

By e-mail

**No. 2/22/2017-DAS**  
**Government of India**  
**Ministry of Information and Broadcasting**  
**'A' Wing, Shastri Bhawan,**  
**New Delhi - 110001**

To,

Dated: 07<sup>th</sup> Sept, 2017

All the registered MSOs  
(As per List)

**Subject: Grievance redressal mechanism and status of grievances received-regarding.**

Sir,

As you are aware that Cable TV Digitalization across the country has been mandated w.e.f. 01.04.2017. During the implementation of digitalization, a large number of complaints have been received on the following issues:

- i) Non-issuance of payment receipts/computer bills,
- ii) Abrupt stoppage of services and/or channels by cable operators without any notice,
- iii) No fixed price of STBs- different operators charge different rates,
- iv) Non-filling up of CAF,
- v) Non-operationalisation of toll-free number for redressal of consumer grievances,
- vi) Non-creation of web-site for logging of complaints
- vii) Not providing a-la-carte choice of channels
- viii) Nodal officer name not notified

2. Under Rule 12(2) of the Cable Television Networks Rules, 1994 every cable operator and multi-system operator shall devise a mechanism for grievance redressal of subscribers in respect of the services offered by them in such manner as may be specified by the Authority and inform the details thereof to the subscribers through the cable service or the website or any other appropriate means and such information shall also include the address and telephone number where a subscriber can file a complaint and the time period within which grievances are to be addressed, the manner of communication of the redressal to a subscriber and the feedback thereon from the subscriber.

**Contd on Pg-2**

3. As per TRAI's regulations on "Consumers Complaint Redressal (Digital Addressable Cable TV Systems) Regulations, 2012(13 of 2012)" dated 14.5.2012, every MSO and the linked LCOs should have to:

- i) establish a 'Web Based Complaint Monitoring System' to enable the consumers to monitor the status of their complaints
- ii) establish a complaint centre in his service area and publicize the toll-free Consumer Care Number.
- iii) appoint or designate one or more Nodal Officers in every State in which it is providing its service,

4. In view of the above, you are requested to kindly confirm that the grievance redressal mechanism as mandated by TRAI is in place and furnish the details/information as per Performa enclosed to this Ministry within 15 days i.e. **25<sup>th</sup> September, 2017.**

**Encl: As above**

*Shankar Lal* 7/9/17  
(Shankar Lal)

**Deputy Secretary (DAS)**

**Tel: 23385528**

**Email: sectionofficerdas@gmail.com**

**Report on the operationalization of grievance redressal mechanism, under Rule 12 of The Cable Television Networks Rules, 1994.**

**Name of the MSO:** \_\_\_\_\_

**Registration Number:-** \_\_\_\_\_

S.No.	Description	Details
1	a) Is toll free number operational? b) If yes, what is the number?	Yes/No
2	a) Whether MSO has operationalized a web based complaint redressal system? b) If yes, what is the address of web site?	Yes/No
3	a) Whether MSO has declared the nodal Officer for public grievance redressal in each State where service is being provided? b) If yes, give name and contact details of the nodal officers	Yes/No
4	a) No. of Complaints received in last one year. b) Details of the complaints and their status.	

सं. 2/22/2017-डास  
भारत सरकार  
सूचना और प्रसारण मंत्रालय  
'ए' विंग, शास्त्री भवन,  
नई दिल्ली-110001

दिनांक: 07 सितम्बर, 2017

सेवा में,  
सभी पंजीकृत एमएसओ  
(सूची के अनुसार)

**विषय: शिकायत निवारण तंत्र और प्राप्त शिकायतों की स्थिति के संबंध में।**

महोदय,

आप अवगत हैं कि दिनांक 01.04.2017 से केबल टीवी डिजिटलीकरण देशभर में अनिवार्य बना दिया गया है। डिजिटलीकरण के कार्यान्वयन के दौरान, निम्नलिखित मुद्दों पर बहुत सी शिकायतें प्राप्त हुई हैं:-

- I. भुगतान की रसीदों/कम्प्यूटर बिलों को जारी न किया जाना,
- II. केबल ऑपरेटरों द्वारा बिना किसी सूचना के सेवाओं और/अथवा चैनलों को अचानक रोक देना,
- III. सेट टॉप बॉक्स का निर्धारित मूल्य न होना- विभिन्न ऑपरेटर भिन्न-भिन्न मूल्य प्रभारित करते हैं,
- IV. सीएएफ का भरा न जाना,
- V. उपभोक्ता की शिकायतों के निवारण के लिए टोल-फ्री नंबर क्रियाशील न होना,
- VI. शिकायतें दर्ज कराने के लिए वेबसाइट का सृजन न किया जाना,
- VII. चैनलों के लिए अलग-अलग आधार पर विकल्प प्रदान न किया जाना,
- VIII. नोडल अधिकारी का नाम अधिसूचित न किया जाना।

2. केबल टेलीविजन नेटवर्क नियम, 1994 के नियम 12 (2) के अंतर्गत प्रत्येक केबल ऑपरेटर और बहु-प्रणाली ऑपरेटर प्राधिकरण द्वारा यथानिर्दिष्ट तरीके से प्रदान की गई सेवाओं के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए एक तंत्र विकसित करेगा तथा केबल सेवा अथवा वेबसाइट अथवा किसी अन्य उपयुक्त साधन के माध्यम से उपभोक्ताओं को इसके विवरण के बारे में सूचित करेगा और इस सूचना में शिकायत दर्ज करने का पता, दूरभाष संख्या और शिकायत का निवारण करने की समय-सीमा, ग्राहक को शिकायत समाधान करने के संचार का तरीका और उस पर ग्राहक से फीड बैक शामिल होंगे।

3. दिनांक 14.05.2012 के "उपभोक्ता शिकायत निवारण (डिजिटल संबोधनीय केबल टीवी प्रणाली) विनियम, 2012 (2012 का 13)" पर ट्राई के विनियमों के अनुसार, प्रत्येक बहु-प्रणाली ऑपरेटर और उससे जुड़े स्थानीय केबल ऑपरेटरों को:

- I. 'वेब आधारित शिकायत निगरानी प्रणाली' स्थापित करनी है ताकि उपभोक्ता अपनी शिकायतों की स्थिति का पता कर सकें;
  - II. अपने सेवा क्षेत्र में शिकायत केंद्र स्थापित करना है और टोल-फ्री कंज्यूमर केयर नंबर का प्रचार करना है।
  - III. प्रत्येक राज्य जिसमें वह अपनी सेवा प्रदान कर रहा है, में एक या एक से अधिक नोडल अधिकारियों को नियुक्त अथवा नामित करना है।
4. उपर्युक्त के मद्देनजर, आपसे अनुरोध है कि कृपया इसकी पुष्टि करें कि ट्राई द्वारा यथा-अनिवार्य शिकायत निवारण तंत्र बनाया गया है और **25 सितंबर, 2017** अर्थात 15 दिनों के भीतर इस मंत्रालय को संलग्न प्रोफॉर्मा के अनुसार ब्यौरा/सूचना प्रदान करें।

संलग्नक: यथोपरि

*Shankar Lal*  
(शंकर लाल) 21/9/12

उप सचिव (डास)

दूरभाष: 23385528

ई-मेल: [Sectionofficerdas@gmail.com](mailto:Sectionofficerdas@gmail.com)

फ़ेबल टेलीविजन नेटवर्क नियम, 1994 के नियम 12 के अंतर्गत शिकायत निवारण तंत्र के संचालन पर रिपोर्ट

बहु-प्रणाली ऑपरेटर का नाम: \_\_\_\_\_

पंजीकरण संख्या: \_\_\_\_\_

क्रम सं.	विवरण	ब्यौरे
1.	(क) क्या टॉल-फ्री नंबर क्रियाशील है? (ख) यदि हां, तो नंबर क्या है?	हां/नहीं
2.	(क) क्या एमएसओ ने वेब आधारित शिकायत निवारण तंत्र प्रचालित किया है? (ख) यदि हां, तो वेबसाइट का पता क्या है?	हां/नहीं
3.	(क) क्या एमएसओ ने प्रत्येक राज्य, जहां सेवा प्रदान की जा रही है, में लोक शिकायत निवारण के लिए नोडल अधिकारी का नाम घोषित किया है? (ख) यदि हां, तो नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क का ब्यौरा प्रस्तुत करें।	हां/नहीं
4.	(क) पिछले एक वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या। (ख) शिकायतों का विवरण और उनकी स्थिति।	