**भारत सरकार**
**संचार मंत्रालय**
**दूरसंचार विभाग**

**लोक सभा**
**अतारांकित प्रश्न सं. 684**
**उत्तर देने की तारीख 23 जुलाई, 2025**

**कॉल ड्रॉप, नेटवर्क गुणवत्ता और प्रशुल्क वृद्धि**

**684. श्री राजकुमार रोत:**

क्या **संचार** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) विगत दस वर्षों के दौरान देश में प्रमुख निजी दूरसंचार कंपनियों द्वारा प्रशुल्क में प्रतिशत वृद्धि का दूरसंचार कंपनी-वार तथा वर्ष-वार ब्यौरा क्या है;

(ख) देश में कॉल ड्रॉप, नेटवर्क गुणवत्ता और दूरसंचार सेवाओं में टैरिफ वृद्धि के संबंध में सरकार द्वारा क्या कदम उठाए गए हैं/ उठाए जा रहे हैं;

(ग) क्या दूरसंचार क्षेत्र में निजी कंपनियों के एकाधिकार के कारण प्रमुख दूरसंचार कंपनियां मनमाने ढंग से प्रशुल्क बढ़ा रही है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(घ) क्या सरकार दूरसंचार क्षेत्र में प्रतिस्पर्धा बनाए रखने के लिए कोई विशिष्ट नीति बना रही है ताकि दूरसंचार क्षेत्र में एकाधिकार को रोका जा सके और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

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

(क): लाइसेंसिंग फ्रेमवर्क के अनुसार, प्रमुख और छोटी निजी दूरसंचार कंपनियों के बीच कोई अंतर नहीं है। पिछले दस वर्षों के दौरान कुल अभिगम (एक्सेस) कंपनियों की संख्या में समय-समय पर बदलाव आया है। फिलहाल, तीन प्रमुख निजी दूरसंचार कंपनियाँ मोबाइल सेवाएँ प्रदान करती हैं। प्रत्येक दूरसंचार कंपनी उपभोक्ताओं की विभिन्न आवश्यकताओं के अनुरूप कई प्लान की पेशकश करती है। तथापि, समान प्लान के संदर्भ में, वर्ष 2016 से वर्ष 2019 की अवधि में उल्लेखनीय

गिरावट देखी गई, इसके बाद तीन प्रमुख मोबाइल दूरसंचार सेवा प्रदाताओं में वृद्धि देखी गई, जैसा कि **अनुबंध 'क'** में उल्लिखित है।

(ख): भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) ने कॉल ड्रॉप सहित सेवा की गुणवत्ता में और सुधार लाने के लिए निम्नलिखित पहल की है:

(i) सेवा की गुणवत्ता संबंधी विभिन्न पैरामीटर के लिए क्यूओएस बेंचमार्क की समीक्षा: निम्नलिखित विस्तृत परामर्श प्रक्रिया का पालन करने के बाद भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) ने एक्सेस (वायरलाइन और वायरलेस) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन और वायरलेस) सेवा विनियम 2024" के सेवा गुणवत्ता मानक दिनांक 02.08.2024 अधिसूचित किए है जिसमें वायरलाइन के साथ-साथ वायरलेस मीडिया पर प्रदान की गई एक्सेस और ब्रॉडबैंड सेवाओं दोनों के लिए क्यूओएस पैरामीटर और उनके बेंचमार्क निर्धारित किए गए हैं। ये विनियम दिनांक 1 अक्टूबर 2024 से प्रभावी हो गए हैं।

(ii) "डिजिटल कनेक्टिविटी के लिए भवनों या क्षेत्रों की रेटिंग" के संबंध में सिफारिशें : बड़े इनडोर क्षेत्रों में नेटवर्क ओवरएज की समस्या के समाधान के लिए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) ने दिनांक 20.02.2023 को दूरसंचार विभाग को "डिजिटल कनेक्टिविटी के लिए भवनों या क्षेत्रों की रेटिंग" के संबंध में सिफारिशें प्रस्तुत की है। इन सिफारिशों में विभिन्न हितधारकों अर्थात् बिल्डिंग डेवलपर, सेवा प्रदाताओं, अवसंरचना प्रदाताओं, डीसीआई प्रोफेशनल और सबसे महत्वपूर्ण रूप से प्रयोक्ताओं के बीच सहयोगात्मक दृष्टिकोण का सुझाव दिया गया है ताकि वे पानी, बिजली, अग्नि और सुरक्षा सेवाओं आदि जैसी अन्य भवन सेवाओं की तरह संपूर्ण भवन योजना और विकास से जुड़ी गतिविधियों के साथ-साथ डिजिटल कनेक्टिविटी अवसंरचना (डीसीआई) की योजना और निर्माण के लिए एक जुट होकर कार्य कर सकें।

(iii) डिजिटल कनेक्टिविटी के लिए संपत्तियों की रेटिंग संबंधी विनियम: भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) ने दिनांक 20.02.2023 की अपनी सिफारिशों में संपत्ति प्रबंधकों को प्रोत्साहित करने के लिए भवनों की रेटिंग हेतु फ्रेमवर्क का भी सुझाव दिया है। तदनुसार, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) ने दिनांक 25 अक्टूबर, 2024 को "डिजिटल कनेक्टिविटी के लिए संपत्तियों की रेटिंग विनियम, 2024" अधिसूचित किए हैं जिसमें सहयोगात्मक और आत्मनिर्भर दृष्टिकोण के माध्यम से सुचारू डिजिटल कनेक्टिविटी तैयार करने को बढ़ावा देने हेतु डिजिटल कनेक्टिविटी के लिए संपत्तियों की भवनों की रेटिंग हेतु फ्रेमवर्क विनिर्धारित किया गया है।

(iv) कार्य-निष्पादन की निगरानी: भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) समय-समय पर जारी किए गए सेवा गुणवत्ता विनियमों के माध्यम से भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

(ट्राई) द्वारा निर्धारित विभिन्न सेवा गुणवत्ता पैरामीटर के लिए बेंचमार्क की तुलना में सेवा प्रदाताओं के कार्य-निष्पादन की नियमित निगरानी करता है। सेवा प्रदाताओं के कार्य-निष्पादन की निगरानी के लिए भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) नियमित आधार पर सेवा प्रदाताओं से लाइसेंस सेवा क्षेत्र (एलएसए) वार कार्य-निष्पादन निगरानी रिपोर्ट (पीएमआर) एकत्रित करता है। जहाँ कहीं भी सेवा गुणवत्ता बेंचमार्क पूरे नहीं है, वहाँ संबंधित सेवा प्रदाता से स्पष्टीकरण माँगा जाता है और सेवा प्रदाता की प्रतिक्रिया पर विचार करने के बाद, सेवा प्रदाता पर क्यूओएस बेंचमार्क का पालन नहीं करने के लिए वित्तीय डिस्इन्सेंटिव लगाए जाते हैं।

(ग) और (घ): भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) को ट्राई अधिनियम 1997 की धारा 11 (2) के अंतर्गत दूरसंचार सेवाओं के मूल्य निर्धारण और टैरिफ संरचनाओं को विनियमित करने का अधिदेश प्राप्त है, इस अधिदेश के अनुसार ट्राई ने दूरसंचार टैरिफ आदेश (टीटीओ) 1999 की अधिसूचना के माध्यम से दूरसंचार क्षेत्र के लिए टैरिफ विनियमन शुरू किया। दूरसंचार टैरिफ के विनियमन के संबंध में, प्राधिकरण ने पिछले कुछ वर्षों में टैरिफ निर्धारण से विनियामक निगरानी के साथ-साथ फोरबियरेन्स की नीति अपनाई है। इसलिए, राष्ट्रीय रोमिंग, ग्रामीण फिक्स्ड लाइन सेवाएँ, मोबाइल नंबर पोर्टेबिलिटी शुल्क, लीज्ड सर्किट और यूएसएसडी जैसी सेवाओं को छोड़कर, दूरसंचार सेवा टैरिफ फोरबियरेन्स के अंतर्गत है।

मौजूदा विनियामक सेवा प्रावधानों के अनुपालन के अध्यधीन, सेवा प्रदाता बाजार की स्थिति की समझ के आधार पर टैरिफ डिजाइन करने और टैरिफ की पेशकश करने के लिए स्वतंत्र हैं। सेवा प्रदाताओं को विभिन्न प्रकार के कॉल, एसएमएस, डेटा ऑफर आदि के लिए दर जैसे विभिन्न टैरिफ घटक निर्धारण की छूट है। इसलिए, पिछले लगभग दो दशकों से दूरसंचार सेवा टैरिफ फोरबियरेन्स के अंतर्गत है जिसका अर्थ है कि दूरसंचार कंपनियां मांग और आपूर्ति की बाज़ार शक्तियों के आधार पर अपने टैरिफ डिजाइन करने के लिए स्वतंत्र हैं।

हाल ही के आईटीयू आंकड़ों के अनुसार फोरबियरेन्स की इस नीति के कारण भारत दुनिया में सबसे कम टैरिफ दरों वाले देशों में से एक है। भारत का सूचकांक मूल्य 1.89 मापा गया है जो संयुक्त राज्य अमेरिका (49), रूस (6.55) और यहाँ तक कि चीन (8.84) जैसे अन्य देशों से भी काफी कम है। इसके परिणामस्वरूप दूरसंचार उपभोक्ताओं की संख्या में भारी वृद्धि हुई अर्थात् वर्ष 1997 में 14.5 मिलियन से बढ़कर आज एक बिलियन से अधिक हो गई है और भारत की दरें दुनिया में सबसे सस्ती दूरसंचार दरों में से एक है। इसके अलावा, दूरसंचार घनत्व अर्थात् किसी भौगोलिक क्षेत्र में प्रति 100 व्यक्ति पर टेलीफोन कनेक्शनों की संख्या अब 80% से अधिक है और इंटरनेट प्रसार में भी जबरदस्त वृद्धि हुई है, वर्तमान में 950 मिलियन से अधिक लोग इंटरनेट का उपयोग करते हैं।

**अनुबंध 'क'**

प्रमुख, निजी टीएसपी द्वारा टैरिफ वृद्धि का प्रतिशत

| दूरसंचार सेवा प्रदाता (टीएसपी) | टीएसपी के समान प्लान में टैरिफ में वृद्धि (%) | | |
|---|---|---|---|
| | 2019 | 2021 | 2024 |
| मैसर्स रिलायंस जियो इन्फोकॉम लिमिटेड | 26% -39% | 20%-23% | 17%-25% |
| मैसर्स भारती एयरटेल लिमिटेड | 16%-50% | 20%-25% | 11%-21% |
| मैसर्स वोडाफोन आइडिया लिमिटेड | 25%-51% | 20%-23% | 11%-21% |

*****