

# കസ്റ്റമർ സേർവീസ് ഓൺലൈൻ ഓഫ് പ്രാക്ടീസ്



## **TATA** സെലിസേർവീസസ് ലിമിറ്റഡ്

എ. ഇ & എഫ് ബ്ലോക്ക്സ്, വോൾട്ടാസ് പ്രെമിസസ്, ടി.ബി. കരം മാർഗ്ഗ്, ചിഞ്ചുപോക്ളി, മുംബൈ 400033  
സെലി: 91 22 6667 1414 ഫാക്സ്: 91 22 6660 5335 വെബ്സൈറ്റ്: [www.tataindicom.com](http://www.tataindicom.com)  
റജിസ്റ്റേർഡ് ഓഫീസ്: ജീവൻ ഭാരതി ടവർ 1, 10-ാം ഫ്ലോർ, 124, കോണാട്ട് സർക്കസ്, ന്യൂ ഡൽഹി 110 001

## **TATA** സെലിസേർവീസസ് മഹാരാഷ്ട്ര ലിമിറ്റഡ്

ഇസ്റ്റാറ്റ് ഹൗസ്, ബി.ജി. ഖെർ മാർഗ്ഗ്, വർളി, മുംബൈ 400 018

ദി മാനുവൽ ഓഫ് പ്രാക്ടീസ് ആന്റ് ഇൻഫോർമേഷൻ ഓൺ അപ്ലൈഡ് അതോറിറ്റിസ്  
[www.tataindicom.com](http://www.tataindicom.com)ൽ ലഭ്യമാണ്.



# സൂചിക

ആമുഖം	2
എല്ലാ സർക്കിളുകളുടെയും മേൽവിലാസങ്ങൾ	3
നൽകപ്പെടുന്ന സേവനങ്ങൾ	4
പോസ്റ്റ്-പെയ്ഡ് കസ്റ്റമേഴ്സ് ബന്ധപ്പെടേണ്ട സ്ഥാനങ്ങൾ	3
പ്രീ-പെയ്ഡ് കസ്റ്റമേഴ്സ് ബന്ധപ്പെടേണ്ട സ്ഥാനങ്ങൾ	5
പേ ടെലിഫോണി, പ്രീ-പെയ്ഡ് വോക്കി, പാർസെക്ക് എന്നിവയ്ക്ക് ബന്ധപ്പെടേണ്ട സ്ഥാനങ്ങൾ	6
നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും	15
നോഡൽ ഓഫീസർമാരുടെ വിലാസങ്ങൾ	8
അപ്പേലേറ്റ് അതോറിറ്റി:	17
അനുബന്ധം I	20
അനുബന്ധം II & III	19

# ആഖ്യം

പ്രിയപ്പെട്ട കസ്റ്റമർ സുഹൃത്തേ,

ടെലികമ്മ്യൂണിക്കേഷൻ രംഗത്തെ എറ്റവും മികച്ചതരയും നീങ്ങൾക്ക് എത്തിച്ചുതരുവാനാണ് ടാറ്റാ ഇൻഡീകോ നീരന്തരം ശ്രമിക്കുന്നത്. ഞങ്ങളുടെ സാന്നിദ്ധ്യത്തിന്റെ വൈപുല്യവും മുഖ്യ വർദ്ധിത സേവനങ്ങളുടെ വൈവിധ്യവും ആ ശ്രമത്തിന്റെ പ്രതിഫലമാണ്.

ഈ പ്രതിബദ്ധതക്ക് അനുസൃതമായി, നീങ്ങളുടെ ടെലികോം ദാതാവിനെപ്പറ്റിയും, ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഞങ്ങളുടെ നിയന്ത്രണാധികാരികളായ ട്രായ് (ടെലികോം റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇൻഡ്യാ) നൽകിയിട്ടുള്ള മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങളെപ്പറ്റിയും നീങ്ങൾ അറിഞ്ഞിരിക്കേണ്ടത് പ്രധാനമാണെന്ന് ഞങ്ങൾ കരുതുന്നു. ഞങ്ങളുടെ ഹെൽപ്പ് ലൈനുകൾ, സർക്കിൾ മേൽവിലാസങ്ങൾ, സേവന വ്യാപ്തി, സേവന പ്രതിബദ്ധത എന്നിവ മനസ്സിലാക്കുവാനും, നീങ്ങളുടെ ടാറ്റാ ഇൻഡീകോ കണക്ക് ഷൻ പരമാവധി പ്രയോജനപ്പെടുത്തുവാനും നീങ്ങളെ സഹായിക്കുന്നതിനാവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും പ്രദാനം ചെയ്യുന്ന ഈ മോപ് ലഘു പുസ്തകം ടാറ്റാ ടെലി സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് ന്റെ എല്ലാ ബ്രാൻഡുകളുടെയും വരിക്കാർക്ക് വേണ്ടിയുള്ളതാണ്.

ആദരവോടെ,

ജോഗേഷ് നമ്പ്യാർ  
ജനറൽ മാനേജർ, കസ്റ്റമർ കെയർ

## എല്ലാ സർക്കിളുകളുടെയും മേൽവിലാസങ്ങൾ

- ആന്ധ്രാ പ്രദേശ്:** ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലി., 5-9-62 ഖാൻ ലത്തീഫ് ഖാൻ എസ്റ്റേറ്റ്, ഫത്തേ മൈദാൻ റോഡ്, ഫത്തേ മൈദാൻ റോഡ്, ഫത്തേ മൈദാൻ സ്റ്റേഡിയത്തിന് എതിർവശം, ഹൈദരാബാദ് 500001
- ബീഹാർ:** ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലി., 2-ാം ഫ്ളോർ, മഹാരാജാ കാമേശ്വർ കോമ്പ്ളെക്സ്, ഓൾഡ് ആര്യവസ്താ കോമ്പ്ളെക്സ്, പ്രേസർ റോഡ്, പാട്ന 800001
- ഡെൽഹി:** ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലി., 2 എ, ഓൾഡ് ഈശ്വർ നഗർ, മെയിൻ മഥുര റോഡ്, ന്യൂ ഫ്രണ്ട്സ് കോളനി മാർക്കറ്റിന് എതിർവശം, ന്യൂഡൽഹി 110065
- ഗുജറാത്ത്:** ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലി., 2-ാം ഫ്ളോർ, ഗുജറാത്ത് ഭവൻ, എംഐ ലൈബ്രറിക്ക് സമീപം, എലിസ്ബ്രിഡ്ജ്, അഹമ്മദാബാദ് 380006
- ഹരിയാന:** ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലി., എസ്സി 224, സെക്ടർ 12, അർബൻ എസ്റ്റേറ്റ് പാർട്ട് 1, കർണാൽ 132001
- ഹിമാചൽ പ്രദേശ്:** ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലി., ഹരി വില്ല, മൂസാ ഹോട്ടൽ, ഹോട്ടൽ ഷിംല, കസംപതി റോഡ്, ഷിംല 171009
- ത്സാർഖണ്ട്:** ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലി., 4-ാം ഫ്ളോർ, വോൾട്ടാസ് ഹൗസ്, ബിസ്തൂപ്പൂർ മെയിൻ റോഡ്, റാം മന്ദിറിന് സമീപം, ജാംഷെഡ്പൂർ 831001
- കർണ്ണാടക:** ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലി., 30/1 സിലിക്കോൺ ട്രൈസസ്, ഹൊസൂർ മെയിൻ റോഡ്, ദി ഫോറം കോരമംഗലക്ക് എതിർവശം, ബാംഗ്ലൂർ 560 095
- കേരളം:** ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലി., ഗ്രൗണ്ട് ഫ്ളോർ എസ്.എൽ.പ്ളാസ, പാലാരിവട്ടം, വ്യാപാർ ഭവന് എതിർവശം, കൊച്ചി 682025
- കൊൽക്കത്ത:** ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലി., കെയർ ഓഫ് വിദേശ് സഞ്ചാർ ഭവൻ, 1/18 സിഐടി സ്ട്രീറ്റ് VIII, ഉൾട്ടാഡംഗം, കൊൽക്കത്ത 700 054
- പശ്ചിമ ബംഗാളിന്റെ മറ്റു ഭാഗങ്ങൾ:** ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലി., കൽപ്പത്തൂർ, യൂണിറ്റ് നമ്പർ ബി, 402-404, ബംഗാൾ സൂപ്പർ കോമ്പ്ളെക്സ്, 3-ാം ഫ്ളോർ സിറ്റി സെന്റർ, ദുർഗാപൂർ 713216
- മധ്യപ്രദേശ്:** ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലി., ക്യാബിനറ്റ് റ്റോബാക്സ്, പെർമാലി വാലസ് കോമ്പൗണ്ട്, റിസേർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇൻഡ്യക്ക് എതിർവശം, ഹോഷംഗാബാദ് റോഡ്, ഭോപാൽ 462011
- മുംബൈ:** ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് (മഹാരാഷ്ട്ര) ലി., ഡി-26, ടിടിസി ഇൻഡസ്ട്രിയൽ ഏരിയ, എംഐഡിസി, സാൻപാഡ, നവീ മുംബൈ 400613
- മഹാരാഷ്ട്രയുടെ മറ്റു ഭാഗങ്ങൾ:** ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് (മഹാരാഷ്ട്ര) ലി. അൽ അഖ്മർ ബിൽഡിംഗ്, കലാനികേതന് പിൻവശം, സർചേൽ ഹോസ്പിറ്റലിന് എതിർവശം, ഗണേശ് ഖിന്ദ് റോഡ്, ശിവജി നഗർ, പൂനേ 411 005
- ഓറീസ്സ:** ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലി., 3-ാം ഫ്ളോർ, മൊഡ്യൂൾ സി, ഫോർച്യൂൺ ടവേഴ്സ്, ചന്ദ്രശേഖർപൂർ, ഭുവനേശ്വർ 751016
- പഞ്ചാബ്:** ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലി., സി 128, ഫേസ് VIII, ഇൻഡസ്ട്രിയൽ ഏരിയ, മൊഹാലി 160071
- രാജസ്ഥാൻ:** ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലി., ടി ഗുർമാൻ-1, അമ്രപാളി സർക്കിൾ, വൈശാലി നഗർ, ജയ്പൂർ 302021
- തമിഴ്നാട്:** ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലി., ആർ നമ്പർ 2,3,4 പരസ് ടവേഴ്സ്, തിരു വികാ റോഡ്, റോയപ്പട്ട, ശ്യാം തിയേറ്ററിന് സമീപം, ചെന്നൈ 600014
- ഉത്തർ പ്രദേശ് (ഈസ്റ്റ്):** ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലി., 2 ആർ.എഫ്. ബഹാദൂർജി മാർഗ്, ശക്തി ഭവന് പിന്നിൽ, ലക്നോ 226001
- ഉത്തർ പ്രദേശ് (വെസ്റ്റ്):** ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലി., 501 മംഗൾ പാഞ്ചേ നഗർ, മെയിൻ യൂണിവേഴ്സിറ്റി റോഡ്, മീററ്റ് 250001
- കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസ്:** ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലി., എ, ഇ & എഫ് ബ്ളോക്ക്സ്, വോൾട്ടാസ് പ്രെമിനസ്, ടി.ബി. കടം മാർഗ്, ചിഞ്ചിപോക്ളി, മുംബൈ 400033

## നൽകപ്പെടുന്ന ഉല്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും

- മൊബൈൽ • വയർലെസ് • വയർലെസ് • ഐഎസ്ഡിഎൻ • പേ ടെലിഫോണി - റീട്ട്രെയിൽ & ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂഷണൽ ബിസിനസ്സ് • പ്രീപെയ്ഡ് വോക്കർ • പരിസെക്സ് • കോളിംഗ് കാർഡുകൾ • ബ്രോഡ് ബാൻഡ്
- സർവീസ് കവരേജ്:** നഗരങ്ങളുടെയും പട്ടണങ്ങളുടെയും പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾക്ക്, ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റ് സന്ദർശിക്കുക: [www.tatindicom.com](http://www.tatindicom.com)

## ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് & ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ഹൊമാര്ട്രഷ്യ ലിമിറ്റഡ്

### പോസ്റ്റ്-പെയ്ഡ് കസ്റ്റമേഴ്സ് ബന്ധപ്പെടേണ്ട സ്ഥാനങ്ങൾ

പോസ്റ്റ്-പെയ്ഡ് ടാറ്റാ ഇൻഡികോ ഫോണിൽനിന്ന് 121 (ടോൾ-ഫ്രീ) ഡയൽ ചെയ്യുക; അല്ലെങ്കിൽ, ടാറ്റായുടേതല്ലാത്ത ഫോണുകളിൽനിന്ന് താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന പ്രസക്തമായ നമ്പർ ഡയൽ ചെയ്യുക.

സർക്കിൾ	ഇ-മെയിൽ	കോൾ സെന്റർ നമ്പർ	ഫാക്സ് നമ്പർ
ആന്ധ്രാ പ്രദേശ്	customercare.ap@tatatel.co.in	9246000121	040-66553339
ബിഹാർ/ത്യാർഖണ്ഡ്	customercare.bihar@tatatel.co.in	9234000121	0657-6699018
ഡൽഹി	customercare.delhi@tatatel.co.in	9210000121	011-66551313
ഗുജറാത്ത്	customercare.guj@tatatel.co.in	9227000121	079-66558030
ഹരിയാന	customercare.haryana@tatatel.co.in	9254000121	0184-4037475
ഹിമാചൽ പ്രദേശ്	customercare.hp@tatatel.co.in	9218000121	0177-2624226
കർണ്ണാടക	customercare.karnataka@tatatel.co.in	9243000121	080-66685000 080-66681000
കേരളം	customercare.kl@tatatel.co.in	9249000121	0484-2333666
കൊൽക്കത്ത	customercare.kolkata@tatatel.co.in	9231000121	033-23550152
മദ്ധ്യ പ്രദേശ്	customercare.mpcg@tatatel.co.in	9229000121	9229101313
മുംബൈ	csmumbai@tatatel.co.in	9220000121	022-67917777
ഒറിസ്സ	customercare.orissa@tatatel.co.in	9238000121	0674-6550248
പഞ്ചാബ്	customercare.punjab@tatatel.co.in	9217000121	0172-6551700
രാജസ്ഥാൻ	customercare.rajasthan@tatatel.co.in	9214000121	0141-5115880
മഹാരാഷ്ട്രയുടെ മറ്റു ഭാഗങ്ങൾ	cs.helpdesk@tatatel.co.in	9225000121	020-66096300
പശ്ചിമ ബംഗാളിന്റെ മറ്റു ഭാഗങ്ങൾ	customercare.westbengal@tatatel.co.in	9233000121	0343-2544010 0343-2544870
തമിഴ്നാടിന്റെ മറ്റു ഭാഗങ്ങൾ	customercare.tn@tatatel.co.in	9244000121	044-66661266
തമിഴ്നാട്	customercare.tn@tatatel.co.in	9244001281	044-66661266
യുപി (ഊസ്സ്)	customercare.up@tatatel.co.in	9235000121	0522-4000700
യുപി (വെസ്റ്റ്)	customercare.upw@tatatel.co.in	9219000121	0121-2762767

### പ്രീ-പെയ്ഡ് കസ്റ്റമേഴ്സ് ബന്ധപ്പെടേണ്ട സ്ഥാനങ്ങൾ

പ്രീ-പെയ്ഡ് ടാറ്റാ ഇൻഡികോ ഫോണിൽനിന്ന് 12524 (ടോൾ-ഫ്രീ) ഡയൽ ചെയ്യുക; അല്ലെങ്കിൽ, ടാറ്റായുടേതല്ലാത്ത ഫോണുകളിൽനിന്ന് താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന പ്രസക്തമായ നമ്പർ ഡയൽ ചെയ്യുക.

സർക്കിൾ	ഇ-മെയിൽ	കോൾ സെന്റർ നമ്പർ	ഫാക്സ് നമ്പർ
ആന്ധ്രാ പ്രദേശ്	customercare.ap@tatatel.co.in	9246012524	040-66553339
ബിഹാർ	customercare.bihar@tatatel.co.in	9234012524	0657-6699018
ഡൽഹി	customercare.delhi@tatatel.co.in	9210012524	011-66551313
ഗുജറാത്ത്	customercare.guj@tatatel.co.in	9227012524	079-66558030
ഹരിയാന	customercare.haryana@tatatel.co.in	9254012524	0184-4037475
ഹിമാചൽ പ്രദേശ്	customercare.hp@tatatel.co.in	9218012524	0177-2624226
കർണ്ണാടക	customercare.karnataka@tatatel.co.in	9243012524	080-66685000 080-66681000
കേരളം	customercare.kl@tatatel.co.in	9249012524	0484-2333666
കൊൽക്കത്ത	customercare.kolkata@tatatel.co.in	9231012524	033 -23550152
മദ്ധ്യ പ്രദേശ്	customercare.mpcg@tatatel.co.in	9229012524	9229101313
മുംബൈ	csmumbai@tatatel.co.in	9220012524	022-67917777
ഒറിസ്സ	customercare.orissa@tatatel.co.in	9238012524	0674-6550248
പഞ്ചാബ്	customercare.punjab@tatatel.co.in	9217012524	0172-6551700
രാജസ്ഥാൻ	customercare.rajasthan@tatatel.co.in	9214012524	0141-5115880
മഹാരാഷ്ട്രയുടെ മറ്റു ഭാഗങ്ങൾ	cs.helpdesk@tatatel.co.in	9225012524	020-66096300
പശ്ചിമ ബംഗാളിന്റെ മറ്റു ഭാഗങ്ങൾ	customercare.westbengal@tatatel.co.in	9233012524	0343-2544010 0343-2544870
തമിഴ്നാട്	customercare.tn@tatatel.co.in	9240012524	044-66661266
യുപി (ഊസ്സ്)	customercare.up@tatatel.co.in	9235012524	0522-4000700
യുപി (വെസ്റ്റ്)	customercare.upw@tatatel.co.in	9219012524	0121-2762767

## ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് & ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ഹൊമാര്ട്രഷ്യ ലിമിറ്റഡ്

### പേ ടെലിഫോണി, വോക്കി പ്രി-പെയ്ഡ്, പർസൺ, കോളിംഗ് കാർഡ്സ് കസ്റ്റമേഴ്സ് ബന്ധപ്പെടേണ്ട സ്ഥാനങ്ങൾ

പേ ടെലിഫോണി - റിട്ടെയിൽ & ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂഷണൽ പ്രോഡക്ടിന് ഏതെങ്കിലും ടാറ്റാ ഫോണിൽനിന്ന് ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ 1281 ഡയൽ ചെയ്യുക; ടാറ്റായുടേതല്ലാത്ത ഫോണിൽ നിന്ന് ഈ നമ്പറുകൾ ഡയൽ ചെയ്യുക.		പ്രീപെയ്ഡ് വോക്കി ഫോണിന് ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ 12532 (ഒറിസ്സക്ക് 1281); നോൺ ടാറ്റാ ഫോണിൽനിന്ന് ഡയൽ ചെയ്യുക.	
സർക്കിൾ	കോൾ സെന്റർ നമ്പർ	സർക്കിൾ	കോൾ സെന്റർ നമ്പർ
ആന്ധ്രാ പ്രദേശ്	9246001281	ആന്ധ്രാ പ്രദേശ്	9246012532
ബിഹാർ	9234001281	ബിഹാർ	9234512532
ഡൽഹി	01166551281	ഗുജറാത്ത്	9227012532
ഗുജറാത്ത്	922 7001281	ഹരിയാന	9254012532
ഹരിയാന	9254001281	ഹിമാചൽ പ്രദേശ്	9218012532
ഹിമാചൽ പ്രദേശ്	9254001281	കർണ്ണാടക	9243012532
കർണ്ണാടക	9243001281	കേരളം	9249012532
കേരളം	9249001281	മദ്ധ്യ പ്രദേശ്	9229012532
കൊൽക്കത്ത	9231001281/ 033 65551281	മുംബൈ	9220012524
മദ്ധ്യ പ്രദേശ്	9229001281	ഒറിസ്സ	9238012532
മുംബൈ	9220001281	പഞ്ചാബ്	9217012532
ഒറിസ്സ	9238001281	രാജസ്ഥാൻ	9214012532
പഞ്ചാബ്	9217001281	മഹാരാഷ്ട്രയുടെ മറ്റു ഭാഗങ്ങൾ	9225012524
രാജസ്ഥാൻ	9214001281	പശ്ചിമ ബംഗാളിന്റെ മറ്റു ഭാഗങ്ങൾ	9233312532
മഹാരാഷ്ട്രയുടെ മറ്റു ഭാഗങ്ങൾ	9225001281	തമിഴ്നാട്	9244412532
പശ്ചിമ ബംഗാളിന്റെ മറ്റു ഭാഗങ്ങൾ	9233311281	യുപി (ഈസ്റ്റ്)	9235012532
തമിഴ്നാട്	04466661281	യുപി (വെസ്റ്റ്)	9235012532
യുപി (ഈസ്റ്റ്)	9235001281		
യുപി (വെസ്റ്റ്)	9235001281		

പർസൺ ഉള്ളത്തിന് ടാറ്റാ ഫോണിൽനിന്ന് ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ 12545 ഡയൽ ചെയ്യുക; അല്ലെങ്കിൽ ടാറ്റായുടേതല്ലാത്ത ഫോണിൽ നിന്ന് ഈ നമ്പറുകൾ ഡയൽ ചെയ്യുക:

സർക്കിൾ	കോൾ സെന്റർ നമ്പർ	ഇ-മെയിൽ	ഫാക്സ് നമ്പറുകൾ
ആന്ധ്രാ പ്രദേശ്	9246012545	customercare.ap@tatatel.co.in	040-66553339
ബിഹാർ	0612-6512545	customercare.bihar@tatatel.co.in	0657 6699018
ഡൽഹി	NA	customercare.delhi@tatatel.co.in	011-66551313
ഗുജറാത്ത്	9227012545	customercare.guj@tatatel.co.in	079-66558030
ഹരിയാന	9254012545	customercare.haryana@tatatel.co.in	0184-4037475
ഹിമാചൽ പ്രദേശ്	9218012545	customercare.hp@tatatel.co.in	0177-2624226
കർണ്ണാടക	9243012545	customercare.karnataka@tatatel.co.in	080-66685000 080-66681000
കേരളം	9249012545	customercare.kl@tatatel.co.in	0484-2333666
കൊൽക്കത്ത	9233312545	customercare.kolkata@tatatel.co.in	033-23550152
മദ്ധ്യ പ്രദേശ്	9229012545	customercare.mpcg@tatatel.co.in	9229101313
ഒറിസ്സ	9238312545	customercare.orissa@tatatel.co.in	0674-6550248
പഞ്ചാബ്	9217012545	customercare.punjab@tatatel.co.in	0172-6551700
രാജസ്ഥാൻ	9214012545	customercare.rajasthan@tatatel.co.in	0141-5115880
പശ്ചിമ ബംഗാളിന്റെ മറ്റു ഭാഗങ്ങൾ	9233312545	customercare.westbengal@tatatel.co.in	0343-2544010
തമിഴ്നാട്	9244112545	customercare.tn@tatatel.co.in	044-66661266
യുപി (ഈസ്റ്റ്)	9235012545	customercare.up@tatatel.co.in	0522-4000700
യുപി (വെസ്റ്റ്)	9235012545	customercare.up@tatatel.co.in	0121-2762767

കാളിങ്ങ് കാർഡ് പ്രൊഡക്റ്റിനു വേണ്ടി ഏത് ടാറ്റാ ഫോണിൽ നിന്നുമുള്ള ഫ്രീ നമ്പർ 12678 ആണ്.

# ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് & ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ഫൊരാക്സസ് ലിമിറ്റഡ്

## നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

ടാറ്റാ ടെലി സർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് ന്റെ കീഴിലുള്ള എല്ലാ ബ്രാന്റുകളെയും എല്ലാ പതിക്കാരും വേണ്ടിയുള്ളതാണ്.

1. **നിർവ്വചനങ്ങൾ**
  - എ) "അപ്ലൈഡ് അതോറിറ്റി" എന്നാൽ, ട്രെയിൻ റെഗുലേഷൻ 3 ഓഫ് 2007 പ്രകാരം, അപ്ലൈഡ് അതോറിറ്റിയായി നിയോഗിക്കപ്പെടുന്ന ഒന്നോ അതിലധികമോ ആളുകൾ ആണ്.
  - എ) "ചാർജ്ജുകൾ" അല്ലെങ്കിൽ "താരിഫ്" എന്നതിൽ ഫീസുകൾ, കോർ ചാർജ്ജുകൾ/താരിഫ്, ഡിപ്പോസിറ്റുകൾ, വാടക, ഇന്റർകണക്ഷൻ ചെലവുകൾ എന്നിവയെയും ഉൾപ്പെടുന്നു. ഇതിൽ കസ്റ്റമർക്ക് സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് കാലാകാലം ടിടിഎല്ലിന് ചുമത്താവുന്നവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റ് ഏതെങ്കിലും യാദൃച്ഛിക ചാർജ്ജുകളും ഉൾപ്പെടുന്നുണ്ട്. എല്ലാ സർക്കാർ ചെലുകളും (ഇപ്പോഴത്തെതും ഭാവിയ്ക്കുമായും) ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.
  - ബി) "കസ്റ്റമർ" എന്നാൽ, ഇതോടൊപ്പമുള്ള സിഎഫ്എഫ് പ്രകാരം, സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് അപേക്ഷിച്ചിട്ടുള്ള ആദ്യ സ്ഥാപനമാവുകയോ ആണ്.
  - സി) "ഡെസീഗ്നേറ്റഡ് സേർവീസ് പ്രൊവൈഡർ" അഥവാ നിയുക്ത സേവന ദാതാവ് എന്നാൽ, സേവനങ്ങൾ (അല്ലെങ്കിൽ അവയിൽ ഏതെങ്കിലും) ലഭ്യമാക്കുന്നതിനോ, ടിടിഎല്ലിന്റെ, താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന ബാധ്യതകൾ നിറവേറ്റുന്നതിനോ, ടിടിഎല്ലിന്റെ, താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന അവകാശങ്ങൾ വിനിയോഗിക്കുന്നതിനോ, ടിടിഎൽ നിയോഗിച്ചിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും വ്യക്തി അല്ലെങ്കിൽ നിയമവിധേയമായ സ്ഥാപനത്തിന്റെ പിന്തുടർച്ചാവകാശികളും അനുവദിക്കപ്പെടുന്ന കൈമാറ്റാവകാശികളും ഉൾപ്പെടുന്നു.
  - ഡി) "ഡിഒടി" എന്നാൽ ഭാരത സർക്കാരിന്റെ വാർത്താവിനിമയ മന്ത്രാലയത്തിലെ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് ഓഫ് ടെലികമ്മ്യൂണിക്കേഷൻ ആണ്. അതിന്റെ താല്പര്യങ്ങളുടെ പിന്തുടർച്ചാവകാശികളും ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.
  - ഇ) "എക്സിറ്റുമെന്റ്" അഥവാ ഉപകരണം എന്നതിൽ ഏതെങ്കിലും മോണിറ്റർ ഇൻസ്ട്രുമെന്റ്, സബ്സ്ക്രൈബർ ടെർമിനൽ, നെറ്റ്വർക്ക് ഇന്റർഫേസ് യൂണിറ്റ് (എൻഐയു), സേവനങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതിന് നെറ്റ്വർക്ക് ലൈവ് ഇണക്കുന്നതിനാവശ്യമായ, അനുബന്ധ ബന്ധപ്പെട്ട അറ്റാച്ച്മെന്റുകൾ/ആക്സസ്സറികൾ (അല്ലെങ്കിൽ അവയിൽ ഏതെങ്കിലും) എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു.
  - എഫ്) "ഗവൺമെന്റ്" അഥവാ, "സർക്കാർ" എന്നത് പ്രസക്തമായ രീതിയിൽ ഭാരത സർക്കാർ, ഒപ്പം/അല്ലെങ്കിൽ സംസ്ഥാന സർക്കാർ, ഏതെങ്കിലും ലോക്കൽ അതോറിറ്റി, കന്റോൺമെന്റ് ബോർഡ്, ടെലികോം റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യ, നീതിന്യായ കോടതികളോ, മറ്റ് നീതിന്യായ/അർദ്ധനീതിന്യായ മോന്ദങ്ങളോ എന്നിവയിൽ ഏതൊരാളും. അതിൽ അവയുടെ താല്പര്യങ്ങളുടെ പിന്തുടർച്ചാവകാശികൾ ഉൾപ്പെടുന്നു.
  - ജി) "ചൈസർസ" എന്നാൽ, സേവനങ്ങൾ (അല്ലെങ്കിൽ അവയിൽ ഏതെങ്കിലും) ഉറപ്പിക്കുകയും പ്രവർത്തിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതിന് ഡിഒടി നൽകുന്ന ചൈസർസ എന്നാണ് അർത്ഥം.
  - എച്ച്) "നെറ്റ്വർക്ക്" എന്നാൽ സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് ടിടിഎൽ ഉപയോഗിക്കുന്ന വാർത്താവിനിമയ ശൃംഖലയും മറ്റ് എക്സിറ്റുമെന്റും/സോഫ്റ്റ്‌വെയറും ആണ്. ഇതിൽ ടെലിഫോൺ

- എക്സ്) "ചൈസർസ" എന്നാൽ, സേവനങ്ങൾ (അല്ലെങ്കിൽ അവയിൽ ഏതെങ്കിലും) ഉറപ്പിക്കുകയും പ്രവർത്തിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതിന് ഡിഒടി നൽകുന്ന ചൈസർസ എന്നാണ് അർത്ഥം.
  - ഐ) "മറ്റ് സേവനങ്ങൾ" എന്നാൽ സേവനങ്ങൾക്കു പുറമെയായി, കണ്ടക്റ്റ് ആൻഡ് ഡേറ്റാ സേർവീസസ്, ബില്ലിംഗ്, കളക്ഷൻ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ, എന്നാൽ അതേയായി പരിമിതപ്പെടുത്താതെ, ഉള്ള മറ്റു സേവനങ്ങൾ ആണ്.
  - ജെ) "സേവനങ്ങൾ" എന്നാൽ, വേദിയ്ക്ക് കമ്മ്യൂണിക്കേഷൻ സേർവീസസ്, എസ്എംഎസ്, ഏതെങ്കിലും മറ്റ് സേവനങ്ങൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ ടിടിഎൽ, അതിന്റെ നെറ്റ്വർക്ക് മുഖേന ലഭ്യമാക്കുന്ന എല്ലാ ടെലികമ്മ്യൂണിക്കേഷൻ സേർവീസുകളും മറ്റ് മുഖ്യവർദ്ധിത സേവനങ്ങളും ആണ്.
  - കെ) "സേർവീസ് ഏരിയ" എന്നാൽ, ചൈസർസ പ്രകാരം സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് ടിടിഎൽ അനുവദിക്കപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഭൂപരിധിക്കുള്ളിലെ സ്ഥലം ആണ്.
  - എൽ) "ടിടിഎൽ" എന്നാൽ ടിടിഎസ്എൽ, ടിടിഎംഎൽ, ഡെസീഗ്നേറ്റഡ് സേർവീസ് പ്രൊവൈഡേഴ്സ് എന്നിവർ കൂടായും മറ്റ് കൂടായും (ഉപയോഗിക്കപ്പെടുന്ന സന്ദർഭം അനുസരിച്ച്) ആണ്. ഇതിൽ ടിടിഎസ്എൽ, ടിടിഎംഎൽ, ഡെസീഗ്നേറ്റഡ് സേർവീസ് പ്രൊവൈഡേഴ്സ് എന്നിവരുടെയോ ആരുടെയെങ്കിലുമോ താല്പര്യങ്ങളുടെ പിന്തുടർച്ചാവകാശികളും കൈമാറ്റാവകാശികളും ഉൾപ്പെടുന്നതായി കരുതപ്പെടുന്നതാണ്.
  - എം) "ട്രെയ് അഥവാ ടിആർഎഫ്എ" എന്നാൽ, ടെലികോം റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യ ആക്ട്, 1997 പ്രകാരം സ്ഥാപിക്കപ്പെട്ട ടെലികോം റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യ ആണ്.
  - എൻ) "ടിടിഎൽ" എന്നാൽ ഫലിഷ്യർ ഗസറ്റ് ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ ട്രെയ് വിജ്ഞാപനം ചെയ്യപ്പെട്ടതും പ്രസിദ്ധീകരിച്ചിട്ടുള്ളതും ആയ, കാലാകാലം ദേശീയ ചെമ്പ്രിരിക്കുന്ന പ്രകാരം ടെലികമ്മ്യൂണിക്കേഷൻ താരിഫ് ഓർഡർ, 1999 ആണ്.
2. **സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കൽ**

താഴെ പറയുന്നവയ്ക്കു വിധേയമായി, സേർവീസ് ഏരിയകളുള്ള കസ്റ്റമർക്ക് സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് ടിടിഎൽ പരമാവധി ശ്രമിക്കുന്നതാണ്:

    - എ) ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ബി) ചൈസർസിലെ വ്യവസ്ഥകൾ സി) ഡിഒടി, ട്രെയ്, സർക്കാർ, കോടതികൾ, നീതിന്യായ മോന്ദങ്ങൾ, മറ്റ് നിയമാനുസൃത അധികാരികൾ എന്നിവർ കാലാകാലം പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും നിർദ്ദേശങ്ങൾ, ഉത്തരവുകൾ അല്ലെങ്കിൽ നിബന്ധനകൾ.
    - ഡി) നെറ്റ്വർക്കിന്റെ പ്രവർത്തനവും മെയിന്റനൻസും. സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കലും സംബന്ധിച്ച് ടിടിഎൽ കാലാകാലം സ്വീകരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും നയങ്ങൾ, ഒപ്പം/അല്ലെങ്കിൽ ചട്ടങ്ങൾ/നിബന്ധനകൾ. ഇതോടൊപ്പമുള്ള സിഎഫ്എഫ് പ്രകാരം, സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് കസ്റ്റമർ സമർപ്പിക്കുന്ന അപേക്ഷ, സ്വന്തം വിവേചനാധികാരം ഉപയോഗിച്ച് സ്വീകരിക്കുവാനോ നിരസിക്കുവാനോ ഉള്ള അവകാശം ടിടിഎല്ലിന് നൽകിയിട്ടുണ്ട്. മുകളിൽ പറഞ്ഞ അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കപ്പെട്ട വിവരം ടിടിഎല്ലിന് കസ്റ്റമർ വാക്കാൽ അറിയിക്കാവുന്നതാണ്.
  3. **സേവന വ്യവസ്ഥകൾ**
    - എ) ഭൗതികമായ തടസ്സങ്ങൾ, നെറ്റ്വർക്കിന്റെ ലഭ്യതയോ തടസ്സമോ,

- ബി) നെറ്റ്വർക്ക് പ്രവർത്തനാക്രമം, അതിന് പുതുക്കലോ മെയിന്റനൻസോ ആവശ്യമായി വരുകയോ ചെയ്യുമ്പോൾ, സേവനങ്ങൾ ഏതു സമയത്തും മുന്നറിയിപ്പില്ലാതെ പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നിർത്തിവെടുക്കാം. ഇത്തരം സംഭവങ്ങളുടെ ആവർത്തനവും കാലയളവും ഏറ്റവും കുറയ്ക്കുവാൻ ടിടിഎൽ ന്യായമായ എല്ലാ ശ്രമങ്ങളും നടത്തുന്നതാണ്
- സി) ടിടിഎൽ, അതിന്റെ മാത്രം വിവേചനാധികാരം ഉപയോഗിച്ച്, മോണിറ്റർ അനുവദിച്ചു നൽകുന്നതും, കാലാകാലം അതിൽ മാറ്റം വരുത്തുന്നതും ആണ്. കസ്റ്റമർക്ക് അനുവദിച്ചു നൽകുന്ന നമ്പരിൽ, കസ്റ്റമർക്ക് ഉടമസ്ഥാവകാരമോ മറ്റ് താല്പര്യങ്ങളോ ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതല്ല.
- ഡി) എക്സിറ്റുമെന്റ് നഷ്ടപ്പെടുമ്പോൾ, അതേ നമ്പർ നൽകുന്നതിന് ടിടിഎല്ലിന് ബാധ്യത ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതല്ല.
- ഇ) കസ്റ്റമർക്ക് ന്യായമായ മുന്നറിയിപ്പ് നൽകി/ടിടിഎല്ലിന് യുക്തമെന്ന് തോന്നുന്ന രീതിയിൽ വിവരമെഴുതിച്ച്, ഏതു സമയത്തും, ചാർജ്ജുകൾ പുതുക്കുവാനുള്ള അവകാശവും വിവേചനാധികാരവും ടിടിഎല്ലിനു മാത്രമുള്ളതാണ്.
- എഫ്) കസ്റ്റമർ ബാധ്യസ്ഥനാകുന്ന ചാർജ്ജുകൾക്ക് ക്രെഡിറ്റ് പരിധി ബാധകമാക്കുവാനും മറ്റു വ്യവസ്ഥകൾ നിജപ്പെടുത്തുവാനും, അത്തരം പരിധികൾ കവിയുകയോ വ്യവസ്ഥകൾ ലംഘിക്കുകയോ, ചെയ്യുമ്പോൾ, ഉടക്കാലം തുക, മുൻകൂർ തുക അല്ലെങ്കിൽ ഡിപ്പോസിറ്റ്/അധിക ഡിപ്പോസിറ്റ് ആവശ്യപ്പെടുവാനും സേവനങ്ങൾ നിർത്തിവയ്ക്കുവാനും അല്ലെങ്കിൽ ഡിസ്കണക്ട് ചെയ്യുവാനും ഉള്ള അധികാരം ടിടിഎല്ലിന് നൽകിയിട്ടുണ്ട്.
- ജി) മുഖ്യ നിർമ്മയത്തിനുള്ള നിർമ്മിത സമയത്തിൽ മാറ്റം വരുത്തുവാനുള്ള അവകാശം ടിടിഎൽ നൽകിയിട്ടുണ്ട്. (ഈ വ്യവസ്ഥ പ്രി-പെയ്ഡ് സർവീസുകൾക്ക് ബാധകമല്ല)
- എച്ച്) കസ്റ്റമറുടെ സാമ്പത്തികശേഷി ഉൾപ്പെടെ, കസ്റ്റമറുടെ യോഗ്യത പരിശോധിക്കുവാനും, ഈ ആവശ്യത്തിന് ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയുടെയോ ഏജൻസിയുടെയോ സേവനം ലഭ്യമാക്കുവാനും ടിടിഎല്ലിന് അവകാശമുണ്ട്. സേവനങ്ങൾ (അല്ലെങ്കിൽ അവയിൽ ഏതെങ്കിലും) നൽകുന്നതിന് ടിടിഎല്ലിനുള്ള ബാധ്യത എപ്പോഴും കസ്റ്റമറുടെ യോഗ്യതയുടെയോ ശേഷിയുടെയോ നിജമിതിയുടെയോ പരിശോധനയ്ക്കായി വിധേയമായിരിക്കുന്നതും, കസ്റ്റമർ സമർപ്പിച്ച ഏതെങ്കിലും ടിടിഎൽ പരമാവധി തുകയോ മോശമോ, തെറ്റാണെന്നോ അപൂർണ്ണമാണെന്നോ സംഭവങ്ങളോടൊന്നോ ഏതെങ്കിലും സമയത്ത് കണ്ടെത്തിയാൽ, യാതൊരു മുന്നറിയിപ്പും കൂടാതെ സേവനങ്ങൾ ഉടൻ തന്നെ നിർത്തിവയ്ക്കുവാൻ/നിർത്തിവയ്ക്കുവാൻ ടിടിഎല്ലിന് അധികാരം ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതും ആണ്.

- എ) കസ്റ്റമർ ഈ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഏതിന്റെയെങ്കിലും ലംഘനം നടത്തിയാൽ (ചാർജ്ജുകൾ അടയ്ക്കാതിരിക്കുന്നതും, നൽകാനുള്ള തുകയ്ക്ക് സമർപ്പിക്കുന്ന പേയ്മെന്റ് ഇൻസ്ട്രുമെന്റുകൾ പണം നൽകാതെ നിരസിക്കപ്പെടുന്നതും ഉൾപ്പെടെ) യുക്തമായ നിയമനടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള അവകാശം ടിടിഎല്ലിന് നൽകിയിട്ടുണ്ട്.
- ജെ) ഏതെങ്കിലും തുക വേണ്ടെന്നു വയ്ക്കുന്നതിലോ സാജനങ്ങൾ നൽകുന്നതിലോ അധികമായി സമയം അനുവദിക്കുന്നതിലോ, ടിടിഎൽ കസ്റ്റമർക്കു നൽകുന്ന ഇളവുകൾ അവ നൽകുന്ന പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങൾക്കു മാത്രമായി പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നതും അവ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പ്രകാരം ടിടിഎല്ലിനുള്ള അവകാശങ്ങളെ ബാധിക്കാത്തതും ആണ്.
- കെ) നിയമപ്രകാരമുള്ള ഏതെങ്കിലും അധികാരമാണെന്നോ നീതിന്യായമോ മോ മിമറ്റേറ്റിംഗ് എന്നിവയ്ക്കുവാനുമായോ യാതൊരുവിധ കാരണവും കാണിക്കാതെയോ, ടിടിഎൽ ഏതു സമയത്തും സേവനങ്ങൾ പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ, മുന്നറിയിപ്പു കൂടാതെ, നിരസിക്കുകയോ, കുറയ്ക്കുകയോ, പരിഷ്കരിക്കുകയോ, നിർത്തിവയ്ക്കുകയോ, ഡിസ്കണക്ട് ചെയ്യുകയോ, നിർത്തിവയ്ക്കുകയോ, ചെയ്യാനുള്ള അവകാശങ്ങളും ടിടിഎല്ലിന് നൽകിയിട്ടുണ്ട്.
- എൽ) ഈ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും തുടർന്ന് ഉണ്ടാവുന്ന ടിടിഎല്ലിന്റെ അവകാശങ്ങൾ (അല്ലെങ്കിൽ അവയിൽ ഏതെങ്കിലും) പ്രവേശിക്കുന്നതിന്, ചൈസർസ പ്രകാരം അനുവദിക്കുന്നതിനോടൊന്നും, ഒരു മൂന്നാം കക്ഷിയെ നിയോഗിക്കുന്നതിന്, ടിടിഎല്ലിന് അധികാരം ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതാണ്. കസ്റ്റമർക്ക് നിന്ന് സമ്മതം വാങ്ങാൻ അല്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമർക്ക് നോട്ടീസ് നൽകാൻ, ബാധ്യത ഇല്ലാതെ, ടിടിഎല്ലിന്റെ ഇവിടെ പാഞ്ഞിരിക്കുന്ന അവകാശങ്ങൾ ഒപ്പം/അല്ലെങ്കിൽ ബാധ്യതകൾ (അവയിൽ ഏതെങ്കിലും) ഏതു സമയത്തും ഒരു മൂന്നാം കക്ഷിക്ക് കൈമാറുവാനും ടിടിഎല്ലിന് അധികാരം ഉണ്ടായിരിക്കും.
- എം) കസ്റ്റമർക്ക് യാതൊരു നോട്ടീസും നൽകാതെ, സ്വന്തം വിവേചനാധികാരം മാത്രം ഉപയോഗിച്ച്, കാലാകാലം ഈ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും (അല്ലെങ്കിൽ അവയിൽ ഏതെങ്കിലും) ദേശീയ വരുത്തുവാനും ഒപ്പം/അല്ലെങ്കിൽ അധിക വ്യവസ്ഥകൾ പ്രത്യേകം നിജപ്പെടുത്തുവാനും ഉള്ള അവകാശം ടിടിഎല്ലിന് നൽകിയിട്ടുണ്ട്.
- എൻ) കസ്റ്റമർ ടിടിഎല്ലിന് ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുള്ളതോ കസ്റ്റമർ മുഖേന അല്ലാതെ ടിടിഎൽ സംബന്ധിച്ചിട്ടുള്ളതോ ആയ എല്ലാ വിവരങ്ങളുമോ ഏതെങ്കിലും വിവരങ്ങളോ (കസ്റ്റമറെ അല്ലെങ്കിൽ അയാളുടെ ബിസിനസ്സിനെ സംബന്ധിച്ചുള്ളതും ഉൾപ്പെടെ), ടിടിഎൽ കസ്റ്റമർക്ക് സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുള്ള തുകകൾ/ഡിപ്പോസിറ്റുകൾ ടിടിഎല്ലിന് അടയ്ക്കുവാൻ ബാധ്യത നൽകുന്ന ചാർജ്ജുകൾക്കായി, തട്ടിക്കഴിക്കുവാൻ/വകയിരുത്തുവാൻ ടിടിഎല്ലിന് അധികാരമുണ്ട്. അതുപോലെ, കസ്റ്റമർക്ക് ടിടിഎൽ നൽകുവാനുള്ള/മടക്കിക്കൊടുക്കുവാനുള്ള എന്തെങ്കിലും തുകകളും, ടിടിഎല്ലിന്റെ അഭിപ്രായത്തിൽ, സേവനങ്ങൾക്കായോ മറ്റ് ഏതെങ്കിലും കണക്കുകൾക്ക് പ്രകാരമോ കസ്റ്റമർ ടിടിഎല്ലിനു നൽകേണ്ടതായ തുകകൾ തട്ടിക്കഴിക്കുവാൻ/വകയിരുത്തുവാൻ ടിടിഎല്ലിന് അധികാരമുണ്ട്. അത്തരം തട്ടിക്കഴിക്കലുകൾ/



# ട്രാറ്റിംഗ് ടെലിസെർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് & ട്രാറ്റിംഗ് ടെലിസെർവീസസ് ഹൊൾഡിംഗ്സ് ലിമിറ്റഡ്

പ്രകൃതിദേഷാദം, മറ്റ് ടെലികോം അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട സേവനദാതാക്കളുടെ സ്ഥലങ്ങളിൽ നിന്നോ പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ നിന്നോ ഉണ്ടാകുന്ന കാരണങ്ങൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ, എന്നാൽ ഇത്തരമുള്ള പരിമിതപ്പെടുത്തലിനെ നേറ്റ്‌വർക്കിന്റെ/സേവനങ്ങളുടെ/എക്സിപ്പിമെന്റിന്റെ/സോഫ്റ്റ്‌വെയറിന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ ഫലമായി ഉണ്ടാകുന്ന കഷ്ടനഷ്ടങ്ങൾക്കോ മരണത്തിനോ കസ്റ്റമറോടോ അവ ഉപയോഗിക്കുന്ന ആരോടൊന്നിലുമോ മറ്റാരോടൊന്നിലുമോ കിടന്നില്ലാത്ത ബാധ്യത ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതല്ല.

ബി) ഈ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും പ്രത്യേകം പറഞ്ഞിട്ടുള്ളവ ഒഴികെ, കിടന്നില്ലാത്ത വിധമായ ഉറപ്പോ വാറന്റിയോ നൽകുന്നില്ല. ഒരു പ്രത്യേക ആവശ്യത്തിനുള്ള വ്യാപാര യോഗ്യമായ ഉപയോഗ യോഗ്യമായ സാമ്പത്തിക ഉള്ള പരമാവധി വാറന്റി ഉൾപ്പെടെ, എന്നാൽ അത്രയുമായി പരിമിതപ്പെടുത്താതെ, പ്രത്യേകമായ പരമാവധി ഉള്ള എല്ലാ വാറന്റികളും കിടന്നില്ലാത്ത പ്രത്യേകമായി നിരവധിയില്ല.

സി) എക്സിപ്പിമെന്റുമായി അല്ലെങ്കിൽ സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട്, നേരിട്ടോ അല്ലാതെയോ ഉണ്ടാകുന്ന, എന്തെങ്കിലുമോ എന്തെന്തെങ്കിലുമോ ഉള്ള, നഷ്ടങ്ങൾക്കോ ചെലവിനോ തകരാറിനോ കിടന്നില്ലാത്ത കസ്റ്റമറോട് ബാധ്യത ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതല്ല.

ഡി) മുകളിൽ (ബി)യിൽ പറഞ്ഞ പൊതുവായ കാര്യങ്ങൾ നിലനിൽക്കുന്നതല്ല, ലാഭത്തിൽ ഉണ്ടാകുന്ന നഷ്ടവും സർവീസിന് ഉണ്ടാകുന്ന നഷ്ടവും ഉൾപ്പെടെ, നേരിട്ടോ അല്ലാതെയോ ഉണ്ടാകുന്ന, സാമ്പത്തികമായോ അല്ലാതെയോ ഉള്ള കഷ്ടനഷ്ടങ്ങൾക്ക്, അതിനുള്ള സാധ്യതയെപ്പറ്റി നേരത്തെ അറിയിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിലും, കിടന്നില്ലാത്ത അതിന്റെ ഡയറക്ടർമാർക്കോ ജീവനക്കാർക്കോ ഉള്ള ബാധ്യത പ്രത്യേകമായി ഒഴിവാക്കുന്നു. നേറ്റ്‌വർക്ക് മുഖേന കസ്റ്റമർ സ്വീകരിക്കുന്നതോ അയക്കുന്നതോ ആയ സന്ദേശത്തിന്റെയോ ഉള്ളടക്കത്തിന്റെയോ ഫലമായുണ്ടാകുന്ന മാനസാന്തരം മൂലം/അല്ലെങ്കിൽ അപകീർത്തിക്ക് ഉള്ള ബാധ്യത കിടന്നില്ലാത്ത പ്രത്യേകമായി ഒഴിവാക്കുന്നു.

ഇ) കിടന്നില്ലാത്ത, സ്വന്തം വിവേചനാധികാരം ഉപയോഗിച്ച്, ഇലക്ട്രോണിക് മീഡിയ ഉപയോഗിച്ചോ അല്ലാതെയോ, കസ്റ്റമറുടെ എക്സിപ്പിമെന്റ് വഴിയായി പലതരം വിവരങ്ങൾ കസ്റ്റമർക്ക് അയച്ചു.

എഫ്) ഈ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും ഒഴിവാക്കിയിരിക്കുന്നത്, എന്തെങ്കിലും കാരണത്താൽ അസാധ്യമായി പരിഗണിക്കപ്പെടുകയും മറ്റു രീതിയിൽ ബാധ്യത ഉണ്ടാകുമായിരുന്നില്ലാത്ത, എന്തെങ്കിലും കഷ്ടനഷ്ടങ്ങൾക്ക് കിടന്നില്ലാത്ത ബാധ്യത ഉണ്ടാകുകയും ചെയ്യും, അത്തരം ബാധ്യത കസ്റ്റമർ എന്തെങ്കിലും വിവേചനാധികാരം ഉപയോഗിച്ച് നൽകിയെടുക്കേണ്ടതല്ല, കസ്റ്റമർ നൽകേണ്ട ചാർജ്ജുകൾ കുറവുചെയ്ത് അത് മടക്കിക്കൊടുക്കുന്നത് മാത്രമായി പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു.

**7. നിർമ്മിതിവ്യയങ്ങൾ/ ഡിസ്കണേഷൻ/ നിർമ്മാണങ്ങൾ**

എ) ഇവിടെ ഉൾക്കൊള്ളിച്ചിട്ടുള്ളവ എല്ലാം നിലനിൽക്കുന്നതല്ല, സേവനങ്ങൾ നിർമ്മിതിവ്യയങ്ങൾ/ ഡിസ്കണേഷൻ ചെയ്യുവാൻ/ നിർമ്മാണങ്ങൾ (പുരസ്കാരം കോഴിക്കരയോ, താൽക്കാലികമായോ സ്ഥിരമായോ), ഇനി പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ കിടന്നില്ലാത്ത

അവകാശസേവനങ്ങൾക്കിടയ്ക്കുമാണ്.

i) സർക്കാരോ അധികാരികളോ, താൽക്കാലികമായോ അല്ലാതെയോ ചെലവുകൾ അല്ലെങ്കിൽ സേവനങ്ങൾ നിർമ്മിതിവ്യയങ്ങൾക്കായോ നിർമ്മാണങ്ങൾക്കായോ ഏറ്റെടുക്കുകയോ ചെയ്യുന്നു.

ii) ഏതെങ്കിലും സമയത്ത്, കസ്റ്റമർ, ആവശ്യമായ ക്രെഡിറ്റ് പരിശോധനകൾ നിറവേറ്റുന്നതിൽ വിഴിവാകുന്നതോ ശരിയല്ലാത്തതോ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതോ ആയ വിവരങ്ങൾ നൽകുകയോ (കബളിപ്പിക്കാനുള്ള ഉദ്ദേശ്യത്തോടെയോ) ചെയ്യുന്നു.

iii) അടയ്ക്കാനുള്ള ചാർജ്ജുകൾ അടയ്ക്കുന്നതിൽ കസ്റ്റമർ വിഴിവാകുന്നു.

iv) ഈ നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മറ്റ് ഏതെങ്കിലും വ്യവസ്ഥകൾ കസ്റ്റമർ ലംഘിക്കുന്നു.

v) കസ്റ്റമർക്ക് സേവനങ്ങൾ (അല്ലെങ്കിൽ അവയിൽ ഏതെങ്കിലും) ലഭ്യമാക്കുന്നത് നേറ്റ്‌വർക്കിനെയോ, കിടന്നില്ലാത്ത എക്സിപ്പിമെന്റിനെയോ, മറ്റ് കസ്റ്റമർസിന് സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിനെയോ പ്രതികൂലമായി ബാധിക്കുകയോ, കസ്റ്റമർക്ക് സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതു സൗകര്യപ്പെടുത്തുവാൻ ആവശ്യമായ ഏതെങ്കിലും അനുമതികൾ/ സമ്മതങ്ങൾ/ അനുമതികൾ പരിവേഷിക്കുകയോ നിർമ്മാണങ്ങൾക്കായോ നിർമ്മിതിവ്യയങ്ങൾക്കായോ ചെയ്യുന്നു.

vi) കസ്റ്റമർ നിസ്സന്ദേശമായ പാശ്ചാത്യോ പ്രഖ്യാപിക്കപ്പെടുകയോ ലിക്വൈറ്റ് ചെയ്യപ്പെടുകയോ പിൻതുടർച്ചപ്പെടുകയോ ചെയ്യുന്നു.

vii) കസ്റ്റമറുടെ ആസ്തികൾ ഏറ്റെടുക്കുവാൻ ഒരു ട്രസ്റ്റിയോ റിസിപറന്റോ നിയോഗിക്കപ്പെടുന്നു.

viii) കിടന്നില്ലാത്ത ഗണ്യമായ പ്രതികൂലഫലങ്ങൾ ഉണ്ടാകുവാൻ കാരണമാകുന്നതല്ലാത്ത, ഈ നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും എന്തെങ്കിലും പൂർണ്ണമായും സർക്കാർ അല്ലെങ്കിൽ അധികാരികൾ ആവശ്യപ്പെടുന്നു.

ix) ഇവിടെ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും വ്യവസ്ഥകളെ തുടർന്ന്, സേവനങ്ങൾ നിർമ്മാണത്തിന്/ ഡിസ്കണേഷൻ ചെയ്യുന്നതിന്/ നിർമ്മിതിവ്യയങ്ങൾക്ക് ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും നിയമങ്ങളോ ചട്ടങ്ങളോ പ്രകാരം കിടന്നില്ലാത്ത ലഭ്യമായ ഏതെങ്കിലും അവകാശത്തിനോ പരിഹാര മാർഗ്ഗത്തിനോ ഹാനികരമായതെയും അതിനു പുറമെയും ആണ്.

x) ഏതെങ്കിലും കാരണത്താൽ, സേവനങ്ങൾ നിർമ്മാണക്കഴിയാൽ/ ഡിസ്കണേഷൻ ചെയ്യുവാൻ/ നിർമ്മിതിവ്യയങ്ങൾ, കസ്റ്റമറിൽ നിന്ന് ബാക്കി നിൽക്കുന്ന ചാർജ്ജുകളും (പ്രി-പെയ്ഡ് കസ്റ്റമർ അല്ലെങ്കിൽ "എക്സിപ്പിമെന്റ്") തുകകളും ഇടയ്ക്കുമായി കിടന്നില്ലാത്ത അവകാശമുണ്ട്.

xi) സേവനങ്ങൾ വിന്യസിക്കാൻ ചെയ്യുന്നതിൽ കിടന്നില്ലാത്ത മാത്രം വിവേചനാധികാരം ഉപയോഗിച്ച്, ചാർജ്ജുകൾ അടച്ചു തീർത്തതിനു ശേഷവും കിടന്നില്ലാത്ത നിജപ്പെടുത്തുന്ന വ്യവസ്ഥകൾ നിറവേറ്റിയതിനു ശേഷവും ആയിരിക്കും.

xii) സേവനങ്ങൾ നിർമ്മിതിവ്യയങ്ങൾക്കായി കാര്യങ്ങൾക്ക് കസ്റ്റമർക്ക് ബാധ്യത ഉണ്ടായിരിക്കും.

**8. വ്യവസ്ഥകൾ വേർപെടുത്തലും നിർമ്മിതിവ്യയങ്ങൾക്കുമായി**

എന്തെങ്കിലും കോഴിയോ മറ്റു ഘോഷങ്ങളോ നിയമാനുസൃത അധികാരപ്രകാരമോ, ഈ നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും ഏതെങ്കിലും വ്യവസ്ഥ അസാധ്യമാണെന്നോ നിയമാനുസൃതമാണെന്നോ

നടപ്പാക്കാനാകാത്തതാണെന്നോ തീരുമാനിച്ചാൽ, അത്തരം വ്യവസ്ഥകൾ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നിന്ന്, വേർപെടുത്തുകയോ അവ നിഷേധിക്കുന്നതായി കരുതപ്പെടുകയോ ചെയ്യുന്നതാണ്. അത്തരം വ്യവസ്ഥകൾ അസാധ്യമാണെന്നതോ നിയമവിരുദ്ധമാണെന്നതോ നടപ്പാക്കാനാകാത്തതാണെന്നതോ ഈ നിബന്ധനകളെയും വ്യവസ്ഥകളെയും യാതൊരു രീതിയിലും ബാധിക്കുകയോ, ഹനിക്കുകയോ ചെയ്യുന്നതല്ലാത്തതും അത്തരം അസാധ്യവും നിയമവിരുദ്ധവും നടപ്പാക്കാനാകാത്തതും ആയ വ്യവസ്ഥകൾ ഇതിൽ ഒരിക്കലും അടങ്ങിയിരുന്നില്ല എന്ന് കരുതപ്പെടുന്നതും ആണ്. ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അല്ലെങ്കിൽ സേവനങ്ങളുടെ വ്യവസ്ഥകൾ സംബന്ധിച്ചുള്ളവയുമായോ തുടങ്ങുന്നതോ ആയ എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അതിപ്രായവ്യത്യാസങ്ങളും നിയമനടപടികളും, ഇടയ്ക്കുമായി സിദ്ധപ്പെടുത്തിയ തുടർന്ന് കസ്റ്റമർക്ക് ലഭ്യമാക്കുന്ന കണക്ഷനുകളുടെ ഭരണച്ചുമതലയുള്ള പ്രധാന കിടന്നില്ലാത്ത സർക്കിൾ ഓഫീസ് സ്ഥിതിചെയ്യുന്ന നഗരത്തിലെ/പട്ടണത്തിലെ കോടതികളുടെ മാത്രം നീതിന്യായ പരിധിക്കു വിധേയമായിരിക്കും.

**9. മറ്റൊരു സ്ഥലത്തേക്ക് മാറ്റുവാൻ**

എ. പോസ്റ്റ്-പെയ്ഡ് കസ്റ്റമർസിന് ബാധകം

- i. ഒരേ സ്ഥലത്തേക്ക് മാറ്റുവാൻ കസ്റ്റമർ താല്പരപ്പെടുമ്പോൾ
- ii. വോൾ മൗണ്ടിന് നിന്ന് ടേബിൾ ടോപ്പിലേക്ക് മാറ്റുവാൻ കസ്റ്റമർക്ക് ഏറ്റവും കുറഞ്ഞത് 500/- രൂ. ഡിപ്പോസിറ്റ് ഉണ്ടായിരിക്കണം.
- iii. ആക്സസ് നമ്പർ 830 FM, സൺഗിൾ മോഡലുകൾക്ക്, തുടക്കത്തിൽ, മടക്കിപ്പിടയ്ക്കൽ 1000 രൂ. + ബാധകമായ സേവനനികുതി കസ്റ്റമർ അടയ്ക്കണം.

- iv. മറ്റൊരു സ്ഥലത്തേക്ക് മാറ്റുവാൻ കസ്റ്റമർ താല്പരപ്പെടുമ്പോൾ
- v. വയർലെസ് അല്ലെങ്കിൽ, വോൾ മൗണ്ട് കസ്റ്റമർക്ക് മാറ്റം ഒന്നിന് 200/- രൂ. ഒരു തവണ ചുമത്തുന്നതാണ് (മടക്കിപ്പിടയ്ക്കൽ)
- vi. കണക്ഷൻ മാറ്റിക്കൊണ്ട്, മറ്റൊരു സ്ഥലത്തേക്ക് മാറ്റുവാൻ കസ്റ്റമർ താല്പരപ്പെടുമ്പോൾ
- vii. വയർലെസ് അല്ലെങ്കിൽ, വോൾ മൗണ്ട് കസ്റ്റമർക്ക് മാറ്റം ഒന്നിന് 200/- രൂ. ഒരു തവണ ചുമത്തുന്നതാണ് (മടക്കിപ്പിടയ്ക്കൽ)
- viii. വയർലെസ്സിന് നിന്ന് വയർലെസിലേക്ക് മാറ്റുവാൻ കസ്റ്റമർ താല്പരപ്പെടുമ്പോൾ
- ix. മാറ്റം ഒന്നിന് ഒരു തവണ 200/- രൂ. യും വിൻഡ് നികുതിയും കസ്റ്റമർക്ക് ചുമത്തുന്നതാണ്. (മടക്കിപ്പിടയ്ക്കൽ)

- x. DEL മാറ്റുന്നതോടൊപ്പം, വയർലെസ്സിന് നിന്ന് വയർലെസിലേക്ക് മാറ്റുവാൻ കസ്റ്റമർ താല്പരപ്പെടുമ്പോൾ
- xi. മാറ്റം ഒന്നിന് ഒരു തവണ 200/- രൂ. യും വിൻഡ് നികുതിയും കസ്റ്റമർക്ക് ചുമത്തുന്നതാണ് (മടക്കിപ്പിടയ്ക്കൽ)

ബി. പോസ്റ്റ്-പെയ്ഡ് വോക്കർ കസ്റ്റമർസിന് ബാധകം

- i. ഒരേ സ്ഥലത്തേക്ക് മാറ്റുവാൻ കസ്റ്റമർ താല്പരപ്പെടുമ്പോൾ (ഒരേ കസ്റ്റമർ)

- മാറ്റുന്നതിനുള്ള സേർവീസ് റീകസ്റ്റ് ഫോറം (എസ്ആർഎഫ്) പുരിപ്പിച്ച് വൈകർ സഹായം കസ്റ്റമർ കിടന്നില്ലാത്ത/ കിടന്നില്ലാത്ത അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കുന്നു
- മേൽവിലാസം ശരിയാണെന്നു സ്ഥിരീകരിച്ചാൽ, ഫോൺ പുതിയ മേൽവിലാസത്തിലേക്ക് മാറ്റും.

**10. പോസ്റ്റ്-പെയ്ഡ് കസ്റ്റമർക്ക് തന്റെ പരാധികൾ അറിയിക്കുവാനുള്ള മാറ്റങ്ങൾ**

എ. പോസ്റ്റ്-പെയ്ഡ്

- i. കോൾ സെന്റർ - ദിവസത്തിന്റെ ഏതു സമയത്തും കസ്റ്റമർക്ക് വിളിക്കാവുന്ന ഒരു ടോൾഫ്രീ നമ്പർ. കസ്റ്റമർ പരാതി റജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നു; കസ്റ്റമർ കെയർ സവിശേഷമായ ഒരു കമ്പ്ലെയിന്റ് നമ്പർ (ഡോക്ടർ നമ്പർ) കസ്റ്റമർക്ക് നൽകുന്നു. ഒപ്പം, എത്ര സമയത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടും എന്ന വിവരവും കസ്റ്റമർക്ക് തരും.
- ii. ഇ-മെയിൽ - കസ്റ്റമർക്ക് ഇ-മെയിൽ വഴി പരാതി അയക്കാൻ; സവിശേഷമായ ഒരു കമ്പ്ലെയിന്റ് നമ്പർ (ഡോക്ടർ നമ്പർ), പരാതി കിട്ടി 4 മണിക്കൂറിനകം അയച്ചുകൊടുക്കും. ഒപ്പം, എത്ര സമയത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടും എന്ന വിവരവും കസ്റ്റമർക്ക് തരും.

iii. ഫാക്സ്

- iv. വോക്കർ-ഇൻ ട്രാപ്പിലേക്കുൾ
- എല്ലാ പരാതികളും, കൈപ്പറ്റി 7 ദിവസത്തിനകം പരിഹരിക്കപ്പെടും. ബില്ലിംഗ് സാമ്പന്ധമായ പരാതികൾ പരിഹരിക്കപ്പെടുവാൻ 4 ആഴ്ചകൾക്ക് ഏറ്റേക്കാം.

ബി. പ്രി-പെയ്ഡ്

- i. കോൾ സെന്റർ - ഏതു സമയത്തും ഏതു പരാതിയും കസ്റ്റമർക്ക് ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ - 12524 വിളിച്ച് അറിയിക്കാം. പരാതി റജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നു. സാധ്യമായ പരാതി അല്ലെങ്കിൽ, ഒരു കമ്പ്ലെയിന്റ് നമ്പർ (ഡോക്ടർ നമ്പർ) എന്നാണ് വിളിക്കുന്നതിന് കിട്ടുന്നു. ഡോക്ടർ നമ്പറിനൊപ്പം, കസ്റ്റമർക്ക് അറിയിക്കുന്ന എസ്എൽഎൽഎൽ വിവരവും നൽകും.
- ii. ഇ-മെയിൽ - കസ്റ്റമർക്ക് ഇ-മെയിൽ വഴി പരാതി അയക്കാൻ; സവിശേഷമായ ഒരു കമ്പ്ലെയിന്റ് നമ്പർ (ഡോക്ടർ നമ്പർ), പരാതി കിട്ടി 4 മണിക്കൂറിനകം അയച്ചുകൊടുക്കും. ഒപ്പം, എത്ര സമയത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടും എന്ന വിവരവും കസ്റ്റമർക്ക് അറിയിക്കും.

iii. ഫാക്സ്

- iv. വോക്കർ-ഇൻ ട്രാപ്പിലേക്കുൾ
- vi. വോക്കർ, പേ ഫോൺ, കോളിംഗ് കാർഡ് കസ്റ്റമർ

- i. കോൾ സെന്റർ - നമ്പറിൽ ദിവസത്തിൽ ഏതു സമയത്തും ഏതു പരാതിയും കസ്റ്റമർക്ക് വിളിക്കാവുന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ. പരാതി റജിസ്റ്റർ ചെയ്യുക. സാധ്യമായ പരാതി അല്ലെങ്കിൽ സവിശേഷമായ ഒരു കമ്പ്ലെയിന്റ് നമ്പർ (ഡോക്ടർ നമ്പർ) തരുന്നതും ഒപ്പം, എത്ര സമയത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടും എന്ന വിവരം അറിയിക്കുന്നതും ആണ്. പേ ടെലിഫോണിക്ക് 1281, വോക്കർ



# ടാറ്റാ ടെലിസെർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് & ടാറ്റാ ടെലിസെർവീസസ് ഹൊമൊക്രൂ ലിമിറ്റഡ്

ഫോണിന് 12532, പാർസെക്കിന് 12545, കോളിംഗ് കാർഡിന് 12678 എന്നീ നമ്പരുകളിൽ വിളിക്കണം. എല്ലാം പരാതികളും 48 മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടും.

നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിലോ, പരിഹാരം തൃപ്തികരമായി തോന്നുന്നില്ലെങ്കിലോ, ഇ-മെയിൽ, വെബ് മെയിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഫോൺ കോൾ മുഖേന നോഡൽ ഓഫീസറോട് പരാതിപ്പെടാം. നോഡൽ ഓഫീസർ മൂന്നാഴ്ചക്കുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടാൻ കോമ്പ്ലെയ്ന്റ് നമ്പർ സംബന്ധിച്ച അറിയിപ്പു ലഭിക്കുകയും, 10 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടുകയും ചെയ്യും. എന്നാൽ, സേവനത്തിലെ തകരാറ്, തടസ്സം, ഡിസ്കണക്ഷൻ മുതലായവ സംബന്ധിച്ച പരാതികൾക്ക് പരാതി റജിസ്റ്റർ ചെയ്ത തീയതി മുതൽ മൂന്നു ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹാരം നൽകപ്പെടും.

പരാതി പരിഹരിക്കുവാൻ നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചതിനു ശേഷം, അല്ലെങ്കിൽ അതു സംബന്ധിച്ച തീരുമാനം എടുത്തതിനു ശേഷം, നോഡൽ ഓഫീസർ, മുകളിൽ പറഞ്ഞ നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ നടപടികളെയോ തീരുമാനത്തെയോ സംബന്ധിച്ച് കസ്റ്റമറെ അറിയിക്കും. നോഡൽ ഓഫീസറുടെ തീരുമാനങ്ങൾക്കെതിരെയുള്ള അപ്പീലുകൾ മാത്രമേ, ടിടിഎൽ നിയോഗിക്കുന്ന അപ്പേലറ്റ് അതോറിറ്റിയുടെ മുമ്പിൽ എത്തിക്കാനാകൂ. കൂടിപ്പ: പ്രവൃത്തിസമയം ഞായറാഴ്ചകളും പൊതു ഷിഫ്റ്റ് ദിവസങ്ങളും ഒഴികെ 9.00 മുതൽ 21.00 വരെ.

**11. അനുബന്ധം I** ക്യാളിറ്റി ഓഫ് സേർവീസ് ബെഞ്ച്മാർക്കിംഗിന്റെ ടെക്സ്റ്റ് ഉൾക്കൊള്ളുന്ന, മാതൃവലിനുള്ള അനുബന്ധം (ബേസിക് സേർവീസ് (വയർലെസ്) സംബന്ധിച്ചു)

**12. അനുബന്ധം II** ക്യാളിറ്റി ഓഫ് സേർവീസ് ബെഞ്ച്മാർക്കിംഗിന്റെ ടെക്സ്റ്റ് ഉൾക്കൊള്ളുന്ന, മാതൃവലിനുള്ള അനുബന്ധം (ബേസിക് (വയർലെസ്), ടെലിഫോൺ മൊബൈൽ ടെലിഫോൺ സേർവീസ് സംബന്ധിച്ചു)

**13. അനുബന്ധം III** ക്യാളിറ്റി ഓഫ് സേർവീസ് ബെഞ്ച്മാർക്കിംഗിന്റെ ടെക്സ്റ്റ് ഉൾക്കൊള്ളുന്ന, മാതൃവലിനുള്ള അനുബന്ധം (ബ്രോഡ്ബാൻഡ് സേർവീസസ് സംബന്ധിച്ചു)

**14. ഡിസ്കണക്ഷൻ / നിർത്തലാക്കൽ**

എ) പോസ്റ്റ്-പെയ്ഡ് കസ്റ്റമർ

i. 121 വിളിച്ചോ, അപേക്ഷ ഇ-മെയിൽ ചെയ്തോ ഫാക്സ് ചെയ്തോ, ട്രൂ വാല്യ ഹബ്ബ് / ട്രൂ വാല്യ ഷോപ്പ് സന്ദർശിച്ചോ, ഡിസ്കണക്ഷൻ അപേക്ഷിക്കാം.

ii. ഡിസ്കണക്ഷനുള്ള അപേക്ഷ കിട്ടിക്കഴിഞ്ഞാൽ, ആദ്യം ഔട്ട്ഗോയിംഗ് കോളുകളും കസ്റ്റമർ നൽകേണ്ട വാടകയും നിർത്തലാക്കിക്കൊണ്ട്, ടിടിഎസ്എൽ അപേക്ഷയിന്മേൽ നടപടികൾ തുടങ്ങും. ഇത് അപേക്ഷ കിട്ടി 3 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ചെയ്യുന്നതാണ്.

iii. റദ്ദു ചെയ്യാനുള്ള അപേക്ഷ നൽകിയിട്ടില്ലാത്ത, റീഫണ്ട് (ഉണ്ടെങ്കിൽ) കസ്റ്റമർക്ക് മടക്കിക്കിട്ടുവാൻ വേണ്ട മൊത്തം കാലയളവ് 60 ദിവസം ആണ്.

iv. റദ്ദ് ചെയ്തതിനു ശേഷം, ഡിപ്പോസിറ്റ് റീഫണ്ട് ചെയ്യുന്നത് താഴെ പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ മാത്രം ബാധകമാണ്.

- നൽകാനുള്ള തുക ഡിപ്പോസിറ്റിനെക്കാൾ കുറവാണ്
- കസ്റ്റമർ, കാലാവധി പൂർത്തിയാക്കാനുള്ള ഇഎംഐ സ്കീമിൽ ഉൾപ്പെടുന്നില്ല
- എൻഐയു തിരിച്ചെടുത്തു
- എൻഐയുവിന് തകരാറൊന്നും ഇല്ല
- മറ്റ് എല്ലാ എക്സിപ്പെന്റുകളും ഉണ്ടെങ്കിൽ തിരിച്ചെടുത്തു
- ഒരു അക്കൗണ്ടിൽ ഒന്നിലധികം കണക്കുകൾ ഇല്ല; ഉണ്ടെങ്കിൽ, ഡിപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടിൽ വകയിരുത്തുന്നതാണ്.

ബി. പ്രീ-പെയ്ഡ് വോക്കി, പർസെക്ട, പേ ഫോൺ കസ്റ്റമർ

i. കസ്റ്റമർക്ക്, 1281 വിളിച്ചോ അപേക്ഷ ഇ-മെയിൽ ചെയ്തോ ഫാക്സ് ചെയ്തോ, വെബ് മെയിൽ ചെയ്തോ റദ്ദാക്കുന്നതിനുള്ള അപേക്ഷ നൽകാം. റദ്ദാക്കുന്നതിനുള്ള അപേക്ഷ കിട്ടിക്കഴിഞ്ഞാൽ, ടിടിഎസ്എൽ റിട്ടേർഷൻ പ്രവർത്തനം നടത്തും. തുടർന്ന്, അപേക്ഷ കിട്ടി 24 മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ, ഡിസ്കണക്ട് ചെയ്തോ, നമ്പർ നിലനിർത്തിയോ നടപടികൾ തുടങ്ങും.

ii. ഡിസ്കണക്ഷനു ശേഷം, ഉല്പന്നം തിരിച്ചെടുത്ത് കണക്കിൽ കൊള്ളിക്കുകയും റീഫണ്ട് നടപടി ആരംഭിക്കുകയും ചെയ്യും.

iii. റദ്ദു ചെയ്യാനുള്ള അപേക്ഷ സ്വീകരിച്ചു കഴിഞ്ഞ്, റീഫണ്ട് (ഉണ്ടെങ്കിൽ) കസ്റ്റമർക്ക് മടക്കിക്കിട്ടുവാൻ വേണ്ട മൊത്തം കാലയളവ് 60 ദിവസം ആണ്.

iv. റദ്ദ് ചെയ്യുന്നതിനു ശേഷം, ഡിപ്പോസിറ്റ് റീഫണ്ട് ചെയ്യുന്നത് താഴെ പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ മാത്രം ബാധകമാണ്;

- എൻഐയു തിരിച്ചെടുത്തു
- തിരിച്ചെടുത്ത എൻഐയുവിന് തകരാറൊന്നും ഇല്ല
- മറ്റ് എല്ലാ എക്സിപ്പെന്റുകളും ഉണ്ടെങ്കിൽ, തിരിച്ചെടുത്തു

ഉപയോക്തൃ സംരക്ഷണം സംബന്ധിച്ച ഭ്രായ് നിബന്ധനകളുടെ വിശദവിവരങ്ങൾക്ക് ഭ്രായ് വെബ്സൈറ്റ് സന്ദർശിക്കുക; [www.trai.gov.in](http://www.trai.gov.in). കസ്റ്റമർ കെയർ, നോഡൽ ഓഫീസേഴ്സ്, അപ്പേലറ്റ് അതോറിറ്റി, ഏറ്റവും മത്സരക്ഷമമായ താരീഫ് പ്ലാൻ എന്നിവയുടെ വിശദവിവരങ്ങൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റ് സന്ദർശിക്കുക: [www.tataindicom.com](http://www.tataindicom.com).

**നോഡൽ ഓഫീസർമാരുടെ വിവരങ്ങൾ**

സർക്കിളിന്റെ പേര്	നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേര്	മേൽവിലാസം	ടെലി. നമ്പർ / ഫാക്സ് നമ്പർ	ഇ-മെയിൽ ഐഡി
ആന്ധ്രാ പ്രദേശ്	ശ്രീധർ നന്ദിരാജു	ടാറ്റാ ടെലിസെർവീസസ് ലി. 5-9-62, ഖാൻ ലത്തീഫ് ഖാൻ എസ്റ്റേറ്റ്, ഫത്തേ മൈദാൻ റോഡ്, ഫത്തേ മൈദാൻ സ്റ്റേഡിയത്തിന് എതിർവശം, ഹൈദരാബാദ് - 500001	9246399970 Fax: (040)-66553339	nodalofficer:ap@tatatel.co.in
ബിഹാർ & എൻസിആർ	ഇപ്ഷിത കുമാർ	ടാറ്റാ ടെലിസെർവീസസ് ലി. 2-ാം ഫ്ലോർ, മഹാരാജാ കാമേശ്വർ കോംപ്ലൈക്സ്, ഓൾഡ് ആസ്വരൂപ കോംപ്ലൈക്സ്, ഫ്രെന്ദർ റോഡ്, പാട്ന - 800001	(0612) 6550105	nodalofficerbihar@tatatel.co.in
ഡൽഹി & എൻസിആർ <small>(ഗവർണറുടെ ഓഫീസ്, ഫോറോമെറ്റ് ഫുനീച്ചർ)</small>	അശ്വനി ആനന്ദ്	ടാറ്റാ ടെലിസെർവീസസ് ലി. 2എ, ഓൾഡ് ലത്തീഫ് നഗർ, മെയിൻ മധുര റോഡ്, ന്യൂ ഫ്രെണ്ട്സ് കോളനി മാർക്കറ്റിന് എതിർവശം, ന്യൂ ഡൽഹി - 110065	(011) 66558101 Fax: (011) 66551313	nodalofficerdelhi@tatatel.co.in
ഗുജറാത്ത്	ഭാസ്കർ ശർമ്മ	ടാറ്റാ ടെലിസെർവീസസ് ലി. 2-ാം ഫ്ലോർ, ഗുജറാത്ത് ഭവൻ, എംജെ ലൈബ്രറിക്ക് സമീപം, എലിസ്ബ്രിഡ്ജ്, അഹ്മദാബാദ് - 380006	(079) 66558754 Fax: (079) 66558030	nodalofficer:gujarat@tatatel.co.in
ഹരിയാനാ <small>(ഗുർഗാവ്, ഫാർഗോമോട് ഒഴികെ)</small>	പങ്കജ് ശർമ്മ	ടാറ്റാ ടെലിസെർവീസസ് ലി. എസ്സി. 224, സെക്ടർ 12, അർബൻ എസ്റ്റേറ്റ് പാർട്ട് എ, കർണാൽ - 132001	9254000555 Fax: 0184-2251852	nodalofficer:har@tatatel.co.in
ഹിമാചൽ പ്രദേശ്	ദീപക് സിങ്	ടാറ്റാ ടെലിസെർവീസസ് ലി. ഡയറക്ടർ ബിന്ഹബ്, വെർമ്മാ അഷ്വർമെന്റിനീസു സമീപം, ടാലിൻഡ് ചണ്ടിഗർ - ഷിംല. ടൈപ്പോസ് റോഡിന് താഴെ, ഖലിനി, ഷിംല.	(0177) 6451111 Fax: (0177)-2627832	nodalofficer:hp@tatatel.co.in
ജമ്മു കശ്മീർ	ഭഗ്വന്ദർ ദാസ് ഗോസ്വാമി	ടാറ്റാ ടെലിസെർവീസസ് ലി., നമ്പർ 29, ഫ്ലോർ 5, റോട്ടൻ ടിആർജി, ജിഎസ്, ഹെഡ് കോംപ്ലൈക്സ്, ബഹു പ്ലാസക്ക് സമീപം, ജമ്മു - 180012	9906909727/ 9906909024	Bhagwan.Goswami@tatatel.co.in
സ്വാർഖണ്ട്	മെസ്സേസ് ഇപ്ഷിത കുമാർ	ടാറ്റാ ടെലിസെർവീസസ് ലി., 4-ാം ഫ്ലോർ, ജിവിൻ പ്രകാശ് ബിൽഡിംഗ്, ബിസ്തുവൂർ, ജാംഷെഡ്പൂർ - 831001	0657-6550164	nodalofficer:jharkhand@tatatel.co.in
കർണ്ണാടക	ചിത്ര എസ്	ടാറ്റാ ടെലിസെർവീസസ് ലി. 30/1, സിലിക്കോൺ ട്രൈസ്, ഹൊസൂർ മെയിൻ റോഡ്, ദി ഫോറത്തിന് എതിർവശം, കോരമംഗല, ബാംഗ്ലൂർ - 560095	9243199970 Fax:(080)-66681000	nodalofficer:kar@tatatel.co.in
കേരളം	പ്രമോദ് പിള്ള	ടാറ്റാ ടെലിസെർവീസസ് ലി. എസ്. എൽ. പട്ടണാം, പാലാരിവട്ടം, വ്യാപാർ ഭവന് എതിർവശം, കൊച്ചി - 682025	9249036200 Fax: (0484)-2333666	nodalofficer:kerala@tatatel.co.in
കൊൽക്കത്ത	സിർഷേഷു	ടാറ്റാ ടെലിസെർവീസസ് ലി. സിൻഹാ ചൗധരി കെയർ ഓഫ് വിദേശ സഞ്ചാർ ഭവൻ, 1/18, സിഐടി സ്കീം, VIM, ഉദ്യാധാരം, കൊൽക്കത്ത - 700054	(033) 65551113 Fax: (033)-23550152	nodalofficer:kol@tatatel.co.in
പശ്ചിമ ബംഗാൾ മറ്റു ഭാഗങ്ങൾ	നില്ദാദി ബാസു	ടാറ്റാ ടെലിസെർവീസസ് ലി. മെസ്സേസ് വിധിയോ പ്ലാൻ, സിറ്റി റെസിഡൻസി കോംപ്ലൈക്സ് പ്ലോർ 3, സഹിദ് മുദ്ദിനോ സരണി, സിറ്റി സെൻറർ, ദുർഗാപൂർ - 713216	(0343) 6550149 Fax: 0343-2544870,	nodalofficer:westbengal@tatatel.co.in



**ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലിമിറ്റഡ് & ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ഫഹാദാപ്രസ് ലിമിറ്റഡ്**

സർക്കിളിന്റെ പേര്	അപേക്ഷകൻ അതോറിറ്റിയുടെ പേര്	മേൽവിലാസം	ടെലി. നമ്പർ/ ഫാക്സ് നമ്പർ	ഇ-മെയിൽ ഐഡി
മദ്ധ്യപ്രദേശ്	ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലി. കോർപ്പറേഷൻ, റിസേർച്ച് ബോർഡ് ഓഫ് ഇന്ത്യക്ക് എതിർവശം, ഹോഷംഗാബാദ് റോഡ്, ഓറോൺ - 462011	(0755) 6660111 Fax: (0755) 6660666	appellateauthoritymp@tatatel.co.in	
മുംബൈ	ടി എൻ ശ്രീനിവാസൻ ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലി. ഡി-26, ടിടിസി ഇൻഡസ്ട്രിയൽ ഏരിയ, എം.എ.ഡി.സി, സാൻപാഡ, നവീ മുംബൈ - 400613	(022) 66633333 Fax: (022) 67917777	appellateauthoritymum@tatatel.co.in	
ഒറീസ്സ	ബിശ്വജിത് ട്രാഷാഡ് ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലി. മോഡ്യൂൾ-സി, ഫോർച്യൂൺ ടവേഴ്സ്, ചന്ദ്രശേഖരപുർ, ഭുവനേശ്വർ - 751016	(0674) 6550777 Fax: (0674) 6550248	appellateauthorityor@tatatel.co.in	
പഞ്ചാബ്	ടി.പി.എസ് വാലിയ ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലി. സി125, ഫേസ് VIII, ഇൻഡസ്ട്രിയൽ ഏരിയ, മൊഹാലി 600071	(0172) 6450529 Fax: (0172) 6651710	appellateauthoritypun@tatatel.co.in	
രാജസ്ഥാൻ	സജയ് വെംഗ്ര ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലി. ടി ഗുർമാൻ-1, അറപാലി സർക്കിൾ, വൈശാലി നഗർ, ജയപൂർ - 302021	(0141) 6598686 Fax: (0141) 6598699	appellateauthorityrajasthan@tatatel.co.in	
മഹാരാഷ്ട്ര മറ്റു ഭാഗങ്ങൾ	വെങ്കട് വിശ്വനാഥ് ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലി. അൽ അബ്ദുൽ ബിൻഡിംഗ്, കലാനീകേതൻ പിൻവശം, സർചേതി ഹോസ്പിറ്റലിന് എതിർവശം, ഗണേശ് ഖിന്ദ് റോഡ്, ശിവജി നഗർ, പൂന - 411 005	(020) 66005555 Fax: (020) 66096400	appellateauthorityrom@tatatel.co.in	
തമിഴ്നാട്	സംഗീത് നിഗം ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലി. പാരാസ് ടവേഴ്സ്, തിരുവിക റോഡ്, റോയ്സ്റ്റേറ്റ്, ഗ്യാം തിയേറ്ററിനു സമീപം, ചെന്നൈ - 600014	(044) 66662301 Fax: (044) 66660112	appellateauthoritytn@tatatel.co.in	
ഉത്തർപ്രദേശ് (ഈസ്റ്റ്)	സജയ് സത്യ ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലി. 2 ആർ എഫ്. ബാധുരി മാർഗ്, ശക്തി വേണു പിൻവശം, ലക്നൗ - 226001	(0522) 6456744 Fax: (0522) 666066	appellateauthorityupe@tatatel.co.in	
ഉത്തർപ്രദേശ് (വെസ്റ്റ്) (ഗസ്റ്റിംഗ് ഓഫീസ്)	രവിന്ദർ തനോജ ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലി. 501 മംഗൽ പാണേ നഗർ, മെയിൽ യൂണിറ്റിന് എതിർവശം റോഡ്, മീറ്റിംഗ് - 250004	(0121) 6550055 Fax: (0121) 2762650	appellateauthorityupw@tatatel.co.in	
കോർപ്പറേറ്റ് ഓഫീസ്	ജോഗേഷ് നമ്പ്യാർ ടാറ്റാ ടെലിസേർവീസസ് ലി. എ, ഇ & എഫ് ബ്ലോക്കുകൾ, വോൾട്ടാസ് പ്രൈമിസസ്, ടി.ബി. കരം മാർഗ്, ചിഞ്ചപോക്ളി, മുംബൈ - 400033	(022) 66671703 Fax: (022) 66605335	appellateauthoritycorporate@tatatel.co.in	

**അനുബന്ധം - I**

ടെലികോം ഉപഭോക്താക്കളുടെ സേവനത്തിനുള്ള അപേക്ഷകൻ അല്ലെങ്കിൽ പരാതികളുടെ പരിഹാരത്തിന് കോൾ സെന്ററുകൾക്കുള്ള സേവന ജോലികളും സമയപരിധിയും

**എ: ബേസിക് സേർവീസ് (വയർ ലൈൻ)**

ക്രമ നമ്പർ (1)	സേവന ജോലി (2)	സേവനത്തിനുള്ള അപേക്ഷകൻ അല്ലെങ്കിൽ പരാതികളുടെ പരിഹാരത്തിന് ഉള്ള സമയപരിധി (3)
(i)	ടെലിഫോൺ ലഭ്യമാക്കൽ	എല്ലാവരുടെയും കാര്യത്തിൽ ഏഴു ദിവസത്തിനുള്ളിൽ (സാങ്കേതികമായ പ്രായോഗികതയ്ക്ക് വിധേയം)
(ii)	തകരാറുകളുടെ റിപ്പോർട്ട് ജോലി	മൂന്നു ദിവസത്തിനുള്ളിൽ <b>വാടകയിൽ റിബേറ്റ്</b> 3 ദിവസത്തിൽ കൂടുതൽ 7 ദിവസത്തിൽ താഴെ പരിഹരിക്കാത്ത തകരാറുകൾക്ക്: 7 ദിവസത്തെ വാടക റിബേറ്റ്. 7 ദിവസത്തിൽ കൂടുതൽ 15 ദിവസത്തിൽ താഴെ പരിഹരിക്കാത്ത തകരാറുകൾക്ക്: 15 ദിവസത്തെ വാടക റിബേറ്റ്. 15 ദിവസത്തിൽ കൂടുതൽ പരിഹരിക്കാത്ത തകരാറുകൾക്ക്: 1 മാസത്തെ വാടക റിബേറ്റ്.
(iii)	ടെലിഫോൺ മാറ്റിവയ്ക്കൽ	മൂന്നു ദിവസത്തിനുള്ളിൽ
(iv)	നിർമ്മാണങ്ങൾ	ഇരുപത്തി നാലു മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ
(v)	നാല് ആഴ്ചകളുള്ളിൽ പരിഹരിക്കേണ്ട ബില്ലിംഗ് പരാതികളുടെ ശതമാനം	എല്ലാ ബില്ലിംഗ് പരാതികളും നാല് ആഴ്ചകളുള്ളിൽ പരിഹരിക്കേണ്ടതാണ്.
(vi)	നിർമ്മാണക്കഴിഞ്ഞ് ഡിപ്പോസിറ്റ് മടക്കിക്കൊടുക്കുവാൻ എടുക്കാവുന്ന സമയം	എല്ലാവരുടെയും കാര്യത്തിൽ, നിർമ്മാണക്കഴിഞ്ഞ് അറുപതു ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഡിപ്പോസിറ്റ് മടക്കിക്കൊടുക്കണം.

**അനുബന്ധം - II**

**ബി. ബേസിക് സർവീസ് (വയർലെസ്), സെല്ലുലർ മൊബൈൽ ടെലിഫോൺ സേർവീസ്:**

ക്രമ നമ്പർ (1)	സേവന ജോലി (2)	സേവനത്തിനുള്ള അപേക്ഷക്ക് അല്ലെങ്കിൽ പരാതികളുടെ പരിഹാരത്തിന് ഉള്ള സമയപരിധി (3)
(i)	<p>ബില്ലിംഗ് പ്രവർത്തനം</p> <p>എ) നാല് ആഴ്ചകളിൽ പരിഹരിക്കേണ്ട ബില്ലിംഗ് പരാതികളുടെ ശതമാനം</p> <p>ബി) പരാതികൾ പരിഹരിച്ചു കഴിഞ്ഞ് കസ്റ്റമേഴ്സിന് നൽകേണ്ട റീഫണ്ട്/നൽകേണ്ട തുക തിരിച്ചു നൽകേണ്ട സമയപരിധി</p>	<p>എ) എല്ലാ ബില്ലിംഗ് പരാതികളും നാല് ആഴ്ചകളിൽ പരിഹരിക്കേണ്ടതാണ്.</p> <p>ബി) കസ്റ്റമേഴ്സിന് തിരിച്ചു നൽകേണ്ട റീഫണ്ട്/നൽകേണ്ട എല്ലാ തുകകളും ബില്ലിംഗ് പരാതികൾ പരിഹരിച്ച് നാല് ആഴ്ചകളിൽ കൊടുത്തിരിക്കണം.</p>

**അനുബന്ധം - III**

**സി. ബ്രോഡ്ബാൻഡ് സേർവീസ്**

ക്രമ നമ്പർ (1)	സേവന ജോലി (2)	സേവനത്തിനുള്ള അപേക്ഷക്ക് അല്ലെങ്കിൽ പരാതികളുടെ പരിഹാരത്തിന് ഉള്ള സമയപരിധി (3)
(i)	സേവനം ലഭ്യമാക്കൽ/ആക്ടിവേഷൻ സമയം	എല്ലാവരുടെയും കാര്യത്തിൽ പതിനഞ്ചു ദിവസത്തിനുള്ളിൽ (സാങ്കേതികമായ പ്രായോഗികതക്ക് വിധേയം)
(ii)	തകരാറുകളുടെ റിപ്പോയർ/സേവനം തിരികെ ലഭ്യമാക്കൽ സമയം	മൂന്നു ദിവസത്തിനുള്ളിൽ
(i)	<p>ബില്ലിംഗ് പ്രവർത്തനം</p> <p>എ) ബില്ലിംഗ് പരാതികൾ പരിഹരിക്കേണ്ട ശതമാനം</p> <p>ബി) നിർമ്മലാക്കിഴിഞ്ഞ് ഡിപ്പോസിറ്റ് മടക്കിക്കൊടുക്കുവാൻ എടുക്കാവുന്ന സമയം</p>	<p>എ) എല്ലാ ബില്ലിംഗ് പരാതികളും നാല് ആഴ്ചകളിൽ പരിഹരിക്കേണ്ടതാണ്.</p> <p>ബി) എല്ലാവരുടെയും കാര്യത്തിൽ നിർമ്മലാക്കിഴിഞ്ഞ് അറുപതു ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഡിപ്പോസിറ്റ് മടക്കിക്കൊടുക്കണം.</p>

(ട്രായ് റെഗുലേഷൻ 3 ഓഫ് 2007 പ്രകാരം അച്ചടിച്ച് പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നത്)