अध्याय IV

एप्लीकेशन कन्ट्रोल्स

4. एप्लीकेशन कन्ट्रोल्स ऐसे विशिष्ट नियंत्रण है जो प्रत्येक कम्प्यूटरीकृत एप्लीकेशन के लिए विशिष्ट होते हैं। जब व्यवसायिक प्रक्रियाओं को किसी आईटी एप्लीकेशन में स्वचालित किया जाता है, तो व्यवसायिक नियमों को भी एप्लीकेशन के अन्तर्गत एप्लीकेशन कन्ट्रोल्स बनाया जाता है। ये कन्ट्रोल्स सुनिश्चित करते हैं कि इनपुट और आउटपुट डाटा पूर्ण, सटीक और अधिकृत हैं ताकि आईटी प्रणाली द्वारा समयबद्ध तरीके के रूप में यथा परिकल्पित डाटा को संसाधित किया जा सके और पूरी प्रक्रिया का सही और व्यापक अभिलेखन हो अर्थात् इनपुट से संग्रहण और बाहरी आउटपुट तक।

व्यवसायिक नियमों का गलत मानचित्रण

4.1 व्यवसायिक नियमों को दोनों ही आईटी बिलिंग प्रणालियों में गलत मानचित्रित करने के कारण देखी गई विसंगतियों पर आगे के प्रस्तरों में चर्चा की गई है:

उपभोक्ताओं द्वारा बिलों के भुगतान की देय तिथि

4.1.1 संहिता के अध्याय 6 का क्लॉज 6.1 (छ) यह प्रावधान करता है कि अनुज्ञप्तिधारी[1] भुगतान की नियत तिथि से पूर्व भुगतान करने के लिए उपभोक्ता को कम से कम 15 दिन का समय देते हुए बिल प्रेषित करेगा। जहाँ बिल की हस्तधारित प्रणाली के माध्यम से उपभोक्ता को दिये है, वहाँ उपभोक्ता इसे सात दिनों के अन्दर जमा करेगा।

लेखापरीक्षा ने देखा (मार्च 2019 के डाटा के विश्लेषण पर) कि:

(i) आर–एपीडीआरपी प्रणाली में, 51,84,106 उपभोक्ताओं (एसबीएम के माध्यम से पठित) में से 1,36,575 उपभोक्ताओं को, जहां उपभोक्ता को हस्तधारित प्रणाली के माध्यम से बिल वितरित किये गये थे, को बिलों के भुगतान हेतु दी गई नियत तिथि सात दिनों से कम थी; तथा

(ii) गैर आर–एपीडीआरपी प्रणाली में, 1,50,83,088 उपभोक्ताओं (एसबीएम के माध्यम से पठित) में से 6,38,573 उपभोक्ताओं, जहां उपभोक्ता को हस्तधारित प्रणाली के माध्यम से बिल वितरित किये गये थे, को बिलों के भुगतान हेतु दी गई नियत तिथि सात दिनों से अधिक थी ।

अतः, दोनों ही आईटी बिलिंग प्रणालियों में देय तिथि सीमा के असंगत मानचित्रण करने के कारण:

(i) आर–एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली के उपभोक्ता अपने मासिक बिलों के भुगतान हेतु मिलने वाले नियत समय एवं संहिता में उल्लिखित नियत समय के अन्तर्गत भुगतान पर मिलने वाली छूट से वंचित हुए।

(ii) गैर आर–एपीडीआरपी प्रणाली के उपभोक्ता, संहिता में उल्लिखित बिल के भुगतान हेतु प्रदान किए गए नियत समय से अतिरिक्त समय एवं बिल का भुगतान नियत समय के पश्चात् करने से छूट के कारण, अनुचित रूप से लाभान्वित हुए।

कम्पनी ने बताया (जुलाई 2020) कि कुछ प्रकरणों में देय तिथि सात दिनों से कम हो सकती है क्योंकि देय तिथि की गणना माह के अंत तक बंद हो जाती है। इसने आगे कहा कि देय तिथि बिल संशोधन, काउंटर से बिल निकलवाने और अन्य विभिन्न कारणों (जैसे कि चरम मौसम) के मामलों में तद्नुसार बदल जाती है।

---

[1] 'अनुज्ञप्तिधारी' का अर्थ है कि एक वितरण अनुज्ञप्तिधारी जिसके पास विद्युत वितरण करने का लाइसेंस है अर्थात् डिस्कॉम्स।

उत्तर संतोषजनक नहीं हैं क्योंकि तथ्य यह है कि आईटी प्रणाली उपभोक्ताओं का निर्धारित नियत तिथि की अवधि सीमा को अनुमत करने में विफल रही। अग्रेतर, लेखापरीक्षा विश्लेषण बिल संशोधन और काउंटर से उत्पन्न बिल के मामलों को छोड़कर किया गया था।

स्पॉट बिलिंग मशीन द्वारा अधिकतम मांग का दर्ज न किया जाना

4.1.2 दर अनुसूची के क्लॉज 6 में प्रावधान है कि एक माह के दौरान बिल योग्य मांग मीटर द्वारा दर्ज की गई वास्तविक अधिकतम मांग या अनुबंधित भार/मांग का 75 प्रतिशत, जो भी अधिक हो, होगी। यदि अनुज्ञप्तिधारी का मीटर रीडर वास्तविक अधिकतम मांग को दर्ज नहीं करता है, तो अनुज्ञप्तिधारी अनुबंधित भार के 75 प्रतिशत के आधार पर बिल की मांग करेगा।

लेखापरीक्षा ने देखा कि प्रत्येक मासिक बिल में अधिकतम मांग (एमडी) की प्रविष्टि को सुनिश्चित करने हेतु दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों में, अप्रैल 2018 से मार्च 2019 के दौरान, एसबीएम वेंडर द्वारा 3,07,28,342 मासिक बिलों (आर–एपीडीआरपीः 25,32,558 तथा गैर आर–एपीडीआरपीः 2,81,95,784) के दृष्टान्तों में इनपुट कन्ट्रोल्स के न होने एवं खण्ड स्तर पर उसकी निगरानी के अभाव के कारण वास्तविक एमडी या तो रिक्त थी या शून्य दर्ज की गयी।

(i) गैर आर–एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली में, एसबीएम वेंडर द्वारा एमडी की प्रविष्टि न किए जाने के कारण खण्ड उन उपभोक्ताओं की पहचान करने एवं तद्नुसार प्रभार आरोपित करने में विफल रहा, जिनकी मांग उनकी अनुबंधित भार से अधिक थी। 2018–19 के दौरान, 2,69,386 प्रकरणों में मांग[2] उनके सम्बंधित अनुबंधित भार से अधिक होने की संभावना से इंकार नहीं किया जा सकता है। इन उपभोक्ताओं पर अधिक मांग के लिए प्रभार के रूप में ₹ 5.55 करोड़ शामिल हैं।

(ii) अग्रेतर, दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों में एमडी सम्बंधी डाटा के अभाव में, संहिता के प्रावधानों के विपरीत उपभोक्तओं की बिलिंग 75 प्रतिशत के बजाय उनके अनुबंधित भार के 100 प्रतिशत पर की गयी। इसके परिणामस्वरूप, 2018–19 के दौरान उपभोक्ताओं से ₹ 44.42 करोड़ (आर–एपीडीआरपीः ₹ 16.91 करोड़ तथा गैर आर–एपीडीआरपीः ₹ 27.51 करोड़) का नियत प्रभार अधिक लिया गया।

कम्पनी ने बताया (जुलाई 2020) कि विभिन्न निर्माण के मीटर लगाए गये हैं तथा प्रत्येक मीटर में विभिन्न एमडीआई रीडिंग हैं जैसे कि तात्कालिक एमडी/चालू एमडी/पिछली एमडी, संचयी एमडी एवं एमडीआई रीडिंग क्रम के गैर–मानकीकरण के कारण, मीटर रीडर कई बार सही एमडी की पहचान करने में समर्थ नहीं हो पाते हैं।

उत्तर मीटर रीडर द्वारा एमडी का अभिलेखन न करने की पुष्टि करता है, लेकिन उपभोक्ताओं से नियत प्रभार की अधिक वसूली पर उत्तर मौन है। कम्पनी को विभिन्न निर्माताओं के मीटर लगाने से पहले उनका मानकीकरण करना चाहिए।

विद्युत शुल्क का न वसूल किया जाना

4.1.3 जीओयूपी की अधिसूचना संख्या 276/24–पी–32018 दिनांक 05 फरवरी 2018 यह प्रावधान करती है कि उन औद्योगिक इकाइयों एवं अग्रणी इकाइयों को, जिन्हें दिनांक 21.01.2010 की अधिसूचना जारी होने से पहले एवं औद्योगिक और सेवा क्षेत्र नीति, 2004 के प्रवर्तन (फरवरी 2004) के बाद, स्थापित किया गया है, को अधिसूचना की तिथि से क्रमशः 10 वर्षों और 15 वर्षों की विद्युत शुल्क (ईडी) से छूट का लाभ दिया जाएगा।

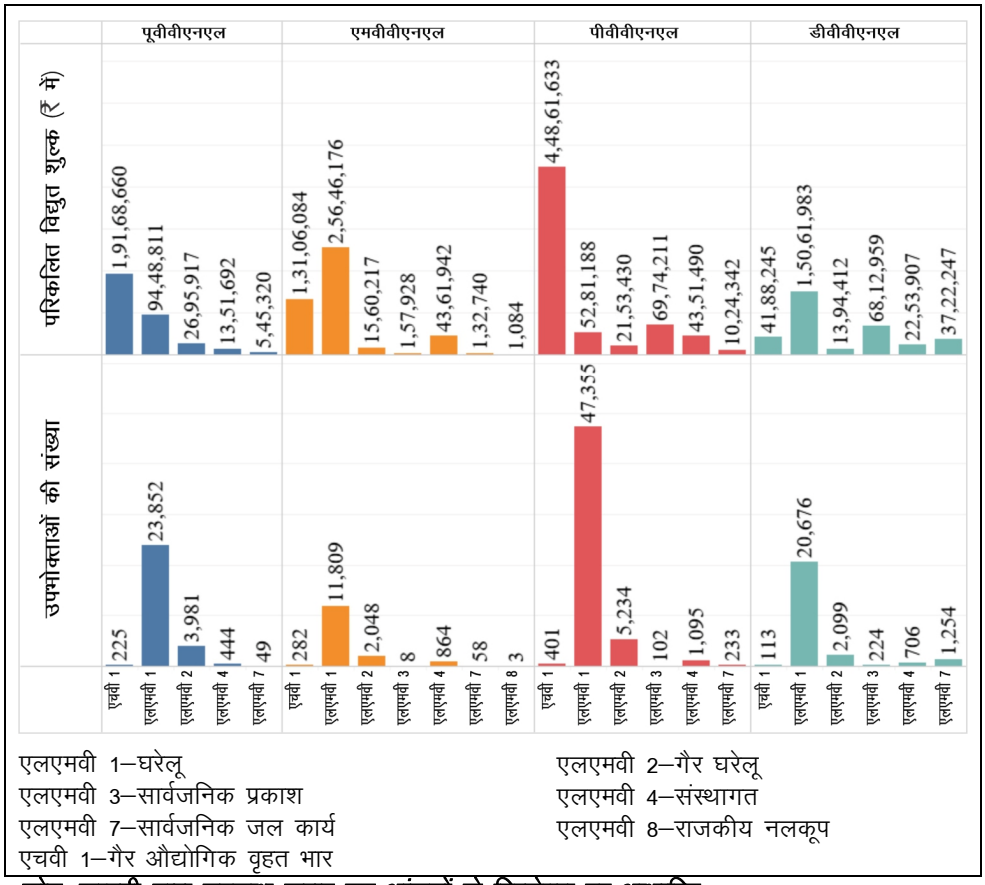
[2] यह ध्यान में रखते हुए कि एक उपभोक्ता, जिसका एक किलोवाट का अनुबंधित भार है, तथा वह माह के सभी 30 दिनों के दौरान एवं एक दिन में 24 घण्टे विद्युत का उपभोग करता है, द्वारा 720 यूनिट की खपत की जा सकती है।

लेखापरीक्षा ने दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों के बिलिंग डाटा के विश्लेषण पर पाया कि:

(i) 2018–19 की अवधि के दौरान, औद्योगिक श्रेणी के 255 उपभोक्ताओं को ₹ 26.21 करोड़ की ईडी की छूट (आर–एपीडीआरपी: 153 उपभोक्ता से ₹ 8.43 करोड़ और गैर आर–एपीडीआरपी: 102 उपभोक्ता से ₹ 17.78 करोड़) अनुमन्य की गयी जिनका डाटा में उल्लिखित संयोजन तिथि निर्दिष्ट अवधि से पहले अर्थात् 2004 से पहले की थी।

(ii) औद्योगिक उपभोक्ताओं, जिनको लागू औद्योगिक नीति के अनुसार ईडी की छूट की अनुमति थी, को छोड़कर प्रत्येक उपभोक्ता पर ईडी आरोपित किया जाना था। लेखापरीक्षा ने देखा कि 2018–19 की अवधि के दौरान ₹ 17.62 करोड़ की ईडी को 22,198 उपभोक्ताओं (आर–एपीडीआरपी: 20,519 उपभोक्ताओं से ₹ 15.41 करोड़ तथा गैर आर–पीडीआरपी: 1,579 उपभोक्ताओं से ₹ 2.21 करोड़) के 1,23,114 बिलिंग दृष्टांतों पर आरोपित नही किया गया था। श्रेणी–वार अपात्र उपभोक्ता जिन्हें ईडी की छूट अनुमत की गयी थी, को **चार्ट 4.1** में दर्शाया गया है:

चार्ट 4.1: अपात्र श्रेणी के उपभोक्ताओं को विद्युत शुल्क में छूट



स्रोत: कम्पनी द्वारा उपलब्ध कराए गए आंकड़ों के विश्लेषण पर आधारित

अग्रेतर, ईडी छूट की अनुमति की तिथि एवं ऐसे छूट की अनुमन्य समय अवधि (10/15 वर्ष) को दर्ज करने के लिये आईटी प्रणाली में कोई अनिवार्य फील्ड नहीं थी। छूट की अनुमति की समय सीमा निर्दिष्ट नहीं करने तथा दी जाने वाली ईडी छूट की अवधि के सत्यापन जाँच की अनुपस्थिति के परिणामस्वरूप निर्धारित अवधि के लिए पात्र उपभोक्ताओं को ईडी में छूट की अनुमति देने में अपर्याप्त नियंत्रण था।

समापन बैठक (मार्च 2021) में सरकार ने अपात्र उपभोक्ताओं को ईडी की अनियमित छूट से सम्बंधित प्रकरणों की जाँच करने के लिए कम्पनी को निर्देशित किया है।

प्रतिभूति जमाराशि

4.1.4 आईटी बिलिंग प्रणाली का मॉडल दस्तावेज[3] यह उपबंधित करता है कि प्रणाली में प्रतिभूति जमाराशि (एसडी) के प्रबंधन का प्रावधान होना चाहिए यथा भार बढ़ने के मामले में, अंतिम बिल में एसडी के पुनर्भुगतान का समायोजन, बिल पर स्वतः डेबिट व्यवस्था के माध्यम से एसडी पर ब्याज का भुगतान या अलग से एकमुश्त भुगतान तथा किसी भी उपभोक्ता का पोस्टपेड से प्रीपेड व्यवस्था में स्थानांतरित करने के लिए प्रीपेड प्रभार में एसडी का समायोजन आदि विभिन्न मामलों में वार्धिक एसडी को बिल में स्वतः डेबिट होना। अग्रेतर, कॉस्ट डाटा बुक नए विद्युत संयोजन प्राप्त करने वाले उपभोक्ताओं द्वारा जमा की जाने वाली प्रतिभूति जमाराशि की दरों का प्रावधान करता है। तत्पश्चात्, संहिता का क्लॉज 4.20 (ई) प्रावधान करता है कि यदि प्रतिभूति जमाराशि, पूर्ववर्ती वित्तीय वर्ष के लिए उसके औसत मासिक उपभोग पर आधारित दो मास के प्राक्कलित ऊर्जा उपभोग बिल को आच्छादित करने के लिए कम होता है तो अनुज्ञप्तिधारी उपभोक्ता को अतिरिक्त प्रतिभूति जमाराशि करने के लिए नोटिस जारी कर सकता है।

लेखापरीक्षा में देखा गया है कि दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों में प्रतिभूति जमाराशि और अतिरिक्त प्रतिभूति जमाराशि की आवश्यकता से सम्बंधित नियमों को मानचित्रित नहीं किया गया था। अग्रेतर, यह भी पाया गया कि आईटी बिलिंग प्रणाली सम्बंधित उपभोक्ताओं की प्रतिभूति जमाराशि की अपर्याप्तता की जाँच करने या प्रतिबंधित करने में असमर्थ था। मार्च 2019 को दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों के उपभोक्ताओं के डाटा का विश्लेषण करने पर लेखापरीक्षा ने देखा किः

(i) 2014–15 से 2018–19 के दौरान, दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों के अन्तर्गत 1,31,97,068 नए संयोजन (आर–एपीडीआरपीः 21,09,486 तथा गैर आर–एपीडीआरपीः 1,10,87,582) निर्गत किए गए थे। 7,12,909 मामलों में (आर–एपीडीआरपीः 2,32,965 तथा गैर आर–एपीडीआरपीः 4,79,994), आईटी प्रणाली में परिलक्षित प्रारंभिक प्रतिभूति जमा प्रचलित दरों के अनुसार नहीं थी एवं इस प्रकार प्रतिभूति जमाराशि ₹ 308.53 करोड़ (आर–एपीडीआरपीः ₹ 210.10 करोड़ तथा गैर आर–एपीडीआरपीः ₹ 98.43 करोड़) से कम जमा की गयी थी। लेखापरीक्षा द्वारा चयनित खण्डों के क्षेत्र दौरे के दौरान कम प्रतिभूति जमाराशि से सम्बंधित मामलों को भी देखा गया।

(ii) आवश्यक अतिरिक्त प्रतिभूति जमाराशि को सम्मिलित करने के सम्बंध में दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों में निहित तंत्र की अनुपस्थिति के कारण आवश्यक अतिरिक्त प्रतिभूति जमाराशि या इसके आधिक्य की गणना प्रत्येक वित्तीय वर्ष के पूर्ण होने के पश्चात् उपभोक्ताओं के विद्युत बिलों में नियमित रूप से नहीं की जा सकी एवं उन्हें उपभोक्ताओं के बिलों में सम्मिलित नहीं किया जा सका। आर–एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली के वर्ष 2018–19 के बिलिंग डाटा के विश्लेषण से पता चला कि 7,329 बड़े और वृहत उपभोक्ताओं[4] (आर–एपीडीआरपीः 5,365 तथा गैर आर–एपीडीआरपीः 1,964) के प्रकरणों में ₹ 2,315.03 करोड़ (आर–एपीडीआरपीः ₹ 1,742.12 करोड़ तथा गैर आर–एपीडीआरपीः ₹ 572.91 करोड़) के अतिरिक्त प्रतिभूति जमाराशि की मांग नहीं की जा सकी।

---

[3] आर–एपीडीआरपीः एसआरएस के बिलिंग मॉड्यूल के क्लॉज बी 21 तथा गैर आर–एपीडीआरपीः कम्पनी के प्रदाय संहिता एवं आपूर्ति टैरिफ, बिल संशोधन के अनुसार बिलिंग लॉजिक के क्लॉज 7.10.3 के अन्तर्गत, सब क्लॉज बी 17।

[4] प्रश्न केवल बड़े और वृहत उपभोक्ताओं के लिए उठाया गया था।

इस प्रकार, उपभोक्ताओं से प्रतिभूति जमाराशि और अतिरिक्त प्रतिभूति जमाराशि की आवश्यकता से सम्बंधित प्रावधानों का मानचित्रण न होने के कारण, डिस्कॉम्स ₹ 2,623.56 करोड़ (₹ 308.53 करोड़ नए उपभोक्ताओं से प्रतिभूति जमाराशि के रूप में और ₹ 2,315.03 करोड़ अतिरिक्त प्रतिभूति जमाराशि के विरुद्ध) की प्रतिभूति जमाराशि को सुनिश्चित करने से वंचित रहे।

कम्पनी ने बताया (जुलाई 2020) कि प्रणाली में सही प्रतिभूति जमाराशि और अतिरिक्त प्रतिभूति जमाराशि की प्रविष्टि के लिए स्पष्ट प्रावधान हैं। आगे यह कहा गया कि प्रणाली में अपर्याप्त प्रतिभूति जमाराशि को कम प्रतिभूति जमाराशि नहीं कहा जा सकता है और दोनों ही आईटी बिलिंग प्रणालियों में स्वचालित रूप से अतिरिक्त प्रतिभूति जमाराशि हेतु नोटिस जारी किए गये हैं।

उत्तर संतोषजनक नहीं है क्योंकि डाटा विश्लेषण से निकाले गए परिणाम परिभाषित मानदण्डों पर आधारित हैं। अग्रेतर, उपभोक्ताओं को प्रतिभूति जमाराशि पर ब्याज का प्रदान करना (प्रत्येक वर्ष अप्रैल/मई/जून के माह में) और अतिरिक्त प्रतिभूति जमाराशि (आईटी प्रणाली के कार्यान्वयन के बाद पहली बार अगस्त 2019 में जारी की गयी) हेतु प्रतिभूति जमाराशि से सम्बंधित डाटाबेस में परिलक्षित सूचना के आधार पर मांग की गयी थी। आगे, डाटाबेस में अपर्याप्त या कम प्रतिभूति जमाराशि के कारण, ब्याज की धनराशि और अतिरिक्त प्रतिभूति जमाराशि की आवश्यकता का सही ढंग से पता नहीं लगाया जा सकता है।

एचटी भार वाले उपभोक्ताओं किन्तु एलटी मीटर पर पैमाइश पर अतिरिक्त प्रभार

4.1.5 संहिता का क्लॉज 5.3 (द) यह प्रावधान करता है कि 250 किलोवाट तक के एचटी भार वाले ऐसे उपभोक्ताओं, जिनका मीटर एलटी पर है, बिलिंग उद्देश्यों के लिए एचटी पाठ्यांक की गणना, अधिकतम मांग पाठ्यांक में दो प्रतिशत और एलटी मीटर पर अंकित केवीएएच पाठ्यांक में तीन प्रतिशत जोड़कर की जाएगी, यदि दर अनुसूची में नहीं दिया गया है।

लेखापरीक्षा ने देखा कि दोनों आईटी प्रणालियों में विशिष्ट नियंत्रण का अभाव था क्योंकि उन्हें प्रकरणों की अनुमति तब तक नहीं देनी चाहिये जब तक कि वे संहिता के सभी निर्धारित प्रावधानों को पूर्ण नहीं कर लेते। वर्ष 2018–19 के दौरान, आर–एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली के तहत एलटी मीटर के 2,003 उपभोक्ताओं के मामलों में, जिनका भार 50 किलोवाट से 250 किलोवाट के मध्य था, उनसे इस तरह के अतिरिक्त प्रभार नहीं लिए गए थे जिसे चयनित खण्डों के दौरे के दौरान भी सत्यापित किया गया। इस प्रकार, विशिष्ट नियंत्रणों और इन उपभोक्ताओं के विरूद्ध खण्ड स्तर पर सचेतकों की व्यवस्था के अभाव में, ₹ 4.72 करोड़ का लागू अतिरिक्त प्रभार आरोपित नहीं किया जा सका। गैर आर–एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली में, डाटाबेस में सम्बंधित फील्ड की अनुपस्थिति के कारण ऐसे उपभोक्ताओं की पहचान नहीं की जा सकी।

कम्पनी ने बताया (जुलाई 2020) कि प्रणाली में कार्यक्षमता उपलब्ध है और एलटी मीटर अधिभार, बिल किये गये यूनिटों में तीन प्रतिशत और मांग प्रभारों में अतिरिक्त दो प्रतिशत जोड़कर लगाया जाता है। तथ्य यह है कि किसी भी विशिष्ट नियंत्रण की अनुपस्थिति और खण्ड स्तर पर सचेतकों की व्यवस्था के अभाव में उपभोक्ताओं पर सम्बंधित प्रभार नहीं लगाया जा सका।

वेब स्व–सेवा के अनुरोध को संसाधित न किया जाना

4.1.6 गैर आर–एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली के मॉडल दस्तावेज[5] में प्रावधान था कि उपयोगकर्ता के अनुकूल पोर्टल विकसित किया जाना था ताकि उपभोक्ताओं को सीधे

[5] क्लॉज 4.5, गैर आर–एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली के आरएफपी के एकीकरण की आवश्यकता।

फोन कॉल या उपस्थित होने के बजाय वेब के माध्यम से कम्पनी के साथ संवाद करना आसान हो सके। यह बदलाव ग्राहकों की संतुष्टि में सुधार और कर्मचारियों पर काम के बोझ को कम करने के लिए था।

लेखापरीक्षा ने देखा कि 2017–18 से 2018–19 की अवधि के दौरान, उपभोक्ताओं द्वारा विभिन्न सेवाओं जैसे नए संयोजन, विच्छेदन, भार परिवर्तन, नाम परिवर्तन, श्रेणी परिवर्तन, मीटर स्थानांतरण एवं अन्य शिकायतों के लिए डब्ल्यूएसएस पोर्टल का उपयोग करके विभिन्न खण्डों के तहत कुल 13,984 सेवा अनुरोध दर्ज किए गए थे। लेकिन क्षेत्र खण्डों में यह देखा गया कि कोई भी अनुरोध सम्बंधित खण्ड तक नहीं पहुँचा और ये असंसाधित रह गए। इस प्रकार, डब्ल्यूएसएस के माध्यम से किए गए अनुरोध के अनिस्तारण के परिणामस्वरूप उच्च गुणवत्ता अनुभव, कम्पनी के साथ संवाद करने के लिए उपयोगकर्ता के अनुकूल पोर्टल और उपभोक्ता संतुष्टि प्रदान करने का मूल उद्देश्य विफल रहा।

कम्पनी ने इस तथ्य को स्वीकार किया (जुलाई 2020) एवं बताया कि परिचालन और व्यावहारिक मुद्दों के कारण यह मॉड्यूल अपेक्षित उद्देश्यों को प्राप्त नहीं कर सका।

व्यवसायिक नियमों का गैर–मानचित्रण

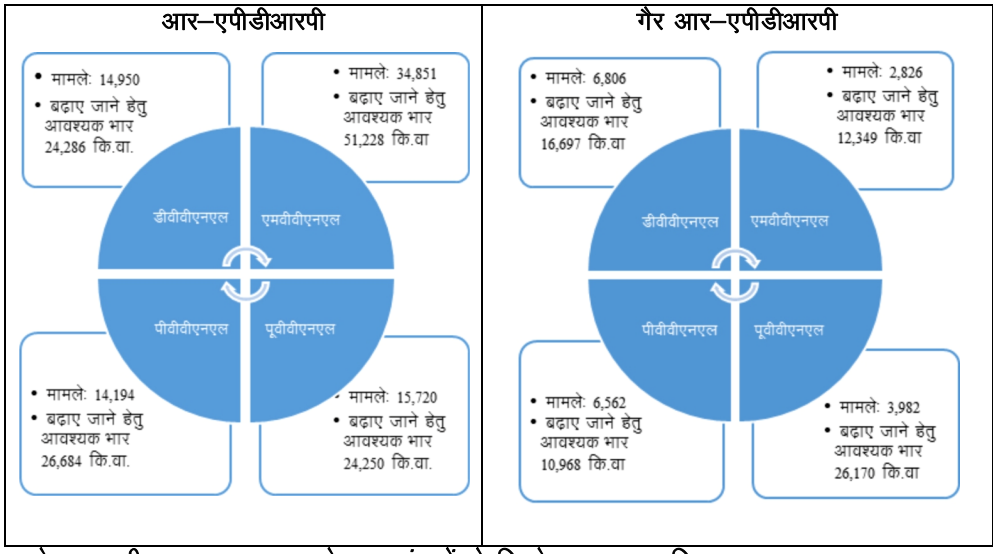
4.2 दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों में व्यवसायिक नियमों के गैर–मानचित्रण के कारण देखी गई विसंगतियों की चर्चा अनुवर्ती प्रस्तरों में की गई है:

अनुबंधित भार का न बढ़ाया जाना

4.2.1 दर अनुसूची के सामान्य प्रावधानों के क्लॉज 7 (ii) में प्रावधान है कि यदि उपभोक्ता का विद्युत् भार लगातार पिछले तीन महीनों में उसके अनुबंधित भार/मांग से अधिक पाया जाता है, तो उपभोक्ता को एक महीने का नोटिस दिया जाएगा जिसमें उसे सलाह दी जाएगी कि वो अपना अनुबंधित भार बढ़वा ले। अनुज्ञप्तिधारी ऐसे अतिरिक्त भार को पूर्व स्वीकृत भार के साथ जोड़ देगा और अतिरिक्त प्रतिभूति जमाराशि के साथ संहिता के प्रावधानों के अनुसार परिकलित अतिरिक्त प्रभार आरोपित करेगा।

लेखापरीक्षा ने देखा कि 99,891 मामलों में (आर–एपीडीआरपी: 79,715 तथा गैर आर–एपीडीआरपी: 20,176), मार्च 2019 से चार पूर्ववर्ती महीनों के दौरान लगातार अधिकतम मांग सम्बंधित अनुबंधित भार से अधिक होने के बावजूद, कम्पनी 1,92,632 कि.वा. (आर–एपीडीआरपी: 1,26,448 कि.वा. तथा गैर आर–एपीडीआरपी: 66,184 कि.वा) का अनुबंधित भार/मांग को बढ़ाने में विफल रही, जिसके कारण उपभोक्ताओं से ₹ 1.92 करोड़ (आर–एपीडीआरपी: ₹ 1.26 करोड़ तथा गैर आर–एपीडीआरपी: ₹ 0.66 करोड़) की अतिरिक्त प्रतिभूति और ₹ 0.96 करोड़ (आर–एपीडीआरपी: ₹ 0.63 करोड़ तथा गैर आर–एपीडीआरपी: ₹ 0.33 करोड़) के प्रणाली प्रभार शुल्क की राशि की वसूली नहीं की जा सकी। डिस्कॉम–वार उपभोक्ताओं (जिन्होंने अपने अनुबंधित भार से ज्यादा अधिकतम मांग का उपभोग किया) को बढ़ाए जाने हेतु आवश्यक भार के साथ **चार्ट 4.2** में दर्शाया गया है:

चार्ट 4.2: डिस्कॉम–वार उपभोक्ता व बढ़ाए जाने हेतु आवश्यक अनुबंधित भार



स्रोत: कम्पनी द्वारा उपलब्ध कराये गए आंकड़ों के विश्लेषण पर आधारित

कम्पनी ने बताया (जुलाई 2020) कि उपभोक्ताओं की भार वृद्धि साइट की व्यवहार्यता पर निर्भर करती है। इसके कारण, आईटी बिलिंग प्रणालियों में स्वतः भार वृद्धि की क्रियात्मकता को लागू नहीं किया जा सकता है। अग्रेतर, यह भी कहा गया है कि बढ़े हुए भार के प्रकरण में, प्रणाली स्वचालित रूप से मांग शास्ति आरोपित करती है।

उत्तर संतोषजनक नहीं है क्योंकि बढ़े हुए भार के लिए केवल शास्ति लगाना ही पर्याप्त नहीं है तथा कम्पनी को दर अनुसूची के प्रावधानों के अनुसार सुधारात्मक कार्यवाही करने की आवश्यकता है।

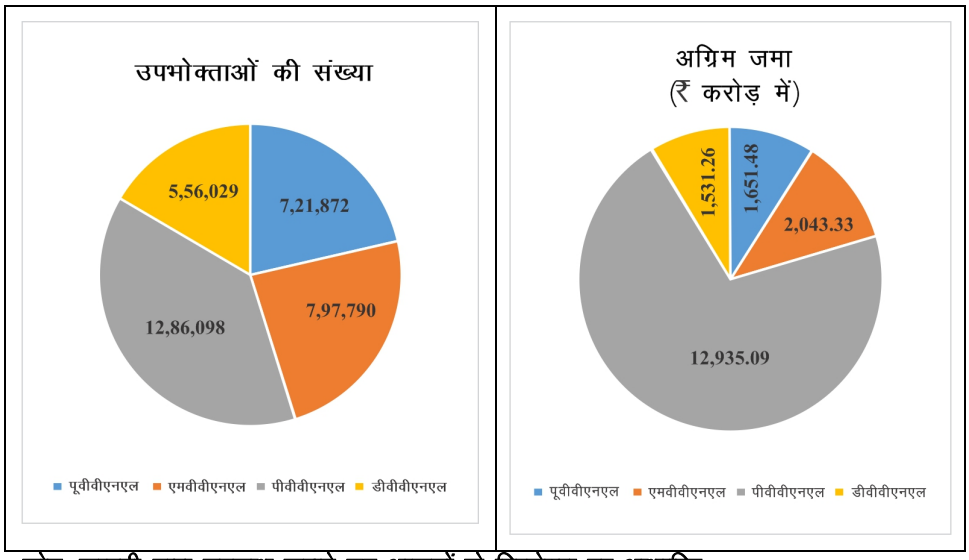
उपभोक्ताओं की अग्रिम जमा राशि पर ब्याज दिया जाना

4.2.2 दर अनुसूची के सामान्य प्रावधानों के क्लॉज 18 में प्रावधान है कि भविष्य के मासिक ऊर्जा बिलों के सापेक्ष अग्रिम जमा के मामले में, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उस अवधि के लिए ब्याज का भुगतान किया जायेगा, जितने माह के दौरान ऐसा अग्रिम रहता है एवं इस पर अर्जित ब्याज राशि को उसके विद्युत बिल में समायोजित किया जाएगा। अग्रेतर, क्लॉज 22 में प्रावधान है कि अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उपभोक्ता को देय, बिल (बिलों) के संशोधन/समायोजन/निस्तारण से उत्पन्न होने वाली देय राशि भी उस अवधि के लिए ब्याज पाने की हकदार होगी, जिस दौरान ऐसी लंबित राशि विद्यमान है और ऐसा ब्याज उपभोक्ताओं के भविष्य के मासिक बिलों में समायोजित किया जायेगा। ऐसी ब्याज राशि और माह के दौरान किए गए समायोजन का विवरण भी बिल में अलग से दर्शाया जाना था।

लेखापरीक्षा ने देखा कि दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों में प्रावधानों के अनुरूप, न तो पात्र उपभोक्ताओं को इस तरह के ब्याज दिए जाने के सम्बंध में नियमों को मानचित्रित किया गया एवं न ही ऐसे उपभोक्ताओं की पहचान करने और अलग से सूचित करने हेतु कोई सचेतक चिह्नित किया गया था। 2018–19 के उपभोक्ताओं के बिलिंग डाटा के विश्लेषण पर, यह देखा गया कि ऐसे 33,61,789 मामले (आर–एपीडीआरपी: 4,34,589 तथा गैर आर–एपीडीआरपी: 29,27,200) थे, जिनमें ₹ 18,161.16 करोड़ (आर–एपीडीआरपी: ₹ 16,919.06 करोड़ तथा गैर आर–एपीडीआरपी: ₹ 1,242.10 करोड़) का ऋणात्मक बकाया था जिस पर लागू ब्याज प्रदान नहीं किया गया था। इस प्रकार, अग्रिम जमा और असमायोजित शेष पर ब्याज जमा करने के सम्बंध में नियमों को मानचित्रित न करने के कारण, उपभोक्ता अग्रिमों पर ₹ 94.59 करोड़ (आर–एपीडीआरपी: ₹ 88.12 करोड़ तथा गैर आर–एपीडीआरपी: ₹ 6.47 करोड़), के ब्याज से वंचित रहे और इसने उपभोक्ता संतुष्टि पर प्रतिकूल प्रभाव डाला।

डिस्कॉम–वार उपभोक्ता जिन्हें ब्याज नहीं प्रदान किया गया, उन्हें **चार्ट 4.3** में दर्शाया गया है:

चार्ट 4.3: डिस्कॉम–वार उपभोक्ता जिन्हें अग्रिम पर ब्याज नहीं प्रदान किया गया



स्रोत: कम्पनी द्वारा उपलब्ध कराये गए आकड़ों के विश्लेषण पर आधारित

कम्पनी ने बताया (जुलाई 2020) कि यह प्रावधान आज की तिथि में प्रणाली में विद्यमान नहीं है लेकिन यह भी एक तथ्य है कि उपभोक्ताओं द्वारा अग्रिम राशि जमा करने का कोई अनुरोध प्रतिवेदित नहीं किया गया।

उत्तर संतोषजनक नहीं है क्योंकि प्रावधान से स्पष्ट है कि अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उस अवधि के लिए ब्याज का भुगतान किया जाएगा जिस अवधि के दौरान या तो मासिक बिलों के संशोधन/समायोजन के कारण या उपभोक्ताओं के अग्रिम जमा के कारण कोई भी अग्रिम विद्यमान है।

सौर जल तापन प्रणाली एवं सौर रूफटॉप संयंत्र को छूट

4.2.3 दर अनुसूची के सामान्य प्रावधानों के क्लॉज 15 में प्रावधान है कि यदि कोई उपभोक्ता 100 लीटर या उससे अधिक की सौर जल तापन प्रणाली स्थापित करता है और उसका उपयोग करता है, तो उसे ₹ 100/–प्रति माह की छूट या उस माह के वास्तविक बिल जो भी कम हो, दिया जाएगा। अग्रेतर, क्लॉज 21 में प्रावधान है कि यदि एलएमवी–2 श्रेणी का कोई उपभोक्ता यूपीईआरसी (रूफटॉप सोलर पीवी ग्रिड इंटरएक्टिव प्रणाली ग्रॉस/नेट मीटरिंग) विनियमन, 2015 के प्रावधानों के तहत ग्रिड से संयोजित रूफटॉप सौर पीवी प्रणाली की अधिकतम शिखर क्षमता वाला रूफटॉप सौर प्रणाली स्थापित करता है, जो उपभोक्ता के स्वीकृत भार/मांग के 100 प्रतिशत से अधिक न हो, ऐसे उपभोक्ता को मासिक न्यूनतम प्रभारों के भुगतान से छूट दी जाएगी। यह छूट तब तक लागू रहेगी जब तक सौर प्रणाली पूरी तरह से क्रियाशील रहती है।

लेखापरीक्षा ने देखा कि दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों में न तो उपरोक्त श्रेणी के तहत पात्र उपभोक्ताओं को ऐसी छूट के उपलब्ध कराने के सम्बंध में नियम मानचित्रित थे और न ही ऐसे उपभोक्ताओं की पहचान करने के लिए कोई सचेतक चिह्नित किया गया था।

कम्पनी ने स्वीकार किया (जुलाई 2020) कि दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों में सौर जल तापन प्रणाली छूट को क्रियान्वित नहीं किया गया था और आगे कहा कि उपभोक्ताओं के परिसर में जल तापन प्रणाली की स्थापना को सत्यापित करने में विभिन्न परिचालन बाधाओं के कारण आईटी बिलिंग प्रणालियों में प्रावधान नहीं किया गया था।

संरक्षात्मक भार

4.2.4 दर अनुसूची के सामान्य प्रावधानों का क्लॉज 9 प्रावधानित करता है कि उप–केंद्र से निकलने वाले 11 के.वी. और उससे अधिक वोल्टेज के स्वतंत्र फीडर से आपूर्ति प्राप्त करने वाले उपभोक्ता संरक्षात्मक भार की सुविधा का विकल्प चुन सकते हैं और आपातकालीन रोस्टरिंग को छोड़कर अनुज्ञप्तिधारी द्वारा लगाए गए सामान्य रोस्टरिंग की अवधि के दौरान भी आपूर्ति का लाभ उठा सकते हैं। प्रति माह निर्धारित मूल मांग प्रभार के 100 प्रतिशत की दर से अतिरिक्त प्रभार अनुबंधित संरक्षात्मक भार पर प्रत्येक माह लगाया जाएगा। रोस्टरिंग की अवधि के दौरान, भार स्वीकृत संरक्षात्मक भार से अधिक नहीं होगा, अन्यथा उपभोक्ता इस तरह के अतिरिक्त भार के लिए शास्ति के रूप में निर्धारित प्रभार का दोगुना भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा।

वर्ष 2016 के निष्पादन लेखापरीक्षा प्रतिवेदन के प्रस्तर 2.1.18 में, लेखापरीक्षा ने इंगित किया था कि आर–एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली में संरक्षात्मक भार प्रभारों का प्रावधान नहीं किया गया था।

वर्तमान लेखापरीक्षा के दौरान, यह देखा गया कि दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों में न तो संरक्षात्मक भार प्रभार लगाने का प्रावधान मानचित्रित किया गया था और न ही ऐसे उपभोक्ताओं की पहचान करने के लिए कोई सचेतक का प्रावधान किया गया था। चयनित खण्डों में दौरे के दौरान लेखापरीक्षा ने देखा कि छः खण्डों[6] (आर–एपीडीआरपीः 04 तथा गैर आर–एपीडीआरपीः 02) के अधीन 11 उपभोक्ताओं (आर–एपीडीआरपीः 06 तथा गैर आर–एपीडीआरपीः 05) को संरक्षात्मक भार की स्वीकृति की गयी थी। इन छः खण्डों के उपभोक्ताओं के मासिक बिलों को संशोधित कर मैनुअल रूप से संरक्षात्मक भार प्रभार की मांग करने के लिए मजबूर होना पड़ा और इस प्रकार डाटा की विश्वसनीयता प्रभावित हुई। अग्रेतर, किसी भी सचेतक के अभाव में, खण्ड चूककर्ता उपभोक्ताओं की पहचान करने में विफल रहे जिसके परिणामस्वरूप ऐसे उल्लंघनों के होने पर निर्धारित प्रभार का आरोपण नहीं हो सका।

कम्पनी ने इस तथ्य को स्वीकार किया (जुलाई 2020) और बताया कि विभिन्न परिचालन बाधाओं के कारण संरक्षात्मक भार के प्रावधान को प्रणाली में क्रियान्वित नहीं किया जा सकता है। इसने आगे कहा कि वे बिलों को संशोधित करके उपभोक्ताओं को इसे हस्तगत करते हैं क्योंकि यह प्रावधान आईटी प्रणाली में तब तक लागू नहीं किया जा सकता जब तक कि मापदण्ड तय नहीं हो जाते और उपभोक्ताओं की आपूर्ति सम्बंधी घटनाओं को दर्ज करने के लिए प्रणालियाँ विकसित नहीं हो जाती।

प्रतिभूति जमाराशि पर ब्याज के सापेक्ष स्रोत पर कर की कटौती

4.2.5 आईटी बिलिंग प्रणाली के मॉडल दस्तावेज[7] में प्रावधान है कि प्रणाली को उपभोक्ता को उसकी श्रेणी के लिए लागू दर से संबद्ध करना चाहिए। लागू दर की गणना नियत प्रभार, उपभोग की गयी ऊर्जा, क्षमता (विद्युत उपभोग की सीमा), लागू कर सरकार से सब्सिडी या सहायता आदि के आधार पर की जाती है। अग्रेतर, आयकर अधिनियम, 1964 की धारा 194 ए प्रावधानित करता है कि कोई भी व्यक्ति (उपभोक्ता) आयकर[8] का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी है, जिसे प्रतिभूति जमाराशि के ब्याज के रूप में कोई आय जमा या भुगतान (नकद में/चेक द्वारा/ड्राफ्ट द्वारा या किसी अन्य माध्यम से) किया जाता है। जब किसी उपभोक्ता को जमा या भुगतान की गयी ब्याज की कुल राशि वित्तीय वर्ष के दौरान ₹ 5,000 से अधिक होने की संभावना

---

[6] ईडीडी–I बस्ती, ईडीडी–II बलिया, ईडीडी–III मेरठ, ईयूडीडी–I गोरखपुर, ईडीडी–I मिर्जापुर एवं ईडीडी–II वाराणसी।

[7] आर–एपीडीआरपीः एसआरएस के बिलिंग मॉड्यूल के क्लॉज बी 19 तथा गैर आर–एपीडीआरपीः कम्पनी के प्रदाय संहिता एवं आपूर्ति टैरिफ, बिल संशोधन के अनुसार बिलिंग लॉजिक का क्लॉज 7.10.3 के अन्तर्गत सब क्लॉज बी 15।

[8] 10 प्रतिशत की दर से, यदि पैन नंबर प्रस्तुत किया जाता है, अन्यथा 20 प्रतिशत।

होती है तब कर की कटौती की आवश्यकता होती है। आयकर अधिनियम की धारा 203 के तहत, स्रोत पर कर कटौती (टीडीएस) प्रमाण पत्र भी उपभोक्ता को फॉर्म 16 ए में प्रदान किया जाना आवश्यक है। अग्रेतर, इसके अनुपालन न करने पर ब्याज और शास्ति लगाने के लिए दण्डात्मक प्रावधान हैं।

लेखापरीक्षा ने देखा कि उपभोक्ताओं से प्रतिभूति जमाराशि पर ब्याज के जमा पर टीडीएस से सम्बंधित नियम को दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों में मानचित्रित नहीं किया गया था। अग्रेतर, गैर आर–एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली में उपभोक्ताओं के स्थायी खाता संख्या (पैन) को शामिल करने का प्रावधान नहीं था। डिस्कॉम–वार उपभोक्तओं को अनुमन्य ब्याज का विवरण **तालिका 4.1** में दर्शाया गया है:

तालिका 4.1: ब्याज हस्तगत करने और टीडीएस सम्बंधित विवरण

(₹ करोड़ में)

डिस्कॉम	उपभोक्ताओं की संख्या जिनको प्रतिभूति जमाराशि पर ₹ 5,000 से अधिक का ब्याज दिया गया			प्रतिभूति जमाराशि पर ₹ 5,000 से अधिक पारित ब्याज की धनराशि			20 प्रतिशत की दर से कटौती योग्य टीडीएस
	आर–एपीडीआरपी	गैर आर–एपीडीआरपी	योग	आर–एपीडीआरपी	गैर आर–एपीडीआरपी	योग	
पूवीवीएनएल	712	350	1,062	2.65	1.46	4.11	0.82
एमवीवीएनएल	656	435	1,091	5.56	1.10	6.66	1.33
पीवीवीएनएल	4,704	363	5,067	21.72	1.83	23.55	4.71
डीवीवीएनएल	1,453	1,220	2,673	1.69	3.98	5.67	1.13
योग	**7,525**	**2,368**	**9,893**	**31.62**	**8.37**	**39.99**	**7.99**

स्रोतः कम्पनी द्वारा उपलब्ध कराये गए आकड़ों के विश्लेषण पर आधारित

2018–19 के उपभोक्ताओं के आंकड़ों के विश्लेषण पर लेखापरीक्षा ने देखा कि डिस्कॉम्स ने ₹ 39.99 करोड़ (आर–एपीडीआरपीः ₹ 31.62 करोड़ तथा गैर आर–एपीडीआरपीः ₹ 8.37 करोड़) का ब्याज 9,893 उपभोक्ताओं (आर–एपीडीआरपीः 7,525 तथा गैर आर–एपीडीआरपीः 2,368) की प्रतिभूति जमाराशि पर, जहाँ उपभोक्ताओं को प्रणाली के माध्यम से ₹ 5,000 से अधिक का ब्याज मिल रहा था, दिया। लेकिन उपरोक्त प्रावधान के मानचित्रण न होने के कारण टीडीएस के प्रति ₹ 7.99 करोड़ की कटौती और उसे कर प्राधिकारियों को जमा करना सुनिश्चित नहीं किया जा सका।

कम्पनी ने स्वीकार किया (जुलाई 2020) कि टीडीएस को क्रियान्वित की गयी आईटी बिलिंग प्रणाली का उपयोग करके नहीं काटा गया था और कहा कि इसे खण्डों द्वारा मैनुअल रूप से किया गया था। लेकिन कम्पनी/डिस्कॉम्स खण्डों द्वारा काटे गए एवं कर प्राधिकारियों को जमा किए गए टीडीएस की समेकित स्थिति प्रदान करने में विफल रहे।

प्राक्कलन तैयार किया जाना

4.2.6 दोनों ही आईटी बिलिंग प्रणालियों के मॉडल दस्तावेज[9] में यह प्रावधान है कि प्रणाली कम्पनी द्वारा परिभाषित मानदण्ड, जो समय–समय पर परिवर्तित हो सकते हैं, के अनुसार नए संयोजन, अस्थायी संयोजन, भार विस्तार/कमी, मीटर का स्थानांतरण और/या सेवा लाइन के लिए एक प्राक्कलन तैयार करने में सक्षम होनी चाहिए।

लेखापरीक्षा ने देखा कि दोनों ही आईटी बिलिंग प्रणालियों में कम्पनी द्वारा परिभाषित प्रावधानों के अनुरूप प्राक्कलन तैयार करने से सम्बंधित मानचित्रण की कमी थी और इस कारण खण्डों द्वारा प्राक्कलन मैनुअली तैयार किए गए। लेखापरीक्षा द्वारा चयनित खण्डों के दौरे के दौरान, सात प्रकरण (आर–एपीडीआरपीः चार तथा गैर आर–एपीडीआरपीः तीन) पाये गए जहाँ कॉस्ट डाटा बुक के प्रासंगिक प्रावधानों के

[9] आर–एपीडीआरपीः एसआरएस के नए संयोजन मॉड्यूल एनसी 14 के 3.0, गैर आर–एपीडीआरपीः आरएफपी के नए संयोजन के एनसी 13 के 7.11.1।

अनुसार लागू प्रभार नहीं लगाया गया था। परिणामस्वरूप, डिस्कॉम्स को ₹ 1.01 करोड़ (आर–एपीडीआरपीः ₹ 0.55 करोड़ तथा गैर आर–एपीडीआरपीः ₹ 0.46 करोड़) की हानि हुई।

कम्पनी ने इस तथ्य को स्वीकार किया (जुलाई 2020) और कहा कि प्राक्कलन मैनुअली तैयार किए जा रहे हैं और वे प्राक्कलनों की गणना के लिए स्वचालित प्रणालियों को लागू करने की प्रक्रिया में हैं।

मीटर पहुँच योग्य न होना

4.2.7 संहिता के क्लॉज 6.2 (बी) में प्रावधान है कि यदि मीटर को दो लगातार बिल चक्रों में अध्ययन नहीं किया जाता, क्योंकि वह पहुँच योग्य नहीं था, तो उपभोक्ता को मीटर को निर्दिष्ट तिथि को पढ़ने हेतु सुलभ रखने के लिए एक नोटिस जारी किया जाएगा। अग्रेतर, दर अनुसूची के सामान्य प्रावधान के क्लॉज 3 में प्रावधान है कि यदि मीटर को नियत तिथि पर भी सुलभ नहीं कराया जाता है, तो उपभोक्ता पर ₹ 50/कि.वा. की शास्ति लगायी जायेगी।

लेखापरीक्षा ने देखा कि गैर आर–एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली में, 2018–19 के दौरान 12,78,203 उपभोक्ताओं के 39,06,410 बिलिंग मामलों में, मीटर रीडर्स ने तीन बिलिंग चक्रों तक लगातार एनए (पहुँच योग्य नहीं)/एनआर (अपठनीय) की टिप्पणियाँ जारी कीं क्योंकि मीटर उनके पहुँच योग्य नहीं थे। प्रणाली में नियम मानचित्रित न होने के कारण कम्पनी वर्ष 2018–19 के दौरान, उपर्युक्त वर्णित उपभोक्ताओं पर ₹ 21.71 करोड़ की शास्ति आरोपित करने में विफल रही।

अग्रेतर, आर–एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली में रीडिंग के लिए मीटर की अनुपलब्धता की टिप्पणियों का उल्लेख करने का ऐसा प्रावधान नही है, जिसके कारण उक्त प्रावधान के अनुपालन पर टिप्पणी नही की जा सकी।

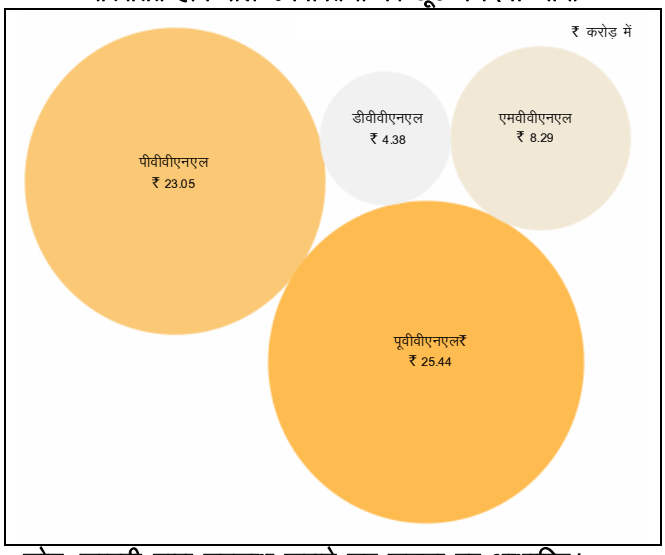
कम्पनी ने बताया (जुलाई 2020) कि शास्ति का प्रावधान लागू नहीं किया गया है क्योंकि ऐसे उपभोक्ता जिन्होंने रीडिंग के लिये मना किया हो, की पहचान करना बहुत मुश्किल है। इसने आगे कहा कि एनआर वह मामला है जहां बिल जारी नहीं किया जा सका और एनए का प्रयोग मीटर रीडर्स द्वारा उन मामलों की पहचान करने के लिए किया जाता है जहां परिसर बंद थे।

उत्तर संतोषजनक नहीं है क्योंकि मीटर रीडर्स के साथ किये गये संविदा में प्रावधानित था कि एनए और एनआर की टिप्पणी, न पहुँच योग्य/अपठनीय/परिसर में ताला लगा रहने की स्थिति में दी जाएगी। इसलिए ऐसे सभी मामलों में जहां मीटर पहुँच योग्य नहीं बनाया गया था, वहां निर्धारित शास्ति लगायी जानी चाहिए थी।

बिना मीटर वाली श्रेणी से मीटर श्रेणी में परिवर्तित होने वाले उपभोक्ताओं को छूट दिया जाना

4.2.8 दर अनुसूची के सामान्य प्रावधान के क्लॉज 17 में प्रावधान है कि कोई भी ग्रामीण उपभोक्ता बिना मीटर वाली श्रेणी से मीटर की श्रेणी में स्थानांतरित होने पर, मीटर की स्थापना की तिथि से उस सम्बंधित वित्तीय वर्ष के अंत तक लागू दर पर 10 प्रतिशत की छूट के लिये पात्र होगा।

चार्ट 4.4: डिस्कॉम–वार बिना मीटर वाली श्रेणी से मीटर श्रेणी में परिवर्तित होन वाले उपभोक्तओं को छूट न दिया जाना



स्रोतः कम्पनी द्वारा उपलब्ध कराये गए सूचना पर आधारित।

लेखापरीक्षा ने देखा कि गैर आर–एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली में पात्र उपभोक्ताओं को ऐसी छूट के मानचित्रण का अभाव था। गैर आर–एपीडीआरपी प्रणाली के 2018–19 के उपभोक्ता बिलिंग डाटा के विश्लेषण पर लेखापरीक्षा ने देखा कि 12,99,083 ग्रामीण उपभोक्ताओं को बिना मीटर वाली श्रेणी से मीटर श्रेणी में परिवर्तित किया गया था। चयनित खण्डों के दौरे के दौरान, यह देखा गया कि खण्डों ने भी इन उपभोक्ताओं को लागू छूट की अनुमति नहीं दी थी। इस प्रकार, उपरोक्त का मानचित्रण न करने के कारण, 2018–19 के दौरान 12,99,083 उपभोक्ता, ₹ 61.16 करोड़ के लाभ से वंचित रहे, जैसा कि **चार्ट 4.4** में दर्शाया गया है, और इस प्रकार प्रतिकूल रूप से प्रभावित हुए जिससे उपभोक्ता संतुष्टि का मूल उद्देश्य विफल हो गया।

समापन बैठक (मार्च 2021) में, कम्पनी ने बताया कि प्रावधान एक ऐसे उपभोक्ता के मामले में लागू होते हैं, जो स्वतः बिना मीटर वाली श्रेणी को मीटर वाली श्रेणी में बदलने हेतु आवेदन करता है।

उत्तर संतोषजनक नहीं है क्योंकि आयोग द्वारा अनुमोदित दर अनुसूची में स्पष्ट रूप से प्रावधान किया गया है कि छूट की अनुमति किसी भी उपभोक्ता को दी जाएगी जो बिना मीटर वाली श्रेणी से मीटर वाली श्रेणी में स्थानांतरित हो गया है। अग्रेतर, कम्पनी अपने कथनों का समर्थन करने के लिए कोई दस्तावेज उपलब्ध नहीं करा सकी।

समापन बैठक के दौरान सरकार ने कम्पनी को इस संबंध में यूपीईआरसी के साथ किए गए पत्राचार को प्रस्तुत करने का निर्देश दिया।

मैनुअल बिल संशोधन

4.2.9 दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों के मॉडल दस्तावेज[10] में प्रावधान है कि ग्राहक बिलिंग डाटाबेस को अद्यतन/संशोधित करने के लिए प्रणाली में इसके कारणों के साथ मैनुअल रूप से बिल सुधार/संशोधन का प्रावधान होना चाहिए। ऐसे बिल संशोधन विशिष्ट लॉगिन तक सीमित होने चाहिए। प्रणाली, बिल संशोधनों के लिए अलग लेखांकन प्रक्रिया को नियोजित करेगी, जिसके परिणामस्वरूप पिछले वित्तीय वर्षों में, अर्थात् चालू वर्ष की शुरुआत से पहले लेखांकित किये गये (जारी किये गये बिल) विक्रय (इकाई और राशि) वापस हो जाये।

[10] आर–एपीडीआरपीः एसआरएस के बिलिंग मॉड्यूल के क्लॉज बी 14 तथा गैर आर–एपीडीआरपीः कम्पनी के प्रदाय संहिता एवं आपूर्ति टैरिफ, आरएफपी का बिल संशोधन के अनुसार बिलिंग लॉजिक का क्लॉज 7.10.3 के अन्तर्गत सब क्लॉज बी 10।

लेखापरीक्षा ने देखा कि खण्डों ने विभिन्न समायोजनों की गणना करके और प्रत्येक मामले में मीटर रीडिंग को मैनुअल रूप से दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों में प्रविष्ट करके बिलों को संशोधित किया जिससे डाटा की विश्वसनीयता प्रभावित हुई। 2018–19 के दौरान, 30,01,997 उपभोक्ताओं (आर–एपीडीआरपीः 7,75,929 तथा गैर आर–एपीडीआरपीः 22,26,068) के ₹ 3,86,992.63 करोड़ (आर–एपीडीआरपीः ₹ 3,75,717.29 करोड़ तथा गैर आर–एपीडीआरपीः ₹ 11,275.34 करोड़) के बिल को डिस्कॉम्स द्वारा मैनुअल रूप से ₹ 46,363.05 करोड़ (आर–एपीडीआरपीः ₹ 35,911.26 करोड़ तथा गैर आर–एपीडीआरपीः ₹ 10,451.79 करोड़) में संशोधित किया गया था। इस प्रकार, बिलों में ₹ 3,40,629.58 करोड़ (आर–एपीडीआरपीः ₹ 3,39,806.03 करोड़ तथा गैर आर–एपीडीआरपीः ₹ 823.55 करोड़) से अधोवत् संशोधन हुआ। लेखापरीक्षा ने आगे देखा कि दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों में बहु–वर्षीय दर अनुसूची के मानचित्रण की कमी थी जिसके परिणामस्वरूप प्रणाली–आधारित त्रुटिपूर्ण बिल संशोधन हुआ। इस प्रकार, दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों में बिल संशोधन से सम्बंधित प्रावधानों के उपयुक्त मानचित्रण के अभाव में, खण्डों को मैनुअल रूप से बिल संशोधन करने के लिए विवश होना पड़ा।

कम्पनी ने बताया (जुलाई 2020) कि दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों में भूमिका आधारित प्राधिकार पहले से ही विद्यमान था जिसमें वास्तविक रीडिंग, उपभोग और समायोजन को ध्यान में रखते हुए बिल संशोधन ऑनलाइन किए जाते हैं।

उत्तर संतोषजनक नहीं है क्योंकि बहु–वर्षीय दर अनुसूची के मानचित्रण के अभाव के कारण, बिल संशोधन के लिए गणना मैनुअल रूप से की गई थी और उसके बाद, इसे प्राधिकार के लिए दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों में दर्ज किया गया था जिसने बिलिंग प्रणाली के स्वचालन के मूल उद्देश्य को विफल कर दिया।

शास्ति बिलिंग को मैनुअल रूप से तैयार किया जाना

4.2.10 दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों के मॉडल दस्तावेज[11] यह प्रावधान करते हैं कि प्रणाली में विद्युत अधिनियम के अनुसार और राज्य विद्युत नियामक आयोग (एसईआरसी) द्वारा परिभाषित मापदण्डों के आधार पर विद्युत के अनधिकृत उपयोग के लिए शास्ति बिलिंग को संगणित करने का प्रावधान होना चाहिए।

लेखापरीक्षा ने देखा कि दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों में विद्युत के अनधिकृत उपयोग के मामले में शास्ति बिलिंग से सम्बंधित प्रावधानों के मानचित्रण का अभाव था। 2014–15 से 2018–19 तक, चयनित खण्डों में निर्धारण राशि की ₹ 98.06 करोड़ के साथ विद्युत के अनधिकृत उपयोग के 37,544 प्रकरण थे। अग्रेतर, यह देखा गया कि निर्धारण हेतु निर्धारित मानदण्डों के बावजूद, निर्धारण विभिन्न कारकों जैसे गुणांक, आपूर्ति घण्टे, गणना के दिनों आदि के आधार पर भिन्न था। इस प्रकार, विद्युत के अनधिकृत उपयोग के मामले में शास्ति बिलिंग से सम्बंधित लागू प्रावधानों के अभाव में, आईटी बिलिंग प्रणाली में स्व–विवेक के प्रयोग और मैनुअल हस्तक्षेप से बचा नहीं जा सका।

कम्पनी ने बताया (जुलाई 2020) कि पहले चोरी के प्रकरणों को मैनुअल रूप से नियंत्रित किया जाता था क्योंकि वे गैर–उपभोक्ता थे लेकिन पिछले वर्ष से सभी मैनुअल रसीद का काम बंद कर दिया गया है और सभी संग्रहण दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों में प्रावधानित किए गए हैं।

[11] आर–एपीडीआरपीः एसआरएस के बिलिंग मॉड्यूल के क्लॉज बी 18 तथा गैर आर–एपीडीआरपीः कम्पनी के प्रदाय संहिता एवं आपूर्ति टैरिफ, आरएफपी के बिल संशोधन के अनुसार बिलिंग लॉजिक का क्लॉज 7.10.3 के अन्तर्गत सब क्लॉज बी 14।

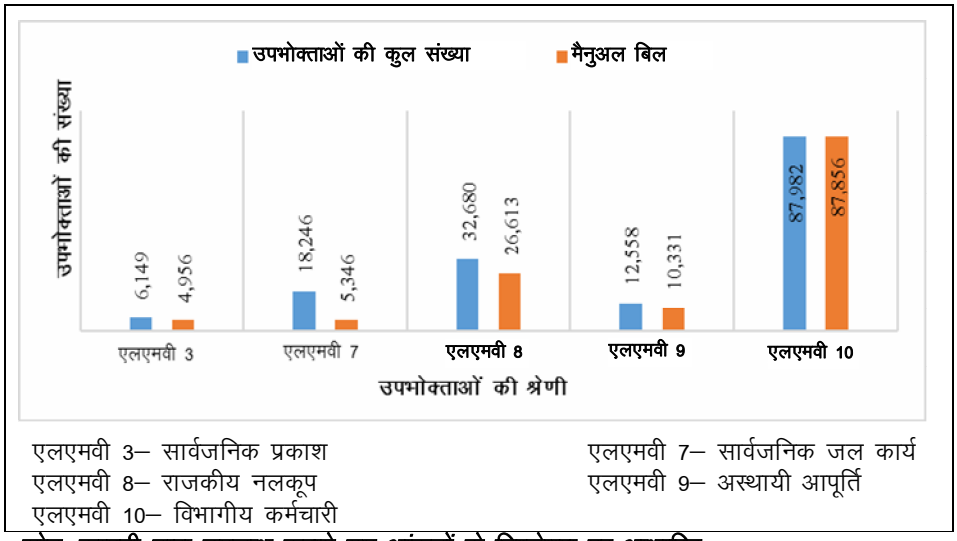
उत्तर लेखापरीक्षा प्रेक्षण को संबोधित नहीं करता है क्योंकि प्रणाली में उपभोक्ताओं के साथ–साथ गैर–उपभोक्ताओं के लिए विद्युत के अनधिकृत उपयोग के लिए शास्ति बिलिंग की संगणना करने का प्रावधान होना चाहिए।

उपभोक्ताओं की मैनुअल बिलिंग

4.2.11 दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों के मॉडल दस्तावेज[12] यह प्रावधान करते हैं कि सभी उपभोक्ताओं को ऑनलाइन बिलिंग प्रणाली के अधीन आच्छादित किया जाना आवश्यक था।

लेखापरीक्षा ने देखा कि मार्च 2019 को उपभोक्ताओं की कई श्रेणियों यथा एलएमवी–3, 7, 8, 9 एवं 10 के मैनुअल बिलिंग की प्रतिशतता क्रमशः 80.60 प्रतिशत, 29.30 प्रतिशत, 81.44 प्रतिशत, 82.27 प्रतिशत और 99.86 प्रतिशत थी और मैनुअल रूप से बिल किए गए उपभोक्ताओं की कुल संख्या 1,35,102 थी, जैसा कि **चार्ट 4.5** में दर्शाया गया है:

चार्ट 4.5: मैनुअल रूप से बिल किये जाने वाले उपभोक्ता



एलएमवी 3– सार्वजनिक प्रकाश
एलएमवी 7– सार्वजनिक जल कार्य
एलएमवी 8– राजकीय नलकूप
एलएमवी 9– अस्थायी आपूर्ति
एलएमवी 10– विभागीय कर्मचारी

स्रोतः कम्पनी द्वारा उपलब्ध कराये गए आंकड़ों के विश्लेषण पर आधारित

उपरोक्त चार्ट इंगित करता है कि 1,35,102 मैनुअल बिलिंग उपभोक्ताओं में से 87,856 उपभोक्ता (65.03 प्रतिशत) एलएमवी–10 श्रेणी (अर्थात विभागीय कर्मचारियों) से सम्बंधित थे। अग्रेतर, इस श्रेणी के तहत मैनुअल रूप से की गयी बिलिंग, इस श्रेणी के तहत कुल उपभोक्ताओं का 99.86 प्रतिशत है। यह स्पष्ट नहीं है कि यूपीपीसीएल और डिस्कॉम्स के कर्मियों के बिल मैनुअल रूप से क्यों बनाए जा रहे हैं, जबकि 2.59 करोड़ उपभोक्ताओं में से 99.84 प्रतिशत अब आईटी बिलिंग प्रणालियों के माध्यम से बिल किए जा रहे हैं। मैनुअल बिलिंग के कारण विभागीय कर्मचारियों को मीटरिंग की स्थिति, मासिक बिलिंग एवं वसूली एवं डुप्लीकेट संयोजन जारी करने की निगरानी में कमी की संभावना है।

इस प्रकार, आईटी बिलिंग प्रणाली में सभी उपभोक्ताओं का अपूर्ण समावेशन है।

कम्पनी ने बताया (जुलाई 2020) कि बिलों को सामूहिक रूप से विभाग या मंत्रालय को समग्र रूप से जारी किया जाता है और विभाग द्वारा आरटीजीएस के माध्यम से या कोषागार के माध्यम से भुगतान किया जाता है।

[12] गैर आर–एपीडीआरपीः आरएफपी का क्लॉज 4.1.1।

उत्तर संतोषजनक नहीं है क्योंकि प्रत्येक विद्युत संयोजन के सापेक्ष प्रणाली द्वारा मासिक बिल जारी किये जाने के बजाय सामूहिक बिलों को मैनुअल आधार पर प्रोत्साहित करने से बिलिंग स्वचालन का उद्देश्य विफल रहा।

लेखाबहियो का स्वतः निर्माण

4.2.12 दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों के मॉडल दस्तावेज[13] यह प्रावधान करते हैं कि प्रणाली में सामान्य रूप से स्वीकृत लेखांकन सिद्धांतों (जीएएपी) तथा कम्पनी अधिनियम, के अनुसार तुलन पत्र और लाभ एवं हानि विवरण के आधार पर लेखाबहियों के स्वतः निर्मित होने का प्रावधान होना चाहिए।

लेखापरीक्षा ने देखा कि ऐसे उपभोक्ताओं, जो आईटी प्रणाली पर उपलब्ध नहीं थे, की मैनुअल बिलिंग, नए संयोजन की अनुमति/अनुबंधित भार में परिवर्तन के समय प्रणाली आधारित नेटवर्क विश्लेषण और प्राक्कलन तैयार करने के अभाव और विद्युत के अनधिकृत उपयोग के मामले में ऑफलाइन शास्ति और अन्य प्रभारों की वसूली के कारण कम्पनी प्रणाली आधारित लेखाबहियों को तैयार करने में विफल रही, जैसा कि प्रावधान किया गया था। इसके परिणामस्वरूप, आईटी बिलिंग प्रणाली में मानवीय हस्तक्षेप को प्रतिबंधित करने का उद्देश्य विफल हो गया।

कम्पनी ने कहा (जुलाई 2020) कि प्रणाली में स्वचालित रूप से एमआईएस रिपोर्ट तैयार करने की क्षमता है लेकिन पिछले एक वर्ष में व्यापक अभ्यास के माध्यम से ऑनलाइन और ऑफलाइन रिपोर्ट के बीच के अंतर को कम किया जा रहा है।

कार्यान्वित आईटी प्रणाली का प्रयोग करते हुए लेखाबहियों का निर्माण न करने के प्रकरण पर कम्पनी का उत्तर मौन था।

निष्कर्ष

ऐसी प्रक्रियाओं/प्रणालियों के लिए प्रासंगिक और सही व्यवसायिक नियमों का मानचित्रण अत्यंत महत्वपूर्ण है। यदि व्यवसायिक नियमों को सही ढंग से मानचित्रित नहीं किया गया है या अपर्याप्त रूप से परिभाषित किया गया है, तो व्यवसायिक प्रक्रियाओं/एप्लीकेशन प्रणालियों का निष्कर्ष अपूर्ण होने के साथ–साथ दोषपूर्ण भी होगा। कम्पनी की दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों में ऐसी विसंगति है जिसने हितधारकों के हितों पर प्रतिकूल प्रभाव डाला जैसेः

- **सरकार, विद्युत शुल्क न लगाने और प्रतिभूति जमाराशि पर ब्याज के विरूद्ध स्रोत पर कर की कटौती न करने के सम्बंध में।**
- **कम्पनी, देय तिथि के मानचित्रण के सम्बंध में, अधिकतम मांग के अभाव में नियत प्रभार की गणना, प्रतिभूति जमाराशि का कम/जमा न करना, अनुबंधित भार में वृद्धि और मीटर की अनुपलब्धता के लिए शास्ति; तथा**
- **उपभोक्ता, उपभोक्ताओं के अग्रिम प्रतिभूति जमाराशि पर ब्याज के सम्बंध में, सौर जल तापन संयंत्र पर छूट और ग्रामीण उपभोक्ताओं को छूट, जो बिना मीटर वाली श्रेणी से मीटर वाली श्रेणी में स्थानांतरित हुए थे।**

संरक्षात्मक भार के लिए प्रभार लगाने, प्राक्कलन तैयार करने, बिल संशोधन, शास्ति बिलिंग की तैयारी, उपभोक्ताओं की बिलिंग के मामलों में मानवीय हस्तक्षेप ने स्वचालित बिलिंग के उद्देश्य को विफल कर दिया।

[13] आर–एपीडीआरपीः एसआरएस के संग्रहण मॉड्यूल के वित्त एवं लेखा, क्लॉज सी 13, तथा गैर आर–एपीडीआरपीः आरएफपी के संग्रहण मॉड्यूल के वित्त एवं लेखा सी 13।

संस्तुति

संस्तुति संख्या	संस्तुति	सरकार की प्रतिक्रिया
6	कम्पनी को सभी हितधारकों (यथा सरकार, कम्पनी एवं उपभोक्ताओं) के हितों की रक्षा हेतु मानवीय हस्तक्षेप से बचने के लिए आईटी बिलिंग प्रणाली में प्रदाय संहिता एवं दर अनुसूची की दरों तथा कॉस्ट डाटा बुक के अनुसार सभी व्यवसायिक नियमों का मानचित्रण सुनिश्चित करना चाहिए तथा समय–समय पर उनकी समीक्षा एवं उनका अद्यतन करना चाहिए।	सहमत