1601 कॉल सीरीज़: सेवा-कॉल की पहचान का अगला चरण

समाचार-संदर्भ: 27 नवंबर 2026

प्रकाशन: 28 नवंबर 2026

प्रिलिम्स: दूरसंचार विनियमन, उपभोक्ता सुरक्षा और डिजिटल संचार



मौलिक प्रतीकात्मक चित्र: pcsmantra.com

▼ इस लेख में

1. खबरों में क्यों
2. किस तरह की कॉल
3. पात्रता की दो कसौटियाँ
4. चरण और समय-सीमा
5. प्रिलिम्स परीक्षा अभ्यास प्रश्न
6. अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न
7. स्रोत

खबरों में क्यों

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (TRAI) ने **27 नवंबर 2026** को निर्देश जारी कर **1601 नंबर सीरीज़** का दूसरा चरण बढ़ाया। यह बैंकिंग, वित्तीय सेवाओं और बीमा (BFSI) तथा सरकार के अलावा पात्र क्षेत्रों की **सेवा और लेन-देन संबंधी वॉयस कॉल** के लिए है। यह सभी व्यवसायों को बिना शर्त नंबर मिलने की घोषणा नहीं है।

किस तरह की कॉल

सेवा-कॉल ग्राहक को मौजूदा सेवा से जुड़ी जानकारी देती है; लेन-देन संबंधी कॉल किसी लेन-देन से जुड़ी होती है। इस सीरीज़ से **प्रचारात्मक वॉयस कॉल निषिद्ध** हैं। सत्यापित इकाइयों के लिए अलग सीरीज़ का उद्देश्य ग्राहकों को वैध व्यवसायिक कॉल पहचानने में मदद देना और सामान्य दस-अंकीय नंबर से व्यवसाय का रूप धारण करने वाले ठगों की समस्या घटाना है।

किसी विशेष नंबर का दिखना निजी जानकारी बताने या भुगतान करने की स्वतः अनुमति नहीं है। उपभोक्ता को कॉल के उद्देश्य और अनुरोध की स्वतंत्र जाँच करनी चाहिए।

पात्रता की दो कसौटियाँ

कारोबार आधारित पात्रता: खुदरा शृंखलाएँ, ई-कॉमर्स, अस्पताल, निदान प्रयोगशालाएँ, दूरसंचार व इंटरनेट सेवा प्रदाता, वाहन बिक्री/मरम्मत/सर्विसिंग, ट्रैवल एजेंसियाँ, वाणिज्यिक विमानन कंपनियाँ, फूड और राइड-हेलिंग एग्रीगेटर तथा ऋण सेवा प्रदाता शामिल हैं। पात्रता के लिए पिछले तीन वित्त वर्षों में से कम-से-कम एक में सालाना कारोबार **₹500 करोड़ या अधिक** होना चाहिए।

ग्राहक संख्या आधारित पात्रता: DTH, HITS, IPTV और मल्टी-सिस्टम ऑपरेटर जैसे वितरण प्लेटफॉर्म ऑपरेटरों के लिए पिछले बारह महीनों में किसी एक महीने में **दस लाख या अधिक ग्राहक** की सीमा है। निर्देश इसे आवेदन की तिथि से पिछली एक वर्ष की अवधि के रूप में स्पष्ट करता है।

आवंटन से पहले एक्सेस प्रदाता द्वारा KYC सत्यापन और DLT (डिस्ट्रिब्यूटेड लेजर टेक्नोलॉजी) प्लेटफॉर्म पर पंजीकरण भी आवश्यक है।

नंबर केवल भारत में लागू कानून के अंतर्गत पंजीकृत कंपनियों को दिए जाएँगे। पात्र क्षेत्र में होना और निर्धारित सीमा पूरी करना, दोनों आवश्यक हैं।

चरण और समय-सीमा

पहले चरण के **10 अगस्त 2026** के निर्देश में उपयोगिता सेवाओं तथा लॉजिस्टिक्स और कूरियर क्षेत्रों को शामिल किया गया था। नए चरण में एक्सेस प्रदाताओं को पात्र इकाइयों का ऑनबोर्डिंग और माइग्रेशन निर्देश जारी होने से **180 दिनों के भीतर** पूरा करना है।

TRAI को हर पंद्रह दिन पर स्थिति रिपोर्ट तथा 180-दिन की अवधि पूरी होने के पंद्रह दिनों के भीतर अंतिम अनुपालन रिपोर्ट देनी है। माइग्रेशन का अर्थ पात्र व्यवसायों की संबंधित कॉल को तय सीरीज़ में स्थानांतरित करना है।

प्रिलिम्स परीक्षा अभ्यास प्रश्न

1601 सीरीज़ के संबंध में निम्नलिखित कथनों पर विचार कीजिए:

कथन 1: दूसरे चरण में पात्र इकाइयों की सेवा और लेन-देन संबंधी वॉयस कॉल शामिल हैं।

कथन 2: इससे प्रचारात्मक वॉयस कॉल करने की अनुमति है।

कथन 3: दूसरे चरण में हर छोटे व्यवसाय को बिना किसी सीमा के पात्र बनाया गया है।

उपर्युक्त कथनों में से कौन-सा/से सही है/हैं?

(a) केवल 1

(b) केवल 1 और 2

(c) केवल 2 और 3

(d) 1, 2 और 3

▼ उत्तर और व्याख्या

सही उत्तर: (a)

कथन 1 सही है: सीरीज़ सेवा और लेन-देन संबंधी वॉयस कॉल के लिए है।

कथन 2 गलत है: प्रचारात्मक वॉयस कॉल निषिद्ध हैं।

कथन 3 गलत है: क्षेत्र के साथ कारोबार अथवा ग्राहक संख्या की पात्रता-सीमा लागू होती है।

अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न

क्या ₹500 करोड़ की सीमा हर समूह पर एक जैसी है?

नहीं। निर्दिष्ट व्यवसायों के लिए कारोबार की सीमा है; वितरण प्लेटफॉर्म ऑपरेटरों के लिए ग्राहक संख्या की अलग सीमा है।

क्या 180 दिन उपभोक्ता की समय-सीमा है?

नहीं। यह एक्सेस प्रदाताओं द्वारा पात्र इकाइयों के ऑनबोर्डिंग और माइग्रेशन की अवधि है।

क्या प्रचारात्मक कॉल भी इस सीरीज़ में आ सकती है?

नहीं। इस सीरीज़ का प्रचारात्मक वॉयस कॉल के लिए उपयोग निषिद्ध है।

स्रोत

https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2342597&lang=2&reg=48

https://www.trai.gov.in/sites/default/files/2026-11/Direction_27112026.pdf

दूरसंचार नवाचार और उसके व्यावसायीकरण पर पढ़ें: **स्वदेशी टेलीकॉम नवाचार**

PCSMANTRA.COM