

కస్టమర్ సర్వీస్ ప్రోక్టీస్ కి మాన్యువల్

TATA టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్

ఎ, ఇ అండ్ ఎఫ్ బ్లాక్స్, వోల్టాస్ ప్రెమియం, టి. బి. కడం మార్గ్, చింఛోకీ, ముంబయి 400 033
టెలి: 91 22 6667 1414 ఫ్యాక్స్ 91 22 6660 వెబ్సైట్: www.tataindicom.com
రిజిస్టర్డ్ ఆఫీస్: జీవన్ భారతీ టవర్ 1, 10వ అంతస్తు, 124 కన్నాట్ సర్కస్ న్యూఢిల్లీ 110 001

TATA టెలిసర్వీసెస్ మహారాష్ట్ర లిమిటెడ్

ఇస్టాట్ హౌస్, బి.బి.ఫోర్ మార్గ్, వర్లి, ముంబయి 400 018

ఈ మాన్యువల్ యొక్క అనునరణ మరియు సమాచారం సంబంధిత అధికారుల వద్ద కూడా
లభిస్తుంది. www.tataindicom.com

 **TATA**
indicom

విషయపట్టిక

| | |
|---|----|
| ఉపోద్ఘాతం | 2 |
| అన్ని సర్కిల్స్ కీ చిరునామా | 3 |
| అందజేయబడుతున్న సేవలు | 4 |
| ఫోస్ట్-పెయిడ్ కస్టమర్ కి సంప్రదింపు పాయింట్లు | 3 |
| ప్రీ-పెయిడ్ కస్టమర్ కి సంప్రదింపు పాయింట్లు | 5 |
| పీ టెలిఫోనీ, ప్రీ-పెయిడ్ వాకీ, పార్సెక్ మరియు కాలింగ్ కార్డ్ కస్టమర్ కి | 6 |
| షరతులు మరియు నిబంధనలు | 15 |
| నోడల్ ఆఫీసర్ల వివరాలు | 8 |
| సంబంధిత అధికారులు | 17 |
| అనెగ్జర్ (అనుబంధం) I | 20 |
| అనెగ్జర్ (అనుబంధం) II & III | 19 |

ముందు మాట

ప్రియమైన కస్టమర్లకి / ఖాతాదారులకి

టాటా ఇండికాం వద్ద, మీకు టెలికమ్యూనికేషన్స్ అత్యుత్తమమైన సేవలని అందించుటకై మేం ప్రయాస పడుతున్నాం. అది వైడ్ రీచ్ కానీండి లేదా విలువ చేకూర్చే సేవల ఒక శ్రేణి కానీండి.

ఈ నిబద్ధతని దృష్టిలో ఉంచుకుని, మీరు మీ టెలికామ్ సర్వీస్ ప్రావైడర్ మరియు దానికి సంబంధించిన మా రెగ్యులేటర్ (నిబద్ధతా అధికార సంస్థ) అయిన టీఆర్ఐవఐ (టెలికాం రెగ్యులేటరీ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా) వారి మార్గనిర్దేశనా సూత్రాలను మీకు తెలియజేయడం ముఖ్యం అని మేము తలచాము. ఈ ఎమ్ఓపీ బుకెట్లను అన్ని బ్రాండ్ల ప్రకారం టాటా టెలిసర్వీస్ లిమిటెడ్ యొక్క సబ్స్క్రిబర్లందరికీ మరియు సర్వీస్ నిబద్ధతల గురించి మీకు తెలియజేసేందుకు మాహెల్ప్ లైన్స్, సర్కిల్ ఎడ్రెస్, సర్వీస్ ల విస్తరణ మరియు సర్వీస్లను పూర్తి కావించుట ద్వారా మీకు మీ టాటా ఇండికాం కన్సక్వెన్స్ మరియు ఉత్తమంగా వాడుకునేందుకు కావలసిన సమాచారాన్ని అందజేస్తుంది.

సమస్యారాలతో



జ్యోతి నాయర్

జనరల్ మేనేజర్, కస్టమర్ కేర్

అన్ని సర్కిల్స్కి చిరునామాలు

ఆంధ్రప్రదేశ్: టాటా టెలిసర్వీస్ లిమిటెడ్, 5-9-62, ఖాన్ లతీఫ్ ఖాన్ ఎస్టేట్, ఫతే మైదాన్ రోడ్, ఫతే మైదాన్ స్టేడియం ఎదురుగా, హైదరాబాద్ 500 001

బీహార్: టాటా టెలిసర్వీస్ లిమిటెడ్, 2వ అంతస్తు, మహారాజా కామేశ్వర్ కాంప్లెక్స్, ఓల్డ్ ఆర్యసన్యా కాంప్లెక్స్, సీజర్ రోడ్, పాట్నా 800 001

ఢిల్లీ: టాటా టెలిసర్వీస్ లిమిటెడ్, 2 ఎ, ఓల్డ్ ఈశ్వర్ నగర్, మెయిన్ మధురా రోడ్, న్యూ ఫ్రెండ్స్ కాలనీ మార్కెట్ ఎదురుగా, న్యూ ఢిల్లీ 110 065

గుజరాత్: టాటా టెలిసర్వీస్ లిమిటెడ్, 2 వ అంతస్తు, గుజరాత్ భవన్, ఎంజె లైబ్రరీ పక్కన, ఎల్లీస్ బ్రిడ్జ్, అహ్మదాబాద్ 380 006

హర్యాణా: టాటా టెలిసర్వీస్ లిమిటెడ్, ఎస్.సి.ఓ. 224, సెక్టర్ 12, అర్బన్ ఎస్టేట్ పార్ట్ 1, కర్నాల్ 132 001

హిమాచల్ ప్రదేశ్: టాటా టెలిసర్వీస్ లిమిటెడ్, హరి విల్లా, మౌజా ఛోటా, చోటా సిమ్లా, కనుపతి రోడ్, సిమ్లా 171 009

ఝార్ఖండ్: టాటా టెలిసర్వీస్ లిమిటెడ్, 4 వ అంతస్తు, వోల్టాస్ హౌస్, బస్తాపూర్ మెయిన్ రోడ్, రాం మందిర్ దగ్గర, జంపెడ్పూర్ 831 101

కర్ణాటక: టాటా టెలిసర్వీస్ లిమిటెడ్, 30/1, సిలికాన్ టెర్రెస్, హోసూర్ మెయిన్ రోడ్, ద ఫారం ఎదురుగా, కోరమంగళ, బెంగుళూరు 560 095

కేరళ: టాటా టెలిసర్వీస్ లిమిటెడ్, గ్రౌండ్ ఫ్లోర్, ఎస్. ఎల్. ప్లాజా, పలరిపట్టం, వ్యాపార్ భవన్ ఎదురుగా, కొచ్చి 682 025

కోల్కతా: టాటా టెలిసర్వీస్ లిమిటెడ్, కేరాఫ్, విదేశ్ సంచార్ భవన్, 1/18, సిబిసి స్కీమ్ VIII, ఉల్లాడంగా, కోల్కతా 700 054

పశ్చిమ బంగాల్ లో మిగతా ప్రదేశాలు: టాటా టెలిసర్వీస్ లిమిటెడ్, కల్కత్తా, యూనిట్ నం. బి, 402- 404, బెంగాల్ స్ట్రీట్ కాంప్లెక్స్, 3 వ అంతస్తు, సిటీ సెంటర్, దుర్గాపూర్ 713 216

మధ్యప్రదేశ్: టాటా టెలిసర్వీస్ లిమిటెడ్, క్వాలిటీ గ్లోబస్, పెర్మానీ వాలెస్ కాంపౌండ్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఎదురుగా, హోషంగాబాద్ రోడ్, భోపాల్ 462 011

ముంబయి: టాటా టెలిసర్వీస్ (మహారాష్ట్ర) లిమిటెడ్, డి-26, టిటిసి ఇండస్ట్రియల్ ఏరియల్, ఎంబడిసి, సాన్పాడా, నవీ ముంబయి 400 613

ఒరిస్సా: టాటా టెలిసర్వీస్ లిమిటెడ్, 3 వ అంతస్తు, మాడ్యూల్-సి, ఫార్చూన్ టవర్స్, చంద్రశేఖర్ పూర్, భువనేశ్వర్ 751 016

పంజాబ్: టాటా టెలిసర్వీస్ లిమిటెడ్, సి 128, ఫేజ్ VIII, ఇండస్ట్రియల్ ఏరియా, మొహాలీ 160 071

రాజస్థాన్: టాటా టెలిసర్వీస్ లిమిటెడ్, ద గురుమన్ -I, ఆద్రుపాలీ సర్కిల్, వైశాలీ నగర్, జైపూర్ 302 021

మహారాష్ట్రలో మిగతా ప్రదేశాలు: టాటా టెలిసర్వీస్ (మహారాష్ట్ర) లిమిటెడ్, అల్ అక్మర్ బిల్డింగ్, కళా నికేతన్ వెనక, సంచేటి హాస్పిటల్ ఎదురుగా, గణేష్ ఖండ్ రోడ్, పూణే 411 005

తమిళనాడు: టాటా టెలిసర్వీస్ లిమిటెడ్, నం. 2, 3, 4 ఫారస్ టవర్స్, తిరు వికా రోడ్, రాయపేట, శ్యామ్ థియేటర్ దగ్గర, చెన్నై 600 014

ఉత్తర్ ప్రదేశ్ (తూర్పు): టాటా టెలిసర్వీస్ లిమిటెడ్, 2 ఆర్. ఎఫ్. బహదూర్ జీ మార్గ్, శక్తి భవన్, లక్నో 226 001

ఉత్తర్ ప్రదేశ్ (పశ్చిమ): టాటా టెలిసర్వీస్ లిమిటెడ్, 501, మంగళ్ పాండే నగర్, మెయిన్ యూనివర్సిటీ, మీరట్ 250 001

కాన్పూర్ లో ఆఫీస్: టాటా టెలిసర్వీస్ లిమిటెడ్, ఎ, ఇ అండ్ ఎఫ్ బ్లాక్స్, ఓల్డ్ న్యూ ప్రెసిడెన్సీ, టి. బి. కడమ్ మార్గ్, చించిపాకెలి, ముంబయి 400 033

అందజేస్తున్న ఉత్పాదనలు మరియు సేవలు:

- మొబైల్ • వైర్లెస్ • వైర్లెస్ • ఐఎన్డిఎస్ • పి టెలిఫోని- రిటయిల్ అండ్ ఇన్స్టిట్యూషనల్ బిజినెస్ • ప్రీపయిడ్ వాకీ • పార్సెల్
 - కాలింగ్ కార్డ్స్ • బ్రాడ్ బ్యాండ్
- సర్వీసు కవరేజ్: సగంల మరియు పట్టణాల పూర్తి లిస్టుకై, మా వెబ్సైట్ www.tataindicom.com ని సందర్శించండి.

టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్ మరియు టాటా టెలిసర్వీసెస్ మహారాష్ట్ర లిమిటెడ్

ఫోన్-పెయిడ్ కస్టమర్లకై సంప్రదింపు ప్రదేశాలు

ఒక ఫోన్-పెయిడ్ టాటా ఇండికాం ఫోన్ నుండి 121 డయల్ చెయ్యండి (టోల్ ఫ్రీ)
లేదా నాన్-టాటా ఫోన్ నుండి ఈ కింద ఇవ్వబడిన నంబర్ కి డయల్ చేయండి:

| సర్కిల్ | Email | Call Centre No. | Fax No's |
|---------------------------------|---------------------------------------|-----------------|------------------------------|
| ఆంధ్రప్రదేశ్ | customercare.ap@tatatel.co.in | 9246000121 | 040-66553339 |
| బీహార్/ఝార్ఖండ్ | customercare.jharkhand@tatatel.co.in | 9234000121 | 0657-6699018 |
| చెన్నై | customercare.tn@tatatel.co.in | 9240000121 | 044-66661266 |
| ఢిల్లీ | customercare.delhi@tatatel.co.in | 9210000121 | 011-66551313 |
| గుజరాత్ | customercare.guj@tatatel.co.in | 9227000121 | 079-66558030 |
| హర్యాణా | customercare.haryana@tatatel.co.in | 9254000121 | 0184-4037475 |
| హిమాచల్ ప్రదేశ్ | customercare.hp@tatatel.co.in | 9218000121 | 0177-2624226 |
| కర్ణాటక | customercare.karnataka@tatatel.co.in | 9243000121 | 080-66685000 080-66681000 |
| కేరళ | customercare.kl@tatatel.co.in | 9249000121 | 0484-2333666 |
| కోల్కతా | customercare.kolkata@tatatel.co.in | 9231000121 | 033-23550152 |
| మధ్యప్రదేశ్ | customercare.mpcg@tatatel.co.in | 9229000121 | 9229101313 |
| ముంబయి | csmumbai@tatatel.co.in | 9220000121 | 022-67917777 |
| ఒరిస్సా | customercare.orissa@tatatel.co.in | 9238000121 | 0674-6550248 |
| పంజాబ్ | customercare.punjab@tatatel.co.in | 9217000121 | 0172-6551700 |
| రాజస్థాన్ | customercare.rajasthan@tatatel.co.in | 9214000121 | 0141-5115880 |
| మహారాష్ట్రలో మిగతా ప్రదేశాలు | cs.helpdesk@tatatel.co.in | 9225000121 | 020-66096300 |
| పశ్చిమ బెంగాల్లో | customercare.westbengal@tatatel.co.in | 9233000121 | 0343-2544010 |
| మిగతా ప్రదేశాలు | customercare.tn@tatatel.co.in | 9244000121 | 0343-2544870 044-66661266 |
| తమిళనాడులో | customercare.tn@tatatel.co.in | 9244000121 | 044-66661266 |
| మిగతా ప్రదేశాలు | customercare.tn@tatatel.co.in | 9244000121 | 044-66661266 |
| యుపి (తూర్పు) | customercare.up@tatatel.co.in | 9235000121 | 0522-4000700 |
| యుపి (పశ్చిమం) | customercare.up@tatatel.co.in | 9219000121 | 0121-2762767 |

ఫ్రీ-పెయిడ్ కస్టమర్లకొరకు సంప్రదింపు ప్రదేశాలు

ఫ్రీ-పెయిడ్ టాటా-ఇండికాం ఫోన్ లేదా నాన్-టాటా ఫోన్ నుండి 12524
(టోల్ ఫ్రీ) కి డయల్ చేయండి.

| సర్కిల్ | Email | Call Centre No. | Fax Nos |
|---------------------------------|---------------------------------------|-----------------|------------------------------|
| ఆంధ్రప్రదేశ్ | customercare.ap@tatatel.co.in | 9246012524 | 040-66553339 |
| బీహార్/ఝార్ఖండ్ | customercare.jharkhand@tatatel.co.in | 9234012524 | 0657-6699018 |
| ఢిల్లీ | customercare.delhi@tatatel.co.in | 9210012524 | 011-66551313 |
| గుజరాత్ | customercare.guj@tatatel.co.in | 9227012524 | 079-66558030 |
| హర్యాణా | customercare.haryana@tatatel.co.in | 9254012524 | 0184-4037475 |
| హిమాచల్ ప్రదేశ్ | customercare.hp@tatatel.co.in | 9218012524 | 0177-2624226 |
| కర్ణాటక | customercare.karnataka@tatatel.co.in | 9243012524 | 080-66685000 080-66681000 |
| కేరళ | customercare.kl@tatatel.co.in | 9249012524 | 0484-2333666 |
| కోల్కతా | customercare.kolkata@tatatel.co.in | 9233012524 | 033-23550152 |
| మధ్యప్రదేశ్ | customerservice.Mpcg@tatatel.co.in | 9229012524 | 9229101313 |
| ముంబయి | csmumbai@tatatel.co.in | 9220012524 | 022-67917777 |
| ఒరిస్సా | customercare.orissa@tatatel.co.in | 9238012524 | 0674-6550248 |
| పంజాబ్ | customercare.punjab@tatatel.co.in | 9217012524 | 0172-6551700 |
| రాజస్థాన్ | customercare.rajasthan@tatatel.co.in | 9214012524 | 0141-5115880 |
| మహారాష్ట్రలో మిగతా ప్రదేశాలు | cs.helpdesk@tatatel.co.in | 9225012524 | 020-66096300 |
| పశ్చిమ బెంగాల్లో | customercare.westbengal@tatatel.co.in | 9233012524 | 0343-2544010 0343-2544870 |
| మిగతా ప్రదేశాలు | customercare.tn@tatatel.co.in | 9244012524 | 044-66661266 |
| తమిళనాడు | customercare.tn@tatatel.co.in | 9244012524 | 044-66661266 |
| యుపి (తూర్పు) | customercare.up@tatatel.co.in | 9235012524 | 0522-4000700 |
| యుపి (పశ్చిమం) | customercare.up@tatatel.co.in | 9219012524 | 0121-2762767 |

టాటా టెలిస్వీజన్ లిమిటెడ్ మరియు టాటా టెలిస్వీజన్ మహారాష్ట్ర లిమిటెడ్

పి టెలిఫోని, వాక్ ఫ్రీ-పెయిడ్, పార్సెక్ మరియు కాలింగ్ కార్డ్స్ కస్టమర్లై:

| ఒక పి టెలిఫోనికి టోల్ ఫ్రీ నంబర్ 1281 మరియు ఒక నాన్-టాటా ఫోన్ నుండి డయల్ చెయ్యండి: | | ఒక ఫ్రీ పెయిడ్ వాక్ ఫోన్కి టోల్ ఫ్రీ నంబర్ 12532 మరియు ఒక నాన్-టాటా ఫోన్ నుండి డయల్ చెయ్యండి: | |
|--|-----------------|---|-----------------|
| సర్కిల్ | Call Centre No. | సర్కిల్ | Call Centre No. |
| ఆంధ్రప్రదేశ్ | 9246001281 | ఆంధ్రప్రదేశ్ | 9246012532 |
| బీహార్ | 9234001281 | బీహార్ | 9234512532 |
| చెన్నై | 044-66661281 | చెన్నై | 9244412532 |
| ఢిల్లీ | 011-66551281 | గుజరాత్ | 9227012532 |
| గుజరాత్ | 922 7201281 | హర్యాణా | 9254012532 |
| హర్యాణా | 9254001281 | హిమాచల్ ప్రదేశ్ | 9218012532 |
| హిమాచల్ ప్రదేశ్ | 9218001281 | కర్ణాటక | 9243012532 |
| కర్ణాటక | 9243001281 | కేరళ | 9249012532 |
| కేరళ | 0484 -6551281 | మధ్యప్రదేశ్ | 9229012532 |
| కోల్కతా | 9231001281 | ముంబయి | 9220012524 |
| | 033- 65551281 | ఒరిస్సా | 9238012532 |
| మధ్యప్రదేశ్ | 9229001281 | వంజాబ్ | 9217012532 |
| ముంబయి | 9220001281 | రాజస్థాన్ | 9214012532 |
| ఒరిస్సా | 9238001281 | మహారాష్ట్రలో మిగతా ప్రదేశాలు | 9225012524 |
| పంజాబ్ | 9217001281 | పశ్చిమ బెంగాల్లో మిగతా ప్రదేశాలు | 9235012532 |
| రాజస్థాన్ | 9214001281 | యుపి (తూర్పు) | 9235012532 |
| మహారాష్ట్రలో మిగతా ప్రదేశాలు | 9225001281 | యుపి (పశ్చిమం) | 9235012532 |
| పశ్చిమ బెంగాల్లో మిగతా ప్రదేశాలు | 9233311281 | | |
| యుపి (తూర్పు) | 9235001281 | | |
| యుపి (పశ్చిమం) | 9235001281 | | |

ఒక పార్సిక్ ఉత్పాదనకై ఒక టాటా ఇండికాం ఫోన్ నుండి 12454 డయల్ చెయ్యండి (టోల్ ఫ్రీ) లేదా నాన్-టాటా ఫోన్ నుండి ఈ విధంగా డయల్ చేయండి:

| సర్కిల్ | కాల్ సెంటర్ నం. | ఈ మెయిల్ | ఫ్యాక్స్ నం. |
|----------------------------------|-----------------|---------------------------------------|------------------------------|
| ఆంధ్రప్రదేశ్ | 9246012545 | Customercare.ap@tatatel.co.in | 040-66553339 |
| బీహార్ | 06126512545 | Customercare.jharkhand@tatatel.co.in | 0657-6699018 |
| చెన్నై | 9244112545 | Customercare.tn@tatatel.co.in | 044-66661266 |
| ఢిల్లీ | 9212112545 | Customercare.delhi@tatatel.co.in | 011-66551313 |
| గుజరాత్ | 9227012545 | Customercare.guj@tatatel.co.in | 079-66558030 |
| హర్యాణా | 9254012545 | Customercare.haryana@tatatel.co.in | 0184-4037475 |
| హిమాచల్ ప్రదేశ్ | 9218012545 | Customercare.hp@tatatel.co.in | 0177-2624226 |
| కర్ణాటక | 9243012545 | Customercare.karnataka@tatatel.co.in | 080-66685000 080-66681000 |
| కేరళ | 9249412545 | Customercare.kl@tatatel.co.in | 0484-2333666 |
| కోల్కతా | 9233312545 | Customercare.kolkata@tatatel.co.in | 033-23550152 |
| మధ్యప్రదేశ్ | 9229012545 | Customercare.mpcg@tatatel.co.in | 9229101313 |
| ఒరిస్సా | 9238312545 | Customercare.orissa@tatatel.co.in | 0674-6550248 |
| పంజాబ్ | 9217012545 | Customercare.punjab@tatatel.co.in | 0172-6551700 |
| రాజస్థాన్ | 9214012545 | Customercare.rajasthan@tatatel.co.in | 0141-5115880 |
| పశ్చిమ బెంగాల్లో మిగతా ప్రదేశాలు | 9233312545 | Customercare.westbengal@tatatel.co.in | 0343-2544010 |
| యుపి (తూర్పు) | 9235012545 | Customercare.up@tatatel.co.in | 0522-4000700 |
| యుపి (పశ్చిమం) | 9258112545 | Customercare.up@tatatel.co.in | 0121 -2762767 |

కాలింగ్ కార్డ్ ప్రాడక్ట్ కొరకు టోల్ ఫ్రీ నెంబర్ 12678కి ఏ టాటా ఫోన్ నుండినా చేయచ్చు.

షరతులు మరియు నిబంధనలు

ఈ ఎమ్.ఓ.సి అన్ని బ్రాండుల ప్రకారం టాటా టెలికామ్యూనికేషన్స్ లిమిటెడ్ యొక్క అన్ని సబ్స్క్రిబర్లకు వర్తిస్తుంది.

1. నిర్వచనాలు:

- (ఎ) ఆప్రేల్ అధికారి (అవీల అధికారి) అంటే టెలికాం చాంసలరు నిబంధనలు 2007 యొక్క 3 కింద, ఆప్రేల్ అధికారి (అవీల అధికారి)గా నియమితులైన ఒకరు లేదా ఎక్కువ వ్యక్తులు అని అర్థం.
- (ఎ) "చార్జీలు" లేదా "బాండ్" అంటే, సమయాలకు టెలికాం కస్టమర్లకు సేవల/లని అందజేయడం కోసం ఛార్జీ చేస్తున్న (విధిస్తున్న) ఫీజులు, కార్డ్ ఛార్జీలు/ బాండ్లు, డిజాజిట్లు, రెంటుస్ (అర్డెలు) మరియు ఇంటర్ కనెక్షన్ ఖర్చులు మరియు తర్జుమాబంధమైన ఇతర సైఖర్లు అన్ని చేర్చి ఉంటాయి మరియు అన్ని ప్రభుత్వ సుంకాలూ (టెలి) (ప్రస్తుతం మరియు భవిష్యత్తులోనివి) చేర్చి ఉంటాయి.
- బి) "కస్టమర్" అంటే, దీనికో జతచేర్చిన సిమ్కార్డు సేవ/ల నిబంధనలకోసం దరఖాస్తు పెట్టుకున్న వ్యక్తి అని అర్థం.
- సి) "డెజిగ్నెయిన్డ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్" (సేవలకు చేయబడే సేవ అందజేసేవారు) అంటే అర్థం, సేవల/లని (లేదా వాటిలో ఏదైనా) అందజేసేందుకు, లేదా ఈ కింద చెప్పిన విధంగా టీటీఎల్ యొక్క బాధ్యతలను నిర్వహించేందుకు లేదా టీటీఎల్ యొక్క హక్కులను సాధించేందుకు టీటీఎల్ నియంత్రం చేయబడిన ఏ వ్యక్తివారూ లేదా చట్టబద్ధ కాలీ వనా అని అర్థం మరియు లైసెన్స్ కింద అనుమతించబడిన మేరకు సదరు వ్యక్తి లేదా చట్టబద్ధ కాలీ యొక్క వారసుడు/లు మరియు అనుమతించబడిన నియంత్రకుడు, కూడా చేర్చబడి ఉంటారు.
- డి) "డెజిట్" అంటే డిజిటైజేషన్ ఆఫ్ టెలికమ్యూనికేషన్స్, మిగిల్చి ఆఫ్ కమ్యూనికేషన్స్, భారత ప్రభుత్వం అని మరియు తన ఆస్తి ఉన్న వారసులు అని అర్థం.
- ఇ) "ఎక్స్చేంజ్" అంటే సేవల/లని పొందేందుకు, నెట్వర్క్ కనెక్ట్ చేసేందుకు అవసరమైన ఏ ఫోన్ ఇన్ఫర్మేషన్ అయినా, సబ్స్క్రిబర్ టెలిఫోన్, నెట్ నెట్వర్క్ అంబిగ్విటీ యూనిట్ (ఎస్.ఐ.యూ) మరియు వాటికి ఏదైనా జోడించే అటామెంట్స్/ ఆప్షన్లు (లేదా వాటిలో ఏదైనా) అని అర్థం.
- ఎఫ్) "గవర్నెంట్" (ప్రభుత్వం) అంటే భారత ప్రభుత్వం మరియు/లేదా రాష్ట్ర ప్రభుత్వం, ఏదైనా స్థానిక అధికార సంస్థ, కంట్రీమెంట్ బోర్డ్, టెలికాం రెగ్యులేటరీ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా, న్యాయస్థానాలు లేదా మరే ఇతర న్యాయ/ న్యాయ సదుపాయాల అని అర్థం మరియు వీటిలో తన ఆస్తి ఉన్న వారసులు చేర్చబడి ఉంటారు.
- జి) "లైసెన్స్" అంటే డెజిట్ డ్యూరా సర్వీస్/ల (లేదా వాటిలో ఏదైనా) అనుమతించే జారీచేసిన లైసెన్సు అని అర్థం.
- హెచ్) "నెట్వర్క్" అంటే సర్వీస్/ల అందజేసేందుకు టీటీఎల్ చే వాడబడే కమ్యూనికేషన్ నెట్వర్క్ మరియు ఇతర ఉపకరణాల/సాఫ్ట్వేర్ అని అర్థం మరియు వీటిలో టెలిఫోన్ ఎక్స్చేంజీలు, జెన్ స్టేషన్లు, మైక్రోసేవ్ మరియు ల్యాండ్-లైన్ లింకులు ఉంటాయి.
- ఐ) "ఇతర సర్వీస్/ల" అంటే అర్థం, సర్వీస్/లకి అందజేసిన సర్వీస్/ల అని అర్థం, కానీ ఇవి ఇంటెంట్ మరియు డేటా సర్వీస్/ల, బిల్లింగ్ మరియు కలెక్షన్లకు పరిమితమై ఉండవు.

- జె) "సర్వీస్/ల" అంటే టీటీఎల్ ద్వారా తమ నెట్వర్క్ ద్వారా అన్ని టెలికమ్యూనికేషన్ సేవ/ల మరియు ఇతర విలువని చేకూర్చే సేవ/ల లభ్యపరచబడతాయి అని అర్థం. వీటిలో వాయిస్ కమ్యూనికేషన్ సేవ/ల, ఎస్.ఎం.ఎస్ మరియు ఏ ఇతర సేవ/లైనా చేర్చబడి ఉంటాయి.
 - కె) "సర్వీస్ ఏరియా" అంటే లైసెన్సు కింద టీ టీఎల్ తమ సేవ/లను అందజేసేటటువంటి భౌగోళిక ప్రదేశం అని అర్థం.
 - ఎల్) "టీటీఎల్" అంటే, టీటీఎస్ మరియు టీటీఎస్ అని మరియు నియమితులైన సర్వీస్ అందజేసేవారు, కలిసికట్టుగా లేదా వేరుగాగా (ఇది ఏ సంస్థలో వాడబడతామో అన్నదానిపై ఆధారపడి ఉంటుంది) అని అర్థం మరియు ఆస్తిలో వారసులు మరియు టీటీఎస్ మరియు/లేదా టీటీఎస్ మరియు/లేదా నియమితులైన సర్వీస్ అందజేసేవారితో నియంత్రించబడిన వారు కూడా చేర్చబడి ఉంటారు పరిశోధించబడుతుంది.
 - ఎం) "టిఆర్ఎస్" అంటే టెలికాం రెగ్యులేటరీ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా అని అర్థం. ఇది టెలికాం రెగ్యులేటరీ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా చట్టం, 1997 కింద స్థాపించబడింది.
 - ఎస్) "టిఆర్ఐ" అంటే టెలికమ్యూనికేషన్ బాండ్ అర్డర్, 1999 అని అర్థం. ఇది సమయాలకు, టెలికాం ద్వారా ఆపివేయలేని గెజెట్ ఆఫ్ ఇండియాలో నమోదించబడి, ప్రచురించబడుతుంది.
- 2. సేవ/ల అందజాయి**
- టిటీఎల్ వారు తమ కస్టమర్లకు సేవ/లను సేవ కేంద్రంలో అందించేందుకు ఈ కిందివాటి లోబడి తమ కార్యకర్తల ప్రయత్నాలకు:
 - ఈ షరతులు మరియు నిబంధనలు
 - బి) లైసెన్స్ యొక్క అంశాలు
 - సి) సమయాలకు డిజిట్, టెలికాం, ప్రభుత్వం, న్యాయస్థానాలు, న్యాయసంబంధ ఫారంలు మరియు ఇతర శాసనబద్ధ అధికారులు ఇచ్చే ఏదైనా నిర్దేశనలు
 - డి) టీటీఎల్ ద్వారా నెట్వర్క్ ఆపివేసే మరియు మొయిటెన్సెస్ మరియు సేవ/ల అంశాల గురించి అంగీకరించబడిన ఫోన్ సేవలను మరియు/లేదా నిబంధనలు/షరతులు. టీటీఎల్ వారు, దీనికో జతచేయబడిన సిమ్కార్డు ప్రకారం ఉన్న సేవ/ల అంశాలకోసం కస్టమర్ యొక్క దరఖాస్తు ఫారమ్లు, తమ వివరణ ప్రకారం అంగీకరించే లేదా తిరస్కరించే హక్కు కలిగివుంటారు. టీటీఎల్ వారు సదరు దరఖాస్తు ఫారం గురించిన అమోదాన్ని మౌఖికంగా కస్టమర్లకు తెలియజేస్తారు.
- 3. సేవ షరతులు**
- ఎ) సేవ/ల లభ్యత, యధావత్ మరియు నాణ్యతలు టీటీఎల్ వారి నియంత్రణకు బయట ఉండే అంశాల ప్రభావితం చెందవు. వీటిలో భౌతికమైన అడ్డంకులు, నెట్వర్క్ లభ్యత లేదా పరిశోధన, భౌగోళిక పరిస్థితులు, స్థలాన్ని పరిస్థితులు, స్థలకృతి రూపకేత, వాతావరణ పరిస్థితులు, మరియు రేడియో-ఇంటర్ఫెరెన్స్ (అంతరాయం) యొక్క ఇతర కారణాలు, విద్యుచ్ఛక్తి లభ్యత కారణం లేదా నెట్వర్క్ కనెక్ట్ చేయబడి ఉన్న ఇతర టెలికమ్యూనికేషన్ నెట్వర్క్ లలో ఫాల్టులు

- లేదా సరఫరా, సముచితమైన రైట్ ఆఫ్ వే పొందకపోవడం లేదా పొందడంలో అలసత్వం, మరియు ఉపకరణాల సమస్య లేదా సరఫరా లేదా ఉండవచ్చు, కానీ వీటికి పరిమితం కాకపోవచ్చు.
- బి) ఒకవేళ నెట్వర్క్, చెడిపోయినా లేదా సరఫరా లేదా మొయిటెన్సెస్ కావలసినన్ని, సేవల పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా, ఏ సమయంలోనైనా, ముందు నోటీసు లేకుండా రద్దు చేయబడవచ్చు. టీటీఎల్ వారు అటువంటి సమస్యలను తరచుడైన మరియు అపరిచితులకు చేసే అన్ని సహాయకమైన ప్రయత్నాలను చేస్తారు.
- సి) ఫోన్ నంబర్ కేటాయింపు చేయడం మరియు సమయాలకు మార్పిడి టీటీఎల్ వారి వివరణ ప్రకారం జరుగుతుంది. కస్టమర్లకు కేటాయించిన నంబర్ ఏటువంటి వ్యక్తియాజమాన్యపు హక్కుని కానీ లేదా ఇతర ఆస్తి కానీ కలిగివుండదు.
- డి) ఒకవేళ ఎక్స్చేంజ్ (ఉపకరణాలు) పాగులుగుంటే, టీటీఎల్ వారు అది నంబర్లు ఇన్ఫర్మేషన్ సమయాలకు బాధ్యత వహించరు.
- ఇ) టీటీఎల్ వారు, ఏ సమయంలోనైనా, కస్టమర్లకు సహాయకమైన నోటీసులైనా ఛార్జీలను మార్చేందుకు / టీటీఎల్ వారు సముచితమైన తోచిన విధంగా ఇచ్చేందుకు, ఏకైక హక్కుని మరియు వివరణ కలిగివుంటారు.
- ఎఫ్) టీటీఎల్ వారు, ఒక డ్రెడిట్ పరిమితిని పరిమించేందుకు మరియు కస్టమర్ ఫిరంచేటటువంటి ఛార్జీల ఇతర షరతులని నిర్దేశించేందుకు మరియు అంతరిం లేదా అడ్వాన్స్ పేమెంట్లు లేదా డిజాజిట్లు/ అదనపు డిజాజిట్లు కోరేందుకు మరియు సేవ/లను రద్దు చేసేందుకు లేదా యాక్సిస్ ని తొలగించేందుకు, ఒకవేళ సదరు పరిమితులు అతిక్రమించబడినా లేదా సదరు షరతులు ఉల్లంఘించబడినా కూడా, హక్కు కలిగివుంటారు.
- జి) టీటీఎల్ వారు, సమయాలకు అదనపు ఛార్జీలను మార్చు చేసే హక్కు కలిగివుంటారు (ఈ షరతు సీ-పెయిడ్ సేవలకు పరిమితం).
- హెచ్) టీటీఎల్ వారు, కస్టమర్ యొక్క అర్థక స్థానం గురించిన విషయంలో సహా, కస్టమర్ ప్రమాణాలను తనిఖీ చేసేందుకు మరియు ఏ వ్యక్తి కానీ లేదా ఏజెన్సీ యొక్క సేవలను కానీ అట్టి ఉద్దేశాలకు వాడుకోవచ్చు హక్కు కలిగివుంటారు. టీటీఎల్ వారు సేవ/ల (లేదా వాటిలో ఏదైనా) అందజేసే బాధ్యత ఎల్లప్పుడూ కస్టమర్ ప్రమాణాలని మరియు డాక్యుమెంట్లని (దస్తావేజులని) నిజనిరూపణచేయడానికి లోబడి ఉంటుంది మరియు ఒకవేళ, ఏ సమయంలోనైనా, కస్టమర్ ద్వారా ఇవ్వబడిన ఏ సమాచారం మరియు/లేదా డస్తావేజులు తప్పుయినవి లేదా సంపూర్ణ అయినవి లేదా సందేహపడవచ్చునని తెలిస్తే, టీటీఎల్ వారు, ఎటువంటి నోటీసు ఇవ్వకుండానే సేవ/లను రద్దు/ అంతం చేయవచ్చు.
- ఐ) టీటీఎల్ వారు, ఒకవేళ కస్టమర్ ద్వారా ఈ షరతులు, నిబంధనలలో వేటియైనా ఉల్లంఘించడం జరిగితే, (ఛార్జీల కట్టడం ఉండడం మరియు తన బాంబులకోసం కస్టమర్ ద్వారా ఇవ్వబడిన పేమెంట్ ఇన్ఫర్మేషన్ల అంగీకరించబడకపోవడంలో కలుపుకుని), సముచితమైన చట్టబద్ధమైన చర్యలను తీసుకునే హక్కు కలిగివుంటారు.
- జె) టీటీఎల్ వారికి, కస్టమర్లకు నియమించబడిన లేదా ఇవ్వబడిన యెయిర్ (హక్కు, పదులకోవడం), రాయితీలు లేదా అదనపు సమయం, అది

- ఇవ్వబడిన నిర్దేశాలను పరిస్థితులకు పరిమితమై ఉంటాయి మరియు అవి ఈ షరతులు, నిబంధనల కింద టీటీఎల్ వారి హక్కులని ప్రభావితం చెయ్యవు.
- కె) టీటీఎల్ వారు, ఏ నోటీసు ఇవ్వకుండానే, ఈ సర్వీస్/లని, పూర్తిగా గానీ లేదా పాక్షికంగా గానీ, ఎటువంటి కారణమూ ఇవ్వకుండా, ఏ సమయంలోనైనా, అలాగని ఏదైనా శాసనబద్ధ అధికారులచే కానీ లేదా న్యాయ సంబంధిత ఫారం చే కానీ నిర్దేశించబడితే, తిరస్కరించవచ్చు, తగ్గించవచ్చు, సవరించవచ్చు, రద్దు చేయవచ్చు, తొలగించవచ్చు లేదా అంతం చేయవచ్చు.
- ఎల్) లైసెన్స్ ద్వారా అనుమతించబడిన మేరకు, టీటీఎల్ వారు, టీటీఎల్ వారి హక్కులని (లేదా వాటిలో వేటియైనా), ఈ షరతులు, నిబంధనల ద్వారా వచ్చిన విషయనిమిత్తము నిర్దేశించేందుకు, ఒక మూడవ పార్టీని నియంత్రించే ఆర్డర్ కలిగివుంటారు. తమ హక్కులని మరియు/లేదా ఈ కింద చెప్పబడిన బాధ్యతలని (లేదా వాటిలో వేటియైనా), కస్టమర్ నుండి సమృత్తి పొంది లేదా నోటీసు ఇచ్చే బాధ్యత కలిగివుంటారు, ఏ సమయంలోనైనా, ఒక మూడవ పార్టీకి నియంత్రించే ఆర్డర్లను కూడా కలిగివుంటారు.
- ఎం) టీటీఎల్ వారు, ఈ షరతులు, నిబంధనలను (లేదా వాటిలో వేటియైనా) సవరించు చేసే మరియు తమ ఏకైక వివరణను బట్టి, కస్టమర్లకు ఏ నోటీసు ఇవ్వకుండానే, సమయాలకు వేరేగా అదనపు షరతులు నిర్దేశించే హక్కుని కలిగివుంటారు.
- ఎన్) కస్టమర్ ద్వారా టీటీఎల్ వారికి అందజేయబడిన (కస్టమర్లకి లేదా వారి వ్యాపారానికి సంబంధించి వున్నవాటితో కలుపుకుని) లేదా కస్టమర్లకి తెలియకుండా సేకరించిన ఏ సమాచారమైనా మరియు సమాచారమంతా టీటీఎల్ వారికి, ఏ శాసన బద్ధ అధికారులచే లేదా మరే ఇతర సంస్థ/ వ్యక్తికి, వెల్లడించబడవచ్చునని, టీటీఎల్ వారు సర్వీస్/లని కస్టమర్లకి అందజేస్తున్నా, చేయకపోయినా సరే.
- ఓ) టీటీఎల్ వారు, కస్టమర్ చేసిన డిజాజిట్లు/ పేమెంట్లని, టీటీఎల్ వారికి బకాయి వున్న ఏ ఛార్జీలకి బదులుగానైనా అడ్వెన్స్ (సర్దుబాటు)/ సెట్ ఆఫ్ (చెల్లుబాటు) చేసే హక్కుని కలిగివుంటారు. ఆ విధంగానే, టీటీఎల్ వారు, టీటీఎల్ వారికి కస్టమర్లకి చెల్లించవలసిన/ రిఫండ్ చెయ్యవలసిన మొత్తాలని అభిప్రాయంలో కస్టమర్ ద్వారా చెల్లించబడవలసిన ఏ మొత్తాలకి బదులుగానైనా, అడ్వెన్స్ (సర్దుబాటు)/ సెట్ ఆఫ్ (చెల్లుబాటు) చేసే హక్కు కలిగి వుంటారు. అట్టి సర్దుబాటు/ చెల్లుబాటు, ఏదైనా డిజాజిట్లు/ అదనపు డిజాజిట్లు/ అడ్వాన్సులు మినహాయించు మరియు/ లేదా ఫోన్ సేవ (ఇచ్చే) మరియు/ లేదా మరే టీటీఎల్ వారి ఏకైక మరియు ఖచ్చితమైన వివక్షణ ప్రకారం సబబు అని అనిపిస్తే ఇతర విధానంలో, చెయ్యబడతాయి.
- పి) టీటీఎల్ వారు, ఎంటివెన్సెల్/బిఎస్ఎస్ఎల్ మరియు/ లేదా ఇతర టెలికాం సేవలను అందించేవారికో ఒక పరస్పర అంగీకారంపై సంబంధం చెకారు/చెయ్యాలి. దీని ప్రకారం, మరే ఇతర సర్వీస్ ప్రొవైడర్లైనా బాకీలు ఉన్న మరియు సదరు ఇతర సర్వీస్ ప్రొవైడర్లచే కాక లైన్ రద్దు చేయబడి ఉంటే, టీటీఎల్ వారు, ఏ వ్యక్తి గానీ కాక కస్టమర్ల అందజేయరు. ఒకవేళ సదరు కస్టమర్ కనక ఇప్పటికే టీటీఎల్ వారి కస్టమర్ అయివుంటే, టీటీఎల్ వారు, సదరు సర్వీస్ ప్రొవైడర్ల అభ్యర్థన మేరకు, సదరు కస్టమర్లకు సర్వీస్/లని రద్దు చేయవలసి ఉంటుంది,

టాటా టెలిస్వర్వీసెస్ లిమిటెడ్ మరియు టాటా టెలిస్వర్వీసెస్ మహారాష్ట్ర లిమిటెడ్

సదరు కస్టమర్ టీటీఎల్ వారికి క్రమబద్ధంగా చెల్లిస్తున్నా మరియు ఈ షరతులు, నిబంధనలతో ఉన్న అంశాలకి అనువర్తన చేస్తున్నానని. కాకపోతే, టీటీఎల్ వారు, పైన చెప్పిన సేవలని అంతం చేసినప్పుడు/డీ యాక్టివేట్ చేసినప్పుడు, ఏవైనా ఖర్చులు, హాని లేదా నష్టాలకి బాధ్యులు కారు.

క్యు కస్టమర్ కి, ఒక వ్యక్తిగత బదిలీ-చెయ్యబడలేని లైసెన్స్ ఇస్తారు. తద్వారా సర్వీసు/లని వాడుకునేందుకై, ఎక్స్ మెంట్ పై లోడ్ చేసిన సాఫ్ట్ వేర్ ని వాడుకోవచ్చు. లైసెన్స్ రాయల్టీ రహితమైనదిగా ఉండాలి, టీటీఎల్ వారి ద్వారా మరోలా నిర్దేశించబడతే తప్ప మరియు దీనిని టీటీఎల్ వారిచే, తమ ఏకైక వివక్షణ ప్రకారం, టీటీఎల్ వారి ఉద్దేశంతో లేదా భావనలో, కస్టమర్ కనక సాఫ్ట్ వేర్ ని మార్చి, విరగొట్టి, మొత్తం తీసేసి, రివర్స్ ఇంజనీరింగ్ చేసి, తుడిపేసి, డీ కోడ్ చేసి, లేదా మరో విధంగా మార్చే ప్రయత్నం చేసినా లేదా నిజంగా మార్చినా, లేదా ఒకవేళ కస్టమర్ కనక షరతులు, నిబంధనలలో వేటికైనా భగం కలిగించినా, వహూలు చేసుకోబడతాయి.

ఆర్) కస్టమర్, ఎక్స్ మెంట్ పై లోడ్ చేసిన సాఫ్ట్ వేర్ ని టీటీఎల్ వారిచే అందజేయబడుతున్న టెలికమ్యూనికేషన్ సేవలను యాక్సెస్ చేసుకునేందుకు మాత్రమే వాడే అర్హత కలిగివుంటారు మరియు మరో ఇతర ఉద్దేశానికి (అంటే టీటీఎల్ వారిచే అనుమతించబడతే తప్ప మూడో పక్షాల ద్వారా అందజేయబడుతున్న టెలికమ్యూనికేషన్ సేవలను యాక్సెస్ చేసుకోవడంతో కలిపి) అర్హత కలిగి వుండరు.

ఎస్) టీటీఎస్ ఎల్ వారు అంతర్గత కస్టమర్ సెగ్మెంట్ నార్మ్స్ (నియమాల) ఆధారంగా బ్యాటరీని మార్చేందుకు ఛార్జీ చేసే హక్కుని కలిగివుంటారు. ఇవి కస్టమర్ కి ప్రతి కేసుకీ తగ్గట్టుగా నిర్వచించబడి, వివరించబడతాయి. అన్ని వాకీ బ్యాటరీలు ఛార్జీచేయబడతాయి. బ్యాటరీ వారంటీకి లోబడి కనక చేయబడదు. ఒకవేళ ఏదైనా లోపం ఉన్నట్లయితే, కస్టమర్లు టాటా ఇండియా టెలిహెల్ప్/టివిఎస్ నుండి బ్యాటరీలను కొనుగోలు చేయాలి ఉంటుంది.

4. కస్టమర్ బాధ్యతలు

- ఎ) కస్టమర్ ఈ కింది వాటి ఆధారంగా సర్వీసు/లకి చెల్లింపులు చేసే బాధ్యతని కలిగివుంటారు:
- ii. పేమెంటు బిల్లలో ఉదహరించిన తేదీనాడు లేదా అంతకు ముందు చెల్లించవలసి ఉంటుంది, లేకపోతే, బకాయి తేదీనుండి, చెల్లింపు తేదీ వరకు గల అవధికి, అన్ని బకాయి మొత్తాల పైనా, సాలీనా 18% వడ్డీ మరియు /లేదా లేట్ ఫీజు (అలస్ట్రాపు రుసుము)

విధించబడుతుంది. ఇంకా, అట్టి పరిస్థితిలో సర్వీసు/లు (లేదా వాటిలో ఏదైనా), టీటీఎల్ వారి ఏకైక వివక్షణనుబట్టి, రద్దు చేయబడవచ్చు/ తొలగించబడవచ్చు/ అంతం చెయ్యబడవచ్చు.

- ii. ఛార్జీలకి పేమెంట్లు రొక్కం, డ్రెడిట్ కార్డు, క్రాస్ చేసిన చెక్కు, క్రాస్ చేసిన డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ లేదా టీటీఎల్ వారిచే సమయోచితంగా నిర్దేశించబడ్డ మరో విధానంగానైనా చేయవచ్చు. చెక్కుల ద్వారా చేయబడ్డ పేమెంట్లు ఆ చెక్కులు రియల్ టైమ్ అవడానికి లోబడి ఉంటాయి. టీటీఎల్ వారు, కస్టమర్ కి రోదు ఇప్పినే తప్ప, టీటీఎల్ వారు రొక్కం కానీ లేదా పేమెంట్ ఇన్ స్ట్రుమెంట్ కానీ ఫాయిండుకు బాధ్యులు కారు.
- iii. ఒకవేళ కస్టమర్ ఇచ్చిన పేమెంట్ ఇన్ స్ట్రుమెంట్ కానీ పేమెంటుకి చెల్లుబాటు కాకపోతే, చట్టప్రకారపు చర్య కాకుండా టీటీఎల్ వారు నిర్దేశించిన విధంగా కస్టమర్ జరిమానా ఛార్జీలు/ఫీజు చెల్లించేందుకు బాధ్యులై ఉంటారు.
- iv. కస్టమర్ తనకి అందజేయబడ్డ సేవ/లకి తగ్గ అన్ని ఛార్జీలను చెల్లించే బాధ్యత కలిగివుంటారు. ఫాస్ట్ హెయిడ్ సబ్స్క్రిబర్ కి, కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ ఫాను/ఫాను కనెక్షను నుండి మరవలైనా సదరు సర్వీసు/లను వాడుకున్నా లేకపోయినా, అది కస్టమర్ కి తెలిసి జరిగినా లేదా తెలియక జరిగినా, టీటీఎల్ వారు బిల్లు చేసిన లేదా నిర్దేశించిన ఛార్జీలను కట్టే బాధ్యత కస్టమర్ కి అయివుంటుంది.
- v. ఒకవేళ ఈ ఛార్జీలకు సంబంధించి ఏదైనా వివాదం ఉంటే, సదరు వివాద పరిష్కారం అయ్యేంత వరకు, టీటీఎల్ వారిచే బిల్లు చేయబడిన ఈ ఛార్జీలను కస్టమర్ ముందు కట్టవలసి ఉంటుంది.
- vi. ఫాస్ట్ హెయిడ్ కస్టమర్ తనకి బిల్లు/లు అందకపోయినా, అందజేయబడిన సర్వీసు/లకి చెల్లించవలసి వుంటుంది. టీటీఎల్ వారు బిల్లు/లను టీటీఎల్ వారి రికార్డులలో ఉన్న చిరునామాకీ పంపిస్తారు. ఒకవేళ బిల్లు/లు అందకపోతే, బకాయి తేదీకి ముందు విచారణలు జరిపే బాధ్యత ఫాస్ట్ హెయిడ్ కస్టమర్ కి.
- vii. ఒకవేళ బకాయి మొత్తం కట్టలేని సందర్భంలో లేదా కస్టమర్ కనక ఈ షరతులను, నిబంధనలను ఉల్లంఘిస్తే, అట్టి పరిస్థితిలో సదరు విషయాన్ని ఒక రాబట్టుకునే ఏజెన్సీ/ న్యాయసలహాదారు/ టీటీఎల్ వారి ప్రతినిధికి రిఫర్ చేయవలసిన అవసరం వస్తే, సదరు బకాయిలను రాబట్టుకునే ఖర్చులు, న్యాయబద్ధమైన ఖర్చులు మొదలైన వాటిని పడ్డోతో సహా కట్టే బాధ్యత కస్టమర్ కి అయివుంటుంది.
- viii. ఈ సీవెస్/ షరతులు మరియు నిబంధనలపై విధించబడిన/ విధించబడే వాటితో కలుపుకుని, ఛార్జీలకి అదనంగా అన్ని టాక్సులు, డ్యూటీలు లేదా లెవీలు చెల్లించే బాధ్యత కస్టమర్ కి అయివుంటుంది.
- బి) కస్టమర్ ఈ సేవ/లని ఏ ఇతర సముచితం కాని, అనైతికమైన, లేదా పట్టుబడ్డం కాని ఉద్దేశాలకు, వాడుకాడదు, లేదా ఇతరులను వాడేందుకు లేదా వాడేందుకు అనుమతించడం కూడదు. వీటిలో నెట్ వర్క్ ని ఆపేసి, ప్రభావితం చేసి, లేదా పనితీరును కస్టమర్ కి లేదా టీటీఎస్ ఎల్ వారి ఇతర

కస్టమర్ల సేవ/ల అంశాలని ఆపేసే మరియు /లేదా ప్రజలకు లేదా వ్యక్తులకు బాధ కలిగించకూడదు.

- సి) డి.టి. ప్రభుత్వం మరియు/లేదా టీటీఎల్ వారి నెట్ వర్క్ తో వాడకానికి ఆమోదించబడిన ఎక్స్ ప్రెస్ మెంట్ (ఉపకరణం)నే కస్టమర్ వాడాలి. కస్టమర్, టీటీఎల్ వారి లిఖిత అనుమతి లేనిదే, సర్వీసు/లను పొందేందుకై వాడబడే/ వాడబడిన ఎక్స్ ప్రెస్ మెంట్ కు ఉన్న అటావోమెంట్లని అమర్చడం లేదా జతచేయడం చేయకూడదు. సేవ/లను పొందే ఉద్దేశానికి తప్ప, కస్టమర్ టీటీఎల్ వారికి సంబంధించిన ఎక్స్ ప్రెస్ మెంట్ ని వాడుకూడదు.
- డి) కస్టమర్ తనకి వర్తించే సర్వీసు/ల కస్టమర్ వాడకానికి సంబంధించి, మరియు సముచితమైన టాక్సు చట్టాలు మరియు దిగుమతి నియంత్రణలు నిబంధనలని చేర్చుకుని, కానీ వాటికి పరిమితం కాకుండా ఉండే ఎక్స్ ప్రెస్ మెంట్ కొనుగోలుకి సంబంధించిన అన్ని చట్టాలని, నిబంధనలని, శాసనాలని, డి.టి. ప్రభుత్వం లేదా టీటీఎల్ వారు జారీ చేసే నిర్దేశాలకి కట్టుబడి ఉండాలి.
- ఇ) టీటీఎల్ వారు లిఖిత పూర్వకంగా ప్రత్యేకించి అనుమతిస్తే తప్ప, కస్టమర్ ఎక్స్ ప్రెస్ మెంట్ ని తెరవడం, మరవట్టు చెయ్యడం, లేదా భాగాలను మార్చడం లేదా మరవిధంగానైనా భ్యాంసర్ చెయ్యడం చెయ్యకూడదు. ఎక్స్ ప్రెస్ మెంట్ యొక్క సురక్ష కస్టమర్ బాధ్యత అయివుండాలి. ఒకవేళ ఎక్స్ ప్రెస్ మెంట్ కనక పోయినా, దొంగిలించబడినా లేదా పాడయినా, వెంటనే కస్టమర్ టీటీఎల్ వారికి తెప్పాలి మరియు రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి. ఈ ముందు వాక్యానికి సంబంధించి, ఎక్స్ ప్రెస్ మెంట్ ద్వారా అందజేయబడ్డ అన్ని సేవ/లు డి-ఆక్టివేట్ చేసినంత వరకు కస్టమర్ అన్ని ఛార్జీలను భరించేందుకు బాధ్యులై వుంటారు. అట్టి సందర్భంలో, సదరు ఎక్స్ ప్రెస్ మెంట్ పాగొట్టుకున్నా, దొంగిలించబడ్డ లేదా పాడయిపోయినందుకయ్యే నష్టాన్ని భరించడానికి కూడా కస్టమర్ బాధ్యులై వుంటారు.
- ఎఫ్) టీటీఎల్ వారిచే సమయోచితంగా అవసరమైన సరైన మరియు పూర్తి సమాచారాన్ని మరియు దస్తావేజులని కస్టమర్ ఇవ్వాలి.
- జి) సేవ/లు అందజేయబడిన మరియు రద్దు చేయబడిన అవధికి సంబంధించిన ఛార్జీలను కట్టేందుకు మరియు ఆ తర్వాత పూర్తి పేమెంటు చెల్లించేందుకు కస్టమర్ బాధ్యులై వుంటారు.
- హెచ్) ఒకవేళ బిల్లింగ్ చిరునామాలో ఏదైనా మార్పు ఉంటే కస్టమర్ టీటీఎల్ వారికి రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి. టీటీఎల్ వారి ద్వారా లేదా తరఫున కస్టమర్ కి జారీచేసిన ఏదైనా రాత పూర్వకమైన చర్యచూసిన, బిల్లింగ్, బిల్లింగ్ స్టేట్ మెంట్, లేదా నోటీసు, సాధారణ తపాలులో పంపిన 48 గంటల లోగా తాఖీదు ఇచ్చినట్లు పరిగణించబడుతుంది.
- ఐ) కస్టమర్, ఈ షరతులు, నిబంధనల కింద అందజేయబడిన సేవ/ల హక్కుని లేదా ఆసక్తిని, టీటీఎల్ వారి లిఖిత సమ్మతి లేకుండా, నియంతరించకూడదు. టీటీఎల్ వారికి సంబంధించిన ఎక్స్ ప్రెస్ మెంట్ విషయమై, బదిలీని లేదా తొలగించుకోవడం లేదా ఏదైనా లియన్స్ ని సృష్టించుకోవడం లేదా సంబంధం పెంచుకోవడం చేయరాదు.
- జె) కస్టమర్, టీటీఎల్ వారు, సేవ/లకు సంబంధించి

- సమయోచితంగా నిర్దేశించిన ప్రక్రియలను పాటించి తీరాలి.
- కె) కస్టమర్ టీటీఎల్ వారికి సర్వీసు/లలో ఏదైనా లోపం ఉంటే, అటువంటి లోపం సంభవించిన 7 రోజులలోగా రాత పూర్వకంగా తెలియజేయాలి. టీటీఎల్ వారు, సదరు లోపం గురించిన పూర్తి సమాచారం పొందిన తర్వాత, ఆ లోపాన్ని సరిచేసే ప్రయత్నాలు చేస్తారు.
- ఎల్) కస్టమర్ టీటీఎల్ వారిని మరియు/ లేదా వారి అధికృత ప్రతినిధులను, కస్టమర్ స్థలంలోకి ప్రవేశించేందుకు మరియు అక్కడే ఉండేందుకు, సర్వీసు/లను ఉపయోగించుకునే వాడకానికి పనికివచ్చే ఎక్స్ ప్రెస్ మెంట్ ని స్థానించేందుకు, అక్టివేట్ చేసేందుకు, డి-ఇన్ స్టాల్ చేసేందుకు మరియు తిరిగి పొందేందుకు, అనుమతించాలి మరియు కస్టమర్, టీటీఎల్ వారికి ఏ అదనపు ఖర్చు లేకుండా, ఈ కింద ఉదహరించబడిన ఉద్దేశాలకు, తృప్తియ పక్షాల నుండి సముచితమైన ఆమోదాలను మరియు సమ్మతులని పొందాలి.
- ఎమ్) సర్వీసు/ల అంతం/రద్దు జరిగితే, కస్టమర్ కి లేదా కస్టమర్ స్థలంలో బట్టబాధ చెయ్యబడిన టీటీఎల్ వారికి చెందిన ఎక్స్ ప్రెస్ మెంట్ ని, కస్టమర్, టీటీఎల్ వారికి తిరిగి అందజేయాలి.
- ఎన్) ఫిక్స్డ్ టెలిఫోన్ కనెక్షన్ల గురించిన విషయంలో, కస్టమర్ సర్వీసు/లకి ఉపయోగించిన ఎక్స్ ప్రెస్ మెంట్, దానిని స్థానించిన ప్రదేశం నుండి మార్చడం లేదా షిఫ్ట్ చెయ్యడం కానీ, రాత పూర్వకంగా సమ్మతి పొందితేకానీ మరక టీటీఎల్ వారు నిర్దేశించిన షరతులకి అనువర్తన చేసిన తర్వాతనే చెయ్యాలి (ఈ షరతు ప్రీ-పెయిడ్ కస్టమర్ కి వర్తించదు)
- ఓ) ఒకవేళ అవసరం అయితే, కస్టమర్, ఎక్స్ ప్రెస్ మెంట్ పనిచేసేందుకు విద్యుచ్ఛక్తి సరఫరాని అందజేయాలి. ఎక్స్ ప్రెస్ మెంట్ సురక్షితంగా మరియు భద్రంగా ఉంచడం కస్టమర్ బాధ్యత అయివుంటుంది.
5. చెల్లుబాటు: ఈ షరతులు, నిబంధనలు ఇండియన్ టెలిగ్రాఫ్ చట్టం, 1885, టెలికాం రెగ్యులేటరీ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా చట్టం 1997, వాటికింద మరియు ఇతర శాసనాలు, నిబంధనలు, మరియు సమయోచితంగా వర్తించే రూల్స్, ఇంకా ఏ కోర్టులైనా ఇచ్చే మరో ఇతర నిర్దేశనలు/ అర్డర్లకి లోబడి ఉంటాయి.
6. బాధ్యతకి పరిమితి: ఏ) టీటీఎల్ వారు నెట్ వర్క్ లేదా సర్వీసు/లు లేదా ఎక్స్ ప్రెస్ మెంట్ లేదా సాఫ్ట్ వేర్ ఎడతెగకుండా పనిచేస్తుంది లేదా ఫాల్ట్లు లేకుండా పనిచేస్తుందన్న హామీ ఇవ్వరు మరియు ఏవైనా సంఘటనల (అగ్ని, పేలుడు, యుద్ధం, దొంగిలీటలు, సమ్మెలు, లాక్ ఔట్ లు, పికింగ్, నిరసనలు, ప్రభుత్వ అధికారుల చర్యలు, ధైవచర్యలు మరియు అ స్థలంలో సంభవించే కారణాలు లేదా ఇతర టెలికాం లేదా

టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్ మరియు టాటా టెలిసర్వీసెస్ మహారాష్ట్ర లిమిటెడ్

సహసంబంధమైన సర్వీసుని అందజేసేవారితో సహా, కానీ వీటికి పరిమితం కాకుండా) ద్వారా నెట్వర్క్/ సర్వీసు/ల/ ఎక్స్టెన్షన్/ సాఫ్ట్వేర్ పనితీరును మూలంగా కస్టమర్ కి కానీ లేదా మరో ఇతర వాడుకదారుకి కానీ లేదా మరో ఇతర వ్యక్తికి కానీ బహుశా సంభవించే నష్టాలు లేదా మరణానికి బాధ్యులు కారు.

బి) టీటీఎల్ వారు, ఈ షరతులు, నిబంధనలలో ప్రత్యేకించి నిర్దేశించిన వాటికి తప్ప మరీ వేటికి కానీ ప్రాతినిధ్యంగా లేదా వారంటీ కానీ చెయ్యరు. టీటీఎల్ వారు ప్రత్యేకించి, ఒక ప్రత్యేకమైన ఉద్దేశ్యానికి వాణిజ్యపరమైన ప్రయోజనానికి లేదా ఫీచీస్ వంటి అంతర్గతమైన వారంటీతో సహా, కానీ వీటికి పరిమితం కాని, ప్రత్యేకించి చెప్పబడిన లేదా అంతర్గతమైన అన్ని వారంటీలని బాహుళంగా వదులుకుంటున్నారు.

సి) ఎక్స్టెన్షన్ లేదా సర్వీసు/ల విషయమై ప్రత్యక్షంగా కానీ, పరోక్షంగా కానీ, ఏదైనా నష్టం, ఖర్చులు లేదా పాడవడం గురించి, ఏవిధంగా అని సంభవించినా, టీటీఎల్ వారు కస్టమర్ కి బాధ్యులు కారు.

డి) పైన చెప్పిన (బి)లోని సాధారణవిషయాల్లో కాకుండా, టీటీఎల్ వారు తమని, తమ డైరెక్టర్లని మరియు తమ ఉద్యోగులని, ప్రత్యక్షమైన లేదా పరోక్షమైన నష్టం, హాని, ఆర్థిక లేదా మరో ఇతర రకపు నష్టానికైనా, లాభాలలో నష్టం మరియు వదులు నష్టంతో సహా, సదరు సంభాషణ కలుగుతుందిని చెప్పబడినా సరే, ఉన్న వాటి బాధ్యతలనుంచి మినహాయిస్తున్నారు. టీటీఎల్ వారు ప్రత్యేకించి కస్టమర్ నెట్వర్క్ ద్వారా పొందిన లేదా పంపించిన ఒక సందేశం లేదా విషయం నుండి ఉద్భవించిన దాదా మరియు/లేదా వదులు నష్టాన్ని మినహాయిస్తున్నారు.

ఇ) టీటీఎల్ వారు, తమ బేసీవన ప్రకారం, కస్టమర్ కి, కస్టమర్ ఎక్స్టెన్షన్ ద్వారా, వివిధ సమాచారాలని, కస్టమర్ ఎలెక్ట్రానిక్ మీడియాని కానీ లేదా మరేదైనా కానీ వాడేందుకు పంపించవచ్చు.

ఎఫ్) ఈ షరతులు, నిబంధనలలో ఉన్న ఏ మినహాయింపునైనా ఏ కారణం వల్లనైనా చెల్లుబాటు కాదని నిర్ణయించబడితే మరియు టీటీఎల్ వారు, మరో విధంగా తాము బాధ్యులు కానటువంటి, సస్పెన్షన్ లేదా హానికి బాధ్యులైతే, సదరు బాధ్యత, కస్టమర్ చే ఇవ్వబడిన ఏదైనా డిమాండ్లు ఉంటే, వాటినుండి కస్టమర్ నుండి ఛార్జీలని అడ్డంకి చేసుకుని, వాటిని రీఫండ్ చేయడం వరకే పరిమితమై ఉంటుంది.

7. రద్దుచేయడం/ తొలగించడం/ అంతం చేయడం

బి) ఈ కింద చెప్పిన ఏ విషయామైనా తొనిపుచ్చుకుండా, టీటీఎల్ వారికి సర్వీసు/లని తాత్కాలికంగా రద్దు/ డిస్కనెక్ట్/ అంతం చేయడం చేసే హక్కునుంటుంది (అది పూర్తిగా కానీ, పాక్షికంగా కానీ మరియు శాశ్వతంగా కానీ, తాత్కాలికంగా కానీ), ఒకవేళ:

- i. ప్రభుత్వం లేదా అధికారులు లైసెన్సుని లేదా సేవ/లని తాత్కాలికంగా లేదా మరొకవిధంగా కానీ రద్దు చేసినా, అంతం చేసినా లేదా యాజమాన్యం పూర్తిగా పొందినా
- ii. కస్టమర్ ఏ సమయంలోనైనా కావలసిన క్రెడిట్ చెక్కిన సంతుష్టి పరచినా లేదా తప్పుడు లేదా తప్పుదోవ పట్టించే సమాచారాన్ని (మోసపుచ్చే ఉద్దేశ్యం ఉన్న లేక పొయినా) ఇచ్చినా

- iii. కస్టమర్ బకాయి ఛార్జీలను చెల్లించలేకపోయినా
 - iv. కస్టమర్ షరతులు, నిబంధనలలో ఏ అంశామైనా ఉల్లంఘిస్తే
 - v. సర్వీసు/ల (లేదా వాటిలో ఏదైనా) అంశాలు కస్టమర్ కి ప్రతికూలంగా నెట్వర్క్ ని లేదా టీటీఎల్ వారి ఎక్స్టెన్షన్లను లేదా ఇతర కస్టమర్ సర్వీసు/ల అంశాలను లేదా ప్రభావితం చేస్తే, లేదా ఒకవేళ కస్టమర్ సర్వీసు/ల అంశాలను సమకూర్చేందుకు అవసరమైన అమ్మదాంబు/ సమ్మతులు/ పర్యటన కనక ఉల్లంఘించబడినా, అవి చేయబడినా లేదా తాత్కాలికంగా రద్దు చేయబడినా
 - vi. ఒకవేళ కస్టమర్ డబ్బులేనివాడగా, బ్యాంకర్యంగా వెల్లడి చేయబడినా లేదా లిక్విడేట్ చేయబడినా లేదా డిసాల్వ్ అయినా
 - vii. ఒకవేళ కస్టమర్ సాత్తులను సాంతం చేసుకునేందుకు ఒక బ్రష్టి (ధర్మకర్త) లేదా రీసెపర్ నియమించబడినా
 - viii. ఒకవేళ ప్రభుత్వం లేదా అధికారులు టీటీఎల్ వారికి చెప్పుకోదగ్గ ప్రతికూల పరిణామాలు కలిగించే విధంగా ఈ షరతులు, నిబంధనలలో వేటినైనా సవరించాలని అనుకుంటే.
- బి) ఇక్కడ ఉదహరించిన ఏ అంశాల గురించైనా, సర్వీసు/ల అంతం/డిస్కనెక్ట్/రద్దు చేయడం, ఎటువంటి పక్షపాతమూ లేకుండాను మరియు పర్సనల్ ఏ ఏ పట్లం లేదా స్థానాన్ని కింద టీటీఎల్ వారికి లభ్యమౌతున్న హక్కు లేదా పరిష్కారానికి అదనంగా, ఉంటాయి.
- సి) ఒకవేళ ఎటువంటి కారణం మూలంగానైనా, సేవ/లు అంతం చేయబడ్డాయి/ డిస్కనెక్ట్ చేయబడ్డాయి/ తాత్కాలికంగా రద్దు చేయబడ్డాయి, కస్టమర్ పద్ద నుండి అన్ని బకాయి ఛార్జీలని (ప్రీ పేయెడ్ కస్టమర్ విషయంలో ఇతర "ఎక్స్టెన్షన్" ని) మరియు బకాయి మొత్తాలని టీటీఎల్ వారు తిరిగి చేకూర్చుకునే అర్హత కలిగివుంటారు.
- డి) సేవ/ల ఏ రీ కన్వర్షన్ ఐనా, అది టీటీఎల్ వారి ఏకైక వివక్షణను బట్టి మరియు టీటీఎల్ వారు నిర్దేశించిన ఛార్జీలు చెల్లించడం మరియు ఇతర షరతులను పాటించడాన్ని బట్టి ఉంటుంది.
- ఇ) సేవలను తాత్కాలికంగా రద్దు చేసిన అవధిలో ఛార్జీలకి కస్టమర్ బాధ్యులై ఉంటారు.
- 8) **సేవలు మరియు చట్టపరిధి**
 ఏదైనా అంశం/శాలు కనక చెల్లుబాటు కావని, చట్టబద్ధం కావని లేదా అమలుపరచలేనివిని, ఏ న్యాయస్థానమైనా లేదా ఇతర ఫోరం/ శాసనబద్ధ అధికార సంస్థ ద్వారా తీర్మానించబడితే, ఈ షరతులు, నిబంధనల ఇతర అంశాల నుండి సదరు అంశం కొట్టివేయబడాలి మరియు ఇది తీసివేయబడిందని పరిగణించబడాలి. సదరు అంశం చెల్లుబాటు కాకపోవడం, చట్టబద్ధం కాకపోవడం లేదా అట్టి అంశాన్ని అమలు పెట్టలేకపోవడం, ఏ విధంగా కూడా ఈ షరతులను, నిబంధనలను ప్రభావితం చెయ్యవు లేదా నష్టపరచవు మరియు ఈ షరతులు, నిబంధనలను ఇకమీదట చెల్లుబాటు కానట్లుగా, చట్టబద్ధం కానివిగా లేదా అమలు పరచలేకపోయినట్లుగా పరిగణించబడినవి అందులో లేనట్లుగా ఊహించబడాలి. ఈ షరతులు, నిబంధనల

- కారణంగా లేదా సేవ/ల అంశాల విషయమై, ఏదైనా వివాదాలు, భేదాభిప్రాయాలు మరియు చట్టబద్ధ ప్రక్రియలు వచ్చినా లేదా చేయబడినా, అవి, దీనితో జతపరచబడిన సీఏఎఫ్ లో చెప్పబడినట్లు, టీటీఎల్ వారు కస్టమర్ కి నష్టం కల్పించినట్లుగా అప్రధాన సర్టిఫైడ్ ఆఫీసు ఉన్న నగరపు/ పట్టణపు న్యాయ పరిధికి లోబడి ఉంటుంది.
- 9) **ఎ-స్టలాన్ని మార్చడం పోస్ట్-పేయెడ్ కస్టమర్ కి పర్మిషన్:**
 ఎ) కస్టమర్ కనక అదే స్థలంలో ప్లస్ట్ చెయ్యాలనుకుంటే
 i. కస్టమర్ దగ్గర వాల్ మౌంట్ నుండి టేబుల్ టాప్ కి మార్చుకునేందుకు, కనీసం రూ. 500/- డిమాండ్ ఉండాలి.
 • ఆర్కైవ్ టెల్ 830ఎఫ్ 50 మరయు నన్ గేల్ మాడల్ కి కస్టమర్ వచ్చుండు స్పూకా, రూ. 1000/-+ సర్వీస్ టాక్స్ లు నాన్-రీఫండ్ బుల్ పేమెంటుని చెయ్యాలి.
 ii. కస్టమర్ కనక వేరీ స్టలాలని మారాలనుకుంటే
 • ఒకవేళ అది కనక వైరైలైస్ ఐతే, వాల్ మౌంట్ కస్టమర్ కి ఏక ఛార్జీ ప్రతి మార్చుకీ రూ. 200/- (నాన్ రీఫండ్ బుల్) ఛార్జీ చేయబడుతుంది.
 iii. కస్టమర్ కనక కన్వర్షన్లో మార్పుతో బాటు మరొక స్థలానికి మారాలని అనుకుంటే,
 • ఒకవేళ అది కనక వైరైలైస్ ఐతే, వాల్ మౌంట్ కస్టమర్ కి, కస్టమర్ బకాయి పున్న ఛార్జీలని అడ్డంకి చేసిన తర్వాత, ఏక ఛార్జీ ప్రతి మార్చుకీ రూ. 200/- (నాన్ రీఫండ్ బుల్) ఛార్జీ చేయబడుతుంది.
 iv. కస్టమర్ కనక వైరైలైస్ నుండి వైరైలైస్ కి మార్చుకోవాలని అనుకుంటే:
 • కస్టమర్ కి ఏక ఛార్జీ ప్రతి మార్చుకీ రూ. 200/- (నాన్ రీఫండ్ బుల్) + సీల్డ్ టాక్స్ ఛార్జీ చేయబడుతుంది.
 బి) పోస్ట్-పేయెడ్ వాక్ కస్టమర్ కి పర్మిషన్
 i. కస్టమర్ అదే టెలిఫోన్ ను మరొక స్థలానికి మార్చాలని అనుకుంటే (అదే కస్టమర్)
 • కస్టమర్, మార్కెట్ కోసం, తన అభ్యర్థనని ఒక సర్వీస్ రిక్వెస్ట్ ఫారం (ఎస్ఆర్ఎఫ్)(సేవా అభ్యర్థనా పత్రం)ని, దస్తావేజాలతో సహా టీవీఎన్/ టీఎన్ఎస్ కి సమర్పిస్తారు.
 • విరునామా సరిగ్గా ఉందని నిజనిరూపం జరిగిన తర్వాత, ఫోన్ కొత్త విరునామాకి బదిలీ చేయబడుతుంది.

10 ఎ. ఒక కస్టమర్ తన ఫిర్యాదులను వర్తమానం చేసే విధానాలు

- ఎ. పోస్ట్ పేయెడ్
 i. **కాల్ సెంటర్-** కస్టమర్ రోజులో ఏ సమయంలోనైనా కాల్ చేయగల ఒక టోల్ ఫ్రీ నంబరు. కస్టమరు తన ఫిర్యాదుని రిజిస్టర్ చేసుకుంటారు మరియు కస్టమర్ కి కస్టమర్ కి ఒక వినూత్మమైన ఫిర్యాదు నంబరు (డాకెట్ నంబర్) అందజేస్తుంది మరియు ఏ సమయంలో సదరు ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడుతుందో అన్న ఫీడ్ బ్యాక్ కూడా కస్టమర్ కి అందజేయబడుతుంది.
 ii. **ఈ-మెయిల్స్-** కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులని ఈ మెయిల్ చెయ్యగలదు మరియు వారికి ఒక వినూత్మమైన ఫిర్యాదు నంబరు (డాకెట్ నంబరు) అందజేయబడుతుంది. ఇది వారికి ఫిర్యాదు చేసిన 4 గంటలలోగా వర్తమానం చేయబడుతుంది మరియు సదరు ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడుతుందో అన్న ఫీడ్ బ్యాక్ కూడా కస్టమర్ కి అందజేయబడుతుంది.
 iii. **ఫ్యాక్స్ లు**
 iv. **వాక్-ఇన్ టెబిల్ టు**
 అన్ని ఫిర్యాదులూ పొందబడిన 7 రోజుల లోగా పరిష్కరించబడతాయి. బిల్డింగ్ ఫిర్యాదులు పరిష్కరించడానికి 4 వారాల వరకు పట్టవచ్చు.
 బి) ఒక ప్రీ-పేయెడ్ కస్టమర్
 i. **కాల్ సెంటర్**
 కస్టమర్ ఏ సమయంలోనైనా, ఏ ఫిర్యాదునైనా టోల్ ఫ్రీ నంబరు-12524ని కాల్ చేయవచ్చు.
 ఫిర్యాదు రిజిస్టర్ చెయ్యబడుతుంది మరియు ఒకవేళ ఇది ఒక చెల్లుబాటుయ్యే ఫిర్యాదు కాకపోతే, ఒక ఫిర్యాదు నంబరు ఉత్పత్తి చేయబడుతుంది (దీనిని డాకెట్ నంబర్ అని కూడా అంటారు). ఈ డాకెట్ నంబర్ కస్టమర్ కి ఇవ్వబడుతుంది మరియు వర్తమానం చేయబడ్డ ఎస్ఎల్ఐ లోగా ఫీడ్ బ్యాక్ కూడా కస్టమర్ కి అందజేయబడుతుంది.
 ii. **ఈ మెయిల్స్-** కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులని ఈ మెయిల్ చెయ్యగలదు మరియు వారికి ఒక వినూత్మమైన ఫిర్యాదు నంబరు (డాకెట్ నంబరు) అందజేయబడుతుంది. ఇది వారికి ఫిర్యాదు చేసిన 4 గంటలలోగా వర్తమానం చేయబడుతుంది మరియు సదరు ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడుతుందో అన్న ఫీడ్ బ్యాక్ కూడా కస్టమర్ కి అందజేయబడుతుంది.
 iii. **ఫ్యాక్స్ లు**
 iv. **వాక్-ఇన్ టెబిల్ టు**
 సి) ఒక వాక్, పీ ఫోన్, కాల్ గేట్ క్యాల్ కస్టమర్
 i. **కాల్ సెంటర్-** కస్టమర్ రోజులో ఏ సమయంలోనైనా మరియు రిజిస్టర్ చేయబడ్డ ఏ కంప్లెయింట్ నైనా కాల్ చేయగల ఒక టోల్ ఫ్రీ నంబరు మరియు ఒకవేళ అది చెల్లుబాటుయ్యే ఫిర్యాదు అయితే,

టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్ మరియు టాటా టెలిసర్వీసెస్ మహారాష్ట్ర లిమిటెడ్

ఒక వినూత్నమైన ఫిర్యాదు సంబంధం (డౌనెట్ సంబంధం) ఇవ్వబడుతుంది మరియు ఏ సమయంలోనా సదరు ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడుతుంది అన్న ఫీడ్బ్యాక్ కూడా కస్టమర్ కి అందజేయబడుతుంది. కస్టమర్, ఫిఫీవెన్ 1281ని, వాక్ ఫోన్లకు 12532ని, వాట్సాప్ కి 12545ని మరియు కాలింగ్ కార్డ్ సంబంధం 12678ని కాల్ చేయవచ్చు. అన్ని ఫిర్యాదులూ 48 గంటలలోగా పరిష్కరించబడతాయి.

ఒకవేళ చెప్పబడిన సమయంలోగా సమస్య కనక పరిష్కరించబడకపోతే లేదా తనకి ఇచ్చిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ కనక సంతృప్తి చెందకపోతే, తనకు ఈ-మెయిల్, వైబ్ మెయిల్ లేదా ఫోన్ కాల్ ద్వారా నోడల్ ఆఫీసర్ కి ఈ ఫిర్యాదుని నివేదించుకోవచ్చు. ఈ ఫిర్యాదుని గురించిన ప్రతిస్పందన కస్టమర్ కి 3 రోజులలోగా లభిస్తుంది మరియు నోడల్ ఆఫీసర్ తో ఫిర్యాదు రిజిస్టర్ చేసిన తేదీ నుండి 10 రోజుల లోగా పరిష్కారం లభిస్తుంది. కానీ, ఫాలో లేదా సేవలో అంతరాయం గురించిన లేదా సేవ రద్దు చేయబడడం గురించిన ఫిర్యాదులైతే, సదరు ఫిర్యాదు రిజిస్టర్ చేసుకున్న మూడు రోజుల లోగా అవి

పరిష్కరించబడతాయి.

నోడల్ ఆఫీసర్, ఇబ్బందికి పరిష్కారం లేదా ఆ తర్వాత తీసుకున్న నిర్ణయం తీసుకున్న తర్వాత, పైన నిర్దేశించిన పరిమితి లోగా, సదరు పరిష్కారాన్ని లేదా నిర్ణయాన్ని కస్టమర్ కి తెలియజేస్తున్నారు. నోడల్ ఆఫీసర్ నిర్ణయాలకి విరుద్ధంగా అప్పీళ్లు, టిటిఎల్ వారినే నియంత్రించేయబడడం అవల్లేబుల్ అధికారి ముందర మాత్రమే చెయ్యబడాలి. గమనిక: ఆదివారాలు మరియు సెలవులు మినహాయించుకుని, పనిచేసే వేళలు ఉదయం 9 గం నుండి రాత్రి 9 గంటల వరకు అవి నిర్వహించబడ్డాయి.

11. సర్వీస్ బెంచ్మార్క్స్ (సేవలకి మైలరాళ్లు) నాణ్యత యొక్క పాత్యం ఉన్న మాన్యువల్ కి అన్వేషి (అనుబంధం) [మాతికమైన సేవకి (వైబ్ లైన్)కి సంబంధించినది]

12. సర్వీస్ బెంచ్మార్క్స్ (సేవలకి మైలరాళ్లు) నాణ్యత యొక్క పాత్యం ఉన్న మాన్యువల్ కి అన్వేషి (అనుబంధం) [మాతికమైన సేవకి (వైబ్ లైన్)కి సంబంధించినది]

13. సర్వీస్ బెంచ్మార్క్స్ (సేవలకి మైలరాళ్లు) నాణ్యత యొక్క పాత్యం ఉన్న మాన్యువల్ కి అన్వేషి (అనుబంధం) [ఫీడ్బ్యాక్ సేవలకి సంబంధించినది]

14. ఎ. డిస్కంవెన్యూర్ / టెలిఫోన్ (రద్దు చేయడం/ అంతం చేయడం)

(ఎ) ఫాస్ట్ - పెయిడ్ కస్టమర్లు

i) ఫాస్ట్-పెయిడ్ కస్టమర్, డిస్కంవెన్యూర్ కి అభ్యర్థనని 121కి ఫోన్ చెయ్యడం ద్వారాను, అభ్యర్థనని ఈ మెయిల్ చెయ్యడం ద్వారాను, అభ్యర్థనని ఫ్యాక్స్ చెయ్యడం ద్వారాను లేదా ట్రూ వాల్యూ హెల్ప్/ ట్రూ వాల్యూ షాపిని సందర్శించడం ద్వారాను ఇవ్వవచ్చు.

ii) ఒకసారి డిస్కంవెన్యూర్ కి అభ్యర్థన పొందినతర్వాత, టిటిఎల్ వల్ల వారు దానిని మొదట టెలిఫోన్ లోగా సర్వీస్ ని మరియు కస్టమర్ కి రెంట్ లోని డిసేబుల్ చేయడం ద్వారా ప్రాసెస్ చేస్తారు. ఇది అభ్యర్థన పొందిన 24 గంటలు లోగా జరుగుతుంది. (రికవరీ/హాండ్ సెల్ ని ఇచ్చేయడం/సిపిఇ)

iii) కస్టమర్ రిఫండ్ ని పొందేందుకు పట్టే పూర్తి అవధి, రద్దుచేసే అభ్యర్థన ఇచ్చినప్పటి నుండి 60 రోజులు.

iv) క్యాన్సలేషన్ (రద్దు) తర్వాత డిపాజిట్ రిఫండ్లు ఈ కింది సందర్భాలలో పరిష్కారం:

- బకాయి మొత్తం, డిపాజిట్ కన్నా తక్కువ అయినప్పుడు.
- టెన్యూర్ (అవధి) ఇంకా పూర్తి కావచ్చును, కస్టమర్ ఇంపెన్ డెన్సిటీ లో లేనప్పుడు
- ఎన్ ఐ యు తిరిగి ఇవ్వబడినప్పుడు
- ఎన్ ఐ యు పాడయిపోయిన స్థితిలో ఉన్నప్పుడు
- ఒకవేళ ఏదైనా డిపాజిట్ ఉంటే, అన్ని ఇతర ఉపకరణాలూ తిరిగి పొందినప్పుడు
- ఒక అకౌంట్ లో బహుళమైన కనెక్షన్లు లేనప్పుడు మరియు ఒకవేళ ఏదైనా డిపాజిట్ ఉంటే అది అకౌంట్ కి ఎదురుగా అడ్జస్ట్ చేయబడినప్పుడు

బి. ప్రీ-పెయిడ్ వాక్, వాట్సాప్ మరియు ఏ ఫోన్ కస్టమర్లు

i) క్యాన్సలేషన్ కి (రద్దు చేసేందుకు) అభ్యర్థనని 1281కి ఫోన్ చెయ్యడం ద్వారాను, అభ్యర్థనని ఈ మెయిల్ చెయ్యడం ద్వారాను, అభ్యర్థనని ఫ్యాక్స్ చెయ్యడం ద్వారాను లేదా ఒక వైబ్ మెయిల్ వంటివి చెయ్యడం ద్వారాను ఇవ్వవచ్చు. ఒకసారి డిస్కంవెన్యూర్ కి అభ్యర్థన పొందినతర్వాత, టిటిఎల్ వల్ల వారు రిటెన్షన్ చర్యని చేస్తారు మరియు తర్వాత దానిని, సంబంధి డిస్కంవెన్యూర్ చేయడం ద్వారాను, లేదా రిటెన్షన్ లో (అట్టేపెట్టుకోవడం) ద్వారాను, అభ్యర్థన పొందిన 24 గంటలలోగా చేస్తారు.

ii) డిస్కంవెన్యూర్ తర్వాత ఉత్పాదన తిరిగి తీసుకోబడుతుంది మరియు అకౌంట్ చేయబడుతుంది, ఆ తర్వాత రిఫండ్ ప్రక్రియ ప్రారంభమౌతుంది.

iii) కస్టమర్ రిఫండ్ ని (ఏదైనా ఉంటే) పొందేందుకు పట్టే పూర్తి అవధి, రద్దుచేసే అభ్యర్థన ఇచ్చినప్పటి నుండి 60 రోజులు.

iv) క్యాన్సలేషన్ (రద్దు) తర్వాత డిపాజిట్ రిఫండ్లు ఈ కింది సందర్భాలలో పరిష్కారం:

- ఎన్ ఐ యు తిరిగి ఇవ్వబడినప్పుడు
- ఎన్ ఐ యు పాడయిపోయిన స్థితిలో ఉన్నప్పుడు
- ఒకవేళ ఏదైనా డిపాజిట్ ఉంటే, అన్ని ఇతర ఉపకరణాలూ తిరిగి పొందినప్పుడు

కస్టమర్ సురక్షిత ప్రి టెలిఫోన్ ని బంధనల గురించిన వివరాలకై, మీరు టెలిఫోన్ వెబ్ సైట్ www.trai.gov.in ని సందర్శించవచ్చు. కస్టమర్ కేర్, నోడల్ ఆఫీసర్స్, అవల్లేబుల్ అధికారి మరియు అత్యుత్తమవైన టారిఫ్ పథకాలకై మీరు మా వెబ్ సైట్ www.tataindicom.com ని సందర్శించవచ్చు.

నోడల్ ఆఫీసర్ వివరాలు

| సర్కిల్ పేరు | నోడల్ ఆఫీసర్ పేరు | చిరునామా | Tel. No./Fax No. | E-mail ID |
|---|----------------------|--|--|--------------------------------------|
| ఆంధ్రప్రదేశ్ | శ్రీధర్ సందిరాజు | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, 5-9-62, ఖాన్ లతీఫ్ ఖాన్ ఎస్టేట్, ఫతే మెదాన్ రోడ్, ఫతే మెదాన్ స్టేడియం ఎదురుగా, హైదరాబాద్ 500 001 | 9246399970 Fax: (040) 66553339 | nodalofficerap@tatatel.co.in |
| బీహార్ | ఇన్దిత కపూర్ | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, 2వ అంతస్తు, మహారాజా కామేశ్వర్ కాంప్లెక్స్, ఓల్డ్ ఆర్మీ స్టాండ్ కాంప్లెక్స్, ఫ్రీజర్ రోడ్, పాట్నా 800 001 | (0612) 6650105 | nodalofficerbihar@tatatel.co.in |
| ఢిల్లీ మరియు ఎన్ టిఎల్ (గణితాబద్ధ, నోయిడా, పరిటాలర్ & గుర్గావ్ కలెక్ట్) | అశ్వినీ ఆనంద్ | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, ఓల్డ్ ఈస్టర్ట్ నగర్, మెయిన్ మధురా రోడ్, న్యూ ప్రొద్దు కాంప్లెక్స్ ఎదురుగా, న్యూ ఢిల్లీ 110 065 | (011) 66558101 Fax: (011) 66551313 | nodalofficerdelhi@tatatel.co.in |
| గుజరాత్ | భాస్కర్ శర్మ | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, 2వ అంతస్తు, గుజరాత్ భవన్, ఎంజి లైబ్రరీ వక్కన, ఎల్ టెక్స్, అహ్మదాబాద్ 380 006 | (079) 66558754 Fax: (079) 66558030 | nodalofficergujarat@tatatel.co.in |
| హర్యాణా (గుర్గావ్, ఫరీదాబాద్, తర్షి) | పంకజ్ శర్మ | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, 122/3/ కీమ్ స్టాన్, డిపిఎల్ వాక్ వద్ద, జిటి రోడ్ కమన్ 132001 | 9254000555 Fax: (0184) 225 1852 | nodalofficerhar@tatatel.co.in |
| హిమాచల్ ప్రదేశ్ | దీపక్ సింగ్ | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, హరి విల్లా, మౌజా షోలా, చోలా సిమ్లా, కనువతి రోడ్, సిమ్లా 171 009 | 9218000555 Fax: (0177) 2624226 | nodalofficerhp@tatatel.co.in |
| ఝార్ఖండ్ | కుమారి. ఇన్దిత కపూర్ | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, 4వ అంతస్తు, వోల్టాజ్ హౌస్, బిస్మిల్లా మెయిన్ రోడ్, రాం మందిర్ దగ్గర, జంషెడ్ పూర్ 831 101 | (0657) 6550164 | nodalofficerjharkhand@tatatel.co.in |
| కర్ణాటక | ఇల్లా. ఎస్ | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, 30/1, సిటికాన్ బెర్రెస్, హోమార్ మెయిన్ రోడ్, 8 ఫోటం ఎదురుగా, కోరమంగళ, బెంగుళూరు 560 095 | 9243199970 Fax: (080) 66685000/66681000 | nodalofficerkar@tatatel.co.in |
| కేరళ | ప్రమోద్ పిచ్చె | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, ఎన్. ఎల్. ఫ్లాజా, పరిపట్టం, వ్యాపార్ భవన్ ఎదురుగా, కొచ్చి 682 025 | 9249036200 Fax: (0484) 2333666 | nodalofficerkl@tatatel.co.in |
| కోల్ కతా | శీవకాంత్ సింగ్ గుప్త | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, కేరాఫ్, విదేక్ నంబర్ భవన్, 1/18, సిబిఎస్ స్కీమ్ VIII, ఉల్హాసా, కోల్ కతా 700 054 | (033) 65551113 Fax: (033) 23550152 | nodalofficerko@tatatel.co.in |
| పశ్చిమ బంగాల్ లో మిగతా ప్రదేశాలు: | సిల్పాద్ బాసు | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, ఎమ్/ఎన్ విడియో ఫ్లాజా, సిటీ రెసిడెన్షియల్ కాంప్లెక్స్ 3వ అంతస్తు, సాపింద్ ఖుదిరామ్ నరాసి, సిటీ సెంటర్ దుర్గాపూర్ - 713216 | (0343) 6550149 Fax: 3432544870 | nodalofficerwestbengal@tatatel.co.in |

టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్ మరియు టాటా టెలిసర్వీసెస్ మహారాష్ట్ర లిమిటెడ్

| సర్కిల్ పేరు | నోడల్ ఆఫీసర్ పేరు | చిరునామా | Tel. No./Fax No. | E-mail ID |
|--|-------------------|--|---------------------------------------|--------------------------------------|
| మధ్యప్రదేశ్ | వంకణ్ కుపాధ్యాయ | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, క్యాబిన్ గ్లోబ్స్, పెర్మాలి వాలెన్ కాంపౌండ్, 8 జర్నల్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఎదురుగా, హోషంగాబాద్ రోడ్, భోపాల్ 462 011 | 9229101313 Fax: (0755) 6552402 | nodalofficermp@tatatel.co.in |
| ముంబయి | సుగుణా పెట్టి | టాటా టెలిసర్వీసెస్ (మహారాష్ట్ర) లిమిటెడ్, డి-26, టిటిసి ఇండస్ట్రియల్ ఏరియల్, ఎంబడిసి, సాన్ పాడా, నవీ ముంబయి 400 613 | (022) 65102309 Fax: (022) 67917777 | nodalofficer:mum@tatatel.co.in |
| ఒరిస్సా | సమీర్ పటోడికర్ | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, 3 వ అంతస్తు, మాడూల్-సి, ఫార్మాన్ బచర్స్, చంద్రకేఖర్ పూర్, భువనేశ్వర్ 751 016 | (0674) 6550111 Fax: (0674) 6550248 | nodalofficer:or@tatatel.co.in |
| పంజాబ్ | రజనీష్ గోయల్ | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, సి 128, ఫేజ్ VIII, ఇండస్ట్రియల్ ఏరియా, మొహాలీ 160 071 | 9217000555 Fax: (0172) 6551710 | nodalofficer:pun@tatatel.co.in |
| రాజస్థాన్ | అజయ్ మిశ్రా | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, డ గురుమన్ I, ఆప్రూవాలీ సర్కిల్, వైకాల్ నగర్, జైపూర్ 302 021 | (0141) 6558281 (0141) 6598699 | nodalofficer:rajasthan@tatatel.co.in |
| మహారాష్ట్రలో మిగతా ప్రదేశాలు | వరోమత బెనర్జీ | టాటా టెలిసర్వీసెస్ (మహారాష్ట్ర) లిమిటెడ్, అల్ అక్మర్ బిల్డింగ్, కళా నికేతన్ వెనక, సంచేటి హాస్పిటల్ ఎదురుగా, గణేష్ ఖండ్ రోడ్, పూణే 411 005 | 9225525252 Fax: 66096300 | nodalofficer:rom@tatatel.co.in |
| తమిళనాడు మిగతా ప్రదేశాలు | జీవన్ జోసీ | నెం. 14 పులియకులం రోడ్, కోయంబత్తూర్ 5 641037 | 9244236200 | nodalofficer:Rotn@tatatel.co.in |
| తమిళనాడు | రవిచంద్రన్ ఆర్. | ఆర్.నెం. 2, 3, 4 వారన్ బచర్స్, తిరు వికా రోడ్, రాయపేట, శ్యామ్ థియేటర్ దగ్గర, చెన్నై 600 014 | 9282236200 Fax: (044) 66661266 | nodalofficer:tn@tatatel.co.in |
| ఉత్తర్ ప్రదేశ్ (తూర్పు) | సంజయ్ సందు | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, 2 ఆర్. ఎస్. బహదూర్ జీ మార్ట్, శక్తి భవన్ వెనక, లక్నో 226 001 | (0522) 6550132 Fax: (0522) 4000700 | nodalofficer:upe@tatatel.co.in |
| ఉత్తర్ ప్రదేశ్ (పశ్చిమం) (గజియాబాద్ మరియు నోయిడా తప్ప) | సుఖవల్ సింగ్ తోర్ | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, 501, మంగళ్ పాండే నగర్, మెయిన్ యూనివర్సిటీ, మిరట్ 250 001 | 9219509698 Fax: (0121) 2762767 | nodalofficer:upw@tatatel.co.in |
| కార్పొరేట్ ఆఫీస్ | నవాజ్ కరంజియా | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, ఎ, ఇ అండ్ ఎస్ బ్లాక్స్, వోల్టాస్ ప్రొజెక్ట్, టి. బి. కడం మార్ట్, చిన్ వాక్, ముంబయి 400 033 | (022) 66625555 Fax: (022) 66605335 | nodalofficer:corp@tatatel.co.in |

అవలంబిత అధారితీ

ఒకవేళ మీరు కనక నోడల్ ఆఫీసర్ నిర్ణయంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, మీరు అవలంబిత అధారితీ ముందు, సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు ఉదయం 9.30నుండి, సాయంత్రం 6.00 గం. వరకు అపిల్ చేసుకోవచ్చు. ఈ అపిల్ న రాత పూర్వకంగా, ఉండాలి మరియు ఒక కాపీని పైల్ చేయాలి.

ఫారంని డౌన్ లోడ్ చేసుకునేందుకు మీరు దయచేసి www.tataindicom.com/customer-care.aspx లింకుపై లాగిన్ అవ్వండి లేదా ఈ నిర్దేశించిన ఫారం ద్వారా కేటబులుంటే **ట్రూ వాల్యూ హెల్ప్ (టివిహెచ్)** కి విన్నెయ్యండి. దయచేసి ఈ ఫారంని పూర్తిగా నింపి, సంతకం చేసి, అవలంబిత అధారితీకి, ఈ కింద ఇవ్వబడిన చిరునామాకి, తిన్నగా కొరియర్ చెయ్యండి:

| సర్కిల్ పేరు | అవలంబిత అధారితీ | చిరునామా | Tel. No./Fax No. | E-mail ID |
|-----------------------------------|----------------------|---|--|---------------------------------------|
| ఆంధ్రప్రదేశ్ | రామకృష్ణ ఎన్ | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, 5-9-62, ఖాన్ లతీఫ్ ఖాన్ ఎస్టేట్, ఫతే మైదాన్ రోడ్, ఫతే మైదాన్ స్టేడియం ఎదురుగా, హైదరాబాద్ 500 001 | (040) 66554000 Fax: (040)-66553339 | nodalofficer:ap@tatatel.co.in |
| బీహార్ | జెడ్ఎం సిద్దిక్ | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, 2వ అంతస్తు, మహారాజా కామేశ్వర్ కాంప్లెక్స్, ఓల్డ్ ఆర్యసంస్థా కాంప్లెక్స్, ఫ్రీజర్ రోడ్, పాట్నా 800 001 | (0612) 6550120/ (0657) 6550172 Fax: (0657) 2429259 | nodalofficer:bihar@tatatel.co.in |
| ఢిల్లీ | విసేష్ భాటియా | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, ఓల్డ్ ఈస్టర్న్ నగర్, మెయిన్ మధురా రోడ్, న్యూ ప్రొజెక్ట్ కాలనీ మార్కెట్ ఎదురుగా, న్యూ ఢిల్లీ 110 065 | (011) 66552557 Fax: (011) 66558684 | nodalofficer:delhi@tatatel.co.in |
| గుజరాత్ | కల్పల్. నవీన్ భాసిన్ | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, 2 వ అంతస్తు, గుజరాత్ భవన్, ఎంజె లైబ్రరీ వక్కన, ఎల్ఎస్ బ్రిడ్జ్, అహ్మదాబాద్ 380 006 | (079) 66550999 Fax: (079)-66558000 | nodalofficer:gujarat@tatatel.co.in |
| హర్యాణా | అజయ్ దుగ్గల్ | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, 122/3 కెఎమ్ స్టాన్, డేవాలి వాక్ వక్కన, జెటి రోడ్ కర్నాల్ 132 001 | (0184) 6451801 Fax: (0184) 2251852 | nodalofficer:har@tatatel.co.in |
| హిమాచల్ ప్రదేశ్ | వినయ్ భాన్ | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, హరి నిల్లా, మౌజా ఛోటా, చోటా సిమ్లా, కసుంపతి రోడ్, సిమ్లా 171 009 | (0177) 6451115 Fax: (0177)-26278326 | nodalofficer:hp@tatatel.co.in |
| ఝార్ఖండ్ | జెడ్ఎం సిద్దిక్ | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, 4 వ అంతస్తు, వోల్టాస్ హౌస్, బిమ్టాపూర్ మెయిన్ రోడ్, రాం మందిర్ దగ్గర, జంషేడ్ పూర్ 831 101 | (0612) 6550120/ (0657) 6550172 Fax: (0657) 2429259 | nodalofficer:jharkhand@tatatel.co.in |
| కర్ణాటక | సంజయ్ చౌరా | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, 30/1, సిలికాన్ టెక్నో, హోసూర్ మెయిన్ రోడ్, డ ఫారం ఎదురుగా, కోరమంగళ, బెంగళూరు 560 095 | (080) 66688888/ 66689999 Fax: (080) 66668000 | nodalofficer:kar@tatatel.co.in |
| కేరళ | సూర్య మహదేవన్ | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, గ్రౌండ్ ఫ్లోర్, ఎస్. ఎల్. ప్లాజా, వలరిపట్టం, వ్యాపారీ భవన్ ఎదురుగా, కొచ్చి 682 025 | (0484) 6492868 Fax: (0484) 2333666 | nodalofficer:kerala@tatatel.co.in |
| కోల్కతా | సంజీవ్ సిన్హా | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, కేరాఫ్, బిడెక్ సంచార భవన్, 1/18, సిబిటి స్కీమ్ VIII, ఉల్లాడంగా, కోల్కతా 700 054 | (033) 65551113 Fax: (033)23550152 | nodalofficer:kol@tatatel.co.in |
| పశ్చిమ బంగాల్ లో మిగతా ప్రదేశాలు: | మందీప్ బక్షి | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, ఎమ్/ఎస్ పిడియో ప్లాజా, సిబి రెసిడెన్షియల్ కాంప్లెక్స్ 3వ అంతస్తు, సాహిద్ ఖుదొరామ్ నరాసి, సిటీ సెంటర్ దుర్గాపూర్ - 713216 | (0343) 6559001/ 6559000 Fax: (0343)2544870 | nodalofficer:westbengal@tatatel.co.in |

టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్ మరియు టాటా టెలిసర్వీసెస్ మహారాష్ట్ర లిమిటెడ్

| సర్కిల్ పేరు | నోడల్ ఆఫీసర్ పేరు | చిరునామా | Tel. No./Fax No. | E-mail ID |
|------------------------------|----------------------|--|---------------------------------------|--|
| మధ్యప్రదేశ్ | ఓనీల్ వర్మ | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, క్యాబినెట్ గోల్డెన్, పెర్మానెంట్ వాలెన్ కాంపౌండ్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఎదురుగా, హోషంగాబాద్ రోడ్, భోపాల్ 462 011 | (0755) 6660111 Fax: (0755) 4220888 | appellateauthority.mp@tatatel.co.in |
| ముంబయి | టీ ఎన్ శ్రీనివాస్ | టాటా టెలిసర్వీసెస్ (మహారాష్ట్ర) లిమిటెడ్, డి-26, టిటిసి ఇంజనీరింగ్ ఏరియల్, ఎంబడిసి, సాన్పాడా, సీ ముంబయి 400 613 | (022) 66633333 Fax: (022) 67917777 | appellateauthority.mum@tatatel.co.in |
| ఒరిస్సా | బిస్వజిత్ భట్టాచార్య | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, 3 వ అంతస్తు, మాడ్యూల్-సి, ఫార్మాన్ టవర్స్, చంద్రఖర్బూర్, భువనేశ్వర్ 751 016 | (0674) 6550777 Fax: (0674) 6550248 | appellateauthority.or@tatatel.co.in |
| పంజాబ్ | టిపిఎన్ వాలీయ | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, సి 128, ఫేజ్ VIII, ఇండస్ట్రియల్ ఏరియా, మొహాలీ 160 071 | (0172) 6450529 Fax: (0172) 6551710 | appellateauthority.pun@tatatel.co.in |
| రాజస్థాన్ | సంజయ్ వాసో | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, ద గురుమన్ I, ఆంధ్రపాలీ సర్కిల్, ఫైకాల్ నగర్, జైపూర్ 302 021 | (0141) 6598686 (0141) 6598399 | appellateauthority.rajasthan@tatatel.co.in |
| మహారాష్ట్రలో మిగతా ప్రదేశాలు | వెంకట్ విశ్వనాథ్ | టాటా టెలిసర్వీసెస్ (మహారాష్ట్ర) లిమిటెడ్, ఆల్ ఆక్మర్ బిల్డింగ్, కళా నీకత్ వనక, సంపెటి హాస్పిటల్ ఎదురుగా, గణేష్ ఖండ్ రోడ్, హుణ్డి 411 005 | (020) 66005555 Fax: (020) 66096400 | appellateauthority.rom@tatatel.co.in |
| చెన్నై | సంగీత్ నిగమ్ | ఆర్.నం. 2, 3, 4 ఫోన్ టవర్స్, తిరు వికా రోడ్, రాయపేట, క్యామ్ థియేటర్ దగ్గర, చెన్నై 600 014 | (044) 6662301 Fax: (044) 66660112 | appellateauthority.tn@tatatel.co.in |
| ఉత్తర్ ప్రదేశ్ (తూర్పు) | హర్ష చంద్ర | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, 2 ఆర్. ఎఫ్. బహదూర్జీ మార్గ్, కక్తి భవన్ వెనక, లక్నో 226 001 | (0522) 6456744 Fax: (0522) 4000700 | appellateauthority.upe@tatatel.co.in |
| ఉత్తర్ ప్రదేశ్ (పశ్చిమం) | రవీంద్ర తనాజి | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, 501, మంగల్ పాండే నగర్, మెయిన్ యూనివర్సిటీ, మీరట్ 250 001 | (0121) 6550055 Fax: (0121) 2762650 | appellateauthority.upw@tatatel.co.in |
| కార్పొరేట్ ఆఫీస్ | జోగ్డే నాయర్ | టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, ఎ, ఇ అండ్ ఎఫ్ బ్లాక్, వోల్టాస్ ప్రీమియం, టి. బి. కడం మార్గ్, చిచ్ పాక్, ముంబయి 400 033 | (022) 66671703 Fax: (022) 66605335 | appellateauthority.corporate@tatatel.co.in |

అన్వేషణ (అనుబంధం)-I

కాల్ సెంటర్ల ద్వారా సర్వీస్ అభ్యర్థనకి లేదా ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సేవా పరామితులు మరియు సమయపు గడువు

ఎ. మౌలికమైన సేవలు (వైర్లైన్)

| సీరియల్ నం. (I) | సర్వీస్ పరామితి (2) | సర్వీస్ అభ్యర్థనకి లేదా ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సమయపు గడువు (3) |
|-----------------|---|---|
| (i) | టెలిఫోన్స్ అమర్చడం | అన్ని కేసులూ, ఏడు రోజుల్లోగా (సాంకేతికంగా అనుకూలమైతేనే) |
| (ii) | ఫాట్స్ రిపేర్ | మూడు రోజుల్లోగా రెంట్ రిజెట్ ఫాట్స్ పెండింగ్ > 3రోజులు మరియు <7 రోజులు : రెంట్ రిజెట్ 7 రోజులకి ఫాట్స్ పెండింగ్ > 7రోజులు మరియు < 15 రోజులు : రెంట్ రిజెట్ 15 రోజులకి ఫాట్స్ పెండింగ్ > 15 రోజులు: రెంట్ రిజెట్ 1 నెలకి |
| (iii) | టెలిఫోన్స్ సిస్టమ్ చెయ్యడం (మార్చడం) | మూడు రోజుల్లోగా |
| (iv) | క్లోజర్స్ | 24 గంటలలోగా |
| (v) | నాలుగు వారాల లోగా పరిష్కరించిన ఫిర్యాదుల శాతం | అన్ని బిల్లుల ఫిర్యాదులూ నాలుగు వారాలలోగా పరిష్కరించాలి |
| (vi) | క్లోజర్ తర్వాత డిపాజిట్ రిఫండ్లకి వట్టే సమయం | అన్ని డిపాజిట్ రిఫండ్లూ క్లోజర్ తర్వాత 60 రోజులలోగా చెయ్యాలి |

అనెగ్జర్ (అనుబంధం)-II

బి. మాలికమైన సేవ (వైర్లెస్) మరియు సెల్యులర్ మొబైల్ టెలిఫోన్ సేవ:

| సీరియల్ నం. (1) | సర్వీస్ పరామితి (2) | సర్వీస్ అభ్యర్థనకి లేదా ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సమయపు గడువు (3) |
|-----------------|---|--|
| i | బిల్లింగ్ పనితనం (ఎ) నాలుగు వారాలలోపున పరిష్కరించిన బిల్లింగ్ ఫిర్యాదుల శాతం (బి) ఫిర్యాదుల పరిష్కారపు తేదీనుండి కస్టమర్లకి ఇవ్వవలసిన రీఫండ్లు/ చెల్లింపుల అవధి | (ఎ) అన్ని బిల్లుల ఫిర్యాదులూ నాలుగు వారాలలోగా పరిష్కరించాలి (బి) ఫిర్యాదుల పరిష్కారపు తేదీనుండి కస్టమర్లకి ఇవ్వవలసిన రీఫండ్లు/ చెల్లింపులన్నీ నాలుగు వారాలలోగా చెయ్యాలి |

అనెగ్జర్ (అనుబంధం)-III

బి. బ్రాడ్ బ్యాండ్ సేవ (వైర్లెస్):

| సీరియల్ నం. (1) | సర్వీస్ పరామితి (2) | సర్వీస్ అభ్యర్థనకి లేదా ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సమయపు గడువు (3) |
|-----------------|---|---|
| i | సర్వీస్ ప్రావిజనింగ్/ ఆక్టివేషన్ టైం | అన్ని కేసులూ పదిహేను రోజులలోగా (సాంకేతికంగా అనుకూలమైతేనే) |
| ii | ఫాల్ట్ రిపేర్/ తిరిగి సమకూర్చే సమయం | మూడు రోజుల లోగా |
| iii | బిల్లింగ్ పనితనం (ఎ) పరిష్కరించిన బిల్లింగ్ ఫిర్యాదుల శాతం (బి) క్లోజర్ తర్వాత రీఫండ్లు/ చెల్లింపులకి పట్టిన సమయం | (ఎ) అన్ని బిల్లుల ఫిర్యాదులూ నాలుగు వారాలలోగా పరిష్కరించాలి (బి) క్లోజర్ తర్వాత రీఫండ్లు/ చెల్లింపులన్నీ నాలుగు వారాలలోగా చెయ్యాలి |