

भारत सरकार
संचार मंत्रालय
दूरसंचार विभाग
लोक सभा
अतारांकित प्रश्न सं. 1501
उत्तर देने की तारीख 28 जुलाई, 2021

कॉल ड्रॉप समस्या

1501. श्री गोपाल चिन्नया शेटी:

क्या संचार मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या सरकार का मानना है कि कॉल ड्रॉप की समस्या को पूरी तरह से रोकना संभव नहीं है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इसके क्या कारण हैं;
- (ख) क्या कॉल ड्रॉप की समस्या दुनिया भर में विद्यमान है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (ग) क्या सरकार और भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण दूरसंचार ऑपरेटरों की सहायता से कॉल ड्रॉप की समस्या को रोकने और इसे अनुमत सीमा के भीतर लाने के लिए हर संभव प्रयास कर रहे हैं; और
- (घ) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

संचार राज्य मंत्री
(श्री देवसिंह चौहान)

(क) और (ख) मोबाइल नेटवर्क में कॉल ड्रॉप कई कारणों से हो सकती है जिनमें वायरलेस संचार के लिए रेडियो प्रसारण की विशेषताएं, अधिग्रहण संबंधी समस्या के कारण साइटों की अनुपलब्धता आदि शामिल हैं। आमतौर पर कॉल ड्रॉप की समस्या अलग-अलग स्तर पर दुनिया भर के मोबाइल नेटवर्क में पाई जाती है। भारत में दूरसंचार सेवा प्रदाताओं से यह सुनिश्चित करने की अपेक्षा की जाती है कि उनके मोबाइल नेटवर्क में कॉल ड्रॉप दर भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण (ट्राई) द्वारा निर्धारित बेंचमार्क के भीतर रहे।

(ग) और (घ) दूरसंचार विभाग (डीओटी) ने गुणवत्तापूर्ण सेवाएँ प्रदान करने के लिए बुनियादी ढांचे के विकास को सुविधाजनक बनाने हेतु कई नीतिगत पहल की हैं। इनमें स्पेक्ट्रम को ट्रेडिंग/शेयरिंग/लिबरलाइजेशन की अनुमति देना, निष्क्रिय और सक्रिय बुनियादी ढांचे को साझा करने की अनुमति देना, मार्गाधिकार नियमावली, 2016 की अधिसूचना जारी करना, टावरों की स्थापना के लिए सरकारी भूमि/भवन उपलब्ध कराना आदि शामिल हैं। देश भर में मार्च, 2014 (6.49 लाख बीटीएस) से 21 जुलाई 2021 (22.62 लाख बीटीएस) की अवधि के दौरान टीएसपी द्वारा

जारी..2/..

2जी/3जी/4जी-एलटीई सेवाओं के लिए लगभग 16.12 लाख अतिरिक्त बेस ट्रांसीवर स्टेशन (बीटीएस) जोड़े गए हैं।

इसके अलावा, उपभोक्ताओं से प्रत्यक्ष फीडबैक प्राप्त करने के लिए, दूरसंचार विभाग ने एक इंटरैक्टिव वॉयस रिस्पॉंस सिस्टम (आईवीआरएस) लॉन्च किया है, जिसमें दिसंबर 2016 से लगभग 5.02 करोड़ उपभोक्ताओं से व्यक्तिगत रूप से संपर्क किया गया है, जिसमें से 67.52 लाख उपभोक्ताओं ने सर्वेक्षण में भाग लिया है। उपभोक्ताओं से प्राप्त प्रतिक्रिया टीएसपी के साथ साझा की जाती हैं ताकि समयबद्ध तरीके से सुधारात्मक कार्रवाई की जा सके। इसके परिणामस्वरूप, कॉल ड्रॉप के लगभग 1.60 लाख व्यक्तिगत मामलों का अब तक समाधान किया जा चुका है और टीएसपी द्वारा विशेष रूप से आईवीआरएस के माध्यम से प्राप्त कॉल ड्रॉप के मुद्दों को हल करने के लिए लगभग 7,592 बीटीएस स्थापित किए गए हैं।

इसके अलावा, ट्राई द्वारा निर्धारित विभिन्न सेवा गुणवत्ता मानकों के बेंचमार्क के आधार पर टीएसपी द्वारा प्रस्तुत तिमाही निष्पादन निगरानी रिपोर्ट (पीएमआर) के माध्यम से, ट्राई सम्पूर्ण लाइसेंस सेवा क्षेत्र (एलएसए) के निष्पादन की निगरानी कर रहा है।

ट्राई ने 1 अक्टूबर 2017 से प्रभावी "बेसिक टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के सेवा गुणवत्ता मानक (पांचवां संशोधन) विनियम 2017" जारी किया है। इन विनियमों ने मोबाइल नेटवर्क में कॉल ड्रॉप का आकलन करने के लिए दो संशोधित कड़े मानदंड निर्धारित किए हैं, यथा, ड्रॉप कॉल रेट (डीसीआर) स्पेशियल डिस्ट्रीब्यूशन माप (बेंचमार्क $\leq 2\%$) का तात्पर्य है कि नेटवर्क में कम से कम 90% सेल्स को कम से कम 90% दिनों में निर्दिष्ट 2% बेंचमार्क से बेहतर प्रदर्शन करना चाहिए। इसी तरह, एक और नया पैरामीटर, डीसीआर टेम्पोरल डिस्ट्रीब्यूशन माप (बेंचमार्क $\leq 3\%$) यह विश्वास दिलाएगा कि कम से कम 90% दिनों में, नेटवर्क ने कम से कम 97% सेल्स के लिए निर्दिष्ट 3% बेंचमार्क से बेहतर कार्य निष्पादन किया।

जहां भी सेवा प्रदाता द्वारा बेंचमार्क को पूरा नहीं किया जाता है, सेवा प्रदाताओं के स्पष्टीकरण की मांग की जाती है और इस संबंध में सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रस्तुत स्पष्टीकरण पर विचार करने के बाद, ट्राई बेंचमार्क का अनुपालन न करने के लिए वित्तीय दण्ड लगाता है। 1 अक्टूबर 2017 से प्रभावी, ट्राई ने डीसीआर मापदंडों के लिए एक संशोधित ग्रेडेड वित्तीय दण्ड (एफडी) संरचना पेश की है, जो इस बात पर आधारित है कि टीएसपी का प्रदर्शन निर्दिष्ट डीसीआर बेंचमार्क से किस हद तक विचलित होता है।
