भारत सरकार
संचार मंत्रालय
दूरसंचार विभाग

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न सं. 3924
उत्तर देने की तारीख 17 जुलाई, 2019

अवांछित कॉल

3924. श्रीमती ज्योत्स्ना चरणदास महंतः
श्री पी.के. कुनहालिकुट्टीः

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

(क) क्या भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) को अवांछित कॉलों विशेषकर प्रापर्टी डीलर से, के संबंध में बड़ी संख्या में अभ्यावेदन प्राप्त हुए हैं;

(ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और सरकार की इस पर क्या प्रतिक्रिया है;

(ग) क्या सरकार का मोबाइल उपभोक्ताओं को संदेश भेजने तथा उनके मोबाइल पर कॉल करने के लिए प्रापर्टी डीलरों पर दंड लगाने का कोई विचार है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और सरकार द्वारा इस संबंध में क्या कार्रवाई की गई है; और

(घ) यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं?

उत्तर
संचार, विधि और न्याय तथा इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री
(श्री रविशंकर प्रसाद)

(क) और (ख): जी, हॉ, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) को प्रॉपर्टी डीलरों से बड़ी संख्या में अवांछित कालों से संबंधित अभ्यावेदन प्राप्त हुए हैं।

दूरसंचार वाणिज्यिक संचार उपभोक्ता प्राथमिकता विनियम, 2018 के अनुसार जिस उपभोक्ता ने अपना टेलीफोन अवांछित वाणिज्यिक संचार (यूसीसी) न प्राप्त करने के लिए पंजीकृत कराया हो, वह उपभोक्ता अपने सेवा प्रदाता से यूसीसी प्राप्त करने के बारे में शिकायत कर सकता है। विनियमों के अनुसार जिस सेवा प्रदाता के नेटवर्क से यूसीसी प्राप्त हुए है उसे शिकायत पर कार्रवाई करनी होगी। यूसीसी के संबंध में सेवा प्रदाताओं द्वारा प्राप्त शिकायतों की निगरानी से पता चला है कि जून 2019 के दौरान सेवा प्रदाताओं को अवांछित कॉलों से संबंधित कुल 43662 शिकायतें प्राप्त हुई, जिनमें से 1651 शिकायतें प्रॉपर्टी से संबंधित थीं।

जारी...2/-

यद्यपि उपभोक्ताओं को यूसीसी से संबंधित शिकायतें अपने सेवा प्रदाताओं से करनी होती हैं तथापि ट्राई को भी उपभोक्ताओं से यूसीसी से संबंधित अभ्यावेदन/शिकायतें प्राप्त होती रहती हैं। चालू वर्ष 2019 के दौरान (10.07.2019 तक) ट्राई की 155 ऐसी शिकायतें/अभ्यावेदन प्राप्त हुए हैं, जिन्हें आवश्यक कार्रवाई हेतु संबंधित सेवा प्रदाता को भेज दिया गया है। वैसे ट्राई यूसीसी वर्ग-वार (वॉयस अथवा एसएमएस) एवं टेलीमार्केटिंग कंपनी-वार शिकायतों के आंकड़े नहीं रखता है।

(ग) और (घ): प्रॉपर्टी डीलरों सहित दूरसंचार विपणनकर्ताओं द्वारा विनियमों का उल्लघन किए जाने पर कार्रवाई के लिए विद्यमान विनियमों में निम्नलिखित प्रावधान हैं:-

गैर-पंजीकृत दूरसंचार विपणनकर्ताओं द्वारा भेजे गए यूसीसी के मामले में:

- पहली बार उल्लंघन पर- चेतावनी दी जाएगी और जांच के दौरान अस्थाई उपयोग की सीमा निर्धारित की जाएगी।
- दूसरी बार उल्लंघन होने पर- उपयोग की सीमा छः माह के लिए होगी।
- तीसरे और उसके बाद होने वाले उल्लंघन पर- यूसीसी भेजने वाले के सभी दूरसंचार संसाधनों को दो वर्ष की अवधि के लिए विच्छेदित कर दिया जाएगा और मूल अभिगम्य सेवा प्रदाता (ओएपी) यूसीसी भेजने वाले को काली सूची में डालेगा, इस अवधि के दौरान किसी अन्य सेवा प्रदाता द्वारा कोई दूरसंचार संसाधन उपलब्ध नहीं कराया जाएगा।

पंजीकृत दूरसंचार विपणनकर्त्ताओं द्वारा भेजे गए यूसीसी के मामले में:

- सेवा प्रदाता ट्राई द्वारा अनुमोदित और विनियमों के प्रावधान के आधार पर सेवा प्रदाता कार्य नियमावली के अनुसरण में कार्रवाई करेगा।

*****