सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय

सशर्त पहुंच प्रणाली (सीएएस) के बारे में अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न

1. टी.वी. चैनलों को देखने के लिए वर्तमान प्रणाली क्या है?

2. इस समय चैनलों को देखने से संबंधित वर्तमान प्रणाली सीएएस प्रणाली से कितनी अलग है?

3. सीएएस से संबंधित पुरानी योजना असफल होने के प्रमुख कारण क्या हैं?

4. नई योजना में इन समस्याओं को कैसे दूर किया गया है? उपभोक्ताओं को अधिकार प्रदान करने तथा उनके हितों की रक्षा करने के लिए कौन-कौन से कदम उठाए गए हैं?

5. सीएएस प्रणाली वाले इलाकों में दर्शकों को केबल टी.वी. चैनलों को देखने के लिए क्या करना आवश्यक होगा?

ख. सशर्त पहुंच प्रणाली/एड्रेसेबल प्रणाली, सीएएस क्षेत्र, गैर सीएएस क्षेत्र आदि।

1. सीएएस अथवा एड्रेसेबल प्रणाली क्या है?

2. सीएएस क्षेत्र क्या है?

3. सीएएस की तुलना में गैर-सीएएस कितनी अलग है?

4. किसी व्यक्ति को यह कैसे पता चलेगा कि उसके इलाके में सीएएस प्रणाली लागू है? सीएएस प्रणाली को कब लागू किया जाएगा?

5. दिल्ली में सीएएस अधिसूचित क्षेत्र कौन-कौन से हैं?

6. मुम्बई में सीएएस अधिसूचित क्षेत्र कौन-कौन से हैं?

7. कोलकाता में सीएएस अधिसूचित क्षेत्र कौन-कौन से हैं?

8. चेन्नई में सीएएस अधिसूचित क्षेत्र कौन-कौन से हैं?

9. <u>सीएएस प्रणाली लागू करने हेतु राज्य सरकारों की ओर से नोडल अधिकारी कौन हैं?</u>

ग. <u>सेट टॉप बॉक्स, स्मार्ट कार्ड, एसटीबी दर पैकेज आदि।</u>

10. <u>सेट टॉप बॉक्स क्या है?</u>

11. <u>स्मार्ट कार्ड अथवा व्यूईंग कार्ड क्या है? किसी उपभोक्ता को सीएएस प्रणाली के लिए कैसे प्राधिकृत किया जाता है?</u>

12. <u>क्या किसी उपभोक्ता को नया स्मार्ट कार्ड खरीदना होगा यदि वह पे-चैनलों के चयन में कोई बदलाव करना (अर्थात् अलग-अलग पे-चैनलों का विकल्प) चाहता है?</u>

13. <u>क्या सेट टॉप बॉक्स के जरिए टेलीविजन सेटों में फ्री टू एअर चैनलों को देखना संभव हो सकेगा? क्या केवल फ्री टू एअर चैनलों को देखने के लिए सेट टॉप बॉक्स की आवश्यकता होगी?</u>

14. <u>मैं सेट टॉप बॉक्स कहां और किससे प्राप्त कर सकता हूं?</u>

15. <u>सेट टॉप बॉक्स प्राप्त करने के लिए मुझे क्या करना होगा?</u>

16. <u>किसी को बीआईएस विनिर्देशनों के बारे में कहां से और कैसे पता चल सकता है; खुले बाजार में किन-किन जगहों से मैं सेट टॉप बॉक्स प्राप्त कर सकता हूं; और क्या खरीदे गए सेट टॉप बॉक्स की सशर्त पहुंच प्रणाली हेतु बहु-प्रणाली ऑपरेटर के अनुकूल है?</u>

17. <u>सेट टॉप बॉक्स के लिए भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण द्वारा तय किये गए मानक दर पैकेजों का ब्यौरा क्या है?</u>

18. <u>क्या मैं किराये पर लिए गए सेट टॉप बॉक्स को वापस कर सकता हूं?</u>

19. <u>किराया योजना के तहत लिए गए सेट टॉप बॉक्स को वापस करने के मामले में मैं कितने दिनों में प्रतिभूति राशि प्राप्त कर सकता हूं?</u>

20. यदि बहु-प्रणाली ऑपरेटर द्वारा सप्लाई किया गया सेट टॉप बॉक्स खराब हो जाए तो इसका समाधान क्या है?

21. क्या मानक दर पैकेज ही एकमात्र पैकेज है?

22. क्या ट्राई ने सेट टॉप बॉक्स सीधे खरीदने के लिए कोई योजना बनाई है?

23. क्या उपभोक्ता द्वारा बताए गए स्थान पर सेट टॉप बॉक्स को स्थापित करने, इसकी मरम्मत करने आदि के लिए कोई शुल्क देना होगा?

घ. फ्री टू एअर चैनल, पे-चैनल, बुनियादी सेवा स्तरीय दर।

24. 'पे-चैनल' का क्या अर्थ है?

25. 'फ्री टू एअर' चैनल का क्या अर्थ है?

26. 'बुनियादी सेवा स्तर' का क्या अर्थ है?

27. फ्री टू एअर चैनलों के लिए स्थानीय केबल ऑपरेटरों को भुगतान हेतु बुनियादी सेवा स्तर शुल्क क्या है?

28. किसी पे-चैनल हेतु ट्राई द्वारा कितना अधिकतम खुदरा मूल्य निर्धारित किया गया है?

29. क्या मुझे अनिवार्य रूप से पे-चैनलों के बुके का ग्राहक बनना होगा?

30. क्या कोई उपभोक्ता किसी भी अवधि के लिए पे-चैनल का ग्राहक बन सकता है?

31. क्या सीएएस प्रणाली के कारण केबल ऑपरेटरों का अस्तित्व समाप्त हो जाएगा?

32. यदि मेरे घर पर दो टीवी हैं तो क्या मुझे दो सेट टॉप बॉक्सों की आवश्यकता होगी और क्या मुझे पे-चैनलों के लिए एक टीवी की तुलना में दुगुना भुगतान करना होगा?

33. मैं फ्री टू एअर वाले बुनियादी सेवा स्तर का ग्राहक नहीं बनाना चाहता हूं। क्या मेरे लिए केवल पे-चैनलों का ग्राहक बनना संभव होगा?

34. <u>मुझे फ्री टू एअर चैनलों के लिए क्यों भुगतान करना होगा?</u>

35. <u>मुझे यह कैसे पता चलेगा कि कौन से चैनल फ्री टू एअर हैं और कौन से भुगतान वाले? पे-चैनलों के लिए प्रसारकों द्वारा घोषित अधिकतम खुदरा मूल्य क्या है?</u>

36. <u>जब उपभोक्ताओं को पे-चैनलों के लिए भुगतान करना पड़ता है तो इन पर विज्ञापन क्यों दिया जाना चाहिए?</u>

ङ. पे-चैनलों अथवा फ्री टू एअर चैनलों का ग्राहक बनने हेतु कार्यविधि।

37. <u>मैं एक अथवा एकाधिक पे-चैनलों का ग्राहक बनना चाहता हूं? इसका क्या तरीका है?</u>

38. <u>आवेदन-पत्र का ब्यौरा क्या है?</u>

च. सेवा की गुणवत्ता हेतु बेंचमार्क तथा समय-सीमा।

केबल कनेक्शन हेतु अनुरोध संबंधी प्रत्युत्तर की समय-सीमा

39. <u>क्या केबल कनेक्शन हेतु मेरे आवेदन पर केबल ऑपरेटर द्वारा प्रत्युत्तर देने की कोई समय-सीमा है?</u>

40. <u>केबल कनेक्शन के एक्टिवेशन/रीएक्टिवेशन हेतु कोई समय-सीमा है?</u>

41. <u>यदि मैं पे-चैनलों का विकल्प नहीं चुनता तो क्या मुझे ट्राई के दिनांक 23.8.2006 के क्यू.ओ.एस. विनियमन के दायरे से बाहर कर दिया जाएगा?</u>

42. <u>क्या किसी उपभोक्ता के आवेदन को इस आधार पर रद्द किया जा सकता है कि वह परिसर जहां कनेक्शन की व्यवस्था की जानी है, किसी अन्य केबल ऑपरेटर के क्षेत्राधिकार में पड़ता है?</u>

43. <u>क्या ऐसी कोई प्रणाली है जिससे किसी कनेक्शन को एक ही क्षेत्र के भीतर अथवा एक क्षेत्र से अन्य क्षेत्र में स्थानांतरित किया जा सके?</u>

शिकायतों के निपटान हेतु बेंचमार्क

44. <u>क्या शिकायत निपटान हेतु कोई प्रावधान मौजूद है?</u>

45. <u>क्या क्यू.ओ.एस. विनियमों के अनुसार शिकायतें दर्ज कराने की कोई व्यवस्था है?</u>

46. <u>क्या शिकायतों के निपटान हेतु कोई समय-सीमा है?</u>

47. <u>क्या सेवा में व्यवधान हेतु कोई नोटिस देना पड़ता है?</u>

48. <u>क्या केबल ऑपरेटरों के कर्मचारियों के लिए पहचान-पत्र रखना आवश्यक है?</u>

बिल संबंधी मुद्दों के लिए बेंचमार्क

49. <u>क्या बिलिंग हेतु कोई विशिष्ट कार्यविधि है?</u>

50. <u>क्या भुगतान करने हेतु कोई समय-सीमा है और विलम्ब से भुगतान करने हेतु जुर्माने की व्यवस्था है?</u>

51. <u>बिल तैयार करने और इनकी सुपुर्दगी संबंधी कार्यविधि क्या है?</u>

52. <u>क्या स्थानीय केबल ऑपरेटर द्वारा कनेक्शन काटने से पूर्व कोई नोटिस अवधि निर्धारित की गई है?</u>

53. <u>क्या चैनलों की स्थिति में बदलाव करने का कोई प्रावधान है?</u>

विविध

54. <u>बहु-प्रणाली ऑपरेटर कौन होता है?</u>

55. <u>क्या कोई बहु-प्रणाली ऑपरेटर सीएएस प्रणाली वाले क्षेत्र में कार्य जारी रख सकता है?</u>

56. <u>सीएएस प्रणाली वाले क्षेत्र में किसी बहु-प्रणाली ऑपरेटर को क्या भूमिका सौंपी गई है?</u>

प्रश्न 1 : टी.वी. चैनलों को देखने के लिए वर्तमान प्रणाली क्या है :

उत्तर : हम अपने टीवी स्क्रीन पर केवल नेटवर्क के जरिए जिन चैनलों को देखते हैं वे अलग-अलग प्रसारकों द्वारा सृजित किए जाते हैं। ये चैनल दो प्रकार के होते हैं अर्थात् "पे" चैनल तथा "फ्री टू एअर" चैनल। पे चैनल वे हैं जिनके लिए प्रसारक शुल्क लेते हैं जबकि फ्री टू एअर चैनल बिना कोई शुल्क लिए प्रसारित किए जाते हैं। ये प्रसारक इन चैनलों के सिग्नल उपग्रह से प्राप्त करके बहु-प्रणाली ऑपरेटरों के स्वामित्व वाले रिसीविंग स्टेशनों को भेजते हैं। बहु-प्रणाली ऑपरेटर इसके बदले इन सिग्नलों को केबल के जरिए केबल ऑपरेटरों को भेजते हैं जो अंततः अपने स्वयं के केबल नेटवर्क के जरिए इन सिग्नलों को अलग-अलग घरों तथा उपभोक्ताओं के परिसरों में भेजते हैं। भारत में वर्तमान प्रथा यही है कि बहु-प्रणाली ऑपरेटर (एमएसओ) विभिन्न प्रसारकों द्वारा संचालित विभिन्न चैनलों (पे तथा फ्री टू एअर) से सिग्नल खरीदने/प्राप्त करने के पश्चात् इनका एक गुलदस्ता या बंडल बनाकर तैयार करके केबल ऑपरेटरों के जरिए अलग-अलग उपभोक्ताओं के घरों में भेजते हैं और इसके बदले हमसे वे संपूर्ण चैनलों के बंडल के लिए पैसे लेते हैं। उपभोक्ताओं को केबल ऑपरेटर द्वारा निर्धारित दर पर फ्री टू एअर तथा पे-चैनल, दोनों प्राप्त होते हैं। इसके परिणामस्वरूप, उपभोक्ताओं को उन चैनलों के लिए भी भुगतान करना पड़ता है जो वह नहीं देखना चाहते हैं। वह इसलिए क्योंकि ये चैनल उस बंडल का हिस्सा हैं। यह नहीं कहा जा सकता कि इसमें एमएसओ की गलती है क्योंकि एमएसओ को सभी प्रकार के लोगों की रूचि का ध्यान रखना पड़ता है जो उनके क्षेत्रों में एक ही स्थान पर रहते हैं जहां केबल ऑपरेटरों के जरिए सेवा प्रदान की जाती है। ये दरें नगर दर नगर और यहां तक कि एक ही शहर में क्षेत्रों तथा स्थानों पर अलग-अलग होती है।

प्रश्न 2 : सीएएस प्रणाली के लागू हो जाने से इस समय चैनलों को देखने की वर्तमान प्रणाली में क्या बदलाव आएगा?

उत्तर : प्रौद्योगिकी में विकास होने के साथ ही उपभोक्ताओं के लिए अब यह निर्णय लेना तथा उन चैनलों का चयन करना संभव हो गया है जो वह देखना चाहते हैं और केवल उन्हीं चैनलों के लिए वह भुगतान करेंगे। वास्तव में इसके लिए एमएसओ तथा उपभोक्ताओं, दोनों द्वारा कतिपय हार्डवेयर तथा सॉफ्टवेयर में निवेश करना आवश्यक है। विशेषतः, उपभोक्ताओं को "सेट टॉप बॉक्स" की आवश्यकता होगी जिसमें व्यूईंग कार्ड/स्मार्ट कार्ड लगा हो। ऐसा कर लेने के बाद, अब एमएसओ के लिए सभी पे-चैनलों के सिग्नलों को कोडीकृत करना और पे-चैनलों के कोडीकृत तथा फ्री टू एअर

चैनलों के गैर-कोडीकृत सिग्नलों को उपभोक्ताओं के सेट टॉप बॉक्स तक पहुंचना संभव हो जाएगा जहां व्यूईंग कार्ड/स्मार्ट कार्ड केवल उन्हीं पे-चैनलों के सिग्नल को अकोडीकृत करता है जिनका उपभोक्ता ने भुगतान करने तथा देखने के लिए चयन किया है। वास्तव में, फ्री टू एअर चैनल स्वत: ही देखने के लिए उपलब्ध होंगे क्योंकि इन चैनलों के सिग्नल कोडीकृत नहीं किए जाते हैं।

प्रश्न 3 : सीएएस से संबंधित पुरानी योजना असफल होने के प्रमुख कारण क्या हैं?

उत्तर : कई कारण थे जिनकी वजह से पहले अधिसूचित सीएएस योजना सफल नहीं हो पाई थी।

(1) उपभोक्ताओं के हितों पर पर्याप्त ध्यान नहीं दिया गया था। पे-चैनलों के दर निर्धारण, सेट टॉप बॉक्स प्राप्त करने तथा इसके रखरखाव करने संबंधी निबंधन व शर्तें और उपभोक्ताओं हेतु सेवा की गुणवत्ता को परिभाषित करने वाले मानदण्डों की कमी जैसे मुद्दे भी थे।

(2) इस योजना को लागू किये जाने के लिए मुख्य स्टेकहोल्डरों जैसे प्रसारकों, बहु-प्रणाली ऑपरेटर तथा स्थानीय केबल ऑपरेटरों द्वारा समन्वित प्रयास किए जाने की आवश्यकता थी, परंतु इन स्टेकहोल्डरों के मध्य एक विरोधात्मक वाणिज्यिक संबंध होताहै। इसके परिणामस्वरूप, वे आपसी करार संपन्न नहीं कर सके।

(3) सीएएस को वास्तव में उपभोक्ताओं के लिए लाभदायक बनाने और उन्हें अपने बजट को नियंत्रित करने तथा किसी भी पे-चैनल के चयन की स्वतंत्रता का प्रयोग करने में सहायता प्रदान करने के लिए अलग-अलग चैनलों के मूल्य घोषित किए जाने चाहिए और उपभोक्ताओं को बताया जाना चाहिए। प्रसारक चैनलों के मूल्य को अलग-अलग न बताकर इन चैनलों को समूहों/बंडलों/गुलदस्तों में उपभोक्ताओं तक पहुंचाते रहे, जिससे संपूर्ण योजना बेकार हो गई। कोई भी ऐसा तंत्र अथवा जुर्माने की व्यवस्था नहीं थी जिससे उन्हें ऐसा करने के लिए बाध्य किया जाता।

(4) सेट टॉप बॉक्स के मूल्य अधिक थे और उपभोक्ताओं को इसे सीधे खरीदने के लिए बाध्य किया जा रहा था। कोई ऐसी योजना नहीं थी जिससे बहु-प्रणाली ऑपरेटरों/स्थानीय केबल ऑपरेटरों को सेट टॉप बॉक्सों को किस्तों में बेचने के लिए बाध्य किया जा सकता। पर्याप्त संख्या में सेट टॉप बॉक्स भी उपलब्ध नहीं थे। सेट टॉप बॉक्स के अंतर-प्रचालकता संबंधी मुद्दे को ठीक से सुलझाया नहीं गया था जिसका आशय

था कि यदि कोई उपभोक्ता अपना घर बदलता था तो उसके पास सेट टॉप बॉक्स को वापस करने का कोई विकल्प नहीं था और उसे एक नया सेट टॉप बॉक्स खरीदना पड़ता था।

(5) प्रसारकों, बहु-प्रणाली ऑपरेटरों, स्वतंत्र स्थानीय केबल ऑपरेटरों तथा भारत सरकार के लिए कोई अलग-अलग भूमिका निर्धारित नहीं की गई थी। विभिन्न सेवा प्रदाताओं तथा उपभोक्ताओं से संबंधित विभिन्न मुद्दों पर ध्यान देने, विनियमित करने तथा इन्हें सुलझाने के लिए कोई विनियामक निकाय नहीं थे।

(6) इस योजना को लागू करने की जिम्मेदारी केबल ऑपरेटरों पर थी, जिनके पास अपेक्षित निवेश करने तथा गुणवत्ता युक्त सेवाएं प्रदान करने के न तो साधन थे और न ही संसाधन।

(7) उपभोक्ताओं को न तो इसके लाभ के बारे में और न ही उस पर पड़ने वाले कुल वित्तीय प्रभाव के बारे में कोई जानकारी थी।

प्रश्न 4 : नई योजना में इन समस्याओं को कैसे दूर किया किया है? उपभोक्ताओं को अधिकार प्रदान करने तथा उनके हितों की रक्षा करने के लिए कौन-कौन से कदम उठाए गए हैं?

उत्तर : इस नई योजना के तहत उपभोक्ताओं को अधिकार सम्पन्न बनाने तथा उनके हितों की रक्षा करने के लिए निम्नलिखित उपाय किए गए हैं :

(1) ट्राई को प्रसारण सेवाओं केलिए तथा दरों, पे-चैनलों के मूल्य निर्धारण, बुनियादी सेवा स्तर, विभिन्न सेवा प्रदाताओं के मध्य अंतर-कनेक्शन संबंधी मुद्दों, अन्यों के बीच सेवा मानकों की गुणवत्ता से संबंधित मुद्दों के बारे में विनियम/आदेश/निर्देश जारी करने के प्रयोजनार्थ एक विनियामक निकाय की भूमिका सौंपी गई है। ट्राई ने तब से विभिन्न विनियम/आदेश/निर्देश जारी किए हैं जो विभिन्न मुद्दों को निबटाते हैं जिससे उपभोक्ताओं के हितों को पर्याप्त संरक्षण मिलता है।

(2) सीएएस संबंधी नई योजना की व्यवस्था करने हेतु सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय ने केबल टेलीविजन नेटवर्क नियम, 1994 में संशोधन किए हैं। इस नई योजना की मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं :-

- एक सुपरिभाषित क्रियान्वयन अनुसूची जिसमें विभिन्न एजेंसियों की विशिष्ट भूमिका/जिम्मेदारी और 31.12.06 तक इसके क्रियान्वयन को सुनिश्चित करने हेतु समय-अवधि का उल्लेख किया गया है।

- उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने तथा उनको शोषण से बचाने हेतु पर्याप्त रक्षोपायों की व्यवस्था की गई है।

- इस योजना को लागू करने की मुख्य जिम्मेदारी बहु-प्रणाली ऑपरेटरों (एमएसओ) तथा प्रसारकों को सौंपी गई है।

- इनका अनुपालन न करने की स्थिति में उनके विरूद्ध कार्रवाई करने का प्रावधान।

- अंतरिम उपाय करने हेतु ट्राई के लिए सामर्थ्यकारी प्रावधान।

- ट्राई द्वारा बुनियादी सेवा स्तर निर्धारण।

- जन जागरूकता अभियान के लिए विस्तृत उपाय तथा कार्यविधि।

- अधिसूचित क्षेत्रों में कार्य संचालन हेतु सरकार द्वारा एमएसओ को प्राधिकृत किया जाना ताकि उपभोक्ताओं को सर्वोत्तम सेवा मिल सके और यह सुनिश्चित किया जा सके कि केवल उन्हीं लोगों को कार्य संचालन की अनुमति दी जाए जो उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा कर सकें।

- उपभोक्ताओं के लिए ट्राई द्वारा अनुमोदित की जाने वाली अनिवार्य सेट टॉप बॉक्स किराया योजनाएं।

(3) भारत सरकार तथा ट्राई द्वारा किए गए उपर्युक्त उपायों के परिणामस्वरूप उपभोक्ताओं को निम्नलिखित अधिकार प्राप्त हुए हैं :

- चूंकि सेवा प्रदाताओं को अब अनिवार्य रूप से चैनल दर चैनल आधार पर पे-चैनल मुहैया कराने होंगे जो कि प्रतिमाह प्रति पे-चैनल 5/-रू. के अधिकतम खुदरा मूल्य (करों को छोड़कर) तक सीमित होंगे। अत: उपभोक्ता अब किसी भी

चैनल/चैनलों की संख्या का चयन करने के लिए स्वतंत्र है। यदि उसे लगता है कि चैनलों के गुलदस्ते अधिक फायदेमंद हैं और उसकी जरूरतें बेहतर ढंग से पूरी हो रही हैं तो वह गुलदस्तों का चयन कर सकता है परंतु पसंद पूर्णतः उसी की होगी।

- अब उसे सीधे सेट टॉप बॉक्स खरीदने की जरूरत नहीं है। जैसे कि नियमों के तहत प्रावधान दिया गया है, ट्राई ने निदेश दिया है कि एमएसओ/स्थानीय केबल ऑपरेटरों को अनिवार्य रूप से सेट टॉप बॉक्स के हायर-पर्चेज के प्रयोजनार्थ दो मानक योजनाएं (अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों में कहीं अलग से ब्यौरा दिया गया है) संचालित करनी होंगी। इससे सेट टॉप बॉक्स आम उपभोक्ता की पहुंच में होंगे। इन दो अधिदेशित योजनाओं के अतिरिक्त एमएसओ/एलसीओ किस्तों पर अथवा सीधे खरीद आधार पर क्रय करने की बेहतर योजनाओं की पेशकश कर सकते हैं। यदि उपभोक्ता उन्हें बेहतर पाएगा तो वह उन्हें चुन सकता है। परंतु उपभोक्ता के तौर पर विकल्प पूर्णतः उसी का होगा। 5 वर्ष के पश्चात सेट टॉप बॉक्स आपका अपना हो जाएगा।

- जैसाकि नियमों के तहत प्रावधान किया गया है, ट्राई द्वारा बुनियादी सेवा स्तर हेतु मूल्य 77/-रू. (कर छोड़कर) प्रति माह प्रति कनेक्शन निर्धारित किया गया है। इस तरह केबल ऑपरेटर मासिक ग्राहक शुल्क का निर्धारण मनमाने ढंग से नहीं कर सकते सिवाय इसके कि जैसा निर्धारित किया गया है जिसमें बुनियादी स्तर हेतु निर्धारित मूल्य और चुने गए चैनलों की संख्या के आधार पर पे-चैनलों हेतु शुल्क तथा आपके द्वारा चयनित सेट टॉप बॉक्स हेतु मासिक किराया एवं लागू कर शामिल है। यह शुल्क सम्पूर्ण सीएएस अधिसूचित क्षेत्र में लागू होगा।

- यदि आप पांच वर्ष की अवधि के भीतर नए स्थान पर जा रहे हैं अथवा किसी अन्य एमएसओ/एलसीओ अथवा अन्य डीटीएच सेवा प्रदाता अथवा अन्यथा का चयन कर रहे हैं, ऐसी स्थिति में प्रावधान है कि एमएसओ/एलसीओ को सेट टॉप बॉक्स वापस लेना होगा तथा निर्धारित समय-सीमा के भीतर प्रति माह के उपयोग के अनुरूप निर्धारित मूल्यह्रास को कम करके (इसमें अन्यत्र ब्यौरा दिया गया है) पैसे वापस करने होंगे। इसमें सेट टॉप बॉक्सों के वाणिज्यिक अंतर-संचालनात्मकता की व्यवस्था है।

- यदि आपका सेट टॉप बॉक्स खराब हो जाता है तो आपके एमएसओ/एलसीओ को यह अधिदेश दिया गया है कि वह शिकायत प्राप्त होने से 24 घंटे के भीतर बिना कोई अतिरिक्त शुल्क लिए इसकी मरम्मत/इसे बदलने की व्यवस्था करें।

- इस योजना के तहत आपको किसी भी समय पे-चैनलों को बदलने का विकल्प दिया गया है बशर्ते एक बार विकल्प देने के बाद कम से कम आपको चार माह तक भुगतान करना होगा।

- चाहे आप पे-चैनल देखना चाहते हों जिसके लिए आप सेट टॉप बॉक्स प्राप्त करना चाहते हैं, अथवा चाहे आप एसटीबी लिए बिना ही फ्री टू एअर वाले चैनल देखना चाहते हैं, यह पूर्ण रूप से आपकी अपनी पसंद है और इसके लिए कोई आपको अन्यथा चयन के लिए बाध्य नहीं कर सकता।

- कनेक्शन, केबल कनेक्शन के एक्टिवेशन/रीएक्टिवेशन/स्थान परिवर्तन/डीएक्टिवेशन, सेवा तथा बिलिंग आदि से संबंधित उपभोक्ताओं की विभिन्न प्रकार की शिकायतों के बारे में आपके आवेदन पत्रों का उत्तर देने के लिए समय-सीमा निर्धारित की गई है।

- कोई भी केबल ऑपरेटर किसी भी कारण से कम से कम 15 दिनों के लिखित नोटिस जिसमें कनेक्शन काटने संबंधी कारणों को दर्शाया गया हो, को दिए बिना आपका केबल कनेक्शन नहीं काट सकता। वह बिना 3 दिन के नोटिस दिए आपके चैनलों की स्थिति भी नहीं बदल सकता। इससे केबल ऑपरेटरों की मनमानी कार्रवाई से होने वाली असुविधाएं कम हो जाती हैं।

- यह सुनिश्चित करने के लिए कि आप अपने अधिकारों एवं कर्त्तव्यों के प्रति सजग हैं, आपके आवेदन-पत्र को इस प्रकार तैयार किया गया है ताकि आपको इस योजना के संबंध में पूरी जानकारी मिल सके। यह भी अधिदेश दिया गया है कि अनुमति प्राप्त एमएसओ/एलसीओ 15 नवम्बर से विभिन्न मीडिया मंचों पर गहन जन जागरूकता अभियान शुरू करें। इससे यह सुनिश्चित होगा कि चयन करने से पूर्व आपके पास पर्याप्त जानकारी उपलब्ध है और एक बार चयन कर लेने के पश्चात आपके अधिकारों की रक्षा हो सके।

- एक उपभोक्ता के रूप में आपको दिए गए अधिकारों के उल्लंघन के मामले में आप कंज्यूमर कोर्ट से क्षतिपूर्ति की मांग कर सकते हैं। यदि अधिकारों का हनन किसी उपभोक्ता समूह द्वारा किसी सेवा प्रदाता के विरूद्ध की गई शिकायत से संबंधित हो, तो ट्राई अधिनियम, 1977 की धारा 14 के तहत दूरसंचार विवाद निपटान एवं अपीलीय ट्रिब्यूनल में याचिका भी दायर की जा सकती है।

- प्रत्येक राज्य के लिए नोडल अधिकारियों को भी मनोनीत किया गया है ताकि क्रियान्वयन संबंधी किसी समस्या का निदान किया जा सके और यदि आवश्यकता पड़े तो उनसे संपर्क भी किया जा सकता है।

प्रश्न 5 सीएएस प्रणाली वाले इलाकों में दर्शकों को केबल टी.वी. चैनलों को देखने के लिए क्या करना आवश्यक होगा?

उत्तर : दिनांक 31.12.2006 से पे-चैनलों को देखना जारी रखने के लिए आपकी ओर से निम्नलिखित कार्यकलापों को पूरा करना अपेक्षित होगा।

(i) अपने स्थानीय केबल ऑपरेटर से संपर्क करके उनसे पूछें कि क्या उन्होंने सीएएस प्रणाली लागू करने की व्यवस्था की है?

(ii) उनके पास आवेदन करके हायर-पर्चेज आधार पर किस्तों पर सेट टॉप बॉक्स प्राप्त करने हेतु समुचित राशि जमा करें। ट्राई द्वारा दो अनिवार्य योजनाएं अधिदेशित की गई हैं :

(क) प्रारंभ में 999/-रू. तथा 30/-रू. प्रति माह की दर से वापस किए जाने योग्य प्रतिभूति जमा

अथवा

(ख) प्रारंभ में 250/-रू. तथा 45/-रू. प्रति माह की दर से वापस किए जाने योग्य प्रतिभूति जमा

आप उपर्युक्त दो योजनाओं में से किसी एक योजना का विकल्प चुन सकते हैं अथवा एलसीओ/एमएसओ द्वारा संचालित अन्य योजना चुन सकते हैं अथवा सीधे सेट टॉप बॉक्स बाजार से खरीद सकते हैं। उपभोक्ता होने के नाते संपूर्ण रूप से पसंद आपकी ही होगी। स्थानीय केबल ऑपरेटर (एलसीओ) एक्टिवेशन, अधिष्ठापन, स्मार्ट कार्ड तथा मरम्मत कार्यों हेतु (5 वर्ष तक) कोई शुल्क नहीं ले सकता।

(iii) अपने एलसीओ/एमएसओ से पता करें कि कौन से चैनल फ्री टू एअर हैं तथा कौन से भुगतान वाले। ट्राई की वेबसाइट पर भी उन चैनलों का ब्यौरा है जिन्हें प्रसारकों ने सीएएस प्रणाली वाले क्षेत्रों में पे-चैनल घोषित किया है। यदि आप न चाहें तो आपके लिए चैनलों का गुलदस्ता चुनना जरूरी नहीं है। आप अलग-अलग चैनलों का ऑर्डर दे का ऑर्डर दे सकते हैं। उपभोक्ता होने के नाते पसंद आपकी ही होगी।

(iv) यदि आपका एलसीओ/एमएसओ सीएएस प्रणाली लागू करने के लिए तैयार नहीं है अथवा उन्होंने इसके लिए पर्याप्त व्यवस्था नहीं की है अथवा वह आपको सेट टॉप बॉक्स किराए पर नहीं देना चाहता अथवा पे-चैनल अलग-अलग उपलब्ध नहीं करना चाहता है तो नीचे दिए गए राज्य नोडल अधिकारी को सूचित करें।

(v) आपके मासिक आवर्ती व्यय में न्यूनतम 30 फ्री टू एअर चैनलों वाले बुनियादी सेवा स्तर के लिए 77/-रू. तथा आपके द्वारा चुने गए पे-चैनलों के लिए प्रति चैनल अधिकतम 5/-रू. तथा सेट टॉप बॉक्स प्राप्त करने हेतु आपके द्वारा चुनी गई योजना के आधार पर करों को छोड़ कर 30/-रू. अथवा 45/-रू. मासिक की किस्त शामिल होगी।

(vi) उम्मीद है कि आप 15 अक्तूबर से सेट टॉप बॉक्स किराया योजना और पे-चैनलों हेतु अपनी तरजीह बताएंगे। कृपया यह सुनिश्चित करें कि आप समय पर अपना विकल्प दें, अपेक्षित राशि आदि जमा कराएं ताकि आपका एलसीओ/एमएसओ 31.12.2006 से सीएएस प्रणाली के तहत आपको चैनल उपलब्ध करा सके। यदि आपका एलसीओ/एमएसओ 31.12.06 तक चैनलों की आपूर्ति नहीं करता है तो कृपया नोडल अधिकारी को सूचित करें।

ख. सशर्त पहुंच प्रणाली/एड्रेसेबल प्रणाली, सीएएस क्षेत्र, गैर सीएएस क्षेत्र आदि।

प्रश्न 1. सीएएस अथवा एड्रेसेबल प्रणाली क्या है?

उत्तर : सशर्त पहुंच प्रणाली (सीएएस) अथवा एड्रेसेबल प्रणाली एक ऐसा विवरण है जो सामान्यत: किसी टीवी चैनल के संवितरण के विभिन्न चरणों में प्रयुक्त होने वाले हार्डवेयर उपकरणों तथा इससे जुड़े सॉफ्टवेयर (सेट टॉप बॉक्स सहित) का एक सेट है जिनके माध्यम से सामान्यत: पे-चैनलों का प्रसारण कोडीकृत रूप में किया जाता है। उपभोक्ताओं को उनके विकल्प के अनुसार प्राधिकार दिया जाता है ताकि वे इस प्रकार अपने पसंदीदा एक अथवा एकाधिक कोडीकृत पे-चैनल देख सकें। उपभोक्ता केवल उन्हीं

पे-चैनलों के लिए भुगतान करेंगे जिनका उन्होंने इस प्रणाली के तहत चयन किया है। यह प्राधिकार बहु-प्रणाली ऑपरेटर (एमएसओ) प्रदान करता है और वही इसे नियंत्रित करता है जो किसी केबल टेलीविजन नेटवर्क में सशर्त पहुंच प्रणाली का मालिक होता है। इस प्रक्रिया में, प्रायः स्थानीय केबल ऑपरेटर उसकी मदद करता है। "सशर्त पहुंच प्रणाली" और "एड्रेसेबल प्रणाली" जैसे शब्दों का प्रयोग अंतर-परिवर्तनीय तरीके से किया जाता है। "एड्रेसेबल प्रणाली" यह बताती है कि उपभोक्ता पहचान योग्य है। बहु-प्रणाली ऑपरेटर (एमएसओ) तथा प्रसारक को किसी पे-चैनल अथवा पे-चैनल के गुलदस्ते के ग्राहकों की वास्तविक संख्या के बारे में पता होता है तथा किसी उपभोक्ता से कितनी राशि बकाया है यह भी पता होता है।

प्रश्न 2 सीएएस क्षेत्र क्या है?

उत्तर : केबल टेलीविजन नेटवर्क (विनियमन) अधिनियम, 1995, शासकीय राजपत्र में अधिसूचना जारी करके एक निर्धारित तिथि से प्रत्येक बहु-प्रणाली ऑपरेटर/केबल ऑपरेटर द्वारा किसी भी पे-चैनल के कार्यक्रम को प्रसारित अथवा पुनः प्रसारित करने को बाध्यकारी बनाने के लिए केन्द्र सरकार को अधिकार प्रदान करता है। इस प्रकार के अधिसूचित क्षेत्र अथवा क्षेत्रों को "सीएएस क्षेत्र (त्रों)" कहा जाता है। इसका आशय यह है कि उस क्षेत्र में पे-चैनलों को कोडीकृत किया जाएगा और इन पे-चैनलों को देखने के लिए उस क्षेत्र में रहने वाले उपभोक्ताओं को सेट टॉप बॉक्स की व्यवस्था करनी होगी।

प्रश्न 3 सीएएस की तुलना में गैर-सीएएस कितनी अलग है?

उत्तर : गैर-सशर्त पहुंच प्रणाली अथवा गैर-एड्रेसेबल प्रणाली के तहत पे-चैनलों को कोडीकृत किए बिना ही भेजा जाता है और उपभोक्ताओं के पास अपने पसंदीदा पे-चैनलों का चयन करने तथा केवल उन्हीं चैनलों के लिए भुगतान करने का कोई विकल्प नहीं होता। इस प्रणाली के तहत जो चेन्नई (और 31.12.06 से मुम्बई, दिल्ली तथा कोलकाता जैसे महानगरों के कुछ भागों में) को छोड़कर देश भर में आम है, उपभोक्ता को केबल ऑपरेटर द्वारा उपलब्ध कराए जाने वाले सभी चैनलों के लिए भुगतान करना पड़ता है, चाहे वह उन चैनलों को देखना चाहता है अथवा नहीं। दूसरी तरफ, सीएएस प्रणाली के तहत किसी उपभोक्ता को अपनी पसंद के चैनलों को चुनने तथा केवल उन्हीं चैनलों के लिए भुगतान करने की स्वतंत्रता होती है।

प्रश्न 4 किसी व्यक्ति को यह कैसे पता चलेगा कि उसके इलाके में सीएएस प्रणाली लागू है? सीएएस प्रणाली को कब लागू किया जाएगा?

उत्तर : सीएएस प्रणाली दिल्ली, मुम्बई तथा कोलकाता के कतिपय अधिसूचित क्षेत्रों और संपूर्ण चेन्नई महानगर में लागू होगी। सीएएस प्रणाली लागू वाले क्षेत्रों के ब्यौरे हेतु सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय की दिनांक 10.7.2003 की अधिसूचना सं. एस.ओ. 792(ई) के साथ पठित दिनांक 31.7.2006 की अधिसूचना सं. एस.ओ. 1231 (ई) देखें। चेन्नई में सीएएस प्रणली पहले से लागू है और मुम्बई, दिल्ली तथा कोलकाता के अधिसूचित क्षेत्रों में 31.12.2006 से यह प्रणाली लागू होगी। इसका आशय यह होगा कि 31.12.2006 से सभी पे-चैनल कोडीकृत होंगे तथा उपभोक्ता इन चैनलों को केवल सेट टॉप बॉक्स की सहायता से ही देख सकते हैं। दिनांक 31.12.2006 से पूर्व कम से कम 15 दिनों तक इस प्रणाली का परीक्षण चलेगा, जिस दौरान ये चैनल कोडीकृत तथा गैर-कोडीकृत, दोनों रूपों में उपलब्ध होंगे। यह स्पष्ट किया जाता है कि केवल उन्हीं क्षेत्र अथवा क्षेत्रों जिन्हें सीएएस प्रणाली लागू करने हेतु अधिसूचित किया गया है, में रहने वाले सभी उपभोक्ताओं को केबल टेलीविजन नेटवर्क के जरिए प्रसारित पे-चैनलों को देखने के लिए सेट टॉप बॉक्स लगाने की आवश्यकता होगी।

प्रश्न 5 दिल्ली में सीएएस अधिसूचित क्षेत्र कौन-कौन से हैं?

उत्तर : राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली में, चाणक्यपुरी, मोतीबाग, बसंत विहार, सफदरजंग, बसंत कुंज, छत्तरपुर, मदनगीर, कालकाजी, सरिता विहार, महारानी बाग; पूर्व में यमुना नदी से घिरे इलाके (दिल्ली-हरियाणा सीमा के निकट बदरपुर से भैरों मार्ग; पश्चिम विलिंगटन क्रेसेंट से घिरे इलाके, सरदार पटेल मार्ग, राष्ट्रीय राजमार्ग 8 (धौला कुंआ से गुड़गांव बॉर्डर); उत्तर में भैरों मार्ग, राजपथ से घिरे इलाके (नेशनल स्टेडियम से विजय चौक), पार्लियामेंट हाउस, तालकटोरा रोड से राम मनोहर लोहिया हॉस्पिटल तक।

प्रश्न 6 मुम्बई में सीएएस अधिसूचित क्षेत्र कौन-कौन से हैं?

उत्तर : ग्रेटर मुम्बई की नगर परिषद में, छत्रपति शिवाजी टर्मिनस (सीएसटी) तथा सिऑन रेलवे स्टेशन के बीच मध्य रेलवे की मुख्य लाइन से पश्चिम के क्षेत्र, जिनमें नेवी नगर (दक्षिण में) से सीएसटी रेलवे स्टेशन (उत्तर में) तक के इलाके, बलार्ड स्टेट सहित उत्तर में जो सिऑन-बान्द्रा लिंक रोड तथा माहिम कॉसवे से घिरे हैं और जिनमें कोलाबा,

आर.सी. चर्च, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, मेकर टावर्स, नरीमन प्वॉइंट, कफै परेड, फोर्ट, फाउंटेन, बॉम्बे स्टॉक मार्केट, प्रिंस ऑफ वेल्स म्यूजियम, सीआईडीसीओ, मरीन ड्राइव, गेटवे ऑफ इंडिया, हॉर्निमन सर्कल, रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया, चर्च गेट, बलार्ड इस्टेट, टाउन हॉल, शहीद भगत सिंह रोड, मैडम कामा रोड, वीर नरीमन रोड, महात्मा गांधी रोड, डॉ0 दादा भाई नौरोजी मार्ग, मरीन लाइन्स, चर्नी रोड, काल्बादेवी, ठाकुरद्वार, गीरगांव, वाल्केश्वर रोड, नेपेनसी रोड, कम्बाला हिल, मालाबार हिल, ग्रांट रोड, खेतवाड़ी, ब्रीच कैन्डी, पेडार रोड, हाजी अली, महालक्ष्मी, वर्ली, तारदेव, अल्टोमाउट रोड, डॉ0 दादासाहेब भाडकामकर मार्ग, सरदार वल्लभभाई पटेल रोड, सात रास्ता, लाला लाजपतराय मार्ग, महालक्ष्मी रेस कोर्स, डॉ0 एनी बेसेंट मार्ग, एन.एम. जोशी मार्ग, गोखले रोड, डॉ0 माजेज रोड, प्रभा देवी, दादर (पश्चिम), शिवाजी पार्क, कैडेल रोड, लेडी जमशेदजी रोड, सीतलादेवी रोड, माहिम, जेन अरूणकुमार विद्या मार्ग।

प्रश्न *7* कोलकाता में सीएएस अधिसूचित क्षेत्र कौन-कौन से हैं?

उत्तर : कोलकाता महानगर क्षेत्र में, ऐसे क्षेत्र जहां की उत्तरी सीमा हुगली नदी का पूर्वी किनारा है जो दाहिनी तरफ टॉली नाला के संगम तक फैला है; पूर्वी सीमा टॉली नाला का पश्चिमी किनारा है जो उत्तर में हुगली नदी के संगम से प्रारंभ होता है तथा दक्षिण में टॉली नाला/केवड़ापुकुर खाल के साथ-साथ मागुरखाली की मौजो तक है; दक्षिणी सीमा मागुरखाली, रामजीवनपुर, सजनाबेरिया, गोपालनगर, कालुआ बेहाला पुलिस स्टेशन क्षेत्र के भीतर हांसपुकुरिया इलाके के दक्षिणी सीमा के समानांतर हैं, जो महेशटोला पुलिस स्टेशन क्षेत्र के भीतर कालागाछिया, शंखरीपोटा, नौआबाद, खानबेरिया, चांदीगढ़, शिबुगली तथा रामेश्वरपुर की दक्षिणी सीमा की ओर जाती है।

तत्पश्चात्, यही लाइन पर बेतुआबी, राजारामपुर, संतोषपुर, उत्तर रायपुर, बेन्जन हरिया चारियल की दक्षिणी सीमाएं, निश्चिंतपुर की पूर्वी एवं दक्षिणी सीमा और उत्तर रामचंद्रपुर, रघुनाथपुर, राजारामपुर, आछीपुर का अनुसरण करती है। दक्षिणी सीमावर्ती क्षेत्र जो बज बज पुलिस स्टेशन के तहत आते हैं।

इसके बाद पश्चिमी ओर सीधी रेखा में बढ़ते हुए तथा 24 परगना जिले की पश्चिमी सीमा पर हुगली नदी के समानांतर मिलते इलाके; और पश्चिमी सीमा पर हुगली नदी के पूर्वी किनारे के समानांतर वाले इलाके जो दक्षिण-दक्षिण-पश्चिम की ओर बहने वाले टोली नाला के समागम से शुरू होगर हुगली नदी में 24 परगना जिले के समानांतर मिलते हैं।

प्रश्न 8 चेन्नई में सीएएस अधिसूचित क्षेत्र कौन-कौन से हैं?

उत्तर : चेन्नई महानगर क्षेत्र।

प्रश्न 9 सीएएस प्रणाली लागू करने हेतु राज्य सरकारों की ओर से नोडल अधिकारी कौन हैं?

उत्तर : और अधिक जानकारी के लिए उपभोक्तागण राज्य सरकारों द्वारा नियुक्त नोडल अधिकारियों से सम्पर्क कर सकते हैं। नोडल अधिकारियों का ब्यौरा नीचे दिया गया है :-

क्र.सं.	शहर	नोडल अधिकारी	टेलीफोन	फैक्स
1	दिल्ली	श्री ए.आर. तलवडे, उपायुक्त (कर), उत्पाद शुल्क, मनोरंजन तथा विलासिता कर विभाग, एल-ब्लॉक, विकास भवन, आईटीओ, नई दिल्ली-110002	011-23370033	011-23370033
2	मुम्बई	श्रीमती शीला सैल, डीसीपी (प्रवर्तन) मुम्बई पुलिस आयुक्त कैम्पस, (महात्मा फूले मार्केट के विपरीत), मुम्बई-400001	022-22692515	022-22620043
3	कोलकाता	श्री अभिजीत सान्याल, संयुक्त सचिव व पदेन फिल्म निदेशक, आई एंड सीए विभाग, पश्चिम बंगाल सरकार, राइटर्स बिल्डिंग, कोलकाता-700001	033-22145943	033-22143776
4	चेन्नई	श्री आर. त्यागराजन, आईएएस अपर सचिव (गृह), तमिलनाडु सरकार, सचिवालय, फोर्ट सेंट जॉर्ज, चेन्नई	044-25679169	044-25670596

ग. सेट टॉप बॉक्स, स्मार्ट कार्ड, एसटीबी दर पैकेज आदि।

प्रश्न 10 सेट टॉप बॉक्स क्या है?

उत्तर : "सेट टॉप बॉक्स" एक ऐसा उपकरण है जो उपभोक्ता के परिसरों में टेलीविजन सैट के साथ जुड़ा होता है और जो किसी उपभोक्ता द्वारा भुगतान किए जाने पर उनके पसंदीदा पे-चैनलों को देखने में मदद करता है। सेट टॉप बॉक्स का मुख्य कार्य उन पे-चैनलों के सिग्नलों को डीक्रिप्ट करना है जिन चैनलों के लिए उपभोक्ता को एमएसओ द्वारा प्राप्त करने तथा डिजिटल सिग्नलों को एनालॉग मोड में परिवर्तित करने के लिए प्राधिकृत किया गया हो ताकि इन चैनलों को टेलीविजन पर देखा जा सके।

प्रश्न 11 स्मार्ट कार्ड अथवा व्यूईंग कार्ड क्या है? किसी उपभोक्ता को सीएएस प्रणाली के लिए कैसे प्राधिकृत किया जाता है?

उत्तर : एक स्मार्ट कार्ड अथवा व्यूईंग कार्ड मुख्यत: एक एटीएम कार्ड की तरह कार्य करता है और यह सेट टॉप बॉक्स के साथ ही आता है तथा केवल उन्हीं पे-चैनलों को देखने की अनुमति प्रदान करता है जिनके लिए उपभोक्ता ने एक निश्चित अवधि हेतु करार किया हो।

प्रश्न 12 क्या किसी उपभोक्ता को नया स्मार्ट कार्ड खरीदना होगा यदि वह पे-चैनलों के चयन में कोई बदलाव करना चाहता है (अर्थात् अलग-अलग पे-चैनलों का विकल्प)?

उत्तर : जी, नहीं। चूंकि सशर्त पहुंच प्रणाली (सीएएस) में उपभोक्ता को सम्बोधित किया जा सकता है, अत: किसी उपभोक्ता को केवल बहु-प्रणाली ऑपरेटर (एमएसओ) को सीधे अथवा केबल ऑपरेटर के माध्यम से पैकेज में बदलाव करने के बारे में सूचित करना होता है, जिसके बाद एम.एस.ओ. सेट टॉप बॉक्स के साथ लगे व्यूईंग कार्ड अथवा स्मार्ट कार्ड में उपलब्ध विशेषाधिकारों में बदलाव कर सकता है।

प्रश्न 13 क्या सेट टॉप बॉक्स के जरिए टेलीविजन सेटों में फ्री टू एअर चैनलों को देखना संभव हो सकेगा? क्या फ्री टू एअर चैनलों को देखने के लिए सेट टॉप बॉक्स की आवश्यकता होगी?

उत्तर : पे-चैनलों को देखने के लिए सेट टॉप बॉक्स लगाने से फ्री टू एअर चैनलों जो उपभोक्ता द्वारा उन पे-चैनलों के साथ ही देख जाने हैं, जिन पे-चैनलों के लिए उपभोक्ता ने भुगतान किया हो, को देखने में कोई बाधा नहीं आती। यदि कोई उपभोक्ता किसी पे-चैनल का ग्राहक न बनना चाहता हो और वह केवल फ्री टू एअर चैनल ही देखना चाहता हो तो उसे अपने टेलीविजन सेट के साथ सेट टॉप बॉक्स लगाने की कोई आवश्यकता नहीं है।

प्रश्न 14 मैं सेट टॉप बॉक्स कहां और किससे प्राप्त कर सकता हूं?

उत्तर : उपभोक्ता के पास निम्नलिखित विकल्प मौजूद है :-

i) एक उपभोक्ता दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) द्वारा निर्धारित मानक दर पैकेज के तहत बहु-प्रणाली ऑपरेटर से किराए पर सेट टॉप बॉक्स लेने के लिए अथवा बहु-प्रणाली ऑपरेटर द्वारा दिए जाने वाला कोई अन्य पैकेज लेने के लिए स्वतंत्र है। मानक दर पैकेज का ब्यौरा इस 'अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न' खण्ड में कहीं अन्यत्र दिया गया है।

ii) एक उपभोक्ता किसी बहु-प्रणाली ऑपरेटर (एमएसओ) से सीधे ही सेट टॉप बॉक्स खरीद सकता है।

iii) एक उपभोक्ता सेट टॉप बॉक्स सीधे खुले बाजार से, यदि उपलब्ध हो, खरीद सकता है। यह सुनिश्चित करना होगा कि सेट टॉप बॉक्स भारतीय मानक ब्यूरो के विनिर्देशनों के अनुरूप हो तथा बहु-प्रणाली ऑपरेटर की संचालन प्रणाली से तकनीकी दृष्टि से मेल खाता हो।

प्रश्न 15 सेट टॉप बॉक्स प्राप्त करने के लिए मुझे क्या करना होगा?

उत्तर : किसी उपभोक्ता को सेट टॉप बॉक्स लेने के लिए बहु-प्रणाली ऑपरेटर/केबल ऑपरेटर द्वारा निर्धारित प्रपत्र में आवेदन करना होगा तथा अपेक्षित औपचारिकताओं को पूरा करना होगा। वैकल्पिक रूप से, उपभोक्ता खुले बाजार से, यदि उपलब्ध हो, तो सेट टॉप बॉक्स खरीद सकता है। क्यूओएस विनियम की अपेक्षाओं के अनुसार 15 अक्तूबर, 2006 से कोई भी इस बावत आवेदन कर सकता है बशर्ते एमएसओ ऐसे आवेदन-पत्रों को स्वीकार करने के लिए तैयार हों।

प्रश्न 16 किसी को बीआईएस विनिर्देशनों के बारे में किससे और कैसे पता चल सकता है; खुले बाजार में किन-किन जगहों से मैं सेट टॉप बॉक्स प्राप्त कर सकता हूं; और क्या खरीदे गए सेट टॉप बॉक्स की सशर्त पहुंच प्रणाली बहु-प्रणाली ऑपरेटर के अनुकूल है?

उत्तर : ग्राहकों की सुविधा के लिए ट्राई द्वारा 23 अगस्त, 2006 को जारी सेवा गुणवत्ता विनियम और 31 अगस्त, 2006 को जारी दर आदेश में यह व्यवस्था है कि बहु-प्रणाली ऑपरेटर (एमएसओ) सेट टॉप बॉक्स प्राप्त करने के लिए स्रोत, मॉडल तथा क्रियाविधि का प्रचार करेंगे। उसे ट्राई द्वारा निर्धारित मानक दर पैकेज सहित अपनी योजनाओं का भी प्रचार करना होगा। बहु-प्रणाली ऑपरेटरों से अपेक्षा की गई है कि वे 15 अक्तूबर, 2006 से 30 दिनों की अवधि के लिए एक जन जागरूकता अभियान चलाएंगे। कोई भी कठिनाई होने पर आप राज्य सरकार द्वारा नियुक्त नोडल अधिकारी अथवा अपने आसपास के केबल ऑपरेटर के माध्यम से अथवा सीधे ही बहु-प्रणली ऑपरेटर (एमएसओ) से सम्पर्क कर सकते हैं।

प्रश्न 17 सेट टॉप बॉक्स के लिए भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण द्वारा तय किये गए मानक दर पैकेजों का ब्यौरा क्या है?

उत्तर : ट्राई ने दिनांक 31.8.2006 के दर आदेश के माध्यम से सेट टॉप बॉक्स की आपूर्ति हेतु एक मानक दर पैकेज की व्यवस्था की है। इस पैकेज में यह व्यवस्था है कि किसी सीएएस प्रणाली वाले क्षेत्र में प्रत्येक एमएसओ/केबल ऑपरेटर को अनिवार्य रूप से मानक दर पैकेज के रूप में ग्राहकों को विकल्प-। (30/-रू. प्रति माह का किराया + वापसी योग्य 999/-रू. की प्रतिभूति जमा राशि) और विकल्प-।। (45/-रू. प्रति माह का किराया + वापसी योग्य 250/-रू. की प्रतिभूति जमा राशि) दोनों देने होंगे। 5 वर्ष के बाद किसी प्रकार का कोई किराया नहीं देना होगा और सेट टॉप बॉक्स उपभोक्ता की संपत्ति हो जाएगा।

प्रश्न 18 क्या मैं किराये पर लिए गए सेट टॉप बॉक्स को वापस कर सकता हूं?

उत्तर : जी, हां। पांच वर्ष की अवधि के भीतर मानक दर पैकेज के तहत किराये पर लिया गया सेट टॉप बॉक्स वापस किया जा सकता है बशर्ते सेट टॉप बॉक्स में कोई छेड़छाड़ न की गई हो। मानक दर पैकेज के तहत सेट टॉप बॉक्स लौटाने पर बहु-प्रणाली ऑपरेटर (एमएसओ) को यह हक है कि वह मूल्यहास के चलते प्रति माह उपयोग के आधार पर विकल्प । तथा ।। के तहत प्रतिभूति राशि में से क्रमश: 12.50 रू. तथा

3.00 रू. की दर से राशि काट सकता है। हालांकि, जहां किसी उपभोक्ता ने मानक दर पैकेज के तहत सेट टॉप बॉक्स पहले ही ले रखा हो और सेट टॉप बॉक्स लौटाने के बाद राशि वापस ली हो, वह उपभोक्ता मानक दर पैकेज के तहत नया सेट टॉप बॉक्स (उसी सेवा प्रदाता से) प्राप्त करने का हकदार नहीं होगा जब तक कि वह किसी और शहर में या उसी शहर के किसी अन्य क्षेत्र में अपनी रिहायश न बदल रहा हो जहां यह सेवा उसी बहु-प्रणाली ऑपरेटर के माध्यम से उपलब्ध न हो। इसका ब्यौरा ट्राई की वेबसाइट www.trai.gov.in पर उपलब्ध है।

प्रश्न 19 किराया योजना के तहत लिए गए सेट टॉप बॉक्स को वापस करने के मामले में मैं कितने दिनों में प्रतिभूति राशि प्राप्त कर सकता हूं?

उत्तर : ऐसी परिस्थिति में जहां उपभोक्ता अपना सेट टॉप बॉक्स वापस करना चाहता हो तो प्रतिभूति राशि, यदि कोई हो, की वापसी निर्धारित समय-सीमा के अनुसार सात दिनों के भीतर की जाएगी। सेट टॉप बॉक्स लौटाने संबंधी ऐसे मामलों में यह लागू नहीं होगा जहां यह पाया जाए कि लौटाए गए सेट टॉप बॉक्स में उपभोक्ता द्वारा छेड़छाड़ की गई है। ऐसे मामलों में केबल ऑपरेटर/एमएसओ 4 सप्ताह के भीतर उपभोक्ता को इस मामले में अपने निर्णय के बारे में सूचित करेगा।

प्रश्न 20 यदि बहु-प्रणाली ऑपरेटर द्वारा सप्लाई किया गया सेट टॉप बॉक्स खराब हो जाए तो इसका समाधान क्या है?

उत्तर : ऐसे मामलों में जहां किसी केबल ऑपरेटर/एमएसओ द्वारा सप्लाई किया गया सेट टॉप बॉक्स खराब हो जाता है, तो वही शिकायत प्राप्त होने से 24 घंटे के भीतर बिना कोई अतिरिक्त शुलक लिए 5 वर्षों तक इसकी मरम्मत अथवा इसे बदलने की व्यवस्था करेगा। गड़बड़ी से संबंधित ऐसे मामलों में यह लागू नहीं होगा जहां यह पाया जाएगा कि उपभोक्ता द्वारा सेट टॉप बॉक्स में छेड़छाड़ की गई है।

प्रश्न 21 क्या मानक दर पैकेज ही एकमात्र पैकेज है?

उत्तर : जी, नहीं। दो अधिदेशित योजनाओं के अतिरिक्त एमएसओ/एलसीओ किस्तों पर अथवा सीधे क्रय आधार पर और बेहतर योजनाओं की पेशकश कर सकते हैं। यदि उपभोक्ता इन विकल्पों को बेहतर पाएगा तो वह इन्हें चुन सकेगा। परंतु उपभोक्ता होने के नाते पसंद संपूर्ण रूप से उसी की होगी। 5 वर्ष की अवधि के बाद वह सेट टॉप बॉक्स का मालिक बन जाएगा।

प्रश्न 22 क्या ट्राई ने सेट टॉप बॉक्स सीधे खरीदने के लिए कोई योजना निर्धारित की है?

उत्तर : खुले बाजार से अथवा एमएसओ से सेट टॉप बॉक्स सीधे खरीदने से संबंधित कोई भी योजना ट्राई ने निर्धारित नहीं की है।

प्रश्न 23 क्या उपभोक्ता द्वारा बताए गए स्थान पर सेट टॉप बॉक्स को स्थापित करने, इसकी मरम्मत करने आदि के लिए कोई शुल्क देना होगा?

उत्तर : उपभोक्ता को मानक दर पैकेज अथवा वैकल्पिक दर पैकेज में एक्टिवेशन, अधिष्ठापन, स्मार्ट कार्ड तथा मरम्मत कार्यों हेतु (पांच वर्ष तक) किसी प्रकार का कोई शुल्क नहीं देना होगा।

घ. फ्री टू एअर चैनल, पे-चैनल, बुनियादी सेवा स्तरीय दर।

प्रश्न 24 'पे-चैनल' का क्या आशय है?

उत्तर : **'पे-चैनल'** का आशय है कोई भी ऐसा चैनल जिसके लिए प्रसारक को शुल्क का भुगतान करना पड़ता है और जिसके लिए सीएएस अधिसूचित क्षेत्रों में उपभोक्ताओं को अपने-अपने टीवी सेट के साथ संलग्न एड्रेसेबल प्रणाली (सेट टॉप बॉक्स) का प्रयोग करना आवश्यक होगा।

प्रश्न 25 'फ्री टू एअर' चैनल का क्या आशय है?

उत्तर : ''फ्री टू एअर चैनल'' का आशय है कोई भी चैनल जिसके लिए प्रसारक को किसी शुल्क का भुगतान नहीं करना पड़ता और ऐसे चैनलों को देखने के लिए सेट टॉप बॉक्स लगाने की कोई आवश्यकता नहीं होती। चूंकि चैनलों को प्रसारण हेतु सृजित आधारभूत सुविधाओं का उपयोग करके संवितरण श्रृंखला के माध्यम से दिखाया जाता है, अतः इसके लिए केबल ऑपरेटर को भुगतान करना होता है जो बुनियादी सेवा स्तर शुल्क कहलाता है।

प्रश्न 26 'बुनियादी सेवा स्तर' का क्या आशय है?

उत्तर : "बुनियादी सेवा स्तर" का आशय है एमएसओ/केबल ऑपरेटर द्वारा उपलब्ध कराये जाने वाले फ्री टू एअर चैनलों का पैकेज जिन्हें बिना सेट टॉप बॉक्स लगाए देखा जा सकता है और बुनियादी सेवा स्तर शुल्क वह एकल शुल्क है जो फ्री टू एअर चैनलों के ऐसे पैकेज के लिए स्थानीय केबल ऑपरेटर को उपभोक्ता द्वारा देय होता है।

प्रश्न 27 फ्री टू एअर चैनलों के लिए स्थानीय केबल ऑपरेटरों को भुगतान हेतु बुनियादी सेवा स्तर शुल्क की राशि क्या है?

उत्तर : ट्राई ने दिनांक 31.8.2006 के अपने आदेश के जरिए व्यवस्था की है कि बुनियादी सेवा स्तर में कार्यक्रमों को दिखाने हेतु बहु-प्रणाली ऑपरेटर/केबल ऑपरेटर 77/-रू. से (करों को छोड़कर) अधिक की राशि नहीं ले सकते जिनमें कम से कम 30 फ्री टू एअर चैनल शामिल हैं। यदि न्यूनतम 30 फ्री टू एअर चैनल से अधिक चैनल दिखाए जाते हैं तो इन अतिरिक्त चैनलों के लिए अतिरिक्त शुल्क नहीं लिया जाएगा। करों के रूप में ली जाने वाली राशि भारत सरकार/संबंधित राज्य सरकारों द्वारा समय-समय पर जारी अधिसूचनाओं पर निर्भर करेगी।

प्रश्न 28 किसी पे-चैनल हेतु ट्राई द्वारा कितना अधिकतम खुदरा मूल्य निर्धारित किया गया है?

उत्तर : ट्राई ने दिनांक 31.8.2006 के दर संबंधी आदेश के जरिए 5/-रू. प्रति चैनल प्रति माह प्रति कनेक्शन को अधिकतम खुदरा मूल्य (कर छोड़कर) की अधिकतम सीमा निर्धारित की है। प्रसारक इस सीमा के भीतर अधिकतम खुदरा मूल्य (एमआरपी) निर्धारित कर सकते हैं। प्रसारकों द्वारा घोषित अधिकतम खुदरा मूल्य (एमआरपी) का ब्यौरा ट्राई की वेबसाइट http://www.trai.gov.in/trai/upload/Reports/30/report13oct06.pdf पर उपलब्ध है।

प्रश्न 29 क्या मुझे अनिवार्य रूप से पे-चैनलों के बुके का ग्राहक बनना होगा?

उत्तर : जी, नहीं। ट्राई द्वारा जारी दर आदेश में यह अधिदेशित है कि प्रसारकों/बहु-प्रणाली ऑपरेटर तथा केबल ऑपरेटर द्वारा आ-ला-कार्टे (अलग-अलग चैनल) आधार पर पे-चैनल उपलब्ध कराए जाएंगे। आ-ला-कार्टे का आशय है कि पे-चैनल प्रसारकों द्वारा अधिकतम 5/-रू. प्रति चैनल/प्रति माह की निर्धारित सीमा के भीतर अलग-अलग उपलब्ध कराए जाएंगे। पे-चैनलों का गुलदस्ता भी केवल आ-ला-कार्टे पेशकश के

अतिरिक्त ही उपलब्ध कराया जा सकता है अन्यथा नहीं, और इसे चुनने का अधिकार उपभोक्ता के पास होगा।

प्रश्न 30 क्या कोई उपभोक्ता किसी भी अवधि के लिए पे-चैनल का ग्राहक बन सकता है?

उत्तर : ट्राई द्वारा 31.8.2006 को जारी दर आदेश में किसी भी पे-चैनल के लिए न्यूनतम चार माह का शुल्क निर्धारित किया गया है। असल में इसका आशय यह है कि चार माह से कम की अवधि का चयन करने वाले ग्राहक को कम से कम 20/-रू. प्रति चैनल अर्थात 5/-रू. पे-प्रति चैनल की दर से चार माह के लिए भुगतान करना होगा।

प्रश्न 31 क्या सीएएस प्रणाली के कारण केबल ऑपरेटरों का अस्तित्व समाप्त हो जाएगा?

उत्तर : जी, नहीं। परंतु डीटीएच से मिलने वाली प्रतिस्पर्धा से सेवा की गुणवत्ता में सुधार करने में मदद मिलेगी।

प्रश्न 32 यदि मेरे घर पर दो टीवी हैं तो क्या मुझे दो सेट टॉप बॉक्सों की आवश्यकता होगी और क्या मुझे पे-चैनलों के लिए एक टीवी की तुलना में दुगुना भुगतान करना होगा?

उत्तर : यदि किसी ग्राहक के पास घर पर दो टीवी सेट हैं तो उसे दो सेट टॉप बॉक्स लगाने की आवश्यकता पड़ेगी, अन्यथा दो टीवी सेटों में एक सेट टॉप बॉक्स लगाने से <u>किसी भी समय</u> वह दोनों टीवी पर केवल एक ही कार्यक्रम देख सकता है।

जहां तक पे-चैनलों/फ्री टू एअर चैनलों के लिए शुल्क राशि का संबंध है, ट्राई द्वारा निर्धारित दरें प्रति कनेक्शन (अर्थात् प्रति टीवी) के आधार पर हैं। तथापि, किसी घर में दूसरे टीवी के लिए कम शुल्क संभव है यदि सेवा प्रदाता (अर्थात् प्रसारक, एमएसओ तथा केबल ऑपरेटर) ऐसा विकल्प दें।

प्रश्न 33 मैं फ्री टू एअर वाले बुनियादी सेवा स्तर का ग्राहक नहीं बनाना चाहता। क्या मेरे लिए केवल पे-चैनलों का ग्राहक बनना संभव होगा?

उत्तर : जी, नहीं। ऐसा इसलिए क्योंकि वर्तमान में विनियमों के तहत बुनियादी सेवा स्तर को अनिवार्य रूप से संचालित करने की व्यवस्था की गई है जिनमें गैर-कोडीकृत, एनालॉग रूप में फ्री टू एअर चैनल शामिल हैं जिन्हें पे-चैनलों के कोडीकृत सिग्नल संवहन करने वाले केबल के माध्यम से ही दिखाया जाता है। ऐसा उन ग्राहकों के हितों की रक्षा करने के लिए किया गया है जो बिना सेट टॉप बॉक्स लगाए केवल फ्री टू एअर चैनल ही देखना चाहते हैं। इसका परिणाम यह है कि किसी भी पे-चैनल के उपभोक्ता को अनिवार्य रूप से एफटीए चैनलों वाले बुनियादी सेवा स्तर का ग्राहक बनना होगा।

प्रश्न 34 मुझे फ्री टू एअर चैनलों के लिए क्यों भुगतान करना होगा?

उत्तर : हम जब किसी पे-चैनल के लिए भुगतान करते हैं तो हम मुख्यतः इसके दो घटकों के लिए भुगतान कर रहे होते हैं अर्थात् प्रसारकों के लिए भुगतान जो चैनलों के मालिक होते हैं तथा "सामग्री" के लिए शुल्क लेते हैं और एमएसओ/केबल ऑपरेटरों के लिए भुगतान जो केबल नेटवर्क संबंधी अवसंरचनात्मक सुविधाओं के मालिक होते हैं और जिन्हें हमारे घरों तक सिग्नलों को प्रसारित करने (जो "प्रसारण" भाग होता है) के लिए भुगतान करना होता है। फ्री टू एअर चैनलों के मामले में "सामग्री" घटक के लिए प्रसारकों को कोई भुगतान नहीं करना होता है परंतु "प्रसारण" घटक के लिए भुगतान करना होगा क्योंकि सिग्नलों को पहुंचाने के लिए केबल नेटवर्क की बुनियादी सुविधाओं का उपयोग करना पड़ता है।

प्रश्न 35 मुझे यह कैसे पता चलेगा कि कौन से चैनल फ्री टू एअर हैं और कौन से भुगतान वाले? पे-चैनलों के लिए प्रसारकों द्वारा घोषित अधिकतम खुदरा मूल्य क्या है?

उत्तर : आपके स्थानीय केबल ऑपरेटर तथा बहु-प्रणाली ऑपरेटर से कहा गया है कि वे आपको आवेदन-प्रपत्र के साथ इसका ब्यौरा भी दें। इसका ब्यौरा प्रसारकों की साइट पर भी उपलब्ध होगा। ट्राई की वेबसाइट www.trai.gov.in पर उपलब्ध प्रसारण एवं केबल सेवा प्रभाग की प्रेस विज्ञप्तियों में भी इसका ब्यौरा है। इन्हें यहां भी देखा जा सकता है।

प्रश्न 36 जब उपभोक्ताओं को पे-चैनलों के लिए भुगतान करना पड़ता है तो इन पर विज्ञापन क्यों दिए जाने चाहिए?

उत्तर : किसी प्रसारक के लिए राजस्व प्राप्त करने के दो रास्ते हैं। पहला शुल्क से प्राप्त राजस्व है और दूसरा विज्ञापन से प्राप्त राजस्व है। एक मोटे तौर पर किए गए

आकलन से पता चलता है कि लगभग 70 प्रतिशत राजस्व विज्ञापन से प्राप्त होता है जबकि 30 प्रतिशत राजस्व शुल्कों से। यदि विज्ञापन से प्राप्त होने वाले राजस्व को कम करके शून्य कर दिया जाता है तो एक प्रसारक के पास कोई अन्य विकल्प नहीं बचेगा सिवाय इसके कि वह शुल्कों के जरिए अपना संपूर्ण राजस्व अर्जित करे। अतः इससे उपभोक्ताओं पर बोझ और बढ़ जाएगा। हम समाचार-पत्रों का उदाहरण ले सकते हैं जो हमें अत्यंत कम कीमत पर उपलब्ध कराए जाते हैं, यह केवल विज्ञापनों से प्राप्त होने वाले राजस्व के कारण ही संभव हो पाता है। इस महत्वपूर्ण घटक को ध्यान में रखकर ही ट्राई द्वारा 5/-रू. प्रति चैनल प्रति माह एमआरपी की सीमा निर्धारित की गई है।

ड. पे-चैनलों अथवा फ्री टू एअर चैनलों का ग्राहक बनने हेतु कार्यविधि।

प्रश्न 37 मैं एक अथवा एकाधिक पे-चैनलों का ग्राहक बनना चाहता हूं? इसका क्या तरीका है?

उत्तर : किसी पे-चैनल हेतु भावी उपभोक्ता को एक आवेदन-पत्र भरना अपेक्षित होगा जो उस क्षेत्र विशेष में सेवा प्रदान करने वाले स्थानीय केबल ऑपरेटर अथवा एमएसओ द्वारा उपलब्ध कराया जाएगा। प्रत्येक उपभोक्ता जिसका आवेदन-पत्र स्वीकार कर लिया गया है, को एक अनूठी आईडी संख्या दी जाएगी।

प्रश्न 38 आवेदन-पत्र का ब्यौरा क्या है?

उत्तर : आवेदन-पत्र में कई विवरण होंगे जैसे भुगतान की शर्तें, किन कारणों से आवेदन-पत्र अस्वीकार किया गया, टीवी सेटों की संख्या जिनके लिए सेट टॉप बॉक्स अपेक्षित है, स्थान जहां कनेक्शन चाहिए, अलग-अलग चैनल तथा/अथवा चैनलों का गुलदस्ता जो अपेक्षित हो, मूल्यवर्धित सेवाएं, यदि कोई हो, शिकायतों का निपटान या तो आवेदन-पत्र में अथवा अलग से बुकलेट/पर्चे में, करने की कार्यविधि जिसमें शिकायत के संभावित क्षेत्र/कारण, शिकायतों के निपटान हेतु उत्तरदायी कम से कम दो व्यक्तियों के नाम व पते, शिकायतों के निपटान हेतु अनुसरण किए जाने वाले तरीके, शिकायत के क्षेत्र, अनुरक्षण/सेवा नीति या तो आवेदन-पत्र के एक भाग के रूप में अथवा पृथक बुकलेट/पर्चे में।

च.	सेवा की गुणवत्ता हेतु बेंचमार्क तथा समय-सीमा।

केबल कनेक्शन हेतु अनुरोध संबंधी प्रत्युत्तर की समय-सीमा

प्रश्न 39 क्या केबल कनेक्शन हेतु मेरे आवेदन पर केबल ऑपरेटर द्वारा प्रत्युत्तर देने की कोई समय-सीमा है?

उत्तर : पे-चैनलों के ग्राहक बनने के बावत विधिवत हस्ताक्षरित व हर तरह से पूर्ण आवेदन अथवा केबल ऑपरेटर के पंजीकरण प्रमाण-पत्र में उल्लिखित क्षेत्र में रहने वाले किसी उपभोक्ता से केवल बुनियादी सेवा स्तर हेतु प्राप्त आवेदन पर इसके प्राप्त होने से पांच कार्य दिवस के भीतर केबल ऑपरेटर द्वारा उत्तर भेजा जाना चाहिए जिसमें आवेदन अथवा अनुरोध, जैसा भी मामला हो, में पाई गई कमियां, यदि कोई हों, कनेक्शन को एक्टिवेट करने/कनेक्शन को पुन: एक्टिवेट करने की अपेक्षित तारीख, आदि का उल्लेख हो।

प्रश्न 40 केबल कनेक्शन के एक्टिवेशन/रीएक्टिवेशन हेतु कोई समय-सीमा है?

उत्तर : यदि केबल ऑपरेटर को ऐसा लगता है कि कनेक्शन देना संभव है अर्थात् कोई तकनीकी अव्यवहार्यता नहीं है, तो उपभोक्ता की ओर से औपचारिकताओं को पूरा कर लेने के बाद दो कार्य दिवस के भीतर कनेक्शन एक्टिवेट/पुन: एक्टिवेट कर दिया जाना चाहिए।

प्रश्न 41 यदि मैं पे-चैनलों का विकल्प नहीं चुनता तो क्या मुझे ट्राई के दिनांक 23.8.2006 के क्यू.पी.एस. विनियमन के दायरे से बाहर कर दिया जाएगा?

उत्तर : सीएएस क्षेत्रों में पे-चैनल के उपभोक्ताओं हेतु आवेदन-प्रपत्र की आवश्यकता होना परंतु बुनियादी सेवा स्तर जिनमें फ्री टू एअर चैनल शामिल है, के उपभोक्ताओं के लिए इसकी आवश्यकता न होने का आशय यह नहीं समझा जाना चाहिए कि फ्री-टू-एअर श्रेणी के उपभोक्ताओं को इन खण्डों की प्रयोज्यता से छूट मिल जाएगी जिनमें उनके लिए प्रासंगिक सेवा की गुणवत्ता संबंधी मानकों की व्यवस्था की गई है।

प्रश्न 42 क्या किसी उपभोक्ता के आवेदन को इस आधार पर अस्वीकृत किया जा सकता है कि वह परिसर जहां कनेक्शन की व्यवस्था की जानी है, किसी अन्य केबल ऑपरेटर के क्षेत्राधिकार में पड़ता है?

उत्तर : किसी उपभोक्ता द्वारा ऐसे किसी स्थान पर जो ऐसे क्षेत्र में पड़ता हो जहां के लिए केबल ऑपरेटर के पास केबल सेवा प्रदान करने हेतु वैध पंजीकरण प्रमाण-पत्र हो, केबल सेवा प्रदान करने संबंधी किसी अनुरोध को उस केबल ऑपरेटर द्वारा केवल इसी आधार पर नामंजूर नहीं किया जाएगा कि वह स्थान अथवा वह घर किसी अन्य केबल ऑपरेटर द्वारा उसी क्षेत्र में केबल सेवा प्रदान करने हेतु चिन्हित है।

प्रश्न 43 क्या ऐसी कोई प्रणाली है जिससे किसी कनेक्शन को एक ही क्षेत्र के भीतर अथवा एक क्षेत्र से अन्य क्षेत्र में स्थानांतरित किया जा सके?

उत्तर : एमएसओ नेटवर्क/प्रचालन क्षेत्र के भीतर उपभोक्ताओं द्वारा स्थानांतरण संबंधी अनुरोधों पर कार्रवाई करने हेतु केबल ऑपरेटरों द्वारा अनुसरण की जाने वाली कार्यविधि को प्रत्येक एमएसओ निर्धारित करेंगे। इस प्रयोजनार्थ एमएसओ/इनसे सम्बद्ध संस्थान परस्पर सम्मत कार्यविधि तैयार कर सकते हैं और इस कार्यविधि में केबल ऑपरेटरों द्वारा अनुसरण किए जाने वाले उपायों का ब्यौरा, उपभोक्ताओं द्वारा पूरी की जाने वाली औपचारिकताओं और अधिकतम समय-सीमा जिसके भीतर स्थानांतरण पूरा किया जाना चाहिए आदि की व्यवस्था होगी। वे अलग-अलग परिस्थितियों के लिए अलग-अलग समय-सीमा निर्धारित कर सकते हैं परंतु यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि निर्धारित कार्यविधि ऐसी हो कि उपभोक्तागण सेवा स्थानांतरण संबंधी अनुरोध करने की तिथि से अधिकतम पांच कार्य दिवसों के भीतर नए केबल ऑपरेटर से सेवाएं प्राप्त कर सकें।

शिकायतों के निपटान हेतु बेंचमार्क

प्रश्न 44 क्या शिकायत निपटान हेतु कोई प्रावधान मौजूद है?

उत्तर : किसी सीएएस क्षेत्र में केबल ऑपरेटर/एमएसओ द्वारा प्राप्त सभी शिकायतों को पंजीकृत किया जाना चाहिए और शिकायतकर्ता को एक क्रम संख्या दी जानी चाहिए। शिकायतों के निपटान हेतु अधिमानतः पंजीकरण की तारीख के क्रम में कार्रवाई की जानी चाहिए।

प्रश्न 45 क्यू.ओ.एस. विनियमों के अनुसार शिकायतें दर्ज कराने की क्या व्यवस्था है?
उत्तर : प्रत्येक केबल ऑपरेटर/एमएसओ को चौबीसों घंटे सप्ताह के सातों दिन किसी ग्राहक सेवा केन्द्र अथवा हेल्पडेस्क की व्यवस्था अवश्य करनी चाहिए। शिकायतों को स्वतः रिकार्ड करने की सुविधा अथवा शिकायतों को पंजीकृत करने हेतु कोई अन्य तंत्र मौजूद होना चाहिए। यह सुनिश्चित किया जाए कि ग्राहक सेवा केन्द्र अथवा हेल्पडेक्स पर तैनात स्टाफ योग्य एवं सक्षम हो ताकि इस सेवा की अपेक्षाओं को पूरा किया जा सके।

प्रश्न 46 क्या शिकायतों के निपटान हेतु कोई समय-सीमा है?

उत्तर : शिकायतों को दूर करने के संबंध में निम्नलिखित बेंचमार्कों का अनुपालन करना होगा :

i) रात में प्राप्त होने वाली शिकायतों जिन्हें अगले दिन ही निबटाया जाएगा, को छोड़कर प्राप्त सभी शिकायतों पर शिकायत प्राप्त होने के आठ घंटे के भीतर कार्रवाई की जाएगी अथवा कम से कम उनका उत्तर दिया जाएगा। जहां निर्धारित समय-सीमा के भीतर शिकायत पर कार्रवाई करना अथवा प्रत्युत्तर देना संभव न हो, वहां प्रत्युत्तर में शिकायत पर कार्रवाई करने हेतु प्रत्याशित समय बताया जाना चाहिए। यदि किसी ऐसे कारण से जो केबल ऑपरेटर/एमएसओ के नियंत्रण से बाहर हो, इसके पश्चात् निर्दिष्ट बेंचमार्कों का अनुपालन करना संभव न हो, तो शिकायत का प्रत्युत्तर देते समय उपभोक्ता को इसकी जानकारी दी जाएगी।

ii) सिग्नल न होने अथवा कमजोर सिग्नल होने अथवा सेवा बाधित होने के कारण आने वाली रूकावटों के लिए उपभोक्ताओं को छूट के रूप में रियायतें देने से संबंधित एक प्रणाली की केबल ऑपरेटर अथवा एमएसओ जैसा भी मामला हो, द्वारा व्यवस्था की जाएगी।

प्रश्न 47 क्या सेवा में व्यवधान हेतु कोई नोटिस देना पड़ता है?

उत्तर : रोकथाम संबंधी अनुरक्षण कार्य करने के लिए यदि सिग्नलों को बाधित करना हो, तो उपभोक्ताओं को कम से कम 3 दिन पूर्व इसकी सूचना दी जानी चाहिए, यदि सिग्नलों को एक दिन अथवा उस से कम समय तक बाधित करना पड़े और यदि यह एक दिन से अधिक तक चलने वाला हो तो नोटिस की अवधि 15 दिनों की होगी।

प्रश्न 48 क्या केबल ऑपरेटरों के कर्मचारियों के लिए पहचान-पत्र आवश्यक है?

उत्तर : जी, हां। सभी केबल ऑपरेटर/एमएसओ यह सुनिश्चित करेंगे कि उनके प्रतिनिधिगण अपने साथ उचित पहचान पत्र रखें जिनमें उनकी फोटो लगी हो और उपभोक्ताओं के साथ उनका व्यवहार शिष्ट हो।

बिल संबंधी मुद्दों के लिए बेंचमार्क

प्रश्न 49 क्या बिलिंग हेतु कोई विशिष्ट कार्यविधि है?

उत्तर : सीएएस क्षेत्रों में उपभोक्ताओं को सामान्यत: मासिक बिल भेजा जाएगा और बिल में एमएसओ अथवा केबल ऑपरेटर से संबंधित सेवा कर पंजीकरण संख्या अथवा यथास्थिति मनोरंजन कर पंजीकरण संख्या का उल्लेख होना चाहिए। बिलों में प्रविष्टियां मदवार ही होनी चाहिए ताकि अलग-अलग पे-चैनलों अथवा पे-चैनलों के गुलदस्ते का मूल्य तथा गुलदस्ते में शामिल चैनलों के नाम, जो भी लागू हो, बुनियादी सेवा स्तर हेतु प्रभार तथा इसमें शामिल चैनल, सेट टॉप बॉक्स हेतु प्रभार, लगाए गए प्रत्येक प्रकार के कर की राशि और इनकी दरों को दर्शाया जा सके। हालांकि, इससे केबल ऑपरेटर/एमएसओ भुगतान संबंधी उन भिन्न-भिन्न योजनाओं को प्रोन्नत करने में प्रतिबाधित नहीं होते जिनके तहत उपभोक्ता द्वारा चुनी गई योजना के अनुरूप समयावधि पर बिलों को निर्मित किया जा सकता है।

प्रश्न 50 क्या भुगतान करने हेतु कोई समय-सीमा और विलम्ब से भुगतान करने हेतु जुर्माने की व्यवस्था है?

उत्तर : उपभोक्ताओं को यह सुनिश्चित करना होगा कि वे बिल प्राप्त होने से 7 दिनों के भीतर ही भुगतान करें। 7 दिनों के बाद किए गए विलम्बित बिल की राशि पर 15 प्रतिशत प्रति वर्ष की दर से ब्याज का भुगतान करना होगा। विलम्ब से किए जाने वाले भुगतानों पर ब्याज की गणना विलम्ब किए गए दिनों की संख्या के यथानुपात में की जाएगी। उपभोक्ता द्वारा किए जाने वाले प्रत्येक भुगतान हेतु केबल ऑपरेटर/एमएसओ उचित रसीद देगा।

प्रश्न 51 बिल तैयार करने और इनकी सुपुर्दगी संबंधी कार्यविधि क्या है?

उत्तर : बिल तैयार करने, बिलों को भेजने तथा भुगतान प्राप्त करने हेतु सामान्यतः निम्नलिखित कार्यविधि अपनाई जाएगी :-

i) उन उपभोक्ताओं के लिए जो सेट टॉप बॉक्स के जरिए पे-चैनल देखना चाहते हैं, एमएसओ द्वारा एक ही बिल सृजित किया जाएगा जिसमें पे-चैनलों और साथ ही बुनियादी सेवा स्तर में शामिल चैनलों के लिए शुल्कों को दर्शाया जाएगा।

ii) उन उपभोक्ताओं के लिए जो सेट टॉप बॉक्स के जरिए पे-चैनलों को नहीं देखना चाहते हैं, केवल फ्री टू एअर चैनलों के लिए ही बिल तैयार किया जाएगा और भुगतान की राशि केबल ऑपरेटर द्वारा ली जाएगी।

बिलिंग प्रणाली ऐसी होनी चाहिए ताकि निम्नलिखित बेंचमार्कों का अनुपालन किया जा सके :-

i) बिलिंग से संबंधित शिकायतों पर उपभोक्ता से नोटिस प्राप्त होने की तिथि से 7 दिनों के भीतर कार्रवाई की जाएगी।

ii) शिकायत के समाधान से 30 दिनों के भीतर अथवा अगले बिलिंग चक्र, जो भी पहले हो, से पूर्व राशि अवश्य वापस की जानी चाहिए।

प्रश्न 52 क्या स्थानीय केबल ऑपरेटर द्वारा कनेक्शन काटने से पूर्व कोई नोटिस अवधि निर्धारित की गई है?

उत्तर : कोई भी केबल ऑपरेटर चाहे कोई भी कारण हो, कम से कम 15 दिनों का लिखित नोटिस जिसमें कनेक्शन काटे जाने संबंधी कारणों का स्पष्ट उल्लेख किया गया हो, दिए बिना किसी उपभोक्ता का कनेक्शन नहीं काट सकता। इस प्रयोजनार्थ 15 दिनों की अवधि उपभोक्ता द्वारा कनेक्शन काटे जाने हेतु नोटिस प्राप्त होने की तिथि से मानी जाएगी।

प्रश्न 53 क्या चैनलों की स्थिति में बदलाव करने का कोई प्रावधान है?

उत्तर : सीएएस प्रणाली वाले क्षेत्रों में, बुनियादी सेवा स्तर के तहत एमएसओ द्वारा सामान्यत: टीवी चैनलों की स्थिति में कोई बदलाव नहीं किया जाना चाहिए। यदि अत्यावश्यक तकनीकी कारणों से चैनलों की स्थिति में बदलाव करना भी पड़े, तो इसकी सूचना उपभोक्ता को कम से कम 3 दिन पहले दी जाएगी। उपभोक्ताओं को यह सूचना देने के लिए कि किस फ्रीक्वेंसी पर कौन से चैनल को रखा गया है, कुछ-कुछ समय के अंतराल पर स्क्रॉल चलाया जाएगा। किसी भी परिस्थिति में, जब तक कि यह एमएसओ के नियंत्रण से बाहर न हो, किसी फ्रीक्वेंसी विशेष पर रखे गए चैनल को इसे हटाए जाने संबंधी कारणों के साथ इस बावत कम से कम 3 सप्ताह का नोटिस दिए बिना, नहीं हटाया जाएगा। दो स्थानीय समाचार-पत्रों में विज्ञापन देकर अथवा प्रमुख चैनलों पर स्क्रॉल चलाकर सभी उपभोक्ताओं को यह सूचना अवश्य दी जानी चाहिए।

विविध

प्रश्न 54 बहु-प्रणाली ऑपरेटर कौन होता है?

उत्तर : केबल टेलीविजन नेटवर्क नियम, 1994 के नियम 2 (ईई) में यथापरिभाषित "बहु-प्रणाली ऑपरेटर (एमएसओ)" से वह केबल ऑपरेटर अभिप्रेत है जो किसी प्रसारक तथा/अथवा उसकी प्राधिकृत एजेंसियों से कार्यक्रम-सेवाएं प्राप्त करता है और कई उपभोक्ताओं द्वारा सीधे अथवा एक अथवा एकाधिक स्थानीय केबल ऑपरेटरों (एलसीओ) द्वारा एक साथ रिसेप्शन हेतु उसे पुन: प्रसारित करता है अथवा अपने स्वयं के कार्यक्रम प्रसारित करता है और इनमें उसकी प्राधिकृत संवितरण एजेंसियां शामिल हैं, चाहे वे जिस नाम से भी जानी जाती हों।

प्रश्न 55 क्या कोई बहु-प्रणाली ऑपरेटर सीएएस प्रणाली वाले क्षेत्र में कार्य जारी रख सकता है?

उत्तर : जी, नहीं। किसी बहु-प्रणाली ऑपरेटर को सीएएस प्रणाली वाले क्षेत्र में अधिसूचित तिथि अर्थात् 31.12.2006 के बाद काम जारी रखने के लिए सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय से ऐसा करने की अनुमति प्राप्त करनी होगी। सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय मौजूदा प्रचालानात्मक क्षेत्र, प्रत्येक अधिसूचित क्षेत्र में इसके उपभोक्ताओं के नाम तथा उनके पते, प्रसारकों तथा स्थानीय केबल ऑपरेटर, यदि कोई हों, के साथ

वाणिज्यिक व्यवस्थाओं, वित्तीय सुदृढ़ता, प्रबंधन क्षमता, सिक्योरिटी क्लियरेंस तथा अपने उपभोक्ताओं के लिए पर्याप्त संख्या में सेट टॉप बॉक्स की आपूर्ति एवं रखरखाव संबंधी तैयारी, उपभोक्ता प्रबंधन प्रणाली का अधिष्ठापन और ट्राई द्वारा यथानिर्धारित सेवा गुणवत्ता संबंधी अन्य सभी मानदण्डों के अनुपालन जैसे मुद्दों की उपयुक्तता अथवा अन्यथा विचार करने के पश्चात् अनुज्ञा प्रदान करता है अथवा नामंजूर करता है।

प्रश्न 56 सीएएस प्रणाली वाले क्षेत्र में किसी बहु-प्रणाली ऑपरेटर को क्या भूमिका सौंपी गई है?

उत्तर : एड्रेसेबल प्रणाली प्रारंभ किए जाने से हेडएण्ड, एनक्रिप्शन, उपभोक्ता प्रबंधन प्रणाली तथा सेट टॉप बॉक्स जैसे उपकरणों के लिए बड़े निवेश की आवश्यकता होती है। इस प्रकार का निवेश आपका स्थानीय केबल ऑपरेटर नहीं कर सकता है। अतः एक एमएसओ प्रसारकों से सिग्नल प्राप्त करने के लिए एक मंच तैयार करता है, इन सिग्नलों को एड्रेसेबल बनाने के लिए अनुकूलित करता है, उपभोक्ताओं से संबंधित आंकड़े रखता है, सेवा की गुणवत्ता तथा ट्राई के अन्य विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित करता है और स्थानीय केबल ऑपरेटरों के माध्यम से अथवा कुछ मामलों में सीधे ही उपभोक्ताओं को चैनल उपलब्ध कराता है। अतः आपके स्थानीय केबल ऑपरेटर से अपेक्षा की जाती है कि वह किसी प्राधिकृत एमएसओ के साथ करार सम्पन्न करे। आप भी इसकी जांच करें कि क्या आपके एमएसओ ने ऐसा किया है अथवा नहीं।