भारत सरकार
संचार मंत्रालय
दूरसंचार विभाग

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न सं. 2967
उत्तर देने की तारीख 17 दिसम्बर, 2025

भिवंडी में बीएसएनएल नेटवर्क टावर

2967. श्री बाल्या मामा सुरेश गोपीनाथ म्हात्रेः

क्या **संचार** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या सरकार भिवंडी क्षेत्र में भारत संचार निगम लिमिटेड (बीएसएनएल) की मोबाइल एवं ब्रॉडबैंड सेवाएँ अत्यंत धीमी एवं अस्थिर हैं;
(ख) यदि हाँ, तो इसे सुधारने हेतु उठाए गए/उठाए जा रहे कदमों का ब्यौरा क्या है;
(ग) क्या सरकार का प्रस्ताव भिवंडी में बीएसएनएल नेटवर्क टावरों की संख्या बढ़ाने का है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
(घ) भिवंडी में बीएसएनएल की ग्राहक सेवा और शिकायत निवारण तंत्र किस हद तक प्रभावी है; और
(ङ) गत तीन वर्षों के दौरान भिवंडी से बीएसएनएल के विरुद्ध दर्ज उपभोक्ता शिकायतों की संख्या कितनी है और उनके निपटारे हेतु लगने वाला समय कितना है?

उत्तर
संचार एवं ग्रामीण विकास राज्य मंत्री
(डॉ. पेम्मासानी चंद्र शेखर)

(क) और (ख) विभिन्न अवसंरचना संबंधी विकास की गतिविधियों के कारण, यदा-कदा ऑप्टिकल फाइबर केबल (ओएफसी) खराब हो जाती हैं, जिससे बीएसएनएल की सेवाएं प्रभावित होती हैं। सेवाओं की उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए, बीएसएनएल कई कदम उठा रहा है, जिनमें नेटवर्क रिडन्डन्सी के लिए ओएफसी केबल रिंग टोपोलोजी का निर्माण, डाटा प्रवाह क्षमता बढ़ाने के लिए एमपीएलएस-आईपी आधारित एक्सेस एण्ड एग्रेगेशन नेटवर्क (एमएएएन) प्रणालियों की संस्थापना, बिजली कटौती के समाधान के लिए अतिरिक्त बैटरी बैंकों और बिजली संयंत्रों का प्रावधान करना, डाटा स्पीड और वॉयस क्वालिटी में सुधार करने के लिए 2जी/3जी बीटीएस का उन्नयन करना शामिल है।

(ग) 4जी सैचुरेशन परियोजना के अन्तर्गत बीएसएनएल ने भिवंडी में 50 साइटें शुरू की है और चरण IX.2 परियोजना के अन्तर्गत बीएसएनएल ने 65 साइटों का 4जी साइटों में उन्नयन किया है।

(घ) और (ङ) त्वरित और संतोषजनक समाधान सुनिश्चित करने के लिए बीएसएनएल की शिकायत और निवारण प्रणाली पीजीआरएमएस (लोक शिकायत निवारण प्रबंधन प्रणाली), सीपीजीआरएएमएस (केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और मॉनिटरिंग प्रणाली) कॉल सेंटरों और ग्राहक सेवा केन्द्रों (सीएससी) के माध्यम से प्रचालित है। पिछले तीन वर्षों के दौरान, बीएसएनएल को भिवंडी में कुल 59 शिकायतें प्राप्त हुईं, जिनमें से सभी पर समय पर कार्रवाई की गई।

*****