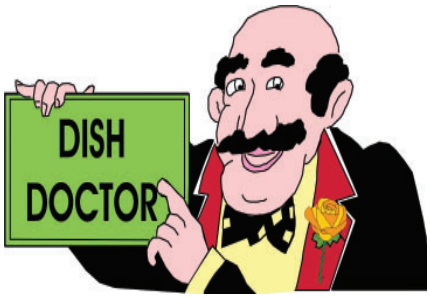
DISH DOCTOR



Ask us any questions or problems faced by you in the course of your business. Our DISH DOCTOR will try and answer them in the best way possible, in the simplest terms, avoiding the unnecessary use of technical terms where possible. The service is available free to our readers and subscribers.

Send Your Queries To: Dish Doctor, 312/313, A Wing,3rd Floor, Dynasty Business Park, Andheri Kurla Road, Andheri (E), Mumbai – 400059. or Email: manoj.madhavan@nm-india.com. Now you can WhatsApp Your Dish Doctor Queries To: +91-91082 32956

ALTD SERVICE PROVIDERS

Q: What consumer protection and grievance redressal obligations should be mandatory for authorised ALTD service providers across smart TVs, websites and mobile apps?

Raghunath Sinha, Media Consultant, Jharkhand

Ans.: Authorised ALTD (Authorised Live Television Distribution) service providers should follow a uniform consumer protection and grievance redressal framework irrespective of whether services are accessed through smart TVs, websites, mobile applications, streaming devices or other digital platforms.

First, every ALTD platform must clearly disclose subscription pricing, channel availability, content quality, data usage policies and terms of service before customer onboarding. Consumers should also receive transparent information regarding trial periods, auto-renewals, refunds and billing cycles to avoid misleading practices.

Second, grievance redressal systems should be easily accessible within the application or platform interface. A dedicated customer support mechanism through chat, email, helpline numbers and in-app complaint registration should be mandatory. Complaints should be acknowledged within a fixed timeline, preferably within 24 hours, and resolved within a defined period such as 7 to 15 days depending on the nature of the issue.

Third, ALTD providers should appoint nodal grievance officers and publish their contact details prominently on all consumer-facing platforms. Similar to broadcasting and telecom regulations, an escalation matrix should be established for unresolved complaints.

Fourth, consumer protection norms should include safeguards relating to service interruption, misleading advertising, unauthorised deductions, parental controls and user data privacy. Since many ALTD services operate through smart TVs and mobile ecosystems, clear consent mechanisms for data collection and targeted advertising are essential.

Additionally, accessibility standards should be encouraged, including multilingual support, subtitle options and simplified complaint processes for senior citizens and differently-abled users.

A harmonised framework across all modes of access will help build consumer trust, ensure accountability and create regulatory parity between traditional broadcasting platforms and emerging digital television distribution services.■

एएलटीडी सेवा प्रदायक

प्रश्नः स्मार्ट टीवी, वेबसाइट और मोबाइल ऐप पर एएलटीडी सेवा देने वाले अधिकृत प्रदायकों के लिए उपभोक्ता सुरक्षा और शिकायत निवारण से जुड़ी कौन सी बात अनिवार्य होनी चाहिए?

रघुनाथ सिन्हा, मीडिया सलाहकार, झारखंड

उत्तरः अधिकृत एएलटीडी (अधिकृत लाइव टेलीविजन वितरण) सेवा प्रदाताओं को एकसमान उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निवारण ढ़ांचे का पालन करना चाहिए, चाहे सेवाओं का उपयोग स्मार्ट टीवी, वेबसाइट, मोबाइल आवेदन, स्ट्रीमिंग उपकरण या अन्य डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से किया जा रहा हो।

सबसे पहले, हर एएलटीडी प्लेटफॉर्म को ग्राहक को जोड़ने से पहले सब्सक्रिप्शन की कीमतें, चैनलों की उपलब्धता, कंटेंट की क्वालिटी, डेटा इस्तेमाल की नीतियां और सेवा की शर्तें साफ-साफ बतानी चाहिए। ग्राहकों को ट्रायल पीरियड, अपने-आप रिन्यू होने, रिफंड और बिलिंग साइकिल के बारे में भी साफ जानकारी मिलनी चाहिए, ताकि किसी भी तरह की गुमराह करने वाली हरकतों से बचा जा सके।

दूसरा शिकायत निवारण सिस्टम एप्लीकेशन या प्लेटफॉर्म इंटरफेस के अंदर आसानी से उपलब्ध होनी चाहिए। चैट, ईमेल, हेल्पलाइन नंबर और इन-ऐप शिकायत पंजीकरण के माध्यम से एक समर्पित ग्राहक सहायता तंत्र अनिवार्य होना चाहिए। शिकायतों की प्राप्ति की सूचना एक तय समय-सीमा के भीतर, बेहतर होगा कि 24 घंटे के भीतर दी जाए, और समस्या की प्रकृति के आधार पर 7 से 15 दिनों जैसी एक निर्धारित अवधि के भीतर उनका समाधान किया जाये।

तीसरा, एएलटीडी प्रदायक को नोडल शिकायत अधिकारी नियुक्त करना चाहिए और उनकी संपर्क जानकारी सभी उपभोक्ता उन्मुख प्लेटफॉर्म पर प्रमुखता से प्रकाशित करनी चाहिए। प्रसारण और दूरसंचार नियमों की तरह ही, अनसुलझी शिकायतों के लिए एक एस्केलेशन मैट्रिक्स स्थापित किया जाना चाहिए।

चौथा, उपभोक्ता संरक्षण नियमों में सेवा में रूकावट, गुमराह करने वाले विज्ञापन, बिना अनुमति के कटौती, माता-पिता के नियंत्रण और उपयोगकर्ता डेटा की गोपनीयता से जुड़े सुरक्षा उपाय शामिल होने चाहिए। चूंकि कई एएलटीडी सेवायें स्मार्ट टीवी और मोबाइल इकोसिस्टम के जरिए काम करती हैं, इसलिए डेटा इकठ्ठा करने और लक्षित विज्ञापन के लिए स्पष्ट सहमति तंत्र जरूरी हैं।

इसके अलावा, सुलभता मानकों को बढ़ावा दिया जाना चाहिए, जिसमें बहुभाषी सहायता, सबटाइटल के विकल्प और वरिष्ठ नागरिकों तथा दिव्यांग उपयोगकर्ताओं के लिए शिकायत की सरल प्रक्रियायें शामिल हो।

पहुंच के सभी माध्यमों के लिए एक सुसंगत ढांचा उपयोगकर्ताओं का विश्वास जीतने, जवाबदेही सुनिश्चित करने और पारंपरिक प्रसारण मंचों और उभरती हुई डिजिटल टेलीविजन वितरण सेवाओं के बीच विनियामक समानता स्थापित करने में सहायक होगा।■