भारत सरकार
संचार मंत्रालय
दूरसंचार विभाग

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न सं. 3749
उत्तर देने की तारीख 18 दिसम्बर, 2024

घटिया सेवाओं का ट्राई द्वारा सर्वेक्षण

3749. श्री ईश्वरस्वामी के.:

क्या संचार मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या ट्राई द्वारा हाल ही में किए गए एक सर्वेक्षण के अनुसार बीएसएनएल और एमटीएनएल सहित एयरटेल, जियो, वोडाफोन-आइडिया की सेवाएं घटिया स्तर की हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या इनके नेटवर्क और बिलिंग के संबंध में उपभोक्ताओं की प्रमुख शिकायत रही है; और

(ग) यदि हां, तो ट्राई द्वारा उक्त ऑपरेटरों के विरुद्ध क्या कार्रवाई करने का विचार है?

उत्तर
संचार एवं ग्रामीण विकास राज्य मंत्री
(डॉ. पेम्मासानी चंद्र शेखर)

(क) भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) द्वारा प्रकाशित सितंबर-2024 को समाप्त तिमाही के लिए सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवाओं की कार्य-निष्पादन निगरानी रिपोर्ट के अनुसार, केरल और उत्तर-पूर्व लाइसेंस सेवा क्षेत्र में बीएसएनएल को छोड़कर सभी सेवा प्रदाता सेल्युलर सेवाओं के नेटवर्क संबंधी सेवा की गुणवत्ता (क्यूओएस) के सभी पैरामीटरों के बेंचमार्क को पूरा कर रहे हैं।

(ख) और (ग) उपभोक्ताओं से प्राप्त कुल शिकायतों में नेटवर्क और बिलिंग से संबंधित शिकायतों का औसत केवल 26% हैं। उपभोक्ताओं से प्राप्त सभी शिकायतें आवश्यक कार्रवाई हेतु संबंधित सेवा प्रदाताओं को अग्रेषित कर दी जाती हैं। इसके अतिरिक्त, जहां कहीं सेवा प्रदाताओं द्वारा ट्राई द्वारा निर्धारित सेवा की गुणवत्ता संबंधी बेंचमार्कों को पूरा नहीं किया जाता है, वहां अनुपालन न किए गए पैरामीटरों के लिए विनियमों के अनुसार वित्तीय निरुत्साहन लगाया जाता है।

*****