

# ग्राहक सेवा कार्यपध्दतीचे माहितीपुरस्तक

## **TATA** टेलिसर्विसेस लिमिटेड

ए, ई अँड एफ ब्लॉक्स, वोल्टास प्रिमायसेस, टी. बी. कदम मार्ग, चिंचपोकळी, मुंबई 400 033.  
फोन: 91 22 6667 1414 फॅक्स: 91 22 6660 5335 वेबसाइट: [www.tataindicom.com](http://www.tataindicom.com)  
नोंदणीकृत कार्यालय: जीवन भारती, टॉवर 1 10वा मजला, 124 कॉन्ट सर्कस, नवी दिल्ली 110 001

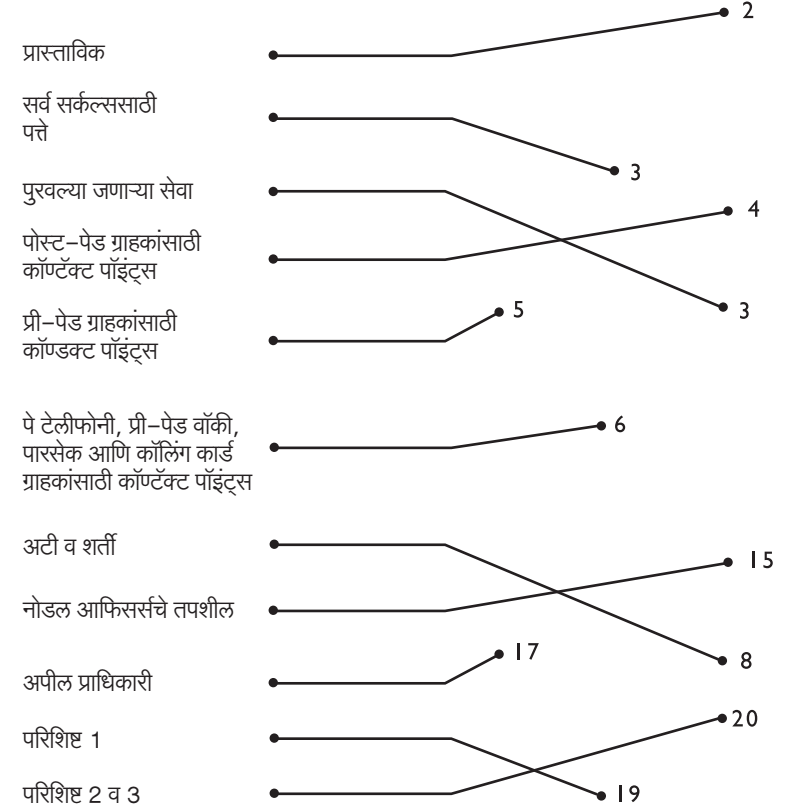
## **TATA** टेलिसर्विसेस महाराष्ट्र लिमिटेड

इस्टेंट हाउस, बी. जी. खेर मार्ग, विक्रोळी, मुंबई 400 018.

मॅन्युअल ऑफ प्रॉक्टिस (व्यवसाय पुस्तिका) आणि अपील प्राधिकार्यांची माहिती  
[www.tataindia.com](http://www.tataindia.com) वर सुद्धा उपलब्ध आहे.

 **TATA**  
indicom

# अनुक्रमणिका



# प्रारंभिक

प्रिय ग्राहक,

टाटा इंडिकॉममध्ये आम्ही, टेलिकम्युनिकेशन्समधील सर्वोत्तम ते आणण्यासाठी सदैव प्रयत्नशील असतो. मग ती विशाल व्याप्ती असो की मूल्य वर्धित श्रेणी असो.

आमच्या ह्या बांधिलकीच्या संदर्भात, आम्हाला हे महत्वाचं वाटतं की तुमचे टेलिकॉम सर्विस प्रोवायडर आणि आमचे रेग्युलेटर ट्राय (टेलिकॉम रेग्युलेटरी ऑफ इंडिया) मार्गदर्शन प्रणालीच्या अनुसार आहेत का, हे तुम्हाला कळायला हवं. आमच्या हेल्पलाइन, सर्कलेचे पत्ते, सर्विसेसची व्याप्ती आणि सर्विस कमिटमेंट तुम्हाला कळून, तुमच्या टाटा इंडिकॉम कनेक्शनचा सर्वोत्तम सदुपयोग होण्यासाठी तुम्हाला मदत व्हावी, ह्याकरिता आवश्यक ती सारी माहिती टाटा टेलीसर्विसेस लिमिटेडच्या सर्व ब्रँड्सच्या सर्व सबस्क्रायबर्ससाठी असलेल्या ह्या एमओपी पुस्तिकेत तुम्हाला पुरविण्यात आलेली आहे.

कळावे, लोभ असावा ही विनंती.

जोगेश नायर

प्रमुख, कस्टमर लाईफसायकल मॅनेजमेंट

## सर्व सर्कल्ससाठी पत्ते

**आंध्र प्रदेश:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, 5-9-62, खान लतीफ खान इस्टेट, फतेह मैदान रोड, फतेह मैदान स्टेडियम सेंटर, हैदराबाद-500001

**बिहार:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, 2रा मजला, महाराजा कामेश्वर कॉम्प्लेक्स, ओल्ड आर्यावस्था कॉम्प्लेक्स, फ्रेझर रोड, पाटणा-800001

**दिल्ली:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, 2ए, ओल्ड इध्वर नगर, मेन मथुरा रोड, न्यू फ्रेंड्स कॉलनी मार्केट समोर, नवी दिल्ली-110065

**गुजरात:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, 2रा मजला, गुजरात भवन, एमजे 380006

**हरयाणा:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, एससीओ 224, सेक्टर 12, अर्बन इस्टेट 1, कर्नाल-132001

**हिमाचल प्रदेश:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, हरी विला, मौझा छोटा, छोटा शिमला, कासुमपती रोड, शिमला रोड-171009

**झारखंड:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, 4था मजला, वोल्टास हाउस, बिस्तुपूर मेन रोड, दि फोरमच्या समोर, कोरामंगल, बंगलोर-831001

**कर्नाटक:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, 30/1, सिलिकॉन टेरेस, होसुर मेन रोड, दि फोरमच्या समोर, कोरामंगल, बंगलोर-560 095

**केरळ:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, तळ मजला, एसएल प्लाझा, पलारीवतम, व्यापार भवनच्या समोर, कोची-682025

**कोलकाता:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, द्वारा विदेश संचार भवन, 1/18, सीआयटी स्कीम व्हीआयआयएम, उलटाडंगा, कोलकाता-700054

**उर्वरित पश्चिम बंगाल:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, कल्पतरू, युनिट नं. बी 402-404, बंगाल श्रीस्ती कॉम्प्लेक्स, 3रा मजला, सिटी सेंटर, दुर्गापूर-713216

**मध्य प्रदेश:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, क्वालिटी ग्लोबद, पेरमाली वॅलेस कंपाउंड, रिझर्व बँक ऑफ इंडियाच्या समोर, हेशगाबाद रोड, भोपाळ-462011

**मुंबई:** टाटा टेलिसर्विसेस (महाराष्ट्र) लिमिटेड, डी-26, टीटीसी इंडस्ट्रियल एरिया, एमआयडीसी, सानपाडा, नवी मुंबई-400613

**ओरिसा:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, 3रा मजला, मॉड्यूल सी, फॉर्च्यून टॉवर्स चंद्रशेखरपूर, भुवनेश्वर-751016

**पंजाब:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, सी-128, फेज VIII, इंडस्ट्रियल एरिया, मोहाली-160071

**राजस्थान:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, दि गुस्मान-एल, आम्रपाली सर्कल, वैशाली नगर, रायपूर-302021

**उर्वरित महाराष्ट्र:** टाटा टेलिसर्विसेस (महाराष्ट्र) लिमिटेड, अल अकमार बिल्डिंग, कला निकेतनच्या मागे, संचेती हॉस्पिटलच्या समोर, गणेश खिंड रोड, शिवाजी नगर, पुणे-411005

**तामिळनाडू:** टाटा टेलिसर्विसेस (महाराष्ट्र) लिमिटेड, आर. नं. 2, 3, 4 पारस टॉवर्स, थिरु विका रोड, रॉयपेटा, श्याम थिएटरच्या जवळ, चेन्नई-600014

**उत्तर प्रदेश (पू):** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, 2, आरएफ बहादुरजी मार्ग, शक्ती भवनच्या मागे, लखनौ-226001

**उत्तर प्रदेश (प):** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, 501 मंगल पांडे नगर, मेन युनिव्हर्सिटी रोड, मीरत-250001

**कॉर्पोरेट ऑफिस:** टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, ए. ई. अँड एफ ब्लॉक्स, व्होल्टास प्रिमायसेस, टी. बी. कदम मार्ग, चिंचपोकळी, मुंबई-400033

## पुरवली जाणारी सेवा आणि उत्पादने :

- मोबाइल • वायरलेस • वायलाइन • आयएसडीएन • पे टेलिफोनी-रिटेल् ऑड इन्फ्रास्ट्रक्चर बिझनेस • प्रीपेड वॉकी • पारसेन
- कॉलिंग कार्ड्स • ब्रॉडबँड

**सेवेची व्याप्ति:** सेवेची व्याप्ति: शहरांच्या आणि नगरांच्या संपूर्ण यादीसाठी कृपया आमच्या [www.tataindicom.com](http://www.tataindicom.com) ह्या संकेतस्थळाला भेट द्या.

## टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड अँड टाटा टेलिसर्विसेस महाराष्ट्र लिमिटेड

### पोस्ट-पेड ग्राहकांसाठी कॉण्टॅक्ट पॉइंट्स

पोस्ट-पेड टाटा इंडिकॉम फोनवरून 121 (टोल फ्री) डायल करा

किंवा नॉन-टाटा फोनवरून, पुढे दिल्यानुसार, लागू असेल तो नंबर डायल करा:

सर्कल	ई-मेल	कॉल सेंटर नंबर	फॅक्स नंबर
आंध्र प्रदेश	customercare.ap@tatatel.co.in	9246000121	040-66553339
बिहार/झारखंड	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
हरयाणा	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
केरळ	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
ओरिसा	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
उर्वरित महाराष्ट्र	cs.helpdesk@tatatel.co.in	9225000121	020-66096300
उर्वरित पश्चिम बंगाल	customercare.westbengal@tatatel.co.in	9233000121	0343-2544010 0343-2544870
उर्वरित तामिळनाडू	customercare.tn@tatatel.co.in	9244000121	044-66661266
तामिळनाडू	customercare.tn@tatatel.co.in	9244001281	044-66661266
उ. प्र. (पूर्व)	customercare.up@tatatel.co.in	9235000121	0522-4000700
उ. प्र. (पश्चिम)	customercare.upw@tatatel.co.in	9219000121	0121-2762767

### प्री-पेड ग्राहकांसाठी कॉण्टॅक्ट पॉइंट्स

प्री-पेड टाटा इंडिकॉम फोनवरून 12524 (टोल फ्री) डायल करा

किंवा नॉन-टाटा फोनवरून, पुढे दिल्यानुसार, लागू असेल तो नंबर डायल करा:

सर्कल	ई-मेल	कॉल सेंटर नंबर	फॅक्स 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
हरयाणा	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
केरळ	customercare.kl@tatatel.co.in	9249012524	0484-2333666
कोलकाता	customercare.kolkata@tatatel.co.in	9231012524	033-23550152
मध्य प्रदेश	customercare.mpcg@tatatel.co.in	9229012524	9229101313
मुंबई	csmumbai@tatatel.co.in	9220012524	022-67917777
ओरिसा	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
उर्वरित महाराष्ट्र	cs.helpdesk@tatatel.co.in	9225012524	020-66096300
उर्वरित पश्चिम बंगाल	customercare.westbengal@tatatel.co.in	9233012524	0343-2544010 0343-2544870
तामिळनाडू	customercare.tn@tatatel.co.in	9240012524	044-66661266
उ. प्र. (पूर्व)	customercare.up@tatatel.co.in	9235012524	0522-4000700
उ. प्र. (पश्चिम)	customercare.upw@tatatel.co.in	9219012524	0121-2762767

## टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड अँड टाटा टेलिसर्विसेस महाराष्ट्र लिमिटेड

### पे-टेलिफोनी, वॉकी प्री-पेड, पारसेक आणि कॉलिंग कार्ड्स ग्राहकांसाठी कॉण्टॅक्ट पॉइंट्स:

पे-टेलिफोनी - रिटेल आणि इन्स्टिट्यूशनल प्रॉडक्टसाठी कोणत्याही टाटा फोन वरून टोल फ्री नंबर 1281 आणि नॉन-टाटा फोन्सवरून पुढील नंबर डायल करा:		प्रीपेड वॉकी फोनसाठी टोल फ्री नंबर 12532 (ओरिसासाठी 1281) आणि नॉन टाटा फोनवरून डायल करा:	
कॉल सेंटर नंबर	सर्कल	कॉल सेंटर नंबर	सर्कल
आंध्र प्रदेश	9246001281	आंध्र प्रदेश	9246012532
बिहार/झारखंड	9234001281	बिहार	9234512532
दिल्ली	01166551281	गुजरात	9227012532
गुजरात	9227001281	हरयाणा	9254012532
हरयाणा	9254001281	हिमाचल प्रदेश	9218012532
हिमाचल प्रदेश	9254001281	कर्नाटक	9243012532
कर्नाटक	9243001281	केरळ	9249012532
केरळ	9249001281	मध्य प्रदेश	9229012532
कोलकाता	9231001281/ 03365551281	मुंबई	9220012524
मध्य प्रदेश	9229001281	ओरिसा	9238012532
मुंबई	9220001281	पंजाब	9217012532
ओरिसा	9238001281	राजस्थान	9214012532
पंजाब	9217001281	उर्वरित महाराष्ट्र	9225012524
राजस्थान	9214001281	उर्वरित पश्चिम बंगाल	9233312532
उर्वरित महाराष्ट्र	9225001281	तामिळनाडू	9244412532
उर्वरित पश्चिम बंगाल	9233311281	उ. प्र. (पूर्व)	9235012532
तामिळनाडू	04466661281	उ. प्र. (पश्चिम)	9235012532
उ. प्र. (पूर्व)	9235001281		
उ. प्र. (पश्चिम)	9235001281		

### पारसेक प्रॉडक्टसाठी टाटा फोनवरून टोल फ्री नंबर 12545 आणि नॉन टाटा फोनवरून पुढील नंबर डायल करा:

सर्कल	कॉल सेंटर नंबर	ई-मेल आयडी	फॅक्स 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
हरयाणा	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
केरळ	9249012545	customercare.kl@tatatel.co.in	0484-2333666
कोलकाता	9233312545	customercare.kolkata@tatatel.co.in	033-23550152
मध्य प्रदेश	9229012545	customercare.mpc@tatatel.co.in	9229101313
ओरिसा	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
उर्वरित पश्चिम बंगाल	9233312545	customercare.westbengal@tatatel.co.in	0343-2544010
तामिळनाडू	9244112545	customercare.tn@tatatel.co.in	044-66661266
उ. प्र. (पूर्व)	9235012545	customercare.up@tatatel.co.in	0522-4000700
उ. प्र. (पश्चिम)	9235012545	customercare.up@tatatel.co.in	0121-2762767

कोणत्याही टाटा फोनवरून कॉलिंग कार्ड उत्पादनासाठी 12678 हा निःशुल्क क्रमांक आहे.

# टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड अँड टाटा टेलिसर्विसेस महाराष्ट्र लिमिटेड

## अटी व शर्ती

ही एमओपी पुस्तिका टाटा टेलीसर्विसेस लिमिटेडच्या सर्व ब्रँड्स अंतर्गत सर्व सर्वस्वायबरसाठी आहे.

### 1. व्याख्या

- (एए) अपीलेट ऑथॉरिटी म्हणजे 2007च्या 'ट्राय'च्या नियमाने 3च्या अंतर्गत अपीलेट ऑथॉरिटी म्हणून नेमलेल्या एक वा अधिक व्यक्ती.
- क) "टार्जेट" किंवा "टॅरिफ" मध्ये सर्व फीज, कॉल चार्जस, डिपॉझिट्स, रेंटल्स आणि इंटरकनेक्शन खर्च ह्यांचा अंतर्भाव होईल आणि ग्राहकांना टीटीएल द्वारे सर्विस/सर्विसेस मिळण्यासाठी त्यासंबंधित वेळोवेळी आकारल्या जाणाऱ्या अन्य आकस्मिक चार्जेसचा अंतर्भाव होईल आणि सर्व सरकारी लेव्हीजचा अंतर्भाव होईल (विद्यमान आणि भावी).
- ख) "कस्टमर" म्हणजेच "ग्राहक" ह्याचा अर्थ सोबतच्या सीएफए अन्वये ज्याने/जिने, सर्विस/सर्विसेस पुरवण्यासाठी अर्ज केला आहे, असे व्यक्तिमात्र किंवा संस्था किंवा व्यक्ती असा घेतला जाईल.
- ग) "डेरिगेटेड सर्विस प्रोवायडर" म्हणजे "संबोधित सेवा पुरवठेदार" ह्याचा अर्थ सर्विस/सर्विसेस पुरवण्यासाठी किंवा टीटीएलचे ह्याखालील उत्तरदायित्व निभावण्यासाठी किंवा टीटीएलच्या ह्याखालील अधिकारांची कार्यवाही करण्यासाठी संबोधित करण्यात आलेले कोणीही व्यक्तिमात्र किंवा वैधानिक संस्था असा घेतला जाईल आणि त्यामध्ये अशा व्यक्तींच्या वा वैधानिक संस्थांच्या वारसांचा वा कायदेशीर मुखत्यांचा परवान्या अंतर्गत अनुमतिप्राप्त मर्यादित अंतर्भाव असेल.
- घ) "डॉट" म्हणजे "डिपार्टमेंट ऑफ टेलिकम्युनिकेशन्स, मिनिस्ट्री ऑफ कम्युनिकेशन्स, गव्हर्नमेंट ऑफ इंडिया" होय आणि त्यामध्ये त्यांच्या हितसंबंधित वारसांचाही अंतर्भाव होतो.
- च) "इंफ्रामेंट" म्हणजेच "उपकरण" ह्याचा अर्थ कोणतेही फोन इन्स्ट्रुमेंट, सर्वस्वायबर टर्मिनल, नेटवर्क इंटरफेस युनिट (एनआययू) आणि सर्विस/सर्विसेस प्राप्त करण्यासाठी नेटवर्कला जोडण्यासाठी आवश्यक अशा कोणत्याही जोडण्या/सहउपकरणे (किंवा त्यापैकी काहीही).
- छ) "गव्हर्नमेंट" म्हणजेच "सरकार" ह्याचा अर्थ भारत सरकार, राज्य सरकार, कोणतेही स्थानिक प्राधिकारी, कॅंटॉनमेंट बोर्ड, टेलिकॉम रेग्युलेटरी ऑथॉरिटी ऑफ इंडिया, न्यायालये, किंवा अन्य कायदेविषयक/न्यायालयसदृश फोरम्स असा घेतला जाईल आणि त्यामध्ये त्यांच्या हितसंबंधित वारसांचाही अंतर्भाव होईल.
- ज) "लायसन्स" म्हणजे सर्विस/सर्विसेस पुरवण्यासाठी टीटीएल द्वारे वापरण्यात आलेले कम्युनिकेशन्स नेटवर्क आणि अन्य उपकरणे/सॉफ्टवेअर आणि त्यामध्ये टेलिफोन एक्सचेंजस, बेस स्टेशन, मायक्रोवेव, आणि लॅंड लाइन लिंक्सचा अंतर्भाव होईल.
- ट) "अन्य सर्विसेस" म्हणजेच "अन्य सेवा" ह्याचा अर्थ असा की सर्विस/सर्विसेसच्या अतिरिक्त, कॅन्टेंट आणि डेटा सर्विसेस, बिलिंग आणि कलेक्शन सह पण तेवढ्यापुरत्या सीमित नसलेल्या सर्विस/सर्विसेस.
- ठ) "सर्विस/सर्विसेस" म्हणजे "सेवा" ह्याचा अर्थ टीटीएलने व्हॉइस कम्युनिकेशन सर्विस/सर्विसेस, एमएएमएस आणि कोणत्याही अन्य

सर्विस/सर्विसेससह नेटवर्क द्वारे उपलब्ध करून दिलेल्या सर्व टेलिकम्युनिकेशन्स सर्विस/सर्विसेस आणि अन्य मूल्यवर्धित सर्विस/सर्विसेस.

- ड) "सर्विस एरिया" म्हणजेच "सेवा क्षेत्र" ह्याचा अर्थ टीटीएलला त्यांच्या परवान्याच्या अंतर्गत सेवा देण्यासाठी परवाना मिळालेले भौगोलिक क्षेत्र.
- ढ) "टीटीएल" म्हणजे टीटीएसएल व टीटीएमएल आणि संयुक्तपणे व स्वतंत्रपणे निर्दिष्ट सेवा पुरवठेदार (ज्या संदर्भात वापरले गेले त्यावर अवलंबून) आणि टीटीएसएल व टीटीएमएल आणि संयुक्तपणे व स्वतंत्रपणे आणि/किंवा निर्दिष्ट सेवा पुरवठेदार ह्यांचे हितसंबंधित वारस आणि मुखत्या ह्यासह धरण्यात येईल.
- त) "ट्राय" म्हणजे "टेलिकॉम रेग्युलेटरी ऑथॉरिटी ऑफ इंडिया अँड 1997" अंतर्गत स्थापन झालेली "टेलिकॉम रेग्युलेटरी ऑथॉरिटी ऑफ इंडिया".
- थ) "टीटीओ" म्हणजे "ट्राय" द्वारे भारताच्या अधिकृत गॅझेटमध्ये वेळोवेळी अधिसूचित आणि प्रकाशित केल्या जाणाऱ्या सुधारित स्वरूपातील टेलिकम्युनिकेशन टॅरिफ ऑर्डर, 1999.

### 2. सर्विस/सर्विसेसची तरतूद

सर्विस एरियामध्ये ग्राहकाला/सर्विसेस पुरवण्यासाठी टीटीएल पुढील गोष्टींच्या सापेक्ष प्रयत्नांची पराकाष्ठा करील:

- क) ह्या अटी व शर्ती
- ख) परवान्याच्या तरतुदी
- ग) डॉट, ट्राय, सरकार, न्यायालये, न्यायालयीन फोरम्स आणि अन्य वैधानिक प्राधिकार्यांनी वेळोवेळी जारी केलेली कोणत्याही मार्गदर्शने, आदेशांच्या वा मार्गदर्शनांच्या आदेश किंवा नियमने आणि
- घ) नेटवर्कचे परिचालन आणि देखभाल आणि सर्विस/सर्विसेसची तरतूद ह्यासंदर्भात टीटीएल द्वारे वेळोवेळी स्वीकारण्यात आलेली कोणतीही धोरणे आणि/किंवा नियम/नियमने. 'सीएफए'च्या अनुसार सर्विस/सर्विसेसच्या तरतुदीसाठी करण्यात येणाऱ्या ग्राहकाचा अर्ज, सर्वस्वी स्वतःच्या निर्णयानुसार स्वीकारण्याचा वा नाकारण्याचा अधिकार टीटीएल राखून ठेवीत आहे. सदरहू अर्जाच्या स्वीकृतीबाबत टीटीएल ग्राहकाबरोबर तोंडी संवाद साधेल.

### 3. सर्विसच्या अटी

- क) भौतिक अडथळे, नेटवर्कची उपलब्धता किंवा कामगिरी, भौगोलिक स्थिती, भूभ्रंशनाचा आराखडा, हवामानाची स्थिती आणि रेडिओच्या अडथळ्याची अन्य कारणे, विजेची अनुपलब्धता किंवा नेटवर्क ज्यांच्याशी जोडलेले आहे अशा अन्य टेलिकम्युनिकेशन्स नेटवर्कसमधील बिघाड वा फेरफार, साजेसा योग्य मार्ग न मिळणे वा मिळण्यात होणारा विलंब आणि इंफ्रामेंटची हानी वा सुधारणा ह्यासह परंतु एवढ्या पुरत्याच मर्यादित नसणाऱ्या अशा, टीटीएलच्या नियंत्रणांच्या बाहेरच्या सर्विस/सर्विसेसची उपलब्धता, अहूकता आणि गुणवत्ता ह्यावर परिणाम होऊ शकतो.

ख) नेटवर्क निकामी झाले असताना वा त्यात सुधारणा वा देखभाल करणे आवश्यक झाल्यास सर्विस/सर्विसेस कोणत्याही वेळी पूर्वसूचनेशिवाय पूर्णपणे वा अंशतः निलंबित केल्या जाऊ शकतील असे प्रसंग उद्भवण्याची वारंवारिता आणि कालावधी किमान राखण्यासाठी टीटीएल सर्वतोपरीने प्रयत्न करील.

ग) टीटीएल सर्वस्वी स्वतःच्या निर्णयानुसार फोन नंबर देऊ शकेल आणि त्यामध्ये वेळोवेळी बदल करू शकेल. ग्राहकाला देण्यात आलेल्या नंबरावर त्याचा कोणताही मालकी हक्क वा अन्य स्वारस्य असणार नाही.

घ) इंफ्रामेंट हरवलं असता तोच नंबर पुरवण्यासाठी टीटीएल उत्तरदायी रहाणार नाही.

च) ग्राहकाला रास्त सूचना/टीटीएलला, योग्य वाटेल त्या मार्गाने पोहोचती करून कोणत्याही वेळी चार्जेसमध्ये सुधारणा घडवण्याचा पूर्ण अधिकार आणि निर्णय टीटीएल राखून ठेवीत आहे.

छ) ग्राहकाद्वारे उद्भवलेल्या चार्जेससाठी आणि अंतरिम किंवा आगाऊ पेमेंट मागण्यासाठी किंवा अनामत/वाढीव अनामतीसाठी त्याला क्रेडिट लिमिट लागू करण्याचा आणि अन्य अटी घालण्याचा व अशी लिमिट्स ओलांडण्यास वा अटींचे उल्लंघन केल्यास सर्विस/सर्विसेस बरोबरचा संपर्क निलंबित वा खंडित करण्याचा अधिकार टीटीएल राखून ठेवीत आहे.

ज) आकारणीसाठी बिल सायकल वेळोवेळी बदलण्याचा हक्क टीटीएल राखून ठेवीत आहे. (प्री-पेड सेवांसाठी अट लागू नाही).

झ) ग्राहकाच्या आर्थिक ऐपतीसह त्याची अधिकारपत्रे तपासण्याच्या आणि त्यासाठी कुणा व्यक्तीची वा एजन्सीची सेवा मिळवण्याचा टीटीएलला अधिकार राहिल. ही सर्विस/सर्विसेस पुरवण्यासाठीचे टीटीएलचे उत्तरदायित्व (त्यापैकी कोणतीही) हे ग्राहकांची अधिकारपत्रे व दस्तऐवज पडताळण्याच्या सापेक्ष राहिल आणि ग्राहकाने दिलेली कोणतीही माहिती आणि/किंवा दस्तऐवज कधीही चुकीची वा अपूर्ण वा संशयास्पद असल्याचं आढळल्यास, कोणतीही पूर्वसूचना न देता सर्विस/सर्विसेस तेव्हापासून निलंबित/समाप्त करण्यासाठी टीटीएल पात्र ठरेल.

ट) ग्राहकाने ह्यापैकी कोणत्याही अटीची व शर्तीची पायमल्ली केल्यास योग्य ती कायदेशीर कारवाई करण्याचा अधिकार टीटीएल राखून ठेवीत आहे. (ज्यामध्ये चार्जेस न भरणे आणि ग्राहकाने देय रकमेसाठी दिलेले पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट वटवले न जाणे, ह्यांचाही अंतर्भाव आहे.)

ठ) टीटीएलने ग्राहकाला संमत केलेली वा मंजूर केलेली कोणतीही माकी, सवलत वा अतिरिक्त वेळ, ज्या विशिष्ट परिस्थितीत देण्यात आल्या त्यापुरत्या मर्यादित आहेत आणि त्याचा सदरहू अटी व शर्ती

अंतर्गत टीटीएलला मिळालेल्या अधिकारांवर कोणताही परिणाम होणार नाही.

ड) कोणतेही वैधानिक प्राधिकारी किंवा न्यायालयसदृश फोरम्स ह्यांनी तसे सूचित केल्यास कोणत्याही वेळी पूर्ण सर्विस/सर्विसेस वा त्यांच्या काही हिस्सा टीटीएल कोणतेही कारण न देताही कोणत्याही पूर्वसूचनेशिवाय नाकारू शकेल, काटछाट करू शकेल, त्या सुधारू, निलंबित, खंडित वा समाप्त करू शकेल.

ढ) परवान्याच्या अंतर्गत अनुमती लाभलेल्या मर्यादित सदरहू अटी आणि शर्तीच्या अनुसार टीटीएलचे अधिकार (वा त्यापैकी कोणताही) डिस्चार्ज करण्यासाठी टीटीएल तिसऱ्या पार्टीला नेमू शकेल. ग्राहकाचे कोणतेही अनुमतिपत्र न घेता वा त्याला कोणतीही सूचना न देता, कोणत्याही वेळी आपले अधिकार आणि/किंवा इथे दिलेली उत्तरदायित्वे वा त्यापैकी कोणतीही, तिसऱ्या पार्टीकडे सुपूर्द करण्यासाठी टीटीएल पात्र ठरेल.

त) ग्राहकाला कोणतीही पूर्वसूचना न देताच, संपूर्णपणे स्वतःच्या निर्णयानुसार ह्यातील अटी व शर्तीमध्ये (वा त्यापैकी कोणताही) फेरफार घडवण्याचा आणि/किंवा स्वतंत्रपणे वाढीव अटी निर्दिष्ट करण्याचा अधिकार टीटीएल राखून ठेवीत आहे.

थ) ग्राहकाद्वारे टीटीएलला पुरवण्यात आलेली वा टीटीएलने स्वतंत्रपणे गोळा केलेली (ग्राहक वा त्याचा व्यवसाय ह्यासंबंधीच्या माहितीसह) ग्राहकाची कोणतीही आणि सर्व माहिती, ग्राहकाला सर्विस/सर्विसेसचा पुरवठा होत असो वा नसो, कुणीही वैधानिक प्राधिकार्यांनी वा अन्य कुणा संस्थेने/व्यक्तीने मागितल्यास ती उघड केली जाऊ शकेल.

द) ग्राहकाने भरलेल्या अनामती/रकमा ग्राहकाकडून टीटीएलला लागू असलेल्या बाकी चार्जेसच्या समक्ष अँडजस्ट करण्यासाठी/वळत्या करण्यासाठी टीटीएल पात्र ठरेल. त्याप्रमाणेच, टीटीएलच्या सर्विस/सर्विसेससाठी वा अन्य कोणत्याही हिशोबापोटी पीटीएलच्या मते ग्राहकाकडून टीटीएलला देय असलेल्या रकमेच्या समक्ष, ग्राहकाला टीटीएल देय असलेल्या/परतफेड करायच्या कोणत्याही रकमा अँडजस्ट/वळत्या करण्याचे व्यवहार हे कोणत्याही अनामती/वाढीव अनामती/अग्रिमामधून कापून घेऊन आणि/किंवा त्या जाप्त करून आणि सर्वस्वी आणि संपूर्णपणे टीटीएलच्या स्वतःच्या निर्णयानुसार पार पाडले जाऊ शकतील.

ध) टीटीएलने, एमटीएमएल/बीएसएनएल आणि/किंवा अन्य कोणत्याही टेलिकॉम सेवा पुरवठेदारांबरोबर अशा परस्परवाढीव करारावर सद्दा केल्या आहेत/करण्याचे योजले आहे, ज्यानुसार अन्य कोणत्याही सेवा पुरवठेदारांकडे ज्यांची थकबाकी आहे आणि ज्यांची लाइन अशा कोणत्याही संबंधित सेवा पुरवठेदारांने समाप्त केली आहे त्या व्यक्तीला टीटीएल नवीन कनेक्शन पुरवणार नाही.

## टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड अँड टाटा टेलिसर्विसेस महाराष्ट्र लिमिटेड

अशी व्यक्ती जर टीटीएलची अगोदरपासूनच ग्राहक असेल असा ग्राहक जरी टीटीएलचे चार्जेस नियमितपणे भरत असला आणि टीटीएलच्या ह्या अटीच्या व शर्तीच्या तरतुदींचे पालन करीत असला तरी टीटीएल तर अशा अन्य कोणत्याही सेवा पुरवठेद्वारे विनंती केल्यानंतर सदरहू ग्राहकाला सर्विस/सर्विसेस पुरवणे खंडित करील. मात्र, वर म्हटल्याप्रमाणे सर्विस/सर्विसेस समाप्त/डिअॅक्टिवेट केल्याप्रकरणी येणारा कोणताही खर्च, नुकसान वा तोटा, ह्यासाठी टीटीएल जबाबदार रहाणार नाही.

- प) सर्विस/सर्विसेस मिळवण्यासाठी वापरलेल्या/वापरल्या जाणाऱ्या इन्फ्रामॅटमध्ये भरलेले सॉफ्टवेअर वापरण्यासाठी ग्राहकाला एक व्यक्तिगत विना-हस्तांतरणीय परवाना मंजूर केला जाईल. टीटीएलने तसे निर्देशित केले नसल्यास हा परवाना सॉयल्टी-मुक्त असेल आणि टीटीएलच्या निर्णयानुसार वा मतानुसार ग्राहकाने जर ह्या सॉफ्टवेअरमध्ये काही फेरफार घडवले, ते विस्कळित वा खिळखिळ करणे, त्याची जडणघडण उलटसुलट करणे, खोडणे, डिकोड करणे, मोडतोड करणे वा अन्य कोणत्याही मार्ग त्यामध्ये बदल केले असतील वा करण्याच्या प्रयत्नात तो असेल किंवा त्याने जर सदरहू अटी वा शर्तीची पायमल्ली केली असेल तर, अशा प्रकरणी टीटीएल सर्वस्वी स्वतःला अधिकारात संबंधित परवाना नाशबीत करू शकेल.
- फ) इन्फ्रामॅटमध्ये भरलेले सॉफ्टवेअर, ग्राहक केवळ टीटीएल द्वारा पुरवण्यात येणाऱ्या टेलिकन्युनिकेशन सर्विसेसमध्ये अॅक्सेस मिळवण्याच्या उद्दिष्टानेच वापरू शकेल. आणि अन्य कोणत्याही उद्दिष्टासाठी तो त्याचा वापर करू शकणार नाही (टीटीएल द्वारा अनुमती घेतल्याखेरीज तिसऱ्या पार्टीकडून पुरवण्यात येणाऱ्या टेलिकन्युनिकेशन सर्विसेस अॅक्सेस करण्यासह).
- ब) ग्राहकाला प्रकरणनिहाय धर्तीवर ठरवून देण्यात आलेल्या/विवरण केलेल्या अंतर्गत ग्राहक विभागीय मानदंडांच्या आधारे बॅटरी रिफ्लेसमेंटसाठी चार्ज करण्याचा अधिकार टीटीएलसएल राखून ठेवीत आहे. सर्व वॉकी बॅटरीज ह्या चार्ज करण्यासारख्या आहेत. बॅटरी वॉरंटीमध्ये अंतर्भूत नाहीत. कोणत्याही बिघाडाच्या प्रकरणी ग्राहकाने टाटा इंडिकॉम टीव्हीएच/टीव्हीएसकडून बॅटरीज खरीदणे गरजेचे ठरेल.

### 4. ग्राहकाची उत्तरदायित्वे

- क) ग्राहकांना सर्विस/सर्विसेससाठी खालील धर्तीवर पैसे भरावे लागतील:
- i. बिलांमध्ये उल्लेखलेल्या देय तारखेला वा त्यापूर्वी पैसे भरणे आवश्यक आहे. तसे न घडल्यास देय तारखेपासून पैसे भरल्याच्या तारखेपर्यंतच्या कालावधीसाठी सर्व शिल्लक चार्जेसवर दर साल 18% पर्यंत व्याज आणि/किंवा विलंब फीज भरवावी लागेल. अशा प्रसंगी सर्वस्वी टीटीएलच्या निर्णयानुसार सर्विस/सर्विसेस स्थगित

/खंडित/संपुष्टातही आणल्या जाऊ शकतील.

- ii. चार्जेसची रक्कम ही रोखीने, क्रेडिट कार्डने, क्रॉसड चेकने, क्रॉसड डिमांड ड्राफ्टने किंवा टीटीएल वेळोवेळी निर्देशित करील त्या कोणत्याही पद्धतीने भरावी लागेल. चेकने केलेला भरणा हा चेक वटल्यानंतर वैध गणला जाईल. टीटीएलने ग्राहकाला पावती जारी करेपर्यंत, रोकड वा पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट गहाळ झाल्यास, टीटीएल त्याला उत्तरदायी रहाणार नाही.
- iii. ग्राहकाने दाखल केलेले कोणतेही पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट जर अखेरले गेले तर त्या प्रकरणी कायदेशीर कारवाई खेरीज टीटीएल द्वारा निर्देशित केलेले दंडात्मक चार्जेस/फीज भरण्यासाठी ग्राहक उत्तरदायी राहिल.
- iv. ग्राहकाला पुरवण्यात येणाऱ्या सर्विस/सर्विसेससाठी असलेले सर्व चार्जेस भरण्यासाठी ग्राहक उत्तरदायी राहिल. पोस्ट पेड सबस्क्रायबरसाठी, ग्राहकाने सर्विस/सर्विसेस वापरलेल्या असोत वा नसोत किंवा ग्राहकाला माहीत असताना वा नसताना ग्राहकाच्या फोन/फोन कनेक्शनवरून आणखी कुणी त्या वापरलेल्या असोत टीटीएल द्वारा बिल करण्यात आलेले वा निर्देशित करण्यात आलेले सर्व चार्जेस त्याला भरावे लागतील.
- v. चार्जेससंबंधी कोणतेही मतभेद उद्भवल्यास अशा मतभेदाचा प्रस्ताव बाकी असताना टीटीएल द्वारा बिल करण्यात आलेले चार्जेस भरण्यासाठी ग्राहक उत्तरदायी राहिल.
- vi. ग्राहकाला जरी बिल मिळाले नाही तरी त्याला पुरवण्यात आलेल्या सर्विस/सर्विसेससाठी रक्कम भरण्यासाठी पोस्ट पेड ग्राहक हा उत्तरदायी राहिल. टीटीएल त्यांच्या रेकॉर्डमध्ये असलेल्या बिलिंगच्या पत्त्यावर बिल स्वाना करील. बिल न पोहोचल्यास पैसे भरण्याच्या देय तारखेपूर्वी देय तारखेपूर्वी चौकशी करणे ही पोस्ट पेड ग्राहकाची जबाबदारी राहिल.
- vii. ग्राहकाने देय रक्कम न भरल्याच्या प्रकरणी वा अन्य अटी व शर्तीचे उल्लंघन करण्याच्या प्रकरणी ते जर कलेक्शन एजन्सी/लीगल अँडवायजर/टीटीएलचे प्रतिनिधी ह्यांच्याकडे न्यायची वेळ आली तर देय रकमेचे वा कायदेशीर खर्चाचे संकलन करणे ह्यासाठी होणारे सर्व खर्च भरणे/चुकते करणे ह्यासाठी ग्राहक उत्तरदायी राहिल.
- viii. ह्या सीएफए/अटी व शर्तीवर लेव्ही करण्यात आलेल्या/लेव्ही करणे शक्य असलेल्या चार्जेसच्या जोडीने देय असलेले सर्व टॅक्सेस, ड्यूटीज, लेव्हीज भरण्यासाठी ग्राहक उत्तरदायी राहिल.
- ख) ज्यायोगे नेटवर्कचे परिचालित आणि/किंवा टीटीएलच्या अन्य ग्राहकांच्या सर्विस/सर्विसेसचा पुरवठा, ह्यांना बाधा पोचेल, अनिष्ट परिणाम होईल वा नुकसान होईल अशा पद्धतीसह, कोणत्याही गैर, अनैतिक आणि बेकायदेशीर उद्दिष्टासाठी, ग्राहकाने सर्विसेसचा वापर स्वतः तर करता कामा नयेच वा अन्य कुणालाही करू देता कामा नये.

- ग) डॉट, सरकार आणि/किंवा टीटीएलने नेटवर्क बरोबर वापरण्यासाठी अनुमति दिलेले इन्फ्रामॅटचं ग्राहकाने वापरायला हवे. ग्राहकाने टीटीएलची लेखी परवानगी अगोदर घेतल्याशिवाय, सर्विस/सर्विसेस मिळवण्याकरिता वापरलेल्या/वापरल्या जाणाऱ्या इन्फ्रामॅटला कोणतीही अॅटचमेंट बसवता वा जोडता कामा नये. टीटीएलच्या मालकीचं इन्स्ट्रुमेंट ग्राहकाने टीटीएलच्या सर्विस/सर्विसेसच्या मिळवण्याखेरीज अन्य कोणत्याही उद्दिष्टासाठी वापरता कामा नये.
- घ) संबंधित कर कायदे आणि आयात नियंत्रण नियमने ह्यासह परंतु ह्यापुरते मर्यादित नसलेल्या, सर्विसच्या वापराबाबत आणि इन्फ्रामॅट मिळवण्याबाबत, सरकार, डॉट किंवा टीटीएल द्वारे जारी करण्यात आलेले कायदे, नियम आणि नियमने, कोणत्याही सूचना ह्यांची पूर्तता ग्राहकाला करावी लागेल.
- च) टीटीएलने विशिष्ट लेखी परवानगी दिल्याखेरीज ग्राहकाने इन्फ्रामॅट उघडता कामा नये वा त्यात दुरुस्ती करता कामा नये वा त्याचे भाग बदलता कामा नये वा त्यात कोणतेही फेरफार करता कामा नयेत. इन्फ्रामॅटची सुरक्षा ही ग्राहकाची जबाबदारी राहिल. इन्फ्रामॅट गहाळ झाले, चोरीला गेले वा त्याला काही नुकसान पोहोचलं तर ग्राहकाने तात्काळ टीटीएलला तसं कळवावं नंतर त्याला लेखी अनुमोदनही द्यावं. मागील वाक्याचे पालन न केल्यास अशा इन्फ्रामॅट द्वारा पुरवण्यात येणाऱ्या सर्विस/सर्विसेस डि-अॅक्टिवेट करेपर्यंत लागू होणारे सर्व चार्जेस हे ग्राहकाला भरावे लागतील. अशा घटनेमध्ये, इन्फ्रामॅट हक्कणे वा चोरीला जाणे वा त्याचं नुकसान होणे ह्यामुळे टीटीएलला सोसावा लागणारा तोटा देखील ग्राहकाला भरून द्यावा लागेल.
- छ) टीटीएल वेळोवेळी मागेल ती माहिती आणि दस्तऐवज ग्राहकाने अचूक आणि पूर्णपणे भरून द्यायला हवेत.
- ज) सर्विस/सर्विसेसचा पुरवठा आणि निरंजन ह्यांच्या कालावधीशी निगडित असणारे चार्जेस आणि ते पूर्ण भरेपर्यंत आकारली जाणारी रक्कम ग्राहकाला भरावी लागेल.
- झ) बिलिंगच्या पत्त्यात कोणताही बदल झाल्यास ग्राहकाने तो टीटीएलला लेखी कळवायला हवा. टीटीएल द्वारे वा त्यांच्या वतीने ग्राहकाला साध्या पोस्टाने पाठवण्यात आलेला कोणताही लेखी पत्रव्यवहार, बिल, बिलिंग स्टेटमेंट वा करण्यात आलेली सूचना ही 48 तासांमध्ये पोचल्याचे मानण्यात येईल.
- ट) टीटीएलच्या पूर्व लेखी अनुमतीशिवाय ग्राहकाने, ह्या अटी व शर्तीच्या अंतर्गत पुरवण्यात येणाऱ्या सर्विस/सर्विसेसचे कोणताही अधिकार वा हित सुपूर्द करता कामा नयेत. टीटीएलच्या मालकीचं इन्फ्रामॅट ग्राहकाने हस्तांतरित करता कामा नये वा विकता कामा नये वा त्यावर कोणतेही तारण वा गहाणवटीचा बोजा लावता कामा नये.

ठ) सर्विस/सर्विसेसच्या संबंधात ग्राहक, टीटीएल द्वारा वेळोवेळी निर्देशित करण्यात येणाऱ्या प्रक्रिया अनुसरेल.

ड) सर्विस/सर्विसेसमध्ये कोणतीही उणीव जाणवल्यास तिचा उद्भव झाल्यानंतर 7 दिवसांच्या आत ग्राहकांने त्यासंबंधात टीटीएलला लेखी कळवायला हवे. अशा उणिवेबाबत पूर्ण माहिती मिळाल्यावर, ती दुरुस्त करण्यासाठी टीटीएल सर्वतोपरी प्रयत्न करील.

ढ) सर्विस/सर्विसेस मिळवण्यासाठी वापरले जात असलेले/वापरावे लागणारे इन्फ्रामॅट बसवण्यासाठी, अॅक्टिवेट करण्यासाठी, दुरुस्त करण्यासाठी, काढण्यासाठी आणि परत नेण्यासाठी ग्राहकाच्या जागेमध्ये प्रवेश करण्याकरिता आणि तेवढा वेळ तेथे रहाण्याकरिता ग्राहक टीटीएल आणि/किंवा त्यांच्या अधिकृत प्रतिनिधीला परवानगी

देईल. कार्यालयीन उद्दिष्टांसाठी आवश्यक पडले तेव्हा तिसऱ्या पार्टीकडून योग्य अनुमत्या वा संमत्या मिळवण्यासाठी ग्राहक टीटीएलला कोणताही खर्च करायला लावणार नाही.

त) सर्विस/सर्विसेस निरंजित/खंडित करण्याच्या अनुषंगाने, कोणत्याही वेळी ग्राहकाकडे/ग्राहकाच्या जागेमध्ये देण्यात आलेल्या/तिथे असलेल्या टीटीएलच्या मालकीच्या इन्फ्रामॅटचा ताबा ग्राहक, टीटीएलला देऊ करील.

थ) फिक्सड टेलिफोन कनेक्शनच्या बाबतीत, ग्राहकाने ह्याची खात्री करून घ्यावी की सर्विस/सर्विसेस मिळवण्यासाठी वापरलेले इन्फ्रामॅट हे, जिथे त्याची मांडणी करण्यात आली असेल तेथून हलकू नये वा अन्यत्र कुठे नेऊ नये. (ही अट प्रीपेड कस्टमरना लागू नाही.)

द) इन्फ्रामॅटच्या कामकाजासाठी वीज पुरवठ्याची गरज असल्यास तो ग्राहकाने पुरवावयास हवा. इन्फ्रामॅट सरशित ठिकाणी ठेवून ते चांगल्या स्थितीत ठेवणे ही ग्राहकाची जबाबदारी राहिल.

### 5. वैधता:

सदरहू अटी व शर्ती ह्या इंडियन टेलिग्राफ अॅक्ट ऑफ 1885च्या टेलिकॉम रेग्युलॅटरी ऑथॉरिटी ऑफ इंडिया अॅक्ट 1997, त्याअंतर्गत आखण्यात आलेले नियम आणि नियमने व कोणतीही न्यायालय, लवाद, वैधानिक प्राधिकारी ह्यांच्याकडून आलेली कोणतीही अन्य निर्देशने, आदेश ह्यांच्या व्यक्तिरेवित वेळोवेळी प्रचलित आणि लागू असणारे अन्य कायदेकानून, नियमने आणि नियम ह्यांच्या सापेक्ष असतील.

### 6. वायित्वाच्या मर्यादा

क) नेटवर्क वा सर्विस/सर्विसेस वा इन्फ्रामॅट वा सॉफ्टवेअर विनाव्यत्यय वा दोषयुक्त काम करतील ह्याची टीटीएल हमी देत नाही आणि कोणत्याही प्रसंगी नेटवर्क/सर्विस/सर्विसेस/इन्फ्रामॅट/सॉफ्टवेअर ह्यांच्या परिचालनातून ग्राहक वा अन्य कुणीही वापरकर्ता वा अन्य व्यक्ती ह्यांना कोणतीही इजा वा हानी झाल्यास वा मृत्यू घडून

## टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड अँड टाटा टेलिसर्विसेस महाराष्ट्र लिमिटेड

आल्यास, त्याच्या भरपाईसाठी टीटीएल बांधिल नाही (ह्यामध्ये आग, स्फोट, युद्ध, दंगली, संप, टाळेबंदी, पिकेटींग, बहिष्कार, सरकारी प्राधिकार्यांच्या कारवाया, दैवी प्रकोप आणि अन्य टेलिकॉम वा संलग्न सेवा पुरवठादारांच्या सुविधांमधून वा परिचालनातून उदयाला आलेली कारणे, ह्यासह परंतु ह्यांच्यापुरत्या मर्यादित नसलेल्या बाबींचा अंतर्भाव असेल.)

ख) सदरहू अटी व शर्तीमध्ये खासकरून योजलेल्या प्रतिनिधित्व आणि वॉरंटी वगळता टीटीएल अन्य कोणतेही प्रतिनिधित्व वा वॉरंटी देत नाही. एखाद्या विशिष्ट उद्दिष्टासाठी व्यापारक्षमता वा योग्यता स्वरूपाच्या कोणत्याही अनुस्यूत, वॉरंटीसह पण तेवढ्यापुरत्या मर्यादित नसलेल्या कोणत्याही सुस्पष्ट अनुस्यूत, सर्व वॉरंटी टीटीएल स्पष्टपणे अन्वेषिते.

ग) इक्विपमेंट किंवा सर्विस/सर्विसेस संबंधात प्रत्यक्ष वा अप्रत्यक्षपणे कारणीभूत ठरणारे सर्व तोटे, खर्च, हाती ह्यासाठी टीटीएल ग्राहकाला काहीही देणं लागत नाही.

घ) वरील (ख)ची सर्वसाधारणपणा अंतर्भूत असा तरी, ज्याची शक्यता अगोदर विदित करण्यात आली, अशा नफ्याची हानी व लौकिकाची हानी ह्यासह प्रत्यक्ष वा अप्रत्यक्ष आनुषंगिक तोटा, नुकसान, ह्यासंदर्भात टीटीएल स्वतःला तसेच आपल्या संचालकांना आणि कर्मचाऱ्यांना दायित्वासाठी स्पष्टपणे वगळते. ग्राहकाने नेटवर्कवरून पाठवलेल्या वा त्याला मिळालेल्या संदेशामुळे वा मजकुरामुळे झालेली लेखी बदनामी आणि/किंवा स्टॅंडर ह्यासंबंधातील दायित्व टीटीएल स्पष्टपणे वगळते.

च) ग्राहकांसाठी टीटीएल, स्वतःच्या निर्णयानुसार ग्राहकाच्या इक्विपमेंट मार्गे विविध प्रकारची माहिती पाठवू शकेल.

छ) सदरहू अटी व शर्तीमध्ये समाविष्ट बाबींमध्ये वगळलेली कोणतीही गोष्ट कोणत्याही कारणास्तव अवैध ठरल्याच्या प्रसंगी आणि एखादी टीटीएलला जर देणं भाग पडलं तर अशा दायित्वाची रक्कम ही ग्राहकाने भरलेल्या चार्जेसची रक्कम अँडजस्ट केल्यानंतर उरलेल्या अनामतीच्या परताव्यापुरती मर्यादित असेल.

### 7. निलंबित/खंडित/समाप्त करणे

क) ह्यामध्ये काहीही अंतर्भूत असलं तरी, पुढील स्थितींमध्ये टीटीएल सर्विसेस निलंबित/खंडित/समाप्त करू शकते (अंशतः वा पूर्णपणे आणि तात्पुरत्या वा कायमस्वरूपी):

i) सरकार वा प्राधिकारी ह्यांनी परवाना वा सर्विस/सर्विसेस तात्पुरत्या वा आणखी कोणत्याही प्रकारे निलंबित वा समाप्त केल्यास;

ii) ग्राहकाने आवश्यक अशा सत्यस्थितीच्या पडताळणीसाठी कधीही हलगर्श केली किंवा चुकीची वा दिशाभूल करणारी माहिती पुरवली (म्हा त्याचा हेतू हा कपटपूर्ण असो वा नसो);

iii) ग्राहकाने जर त्याच्याकडून येणे असलेले चार्जेस भरले नाहीत;

iv) ग्राहकाने सदरहू अटी व शर्तीच्या अन्य कोणत्याही तरतुदीची पायमल्ली केली;

v) ग्राहकाने सदरहू अटी व शर्तीच्या अन्य ग्राहकांना सर्विस/सर्विसेस पुरवण्यावर कोणताही विपरीत परिणाम होत असेल तर किंवा ग्राहकाला सर्विस/सर्विसेस पुरवण्यासाठी सुविधा देऊ करणाऱ्या कोणत्याही अनुमत्या/संमत्या/परवाने हे जर का रद्द, खंडित वा स्थगित करण्यात आले असतील तर.

vi) ग्राहकाने तो जर दिवाळखोर वा बुडित खाती निघाल्याचे नाही केलं वा त्याने सारं विसर्जित वा समाप्त केलं;

vii) ग्राहकाच्या मालमत्तांचा ताबा घेण्यासाठी ट्रस्टी वा रिसीव्हरची नेमणूक केलेली असेल;

viii) सरकार वा प्राधिकारी ह्यांनी ह्यांपैकी कोणत्याही अटी व शर्तीमध्ये अशा प्रकारे सुधारणा घडवली की ज्यामुळे टीटीएलला लक्षणीय अनिष्ट आनुषंगिक परिणाम संभवतात;

ख) इथे ठरवलेल्या कोणत्याही तरतुदींच्या अनुसार सर्विस/सर्विसेस, निलंबित/खंडित/समाप्त करतांना ते कोणत्याही पूर्व हद्दविना आणि कोणताही लागू कायदा वा कायदेकानून अंतर्गत टीटीएलला उपलब्ध असलेल्या कोणत्याही अधिकाऱ्याचा वा उपचाराच्या जोडीने असेल.

ग) टीटीएलला कोणत्याही कारणामुळे सर्विस/सर्विसेस, निलंबित/खंडित/समाप्त करायची वेळ आल्यास टीटीएल, ग्राहकांकडून सर्व धकलेले चार्जेस (प्रीपेड ग्राहकाच्या बाबतीत "इक्विपमेंट") आणि येण्याची रक्कम वसूल करण्यासाठी पात्र ठरेल.

घ) सर्विस/सर्विसेसची पुनर्जोडणी ही सर्वरची टीटीएलच्या निर्णयानुसार आणि टीटीएल द्वारे निर्दिष्ट चार्जेसच्या सर्व रकमा भरल्यावर व अन्य अटींची पूर्तता केल्यानंतर केली जाईल.

च) सर्विसेस निलंबित केल्याच्या कालावधीच्या दरम्यान ग्राहक चार्जेस भरण्यासाठी पात्र राहिल.

### 8. न्यायालय वा अन्य फोरम

सदरहू अटी आणि शर्ती ह्यांच्या कोणत्याही तरतुदींचे विच्छेदन व न्यायाधिकार कोणत्याही न्यायालयाने वा अन्य फोरमने/वैधानिक प्राधिकार्याने अवैध, बेकायदेशीर, अंमलबजावणी न करण्याजोगी स्थिती ह्यांचा सदरहू अटी व शर्तीच्या अन्य तरतुदींवर कोणत्याही प्रकारचा परिणाम होणार नाही वा त्यांना बाधा पोहोचणार नाही आणि त्यानंतर सदरहू अटी व शर्तीची अशी फेररचना होईल की अशा अवैध, बेकायदेशीर आणि अंमलबजावणी न करण्याजोगी

स्थिती असलेल्या तरतुदी त्यामध्ये पूर्वी कधी नव्हत्याच. ह्या अटी व शर्तीच्या वा सर्विस/सर्विसेसच्या तरतुदींच्या संदर्भात उद्भवलेले वा सुरु झालेले कोणतेही विवाद मतभेद वा कायदेसंबंधित कार्यवाही, सर्वरची, सोबतच्या सीएफएच्या अनुसार तरतुद करण्यात आलेल्या ग्राहकाच्या कनेक्शन/कनेक्शनचे प्रशासन चालणारे टीटीएलचे सर्व्हेर ऑफिस जेथे वसलेले असेल त्या शहरात/नगरात असलेला न्यायालयाच्या/न्यायालयांच्या न्यायाधिकाराच्या सापेक्ष असेल.

### 9. स्थलांतरण

क) पोस्ट-पेड ग्राहकांसाठी लागू

i. ग्राहकाला जेव्हा त्याच वास्तूमध्ये स्थलांतरण करून हवं असेल.

• वॉल माउंट ते टेबल टॉप ह्या बदलासाठी ग्राहकाला किमान रु. 500/- अनामत भरावी लागेल.

• अँक्सेसटेल 830 FM आणि सनगिल मॉडेलस ग्राहकाला रु. 1000/- ही परत न मिळणारी अपफ्रंट रक्कम+लागू असेल तो सर्विस टँक्स भरावा लागेल.

ii. ग्राहकाला जेव्हा वेगळ्या जागेमध्ये स्थलांतरण करून हवं असेल.

• वायरलाइन, वॉल माउंट ग्राहकाच्या बाबतीत प्रति बदलासाठी एकदाच रु. 200/- आकारले जातील (परत न मिळणारी रक्कम)

iii. ग्राहकाला जेव्हा कनेक्शनमधील बदलासह वेगळ्या जागेमध्ये स्थलांतरण करून हवं असेल.

• वायरलाइन, वॉल माउंट ग्राहकाच्या बाबतीत प्रति बदलासाठी एकदाच रु. 200/- आकारले जातील (परत न मिळणारी रक्कम)

iv. ग्राहकाला जेव्हा वायरलेस ते वायरलाइन बदल हवा असेल.

• ग्राहकाला प्रति बदलासाठी एकदाच रु. 200/- (परत न मिळणारी रक्कम) अधिक सर्विस टँक्स आकारला जाईल.

v. ग्राहकाला जेव्हा डीईएल बदलासह वायरलेस ते वायरलाइन बदल हवा असेल.

• ग्राहकाला प्रति बदलासाठी एकदाच रु. 200/- (परत न मिळणारी रक्कम) अधिक सर्विस टँक्स आकारला जाईल.

ख) पोस्ट-पेड वॉकी ग्राहकांना लागू

i. ग्राहकांना जेव्हा त्याच टेलिफोनसह दुसऱ्या जागेमध्ये स्थलांतरण करायची इच्छा असते (समान ग्राहक)

• ग्राहकाने टीवीएच/टीवीएसकडे दस्तऐवजांसह, स्थलांतरणाकरिता सर्विस रिक्वेस्ट फॉर्म (एसआरएफ) भरून दाखल करावा.

• पत्ता, फोन लाइन ह्यांच्या समाधानकारक पडताळणीनंतर फोन लाइन नवीन पत्त्यावर स्थलांतरित केली जाईल.

### 10. ग्राहक त्याच्या/तिच्या तक्रारी ज्याद्वारे कळवू शकेल अशा पद्धती

क) पोस्ट-पेड ग्राहक

i. कॉल सेंटर - एक टोल फ्री नंबर, जिथे ग्राहक दिवसाच्या कोणत्याही वेळी कॉल करू शकेल. ग्राहक इथे आपली तक्रार नोंदवेल आणि कस्टमर केअर ग्राहकाला विशिष्ट तक्रार क्रमांक (डॉकेट क्रमांक) देईल, तसेच तक्रारीचं निवारण किती वेळात केलं जाईल त्याचा प्रतिसादही ग्राहकाला पुरवला जाईल.

ii. ई-मेलस - ग्राहक आपली तक्रार ई-मेल करू शकतील आणि त्यांना विशिष्ट क्रमांक (डॉकेट क्रमांक) दिला जाईल, जो तक्रार पोहोचल्यानंतर 4 तासांच्या आत कळवला जाईल, तसेच तक्रारीचं निवारण किती वेळात केलं जाईल त्याचा प्रतिसादही ग्राहकाला पुरवला जाईल.

iii. फॅक्स

iv. आउटलेट्समध्ये जाऊन

वॉक-इन आउटलेट्स सर्व तक्रारींचे निराकरण, तक्रार मिळाल्यापासून 7 दिवसांच्या आत केले जाईल. बिलिंगविषयक तक्रारींच्या निराकरणसाठी 4 आठवड्यांपर्यंत वेळ लागू शकेल.

ख) प्री-पेड ग्राहक

i. कॉल सेंटर - ग्राहक टोल फ्री नंबर - 12524 वर, कोणत्याही वेळी आणि कोणत्याही तक्रारीसाठी कॉल करू शकेल. तक्रार नोंदवून घेतलेली आहे आणि ती जर वैध तक्रार असेल तर एक तक्रार क्रमांक घडवण्यात येईल (ज्याला डॉकेट क्रमांक असं म्हटलं जातं). हा डॉकेट क्रमांक ग्राहकाला दिला जाईल. तसेच कळवण्यात येणाऱ्या 'एसएलए'मध्ये ग्राहकाला प्रतिसादही पुरवला जाईल.

ii. ई-मेलस - ग्राहक आपली तक्रार ई-मेल करू शकतील आणि त्यांना विशिष्ट तक्रार क्रमांक (डॉकेट क्रमांक) दिला जाईल, जो तक्रार पोहोचल्यानंतर 4 तासांच्या आत कळवला जाईल, तसेच तक्रारीचं निवारण किती वेळात केलं जाईल त्याचा प्रतिसादही ग्राहकाला पुरवला जाईल.

iii. फॅक्स

iv. आउटलेट्समध्ये जाऊन

ग) वॉकी, पे फोन, कॉलिंग कार्ड ग्राहक

i. कॉल सेंटर - एक टोल फ्री नंबर जिथे ग्राहक दिवसाच्या कोणत्याही वेळी आणि नोंदवायच्या कोणत्याही तक्रारीसाठी कॉल करू शकेल. आणि ती तक्रार जर वैध असेल तर त्याला एक विशिष्ट तक्रार क्रमांक (डॉकेट क्रमांक) दिला जाईल.

## टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड अँड टाटा टेलिसर्विसेस महाराष्ट्र लिमिटेड

आल्यास, त्याच्या भरपाईसाठी टीटीएल बांधिल नाही (ह्यामध्ये आग, स्फोट, युद्ध, दंगली, संप, टाळेबंदी, पिकेटींग, बहिष्कार, सरकारी प्राधिकार्यांच्या कारवाया, दैवी प्रकोप आणि अन्य टेलिकॉम वा संलग्न सेवा पुरवठादारांच्या सुविधांमधून वा परिचालनातून उदयाला आलेली कारणे, ह्यासह परंतु ह्यांच्यापुरत्या मर्यादित नसलेल्या बाबींचा अंतर्भाव असेल.)

ख) सदरहू अटी व शर्तीमध्ये खासकरून योजलेल्या प्रतिनिधित्व आणि वॉरंटी वगळता टीटीएल अन्य कोणतेही प्रतिनिधित्व वा वॉरंटी देत नाही. एखाद्या विशिष्ट उद्दिष्टासाठी व्यापारक्षमता वा योग्यता स्वरूपाच्या कोणत्याही अनुस्यूत, वॉरंटीसह पण तेवढ्यापुरत्या मर्यादित नसलेल्या कोणत्याही सुस्पष्ट अनुस्यूत, सर्व वॉरंटी टीटीएल स्पष्टपणे अन्वेषिते.

ग) इक्विपमेंट किंवा सर्विस/सर्विसेस संबंधात प्रत्यक्ष वा अप्रत्यक्षपणे कारणीभूत ठरणारे सर्व तोटे, खर्च, हाती ह्यासाठी टीटीएल ग्राहकाला काहीही देणं लागत नाही.

घ) वरील (ख)ची सर्वसाधारणपणा अंतर्भूत असा तरी, ज्याची शक्यता अगोदर विदित करण्यात आली, अशा नफ्याची हानी व लौकिकाची हानी ह्यासह प्रत्यक्ष वा अप्रत्यक्ष आनुषंगिक तोटा, नुकसान, ह्यासंदर्भात टीटीएल स्वतःला तसेच आपल्या संचालकांना आणि कर्मचाऱ्यांना दायित्वासाठी स्पष्टपणे वगळते. ग्राहकाने नेटवर्कवरून पाठवलेल्या वा त्याला मिळालेल्या संदेशामुळे वा मजकुरामुळे झालेली लेखी बदनामी आणि/किंवा स्टॅंडर ह्यासंबंधातील दायित्व टीटीएल स्पष्टपणे वगळते.

च) ग्राहकांसाठी टीटीएल, स्वतःच्या निर्णयानुसार ग्राहकाच्या इक्विपमेंट मार्गे विविध प्रकारची माहिती पाठवू शकेल.

छ) सदरहू अटी व शर्तीमध्ये समाविष्ट बाबींमध्ये वगळलेली कोणतीही गोष्ट कोणत्याही कारणास्तव अवैध ठरल्याच्या प्रसंगी आणि एखादी टीटीएलला जर देणं भाग पडलं तर अशा दायित्वाची रक्कम ही ग्राहकाने भरलेल्या चार्जेसची रक्कम अँडजस्ट केल्यानंतर उरलेल्या अनामतीच्या परताव्यापुरती मर्यादित असेल.

### 7. निलंबित/खंडित/समाप्त करणे

क) ह्यामध्ये काहीही अंतर्भूत असलं तरी, पुढील स्थितींमध्ये टीटीएल सर्विसेस निलंबित/खंडित/समाप्त करू शकते (अंशतः वा पूर्णपणे आणि तात्पुरत्या वा कायमस्वरूपी):

i) सरकार वा प्राधिकारी ह्यांनी परवाना वा सर्विस/सर्विसेस तात्पुरत्या वा आणखी कोणत्याही प्रकारे निलंबित वा समाप्त केल्यास;

ii) ग्राहकाने आवश्यक अशा सत्यस्थितीच्या पडताळणीसाठी कधीही हलगर्श केली किंवा चुकीची वा दिशाभूल करणारी माहिती पुरवली (मा त्याचा हेतू हा कपटपूर्ण असो वा नसो);

iii) ग्राहकाने जर त्याच्याकडून येणे असलेले चार्जेस भरले नाहीत;

iv) ग्राहकाने सदरहू अटी व शर्तीच्या अन्य कोणत्याही तरतुदीची पायमल्ली केली;

v) ग्राहकाने सदरहू अटी व शर्तीच्या अन्य ग्राहकांना सर्विस/सर्विसेस पुरवण्यावर कोणताही विपरीत परिणाम होत असेल तर किंवा ग्राहकाला सर्विस/सर्विसेस पुरवण्यासाठी सुविधा देऊ करणाऱ्या कोणत्याही अनुमत्या/संमत्या/परवाने हे जर का रद्द, खंडित वा स्थगित करण्यात आले असतील तर.

vi) ग्राहकाने तो जर दिवाळखोर वा बुडित खाती निघाल्याचे नाही केलं वा त्याने सारं विसर्जित वा समाप्त केलं;

vii) ग्राहकाच्या मालमत्तांचा ताबा घेण्यासाठी ट्रस्टी वा रिसीव्हरची नेमणूक केलेली असेल;

viii) सरकार वा प्राधिकारी ह्यांनी ह्यांपैकी कोणत्याही अटी व शर्तीमध्ये अशा प्रकारे सुधारणा घडवली की ज्यामुळे टीटीएलला लक्षणीय अनिष्ट आनुषंगिक परिणाम संभवतात;

ख) इथे ठरवलेल्या कोणत्याही तरतुदींच्या अनुसार सर्विस/सर्विसेस, निलंबित/खंडित/समाप्त करताना ते कोणत्याही पूर्व हद्दविना आणि कोणताही लागू कायदा वा कायदेकानून अंतर्गत टीटीएलला उपलब्ध असलेल्या कोणत्याही अधिकाऱ्याचा वा उपचाराच्या जोडीने असेल.

ग) टीटीएलला कोणत्याही कारणामुळे सर्विस/सर्विसेस, निलंबित/खंडित/समाप्त करायची वेळ आल्यास टीटीएल, ग्राहकांकडून सर्व धकलेले चार्जेस (प्रीपेड ग्राहकाच्या बाबतीत "इक्विपमेंट") आणि येण्याची रक्कम वसूल करण्यासाठी पात्र ठरेल.

घ) सर्विस/सर्विसेसची पुनर्जोडणी ही सर्वरची टीटीएलच्या निर्णयानुसार आणि टीटीएल द्वारे निर्दिष्ट चार्जेसच्या सर्व रकमा भरल्यावर व अन्य अटींची पूर्तता केल्यानंतर केली जाईल.

च) सर्विसेस निलंबित केल्याच्या कालावधीच्या दरम्यान ग्राहक चार्जेस भरण्यासाठी पात्र राहिल.

### 8. न्यायालय वा अन्य फोरम

सदरहू अटी आणि शर्ती ह्यांच्या कोणत्याही तरतुदींचे विच्छेदन व न्यायाधिकार कोणत्याही न्यायालयाने वा अन्य फोरमने/वैधानिक प्राधिकार्याने अवैध, बेकायदेशीर, अंमलबजावणी न करण्याजोगी स्थिती ह्यांचा सदरहू अटी व शर्तीच्या अन्य तरतुदींवर कोणत्याही प्रकारचा परिणाम होणार नाही वा त्यांना बाधा पोहोचणार नाही आणि त्यानंतर सदरहू अटी व शर्तीची अशी फेररचना होईल की अशा अवैध, बेकायदेशीर आणि अंमलबजावणी न करण्याजोगी

स्थिती असलेल्या तरतुदी त्यामध्ये पूर्वी कधी नव्हत्याच. ह्या अटी व शर्तीच्या वा सर्विस/सर्विसेसच्या तरतुदींच्या संदर्भात उद्भवलेले वा सुरु झालेले कोणतेही विवाद मतभेद वा कायदेसंबंधित कार्यवाही, सर्वरची, सोबतच्या सीएफएच्या अनुसार तरतुद करण्यात आलेल्या ग्राहकाच्या कनेक्शन/कनेक्शनचे प्रशासन चालणारे टीटीएलचे सर्व्हायस ऑफिस जेथे वसलेले असेल त्या शहरात/नगरात असलेला न्यायालयाच्या/न्यायालयांच्या न्यायाधिकाराच्या सापेक्ष असेल.

### 9. स्थलांतरण

क) पोस्ट-पेड ग्राहकांसाठी लागू

i. ग्राहकाला जेव्हा त्याच वास्तूमध्ये स्थलांतरण करून हवं असेल.

• वॉल माउंट ते टेबल टॉप ह्या बदलासाठी ग्राहकाला किमान रु. 500/- अनामत भरावी लागेल.

• अँक्सेसटेल 830 FM आणि सनगिल मॉडेलस ग्राहकाला रु. 1000/- ही परत न मिळणारी अपफ्रंट रक्कम+लागू असेल तो सर्विस टँक्स भरावा लागेल.

ii. ग्राहकाला जेव्हा वेगळ्या जागेमध्ये स्थलांतरण करून हवं असेल.

• वायरलाइन, वॉल माउंट ग्राहकाच्या बाबतीत प्रति बदलासाठी एकदाच रु. 200/- आकारले जातील (परत न मिळणारी रक्कम)

iii. ग्राहकाला जेव्हा कनेक्शनमधील बदलासह वेगळ्या जागेमध्ये स्थलांतरण करून हवं असेल.

• वायरलाइन, वॉल माउंट ग्राहकाच्या बाबतीत प्रति बदलासाठी एकदाच रु. 200/- आकारले जातील (परत न मिळणारी रक्कम)

iv. ग्राहकाला जेव्हा वायरलेस ते वायरलाइन बदल हवा असेल.

• ग्राहकाला प्रति बदलासाठी एकदाच रु. 200/- (परत न मिळणारी रक्कम) अधिक सर्विस टँक्स आकारला जाईल.

v. ग्राहकाला जेव्हा डीईएल बदलासह वायरलेस ते वायरलाइन बदल हवा असेल.

• ग्राहकाला प्रति बदलासाठी एकदाच रु. 200/- (परत न मिळणारी रक्कम) अधिक सर्विस टँक्स आकारला जाईल.

ख) पोस्ट-पेड वॉकी ग्राहकांना लागू

i. ग्राहकांना जेव्हा त्याच टेलिफोनसह दुसऱ्या जागेमध्ये स्थलांतरण करायची इच्छा असते (समान ग्राहक)

• ग्राहकाने टीवीएच/टीवीएसकडे दस्तऐवजांसह, स्थलांतरणाकरिता सर्विस रिक्वेस्ट फॉर्म (एसआरएफ) भरून दाखल करावा.

• पत्ता, फोन लाइन ह्यांच्या समाधानकारक पडताळणीनंतर फोन लाइन नवीन पत्त्यावर स्थलांतरित केली जाईल.

### 10. ग्राहक त्याच्या/तिच्या तक्रारी ज्याद्वारे कळवू शकेल अशा पद्धती

क) पोस्ट-पेड ग्राहक

i. कॉल सेंटर - एक टोल फ्री नंबर, जिथे ग्राहक दिवसाच्या कोणत्याही वेळी कॉल करू शकेल. ग्राहक इथे आपली तक्रार नोंदवेल आणि कस्टमर केअर ग्राहकाला विशिष्ट तक्रार क्रमांक (डॉकेट क्रमांक) देईल, तसेच तक्रारीचं निवारण किती वेळात केलं जाईल त्याचा प्रतिसादही ग्राहकाला पुरवला जाईल.

ii. ई-मेलस - ग्राहक आपली तक्रार ई-मेल करू शकतील आणि त्यांना विशिष्ट क्रमांक (डॉकेट क्रमांक) दिला जाईल, जो तक्रार पोहोचल्यानंतर 4 तासांच्या आत कळवला जाईल, तसेच तक्रारीचं निवारण किती वेळात केलं जाईल त्याचा प्रतिसादही ग्राहकाला पुरवला जाईल.

iii. फॅक्स

iv. आउटलेट्समध्ये जाऊन

वॉक-इन आउटलेट्स सर्व तक्रारींचे निराकरण, तक्रार मिळाल्यापासून 7 दिवसांच्या आत केले जाईल. बिलिंगविषयक तक्रारींच्या निराकरणसाठी 4 आठवड्यांपर्यंत वेळ लागू शकेल.

ख) प्री-पेड ग्राहक

i. कॉल सेंटर - ग्राहक टोल फ्री नंबर - 12524 वर, कोणत्याही वेळी आणि कोणत्याही तक्रारीसाठी कॉल करू शकेल. तक्रार नोंदवून घेतलेली आहे आणि ती जर वैध तक्रार असेल तर एक तक्रार क्रमांक घडवण्यात येईल (ज्याला डॉकेट क्रमांक असं म्हटलं जातं). हा डॉकेट क्रमांक ग्राहकाला दिला जाईल. तसेच कळवण्यात येणाऱ्या 'एसएलए'मध्ये ग्राहकाला प्रतिसादही पुरवला जाईल.

ii. ई-मेलस - ग्राहक आपली तक्रार ई-मेल करू शकतील आणि त्यांना विशिष्ट तक्रार क्रमांक (डॉकेट क्रमांक) दिला जाईल, जो तक्रार पोहोचल्यानंतर 4 तासांच्या आत कळवला जाईल, तसेच तक्रारीचं निवारण किती वेळात केलं जाईल त्याचा प्रतिसादही ग्राहकाला पुरवला जाईल.

iii. फॅक्स

iv. आउटलेट्समध्ये जाऊन

ग) वॉकी, पे फोन, कॉलिंग कार्ड ग्राहक

i. कॉल सेंटर - एक टोल फ्री नंबर जिथे ग्राहक दिवसाच्या कोणत्याही वेळी आणि नोंदवायच्या कोणत्याही तक्रारीसाठी कॉल करू शकेल. आणि ती तक्रार जर वैध असेल तर त्याला एक विशिष्ट तक्रार क्रमांक (डॉकेट क्रमांक) दिला जाईल.

## टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड अँड टाटा टेलिसर्विसेस महाराष्ट्र लिमिटेड

तसेच तक्रारीचे निवारण किती काळात केलं जाईल त्यासंबंधीचा प्रतिसादही ग्राहकाला दिला जाईल. ग्राहकाला पे फोनीसाठी '1281' वर, आमच्या वॉकी फोन्ससाठी '12532' वर, पारसेकसाठी वर, आणि कॉलिंग कार्ड नंबरांसाठी '12678' वर फोन करू शकतात. सर्व तक्रारींचे निवारण 48 तासांमध्ये केलं जाईल.

समस्येचे निवारण विशिष्ट वेळेमध्ये न झाल्यास किंवा केलेल्या निवारणबद्दल ग्राहक समाधानी नसल्यास तो/ती आपली तक्रार ई-मेल, व्हाइट मेल वा फोन कॉल द्वारे नोडल ऑफिसरकडे आणखी वरपर्यंत करू शकतात. नोडल ऑफिसरकडे तक्रार नोंदवल्यास तारखेपासून 3 दिवसांमध्ये ग्राहकाला तक्रार क्रमांक कळवला जाईल आणि 10 दिवसांच्या आत तक्रारींचे निवारण केले जाईल. तथापि, तक्रार जर बिघाड वा सर्विसमधील व्यत्यय वा सर्विस खंडित केली जाण्यासंबंधी असेल त्याने/तिने आपली तक्रार नोंदवण्याच्या तारखेपासून तीन दिवसांच्या आत मार्गी लावली जाईल. गा-हाण्याच्या निवारणासाठी योग्य तो उपचार केल्यानंतर किंवा त्यासंबंधीचा निर्णय झाल्यानंतर वर उल्लेखल्या काळ मर्यादामध्ये नोडल ऑफिसर केलेली उपचारयोजना वा घेतलेला निर्णय ग्राहकाला कळवतील. नोडल ऑफिसरच्या निर्णयाविरुद्ध अपील करावयाचे झाल्यास ते टीटीएलद्वारा नियुक्त अपीलते अर्थोडॉरिटी समोरच करावे लागेल.

**टीप:** कामाचे तास, रविवार व सार्वजनिक सुट्ट्यांचे दिवस वगळता सकाळी 9 ते रात्री 9 ठरवण्यात आले आहेत.

11. क्वालिटी ऑफ सर्विस बॅचमाक्सचा मजकूर सामावलेल्या मॅन्युअलसोबत एक परिशिष्ट (बेसिक सर्विसशी (वायर फ्री) संबंधित)
12. क्वालिटी ऑफ सर्विस बॅचमाक्सचा मजकूर सामावलेल्या मॅन्युअलसोबत एक परिशिष्ट (बेसिक (वायरलेस) आणि सेल्युलर मोबाइल टेलिफोन सर्विसशी संबंधित)
13. क्वालिटी ऑफ सर्विस बॅचमाक्सचा मजकूर सामावलेल्या मॅन्युअलसोबत एक परिशिष्ट (ब्रॉडबँड सर्विसेशी संबंधित)

### 14. खंडित करणे/समाप्त करणे

क) पोस्ट-पेड कस्टमर

- i. पोस्ट-पेड कस्टमर हे 121ला, कॉल करून वा विनंती ई-मेल करून वा विनंती फॅक्स करून वा टू व्हॅल्यू हब/टू व्हॅल्यू शॉपीला भेट देऊन सर्विस/सर्विसेस खंडित करण्याची सूचना कळवू शकतात.
- ii. सर्विस/सर्विसेस खंडित करण्याची विनंती मिळाल्यानंतर प्रथम आउटगोइंग सर्विस आणि कस्टमरचे रेंटल्स थांबवून टीटीएल कार्यवाही सुरु करील. विनंती मिळाल्यापासून 3 दिवसांच्या आत हे केले जाईल.

iii. ग्राहकाला (जो काही असेल तो) परतावा मिळण्याचा एकूण कालावधी हा सर्विस/सर्विसेस रद्द करण्यासाठी दिलेल्या विनंतीच्या तारखेपासून 60 दिवसांचा राहिल.

iv. सर्विस/सर्विसेस रद्द केल्यानंतर केवळ पुढील स्थितींमध्येच अनामतीचा परतावा लागू होईल.

- ग्राहकाकडून येणे असलेली रक्कम जेव्हा अनामतीपेक्षा कमी असेल
- जिची मुदत अद्यापि पूर्ण झालेली नाही, अशा ईएमआय योजनेत ग्राहक असता कामा नये
- 'एनआययू' परत करण्यात आलेली असेल
- 'एनआययू' खराब स्थितीत नसेल
- जी काही असतील, ती अन्य इक्विपमेंट्स, रिट्रीव करण्यात आलेली असतील
- एका अकाउंटमध्ये अनेक कनेक्शन नसतील आणि त्या अकाउंटमध्ये अॅडजस्ट करण्यासाठी अनामत असेल

ख) प्री-पेड वॉकी, पारसेक आणि पे फोन ग्राहक

i. सदरहू ग्राहक 128 1ला कॉल करून वा विनंती ई-मेल करून वा विनंती फॅक्सने पाठवून वा व्हाइट मेल पाठवून सर्विस/सर्विसेस रद्द करण्याची सूचना कळवू शकतात. रद्द करण्याची सूचना मिळाल्यानंतर टीटीएल रिटॅन्शन प्रक्रिया पार पाडेल आणि विनंती पोचल्यानंतर 24 तासांच्या आत सर्विस/सर्विसेस खंडित केल्या जातील आणि नंबर रिटॅन केला जाईल.

ii. सर्विस/सर्विसेस केल्यानंतर उत्पादन रिट्रिव केले जाईल आणि हिशोब केल्यानंतर परताव्याची प्रक्रिया सुरु होईल.

iii. ग्राहकाला (जो काही असेल तो) परतावा विनंती स्वीकारल्यानंतर 60 दिवसांमध्ये मिळेल.

iv. सर्विस/सर्विसेस रद्द केल्यानंतर अनामतीचे परतावे तेव्हाच लागू होतील जेव्हा:

- 'एनआययू' रिट्रीव केलेलं असेल
- मिळालेले 'एनआययू' होनी पोहोचलेल्या स्थितीत नसेल
- जी काही असतील ती अन्य उपकरणे रिट्रीव केलेली असतील

टीआरएआय रेग्युलेशन ऑन कन्झ्युमर प्रोटेक्शनवरील तपशिलांसाठी तुम्ही 'टीआरएआय'च्या वेबसाईटला येथे विजिट करू शकता : [www.trai.gov.in](http://www.trai.gov.in) कस्टमर केअर, नोडल ऑफिसर्स, अपीलते अर्थोडॉरिटी आणि अत्यंत स्पर्धाक्षम टॅरिफ प्लॅन्स ह्यावरील तपशील जाणून घेण्यासाठी तुम्ही आमच्या वेबसाईटला: [www.tataindicom.com](http://www.tataindicom.com) येथे विजिट करू शकता.

## नोडल ऑफिसर्सचा तपशील

सर्कलचं नाव	नोडल ऑफिसर्सचं नाव	पता	फोन नं./फॅक्स नं.	ई-मेल आयडी
आंध्र प्रदेश	श्रीधर नंदिराजू	टाटा टेलिसर्विसेस लि., 5-9-62, खान लतीफ खान इस्टेट, फतेह मैदान रोड, फतेह मैदान स्टेडियमच्या समोर, हैदराबाद-500001	9246399970 Fax: (040)-66553339	nodalofficer:ap@tatatel.co.in
बिहार	ईशिता कामरा	टाटा टेलिसर्विसेस लि., 2रा मजला, महाराजा कामेश्वर कॉम्प्लेक्स, ओल्ड आर्यवस्था कॉम्प्लेक्स, फ्रेझर रोड, पाटणा-800001	(0612) 6550105	nodalofficer:bihar@tatatel.co.in
दिल्ली आणि एनसीआर (गाझियाबाद, नॉयडा, फरीदाबाद आणि गुरुग्राव सहित)	अश्विनी आनंद	टाटा टेलिसर्विसेस लि., 2ए, ओल्ड ईश्वर नगर, मेन मथुरा रोड, न्यू फॅन्डस कॉलनी मार्केटच्या समोर, नवी दिल्ली 110065	(011) 66558101 Fax: (011) 66551313	nodalofficer:delhi@tatatel.co.in
गुजरात	भास्कर शर्मा	टाटा टेलिसर्विसेस लि., 2रा मजला, गुजरात भवन, एमजे लायब्ररीच्या शेजारी, एलिसाब्रिज, अहमदाबाद-380006	(079) 66558754 Fax: (079) 66558030	nodalofficer:gujarat@tatatel.co.in
हरयाणा (गुरुग्राव आणि फरीदाबाद वगळता)	पंकज शर्मा	टाटा टेलिसर्विसेस लि., 122/3 किमी स्टोन, देवीलाल चौकाजवळ, जीटी रोड, करनाल - 132001	9254000555 Fax: 0184-2251852	nodalofficer:har@tatatel.co.in
हिमाचल प्रदेश	दीपक सिंग	टाटा टेलिसर्विसेस लि., डायरटन बिझ हब, वर्मा अपार्टमेंट्स जवळ, टॉलरेंडच्या खाली, चांदिगड शिमला बाय पास रोड, खालिनी, शिमला	(0177) 6451111 Fax: (0177)-2627832	nodalofficer:hp@tatatel.co.in
जम्मू आणि काश्मीर	भगवान दास गोस्वामी	टाटा टेलिसर्विसेस लि., नं. 29, मजला 5, हॉटेल आरटीजी, जीएमसी, रेल हॅड कॉम्प्लेक्स, बहू प्लाझा जवळ जम्मू - 180 012	9906909727/ 9906909024	Bhagwan,Goswami@tatatel.co.in
झारखंड	सुश्री. ईशिता कामरा	टाटा टेलिसर्विसेस लि., 4 था मजला, जीवन प्रकाश बिल्डिंग, बिस्तुपूर जमशेदपूर-831 001	0657-6550164	nodalofficer:jharkhand@tatatel.co.in
कर्नाटक	चित्राक एस	टाटा टेलिसर्विसेस लि., 30/1, सिलिकॉन टेरेस, होसुर मेन रोड, दि फोर्सच्या समोर, कोरामंगला, बंगलोर-560095	9243199970 Fax:(080)-66681000	nodalofficer:kar@tatatel.co.in
केरळ	प्रमोद पिल्लई	टाटा टेलिसर्विसेस लि., एस.एल. प्लाझा, पलारिवट्टम, व्यापार भवनच्या समोर, कोची-682025	9249036200 Fax: (0484)-2333666	nodalofficer:kerala@tatatel.co.in
कोलकाता	पंकज सेनगुप्ता	टाटा टेलिसर्विसेस लि., द्वारा विदेश संचार भवन, 1/18, सीआयटी स्कीम, VIII उलटाडंगा, कोलकाता-700054	(033) 65551113 Fax: (033)-23550152	nodalofficer:kol@tatatel.co.in
उर्वरित पश्चिम	नीलाद्री बासू	टाटा टेलिसर्विसेस लि., व्हिडिओ प्लाझा, सिटी रेसीडेन्सी कॉम्प्लेक्स, 3रा मजला, शहीद खुदीराम सारणी, दुर्गापूर-713216	(0343) 6550149 Fax: 0343-2544870,	nodalofficer:westbengal@tatatel.co.in

## टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड अँड टाटा टेलिसर्विसेस महाराष्ट्र लिमिटेड

सर्कलचं नाव	नोडल ऑफिससंचं नाव	पत्ता	फोन नं./फॅक्स नं.	ई-मेल आयडी
मध्य प्रदेश	पंकज उपाध्याय	टाटा टेलिसर्विसेस लि., क्वालिटी ग्लोबस, परमाली वॉलेस कंपाउंड, रिजर्व बँक ऑफ इंडियाच्या समोर, होशंगाबाद रोड, भोपाळ-462011	(0755) 6552402 Fax: 9229101313	nodalofficermp@tatatel.co.in
मुंबई	सुगुणा शेड्डी	टाटा टेलिसर्विसेस (महाराष्ट्र) लि., डी-26, टीटीसी इंडस्ट्रियल एरिया, एमआयडीसी, साणपाडा, नवी मुंबई-400613	(022) 65102309 Fax: (022)-67917777	nodalofficer:mum@tatatel.co.in
ओरिसा	समीर पातोंडीकर	टाटा टेलिसर्विसेस लि., 3रा मजला, मॉड्यूल-सी, फॉर्च्यून टॉवर्स, चंद्रशेखरपूर, भुवनेश्वर-751016	(0674) 6550111 Fax: (0674) 6550248	nodalofficer:or@tatatel.co.in
पंजाब	रजनीश गोयल	टाटा टेलिसर्विसेस लि., सी 128, फेज VIII, इंडस्ट्रियल एरिया, मोहाली 160071	9217000555 Fax: (0172) 6551710	nodalofficer:pun@tatatel.co.in
राजस्थान	अजय मिश्रा	टाटा टेलिसर्विसेस लि., गुरमान-1, आम्रपाली सर्कल, वैशाली नगर, जयपूर-302021	(0141) 6558281 Fax: (0141) 6598699	nodalofficer:rajasthan@tatatel.co.in
उर्वरित महाराष्ट्र	परोमिता बॅनर्जी	टाटा टेलिसर्विसेस (महाराष्ट्र) लि., अल अकमार बिल्डिंग, कक्षा निकेतनच्या मागे, संचेती हॉस्पिटलच्या समोर, गणेश खिड रोड, शिवाजी नगर, पुणे-411005	9225525252 Fax: 66096300/ 9225505566	nodalofficer:rom@tatatel.co.in
तामिळनाडू (गॉडिवेरी आणि केल्लोन श्रोन वाळता)	जीवन जांजी	क्र. 14, पुलियाकुलम रोड, कोईमटूर - 641037	9244236200	nodalofficer:Rotn@tatatel.co.in
तामिळनाडू	वेझावेंडान जी	टाटा टेलिसर्विसेस लि., क्र. 2,3,4 पारस टॉवर्स, थिरुविका रोड, रॉयपेटा, श्याम थिएटरच्या जवळ, चेन्नई-600014	9282236200 Fax: (044) 666066	nodalofficer:tn@tatatel.co.in
उत्तर प्रदेश (पू)	संजय साधू	टाटा टेलिसर्विसेस लि., 2, आर.एफ. बहादुरजी मार्ग, शक्ती भवनच्या मागे, लखनौ-226001	(0522) 6550132 Fax: (0522)-4000700	nodalofficer:upe@tatatel.co.in
उत्तर प्रदेश (प) (गाडियबाद आणि नायडा वाळता)	सुखपाल सिंग तूर	टाटा टेलिसर्विसेस लि., 501, मंगल पाडे नगर, मेन युनिवर्सिटी रोड, मीरत-250004	9219509698 Fax: (0121)-2762767	nodalofficer:upw@tatatel.co.in
कॉर्पोरेट ऑफिस	नवाझ करंजिया	टाटा टेलिसर्विसेस लि., एई आणि एफ ब्लॉक्स, वोल्टास प्रिमायसेस, टी.बी. कदम मार्ग, चिंचपोकळी, मुंबई-400033	(022) 66625555 Fax: (022) 66605335	nodalofficer:corp@tatatel.co.in

### अपीलेट ऑथॉरिटी :

तुम्ही जर का नोडल ऑफिसरच्या निर्णयाबद्दल/प्रतिसादाबद्दल समाधानी नसाल तर तुम्ही सोमवार ते शुक्रवार दरम्यान सकाळी 9.30 ते संध्याकाळी 6.00 ह्या कामाच्या वेळात अपीलेट ऑथॉरिटीबरोबर संपर्क साधू शकता. अपील लेखी करावे आणि दोन प्रतींमध्ये दाखल करावे.

सदरहू फॉर्म डाउनलोड करण्यासाठी, कृपया [www.tataindicom.com/customer-care.aspx](http://www.tataindicom.com/customer-care.aspx) ह्या लिंकला लॉग ऑन करा किंवा दुसरा पर्याय म्हणजे टू व्हॅल्यू हबजला (टीव्हीएच) विजिट करा, जेथे विहित फॉर्म उपलब्ध आहे. कृपया रीतसर पूर्ण भरलेला आणि सही केलेला विहित फॉर्म थेट अपीलेट ऑथॉरिटीकडे पुढील पत्त्यावर कुरियर करा.

सर्कलचं नाव	नोडल ऑफिससंचं नाव	पत्ता	फोन नं./फॅक्स नं.	ई-मेल आयडी
आंध्र प्रदेश	रामकृष्ण एस	टाटा टेलिसर्विसेस लि., 5-9-62, खान लतीफ खान इस्टेट, फतेह मैदान रोड, फतेह मैदान स्टेडियमच्या समोर, हैदराबाद-500001	(040) 66554000 Fax: (040) 66553339	appellateauthorityap@tatatel.co.in
बिहार	झेड. एम. सिद्धिकी	टाटा टेलिसर्विसेस लि., 2रा मजला, महाराजा कामेश्वर कॉम्प्लेक्स, ओल्ड आर्यवस्था कॉम्प्लेक्स, फ्रेझर रोड, पाटणा-800001	((0612) 6550120/ (0657) 6550172 Fax: (0657) 2429259	appellateauthoritybihar@tatatel.co.in
दिल्ली	विनीत भाटिया	टाटा टेलिसर्विसेस लि., 2ए, ओल्ड इश्वर नगर, मेन मथुरा रोड, न्यू फ्रेड्स कॉलनी मार्केटच्या समोर, नवी दिल्ली 110065	(011) 66552557 Fax: (011) 66558684	appellateauthoritydelhi@tatatel.co.in
गुजरात	कर्नल नवीन भसीन	टाटा टेलिसर्विसेस लि., 2रा मजला, गुजरात भवन, एमजे लायब्ररीच्या शेजारी, एलिसाबिथ, अहमदाबाद-380006	(079) 66550999 Fax: (079) 66558000	appellateauthoritygujarat@tatatel.co.in
हरयाणा	अजय दुगल	टाटा टेलिसर्विसेस लि., एससीओ 224, सेक्टर 12, अर्बन इस्टेट पार्ट 1, कर्नल 132001	(0184) 6451801 Fax: (0184) 2251852	appellateauthorityhar@tatatel.co.in
हिमाचल प्रदेश	विनय भान	टाटा टेलिसर्विसेस लि., डायरटन बिझ हब, वर्मा अपार्टमेंट्स जवळ, टॉलएंडच्या खाली, चंदिगढ शिमला बाय पास रोड, खालिनी, शिमला	(0177) 6451111 Fax: (0177) 2627832	appellateauthorityhp.TTL@tatatel.co.in
जम्मू आणि काश्मीर	अतुल कन्सल	टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड, नं. 29, मजला 5, हॉटेल आरटीजी, जीएमसी, रेल हेड कॉम्प्लेक्स, बहू प्लाझा जवळ जम्मू - 180 012	9906909000/ 9906909024	atul.kansal@tatatel.co.in
झारखंड	झेड. एम. सिद्धिकी	टाटा टेलिसर्विसेस लि., 4था मजला, जीवन प्रकाश बिल्डिंग, बिस्तुपूर जमशेदपूर-831 001	(0612) 6550120/ (0657) 6550172 Fax: (0657) 2429259	appellateauthorityjharkhand@tatatel.co.in
कर्नाटक	संजय व्होरा	टाटा टेलिसर्विसेस लि., 30/1, सिलिकॉन टेरेस, होसुर मेन रोड, दि फोरमच्या समोर, कोरमंगला, बंगलोर-560095	(080) 66688888/ 66689999 Fax: (080) 66680000	appellateauthoritykar@tatatel.co.in
केरळ	सूर्या महादेवन	टाटा टेलिसर्विसेस लि., एस.एल. प्लाझा, पलासिव्हडम, व्यापार भवनच्या समोर, कोची-682025	(0484)- 6459025 Fax: (0484)-2333666	appellateauthoritykerala@tatatel.co.in
कोलकाता	संजीव खेरा	टाटा टेलिसर्विसेस लि., द्वारा विदेश संचार भवन, 1/18, सीआयटी स्कीम, VIIM उलटाडंगा, कोलकाता-700054	(033) 66669850 Fax: (033) 23550152	appellateauthoritykol@tatatel.co.in
उर्वरित पश्चिम बंगाल	मनदीप बशी	टाटा टेलिसर्विसेस लि., कल्पतरु, युनिट नं. B 402-404, बंगाल शिष्टी कॉम्प्लेक्स, 3रा मजला, सिटी सेंटर, दुर्गापूर-713216	(0343) 6559001 Fax: (0343) 2544870	appellateauthoritywestbengal@tatatel.co.in

## टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड अँड टाटा टेलिसर्विसेस महाराष्ट्र लिमिटेड

सर्कलचं नाव	नोडल ऑफिससंचं नाव	पत्ता	फोन नं./फॅक्स नं.	ई-मेल आयडी
मध्य प्रदेश	ओनील वर्मा	टाटा टेलिसर्विसेस लि., क्वालिटी ग्लोबस, परमाली वॉलेस कंपाउंड, रिजर्व बँक ऑफ इंडियाच्या समोर, होशंगाबाद रोड, भोपाळ-462011	((0755) 6660111 Fax: (0755) 6660666	appellateauthority.mp@tatatel.co.in
मुंबई	टीएन श्रीनिवासन	टाटा टेलिसर्विसेस (महाराष्ट्र) लि., डी-26, टीटीसी इंडस्ट्रियल एरिया, एमआयडीसी, सानपाडा, नवी मुंबई-400613	(022) 66633333 Fax: (022) 67917777	appellateauthority.mum@tatatel.co.in
ओरिसा	बिस्वजित भट्टाचार्य	टाटा टेलिसर्विसेस लि., 3रा मजला, मॉड्यूल-सी, फॉर्च्यून टॉवर्स, चंद्रशेखरपूर, भुवनेश्वर-751016	(0674) 6550777 Fax: (0674) 6550248	appellateauthority.or@tatatel.co.in
पंजाब	टीपीएस वालिया	टाटा टेलिसर्विसेस लि., सी 128, फेज VIII, इंडस्ट्रियल एरिया, मोहाली 160071	(0172) 6450529 Fax: (0172) 6651710	appellateauthority.pun@tatatel.co.in
राजस्थान	संजय व्होरा	टाटा टेलिसर्विसेस लि., गुरमान-1, आम्रपाली सर्कल, वैशाली नगर, जयपूर-302021	(0141) 6598686 Fax: (0141) 6598699	appellateauthority.rajasthan@tatatel.co.in
उर्वरित महाराष्ट्र	वेंकट विश्वनाथ	टाटा टेलिसर्विसेस (महाराष्ट्र) लि., अल अकमार बिल्डिंग, कला निकेतनच्या मागे, संघेती हॉस्पिटलच्या समोर, गणेश खिंड रोड, शिवाजी नगर, पुणे-411005	(020) 66005555 Fax: (020) 66096400	appellateauthority.rom@tatatel.co.in
तामिळनाडू	संगीत निगम	टाटा टेलिसर्विसेस लि., क्र. 2,3,4 पारस टॉवर्स, थिरुविका रोड, रॉयपेटा, श्याम थिएटरच्या जवळ, चेन्नई-600014	(044) 66662301 Fax: (044) 66660112	appellateauthority.tn@tatatel.co.in
उत्तर प्रदेश (पू)	संजय सद्दू	टाटा टेलिसर्विसेस लि., 2, आर.एफ. बहादुरजी मार्ग, शक्ती भवनच्या मागे, लखनौ-226001	(0522) 6456744 Fax: (0522) 6660666	appellateauthority.yupe@tatatel.co.in
उत्तर प्रदेश (पू) (गाझियाबाद आणि नॉयडा वगळता)	रविंदर तनेजा	टाटा टेलिसर्विसेस लि., 501 मंगल पाडे नगर, मेन युनिवर्सिटी रोड, मीरत-250004	(0121) 6550055 Fax: (0121) 2762650	appellateauthority.yupw@tatatel.co.in
कॉर्पोरेट ऑफिस	जोगेश नायर	टाटा टेलिसर्विसेस लि., एई आणि एफ ब्लॉक्स, वोल्टास प्रिमायसेस, टी.बी. कदम मार्ग, चिंचपोकळी, मुंबई-400033	(022) 66671703 Fax: (022) 66605335	appellateauthority.corporate@tatatel.co.in

### परिशिष्ट- 1

सर्विस पॅरामीटर आणि टेलिकॉम कन्झ्युमर्सची सर्विस रिक्वेस्ट किंवा रिट्रेसल ऑफ कंन्लेंटसाठी कॉल सेंटर्सद्वारा लागणारे टाइम लिमिट

#### क : बेसिक सर्विस (वायर लाइन)

अनु क्रमांक (1)	सर्विस पॅरामीटर (2)	सर्विस रिक्वेस्ट किंवा रिट्रेसल ऑफ कंन्लेंटसाठी लागणारी कालमर्यादा (3)
(i)	टेलिफोनची तरतूद	सर्व प्रकरणी सात दिसांच्या आत (तांत्रिक संभवनीयतेच्या सापेक्ष)
(ii)	बिघाडाची दुरुस्ती	तीन दिसांच्या आत रेंट रिबेट >3 दिवस आणि <7 दिवस बाकी राहिलेले बिघाड: 7 दिसांसाठी रेंट रिबेट <7 दिवस आणि <15 दिवस बाकी राहिलेले बिघाड: 15 दिसांसाठी रेंट रिबेट <15 दिवस बाकी राहिलेले बिघाड: 1 महिन्यासाठी रेंट रिबेट
(iii)	टेलिफोन दुसरीकडे हलविणे	तीन दिसांच्या आत.
(iv)	क्लोजर्स	चोवीस तासांच्या आत.
(v)	चार आठवड्यांमध्ये निवारण करण्यात आलेल्या बिलिंग तक्रारींची टक्केवारी	बिलिंगच्या सर्व तक्रारींचे चार आठवड्यांमध्ये निवारण व्हायला हवे.
(vi)	क्लोजर नंतर डिपॉजिटच्या परताव्यासाठी लागणारा वेळ	डिपॉजिटच्या परताव्याच्या सर्व प्रकरणी क्लोजर नंतर सात दिसांच्या आत परतावा मिळायला हवा.

परिशिष्ट - 2

ख: बेसिक सर्विस (वायरलेस) आणि सेल्युलर मोबाइल टेलिफोन सर्विस:

अनु क्रमांक (1)	सर्विस परामीटर (2)	सर्विस रिक्वेस्ट किंवा रिट्रेसल ऑफ कॅलेंटसाठी लगणारी कालमर्यादा (3)
(i)	बिलिंग कामगिरी (क) चार आठवड्यांमध्ये निवारण करण्यात आलेल्या बिलिंग तक्रारीची टक्केवारी  (ख) तक्रारीच्या निवारणाच्या तारखेपासून ग्राहकाला देय असणारे सर्व परतावे/रकमा मिळण्यासाठी लगणारा वेळ	(क) बिलिंगच्या सर्व तक्रारींचे चार आठवड्यांमध्ये निवारण व्हायला हवे  (ख) ग्राहकाला देय असलेले परतावे आणि रकमा, ह्या सर्व प्रकरणी बिलिंगच्या तक्रारींच्या निवारणानंतर चार आठवड्यांच्या आता पैसे मिळायला हवेत

परिशिष्ट - 3

ग. ब्रॉडबँड सर्विस:

अनु क्रमांक (1)	सर्विस परामीटर (2)	सर्विस रिक्वेस्ट किंवा रिट्रेसल ऑफ कॅलेंटसाठी लगणारी कालमर्यादा (3)
(i)	सर्विस प्रोविजनिंग/ॲक्टिवेशन काळ	सर्व प्रकरणी पंधरा दिवसांच्या आत (तांत्रिक संभवतीयनेच्या सापेक्ष)
(ii)	बिघाडाची दुरुस्ती/पुनर्स्थापना काळ	तीन दिवसांच्या आत
(iii)	बिलिंग कामगिरी (क) निवारण केलेल्या बिलिंगची टक्केवारी  (ख) क्लोजरनंतर डिपॉजिटच्या परताव्यासाठी लगणारा वेळ	(क) बिलिंगच्या सर्व तक्रारींचे चार आठवड्यांमध्ये निवारण व्हायला हवे  (ख) डिपॉजिटच्या परताव्याच्या सर्व प्रकारांमध्ये क्लोजर नंतर साठ दिवसांच्या आत काम पूर्ण व्हायला हवे