

भारत सरकार
संचार मंत्रालय
दूरसंचार विभाग

लोक सभा
तारांकित प्रश्न सं. *498
उत्तर देने की तारीख 06 अप्रैल, 2022

कॉल ड्रॉप की समस्या

*498. श्री महाबली सिंह:

क्या संचार मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या देश में वर्तमान समय में जैसी कॉल ड्रॉप की समस्या देखी जा रही है इतनी गहन समस्या इस संबंध में पहले कभी नहीं देखी गई थी;
- (ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और निकट भविष्य में उक्त समस्या के समाधान के लिए सरकार द्वारा क्या कदम उठाए जाने का प्रस्ताव है; और
- (ग) क्या सरकार का विचार उक्त समस्या के समाधान में विफल रहने की स्थिति में दूरसंचार कंपनियों के लाइसेंस रद्द करने का है?

उत्तर

रेल, संचार और इलेक्ट्रॉनिकी तथा सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री
(श्री अश्विनी वैष्णव)

(क) से (ग) विवरण सदन के पटल पर रख दिया गया है।

जारी.....2/

लोक सभा में 'कॉल ड्रॉप की समस्या' के बारे में दिनांक 06 अप्रैल, 2022 के तारांकित प्रश्न संख्या *498 के भाग (क) से (ग) के उत्तर में सदन के पटल पर रखा जाने वाला विवरण

(क) और (ख) भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) स्वयं द्वारा निर्धारित किए गए विभिन्न सेवा गुणवत्ता पैरामीटरों के लिए निर्धारित मानदंडों पर दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) द्वारा प्रस्तुत की गई तिमाही कार्यनिष्पादन निगरानी रिपोर्टों के माध्यम से पूरे लाइसेंस सेवा क्षेत्र (एलएसए) के लिए टीएसपी के कार्यनिष्पादन की निगरानी करता रहा है। भारत में टीएसपी को यह सुनिश्चित करना अपेक्षित है कि उनके मोबाइल नेटवर्कों में कॉल ड्रॉप की दर ट्राई द्वारा निर्धारित बेंचमार्क की सीमा में बनी रहे।

ट्राई ने 1 अक्टूबर 2017 से प्रभावी "बेसिक टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के सेवा गुणवत्ता मानक (पांचवां संशोधन) विनियम, 2017" जारी किए हैं। इन विनियमों में मोबाइल नेटवर्क में कॉल ड्रॉप का आकलन करने के लिए दो संशोधित कड़े मानदंड निर्धारित किए गए हैं, अर्थात् ड्रॉप कॉल रेट (डीसीआर) स्पेशियल डिस्ट्रीब्यूशन माप (बेंचमार्क $\leq 2\%$) जिसका तात्पर्य है कि नेटवर्क में कम से कम 90% सेल्स को कम से कम 90% दिनों में निर्दिष्ट 2% बेंचमार्क से बेहतर प्रदर्शन करना चाहिए। इसी तरह एक और नया पैरामीटर, डीसीआर टेम्पोरल डिस्ट्रीब्यूशन माप (बेंचमार्क $\leq 3\%$) यह विश्वास दिलाएगा कि कम से कम 90% दिनों में नेटवर्क ने कम से कम 97% सेल्स के लिए निर्दिष्ट 3% बेंचमार्क से बेहतर कार्य निष्पादन किया।

ट्राई की दिसंबर 2021 को समाप्त हुई तिमाही हेतु सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवाओं के लिए प्रस्तुत की गई पीएमआर के अनुसार एक एलएसए (पश्चिम बंगाल) में मैसर्स बीएसएनएल को छोड़कर सभी टीएसपी ड्रॉप कॉल रेट (डीसीआर) से संबंधित दोनों मानदण्डों का अनुपालन कर रहे हैं।

जहां भी सेवा प्रदाता द्वारा बेंचमार्क को पूरा नहीं किया जाता है, दूरसंचार सेवा प्रदाताओं से स्पष्टीकरण की मांग की जाती है। दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) द्वारा प्रस्तुत स्पष्टीकरण पर विचार करने के बाद ट्राई बेंचमार्क का अनुपालन न करने पर वित्तीय निरूत्साहन लगाता है। ट्राई ने डीसीआर पैरामीटरों के लिए दिनांक 01 अक्टूबर 2017 से प्रभावी एक संशोधित ग्रेडेड वित्तीय निरूत्साहन (एफडी) संरचना पेश की है, जो इस बात पर आधारित है कि टीएसपी के कार्यनिष्पादन में किस हद तक निर्दिष्ट डीसीआर बेंचमार्क का उल्लंघन किया गया है।

इसके अलावा दूरसंचार विभाग (डीओटी) ने सेवाओं की गुणवत्तापूर्ण प्रदायगी के लिए अवसंरचना के विकास को सुविधाजनक बनाने हेतु कई नीतिगत पहल की हैं। इनमें स्पेक्ट्रम की ट्रेडिंग/शेयरिंग/लिबरलाइजेशन की अनुमति देना, निष्क्रिय और सक्रिय अवसंरचना को साझा करने की अनुमति देना, टावरों की संस्थापना के लिए सरकारी भूमि/भवन उपलब्ध कराना आदि शामिल हैं। मार्च, 2014 से मार्च, 2022 की अवधि के दौरान देश भर में टीएसपी द्वारा 2जी/3जी/4जी-एलटीई सेवाओं के लिए लगभग 16.82 लाख अतिरिक्त बेस ट्रांसीवर स्टेशन (बीटीएस) जोड़े गए हैं।

इसके अलावा उपभोक्ताओं से कॉल ड्रॉप पर प्रत्यक्ष फीडबैक प्राप्त करने के लिए दूरसंचार विभाग ने एक इंटरैक्टिव वॉयस रिस्पॉंस सिस्टम (आईवीआरएस) शुरू किया है जिसमें दिसंबर 2016 से लगभग 5.67 करोड़ उपभोक्ताओं से व्यक्तिगत रूप से संपर्क किया गया था। इनमें से 73.61 लाख उपभोक्ताओं ने इस सर्वेक्षण में भाग लिया। उपभोक्ताओं से प्राप्त प्रतिक्रिया को टीएसपी के साथ साझा किया जाता है ताकि समयबद्ध तरीके से सुधारात्मक कार्रवाई की जा सके। इसके परिणामस्वरूप अब तक कॉल ड्रॉप के लगभग 1.73 लाख व्यक्तिगत मामलों का समाधान किया जा चुका है और टीएसपी द्वारा विशेष रूप से आईवीआरएस के माध्यम से प्राप्त कॉल ड्रॉप के मुद्दों को हल करने के लिए लगभग 7,956 बीटीएस संस्थापित किए गए हैं।

(ग) ऐसा कोई प्रस्ताव नहीं है।
