भारत सरकार
संचार मंत्रालय
दूरसंचार विभाग

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न सं. 4249
उत्तर देने की तारीख 18 मार्च, 2026

स्पैम-रोधी ढांचा

4249. एडवोकेट अदूर प्रकाशः
डॉ. अमर सिंहः
श्री के. सुधाकरनः
श्री चरनजीत सिंह चन्नीः
श्री सप्तगिरी शंकर उलाकाः
श्री बैन्नी बेहननः

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

(क) विगत तीन वर्षों के दौरान प्राप्त स्पैम कॉल संबंधी शिकायतों की राज्य/संघ राज्यक्षेत्र-वार संख्या कितनी है;
(ख) भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (टीआरएआई) के नए ढांचे के अंतर्गत काटे गए टेलीकॉम कनेक्शनों की राज्य/संघ राज्यक्षेत्र-वार और उक्त ढांचे की शुरुआत से माह-वार संख्या कितनी है;
(ग) क्या सरकार औपचारिक शिकायतों के बगैर एआई द्वारा चिन्हित संदिग्ध स्पैम पर कार्रवाई करने की दिशा में कदम उठा रही है;
(घ) यदि हाँ, तो उक्त ढांचे के संचालन की सीमा (थ्रेशोल्ड), गलत पहचान (फॉल्स पॉजिटिव) के विरुद्ध सुरक्षा उपाय और गलत तरीके से प्रभावित ग्राहकों के लिए अपील तंत्र का ब्यौरा क्या है; और
(ङ) क्या सरकार पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए किसी भी परिणामी मानकीकृत संकेतकों (स्पैम में कमी, धोखाधड़ी की रोकथाम, गलत ब्लॉकिंग) को सार्वजनिक डोमेन में रखने पर विचार कर रही है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

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

(क) अवांछित वाणिज्यिक संचार (यूसीसी) या स्पैम कॉल भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) द्वारा टेलीकॉम कमर्शियल कम्यूनिकेशंस कस्टमर प्रिफरेंस रेगुलेशंस (टीसीसीसीपीआर) के तहत विनियमित हैं। एक्सेस सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की गई जानकारी के अनुसार, पिछले तीन वर्षों के दौरान टर्मिनेटिंग एक्सेस सेवा प्रदाताओं को मिली यूसीसी शिकायतें इस प्रकार हैं:

अवधि	पंजीकृत टेलीमार्केटर के विरुद्ध शिकायतें	गैर-पंजीकृत टेलीमार्केटर के विरुद्ध शिकायतें	कुल यूसीसी शिकायतें
2023	1,39,886	12,22,946	13,62,932
2024	1,91,430	17,47,327	19,38,757
2025	5,07,761	26,02,074	31,09,835

(ख) एक्सेस सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की गई जानकारी के अनुसार, ट्राई के नए फ्रेमवर्क के तहत डिस्कनेक्ट किए गए रिसोर्सेज का विवरण, इस सेवा के शुरु होने अर्थात मई 2025 से माह-वार, निम्नानुसार है:

अवधि	डिस्कनेक्शन (प्रेषक / संख्या)
मई-25	3949
जून-25	4970
जुलाई-25	5141
अगस्त-25	5431
सितंबर-25	5428
अक्टूबर-25	1345
नवंबर-25	5300
दिसंबर-25	1024
जनवरी-26	429

(ग) और (घ) ट्राई ने दिनांक 27.02.2026 के अपने निदेश के माध्यम से एक्सेस सेवा प्रदाताओं को संदिग्ध यूसीसी के विरुद्ध विनियामक कार्रवाई शुरू करने के लिए उनकी संस्थापित एआई/एमएल-आधारित प्रणालियों के माध्यम से उत्पन्न आसूचना का लाभ उठाने का अधिदेश दिया है। उक्त निदेश में अन्य बातों के साथ-साथ यह अपेक्षित है कि जब भी एक्सेस सेवा प्रदाताओं द्वारा संस्थापित आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (एआई)/मशीन लर्निंग (एमएल) सिस्टम के माध्यम से संदिग्ध स्पैमिंग गतिविधि का पता चलता है, तो संबंधित एक्सेस सेवा प्रदाताओं को संदिग्ध यूसीसी प्रेषक के नो योर कस्टमर (केवाईसी) दस्तावेजों का पुनः सत्यापन करना

होगा। ऐसी गतिविधि के बार-बार होने की स्थिति में, एक्सेस सेवा प्रदाताओं को प्रेषक का भौतिक सत्यापन करना होगा। यदि यह पाया जाता है कि प्रेषक द्वारा यूसीसी भेजने के लिए दूरसंचार संसाधनों का दुरुपयोग किया जा रहा है, तो निदेश के अनुसार एक्सेस सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रेषक को आवंटित दूरसंचार रिसोर्सेज के विरुद्ध कार्रवाई की जाएगी।

(ङ) ट्राई वार्षिक रिपोर्ट और प्रेस विज्ञप्तियों के माध्यम से संगत जानकारी प्रकाशित करता है।

***