

வாடிக்கையாளர் சேவை நடைமுறை தொகுப்பு

TATA டெலிசர்வீசஸ் லிமிடெட்

ஏ, ஈ & எஃப் ப்ளாக்ஸ், வோல்டாஸ் ப்ரெமிசஸ், டி.பி. சுதம் மார்க், சின்ச்பொக்லி, மும்பை - 400 033.
தொ: 91 22 6667 1414, ஃபேக்ஸ்: 91 22 6660 5335, இணையதளம்: www.tataindicom.com
பதிவு அலுவலகம்: ஜீவன் பாரதி டவர் / 10வது மாடி / 24 கன்னாட் சர்க்கஸ், புது டெல்லி 110 001.

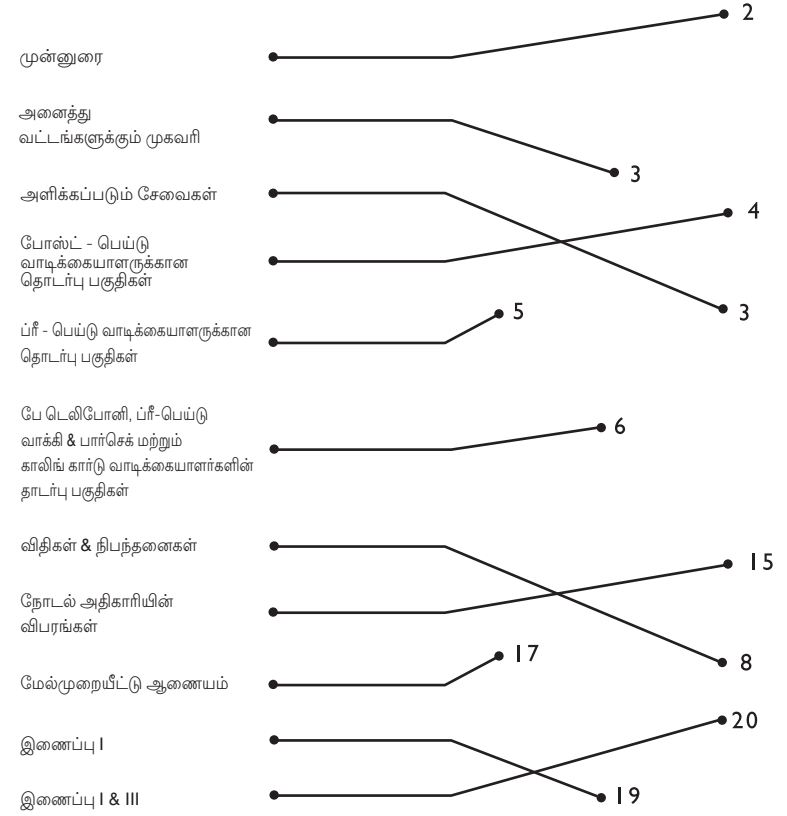
TATA டெலி சர்வீசஸ் மகாராஷ்டிரா லிமிடெட்

இஸ்டாட் ஹவுஸ், பி.ஜி. கேர் மார்க், வர்லி, மும்பை - 400 018

மேல்முறையீட்டு அதிகாரிகளிடம் நடைமுறை மற்றும் தகவல் பற்றிய விளக்கம்
பின்வரும் இணையத்தளத்திலும் கிடைக்கிறது: www.tataindicom.com

 **TATA**
indicom

உள்ளே



முன்னுரை

அன்புள்ள வாடிக்கையாளரே,

டாடா இண்டிகாமில் நாங்கள் உங்களுக்கு தொலைத்தொடர்பு வசதிகளை மிகச் சிறப்பாக வழங்க முயற்சிக்கிறோம். அது விரிவான முறையில் கிடைக்கும் அல்லது மதிப்புக் கூட்டப்பட்ட சேவைகள் எதுவாயினும் சரி. இந்தப் பொறுப்புணர்வை நிறைவேற்ற, நீங்கள் உங்கள் டெலிகாம் சர்வீஸ் ப்ரொவைடரை மற்றும் இது சம்பந்தமான எங்கள் ரெகுலேட்டர் டி-ஆர்-ஏஐ-ன் (டெலிகாம் ரெகுலேட்டரி அதாரிட்டி-ஆஃப் இந்தியா) வழிகாட்டல்களை தெரிந்து கொள்வது முக்கியம் என நாங்கள் கருதுகிறோம். இந்த எம்ஓபி புத்தகம் டாடா டெலிசர்வீஸ் விமிடெட்டின் அனைத்து சந்தாதாரர்களுக்கும் அனைத்து பிராண்டுகளுக்காகவும் உரியது. இந்தப் புத்தகம் எங்கள் ஹெல்ப் லைன்கள், வட்ட முகவரிகள், அளிக்கப்படும் சேவை மற்றும் சேவைக்கான பொறுப்புணர்வு பற்றி நீங்கள் புரிந்து கொண்டு டாடா இண்டிகாம் இணைப்பு வசதியை நன்கு பயன்படுத்த தேவையான தகவல்களை அளிக்கிறது.

நல்வாழ்த்துக்கள்



ஜோகேஷ் நாயர்

பொது மேலாளர், கஸ்டமர் கேர்

அனைத்து வட்டங்களுக்கும் முகவரிகள்

ஆந்திரப் பிரதேசம்: டாடா டெலிசர்வீஸ் விட்., 5-9-62, காண் லதீஃப் காண் எஸ்டேட், ஃபேட் மைதான் ரோடு, ஃபேட் மைதான் ஸ்டேடியம் எதிரில், ஹைதராபாத் - 500 001.

பீகார்: டாடா டெலிசர்வீஸ் விட்., 2வது மாடி, மகாராஜா காமேஷ்வர் காம்பளெக்ஸ், ஓல்டு ஆர்யவஸ்தா காம்பளெக்ஸ், ஃப்ரேஸர் ரோடு, பாட்னா - 800 001.

டெல்லி: டாடா டெலிசர்வீஸ் விட்., 2ஏ, ஓல்டு ஈஷ்வர் நகர், மெயின் மதுரா ரோடு, நியூ ஃபிரண்ட்ஸ் காலனி மார்க்கெட் எதிரில், புது டெல்லி - 110 065.

குஜராத்: டாடா டெலிசர்வீஸ் விட்., 2வது மாடி, குஜராத் பவன், எம் ஜே லைப்ரரி அருகில், எஸ்லிஸ் பிரிட்டிங், அகமதாபாத் - 380 006.

ஹரியானா: டாடா டெலிசர்வீஸ் விட்., எஸ்சிஓ 224, செக்டர் - 12, அர்பன் எஸ்டேட், பார்ட் I, கர்நால் - 132001.

ஹிமாசல் பிரதேசம்: டாடா டெலிசர்வீஸ் விட்., ஹரி வில்லா, மவுஜா சோட்டா, சோட்டா ஷிம்லா, கரும்பாடி ரோடு, ஷிம்லா - 171 007.

ஜார்க்கண்ட்: டாடா டெலிசர்வீஸ் விட்., 4வது மாடி, வேல்டால் ஹவுஸ், பில்லுபூர் மெயின் ரோடு, ராம் மந்திர் அருகில், ஜாம்ஷெட்பூர் - 831001.

கர்நாடகா: டாடா டெலிசர்வீஸ் விட்., 30/1, சிலிகான் டெரேஸ், ஓசூர் மெயின் ரோடு, ஃபோரம் எதிரில், கொரமங்கலா, பெங்களூர் - 560 095.

கேரளா: டாடா டெலிசர்வீஸ் விட்., கிரவுண்ட் ஃப்ளோர், எஸ்எல் பிளாசா, பாலாசிவட்டம், வியாபார் பவன் எதிரில், கொச்சி - 682 025

கொல்கத்தா: டாடா டெலிசர்வீஸ் விட்., கேர் ஆஃப் விதேஷ், சஞ்சார் பவன், 1/18, சிஐடி ஸ்கீம் விஐஐஎம், உல்டாடங்கா, கொல்கத்தா - 700054.

மேற்கு வங்காளத்தின் இதர பகுதிகள்: டாடா டெலிசர்வீஸ் விட்., கல்பத்ர, யூனிட்ட நம்பர் பி 402 - 404, பெங்கால் சிருஷ்டி காம்பளெக்ஸ், 3வது மாடி, சிட்டி சென்டர், தூர்க்காபூர் - 713 216.

மத்திய பிரதேசம்: டாடா டெலிசர்வீஸ் விட்., க்வாலிடி குளோபல், பெர்மாலி வாலஸ் காம்பவுண்ட், ரிசர்வ் பாங்க் ஆஃப் இந்தியா எதிரில், ஹோஷங்காபாத் ரோடு எதிரில், போபால் - 462 011.

மும்பை: டாடா டெலிசர்வீஸ் (மகாராஷ்டிரா) விட்., டி - 21, டி.டி.சி இண்டஸ்ட்ரியல் ஏரியா, எம் ஐ டி.சி, லான்பாடா, நவி மும்பை - 400613.

ஒரிசா: டாடா டெலிசர்வீஸ் விட்., 3வது மாடி, மோட்டூல் - சி, ஃபார்ச்சூன் டவர்ஸ், சந்திர சேகர்பூர், புவனேஸ்வர் - 751016.

பஞ்சாப்: டாடா டெலிசர்வீஸ் விட்., சி 128, கட்டம் VIII, இண்டஸ்ட்ரியல் ஏரியா, மொஹாலி 160 071.

ராஜஸ்தான்: டாடா டெலிசர்வீஸ் விட்., திருமான் - 1, அம்ரபாலி சர்க்கிள், வைஷ்ணவ் நகர், ஜெய்ப்பூர் - 302 021.

மஹாராஷ்டிராவின் இதர பகுதிகள்: டாடா டெலிசர்வீஸ் (மகாராஷ்டிரா) விட்., அல் அக்மர் பில்டிங், கலா நிகேதன் பின்புறம், சாஞ்சேடி ஹாஸ்பிடல் எதிர்புறம், கணேஷ் கிண்ட் ரோடு, சிவாஜி நகர், புனே - 411 005.

தமிழ்நாடு: டாடா டெலிசர்வீஸ் விட்., எண். 2,3,4 பரஸ் டவர்ஸ், திரு.வி.க. ரோடு, ராயப்பேட்டை, ஷ்யாம் தியேட்டர் அருகில், சென்னை - 600 014.

உத்திரப்பிரதேசம் (கிழக்கு): டாடா டெலிசர்வீஸ் விட்., 2, ஆர். எஃப். பஹதூர்ஜி மார்க், சக்திபவன் பின்புறம், லக்னோ - 226 001.

உத்திரப்பிரதேசம் (மேற்கு): டாடா டெலிசர்வீஸ் விட்., 501, மங்கள் பாண்டே நகர், மெயின் யூனிவர்சிட்டி ரோடு, மீரட் - 250 001.

கார்ப்போரேட் அலுவலகம்: டாடா டெலிசர்வீஸ் விட்., ஏ, ஈ & எஃப் பளாக்ஸ், வேல்டால்ஸ் ப்ரெமியஸ், டி.பி. கதம் மார்க், சின்ச்பொக்லி, மும்பை - 400 033.

அளிக்கப்படும் திட்டங்கள் & சேவைகள்

• மொபைல் • வயர்லெஸ் • வயர்லைஸ் • ஐஎஸ்டிஎன் • பே டெலிபோனி - ஈ டெயில் &

இன்ஸ்டிடியூஷனல் பிசினஸ் • ப்ரீபெய்டு வாக்கி • பார்லெக் • காலிங் கார்ட்ஸ் • பிராட்பான்ட்

சர்வீஸ் கிடைத்தல்: நகரங்கள் மற்றும் சிற்றூர்கள் கொண்ட ஒரு முழுமையான பட்டியலுக்கு தயவு செய்து மெயிலின் இணையதளம் வருக: www.tataindicom.com

டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட் & டாடா டெலிசர்வீசஸ் மகாராஷ்டிரா லிட்.

போஸ்ட்-பெய்டு வாடிக்கையாளர்களுக்கான தொடர்பு பகுதிகள்

உரித்தாகும் விதத்தில் கீழே கொடுத்துள்ளபடி ஒரு போஸ்ட்-பெய்டு டாடா இண்டிகாம் போனில் இருந்து அல்லது டாடா அல்லாத போனில் இருந்து டயல் செய்யுங்கள் 121 (கட்டணமற்றது):

வட்டம்	ஈமெயில்	கால் சென்டர் எண்	ஃபேக்ஸ் எண்
ஆந்திரப்பிரதேசம்	customercare.ap@tatatel.co.in	9246000121	040-66553339
பீகார்	customercare.bihar@tatatel.co.in	9234000121	0657-6699018
டெல்லி	customercare.delhi@tatatel.co.in	9210000121	011-66551313
குஜராத்	customercare.guj@tatatel.co.in	9227000121	079-66558030
ஹரியானா	customercare.haryana@tatatel.co.in	9254000121	0184-4037475
இமாச்சல் பிரதேசம்	customercare.hp@tatatel.co.in	9218000121	0177-2624226
கர்நாடகா	customercare.karnataka@tatatel.co.in	9243000121	080-66685000 080-66681000
கேரளா	customercare.kl@tatatel.co.in	9249000121	0484-2333666
கொல்கத்தா	customercare.kolkata@tatatel.co.in	9231000121	033-23550152
மத்தியப் பிரதேசம்	customercare.mpcg@tatatel.co.in	9229000121	9229101313
மும்பை	csmbai@tatatel.co.in	9220000121	022-67917777
ஓரிசா	customercare.orissa@tatatel.co.in	9238000121	0674-6550248
பஞ்சாப்	customercare.punjab@tatatel.co.in	9217000121	0172-6551700
ராஜஸ்தான்	customercare.rajasthan@tatatel.co.in	9214000121	0141-5115880
மகாராஷ்டிராவின் இதர பகுதி	cs.helpdesk@tatatel.co.in	9225000121	020-66096300
மேற்கு வங்காளத்தின் இதர பகுதி	customercare.westbengal@tatatel.co.in	9233000121	0343-2544010 0343-2544870
தமிழ்நாட்டின் இதர பகுதி	customercare.tn@tatatel.co.in	9244000121	044-66661266
தமிழ்நாடு	customercare.tn@tatatel.co.in	9244001281	044-66661266
உ. பி. (கிழக்கு)	customercare.up@tatatel.co.in	9235000121	0522-4000700
உ.பி. (மேற்கு)	customercare.upw@tatatel.co.in	9219000121	0121-2762767

போஸ்ட்-பெய்டு வாடிக்கையாளர்களுக்கான தொடர்பு பகுதிகள்

உரித்தாகும் விதத்தில் கீழே கொடுத்துள்ளபடி ஒரு பீ-பெய்டு டாடா இண்டிகாம் போனில் இருந்து அல்லது டாடா அல்லாத போனில் இருந்து டயல் செய்யுங்கள் 12524 (கட்டணமற்றது):

வட்டம்	ஈமெயில்	கால் சென்டர் எண்.	ஃபேக்ஸ் எண்கள்
ஆந்திரப்பிரதேசம்	customercare.ap@tatatel.co.in	9246012524	040-66553339
பீகார்	customercare.bihar@tatatel.co.in	9234012524	0657-6699018
டெல்லி	customercare.delhi@tatatel.co.in	9210012524	011-66551313
குஜராத்	customercare.guj@tatatel.co.in	9227012524	079-66558030
டெல்லி	customercare.haryana@tatatel.co.in	9254012524	0184-4037475
ஹரியானா	customercare.hp@tatatel.co.in	9218012524	0177-2624226
கர்நாடகா	customercare.karnataka@tatatel.co.in	9243012524	080-66685000 080-66681000
கேரளா	customercare.kl@tatatel.co.in	9249012524	0484-2333666
கொல்கத்தா	customercare.kolkata@tatatel.co.in	9231012524	033 -23550152
மத்தியப் பிரதேசம்	customercare.Mpcg@tatatel.co.in	9229012524	9229101313
மும்பை	csmbai@tatatel.co.in	9220012524	022-67917777
ஓரிசா	customercare.orissa@tatatel.co.in	9238012524	0674-6550248
பஞ்சாப்	customercare.punjab@tatatel.co.in	9217012524	0172-6551700
ராஜஸ்தான்	customercare.rajasthan@tatatel.co.in	9214012524	0141-5115880
மகாராஷ்டிராவின் இதர பகுதி	cs.helpdesk@tatatel.co.in	9225012524	020-66096300
மேற்கு வங்காளத்தின் இதர பகுதி	customercare.westbengal@tatatel.co.in	9233012524	0343-2544010 0343-2544870
தமிழ்நாடு	customercare.tn@tatatel.co.in	9240012524	044-66661266
உ. பி. (கிழக்கு)	customercare.up@tatatel.co.in	9235012524	0522-4000700
உ.பி. (மேற்கு)	customercare.upw@tatatel.co.in	9219012524	0121-2762767

டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட் & டாடா டெலிசர்வீசஸ் மகாராஷ்டிரா லிட்.

பே டெலிபோனி, வாக்கி ப்-பெய்டு, பார்ஸெக் மற்றும் காலிங் கார்டுகள் வாடிக்கையாளர்கள்:

பே டெலிபோனிக்கு கட்டணமற்ற எண் 1281. ரீடெயில் & இன்ஸ்டிடியூஷனல் தயாரிப்புக்கு டாடா போன் அல்லது டாடா அல்லாத போன்கள் எனில் கீழ்க்கண்டவாறு டயல் செய்யுங்கள்:		டோல் ஃப்ரீ எண் 12532 (ஓரிசாவிற்று 1281) ப் பெய்டு வாக்கி தொலைபேசி மற்றும் டாடா அல்லாத தொலைபேசியிலிருந்து அழைப்பதற்கு:	
வட்டம்	கால் சென்டர் எண்.	வட்டம்	கால் சென்டர் எண்.
ஆந்திரப்பிரதேசம்	9246001281	ஆந்திரப்பிரதேசம்	9246012532
பீகார்/ஜார்க்கண்ட்	9234001281	பீகார்	9234512532
டெல்லி	01166551281	குஜராத்	9227012532
குஜராத்	922 7001281	ஹரியானா	9254012532
ஹரியானா	9254001281	இமாச்சல் பிரதேசம்	9218012532
இமாச்சல் பிரதேசம்	9254001281	கர்நாடகா	9243012532
கர்நாடகா	9243001281	கேரளா	9249012532
கேரளா	9249001281	மத்தியப் பிரதேசம்	9229012532
கொல்கத்தா	9231001281/ 033 65551281	மும்பை	9220012524
மத்தியப் பிரதேசம்	9229001281	ஒரிசா	9238012532
மும்பை	9220001281	பஞ்சாப்	9217012532
ஒரிசா	9238001281	ராஜஸ்தான்	9214012532
பஞ்சாப்	9217001281	மகாராஷ்டிராவின் இதர பகுதி	9225012524
ராஜஸ்தான்	9214001281	மேற்கு வங்காளத்தின் இதர பகுதி	9233312532
மகாராஷ்டிராவின் இதர பகுதி	9225001281	தமிழ்நாடு	9244412532
மேற்கு வங்காளத்தின் இதர பகுதி	9233311281	உ. பி. (கிழக்கு)	9235012532
தமிழ்நாடு	04466661281	உ.பி. (மேற்கு)	9235012532
உ. பி. (கிழக்கு)	9235001281		
உ.பி. (மேற்கு)	9235001281		

ஒரு டாடா போனில் இருந்து ஒரு பார்ஸெக் தயாரிப்புக்கு கட்டணமற்ற எண் 12545க்கு டயல் செய்யுங்கள் மற்றும் டாடா அல்லாத போனில் இருந்து எனில் கீழ்க் கண்டவற்றுக்கு டயல் செய்யுங்கள்:

வட்டம்	கால் சென்டர் எண்.	ஈ-மெயில்	ஃபேக்ஸ் எண்கள்
ஆந்திரப்பிரதேசம்	9246012545	customercare.ap@tatatel.co.in	040-66553339
பீகார்	0612-6512545	customercare.bihar@tatatel.co.in	0657 6699018
டெல்லி	NA	customercare.delhi@tatatel.co.in	011-66551313
குஜராத்	9227012545	customercare.guj@tatatel.co.in	079-66558030
ஹரியானா	9254012545	customercare.haryana@tatatel.co.in	0184- 4037475
இமாச்சல் பிரதேசம்	9218012545	customercare.hp@tatatel.co.in	0177-2624226
கர்நாடகா	9243012545	customercare.karnataka@tatatel.co.in	080-66685000 080-66681000
கேரளா	9249012545	customercare.kl@tatatel.co.in	0484-2333666
கொல்கத்தா	9233312545	customercare.kolkata@tatatel.co.in	033-23550152
மத்தியப் பிரதேசம்	9229012545	customercare.mpcg@tatatel.co.in	9229101313
ஒரிசா	9238312545	customercare.orissa@tatatel.co.in	0674- 6550248
பஞ்சாப்	9217012545	customercare.punjab@tatatel.co.in	0172-6551700
ராஜஸ்தான்	9214012545	customercare.rajasthan@tatatel.co.in	0141-5115880
மேற்கு வங்காளத்தின் இதர பகுதி	9233312545	customercare.westbengal@tatatel.co.in	0343-2544010
தமிழ்நாடு	9244112545	customercare.tn@tatatel.co.in	044-66661266
உ. பி. (கிழக்கு)	9235012545	customercare.up@tatatel.co.in	0522- 4000700
உ.பி. (மேற்கு)	9235012545	customercare.up@tatatel.co.in	0121-2762767

எந்த ஒரு டாடா போனில் இருந்தும் ஒரு காலிங் கார்டு பெற கட்டணமற்ற எண் 12678.

டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட் & டாடா டெலிசர்வீசஸ் மகாராஷ்டிரா லிட்.

விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

இந்த எம்பி அனைத்து பிராண்டுகளின் கீழும் டாடா டெலிசர்வீஸ் லிமிடெட்-ஓர் அனைத்து சந்தாதாரர்களுக்கும்.

1. விளக்கங்கள்

- (aa) அப்டீலட் அதாரிட்டி (மேல் முறைமீட்டு ஆணையம்) என்பதன் அர்த்தம் டி-ஆர்/ஏஐ ரெகுலேஷன்ஸ் 3 of 2007-ன் கீழ் ஒன்று அல்லது மேற்பட்ட நபர்கள் அப்டீலட் அதாரிட்டியாக நியமிக்கப்படுவதே.
- a) “சார்ட்டிங்” அல்லது “டாரி.ஃப்” என்பதன் அர்த்தம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு சேவைகள் வழங்க அனைத்து ஃபீஸ், கால் சார்ட்டிங்/டாரி.ஃப்கள், டெபாசிட்கள், வாடகை மற்றும் இன்டர்கன்ெக்ஷன் செலவுகள் மற்றும் ஏதேனும் நேரக் கூடிய செலவுகள் உட்பட அவ்வப்போது டிடிஎஸ்-ஆல் விதிக்கப்படுவது மற்றும் அனைத்து அரசு கட்டணங்கள் (தற்போது மற்றும் எதிர்காலத்தில்) உட்பட்டதாகும்.
- b) “கஸ்டமர்” என்பதன் அர்த்தம் இத்தோடு இணைந்துள்ள சிஏஎஃப்-படி சேவைகள் வழங்க விண்ணப்பித்துள்ள தனி நபர் அல்லது அமைப்பு அல்லது நபர்.
- c) “டெலிக்ஸேட்டட் சர்வீஸ் ப்ரொவடர்” என்பதன் அர்த்தம் சேவை/கள் வழங்க டிடிஎஸ்-ஆல் நியமிக்கப்பட்ட அல்லது டிடிஎஸ்-ன் கட்டமைகளை நிறைவேற்ற அல்லது உரிமைகளை செயல்படுத்த டிடிஎஸ்-ஆல் நியமிக்கப்பட்டுள்ள ஏதேனும் தனி நபர் அல்லது சட்ட அமைப்பு (அல்லது அவர்களில் ஏதேனும் ஒருவர்) மற்றும் வைசென்சின் கீழ் அனுமதிக்கப்படும் வரம்பு வரை உட்படக் கூடிய தொடர்புவர்கள் மற்றும் அத்தகைய தனி நபரின் அனுமதிக்கப்படும் நியமிக்கப்படுவார்/கள் அல்லது சட்ட அமைப்பு.
- d) “DoT” என்பதன் அர்த்தம் டிபார்ட்மென்ட் ஆஃப் டெலிகம்யூனிகேஷன்ஸ், மினிஸ்ட்ரி ஆஃப் கம்யூனிகேஷன்ஸ், இந்திய அரசு மற்றும் அதன் சார்பாக பணிகளைத் தொடர்புவர்கள்.
- e) “எக்ஸிப்டென்ட்” என்பதன் அர்த்தம் ஏதேனும் போன் கருவி, சப்ல்கரைபர் டெர்மினல், நெட் ஓர்க் இன்டர்ஃபேஸ் யூனிட் (என்ஐயூ) மற்றும் இந்த சேவையை/சேவைகளைப் பெற நெட் ஓர்க்கோடு இணைக்கப்பட்டத் தேவையான ஏதேனும் இணைப்பு கருவிகள்/சாதனங்கள் (அல்லது இவற்றில் ஏதேனும் ஒன்று) உட்பட்டது.
- f) “கவர்மென்ட்” என்பதன் அர்த்தம் இந்திய அரசு மற்றும்/அல்லது ஒரு மாநில அரசு, ஏதேனும் உள்ளூர் அமைப்பு, கன்டோன்மென்ட் போர்டு, டெலிகாம் ரெகுலேட்டரி அதாரிட்டி ஆஃப் இந்தியா, நீதிமன்றங்கள், அல்லது இதர ஜூடிசியல் /க்வாசி-ஜூடிசியல் - அமைப்புகள், மற்றும் அதன் சார்பாக பணிகளைத் தொடர்புவர்கள் உட்பட்டது.
- g) “வைசென்ஸ்” என்பதன் அர்த்தம் சேவையை/சேவைகளை (அல்லது இவற்றில் ஏதேனும் ஒன்று) பொருத்த மற்றும் இயக்க DoT-ஆல் வழங்கப்படும் வைசென்ஸ்.
- h) “நெட் ஓர்க்” என்பதன் அர்த்தம் கம்யூனிகேஷன்ஸ் நெட் ஓர்க் மற்றும் சேவை/கள் வழங்க டிடிஎஸ்-ஆல் பயன்படுத்தப்படும் ஏதேனும் இதர கருவி/ஸஃஃடீவோர் மற்றும் இதில் உட்படுபவை டெலிபோன் எக்ஸ்சேஞ்சர்கள், பேஸ் ஸ்டேஷன்கள், மைக்ரோவேவ் மற்றும் வான்ட்-லைன் தொடர்புகள்.
- i) “இதர சேவை/கள்” என்பதன் அர்த்தம் சேவை/கள் உடன் கூடுதலாக ஏதேனும் சேவை/கள் மற்றும் கன்டென்ட் மற்றும் டேட்டா சர்வீஸ்கள், பில்லிங் மற்றும் கலெக்ஷன் உட்பட்டவை ஆனால் இவை மட்டுமே என்ற வரம்புக்கு உட்பட்டவை.

- j) “சேவை/கள்” என்பதன் அர்த்தம் வரம்பல் கம்யூனிகேஷன்ஸ் சர்வீஸ்/சர்வீஸ் உட்பட அதன் நெட் ஓர்க் மூலம் டிடிஎஸ்-ஆல் கிடைக்கும்படி செய்யப்படும் அனைத்து டெலிகம்யூனிகேஷன் சேவை/கள் மற்றும் இதர மதிப்புக்கூட்டப்பட்ட சேவை/கள்.
- k) “சர்வீஸ் ஏரியா” என்பதன் அர்த்தம் வைசென்ஸின் கீழ் சேவையை/சேவைகளை வழங்க டிடிஎஸ்-க்கு வைசென்ஸ் வழங்கப்படுகிற நிலைப்பரப்பு குறி.
- l) “டிடிஎஸ்” என்பதன் அர்த்தம் டிடிஎஸ் மற்றும் டிடிஎஸ்எல் மற்றும் நியமிக்கப்பட்ட சேவை அளிப்பவர்கள் கூட்டாக அல்லது பலர் சேர்த்து (இது பயன்படுத்தப்படும் விதத்தைச் சார்ந்தது) செயல்படும் அமைப்பு மற்றும் இதில் இதன் சார்பாக இவர்களுக்குப் பின்னும் தொடர்ந்து செயல்படுவோர் மற்றும் டிடிஎஸ்எல் மற்றும்/அல்லது டிடிஎஸ்ஆல்-ஆல் மற்றும் அல்லது நியமிக்கப்பட்ட சேவை அளிப்பாளர்களில் நியமிக்கப்பட்டவர்கள் உட்படுவார்கள்.
- m) “டி-ஆர்/ஏஐ என்பதன் அர்த்தம் ‘டெலிகாம் ரெகுலேட்டரி அதாரிட்டி ஆஃப் இந்தியா’ சட்டம், 1997ன் கீழ் நிறுவப்பட்ட ஒரு அமைப்பு.
- n) “டிடிஓ” என்பதன் அர்த்தம் டி-ஆர்/ஏஐ-ஆல் அறிவிக்கப்பட்டு, டி-ஆர்/ஏஐ-ஆல் அவ்வப்போது திருத்தப்படக்கூடிய மற்றும் அறிவிப்புகள் வெளியிடப்படும் டெலிகம்யூனிகேஷன் டாரி.ஃப் ஆடர், 1999.

2. சேவை/கள் அளித்தல்

“குறிப்பிட்ட சேவை பகுதியில் கீழ்க்கண்டவற்றைப் பொறுத்து வாடிக்கையாளருக்கு சேவை/கள் வழங்க டிடிஎஸ் மிகச் சிறப்பாக முயற்சிகள் மேற்கொள்கிறது.

- a) இந்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்
b) வைசென்ஸ் அளிக்கப்படுபவை
c) DoT, டி-ஆர்/ஏஐ, அரசு, நீதிமன்றங்கள், சட்ட அமைப்புகள் மற்றும் இதர சட்டப்பூர்வ அமைப்புகளால் அவ்வப்போது அளிக்கப்படும் ஏதேனும் குறிப்புகள் அல்லது ஆணைகள் அல்லது விதிகள் மற்றும்
d) சேவை/சேவைகள் அளிப்பதில் மற்றும் நெட் ஓர்க் இயக்க மற்றும் பராமரிப்பு சம்பந்தப்பட்டதில் அவ்வப்போது டிடிஎஸ்-ஆல் ஏற்கப்படும் ஏதாவது கொள்கைகள் மற்றும்/அல்லது விதிகள்/நிபந்தனைகள். இத்துடன் இணைக்கப்பட்டுள்ள சிஏஎஃப்-படி சேவையை/சேவைகளை அளிப்பதில் வாடிக்கையாளரின் விண்ணப்பத்தை ஏற்க அல்லது மறுக்க டிடிஎஸ் தன் தீர்மானப்படி உரிமை கொண்டது. இத்தகைய விண்ணப்பத்தை ஏற்பதாக டிடிஎஸ் உட்பட வார்த்தையாக வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கும்.

3. சேவை நிபந்தனைகள்

- a) டிடிஎஸ்-ன் கட்டுப்பாட்டுக்கு அப்பாற்பட்ட பின்வருபவை உட்பட்ட ஆனால் இவை மட்டுமே என வரம்புக்கு உட்பட்டதையான மனிதர்களால் ஏற்படும் தடைகள், நெட் ஓர்க் கிடைத்தல் அல்லது செயல்படும் விதம், குறிப்பிட்ட பகுதியின் சூழ்நிலைகள், குறிப்பிட்ட பகுதியின் அமைப்பு, பருவச் சூழ்நிலைகள் மற்றும் ரோடியோ அலைகளில் குறுக்கீடுகள் இதர காரணங்கள், மின்சாரம் கிடைக்காமல் அல்லது பழுதுகள் அல்லது நெட் ஓர்க் இணைக்கப்பட்டுள்ள இதர டெலிகம்யூனிகேஷன் நெட் ஓர்க்குகளில் மாற்றங்கள் எந்த விதத்திலும் தகுந்த உரிமை கிடைக்காதது அல்லது தாமதம் மற்றும் கருவிக்கு

ஏதேனும் சேதம் அல்லது மாற்றங்கள் போன்ற காரணங்களால் சேவையிழை/சேவைகளின் கிடைத்தல், துவ்வியம் மற்றும் தரம் பாதிக்கப்படலாம்.

b) நெட் ஓர்க்கில் செயலிழப்பு ஏற்பட்டால் அல்லது மாற்றம் அல்லது பராமரிப்பு தேவைப்பட்டால் அறிவிப்பு ஏதுமின்றி சேவை/கள் முழுமையாக அல்லது பகுதியாக நிறுத்தப்படலாம். இத்தகைய நிகழ்வுகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் அவை நீடிக்கும் நேரத்தைக் குறைந்தபட்சமாகி டிடிஎஸ் அனைத்து நியாயமான முயற்சிகளையும் மேற்கொள்ளும்.

c) டிடிஎஸ்-ன் சொந்த தீர்மானப்படி தொலைபேசி எண் ஒதுக்கீடு செய்யப்படும் மற்றும் அந்த எண் அவ்வப்போது மாற்றப்பட முடியும். வாடிக்கையாளருக்கு ஒதுக்கப்படும் எண் மீது இதர அக்கறையோ கிடையாது.

d) கருவி தொலைந்து விட்டால், டிடிஎஸ் அதே எண்ணை கொடுக்கப் பொறுப்பேற்காது.

e) டிடிஎஸ் சரியானது எனக் கருதும் விதத்தில் வாடிக்கையாளருக்கு நியாயமான முன் அறவிப்பை எந்த நேரத்திலும் அளிப்பதன் பேரில் கட்டணங்களை மாற்றி அமைக்க டிடிஎஸ் முழு உரிமை மற்றும் தீர்மான அதிகாரம் கொண்டது.

f) ஒரு கிரெடிட் வரம்புக்கு விண்ணப்பிக்க மற்றும் வாடிக்கையாளரால் ஆகும் கட்டணங்களுக்கு இதர நிபந்தனைகளை விதிக்க மற்றும் இடைக்கால தொகை அல்லது முன்பணத் தொகை அல்லது தொபாசிட்கள் /கூடுதல் டெபாசிட்கள் கோருவதற்கு மற்றும் வரம்புகள் மீறப்படுகிறதெனில் அல்லது இத்தகைய நிபந்தனைகள் தவறாக பயன்படுத்தப்படுகிறது எனில் சேவை/களை நிறுத்த அல்லது தொடர்பு கொள்வதை துண்டிக்க டிடிஎஸ் உரிமை உடையது.

g) கட்டணங்களுக்காக பில் சர்வீஸை அவ்வப்போது மாற்ற டிடிஎஸ் உரிமை கொண்டது. (பீ-டெப்டு சேவைகளுக்கு இந்த நிபந்தனை உரித்தாகாது).

h) வாடிக்கையாளரின் நிதிநிலை உட்பட முக்கிய தகுதி அம்சங்களை பரிசீலிக்க டிடிஎஸ் உரிமை உடையது மற்றும் இதற்காக எந்த ஒரு நபர் அல்லது ஏஜென்சியையும் டிடிஎஸ் பயன்படுத்தலாம். டிடிஎஸ் சேவையை/சேவைகளை அளிப்பது (அல்லது இவற்றில் ஏதேனும்) வாடிக்கையாளரின் தகுதி நலன்கள் மற்றும் ஆணைகளைச் சோதித்து கிடைக்கும் தகவலைப் பொறுத்தது. எந்த நேரத்திலாவது ஏதாவது தகவல் மற்றும்/அல்லது வாடிக்கையாளரால் அளிக்கப்படும் ஆணைகள் சரியில்லாதவை முழுமையற்றவை, சந்தேகத்திற்குரியவை என அறியப்பட்டால் / எந்த வித அறிவிப்பின்மின்றி டிடிஎஸ் சேவையை/சேவைகளை தற்காலிகமாக நிறுத்த/முடித்துக் கொள்ள உரிமை கொண்டது.

i) வாடிக்கையாளரால் இந்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மீறப்பட்டால் தகுந்த சட்ட நடவடிக்கைகளை எடுக்க டிடிஎஸ் உரிமை கொண்டது (வாடிக்கையாளர் கட்டணங்கள் செலுத்தாது இருந்தல் மற்றும் அவரது பாக்கிக்காக வாடிக்கையாளர் செலுத்திய காசோலை போன்றவை வங்கியால் திருப்பி அனுப்பப்பட்டால்)

j) டிடிஎஸ்-ஆல் அளிக்கப்படும் ஏதேனும் குறைப்பு, சலுகை அல்லது அனுமதிக்கப்படும் கூடுதல் காலவரம்பு அவ்வாறு அளிக்கப்பட்ட குறிப்பிட்ட சூழ்நிலைக்கு மட்டுமே பொருந்தும் மற்றும் அது இந்த விதி மற்றும் நிபந்தனைகளின் கீழ் டிடிஎஸ்-ன் உரிமைகளைப் பாதிக்காது.

k) டிடிஎஸ் எந்த ஒரு சட்டப்பூர்வமான அமைப்பு அல்லது நீதி அமைப்பு போன்றவற்றின் ஆணைபின் பேரில் அல்லது எந்தவிதக் காரணமும் குறிப்பிடாமல் சேவையை/சேவைகளை முழுமையாக அல்லது ஒரு பாகத்தை எவ்வித காரணமும் அளிக்காமல் மறுக்க, நிறுத்த, மாற்றி அமைக்க, தற்காலிகமாக நிறுத்த, துண்டிக்க வாய்ப்பு உண்டு.

l) வைசென்ஸின் கீழ் அனுமதிக்கப்படும் வரம்பு வரை, இந்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்படி டிடிஎஸ்-ன் உரிமைகளை (அல்லது இவற்றில் ஏதாவது) நிறைவேற்ற வாடிக்கையாளரிடம் இருந்து ஒப்புதலும் பெறாமல் அல்லது எவ்வித அறிவிப்பும் அளிக்காமல் ஒரு மூன்றாம் தரப்புக்கு அதன் உரிமைகளை மற்றும்/அல்லது கட்டமைகளை ஒதுக்கிட தகுதி உடையது.

m) வாடிக்கையாளருக்கு எவ்வித முன்னறிவிப்பும் கொடுக்காமல் அதன் சொந்த தீர்மானப்படி அவ்வப்போது இந்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் (அல்லது இவற்றில் ஏதாவது) திருத்தம் செய்ய மற்றும்/அல்லது தனியாக கூடுதல் நிபந்தனைகளைக் குறிப்பிட டிடிஎஸ்-க்கு உரிமை உண்டு.

n) டிடிஎஸ் வாடிக்கையாளருக்கு சேவை/கள் அளித்தாலும் இல்லாவிட்டாலும் எந்த ஒரு சட்டப்பூர்வமான அமைப்புக்கு அல்லது ஏதேனும் இதர அமைப்புக்கு/தனிநபருக்கு, டிடிஎஸ்-க்கு வாடிக்கையாளர் அளித்து ஏதேனும் மற்றும் எல்லா தகவல்களை (வாடிக்கையாளர் அல்லது அவரது வணிகம் சம்பந்தப்பட்டது உட்பட) அல்லது டிடிஎஸ் வாடிக்கையாளர் பற்றி கத்திரிமாக சேகரித்த தகவல்கள் டிடிஎஸ்-ஆல் தெரிவிக்கப்படலாம்.

o) டிடிஎஸ்-க்கு செலுத்த வேண்டிய ஏதேனும் பாக்கி கட்டணங்களுக்காக, வாடிக்கையாளரால் செலுத்தப்படும் ஏதேனும் தொகைகளை அட்டஜஸ்ட் செய்ய டெபாசிட்களை செட்-ஆஃப் செய்ய டிடிஎஸ் உரிமை உடையது. அதேபோல, வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கியுள்ள சேவைக்காக அல்லது ஏதேனும் இதர காரணங்களுக்காக, வாடிக்கையாளருக்கு டிடிஎஸ் செலுத்த வேண்டிய ஏதேனும் தொகையில்/திருப்பி அளிக்கப்பட வேண்டிய தொகையில் டிடிஎஸ்-ன் கருத்துப்படி அட்டஜஸ்ட்/செட்-ஆஃப் செய்து கொள்ள டிடிஎஸ் உரிமை உடையது. இத்தகைய அட்டஜஸ்ட்மென்ட்கள் /செட்-ஆஃப்கள் கழித்தல்கள் மூலம் மற்றும்/அல்லது ஏதாவது டெபாசிட்கள்/கூடுதல் டெபாசிட்கள்/முன் பணங்கள் விதித்தல் மற்றும்/அல்லது டிடிஎஸ் அது சரியெனக் கருதும் விதத்தில் அதன் சொந்த மற்றும் முழுமையான தீர்மானத்தின் பேரில் அட்டஜஸ்ட்/செட்-ஆஃப் செய்து கொள்ளலாம்.

p) எம்டிஎன்எல்/பிஎஸ்என்எல் மற்றும்/அல்லது இதர தொலைத் தொடர்பு சேவை அளிப்பாளர்கள் உடன் ஒப்புத்தங்களில் டிடிஎஸ் கையெழுத்திட்டுள்ளது /கையெழுத்திடத் தேவை உள்ளது. இவற்றின்படி டிடிஎஸ் எந்த ஒரு சேவை அளிப்பாளருக்கும் பணம் செலுத்தப் பாக்கி வைத்துள்ள மற்றொரு சேவை அளிப்பாளரால் தற்காலிகமாக இணைப்பு துண்டிக்கப்பட்டுள்ள எந்த ஒரு நபருக்கும்

டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட் & டாடா டெலிசர்வீசஸ் மகாராஷ்டிரா லிட்.

புடிஎல் ஒரு புது இணைப்பு வழங்குவது. அத்தகைய நபர் ஏற்கனவே புடிஎல்-ன் ஒரு வாடிக்கையாளர் ஆக இருந்தால், இத்தகைய சேவை அளிப்பாளரின் கோரிக்கையின் பேரில், அந்த நபர் புடிஎல்-க்கு கட்டணங்கள் ஒழுங்காக செலுத்தி வரும் பட்சத்திலும் மற்றும் இந்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை சரிவரப் பின்பற்றி வருபவர் எனிலும் புடிஎல் சேவையை/சேவைகளை முடித்துக் கொள்வது அவசியம். எனினும் புடிஎல் மேற்கண்ட சேவைகளை முடிக்க/செயல்படாமலிருக்குச் செய்வதன் காரணமாக ஏற்படும் ஏதேனும் செலவுகள், சேதங்கள் அல்லது நஷ்டங்களுக்கு பொறுப்பேற்காது.

Q) சேவையை/சேவைகளை பெற பயன்படுத்தும்/பயன்படுத்தப்பட உள்ள கருவி லோட் செய்யப்பட்டுள்ள ஸாஃப்ட்வேரை பயன்படுத்த வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு சொந்த மாற்றிக் கொள்ள இயலாத வகையில் வழங்கப்படுகிறது. இந்த கைசென்ல்க்கு புடிஎல் வேறு விதமாகக் குறிப்பிட்டால் தவிர எந்த ரயல்புடிஎல் கிடையாது. புடிஎல்-ன் கருத்துப்படி வாடிக்கையாளர் ஸாஃப்ட்வேரை திருத்தியமைக்க, மாற்றிப் பொருத்த, பிரித்திட்டுப் பொருத்த, செயல்படும் முறையை மாற்ற, அழிக்க, டிகோட் செய்ய, சிண்டர் அல்லது வாடிக்கையாளர் இந்த ஏதாவது விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் எதையேனும் மீறினால் புடிஎல்-ன் சொந்த கருத்துப்படி இந்த கருவி மீண்டும் பெற்றதக் கொள்ளத் தக்கது.

f) கருவியில் லோட் செய்யப்பட்டுள்ள ஸாஃப்ட்வேர்-ஐ, வாடிக்கையாளர் புடிஎல்-ஆல் அளிக்கப்படும் தொலைத் தொடர்பு சேவைகளைப் பெற மட்டுமே பயன்படுத்த உரிமை உடையவர் மற்றும் எந்த இதர நோக்கத்துக்காகவும் பயன்படுத்த உரிமை கிடையாது (புடிஎல் அனுமதித்தால் தவிர மூன்றாம் தரப்பினரால் அளிக்கப்படும் தொலைத் தொடர்பு சேவைகளைத் தொடர்பு கொள்வல் உட்பட).

S) உட்புற வாடிக்கையாளர் வகை விதிகளின் அடிப்படையில் பேட்டரி மாற்றுவதற்கான கட்டணத்தை விதிக்க புடிஎல்-ன் உரிமை கொண்டது. இந்த விதிகள் ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளர் அடிப்படையில் நிர்ணயிக்கப்படும் மற்றும் விவரிக்கப்படும் அனைத்து வாக்கி பேட்டரிக்கும் சார்ஜ் செய்யப்படக் கூடியவையே. பேட்டரி வாரண்ட்டியின் கீழ் உட்படாது. வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஏதாவது குறை எனில், டாடா இண்டிகாமர் டிவிஎச்/டிவிஎல்-ல் இருந்து பேட்டரிகளை வாங்குவது அவசியம்.

4. வாடிக்கையாளரின் கட்டமைகள்

- வாடிக்கையாளர் கீழ்க்கண்ட அடிப்படையில் சேவைக்கு/சேவைகளுக்கு பணம் செலுத்த பொறுப்பானவர்.
- பில்லில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள கெடு தேதி அன்று அல்லது அதற்கு முன்பு செலுத்தப்பட வேண்டிய தொகை செலுத்தப்பட வேண்டும். இல்லையெயல் ஆண்டொன்றுக்கு 18% வரை வட்டி மற்றும்/அல்லது தாமத கட்டணங்கள், செலுத்தப்பட வேண்டிய தேதியில் இருந்து செலுத்தும் தேதி வரை பாக்கியுள்ள கட்டணங்களுக்கு விதிக்கப்படக் கூடியதாகும். மேலும் இத்தகைய ஒரு நிகழ்வின் காரணமாக புடிஎல்-ன் சொந்த தீர்மானத்தின்பேரில் சேவை/கள் (அல்லது இவற்றில் ஏதேனும் ஒன்று) தற்காலிகமாக நிறுத்தப்பட்டதொர்ப்பட்டாமல் இருக்க/முடிக்கப்பட வாய்ப்புண்டு.
- கட்டணங்களுக்கான செலுத்துத் தொகைகள் ரொக்கம், கிரெடிட் கார்டு, கோடிட்ட காசோலை, கோடிட்ட டிமாண்ட் டிராஃப்ட், அல்லது புடிஎல்-ஆல் அவ்வப்போது தெரிவிக்கப்படும் முறை மூலம்

செலுத்தப்படலாம்.காசோலை மூலம் செலுத்தப்படும் தொகை காசோலை கணக்கில் வரவு ஆவதைப் பொறுத்தது. செலுத்திய பணத்துக்கு புடிஎல்-ஆல் ஒரு ரசீது வழங்கப்படவில்லை எனில், ரொக்கம் அல்லது செலுத்திய முறைக்கான ஆவணம் (காசோலை, டிராஃப்ட் முதலியவை) தொலைந்தால் அதற்கு புடிஎல் பொறுப்பேற்காது.

ii) வாடிக்கையாளரால் வழங்கப்பட்ட செலுத்துவதற்கான ஆவணம் (காசோலை டிராஃப்ட்) எந்தக் காரணத்துக்காவது வங்கியால் கணக்கில் வரவு வைக்கப்படாமல் திருப்பி அனுப்பப்பட்டால் வாடிக்கையாளருக்கு அபராத கட்டணங்கள்/ஃபீஸ் விதிக்கப்படும் மற்றும் இது தவிர அவர் மீது சட்ட நடவடிக்கைகளும் எடுக்கப்படலாம்.

iv) வாடிக்கையாளருக்கு அளிக்கப்படும் சேவைக்கு/சேவைகளுக்கு உரிய அனைத்து கட்டணங்களையும் வாடிக்கையாளர் செலுத்தித் தொடர்புபடாவிடும் போல்ட் பெய்டு சந்தாதாரருக்கு புடிஎல்-ஆல் விதிக்கப்படும் கட்டணங்கள் அல்லது குறிப்பிடப்படுபவை, வாடிக்கையாளரால் அல்லது வாடிக்கையாளர் அறியாமலே வேறு ஏதேனும் நபரால் வாடிக்கையாளரின் தொலைபேசி, தொலைபேசி இணைப்பில் இருந்து வேறு ஒருவரால் சேவை/சேவைகள் பயன்படுத்தப்பட்டு இருக்கும் பட்சத்தில் வாடிக்கையாளரே அனைத்து கட்டணங்களையும் செலுத்தப் பொறுப்பானவர்.

v) கட்டணங்கள் பற்றி ஏதாவது விவாதம் எழாமலாம், இத்தகைய விவாதம் பற்றிய தீர்மானம் தீர்க்கப்படாமல் இருக்கும்போதே வாடிக்கையாளர் கட்டணங்கள் புடிஎல்-ஆல் பில் செய்யப்பட்ட செலுத்தப் பொறுப்பானவர்.

vi) வாடிக்கையாளர் பில்லை/பில்களை பெறாமல் இருந்தாலும் கூட, அவருக்கு அளிக்கப்பட்ட சேவைக்காக/சேவைகளுக்காக போஸ்ட்-பெய்டு வாடிக்கையாளர் பணம் செலுத்தப் பொறுப்பானவர். புடிஎல் பில்லை/பில்களை அனுப்பும், பில்/பில்கள் கிடைக்காத பட்சத்தில் செலுத்த வேண்டிய கெடு தேதிக்கு முன்பு அவை பற்றி விசாரிக்க வேண்டியது போஸ்ட்-பெய்டு வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பாகும்.

vii) செலுத்தப்பட வேண்டிய பாக்கியை செலுத்தாமல் இருந்தல் அல்லது இந்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வாடிக்கையாளர் மீற்தல்/மீறாதல் ஒரு கமிஷன்/ஏஜென்சி/சட்ட ஆலோசகர்/புடிஎல் பிரதிநிதியிடம் இந்த விஷயம் விவாதிக்கப்படுதல் போன்றவை சம்பந்தப்பட்டதில் பாக்கியை சேகரித்தல்/சட்ட செலவுகள் போன்றவற்றை வட்டியுடன் திருப்பிச் செலுத்த வாடிக்கையாளர் அனைத்து செலவுகளையும் செலுத்த மற்றும்/அல்லது ஏற்க பொறுப்பானவர்.

viii) இந்த சிஎஃப்.பி/விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மீது விதிக்கப்படும்/விதிக்கப்படக் கூடியவை உட்பட, கட்டணங்களுக்கு கூடுதலான அனைத்து வரிகள், டியூட்டிகள் அல்லது கட்டணங்களை செலுத்த வாடிக்கையாளர் பொறுப்பானவர்.

b) நெட் ஒர்க்கிள் இயக்கத்தை கெடுக்கும் பாதிக்கும் அல்லது குறைக்கும் எந்த விதத்திலும் உட்பட எந்த சரியற்ற, நேர்மைக்கு மாறான, அல்லது சட்ட விதோதமான நோக்கத்துக்காகவும் மற்றும்/அல்லது புடிஎல்-ன் இதர வாடிக்கையாளர்களின் வாடிக்கையாளருக்கு சேவை/கள் வழங்க அல்லது பொது மக்களுக்கு அல்லது தனியாருக்கு இடைஞ்சலாக சேவையை/சேவைகளை வாடிக்கையாளர் பயன்படுத்தக் கூடாது

அல்லது காரணமாகக் கூடாது அல்லது பிரிப் பயன்படுத்த காரணம் ஆக்கக் கூடாது.

c) நெட் ஒர்க்கிள் பயன்படுத்த DoT, அரசு மற்றும்/அல்லது புடிஎல்-ஆல் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட கருவியை மட்டுமே வாடிக்கையாளர் பயன்படுத்துவார். சேவையை/சேவைகளைப் பெற பயன்படுத்தும்/பயன்படுத்த உள் எந்தக் கருவி உடனும் எந்த அடாஃமென்ட்களையும், புடிஎல்-ன் முன்னதாக எழுத்துப் பூர்வமான ஒப்புதல் இன்றி வாடிக்கையாளர் பொருத்த அல்லது இணைக்கக் கூடாது. சேவையை/சேவைகளைப் பெறும் நோக்கங்களைத் தவிர புடிஎல்-க்கு சொந்தமான கருவியை வாடிக்கையாளர் பயன்படுத்த மாட்டார்.

d) வாடிக்கையாளரின் சேவையை/சேவைகளை பயன்படுத்துதல் மற்றும் கருவியைப் பெற்தல் உட்பட சம்பந்தப்பட்ட வாடிக்கையாளர் அனைத்து உரித்தாகும் சட்டங்கள், விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகள் அரசு, DoT, அல்லது புடிஎல்-ஆல் வெளியிடப்படும் ஏதேனும் குறிப்புகளை பின்பற்றுவார், ஆனால் சம்பந்தப்பட்ட வரிச் சட்டங்கள் மற்றும் இறக்குமதி கட்டுப்பாட்டு விதிமுறைகள் இடில் உட்படாது.

e) புடிஎல்-ஆல் எழுத்துப்பூர்வமாக குறிப்பாக அனுமதிக்கப்பட்டால் தவிர, வாடிக்கையாளர் கருவியை திறக்க, பழுது பாக்க, பாக்களை மாற்ற அல்லது வேறு விதத்தில் சிண்டர் மாட்டார். கருவியின் பாதுகாப்புக்கு வாடிக்கையாளரே பொறுப்பாவார். கருவி தொலைத்து விட்டால், திருப்பப்பட்டால் அல்லது சேதப்படுத்தப்பட்டால் வாடிக்கையாளர் புடிஎல்-க்கு உடனே தெரிவிப்பார் மற்றும் அத்தகைய எழுத்துப்பூர்வமாக உறுதி செய்யும். எனினும் இக்கருவி செயலிழப்பு செய்யப்படும் வரை, கருவி மூலமாக அளிக்கப்படும் சேவை/சேவைகள்க்காக நேரும் செலவுகளுக்கு வாடிக்கையாளர் பொறுப்பாவார். இத்தகைய ஒரு நிகழ்வில், வாடிக்கையாளர் கருவிக்கு ஏற்படும் நஷ்டம், திருட்டு அல்லது சேதம் காரணமாக புடிஎல்-க்கு ஏற்படும் நஷ்டங்களுக்கும் வாடிக்கையாளர் பொறுப்பு ஆவார். f) புடிஎல்-ஆல் அவ்வப்போது கோரப்படும் சரியான மற்றும் முழுமையான தகவல் மற்றும் ஆவணங்களை வாடிக்கையாளர் வழங்குவார்.

g) சேவை/சேவைகள் அளிப்பது மற்றும் தற்காலிகமாக தடை செய்யப்படும் சம்பந்தப்பட்ட காலவரம்புக்கான கட்டணங்களுக்கு மற்றும் அதன் பின்பு பணம் முழுமையாகச் செலுத்தப்படும் வரை வாடிக்கையாளர் கட்டணங்கள் செலுத்தப் பொறுப்பாவார்.

h) பில்லில் முசாபியில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால் வாடிக்கையாளர் புடிஎல்-க்கு எழுத்துப்பூர்வமாகத் தகவல் தெரிவிப்பார். புடிஎல்-ஆல் அல்லது அதன் சார்பாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் ஏதாவது எழுத்துப்பூர்வமான தகவல், பில், பில்லிங் அறிக்கை அல்லது அறிவிப்பு சாதாரண தபாலில் அனுப்பப்படுகிறது எனில் அஞ்சலில் சேர்க்கப்பட்ட தேர்த்தில் இருந்து 48 மணி நேரத்துக்குள் அவரிடம் போய்ச் சேர்ந்து விட்டதாக கருதப்படும்.

i) புடிஎல்-ன் முன்னதாக எழுத்துப்பூர்வமான ஒப்புதல் இன்றி இந்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் கீழ் அளிக்கப்படும் சேவை/சேவைகள் மீது வாடிக்கையாளருக்கு எந்த உரிமை அல்லது அக்கறை இல்லை.

வாடிக்கையாளர் புடிஎல்-க்கு சொந்தமான கருவி சம்பந்தப்பட்ட ஏதாவது உரிமை அல்லது தடையை மாற்ற அல்லது ஒதுக்க அல்லது உருவாக்க முடியாது.

j) சேவை/சேவைகள் சம்பந்தமாக, அவ்வப்போது புடிஎல்-ஆல் குறிப்பிடப்படும் நடைமுறைகளை வாடிக்கையாளர் பின்பற்றுவார்.

k) சேவையிடு/சேவைகளில் ஏதாவது குறைபாடு எனில் அத்தகைய குறைபாடு திகழ்ந்த 7 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளர் புடிஎல்-க்கு

எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிப்பார். இத்தகைய குறைபாடு பற்றிய முழுமையான தகவல் கிடைப்பதன் பேரில் புடிஎல் அந்த குறைபாட்டை சரி செய்ய முயற்சி செய்யும்.

l) வாடிக்கையாளர் புடிஎல் மற்றும்/அல்லது அதன் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதிகளை, சேவையை/சேவைகளைப் பெற கருவியைப் பொருத்த, செயல்படுத்த, பழுது பாக்க, அகற்றிட மற்றும் கருவியைத் திரும்பப் பெற அவசிய பகுதிக்குள் அனுமதிப்பார் மற்றும் புடிஎல்-க்கு எந்த செலவும் இன்றி நோக்கங்களுக்காக தேவைப்படும் விதத்தில் மூன்றாம் தரர்களிடம் இருந்து தகுந்த ஒப்புதல்களை பெறுவார்.

m) சேவை/சேவைகள் முடிக்கப்படுதல்/துண்டிக்கப்படுதல் விளைவாக வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படுகிற/வழங்கப்படாத அல்லது வாடிக்கையாளரின் இடத்தில் உள்ள கருவியை எந்த நேரத்திலும் புடிஎல்-க்கு வாடிக்கையாளர் வழங்குவார்.

n) நிலையான தொலைபேசி இணைப்புகள் விஷயத்தில் சேவை/சேவைகள் பெற, பயன்படுத்தப்படும் கருவியை புடிஎல்-ன் முன்னதாக எழுத்துப்பூர்வமான ஒப்புதல் இல்லாமல் மற்றும் புடிஎல்-ஆல் குறிப்பிடப்படும் நிபந்தனைகளைப் பின்பற்றாமல் இடம் பெயர்ப்பதில்லை அல்லது மாற்றுவதில்லை என்பதை வாடிக்கையாளர் உறுதிப்படுத்திக் கொள்வார். (பீர்-பெய்டு வாடிக்கையாளருக்கு இந்த நிபந்தனைகள் உரித்தாகாது).

o) தேவைப்பட்டால், கருவி இயங்கிட வாடிக்கையாளர் அதற்கு மின்சார வசதி அளிக்க வேண்டும். கருவியை பத்திரமாக வைத்துக் கொள்வல் மற்றும் பாதுகாத்தல் வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பு.

5. செல்லுபடியாகும் நிலை

இந்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், இந்தியன் டெலிகிராப் சட்டம் 1885, டெலிகாம் ரெகுலேட்டரி அதாரிட்டி ஆஃப் இந்தியா சட்டம் 1997, இதர சட்டங்களின் கீழ் வகுக்கப்பட்டுள்ள விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகள் மற்றும் ஏதேனும் நீதி மன்றங்கள், டீர்ப்யூன்கள்/சட்டபூர்வ அமைப்புகளில் இருந்து ஏதேனும் குறிப்புகள்/ஆணைகள் தவிர அவ்வப்போது உரித்தாகும் நடப்பிலுள்ள ஒழுங்குமுறைகள் மற்றும் விதிகள் போன்றவற்றுக்கு உட்பட்டது.

6. பொறுப்புக்கான வரம்பு

a) நெட் ஒர்க்கிள் தடையற்ற அல்லது பழுதற்ற இயக்கம் அல்லது சேவை/கள் அல்லது கருவி அல்லது ஸாஃப்ட்வேர்-க்கு புடிஎல் உத்தரவாதம் அளிப்பதில்லை அல்லது ஏதாவது நிகழ்வுகள் (தீ, வெடி விபத்து, புகை, கவரங்கள், கதவு அமைப்புகள், எல்லை தாண்டிதல், பறக்கணித்தல்கள், அரசு அதாரிட்டிகளின் செயல்கள், இயற்கை பாதிப்புகள் மற்றும் இதர தொலைத் தொடர்பு

டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட் & டாடா டெலிசர்வீசஸ் மகாராஷ்டிரா லிட்.

அல்லது சார்ந்துள்ள சேவை அளிப்பாளர்களின் அமைப்புகளில் அல்லது ஏற்படும் காரணங்கள்).

b) இந்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பாக கூறப்பட்டுள்ளவை தவிர வேறு எதற்கும் டிடிஎல் பொறுப்பேற்காது அல்லது வாரண்ட்டி அளிக்காது. டிடிஎல் தெரிவித்த அல்லது உணர்ந்தும் அனைத்து வாரண்ட்டிகள் உட்பட மற்றும் ஏதேனும் ஒரு குறிப்பிட்ட நோக்கத்துக்காக வணிக ரீதியான அல்லது பொருத்துவது எனும் வரம்புக்கு உட்படாத அனைத்து வாரண்ட்டிகளையும் மறுக்கிறது.

c) கருவி அல்லது சேவை/கள் காரணமாக நேரடியாக அல்லது மறைமுகமாக எந்த காரணத்தினாலும் வாடிக்கையாளருக்கு ஏற்படும் ஏதேனும் நஷ்டம், செலவுகள் அல்லது சேதத்துக்கு டிடிஎல் பொறுப்பு ஏற்காது.

d) எளிதும் மேற்கண்ட (b) மட்டுமின்றி, ஏற்படக் கூடிய வாய் நஷ்டங்கள் மதிப்பு களம் உட்பட நேரடியாக அல்லது மறைமுகமாக ஏற்படக்கூடிய நஷ்டம், சேதம் பொருளாதார இழப்பு அல்லது வேறு வித இழப்பு போன்றவற்றின் பொறுப்பில் இருந்து அதனை மற்றும் அதன் லைபர்டிகள் மற்றும் அதன் ஊழியர்களை விடக்கி கொள்கிறது. மேலும் நெட் ஒர்ட் வழியாக வாடிக்கையாளரால் அனுப்பப்படும் அல்லது பெறப்படும் அவதூறு, வந்நதி, மற்று/அல்லது தகவல், விஷயத்தால் ஏற்படும் விஷயத்தில் தன்னைப் பொறுப்பில் இருந்து விடக்கி கொள்வதாக தெரிவிக்கிறது.

e) டிடிஎல் அதன் சொந்த தீர்மானப்படி, எலக்ட்ரானிக் மீடியா அல்லது வேறுவிதத்தைப் பயன்படுத்தி வாடிக்கையாளருக்காக பல்வேறு தகவல்களை வாடிக்கையாளரின் கருவி மூலமாக வாடிக்கையாளருக்கு அனுப்பலாம்.

f) இந்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் அடங்கியுள்ள ஏதேனும் உட்படாதவை எனில் எந்தக் காரணத்துக்காகவும் அது செல்லத் தகாது ஆகி விடும் மற்றும் டிடிஎல் பொறுப்பேற்றிருக்கத் தேவையில்லாத நஷ்டம் அல்லது சேதத்துக்கு டிடிஎல் பொறுப்பாகும்; இத்தகைய பொறுப்பு காரணமாக வாடிக்கையாளர் செலுத்தி உள்ள ஏதேனும் டெபாசிட் தொகையின் கட்டணங்களை கழித்த பின் மீதி தொகை அளிக்கப்படும்.

7. தற்காலிகமாக நிறுத்தலும்/துண்டித்தலும்/முடித்துக் கொள்ளப்படுதல்

a) இங்கே எந்த விஷயம் குறிப்பிடப்பட்டு இருந்தாலும், டிடிஎல் சேவையை/சேவைகளை முழுமையாக அல்லது பகுதியாக மற்றும் தற்காலிகமாக அல்லது நிரந்தரமாக கீழ்க்கண்ட காரணங்களால் தற்காலிகமாக நிறுத்தலும்/துண்டிக்கலும்/முடித்துக் கொள்ளலாம்.

i) அரசு அல்லது அதிகார அமைப்பு வைசென்லை அல்லது சேவையை/சேவைகளை தற்காலிகமாக அல்லது வேறு விதத்தில் தற்காலிகமாக நிறுத்தி வைத்தால், முடித்தால் அல்லது கையப்படுத்தினால்

ii) எந்த ஒரு நேரத்திலும் வாடிக்கையாளர் தேவையான நற்பெயர் விசாரணைகளை பூர்த்தி செய்யத் தவறினால் அல்லது தவறான அல்லது திசை திருப்பும் தகவல் அளிக்கும் பட்சத்தில் (தவறான எண்ணத்துடன் அல்லது இல்லாமல்)

iii) வாடிக்கையாளர் பாக்கியுள்ள கட்டணங்களை செலுத்தத் தவறும் பட்சத்தில்

iv) வாடிக்கையாளர் இந்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் இதர பிரிவை மீறி இருந்தால்

v) வாடிக்கையாளர்களுக்கு அளிக்கப்படும் சேவை/கள் (அல்லது இவற்றில் ஏதேனும் ஒன்று) அல்லது இதர வாடிக்கையாளர்களுக்கு அளிக்கப்படும் சேவை/கள் நெட் ஒர்ட்கை அல்லது டிடிஎல்-ன் கருவியை மோசமாகப் பாதிக்கிறது எனில் அல்லவாறு வாடிக்கையாளர்களுக்கு சேவை/கள் அளிக்க தயாராக ஏதேனும் ஒப்புதல்கள்/சம்மதங்கள்/அனுமதிகள் மறுக்கப்பட்டால், தொடரப்படாமல் இருந்தால் அல்லது தற்காலிகமாக நிறுத்தி வைக்கப்பட்டால்;

vi) வாடிக்கையாளர் முற்றிலும் பணம் செலுத்த இயலாதவர், திவால் ஆனவர் என அறிவிக்கப்படுகிறது எனில்;

vii) வாடிக்கையாளரின் சொத்துக்களை கையப்படுத்த ஒரு டிரஸ்டி அல்லது ரிசீவர் நியமிக்கப்படுகிறார் எனில்

viii) டிடிஎல்க்கு குறிப்பிடத்தக்க மோசமான விளைவுகளை ஏற்படுத்தும் விதத்தில் இந்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதாவதை அரசு அல்லது அதிகார அமைப்பு மாற்றத் தேவை ஏற்படுகிறது எனில்

ix) இங்கே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஏதேனும் சேவை/கள் வழங்குதல்கள் சம்பந்தமான முடிக்கப்படும்/துண்டிக்கப்படும்/தற்காலிகமாக நிறுத்தப்படும் எந்த உரித்தாகும் சட்ட ஆணையின் கீழ் டிடிஎல்-க்கு எந்த பாதிப்பும் இன்றி மற்றும் ஏதாவது உரிமை அல்லது தீர்வு உடன் கூடுதலாக கிடைக்கக் கூடியது.

c) எந்த ஒரு காரணத்துக்காகவும் சேவை/கள் முடிக்கப்படும்/துண்டித்தலும்/தற்காலிகமாக நிறுத்தப்படும் எனில் டிடிஎல் அனைத்து பாக்கியுள்ள கட்டணங்கள் (பீர் பெய்) வாடிக்கையாளர் எனில் "கருவி" மற்றும் பாக்கியுள்ள கட்டணங்களை வசூலிக்க உரிமை உடையது.

d) சேவையின்/சேவைகளின் ஏதாவது மறு இணைப்பு டிடிஎல்-ன் கய தீர்மானப்படி மற்றும் டிடிஎல்-ன் இதர நிபந்தனைகளை பூர்த்தி செய்வதன் போரில் செய்யப்படும்.

e) சேவைகள் தற்காலிகமாக நிறுத்தப்படும் காலத்தில் கட்டணங்களைச் செலுத்த வாடிக்கையாளர் பொறுப்பாவார்.

8. சட்டபூர்வமாக பிரிக்கப்படக்கூடிய மற்றும் நீதிமன்ற எல்லை

இந்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் வழங்கப்படுவதில் ஏதேனும் செல்லத்தகாத, சட்ட விரோதமானது அல்லது அமல்படுத்த இயலாதது என ஏதேனும் நீதிமன்றம் அல்லது இதர அமைப்பு/சட்ட அமைப்பால் முடிவு செய்யப்பட்டு அந்நாள் பிரிக்கப்படுதல் மற்றும் சட்ட சர்ச்சை எழுமாயின் அந்த பிரிவு இந்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் பேரில் வழங்கப்படும் இதர விஷயங்களில் இருந்து பிரிக்கப்பட்டதாக நீக்கப்படத் தக்கதாகும். இத்தகைய வழங்குதலின் எந்த வழங்கப்படும் அன்சத்திற்கும் செல்லத்தகாத நிலை/சட்டவிரோத நிலை அல்லது அமல்படுத்த இயலாத நிலை, இந்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் எந்த இதர விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளையும் எந்த விதத்திலும் பாதிக்காது அல்லது சீர்குலைக்காது மற்றும் இந்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் அதன் பின் எப்போதும் செல்லத்தகாதது ஆக, சட்ட

விரோதமாக அல்லது அமல்படுத்த இயலாததாக கருதப்படாது. இந்த விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் சம்பந்தமாக அல்லது சேவை/கள் அளிப்பது சம்பந்தமாக ஏதேனும் சட்ட விவாதங்கள், வித்தியாசங்கள் மற்றும் சட்ட நடவடிக்கைகள் எழுமானால் அல்லது எடுக்கப்படமானால் அவை, இத்துடன் இணைத்துள்ள சிஏஃப் சம்பந்தப்பட்ட வாடிக்கையாளருக்கு அளிக்கப்பட்டுள்ள இணைப்பை/இணைப்புக்களை நிர்வகிக்கும் டிடிஎல்-ன் முக்கிய வட்ட அலுவலகம் அமைந்துள்ள ஊரில்/நகரில் உள்ள நீதிமன்றத்தில்/நீதிமன்றங்களில் பிரத்தியேக நீதிமன்ற எல்லைக்கு உட்பட்டவை.

9. இடமாற்றம்:

a) போல்ட்-பெய்டு வாடிக்கையாளர்களுக்கு உரித்தாகும்

i) வாடிக்கையாளர் அதே கட்டிடப்பகுதியில் மாற்ற விரும்பினால்

• வால் மவுண்ட்-ல் இருந்து டேபிள் டாப்க்கு மாற்ற வாடிக்கையாளர் குறைந்தபட்சம் ரூ. 500/- டெபாசிட் செலுத்த வேண்டும்.

• அக்லெஸ்டெட் 830 எஃப்எம் மற்றும் ஸங்கில் மாடல்களுக்கு வாடிக்கையாளர் உடனடியாக மீண்டும் திருப்பிப் பெற இயலாத டெபாசிட் ரூ. 1000/- + உரித்தாகும் சேவை வரி செலுத்த வேண்டி இருக்கும்.

ii) வாடிக்கையாளர் வேறு இடத்துக்கு மாற்ற விரும்பினால்

• அது ஒரு வயர்லெஸ் எனில், வால் மவுண்ட் வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஒரே முறை மாற்ற ரூ. 200/- கட்டணம் விதிக்கப்படும். (இத்தொகை திருப்பி அளிக்கப்பட மாட்டாது)

iii) இணைப்பில் ஒரு மாற்றம் உடன் வாடிக்கையாளர் வேறு பகுதிக்கு மாற்றிக் கொள்ள விரும்பினால்

• இது ஒரு வயர்லெஸ் எனில் வால் மவுண்ட் வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஒரே முறை மாற்ற ரூ. 200/- கட்டணம் விதிக்கப்படும். (இத்தொகை திருப்பி அளிக்கப்பட மாட்டாது)

iv) வாடிக்கையாளர் வயர்லெஸ்-ல் இருந்து வயர்லெஸ்க்கு மாற்ற விரும்பினால்

• வாடிக்கையாளருக்கு ஒரே முறை மாற்றிக் கொள்ள ரூ. 200/- கட்டணம் (திருப்பி அளிக்கப்படாது) மற்றும் விற்பனை வரி உண்டு.

v) வாடிக்கையாளர் வயர்லெஸ்-ல் இருந்து வயர்லெஸ்க்கு DEL மாற்றத்துடன் மாற்ற விரும்பினால்

i) வாடிக்கையாளர் ஒரு முறை மாற்றிக் கொள்ள ரூ. 200/- கட்டணம் (திருப்பி அளிக்கப்படாது) மற்றும் விற்பனை வரி உண்டு.

b) இடமாற்றம்: போல்ட்-பெய்டு வாக்கி வாடிக்கையாளர்களுக்கு உரித்தாகும்

i) அதே தொலைபேசி உடன் வாடிக்கையாளர் வேறு பகுதிக்கு மாற்றிக் கொள்ள விரும்பினால் (அதே வாடிக்கையாளர்)

• வாடிக்கையாளர் மாற்றுவதற்காக டிவிஎச்/டிவிஎல்-க்கு ஒரு சர்வீஸ் ரிக்கவெஸ்ட் படிவத்தை (எஸ்-ஆர்ஃப்) நிரப்பி அதனுடன் சம்பந்தப்பட்ட ஆவணங்களை சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.

• முகவரி விபரங்கள் சரியாக இருப்பின், போன் லைன்

அந்த புதிய முகவரிக்கு மாற்றப்படும்.

10. ஒரு வாடிக்கையாளர் அவரது/அவளது புகார்களுக்காக தொடர்பு கொள்ள முறைகள்

a) போல்ட்-பெய்டு

i) கால் சென்டர் - ஒரு நாள் எந்த நேரத்திலும் வாடிக்கையாளர் தொடர்பு கொள்ளக் கூடிய கட்டணமற்ற எண். வாடிக்கையாளர் புகாரைப் பதிவு செய்ய வேண்டும் மற்றும் கஸ்டமர் கேர் வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஒரு தனிப்பட்ட புகார் எண்ண (டாக்கெட் எண்) அளிக்கும் மற்றும் இது பற்றிய தகவல்கள், புகார் எப்போது தீர்வு செய்யப்படும் போன்ற விபரங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு அளிக்கப்படும்.

ii) ஈமெயில்கள் - வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகாரை ஈ-மெயிலில் அனுப்பலாம். அவர்களுக்கு ஒரு தனிப்பட்ட புகார் எண் (டாக்கெட் எண்) அளிக்கப்படும். புகாரைப் பெற்றுக் கொண்டு 4 மணி நேரத்தில் இது அளிக்கப்படுவதோடு, இந்தப் புகார் எப்போது தீர்வு செய்யப்படும் போன்ற விபரங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு அளிக்கப்படும்.

iii) ஃபேஸ்புக்கள்

iv) வாட் - இன் அப்ட் லெட்கள்

அனைத்து புகார்களும் அவை பெற்றுக் கொள்ளப்பட்ட 7 நாட்களில் தீர்த்து வைக்கப்படும். பில்லிங் பற்றிய புகார்கள் ஏதும் இருந்தால், அவை தீர்த்து வைக்கப்பட 4 வாரங்கள் வரை ஆகலாம்.

b) பீர் - பெய்டு வாடிக்கையாளர்

i. கால் சென்டர் - வாடிக்கையாளர் எந்த நேரத்திலும் எந்தப் புகாருக்காகவும் 12524 என்ற கட்டணமற்ற எண்ணை அழைக்கலாம். புகார் பதிவு செய்யப்படுகிறது மற்றும் அது முறையான புகார் எனில் ஒரு புகார் எண் உருவாக்கப்படும் (இது டாக்கெட் நம்பர் என அழைக்கப்படுகிறது). இந்த டாக்கெட் நம்பர் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கொடுக்கப்படும் மற்றும் இது பற்றிய தகவல் விபரங்கள் எஸ்எல்-வரம்பில் வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

ii. ஈமெயில்கள் - வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்களை ஈ-மெயில் மூலம் அனுப்பலாம் மற்றும் அதற்காக அவர்களுக்கு ஒரு தனிப்பட்ட புகார் எண் (டாக்கெட் நம்பர்) உருவாக்கப்பட்டு புகார் எப்போது தீர்த்து வைக்கப்படும் போன்றவையும் வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

iii. ஃபேஸ்புக்கள்

iv. வாட்-இன் அப்ட் லெட்கள்

c) வாக்கி, பே போன், காலிங் கார் கஸ்டமர்

i. கால் சென்டர் - இது ஒரு கட்டணமற்ற எண். வாடிக்கையாளர் எந்த நேரத்திலும் எந்த புகாருக்காகவும் தொடர்பு கொள்ள முடியும். புகார் பதிவு செய்யப்படும் மற்றும் அது முறையான புகார் எனில், ஒரு தனிப்பட்ட புகார் எண் (டாக்கெட் நம்பர்) அளிக்கப்படும் மற்றும் புகார் மீதான நடவடிக்கை தகவல் விபரங்கள் மற்றும் புகார் எப்போது தீர்த்து வைக்கப்படும் போன்ற விபரங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு அளிக்கப்படும். வாடிக்கையாளர்கள் பே டெலிபோனிக்கு 1281,

டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட் & டாடா டெலிசர்வீசஸ் மகாராஷ்டிரா லிட்.

வாக்கி போள்களுக்கு 12532, பார்செல்-க்கு 12545 மற்றும் காலிங் காட்டு எண்களுக்கு 12678 போன்றவற்றை தொடர்பு கொள்ளலாம். அனைத்து புகார்களும் 48 மணி நேரத்துக்குள் தீர்த்து வைக்கப்படும்.

ஒரு வேளை குறிப்பிட்ட காலத்துக்குள் பிரச்சினை தீர்த்து வைக்கப்படவில்லை எனில், அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு அவருக்கு அளிக்கப்பட்ட தீர்வு நடவடிக்கையில் திருப்தியில்லை எனில், அவர் மேலும் ஒப்புதல் (நோடல்) அதிகாரிக்கு ஈமெயில், ஓயிட்மெயில் அல்லது தொலைபேசி அழைப்பு மூலம் புகாரை தெரிவிக்கலாம். வாடிக்கையாளருக்கு அவரது புகார் எண் சம்பந்தமான பதில் நடவடிக்கை 3 நாட்களில் கிடைக்கும் மற்றும் ஒப்புதல் அதிகாரியிடம் புகார் பதிலு செய்யப்பட்டுள்ள தேதியில் இருந்து 10 நாட்களுக்குள் தீர்வு கிடைக்கும்.

என்னும், சேவையில் பழுது அல்லது குறுக்கீடு அல்லது சேவை துண்டிப்பு சம்பந்தப்பட்ட புகார்கள் எனில் அவை புகார் பதிலு செய்யப்பட்ட தேதியில் இருந்து மூன்று நாட்களுக்குள் தீர்த்து வைக்கப்படும். புகார் மீதான தீர்வு நடவடிக்கையை எடுத்த பின்பு, ஒப்புதல் அதிகாரி குறிப்பிட்ட கால வரம்புக்குள் தீர்வு நடமாடாத அல்லது தீர்மானம் பற்றி வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிப்பார். ஒப்புதல் அதிகாரிகளின் தீர்மானங்களுக்கு எதிரான முறையீடுகள் டிடிஎஸ்-ஆல் நியமிக்கப்படும் மேல் முறையீட்டு ஆணையத்துக்கு முன்னர் சமர்ப்பிக்கப்படும். குறிப்பு: ஞாயிறு மற்றும் பொது விடுமுறை நாட்கள் தவிர வேலை நேரம் 9.00 - 21.00 மணி ஆக நிரூபிக்கப்படுகிறது.

11. **டி-ஆர்-ஏஜ-ஆல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள இணைப்பு I** தரமான சேவை குறியீடுகளின் வாக்கியங்கள் அடங்கிய ஒரு இணைப்பு (அடிப்படை சேவை சம்பந்தமாக (வயர்லெஸ்)) இத்துடன் உள்ளது.
12. **டி-ஆர்-ஏஜ-ஆல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள இணைப்பு II** தரமான சேவை குறியீடுகளின் வாக்கியங்கள் அடங்கிய ஒரு இணைப்பு (அடிப்படை சேவை சம்பந்தமாக (வயர்லெஸ்)) மற்றும் செல்லுவர் மொடபை டெலிபோன் சர்வீஸ்) இத்துடன் உள்ளது.
13. **டி-ஆர்-ஏஜ-ஆல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள இணைப்பு III** தரமான உயர் தர சேவை குறியீடுகளின் வாக்கியங்கள் அடங்கிய ஒரு இணைப்பு (பிராட்பான்ட் சேவைகள் சம்பந்தமாக) இத்துடன் உள்ளது.

14 துண்டிப்பு/முடித்துக் கொள்ளப்படுதல்:

a. போஸ்ட் பெய்டு வாடிக்கையாளர்கள்

i) 121-ஐ அழைப்பதன் மூலமோ, தன் கோரிக்கையை ஈமெயில் அல்லது ஃபேக்ஸ் மூலம் அனுப்புவதன் மூலம் அல்லது ட்ரூ வேல்யூ ஹப்/சர்வீஸ் வால்யூ ஷாப்பி-க்கு வருவதன் மூலம் போஸ்ட்-பெய்டு வாடிக்கையாளர் இணைப்பை துண்டிக்க

ii. துண்டிப்புக்கான கோரிக்கை பெறப்பட்ட உடனே, டிடிஎஸ்எல் முதலில் அவுட் கோபிங் சேவையை மற்றும் வாடகையை வாடிக்கையாளருக்கு நிறுத்தி விட்டு அதை செயல்படுத்துகிறது. கோரிக்கை பெறப்பட்ட 24 மணிநேரத்தில் இது செய்யப்படும். (ஹான்ட் செட்/சிபிடி மீட்டி/சமர்ப்பிப்பைப் பொறுத்தது)

iii. ரத்து கோரிக்கை செய்யப்பட்டதில் இருந்து வாடிக்கையாளருக்கு ஈஃபண்ட் (ஏதும் இருந்தால்) மொத்த காலவரம்பு 60 நாட்கள் கிடைக்கும்.

iv. ரத்து செய்யப்பட்ட பின்பு ஈஃபண்ட் டெபாசிட்கள் கீழ்க்கண்டவற்றின் போது மட்டுமே உரித்தாகும்:

- மொத்த பாக்கி டெபாசிட்-ஹை குறைவு எனில்
- கால வரம்பு முடிக்கப்படாதபோது வாடிக்கையாளர் ஈஎம்ஐ திட்டத்தில் இல்லாத போது
- என்ஐயூ திருப்பி அனுப்பப்படும் இருக்கும்போது
- என்ஐயூ சேதமான நிலையில் இல்லாத போது
- அனைத்து இதர கருவிகள், மீண்டும் பெறப்படும்போது
- ஒரு கணக்கில் அனைத்து இணைப்புகளும் இல்லாதபோது மற்றும் கணக்குக்கு எதிராக டெபாசிட் அட்டஜஸ்ட் செய்யப்படும் போது

b. துண்டிக்கப்படுதல்/முடிக்கப்படுதல்

1281-ஐ அழைப்பதன் மூலம் அல்லது ஒரு கோரிக்கையை ஈமெயில் அல்லது ஃபேக்ஸ் மூலம் அனுப்புவதன் மூலம் அல்லது ஒரு ஓயிட் மெயில் அனுப்புவதன் மூலம் வாடிக்கையாளர் ரத்து செய்யக் கோரலாம். ரத்து கோரிக்கை பெறப்பட்ட உடனே, டிடிஎஸ்எல் தக்க வைக்கும் நடவடிக்கையை மேற்கொண்டு அதன் பின் கோரிக்கை பெறப்பட்ட 24 மணி நேரத்தில் எண்ண துண்டிப்பை அல்லது தக்க வைப்பதன் மூலம் நடவடிக்கையில் ஈடுபடும். (ஹான்ட் செட்/சிபிடி மீட்டி/சமர்ப்பிப்பைப் பொறுத்தது)

ii. துண்டிப்புக்கு பின்பு, தயாரிப்பு மீண்டும் பெறப்பட்டு கணக்கில் எடுத்துக் கொள்ளப்படும். அதன் பின் ஈஃபண்ட் அளக்கும் நடவடிக்கை தொடங்கும்.

iii. ரத்து கோரிக்கையை பெற்றுக் கொண்ட நாளில் இருந்து வாடிக்கையாளர் ஈஃபண்டைப் (ஏதும் இருந்தால்) பெற ஆகும் காலவரம்பு 60 நாட்கள்.

iv. ரத்து செய்த பின்பு டெபாசிட் ஈஃபண்ட்கள் கீழ்க்கண்டவற்றைப் பொறுத்த உரித்தாகும்:

- என்ஐயூ மீண்டும் பெறப்பட்டுள்ளது
- பெறப்பட்டுள்ள என்ஐயூ சேதமான நிலையில் இல்லை
- அனைத்து இதர கருவிகளும் அப்படி ஏதாவது இருந்தால் பெறப்படுகின்றன

நுகர்வோர் பாதுகாப்புக்கான டி-ஆர்-ஏஜ விதிமுறைகளை விவரமாக அறிய நீங்கள் டி-ஆர்-ஏஜ இணையதளத்திற்கு வருகை தரலாம் www.trai.gov.in. வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு, ஒப்புதல் அதிகாரிகள், மேல் முறையீட்டு அமைப்பு மற்றும் போட்டிக்குரிய டூட்டை திட்டங்கள் பற்றி கூடுதல் தகவல்களை அறிய நீங்கள் எங்கள் இணையதளத்துக்கு வருகை தரலாம்: www.tataindicom.com.

ஒப்புதல் அதிகாரி விபரங்கள்

வட்ட பெயர்	ஒப்புதல் அதிகாரியின் பெயர்	முகவரி	தொ. எண்/ஃபேக்ஸ் எண்	ஈமெயில் ஐடி
ஆந்திரப் பிரதேசம்	பூரீதர் நந்திராஜு	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., 5-9-62, காள் லக்ஷ்ஃப் காள் எஸ்டேட், ஃபேட் மைதான் ரோடு, ஃபேட் மைதான் ஸ்டேடியம் எதிரில், ஹைதராபாத் - 500 001.	9246399970 Fax: (040)-66553339	nodalofficerap@tatatel.co.in
பீகார்	இப்ஷிதா காமரா	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., 2வது மாடி, மகாராஜா காமேஷ்வர் காம்பளெக்ஸ், ஓல்டு ஆர்யவஸ்தா காம்பளெக்ஸ், ஃபேரேலர் ரோடு, பாட்னா - 800 001.	(0612) 6550105	nodalofficerbihar@tatatel.co.in
டெல்லி அன்ட் என்சிஆர் (எஜிபாபத், நொப்டா, பரிதாபத் மற்றும் குளாஸ் உட்பட)	அல்வனி ஆனந்த்	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., 2ஏ, ஓல்டு ஈஸ் நகர், மெயின் மதுரா ரோடு, நியூ புதிய ஃபேரேல்ட்ஸ் காலனி மார்க்கெட் எதிரில், புது டெல்லி - 110 065.	(011) 66558101 Fax: (011) 66551313	nodalofficerdelhi@tatatel.co.in
குஜராத்	பால்கர் சர்மா	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., 2வது மாடி, குஜராத் பவன், எம் ஜே வைப்ரி அருகில், எல்லை பிரிட்டி, அகமதாபாத் - 380 006.	(079) 66558754 Fax: (079) 66558030	nodalofficergujarat@tatatel.co.in
ஹரியானா (சூகாஸ், ஃபரிதாபத் தவிர)	பங்கஜ் சர்மா	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., எஸ்சிஓ 224, செக்டர் - 12, அர்பன் எஸ்டேட், பார்ட் - 1, கர்நால் - 132 001.	9254000555 Fax: 0184-2251852	nodalofficerharyana@tatatel.co.in
ஹிமாச்சல் பிரதேசம்	தீபக் சிங்	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிமிடெட்., டயர்ட் பிஸ் ஹப், வர்மா அபார்ட்மெண்ட் அருகில், டாலென்டு கீபூர், சண்டிகர் - சிம்லா உபபான் சாலை, காலினி, சிம்லா.	(0177) 6451111 Fax: (0177)-2627832	nodalofficerhp@tatatel.co.in
ஜம்மு காஷ்மீர்	பகவன் தாஸ் கோஸ்வாமி	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிமிடெட்., எண் 29, 5வது மாடி, ஹோட்டல் டி-ஆர்-ஏஜி, ஜிஎம்சி, ரெயில் ஹெட் காம்பளெக்ஸ், பஹு பிளாசா அருகில், ஜம்மு - 180 012	9906909727/ 9906909024	Bhagwan.Goswami@tatatel.co.in
ஜார்க்கண்ட்	மிஸ் இப்ஷிதா காமரா	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., 4வது மாடி, ஜீவன் பிரகாஷ் பில்டிங், பிஸ்துபூர், ஜாம்ஷெட்பூர் - 831001.	0657-6550164	nodalofficerjharkhand@tatatel.co.in
கர்நாடகா	சித்ரா எஸ்.	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., 30/1, சிலிகான் டெரேசஸ், ஓரூர் மெயின் ரோடு, ஃபேரம் எதிரில், கொரமங்கலா, பெங்களூர் - 560 095.	9243199970 Fax:(080)-66681000	nodalofficerkar@tatatel.co.in
கேரளா	பிரமோத் பிள்ளை	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., எஸ்.எஸ். பிளாசா, பாலாரிவட்டம், வியாபார் பவன் எதிரில், கொச்சி - 682 025.	9249036200 Fax: (0484)-2333666	nodalofficerkerala@tatatel.co.in
கொல்கத்தா	சிரீசெந்து சிங்கா சௌதரி	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., கேர் ஆஃப் விதேஷ் சஞ்சார் பவன், 1/18, சிடிடி ஸ்கீம் விஜ்ஜிஎம், உட்பாடங்கா, கொல்கத்தா - 700 054.	(033) 65551113 Fax: (033)-23550152	nodalofficerkol@tatatel.co.in
மேற்கு வங்காளத்தின் இதர பகுதிகள்	நீலாதர் பாசு	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., கல் தரு, யூனிட் நம்பர் 9, 402 - 404, பெங்கால் சிருஷ்டி காம்பளெக்ஸ், 3வது மாடி, சிட்டி செக்டர், தூர்க்காபூர் - 713 216.	(0343) 6550149 Fax: 0343-2544870,	nodalofficerwestbengal@tatatel.co.in

டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட் & டாடா டெலிசர்வீசஸ் மகாராஷ்டிரா லிட்.

வட்ட பெயர்	ஒப்புதல் அதிகாரியின் பெயர்	முகவரி	தொ. எண்/ஃபேக்ஸ் எண்	ஈமெயில் ஐடி
மத்திய பிரதேசம்	பங்கஜ் உபாத்யாய்	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., க்வாலிடி குளோபல், பெர்மாலி வாலஸ் காம்பவுண்ட், ரிசர்வ் பாங்க் ஆஃப் இந்தியா எதிரில், ஹோஷங்காபாத் ரோடு எதிரில், போபால் - 462 011.	(0755) 6552402 Fax: 9229101313	nodalofficer:mp@tatatel.co.in
மும்பை	சுகுணா ஷெட்டி	டாடா டெலிசர்வீசஸ் (மகாராஷ்டிரா) லிட்., டி - 26, டி.டி.சி இண்டஸ்ட்ரியல் ஏரியா, எம் ஐ டி.சி, லான்பாடா, நவி மும்பை - 400613.	(022) 65102309 Fax: (022)-67917777	nodalofficer:mum@tatatel.co.in
ஒரிசா	சுபீர் படோண்டிகர்	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., 3வது மாடி, மோட்யூல் - சி, ஃபார்ச்கூன் டவர்ஸ், சந்திரசேகர்பூர், புவனேஸ்வர் - 751016.	(0674) 6550111 Fax: (0674) 6550248	nodalofficer:or@tatatel.co.in
பஞ்சாப்	ரஜ்னிஷ் கோயல்	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., சி 128, கட்டம் VIII, இண்டஸ்ட்ரியல் ஏரியா, மொஹாலி 160 071.	9217000555 Fax: (0172) 6551710	nodalofficer:pun@tatatel.co.in
ராஜஸ்தான்	அஜய் மிஸ்ரா	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., திருமாள் - I, அம்ரபாலி சர்க்கிள், வைஷ்ணவி நகர், ஜெய்ப்பூர் - 302 021.	(0141) 6558281 Fax: (0141) 6598699	nodalofficer:rajasthan@tatatel.co.in
மகாராஷ்டிராவின் இதர பகுதிகள்	பரோமிடா பாணர்ஜி	டாடா டெலிசர்வீசஸ் (மகாராஷ்டிரா) லிட்., அல் அகமர் பில்டிங், கலா நிகேதன் பின்புறம், சான்சேட்டி ஹால்பிடல் எதிர்புறம், கணேஷ் கிண்ட் ரோடு, சிவாஜி நகர், புனே - 411 005.	9225525252 Fax: 66096300/ 9225505566	nodalofficer:rom@tatatel.co.in
தமிழ்நாட்டின் இதர பகுதிகள் (பாண்டிச்சேரி வேலூர் பகுதி தவிர)	ஜீவன் ஜானி	நம்பர் 14, புளியகுளம் ரோடு, கோயம்புத்தூர் - 641 037	9244236200	nodalofficer:Rotn@tatatel.co.in
தமிழ்நாடு	வேழவேந்தன் ஜி.	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., எண்: 2,3,4 பாரஸ் டவர்ஸ், திரு விசு ரோடு, ராயப்பேட்டை, ஷியாம் தியேட்டர் அருகில், சென்னை - 14.	9282236200 Fax: (044) 66661266	nodalofficer:tn@tatatel.co.in
உத்திர பிரதேசம் (கி)	சஞ்சய் குர்மானி	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., 2, ஆர். எஃப். பஹதூர்ஜி மார்க், சக்திபவன் பின்புறம், லக்னோ - 226 001.	(0522) 6550132 Fax: (0522)-666066	nodalofficer:upe@tatatel.co.in
உத்திர பிரதேசம் (மே) காசிப்பாத், நொய்டா தவிர	சுக்பால் சிங் தூர்	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., 501, மங்கள் பானடே நகர், மெயின் யூனிவர்சிட்டி ரோடு, மீரட் - 250 004.	9219509698 Fax: (0121)-2762767	nodalofficer:upw@tatatel.co.in
கார்பொரேட் அலுவலகம்	நவால் கரன்ஜியா	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., ஏ, ஈ & எஃப் பிளாக்ஸ், வேல்டால் ப்ரெமீசஸ், டி.பி. கதம் மார்க், சின்செபாக்கி,	(022) 66625555 Fax: (022) 66605335	nodalofficer:corp@tatatel.co.in

மேல் முறையீட்டு அதிகார அமைப்பு:

ஒப்புதல் அதிகாரியின் தீர்மானம்/நடவடிக்கை பற்றி உங்களுக்கு திருப்தி இல்லை எனில் நீங்கள் மேல் முறையீட்டு அதிகார அமைப்பிடம் தீங்கள் முதல் வெள்ளி வரை அலுவல் நேரமான காலை 9.30 மணி முதல் மாலை 6.00 மணி வரை முறையீடு செய்யலாம். முறையீடு எழுத்துப் பூர்வமாக ஒரு நகலுடன் இருக்க வேண்டும்.

படிவத்தை டவுன்லோட் செய்ய, தயவு செய்து வருக www.tataindicom/customercare.aspx அல்லது நீங்கள் எங்கள் ட்ரூ வேல்யூ ஹப்ஸ் (TVH)க்கு வாருங்கள் அங்கு உரிய படிவம் கிடைக்கிறது. தயவு செய்து உரிய படிவத்தை நிரப்பி, கையெழுத்திட்டு கீழ்க்கண்ட முகவரியில் மேல் முறையீட்டு அதிகாரியிடம் நேரடியாக கொடுங்கள்.

வட்ட பெயர்	ஒப்புதல் அதிகாரியின் பெயர்	முகவரி	தொ. எண்/ஃபேக்ஸ் எண்	ஈமெயில் ஐடி
ஆந்திரப்பிரதேசம்	ராம கிஷ்ணா எஸ்	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., 5-9-62, காள் லக்ஷ்மீ காள் என்டேட்., ஃபேட்டே மைதான் ரோடு, ஃபேட்டே மைதான் ஸ்டேடியம் எதிரில், ஹைதராபாத் - 500 001	(040) 66554000 Fax: (040) 66553339	appellateauthority:ap@tatatel.co.in
பீகார்	இசட். எம். சித்திக்	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., 2வது மாடி, மகாராஜா காமேஷ்வர் காம்பளெக்ஸ், ஒல்டு ஆர்யவந்தா காம்பளெக்ஸ், ஃபரோலர் ரோடு, பாட்னா - 800 001	((0612) 6550120/ (0657) 6550172 Fax: (0657) 2429259	appellateauthority:bihar@tatatel.co.in
டெல்லி	வினித் பாட்டியா	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., 2ஏ, ஒல்டு ஈஷ்வர் நகர், மெயின் மதரா ரோடு, நியூ ஃபிரெண்ட்ஸ் காலனி மார்க்கெட் எதிரில், புது டெல்லி - 110 065	(011) 66552557 Fax: (011) 66558684	appellateauthority:delhi@tatatel.co.in
குஜராத்	சுனிஸ் பந்து	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., 2வது மாடி, குஜராத் பவன், எம் ஜே வைபரி அருகில், எல்வெட் பிரிட்ஜ், அகமதாபாத் - 380 006	(079) 66550999 Fax: (079) 66558000	appellateauthority:gujarat@tatatel.co.in
ஹரியானா	அஜய் டக்கல்	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., 122/3 கே எம் ஸ்டோர், தேவிலால் செளக் அருகில், சிடி ரோடு, கர்நால் - 132 001	(0184) 6451801 Fax: (0184) 2251852	appellateauthority:har@tatatel.co.in
இமாச்சல் பிரதேசம்	வினய் பான்	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிமிடெட், டயர்டன் பில் ஹப், வர்மா அபார்ட்மெண்ட் அருகில், டாலென்டு கீழே, சண்டிகர் - சிம்லா பைபால் சாலை, காலினி, சிம்லா.	(0177) 6451111 Fax: (0177) 2627832	appellateauthority:hp.TTL@tatatel.co.in
ஜம்மு காஷ்மீர்	அதுல் கன்சால்	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிமிடெட், எண் 29, 5வது மாடி, ஹோட்டல் டி-ஆர்ஜி, ஜிஎம்சி, ரெயில் ஹெட் காம்பளெக்ஸ், பஹு பிளாசா அருகில், ஜம்மு - 180012	9906909000/ 9906909024	atul.kansal@tatatel.co.in
ஜார்க்கண்ட்	Z. M. சித்திக்	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., 4வது மாடி, ஜீவன் பிரகாஷ் பில்டிங், பிஸ்துபூர், ஜாம்புஷெட்டி - 831001	(0612) 6550120/ (0657) 6550172 Fax: (0657) 2429259	appellateauthority:jharkhand@tatatel.co.in
கர்நாடகா	சஞ்சய் வகேரா	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., 30/1, சிலிகான் டெரேசஸ், ஒசூர் மெயின் ரோடு, ஃபேரம் எதிரில், கொரமங்கலா, பெங்களூர் - 560 095	(080) 66688888/ 66689999 Fax: (080) 66680000	appellateauthority:kar@tatatel.co.in
கேரளா	சூர்ய மகாதேவன்	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., எஸ்.எம். பிளாசா, பாலரிவட்டம், வியாபார் பவன் எதிரில், கொச்சி - 682 025	(0484) - 6459025 Fax: (0484)-2333666	appellateauthority:kerala@tatatel.co.in
கொல்கத்தா	சஞ்சீவ் ஹேரா	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., கேர் ஆஃப் விதேஷ் சஞ்சார் பவன், 1/18, சிஐடி ஸ்கீம் விஐஐஎம், உல்டாடங்கா, கொல்கத்தா - 700 054.	(033) 66669850 Fax: (033) 23550152	appellateauthority:kol@tatatel.co.in
மேற்கு வங்காளத்தின் இதர பகுதி	மன்தீப் பக்ஷி	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., மெச. வீடியோ பிளாசா, சிட்டி ரெசிடன்சி காம்பளெக்ஸ், 3வது மாடி, சாகித் குதிராம் சரணி, சிட்டி சென்டர், தூர்க்காப்பூர் - 713 216	(0343) 6559001 Fax: (0343) 2544870	appellateauthority:westbengal@tatatel.co.in

டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட் & டாடா டெலிசர்வீசஸ் மகாராஷ்டிரா லிட்.

வட்ட பெயர்	ஒப்புதல் அதிகாரியின் பெயர்	முகவரி	தொ. எண்/ஃபேக்ஸ் எண்	ஈமெயில் ஐடி
மத்திய பிரதேசம்	ஓனிம் வெர்மா	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., க்வாலிடிக் குளோபல், பெர்மாலி வாலஸ் காம்பவுண்ட், ரிசர்வ் பாங்க் ஆஃப் இந்தியா எதிரில், ஹோஷங்காபாத் ரோடு எதிரில், போபால் - 462 011.	((0755) 6660111 Fax: (0755) 6660666	appellateauthoritymp@tatatel.co.in
மும்பை	டி. என் சீனிவாசன்	டாடா டெலிசர்வீசஸ்(மகாராஷ்டிரா)லிட்., டி - 26, டி.டி. சி இண்டஸ்ட்ரியல் ஏரியா, எம் ஐ டி சி, ஸான்பாடா, நவி மும்பை - 400 613.	(022) 66633333 Fax: (022) 67917777	appellateauthoritymum@tatatel.co.in
ஓரிசா	பில்வஜித் பட்டாச்சார்யா	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., 3வது மாடி, மோட்யூல் -சி, ஃபார்ச்கூன் டவர்ஸ், சந்திரசேகர்பூர், புவனேஸ்வர் - 751 016.	(0674) 6550777 Fax: (0674) 6550248	appellateauthorityor@tatatel.co.in
பஞ்சாப்	டிபிஎஸ் வாலியா	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., சி 125, கட்டம் VIII, இண்டஸ்ட்ரியல் ஏரியா, மொஹாலி 160 071.	(0172) 6450529 Fax: (0172) 6651710	appellateauthoritypun@tatatel.co.in
ராஜஸ்தான்	சஞ்சய் வோரா	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., திருமான் - I, அம்ரபாலி சர்க்கிள், வைஷ்ணவி நகர், ஜெய்ப்பூர் - 302 021.	(0141) 6598699 Fax: (0141) 6598699	appellateauthorityrajasthan@tatatel.co.in
மகாராஷ்டிராவின் இதர பகுதிகள்	வெங்கட் விஸ்வநாத்	டாடா டெலிசர்வீசஸ்(மகாராஷ்டிரா) லிட்., அல் அக்மர் பில்டிங், கலா நிகேதன் பின்புறம், சான்சேட்டி ஹால்பிடல் எதிர்புறம், கணேஷ் கிண்ட் ரோடு, சிவாஜி நகர், புனே - 411 005.	(020) 66005555 Fax: (020) 66096400	appellateauthorityrom@tatatel.co.in
தமிழ்நாடு	சங்கீத் நிகாம்	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., நம்பர் 2,3,4 பரஸ் டவர்ஸ், திரு.வி.க. ரோடு, ராயப்பேட்டை, ஷ்யாம் தியேட்டர் அருகில், சென்னை - 600 014.	(044) 66662301 Fax: (044) 66660112	appellateauthoritytn@tatatel.co.in
உத்திர பிரதேசம் (சி)	சஞ்செய் சத்து	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., 2, ஆர். எஃப். பஹதூர்ஜி மார்க், சக்திபவன் பின்புறம், லக்னோ - 226 001.	(0522) 6456744 Fax: (0522) 6660666	appellateauthorityupe@tatatel.co.in
உத்திர பிரதேசம் (மே)	ரவீந்தர் தனேசா	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., 501, மங்கள பாண்டே நகர், மெயின் யூனிவர்சிட்டி ரோடு, டீரட் - 250 004.	(0121) 6550055 Fax: (0121) 2762650	appellateauthorityupw@tatatel.co.in
கார்பொரேட் அலுவலகம்	ஜோகேஷ் நய்யார்	டாடா டெலிசர்வீசஸ் லிட்., ஏ. ஈ. அண்ட் எஃப் பிளாக்ஸ், வேல்டாஸ் ப்ரெமீசஸ், டி.பி. கதம் மார்க், சின்செபாக்கி, மும்பை - 400 033.	(022) 66671703 Fax: (022) 66605335	appellateauthoritycorporate@tatatel.co.in

இணைப்பு - I

கால் சென்டர்களால், தொலைத் தொடர்பு பயன்படுத்தும் நுகர்வோருக்கு சேவைக் கோரிக்கை அல்லது புகார் தீர்வுக்கு அளிக்கப்படும் சேவை அளவீடு மற்றும் கால வரம்பு.

A: அடிப்படை சேவை (வயர்லெஸ்)

வரிசை எண் (1)	சேவை அளவீடு (2)	சேவை கோரிக்கை அல்லது புகார் தீர்வுக்கான கால வரம்பு (3)
(i)	தொலைபேசி அளித்தல்	அனைத்து சேவைகளும் ஏழு நாட்களுக்குள் (தொழில் நுட்ப வசதியைப் பொறுத்து)
(ii)	பழுது நீக்குதல்	மூன்று நாட்களுக்குள் வாடகை தள்ளுபடி நிலுவையில் உள்ள பழுதுகள் >3 நாட்கள் மற்றும் <27 நாட்கள்: 7 நாட்களுக்கு வாடகை தள்ளுபடி நிலுவையில் உள்ள பழுதுகள் >7 நாட்கள் மற்றும் <15 நாட்கள்: 15 நாட்களுக்கு வாடகை தள்ளுபடி நிலுவையில் உள்ள பழுதுகள் >15 நாட்களுக்கு: 1 மாதத்துக்கு வாடகை தள்ளுபடி
(iii)	தொலைபேசி மாற்றுதல்	மூன்று நாட்களுக்குள்
(iv)	முடித்தல்கள்	இருபத்து நான்கு மணி நேரத்தில்
(v)	நான்கு வாரங்களில் பில்லிங் புகார்கள் தீர்த்து வைக்கப்பட்ட சதவிகிதம்	அனைத்து பில்லிங் புகார்களும் நான்கு வாரங்களில் தீர்த்து வைக்கப்படும்
(vi)	முடிக்கப்பட்ட பின்பு டெபாசிட்கள் ஃபண்ட் செய்ய எடுத்துக் கொள்ளப்படும் நேரம்	டெபாசிட்கள் ஃபண்ட் செய்யப்படும் அனைத்து கேஸ்களும் முடிக்கப்பட்ட பின் அறுபது நாட்களுக்குள் செய்யப்பட வேண்டும்

இணைப்பு - II

B: அடிப்படை சேவை (வயர்லெஸ்) மற்றும் செல்லுலார் மொபைல் தொலைபேசி சேவை:

வரிசை எண் (1)	சேவை அளவீடு (2)	சேவை கோரிக்கை அல்லது புகார் தீர்வுக்கு காலவரம்பு (3)
(i)	<p>பில்லிங் செயல்திறன்</p> <p>(a) நான்கு வாரங்களில் தீர்த்து வைக்கப்படும் பில்லிங் புகார்கள் சதவிகிதம்</p> <p>(b) வாடிக்கையாளர்களுக்கு பாக்கி உள்ள அனைத்து ரீ:பண்ட்கள் அல்லது அளிக்க வேண்டிய தொகைகள் செலுத்தப்பட வேண்டும்</p>	<p>(a) அனைத்து பில்லிங் புகார்களும் நான்கு வாரங்களில் தீர்த்து வைக்கப்பட வேண்டும்</p> <p>(b) பில்லிங் புகார்கள் தீர்வு தீர்மான தேதியில் இருந்து நான்கு வாரங்களுக்குள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு பாக்கி உள்ள அனைத்து ரீ:பண்ட்கள் அல்லது அளிக்க வேண்டிய தொகைகள் செலுத்தப்பட வேண்டும்</p>

இணைப்பு - III

C: பிராட்பாண்ட் சர்வீஸ்

வரிசை எண் (1)	சேவை அளவீடு (2)	சேவை கோரிக்கை அல்லது புகார் தீர்வுக்கு காலவரம்பு (3)
(i)	சேவை அளித்தல்/செயல்படுத்துதல் கால வரம்பு	15 நாட்களுக்குள் அனைத்து கேஸ்களும் (தொழில்நுட்ப உதவியைப் பொறுத்து)
(ii)	பழுது பார்த்தல் / மீண்டும் சரி செய்தல் கால வரம்பு	காலவரம்பு மூன்று நாட்களுக்குள்
(iii)	<p>பில்லிங் செயல்திறன்</p> <p>(a) தீர்த்து வைக்கப்பட்ட பில்லிங் புகார்கள் விகிதம்</p> <p>(b) முடிக்கப்பட்ட பின் டெபாசிட் ரீ:பண்ட் செய்ய எடுத்துக் கொள்ளப்படும் கால வரம்பு</p>	<p>(a) அனைத்து பில்லிங் புகார்களும் நான்கு வாரங்களில் தீர்த்து வைக்கப்பட வேண்டும்.</p> <p>(b) முடிக்கப்பட்ட பின் அறுபது நாட்களுக்குள் அனைத்து டெபாசிட் ரீ:பண்ட்கள் முடிக்கப்பட வேண்டும்.</p>