

भारत सरकार
संचार मंत्रालय
दूरसंचार विभाग

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न सं. 3928
उत्तर देने की तारीख 17 जुलाई, 2019

अवांछित व्यावसायिक कॉल

3928. श्री बी.वाई. राघवेन्द्र: श्री डी. के. सुरेश:

क्या संचार मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या सरकार को जानकारी है कि देश में अवांछित व्यावसायिक कॉलों की घटनाएं बढ़ती जा रही हैं;
- (ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है तथा सरकार की इस पर क्या प्रतिक्रिया है;
- (ग) क्या सरकार को अवांछित कॉलों के संबंध में कोई शिकायत प्राप्त हुई है;
- (घ) यदि हां, तो गत तीन वर्षों में प्रत्येक वर्ष के दौरान सरकार को विभिन्न टेलीमार्केटिंग कंपनियों के खिलाफ कंपनी-वार कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं;
- (ङ) क्या सरकार ने उक्त घटनाओं में शामिल टेलीमार्केटिंग कंपनियों के खिलाफ कोई कार्रवाई की है; और
- (च) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

संचार, विधि और न्याय तथा इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री
(श्री रविशंकर प्रसाद)

(क) और (ख) जी, हाँ। सरकार को देश में अवांछित वाणिज्यिक संचार की घटनाओं की जानकारी है।

सरकार ने वर्ष 2019 (मई तक) के दौरान अवांछित वाणिज्यिक संचार (यूसीसी) प्राप्त होने संबंधी सेवा प्रदाता द्वारा ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों का विश्लेषण किया है। इससे संबंधित विवरण नीचे दिया गया है:-

महीना	अपंजीकृत टेलिमार्केटर	पंजीकृत टेलिमार्केटर	कुल
जनवरी, 2019	50519	61200	111719
फरवरी, 2019	51858	53760	105618
मार्च, 2019	54239	54071	108310
अप्रैल, 2019	50033	48111	98144
मई, 2019	37788	42042	79830

जारी..2/-

सेवा प्रदाताओं द्वारा प्राप्त शिकायतों के उपरोक्त विश्लेषण से यह पता चलता है कि चालू वर्ष में यूसीसी से जुड़ी शिकायतों में कमी आई है।

यूसीसी के खतरे से कारगर ढंग से निपटने के लिए ट्राई ने यूसीसी के नियंत्रण से संबंधित फ्रेमवर्क की समीक्षा की थी तथा दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक प्राथमिकता विनियम, 2018 के माध्यम से दिनांक 19.07.2018 को यूसीसी को नियंत्रित करने वाला संशोधित फ्रेमवर्क निर्धारित किए थे। ये विनियम लागू हैं तथा इससे यूसीसी को कारगर ढंग से नियंत्रित करने का मार्ग प्रशस्त हुआ है।

(ग) से (घ) विनियमों के अनुसार यूसीसी प्राप्त न करने के लिए अपने टेलिफोन नम्बर को रजिस्टर करवाने वाला कोई ग्राहक अपने सेवा प्रदाता से यूसीसी प्राप्त होने के बारे में शिकायत कर सकता है। ऐसे सेवा प्रदाता जिसके नेटवर्क से वह यूसीसी मूल रूप से प्रसारित हुआ है, को विनियमों के अनुसार शिकायत पर कार्रवाई करनी होगी। तथापि कुछ ग्राहकों ने ट्राई से शिकायत भी की है। चूंकि विनियमों के अनुसार सेवा प्रदाताओं की शिकायतों पर कार्रवाई करनी होती है, अतः उन शिकायतों को आगे सेवा प्रदाताओं को आवश्यक कार्रवाई के लिए भेज दिया जाता है। सितंबर 2011 से ग्राहकों की शिकायतों पर सेवाप्रदाता अब तक अपंजीकृत 18,19,740 टेलिमाक्रेटरों के दूरसंचार स्रोतों का कनेक्शन काट चुके हैं तथा ऐसे 5,89,589 अपंजीकृत टेलिमाक्रेटरों को काली सूची (ब्लैक लिस्ट) में डाल चुके हैं। इसके अलावा पंजीकृत टेलिमाक्रेटरों की प्रतिभूति जमा में से 4,16,45,000/- रु. का जुर्माना काट लिया गया था तथा उस राशि को ट्राई के पास जमा करा दिया गया था। इसके अतिरिक्त 16 पंजीकृत टेलिमाक्रेटरों को काली सूची में डाल दिया गया था।

विगत तीन वर्षों तक चालू वर्ष में 10.07.2019 तक ट्राई में प्राप्त शिकायतों का विवरण नीचे दिया गया है:-

टेलीकॉम सेवा प्रदाता	2016	2017	2018	2019 (दि. 10.07.2019 तक)
महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड	0	0	1	0
भारत संचार निगम लिमिटेड	9	8	5	1
एयरसेल	0	2	1	0
एयरटेल	51	106	159	70
आइडिया	18	27	21	6
आर-कॉम	3	1	2	0
आर-जियो	0	1	15	11
टाटा टेली सर्विसिज	0	4	3	0
टेलीनार/यूनियन	0	0	1	0
वोडाफोन	80	128	161	67
कुल	161	277	369	155