

ಮೊಬೈಲ್ ಸೇವಾಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಅಂಕುಶ?

ಮೂಲಭೂತ ಸೌಕರ್ಯಗಳಿಂದ ವಂಚಿತರಾದ ಜನರನ್ನೂ ಮೊಬೈಲ್ ಫೋನ್‌ಗಳು ತಲುಪಿರುವ ಭಾರತದಲ್ಲಿ 'ಸಂಪರ್ಕ ಕ್ಷೇತ್ರ'ದಲ್ಲಿ ಕ್ರಾಂತಿಯೇ ಉಂಟಾಗುತ್ತಿರುವಂತಿದೆ. ಇನ್ನೆರಡು ವರ್ಷಗಳಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬಳಕೆದಾರರ ಸಂಖ್ಯೆ ಐವತ್ತು ಕೋಟಿಯನ್ನು ಮುಟ್ಟುವ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳಿವೆ. ಹೀಗೆ, ಒಂದೆಡೆ ಸಂವಹನ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ಅಪೂರ್ವ ಬದಲಾವಣೆ ಸಂಭವಿಸಿದ್ದರೆ, ಇನ್ನೊಂದೆಡೆ ಇದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಸುಧಾರಣೆ ಕಾಣಿಸದಿರುವ ವಿರೋಧಾಭಾಸವನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು. ಮೊಬೈಲ್ ಫೋನ್ ಸೇವೆಯನ್ನೇ ಉದಾಹರಿಸುವುದಾದರೆ, ತುಂಡಾಗುವ ಕರೆಗಳ (ಕಾಲ್ ಡ್ರಾಪ್) ಸಂಖ್ಯೆ ಕಳೆದ ಒಂದು ವರ್ಷದಲ್ಲಿ ದ್ವಿಗುಣಗೊಂಡಿದೆ. ಹಳ್ಳಿಗಾಡು ಹಾಗೂ ಗುಡ್ಡಗಾಡು ಪರಿಸರದಲ್ಲಂತೂ ನಾಲ್ಕೈದು ಕರೆಗಳ ಅಂತರದಲ್ಲಿ ಒಮ್ಮೆ ಕರೆ ತುಂಡಾಗಿದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ಅಸಹಜ ಎನ್ನುವಂತಾಗಿದೆ. ಈ ಅಸಮರ್ಪಕ ಸೇವೆಯ ಆರ್ಥಿಕ ಹೊರೆ ಬಡಪಾಯಿ ಗ್ರಾಹಕನ ಮೇಲೆಯೇ ಬೀಳುತ್ತಿದೆ. ತುಂಡಾದ ಕರೆಗಳಿಂದ, ಮತ್ತೆ ಮತ್ತೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಅಗತ್ಯ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಉಂಟಾಗುವುದು ಮೊಬೈಲ್ ಸೇವಾಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಲಾಭಕರವಾಗಿದೆ. ಇದಕ್ಕೆ ಕಡಿವಾಣ ಹಾಕಲು 'ಭಾರತೀಯ ದೂರಸಂಪರ್ಕ ನಿಯಂತ್ರಣ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ' (ಟ್ರಾಯ್) ತಡವಾಗಿಯಾದರೂ ಮುಂದಾಗಿರುವುದು ಸ್ವಾಗತಾರ್ಹ. ತುಂಡಾದ ಕರೆಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ನಷ್ಟವನ್ನು ಕಂಪೆನಿಗಳೇ ಭರಿಸುವ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಯನ್ನು 'ಟ್ರಾಯ್' ರೂಪಿಸಿದ್ದು, ಈ ಬಗ್ಗೆ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಆಹ್ವಾನಿಸಿದೆ.

ಮಾಧ್ಯಮಗಳು ಹಾಗೂ
ಸಾಮಾಜಿಕ
ಜಾಲತಾಣಗಳಲ್ಲಿ
ಮೊಬೈಲ್ ಬಳಕೆದಾರರು
ತಮಗಾಗುತ್ತಿರುವ
ವಂಚನೆಗಳನ್ನು
ಚರ್ಚಿಸಿದ್ದರು. ಅದರ
ಫಲಶ್ರುತಿ ಎನ್ನುವಂತೆ
'ಟ್ರಾಯ್' ಇದೀಗ
ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ಸೂತ್ರಗಳನ್ನು
ರಚಿಸಿದೆ.

ತುಂಡಾಗುವ ಕರೆಗಳ ಸಮಸ್ಯೆ ಲೋಕಸಭೆಯಲ್ಲೂ ಪ್ರತಿಧ್ವನಿಸಿದ್ದನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಮೊಬೈಲ್ ಸೇವಾಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅಸಮಾಧಾನ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿದ್ದ ಪ್ರಧಾನಿ ನರೇಂದ್ರ ಮೋದಿ ಅವರು, ಈ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಆದಷ್ಟು ಬೇಗ ಪರಿಹರಿಸುವಂತೆ 'ಟ್ರಾಯ್'ಗೆ ಸೂಚಿಸಿದ್ದರು. ಮಾಧ್ಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ಸಾಮಾಜಿಕ ಜಾಲತಾಣಗಳಲ್ಲಿ ಕೂಡ ಮೊಬೈಲ್ ಬಳಕೆದಾರರು ತಮಗಾಗುತ್ತಿರುವ ವಂಚನೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿದ್ದರು. ಅದರ ಫಲಶ್ರುತಿ ಎನ್ನುವಂತೆ 'ಟ್ರಾಯ್' ಇದೀಗ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ಸೂತ್ರಗಳನ್ನು ರಚಿಸಿದೆ. ಉದ್ದೇಶಿತ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ಸೂತ್ರಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ಐದು ಸೆಕೆಂಡುಗಳ ಒಳಗೆ ಕರೆ ತುಂಡಾದರೆ ಅದರ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ಹೇರುವಂತಿಲ್ಲ. ಅಂತೆಯೇ ಐದು ಸೆಕೆಂಡುಗಳ ನಂತರ ಕರೆ ಕಡಿತಗೊಂಡರೆ, ಅದರ ಕೊನೆಯ ಪಲ್ಸ್ ದರ ಲೆಕ್ಕಕ್ಕೆ ಬರುವುದಿಲ್ಲ.

ಮೊಬೈಲ್ ಬಳಕೆದಾರರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಹರಣ ಕರೆಗಳ ತುಂಡರಿಸುವಿಕೆಗಷ್ಟೇ ಸೀಮಿತವಾಗಿಲ್ಲ. ನಿಗದಿತ ಶುಲ್ಕ ಪಾವತಿಸಿ ಹೊಂದುವ ವಿವಿಧ ಸೇವೆಗಳ ಪೂರೈಕೆಯಲ್ಲಿ ದೋಷ ಉಂಟಾದಾಗ ಅದರ ನಷ್ಟ ಗ್ರಾಹಕನದೇ ಆಗಿರುತ್ತದೆ. ಕಡಿಮೆ ಶುಲ್ಕ, ಉಚಿತ ಸವಲತ್ತು ಮುಂತಾದ ಹಾದಿ ತಪ್ಪಿಸುವ ಆಕರ್ಷಣೆಗಳು ಹಿಂದೆ ಇರುವ ಗುಪ್ತ ಷರತ್ತುಗಳಿಂದಲೂ ಗ್ರಾಹಕ ಮೋಸಕ್ಕೆ ಒಳಗಾಗುತ್ತಾನೆ. ಬಳಸದ ಸೇವೆಗೆ ಶುಲ್ಕ ಪಾವತಿಸುವ ಸಂದರ್ಭವನ್ನೂ ಅನೇಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಎದುರಿಸಿದ್ದಾರೆ. ಇದಲ್ಲದರೆ ನಂತರ, ತನ್ನ ಸಮಸ್ಯೆ - ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಾಲ್‌ಸೆಂಟರ್‌ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿದರೆ ಅಲ್ಲಿ ಉತ್ತರಿಸುವವರು ಯಾರೂ ಇಲ್ಲದೆ, ಮೆಶೀನುಗಳು ಸೂಚಿಸುವ ಆಯ್ಕೆ ಸಂಕೇತಗಳೆದುರು ತಬ್ಬಿಬ್ಬುಗೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಪರಿಸ್ಥಿತಿ ಗ್ರಾಹಕನದು. ಅನೇಕ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ತನಗೆ ವಂಚನೆಯಾಗುತ್ತಿರುವುದು ತಿಳಿದರೂ, ಅದನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ದಾರಿ ಕಾಣದೆ ಅಸಹಾಯಕತೆಯಿಂದ ಕೈಚೆಲ್ಲುವ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯೂ ಇದೆ. ಇದಲ್ಲದರೆ ಪರಿಣಾಮ, ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಉಂಟಾಗುವ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರಿಕಿರಿ ಹಾಗೂ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟ.

ಮೊಬೈಲ್ ಫೋನ್ ಕರೆಗಳ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕೇವಲ ಸೇವಾಸಂಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ದೂಷಿಸಿದರೆ ಉಪಯೋಗವಿಲ್ಲ. ಈ ವೈಫಲ್ಯ ಹಾಗೂ ವಂಚನೆಯಲ್ಲಿ ಸರ್ಕಾರದ ಪಾತ್ರವೂ ಇದೆ. ಈ ಸೇವಾಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ತಾಂತ್ರಿಕ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸರ್ಕಾರದ್ದು ದಲ್ಲಾಳಿಯ ಮನಸ್ಥಿತಿಯಾಗಿದೆ. ಮೊಬೈಲ್ ಗೋಪುರಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಸ್ಥಳಾವಕಾಶ ಕೂಡ ಸೇವಾಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಾಗುತ್ತಿಲ್ಲ. ಆದರೆ, ಇದಾವುದೂ ಕಂಪೆನಿಗಳ ಸುಲಿಗೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಾರದು. ಪ್ರಸ್ತುತ 'ಟ್ರಾಯ್' ರೂಪಿಸಿರುವ ಮೊಬೈಲ್ ಫೋನ್ ಸೇವೆಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟ ಕುರಿತ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಪಾಲನೆ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಮಹತ್ವದ್ದಾಗಿದೆ. ಕರೆಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಖಾತರಿಯನ್ನು ನೀಡುವಂತೆ ಒತ್ತಾಯಿಸುವ ಹಾಗೂ ತನ್ನ ಸೇವಾಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ 'ಟ್ರಾಯ್' ಗಮನಾರ್ಹ ಹೆಜ್ಜೆಯನ್ನಿಟ್ಟಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸುವುದು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಮಾಡುವ ಉಪಕಾರವೇನೂ ಅಲ್ಲ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಸೇವಾಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಕೂಡ ಮನದಟ್ಟು ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಿದೆ.

■ ರಘುನಾಥ ಚ.ಹ.



ಈಶ್ವರ್