

सूची

प्रस्तावना	2
समस्त सर्कलों के पते	3
उपलब्ध सेवाएं	4
पोस्ट-पेड ग्राहक के लिए कॉन्टैक्ट पॉइंट्स	3
प्री-पेड ग्राहक के लिए कॉन्टैक्ट पॉइंट्स	5
पे टेलीफ़ोनी, प्री-पेड वॉकी एवं पारसेक के लिए कॉन्टैक्ट पॉइंट्स	6
नियम और शर्तें	15
नोडल ऑफिसर्स विवरण	8
एपिले एथॉरिटी	17
परिशिष्ट I	20
परिशिष्ट II एवं III	19



मैनुअल ऑफ़ प्रैक्टिस टाटा इंडिकॉम

TATA टेलीसर्विसेस लिमिटेड

ए, ई व एफ ब्लॉक्स, वोल्टास प्रिमाइसेस, टी.बी. कदम मार्ग, चिचपोकली, मुंबई-400 033.
फ़ोन: 91 22 66671414 फ़ैक्स नंबर: 91 22 66605335 वेबसाइट: www.tataindicom.com
रजि.कार्यालय: जीवन भारती टावर 1, 10वीं मंज़िल, 124 कर्नाट सर्कस, नई दिल्ली-110001.

TATA टेलीसर्विसेस महाराष्ट्र लिमिटेड

इस्टाट हाउस, बी.जी. खेर मार्ग, वरली, मुंबई-400 018.

एपिलेट एथॉरिटीज़ का मैनुअल ऑफ़ प्रैक्टिस एंड इन्फॉर्मेशन tataindicom.com
पर भी उपलब्ध है.



प्रिय ग्राहक,

टाटा इंडिकॉम में हमारा ये भरपूर प्रयास रहता है कि हम आपको दूरसंचार क्षेत्र की सर्वोत्तम सेवाएं उपलब्ध कराएं। फिर चाहे बात विस्तृत नेटवर्क की हो, या फिर मूल्य संवर्धित सेवाओं की हो।

इसी बात को मद्दे नज़र रखते हुए, हम समझते हैं कि आपको अपने टेलीकॉम सेवा प्रदाता और हमारे रेग्युलेटर TRAI (Telecom Regulatory Authority of India) की संबंधित गाइडलाइन्स के बारे में जानकारी हासिल करना बहुत ज़रूरी है। ये एमओपी पुस्तिका टाटा टेलीसर्विसेस लिमिटेड के सभी ग्राहकों के लिए है। जिसमें सभी ब्रांड्स आजाते हैं। यह आपको पूरी आवश्यक जानकारी उपलब्ध कराती है, ताकि आप हमारे हेल्पलाइन्स, सर्कलों के पते, सर्विस स्प्रेड और सर्विस कमिटमेंट से भलीभांति परिचित होकर अपने टाटा इंडिकॉम कनेक्शन का संपूर्ण लाभ उठा सकें।

शुभकामनाओं के साथ,



जोगेश नायर
कस्टमर लाइफसाइकल मैनेजमेंट – प्रमुख

समस्त सर्कलों के पते

आंध्र प्रदेश: टाटा टेलीसर्विसेस लि., 5-9-62, खान लतीफ खान एस्टेट, फतेह मैदान रोड, फतह मैदान स्टेडियम के सामने, हैदराबाद-500001.

बिहार: टाटा टेलीसर्विसेस लि., 2री मंज़िल, महाराजा कामेश्वर कॉम्प्लेक्स, ओल्ड आर्यवस्थ कॉम्प्लेक्स, फ़ेसर रोड, पटना-800001.

दिल्ली: टाटा टेलीसर्विसेस लि., 2ए, ओल्ड ईश्वर नगर, मेन मथुरा रोड, न्यू फ्रेंड्स कॉलोनी मार्केट के सामने, नई दिल्ली-110065.

गुजरात: टाटा टेलीसर्विसेस लि., 2री मंज़िल, गुजरात भवन, एमजे लाइब्रेरी से लग कर, एलिसब्रिज, अहमदाबाद-380006

हरियाणा: टाटा टेलीसर्विसेस लि., एससीओ 224, सेक्टर 12, अर्बन एस्टेट पार्ट 1, कर्नाल-132001.

हिमाचल प्रदेश: टाटा टेलीसर्विसेस लि., हरि विला, मोजा छोटा, छोटा शिमला, कसुमपटी रोड, शिमला-171009.

झारखंड: टाटा टेलीसर्विसेस लि., 4थी मंज़िल, वोल्टास हाउस, बिस्तुपुर मेन रोड, राम मंदिर के पास, जमशेदपुर-831001.

कर्नाटक: टाटा टेलीसर्विसेस लि., 30/1, सिलीकॉन टैरेस, होसर मेन रोड, दि फोरम के सामने, कोरमंगला, बंगालुरु-560095.

केरल: टाटा टेलीसर्विसेस लि., ग्राउंड फ्लोर, एस.एल. प्लाज़ा, पलारिवत्तम, व्यापार भवन के सामने, कोची-682025.

कोलकाता: टाटा टेलीसर्विसेस लि., द्वारा विदेश संचार भवन, 1/18, सीआईटी स्कीम, वीआईआईएम, उल्टाडंगा, कोलकाता-700054.

शेष पश्चिम बंगाल: टाटा टेलीसर्विसेस लि., कल्पतरु, यूनिट नंबर बी 402-404, बंगाल सृष्टि कॉम्प्लेक्स, 3री मंज़िल, सिटी सेंटर, दुर्गापुर-713216.

मध्य प्रदेश: टाटा टेलीसर्विसेस लि., क्वालिटी ग्लोबस, परमाली वैलेस कम्पाउंड, रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया के सामने, होशंगाबाद रोड, भोपाल-462011.

मुंबई: टाटा टेलीसर्विसेस (महाराष्ट्र) लि., डी-26, टीटीसी इंडस्ट्रियल एरिया, एमआईडीसी, सानपाड़ा, नवी मुंबई-400613.

शेष महाराष्ट्र: टाटा टेलीसर्विसेस (महाराष्ट्र) लि., अल अकमर बिल्डिंग, कला निकेतन के पीछे, संचेती हॉस्पिटल के सामने, गणेश खिड रोड, शिवाजी नगर, पुणे-411005.

उड़ीसा: टाटा टेलीसर्विसेस लि., 3री मंज़िल, मॉड्यूल-सी, फॉर्च्यून टावर्स, चंद्रशेखरपुर, भुवनेश्वर-751016.

पंजाब: टाटा टेलीसर्विसेस लि., सी 128, फेस VIII, इंडस्ट्रियल एरिया, मोहाली-160071.

राजस्थान: टाटा टेलीसर्विसेस लि., द गुमन-1 आग्रपाली सर्कल, वैशाली नगर, जयपुर-302021,

तमिल नाडु: टाटा टेलीसर्विसेस लि., नं. 2,3,4 पारस टावर्स, थिरु विका रोड, रोयापेट्टा, श्याम थियेटर के पास, चेन्नई-600014.

उत्तर प्रदेश (ए): टाटा टेलीसर्विसेस लि., 2 आर.एफ. बहादुरजी मार्ग, शक्ति भवन के पीछे, लखनऊ-226001.

उत्तर प्रदेश (प): टाटा टेलीसर्विसेस लि., 501 मंगल पांडे नगर, मेन युनिवर्सिटी रोड, मेरठ-250001.

कॉर्पोरेट कार्यालय: टाटा टेलीसर्विसेस लि., ए, ई एवं एफ ब्लॉक्स, वोल्टास प्रिमाइसेस, टी.बी.कदम मार्ग, चिंचपोकली, मुंबई-400033.

उपलब्ध प्रॉडक्ट और सेवाएं

मोबाइल वायरलेस वायरलाइन आईएसडीएन पे टेलीफोनी - रिटेल व इंस्टिट्यूशनल बिज़नेस प्रीपेड वॉकी पारसेक कॉलिंग कार्ड्स ब्रॉडबैंड

सर्विस कवरेज: शहरों और टाउन्स की संपूर्ण सूची के लिए हमारे वेबसाइट पर विज़िट करें:

www.tataindicom.com

पोस्ट-पेड ग्राहकों के लिए कॉन्टैक्ट पॉइंट्स

पोस्ट-पेड टाटा इंडिकॉम फ़ोन से 121 (टोल फ़्री) डायल करें या टाटा फ़ोन के अलावा किसी अन्य फ़ोन से निम्न अनुसार फ़ोन करें:

सर्कल	ई-मेल	काल सेंटर नंबर	फ़ैक्स नंबर
आंध्र प्रदेश	customercare.ap@tatatel.co.in	9246000121	040-66553339
बिहार	customercare.bihar@tatatel.co.in	9234000121	0657-6699018
दिल्ली	customercare.delhi@tatatel.co.in	9210000121	011-66551313
गुजरात	customercare.guj@tatatel.co.in	9227000121	079-66558030
हरियाणा	customercare.haryana@tatatel.co.in	9254000121	0184-4037475
हिमाचल प्रदेश	customercare.hp@tatatel.co.in	9218000121	0177-2624226
कर्नाटक	customercare.karnataka@tatatel.co.in	9243000121	080-66685000 080-66681000
केरल	customercare.kl@tatatel.co.in	9249000121	0484-2333666
कोलकाता	customercare.kolkata@tatatel.co.in	9231000121	033-23550152
मध्य प्रदेश	customercare.mpcg@tatatel.co.in	9229000121	9229101313
मुंबई	csmumbai@tatatel.co.in	9220000121	022-67917777
उड़ीसा	customercare.orissa@tatatel.co.in	9238000121	0674-6550248
पंजाब	customercare.punjab@tatatel.co.in	9217000121	0172-6551700
राजस्थान	customercare.rajasthan@tatatel.co.in	9214000121	0141-5115880
शेष महाराष्ट्र	cs.helpdesk@tatatel.co.in	9225000121	020-66096300
शेष पश्चिम बंगाल	customercare.westbengal@tatatel.co.in	9233000121	0343-2544010 0343-2544870
शेष तमिल नाडु	customercare.tn@tatatel.co.in	9244000121	044-66661266
तामिल नाडु	customercare.tn@tatatel.co.in	9244001281	044-66661266
यूपी (पू)	customercare.up@tatatel.co.in	9235000121	0522-4000700
यूपी (प)	customercare.upw@tatatel.co.in	9219000121	0121-2762767

प्री-पेड ग्राहकों के लिए कॉन्टैक्ट पॉइंट्स

प्री-पेड टाटा इंडिकॉम फ़ोन से 12524 (टोल फ़्री) डायल करें या टाटा फ़ोन के अलावा किसी अन्य फ़ोन से निम्न अनुसार फ़ोन करें:

सर्कल	ई-मेल	कॉल सेंटर नंबर	फ़ैक्स नंबर
आंध्र प्रदेश	customercare.ap@tatatel.co.in	9246012524	040-66553339
बिहार	customercare.bihar@tatatel.co.in	9234012524	0657-6699018
दिल्ली	customercare.delhi@tatatel.co.in	9210012524	011-66551313
गुजरात	customercare.guj@tatatel.co.in	9227012524	079-66558030
हरियाणा	customercare.haryana@tatatel.co.in	9254012524	0184-4037475
हिमाचल प्रदेश	customercare.hp@tatatel.co.in	9218012524	0177-2624226
कर्नाटक	customercare.karnataka@tatatel.co.in	9243012524	080-66685000 080-66681000
केरल	customercare.kl@tatatel.co.in	9249012524	0484-2333666
कोलकाता	customercare.kolkata@tatatel.co.in	9231012524	033-23550152
मध्य प्रदेश	customerservice@tatatel.co.in	9229012524	9229101313
मुंबई	csmumbai@tatatel.co.in	9220012524	022-67917777
उड़ीसा	customercare.orissa@tatatel.co.in	9238012524	0674-6550248
पंजाब	customercare.punjab@tatatel.co.in	9217012524	0172-6551700
राजस्थान	customercare.rajasthan@tatatel.co.in	9214012524	0141-5115880
शेष महाराष्ट्र	cs.helpdesk@tatatel.co.in	9225012524	020-66096300
शेष पश्चिम बंगाल	customercare.westbengal@tatatel.co.in	9233012524	0343-2544010 0343-2544870
तमिल नाडु	customercare.tn@tatatel.co.in	9240012524	044-66661266
यूपी (पू)	customercare.up@tatatel.co.in	9235012524	0522-4000700
यूपी (प)	customercare.upw@tatatel.co.in	9219012524	0121-2762767

टाटा टेलीसर्विसेस लि. एवं टाटा टेलीसर्विसेस महाराष्ट्र लि.

पे टेलीफोनी, वॉकी प्री-पेड, पारसेक और कॉलिंग कार्ड्स ग्राहकों के लिए कॉन्टैक्ट पॉइंट्स:

पे टेलीफोनी के लिए टोल फ्री नंबर 1281 - टाटा फोन और गैर टाटा फोन्स से रिटेल व इंस्टिट्यूशनल प्रॉडक्ट, डायल करें:		प्रीपेड वॉकी फोन के लिए टोल फ्री नंबर 12532 (उड़ीसा के लिए 1281) और गैर टाटा फोन्स से डायल करें:	
सर्कल	कॉल सेंटर नंबर	सर्कल	कॉल सेंटर नंबर
आंध्र प्रदेश	9246001281	आंध्र प्रदेश	9246012532
बिहार/झारखंड	9234001281	बिहार	9234512532
दिल्ली	01166551281	गुजरात	9227012532
गुजरात	922 7001281	हरियाणा	9254012532
हरियाणा	9254001281	हिमाचल प्रदेश	9218012532
हिमाचल प्रदेश	9254001281	कर्नाटक	9243012532
कर्नाटक	9243001281	केरल	9249012532
केरल	9249001281	मध्य प्रदेश	9229012532
कोलकाता	9231001281/ 033 65551281	मुंबई	9220012524
मध्य प्रदेश	9229001281	उड़ीसा	9238012532
मुंबई	9220001281	पंजाब	9217012532
उड़ीसा	9238001281	राजस्थान	9214012532
पंजाब	9217001281	शेष महाराष्ट्र	9225012524
राजस्थान	9214001281	शेष पश्चिम बंगाल	9233312532
शेष महाराष्ट्र	9225001281	तमील नाडु	9244412532
शेष पश्चिम बंगाल	9233311281	यूपी (पू)	9235012532
तमील नाडु	04466661281	यूपी (प)	9235012532
यूपी (पू)	9235001281		
यूपी (प)	9235001281		

पारसेक प्रॉडक्ट के लिए टाटा टेलीफोन से टोल फ्री नंबर 12545 और और गैर टाटा फोन से निम्न नंबर डायल करें:

सर्कल	कॉल सेंटर नंबर	ई-मेल	फैक्स नंबर
आंध्र प्रदेश	9246012545	customercare.ap@tatatel.co.in	040-66553339
बिहार	0612- 6512545	customercare.bihar@tatatel.co.in	0657-6699018
दिल्ली	NA	customercare.delhi@tatatel.co.in	011-66551313
गुजरात	9227012545	customercare.guj@tatatel.co.in	079-66558030
हरियाणा	9254012545	customercare.haryana@tatatel.co.in	0184-4037475
हिमाचल प्रदेश	9218012545	customercare.hp@tatatel.co.in	0177-2624226
कर्नाटक	9243012545	customercare.karnataka@tatatel.co.in	080-66685000 080-66681000
केरल	9249012545	customercare.kl@tatatel.co.in	0484-2333666
कोलकाता	9233312545	customercare.kolkata@tatatel.co.in	033-23550152
मध्य प्रदेश	9229012545	customercare.mpcg@tatatel.co.in	9229101313
उड़ीसा	9238312545	customercare.orissa@tatatel.co.in	0674-6550248
पंजाब	9217012545	customercare.punjab@tatatel.co.in	0172-6551700
राजस्थान	9214012545	customercare.rajasthan@tatatel.co.in	0141-5115880
शेष पश्चिम बंगाल	9233312545	customercare.westbengal@tatatel.co.in	0343-2544010
तमील नाडु	9244112545	customercare.tn@tatatel.co.in	044-66661266
यूपी (पू)	9235012545	customercare.up@tatatel.co.in	0522-4000700
यूपी (प)	9235012545	customercare.up@tatatel.co.in	0121-2762767

किसी भी टाटा फोन से कॉलिंग कार्ड उत्पाद के लिए टोल फ्री नं. 12678 है.

नियम और शर्तें

यह एमओपी टाटा टेली सर्विसेस लिमिटेड के सभी ग्राहकों के लिए है, इसमें सभी ब्रांड्स आ जाते हैं.

1. परिभाषाएं

(ए) एप्लेट एथॉरिटी का मतलब है TRAI के 2007 के रेग्युलेशन्स 3 के अंतर्गत एप्लेट एथॉरिटी के तौर पर नियुक्त किए गए एक या उससे ज्यादा व्यक्ति.

ए) "चार्जेंस" (शुल्क) या "टैरिफ" में समस्त फीस, कॉल चार्जेंस/टैरिफ, डिपॉजिट्स, किराया और इंटरकनेक्शन शुल्क शामिल किए जाएंगे और इसमें इससे संबंधित समय समय पर ग्राहक को सेवा/सेवाएं देने के लिए टीटीएल द्वारा प्रभावी कोई अन्य अकस्मात प्रभार भी सम्मिलित है और सभी सरकारी लेवीज़ (वर्तमान और भविष्य की) शामिल की जाएंगी.

बी) "ग्राहक" का मतलब है कोई व्यक्ति या हस्ती जिसने सेवा/सेवाओं की प्राप्ति के लिए आवेदन किया हो, संलग्न सीएफ देखें.

सी) "डेजिगनेटेड सर्विस प्रोवाइडर" (नामित सेवा प्रदाता) का मतलब है सेवा/ सेवाएं (या उनमें से कोई एक) उपलब्ध कराने या आगे दर्शाए गए टीटीएल का दायित्व निभाने या आगे दर्शाए गए टीटीएल के अधिकारों को काम में लाने के लिए कोई भी व्यक्ति या कानूनी हस्ती जिसे टीटीएल ने नामित किया हो और इसमें इन व्यक्तियों या कानूनी हस्तियों के उत्तराधिकारी और अनुमति प्राप्त प्रतिनिधि सम्मिलित हैं, लाइसेंस के अंतर्गत अनुमति की सीमा तक.

डी) "DoT" का मतलब है डिपार्टमेंट ऑफ टेलीकम्युनिकेशन्स, मिनिस्ट्री ऑफ कम्प्युनिकेशन्स, भारत सरकार और इसमें उसके हित-उत्तराधिकारी (Successors-in-interest) शामिल हैं.

ई) "इक्विपमेंट" (उपकरण) में शामिल हैं सेवा/सेवाएं पाने के लिए नेटवर्क से जुड़े हेतु कोई भी फोन इंस्ट्रुमेंट, सव्सक्राइबर टर्मिनल, नेटवर्क इंटरफेस यूनिट, (NIU) और उससे संबद्ध कोई भी अटैचमेंट/एक्सेसरीज़ (या उनमें कोई एक).

एफ) "गवर्नमेंट" (सरकार) का मतलब है भारत सरकार और/या राज्य सरकार, कोई भी स्थानीय प्राधिकारी, कैंटॉनमेंट बोर्ड, टेलीकॉम रेग्युलेटरी अथॉरिटी ऑफ इंडिया, अलतला या अन्य न्यायिक/न्यायिक कल्प फोरम, हालात के अनुसार और इसमें उनके हित-उत्तराधिकारी (Successors-in-interest) शामिल होंगे.

जी) "लाइसेंस" का मतलब है वो लाइसेंस, जो "DoT" द्वारा सेवा/सेवाएं स्थापित या संचालित (या उनमें से कोई एक) करने हेतु प्रदान किया गया हो.

एच) "नेटवर्क" का मतलब है सेवा/सेवाएं प्रदान करने हेतु टीटीएल द्वारा इस्तेमाल होने वाला दूरसंचार नेटवर्क और अन्य उपकरण/सॉफ्टवेयर और इसमें शामिल हैं टेलीफोन एक्सचेंजेंस, बेस स्टेशन, माइक्रोवेव और लैंड-लाइन लिंक्स.

आई) "अन्य सेवा/सेवाएं" का मतलब है कोई भी सेवा या सेवाएं जो सेवा/सेवाओं में अतिरिक्त जोड़ी गई हों, लेकिन कंटेन्ट और डेटा सर्विस/सर्विसेस, बिलिंग और कलेक्शन तक सीमित न हों.

जे) "सेवा/सेवाएं" का मतलब है समस्त दूरसंचार सेवा/सेवाएं और अन्य मूल्य संबंधित सेवाएं जो टीटीएल द्वारा उसके नेटवर्क के जरिए उपलब्ध हों, जिसमें वाइस कम्प्युनिकेशन सर्विस/सर्विसेस, एसएमएस और अन्य अन्य सेवा/सेवाएं शामिल हैं.

के) "सर्विस एरिया" का मतलब है वो भौगोलिक क्षेत्र, जिसके अंदर टीटीएल को लाइसेंस के अंतर्गत सेवा/सेवाएं प्रदान करने की अनुमति मिली है.

एल) "टीटीएल" का मतलब है टीटीएसएल और टीटीएमएल और डेजिगनेटेड सर्विस प्रोवाइडर, संयुक्त और प्रथक रूप से (उस संदर्भ पर निर्भर जिसमें इसका उपयोग हो) और वे टीटीएसएल और/या टीटीएमएल और/या डेजिगनेटेड सर्विस प्रोवाइडर्स के हित-उत्तराधिकारी (Successors-in-interest) और प्रतिनिधि को सम्मिलित कर सकते हैं, ऐसा माना जाएगा.

एम) TRAI का मतलब है "टेलीकॉम रेग्युलेटरी एथॉरिटी ऑफ इंडिया", टेलीकॉम रेग्युलेटरी एथॉरिटी ऑफ इंडिया अधिनियम, 1997 के अंतर्गत स्थापित.

एन) "टीटीओ" का मतलब है टेलीकम्युनिकेशन्स टैरिफ ऑर्डर, 1999 जो समय समय पर संशोधित किया जाता है और भारत सरकार के सरकारी गैज़ट में इसके बारे में सूचित और प्रकाशित किया जाता है.

2. सेवा/सेवाओं का प्रावधान

टीटीएल अपने ग्राहकों को सर्विस एरिया के अंदर सेवा/सेवाएं देने के लिए भरपूर प्रयास करेगी, जो अधीन हैं

ए) इन नियमों और शर्तों के.

बी) लाइसेंस के प्रावधानों के.

सी) DoT, TRAI, सरकार, न्यायालय, न्यायीक फोरम्स और अन्य वैधानिक प्राधिकारी द्वारा समय समय पर जारी किए जाने वाले निर्देशों या आदेशों या विनियमों के और

डी) टीटीएल द्वारा नेटवर्क के संचालन और मेन्टेनन्स और सेवा/सेवाओं के प्रावधानों के संबंध में समय समय पर अपनाई जाने वाली कोई पॉलिसी और/या नियमों/विनियमों के. टीटीएल के पास अपने स्वनिर्णय पर, सेवा/सेवाओं के प्रादान के लिए दिए गए ग्राहक के आवेदन को स्वीकार करने या रद्द करने का अधिकार सुरक्षित है, जिसे दिए गए सीएफ में देखा जा सकता है. टीटीएल ग्राहक को मौखिक रूप से उपरोक्त आवेदन की स्वीकृति की जानकारी देगी.

3. सेवा की शर्तें

ए) सर्विस/सेवाओं की उपलब्धता, अचूकता और गुणवत्ता उन घटकों से प्रभावित हो सकती है, जो टीटीएल के नियंत्रण के बाहर है, इसमें प्राकृतिक/भौतिक रूकावट, नेटवर्क की उपलब्धता या परफॉर्मेंस, भौगोलिक अवस्थाएं, स्थलाकृतिक खाका, मौसम के हालात और अन्य कारण जैसे, रेडियाई रूकावटें, विद्युत की अनुपलब्धता या अन्य दूरसंचार नेटवर्क्स, जिसमें नेटवर्क जुड़ा हो, में त्रुटि या परिवर्तन, उचित राइट ऑफ वे की प्राप्ति का न मिलना या विलंब और इक्विपमेंट में खराबी या परिवर्तन सम्मिलित हैं.

बी) अगर नेटवर्क विफल हो जाता है या उसे परिवर्तन या मेन्टेनन्स की जरूरत पड़ती है, तो सेवा/सेवाओं को बिना सूचना दिए, किसी भी समय पूर्ण रूप से या आंशिक रूप से स्थगित किया जा सकता है. टीटीएल इस तरह के हालात की फ्रीक्वेन्सी और अवधि को कम करने के लिए सभी आवश्यक प्रयास करेगी.

सी) टीटीएल द्वारा उसके स्वनिर्णय पर, समय समय पर फोन नंबरों का एलॉटमेंट किया जाएगा और उसे बदला जा सकता है. ग्राहकों के पास उन्हें एलॉट किए गए नंबर की मितकियत का अधिकार या अन्य कोई हित नहीं है.

डी) इक्विपमेंट के गुण हो जाने की सूत्र में टीटीएल वही फोन नंबर उपलब्ध कराने के लिए बाध्य नहीं है.

ई) टीटीएल के पास किसी भी समय चार्जेंस में संशोधन करने का एकल अधिकार और निर्णय सुरक्षित है, जिसकी सूचना ग्राहक को टीटीएल द्वारा उचित समझे गए साधन से दी जाएगी.

एफ) टीटीएल के पास क्रेडिट लिमिट लागू करने का और ग्राहक द्वारा व्यय किए गए चार्जेंस के लिए अन्य शर्तें निर्दिष्ट करने का और अंतरिम तथा अग्रिम भुगतान या डिपॉजिट्स/अतिरिक्त डिपॉजिट्स की मांग करने का अधिकार सुरक्षित है और अगर ये लिमिटेड बद्ध जाएं या इन शर्तों का पालन न किया जाए तो सेवा/सेवाओं को स्थगित करने या रद्द करने का अधिकार है.

जी) टीटीएल के पास समय-समय पर शुल्क में भिन्नाता के लिए बिल साइकल का अधिकार सुरक्षित है. (यह प्री-पेड सर्विसेस के लिए लागू नहीं है)

एच) टीटीएल के पास ग्राहक के प्रत्यय पत्र, ग्राहक की आर्थिक स्थिति सहित को जांचने का अधिकार है और इसके लिए वो किसी भी व्यक्ति या एजेंसी की सेवा ले सकती है. टीटीएल अपनी सेवा/सेवाएं (या उनमें से कोई एक) केवल ग्राहक के प्रत्यय पत्र और दस्तावेज के सत्यापन के बाद ही उपलब्ध कराने के लिए बाध्य है और अगर किसी भी समय, ग्राहक द्वारा उपलब्ध कराई गई कोई भी जानकारी और/या दस्तावेज गलत या अपूर्ण या संदिग्ध पाया गया तो टीटीएल के पास बिना सूचना दिए, आगे से अपनी सेवा/सेवाएं स्थगित करने या बंद करने का अधिकार है.

आई) ग्राहक द्वारा इन नियम और शर्तों का पालन न करने (ग्राहक का चार्जेंस अदा न करना और बकाया भुगतान हेतु दिए गए इंस्ट्रुमेंट्स का विफल हो जाना भी सम्मिलित) की सूत्र में टीटीएल के पास उचित कानूनी कार्रवाई करने का अधिकार है.

जे) टीटीएल द्वारा दिया गया कोई भी अधिव्याग, छूट या अतिरिक्त समय उस विशेष परिस्थिति तक सीमित है, जिसमें ये दिया गया होगा और उसके कारण इन नियम और शर्तों के तहत प्राप्त टीटीएल के अधिकार प्रभावित नहीं होंगे.

के) टीटीएल बिना पूर्व सूचना के अपनी सेवा/सेवाओं को पूर्ण या आंशिक रूप से नकारने, घटाने, संशोधित करने, रद्द करने, काटने या खत्म करने के लिए स्वतंत्र है, अगर उसे ऐसा करने के लिए किसी भी वैधानिक प्राधिकारी या न्यायिक फोरम द्वारा निर्देशित किया जाए या जो भी कारण हो उसे बताए बिना.

एल) लाइसेंस में अनुमति प्राप्त की हद तक, टीटीएल के पास अधिकार है कि वो अपने अधिकारों (या उनमें कोई एक), जो इन नियम और शर्तों के अंतर्गत प्राप्त हैं, का निर्वहन करने हेतु किसी तृतीय पक्ष को नियुक्त करे. टीटीएल के पास ये अधिकार भी सुरक्षित है कि वो किसी तृतीय पक्ष को किसी भी समय अपने अधिकार और/या आगे दर्शाए दायित्व (या उनमें से कोई एक) सौंप सके, जिसके लिए उसे ग्राहक से अनुमति लेने या उसे सूचना देने की बाध्यता नहीं है.

एम) टीटीएल के पास ग्राहक को बिना कोई सूचना दिए अपने स्वनिर्णय पर इन नियमों और शर्तों (या उनमें से कोई एक) को समय समय पर बदलने और/या अलग से कोई शर्त उल्लिखित करने का अधिकार है.

एन) ग्राहक द्वारा दी गई या टीटीएल द्वारा स्वतंत्र रूप से प्राप्त की गई ग्राहक को कोई एक या सारी जानकारी (ग्राहक या उसके व्यवसाय से संबंधित जानकारी भी) को टीटीएल किसी भी वैधानिक प्राधिकारी या किसी भी हस्ती/व्यक्ति को उपलब्ध करा सकती है, चाहे टीटीएल ग्राहक को अपनी सेवा/सेवाएं देती हो या नहीं.

ओ) ग्राहक द्वारा देय किसी भी बकाया रकम की अदायगी के लिए टीटीएल ग्राहक द्वारा जमा किए गए डिपॉजिट्स/भुगतान को एडजस्ट/सेटऑफ कर सकती है. उसी प्रकार टीटीएल द्वारा ग्राहक को लौटाई जाने वाली किसी भी राशि को टीटीएल एडजस्ट/सेटऑफ कर सकती है, ताकि ग्राहक को दी गई सेवाओं के लिए या किसी भी कारणवश, ग्राहक द्वारा किसी भी बकाया रकम की, जो टीटीएल की दृष्टि से ग्राहक को अदा करनी है का भुगतान हो सके. इस तरह का एडजस्टमेंट/सेटऑफ किसी भी डिपॉजिट्स/अतिरिक्त डिपॉजिट्स/अग्रिम भुगतान से राशि काट कर और/या उसे जब्त करके किया जा सकता है और/या टीटीएल द्वारा उसके स्वनिर्णय पर किसी भी अलग तरीके से जो टीटीएल की नजर में उपयुक्त हो किया जा सकता है.

पी) टीटीएल ने एमटीएस/बीएसएल और/या अन्य टेलीकॉम सर्विस प्रोवाइडर्स के साथ रेटिप्रोकल एपीमेंट्स पर हस्ताक्षर किया है/करने वाली है, जिसके अनुसार टीटीएल किसी भी ऐसे व्यक्ति को जिसपर किसी और सर्विस प्रोवाइडर का बकाया चढ़ा हुआ है, या जिसका कनेक्शन उस सर्विस प्रोवाइडर ने काटा हुआ है, कोई नया कनेक्शन नहीं देगी.

टाटा टेलीसर्विसेस लि. एवं टाटा टेलीसर्विसेस महाराष्ट्र लि.

अगर ऐसा कोई व्यक्ति पहले से टीटीएल का ग्राहक है, तो टीटीएल उस सर्विस प्रोवाइडर के अनुरोध पर उस ग्राहक को अपनी सेवा/सेवाएं प्रदान करना स्थगित कर सकती है, चाहे वो ग्राहक टीटीएल को उसके चार्जस नियमित रूप से क्यों न अदा कर रहा हो और इन नियम और शर्तों का पालन ठीक तरह से क्यों न कर रहा हो. बहरहाल टीटीएल इस तरह सेवा/सेवाओं को खत्म करने या रोकने से होने वाली किसी भी लागत, हानि या नुकसान के लिए जिम्मेदार नहीं होगी.

क्यू) ग्राहक को इक्विपमेंट में लोड किए हुए सॉफ्टवेयर को इस्तेमाल करने के लिए एक व्यक्तिगत नॉन-ट्रांसफरबल लाइसेंस दिया जाता है, ताकि वो सेवा/सेवाएं प्राप्त कर सके. ये लाइसेंस उस वक़्त तक रॉयल्टी-फ्री होगा, जब तक कि टीटीएल द्वारा निर्देशित न हो और इसे टीटीएल द्वारा उस समय रद्द किया जा सकता है, जब उसके स्वनिर्णय पर और उसके इस विचार में कि ग्राहक ने सॉफ्टवेयर को परिवर्तित करने, डीकम्पाइल करने, डिसएसेम्बल करने, उसकी इंजिनियरी को उलटने, उसे मिटाने, डीकोड करने, उससे छेड़छाड़ करने या उसे बदलने की कोशिश की है या वास्तव में ऐसा किया है या ग्राहक ने इन नियमों और शर्तों में से किसी को तोड़ा है.

आर) ग्राहक को इक्विपमेंट में लोड किए हुए सॉफ्टवेयर को केवल टीटीएल द्वारा प्रदान की जाने वाली दूरसंचार सेवाओं को प्राप्त करने हेतु इस्तेमाल करने का अधिकार है और इसे किसी और उद्देश्य से उसे इस्तेमाल करने का अधिकार नहीं है (जिसमें किसी तृतीय पक्ष द्वारा दी जा रही दूरसंचार सेवाओं को प्राप्त करना भी शामिल है, जब तक कि टीटीएल द्वारा इसकी अनुमति न मिली हो).

एस) टीटीएसएल को इंटरनल कस्टमर सेगमेंटेशन नॉर्म्स पर आधारित, बैटरी रिप्लेसमेंट के लिए चार्ज करने का अधिकार है, जिसकी व्याख्या ग्राहक को केस टू केस बेसिस पर की जाएगी. सभी वॉकी बैटरीज़ पर शुल्क लगेगा. बैटरी को वॉरंटी की सुरक्षा प्राप्त नहीं है. कोई भी खराबी होने पर ग्राहकों को बैटरीज़ टाटा इंडिकॉम टीवीएच/टीवीएस से खरीदना होगा.

4. ग्राहक के दायित्व

ए) ग्राहक को सेवा/सेवाओं के लिए भुगतान करना होगा, निम्नलिखित आधार पर:

i. भुगतान बिल में दर्शाए गए ज्यू डेट (अंतिम तिथि) को उससे पहले करना होगा. ऐसा न करने पर सभी बकाया राशि पर ज्यू डेट से भुगतान की तिथि तक की अवधि के लिए वार्षिक 18% तक के ब्याज और/या लेट फ़ीस वसूला जाएगा. साथ ही, ऐसे हालात में टीटीएल के स्वनिर्णय पर सेवा/सेवाएं (या उनमें कोई एक) को स्थगित किया/काटा/बंद किया जा सकता है ;

ii. चार्जस का भुगतान नकद राशि, क्रेडिट कार्ड, क्रॉसड चेक, क्रॉसड डिमांड ड्राफ्ट द्वारा या टीटीएल द्वारा समय समय पर निर्देशित किसी भी साधन से किया जा सकता है. चेक द्वारा भुगतान उसी वक़्त वैध होगा, जब उसे भुना लिया जाएगा. नकद राशि या भुगतान इंस्ट्रुमेंट के खो जाने की जिम्मेदारी तब तक टीटीएल की नहीं होगी, जब तक कि उसके लिए ग्राहक को टीटीएल द्वारा रसीद न दे दी गई हो;

iii. ग्राहक द्वारा दिया गया कोई भी पेमेंट इंस्ट्रुमेंट अगर विफल हो जाता है, तो ग्राहक को पेनल चार्जस/फीस जो टीटीएल द्वारा निर्देशित हो सकता है, देना होगा, कानूनी कार्रवाई के अलावा;

iv. ग्राहक को दी जाने वाली सेवा/सेवाओं के लिए उसे सभी शुल्क देने होंगे. पोस्ट-पेड सब्सक्राइबर के लिए, टीटीएल द्वारा उसे बिल में दर्शाए गए शुल्क या टीटीएल द्वारा बताए गए शुल्क को अदा करना होगा, चाहे ग्राहक के फ़ोन/फ़ोन कनेक्शन से सेवा/सेवाएं ग्राहक ने इस्तेमाल की हों, या किसी और ने और चाहे उसकी जानकारी ग्राहक को हो या न हो, सारे शुल्क ग्राहक को अदा करने होंगे;

v. चार्जस के मामले में कोई भी विवाद हो तो ग्राहक को मामला सुलझाने का इंज़रार किए बिना टीटीएल द्वारा बिल में दर्शाया गया सारा शुल्क अदा करना होगा;

vi. पोस्ट-पेड ग्राहक को प्राप्त सेवा/सेवाओं के लिए शुल्क अदा करना होगा, चाहे उसे बिल मिला हो या न मिला हो. टीटीएल अपने रिकॉर्ड में दर्ज बिलिंग पते पर बिल रवाना करेगी. ये पोस्ट-पेड ग्राहक की जिम्मेदारी है कि वो बिल न मिलने की सूत्रत में ज्यू डेट से पहले अपने बिल की जानकारी प्राप्त करे ;

vii. ग्राहक द्वारा बकाया राशि अदा न करने या इन नियमों और शर्तों का पालन न करने की सूत्रत में बकाया राशि वसूल करने में होने वाली लागत, कानूनी खर्चें वगैरह ब्याज सहित, ग्राहक को अदा करने और/या वहन करने होंगे, जब इस मामले को कलेक्शन एजेन्सी/कानूनी सलाहकार/टीटीएल के प्रतिनिधि के हवाले करना जरूरी हो जाए;

viii. ग्राहक को चार्जस के अतिरिक्त सारे देय टेक्सेस, ज्यूटीज़ या लेवीज़ अदा करने होंगे, जिसमें वो शुल्क भी सम्मिलित हैं, जो सीएफ़/नियम और शर्तों में दर्शाए अनुसार देय हैं.

बी) ग्राहक को किसी भी अनुचित, अनैतिक या असंवैधानिक उद्देश्य हेतु सेवा/सेवाएं इस्तेमाल करने या उसका कारण बनने या किसी और व्यक्ति को उन्हें इस उद्देश्य हेतु इस्तेमाल करने की अनुमति देने की आज्ञा नहीं है, जिसमें किसी भी तरह से नेटवर्क के संचालन और/या टीटीएल के अन्य ग्राहकों के ग्राहक को सेवा/सेवाओं की प्राप्ति में किसी भी तरह से जोखिम उत्पन्न होना, या उनका प्रभावित होना या उसमें खराबी उत्पन्न होना या सार्वजनिक या व्यक्तिगत रूप से परेशानी पैदा होना सम्मिलित है.

सी) ग्राहक को केवल वही इंस्ट्रुमेंट इस्तेमाल करना होगा, जिसे उद्द, सरकार और/या टीटीएल ने नेटवर्क के साथ इस्तेमाल करने की स्वीकृति दी है. ग्राहक को सेवा/सेवाओं की प्राप्ति के लिए इंस्ट्रुमेंट में इस्तेमाल करने हेतु कोई भी अटैचमेंट डैटॉल करना या जोड़ना नहीं चाहिए, जब तक कि टीटीएल द्वारा लिखित रूप से इसकी अनुमति न मिली हो. ग्राहक को टीटीएल की मिलकियत वाला इंस्ट्रुमेंट सिवाए सेवा/सेवाओं की प्राप्ति के किसी और उद्देश्य के लिए इस्तेमाल नहीं करना चाहिए.

डी) ग्राहक को उन सभी लागू कानून, नियमों और विनियमों, तथा सरकार, उद्द या टीटीएल द्वारा जारी किए गए निर्देशों का पालन करना होगा, जिनका संबंध ग्राहक द्वारा सेवा/सेवाओं के इस्तेमाल और इक्विपमेंट की उपलब्धि से है, जिसमें संबद्ध कर, कानून और इम्पोर्ट कंट्रोल रेग्युलेशन्स सम्मिलित हैं लेकिन सीमित नहीं है.

ई) ग्राहक को इक्विपमेंट खोलने, मरम्मत करने, पुर्जों को बदलने या इक्विपमेंट से छेड़छाड़ करने की अनुमति नहीं है, जब तक कि उस बाबत टीटीएल द्वारा स्पष्ट रूप से लिखित रूप से अनुमति न मिली हो. इक्विपमेंट की सुरक्षा की जिम्मेदारी ग्राहक की है. अगर इक्विपमेंट खो जाए, चोरी हो जाए या खराब हो जाए तो ग्राहक को तुरंत इसकी जानकारी और लिखित रूप से इसका पुष्टिकरण टीटीएल को देना होगा. उपरोक्त लिखित तथ्य के बावजूद, जब तक कि उस इक्विपमेंट से मिलने वाली सेवा/सेवाएं स्थगित न कर दी जाएं, सारे चार्जस को अदा करने की जिम्मेदारी ग्राहक की होगी. ऐसे हालात में, इक्विपमेंट के खो जाने, चोरी हो जाने या खराब हो जाने के कारण टीटीएल को हुए नुकसान की भरपाई भी ग्राहक को करनी होगी.

एफ़) टीटीएल द्वारा समय समय पर दरकार जानकारियां और दस्तावेज़ ग्राहक को सही तरह से और पूर्ण रूप से देनी होगी.

जी) सेवा/सेवाओं की प्राप्ति और स्थगन के बीच की अवधि में हुए सारे चार्जस को अदा करने की जिम्मेदारी ग्राहक पर कायम रहेगी और उसके बाद भी, जब तक कि सारे शुल्क पूर्ण रूप से अदा न हो गए हों.

एच) बिलिंग पते में किसी भी तरह के परिवर्तन की लिखित जानकारी ग्राहक द्वारा टीटीएल को देनी होगी. टीटीएल द्वारा या उसकी ओर से ग्राहक को जारी किया गया कोई भी लिखित पत्र, बिल, बिलिंग स्टेटमेंट या नोटिस, साधारण मेल द्वारा उसे पोस्ट करने के बाद 48 घंटों के भीतर मिल गई होगी, ऐसा माना जाएगा.

आई) टीटीएल की लिखित अनुमति बिना इन नियमों और शर्तों के अंतर्गत उपलब्ध सेवा/सेवाओं में ग्राहक कोई अधिकार या हित असाइन नहीं करेगा. टीटीएल की मिलकियत वाले इक्विपमेंट के संबंध में ग्राहक कोई लियन या इनकॉर्परेस हस्तांतरित या किसी के हवाले नहीं करेगा और न तैयार करेगा.

जे) सेवा/सेवाओं के संबंध में समय समय पर टीटीएल द्वारा निर्देशित प्रोसेस ग्राहक को अपनाने होंगे.

के) सेवा/सेवाओं में पाई गई त्रुटि की लिखित जानकारी त्रुटि का पता लगाने के 7 दिनों के अंदर ग्राहक द्वारा टीटीएल को देनी होगी. त्रुटि की पूरी जानकारी पाने के बाद टीटीएल उस त्रुटि को सुधारने का पूरा प्रयास करेगी.

एल) ग्राहक को टीटीएल या उसके अधिकृत प्रतिनिधि को अपने परिसर में आने और उसे सेवा/सेवाओं की प्राप्ति के उपयोग हेतु इक्विपमेंट को इंस्टॉल करने, ऐक्टिवेट करने, मरम्मत करने, डिडिस्टॉल करने और रिकवर करने के लिए उपस्थित रहने की अनुमति देनी होगी और ग्राहक द्वारा टीटीएल को बिना किसी लागत के उपरोक्त उद्देश्य हेतु जरूरत पड़ने पर किसी तृतीय पक्ष से उचित स्वीकृति और मंजूरी लेनी होगी.

एम) सेवा/सेवाओं के रद्द हो जाने या कट जाने की सूत्रत में ग्राहक को टीटीएल की मिलकियत वाला इक्विपमेंट, जो ग्राहक को या उसके परिसर में दिया गया है/दिया गया था, किसी भी समय मांगे जाने पर टीटीएल को लौटाना होगा.

एन) फ़िक्स्ड टेलीफ़ोन कनेक्शन के संबंध में, सेवा/सेवाओं के लिए इस्तेमाल किए जा रहे इक्विपमेंट के लिए ग्राहक को सुनिश्चित करना होगा कि उसे उस परिसर से कहीं और नहीं ले जाया जाएगा, जहां उसे इंस्टॉल किया गया है जब तक कि टीटीएल की पूर्व लिखित अनुमति न मिली हो और टीटीएल द्वारा निर्दिष्ट शर्तों का पालन न हुआ हो. (ये शर्त प्री-पेड ग्राहक के लिए लागू नहीं है).

ओ) जरूरत पड़ने पर ग्राहक को इक्विपमेंट के संचालन के लिए विद्युत सप्लाई उपलब्ध करानी होगी. इक्विपमेंट को सुरक्षित रखने और उसे सुरक्षा प्रदान करने की जिम्मेदारी ग्राहक की होगी.

5. वज्यता (वर्जलिडिटी)

ये नियम और शर्तें वर्ष 1885 के इंडियन टेलीग्राफ़िक ऐक्ट, टेलीकॉम रेग्युलेटरी एंथॉरिटी ऑफ़ इंडिया ऐक्ट 1997 के प्रावधानों, वहां दर्शाए गए नियमों और विनियमों और अन्य परिनिमय, समय समय पर लागू होने वाले और लागू नियमों और विनियमों, किसी भी न्यायालय, ट्राइब्यूनल, वैधानिक प्राधिकारी द्वारा जारी अन्य निर्देशों/आदेशों सहित के अधीन हैं.

6. दायित्व की सीमा

ए) नेटवर्क या सेवा/सेवाओं या इक्विपमेंट या सॉफ्टवेयर के बेरोक या त्रुटि-रहित कार्य के जारी रहने की टीटीएल गारंटी नहीं देती है और वो किसी भी ग्राहक या अन्य उपयोगकर्ता या अन्य व्यक्ति के घायल होने या उसे नुकसान पहुंचाने या उसकी मृत्यु होने के लिए जिम्मेदार नहीं है, जो नेटवर्क/सेवा/सेवाओं/इक्विपमेंट/सॉफ्टवेयर के संचालन से हुए हों और जो परिणाम हों किसी भी

टाटा टेलीसर्विसेस लि. एवं टाटा टेलीसर्विसेस महाराष्ट्र लि.

घटना के (जिसमें आग, विस्फोट, युद्ध, दंगा, हड़ताल, बंद, धरना, बॉयकॉट्स, सरकारी अधिकारियों द्वारा कार्य, प्राकृतिक आपदा और अन्य टेलीकॉम या संबंधित सर्विस प्रोवाइडर्स की सुविधाओं या संचालनों में पैदा होने वाले कारण सम्मिलित हैं पर सीमित नहीं हैं.)

बी) टीटीएल कोई प्रतिनिधित्व या वॉरंटी सवाय उनके जो इन नियम और शर्तों में दर्शाया गया है, जारी नहीं करती है। सभी वॉरंटीज, अभिव्यक्त या निहित, किसी भी विशेष उद्देश्य हेतु मार्क-टैबिलिटी या फ़िटनेस के तौर पर कोई भी निहित वॉरंटी, सम्मिलित लेकिन सीमित नहीं को टीटीएल स्पष्ट रूप से डिसक्लेम करती है।

सी) टीटीएल किसी भी ग्राहक को हुए किसी भी तरह के, किसी भी तरह हुए नुकसान, लागत या खराबी, जो इक्विपमेंट या सेवा/सेवाओं की वजह से प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से उत्पन्न हुए हों के लिए जिम्मेदार नहीं है।

डी) उपरोक्त (बी) के सामान्य वक्तव्य के बावजूद, टीटीएल स्पष्ट रूप से स्वतः को और उसके निदेशकों को और उसके कर्मचारियों को प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से होने वाले नुकसान, खराबी, वित्तीय या उसके अलावा, जिसमें मुनाफे का नुकसान और प्रतिष्ठा का नुकसान सम्मिलित है, चाहे जिसकी संभावना के लिए जताया भी गया हो, के दायित्व से अलग करती है। टीटीएल स्पष्ट रूप से खुद को उस अप लेख और/या अपकथन के दायित्व से अलग करती है, जो ग्राहक द्वारा नेटवर्क से प्राप्त या भेजे गए संदेश या सामग्री के कारण उत्पन्न हुए हों।

ई) टीटीएल अपने स्वनिर्णय से ग्राहक को ग्राहक के इक्विपमेंट द्वारा विभिन्न जानकारियां भेज सकती है, इलेक्ट्रॉनिक मीडिया या उसके अलावा अन्य उपयोग करने वाले ग्राहक के लिए।

एफ) इन नियम और शर्तों में मौजूद कोई भी अपवर्जन अगर किसी कारणवश अवैध करार पाएगा और टीटीएल नुकसान तथा खराबी के लिए जिम्मेदार होगी, जो दूसरी सूत्र में जिम्मेदारी के दायरे में नहीं आती, तो ये जिम्मेदारी ग्राहक द्वारा दिए गए कोई भी डिपॉजिट की राशि लौटाने तक सीमित होगी, ग्राहक पर बकाया राशि को एडजस्ट करने के बाद।

7. सेवा स्थगन/सेवा का कटना/सेवा की समाप्ति

ए) यहां इस बाबत कुछ न लिखे होने के बावजूद, टीटीएल को सेवा/सेवाओं के स्थगन/काटने/समाप्त करने का अधिकार है (चाहे पूर्ण या आंशिक रूप से, अस्थायी या स्थायी रूप से) अगर:

i. सरकार या प्राधिकारी लाइसेंस या सेवा / सेवाओं को अस्थायी रूप से या उसके विपरीत स्थगित या समाप्त कर देता है या वापस ले लेता है ;

ii. किसी भी समय ग्राहक आवश्यक क्रेडिट चेक्स को संतोषजनक रूप से उपलब्ध नहीं कराता है या गलत अथवा भ्रामक जानकारी देता है (चाहे धोखा देने का इरादा हो या न हो) ;

iii. ग्राहक अपनी बकाया राशि अदा न करे;

iv. ग्राहक इन नियम और शर्तों के किसी भी प्रावधान को तोड़े;

v. ग्राहक हेतु सेवा/सेवाओं (या उनमें से कोई एक) की प्राप्ति, नेटवर्क या टीटीएल के इक्विपमेंट या अन्य ग्राहक हेतु सेवा/सेवाओं को प्रतिकूल रूप से प्रभावित करती है या कोई भी अनुमोदन/ सहमति/ परमिट, जो ग्राहक को सेवा/सेवाओं की प्राप्ति उपलब्ध कराने के लिए आवश्यक हो, रद्द हो जाए, समाप्त हो जाए या स्थगित हो जाए;

vi. अगर ग्राहक दीवालिया घोषित किया जाता है या उसे लिक्विडेटेड या डिजॉल्व्ड कर दिया जाता है ;

vii. अगर किसी ट्रस्टी या रिसीवर को ग्राहक की संपत्ति अधिग्रहण करने के लिए नियुक्त किया जाता है ;

viii. अगर सरकार या प्राधिकारी द्वारा इन नियम और शर्तों में किसी को भी संशोधन की आवश्यकता पड़ती है, जिससे टीटीएल पर विशेष प्रतिकूल प्रभाव पड़े।

बी) यहां दर्शाए गए किसी भी प्रावधान के तहत सेवा/सेवाओं का स्थगन/कटना/समाप्ति बिना किसी पक्षपात के और टीटीएल को किसी लागू कानून या परिचय के तहत उपलब्ध किसी भी अधिकार या उपचार के अतिरिक्त होगी।

सी) किसी भी कारणवश सेवा/सेवाओं की समाप्ति/कटने/स्थगन की सूत्र में, टीटीएल को ग्राहक से सारे बकाया चार्जस (प्री-पेड ग्राहक के मामले में ' इक्विपमेंट ') और बकाया राशि वसूलने का अधिकार है।

डी) सेवा/सेवाओं की दोबारा बहाली टीटीएल के पूर्ण स्वनिर्णय पर और बकाया राशि के भुगतान और टीटीएल द्वारा निर्दिष्ट अन्य शर्तों के पालन निर्भर है।

ई) सेवाओं के स्थगन के दौरान होने वाले चार्जस के लिए ग्राहक जिम्मेदार बना रहेगा।

8. न्यायालय या अन्य फोरम

किसी भी न्यायालय या अन्य फोरम/वैधानिक प्राधिकारी द्वारा इन नियमों और शर्तों के किसी प्रावधान को अवैध, गैरकानूनी या अप्रवर्तनीय माने जाने से विच्छेदन या न्याय-व्यवस्था की सूत्र में ऐसा प्रावधान इन नियम और शर्तों के शेष प्रावधानों से विच्छेद होगा और उसे समाप्त माना जाएगा। इस प्रावधान के अवैध, गैरकानूनी या अप्रवर्तनीय होने से इन नियम और शर्तों के अन्य प्रावधानों में किसी

भी तरह से कोई प्रभाव या दोष उत्पन्न नहीं होगा और ये नियम और शर्तों उसके बाद ऐसे माने जाएंगे जैसे अवैध, गैरकानूनी या अप्रवर्तनीय प्रावधान उनमें मौजूद नहीं थे। इन नियम और शर्तों या सेवा/सेवाओं के प्रावधान के कारण उत्पन्न होने वाले विवाद, मतभेद और कानूनी कार्रवाई, उन न्यायालय/न्यायालयों की विशिष्ट न्याय-व्यवस्था के अधीन होंगे, जो उन शहरों/क्षेत्रों में स्थित होंगे, जहां टीटीएल का मुख्य सर्कल कार्यालय होगा, जहां से टीटीएल अपने ग्राहकों को कनेक्शन/कनेक्शनस उपलब्ध करा रही है, संलग्न सीएएफ के अनुसार।

9. परिसर का स्थानांतरण

ए) पोस्ट-पेड ग्राहक के लिए लागू

i. जब ग्राहक उसी परिसर में स्थान बदलना चाहे,

- ग्राहक को वॉल माउंट से टेबल टॉप तक बदलने के लिए न्यूनतम रु. 500 का डिपॉजिट रखना होगा।

- Axesstel 830FM और सनगिल मॉडल्स के लिए ग्राहक को पहले ही रु. 1000+ लागू सर्विस टैक्स का नॉन-रिफंडेबल भुगतान करना होगा।

ii. जब ग्राहक किसी अलग परिसर में स्थान बदलना चाहे,

- अगर ये वायरलाइन हो, तो वॉल माउंट ग्राहक को एक बार प्रति परिवर्तन रु. 200 का भुगतान करना होगा (नॉन-रिफंडेबल)।

iii. जब ग्राहक किसी अलग परिसर में, कनेक्शन में परिवर्तन के साथ स्थान बदलना चाहे,

- अगर ये वायरलाइन हो, तो वॉल माउंट ग्राहक को एक बार प्रति परिवर्तन रु. 200 का भुगतान करना होगा (नॉन-रिफंडेबल)।

iv. जब ग्राहक वायरलेस से वायरलाइन में परिवर्तन करना चाहे

- ग्राहक को एक बार प्रति परिवर्तन रु. 200 का भुगतान करना होगा (नॉन-रिफंडेबल) सेल्स टैक्स के साथ।

v. जब ग्राहक वायरलेस से वायरलाइन में परिवर्तन करना चाहे, DEL परिवर्तन के साथ,

- ग्राहक को एक बार प्रति परिवर्तन रु. 200 का भुगतान करना होगा (नॉन-रिफंडेबल) सेल्स टैक्स के साथ।

बी) पोस्ट-पेड वॉकी ग्राहक के लिए लागू

iv जब ग्राहक किसी अलग परिसर में स्थान बदलना चाहे, उसी फोन के साथ (वही ग्राहक)।

- स्थानांतरण के लिए ग्राहक द्वारा टीवीएच/ टीवीएस को एक सर्विस रिक्वेस्ट फॉर्म भर कर आवेदन देना होगा, दस्तावेजों के साथ।

- पते के सत्यापन के बाद, फोन लाइन नए पते पर ट्रान्सफर कर दिया जाएगा।

10. साधन, जिसके द्वारा ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं.

ए) पोस्ट-पेड ग्राहक

i. कॉल सेंटर - टोल फ्री नंबर के ज़रिए ग्राहक दिन में कभी भी फोन कर सकते हैं. ग्राहक यहां अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं, जहां उन्हें कस्टमर केयर द्वारा एक विशेष कम्प्लेंट नंबर (डॉकैट नंबर) और फ्रीडबैक दिया जाएगा और वो समय जिसमें उनकी शिकायत दूर की जा सकती है, बताया जाएगा।

ii. ई-मेल - ग्राहक अपनी शिकायत ई-मेल द्वारा भेज सकते हैं, तब उन्हें शिकायत मिलने के 4 घंटों के अंदर एक विशेष कम्प्लेंट नंबर (डॉकैट नंबर) और फ्रीडबैक दिया जाएगा और वो समय जिसमें उनकी शिकायत दूर की जा सकती है, बताया जाएगा।

iii. फ़ैक्स द्वारा।

iv. वॉक-इन आउटलेट्स

शिकायत मिलने के 7 दिनों के अंदर सारी शिकायतों का समाधान कर दिया जाएगा. बिलिंग संबंधी शिकायतें 4 हफ्तों के अंदर दूर की जा सकती हैं.

बी) प्री-पेड ग्राहक

i. कॉल सेंटर - ग्राहक टोल फ्री नंबर 12524 पर किसी भी समय किसी भी शिकायत के लिए फोन कर सकते हैं. शिकायत दर्ज कर ली जाएगी और अगर ये शिकायत सही हुई तो एक कम्प्लेंट नंबर (डॉकैट नंबर) जारी किया जाएगा, जो ग्राहक को दिया जाएगा. साथ ही ग्राहक को फ्रीडबैक भी उपलब्ध कराया जाएगा, भेजे गए एसएलए के अंदर.

ii. ई-मेल - ग्राहक अपनी शिकायत ई-मेल द्वारा भेज सकते हैं, तब उन्हें शिकायत मिलने के 4 घंटों के अंदर एक विशेष कम्प्लेंट नंबर (डॉकैट नंबर) और फ्रीडबैक दिया जाएगा और वो समय जिसमें उनकी शिकायत दूर की जा सकती है, बताया जाएगा।

iii. फ़ैक्स द्वारा।

iv. वॉक-इन आउटलेट्स

सी) वॉकी, पेफोन, कॉलिंग कार्ड ग्राहक

i. कॉल सेंटर - टोल फ्री नंबर के ज़रिए ग्राहक दिन में कभी भी, किसी भी शिकायत के लिए फोन कर सकते हैं. ग्राहक यहां अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं. अगर उनकी शिकायत सही हुई तो उन्हें एक विशेष कम्प्लेंट नंबर (डॉकैट नंबर) और फ्रीडबैक दिया जाएगा

टाटा टेलीसर्विसेस लि. एवं टाटा टेलीसर्विसेस महाराष्ट्र लि.

जिसमें उनकी शिकायत दूर की जा सकती है, बताया जाएगा. ग्राहक पेटेलीफ़ोनी के लिए 1281, हमारे वॉकी फ़ोन्स के लिए 12532, पारसेक के लिए 12545 और कॉलिंग कार्ड नंबरों के लिए 12678 पर फ़ोन कर सकते हैं. सारी शिकायतें 48 घंटों के अंदर दूर की जाएंगी.

अगर शिकायत अनुबद्ध समय के अंदर दूर न की गई या ग्राहक दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं तो वो अपनी शिकायत ई-मेल, व्हाइट मेल या फ़ोन कॉल द्वारा नोडल ऑफ़िसर तक आगे बढ़ा सकता है. ग्राहक को उसकी शिकायत नंबर के लिए 3 दिनों के अंदर जवाब मिलेगा और नोडल ऑफ़िसर के पास शिकायत दर्ज होने के 10 दिनों के अंदर शिकायत का समाधान कर दिया जाएगा. बहरहाल, अगर शिकायत सेवा की त्रुटि या रुकावट के लिए है या लाइन कट जाने के लिए है, तो इसका समाधान शिकायत दर्ज होने के 3 दिनों के अंदर कर दिया जाएगा. शिकायत दूर करने के लिए समाधान के उपाय अपनाने और कोई निर्णय लेने के बाद नोडल ऑफ़िसर ग्राहक को बताए गए समय के अंदर समाधान के उपायों और निर्णय की जानकारी देगा. नोडल ऑफ़िसर के निर्णय के विरुद्ध अपील केवल टीटीएल द्वारा नियुक्त एपिलेट एथॉरिटी के सामने की जा सकती है.

नोट: कामकाजी समय इस तरह है: सुबह 9.00 से रात 21.00 बजे तक, रविवार और सार्वजनिक छुट्टियां छोड़ कर.

11. पुस्तिका हेतु परिशिष्ट I [बेसिक सर्विस (वायरलाइन) से संबद्ध] जिसमें क्वालिटी ऑफ़ सर्विस बेंचमार्क्स के बारे में लिखा गया है.

12. पुस्तिका हेतु परिशिष्ट II [बेसिक (वायरलेस) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफ़ोन सर्विस से संबद्ध] जिसमें क्वालिटी ऑफ़ सर्विस बेंचमार्क्स के बारे में लिखा गया है.

13. पुस्तिका हेतु परिशिष्ट III (ब्रॉडबैंड सर्विसेस से संबद्ध) जिसमें क्वालिटी ऑफ़ सर्विस बेंचमार्क्स के बारे में लिखा गया है.

14. डिसकनेक्शन (सेवा का काट जाना)/समाप्त किया जाना

ए) पोस्ट-पेड ग्राहक

i. पोस्ट-पेड ग्राहक 121 पर फ़ोन करके, ई-मेल करके, फ़ैक्स करके या टू वैल्यू हब्स/टू वैल्यू शापि में आ कर डिसकनेक्शन के लिए आवेदन कर सकते हैं.

ii. एक बार डिसकनेक्शन के लिए आवेदन प्राप्त हो जाए, तो टीटीएसएल उस पर कार्रवाई करेगा. वो पहले आउटगोइंग सेवा और ग्राहक के किराये को समाप्त करेगा. ये काम आवेदन प्राप्त होने के बाद 3 दिनों के भीतर कर दिया जाएगा.

iii. ग्राहक को रिफंड (अगर कोई हो) मिलने की कुल अवधि है 60 दिन, जो डिसकनेक्शन आवेदन के मिलने के बाद से गिनी जाएगी.

iv. कैन्सलेशन के बाद डिपॉजिट रिफंड केवल तभी लागू है, जब:

- बकाया राशि डिपॉजिट से कम होगी.
- ग्राहक ऐसी ईएमआई स्क्रीम में नहीं हो, जिसकी अवधि अभी बाकी हो.
- NIU वापस कर दिया गया हो.
- NIU दोषपूर्ण स्थिति में न हो.
- सारे इक्विपमेंट, अगर कोई हो, वो वापस कर दिए गए हों.
- एक अकाउंट में विभिन्न कनेक्शन न हों, अगर हों तो डिपॉजिट को अकाउंट से एडजस्ट कर लिया जाएगा.

बी) प्री-पेड वॉकी, पारसेक और पे फ़ोन ग्राहक

i. ग्राहक 1281 पर फ़ोन करके, ई-मेल करके, फ़ैक्स करके या व्हाइट मेल भेज कर कैन्सलेशन के लिए आवेदन कर सकते हैं. एक बार डिसकनेक्शन के लिए आवेदन प्राप्त हो जाए, तो टीटीएसएल रिटेंशन ऐक्टिविटी करेगा और नंबर काटने या रोकने के लिए कार्रवाई करेगा, आवेदन मिलने के बाद 24 घंटों के अंदर.

ii. डिसकनेक्शन के बाद प्रॉडक्ट वापस ले लिया जाएगा और उसे दर्ज कर लिया जाएगा, फिर रिफंड की कार्रवाई शुरू होगी.

iii. ग्राहक को रिफंड (अगर कोई हो) मिलने की कुल अवधि है 60 दिन, जो डिसकनेक्शन आवेदन के मिलने के बाद से गिनी जाएगी.

iv. कैन्सलेशन के बाद डिपॉजिट रिफंड केवल तभी लागू है, जब:

- NIU वापस कर दिया गया हो.
- वापस मिला NIU दोषपूर्ण स्थिति में न हो.
- सारे इक्विपमेंट, अगर कोई हो, वो वापस कर दिए गए हों.

ग्राहक की सुरक्षा हेतु ढाअख विनियम की पूरी जानकारी के लिए आप TRAI की वेबसाइट www.trai.gov.in देख सकते हैं. कस्टमर केयर, नोडल ऑफ़िसर, एपिलेट एथॉरिटी और बेहद मुनासिब टैरिफ प्लान की अधिक जानकारी के लिए आप हमारी वेबसाइट www.tataindicom.com देख सकते हैं

नोडल ऑफ़िसर

सर्कल का नाम	नोडल ऑफ़िसर का नाम	पता	फ़ोन नंबर/फ़ैक्स नंबर	ई-मेल आईडी
आंध्र प्रदेश	धीरा चधलानी	टाटा टेलीसर्विसेस लि., 5-9-62, खान लतीफ खान एस्टेट, फतह मैदान रोड, फतह मैदान स्टेडियम के सामने, हैदराबाद-500001	9246399970 Fax: (040) 66553339	nodalofficer.ap@tatatel.co.in
आसाम	प्रोसेनजीत शर्मा	टाटा टेलीसर्विसेस लि., एच. एम. टॉवर, एच. बी. रोड, पान बाजार, गुवाहाटी-781001	9207009901 Fax: (0361) 2734766	nodalofficer.asm@tatatel.co.in
बिहार	मनीष झा	टाटा टेलीसर्विसेस लि., 2री मंजिल, महाराजा कामेश्वर कॉम्प्लेक्स, ओल्ड आर्यवस्थ कॉम्प्लेक्स, फ़ेसर रोड, पटना-800001	(0612) 6550105	nodalofficer.bihar@tatatel.co.in
चेन्नई	प्रिया नायर	टाटा टेलीसर्विसेस लि., नं. 2,3,4 पारस टावर्स, थिरु विका रोड, रोयापेट्टा, श्याम थियेटर के पास, चेन्नई-600014	9282236200 Fax: (044) 66661266	nodalofficer.tn@tatatel.co.in
शेष तमिल नाडु (पॉन्डिचेरी तथा वेलोन ज़ोन के अलावा)	पद्मनाभन के.	टाटा टेलीसर्विसेस लि., नं. 14, पुलियाकुलम रोड, कोयम्बतूर-600014	9282236200 Fax: (044) 66661266	nodalofficer.tn@tatatel.co.in
दिल्ली तथा एनसीआर (गाजियाबाद, नोयडा, फरीदाबाद और गुडगांव सहित)	अरविंद केसवानी	टाटा टेलीसर्विसेस लि., 2ए, ओल्ड ईश्वर नगर, मेन मथुरा रोड, न्यू फ्रेंड्स कॉलोनी मार्केट के सामने, नई दिल्ली-110065	(011) 66558101 Fax: (011) 66551313	nodalofficer.delhi@tatatel.co.in
गुजरात	निलेंद्र रावल	टाटा टेलीसर्विसेस लि., 2री मंजिल, गुजरात भवन, एमजे लाइब्रेरी से लग कर, एलिसब्रिज, अहमदाबाद-380006	(079) 66558754 Fax: (079) 66558030	nodalofficer.gujarat@tatatel.co.in
हरियाणा (गुडगांव, फरीदाबाद के अलावा)	विजयसेकारा पिल्लई	टाटा टेलीसर्विसेस लि., 122/3 कि.मी. स्टोन, देवीलाल चौक के पास, जीटी रोड, कर्नाल-132001	9254000555 Fax: (0184) 2251852	nodalofficer.har@tatatel.co.in
हिमाचल प्रदेश	दीपक सिंह	टाटा टेलीसर्विसेस लि., डायरटॉन बिज़ हब, वर्मा अपार्टमेंट्स के पास, टॉल एंड के नीचे, खालिनी, शिमला-171009	9218000555 Fax: (0177) 2624226	nodalofficer.hp@tatatel.co.in
जम्मू व कश्मीर	नीरज फोतेदार	टाटा टेलीसर्विसेस लि., 5वीं मंजिल, टी आर जी बिल्डिंग, 29 जी एम सी, रेल हैड कॉम्प्लेक्स, जम्मू-180012	9205043081 Fax: (0191) 2627832	nodalofficer.jk@tatatel.co.in
झारखंड	इप्सिता कामरा	टाटा टेलीसर्विसेस लि., 4थी मंजिल, वोल्टाज हाउस, बिस्तुपुर मेन रोड, राममंदिर के पास, जमशेदपुर-831001	(0657) 6550164	nodalofficer.jharkhand@tatatel.co.in
कर्नाटक	सुरभि शर्मा	टाटा टेलीसर्विसेस लि., 30/1, शिलीकॉन टैरेस, होसर मेन रोड, दि फोरम के सामने, कोरमंगला, बंगलुरु-560095	9243199970 Fax: (080) 66681000	nodalofficer.kar@tatatel.co.in
केरल	शीला सारा अब्राहिम	टाटा टेलीसर्विसेस लि., ग्राउंड फ्लोर, एस.एल. प्लाजा, पलारिवक्कम, व्यापार भवन के सामने, कोची-682025	9249036200 Fax: (0484) 6660666	nodalofficer.kerala@tatatel.co.in

टाटा टेलीसर्विसेस लि. एवं टाटा टेलीसर्विसेस महाराष्ट्र लि.

सर्कल का नाम	नोडल ऑफिसर का नाम	पता	फ़ोन नंबर / फ़ैक्स नंबर	ई-मेल आईडी
कोलकाता	संतोष सिंह	टाटा टेलीसर्विसेस लि., द्वारा विदेश संचार, 1/18, सीआईटी स्कीम, VIIएम, उल्टाडंगा, कोलकाता-700054	(033) 65551113 Fax: (033) 66669797	nodalofficer.kol@tatatel.co.in
शेष पश्चिम बंगाल	सुबोध गोस्वामी	टाटा टेलीसर्विसेस लि., मेसर्स वीडियो प्लाजा, सिटी रेसिडेंसी कॉम्प्लेक्स 3री मंज़िल, शहिद खुदीराम सरनी, सिटी सेंटर दुर्गापुर-713216	(0343) 6550149 Fax: (0343) 2544870	nodalofficer.westbengal@tatatel.co.in
मध्य प्रदेश	पंकज उपाध्याय	टाटा टेलीसर्विसेस लि., क्वालिटि ग्लोबस, परमाली बैलेस कम्पाउंड, आरबीआई के सामने, होशंगाबाद रोड, भोपाल-462011	9229101313 Fax: (0755) 6552402	nodalofficer.mp@tatatel.co.in
मुंबई	सुगुना शेठ्टी	टाटा टेलीसर्विसेस (महाराष्ट्र) लि., डी-26, टीटीसी इंडस्ट्रियल एरिया, एमआईडीसी, सानपाडा, नवी मुंबई-400703	(022) 65102309 Fax: (022) 67917777	nodalofficer.mum@tatatel.co.in
शेष महाराष्ट्र	समित डे	टाटा टेलीसर्विसेस (महाराष्ट्र) लि., अल अकमर बिल्डिंग, कला निकेतन के पीछे, संचेती हॉस्पिटल के सामने, गणेश खिंड रोड, शिवाजी नगर, पुणे-411005	9225525252 Fax: (020) 66096300/ 9225505566	nodalofficer.rom@tatatel.co.in
नॉर्थ ईस्ट	प्रोसेनजीत शर्मा	टाटा टेलीसर्विसेस लि., बारे बिल्डिंग (ओल्ड एनआईआईटी सेंटर), धनखेली, शिलांग-793001	9207009901 Fax: (0361) 2734766	nodalofficer.ne@tatatel.co.in
उड़ीसा	अजंता दास	टाटा टेलीसर्विसेस लि., 3री मंज़िल, मॉड्यूल-सी, फॉर्च्यून टावर्स, चंद्रशेखरपुर, भुवनेश्वर-751016	(0674) 6550111 Fax: (0674) 6550248	nodalofficer.or@tatatel.co.in
पंजाब	अनुपम सिंह	टाटा टेलीसर्विसेस लि., सी 125, फेस VIII, इंडस्ट्रियल एरिया, मोहाली-160071	9217000555 Fax: (0172) 6551710	nodalofficer.pun@tatatel.co.in
राजस्थान	विक्रम सुरेलिया	टाटा टेलीसर्विसेस लि., द गुमन-1, आम्रपाली सर्कल, वैशाली नगर, जयपुर-302021	(0141) 6558281 Fax: (0141) 6598699	nodalofficer.rajasthan@tatatel.co.in
यूपी (पू)	एकता पंत	टाटा टेलीसर्विसेस लि., 2 आर.एफ. बहादुरजी मार्ग, शक्ति भवन के पीछे, लखनऊ-226001	(0522) 6550132 Fax: (0522) 4000700	nodalofficer.upe@tatatel.co.in
यूपी (प) (गाज़ियाबाद तथा नोयडा के अलावा)	मनजिंदर भंडारी	टाटा टेलीसर्विसेस लि., 501 मंगल पांडे नगर, मेन युनिवर्सिटी रोड, मेरठ-250004	9219509698 Fax: (0121) 2762767	nodalofficer.upw@tatatel.co.in
कॉर्पोरेट कार्यालय	नवाज़ करंजिया	टाटा टेलीसर्विसेस लि., ए, ई एवं एफ ब्लॉक्स, वोल्टास प्रिमाइसेस, टी.बी.कदम मार्ग, चिंचपोकली, मुंबई-400033	(022) 66625555 Fax: (022) 66605335	nodalofficer.corp@tatatel.co.in

एपिलेट एथॉरिटी:

अगर आप नोडल ऑफिसर के निर्णय/जवाब से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप कामकाजी समय सुबह 9.30 से शाम 6.30 के दौरान, सोमवार से शुक्रवार तक एपिलेट एथॉरिटी को अपील कर सकते हैं। इस अपील को लिखित रूप और डुप्लिकेट में भरा होना चाहिए। फॉर्म डाउनलोड करने के लिए कृपया इस लिंक पर लॉग ऑन करें: www.tataindicom.com/customer-care.aspx या चाहें तो हमारे टू वैल्यू हब्स (टीवीएच) पर आएँ, जहाँ ये फॉर्म उपलब्ध हैं। कृपया इस फॉर्म को विधिवत भर कर और हस्ताक्षर करके सीधे नीचे दिए पते पर एपिलेट एथॉरिटी को कुरियर कर दें।

सर्कल का नाम	एपिलेट एथॉरिटी	पता	फ़ोन नंबर / फ़ैक्स नंबर	ई-मेल आईडी
आंध्र प्रदेश	राम कृष्णा एस	टाटा टेलीसर्विसेस लि., 5-9-62, खान लतीफ़ खान एस्टेट, फतह मैदान रोड, फतह मैदान स्टेडियम के सामने, हैदराबाद-500001	(040) 66554000 Fax: (040) 66553339	appellateauthority.ap@tatatel.co.in
आसाम	राजीव लूथरा	टाटा टेलीसर्विसेस लि., एच. एच. टॉवर, एच. बी. रोड, पान बाजार, गुवाहाटी-781001	Fax: (0361) 2734766/75	appellate.assam@tatatel.co.in
बिहार	आशीष वर्मा	टाटा टेलीसर्विसेस लि., 2री मंज़िल, महाराजा कामेश्वर कॉम्प्लेक्स, ओल्ड आर्यवस्थ कॉम्प्लेक्स, फ़ेसर रोड, पटना-800001	(0612) 6550120/ (0657) 6550172 Fax: (0657) 2429259	appellateauthority.bihar@tatatel.co.in
चेन्नई	रामप्रसाद जी.	टाटा टेलीसर्विसेस लि., नं. 2,3,4 पारस टावर्स, थिरु विका रोड, रोयापेट्टा, श्याम थियेटर के पास, चेन्नई-600014	(044) 66662301 Fax: (044) 66660112	appellateauthority.tn@tatatel.co.in
शेष तमिल नाडु (पोन्डिचेरी तथा वेलोन ज़ोन के अलावा)	सुनील पिल्लई	टाटा टेलीसर्विसेस लि., नं. 2,3,4 पारस टावर्स, थिरु विका रोड, रोयापेट्टा, श्याम थियेटर के पास, चेन्नई-600014	(044) 66662301 Fax: (044) 66660112	appellateauthority.tn@tatatel.co.in
दिल्ली	दिनीत भाटिया	टाटा टेलीसर्विसेस लि., 2ए, ओल्ड इश्वर नगर, मेन मधुरा रोड, न्यू फ़ेडस कॉलोनी मार्केट के सामने, नई दिल्ली-110065	(011) 66552557 Fax: (011) 66558684	appellateauthority.delhi@tatatel.co.in
गुजरात	कर्नल नवीन भस्तीन	टाटा टेलीसर्विसेस लि., 2री मंज़िल, गुजरात भवन, एमजे लाइब्रेरी से लग कर, एलिसब्रिज, अहमदाबाद-380006	(079) 66550999 Fax: (079) 66558030	appellateauthority.gujarat@tatatel.co.in
हरियाणा	अजय दुग्गल	टाटा टेलीसर्विसेस लि., 122/3 कि.मी. स्टोन, देवीलाल चोक के पास, जीटी रोड करनाल 132001	(0184) 6451801 Fax: (0184) 2251852	appellateauthority.har@tatatel.co.in
हिमाचल प्रदेश	टी पी एस वालिया	टाटा टेलीसर्विसेस लि., हरि विला, मौंजा छोटा, छोटा शिमला, कसुमपटी रोड, शिमला-171009	(0927) 6111111 Fax: (0172) 6651710	appellateauthority.hp@tatatel.co.in
जम्मू व कश्मीर	अतुल कंसाल	टाटा टेलीसर्विसेस लि., नं. 29, 5वीं मंज़िल, होटल टी आर जी, जी एम सी, रेल हैड कॉम्प्लेक्स, बाहु प्लाजा के पास, जम्मू-180012	09205043080 Fax: (0191) 2471302	appellateauthority.jk@tatatel.co.in
झारखंड	अमित बेदी	टाटा टेलीसर्विसेस लि., 4थी मंज़िल, वोल्टाज हाउस, विस्तुपुर मेन रोड, राममंदिर के पास, जमशेदपुर-831001	(0612) 6550120/ (0657) 6550172 Fax: (0657) 2429259	appellateauthority.jharkand@tatatel.co.in
कर्नाटक	संजिव खेरा	टाटा टेलीसर्विसेस लि., 30/1, सिलिकॉन टेरस, होसर मेन रोड, दि फोरम के सामने, कोरमंगला, बंगलुरु-560095	(080) 66688888/ 66689999 Fax: (080) 66680000	appellateauthority.kar@tatatel.co.in
केरला	करुणाकरन मेनन	टाटा टेलीसर्विसेस लि., ग्राउंड फ्लोर, एस.एल. प्लाजा, पलाक्कम, व्यापार भवन के सामने, कोची-682025	(0484)-6459025 Fax: (0484) 2333666	appellateauthority.kerala@tatatel.co.in

टाटा टेलीसर्विसेस लि. एवं टाटा टेलीसर्विसेस महाराष्ट्र लि.

सर्कल का नाम	एपिलेट एथॉरिटी	पता	फ़ोन नंबर / फ़ैक्स नंबर	ई-मेल आईडी
कोलकाता	संजीव सिन्हा	टाटा टेलीसर्विसेस लि., द्वारा विदेश संचार, 1/18, सीआईटी स्कीम, VIIएम, उल्टाडंगा, कोलकाता-700054	(033) 6669850 Fax: (033) 23550152	appellateauthority.kol@tatatel.co.in
शेष पश्चिम बंगाल	हरदीप खेतर्पाल	टाटा टेलीसर्विसेस लि., मेसर्स वीडियो प्लाजा, सिटी रेसिडेंसी कॉम्प्लेक्स 3री मंज़िल, शहिद खुदीराम सरनी, सिटी सेंटर दुर्गापुर-713216	(0343) 6559001/ 6559000 Fax: (0343) 2544870	appellateauthority.westbengal@tatatel.co.in
मध्य प्रदेश	ओनिल वर्मा	टाटा टेलीसर्विसेस लि., क्वालिटि ग्लोबस, परमाली वैलेस कम्पाउंड, आरबीआई के सामने, होशंगाबाद रोड, भोपाल-462011	(0755) 6660111 Fax: (0755) 4220888	appellateauthority.mp@tatatel.co.in
मुंबई	टी एन श्रीनिवासन	टाटा टेलीसर्विसेस (महाराष्ट्र) लि., डी-26, टीटीसी इंटरनैशनल एरिया, एमआईडीसी, सानपाड़ा, नवी मुंबई-400703	(022) 66633333 Fax: (022) 67917777	appellateauthority.mum@tatatel.co.in
शेष महाराष्ट्र	टी एन श्रीनिवासन	टाटा टेलीसर्विसेस (महाराष्ट्र) लि., अल अकमर बिल्डिंग, कला निकेतन के पीछे, संचेती हॉस्पिटल के सामने, गणेश खिंड रोड, शिवाजी नगर, पुणे-411005	(020) 66005555 Fax: (020) 66096400	appellateauthority.rom@tatatel.co.in
नॉर्थ ईस्ट	राजीव लूथरा	टाटा टेलीसर्विसेस लि., बारे बिल्डिंग (ओल्ड एनआईआईटी सेंटर), धनखेती, शिलांग-793001	Fax: (0364) 2222009	appellate.ne@tatatel.co.in
उड़ीसा	कपिल शर्मा	टाटा टेलीसर्विसेस लि., 3री मंज़िल, मॉड्यूल-सी, फॉर्च्यून टावर्स, चंद्रशेखरपुर, भुवनेश्वर-751016	(0674) 6550777 Fax: (0674) 6550248	appellateauthority.orissa@tatatel.co.in
पंजाब	टी. पी. एस. वालिया	टाटा टेलीसर्विसेस लि., सी 125, फेस VIII, इंटरनैशनल एरिया, मोहाली-160071	(0172) 6450529 Fax: (0172) 6651710	appellateauthority.pun@tatatel.co.in
राजस्थान	आशिष पंडित	टाटा टेलीसर्विसेस लि., द गुमन-1, आम्रपाली सर्कल, वैशाली नगर, जयपुर-302021	(0141) 6598686 Fax: (0141) 6598699	appellateauthority.rajasthan@tatatel.co.in
यूपी (पू)	संजय साधू	टाटा टेलीसर्विसेस लि., 2 आर.एफ. बहादुरजी मार्ग, शक्ति भवन के पीछे, लखनऊ-226001	(0522) 6456744 Fax: (0520) 4000700	appellateauthority.upe@tatatel.co.in
यूपी (प) (गाजियाबाद तथा नोबडा के अलावा)	संजय वोहरा	टाटा टेलीसर्विसेस लि., 501 मंगल पांडे नगर, मेन युनिवर्सिटी रोड, मेरठ-250004	(0121) 6550055 Fax: (0121) 6608035	appellateauthority.upw@tatatel.co.in
कॉर्पोरेट कार्यालय	जोगेश नायर	टाटा टेलीसर्विसेस लि., ए, ई एवं एफ ब्लॉक्स, बोल्टास प्रिमाइसेस, टी.बी.कदम मार्ग, चिंचपोकली, मुंबई-400033	(022) 66671081 Fax: (022) 66605335	appellateauthority.corporate@tatatel.co.in

परिशिष्ट - I

कॉल सेंटर द्वारा टेलीकॉम ग्राहकों के सेवा अनुरोध या शिकायत समाधान के लिए सर्विस पैरामीटर और समय सीमा

ए: बेसिक सर्विस (वायर लाइन)

सीरियल नंबर (1)	सर्विस पैरामीटर (2)	सेवा अनुरोध या शिकायत समाधान के लिए समय सीमा (3)
(i)	टेलीफोन का प्रावधान	7 दिनों के अंदर सभी मामले (तकनीकी सुविधा की उपलब्धि के अधीन)
(ii)	त्रुटि सुधार	3 दिनों के अंदर किराया रिबेट त्रुटि > 3 दिन और < 7 दिन के लिए लंबित रहे: 7 दिन के लिए किराया रिबेट त्रुटि > 7 दिन और < 15 दिन के लिए लंबित रहे: 15 दिन के लिए किराया रिबेट त्रुटि > 15 दिन के लिए लंबित रहे: 1 महीने के लिए किराया रिबेट
(iii)	टेलीफोन का स्थानांतरण	तीन दिनों के अंदर
(iv)	बंद करवाना	चौबीस घंटों के अंदर
(v)	4 हफ्तों के अंदर निपट चुकी बिलिंग शिकायतों का प्रतिशत	सभी बिलिंग शिकायतों का समाधान 4 हफ्तों के अंदर होगा.
(vi)	बंद होने के बाद रिफंड की प्राप्ति का समय	बंद होने के बाद डिपॉजिट के रिफंड के सभी मामले 60 दिनों के अंदर निपटा दिए जाएंगे.

परिशिष्ट - II

बी: बेसिक सर्विस (वायरलेस) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सर्विस:

सीरियल नंबर (1)	सर्विस पैरामीटर (2)	सेवा अनुरोध या शिकायत समाधान के लिए समय सीमा (3)
(ii)	बिलिंग परफॉरमेंस (ए) 4 हफ्तों के अंदर निपट चुकी बिलिंग शिकायतों का प्रतिशत. (बी) शिकायत के समाधान की तिथि से सभी रिफंड्स/ग्राहक पर देय भुगतानों की अवधि.	(ए) सभी बिलिंग शिकायतों का समाधान 4 हफ्तों के अंदर होगा. (बी) बिलिंग शिकायत के समाधान की तिथि से सभी रिफंड्स/ग्राहक पर देय भुगतानों के मामले चार हफ्तों के अंदर निपटाए जाएंगे.

परिशिष्ट - III

सी: ब्रॉडबैंड सर्विस:

सीरियल नंबर (1)	सर्विस पैरामीटर (2)	सेवा अनुरोध या शिकायत समाधान के लिए समय सीमा (3)
(i)	सेवा प्रावधान / ऐक्टिवेशन समय	(ए) सभी मामले पंद्रह दिनों के अंदर (तकनीकी सुविधा की उपलब्धि के अधीन).
(ii)	त्रुटि रिपेयर/रिस्टोरेशन समय	तीन दिनों के अंदर
(iii)	बिलिंग परफॉरमेंस (ए) निपट चुकी बिलिंग शिकायतों का प्रतिशत (बी) बंद होने के बाद डिपॉजिट के रिफंड हेतु लिया जाने वाला समय	(ए) सभी बिलिंग शिकायतें चार हफ्तों के अंदर निपटा लिए जाएंगे. (बी) डिपॉजिट के रिफंड के सभी मामले बंद होने के बाद साठ दिनों के अंदर निपटा लिए जाएंगे.