लिए किसी अन्य भारतीय कंपनी की या स्वयं अपनी ही सेवाएं ली हो और भारत में भिन्न-भिन्न स्थानों पर अवस्थित ये दोनों केंद्र किसी घरेलू लीज सर्किट से जुड़े हों और इनकमिंग सुविधायुक्त पीएसटीएन कनेक्टिविटी की अनुमति प्रदान की गई हो।

- **एकल घरेलू कॉल सेंटर**

एकल घरेलू ओएसपी को दोनों ओर से पीएसटीएन संयोजकता प्राप्त करने की अनुमति है। तथापि, उन्हें किसी अन्य संयोजकता जैसेकि लीज्ड सर्किट और वर्चुअल प्राइवेट नेटवर्क (वीपीएन) आदि की अनुमति नहीं है।

4. मुख्य निबंधन और शर्तें - सामान्य

- पंजीकरण की अनुमति भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा विदेशी विनिमय प्रबंधन विनयम के अंतर्गत अनुमत और भारत में व्यवसाय स्थल स्थापित करने के लिए कंपनी अधिनियम, 1956 के भाग XI (धारा 591 से 608) के अंतर्गत पंजीकृत विदेशी कंपनियों सहित "भारतीय कंपनी अधिनियम" के अंतर्गत पंजीकृत किसी भी कपंनी को प्रदान की जाती है।

- ओएसपी अन्य प्राधिकृत दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के क्षेत्राधिकार का उल्लंघन नहीं करेंगे तथा स्विच्ड टेलीफोनी प्रदान नहीं करेंगे।

- राजस्व हिस्सेदारी प्रदान नहीं की जाएगी। केवल 1000/- रु0 प्रक्रिया शुल्क की अनुमति होगी।

- ओएसपी केवल किसी प्राधिकृत दूरसंचार सेवा प्रदाता से ही दूरसंचार संसाधन प्राप्त करेंगे। संसाधन प्राधिकृत दूरसंचार सेवा प्रदाता को यथा प्राधिकृत आईपीएलसी/एमपीएलएस/एटीएम/एफआर आदि जैसी प्रौद्योगिकियों पर आधारित हो सकते हैं।

- अंतरराष्ट्रीय ओएसपी को घरेलू ओएसपी के साथ अंतर्संयोजन की अनुमति नहीं दी जाएगी।

पंजीकृत ओएसपी निम्नलिखित संशोधनों के लिए दूरसंचार विभाग/वीटीएम सेलों में संपर्क करेंगे :

551

- कंपनी के नाम में परिवर्तन
- भारतीय कंपनी या विदेशी कंपनी के पते में परिवर्तन
- उसी कंपनी/समूह कंपनी के घरेलू या अंतरराष्ट्रीय ओएसपी केद्रों के अंतर्संयोजन हेतु अनुरोध
- बैंडविड्थ अपेक्षाओं में वृद्धि/कमी संबंधी सूचना

5. **<u>मुख्य निबंधन एवं शर्तें - अंतरराष्ट्रीय ओएसपी के लिए विशिष्ट</u>**

अंतरराष्ट्रीय ओएसपी केंद्र

- भारतीय अवस्थिति पर अंतरराष्ट्रीय ओएसपी को किसी पीएसटीएन कनेक्टिविटी की अनुमति नहीं होगी। तथापि, विदेश में अवस्थित कंपनी को इन बाउंड ओर आउट बाउंड कॉलों की सुविधायुक्त पीएसटीएन संयोजकता की अनुमति होगी।
- उसी कंपनी या समूह कंपनियों के दो या अधिक अंतरराष्ट्रीय ओएसपी के अंतर्संयोजन की अनुमति है।
- यदि वीओआईपी की सुविधा अपेक्षित है तो निम्नलिखित वचनपत्र अलग से दिए जाएं :

(i) कंपनी केवल प्राधिकृत सेवा प्रदाता से ही इंटरनेट कनेक्शन लेगी तथा वह वेबसाइट www.dot.gov.in पर उपलब्ध "टेलीफोनी युक्त इंटरनेट" के लाइसेंस करार के खंड 1.14 में यथा उल्लिखित आईएसपी या प्राधिकृत सेवा प्रदाता द्वारा अनुमत सीमा तक ही इंटरनेट टेलीफोनी का उपयोग करेगी।

(ii) कंपनी इन बाउंड कॉलिंग सुविधा का उपयोग नहीं करेगी।

6. **<u>मुख्य निबंधन और शर्तें - घरेलू ओएसपी के लिए विशिष्ट</u>**

<u>घरेलू ओएसपी सेंटर</u>

- घरेलू ओएसपी को प्राधिकृत दूरसंचार प्रदाता से केवल इनकमिंग सुविधायुक्त पीएसटीएन कनेक्टिविटी प्राप्त करने की अनुमति है।
- उसी कंपनी या कंपनियों के समूह के दो या दो से अधिक ओएसपी सेंटरों की अंतर्संयोजकता (इंटरकनेक्टिविटी) की अनुमति है।
- घरेलू ओएसपी को केवल घरेलू लीज्ड सर्किटों के बैकअप के प्रयोजन से आईएसडीएन कनेक्शनों के उपयोग की अनुमति है।

- घरेलू कॉल सेंटर के ईपीएबीएक्स पर स्थानीय पीएसटीएन लाइनों के समापन की 10 लाख रु0 की जमानत राशि जमा करने की शर्त पर कुल पीएसटीएन लाइनों के 10% तक सीमित आउटगोइंग कॉलों की अनुमति है।

7. मुख्य निबंधन और शर्तें - केवल घरेलू ओएसपी के लिए विशिष्ट

केवल घरेलू ओएसपी सेंटर

- घरेलू ओएसपी को जहाँ कोई अन्य कनेक्टिविटी जैसेकि लीज्ड सर्किट और सर्किट प्राइवेट नेटवर्क (वीपीएन) न हो, वहाँ केवल ओएसपी सेंटर के लिए दो तरफा पीएसटीएन कनेक्टिविटी प्राप्त करने की अनुमति होगी।

8. मुख्य निबंधन और शर्तें - एक ही कंपनी के घरेलू और अंतरराष्ट्रीय ओएसपी के बीच अवसंरचना की साझेदारी के संबंध में विशिष्ट

घरेलू और अंतरराष्ट्रीय कॉल सेंटर के बीच अवसरंचना की साझेदारी। अवसरंचना की साझेदारी के संबंध में दो विकल्प दिए गए है।

विकल्प 1.

अंतरराष्ट्रीय और घरेलू ओएसपी के लिए अलग-अलग और स्वतंत्र ईपीएबीएक्स का प्रयोग किया जाए और इस प्रकार की साझेदारी के लिए 2.5 करोड़ रु0 की बैंक गारंटी जमा करना अपेक्षित है। तथापि, अंतरराष्ट्रीय ओएसपी का घरेलू ओएसपी के साथ अंतर्संयोजन निषिद्ध है।

विकल्प 2.

तर्कपूर्ण विभाजन के साथ एक ही ईपीएबीएक्स का उपयोग करके घरेलू और अंतरराष्ट्रीय ओएसपी सेंटरों की साझेदार की अनुमति होगी और प्रत्येक मामले में इस प्रकार की साझेदारी के लिए 5 करोड़ रु0 की बैंक गारंटी जमा करना अपेक्षित है।

अवसंरचना की साझेदारी की सामान्य शर्तें

- ओएसपी कम से कम 50 सीटों से युक्त कॉल सेंटर संस्थापित करेगा।
- पंजीकरण प्रभावी तारीख से 3 वर्ष की अवधि तक वैध रहेगा यदि अन्यथा उसे दस्तावेज में कहीं भी उल्लिखित कारणों से उससे पहले रद्द न कर दिया जाए। इसे व्यपगत होने के बाद अधिकतम 3 वर्षों की अतिरिक्त अवधि के लिए बढ़ाया जा सकता है।
- घरेलू ओएसपी के साथ अंतरराष्ट्रीय ओएसपी की कनेक्टिविटी की अनुमति नहीं है। घरेलू एवं अंतरराष्ट्रीय ओएसपी केन्द्रों के बीच किसी वॉइस परियात का प्रवाह नहीं होगा तथा या इससे प्राधिकृत दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के नेटवर्क का बाई पास नहीं होगा।

9. **<u>ओएसपी श्रेणी के तहत पंजीकरण के लिए अपनाई जा रही प्रक्रिया</u>**

प्रत्येक श्रेणी के लिए जांच सूची के अनुसार आवेदनों की जांच की जाती है। निम्न मामलों में सीधे तौर पर पंजीकरण जारी किया जाता है।

(i) एकल घरेलू कॉल केंद्र

(ii) घरेलू कॉल केंद्र (इनकमिंग पीएसटीएन कनेक्टिविटी के साथ)

(iii) अंतर्राष्ट्रीय कॉल केंद्र

20 वर्ष की विधिमान्यता के साथ

2. कुल पीएसटीएन लाइनों के 10% तक सीमित इनकमिंग और आउटगोईंग सुविधा के साथ, घरेलू कॉल केंद्र के मामले में, निर्धारित प्रपत्र में रु0 10,00,000/- की बैंक गारंटी प्रस्तुत करने की ओएसपी की अपेक्षा से एक आशय का पत्र (एलओआई) जारी किया जाता है और इसी पंजीकरण के प्राप्त होने पर 3 वर्ष की विधिमान्यता के साथ जारी किया जाता है।

3. एक ही कंपनी के घरेलू और अंतरराष्ट्रीय कॉल केंद्र के बीच अवसंरचना की हिस्सेदारी के मामले में, विकल्प 1/विकल्प 2 में निर्धारित शर्तों के पूरा करने के अध्यधीन, विकल्प 2 के लिए रु0 5,00,00,000/- या विकल्प 1 के लिए रु0 2,50,00,000/- की बैंक गारंटी प्रस्तुत करने को, कपंनी को एक आशय का पत्र जारी किया जाता है तत्पश्चात बैंक गांरटी की प्राप्ति पर, पंजीकरण जारी किया जाता है और तीन वर्ष की अवधि के लिए, दूरसंचार विभाग और कंपनी के बीच निर्धारित प्रपत्र में एक करार भी हस्ताक्षर किया जाता है।

4. समूह कंपनी या एक ही कंपनी के अंतरराष्ट्रीय कॉल केंद्रो के बीच अंतःसंबंध के मामले में, जरूरी प्रमाणपत्र कि कंपनियाँ समूह कंपनियां है देना होता है।

5. अंतरराष्ट्रीय कॉल केंद्र के लिए वीओआईपी कनेक्टिविटी के मामले में कंपनी के द्वारा निम्नलिखित वचनबंद्ध देना होता है।

- कंपनी केवल प्राधिकृत सेवा प्रदाता से इंरटनेट कनेक्शन लेगी और उसी सीमा तक जिस तक इसे आईएसपी या प्राधिकृत सेवा प्रदाता से इजाजत है जैसाकि वेबसाइट www.dot.gov.in पर लाइसेंस करार "इंटरनेट विद टेलीफोनी " के खंड 1.14 में विस्तार से उपलब्ध है, इसे इस्तेमाल करेगी।
- कंपनी इनबाउण्ड कालिंग सुविधा का इस्तेमाल नहीं करेगी

10. **<u>टेलीमार्केटिंग श्रेणी के तहत पंजीकरण के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया</u>**

टेलीमार्केटिंग श्रेणी के तहत दूरविपणक के पंजीकरण के लिए प्रक्रिया पहले से ही दूरसंचार विभाग की वेबसाइट जोकि <u>www.dot.gov.in</u> है पर उपलब्ध है। इसी को अनुसरण करना अपेक्षित है।

कॉल केंद्रो/टेलीमार्केटर्ज के पंजीरकण का विकेंद्रीकरण वीटीएम प्रकोष्ठों द्वारा उठाए गए मुद्दे और दूरसंचार विभाग द्वारा स्पष्टीकरण

I. उप महानिदेशक, वीटीएम, चेन्नै

क्र0सं0	वीटीएम प्रकोष्ठों द्वारा उठाए गए मुद्दे	स्पष्टीकरण
1.	अभी तक, इस कार्यालय को दूरसंचार विभाग से कोई टेलीमार्केटिंग पंजीकरण प्रपत्र प्राप्त नहीं हुआ है। जोकि ओएसपी प्रकोष्ठ मामलों कार्रवाई के लिए अपेक्षित है। उसी की अपेक्षा है।	टेलीमार्केटिंग के पंजीकरण के लिए प्रपत्र की एक प्रति संलग्न है।
2.	निदेशक (सीएस-I) के पत्र में यह उल्लेख नहीं है कि टेलीविपणन श्रेणी को आवेदन 31 अगस्त 2007 के बाद सेवा प्रदाता के माध्यम से भेजना है जबकि दूरसंचार विभाग की वेबसाइट में प्रेस रिलीज में सेवा प्रदाता के माध्यम से भेजने के बारे में उल्लेख है। कृपया इसे स्पष्ट करें।	पंजीकरण कार्य का विकेंद्रीकरण पंजीकरण के लिए प्रक्रिया में कोई बदलाव पर विचार नहीं करता। टेलीमार्केटर के पंजीकरण के लिए प्रक्रिया के अनुसार (तीन माह के लिए मान्य) और आवेदक का सत्यापन सेवा प्रदाता द्वारा करना है। प्रक्रिया के अनुसार, सेवा प्रदाता दूरविपणक के आवेदन को सत्यापन प्रमाण पत्र और प्रकरण की (प्रति दूरविपणन केंद्र रु0 1000 के लिए डीडी) के साथ दूरसंचार विभाग/बीटीएम को अग्रेषित करेगा।
3.	दूरसंचार विभाग की वेबसाइट जिसमें ओएसपी/दूरविपणन राज्यों के बारे में विस्तृत ब्यौरा कि आवेदक द्वारा अदायगी, वेतन ओर लेखा अधिकारी, दूरसंचार विभाग (मुख्यालय) नई दिल्ली के पक्ष में करनी है क्या वही अभी जारी रहेगी और आवेदक से प्राप्त डीडी तुडाने के लिए दूरसंचार विभाग, नई दिल्ली को भेजना है। यदि नहीं तो कृपया स्पष्ट करें कि आवेदक द्वारा डीडी किसके पक्ष में बनाया जाए। आगे, इसी को वेबसाइट में अद्यतन किया जाए।	01.11.2007 से यह फैसला किया गया है कि ओएसपी/दूरविपणक के पंजीकरण के लिए प्रक्रिया शुल्क का डिमांड ड्राफ्ट संबधित सीसीए जहाँ आवेदन वीटीएम प्रकोष्ठों को प्रस्तुत करने हैं, के संचार लेखा अधिकारी के पक्ष में आहरित करने होंगे। आवेदन प्रपत्रों आईडी, आईडीएस, आईआई, आईएस ओर टीएम-आई में जरूरी संशोधन किए जा रहे हैं ओर वेबसइट पर प्रकाशित किए जाएंगे।

655

(II) उप महानिदेशक, वीटीएम, दिल्ली

क्र0सं0	वीटीएम प्रकोष्ठों द्वारा उठाए गए मुद्दे	स्पष्टीकरण
4.	रु0 1000/- का प्रक्रिया शुल्क डीडी किसके पक्ष में जारी करना है और कहाँ जमा करना है। वीटीएम को क्या करना है। वह आवेदक से डीडी इक्ट्ठा कर सकता है। और इसे दूरसंचार विभाग को भेज सकता है। यह दिल्ली के लिए संभव है परंतु दूसरे वीटीएम प्रकोष्ठों के लिए नहीं। पृथक सीसीए दूसरे विकल्प है परंतु इस पर चर्चा करने और अंतिम रूप देने की जरूरत है।	कृपया मुद्दा सं0 3 को देखें।
5.	दूरसंचार विभाग की वेबसाइट पर उपलब्ध आवेदन प्रपत्र कॉल केंद्र/बीपीओ केंद्र से संबंधित हैं। ज्यादा सामान्य प्रपत्र को निर्धारित करने की जरूरत है या विभिन्न गतिविधियों के लिए विभिन्न प्रपत्र जैसेकि काल केंद्र/बीपीओ, टेलीमार्केटिंग, टेली एजुकेशन प्रदातओं एनओसी इत्यादि के लिए अलग प्रपत्र नियत करने की जरूरत है।	टेलीमार्केटरज के लिए, अलग प्रपत्र (टीएमआई) निर्धारित किया गया है, जिसकी प्रति, दूरसंचार विभाग की वेबसाइट पर उपलब्ध है। दूरशिक्षा प्रदाताओं एनओसी इत्यादि के लिए, आवेदक की गतिविधियों की प्रकृति के अनुसार कॉल केंद्र/बीपीओ के लिए निर्धारित प्रपत्र इस्तेमाल किए जा सकते हैं।
6.	आवेदक द्वारा प्रस्तुत बैंक गारंटी को कैसे रखा जाए।	दूरसंचार विभाग (मुख्यालय में), संबधित पंजीकरण फाईल में एक प्रति रखने के बाद सुरक्षित अभिरक्षा के लिए मूल बैंक गारंटी, दूरसंचार विभाग के एलएफ अनुभाग को अग्रेषित की जाती है। वीटीएम के मामले में, बैंक गारंटी, संबधित वीटीएम प्रकोष्ठों द्वारा अनुरक्षित की जाती है।
7.	कोइ चेकलिस्ट जिसे सीएस प्रकोष्ठ द्वारा पहले आवेदकों द्वारा भेजे गए ब्यौरे/प्रस्तुत दस्तावेजों को छानबीन के लिए इस्तेमाल की जा रही थी उसे कृपया उपलब्ध करवायें यदि पहले नहीं भेजी गई हों।	आवेदन की छानबीन के समय इस्तेमाल की जा रही चेक लिस्टे (आवेदकों की ई मेलिंग के उद्देश्य के लिए) संलग्न हैं पंजीरकण के समय पर डीसीसी/एसडीसीसी और आईसीसी के लिए तैयार चेक लिस्टें भी संलग्न हैं।
8.	पंजीकरण जारी करने से पहले वीटीएम ईकाई द्वारा प्रत्यक्ष सत्यापन/जांच की जानी है।	पहले ही बगैर पंजीकरण परिचालित कॉल केंद्र के मामले में, वीटीएम प्रकोष्ठ, पंजीकरण जारी करने से पहले प्रत्यक्ष सत्यापन कर सकती है।

556

9.	दूरसंचार विभाग द्वारा अभी तक दिल्ली के लिए जारी ओएसपी पंजीकरणों की सूची की मांग की गई है परंतु अभी तक कोई ऐसी सूची उपलब्ध नहीं कराई गई है।	सूची का अद्यतन किया जा रहा है और इसी की प्रति वीटीएम प्रकोष्ठों को अलग से अग्रेषित की जाएगी।
10.	लंबित आवेदन ओर उनकी सूची अपेक्षित है।	विकेंद्रीकरण की योजना के अनुसार, 31.08.2007 की स्थिति के अनुसार लंबित आवेदन, दूरसंचार विभाग के सीएस-I अनुभाग द्वारा संभालने हैं। इसलिए इस संबंध में ब्यौरा वीटीएम प्रकोष्ठ द्वारा अपेक्षित नहीं है।

(III) उपमहानिदेशक, वीटीएम कोलकाता

क्र.सं.	वीटीएम प्रकोष्ठ द्वारा उठाए गए मुद्दे	स्पष्टीकरण
11	सभी प्रकार के ओएसपी (कॉल सेंटरों से भिन्न) को कवर करने वाले फॉर्म उपलब्ध होने चाहिए तथा पूरे भारत में इसके स्वरूप में एकरूपता होनी चाहिए।	कृपया मद संख्या 5 देखें।
12	अनंतिम एवं अंतिम प्रमाणपत्र के आरूप को भी अंतिम रूप दिया जाना चाहिए तथा पंजीकरण की वैधता को भी दर्शाया जाए।	कॉल सेंटरों के मामले में अनंतिम रूप से पंजीकरण नहीं हुआ है। टेलीमार्केटरों के मामले में, सेवा प्रदाताओं द्वारा दी गई अभिस्वीकृति को 3 महीने की अवधि के लिए वैध अनंतिम पंजीकरण समझा जाता है। दूरसंचार विभाग में पंजीकरण की वैधता अवधि निम्नवत है:- (I) एसडीसीसी के लिए : 20 वर्ष (II) डीसीसी एवं आईसीसी के लिए (जिसमें बैंक गांरटी (बीजी) शामिल नहीं है) : 20 वर्ष (III) डीसीसी एवं आईसीसी : 3 वर्ष (जिसमें बैंक गांरटी शामिल है) (नवीकरण शर्तों में विहित प्रावधान के अनुरूप हो सकता है) (Iv) टेलीमार्केटरों के लिए : 10 वर्ष (नवीकरणीय)
13	हैंडलिंग पंजीकरण शुल्क की प्रक्रिया स्पष्ट की जानी चाहिए।	कृपया मद संख्या 3 देखें।
14	यह स्पष्ट नहीं है कि कॉल सेंटरों से भिन्न ओएसपी से किन दस्तावेजों की माँग की जाए	**दस्तावेजों के लिए-** आवेदन प्रारूप के भाग 'ग' को देखा जाए। कृपया मद संख्या 5 देखें।
15	पंजीकरण से पूर्व आवेदकों के अहाते की जांच की आवश्यकता संबंधी स्पष्टीकरण अपेक्षित है	कृपया मद संख्या 8 देखें।
16	जारी की जाने वाली पंजीकरण संख्याओं के आरूप का स्वरूप भी पूरे भारत में एकरूप ही	नमूना प्रतियां संलग्न हैं। दूरसंचार विभाग में कॉल सेंटरों के संदर्भ में पंजीकरण

	होना चाहिए।	ज्ञापनों को जारी किया जाता है जिसमें फाइल सं. निम्नानुसार दी जाती है: 10-xxxx /वर्ष ओएसपी जहाँ '10' - दूरसंचार विभाग में ओएसपी पंजीकरण हेतु मुख्य फाइल शीर्ष है ; 'xxxx' -1 से अंकन होकर .... तक की सतत संख्या है, जो आवेदन वर्ष की दृष्टि से निरपेक्ष है ; 'वर्ष' - आवेदन की प्राप्ति का वर्ष है, उदाहरणतः सं. 10-2345/2007-ओएसपी). तथापि, वीटीएम प्रकोष्ठ पंजीकरण संख्या को आवंटित करने हेतु अपनी स्वयं की प्रक्रिया अपनाने के लिए स्वतंत्र हैं।

(IV) **उपमहानिदेशक, वीटीएम, मुम्बई**

क्र.सं.	वीटीएम प्रकोष्ठ द्वारा उठाए गए मुद्दे	स्पष्टीकरण
17	1000/- रू. की राशि का प्रक्रिया शुल्क एवं बैंक गारंटी किसके नाम से संग्रहित की जाए;	कृपया मद संख्या 3 एवं 6 देखें।
18	आवेदनों की जाँच-पड़ताल हेतु मद '9' में उल्लिखित जाँच-सूची पत्र के साथ संलग्न नहीं है ;	कृपया मद संख्या 7 देखें।
19	कौन-सा यूनिट आवेदकों से बैंक गांरटी एवं प्रक्रिया शुल्क का संग्रहण एवं इसकी निगरानी करेगा।	कृपया मद संख्या 3 एवं 6 देखें।

(V) **उपमहानिदेशक, वीटीएम बेंगलुरू**

20	प्रक्रिया शुल्क के भुगतान की क्रियाविधि स्पष्ट नहीं है। दिशा-निर्देशों के अनुरूप, डिमांड ड्राफ्ट वेतन एंव लेखा अधिकारी (मुख्यालय), दूरसंचार विभाग के पक्ष में तथा दिल्ली में देय होगा। ऐसे डिमांड ड्राफ्ट बेंगलुरू में स्वीकार नहीं किया जा सकता है और न ही तत्संबंधी लेखा दिया जा सकता है। यह भी स्पष्ट नहीं है कि प्रक्रिया शुल्क को किस लेखा/लेखा शीर्ष के अंतर्गत जमा किया जाएगा।	कृपया मद संख्या 3 देखें।
21	**पंजीकरण की वैधता** - टेलीमार्केटर के लिए जारी दिशा-निर्देशों के पैरा (2) (सामान्य) के उप-पैरा (v) के अनुसार, पंजीकरण की वैधता 10 वर्षों के लिए होगी तथा नवीकरण की अविध, ओएसपी श्रेणी के पंजीकरण दिशा-निर्देशों के पैरा (9) के उप-पैरा (1) के मद्देनज़र 20 वर्षों की होगी।	कृपया मद संख्या 12 देखें।
22.	**आवेदनों की जाँच-पड़ताल हेतु जांच सूची:** इस विषय में जारी निर्देशों/दिशा-निर्देशों में जाँच-सूची का कोई प्रारूप उपलब्ध नहीं है। इसे उपलब्ध कराया जाए।	कृपया मद संख्या 7 देखें।
23	**पंजीकरण प्रमाण-पत्र:** ओएसपी/टेलीमार्केटर श्रेणी के तहत आवेदक को जारी पंजीकरण प्रमाण-पत्र का प्रारूप भी उपलब्ध नहीं है, इसे उपलब्ध कराया जाए।	कृपया मद संख्या 16 देखें।
24	आज की तिथि के अनुसार पंजीकृत टेलीमार्केटरों / ओएसपी की सूची भी उपलब्ध कराई जाए।	कृपया मद संख्या 9 देखें।

558