

GUIDE TO CABLE TV & BROADCAST SERVICES

CATV & Broadcast handbook will serve as a knowledge hub to the CATV & Broadcast community in India.

BROADCASTING SERVICES IN INDIA

BROADCASTING: AN INTRODUCTION

Broadcasting means distribution of audio and video signals to a widely dispersed audience. Broadcasting as a mass communication media is a powerful tool to inform and educate the masses in a vast country like India. Broadcasting services are broadly classified into two categories: Radio broadcasting and Television broadcasting.

DIFFERENT MODES OF RADIO WAVES TRANSMISSION

Radio broadcasting at present takes place on either AM broadcast frequencies or FM broadcast frequencies. Digital radio broadcasting is at an experimental stage in India.

There are a large number of radio broadcasters in India and they are operating in an open competition environment.

All types of radio broadcasting services in India are free for the consumers.



Telecom Regulatory Authority of India
(IS/ISO 9001-2008 Certified Organisation)

केबल टीवी और प्रसारण सेवाओं के लिए गाइड

सीएटीवी और प्रसारण हैंडबुक, भारत में सीएटीवी और प्रसारण समुदाय के लिए ज्ञान के केंद्र के रूप में काम करेगी।

भारत में प्रसारण सेवायें

प्रसारण: परिचय

प्रसारण का आशय ऑडियो और वीडियो सिगनलों को विस्तृत क्षेत्र में श्रोताओं/दर्शकों तक पहुंचाना है। जन संचार मीडिया के रूप में प्रसारण भारत जैसे विशाल देश में लोगों को जानकारी प्रदान करने और शिक्षित करने का एक सशक्त माध्यम है। प्रसारण सेवाओं को दो श्रेणियों में यानि रेडियो व टेलीविजन प्रसारण में वर्गीकृत किया जाता है।

रेडियो तरंग प्रसारण के विभिन्न माध्यम

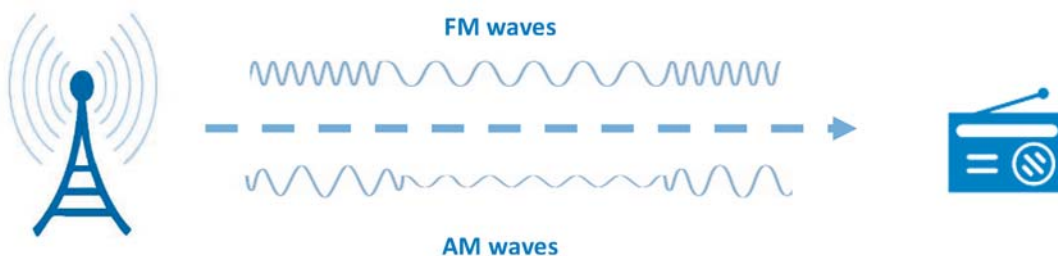
वर्तमान में, रेडियो प्रसारण एएम ब्रॉडकास्ट फ्रीक्वेंसी या एफएम ब्राडकास्ट फ्रीक्वेंसी पर किया जाता है। डिजिटल रेडियो का प्रसारण

भारत में प्रायोगिक चरण में है।

भारत में रेडियो प्रसारकों की एक अच्छी खासी संख्या है और ये लोग एक खुली प्रतिस्पर्धा वाले माहौल में काम कर रहे हैं।

भारत में उपभोक्ताओं के लिए सभी प्रकार की रेडियो सेवायें निःशुल्क है।

DIFFERENT MODES OF RADIO WAVES TRANSMISSION



EVOLUTION OF RADIO SERVICES IN INDIA



VARIOUS AM AND FM RADIO SERVICES AVAILABLE

All India Radio (AIR) is the sole public radio broadcaster in India. At present, AIR operates 18 FM channels, called AIR FM Rainbow, targeting the urban audience in a refreshing style of presentation. There are four more FM channels called AIR FM Gold, broadcast composite news and entertainment programmes from Delhi, Kolkata, Chennai and Mumbai. National and primary/regional channels are transmitted in AM mode (short and medium wave transmission). Also, radio channels are available on DD+ (Free dish) DTH platform.

उपलब्ध विभिन्न एएम व एफएम सेवायें

भारत में ऑल इंडिया रेडियो (एआईआर) एकमात्र सरकारी रेडियो प्रसारक है। वर्तमान में, एआईआर एआईआर एफएम रैनबो नाम से 18 एफएम चैनल चलाता है जो शहरी श्रोताओं को नये अंदाज में अपनी सेवायें प्रदान कर रहे हैं। एआईआर एफएम गोल्ड नाम से चार और एफएम चैनल दिल्ली, कोलकाता, चेन्नई और मुंबई से समाचारों और मनोरंजन कार्यक्रमों का प्रसारण करते हैं। राष्ट्रीय और प्राइमरी/क्षेत्रीय चैनल एएम मोड (शॉर्ट और मीडिया वेव ट्रांसमिशन) में प्रसारित किये जाते हैं। इसके अलावा रेडियो चैनल डीडी प्लस (फ्री डिश) डीटीएच प्लेटफॉर्म पर भी उपलब्ध है।

INDIA'S MOST RESPECTED TRADE MAGAZINE FOR THE CABLE TV, BROADBAND, IPTV & SATELLITE INDUSTRY

- ❖ In-depth & Unbiased Market Information
- ❖ Technology Breakthroughs
- ❖ Reaches More Than 40,000 Personnel Across The Satellite & Cable TV Industry every month

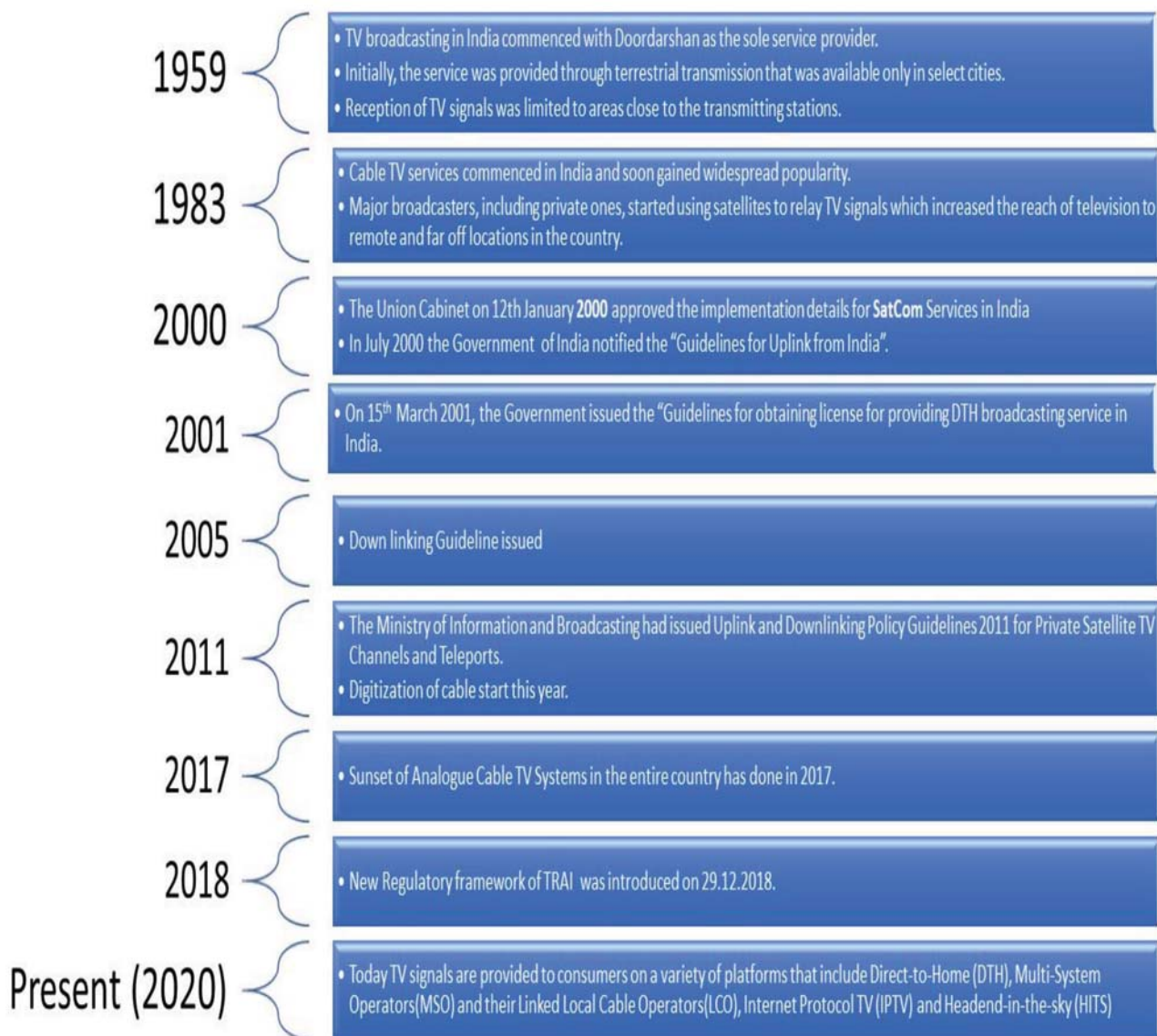


... You Know What You Are Doing
But Nobody Else Does

ADVERTISE NOW!

Contact:
Mob.: +91-7021850198
Email: scat.sales@nm-india.com

EVOLUTION OF TELEVISION SERVICES IN INDIA



TELEVISION BROADCASTING SERVICES

Several kinds of TV broadcasting service providers are operating in India. These include terrestrial broadcasting services by Doordarshan; subscription-based cable TV services; satellite based DTH service; IPTV; and cable/satellite based HITS service. While DTH has pan India footprint, all other TV services largely have localized presence.

टेलीविजन प्रसारण सेवायें

भारत में विभिन्न प्रकार के टीवी प्रसारण सेव प्रदाता काम कर रहे हैं। इनमें दूरदर्शन की स्थलीय प्रसारण सेवायें, सब्सक्रिप्शन आधारित केबल सेवायें, सैटेलाइट आधारित डीटीएच सेवायें, आईपीटीवी और केबल/सैटेलाइट आधारित हिट्स सेवा शामिल है।

डीटीएच पूरे देश में उपलब्ध है जबकि अन्य टीवी सेवायें स्थानीय रूप से उपलब्ध है।

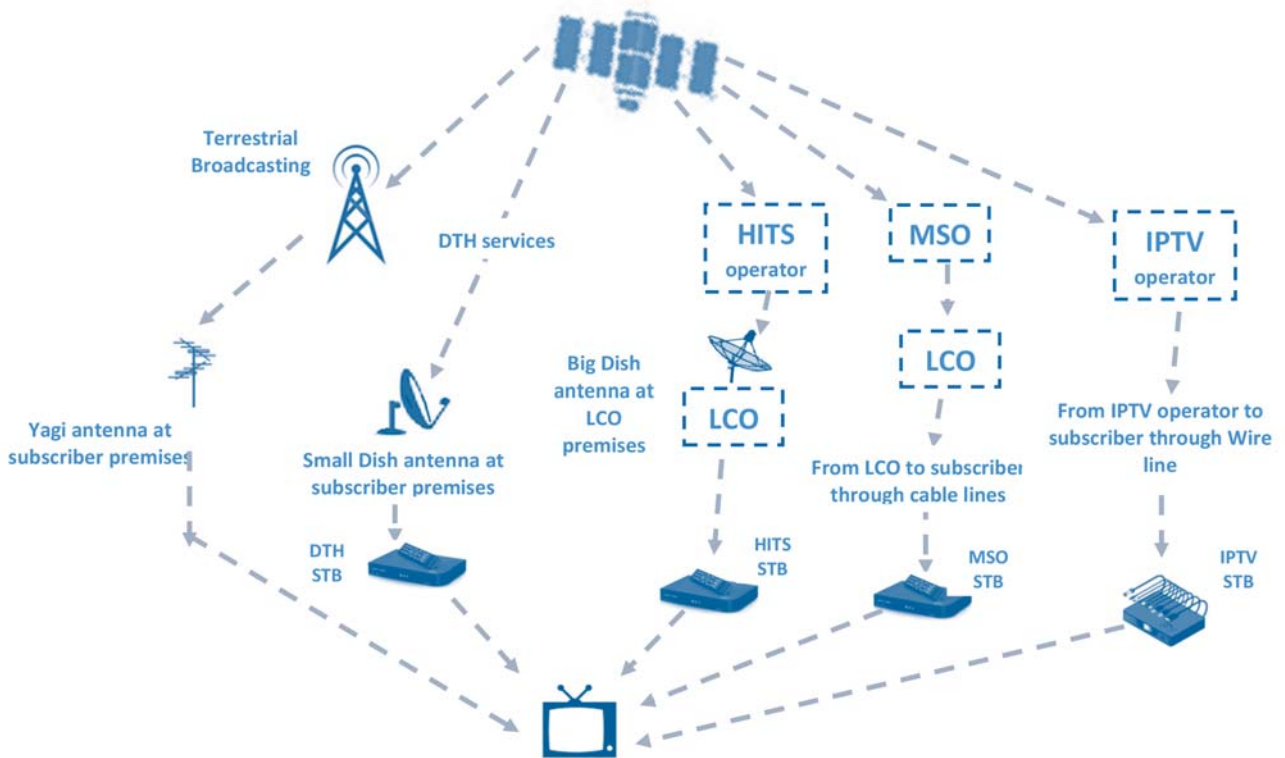
TERRESTRIAL TV BROADCASTING SERVICE

Terrestrial television is the traditional method of television broadcast where the broadcaster sends the TV signal from ground-based transmission towers. TV signals are received by using a Yagi antenna usually installed on the rooftop. Terrestrial TV service is a free-to-view service provided by the public broadcaster 'Doordarshan'. At present two channels are available nationally on this platform.

टेरस्ट्रियल टीवी प्रसारण सेवा

टेरस्ट्रियल टीवी, टीवी प्रसारण का परंपरागत माध्यम है जिसमें प्रसारक भू-स्थित ट्रांसमिशन टॉवरों से टीवी सिगनल भेजता है। टीवी सिगनल यागी एंटीना, जो आमतौर पर छतों में लगा होता है, से प्राप्त किये जाते हैं। टेरस्ट्रियल टीवी सेवा एक निशुल्क सेवा है जो सरकारी प्रसारक दूरदर्शन द्वारा मुहैया करायी जाती है। वर्तमान में इस प्लेटफार्म पर राष्ट्रीय स्तर पर दो चैनल उपलब्ध है।

VARIOUS PLATFORMS OF TELEVISION BROADCASTING



NÜRNBERG MESSE

SCAT2021

SCAT INDIA TRADESHOW • MUMBAI

21 - 23 October 2021

www.scatindiashow.com

NEW REGULATORY FRAMEWORK ON BROADCASTING & CABLE SERVICES OF TRAI

The new regulatory framework for Broadcasting and cable TV Sector was notified on 3rd March 2017. On 3rd July 2018, TRAI released a press note on the regulatory framework for broadcasting and cable services. This press note kickstarted the process of implementation of the new regulatory framework provided through addressable systems, which include the Direct to Home (DTH) Systems, Cable TV Systems provided through Digital Addressable Systems (DAS), Head-end In The Sky (HITS) and Internet Protocol TV (IPTV). The aforesaid new regulatory framework has been effective since 29th December 2018.



DIGITAL ADDRESSABLE SYSTEMS (DAS)

After complete digitization by March 2017, signals are provided through Digital Addressable Systems (DAS) which requires an STB for the reception of TV programs for both pay channels and free-to-air channels. All the channels are broadcast in an encrypted form which is decrypted by the STB before it can be watched on a TV set. Generally, the STB is provided by the distributor while providing a TV connection. The various advantages of DAS include:

- ◆ Large number of channels for the consumer to choose from and subscribe to.
- ◆ High quality signal available with better picture quality & sound.
- ◆ Option to consumer to subscribe only those channels that one wishes to watch.
- ◆ Value added services like home shopping, movies-on-demand and educational programmes of high quality available.
- ◆ Broadband connection can also be provided by the cable operator on the same cable.
- ◆ DAS is not susceptible to service disruption during rainfall.

CABLE TV SERVICES

Cable TV is a popular platform for receiving TV broadcast. The signal is provided by a local cable operator (LCO) to the consumer through a cable laid up to the TV

भादूविप्रा का प्रसारण व केबल सेवाओं के लिए नया विनियामक फ्रेमवर्क

प्रसारण और केबल टीवी क्षेत्र के लिए नये विनियामक ढांचे को 3 मार्च 2017 को अधिसूचित किया गया था। 3 जुलाई 2018 को ट्राई ने बॉडकास्टिंग और केबल सर्विसेज के लिए रेग्युलेटरी फ्रेमवर्क पर एक प्रेस नोट जारी किया। इस प्रेस नोट ने एड्रेसेबल सिस्टम के माध्यम से प्रदान किये गये नये विनियामक ढांचे के कार्यान्वयन की प्रक्रिया शुरू की, जिसमें डॉयरेक्ट टू होम (डीटीएच) सिस्टम, डिजिटल एड्रेसेबल सिस्टम (डीएएस), हेड एंड इन द स्काई (हिट्स) और इंटरनेट प्रोटोकॉल टीवी (आईपीटीवी) के माध्यम से प्रदान किये गये केबल टीवी सिस्टम शामिल हैं। उपरोक्त नया विनियामक ढांचा 29 दिसंबर 2018 से प्रभावी रहा है।

डिजिटल एड्रेसेबल सिस्टम (डीएएस)

मार्च 2017 तक डिजिटलीकरण का काम पूरा होने के बाद सिगनल डिजिटल एड्रेसेबल सिस्टम (डीएएस) के माध्यम से मुहैया कराये जा रहे हैं जिसमें पे चैनलों और फ्री-टू-एयर चैनलों को प्राप्त करने के लिए एक एसटीवी की जरूरत होती है। सभी चैनल इन्क्रिप्टेड रूप में प्रसारित किये जाते हैं जिन्हें टीवी पर देखने से पहले एसटीवी द्वारा डिक्रिप्ट किया जाता है। आमतौर पर टीवी कनेक्शन देते समय वितरक द्वारा एसटीवी उपलब्ध कराया जाता है। डीएएस के विभिन्न लाभ निम्नानुसार हैं:

- ◆ उपभोक्ताओं को चुनने और सब्सक्राइव करने के लिए चैनल अधिक संख्या में उपलब्ध कराये जाते हैं।
- ◆ बेहतर पिक्चर क्वालिटी और साउंड के साथ उच्च क्वालिटी वाले सिगनल।
- ◆ उपभोक्ता को केबल पसंद के चैनल चुनने/देखने की आजादी।
- ◆ मूल्य संवर्धित सेवायें जैसे शॉपिंग, मूवी ऑन डिमांड और उच्च क्वालिटी वाले शिक्षा कार्यक्रम।
- ◆ केबल ऑपरेटर उसी केबल के माध्यम से बॉडवैड कनेक्शन भी मुहैया करा सकता है।
- ◆ वारिश के दौरान डीएएस की सेवा निर्बाध रूप से जारी रहती है।

केबल टीवी सेवायें

केबल टीवी, टीवी प्रसारण प्राप्त करने का एक लोकप्रिय प्लेटफार्म है। लोकल केबल ऑपरेटर टीवी सेट पर केबल के जरिये उपभोक्ता को

set. The cable operator is providing services through a digital addressable system (DAS), wherein a set-top-box (STB) is required in addition to the cable. By March 2017, cable TV broadcasting in India got completely digitized switching-off analog TV signals. Local cable TV operator gets signal from Multi-System Operator (MSO). MSO receives programming service from broadcaster and re-transmits the same either directly in the form of primary subscribers or through one or more local cable operators as secondary subscribers. As on 1st December 2020 there are around 1625 Multi System Operators (MSOs) registered with Ministry of Information and Broadcasting (MIB), an estimated 60,000 cable operators operational in the country.

DIRECT-TO-HOME (DTH) TV SERVICES

DTH is a digital satellite service that provides TV signals directly to subscribers anywhere in the country. DTH TV signals are received by the subscribers directly from the satellite by using a small outdoor dish antenna that is mounted to point towards the satellite.

A subscriber has to purchase Customer Premises Equipment (CPE) to receive the DTH service. CPE consists of a set top box and outdoor equipment like small dish antenna, low noise block convertor and connecting cables.

'DD Free Dish' is a free-to-view DTH service provided by the public Broadcaster Doordarshan. In addition to this free DTH service, 4 private operators are offering paid DTH services today.

ADVANTAGES OF DTH SERVICE

The main advantage of DTH services is the ease with which a connection can be obtained in practically any location howsoever remote. Since the signal from the satellite is directly received at the consumer's premises with a good quality programming without a cable being drawn from the cable operator's location, all it requires to receive TV broadcast is setting up of the CPE. However, the DTH service signals may break during rains or even cloudy atmosphere.

HEADEND-IN-THE SKY (HITS) CABLE TV SERVICE

HITS service is a mix of satellite and cable TV. The HITS operator uplinks the TV broadcast to a satellite, which is downlinked by LCO and distributed to individual

सिगनल प्रदान करता है। केवल ऑपरेटर द्वारा डिजिटल एड्रेसेबल सिस्टम (डीएस) के जरिये सेवायें प्रदान करने के लिए केबल के अलावा एक सेट टॉप बॉक्स (एसटीवी) की आवश्यकता होती है। मार्च 2017 में भारत के केबल टीवी प्रसारण एनालॉग टीवी सिगनल को छोड़कर पूरी तरह से डिजिटल हो गया है। लोकल केबल टीवी ऑपरेटर मल्टी सिस्टम ऑपरेटर (एमएसओ) से सिगनल प्राप्त करता है। एमएसओ कार्यक्रम सेवायें प्रसारक से प्राप्त करता है और वह इनका पुनःप्रसारण सीधे प्राथमिक उपभोक्ताओं को या द्वितीयक उपभोक्ताओं के रूप में एक या अधिक लोकल केबल ऑपरेटरों को करता है। वर्तमान में सूचना व प्रसारण मंत्रालय में पंजीकृत मल्टी सिस्टम ऑपरेटरों की संख्या लगभग 1625 है और एक अनुमान के अनुसार देश में लगभग 60000 केबल ऑपरेटर काम कर रहे हैं।

डायरेक्ट-टू-होम (डीटीएच) टीवी सेवायें

डीटीएच एक डिजिटल सैटेलाइट सेवा है जो देश में कहीं भी स्थित उपभोक्ताओं को सीधे टीवी सिगनल मुहैया कराती है। उपभोक्ताओं द्वारा डीटीएच टीवी सिगनल सैटेलाइट की ओर प्वाइंट करके घर के बाहर लगे एक छोटे से डिश एंटीना के जरिये सीधे सैटेलाइट से प्राप्त होते हैं।

उपरोक्त को डीटीएच सेवा प्राप्त करने के लिए एक ग्राहक परिसर उपकरण (सीपीई) खरीदना होता है। सीपीई में एक सेट टॉप बॉक्स, एक आउटडोर छोटा डिश एंटीना, नो नोयज ब्लॉक

कन्वर्टर और जोड़ने वाली केबल होती है। डीडी फ्री डिश एक फ्री टू व्यू डीटीएच सेवा है जो सरकारी प्रसारक दूरदर्शन द्वारा मुहैया कराई जाती है। इस निशुल्क डीटीएच सेवा के अलावा 4 निजी ऑपरेटर शुल्क वाली डीटीएच सेवायें मुहैया करा रहे हैं।

डीटीएच सेवा के लाभ

डीटीएच सेवाओं का मुख्य लाभ यह है कि इसे किसी भी जगह यहां तक कि दूरस्थ इलाके में आसानी से प्राप्त किया जा सकता है। इसमें सैटेलाइट से सिगनल सीधे उपभोक्ता के परिसर में केवल ऑपरेटर की लोकेशन से बिना कोई तार खींचे अच्छी क्वालिटी के कार्यक्रम के रूप में प्राप्त किये जा सकते हैं, इसके लिए केवल एक सीपीई की आवश्यकता होती है। हालांकि डीटीएच सेवा के सिगनल वारिश या वादल वाले मौसम में बाधित हो सकते हैं।

हेड-एंड-इन-द-स्काई (हिट्स) केबल टीवी सेवा

हिट्स सेवा सैटेलाइट और केबल टीवी का संयोजन है। हिट्स ऑपरेटर टीवी प्रसारण को सैटेलाइट से अपलिंक करता है जो एलसीओ द्वारा डाउनलिंक करके केबल नेटवर्क के जरिये एकल उपभोक्ता परिसर में



consumer's premises through a cable network. The HITS operators thus, supply the signal through a cable TV network to customers. There is only one HITS operator today in the country.

ADVANTAGES OF HITS SERVICE

The HITS digital broadcasting is relatively cost-effective and does not require heavy investment from the cable operator nor does it require all the consumers to have dish antennae placed at their premises. HITS, unlike DTH, is not vulnerable to rain and there is no deterioration of signal during rainy season. HITS technology offers a fast and convenient system of distribution of broadcasting signals using the existing LCOs' networks thereby increasing the reach of digital TV broadcasting.

INTERNET PROTOCOL TV (IPTV) SERVICE

IPTV signals are delivered to the consumers through the wire line that may also provide them with broadband internet access. It is a digital broadcast and it is in an addressable mode using Internet Protocol (IP). The existing Regulatory framework for addressable systems applies to IPTV services as well.

ADVANTAGES OF IPTV SERVICE

IPTV is fully interactive because of availability of two-way communication capability between the consumer and service provider. Therefore, it can provide a wide variety of services to the consumers. Some of the features of IPTV are:

- (i) **Video on Demand (VOD)** - The subscribers can browse a catalogue of videos, not related to TV programming.
- (ii) **Time shifted television** - The subscribers can view TV programs at their convenience using time shifted TV feature.
- (iii) **High picture quality** - Picture quality of IPTV is also very good due to use of digital transmission.
- (iv) **Live television** - With or without interactivity related to the current TV show.
- (v) **"Triple play service"**: i.e. voice, video and data on the same bundled connection. A subscriber will get television signals, broadband internet and telephone connectivity through the same connection.



वितरित किये जाते हैं। इस प्रकार हिट्स ऑपरेटर उपभोक्ताओं को केबल टीवी नेटवर्क के जरिये सिगनल प्रदान करते हैं। आज की तिथि में देश में केवल एक हिट्स ऑपरेटर है।

हिट्स सेवा के लाभ

हिट्स डिजिटल प्रसारण सेवायें दूसरों की तुलना में सस्ती है और इसमें न तो केवल ऑपरेटर को अधिक पैसा निवेश करना पड़ता है और न ही इसमें उपभोक्ताओं को अपने परिसर में डिश एंटीना की जरूरत पड़ती है। डीटीएच के विपरीत हिट्स सेवायें वारिश से प्रभावित नहीं होती हैं और बरसात के मौसम में सिगनल में कोई कमी नहीं आती है। हिट्स तकनीक वर्तमान एलसीओ के नेटवर्क के जरिये प्रसारण सिगनलों के वितरण का तेज और सुगम माध्यम पेश करती है, जिससे डिजिटल टीवी प्रसारण की पहुंच निरंतर बढ़ रही है।

इंटरनेट प्रोटोकॉल टीवी (आईपीटीवी) सेवा

आईपीटीवी सिगनल वायर लाइन के जरिये उपभोक्ताओं को मुहैया कराये जाते हैं जो उन्हें ब्रॉडबैंड इंटरनेट भी मुहैया करा सकते हैं। यह एक डिजिटल प्रसारण है और यह इंटरनेट प्रोटोकॉल (आईपी) का उपयोग करने वाला एड्रेसेबल मोड है। वर्तमान एड्रेसेबल सिस्टम हेतु विनियामक फ्रेमवर्क आईपीटीवी पर भी समान रूप से लागू है।

आईपीटीवी सेवा के लाभ

उपभोक्ता और सेवा प्रदाता के बीच दो तरफा संचार की क्षमता की उपलब्धता के कारण आईपीटीवी पूरी तरह से इंटरैक्टिव है। इसलिए यह उपभोक्ताओं को कई प्रकार की सेवायें मुहैया करा सकता है। आईपीटीवी की कुछ ग्यूवियां निम्नानुसार हैं:

- (i) **वीडियो ऑन डिमांड (वीओडी)**: उपभोक्ता वीडियो का कैटलॉग ब्राउज कर सकता है जो टीवी कार्यक्रमों से संबंधित नहीं है।
- (ii) **टाइम-शिफ्टेड टेलीविजन उपभोक्ता टाइम-शिफ्टेड** टीवी फीचर का उपयोग करके अपनी सुविधा के अनुसार टीवी कार्यक्रम देख सकता है।
- (iii) **हाई पिक्चर क्वालिटी**: डिजिटल ट्रांसमिशन का उपयोग करने के कारण आईपीटीवी की पिक्चर क्वालिटी भी बहुत अच्छी है।
- (iv) **लाइव टेलीविजन** वर्तमान टीवी शो से संबंधित इंटरैक्टिविटी के साथ और इंटरैक्टिविटी के बिना।
- (v) **ट्रिपल प्ले सर्विस**: अर्थात् एक ही बंडल्ड कनेक्शन पर वॉयस, वीडियो और डेटा। उपभोक्ता एक ही कनेक्शन पर टीवी सिगनल, ब्रॉडबैंड इंटरनेट और टेलीफोनी कनेक्टिविटी प्राप्त करेगा।

OBTAINING TV SERVICES

SELECTING A TV BROADCAST SERVICE

For selecting a TV broadcast service, compare the different TV broadcast platforms available; identify the different service providers operating in a particular area; the channels available on their platform, in addition to TV services, identify if any value added services are needed and available; finally check the tariff packages offered by different operators.

Information about the area covered by a service provider is usually available on the websites of the individual service providers. The toll-free numbers of the major TV service providers are available at Annex-1.



OBTAINING CONNECTION AFTER SELECTING THE TV PLATFORM

After selecting the TV platform:

- Contact the service provider or his local representative to obtain the subscription;
- Fill up the Consumer Application Form (CAF) or electronic CAF (e-CAF). This will inter alia include the options for procuring the STB and the channels or bouquet of channels that he wants to subscribe to. A copy of the CAF must be retained for the subscriber's own records.
- Obtain a copy of 'Manual of Practice' (MOP) from your service provider. MOP includes details of the different schemes offered, toll free number of call-centre and the complaint redressal mechanism. The service providers have to provide a copy of his MOP to each subscriber.

TRAI'S REGULATIONS FOR OBTAINING TV SERVICES

TRAI has laid down detailed regulations regarding obtaining a new connection:

- ◆ Fill in the CAF/e-CAF. Choose initial channels/bouquets/services to subscribe to. The chosen channels/bouquets/ services must be mentioned in the CAF/e-CAF.
- ◆ A copy of the CAF must be retained by the consumer for his own records.
- ◆ The distributor must provide the connection within 7 days from receipt of request, subject to the technical and operational feasibility.

टीवी सेवायें प्राप्त करना

टीवी प्रसारण सेवा का चुनाव करना

टीवी प्रसारण सेवायें चुनने के लिए उपलब्ध टीवी प्रसारण प्लेटफार्म की तुलना करना, किसी क्षेत्र विशेष में काम कर रहे विभिन्न सेवा प्रदाताओं की पहचान करना, टीवी सेवाओं के अलावा उनके प्लेटफार्म पर उपलब्ध चैनल, जांच करें कि क्या मूल्य वर्धित सेवायें उपलब्ध हैं या आपको इनकी जरूरत है: अंत में विभिन्न ऑपरेटरों द्वारा प्रस्तुत टैरिफ पैकेज की जांच करना।

सेवा प्रदाताओं के अंतर्गत आने वाले क्षेत्र की सूचना एकल सेवा प्रदाता की वेबसाइट पर उपलब्ध रहती है।

टीवी प्लेटफार्म का चुनाव करने के बाद कनेक्शन लेना

टीवी प्लेटफार्म का चुनाव करने के बाद

- सब्सक्रिप्शन लेने के लिए सेवा प्रदाता या इसके स्थानीय प्रतिनिधि से संपर्क करें;
- उपभोक्ता आवेदन फार्म (सीएएफ) या इलेक्ट्रॉनिक सीएएफ (ई सीएएफ) भरें। इसमें अन्य बातों के साथ एमटीवी खरीदने का विकल्प और चैनल व चैनलों के बुके शामिल हैं, जिन्हें उपभोक्ता सब्सक्राइव करना चाहता है। उपभोक्ता को सीएएफ की एक प्रति अपने रिकॉर्ड के लिए रखनी चाहिए।
- अपने सेवा प्रदाता से 'मैनुअल ऑफ प्रैक्टिस' (एमओपी) प्राप्त करें। एमओपी में प्रस्तुत विभिन्न योजनाओं के विवरण, कॉल सेंटर के टॉल फ्री नंबर और शिकायत निवारण प्रणाली का ब्यौरा होता है। सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रत्येक उपभोक्ता को एमओपी की एक प्रति देनी होती है।

टीवी सेवायें प्राप्त करने के लिए भादूविप्रा के विनियम

भादूविप्रा ने नया कनेक्शन लेने के बारे में विस्तृत विनियम तैयार किये हैं

- ◆ सीएएफ/ईसीएएफ का भरना। सब्सक्राइव करने के लिए प्रारंभिक चैनल/बुके/सेवायें चुने। सीएएफ/ईसीएएफ में चुने गये चैनलों/बुके/सेवाओं का उल्लेख जरूर करें।
- ◆ उपभोक्ता को अपने रिकॉर्ड के लिए सीएएफ की एक प्रति अपने पास रखनी चाहिए।
- ◆ वितरक को तकनीकी और परिचालनिक व्यवहार्यता के अनुसार अनुरोध प्राप्त होने के 7 दिनों के अंदर कनेक्शन मुहैया कराना चाहिए।

- ◆ There are several options for a subscriber to obtain a CPE. He may opt for outright purchase scheme or under rental scheme from the Distributor. The Distributor may also offer any other scheme including bundled scheme for supply of the CPE
- ◆ Customer Premise Equipment (CPE) means the components and accessories installed at the premises of the subscriber. It includes cable wire, STB, remote, dish antenna, LNBC etc.
- ◆ Any STB supplied to a subscriber under outright purchase scheme will be covered by a guarantee/warranty for a minimum period of one year.
- ◆ The distributor shall not levy any repair or maintenance charge towards a CPE acquired under outright purchase scheme during its guarantee/warranty period unless the STB has been tampered with or physically damaged by the subscriber.
- ◆ The distributor shall be responsible for maintenance of the CPE, availed under rental scheme or any other scheme for a minimum period of 3 years.
- ◆ DTH operator shall not charge an amount more than ₹ 250 as visiting charges to carry out repair and maintenance work.

INSTALLATION AND ACTIVATION CHARGES

A maximum of ₹ 250 may be charged as a one-time installation charge for installation of a new connection. A maximum of ₹ 100 may be charged as a one-time activation charge for activating the broadcasting services related to television by the distributors.

OWNERSHIP OF CUSTOMER PREMISES EQUIPMENT PROVIDED BY YOUR OPERATOR

The DTH operator must offer STB, dish antenna and related accessories, commonly referred to as Customer Premises Equipment (CPE), on outright purchase or on rent. In addition, your operator may offer other schemes for providing CPE. The consumer thus has several options to choose from the schemes offered by the DTH operator.

Ownership depends on the option chosen by the subscriber.

If purchased under outright scheme, ownership rests with the subscriber. It may be noted that a minimum warranty of 1 year must be provided on CPE, if purchased outright.

If purchased under rental scheme and other bundled schemes, the ownership rests with the distributor or its linked local cable operator.

Your operator shall not charge any repair or

- ◆ सीपीई प्राप्त करने के लिए उपभोक्ता के पास कई विकल्प हैं। वो वितरक से एकमुश्त खरीद योजना या किराया योजना के विकल्प को चुन सकते हैं। वितरक सीपीई प्रदान करने के लिए बंडल्ड योजना के सहित अन्य योजना ऑफर कर सकता है।
- ◆ उपभोक्ता परिसर उपकरण (सीपीई) का आशय उपभोक्ता के परिसर में लगाये गये उपकरणों और एसेसरीज से है, इसमें केबल वायर, एसटीबी, रिमोट, डिश एंटीना, एलएनबीसी आदि शामिल है।
- ◆ एकमुश्त योजना के तहत उपभोक्ता को दिये गये कोई भी एसटीबी कम से कम एक वर्ष की गारंटी/वारंटी के अधीन होगा।
- ◆ वितरक गारंटी/वारंटी अवधि के दौरान एकमुश्त खरीद योजना के तहत किये गये सीपीई के लिए कोई रखरखाव या मरम्मत शुल्क नहीं लेगा, वशर्ते कि उपभोक्ता द्वारा एसटीबी से कोई छेड़छाड़ या उसे कोई भौतिक क्षति न पहुंचाई हो।
- ◆ किराया योजना या किसी अन्य योजना के तहत लिये गये नये एसटीबी की कम से कम 3 वर्ष तक रखरखाव की जिम्मेदारी वितरक की होगी।
- ◆ डीटीएच ऑपरेटर मरम्मत और रखरखाव कार्य करने के लिए विजिटिंग शुल्क के रूप में 250 रुपये से अधिक राशि नहीं लेगा।

स्थापना और एक्टिवेशन प्रभार

नया कनेक्शन लगाने के लिए एक बार इंस्टॉलेशन चार्ज के तौर पर अधिकतम 250 रुपये चार्ज लिया जा सकता है। वितरकों द्वारा टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को सक्रिय करने के लिए एक बार एक्टिवेशन चार्ज के रूप में अधिकतम 100 रुपये चार्ज किया जा सकता है।

आपके ऑपरेटर द्वारा मुहैया कराये गये उपभोक्ता परिसर उपकरण का स्वामित्व

डीटीएच ऑपरेटर एकमुश्त खरीद या किराये पर उपभोक्ता परिसर उपकरण (सीपीई) के रूप में संदर्भित एसटीबी डिश एंटीना और संबंधित एसेसरीज मुहैया करायेगा। इसके अलावा आपका ऑपरेटर सीपीई मुहैया कराने की दूसरी योजनायें भी प्रस्तुत कर सकता है। इस प्रकार उपभोक्ता के पास चुनने के लिए डीटीएच ऑपरेटर की कई योजनायें होंगी।

स्वामित्व उपभोक्ता द्वारा चुने गये विकल्प पर निर्भर होगा।

अगर एकमुश्त योजना के तहत खरीदा गया है तो उपभोक्ता इसका मालिक होगा। अगर सीपीई को एकमुश्त खरीद योजना के तहत प्राप्त किया जाता है तो इस पर कम से कम 2 वर्ष की गारंटी अवश्य दी जानी चाहिए।

अगर इसे किराया योजना और किसी बंडल्ड योजना के तहत खरीदा जाता है तो इसका स्वामित्व वितरक और इसके संबद्ध लोकल केबल ऑपरेटर के पास रहेगा।

आपका ऑपरेटर 3 साल तक किराया या किसी अन्य बंडल्ड

maintenance charge for CPE acquired under a rental or any other bundled scheme for 3 years, if CPE has not been damaged or tampered by the subscriber.

Although, your DTH operator may charge a maximum of ₹ 250 as visiting charges if the complaints require repair and maintenance, but which is not related to STB.

PROCEDURES REGARDING DISCONNECTION OF BROADCASTING SERVICES RELATED TO TELEVISION

- ◆ The TV connection will be disconnected, upon receiving the request from the subscriber and the deposits due will be refunded to the subscriber on the fulfilment of the terms and conditions as agreed by the distributor and the subscriber.
- ◆ Your distributor cannot disconnect your TV without giving a notice of at least 15 days and indicating the reasons of disconnection to the subscriber.

PROCEDURES REGARDING CHOOSING CHANNELS/BOUQUETS OF YOUR CHOICE

The new framework provides full freedom and flexibility to the consumers to choose channels and bouquets of their choice and pay for only what they chose. All the distributors take choice from their subscribers through various means (website/mobile app/call center/through LCO etc.). Now the consumer can add or delete any channel or bouquet anytime as per his choice.

TRANSPARENCY IN THE CHANNEL PRICES

Consumers can see the price of any channel on the Electronic Programme Guide (EPG) on the TV screen itself and can decide which channel they want to add and what to drop. This gives the power to control the prices of TV subscription in the hands of the consumer.

TRAI CHANNEL SELECTOR APP

TRAI has launched Channel Selector App on 25th June 2020. It is available for download on both Android and iOS platforms for free. The App offers the functionality via which consumers can view their service provider/operator's offerings, fetch the existing subscription details, choose & optimize channel and Bouquet selection, modify existing selection and set selection/submit request with respective service provider/operator.

The App will suggest an optimum configuration i.e. combination of Channels/Bouquet based on consumer's selection so as to reduce total monthly bill. In addition, it will suggest combination of Channels/Bouquet based on consumer's interest keeping in view geographical, regional, language, genres, etc. preferences.

योजना के तहत प्राप्त सीपीई के लिए कोई मरम्मत या रखरखाव शुल्क की मांग नहीं करेगा, बशर्ते कि उपभोक्ता द्वारा सीपीई को कोई क्षति या छेड़छाड़ न की गयी हो।

अगर शिकायतकर्ता मरम्मत या रखरखाव, जो एमटीवी से संबंधित नहीं है, का अनुरोध करता है तो आपका डीटीएच ऑपरेटर अधिकतम 250 रुपये विजिटिंग प्रभार ले सकता है।

टेलीविजन से संबंधित प्रसारण सेवाओं को बंद करने से संबंधित प्रक्रिया

- ◆ उपभोक्ता से अनुरोध प्राप्त होने पर टीवी कनेक्शन को बंद कर दिया जायेगा और वितरक व उपभोक्ता के बीच तय नियम व शर्तों को पूरा करने पर जमा राशि उपभोक्ता को वापस कर दी जायेगी।
- ◆ आपका वितरक कम से कम 15 दिन के नोटिस जिसमें कनेक्शन बंद करने के कारण का उल्लेख होगा, के बिना आपका टीवी कनेक्शन बंद नहीं कर सकता है।

अपनी पसंद के चैनल/बुके चुनने की प्रक्रिया

नये फ्रेमवर्क में अपनी पसंद के चैनल और बुके चुनने और केवल चुने गये चैनल व बुके के लिए भुगतान करने की पूर्ण आजादी व लचीलापन दिया गया है। सभी वितरक विभिन्न माध्यमों (वेबसाइट/मोबाइल ऐप/कॉल लेटर/एलसीओ, आदि) से अपने उपभोक्ताओं से उनकी पसंद जानेंगे। वर्तमान में उपभोक्ता अपनी पसंद के अनुसार किसी भी चैनल या बुके को हटा या शामिल कर सकता है।

चैनल के मूल्य में पारदर्शिता

उपभोक्ता अपनी टीवी स्क्रीन पर इलेक्ट्रॉनिक प्रोग्राम गाइड (ईपीजी) में किसी भी चैनल के मूल्य को देख सकता है और किसी भी चैनल को शामिल करने या हटाने का फैसला कर सकता है। इससे टीवी सब्सक्रिप्शन के मूल्यों पर अंकुश लगाने की शक्ति उपभोक्ता के हाथों में आ गयी है।

ड्राई चैनल सेलेक्टर ऐप

ड्राई चैनल ने 25 जून 2020 को चैनल सेलेक्टर ऐप लॉन्च किया था। यह एंड्रॉयड और आईओएस दोनों प्लेटफॉर्मों पर मुफ्त में डाउनलोड के लिए उपलब्ध है। ऐप कार्यक्षमता प्रदान करता है जिसके माध्यम से उपभोक्ता अपने सेवा प्रदाता/ऑपरेटर की पेशकश देख सकते हैं, मौजूदा सदस्यता विवरण प्राप्त कर सकते हैं, चैनल और बुके चयन के चयन और अनुकूलन कर सकते हैं, मौजूदा चयन को संशोधित कर सकते हैं और संबंधित सेवा प्रदाता/ऑपरेटर के साथ चयन सबमिट अनुरोध निर्धारित कर सकते हैं।

ऐप उपभोक्ता के चयन के आधार पर चैनल/बुके के एक इष्टतम विन्यास यानी संयोजन का सुझाव देगा ताकि कुल मासिक बिल को कम किया जा सके। इसके अलावा चैनलों के संयोजन का सुझाव देंगे।

भौगोलिक, क्षेत्रीय, भाषा, शैलियों आदि प्राथमिकताओं को ध्यान में रखते हुए उपभोक्ता हित पर आधारित चैनल/बुके

TARIFF AND BILLING

PAY CHANNELS

Pay channels are channels which are declared as such by the broadcaster and for which broadcaster's share of maximum retail price is to be paid to the broadcaster by the distributor of television channels and for which due authorization needs to be obtained from the broadcaster for distribution of such channel to subscribers.

FTA (FREE-TO-AIR) CHANNELS

FTA channels are channels which are declared as such by the broadcaster and for which no fee is to be paid by a distributor of television channels to the broadcaster for signals of such channels.

NETWORK CAPACITY FEE (NCF)

The framework introduces the concept of network capacity fee (NCF). NCF means the amount, excluding taxes, payable by a subscriber to the distributor for distribution network capacity subscribed by that subscriber to receive the signals of subscribed television channels and it does not include subscription fee for pay channel for an upper ceiling of Rs 130 for up to 200 SD channels. Capacity of 1 HD channel is treated as 2 SD channels. Any subscriber who opts for more than 200 channels a maximum price of Rs 160 will be charged as NCF.

TRAI'S REGULATIONS ON TARIFF FOR TV SERVICES

TRAI's regulation regarding tariff include:

- ◆ The broadcaster shall offer all the channels on a-la-carte basis.
- ◆ The broadcaster shall declare nature of each of its channel either as "free-to-air" or pay.
- ◆ The broadcaster shall declare maximum Retail Price (MRP) of each pay channel offered by him.
- ◆ The distributors shall declare Distributors Retail Price (DRP) of each channel which can be equal to or less than declared MRP.
- ◆ FTA channels shall have 'zero' price.
- ◆ Pay channels bouquet will not have FTA channels in it.
- ◆ Bouquet shall not contain both HD and SD variants of the same channel.
- ◆ The distributor shall declare network capacity fee (NCF), per month for availing a distribution network capacity so as to receive the signals of television channels.

टैरिफ और बिलिंग

पे चैनल

पे चैनलों का आशन उन चैनलों से जिनकी घोषणा प्रसारकों द्वारा इस रूप में की गयी है और जिसके लिए अधिकतम खुदरा मूल्य में प्रसारक के शेयर का भुगतान टीवी चैनलों के वितरक द्वारा प्रसारक को किया जाता है और जिनके संबंध में ऐसे चैनलों का उपभोक्ताओं को वितरण करने के लिए प्रसारकों से विधिवत अनुमति लेनी पड़ती है।

एफटीए (फ्री-टू-एयर) चैनल

एफटीए चैनल वे चैनल हैं जो प्रसारक द्वारा इस रूप में घोषित किये गये हैं और जिनके संबंध में ऐसे चैनलों के सिगनलों के लिए टेलीविजन चैनलों के वितरकों द्वारा प्रसारक को कोई शुल्क अदा नहीं किया जाता है।

नेटवर्क क्षमता शुल्क (एनसीएफ)

फ्रेमवर्क में नेटवर्क क्षमता शुल्क (एनसीएफ) की अवधारणा की शुरुआत की गयी है। एनसीएफ का आशय करों को छोड़कर उस रकम से है जो उपभोक्ता द्वारा सब्सक्राइब किये गये टीवी चैनलों के सिगनल प्राप्त करने के लिए उसके द्वारा सब्सक्राइब किये गये वितरण नेटवर्क क्षमता के लिए वितरक को अदा किये जाते हैं और इसमें पे चैनलों का सब्सक्रिप्शन शुल्क शामिल नहीं है या इसमें 200 एसडी चैनलों के लिए 130 रुपये की उच्चतम सीमा होती है। 1 एचडी चैनल की क्षमता 2 एसडी चैनल के बराबर मानी जाती है। अगर कोई उपभोक्ता 200 से अधिक चैनल चुनता है तो एनसीएफ के रूप में अधिकतम 160 रुपये लिये जायेंगे।

भादूविप्रा के टीवी सेवाओं के लिए टैरिफ संबंधी विनियम

भादूविप्रा के टैरिफ संबंधी विनियम में निम्नलिखित शामिल है

- ◆ प्रसारक सभी चैनलों को अला कार्ट आधार पर प्रस्तुत करेगा।
- ◆ प्रसारक अपने प्रत्येक चैनल को 'फ्री-टू-एयर' या पे के रूप में घोषित करेगा।
- ◆ वितरक प्रत्येक चैनल को वितरक खुदरा मूल्य (डीआरपी) घोषित करेगा। जो घोषित एमआरपी के बराबर या उससे कम हो सकता है।
- ◆ एफटीए चैनलों का मूल्य 'शून्य' होगा।
- ◆ पे चैनलों के बुके में कोई एफटीए चैनल शामिल नहीं होगा।
- ◆ बुके में एक ही चैनल का एचडी व एसडी वैरियंट शामिल नहीं होगा।
- ◆ वितरक वितरण नेटवर्क क्षमता का उपयोग करने के लिए नेटवर्क क्षमता शुल्क (एनसीएफ) प्रतिमाह की घोषणा करेगा ताकि टेलीविजन चैनलों के सिगनल प्राप्त किये जा सकें।
- ◆ प्रारंभिक 200 एसडी चैनलों के लिए एनसीएफ 130 रुपये जमा कर से अधिक नहीं हो सकता।

- ◆ NCF upto initial 200 SD channels, cannot exceed Rs 130 plus tax.
- ◆ NCF beyond any number of 200 SD channels, shall not exceed Rs 160 plus tax.
- ◆ 1 HD channel shall be treated equal to 2 SD channels.
- ◆ Subscriber can choose all the channels available on the platform of the distributor on a-la-carte basis.
- ◆ Subscriber can also choose any of the bouquets formed by broadcasters and formed by distributors.
- ◆ Subscribers can make their own pack using any combination also.
- ◆ All the channels mandated by Central Government will be provided to all the subscribers and they will not be counted in the NCF.
- ◆ A subscriber can also have more than one TV connection or set top box in his name in a household. That would be called as “Multi TV home”.
- ◆ NCF, per month, for each additional TV connection, beyond the first TV connection in a multi TV home shall not exceed 40% of the declared NCF.
- ◆ Distinct choice of channels and bouquets of channels can be chosen on each TV connection or set top box in a multi TV home.
- ◆ Distributors can offer long term subscriptions and declare respective network capacity fee, distributor retail price and duration of all such subscriptions.
- ◆ Distributors can offer promotional schemes on DRP per month of a-la-carte pay channels available on its platform.

BILLING AND PAYMENT OPTIONS

TRAI has laid down that

- ◆ Distributors shall provide services either on pre-paid basis or post-paid basis or both.
- ◆ The Distributors must issue bills and payment receipts for every payment made by a subscriber.
- ◆ Subscribers must be given itemised bills clearly showing the split of NCF, Rental Charges for CPE, if any, a-la-carte channels and bouquet charges and the applicable taxes, separately.



- ◆ 200 से अधिक एसडी चैनलों के एनसीएफ 160 रुपये जमा कर से अधिक नहीं हो सकता।
- ◆ 1 एचडी चैनल 2 एसडी चैनलों के बराबर माना जायेगा।
- ◆ उपभोक्ता प्लेटफॉर्म पर उपलब्ध सभी चैनलों को अला कार्टे आधार पर चुन सकता है।
- ◆ उपभोक्ता प्रसारकों या वितरकों द्वारा तैयार किये गये किसी बुके को भी चुन सकता है।
- ◆ उपभोक्ता किसी भी संयोजन का उपयोग करके अपना पैक बना सकता है।
- ◆ केंद्र सरकार द्वारा अनिवार्य किये गये सभी चैनल उपभोक्ताओं को मुहैया कराये जायेंगे और इनकी गणना एनसीएफ में नहीं की जायेगी।
- ◆ एक उपभोक्ता के पास घर में अपने नाम पर एक से अधिक टीवी कनेक्शन या सेट टॉप बॉक्स हो सकते हैं। ऐसे घर को ‘मल्टी टीवी होम’ कहा जायेगा।
- ◆ मल्टी टीवी होम में पहले टीवी कनेक्शन के बाद प्रत्येक अतिरिक्त टीवी कनेक्शन के लिए एनसीएफ प्रतिमाह घोषित एनसीएफ के 40 प्रतिशत से अधिक नहीं हो सकता है।
- ◆ मल्टी टीवी होम में प्रत्येक टीवी कनेक्शन या सेट टॉप बॉक्स के लिए अलग चैनल या चैनलों के बुके चुने जा सकते हैं।
- ◆ वितरक दीर्घकालीन सब्सक्रिप्शन की पेशकश कर सकता है और संबंधित नेटवर्क क्षमता शुल्क, वितरक खुदरा मूल्य और ऐसे सभी सब्सक्रिप्शन की अवधि घोषित कर सकता है।
- ◆ वितरक अपने प्लेटफॉर्म पर उपलब्ध अला कार्टे पे चैनलों के डीआरपी प्रतिमाह पर प्रमोशनल स्कीम्स ऑफर कर सकता है।

बिलिंग और भुगतान के विकल्प

भादूविप्रा ने निर्धारित किया है कि:

- ◆ वितरकों को उपभोक्ताओं को प्रीपेड या पोस्टपेड या दोनों भुगतान विकल्प देने चाहिए।
- ◆ वितरक उपभोक्ता द्वारा किये गये प्रत्येक भुगतान के लिए बिल और भुगतान रसीद जारी करेगा।
- ◆ उपभोक्ताओं को मदवार बिल देगा जिसमें एनसीएफ, सीपीई के लिए किराया प्रभार यदि कोई हो, अला कार्टे चैनल और बुके प्रभार और लागू करों का अलग-अलग उल्लेख

होगा।

TEMPORARY SUSPENSION: SEEKING A BREAK IN SERVICE FROM A DISTRIBUTOR

Yes, a subscriber can request for temporary suspension of his cable TV services for a period of 1 month and in the multiple thereof without any charge, i.e., other than the rental charge towards STB, if any. Such a request shall be made by the subscriber at least 15 days prior. Restoration fees will be charged as Rs 25 if the services remain suspended for 1,2 or 3 months. Re-activation fees will be charged Rs 100, if the services remain suspended for more than 3 months.

CHANGE IN THE CHANNELS IN A PACKAGE

The Distributors cannot discontinue or modify the composition of a package subscribed by the subscriber during its lock-in period or during the period for which subscription amount has been paid in advance by the subscriber, if all the channels forming part of the bouquet continue to be available on its platform. In case, if the channel is discontinuing, a subscription charges of that bouquet should be reduced by an amount equivalent to discounted Distributor retail price of that channel. The Distributor should not substitute any channel in lieu of discontinued channels on its own.

अस्थायी निलंबन अपने वितरक से सेवा को अस्थायी रूप से बंद करने का अनुरोध करना

हां, उपभोक्ता एक माह या इसके गुणक की अवधि के लिए अपनी केबल टीवी सेवाओं को अस्थायी रूप से बंद करने का अनुरोध कर सकता है और इसके उसे एसटीबी, यदि कोई हो, के लिए किराया प्रभार, को छोड़कर कोई और प्रभार भी नहीं देना होगा। उपभोक्ता को कम से कम 15 दिन पहले इस तरह का अनुरोध करना होगा। अगर सेवाएं 1, 2 या 3 माह के लिए निलंबित रहती हैं तो 25 रुपये का रिस्टोरेशन शुल्क लिया जायेगा। अगर सेवा 3 माह से अधिक अवधि के लिए निलंबित रहती है तो 100 रुपये का रिएक्टिवेशन शुल्क लिया जायेगा।

पैकेज के चैनलों में बदलाव करना

वितरक लॉक-इन अवधि या उस अवधि, जिसके लिए उपभोक्ता ने सब्सक्रिप्शन राशि का भुगतान अग्रिम कर के रखा है, के दौरान, उपभोक्ता द्वारा सब्सक्राइव किये गये चैनलों की संरचना में बदलाव या बंद नहीं कर सकता है, बशर्ते बुके में शामिल सभी चैनल उसके प्लेटफॉर्म पर उपलब्ध हैं। अगर चैनल बंद हो जाता है तो उस बुके के सब्सक्रिप्शन शुल्क में से उस चैनल के बंद वितरक खुदरा मूल्य के बराबर राशि कम की जायेगी। वितरक बंद चैनल के बदले किसी दूसरे चैनल को अपनी मर्जी से शामिल नहीं कर सकता है।

Cut This Coupon & Send It To Us.



Free INDUSTRY UPDATES & BREAKING NEWS!



Please Save Mob.: +91-70218 50198 in Your Phone Contact List For WhatsApp Updates

Yes, Please Send Me Information & News Related To Indian Cable TV & Broadband By WhatsApp, E-Mail & SMS to The Following:

Mobile No.

Email Add.

Name:

Signature



Cut This Coupon & Send It To Us At: **SATELLITE & CABLE TV Magazine**
Address: 312/313, A Wing, 3rd Floor, Dynasty Business Park, Andheri Kurla Road, Andheri (E), Mumbai - 400 059
Tel.: +91-22-6516 5320 Mob.: +91-70218 50198 Email: sales@scatmag.com / scat.sales@nm-india.com

WHOM TO CONTACT FOR INFORMATION AND COMPLAINT REDRESSAL

TRAI'S REGULATIONS ON COMPLAINTS REDRESSAL

TRAI has laid down regulations that every distributor to implement various methods for providing subscribers the information they need about their subscriptions and for resolution of their complaints.

INFORMATION AVAILABLE FOR CONSUMERS

- ◆ Every distributor must have a website having a Consumer Corner and a Subscriber Corner.
- ◆ The Consumer Corner gives details of the list of channels and bouquets being offered, Pay/FTA channels available on its platform, details of Network Capacity Fee, details of Multi TV discounts, CPE offerings along with terms and conditions, CAF, MOP, toll free number, details of Nodal officers etc.
- ◆ The Subscriber Corner provides the login access to the subscriber, detailed subscriber information and his current subscription. Options to modify his subscription, options to add/delete channels/bouquets, billing details, bill payment guidelines and other relevant information.
- ◆ Distributors have also developed mobile apps for consumer's convenience.
- ◆ Every Distributor has a dedicated Consumer Information Channel No. 999 displaying all the relevant information.

REGISTERING YOUR COMPLAINT

- ◆ The subscriber can register his complaint or service request on toll free number of call centre of the distributor.
- ◆ Your distributor will provide a complaint/docket number for each registered complaint.
- ◆ The distributors have established a web-based complaint monitoring system for monitoring of subscriber complaints.

सूचना और शिकायत के समाधान के लिए किससे संपर्क किया जाना चाहिए

शिकायत के निपटारे के संबंध में भादुविप्रा के विनियम

भादुविप्रा ने उपभोक्ताओं को उनके सब्सक्रिप्शन और शिकायतों के निवारण के संबंध में जरूरी सूचना देने के लिए विभिन्न मध्यमों को क्रियान्वित करने के मकसद से प्रत्येक वितरक के लिए विनियम निर्धारित किये हैं।

उपभोक्ताओं के लिए उपलब्ध सूचना

- ◆ प्रत्येक वितरक के अपनी वेबसाइट पर उपभोक्ता कॉर्नर और एक सब्सक्राइवर कॉर्नर बनाना चाहिए।



- ◆ उपभोक्ता कॉर्नर में उसके प्लेटफॉर्म पर उपलब्ध चैनलों और बुके, पे/स्वदटीए चैनलों की सूची, नेटवर्क क्षमता शुल्क का ब्यौरा, मल्टी टीवी डिस्काउंट का ब्यौरा, सीपीई, टॉल फ्री नंबर, नोडल अधिकारियों का विवरण आदि दिये जाते हैं।

- ◆ उपभोक्ता कॉर्नर उपभोक्ता को लॉगिन एक्सेस, विस्तृत उपभोक्ता सूचना और उनके वर्तमान सब्सक्रिप्शन की सूचना, अपने सब्सक्रिप्शन में बदलाव करने का विकल्प, चैनल/बुके शामिल करने/हटाने का विकल्प,

विलिंग विवरण, विल भुगतान संबंधी निर्देश और अन्य जरूरी सूचना देता है।

- ◆ वितरक उपभोक्ताओं की सुविधा के लिए अपने मोबाइल ऐप बना सकते हैं।
- ◆ प्रत्येक वितरक के पास समर्पित उपभोक्ता सूचना चैनल संख्या 999 होना चाहिए, जिसमें सभी संगत सूचना होनी चाहिए।

शिकायत दर्ज करना

- ◆ उपभोक्ता वितरक के कॉल सेंटर के टॉल फ्री नंबर पर अपनी शिकायत या सेवा अनुरोध दर्ज करा सकता है।
- ◆ आपका वितरक प्रत्येक दर्ज शिकायत के लिए शिकायत/डॉकेट नंबर देगा।
- ◆ वितरकों ने उपभोक्ता शिकायतों की निगरानी के लिए वेब आधारित शिकायत निगरानी प्रणाली स्थापित की है।

- ◆ Consumer complaints must be responded to within 8 hours of making a complaint.
- ◆ The distributor shall designate one or more nodal officers for each State for complaints if the subscriber is not satisfied with the redressal of complaint by the call centre.
- ◆ Nodal Officer must acknowledge the complaint within 2 days and redress the complaint within 10 days.

CONSUMER EDUCATION INITIATIVES OF TRAI

With the growth of TV and Radio broadcasting, the reach of TV and Radio signals can be seen in semi-urban and rural areas as well. The knowledge about various platforms and stakeholders in providing the services is limited. Hence, realizing the importance of reaching out to the consumers all over the country, TRAI has made several measures to educate the consumers and create awareness.

Numerous regional workshops for capacity building of the CAGs and COPs have been organized every year by TRAI through its headquarters at Delhi and the regional offices at Kolkata, Bangalore, Hyderabad, Jaipur and Bhopal.

TRAI has also instituted a system for registration of Consumer Advocacy Groups (CAGs) as interlocutors between consumers and TRAI. The CAGs assist consumers and take up a large variety of consumer related issues with appropriate agencies/service providers for resolution.

TRAI has a public interface with the consumers through its website and through Consumer Outreach Programmes (COPs) conducted across the country.

A comprehensive set of Frequently Asked Questions (FAQs) have been placed on TRAI's website in two languages (English and Hindi) to increase consumer awareness about the new regulatory framework. ■

- ◆ उपभोक्ता शिकायत का जवाब दर्ज करने के 8 घंटे के भीतर दिया जाना चाहिए
- ◆ अगर उपभोक्ता कॉल सेंटर द्वारा उसकी शिकायत पर की गयी कार्रवाई से संतुष्ट नहीं है तो वितरक शिकायतों के लिए प्रत्येक राज्य में एक या अधिक नोडल अधिकारी नियुक्त करेगा।
- ◆ नोडल अधिकारी दो दिन के भीतर शिकायत प्राप्त होने की सूचना देने और 10 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान करेंगे।

ट्राई के उपभोक्ता जागरूकता पहल

टीवी और रेडियो प्रसारण में विस्तार के साथ टीवी और रेडियो सिगनलों की पहुंच को अर्ध-शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में भी देखा जा सकता है। सेवायें मुहैया कराने में विभिन्न प्लेटफार्म और हितधारकों के बारे में जानकारी सीमित है। इसलिए देशभर में उपभोक्ताओं तक पहुंचने के महत्व को देखते हुए ट्राई ने उपभोक्ताओं को जानकारी देने और जागरूकता बनाने के लिए कई कदम उठाये हैं।

ट्राई द्वारा दिल्ली स्थित अपने मुख्यालय और कोलकाता, बंगलौर, हैदराबाद, जयपुर और भोपाल स्थित क्षेत्रीय कार्यालयों के माध्यम से हर साल सीएजी की क्षमता निर्माण के लिए कई क्षेत्रीय कार्य शालायें और सीओपी आयोजित किये जाते हैं।

ट्राई ने उपभोक्ताओं और ट्राई के बीच वार्ताकार के रूप में उपभोक्ता पक्षसमर्थक समूहों (सीएजी) का गठन किया है। सीएजी उपभोक्ताओं की मदद करते हैं और संबंधित एजेंसियों/सेवा प्रदाताओं

के समक्ष उपभोक्ता संबंधी विभिन्न मुद्दों को समाधान करने के लिए उठाते हैं।

ट्राई को अपनी वेबसाइट और देशभर में आयोजित किये जाने वाले उपभोक्ता संपर्क कार्यक्रम (सीओपी) के माध्यम से उपभोक्ताओं के साथ एक पब्लिक इंटरफेस है।

नये विनियामक फ्रेमवर्क के बारे में उपभोक्ताओं की जानकारी बढ़ाने के लिए अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों का एक विस्तृत सेट ट्राई की वेबसाइट पर दो भाषाओं (हिंदी और अंग्रेजी) में अपलोड किया गया है। ■

