भारत सरकार
संचार मंत्रालय
दूरसंचार विभाग

राज्य सभा
अतारांकित प्रश्न सं. 1454
उत्तर देने की तारीख 12 फरवरी, 2026

स्पैम कॉल और मेसेज पर रोक लगाना

1454 श्री येर्रम वेंकट सुब्बा रेड्डी:

क्या **संचार** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) नो कॉल रजिस्टर और अन्य उपाय लागू किए जाने के बावजूद स्पैम कॉल और मेसेज को रोकने में सरकार और दूरसंचार प्रचालकों की असफलता के क्या कारण हैं;
(ख) क्या यह सच है कि हाल ही में टीआरएआई ने स्पैम कॉल और मेसेज को रोकने में असफलता के लिए दूरसंचार प्रचालकों पर ₹150 करोड़ की शास्ति लगाई है;
(ग) यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
(घ) क्या सरकार मानती है की इसके लिए दण्डित करना, एक तरह का समाधान है;
(ङ) क्या सरकार को यह जानकारी है कि दूरसंचार सेवा प्रदाताओं द्वारा उपभोक्ता शिकायतों को अनुचित रूप से बंद किया गया है; और
(च) यदि हाँ, तो सरकार द्वारा ऐसे मामलों में क्या कार्रवाई की गई हैं?

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

(क) भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) विनियामक ढांचा अर्थात दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियम (टीसीसीसीपीआर) के तहत अवांछित वाणिज्यिक संचार (यूसीसी) को नियंत्रित करता है। ट्राई ने दोहरी रणनीति अपनाई है, जिसमें पंजीकृत संस्थाओं द्वारा वैध

वाणिज्यिक संचार के प्रावधान और अपंजीकृत प्रेषकों से यूसीसी को रोकने के उपाय शामिल हैं। ट्राई द्वारा की गई उल्लेखनीय कार्रवाइयां इस प्रकार हैं:

i. ट्राई के अधिदेश के अनुसार, 3 लाख से अधिक प्रेषकों और 21,000 टेलीमार्केटरों ने डिस्ट्रीब्यूटेड लेजर टेक्नोलॉजी (डीएलटी) प्लेटफॉर्म पर पंजीकरण किया है।

ii एक ग्राहक जो पंजीकृत टेलीमार्केटर (आरटीएम) से प्रचारात्मक कम्युनिकेशन प्राप्त नहीं करना चाहता है, वह निम्नलिखित के माध्यम से अपनी वरीयता को पंजीकृत कर सकता है और 7 दिनों के भीतर यूसीसी के खिलाफ शिकायत दर्ज कर सकता है -

क. ट्राई डू नॉट डिस्टर्ब (डीएनडी) मोबाइल ऐप का उपयोग करके,
ख. दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) के ऐप या वेब पोर्टल के माध्यम से,
ग. 1909 शार्ट कोड पर एसएमएस भेजकर,
घ. 1909 पर कॉल करके।

उपर्युक्त चैनलों के अतिरिक्त, दूरसंचार विभाग (डीओटी) के संचार साथी पोर्टल पर भी शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं।

iii. ट्राई ने इनके उपयोग को अधिदेशित किया है -

क. प्रमोशनल कॉल करने के लिए 140 सीरीज़ के नंबर और

ख. कोई भी वाणिज्यिक एसएमएस भेजने के लिए पंजीकृत हेडर।

दिसंबर 2025 में, ग्राहकों की वरीयता के आधार पर डीएलटी सिस्टम द्वारा औसतन 7.5 करोड़ से अधिक एसएमएस और वॉइस कॉल प्रति दिन अवरुद्ध किए गए थे।

iv. प्राप्त शिकायतों के आधार पर, यह पाया गया है कि अधिकांश यूसीसी यूटीएम से हैं जो डीएलटी प्लेटफॉर्म और ग्राहक वरीयताओं को बाईपास करते हुए 140 सीरीज़ के बजाय नियमित 10-अंकीय संख्याओं का उपयोग करते हैं। इससे निपटने के लिए, प्रमुख टीएसपी ने संदिग्ध स्पैम का पता लगाने और ग्राहकों को सचेत करने के लिए एआई-आधारित सोल्यूशंस लागू किए हैं।

v. ट्राई ने वित्तीय क्षेत्र के लिए सर्विस और ट्रांजैक्शनल कॉल करने के लिए विशेष 1600 सीरीज़ का उपयोग करने को कहा है, ताकि उपभोक्ता ऐसी कॉल्स को पहचान सकें।

(ख) से (च) टीसीसीसीपीआर के तहत टीएसपी और टेलीमार्केटरों के दायित्वों को निर्धारित किया गया है। टीएसपी ने अपने सीओपी (कोड ऑफ प्रैक्टिसेस) भी बनाए हैं, जिनका उन्हें और टेलीमार्केटरों को पालन करना होता है, ताकि विनियामक नियमों का पालन सुनिश्चित हो सके। केवल जब टीएसपी द्वारा विनियामक प्रावधानों का पालन नहीं किया जाता तब ट्राई लागू नियमों के अनुसार वित्तीय हत्तोसाहन (एफडी) लगाकर टीएसपी के विरूद्ध विनियामक कार्रवाई शुरू करता है। ट्राई ने टीसीसीसीपीआर का पालन न करने पर टीएसपी पर 153.8 करोड़ रूपये का एफडी लगाया है। इसका पालन नहीं किए जाने में विनियमों के प्रावधान के उल्लंघन में उचित सावधानी बरते बिना यूसीसी के बारे में उपभोक्ताओं की शिकायतों को बन्द करना शामिल हैं।

*****