भारत सरकार
संचार मंत्रालय
दूरसंचार विभाग

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न सं. 523
उत्तर देने की तारीख 05 फरवरी, 2020

कॉल ड्राप हेतु मुआवजा

523. श्री के॰ षणमुग सुंदरमः

श्री पी॰ वेलुसामीः

क्या संचार मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) ने मोबाइल सेवा प्रदाताओं को निर्देश दिया है कि ग्राहकों को प्रति कॉल ड्रॉप के लिए एक रुपये बशर्ते कि अधिकतम तीन रुपये प्रतिदिन के हिसाब से मुआवजा दिया जाए और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या उच्चतम न्यायालय ने उक्त ट्राई निर्देश को रद्द कर दिया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ग) सरकार द्वारा कॉल ड्रॉप के मुआवजे के मामले में ग्राहकों/उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए क्या कदम उठाए गए हैं;

(घ) क्या सरकार का मोबाइल सेवा प्रदाताओं द्वारा कॉल ड्रॉप की भरपाई के लिए कानून में संशोधन करने का कोई प्रस्ताव है; और

(ङ) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं?

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

(क) और (ख) भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) ने दिनांक 16.10.2015 के दूरसंचार उपभोक्ता सुरक्षा (नौवें संशोधन), 2015 के द्वारा सेल्युलर मोबाइल दूरसंचार सेवा प्रदान करने वाले प्रारंभिक सेवा प्रदाताओं को अपने नेटवर्क में प्रत्येक कॉल ड्रॉप के लिए यह अनिवार्य कर दिया है कि:

(i) कॉल करने वाले उपभोक्ता के खाते में एक रूपए जमा करें:

बशर्ते कि कॉल करने वाले उपभोक्ता के खाते में जमा की गई यह राशि प्रति दिन (00:00:00 बजे से 23:59:59 बजे) तीन कॉल ड्रॉप तक सीमित हो;

(ii) कॉल ड्रॉप होने से चार घंटे के अंदर एसएमएस/यूएसएसडी मैसेज के माध्यम से कॉल करने वाले उपभोक्ता को उसके खाते में जमा राशि के बारे में ब्यौरा दें; तथा

(iii) पोस्ट-पेड उपभोक्ता के मामले में जमा राशि का ब्यौरा अगले बिल में उपलब्ध कराया जाए।

सेवा प्रदाताओं और उसके संघ ने उपर्युक्त नियमों के विरूद्ध माननीय उच्च न्यायालय, दिल्ली में दिनांक 09.12.2015 को एक रिट याचिका दायर की है। दिनांक 29.02.2016 को माननीय उच्च न्यायालय, दिल्ली ने नियमों की वैधता को माना है। तत्पश्चात, सेवा प्रदाताओं और उसके संघों ने स्पेशल लीव याचिका के माध्यम से माननीय सर्वोच्च न्यायालय के समक्ष माननीय उच्च न्यायालय, दिल्ली के निर्णय के विरूद्ध अपील की है। माननीय सर्वोच्च न्यायालय ने दिनांक 11 मई 2016 के आदेश द्वारा नियम को खारिज कर दिया है।

(ग) से (ड.) ट्राई अधिनियम, 1997 के प्रस्तावित संशोधन में दूरसंचार सेवाओं के उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा से संबंधित ट्राई के एक प्रस्ताव को शामिल कर लिया गया है।

****