

भारत सरकार
संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय
दूरसंचार विभाग

राज्य सभा
अतारांकित प्रश्न सं० 196
उत्तर देने की तारीख 06 दिसम्बर, 2013

मोबाइल फोन प्रशुल्क की सीमा तय किया जाना

196. डा. टी. सुब्बाराामी रेड्डी :

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

- (क) क्या यह सच है कि मोबाइल उपभोक्ता बेहतर सेवा प्रदाता की तुलना में सस्ते नेटवर्क को वरीयता दे रहे हैं ;
- (ख) यदि हां, तो क्या सरकार इस उद्योग में मूल्य प्रतिस्पर्धा को रोकने के लिए मोबाइल फोन प्रशुल्क की कम से कम दर की सीमा तय करने का विचार रखती है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है ;
- (ग) क्या भारतीय दूरसंचार प्राधिकरण सरलीकृत दूरसंचार प्रशुल्क शुरू करने और इसमें पारदर्शिता लाने का विचार रखती है ; और
- (घ) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और सरकार द्वारा उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए क्या कदम उठाये गए हैं?

उत्तर

संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री मिलिंद देवरा)

(क) मौजूदा प्रशुल्क कार्यतंत्र के अनुसार, संचार अभिगम सेवा प्रशुल्क राष्ट्रीय रोमिंग और ग्रामीण निर्धारित लाइन सेवा को छोड़कर स्वतः नियंत्रित है। सेवा प्रदाता ऐसी प्रशुल्क स्कीमों की पेशकश करते हैं जो विभिन्न उपभोक्ता वर्गों के लिए उनके प्रयोग की स्थिति को दृष्टिगत रखते हुए लाभकारी हों। ऐसे अनेकों कारक हो सकते हैं जो भावी उपभोक्ता को इसके प्रयोग संबंधी दृष्टिकोण और किसी विशेष सेवा प्रदाता आदि की सेवा गुणवत्ता के बारे में उसकी बोध गम्यता के लिए उपयुक्त प्रशुल्क स्कीमों की उपलब्धता जैसे विशेष नेटवर्क को चुनने के लिए प्रेरित करते हैं।

(ख) भारत में दूरसंचार सेवाओं को उपलब्ध कराने के प्रयोजनार्थ भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (द्राई) को द्राई अधिनियम 1997 के द्वारा दूरसंचार सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए प्रशुल्क विनियमन के तहत लाया गया है। इस समय मोबाइल फोन प्रशुल्क की कम-से-कम दर की सीमा तय करने का कोई प्रस्ताव नहीं है।

(ग) और (घ) द्राई ने पिछले दिनों प्रशुल्क पेशकश को सरलीकृत करने और उसमें पारदर्शिता लाने के लिए अनेक विनियामक दिशा निर्देश जारी किए थे। उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने और प्रशुल्क पेशकश से संबंधित पारदर्शिता को और अधिक प्रखर करने के लिए द्राई द्वारा उठाए गए महत्वपूर्ण कदमों का विवरण अनुबंध पर दिया गया है।

उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने और प्रशुल्क पेशकश से संबंधित पारदर्शिता को और अधिक प्रखर करने के लिए ट्राई द्वारा उठाए गए महत्वपूर्ण कदम

1. प्रशुल्क की बढ़ती हुई दर के प्रति सुरक्षा प्रदान की गई है जिसके अनुसार इसी योजना में उपभोक्ता का नामांकन होने की तारीख से 6 महीने की अवधि के दौरान प्रशुल्क योजना में किसी भी प्रशुल्क मद को नहीं बढ़ाया जाएगा। इसके अलावा विनियम वैध अवधि के दौरान प्रशुल्क में इजाफा करने की अनुमति नहीं दी गई है। जीवन पर्यंत संबंधित योजनाओं के मामले में प्रशुल्क सुरक्षा सेवा प्रदाता की संपूर्ण लाइसेंस अवधि पर लागू होगी।
2. "जीवन पर्यंत वैधता" रखने वाली विपणनकृत प्रशुल्क योजनाओं के संबंध में भ्रांति को समाप्त करने के प्रयोजनार्थ प्राधिकरण ने 21 मार्च, 2006 को अधिसूचित दूरसंचार प्रशुल्क आदेश (टीटीओ) के 43वें संशोधन के द्वारा विनियामक दिशा-निर्देश जारी किए थे। कोई भी प्रस्तुत, विपणनकृत अथवा पेशकशकृत जीवन पर्यंत अथवा असीमित वैधता वाली प्रशुल्क योजना उपभोक्ता के लिए उस समय तक उपलब्ध रहेगी जब तक की सेवा प्रदाता को मौजूदा लाइसेंस अथवा नवीकरण के तहत ऐसी दूरसंचार सेवा को उपलब्ध कराने की अनुमति होगी।
3. विभिन्न अनुदेशों के द्वारा यह अधिदेशित किया गया है कि कोई भी प्रभारणीय मूल्य संबंधित सेवा किसी भी उपभोक्ता को उसकी स्पष्ट सहमति के बिना उपलब्ध नहीं कराई जाएगी।
4. सेवा प्रदाता अपने प्रशुल्क योजना के पूर्ण विवरण की बावत सेवा सक्रिय होने के एक सप्ताह के भीतर लिखित रूप में उपभोक्ताओं को सूचना देंगे। चयनित पैकेज से संबंधित प्रशुल्क की किसी भी मद/पहलू में हुए परिवर्तनों के बारे में 29 जून, 2005 को जारी हिदायतों को दृष्टिगत रखते हुए उपभोक्ताओं को लिखित में सूचना दी जाएगी।
5. 1 सितम्बर, 2008 को जारी हिदायतों और 1 सितम्बर, 2008 को अधिसूचित टीटीओ के बारे में किए गए 48वें संशोधन को निम्नलिखित सहित कई पारदर्शी उपायों के साथ अधिदेशित कर दिया गया है:-
 (क) उपलब्ध कराई जाने वाली प्रशुल्क सूचना को देशी भाषाओं में भी दिया गया है।
 (ख) ब्लैक आउट दिवसों (पारम्परिक/उत्सव दिवसों जिनपर निःशुल्क/रियाती कॉल/एसएमएस उपलब्ध नहीं है) को कैलेंडर वर्ष के दौरान अधिकतम पांच दिनों के लिए सीमित किया गया है। ऐसे दिवसों को पूर्व निर्दिष्ट किया जाना है और कोई भी अनुवर्ती परिवर्तन अथवा परिवर्धन की अनुमति नहीं दी जाएगी।
 (ग) प्रत्यक्ष प्रशुल्क रियायतों को बिना किसी पूर्वशर्त के उपभोक्ताओं को उपलब्ध कराया जाएगा।
 (घ) सेवा प्रदाता विनयत जीवन पर्यंत वैधता के दौरान संयोजित शेष कार्यों के लिए जीवन पर्यंत योजनाओं में कम-से-कम 6 माह की अवधि से पहले रिचार्ज पर जोर नहीं देंगे।
6. दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियमन (टीसीपीआर) 2012
 ट्राई ने प्रशुल्क पेशकशों को अभिप्रदर्शित करने और सेवा संबंधी उपबंधों में पारदर्शिता में इजाफा करने के दौरान 6.1.2012 को दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियमन जारी किया है। इस विनियमन के समय समय पर यथा संशोधित खास-खास पहलू निम्नानुसार हैं :-
 - सरल शिनाख्त के लिए रंग पूर्ण बैंडों सहित योजना वाउचरों, टॉप-अप वाउचरों, विशेष प्रशुल्क वाउचरों और कोमवो वाउचरों के रूप में वाउचरों का श्रेणीकरण।
 - वास्तविक वाउचरों की मुद्रित सामग्री के लिए न्यूनतम आकार-8पीटी से कम नहीं
 - प्रत्येक काल/डाटा उपयोग के बाद पूर्ण प्रदत्त उपभोक्ताओं को उपयोग संबंधी विवरण उपलब्ध कराना।
 - 50 रुपये की कीमत पर 30 दिनों के भीतर लेखों का मदकृत उपयोग।
 - योजना/टॉप-अप/एसटी वाउचरों के सक्रिय होने पर पूर्ण प्रदत्त उपभोक्ताओं को सूचना उपलब्ध कराना।
 - प्रभारों के बारे में पूर्ण सूचना देकर प्रीमियम दर सेवाओं की व्यवस्था में पारदर्शिता में सुधार लाना।
7. प्रशुल्क योजनाओं के प्रकाशन से संबंधित हिदायतें

ट्राई ने 16 जनवरी, 2012 को प्रशुल्क योजनाओं पर हिदायतें जारी की हैं। ये हिदायतें इन हिदायतों को जारी करने का मकसद यह है कि दूरसंचार प्रशुल्क पेशकशों में पारदर्शिता को बढ़ाने के साथ-साथ

उपभोक्ताओं को ऐसी योजना चुनने में सहायता दी जाए जो व्यक्ति की श्रेष्ठतम आवश्यकताओं के अनुकूल हो। सेवा प्रदाताओं को अधिक-से-अधिक 6 माह के अंतराल पर किसी एक क्षेत्रीय और किसी एक अंग्रेजी समाचार पत्र में दिए गए प्रपत्र में पूर्व प्रदत्त और उत्तर प्रदत्त सेवा क्षेत्र में सभी प्रशुल्क योजनाओं को प्रकाशित कराना है। सरल और पारदर्शी तुलनात्मक प्रक्रिया को सुविधा जनक बनाने के प्रयोजनार्थ दिए गए प्रपत्र में उपभोक्ता परिचर्या केंद्र, पीओएस, वेबसाइट पर पूर्ण विवरण उपलब्ध कराए जाने हैं।

8. भ्रामक विज्ञापनों को रोकने संबंधी हिदायतें

ट्राई ने 26.03.2012 को भ्रामक विज्ञापन रोकने के लिए हिदायतें जारी की हैं। इन हिदायतों से दूरसंचार प्रशुल्क विज्ञापनों से संबंधित पारदर्शिता में और अधिक सुधार आएगा और इससे उपभोक्ताओं को वह योजना चुनने में सुविधा होगी जो उनकी श्रेष्ठतम आवश्यकता के अनुकूल हो। यह भी अधिदेशित किया गया है कि सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रकाशित विज्ञापन पारदर्शी, गैर-भ्रामक और सुस्पष्ट हों, उनमें सुस्पष्ट ढंग से सभी सामग्री के बारे में सूचना दी गई हो और इसके साथ-साथ उनमें वेबसाइट का पता और दूरसंचार अभिगम सेवा प्रदाता का उपभोक्ता परिचर्या नम्बर भी होना चाहिए। देशी भाषाओं में जारी विज्ञापनों में उसी विशेष देशी भाषा के माध्यम से सभी अनिवार्य मद्दे अभिप्रदर्शित होनी चाहिए। इसके अलावा, सेवा प्रदाताओं को एक विज्ञापन पंजिका भी अनुरक्षित करनी है जिसमें प्रत्येक प्रशुल्क विज्ञापन के बारे में नमूना रिपोर्ट संलग्न हो और उसकी आन्तरिक लेखा परीक्षा भी हो ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि वे इन हिदायतों के प्रत्येक पहलू का अनुपालन कर रहे हैं और उसकी अनुपालना सूचना अर्धवार्षिक आधार पर संबंधित प्राधिकारी को दी जाए।

9. संसाधन प्रशुल्क की पुनरीक्षा

दूरसंचार प्रशुल्क के 53वें संशोधन में यह अधिदेशित किया गया है कि टॉप-अप वाउचरों पर लिया जाने वाला संसाधन शुल्क अधिकतम खुदरा मूल्य के 10 प्रतिशत अथवा 3 रुपये, जो भी कम हो, से अधिक न हो। लघु मूल्य वाउचरों को बाजार से गायब होने से बचाने के प्रयोजनार्थ प्राधिकरण ने 50वें संशोधन के माध्यम से अधिदेशित किया है कि सेवा प्रदाताओं को अपने विक्रय स्थलों पर विनामांकन के प्रयोजनार्थ 10/- रु. के टॉप-अप वाउचरों की उपलब्धता सुनिश्चित करनी है।

10. सिम के निष्क्रियकरण से संबंधित हिदायतें

21.02.2013 को टीसीपीआर (छठे संशोधन) के द्वारा ट्राई ने सिम के निष्क्रियकरण पर हिदायतें जारी की हैं। ये हिदायतें निम्नानुसार हैं:-

- (i) पूर्ण प्रदत्त मोबाइल संयोजनों को कम-से-कम 90 दिनों से पहले उपयोग में न लाने पर निष्क्रिय नहीं किया जाएगा।
- (ii) निष्क्रियकरण उस समय भी नहीं किया जाएगा यदि पूर्वप्रदत्त उपभोक्ता के खाते में 20 रुपये अथवा उससे अधिक शेष हों।
- (iii) मुनासिब प्रभारों के भुगतान पर पूर्व प्रदत्त उपभोक्ताओं के लिए एक 'स्वचालित संख्या रिटेंशन स्कीम' कार्यान्वित की जाएगी।
- (iv) वह उपभोक्ता जिसका संयोजन निष्क्रिय किया गया है उसे 15 दिन की रियायती अवधि इस आशय के साथ दी जाएगी कि वह उस अवधि के भीतर अपनी उस फोन संख्या को पुनः क्रियाशील करा ले।
- (v) उपभोक्ता को स्पष्ट रूप से यह सूचना दी जाएगी कि फोन के इस्तेमाल न किए जाने के कारण सिम को निष्क्रिय किये जाने की शर्त और नियम क्या है।
- (vi) उत्तर प्रदत्त उपभोक्ताओं के लिए एक सुरक्षित अभिरक्षा स्कीम शुरू की गई है। सुरक्षित अभिरक्षा अवधि के दौरान उपभोक्ताओं को मासिक किराया अदा करने की जरूरत नहीं है।

11. 20.4.2012 को टीटीओ में किए गए 53वें संशोधन में स्थानीय और राष्ट्रीय दीर्घ दूरी कालों के लिए प्रति सेकंड पल्स प्रशुल्क के साथ कम-से-कम एक पूर्व प्रदत्त और एक उत्तर प्रदत्त प्रशुल्क योजना पर उपभोक्ताओं को पेशकश करने के लिए प्रत्येक सेवा प्रदाता को अधिदेश दिया गया है।

12. 17.06.2013 को किए गए टीटीओ के 55वें संशोधन के द्वारा रोमिंग के दौरान विभिन्न प्रकार की कालों पर सीलिंग प्रशुल्क को घटा दिया गया है। इसके अतिरिक्त, सेवा प्रदाताओं को यह भी अधिदेश दिया गया है कि वे रोमिंग (आरटीपी और आरटीपी-एफआर) के लिए विशेष प्रशुल्क योजनाओं की पेशकश करें। उपभोक्ता निर्धारित प्रभारों के भुगतान की बजाए इन योजनाओं में अंशदान देकर अंशतः निशुल्क रोमिंग और पूर्णतः निःशुल्क रोमिंग का लाभ उठा सकते हैं।

13. सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करना

- (i) ट्राई समय-समय पर निर्गत सेवा गुणवत्ता विनियमों के द्वारा सेवा मानदंडों की विभिन्न किस्मों, सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रस्तुत तैमासिक कार्य निष्पादन अनुवीक्षण आख्याओं (पीएमआर) के माध्यम से स्वयं के द्वारा विनिर्धारित बेंच मार्कों के आधार पर सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदत्त सेवाओं की गुणवत्ता का अनुवीक्षण करता रहा है। ट्राई विभिन्न स्वतंत्र अभिकरणों के द्वारा आधारभूत सेलुलर और ब्राडबैंड सेवाओं का परोक्ष मूल्यांकन भी करता है। इन अभिकरणों के माध्यम से त्रैमासिक आधार पर उपभोक्ता तुष्टिकरण सर्वेक्षण भी किया जाता है। इन जांचों और सर्वेक्षण से संबंधित नतीजों को लोगों और पणधारियों की जानकारी के लिए व्यापक रूप से प्रकाशित किया जाता है। ट्राई सेवा बेंच मार्कों की गुणवत्ता को पूरा करने के प्रयोजनार्थ विभिन्न कमियों को दूर करने के लिए सेवा प्रदाताओं के साथ कार्य कर रहा है।
- (ii) मानकों की गुणवत्ता को और अधिक सुदृढ़ करने के लिए ट्राई ने उन सेवा प्रदाताओं के लिए जो बुनियादी टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के लिए सेवा बेंच मार्कों की विनियत सेवा गुणवत्ता को पूरा करने में असमर्थ रहे हैं उनके लिए वित्तीय निरुत्साहन और 24 दिसम्बर, 2012 को ब्राडबैंड सेवा (संशोधन) विनियम 2012 से संबंधित सेवा गुणवत्ता तथा सेवा मानदंडों से संबंधित गुणवत्ता के संबंध में बेंच मार्कों का अनुपालन न करने पर ब्राडबैंड सेवा प्रदाताओं के वित्तीय निरुत्साहन के लिए 8 नवम्बर, 2012 को आधारभूत सेवा (वायरलाइन) और सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा (दूसरा संशोधन) विनियम 2012 जारी किया है।
- (iii) मीटरिंग और बिलिंग से संबंधित उपभोक्ताओं के हितों की हिफाजत करने के लिए ट्राई सेवा गुणवत्ता (मीटरिंग और बिलिंग एक्युरेसी के लिए अभ्यास सहित) विनियम, 2006 जारी किया है जिसके माध्यम से अर्हता प्राप्त पैनलकृत लेखा परीक्षा द्वारा सेवा प्रदाताओं की मीटरिंग और बिलिंग प्रणाली की वार्षिक लेखा परीक्षा करने का अधिदेश दिया गया है। सेवा प्रदाताओं को प्रत्येक वर्ष 30 जून तक पैनलकृत लेखा परीक्षा से विधिवत प्रमाणित लेखा परीक्षा आख्या प्रस्तुत करनी है। सेवा प्रदाताओं को प्रत्येक वर्ष लेखा परीक्षाओं द्वारा लेखा परीक्षा आख्याओं में इंगित कमियों से संबंधित कार्यवाहीकृत आख्या 30 सितम्बर तक ट्राई के पास प्रस्तुत करनी होगी।
- (iv) अवांछित वाणिज्यिक संचार (यूसीसी) से संबंधित समस्याओं के प्रभावी निदानार्थ ट्राई ने 1 दिसम्बर, 2010 को दूरसंचार वाणिज्यिक संचार उपभोक्ता वरीयता अधिनियम 2010 जारी किया है। विनियामक कार्य रचना को और अधिक सुदृढ़ करने और कार्यान्वयन से संबंधित समस्याओं का निदान करने के प्रयोजनार्थ ट्राई द्वारा समय-समय पर विनियमों और हिदायतों के बारे में कई संशोधन किए गए।

14. सेवा प्रदाता द्वारा दूरसंचार उपभोक्ता की शिकायतों के प्रभावी निदानार्थ दूरसंचार उपभोक्ताओं की शिकायतों को निपटाने के लिए एक कार्यतंत्र की पुनरीक्षा की गई है। ट्राई ने 5 जनवरी, 2012 को दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निदान विनियम 2012 को अधिसूचित किया है। इन विनियमों में "उपभोक्ता परिचर्या संख्या के लिए निशुल्क शिकायत केंद्र की स्थापना करने, द्विपक्षीय शिकायत निदान कार्यतंत्र, अभिनव डाकट संख्या देकर पंजीकृत करने, ट्राई में पंजीकृत उपभोक्ता संगठन से लिए गए एक सदस्य वाले सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रत्येक सेवा क्षेत्र में दो सदस्यीय सलाहकार समिति, नागरिक चार्टर का प्रकाशन करने और वेब आधारित शिकायत अनुवीक्षण प्रणाली आदि की स्थापना करने का प्रावधान किया गया है।

15. ट्राई ने दूरसंचार उपभोक्ता अभिज्ञान और संरक्षण निधि (टीसीईपीएफ) को उनके पास पड़ी हुई उपभोक्ताओं की गैर-निधिकृत धनराशि हस्तांतरित करने के प्रयोजनार्थ सेवा प्रदाताओं का मार्ग प्रशस्त करने के लिए 15 जून, 2007 को दूरसंचार उपभोक्ता अभिज्ञान और संरक्षण निधि विनियम 2007 को निर्गत किया है। निधि से प्राप्त आय को उपभोक्ताओं को जानकारी प्रदान करने, दूरसंचार के क्षेत्र में अध्ययन करने और उपभोक्ता कल्याण के विषय पर संगोष्ठियों, कार्यशालाओं को आयोजित करने और उपभोक्ताओं को जानकारी दिलाने के लिए इस्तेमाल में लाई जाती है।

16. ट्राई इन उपभोक्ता संगठनों के साथ नियमित संपर्क रखकर दूरसंचार उपभोक्ताओं के साथ तारतम्य बनाए रखने के लिए उपभोक्ता संगठनों को पंजीकृत करता रहा है। इस संबंध में ट्राई ने उपभोक्ता संगठनों के साथ संपर्क बनाए रखने संबंधी कार्यतंत्र को सुदृढ़ करने के प्रयोजनार्थ 12 फरवरी, 2013 को "उपभोक्ता संगठन विनियम पंजीकरण" जारी किया है।