RAJYA SABHA

Thursday, the 23rd August, 1994/1 Bhadra, 1916 (Saka)

The House met at eleven of the clock.
Mr. Chairman in the Chair.

ORAL ANSWERS TO QUESTIONS

बढ़े हुए टेलीफोन बिलों के बारे में शिकायतें

*401. श्री रामजी लाल: क्या संचार मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) गत तीन वर्षों के दौरान देश में कितने व्यक्तियों ने अपने टेलीफोन बिल बढ़ी हुई राशि के होने के संबंध में दावे अथवा शिकायतें भेजी हैं;

(ख) क्या इन बढ़ी हुई राशि के बिलों को ठीक कर दिया गया है और यदि हां, तो इस संबंध में राज्य-वार ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या हरियाणा संचार जोन ने प्रत्येक महाप्रबंधक (दूरसंचार) को इस आशय के निर्देश जारी किये हैं कि उपभोक्ताओं को सही एवं ठीक बिल जारी किये जायें ताकि उन्हें परेशानी न हो, यदि हां, तो क्या टेलीफोन एक्सचेंजों ने इन आदेशों को लागू कर दिया है;

(घ) क्या यह सच है कि अनेक उपभोक्ता अपने मामले उपभोक्ता न्यायालयों में ले गये हैं, यदि हां, तो इनका जिला-वार ब्यौरा क्या है; और

(ङ) इस मामले में अब तक क्या कार्यवाही की गई है?

number of complaints received with regard to escalated telephone bills (Excess metering complaints) and the cases in which bills were revised and rebates granted are as follows:

Year	No of complaints received	No. of cases in which rebates were granted
1991-92	218121	40440
1992-93	248241	37990
1993-94	249336	48129

The details are available Telecom. Circle Wise and are placed on the Table of the House enclosed Statement. *(See* below).

(c) Yes, Sir. Instructions have been issued and the position is reviewed from time to time.

(d) A few subscribers' have moved the Consumer Courts. The district-wise number of cases in Haryana are as under:—

SI.No	Name of the District/SSA	No. of cases in the last 3 years (91-92 to 93-94)
1.	Ambala	383
2.	Karnal	191
3.	Rohtak	121
4.	Hissar	137
5.	Faridabad	259
6.	Jind	584

(e) The Consumer Court cases are defended on the basis of technical-cum-observation reports and calling pattern of the subscriber. Steps have also been taken to minimise the incidence of Excess Metering Complaints and for their speedy settlement.

Statement

Number of complaints of escalated telephone bills/excess metering r eceived and number of cases in which rebates were granted du ring 1991-92, 1992-93 and 1993-94

Name of Telecom Circle/ Distt.	of complaints received during			No. of cases in wl lich were granted		
	91-92	92-93	93-94	91-92	92-93	93-94
1	2	3	4	5	6	7
'. Andhra Pradesh	9485	11912	13620	2620	2564	2351
2. Assam	3752	3462	3658	661	915	2559
3. Bihar	9640	12320	12671	783	1144	1940
4. Gujarat	12063	13878	16986	1644	1339	2001
5. Haryana	10846	11784	7077	2237	3031	2076
6. Himachal Pradesh	1412	1514	1505	252	291	412

	1	* 2	3	4	5	6	7
7.	J&K	3106	4039	3272	672	831	1108
8.	Karnataka	12315	14314	17262	2147	1772	3054
9.	Kerala	13537	17384	22323	2886	3559	2636
10	M. P.	9023	13758	9746	1613	1306	1547
11	Maharashtra	15169	20897	20289	3652	4630	5470
12	North East	987	1370	1234	288	165	135
13	Orissa	5421	5894	7202	1013	846	902
14	Punjab	12878	14441	13310	3155	3076	4943
15	Rajasthan	3371	4398	4489	532	939	679
16	Tamil Naidu	8962	11668	13849	1696	1912	2044
17	UP.	28522,	30068	27070	8812	3973	5506
18	West Bengal	2168	3932	4369	736	1247	2507
19	Calcutta	15949	13814	13453	2958	1665	970
20	Madras	5847	5409	5882	248	328	402
21	Bombay	21472	18679	18398	761	1534	3333
22	Delhi	12196	13306	11581	1074	921	1524
	TOTAL	218121	248241	249336	40440	37990	48129

NOTE:

1. North East includes the figures for Meghalaya, Arunachal Pradesh, Tripura, Nagaland, Mizoram and Manipur.
2. West Bengal includes for Sikkim and Andaman & Nikobar.
3. Maharashtra includes Goa.
4. Gujarat includes Dadar & Nagar Haveli, Daman & Diu.
5. Kerala includes Lakshadweep.
6. Pondicherry includes in Tamil Nadu.
7. Chandigarh includes in Punjab.

श्री रामजी लाल: सभापति महोदय आपके द्वारा मैं मंत्री महोदय से जो विवरण उन्होंने "क" के उत्तर में रखा है उससे पता चला है कि सर्किल वार यह संख्या बहुत बड़ी है। इन आंकड़ों को देखने से पता चलता है कि महकमे में संचार व्यवस्था की कितनी बुरी हालत है। इस विवरण के अनुसार वर्ष 1991-92 में 218121 शिकायतें प्राप्त हुई थी इनमें से 40440 का निपटारा किया गया। 1991-93 में 248241 शिकायतें आयीं और 37990 को रिबेट,दिया गया और 1993-94 में 249386 अप्लीकेशंस आयीं और केवल 48129 का निपटारा किया गया। सभापति महोदय, इसको देखने से पता चलता है कि हर साल अप्लीकेशंस बढ़ती जा रही हैं, ये शिकायतें हर साल बढ़ती जा रही हैं। आपने यह भी कहा है कि बिल ठीक बनाने के लिये हिदायतें जारी कर दी गयी है। मैं मंत्री महोदय से जानना चाहता हूं कि ये हिदायतें कब जारी की हैं, कौन सी डेट को जारी की हैं। यदि आपके पास यह डेट हैं तो बतायें कि कब जारी की हैं, यह मैं मंत्री महोदय से जानना चाहता हूं।

SHRI P.V. RANG+AYYA NAIDU: Mr. Chairman. Sir, it is not correct to say that the disposals are few. The disposals given are those where rebates have been granted. That means, in other cases the Department has not accepted the plea of the subscriber that there has been excess billing. of course, there is the option of going to the Consumer Court or going in appeal to the next higher authority right up to the Minister of State for Communications. So, some of those cases may still be pending. These will be disposed of on merit. As regards the instructions given, Sir, a circular has been issued on 11.5.94 regarding the disposal of excess metering and complaints within a period of two months. A committee has also been formed at the Telecom District level and also at minor telecoms level and smaller divisions level, consisting of three officers, to go into these complaints and dispose of them within a stipulated time.

And then as regards the contention that the numbers are increasing, Sir it may increase absolutely but, relatively they are increasing because he number of bills go up every year.

Actually, the percentage of complaints has come down considerably. In Delhi, it has come down from 0.6% to 0.28% and in Bombay from 0.60% to 0.35%, over the last three years. In the rest of the country also, from 0.92% it has come down to 0.75%. Even in Haryana, the percentage

श्री रामजी लाल: सभापति, महोदय, मेरे पास एक सबूत है। अभी पिछले दिनों में जो हमारा पहला नम्बर था 72176 उसके बाद अब जो मिला है वह 63173 है। वहां के महकमे ने जो दो महीने का रैंट दिया है। 1.9.94 से 31.10.94 का वह दोनों ही टेलीफोनों का पार्टी के पास भेज दिया है। एक में 200 रुपये है और दूसरे में 210 रुपये है। इतना बुरा हाल है कि नम्बर चेंज हो जाए तो दोनों नम्बरों के बिल बनाकर दोनों उस पार्टी के पास भेज देते हैं। इससे ज्यादा क्या लापरवाही हो सकती है। दूसरा, मेरा खुद का नम्बर 3782414 है जो पहले टर्म में मुझे पार्लियामेंट की तरफ से मिला था। रिजाइन करने के बाद इस बार अपना मैंने निजी नम्बर बनवा लिया जो हरियाणा भवन के एड्रेस पर है। वहां आज तक कोई बिल मेरे पास नहीं पहुंचा। एक बिल की 5,000 रुपये की पेमेंट की थी। कभी तो राजेन्द्र लाल के नाम से आ जाता था और कभी रामजी लाल के नाम से आ जाता है। वह टेलीफोन काट दिया गया है। मैं समझता हूं कि मेरा कमरा भी बंद रहा और अब पता चला कि 20 हजार रुपये का टेलीफोन का बिल है।

मैं इसके साथ-साथ आपसे जानना चाहता हूं कि इतनी ज्यादा शिकायतें आने का क्या कारण है? मीटर रीडिंग ज्यादा किस कारण से आती है? कहीं इसमें विभागीय कर्मचारियों का कोई हाथ तो नहीं है? क्या लाइन स्टाफ के कर्मचारी डी. पी. से दूसरे उपभोक्ताओं की बात करा देते हैं? क्या ज्यादा बिल आने की शिकायतों का विभाग द्वारा समुचित रिकार्ड रखा जाता है? उपभोक्ताओं की शिकायतें दूर करने के लिए विभाग द्वारा क्या कदम उठाए गए हैं? शिकायतों का निपटारा करते समय एक तरफा कार्यवाही होती है। क्या उसमें कंज्यूमरों को नहीं बुलाया जाना चाहिए ताकि उनके सामने निपटारा हो? इसके साथ-साथ

MR. CHAIRMAN: Please conclude.

श्री रामजी लाल: बहुत दिनों के बाद समय मिला है।

इसके साथ साथ मैक्स एक्सचेंज, क्रास बार एक्सचेंज के अलावा इलैक्ट्रानिक एक्सचेंज में भी मीटर जम्प कर जाते है इसका क्या कारण है? क्या किसी विभाग के कर्मचारियों को जिम्मेदार ठहराया जाता है? सभापति महोदय, जब किसी कंज्यूमर का टेलीफोन बिल पेमेंट नहीं होता तो उसका काट देते हैं और उस काटने की उस पर पेनाल्टी पड़ती है। मैं मंत्री महोदय से जानना चाहता हूं कि उन विभागीय कर्मचारियों, अधिकारियों को क्या सजा मिलती है जिनके कारण जब कंज्यूमर, कंज्यूमर कोर्ट में जाता है अपना बिल ठीक कराता है, हैरान होता है, उसको पेनाल्टी भी पड़ती है? इन विभाग के कर्मचारियों और अधिकारियों को क्या पेनाल्टी होती है? उन्हें कोई सजा है कि बिल क्यों नहीं पहुंचा....(व्यवधान) फालतू बिल क्यों आया। ये सारी बाते मैं आपके द्वारा जानना चाहता हूं।

of complaints has come down from 1.44% to 0.77%.

MR, CHAIRMAN: Please conclude. You have asked all the questions in as long sentences as possible.

SHRI P.V. RANGAYYA NAIDU: Mr Chairman Sir. I am sorry for the inconvenience caused to the hon. Member due to some excess billing. We have noted this complaint and we will definitely look into it.

SHRI AJIT P.K JOGI: What about bogus bills?

SHRI P.V. RANGAYYA NAIDU: We will look into that Sir.

SHRI AJIT P.K. JOGI: It is *benami* bill.

SHRI P V. RANGAYYA NAIDU: Sir, there are so many causes for wrong billing. It may be due to clearical error, excess registration of calls in a metre because of technical faults, faulty circuit conditions and diversion of lines and malpractices by staff. Sir, wherever such cases have come to the notice of the Department, in serious cases we have even handed them over to the CBI and severe action is being taken and many cases are also pending against them.

Sir, the Department will not spare anybody who is involved in this kind of malpractices I must submit here that due to the fact that we are having a lot of manual or electro-mechanical exchanges all these years, there is possibility of tampering with the meters and also with the lines. With the introduction of electronic exchanges this has been considerably reduced and today, in India, we have got 65% electronic exchanges and probably, before the end of the 8th Plan, we will be able to replace all the exchanges in the country by electronic exchanges. So, sometimes, this is due to some fault and also due to some interference by the staff and I do admit that there have been some cases of such diversion. As regards his romplaints, he has given such a Icngthy speech

that I do not remember what he has said. Anyway, I will look into whatever he has mentioned and see that the defects are rectified. With regard to his other point, these complaints come mostly on telephones connected to the Strowgeror crossbar exchanges. We have issued instructions that whenever a subscriber is having STD, his telephone should be connected to the electronic exchange so that he can have dynamic looking system and have control over the usage also. He will get his bill with full details.

श्री सुन्दर सिंह भंडारी: सभापति जी, मैं माननीय मंत्री जी का ध्यान उनका जो स्टेटमेंट है उसकी तरफ दिलाना चाहता हूं। विशेषकर राजस्थान का जहां उल्लेख किया है, तीनों सालों में कंप्लेंट्स की संख्या बढ़ती जा रही है, लेकिन मंजूरशुदा मामलों की संख्या 1992-93 में कुछ बढ़ कर फिर से 1993-94 में घट गई। मैं यह जानना चाहता हूं कि जो आपने मंजूर किए हैं उनकी संख्या आपने दी, पर जिनको आपने नामंजूर कर दिया उनकी संख्या कितनी है और अभी भी जिन पर विचार नहीं हो पाया उनके बारे में आपके क्या सोल्यूशन है? मैं एक और बात आपके ध्यान में लाना चाहता हूं कि जिन सब्सक्राइबर्स ने एस.टी.डी. कनैक्शन कटवा दिया यह जनरल कंप्लेंट है कि उनके बिल्स में रूपयों की संख्या बढ़ गई। अब जब एस.टी.डी. कनैक्शन था उस समय के बिल और एस.टी.डी. कनैक्शन कट जाने के बाद बिल एकदम से उसमें दो-दो हजार रुपये की वृद्धि हो जाती है। आखिरकार इन दानों के बीच में कोई तो सामंजस्य होना चाहिए। फिर अगर अंडर प्रोटैस्ट उन्होंने पैसा जमा कराया नॉट द फुल एमाउंट पैंडिंग, देअर कंप्लेंट हैं कि इन द मीनटाइम उनका टेलीफोन कनैक्शन काट दिया गया, तो इसके बारे में भी कोई एक नार्मल रूल बनाया जाए कि अगर कंप्लेंट पैंडिंग है अंडर प्रोटैस्ट उन्होंने पैसा जमा कराया है तो जब तक वह फाइनली डिसपोज़ आफ् नहीं होता, उसके पहले क्यों कनैक्शन काटा जाए? मैं आपने एम. पीज़ के बारे में बात रखना चाहता हूं, हम लोगों का एक रेज़ीडेंशियल टेलीफोन भी है और एक यहां का टेलीफोन भी है। सामान्य नियम यह है कि रेज़ीडेंशियल टेलीफोन का बिल भी पार्लियामेंट हाउस में आकर और हमारे नार्मल बिल्स के साथ जुड़ जाना चाहिए। पर उसको अलग हमारे घर के पते पर ही भेजते हैं। हमेशा डिले होने के बाद, वही समस्या उस पर एकस्टरा चार्ज बढ़ने की उसमें पैदा होती है। क्या इतना सा काम यहां का स्ट्रीमलाइन नहीं किया जा सकता? मेरे यह सवाल है, मैं चाहता हूं कि मंत्री जी इनका उत्तर दें।

SHRI P.V. RANGAYYA NAIDU: Mr Chairman Sir as Member pointed out that the number of cases in which rebates have been granted has come down. Sir, as I submitted earlier it is not necessary that the number of cases in which rebates have been granted should increase. This depends on the merits of each case. It only shows that out of 6,489 cases, 600 have been found genuine and in those cases rebate has been granted and the rest of the cases are rejected. *{Interruptions)* Sir, I do not have the detailed figures and I will supply to the hon. Member later on. *(.Interruptions)* They may be pending in consumers' courts and in fact, they are all appealable. They can go in for appeal to the Chief General Manager, and they can also appeal to the Minister.

As regards the disconnection of telephones for non-payment of bills, we have issued instructions long ago that they should resort to disconnection immediately. If the subscriber finds that the bill is certainly on the high side, he can pay the average of last six months, i.e. three billing cycles and then object to the bill. Only after the inquiry is over and the matter is settled with the Department that there is disconnection; otherwise there is no immediate disconnection. We have given very clear instructions in this regard?

SHRI SUNDER SINGH BHANDARI: What help does the consumer get? He has paid in protest as per your instructions and even then the telephone has been disconnected.

SHRI P.V. RANGYYA NAIDU: Sir, if any such specific case is brought to our notice, we will take action.

श्री शंकर दयाल सिंह: सभापति जी, जो हमारे सामने सरकार की ओर से लिखित उत्तर आया है, उससे पता चलता है कि प्रति वर्ष करीब ढ़ाई लाख इस तरह की शिकायतें सरकार को मिलती है और उनमें से 50 हजार का ही निपटारा सरकार करती है। मैं मंत्री महोदय से जानना चाहूंगा, आपके माध्यम से, कि इस समय जो संचार का, खासकर के ग्रामीण क्षेत्रों में भी बहुत ज्यादा विकास हुआ है और अच्छी सर्विस भी चल रही है, उनको मुद्दे नजर रखते हुए क्या सरकार जगह जगह इस तरह के अधिकारियों की नियुक्ति करेगी, जो छोटे मोटे केसेज बिल के संबंध में या टेलीफोन के संबंध में होते है, उनका निपटारा कर सके, जिससे उपभोक्ताओं को अधिक से अधिक सुविधा प्राप्त हो सके? दूसरी बात मैं यह जानना चाहूंगा कि यह जो शिकायतें आपको मिलती हैं, उनमें पिछले तीन वर्षों में

एम.पी. लोगों ने कितनी शिकायतें की हैं, उनमें से कितनों का और किस तरह से आपने निपटारा किया है?

श्री मोहम्मद मसूद खान: एकनोलेजमेंट ही नहीं किया है, निपटारा क्या करेंगे?

شری محمد مسعود خان : ایکنالیجمنٹ ہی نہیں کیا ہے۔ نپٹارا کیا کرینگے

SHRI P.V. RANGAYYA NAIDU: 1 do not have these figures readily available with me. I will furnish these figures to the hon. Members in due course.

Sir, as regards the increasing number of complaints, I have already said that the percentage of the complaints is coming down and the number is not increasing in any larger proportion to the number of bills issued. For example, in 1993-94, we have issued a total of 2,32,19,000 bills in MTNL and 5,21,63,719 for the rest of the country. The total billing was of the order of 7,545 crores out of which the disputed amount was only around Rs. 118 crores out of this Rs. 16 crores have been refunded. So, the percentage is not very high.as mentioned by me earlier. We will take steps to see that the number of complaints received is reduced and as I, submitted earlier that the moment we convert all the telephones in this country to electronic, the number will come down.

SHRI VAYALAR RAVI: Sir. I am also the victims of bogus billing. Sir, Emakulum is my place. I asked for certain details Sir, I have nobody in Gujarat but certain calls have been shown for Gujarat. So, I made an escape route of disconnecting the STD. Sir, here is another Bill of in June has been made out at 5.48. The Bill is Rs. 1154. The next call is .at 5.50. In two minutes I have to pay Rs. 1054! This is the bill. I never paid it so far. I thought I should write a letter and get a remission. Even in the electronic exchanges, fora two-minute call to Madras, they charged Rs. 1150. It may be an error of the computer. May be. But I am telling you this. Sir, because people like us may look into what is happening. The second point that I am making is that even in the electronic exchanges, this kind of billing may be an error of the computer. Then, we have to find out what the reason is. Secondly, Sir, a Malayalam newspaper brought out a series of stories of collusion between the unscrupulous businessmen and the corrupt elements in the telephone exchanges, transferring the calls to poor consumers and making them pay. I want to know whether the hon. Minister will enquire into this kind of malpractice and collusion between these two kinds of bad elements. How many people have been punished? How many people have been dismissed from service for this kind of atrocities on subscribers?

SHRI P.V. RANGAYYA NAIDU: Mr. Chairman, Sir, as regards the specific complaint about the telephones...

SHRI VAYALAR RAVI: I will sort it out in Kerala. I told you that as an example.

MR. CHAIRMAN: No complaint. He has only cited an example.

SHRI VAYALAR RAVI: This is not a complaint. This is an example.

SHRI P.V. RANGAYYA NAIDU: As regards the charges between Trivandrum and Madras, we will verify whether there is something wrong with the computer, and we will try to rectify it. Regarding the other point, I have already explained that I am not denying the collusion of the lower staff, it has been there for some time, and as I said, the only solution is to convert all exchanges to electronic exchanges, and there will be no access of any employees into the exchange or to the meter. So, until that is done, there is bound to be some cases of malpractice and we will definitely look into them.

श्री मोहम्मद सलीम: सर, मंत्री महोदय ने जो जवाब दिया है, उसमें काफी संख्या में ब्यौरा दिया है और मैं यह देखकर खुश हूं कि उपभोक्ता की तरफ से जो शिकायत की गयी है, बंगाल में उसकी भी संख्या कम है और जो रियायत मंजूर की गयी है, वह भी कम है।

महोदय, मैं गुजरात की ओर नजर दिलाना चाहता हूं। गुजरात में अहमदाबाद में एक टेलिफोन नंबर है और सरकार ने कहा है कि अगर बिल एक्सेस है तो उसके बारे में शिकायत दर्ज की जाए, उसके बाद सुनवायी होगी। महोदय, उन्होंने शिकायत दर्ज की और शिकायत की सुनवाई नहीं हुई। वह रिड्रेसल के लिए कंजूमर्स कोर्ट में गए। कंजूमर्स कोर्ट ने यह कहा कि जो एक्सेस बिलिंग हुई है, आप उसे एडजस्ट कीजिए। टेलिफोन डिपार्टमेंट ने मेहरबानी कर के उनकी जो एक्सेस बिलिंग थी उसको घटा दिया क्योंकि एरेंजमेंट यह था कि जब एस.टी.डी. करते हैं तो

†[ ] Transliteration in Arabic script.

उसके डिटेल्स उनको देने पड़ते हैं। तो वह डिटेल्स दिए गए और पकड़ा गया कि किस तरह से एकसटरा एक्सेस चार्ज किये गये। लेकिन वे अब क्या कर रहे हैं कि, वह एक तरफ तो पुराने बिलों के जो एकसटरा चार्ज थे, उनको एडजस्ट कर रहे हैं और दूसरी तरफ लोकल काल्स में इतनी एक्सेस कर रहे हैं कि एक घंटे में उतने काल करना सम्भव ही नहीं है और लोकल काल्स के नंबर के आप डिटेल्स नहीं देते हैं। तो एस.टी.डी. के जो बिल आप कंजूमर्स कोर्ट की राय के तहत एडजस्ट करते रहे हैं, वह एक्सेस बिल आप कंजूमर के लोकल काल्स से उठा रहे हैं।

महोदय, बदनसीबी से वह नंबर हमारी गुजरात स्टेट कमेटी के आफिस का है और आप जानते हैं कि गुजरात में हमें उतने काल्स नहीं करने पड़ते क्योंकि उतना प्रभाव ही नहीं है, लेकिन आपका बिल जो दिखा रहा है वह हम जितने फोन कर सकते हैं और जितने लोग वहां हमारे हैं, उससे कई गुना ज्यादा है और यह आप कंजूमर्स कोर्ट की राय के बाद कर रहे हैं। कोर्ट के कानून और उनकी राय को अंगूठा दिखाकर आप इस तरह से कंजूमर के ऊपर दबाव डालकर, लोकल काल एक्सेस चार्ज कर के, आपने जो पुरानी गलती की है, उसको बरकरार रख रहे हैं। इस बारे में आप क्या निर्णय लेंगे? जिस तरह से आप अगर चार्जेज एक्सेस हैं तो एस.टी.डी. की लिस्ट देते हैं, लेकिन लोकल काल्स के बारे में अगर किसी की शिकायत है तो उस बारे में आपके आफिस में क्या स्पेसिफिक अरेंजमेंट है कि जो कंजूमर की शिकायत है, उसको मद्दे नजर रखते हुए आप उनको सही रियायत किस तरह से मंजूर करेंगे?

شری محمد سلیم: سر منتری مہودے نے جو جواب دیا ہے اس میں کافی سنکھیا میں بیورا دیا ہے اور میں یہ دیکھ کر خوش ہوں کہ اب جو کتا کی طرف سے جو شکایت کی گئی ہے بنگال میں اسکی بھی سنکھیا کم ہے اور جو رعایت منظور کی گئی ہے وہ بھی کم ہے۔

مہودے۔ میں گجرات کی طرف توجہ دلانا چاہتا ہوں۔ گجرات میں احمد آباد میں ایک ٹیلیفون نمبر ہے اور سرکار نے کہا ہے کہ اگر بل ایکسیس ہے تو اس کے بارے میں شکایت درج کی جائے اس کے بعد سنوائی ہوگی۔ مہودے انھوں نے شکایت درج کی اور شکایت کی سنوائی نہیں ہوئی۔ وہ ریڈریسل کے لیے کنزیومرس کورٹ میں گئے۔ کنزیومرس کورٹ نے یہ کہا کہ جو ایکسیس بلنگ ہوئی ہے آپ اسے ایڈجسٹ کیجیے۔ ٹیلیفون ڈیپارٹمنٹ نے مہربانی کر کے انکی جو ایکسیس بلنگ تھی اسکو گھٹا دیا کیونکہ اریجمنٹ یہ تھا کہ جب ایس۔ ٹی۔ ڈی۔ کرتے ہیں تو اس کے ڈیٹیلس ان کو دینے پڑتے ہیں تو وہ ڈیٹیلس دیے گئے اور پکڑا گیا کہ کس طرح سے ایکسٹرا چارج کئے گئے تو اب کیا کر رہے ہیں کہ وہ ایک طرف تو پرانے بلوں کے جو ایکسٹرا چارج تھے انکو ایڈجسٹ کر رہے ہیں اور دوسری طرف لوکل کالس میں اتنی ایکسیس کر رہے ہیں کہ ایک گھنٹہ میں اتنا بلنگ کرنا ہیومنلی پاسیبل نہیں ہے اور لوکل کالس کے نمبر کے آپ ڈیٹیلس نہیں دیتے ہیں تو ایس۔ ٹی۔ ڈی کے جو کنزیومرس کورٹ کی رائے کے تحت آپ ایڈجسٹ کرتے رہے ہیں وہ ایکسیس بل آپ کنزیومر کے لوکل کال سے اٹھا رہے ہیں۔

مہودے۔ بدنصیبی سے وہ نمبر ہماری گجرات اسٹیٹ کمیٹی کے آفس کا ہے اور آپ جانتے ہیں کہ گجرات میں ہمیں اتنے کالس نہیں کرنے پڑتے کیونکہ اتنا پربھاؤ ہی نہیں ہے۔ لیکن

†[ ] Transliteration in Arabic script.

آپ کا بل جو کہہ رہا ہے وہ ہم جتنے فون کر سکتے
ہیں اور جتنے لوگ وہاں ہمارے ہیں اس
کے کئی گنا زیادہ ہے اور یہ آپ کنزیومرس
رائے کے بعد کر رہے ہیں۔ کورٹ کے قانون
اور اکی رائے کو انگوٹھا دکھا کر آپ اس طرح
سے کنزیومر کے اوپر دباؤ ڈال کر لوکل کالس
چارج کر کے آپ نے جو برائی غلطی کی ہے
اس کو برقرار رکھ رہے ہیں۔ اس بارے میں
آپ کیا کرنے لیں گے۔ جس طرح سے آپ
اگر چارجز ایکسیس ہیں تو ایس۔ ٹی۔ ڈی
کی لسٹ دیتے ہیں لیکن لوکل کالس کے
بارے میں اگر کسی کی شکایت ہے تو اس
بارے میں آپ کے آفس میں کیا اسپیسفک
ارینجمنٹ ہے کہ جو کنزیومر کی شکایت ہے
اس کو مدنظر رکھتے ہوئے آپ ان کو صحیح
رعایت کس طرح سے منظور کریں گے۔

MR. CHAIRMAN: Question No. 402.

*402 */The Questioness (Shri Sushil Kumar Sambhajirao Shinde and Shri Govindrao Adik) were absent. For answer vide column 29 infra]*

*403. *(The Questioner (Shri Dilip Singh Judevj was absent. For answer vide column 30 infra]*

*404. *[The Questioner (Shri Rahas Bihari Barik) was absent. For answer vide colwnn 31 infra]*

*405. *[The Questioner (Shri E. Balanandan) was absent. For answer vide column 32 infra]*

MR. CHAIRMAN: Question No. 406.

हड़ताल के कारण नौएडा में टेलीफोनों का खराब रहना

*406. श्री दिग्विजय सिंह: +

श्री सत्य प्रकाश मालवीय:

क्या संचार मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या यह सच है कि टेलीफोन कर्मचारियों की हड़ताल के कारण नौएडा के अधिकांश टेलीफोन जुलाई, 1994 के दूसरे पखवाड़े में कई दिन तक खराब पड़े रहे; और

(ख) यदि हां, तो उक्त हड़ताल के लिए जिम्मेदार कारण क्या थे तथा हड़ताली कर्मचारियों की मांगें क्या थीं और सरकार ने उन पर क्या निर्णय लिया तथा हड़ताल कब और किस आधार पर समाप्त की गई थी?

THE MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF POWER (SHRI P.V. RANGAYYA NAIDU): (a) No, Sir. The pattern of daily faults throughout the month was nearly the same except for days when there were cable faults.

(b) A small section of staff of NOIDA went on tool down strike from 20-7-94 to 22-7-94 as one of their members was placed under suspension for an act of indiscipline. This official misbehaved with one of the SDO's and manhandled him. The official belonged to one of the Unions and the main demand of this union was to revoke the suspension of the suspended official immediately. This demand was not agreed by the administration, however, an assurance was given that efforts will be made to complete the enquiry proceedings expeditiously. With this assurance the tool down strike was called off by the concerned union.

श्री दिग्विजय सिंह: सभापति जी, मंत्री जी का जो जवाब मिला है, मैं इस बात की उनको छूट दे रहा हूं क्योंकि वह खुद विभाग के मंत्री नहीं हैं। अफसरों ने जो लिखकर दिया, उसको ये हमारे सामने पढ़ गए लेकिन हकीकत यह है कि पूरे जुलाई महीने में 4 दिन से 5 दिन तक नौएडा में फोन का कोई काम हुआ ही नहीं।

दूसरी बात जिसका आपने जिक्र किया हड़ताल के बारे में, उस हड़ताल से आम लोगों की परेशानी कितनी है, इसका आप अंदाजा नहीं लगा सकते। आपके एक छोटे मुलाजिम का झगड़ा हुआ और एक छोटे अफसर का झगड़ा हुआ लेकिन उससे सारा नौएडा परेशान रहा और उसके बारे में आपके विभाग ने कोई पहल अपनी तरफ से नहीं की। वहां के लोकल लोगों ने जो स्थानीय लोग थे, उन लोगों ने अपनी पहल से कोई समझौता कराने में सफलता पाई है। तो मैं मंत्री जी से कहना चाहूंगा कि नौएडा क्षेत्र तो बिल्कुल दिल्ली से सटा हुआ है और एक तरह से हम कहें