

अध्याय V

इनपुट कन्ट्रोलस एवं सत्यापन जाँच

5. डाटाबेस की शुद्धता, पूर्णता और विश्वसनीयता सुनिश्चित करने के लिए, डाटा प्रविष्टि के समय उपयुक्त इनपुट कन्ट्रोलस और डाटा सत्यापन सुनिश्चित करना आवश्यक है। यह प्रयासों की पुनरावृत्ति तथा अनावश्यकता को कम करने में सहायता करता है।

प्रणाली सचेतकों का अभाव

5.1 ऐसी प्रणाली होने से जो विषयवस्तु की विस्तृत सूचियों की सूचनाएं स्वचालित रूप से भेज सकती है, सूचनाएं एकत्र करने और अपवादों के विरुद्ध समय पर कार्यवाही शुरू करने में लगने वाले समय को कम करने में सहायता कर सकती है। लेखापरीक्षा ने दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों में निम्नलिखित कमियां देखी:

असामान्य उपभोग की उच्चतम सीमा निर्धारण में विफलता

(i) एक कि.वा. का भार 24 घण्टे में अधिकतम 24 कि.वा.घं. (यूनिट) ऊर्जा और 30 दिनों के एक माह में 720 यूनिट का उपभोग कर सकता है। लेखापरीक्षा ने मार्च 2019 के डाटा से देखा कि 27,012 उपभोक्ताओं (आर-एपीडीआरपी: 7,715 तथा गैर आर-एपीडीआरपी: 19,297) जिनके पास एक कि.वा. या उससे कम भार था, वे प्रति माह 800 यूनिट से अधिक का उपभोग कर रहे थे जो कि आर-एपीडीआरपी तथा गैर आर-एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली में क्रमशः 801 यूनिट से 93,475 यूनिट और 10,04,458 यूनिट तक थीं। ऊर्जा उपभोग का यह स्वरूप असामान्य था और इस तरह के असामान्य स्वरूप को संबोधित करने के लिए प्रबंधन को सचेत करने के लिए प्रणाली में एक अंतर्निहित तंत्र होना चाहिए था।

कम्पनी ने बताया (जुलाई 2020) कि प्रणाली में उच्चतम सीमा दोषपूर्ण के अन्तर्गत उपभोक्ताओं को वर्गीकृत करने का प्रावधान है यदि प्रति किलोवाट खपत का उल्लंघन होता है।

उत्तर सही नहीं है क्योंकि डाटा के विश्लेषण से पता चलता है कि अत्यधिक खपत वाले उपभोक्ताओं की मीटर की स्थिति सही थी।

संहिता के प्रावधान के विरुद्ध उपभोक्ताओं की बिलिंग बंद करना

(ii) संहिता में अस्थायी विच्छेदन और उसके बाद स्थायी विच्छेदन (पीडी) से सम्बंधित प्रावधान हैं, यदि नोटिस में दिए गए दिनों की संख्या में विच्छेदन के कारणों को दूर नहीं किया जाता है। अग्रेतर, संहिता में ऐसा कोई प्रावधान नहीं है जिसके आधार पर किसी भी उपभोक्ता पर संयोजन स्थिति को 'स्टॉप बिलिंग' के तहत चिन्हित किया जा सके।

लेखापरीक्षा ने मार्च 2019 के डाटा से देखा कि 16,49,992 उपभोक्ताओं (आर-एपीडीआरपी: 7,78,440 तथा गैर आर-एपीडीआरपी: 8,71,552) 'स्टॉप बिलिंग' के अन्तर्गत थे जिनका अनुबंधित भार 43,43,541.22 कि.वा. (आर-एपीडीआरपी: 20,00,676.59 कि.वा. तथा गैर आर-एपीडीआरपी: 23,42,864.63 कि.वा.) था। कम्पनी 'स्टॉप बिलिंग' के प्रकरणों की इसकी विद्यमानता की अवधि के साथ निगरानी करने में एवं संहिता में निहित प्रावधान के विरुद्ध कार्यवाही करने में विफल रही। दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों में एप्लीकेशन कन्ट्रोलस के अभाव के कारण, इसने क्षेत्रीय खण्डों को संहिता के प्रावधानों के विपरीत कार्य करने हेतु अनुमत किया।

कम्पनी ने इस तथ्य को स्वीकार किया (जुलाई 2020) और बताया कि पहले उपयोगकर्ताओं में पीडी को ऑफलाइन मोड में करने और उसे स्टॉप बिलिंग के रूप में पोस्ट करने की प्रवृत्ति थी जिससे स्टॉप बिलिंग बड़ी संख्या में बढ़ गई। यह प्रावधान

पूरी तरह से रोक दिया गया है क्योंकि तकनीकी रूप से ऐसा प्रतीत होता है कि स्टॉप बिलिंग की कोई आवश्यकता नहीं है।

लंबित नए संयोजन

(iii) मार्च 2019 के डाटा में आर-एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली में 1,41,827 उपभोक्ता 'नए संयोजन (एनसी) लंबित' की श्रेणी में दर्शाए गए थे। विद्यमान उपभोक्ताओं के अधूरे डाटा के स्थानांतरण और नए संयोजन निर्गत करने के लिए निर्धारित प्रक्रिया को पूर्ण किए बिना नए उपभोक्ताओं के विवरण की प्रविष्टि करने के साथ इन उपभोक्ताओं का पंजीकरण प्रणाली में पूर्ण नहीं किया गया। आर-एपीडीआरपी के अनुसार इन उपभोक्ताओं के संयोजन की तिथियां वर्ष 1911 और 2019 के मध्य है।

लेखापरीक्षा ने देखा कि 1,41,827 'एनसी लंबित' उपभोक्ताओं में से 2,910 को वर्ष 1901 से 2019 की अवधि में अंतिम बिल किया गया था और 1,38,917 उपभोक्ताओं की राजस्व बिलिंग अभी शुरू होनी थी।

'एनसी लंबित' स्थिति के अन्तर्गत उपभोक्ताओं की बिलिंग और आर-एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली में इतनी लंबी अवधि के लिए इन उपभोक्ताओं की विद्यमानता एप्लीकेशन कन्ट्रोलस के अभाव को दर्शाता है। अग्रेतर, इन प्रकरणों को प्रणाली द्वारा आवधिक समीक्षा के लिए भी इंगित नहीं किया गया था और परिणामस्वरूप खण्ड स्तर पर निगरानी का अभाव रहा, जिसके कारण कम्पनी द्वारा ऐसे प्रकरणों की संख्या को कम नहीं किया जा सका।

कम्पनी ने लेखापरीक्षा आपत्ति को स्वीकार करते हुए बताया (जुलाई 2020) कि जिन उपभोक्ताओं ने नए संयोजन की सभी औपचारिकताओं को पूर्ण नहीं किया है, उन्हें नए लंबित संयोजन के रूप में नामित किया गया है और पूर्ण होने तक बिलिंग शुरू नहीं की जा सकती।

डाटा की पूर्णता

5.2 लेखापरीक्षा ने दोनों कार्यान्वित आईटी बिलिंग प्रणालियों में निम्नलिखित कमियों को देखा:

डाटाबेस में महत्वपूर्ण विवरणों का अभाव

(i) यूपीईआरसी ने संहिता में सातवें संशोधन (मई 2016) के अन्तर्गत, अधिसूचना की तिथि से छः माह के अन्दर प्रत्येक उपभोक्ता का मोबाइल नंबर/ई-मेल पता/आधार नंबर पंजीकृत करना अनिवार्य कर दिया। लेखापरीक्षा ने देखा कि मार्च 2019 को 2,58,04,464 इन-सर्विस उपभोक्ताओं (आर-एपीडीआरपी: 66,86,222 तथा गैर आर-एपीडीआरपी: 1,91,18,242) में से:

मोबाइल नंबर

1,48,58,455 प्रकरणों में (आर-एपीडीआरपी: 24,11,055 तथा गैर आर-एपीडीआरपी: 1,24,47,400), किसी भी फोन नंबर/मोबाइल नंबर का उल्लेख नहीं किया गया था और 27,945 प्रकरणों में (आर-एपीडीआरपी: 27,371 तथा गैर आर-एपीडीआरपी: 574) उल्लिखित मोबाइल नंबर त्रुटिपूर्ण थे अर्थात् 10 अंको से कम।

कम्पनी ने बताया (जुलाई 2020) कि उपभोक्ता की ओर से उपर्युक्त विवरण प्रस्तुत करना अनिवार्य था और जिन उपभोक्ताओं ने स्वेच्छा से विवरण प्रस्तुत किये थे उन्हें बिलिंग प्रणाली में अंकित किया गया था।

उत्तर संतोषजनक नहीं है क्योंकि कम्पनी अधिसूचना के चार वर्षों के उपरांत भी उपभोक्ताओं का विवरण दर्ज करने में विफल रही जो कि एक आईटी-सक्षम प्रणाली के लिए अत्यंत आवश्यक है।

उपभोक्ताओं का व्यक्तिगत डाटा

उपभोक्ताओं के मूल डाटा जैसे नाम, पिता का नाम तथा पता आईटी प्रणाली के डाटा में अपूर्ण पाये गये, जैसा कि नीचे चर्चा की गई है:

- 4,793 प्रकरणों में (आर-एपीडीआरपी: 01 तथा गैर आर-एपीडीआरपी: 4,792) डाटाबेस में पते का स्थान रिक्त पाया गया।

- गैर आर-एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली के 54 प्रकरणों में नाम, पिता का नाम और पते का स्थान, सभी रिक्त पाए गए और गैर आर-एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली के 787 प्रकरणों में नाम और पिता का नाम का स्थान रिक्त पाया गया।

अपूर्ण डाटा के कारण, आईटी बिलिंग प्रणालियों के उद्देश्य बिलिंग दक्षता, राजस्व संग्रहण, हानियों में कमी आदि के सन्दर्भ में स्वचालन प्रदत्त और आनुषंगिक लाभों के उद्देश्य को प्राप्त नहीं किया जा सका।

कम्पनी ने बताया (जुलाई 2020) कि प्रणाली में पते का स्थान या नाम का स्थान केवल ऐसे प्रकरणों में रिक्त है जिनमें उपभोक्ता द्वारा संयोजन की औपचारिकताएं पूर्ण नहीं की गई हैं।

उत्तर सही नहीं है क्योंकि इंगित किए गए मामले सक्रिय उपभोक्ताओं के हैं जिनकी बिलिंग कम्पनी द्वारा की जा रही है।

अनुपयुक्त प्रतिभूति जमाराशि

दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों के अन्तर्गत 29,06,592 प्रकरणों में (आर-एपीडीआरपी: 11,14,076 तथा गैर आर-एपीडीआरपी: 17,92,516), जैसा कि तालिका 5.1 में उल्लेख किया गया है, प्रतिभूति जमाराशि या तो रिक्त, शून्य या 100 से कम थी जिसको अद्यतन/मिलान करने या उपभोक्ताओं पर प्रभारित किये जाने की आवश्यकता थी:

तालिका 5.1: इन-सर्विस उपभोक्ताओं की असामान्य प्रतिभूति जमा

प्रतिभूति राशि	उपभोक्ताओं की संख्या	
	आर-एपीडीआरपी	गैर आर-एपीडीआरपी
शून्य या रिक्त	39,527	2,08,314
0.01 से 0.99	8,63,479	0
1-99	2,11,070	15,84,202
योग	11,14,076	17,92,516

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

लेखापरीक्षा ने आगे देखा कि कम्पनी द्वारा वर्ष 2018-19 के वार्षिक लेखाओं में प्रतिभूति जमाराशि पर ₹ 147.11 करोड़ के ब्याज का प्रावधान किया गया था, परन्तु दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों के माध्यम से उपभोक्ताओं को केवल ₹ 87.98 करोड़ का ब्याज दिया गया था। प्रतिभूति जमाराशि का अद्यतनीकरण/मिलान न करने के कारण ₹ 59.13 करोड़ का ब्याज उपभोक्ताओं को नहीं दिया जा सका जिसके कारण उपभोक्ता अपनी जमा की गई प्रतिभूति जमाराशि पर ब्याज के लाभ से वंचित रहे।

कम्पनी ने बताया (जुलाई 2020) कि विभिन्न सरकारी योजनाओं के अन्तर्गत नए संयोजन निर्गत किए गये हैं जहाँ शून्य या कम प्रतिभूति जमाराशि प्रभारित की गयी और गरीबी रेखा से नीचे के घरेलू उपभोक्ताओं के लिए कोई प्रतिभूति नहीं है। इसके अतिरिक्त, कुछ पुराने विस्थापित किए गए उपभोक्ता हैं जिनके पास कम प्रतिभूति है, को पुरानी रसीदें प्रस्तुत करने के लिए समय-समय पर नोटिस भेजी जानी हैं जिससे कि प्रतिभूति का अद्यतन किया जा सके।

उत्तर संतोषजनक नहीं है क्योंकि गरीबी रेखा से नीचे के उपभोक्ताओं और किसी भी सरकारी योजना के अन्तर्गत जारी किए गए संयोजनों को डाटा विश्लेषण के दौरान हटा दिया गया था।

आपूर्ति प्रकार

आर-एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली के 2,427 प्रकरणों में किसी आपूर्ति प्रकार का उल्लेख नहीं किया गया था, जो कि उपयुक्त श्रेणी के अन्तर्गत उपभोक्ताओं की बिलिंग के लिए आवश्यक आधार होना है।

कम्पनी ने यह कहते हुए तथ्य को स्वीकार किया कि ये पुरानी प्रणाली से विस्थापित किए गए कुछ विरासत प्रकरण हैं जिनके लिए डाटा की सत्यता का अब और पता नहीं लगाया जा सकता है।

डाटाबेस में प्रविष्टियों की पुनरावृत्ति

(ii) मार्च 2019 तक दोनों आईटी बिलिंग प्रणाली के 2,58,04,464 इन-सर्विस उपभोक्ताओं (आर-एपीडीआरपी: 66,86,222 तथा गैर आर-एपीडीआरपी: 1,91,18,242) में लेखापरीक्षा ने बिलिंग डाटाबेस में निम्नलिखित कमियां पायीं:

- आर-एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली के 32,580 प्रकरणों में उपभोक्ता का नाम, आपूर्ति का प्रकार और पते के युग्म में पुनरावृत्ति पायी गयी। गैर आर-एपीडीआरपी बिलिंग प्रणाली के 6,86,347 प्रकरणों में उपभोक्ता का नाम, पिता का नाम, आपूर्ति का प्रकार और पते का स्थान 1, 2, 3 और 4 के युग्म में पुनरावृत्ति पायी गयी (अर्थात् डाटा में एक से अधिक बार दिखाई देना)।

- 15,57,381 प्रकरणों (आर-एपीडीआरपी: 484 तथा गैर आर-एपीडीआरपी: 15,56,897) में मीटर संख्या पुनरावृत्ति में अंकित थे। चूंकि इनमें से अधिकांश प्रकरण गैर आर-एपीडीआरपी प्रणाली से सम्बंधित हैं, कम्पनी को इस कमी की समीक्षा करनी चाहिए और इसे दूर करना चाहिए।

- 244 प्रकरणों (आर-एपीडीआरपी: 19 तथा गैर आर-एपीडीआरपी: 225) में संयोजन की तिथियाँ, भविष्य की तिथियाँ अर्थात् मार्च 2019 के बाद की थीं। अग्रेतर, 8,56,983 प्रकरणों में (आर-एपीडीआरपी: 6,50,625 तथा गैर आर-एपीडीआरपी: 2,06,538), संयोजन की तिथियाँ उत्तर प्रदेश राज्य विद्युत बोर्ड की स्थापना की तिथि से पूर्व अर्थात् 1959 से पहले की थीं।

डाटाबेस में उपभोक्ताओं की अपूर्ण/गलत प्रविष्टियों ने डाटा की सत्यता को प्रभावित किया है, जिसके परिणामस्वरूप कम्पनी प्रतिभूति जमाराशि से बकाया को समायोजित करने, प्रतिभूति जमाराशि पर ब्याज अनुमत करने, इलेक्ट्रॉनिक संदेशों के माध्यम से मांग/नोटिस देने और उपभोक्ताओं का पता लगाने में विफल रही।

कम्पनी ने इस तथ्य को स्वीकार किया (जुलाई 2020) और बताया कि चूंकि दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों में कई पूर्ववर्ती बिलिंग प्रणालियों विस्थापित की गयी थीं, कुछ डाटा में पुनरावृत्ति हो गयी और ऐसे प्रकरणों की प्रकरण-दर-प्रकरण आधार पर जाँच की जा रही है। अग्रेतर, यह भी कहा कि मीटर संख्या केवल खण्डों के लिए अद्वितीय हैं और कई प्रकरणों में बिना मीटर वाले उपभोक्ताओं के लिए छद्म मीटर संख्या की प्रविष्टि कर दी जाती है। भविष्य की तिथियों में आने वाले संयोजन की तिथियों के सम्बंध में, कम्पनी ने कहा कि ये उपभोक्ता जीवन्त उपभोक्ता नहीं हैं। अग्रेतर कहा गया कि जिन प्रकरणों में आरसीज् जारी की जाती है, खण्ड यह सुनिश्चित नहीं कर सकते हैं कि उपभोक्ता जीवित हैं या नहीं। इसी तरह, जिला प्राधिकारी को ऐसे प्रकरणों की प्रकरण-दर-प्रकरण आधार पर जाँच करने की आवश्यकता है।

उत्तर उस सीमा तक सही नहीं है क्योंकि लेखापरीक्षा द्वारा सभी डाटा का विश्लेषण इन-सर्विस उपभोक्ताओं के डाटा पर किया गया था। मीटर संख्या में पुनरावृत्ति खण्डों के अन्तर्गत ही पायी गयी। अग्रेतर, उपभोक्ताओं के विवरण की अपूर्ण/त्रुटिपूर्ण प्रविष्टि के कारण, कम्पनी कई दोषी उपभोक्ताओं का पता नहीं लगा सकी।

कम्पनी इन विसंगतियों की पहचान करने और उन्हें ठीक करने के लिए आईटी-आधारित व्यवसाय विश्लेषण तंत्र का उपयोग करने पर विचार कर सकती है।

उपभोक्ताओं का गलत वर्गीकरण

5.3 संहिता के क्लॉज 3.7 में प्रावधान है कि अनुज्ञप्तिधारी समय-समय पर उपभोक्ताओं को विभिन्न श्रेणियों में वर्गीकृत या पुनर्वर्गीकृत कर सकता है और आयोग के अनुमोदन से उपभोक्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग टैरिफ निर्धारित कर सकता है। यूपीईआरसी द्वारा समय-समय पर अनुमोदित लागू दर अनुसूची, संहिता में प्रदान की गई उपयुक्त श्रेणी में उपभोक्ताओं को वर्गीकृत करने के पश्चात् उन पर लागू की जानी चाहिए।

लेखापरीक्षा ने देखा कि दोनों आईटी बिलिंग प्रणालियों के अन्तर्गत 4,214 गलत वर्गीकृत संयोजनों में से, 3,569 संयोजन (आर-एपीडीआरपी: 2,290 तथा गैर आर-एपीडीआरपी: 1,279) कम टैरिफ पर वर्गीकृत थे जिसके कारण कम्पनी को वर्ष 2018-19 के दौरान ₹ 18.02 करोड़ (आर-एपीडीआरपी: ₹ 16.60 करोड़ तथा गैर आर-एपीडीआरपी: ₹ 1.42 करोड़) की राजस्व हानि उठानी पड़ी (*परिशिष्ट-5.1*)।

कम्पनी ने इस तथ्य को स्वीकार किया (जुलाई 2020) और बताया कि यह जाँचने के लिए कि उपभोक्ताओं को उचित श्रेणी में स्थानांतरित किया गया है या नहीं और नियमित आधार पर सही किया गया है या नहीं, डाटा की शुद्धता के लिए नियमित कठोर क्षेत्र गतिविधि और क्षेत्र में अनेक अभियान चलाए जाते हैं। अग्रेतर, कम्पनी ने स्वीकार किया है कि कुछ प्रकरण अभी भी लंबित हैं और उनमें सुधार किया जायेगा।

निष्कर्ष

वर्तमान लेखापरीक्षा में यह पाया गया है कि कम्पनी ने विभिन्न इनपुट डाटा के लिए सत्यापन जाँच सुनिश्चित नहीं की। इसके परिणामस्वरूप, उपभोक्ताओं के डाटाबेस में त्रुटि हुई और पहले से ही विद्यमान उपभोक्ताओं के विरुद्ध दोहरी प्रविष्टियाँ हुईं, जिससे उन प्रकरणों में जहाँ देय राशि की वसूली की जानी है, उपभोक्ताओं का पता न चलने के कारण राजस्व अवरुद्ध हो गया। अग्रेतर, उपभोक्ताओं को उनकी सम्बंधित श्रेणियों की दर अनुसूची से सम्बद्ध नहीं करने से डिस्कॉम्स को बहुत अधिक राजस्व की हानि हुई।

संस्तुति

संस्तुति संख्या	संस्तुति	सरकार की प्रतिक्रिया
7	डाटाबेस की प्रमाणिकता को सुनिश्चित करने हेतु कम्पनी के पास शक्तिशाली अन्तर्निहित इनपुट कंट्रोलस होना चाहिए ताकि डाटा की सम्पूर्णता एवं शुद्धता सुनिश्चित रहे।	सहमत