

भारत सरकार
संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय
दूरसंचार विभाग

राज्य सभा

अतारांकित प्रश्न सं0-1141

उत्तर देने की तारीख 16 अगस्त, 2013

एमएनपी के कारण बीएसएनएल को नुकसान

1141. श्री भुवनेश्वर कालिता :

क्या संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या यह सच है कि मोबाइल नम्बर पोर्टेबिलिटी (एमएनपी) की शुरूआत के कारण बीएसएनएल को नुकसान उठाना पड़ रहा है क्योंकि ग्राहक अन्य सेवा प्रदाताओं के पास जा रहे हैं;
- (ख) इसके आरंभ से बीएसएनएल के कुल कितने ग्राहक दूसरे सेवा प्रदाताओं के पास चले गए हैं, और इसके मुख्य कारण क्या हैं; और
- (ग) तत्संबंधी ब्यौरा क्या है ?

उत्तर

संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी और विधि एवं न्याय मंत्री (श्री कपिल सिब्बल)

(क) भारत संचार निगम लिमिटेड(बीएसएनएल) ने सूचित किया कि वह केवल मोबाइल नम्बर पोर्टेबिलिटी(एमएनपी) के कारण ही नुकसान का सामना नहीं कर रहा है।

(ख) और (ग): इसकी शुरूआत से लेकर अब तक 9.54 करोड़ मोबाइल ग्राहकों में से कुल 9.54 लाख मोबाइल ग्राहक बीएसएनएल से अन्य सेवा प्रदाताओं के पास चले गए। बीएसएनएल से मोबाइल ग्राहकों के चले जाने के मुख्य कारण निम्नानुसार है:-

- निजी प्रचालकों द्वारा आक्रामक मार्केटिंग जिसके तहत वे अपने विक्रय चैनलों को अन्य प्रचालकों से ग्राहक लाने के लिए अधिक प्रोत्साहन देते हैं।
- नेटवर्क कवरेज और सेवा गुणवत्ता के बारे में ग्राहकों की समझबूझ।

बीएसएनएल ने अपने बाजार शेयर में सुधार लाने के लिए कई कदम उठाए हैं । इस संबंध में बीएसएनएल द्वारा उठाए गए कुछ कदम निम्नानुसार है :-

- मोबाइल सैल फोन टावरों में वृद्धि और इष्टतम उपयोग ।
- 2जी और 3जी सेवाओं के लिए आक्रामक डाटा टैरिफ प्लान का क्रियान्वयन।
- निजी प्रचालकों की तुलना में प्रतिस्पर्धी टैरिफ प्लान की पेशकश।
- विक्रय और उन्नत विपणन रणनितियों का सृदृढीकरण।

जारी.....2/-

- विक्रय चैनलों के लिए अतिरिक्त प्रोत्साहन।
- बीएसएनएल की सेवाओं से लाभान्वित होने संबंधी मामले को मीडिया के द्वारा प्रचारित एवं प्रसारित करना ।
- बीएसएनएल नेटवर्क की व्यापक कनेक्टिविटी के बारे में उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता उत्पन्न करना।
- विशेष उपभोक्ता सेवा शिविर लगाना।
- ग्राहक सेवा बिलिंग मंच (सीडीआर) प्रणाली की व्यवस्था करना।
- भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण(ट्राई) द्वारा निर्धारित बेंचमार्कों पर अमल करने के लिए सेवा गुणवत्ता (क्यूओएस) पैरामीटरों का अनुवीक्षण करना।
- ग्राहक सेवा में निरंतर सुधार।
- ब्राडबैंड सेवाओं, इंटेलिजेंट नेटवर्क सेवाओं को मांग आदि करने पर वीडियो/गेम्स/संगीत जैसी ब्राडबैंड आधारित मूल्यवर्धित सेवाओं सहित मूल्य वर्धित सेवाओं की व्यवस्था करना।

अपने ग्राहकों के आधार में सुधार लाने के लिए बीएसएनएल द्वारा उठाए गए कदमों के फलस्वरूप बीएसएनएल से अन्य सेवा प्रदाताओं के पास जाने वाले ग्राहकों की संख्या अन्य सेवा प्रदाताओं से बीएसएनएल में आने वाले ग्राहकों की संख्या का अनुपात (पोर्ट आउट से पोर्ट इन) जनवरी 2011 में 4.4 से घटकर 30.06.2013 को 1.4 हो गया है।