

भारत सरकार
संचार मंत्रालय
दूरसंचार विभाग
लोक सभा
अतारांकित प्रश्न सं. 647
उत्तर देने की तारीख 05 फरवरी, 2020

दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) के विरुद्ध शिकायतें

647. श्री हेमन्त पाटिल; डॉ॰ सुजय विखे पाटील; श्री डी॰के॰ सुरेश; श्री रंजीतसिन्हा हिंदूराव नाईक निम्बालकर;
श्री गिरीश भालचन्द्र बापट; श्री धैर्यशील संभाजीराव माणे; डॉ॰ श्रीकांत एकनाथ शिंदे:

क्या संचार मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) को गत तीन वर्षों और चालू वर्ष के दौरान दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) के विरुद्ध उपभोक्ताओं की शिकायतें प्राप्त हुई हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी टीएसपी-वार ब्यौरा क्या है;
- (ख) क्या इन शिकायतों में उपभोक्ताओं की शिकायतों को एक प्रभावी और समयबद्ध तरीके से समाधान करने में टीएसपी को दोषी पाया गया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (ग) क्या ट्राई के पास उपभोक्ताओं की शिकायतों के समाधान में टीएसपी द्वारा किए गए प्रयासों की निगरानी हेतु कोई तंत्र है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और
- (घ) सरकार द्वारा इस संबंध में अन्य क्या सुधारात्मक कदम उठाए गए हैं?

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

(क) ट्राई में मौजूदा दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के विरुद्ध प्राप्त कुल शिकायतों की कुल संख्या निम्नलिखित तालिका में दी गई है:-

वर्ष 2017	वर्ष 2018	वर्ष 2019
20522	30274	30131

दूरसंचार सेवा प्रदाता (टीएसपी) वार ब्यौरा अनुबंध-1 में दिया गया है।

(ख) से (ग)

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 में ट्राई द्वारा व्यष्टिगत उपभोक्ता शिकायतों का निपटान करने की परिकल्पना नहीं की गई है। लाइसेंस शर्तों के अनुसार, सेवा के उपबंध से संबंधित किसी विवाद का सेवा प्रदाता द्वारा लाइसेंस प्रदाता/ ट्राई द्वारा जारी किए गए निदेश, आदेश और विनियम के अनुसार निपटान किया जाएगा। उपर्युक्त उपबंधों के अनुसार, ट्राई ने दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निवारण विनियम, 2012 के माध्यम से सेवा प्रदाताओं द्वारा दूरसंचार उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए रूपरेखा तैयार की थी। इन नियमों में दो स्तरीय (टियर) शिकायत निवारण तंत्र अर्थात शिकायत केंद्र तथा अपीलीय प्राधिकारी का उपबंध किया गया है। शिकायतों और सेवा अनुरोधों के लिए शिकायत केंद्र में टोल फ्री कंज्यूमर केयर नंबर होगा। कंज्यूमर केयर नंबर पर वैकल्पिक नंबर के माध्यम से किसी अन्य नेटवर्क से भी संपर्क किया जा सकता है। यदि कोई उपभोक्ता अपनी शिकायत के निवारण से संतुष्ट नहीं है, या उसकी शिकायत अनसुनी रह गई है या शिकायत के निवारण की कोई सूचना विनिर्दिष्ट अवधि के भीतर प्राप्त नहीं हुई है तो वह अपनी शिकायतों के निवारण के लिए अगले स्तर - अपीलीय प्राधिकारी से संपर्क कर सकता है।

अपीलीय प्राधिकारी के पास एक सलाहकार समिति होगी जिसमें ट्राई से पंजीकृत उपभोक्ता संगठन से एक सदस्य होगा और एक अन्य सदस्य सेवा प्रदाताओं में से होगा। अपीलीय प्राधिकारी को सलाहकार समिति की सिफारिशों पर विचार करने के बाद 39 दिनों के भीतर हर अपील पर फैसला करना होगा। शिकायत केंद्र द्वारा शिकायतों के निवारण के लिए समय सीमा निर्धारित की गई है और अपीलीय प्राधिकारी द्वारा भी अपील का निर्णय करने के लिए समय सीमा निर्धारित की गई है।

ट्राई सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रस्तुत की गई त्रैमासिक निष्पादन निगरानी रिपोर्ट (पीएमआर) के माध्यम से उक्त विनियम से संबंधित बेंचमार्क के लिए सेवा प्रदाताओं के निष्पादन की निगरानी करता रहा है। सितंबर 2019 को समाप्त तिमाही के लिए सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रस्तुत की गई उपभोक्ता निवारण रिपोर्ट का विवरण **अनुबंध-II** के रूप में संलग्न है।

(घ) यदि ट्राई द्वारा विहित की गई दो स्तरीय प्रक्रिया का प्रयोग करने के बाद भी किसी शिकायत का निवारण नहीं होता, तो शिकायतकर्ता संबंधित सेवा प्रदाता स्तर पर शिकायत का निवारण न होने के सभी दस्तावेजी साक्ष्य (साक्ष्यों) के साथ दूरसंचार विभाग (डीओटी) के लोक शिकायत विंग से संपर्क कर सकता है। शिकायतकर्ता निम्नलिखित में से किसी भी प्रकार से शिकायत दर्ज कर सकता है।

(i) दस्ती (ii) डाक द्वारा (iii) फैक्स के जरिए (iv) दूरभाष के माध्यम से या (v) सीपीजीआरएएमएस वेब पोर्टल URL://www.pgportal.gov.in

दूरसंचार विभाग में पंजीकृत ऐसी शिकायतों को मामले में समुचित कार्रवाई करने और शिकायतकर्ता को शिकायत का निवारण करने के लिए की गई कार्रवाई की सूचना देने के लिए की सलाह के साथ संबंधित प्रदाता/अधीनस्थ संगठन (संगठनों) को भेज दिया जाता है। दूरसंचार विभाग में प्राप्त सभी शिकायतों की निगरानी दूरसंचार कर्मचारियों और अधिकारियों द्वारा पारदर्शी, उपयोगकर्ता हितैषी और संरचनागत तरीके से की जाती है। दूरसंचार विभाग शिकायतकर्ता को ट्विटर जैसे सोशल मीडिया के माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज कराने का विकल्प भी देता है।

उपर्युक्त के अलावा, दूरसंचार विभाग ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2018 की परिधि में दूरसंचार उपभोक्ताओं को लाने के लिए पहल भी की थी।

इसके अलावा, दूरसंचार विभाग दूरसंचार उपभोक्ता शिकायतों का समाधान करने के लिए दूरसंचार लोकपाल की स्थापना करने पर भी विचार कर रहा है।

अनुबंध-1

विगत तीन कैलंडर वर्षों में दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के विरुद्ध ट्राई में प्राप्त शिकायतों की संख्या

क्र.सं.	सेवा प्रदाता	2017	2018	2019
1	भारती एयरटेल लिमिटेड (एयरटेल)	6932	12041	10552
2	भारत संचार निगम लिमिटेड (बीएसएनएल)	819	1102	1442
3	क्वाडरेंट टेलीवेंचर लिमिटेड (एचएफसीएल)	29	9	1
4	आइडिया सेल्यूलर लिमिटेड (आइडिया)	2594	3380	2141
5	महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड (एमटीएनएल)	268	295	228
6	रिलायंस कम्यूनिकेशन्स लिमिटेड (रिलायंस)	2689	1108	10
7	टाटा टेलीसर्विसेज लिमिटेड (टीटीएसएल)	601	753	302
8	वोडाफोन इंडिया लिमिटेड (वोडाफोन)	5394	8278	10708
9	रिलायंस जिओ इंफोकॉम लिमिटेड	1196	3308	4747
कुल		20522	30274	30131

सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रस्तुत उपभोक्ता निवारण रिपोर्ट (सितंबर 2019 को समाप्त अवधि)									
संथर/सेल्यूलर/ब्रॉडबैंड	सेवा प्रदाता	तिमाही के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या और पिछली तिमाहियों में लंबित पड़ी शिकायतें	निवारण की गई शिकायतें	समय सीमा के बाहर निवारण की गई शिकायतों की कुल संख्या	लंबित शिकायतों की कुल संख्या	प्राप्त अपीलों की संख्या	पिछली तिमाही की रूकी हुई अपीलों सहित निर्णय दी गई अपीलें	समय सीमा के बाहर निर्णय दी गई अपीले	तिमाही के अंत के दौरान लंबित अपीलों की संख्या
बेसिक	एयरटेल	402126	391719	17414	10407	6	7	1	3
सेल्यूलर		777385	639511	236156	137874	88	144	51	39
ब्रॉडबैंड		523847	512278	26252	11569	3	4	1	0
बेसिक	बीएसएनएल	395991	319894	227736	76097	0	0	0	0
सेल्यूलर		लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
ब्रॉडबैंड		181335	163323	92955	18012	0	0	0	0
सेल्यूलर	आइडिया	3443525	3396380	225150	47145	49	52	0	6
बेसिक	एमटीएनएल	657382	639400	7347	17982	0	0	0	0
सेल्यूलर		26887	22404	2893	4483	3	3	0	3
ब्रॉडबैंड		248999	226499	3021	22500	0	0	0	0
बेसिक	क्वाडरेंट	22247	22174	44	73	0	0	0	0
ब्रॉडबैंड		11981	11570	825	411	0	0	0	
सेल्यूलर	रिलायंस जिओ	1712922	1696332	20531	16590	895	1181	0	240
बेसिक	टाटा	31062	31062	3757	0	4	4	0	0
ब्रॉडबैंड		33045	31497	6988	1548	0	0	0	0
ब्रॉडबैंड	टाटा स्काई	25931	25931	0	0	0	0	0	0
सेल्यूलर	वोडाफोन	3181514	3120042	263060	61472	217	224	16	8
