13. టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్ మరియు టాటా టెలిసర్వీసెస్ [మహారాష్ట్ర] లిమిటెడ్ విధులు మరియు చట్టబద్ధమైన బాధ్యతలు

1. అన్ని టారిఫ్ ప్రణాళికలను మరియు ఆఫర్లు పారదర్శకంగా మరియు విచక్షణారహితంగా తెలియజేయబడతాయి.
2. అన్ని ప్లాన్ వివరాలు లాంచ్ తరువాత వెబ్‌సైట్‌లో అప్‌డేట్ చేయబడతాయి.
3. ఒక టారిఫ్ ప్రణాళిక ఒకసారి ఆఫర్ చేయబడితే, అది ఆ టారిఫ్ ప్లాన్‌లో సబ్‌స్క్రైబర్‌ని సభ్యునిగా చేర్చుకున్న లేదా నుంచి కనీసం 6 నెలలపాటు (లేదా లైఫ్‌టైమ్ వ్యాలిడిటీ కేసులో జీవితాంతం) చందాదారుకి అందుబాటులో ఉండాలి.
4. లైఫ్‌టైమ్ వ్యాలిడిటీ/అపరిమిత వ్యాలిడిటీ కేసులో, ప్రస్తుత లైసెన్సు ఏ నెల మరియు సంవత్సరంలో ఎక్స్‌పైర్ అవుతుందో మేము కస్టమర్‌లకి ప్రొమోషనల్ ప్రచురణలు/అడ్వర్టయిజ్‌మెంట్‌లలో తెలియబరుస్తాము.
5. ఇప్పుడు గల ఒక టారిఫ్ ప్లాన్‌ని రద్దు చేసే ముందు మేము అథారిటీకి, చందాదారులకి కనీసం 3 రోజులు ముందుగా నోటీసు ఇస్తాము.
6. కస్టమరుకి ఒక వోచర్ యాక్టివేషన్ జరిగిన మీదట వాడటం, అకౌంటు, VAS ఛార్జీల గురించి, TRAI ద్వారా జారీచేయబడిన టెలికమ్ కన్స్యూమర్ ప్రొటెక్షన్ రెగ్యులేషన్ 2012 ప్రకారం తెలియబరుస్తాము.
7. TRAI మార్గదర్శకాల ప్రకారం ఏ వ్యాల్యూ యాడెడ్ సర్వీసుని కూడా చందాదారు నుంచి స్పష్టమైన అనుమతిని సంపాదించకుండా యాక్టివేట్ చేయడం జరగదు.
8. రోమింగ్ సర్వీసులకు ఏ రెంటల్‌ని ఛార్జి చేయరు.
9. ప్రతి సర్వీస్ ప్రొవైడర్ ఆఫర్ చేసే ప్రీపెయిడ్ కార్డులలో కనీసం ఒక కార్డు విలువ `300 లేదా తక్కువ దానితో సమానంగా కనీసం ఒక నెల వ్యాలిడిటీతో ఉండాలి.
10. కోల్పోయిన/డేమేజి అయిన SIM కార్డు స్థానంలో మరొకటి ఇచ్చేందుకు ఛార్జీలు సమంజసమైన మార్క్అప్‌తో ఖర్చు ఆధారంగా ఉండాలి.
11. వ్యాలిడిటీ పిరియడ్ చివరలో ఏదైనా ఉపయోగించబడని మొత్తం ఉంటే, ఆ మొత్తాన్ని రెన్యూ చేయబడిన కార్డులోకి, అటువంటి రెగ్యులర్ సమంజసమైన, నిర్ధిష్టమైన అవధిలో జరిగినప్పుడు, బదలాయించబడాలి.
12. కాల్స్ చేసేందుకు, అంటే వాడకానికి డబ్బు చెల్లించేందుకుగాను, ప్రీపెయిడ్ కార్డు ప్యాకేజిలో ఎంత మొత్తం అందుబాటులో ఉన్నది ప్రముఖంగా, స్పష్టంగా కస్టమరుకి తెలియజేయాలి.
13. వాయిస్ కాల్స్/SMS తో సహా 'టాక్‌టైమ్ వ్యాల్యూ' పైన ప్రభావం చూపని అన్ని సర్వీసులు, టాక్‌టైమ్ వ్యాల్యూ ఖర్చయిపోయిన తరువాత కూడా, యావత్ వ్యాలిడిటీ అవధిలో ప్రీపెయిడ్ చందాదారులకు అందుబాటులో ఉంటునే ఉండాలి.
14. పోస్ట్‌పెయిడ్ బిల్లు హార్డ్ కాపీ ఉచితంగా సమకూర్చాలి.
15. సరాసరి టారిఫ్ తగ్గింపుల సందర్భంలో, చందాదారుని ఏదైనా స్పష్టమైన చర్యకి ఏలాంటి ముందు షరతు లేకుండా చందాదారులు అటువంటి తగ్గింపు ప్రయోజనాన్ని ఆటోమేటిక్‌గా పొందాలి.
16. `19 కి మించిన మొబైల్ నంబర్ పోర్టింగ్ ఛార్జి వసూలు చేయబడదు.
17. పోస్ట్‌పెయిడ్ చందాదారుకి నిర్ణయించిన క్రెడిట్ పరిమితిని అడ్వాన్సుగా ఆయనకి తెలపాలి. ప్రారంభ క్రెడిట్ పరిమితిని, యాక్టివేషన్ జరిగిన 7 రోజులలోగా తెలియపరచడం జరుగుతుంది.

18 CLIP చట్టపరంగా తప్పనిసరి టారిఫ్ ఐటెమ్‌గా చేయబడదు.

14. సర్వీసులను రద్దు చేసే ప్రక్రియ

కస్టమరు తమ సానుకూలత ప్రకారం మా సర్వీసుని రద్దు చేసుకోవచ్చును లేదా డిస్కనెక్ట్ చేయవచ్చును. బిల్లులు చెక్ చేయబడతాయి. రికన్సీలియేషన్ జరపబడుతుంది చెల్లింపవలసి ఉన్న బకాయిలతో సర్దుబాటు జరిపిన మీదట ఇంకా ఏదైనా చెల్లించవలసి ఉంటే, కన్సుమర్‌కి ఆయన/ఆమె సెక్యూరిటీ డిపాజిట్ నుంచి తిరిగి ఇవ్వబడుతుంది. ఈ ప్రక్రియకి, డిస్కనెక్షన్ తేదీ నుంచి అత్యధికంగా 60 రోజులు పడుతుంది.

టెలీకాం కంజ్యూమర్ చార్టర్ 2018

టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్ మరియు టాటా టెలిసర్వీసెస్ [మహారాష్ట్ర] లిమిటెడ్

విషయ సూచిక

1. ఉపోద్ఘాతం

2. సర్వీసు సమకూర్చేవారి పేరు మరియు చిరునామా

3. సమకూర్చబడే సర్వీసులు

4. సర్వీసులు సమకూర్చబడే సర్వీసు ప్రదేశాల వివరాలు

5. ప్రీపెయిడ్ మరియు పోస్ట్‌పెయిడ్ మొబైల్ సర్వీసుల నిబంధనలు మరియు షరతులు

6. యాక్టివేషన్ ప్రక్రియ

7. వివిధ సర్వీసులకు సంబంధించి సమకూర్చబడే పరికరాల వివరాలు

8. TRAI నిర్దేశించిన ప్రకారం వివిధ సర్వీసులకుగాను సర్వీసు నాణ్యత ప్రమాణాలు

9. వివిధ TRAI రెగ్యులేషన్ ప్రకారం వినియోగదారుకి గల హక్కులు

10. సాధారణ సమాచార నంబరు మరియు కన్స్యూమర్ కేర్ నంబరు

11. ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార కార్యసరళి మరియు కాలపరిమితులు

12. అపిలేట్ అథారిటీ వివరాలు

13. టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్ మరియు టాటా టెలిసర్వీసెస్ (మహారాష్ట్ర) విధులు మరియు బాధ్యతలు

14. సర్వీసుల రద్దు ప్రక్రియ

1. ఉపోద్ఘాతం

టెలికమ్ వినియోగదారుల ఛార్టర్ TRAI యొక్క 2012 టెలికమ్ కన్స్యూమర్స్ ప్రొటెక్షన్ రెగ్యులేషన్ అనుసారం ప్రచురించబడుతున్నది.

ఈ ఛార్టర్ ప్రయోజనం ఏమిటంటే, మా విలువలను మరియు సేవలను పటిష్టం సమకూర్చడంలో మాకు మార్గనిర్దేశన చేసేందుకు నెలకొల్పబడిన ప్రమాణాలను పారదర్శకంగా పాలుపంచుకొనడము మరియు వినియోగదారుని సంతృప్తిని మరింతగా పెంచడం. ఈ ఛార్టర్ కన్స్యూమర్ హక్కులను గుర్తించడానికి, వాటిని కాపాడటానికి తక్షణం సరిచూసుకునే సాధనంగా ఉపయోగపడుతుంది. మా నాణ్యత ప్రమాణాలు నిరంతరం మెరుగుపరచడంలో సహాయపడుతుంది. దానివల్ల కస్టమర్లతో సంబంధాలను సులభతరం చేసి, పటిష్టపరిచి మరింత పారదర్శకంగా వ్యవహరించగలుగుతాము టెలికమ్ రెగ్యులేటరీ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా (TRAI) ఎప్పటికప్పుడు జారీచేసే మార్గనిర్దేశాలు మరియు ఆదేశాలకు అనుగుణంగా కస్టమర్ ఆశించే వాటివి మరియు అవసరాల విషయంలోను నాణ్యతను మెరుగుపరిచేందుకు నిరంతరం పనిచేయడంలో సహాయకారిగా ఉంటుంది.

2. టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్ కార్యాలయం పేరు మరియు చిరునామా

ఆంధ్ర ప్రదేశ్: టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, జ్ఞాన్ పీఠ్, హార్డ్‌వేర్ పార్క్, ప్లాట్ నం: 1 నుంచి 5 వరకు, (సర్వే నం: 1/1), ఇమారత్ కాంచ, రవిర్యాల్ గ్రామం, మహేశ్వరం మండలం, రంగా రెడ్డి జిల్లా, హైదరాబాద్, తెలంగాణ-500005

బీహార్: టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, 3వ అంతస్తు, వోల్టాస్ హౌస్, హోటల్ జింజర్‌కి ఎదురుగా, మెయిన్ రోడ్, బిస్తుపూర్, జెంషెడ్‌పూర్-831001

ఢిల్లీ: టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, 2A, ఓల్డ్ ఈశ్వర్ నగర్, మెయిన్ మథురా రోడ్, న్యూఢిల్లీ-110065

గుజరాత్: టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, వెస్ట్‌గేట్ - 3వ మరియు 4వ అంతస్తు, YMCA క్లబ్ దగ్గర, ఎస్.జి. హైవే, అహ్మదాబాద్-380015

హర్యానా: టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, సి-125, ఫేజ్ 8, ఇండస్ట్రియల్ ఫోకల్ పాయింట్, మొహాలి, పంజాబ్-160071

హిమాచల్ ప్రదేశ్: టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, సి-125, ఫేజ్ 8, ఇండస్ట్రియల్ ఫోకల్ పాయింట్, మొహాలి, పంజాబ్-160071

కర్ణాటక: టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, A బ్లాక్, 2వ అంతస్తు, సిలికాన్ టెర్రెస్, నం. 30/1, కోరమంగళ, హోసూర్ మెయిన్ రోడ్, బెంగళూరు-560095

కేరళ: టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, 5వ అంతస్థు, ఎస్ఎల్ ప్లాజా, పలరివట్టం, కొచ్చిన్-682025

కోల్‌కత్తా: టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, పి.ఎస్. శ్రీజన్ టెక్ పార్క్, DN-52, సెక్టర్-5, 15వ అంతస్తు, సాల్ట్‌లేక్, కోల్‌కత్తా-700091

మధ్య ప్రదేశ్: టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, ప్లాట్ నం-1,2,3 క్వాలిటీ గ్లోబస్, పెర్మలి వాలస్ కాంపౌండ్, R.B.I.కి ఎదురుగా, హోషంగాబాద్ రోడ్, భోపాల్-462011

మహారాష్ట్ర: టాటా టెలిసర్వీసెస్ (మహారాష్ట్ర) లిమిటెడ్, 3వ అంతస్తు, ది మెట్రోపోల్ బిల్డింగ్, INOX మల్టీప్లెక్స్ తరువాత, బండ్ గార్డెన్ రోడ్, పూణె-411001

ముంబై: టాటా టెలిసర్వీసెస్ (మహారాష్ట్ర) లిమిటెడ్, D-26, TTC ఇండస్ట్రియల్ ఏరియా, MIDC సన్‌పడా, థాణె బేలాపూర్ రోడ్, పి.ఓ. టర్భే, నవి ముంబై-400703

ఒరిస్సా: టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, ఫార్చ్యూన్ టవర్స్, 3వ అంతస్తు, మోడ్యూల్ B మరియు C, చంద్రశేఖర్‌పూర్, భువనేశ్వర్-751023

పంజాబ్: టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, సి-125, ఫేజ్ 8, ఇండస్ట్రియల్ ఫోకల్ పాయింట్, మొహాలి, పంజాబ్-160071

రాజస్థాన్: టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, గుమన్ 1, ఆమ్రపాలి సర్కిల్ దగ్గర, వైశాలి నగర్, జైపూర్-302021

పశ్చిమ బెంగాల్: టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, పి.ఎస్. శ్రీజన్ టెక్ పార్క్, DN-52, సెక్టర్-5, 15వ అంతస్తు, సాల్ట్ లేక్, కోల్‌కత్తా-700091

తమిళనాడు [చెన్నైతో సహా]: టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, నం. 283 & 284, 6వ మరియు 13వ అంతస్తు, ప్రిన్స్ ఇన్ఫో సిటీ-II, రాజీవ్ గాంధీ సాలై, కంధన్‌చావడి, చెన్నై-600096

ఉత్తర ప్రదేశ్ తూర్పు : టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, ప్రేమ్ ప్లాజా, 2, R F బహదూర్‌జీ మార్గ్, శక్తి భవన్ వెనుక, లక్నో-226001

ఉత్తర ప్రదేశ్ పశ్చిమ: టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, 501, మంగళ్ పాండే నగర్, మెయిన్ యూనివర్సిటీ రోడ్, మీరట్-250001

3. సమకూర్చబడే సేవలు

టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్ మరియు టాటా టెలిసర్వీసెస్ (మహారాష్ట్ర) లిమిటెడ్, అవి వర్తించే ప్రకారం "టాటా డొకోమో" లేదా "టాటా ఇండికామ్" బ్రాండ్ పేరుతో సెల్యులర్ GSM/CDMA మొబైల్ సర్వీసుని మరియు "టాటా డొకోమో" బ్రాండ్ పేరిట ఫిక్స్‌డ్ వైర్‌లెస్ సర్వీసుని యూనిఫైడ్ ఏక్సెస్ సర్వీస్ లైసెన్స్ క్రింద సమకూరుస్తున్నాయి. పైన పేర్కొన్నవి కాకుండా అదనంగా వైర్‌లైన్ వాయిస్, వైర్‌లైన్ డేటా మరియు ఇంటర్నెట్ ఏక్సెస్ సర్వీసులను మరియు ఎంటర్‌ప్రైజెస్ సర్వీసెస్‌లు కూడా అందించబడుతున్నాయి.

పైన పేర్కొనబడిన కేటగిరీల చందాదారులకు వాయిస్ డేటా వంటి వివిధ సర్వీసులు మరియు ఇతర వ్యాల్యూ యాడెడ్ సర్వీస్‌లు కూడా అందించబడుతున్నాయి.

4. సర్వీసులు సమకూర్చబడుతున్న చోట సర్వీస్ ఏరియాల వివరాలు

మా సర్వీసులు క్రింది సర్వీస్ ప్రదేశాలలో లభిస్తున్నాయి:

సర్వీస్ ప్రాంతం	CDMA సర్వీసెస్	GSM సర్వీసెస్
ఆంధ్ర ప్రదేశ్	అవును	అవును
బిహార్	అవును	అవును
ఢిల్లీ	అవును	లేదు
గుజరాత్	అవును	అవును
హర్యానా	అవును	అవును
హిమాచల్ ప్రదేశ్	అవును	అవును
కర్ణాటక	అవును	అవును
కేరళ	అవును	అవును
కోల్‌కత్తా	అవును	అవును
మధ్య ప్రదేశ్	అవును	అవును
ముంబై	అవును	అవును
మహారాష్ట్ర	అవును	అవును
ఒరిస్సా	అవును	అవును
పంజాబ్	అవును	అవును
రాజస్థాన్	అవును	అవును
పశ్చిమ బెంగాల్	అవును	అవును
తమిళనాడు (చెన్నైతో సహా)	అవును	అవును
ఉత్తర ప్రదేశ్ తూర్పు	అవును	అవును
ఉత్తర ప్రదేశ్ పశ్చిమ	అవును	అవును

మరిన్ని వివరాల కోసం దయచేసి www.tatadocomo.com కి లాగాన్ అవండి.

5. ప్రీపెయిడ్ మరియు పోస్ట్‌పెయిడ్ సర్వీసులకు నిబంధనలు మరియు షరతులు

నిబంధనలు మరియు షరతులు

i. నిర్వచనాలు

a) భావి "అపిలేట్ అథారిటీ" అంటే అర్థం, TRAI రెగ్యులేషన్స్, 2007కి చెందిన 3 క్రింది అపిలేట్ అథారిటిగా నియమించబడిన ఒకరు లేదా ఎక్కువ మంది వ్యక్తులు.

b) "ఛార్జీలు" లేదా "టారిఫ్"లో అన్ని ఫీజులు, కాల్ ఛార్జీలు/టారిఫ్‌లు, రెంటల్స్ మరియు ఇంటర్‌కనెక్షన్ ఖర్చులు వస్తాయి మరియు కస్టమర్‌కి సర్వీస్‌లు సమకూర్చడానికిగాను ఎప్పటికప్పుడు TTL ఛార్జీ చేయదగిన వాటికి సంబంధించిన ఏవైనాసరే ఇతర ఇన్సిడెంటల్ ఛార్జీలు దీనిలోకి వస్తాయి మరియు అన్ని ప్రభుత్వ లెవీలు (ప్రస్తుత మరియు భవిష్యత్తువి) దీనిలో చేర్చబడతాయి.

c) "కస్టమర్" అంటే అర్థం, దీనితో జతబరచబడిన CAF ప్రకారం సర్వీసులు సమకూర్చడం కోసం దరఖాస్తు చేసుకున్న ఎవరైనా సరే వ్యక్తి లేదా సమస్థ లేదా పెర్సన్.

d) "డిజిగ్నేటెడ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్" అంటే అర్థం సర్వీసు/లు (లేదా వాటిలో ఏదైనా) సమకూర్చేందుకు లేదా TTL కి గల చట్టపరమైన దిగువ బాధ్యతలు నిర్వర్తించేందుకు TTL చేత నిర్దేశించబడిన ఎవరైనా సరే వ్యక్తి లేదా చట్టబద్ధమైన వ్యవస్థ మరియు దీనిలోకి లైసెన్స్ ప్రకారం అనుమతించిన మేరకు అటువంటి వ్యక్తుల లేదా చట్టబద్ధమైన వ్యవస్థకి చెందిన వారసుడు/లు మరియు అనుమతించబడిన అసైన్/లు.

e) "DoT" అంటే అర్థం టెలికమ్యూనికేషన్‌ల శాఖ, కమ్యూనికేషన్‌ల మంత్రిత్వశాఖ, భారత ప్రభుత్వం మరియు దీనిలోకి దాని సక్సెసర్స్-ఇన్-ఇంటరెస్ట్ కూడా వస్తారు.

f) "ఎక్విప్‌మెంట్"లోకి సర్వీస్/లు ఉపయోగించుకునేందుకు వీలుగా నెట్‌వర్క్‌కి కనెక్ట్ చేసేందుకు అవసరమైన ఏదైనా సరే ఫోన్ పరికరం, సబ్‌స్క్రైబర్ టెర్మినల్, నెట్‌వర్క్ ఇంటర్‌ఫేస్ యూనిట్ (NIU) మరియు వాటికి (లేదా వాటిలో దేనికైనా) సంబంధించిన అటాచ్మెంట్లు/ఏక్సెసరీలు వస్తాయి.

g) "ప్రభుత్వం (గవర్నమెంట్" అంటే ఆ సందర్భాన్ని బట్టి భారత ప్రభుత్వం మరియు/లేదా ఒక రాష్ట్ర ప్రభుత్వం, ఏదైనా స్థానిక అధికార వ్యవస్థ, కంటోన్మెంట్ బోర్డు, భారత టెలికామ్ రెగ్యులేటరీ అథారిటీ, న్యాయస్థానాలు లేదా ఇతర న్యాయ/పాక్షిక న్యాయ సంస్థలు మరియు వారి సక్సెసర్స్-ఇన్-ఇంటరెస్ట్ దీనిలోకి వస్తారు.

h) "లైసెన్స్" అంటే అర్థం సర్వీసు/లు (లేదా వాటిలో ఏదైనా) నెలకొల్పేందుకు మరియు నడిపేందుకుగాను DoT ద్వారా మంజూరు చేయబడిన లైసెన్స్.

i) "నెట్‌వర్క్" అంటే సర్వీసు/లు సమకూర్చేందుకు TLL చేత ఉపయోగించబడే కమ్యూనికేషన్స్ నెట్‌వర్క్ మరియు ఇతర సామగ్రి/సాఫ్ట్‌వేర్ మరియు టెలిఫోన్ ఎక్ఛేంజ్‌లు, బేస్ స్టేషన్‌లు, మైక్రోవేవ్ మరియు ల్యాండ్‌లైన్ లింక్‌లు దీనిలోకి వస్తాయి.

j) "ఇతర సర్వీసు/లు" అంటే విషయం (కంటెంట్) మరియు డేటా సర్వీస్/లు, బిల్లింగ్ మరియు కలెక్షన్‌లతో సహా, అయితే వాటికే పరిమితం కాకుండా సర్వీస్/లకు అదనమైన ఏదైనా సర్వీసు/లు.

k) "సర్వీసు/లు" అంటే అర్థం TLL తన నెట్‌వర్క్ ద్వారా అందుబాటులోకి తెచ్చే వాయిస్ కమ్యూనికేషన్ సర్వీసు/లు, SMS మరియు ఏదైనా ఇతర సర్వీసు/లతో సహా టెలికమ్యూనికేషన్స్ మరియు ఇతర వ్యాల్యూ యాడెడ్ సర్వీసు/లు.

l) "సర్వీస్ ఏరియా" అంటే అర్థం లైసెన్స్ క్రింద ఏ ప్రాంతంలో సర్వీసు/లు ఆఫర్ చేసేందుకు TLL కి లైసెన్సు ఇవ్వబడినదో ఆ భౌగొళిక ప్రదేశం.

m) "TLL" అంటే అర్థం TTSL మరియు TTML మరియు డెజిగ్నేటెడ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్స్ సంయుక్తంగా మరియు రెండు కన్నా ఎక్కువగా (అది ఏ సందర్భంలో ఉపయోగించబడుతుందో ఆ సందర్భాన్ని బట్టి) మరియు TTSL మరియు/లేదా TTML మరియు డెజిగ్నేటెడ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్స్‌కి చెందిన సక్సెసర్స్-ఇన్-ఇంటరెస్ట్ మరియు అసైనీలు దీనిలోకి వస్తారు.

n) "TRAI" అంటే అర్థం 1997 టెలికమ్ రెగ్యులేటరీ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా చట్టం క్రింద నెలకొల్పబడిన టెలికమ్ రెగ్యులేటరీ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా.

o) "TTO" అంటే అర్థం TRAI ద్వారా ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడి మరియు భారత అధికారిక గజెట్‌లో ప్రచురించబడే విధంగా 1999 టెలికమ్యూనికేషన్ టారిఫ్ ఆర్డర్.

ii. సర్వీసు/ల ఏర్పాటు

TLL సర్వీసు ఏరియా లోపల కస్టమర్‌కి సర్వీసు/లు సమకూర్చేందుకు శాయశక్తులా ప్రయత్నిస్తుంది, వీటికి లోబడి

a) ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులు,

b) లైసెన్స్ ఏర్పాట్లు,

c) ఎప్పటికప్పుడు DoT, TRAI, ప్రభుత్వం, కోర్టులు న్యాయపరమైన సంస్థలు మరియు ఇతర చట్టబద్ధమైన అధికారిక వ్యవస్థల ద్వారా జారీచేయబడే ఏదైనా నిర్దేశనలు లేదా ఆర్డర్లు లేదా రెగ్యులేషన్‌లు మరియు

d) నెట్‌వర్క్ నడపడం మరియు మెయింటెనెన్స్ మరియు సర్వీసు/లు సమకూర్చడం. సంబంధించి TTL ద్వారా ఎప్పటికప్పుడు అనుసరించే ఏదైనా విధానాలు మరియు/లేదా నిబంధనలు/రెగ్యులేషన్స్. దీనితోబాటు గల CAF ప్రకారం సర్వీసు/లు సమకూర్చేందుకు కస్టమరు పెట్టుకున్న దరఖాస్తుని ఆమోదించే లేదా తిరస్కరించే హక్కుని TTL అట్టే పెట్టుకుంటుంది. పేర్కొనబడిన దరఖాస్తుని ఆమోదించిన సంగతిని TTL నోటి మాట ద్వారా కస్టమరుకి తెలియపరుస్తుంది.

iii. సర్వీసు షరతులు

a) సర్వీసు/లు అందుబాటులో ఉండటం, ఖచ్చితత్త్వం మరియు క్వాలిటీ TTL కంట్రోల్ లేని అంశాలు వల్ల ప్రభావితం కావచ్చును. వీటిలో భౌతికమైన అడ్డంకులు, నెట్‌వర్క్ అందుబాటులో ఉండటం లేదా పెర్ఫార్మెన్స్, భౌగోళిక పరిస్థితులు, టొపొగ్రాఫిక్ లేఅవుట్, వాతావరణ పరిస్థితులు మరియు రేడియో జోక్యం, కరెంటు అందుబాటులో లేకపోవడం లేదా పొరపాట్లు లేదా ఈ నెట్‌వర్క్ కనెక్టు అయి ఉన్న ఇతర కమ్యూనికేషన్ నెట్‌వర్క్‌లలో మార్పులు, అనువైన మార్గపు హక్కు అందకపోవడం లేదా జాప్యం మరియు సామగ్రికి డేమేజి లేదా మార్పులు ఉన్నాయి, అయితే వీటికే పరిమితం కావు.

b) నెట్‌వర్క్ విఫలమైనా లేదా మార్పులు లేదా మెయింటెనెన్స్ అవసరం కావడం వల్ల ఏలాంటి నోటీసు లేకుండా సర్వీసు/లను మొత్తంగా లేదా కొంత భాగాన్ని ఎప్పుడైనా సరే సస్పెండ్ చేయడం జరగవచ్చును. అటువంటి సంఘటనలు తరుచు జరక్కుండాను, ఎక్కువ కాలం ఉండకుండాను TTL సమంజసమైన కృషినంతా చేస్తుంది.

c) ఫోన్ నంబరు కేటాయించబడుతుంది మరియు TTL కేవలం తన సొంత విచక్షని బట్టి ఫోన్ ఎప్పటికప్పుడు మార్పు చేయబడవచ్చును. కస్టమర్‌కి కేటాయించబడిన నంబరు పైన కస్టమర్‌కి ఎలాంటి యాజమాన్యపు హక్కు లేదా ఇతర ఆస్తి ఉండదు.

d) సామగ్రి పోవడం జరిగితే అదే నంబరు సమకూర్చాలన్న చట్టపరమైన బాధ్యత TTL కి లేదు.

e) కస్టమర్‌కి సమంజసమైన నోటీసు ఇచ్చి ఎప్పుడైనా సరే ఛార్జీలను సవరించేందుకు/TTL కి సరైనదిగా అనిపించే పద్ధతులలో అందించే ఏకైక హక్కు మరియు విచక్షణ TTL కి ఉంది.

f) ఒక క్రెడిట్ పరిమితిని విధించేందుకు మరియు కస్టమరు చేసిన ఖర్చులకు ఇతర షరతులను స్పష్టంగా నిర్దేశించే హక్కుని TTL అట్టే పెట్టుకుంటుంది. మధ్యంతర లేదా అడ్వాన్సు పేమెంటు లేదా డిపాజిట్లు/అదనపు డిపాజిట్‌లను డిమాండ్ చేసే హక్కుని మరియు అటువంటి పరిమితులను మితిమీరినప్పుడు లేదా అటువంటి షరతులను అతిక్రమించినప్పుడు సర్వీసు/లను పొందడాన్ని సస్పెండ్ చేసే లేదా డిస్కనెక్ట్ చేసే హక్కుని కూడా అట్టే పెట్టుకుంటుంది.

g) ఛార్జీలకు బిల్లు ఆవృతి (సైకిల్) ఎప్పటికప్పుడు మార్చే హక్కుని TTL కలిగి ఉంటుంది (ఈ షరతు ప్రీపెయిడ్ సర్వీసులకు వర్తించదు).

h) కస్టమర్ ఆర్థిక స్థోమతతో సహా కస్టమర్ పరపతిని తణిఖీ చేసే హక్కు మరియు అటువంటి దానికోసం ఎవరైనా సరే వ్యక్తి లేదా ఏజెన్సీ సేవలను వినియోగించుకునే హక్కు TTL కి ఉంటుంది. సర్వీసు/లు (లేదా వాటిలో ఏదైనా) సమకూర్చవలసిన చట్టబద్ధ బాధ్యత ఎల్లప్పుడు కూడా కస్టమర్ యొక్క సత్యాలను మరియు డాక్యుమెంట్ల సరిచూడటానికి లోబడి ఉంటుంది మరియు కస్టమరు సమకూర్చిన ఏదైనా సమాచారం మరియు/లేదా డాక్యుమెంట్లు సరైనవి కాదని లేదా అసంపూర్ణంగా ఉన్నాయని లేదా అనుమానాస్పదమని ఎప్పుడైనా కనుక్కోడం జరిగినట్టయితే ఎటువంటి నోటీసు లేకుండా తక్షణంగా సర్వీసు/లు సస్పెండ్/రద్దు చేసే హక్కు TTL కి ఉంటుంది.

i) కస్టమరు ద్వారా ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులలో దేనినైనా సరే అతిక్రమించడం జరిగితే (ఛార్జీలు చెల్లించకపోవడం మరియు కస్టమరు తాను చెల్లించవలసిన బకాయిలకుగాను సమర్పించిన చెక్కుల వంటి చెల్లింపు సాధనాలతో సహా) సముచిత న్యాయపరమైన చర్యకు ఉపక్రమించే హక్కు TTL కి ఉంటుంది.

j) TTL కస్టమరుకి అనుమతించిన అనుమతించిన లేదా మంజూరు చేసిన ఏదైనా వదిలేయడం, కన్సెసన్ (రాయితీ) లేదా అదనపు గడువు అన్నది ఏ నిర్దిష్టమైన పరిస్థితులలో ఇవ్వబడినదో దానికే పరిమితమై ఉంటుంది మరియు దానివల్ల ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల క్రింద TTL కి గల హక్కులకు హాని ఉండదు.

k) ఏదైనా చట్టబద్ధమైన అధికార వ్యవస్థ లేదా న్యాయపాలనా సంస్థ, ఆదేశించినట్టయితే, ఎలాంటి కారణంగా కూడా చూపించకుండానే TTL ఎటువంటి నోటీసు లేకుండా సర్వీసు/లను మొత్తంగా లేదా ఒక భాగాన్ని ఏ సమయంలోనైనా సరే తిరస్కరించవచ్చు, తగ్గించి వేయవచ్చు, మార్పు చేయవచ్చు, సస్పెండ్ చేయవచ్చు, డిస్కనెక్ట్ చేయవచ్చు లేదా రద్దు చేయవచ్చును.

l) లైసెన్సు క్రింద అనుమతించిన మేరకు ఈ నిబంధనలను, షరతులను అమలు చేసే క్రమంలో ఏర్పడే TTL కి గల బాధ్యతలను (లేదా వాటిలో దేనినైనా) నిర్వర్తించేందుకు మరియు/లేదా TTL హక్కులను (లేదా వాటిలో దేనినైనా) అమలు చేసేందుకు మూడవ పక్షాన్ని నియమించే హ్కాకు TTL కి ఉంటుంది. దీని క్రింద గల తన హక్కులు మరియు/లేదా బాధ్యతలను/లేదా వాటిలో దేనినైనా), కస్టమరు నుంచి ఎలాంటి సమ్మతిని పొందవలసిన అవసరం లేదా ఎలాంటి నోటీసు ఇవ్వవలసిన అవసరం లేకుండానే ఏ సమయంలోనైనా సరే మూడవ పక్షానికి అప్పగించే అధికారం TTL కి ఉంటుంది.

m) కస్టమరుకి ఎలాంటి నోటీసు ఇవ్వవలసిన అవసరం లేకుండా, కేవలం తన విచక్షణ ప్రకారం ఎప్పటికప్పుడు ఈ నిబంధనలను మరియు షరతులను (లేదా వాటిలో దేనినైనా) సవరించే హక్కుని మరియు/లేదా విడిగా అదనపు షరతులను నిర్దేశించే హక్కుని TTL కలిగి ఉంటుంది.

n) TTL కి కస్టమరు సమకూర్చిన లేదా TTL తనకి తానుగా సేకరించిన కస్టమరుకి సంబంధించిన ఏదైనా మరియు యావత్ సమాచారం (కస్టమరుకి లేదా ఆయన వ్యాపారానికి చెందిన దానితో సహా) కస్టమర్‌కి TTL సర్వీసు/లు సమకూరుస్తున్నా సమకూర్చకపోతున్నా సరే, ఏదైనా సరే చట్టబద్ధమైన అధికార వ్యవస్థకి లేదా మరే ఇతర సంస్థ/వ్యక్తికి TTL ద్వారా వెల్లడించబడవచ్చును.

o) కస్టమరు చేసిన డిపాజిట్లు/పేమెంట్లను TTL కి కస్టమరు చెల్లించవలసిన ఉన్నా ఏవైనా ఛార్జీలకు అడ్జస్టు చేసే/వాటికి లెక్క కట్టే అధికారం TTL కి ఉంది. అదే విధంగా TTL ద్వారా కస్టమరుకి చెల్లించవలసిన/రిఫండ్ చేయవలసి ఉన్న ఏవైనా సరే మొత్తాలను, TTL అభిప్రాయం ప్రకారం సర్వీసులకు కస్టమరు TTL కి చెల్లించవలసిన లేదా ఏదైనా సరే మరే ఇతర కారణంగా చెల్లించవలసిన మొత్తాలకు చెల్లింపుగా అడ్జస్టు చేసే/లెక్క కట్టే హక్కు TTL కి ఉంటుంది. అటువంటి సర్దుబాట్లను/లెక్క కట్టడాలను TTL పూర్తిగా తన ఏకైక మరియు సంపూర్ణ విచక్షణను బట్టి ఏవైనా డిపాజిట్లు/అదనపు డిపాజిట్లు/అడ్వాన్సుల నుంచి తగ్గించడం మరియు/లేదా వాటిని వదులుకోడంగాను మరియు/లేదా మరే ఇతర మార్గంలోనైనా జరుపుతుంది.

p) MTNL/BSNL మరియు/లేదా ఇతర టెలికమ్ సర్వీసు సమకూర్చే సంస్థలతో TTL రెసిప్రోకల్ ఒప్పందాల పైన సంతకం చేసింది/సంతకం చేయవలసి ఉంది, దాని ప్రకారం మరే ఇతర సర్వీసు ప్రొవైడర్‌కి బకాయిపడి ఉన్న మరియు అటువంటి సర్వీసు ప్రొవైడర్ చేత ఎవరిలైన్ అయితే సస్పెండ్ చేయబడిందో ఆ వ్యక్తికి TTL కొత్త కనెక్షన్‌ని సమకూర్చదు. అటువంటి వ్యక్తి ఇదివరకే TTL కస్టమర్‌గా ఉన్నట్టయితే, అటువంటి ఇతర సర్వీసు సమకూర్చే సంస్థ కోరిన మీదట TTL, అటువంటి కస్టమరు TTL ఛార్జీలను రెగ్యులర్‌గా చెల్లిస్తున్నప్పటికి మరియు ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులకు కట్టుబడి ఉన్నప్పటికి కూడా TTL అటువంటి కస్టమర్‌కి సర్వీసులు సమకూర్చడాన్ని రద్దు చేయవలసి ఉంటుంది. అయితే TTL పైన పేర్కొన్న విధంగా సర్వీసుల రద్దు/డియాక్టివేషన్ జరిగిన సందర్భంలో ఎలాంటి ఖర్చులు, డేమేజీలు, నష్టాలకు బాధ్యులు కాదు.

q) ఈ సర్వీసులను వినియోగించేకునేందుకు ఉపయోగించిన/ఉపయోగించనున్న సామగ్రి పైన లోడ్ చేయబడ్డ సాఫ్ట్‌వేర్‌ని ఉపయోగించేందుకు కస్టమర్‌కి ఒక వ్యక్తిగత నాన్‌ట్రాన్స్‌ఫరబుల్ లైసెన్సు మంజూరు చేయబడుతుంది. TTL ద్వారా మరో విధంగా నిర్దేశించబడితే తప్ప ఈ లైసెన్స్ రాయల్టీ రహితమైనదిగా ఉంటుంది మరియు TTL తీర్పు ప్రకారం లేదా అభిప్రాయంలో కస్టమరు ద్వారా సాఫ్ట్‌వేర్ మార్పు చేయడం, డికంపైల్, డిఅసెంబుల్, రివర్స్ ఇంజినీర్, తుడిచివేయడం, డికోడ్, టాంపర్ చేయడం జరిగినప్పుడు లేదా ఇతరాత్ర సాఫ్ట్‌వేర్‌ని మార్చినప్పుడు లేదా కస్టమరు ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులలో వేటినైనా ఉల్లంఘించడం జరిగిన సందర్భంలో TTL తన ఏకైక విచక్షణ ప్రకారం ఉపసంహరించుకోబడుతుంది.

r) కస్టమరు పరికరాల పైన లోడ్ చేయబడిన సాఫ్ట్‌వేర్‌ని కేవలం TTL సమకూర్చే టెలికమ్యూనికేషన్ సేవలను చేరుకునేందుకు మాత్రమే ఉపయోగించే హక్కు కలిగి ఉంటారు. మరే ఇతర ప్రయోజనానికి (TTL ద్వారా అనుమతించబడితే తప్ప, మూడవ పక్షపు టెలికమ్యూనికేషన్ సేవలు వినియోగించుకోవడంతో సహా) వాడే అధికారం లేదు.

iv. కస్టమరుకి గల చట్టబద్ధమైన బాధ్యతలు

a) కస్టమరు ఈ సర్వీసులకుగాను క్రింది ప్రాతిపదిక పైన చెల్లింపులు చేయవలసి ఉంటుంది.

i. పేమెంటుని బిల్లులో పేర్కొనబడిన డ్యూడేట్‌న లేదా అంతకు ముందు చెల్లించాలి, అలా చెల్లించని పక్షంలో, చెల్లించవలసిన గడువు తేదీ నుంచి చెల్లింపు చేసిన తేదీ వరకు గల అవధికి బకాయిపడిన అన్ని ఛార్జీల పైన ఏటా 18% వరకు వడ్డీ మరియు/లేదా లేట్ ఫీజు వసూలు చేయబడుతుంది. ఇంకా ఏమిటంటే, అటువంటి సందర్భంలో TTL యొక్క ఏకైక విచక్షణ ప్రకారం సర్వీసు/లు (లేదా వాటిలో ఏదైనా) సస్పెండ్ చేయవచ్చు/కొనసాగించకపోవచ్చు/రద్దు చేయవచ్చు.

ii. ఛార్జీలను క్యాష్, క్రెడిట్ కార్డు, క్రాస్డ్ చెక్కు, క్రాస్డ్ డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ లేదా TTL ఎప్పటికప్పుడు నిర్దేశించే మరేదైన ఇతర పద్ధతిలో చెల్లించవచ్చును. చెక్కు ద్వారా చేసే చెల్లింపులు ఆ మొత్తం రాబట్టడానికి లోబడి చెల్లుతాయి. కస్టమరు పేమెంటుకి రసీదు జారీచేస్తేనే తప్ప నగదు పోయినా లేదా పేమెంటు సాధనం పోయినా TTL దానికి బాధ్యత వహించదు.

iiii. కస్టమరు చెల్లింపుకిగాను సమర్పించిన చెక్కు వంటి పేమెంటు సాధనం ఏదైనా తిరస్కరించబడితే TTL నిర్దేశించిన ప్రకారం జుర్మానా ఛార్జీలు ఫీజులు చెల్లించవలసి ఉంటుంది. చట్టపరమైన చర్య తీసుకోడం కాకుండా ఇది ఉంటుంది.

iv. కస్టమరుకి సమకూర్చబడిన సర్వీసులకి అన్ని ఛార్జీలను కస్టమరు చెల్లించవలసి ఉంటుంది. పోస్ట్‌పెయిడ్ చందాదారు విషయంలో కస్టమరుకి సమకూర్చిన సర్వీసులను, కస్టమరు ఉపయోగించినా లేదా కస్టమరుకి తెలిసి ఉండినా లేదా తెలియకపోయినా సరే కస్టమరు ఫోన్/ఫోన్ కనెక్షన్ నుంచి మరొకరు ఎవరైనా ఉపయోగించినా సరే, ఆయన బిల్లు చేయబడిన లేదా TTL ద్వారా నిర్దేశించబడిన అన్ని ఛార్జీలను చెల్లించవలసి ఉంటుంది.

v. ఛార్జీలకు సంబంధించి ఏదైనా వివాదం ఏర్పడితే, అటువంటి వివాదం పరిష్కారం అయ్యే లోపున, కస్టమర్లు TTL ద్వారా బిల్లు చేయబడిన అన్ని ఛార్జీలను చెల్లించవలసి ఉంటుంది.

vi. పోస్ట్‌పెయిండ్ కస్టమరు, తనకి బిల్లు/లు అందకపోయినా, సమకూర్చబడిన సర్వీసు/లకు చెల్లించాలి. TTL దగ్గర గల రికార్డుల ప్రకారం ఉన్న బిల్లింగ్ చిరునామాకి TTL బిల్లులు పంపిస్తుంది. బిల్లులు అందకపోతే, డ్యూడేట్‌కి ముందు పేమెంట్‌ల గురించి అడిగి తెలుసుకోవలసిన బాధ్యత పోస్ట్‌పెయిడ్ కస్టమర్‌లదే.

vii. బకాయిలు చెల్లించకపోయిన సందర్భంలో లేదా ఈ నిబంధనలను షరతులను కస్టమర్ అతిక్రమించడాల సందర్భంలోను, ఈ వ్యవహారాన్ని ఒక కలెక్షన్ ఏజెన్సీకి/న్యాయ సలహాదారుకి/TTL ప్రతినిధికి పంపడం జరిగిన పక్షంలో బకాయిలు వసూళ్ళుకయ్యే ఖర్చులను, న్యాయ సలహా ఖర్చులు మొదలైన ఖర్చులన్నింటికి డబ్బుని కస్టమరు చెల్లించవలసి ఉంటుంది మరియు/లేదా భరించవలసి ఉంటుంది.

viii. ఛార్జీలకు అదనంగా చెల్లించవలసి ఉండే CAF/నిబంధనలు మరియు షరతుల పైన విధించబడిన/విధించబడగల లెవీలతోపాటు అన్ని పన్నులను, సుంకాలను లేదా లెవీలను కస్టమరు భరించవలసి ఉంటుంది.

b) కస్టమరు సర్వీసులను ఏదైనా సముచితంకానీ, అనైతిక లేదా చట్ట విరుద్ధ ప్రయోజనానికి ఉపయోగించరాదు లేదా ఉపయోగించబడటానికి కారణం కారాదు లేదా ఇతరులను ఉపయోగించనివ్వరాదు. నెట్‌వర్క్ నిర్వహించడాన్ని మరియు/లేదా TTL యొక్క ఇతర కస్టమర్‌లకు సర్వీసులను సమకూర్చడం దెబ్బతినేలాగ, హానికలిగేలా లేదా అడ్డంకిగా మారే విధంగా కూడా కస్టమరు ఈ సర్వీసులను ఉపయోగించరాదు లేదా పబ్లిక్‌కి ఇబ్బంది లేదా వ్యక్తులకు చిరాకు కలిగించేలా కూడా వాడరాదు.

c) కస్టమరు నెట్‌వర్క్‌తోపాటు ఉపయోగించేందుకు DoT ప్రభుత్వం మరియు/లేదా TTL ద్వారా ఆమోదించబడిన పరికరాలనే వాడాలి. కస్టమరు TTL నుంచి ముందుగా లిఖితపూర్వకంగా అనుమతి తీసుకోకుండా సర్వీసులు వినియోగించుకునేందుకు ఉపయోగించిన/ఉపయోగించబడే సామగ్రికి ఎలాంటి అటాచ్మెంట్‌లను నెలకొల్పరాదు లేదా తగిలించకూడదు. కస్టమరు TTL కి చెందిన సామగ్రికి సర్వీసులను వినియోగించుకోడానికి మినహా మరిదేనికీ కూడా ఉపయోగించరాదు.

d) సంబంధిత పన్ను చట్టాలు మరియు దిగుమతి కంట్రోలు రెగ్యులేషన్స్‌తో సహా, అయితే వాటికే పరిమితం కాకుండా, కస్టమరు సర్వీసులను ఉపయోగించడానికి మరియు పరికరాల ప్రొక్యూర్ చేసేందుకు సంబంధించి ప్రభుత్వం DoT లేదా TTL జారీచేసే అన్ని ఆదేశాలకు, వర్తించే అన్ని చట్టాలకు, నిబంధనలకు మరియు రెగ్యులేషన్‌లకు కస్టమరు కట్టుబడి ఉండాలి.

e) కస్టమరు TTL ద్వారా లిఖితపూర్వకంగా ప్రత్యేకంగా అనుమతించిన విధంగా మినహా, పరికరాలను తెరవకూడదు, రిపేరు చేయకూడదు, పార్టులను మార్చకూడదు లేదా ఇతరాత్ర జోక్యం చేసుకోకూడదు. సామగ్రి భద్రత కస్టమరు బాధ్యత సామగ్రి పోయినా, దొంగిలించబడినా లేదా డేమేజి అయినా కస్టమరు వెంటనే TTL కి తెలియపరచాలి మరియు లిఖితపూర్వకంగా ఆ సంగతిని ధృవపరచాలి. ముందు వాక్యంతో ప్రమేయం లేకుండా సామగ్రి ద్వారా సమకూర్చబడే సర్వీసులను డియాక్టివేట్ చేయబడేంతవరకు ఖర్చు పెట్టబడిన అన్ని ఛార్జీలకు కస్టమరు బాధ్యులుగానే ఉండాలి. అటువంటి సందర్భంలో, ఎక్విప్‌మెంట్ పోవడం, దొంగతనం, దెబ్బతినడం ఫలితంగా TTL కి జరిగిన నష్టాన్ని భర్తీ చేయవలసిన బాధ్యత కస్టమర్‌దే.

f) కస్టమరు TTL నుంచి ఎప్పటికప్పుడు అవసరమైన ప్రకారం కరెక్టు మరియు సంపూర్ణ సమాచారాన్ని మరియు డాక్యుమెంట్లను సమకూర్చాలి.

g) పేమెంటు పూర్తిగా జరిగేంతవరకు సర్వీసులు ఏర్పాటు చేయడం మరియు సస్పెన్షన్ అవధికి మరియు ఆ తరువాతి అవధికి సంబంధించిన ఛార్జీలకు కస్టమరే బాధ్యులుగా ఉండాలి.

h) బిల్లింగ్ అడ్రసులో ఏవైనా మార్పులు ఉంటే కస్టమరు లిఖితపూర్వకంగా TTL కి తెలియజేయాలి. TTL ద్వారా లేదా TTL తరఫున కస్టమరుకి జారీచేయబడిన ఏదైనా లిఖిత కమ్యూనికేషన్, బిల్లు, బిల్లింగ్ స్టేట్మెంట్ లేదా నోటీసుని సాధారణ మెయిల్‌లో పోస్టు చేసిన 48 గంటల లోపున అందజేయడం జరిగినట్టుగా పరిగణించాలి.

i) TTL నుంచి ముందుగా లిఖితపూర్వక సమ్మతి తీసుకోకుండా కస్టమరు ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల క్రింద సమకూర్చబడిన సర్వీసులకు ఎలాంటి హక్కుని లేదా ఆసక్తిని ఆరోపించరాదు. కస్టమరు TTL కి చెందిన ఎక్విప్‌మెంట్ విషయంలో బదలాయింపు లేదా అమ్మివేయడం లేదా ఎలాంటి లీన్ లేదా భారం సృష్టించరాదు.

j) సర్వీసులకు సంబంధించి TTL ద్వారా ఎప్పటికప్పుడు నిర్దేశించబడే ప్రక్రియలను కస్టమరు అనుసరించాలి.

k) సర్వీసులలో ఏదైనా లోపం ఉంటే, ఆ లోపం కనపడిన 7 రోజుల లోపున కస్టమరు లిఖితపూర్వకంగా TTL కి తెలియపరచాలి. TTL అటువంటి లోపానికి సంబంధించిన సంపూర్ణ సమాచారం అందిన మీదట, ఆ లోపాన్ని సరిచేయడం జరిగేలా చేస్తుంది.

l) కస్టమరు సర్వీసులను వినియోగించుకునేందుకుగాను పరికరాలను నెలకొల్పేందుకు, యాక్టివేట్ చేసేందుకు, రిపేరు చేసేందుకు, టైల్-ఇన్‌స్టాల్‌కి మరియు పరికరాలను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునేందుకు కస్టమరు ఆవరణలోకి వెళ్ళేందుకు, అక్కడ ఉండేందుకు అనుమతించాలి. ఇంతకు ముందు చెప్పబడిన ప్రయోజనానికిగాను ఎక్కడైతే అవసరం అవుతుంతో అక్కడ, TTL కి ఎలాంటి ఖర్చులేకుండా సముచితమైన ఆమోదాలను, అనుమతులను సంపాదించాలి.

m) సర్వీసులను రద్దు చేయడం/డిస్‌కంటిన్యూ చేయడం జరిగిన ఫలితంగా, ఫలానా ఏ సమయంలోనైనా సరే, కస్టమరుకి బట్వాడా చేసిన/చేయబడిన లేదా కస్టమరు ఆవరణలో ఉన్న TTL కి చెందిన పరికరాలను TTL కి అప్పగించాలి.

n) ఫిక్స్‌డ్ టెలిఫోన్ కనెక్షన్‌ల విషయంలో, సర్వీసుని వినియోగించుకునేందుకుగాను ఉపయోగించబడిన పరికరాల TTL నుంచి ముందుగా లిఖితపూర్వక అనుమతితో మరియు TTL నిర్దేశించిన షరతుల ప్రకారం నడుచుకున్న మీదట మినహా, వాటిని నెలకొల్పిన ప్రాంగణం గురించి కదలించడం లేదా మరో చోటకి మార్చబడటం జరక్కుండా కస్టమరు చూడాలి. (ప్రీపెయిడ్ కస్టమర్‌లకు ఈ షరతు వర్తించదు).

o) కస్టమరు అవసరమైతే విధిగా పరికరాలు పనిచేసేందుకుగాను పవర్ సరఫరా చేయాలి. పరికరాలను సురక్షితంగా ఉంచడం మరియు రక్షణ కస్టమరు బాధ్యత.

V. వ్యాలిడిటీ

ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులు 1885 ఇండియన్ టెలిగ్రాఫ్ చట్టం, 1997 టెలికమ్ రెగ్యులేటరీ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా చట్టం, వాటి ప్రకారం మరియు ఇతర చట్టాల ప్రకారం రూపొందించబడిన రూల్స్ మరియు రెగ్యులేషన్‌లు, ఎప్పటికప్పుడు అమలులో ఉండి మరియు వర్తించే రెగ్యులేషన్‌లు నిబంధనలు, అవి కాకుండా కోర్టులు, ట్రిబ్యునల్స్ మరియు చట్టబద్ధమైన అధికార వ్యవస్థల ద్వారా ఎప్పటికప్పుడు జారీచేయబడే ఏవైనా నిర్దేశాలు, ఆదేశాలకు లోబడి ఉంటాయి.

Vi. చట్టబద్ధమైన బాధ్యత పరిమితం

a) నెట్‌వర్క్ లేదా సర్వీసు/లు లేదా పరికరాలు లేదా సాఫ్ట్‌వేర్ నిరంతరంగా లేదా ఫాల్ట్ లేకుండా పనిచేస్తాయని TTL గ్యారంటీ ఇవ్వదు. ఏదైనా సరే సంఘటనల కారణంగా (అగ్ని ప్రమాదం, ప్రేలుడు, యుద్ధం, కొట్లాటలు, సమ్మెలు, లాక్‌అవుట్‌లు, పికెటింగ్, బహిష్కరణలు, ప్రభుత్వ అధికార వ్యవస్థల చర్యలు, భగవత్ ప్రేరిత సంఘటనలు మరియు ఇతర టెలికామ్ లేదా అనుబంధ సర్వీసు ప్రొవైడర్‌ల కార్యకలాపాల వల్ల, సదుపాయాలలో ఉత్పన్నమైన కారణాలతో, అయితే వాటికే పరిమితం కాకుండా) నెట్‌వర్క్/సర్వీసులు/పరికరాలు/సాఫ్ట్‌వేర్ ఆపరేషన్ ఫలితంగా జరిగిన గాయాలకు లేదా డేమేజీలకు లేదా మరణాలకు కస్టమర్‌కి లేదా ఎవరైనా ఉపయోగించే వ్యక్తి లేదా ఇతర వ్యక్తికి బాధ్యురాలు కాబోదు.

b) TTL ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులలో ప్రత్యేకంగా ఏర్పాటు చేసినవి కాకుండా ఎలాంటి రిప్రజెంటేషన్ లేదా వారంటీ చేయదు. ఫలానా ఒక ప్రయోజనానికి విక్రయ యోగ్యత లేదా ఫిట్‌నెస్‌కి ఎలాంటి సూచిత వారంటీతో సహా, అయితే దానికే పరిమితం కాకుండా బాహాటంగా లేదా పరోక్షంగా గల అన్ని వారంటీలను TTL ప్రస్ఫుటంగా డిస్‌క్లెయిమ్ చేస్తోంది.

c) పరికరాలు లేదా సర్వీసులతో సంబంధం కలిగి సరాసరి లేదా పరోక్షంగా ఏర్పడిన ఎలాంటి నష్టానికి, ఖర్చులకు లేదా డేమేజీలకుగాను కస్టమర్‌కి TTL బాధ్యురాలు కాదు.

d) TTL పై (b) యొక్క సార్వత్రికతో సంబంధం లేకుండా, లాభాల నష్టం మరియు ప్రతిష్ట నష్టంతో జరిగే నష్టం, డేమేజి, ఆర్థికపరమైన లేదా ఇతరాత్ర నుంచి, అటువంటివి జరిగే అవకాశముందని సలహా ఇవ్వబడినప్పటికి కూడా వీటినుంచి స్వయంగా తనని మరియు తన డైరెక్టర్లు మరియు దాని ఉద్యోగులను వీటి న్యాయపర బాధ్యత నుంచి విస్పష్టంగా తొలగిస్తోంది. కస్టమరు ఈ నెట్‌వర్క్ ద్వారా అందుకున్న లేదా పంపించిన సందేశం లేదా విషయం వల్ల ఏర్పడిన పరువు నష్టం మరియు/లేదా అపవాదానికి బాధ్యతని సుస్పష్టంగా మినహాయింస్తోంది.

e) TTL తన విచక్షణని ఉపయోగించి ఎలెక్ట్రానిక్ మీడియాని ఉపయోగిస్తు లేదా ఇతరాత్ర కస్టమర్‌కి వివిధ సమాచారాన్ని కస్టమర్ యొక్క పరికరాల ద్వారా పంపించవచ్చును.

f) ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులలో గల ఏదైనా మినహాయింపు, ఏదైనా సరే కారణంగా చెల్లదని పేర్కొనడం జరిగిన సందర్భంలో మరియు TTL మరో విధంగా అయితే బాధ్యురాలు కాని నష్టానికి లేదా డేమేజికి బాధ్యురాలైనప్పుడు, అటువంటి లయబిలిటీ, కస్టమరు ఏవైనా డిపాజిట్లు సమకూర్చి ఉండే, కస్టమరు బకాయిపడిన ఛార్జీలను తగ్గించి ఆ డిపాజిట్లను రిఫండు చేయడానికే పరిమితం అవుతుంది.

vii. సస్పెన్షన్/డిస్కనెక్షన్/టెర్మినేషన్

a) దీనిలోగల దేనితోను సంబంధం లేకుండా, TTL కి ఈ క్రింది పరిస్థితిలో సర్వీసులను తాత్కాలికంగా నిలిపివేసే/డిస్కనెక్ట్ చేసే/రద్దు చేసే (పూర్తిగా లేదా కొంత వరకు కానివ్వండి మరియు తాత్కాలికంగా లేదా శాశ్వతంగా కానివ్వండి) అధికారం ఉంటుంది.

i. ప్రభుత్వం లేదా అధికార వ్యవస్థ (అథారిటీ) లైసెన్సుని లేదా సర్వీసులను తాత్కాలికంగా లేదా ఇతరాత్ర సస్పెండ్ చేయడం, రద్దు చేయడం లేదా తీసివేసుకోడం;

ii. ఏ సమయంలోనైనా కస్టమరు అవసరమైన క్రెడిట్ చెక్స్‌ని సంతృప్తిపరచడంలో విఫలం కావడం లేదా కరెక్టుకాని లేదా తప్పుదోవని పెట్టే సమాచారాన్ని సమకూర్చడం (మోసం చేయాలన్న దృష్టితోనైనా, కాకపోయినా సరే);

iii. ఏ సమయంలోనైనా కస్టమరు చెల్లించవలసిన ఛార్జీలు చెల్లించకపోవడం;

iv. కస్టమరు ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులలోని మరో ఇతర ఏర్పాటుని అతిక్రమించడం;

v. కస్టమరుకి సర్వీసు/లు (లేదా వాటిలో ఏదైనా) సమకూర్చడం వల్ల నెట్‌వర్క్ లేదా TTL పరికరాల పైన లేదా ఇతర కస్టమర్‌లకు సర్వీసు/లు సమకూర్చడం వ్యతిరేక ప్రభావం ఉండటం లేదా కస్టమరుకి సర్వీసులను సమకూర్చడం సాధ్యం అయ్యేందుకు అవసరమైన ఏవైనా అప్రూవల్స్/సమ్మతులు/పెర్మిట్‌లు ఉపసంహరించుకోబడటం, కొనసాగించకపోవడం సస్పెండ్ కావడం;

vi. కస్టమరు దివాలా తీసినట్టు బ్యాంక్రప్ట్ లేదా లిక్విడేట్ లేదా డిజాల్వ్‌డ్ అయినట్టు ప్రకటించబడటం;

vii. కస్టమరు ఆస్తులను స్వాధీనం చేసుకొనడానికి ఒక ట్రస్టీ లేదా రిసీవర్ నియమించబడినట్టయితే;

viii. ప్రభుత్వం లేదా అథారిటీ TTL కి ప్రస్ఫుటమైన చెడు పర్యవసనాలు కలిగే విధంగా ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులు సవరించాలని కోరడం;

b) ఇందులో పొందుపరిచిన ఏవైనా ఏర్పాట్లకు అనుగుణంగా సర్వీసులు రద్దు చేయడం/డిస్కనెక్ట్ చేయడం/సస్పెండ్ చేయడం అన్నది వర్తించే ఏదైనా చట్టం లేదా శాసనం క్రింద TTL కి అందుబాటులో గల ఏ హక్కు లేదా పరిష్కారంకి చెరుపు కాబోదు మరియు అదనం కాబోదు.

c) ఏ కారణం చేత అయినప్పటి సర్వీసులను రద్దు చేయడం/డిస్కనెక్ట్ చేయడం/సస్పెండ్ చేయడం జరిగిన సందర్భంలో కస్టమరు నుంచి బకాయిగా ఉన్న అన్ని ఛార్జీలను (ప్రీపెయిడ్ కస్టమర్ విషయంలో "సామగ్రి") రాబట్టుకునే హక్కు TTL కి ఉంటుంది.

d) ఏదైనా సరే సర్వీసు రికనెక్షన్ అన్నది కేవలం TTL సొంత విచక్షణ పైన మరియు ఛార్జీలు చెల్లించడం మరియు TTL చేత నిర్దేశించబడిన ఇతర షరతులను నెరవేర్చడం పైన మాత్రమే జరుగుతుంది.

e) సర్వీసుల సస్పెన్షన్ కాలంలోని ఛార్జీలకు కస్టమరు బాధ్యులుగానే ఉంటారు.

viii. వేరు చేయబడటం మరియు న్యాయ పరిధి

ఈ నిబంధనలు/మరియు షరతులలో ఏదైనా/ఏవైనా కోర్టు లేదా ఇతర ఫారమ్/చట్టబద్ధమైన అధికార వ్యవస్థ ద్వారా చెల్లదని, చట్టవిరుద్ధమని లేదా ఆచరణ సాధ్యంకానిదని తీర్పు ఇవ్వబడినప్పుడు, అటువంటి ఏర్పాటు ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులలోని ఇతర ఏర్పాట్ల నుంచి వేరుచేయబడటం జరుగుతుంది మరియు తొలగించబడుతుంది. అటువంటి ఏర్పాటు యొక్క చెల్లకపోవడం, చట్ట విరుద్ధత మరియు ఆచరణ సాధ్యత లేకపోవడం వల్ల ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులలోని ఇతర ఏర్పాట్ల పైన వ్యతిరేక ప్రభావం ఉండదు మరియు ఇకనుంచి అటువంటి చెల్లని, చట్ట విరుద్ధ మరియు ఆచరణ సాధ్యంకాని ఏర్పాటు ఎన్నడూ కూడా ఇందులో లేనట్టుగానే పరిగణించబడుతుంది. ఈ నిబంధనలు మరియ నిబంధనలు లేదా సర్వీసుల ఏర్పాట్లకి సంబంధించి ఎలాంటి వివాదాలు, విభేదాలు మరియు న్యాయపరమైన కార్యసరళులు, దీనితోబాటుగల CAFని అనుసరించి కస్టమర్‌కి సమకూర్చిన కనెక్షన్‌లను నిర్వహించే TTL మెయిన్ సర్కిల్ ఆఫీసు ఏ నగరం/పట్టణంలో ఉంటుందో ఆ నగరం/పట్టణంలో గల కోర్టుల ప్రత్యేక న్యాయపరిధికి లోబడి ఉంటాయి.

ix. ప్రాంగణాలు మరోచోటుకి మార్చడం

a) పోస్ట్‌పెయిడ్ కస్టమర్లకి వర్తిస్తుంది

i. కస్టమరు అదే టెలిఫోన్‌తో వేరే ప్రాంగణానికి మారాలని కోరుకుంటున్న సందర్భంలో (అదే కస్టమరు)

- షిఫ్టింగ్‌గాను కస్టమరు సర్వీస్ రిక్వెస్ట్ ఫారం (SRF)ని నింపి డొకోమో అవుట్‌లెట్/ఆఫీసులో సమర్పిస్తారు.
- అడ్రసుని సానుకూలంగా వెరిఫై చేసిన మీదట, ఫోన్‌లైను కొత్త అడ్రసుకి బదలాయించబడుతుంది.

x) కస్టమరు తన ఫిర్యాదులను తెలియపరిచేందుకు గల పద్ధతులు

a) పోస్ట్‌పెయిడ్

i. కాల్ సెంటర్ - ఒక టోల్ ఫ్రీ నంబరు, అనగా 198కి కస్టమరు రాజులో ఏ సమయంలోనైనా కాల్ చేయవచ్చును. కస్టమరు తమ ఫిర్యాదుని నమోదు చేస్తారు మరియు కస్టమర్ కేర్ కస్టమర్‌కి ఒక ప్రత్యేక కంప్లెయింట్ నంబరు (డాకెట్ నంబరు) ఇస్తుంది మరియు ఎంత వ్యవధిలోగా ఫిర్యాదు పరిష్కరించబుతుందన్న దానిపైన ఒక ఫీడ్ బ్యాక్‌ని కూడా కస్టమర్‌కి అందిస్తుంది;

ii. ఈమెయిల్స్ - కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులను listen@tatadocomo.com కి ఈమెయిల్ చేయవచ్చును మరియు వారికి యునీక్ కంప్లెయింట్ నంబరు (డాకెట్ నంబరు) లభిస్తుంది. ఇది కంప్లెయింట్ అందిన 4 గంటల లోపున తెలియజేయబడుతుంది. ఎంత వ్యవధిలో కంప్లెయింట్‌ని పరిష్కరించడం జరుగుతుందో తెలియబరుస్తూ ఒక ఫీడ్‌బ్యాక్ కస్టమరుకి సమకూర్చబడుతుంది;

iii. ఫ్యాక్స్‌లు

iv. వెబ్‌సైట్ - www.tatadocomo.com

v. వాక్-ఇన్ అవుట్‌లెట్‌లు

అన్ని ఫిర్యాదులు కూడా అవి అందిన 7 రోజుల లోపున పరిష్కరించబడతాయి. బిల్లింగ్ ఫిర్యాదులు పరిష్కారం కావడానికి TRAI మార్గదర్శకాల ప్రకారం 6 వారాల వరకు పట్టవచ్చును.

b) ప్రీపెయిడ్

i. కాల్ సెంటర్ - కస్టమర్ ఏ సమయంలోనైనా, ఏ ఫిర్యాదుకైనా సరే టోల్ ఫ్రీ నంబరు, అనగా 198కి కాల్ చేయవచ్చును. ఫిర్యాదు నమోదు చేయబడుతుంది మరియు కంప్లెయింట్ చెల్లుబాటైనదే అయితే, ఒక కంప్లెయింట్ నంబరుని (డాకెట్ నంబరు అని పిలవబడేది) తీయడం జరుగుతుంది. ఈ డాకెట్ నంబరు కస్టమరుకి ఇవ్వబడుతుంది మరియు కస్టమరుకి ఒక ఫీడ్ బ్యాక్ కూడా సమర్చబడుతుంది, SLA కమ్యూనికేట్ చేయబడే లోపున;

ii. ఈమెయిల్స్ - కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులను listen@tatadocomo.com కి ఈమెయిల్ చేయవచ్చును మరియు వారికి యునీక్ కంప్లెయింట్ నంబరు (డాకెట్ నంబరు) లభిస్తుంది. ఇది కంప్లెయింట్ అందిన 4 గంటల లోపున తెలియజేయబడుతుంది. ఎంత వ్యవధిలోగా కంప్లెయింట్‌ని పరిష్కరించడం జరుగుతుందో తెలియబరుస్తూ ఒక ఫీడ్‌బ్యాక్ కస్టమరుకి సమకూర్చబడుతుంది;

iii. ఫ్యాక్స్‌లు

iv. వెబ్‌సైట్ - www.tatadocomo.com

v. వాక్-ఇన్ అవుట్‌లెట్‌లు

xi) డిస్కనెక్షన్/రద్దు చేయడం

a) పోస్ట్‌పెయిడ్ కస్టమర్లు

i. పోస్ట్‌పెయిడ్ కస్టమర్ 121 కి కాల్ చేసి, విజ్ఞప్తిని ఈమెయిల్, ఫ్యాక్స్ చేసి లేదా ఏదైనా టాటా డొకోమో ఆఫీసు/అవుట్‌లెట్‌ని సందర్శించి, డిస్కనెక్షన్‌కి విజ్ఞప్తి చేయవచ్చును.

ii. ఒకసారి డిస్కనెక్షన్ విజ్ఞప్తి నమోదు అయితే, TTSL మొదటి అవుట్ గోయింగ్ సర్వీసుని మరియు కస్టమర్ రెంటల్స్‌ని పని చేయకుండా చేయడం ద్వారా దానిని ప్రాసెస్ చేస్తుంది. దీనిని TRAI మార్గదర్శకాల ప్రకారం విజ్ఞప్తిని నమోదు చేసుకున్న తరువాత 7 రోజుల లోపున జరుపుతారు (అయితే, రికవరీ/హేండ్‌సెట్ సరెండర్/CPEకి లోబడి ఇవి జరుగుతుంది);

iii. కస్టమరుకు రిఫండ్ (ఏదైనా ఉంటే) అందడానికి మొత్తం అవధి 60 రోజులు;

iv. క్యాన్సిలేషన్ తరువాత డిపాజిట్ రిఫండ్ చేయడాలు కేవలం ఈ పరిస్థితిల్లోనే వర్తిస్తుంది:

- చెల్లించవలసి ఉన్న బకాయిలు డిపాజిట్ కంటే తక్కువ • కస్టమరు అవధి ఇంకా పూర్తికాని EMI స్కీమ్‌లో లేదు • ఏదైనా ఇతర ఎక్విప్‌మెంటు, ఒకవేళ ఉంటే తిరిగి రాబట్టుకోవడం • ఒక అకౌంట్‌లో అనేక కనెక్షన్‌లు లేవు, డిపాడిట్‌ని అకౌంట్‌తో సరిపెట్టడం జరుగుతుంది.

6. యాక్టివేషన్ ప్రక్రియ

- కస్టమరు కొత్త కనెక్షన్‌ని పొందేందుకు పాయింట్ ఆఫ్ సేల్ (POS)ని సందర్శిస్తారు.
- POS ఏజెంటు ప్లాన్ గురించి కస్టమరుకి వివరించి, దాని యాక్టివేషన్‌కి కస్టమరు సమ్మతిని తీసుకుంటారు.
- POS ఏజెంటు ఆయన బయోమెట్రిక్ డిక్లరేషన్‌ని సమర్పిస్తారు, అయితే
  •) "నేను ఇందుమూలంగా e-KYC ఆథెంటికేషన్‌కిగాను TTL కి నా ఆధార్ నంబరు మరియు బయోమెట్రిక్ ముద్రలు UIDAIకి అనుమతిని ఇస్తున్నాను."
- ఆథంటికేషన్ విజయవంతంగా జరిగిన తదనంతరం, POS ఏజెంటు కస్టమర్‌ని వారి ఆధార్ కార్డు నంబరు ఇమ్మని మరియు డిక్లరేషన్‌తోపాటు బయోమెట్రిక్ ముద్రను ఇమ్మని అడుగుతారు:
  •) "నేను UIDAIకి నా పేరుతో కొత్త కనెక్షన్‌కిగాను ఇందుమూలంగా e-KYC ఆథెంటికేషన్‌కిగాను TTL కి నా ఆధార్ నంబరు మరియు బయోమెట్రిక్ ముద్రలు UIDAIకి అనుమతిని ఇస్తున్నాను."
- కస్టమర్ ఇచ్చిన ఆధార్ నంబరులో ఎన్ని కనెక్షన్‌లు ఉన్నవి అన్నది, ఒక రోజులో తీసుకున్న కనెక్షన్ నంబర్‌ను సిస్టమ్ తనిఖీ చేస్తుంది.
- కస్టమర్ అవుట్‌స్టేషన్ వ్యక్తి అయితే, ఆయన/ఆమె లోకల్ రిఫరెన్స్ యొక్క (LR) వివరాలను ఇవ్వాలి, దీనిని తప్పనిసరిగా POS ఏజెంటుకి ఇవ్వాలి.
- LR యొక్క పునఃపరిశీలన తరువాత POS ఏజెంటు అప్లికేషన్‌లో LR యొక్క వివరాలు, కస్టమర్ యొక్క స్థానిక చిరునామా నింపుతారు మరియు బయోమెట్రిక్ డిక్లరేషన్ చూపవచ్చు, అంటే
  •) నేను లోకల్ రిఫరెన్స్‌ని అనగా శ్రీ/శ్రీమతి/కుమారి <లోకల్ రిఫరీ పేరు>ని ఆయన/ఆమె టెలిఫోన్ నంబరు <లోకల్ రిఫరీ నంబరు> పైన నా టెలిఫోన్ నంబరు <POS ఏజెంటు టెలిఫోన్ నంబరు> పైన టెలీవెరిఫైడ్ చేశాను.
  •) ఈ బయోమెట్రిక్ ఆథంటికేషన్‌ని నా సొంతంగా పరిగణించవచ్చును.
- UIDAI నుంచి అందిన వివరాలు ఫోటో, జండర్, పుట్టిన తేదీ మరియు పూర్తి ఆధార్ నంబరుతో స్క్రీన్ పైన చూపించబడతాయి (చదవడంలో మరియు అన్-ఎడిటబుల్ మోడ్‌లో మాత్రమే).
- POS ఏజెంటు, కస్టమరుని మొబైల్ నంబరు (SUK)ని ఎంచుకోమని అడుగుతారు మరియు తండ్రి పేరు, ఇతర ఆపరేటర్‌తో గల కనెక్షన్‌లు ప్రత్యామ్నాయ నంబరు, ఈమెయిల్ ఐడి మరియు శాశ్వత చిరునామా వంటి అదనపు/చట్టబద్ధమైన సమాచారాన్ని సమకూరుస్తారు.
- అదనపు వివరాల తదనంతరం మొబైల్ అప్లికేషన్ పైన ఒక Overlay eCAF సమర్పించబడుతుంది.
- అప్పుడు POS ఏజెంటు కస్టమరుకి కొత్త SIMని అందించడానికి సంబంధించి ఈ క్రింది ప్రకటనను సమకూరుస్తారు.
  •) "నేను కస్టమర్‌ని చూసాను మరియు UIDAI నుంచి అందిన కస్టమర్ ఆన్‌లైన్ ఫోటోతో కస్టమర్‌ని పోల్చి చూసాను."
  •) "SIMని (సబ్‌స్క్రైబర్ ఐడెంటిఫికేషన్ మోడ్యూల్) సంబంధిత కస్టమర్‌కి మాత్రమే అందజేసానని నేను ధృవపరుస్తున్నాను."
- కస్టమరు క్రింది అంశాల పైన తన బయోమెట్రిక్ డిక్లరేషన్ ఇస్తారు:
  •) "నా బయోమెట్రిక్ ఆథంటికేషన్‌ని నా సొంతంగా పరిగణించవచ్చును."
  •) "నాకు SIM కార్డు అందింది."
  •) "నేను నిబంధనలు మరియు షరతులను చదివాను, అర్థం చేసుకున్నాను, వాటిని నేను ఆమోదిస్తున్నాను."
- దీని తరువాత మొబైల్ App నుంచి ఒక విజ్ఞప్తి సమర్పించబడుతుంది మరియు ఆధార్ పైన కనెక్షన్‌ల నంబరు కస్టమరు ద్వారా ఎంటర్ చేయబడిన కనెక్షన్‌ల నంబరు రన్నింగ్ అవడంతోను డి-డ్యూపింగ్ మరొకసారి జరుగుతుంది.
- వ్యాలిడేషన్ జరిగిపోయినట్టయితే, ఒక విజ్ఞప్తి సమర్పించబడుతుంది మరియు అప్లికేషన్ పైన కస్టమర్‌కి ఒక eCAF నంబరు చూపబడుతుంది.
- ఒకసారి వివరాలను అప్‌డేట్ చేయడం జరిగితే కస్టమర్‌కి SMS ద్వారా సిస్టమ్ జనరేటెడ్ కమ్యూనికేషన్ అందుతుంది. ఏదంటే,
- అభినందనలు! మీ నంబరు XXXXXXXXXX వాడుకోడానికి రెడీగా ఉంది, యాక్టివేషన్ టైమ్: <ఆథ్ విజ్ఞప్తి యొక్క టైమ్ స్టాంప్>, ఆధార్ నం. <XXXX-XXXX-1234>, పేరు: <కస్టమరు పేరు>. అకౌంటు సమాచారం కోసం My Tata Docomo App: bit.ly/2na0B6y డౌన్‌లోడ్ చేయండి.
- ఎవరు కూడా (వాడకందారు/సంస్థ) TTL నంబరుని ఎలాంటి అన్‌రిజిస్టర్డ్ టెలిమార్కెటింగ్ కార్యకలాపానికి ఉపయోగించకుండా ఉండవలసి ఉంటుంది (వాయిస్ కాల్ లేదా SMS). TRAI మార్గదర్శక సూత్రాల ప్రకారం ముందుగా ఎలాంటి ముందు సూచన లేకుండా అటువంటి వాటిని సస్పెండ్ చేసే హక్కుని TTL అట్టే పెట్టుకుంటుంది.
- అన్‌రిజిస్టర్డ్ టెలిమార్కెటర్ పేరులో గల కనెక్షన్‌లను, TRAI మార్గదర్శకాల ప్రకారం డిస్కనెక్ట్ చేస్తారు.

7. వివిధ సర్వీసులకి సంబంధించి ఆఫర్ చేయబడిన సామగ్రి వివరాలు

టెలికామ్ సర్వీసు సమకూర్చే సంస్థ అయిన TTL బండిల్డ్ ఆఫర్లు PCO సామగ్రి లేదా డేటా డాంగిల్స్‌గా చాలా పరిమిత హేండ్‌సెట్‌లు ఆఫర్ చేస్తుంది. వాటి వివరాలు మా వెబ్‌సైట్ tatadocomo.com లో లభిస్తాయి. చాలా వరకు కేసులలో మా చందాదారులు హేండ్‌సెట్లు, ఇతర సామగ్రి బహిరంగ మార్కెట్ నుంచి కొనుక్కునే స్వేచ్ఛ ఉంటుంది.

8. TRAI నిర్దేశించిన ప్రకారం వివిధ సర్వీసులకు సర్వీసు ప్రమాణాల [పెరామీటర్] నాణ్యత

బ్రాడ్‌బ్యాండ్:

పెరామీటర్	బెంచ్‌మార్క్
సర్వీసు సమకూర్చడం/యాక్టివేషన్ సమయం	15 పని దినాలలో 100%
తదుపరి పనిదినం లోపుగా రిపేరు చేయబడిన ఫాల్ట్‌ల %	> 90%
3 పని దినాల లోపున రిపేరు చేయబడిన ఫాల్ట్‌ల %	> 99%
వివాదంలో పడిన బిల్లులు (బిల్లింగ్ ఫిర్యాదులు) %	<2%
పరిష్కరించిన బిల్లుల ఫిర్యాదుల %	4 రోజుల లోపున 100%
ముగించి వేసిన తరువాత డిపాజిట్ల రిఫండ్‌కి పట్టిన సమయం	60 రోజుల లోపున 100%
ఆపరేటర్ 60 సెకండ్ లోపున (వాయిస్ నుంచి వాయిస్‌కి) ఆన్సర్ చేసిన కాల్స్ %	>60%
ఆపరేటర్ 90 సెకండ్ లోపున (వాయిస్ నుంచి వాయిస్‌కి) ఆన్సర్ చేసిన కాల్స్ %	>80%
సర్వీస్ ఎవైలబిలిటీ/ఆప్‌టైమ్ (యూజర్లు అందరికి) %	>98%
ప్యాకెట్‌లు పోవడం (వైర్డ్ బ్రాడ్‌బ్యాండ్ ఏక్సెస్) % లో	<1%
IGSP/NIXI కి POP/ISP గేట్‌వే నోడ్ దగ్గర యూజర్ రిఫరెన్స్ పాయింట్	<120 msec
విదేశంలోని అంతర్జాతీయ అతి దగ్గర NAP పోర్ట్‌కి ISP గేట్‌వే నోడ్ దగ్గర యూజర్ రిఫరెన్స్ పాయింట్ (టెరెస్ట్రియల్)	<350 msec
విదేశంలోని అంతర్జాతీయ అతి దగ్గర NAP పోర్ట్‌కి ISP గేట్‌వే నోడ్ దగ్గర యూజర్ రిఫరెన్స్ పాయింట్ (శాటిలైట్)	<800 msec

వైర్‌లైన్:

పెరామీటర్	బెంచ్‌మార్క్
లోపాలు సంభవించడాలు (లోపాల సంఖ్య/100 చందా./నెలకు)	<7
తరువాతి పని రోజు నాటికి రిపేరు చేయబడిన లోపాల % (పట్టణ ప్రాంతాలు)	≥ 85%
తరువాతి పని రోజు నాటికి రిపేరు చేయబడిన లోపాల % (గ్రామీణ మరియు కొండ ప్రాంతాలు)	≥ 75%
5 రోజుల లోపున రిపేరు చేయబడిన లోపాల % (పట్టణ ప్రాంతాలు)	100%
7 రోజుల లోపున రిపేరు చేయబడిన లోపాల % (గ్రామీణ మరియు కొండ ప్రాంతాలు)	100%
రిపేరు చేసేందుకు సగటు వ్యవధి (MTTR)	≤ 10 గంటలు
పాయింట్ ఆఫ్ ఇంటర్‌కనెక్షన్ (POI) రద్దీ (బెంచ్‌మార్క్‌ని కలవని POI సంఖ్య)	≤ 0.5%
మీటరింగ్ మరియు బిల్లింగ్ విశ్వసనీయత - పోస్ట్‌పెయిడ్	< 0.1%
మీటరింగ్ మరియు బిల్లింగ్ విశ్వసనీయత - ప్రీపెయిడ్	< 0.1%
బిల్లింగ్/ఛార్జింగ్/వ్యాలిడిటీ ఫిర్యాదులు పరిష్కారం	4 వారాల లోపుగా ≥ 98% మరియు 6 వారాల లోపుగా 100%
ఫిర్యాదుల పరిష్కారపు తేదీ నుంచి కస్టమరు యొక్క అకౌంట్‌కి క్రెడిట్/వెయివర్/అడ్జస్టుమెంటు అప్లయిచేసే అవధి	ఫిర్యాదు పరిష్కరించిన 1 వారం లోపుగా 100%
కాల్ సెంటర్/కస్టమర్ కేర్ చేరుకునే సౌలభ్యం	≥95%
90 సెకండ్ల లోపల ఆపరేటర్‌లు జవాబు ఇచ్చిన కాల్స్ % (వాయిస్ నుంచి వాయిస్‌కి)	≥95%
సర్వీసు రద్దు/ముగింపుకిగాను విజ్ఞప్తులలో 7 రోజుల లోపున ఆచరించబడిన విజ్ఞప్తుల %	7 రోజుల లోపున 100%
ముగించివేసిన తరువాత డిపాజిట్‌లు రిఫండ్ చేయడానికి తీసుకున్న సమయం	60 రోజుల లోపున 100%

వైర్‌లెస్:

పెరామీటర్	బెంచ్‌మార్క్
మీటరింగ్ మరియు బిల్లింగ్ విశ్వసనీయత - పోస్ట్‌పెయిడ్	<0.1%
మీటరింగ్ మరియు బిల్లింగ్ విశ్వసనీయత - ప్రీపెయిడ్	<0.1%
బిల్లింగ్/ఛార్జింగ్/వ్యాలిడిటీ ఫిర్యాదుల పరిష్కారం	4 వారాల లోపున 98% మరియు 6 వారాల లోపున 100%
ఫిర్యాదుల పరిష్కారం తేదీ నుంచి కస్టమరు అకౌంటుకి క్రెడిట్/వెయివర్/అడ్జస్టుమెంటు వర్తింపజేసే అవధి	ఫిర్యాదు పరిష్కరించిన 1 వారం లోపుగా 100%
కాల్ సెంటరు/కస్టమరు కేర్‌లను చేరుకోగలగడం	≥95%
ఆపరేటర్‌లు 90 సెకండ్ల లోపన జవాబు ఇచ్చిన కాల్స్ % (వాయిస్ నుంచి వాయిస్‌కి)	≥95%
సర్వీసు రద్దు/ముగింపుకి వచ్చిన విజ్ఞప్తులలో 7 రోజుల లోపున వాటి ప్రకారం చర్య తీసుకోబడిన విజ్ఞప్తుల %	7 రోజుల లోపున 100%
ముగించి వేసిన తరువాత డిపాజిట్ల రిఫండ్‌కి పట్టిన సమయం	60 రోజుల లోపున 100%

TTL నిర్దేశించబడిన బెంచ్‌మార్క్‌లను అందుకొనేందుకు పాటుబడినప్పటికి, సాంకేతిక/వాస్తవ కారణాల మూలంగా, అది వేరుగా ఉండవచ్చును, ఆ సంగతిని రెగ్యులేటర్‌కి పద్ధతి ప్రకారం తెలియపరచడం జరుగుతుంది.

9. **వివిధ** TRAI **రెగ్యులేషన్‌ల క్రింద కన్స్యూమర్ హక్కులు**

- లైఫ్‌టైమ్ ప్లాన్‌లు ఆయా సర్వీసు ఏరియాలోని UAS లైసెన్స్ వ్యాలిడిటీ దాకా చెల్లుబాటులో ఉంటాయి.
- మీరు మా కాల్ సెంటర్ దగ్గరలో నమోదు చేసిన కస్టమర్ ప్రశ్నలకు మేము రిజిస్ట్రేషన్ తేదీ నుంచి 3 రోజుల లోపుగా మేము ప్రతిస్పందిస్తాం.
- అపిలేట్ అథారిటీ దాకా తీసుకోపోబడిన ఫిర్యాదులు, మా కంప్లయింట్ సెంటర్ దగ్గర రిజిస్ట్రేషన్ జరిగిన తేదీ నుంచి గరిష్టంగా 39 రోజులలోగా ముంగింపబడతాయి.
- అన్ని వ్యాల్యూ యాడెడ్ సర్వీసులు కావాలనుకుంటేనే తీసుకునేవి మరియు చందాదారు దగ్గర నుంచి స్పష్టమైన సమ్మతి తీసుకున్న తరువాతనే యాక్టివేట్ చేయబడతాయి.
- పోస్ట్‌పెయిడ్ చందాదారులకి ఫోన్ కనెక్షన్‌ని రద్దు చేయాలన్న విజ్ఞప్తి అందిన తేదీ నుంచి 60 రోజుల లోపుగా, అన్ని బకాయిలు చెల్లించడానికి లోబడి, సెక్యూరిటీ డిపాజిట్ రిఫండ్ చేయబడుతుంది.
- పోస్ట్‌పెయిడ్ చందాదారులకు, వారి క్రెడిట్ పరిమతిని, అడ్వాన్సుగా తెలియపరచడం జరుగుతుంది. పోస్ట్‌పెయిడ్ చందాదారులు, తమ వాడకం, తమ క్రెడిట్ పరిమితిని దాటిపోకుండా చేసుకునేందుకు మధ్యంతర చెల్లింపులు చేయవచ్చును.
- ప్రీపెయిడ్ చందాదారులు, రిఛార్జ్ షరతులను నెరవేర్చడానికి లోబడి, తమ వ్యాలిడిటీ అవధిలో ఇన్‌కమింగ్ కాల్స్‌ని అందుకుంటునే ఉంటారు.
- CLIP సదుపాయం, చందాదారులు అందరికి ఆప్షనల్.
- కోర్ అకౌంటులోని ఉపయోగించబడని ప్రీపెయిడ్ బ్యాలెన్స్ 3G e-స్టిక్‌కి మినహా నిర్దేశిత వ్యాలిడిటీ/గ్రేస్ పిరియడ్‌లోగా రిఛార్జి చేస్తే, ముందుకు తీసుకొనబడుతుంది.
- బ్లాక్-అవుట్ రోజులలో (BODలు) ఉచిత/కన్సెషనల్ SMSలు ఏవీ ఉండవు. ఇవ్వబడిన ఒక సర్కిల్‌లో అత్యధికంగా 5 నిర్దేశిత బ్లాక్-అవుట్ రోజులు ఉంటాయి. BODల గురించిన సంపూర్ణ సమాచారం మా వెబ్‌సైట్‌లో ఉంది.
- చందాదారు ఒక టారిఫ్ ప్లాన్ నుంచి మరొక టారిఫ్ ప్లాన్‌కి, అది అందుబాటులో ఉన్నట్టయితే మారవచ్చును.
- చందాదారుకి, అన్ని రిజిస్టర్డ్ ఫిర్యాదులకు ఒక యూనిక్ డాకెట్ నంబరు అందుతుంది.
- టారిఫ్ ప్లాన్ పూర్తి వివరాలు యాక్టివేషన్ జరిగిన మీదట లేదా యాక్టివేషన్ నుంచి 7 రోజుల లోపున సమకూర్చబడతాయి.
- కన్స్యూమర్ కంప్లైయింట్ సెంటర్‌లో పరిష్కారంతో తాను సంతృప్తి చెందకపోయినా నిర్దేశిత వ్యవధిలో ఆ ఫిర్యాదు పరిష్కరింపబడకపోయినా, అపిలేట్ అథారిటీని ఆశ్రయించవచ్చును.
- కన్స్యూమర్ కోరిన మీదట కాంటాక్టు సెంటర్ ఎగ్జిక్యూటివ్ అపిలేట్ అథారిటీ వివరాలను కన్స్యూమర్‌కి సమకూరుస్తారు.
- కన్స్యూమర్ తన అనుకూలతను బట్టి మా సర్వీసుని టెర్మినేట్ లేదా డిస్కనెక్ట్ చేయవచ్చును. బిల్లులు చెక్ చేయబడతాయి, సమన్వయపరచడం జరుగుతుంది మరియు బకాయిపడ్డ మొత్తాలను అడ్జస్టు చేసిన తరువాత సెక్యూరిటీ డిపాజిట్‌లో ఏదైనా మిగిలి ఉంటే దానిని కన్స్యూమర్‌కి తిగిరి ఇచ్చివేయడం జరుగుతుంది. ఈ ప్రక్రియకి డిస్కనెక్షన్ తేదీ నుంచి అత్యధికంగా 60 రోజులు పడుతుంది.
- కన్స్యూమర్ మాకు లిఖితపూర్వక విజ్ఞప్తి, ఫ్యాక్, ఈమెయిల్ టెలిఫోన్ కాల్ చేయడం ద్వారా లేదా ఒక SMS ద్వారా పంపి సర్వీసులను రద్దు చేసుకోవచ్చును. సర్వీసు టెర్మినేషన్ వర్తించే చోట, కస్టమరు ఆవరణ పరికరాలను తిరిగి ఇవ్వడం లేదా రికవరీకి లోబడి ఉంటుంది.
- మీ ఫోన్‌లో అవాంఛనీయ కమ్యూనికేషన్‌ని పరిమితం చేయడంలో మీకు సహాయపడేందుకు, మేము Do Not Disturb ప్రక్రియని ప్రవేశపెట్టాము. మీరు 1909 కి కాల్ చేయడం ద్వారా లేదా ''START <Preference>''కి మాటలతో 1909కి SMS పంపించడం ద్వారా మీరు మీ నంబరుని ఈ ఫెసిలిటీలో చేర్చబడేలా చేసుకోవచ్చును.

ప్రాధాన్యతల జాబితా:

పూర్తిగా బ్లాక్ చేయడానికి ''START 0''

బ్యాంకింగ్/బీమా/ఆర్థిక ప్రాడక్ట్‌లు/క్రెడిట్ కార్డులకు చెందిన SMS అందుకునేందుకు ''START 1''

రియల్ ఎస్టేట్‌కి సంబంధించిన SMS అందుకునేందుకు ''START 2''

విద్యకు సంబంధించిన SMS అందుకునేందుకు ''START 3''

ఆరోగ్యానికి సంబంధించిన SMS అందుకునేందుకు ''START 4''

వినియోగ వస్తువులు మరియు ఆటోమోబైల్‌కి సంబంధించిన SMS అందుకునేందుకు ''START 5''

కమ్యూనికేషన్/బ్రాండ్‌కాస్టింగ్/వినోదం/సమాచార టెక్నాలజీకి సంబంధించిన SMS అందుకునేందుకు ''START 6''

టూరిజం మరియు విశ్రాంతికి సంబంధించిన SMS అందుకునేందుకు ''START 7''

TATA

10. సాధారణ సమాచార నంబర్లు మరియు కంజ్యూమర్ కేర్ నంబర్లు

సర్వీస్ ప్రాంతం	సాధారణ సమాచార నంబర్	కంజ్యూమర్ కేర్ నంబర్ [టోల్ ఫ్రీ]
ఆంధ్ర ప్రదేశ్	121	198
బిహార్	121	198
ఢిల్లీ	121	198
గుజరాత్	121	198
హర్యానా	121	198
హిమాచల్ ప్రదేశ్	121	198
కర్ణాటక	121	198
కేరళ	121	198
కోల్‌కత్తా	121	198
మధ్య ప్రదేశ్	121	198
మహారాష్ట్ర	121	198
ముంబై	121	198
ఒరిస్సా	121	198
పంజాబ్	121	198
రాజస్థాన్	121	198
పశ్చిమ బెంగాల్	121	198
తమిళనాడు (చెన్నైతో సహా)	121	198
ఉత్తర ప్రదేశ్ తూర్పు	121	198
ఉత్తర ప్రదేశ్ పశ్చిమ	121	198

పై నంబర్లు రీటైల్ GSM మరియు CDMA మొబైల్ సబ్‌స్క్రైబర్స్ కోసం. ఇతర సేవల (ఎంటర్‌ప్రైస్ అండ్ డేటా) టోల్ ఫ్రీ కంజ్యూమర్ కేర్ నంబర్ల వివరాల కోసం, దయచేసి tatadocomo.com కి లాగాన్ అవండి.

11. ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కారం

ప్రక్రియ మరియు సమయం:

121కి (టోల్-ఫ్రీ) కాల్ చేయటం ద్వారా లేదా listen@tatadocomo.comకి (ఢిల్లీ కస్టమర్లు - customercare.delhi@tatatel.co.in) ఈమెయిల్ చేయటం ద్వారా ఫిర్యాదులు నమోదు చేయవచ్చు. మీ ఫిర్యాదు నమోదు చేయబడి మీకు ఒక డాకెట్ నంబరు ఇవ్వబడుతుంది. మీ ఫిర్యాదు పరిష్కారం కాకపోతే లేదా మీకు ఇచ్చిన పరిష్కారంతో మీరు సంతృప్తి చెందకపోతే మీ అప్పిలేట్ అథారిటీకి మీ డాకెట్ నంబరుతో క్రింద ఇచ్చిన ఈమెయిల్ అడ్రెస్‌లకి మీరు మీ ఫిర్యాదుని నమోదు చేయవచ్చు. టెలికాం కంజ్యూమర్ ప్రొటక్షన్ రెగ్యులేషన్ మరియు టెలికాం కంజ్యూమర్ కంప్లైంట్ రిడ్రెస్సల్ రెగ్యులేషన్ 2012 ప్రకారం ప్రతి సర్కిల్‌లో మేము అడ్వైజరి కమిటీలను రూపొందించాం. వీరిలో TRAI తో నమోదైన కంజ్యూమర్ అడ్వొకసి గ్రూపుకు చెందిన సభ్యులు మరియు TTSL ప్రతినిధులు ఉంటారు. అత్యంత పారదర్శకత మరియు చక్కటి నిర్వహణ ఉండేలా అప్పీలేట్ అథారిటీకి నమోదు చేయబడిన ఫిర్యాదుల్ని ఈ డ్వైజరి కమిటీ పరిష్కరిస్తుంది. అడ్వైజరి కమిటీ తర్వాత చివరిగా ముగించటానికి అప్పీలేట్ అథారిటీ కూడా ఫిర్యాదుని పరిష్కరిస్తుంది. మా కంప్లైంట్ సెంటర్‌లో నమోదు చేసిన తేదీ నుంచి ఆరంభించి గరిష్టంగా 39 రోజుల్లోగా అప్పీలేట్ అథారిటీకి చేసిన అన్ని ఫిర్యాదులు ముగించబడతాయి.

TATA

12. అప్పీలేట్ అథారిటి వివరాలు

క్రమ సంఖ్య	సర్వీస్ ప్రాంతం	TTSL & TTML సబ్‌స్క్రైబర్స్ కోసం కాల్ సెంటర్ కాంటాక్ట్ నంబర్	అప్పీలేట్ అథారిటీ పేరు, చిరునామా మరియు సంప్రదించే వివరాలు
1	ఆంధ్ర ప్రదేశ్	మొబైల్ మరియు వాకీ: 121/1860 266 5555 ఫొటాన్: 1800 266 121	టాటా టెలీసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, జ్ఞాన్ పీఠ్, హార్డ్‌వేర్ పార్క్, ప్లాట్ నం. 1 నుంచి 5 వరకు, (సర్వే నం. 1/1), ఇమారత్ కాంచ, రవిర్యాల్ గ్రామం, మహేశ్వరం మండలం, రంగారెడ్డి జిల్లా, హైదరాబాద్, తెలంగాణ-500005. ఫ్యాక్స్: 08414663339 ఈమెయిల్: appellate.ap@tatadocomo.com
2	బిహార్	మొబైల్ మరియు వాకీ: 121/1860 266 5555 ఫొటాన్: 1800 266 121	టాటా టెలీసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, 3వ అంతస్తు, వోల్టాస్ హౌస్, హోటల్ జింజర్‌కి ఎదురుగా, మెయిన్ రోడ్డు, బిస్తుపూర్, జంషెడ్‌పూర్-831001 ఫ్యాక్స్: 033-66665000 ఈమెయిల్: appellate.bh@tatadocomo.com
3	ఢిల్లీ	మొబైల్ మరియు వాకీ: 121/1860 266 5555 ఫొటాన్: 1800 266 121	టాటా టెలీసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, 2A, ఓల్డ్ ఈశ్వర్ నగర్, మెయిన్ మథురా రోడ్డు, న్యూఢిల్లీ-110065 ఫ్యాక్స్: 011-66552020 ఈమెయిల్: appellateauthority.delhi@tatatel.co.in
4	గుజరాత్	మొబైల్ మరియు వాకీ: 121/1860 266 5555 ఫొటాన్: 1800 266 121	టాటా టెలీసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, వెస్ట్‌గేట్ - 3వ మరియు 4వ అంతస్తు, YMCA క్లబ్ దగ్గర, S.G. హైవే, అహ్మదాబాద్-380015 ఫ్యాక్స్: 09033002273 ఈమెయిల్: appellate.gj@tatadocomo.com
5	హర్యానా	మొబైల్ మరియు వాకీ: 121/1860 266 5555 ఫొటాన్: 1800 266 121	టాటా టెలీసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, C-125, ఫేజ్ 8, ఇండస్ట్రియల్ ఫోకల్ పాయింట్, మొహాలి - 160071 ఫ్యాక్స్: 0172-6651710 ఈమెయిల్: appellate.har@tatadocomo.com

TATA

12. **అప్పీలేట్ అథారిటి వివరాలు**

క్రమ సంఖ్య	సర్వీస్ ప్రాంతం	TTSL & TTML సబ్‌స్క్రైబర్స్ కోసం కాల్ సెంటర్ కాంటాక్ట్ నంబర్	అప్పీలేట్ అథారిటీ పేరు, చిరునామా మరియు సంప్రదించే వివరాలు
6	హిమాచల్ ప్రదేశ్	మొబైల్ మరియు వాకీ: 121/1860 266 5555 ఫొటాన్: 1800 266 121	టాటా టెలీసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, C-125, ఫేజ్ 8, ఇండస్ట్రియల్ ఫోకల్ పాయింట్, మొహాలి, పంజాబ్-160071 ఫ్యాక్స్: 0172-6651710 ఈమెయిల్: appellate.hp@tatadocomo.com
7	కర్ణాటక	మొబైల్ మరియు వాకీ: 121/1860 266 5555 ఫొటాన్: 1800 266 121	టాటా టెలీసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, A బ్లాక్, 2వ అంతస్థు, సిలికాన్ టెర్రెస్, నం. 30/1, కోరమంగళ, హోసూర్ మెయిన్ రోడ్డు, బెంగుళూరు-560095 ఫ్యాక్స్: 080-66681000 ఈమెయిల్: appellate.kk@tatadocomo.com
8	కేరళ	మొబైల్ మరియు వాకీ: 121/1860 266 5555 ఫొటాన్: 1800 266 121	టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, 5వ అంతస్థు, ఎస్ఎల్ ప్లాజా, పలరివట్టం, కొచ్చిన్-682025 ఫ్యాక్స్: 0484-6660666 ఈమెయిల్: appellate.kerala@tatadocomo.com
9	కోల్‌కత్తా	మొబైల్ మరియు వాకీ: 121/1860 266 5555 ఫొటాన్: 1800 266 121	టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, పి.ఎస్. శ్రీజన్ టెక్ పార్క్, DN-52, సెక్టర్-5, 15వ అంతస్థు, సాల్ట్ లేక్, కోల్‌కత్తా-700091 ఫ్యాక్స్: 033-6666500 ఈమెయిల్: appellate.kol@tatadocomo.com
10	మధ్య ప్రదేశ్	మొబైల్ మరియు వాకీ: 121/1860 266 5555 ఫొటాన్: 1800 266 121	టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, ప్లాట్ నం-1,2,3 క్వాలిటీ గ్లోబస్, పెర్మలి వాలస్ కాంపౌండ్, ఆర్.బి.ఐ.కి ఎదురుగా, హోషంగాబాద్ రోడ్డు, భోపాల్-462011 ఫ్యాక్స్: 0755-6660444 ఈమెయిల్: appellate.mp@tatadocomo.com
11	మహారాష్ట్ర	మొబైల్ మరియు వాకీ: 121/1860 266 5555 ఫొటాన్: 1800 266 121	టాటా టెలిసర్వీసెస్ (మహారాష్ట్ర) లిమిటెడ్, 3వ అంతస్థు, ది మెట్రోపోల్ బిల్డింగ్, INOX మల్టీప్లెక్స్ తరువాత, బండ్ గార్డెన్ రోడ్, పూణె-411001, ఫ్యాక్స్: 020-66005550 ఈమెయిల్: appellate.rom@tatadocomo.com

TATA

క్రమ సంఖ్య	సర్వీస్ ప్రాంతం	TTSL & TTML సబ్‌స్క్రైబర్స్ కోసం కాల్ సెంటర్ కాంటాక్ట్ నంబర్	అప్పీలేట్ అథారిటీ పేరు, చిరునామా మరియు సంప్రదించే వివరాలు
12	ముంబై	మొబైల్ మరియు వాకీ: 121/1860 266 5555 ఫొటాన్: 1800 266 121	టాటా టెలిసర్వీసెస్ (మహారాష్ట్ర) లిమిటెడ్, D-26, TTC ఇండస్ట్రియల్ ఏరియా, MIDC సన్‌పడా, థాణె బేలాపూర్ రోడ్, పి.ఓ. టర్భే, నవి ముంబై-400703 ఫ్యాక్స్: 022-61655020 ఈమెయిల్: appellate.mum@tatadocomo.com
13	ఒరిస్సా	మొబైల్ మరియు వాకీ: 121/1860 266 5555 ఫొటాన్: 1800 266 121	టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, ఫార్ట్యూన్ టవర్స్, 3వ అంతస్థు, మోడ్యూల్ B & C, చంద్రశేఖర్‌పూర్, భువనేశ్వర్-751023, ఫ్యాక్స్: 033-66665000 ఈమెయిల్: appellate.orissa@tatadocomo.com
14	పంజాబ్	మొబైల్ మరియు వాకీ: 121/1860 266 5555 ఫొటాన్: 1800 266 121	టాటా టెలీసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, C-125, ఫేజ్ 8, ఇండస్ట్రియల్ ఫోకల్ పాయింట్, మొహాలి, పంజాబ్-160071 ఫ్యాక్స్: 0172-6651710 ఈమెయిల్: appellate.pun@tatadocomo.com
15	రాజస్థాన్	మొబైల్ మరియు వాకీ: 121/1860 266 5555 ఫొటాన్: 1800 266 121	టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, గుమన్ 1, ఆమ్రపాలి సర్కిల్ దగ్గర, వైశాలి నగర్, జైపూర్-302021, ఫ్యాక్స్: 0141-6641100 ఈమెయిల్: appellate.raj@tatadocomo.com
16	పశ్చిమ బెంగాల్	మొబైల్ మరియు వాకీ: 121/1860 266 5555 ఫొటాన్: 1800 266 121	టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, పి.ఎస్. శ్రీజన్ టెక్ పార్క్, DN-52, సెక్టర్-5, 15వ అంతస్థు, సాల్ట్ లేక్, కోల్‌కత్తా-700091 ఫ్యాక్స్: 033-66665000 ఈమెయిల్: appellate.wb@tatadocomo.com
17	తమిళనాడు (చెన్నైతో సహా)	మొబైల్ మరియు వాకీ: 121/1860 266 5555 ఫొటాన్: 1800 266 121	టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, నం. 283 & 284, 6వ మరియు 13వ అంతస్థు, ప్రిన్స్ ఇన్ఫో సిటీ-II, రాజీవ్ గాంధీ సాలై, కంధన్‌చావడి, చెన్నై-600096 ఫ్యాక్స్: 044-61655020 ఈమెయిల్: appellate.tn@tatadocomo.com
18	ఉత్తర ప్రదేశ్ తూర్పు	మొబైల్ మరియు వాకీ: 121/1860 266 5555 ఫొటాన్: 1800 266 121	టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, ప్రేమ్ ప్లాజా, 2, R F బహదూర్‌జీ మార్గ్, శక్తి భవన్ వెనుక, లక్నో-226001 ఫ్యాక్స్: 09044002273 ఈమెయిల్: appellate.upe@tatadocomo.com
19	ఉత్తర ప్రదేశ్ పశ్చిమ	మొబైల్ మరియు వాకీ: 121/1860 266 5555 ఫొటాన్: 1800 266 121	టాటా టెలిసర్వీసెస్ లిమిటెడ్, 501, మంగళ్ పాండే నగర్, మెయిన్ యూనివర్సిటీ రోడ్, మీరట్-250001, ఫ్యాక్స్: 0121-6605502 ఈమెయిల్: appellate.upw@tatadocomo.com