

भारत सरकार
संचार मंत्रालय
दूरसंचार विभाग
लोक सभा

अतारांकित प्रश्न सं. 707
उत्तर देने की तारीख 26 जून, 2019

कॉल ड्रॉप की समस्या

707. श्री धर्मवीर सिंह:

श्री राजेन्द्र धेड़या गावित:

क्या संचार मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या सरकार ने कॉल ड्रॉप की समस्या के कारणों की पहचान कर ली है तथा यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (ख) क्या सरकार ने कॉल ड्रॉप की समस्या का समाधान ढूँढ लिया है तथा यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (ग) क्या यह समस्या देश के लिए अप्रत्याशित है तथा यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (घ) क्या सरकार का उक्त समस्या के समाधान हेतु कोई नीति/कार्यक्रम तैयार करने का विचार है तथा यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है तथा उक्त नीति/कार्यक्रम को कब तक कार्यान्वित किए जाने की संभावना है; और
- (ङ) क्या सरकार का कॉल ड्रॉप की समस्या को नियंत्रित करने में असफल रहने वाली दूरसंचार कंपनियों का लाइसेंस रद्द करने का विचार है तथा यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और यदि नहीं तो इसके क्या कारण हैं ?

उत्तर

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

(क) से (ग) मोबाइल नेटवर्क में कॉल ड्रॉप अनेक कारणों से हो सकता है जिसमें बेतार संचार के लिए रेडियो प्रसार विशिष्टता, अधिग्रहण समस्याओं के चलते स्थलों की अनुपलब्धता, स्थानीय प्राधिकारियों द्वारा मोबाइल विकिरण के विद्युतीय चुम्बकीय क्षेत्रों (ईएमएफ) के डर से स्थलों

को सीलबंद करना शामिल है। अतः आमतौर पर विश्व भर में अलग-अलग स्तर पर मोबाइल नेटवर्कों में कॉल ड्रॉप के मामले सामने आते हैं। भारत में दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) से यह अपेक्षित है कि वे यह सुनिश्चित करें कि उनके मोबाइल नेटवर्क में कॉल ड्रॉप की दर भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) द्वारा निर्धारित किए गए बेंचमार्क के अंतर्गत हो।

ट्राई ने दिनांक 1 अक्टूबर, 2017 से प्रभावी “आधारभूत टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा (पांचवा संशोधन) विनियमन, 2017 जारी किया है”। इन विनियमनों ने मोबाइल नेटवर्क में कॉल ड्रॉप का जायजा लेने के लिए दो संशोधित पैरामीटर निर्धारित किए हैं अर्थात् कॉल ड्रॉप दर स्थानिक वितरण मापदंड (बेंचमार्क ≤ 2 प्रतिशत) जिसका तात्पर्य है कि कम से कम 90% दिवसों में नेटवर्क में कम से कम 90 प्रतिशत सेलों को निर्दिष्ट किए गए 2 प्रतिशत बेंचमार्क से बेहतर प्रदर्शन करना चाहिए। इसी प्रकार, अन्य नवीन पैरामीटर कॉल ड्रॉप दर अस्थायी वितरण मापदंड (बेंचमार्क ≤ 3 प्रतिशत) यह भरोसा प्रदान करेगा कि कम से कम 90 प्रतिशत दिवसों में नेटवर्क ने कम से कम 97 प्रतिशत सेलों के लिए निर्दिष्ट 3 प्रतिशत बेंचमार्क से बेहतर प्रदर्शन किया है।

कॉल ड्रॉप दर के मूल्यांकन के लिए संशोधित दृष्टिकोण, सेवा प्रदाताओं के नेटवर्क प्रदर्शन के संबंध में बेहतर जानकारी प्रदान करता है तथा उन विशेष क्षेत्रों एवं विशेष दिवसों को उजागर करने में सहायता करता है जब नेटवर्क प्रदर्शन उत्कृष्ट या अच्छा अथवा बुरा था। इन पैरामीटरों पर निष्पादन को त्रैमासिक रूप में सेवा प्रदाताओं द्वारा समग्र सेवा क्षेत्र के रूप में दिए जाने वाले निष्पादन मॉनीटरिंग रिपोर्ट (पीएमआर) के माध्यम से मॉनीटर किया जाता है।

ट्राई के मार्च 2019 को समाप्त होने वाली तिमाही के लिए सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन हेतु पी एम आर के अनुसार टैरिफ की मात्रा में तीव्र वृद्धि तथा अत्यंत सख्त बेंचमार्कों के बावजूद पश्चिम बंगाल में मैसर्स बीएसएनएल को छोड़कर सभी टीएसपी ड्रॉप कॉल दर (डीसीआर) बेंचमार्कों का अनुपालन कर रहे हैं।

(घ) कॉल ड्रॉप के समाधान के लिए निम्नलिखित कदम उठाए गए हैं:-

- (i) दूरसंचार विभाग ने गुणवत्तापूर्ण सेवा प्रदायगी के लिए आधारभूत विकास को सुलभ बनाने हेतु कई नीतिगत पहलें की हैं। इसके अंतर्गत स्पेक्ट्रम के लेन-देन/साझा/उदारीकरण की अनुमति देना, निष्क्रिय एवं सक्रिय अवसंरचना साझा करने

- की अनुमति, भारतीय तार मार्ग के अधिकार नियम 2016, टावरों के संस्थापन के लिए सरकारी भूमि/भवन उपलब्ध कराना आदि शामिल है।
- (ii) मार्च 2014 से टीएसपी द्वारा 2जी/3जी/4जी-एलटीई सेवाओं के लिए लगभग 14.95 लाख अतिरिक्त बेस ट्रांसीवर स्टेशनों (बीटीएस) जोड़े गए हैं जिसके कारण जून, 2019 में देश में कुल बीटीएस की संख्या 21.45 लाख हो गई है।
- (iii) दूरसंचार विभाग ने उपभोक्ताओं से सीधे 'फीडबैक' प्राप्त करने के लिए एक इंटरएक्टिव वॉयस रिसपॉन्स सिस्टम (आईवीआरएस) का शुभारंभ किया है जिसमें दिसंबर, 2016 से लगभग 2.73 करोड़ उपभोक्ताओं से व्यक्तिगत रूप से संपर्क किया गया है जिनमें से 38.3 लाख उपभोक्ताओं ने सर्वेक्षण में भाग लिया। प्रत्येक सप्ताह टीएसपी के साथ फीडबैक साझा किया जाता है ताकि समयबद्ध तरीके से सुधारात्मक कार्रवाई की जा सके। इसके फलस्वरूप, अब तक कॉल ड्रॉप के लगभग अलग-अलग 1लाख मामलों का समाधान किया जा चुका है।
- (इ) सरकार के पास दूरसंचार कंपनियों के लाइसेंस रद्द करने संबंधी कोई प्रस्ताव विचाराधीन नहीं है।
