प्रेस हेतु सूचना नोट (प्रेस विज्ञप्ति सं. 26/2021)

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

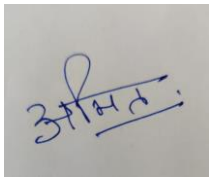
नई दिल्ली, 27 अप्रैल, 2021

तुरंत जारी करने हेतु वेबसाइटः **www.trai.gov.in**

''31 दिसम्बर, 2020 को समाप्त तिमाही के लिए ''भारतीय दूरसंचार सेवा निष्पादन संकेतक रिपोर्ट''

आज भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण ने 31 दिसम्बर, 2020 को समाप्त तिमाही के लिए ''भारतीय दूरसंचार सेवा निष्पादन संकेतक रिपोर्ट'' जारी की है। यह रिपोर्ट दूरसंचार सेवाओं का एक व्यापक परिदृश्य उपलब्ध कराती है तथा 1 अक्तूबर, 2020 से 31 दिसम्बर, 2020 की अवधि के लिए भारत में दूरसंचार सेवाओं के साथ–साथ केबल टेलीविजन, डीटीएच तथा रेडियो प्रसारण सेवाओं के लिए महत्वपूर्ण मानदण्ड तथा विकास के रूझानों को प्रस्तुत करती है। इसे सेवा प्रदाताओं द्वारा उपलब्ध कराई गई सूचना के आधार पर संकलित किया गया है।

उक्त रिपोर्ट का कार्यकारी सारांश यहॉ संलग्न है। संपूर्ण रिपोर्ट भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण की वेबसाईट www.trai.gov.in पर उपलब्ध है। इस रिपोर्ट से संबंधित किसी भी सुझाव या स्पष्टीकरण के लिए श्री **अमित शर्मा**, सलाहकार (एफएण्डईए), भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, नई दिल्ली से दूरभाष–011–23234367 एवं ई–मेल**:** advfea2@trai.gov.in पर संपर्क किया जा सकता है।



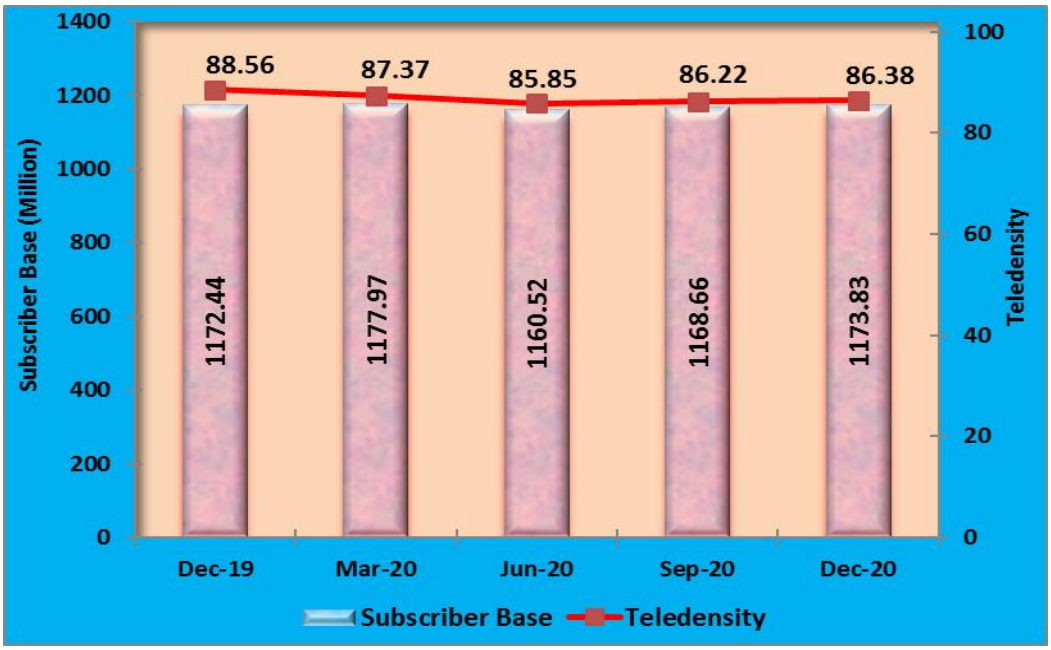
कृते सचिव, भा.दू.वि.पा

भारतीय दूरसंचार सेवा निष्पादक संकेतक रिपोर्ट
अक्तूबर से दिसम्बर, 2020

कार्यकारी सारांश

1. देश में दूरसंचार उपभोक्ताओं की संख्या सितम्बर, 2020 के अंत में 1,168.66 मिलियन से बढ़कर दिसम्बर, 2020 के अंत में 1,173.83 मिलियन हो गई, जिसमें पिछली तिमाही की तुलना में 0.44 प्रतिशत की वृद्धि दर दर्ज की गई। पिछले वर्ष की इसी तिमाही की तुलना में वर्ष–दर–वर्ष (वाई.ओ.वाई) आधार पर दूरसंचार उपभोक्ताओं की संख्या में 0.12 प्रतिशत वृद्धि दर दर्ज की गई। देश में समग्र दूरसंचार घनत्व 30 सितम्बर, 2020 को 86.22 प्रतिशत से बढ़कर 31 दिसम्बर, 2020 को 86.38 प्रतिशत रहा।

<u>देश में टेलीफोन उपभोक्ताओं की संख्या तथा दूरसंचार घनत्व का रूझान</u>

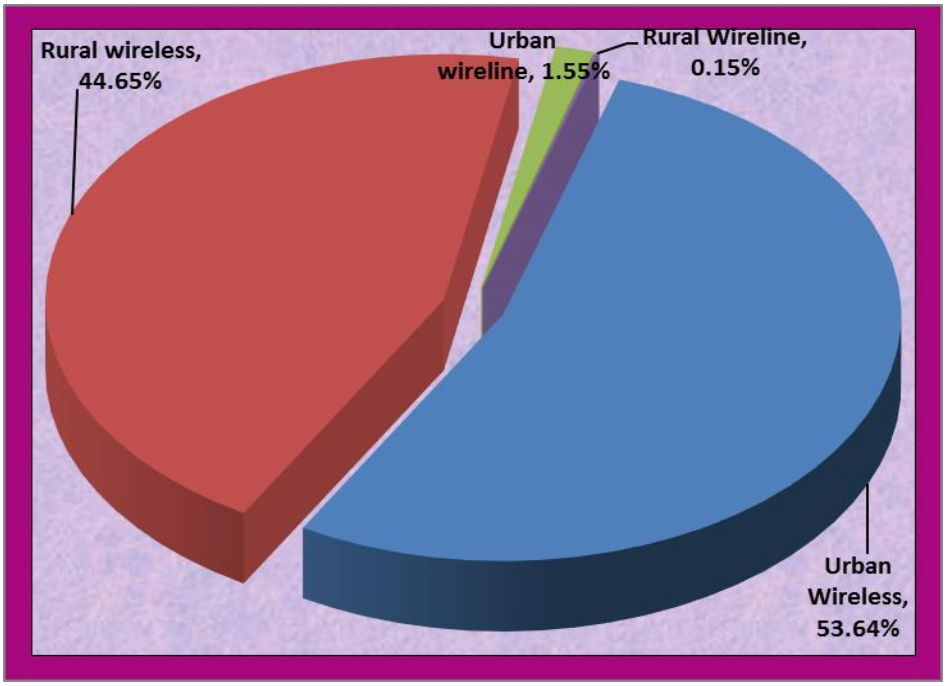


2. सितम्बर, 2020 के अंत तक शहरी क्षेत्रों में दूरसंचार उपभोक्ताओं की संख्या 644.26 मिलियन से बढ़कर दिसम्बर, 2020 के अंत में 647.91 मिलियन हो गई और इसी अवधि के दौरान शहरी दूरसंचार घनत्व 138.25 प्रतिशत से बढ़कर 138.34 प्रतिशत हो गया।

3. इस तिमाही के दौरान ग्रामीण दूरसंचार उपभोक्ताओं की संख्या 524.39 मिलियन से बढ़कर 525.92 मिलियन हो गई और इसी अवधि के दौरान ग्रामीण दूरसंचार घनत्व 58.96 प्रतिशत से बढ़कर 59.05 प्रतिशत हो गया।

4. कुल दूरसंचार उपभोक्ताओं की संख्या में से, ग्रामीण उपभोक्ताओं की हिस्सेदारी सितम्बर, 2020 के अंत तक 44.87 प्रतिशत से घटकर दिसम्बर, 2020 के अंत तक 44.80 प्रतिशत हो गई।

दूरसंचार उपभोक्ताओं की संख्या का वितरण



5. इस तिमाही के दौरान 5.19 मिलियन वॉयरलेस उपभोक्ताओं की संख्याओं में निबल वृद्धि के साथ ही सितम्बर, 2020 के अंत तक कुल वॉयरलेस उपभोक्ताओं की संख्या 1,148.58 मिलियन से बढ़कर दिसम्बर, 2020 के अंत तक 1,153.77 मिलियन हो गई, जिसमें पिछली तिमाही की तुलना में 0.45 प्रतिशत की वृद्धि दर दर्ज की गई। इसी दौरान वार्षिक आधार पर वॉयरलेस उपभोक्ताओं की संख्या में 0.20 प्रतिशत की वृद्धि दर दर्ज की गयी।

6. वायरलेस दूरसंचार घनत्व 0.19 प्रतिशत की तिमाही वृद्धि दर के साथ सितम्बर, 2020 के अंत में 84.74 प्रतिशत से बढ़कर दिसम्बर, 2020 के अंत में 84.90 प्रतिशत हो गया।

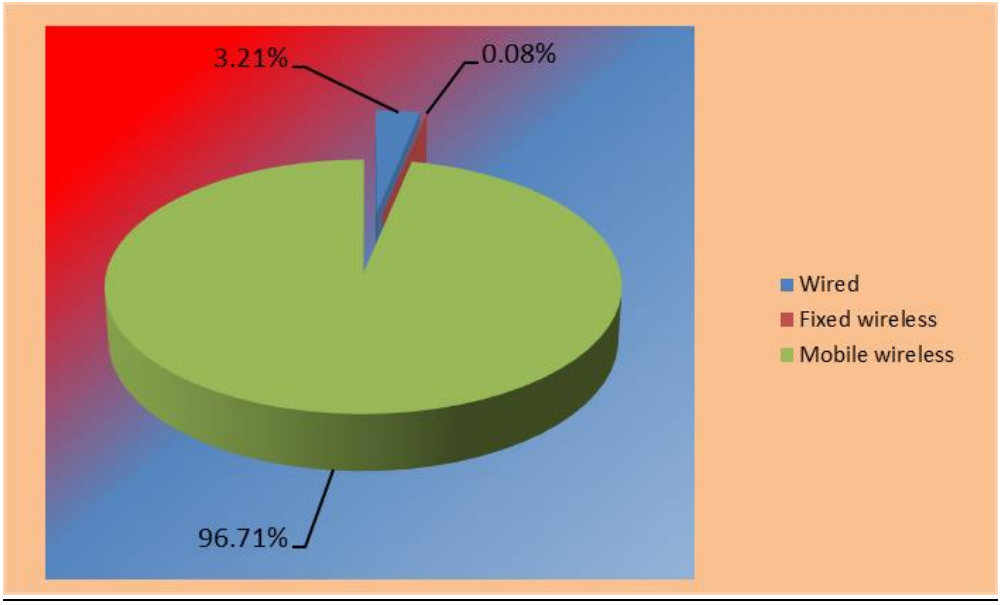
7. वॉयरलाइन उपभोक्ताओं की संख्या सितम्बर, 2020 के अंत में 20.08 मिलियन से घटकर दिसम्बर, 2020 के अंत में 20.05 मिलियन हो गयी जिसमें 0.12 प्रतिशत की तिमाही ह्रास दर दर्ज की गई

और दिसम्बर, 2020 को समाप्त तिमाही अवधि के लिए वॉयरलाइन उपभोक्ताओं की संख्या में वर्ष–दर–वर्ष (वाई.ओ.वाई.) 4.53 प्रतिशत की कमी दर्ज की गई।

8. वॉयरलाइन दूरसंचार घनत्व में कोई भी बदलाव नहीं दर्ज किया गया और दिसम्बर, 2020 के अंत में भी 1.48 प्रतिशत ही रहा।

9. इंटरनेट उपभोक्ताओं की कुल संख्या सितम्बर, 2020 के अंत में 776.45 मिलियन से बढ़कर दिसम्बर, 2020 के अंत में 795.18 मिलियन हो गई जिसमें 2.41 प्रतिशत की तिमाही वृद्धि दर दर्ज की गई। कुल 795.18 मिलियन इंटरनेट उपभाक्ताओं में से वायरलाईन इंटरनेट उपभोक्ताओं की संख्या 24.54 मिलियन तथा वायरलेस इंटरनेट उपभोक्ताओं की संख्या 769.64 मिलियन है।

इंटरनेट उपभोक्ताओं की संख्या का वितरण



10. ब्रॉडबैंड इंटरनेट उपभोक्ताओं की संख्या सितम्बर, 2020 के अंत में 726.32 मिलियन से बढ़कर दिसम्बर, 2020 के अंत में 747.41 मिलियन हो गई जिसमें 2.90 प्रतिशत की तिमाही वृद्धि दर दर्ज की गई।

11. नैरोबैंड इंटरनेट उपभोक्ताओं की संख्या सितम्बर, 2020 के अंत में 50.14 मिलियन से घटकर दिसम्बर, 2020 के अंत में 47.77 मिलियन रही जिसमें 4.72 प्रतिशत की तिमाही ह्रास दर दर्ज की गई।

12. वारयलेस दूरसंचार सेवा के लिए प्रति उपभोक्ता मासिक औसत राजस्व (एआरपीयू) 4.93 प्रतिशत तिमाही वृद्धि दर के साथ सितम्बर, 2020 को समाप्त तिमाही को 96.87 रुपए से बढ़कर दिसम्बर, 2020 को समाप्त तिमाही में 101.65 रुपए हो गया। इसी तिमाही में वर्ष–दर–वर्ष आधार पर मासिक एआरपीयू में 29.24 प्रतिशत की दर से वृद्धि हो गया।

13. वायरलेस सेवा के लिए प्रतिमाह प्रीपेड एआरपीयू सितम्बर, 2020 को समाप्त तिमाही को 90 रूपए से बढ़कर दिसम्बर, 2020 को समाप्त तिमाही में 95 रूपए हो गया परन्तु इसी तिमाही के दौरान प्रतिमाह पोस्ट–पेड एआरपीयू भी 234 रुपए से घटकर 227 रुपए हो गया।

14. अखिल भारतीय औसत आधार पर जीएसएम सेवा के लिए 3.14 प्रतिशत वृद्धि की दर के साथ समग्र उपयोग की गई मिनट (एमओयू) प्रति उपभोक्ता प्रतिमाह सितम्बर, 2020 को समाप्त तिमाही के लिए 761 मिनट से बढ़कर दिसम्बर, 2020 को समाप्त तिमाही के लिए 785 मिनट हो गया।

15. वारयलेस प्रीपेड सेवा के लिए सितम्बर, 2020 को समाप्त तिमाही में एमओयू प्रति उपभोक्ता प्रति माह 765 मिनट से बढ़कर दिसम्बर, 2020 को समाप्त तिमाही में 793 मिनट हो गया। पोस्ट–पेड एमओयू प्रति उपभोक्ता प्रति माह सितम्बर, 2020 को समाप्त तिमाही में 680 मिनट से घटकर दिसम्बर, 2020 को समाप्त तिमाही में 631 मिनट हो गया।

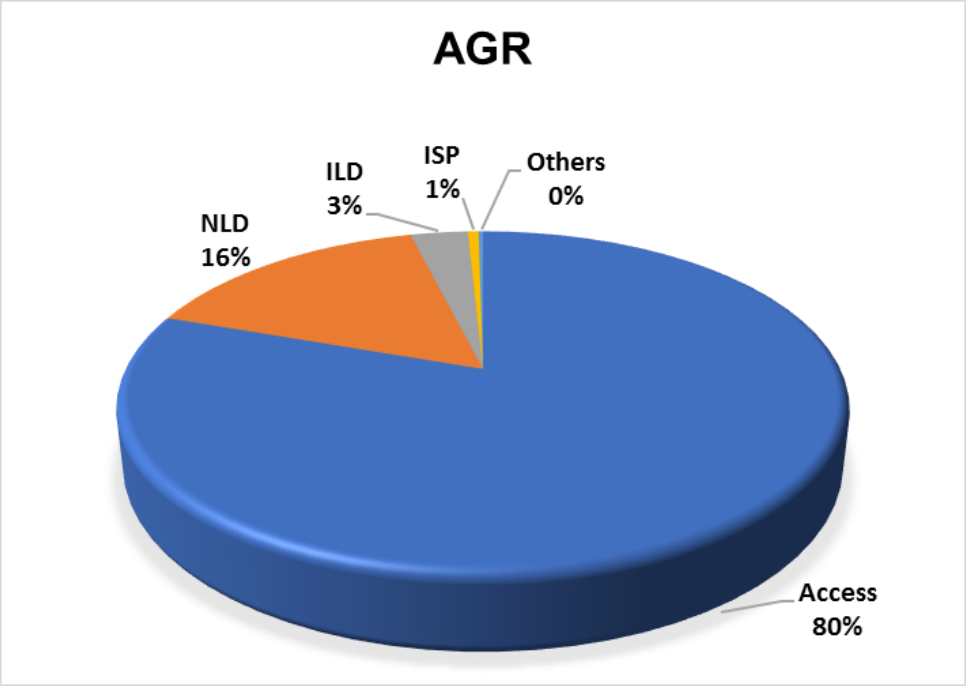
16. दिसम्बर, 2020 को समाप्त तिमाही के लिए दूरसंरचार सेवा क्षेत्र हेतु सकल राजस्व (जीआर) तथा समयोजित सकल राजस्व (एजीआर) क्रमशः 71,588 करोड़ रुपए तथा 47,623 करोड़ रुपए रहा। दितम्बर, 2020 को समाप्त तिमाही में पिछली तिमाही के मुकाबले जीआर तथा एजीआर दोनों में क्रमशः 4.92 प्रतिशत तथा 4.19 प्रतिशत की वृद्धि दर दर्ज की गई।

17. पिछले वर्ष की इसी तिमाही में जीआर तथा एजीआर में वर्ष–दर–वर्ष (वाई.ओ.वाई.) वृद्धि दर क्रमशः 12.27 प्रतिशत तथा 16.50 प्रतिशत दर्ज की गई।

18. दिसम्बर, 2020 को समाप्त तिमाही के लिए पास–थ्रू–प्रभार पिछले तिमाही के 22,521 करोड़ रुपए से बढ़कर 23,966 करोड़ रुपए हो गया। पास–थ्रू–प्रभार में तिमाही वृद्धि दर 6.41 प्रतिशत और वार्षिक वृद्ध दर 4.71 प्रतिशत रही।

19. सितम्बर, 2020 को समाप्त तिमाही के लिए लाइसेंस शुल्क 3,656 करोड़ रुपए से बढ़कर दिसम्बर, 2020 में 3,809 करोड़ रुपए हो गया। इस तिमाही के दौरान लाइसेंस शुल्क में तिमाही तथा वार्षिक वृद्धि दर क्रमशः 4.19 प्रतिशत तथा 16.49 प्रतिशत रही।

समायोजित सकल राजस्व का वितरण



20. एक्सेस सेवाओं ने दूरसंचार सेवाओं के कुल समायोजित सकल राजस्व में 80 प्रतिशत का योगदान दिया। दिसम्बर, 2020 को समाप्त तिमाही में एक्सेस सेवाओं में सकल राजस्व (जीआर), समायोजित सकल राजस्व (एजीआर), लाइसेंस शुल्क, स्पेक्ट्रम उपयोग प्रभार (एसयूसी) एवं पास–थ्रू प्रभारों में क्रमशः 4.98 प्रतिशत, 5.38 प्रतिशत, 5.39 प्रतिशत, 6.06 प्रतिशत एवं 4 प्रतिशत की वृद्धि दर दर्ज की गई।

21. एजीआर आधारित एक्सेस सेवाओं के लिए प्रति उपभोक्ता मासिक औसत राजस्व (एआरपीयू) सितम्बर, 2020 की समाप्त तिमाही में 103.87 रुपए से बढ़कर दिसम्बर, 2020 की समाप्त तिमाही में 108.78 रुपए हो गये।

22. पिछली तिमाही की तुलना में इस तिमाही के दौरान सेवा गुणवत्ता के संदर्भ में वॉयरलाइन सेवा प्रदाताओं का निष्पादन नीचे दिया गया है: –

सेवा गुणवत्ता में सुधार दर्शाने वाले मानदण्ड	सेवा गुणवत्ता में गिरावट दर्शाने वाले मानदण्ड
• अगले कार्य दिवस में खामियों को ठीक करने का प्रतिशत (शहरी क्षेत्रों में) ≥ 85% • अगले कार्य दिवस में खामियों को ठीक करने का प्रतिशत (ग्रामीण एवं पहाड़ी क्षेत्रों में) ≥ 75% • मीन टाइम टू रिपेयर (एमटीटीआर) ≤10 घंटे • मीटरिंग तथा बिलिंग – मीटरिंग तथा बिलिंग क्रेडिबिलिटी –पोस्टपेड ≤ 0.1% • ग्राहक की सहायता के लिए प्रत्युत्तर समय कॉल सेंटर/कस्टमर केयर तक पहुंच 95% • ग्राहक की सहायता के लिए प्रत्युत्तर समय 90 सेकण्ड के भीतर प्रचालक (वॉयस टू वॉयस) द्वारा उत्तर दी गई कॉलों का प्रतिशत 95% • सेवा समाप्ति/बंद 7 दिन के भीतर सेवा समाप्त/बन्द करने के अनुरोधों के अनुपालन का प्रतिशत	• खामियों को ठीक करना – प्रति 100 उपभोक्ताओं में प्रतिमाह खामियों की संख्या ≤ 7

23. पिछली तिमाही की तुलना में इस तिमाही के दौरान सेवा की गुणवत्ता के संदर्भ में वॉयरलैस सेवा प्रदाताओं का निष्पादन नीचे दिया गया है:–

सेवा गुणवत्ता में सुधार दर्शाने वाले मानदण्ड	सेवा गुणवत्ता में गिरावट दर्शाने वाले मानदण्ड
• टीसीएच, आरएबी, एवं ई–आरएबी कंजेशन • नेटवर्क क्यूओएस डीसीआर स्थानीक वितरण पैमाना (नेटवर्क क्यूएसडी 90,	• डॉऊनटाईम के कारण सबसे अधिक प्रभावित बीएस (प्रतिशत) • अपलिंक (यूएल) पैकेट ड्राप दर या

90) (प्रतिशत) ● नेटवर्क क्यूओएस डीसीआर कालिक वितरण पैमाना (नेटवर्क क्यूटीडी 97, 90) (प्रतिशत) ● बिलिंग/चार्जिग/वैधता शिकायतों का समाधान ● शिकायतों के समाधान की तिथि से उपभोक्ता के खाते में राशि जमा/छूट दिए जाने/ समायोजन किये जाने की अवधि ● 90 सेकण्ड के भीतर प्रचालक (वॉयस टू वॉयस) द्वारा उत्तर दी गई कॉलों का प्रतिशत ● 7 दिन के भीतर सेवा समाप्त/बन्द करने के अनुरोधों के अनुपालन का प्रतिशत ● खाता बंद करने के पश्चात् जमा राशि को वापिस देने के लिये लिया गया समय।	यूएल–पीडीआर ● कॉल सेंटर/कस्टमर केयर तक पहुंच

24 दिनांक 31.12.2020 की स्थिति के अनुसार सूचना और प्रसारण मंत्रालय (एमआईबी) द्वारा केवल अपलिकिंग/केवल डॉऊनलिकिंग/अपलिंकिंग एवं डाउनलिंकिंग दोनों के लिये 907 निजी उपग्रह टेलीविजन चैनलों को अनुमति प्रदान की गई है।

25. नये टैरिफ आदेश (ब्रॉडकास्टिंग एवं केबल) दिनांक 3 मार्च, 2017 के तत्वाधान में प्रसारण सेवा प्रदाताओं के द्वारा प्राधिकरण में दिये गये रिपोर्ट के अनुसार, 31 दिसम्बर, 2020 की स्थिति के अनुसार कुल 326 पे–टीवी चैनल हैं। इन 326 पे–टीवी चैनलों में 233 एसडी पे–टीवी चैनल एवं 93 एचडी पे–टीवी चैनल शामिल है।

26. वर्ष 2003 में अस्तित्व में आने के समय से भारतीय डीटीएच सेवा में लगातार वृद्धि दर्ज की गई है। देश में पे–डीटीएच सेवा प्रदाताओं की संख्या दिसम्बर, 2020 के अंत में 4 थी।

27. देश में पे–डीटीएच के कुल औसत सक्रिय उपभोक्ताओं की संख्या 31 दिसम्बर, 2020 को लगभग 70.99 मिलियन हो गई है। यह संख्या दूरदर्शन के निःशुल्क डीटीएच सेवा के उपभोक्तओं की संख्या के अलावा है।

28. ऑल इंडिया रेडियो–सार्वजनिक प्रसारक द्वारा प्रचालित रेडियो स्टेशनों के अलावा, दिनांक 31 दिसम्बर, 2020 को 31 एफएम प्रसारकों के द्वारा उपलब्ध कराये गये आंकड़ों के अनुसार 105 शहरों में कुल 367 निजी एफएम रेडियो स्टेशन कार्य कर रहे थे जो कि पिछली तिमाई के आकड़ों के बराबर हैं।

29. प्राप्त रिपोर्ट के अनुसार, विज्ञापन से प्राप्त कुल आय 30 सितम्बर, 2020 को समाप्त तिमाही में 366 निजी एफएम रेडियो स्टेशन के लिए 198.53 करोड़ रूपये की तुलना में 31 दिसम्बर, 2020 को समाप्त तिमाही में 366 निजी एफएम रेडियो स्टेशन के लिए 323.01 करोड़ रूपये रहा।

30. सूचना और प्रसारण मंत्रालय से प्राप्त आंकड़ों के आधार पर 31 दिसम्बर, 2020 को देश में कुल 315 सामुहिक रेडियो स्टेशन कार्यरत हैं।

मुख्य झलकियाँ

30 सितम्बर, 2020 की स्थिति के अनुसार डॉटा	
दूरसंचार उपभोक्ता (वॉयरलेस + वॉयरलाइन)	
कुल उपभोक्ताओं की संख्या	1,173.83 मिलियन
पिछली तिमाही की तुलना में प्रतिशत में परिवर्तन	0.44 प्रतिशत
शहरी उपभोक्ताओं की संख्या	647.91 मिलियन
ग्रामीण उपभोक्ताओं की संख्या	525.92 मिलियन
निजी प्रचालकों की बाजार हिस्सेदारी	88.74 प्रतिशत
सार्वजनिक क्षेत्र के प्रचालकों की बाजार हिस्सेदारी	11.26 प्रतिशत
दूरसंचार घनत्व	86.38 प्रतिशत
शहरी दूरसंचार घनत्व	138.34 प्रतिशत
ग्रामीण दूरसंचार घनत्व	59.05 प्रतिशत
वॉयरलेस उपभोक्ता	
कुल वॉयरलेस उपभोक्ताओं की संख्या	1,153.77 मिलियन
पिछली तिमाही की तुलना में प्रतिशत में परिवर्तन	0.45 प्रतिशत
शहरी उपभोक्ताओं की संख्या	629.67 मिलियन
ग्रामीण उपभोक्ताओं की संख्या	524.11 मिलियन
निजी प्रचालकों की बाजार हिस्सेदारी	89.42 प्रतिशत
सार्वजनिक क्षेत्र के प्रचालकों की बाजार हिस्सेदारी	10.58 प्रतिशत
दूरसंचार घनत्व	84.90 प्रतिशत
शहरी दूरसंचार घनत्व	134.44 प्रतिशत
ग्रामीण दूरसंचार घनत्व	58.85 प्रतिशत
तिमाही के दौरान वायरलेस डाटा यूसेज	26,405 पेगाबाईट
पब्लिक मोबाईल रेडियो ट्रंक सेवा (पीएमआरटीएस) की कुल संख्या	63,205
वीसैट की कुल संख्या	296,079
वॉयरलाइन उपभोक्ता	
कुल वॉयरलाइन उपभोक्ताओं की संख्या	20.05 मिलियन
पिछली तिमाही की तुलना में प्रतिशत में परिवर्तन	-0.12 प्रतिशत
शहरी उपभोक्ताओं की संख्या	18.24 मिलियन
ग्रामीण उपभोक्ताओं की संख्या	1.81 मिलियन
सार्वजनिक क्षेत्र के प्रचालकों की बाजार हिस्सेदारी	50.51 प्रतिशत
निजी प्रचालकों की बाजार हिस्सेदारी	49.49 प्रतिशत
दूरसंचार घनत्व	1.48 प्रतिशत
ग्रामीण दूरसंचार घनत्व	0.20 प्रतिशत
शहरी दूरसंचार घनत्व	3.89 प्रतिशत
ग्रामीण पब्लिक टेलीफोन की संख्या (वीपीटी)	68,606
पब्लिक कॉल ऑफिसों की संख्या (पीसीओ)	137,015

दूरसंचार वित्तीय आंकडे	
तिमाही के दौरान सकल राजस्व (जीआर)	71,588 करोड़ रुपए
पिछली तिमाही की तुलना में जीआर में प्रतिशत परिवर्तन	4.92 प्रतिशत
तिमाही के दौरान समायोजित सकल राजस्व (एजीआर)	47,623 करोड़ रुपए
पिछली तिमाही की तुलना में एजीआर में प्रतिशत परिवर्तन	4.19 प्रतिशत
एक्सेस एजीआर में सार्वजनिक क्षेत्र के उद्यमों की हिस्सेदारी	6.55 प्रतिशत
एक्सेस सेवाओं हेतु प्रति उपभोक्ता मासिक औसत राजस्व (एआरपीयू)	108.78 रुपए
इंटरनेट/ब्रॉडबैंड उपभोक्ता	
कुल इंटरनेट उपभोक्ताओं की संख्या	795.18 मिलियन
पिछली तिमाही की तुलना में प्रतिशत में परिवर्तन	2.41 प्रतिशत
नैरोबैंड उपभोक्ताओं की संख्या	47.77 मिलियन
ब्रॉडबैंड उपभोक्ताओं की संख्या	747.41 मिलियन
वॉयरलाईन इंटरनेट उपभोक्ताओं की संख्या	25.54 मिलियन
वॉयरलेस इंटरनेट उपभोक्ताओं की संख्या	769.64 मिलियन
शहरी इंटरनेट उपभोक्ताओं की संख्या	487.01 मिलियन
ग्रामीण इंटरनेट उपभोक्ताओं की संख्या	308.17 मिलियन
प्रति 100 जनसंख्या पर कुल इंटरनेट उपभोक्ताओं की संख्या	58.51 प्रतिशत
प्रति 100 जनसंख्या पर कुल शहरी इंटरनेट उपभोक्ताओं की संख्या	103.98 प्रतिशत
प्रति 100 जनसंख्या पर कुल ग्रामीण इंटरनेट उपभोक्ताओं की संख्या	34.60 प्रतिशत
प्रसारण और केबल सेवाएं	
केवल अपलिकिंग/केवल डॉऊनलिकिंग/अपलिंकिंग एवं डाउनलिंकिंग दोनों के लिये सूचना और प्रसारण मंत्रालय के साथ पंजीकृत निजी उपग्रह टेलीविजन चैनलों की संख्या	907
प्रसारकों के द्वारा रिपोर्ट किये गये पे–टीवी चैनलों की संख्या	326
निजी एफएम रेडियो स्टेशनों की संख्या (आकाशवाणी के अलावा)	367
पे–डीटीएच सेवा प्रदाताओं के कुल सक्रिय उपभोक्ताओं की संख्या	70.99 मिलियन
चालू कम्यूनिटी रेडियो स्टेशनों की संख्या	315
पे–डीटीएच सेवा प्रदाताओं की संख्या	4
राजस्व और उपयोग मानदण्ड	
वायरलेस सेवा हेतु प्रति उपभोक्ता औसत मासिक आय (एआरपीयू) (जीएसएम, एलटीई सहित)	101.65 रुपए
वायरलेस सेवा के लिए प्रति उपभोक्ता प्रतिमाह उपयोग मिनट (एमओयू) (जीएसएम, एलटीई सहित)	785 मिनट
इंटरनेट टेलीफोनी हेतु कुल बहिर्गामी (ऑऊटगोईंग) उपयोग मिनट	177.22 मिलियन
मोबाइल उपभोक्ताओं के द्वारा डॉटा उपयोग	
वायरलेस सेवा हेतु प्रति उपभोक्ता प्रतिमाह औसत डॉटा उपयोग	12.13 जीबी
तिमाही के दौरान वायरलेस सेवा के लिए प्रति जीबी डाटा का ग्राहक के लिए औसत मूल्य	11.01 रुपए