

भारत सरकार
संचार मंत्रालय
दूरसंचार विभाग

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न सं. 511
उत्तर देने की तारीख 20 नवम्बर, 2019

कॉल-ड्रॉप के लिए जुर्माना

511. श्री विष्णु दत्त शर्मा; कुँवर पुष्पेन्द्र सिंह चन्देल; श्री गिरीश भालचन्द्र बापट; श्रीमती शारदाबेन अनिलभाई पटेल; श्री धर्मवीर सिंह:

क्या संचार मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या विगत कई वर्षों से हरियाणा और दिल्ली सहित पूरे देश में सभी दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) के नेटवर्क में कॉल-ड्रॉप की समस्या आ रही है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है तथा इसके क्या कारण हैं और सरकार द्वारा इस संबंध में क्या कदम उठाए गए हैं;

(ख) क्या सरकार कॉल-ड्रॉप रोकने के लिए दूरसंचार नीति की समीक्षा करने पर विचार कर रही है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या विभिन्न दूरसंचार कंपनियों द्वारा वर्तमान में कॉल-ड्रॉप संबंधी मानदंडों का उल्लंघन किया गया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है तथा सरकार द्वारा इस संबंध में क्या कार्रवाई की गई है;

(घ) क्या कॉल-ड्रॉप के संबंध में मोबाइल ग्राहकों को मुआवजा देने का उपबंध है और यदि हां, तो आज की तिथि के अनुसार, कंपनियों द्वारा भुगतान किए गए मुआवजे का राज्य/संघ राज्यक्षेत्र-वार ब्यौरा क्या है;

(ङ) क्या सरकार ने कॉल-ड्रॉप के लिए दूरसंचार कंपनियों पर कोई जुर्माना लगाया है और यदि हां, तो तत्संबंधी दूरसंचार कंपनी-वार ब्यौरा क्या है; और

(च) उन दूरसंचार सेवा प्रदाताओं का ब्यौरा क्या है जिन्होंने स्वयं पर लगाए गए उक्त जुर्माने का भुगतान किया है और भुगतान की गई राशि का ब्यौरा क्या है?

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 अर्थात 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 सितम्बर, 2019 को समाप्त हुई तिमाही में सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवाओं की कार्य निष्पादन रिपोर्ट (पी एम आर) के अनुसार टैरिफ की मात्रा में तीव्र वृद्धि तथा अत्यंत सख्त बेंचमार्कों के बावजूद “नेटवर्क क्यूओएस डीसीआर स्थानिक वितरण मापदंड अथवा डीसीआर नेटवर्क - क्यूएसडी (90,90) (बेंचमार्क $\leq 2\%$)” जहाँ मेसर्स बीएसएनएल एक एलएसए (सिर्फ पश्चिम बंगाल), “नेटवर्क क्यूओएस डीसीआर अस्थायी वितरण मापदंड अथवा डीसीआर नेटवर्क-क्यूटीडी (97,90) (बेंचमार्क $\leq 3 \%$),” मेसर्स बीएसएनएल लिमिटेड एक एलएसए (सिर्फ पश्चिम बंगाल) मेसर्स वीआईएल (आइडिया) एवं वी आई एल (वोडाफोन) प्रति एक एलएसए (सिर्फ जम्मू एवं कश्मीर) में पैरामीटर का अनुपालन नहीं कर रहे को छोड़कर सभी टीएसपी ड्रॉप कॉल दर (डीसीआर) बेंचमार्कों का अनुपालन कर रहे हैं ।

जहाँ कहीं भी बेंचमार्क का अनुपालन नहीं किया जा रहा है वहां सेवा प्रदाताओं से स्पष्टीकरण मांगा गया है और इस संबंध में सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रस्तुत किए गए उत्तर पर विचार करने के पश्चात ट्राई बेंचमार्क के अनुपालन नहीं करने के लिए उन पर वित्तीय दंडात्मक कार्रवाई करता है।

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 हैं।
- (ii) मार्च 2014 से टीएसपी द्वारा 2जी/3जी/4जी-एलटीई सेवाओं के लिए लगभग 15.66 लाख अतिरिक्त बेस ट्रांसीवर स्टेशन (बीटीएस) जोड़े गए हैं जिसके कारण सितम्बर, 2019 में देश में बीटीएस की कुल संख्या 22.15 लाख हो गई है।
- (iii) दूरसंचार विभाग ने उपभोक्ताओं से सीधे 'फीडबैक' प्राप्त करने के लिए एक इंटरएक्टिव वॉयस रिसपॉन्स सिस्टम (आईवीआरएस) की शुरुआत की है जिसमें दिसंबर, 2016 से शुरू करके लगभग 3.23 करोड़ उपभोक्ताओं से व्यक्तिगत रूप से संपर्क किया गया है जिनमें से 45.18 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 1.14 लाख मामलों का समाधान किया जा चुका है।
- (घ) ट्राई ने दिनांक 16 अक्टूबर, 2015 के दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (9वां संशोधन) विनियम, 2015 के द्वारा दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) द्वारा मोबाइल सेवा उपभोक्ता को प्रति ग्राहक प्रति दिन अधिकतम 3 रु, प्रति कॉल ड्रॉप 1रु की दर से मुआवजा देना अनिवार्य कर दिया है। तथापि, माननीय सर्वोच्च न्यायालय ने दिनांक 11 मई, 2016 के द्वारा विनियम को रद्द कर दिया है।
- (ड.) से (च) ट्राई ने दिनांक 01 अक्टूबर, 2017 से प्रभावी डीसीआर मापदंडों के लिए एक संशोधित 'ग्रेडेड फाइनेंशियल डिसेंटिक्स (एफडी) स्ट्रक्चर' भी तैयार किया है जो इस बात पर आधारित है कि दूरसंचार सेवा प्रदाता का कार्य निष्पादन निर्दिष्ट बेंचमार्क से किस हद तक विचलित होता है। लगाए गए वित्तीय दंड का ब्यौरा **अनुबंध-1** में दिया गया है।

“कॉल ड्रॉप के लिए जुर्माना” के बारे में माननीय संसद सदस्य श्री विष्णु दत्त शर्मा, कुँवर पुष्पेन्द्र सिंह चन्देल, श्री गिरीश भालचन्द्र बापट, श्रीमती शारदाबेन अनिलभाई पटेल एवं श्री धर्मवीर सिंह, द्वारा पूछे गए लोक सभा के दिनांक 20 नवम्बर, 2019 के अतारंकित प्रश्न सं0 511 के भाग (ड.) से (च) के उत्तर में उल्लिखित अनुबंध

दिसंबर 2017 से दिसंबर 2018 की तिमाही के अंत में कॉल ड्रॉप पैरामीटर्स के गैर-अनुपालन के लिए दूरसंचार सेवा प्रदाताओं पर लगाए गए वित्तीय दण्ड का विवरण						
सेवा प्रदाता	पैरामीटर	दिसम्बर 2017	मार्च 2018	जून 2018	सितम्बर 2018	दिसम्बर 2018
एयरसेल	नेटवर्क सेवा गुणवत्ता डीसीआर स्थानिक वितरण मापदण्ड [नेटवर्क_क्यूएसडी(90,90)]	16 एलएसए के लिए 23.00 लाख रुपए (प्राप्त नहीं हुई धनराशि)				
	नेटवर्क सेवा गुणवत्ता डीसीआर अस्थायी वितरण मापदण्ड [नेटवर्क_क्यूटीडी (97,90)]	16 एलएसए के लिए 27.00 लाख रुपए (प्राप्त नहीं हुई धनराशि)				
बीएसएनएल	नेटवर्क सेवा गुणवत्ता डीसीआर स्थानिक वितरण मापदण्ड [नेटवर्क_क्यूएसडी (90,90)]	2 एलएसए के लिए 3.00 लाख रुपए (प्राप्त राशि)	1 एलएसए के लिए 1.50 लाख रुपए (प्राप्त राशि)	1 एलएसए के लिए 2 लाख रुपए (प्राप्त नहीं हुई धनराशि)	1 एलएसए के लिए 2 लाख रुपए (प्राप्त नहीं हुई धनराशि)	1 एलएसए के लिए 2 लाख रुपए (प्राप्त नहीं हुई धनराशि)
	नेटवर्क सेवा गुणवत्ता डीसीआर अस्थायी वितरण मापदण्ड [नेटवर्क_क्यूटीडी (97,90)]	2 एलएसए के लिए 3.00 लाख रुपए (प्राप्त राशि)	1 एलएसए के लिए 1.50 लाख रुपए (प्राप्त राशि)	1 एलएसए के लिए 2 लाख रुपए (प्राप्त नहीं हुई धनराशि)	1 एलएसए के लिए 2 लाख रुपए (प्राप्त नहीं हुई धनराशि)	1 एलएसए के लिए 2 लाख रुपए (प्राप्त नहीं हुई धनराशि)
आइडिया	नेटवर्क सेवा गुणवत्ता डीसीआर स्थानिक वितरण मापदण्ड [नेटवर्क_क्यूएसडी (90,90)]	12 एलएसए के लिए 12.00 लाख रुपए (प्राप्त राशि)	5 एलएसए के लिए 7.50 लाख रुपए (प्राप्त राशि)	4 एलएसए के लिए 8 लाख रुपए (प्राप्त राशि)		
	नेटवर्क सेवा गुणवत्ता डीसीआर अस्थायी वितरण मापदण्ड [नेटवर्क_क्यूटीडी (97,90)]	6 एलएसए के लिए 6.00 लाख रुपए (प्राप्त राशि)	2 एलएसए के लिए 3 लाख रुपए (प्राप्त राशि)	2 एलएसए के लिए 4 लाख रुपए (प्राप्त राशि)		
टाटा	नेटवर्क सेवा गुणवत्ता डीसीआर स्थानिक वितरण मापदण्ड [नेटवर्क_क्यूएसडी (90,90)]	3 एलएसए के लिए 3.00 लाख रुपए (प्राप्त राशि)	5 एलएसए के लिए 7.50 लाख रुपए (प्राप्त राशि)			
	नेटवर्क सेवा गुणवत्ता डीसीआर अस्थायी वितरण मापदण्ड [नेटवर्क_क्यूटीडी (97,90)]	4 एलएसए के लिए 4.00 लाख रुपए (प्राप्त राशि)	7 एलएसए के लिए 15.00 लाख रुपए (प्राप्त राशि)			
टेलीनॉर	नेटवर्क सेवा गुणवत्ता डीसीआर स्थानिक वितरण मापदण्ड [नेटवर्क_क्यूएसडी (90,90)]	4 एलएसए के लिए 4.00 लाख रुपए (प्राप्त राशि)	2 एलएसए के लिए 3.00 लाख रुपए (प्राप्त राशि)			
	नेटवर्क सेवा गुणवत्ता डीसीआर अस्थायी वितरण मापदण्ड [नेटवर्क_क्यूटीडी (97,90)]	3 एलएसए के लिए 3.00 लाख रुपए (प्राप्त राशि)	2 एलएसए के लिए 3.00 लाख रुपए (प्राप्त राशि)			
वोडाफोन	नेटवर्क सेवा गुणवत्ता डीसीआर स्थानिक वितरण मापदण्ड [नेटवर्क_क्यूएसडी (90,90)]	5 एलएसए के लिए 5.00 लाख रुपए (प्राप्त राशि)				

(क)