

भारत सरकार  
संचार मंत्रालय  
दूरसंचार विभाग

लोक सभा  
अतारांकित प्रश्न सं. 4012  
उत्तर देने की तारीख 18 मार्च, 2020  
टीएसपी के विरुद्ध उपभोक्ता शिकायतें

**4012. श्री गोपाल शेट्टी:**

क्या संचार मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या हाल के वर्षों के दौरान कॉल ड्रॉप खराब कनेक्टिविटी और धीमी ब्रॉडबैंड गति से संबंधित उपभोक्ता शिकायतों की संख्या में वृद्धि हुई है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और विगत तीन वर्षों में प्रत्येक वर्ष के दौरान सरकार को सरकारी क्षेत्र की दूरसंचार कंपनियों के विरुद्ध इस तरह की राज्य/संघ राज्य क्षेत्र-वार कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं; और

(ख) इस संबंध में सरकार द्वारा क्या कदम उठाए गए हैं/उठाए जा रहे हैं?

उत्तर

संचार, मानव संसाधन विकास तथा इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी राज्य मंत्री  
(श्री संजय धोत्रे)

(क) सरकार को केंद्रीकृत सार्वजनिक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) के माध्यम से गत तीन वर्षों में प्रत्येक वर्ष के दौरान सार्वजनिक क्षेत्र की दूरसंचार कंपनियों के विरुद्ध कॉल ड्रॉप खराब कनेक्टिविटी और धीमी ब्राडबैंड गति से संबंधित प्राप्त हुई उपभोक्ता शिकायतों का राज्य/संघ राज्य क्षेत्र-वार ब्यौरा क्रमशः अनुबंध-1, अनुबंध-1। और अनुबंध-1।। पर संलग्न है।

(ख) भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) द्वारा समय-समय पर जारी किए गए सेवा गुणवत्ता विनियमों के माध्यम से स्वयं द्वारा निर्धारित किए गए विभिन्न सेवा गुणवत्ता (क्यूओएस) पैरामीटरों के बेंचमार्क के प्रति भारत संचार निगम लिमिटेड (बीएसएनएल) और महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड (एमटीएनएल) सहित दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) के कार्य निष्पादन की निगरानी की जाती है। भारत में दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) से यह सुनिश्चित करने की अपेक्षा की जाती है कि सेवा गुणवत्ता (क्यूओएस) पैरामीटर भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण द्वारा निर्धारित बेंचमार्कों के भीतर रहें।

इन पैरामीटरों के आधार पर कार्य निष्पादन की निगरानी संपूर्ण सेवा क्षेत्र के लिए सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रस्तुत तिमाही कार्य निष्पादन निगरानी रिपोर्टों (पीएमआर) के माध्यम से की जाती है।

जब कभी ये बेंचमार्क पूरे नहीं किए जाते हैं तो सेवा प्रदाताओं से स्पष्टीकरण मांगा जाता है और इस संबंध में सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रस्तुत किए गए स्पष्टीकरणों पर विचार करने के पश्चात, ट्राई बेंचमार्क के गैर-अनुपालन के लिए वित्तीय दंड लगाता है।

दूरसंचार विभाग ने सेवा गुणवत्ता प्रदान करने के लिए अवसंरचना विकास हेतु कई नीतिगत पहले की हैं। इनमें ट्रेडिंग/शेयरिंग/स्पेक्ट्रम का उदारीकरण, निष्क्रिय एवं सक्रिय अवसंरचना साझेदारी को अनुमति, मार्गाधिकार नियम 2016 की अधिसूचना, टावरों इत्यादि के प्रतिष्ठापन के लिए सरकारी भूमि/भवनों को उपलब्ध कराना शामिल है।

“टीएसपी के विरुद्ध उपभोक्ता शिकायतें” के बारे में माननीय संसद सदस्य श्री गोपाल चिन्नया शेट्टी द्वारा लोक सभा के दिनांक 18 मार्च, 2020 के अतारांकित प्रश्न सं.4012 के भाग (क) के उत्तर में उल्लिखित अनुबंध कॉल ड्रॉप पर शिकायतों की राज्य/संघ राज्य क्षेत्र-वार संख्या

क्र.सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	वर्ष के दौरान प्राप्त		
		2017	2018	2019
1.	अंडमान व निकोबार द्वीप समूह	7	5	1
2.	आंध्र प्रदेश	18	6	10
3.	अरुणाचल प्रदेश	7	2	2
4.	असम	34	9	4
5.	बिहार	64	17	22
6.	चंडीगढ़	1	0	0
7.	छत्तीसगढ़	49	3	3
8.	दादरा और नगर हवेली	0	0	0
9.	दमन और दीव	0	0	0
10.	दिल्ली	207	59	38
11.	गोवा	7	1	1
12.	गुजरात	41	12	12
13.	हरियाणा	56	14	10
14.	हिमाचल प्रदेश	14	4	0
15.	जम्मू और कश्मीर	31	6	2
16.	झारखंड	32	7	2
17.	कर्नाटक	53	35	28
18.	केरल	34	17	12
19.	लक्षद्वीप	0	0	0
20.	मध्य प्रदेश	49	11	11
21.	महाराष्ट्र	140	49	49
22.	मणिपुर	0	0	0
23.	मेघालय	7	0	0
24.	मिजोरम	2	2	0
25.	नागालैंड	1	0	0
26.	ओडिशा	47	18	5
27.	पुडुचेरी	1	0	0
28.	पंजाब	19	5	4
29.	राजस्थान	66	11	10
30.	सिक्किम	3	0	0
31.	तमिलनाडु	49	24	14
32.	तेलंगाना	17	1	1
33.	त्रिपुरा	15	4	2
34.	उत्तर प्रदेश	280	86	65
35.	उत्तराखंड	43	10	9
36.	पश्चिम बंगाल	70	16	10

“टीएसपी के विरुद्ध उपभोक्ता शिकायतें” के बारे में माननीय संसद सदस्य श्री गोपाल चिन्नया शेटी द्वारा लोक सभा के दिनांक 18 मार्च, 2020 के अतारांकित प्रश्न सं.4012 के भाग (क) के उत्तर में उल्लिखित अनुबंध खराब कनेक्टिविटी पर शिकायतों की राज्य/संघ राज्य क्षेत्र-वार संख्या

क्र.सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	वर्ष के दौरान प्राप्त		
		2017	2018	2019
1.	अंडमान व निकोबार द्वीप समूह	1	9	10
2.	आंध्र प्रदेश	7	22	39
3.	अरुणाचल प्रदेश	0	5	8
4.	असम	0	32	39
5.	बिहार	15	81	133
6.	चंडीगढ़	0	0	5
7.	छत्तीसगढ़	3	18	6
8.	दादरा और नगर हवेली	0	1	2
9.	दमन और दीव	0	1	0
10.	दिल्ली	31	158	170
11.	गोवा	1	5	8
12.	गुजरात	5	33	64
13.	हरियाणा	9	43	55
14.	हिमाचल प्रदेश	1	17	16
15.	जम्मू और कश्मीर	4	30	31
16.	झारखंड	9	18	26
17.	कर्नाटक	31	217	184
18.	केरल	14	70	43
19.	लक्षद्वीप	0	0	0
20.	मध्य प्रदेश	5	46	48
21.	महाराष्ट्र	75	134	244
22.	मणिपुर	0	2	1
23.	मेघालय	0	1	3
24.	मिजोरम	0	2	0
25.	नागालैंड	0	0	0
26.	ओडिशा	6	51	74
27.	पुडुचेरी	0	0	1
28.	पंजाब	3	21	29
29.	राजस्थान	5	52	54
30.	सिक्किम	1	0	2
31.	तमिलनाडु	12	68	67
32.	तेलंगाना	5	21	18
33.	त्रिपुरा	0	14	6
34.	उत्तर प्रदेश	66	269	481
35.	उत्तराखंड	9	56	85
36.	पश्चिम बंगाल	10	53	119

“टीएसपी के विरुद्ध उपभोक्ता शिकायतें” के बारे में माननीय संसद सदस्य श्री गोपाल चिन्नया शेट्टी द्वारा लोक सभा के दिनांक 18 मार्च, 2020 के अतारांकित प्रश्न सं.4012 के भाग (क) के उत्तर में उल्लिखित अनुबंध धीमी ब्रॉडबैंड गति पर शिकायतों की राज्य/संघ राज्य क्षेत्र-वार संख्या

क्र.सं.	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	वर्ष के दौरान प्राप्त		
		2017	2018	2019
1.	अंडमान व निकोबार द्वीप समूह	9	2	0
2.	आंध्र प्रदेश	13	2	4
3.	अरुणाचल प्रदेश	1	2	0
4.	असम	48	3	1
5.	बिहार	87	8	16
6.	चंडीगढ़	5	0	8
7.	छत्तीसगढ़	30	8	3
8.	दादरा और नगर हवेली	1	0	0
9.	दमन और दीव	0	0	0
10.	दिल्ली	813	68	25
11.	गोवा	10	4	2
12.	गुजरात	52	14	8
13.	हरियाणा	99	20	25
14.	हिमाचल प्रदेश	6	2	3
15.	जम्मू और कश्मीर	35	15	11
16.	झारखंड	39	6	6
17.	कर्नाटक	75	11	15
18.	केरल	54	32	25
19.	लक्षद्वीप	0	1	0
20.	मध्य प्रदेश	96	18	15
21.	महाराष्ट्र	158	36	35
22.	मणिपुर	1	0	0
23.	मेघालय	2	2	2
24.	मिजोरम	1	0	0
25.	नागालैंड	0	0	0
26.	ओडिशा	58	10	8
27.	पुडुचेरी	5	1	0
28.	पंजाब	38	11	10
29.	राजस्थान	125	21	22
30.	सिक्किम	1	1	0
31.	तमिलनाडु	108	26	18
32.	तेलंगाना	16	1	4
33.	त्रिपुरा	10	6	6
34.	उत्तर प्रदेश	272	53	26
35.	उत्तराखंड	41	10	8
36.	पश्चिम बंगाल	82	16	17

