भारत सरकार

सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न सं. 2016

जिसका उत्तर 11.12.2025 को दिया जाना है

ऐप आधारित कैब द्वारा अधिक कीमत वसूलना

2016. डॉ. के. सुधाकर:

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

(क) क्या यह देखा गया है कि ऐप-आधारित कैब सेवाओं द्वारा सर्ज प्राइसिंग अपनाई जा रही है, जहां वे अक्सर ग्राहकों से वास्तविक किराए से अधिक कीमत वसूलते हैं, यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) ऐप-आधारित कैब सेवाओं द्वारा अधिक कीमत वसूलने को विनियमित करने और स्वच्छ एवं सुरक्षित सड़क यात्रा प्रदान करने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं;

(ग) क्या सरकार ऐप-आधारित किराये की टैक्सी सेवा शुरू करने की योजना बना रही है, यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(घ) ऐप-आधारित कैब सेवा चलाने वाली कंपनियों द्वारा ड्राइवरों को दिए गए कल्याकारी उपायों का ब्यौरा क्या है?

उत्तर

सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्री

(श्री नितिन जयराम गडकरी)

(क) और (ख) भारत सरकार ने एग्रीगेटर्स के लिए मोटर वाहन एग्रीगेटर दिशानिर्देश, 2025 जारी किए हैं, जिसमें ऐप आधारित कैब सेवाएं शामिल हैं, जो प्रयोक्ता की संरक्षा और सुरक्षा तथा ड्राइवर के कल्याण के मुद्दों पर ध्यान देते हुए एक उदार नियामक प्रणाली दी गई हैं। ऐसे एग्रीगेटर्स को लाइसेंस जारी करने के लिए सक्षम प्राधिकारी पूरे राज्य में अधिकार क्षेत्र के साथ संबंधित राज्य सरकार का नामित प्राधिकारी होता है।

यात्रियों के लिए सुरक्षा उपायों के अतिरिक्त, खंड 17 के तहत किराया विनियमन के दिशानिर्देश प्रदान किए गए हैं। यह समझते हुए कि समग्र वाहनों की मांग और आपूर्ति की बाजार ताकतों के आधार पर किराया निर्धारित किया जाता है, इसलिए दिशानिर्देशों में गतिशील मूल्य निर्धारण (डायनामिक प्राइसिंग) की परिकल्पना की गई है, जिससे एग्रीगेटर्स राज्य अधिसूचित आधार किराए से 50% कम शुल्क लेने और अधिकतम वृद्धि मूल्य निर्धारण को व्यस्ततम समय (पीक ऑवर्स) के लिए आधार किराए से दोगुना कर सकते हैं। पारदर्शिता, जवाबदेही और यात्री का कल्याण सुनिश्चित करने के लिए, राज्य द्वारा अधिसूचित किराया आधार किराया होगा।

ड्राइवरों के स्वामित्व वाले मोटर वाहन को कम से कम 80% किराया मिलेगा और दूसरी तरफ एग्रीगेटर के स्वामित्व वाले मोटर वाहनों के लिए ऑन-बोर्डेड ड्राइवर को किराए की कम से कम 60% राशि प्राप्त होगी। इसलिए, अधिक मूल्य निर्धारण के मामले में लाभार्थी, स्वामित्व वाले वाहन का ड्राइवर होगा। इससे आपूर्ति को बढ़ावा मिलेगा और इस तरह अधिक मांग की अवधि के दौरान बेहतर उपलब्धता सुगम होगी।

दिशानिर्देशों में यात्रियों पर लगाए गए अनुचित किराए/ डायनामिक प्राइसिंग सहित कई उल्लंघन के आधारों पर एग्रीगेटर लाइसेंस के निलंबन और रद्द करने का प्रावधान है।

दिशानिर्देश में यह भी सुनिश्चित किया गया है कि किसी भी यात्री से डेड माइलेज के लिए शुल्क नहीं लिया जाए, सिवाय इसके कि राइड की दूरी तीन (3) किलोमीटर से कम हो और किराया केवल प्रस्थान बिंदु से गंतव्य स्थान तक लिया जाता है।

(ग) सहकार टैक्सी कोऑपरेटिव लिमिटेड (एसटीसीएल) के तत्वावधान में एक सहकारी मॉडल पर ड्राइवर के स्वामित्व वाली टैक्सी सेवा की सहायता के लिए भारत टैक्सी ऐप नामक एक मोबाइल आधारित एप्लिकेशन जांच और परीक्षण चरण में है।

(घ) मोटर वाहन एग्रीगेटर दिशानिर्देश, 2025 में ड्राइवरों के लिए कल्याणकारी उपायों से संबंधित निम्नलिखित प्रावधान शामिल किए गए हैं:

i) बीमा, सुरक्षा और सामाजिक सुरक्षा लाभ

ए. प्रत्येक ड्राइवर के लिए न्यूनतम 5 लाख रुपए का स्वास्थ्य बीमा (वार्षिक रूप से बढ़ाया जाएगा)।

बी. प्रति ड्राइवर 10 लाख रुपए का अनिवार्य सावधि बीमा (वार्षिक रूप से बढ़ाया जाएगा)।

सी. पूरी तरह से अधिसूचित होने पर बीमा संरचना को ओवरराइड करने के लिए सामाजिक सुरक्षा कोड, 2020

डी. ऑनबोर्डिंग से पहले चिकित्सीय फिटनेस जांच, आंखों की जांच और मनोवैज्ञानिक फिटनेस मूल्यांकन आवश्यक है।

ई. ऑनबोर्डिंग से पहले पुलिस सत्यापन अनिवार्य है, जिससे व्यक्तिगत और कानूनी सुरक्षा बढ़ती है।

एएफ. ड्राइवरों को स्थानीय भाषा में लिखित अनुबंधों पर हस्ताक्षर करना चाहिए।

ii) आय संरक्षण और उचित भुगतान

ए. किराए का कम से कम 80% वाहन में सवार ड्राइवर को जाएगा। एग्रीगेटर के स्वामित्व वाले वाहनों के लिए, ड्राइवर को न्यूनतम 60% मिलेगा।

बी. अन्य मामलों के लिए, पारदर्शिता सुनिश्चित करते हुए भुगतान भागीदारी (पेमेंट शेयर) का नियमन, एग्रीगेटर के साथ समझौते द्वारा होगा।

सी. जहां राज्य सरकार द्वारा किराया तय नहीं किया गया है, एग्रीगेटर राज्य सरकार को आधार किराया अधिसूचित कर सकता है। इस पारदर्शिता से उचित कमाई सुनिश्चित होती है।

iii) प्रशिक्षण और कौशल विकास

ए. ऑनबोर्डिंग से पहले सभी ड्राइवरों के लिए अनिवार्य प्रवेश (इंडक्शन) प्रशिक्षण कार्यक्रम।

बी. ऐप के उपयोग, यातायात नियमों, प्रथम कार्रवाई करने का प्रशिक्षण, सड़क सुरक्षा, व्यवहार, लैंगिक संवेदनशीलता, दिव्यांगजन के प्रति संवेदनशीलता, वाहन का ज्ञान आदि को कवर करने वाला 40 घंटे का प्रवेश प्रशिक्षण।

सी. पारदर्शिता के लिए एग्रीगेटर द्वारा प्रशिक्षण संरचना ऑनलाइन प्रकाशित की जाएगी।

डी. सभी ड्राइवरों के लिए वार्षिक पुनश्चर्या प्रशिक्षण कार्यक्रम।

ई. कम रेटेड ड्राइवर (5 प्रतिशत से कम) को तिमाही पुनश्चर्या प्रशिक्षण प्राप्त करना, ताकि वे परिचालन जारी रखा जा सके।

iv) अनुचित व्यवहार से सुरक्षा / सुरक्षित कामकाजी वातावरण

ए. ड्राइवरों को विशेष रूप से एक एग्रीगेटर के लिए कार्य करने के लिए मजबूर नहीं किया जा सकता है।

बी. शिकायत-आधारित जांच 3 दिनों में पूरी की जानी चाहिए, जिससे मनमानी कार्रवाई से बचा जा सकता है।

सी. एग्रीगेटर को सभी वाहनों के लिए वैध परमिट सुनिश्चित करना चाहिए, ताकि ड्राइवरों के कानूनी जोखिम से बचा जा सके।

डी. पेशेवर सुरक्षा और संरक्षा सुनिश्चित करने के लिए शराब / मादक पदार्थों के उपयोग को बर्दाश्त ना करने की नीति।

ई. ड्राइवर की सुरक्षा और कल्याण को संरक्षित करने ना करने पर एग्रीगेटर्स को निलंबन/रद्दीकरण का सामना करना पड़ सकता है।

v) डिजिटल रिकॉर्ड और पारदर्शिता

ए. एग्रीगेटर्स को ड्राइवर के दस्तावेजों, बैंकिंग विवरण, मदद के लिए आपातकालीन संपर्कों का डिजिटल रिकॉर्ड रखना चाहिए।

बी. ऐप/वेबसाइट में किराया-शेयर पारदर्शिता, जिससे भुगतान विवादों से बचा जा सकता है।

*****