भारत सरकार

सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न सं. 3363

जिसका उत्तर 20.03.2025 को दिया जाना है

टोल संग्रह में विसंगतियां

3363. श्री मुरारी लाल मीना:

क्या सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या वर्ष 2024 में की गई गलत टोल कटौतियों के चार लाख से अधिक मामलों में रिफंड किया गया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या उक्त गलत टोल कटौतियों के मामलों में जिम्मेदार फास्टैग कंपनियों और संबंधित बैंकों के खिलाफ कोई कार्रवाई की गई है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या सरकार ने ऐसी विसंगतियों को रोकने के लिए कोई दंडात्मक प्रावधान लागू किया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(घ) क्या सरकार ने टोल कटौती में अनियमितताओं और बढ़ती शिकायतों को देखते हुए फास्टैग कंपनियों और बैंकों की निगरानी सुनिश्चित करने के लिए कोई कदम उठाए हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(ङ) क्या वाहनों से कभी-कभी राष्ट्रीय राजमार्ग/एक्सप्रेसवे पर यात्रा किए बिना भी टोल शुल्क लिया जाता है या उन्हें दोगुना शुल्क देना पड़ता है और यदि हां, तो सरकार इस मुद्दे का समाधान करने के लिए क्या तकनीकी सुधार लागू करने की योजना बना रही है?

उत्तर

सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्री

(श्री नितिन जयराम गडकरी)

(क) नेशनल पेमेंट कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया (एनपीसीआई), जो राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक टोल संग्रह (एनईटीसी) कार्यक्रम की सेंट्रल क्लियरिंग हाउस (सीसीएच) सेवाएं प्रदान करता है, ने वर्ष 2024 में कुल 410 करोड़ फास्टैग लेनदेन में से 12.55 लाख लेनदेन की सूचना दी है, जिसमें गलत उपयोगकर्ता शुल्क (टोल) कटौती के कारण रिफंड किए गए थे, जो सभी फास्टैग लेनदेन का 0.03% है। विवरण इस प्रकार हैं:

शुल्क वापस देने का कारण कोड	**शुल्क वापस देने की संख्या**
टोल किराया गणना त्रुटि	5,00,800

एनईटीसी टोल सेवाओं का लाभ नहीं उठाया गया/टैग धारक लेनदेन को नहीं पहचानता	4,45,145
टोल प्लाजा पर डुप्लिकेट लेनदेन किया गया	1,36,728
वापसी यात्रा की सुविधा उपलब्ध नहीं है	1,25,733
अन्य माध्यमों से भुगतान	46,871
कुल	**12,55,277**

(ख) फास्टैग लेनदेन प्रयोक्ता शुल्क प्लाजा पर तैनात प्रयोक्ता शुल्क संग्रह एजेंसियों द्वारा बनाए जाते हैं और गलत टोल कटौती के मामले में एजेंसियों को अनुबंध समझौते और नीति दिशानिर्देशों के प्रावधान के अनुसार दंडित किया जाता है।

गलत प्रयोक्ता शुल्क कटौती के मामलों में टोल संग्रह एजेंसियों पर अब तक 2 करोड़ रुपये से अधिक का जुर्माना लगाया गया है।

(ग) जी, हां। मैनुअल ट्रांजेक्शन नीति के अनुसार, यदि किसी वाहन से प्रयोक्ता शुल्क ली जाती है, जो प्रयोक्ता शुल्क प्लाजा से आगे नहीं गया है (गलत कटौती), तो प्रयोक्ता शुल्क वसूलने वाली एजेंसियों पर प्रति मामले 1 लाख रुपए का जुर्माना लगाया जाता है।

यदि टोल एजेंसियां गलत प्रयोक्ता शुल्क कटौती के लिए जिम्मेदार पाई जाती हैं, तो अनुबंध समझौते के खंड-15 के अनुसार, प्रयोक्ता शुल्क एकत्र करने वाली एजेंसी पर अतिरिक्त प्रयोक्ता शुल्क x 30x50 की राशि का जुर्माना लगाया जाएगा।

अतिरिक्त शुल्क के लिए जुर्माना लगाए जाने की ऐसी तीन घटनाओं के बाद, आंवटन पत्र में निर्धारित की गई राशि के अनुसार 15 दिनों के सहमत प्रेषण राशि के बराबर की आंशिक निष्पादन प्रतिभूति को ऐसी वसूली के अतिरिक्त जब्त कर लिया जाएगा। ठेकेदार को जब्त की गई निष्पादन गारंटी को उसी तरीके से फिर से जमा करना होगा, जिस तरह से इसे पहले जमा किया गया था, ताकि संग्रहण कार्य जारी रखा जा सके, ऐसा न करने पर करार समाप्त कर दिया जाएगा और शेष निष्पादन गारंटी भी जब्त कर ली जाएगी यदि आंशिक प्रदर्शन गारंटी जब्त होने के बाद अधिक शुल्क लेने की घटना फिर से देखी जाती है और/या प्राधिकरण की संतुष्टि

के लिए स्थापित की जाती है, तो अनुबंध समाप्त कर दिया जाएगा और पूरी प्रदर्शन गारंटी जब्त कर ली जाएगी।

(घ) जी, हाँ। भारतीय राष्ट्रीय राजमार्ग प्राधिकरण (एनएचएआई) 1033 से गलत कटौती के मामलों का मासिक विवरण लेता है और प्रत्येक मामले की जाँच करता है। प्रत्येक वास्तविक मामले के लिए प्रयोक्ता शुल्क संग्रह करने वाली एजेंसियों पर 1 लाख रुपये का जुर्माना लगाया जाता है । इसके अतिरिक्त, 1033 के अलावा, एनएचएआई ने जनता के लिए एक समर्पित ईमेल आईडी बनाई है: falsededuction@ihmcl.com , ताकि वे किसी भी गलत/झूठी टोल कटौती की रिपोर्ट कर सकें।

(ड.) वाहनों से कभी-कभी राष्ट्रीय राजमार्ग/एक्सप्रेसवे पर यात्रा किए बिना भी टोल शुल्क वसूला जाता है, जब प्रयोक्ता शुल्क संग्रह करने वाली एजेंसियां मैन्युअल रूप से वीआरएन आधारित लेनदेन बनाते समय सिस्टम में गलत वाहन पंजीकरण संख्या (वीआरएन) दर्ज करती हैं। कभी-कभी फास्टैग रीडर द्वारा कई बार पढ़ने के कारण दोगुना शुल्क लिया जाता है।

मैनुअल वीआरएन आधारित लेनदेन को हतोत्साहित करने के लिए प्रयोक्ता शुल्क संग्रह एजेंसियों पर प्रति मामले 1 लाख रुपये का जुर्माना लगाया जाता है, जिसके परिणामस्वरूप कभी-कभी गलत कटौती के मामले सामने आते हैं। इसके अतिरिक्त, वाहन पंजीकरण संख्या (वीआरएन) आधारित लेनदेन के निर्माण में मानवीय हस्तक्षेप को समाप्त करने के लिए दिशानिर्देश भी तैयार किए जा रहे हैं।

इसके अतिरिक्त, फास्टैग रीडर्स द्वारा एक से अधिक बार पढ़ने की संभावना को समाप्त करने के लिए, सॉफ्टवेयर में ऐसे निर्देश दिए गए हैं, जो 15 मिनट के भीतर एक ही फास्टैग द्वारा दूसरे लेनदेन को अस्वीकार कर देते हैं।

*****