

भारत सरकार
संचार मंत्रालय
दूरसंचार विभाग

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न सं. 2315
उत्तर देने की तारीख 21 दिसम्बर, 2022

इंटरनेट कंपनियों की शिकायतें

2315. श्रीमती रंजनबेन भट्टः

क्या संचार मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या सरकार इंटरनेट कंपनियों के उपभोक्ताओं की शिकायतों के शीघ्र निपटान के लिए कोई समिति बनाने पर विचार कर रही है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या सरकार ने उक्त मुद्दे पर अब तक कोई कदम उठाया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(ग) यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं?

उत्तर

संचार राज्य मंत्री
(श्री देवुसिंह चौहान)

(क) जी, नहीं।

(ख) एवं (ग) उपभोक्ताओं के हितोंके संरक्षण हेतु भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) ने उपभोक्ताओं की शिकायतों का निपटान करने के लिए द्वि-स्तरीय शिकायत निपटान तंत्र स्थापित करने के लिए सभी दूरसंचार सेवा प्रदाताओं को अधिदेशित किया है। इस तंत्र में उपभोक्ता अपने दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) के शिकायत केंद्र पर सेवा-संबंधित शिकायत दर्ज करा सकता है। यदि सेवा प्रदाता द्वारा शिकायत केंद्र पर शिकायत का संतोषजनक ढंग से निपटान नहीं किया जाता है, तो टीएसपी के अपीलीय प्राधिकारी से अपील की जा सकती है।

यदि ट्राई द्वारा निर्धारित द्वि-स्तरीय प्रक्रिया पूरी करनेके बाद भी शिकायत का निपटान नहीं हो पाता है, तो शिकायतकर्ता अपनी शिकायतों के निपटान के लिए दूरसंचार विभाग के लोक शिकायत विंग से संपर्क कर सकते हैं। केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम) पोर्टल (www.pgportal.gov.in) के माध्यम से इस तरह से प्राप्त सभी शिकायतों की निगरानी की जाती है एवं उनका निपटान किया जाता है।
