भारत सरकार

सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न सं. 1853

जिसका उत्तर 30.07.2026 को दिया जाना है

महाराष्ट्र में टोल संग्रहण अवसंरचना

†1853. श्री भास्कर मुरलीधर भगरे:

श्रीमती सुप्रिया सुले:

डॉ. अमोल रामसिंग कोल्हे:

श्री धैर्यशील राजसिंह मोहिते पाटील:

प्रो. वर्षा एकनाथ गायकवाड़:

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

(क) क्या सरकार ने महाराष्ट्र में यात्रियों की ओर से फास्टैग स्कैनर के काम न करने, त्रुटिपूर्ण तरीके से दोहरा टोल कटने और मुख्य मार्गों पर बड़े टोल प्लाज़ा पर भीड़-भाड़ संबंधी बार-बार मिल रही शिकायतों का संज्ञान लिया है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या राज्य में टोल प्लाज़ा के पास फास्टैग जारी करने वाले अनधिकृत एजेंटों द्वारा अधिक धन वसूलने के मामले प्रकाश में आए हैं और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इस पर क्या कार्रवाई की गई है;

(ग) क्या सरकार का तकनीकी खराबी के कारण त्रुटिपूर्ण तरीके से टोल कटने की समस्या के समाधान के लिए एक पारदर्शी शिकायत निवारण तंत्र और प्रतिकर संबंधी रूपरेखा बनाने का विचार है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(घ) क्या महाराष्ट्र में बहुधा प्रयुक्त होने वाले शहरी परिवहन मार्गों और पुलों के लिए निर्बाध अंतरसंचालनीयता और एकीकृत पास सुनिश्चित करने के लिए कोई उपाय किए जा रहे हैं और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(ङ) महाराष्ट्र में टोल संग्रहण अवसंरचना को आधुनिक बनाने और राज्य में चलने वाली निजी गाड़ियों और राज्य परिवहन की बसों में होने वाले विलंब को कम करने के लिए क्या कदम उठाए जा रहे हैं?

उत्तर

सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्री

(श्री नितिन जयराम गडकरी)

(क) महाराष्ट्र राज्य में स्थित राष्ट्रीय राजमार्गों सहित सभी एनएच पर स्थित टोल प्लाजाओं पर लगे सभी महत्वपूर्ण ईटीसी उपकरणों की स्थिति की निगरानी, टोल निगरानी एवं नियंत्रण केंद्र (टीएमसीसी) के माध्यम से की जाती है। इसके अतिरिक्त, सिस्टम इंटीग्रेटर्स, बैंकों और टोल वसूलने वाली एजेंसियों के बीच नियमित समन्वय के लिए एक तंत्र भी स्थापित किया गया है। टोल प्लाजा पर उत्पन्न समस्याओं का समाधान टीएमसीसी की रिपोर्ट और शिकायत निवारण तंत्र से प्राप्त फीडबैक के आधार पर किया जाता है।

इसके अलावा, राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक टोल संग्रहण (एनईटीसी) कार्यक्रम के लिए सेंट्रल क्लियरिंग हाउस (सीसीएच) सेवाएं प्रदान करने वाली नेशनल पेमेंट कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया (एनपीसीआई) ने बताया है कि जनवरी 2025 से दिसंबर 2025 तक कुल 464 करोड़ फास्टैग लेनदेन में से केवल 17.66 लाख लेनदेन ऐसे थे जिनमें गलत प्रयोक्ता शुल्क (टोल) कटौती के कारण रिफंड किया गया था, जो सभी फास्टैग लेनदेन का 0.03% है।

(ख) हाल के समय में ऐसी कोई शिकायत प्राप्त नहीं हुई है। फास्टैग भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) द्वारा विनियमित बैंकों और फिनटेक संस्थाओं द्वारा शुल्क प्लाज़ा के पास स्थित प्वाइंट ऑफ सेल (पीओएस) काउंटरों के माध्यम से जारी किए और बेचे जाते हैं। इसके अतिरिक्त, कुछ जारीकर्ता बैंकों के ऑनलाइन चैनलों के माध्यम से भी फास्टैग उपलब्ध हैं।

(ग) सरकार ने राष्ट्रीय राजमार्ग प्राधिकरण (एनएचएआई) के माध्यम से राष्ट्रीय राजमार्गों पर प्रयोक्ता शुल्क संबंधी मुद्दों के समाधान के लिए कई शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किए हैं। शिकायतें, राष्ट्रीय राजमार्ग 24×7 टोल-फ्री हेल्पलाइन 1033, समर्पित ईमेल falsededuction@ihmcl.com , संबंधित फास्टैग जारीकर्ता बैंक की हेल्पलाइन और साथ ही राजमार्गयात्रा ऐप के माध्यम से दर्ज की जा सकती हैं। ये तंत्र प्रभावी, पारदर्शी और सड़क प्रयोक्ताओं के लिए आसानी से सुलभ हैं, जिन पर कृत कार्रवाई की जानकारी भी उपलब्ध होती है।

इसके अलावा, त्रुटिपूर्ण रूप से काटी गई कोई भी राशि, सत्यापन के बाद, संबंधित बैंक द्वारा प्रयोक्ता के खाते में वापस जमा करवा दी जाती है।

(घ) महाराष्ट्र राज्य सहित सभी शुल्क प्लाजा पर फास्टैग की राष्ट्रव्यापी अंतरसंचालनीयता (इंटरऑपरेबिलिटी) को एनपीसीआई के प्लेटफॉर्म पर संचालित राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक टोल संग्रहण (एनईटीसी) कार्यक्रम के माध्यम से सुनिश्चित किया जाता है, जिसके तहत एक ही फास्टैग का राष्ट्रीय राजमार्ग शुल्क प्लाजा के साथ ही एनईटीसी कार्यक्रम के अंतर्गत आने वाले राज्यीय राजमार्गों पर भी उपयोग किया जा सकता है।

(ड.) सरकार ने राष्ट्रीय राजमार्गों पर शुल्क प्लाजाओं पर सुचारू यातायात सुनिश्चित करने और भीड़भाड़ कम करने के लिए शुल्क प्लाजाओं पर भुगतान करने हेतु फास्टैग के माध्यम से रेडियो फ्रीक्वेंसी आइडेंटिफिकेशन (आरएफआईडी) तकनीक शुरू की है। राष्ट्रीय राजमार्गों पर शुल्क प्लाजाओं की सभी लेन को फास्टैग लेन घोषित करने से शुल्क प्लाजाओं पर निर्बाध आवागमन हुआ है, प्रतीक्षा समय कम हुआ है और भीड़भाड़ में राहत मिली है, जिससे राष्ट्रीय राजमार्गों पर शुल्क प्लाजाओं की कार्यकुशलता में सुधार हुआ है। वर्तमान में राष्ट्रीय राजमार्गों/एक्सप्रेसवे पर 98% से अधिक शुल्क केवल फास्टैग के माध्यम से ही संग्रहित किया जाता है।

इसके अतिरिक्त, शुल्क प्लाजा पर भीड़भाड़ की निगरानी जीआईएस-आधारित टोल भीड़भाड़ निगरानी समाधान (सोल्यूशन) के माध्यम से भी की जाती है।

इसके अलावा, सरकार ने स्वचालित नंबर प्लेट पहचान (एएनपीआर) और एआई एनालिटिक्स तथा आरएफआईडी आधारित इलेक्ट्रॉनिक टोल संग्रहण (फास्टैग) के माध्यम से मल्टी लेन फ्री फ्लो (एमएलएफएफ) प्रणाली को लागू करने का निर्णय लिया है। इससे बिना किसी बाधा के टोल वसूला जा सकेगा, जहां वाहन चालकों से बिना रुके, गति धीमी किए या किसी लेन में रुके बिना शुल्क लिया जाएगा। मौजूदा फास्टैग (आरएफआईडी)+एएनपीआर/एआई तकनीक का उपयोग करके मल्टी लेन फ्री फ्लो (एमएलएफएफ) आधारित बाधा रहित टोल प्रणाली 17 शुल्क प्लाजा के लिए आवंटित की गई है। आवंटित 17 शुल्क प्लाजा में से 5 शुल्क प्लाजा पहले ही चालू हो चुके हैं, जैसे चोर्यासी शुल्क प्लाजा (सूरत, गुजरात); मुंडका शुल्क प्लाजा (दिल्ली); घरौंडा शुल्क प्लाजा (हरियाणा); मनोहरपुरा शुल्क प्लाजा (राजस्थान); दौलतपुरा शुल्क प्लाजा (राजस्थान)। टोल वसूलने के उद्देश्य से एमएलएफएफ प्रणाली को लागू करने के लिए 104 शुल्क प्लाजा चिन्हित किए गए हैं।

*****