TRAI தொலைத்தொடர்பு நுகர்வோர் புகார் தீர்வு (4-ஆவது திருத்தம்) விதிமுறைகள் 2026: புகார் மையங்கள் 24×7 இயங்க வேண்டும்; குறைந்தது 16 மணி நேரம் மனித உதவி

ஆட்சி · 3 நவம்பர் 2026 · https://www.shanmugamiasacademy.in/current-affairs-tamil/2026/11/03



செய்தி

இந்தியத் தொலைத்தொடர்பு ஒழுங்குமுறை ஆணையம் (TRAI) நவ. 2, 2026 அன்று 'தொலைத்தொடர்பு நுகர்வோர் புகார் தீர்வு (நான்காம் திருத்தம்) விதிமுறைகள், 2026'-ஐ வெளியிட்டது. தொலைத்தொடர்பு நிறுவனங்களின் புகார் மையங்கள் இனி எல்லா நாள்களிலும் 24 மணி நேரமும் இயங்க வேண்டும்; மனிதர், தானியங்கி அமைப்பு, செயற்கை நுண்ணறிவு (AI) முகவர் அல்லது இவற்றின் கலவை மூலம் உதவலாம் – ஆனால் மனித உதவி தினமும் குறைந்தது 16 மணி நேரம் கட்டாயம். நிறுவனத்தின் கைப்பேசிச் செயலி மூலமும் புகார், மேல்முறையீடு செய்யலாம். மேல்முறையீட்டுக் காலக்கெடு 30 நாளிலிருந்து 15 நாளாகக் குறைப்பு; ஆலோசனைக் குழு நிலை நீக்கம்; மாற்றுத்திறனாளிகளுக்குத் தனி உதவி மையம்.

முக்கியத் தகவல்கள்

வெளியீடு	TRAI, நவ. 2, 2026; 2012 புகார் தீர்வு விதிமுறைகளுக்கான 4-ஆவது திருத்தம்
24×7	புகார் மையம் எல்லா நாளும் 24 மணி நேரம்; மனித உதவி ≥ 16 மணி/நாள்; AI-க்கு மனிதக் கண்காணிப்பு

மேல்முறையீடு	காலக்கெடு 30 → 15 நாள்; மேல்முறையீட்டு அதிகாரி 15 நாளில் முடிவு; ஆலோசனைக் குழு நிலை நீக்கம்
புதிய வழி	நிறுவனத்தின் கைப்பேசிச் செயலி மூலம் புகார், மேல்முறையீடு, சேவைக் கோரிக்கை
கண்காணிப்பு	கருத்துக் கணிப்பு (காலாண்டுதோறும் வெளியீடு); நுகர்வோர் அமைப்புப் பிரதிநிதிகளுடன் குறைதீர்ப்புக் கண்காணிப்புக் குழு; விதிமீறலுக்கு நிதி அபராதம்
ISP	10,000-க்கு மேல் சந்தாதாரர் கொண்ட இணைய சேவை நிறுவனங்களுக்குப் பொருந்தும்; வருவாய் அளவுகோல் நீக்கம்

பின்னணி

- ஆலோசனை: இத்திருத்தத்தின் வரைவை TRAI மே 7, 2026 அன்று பொதுமக்கள் கருத்துக்காக வெளியிட்டது; தொலைத்தொடர்பு நிறுவனங்கள், நுகர்வோர் அமைப்புகள் கருத்துகளை அனுப்பின.
- அமைப்புகள்: TRAI – TRAI சட்டம், 1997 மூலம் அமைந்த ஒழுங்குமுறை அமைப்பு. 2000 திருத்தம் மூலம் 'தொலைத்தொடர்புத் தகராறு தீர்வு, மேல்முறையீட்டுத் தீர்ப்பாயம்' (TDSAT) உருவானது – உரிமம் வழங்குபவர்–உரிமதாரர், சேவை நிறுவனங்களுக்கிடையே, நிறுவனம்–நுகர்வோர் குழு இடையேயான தகராறுகளையும், TRAI முடிவுகளுக்கு எதிரான மேல்முறையீடுகளையும் விசாரிக்கிறது.
- குடிமக்கள் கருவிகள்: தொலைத்தொடர்புத் துறையின் (DoT) 'சஞ்சார் சாத்தி' தளம் – மே 16, 2023 அன்று தொடங்கப்பட்டது; தொலைந்த/திருடப்பட்ட கைப்பேசியை முடக்குதல் (CEIR), தன் பெயரிலுள்ள இணைப்புகளை அறிதல், மோசடி அழைப்புகளைப் புகாரளித்தல்.

தமிழ்நாடு தொடர்பு: இந்தியாவின் முதல் தொலைபேசி இணைப்பகங்கள் 28 ஜனவரி 1882 அன்று கல்கத்தா, பம்பாய் ஆகியவற்றுடன் மதராஸிலும் (சென்னை) திறக்கப்பட்டன – இங்கிலாந்தின் 'ஓரியண்டல் டெலிபோன் கம்பெனி' 1881 உரிமத்தின் கீழ் நடத்தியது (BSNL வரலாறு).

Shanmugam IAS Academy – அடுத்த படி

- **வகுப்புகள்:** TNPSC குரூப் 1, 2 / 2A (Prelims + Mains), குரூப் 4, UPSC / IAS – கோவை · மதுரை · ஆன்லைன் – https://www.shanmugamiasacademy.in/fees
- **நூல்கள் (PDF):** TNPSC PYQ நூல்கள், பொதுத் தமிழ் முழுமையான நூல், UPSC நூல்கள் – https://www.shanmugamiasacademy.in/study-materials
- **இலவச quiz + தினசரி PDF:** https://www.shanmugamiasacademy.in/free-pdf-download · இந்த நாளின் அனைத்துச் செய்திகளும்: https://www.shanmugamiasacademy.in/current-affairs-tamil/2026/11/03

சேர்க்கைக்கு அழைக்க / WhatsApp: 99941 46662 · 99944 27714 · www.shanmugamiasacademy.in