

भारत सरकार
संचार मंत्रालय
दूरसंचार विभाग

लोक सभा
तारांकित प्रश्न सं. 61
उत्तर देने की तारीख 26 जून, 2019

बीएसएनएल तथा एमटीएनएल का खराब निष्पादन

*61. श्रीमती रमा देवी, श्री मनोज कोटक :

क्या संचार मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या सरकार स्वामित्व वाले दूरसंचार सेवा प्रदाता (टीएसपी) अर्थात् बीएसएनएल तथा एमटीएनएल निजी क्षेत्र के दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के साथ प्रतिस्पर्धा करने में अक्षम हो रहे हैं तथा वे अपनी बाजार हिस्सेदारी खो रहे हैं जिसकी वजह से इन दोनों कंपनियों का अस्तित्व खतरे में पड़ रहा है, यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है तथा इस पर सरकार की क्या प्रतिक्रिया है;
- (ख) सरकारी स्वामित्व वाली दूरसंचार सेवा प्रदाता (टीएसपी) को हानि उठाने के क्या कारण हैं जबकि निजी टीएसपी प्रतिवर्ष करोड़ों रुपये का मुनाफा कमा रहे हैं तथा इस पर सरकार की क्या प्रतिक्रिया है;
- (ग) सरकार द्वारा इस स्थिति में सुधार करने हेतु क्या कदम उठाये गये हैं/उठाये जा रहे हैं; और
- (घ) इन टीएसपी द्वारा अपनी निजी प्रतिस्पर्धी टीएसपी, जो अपनी टैरिफ दरों में लगातार कमी कर रहे हैं, की तुलना में अपनाये गये प्रतिस्पर्धी दृष्टिकोण का ब्यौरा क्या है?

उत्तर

संचार, विधि और न्याय तथा इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री
(श्री रवि शंकर प्रसाद)

(क) से (घ): एक विवरण सभा पटल पर रख दिया गया है।

‘बीएसएनएल तथा एमटीएनएल का खराब निष्पादन’ के बारे में लोक सभा के दिनांक 26 जून, 2019 के तारांकित प्रश्न संख्या *61 के भाग (क) से (घ) के संबंध में लोक सभा के पटल पर रखा जाने वाला विवरण।

(क) और (ख): भारत संचार निगम लिमिटेड (बीएसएनएल) तथा महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड (एमटीएनएल) द्वारा दी गई सूचना के अनुसार विगत तीन वर्षों के दौरान बाजार में उनकी हिस्सेदारी इस प्रकार है:-

बाजार में हिस्सेदारी (प्रतिशत में)			
सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम (पीएसयू)	31.03.2017 की स्थिति के अनुसार	31.03.2018 की स्थिति के अनुसार	31.03.2019 की स्थिति के अनुसार
बीएसएनएल	9.63	10.26	10.72
एमटीएनएल*	7.37	7.16	6.95

* एमटीएनएल की बाजार में हिस्सेदारी केवल उनके लाइसेंसिकृत सेवा क्षेत्रों में

कठोर प्रतिस्पर्धा और टैरिफ में कमी के कारण दूरसंचार क्षेत्र वित्तीय संकट से गुजर रहा है। दो निजी ऑपरेटरों अर्थात् एयरटेल तथा वोडाफोन/आइडिया का भी वित्तीय वर्ष 2017-18 एवं 2018-19 के दौरान सकल राजस्व घट गया है। बीएसएनएल और एमटीएनएल के लिए मोबाइल वर्ग में कठोर प्रतिस्पर्धा, कर्मियों पर अधिक लागत तथा डाटा केन्द्रित दूरसंचार बाजार में 4जी सेवाओं (बीएसएनएल के कुछ स्थलों को छोड़कर) के अभाव के कारण इनकी प्रतिस्पर्धी क्षमता को नुकसान पहुँचा है।

(ग) भारतीय प्रबंधन संस्थान, अहमदाबाद तथा मैसर्स डेलोटे को क्रमशः बीएसएनएल एवं एमटीएनएल की जीर्णोद्धार/पुर्नगठन योजना तैयार करने का काम सौंपा गया था। उनकी सिफारिशों के अनुसरण में तथा संबंधित बोर्डों के अनुमोदन से बीएसएनएल एवं एमटीएनएल के लिए व्यापक जीर्णोद्धार योजना तैयार की जा रही है।

इसके अलावा दूरसंचार विभाग बीएसएनएल की क्षमता का उपयोग कर रहा है ताकि निम्नलिखित कई महत्वपूर्ण परियोजनाओं को कार्यान्वित किया जा सके:-

1. वामपंथी उग्रवाद (एलडब्ल्यूई) से प्रभावित इलाकों में पहचान किए गए 2199 स्थानों में मोबाइल कनेक्टिविटी प्रदान करना;
2. सेटलाइट कनेक्टिविटी/बैंडविड्थ के संवर्धन के माध्यम से अण्डमान एवं निकोबार द्वीप समूह तथा लक्षद्वीप द्वीप समूह के लिए व्यापक दूरसंचार विकास योजना का कार्यान्वयन;
3. रक्षा सेवाओं के लिए ऑप्टिकल फाइबर केबल पर आधारित नेटवर्क (एनएफएस परियोजना);
4. भारतनेट परियोजना को पूरा करना;
5. अरुणाचल प्रदेश के कवर न किए गए गांवों तथा असम के दो जिलों में मोबाइल सेवाओं की व्यवस्था के लिए पूर्वोत्तर क्षेत्र के लिए व्यापक दूरसंचार विकास योजना;
6. पूर्वोत्तर क्षेत्र के लिए ट्रांसमिशन मीडिया योजना कार्यान्वयन;
7. अण्डमान एवं निकोबार द्वीप समूह में कनेक्टिविटी प्रदान करने के लिए समुद्री ऑप्टिकल फाइबर परियोजना; और
8. बीएसएनएल के ग्रामीण टेलीफोन एक्सचेंजों में 25000 वाई-फाई हॉट-स्पॉट स्थापित करना।

(घ) प्रतिस्पर्धा में बने रहने के लिए बीएसएनएल और एमटीएनएल द्वारा उठाए गए कदम अनुबंध में दिए गए हैं।

बीएसएनएल की स्थिति को सुधारने के लिए उठाए गए कदम:

1. अधिक प्रचालनगत लागत तथा वार्षिक अनुरक्षण प्रभार वाले पुराने उपस्करों को बदलकर, 3जी फुट प्रिंट के संवर्धन के लिए 3जी क्षमता में वृद्धि तथा 4जी सेवाओं की शुरुआत द्वारा परियोजना के चरण VIII.4 के अंतर्गत अपने क्षेत्रों में मोबाइल उपकरण क्षमता में वृद्धि/मोबाइल नेटवर्क का उन्नयन।
2. बीएसएनएल वायरलाइन टेलीफोन नेटवर्क की गुणवत्ता सुधारने के लिए अगली पीढ़ी के नेटवर्क (एनजीएन) में लीगेसी पब्लिक स्विचड टेलीफोन नेटवर्क (पीएसटीएन) स्विचों को बदलेगा जो कि विविध प्रकार की सेवाओं अर्थात वायस, वीडियो एवं डाटा में सहायक होते हैं। एनजीएन में आ जाने के बाद उपभोक्ता पर्सनलाइज्ड रिंग बैक टोन, मल्टी मीडिया वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग, आईपी सेंट्रेक्स, लिमिटेड फिक्स्ड मोबाइल टेलीफोनों (एलएफएमटी) और फिक्स्ड मोबाइल कनवर्जेंस (एफएमसी) आदि जैसी बड़ी हुई मूल्य संवर्द्धित सेवाएं प्राप्त कर सकेंगे। इससे उपभोक्तों को बेहतर सुविधा मिलेगी और बीएसएनएल की रख-रखाव लागत कम होगी।
3. 47 राज्यों की राजधानियों एवं प्रमुख शहरों को जोड़कर 200 जीबीपीएस लाइन क्षमता के साथ ट्रांसपोर्ट नेटवर्क की शुरुआत कर दी गई है।
4. बीएसएनएल विभिन्न परियोजनाओं के द्वारा वाई-फाई हॉट-स्पॉट/ स्थापित कर रहा है जिसमें हॉट-स्पॉट सेवा प्रदाताओं के साथ राजस्व साझा मॉडल शामिल हैं। दिनांक 30.04.2019 तक कुल 43500 वाई-फाई हॉट-स्पॉट चालू किए जा चुके हैं।
5. ब्राडबैंड की सेवा राउटर लगाकर व चालू कर दिए गए हैं जिससे ब्राडबैंड, एनजीएन (फिक्स्ड लाइन) तथा 2जी/3जी जरूरतों के लिए आईपी-एमपीएलएस (इंटरनेट प्रोटोकॉल-मल्टीप्रोटोकॉल-प्रोटोकॉल लेबल स्विचिंग) नेटवर्क 106 शहरों से बढ़कर 205 शहरों तक हो गया है।
6. बीएसएनएल जीएसएम सेवाओं, वायर-लाइन तथा ब्राडबैंड सेवाओं के लिए अलग-अलग कॉल सेंटर स्थापित करके कस्टमर केयर सेवाओं पर भी ध्यान केंद्रित कर रहा है।
7. बीएसएनएल द्वारा मैचिंग तथा नवाचारी टैरिफ प्लान तथा ग्राहक अनुकूल अन्य स्कीमों की शुरुआत की जा रही है।
8. सेवाओं की गुणवत्ता को बेहतर बनाने के लिए नेटवर्क की निरंतर निगरानी।
9. ग्राहकों के प्रतिधारण के लिए नई सेवाओं की शुरुआत तथा नेटवर्क संबंधी स्कीमों बनाना।
10. नेटवर्क में रुकावट की नजदीक से निगरानी की जा रही है। नेटवर्क का उन्नयन किया जा रहा है।

एमटीएनएल की स्थिति को सुधारने के लिए उठाए गए कदम:

1. उपभोक्ता के परिसरों के करीब मौजूदा वायरलाइन ब्रॉडबैंड नेटवर्क का डिजिटल सब्सक्राइबर्स लाइन एक्सेस माड्यूल (डीएसएलएएम) को फिर से लागू करना तथा इसके द्वारा कॉपर लैथ को घटाना तथा ब्रॉडबैंड सेवाओं की गुणवत्ता को बढ़ाना। दिनांक 31 मार्च 2019 तक दिल्ली में 242 तथा मुंबई में 188 डीएसएलएएम फिर से लगाए जा चुके हैं। वर्ष 2018-19 में दिल्ली में 22 तथा मुंबई में 14 डीएसएलएएम फिर से लगाए जा चुके हैं तथा इसके द्वारा कॉपर लैथ को कम किया गया है तथा ब्रॉडबैंड सेवाओं की गुणवत्ता को बढ़ाया गया है। इससे ग्राहकों का अनुभव बेहतर हुआ है तथा शिकायतों में कमी आई है।
2. एमटीएनएल ने अपनी एफटीटीएच सेवाओं का विस्तार करने के लिए राजस्व साझा आधार पर साझेदारों को काम पर लगाने के लिए अपनी नई नीति प्रारंभ की है। विभिन्न साझेदारों को को फाइबर आधारित हाइ-स्पीड ब्रॉडबैंड सेवा प्रदान करने के लिए साथ लाया गया था। वर्ष 2018-19 में एमटीएनएल द्वारा कुल 112 में से 105 एफटीटीएच उपभोक्ता जोड़े गए थे तथा राजस्व शेयर करने वाले साझेदारों द्वारा 9,520 उपभोक्ता (लगभग 79 प्रतिशत) जोड़े गए थे।
3. एमटीएनएल ने नई दिल्ली नगर निगम स्मार्ट सिटी लिमिटेड (एनडीएमसीएससीएल) के साथ एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए हैं, जिसका उद्देश्य एनडीएमसी क्षेत्र को स्मार्ट सिटी का स्वरूप देने के लिए एफटीटीएच, सार्वजनिक वाई-फाई जैसी विभिन्न सेवाएं प्रदान करना है। इस परियोजना में कर्नाट प्लेस के क्षेत्र में करीब 2000 एफटीटीएच कनेक्शन तथा करीब 250 वाई-फाई वाले एक्सेस प्वाइंट लगाए जाने की योजना है।
4. उपभोक्ता केंद्रित कार्यनीतियां:
 - (क) कठोर प्रतिस्पर्धा को देखते हुए बेतार सेवाओं के टैरिफ को व्यापक तौर पर सुसंगत बनाया गया है। एमटीएनएल अब इतनी कीमत पर तीन गुना अधिक डाटा दे रहा है।
 - (ख) व्यवहार्यता और लाइन मापदंडों के आधार पर बिना किसी अतिरिक्त लागत के ब्रॉडबैंड की डाउनलोड स्पीड को क्रमिक रूप से 8 एमबीपीएस किया जा रहा है।
 - (ग) ब्रॉडबैंड सेवा के टैरिफ को री-बैलेंस किया जा चुका है ताकि ग्राहकों को और अधिक प्रतिस्पर्धी और आकर्षक टैरिफ पैकेज दिया जा सके।
 - (घ) अनुरक्षण तथा संस्थापन कार्यों को बेहतर बनाने के लिए लाइन स्टाफ को प्रशिक्षण दिया जा रहा है।
 - (ङ) खंभों और डीपी के नवीकरण की चरणबद्ध तरीके से योजना बनाना।
 - (च) कॉपर पेअर की गुणवत्ता को बेहतर बनाने के लिए मौजूदा ड्रॉप वायर को बदल कर ट्विस्ट ड्रॉप वायर कर दिया गया है या डीपी के खुले जोड़ों पर थर्मो स्लीव लगा दिए गए हैं।
 - (छ) ब्रॉडबैंड संबंधी गड़बड़ी की कारगर तरीके से निगरानी ।
