

अध्याय 6

उपभोक्ता संतुष्टि

उपभोक्ता संतुष्टि

आर-एपीडीआरपी योजना के उद्देश्यों में से एक उद्देश्य उपभोक्ता की संतुष्टि को सुधारना था। इसकी प्राप्ति आईटी – सक्षम उपभोक्ता सेवा केन्द्र, ग्राहक सेवा प्रणाली की स्थापना एवं उपभोक्ता को विद्युत आपूर्ति की गुणवत्ता आश्वस्त करने के माध्यम से की जानी थी। इस संबंध में लेखापरीक्षा की टिप्पणियों को नीचे प्रस्तुत किया गया है।

6.1 व्यावसायिक गतिविधियों का कम्प्यूटरीकरण (बिलिंग, संग्रहण आदि)

व्यावसायिक गतिविधियों के कम्प्यूटरीकरण जैसे बिलिंग, संग्रहण इत्यादि को दो²³ राज्यों में पूरा नहीं किया गया जबकि चार²⁴ राज्यों में, यह केवल आंशिक रूप से ही कार्यान्वित किया गया था। आन्ध्र प्रदेश में भी प्रणाली में कमियाँ पायी गईं।

6.2 ग्राहक सेवा प्रणाली की स्थापना

प्रायोगिकियों द्वारा ग्राहक सेवा प्रणाली स्थापित की जानी चाहिए थी जिसमें कम्प्यूटरीकरण लागिंग, ट्रेकिंग एवं ग्राहक अनुग्रहों के निवारण शामिल हों। हालांकि यह देखा गया कि नौ²⁵ राज्यों में प्रणाली को पूरी तरह से स्थापित नहीं किया गया था। लेखापरीक्षा ने राज्यों में स्थापित सी सी एस में निम्न को पाया :

- ग्राहक सेवा केन्द्र में अस्थायी कनेक्शन हेतु अनुग्रह, विद्युत इकाई के रखरखाव, विशेष कनेक्शन/कनेक्शन हटाना/समाप्ति, स्पॉट पैमाइश एवं बिलिंग प्रणाली के साथ इन्टरफेस, अन्य प्रणालियों के साथ इन्टरफेस, इत्यादि को छह²⁶ राज्यों में नहीं किया गया जबकि मिजोरम में यह आंशिक रूप से किया गया।
- 6 राज्यों²⁷ में विद्युत बिल का भुगतान विविध माध्यमों के माध्यम से करना संभव नहीं था।
- प्रणाली 11 राज्यों²⁸ में राजस्व रिसावों को रोकने के लिए कनेक्शनों को शीघ्र हटाने तथा विघटित करने का समर्थन नहीं करती थी।

²³ गोवा और नागालैण्ड

²⁴ जम्मू एवं कश्मीर, मणिपुर, राजस्थान और तेलंगाना,

²⁵ असम, गोवा, जम्मू एवं कश्मीर, मेघालय, मिजोरम, नागालैण्ड, राजस्थान, सिक्किम और तमिलनाडु

²⁶ गोवा, जम्मू एवं कश्मीर, केरल, मध्य प्रदेश, नागालैण्ड, और, राजस्थान

²⁷ जम्मू एवं कश्मीर, पुडुचेरी, उत्तर प्रदेश, गोवा, मध्य प्रदेश और नागालैण्ड

²⁸ आन्ध्र प्रदेश, बिहार, गोवा, गुजरात, जम्मू कश्मीर, केरल, उड़ीसा, पुडुचेरी, राजस्थान, सिक्किम और तमिलनाडु

- पाँच राज्यों²⁹ में पैमाइश प्रणाली, मीटर रीडिंग एवं अपवाद सूचियों को उत्पन्न करने से संबंधित कार्यों का समर्थन नहीं करती थी।

विद्युत मंत्रालय ने (मार्च 2016) कहा कि उपभोक्ता संतुष्टि के संदर्भ में लेखापरीक्षा द्वारा इंगित किए गए मुद्दों को टी पी आई ई ए – आई टी द्वारा सत्यापन के पहले/के दौरान प्रायोगिकियों के द्वारा संबोधित किया जाना चाहिए ताकि उन्हें ऋण के अनुदान में रूपांतरण का लाभ उठाने में सक्षम बनाया जा सके।

विद्युत मंत्रालय का उत्तर यह इंगित करता है कि ग्राहक सेवा प्रणाली की स्थापना के लिए मंत्रालय/नोडल एजेंसी द्वारा नियमित रूप से निगरानी नहीं की जा रही है।

6.3 सेवा कनेक्शनों का निर्धारण/उच्च परिशुद्धता/हस्तक्षेपरहित मीटरों के साथ प्रतिस्थापन न किया जाना

उच्च परिशुद्धता के हस्तक्षेपरहित मीटरों को सभी कनेक्शनों के लिए उपलब्ध कराया जाना आवश्यक था क्योंकि उनसे मानवीय हस्तक्षेप के बिना अधिक परिशुद्ध बिलिंग सक्षम होगी। यह राजस्व के रिसाव को रोकने और प्रायोगिकियों की वाणिज्यिक व्यवहारिकता को सुधारने में भी सहायक होगा। यह देखा गया कि सभी सेवा कनेक्शनों में उच्च परिशुद्धता/हस्तक्षेपरहित मीटर नहीं लगाये/प्रतिस्थापित किये गये थे जैसा कि तीन राज्यों³⁰ में पाया गया।

मंत्रालय ने कहा (मार्च 2016) कि भाग 'ए' और भाग 'बी' से संबंधित सभी मुद्दों पर प्रायोगिकी द्वारा टीपीआईईए-आईटी के सत्यापन के पहले/दौरान विचार किया जायेगा ताकि उन्हें ऋण से अनुदान में रूपांतरण के लाभ को पाने में सक्षम बनाया जा सके।

विद्युत मंत्रालय का उत्तर यह सुझाव देता है कि वहां सतत् निगरानी का अभाव था, परियोजना के अंत में ऋण से अनुदान में रूपांतरण के लिए प्रायोगिकियों द्वारा की जाने वाली सुधारात्मक कार्यवाही पर जोर दिये जाने की संभावना थी।

6.4 उचित टेल एंड वोल्टेज की आपूर्ति न किया जाना

टेल एंड वोल्टेज की आपूर्ति विद्युत आपूर्ति की गुणवत्ता का एक पैमाना है। यह पाया गया था कि दो राज्यों³¹ में उचित टेल एंड वोल्टेज की आपूर्ति नहीं की गयी थी जबकि 15 राज्यों³² में परियोजना अभी तक शुरू नहीं हुई थी या प्रगति में थी।

²⁹ जम्मू एवं कश्मीर, केरल पुडुचेरी, राजस्थान और तमिलनाडु

³⁰ हिमाचल प्रदेश, मेघालय, और सिक्किम

³¹ मेघालय और उत्तर प्रदेश

³² आंध्र प्रदेश, बिहार, गोवा, हरियाणा, जम्मू एवं कश्मीर, झारखण्ड, कर्नाटक, केरल, मणिपुर, मिजोरम, नागालैण्ड, उड़ीसा, पंजाब, राजस्थान और उत्तराखण्ड

विद्युत मंत्रालय ने दोहराया (मार्च 2016) कि भाग-ए परियोजनाओं के कार्यान्वयन को दिशानिर्देशों के अनुसार टी पी आई ई ए-आई टी द्वारा सत्यापन के बाद ही पूर्ण माना जायेगा और तदनुसार ऋण से अनुदान में रूपांतरण संतोषजनक पूर्णता पर निर्भर होगा जोकि टी पी आई ई ए-आई टी द्वारा सत्यापित होगा। अतः भाग-ए से संबंधित सभी मुद्दों को प्रायोगिकी द्वारा टी पी आई ई ए-आई टी के सत्यापन से पहले/दौरान विचार किया जायेगा ताकि उन्हें ऋण से अनुदान में रूपांतरण के लाभ को उठाने में सक्षम बनाया जा सके। भाग बी परियोजनाओं के मामले में, ऋणों का अनुदान में रूपांतरण दिशा निर्देशों के अनुसार प्रायोगिकी द्वारा ए टी एण्ड सी घाटों में कमी को प्राप्त करने पर निर्भर होगा जिसे भाग-ए आई टी के पूर्ण होने के एक वर्ष बाद तथा भाग-बी के पूर्ण होने के बाद विधिवत रूप से सत्यापित किया जायेगा। अतः भाग बी से संबंधित सभी मुद्दों पर प्रायोगिकी द्वारा विचार किया जायेगा ताकि उन्हें ऋण के अनुदान में रूपांतरण का लाभ उठा पाने में सक्षम बनाया जा सके।

विद्युत मंत्रालय का उत्तर यह संकेत देता है कि मंत्रालय द्वारा निरंतर निगरानी जिससे कि परियोजनाओं का कार्यान्वयन उचित रूप से हो सके की अपेक्षा निगरानी परियोजना के कार्यान्वयन के अंत में सुधारात्मक कार्रवाई पर निर्भर थी।

