

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (भादूविप्रा)

भादूविप्रा ने उपभोक्ताओं की प्रतिक्रिया (फीडबैक) के आधार पर वॉयस कॉल की गुणवत्ता का आकलन करने हेतु 'TRAI MyCall' मोबाइल एप्लिकेशन का उन्नत संस्करण लॉन्च किया

नई दिल्ली, 03 अगस्त, 2026: भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (भादूविप्रा) ने आज 'TRAI MyCall' मोबाइल एप्लिकेशन का उन्नत संस्करण लॉन्च किया। यह एप्लिकेशन दूरसंचार उपभोक्ताओं को अपनी वॉयस कॉल की गुणवत्ता का स्वयं आकलन करने तथा कॉल अनुभव से संबंधित अपनी प्रतिक्रिया (फीडबैक) दर्ज करने की सुविधा प्रदान करता है।

‘TRAI MyCall’ एक नागरिक-केंद्रित डिजिटल मंच है, जो दूरसंचार उपभोक्ताओं को अपने वॉयस कॉलिंग अनुभव के संबंध में वास्तविक समय (रियल-टाइम) में, संबंधित नेटवर्क मापदंडों सहित अपनी प्रतिक्रिया साझा करने में सक्षम बनाता है। उपभोक्ताओं द्वारा प्रदान की गई यह प्रतिक्रिया दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) तथा भादूविप्रा, दोनों को अनाम (एनोनिमाइज्ड) रूप में उपलब्ध कराई जाती है। यह प्रतिक्रिया टीएसपी को महत्वपूर्ण जानकारी उपलब्ध कराती है, जिससे वे नेटवर्क प्रदर्शन में सुधार की आवश्यकता वाले क्षेत्रों की पहचान कर लक्षित सुधारात्मक उपाय कर सकते हैं। उपभोक्ता-आधारित यह पहल दूरसंचार सेवाओं की समग्र सेवा गुणवत्ता (क्वालिटी ऑफ सर्विस) में सुधार लाने में सहायक होगी। साथ ही, यह मंच वास्तविक उपभोक्ता प्रतिक्रिया के आधार पर विभिन्न दूरसंचार नेटवर्कों में सेवा अनुभव की गुणवत्ता (क्वालिटी ऑफ एक्सपीरियंस) का आकलन करने में भादूविप्रा को सक्षम बनाकर साक्ष्य-आधारित विनियामिकी निगरानी को भी सुदृढ़ करता है।

भारत में एक अरब से अधिक दूरसंचार उपभोक्ताओं के साथ, वॉयस कॉलिंग आज भी सबसे बुनियादी दूरसंचार सेवा है और यह अक्सर उपभोक्ताओं द्वारा अनुभव की जाने वाली नेटवर्क गुणवत्ता का पहला संकेतक होती है। यद्यपि नेटवर्क प्रदर्शन का मूल्यांकन सेवा की गुणवत्ता (क्यूओएस) के तकनीकी मापदंडों के आधार पर किया जाता है, फिर भी उपभोक्ताओं द्वारा अनुभव की गई अनुभव की गुणवत्ता (क्यूओई) भी सेवा प्रदर्शन का एक महत्वपूर्ण दृष्टिकोण प्रस्तुत करती है। TRAI MyCall उपभोक्ताओं के फीडबैक को संबंधित नेटवर्क जानकारी के साथ जोड़कर इस अंतर को कम करता है, जिससे दूरसंचार सेवाओं की गुणवत्ता का अधिक व्यापक आकलन संभव हो पाता है।

उन्नत TRAI MyCall एप्लिकेशन में उपभोक्ताओं के लिए अनेक उपयोगी सुविधाएं उपलब्ध हैं जिनमें प्रमुख हैं-

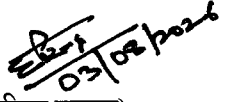
- सरल 1 से 5 स्टार रेटिंग प्रणाली के माध्यम से वॉयस कॉल का तत्काल मूल्यांकन।
- कॉल ड्रॉप, कॉल के दौरान प्रतिध्वनि (इको), ऑडियो में विलंब, क्रॉस कनेक्शन, आवाज का टूटना, एक पक्ष द्वारा दूसरे पक्ष की आवाज न सुन पाना तथा कॉल कनेक्ट होने में अत्यधिक समय लगने जैसी समस्याओं की रिपोर्ट दर्ज करने की सुविधा। यह जानकारी संबंधित सेवा प्रदाता को सुधारात्मक कार्रवाई के लिए उपलब्ध कराई जाएगी।
- सहज सहभागिता के लिए प्रत्येक कॉल समाप्त होने के बाद स्वतः फीडबैक देने का विकल्प।
- इंटरैक्टिव मेप पर रेटिंग एवं प्रतिक्रिया (फीडबैक) का इतिहास देखने की सुविधा।
- सिग्नल की क्षमता का आकलन करने के लिए कवरेज टेस्ट सुविधा।

इस अवसर पर भादूविप्रा के अध्यक्ष, श्री अनिल कुमार लाहोटी ने कहा-“प्रत्येक दूरसंचार उपभोक्ता नेटवर्क गुणवत्ता का प्रत्यक्ष अनुभव करता है। उन्नत TRAI MyCall एप्लिकेशन से दूरसंचार सेवाओं की गुणवत्ता के संबंध में उपभोक्ताओं की भागीदारी और फीडबैक को सशक्त बनाने की अपेक्षा है, क्योंकि यह ग्राहकों को अपने कॉलिंग अनुभव पर तत्काल तथा अनुभव-आधारित फीडबैक देने में सक्षम बनाता है। यह फीडबैक दूरसंचार सेवा प्रदाताओं को नेटवर्क की कमियों की पहचान करने, सुधारात्मक उपाय करने, ग्राहक संतुष्टि बढ़ाने तथा समग्र मोबाइल संचार अनुभव को बेहतर बनाने में सहायता करेगा। यह पहल उपभोक्ता-केंद्रित, पारदर्शी और डेटा-संचालित दृष्टिकोण के माध्यम से दूरसंचार सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार के प्रति भादूविप्रा की प्रतिबद्धता को और सुदृढ़ करती है। मैं सभी मोबाइल उपभोक्ताओं से आग्रह करता हूँ कि वे TRAI MyCall एप्लिकेशन डाउनलोड करें और नियमित रूप से अपना फीडबैक साझा करें। प्रत्येक फीडबैक महत्वपूर्ण है, और हम सभी मिलकर प्रत्येक दूरसंचार उपभोक्ता के लिए बेहतर कॉलिंग अनुभव सुनिश्चित कर सकते हैं।”

TRAI MyCall एप्लिकेशन एंड्रॉयड डिवाइसेस पर निम्नलिखित लिंक के माध्यम से Google Play से डाउनलोड किया जा सकता है - <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.trai.mycall>

भादूविप्रा पारदर्शी, जवाबदेह और उपभोक्ता-केंद्रित दूरसंचार व्यवस्था को सुदृढ़ बनाने के लिए निरंतर प्रतिबद्ध है। दूरसंचार सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार लाने में उपभोक्ताओं की सक्रिय भागीदारी महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है।

अधिक जानकारी के लिए संपर्क करें- सुश्री अर्चना अहलावत, सलाहकार (आईटी), ई-मेल-advisorit@trai.gov.in


(हरिन्द्र कुमार)
सचिव, भादूविप्रा
www.trai.gov.in

भादूविप्रा के बारे में

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (भादूविप्रा) की स्थापना भादूविप्रा अधिनियम, 1997 के अंतर्गत एक स्वतंत्र वैधानिक निकाय के रूप में की गई थी। यह भारत में दूरसंचार, प्रसारण तथा केबल टीवी सेवाओं के क्षेत्रों का विनियमन करता है।

भादूविप्रा का उद्देश्य सभी उपभोक्ताओं के लिए निष्पक्ष नियम, पारदर्शी प्रक्रियाएँ तथा बेहतर सेवा गुणवत्ता सुनिश्चित करना है।

● नोट : भादूविप्रा एक विनियामक प्राधिकरण है और उपभोक्ताओं को प्रत्यक्ष सेवाएँ प्रदान नहीं करता। किसी भी व्यक्तिगत शिकायतों अथवा समस्याओं के समाधान हेतु कृपया अपने लाइसेंसधारी दूरसंचार सेवा प्रदाता से संपर्क करें।

भादूविप्रा के आधिकारिक सोशल मीडिया माध्यम

- X (पूर्व में ट्विटर) - @TRAI,
- फेसबुक- @TRAI,
- इंस्टाग्राम- @trai.official_,
- लिंकडइन- @trai-official,
- यूट्यूब- @TelecomRegulatoryAuthorityofIndia