भारत सरकार
संचार मंत्रालय
दूरसंचार विभाग

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 3924
उत्तर देने की तारीख 12 अगस्त, 2026

एमटीएनएल उपभोक्ताओं की सेवा से संबंधित शिकायतें

3924. **श्री संजय उत्तमराव देशमुखः**

क्या **संचार** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:
(क) क्या सरकार ने दूरसंचार उपभोक्ताओं को कॉल ड्रॉप की हो रही समस्या को संज्ञान में लिया है और यदि हां, तो इसके क्या कारण हैं;
(ख) उपभोक्ताओं के लिए सेवा की बेहतर गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए सरकार द्वारा क्या कदम उठाए गए हैं;
(ग) विगत तीन वर्षों के दौरान, वर्ष-बार महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड (एमटीएनएल) के मोबाइल, लैंडलाइन और ब्रॉडबैंड ग्राहकों की संख्या कितनी है;
(घ) उक्त अवधि के दौरान सेवा से संबंधित प्राप्त शिकायतों की संख्या और उनका ब्यौरा क्या है और इनमें से कितनी शिकायतों का समाधान निर्धारित समय-सीमा के भीतर किया गया; और
(ङ) सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार करने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं और इस संबंध में क्या लक्ष्य निर्धारित किए गए हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

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

(क): भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) गुणवत्ता सेवा (क्यूओएस) विनियम में यथा निर्धारित विभिन्न सेवा गुणवत्ता (क्यूओएस) पैरामीटर के बेंचमार्क के आधार पर सेवा प्रदाताओं के निष्पादन की निगरानी करता है। ट्राई द्वारा जून-2026 माह के लिए प्रकाशित निष्पादन निगरानी रिपोर्ट के अनुसार सभी सेवा प्रदाता (टीएसपी) देश में नेटवर्क से जुड़े पैरामीटर के लिए सभी क्यूओएस बेंचमार्क को पूरा कर रहे हैं।

(ख) और (ङ): उपभोक्ता के लिए बेहतर सेवा गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए सरकार द्वारा उठाए गए कदम इस प्रकार हैं:

i. विभिन डिजिटल भारत निधि (डीबीएन) स्कीमों के तहत सेवा से वंचित गाँवों को मोबाइल कनेक्टिविटी प्रदान की गई है।

ii. ट्राई ने टीएसपी द्वारा बेहतर सेवा गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए दिनांक 02.08.2024 को संशोधित क्यूओएस विनियम नामतः ''एक्सेस (वायरलाइन और वायरलेस) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन और वायरलेस) सेवा गुणवत्ता मानक सेवा विनियम, 2024 (2024 का 06)'' के अंतर्गत क्यूओएस पैरामीटर' के लिए बेंचमार्क को अधिक कड़ा बनाया है जिसमें मोबाइल सेवाओं की त्रैमासिक निगरानी के स्थान पर मासिक निगरानी, पिछले बीटीएस लेवल के स्थान पर सेल स्तर पर निगरानी और 2जी/3जी सेवाओं और 4जी/5जी सेवाओं के लिए कॉल ड्रॉप के अलग-अलग बेंचमार्क शामिल हैं।

(ग): पिछले तीन वर्षों के दौरान महानगर निगम लिमिटेड (एमटीएनएल) के मोबाइल, लैंडलाइन और ब्रॉडबैंड उपभोक्ताओं का वर्ष-वार विवरण निम्नलिखित है:

वर्ष	**मोबाइल उपभोक्ता**	**वायरलाइन उपभोक्ता**	**ब्रॉडबैंड उपभोक्ता**
मार्च-24 की स्थिति के अनुसार	1925825	2177547	392793
मार्च-25 की स्थिति के अनुसार	998229	2009581	375516
मार्च-26 की स्थिति के अनुसार	214967	1310682	195965

(घ): प्राप्त शिकायतों का राज्य-वार और टीएसपी-वार विवरण अनुबंध-I के रूप में संलग्न है। पोर्टल पर सबंधित टीएसपी/दूरसंचार यूनिट द्वारा इन सभी शिकायतों का निपटान कर दिया गया है।

अनुबंध-I

सीपीग्राम्स पोर्टल में प्राप्त शिकायतों का राज्य-वार टीएसपी-वार ब्योरा															
	वित्त वर्ष 2023-24					वित्त वर्ष 2024-25					वित्त वर्ष 2025-26				
राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	बीएसएनएल	एमटीएनएल	एयरटेल	आरजेआईएल	वीआईएल	बीएसएनएल	एमटीएनएल	एयरटेल	आरजेआईएल	वीआईएल	बीएसएनएल	एमटीएनएल	एयरटेल	आरजेआईएल	वीआईएल
अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	8	0	2	0	0	12	0	1	6	1	18	0	6	5	4
आंध्र प्रदेश	73	0	42	83	9	150	0	152	163	7	208	0	201	184	48
अरुणाचल प्रदेश	2	0	2	2	0	3	0	6	10	0	16	1	16	20	0
असम	64	0	61	96	23	173	0	115	142	23	236	0	219	256	39
बिहार	245	0	327	357	36	502	3	324	538	57	571	2	738	1126	115
चंडीगढ़	5	1	28	32	25	19	0	77	290	11	17	0	25	201	5
छत्तीसगढ़	67	0	124	280	18	176	0	66	188	7	154	1	119	347	24
दादरा और नगर हवेली और दमन और दीव	0	0	0	0	0	3	0	4	7	0	1	0	1	3	0
दिल्ली	33	173	209	163	36	47	150	370	199	46	134	237	390	392	116
गोवा	21	0	0	3	0	25	0	1	12	1	40	0	12	15	4
गुजरात	153	0	136	264	109	443	0	172	443	76	511	0	526	911	233
हरियाणा	138	9	102	162	22	356	13	141	175	22	309	19	418	321	62
हिमाचल प्रदेश	95	0	41	74	3	75	0	32	61	5	101	0	68	103	13
जम्मू और कश्मीर	40	0	72	64	1	89	0	62	57	4	138	0	146	189	6
झारखंड	55	0	131	197	3	104	0	45	98	2	201	0	143	378	23
कर्नाटक	216	1	129	151	25	425	0	157	209	26	1315	30	5373	4685	666
केरल	78	0	47	84	16	311	0	100	112	20	326	0	130	179	57
लद्दाख	4	0	2	0	0	6	0	0	0	0	2	0	1	0	0
लक्षद्वीप	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	2	0
मध्य प्रदेश	218	0	147	215	39	424	0	142	280	40	531	1	323	666	105
महाराष्ट्र	301	169	215	317	76	543	110	323	390	93	903	103	779	838	187
मणिपुर	10	0	1	3	0	1	0	22	4	0	1	0	8	4	0
मेघालय	2	0	6	2	0	9	0	2	3	0	11	0	18	26	2
मिजोरम	3	0	0	1	3	0	0	2	0	1	0	0	4	3	0
नागालैंड	2	0	0	8	0	0	0	0	7	0	1	0	1	6	1
ओडिशा	116	0	104	161	3	342	1	241	270	12	398	0	287	450	41
पुडुचेरी	6	0	7	1	0	14	0	7	8	2	17	0	8	14	0
पंजाब	154	0	183	128	49	232	62	267	162	114	254	351	314	347	170
राजस्थान	235	1	183	249	34	322	1	172	277	39	707	3	478	724	142
सिक्किम	0	0	3	3	0	0	0	0	1	0	7	0	4	3	0
तमिलनाडु	220	0	199	199	30	444	1	247	213	23	512	4	432	471	51
तेलंगाना	39	0	57	37	6	86	0	87	94	0	100	0	215	171	11
त्रिपुरा	8	0	45	32	4	92	0	21	24	13	108	0	43	53	44
उत्तर प्रदेश	575	15	771	1131	232	1147	31	981	1268	245	1260	17	1671	3228	419
उत्तराखंड	52	0	35	58	6	111	0	39	77	12	244	4	178	291	23
पश्चिम बंगाल	278	1	297	559	76	773	0	339	659	87	1168	0	781	1374	179

****