13. टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड एवं टाटा टेलिसर्विसेज (महाराष्ट्र) लिमिटेड के कार्य एवं जिम्मेदारियां

1. सभी टैरिफ प्लान और ऑफर के बारे में पारदर्शिता के साथ और बिना किसी भेदभाव जानकारी दी जाएगी।
2. लांच के बाद सभी प्लान के विवरण वेबसाइट पर अपलोड किए जाएंगे।
3. किसी ग्राहक को दिया गया टैरिफ प्लान ग्राहक के उस प्लान में नामांकन की तिथि से कम से कम 6 माह तक (या लाइफटाइम तक यदि वैलिडिटी लाइफटाइम है) वैलिड रहेगा।
4. यदि लाइफटाइम वैलिडिटी/अनलिमिटेड वैलिडिटी हो तो वर्तमान लाइसेंस के समाप्त होने के महीने और वर्ष की जानकारी ग्राहकों को प्रमोशनल लिटरेचर/विज्ञापनों में दी जाएगी।
5. हम किसी वर्तमान प्लान को समाप्त करने से पहले प्राधिकरण और ग्राहकों को कम से कम 30 दिन पूर्व इसकी सूचना देंगे।
6. किसी वाउचर के एक्टिवेट करने पर ग्राहकों को इसके उपयोग, खाता, VAS शुल्कों के बारे में TRAI द्वारा जारी टेलीकम ग्राहक सुरक्षा विनियम 2012 के अनुसार सूचना देंगे।
7. TRAI के निर्देशानुसार ग्राहक की स्पष्ट सहमति लिए बिना कोई मूल्य वर्ध्दित सेवा एक्टिवेट नहीं करेंगे।
8. रोमिंग सेवाओं के लिए रेंटल नहीं लिया जाएगा।
9. हर सर्विस प्रोवाइडर के प्रीपेड काडर्रों में कम से कम एक ₹300 या कम राशि का हो जिसकी वैलिडिटी कम से कम एक महीना हो।
10. सिम कार्ड खोने/नुकसान होने पर इसकी लागत में उचित वृध्दि के साथ ही शुल्क लिया जाएगा।
11. वैलिडिटी अवधि समाप्त होने के बाद कोई राशि जिसका उपयोग नहीं हुआ नवीकृत कार्ड में पहुंच जाएगी बशर्ते रिन्युअल एक उचित, निर्धारित अवधि में किया जाए।
12. ग्राहक को प्रीपेड कार्ड पैकेज में कॉल करने अर्थात् उपयोग के भुगतान के लिए उपलब्ध कुल राशि की सूचना प्रमुखता और स्पष्टता से दी जाएगी।
13. प्रीपेड ग्राहक के टॉकटाइम की राशि समाप्त होने के बाद भी पूरी वैलिडिटी अवधि में इनकमिंग वॉयस कॉल/SMS समेत वे सभी सेवाएं उपलब्ध रहेंगी जो 'टॉकटाइम वैल्यू' से अप्रभावित हैं।
14. पोस्टपेड बिल की हार्ड कॉपी निःशुल्क दी जाएगी।
15. टैरिफ में सीधी कटौती का लाभ ग्राहक को अपने-आप मिल जाएगा। ग्राहक की किसी स्पष्ट गतिविधि की वजह से इससे पूर्व की कोई शर्त नहीं लागू होगी।
16. पोर्टिंग का शुल्क ₹19 से अधिक नहीं होगा।
17. पोस्टपेड ग्राहक के लिए निर्धारित क्रेडिट लिमिट की पूर्व सूचना दी जाएगी। आरंभिक क्रेडिट लिमिट की सूचना सेवा एक्टिवेट करने के 7 दिनों के अंदर दी जाएगी।
18. CLIP को टैरिफ का अनिवार्य हिस्सा नहीं बनाया जाएगा।

14. सेवाएं समाप्त करने की प्रक्रियाएं

ग्राहक अपनी सुविधा से सेवा समाप्त या डिस्कनेक्ट कर सकते हैं। उनके बिलों की जांच, मिलान और बकाया राशि के एडजस्टमेंट के बाद भी ग्राहक की सुरक्षा जमा में कोई राशि बचती है तो वापस कर दी जाएगी। यह डिस्कनेक्शन की तिथि से अधिकतम 60 दिनों की प्रक्रिया है।

टेलिकॉम उपभोक्ता अधिकार पत्र

टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड एवं टाटा टेलिसर्विसेज (महाराष्ट्र) लिमिटेड

विषय सूची

1. प्रस्तावना
2. सर्विस प्रोवाइडर - नाम एवं पता
3. उपलब्ध सेवाएं
4. सेवा क्षेत्रों के विवरण जिनमें सेवाएं उपलब्ध हैं
5. प्रीपेड एवं पोस्टपेड मोबाइल सेवाओं के नियम और शर्तें
6. एक्टिवेशन की प्रक्रिया
7. विभिन्न सेवाओं से संबध्द दिए गए इक्वीपमेंट (उपकरण) के विवरण
8. विभिन्न सेवाओं के लिए TRAI के निर्धारित सेवा गुणवत्ता मानक
9. TRAI के विभिन्न विनियमों के अंतर्गत ग्राहकों के अधिकार
10. सामान्य जानकारी के नंबर और कंज्युमर केयर नंबर
11. शिकायत समाधान व्यवस्था एवं शिकायत समाधान प्रक्रिया एवं समय सीमा
12. अपीली अधिकारी के विवरण
13. टाटा टेलिसर्विसेज लिमिटेड एवं टाटा टेलिसर्विसेज (महाराष्ट्र) लिमिटेड के कार्य एवं जिम्मेदारियां
14. सेवाएं समाप्त करने की प्रक्रिया

1. प्रस्तावना

TRAI के टेलीकम ग्राहक सुरक्षा विनियम, 2012 के अनुपालन में टेलीकम कंज्युमर चार्टर का प्रकाशन किया गया है।

चार्टर का उद्देश्य पारदर्शिता के संग हमारे मूल्यों और मानकों को साझा करना है जो ग्राहकों को सक्षम एवं प्रभावी सेवाएं देने और सेवाओं से उनकी संतुष्टि का स्तर बढाने में हमारे मार्गदर्शन के लिए बने हैं। चार्टर ग्राहकों के अधिकारों को स्वीकार करने और बरकरार रखने का 'रेडी रेकनर' है जो गुणवत्ता स्तर में निरंतर सुधार पर जोर देता है ताकि ग्राहकों से हमारे कार्य संबंध में सरलता, मजबूती और अधिक पारदर्शिता बढे; हम निरंतर ग्राहकों की उम्मीद से बढ कर और उनकी आवश्यकतानुसार सेवा गुणवत्ता देने का प्रयास करें - भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण (TRAI) के समय-समय पर बनाए नियमों, निर्देशों और आदेशों के अनुसार सारे कार्य करें।

2. टाटा टेलिसर्विसेज लिमिटेड के कार्यालयों के नाम एवं पता

आंध्र प्रदेश: टाटा टेलिसर्विसेज लिमिटेड, ज्ञान पीठ, हार्डवेयर पार्क, प्लॉट नं. 1 से 5 (सर्वे नं. 1/1), इमरथ कंचा, रविरयाल गांव, महेश्वरम मंडलम, रंगा रेड्डी जिला, हैदराबाद, तेलंगाना - 500005

बिहार: टाटा टेलिसर्विसेज लिमिटेड, तल 3, जीवन प्रकाश बिल्डिंग, कमानी सेंटर के सामने, मेन रोड, बिस्टुपुर, जमशेदपुर - 831001

दिल्ली: टाटा टेलिसर्विसेज लिमिटेड, 2 ए, ओल्ड ईश्वर नगर, मेन मथुरा रोड, नई दिल्ली - 110065

गुजरात: टाटा टेलिसर्विसेज लिमिटेड, वेस्टगेट - तल 3 एवं तल 4, निकट वाईएमसीए क्लब, एस.जी. हाईवे, अहमदाबाद - 380015

हरियाणा: टाटा टेलिसर्विसेज लिमिटेड, सी-125, फेज 8, इंडस्ट्रियल फोकल प्वाइंट, मोहाली, पंजाब - 160071

हिमाचल प्रदेश: टाटा टेलिसर्विसेज लिमिटेड, सी-125, फेज 8, इंडस्ट्रियल फोकल प्वाइंट, मोहाली, पंजाब - 160071

कर्नाटक: टाटा टेलिसर्विसेज लिमिटेड, ए ब्लॉक, तल 2, सिलिकॉन टैरेस, नं. 30/1, कोरमंगला, होसुर मेन रोड, बंगलुरु - 560095

केरल: टाटा टेलिसर्विसेज लिमिटेड, तल 5, एसएल प्लाजा, पलरीवत्तम, कोच्चि - 682025

कोलकाता: टाटा टेलिसर्विसेज लिमिटेड, पी.एस. सृजन टेक पार्क, डीएन-52, सेक्टर- 5, तल 15, साल्ट लेक, कोलकाता – 700091

मध्य प्रदेश: टाटा टेलिसर्विसेज लिमिटेड, प्लॉट नं. 1,2,3 क्वालीटी ग्लोबस, पर्माली वॉलेस कम्पाउंड, आर.बी.आई. के सामने, होशंगाबाद रोड, भोपाल – 462011

महाराष्ट्र: टाटा टेलिसर्विसेज (महाराष्ट्र) लिमिटेड, तल 3, द मेट्रोपोल बिल्डिंग, आईनॉक्स मल्टीप्लेक्स के बाद, बंड गार्डन रोड, पुणे – 411001

मुंबई: टाटा टेलिसर्विसेज (महाराश्ट्र) लिमिटेड, डी-26, टीटीसी इंडस्ट्रियल एरिया, एमआईडीसी सानपाडा, ठाणे बेलापुर रोड, पी.ओ. तुर्भे, नवी मुंबई - 400703

ओड़िसा: टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, फॉर्च्यन टावर्स, तीसरी मंज़िल, मॉड्यूल व, चंद्रशेखरपुर, भुवनेश्वर – 751023

पंजाब: टाटा टेलिसर्विसेज लिमिटेड, सी-125, फेज 8, इंडस्ट्रियल फोकल प्वाइंट, मोहाली, पंजाब - 160071

राजस्थान: टाटा टेलिसर्विसेज लिमिटेड, गुमन 1, निकट आम्रपाली सर्कल, वैशाली नगर, जयपुर - 302021

पश्चिम बंगाल: टाटा टेलिसर्विसेज लिमिटेड, पी एस सृजन टेक पार्क, डीएन-52, सेक्टर-5, तल 15, साल्ट लेक, कोलकाता - 700091

तमिलनाडु (चेन्नई समेत): टाटा टेलिसर्विसेज लिमिटेड, नं. 283 एवं 284 तल 6 एवं तल 13, प्रिंस इन्फो सीटी-II, राजीव गांधी सलाई, कंधनचावडी, चेन्नई - 600096

उत्तर प्रदेश ईस्ट: टाटा टेलिसर्विसेज लिमिटेड, प्रेम प्लाजा, 2, आर एफ बहादुरजी मार्ग, शक्ति भवन के पीछे, लखनऊ - 226001

उत्तर प्रदेश वेस्ट: टाटा टेलिसर्विसेज लिमिटेड, 501, मंगल पांडे नगर, मेन युनिवर्सीटी रोड, मेरठ - 250001

3. उपलब्ध सेवाएं

वर्तमान में एकीकृत सेवा सुविधा लाइसेंस के तहत टाटा टेलिसर्विसेज लिमिटेड एवं टाटा टेलिसर्विसेज (महाराष्ट्र) लिमिटेड की ब्राण्ड नाम 'टाटा डोकोमो' या 'टाटा इंडिकॉम' (जहां लागू हो) से सेल्युलर GSM/CDMA मोबाइल सेवाएं उपलब्ध हैं और ब्राण्ड नाम 'टाटा डोकोमो वॉकी' के तहत फिक्स्ड वायरलेस सेवाएं उपलब्ध हैं। उपरोक्त के अतिरिक्त वायरलाइन वॉयस, वायरलाइन डाटा और इंटरनेट सुविधा सेवाएं और कारोबारी सेवाएं भी उपलब्ध हैं।

उपरोक्त कैटेगरी के ग्राहकों को अन्य विभिन्न सेवाएं जैसे वॉयस, SMS, डाटा और अन्य मूल्यवर्द्धित सेवाएं भी दी जाती हैं।

4. सेवा क्षेत्रों के विवरण जिनमें सेवाएं उपलब्ध हैं

हमारी सेवाएं निम्नलिखित सेवा क्षेत्रों में उपलब्ध हैं:

सेवा क्षेत्र	CDMA सेवाएं	GSM सेवाएं
आंध्र प्रदेश	हां	हां
बिहार	हां	हां
दिल्ली	हां	नहीं
गुजरात	हां	हां
हरियाणा	हां	हां
हिमाचल प्रदेश	हां	हां
कर्नाटक	हां	हां
केरल	हां	हां
कोलकाता	हां	हां
मध्य प्रदेश	हां	हां
मुंबई	हां	हां
महाराष्ट्र	हां	हां
ओड़िसा	हां	हां
पंजाब	हां	हां
राजस्थान	हां	हां
पश्चिम बंगाल	हां	हां
तमिलनाडु (चेन्नई समेत)	हां	हां
उत्तर प्रदेश पूर्व	हां	हां
उत्तर प्रदेश पश्चिम	हां	हां

अधिक जानकारी के लिए कृपया www.tatadocomo.com पर लॉग-ऑन करें।

5. प्रीपेड एवं पोस्टपेड मोबाइल सेवाओं के नियम और शर्तें

नियम और शर्तें

i. परिभाषाएं

क) "अपीली अधिकारी" का अर्थ TRAI विनियम, 3/2007 के तहत बतौर अपीली अधिकारी नियुक्त एक या अधिक व्यक्ति हैं।

ख) "शुल्क" या "टैरिफ" में शामिल होंगे सभी फी, कॉल शुल्क/टैरिफ, जमा, रेंटल और इंटरकनेशन शुल्क और इनसे जुडा अन्य कोई शुल्क जो TTL ग्राहकों को सेवा/सेवाएं देने के लिए समय-समय पर लेगी और इसमें सरकार की लेवी (वर्तमान में लागू और भावी) भी शामिल होंगी।

ग) "ग्राहक" का अर्थ संलग्न CAF के माध्यम से सेवा/सेवाओं के लिए आवेदन करने वाला कोई व्यक्ति विशेष या संगठन या व्यक्ति।

घ) "नामित सेवा दाता" का अर्थ कोई व्यक्ति या कानूनी संगठन जिसे TTL ने सेवा/सेवाएं (या इनमें कोई एक) देने या यहां उल्लिखित TTL की जिम्मेदारियों को पूरा करने या यहां उल्लिखित TTL के अधिकारों का उपयोग करने के लिए नामित किया है और इनमें लाइसेंस में स्वीकृत सीमा तक ऐसे व्यक्ति या कानूनी संगठन के उत्तराधिकारी और मान्य अधिकारी भी शामिल हैं।

ङ) "DoT" का अर्थ दूरसंचार विभाग, संचार मंत्रालय, भारत सरकार है और इसमें शामिल हैं इसके हित-में-उत्तराधिकारी।

च) "इक्वीपमेंट (उपकरण)" में शामिल होगा कोई फोन इंस्ट्रुमेंट, ग्राहक का टर्मिनल, नेटवर्क इंटरफेस यूनिट (NIU) और इससे लगा कोई अटैचमेंट/एक्सेसरी (या इनमें कोई एक), जो सेवा/सेवाएं लेने के उद्देश्य से नेटवर्क से जुडने के लिए जरूरी है।

छ) "सरकार" का अर्थ है भारत सरकार और/राज्य सरकार, कोई स्थानीय प्राधिकरण, कैंटोनमेंट बोर्ड, दूरसंचार नियामक प्राधिकरण, विधि न्यायालय या अन्य विधि/अर्द्ध विधि न्यायाधिकरण, जो लागू हो, और इनमें शामिल होंगे इनके हित-में-उत्तराधिकारी।

ज) "लाइसेंस" का अर्थ है सेवा/सेवाएं इंस्टॉल करने और उनके परिचालन (या इनमें किसी एक) के लिए दिया गया DoT का लइसेंस।

झ) "नेटवर्क" का अर्थ है कम्युनिकेशन नेटवर्क और अन्य उपकरण/सॉफ्टवेयर जिनकी मदद से TTL सेवा/सेवाएं देती है और इसमें शामिल होंगे टेलीफोन एक्सचेंज, बेस स्टेशन, माइक्रोवेव और लैंड लाइन के लिंक।

ञ) "अन्य सेवा/सेवाएं" का अर्थ है कोई सेवा/सेवाएं जो कंटेंट और डाटा सेवा/सेवाएं, बिल और कलेक्शन समेत सेवा/ सेवाओं के अतिरिक्त हैं पर इन तक सीमित नहीं हैं।

ट) "सेवा/ सेवाएं" का अर्थ है TTL के नेटवर्क से उपलब्ध दूरसंचार सेवा/सेवाएं और अन्य मूल्यवर्द्धित सेवा/सेवाएं समेत वॉयस कम्युनिकेशन सेवा/ सेवाएं, SMS और अन्य सेवा/सेवाएं।

ठ) "सेवा क्षेत्र" का अर्थ है भौगोलिक क्षेत्र जिसमें इस लाइसेंस के तहत TTL को सेवा/सेवाएं देने का लाइसेंस मिला है।

ड) "TTL" का अर्थ संयुक्त रूप से और पृथक्-पृथक् (जिस संदर्भ में प्रयुक्त हो उसके अनुसार) TTSL और TTML और नामित सेवा प्रदाता हैं और इसके अंतर्गत TTSL और/या TTML और/या नामित सेवा प्रदाता के हित-में-उत्तराधिकारी और अधिकारी भी माने जाएंगे।

ढ) "TRAI" का अर्थ दूरसंचार नियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 के तहत गठित दूरसंचार नियामक प्राधिकरण है।

ण) "TTO" का अर्थ टेलीकम टैरिफ ऑर्डर, 1999 है जो TRAI द्वारा अधिसूचित और सरकार के राजपत्र में प्रकाशित और समय-समय पर संशोधित किया गया है।

ii. सेवाओं का प्रावधान

TTL निम्नलिखित के अधीन अपनी पूरी क्षमता से ग्राहकों को सेवा/सेवाएं देगी

क) नियम और शर्तें

ख) लाइसेंस के प्रावधान

ग) DoT, TRAI, सरकार, न्यायालयों, न्याय प्राधिकरणों और अन्य वैधानिक प्राधिकरणों के समय-समय पर पारित निर्देश या आदेश या विनियम, और

घ) नेटवर्क परिचालन एवं अनुरक्षा और सेवा प्रावधान संबंधी समय-समय पर अपनाई गई TTL की नीतियां और/या नियम/विनियम। TTL को संलग्न CAF के अनुसार सेवा देने के लिए ग्राहक के आवेदन को अपने विवेक से स्वीकार या अस्वीकार करने का अधिकार है। TTL कथित आवेदन की स्वीकृति की ग्राहक को मौखिक सूचना देगी।

iii. सेवा की शर्तें

क) सेवा/सेवाओं की उपलब्धता, सटीकता और गुणवत्ता को TTL के नियंत्रण से बाहर के कई कारक प्रभावित करते हैं जिनमें शामिल हैं भौतिक बाधा, नेटवर्क की उपलब्धता या कार्य क्षमता, भौगोलिक परिस्थितियां, भौगोलिक रूपरेखा, मौसम की स्थितियां और रेडियो-बाधक अन्य कारण, बिजली की अनुपलब्धता या खराबी या अन्य कम्युनिकेशन नेटवर्क (जिससे यह नेटवर्क जुडा है) में परिवर्तन, उपयुक्त मार्ग अधिकार नहीं मिलना या विलंब से मिलना और उपकरण को नुकसान या परिवर्तन; हालांकि ये कारक इन तक सीमित नहीं हैं।

ख) नेटवर्क में नाकामी या आवश्यक परिवर्तन या देखभाल के उद्देश्य से बिना पूर्व सूचना कभी भी सेवा/सेवाएं पूर्णतः या अंशतः स्थगित की जा सकती है। TTL का पूरा प्रयास रहेगा कि ऐसी घटनाएं कम से कम बार और न्यूनतम अवधि के लिए हो।

ग) TTL केवल अपने विवेक से फोन नंबर का आबंटन करेगी और समय-समय पर इसे बदल भी सकती है। ग्राहक को उसे आबंटित फोन नंबर पर कोई मालिकाना हक या अन्य अधिकार नहीं होगा।

घ) उपकरण खोने की स्थिति में TTL वही नंबर देने के लिए बाध्य नहीं है।

ङ) TTL को ग्राहक को उचित सूचना देने के बाद कभी भी शुल्क में परिवर्तन करने का एकाधिकार और विवेकाधिकार है। TTL यह सूचना जैसे उचित लगे दे सकती है।

च) TTL को किसी ग्राहक की क्रेडिट लिमिट निर्धारित करने और उस पर शुल्क संबंधी अन्य शर्तें लगाने का अधिकार है और यह ग्राहक से मध्यावधि या अग्रिम भुगतान या कोई जमा राशि/अतिरिक्त जमा राशि देने की मांग कर सकती है और कथित क्रेडिट लिमिट पार करने या ऐसी शर्तों के उल्लंघन करने पर अपनी सेवा/ सेवाएं स्थगित या डिस्कनेक्ट कर सकती है।

छ) TTL को शुल्क के बिल चक्र को समय-समय पर बदलने का अधिकार है। (प्रीपेड सेवाओं पर यह शर्त नहीं लागू है)

ज) TTL को किसी ग्राहक की आर्थिक स्थिति समेत उसकी साख (क्रेडेंशियल) देखने और इसके लिए किसी व्यक्ति या एजेंसी की सेवाएं लेने का अधिकार है। TTL की सेवा/सेवाएं (या इनमें कोई एक) देने की जिम्मेदारी ग्राहक की साख के सत्यापन और उसके डॉक्युमेंट पर निर्भर करती है और यदि कभी ग्राहक की कोई जानकारी और/कोई डॉक्युमेंट असत्य या अधूरा या संदिग्ध पाया गया तो तो TTL को तत्काल उसकी सेवा/सेवाएं बिना किसी सूचना के स्थगित/समाप्त करने का अधिकार है।

झ) ग्राहक के इन नियमों और शर्तों में किसी के उल्लंघन करने (जैसे ग्राहक के शुल्क भुगतान नहीं करने और नियत भुगतान के लिए दिए चेक आदि के अमान्य हो जाने) पर TTL को उचित कानूनी कार्यवाही शुरू करने का अधिकार है।

ञ) यदि TTL ग्राहक को कोई छूट, रियायत या फिर अतिरिक्त समय की स्वीकृति या अनुमति देती है तो यह उस परिस्थिति विशेष तक सीमिति रहेगी और इससे इन नियमों और शर्तों के तहत TTL के अधिकार नहीं प्रभावित होंगे।

ट) TTL किसी वैधानिक प्राधिकरण या न्याय प्राधिकरण के निर्देश पर बिना कारण बताए और बिना किसी पूर्व सूचना कभी भी किसी ग्राहक की सेवा/सेवाएं पूर्णतः या अंशतः अस्वीकार, कम, परिवर्तित, स्थगित, डिस्कनेक्ट या समाप्त कर सकती है।

ठ) TTL इस लाइसेंस के अंदर स्वीकृत सीमा में TTL के दायित्वों (या इनमें किसी एक) को पूरा करने और/या इन नियमों और शर्तों पर प्राप्त TTL के अधिकारों (या इनमें किसी एक) के उपयोग का अधिकार किसी थर्ड पार्टी को दे सकती है। TTL यहां उल्लिखित इसके अधिकारों/और या दायित्वों (या इनमें किसी एक) को पूरा करने के लिए कभी भी किसी थर्ड पार्टी को नामित कर सकती है। इसके लिए ग्राहक की सहमति लेने या उसे सूचना देने की जरूरत नहीं होगी।

ड) TTL को ग्राहक को सूचित किए बिना केवल अपने विवेक से इन नियमों और शर्तों (या इनमें किसी) में समय-समय पर संशोधन करने और/या अलग से अन्य शर्तें जोडने का अधिकार है।

ढ) TTL को ग्राहक से मिली कोई जानकारी (ग्राहक की निजी या कारोबार संबंधी जानकारी भी) या खुद TTL द्वारा ग्राहक के बारे में एकत्र जानकारी किसी भी वैधानिक प्राधिकरण या किसी अन्य संगठन/व्यक्ति को उपलब्ध कराने का अधिकार है भले ही TTL उस ग्राहक को सेवा/सेवाएं देती हो या नहीं।

ण) TTL को ग्राहक पर बकाया TTL की किसी राशि का उसकी जमा राशि/भुगतान से एडजस्ट करने/सेट-ऑफ करने का अधिकार है। TTL को यह भी अधिकार है कि TTL द्वारा ग्राहक को देय/वापस करने योग्य किसी राशि में उस राशि को एडजस्ट/सेट-ऑफ कर दे जो TTL की राय में ग्राहक सेवाओं के लिए या अन्य किसी भी खाते में TTL को देंगे। यह एडजस्टमेंट/सेट-ऑफ किसी जमा राशि/अतिरिक्त जमा राशि/अग्रिम जमा राशि से कटौती और/या ज़ब्ती या अन्य किसी माध्यम से किया जाएगा जो TTL को केवल निजी विवेक और पूर्ण विवेकाधिकार से उचित लगे।

त) TTL MTNL/BSNL और/ या अन्य टेलिकॉम सेवा दाता से परस्पर करार का हस्ताक्षरी है/होगा जिसके अनुसार TTL ऐसे किसी व्यक्ति को नया कनेक्शन नहीं देगी जिसके नाम पर किसी सेवा दाता की राशि बकाया हो और उस सेवा दाता ने जिसकी सेवा स्थगित कर दी हो। यदि ऐसा कोई व्यक्ति पहले से TTL का ग्राहक हो तो उस सेवा दाता के निवेदन पर TTL इस ग्राहक की सेवा समाप्त कर देगी भले ही ग्राहक TTL के शुल्कों का नियमित भुगतान करता है और इन नियमों और शर्तों का भी अनुपालन करता है। यदि उपरोक्त सेवा/सेवाएं समाप्त/डीएक्टिवेट करने से ग्राहक को कुछ व्यय, नुकसान या हानि होती है तो TTL इसके लिए जिम्मेदार नहीं होगी।

थ) ग्राहक को सेवा/सेवाएं लेने में उपयोगी/उपयोग होने वाले सॉफ्टवेयर को उसके इक्वीपमेंट पर लोड करने का व्यक्तिगत अहस्तांतरणीय लाइसेंस दिया जाता है। सॉफ्टवेयर पर रॉयल्टी नहीं लगेगी यदि TTL ने अन्य किसी शर्त का उल्लेख नहीं किया हो। TTL केवल अपने विवेकाधिकार से इसे वापस ले सकती है यदि TTL का यह निर्णय या राय बन जाए कि ग्राहक ने सॉफ्टवेयर में वस्तुतः कोई परिवर्तन, डिकम्पाइल, डिसअसेम्बल, रिवर्स इंजीनियरिंग, इरेज, डीकोड, टेम्पर अन्य परिवर्तन किया या इसका प्रयास किया या फिर ग्राहक ने इन नियमों और शर्तों में किसी का उल्लंघन किया है।

द) ग्राहक को उसके इक्वीपमेंट पर लोड सॉफ्टवेयर से केवल TTL की दूरसंचार सेवाएं लेने का अधिकार है। अन्य किसी उद्देश्य (किसी थर्ड की दूरसंचार सेवाएं लेने का भी नहीं, बशर्ते इसकी TTL से अनुमति हो) से सॉफ्टवेयर उपयोग करने का अधिकार नहीं है।

iv. ग्राहक की जिम्मेदारी

क) ग्राहक निम्नलिखित आधार पर सेवा/ सेवाओं के भुगतान के लिए जिम्मेदार है :

i. भुगतान बिल में लिखी नियत तिथि या उससे पहले करना होगा जिसमें असफल रहने पर नियत तिथि से भुगतान की तिथि तक बकाया राशियों पर सालाना 18% तक ब्याज और/या विलंब शुल्क लगेगा। साथ ही, TTL एकल विवेकाधिकार से सेवा/सेवाओं (या इनमें किसी) को स्थगित/बाधित/ समाप्त कर सकती है;

ii. भुगतान नकद, क्रेडिट कार्ड, रेखांकित चेक, रेखांकित डिमांड ड्राफ्ट या TTL के समय-समय पर निर्धारित अन्य किसी माध्यम से किया जा सकता है। चेक से भुगतान नकद मिल जाने पर मान्य होगा। TTL नकद या किसी भुगतान पत्र के खोने के लिए जिम्मेदार नहीं है जब तक यह ग्राहक को भुगतान की रसीद नहीं देती है;

iii. ग्राहक के किसी भुगतान पत्र (पेमेंट इंस्ट्रुमेंट) के अमान्य होने पर उसे TTL का निर्धारित हर्जाना/शुल्क देना होगा और कानूनी कार्यवाही भी की जा सकती है;

iv. ग्राहक सेवा/सेवाओं के सभी शुल्कों के भुगतान के लिए जिम्मेदार है। पोस्टपेड के ग्राहक उनके फोन/फोन कनेक्शन की सेवा/सेवाओं के लिए बिल में उल्लिखित या 18% के निर्धारित सभी शुल्कों के भुगतान के लिए जिम्मेदार है भले ही सेवा/सेवाएं ग्राहक या अन्य किसी ने ग्राहक को बता कर या बिना बताए ली हो।

v. यदि शुल्कों पर विवाद होता है तो ग्राहक विवाद का निपटान लंबित रहने के बावजूद TTL के बिल के शुल्कों का भुगतान करने के लिए जिम्मेदार है।

vi. पोस्टपेड के ग्राहक सेवा/सेवाओं के बिल नहीं मिलने पर भी भुगतान करने के लिए जिम्मेदार हैं। हालांकि TTL उसके रिकॉर्ड में मौजूद पते पर ग्राहकों को बिल भेजती है। बिल नहीं मिलने पर ग्राहक की जिम्मेदारी है कि भुगतान की नियत तिथि से पहले से बिल के बारे में पूछ लें।

vii. ग्राहक के बकाया राशियों का भुगतान नहीं करने या इन नियमों और शर्तों का उल्लंघन करने पर यदि मामला TTL की कलेक्शन एजेंसी/कानूनी सलाहकार/प्रतिनिधि के पास जाता है तो ग्राहक बकाया राशि की वसूली के सारे खर्चों, कानूनी मामलों के खर्चों का ब्याज समेत भुगतान करने और/या सारे खर्चे वहन करने का जिम्मेदार होगा।

viii. ग्राहक सेवा शुल्कों के अतिरिक्त देय सभी करों, डयूटी या लेवी के साथ-साथ इस CAF/नियमों और शर्तों के अनुसार लगे/लगने योग्य शुल्कों के भुगतान के लिए जिम्मेदार है।

ख) ग्राहक सेवा/सेवाओं का किसी गैर-उचित, अनैतिक या गैरकानूनी उद्देश्य से उपयोग नहीं करेगा या कराएगा या इसकी किसी को अनुमति देगा और इस प्रकार उपयोग नहीं होने देगा जिससे नेटवर्क के परिचालन और/TTL के अन्य ग्राहकों को सेवा/सेवाएं देने में बाधा, प्रभाव या रुकावट पैदा हो या फिर सार्वजनिक या निजी तौर पर कोई निरर्थक समस्या उत्पन्न हो।

ग) ग्राहक इस नेटवर्क पर केवल DoT, सरकार और/या TTL से स्वीकृत इक्वीपमेंट का उपयोग करेगा। ग्राहक सेवा/सेवाएं लेने के लिए लगे/लगने वाले इक्वीपमेंट पर कोई अटैचमेंट TTL की पूर्व लिखित सहमति के बिना इंस्टॉल या अटैच नहीं करेगा। ग्राहक TTL के इक्वीपमेंट का उपयोग सेवा/सेवाएं लेने के अलावा अन्य किसी उद्देश्य से नहीं करेगा।

घ) ग्राहक सभी कानूनों, नियमों और विनियमों, ग्राहक के सेवा/सेवाएं उपयोग और इक्वीपमेंट खरीदने संबंधी DoT, सरकार और/या TTL के सभी निर्देशों का पालन करेगा जिसके तहत संबंधित कर कानून और आयात नियंत्रण के विनियम भी शामिल हैं पर यह उनकी सीमा नहीं हैं।

ङ) ग्राहक को इक्वीपमेंट खोलने, मरम्मत करने, पार्ट्स बदलने या छेडछाड करने का अधिकार नहीं है यदि TTL से इसकी स्पष्ट लिखित अनुमति नहीं हो। इक्वीपमेंट की सुरक्षा ग्राहक की जिम्मेदारी है। ग्राहक इक्वीपमेंट खोने या चोरी होने या क्षतिग्रस्त होने की जानकारी तुरंत TTL को देंगे और इसकी लिखित पुष्टि करेंगे। इससे पहले के वाक्य को ध्यान में रखने के बावजूद इक्वीपमेंट डीएक्टिवेट किए जाने तक ली गई सेवा/सेवाओं के सभी शुल्कों का भुगतान करना ग्राहक की जिम्मेदारी होगी। इक्वीपमेंट के खोने या चोरी होने या क्षतिग्रस्त होने से TTL को हुए नुकसान की भरपाई के लिए भी ग्राहक जिम्मेदार है।

च) ग्राहक समय-समय पर TTL की आवश्यकतानुसार सही और संपूर्ण जानकारी और डॉक्युमेंट्स देंगे।

छ) ग्राहक सेवा/सेवाएं उपलब्ध और स्थगित रहने की अवधि के शुल्कों और इसके बाद पूर्ण भुगतान होने तक के शुल्कों के भुगतान के लिए जिम्मेदार हैं।

ज) यदि ग्राहक के बिल का पता बदलता है तो TTL को लिखित सूचना देंगे। TTL या उसकी ओर से भेजे गए किसी लिखित संवाद, बिल, बिल विवरण या नोटिस को सामान्य डाक में देने के 48 घंटों के अंदर ग्राहक को प्राप्त माना जाएगा।

झ) ग्राहक इन नियमों और शर्तों पर मिली सेवा/सेवाओं का कोई अधिकार या हक TTL के पूर्व लिखित अनुमति बिना किसी को नहीं दे सकते हैं। ग्राहक को TTL का इक्वीपमेंट अन्य किसी को देने या बेचने या इसे लीएन करने या भारित करने अधिकार नहीं है।

ञ) ग्राहक सेवा/सेवाएं सबंधी समय-समय पर निर्धारित TTL की प्रक्रियाएं पालन करेंगे।

ट) ग्राहक सेवा में किसी कमी की सूचना TTL को इस घटना के 7 दिनों के अंदर देंगे। TTL इस कमी की पूरी जानकारी मिलने के बाद कमी दूर करने का प्रयास करेगी।

ठ) ग्राहक सेवा/सेवाएं लेने के लिए लगे/लगने वाले उपकरण को इंस्टॉल, एक्टिवेट, मरम्मत, टाई-इंस्टॉल और रिकवरी के उद्देश्य से TTL और/या इसके अधिकृत प्रतिनिधियों को ग्राहक के परिसर में आने और रुकने की अनुमति देंगे और इन उद्देश्यों से जहां भी किसी किसी थर्ड पार्टी की अनुमति और स्वीकृति जरूरी हो ग्राहक अपने खर्च से प्राप्त करेंगे जिसके लिए TTL कोई खर्च नहीं करेगी।

ड) ग्राहक सेवा/ सेवाएं समाप्त/डिस्कनेक्ट करने की स्थिति में ग्राहक या उसके परिसर में दिया गया TTL का इक्वीपमेंट कभी भी TTL को वापस दे देंगे।

ढ) यदि ग्राहक का फिक्स्ड टेलिफोन कनेक्शन है तो वह ध्यान रखेगा कि सेवा/ सेवाएं लेने के लिए लगा इक्वीपमेंट TTL की पूर्व लिखित अनुमति और निर्धारित शर्तों को पूरा किए बिना उस परिसर से बाहर नहीं जाए जहां इंस्टॉल किया गया था। (प्रीपेड ग्राहकों के लिए यह शर्त नहीं है)

ण) यदि इक्वीपमेंट के कार्य करने के लिए बिजली चाहिए तो ग्राहक आपूर्ति करेगा। इक्वीपमेंट के रखरखाव और सुरक्षा की जिम्मेदारी ग्राहक पर है।

v. वैलिडिटी

ये नियम और शर्तें भारतीय टेलिग्राफ अधिनियम, 1885 और दूरसंचार नियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 के प्रावधानों; उनके अंतर्गत बने नियमों और विनियमों और समय-समय पर लागू और लगने वाले अन्य विधानों, विनियमों और नियमों के साथ-साथ किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण और वैधानिक प्राधिकरण के अन्य निर्देशों/आदेशों के अधीन हैं।

vi. जिम्मेदारियों की सीमा

क) TTL अपने नेटवर्क या सेवा/सेवाओं या इक्वीपमेंट या सॉफ्टवेयर के अबाध रहने या त्रुटि मुक्ति सेवा देने की गारंटी नहीं देती है और किसी भी स्थिति में (जैसे कि आग, विस्फोट, युद्ध, दंगा, हडताल, तालाबंदी, पिकेटिंग, बॉयकॉट, सरकारी प्राधिकरण की कार्यवाही, दैविक प्रकोप और संयंत्रों में उत्पन्न किसी कारण या अन्य दूरसंचार या संबध्द सेवा दाताओं के कार्य परिचालन और इस सीमा से बाहर भी किसी वजह से) नेटवर्क/सेवा/सेवाओं/इक्वीपमेंट/सॉफ्टवेयर के उपयोग से किसी ग्राहक या यूजर या अन्य किसी व्यक्ति के ज़ख्मी या क्षतिग्रस्त या मृत्यु के लिए जिम्मेदार नहीं होगी।

ख) TTL इन नियमों और शर्तों में जिनका उल्लेख है उनके अतिरिक्त कोई वादा या वारंटी नहीं देती है। TTL किसी उद्देश्य विशेष से इसकी व्यापार योग्यता या सटीक उपयोगिता की अव्यक्त वारंटी के साथ-साथ (और इस से बाहर भी) व्यक्त या अव्यक्त सभी वारंटियों को डिस्क्लेम करती है।

ग) TTL इक्वीपमेंट या सेवा/सेवाओं से जुडे प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष कारण से हुए किसी नुकसान, व्यय या क्षति के लिए जिम्मेदार नहीं होगी चाहे वह जो भी हो या जैसे भी हुई हो।

घ) उपरोक्त बिन्दु (ख) के सामान्य रूप से लागू रहने के बावजूद TTL स्पष्ट तौर पर खुद और इसके निदेशकों और इसके कार्मिकों को ग्राहकों के प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष किसी भी आर्थिक या अन्य नुकसान, क्षति की जिम्मेदारी से मुक्त करती है। इसमें लाभ और प्रतिष्ठा का नुकसान भी शामिल है भले ही इसकी संभावना व्यक्त की गई हो। TTL इस नेटवर्क से किसी ग्राहक को प्राप्त या भेजे गए किसी मैसेज या कंटेंट से किसी के अपमान और या/मानहानि से खुद को स्पष्ट तौर पर जिम्मेदारी मुक्त रखती है।

ङ) TTL इलैक्ट्रॉनिक या अन्य रूप में अपने विवेक से किसी ग्राहक को उसके इक्वीपमेंट के माध्यम से विभिन्न जानकारियां भेज सकती है।

च) यदि इन नियमों और शर्तों में उल्लिखित किसी जिम्मेदारी से मुक्ति का मामला किसी कारण से अमान्य हो जाता है और TTL पर किसी नुकसान या क्षति की जिम्मेदारी आ जाती है जो अन्यथा उसकी जिम्मेदारी नहीं है तो TTL ग्राहक पर बकाया राशियां एडजस्ट करने के बाद उसकी बची सुरक्षा जमा राशि वापस करने की सीमा तक जिम्मेदार होगी।

vii. सेवा/सेवाएं स्थगित करना/काटना/समाप्त करना

क) यहां उल्लिखित किसी भी तथ्य के बावजूद TTL को सेवा/सेवाएं (पूर्णतः या अंशतः और स्थायी या अस्थायी तौर पर) स्थगित करने/काटने/समाप्त करने का अधिकार है यदिः

i. सरकार या प्राधिकरण स्थायी तौर पर या अन्यथा सेवा/सेवाएं या लाइसेंस स्थगित/समाप्त करे या अपने अधिकार में ले;
ii. ग्राहक जरूरी साख की जांच में असफल रहे या गलत या भ्रामक जानकारी दे (भले ही उसकी मंशा धोखाधडी हो या नहीं);
iii. ग्राहक बकाया शुल्कों का भुगतान करने में असफल हो।
iv. ग्राहक इन नियमों और शर्तों के किसी अन्य प्रावधान का उल्लंघन करता है;
v. ग्राहक को सेवा/सेवाएं (इनमें कोई) देने से TTL के नेटवर्क या इक्वीपमेंट पर या अन्य ग्राहकों को सेवा/सेवाएं देने पर प्रतिकूल प्रभाव होता है या ग्राहक को सेवा/सेवाएं देने के लिए आवश्यक किसी स्वीकृति/सहमति/अनुमति को निरस्त किया, रोक दिया या स्थगित कर दिया जाता है;
vi. ग्राहक को इनसॉल्वेंट, दिवालिया घोषित किया जाता है या लिक्विडेट या डिजॉल्व कर दिया जाता है;
vii. ग्राहक की संपत्ति के अधिग्रहण के लिए ट्रस्टी या रिसीवर नियुक्त कर दिया जाता है;
viii. यदि सरकार या प्राधिकरण के लिए इन नियमों और शर्तों में ऐसा संशोधन करना आवश्यक हो जिसका TTL पर बडा प्रतिकूल प्रभाव हो;

ख) यहां उल्लिखित किसी प्रावधान के तहत सेवा/सेवाएं स्थगित करने/काटने/समाप्त करने का अधिकार लागू अन्य किसी कानून या विधान के तहत TTL के अधिकारों या प्रतिकारों के अतिरिक्त है जो किसी स्थिति में अन्यथा प्रभावित नहीं होंगे।

ग) किसी कारणवश सेवा/सेवाएं स्थगित करने/काटने/समाप्त करने पर TTL को ग्राहक से सभी बकाया शुल्क (प्रीपेड ग्राहक से 'इक्वीपमेंट') और बकाया राशियां वसूलने का अधिकार होगा।

घ) सेवा/सेवाएं दुबारा जोडने का काम केवल TTL के विवेक से और शुल्कों के भुगतान के बाद और TTL की निर्धारित अन्य शर्तों को पूरा करने पर होगा।

ङ) ग्राहक सेवाएं स्थगित रहने की अवधि के लिए भी भुगतान करने को जिम्मेदार हैं।

viii. पृथकता एवं न्यायक्षेत्र

यदि किसी न्यायालय या अन्य न्यायाधिकरण/वैधानिक प्राधिकरण में इन नियमों और शर्तों के किसी प्रावधान/प्रावधानों को अमान्य, गैर-कानूनी या लागू करने योग्य नहीं घोषित कर दिया जाता है तो यह प्रावधान इन नियमों और शर्तों के अन्य प्रावधानों से पृथक् कर दिया जाएगा और इसे निरस्त मान लिया जाएगा। इस प्रावधान के अमान्य, गैर-कानूनी या लागू करने योग्य नहीं घोषित करने से इन नियमों और शर्तों के अन्य प्रावधान प्रभावित या बाधित नहीं होंगे और यह माना जाएगा कि ऐसा अमान्य, गैर-कानूनी या लागू करने योग्य नहीं कोई भी प्रावधान पहले भी नहीं था। इन नियमों और शर्तों या सेवा/सेवाएं देने के प्रावधानों की वजह से यदि कोई विवाद, मतभेद और कानूनी कार्यवाही होती है या शुरू की जाती है तो इसका निपटान केवल उस शहर/महानगर के न्यायालयों में होगा जिसमें TTL का मुख्य सर्कल कार्यालय है जो संलग्न CAF के अनुसार ग्राहक के कनेक्शन का प्रबंधन करता है।

ix. परिसर बदलना

क) पोस्टपेड ग्राहकों पर लागू

i. यदि ग्राहक परिसर बदलना और मौजूदा फोन नंबर रखना चाहता है (ग्राहक वही रहता है)
- ग्राहक को परिसर बदलने के लिए इस सेवा का आवेदन पत्र (SRF) भर कर आवश्यक डॉक्युमेंट के साथ टाटा डोकोमो कार्यालय/कार्यालय में जमा करना होगा।
- पता के सही सत्यापित होने पर फोन लाइन नए पते पर स्थानांतरित कर दिया जाएगा।

10) ग्राहक के लिए शिकायत दर्ज करने के विभिन्न माध्यम

क) पोस्टपेड

i. कॉल सेंटर - टोल फ्री नंबर - 198 पर ग्राहक दिन में कभी भी कॉल कर सकते हैं। ग्राहक के शिकायत दर्ज करने पर कॉल सेंटर उसे एक यूनिक कम्प्लेन नंबर (डॉकेट नंबर) देगा। ग्राहक को शिकायत समाधान की समय सीमा भी बताई जाएगी;
ii. ई-मेल - ग्राहक अपनी शिकायत listen@tatadocomo.com पर ईमेल कर सकते हैं। शिकायत मिलने के 4 घंटों के अंदर ग्राहक को एक यूनिक कम्प्लेन नंबर (डॉकेट नंबर) दिया जाएगा। ग्राहक को शिकायत दूर करने की समय सीमा भी बताई जाएगी;
iii. फैक्स
iv. वेबसाइट – www.tatadocomo.com
v. वॉक-इन आउटलेट
यहां सभी शिकायतें दर्ज होने के 7 दिनों के अंदर दूर कर दी जाएंगी। बिल की शिकायत दूर करने में 6 सप्ताह तक लग सकता है जैसा कि TRAI के निर्देशों से स्पष्ट है;

ख) प्रीपेड

i. कॉल सेंटर - टोल फ्री नंबर - 198 पर ग्राहक दिन में कभी भी और किसी भी शिकायत के लिए कॉल कर सकते हैं। ग्राहक के शिकायत दर्ज होने और इसके मान्य होने पर एक शिकायत संख्या मिलती है (जिसे डॉकेट नंबर कहते हैं)। ग्राहक को डॉकेट नंबर दिया जाता है और SLA की सीमा में ग्राहक को फीडबैक भी दिया जाता है;
ii. ईमेल - ग्राहक अपनी शिकायत listen@tatadocomo.com पर ईमेल कर सकते हैं। शिकायत मिलने के 4 घंटों के अंदर ग्राहक को एक यूनिक कम्प्लेन नंबर (डॉकेट नंबर) दिया जाएगा। ग्राहक को शिकायत दूर करने की समय सीमा भी बताई जाएगी;
iii. फैक्स
iv. वेबसाइट – www.tatadocomo.com
v. वॉक-इन आउटलेट

11) सेवा/सेवाएं काटना/समाप्त करना

क) पोस्टपेड ग्राहक

i. ग्राहक सेवा काटने के लिए 121 पर कॉल कर सकते हैं। अपना आवेदन ई-मेल, फैक्स कर सकते हैं या किसी टाटा डोकोमो कार्यालय/आउटलेट में जमा कर सकते हैं;
ii. सेवा काटने का आवेदन मिलने पर TTSL सबसे पहले आउटगोइंग सेवा और ग्राहक का रेंटल डिजैबल करेगी। यह कार्य TRAI के निर्देशानुसार 7 दिनों के अंदर (यदि हैंडसेट/CPE वापस मिल जाए/सौंप दिया जाए) पूरा किया जाएगा।
iii. सेवा रद्द करने पर ग्राहक को कोई राशि वापस पाने में आवेदन से कुल 60 दिनों का समय लग सकता है।
iv. रद्द करने के बाद जमा राशि वापस होगी यदिः
- बकाया राशि जमा राशि से कम है • ग्राहक किसी EMI स्कीम में नहीं है जिसकी अवधि पूरी नहीं हुई है • कोई अन्य उपकरण, यदि हो, वापस नहीं मिल जाता है • एक खाते में कई कनेक्शन नहीं हैं और यदि हैं तो जमा राशि उस खाते में एडजस्ट कर दी जाएगी।

6. एक्टिवेशन की प्रक्रिया

- इच्छुक ग्राहक टाटा डोकोमो वॉयस या डाटा कनेक्शन खरीदने का आवेदन करेंगे।
- सेल्स एग्जीक्युटिव (POS-दुकानदार) ग्राहक को CAF भरने और आवश्यक डॉक्युमेंट के बारे में जानकारी देंगे।
- सेल्स एग्जीक्युटिव (POS) टेलीफोन से सत्यापन के बाद ग्राहक को एक्टिवेशन पूरा होने की जानकारी देंगे।
- ग्राहक अपना पासपोर्ट साइज़ का कलर फोटो, पहचान पत्र और पता प्रमाण पत्र की कॉपी देंगे।
- सेल्स एग्जीक्युटिव (POS) ध्यान देंगे कि ग्राहक लोकल, अन्य शहर का या विदेशी नागरिक है।
- ग्राहक अन्य शहर का हो तो सेल्स एग्जीक्युटिव (POS) उसके लोकल रेफरेंस का सत्यापन करेंगे और लोकल रेफरेंस से सकारात्मक उत्तर मिलने पर अगला कार्य करेंगे।
- सेल्स एग्जीक्युटिव (POS) ग्राहक को CAF भरने में मदद करेंगे और सारे अनिवार्य फील्ड ध्यान से भरेंगे। CAF भरने की प्रक्रिया पूरी कर ली जाएगी।
- सेल्स एग्जीक्युटिव (POS) CAF पर ग्राहक से विधिवत् हस्ताक्षर (CAF, फोटो और संलग्न डॉक्युमेंट पर) के साथ तिथि डालने को कहेंगे।
- सेल्स एग्जीक्युटिव (POS) फोटो से ग्राहक का मिलान करेंगे और POI और POA की कॉपी का ओरिजिनल से मिलान करेंगे।
- सेल्स एग्जीक्युटिव (POS) CAF के साथ-साथ POI और POA की कॉपी पर हस्ताक्षर कर यह मुहर लगाएंगे - 'ओरिजिनल देखा और सत्यापित किया'। POS की मुहर भी लगाएंगे जिसमें POS का नाम और पता अंकित होगा।
- सेल्स एग्जीक्युटिव (POS) ग्राहक को काउंटरफ्वॉयल/रसीद देंगे जिसमें सारे विवरण होंगे - ग्राहक का नाम, मोबाइल नंबर जिसके लिए आवेदन किया है, CAF नंबर और POA एवं POI के विवरण जिन पर विधिवत् हस्ताक्षर और POS की मुहर लगी होगी।
- सेल्स एग्जीक्युटिव (POS) एक्टिवेशन का SMS करेंगे (केवल प्रीपे के लिए)।
- सेल्स एग्जीक्युटिव (POS) CAF डिस्ट्रिब्यूटर को देंगे।
- डिस्ट्रिब्यूटर से CAF हमारे प्रतिनिधि ले जाएंगे।
- CAF की जांच के बाद डॉक्युमेंट की इंट्री की जाएगी।
- शहर के बाहर/विदेश के ग्राहक के लोकल रेफरेंस (LR) का TTL सत्यापन करेगी।
- यह जांच (डी-डुपिंग) की जाएगी कि एक ही नाम से कई कनेक्शन तो नहीं हैं।
- केवल कम्पनी/किसी संगठन के नाम कई कनेक्शन हो सकते हैं।
- कई (बल्क) कनेक्शन के लिए हॉट-लाइन से टेलीफोन सत्यापन नहीं किया जाएगा। ऐसे ग्राहक वॉयस के लिए आवेदित नंबर से 59059 पर आउटगोइंग कॉल कर प्रक्रिया शुरू करेंगे और डाटा के लिए रजिस्टर्ड अल्टरनेट नंबर से 18002085959 पर कॉल करेंगे। यह कॉल वेरिफिकेशन डेस्क (जिस पर अन्य कॉल/SMS स्वीकार्य नहीं) के माध्यम से पूरा होगा।
- टेलिफोन से सही सत्यापन होने पर एक्टिवेशन किया जाएगा।
- बल्क कनेक्शन के लिए फील्ड वेरिफिकेशन किया जाएगा। फील्ड वेरिफिकेशन का सकारात्मक जवाब मिलने पर टेलीफोन से सत्यापन के लिए इस नंबर को हॉट-लाइन पर डाल दिया जाएगा। ग्राहक वॉयस के लिए आवेदित कनेक्शन से 59059 पर आउटगोइंग कॉल कर प्रक्रिया शुरू करेंगे और डाटा के लिए रजिस्टर्ड अल्टरनेट नंबर से 18002085959 पर कॉल करेंगे। यह कॉल वेरिफिकेशन डेस्क (जहां अन्य कॉल/SMS स्वीकार्य नहीं) के माध्यम से पूरा होगा।
- टेलिफोन से सत्यापन का सकारात्मक जवाब मिलने पर एक्टिवेश किया जाएगा।
- विदेशी पर्यटक ग्राहक का कनेक्शन उसके VISA की वैध अवधि के बाद वैध नहीं रहेगा और VISA की वैधता 3 माह से अधिक होने पर भी कनेक्शन एक साथ 3 महीने से अधिक का नहीं होगा।
- विदेशी पर्यटक ग्राहक का कनेक्शन उसके वीजा की वैध अवधि तक वैध रहेगा।
- रिटेल ग्राहक इस नंबर का उपयोग अनरजिस्टर्ड टेलिमार्केटिंग (कॉल और SMS) के लिए नहीं कर सकते हैं। TTL को ऐसे ग्राहकों का कनेक्शन बिना पूर्व सूचना काट देने का अधिकार है।
- यदि एक ही नाम पर अनरजिस्टर्ड TM के कई कनेक्शन हैं तो TRAI के आदेशानुसार काट दिए जाएंगे।
- कोई इंटिटी (व्यक्ति/संगठन) इस नंबर से अनरजिस्टर्ड टेलिमार्केटिंग करता पाया गया तो नियामक के निर्देशानुसार उसका कनेक्शन काट दिया जाएगा।

7. विभिन्न सेवाओं से संबद्ध दिए गए इक्वीपमेंट के विवरण

TTL का काम दूर संचार सेवा देना है। इसके हैंडसेट समेत (बंडल्ड) ऑफर, PCO इक्वीपमेंट या डाटा डोंगल के ऑफर बहुत सीमित हैं जिनके विवरण हमारी वेबसाइट tatadocomo.com पर उपलब्ध हैं। अधिकांश मामलों में हमारे ग्राहक बाजार से हैंडसेट या अन्य इक्वीपमेंट खरीदने को स्वतंत्र हैं।

8. विभिन्न सेवाओं के लिए TRAI के निर्धारित सेवा गुणवत्ता मानक

ब्रॉडबैण्ड:

पैरामीटर	मानक
सेवा प्रावधान/एक्टिवेट करने की समय सीमा	100% 15 कार्य दिवसों के अंदर
% खराबी जो अगले कार्य दिवस में दूर कर दी जाती है	> 90%
% खराबी जो अगले 3 कार्य दिवसों में दूर कर दी जाती है	> 99%
% बिल विवाद (बिल की शिकायत)	<2%
% बिल विवाद निपटान	100% 4 सप्ताह के अंदर
सेवा बंद करने पर रिफंड की समय सीमा	100% 60 सप्ताह के अंदर
% कॉल जिनका 60 सेकेंड के अंदर ऑपरेटर जवाब देते (वॉयस से वॉयस) हैं	>60%
% कॉल जिनका 90 सेकेंड के अंदर ऑपरेटर जवाब देते (वॉयस से वॉयस) हैं	>80%
% सेवा उपलब्धता/अपटाइम (सभी यूजर के लिए)	>98%
% पैकेट लॉस (वायर्ड ब्रॉडबैण्ड सेवा)	<1%
POP/ISP गेटवे नोड से IGSP/NIXI के लिए यूजर रेफरेंस प्वाइंट	<120 msec
ISP गेटवे नोड से विदेश में अंतर्राष्ट्रीय निकटतम NAP पोर्ट (टेरेस्ट्रियल)	<350 msec
ISP गेटवे नोड से विदेश में अंतर्राष्ट्रीय निकटतम NAP पोर्ट (सैटेलाइट)	<800 msec

वायरलाइन

पैरामीटर	मानक
खराबी की घटनाएं (खराबी की संख्या/100 सब्स/माह)	<7
% खराबी जो अगले कार्य दिवस कर दी जाती (शहरी क्षेत्रों में) है	> 85%
% खराबी जो अगले कार्य दिवसों में दूर कर दी जाती है (ग्रामीण और पहाडी क्षेत्रों में)	> 75%
% खराबी जो अगले 5 कार्य दिवसों में दूर कर दी जाती है (शहरी क्षेत्रों में)	> 100%
% खराबी जो अगले 7 कार्य दिवसों में दूर कर दी जाती है (ग्रामीण और पहाडी क्षेत्रों में)	> 100%
मरम्मत का औसत समय (MTTR)	<10 hrs
इंटरकनेक्शन प्वाइंट में रुकावट (मानक पर असफल POI की संख्या)	< 0.5%
मीटरिंग और बिल की विश्वसनीयता - पोस्टपेड	< 0.1%
मीटरिंग और बिल की विश्वसनीयता - प्रीपेड	< 0.1%
बिल/चार्ज/वैलिडिटी की शिकायतें दूर करना	>98% 4 सप्ताह के अंदर 100% 6 सप्ताह के अंदर
शिकायत समाधान की तिथि से ग्राहक के खाते में क्रेडिट/ छूट/ एडजस्टमेंट करने की अवधि	100% शिकायत समाधान के 1 सप्ताह के अंदर
कॉल सेंटर/कस्टमर केयर से संपर्क की सुलभता	≥95%
% कॉल जिनका 90 सेकेंड के अंदर ऑपरेटर जवाब देते (वॉयस से वॉयस) हैं	≥95%
% आवेदन (सेवा समाप्त/बंद करने के) जिन पर 7 दिनों के अंदर कार्यवाही पूरी होती है	100% 7 दिनों के अंदर
सेवा बंद करने के बाद जमा राशि वापसी की समय सीमा	100% 60 दिनों के अंदर

वायरलाइन

पैरामीटर	मानक
मीटरिंग और बिल की विश्वसनीयता - पोस्टपेड	<0.1%
मीटरिंग और बिल की विश्वसनीयता - प्रीपेड	<0.1%
बिल/ चार्ज/ वैलिडिटी की शिकायतें दूर करना	>98% 4 सप्ताह के अंदर 100% 6 सप्ताह के अंदर
शिकायत समाधान की तिथि से ग्राहक के खाते में क्रेडिट/छूट/ एडजस्टमेंट करने की अवधि	100% शिकायत समाधान के 1 सप्ताह के अंदर
कॉल सेंटर/कस्टमर केयर से संपर्क की सुलभता	≥95%
% कॉल जिनका 90 सेकेंड के अंदर ऑपरेटर जवाब देते (वॉयस से वॉयस) हैं	≥95%
% आवेदन (सेवा समाप्त/ बंद करने के) जिन पर 7 दिनों के अंदर कार्यवाही पूरी होती	100% 7 दिनों के अंदर
सेवा बंद करने के बाद जमा राशि वापसी की समय सीमा	100% 60 दिनों के अंदर

TTL की निर्धारित मानकों पर काम करने की पूरी कोशिश के बावजूद तकनीकी/व्यावहारिक कारणों से इसमें कुछ अंतर हो सकता है जिसकी नियामक को विधिवत् सूचना दी जाएगी।

9. ट्राई के विभिन्न विनियमों के अंतर्गत ग्राहकों के अधिकार

- लाइफटाइम टैरिफ प्लान संबद्ध सेवा क्षेत्र में UAS लाइसेंस की वैलिडिटी तक वैलिड हैं।
- हम कॉल सेंटर में आपके प्रश्न दर्ज होने के 3 दिन के अंदर जवाब देंगे।
- अपीली अधिकारी से की गई शिकायत कॉल सेंटर में दर्ज होने के अधिकतम 39 दिनों के अंदर दूर कर दी जाएगी।
- सभी मूल्य वर्द्धित सेवाएं वैकल्पिक हैं जो ग्राहक की स्पष्ट सहमति से एक्टिवेट की जाएंगी।
- पोस्टपेड ग्राहकों की सभी सुरक्षा जमा राशियां फोन कनेक्शन काटने के आवेदन की तिथि से 60 दिनों के अंदर वापस की जाएंगी शर्तें ग्राहक ने सभी बकाया राशियों का भुगतान कर दिया हो।
- पोस्टपेड ग्राहकों को उनकी क्रेडिट लिमिट की अग्रिम सूचना दी जाएगी। क्रेडिट लिमिट के बाद उपयोग जारी रखने के लिए पोस्टपेड ग्राहक मध्यावधि भुगतान कर सकते हैं।
- प्रीपेड ग्राहकों के वैलिडिटी के अवधि में इनकमिंग कॉल आएंगे यदि वे रीचार्ज की कुछ शर्तें पूरी करते हैं।
- CLIP की सुविधा सभी ग्राहकों के लिए वैकल्पिक है।
- बुनियादी खाते में उपयोग नहीं हुआ प्रीपेड बैलेंस आगे बढ़ा दिया जाएगा यदि ग्राहक वैलिडिटी की निर्धारित अवधि/ग्रेस पीरियड में रीचार्ज कर ले। हालांकि 3G ई-स्टिक में यह सुविधा नहीं है।
- ब्लैक-आउट के दिनों (BOD) निःशुल्क/रियायती SMS नहीं उपलब्ध होंगे। किसी सर्कल में ऐसे अधिकतम 5 ब्लैक-आउट दिन (BOD) हो सकते हैं। BOD की पूरी जानकारी हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध है।

- ग्राहक कभी भी अपना टैरिफ प्लान बदल कर अन्य टैरिफ प्लान चुन सकते हैं।
- ग्राहक को उसकी दर्ज सभी शिकायतों का एक यूनिक डॉकेट नंबर दिया जाएगा।
- टैरिफ प्लान के पूर्ण विवरण एक्टिवेशन या एक्टिवेषन से 7 दिनों के अंदर दिए जाएंगे।
- ग्राहक हमारे संपर्क केंद्र/टच प्वाइंट से शिकायत समाधान नहीं मिलने पर अपीली अधिकारी से शिकायत कर सकते हैं।
- ग्राहक के आग्रह पर संपर्क केंद्र के एग्जीक्युटिव अपीली अधिकारी के विवरण देंगे।
- ग्राहक अपनी सुविधा से हमारी सेवा समाप्त या काट सकते हैं। उनके बिलों की जांच, मिलान और बकाया राशि के एडजस्टमेंट के बाद भी ग्राहक की सुरक्षा जमा में कोई राशि बचती है तो वापस कर दी जाएगी। यह डिस्कनेक्शन की तिथि से अधिकतम 60 दिनों की प्रक्रिया है।
- ग्राहक हमें लिखित आवेदन, फैक्स, ईमेल, टेलीफोन कॉल या SMS कर सेवाएं समाप्त कर सकते हैं। सेवा की समाप्ति ग्राहक के परिसर में लगे हमारे इक्वीपमेंट की वापसी या रिकवरी पर निर्भर करती है।
- आपके फोन पर अवांछित सूचना रोकने के लिए हमारी डु नॉट डिस्टर्ब सुविधा है। इसके लिए आप 1909 पर हमें कॉल या SMS कर अपना नंबर दर्ज कर सकते हैं। इसका कीवर्ड है - "START <Preference>"

प्रेफरेंस की लिस्ट:

बिल्कुल बंद करने के लिए "START 0"

बैंक/बीमा/फाइनैंशियल प्रोडक्ट/क्रेडिट के SMS स्वीकार करने के लिए "START I"

रीयल स्टेट के SMS स्वीकार करने के लिए "START 2"

शिक्षा से जुडे SMS स्वीकार करने के लिए "START 3"

स्वास्थ्य से जुडे SMS स्वीकार करने के लिए "START 4"

कंज्युमर गुड्स और ऑटोमोबाइल्स से जुडे SMS स्वीकार करने के लिए "START 5"

कम्युनिकेशन/ब्रॉडकास्टिंग/इंटरटेनमेंट/इन्फॉर्मेशन टेक्नोलॉजी से जुडे SMS स्वीकार करने के लिए "START 6"

टुअरिज्म और लीजर से जुडे SMS स्वीकार करने के लिए "START 7"

10. सामान्य जानकारी के नंबर और कंज्युमर केयर नंबर

सेवा क्षेत्र	जनरल इंफ़र्मेशन नम्बर	कंज़्युमर केयर नम्बर (टॉल-फ्री)
आंध्र प्रदेश	121	198
बिहार	121	198
दिल्ली	121	198
गुजरात	121	198
हरियाणा	121	198
हिमाचल प्रदेश	121	198
कर्नाटक	121	198
केरल	121	198
कोलकाता	121	198
मध्य प्रदेश	121	198
महाराष्ट्र	121	198
मुंबई	121	198
ओड़िसा	121	198
पंजाब	121	198
राजस्थान	121	198
पश्चिम बंगाल	121	198
तमिलनाडु ()	121	198
उत्तर प्रदेश पूर्व	121	198
उत्तर प्रदेश पश्चिम	121	198

उपरोक्त नंबर रिटेल GSM और CDMA ग्राहकों के लिए हैं। अन्य सेवाओं (कारोबारी और डाटा) के टोल फ्री कंज्युमर केयर नंबरों की अधिक जानकारी के लिए कृपया www.tatadocomo.com पर लॉग-ऑन करें।

11. शिकायत समाधान व्यवस्था एवं शिकायत समाधान प्रक्रिया एवं समय सीमा

ग्राहक शिकायत दर्ज करने के लिए 121 पर कॉल या listen@tatadocomo.com (दिल्ली के ग्राहक - customers-customercare.delhi@tatatel.co.in) पर ईमेल कर सकते हैं। शिकायत दर्ज करने पर ग्राहक को एक डॉकेट नंबर दिया जाएगा। शिकायत का समाधान या संतुष्टि नहीं होने पर ग्राहक डॉकेट नंबर के साथ हमारे अपीली अधिकारी से नीचे दिए ईमेल पते पर लिखित शिकायत कर सकते हैं। टेलिकॉम ग्राहक सुरक्षा विनियम और टेलिकॉम ग्राहक शिकायत समाधान विनियम 2012 के प्रावधानों के अनुसार हम ने हर सर्कल में सलाह समितियां गठित की है जिसमें TRAI में पंजीकृत उपभोक्ता अधिवक्ता समूह के सदस्य और TTSL के प्रतिनिधि भी होते हैं। अपीली अधिकारी के पास दर्ज सभी शिकायतों का समाधान यह सलाह समिति करेगी ताकि अधिक से अधिक पारदर्शिता और न्याय सुनिश्चित हो। सलाह समिति के बाद अपीली अधिकारी भी शिकायत पर ध्यान देकर इसका अंतिम रूप से हल करेंगे। अपीली अधिकारी के पास दर्ज सभी शिकायतों का समाधान हमारे शिकायत केंद्र पर शिकायत दर्ज होने की तिथि से 39 दिनों के अंदर कर दिया जाएगा।

12. अपीली अधिकारी के विवरण

क्र.सं.	सेवा क्षेत्र	TTSL व TTML उपभोक्ताओं के लिए कॉल सेंटर संपर्क नम्बर	एपिलेट अथॉरिटी का पता व संपर्क विवरण
1	आंध्र प्रदेश	मोबाइल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फ़ोटोन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड ज्ञान पीठ, हार्डवेयर पार्क, प्लॉट नं. 1 से 5 (सर्वे नं. 1/1), इमरथ कंचा, रविरयाल गांव, महेश्वरम मंडलम, रंगा रेड्डी जिला, हैदराबाद, तेलंगाना - 500005 फैक्स: 08414663339 ईमेल: appellate.ap@tatadocomo.com
2	बिहार	मोबाइल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फ़ोटोन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड तल 3, जीवन प्रकाश बिल्डिंग, कमानी सेंटर के सामने, मेन रोड, बिस्टुपुर, जमशेदपुर - 831001 फैक्स: 033-66665000 ईमेल: appellate.bh@tatadocomo.com
3	दिल्ली	मोबाइल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फ़ोटोन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड 2 ए, ओल्ड ईश्वर नगर, मेन मथुरा रोड, नई दिल्ली - 110065 फैक्स: 011-66552020 ईमेल: appellateauthority.delhi@tatatel.co.in
4	गुजरात	मोबाइल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फ़ोटोन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड वेस्टगेट - तल 3 एवं तल 4, निकट वाईएमसीए क्लब, एस.जी. हाईवे, अहमदाबाद - 380015 फैक्स: 09033002273 ईमेल: appellate.gj@tatadocomo.com
5	हरियाणा	मोबाइल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फ़ोटोन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड सी-125, फेज 8, इंडस्ट्रियल फोकल प्वाइंट, मोहाली, पंजाब - 160071 फैक्स: 0172-6651710 ईमेल: appellate.har@tatadocomo.com

12. अपीली अधिकारी के विवरण

क्र.सं.	सेवा क्षेत्र	TTSL व TTML उपभोक्ताओं के लिए कॉल सेंटर संपर्क नम्बर	एपिलेट अथॉरिटी का पता व संपर्क विवरण
6	हिमाचल प्रदेश	मोबाइल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फ़ोटोन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड सी-125, फेज 8, इंडस्ट्रियल फोकल प्वाइंट, मोहाली, पंजाब - 160071 फैक्स: 0172-6651710 ईमेल: appellate.hp@tatadocomo.com
7	कर्नाटक	मोबाइल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फ़ोटोन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड ए ब्लॉक, तल 2, सिलिकॉन टैरेस, न. 30/1, कोरमंगला, होसुर मेन रोड, बंगलुरु – 560095 फैक्स: 080 66681000 ईमेल: appellate.kk@tatadocomo.com
8	केरल	मोबाइल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फ़ोटोन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड तल 5, एसएल प्लाजा, पलरीवत्तम, कोच्चि - 682025 फैक्स: 0484-6660666 ईमेल: appellate.kerala@tatadocomo.com
9	कोलकाता	मोबाइल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फ़ोटोन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड पी.एस. सृजन टेक पार्क, डीएन-52, सेक्टर-5, तल 15, साल्ट लेक, कोलकाता - 700091 फैक्स: 033-66665000 ईमेल: appellate.kol@tatadocomo.com
10	मध्य प्रदेश	मोबाइल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फ़ोटोन: 1800 266 121	**टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड** प्लॉट नं. 1,2,3 क्वालीटी ग्लोबस, पर्माली वॉलेस कम्पाउंड, आर.बी.आई के सामने, होशंगाबाद रोड, भोपाल - 462011 फैक्स: 0755-6660444 ईमेल: appellate.mp@tatadocomo.com
11	महाराष्ट्र	मोबाइल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फ़ोटोन: 1800 266 121	**टाटा टेलिसर्विसेस (महाराष्ट्र) लिमिटेड** तल 3, द मेट्रोपोल बिल्डिंग, आईनॉक्स मल्टीप्लेक्स के बाद, बंड गार्डन रोड, पुणे-411001, फैक्स: 020-66005550 ईमेल: appellate.rom@tatadocomo.com

क्र.सं.	सेवा क्षेत्र	TTSL व TTML उपभोक्ताओं के लिए कॉल सेंटर संपर्क नम्बर	एपिलेट अथॉरिटी का पता व संपर्क विवरण
12	मुंबई	मोबाइल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फ़ोटोन: 1800 266 121	**टाटा टेलिसर्विसेस (महाराष्ट्र) लिमिटेड** डी-26, टीटीसी इंडस्ट्रियल एरिया, एमआईडीसी सानपाडा, ठाणे बेलापुर रोड, पी.ओ. तुर्भे, नवी मुंबई - 400703 फैक्स: 022-61655020 ईमेल: appellate.mum@tatadocomo.com
13	ओडिसा	मोबाइल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फ़ोटोन: 1800 266 121	**टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड** फॉच्यून टावर्स, तल 3, मॉडयुल बी एवं सी, चंद्रशेखरपुर, भुवनेश्वर - 751023 फैक्स: 033-66665000 ईमेल: appellate.orissa@tatadocomo.com
14	पंजाब	मोबाइल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फ़ोटोन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड सी-125, फेज 8, इंडस्ट्रियल फोकल प्वाइंट, मोहाली, पंजाब - 160071 फैक्स: 0172-6651710 ईमेल: appellate.pun@tatadocomo.com
15	राजस्थान	**मोबाइल व वॉकी:** 121/1860 266 5555 फ़ोटोन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड गुमन 1, निकट आम्रपाली सर्कल, वैशाली नगर, जयपुर - 302021 फैक्स: 0141-6641100 ईमेल: appellate.raj@tatadocomo.com
16	पश्चिम बंगाल	मोबाइल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फ़ोटोन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड पी.एस. सृजन टेक पार्क, डीएन-52, सेक्टर-5, तल 15, साल्ट लेक, कोलकाता - 700091 फैक्स: 033-66665000 ईमेल: appellate.wb@tatadocomo.com
17	तमिलनाडु (चेन्नई समेत)	मोबाइल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फ़ोटोन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड नं. 283 एवं 284, 6 एवं 13 तल, प्रिंस इन्फो सीटी – II, राजीव गांधी सलाई, कंधनचावडी, चेन्नई - 600096 फैक्स: 044-61655020 ईमेल: appellate.tn@tatadocomo.com
18	उत्तर प्रदेश ईस्ट	मोबाइल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फ़ोटोन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड प्रेम प्लाजा, 2, आर एफ बहादुरजी मार्ग, शक्ति भवन के पीछे, लखनऊ - 226001 फैक्स: 09044002273 ईमेल: appellate.upe@tatadocomo.com
19	उत्तर प्रदेश वेस्ट	मोबाइल व वॉकी: 121/1860 266 5555 फ़ोटोन: 1800 266 121	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड 501, मंगल पांडे नगर, मेन युनिवर्सीटी रोड, मेरठ - 250001 फैक्स: 0121-6605502 ईमेल: appellate.upw@tatadocomo.com