अध्याय 5:
अवसंरचना की तैयारी

अध्याय 5: अवसंरचना की तैयारी

5.1 एलपीजी की खरीद और स्रोत

रिफाइनरियां, अंशशोधक (ओएनजीसी और गेल), निजी पार्टियां (मैसर्स रिलायंस और मैसर्स एस्सार) और मुख्य रूप में मध्य पूर्वी देशों से आयात ओएमसीज के एलपीजी का स्त्रोत है। 2013-14 से 2017-18 की अवधि के दौरान वर्ष-वार एलपीजी की खपत बनाम स्वदेशी उत्पादन और आयात का विवरण निम्नानुसार था:

तालिका 5.1: वर्ष-वार एलपीजी खपत, उत्पादन और पिछले पांच वर्षों का आयात

(मात्रा मीट्रिक टन '000 में)

विवरण	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
खपत	16294	18000	19623	21608	23342	24918
स्वदेशी	10032	9840	10568	11253	12364	12876
आयात	6567	8313	8959	11097	11380	13194

(स्रोत: पीपीएसी)

आंकडों से पता चलता है कि एलपीजी की खपत लगातार 1600 से 2000 टीएमटी प्रति वर्ष की सीमा में बढ़ रहीं है जबकि एलपीजी के स्वदेशी उत्पादन में लगभग 2800 टीएमटी की वृद्धि हुई है। परिणामस्वरूप, आयात पर ओएमसी की निर्भरता 2013-14 में 6567 टीएमटी से बढ़कार 2018-19 में 13194 टीएमटी हो गई है।

5.2 एलपीजी की बॉटलिंग

एलपीजी को बॉटलिंग संयंत्रों में बॉटल किया जाता है और पैक रूप में ग्राहकों को आपूर्ति की जाती है। ओएमसीज के पास 1 अप्रैल 2019 तक 18338 टीएमटीपीए की बॉटलिंग क्षमता वाले देशभर में 192 एलपीजी बॉटलिंग संयंत्र है। ओएमसीज द्वारा 26.54 करोड़ ग्राहकों (पीएमयूवाई और ईपीएमयूवाई के 7.19 सक्रिय ग्राहकों सहित) की मांग को पूरा करने के लिए 1 अप्रैल 2019 तक अपने बॉटलिंग संयंत्रों के साथ जुड़े हुए 23737 एलपीजी वितरकों के माध्यम से घरेलू ग्राहकों (5 किग्रा और 14.2 किग्रा के सिलिंडर में) और वाणिज्यिक ग्राहकों (19 किग्रा, 35 किग्रा, और 47.5 किग्रा के सिलिंडरों में) को पैक की गई एलपीजी का विपणन किया जा रहा है।

5.3 एलपीजी वितरक

5.3.1 वितरकों को नियुक्त करने के लक्ष्य की प्राप्ति न होना

ग्रामीण और दूरस्थ क्षेत्रों पर पूरा ध्यान देने के साथ देश में सभी घरों में स्वच्छता प्रदान करने की अपनी प्रतिबद्धता को आगे बढ़ाने के लिए, एमओपीएनजी ने ओएमसीज को उस वर्ष (2016-

17) में 10,000 नये एलपीजी डिस्ट्रीब्यूटरशिप शुरू करने का निर्देश दिया (फरवरी 2016)। इसके अलावा, पीएमयूवाई के लिए आर्थिक मामलों की मंत्रिमण्डलीय समिति (सीसीईए) का अनुमोदन प्राप्त (मार्च 2016) करते हुए, एमओपीएनजी ने उल्लेख किया कि इस योजना में प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष रोजगार पैदा करने की बड़ी संभावना है और बढ़ती मांग और ग्रामीण गरीबों को बेहतर सेवाएं प्रदान करने लिए अगले वर्ष तक लगभग 10,000 एलपीजी वितरण पाइंट बढ़ाए जाने है। तद्नुसार, एमओपीएनजी ने ग्रामीण क्षेत्रों पर ध्यान केंद्रित करने और आपूर्ति श्रृंखला प्रणाली के माध्यम से रोजगार के अवसर पैदा करने के साथ साथ एलपीजी आपूर्ति श्रृंखला को मजबूत करने के उद्देश्य से दिशा निर्देशों का एक नया सेट जारी किया (जून 2016)। एलपीजी वितरक के चयन के लिए यूनिफाइड गाइडलांइस की प्रमुख विशेषताओं में अलग-अलग रीफिल सीलिंग लिमिट के साथ चार व्यापक प्रकार के वितरक शामिल थे - शहरी, रुरबन, ग्रामीण और दुर्गम वितरक। आयु, शिक्षा, निधि की आवश्यकता और गोदाम और शोरूम के लिए पात्रता मानदंड में भी चयन प्रक्रिया को अधिक सहभागी बनाने के लिए छूट दी गई थी। इसके अलावा, घर में खाना पकाने के ईंधन के उपयोग और एलपीजी में परिवर्तित होने की इच्छा पर पीपीएसी और क्रिसिल की मूल्यांकन रिपोर्ट (जून 2016) में एलपीजी के अपनाने में अवरोधक के रूप में एलपीजी वितरण केंद्रो की उपलब्धता की कमी पर जोर दिया गया था।

लेखापरीक्षा में पाया गया कि ओएमसी ने पिछले 33 महीनों (अप्रैल 2016 से दिसम्बर 2018) में केवल 4738 नये एलपीजी डिस्ट्रीब्यूटरशिप शुरू की है। इनमें से, 2262 डिस्ट्रीब्यूटरशिप जून 2016 से पहले जारी विज्ञापनों से संबंधित थी। जून 2016 के बाद, ओएमसीज ने 6373 स्थानों के लिए विज्ञापन जारी किया जिनमें से 2476 डिस्ट्रीब्यूटरशिप (39 प्रतिशत) शुरू हुई थी। आगे यह पाया गया था कि 12 राज्यों[12] में विज्ञापनों के प्रति शुरू हुए एलपीजी वितरक 25 प्रतिशत से कम थे।

ओएमसीज ने जवाब दिया (अप्रैल 2019) कि एलपीजी डिस्ट्रीब्यूटरशिप के चयन के लिए संशोधित यूनिफाइड दिशानर्दिशों की प्राप्ति के बाद, ओएमसीज ने एलपीजी डिस्ट्रीब्यूटरशिप लगाने के लिए स्थानों की पहचान के लिए व्यवहार्यता अध्ययन/सर्वेक्षण आयोजित किया, और 6382 स्थानों की पहचान (अप्रैल 2019 तक) की और अखिल भारतीय आधार पर प्रकाशित किया था। इतनी अधिक संख्या में स्थानों के चयन के लिए निर्धारित प्रक्रियाओं को पूरा करने में काफी समय लगा।

एमओपीएनजी ने यह भी बताया (मई 2019) कि नये 7807 डिस्ट्रीब्यूटरशिप पिछले चार वर्षों में शुरू हुए और 2000 से ज्यादा नये वितरकों की शुरुआत विभिन्न चरणों में है। इसके अलावा, निकास सम्मेलन के दौरान यह कहा गया कि कुछ राज्यों में एनओसी/ रिटेल बिक्री लाईसेंस प्राप्त करने में कठिनाईयों का सामना करना पड़ा है।

जवाब पर इस तथ्य के तहत विचार किया जाना चाहिए कि 2016 और 2017 में विज्ञापित स्थानों के संबंध में 6117 डिस्ट्रीब्यूटरशिप में से 2390 को अभी भी शुरू (मई 2019) किया

[12] आंध्र प्रदेश, असम, दादरा और नगर हवेली, गोवा, गुजरात, झारखंड, कर्नाटक, केरल, मेघालय, पुडुचेरी, तेलंगाना और पश्चिम बंगाल

जाना बाकी था। इसके अलावा, तीन राज्यों में विधानसभा चुनावों को नए वितरक न शुरू कर पाने के एकमात्र कारण के रूप में उद्धृत किया गया था जो अस्थायी लगता है।

एलपीजी डिस्ट्रीब्यूटरशिप की लक्षित संख्या में गैर-कमीशनिंग वितरकों को लंबी दूरी के लिए सिलेंडरों की आपूर्ति, दरवाजे तक डिलीवरी के बजाय गोदाम या निर्दिष्ट स्थानों पर सिलेंडरों की डिलीवरी और सिलेडरों की आपूर्ति में काफी देरी के प्रति बाध्य कर रही है जैसा कि आगामी पैराओं में चर्चा की गई है।

5.3.1.1 वितरकों द्वारा तय की गयी लंबी दूरी

एमओपीएनजी द्वारा एलपीजी डिस्ट्रीब्यूटरशिप के चयन के लिए जारी की गई (जून 2016) यूनिफाइड दिशा निर्देशों के अनुसार रूरल अर्बन और ग्रामीण वितरकों द्वारा एलपीजी डिस्ट्रीब्यूटरशिप की जगह म्यूनिसिपल सीमा/बाउंडरी सीमा से 15 कि.मी. के अन्दर आने वाले सभी गांवों को कवर करने वाले निर्दिष्ट ग्रामीण क्षेत्रों में एलपीजी ग्राहकों को और/या संबंधित ओएमसी द्वारा निर्दिष्ट क्षेत्र में सेवा प्रदान की जाती है।

लेखापरीक्षा ने 164 वितरकों द्वारा तय की गई दूरी से संबंधित डाटा का विश्लेषण किया और पाया कि एलपीजी वितरकों ने ओएमसी द्वारा निर्दिष्ट किए गए विभिन्न गांवो/क्षेत्रों/तहसीलों को कवर किया है जो 0 किमी से 92 किमी की सीमा में आते है जैसा कि नीचे विवरण दिया गया है:

तालिका 5.2: रिफिल डिलीवरी के लिए तय की गई दूरी के साथ एलपीजी वितरकों की संख्या

विवरण	0-15 कि.मी.	15 किमी से अधिक 92 किमी तक
आईओसीएल	47	35
एचपीसीएल	7	34
बीपीसीएल	15	26
कुल	**69**	**95**

इस प्रकार, यह देखा जा सकता है कि 164 एलपीजी वितरकों में से 95 एलपीजी वितरकों (57.93 प्रतिशत) ने 92 किलोमीटर की दूरी तक स्थित पीएमयूवाई लाभार्थियों को सेवा दी। उपभोक्ताओं की आवश्यकतानुसार इतनी लम्बी दूरी कवर करने के कारण रिफिल की आपूर्ति में देरी हुई और ग्राहक के दरवाजे पर रिफिल की डिलीवरी नहीं हुई जैसी कि आगे पैराओं में चर्चा की गई है।

ओएमसीज ने जवाब दिया (अप्रैल 2019) कि मौजूदा वितरकों को अपनी पहुँच का विस्तार करना पड़ा क्योंकि भावी पीएमयूवाई उपभोक्ताओं को एक मिशन मोड में नामांकित किया जाना था। नये डिस्ट्रीब्यूटरशिप को स्थापित करना चयन/ कमीशनिंग के विभिन्न चरणों से युक्त एक लंबी प्रक्रिया है। सभी स्थानों के शुरू होने के साथ, वितरक और ग्राहकों के बीच औसत दूरी कम हो जाएगी और लगभग सभी गावों को आसपास के क्षेत्र के एलपीजी डिस्ट्रीब्यूटरशिप द्वारा सेवाये दी जाएंगी।

इस तथ्य के प्रति जवाब पर विचार किया जाना चाहिए कि पर्याप्त डिस्ट्रीब्यूरशिप के शुरू किए बिना इतने बड़े पैमाने पर उपभोक्ताओं का नामांकन समय पर रिफील डिलीवरी में वितरकों की सेवा क्षमता को प्रभावित करता है।

एमओपीएनजी ने जवाब दिया (मई/जुलाई 2019) कि ओएमसीज को नये डिस्ट्रीब्यूटरशिप की कमीशनिंग में तेजी लाने के लिए निर्देश दिए गए हैं और साथ ही अंतरा के साथ-साथ अंतर ओएमसी ग्राहक हस्तांतरण को नजदीकी डिस्ट्रीब्यूटरशिप के लिए कनेक्शनों को फिर से विभाजित करके इस अभ्यास को 31 जुलाई 2019 तक पूरा करना है।

5.3.1.2 ग्राहकों के पते पर एलपीजी सिलेडरों की डिलीवरी न होना

विपणन अनुशासन दिशानिर्देशों (एमडीजी) के अनुसार, एलपीजी वितरकों को औसत दैनिक रिफिल बिक्री के लिए एलपीजी सिलेंडरों की गृह डिलीवरी करने के लिए पर्याप्त डिलीवरी अवसंरचना प्रदान करनी चाहिए और ब्रेकडाउन/अनुपस्थिति का भी ध्यान रखा जाना चाहिए। बैकलॉग के मामले में, आवश्यकता के अनुसार, अतिरिक्त वितरण अवसंरचना प्रदान की जानी चाहिए। यह सुनिश्चित करने के लिए कि वितरक परिचालन नीतियों, प्रक्रियाओं और प्रथाओं का पालन करते है, वितरकों के खिलाफ किए जाने वाले विभिन्न कार्यों को एमडीजी के अनुसार निर्धारित किया जाता है।

पीएमयूवाई उपभोक्ताओं के लाभार्थी सर्वेक्षण के अनुसार, लेखापरीक्षा में पाया गया कि एलपीजी वितरकों द्वारा सभी उपभोक्ताओं को होम डिलीवरी नहीं की गई थी। इसके बजाय, उपभोक्ताओं को वितरकों के गोदाम से या सेवा क्षेत्र में एक सांझी जगह से एलपीजी सिलेंडरों की डिलीवरी लेनी पड़ती थी। 1662 में से 247 (14.86 प्रतिशत) सर्वेक्षण किए गए पीएमयूवाई लाभार्थियों ने बताया कि उन्हें वितरक के गोदाम से पॉइंट डिलीवरी के आधार पर या स्वयं पिक-अप पर रिफिल मिल रहा है। लेखापरीक्षा में यह भी पाया गया कि चूंकि ओएमसी ने उपभोक्ताओं द्वारा लिए गए पूर्व-गोदाम/पॉइंट डिलीवरी के बारे में अपने सिस्टम में कोई डाटा का अनुरक्षण नहीं कर रहे है, इसलिए यह सत्यापित नहीं किया जा सका है कि आबादी के किस हिस्से में अभी भी उनके दरवाजे पर रिफिल डिलीवरी नहीं मिल रही है जो एमडीजी के अनुसार अनिवार्य है।

ओएमसी ने उत्तर दिया (फरवरी 2019) कि पीएमयूवाई उपभोक्ता अधिकतर अत्यल्प क्रय क्षमता के साथ ग्रामीण क्षेत्र से है। वे अपनी सुविधा के अनुसार तथा क्रय की आसानी के लिए वितरक के परिसरों से रिफिल प्राप्त करने को प्राथमिकता देते हैं।

बीपीसीएल ने आगे कहा (अप्रैल 2019) कि पीएमयूवाई के पश्चात ग्रामीण क्षेत्रों में उपभोक्ता आधार के शीघ्र विस्तारण के संदर्भ में जिला/राज्य प्रशासन ने वितरकों को सलाह तथा परामर्श दिया है कि वे नए वितरकों को चालू करने तक रिफिल वितरण की एक अन्तरिम व्यवस्था के रूप में वितरण केन्द्रों की पहचान करें।

उत्तर इस तथ्य की अवहेलना करता है कि केवल अपवादात्मक परिस्थितियों के तहत तथा ओएमसी के पूर्व लिखित अधिकार के साथ रिफिल की गैर-आवासीय डिलीवरी की जा सकती है।

इस शर्त का अनुपालन न करना एमडीजी के तहत परिभाषित प्रमुख अनियमिताओं के अन्तर्गत आता है। इसके अलावा, यह इस तथ्य की पुष्टि करता है कि ग्रामीण क्षेत्रों में नए एलपीजी वितरकों को नियुक्त करना ओएमसी की तत्काल आवश्यकता है।

एमओपीएनजी ने उत्तर दिया (मई/जुलाई 2019) कि ओएमसी को रिफिल वितरण स्थल के निर्देशांक हासिल करके घर पर वितरण सुनिश्चित करने या ग्राहकों के लिए 'कैश एंड कैरी' छूट अनुमत करने का परामर्श दिया गया है। इसने ओएमसी को सिस्टम में पंजीकृत सभी ग्राहकों के मोबाइल नम्बर का पता लगाने का निर्देश भी दिया।

5.3.1.3 पीएमयूवाई ग्राहकों को रिफिलों के वितरण में विलम्ब

मई 2016 से दिसम्बर 2018 तक की समयावधि के दौरान, 17782 एलपीजी वितरकों द्वारा 3.78 करोड़ सक्रिय पीएमयूवाई लाभार्थियों को 19.41 करोड़ एलपीजी रिफिलों का वितरण किया गया है। डाटा के विश्लेषण पर, लेखापरीक्षा ने पाया कि 14290 एलपीजी वितरकों (कुल एलपीजी वितरकों का 80.36 *प्रतिशत*) द्वारा 24.83 लाख उपभोक्ताओं (कुल सक्रिय उपभोक्ताओ का 6.57 *प्रतिशत*) को वितरित किए गए 36.62 लाख एलपीजी रिफिलों के मामलों में, एलपीजी वितरकों द्वारा रिफिलों के वितरण में 10 दिनों से अधिक का विलम्ब था जो ओएमसी के नागरिक चार्टर के विचलन में है जो सात दिनों का अधिकतम वितरण समय निर्दिष्ट करता है। आगे विश्लेषण करने पर, यह पाया गया कि 36.62 लाख रिफिलों में से 5.94 लाख रिफिलों का वितरण 30 दिनों से अधिक के विलम्ब से किया गया था जैसाकि नीचे वर्णित किया गया है:

तालिका 5.3: एलपीजी रिफिलों के वितरण में विलम्ब

रिफिल वितरण में विलम्ब (दिनों में)	आईओसीएल		एचपीसीएल		बीपीसीएल		कुल	
	रिफिलों की संख्या	प्रभावित उपभोक्ताओं की संख्या	रिफिलों की संख्या	प्रभावित उपभोक्ताओं की संख्या	रिफिलों की संख्या	प्रभावित उपभोक्ताओं की संख्या	रिफिलों की संख्या	प्रभावित उपभोक्ताओं की संख्या
11-30	1263645		749289		1055057		**3067991**	
31-180	221849		173055		195375		**590279**	
181-664	71	**1007872**	1701	**692349**	2238	**783261**	**4010**	**2483482**
कुल	**1485565**		**924045**		**1252670**		**3662280**	

यह भी पाया गया कि 1209 एलपीजी वितरकों ने 5 लाख लाभार्थियों को 30 दिनों से अधिक के विलम्ब से 100 से अधिक रिफिलों (100 से 9154 रिफिलों के बीच) की आपूर्ति की थी। चूँकि अधिकतर पीएमयूवाई लाभार्थियों के पास सिंगल बॉटल सिलेंडर (एसबीसी) है, रिफिल का विलंबित वितरण बीपीएल परिवार के अस्वच्छ से स्वच्छ ईंधन में अंतरण की योजना के मुख्य उद्देश्य में एक बाधा है तथा यह पीएमयूवाई लाभार्थियों को पहले उपयोग किए जा रहे अस्वच्छ ईंधन को फिर से उपयोग करने पर विवश कर सकती है।

ओएमसीज ने उत्तर दिया (अप्रैल 2019) कि पीएमयूवाई के तहत नामांकित कई उपभोक्ता जटिल क्षेत्रों/सुदूर क्षेत्र से है जिनमें हाल में भी एलपीजी की आपूर्ति एक चुनौती थी। अन्य वितरकों के शामिल होने से स्थिति में निश्चित रूप से सुधार होगा। इसके अलावा, सिस्टम से रिफिल

वितरण में विलम्ब के कारण का पता नहीं लग रहा है इसलिए मामला-वार कारण प्रदान नहीं किए जा सकते।

ओएमसीज का उत्तर गलत है क्योंकि ओएमसीज के एलपीजी सिस्टम में एक सुविधा है जिससे कि वितरक विलम्ब के कारणों का ब्यौरा रख सकते है। इसके अलावा, उत्तर यह दर्शाता है कि रिफिलों की सुपुर्दगी में विलम्ब ग्राहक के आवास के आसपास के क्षेत्रों में एलपीजी वितरकों की अनुपलब्धता की वजह से था तथा नए वितरकों को शामिल करना अत्यावश्यक था।

एमओपीएनजी ने उत्तर दिया (मई/जुलाई 2019) कि ओएमसी को वितरकों के कार्य निष्पादन की ध्यानपर्वूक निगरानी करने का परामर्श दिया गया है तथा उसे वर्ष 2019-20 के लिए समझौता ज्ञापन के अन्तर्गत कम से कम 80 *प्रतिशत* वितरकों को '5' या '4' स्टार रेटिंग प्राप्त करने का लक्ष्य भी दिया गया है।

5.3.1.4 एमडीजी में निहित ''लक्षित वितरण समय'' प्रतिमानों का अनुपालन न करना

एलपीजी वितरण अधिकार ओएमसीज द्वारा निर्धारित किए जाते है तथा इन्हें अनुबंध/एमडीजी की शर्तों एवं नियमों द्वारा शासित किया जाता है। एमडीजी के अनुसार, एलपीजी वितरकों को ''लक्षित वितरण समय'' (टीडीटी) के अन्दर गैस सिलेंडरों का वितरण करना होता है जहां सुपुर्दगी समय बुकिंग की तिथि तथा वास्तविक वितरण तिथि के बीच का समय होता है। टीडीटी कार्य निष्पादन निम्नानुसार इसके तिमाही कार्य निष्पादन के आधार पर वितरकों की रेटिंग की परिकल्पना करता है:

तालिका 5.4: एलपीजी वितरकों की स्टार रेटिंग हेतु मानदंड

स्टार की संख्या	वितरण अवधि	श्रेणी
5 स्टार	85% वितरण <= 2 दिन	उत्कृष्ट
4 स्टार	85% वितरण <= 4 दिन	अच्छा
3 स्टार	85% वितरण <= 6 दिन	औसत
2 स्टार	85% वितरण <= 8 दिन	औसत से कम
1 स्टार	15% वितरण > 8 दिन	खराब

इस प्रकार, वितरक को यह सुनिश्चित करना होता है कि उसके वितरण अधिकार को तिमाही में '1' स्टार अर्थात् 'खराब' रेटिंग तथा '2' स्टार अर्थात् 'औसत से कम' रेटिंग न मिलें जिसके तहत ओएमसीज को चूकपूर्ण वितरकों के प्रति एमडीजी में निर्दिष्ट अनुसार कार्रवाई करनी पड़ती है।

एमडीजी वर्णित करता है कि 1 या 2 तिमाही में '1' स्टार रेटिंग के मामले में, ओएमसी को वितरक को एक चेतावनी -सह- मार्गदर्शन पत्र जारी करना होता है। उक्त अवधि के बाद किसी तिमाही के दौरान 'खराब' रेटिंग के सभी मामलों में, चूककर्त्ता वितरक पर वितरक के एक माह के कमीशन के 25 *प्रतिशत* के बराबर जुर्माना लगाया जाएगा। उक्त के पश्चात् 'खराब' कार्य प्रदर्शन रेटिंग के प्रत्येक मामलें में वितरक के एक माह के 50 *प्रतिशत* कमीशन को अधिरोपित किया जाएगा। इसके अलावा, इसने वर्णित किया कि यदि एलपीजी वितरण अधिकार को पूर्ववर्ती

2 वर्षों (अर्थात् 8 तिमाहियों) के दौरान किसी चार पूर्ण तिमाहियों में 'खराब' की श्रेणी में रखा जाता है तो एलपीजी वितरण अधिकार समाप्त हो जाएगा।

ओएमसी के एलपीजी वितरकों के संदर्भ में स्टार रेटिंग डाटा के विश्लेषण पर, लेखापरीक्षा ने पाया कि ऐसे 504 (आईओसीएल: 373, बीपीसीएल: 87 तथा एचपीसीएल: 44) एलपीजी वितरक थे जिन्हें उनके कार्य निष्पादन के आधार पर पूर्व दो वर्षों में सभी आठ तिमाहियों में एक स्टार की श्रेणी दी गई थी तथा इसलिए यह आपूर्ति अनुबंध समाप्ति के योग्य थे।

इसके अलावा, यह पाया गया कि ऐसे 461 (आईओसीएल: 371, बीपीसीएल: 40 तथा एचपीसीएल: 50) एलपीजी वितरक थे जिनका कार्य निष्पादन या तो निरन्तर आधार पर या पिछले दो वर्षों में पिछली तीन तिमाहियों में दो स्टार की श्रेणी का पाया गया था। एमडीजी के अनुसार, निरन्तर 'औसत से कम' कार्य निष्पादन की वजह से ये वितरण अधिकार शास्ति अर्थात् वितरक के एक माह के कमीशन के 10 *प्रतिशत* से 25 *प्रतिशत* के बराबर जुर्माने के लिए भी दायी थे।

ओएमसी ने उत्तर दिया (अप्रैल 2019) कि कानून तथा व्यवस्था की स्थिति सहित लॉजिस्टिकल मुद्दे, राज्य विशेष मामले, प्राकृतिक आपदाएं जैसे कुछ ऐसे कारण भी है जो उन वितरकों पर आरोप्य नहीं है जो अधिक पीएमयूवाई कनेक्शन आदि जारी करते है जिसकी वजह से वितरकों को आपूर्ति तथा आगे उपभोक्ता प्रभावित होते है। कम टीडीटी रेटिंग के मामलें में उक्त सभी कारकों का विश्लेषण किया जाता है तथा वितरकों को कम रेटिंग की व्याख्या करने के लिए कारण बताओं पत्र जारी किए जाते है। एक बार उत्तर प्राप्त हो जाता है तो प्रांत/क्षेत्र कार्यालय स्तर पर इसकी समीक्षा की जाती है तथा यदि यह पाया जाए कि वितरक उत्तरदायी है तो एमडीजी के अनुसार कार्रवाई की जाती है।

एचपीसीएल ने आगे कहा (जून 2019) कि इसने लेखापरीक्षा द्वारा निर्धारित 94 एलपीजी वितरकों में से 43 पर कार्रवाई की गई है। इसी प्रकार, आईओसीएल ने सूचित किया (जून 2019) कि उन्होंने 744 में से 89 एलपीजी वितरकों के प्रति कार्रवाई की है। हालांकि बीपीसीएल ने इस संबंध में की गई कार्रवाई के ब्यौरे की सूचना नहीं दी।

ओएमसी के उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि कम टीडीटी रेटिंग के लिए ओएमसी द्वारा दिए गए कारण आपूर्तियों पर केवल अस्थाई प्रभाव डाल सकते है तथा केवल एक तिमाही को प्रभावित कर सकते है उन सभी आठ लगातार तिमाहियों को नहीं जिनमें वितरकों की स्टार रेटिंग या तो '1' या '2' थी।

एमओपीएनजी ने उत्तर दिया (मई 2019) कि ओएमसीज को टीडीटी मानदण्डों के अनुसार ग्राहक के दरवाजे पर रिफिलों के वितरण करने का परामर्श दिया गया है। इसके अलावा, निकास सम्मेलन के दौरान यह कहा गया कि वितरकों के टीडीटी निष्पादन को ओएमसी के साथ समझौता ज्ञापन में एक निष्पादन सूचक के रूप में सम्मिलित किया गया है।

5.4 5 कि.ग्रा. के सिलेंडरों की खपत को प्रोत्साहित करने के लिए अपर्याप्त उपाय

वित्त व्यय समिति (ईएफसी) ने 7 मार्च 2016 को आयोजित अपनी बैठक में यह चिन्हित किया कि जब तक गरीब परिवारों को छोटे सिलेंडर उपलब्ध कराने के लिए एलपीजी की वितरण नीति नहीं बनाई जाती तब तक पीएमयूवाई उतनी सफल नहीं होगी। इसके लिए, एमओपीएनजी ने क्षेत्रीय स्थिति के हिसाब से पीएमयूवाई लाभार्थियों के लिए सिलेंडरों के दो आकारों अर्थात् 14.2 कि.ग्रा. तथा 5 कि.ग्रा. की सिफारिश की। इसके अलावा, छोटे आकार के सिलेंडरों का उपयोग करने के विकल्प का प्रोत्साहन महत्वपूर्ण था क्योंकि पीपीएसी - क्रिसिल सर्वेक्षण (जून 2016) ने दर्शाया था कि अधिक रिफिल लागत एलपीजी उपयोग में एक गंभीर बाधा थी जिसे सर्वेक्षण के 83 *प्रतिशत* उत्तरदाताओं ने भी एक बाधा माना ।

तथापि, यह पाया गया कि दिसम्बर 2018 तक ओएमसी 5 कि.ग्रा. सिलेंडरों के केवल 16032 कनेक्शन जारी कर पाई जैसा कि नीचे दर्शाया गया है:

तालिका 5.5: जारी किए गए 5 कि.ग्रा. एलपीजी कनेक्शनों की संख्या

ओएमसी	2016-17	2017-18	2018-19 (दिसम्बर 2018)	कुल
आईओसीएल	325	322	13848	**14495**
बीपीसीएल	0	253	172	**425**
एचपीसीएल	0	896	216	**1112**
कुल	**325**	**1471**	**14236**	**16032**

उक्त से यह प्रमाणित होता है कि दिसम्बर 2018 तक जारी 5 कि.ग्रा. के सिलेंडरों की संख्या कुल पीएमयूवाई कनेक्शनों का मामूली भाग (0.04 *प्रतिशत*) थी।

इसके अलावा लाभार्थी सर्वेक्षण की अवधि के दौरान लेखापरीक्षा ने पाया कि 1662 पीएमयूवाई उपभोक्ताओं में से 567 लाभार्थियों (34 *प्रतिशत*) को 5 कि.ग्रा. सिलेंडरों के विकल्प का पता नहीं था जो ओएमसीज द्वारा किए गए जागरूकता निर्माण उपायों की प्रभावकारिता के विषय में एक चिंता उत्पन्न करता है।

यद्यपि 5 कि.ग्रा. के साथ 14.2 कि.ग्रा. सिलेंडर को बदलने के लिए आरंभिक परियोजना शुरू की गई थी (जुलाई 2017), तथापि प्रतिक्रिया प्रोत्साहक नहीं थी। मई 2018 में, कुछ विशेष तरीको अर्थात् वितरण अधिकार/प्लांट स्तर पर पर्याप्त स्टॉक अनुरक्षित करना, 5 कि.ग्रा. के सिलेंडरों की बारीकी से निगरानी करना तथा व्यापक प्रचार करना, के द्वारा 5 कि.ग्रा. के सिलेंडर में सुधार करने के लिए आठ राज्यो पर ध्यान केंद्रित किया गया था।

इसके अलावा, एमओपीएनजी ने 14.2 कि.ग्रा. से 5 कि.ग्रा. के सिलेंडरों में परिवर्तन करने अथवा 14.2 कि.ग्रा. के कनेक्शन के बजाय 5 कि.ग्रा. के सिलेंडर के डबल बॉटल सिलेंडर (डीबीसी) का चुनाव करने के लिए विकल्प प्रदान करके 5 कि.ग्रा. के सिलेंडर के उपयोग को प्रोत्साहित करने के लिए ओएमसी को जून 2018 में निर्देश जारी किए। तथापि, इन उपायो को ईएफसी द्वारा व्यक्त सावधानी के संदर्भ में आरंभिक स्तर पर ही किया जाना चाहिए था।

उक्त विकल्पों को आरंभ करने के बावजूद, ओएमसी 31 दिसम्बर 2018 तक केवल 75973[13] एलपीजी कनेक्शनों को परिवर्तित करने में सक्षम हो पाई जिससे 5 कि.ग्रा. के सिलेंडर के कुल 92005 कनेक्शन सक्रिय पीएमयूवाई कनेक्शन थे जो 3.78 करोड़ का 0.24 *प्रतिशत* था।

ओएमसीज ने उत्तर दिया (अप्रैल 2019) कि योजना में संभावित ग्राहकों के लिए दोनों आकार थे। चूँकि 14.2 कि.ग्रा. के सिलेंडर का मौद्रिक मूल्य अधिक था अत: सामान्य प्रवृत्ति अधिक लाभ लेना था। प्रमुख मुद्दों में से एक सामर्थ्य होने के नाते, उन्होंने छोटे 5 कि.ग्रा. के पैकेज का लाभ लेने के फायदे के साथ इन पीएमयूवाई लाभार्थियों तथा संभावित ग्राहकों को परिचित कराने के तरीकों का आरंभ किया था। 5 कि.ग्रा. के पैकेज को बढ़ावा देने के इरादे के बावजूद, प्रारंभिक प्रतिक्रिया ने दर्शाया कि संवर्धन की कोई भी राशि इस तथ्य के कारण व्यर्थ हो जाएगी क्योंकि 14.2 कि.ग्रा. की तुलना में 5 कि.ग्रा. के विकल्प का लाभ लेना लाभार्थियों के लिए घाटे का प्रस्ताव था।

एमओपीएनजी ने यह भी कहा (मई 2019) कि ओएमसीज ने 5 कि.ग्रा. के रिफिल को बढ़ावा दिया है तथा पीएमयूवाई लाभार्थियों के लिए 5 कि.ग्रा. के अनिवार्य रोल आउट के लिए 10 जिले भी निर्धारित किए है। इस प्रारंभिक अध्ययन से प्राप्त ज्ञान को अन्य भागों में दोहराया जाएगा।

उत्तरों को इस तथ्य के मद्देनजर देखा जाना चाहिए कि उद्योग एमओपीएनजी द्वारा निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए एक मिशन मोड में था। उस प्रक्रिया में, 5 कि.ग्रा. के सिलेंडरों का संवर्धन विषय से भटक गया था तथा इसके प्रयोग को प्रोत्साहित करने की चेष्टा जून 2018 में अर्थात् आरंभ करने के दो वर्षों बाद की गई थी।

लेखापरीक्षा का यह मत है कि यदि इन छोटे सिलेंडरों को प्रथम दो वर्षों में व्यापक रूप से संवर्धित किया गया होता तो प्रमुख विषय के रूप में सामर्थ्य जिससे एमओपीएनजी तथा ओएमसी इसके आरंभ से परिचित थे, के मामले पर एक सीमा तक काबू पाया जा सकता था। यह भी नोट किया जाना चाहिए की गई कि बीपीसीएल तथा एचपीसीएल ने योजना के प्रथम वर्ष में 5 कि.ग्रा. का एक भी कनेक्शन जारी नहीं किया था तथा आईओसीएल ने ऐसे केवल 325 कनेक्शन जारी किए थे। इसके अलावा जागरूकता निर्माण हेतु पर्याप्त उपायों का अभाव था।

[13] आईओसीएल: 13613, बीपीसीएल: 49562 और एचपीसीएल: 12798