

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

भादूविप्रा द्वारा एक्सेस और ब्रॉडबैंड सेवा के लिए सेवागुणवत्ता के संशोधित मानक जारी किए गए हैं।

नई दिल्ली, 2 अगस्त, 2024- भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (भादूविप्रा) द्वारा संशोधित विनियम, अर्थात् "एक्सेस (वायरलाइन और वायरलेस) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन और वायरलेस) सेवा की सेवा गुणवत्ता के मानक विनियम, 2024 (2024 का 06)" जारी किए गए हैं। ये विनियम एक्सेस (फिक्स्ड और मोबाइल) और ब्रॉडबैंड सेवाओं के लिए लागू हैं। विनियमों का पूरा पाठ भादूविप्रा की वेबसाइट www.trai.gov.in पर उपलब्ध है।

इससे पूर्व भादूविप्रा ने बेसिक और सेलुलर मोबाइल सेवाओं, ब्रॉडबैंड सेवाओं और ब्रॉडबैंड वायरलेस सेवाओं के लिए सेवा की गुणवत्ता (से.गु.) के मानकों को निर्धारित करते हुए तीन अलग-अलग विनियम अर्थात् (i) बेसिक टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा की सेवा गुणवत्ता के मानक विनियम, 2009 (ii) ब्रॉडबैंड सेवा की गुणवत्ता विनियम 2006 और (iii) वायरलेस डेटा सेवाओं के लिए सेवा की गुणवत्ता के मानक विनियम, 2012 जारी किए थे, जो समय-समय पर संशोधित किए गए।

नये विनियम ऊपर उल्लिखित तीन विनियमों के अधिक्रमण में होंगे।

2. उपर्युक्त तीनों विनियमन एक दशक से भी अधिक समय पूर्व अधिसूचित किए गए थे। तब से, दूरसंचार नेटवर्क का प्रौद्योगिकी परिदृश्य पूरी तरह से परिवर्तित हो गया है और यह एक अभिसारित नेटवर्क की ओर बढ़ गया है। 4जी और 5जी जैसी नई और उभरती हुई प्रौद्योगिकियाँ और फाइबर पर हाई-स्पीड ब्रॉडबैंड सेवाओं के बड़े पैमाने पर प्रवेश से उत्पन्न होने वाले गुणवत्ता पहलुओं को ध्यान में रखते हुए, प्राधिकरण ने मौजूदा विनियमों की व्यापक समीक्षा करने और एक व्यापक विनियामक ढांचा पेश करने का निर्णय लिया है, जिसमें तीनों सेवाओं के लिए सेवा की गुणवत्ता के मानक एक ही स्थान पर शामिल किए गए हैं। निर्धारित सेवा की गुणवत्ता के मानक उपभोक्ताओं को उच्च गुणवत्ता वाली सेवा प्रदान करेंगे।

3. इन संशोधित विनियमों को हितधारकों से टिप्पणियाँ आमंत्रित करते हुए दिनांक 18 अगस्त 2023 को जारी किए गए 'एक्सेस सेवाओं (वायरलेस और वायरलाइन) और ब्रॉडबैंड (वायरलेस और वायरलाइन) सेवाओं के लिए सेवा की गुणवत्ता मानकों की समीक्षा' विषय पर परामर्श पत्र के माध्यम से विस्तृत परामर्श प्रक्रिया का पालन करने के पश्चात अंतिम रूप दिया गया है। दिनांक 9 अप्रैल 2024 को हितधारकों के साथ एक खुला मंच चर्चा (ओएचडी) आयोजित की गई, जिसमें हितधारकों और उपभोक्ता मंचों के प्रतिनिधियों ने विनियमों के विभिन्न प्रावधानों पर अपने विचार साझा किए।


4. इन विनियमों की मुख्य विशेषताएँ निम्नलिखित हैं:

- (i) उपभोक्ताओं को सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाने हेतु सेवा प्रदाताओं को अपनी वेबसाइट पर प्रौद्योगिकी (2जी/3जी/4जी/5जी) के अनुसार मोबाइल कवरेज मानचित्र प्रदर्शित करना अधिदेशित किया गया है।
- (ii) सेवा की गुणवत्ता निष्पादन रिपोर्टिंग में पारदर्शिता लाने हेतु, सेवा प्रदाताओं को अपनी वेबसाइट पर निर्धारित मापदंडों के अनुसार सेवा की गुणवत्ता निष्पादन प्रकाशित करना अधिदेशित किया गया है।
- (iii) नए उभरते अनुप्रयोगों के निष्पादन की आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए, विलंबता मापदंड हेतु बेंचमार्क को वैश्विक मानकों के अनुसार कर दिया गया है तथा जिटर और पैकेट ड्रॉप दर के लिए नए मापदंड शुरू किए गए हैं।
- (iv) सेवा प्रदाताओं द्वारा नेटवर्क संबंधी समस्याओं का समय पर निवारण करने हेतु, मोबाइल सेवा की गुणवत्ता निष्पादन की निगरानी अब तिमाही के बजाय मासिक आधार पर की जाएगी। तथापि, मासिक रिपोर्टिंग में सुचारु परिवर्तन के लिए, सेवा प्रदाताओं को विनियमन की प्रभावी तिथि से छह महीने का समय दिया गया है।
- (v) विस्तृत स्तर पर निष्पादन की जानकारी प्राप्त करने हेतु, प्राधिकरण ने सैल स्तर पर नेटवर्क की उपलब्धता, कॉल ड्रॉप, अपलिक और डाउनलिक में वॉयस पैकेट ड्रॉप इत्यादि जैसे कुछ मापदंडों के आधार पर एकत्र करने का निर्णय लिया है।
- (vi) निष्पादन को मापने और इसे रिपोर्ट करने के दौरान विभिन्न सेवा प्रदाताओं द्वारा एक समान कार्यप्रणाली को अपनाने को सुनिश्चित करने के लिए, विनियमन में एक विस्तृत और स्पष्ट मापन पद्धति निर्धारित की गई है।
- (vii) प्राधिकरण ने नेटवर्क की उपलब्धता (संचयी डाउनटाइम और डाउनटाइम के कारण सबसे अधिक प्रभावित सैल), कॉल ड्रॉप दर, पैकेट ड्रॉप दर, विलंबता आदि जैसे कुछ प्रमुख मापदंडों के लिए बेंचमार्क को छह महीने से ढाई वर्ष की समय सीमा में क्रमबद्ध तरीके से और सख्त करने का निर्णय लिया है ताकि सेवा प्रदाता, जहां भी आवश्यक हो, अपने नेटवर्क को अपग्रेड कर सकें।
- (viii) चूंकि कुछ मामलों में सेवा की गुणवत्ता मापदंड औसत के आधार पर निकालने से समस्या वाले क्षेत्र स्पष्ट रूप से सामने नहीं आते, इसलिए डाउनलिक और अपलिक पैकेट ड्रॉप दर, विलंबता, पॉइंट ऑफ इंटरकनेक्शन (पीओआई) कंजेशन, डाउनलोड और अपलोड गति, व्यस्त घंटों के दौरान रेडियो और कोर नेटवर्क के बीच अधिकतम बैंडविड्थ उपयोग आदि जैसे कुछ प्रमुख मापदंडों के लिए मापन पद्धति को औसत से प्रतिशत आधार पर कर दिया गया है। इससे सेवा प्रदाताओं द्वारा सुधारात्मक कार्रवाई हेतु खराब सेवा की गुणवत्ता प्रदर्शन वाले क्षेत्रों की पहचान करने में मदद मिलेगी।

- (ix) मोबाइल कवरेज मानचित्र के प्रदर्शन की आवश्यकता के अलावा, महत्वपूर्ण नेटवर्क आउटेज की रिपोर्टिंग, जिटर, व्यस्त घंटों के दौरान रेडियो और कोर नेटवर्क के बीच अधिकतम बैंडविड्थ उपयोग और एसएमएस डिलीवरी की सफलता दर आदि जैसे नए मापदंड शुरू किए गए हैं।
- (x) वैश्विक बेंचमार्क के मुकाबले, उपभोक्ता अनुभव और वर्तमान संदर्भ में प्रासंगिकता पर प्रभाव के आधार पर, सेवा की गुणवत्ता मापदंडों को और अधिक तर्कसंगत बनाया गया है। उदाहरण के लिए, टेलीफोन कनेक्शनों का स्थानांतरण, स्थानीय एक्सचेंज के लिए सेवा का ग्रेड आदि जैसे मापदंडों को हटा दिया गया है और कुछ मापदंडों को अनुपालन से हटाकर सेवा प्रदाताओं द्वारा निगरानी में स्थानांतरित कर दिया गया है।
- (xi) सेवा की गुणवत्ता मापन मानदंड में सरलीकरण और निष्पक्षता तथा सुचारू अनुपालन के साथ, सेवा प्रदाताओं को सेवा की गुणवत्ता की ऑनलाइन निगरानी और रिपोर्टिंग हेतु अपने सिस्टम को अपग्रेड करने का निर्देश दिया गया है।
- (xii) सेवा की गुणवत्ता प्रदान करना एक जीवन चक्र गतिविधि है जिसे केवल गुणवत्ता प्रबंधन डोमेन में सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाने के माध्यम से सुनिश्चित किया जा सकता है। इसलिए, सेवा प्रदाताओं को सेवाओं की गुणवत्ता में निरंतर सुधार सुनिश्चित करने हेतु सिक्स सिग्मा गुणवत्ता प्रबंधन योजना को अपनाने के लिए कहा गया है।
- (xiii) सेवा की गुणवत्ता से संबंधित मुद्दों पर समयबद्ध कार्रवाई सुनिश्चित करने और नेटवर्क में गैर-अनुपालन वाले सेवा की गुणवत्ता निष्पादन के शीघ्र समाधान के लिए, सभी सेवाओं के लिए क्रमिक वित्तीय निरुत्साहन शुरू किए गए हैं, जो निरंतर गैर-अनुपालन के साथ बढ़ते हैं।

5. ये विनियम दिनांक 1 अक्टूबर 2024 से लागू होंगे।

6. किसी भी स्पष्टीकरण/जानकारी के लिए, श्री तेजपाल सिंह, सलाहकार (क्यूओएस-1) भादूविप्रा से ईमेल: adv-qos1@traai.gov.in या टेलीफोन नंबर +91-11-20907759 पर संपर्क किया जा सकता है।



(अतुल कुमार चौधरी)

सचिव, भादूविप्रा
