भारत सरकार
संचार मंत्रालय
दूरसंचार विभाग

राज्य सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 2105
उत्तर देने की तारीख 06 अगस्त, 2026

दूरसंचार सेवाओं की गुणवत्ता

2105. **श्री राजीव शुक्ला:**

क्या **संचार** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:
(क) क्या सरकार ने पिछले दो महीनों के दौरान देश के विभिन्न हिस्सों में दूरसंचार ग्राहकों द्वारा कॉल ड्रॉप, कॉल की खराब गुणवत्ता और मोबाइल इंटरनेट सेवाओं की धीमी गति के बारे में की गई शिकायतों की बढ़ती संख्या का संज्ञान लिया है;
(ख) यदि हाँ, तो दूरसंचार सेवा प्रदाता-वार और राज्य-वार तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
(ग) क्या सरकार ने निर्धारित सेवा गुणवत्ता (क्यूओएस) मानकों को पूरा न कर पाने के लिए संबंधित दूरसंचार सेवा प्रदाताओं से स्पष्टीकरण माँगा है;
(घ) यदि हाँ, तो की गई कार्रवाई या अधिरोपित शास्तियों सहित तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और
(ङ) विशेष रूप से ग्रामीण, सीमावर्ती और दूरस्थ क्षेत्रों में विश्वसनीय दूरसंचार सेवाएँ सुनिश्चित करने के लिए क्या उपाय किए जा रहे हैं?

उत्तर

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

(क) और (ख): कॉल ड्रॉप, आवाज की गुणवत्ता खराब होने और धीमी मोबाइल इंटरनेट सेवाओं से संबंधित केंद्रीयकृत सार्वजनिक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) पोर्टल पर प्राप्त शिकायतों के अनुसार, पिछले दो माह में शिकायतों की संख्या में मामूली कमी आई है। इन शिकायतों का राज्य-वार टीएसपी-वार विवरण **अनुबंध-I** में दिया गया है।

(ग): ट्राई के क्यूओएस विनियम के अनुसार, जहां भी निर्धारित क्यूओएस बेंचमार्क पूरे नहीं किए जाते हैं, वहां संबंधित सेवा प्रदाता से अनुपालन न किए जाने का स्पष्टीकरण मांगा जाता है और उत्तर पर विचार करने के बाद, ट्राई संबंधित सेवा प्रदाता पर वित्तीय दंड लगाता है।

(घ): एक्सेस सेवा (बेतार) के संबंध में क्यूओएस विनियमों के प्रावधान का अनुपालन न करने पर ट्राई द्वारा लगाए गए वित्तीय दंडों का विवरण निम्नलिखित है:

क्र.सं.	**सेवा प्रदाता का नाम**	**वित्तीय वर्ष (राशि रुपये में)**	
		वर्ष 2024-25	**वर्ष 2025-26**
1	एयरटेल	₹ 2,00,000	₹ 48,00,000
2	बीएसएनएल	₹ 5,00,000	₹ 57,50,000
3	एमटीएनएल	0	₹ 37,00,000
4	आरजेआईएल	0	₹ 17,00,000
5	वीआईएल	0	₹ 31,00,000
कुल		**₹ 7,00,000**	**₹ 1,90,50,000**

(ङ): ग्रामीण, सीमावर्ती और दूरस्थ क्षेत्रों सहित देशभर में विश्वसनीय दूरसंचार सेवाएं सुनिश्चित करने के लिए निम्नलिखित उपाय किए गए हैं:

i. सरकार ने डिजिटल भारत निधि (डीबीएन) के माध्यम से देशभर में सेवा से वंचित चिन्हित गांवों/स्थानों पर मोबाइल सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए कई परियोजनाएं शुरू की हैं।

ii. दूरसंचार सेवाओं की बेहतर गुणवत्ता को सुनिश्चित करने के लिए विभिन्न मापदंडों के लिए दिनांक 01.10.2024 से प्रभावी ट्राई के विनियम के माध्यम से सेवा की गुणवत्ता के बेंचमार्कों को धीरे-धीरे सख्त बनाया गया है।

अनुबंध-I

सीपीग्राम्स पोर्टल पर दर्ज कॉल ड्रॉप (आवाज की खराब गुणवत्ता सहित) और धीमे मोबाइल इंटरनेट से जुड़ी शिकायतों का राज्य-वार और टीएसपी-वार विवरण										
राज्य/यूटी का नाम	**मई-26**					**जून-26**				
	बीएसएनएल	**एमटीएनएल**	**एयरटेल**	**आरजेआईएल**	**वीआईएल**	**बीएसएनएल**	**एमटीएनएल**	**एयरटेल**	**आरजेआईएल**	**वीआईएल**
आंध्र प्रदेश	1	0	4	6	0	5	0	5	2	0
अरुणाचल प्रदेश	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
असम	2	0	34	31	0	3	0	21	10	0
बिहार	2	0	20	57	0	6	0	33	48	0
चंडीगढ़	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
छत्तीसगढ	1	0	4	13	1	3	0	2	6	0
दिल्ली	1	2	1	6	0	0	0	12	7	4
गोवा	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4
गुजरात	5	0	10	26	1	2	0	8	11	1
हरियाणा	1	0	5	7	1	4	1	13	5	0
हिमाचल प्रदेश	1	0	3	4	0	1	0	3	2	0
जम्मू और कश्मीर	0	0	11	6	0	3	0	6	9	0
झारखंड	0	0	4	14	0	3	0	1	8	0
कर्नाटक	6	0	12	10	1	6	0	11	10	0
केरल	7	0	7	7	0	9	0	7	5	0
मध्य प्रदेश	1	0	13	18	1	3	0	7	10	0
महाराष्ट्र	3	0	21	17	1	2	0	9	13	0
मेघालय	2	0	0	1	0		0	2	1	0
मिजोरम	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
नागालैंड	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
ओडिशा	7	0	7	12	0	5	0	12	8	0
पंजाब	2	0	4	9	1	1	0	6	4	0
राजस्थान	8	0	25	12	2	15	0	18	22	5
तमिलनाडु	2	0	6	8	0	4	0	2	6	0
तेलंगाना	1	0	2	1	0	2	0	6	0	0
त्रिपुरा	2	0	0	0	0	3	0	0	5	0
उत्तर प्रदेश	14	0	49	55	18	26	0	43	76	20
उत्तराखंड	1	0	3	2	1	9	0	3	3	0
पश्चिम बंगाल	18	0	25	25	1	12	0	23	35	3
कुल	**738**					**728**				

****