

THE TRAI TARIFF ORDER

On July 3, 2018, the TRAI declared implementations of its "Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services (Eighth) (Addressable Systems) Tariff Order, 2017," with certain changes dictated by the Madras High Court.

While framing this Tariff Order, the TRAI's emphasis has been to ensure transparency, non-discrimination, consumer protection and create an enabling environment for orderly growth of the sector. The new framework attempts to address all the issues raised by broadcasters, distributors of television channels and subscribers.

The 2017 tariff order dictates a completely new tariff regime, where Broadcasters declare maximum consumer prices for their channels & distributors (MSOs, DTH, HITS & IPTV) platforms receive a separate 'Network Capacity fee' for providing service + atleast 20% Of MRP As Distribution Fee.

Pay channel and HD Channels prices are not capped. However, any Pay channels (SD or HD) priced above ₹ 19 can only be offered on a stand-alone basis.

PAY CHANNELS

Every broadcaster must declare each channel as a Pay Channel or a Free To Air Channel.

Each Pay Channel must have a Maximum Retail Price (MRP) which is the stand alone or a-la-carte price of the channel. The MRP must be more than Zero, and be the same for all platforms (MSO, DTH, HITS & IPTV).

ALL INDIA PRICE ONLY

Any pay channel must be offered at the same price throughout India. This effectively does not permit regional pricing of channels.

NO MINIMUM DURATION

Unlike earlier tariff orders, the new order is silent on any minimum period of subscription.

This opens up 2 possibilities:

1. Pay Channels likes Sports could sell events separately. For example a sports channel may charge extra to view the ICC Finals, or an English language

ट्राई टैरिफ आदेश

3 जुलाई 2018 को ट्राई ने मद्रास उच्च न्यायालय द्वारा निदेशित कुछ बदलाव के साथ अपने 'टेलीकम्युनिकेशन्स (ब्रॉडकास्टिंग व केबल) सर्विस (आठवां) (एड्रेसेबल सिस्टम) टैरिफ आदेश, 2017 की प्रस्तुतिकरण की घोषणा की।'

इस टैरिफ आदेश को बनाते समय ट्राई ने पारदर्शिता, गैर-भेदभावपूर्ण, उपभोक्ता सुरक्षा और क्षेत्र के सुव्यवस्थित विकास के लिए एक सक्षम वातावरण बनाने पर जोर दिया। नयी रूपरेखा ने प्रसारकों, टेलीविजन चैनलों के वितरकों और सब्सक्राइबर्स द्वारा उठाये गये सभी मुद्दों को संबोधित करने का प्रयास किया है।

2017 टैरिफ आदेश पूरी तरह नये टैरिफ युग की घोषणा करता है जहां कि प्रसारक अपने चैनलों के लिए अधिकतम उपभोक्ता मूल्य घोषित करेगा और वितरक (एमएसओ, डीटीएच, हिट्स व आईपीटीवी) प्लेटफार्म सेवा प्रदान करने के लिए अलग 'नेटवर्क क्षमता शुल्क' के साथ-साथ वितरण शुल्क के रूप में एमआरपी का कम से कम 20% प्राप्त करेगा।

पे चैनल और एचडी चैनलों के अधिकतम मूल्य को तय नहीं किया गया है। हालांकि 19 रु से अधिक मूल्य वाले कोई पे चैनल (एसडी या एचडी) को सिर्फ अकेले चैनल के रूप में ऑफर किया जा सकता है।

पे चैनल

प्रत्येक प्रसारक को हर चैनलों को पे चैनल के रूप में या फ्री-टू-एयर चैनल के रूप में घोषित करना होगा।

प्रत्येक पे चैनल का अधिकतम खुदरा मूल्य (एमआरपी) होना चाहिए जो कि चैनल का अकेला या व्यक्तिगत मूल्य होगा। एमआरपी जीरो से अधिक होनी चाहिए और सभी प्लेटफार्म (एमएसओ, डीटीएच, हिट्स या आईपीटीवी) के लिए समान मूल्य होनी चाहिए।

केवल अखिल भारतीय मूल्य

कोई भी पे चैनल पूरे भारत में एक ही मूल्य पर ऑफर किया जाना चाहिए। यह प्रभावी रूप से चैनलों के क्षेत्रीय मूल्यों की अनुमति नहीं देगा।

न्यूनतम अवधि नहीं

पूर्व के टैरिफ आदेशों के विपरीत नया आदेश सब्सक्राइबर्स की किसी भी न्यूनतम अवधि पर खामोश है।

यह 2 संभावनाओं को खोलता है:

1. स्पोर्ट्स जैसे पे चैनल आयोजनों को अलग से बेच सकेंगे। उदाहरण के लिए एक खेल चैनल आईसीसी फाइनल को देखने के लिए





TARIFF ORDER

GEC channel could charge separately to view an even like the Grammy Awards.

2. Sports channels could raise their minimum subscription period to 1 year, thus ensuring that they get paid their full subscription amount even for months when they do not carry any prime content. Further the same tariff order prohibits discounts of more than 15% off the a-la-carte price, even for an annual package.

BROADCASTERS' & DISTRIBUTORS' BOUQUETS

The tariff regulation requires broadcasters to offer their channels both as a-la-carte and in a bouquet of the broadcaster's channels, under certain restrictions that we have detailed below. Customer a-la-carte and bouquet prices must be declared and shared with the end consumers. This will end the MSO/LCO be made a scapegoat for non-realistic channel pricing.

The TRAI also requires distributors to create multi-broadcaster channel bouquets, again with certain restrictions as we have detailed below.

All bouquets offered by broadcasters must also be offered without modification, at the price declared by each broadcaster.

The consumer therefore receives the choice of:

1. Stand-alone / a-la-carte Pay Channels
 2. Broadcaster's Channel Bouquet & Price.
 3. MSO / DTH platform's Channel bouquets & Price.
- This will provide the consumers ample choice.

Broadcasters Must Declare Their Pay Channel Prices To Consumers

BROADCASTER'S BOUQUETS

A broadcaster can combine Pay Channel only, from channels of its subsidiary company or holding company, and declare the subscriber MRP of its bouquet. The Subscriber MRP must be the same for MSOs, DTH, HITS & IPTV platforms.

If the MRP exceeds ₹ 19, the channel cannot be offered in any bouquet, and must be subscribed by the consumer on an a-la-carte basis only.

A broadcaster's pay channel bouquet cannot include FTA channels.

The Same bouquet cannot include SD & HD channels.

अतिरिक्त शुल्क ले सकता है या फिर एक अंग्रेजी भाषी जीईसी चैनल ग्रैमी पुरस्कार को देखने के लिए अलग से शुल्क लेगा।

2. खेल चैनल अपनी न्यूनतम सब्सक्रिप्शन अवधि 1 वर्ष तक बढ़ा सकते हैं जिससे कि वे जब मुख्य कार्यक्रम का प्रसारण नहीं कर रहे होंगे तो भी उन्हें उस महीने के लिए भी पूरे सब्सक्रिप्शन रकम का भुगतान मिलता रहेगा। इसके अलावा वही टैरिफ आदेश वार्षिक पैकेज के लिए भी व्यक्तिगत मूल्य के 15% से अधिक की छूट से भी रोकता है।

प्रसारक व वितरक बुके

टैरिफ अधिनियम खास प्रतिबंध के तहत प्रसारकों के चैनल के बुके व व्यक्तिगत दोनों को उनके चैनल ऑफर करने होंगे, जिसका विवरण हम नीचे दे रहे हैं। उपभोक्ताओं के व्यक्तिगत व बुके मूल्य को निश्चित रूप से घोषित किया जाना चाहिए और अंतिम उपभोक्ताओं के साथ उसकी हिस्सेदारी की जानी चाहिए। यह एमएसओ/एलसीओ को गैर-यथार्थवादी चैनल मूल्यों निर्धारण के लिए बलि का बकरा बनाने का अंत करेगा।

ड्राई के लिए यह भी आवश्यक है कि वितरक बहु-प्रसारक चैनल बुके का निर्माण करें, लेकिन फिर से कुछ प्रतिबंध के साथ, जिसका विवरण हम नीचे दे रहे हैं।

प्रसारकों द्वारा ऑफर किये गये सभी बुके को प्रत्येक प्रसारक द्वारा घोषित मूल्य पर बिना आधुनिकीकरण के ऑफर किया जायेगा।

इसलिए उपभोक्ताओं को निम्न तरह की पसंद प्राप्त होगी:

1. अकेला/व्यक्तिगत पे चैनल
2. प्रसारक चैनल बुके व मूल्य
3. एमएसओ/डीटीएच प्लेटफार्म के चैनल बुके व मूल्य यह उपभोक्ताओं को पर्याप्त विकल्प प्रदान करेगा।

प्रसारकों को उपभोक्ताओं के लिए पे चैनल मूल्यों की घोषणा करनी होगी

प्रसारकों का बुके

प्रसारक अपनी सहायक कंपनी या होल्डिंग कंपनी के चैनलों से सिर्फ पे चैनलों को संघटित कर सकते हैं और अपने बुके के सब्सक्राइबर एमआरपी घोषित कर सकते हैं। सब्सक्राइबर एमआरपी एमएसओ, डीटीएच, हिट्स व आईपीटीवी प्लेटफार्मों के लिए समान होगी। यदि एमआरपी 19 रु से अधिक होती है तो चैनल को किसी अन्य बुके में ऑफर नहीं किया जा सकता है और उसे उपभोक्ता सिर्फ व्यक्तिगत आधार पर ही सब्सक्राइब करेंगे।

प्रसारकों के पे चैनल बुके में एफटीए चैनलों को शामिल नहीं किया जा सकता है।

एक ही बुके में एसडी व एचडी चैनलों को शामिल नहीं किया जा सकता है।

TARIFF ORDER



HD Pay Channels Must Be Offered In A Separate Bouquet

DISTRIBUTORS' BOUQUET

An MSO, DTH, HITS or IPTV platform shall offer channels available on its platform on the following basis:

1. Can create bouquets by combining Pay Channels from different broadcasters.
2. Cannot create bouquets with a combination of Pay & FTA channels.
3. All channels must also be offered a-la-carte.
4. Bouquet price must be 85% to 100% of MRP.
5. All bouquets offered by broadcasters must also be offered without modification, at the price declared by each broadcaster.
6. No bouquet to include SD & HD versions of the same channel.
7. Can form FTA bouquets with a combination of FTA channels from different broadcasters.

No (SD or HD) Channel Priced Above ₹ 19 Can Be Included In a Bouquet

SPORTS & HD PRICE DROP?

The fact that any channel priced above ₹ 19 (MRP) cannot be offered in a bouquet, will impact the price of Sports channels, and HD channels in particular.

FEES TO DISTRIBUTION PLATFORMS.

The TRAI tariff order allows the distribution platform (MSO, DTH, HIT or IPTV) to collect:

- a. Distribution Fee From Pay Broadcasters
- b. Network Capacity Fee from consumers
- c. Carriage Fee From FTA & Pay channels
- d. Placement Fees (not regulated). To be independently negotiated between distributor and Broadcaster.

DISTRIBUTION FEE

Every pay channel broadcaster must provide distribution platforms a "Distribution Fee" of atleast 20% of the MRP of the Pay channel or bouquet. Exactly the same to all distribution platforms - MSOs, HIT, DTH or IPTV.

एचडी पे चैनलों को निश्चित रूप से अलग बुके में ऑफर किया जाना चाहिए

वितरकों का बुके

एक एमएसओ, डीटीएच, हिट्स या आईपीटीवी प्लेटफार्म को निम्न आधार पर अपने प्लेटफार्म पर उपलब्ध चैनलों को ऑफर करना होगा:

1. विभिन्न प्रसारकों से पे चैनलों को मिलाकर बुके बना सकता है।
2. पे व एफटीए चैनलों को मिलाकर बुके नहीं बना सकता है।
3. सभी चैनलों को निश्चित रूप से व्यक्तिगत आधार पर भी ऑफर किया जाना चाहिए।
4. बुके मूल्य एमआरपी के 85% से 100% होना चाहिए।
5. प्रसारकों द्वारा ऑफर सभी बुके को प्रत्येक प्रसारकों द्वारा घोषित मूल्य पर भी बिना किसी तरह के संशोधन के ऑफर किया जाना चाहिए।
6. किसी भी बुके में समान चैनल के एसडी व एचडी संस्करण को शामिल नहीं किया जाना चाहिए।
7. विभिन्न प्रसारकों से एफटीए चैनल के संयोग के साथ एफटीए बुके बना सकता है।

19 रु चैनल मूल्य के किसी चैनल को बुके में शामिल नहीं (एसडी या एचडी) किया जा सकता है

खेल व एचडी मूल्य में गिरावट?

इस तथ्य के बाद की 19 रुपये (एमआरपी) से अधिक के मूल्य वाले किसी भी चैनल को बुके में ऑफर नहीं किया जा सकता, यह खेल चैनलों और खासकर एचडी चैनलों के मूल्य को प्रभावित करेगा।

वितरण प्लेटफार्मों के लिए मुफ्त

ट्राई का टैरिफ आदेश वितरण प्लेटफार्मों (एमएसओ, डीटीएच, हिट्स या आईपीटीवी) निम्न को एकत्रित करने की अनुमति देता है:

- ए. पे प्रसारकों से वितरण शुल्क
- बी. उपभोक्ताओं से नेटवर्क क्षमता शुल्क
- सी. एफटीए व पे चैनलों से कैरिज शुल्क
- डी. प्लेसमेंट शुल्क (विनियमित नहीं)। वितरक व प्रसारकों के बीच स्वतंत्र विचार-विमर्श करके।

वितरण शुल्क

सभी पे चैनल प्रसारकों को पे चैनल या बुके के एमआरपी के कम से कम 20% का वितरण शुल्क जरूर प्रदान करना चाहिए। विलकुल सभी वितरण प्लेटफार्म की तरह-एमएसओ, हिट्स, डीटीएच या आईपीटीवी।



TARIFF ORDER

NETWORK CAPACITY FEE

Every distribution platform is permitted to charge the consumer a "Network Capacity Fee" as follows:

- Not exceed ₹ 130 (taxes extra) for the first 100 SD Channels.
- Additional network capacity fee not to exceed ₹ 20 for 25 SD channels.
- Each HD channel = 2 SD channels for capacity fee.
- The distributor must provide atleast 6 months' notice to consumers and TRAI before changing the network capacity fee.

Within the service fee of 100 SD channels @ ₹ 130 + tax, apart from the channels to be mandatorily provided to subscribers as notified by the Central Government, a subscriber is free to choose any free-to-air channel, pay channel, or bouquet of pay channels offered by the broadcasters or bouquet of pay channels offered by the distributor, or bouquet of free-to-air channels, or a combination thereof.

Hence a subscriber can pay the Basic Service fee of ₹ 130 + tax and select any pay channels, a-la-carte or bouquet or FTA channels totalling 100 SD channels or a mix of any SD and HD channels, where each HD channel is accounted as 2 SD channels.

All DPOs Must Receive:

- Distribution Fee From Pay Broadcasters
- Network Capacity Fee from consumers
- Carriage Fee From FTA & Pay channels
- Placement Fees (not regulated). To be independently negotiated between distributor and Broadcaster.

DPO: Digital Platform Operator

They Are All CATV, DTH, HITS & IPTV Platforms

FTA CHANNELS

Consumers must pay the Network Capacity Fee even for FTA channels they select.

BASIC SERVICE TIER

Every distributor (MSO, DTH, HITS or IPTV) must offer at least 1 bouquet, referred to as Basic Service Tier, of 100 channels, including the govt mandated channels. This Basic Service Tier must contain at least 5 channels of each of the following genres:

- Devotional
- General Entertainment

नेटवर्क क्षमता शुल्क

सभी वितरण प्लेटफार्म को उपभोक्ताओं से निम्न तरीके से 'नेटवर्क क्षमता शुल्क' लेने की अनुमति दी गयी है:

- पहले 100 एसडी चैनलों के लिए 130₹ (कर अतिरिक्त) से अधिक नहीं।
- अतिरिक्त नेटवर्क क्षमता शुल्क 25 एसडी चैनलों के लिए 20₹ से अधिक नहीं होनी चाहिए।
- क्षमता शुल्क के लिए प्रत्येक एचडी चैनल = 2 एसडी चैनल।
- नेटवर्क क्षमता शुल्क में बदलाव से पहले वितरकों को उपभोक्ताओं व ट्राई को कम से कम 6 महीने का नोटिस प्रदान करना चाहिए।

130₹ (कर अतिरिक्त) पर 100 एसडी चैनलों के सर्विस शुल्क के भीतर केंद्र सरकार द्वारा अधिसूचित उपभोक्ताओं को अनिवार्य चैनल को प्रदान करने के अलावा, उपभोक्ता किसी भी फ्री-टू-एयर चैनल, पे चैनल या प्रसारकों द्वारा ऑफर किये गये पे चैनलों के बुके या वितरकों द्वारा ऑफर पे चैनलों के बुके या फ्री-टू-एयर चैनलों के बुके या उसके संयोजन का चुनाव करने को स्वतंत्र है।

इसलिए उपभोक्ता 130₹ व कर के मूल सर्विस शुल्क का भुगतान कर सकता है और किसी पे चैनल, व्यक्तिगत या बुके या एफटीए चैनलों को मिलाकर 100 एसडी चैनल या किसी एसडी व एचडी चैनलों के मिश्रण का चुनाव कर सकता है, जहां कि हर एचडी चैनल का मतलब 2 एसडी चैनल है।

सभी डीपीओ को प्राप्त होनी चाहिए:

- पे प्रसारकों से वितरण शुल्क
- उपभोक्ताओं से नेटवर्क क्षमता शुल्क
- एफटीए व पे चैनलों से कैरिज शुल्क
- प्लेसमेंट शुल्क (विनियमित नहीं)। वितरक व प्रसारकों के बीच स्वतंत्र विचार-विमर्श करके।

डीपीओ: डिजिटल प्लेटफार्म ऑपरेटर

इनमें सभी सीएटीवी, डीटीएच, हिट्स व आईपीटीवी प्लेटफार्म हैं।

एफटीए चैनल

उपभोक्ताओं को उनके द्वारा चुने गये एफटीए चैनलों के लिए भी नेटवर्क क्षमता शुल्क का भुगतान करना चाहिए।

बेसिक सर्विस टियर

हर वितरक (एमएसओ, डीटीएच, हिट्स या आईपीटीवी) को कम से कम 1 बुके ऑफर करना होगा, मूल सेवा श्रेणी के रूप में संदर्भित है, जिसमें 100 चैनल होंगे, इसमें सरकार द्वारा अनिवार्य चैनल भी शामिल हैं। इस मूल सेवा श्रेणी में निम्न वर्ग में से प्रत्येक के कम से कम 5 चैनल निश्चित रूप से शामिल होना चाहिए:

- धार्मिक
- आम मनोरंजन

TARIFF ORDER



3. Infotainment
4. Kids
5. Movies
6. Music
7. News & Current Affairs
8. Sports
9. Miscellaneous

If 5 FTA channels are not available of a particular genre, the distributor shall be free to include channels of other genres.

Every broadcaster must declare the genre of each channel.

*The Basic Service Tier Bouquet
Is Not Compulsory*

CARRIAGE FEE

Carriage fees are regulated by The Telecommunication (Broadcasting & Cable) Services Interconnection (Addressable Systems) Regulations, 2017, which were also declared on March 3, 2017. However, for completeness of the financials, we are listing details here.

"Carriage Fee" is defined by the TRAI as "any fee payable by a broadcaster to a distributor of television channels only for the purpose of carrying its channels through the distributor's network, without specifying the placement of such channels onto a specific position in the electronic programme guide or, seeking assignment of a particular number to such channels." Hence carriage fee excludes placement fee which is not regulated and can be charged extra, as mutually agreed.

1. Every distributor must declare the carriage fee charged uniformly from each channel.
2. Carriage Fee Cannot exceed 20 paise per SD channel and 40 paise per HD channel.
3. The carriage fee can be discounted upto 35% by the distributor. However, the discounting factors must be quantifiable and applied uniformly to all channels distributed.

CALCULATION OF CARRIAGE FEE

TRAI has dictated that the maximum carriage fee charged must diminish as more subscribers of that platform view the channel. It has dictated the following maximum

3. इंफोटेनमेंट
4. बच्चों
5. मूवीज़
6. संगीत
7. न्यूज़ व करेंट अफेयर्स
8. खेल
9. अन्य

यदि खास वर्ग के 5 एफटीए चैनल उपलब्ध नहीं हैं तो वितरक अन्य वर्ग के चैनलों को शामिल करने को स्वतंत्र हैं।

प्रत्येक प्रसारक को प्रत्येक चैनल के वर्ग की जरूर घोषणा करनी चाहिए।

बेसिक सर्विस टियर बुके अनिवार्य नहीं है

कैरिज शुल्क

कैरिज शुल्क को टेलीकम्युनिकेशन्स (प्रसारण व केबल) सर्विस इंटरकनेक्शन (एड्रेसेबल सिस्टम) रेग्यूलेशन, 2017 द्वारा विनियमित किया जायेगा, इसे भी 3 मार्च 2017 को घोषित किया गया है। हालांकि वित्तीय पूर्णतया के लिए हम यहां विवरण को सूचीबद्ध कर रहे हैं।

ट्राई ने कैरिज शुल्क को परिभाषित करते हुए बताया है कि वितरक के नेटवर्क की सहायता इसके चैनलों को सिर्फ कैरी करने के उद्देश्यों के लिए टेलीविजन चैनलों के वितरकों के लिए प्रसारकों द्वारा भुगतान किया गया कोई भी रकम, इलेक्ट्रॉनिक प्रोग्राम गाइड में विशिष्ट स्थान पर ऐसे चैनलों की नियुक्ति निर्दिष्ट किये बिना या इस तरह के चैनलों के लिए विशेष नंबर की मांग करना। इसलिए कैरिज शुल्क में प्लेसमेंट शुल्क शामिल नहीं है जिसे कि नियमित नहीं किया जा सकता और आपसी सहमति से अतिरिक्त वसूला जा सकता है।

1. सभी वितरकों को प्रत्येक चैनल से एकसमान कैरिज शुल्क लगाने की घोषणा करनी चाहिए।
2. कैरिज शुल्क प्रति एसडी चैनल 20 पैसे और प्रति एचडी चैनल 40 पैसे से अधिक नहीं हो सकती।
3. कैरिज शुल्क में वितरक 35% तक की छूट दे सकता है। हालांकि छूट कारक मापने योग्य होने चाहिए और सभी चैनलों पर एक समान लागू होना चाहिए।

कैरिज शुल्क की गणना

ट्राई ने निर्देश दिया है कि लिया जाने वाला अधिकतम कैरिज शुल्क कम होना चाहिए क्योंकि उस चैनल को प्लेटफार्म के अधिक सब्सक्राइवर देखते हैं। इसने क्रमशः एसडी/एचडी चैनलों के लिए 20पै/40पै कैरिज शुल्क



TARIFF ORDER

limits, in addition to the 20p / 40p carriage fee cap for SD / HD channels respectively.

Carriage Fee is capped at 20p per SD channel or 40p per HD channel per month x number of active subscribers on the network.

Channel opted by % Of Subscribers	Carriage Fee Payable
Less Than 5%	Full Carriage Fee
5% but less than 10%	75% Carriage Fee
10% but less than 15%	50% Carriage Fee
15% but less than 20%	25% Carriage Fee
20% or more	Zero Carriage Fee

Table 1: Carriage Fee Chargeable By Distributors To Broadcasters.

Carriage fee is applicable for both - FTA and Pay channels.

PLACEMENT FEE EXTRA

The very definition of Carriage Fee by TRAI points to the distinct option for distribution platforms to charge separate Placement and marketing fees which are not regulated.

As an example, an extra placement fee can be charged for including in a particular bouquet, of for numbering or placing a channel in the top 3 numbers of a bouquet. There is also no dictate that the placement or marketing fee must be charged uniformly to all broadcasters, in at any pre-declared rate.

REPORTING REQUIREMENTS

The tariff order also specifies in detail, the reporting (to the TRAI) requirements by:

Broadcasters

Distributors (MSO, DTH, HITS & IPTV).

COMPLIANCE OFFICER

Every broadcaster and distributor must appoint a 'Compliance Officer' and make available his contact details to the TRAI. The compliance officer must:

- Generating awareness for ensuring compliance with the provisions of this Order
- Reporting compliance to the TRAI.
- Ensure procedures are followed for compliance of this Order. ■

सीमा नियत करने के अलावा निम्न अधिकतम सीमा भी निर्देशित किये हैं।

एसडी चैनलों के लिए कैरिज शुल्क की अधिकतम सीमा 20 पै या 40 पै एचडी चैनल प्रति माह x नेटवर्क पर सक्रिय सब्सक्राइबर्स की संख्या।

सब्सक्राइबर्स के % द्वारा पसंद किया गया चैनल	देय कैरिज शुल्क
5% से कम	पूरा कैरिज शुल्क
5% लेकिन 10% से कम	75% कैरिज शुल्क
10% लेकिन 15% से कम	50% कैरिज शुल्क
15% लेकिन 20 प्रतिशत से कम	25% कैरिज शुल्क
20% या अधिक	शून्य कैरिज शुल्क

टेबल 1: प्रसारकों से वितरकों द्वारा लिया जाने वाले कैरिज शुल्क

कैरिज शुल्क दोनों -एफटीए और पे चैनलों के लिए लागू होगी।

प्लेसमेंट शुल्क अतिरिक्त

ट्राई द्वारा कैरिज शुल्क की यही परिभाषा वितरण प्लेटफार्मों के लिए अलग प्लेसमेंट व मार्केटिंग शुल्क लेने की ओर संकेत करता है जो कि विनियमित नहीं हैं।

उदाहरण के लिए अतिरिक्त प्लेसमेंट शुल्क खास बुके में शामिल करने या बुके के 3 प्रमुख नंबर में चैनल को रखने के लिए लिया जाता है। इसी तरह इस बात का कोई निर्देश नहीं है कि प्लेसमेंट व मार्केटिंग शुल्क किसी पूर्व घोषित दरों पर सभी प्रसारकों से एकसमान रूप से लिया जाना चाहिए।

रिपोर्टिंग की जरूरत

इसी तरह टैरिफ आदेश विस्तार से निम्न द्वारा रिपोर्टिंग (ट्राई को) की जरूरत को निर्दिष्ट करता है:

प्रसारकों

वितरकों (एमएसओ, डीटीएच, हिट्स व आईपीटीवी)

अनुपालन अधिकारी

सभी प्रसारकों व वितरकों को अनुपालन अधिकारी की नियुक्ति करनी होगी और उनके संपर्क विवरण ट्राई को उपलब्ध कराने होंगे। अनुपालन अधिकारी को चाहिए:

- इस आदेश के प्रावधानों के साथ अनुपालन सुनिश्चितता करने के लिए जागरूकता पैदा करना
- ट्राई को अनुपालन की रिपोर्टिंग।
- इस आदेश के अनुपालन के लिए प्रक्रियाओं के पालन की सुनिश्चितता करना। ■



TRAI INTERCONNECT REGULATION

On March 3, 2017, the TRAI released the Telecommunication (Broadcasting and Cable) Services Interconnection (Addressable Systems) Regulations, 2017, to regulate interconnection arrangements for TV broadcasting through Addressable Systems.

The same regulations apply uniformly to a DTH operator, MSO, HITS or IPTV operator.

In this regulation, due care has been taken to address concerns of all industry players & ensure transparency, non-discrimination and a level playing field across the value chain.



Telecom Regulatory Authority of India
(IS/ISO 9001-2008 Certified Organisation)

ट्राई इंटरकनेक्ट विनियम

3 मार्च 2017 को ट्राई ने एड्रेसेबल सिस्टम की सहायता से टीवी प्रसारण के लिए इंटरकनेक्शन व्यवस्था को नियमित करने के लिए टेलीकम्युनिकेशन्स (प्रसारण व केबल) सर्विसेस इंटरकनेक्शन (एड्रेसेबल सिस्टम्स) रेग्यूलेशन्स, 2017 जारी किया।

यही रेग्यूलेशन समान रूप से डीटीएच संचालक, एमएसओ, हिट्स या आईपीटीवी संचालकों पर भी लागू होती है।

इस विनियम में उद्योग के सभी पक्षों की चिंताओं का उचित ध्यान रखा गया है और मूल्य श्रृंखला में पारदर्शिता, गैर भेदभाव और

| सभी के लिए एक समान अवसर प्रदान करने की सुनिश्चितता की गयी है।



INTERCONNECTION ORDER

Some of its salient points are:

BROADCASTERS' OBLIGATIONS

"Broadcaster" means a person or a group of persons, or body corporate, or any organization or body who, after having obtained, in its name, downlinking permission for its channels, from the Central Government, is providing programming services.

- ◆ No broadcaster shall engage in any practice that prevents any other distributor from obtaining signals.
- ◆ Broadcasters must provide TV signals to a distributor within 30 days of the interconnect agreement, or convey in writing, the reasons for rejection, including earlier non-payment.
- ◆ Any unreasonable term or condition by the broadcaster, shall be deemed a denial of request.
- ◆ A broadcaster cannot demand a particular position in the Electronic Programme Guide (EPG) or assigning a particular channel number, or demand a minimum subscriber count, for providing signals.
- ◆ A broadcaster cannot influence packaging of a channel in any distributor's bouquet.
- ◆ Broadcasters must offer every Pay Channel on an a-la-carte basis.
- ◆ Must publish its Reference Interconnection Offer (RIO) on its website detailing the broadcaster's a-la-carte & bouquet MRPs, discounts, distribution fee, channel genre etc. Website must indicate contact details where the RIO is to be submitted.
- ◆ Broadcaster must provide atleast 20% of the MRP as distribution fee, which must be uniform for all distribution platforms.
- ◆ Broadcasters must Invoices monthly on the basis of the subscription report submitted by the distributor, & allow atleast 15 days for payment.

DISTRIBUTORS' OBLIGATIONS

"Distribution Platform" means distribution network of a DTH operator, MSO HITS or IPTV operator.

- ◆ No distributor can engage in any practice with any broadcaster, that denies network access to other broadcasters.
- ◆ No distributor shall engage in any practice or activity LCO that prevents any other LCO from obtaining signals from the distributor.

इसके कुछ प्रमुख बिंदु हैं:

प्रसारकों का दायित्व

'प्रसारक' का मतलब एक ऐसे व्यक्ति या व्यक्तियों के गुप या निगमित निकाय या किसी संगठन या निकाय से है जो कि केंद्र सरकार से अपने चैनलों की डाउनलिंकिंग मंजूरी अपने नाम पर प्राप्त करने के बाद कार्यक्रम सेवा प्रदान कर रहा है।

- ◆ कोई भी प्रसारक ऐसे किसी भी काम में शामिल नहीं होगा जो कि किसी अन्य वितरक को सिगनलों को प्राप्त करने से रोके।
- ◆ प्रसारक इंटरकनेक्शन समझौते के होने के 30 दिनों के भीतर वितरकों को टीवी सिगनल प्रदान करेगा या लिखित में अस्वीकृति के कारण के बारे में बतायेगा जिसमें पहले के गैर-भुगतान भी शामिल होगा।
- ◆ प्रसारकों द्वारा कोई अनुचित शब्द या शर्त को अनुरोध को अस्वीकार करना माना जायेगा।
- ◆ एक प्रसारक सिगनल प्रदान करने के लिए इलेक्ट्रॉनिक प्रोग्राम गाइड (ईपीजी) या किसी विशेष चैनल को निर्दिष्ट करना, कम से कम ग्राहक संख्या की मांग नहीं कर सकता है।
- ◆ एक प्रसारक किसी अन्य वितरक के बुके में चैनल की पैकेजिंग को प्रभावित नहीं कर सकता है।
- ◆ प्रसारक को प्रत्येक पे चैनल को व्यक्तिगत आधार पर ऑफर करना होगा।
- ◆ अपने वेबसाइट पर अपने रेफ्रेंस इंटरकनेक्शन ऑफर (आरआईओ) को प्रकाशित करना चाहिए जिसमें कि प्रसारकों के व्यक्तिगत व बुके एमआरपी, रियायत, वितरण शुल्क, चैनल वर्ग आदि का विवरण होगा। वेबसाइट में संपर्क पता का भी विवरण होगा जहां कि आरआईओ को प्रस्तुत किया जाना है।
- ◆ प्रसारकों को वितरण शुल्क के रूप में एमआरपी का कम से कम 20% प्रदान करना होगा, जो कि सभी वितरण प्लेटफार्मों पर एकसमान होनी चाहिए।
- ◆ प्रसारकों को वितरकों द्वारा सब्सक्रिप्शन रिपोर्ट प्रस्तुत करने के आधार पर मासिक चालान दिया जाना चाहिए और भुगतान के लिए कम से कम 15 दिनों की अनुमति दी जानी चाहिए।

वितरकों का दायित्व

'वितरण प्लेटफार्म' का मतलब डीटीएच ऑपरेटर, एमएसओ हिट्स या आईपीटीवी ऑपरेटर के वितरण नेटवर्क से है।

- ◆ कोई वितरक किसी प्रसारक के साथ ऐसे काम में शामिल नहीं होगा जो कि उसे अन्य प्रसारकों के नेटवर्क एक्सेस करने से मना करे।
- ◆ कोई भी वितरक किसी भी ऐसे व्यवहार या गतिविधियों में शामिल नहीं होगा जो कि किसी अन्य एलसीओ को वितरकों से सिगनल प्राप्त करने से रोके।

INTERCONNECTION ORDER



- ◆ Every distributor must declare its the coverage area.
- ◆ Every distributor must publish on its website, (within 30 days):
 - a. Its Target market.
 - b. Its total SD channel capacity.
(1 HD Channel = 2 SD Channels)
 - c. List of channels available on the network;
 - d. Number of channels for which interconnection agreements have been signed.
 - e. Spare channel capacity available on the network.
 - f. List of channels, in chronological order, for which interconnection agreements have been signed and are pending distribution due to non-availability of channel capacity.

Broadcaster Must Provide Atleast 20% Of MRP As Distribution Fee. Exactly Same Fee Must Be Given To All Platforms.

Changes must be updated within 7 calendar days.

- ◆ The distributor must allocate spare channel capacity in pending chronological order.
- ◆ Any unreasonable terms by the distributor, shall be deemed a denial of request, except if the broadcaster refuses to pay carriage fee or is in default of payment.
- ◆ A distributor may discontinue carrying a TV channel, if the subscription is less than 5%, for 6 consecutive months & need not recommence for 1 year. *(for HD channels, the subscriber base shall be those capable of receiving HD channels).*

- ◆ हर वितरक को अपने कवरेज क्षेत्र की घोषणा करनी होगी।
- ◆ प्रत्येक वितरक को अपने वेबसाइट (30 दिनों के भीतर) प्रकाशित करना चाहिए:
 - ए. लक्षित बाजार
 - बी. इसकी कुल एसडी चैनल क्षमता। (1 एचडी चैनल = 2 एसडी चैनल)
 - सी. नेटवर्क पर उपलब्ध चैनलों की सूची
 - डी. चैनलों की संख्या जिसके लिए इंटरकनेक्शन समझौते पर हस्ताक्षर किये गये हैं।
 - ई. नेटवर्क पर उपलब्ध अतिरिक्त चैनल क्षमता।
 - एफ. चैनलों की सूची, जिसके लिए इंटरकनेक्शन समझौते पर हस्ताक्षर किये गये हैं और चैनल क्षमता की अनुपलब्धता के चलते लंबित वितरण को कालक्रमानुसार रखना।

प्रसारकों को वितरण शुल्क के रूप में एमआरपी का कम से कम 20% प्रदान करना होगा। विलकुल इतना ही शुल्क सभी प्लेटफॉर्म को दिया जाना चाहिए

परिवर्तनों को सात कैलेंडर दिनों के भीतर अपडेट किया जाना चाहिए।

- ◆ वितरक को लंबित कालानुक्रमिक क्रम में अतिरिक्त चैनल क्षमता आवंटित करनी चाहिए।
- ◆ वितरक द्वारा कोई अनुचित शब्द, अनुरोध का खंडन माना जायेगा, सिवाय इसके कि यदि प्रसारक कैरिज शुल्क का भुगतान करने से इंकार करता है या भुगतान में डिफॉल्ट रहता है।
- ◆ एक वितरक उस टीवी चैनल को प्रसारित करने से मना कर सकता है जिसका सब्सक्रिप्शन 6 महीने लगातार 5% से कम रहता है और एक वर्ष के लिए इसे फिर से शुरू करने की जरूरत नहीं है। *(एचडी के लिए ग्राहक आधार वह होगा, जो कि एचडी चैनल को रिसीव करने में सक्षम होंगे)*



VERY FEW PRIME LOCATIONS LEFT

EXHIBIT & MARKET YOUR PRODUCTS & SERVICES AT INDIA'S LARGEST INTERNATIONAL TRADESHOW FOR CABLE TV, BROADBAND & DTH

SCaT INDIA 2018 TRADESHOW

24-26 October 2018, World Trade Centre, Mumbai

BOOK YOUR STALL NOW!



Organised by:



Platinum Co-Hosts:




Contact: +91-22-22693690/22703690 Mob.: +91-7021850198 Email: scatmag@scatmag.com URL: www.scatmag.com/scatindia



INTERCONNECTION ORDER

- ◆ A distributor cannot directly or indirectly, demand a minimum guarantee period or number of channels, or minimum subscriber count, as a pre-condition for providing access to the network.
- ◆ A distributor must provide signals to a LCO on non-discriminatory basis, within 60 days of receipt of written request or 30 days of signing the interconnection agreement. Alternately, the distributor must convey in writing, the reason for denial of signals.
- ◆ Must publish its Reference Interconnection Offer (RIO) on its website detailing target market, Carriage fee rate, average number of active SD & HD STBs & contact to whom the completed RIO is to be submitted.
- ◆ Max permitted carriage fee is 20 paise per channel, which can be discounted by upto 35% but same discount must be offered uniformly to all channels. *(Details of the carriage fee slabs etc. have been included in the article on the Tariff order in this issue).*
- ◆ Distributor must file a monthly subscription report, in the specified format, within 7 days of month end. On default, broadcasters can disconnect their channel with 3 weeks' prior notice.
- ◆ The SMS, CAS etc. are to be audited annually by TRAI approved auditors. Deviations of upto 0.5% are permissible and will not require revised invoicing.

MIA & SIA

TRAI has prescribed Model Interconnection Agreement (MIA) and Standard Interconnection Agreement (SIA) to address the issues between DPOs and LCOs which protects the interest of both the parties.

WRITTEN AGREEMENTS ONLY

- ◆ Channels can be provided only after written interconnection agreements have been signed, in the specified formats.

ADDRESSABLE SYSTEM REQUIREMENT

TRAI has specified in detail the requirements of the addressable system. If a broadcaster feels the system does not meet requirements, he can ask for it to be audited by M/s. Broadcast Engineering Consultants India Limited, or any other auditor empanelled by the TRAI.

To ensure smooth transition to the new regulatory framework, a time period of 150 days has been provided. ■

- ◆ एक वितरक नेटवर्क तक पहुंच प्रदान करने के लिए प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष तौर पर पूर्व शर्त के रूप में न्यूनतम गारंटी अवधि या चैनलों की संख्या या न्यूनतम सब्सक्राइबर गणना की मांग नहीं कर सकता है।
- ◆ एक वितरक को इंटरकनेक्शन समझौते पर हस्ताक्षर के 30 दिनों के भीतर या लिखित अनुरोध के प्राप्त होने के 60 दिनों के भीतर बिना किसी भेदभाव के आधार पर एलसीओ को सिगनल प्रदान करना चाहिए। वैकल्पिक तौर पर वितरक को सिगनल से इंकार के लिए कारण को लिखित में बताना चाहिए।
- ◆ अपने वेबसाइट पर अपने रेफरेंस इंटरकनेक्शन ऑफर (आरआईओ) को प्रकाशित करना चाहिए, जिसमें कि लक्षित बाजार, कैरिज शुल्क दर, सक्रिय एसडी व एचडी एसटीबी की औसत संख्या और उसका पता जिसे कि पूर्ण आरआईओ को सौंपना होगा।
- ◆ अधिकतम कैरिज शुल्क 20 पैसा प्रति चैनल है, जिस पर की 35% तक की छूट दी जा सकती है, लेकिन समान छूट एकसमान रूप से सभी चैनलों (कैरिज शुल्क स्लैब आदि का विवरण इस अंक में टैरिफ आर्डर पर लेख में शामिल किया गया है) को भी ऑफर किया जायेगा।
- ◆ वितरकों को महीने समाप्त होने के सात दिनों के भीतर निर्धारित प्रारूप में मासिक सब्सक्रिप्शन रिपोर्ट दर्ज करानी होगी। असफल रहने पर प्रसारक 3 सप्ताह की पूर्व नोटिस के साथ अपने चैनल को बंद कर सकता है।
- ◆ एसएमएस, सीएस आदि की ऑडिट वार्षिक रूप से ट्राई द्वारा स्वीकृत ऑडिटर करेगा। 0.5% तक के विचलन की मंजूरी होगी और इसके लिए संशोधित इनवॉइसिंग की आवश्यकता नहीं होगी।

एमआईए व एसआईए

ट्राई ने डीपीओ व एलसीओ के बीच मुद्दे को संबोधित करने के लिए मॉडल इंटरकनेक्शन एग्रीमेंट (एमआईए) और स्टैंडर्ड इंटरकनेक्शन एग्रीमेंट (एसआईए) निर्धारित किया है जो कि दोनों दलों के हितों की सुरक्षा करता है।

सिर्फ लिखित समझौता

- ◆ चैनलों को निर्दिष्ट प्रारूप में लिखित इंटरकनेक्ट समझौते पर हस्ताक्षर होने के बाद ही प्रदान किया जा सकता है।

एड्रेसबल सिस्टम की आवश्यकताएं

ट्राई ने एड्रेसबल सिस्टम की आवश्यकताओं को विस्तार में निर्दिष्ट किया है। यदि प्रसारक महसूस करे कि सिस्टम आवश्यकताओं को पूरा नहीं करता है तो वह मेसर्स ब्रॉडकास्ट इंजिनियरिंग कंसल्टेंट्स इंडिया लिमिटेड या ट्राई द्वारा बनाये पैनल के किसी अन्य ऑडिटर द्वारा ऑडिट करने के लिए कह सकता है।

नये नियामक ढांचे की ओर सुचारू संक्रमण की सुनिश्चितता के लिए 150 दिनों की समय अवधि प्रदान की गयी है। ■

TRAI QoS REGULATION

On March 3, 2017 the TRAI declared its "The Telecommunication (Broadcasting & Cable) Services Standards Of Quality Of Service And Consumer Protection (Addressable Systems) Regulations, 2017."

TRAI has issued Quality of Service (QoS) regulations from time to time for protection of consumers, and provide information of their choice of subscriptions.

Common QoS For CATV, DTH, HITS & IPTV

Salient points of the new QoS regulation include:

1. Common QoS Standards are applicable to Cable TV, HITS, DTH & IPTV.
2. Channel Info, subscription rates etc. must be displayed in a standardised format only, in the Electronic Program Guide (EPG).
3. No price limit for sale or hire of STBs / Customer Premises Equipment (CPE).

STB Sales & Rentals Do Not Have Any Price Cap

Highlights of specific details are:

PROVIDING SERVICE

- ❖ Every distributor must, before providing services, set up & operationalise their Subscriber Management System (SMS) with CAS to ensure efficient & error-free distribution to subscribers.
- ❖ Distributor must have a website & toll free telephone service for customer care.
- ❖ Must offer a-la-carte channels & bouquets.
- ❖ During commencement, consumer must be informed MRP, Network Capacity Fee, CPE, security deposit, rentals, warranty & ownership of customer premises equipment.
- ❖ Must obtain a completed Consumer Application Form (in Hindi, English & the Regional language).
- ❖ Each consumer's Unique Identification Number must be mentioned in the bill.

ट्राई क्यूओएस अधिनियम

3 मार्च को ट्राई ने 'टेलीकम्युनिकेशन (ब्रॉडकास्टिंग व केबल) सर्विस स्टैंडर्ड ऑफ क्वालिटी ऑफ सर्विस एंड कंज्यूमर प्रोटेक्शन (एड्रेसेबल सिस्टम) अधिनियम 2017 की घोषणा की।

ट्राई समय समय पर उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए क्वालिटी ऑफ सर्विस (क्यूओएस) अधिनियम को जारी करता रहा है और सब्सक्रिप्शन की उनकी पसंद की सूचना प्रदान करता रहा है।

सीएटीवी, डीटीएच, हिट्स व आईपीटीवी के लिए सामान्य क्यूओएस

नये क्यूओएस अधिनियम की प्रमुख विशेषताओं में शामिल हैं:

1. केबल टीवी, हिट्स, डीटीएच व आईपीटीवी के लिए सामान्य क्यूओएस लागू होगी।
2. चैनल सूचना, सब्सक्रिप्शन दरें आदि इलेक्ट्रॉनिक प्रोग्राम गाइड (ईपीजी) में सिर्फ एक मनकीकृत प्रारूप में प्रदर्शित होना चाहिए।
3. एसटीवी/ग्राहक परिसर उपकरण (सीपीई) की विक्री/किराये के लिए कोई मूल्य सीमा नहीं होनी चाहिए।

एसटीवी विक्री व किराये में किसी तरह की मूल्य सीमा नहीं होगी

विशिष्ट विवरण की मुख्य विशेषताएं हैं:

सेवा प्रदान करना

- ❖ सेवा प्रदान करने से पहले सभी वितरकों को उपभोक्ताओं को कुशल व त्रुटि रहित वितरण सुनिश्चित करने के लिए सीएस के साथ अपने सब्सक्राइबर मैनेजमेंट सिस्टम (एसएमएस) की स्थापना व संचालन की सुनिश्चितता करनी चाहिए।
- ❖ वितरकों के पास अपना वेबसाइट और कस्टमर केयर के लिए टोल फ्री टेलीफोन सेवा होनी चाहिए।
- ❖ व्यक्तिगत चैनल और बुके प्रदान करना चाहिए।
- ❖ प्रारंभ के दौरान उपभोक्ताओं को एमआरपी, नेटवर्क क्षमता शुल्क, सीपीई, सुरक्षा जमा, किराये, वारंटी व ग्राहक परिसर उपकरण के संचालन के बारे में सूचित करना चाहिए।
- ❖ पूर्ण उपभोक्ता आवेदन फार्म (हिंदी, अंग्रेजी व क्षेत्रीय भाषाओं में) प्राप्त करना आवश्यक है।
- ❖ प्रत्येक उपभोक्ता के यूनिक पहचान संख्या का उल्लेख निश्चित रूप से बिल में होना चाहिए।



QoS ORDER

- ❖ One-time installation charge to new subscribers cannot exceed ₹ 350.
- ❖ One time activation charge cannot exceed ₹ 100.

MAINTENANCE

- ❖ Subscribed services cannot be changed without the consumer's written confirmation, which must be retained for atleast 3 months.
- ❖ Service must be activated / de-activated within 72 hours of receiving details and payment. De-activation may be denied by the network if its earlier than the lock-in period.
- ❖ Any change in channel or bouquet availability must be conveyed atleast 15 days in advance, via scroll on the relevant channel, as well as be displayed on the customer's "Consumer Corner" website page.
- ❖ Consumer to be refunded a pro-rata amount in case a channel is withdrawn by the network.
- ❖ No service can be withdrawn by the network within the lock in period if payment has been completed.
- ❖ Consumers can request upto 3 months temporary suspension of service, every year. Only CPE rentals applicable during this period.
- ❖ Subscribers suspended for more than 3 months are not active subscribers.
- ❖ Reactivation fee cannot exceed ₹ 25 for active & ₹ 100 for inactive subs.
- ❖ For Relocation of a customer, the service provider can charge twice the installation fee if relocation requires dismantling of outdoor equipment (e.g. DTH Dish) & reinstallation at the new location.
- ❖ Consumer must receive 3 days prior notice for preventive maintenance.

*Installation Charge ₹ 350 Max,
Activation ₹ 100 Max*

BILLING AND PAYMENT

- ❖ Consumers must be offered pre-paid or post-paid options for their subscriptions & can switch from one to the other.
- ❖ Post-paid bill must be generated via the SMS within 7 days, and delivered to the consumer within 15 days of the end of the billing cycle.
- ❖ Post-paid billing must be for each calendar month. Pre-paid bills are for 30 days.
- ❖ The post-paid bill must separately list:
(a) Network Capacity Fee

- ❖ नये उपभोक्ताओं के लिए एक बार लिया जाने वाला इंस्टॉलेशन शुल्क 350 रुपये से अधिक नहीं होनी चाहिए।

- ❖ एक बार एक्टिवेशन शुल्क 100 रुपये से अधिक नहीं हो सकती है।
रखरखाव

- ❖ सब्सक्राइबर सेवा उपभोक्ताओं के लिखित पुष्टि के बिना बदला नहीं जा सकता, जिसे कि कम से कम 3 महीने के लिए बनाये रखा जाना चाहिए।
- ❖ विवरण व भुगतान प्राप्त करने के 72 घंटे पहले सेवा को एक्टिव/डी-एक्टिव किया जाना चाहिए। डी-एक्टिवेशन लॉक इन अवधि से पहले मांगा जा रहा है तो नेटवर्क द्वारा इसे देने से इंकार किया जा सकता है।
- ❖ चैनल या बुके उपलब्धता में किसी तरह के बदलाव के बारे में कम से कम 15 दिन पहले सूचित किया जाना चाहिए, जो कि संबंधित चैनल पर स्करोल के साथ-साथ उपभोक्ताओं के 'कस्टमर कार्नर' वेबसाइट पेज पर दिखाना चाहिए।
- ❖ नेटवर्क द्वारा चैनल को वापस लिये जाने के मामले में उपभोक्ताओं को प्रो-राटा राशि वापस करनी होगी।
- ❖ यदि भुगतान को पूरा कर लिया जाता है तो लॉक इन अवधि के भीतर नेटवर्क द्वारा किसी तरह से सेवा को वापस नहीं लिया जा सकता।
- ❖ हर वर्ष, उपभोक्ता सेवा को 3 महीने की अस्थायी रद्दीकरण के बारे में अनुरोध कर सकता है। इस अवधि के दौरान सिर्फ सीपीई किराया लागू रहेगा।
- ❖ 3 महीने से अधिक के लिए रद्द सब्सक्राइबर एक्टिव सब्सक्राइबर नहीं होंगे।
- ❖ रि-एक्टिवेशन शुल्क एक्टिव के लिए 25 रु और इन्-एक्टिव के लिए 100 रुपये से अधिक नहीं हो सकती।
- ❖ उपभोक्ताओं के पुर्नवास के लिए स्थान परिवर्तन के लिए बाहरी उपकरणों (जैसे डीटीएच डिश) को समाप्त करने की आवश्यकता है और इसे नये स्थान पर लगाना है तो सेवा प्रदायक इंस्टॉलेशन के लिए दोगुना शुल्क वसूल सकता है।
- ❖ निवारक रखरखाव के लिए उपभोक्ताओं को निश्चित रूप से 3 दिन पहले नोटिस मिलनी चाहिए।

*इंस्टॉलेशन शुल्क 350 रु अधिकतम,
एक्टिवेशन 100 रु अधिकतम*

बिलिंग व भुगतान

- ❖ उपभोक्ताओं को उनके सब्सक्रिप्शन के लिए प्री-पेड या पोस्ट पेड विकल्प ऑफर किया जाना चाहिए और वह एक से दूसरे की सेवा ले सकता है।
- ❖ पोस्ट-पेड बिल 7 दिनों के भीतर एसएमएस की सहायता से बनाया जाना चाहिए और बिलिंग साइकिल के अंत के 15 दिनों के भीतर उपभोक्ताओं को डिलिवर किया जाना चाहिए।
- ❖ पोस्ट-पेड बिलिंग हर एक महीने के लिए होनी चाहिए। प्री-पेड बिल 30 दिनों के लिए होगी।
- ❖ पोस्ट-पेड बिल में अलग से सूची होनी चाहिए:
(ए) नेटवर्क क्षमता शुल्क

- (b) CPE rental
- (c) Subscribed Pay channel & bouquets charges.
- ❖ The service provider can suspend services to a consumer for non-payment, and charge interest on delayed payments & an activation fee to resume service.
- ❖ Receipts (printed or electronic, as per consumer's preference) must be issued with 7 days of payment & must contain a serial number, date and amount of payment.
- ❖ Networks can be fined upto ₹ 25 per subscriber, for not adhering to specified practices.

Pre-Paid & Post-Paid Options Must, For Subscribers

CUSTOMER PREMISES EQUIPMENT (CPE)

- ❖ Every STB must conform to BIS Standards: IS-15245 (2002) or IS-16128 (2013) for CATV & HITS & IS-15377 (2003) or IS-15954 (2012) for DTH
- ❖ Consumer is free to buy STBs from the open market if available.
- ❖ Networks must offer STBs / CPE on a choice of:
Outright Purchase
Rental
Bundled (e.g. with Network Capacity Fee).
Details of these schemes must be published on the network's website. Outright purchase must include a 1 year warranty. A post warranty annual maintenance scheme must also be offered.
- ❖ There is no limit to the price of the CPE or for its post warranty contract.
- ❖ There is no specified maximum rental charge for the CPE.
- ❖ CPE can also be offered against an interest free deposit. Such CPE ownership continues with the service provider.
- ❖ DTH platforms can charge upto ₹ 250 per visit for non STB service.
- ❖ STBs must be replaced or repaired within 24 hours.

No Signal Complaints Redressal In 8 Hours

CUSTOMER CARE AND COMPLAINT REDRESSAL

- ❖ Before providing service, a Customer Care Centre must be established for service and redressals. It must have:

- (बी) सीपीई किराये
- (सी) सब्सक्राइब्ड पे चैनल व बुके शुल्क
- ❖ सेवा प्रदायक, भुगतान नहीं किये जाने की हालत में सेवा बंद कर सकता है और सेवा शुरू करने के लिए देरी से भुगतान के लिए ब्याज और एक्टिवेशन शुल्क भी ले सकता है।
- ❖ भुगतान के 7 दिनों के भीतर रसीद (प्रिंटेड या इलेक्ट्रॉनिक, उपभोक्ताओं की पसंद के मुताबिक) जारी किया जाना चाहिए और इसमें सीरियल नंबर, तारीख व भुगतान की रकम शामिल होनी चाहिए।
- ❖ निर्दिष्ट नियमों का पालन नहीं करने के लिए नेटवर्क पर 25₹ प्रति उपभोक्ताओं तक का जुर्माना लगाया जा सकता है।

उपभोक्ताओं के लिए प्री-पेड व पोस्ट पेड विकल्प आवश्यक

उपभोक्ता परिसर उपकरण (सीपीई)

- ❖ सभी एसटीवी निश्चित रूप से वीआईएस मानक की पुष्टि करें: सीएटीवी व हिट्स के लिए IS-15245 (2002) या IS-16128 (2013) और डीटीएच के लिए IS-15377 (2003) या IS-15954 (2012)
- ❖ उपभोक्ता यदि उपलब्ध हो तो खुले बाजार से एसटीवी खरीदने को स्वतंत्र हैं।
- ❖ नेटवर्क को एसटीवी/सीपीई की पसंद पर उपलब्ध कराया जाना चाहिए: एकमुश्त खरीदी, किराया, बंडल्ड (जैसे नेटवर्क क्षमता शुल्क के साथ) इन योजनाओं के विवरण को निश्चित रूप से नेटवर्क के वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाना चाहिए। एकमुश्त खरीदी में 1 साल की वारंटी शामिल होनी चाहिए। वारंटी के बाद वार्षिक रखरखाव योजना की भी पेशकश की जानी चाहिए।
- ❖ सीपीई के मूल्य या वारंटी समझौते की समाप्ति के बाद इसके मूल्य के लिए कोई सीमा नहीं होगी।
- ❖ सीपीई के लिए किसी तरह की कोई निर्दिष्ट अधिकतम किराया शुल्क नहीं होगी।
- ❖ सीपीई को एक ब्याज मुक्त जमा के खिलाफ भी ऑफर किया जा सकता है। इस तरह का सीपीई संचालन सेवा प्रदायक के साथ जारी रहेगी।
- ❖ डीटीएच प्लेटफार्म, गैर एसटीवी सेवा के लिए 250 रुपये प्रति यात्रा के लिए वसूल सकते हैं।
- ❖ एसटीवी को 24 घंटे के भीतर मरम्मत या बदलना चाहिए।

8 घंटे में किसी सिगनल शिकायत का निवारण नहीं होगा

ग्राहक देखभाल और शिकायत निवारण

- ❖ सेवा प्रदान करने से पहले सेवा और निवारण तंत्र के लिए ग्राहक देखभाल केंद्र को निश्चित तौर पर स्थापित किया जाना चाहिए। इसमें होनी चाहिए:



QoS ORDER

- ◆ Toll Free Customer care Number
- ◆ 8 am to 10 pm ACCESS all days.
- ◆ Service in Hindi, English & Regional language
- ◆ Interactive Voice Response System.
- ◆ Web based complaint management.
- ❖ No Signal complaints must be redressed within 8 working hours.
- ❖ Distributor must appoint 1 nodal officer in each state for complaint redressal.
- ❖ Distributor must retain all complaint records for 3 months, including: docket number, name & address, date & time, type of complaint and redressal date and time with subscriber's OK.

Web Based Customer Portal Compulsory

PUBLICITY

- ❖ Distributor must maintain a website providing all relevant info to subscribers.
- ❖ The website Home page must prominently provide a hyperlink to a "Consumer Corner" providing web-access to each consumer, via user name & password, to the following details:
Subscriber Name, address, phone, email, Aadhar no. etc.,
Subscribed services, channels, bouquets, validity, lock in period
Selected CPE scheme,
AMC scheme
Bill details /billing cycle/Account balance/ Dues,
6 months Usage with option to print
Bill Payment guidelines,
6 month payment details
Complaint registering and status monitoring,
Completed CAF
Toll free number & contact details,
- ❖ Broadcasters must list the MRP of all their pay channels & bouquets on their website & WITH periodic scrolls on the channel.
- ❖ Disconnection notices by broadcasters & distributors cannot occupy full or partial screen size. They must be on the bottom of the screen, to avoid interfering with the viewing experience.
The detailed QoS Regulations are available on the TRAI website, for reference. ■

- ◆ टोल फ्री उपभोक्ता सेवा नंबर
- ◆ सुबह 8 बजे से रात 10 बजे तक पूरे दिन उपलब्ध।
- ◆ हिंदी, अंग्रेजी व क्षेत्रीय भाषाओं में सेवा।
- ◆ इंटरैक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स सिस्टम।
- ◆ वेब आधारित शिकायत प्रबंधन।
- ❖ 8 घंटे के भीतर सिग्नल की शिकायतों का निपटारा नहीं किया जायेगा।
- ❖ शिकायत निवारण के लिए वितरकों को हर राज्य में एक नोडल अधिकारी की नियुक्ति करनी चाहिए।
- ❖ वितरकों को 3 महीने के लिए सभी शिकायत रिकॉर्ड को बनाये रखना चाहिए, जिसमें डॉकेट नंबर, नाम व पता, तारीख व समय, शिकायत का प्रकार और उपभोक्ता की मंजूरी के साथ निवारण तारीख व समय शामिल है।

वेब आधारित उपभोक्ता पोर्टल अनिवार्य

प्रचार

- ❖ वितरक को उपभोक्ताओं को सभी प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने वाली वेबसाइट बनाये रखना चाहिए।
- ❖ वेबसाइट के होमपेज पर 'उपभोक्ता कॉर्नर' के लिए हायपरलिंक प्रदान करना चाहिए जो कि निम्न विवरणों के साथ नाम व पॉसवर्ड की सहायता से प्रत्येक उपभोक्ता के लिए वेब एक्सेस प्रदान करेगा: सव्सक्राइवर नाम, पता, फोन, ईमेल, आधार संख्या आदि, सव्सक्राइब्ड सेवाएं, चैनल, बुके, वैधता, लॉक इन अवधि चुनिंदा सीपीई योजना, एएमसी योजना विल विरण/विलिंग साइकिल/खाता शेप/बकाया, प्रिंट के विकल्प के साथ 6 महीने का उपयोग विल भुगतान दिशा-निर्देश, 6 महीने भुगतान का विवरण, शिकायत पंजीकरण और स्थिति की निगरानी, पूर्ण सीएएफ टोल फ्री नंबर व संपर्क विवरण,
- ❖ प्रसारकों को निश्चित रूप से अपने वेबसाइट पर उनके सभी पे चैनल व बुके और चैनल पर आवधिक स्कॉल के साथ एमआरपी की सूची प्रस्तुत करनी होगी।
- ❖ प्रसारकों व वितरकों द्वारा डिस्कनेक्शन नोटिस पूर्ण या आंशिक स्क्रीन आकार पर विस्तृत नहीं रह सकती। इसे देखने के अनुभव के साथ हस्तक्षेप से बचने के लिए स्क्रीन के नीचे होना चाहिए। संदर्भ के लिए विस्तृत क्यूओएस विनियम ट्राई के वेबसाइट पर उपलब्ध है। ■