



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

NEW REGULATORY FRAMEWORK

Q: Explain the benefits of the New Regulatory Framework and the need for it?

Srikandan Nair, Trivandrum, Kerala

Ans.: The Digitization of Cable TV distribution makes it possible for each consumer to select TV Channels as per their individual choice. Pursuant to completion of Digitization in March 2017, overhaul of the regulatory framework became essential.

- ❖ Transparent display of Channel Price or category as 'Free' on the Electronic Program Guide (EPG) and also on the TV Screen for each channel.
- ❖ Freedom to choose what she/he wishes to watch and pay only for that.
- ❖ Option of subscribing TV Channels either on a-la-carte basis or as bouquets.

CONSUMER GUIDE

- ❖ Transparent MRP based regime where consumer has full flexibility and control.
- ❖ Mandatory for service providers to issue of proper bills and receipt.
- ❖ Mandatory provisioning of call centre for consumers and provision of consumer corner on website.
- ❖ Time bound redressal of faults. Provision for refund (no charging) if fault exceeds 72 hours.
- ❖ Capping of installation and activation charge @ Rs. 350 and Rs. 100 respectively. ■

नये नियामक ढांचा

प्रश्न: नये नियामक ढांचे के लाभ और इसकी आवश्यकता के बारे में बतायें?

श्रीकंद नायर, त्रिवेंद्रम, केरल

उत्तर: केबल टीवी वितरण का डिजिटलीकरण प्रत्येक उपभोक्ता के लिए अपनी व्यक्तिगत पसंद के अनुसार टीवी चैनलों का चयन संभव बनाता है। मार्च 2017 में डिजिटलीकरण पूरा होने के बाद, नियामक ढांचे का ओवरहाल आवश्यक हो गया था।

- ❖ इलेक्ट्रॉनिक प्रोग्राम गाइड (ईपीजी) पर और प्रत्येक चैनल के लिए टीवी स्क्रीन पर चैनल मूल्य या श्रेणी का निःशुल्क के रूप में पारदर्शी प्रदर्शन।
- ❖ वह जो देखना चाहता/चाहती है उसे चुनने की स्वतंत्रता और केवल उसके लिए भुगतान करना।
- ❖ टीवी चैनलों को ए-लॉ-कार्टे आधार पर या बुके के रूप में सब्सक्राइब करने का विकल्प।

उपभोक्ता गाइड

- ❖ पारदर्शी एमआरपी व्यवस्था जहां उपभोक्ता के पास पूर्ण लचीलापन और नियंत्रण हो।
- ❖ सेवा प्रदाताओं के लिए उचित बिल और रसीद जारी करना अनिवार्य है।
- ❖ उपभोक्ताओं के लिए कॉल सेंटर का अनिवार्य प्रावधान और वेबसाइट पर उपभोक्ता कॉर्नर का प्रावधान।
- ❖ खराबी का समयबद्ध निवारण। यदि खराबी 72 घंटे से अधिक समय तक रहती है तो धन वापसी का प्रावधान (कोई शुल्क नहीं)।
- ❖ इंस्टॉलेशन और एक्टिवेशन शुल्क की कैपिंग क्रमशः 350 रुपये और 100 रुपये। ■

