

भारत सरकार
सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय
लोक सभा
लिखित प्रश्न सं. 543
जिसका उत्तर 04.02.2021 को दिया जाना है
टोल प्लाजा पर फास्टैग सिस्टम

543. श्री दयानिधि मारन:

क्या सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या सरकार देश भर में फास्टैग का कार्यान्वयन किए जाने के बावजूद टोल प्लाजा पर लंबी कतारों संबंधी मीडिया की रिपोर्टों से अवगत है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है तथा सरकार की इस पर क्या प्रतिक्रिया है;

(ख) फास्टैग का कार्यान्वयन किए जाने से पहले और बाद में सभी टोल पॉइंट पर लगने वाले प्रतीक्षा समय सहित इन्हें पार करने में तुलनात्मक रूप से कितना समय लगता है;

(ग) क्या फास्टैग सिस्टम की विफलता के बारे में शिकायतों की गई हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(घ) फास्टैग सिस्टम की कुशलता में सुधार करने के लिए क्या कदम उठाए जा रहे हैं?

उत्तर

सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्री

(श्री नितिन जयराम गडकरी)

(क): शुल्क प्लाजाओं पर 'फास्टैग लेन' में लगने वाले लंबी कतारों के मामलों का कारण इस लेन में प्रवेश करने वाले वाहनों पर "फास्टैग" नहीं लगा होना अथवा बिना वैध "फास्टैग" का होना है। हाइब्रिड लेन जो नकद स्वीकारता है, में गैर फास्टैग वाहनों के कारण लंबी कतारें लग जाती हैं। राष्ट्रीय राजमार्ग शुल्क (दरों का निर्धारण और संग्रहण) नियमावली, 2008 के नियम 6 के उप-नियम (3) यथासंशोधित, व्यवस्था करता है कि वाहन जिस पर "फास्टैग" नहीं लगे हैं अथवा बिना वैध क्रियाशील "फास्टैग" को फी प्लाजाओं पर किसी "फास्टैग लेन" में प्रवेश करने पर अनुप्रयोज्य शुल्क का दो गुना भुगतान करना होगा।

(ख): टोल बूथ के पे-एक्सिस पर पहुंचने पर, फास्टैग के माध्यम से फी का भुगतान 5 सेकंड के भीतर किया जा सकता है, जबकि नकद भुगतान में यह सामान्यतः 40 सेकंड से अधिक का समय लगता है। फास्टैग के क्रियान्वयन के पश्चात फास्टैग लेन में प्रतीक्षा समय में काफी कमी आई है, जो प्रणाली के ओर अधिक परिचालित होने पर बेहतर होगी। तथापि, हाइब्रिड लेन में प्रतीक्षा समय, जो नकद स्वीकारता है, गैर-फास्टैग वाहनों के कारण उसकी तुलना में अधिक है।

(ग): विभिन्न ग्राहक शिकायतों का समाधान करने के लिए एक मजबूत ग्राहक समाधान तंत्र स्थापित किया गया है। भारतीय राष्ट्रीय राजमार्ग प्राधिकरण (एनएचएआई) ने फास्टैग से संबंधित शिकायतों का समाधान करने के लिए चौबीस घंटे की एक समर्पित टोल-फ्री हेल्पलाइन (1033) स्थापित की है। इसके अलावा, सभी सदस्य बैंकों से फास्टैग ग्राहकों की शिकायतों अथवा पृच्छाओं का समाधान करने के लिए एक समर्पित ग्राहक सहायता नंबर की स्थापना करना अनिवार्य रूप से अपेक्षित है।

(घ): सरकार ने फास्टैग को अपनाने, फास्टैग कार्यक्रम की कुशलता संवर्धन और एक सहज ग्राहक अनुभव मुहैया कराने के लिए अनेक प्रगतिशील उपाय किए हैं। वाहन मालिकों को फास्टैग की सुलभ उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए बैंकों, पेट्रोल पंप, ई-कॉमर्स वेबसाइट इत्यादि जैसे बहुल चैनलों को शामिल किया गया है। विभिन्न यूपीआई समर्थित ऐप जैसे भीम, गुगल पे, फोनपे, पेटीएम इत्यादि पर यूपीआई के माध्यम से तुरंत रिचार्ज की सुविधा प्रदान की गई है। फास्टैग ग्राहकों के लिए वन-स्टॉप समाधान के रूप में माई फास्टैग ऐप विकसित किया गया है, जिसमें फास्टैग की वास्तविक समय शेष राशि की स्थिति जांचों की सुविधा है। इसके अलावा, एनएचएआई वास्तविक समय लेन-देन प्रक्रिया को सुकर बनाने के लिए फी प्लाजा प्रणाली को उन्नत करने का उपाय कर रहा है।
