

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF FINANCE
DEPARTMENT OF REVENUE

LOK SABHA
UNSTARRED QUESTION NO. 60

TO BE ANSWERED ON MONDAY, July 20, 2026/ASHADHA 29, 1948 (SAKA)

‘Technical Glitches on the E-Filing Income Tax Portal’

60. Shri. Shyamkumar Daulat Barve:

Will the Minister of FINANCE be pleased to state: -

- (a) Whether the Government is aware of the persistent technical glitches, data processing errors and systemic login failures on the e-filing Income Tax Portal, causing widespread disruptions for taxpayers, if so, the details thereof;
- (b) the specific technical or structural remediations steps taken by the Government to resolve these infrastructure deficits;
- (c) the details of contractual accountability measures or financial penalties, if any, initiated against the managed service provider (Infosys) for prolonged non-functioning and operational lapses?

ANSWER

THE MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF FINANCE

(SHRI PANKAJ CHAUDHARY)

- (a) The e-Filing portal of Central Board of Direct Taxes (CBDT) is a high-volume digital platform, servicing crores of Indian taxpayers, generally with usage rising sharply in the days preceding statutory due dates. Income-tax portal has been witnessing constant increase in load over years which is evident from the following data of certain important activities on Income-tax portal during the last one week (8-14 July 2026) and the corresponding period (8-14 July) of 2025:

Particulars	Year	8 th July	9 th July	10 th July	11 th July	12 th July	13 th July	14 th July
Income Tax Return (ITR) filing	2025	4,26,961	4,16,372	3,18,977	3,99,908	4,12,477	3,19,612	4,09,437
	2026	8,38,724	8,96,425	10,41,223	10,87,871	8,07,279	11,66,813	12,21,854
Number of logins on portal	2025	49,95,612	47,00,390	42,36,427	47,30,786	44,77,601	28,94,828	67,66,821
	2026	80,79,749	78,39,320	87,14,448	82,31,866	47,61,546	94,71,428	98,86,619
Challan generation	2025	2,01,087	1,47,170	1,22,679	1,32,116	97,934	52,056	1,43,143
	2026	2,59,965	2,06,495	1,97,990	1,95,052	1,32,197	2,59,925	2,69,126
26AS view/download	2025	27,78,157	26,11,665	21,05,931	22,09,775	20,61,015	14,14,389	23,57,294
	2026	40,51,958	34,23,544	37,95,070	44,38,468	42,56,004	25,54,745	47,26,004
Total count of above-mentioned activities through Income-tax portal	2025	82,00,730	77,28,427	66,61,335	73,40,469	69,51,093	46,28,829	95,33,552
	2026	1,32,30,396	1,23,65,784	1,37,48,731	1,39,53,257	99,57,026	1,34,52,911	1,61,03,603

Given the high scale of concurrent access in the peak filing period, some taxpayers may, at times, experience transient technical issues such as slower page response or intermittent delays during periods of peak concurrent load.

However, despite the substantial increase in load, e-Filing portal has been functioning in a largely stable and efficient manner during the ongoing peak filing period, with performance being monitored on a continuous basis through a dedicated Daily/Hourly Monitoring Dashboard tracking login, Income Tax Returns (ITRs) filed, Annual Information Statement (AIS)/Compliance Portal redirections, payment gateway status, error codes and other operational indicators. Any technical issue reported is taken up for time-bound identification, escalation and resolution.

(b) CBDT has taken a series of technical and structural remediation measures to further strengthen the infrastructure of the e-Filing portal ahead of the peak filing period, including the following:

- (i) The e-Filing ecosystem has been comprehensively strengthened and performance-tested to support peak filing volumes, with validated capacity to handle up to 1 crore ITRs per day, ensuring sufficient headroom beyond the projected peak demand.
- (ii) Infrastructure capacity has been enhanced across compute, storage, memory, network, and bandwidth. Original Equipment Manufacturer (OEM)-recommended hardware and software upgrades, along with storage augmentation, have been implemented to improve overall system stability, resilience, and input/output performance.
- (iii) Major infrastructure issues identified during the earlier ITR filing seasons have been rectified.
- (iv) A robust monitoring and governance framework has been established, inter alia, comprising 24×7 infrastructure monitoring, a dedicated WarRoom, and coordinated participation of application, infrastructure, database, network, security, vendor, and stakeholder teams to enable proactive monitoring and rapid incident resolution.
- (v) Security infrastructure has been upgraded with the latest firewall versions, enhanced prevention mechanisms for Distributed Denial-of-Service (DDoS) attack and bot attack, and improved coordination with Internet Service Providers (ISPs) to enhance protection against cyber threats during the peak filing period.
- (vi) End-to-end operational readiness has been reinforced through coordinated preparedness with key external stakeholders, including UIDAI, Banks, RBI, CDSL, NSDL, ICAI, ERIs and relevant internal verticals, supported by structured governance, escalation mechanisms, and continuous readiness reviews to ensure uninterrupted service delivery during the ITR filing season.

Review of system performance on a real-time basis is an ongoing process, and the Government remains committed for a smooth taxpayer experience.

(c) Penalties imposed against the relevant Managed Service Provider (MSP) as per contractual terms in this context are as under:

- (i) As per the original schedule, MSP was required to deploy IEC 2.0 project [e-Filing portal is part of IEC 2.0 project i.e. 'Integrated e-Filing and Centralized Processing Centre 2.0'project], for use of taxpayers, in July 2020 but the MSP could not deliver the project in time. Hence, a penalty in the form of 'liquidated damages', was imposed upon the MSP.
- (ii) The performance of MSP of IEC 2.0 is mainly ascertained through Service Levels Score, including prolonged non-functioning and operational lapses. Service Levels Score are measured on quarterly basis, and penalties for 12 quarters for the lower performance score have been imposed upon the MSP.
- (iii) As per relevant provisions of the contract, the MSP has to make all efforts to maintain application performance levels of the e-Filing portal and avoid application outage, especially during peak filing period. Penalty for application outage during peak period in e-filing services has been imposed upon the MSP in F.Y. 2025-26.
- (iv) MSP is liable for penalty if the due date of ITR filing or any other pre-notified date gets extended on account of any reasons attributable to the MSP. Penalty on this count has been imposed upon the MSP in F.Y. 2025-26.

भारत सरकार
वित्त मंत्रालय
राजस्व विभाग
लोक सभा
अतारांकित प्रश्न सं. 60

जिसका उत्तर सोमवार, दिनांक 20 जुलाई, 2026/29 आषाढ़, 1948 (शक) को दिया जाना है

आयकर ई-फाइलिंग टैक्स पोर्टल पर तकनीकी गड़बड़ियां

60. श्री श्यामकुमार दौलत बर्वे:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या सरकार आयकर के ई-फाइलिंग पोर्टल पर लगातार आ रही तकनीकी गड़बड़ियों, डेटा प्रोसेसिंग त्रुटियों और सिस्टेमिक लॉगिन विफलताओं से अवगत है, जिसके कारण करदाताओं को व्यापक व्यवधानों का सामना करना पड़ रहा है, यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) इन बुनियादी ढांचागत कमियों को दूर करने के लिए सरकार द्वारा उठाए गए विशिष्ट तकनीकी या संरचनात्मक सुधारात्मक कदमों का ब्यौरा क्या है; और

(ग) लंबे समय तक कार्य न करने और परिचालन संबंधी चूकों के लिए दोषी सेवा प्रदाता (इन्फोसिस) के खिलाफ शुरू किए गए संविदात्मक जवाबदेही उपायों या वित्तीय जुर्माने, यदि कोई हों, का ब्यौरा क्या है?

उत्तर:

वित्त राज्य मंत्री (श्री पंकज चौधरी)

(क) केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (सीबीडीटी) का 'ई-फाइलिंग पोर्टल' एक उच्च-क्षमता वाला डिजिटल प्लेटफॉर्म है, जो करोड़ों भारतीय करदाताओं को सेवा प्रदान करता है, और आमतौर पर वैधानिक नियत तिथियों से पहले के दिनों में इसका उपयोग तेजी से बढ़ जाता है। आयकर पोर्टल पर वर्षों से लगातार भार बढ़ता जा रहा है, जो कि पिछले एक सप्ताह (8-14 जुलाई 2026) और 2025 की इसी अवधि (8-14 जुलाई) के दौरान आयकर पोर्टल पर कुछ महत्वपूर्ण गतिविधियों के निम्नलिखित आंकड़ों से स्पष्ट है:

विवरण	वर्ष	8 जुलाई	9 जुलाई	10 जुलाई	11 जुलाई	12 जुलाई	13 जुलाई	14 जुलाई
आयकर रिटर्न (आईटीआर) दाखिल करना	2025	4,26,961	4,16,372	3,18,977	3,99,908	4,12,477	3,19,612	4,09,437
	2026	8,38,724	8,96,425	10,41,223	10,87,871	8,07,279	11,66,813	12,21,854
पोर्टल पर की गई लॉगिन्स की संख्या	2025	49,95,612	47,00,390	42,36,427	47,30,786	44,77,601	28,94,828	67,66,821
	2026	80,79,749	78,39,320	87,14,448	82,31,866	47,61,546	94,71,428	98,86,619
चालान जनरेशन	2025	2,01,087	1,47,170	1,22,679	1,32,116	97,934	52,056	1,43,143
	2026	2,59,965	2,06,495	1,97,990	1,95,052	1,32,197	2,59,925	2,69,126
26एस दृश्य/डाउन लोड	2025	27,78,157	26,11,665	21,05,931	22,09,775	20,61,015	14,14,389	23,57,294
	2026	40,51,958	34,23,544	37,95,070	44,38,468	42,56,004	25,54,745	47,26,004
आयकर पोर्टल के माध्यम से की गई उपरोक्त गतिविधियों की कुल संख्या	2025	82,00,730	77,28,427	66,61,335	73,40,469	69,51,093	46,28,829	95,33,552
	2026	1,32,30,396	1,23,65,784	1,37,48,731	1,39,53,257	99,57,026	1,34,52,911	1,61,03,603

फाइलिंग की व्यस्ततम अवधि के दौरान एक साथ अधिक संख्या में लोगों के आने-जाने को देखते हुए, कुछ करदाताओं को कभी-कभी क्षणिक तकनीकी समस्याओं का सामना करना पड़ सकता है, जैसे कि पेज की धीमी प्रतिक्रिया या व्यस्त समय के दौरान रुक-रुक कर होने वाली देरी।

हालांकि, लोड में भारी वृद्धि के बावजूद, ई-फाइलिंग पोर्टल मौजूदा व्यस्त समय में काफी हद तक स्थिर और कुशल तरीके से काम कर रहा है। इसके प्रदर्शन की निरंतर निगरानी एक समर्पित दैनिक/घंटेवार निगरानी डैशबोर्ड के माध्यम से की जा रही है, जो लॉगिन, दाखिल किए गए आयकर रिटर्न (आईटीआर), वार्षिक सूचना विवरण (एआईएस)/अनुपालन पोर्टल रीडायरेक्शन, भुगतान गेटवे की स्थिति, त्रुटि कोड और अन्य परिचालन संकेतकों को ट्रैक करता है। रिपोर्ट की गई किसी भी तकनीकी समस्या की समयबद्ध पहचान, समाधान और निवारण किया जाता है।

(ख) सीबीडीटी ने व्यस्त फाइलिंग अवधि से पहले ई-फाइलिंग पोर्टल के बुनियादी ढांचे को और मजबूत करने के लिए कई तकनीकी और संरचनात्मक सुधारात्मक उपाय किए हैं, जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं

- (i) ई-फाइलिंग इकोसिस्टम को व्यापक रूप से मजबूत किया गया है और पीक फाइलिंग वॉल्यूम को सपोर्ट करने के लिए परफॉर्मेंस-टेस्ट किया गया है, जिसमें प्रति दिन 1 करोड़ आईटीआर तक संभालने की मान्य क्षमता है, जो अनुमानित पीक डिमांड से परे पर्याप्त गुंजाइश सुनिश्चित करती है।
- (ii) कंप्यूट से लेकर, स्टोरेज, मेमोरी, नेटवर्क और बैंडविड्थ तक में बुनियादी ढांचे की क्षमता में वृद्धि की गई है। समग्र सिस्टम स्थिरता, लचीलापन और इनपुट/आउटपुट प्रदर्शन को बेहतर बनाने के लिए स्टोरेज संवर्धन के साथ-साथ मूल उपकरण निर्माता (OEM) द्वारा अनुशंसित हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर अपग्रेड का काम किया गया है।
- (iii) पिछले आईटीआर दाखिल करने के सत्रों के दौरान पता चली अवसंरचना संबंधी प्रमुख समस्याओं का समाधान कर दिया गया है।
- (iv) एक मजबूत निगरानी और शासन ढांचा स्थापित किया गया है, जिसमें अन्य बातों के अलावा, 24x7 बुनियादी ढांचे की निगरानी, एक समर्पित वॉररूम और एप्लिकेशन, बुनियादी ढांचे, डेटाबेस, नेटवर्क, सुरक्षा, विक्रेता और हितधारक टीमों की समन्वित भागीदारी शामिल है ताकि सक्रिय निगरानी और त्वरित घटना समाधान को सक्षम बनाया जा सके।
- (v) सुरक्षा अवसंरचना को नवीनतम फ़ायरवॉल संस्करणों के साथ उन्नत किया गया है, वितरित डेनियल-ऑफ़-सर्विस (डीडीओएस) हमले और बॉट हमले के लिए रोकथाम तंत्र को बढ़ाया गया है, और व्यस्त फाइलिंग अवधि के दौरान साइबर खतरों से सुरक्षा बढ़ाने के लिए इंटरनेट सेवा प्रदाताओं (आईएसपी) के साथ बेहतर समन्वय किया गया है।
- (vi) यूआईडीआईआई, बैंकों, आरबीआई, सीडीएसएल, एनएसडीएल, आईसीआईआई, ईआरआई और संबंधित आंतरिक वर्टिकल सहित प्रमुख बाहरी हितधारकों के साथ समन्वित तैयारी के माध्यम से एंड-टू-एंड परिचालन तत्परता को मजबूत किया गया है, जो संरचित शासन, वृद्धि तंत्र और निरंतर तत्परता समीक्षाओं द्वारा समर्थित है ताकि आईटीआर दाखिल करने के मौसम के दौरान निर्बाध सेवा वितरण सुनिश्चित किया जा सके।

सिस्टम के प्रदर्शन की तात्क्षणिक समय के आधार पर समीक्षा एक सतत प्रक्रिया है, और सरकार करदाताओं के सहज अनुभव के लिए प्रतिबद्ध है।

(ग) इस संदर्भ में संविदात्मक शर्तों के अनुसार संबंधित प्रबंधित सेवा प्रदाता (एमएसपी) पर लगाए जाने वाले दंड निम्नानुसार हैं:

(i) मूल कार्यक्रम के अनुसार, एमएसपी को करदाताओं के उपयोग के लिए आईईसी 2.0 परियोजना (ई-फाइलिंग पोर्टल आईईसी 2.0 परियोजना का हिस्सा है, अर्थात् 'एकीकृत ई-फाइलिंग और केंद्रीकृत प्रसंस्करण केंद्र 2.0' परियोजना) को जुलाई 2020 में लागू करना था, लेकिन एमएसपी समय पर परियोजना को पूरा नहीं कर सका। अतः, एमएसपी पर 'लिक्विडेटेड डैमेजेस' के रूप में जुर्माना लगाया गया।

(ii) आईईसी 2.0 के एमएसपी के कार्य का मुख्य रूप से सेवा स्तर स्कोर के माध्यम से मूल्यांकन किया जाता है, जिसमें दीर्घकालिक निष्क्रियता और परिचालन संबंधी खामियां भी आती हैं। सेवा स्तर स्कोर का मापन त्रैमासिक आधार पर किया जाता है, और एमएसपी पर 12 तिमाहियों तक निम्न प्रदर्शन स्कोर के लिए जुर्माना लगाया गया है।

(iii) अनुबंध के प्रासंगिक प्रावधानों के अनुसार, एमएसपी को ई-फाइलिंग पोर्टल के अनुप्रयोग प्रदर्शन स्तर को विशेष रूप से व्यस्त फाइलिंग अवधि के दौरान बनाए रखने और अनुप्रयोग अवरोधों से बचने के लिए सभी प्रयास करने होंगे, वित्तीय वर्ष 2025-26 में ई-फाइलिंग सेवाओं में व्यस्त अवधि के दौरान अनुप्रयोग अवरोधों के लिए एमएसपी पर जुर्माना लगाया गया है।

(iv) यदि आयकर दाखिल करने की नियत तिथि या कोई अन्य पूर्व-अधिसूचित तिथि एमएसपी से संबंधित किसी कारणवश बढ़ जाती है, तो एमएसपी पर जुर्माना लगाया जा सकता है। इस आधार पर वित्तीय वर्ष 2025-26 में एमएसपी पर जुर्माना भी लगाया गया है।
