

सेवा में,  
श्रीमान् प्रधानमंत्री महोदय

विषय:— **Independent TV DTH** की खराब सेवाओं के संबंध में।

महोदय,

उपरोक्त विषय में नम्र निवेदन है कि मैंने **Independent TV DTH** की सेवा के लिए कम्पनी की वेबसाइट पर ऑनलाइन दिनांक 13 नवम्बर को कुल 12 माह का एडवांस 2250 रुपये (1999 ऑनलाइन + 250 इंस्टोलेशन फीस) देकर बुक किया था। जिसमें Freedom Pack offer के तहत कुल 5 वर्षों तक फ्री में सेवाएं देने का वादा किया गया। जिसमें सभी HD Channels के साथ कुल 500+ चैनल्स (मनोरंजन, खेल, Kids... आदि) दिखाने का वादा भी कम्पनी द्वारा किया गया था।

कम्पनी द्वारा दिनांक 28.11.2018 को मेरे यहां पर सेटअप बॉक्स तथा एण्टिना लगाकर कनेक्शन शुरू कर दिया गया था। जिसमें बताये अनुसार सभी चैनल्स (सभी HD Channels व अन्य चैनल्स) उपलब्ध करवाये गये।

कम्पनी द्वारा इस पैक की सेवाएं 3 माह तक उपलब्ध करायी गयी उसके पश्चात् कम्पनी द्वारा सभी HD Channels बिना किसी सूचना के बंद कर दिये गये।

बाद में कम्पनी द्वारा एक-एक करके Channels बंद करना शुरू कर दिया। जिसके तहत कम्पनी के द्वारा पहले सभी Star Channels, उसके बाद सभी Colors Channels, फिर सभी Zee Channels बंद कर दिये गये। इसके साथ ही कम्पनी में Channels के Freezing की समस्या भी रहने लगी, जो की हर महीने में 10-15 दिन तक बनी रहती थी। इन सभी समस्याओं के लिए कम्पनी को कई बार उसके कॉल सेंटर में फोन से तथा ई-मेल से अवगत कराया गया, परन्तु कम्पनी द्वारा कोई भी संतोषजनक जवाब व कार्यवाही नहीं की गयी। जिसके कारण सेवाओं की उचित लाभ नहीं मिल पाया।

कम्पनी द्वारा बिना किसी अनुमति/सूचना के स्वतः ही Freedom Pack offer प्लान बदलकर कोई नया प्लान शुरू किया गया। जिसके तहत कम्पनी द्वारा कुछ 100 चैनल्स ही दिखाने का वादा किया गया।

उसके बाद दिनांक 13 जून 2019 के बाद से कम्पनी द्वारा बिना किसी सूचना के स्वतः ही सेवाएं संपूर्ण रूप से बंद कर दिया गया। जिसके फलस्वरूप कोई भी चैनल उपलब्ध नहीं हो पा रहा है।

सेवाएं बंद हो जाने के संबंध में कम्पनी को कई बार ई-मेल तथा कॉल सेंटर पर कॉल किये गये। कई बार प्रयास करने के बाद भी कम्पनी के कॉल सेंटर द्वारा फोन नहीं उठाया जा रहा है, हर बार लाइन व्यस्त बताकर कॉल बंद कर दिया जाता है।

कम्पनी द्वारा कॉल करके, ई-मेल के जवाब में तथा वेबसाइट पर अलग अलग समय सीमा पर सेवाएं पुनः शुरू करने का आश्वासन दिया गया परन्तु सेवाएं शुरू नहीं की गईं। आज दिनांक तक सेवाएं शुरू नहीं की गयी हैं तथा कम्पनी के व्यवहार को देखते हुए भविष्य में भी सेवाएं शुरू करने का कोई आसार नहीं लग रहे हैं।

कम्पनी को सेवाएं ना देने के कारण कई बार पुर्नभुगतान के लिए भी अनुरोध किया गया परन्तु कम्पनी ना तो हमें सेवाएं दे पा नहीं न ही हमें पुर्नभुगतान कर रही है। जिससे उपभोक्ताओं के अधिकारों का हनन हो रहा है तथा हमें आर्थिक नुकसान एवं मानसिक प्रताड़ना का सामना करना पड़ रहा है।

इस पूरे प्रकरण के संबंध में मेरे द्वारा National Consumer Helpline (NCH) की वेबसाइट पर भी शिकायत की गयी है जिसका शिकायत नं० 1280070 है। साथ ही Ministry of information and

broadcasting, GoI एवं TRAI को भी शिकायत की गयी। परन्तु अभी तक भी इस समस्या का हल नहीं किया गया है।

आपसे अनुरोध है कि कृपया उक्त मामले में हस्तक्षेप करते हुए उचित न्याय दिलाने का श्रम करें।