भारत सरकार
संचार मंत्रालय
दूरसंचार विभाग

राज्य सभा
अतारांकित प्रश्न सं. 2096
उत्तर देने की तारीख 06 अगस्त, 2026

इंटरनेट सेवा प्रदाताओं हेतु सेवा मानकों की गुणवत्ता

2096 **डा. अजित माधवराव गोपछड़े:**
क्या **संचार** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः
(क) क्या सरकार को विशेष रूप से ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में कम गति, विलंब तथा नेटवर्क जाम के संबंध में उपभोक्ताओं से लगातार प्राप्त हो रही शिकायतों की जानकारी है;
(ख) क्या भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) के दिशा-निर्देशों से एक ऐसे कानूनी रूप से प्रवर्तनीय सांविधिक ढांचे में परिवर्तन का प्रस्ताव है, जिसमें न्यूनतम इंटरनेट गति, अनिवार्य वास्तविक समय प्रदर्शन प्रकटीकरण तथा सेवा में कमी के लिए उपभोक्ताओं को स्वचालित मुआवजा प्रदान करना सुनिश्चित किया जाए;
(ग) विशेष रूप से पैकेट ड्रॉप दर, इंटरनेट सेवा प्रदाताओं (आईएसपी) द्वारा स्वचालित बैंडविड्थ धीमी/सीमित करने (थ्रॉटलिंग) सहित नेटवर्क प्रदर्शन मानकों को विनियमित करने के लिए कौन-कौन से तकनीकी कदम उठाए जा रहे हैं; और
(घ) क्या सरकार इंटरनेट सेवा प्रदाताओं (आईएसपी) द्वारा दावा किए गए अपटाइम की पुनर्जांच करने के लिए विकेंद्रीकृत, स्वतंत्र स्वचालित जांच परिनियोजित करने तथा सेवा गुणवत्ता में असमानताओं के लिए सांविधिक वित्तीय शास्तियाँ लागू करने की योजना बना रही है?

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

(क) जी हां, दूरसंचार विभाग (डीओटी) के पास दूरसंचार संबंधी शिकायतों की निगरानी और निवारण के लिए एक सुव्यवस्थित तंत्र है।

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) ने दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियमन 2012 को अनिवार्य कर दिया है। तदनुसार, दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) ने शिकायत

केन्द्रों और अपीलीय प्राधिकरणों को शामिल करते हुए एक द्वि-स्तरीय शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है।

इसके अतिरिक्त, नागरिक केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) के माध्यम से दूरसंचार संबंधी शिकायतें भी दर्ज कर सकते हैं, जो प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी) के दिशानिर्देशों के अनुसार ऑनलाइन पंजीकरण, ट्रैकिंग, अपील और फीडबैक की सुविधा प्रदान करता है।

(ख) विभाग ने दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी)/इंटरनेट सेवा प्रदाताओं (आईएसपी) के लिए ट्राई सेवा-गुणवत्ता विनियम, 2024 के अनुसार सेवा-गुणवत्ता (क्यूओएस) मापदंडों का अनुपालन अनिवार्य किया है। विनियम में अन्य बातों के साथ-साथ त्रुटियों को सुधारने में विलंब और 24 घंटे से अधिक समय तक महत्वपूर्ण नेटवर्क आउटेज के मामले में उपभोक्ताओं को मुआवजा देने का प्रावधान है। यदि त्रुटि तीन या उससे अधिक कार्य दिवस तक बनी रहती है तो, इस स्थिति में विनियम में वायरलाइन उपभोक्ताओं के लिए संबंधित टीएसपी/आईएसपी द्वारा आनुपातिक किराए में छूट का प्रावधान है।

पोस्ट-पेड वायरलेस उपभोक्ताओं के लिए, 24 घंटे से अधिक समय तक नेटवर्क आउटेडज होने और पूरे जिले में चार घंटे से अधिक समय तक सेवाएं उपलब्ध नहीं होने की स्थिति में आनुपातिक किराए में छूट के रूप में मुआवजे का प्रावधान किया गया है।

जिले में पंजीकृत प्रीपेड वायरलेस उपभोक्ताओं के लिए, सब्सक्राइब्ड टैरिफ ऑफर की वैधता को प्रभावित दिनों की समान संख्या तक बढ़ाने का प्रावधान है।

(ग) और (घ) ट्राई ने सेवा-गुणवत्ता विनियम नामत: "एक्सेस सेवा-गुणवत्ता के मानक (वायरलाइन और वायरलेस) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन और वायरलेस) सेवा विनियम, 2024 (2024 का 06) दिनांक 2 अगस्त, 2024" में सेवा-गुणवत्ता (क्यूओएस) मापदंड निर्धारित किए हैं। विनियम के अनुसार, ट्राई नियमित आधार पर सेवा प्रदाताओं से लाइसेंस सेवा क्षेत्र (एलएसए) वार निष्पादन निगरानी रिपोर्ट (पीएमआर) एकत्र करता है और अपनी वेबसाइट (https://trai.gov.in/release-publication/qos-reports/pmr-reports) पर नियमित रूप से प्रकाशित करता है।

सेवा-गुणवत्ता विनियम, 2024 में यह भी प्रावधान है कि प्राधिकरण समय-समय पर या तो अपने स्वयं के अधिकारियों/कर्मचारियों द्वारा या उनके द्वारा नियुक्त एजेंसी के माध्यम से सेवा-गुणवत्ता मापदंडों और सेवा प्रदाताओं द्वारा प्राधिकरण को प्रस्तुत की गई नेटवर्क प्रदर्शन रिपोर्ट को सत्यापित करने हेतु लेखा परीक्षा कर सकता है।

क्यूओएस विनियमन 2024 के अनुसार, प्राधिकरण गैर-अनुपालन क्यूओएस मापदंडों या गलत रिपोर्टिंग के लिए टीएसपी/आईएसपी पर वित्तीय डिसइन्सेनटिव लगा सकता है।

****