



গ্রাহকসেবা প্রয়োগের টাটা ইণ্ডিকম

TATA টেলিসার্ভিসেস্ লিমিটেড

এ,ই এবং এফ ব্লকস, ভোল্টাস প্রেমাইসেস্, টি.বি. কন্দম মার্গ, চিঞ্চপোকলি, মুম্বই 400 033
ফোন 91 22 6667 14 14 ফ্যাক্স 91 22 6660 5335 ওয়েবসাইট www.tataindiacom.com
রেজিস্টার্ড অফিস জীবন ভারতী টাওয়ার 1 10ম তল 124 কনট সার্কাস নিউ দিল্লী 110 001

TATA টেলিসার্ভিসেস্ মহারাষ্ট্র লিমিটেড

ইস্ট্যাট হাউস, বি.জি. খের মার্গ, ওয়ার্লি, মুম্বই 400 018

ব্যবহারিক নির্দেশিকা এবং অ্যাপেলেট কর্তৃপক্ষের জাতব্য
tataindicom.com-য়েও পাওয়া যায়।



সূচীপত্র

মুখবন্ধ	2
সমস্ত সার্কল-এর ঠিকানা	3
প্রদত্ত পরিষেবা	4
পোস্ট-পেড গ্রাহকদের জন্যে যোগাযোগ-স্থল	3
প্রি-পেড গ্রাহকদের জন্যে যোগাযোগ-স্থল	5
পে টেলিফোনি, প্রি-পেড ওয়াকি ও পারসেক-এর জন্যে যোগাযোগ-স্থল	6
নিয়ম ও শর্তবিধি	15
নোডাল অফিসারদের বিবরণ	8
অ্যাপেলেট কর্তৃপক্ষ	17
সংযোজন I	20
সংযোজন II এবং III	19

প্রিয় গ্রাহক,

টাটা ইণ্ডিকম-এ আমরা সবসময়েই চেষ্টা করি যাতে আপনি টেলিসংযোগ-ব্যবস্থার সবসেরাটুকু উপভোগ করতে পারেন। তা' সে বিস্তৃত নাগালেই হোক বা মূল্য-সংযুক্ত পরিষেবার সম্ভারশ্রেণী।

এই অঙ্গীকার রাখারই চিহ্নরূপ, আমরা অনুভব করি যে আপনার পক্ষে আপনার টেলিকম পরিষেবা-প্রদায়ক এবং তার সঙ্গে সংশ্লিষ্ট আমাদের সম্ভালকের টিআরএআই (টেলিকম রেগুলেটরি অফ ইণ্ডিয়া) নির্দেশিকা সম্বন্ধে জানা কতখানি জরুরি। **এই এমওপী পুস্তিকাটি সকল ব্র্যাণ্ডের অধীনে টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেডের সমস্ত গ্রাহকদের জন্যে এবং এটা আপনাকে সেইসব প্রয়োজনীয় তথ্য সরবরাহ করবে যার সাহায্যে আপনি আমাদের হেল্পলাইন, সার্কল-এর ঠিকানা, পরিষেবার ব্যাপ্তি আর সেবাদানের অঙ্গীকার সম্বন্ধে ওয়াকিবহাল হয়ে আপনার টাটা ইণ্ডিকম কানেকশন সবচেয়ে ভালোভাবে কাজে লাগাতে পারবেন।**

ধন্যবাদান্তে



যোগেশ নায়ার

হেড - কাষ্টমার লাইফ সাইকেল ম্যানেজমেন্ট

সমস্ত সার্কল-এর ঠিকানা

অন্ধ্র প্রদেশ: টাটা টেলিসার্ভিসেস লি., 5-9-62, খান লতিফ খান এস্টেট, ফতেহ ময়দান রোড, ফতেহ ময়দান স্টেডিয়ামের উল্টোদিকে, হায়দ্রাবাদ-500001

বিহার: টাটা টেলিসার্ভিসেস লি., 2-য় তল, মহারাজা কামেশ্বর কমপ্লেক্স, ওল্ড আর্থবক্স কমপ্লেক্স, ফ্রেসার রোড, পটনা-800001

দিল্লী: টাটা টেলিসার্ভিসেস লি., 2এ, ওল্ড ঈশ্বর নগর, মেন মথুরা রোড, নিউ ফ্রেণ্ডস কলোনী মার্কেট, নিউ দিল্লী-110065

গুজরাত: টাটা টেলিসার্ভিসেস লি., 2য় তল, গুজরাত ভবন, এমজে লাইব্রেরির পাশে, এলিসব্রিজ, আমেদাবাদ-380006

হরিয়ানা: টাটা টেলিসার্ভিসেস লি., এস.সি.ও. 224, সেক্টর 12, আর্বাণ এস্টেট পার্ট 1, কার্নাল 132001

হিমাচল প্রদেশ: টাটা টেলিসার্ভিসেস লি., হরি ভিলা, মৌজা ছোটা, ছোটা সিমলা, কাসুমপাটি রোড, সিমলা 171009

ঝাড়খণ্ড: টাটা টেলিসার্ভিসেস লি., 4-র্থ তল, ভোল্টাস হাউস, বিষ্ণুপুর মেন রোড, রামমন্দিরের কাছে, জামশেদপুর 831001

কর্ণাটক: টাটা টেলিসার্ভিসেস লি., 30/1, সিলিকন টেরেস্, হোসুর মেন রোড, দ্য ফোরাম-এর উল্টোদিকে, কোরামঙ্গলা, ব্যাঙ্গালোর 560095

কেরল: টাটা টেলিসার্ভিসেস লি., নীচের তল, এস.এল.প্রাজা, পালারিভটম, ব্যাপার ভবনের উল্টোদিকে, কোচি 682025

কলকাতা: টাটা টেলিসার্ভিসেস লি., প্রথমে বিদেশ সঙ্কার ভবন, 1/18, সিআইটি স্কীম VIIএম, উল্টোডাঙা, কলকাতা 700054

পশ্চিমবঙ্গের বাদবাকি অঞ্চল: টাটা টেলিসার্ভিসেস লি., কল্লতরু, ইউনিট নং বি 402-404, বেঙ্গল সৃষ্টি কমপ্লেক্স, 3-য় তল, সিটি সেন্টার, দুর্গাপুর 713216

মধ্যপ্রদেশ: টাটা টেলিসার্ভিসেস লি., কোয়ালিটি গ্লোবাস্, পার্মালি ওয়ালেস্ কম্পাউণ্ড, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইণ্ডিয়া'র উল্টোদিকে, হোসাঙ্গাবাদ রোড, ভোপাল 462011

মুম্বই: টাটা টেলিসার্ভিসেস (মহারাষ্ট্র) লি., ডি-26, টিটিসি ইণ্ডাস্ট্রিয়াল এরিয়া, এমআইডিসি, সানপাড়া, নডি মুম্বই 400613

মহারাষ্ট্রের বাদবাকি অঞ্চল: টাটা টেলিসার্ভিসেস (মহারাষ্ট্র) লি., আল আক্কার বিল্ডিং, কলা নিকেতনের পিছনে, সাক্ষেতি হাসপাতালের উল্টোদিকে, গনেশ থিগু রোড, শিবাজী নগর, পুণে 411005

ওড়িশা: টাটা টেলিসার্ভিসেস (মহারাষ্ট্র) লি., 3-য় তল, মডিউল-সি, ফর্চুন টাওয়ার্স, চন্দ্রশেখরপুর, ভুবনেশ্বর 751016

পঞ্জাব: টাটা টেলিসার্ভিসেস (মহারাষ্ট্র) লি., সি 128, ফেজ্ VIII, ইণ্ডাস্ট্রিয়াল এরিয়া, মেহালি 160071

রাজস্থান: টাটা টেলিসার্ভিসেস লি., দ্য গুর্মান-1, আশ্রপালী সার্কল, বৈশালী নগর, জয়পুর 302021

তামিলনাড়ু: টাটা টেলিসার্ভিসেস লি., নং 2, 3, 4 পারস টাওয়ার্স. থিরু ভিকা রোড, রয়্যাপেট্রাই, শ্যাম থিয়েটারের কাছে, চেন্নাই 600014

উত্তরপ্রদেশ (পূর্ব): টাটা টেলিসার্ভিসেস লি., 2 আর. এফ. বাহাদুরজী মার্গ, শক্তি ভবনের পিছনে, লক্ষী 226001

উত্তরপ্রদেশ (পশ্চিম): টাটা টেলিসার্ভিসেস লি., 501 মঙ্গল পাণ্ডে নগর, মেন ইউনিভার্সিটি রোড, মীরাট 250001

কর্পোরেট অফিস: টাটা টেলিসার্ভিসেস লি., এ,ই এবং এফ ব্লক্, ভোল্টাস প্রেমাইসেস্ টি.বি. কনম মার্গ, চিঞ্চপোকলি মুম্বই 400 033

প্রদত্ত উৎপাদন ও পরিষেবা:

- মোবাইল • ওয়্যারলেস্ • ওয়্যারলাইন • আইএসডিএন • পে টেলিফোনি- রিটেল ও ইনস্টিটিউশনাল বিজনেস্
- প্রিপেড ওয়াকি • পারসেক • কলিং কার্ডস • ব্রডব্যাণ্ড

আন্তর্জাতিক পরিষেবা: শহর ও শহরতলির সম্পূর্ণ তালিকার জন্যে আমাদের ওয়েবসাইট

www.tataindiacom.com দেখুন।

টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি. এবং টাটা টেলিসার্ভিসেস্ মহারাষ্ট্র লি.

টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি. এবং টাটা টেলিসার্ভিসেস্ মহারাষ্ট্র লি.

পোস্ট-পেড টাটা ইণ্ডিকম ফোন থেকে 121 (টোল-ফ্রী) ডায়াল করুন অথবা নন-টাটা ফোন থেকে প্রযোজ্য নম্বরে ফোন করুন, যেগুলি নীচে দেওয়া হয়েছে:

সার্কল	ইমেল	কন্সেন্টার নং	ফ্যাক্স নং
অন্ধ্র প্রদেশ	customercare.ap@tatatel.co.in	9246000121	040-66553339
বিহার	customercare.bihar@tatatel.co.in	9234000121	0657-6699018
দিল্লী	customercare.delhi@tatatel.co.in	9210000121	011-66551313
গুজরাত	customercare.guj@tatatel.co.in	9227000121	079-66558030
হরিয়ানা	customercare.haryana@tatatel.co.in	9254000121	0184-4037475
হিমাচল প্রদেশ	customercare.hp@tatatel.co.in	9218000121	0177-2624226
কর্ণাটক	customercare.karnataka@tatatel.co.in	9243000121	080-66685000 080-66681000
কেরল	customercare.kl@tatatel.co.in	9249000121	0484-2333666
কলকাতা	customercare.kolkata@tatatel.co.in	9231000121	033-23550152
মধ্যপ্রদেশ	customercare.mpcg@tatatel.co.in	9229000121	9229101313
মুম্বই	csmumbai@tatatel.co.in	9220000121	022-67917777
ওড়িশা	customercare.orissa@tatatel.co.in	9238000121	0674-6550248
পঞ্জাব	customercare.punjab@tatatel.co.in	9217000121	0172-6551700
রাজস্থান	customercare.rajasthan@tatatel.co.in	9214000121	0141-5115880
মহারাষ্ট্রের বাদবাকি অঞ্চল	cs.helpdesk@tatatel.co.in	9225000121	020-66096300
বঙ্গের বাদবাকি অঞ্চল	customercare.westbengal@tatatel.co.in	9233000121	0343-2544010 0343-2544870
তামিলনাড়ু'র বাদবাকি অঞ্চল	customercare.tn@tatatel.co.in	9244000121	044-66661266
তামিলনাড়ু	customercare.tn@tatatel.co.in	9244001281	044-66661266
ইউপি (পূর্ব)	customercare.up@tatatel.co.in	9235000121	0522-4000700
ইউপি (পশ্চিম)	customercare.upw@tatatel.co.in	9219000121	0121-2762767

পোস্ট-পেড গ্রাহকদের জন্যে যোগাযোগ-স্থল

প্ৰি-পেড টাটা ইণ্ডিকম ফোন থেকে 12524 (টোল-ফ্রী) ডায়াল করুন অথবা নন-টাটা ফোন থেকে প্রযোজ্য নম্বরে ফোন করুন, যেগুলি নীচে দেওয়া হয়েছে:

সার্কল	ইমেল	কন্সেন্টার নং	ফ্যাক্স নং
অন্ধ্র প্রদেশ	customercare.ap@tatatel.co.in	9246000121	040-66553339
বিহার	customercare.bihar@tatatel.co.in	9234000121	0657-6699018
দিল্লী	customercare.delhi@tatatel.co.in	9210000121	011-66551313
গুজরাত	customercare.guj@tatatel.co.in	9227000121	079-66558030
হরিয়ানা	customercare.haryana@tatatel.co.in	9254000121	0184-4037475
হিমাচল প্রদেশ	customercare.hp@tatatel.co.in	9218000121	0177-2624226
কর্ণাটক	customercare.karnataka@tatatel.co.in	9243000121	080-66685000 080-66681000
কেরল	customercare.kl@tatatel.co.in	9249000121	0484-2333666
কলকাতা	customercare.kolkata@tatatel.co.in	9231000121	033-23550152
মধ্যপ্রদেশ	customer.service@tatatel.co.in	9229000121	9229101313
মুম্বই	csmumbai@tatatel.co.in	9220000121	022-67917777
ওড়িশা	customercare.orissa@tatatel.co.in	9238000121	0674-6550248
পঞ্জাব	customercare.punjab@tatatel.co.in	9217000121	0172-6551700
রাজস্থান	customercare.rajasthan@tatatel.co.in	9214000121	0141-5115880
মহারাষ্ট্রের বাদবাকি অঞ্চল	cs.helpdesk@tatatel.co.in	9225000121	020-66096300
বঙ্গের বাদবাকি অঞ্চল	customercare.westbengal@tatatel.co.in	9233000121	0343-2544010 0343-2544870
তামিলনাড়ু	customercare.tn@tatatel.co.in	9244000121	044-66661266
ইউপি (পূর্ব)	customercare.up@tatatel.co.in	9235000121	0522-4000700
ইউপি (পশ্চিম)	customercare.upw@tatatel.co.in	9219000121	0121-2762767

টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি. এবং টাটা টেলিসার্ভিসেস্ মহারাষ্ট্র লি.

পে টেলিফোনি, ওয়াকি প্রি-পেড, পারসেক ও কলিং কার্ডস গ্রহকদের জন্যে যোগাযোগ-স্থল:

পে টেলিফোনি'র জন্যে টোল ফ্রি নম্বর 281- যেকোবো টাটা ফোন এবং নন টাটা ফোন থেকে রিটেল ও ইনস্টিটিউশনাল উৎপাদনের জন্যে ডায়াল করুন:		প্রিপেড ওয়াকি ফোনের জন্যে টোল ফ্রি নম্বর 12532 (1281 ও ডিম্বার জন্যে) এবং নন টাটা ফোন থেকে ডায়াল করুন:	
সার্কল	কল সেন্টার নং.	সার্কল	কল সেন্টার নং.
অন্ধ্র প্রদেশ	9246001281	অন্ধ্র প্রদেশ	9246012532
বিহার / ঝাড়খণ্ড	9234001281	বিহার	9234512532
দিল্লী	01166551281	গুজরাত	9227012532
গুজরাত	922 7001281	হরিয়ানা	9254012532
হরিয়ানা	9254001281	হিমাচল প্রদেশ	9218012532
হিমাচল প্রদেশ	9254001281	কর্ণাটক	9243012532
কর্ণাটক	9243001281	কেরল	9249012532
কেরল	9249001281	মধ্যপ্রদেশ	9229012532
কলকাতা	9231001281/ 033 65551281	মুম্বই	9220012524
মধ্যপ্রদেশ	9229001281	ওড়িশা	9238012532
মুম্বই	9220001281	পঞ্জাব	9217012532
ওড়িশা	9238001281	রাজস্থান	9214012532
পঞ্জাব	9217001281	মহারাষ্ট্রের বাদবাকি অঞ্চল	9225012524
রাজস্থান	9214001281	পশ্চিমবঙ্গের বাদবাকি অঞ্চল	9233312532
মহারাষ্ট্রের বাদবাকি অঞ্চল	9225001281	তামিলনাড়ু	9244412532
পশ্চিমবঙ্গের বাদবাকি অঞ্চল	9233311281	ইউপি (পূর্ব)	9235012532
তামিলনাড়ু	04466661281	ইউপি (পশ্চিম)	9235012532
ইউপি (পূর্ব)	9235001281		
ইউপি (পশ্চিম)	9235001281		

পারসেক উৎপাদনের জন্যে টাটা ফোন থেকে টোল ফ্রী 12545 এবং নন-টাটা ফোন থেকে ডায়াল করুন:

সার্কল	কল সেন্টার নং	ইমেল	ফ্যাক্স নং
অন্ধ্র প্রদেশ	9246012545	customercare.ap@tatatel.co.in	040-66553339
বিহার	0612- 6512545	customercare.bihar@tatatel.co.in	0657-6699018
দিল্লী	NA	customercare.delhi@tatatel.co.in	011-66551313
গুজরাত	9227012545	customercare.guj@tatatel.co.in	079-66558030
হরিয়ানা	9254012545	customercare.haryana@tatatel.co.in	0184-4037475
হিমাচল প্রদেশ	9218012545	customercare.hp@tatatel.co.in	0177-2624226
কর্ণাটক	9243012545	customercare.karnataka@tatatel.co.in	080-66685000 080-66681000
কেরল	9249012545	customercare.kl@tatatel.co.in	0484-2333666
কলকাতা	9233312545	customercare.kolkata@tatatel.co.in	033-23550152
মধ্যপ্রদেশ	9229012545	customercare.mpcg@tatatel.co.in	9229101313
ওড়িশা	9238312545	customercare.orissa@tatatel.co.in	0674-6550248
পঞ্জাব	9217012545	customercare.punjab@tatatel.co.in	0172-6551700
রাজস্থান	9214012545	customercare.rajasthan@tatatel.co.in	0141-5115880
পশ্চিমবঙ্গের বাদবাকি অঞ্চল	9233312545	customercare.westbengal@tatatel.co.in	0343-2544010
তামিলনাড়ু	9244112545	customercare.tn@tatatel.co.in	044-66661266
ইউপি (পূর্ব)	9235012545	customercare.up@tatatel.co.in	0522-4000700
ইউপি (পশ্চিম)	9258112545	customercare.up@tatatel.co.in	0121-2762767

কালিং কার্ড উৎপাদনের জন্যে যেকোবো টাটা ফোন থেকে টোল ফ্রী নম্বর 12678 ডায়াল করুন।

নিয়ম ও শর্তাবিধি

এই এমওপি পুস্তিকাটি সকল ব্র্যান্ডের অধীনে টোটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেডের সমস্ত গ্রাহকদের জন্যে।

1. সংজ্ঞা

- (কক) অ্যাপীলেট অথরিটি মানে 2007-এর টিআরএআই এর নিয়মবিধি ও-এর অধীনে অ্যাপীলেট কর্তৃপক্ষ হিসেবে নিযুক্ত এক বা একাধিক ব্যক্তি।
- ক) “চার্জ” বা “টারিফ”-এর মধ্যে থাকবে যাবতীয় ফী, কল চার্জ/টারিফ, জমারশি, রেন্টাল ও অন্তর্সংযোগের খরচ আর অন্য যেকোনো ঘটনাক্রমের চার্জ সংশ্লিষ্ট থাকলে তাও, যা টিটিএল দ্বারা সমন্বয়িত গ্রাহককে পরিষেবা/সমূহ প্রদানের জন্যে চার্জযোগ্য থাকবে, এবং যাবতীয় সরকারি শুল্কও অন্তর্ভুক্ত থাকবে (বর্তমান ও ভবিষ্যত)।
- খ) “গ্রাহক” মানে সেই ব্যক্তি বা অস্তিত্ব বা ব্যক্তিবিশেষকে বোঝানো হবে যিনি বা যা সংযুক্ত সিএফ দেখে পরিষেবা/সমূহের গ্রহণব্যবহার জন্যে আবেদন করেছেন বা করেছে।
- গ) “ডেসিগনেটেড সার্ভিস প্রোভাইডার” মানে যেকোনো ব্যক্তি বা আইনি অস্তিত্বকে বোঝাবে, যা টিটিএল দ্বারা পদাধিকার পেয়েছে পরিষেবা/সমূহ (বা যেকোনোটি) প্রদানের জন্যে, অথবা এর অধীনে টিটিএল-এর দায়দায়িত্ব পালনের জন্যে কিছা এর অধীনে টিটিএল-এর অধিকার খাটানোর জন্যে এবং এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে এরকম কোনো ব্যক্তি বা আইনি অস্তিত্বের উত্তরসূরী/গণ ও অনুমোদিত আর্বটন/সমূহ-লাইসেন্সের অধীনে অনুমোদনপ্রাপ্ত সীমা পর্যন্ত।
- ঘ) “ডিও টি” মানে ডিপার্টমেন্ট অফ টেলিকমিউনিকেশন, মিনিস্ট্রি অফ কমিউনিকেশন, গভর্নমেন্ট অফ ইণ্ডিয়া আর এর মধ্যে রয়েছে এর আগ্রহাধীন উত্তরসূরীবৃন্দ।
- ঙ) “ইকুইপমেন্ট”-এর মধ্যে থাকবে যেকোনো ফোনের সরঞ্জাম, সাবস্কাইবার টার্মিনাল, নেটওয়ার্ক ইন্টারফেস ইউনিট (এনআইইউ) এবং তার সঙ্গে যুক্ত যেকোনো সংযোজন/আনুষঙ্গিক (অথবা তাদের যেকোনোটি), যা নেটওয়ার্কে সংযুক্ত হওয়ার জন্যে আবশ্যিক যাতে পরিষেবা/সমূহ কাজে লাগানো যায়।
- চ) “গভর্নমেন্ট” মানে বোঝানো হবে ভারত সরকার এবং/অথবা কোনো রাজ্য সরকার, যেকোনো স্থানীয় কর্তৃপক্ষ, কাউন্সিলর বোর্ড, টেলিকম রেগুলেটরি অথরিটি অফ ইণ্ডিয়া, কোর্টস অফ ল’ বা অন্য কোনো আইনি/প্রায়-আইনি ফোরাম-কে -- যেমন বিষয়টি বিবেচ্য হবে এবং তাদের আগ্রহাধীন উত্তরসূরীবৃন্দও অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- ছ) “লাইসেন্স” মানে হবে পরিষেবা/সমূহ (বা তাদের যেকোনোটি) স্থাপন ও সঞ্চালনের জন্যে ডিওটি দ্বারা স্বীকৃত লাইসেন্স।

- ঝ) “অন্যান্য পরিষেবা/সমূহ” বলতে বোঝায় যেকোনো পরিষেবা/সমূহ যা সেই পরিষেবা/সমূহের অতিরিক্ত, যেগুলি আধার ও নথি-ভিত্তিক পরিষেবা/সমূহ, বিলিং ও কালেকশনে অন্তর্ভুক্ত তবে তাতে সীমাবদ্ধ নয়।
- ঞ) “পরিষেবা/সমূহ” মানে বোঝানো হবে যাবতীয় টেলিসংযোগ পরিষেবা/সমূহ এবং অন্যান্য মূল্য-প্রযুক্ত পরিষেবা/সমূহ, যা টিটিএল দ্বারা তাদের নেটওয়ার্কে মাধ্যমে প্রাপ্ত করানো হয় - যার মধ্যে রয়েছে কন্স্ট্রাক্টর মারফৎ সংযোগ-পরিষেবা/সমূহ, এসএমএস ও অন্য যেকোনো পরিষেবা/সমূহ।
- ট) “সার্ভিস এরিয়া” মানে সেই ভৌগোলিক এলাকা বোঝানো হবে, যার মধ্যে টিটিএল লাইসেন্সের অধীনে পরিষেবা/সমূহ প্রদানের মঞ্জুরনামা পেয়েছে।
- ঠ) “টিটিএল” মানে বোঝাবে টিটিএসএল এবং টিটিএমএল ও ডেসিগনেটেড সার্ভিস প্রোভাইডার্স যৌথভাবে ও বিবিধরূপে (যা নির্ভর করবে যে পরিপ্রেক্ষিতে তা’ ব্যবহৃত হয়েছে, তার ওপর) এবং এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকার কথা আগ্রহাধীন উত্তরসূরী ও টিটিএসএল-এর আর্বটনসমূহ এবং/অথবা টিটিএমএল এবং/অথবা ডেসিগনেটেড সার্ভিস প্রোভাইডারগণ।
- ড) টিআরএআই মানে “টেলিকম রেগুলেটরি অথরিটি অফ ইণ্ডিয়া যা টেলিকম রেগুলেটরি অথরিটি অফ ইণ্ডিয়া আইন, 1997-এর অধীনে প্রতিষ্ঠিত।
- ঢ) “টিটিও” মানে টেলিকমিউনিকেশন ট্যারিফ অর্ডার, 1999 যা সমন্বয়িত সংশোধিত হয়ে টিআরএআই দ্বারা অফিশিয়াল গেজেট অফ ইণ্ডিয়াতে সূচিবদ্ধ ও প্রকাশিত হয়।

2. পরিষেবা/সমূহের প্রদানব্যবস্থা

- টিটিএল যথাসাধ্য চেষ্টা করবে যাতে পরিষেবার এলাকার মধ্যে গ্রাহক পরিষেবা/সমূহ লাভ করেন, তবে নিম্নোক্ত বিষয়-সাপেক্ষে
- ক) এইসকল নিয়ম ও শর্তাবিধি
- খ) লাইসেন্সের বিধিব্যবস্থা
- গ) ডিওটি, টিআরএআই, সরকার, আদালত, আইনানুগ ফোরাম ও অন্যান্য বিধিসম্মত কর্তৃপক্ষ দ্বারা সমন্বয়িত জারিকৃত আদেশ ও নিয়মবিধি এবং
- ঘ) টিটিএল দ্বারা সমন্বয়িত গৃহীত যেকোনো নীতি এবং/অথবা নিয়ম/শর্তাবিধি, যা নেটওয়ার্ক ও পরিষেবা/সমূহের বিধিব্যবহার সঞ্চালন ও রক্ষণাবেক্ষণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে। টিটিএল সংযুক্ত সিএফ দেখে কৃত পরিষেবা/সমূহের বিধিব্যবহার জন্যে নিজের সিদ্ধান্ত অনুযায়ী গ্রাহকের আবেদন গ্রহণ বা বর্জন করার অধিকার রাখে। উক্ত আবেদনের স্বীকৃতির বিষয়ে টিটিএল গ্রাহকের সঙ্গে মৌখিকভাবে যোগাযোগ করবে।

3. পরিষেবার শর্তাবলী

- ক) পরিষেবা/সমূহের প্রাপ্তি, যথার্থতা ও গুণমান কিছু বিষয় দ্বারা প্রভাবিত হতে পারে যা টিটিএল-এর নিয়ন্ত্রণের বাইরে, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত তবে সীমাবদ্ধ নয় বাহ্যিক বাধাদান, নেটওয়ার্কে প্রাপ্তি বা কর্মসম্পাদন, ভৌগোলিক অবস্থান, সাংস্থানিক গঠন, আবহাওয়ার অবস্থা এবং অন্যান্য কারণসমূহ যেমন বেতার স্তরক্ষণ, বিদ্যুৎ-শক্তির অপ্রাপ্তি অথবা অন্যান্য টেলিসংযোগ নেটওয়ার্কে ত্রুটি বা রদবদল, যার সঙ্গে নেটওয়ার্ক সংযুক্ত রয়েছে, যথাযথ উপায়ের অধিকার প্রাপ্তিতে বিলম্ব বা অপ্রাপ্তি এবং সরঞ্জামের ক্ষতিসাধন বা সংস্কার কার্য।
- খ) পরিষেবা/সমূহ পুরোপুরি বা আংশিকভাবে যেকোনো সময়ে, কোনো বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই স্থগিত রাখা যেতে পারে, যদি নেটওয়ার্ক ব্যর্থ হয় অথবা তার সংস্কারসাধন বা রক্ষণাবেক্ষণ আবশ্যিক হয়ে পড়ে। টিটিএল সবরকম চেষ্টা করবে যাতে এধরনের সমস্যাটনের মেয়াদ ও পুনরাবৃত্তির সম্ভাবনা যথাসম্ভব কমিয়ে আনা যায়।
- গ) কোন নম্বরের আর্বটর এবং সমন্বয়িত তার পরিবর্তন টিটিএল তার একান্ত নিজস্ব সিদ্ধান্তে করতে পারে। গ্রাহককে আর্বট্রিত নম্বরে গ্রাহকের কোনো স্বত্বাধিকার বা অন্য আগ্রহ থাকবে না।
- ঘ) সরঞ্জাম খোয়া গেলে টিটিএল ঐ একই নম্বর প্রদানের জন্যে মধ্য থাকবে না।
- ঙ) টিটিএল যেকোনো সময়ে চার্জসমূহ সংশোধন করার একক অধিকার ও সিদ্ধান্তগ্রহণের ক্ষমতা রাখে; তার জন্যে টিটিএল-এর বিচারে যোগ্য বিবেচিত উপায়ে গ্রাহকের কাছে যথাযথ বিজ্ঞপ্তি পাঠানো যেতে পারে।
- চ) টিটিএল ক্রেডিট সীমার জন্যে আবেদন করার আর গ্রাহক দ্বারা কৃত চার্জের জন্যে অন্যান্য শর্ত নির্দিষ্ট করার এবং মধ্যবর্তী বা অগ্রিম প্রদান অথবা জমা/অতিরিক্ত জমা দাবি করার ও পরিষেবা/সমূহের নাগালপ্রাপ্তি স্থগিত রাখার বা বিচ্ছিন্ন ক’রে দেওয়ার অধিকার রাখে- যদি এরূপনের সীমা অতিক্রান্ত হয়ে যায় বা উক্ত শর্ত লঙ্ঘন করা হয়।
- ছ) টিটিএল সমন্বয়িত চার্জসমূহের জন্যে বিল-এর আর্বট রদবদল করার অধিকার রাখে (এই শর্ত প্রি-পেড পরিষেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য নয়)।
- জ) টিটিএল গ্রাহকের যোগ্যতা যাচাই করার অধিকার রাখে, যার মধ্যে পড়ে গ্রাহকের আর্থিক অবস্থা এবং এহেন উদ্দেশ্যে কোনো ব্যক্তি বা সংস্থার পরিষেবা প্রাপ্ত করার অধিকারও তার আয়ত্বাধীন। পরিষেবা/সমূহ (বা তাদের যেকোনোটি) প্রদানের ক্ষেত্রে টিটিএল-এর দায়বদ্ধতা সবসময়ে গ্রাহকের যোগ্যতা ও দস্তাবেজ যাচাইকরণ-সাপেক্ষে হবে এবং যদি কোনো সময়ে, কোনো তথ্য এবং/অথবা গ্রাহকের দাখিল-করা দস্তাবেজগুলি ত্রুটিপূর্ণ বা অসম্পূর্ণ অথবা সন্দেহজনক ব’লে দেখা যায়, সেক্ষেত্রে টিটিএল তার পর থেকে পরিষেবা/সমূহ স্থগিত/বন্ধ করার যোগ্যতা রাখে, আর তাও কোনো বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই।

- ঝ) এই নিয়ম ও শর্তাবিধির কোনোটি যদি গ্রাহক দ্বারা লঙ্ঘিত হয় (যার মধ্যে চার্জ না দেওয়া আর গ্রাহকের বকেয়ার বিপরীতে তার দ্বারা প্রদত্ত অর্থপ্রদানকেন্দ্রিক দস্তাবেজের মর্যাদাহানি অন্তর্ভুক্ত), সেক্ষেত্রে টিটিএল যথাযথ আইনি কার্যধারা আরম্ভ করার অধিকার রাখে।
- ঞ) টিটিএল দ্বারা গ্রাহককে অনুমোদিত বা প্রদত্ত কোনোরকম অব্যাহতি, ছাড় বা অতিরিক্ত সময় নির্দিষ্ট কিছু পরিস্থিতিতে সীমিত, যার মধ্যে তা’ দেওয়া হয়েছে এবং তার দরুন এইসকল নিয়ম ও শর্তাবিধির অধীনে টিটিএল-এর অধিকার কোনোভাবেই প্রভাবিত হবে না।
- ট) টিটিএল কোনো পূর্ব-বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই, যেকোনো সময়ে সম্পূর্ণরূপে বা আংশিকভাবে পরিষেবা/সমূহ প্রত্যাহ্যান, সংক্ষিপ্ত, রদবদল, স্থগিত, বিচ্ছিন্ন বা বন্ধ ক’রে দিতে পারে, যদি কোনো বিধিসম্মত কর্তৃপক্ষ বা আইনানুগ ফোরাম তার নির্দেশ দেয়, অথবা আদৌ কোনো কারণ না দর্শিয়েও তারা তা’ করতে পারে।
- ঠ) লাইসেন্সের অধীনে অনুমোদিত সীমা পর্যন্ত, টিটিএল তার অধিকার (বা তাদের যেকোনোটি) পালনের জন্যে তৃতীয় কাউকে পদাধিকার দিতে পারে, যে অধিকার এই নিয়ম ও শর্তাবলীর সঙ্গে সঙ্গতি রেখে উক্তৃত। টিটিএল এছাড়াও এর অধীনে তার অধিকার এবং/অথবা দায়বদ্ধতা যেকোনো সময়ে কোনো তৃতীয় পক্ষকে আর্বটন করার যোগ্যতা রাখবে, আর তার জন্যে গ্রাহকের কাছ থেকে কোনো সম্মতিগ্রহণ বা তাঁকে কোনো বিজ্ঞপ্তি পাঠানো অনাবশ্যিক।
- ড) টিটিএল এই নিয়ম ও শর্তাবিধি (বা তাদের যেকোনোটি) বদলানোর এবং/অথবা সমন্বয়িত অতিরিক্ত শর্তাবলী আলাদাভাবে নিজের একক সিদ্ধান্তে নির্দিষ্ট করার অধিকার রাখে আর সেজগে গ্রাহককে বিজ্ঞপ্তি পাঠানোর কোনো দরকার নেই।
- ঢ) গ্রাহক দ্বারা টিটিএল-কে প্রদত্ত অথবা গ্রাহকের বিষয়ে স্থানীয়ভাবে টিটিএল দ্বারা আহরিত যেকোনো যাবতীয় তথ্য (যার মধ্যে গ্রাহক বা তাঁর ব্যবসাসংক্রান্ত তথ্যও অন্তর্ভুক্ত) টিটিএল কোনো বিধিসম্মত কর্তৃপক্ষ বা অন্য কোনো অস্তিত্ব/ব্যক্তিবিশেষের কাছে প্রকাশ করতে পারে, এমনকি টিটিএল গ্রাহককে পরিষেবা/সমূহ প্রদান করলে বা না করলেও।
- ছ) টিটিএল-এর প্রতি বকেয়া কোনো চার্জের বিপরীতে গ্রাহক দ্বারা কৃত জমাকরণ/অর্থপ্রদান কমবেশি/চালুকরণের যোগ্যতা টিটিএল-এর আছে। একইভাবে, গ্রাহকের কাছে টিটিএল দ্বারা প্রদেয়/ফেরতপ্রদানযোগ্য কোনো অর্থ কমবেশি/চালুকরণের যোগ্যতাও টিটিএল-এর থাকবে—এমন যেকোনো অর্থপরিমাণের ক্ষেত্রে, যা টিটিএল-এর মতানুযায়ী গ্রাহক দ্বারা টিটিএল-এর কাছে পরিষেবাসমূহ অথবা অন্য কোনো কারণবশতঃ প্রদেয়। এধরনের কমবেশি করা/চালুকরণ করা

যেতে পারে বিয়োজন এবং / অথবা কোনো জমাকরণ / অতিরিক্ত জমাকরণ/অগ্রিম প্রদানের জরিমানা দ্বারা এবং / অথবা অন্য কোনো উপায়ে- যা টিটিএল তার একক ও পরিপূর্ণ সিদ্ধান্তে যথাযথ মনে করতে পারে।

ত) টিটিএল কিছু পারস্পরিক চুক্তিতে সাই করেছে / সাই করার জন্যে অপেক্ষিত, যা এমটিএনএল/বিএসএনএল-এর সঙ্গে এবং / অথবা অন্যান্য টেলিকম পরিষেবা-প্রদানকারীর সঙ্গে করা হচ্ছে, যার মতানুযায়ী টিটিএল এমন কাউকে নতুন কানেকশন প্রদান করবে না যাঁর অন্য কোনো পরিষেবা-প্রদানকারীর কাছে বকেয়া রয়েছে এবং যাঁর লাইন সেই পরিষেবা প্রদানকারী স্থগিত ক'রে রেখেছে। যদি এরকম কোনো ব্যক্তি ইতিমধ্যেই টিটিএল-এর গ্রাহক হন, তাহলে টিটিএল সেই অন্য পরিষেবা প্রদানকারীর অনুরোধমূলক উক্ত গ্রাহককে পরিষেবা / সমূহ প্রদান করা থেকে বঞ্চিত করার আশঙ্কাতা অনুভব করবে, এমনকি উক্ত গ্রাহক টিটিএল-এর চার্জসমূহ নিয়মিতভাবে প্রদান করলেও, এবং এইসকল নিয়ম ও শর্তবিধিব্যবহার সাথে সাথে সঙ্গতি রেখে চললেও। তবে টিটিএল কোনোরকম খরচ, ক্ষয়ক্ষতির জন্যে উত্তরদায়ী থাকবে না, যদি উপরোক্ত কারণে পরিষেবা / সমূহ সমাপ্ত / বিচ্ছিন্ন ক'রে দেওয়া হয়।

খ) গ্রাহককে পরিষেবা / সমূহ কাজে লাগানোর জন্যে ব্যবহৃত / ব্যবহারের জন্যে ধার্য সরঞ্জাম লোড-করা সফটওয়্যার প্রয়োগের উদ্দেশ্যে ব্যক্তিগত, অ-স্বতন্ত্রযোগ্য লাইসেন্স-এর অনুমোদন প্রদান করা হয়েছে। লাইসেন্সটি রয়্যালটি ফ্রী থাকবে, যদি না টিটিএল দ্বারা অন্যভাবে নির্দিষ্ট করা হয় এবং টিটিএল-এর একক সিদ্ধান্তসাপেক্ষে প্রত্যাহারযোগ্য হবে যদি, টিটিএল-এর মত অথবা নির্দেশে গ্রাহক সংশোধন, অ-সঙ্কলন, বিভক্তকরণ, ইঞ্জিনিয়ার বিপরীতকরণ, নিশ্চিহ্নকরণ, কোড-মুক্তকরণ, হস্তক্ষেপণ বা অন্যভাবে সফটওয়্যার পরিবর্তন করার চেষ্টা করেন বা সতিসতিই তা' করেন অথবা যদি গ্রাহক এই নিয়ম ও শর্তবিধির কোনোটি লঙ্ঘন করেন।

দ) গ্রাহকের সরঞ্জামে লোড-করা সফটওয়্যার ব্যবহার করার যোগ্যতা থাকবে শুধুমাত্র টিটিএল দ্বারা প্রদত্ত টেলিসংযোগ পরিষেবার নাগালপ্রাপ্তির উদ্দেশ্যে এবং তা' অন্য কোনো কারণে ব্যবহার করার যোগ্যতা তাঁর থাকবে না (যার মধ্যে পড়ে টিটিএল দ্বারা অনুমোদন ব্যতিরেকে তৃতীয় পক্ষের প্রদত্ত টেলিসংযোগ পরিষেবার নাগালপ্রাপ্তি)।

ধ) টিটিএল ব্যাটারি প্রতিস্থাপনের চার্জের অধিকার রাখে, যা আভ্যন্তরীণ গ্রাহক বিভাজন-নীতির ওপর ভিত্তিগত-যাকে সেই নির্দিষ্ট বিষয়ের ভিত্তিতে গ্রাহকের কাছে বিবৃত ও ব্যাখ্যা করে বোঝানো হবে। সমস্ত ওয়ার্কি ব্যাটারিই চার্জযোগ্য। ব্যাটারি ওয়ার্যান্টার অধীনে পড়ে না। গ্রাহককে কোনোরকম ক্রেতার ক্ষেত্রে ট্যাটা ইণ্ডিকম টিভিএইচ/ডিভিএস থেকে ব্যাটারি কিনতে হবে।

4. গ্রাহকের দায়বদ্ধতা

ক) গ্রাহককে পরিষেবা/সমূহের জন্যে নিম্নলিখিত ভিত্তিতে অর্থপ্রদানের দায়িত্ব বহন করতে হবে:

i) এই যে বিল্-এ উল্লেখিত বকেয়া তারিখে বা তার আগে অর্থপ্রদান করা বাধ্যতামূলক, যাতে ব্যর্থ হ'লে বার্ষিক ৪% পর্যন্ত সুদ এবং/অথবা বিলক্ষের ফ্রী চার্জযোগ্য হবে বকেয়া তারিখ থেকে অর্থপ্রদানের তারিখ পর্যন্ত সময়সীমায় যাবতীয় বাকি চার্জসমূহের ওপর। এছাড়া পরিষেবা / সমূহ (বা তাদের যেকোনোটি) এধরনের ঘটনার ক্ষেত্রে টিটিএল-এর একক সিদ্ধান্তসাপেক্ষে স্থগিত/ব্যাহত/সমাপ্ত হতে বাধ্য থাকবে;

ii) চার্জসমূহের অর্থপ্রদান করা যেতে পারবে নগদ, ক্রেডিট কার্ড, ক্রেডু চেক, ক্রেডু ডিমাণ্ড ড্রাফট বা অন্য কোনো পদ্ধতিতে, যা টিটিএল দ্বারা সমঝাটরে নির্দিষ্ট করা হবে। চেক-দ্বারা অর্থপ্রদান নগদীকরণ সাপেক্ষে কার্যকর রূপে গণ্য হবে। নগদ বা প্রদানগত সরঞ্জাম খোয়া গেলে টিটিএল উত্তরদায়ী থাকবে না, যতক্ষণ না টিটিএল গ্রাহকের কাছে তার রসিদ দাখিল করছে;

iii) গ্রাহকের দাখিল করা কোনো অর্থপ্রদানের সরঞ্জামের মর্যাদাহানি হ'লে আইনানুগ পদক্ষেপগ্রহণ ছাড়া গ্রাহক দণ্ডমূলক চার্জ / ফ্রী প্রদান করতে বাধ্য থাকবেন, যেমন টিটিএল দ্বারা নির্দেশিত হবে;

iv) গ্রাহককে প্রদত্ত পরিষেবা/সমূহের জন্যে যাবতীয় চার্জ প্রদানের দায় গ্রাহকেরই থাকবে। পোস্ট পেড সাবস্ক্রাইবারদের ক্ষেত্রে, চার্জগুলি টিটিএল দ্বারা বিল্ করা বা নির্দিষ্ট থাকবে-- তা' সে গ্রাহক বা গ্রাহকের ফোন/ফোনের কানেকশন থেকে অন্য কারো দ্বারা পরিষেবা/সমূহ ব্যবহৃত হ'লেও, এবং গ্রাহকের জ্ঞাতসারে বা অজ্ঞাতসারে তাঁ' ঘটলেও তিনিই যাবতীয় চার্জ বহনের জন্যে বাধ্য থাকবেন;

v) চার্জসংক্রান্ত কোনোরকম মতভেদের ক্ষেত্রে, গ্রাহক উক্ত মতভেদের মীমাংসা মূলতুবি রেখে টিটিএল দ্বারা বিল্-করা চার্জসমূহ প্রদান করতে বাধ্য থাকবেন;

vi) পোস্ট-পেড গ্রাহক প্রদত্ত পরিষেবা/সমূহের জন্যে অর্থপ্রদান করতে বাধ্য থাকবেন;এমনকি গ্রাহক বিল্/সমূহ গ্রহণ না করলেও। টিটিএল তার রেকর্ড অনুযায়ী বিল্ পাঠানোর ঠিকানায় বিল্ / সমূহ প্রেরণ করবে। বিল্/সমূহ গ্রহণ না করলে বকেয়া তারিখের আগে অর্থপ্রদানের জন্যে খোঁজখবর করা পোস্ট-পেড গ্রাহকের দায়িত্ব থাকবে;

vii) বকেয়া পরিমাণ প্রদত্ত না হলে অথবা গ্রাহক দ্বারা এইসকল নিয়ম ও শর্তবিধির অন্যান্য লঙ্ঘন/সমূহের ক্ষেত্রে গ্রাহক সুদসহ বকেয়া অর্থাৎ, আইনি খরচ, ইত্যাদি সংগ্রহের যাবতীয় খরচ বহন করবেন এবং/অথবা অর্থপ্রদান করতে বাধ্য থাকবেন, যদি দরকার পড়ে, তাহলে বিষয়টি সংগ্রহকারী সংস্থা/আইনি উপদেষ্টা/টিটিএল-এর প্রতিনিধির কাছে উল্লেখও করবেন;

viii) গ্রাহক চার্জসমূহ ছাড়াও প্রদেয় যাবতীয় কর, শুল্ক অথবা আদায়পত্র বহন করতে বাধ্য থাকবেন, যার মধ্যে পড়ে এই সিএএফ / নিয়ম ও শর্তবিধি-তে শুল্কমুক্ত / শুল্কযোগ্য বিষয়গুলিও।

খ) গ্রাহক কোনো অশালীন, অনৈতিক বা বেআইনি উদ্দেশ্যে পরিষেবা/সমূহ নিজে ব্যবহার বা অন্যদের ব্যবহারে অনুমতিদানের কারণ হবেন না- যার মধ্যে এমন কোনো পদ্ধতিও অন্তর্ভুক্ত যা নেটওয়ার্ক সঙ্কলন এবং/অথবা গ্রাহক বা টিটিএল-এর অন্যান্য গ্রাহকদের কাছে প্রদত্ত পরিষেবা সমূহে হস্তক্ষেপ, পরিভাবসৃষ্টি বা ক্ষতিসাধন করতে পারে, নয়তো সার্বজনিক বা ব্যক্তিগত গোলযোগের কারণ হতে পারে।

গ) গ্রাহক শুধু সেই সরঞ্জাম ব্যবহার করবেন যা নেটওয়ার্কের সঙ্গে ডিওটি, সরকার এবং / অথবা টিটিএল দ্বারা ব্যবহারের জন্যে অনুমোদিত। গ্রাহক টিটিএল-এর পক্ষ থেকে আগে-থাকতে লিখিত সম্মতি ছাড়া পরিষেবা/সমূহ কাজে লাগানোর জন্যে ব্যবহৃত / ব্যবহারের জন্যে ধার্য সরঞ্জামে কোনো সংযোজন যে বা স্থাপন করতে পারবেন না। গ্রাহক টিটিএল-এর এক্সিয়ারে রাখা সরঞ্জাম ব্যবহার করবেন না, একমাত্র পরিষেবা / সমূহ কাজে লাগানোর উদ্দেশ্য ছাড়া।

ঘ) গ্রাহক যাবতীয় প্রযোজ্য আইন, নিয়ম ও বিধিব্যবহার সঙ্গে সঙ্গতি রেখে চলবেন, সরকারের জারি করা নির্দেশ কিছু থাকলে তা পালন করবেন, সেইসঙ্গে ডিওটি বা টিটিএল-এর নির্দেশও, যার কেন্দ্রীয় বিষয় হ'ল গ্রাহক দ্বারা পরিষেবা / সমূহের ব্যবহার এবং সরঞ্জাম অর্জন করা - যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত অথচ সীমিত নয় প্রাসঙ্গিক করসংক্রান্ত আইন এবং আমদানি নিয়ন্ত্রণের বিধি।

ঙ) গ্রাহকের সরঞ্জামটি খোলা, মেরামত করা, যন্ত্রাংশ বদলানো বা অন্যভাবে হস্তক্ষেপ করা অনুচিত, যদি না টিটিএল দ্বারা লিখিত অনুমতি নির্দিষ্টভাবে গৃহীত না হয়। সরঞ্জামের নিরাপত্তা একান্তভাবে গ্রাহকের উত্তরদায়িত্ব। যদি সরঞ্জামটি হারিয়ে যায়, চুরি হয় বা ক্ষতিগ্রস্ত হয়, সেক্ষেত্রে গ্রাহকের উচিত অবিলম্বে টিটিএল-কে জানানো এবং এ ব্যাপারে লিখিতভাবে সমর্থন প্রকাশ করা। পূর্বতন বিষয়টির ক্ষেত্রেও গ্রাহক প্রদত্ত পরিষেবা / সমূহ সরঞ্জাম মারফৎ বিচ্ছিন্ন হওয়া পর্যন্ত যাবতীয় চার্জের জন্যে দায়বদ্ধ থাকবেন। এরকম ঘটনার ক্ষেত্রে, সরঞ্জাম খোয়া গেলে, চুরি বা ক্ষতিগ্রস্ত হ'লে তার দরুন টিটিএল-এর ক্ষতিগ্রহণের ভরতুকির জন্যেও গ্রাহক উত্তরদায়ী থাকবেন।

চ) গ্রাহককে টিটিএল-এর প্রয়োজনমূলক সমঝাটরে সঠিক ও সম্পূর্ণ তথ্য ও দস্তাবেজ দাখিল করতে হবে।

ছ) পরিষেবা/সমূহের প্রদানব্যবস্থা ও স্থগিতকরণের সময়সীমায় এবং তারপর যতদিন না সম্পূর্ণ অর্থপ্রদান করা হয়, ততদিন গ্রাহক চার্জগুলির জন্যে দায়বদ্ধ থাকবেন।

জ) গ্রাহকের বিল্-পাঠানোর ঠিকানায় কোনো পরিবর্তন হ'লে যেসম্বন্ধে টিটিএল-কে জানানো উচিত। টিটিএল দ্বারা অথবা তার পক্ষে জারি-করা যেকোনো লিখিত সংযোগস্থাপন, বিল্, বিল্-সংক্রান্ত বিবৃতি বা নোটিস সাধারণ ডাকমারফৎ পাঠানোর 4৪ ঘণ্টার মধ্যে পৌঁছে গেছে ব'লে বিবেচ্য হবে।

ঝ) গ্রাহক টিটিএল-এর পূর্বলিখিত সম্মতি ছাড়া এইসকল নিয়ম ও শর্তবিধির অধীনে প্রদত্ত পরিষেবা/সমূহের ক্ষেত্রে কোনো অধিকার বা আগ্রহ আবর্তন করবে না। টিটিএল-এর অধিকৃত সরঞ্জামের পরিপ্রেক্ষিতে গ্রাহক কোনো স্বগণপরিপোষ বা স্বগণভার তৈরী করবেন না বা স্বগণভার অথবা হস্তান্তর করবেন না।

ঞ) গ্রাহক পরিষেবা/সমূহের ক্ষেত্রে সমঝাটরে টিটিএল দ্বারা নির্দিষ্ট পদ্ধতিগুলি মেনে চলবেন।

ট) পরিষেবা/সমূহে কোনো ঘাটতি দেখা দিলে গ্রাহককে সেই ঘাটতি দেখা দেওয়ার 7 দিনের মধ্যে লিখিত ভাবে টিটিএল-কে জানাতে হবে। টিটিএল এরকম ঘাটতি সত্ত্বে সম্পূর্ণ তথ্য গ্রহণ ক'রে উক্ত ঘাটতি পরিপূরণের চেষ্টা করবে।

ঠ) গ্রাহক টিটিএল এবং/অথবা তার অনুমোদনপ্রাপ্ত প্রতিনিধিদের গ্রাহকের নিজস্ব পরিধির ভেতরে আসার অনুমতি দেবেন ব্যবহৃত / ব্যবহার্য সরঞ্জাম স্থাপন, চালুকরণ, মেরামত, স্থাপনচুক্ত করা ও উদ্ধারের জন্যে এবং পরিষেবা/সমূহ কাজে লাগানোর উদ্দেশ্যে এবং গ্রাহক বিনা খরচে টিটিএল-এর কাছে তৃতীয় পক্ষের থেকে যথাযথ অনুমোদন ও সম্মতি প্রাপ্ত করবে, যেখানে দেখানো অপ্রতী উদ্দেশ্যে তা' আবশ্যিক হবে।

ড) গ্রাহককে টিটিএল-এর হাতে টিটিএল-এর অধিকৃত সরঞ্জামের মালিকানা তুলে দিতে হবে, যা কখনো গ্রাহককে বা তাঁর নিজস্ব পরিধিতে সরবরাহ করা হয়েছে/হয়েছিল, পরিষেবা/সমূহের বাতিলকরণ বিচ্ছিন্ন করার ফলস্বরূপ।

ঢ) ফিক্সড টেলিফোন কানেকশনের ক্ষেত্রে, গ্রাহককে যেমাল রাখতে হবে যে পরিষেবা/সমূহ প্রাপ্ত করতে ব্যবহৃত সরঞ্জাম স্থাপনের পরিধি থেকে স্থানান্তরিত বা নড়াচড়া করবে না, শুধু যদি না টিটিএল দ্বারা নির্দিষ্ট শর্তগুলির সঙ্গে সঙ্গতি রাখার পর এবং পূর্বলিখিত সম্মতি সঙ্গে থাকে। (এই শর্ত প্রি-পেড গ্রাহকের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য নয়)

ণ) দরকার মনে হ'লে গ্রাহক সরঞ্জামের ক্রিয়াপদ্ধতির জন্যে শক্তি সরবরাহ করবেন। সরঞ্জামের নিরাপত্তা-রক্ষা ও সুরক্ষা ব্যবস্থা গ্রাহকের দায়িত্ব হিসেবে বর্তাবে।

5. কার্যকারিতা : এই নিয়ম ও শর্তবিধি ভারতীয় টেলিগ্রাফ আইন, 1885 টেলিকম রেগুলেটরি অথরিটি অফ ইণ্ডিয়া আইন 1997, তার অধীনে গঠিত নিয়ম ও শর্তাবলী এবং অন্যান্য সংবিধি, নীতি ও নিয়মাবলীর ব্যবস্থাপেক্ষে, যা এখন বলবৎ এবং সমঝাটরে প্রযোজ্য, তাছাড়া অন্য কোনো নির্দেশ/আদেশের ক্ষেত্রেও - যা কোনো আদালত, জনসভা, বিধিবদ্ধ কর্তৃপক্ষ থেকে ঘোষিত।

6. দায়দায়িত্বের সীমাবদ্ধতা

- ক) টিটিএল-নেটওয়ার্ক বা পরিষেবা/সমূহ অথবা সরঞ্জাম কিম্বা সফটওয়্যার এবং অব্যাহত ক্রেতাইন কাজের নিশ্চয়তা দেয় না এবং গ্রাহক অথবা কোনো ব্যবহারকারী কিম্বা অন্য কারোর কাছে নেটওয়ার্ক/পরিষেবা/সমূহ/সরঞ্জাম/সফটওয়্যার-এর কার্যকারণে সৃষ্ট আঘাতাদি বা ক্ষয়ক্ষতি কিম্বা মৃত্যুর জন্যে দায়বদ্ধ নয়, যা যেকোনো ঘটনার দরুন হতে পারে (যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত হলেও সীমাবদ্ধ নয় আগুন, বিস্ফোরণ, যুদ্ধ দাঙ্গা, বনশ্র, লকআউট, পিকিটিং, বয়কট, সরকারি কর্তৃপক্ষের কার্যধারা, ঈশ্বরের অমোঘ আইন আর অন্যান্য টেলিকম অথবা সহযোগী পরিষেবা প্রদানকারীদের কার্যসম্পাদন অথবা সুবিধেপ্রাপ্তির হলে উদ্ধৃত কারণসমূহ)।
- খ) এই সকল নিয়ম ও শর্তবিধিতে সুনির্দিষ্টভাবে স্থাপিত বিষয়গুলি ব্যতীত টিটিএল অন্য কোনো প্রতিনিয়িত্ব বা ওয়ার্যান্টী প্রদান করে না। টিটিএল যাবতীয় ওয়ার্যান্টীর প্রত্যক্ষরূপে দায়মোচন করে, যা ব্যক্ত অথবা উহা--যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত হ'লেও সীমাবদ্ধ নয় যেকোনোরকমের নিহিত ওয়ার্যান্টী, কোনো বিশিষ্ট কারণে বানিজ্যকরণ বা মানানসই করানোর উদ্দেশ্যে।
- গ) টিটিএল গ্রাহকের কাছে কোনো খোয়া-যাওয়া, খরচপাতি বা ক্ষয়ক্ষতির জন্যে দায়বদ্ধ থাকবে না, তা' সে যেমন বা যেভাবেই ঘটুক--যা সরঞ্জাম অথবা পরিষেবা/সমূহের সংযোগে প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে উদ্ধৃত।
- ঘ) উপরোক্ত (খ)-এর সার্বিকতা নির্বিশেষে, টিটিএল ব্যক্তরূপে তার নিজের ও তার ডিরেক্টরগণ ও তার কর্মচারীদের দায়বদ্ধতা বর্জন করে প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষ ঘটনাক্রমিক হারিয়ে যাওয়া, ক্ষয়ক্ষতি, অর্থনৈতিক বা অনারকম কোনোকিছুর ক্ষেত্রে--যার মধ্যে পড়ে মুনাফা হারানো ও সুনামহানি, এমনকি তার সম্ভাবনা থাকার ব্যাপারে পরামর্শ দেওয়া হ'লেও। টিটিএল কোনোরকম মানহানি এবং/অথবা অপবাদের উত্তরদায়িত্ব স্পষ্টভাবে বর্জন করে যা নেটওয়ার্কের মাধ্যমে গ্রাহক দ্বারা গৃহীত বা প্রেরিত বিষয় অথবা মেসেজ থেকে উদ্ভূত হয়।
- ঙ) টিটিএল তার নিজের সিদ্ধান্তে গ্রাহকের সরঞ্জাম মারফৎ গ্রাহককে তাঁর সম্বন্ধীয় বিবিধ তথ্য পাঠাতে পারে, বৈদ্যুতিক প্রচারমাধ্যম অথবা অন্যকিছুর সাহায্যে।
- চ) যদি এইসকল নিয়ম ও শর্তবিধিতে আধারিত কোনো বিষয় বাদ দেওয়া হয় আর তা' কোনো কারণে অকার্যকর বিবেচিত হয়, তাহলে টিটিএল সেইসব হানি বা ক্ষয়ক্ষতির জন্যে দায়বদ্ধ থাকবে যার জন্যে হয়তো অনারকম দায়বদ্ধতা ছিল না--সেক্ষেত্রে এইরূপ দায় যেকোনো জমারামির ফেরতপ্রদানে সীমিত থাকবে যা গ্রাহক দাখিল করবেন, গ্রাহকের দ্বারা বকেয়া চার্জ হিসেবনিকেশ করার পর।

7. স্থগিতকরণ/বিচ্ছিন্নকরণ/রদকরণ

- ক) এতে আধারিত কোনোকিছুর নিরপেক্ষে, টিটিএল-এর পরিষেবা/সমূহ স্থগিত/বিচ্ছিন্ন/রদ করার যোগ্যতা থাকবে (তা' সে পুরোপুরি হোক বা আংশিক এবং অস্থায়ীরূপে হোক বা স্থায়ীভাবে) যদি:
- সরকার বা কর্তৃপক্ষ সাময়িকভাবে বা অন্যরূপে লাইসেন্স অথবা পরিষেবা/সমূহ স্থগিত রাখে, রদ ক'রে দেয় কিম্বা অধিগ্রহণ করে;
 - কোনো সময়ে গ্রাহক আবশ্যিক ক্রেডিট যাচাইকরণ পরিভূট করতে বাধ্য হন, নয়তো ভুল অথবা বিভ্রান্তিকর তথ্য প্রদান করেন (তা' সে কোনো জালিয়াতির উদ্দেশ্যে হোক বা না হোক);
 - গ্রাহক বকেয়া চার্জ প্রদানে বাধ্য হন;
 - গ্রাহক এই নিয়ম ও শর্তবিধির অন্য কোনো ব্যবস্থা লঙ্ঘন করেন;
 - গ্রাহককে প্রদত্ত পরিষেবা/সমূহ (বা তাদের যেকোনোটি) নেটওয়ার্ক বা টিটিএল সরঞ্জাম অথবা অন্য গ্রাহকদের প্রদত্ত পরিষেবা/সমূহের বিপরীত প্রভাব ফেলে কিম্বা যদি কোনো অনুমোদন/সম্মতি/অনুমতি, যা গ্রাহককে পরিষেবা/সমূহ প্রদান করানোর ক্ষেত্রে জরুরি-কোনো কারণে প্রত্যাহার, ব্যাহত বা স্থগিত ক'রে দেওয়া হয়;
 - যদি গ্রাহক দেউলিয়া, ফতুর ঘোষিত হন অথবা তাঁর সম্পত্তি বন্ধ করা বা ভেঙে দেওয়া হয়;
 - যদি গ্রাহক সম্পত্তি অধিগ্রহণের জন্যে কোনো ট্রাস্টী বা গ্রহিতাকে নিযুক্ত করা হয়;
 - যদি সরকার বা কর্তৃপক্ষের এই নিয়ম ও শর্তবিধির কোনোটি এমনভাবে সংশোধন করার দরকার পড়ে, যার দরুন টিটিএল-কে উল্লেখনীয় হারে বিরূপ পরিস্থিতির সম্মুখীন হতে হবে;
- খ) এখানে নির্দিষ্ট কোনো ব্যবস্থা অনুসারে পরিষেবা/সমূহের রদকরণ/বিচ্ছিন্নকরণ/স্থগিতকরণ যেকোনো প্রয়োজ্য আইন বা নিয়মবিধির অধীনে টিটিএল-এর কাছে প্রাপ্ত কোনোরকম অধিকার বা প্রতিকারের পক্ষপাতিত্ব ছাড়াই এবং তার পাশাপাশি বহাল থাকবে।
- গ) কোনো কারণবশতঃ পরিষেবা/সমূহের রদকরণ/বিচ্ছিন্নকরণ/স্থগিতকরণ ঘটলে, টিটিএল গ্রাহকের কাছ থেকে যাবতীয় বাকি চার্জ (প্ৰি-পেড গ্রাহকের ক্ষেত্রে "সরঞ্জাম") এবং বকেয়া পরিমাণ উদ্ধারের যোগ্য থাকবে।
- ঘ) টিটিএল-এর একক সিদ্ধান্তপেক্ষ এবং টিটিএল দ্বারা নির্দিষ্ট অন্যান্য শর্তবিধি পূরণ ও চার্জসমূহ প্রদানের পর পরিষেবা/সমূহের কোনোরকম পুনর্সংযোগ সম্ভব হতে হবে।
- ঙ) পরিষেবা/সমূহের স্থগিতকরণের মেয়াদ চলকালীন চার্জসমূহের জন্যে গ্রাহক দায়বদ্ধ থাকবেন।

8. এইসকল নিয়ম ও শর্তবিধির

কোনো ব্যবস্থা/সমূহের ক্ষেত্রে কঠোরতা বা আইনব্যবস্থা যেকোনো আদালত বা অন্যান্য ফোরাম/বিধিবদ্ধ কর্তৃপক্ষ দ্বারা অকার্যকর, বেআইনি অথবা অপ্রযুক্ত ধার্য হবে, এহেন ব্যবস্থা এইসকল নিয়ম ও শর্তবিধির অন্যান্য ব্যবস্থা থেকে কর্তিত হবে এবং মুখে ফেলার যোগ্য বিবেচিত হবে। এহেন ব্যবস্থার অকার্যকারিতা, আইনবিরোধিতা বা অপ্রযুক্ততা কোনোভাবে এইসকল নিয়ম ও শর্তবিধির ব্যবস্থাদিতে প্রভাবসৃষ্টি বা বাধাদান করবে না এবং এইসকল নিয়ম ও শর্তবিধি এরপর থেকে এমনভাবে ব্যাখ্যা করা হবে, যেন ঐরূপ অকার্যকর, বেআইনি বা অপ্রযুক্ত ব্যবস্থাদি কখনো এতে আধারিত ছিলই না। এইসকল নিয়ম ও শর্তবিধির সঙ্গে যুক্ত কোনোরকম মতভেদ, পার্থক্য ও আইনি কার্যধারা উদ্ধৃত বা উত্থাপিত হলে অথবা পরিষেবা/সমূহের ব্যবস্থাদির সঙ্গে সংযুক্ত থাকলে তা'সেই আদালত/সমূহের সবিশেষ আইনব্যবস্থা সাপেক্ষে ধার্য হবে, যা সেই শহর/শহরতলিতে অবস্থিত যেখানে টিটিএল-এর প্রধান সার্কেল অফিস রয়েছে যা সহযোগী সিএএফ অনুসারে গ্রাহককে প্রদত্ত কানেকশন/সমূহ সম্বন্ধান করে।

9 স্থানবদল :

- ক) পোস্ট-পেড গ্রাহকদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য
- যেখানে গ্রাহক একই চৌহদ্দির মধ্যে স্থানবদল করতে চান
 - গ্রাহকের ন্যূনতম টা. 500/- জমারামি থাকতে হবে ওয়াল মাউন্ট থেকে টেবিল টপ-এ পরিবর্তনের জন্যে
 - অ্যাক্সেসটেল 830 এফএম এবং সানগিল মডেলের ক্ষেত্রে গ্রাহককে টা 1000/-+ যথাপ্রয়োজ্য পরিষেবা কর-এর এক আপফ্রন্ট অ-ফেরতযোগ্য অর্থপ্রদান করতে হবে।
 - যেখানে গ্রাহক অন্য কোনো জায়গায় স্থানবদল করতে চান
 - ওয়াললাইন-এর ক্ষেত্রে, ওয়াল মাউন্ট গ্রাহককে পরিবর্তন-পিছু টা. 200/- (অ-ফেরতযোগ্য) এককালীন চার্জ করা হবে
 - যেখানে গ্রাহক কানেকশন বদলানোর সঙ্গে অন্য কোথাও স্থানবদল করতে চান
 - ওয়াললাইন-এর ক্ষেত্রে, ওয়াল মাউন্ট গ্রাহককে পরিবর্তন-পিছু টা 200/- (অ-ফেরতযোগ্য) এককালীন চার্জ করা হবে
 - যেখানে গ্রাহক ওয়্যারলেস থেকে ওয়্যারলাইন-এ বদল করতে চান
 - গ্রাহককে পরিবর্তন-পিছু টা. 200/- (অ-ফেরতযোগ্য) সেইসঙ্গে বিক্রয়কর-এর এককালীন চার্জ করা হবে
 - যেখানে গ্রাহক ডিইএল পরিবর্তনের সঙ্গে ওয়্যারলেস থেকে ওয়্যারলাইন-এ বদল করতে চান
 - গ্রাহককে পরিবর্তন-পিছু টা. 200/- (অ-ফেরতযোগ্য) সেইসঙ্গে বিক্রয়কর-এর এককালীন চার্জ করা হবে

খ) স্থানবদল : পোস্ট-পেড ওয়্যাক গ্রাহকদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য

- যেখানে গ্রাহক একই টেলিফোনসহ অন্যত্র স্থানবদল করতে চান (একই গ্রাহক)
 - গ্রাহক টিডিএইচ/টিডিএস-এর কাছে তাঁর অনুরোধপত্র জমা দেন, স্থানবদলের জন্যে সার্ভিস রিকোয়েস্ট ফর্ম (এসআরএফ) ভর্তি ক'রে আর সেইসঙ্গে আবশ্যিক দস্তাবেজসমূহ
 - ঠিকানা যাচাই ক'রে যথার্থ প্রমাণিত হ'লে, নতুন ঠিকানায় ফোন লাইন স্থানান্তরিত হয়ে যাবে

10 যেসকল মোড-এর মাধ্যমে পোস্ট-পেড গ্রাহক তাঁর অভিযোগগুলি জানাতে পারেন

- ক) পোস্ট-পেড
- কল সেন্টার - টোল ফ্রী নম্বর যাতে গ্রাহক সারাদিনের যেকোনো সময়ে ফোন করতে পারেন। গ্রাহক অভিযোগ নথিবদ্ধ করলে গ্রাহক-সেবা বিভাগ গ্রাহককে একটি অভিনব অভিযোগ নম্বর (ডকেট নম্বর) দেবে এবং এও জানানো যে কোন্ সময়ের মধ্যে অভিযোগের নিষ্পত্তি করা হবে
 - ই মেল - গ্রাহক তাঁদের অভিযোগ ইমেল করলে একটি অভিনব অভিযোগ নম্বর (ডকেট নম্বর) পাবেন, যা অভিযোগ গ্রহণের 4 ঘণ্টার মধ্যে জানিয়ে দেওয়া হবে, সেইসঙ্গে কোন সময়ের মধ্যে অভিযোগের নিষ্পত্তি করা হবে- সেবিষয়েও গ্রাহককে অবগত করা হবে।
 - ফ্যাক্স
 - ওয়াক-ইন আউটলেট
- যাবতীয় অভিযোগই গ্রহণের 7 দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হবে। বিলসংক্রান্ত অভিযোগের নিষ্পত্তি হতে 4 সপ্তাহ পর্যন্ত সময় লাগতে পারে।

খ) যেসকল মোড-এর মাধ্যমে প্ৰি-পেড গ্রাহক তাঁর অভিযোগগুলি জানাতে পারেন

- কল সেন্টার - গ্রাহক যেকোনো অভিযোগের জন্যে যেকোনো সময়ে টোল ফ্রী নম্বর 12524-এ ফোন করতে পারেন। অভিযোগ নথিবদ্ধ হবে এবং তা' যথার্থ অভিযোগ হ'লে একটি অভিযোগ নম্বর দেওয়া হবে (যাকে বলা হয় ডকেট নম্বর)। এই ডকেট নম্বরটি গ্রাহককে দেওয়া হবে, সেইসঙ্গে সংযোগস্থাপিত এসএলএ-র মধ্যে গ্রাহককে অবগতিপ্রদানও করা হবে।
- ই মেল - গ্রাহক তাঁদের অভিযোগ ইমেল করতে পারেন, তাহলে তাঁরা একটি অভিনব অভিযোগ নম্বর (ডকেট নম্বর) পাবেন যা অভিযোগ-গ্রহণের 4 ঘণ্টার মধ্যে জানিয়ে দেওয়া হবে, সেইসঙ্গে এও জানানো হবে যে কোন্ সময়ের মধ্যে অভিযোগের নিষ্পত্তি করা হবে।
- ফ্যাক্স
- ওয়াক-ইন আউটলেট

টীটা টেলিসার্ভিসেস্ লি. এবং টীটা টেলিসার্ভিসেস্ মহারাষ্ট্র লি.

গ) যেসকল মোড-এর মাধ্যমে ওয়াকি, পে ফোন, কলিং কার্ড গ্রাহক তাঁর অভিযোগ জানাতে পারেন

● কল সেন্টার - টোল ফ্রী নম্বর যেখানে গ্রাহক সারাদিনের যেকোনো সময়ে যেকোনো অভিযোগের জন্যে ফোন করতে পারেন যা নথিবদ্ধ হয় আর যদি তা' যথার্থ অভিযোগ হয়, তাহলে এক অভিনব অভিযোগ নম্বর (ডেকেট নম্বর) দেওয়া হবে, সেইসঙ্গে গ্রাহককে এও জানানো হবে যে কোন্ সময়ের মধ্যে অভিযোগের নিষ্পত্তি করা হবে। গ্রাহক পে-টেলিফোনির জন্যে 1281, আমাদের ওয়াকি ফোনের জন্যে 12532, পারসেক-এর জন্যে 12545 এবং কলিং কার্ড নম্বরের জন্যে 12678 ডায়াল করতে পারেন। সমস্ত অভিযোগ 48 ঘন্টার মধ্যে নিষ্পত্তি করা হবে।

যদি নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সমস্যার সমাধান না করা হয় অথবা যদি গ্রাহক প্রদত্ত নিষ্পত্তিতে সন্তুষ্ট না হন, সেক্ষেত্রে তিনি ইমেল, হোয়াইট মেল বা ফোন কল মারফৎ নোডাল অফিসারের কাছে তাঁক অভিযোগ প্রেরণ করতে পারেন। 3 দিনের মধ্যেই গ্রাহক অভিযোগ নম্বর সংক্রান্ত প্রত্যুত্তর পাবেন এবং নোডাল অফিসারের কাছে অভিযোগ নথিবদ্ধ হবার 10 দিনের মধ্যে নিষ্পত্তিকার্য সমাধা হবে। তবে যদি উক্ত অভিযোগ ক্রেটি বা পরিষেবা ব্যাহত বা বিচ্ছিন্ন হওয়ার সঙ্গে সম্পর্কিত হয়, সেক্ষেত্রে অভিযোগ নথিবদ্ধ হবার তারিখ থেকে নিয়ে তিন দিনের মধ্যে তার প্রতিকার করা হবে। নোডাল অফিসার অভিযোগ বা তার সিদ্ধান্তের প্রতিবিধানের যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণের পর, উপরোক্ত যে সময়সীমার মধ্যে প্রতিকার-পছা বা সিদ্ধান্ত নেওয়া হবে- তা' গ্রাহককে জানিয়ে দেবেন। নোডাল অফিসারদের সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপীল করা যেতে পারে শুধুমাত্র টিটিএল দ্বারা নিযুক্ত অ্যাপীলেট অথরিটির সম্মুখে।

স্ট্রটব : নির্ধারিত কাজের সময় 9:00-21:00, রবিবার ও ছুটির দিন ছাড়া

11.ৎসংজ্ঞাজন I কোয়ালিটি অফ সার্ভিস বেঞ্চমার্কস-এর বিষয়সহ ম্যানুয়ালের একটি সংযোজক ক্রেডপত্র [বেসিক সার্ভিস (ওয়্যারলাইন) কেন্দ্রিক]।

12.ৎসংজ্ঞাজন II কোয়ালিটি অফ সার্ভিস বেঞ্চমার্কস-এর বিষয়সহ ম্যানুয়ালের একটি সংযোজক ক্রেডপত্র [বেসিক (ওয়্যারলেস) ও সেলুলার মোবাইল টেলিফোন সার্ভিস সংক্রান্ত]।

13.ৎসংজ্ঞাজন III কোয়ালিটি অফ সার্ভিসেস্ বেঞ্চমার্কস-এর বিষয়সহ ম্যানুয়ালের একটি সংযোজক ক্রেডপত্র [ব্রডব্যান্ড সার্ভিসেস্ -সংক্রান্ত]।

14 বিচ্ছিন্নকরণ/রদকরণ:

ক) পোস্ট-পেড গ্রাহক

i. পোস্ট-পেড গ্রাহক বিচ্ছিন্নকরণের অনুরোধ জানানোর জন্যে 121 নম্বরে ফোন করতে, অনুরোধ ই-মেল করতে, ফ্যাক্স করতে অথবা টু ভ্যালু হাবস্/টু ভ্যালু শপিং-তে চলে আসতে পারেন।

ii. একবার বিচ্ছিন্নকরণের অনুরোধ গৃহীত হ'লে টিটিএসএল তা' প্রোসেস্ করার জন্যে প্রথমে আউটগোয়িং পরিষেবা এবং গ্রাহকের রেন্টাল্স্ ক্ষমতাহীন ক'রে দেবে। এটা করা হবে অনুরোধ গ্রহণের 3 দিনের মধ্যে।

iii. গ্রাহকের ফেরত পাওয়ার (যদি থাকে) মোট সময় হ'ল বাতিলকরণের অনুরোধ প্রদানের তারিখ থেকে নিয়ে 60 দিন।

iv. ডিপারজিট রিফাও বাতিলকরণের পর শুধু তখনই প্রযোজ্য যখন :

- বকেয়া পরিমাণ জমারামির থেকে কম
- গ্রাহক ইএমআই যোজনায় অন্তর্ভুক্ত থাকবেন না, যেখানে মেয়াদ তখনো শেষ হয় নি
- এনআইইউ ফেরত দেওয়া হয়েছে
- গ্রাহক ইএমআই ক্ষতিগ্রস্ত অবস্থায় নেই
- অন্য সব সরঞ্জাম, যদি থেকে থাকে, পুনরুদ্ধার করা হয়েছে
- কোনো একক অ্যাকাউন্টে একাধিক কানেকশন থাকে না আর যদি তা' থাকে, তাহলে জমারামির পরিমাণ সেই অ্যাকাউন্টে অ্যাডজস্ট করা হয়।

খ) বিচ্ছিন্নকরণ/রদকরণ: প্রি-পেড ওয়াকি, পারসেক ও পে ফোনের গ্রাহকগণ

i. গ্রাহক বাতিলকরণের অনুরোধ জানানোর জন্যে 1281 নম্বরে ফোন করতে, অনুরোধ ই-মেল করতে, ফ্যাক্স করতে অথবা হোয়াইট মেল পাঠাতে পারেন। একবার বাতিলের অনুরোধ গ্রহণ করা হ'লে, টিটিএসএল ধারণক্রিয়া পদ্ধতি পালন করবে আর তারপর অনুরোধ গ্রহণের 24 ঘন্টার মধ্যে নম্বরটি বিচ্ছিন্ন ক'রে বা ধ'রে রেখে তা' প্রোসেস্ করবে।

ii. বিচ্ছিন্ন করার পর উৎপাদনটি পুনরুদ্ধার ক'রে হিসেবনিকেশ করা হবে, তারপর ফেরতপ্রদান-পদ্ধতি আরম্ভ হবে।

iii. গ্রাহক ফেরত পাওয়ার (যদি থাকে) মোট সময় হ'ল বাতিলকরণের অনুরোধ গৃহীত হওয়ার তারিখ থেকে নিয়ে 60 দিন।

iv. বাতিলকরণের পর ডিপারজিট রিফাও শুধু তখনই প্রযোজ্য যখন :

- এনআইইউ পুনরুদ্ধার করা হয়েছে।
- পুনরুদ্ধার-করা এনআইইউ ক্ষতিগ্রস্ত হয় নি।
- অন্য সমস্ত সরঞ্জাম, যদি থেকে থাকে, পুনরুদ্ধার করা হয়েছে।

গ্রাহক সুরক্ষা'র বিষয়ে টিআরএআই নিয়মবিধির বিশদ বিবরণের জন্যে আপনি টিআরএআই ওয়েবসাইট দেখতে পারেন www.trai.gov.in গ্রাহকসেবা, নোডাল অফিসারগণ, অ্যাপীলেট অথরিটি এবং অধিকাংশ প্রতিযোগীমূলক ট্যারিফ প্র্যানের বিষয়ে আরো জানতে হ'লে আমাদের ওয়েবসাইট দেখতে পারেন: www.tataindiacom.com

নোডাল অফিসার

সার্কলের নাম	নোডাল অফিসারের নাম	ঠিকানা	ফোন নং./ফ্যাক্স নং	ই-মেল আইডি
অন্ধ্র প্রদেশ	ধীড়া চাখলানি	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., 5-9-62, খান লতিফ খান এস্টেট, ফতেহ ময়দান রোড ফতেহ ময়দান স্টেডিয়াম, হায়দ্রাবাদ-500 001	9246399970 Fax: (040) 66553339	nodalofficer.ap@tatatel.co.in
অসম	প্রসেনজীৎ শর্মা	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., এইচ. এম. টাওয়ার, এইচ. বি. রোড, পানবাজার, গুয়াহাটী-781001	9207009901 Fax: (0361) 2734766	nodalofficer.asm@tatatel.co.in
বিহার	মনীষ ঝা	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., 2-য় তল, মহারাজা কামেশ্বর কমপ্লেক্স, গুন্ড আর্থক্স কমপ্লেক্স, ফ্রেজার রোড, পটনা-800001	(0612) 6550105	nodalofficer.bihar@tatatel.co.in
চেন্নাই	প্রিয়া নায়াব	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., নং 2, 3, 4 পারস টাওয়ার্স, থিরু ভিকা রোড, রয়পেট্রাই, শ্যাম থিয়েটারের কাছে, চেন্নাই-600014	9282236200 Fax: (044) 66661266	nodalofficer.tn@tatatel.co.in
তামিলনাড়ুর বাদ্যাকি আঞ্চল (পণ্ডিরী এবং ভেলোন অঞ্চল ছাড়া)	পদ্মনাবন কে	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., নং 14 পুলিয়াকুলাম রোড, কোয়েম্বাটুর-641037	9282236200 Fax: (044) 66661266	nodalofficer.tn@tatatel.co.in
দিল্লী ও এনসিআর (যার মধ্যে পড়ে গাজিয়াবাদ নয়ডা, ফরিদাবাদ ও গুরগাঁও)	এরবিন্দ কেসওয়ানি	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., 2এ, গুন্ড ঈশ্বর নগর, মেন মথুরা রোড, নিউ ফ্লুগ্ন্স কলেসি মার্কেটের উল্টোদিকে, নিউ দিল্লী-110065	(011) 66558101 Fax: (011) 66551313	nodalofficer.delhi@tatatel.co.in
গুজরাত	নির্লেপ রাওয়াল	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., 2-য় তল, গুজরাত ভবন, এমজে লাইব্রেরি পাশে, এলিসব্রিজ, আমেদাবাদ-380006	(079) 66558754 Fax: (079) 66558030	nodalofficer.gujarat@tatatel.co.in
হরিয়ানা (গুরগাঁও ও ফরিদাবাদ ব্যতীত)	বিজয়শেখরা পিল্লাই	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., 122/3কেএম স্টোন, দেবীলাল চক্কের নিকটে, জি.টি. রোড, কার্নাল-132001	9254000555 Fax: (0184) 2251852	nodalofficer.har@tatatel.co.in
হিমাচল প্রদেশ	দীপক সিং	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., ডাইয়াটন বিজ হাব, ভার্মা অ্যাপার্টমেন্টসের নিকটে, টল এণ্ডের নীচে, খালিনি, সিমলা-171002	9218000555 Fax: (0177) 2627832	nodalofficer.hp@tatatel.co.in
জম্মু ও কাশ্মীর	নীরজ ফোতেন্দার	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., 5-ম তলা, টিআরজি বিল্ডিং, 29 জিএমসি, রেল হেড কমপ্লেক্স, জম্মু-180012	9205043081 Fax: (0191)2471302	nodalofficer.jk@tatatel.co.in
ঝাড়খণ্ড	ঈশ্বিন্দা কামরা	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., 4-র্থ তলা, ভেন্টাস হাউস, বিষ্টপুর, বিষ্টপুর, মেইন রোড, রামশিদের নিকটে, জামশেদপুর-831001	(0657) 6550164	nodalofficer.jharkhand@tatatel.co.in
কর্ণাটক	সুব্রভী শর্মা	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., 30/1, সিলিকন টেরেসেস্, হোসুর মেন রোড, দ্য কোরাম-এর উল্টোদিকে, কোরামঙ্গলা ব্যাস্টারের-560095	9243199970 Fax: (080) 66681000	nodalofficer.kar@tatatel.co.in
কেরল	শীলা সারা আরাহাম	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., নীচতলা, এস.এল. প্লাজা, পালারিডপট্টম, ব্যাপার ভবনের উল্টোদিকে, কোচি-682025	9249036200 Fax: (0484) 6660666	nodalofficer.kerala@tatatel.co.in

টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি. এবং টাটা টেলিসার্ভিসেস্ মহারাষ্ট্র লি.

সার্কলের নাম	নোডাল অফিসারের নাম	ঠিকানা	ফোন নং./ফ্যাক্স নং	ই-মেল আইডি
কলকাতা	সঞ্জয় সিং	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., প্রযুক্তি বিদেশ সঞ্চারণ ভবন, 1/18, সিআইটি ষ্ট্রিম, VIIএম, উল্টোডাঙা, কলকাতা-700 054	(033) 65551113 Fax: (033) 66669797	nodalofficer.kol@tatatel.co.in
পশ্চিমবঙ্গের বাদবাকি আঞ্চল	সুবোধ গোস্বামী	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., মেসার্স ডিডিও প্রাজা, সিটি, রেসিডেন্সী কমপ্লেক্স, 3-য় তলা, শহীদ ফুদিরাম সরণী, সিটি সেন্টার, দুর্গাপুর-713216	(0343) 6550149 Fax: (0343) 2544870	nodalofficer.westbengal@tatatel.co.in
মধ্য প্রদেশ	পঙ্কজ উপাধ্যায়	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., কোয়ালিটি গ্রোবাস, পারমাণবিক ওয়ালেস্ কম্পাউণ্ড, আরবিআই-এর উল্টোদিকে, হোসাঙ্গবাদ রোড, ভোপাল-462011	9229101313 Fax: (0755) 6552402	nodalofficer.mp@tatatel.co.in
মুম্বই	সুগুণা শেট্টি	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ (মহারাষ্ট্রের) লি., ডি-26, টিটিসি ইণ্ডাস্ট্রিয়াল এরিয়া, এমআইডিসি, সানপাড়া, নভি মুম্বই-400703	(022) 65102309 Fax: (022) 67917777	nodalofficer.mum@tatatel.co.in
মহারাষ্ট্রের বাদবাকি আঞ্চল	সমিত দে	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ (মহারাষ্ট্রের) লি., আল আকমার বিল্ডিং, কলা নিকেতনের পিছনে, সাক্ষেতি হাসপাতালের উল্টোদিকে, গণেশ থিও রোড, শিবাজী নগর, পূণে-411005	9225525252 Fax: (020) 66096300/ 9225505566	nodalofficer.rom@tatatel.co.in
উত্তর-পূর্ব	প্রসেনজীৎ শর্মা	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., বরহে বিল্ডিং (পুরনো এনআইটি সেন্টার), ধানক্ষেতী, শিলং-793001	9207009901 Fax: (0361) 2734766	nodalofficer.ne@tatatel.co.in
ওড়িশা	অজন্তা দাস	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., 3-য় তল, মডিউল-সি, ফর্চুন টাওয়ার্স, চন্দ্রশেখরপুর, ভুবনেশ্বর-751016	(0674) 6550111 Fax: (0674) 6550248	nodalofficer.or@tatatel.co.in
পাঞ্জাব	অনুপম সিং	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., সি 125, ফেজ VIII, ইণ্ডাস্ট্রিয়াল এরিয়া, মোহালি-160071	9217000555 Fax: (0172) 6551710	nodalofficer.pun@tatatel.co.in
রাজস্থান	বিক্রম সুরেলিয়া	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., দ্য গুমান-1, আত্রপালী সার্কল, বৈশালী নগর, জয়পুর-302021	(0141) 6558281 Fax: (0141) 6598699	nodalofficer.rajasthan@tatatel.co.in
ইউপি (পূর্ব)	একতা পছ	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., 2, আর.এফ. বাহাদুরজী মার্গ, শক্তি ভবনের পিছনে, লক্ষ্মী-226001	(0522) 6550132 Fax: (0522) 4000700	nodalofficer.upe@tatatel.co.in
ইউপি- (পশ্চিম) (গাজিয়াবাদ ও নয়ডা ব্যতীত)	মনজীন্দার ভাওয়ারী	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., 501 মঙ্গল পাণ্ডে নগর, মেন ইউনিভার্সিটি রোড, মীরাট-250004	9219509698 Fax: (0121) 2762767	nodalofficer.upw@tatatel.co.in
কর্পোরেট অফিস	নওয়াজ করঞ্জিয়া	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., এ, ই এবং এফ ব্লক্স, ডেল্টাস প্রেমাইসেস্, টি.বি. কদম মার্গ, চিঞ্চপোকলি, মুম্বই-400033	(022) 66625555 Fax: (022) 66605335	nodalofficer.corp@tatatel.co.in

অ্যাপীলেট অথরিটি

আপনি যদি নোডাল অফিসারের সিদ্ধান্ত/প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হন, তাহলে সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল 9.30টা থেকে সন্ধ্যা 6.00 টার কাজের সময়সীমার মধ্যে অ্যাপীলেট অথরিটির কাছে আর্জি জানাতে পারেন। আপনাকে লিখিতভাবে আর্জি জানাতে হবে এবং ডুপ্লিকেট বা প্রতিলিপি ফাইল ক'রে রাখতে হবে।

ফর্ম ডাউনলোড করার জন্যে লিঙ্ক-এ লগ অন করুন: www.tataindicom.com/customer-care.aspx নয়তো আমাদের টু ভ্যালু হাবস্ (টিভিএইচ)-এ চ'লে আসুন, যেখানে সুপারিশকৃত ফর্ম পাওয়া যায়। সুপারিশ করা ফর্মটি যথাযথভাবে ভর্তি ক'রে সই করবেন আর নিচে দেওয়া ঠিকানায় অ্যাপীলেট অথরিটির কাছে সরাসরি কুরিয়ার মাধ্যমে পাঠিয়ে দেবেন :

সার্কলের নাম	অ্যাপীলেট অথরিটি	ঠিকানা	ফোন নং./ফ্যাক্স নং	ই-মেল আইডি
অন্ধ্র প্রদেশ	রামকৃষ্ণ এস	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., 5-9-62, খান লতিফ খান এন্স্টেট, ফতেহ ময়দান রোড ফতেহ ময়দান স্টেডিয়াম, হায়দ্রাবাদ-500 001	(040) 66554000 Fax: (040) 66553339	appellateauthority.ap@tatatel.co.in
অসম	রাজীব লুখরা	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., এইচ. এম. টাওয়ার, এইচ. বি. রোড, পানবাজার, গুয়াহাটি-781001	Fax: (0361) 2734766/75	appellate.assam@tatatel.co.in
বিহার	অশেষ ভার্মা	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., 2-য় তল, মহারাজা কামেশ্বর কমপ্লেক্স, গুন্ড আর্ক্যাডা কমপ্লেক্স, ফ্রেজার রোড, পটনা-800001	(0612) 6550120/ (0657) 6550172 Fax: (0657) 2429259	appellateauthority.bihar@tatatel.co.in
চেন্নাই	রামপ্রসাদ জি	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., নং 2, 3, 4 পারস টাওয়ার্স, থিও ডিকা রোড, রয়পেট্রাহ, শ্যাম থিয়েটারের কাছে, চেন্নাই-600014	(044) 66662301 Fax: (044) 66660112	appellateauthority.tn@tatatel.co.in
তামিলনাড়ুর বাদবাকি আঞ্চল (পণ্ডিচেরী এবং ভেলোন অঞ্চল ছাড়া)	সুনীল পিল্লাই	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., নং 2, 3, 4 পারস টাওয়ার্স, থিও ডিকা রোড, রয়পেট্রাহ, শ্যাম থিয়েটারের কাছে, চেন্নাই-600014	(044) 66662301 Fax: (044) 66660112	appellateauthority.tn@tatatel.co.in
দিল্লী	বিনীত ভাটিয়া	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., 2এ, গুন্ড ঈশ্বর নগর, মেন মথুরা রোড, নিউ ফ্রেণ্ডস কলেজি মার্কেটের উল্টোদিকে, নিউ দিল্লী - 110065	(011) 66525557 Fax: (011) 66558684	appellateauthority.delhi@tatatel.co.in
গুজরাত	কর্ণাল নবীন ভসীন	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., 2-য় তল, গুজরাত ভবন, এমজে লাইব্রেরির পাশে, এলিসব্রিজ, আমেদাবাদ-380006	(079) 66550999 Fax: (079) 66558030	appellateauthority.gujarat@tatatel.co.in
হরিয়ানা	অজয় দুব্ল	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., 122/3কেএম স্টোন, দেবীলাল চক্কের নিকটে, জি.টি. রোড, কার্নাল-132001	(0184) 6451801 Fax: (0184) 2251852	appellateauthority.har@tatatel.co.in
হিমাচল প্রদেশ	টা.পী.এস. বালিয়া	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., হরি ডিলা, মৌজা ছোট, ছোট সিমলা, কমপতি রোড, সিমলা-171009	(0927) 6111111 Fax: (0172) 6651710	appellateauthority.hp@tatatel.co.in
জম্মু ও কাশ্মীর	অতুল কানশল	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., নং 29, 5-ম তলা, হোটেল টিআরজি, জিএমসি, রেল হেড কমপ্লেক্স, বহু প্রাজার নিকটে, জম্মু-180012	09205043080 Fax: (0191) 2471302	appellateauthority.jk@tatatel.co.in
ঝাড়খণ্ড	অমিত বেদী	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., 4-র্থ তলা, ভেন্দ্রস হাউস, বিষ্ণুপুর, মেইন রোড, রামেশ্বরের নিকটে, জামশেদপুর-831001	(0612) 6550120/ (0657) 6550172 Fax: (0657) 2429259	appellateauthority.jharkand@tatatel.co.in
কর্ণাটক	সঞ্জিব খেরা	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., 30/1, সিলিকন টেরেসেস্, হোসুর মেন রোড, ড ফোরাম-এর উল্টোদিকে, কোরামঙ্গলা, ব্যাঙ্গালোর-560095	(080) 6668888/ 66689999 Fax: (080) 66680000	appellateauthority.kar@tatatel.co.in
কেরল	করণাকরণ মেনন	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., নীচতলা, এস.এল. প্রাজা, পালারিডপটম, ব্যাপার ভবনের উল্টোদিকে, কোচি-682025	(0484)- 6459025 Fax: (0484) 2333666	appellateauthority.kerala@tatatel.co.in

টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি. এবং টাটা টেলিসার্ভিসেস্ মহারাষ্ট্র লি.

সার্কলের নাম	অ্যাপীলেট অথরিটি	ঠিকানা	ফোন নং./ফ্যাক্স নং	ই-মেল আইডি
কলকাতা	সঞ্জিব সিনা	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., প্রযুক্তি বিদেশ সঞ্চার ভবন, 1/18, সিআইটি স্কীম, VIIIএম, উল্টোডাঙা, কলকাতা-700054	(033) 66669850 Fax: (033) 23550152	appellateauthority.kol@tatatel.co.in
পশ্চিমবঙ্গের বাদবাকি আঞ্চল	হরদীপ ক্ষেত্রপল	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., মেসার্স ডিডিউ গ্লাজা, সিটি রেসিডেন্সী কমপ্লেক্স, 3-য় তলা, শহীদ স্কুদিরাম সরণী, সিটি সেন্টার, দুর্গাপুর-713216	(0343) 6559001/ 6559000 Fax: (0343) 2544870	appellateauthority.westbengal@tatatel.co.in
মধ্য প্রদেশ	অনিল ভার্মা	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., কোয়ালিটি প্রোবাস, পারমালি ওয়ালেস্ কম্পাউণ্ড, আরবিআই-এর উল্টোদিকে, হোসাঙ্গাবাদ রোড, ভোপাল-462011	(0755) 6660111 Fax: (0755) 4220888	appellateauthority.mp@tatatel.co.in
মুম্বই	টি.এন. শ্রীনিবাসন	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ (মহারাষ্ট্রের) লি., ডি-26, টিটিসি ইণ্ডাস্ট্রিয়াল এরিয়া, এমআইডিসি, সানপাড়া, নভি মুম্বই-400703	(022) 66633333 Fax: (022) 67917777	appellateauthority.mum@tatatel.co.in
মহারাষ্ট্রের বাদবাকি আঞ্চল	টি.এন. শ্রীনিবাসন	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ (মহারাষ্ট্রের) লি., আল আকমার বিল্ডিং, কলা নিকেতনের পিছনে, সাক্ষেতি হাসপাতালের উল্টোদিকে, শিবাজী নগর, গণেশ খিণ্ড রোড, পুণে-411005	(020) 66005555 Fax: (020) 66096400	appellateauthority.rom@tatatel.co.in
উত্তর-পূর্ব	রাজীব লুখরা	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., বরেন্ড বিল্ডিং (পুরনো এনআইটি সেন্টার), ধানক্ষেতী, শিলং-793001	Fax: (0364) 2222009	appellate.ne@tatatel.co.in
ওড়িশা	কপিল শর্মা	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., 3-য় তল, মডিউল-সি, ফর্চুন টাওয়ার্স, চন্দ্রশেখরপুর, ভুবনেশ্বর-751016	(0674) 6550777 Fax: (0674) 6550248	appellateauthority.orissa@tatatel.co.in
পাঞ্জাব	টি.পী.এস. বালিয়া	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., সি 125, ফেজ VIII, ইণ্ডাস্ট্রিয়াল এরিয়া, মোহালি-160071	(0172) 6450529 Fax: (0172) 6651710	appellateauthority.pun@tatatel.co.in
রাজস্থান	আশীষ পণ্ডিত	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., দ্য গুমান-1, আত্রপালী সার্কল, বৈশালী নগর, জয়পুর-302021	(0141) 6598686 Fax: (0141) 6598699	appellateauthority.rajasthan@tatatel.co.in
ইউপি (পূর্ব)	সঞ্জয় সাত্ত	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., 2, আর.এফ. বাহাদুরজী মার্গ, শক্তি ভবনের পিছনে, লক্ষ্মী-226001	(0522) 6456744 Fax: (0520) 4000700	appellateauthority.upe@tatatel.co.in
ইউপি-(পশ্চিম) (গাজিয়াবাদ এবং নইডা ছাড়া)	সঞ্জয় ভোরা	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., 501 মঙ্গল পাণ্ডে নগর, মেন ইউনিভার্সিটি রোড, মীরাট-250004	(0121) 6550055 Fax: (0121) 6608035	appellateauthority.upw@tatatel.co.in
কর্পোরেট অফিস	যোগেশ নয়র	টাটা টেলিসার্ভিসেস্ লি., এ, ই এবং এফ ব্লক্স, ভোল্টাস প্রেমািসেস্, টি.বি. কদম মার্গ, চিঞ্চপোকলি, মুম্বই-400033	(022) 66671081 Fax: (022) 66605335	appellateauthority.corporate@tatatel.co.in

শেঙ্কদ্বয়জন - I

পরিষেবার মাপদণ্ড এবং পরিষেবার অনুরোধের সময়সীমা অথবা কল সেন্টারগুলি দ্বারা টেলিকম গ্রাহকদের অভিযোগের প্রতিবিধান

ক: মৌলিক পরিষেবা (ওয়্যারলাইন)

ক্রমিক সংখ্যা (1)	পরিষেবার মাপদণ্ড (2)	অভিযোগের প্রতিবিধান বা পরিষেবার অনুরোধের সময়সীমা (3)
(i)	টেলিফোনের ব্যবস্থা	যাবতীয় ক্ষেত্রে সাতদিনের মধ্যে (কারিগরি সুবিধেপ্রাপ্ত সাপেক্ষে)
(ii)	ক্রটির মেরামত	তিনদিনের মধ্যে রেন্ট রিবেট 3 দিনের বেশি আর 7 দিনের কম ক্রটি বাকি থাকলে: 7 দিনের রেন্ট রিবেট। 7 দিনের বেশি আর 15 দিনের কম ক্রটি বাকি থাকলে : 15 দিনের রেন্ট রিবেট। 15 দিনের বেশিকাল যাবৎ ক্রটি বাকি প'ড়ে থাকলে : 1 মাসের রেন্ট রিবেট।
(iii)	টেলিফোনের স্থানবদল	তিনদিনের মধ্যে
(iv)	সমাপ্তি	চব্বিশ ঘণ্টার মধ্যে
(v)	চারসপ্তাহের মধ্যে বিলসংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তির শতাংশ	সমস্ত বিলসংক্রান্ত অভিযোগ চারসপ্তাহের মধ্যে নিষ্পত্তি হয়ে যাবার কথা
(vi)	সমাপ্তির পর জমারশি ফেরত পেতে যে সময় লাগে	জমারশি ফেরতের যাবতীয় ক্ষেত্রেই মীমাংসা হবে সমাপ্তির পরবর্তী ষাট দিনের মধ্যে

संयोजन - II

ख: मौलिक परिषेवा (७य्यारलाइन) एवं सेलुलार शोबाइल टेलिफोन परिषेवा:

क्रमिक संख्या (1)	परिषेवार मापदण्ड (2)	अडियोगेर प्रतिविधान अथवा परिषेवार अनुरोधेर समयसीमा (3)
(i)	बिल्संक्रेत कर्मसंपादन (क) बिल्केन्द्रिक अडियोग चार सण्टाहेर मध्येई निस्पत्ति हवार शतांश (ख) यावतीय रिफाणु/प्रदानेर मेयाद, या ग्राहकेर काछे अडियोगेर निस्पत्तिकरणेर तारिख थेके बाकि	(क) यावतीय बिल्संक्रेत अडियोग चार सण्टाहेर मध्ये निस्पत्ति हवे (ख) रिफाणु अथवा प्रदानेर यावतीय फ्रे, या ग्राहकेर काछे बाकि- बिल्केन्द्रिक अडियोग निस्पत्तिर तारिख थेके चार सण्टाहेर मध्ये करा हवे

संयोजन - III

ग: ब्रडब्याण्ड परिषेवा:

क्रमिक संख्या (1)	परिषेवार मापदण्ड (2)	परिषेवार अनुरोध वा अडियोगेर प्रतिविधानेर समयसीमा (3)
(i)	परिषेवार प्रदानब्यवस्था/चालुकरणेर समय	यावतीय फ्रे पनेरो दिनेर मध्ये (कारिगरी सुविषेप्राप्ति सापेक्के)
(ii)	क्रटिर मेरामत/संस्कारसाधनेर समय	तिनदिनेर मध्ये
(iii)	बिल्संक्रेत कर्मसंपादन (क) बिल्केन्द्रिक अडियोग निस्पत्ति हउयार शतांश (ख) समाप्तिर पर जमाराशि फेरतप्रदानेर जन्ये नेउया समय	(क) बिल्संक्रेत यावतीय अडियाग निस्पत्ति हउयार कथा चारसण्टाहेर मध्ये । (ख) जमाराशि फेरतेर यावतीय फ्रेर मीमांसा हवे समाप्तिर परवती षाटदिनेर मध्ये ।