

ടെലികോം കൺസ്റ്റ്യൂമർ ചാർട്ടർ 2017

ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് & ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ്
(മഹാരാഷ്ട്ര) ലിമിറ്റഡ്





ഉള്ളടക്ക പട്ടിക

1. പ്രാരംഭം
2. സേവനദാതാവിന്റെ പേരും വിലാസവും
3. നൽകപ്പെടുന്ന സേവനങ്ങൾ
4. സേവനങ്ങൾ നൽകപ്പെടുന്ന പ്രദേശങ്ങളുടെ വിവരങ്ങൾ
5. പ്രീപെയ്ഡ്, പോസ്റ്റ്പെയ്ഡ് മൊബൈൽ സേവനങ്ങളുടെ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും
6. ആക്ടിവേഷൻ പ്രക്രിയ
7. വിവിധ സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് നൽകുന്ന ഉപകരണങ്ങളുടെ വിവരങ്ങൾ
8. TRAI നിർദ്ദേശിച്ചപ്രകാരം വിവിധ സേവനഘടകങ്ങളുടെ ഗുണമേന്മ
9. വിവിധ TRAI ചട്ടങ്ങൾ പ്രകാരമുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ അവകാശങ്ങൾ
10. പൊതുവിവരങ്ങൾ അറിയാനുള്ള നമ്പറും കസ്റ്റമർ കെയർ നമ്പറും
11. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം & പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമവും സമയക്രമവും
12. അപ്പീൽ അധികാരിയുടെ വിവരങ്ങൾ
13. ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് & ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് (മഹാരാഷ്ട്ര) ലിമിറ്റഡിന്റെ കടമകളും ചുമതലകളും
14. സേവനങ്ങൾ അവസാനിപ്പിക്കാനുള്ള നടപടിക്രമം



1. പ്രാരംഭം

TRAI-യുടെ ടെലികോം ഉപഭോക്തൃസരക്ഷണ ചട്ടം 2012-ന് അനുസൃതമായി പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്ന ടെലികോം ഉപഭോക്തൃ അവകാശപത്രം.

കാര്യക്ഷമമായും ഫലപ്രദമായും സേവനം പ്രദാനം ചെയ്യുന്നതിനും കസ്റ്റമറുടെ സംതൃപ്തി വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനും ഞങ്ങൾക്ക് വഴികാട്ടാനായി രൂപംനൽകിയ മുഖ്യങ്ങളും മാനദണ്ഡങ്ങളും സുതാര്യതയോടെ പങ്കുവയ്ക്കുകയാണ് ഈ അവകാശപത്രത്തിന്റെ ഉദ്ദേശ്യം. ഉപഭോക്താവിന്റെ അവകാശങ്ങൾ ഉയർത്തിപ്പിടിക്കാനും ഞങ്ങളുടെ ഗുണമേന്മ മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിരന്തരം മെച്ചപ്പെടുത്താനും കസ്റ്റമറുമായുള്ള ഇടപാടുകൾ ലളിതവൽക്കരിക്കാനും ശക്തിപ്പെടുത്താനും കൂടുതൽ സുതാര്യമാക്കാനും കസ്റ്റമറുടെ പ്രതീക്ഷകൾക്കും ആവശ്യങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായും ടെലികോം റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യ (TRAI) കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന നിയന്ത്രണങ്ങൾക്കും നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കും ഉത്തരവുകൾക്കും അനുസൃതമായും ഗുണനിലവാരം മെച്ചപ്പെടുത്താനും ഈ അവകാശപത്രം ഞങ്ങൾക്ക് ഒരു നിരന്തര ഓർമ്മപ്പെടുത്തലായി വർത്തിക്കുന്നു.

2. ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് ഓഫീസുകളുടെ പേരും അഡ്രസ്സും

ആന്ധ്രപ്രദേശ്: ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്, ഗ്യാൻ പ്രീത്, ഹാർഡ്‌വെയർ പാർക്ക്, പ്ലോട്ട് നം: 1-5 (സർവെ നം. 1/1), ഇമാരത്ത് കഞ്ചാ, രവിദ്വാർ വില്ലേജ്, മഹേന്ദ്രം മണ്ഡലം, രങ്ക റൈഡ്ലി ജില്ല, ഹൈദരാബാദ്, തെലങ്കാന - 500005

ബീഹാർ: ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്, 3-ാം നില, ജീവൻ പ്രകാശ് ബിൽഡിംഗ്, കമാനി സെന്ററിന് എതിർവശം, മെയിൻ റോഡ്, ബിസ്തുപൂർ, ജംഷഡ്‌പൂർ - 831001

ഡൽഹി: ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്, 2A, ഓൾഡ് ഈശ്വർ നഗർ, മെയിൻ മധുര റോഡ്, ന്യൂ ഡൽഹി - 110065

ഗുജറാത്ത്: ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്, വെസ്റ്റ്ഗെയിറ്റ് - 3-ാം & 4-ാം നില, YMCA ക്ലബിനു സമീപം, S.G. ഹൈവേ, അഹമ്മദാബാദ് - 380015

ഹരിയാന: ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്, C-125, ഫേസ് 8, ഇൻഡസ്ട്രിയൽ ഫോക്കൽ പോയിന്റ്, മോഹാലി, പഞ്ചാബ് - 160071

ഹിമാചൽ പ്രദേശ്: ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്, C-125, ഫേസ് 8, ഇൻഡസ്ട്രിയൽ ഫോക്കൽ പോയിന്റ്, മോഹാലി, പഞ്ചാബ് - 160071

കർണ്ണാടക: ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്, A-ബ്ലോക്ക്, രണ്ടാം നില, സിലിക്കോൺ ട്രൈസ്, നം. 30/1, കോമംഗല, ഹോസൂർ മെയിൻ റോഡ്, ബംഗളൂരു - 560095

കേരളം: ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്, അഞ്ചാം നില, SL പ്ലാസ്സ, പാലാരിവട്ടം, കൊച്ചി - 682025

കൽക്കട്ട: ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്, P. S. ശ്രീജൻ ടെക് പാർക്ക്, DN-52, സെക്ടർ - 5, 15-ാം നില, സോൾട്ട് ലേക്ക് കൽക്കട്ട - 700091

മധ്യപ്രദേശ്: ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്, പ്ലോട്ട് നം.1, 2, 3 ക്യാളിറ്റി ഗ്ലോബസ്, പെർമലിവാലസ് കോംപൗണ്ട്, R.B.I യ്ക്ക് എതിർവശം, ഹോഷംഗാബാദ് റോഡ്, ഭോപ്പാൽ - 462011

മഹാരാഷ്ട്ര: ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്, 3-ാം നില, മെട്രോപോളി ബിൽഡിംഗ്, INOX മൾട്ടിപ്ലക്സ് കഴിഞ്ഞ്, ബസ് ഗാർഡൻ റോഡ്, പുനെ - 411001

മുംബൈ: ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്, D-26, TTC ഇൻഡസ്ട്രിയൽ ഏരിയ, MIDC സർപ്പ, താനെ ബേലാപൂർ റോഡ്, P. O. ടർഭെ, ന്യൂ മുംബൈ - 400703

നീന്ദ്ര: ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്, ഫോർച്ചുൺ ടവേഴ്സ്, മൂന്നാം നില, മോഡ്യൂൾ B & C, ചന്ദ്രശേഖർപൂർ, ദുബനേശ്വർ - 751023

പഞ്ചാബ്: ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്, C-125, ഫേസ് 8, ഇൻഡസ്ട്രിയൽ ഫോക്കൽ പോയിന്റ്, മോഹാലി, പഞ്ചാബ് - 160071

രാജസ്ഥാൻ: ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്, ഗുമൻ 1, അമരപാലി സർക്കിളിനു സമീപം, വൈശാലി നഗർ, ജയ്പൂർ - 302021



വെസ്റ്റ് ബംഗാൾ: ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്, P. S. ശ്രീജൻ ടെക് പാർക്ക്, DN-52, സെക്ടർ - 5, 15-ാം നില, സോൾട്ട് ലേക്ക് കൽക്കട്ട - 700091

തമിഴ്നാട്: ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്, നം. 283 & 284, 6-ാം & 13-ാം നില, പ്രിൻസ് ഇൻഫോ സിറ്റി-II, രാജീവ്ഗാന്ധി സാലൈ, കന്യാൻചവാടി, ചെന്നൈ - 600096

ഉത്തർപ്രദേശ് ഈസ്റ്റ്: ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്, പ്രോ പ്ലാന്റ്, 2, R F ബഹാദൂർജി മാർഗ്, ശക്തി ഭവനത്തിന് പിൻവശം, ലക്ക്നൗ - 226001

ഉത്തർപ്രദേശ് വെസ്റ്റ്: ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്, 501, മംഗൽ പാബൈ നഗർ, മെയിൻ യൂണിവേഴ്സിറ്റി റോഡ്, മീററ്റ് - 250001

3. നൽകപ്പെടുന്ന സേവനങ്ങൾ

നിലവിൽ ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് & ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് (മഹാരാഷ്ട്ര) ലിമിറ്റഡ് "ടാറ്റാ ഡോക്കോമോ" അല്ലെങ്കിൽ "ടാറ്റാ ഇൻഡികോ" ഏതാണോ ബാധകമായത് ആ ബ്രാൻഡിനുകീഴിൽ സെല്ലുലർ GSM/CDMA മൊബൈൽ സർവീസുകളും "ടാറ്റാ ഡോക്കോമോ വാക്ക്" എന്ന ബ്രാൻഡിനുകീഴിൽ ഫിക്സഡ് വയർലസ് സർവീസുകളും ഏകീകൃത ആക്സസ് സർവീസ് ലൈസൻസിൽ നൽകിവരുന്നു. ഇവ കൂടാതെ, വയർലൈൻ വോയ്സ്, വയർലൈൻ ഡാറ്റാ, ഇന്റർനെറ്റ് ആക്സസ് സർവീസുകൾ, എന്റർപ്രൈസ് സർവീസുകൾ എന്നിവയും നൽകപ്പെടുന്നു. വോയ്സ്, SMS, ഡാറ്റാ, മറ്റ് മുഖ്യവർദ്ധിത സേവനങ്ങൾ എന്നിവയടക്കം വിവിധ സേവനങ്ങൾ മുകളിൽ കൊടുത്ത വിഭാഗങ്ങളിൽ വരിക്കാർക്ക് നൽകുന്നുണ്ട്.

4. സർവീസസ് ഓഫർ ചെയ്തിട്ടുള്ള സർവീസ് കേന്ദ്രങ്ങളുടെ വിവരങ്ങൾ

താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന സർവീസ് കേന്ദ്രങ്ങളിൽ ഞങ്ങളുടെ സർവീസ് ലഭ്യമാണ്:

സേവന മേഖല	CDMA സർവീസുകൾ	GSM സർവീസുകൾ
ആന്ധ്രപ്രദേശ്	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
ബീഹാർ	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
ഡൽഹി	ഉണ്ട്	ഇല്ല
ഗുജറാത്ത്	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
ഹരിയാന	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
ഹിമാചൽ പ്രദേശ്	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
കർണ്ണാടക	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
കേരളം	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
കൽക്കട്ട	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
മധ്യപ്രദേശ്	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
മഹാരാഷ്ട്ര	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
മുംബൈ	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
ഒറീസ്സ	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
പഞ്ചാബ്	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
രാജസ്ഥാൻ	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
വെസ്റ്റ് ബംഗാൾ	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
തമിഴ്നാട് (ചെന്നൈ ഉൾപ്പെടെ)	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
ഉത്തർ പ്രദേശ് കിഴക്ക് (ഈസ്റ്റ്)	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
ഉത്തർ പ്രദേശ് കിഴക്ക് (വെസ്റ്റ്)	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്

കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്കായി, ദയവായി www.tatadocomo.com ൽ ലോഗ് ഓൺ ചെയ്യൂ

5. പ്രീപെയ്ഡ് & പോസ്റ്റ്പെയ്ഡ് മൊബൈൽ സേവനങ്ങൾക്കുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും



i നിർവചനങ്ങൾ

- a) "അപലേറ്റ് അതോറിറ്റി" എന്നാൽ TRAI റഗുലേഷൻസ് 3, 2007 അനുസരിച്ച് അപലേറ്റ് അതോറിറ്റിയായി നിയമിച്ച ഒന്നോ അതിലധികമോ വ്യക്തികൾ
- b) "ചാർജുകൾ" അല്ലെങ്കിൽ "താരിഫ്" എന്നതിൽ എല്ലാ ഫീസുകളും കോൾ ചാർജുകൾ/താരിഫുകൾ, ഡെപ്പോസിറ്റുകൾ, വാടകകൾ, ഇന്റർകണക്ഷൻ ചെലവുകൾ എന്നിവയും കാലാകാലങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താവിന് നൽകുന്ന സേവനത്തിന്/സേവനങ്ങൾക്ക് TTL ചാർജ് ചെയ്യുന്ന മറ്റെന്തെങ്കിലും സാമ്പത്തിക ചാർജുകളും എല്ലാ സർക്കാർ ചെലവുകളും (നിലവിലും ഭാവിയിലും ഉള്ളവ) ഉൾപ്പെടുന്നു.
- c) "കസ്റ്റമർ" എന്നാൽ ഇതോടൊന്നിച്ചുള്ള CAF-ൽ പറഞ്ഞിട്ടുള്ള സേവനം/സേവനങ്ങൾ ലഭിക്കാൻ അപേക്ഷിച്ചിട്ടുള്ള വ്യക്തിയോ സ്ഥാപനമോ.
- d) "ഡെസിഗ്നേറ്റഡ് സർവീസ് പ്രൊവൈഡർ" എന്നാൽ ലൈസൻസിൻപ്രകാരം അനുവദനീയമായ രീതിയിൽ TTL-ന്റെ സേവനം/സേവനങ്ങൾ (അല്ലെങ്കിൽ അവയിൽ ഏതെങ്കിലും) നൽകുകയോ ഇതിനുതാഴെ പറയുന്ന TTL-ന്റെ കടമകൾ നിറവേറ്റുകയോ ഇതിനുതാഴെ പറയുന്ന TTL-ന്റെ അവകാശങ്ങൾ പ്രയോഗിക്കുകയോ ചെയ്യുന്നതിന് TTL നിയോഗിച്ചിട്ടുള്ള വ്യക്തിയോ നിയമമായി അധികാരപ്പെടുത്തിയ സ്ഥാപനമോ അവരുടെ പിന്തുടർച്ച അവകാശിയോ/കളോ അവർ ചുമതലപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള വ്യക്തിയോ/വ്യക്തികളോ അല്ലെങ്കിൽ നിയമപരമായി അധികാരപ്പെടുത്തിയ സ്ഥാപനമോ.
- e) "DoT" എന്നാൽ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് ഓഫ് ടെലികമ്യൂണിക്കേഷൻ, കമ്യൂണിക്കേഷൻ മന്ത്രാലയം, ഇന്ത്യ സർക്കാർ. ഇതിൽ സക്സസെഴ്സ് ഇൻ-ഇന്ററസ്റ്റ് കൂടി ഉൾപ്പെടുന്നു.
- f) "എക്യൂപ്മെന്റ്" എന്നാൽ സേവനം/ങ്ങൾ ലഭിക്കാൻ നെറ്റ്വർക്കിനോട് കണക്ട് ചെയ്യാൻ ആവശ്യമായ ഏതെങ്കിലും ഫോൺ ഇൻസ്ട്രുമെന്റ്, വരിക്കാർക്ക് ടെർമിനൽ, നെറ്റ്വർക്ക് ഇന്റർഫേസ് യൂണിറ്റ് (NIU) എന്നിവയും ഏതെങ്കിലും അനുബന്ധഘടകങ്ങൾ, ആക്സസറികൾ (അല്ലെങ്കിൽ അവയിൽ ഏതെങ്കിലും) എന്നിവയും.
- g) "ഗവൺമെന്റ്" എന്നാൽ ഇന്ത്യ ഗവൺമെന്റോ സ്റ്റേറ്റ് ഗവൺമെന്റോ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടുമോ, ഏതെങ്കിലും തദ്ദേശ അധികാര സ്ഥാപനം, കണ്ടോൺമെന്റ് ബോർഡ്, ടേലികോം റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യ, കോടതികൾ അല്ലെങ്കിൽ ജുഡീഷ്യൽ/അർദ്ധ ജുഡീഷ്യൽ സ്ഥാപനങ്ങൾ എന്നിവയും അവയുടെ സക്സസെഴ്സ്- ഇൻ-ഇന്ററസ്റ്റും.
- h) "ലൈസൻസ്" എന്നാൽ സേവനം/ങ്ങൾ (അല്ലെങ്കിൽ അവയിൽ ഏതെങ്കിലും) സ്ഥാപിക്കാനും നിർവഹിക്കാനും DoT നൽകുന്ന ലൈസൻസ്.
- i) "നെറ്റ്വർക്ക്" എന്നാൽ സേവനം/ങ്ങൾ നൽകാനായി TTL ഉപയോഗിക്കുന്ന വാർത്താവിനിമയ ശൃംഖലയും മറ്റ് ഉപകരണങ്ങൾ/സോഫ്റ്റ്‌വെയർ എന്നിവ. ടേലിഫോൺ എക്സ്പോസ്ചർ, ബേസ് സ്റ്റേഷനുകൾ, മൈക്രോവേവ്, ലാന്റ്-ലൈൻ ലിങ്കുകൾ എന്നിവയും ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.
- j) "മറ്റ് സേവനം/ങ്ങൾ" എന്നാൽ കണ്ടക്ട്, ഡാറ്റാ സേവനം/ങ്ങൾ, ബില്ലിംഗ്, കളക്ഷൻ എന്നിവയടങ്ങുന്നതും എന്നാൽ അവയിൽ പരിമിതപ്പെടാത്തതും ആയ അധിക സേവനം/ങ്ങൾ ആയ ഏത് സേവനവും/സേവനങ്ങളും.
- k) "സേവനം/ങ്ങൾ" എന്നാൽ വോയ്സ് കമ്യൂണിക്കേഷൻ സേവനം/ങ്ങൾ, SMS, മറ്റെന്തെങ്കിലും സേവനം/ങ്ങൾ എന്നിവയടക്കം TTL അതിന്റെ നെറ്റ്വർക്കിലൂടെ ലഭ്യമാക്കുന്ന ടെലികമ്യൂണിക്കേഷൻ സേവനം/ങ്ങൾ, മറ്റ് മുഖ്യവർദ്ധിത സേവനം/ങ്ങൾ.
- l) "സർവീസ് ഏരിയ" എന്നാൽ ലൈസൻസ് പ്രകാരം TTL-ന് സേവനം/സേവനങ്ങൾ നൽകാൻ അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള ഭൂമിശാസ്ത്രപരമായ പ്രദേശം.
- m) "TTL" എന്നാൽ TTSL, TTML, നിയോഗിക്കപ്പെട്ട സേവനദാതാക്കൾ എന്നിവർ കൂട്ടായും ഒറ്റയ്ക്കും (അത് ഉപയോഗിക്കപ്പെടുന്ന സന്ദർഭത്തിന് അനുസരിച്ച്) അവരുടെ സക്സസെഴ്സ്- ഇൻ-ഇന്ററസ്റ്റ്, TTSL, TTML, നിയോഗിക്കപ്പെട്ട സേവനദാതാക്കൾ എന്നിവർ എല്ലാവരായും ഒരാളാലോ നിയോഗിക്കപ്പെട്ടവർ.
- n) "TRAI" എന്നാൽ ടേലികോം റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യ ആക്ട്, 1997 പ്രകാരം രൂപീകൃതമായ ടേലികോം റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യ.
- o) "TTO" എന്നാൽ TRAI കാലാകാലങ്ങളിൽ ദേശീയ ചെയ്യപ്പെടുകയും നോട്ടീഫൈ ചെയ്യുകയും ഇന്ത്യയുടെ ഔദ്യോഗിക ഗസറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്ന ടെലികമ്യൂണിക്കേഷൻ താരിഫ് ഓർഡർ, 1999.



ii. സേവത്തിന്റെ/സേവനങ്ങളുടെ വ്യവസ്ഥകൾ

താഴെ പറയുന്നവയ്ക്ക് വിധേയമായി കസ്റ്റമർക്ക് നിശ്ചിത സേവനമേഖലയിൽ സേവനം/സേവനങ്ങൾ നൽകാൻ TTL എല്ലാ പരിശ്രമവും നടത്തും

- a) ഈ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും,
- b) ലൈസൻസ് നിബന്ധനകൾ,
- c) DoT, TRAI, സർക്കാർ, കോടതികൾ, ജുഡീഷ്യൽ ഫോറങ്ങൾ, മറ്റ് നിയമപരമായ അധികാരികൾ, എന്നിവർ കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ, ഓർഡറുകൾ, നിയന്ത്രണങ്ങൾ എന്നിവയും
- d) നെറ്റ്വർക്കിന്റെ പ്രവർത്തനവും പരിപാലനവും സേവനത്തിന്റെ/സേവനങ്ങളുടെ വ്യവസ്ഥകൾ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച് കാലാകാലങ്ങളിൽ TTL സ്വീകരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും നയങ്ങൾ നിയമങ്ങൾ നിയന്ത്രണങ്ങൾ. ഇതോടൊപ്പമുള്ള CAF-ൽ കാണിച്ചിട്ടുള്ള സേവനത്തിന്റെ/സേവനങ്ങളുടെ വ്യവസ്ഥകൾക്കുവേണ്ടി കസ്റ്റമർ നൽകുന്ന അപേക്ഷ സ്വന്തം വിവേചനാധികാരപ്രകാരം സ്വീകരിക്കാനും നിരസിക്കാനും TTL-ന് അവകാശമുണ്ട്. ഈ അപേക്ഷയുടെ സ്വീകാര്യതയെപ്പറ്റി TTL വാചികമായി കസ്റ്റമറെ അറിയിക്കും.

iii. സേവനവ്യവസ്ഥകൾ

- a) ഭൗതികമായ തടസ്സങ്ങൾ, നെറ്റ്വർക്കിന്റെ ലഭ്യതയും പ്രകടനവും ദുർവ്യാപനപരമായ അവസ്ഥകൾ, ദുപ്രകൃതിയുടെ കിടപ്പ് എന്നിവയും റേഡിയോ തടസ്സങ്ങളുടെ മറ്റ് കാരണങ്ങൾ, വൈദ്യുതി ലഭ്യമല്ലാത്ത അവസ്ഥ, ഈ നെറ്റ്വർക്ക് ബന്ധപ്പെട്ടിട്ടുള്ള മറ്റ് നെറ്റ്വർക്കുകളുടെ തകരാറോ പരിഷ്കരണങ്ങളോ, അനുയോജ്യമായ അവകാശമാർഗങ്ങൾ ലഭിക്കാതിരിക്കലോ ലഭിക്കാൻ കാലതാമസമുണ്ടാകലോ അല്ലെങ്കിൽ ഉപകരണങ്ങളുടെ പരിഷ്കരണം തുടങ്ങി TTL-ന്റെ നിയന്ത്രണത്തിന്റെ പുറത്തുള്ളവയും എന്നാൽ ഇവയിൽ പരിമിതപ്പെടാത്തതുമായ കാരണങ്ങൾ സേവനത്തിന്റെ ലഭ്യത, കൃത്യത്ത, ഗുണമേന്മ എന്നിവയെ ബാധിച്ചേക്കാം.
- b) നെറ്റ്വർക്കിൻ്റെ പരിഷ്കരണമോ അറ്റകുറ്റപ്പണികളോ ആവശ്യമായിവരുമ്പോൾ മുന്നറിയിപ്പൊന്നും കൂടാതെ സേവനം/സേവനങ്ങൾ പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നിർത്തിവെക്കപ്പെടേണ്ടിവരും. ഇത്തരം സംഭവങ്ങളുടെ ആവർത്തനവും കാലയളവും കഴിയുന്നത്ര കുറയ്ക്കാൻ TTL സാധ്യമായ എല്ലാ ശ്രമങ്ങളും നടത്തുന്നതാണ്.
- c) ഫോൺ നമ്പറുകൾ അനുവദിക്കുന്നതും കാലാകാലങ്ങളിൽ അതിൽമാറ്റം വരുത്തുന്നതും TTL-ന്റെ മാത്രം വിവേചനാധികാരത്തിൽ പെടുന്നു. കസ്റ്റമർക്ക് അനുവദിക്കുന്ന നമ്പറുകളുടെ കാര്യത്തിൽ കസ്റ്റമർക്ക് യാതൊരു മുൻഗണനാ അവകാശമോ മറ്റ് താൽപര്യമോ ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതല്ല.
- d) ഉപകരണം നഷ്ടപ്പെടുമ്പോഴാൽ അതേ നമ്പർ തന്നെ അനുവദിക്കുന്നതിനുള്ള യാതൊരു ബാധ്യതയും TTL-ന് ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതല്ല.
- e) TTL-ന് അനുയോജ്യമെന്ന് കരുതുന്ന ഏത് സമയത്തും രീതിയിലും കസ്റ്റമർക്ക് യുക്തമായ അറിയിപ്പ് നൽകിക്കൊണ്ട് ചാർജുകൾ പുതുക്കാൻ TTL-ന് പൂർണ്ണ അവകാശവും വിവേചനാധികാരവും ഉണ്ടായിരിക്കും.
- f) കസ്റ്റമർ വരുത്തുന്ന ചാർജുകൾക്ക് ക്രെഡിറ്റ്പരിധി ഏർപ്പെടുത്താനും മറ്റ് വ്യവസ്ഥകൾ നിർദ്ദേശിക്കാനും ഇടക്കാല മുൻകൂർ പണമടക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ ഡെപോസിറ്റുകൾ/അധിക ഡെപോസിറ്റുകൾ ആവശ്യപ്പെടാനും അത്തരംപരിധികൾ മറികടന്നാൽ അല്ലെങ്കിൽ അത്തരം വ്യവസ്ഥകൾ ലംഘിച്ചാൽ സേവനത്തിന്റെ/സേവനങ്ങളുടെ പ്രാപ്യത നിർത്തിവെക്കാനോ ഡിസ്കണക്ട് ചെയ്യാനോ ഉള്ള അധികാരം TTL-ൽ നിക്ഷിപ്തമായിരിക്കും.
- g) കാലാകാലങ്ങളിൽ ചാർജുകളുടെ ബിൽ സൈക്കിൾ വ്യത്യാസപ്പെടുത്താനുള്ള അധികാരം TTL-ൽ നിക്ഷിപ്തമായിരിക്കും (ഈ വ്യവസ്ഥ പ്രീപെയ്ഡ് സേവനങ്ങൾക്ക് ബാധകമായിരിക്കുകയില്ല).
- h) കസ്റ്റമറുടെ സാമ്പത്തിക നില അടയ്ക്കമുള്ള യോഗ്യതാരേഖകൾ പരിശോധിക്കാനും അതിനായി ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയുടേയോ ഏജൻസിയുടേയോ സേവനങ്ങൾ ഉപയോഗപ്പെടുത്താനും TTL-ന് അവകാശം ഉണ്ടായിരിക്കും. കസ്റ്റമർക്ക് സേവനം/സേവനങ്ങൾ (അല്ലെങ്കിൽ അവയിൽ ഏതെങ്കിലും) നൽകാനുള്ള TTL-ന്റെ ബാധ്യത കസ്റ്റമറുടെ യോഗ്യതാരേഖകൾ ശരിയാണോ എന്ന് പരിശോധിച്ച് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് വിധേയമായിരിക്കും. ഏതെങ്കിലും സമയത്ത്, കസ്റ്റമർ സമർപ്പിച്ച ഏതെങ്കിലും വിവരം അല്ലെങ്കിൽ രേഖകൾ തെറ്റാണെന്നോ അപൂർണ്ണമാണെന്നോ സംശയാസ്പദമാണെന്നോ കണ്ടെത്തിയാൽ മുന്നറിയിപ്പൊന്നും കൂടാതെ ഉടൻടി സേവനം/സേവനങ്ങൾ നിർത്തിവയ്ക്കാൻ/അസാന്നിധിക്കാൻ TTL-ന് അവകാശമുണ്ടായിരിക്കും.
- I) ഈ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഏതെങ്കിലും ഒന്ന് കസ്റ്റമർ ലംഘിക്കുകയാണെങ്കിൽ (ചാർജുകൾ അടയ്ക്കാതിരിക്കൽ, അടയ്ക്കാനുള്ള തുകയ്ക്ക് കസ്റ്റമർ നൽകിയ ചെക്കുകൾ പോലുള്ള പണമടക്കൽ ഉപാധികൾ മടങ്ങുന്നതടക്കം) ഉചിതമായ നിയമനടപടികൾ അവലംബിക്കാനുള്ള അവകാശം TTL-ൽ നിക്ഷിപ്തമായിരിക്കും



- j) കസ്റ്റമർക്ക് TTL അനുവദിക്കുകയോ നൽകുകയോ ചെയ്യുന്ന ഏതെങ്കിലും ഒഴിവാക്കലുകൾ, കിഴിവുകൾ അല്ലെങ്കിൽ അധിക സമയം അത് നൽകപ്പെട്ട പ്രത്യേക സാഹചര്യത്തിൽ പരിമിതപ്പെട്ടതും ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അനുസരിച്ചുള്ള TTL-ന്റെ അവകാശങ്ങളെ ബാധിക്കാത്തതുമായാകുന്നു.
- k) ഏതെങ്കിലും നിയമപരമായ അധികാരിയോ ജുഡീഷ്യൽ ഫോറമോ നിർദ്ദേശിച്ചാൽ സേവനം/സേവനങ്ങൾ പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നോട്ടീസ് ഒന്നും കൂടാതെ നിഷേധിക്കാനോ വെട്ടിക്കുറയ്ക്കാനോ പരിഷ്കരിക്കാനോ നിർത്തിവയ്ക്കാനോ വിച്ഛേദിക്കാനോ അവസാനിപ്പിക്കാനോ TTL-ന് അവകാശമുണ്ടായിരിക്കും.
- l) ലൈസൻസ് അനുവദിക്കുന്ന വിധത്തിൽ TTL-ന്റെ കടമകൾ (അല്ലെങ്കിൽ അവയിൽ ഏതെങ്കിലും) നിർവഹിക്കുന്നതിനും അല്ലെങ്കിൽ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അനുവദിക്കുന്ന TTL-ന്റെ നിലവിലുള്ള അവകാശങ്ങൾ (അല്ലെങ്കിൽ അവയിൽ ഏതെങ്കിലും) വിനിയോഗിക്കുന്നതിനും ഒരു മൂന്നാംകക്ഷിയെ നിയോഗിക്കാൻ TTL-ന് അവകാശമുണ്ടായിരിക്കും. കസ്റ്റമറുടെ സമ്മതം വാങ്ങുന്നതിനോ കസ്റ്റമർക്ക് നോട്ടീസ് നൽകുന്നതിനോ ബാധ്യതയില്ലാതെതന്നെ ഇവിടെ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള തങ്ങളുടെ അവകാശങ്ങളും കടമകളും (അല്ലെങ്കിൽ അവയിൽ ഏതെങ്കിലും) ഒരു മൂന്നാംകക്ഷിയെ ചുമതലപ്പെടുത്താനും TTL-ന് അവകാശമുണ്ടായിരിക്കും.
- m) കസ്റ്റമർക്ക് നോട്ടീസൊന്നും നൽകാതെതന്നെ കാലാകാലങ്ങളിൽ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അല്ലെങ്കിൽ അവയിൽ ഏതെങ്കിലും ഭേദഗതി ചെയ്യാനോ അധിക വ്യവസ്ഥകൾ പ്രത്യേക ചേർക്കാനോ രണ്ടിനുമോ ഉള്ള അവകാശം TTL-ൽ നിക്ഷിപ്തമായിരിക്കും.
- n) കസ്റ്റമർ TTL-ൽ നൽകിയതോ TTL കസ്റ്റമറെക്കുറിച്ച് ശേഖരിച്ചതോ ആയ വിവരങ്ങൾ ഏതെങ്കിലും അല്ലെങ്കിൽ എല്ലാം (കസ്റ്റമറെയോ അദ്ദേഹത്തിന്റെ ബിസിനസിനേയോ സംബന്ധിച്ചവ അടക്കം) ഏതെങ്കിലും നിയമപരമായ അധികാരിയോ ഏതെങ്കിലും സ്ഥാപനത്തിനോ വ്യക്തിയോ വെളിപ്പെടുത്താൻ പ്രസ്തുത കസ്റ്റമർക്ക് സേവനം/സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിനോ ഇല്ലായെന്ന് പരിഗണിക്കാതെതന്നെ TTL-ന് അവകാശമുണ്ടായിരിക്കും.
- o) കസ്റ്റമർ TTL-ന് കുടിശ്ശികയുള്ള ഏതെങ്കിലും ചാർജുകൾ കസ്റ്റമർ നൽകിയിട്ടുള്ള ഡെപോസിറ്റുകളിൽനിന്ന്/പേമെന്റുകളിൽനിന്ന് ക്രമീകരിക്കാൻ/ഈടാക്കാൻ TTL-ന് അവകാശമുണ്ടായിരിക്കും. അതുപോലെതന്നെ TTL കസ്റ്റമർക്ക് നൽകാനുള്ള/തിരിച്ചുനൽകാനുള്ള തുകകളിൽനിന്ന് കസ്റ്റമർ TTL-ന് അവരുടെ സേവനങ്ങൾക്കോ മറ്റെന്തെങ്കിലിനുമോ നൽകാനുള്ള തുക ക്രമീകരിക്കാൻ/ഈടാക്കാൻ TTL-ന് അവകാശമുണ്ടായിരിക്കും. ഇത്തരം ക്രമീകരണം/ഈടാക്കൽ ഏതെങ്കിലും ഡെപോസിറ്റുകൾ/അധിക ഡെപോസിറ്റുകൾ/മുൻകൂർ തുകകൾ എന്നിവയിൽനിന്നും അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും വിധത്തിലും കിഴിവുചെയ്യാനോ കണ്ടുകൊടുക്കാനോ രണ്ടിനുമോ TTL-ന് അതിന്റെ കേവലമായ വിവേചനാധികാരം ഉപയോഗിച്ച് യുക്തമായ നടപടി സ്വീകരിക്കാം.
- p) MTNL, BSNL മറ്റ് ടെലികോം സേവനദാതാക്കൾ എന്നിവരുമായി അന്യോന്യ കരാറുകൾ TTL ഒപ്പുവെച്ചിട്ടുണ്ട്/ഒപ്പുവെയ്ക്കേണ്ടതുണ്ട്. ഇതനുസരിച്ച് ഇവരിൽ ഏതെങ്കിലും സേവനദാതാക്കൾക്ക് കുടിശ്ശികയുള്ള, ഈ സേവനദാതാക്കളാൽ ലൈനുകൾ തടയപ്പെട്ടിട്ടുള്ള വ്യക്തികൾക്ക് TTL പുതിയ കണക്ഷൻ നൽകുകയില്ല. ഇത്തരം വ്യക്തി നേരത്തേതന്നെ TTL കസ്റ്റമർ ആണെങ്കിൽ മറ്റ് സേവനദാതാക്കൾ ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ അത്തരം കസ്റ്റമറുടെ സേവനം/സേവനങ്ങൾ അവസാനിപ്പിക്കാൻ, ആ കസ്റ്റമർ TTL-ന്റെ ചാർജുകൾ പതിവായി അടയ്ക്കുന്നുണ്ടെങ്കിലും ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കുന്നുണ്ടെങ്കിലും പോലും TTL ബാധ്യസ്ഥമാണ്. മുകളിൽ പറഞ്ഞപോലെ സേവനം/സേവനങ്ങൾ അവസാനിപ്പിച്ചാൽ/ഡീആക്ടീവ് ചെയ്താൽ ഉണ്ടാകുന്ന ചെലവുകൾ, തകരാറുകൾ, നഷ്ടങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് TTL-ന് ബാധ്യതയുണ്ടായിരിക്കുകയില്ല.
- q) സേവനം/സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാകാനായി കസ്റ്റമർ ഉപയോഗിക്കുന്ന/ഉപയോഗിക്കാനിരിക്കുന്ന ഉപകരണത്തിൽ ലോഡ് ചെയ്തിട്ടുള്ള സോഫ്റ്റ്‌വെയർ ഉപയോഗിക്കുന്നതിന് കസ്റ്റമർക്ക് വ്യക്തിപരവും കൈമാറ്റം ചെയ്യാനാവാത്തതുമായ ലൈസൻസ് അനുവദിച്ചിരിക്കുന്നു. മറ്റുവിധത്തിൽ TTL വ്യക്തമാക്കാത്തതിടത്തോളം ഈ ലൈസൻസ് റോയൽറ്റി ഇല്ലാത്തതും TTL-ന്റെ വില്പിതരത്നലിലും അടിപ്രായത്തിലും കസ്റ്റമർ ഏതെങ്കിലും തരത്തിൽ ഈ സോഫ്റ്റ്‌വെയർ പരിഷ്കരിക്കുകയോ വ്യവകലനം ചെയ്യുകയോ വിപ്ലവകരമായ വിവേചനാധികാരം എങ്ങിനെയിനിംഗ് ചെയ്യുകയോ മാച്ച്ചുക്കളയുകയോ ഡീകോഡ് ചെയ്യുകയോ കേടുവരുത്തുകയോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും വിധത്തിൽ ദേഹപ്പെടുത്തുകയോ ചെയ്യുകയോ അല്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമർ ഈ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും ലംഘിക്കുകയോ ചെയ്താൽ അത് അസാധുവാക്കാനുള്ള പൂർണ്ണ വിവേചനാധികാരം TTL-ന് ഉണ്ട്.
- r) ഉപകരണത്തിൽ ലോഡ് ചെയ്തിട്ടുള്ള സോഫ്റ്റ്‌വെയർ TTL ലഭ്യമാക്കുന്ന ടെലികമ്മ്യൂണിക്കേഷൻ സേവനങ്ങൾ പ്രാപ്യമാക്കുന്നതിനുവേണ്ടി മാത്രം ഉപയോഗിക്കാനേ കസ്റ്റമർക്ക് അവകാശമുള്ളൂ. മറ്റെന്തെങ്കിലും ആവശ്യങ്ങൾക്ക് (TTL-ന്റെ അനുവാദമില്ലാതെ ഒരു മൂന്നാംകക്ഷി നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾ പ്രാപ്യമാക്കുന്നതിനടക്കം) ഇത് ഉപയോഗിക്കാൻ കസ്റ്റമർക്ക് അവകാശമില്ല.



iv. കസ്റ്റമറുടെ ബാധ്യതകൾ

- a) ലഭിച്ച സേവനങ്ങൾക്ക് താഴെ കൊടുത്തവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ പണം നൽകാൻ കസ്റ്റമർ ബാധ്യസ്ഥനാണ്:
 - i. ബില്ലിൽ സൂചിപ്പിച്ച തീയതിക്കോ അതിനുമുമ്പോ തുക അടയ്ക്കേണ്ടതാണ്. അതിൽ വീഴ്ച വരുത്തിയാൽ 18% പ്രതിവർഷ പലിശയോ വൈകിയതിനുള്ള പിഴയോ രണ്ടും കൂടിയോ കുടിശ്ശിക ചാർജ്ജുകൾക്കുമേൽ തുക അടയ്ക്കുന്ന തീയതി വരെ ചുമത്തുന്നതാണ്. മാത്രമല്ല സേവനം/സേവനങ്ങൾ (അവയിൽ ഏതെങ്കിലും) സസ്പെൻഡ് ചെയ്യുകയോ തടയുകയോ നീക്കം ചെയ്യുകയോ TTL - ന്റെ മാത്രം വിവേചനാധികാരമാണ്.
 - ii. ചാർജ്ജുകളുടെ തുക പണമായോ ക്രഡിറ്റ് കാർഡ്, ക്രോസ്സ് ചെയ്ത ചെക്ക്, ക്രോസ്സ് ചെയ്ത ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റ് അല്ലെങ്കിൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ TTL നിർദ്ദേശിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിൽ അടയ്ക്കാവുന്നതാണ്. ചെക്കുകളായി അടയ്ക്കുന്ന തുക അക്കൗണ്ടിൽ വരുമ്പോൾ മാത്രമേ സാധുവാകുകയുള്ളൂ. പണമോ ചെക്ക്, ഡ്രാഫ്റ്റ് തുടങ്ങിയവയോ നഷ്ടപ്പെട്ടുപോയാൽ TTL അവ കൈപ്പറ്റിയതിന് കസ്റ്റമർക്ക് രസീത് നൽകിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ നഷ്ടത്തിന്റെ ഉത്തരവാദിത്വം ഏറ്റെടുക്കുകയില്ല.
 - iii. കസ്റ്റമർ നൽകിയ ചെക്ക് മടങ്ങുകയാണെങ്കിൽ TTL നിർദ്ദേശിക്കുന്ന അതിന്റെ പിഴ തുക/ഫീസ് കസ്റ്റമർ നൽകേണ്ടി വരികയും കൂടാതെ നിയമ നടപടികൾ നേരിടേണ്ടി വരികയും ചെയ്യും.
 - iv. കസ്റ്റമർക്ക് നൽകുന്ന സേവനത്തിന്/സേവനങ്ങൾക്ക് ചുമത്തുന്ന എല്ലാ ചാർജ്ജുകളും നൽകാൻ കസ്റ്റമർ ബാധ്യസ്ഥനാണ്. പോസ്റ്റ്പെയ്ഡ് വരിക്കാരന് ബില്ലിൽ കാണിച്ചതോ TTL അറിയിച്ചതോ ആയ തുക, സേവനങ്ങൾ കസ്റ്റമറോ കസ്റ്റമറുടെ ഫോണിൽ നിന്ന്/ഫോൺ കണക്ഷനിൽ നിന്ന് മറ്റാരെങ്കിലുമോ കസ്റ്റമറുടെ അറിവോടെയോ അറിവില്ലാതെയോ ഉപയോഗിച്ചതാണെങ്കിൽ കൂടി അടക്കാൻ ബാധ്യസ്ഥനാണ്.
 - v. ചാർജ്ജുകൾ സംബന്ധിച്ച് എന്തെങ്കിലും തർക്കം ഉണ്ടാകുകയാണെങ്കിൽ TTL ബില്ലിൽ കാണിച്ച തുക കസ്റ്റമർ അടയ്ക്കേണ്ടതാണ്. അതിനുശേഷം തർക്കത്തിന് പരിഹാരം കാണുന്നതായിരിക്കും;
 - vi. കസ്റ്റമർക്ക് ബിൽ/ബില്ലുകൾ ലഭിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽപോലും നൽകപ്പെട്ട സേവനത്തിന്/സേവനങ്ങൾക്ക് നൽകേണ്ട തുക അടക്കാൻ പോസ്റ്റ്പെയ്ഡ് കസ്റ്റമർ ബാധ്യസ്ഥനാണ്. TTL അതിന്റെ രേഖയിലുള്ള വിലാസത്തിൽ ബില്ലി/ബില്ലുകൾ അയക്കുന്നതാണ്. ബില്ലി/ബില്ലുകൾ ലഭിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ പണമടയ്ക്കേണ്ട തീയതിക്കുമുമ്പ് ആവശ്യമായ അന്വേഷണങ്ങൾ നടത്തേണ്ടത് പോസ്റ്റ്പെയ്ഡ് കസ്റ്റമറുടെ ഉത്തരവാദിത്വമാണ്.
 - vii. പണമടക്കാതിരിക്കുകയോ ഈ നിബന്ധനകളുടേയും വ്യവസ്ഥകളുടേയും മറ്റ് ലംഘനം/ങ്ങൾ നടത്തുകയോ ചെയ്യുന്ന കസ്റ്റമർ ഈ വിഷയം ഒരു കളക്ഷൻ ഏജൻസിക്ക്/നിയമോപദേശകൻ/TTL - ന്റെ പ്രതിനിധിക്ക് റഫർ ചെയ്യേണ്ടി വന്നാൽ പണം പിരിച്ചെടുക്കുന്നതിനും നിയമപരമായ ചെലവുകൾക്കുമുള്ള തുക പലിശ സഹിതം അടയ്ക്കേണ്ടത് കസ്റ്റമറുടെ ബാധ്യതയാണ്.
 - viii. ഈ സംബന്ധിച്ച എല്ലാ നികുതികളും ഡ്യൂട്ടികളും ലെവികളും ചാർജ്ജുകൾ, CAF/നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പ്രകാരം ചുമത്തിയതും ചുമത്താവുന്നതുമായ ലെവികളടക്കം അടക്കാൻ കസ്റ്റമർ ബാധ്യസ്ഥനാണ്.
- b) സേവനം/ങ്ങൾ അനുചിതമോ അധാർമ്മികമോ നിയമവിരുദ്ധമായ ആവശ്യത്തിനോ നെറ്റ്വർക്കിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെ അട്ടിമറിക്കുകയോ ബാധിക്കുകയോ തകരാറിലാക്കുകയോ TTL - ന്റെ മറ്റു കസ്റ്റമർമാർക്കോ സ്വകാര്യമായോ പൊതുവായോ ശല്യമുണ്ടാക്കുകയോ ചെയ്യുന്നതിനായി കസ്റ്റമർ ഉപയോഗിക്കുകയോ മറ്റുള്ളവർ ഉപയോഗിക്കുന്നതിന് കാരണമാകുകയോ അവരെ അതിനനുവദിക്കുകയോ ചെയ്യരുത്.
- c) DoT, സർക്കാർ, TTL എന്നിവർ നെറ്റ്വർക്കിൽ ഉപയോഗത്തിന് അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള ഉപകരണങ്ങൾ മാത്രമേ കസ്റ്റമർ ഉപയോഗിക്കാവൂ. സേവനം/ങ്ങൾ ലഭ്യമാകാനായി TTL-ന്റെ മുൻകൂട്ടിയുള്ള അനുമതിയില്ലാതെ കസ്റ്റമർ എന്തെങ്കിലും അറ്റാച്ച്മെന്റുകളോ ഉപകരണങ്ങളോ ഇൻസ്റ്റാൾ ചെയ്യുകയോ ഘടിപ്പിക്കുകയോ ചെയ്യരുത്. ഈ സേവനം/ങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിനല്ലാതെ TTL-ന്റെ ഉപകരണങ്ങൾ കസ്റ്റമർ ഉപയോഗിക്കരുത്.
- d) കസ്റ്റമറുടെ സേവന ഉപയോഗങ്ങളുമായും ഉപകരണങ്ങൾ വാങ്ങുന്നതുമായും പ്രസക്തമായ നികുതി നിയമങ്ങൾ പ്രധാന നിയന്ത്രണ നിയമങ്ങളുമായും എന്നാൽ അവയിൽ പരിമിതപ്പെടാതെയും സർക്കാർ, DoT, TTL എന്നിവ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ ചട്ടങ്ങൾ, നിയന്ത്രണങ്ങൾ, നിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവ കസ്റ്റമർ അനുസരിക്കേണ്ടതാണ്.
- e) TTL രേഖാമൂലം പ്രത്യേക അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള വിധത്തിലൊഴികെ കസ്റ്റമർ ഉപകരണം തുറക്കാനോ റിപ്പയർ ചെയ്യാനോ ഭാഗങ്ങൾ മാറ്റാനോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റുവിധത്തിൽ കേടുപാടുകൾ വരുത്താനോ പാടുള്ളതല്ല. ഉപകരണത്തിന്റെ സുരക്ഷിതത്വം കസ്റ്റമറുടെ ഉത്തരവാദിത്തമാണ്. ഉപകരണം നഷ്ടപ്പെടുകയോ മോഷ്ടിക്കപ്പെടുകയോ കേട് വരുകയോ ചെയ്താൽ കസ്റ്റമർ ഉടൻതന്നെ TTL - നെ അറിയിച്ചിരിക്കണം. എന്നിരുന്നാലും ഉപകരണത്തിലൂടെ നൽകപ്പെട്ടിരുന്ന സേവനം/ങ്ങൾ ഡീ ആക്ടിവേറ്റ് ചെയ്യപ്പെടുന്നതുവരെയുള്ള എല്ലാ ചാർജ്ജുകളും അടക്കാൻ കസ്റ്റമർ ബാധ്യസ്ഥനാണ്. അത്തരം സന്ദർഭത്തിൽ ഉപകരണത്തിന്റെ നഷ്ടമോ മോഷണമോ തകരാറോ കാരണം TTL-ന് നേരിടുന്ന നഷ്ടം പരിഹരിക്കാനുള്ള ബാധ്യതയും കസ്റ്റമർക്കാണ്.



- f) TTL കാലാകാലങ്ങളിൽ ആവശ്യപ്പെടുന്ന പ്രകാരം ശരിയായതും പൂർണ്ണവുമായ വിവരങ്ങളും രേഖകളും കസ്റ്റമർ സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
- g) സേവനം/ങ്ങൾ തടഞ്ഞുവെച്ച കാലത്തെ ചാർജ്ജുകൾ മുഴുവനായി അടച്ചുതീർക്കുന്നതുവരെ കസ്റ്റമർക്ക് അതിന്റെ ബാധ്യതയുണ്ടായിരിക്കും.
- h) ബില്ലിംഗ് വിലാസത്തിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടാകുന്നത് കസ്റ്റമർ TTLനെ രേഖാമൂലം അറിയിച്ചിരിക്കണം. TTLഅവർക്കുവേണ്ടിയോ അയക്കപ്പെടുന്ന രേഖാമൂലമുള്ള അറിയിപ്പുകൾ ബിൽ, ബില്ലിംഗ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ നോട്ടീസ് സാധാരണ മെയിലിൽ പോസ്റ്റ് ചെയ്താൽ നാല്പത്തു മണിക്കൂറിനകം അത് കസ്റ്റമർ കൈപ്പറ്റിയതായി കണക്കാക്കപ്പെടും.
- i) ഈ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും അനുസരിച്ച് TTL-ന്റെ രേഖാമൂലമുള്ള മുൻകൂർ അനുമതിയില്ലാതെ ഈ സേവനം/ങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് എന്തെങ്കിലും അവകാശമോ താല്പര്യമോ കസ്റ്റമർ ആരേയും ഏൽപ്പിക്കാവുന്നതല്ല.
- j) സേവനം/ങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച് കാലാകാലങ്ങളിൽ TTL നിർദ്ദേശിക്കുന്ന, നടപടികൾ കസ്റ്റമർ പിന്തുടരണം.
- k) സേവനത്തിൽ എന്തെങ്കിലും പോരായ്മകൾ ഉണ്ടായാൽ ആ സംഭവത്തെക്കുറിച്ച് 7 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കസ്റ്റമർ TTL-നെ അറിയിച്ചിരിക്കണം. അത്തരം പോരായ്മയെക്കുറിച്ചുള്ള പൂർണ്ണവിവരം കിട്ടിയശേഷം TTL അത് പരിഹരിക്കാൻ നടപടി എടുക്കും.
- l) ഈ സേവനം/ങ്ങൾ ലഭ്യമാകുന്നതിന് ഉപയോഗിക്കുന്ന/ഉപയോഗിക്കാനിരിക്കുന്ന ഉപകരണം സ്ഥാപിക്കുന്നതിനോ ആക്ടിവേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിനോ ഷെയർ ചെയ്യുന്നതിനോ ഇൻസ്റ്റലേഷൻ നീക്കി ഉപകരണം വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനോ TTL-നെയോ അംഗീകൃത പ്രതിനിധിയേയോ രണ്ടുപേരെയുമോ തന്റെ ഇടത്തിൽ പ്രവേശിക്കുന്നതിനും ജോലിചെയ്യുന്നതിനും കസ്റ്റമർ അനുവദിക്കേണ്ടതാണ്. ഈ കാര്യത്തിനായി ആവശ്യമെങ്കിൽ മൂന്നാം കക്ഷിയിൽ നിന്നും വേണ്ടതായ അനുമതിയും സമ്മതവും TTL-ന് ചെലവൊന്നും ഉണ്ടാകാത്തവിധം കസ്റ്റമർ വാങ്ങിയിരിക്കേണ്ടതാണ്.
- m) സേവനം ടെർമിനേറ്റ്/ഡിസ്കണക്ട് ചെയ്യുന്നതിനെത്തുടർന്ന് കസ്റ്റമർ കൈവരും വച്ചിട്ടുള്ള, കസ്റ്റമർക്കോ കസ്റ്റമറുടെ ഇടത്തിലോ കൈമാറിയിട്ടുള്ള TTL-ന്റെ ഉപകരണം ഏതുസമയത്തും TTL-ന് കൈമാറണം.
- n) ഫിക്സഡ് ടെലിഫോൺ കണക്ഷന്റെ കാര്യത്തിൽ സേവനം ലഭ്യമാകാനായി ഉപയോഗിക്കുന്ന ടെലിഫോൺ അത് സ്ഥാപിച്ച ഇടത്തിലിരുന്ന് രേഖാമൂലമുള്ള മുൻകൂർ അനുമതിയും TTL നിർദ്ദേശിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ പാലിക്കുകയും ചെയ്യാതെ മറ്റൊരിടത്തേക്ക് മാറ്റാൻ പാടുള്ളതല്ല. (ഈ വ്യവസ്ഥ പ്രീപെയ്ഡ് കസ്റ്റമർമാർക്ക് ബാധകമല്ല)
- o) കസ്റ്റമർ, ആവശ്യമെങ്കിൽ ഉപകരണത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തിന് വേണ്ടതായ വൈദ്യുതി നല്കണം. ഉപകരണത്തിന്റെ സുക്ഷിപ്പും സംരക്ഷണവും കസ്റ്റമറുടെ ഉത്തരവാദിത്തമാണ്.

V. വാലിഡിറ്റി (സാധുത)

ഈ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും ഇന്ത്യൻ ടെലഗ്രാഫ് ആക്ട് 1885, ടെലികോം റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യ ആക്ട് 1997, കാലാകാലങ്ങളിൽ നിലനില്ക്കുകയും ബാധകമാകുകയും ചെയ്തിട്ടുള്ളവയും മറ്റ് ചട്ടങ്ങൾ അനുസരിച്ച് രൂപം നല്കിയവയുമായ നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണങ്ങളും കൂടാതെ ഏതെങ്കിലും കോടതികൾ, ട്രിബ്യൂണൽ, നിയമ അധികൃതരിൽ നിന്നുള്ള മറ്റ് ദിശകൾ/ഉത്തരവുകൾ എന്നിവയ്ക്കും വിധേയമായിരിക്കും.

Vi. ബാധ്യതയുടെ ക്ലിപ്തപരിധി

- a) നെറ്റ്വർക്കിന്റേയോ സേവനങ്ങളുടേയോ ഉപകരണത്തിന്റേയോ സോഫ്റ്റ്വെയറിന്റേയോ തടവില്ലാത്തതും കുറ്റമറ്റതുമായ പ്രവർത്തനം TTL ഉടൻ നല്കുന്നില്ല. അതിനാൽ കസ്റ്റമർക്കോ ഏതെങ്കിലും ഉപയോക്താവിനോ മറ്റേതെങ്കിലും വ്യക്തിക്കോ നെറ്റ്വർക്കിന്റേയോ സേവനങ്ങളുടേയോ ഉപകരണത്തിന്റേയോ സോഫ്റ്റ്വെയറിന്റേയോ പ്രവർത്തനം മൂലം ഉണ്ടാകുന്ന (അഗ്നി ബാധ, സ്പോണ്ടനം, യുദ്ധം, കലാപങ്ങൾ, സമരങ്ങൾ, ലോക്ക് ഔട്ടുകൾ, പിക്നിംഗ്, ബഹിഷ്കരണങ്ങൾ, സർക്കാർ അധികാരികളുടെ നടപടികൾ, ടെലിഫോൺ പ്രവർത്തനം, മറ്റ് ടെലികോം അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട സേവന ദാതാക്കൾ എന്നിവയുടെ സംവിധാനങ്ങളിൽ നിന്നോ പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ നിന്നോ ഉത്ഭവിക്കുന്ന കാരണങ്ങൾ) പരിക്കുകൾക്കോ നഷ്ടങ്ങൾക്കോ മരണത്തിനോ TTL - ന് ബാധ്യതയുണ്ടായിരിക്കുന്നതല്ല.
- b) ഈ നിബന്ധനകളിലും വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ളതല്ലാതെ മറ്റൊരു ഉറപ്പോ വാറണ്ടിയോ TTL നൽകുന്നില്ല. പ്രകടമോ സൂചിതമോ ആയ എല്ലാ വാറണ്ടികളേയും, ഒരു പ്രത്യേക ഉദ്ദേശത്തിനുവേണ്ടിയുള്ള വിപണന സാധ്യതയോ പ്രവർത്തന ക്ഷമയോ സൂചിപ്പിക്കുന്നതും എന്നാൽ അതിൽ പരിമിതപ്പെടാത്തതുമായ ഒരു വാറണ്ടിയേയും TTL ശക്തമായി നിരാകരിക്കുന്നതും.



- c) ഉപകരണങ്ങളിൽ നിന്നോ സേവനങ്ങളിൽ നിന്നോ പ്രത്യക്ഷമായോ പരോക്ഷമായോ ഉണ്ടാകുന്ന എന്തെങ്കിലും നഷ്ടം, ചെലവുകൾ, തകരാറുകൾ എന്നിവ എങ്ങിനെ സംഭവിക്കുന്നതായാലും TTTL-ന്റെ കസ്റ്റമറോട് ബാധ്യതയുണ്ടായിരിക്കുന്നതല്ല.
 - d) പൊതുവായി (b) യിൽ സൂചിപ്പിച്ചതു എന്തുതന്നെയായാലും പ്രത്യക്ഷമായോ പരോക്ഷമായോ ഉണ്ടാകുന്ന നഷ്ടങ്ങൾ തകരാറുകൾ, ലാഭനഷ്ടവും പ്രശസ്തി നഷ്ടവും മൂലമുണ്ടാകുന്ന TTTL-ന്റേയും അതിന്റെ ഡയറക്ടർമാരുടേയും ജീവനക്കാരുടേയും ബാധ്യത TTTL പ്രകടമായി ഒഴിവാക്കുന്നു. കസ്റ്റമർ നെറ്റ്വർക്ക് വഴി സ്വീകരിക്കുകയോ അയക്കുകയോ ചെയ്യുന്ന സന്ദേശത്തിൽ നിന്നോ ഉള്ളടക്കത്തിൽ നിന്നോ ഉണ്ടാകുന്ന അപകീർത്തി/അവമതി യുടെ ബാധ്യത TTTL ശക്തമായി നിരാകരിക്കുന്നു.
 - e) കസ്റ്റമറുടെ ഉപകരണത്തിലൂടെ ഇലക്ട്രോണിക് മീഡിയ ഉപയോഗിക്കുന്ന കസ്റ്റമർക്ക് അയക്കുന്ന വിവിധ വിവരങ്ങൾ TTTL - ന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിന് വിധേയമായിരിക്കും.
 - f) ഈ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും പറയുന്ന വസ്തുതകൾ എന്തെങ്കിലും കാരണം കൊണ്ട് അസാധുവാകുകയാണെങ്കിൽ മറ്റുനിലയിൽ ബാധ്യതയാകാത്ത നഷ്ടങ്ങൾക്കോ തകരാറുകൾക്കോ TTTL ബാധ്യസ്ഥമാകുന്നതും അത്തരം ബാധ്യത കസ്റ്റമർക്ക് അയാൾ നൽകാനുള്ള ചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കിയ ശേഷം ഡിപ്പോസിറ്റുകൾ തിരിച്ചുനൽകുന്നതിൽ പരിമിതപ്പെട്ടിരിക്കും.
- vii. സസ്പെൻഷൻ/ഡിസ്കണക്ഷൻ/ടെർമിനേഷൻ**
- a) എന്നിരുന്നാൽപോലും ഈ സേവനം/സേവനങ്ങൾ സസ്പെൻ്റ്/ഡിസ്കണക്ട്/ടെർമിനേറ്റ് ചെയ്യാൻ (പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ അല്ലെങ്കിൽ താൽക്കാലികമായോ സ്ഥിരമായോ) താഴെപറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ TTTL-ന് അർഹതയുണ്ട്
 - i. സർക്കാർ അല്ലെങ്കിൽ അധികാരപ്പെട്ട സ്ഥാപനം ലൈസൻസ് അല്ലെങ്കിൽ സേവനം/സേവനങ്ങൾ സസ്പെൻ്റ് ചെയ്യുകയോ ടെർമിനേറ്റ് ചെയ്യുകയോ അല്ലെങ്കിൽ താൽക്കാലികമായി ഏറ്റെടുക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ;
 - ii. ഏതെങ്കിലും സമയത്ത് കസ്റ്റമർ ആവശ്യമായ ക്രെഡിറ്റ് ചെക്ക് തൃപ്തികരമായോ നിർവഹിക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയോ തെറ്റായതോ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതോ ആയ വിവരങ്ങൾ നൽകുകയോ (ക്യൂരിമം നടത്താനുള്ള ലക്ഷ്യത്തോടെയോ അല്ലാതെയോ) ചെയ്താൽ;
 - iii. ചാർജ്ജുകൾ അടയ്ക്കുന്നതിൽ കസ്റ്റമർ വീഴ്ചവരുത്തിയാൽ
 - iv. ഈ വ്യവസ്ഥകളുടേയും നിബന്ധനകളുടേയും ഏതെങ്കിലുമൊന്നിന്റെ ലംഘനം കസ്റ്റമർ നടത്തിയാൽ;
 - v. കസ്റ്റമർക്കുള്ള സേവത്തിന്റെ/സേവനങ്ങളുടെ വ്യവസ്ഥകൾ (അവയിൽ ഏതെങ്കിലും) നെറ്റ്വർക്കിനെ അല്ലെങ്കിൽ TTTL-ന്റെ ഉപകരണങ്ങളെ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റു കസ്റ്റമർമാർക്കുള്ള സേവത്തെ/സേവനങ്ങളെ ദോഷകരമായി ബാധിക്കുകയാണെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമർമാർക്കുള്ള സേവനത്തിന്റെ/സേവനങ്ങളുടെ അംഗീകാരം/സമ്മതം/അനുവാദം പിൻവലിക്കപ്പെടുകയോ നിർത്തപ്പെടുകയോ തടയപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ;
 - vi. കസ്റ്റമർ പാപ്പരാകുകയോ നിർദ്ധനനാകുകയോ സ്വത്തുക്കളെല്ലാം നഷ്ടപ്പെടുകയോ ഇല്ലാതായിത്തീരുകയോ ചെയ്താൽ;
 - vii. കസ്റ്റമറുടെ സ്വത്തുക്കൾ ഏറ്റെടുക്കാൻ ഒരു ട്രസ്റ്റിയേയോ റിസീവറേയോ നിയമിച്ചാൽ;
 - viii. സർക്കാരോ നിയമപരമായ അധികാരസ്ഥാപനമോ TTTL-നെ വളരെയേറെ ദോഷകരമായി ബാധിക്കുന്നവിധം ഈ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഏതെങ്കിലും പുതുക്കിയാൽ;
 - b) സേവനത്തിന്റെ/സേവനങ്ങളുടെ സസ്പെൻഷൻ/ഡിസ്കണക്ഷൻ/ടെർമിനേഷൻ എന്നിവ ഈ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ച് മൂൻവിധികളില്ലാതെയും TTTL-ന് ലഭ്യമായ ബാധകമായ നിയമമോ ചട്ടമോ അനുസരിച്ചുമാണ്.
 - c) എന്തു കാരണങ്ങൾ കൊണ്ടായാലും സേവനത്തിന്റെ/സേവനങ്ങളുടെ സസ്പെൻഷൻ/ഡിസ്കണക്ഷൻ/ടെർമിനേഷൻ എന്നിവ കസ്റ്റമറിൽ നിന്ന് എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും അടയ്ക്കേണ്ട തുകകളും വസൂലാക്കാനുള്ള അവകാശം TTTL-നുണ്ടായിരിക്കുന്നതാണ്.
 - d) ഏതെങ്കിലും സേവനത്തിന്റെ/സേവനങ്ങളുടെ പുനസ്ഥാപനം എല്ലാ ചാർജ്ജുകളും അടച്ചശേഷം TTTL നിർദ്ദേശിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകളുടെ പാലനത്തിനും TTTL-ന്റെ മാത്രം വിവേചനാധികാരത്തിനും വിധേയമായിരിക്കും.
 - e) സേവനങ്ങൾ സസ്പെൻഡ് ചെയ്തകാലത്തെ ചാർജ്ജുകൾ അടയ്ക്കാൻ കസ്റ്റമർ ബാധ്യസ്ഥനായിരിക്കും.

viii. വിച്ഛേദനവും നിയമാധികാരപരിധിയും
 ഈ നിബന്ധനകളുടേയും വ്യവസ്ഥകളുടേയും ഏതെങ്കിലും വ്യവസ്ഥകൾ ഏതെങ്കിലും കോടതി അല്ലെങ്കിൽ ഫോറം/നിയമപരമായ അധികാരസ്ഥാപനം അസാധുവായി പ്രഖ്യാപിക്കുകയാണെങ്കിൽ ആ വ്യവസ്ഥ ഈ നിബന്ധനകളിൽനിന്നും വ്യവസ്ഥകളിൽനിന്നും വിച്ഛേദിക്കപ്പെടുകയും ഇതിൽനിന്നും നീക്കപ്പെടുകയും ചെയ്തതായി കണക്കാക്കുന്നതാണ്. ഈ ഒരു വ്യവസ്ഥയുടെ അസാധുതയും നിയമവിരുദ്ധതയും അപ്രമാണിക്യവും ഇതിലെ മറ്റ് നിബന്ധനകളേയും വ്യവസ്ഥകളേയും ഒരുതരത്തിലും ബാധിക്കുകയില്ല. അസാധുവായി പ്രഖ്യാപിക്കപ്പെട്ട നിയമവിരുദ്ധവും അപ്രമാണികവും ആയ ഈ വ്യവസ്ഥ ഇനിമുതൽ ഈ നിബന്ധനകളുടേയും വ്യവസ്ഥകളുടേയും ഭാഗമായിരിക്കുകയില്ല. ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സംബന്ധിച്ചോ അല്ലെങ്കിൽ അവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട സേവനം/സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ചോ എന്തെങ്കിലും തർക്കമോ



അഭിപ്രായവ്യത്യാസമോ അതിൽനിന്നുണ്ടാകുന്ന നിയമ നടപടികളോ കസ്റ്റമറുടെ കണക്ഷൻ/കണക്ഷനുകൾ നിർവഹിക്കുന്ന TTTL-ന്റെ പ്രധാന സർക്കിൾ ഓഫീസ് സ്ഥിതിചെയ്യുന്ന നഗരത്തിൽ/പട്ടണത്തിൽ സ്ഥിതിചെയ്യുന്ന കോടതി/കോടതികളുടെ സവിശേഷ അധികാരപരിധിക്ക് വിധേയമായിരിക്കും.

ix. വിലാസം മാറൽ
a) പോസ്റ്റ്പെയ്ഡ് കസ്റ്റമർമാർക്ക് ബാധകം

- i. കസ്റ്റമർ വ്യത്യസ്തമായ ഒരു ഇടത്തിലേക്ക് വിലാസം മാറുമ്പോൾ അതേ ടെലഫോൺ തന്നെ മാറ്റുന്നതിന് (അതേ കസ്റ്റമർ)
- വിലാസം മാറ്റുന്നതിനുള്ള സർവീസ് റിക്വസ്റ്റ് ഫോം (SRF) കസ്റ്റമർ പൂരിപ്പിച്ച് ബന്ധപ്പെട്ട രേഖകളോടുകൂടി ടാറ്റാ ഡോക്കോമോ ഔട്ട്ലെറ്റിൽ/ഓഫീസിൽ അപേക്ഷ നൽകണം
- വിലാസത്തിന്റെ പോസിറ്റീവ് വെരിഫിക്കേഷനുശേഷം ഫോൺലൈൻ പുതിയ ഇടത്തിലേക്ക് മാറ്റപ്പെടും.

10) ഒരു കസ്റ്റമർക്ക് തന്റെ പരാതി അറിയിക്കാനുള്ള രീതികൾ
a) പോസ്റ്റ്പെയ്ഡ്

- i. കോൾ സെന്റർ - ദിവസത്തിൽ ഏത് സമയത്തും കസ്റ്റമർക്ക് 198 എന്ന സൗജന്യ നമ്പറിൽ വിളിച്ച് പരാതി നൽകാം. കസ്റ്റമറുടെ പരാതി അവിടെ റജിസ്റ്റർ ചെയ്യുകയും തുടർന്ന് കസ്റ്റമർക്ക് ഒരു സവിശേഷ പരാതി നമ്പർ (ഡോക്കറ്റ്) നമ്പർ ലഭിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടുമ്പോൾ അതിന്റെ ഫീഡ്ബാക്കും കസ്റ്റമർക്ക് ലഭിക്കും.
- ii. ഈമെയിൽ - കസ്റ്റമർ പരാതി listen@tatadocomo.com - ലേക്ക് ഈമെയിൽ ചെയ്താൽ കസ്റ്റമർക്ക് ഒരു സവിശേഷ പരാതി നമ്പർ (ഡോക്കറ്റ്) നമ്പർ ലഭിക്കുന്നു. പരാതി ലഭിച്ച് നാല് മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ ഈ നമ്പർ കസ്റ്റമർ അറിയിക്കും. പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടുമ്പോൾ അതിന്റെ ഫീഡ്ബാക്കും കസ്റ്റമർക്ക് ലഭിക്കും.
- iii. ഫാക്സ് സന്ദേശങ്ങൾ
- iv. വെബ്സൈറ്റ് - www.tatadocomo.com
- v. വോക്ക് - ഇൻ - ഔട്ട്ലെറ്റുകൾ
 എല്ലാ പരാതികളും അവ ലഭിച്ച് 7 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടും. ബില്ലിംഗ് പരാതികൾ TRAI മാർഗനിർദ്ദേശമനുസരിച്ച് പരിഹരിക്കാൻ 6 ആഴ്ചകൾ എടുക്കും.

b) പ്രീപെയ്ഡ്

- i. കോൾ സെന്റർ - ദിവസത്തിൽ ഏത് സമയത്തും കസ്റ്റമർക്ക് 198 എന്ന സൗജന്യ നമ്പറിൽ വിളിച്ച് ഏത് പരാതിയും നൽകാം. കസ്റ്റമറുടെ പരാതി അവിടെ റജിസ്റ്റർ ചെയ്യുകയും പരാതി സാധുതയുള്ളതാണെങ്കിൽ തുടർന്ന് കസ്റ്റമർക്ക് ഒരു സവിശേഷ പരാതി നമ്പർ (ഡോക്കറ്റ്) നമ്പർ ലഭിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. SLA അറിയിക്കുമ്പോൾ ഒപ്പം അതിന്റെ ഫീഡ്ബാക്കും കസ്റ്റമർക്ക് ലഭിക്കും.
- ii. ഈമെയിൽ - കസ്റ്റമർ പരാതി listen@tatadocomo.com - ലേക്ക് ഈമെയിൽ ചെയ്താൽ കസ്റ്റമർക്ക് ഒരു സവിശേഷ പരാതി നമ്പർ (ഡോക്കറ്റ്) നമ്പർ ലഭിക്കുന്നു. പരാതി ലഭിച്ച് നാല് മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ ഈ നമ്പർ കസ്റ്റമർ അറിയിക്കും. പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടുമ്പോൾ അതിന്റെ ഫീഡ്ബാക്കും കസ്റ്റമർക്ക് ലഭിക്കും.
- iii. ഫാക്സ് സന്ദേശങ്ങൾ
- iv. വെബ്സൈറ്റ് - www.tatadocomo.com
- v. വോക്ക് - ഇൻ - ഔട്ട്ലെറ്റുകൾ

11) ഡിസ്കണക്ഷൻ/ടെർമിനേഷൻ

a) പോസ്റ്റ്പെയ്ഡ് കസ്റ്റമർ

- I. പോസ്റ്റ് പെയ്ഡ് കസ്റ്റമർക്ക് 121-ൽ വിളിച്ചോ ഈമെയിൽ വഴിയോ ഫാക്സ് വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ ടാറ്റാ ഡോക്കോമോ ഓഫീസ്/ഔട്ട്ലെറ്റ് സന്ദർശിച്ചോ ഡിസ്കണക്ഷനുള്ള അപേക്ഷ നൽകാം.
- ii. ഒരിക്കൽ ഡിസ്കണക്ഷൻ അപേക്ഷ ലഭിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ ആദ്യം ആ കസ്റ്റമറുടെ ഔട്ട്ഗോയിംഗ് സേവനങ്ങളും വാടകയും അസാധുവാക്കിക്കൊണ്ട് TTSL അപേക്ഷ പ്രോസസ് ചെയ്യാൽ തുടങ്ങും. TRAI മാർഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം (ഹാന്റ്സെറ്റ്/CPE യുടെ റിക്കവറിക്ക്/സന്ദർശിച്ച് വിധേയമായി) ഇത് അപേക്ഷ കിട്ടി 7 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ നിർവഹിക്കണം.
- iii. കസ്റ്റമർക്ക് റീഫണ്ട് (ഉണ്ടെങ്കിൽ) ലഭിക്കാനുള്ള മൊത്തം കാലയളവ് റദ്ദാക്കൽ അപേക്ഷ നൽകിയ തീയതി മുതൽ 60 ദിവസത്തേക്കാണ്.
- iv. റദ്ദാക്കലിനുശേഷമുള്ള ഡിപ്പോസിറ്റ് റീഫണ്ട് ബാധകമാകുന്നത്:
 - കുടിശ്ശിക വെപ്പോസിറ്റിനെക്കാൾ കുറവുകുമ്പോൾ • കസ്റ്റമർ കാലാവധി പൂർത്തിയാക്കാത്ത EMI സ്കീമിൽ ഇല്ലെങ്കിൽ • മറ്റേതെങ്കിലും ഉപകരണങ്ങൾ കൈവശമില്ലെങ്കിൽ • ഒരു അക്കൗണ്ടിൽത്തന്നെ ഒന്നിലധികം കണക്ഷനുകൾ ഇല്ലാതിരിക്കുക. ഉണ്ടെങ്കിൽ ആ അക്കൗണ്ടിൽ അടയ്ക്കാനുള്ള തുകയിലേക്ക് വേപ്പോസിറ്റ് ക്രമീകരിക്കും.



വയർലെസ്

നിയമക ഘടകം	മാനദണ്ഡം
മീറ്ററിംഗ് & ബില്ലിംഗ് വിശ്വാസ്യത - പോസ്റ്റ്പെയ്ഡ്	<0.1%
മീറ്ററിംഗ് & ബില്ലിംഗ് വിശ്വാസ്യത - പ്രീപെയ്ഡ്	<0.1%
ബില്ലിംഗ്/ചാർജിംഗ്/വാലിഡിറ്റി പരാതികളിൽ തീരുമാനം	4 ആഴ്ചകളിൽ >98% 6 ആഴ്ചകളിൽ 100%
പരാതികൾ പരിഹരിച്ച തീയതി മുതൽ ക്രഡിറ്റ്/കിഴിവ്/ക്രമീകരണം എന്നിവ കസ്റ്റമറുടെ അക്കൗണ്ടിൽ ചേർക്കുന്നതിനുവേണ്ടിവന്ന കാലയളവ്	പരാതി പരിഹരിച്ച് 1 ആഴ്ചകളിൽ 100%
കോൾസെന്റർ/കസ്റ്റമർ കെയർ പ്രാപ്യത.	≥95%
90 സെക്കന്റിനുള്ളിൽ ഓപ്പറേറ്റർമാർ മറുപടി പറഞ്ഞ കോളുകളുടെ (വോയ്സ് ടു വോയ്സ്) %	≥95%
സേവനങ്ങളുടെ ടെർമിനേഷൻ/ക്ലോഷർ അപേക്ഷകളിൽ 7 ദിവസത്തിൽ തീരുമാനമെടുത്തവയുടെ %	7 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ 100%
ക്ലോഷറിനുശേഷം ഡിസോസിറ്റുകൾ തിരിച്ചുനൽകാൻ എടുത്ത സമയം.	60 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ 100%

നിശ്ചിത അളവുകോൽ പാലിക്കാൻ TTL യത്നിക്കുമെങ്കിലും സാങ്കേതിക/പ്രായോഗിക കാരണങ്ങളാൽ ഇതിൽ വ്യത്യാസം സംഭവിക്കാം. അക്കാലം യഥാസമയം നിയന്ത്രണാധികാരിയെ അറിയിക്കും

9. വിവിധ TRAI ചട്ടങ്ങൾ പ്രകാരമുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ അവകാശങ്ങൾ

- ബന്ധപ്പെട്ട സേവന മേഖലയിലെ UAS ലൈസൻസ് വാലിഡിറ്റി നിലവിലുള്ളതുവരെ ആജീവനാന്ത താരിഫ് പ്ലാൻ വാലിഡ് ആയിരിക്കും.
- ഞങ്ങളുടെ കോൾ സെന്ററിൽ നിങ്ങൾ നൽകിയിട്ടുള്ള അന്വേഷണങ്ങളിൽ റജിസ്റ്റർ ചെയ്ത തീയതിമുതൽ പരമാവധി 3 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഞങ്ങൾ പ്രതികരിച്ചിരിക്കും.
- അപ്പീൽ അധികാരിക്ക് അയച്ചിട്ടുള്ള പരാതികൾ ഞങ്ങളുടെ പരാതി സെന്ററിൽ റജിസ്റ്റർ ചെയ്ത തീയതി മുതൽ പരമാവധി 39 ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ക്ലോസ് ചെയ്തിരിക്കും.
- എല്ലാ മുഖ്യവർദ്ധിത സേവനങ്ങളും ഇഷ്ടാനുസരണം തെരഞ്ഞെടുക്കാവുന്നതും വരിക്കാരന്റെ പ്രത്യേക അനുവാദത്തോടെ മാത്രം ആക്ടിവേറ്റ് ചെയ്യുന്നതുമാണ്.
- പോസ്റ്റ്പെയ്ഡ് വരിക്കാരുടെ ഹോൺ കണക്ഷൻ അവസാനിപ്പിക്കാനുള്ള അപേക്ഷ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 60 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, അടയ്ക്കാനുള്ള തുകകളെല്ലാം തീർക്കുന്നതിനുവിലയമായി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റി ഡെപ്പോസിറ്റുകളും തിരിച്ചുനൽകുന്നതാണ്.
- പോസ്റ്റ്പെയ്ഡ് വരിക്കാരെ അവരുടെ ക്രെഡിറ്റ് പരിധി മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കുന്നതാണ്. പോസ്റ്റ്പെയ്ഡ് വരിക്കാർക്ക് അവരുടെ ഉപയോഗം ക്രെഡിറ്റ് പരിധിയിലും അധികരിക്കുന്നത് ഒഴിവാക്കാൻ ഇടക്കാല പണമടക്കൽ നടത്താവുന്നതാണ്.
- പ്രീപെയ്ഡ് വരിക്കാർക്ക് അവരുടെ വാലിഡിറ്റി കാലയളവിൽ റീചാർജ് വ്യവസ്ഥകളുടെ പൂർത്തീകരണത്തിന് വിലയുമായി ഇൻകമിംഗ് കോളുകൾ ലഭിച്ചുകൊണ്ടിരിക്കും.
- എല്ലാ വരിക്കാർക്കും CLIP സൗകര്യം ആവശ്യമെങ്കിൽ തെരഞ്ഞെടുക്കാവുന്നതാണ്.
- 3-G ഇ-സ്റ്റിക് ഒഴികെയുള്ളവയുടെ കോർ തുകയിലെ ഉപയോഗിക്കാത്ത പ്രീപെയ്ഡ് ബാലൻസ് തുക നിശ്ചിത വാലിഡിറ്റി/ഗ്രേസ് കാലയളവിൽ റീചാർജ് ചെയ്യുന്നുവെങ്കിൽ കണക്കിൽ വകകൊള്ളിക്കുന്നതാണ്.



- ബ്ലോക്ക് - ഔട്ട് ദിവസങ്ങളിൽ (BODs) സൗജന്യ/കിഴിവുകളോടുകൂടിയ SMS അനുവദിക്കുന്നതല്ല. ഒരു സർക്കിളിൽ പരമാവധി 5 ബ്ലോക്ക് ഔട്ട് ദിവസങ്ങൾ ഉണ്ടായിരിക്കും. BODs - നെക്കുറിച്ചുള്ള പൂർണ്ണവിവരങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്.
- ഏതുസമയത്തും ഒരു താരിഫ് പ്ലാനിൽനിന്ന് മറ്റൊന്നിലേക്ക് മാറാൻ വരിക്കാർക്ക് സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ടായിരിക്കും.
- റജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്ന എല്ലാ പരാതികൾക്കും വരിക്കാർക്ക് ഒരു സവിശേഷ ഡോക്യുമെന്റ് നമ്പർ ലഭിക്കുന്നതാണ്.
- താരിഫ് പ്ലാനിന്റെ പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ ആക്ടിവേഷൻ സമയത്ത് അല്ലെങ്കിൽ ആക്ടിവേഷനുശേഷം 7 ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ നൽകുന്നതാണ്.
- ഞങ്ങളുടെ കോണ്ടാക്ട് സെന്ററിൽനിന്ന്/ടച്ച് പോയന്റിൽനിന്ന് പരിഹാരം ലഭിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് അപ്പീൽ അധികാരിയെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.
- ഉപഭോക്താവ് അപേക്ഷിക്കുന്നപക്ഷം ഞങ്ങളുടെ കോണ്ടാക്ട് സെന്റർ എക്സിക്യൂട്ടീവ് അപ്പീൽ അധികാരിയുടെ വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് നൽകുന്നതാണ്.
- ഉപഭോക്താവിന് ഇഷ്ടാനുസരണം ഞങ്ങളുടെ സേവനം അവസാനിപ്പിക്കുകയോ കണക്ഷൻ വിച്ഛേദിക്കുകയോ ചെയ്യാവുന്നതാണ്. ബില്ലുകൾ പരിശോധിക്കുകയും തർക്കങ്ങൾ തീർക്കുകയും അടയ്ക്കാൻ എന്തെങ്കിലും തുക ശേഷിക്കുന്നുണ്ടെങ്കിൽ അത് ഈടാക്കുകയും ചെയ്തശേഷം സെക്യൂരിറ്റി ഡെപ്പോസിറ്റിലെ ബാക്കി തുക വരിക്കാരന് തിരിച്ചുനൽകുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്. ഈ പ്രക്രിയ പൂർത്തിയാക്കാൻ പരമാവധി കാലയളവ് കണക്ഷൻ വിച്ഛേദിച്ച തീയതി മുതൽ 60 ദിവസമായിരിക്കും.
- ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുകയോ ഫാക്സ്, ഈ-മെയിൽ, ടെലിഫോൺ കോൾ, SMS എന്നിവ വഴിയോ അപേക്ഷനൽകി ഉപഭോക്താവിന് ഞങ്ങളുടെ സേവനങ്ങൾ അവസാനിപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.
- നിങ്ങളുടെ ഫോണിൽ അനാവശ്യമായ ആശയവിനിമയങ്ങൾ നിയന്ത്രിക്കാനായി ഞങ്ങൾ 'ഡു നോട്ട് ഡിസ്റ്റർബ്' പ്രക്രിയ നടപ്പാക്കിയിട്ടുണ്ട്. ഞങ്ങളെ 1909-ൽ വിളിക്കുകയോ 1909-ലേക്ക് "START<Preference>" എന്ന കീവേഡുകളോടെ SMS അയക്കുകയോ ചെയ്ത് ഈ സൗകര്യത്തിനായുള്ള പട്ടികയിൽ നിങ്ങളുടെ നമ്പർ ഉൾപ്പെടുത്താവുന്നതാണ്.

മുൻഗണന പട്ടിക:

"START 0" മുഴുവനായി ബ്ലോക്ക് ചെയ്യാൻ

"START 1" ബാക്കിംഗ്/ഇൻഷുറൻസ്/സാമ്പത്തിക ഉൽപന്നങ്ങൾ/ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട SMS ലഭിക്കാൻ

"START 2" റിയൽ എസ്റ്റേറ്റുമായി ബന്ധപ്പെട്ട SMS ലഭിക്കാൻ

"START 3" വിദ്യാഭ്യാസവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട SMS ലഭിക്കാൻ

"START 4" ആരോഗ്യവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട SMS ലഭിക്കാൻ

"START 5" ഉപഭോക്തൃ ഉൽപന്നങ്ങളും ഓട്ടോമൊബൈലുമായി ബന്ധപ്പെട്ട SMS ലഭിക്കാൻ

"START 6" വാർത്താവിനിമയം/ബ്രോഡ്കാസ്റ്റിംഗ്/വിനോദം/വിവരസാങ്കേതികവിദ്യ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട SMS ലഭിക്കാൻ

"START 7" വിനോദസഞ്ചാരം/വിശ്രമം എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട SMS ലഭിക്കാൻ



10. പൊതുവിവര നമ്പരുകളും കസ്റ്റമർകെയർ നമ്പരുകളും

സേവന മേഖല	പൊതുവിവര നമ്പർ	കസ്റ്റമർകെയർ നമ്പർ (ടോൾ ഫ്രീ)
ആന്ധ്രപ്രദേശ്	121	198
ബീഹാർ	121	198
ഡെൽഹി	121	198
ഗുജറാത്ത്	121	198
ഹരിയാന	121	198
ഹിമാചൽ പ്രദേശ്	121	198
കർണ്ണാടക	121	198
കേരളം	121	198
കൽക്കട്ട	121	198
മധ്യപ്രദേശ്	121	198
മഹാരാഷ്ട്ര	121	198
മുംബൈ	121	198
ഒറീസ്സ	121	198
പഞ്ചാബ്	121	198
രാജസ്ഥാൻ	121	198
വെസ്റ്റ് ബംഗാൾ	121	198
തമിഴ്നാട് (ചെന്നൈ ഉൾപ്പെടെ)	121	198
ഉത്തർ പ്രദേശ് കിഴക്ക് (ഈസ്റ്റ്)	121	198
ഉത്തർ പ്രദേശ് പടിഞ്ഞാറ് (വെസ്റ്റ്)	121	198

മുകളിൽ കൊടുത്ത നമ്പരുകൾ റീടെയ്റ്റ് GSM, CDMA മൊബൈൽ വരിക്കാർക്കുള്ളതാണ്. മറ്റ് സേവനങ്ങൾക്കുള്ള (എന്റർപ്രൈസ്, ഡാറ്റ) ടോൾ ഫ്രീ കൺസ്യൂമർ കെയർ നമ്പരുകളുടെ വിവരങ്ങൾക്ക് ദയവായി ലോഗ് ഓൺ ചെയ്യൂ: www.tatadocomo.com

11. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം & പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമവും സമയക്രമവും

പരാതികൾ 121-ൽ വിളിച്ച് നൽകാവുന്നതാണ്. അല്ലെങ്കിൽ listen@tatadocomo.com-ൽ പരാതി നൽകാം (ഡെൽഹി കസ്റ്റമർമാർക്ക്: customercare.delhi@tatatel.co.in). നിങ്ങളുടെ പരാതി നജിസ്റ്റർ ചെയ്യുകയും ഒരു ഡോക്യൂ നമ്പർ നിങ്ങൾക്ക് നൽകുകയും ചെയ്യും. നിങ്ങളുടെ പരാതിയിൽ നടപടി സ്വീകരിക്കാതിരിക്കുകയോ സ്വീകരിച്ച നടപടിയിൽ നിങ്ങൾക്ക് സംതൃപ്തി ഇല്ലാതിരിക്കുകയോ ചെയ്താൽ താഴെ കൊടുത്തുള്ള ഈമെയിൽ വിലാസത്തിൽ ഡോക്യൂ നമ്പർ സഹിതം ഞങ്ങളുടെ അപ്പീൽ അധികാരിയുമായി പരാതി നജിസ്റ്റർ ചെയ്യാവുന്നതാണ്. ടെലികോം കൺസ്യൂമർ പ്രൊട്ടക്ഷൻ റെഗുലേഷൻ ആന്റ് ടെലികോം കൺസ്യൂമർ കംപ്ലെയ്ന്റ് റീഡ്രസ്സ് റെഗുലേഷൻ ആക്ട് 2012-ലെ വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരം എല്ലാ സർക്കിളുകളിലും ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്തൃ സമിതികൾ രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈ സമിതിയിൽ TRAI-ൽ നജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള കൺസ്യൂമർ അഡ്വോക്കസി ഗ്രൂപ്പിൽനിന്നുള്ള ഒരു അംഗവും TTSL പ്രതിനിധികളും ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കും. അപ്പീൽ അധികാരി സമക്ഷം നജിസ്റ്റർ ചെയ്ത എല്ലാ പരാതികളും ഈ സമിതി ഏറ്റവും സുതാര്യതയും ന്യായമായ പരിഗണനയും നൽകിക്കൊണ്ട് പരിശോധിക്കും. അതിനുശേഷം പരാതി അന്തിമ തീരുമാനത്തിനായി അപ്പീൽ അധികാരി പരിഗണിക്കുന്നു. അപ്പീൽ അധികാരിയുടെ മുന്നിലെത്തുന്ന എല്ലാ പരാതികളും ഞങ്ങളുടെ പരാതി കേന്ദ്രത്തിൽ നജിസ്റ്റർ ചെയ്ത തീയതി മുതൽ 39 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നതാണ്.



12. അപ്പീൽ അധികാരിയുടെ വിവരങ്ങൾ

ക്ര.നം.	സേവന മേഖല	TTSL & TTML വരിക്കാരുടെ കോൾ സെന്റർ കോണ്ടാക്റ്റ് നമ്പർ	അപ്പീൽ അധികാരിയുടെ വിലാസവും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും
1	ആന്ധ്രപ്രദേശ്	മൊബൈൽ & വാക്കി 121/1860 266 5555 ഫോട്ടോൺ: 1800 266 121	ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് ഗ്യാൻ പ്രീത്, ഹാർഡ്വെയർ പാർക്ക്, പ്ലോട്ട് നം: 1-5 (സർവെ നം. 1/1), ഇമാരത്ത് കഞ്ച, രവിദ്രാൾ വില്ലേജ്, മഹേശ്വര മണ്ഡലം, രക്ത റെഡ്ഡി ജില്ല, ഹൈദരാബാദ്, തെലങ്കാന 500005 ഫാക്സ്: 08414663339 ഇ-മെയിൽ: appellate.ap@tatadocomo.com
2	ബീഹാർ	മൊബൈൽ & വാക്കി 121/1860 266 5555 ഫോട്ടോൺ: 1800 266 121	ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് 3-ാം നില, ജീവൻ പ്രകാശ് ബിൽഡിംഗ്, കമാനി സെന്ററിന് എതിർവശം, മെയിൻ റോഡ്, ബിസ്തുപൂർ, ജംഷേഡ്പൂർ - 831001 ഫാക്സ്: 033-66665000 ഇ-മെയിൽ: appellate.bh@tatadocomo.com
3	ഡെൽഹി	മൊബൈൽ & വാക്കി 121/1860 266 5555 ഫോട്ടോൺ: 1800 266 121	ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് 2A, ഓൾഡ് ഈശ്വർ നഗർ, മെയിൻ മധുര റോഡ്, ന്യൂ ഡൽഹി - 110065 ഫാക്സ്: 011-66552020 ഇ-മെയിൽ: appellateauthority.delhi@tatatel.co.in
4	ഗുജറാത്ത്	മൊബൈൽ & വാക്കി 121/1860 266 5555 ഫോട്ടോൺ: 1800 266 121	ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് വെസ്റ്റ്തെയിറ്റ് - 3-ാം & 4-ാം നില YMCA ക്ലബിനു സമീപം, S.G. ഹൈവേ, അഹമ്മദാബാദ് - 380015 ഫാക്സ്: 09033002273 ഇ-മെയിൽ: appellate.gj@tatadocomo.com
5	ഹരിയാന	മൊബൈൽ & വാക്കി 121/1860 266 5555 ഫോട്ടോൺ: 1800 266 121	ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് C-125, ഫേസ് 8, ഇൻഡസ്ത്രിയൽ ഫോക്കൽ പോയിന്റ്, മോഹാലി, പഞ്ചാബ് - 160071 ഫാക്സ്: 0172-6651710 ഇ-മെയിൽ: appellate.har@tatadocomo.com

12. അപ്പീൽ അധികാരിയുടെ വിവരങ്ങൾ

ക്ര. നം.	സേവന മേഖല	TTSL & TTML വരിക്കാരുടെ കോൾ സെന്റർ കോണ്ടാക്റ്റ് നമ്പർ	അപ്പീൽ അധികാരിയുടെ വിലാസവും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും
6	ഹിമാചൽ പ്രദേശ്	മൊബൈൽ & വാക്കി: 121/1860 266 5555 ഫോട്ടോൺ: 1800 266 121	ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് C-125, ഫേസ് 8, ഇൻഡസ്ട്രിയൽ ഫോക്കൽ പോയിന്റ്, മോഹാലി, പഞ്ചാബ് - 160071 ഫാക്സ്: 0172-6651710 ഇ-മെയിൽ: appellate.hp@tatadocomo.com
7	കർണ്ണാടക	മൊബൈൽ & വാക്കി: 121/1860 266 5555 ഫോട്ടോൺ: 1800 266 121	ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് A-ബ്ലോക്ക്, രണ്ടാം നില സിലിക്കോൺ ട്രൈപ്പിൾ, നം. 30/1, കോറമംഗല ഹോസൂർ മെയിൻ റോഡ്, ബംഗളൂരു - 560095 ഫാക്സ്: 080 66681000 ഇ-മെയിൽ: appellate.kk@tatadocomo.com
8	കേരളം	മൊബൈൽ & വാക്കി: 121/1860 266 5555 ഫോട്ടോൺ: 1800 266 121	ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് അഞ്ചാം നില, SL പ്ലാസ്സ്, പാലാരിവട്ടം, കൊച്ചി - 682025 ഫാക്സ്: 0484-6660666 ഇ-മെയിൽ: appellate.kerala@tatadocomo.com
9	കൽക്കട്ട	മൊബൈൽ & വാക്കി: 121/1860 266 5555 ഫോട്ടോൺ: 1800 266 121	ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് P. S. ശ്രീജൻ ടെക് പാർക്ക്, DN-52, സെക്ടർ - 5, 15 -ാം നില, സാൾട്ട് ലേക്ക് കൽക്കട്ട - 700091 ഫാക്സ്: 033-66665000 ഇ-മെയിൽ: appellate.kol@tatadocomo.com
10	മധ്യപ്രദേശ്	മൊബൈൽ & വാക്കി: 121/1860 266 5555 ഫോട്ടോൺ: 1800 266 121	ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് പ്ലോട്ട് നം. 1, 2, 3 ക്യാളിറ്റി സ്റ്റോബസ്, പെർമലി വാലസ് കോംപൗണ്ട്, R.B.I യ്ക്ക് എതിർവശം ഹോഷംഗാബാദ് റോഡ്, ഭദ്രാപാൽ - 462011 ഫാക്സ്: 0755-6660444 ഇ-മെയിൽ: appellate.mp@tatadocomo.com
11	മഹാരാഷ്ട്ര	മൊബൈൽ & വാക്കി: 121/1860 266 5555 ഫോട്ടോൺ: 1800 266 121	ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് 3 -ാം നില, മെട്രോപോളി ബിൽഡിംഗ്, INOX മൾട്ടിപ്ലക്സ് കഴിഞ്ഞത്, ബസ് സ്റ്റാൻഡ് റോഡ് പുനെ - 411001, ഫാക്സ്: 020-66005550 ഇ-മെയിൽ: appellate.rom@tatadocomo.com

ക്ര. നം.	സേവന മേഖല	TTSL & TTML വരിക്കാരുടെ കോൾ സെന്റർ കോണ്ടാക്റ്റ് നമ്പർ	അപ്പീൽ അധികാരിയുടെ വിലാസവും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും
12	മുംബൈ	മൊബൈൽ & വാക്കി: 121/1860 266 5555 ഫോട്ടോൺ: 1800 266 121	ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് D-26, TTC ഇൻഡസ്ട്രിയൽ ഏരിയ, MIDC സൻപദ്, താനെ ബേലാപൂർ റോഡ്, P. O. ടർക്കെ, നവി മുംബൈ - 400703 ഫാക്സ്: 022-61655020 ഇ-മെയിൽ: appellate.mum@tatadocomo.com
13	ഒറീസ്സ	മൊബൈൽ & വാക്കി: 121/1860 266 5555 ഫോട്ടോൺ: 1800 266 121	ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് ഫോർച്യൂണർ ടവേഴ്സ്, മൂന്നാം നില, മോഡ്യൂൾ B & C, ചന്ദ്രശേഖർപൂർ, ഭുവനേശ്വർ - 751023 ഫാക്സ്: 033-66665000 ഇ-മെയിൽ: appellate.orissa@tatadocomo.com
14	പഞ്ചാബ്	മൊബൈൽ & വാക്കി: 121/1860 266 5555 ഫോട്ടോൺ: 1800 266 121	ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് C-125, ഫേസ് 8, ഇൻഡസ്ട്രിയൽ ഫോക്കൽ പോയിന്റ്, മോഹാലി, പഞ്ചാബ് - 160071 ഫാക്സ്: 0172-6651710 ഇ-മെയിൽ: appellate.pun@tatadocomo.com
15	രാജസ്ഥാൻ	മൊബൈൽ & വാക്കി: 121/1860 266 5555 ഫോട്ടോൺ: 1800 266 121	ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് ഗുമർ 1, അമരപാലി സർക്കിളിനു സമീപം വൈശാലി നഗർ, ജയ്പൂർ - 302021 ഫാക്സ്: 0141-6641100 ഇ-മെയിൽ: appellate.raj@tatadocomo.com
16	വെസ്റ്റ് ബംഗാൾ	മൊബൈൽ & വാക്കി: 121/1860 266 5555 ഫോട്ടോൺ: 1800 266 121	ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് P. S. ശ്രീജൻ ടെക് പാർക്ക്, DN-52, സെക്ടർ - 5, 15 -ാം നില, സാൾട്ട് ലേക്ക് കൽക്കട്ട - 700091 ഫാക്സ്: 033-66665000 ഇ-മെയിൽ: appellate.wb@tatadocomo.com
17	തമിഴ്നാട് (ചെന്നൈ ഉൾപ്പെടെ)	മൊബൈൽ & വാക്കി: 121/1860 266 5555 ഫോട്ടോൺ: 1800 266 121	ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് നം. 283 & 284, 6 -ാം & 13 -ാം നില, പ്രീൻസ് ഇൻഫോ സിറ്റി-II, രാജീവ്ഗാന്ധി സാലൈ, കന്യാകുമാരി, ചെന്നൈ - 600096 ഫാക്സ്: 044-61655020 ഇ-മെയിൽ: appellate.tn@tatadocomo.com
18	ഉത്തർ പ്രദേശ് ഇന്ത്യ	മൊബൈൽ & വാക്കി: 121/1860 266 5555 ഫോട്ടോൺ: 1800 266 121	ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് പ്രോ പ്ലാസ്സ്, 2, R F ബഹാദൂർജി മാർഗ്, ശക്തി ഭവനത്തിന് പിൻവശം, ലാഹ്നൗ - 226001 ഫാക്സ്: 09044002273 ഇ-മെയിൽ: appellate.upe@tatadocomo.com
19	ഉത്തർ പ്രദേശ് വെസ്റ്റ്	മൊബൈൽ & വാക്കി: 121/1860 266 5555 ഫോട്ടോൺ: 1800 266 121	ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് 501, മംഗൽ പാണയ നഗർ, മെയിൻ യൂണിവേഴ്സിറ്റി റോഡ്, മീനറ്റ് - 250001 ഫാക്സ്: 0121-6605502 ഇ-മെയിൽ: appellate.upw@tatadocomo.com



13. ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് & ടാറ്റാ ടെലിസർവീസസ് (മഹാരാഷ്ട്ര) ലിമിറ്റഡിന്റെ കടമകളും ചുമതലകളും

1. എല്ലാ താരിഫ് പ്ലാനുകളും ഓഫറുകളും സുതാര്യവും വിവേചനരഹിതവുമായ രീതിയിൽ അറിയിച്ചിരിക്കണം.
2. എല്ലാ പ്ലാനുകളും സമാരംഭിച്ചശേഷം വിശദവിവരങ്ങൾ വെബ്സൈറ്റിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്തിരിക്കണം.
3. ഒരിക്കൽ ഓഫർ ചെയ്ത താരിഫ് പ്ലാൻ വരിക്കാരൻ ആ പ്ലാനിൽ ചേർന്ന തീയതി മുതൽ 6 മാസക്കാലത്തേക്ക് (ആജീവനാന്ത വാലിഡിറ്റിയുണ്ടെങ്കിൽ ജീവിതകാലത്തേക്ക് മുഴുവൻ) വരിക്കാരൻ ലഭ്യമായിരിക്കും.
4. ആജീവനാന്ത വാലിഡിറ്റി/പരിധിയില്ലാത്ത വാലിഡിറ്റി ഉണ്ടെങ്കിൽ നിലവിലുള്ള ടെലിസർവ് കാലാവധി തീരുന്ന മാസവും വർഷവും പ്രൊമോഷണൽ ലിറ്ററേച്ചറിൽ/പരസ്യങ്ങളിൽ ഞങ്ങൾ കസ്റ്റമർമാരെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.
5. നിലവിലുള്ള ഒരു താരിഫ് പ്ലാൻ നദാക്കുന്നതിനുമുമ്പ് 30 ദിവസത്തിൽ കുറയാത്ത മുൻകൂർ നോട്ടീസ് അധികാരികൾക്കും വരിക്കാർക്കും ഞങ്ങൾ നൽകിയിരിക്കും.
6. ഒരു വയച്ചർ ആക്ടിവേറ്റ് ചെയ്യുമ്പോൾ അതിന്റെ ഉപയോഗം, അക്കൗണ്ട്, TRAI പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുള്ള ടെലികോം ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നിയന്ത്രണചട്ടം 2012 അനുസരിച്ചുള്ള VAS ചാർജുകൾ എന്നിവ ഞങ്ങൾ കസ്റ്റമറെ അറിയിച്ചിരിക്കും.
7. TRAI മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം വരിക്കാരന്റെ പ്രത്യേക സമ്മതമില്ലാതെ മൂല്യവർദ്ധിതസേവനങ്ങൾ ഒന്നും തന്നെ ആക്ടിവേറ്റ് ചെയ്യുകയില്ല.
8. റോമിംഗ് സർവീസിന് വാടകയൊന്നും ഈടാക്കുകയില്ല.
9. ഏത് സേവനദാതാവും നൽകുന്ന പ്രീ-പെയ്ഡ് കാർഡിന്റെ ഒരു മൂല്യം 300 രൂപയോ അതിൽകുറവോ ആയിരിക്കും. അതിന്റെ വാലിഡിറ്റി ചുരുങ്ങിയത് ഒരു മാസമെങ്കിലും ആയിരിക്കുകയും ചെയ്യും.
10. നഷ്ടപ്പെട്ട/കേടുവന്ന സിം കാർഡ് മാറ്റി നൽകാൻ വേണ്ടിവരുന്ന ചാർജ് അതിന്റെ ചെലവും ന്യായമായ ഒരു ലാഭവും ചേർന്നതായിരിക്കും.
11. വാലിഡിറ്റി കാലയളവിനുശേഷം ഉപയോഗിക്കാത്ത തുക ബാക്കിയുണ്ടെങ്കിൽ ആ തുക പുതുക്കിയ കാർഡിലേക്ക്, അത്തരം പുതുക്കൽ ന്യായവും നിശ്ചിതവുമായ ഒരു കാലയളവിനുള്ളിലാണ് നടത്തുന്നതെങ്കിൽ, മാറ്റി നൽകപ്പെടും.
12. കോളുകൾ ചെയ്യാൻ പ്രീപെയ്ഡ് കാർഡ് പാക്കേജിൽ ആകെ എത്ര തുകയുണ്ടെന്ന് (ഉപയോഗത്തിനനുസരിച്ച് ഈടാക്കാനുള്ള തുക) ഉപഭോക്താവിനെ പ്രാമുഖ്യത്തോടും വ്യക്തമായും അറിയിച്ചിരിക്കും.
13. സംസാരസമയ മൂല്യത്തെ ബാധിക്കാത്ത, ഇൻകമിംഗ് വോയ്സ് കോളുകൾ/SMS എന്നിവ സംസാരസമയ മൂല്യം തീർന്നാലും വാലിഡിറ്റി കാലയളവ് മുഴുവൻ വരിക്കാർക്ക് ലഭ്യമാകും.
14. പോസ്റ്റ്പെയ്ഡ് ബില്ലിന്റെ ഹാർഡ് കോപ്പി ചാർജ് ഒന്നും ഈടാക്കാതെ വരിക്കാർക്ക് ലഭ്യമാക്കും.
15. സേവനദാതാവ് നേട്ടിട്ട് താരിഫ് കുറയ്ക്കുകയാണെങ്കിൽ അത്തരം കിഴിവിന്റെ ആനുകൂല്യം മുൻവ്യവസ്ഥകളോ പ്രത്യേക നടപടികളോ കൂടാതെതന്നെ താനേ വരിക്കാരൻ ലഭ്യമാകും.
16. പോർട്ടിംഗ് ചാർജായി 19 രൂപയിൽ കൂടുതൽ ഈടാക്കുന്നതല്ല.
17. ഒരു പോസ്റ്റ്പെയ്ഡ് വരിക്കാരന്റെ ക്രെഡിറ്റ് പരിധി വരിക്കാരനെ മുൻകൂർ അറിയിച്ചിരിക്കും. പ്രാരംഭ ക്രെഡിറ്റ് പരിധി സേവനം ആക്ടിവേറ്റ് ചെയ്ത് 7 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിച്ചിരിക്കും.
18. CLIP നിർബന്ധിതമായ ഒരു താരിഫ് ഇനം ആയിരിക്കുകയില്ല.

14. സേവനം അവസാനിപ്പിക്കാനുള്ള നടപടിക്രമം

ഉപഭോക്താവിന് സ്വന്തം സൗകര്യമനുസരിച്ച് ഞങ്ങളുടെ സേവനം അവസാനിപ്പിക്കുകയോ കണക്ഷൻ വിച്ഛേദിക്കുകയോ ചെയ്യാവുന്നതാണ്. ബില്ലുകൾ പരിശോധിക്കുകയും തർക്കങ്ങൾ തീർക്കുകയും അടയ്ക്കാൻ എന്തെങ്കിലും തുക ശേഷിക്കുന്നുണ്ടെങ്കിൽ അത് ഈടാക്കിയശേഷം സെക്യൂരിറ്റി ഡെപ്പോസിറ്റിലെ ബാക്കി തുക വരിക്കാരൻ തിരിച്ചുനൽകുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്. ഈ പ്രക്രിയ പൂർത്തിയാക്കാൻ ഏറ്റവും കൂടിയ കാലയളവ് കണക്ഷൻ വിച്ഛേദിച്ച തീയതി മുതൽ 60 ദിവസമായിരിക്കും.