

**भारत सरकार
संचार मंत्रालय
दूरसंचार विभाग**

**लोक सभा
अतारांकित प्रश्न सं. 2828
उत्तर देने की तारीख 06 अगस्त, 2025**

निजी मोबाइल सेवाप्रदाताओं के विरुद्ध शिकायतें

2828. श्री ईश्वरस्वामी के:-

क्या संचार मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) को विगत तीन वर्षों के दौरान निजी मोबाइल/सेलुलर सेवाप्रदाताओं के बारे में सेवाप्रदाता-वार कितनी शिकायतें प्राप्त हुईं; और

(ख) ट्राई द्वारा ऐसी शिकायतों के निवारण के लिए क्या कदम उठाए गए हैं/उठाए जा रहे हैं?

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

(क) विगत तीन वर्षों के दौरान भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) को प्राप्त शिकायतों का निजी मोबाइल/सेलुलर सेवाप्रदाता-वार विवरण नीचे दिया गया है:-

क्र.सं.	निजी मोबाइल सेवा प्रदाता	2022	2023	2024	कुल
1.	रिलायंस जियो इन्फोकॉम लिमिटेड	9770	11431	13464	34665
2.	भारती एयरटेल लिमिटेड (एयरटेल)	19976	20570	18878	59424
3.	वोडाफोन आइडिया लिमिटेड (VI)	11634	9459	7067	28160
कुल		41380	41460	39410	1,22,249

(ख) भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) अधिनियम, 1997 में ट्राई द्वारा व्यक्तिगत उपभोक्ता शिकायतों के निवारण की परिकल्पना नहीं है। फिर भी, उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए, ट्राई ने दूरसंचार उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण हेतु उनके सेवा प्रदाताओं द्वारा एक फ्रेमवर्क निर्धारित किया है। दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) से ट्राई द्वारा जारी "दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम (टीसीसीआरआर), 2012" के प्रावधानों के अनुसार अपने ग्राहकों की शिकायतों का निवारण करना अपेक्षित है।

इस व्यवस्था के तहत, उपभोक्ता अपने दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) के शिकायत केंद्र पर सेवा-संबंधी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं। यदि सेवा प्रदाता द्वारा शिकायत केंद्र पर शिकायत का संतोषजनक समाधान नहीं किया जाता है, तो संबंधित दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील दर्ज की जा सकती है।
