

भारत सरकार  
संचार मंत्रालय  
दूरसंचार विभाग  
लोक सभा

अतारांकित प्रश्न सं.3883

उत्तर देने की तारीख 11 दिसम्बर, 2019

दूरसंचार प्रचालकों के विरुद्ध शिकायतें

3883. श्री राहुल रमेश शेवाले:

श्री भर्तृहरि महताब:

क्या संचार मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) को दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) के विरुद्ध अंशदाताओं से शिकायतें प्राप्त हुई हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और गत तीन वर्षों में प्रत्येक वर्ष और चालू वर्ष के दौरान सरकार को टीएसपी-वार ऐसी कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं;
- (ख) ऐसी शिकायतों पर ट्राई द्वारा क्या कार्रवाई की गई है;
- (ग) क्या टीएसपी अंशदाताओं की ऐसी शिकायतों का समयबद्ध और प्रभावी समाधान न करने का दोषी पाया गया है;
- (घ) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और सरकार द्वारा ऐसे टीएसपी के विरुद्ध क्या कार्रवाई की गई है;
- (ङ) क्या ट्राई के पास अंशदाताओं की शिकायतों का समाधान करने के लिए टीएसपी द्वारा किए गए प्रयासों की निगरानी का कोई तंत्र है;
- (च) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं; और
- (छ) सरकार द्वारा इस दिशा में अन्य क्या सुधारात्मक कदम उठाए गए हैं/उठाए जा रहे हैं?

उत्तर

संचार, मानव संसाधन विकास तथा इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी राज्य मंत्री  
(श्री संजय धोत्रे)

(क) दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के विरुद्ध शिकायतों की कुल संख्या निम्नलिखित है:

1. ट्राई द्वारा प्राप्त शिकायतें:

वर्ष 2016	वर्ष 2017	वर्ष 2018	वर्ष 2019 (जनवरी से नम्बर)
19819	21332	32265	26402

दूरसंचार सेवा प्रदाता-वार विवरण अनुबंध-1 के रूप में संलग्न है।

2. सरकार द्वारा प्राप्त शिकायतें:

वर्ष 2016	वर्ष 2017	वर्ष 2018	वर्ष 2019 (जनवरी से नम्बर)
60241	69406	54257	44890

दूरसंचार सेवा प्रदाता-वार विवरण अनुबंध-11 के रूप में संलग्न है।

**(ख) से (च)** ट्राई अधिनियम, 1997 में ट्राई द्वारा वैयक्तिक उपभोक्ता शिकायतों से निपटने की परिकल्पना नहीं है। तथापि, ट्राई में प्राप्त शिकायतों को उचित कार्रवाई हेतु संबंधित सेवा प्रदाता को अग्रेषित किया जाता है। ट्राई ने सभी दूरसंचार सेवा प्रदाताओं को उपभोक्ता की शिकायतों का समाधान करने हेतु एक दो-स्तरीय समस्या/शिकायत निपटान तंत्र स्थापित करने का आदेश दिया है। इस तंत्र के अनुसार, उपभोक्ता अपने दूरसंचार सेवा प्रदाता (टीएसपी) के शिकायत केन्द्र पर सेवा संबंधित शिकायत दर्ज कर सकता है। यदि शिकायत केन्द्र पर सेवा प्रदाता द्वारा शिकायत का संतोषजनक समाधान नहीं किया जाता है तो दूरसंचार सेवा प्रदाता के अपीलीय प्राधिकारी के पास अपील दर्ज की जा सकती है।

**(छ)** यदि ट्राई द्वारा निर्धारित प्रक्रिया को पूरा करने के बाद भी शिकायत का समाधान नहीं होता तो शिकायतकर्ता संबंधित सेवा प्रदाता स्तर पर उनकी शिकायत का समाधान नहीं होने से संबंधित सभी दस्तावेजी प्रमाण सहित दूरसंचार विभाग के जन-शिकायत प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है। शिकायतकर्ता निम्नलिखित रूप में अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं:

(i) दस्तूरी रूप में (ii) डाक (iii) फैंक्स (iv) फोन या (v) सीपीजीआरएएमएस वेब पोर्टल

[URL:http://www.pgporal.gov.in](http://www.pgporal.gov.in)

दूरसंचार विभाग में इस प्रकार दर्ज शिकायत को संबंधित सेवा प्रदाता/अधीनस्थ संगठन को इस सलाह के साथ अग्रेषित किया जाता है कि वह इस मामले में उपयुक्त कार्रवाई करे तथा शिकायत के निपटान के लिए की गई कार्रवाई के संबंध में शिकायतकर्ता को सूचित करें। दूरसंचार विभाग में प्राप्त की गई सभी शिकायतों की निगरानी दूरसंचार विभाग के स्टाफ और अधिकारियों द्वारा पारदर्शी, उपभोक्ता हितैषी और संरचित रूप में की जाती है। दूरसंचार विभाग ने शिकायतकर्ता को सोशल मीडिया जैसे ट्विटर के माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज करने का विकल्प भी उपलब्ध कराया है।

उपर्युक्त के अलावा दूरसंचार विभाग ने सभी दूरसंचार उपभोक्ताओं को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की सीमा के अंतर्गत लाने की पहल भी की है।

इसके अतिरिक्त, दूरसंचार विभाग दूरसंचार उपभोक्ताओं की शिकायतों के समाधान के लिए दूरसंचार लोकपाल की नियुक्ति करने पर भी विचार कर रहा है।

**अनुबंध-1**

**दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के विरुद्ध ट्राई में प्राप्त शिकायतों की संख्या**

क्र.सं.	सेवा प्रदाता	2016	2017	2018	2019*
1	एयरसेल सेलुलर लिमिटेड	777	552	1821	13
2	डिशनैट वायरलेस लिमिटेड	0	0	1	0
3	भारती एयरटेल लिमिटेड. (एयरटेल)	6599	6932	12041	9150
4	भारत संचार निगम लिमिटेड (बीएसएनएल)	963	819	1102	1236
5	लूप मोबाइल (इंडिया) लिमिटेड.	1	0	0	0
6	लूप टेलीकॉम लिमिटेड	0	0	0	0
7	क्वाडरेन्ट टेलिविंचर लिमिटेड (एचएफसीएल)	26	29	9	1
8	आइडिया सेलुलर लिमिटेड. (आइडिया)	2131	2594	3380	2129
9	महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड. (एमटीएनएल)	318	268	295	195
10	रिलायंस कम्युनिकेशन्स लिमिटेड. (रिलायंस)	3429	2689	1108	10
11	रिलायंस टेलीकॉम लिमिटेड	4	5	0	2
12	एस टेल प्राइवेट लिमिटेड. (एस टेल)	0	0	0	0
13	सिस्टेमा श्याम टेलीसर्विसेज लिमिटेड (एमटीएस)	405	176	80	0
14	टाटा टेलीसर्विसेज लिमिटेड. (टीटीएसएल)	771	601	753	289
15	यूनिटेक वायरलेस (तमिलनाडु) प्रा.लिमिटेड.(यूनिनॉर)	105	70	87	1
16	वोडाफोन इंडिया लिमिटेड (वोडाफोन)	4210	5394	8278	9190
17	वीडियोकॉन टेलीकम्युनिकेशन्स लिमिटेड. (वीडियोकॉन)	36	7	2	1
18	एटीस्लाट डी.बी. टेलीकॉम प्रा. लिमिटेड. (एटीस्लाट)	1	0	0	2
19	रिलायंस जिओ इन्फोकॉम लिमिटेड	43	1196	3308	4183
<b>कुल</b>		<b>19819</b>	<b>21332</b>	<b>32265</b>	<b>26402</b>

\* आंकड़े नवंबर 2019 तक हैं

टीएसपी	प्राप्त शिकायतों की कुल संख्या			
	2019 (दिनांक 30.11.2019 तक)	2018	2017	2016
भारत संचार निगम लिमिटेड कारपोरेट कार्यालय	18959	17155	28264	35319
एटीस्लाट डीबी टेलीकॉम प्रा. लि.	1	0	1	0
मैसर्स वोडाफोन ऐस्सार मोबाइल सर्विसेज लिमिटेड	3334	3757	3999	2741
मैसर्स.आदित्य बिरला टेलीकॉम लि.	17	10	8	0
मैसर्स एयरसेल सेलुलर लि.	81	709	631	1022
मैसर्स भारती एयरटेल लि.	5540	7111	7843	4326
मैसर्स एचएफसीएल इन्फोटेक लि.	4	16	54	39
मैसर्स आइडिया सेलुलर लि.	1504	2572	3104	2056
मैसर्स रिलायंस कम्युनिकेशन्स लि.	246	855	3425	4614
मैसर्स टाटा टेलिसर्विसेज महाराष्ट्र लिमिटेड	140	385	693	798
महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड कारपोरेट कार्यालय	10711	16584	17620	7929
रिलायंस जिओ इन्फोकॉम लिमिटेड	4339	4974	3353	811
सिस्टेमा श्याम टेलीकॉम सर्विसेज	8	49	175	343
टेलीविंग्स कम्युनिकेशन्स	6	80	236	243
<b>कुल</b>	<b>44890</b>	<b>54257</b>	<b>69406</b>	<b>60241</b>

\*\*\*\*\*