भारत सरकार
संचार मंत्रालय
दूरसंचार विभाग

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न सं. 6010
उत्तर देने की तारीख 1 अप्रैल, 2026

दूरसंचार क्षेत्र

6010. श्री दर्शन सिंह चौधरी:

क्या **संचार** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या यह सच है कि देश में दूरसंचार क्षेत्र में सीमित प्रतिस्पर्धा के कारण उपभोक्ताओं को अक्सर अपेक्षित सेवाएं समय पर प्राप्त नहीं होती हैं और विशेष रूप से कभी-कभी वादा की गई सेवाएं नहीं मिलती हैं क्योंकि उनका रिचार्ज समाप्त होने के करीब होता है जिससे ग्राहकों में असंतोष होता है;
(ख) क्या भारत संचार निगम लिमिटेड (बीएसएनएल) नेटवर्क की मजबूत उपस्थिति दूरसंचार क्षेत्र में एक किफायती और विश्वसनीय विकल्प प्रदान कर सकती है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और
(ग) यदि हां, तो क्या सरकार 100 प्रतिशत कवरेज के साथ बीएसएनएल नेटवर्क सेवाओं का उल्लेखनीय विस्तार करने और बीएसएनएल को लाभ पहुंचाने और उपभोक्ताओं को बेहतर और अधिक वहनीय दूरसंचार सेवाएं प्रदान करने के लिए मध्य प्रदेश के होशंगाबाद लोक सभा निर्वाचन क्षेत्र में एक प्रायोगिक परियोजना शुरू करने पर विचार कर रही है?

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

(क) ट्राई अधिनियम, 1997 की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (v) के अंतर्गत भारतीय दूरसंचार विनियामक अधिकरण (ट्राई) को दूरसंचार सेवाओं के उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने के लिए सेवा प्रदाताओं द्वारा सेवा की गुणवत्ता के मानदंड निर्धारित करने का कार्य सौंपा गया है।
मोबाइल सेवाओं की गुणवत्ता की निगरानी करने के लिए निम्नलिखित कदम उठाए गए हैं:

I. सेवा प्रदाताओं से प्राप्त आवधिक कार्य-निष्पादन निगरानी रिपोर्ट एकत्रित करके ट्राई द्वारा निर्धारित विभिन्न सेवा गुणवत्ता मापदंडों के लिए बेंचमार्क की तुलना में ट्राई द्वारा सेवा प्रदाताओं के कार्य-निष्पादन की नियमित रूप से निगरानी की जा रही है।

II. ट्राई को उक्त रिपोर्ट प्रत्येक लाइसेंस सेवा क्षेत्र (एलएसए) के लिए त्रैमासिक आधार पर प्रस्तुत की जाती हैं। हालांकि, मोबाइल सेवाओं के लिए रिपोर्ट मासिक आधार पर प्रस्तुत की जाती हैं।

III. सेवा-गुणवत्ता बेंचमार्क पूरा नहीं होने पर ट्राई संबंधित सेवा प्रदाता से स्पष्टीकरण मांगता है और सेवा प्रदाताओं के उत्तर पर विचार करने के बाद ट्राई द्वारा बनाए गए विनियमों के प्रावधानों के अनुसार वित्तीय डिसइन्सेंटिव लगाता है।

IV. ट्राई अपने स्वयं के अधिकारियों अथवा स्वतंत्र एजेंसियों के माध्यम से उक्त रिपोर्ट का ऑडिट भी करता है।

V. इसके अतिरिक्त, ट्राई अपने स्वयं के अधिकारियों अथवा स्वतंत्र एजेंसियों के माध्यम से चयनित मार्गों पर 'ड्राइव टेस्ट' करके सेवा की गुणवत्ता का ऑडिट करता है।

VI. ट्राई हितधारकों की सूचना के लिए सेवा की गुणवत्ता के ऑडिट और मूल्यांकन तथा ड्राइव टेस्ट के परिणामों को अपनी वेबसाइट पर प्रकाशित करता है।

(ख) सरकार ने वर्ष 2019, 2022 और 2023 में अनुमोदित पुनरुद्धार पैकेजों के माध्यम से बीएसएनएल को सहायता प्रदान की है।

(ग) बीएसएनएल मध्य प्रदेश के होशंगाबाद लोक सभा निर्वाचन क्षेत्र में 100% कवरेज के लिए किसी पायलेट परियोजना पर विचार नहीं कर रहा है।

******