

अध्याय 5

वास्तविक उपयोगकर्ताओं को सिलेंडरों का वितरण

5.1 उपभोगकर्ताओं की शिकायतें और उनका निवारण

लेखापरीक्षा ने पहल (डीबीटीएल) योजना के कार्यान्वयन के बाद घरेलू एलपीजी उपभोगकर्ताओं की संतुष्टि के आंकलन के लिए ओएमसीज द्वारा उपभोक्ता शिकायतों के निवारण की समीक्षा की। योजना में प्रावधान था कि एक उपभोक्ता एक शिकायत संबंधित ओएमसी को एक टोल फ्री नम्बर द्वारा या एलपीजी वितरक को शारीरिक रूप से उनकी शिकायतें या वेब आधारित ओएमसी पोर्टल के प्रयोग द्वारा पंजीकृत कर सकते हैं। पहल (डीबीटीएल) योजना की हस्तपुस्तिका ने प्रस्तावित किया कि 98 प्रतिशत उपभोक्ता शिकायतों का निपटान सात दिनों के भीतर करना था। तीन मोड द्वारा प्राप्त पहल (डीबीटीएल) योजना पर उपभोक्ता शिकायतों की लेखापरीक्षा में समीक्षा ने दर्शाया कि ओएमसीज सात दिनों के भीतर निवारण की 98 प्रतिशत की लक्षित दर को प्राप्त नहीं कर सकी। लेखापरीक्षा ने देखा कि प्राप्त दर आईओसीएल में 86 प्रतिशत, एचपीसीएल में 76 प्रतिशत और बीपीसीएल में 82 प्रतिशत थी। कुल प्राप्त दर, यद्यपि लेखापरीक्षा को प्रस्तुत डाटा के अनुसार 1 जनवरी 2015 से 15 अगस्त 2015 तक पहल (डीबीटीएल) योजना के संबंध में प्राप्त शिकायतों का 97.8 प्रतिशत था। तथापि वहां ऐसे उदाहरण थे जहां शिकायतों के निपटान के लिए लिया गया समय एक महीने से लेकर छह महीनों से अधिक था (आईओसीएल में 1,611 मामले; एचपीसीएल में 2,292 और बीपीसीएल में 11,740)।

आईओसीएल ने अपने उत्तर (अप्रैल/मई 2016) में कहा कि आईओसी संबंधित मुद्दों के संबंध में शिकायतों का 89 प्रतिशत को 7 दिनों के भीतर निपटाया गया था। शेष 11 प्रतिशत शिकायतों में से, 7 प्रतिशत का 7-15 दिनों के बीच समाधान किया गया था और केवल 4 प्रतिशत शिकायतों को 15 दिनों से अधिक लगे। यह भी कहा गया था कि यह संभव था कि वास्तविक शिकायत का समाधान पहले ही किया गया था किंतु उनकी प्रणाली में बंद होने की इनपुट दिनांक पर रोक की अनुपस्थिति के कारण जिसका बाद में सम्मिलित किया गया था, विलंब हुई स्थिति को बाद में अद्यतित किया गया था।

2016 की प्रतिवेदन संख्या 25

बीपीसीएल ने कहा (अप्रैल/मई 2016) कि अधिकतर शिकायतें बैंकों, भारत का राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) और भारत का एकल पहचान प्राधिकरण (यूआईडीएआई) के पास लंबित मामलों के कारण थीं और केवल कुछ ही बीपीसीएल के संबंध में थी जिसके लिए इसने आवश्यक कार्रवाई की।

एचपीसीएल ने कहा (मई 2016) की उपभोक्ता शिकायतों को बंद करने की अवधि एक सप्ताह तक थी क्योंकि कुछ मुद्दे जैसे की बैंक खाता संख्याओं/आईएफएस कोड में सुधार में समाधान में कम समय लगा जबकि अन्य जैसे कि एक बैंक से दूसरे में नकद अंतरण के अधिमान्य मोड के परिवर्तन में कुछ और समय लग सकता था। तथापि, पहल (डीबीटीएल) योजना से संबंधित सभी शिकायतों को बंद किया गया था और यह कि वहां कोई खुली शिकायत नहीं थी।

जबकि उपभोक्ता शिकायतों के समाधान के लिए ओएमसीज के प्रयासों को सराहा गया है, यहां एक त्वरित समाधान की आवश्यकता है। इसके अलावा, यह मानते हुए कि एजेंसियों की एक संख्या उपभोक्ता शिकायतों के समाधान में शामिल थी, यहां इस संबंध में सभी पणधारियों जैसे की ओएमसीज, एनपीसीआई, यूआईडीएआई और बैंक के समन्वित दृष्टिकोण का एक मामला है।

5.2 12 सिलेंडर प्रति वर्ष पर भुगतेय सब्सिडी के कोटा का उल्लंघन

घरेलु एलपीजी सिलेण्डरों पर वार्षिक उच्चतम सीमा जिस पर सब्सिडी भुगतेय होगी को 1 अप्रैल 2014 से प्रभावी 12 पर निश्चित किया गया था। लेखापरीक्षा ने ध्यान दिया कि सब्सिडाइज्ड 12 सिलेण्डरों की उच्चतम सीमा का निम्न मामलों में उल्लंघन किया गया था:

(i) 2014-2015 में, प्रति वर्ष 12 सिलेण्डरों की उच्चतम सीमा जिस पर सब्सिडी भुगतेय होगी का उल्लंघन किया गया था और 15.57 लाख सक्रिय घरेलु उपभोक्ताओं (आईओसीएल में 1,881, एचपीसीएल में 365 और बीपीसीएल में 15.55 लाख) अप्रैल 2014 से 31 मार्च 2015 तक 12 सब्सिडी सिलेण्डरों से अधिक पर सब्सिडी प्राप्त की थी जिसके परिणामस्वरूप सब्सिडी का अधिक भुगतान हुआ।

(ii) लेखापरीक्षा ने ध्यान दिया कि नमूना परीक्षण जांच (जैसा कि उपरोक्त पैरा 4.1.1 में टिप्पणी की गई है) के दौरान 'आधार संख्या', 'बैंक खाता संख्या और आईएफएससी', 'समान नाम, समान पता' और 'समान नाम, समान जन्म तिथि और समान पंजीकृत मोबाइल नम्बर' पर इण्ट्रा-ओएमसीज डी-डुप्लीकेशन करने के आधार पर कुछ उपभोक्ताओं को कई कनेक्शन के तौर पर अभिज्ञात किया गया था। उपभोक्ताओं के पास कई कनेक्शनों को ध्यान में रखते हुए इन उपभोक्ताओं ने 12 सिलेण्डरों से अधिक पर सब्सिडी प्राप्त की और इस प्रकार उन्हें अतिरिक्त सब्सिडी का भुगतान हुआ। इनमें से कुछ उपभोक्ताओं को उनके बहुल कनेक्शनों पर स्थायी अग्रिम का भी भुगतान किया गया था और इस प्रकार अतिरिक्त अग्रिम की प्राप्ति हुई। नमूना जांच में, इण्ट्रा-ओएमसी डी-डुप्लीकेशन ने दर्शाया कि बहुल कनेक्शन वाले वर्ष 2014-15 के दौरान 37,499 उपभोक्ताओं (आईओसीएल के 20,389, बीपीसीएल के 3,772 और एचपीसीएल के 13,338) और 2015-16 के दौरान (31 अक्टूबर 2015 तक) 8,707 उपभोक्ता (आईओसीएल के 4,449, बीपीसीएल के 1,293 और एचपीसीएल के 13,338) ने 12 सिलेण्डर से अधिक पर सब्सिडी का लाभ उठाया था। इसके अलावा, 51,443 उपभोक्ताओं (आईओसीएल के 27,631, बीपीसीएल के 6,788 और एचपीसीएल के 17,024) ने बहुल कनेक्शनों पर स्थायी अग्रिम प्राप्त किया। विवरण अनुबंध II में हैं।

नमूना परीक्षण जांच के इंट्र-ओएमसीज डी-डुप्लीकेशन के दौरान समान आधार संख्या और बैंक आईएफएससी और खाता संख्या वाले बहुल कनेक्शन भी देखे गए। इनमें से, उपभोक्ता जिन्होंने 12 सिलेण्डरों से अधिक पर सब्सिडी का लाभ उठाया था की संख्या 2014-15 में 38,286 और 2015-16 में 6,488 (31 अक्टूबर 2015) थी। इसके अलावा, नमूने में अभिज्ञात इंट्र-ओएमसी में दोहरे 65,498 उपभोक्ताओं ने बहुल कनेक्शन पर ₹1.30 करोड़ की राशि का दो बार स्थायी अग्रिम का लाभ उठाया था (विवरण अनुबंध II में)।

ओएमसीज ने अपने उत्तर में (अप्रैल/मई 2016) कहा कि उपभोक्ताओं ने निर्धारित अवधि में 12 सब्सिडाइज्ड सिलेण्डरों से अधिक की खपत नहीं की, जो कि एलपीजी नियंत्रण आदेश के अनुसार उच्चतम सीमा थी।

ओएमसीज के उत्तर को इस तथ्य के विरुद्ध देखा जाए कि 2014-15 के लेखापरीक्षा विश्लेषण ने अधिक संख्या में दृष्टांत दर्शाए जहां पर उच्चतम सीमा का उल्लंघन हुआ था। बहुल कनेक्शन के मामले में, उपभोक्ता ने प्रत्येक कनेक्शन के 12 सिलेण्डरों की उच्चतम सीमा का उल्लंघन नहीं किया है, बल्कि समान उपभोक्ता के बहुत कनेक्शन पर संयुक्त खपत ने प्रति वर्ष 12 सिलेण्डर की अभिप्रेत उच्चतम सीमा को पार किया।

5.3 केन्द्रीय सर्वर में पायी गई खराबी के परिणामस्वरूप सिलेण्डर की गलत गणना जिस पर सब्सिडी का लाभ उठाया गया

वितरकों की क्षेत्रीय लेखापरीक्षा की अवधि के दौरान, यह देखा गया था कि उत्तरी क्षेत्र में आईओसीएल के वितरक में, कोटा गणना गलती से उपभोक्ताओं को वास्तव में वितरित सब्सिडाइज्ड सिलेण्डर से कम गणना दिखा रही थी जिन पर सब्सिडी भुगतये थी। इन आठ मामलों में देखा गया क्योंकि कोटा गणना ने स्वयं को दोहराया (उदाहरणतः चार की गणना को एक मामले में दो बार दिखाया गया) जिसके कारण अनियमितता हुई। आगे, 82 मामलों में, वितरित रीफिल की संख्या जिन पर सब्सिडी भुगतये थी जैसाकि व्यापार पोर्टल में दर्शाया गया था, वितरण वृत्तांत में सब्सिडी भुगतान विवरणों के साथ मेल नहीं हुए।

आईओसीएल ने अपने उत्तर (अप्रैल/मई 2016) में कहा कि उपभोक्ताओं से संबंधित आठ मामलों जिन्होंने पार्किंग अवधि के दौरान एक या अधिक रीफिल का ऑर्डर दिया था जिनके लिए सब्सिडी राशि रखी गई थी। चूंकि, कोटा रीफिल बुकिंग के समय पर निर्धारित किया गया था, यह रीफिल उस उपभोक्ता के लिए सब्सिडाइज्ड सिलेण्डर कोटा (12 सिलेण्डर) में गिने गए थे। किंतु बाद में, पार्किंग अवधि के बाद अगले रीफिल खपत के समय पर यह रीफिल पार्किंग अवधि में सीटीसी रूपांतरण पर आधारित गिना या निकाला गया था।

तथापि, उत्तर तर्कसंगत नहीं है, चूंकि पहल (डीबीटीएल) योजना एक वित्तीय वर्ष में 12 सिलेण्डर से अधिक खपत की अनुमति नहीं देती जिन पर सब्सिडी भुगतये है और प्रणाली को पार्किंग अवधि के दौरान ऐसे सिलेण्डरों की खपत को समायोजित करना चाहिए था।

एमओपीएनजी ने, अध्याय 10 के उत्तर के तौर पर कहा (जून 2016) कि शिकायत निवारण तंत्र की निरंतर समीक्षा की जा रही थी। तकनीकी मंच जैसे मोबाइल ऐप और सामाजिक मीडिया भी एलपीजी से संबंधित शिकायतों का निवारण कर रहे थे।

तथापि, तथ्य रहता है कि ओएमसीज शिकायत निवारण के लक्ष्य की प्राप्ति के योग्य नहीं थे।

ओएमसीज ने बहुत अधिक पहल (डीबीटीएल) योजना संबंधित शिकायतों को निवारण किया है यद्यपि निवारण के सात दिनों के लक्ष्य को प्राप्त नहीं किया जा सका।