भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

भारत सरकार

दिनांक: 23 फरवरी, 2023

<u>निर्देश</u>

विषय: प्रत्येक राज्य और केंद्र शासित प्रदेश के लिए सेवा मानकों की गुणवत्ता के बेंचमार्क की अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (बी) के उप-खंड (i) और (v),और बुनियादी टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा विनियम, 2009 (2009 का 7) दिनांक 20 मार्च, 2009 की सेवा की गुणवत्ता के मानकों के विनियम ९ के साथ पठित धारा 13 के तहत निर्देश।

मिसिल संख्या - डी-22/1/(2)/2023-क्यूओएस। जबकि भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (इसके बाद "प्राधिकरण" के रूप में संदर्भित), भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 3 की उप-धारा (1) के तहत स्थापित (इसके बाद "भादूविप्रा अधिनियम, 1997" के रूप में संदर्भित), अन्य बातों के साथ-साथ, दूरसंचार सेवाओं को विनियमित करने के लिए कुछ कार्यों के निर्वहन के लिए सौंपा गया है; दूरसंचार क्षेत्र के उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करना; विभिन्न सेवा प्रदाताओं के बीच तकनीकी अनुकूलता और प्रभावी अंतर-संबंध सुनिश्चित करना; सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता के मानकों को निर्धारित करना और सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करना और सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली ऐसी सेवाओं का आवधिक सर्वेक्षण करना ताकि दूरसंचार सेवाओं के उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा की जा सके;

2. और जबकि प्राधिकरण, धारा 36 के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भादूविप्रा अधिनियम की धारा 11 की उप-धारा (एल) के खंड (बी) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित 1997, बेसिक टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा विनियम, 2009 (2009 का 7) दिनांक 20 मार्च, 2009 (बाद में "विनियम" के रूप में संदर्भित) की सेवा की गुणवत्ता के मानक बनाए गए;

3. और जबकि प्राधिकरण ने देखा है कि विभिन्न राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों में प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता के इष्टतम विश्लेषण के लिए प्राधिकरण को सेवा मानकों की गुणवत्ता के लिए राज्य और केंद्र शासित प्रदेश-वार डेटा प्रस्तुत करना एक अनिवार्य आवश्यकता है;

4. और जबकि प्राधिकरण ने, पत्र संख्या N-2/8/(2)/2022-QoS दिनांक 01.07.2022 के तहत, प्राधिकरण के अधिकारियों और दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के सदस्यों से मिलकर एक कार्यदल का गठन

किया, जो अन्य बातों के साथ-साथ विनियमों के विनियम 3 और विनियम 5 के तहत निर्दिष्ट सेवा मानकों की गुणवत्ता के लिए राज्य और केंद्र शासित प्रदेश-वार डेटा प्रस्तुत करने के लिए सिफारिशें देता है।

5. इसलिए, अब, प्राधिकरण, धारा 13 के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (बी) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, अधिनियम, 1997 और बुनियादी टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा विनियम (2009 का 7) की सेवा की गुणवत्ता के मानकों के विनियम 9, इसके द्वारा निर्देश देते हैं कि;

(i) सभी बुनियादी टेलीफोन सेवा प्रदाताओं और सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाताओं को 31.03.2023 को समाप्त होने वाली तिमाही से तिमाही आधार पर विनियम 3 में निर्दिष्ट सेवा मानकों की गुणवत्ता के संबंध में और नियमों के विनियम 5 के क्रम संख्या ए पर राज्य और केंद्र शासित प्रदेश-वार डेटा प्रस्तुत करना होगा।

(ii) डेटा को माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल प्रारूप में इलेक्ट्रॉनिक रूप में मूल टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) के लिए प्रत्येक तिमाही के अंत से पैंतालीस (45) दिनों के भीतर सेवा प्रदाता के अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित इस निर्देश के अनुबंध- I में निर्दिष्ट प्रारूप में और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के लिए प्रत्येक तिमाही के अंत से इक्कीस (21) दिनों के भीतर इस निर्देश के अनुबंध- II में निर्दिष्ट प्रारूप में जमा करना है।

(iii) वर्तमान में विभिन्न पीएमआर के माध्यम से प्रस्तुत किए जा रहे एलएसए-वार डेटा निर्धारित कार्यक्रम के अनुसार प्रस्तुत किए जाते रहेंगे।

तेजपाल

(तेजपाल सिंह)

सलाहकार (क्यूओएस)-I

प्रति,

बीएसएनएल और एमटीएनएल सहित सभी सेवा प्रदाता (टीएसपी)।

अनुबंध - I

			दोष की मरम्मत					पीओआई	मीटरिंग और बिलिंग					कॉल सेंटर/ग्राहक सेवा की उपलब्धता		सेवा समाप्ति/समापन	
	राज्य/केंद्र शासित प्रदेश के नाम	दोष घटनाएं की संख्या/100 उप/माह	अगले कार्य दिवस तक ठीक किए गए दोषों का प्रतिशत	5 दिनों के भीतर मरम्मत किए गए दोषों का %	अगले कार्य दिवस तक ठीक किए गए दोषों का प्रतिशत	7 दिनों के भीतर ठीक किए गए दोषों का %	मरम्मत का औसत समय (एमटीटीआर)	इंटरकनेक्शन का बिंदु (पीओआई) संकुलन (बेंचमार्क को पूरा नहीं करने वाले पीओआई की संख्या)	मीटरिंग और बिलिंग विश्वसनीयता - पोस्ट-पेड	मीटरिंग और बिलिंग विश्वसनीयता - प्रीपेड	बिलिंग/चार्जिंग/वैधता संबंधी शिकायतों का समाधान	बिलिंग/चार्जिंग/वैधता संबंधी शिकायतों का समाधान	शिकायतों के समाधान की तारीख से ग्राहकों के खाते में क्रेडिट/छूट/समा	सहायता के लिए ग्राहक को प्रतिक्रिया समय	90 सेकंड के भीतर ऑपरेटरों (वॉयस टू वॉयस) द्वारा उत्तर दिए गए	सेवा बंद करने के % अनुरोधों का अनुपालन किया गया	बंद होने के बाद जमा की वापसी के लिए लिया गया समय
क्र.सं.		≤7	अगले कार्य दिवस तक शहरी क्षेत्र के लिए : ≥ 85%	शहरी क्षेत्र के लिए : 100%	ग्रामीण और पहाड़ी क्षेत्रों के लिए: ≥ 75%	ग्रामीण और पहाड़ी क्षेत्रों के लिए: 100%	≤ 10 बजे	< 0.5%	< 0.1%	< 0.1%	98% 4 सप्ताह के भीतर	6 सप्ताह के भीतर 100%	शिकायत के समाधान के एक सप्ताह के भीतर 100%	≥95%	≥95 %	7 दिनों में 100%	60 दिनों के भीतर 100%
1	आंध्रप्रदेश _																
2	अरुणाचल																
3	असम																
4	बिहार																
5	छतीसगढ़																
6	गोवा																
7	गुजरात																
8	हरयाणा																
9	हिमाचल प्रदेश																
10	झारखंड																
11	कर्नाटक																
12	केरल																
13	मध्य प्रदेश																
14	महाराष्ट्र																
15	मणिपुर																
16	मेघालय																
17	मिजोरम																
18	नगालैंड																
19	ओडिशा																
20	पंजाब																
21	राजस्थान																

22	सिक्किम																
23	तमिलनाडु																
24	तेलंगाना																
25	उतार प्रदेश																
26	उतराखंड																
27	पश्चिम बंगाल																
	संघ शासित प्रदेश																
1	अंडमान और निकोबार																
2	चंडीगढ़																
3	दादरा और नगर हवेली																
4	दिल्ली																
5	जम्मू और कश्मीर																
6	लक्षदीप																
7	लद्दाख																
8	पुदुचेरी																

	प्रारूप सं. TRAI /QoS/ CMTS-PMR																		अनुबंध II
सेल्यूलर मोबाइल टेलीफोन सेवा की तिमाही नेटवर्क सेवा प्रदर्शन रिपोर्ट																			
तिमाही के लिए रिपोर्ट :																			
सेवा प्रदाता का नाम:																			
विनियमों का नाम			बेसिक टेलीफोन की सेवा की गुणवत्ता के मानक (वायरलाइन और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा, विनियम, 2009, (2009 का 7)																
क्र. सं.	राज्य/केंद्र शासित प्रदेश के नाम	टीसीबीएच	नेटवर्क उपलब्धता					कनेक्शन स्थापना			कनेक्शन रखरखाव (धारणीयता)								पी ओ आई
			लाइसेंस सेवा क्षेत्र में बीएस की कुल संख्या	घंटों में बीएस के डाउन टाइम का योग यानी तिमाही के दौरान घंटों में सभी बीएस का	बीएस संचित डाउन टाइम (सेवा के लिए उपलब्ध नहीं है%)	तिमाही में >24 घंटे के संचित डाउन टाइम वाले बीएस की संख्या	डाउनटाइम के कारण सबसे अधिक प्रभावित बीएस (%)		सर्किट स्विच्ड वॉइस या वीओएलटीई के लिए कॉल सेट-अप सफलता दर और सत्र स्थापना सफलता दर (लाइसेंसधारी के	एसडीसीसीएच/पेजिंग चैनल कंजेशन/आरआरसी कंजेशन (%)	टीसीएच, आरएबी और ई-आरएबी कंजेशन (%)	नेटवर्क में सेल की कुल संख्या	डीसीआर गणना के लिए सेल की कुल संख्या पर विचार नहीं किया गया	नेटवर्क क्यूओएस डीसीआर स्थानिक वितरण उपाय [नेटवर्क_क्यूएसडी (90,90)]	नेटवर्क क्यूओएस डीसीआर टेम्पोरल डिस्ट्रीब्यूशन उपाय [नेटवर्क_क्यूटीडी (90,90)]	अच्छी आवाज की गुणवत्ता, सर्किट स्विच की आवाज की गुणवत्ता और वोल्टेज की गुणवत्ता के	डाउन लिंक (डीएल) पैकेट ड्रॉप रेट या डीएल-पीडीआर	एचयूएल-पीडीआर का अपलिंक (यूएल) पैकेट ड्रॉप रेट	प्वाइंट ऑफ इंटरकनेक्शन (पीओआई) कंजेशन (व्यक्तिगत पीओआई पर) - बेंचमार्क को पूरा

				कुल आउटेज समय					अपने नेटवर्क के भीतर)								साथ कने क्शन			नहीं करने वाले पीओ की संख्या
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
									मानक											
					≤2%		≤ 2 %	≥ 95%	≤1%	≤2%			≤2%	≤3%	≥ 95%	≤0.5%	≤2%	≤2%		
	विनियमों के व्याख्यात्मक ज्ञापन में वर्णित माप पद्धति के अनुसार 2जी, 3जी और 4जी वीओएलटीई सेवाओं (संयुक्त) के लिए प्रत्येक पैरामीटर के खिलाफ बेंचमार्क की उपलब्धि एक तिमाही की अवधि में औसत की जानी है।																			
1.	आंध्रप्रदेश _																			
2.	अरुणाचल प्रदेश																			
3.	असम																			
4.	बिहार																			
5.	छतीसगढ़																			
6.	गोवा																			
7.	गुजरात																			
8.	हरयाणा																			
9.	हिमाचल प्रदेश																			
10.	झारखंड																			
11.	कर्नाटक																			
12.	केरल																			
13.	मध्य प्रदेश																			
14.	महाराष्ट्र																			
15.	मणिपुर																			

16.	मेघालय																		
17.	मिजोरम																		
18.	नगालैंड																		
19.	ओडिशा																		
20.	पंजाब																		
21.	राजस्थान																		
22.	सिक्किम																		
23.	तमिलनाडु																		
24.	तेलंगाना																		
25.	उतार प्रदेश																		
26.	उत्तराखंड																		
27.	पश्चिम बंगाल																		
	संघ शासित प्रदेश																		
1	अंडमान और निकोबार																		
2	चंडीगढ़																		
3	दादरा और नगर हवेली																		
4	दिल्ली																		

5	जम्मू और कश्मीर																		
6	लक्षदीप																		
7	लद्दाख																		
8	पुदुचेरी																		