

भारत सरकार
संचार मंत्रालय
दूरसंचार विभाग
लोक सभा
अतारांकित प्रश्न सं. 1536
उत्तर देने की तारीख 31 जुलाई, 2024

फेक कॉल्स

1536. श्री विजयकुमार उर्फ विजय वसंतः
श्री मड्डीला गुरुमूर्तिः

क्या संचार मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) 'इ नॉट कॉल रजिस्ट्री' की स्थिति क्या है;

(ख) क्या सरकार ने टेलीमार्केटिंग कंपनियों द्वारा अपने कर्मचारियों के निजी फोन से ग्राहकों को कॉल करने की घटनाओं पर ध्यान दिया है, जिससे ग्राहकों के लिए कॉल का पता लगाना मुश्किल हो जाता है;

(ग) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इस पर सरकार की क्या प्रतिक्रिया है तथा इस संबंध में सरकार द्वारा क्या सुधारात्मक कदम उठाए गए हैं/उठाए जा रहे हैं;

(घ) क्या सरकार देश में स्पैम कॉल दरों को कम करने के लिए उचित उपाय कर रही है, क्योंकि वर्ष 2021 में स्पैम कॉल के मामले में यह चौथा सबसे अधिक प्रभावित देश था; और

(ङ) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं?

उत्तर

संचार एवं ग्रामीण विकास राज्य मंत्री
(डॉ. पेम्मासानी चंद्र शेखर)

(क) अवांछित वाणिज्यिक संचार (यूसीसी) पर अंकुश लगाने के लिए भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) द्वारा जारी दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियमन, 2018 (टीसीसीसीपीआर-2018) दूरसंचार ग्राहकों को वरीयता रजिस्टर जिसे आमतौर पर 'इ नॉट

कॉल रजिस्ट्री' के रूप में जाना जाता है में कमर्शियल कम्युनिकेशन को रिसिव करने हेतु वरीयताओं को रजिस्टर करने में सक्षम बनाता है। एक दूरसंचार ग्राहक सभी कमर्शियल कम्युनिकेशन को अवरुद्ध करने का विकल्प चुन सकता है या वरीयता श्रेणियों के अनुसार चुनिंदा कमर्शियल कम्युनिकेशन को अवरुद्ध कर सकता है। वरीयताओं का पंजीकरण मोबाइल ऐप, 1909 पर एसएमएस भेजने या 1909 पर कॉल करने जैसे विभिन्न माध्यमों से किया जा सकता है। अभिगम सेवा प्रदाताओं (दूरसंचार ऑपरेटरों) द्वारा ग्राहकों को अपनी वरीयताएं रजिस्टर कराने के लिए 24 घंटे x 7 दिन के आधार पर यह सुविधा उपलब्ध कराई जाती है। वर्तमान में लगभग 22 करोड़ ग्राहकों ने अपनी वरीयताओं को रजिस्टर किया है।

(ख) और (ग) टेलीमार्केटर्स (टीएम) को कमर्शियल कॉल करने के लिए एक पृथक 140xxx की सीरीज आवंटित की गई है जो ग्राहकों को इनकमिंग कमर्शियल कॉल के बारे में जानने और इस तरह की कॉल का जवाब देने या न देने का निर्णय लेने में सक्षम बनाती है। तथापि काफी संख्या में अपंजीकृत टेलीमार्केटर्स (यूटीएम) द्वारा कमर्शियल कॉल करने के लिए 140xxx के स्थान पर 10 अंकों की संख्या का उपयोग करने के मामले सामने आए हैं। अभिगम सेवा प्रदाताओं से यह अपेक्षित है कि वे यूटीएम के खिलाफ कार्रवाई करें जिसमें चेतावनी देना, उन्हें यूसेज कैप के अंतर्गत रखना या बार-बार उल्लंघन के मामले में डिस्कनेक्ट करना शामिल है।

जनवरी, 2021 से दिसंबर, 2023 तक यूटीएम के खिलाफ शिकायतों की संख्या और की गई कार्रवाई इस प्रकार है:

अवधि	यूटीएम के खिलाफ शिकायतों की संख्या	शिकायतों की जांच के दौरान लागू यूसेज कैप*	उल्लंघन के प्रथम मामले के लिए जारी किए चेतावनी नोटिस	उल्लंघन के दूसरे मामले हेतु 6 महीने के लिए लागू की गई यूसेज कैप	तीसरी बार नियमों का उल्लंघन करने पर काटे गए कनेक्शन
जनवरी-21 से दिसंबर-21	8,55,771	2,21,690	3,46,429	54,865	15,382
जनवरी-22 से दिसंबर-22	9,04,359	2,58,041	4,09,739	7,72,13	32,032
जनवरी-23 से दिसंबर-23	12,22,946	2,56,220	3,99,274	57,565	27,043

*यूसेज कैप का अर्थ है किसी टेलीफोन नंबर पर प्रतिदिन अधिकतम बीस आउटगोइंग वॉयस कॉल और अधिकतम बीस आउटगोइंग संदेश भेजने की सीमा।

(घ) एवं (ङ) अवांछित वॉयस कॉल को नियंत्रित करने के लिए विभिन्न उपाय किए गए हैं और पंजीकृत टेलीमार्केटर्स (टीएम) के खिलाफ ग्राहक शिकायतों में कमी का विवरण निम्नानुसार है:

(i) ट्राई की सिफारिशों पर दूरसंचार विभाग द्वारा बैंकों और अन्य संस्थाओं के लिए सेवा और ट्रांजेक्शनल वॉयस कॉल के लिए एक पृथक नंबरिंग की सीरीज 160xxx सीरीज आवंटित की गई है।

(ii) ट्राई ने दिनांक 13 जून, 2023 को सभी अभिगम सेवा प्रदाताओं को यूसीसी भेजने में शामिल यूटीएम का पता लगाने के लिए आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस और मशीन लर्निंग आधारित प्रणाली को स्थापित करने का निदेश जारी किया है।

(iii) ट्राई ने वॉयस कॉल या एसएमएस के माध्यम से कमर्शियल कम्युनिकेशन करने से पहले विनियामक आवश्यकताओं के बारे में प्रेषकों को संवेदनशील बनाने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई), भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (सेबी), भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीएआई), उपभोक्ता मामले विभाग (डीओसीए), वित्तीय सेवा विभाग (डीएफएस), आर्थिक कार्य विभाग (डीईए) को अपने संबंधित अधिकार क्षेत्र के तहत सभी संस्थाओं/संस्थानों को टीसीसीपीआर-2018 के महत्वपूर्ण पहलुओं से संबंधित निदेश देने का अनुरोध भेजा है। इसके अतिरिक्त अभिगम सेवा प्रदाताओं के माध्यम से इन दिशा-निर्देशों को सभी प्रेषकों के साथ साझा किया गया है।

(iv) पंजीकृत टेलीमार्केटर्स के खिलाफ ग्राहक शिकायतों में कमी का विवरण इस प्रकार है:

अवधि	पंजीकृत टीएम के खिलाफ अभिगम सेवा प्रदाताओं को प्राप्त शिकायतें
जनवरी-2021 से दिसंबर-2021	4,28,290
जनवरी-2022 से दिसंबर-2022	1,78,690
जनवरी 2023 से दिसंबर 2023	1,39,886