भारत सरकार
संचार मंत्रालय
दूरसंचार विभाग

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न सं. 2753
उत्तर देने की तारीख 04 अगस्त, 2021

खराब नेटवर्क और कॉल ड्रॉप

2753. श्री सुखबीर सिंह जौनापुरिया:

क्या **संचार** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या सरकार ने बेहतर नेटवर्क सेवा सुनिश्चित करने और खराब कनेक्टिविटी से प्रभावित क्षेत्रों में कॉल ड्रॉप की समस्या के समाधान के लिए कोई उपाय किए हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी राज्य/संघ राज्यक्षेत्र-वार ब्यौरा क्या है;
(ख) क्या सरकार कई क्षेत्रों, विशेषकर राजस्थान के सवाई माधोपुर जिले के गांवों में कॉल ड्रॉप की समस्या और खराब नेटवर्क कनेक्टिविटी से अवगत है;
(ग) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इस पर सरकार की क्या प्रतिक्रिया है और इस संबंध में सरकार द्वारा क्या सुधारात्मक उपाय किए गए हैं; और
(घ) क्या सरकार कनेक्टिविटी में सुधार के लिए स्पेक्ट्रम ट्रेडिंग और शेयरिंग की अनुमति देने का विचार रखती है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर
संचार राज्य मंत्री
(श्री देवुसिंह चौहान)

(क) से (ग) सरकार कॉल ड्रॉप की समस्या से अवगत है। मोबाइल नेटवर्क में कॉल ड्रॉप कई कारणों से हो सकता है, जिसमें वायरलेस संचार हेतु रेडियो प्रसारण की विशेषताएं, साइटों की अनुपलब्धता आदि शामिल हैं। आम तौर पर कॉल ड्रॉप की समस्या अलग-अलग स्तर पर दुनियाभर के मोबाइल नेटवर्क में पाई जाती है। भारत में दूरसंचार सेवा प्रदाताओं से यह सुनिश्चित करना अपेक्षित है कि उनके मोबाइल

नेटवर्क में कॉल-ड्रॉप दर भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण (ट्राई) द्वारा निर्धारित बेंचमार्क के भीतर रहे।

ट्राई द्वारा निर्धारित विभिन्न सेवा गुणवत्ता मानकों के बेंचमार्क के आधार पर टीएसपी द्वारा प्रस्तुत तिमाही कार्य-निष्पादन निगरानी रिपोर्ट (पीएमआर) के जरिए, ट्राई सम्पूर्ण लाइसेंस सेवा क्षेत्र (एलएसए) के कार्य-निष्पादन की निगरानी कर रहा है। जिलें या किसी विशेष क्षेत्र-वार के आधार पर कार्य-निष्पादन का आंकलन नहीं किया जाता है। वर्तमान में, राजस्थान के सवाई माधोपुर जिले में लगभग 1927 बेस ट्रांसीवर स्टेशन, मोबाइल नेटवर्क कनेक्टिविटी प्रदान कर रहे हैं। टीएसपी द्वारा अपने तकनीकी-वाणिज्यिक आंकलन के आधार पर अपने नेटवर्क की कवरेज और क्षमता में सुधार करने के लिए मोबाइल टावर/बीटीएस स्थापित किए जाते हैं।

दूरसंचार विभाग (डीओटी) ने गुणवत्तापूर्ण सेवाएँ प्रदान करने के लिए बुनियादी ढांचे के विकास को सुविधाजनक बनाने के लिए कई नीतिगत पहल की है। इनमें स्पेक्ट्रम की ट्रेडिंग/शेयरिंग/लिबरालाइजेशन की अनुमति देना, निष्क्रिय और सक्रिय बुनियादी ढांचे को साझा करने की अनुमति देना, मार्गाधिकार नियमावली 2016 की अधिसूचना जारी करना, टावरों की स्थापना के लिए सरकारी भूमि/भवन उपलब्ध कराना आदि शामिल हैं। देश भर में मार्च, 2014 (6.49 लाख बीटीएस) से 27 जुलाई, 2021 तक (22.64 लाख बीटीएस) की अवधि के दौरान टीएसपी द्वारा 2जी/3जी/4जी-एलटीई सेवाओं हेतु लगभग 16.14 लाख अतिरिक्त बेस ट्रांसीवर स्टेशन (बीटीएस) जोड़े गए हैं।

इसके अतिरिक्त उपभोक्ताओं से प्रत्यक्ष प्रतिक्रिया लेने हेतु, दूरसंचार विभाग ने एक इंटरैक्टिव वॉयस रिस्पांस सिस्टम (आईवीआरएस) शुरु किया है, जिसमें दिसम्बर, 2016 से लगभग 5.02 करोड़ ग्राहकों से व्यक्तिगत रूप से सम्पर्क किया है, जिनमें से 67.52 लाख ग्राहकों ने सर्वेक्षण में भाग लिया। समयबद्ध तरीके से सुधारात्मक कार्रवाई करने के लिए टीएसपी के साथ प्रतिक्रिया साझा की गई। परिणामस्वरूप अब तक लगभग 1.60 लाख कॉल ड्रॉप के व्यक्तिगत मामलों का समाधान किया जा चुका है तथा टीएसपी द्वारा विशेष रूप से आईवीआरएस के माध्यम से प्राप्त कॉल ड्रॉप मामलों के समाधान हेतु लगभग 7,592 बीटीएस स्थापित किए गए हैं।

ट्राई ने 01 अक्टूबर, 2017 से प्रभावी “बेसिक टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के गुणवत्ता मानक (पांचवां संशोधन) विनियम, 2017” जारी किया है। इन विनियमों में मोबाइल नेटवर्क में कॉल ड्रॉप का आंकलन करने के लिए दो संशोधित कड़े मानदंड निर्धारित किए हैं, यथा ड्रॉप कॉल रेट (डीसीआर) स्पेशियल डिस्ट्रीब्यूशन माप (बेंचमार्क≤2%) जिसका तात्पर्य है कि नेटवर्क में कम से कम 90% सेल्स को कम से कम 90% दिनों में निर्दिष्ट 2% बेंचमार्क से बेहतर प्रदर्शन करना चाहिए। इसी तरह, एक और नया पैरामीटर, डीसीआर टेम्पोरल डिस्ट्रीब्यूशन माप (बेंचमार्क≤3%)

यह विश्वास दिलाएगा कि कम से कम 90% दिनों में नेटवर्क ने कम से कम 97% सेल्स के लिए निर्दिष्ट 3% बेंचमार्क से बेहतर कार्य निष्पादन किया।

जहां भी सेवा प्रदाता द्वारा बेंचमार्क को पूरा नहीं किया जाता है, वहां सेवा प्रदाताओं के स्पष्टीकरण की मांग की जाती है और इस संबंध में सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रस्तुत स्पष्टीकरण पर विचार करने के बाद ट्राई बेंचमार्क का अनुपालन न करने के लिए वित्तीय दंड लगाता है। ट्राई ने 01 अक्टूबर, 2017 से प्रभावी डीसीआर मापदंडो के लिए एक संशोधित ग्रेडेड वित्तीय दंड (एफडी) संरचना पेश की है, जो इस बात पर आधारित है कि टीएसपी का प्रदर्शन निर्दिष्ट डीसीआर बेंचमार्क को किस हद तक पूरा नहीं करता है।

ट्राई की मार्च, 2021 को समाप्त तिमाही की सैल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवाओं संबंधी पीएमआर के अनुसार मैसर्स बीएसएनएल एक एलएसए (पश्चिम बंगाल) में और मैसर्स वीआईएल एक एलएसए (जम्मू एवं कश्मीर) में, को छोड़कर सभी टीएसपी दोनों बेंचमार्क का अनुपालन कर रहे हैं।

(घ) ट्राई ने "स्पैक्ट्रम शेयरिंग पर दिशानिर्देश" और "स्पेक्ट्रम ट्रेडिंग के लिए दिशा-निर्देश" पर क्रमश: दिनांक 21.07.2014 और 28.01.2014 को अपनी सिफारिशें दी हैं। इसके बाद दूरसंचार विभाग ने दिनांक 24.09.2015 के दिशा-निर्देशों के माध्यम से स्पेक्ट्रम को शेयरिंग करने की और दिनांक 12.10.2015 के दिशा-निर्देशों के तहत स्पेक्ट्रम के ट्रेडिंग की अनुमति दे दी है।

****