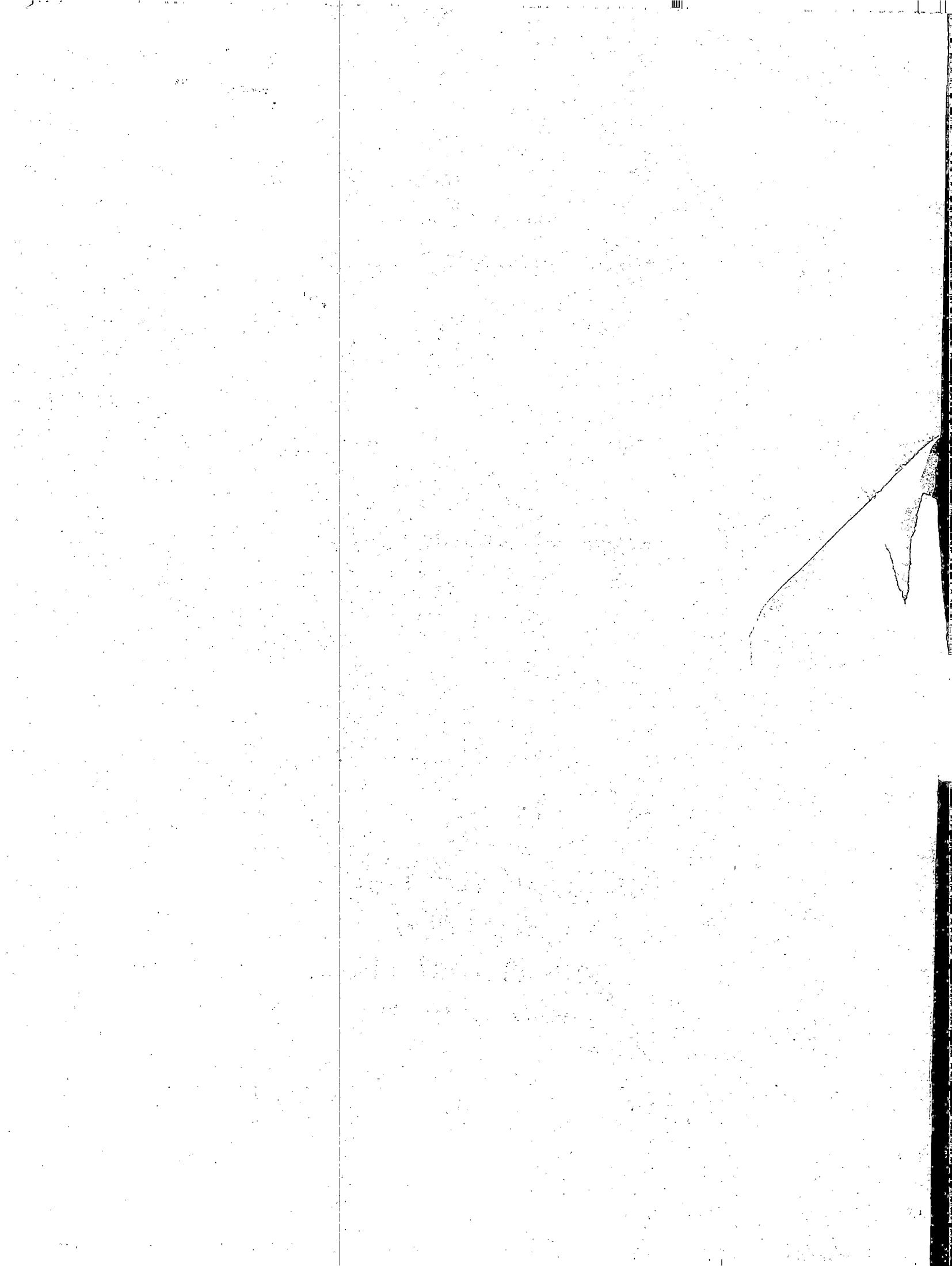


भारत के
नियंत्रक-महालेखापरीक्षक का
प्रतिवेदन

मार्च 2006 को समाप्त वर्ष के लिए

संघ सरकार (वाणिज्यिक)
(दूरसंचार क्षेत्र)
2007 की संख्या 10
निष्पादन लेखापरीक्षा



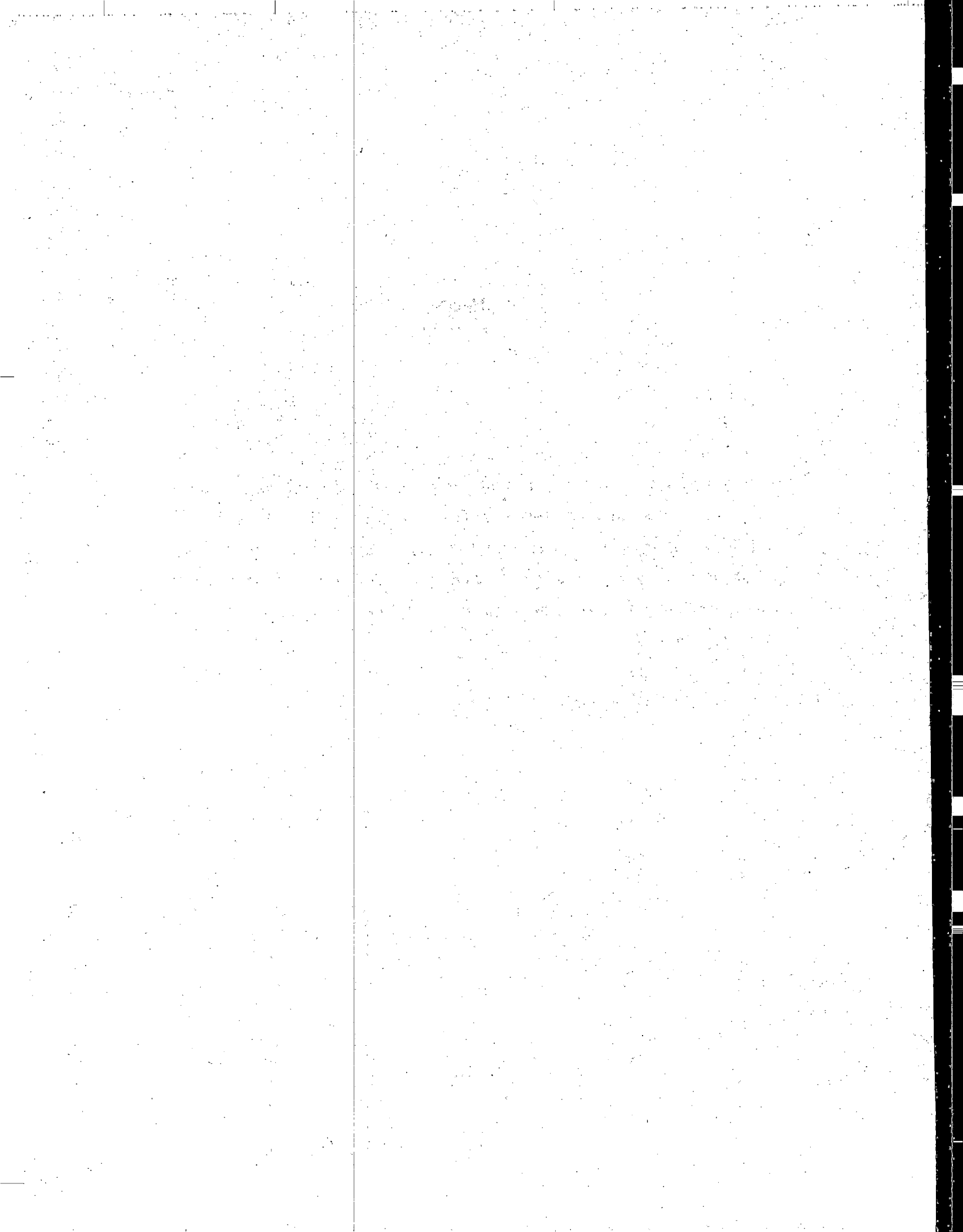
विषय सूची		
	पैराग्राफ	पृष्ठ
प्राक्कथन		iii
विहंगावलोकन		v-vi
अध्याय I: भारत संचार निगम लिमिटेड में सैल्यूलर मोबाइल दूरभाष सेवाओं का प्रारूप निष्पादन लेखापरीक्षा		
मुख्य विशेषतायें		1-3
सिफारिशें		3
प्रस्तावना	1.1	4
संगठनात्मक ढांचा	1.2	5
लेखापरीक्षा का कार्यक्षेत्र	1.3	5
लेखापरीक्षा के उद्देश्य	1.4	5
लेखापरीक्षा के मापदण्ड	1.5	6
लेखापरीक्षा कार्यपद्धति	1.6	6
पावती	1.7	6
लेखापरीक्षा निष्कर्ष	1.8	6-7
आयोजना	1.9	7-10
अवसंरचना	1.10	10-13
अधिप्राप्ति	1.11	13-19
प्रचालनात्मक निष्पादन	1.12	19-26
सी एम टी एस राजस्व के बिल बनाने, संग्रहण तथा लेखांकन की प्रणाली	1.13	26-28
निष्कर्ष	1.14	29
अध्याय II: भारत संचार निगम लिमिटेड में दूरसंचार फैंक्ट्रियों की प्रकार्यात्मकता की निष्पादन लेखापरीक्षा		
मुख्य विशेषतायें		30-31
सिफारिशें		31
प्रस्तावना	2.1	31-32
संगठनात्मक ढांचा	2.2	32
लेखापरीक्षा का कार्यक्षेत्र	2.3	32
लेखापरीक्षा के उद्देश्य	2.4	32
लेखापरीक्षा के मापदण्ड	2.5	33
लेखापरीक्षा कार्यपद्धति	2.6	33
पावती	2.7	33

लेखापरीक्षा निष्कर्ष	2.8	33-36
कम्पनी की समग्र नीति	2.9	36-40
उत्पादन आयोजना	2.10	40-41
विनिर्माण	2.11	41-42
सामग्री प्रबन्धन	2.12	42-44
लागत लेखांकन	2.13	44-45
निष्कर्ष	2.14	45
अध्याय III: महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड में बिल बनाने और उपभोक्ता देखभाल प्रणाली पर निष्पादन लेखापरीक्षा		
मुख्य विशेषतायें		46
सिफारिशें		47
प्रस्तावना	3.1	47
संगठनात्मक ढांचा	3.2	47
लेखापरीक्षा का कार्यक्षेत्र	3.3	48
लेखापरीक्षा के उद्देश्य	3.4	48
लेखापरीक्षा के मापदण्ड	3.5	48
लेखापरीक्षा कार्यपद्धति	3.6	48-49
पावती	3.7	49
बी और सी सी एस की क्रियात्मकता	3.8	49-50
लेखापरीक्षा निष्कर्ष	3.9	50
बी और सी सी एस की अविवेकपूर्ण अधिप्राप्ति	3.10	50-51
बी और सी सी एस का अधिग्रहण और कार्यान्वयन	3.11	51-52
बिलिंग पैकेज का अपर्याप्त उपभोगीकरण	3.12	52-54
बी और सी सी एस के कार्य में त्रुटियां	3.13	54-55
बी और सी सी एस के माध्यम से मानीटर करना	3.14	55-56
सूचना प्रौद्योगिकी सुरक्षा	3.15	56-57
निष्कर्ष	3.16	57-58
परिशिष्ट		59-73

प्रावकथन

भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक (कर्त्तव्य, अधिकार व सेवा-शर्त) के अधिनियम 1971 की धारा 19-क जैसाकि 1984 में संशोधित किया गया है के प्रावधानों के अनुसार मार्च 2006 को समाप्त वर्ष के लिये भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक की प्रतिवेदन संख्या 10 सरकार को प्रस्तुत करने के लिये तैयार की गई है, यह दूरसंचार क्षेत्र के सार्वजनिक क्षेत्र उपक्रमों की निष्पादन लेखापरीक्षा के परिणामों पर प्रकाश डालती है। दूरसंचार विभाग (संचार मंत्रालय तथा सूचना प्रौद्योगिकी) के अन्तर्गत कम्पनियों में भारत संचार निगम लिमिटेड एवं महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड को शामिल किया है।

प्रतिवेदन में तीन अध्याय हैं।



विहंगावलोकन

वर्ष 2005-06 के लिये इस लेखापरीक्षा प्रतिवेदन में भारत संचार निगम लिमिटेड (भा सं नि लि) में “सैल्यूलर मोबाइल दूरभाष सेवाओं” तथा “दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों के कार्य” की निष्पादन लेखापरीक्षा तथा महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड (म टे नि लि) में “बिलिंग तथा उपभोक्ता सेवा प्रणाली” के परिणाम हैं।

भा सं नि लि में सैल्यूलर मोबाइल दूरभाष सेवायें

भा सं नि लि में सैल्यूलर मोबाइल दूरभाष सेवायें (सी एम टी एस) मोबाइल संचार प्रौद्योगिकी के लिये सार्वत्रिक प्रणाली (जी एस एम) पर आधारित हैं। यद्यपि फरवरी 2000 में देश में सी एम टी एस के प्रचालन के लिये दूरसंचार विभाग (दू वि) के पूर्ववर्ती दूरसंचार सेवा विभाग (दू से वि) को एक लाइसेंस दिया गया था, भा सं नि लि अक्टूबर 2002 में ही बड़े पैमाने पर पश्ची भुगतान (सेल वन) तथा पूर्व भुगतान (एक्सेल) सी एम टी एस का व्यापक पैमाने पर उत्पादन शुरू कर सका था।

भा सं नि लि द्वारा ‘भारत मोबाइल निजी संचार सेवाये’ (आई एम पी सी एस) परियोजना के चरण I से IV के अन्तर्गत 10,759 करोड़ रु. की लागत पर 297 लाख लाइनों के लिये सी एम टी एस प्रणालियां अधिप्राप्त की गई थीं। भा सं नि लि ने मार्च 2006 तक 194 लाख लाइनों की सज्जित क्षमता से युक्त प्रणालियां प्रतिष्ठापित की थी और मार्च 2006 तक क्षमता उपयोग 89 प्रतिशत था। भा सं नि लि बोर्ड ने आई एम पी सी एस योजना के चरण V के अन्तर्गत 641 लाख लाइनों से सी एम टी एस का प्रमुख विस्तार अनुमोदित किया (जनवरी 2005)। सितम्बर 2006 तक पूर्तिकार के चयन की प्रक्रिया अभी भी पूरी नहीं हुई थी यद्यपि परियोजना दिसम्बर 2007 तक पूरी की जानी थी।

सी एम टी एस के प्रारम्भ के समय से, कुल 72 लाख संयोजनों को उपभोक्ताओं द्वारा अभ्यर्पण के कारण बन्द कर दिया गया था अथवा उपभोक्ताओं द्वारा देयों के गैर भुगतान के कारण भा सं नि लि ने संयोजन काट दिये थे। मात्र चार महीनों में 20 लाख संयोजन बन्द कर दिये गये थे। मार्च 2006 तक देश के कुल 692 लाख उपभोक्ताओं के सी एम टी एस उपभोक्ता बेस में भा सं नि लि की हिस्सेदारी 25 प्रतिशत थी।

भा सं नि लि को राजस्व की बिलिंग तथा संग्रहण में कमियों एवं अपर्याप्त उपभोक्ता सेवा के कारण वित्तीय हानि हुई। इसके अतिरिक्त आयोजना, अवसंरचना का निर्माण, अधिप्राप्ति, प्रणालियों को प्रतिष्ठापन तथा चालू किये जाने तथा नेटवर्क कवरेज में कमी, वा अ सं तथा वारन्टी के दौरान दोष सुधार में विलम्ब भी ध्यान में आया था। भा सं नि लि ट्राय द्वारा निर्धारित सेवा मानकों की गुणता भी प्राप्त नहीं कर सका था इससे उपभोक्ता बेस बुरी तरह प्रभावित हुआ था।

सी एम टी एस उपलब्ध कराने में अग्रणी बनने के उद्देश्य से भा सं नि लि को न केवल अपनी आयोजना व अधिप्राप्ति कार्यविधि को बल्कि उपभोक्ता सेवा, राजस्व के बिलिंग व संग्रहण के लिये प्रणालियों को भी मजबूत बनाने तथा सुधार करने की आवश्यकता है। सेवा की गुणता में बेहतर नेटवर्क कवरेज तथा उपभोक्ता सेवा के माध्यम से और सुधार की आवश्यकता है ताकि ट्राय द्वारा निर्धारित मानकों को प्राप्त किया जा सके।

(अध्याय-I)

भा सं नि लि में दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों का कार्य

दूरसंचार फ़ैक्ट्रियां विभिन्न लाइन भण्डारों, केबिल सहायक उपस्करों, सिक्का पेटी दूरभाषों, एक्सचेंज उपस्कर, टावरों आदि की आपूर्ति के लिये भा सं नि लि की आन्तरिक विनिर्माण इकाइयां हैं। अलीपुर, गोपालपुर, खड़गपुर, मुम्बई, राइट टाउन, रिछाई तथा भिलाई में सात दूरसंचार फ़ैक्ट्रियां हैं।

सभी दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों ने वर्ष 2005-06 के लिये कुल मिलाकर 290 करोड़ रु. की कुल बिक्री की तथा मार्च 2006 तक स्टाफ की संख्या 4000 थी। भा सं नि लि द्वारा उपलब्ध कराई गई दूरभाष सेवाओं में बेतार प्रौद्योगिकी प्रारम्भ किये जाने विशेष तौर पर सैल्यूलर मोबाइल दूरभाष सेवाओं से घातांकी वृद्धि हुई। कम्पनी दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों में उत्पादन-पैमाना बढ़ाने के इस अवसर को रोक नहीं सकी। अभी भी दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों के उत्पादन का हिसाब कम्पनी द्वारा की गई समग्र अधिप्राप्ति में बहुत कम था।

कम्पनी के लिये यह अति आवश्यक था कि वह बेतार प्रौद्योगिकी की तरफ उत्पादन रेंज बदलकर दूरसंचार फ़ैक्ट्री के उत्पादन-पैमाने में वृद्धि करें। उत्पादन में वृद्धि, मानक लागत व कुशल विनिर्माण के निर्धारण के संयोजन से (मिला देने से) फ़ैक्ट्रियों को मदद मिलेगी ताकि आर्थिक पैमाने का लाभ प्राप्त किया जा सके और लाभ-केन्द्र बनाया जा सके।

(अध्याय-II)

म टे नि लि में बिलिंग तथा उपभोक्ता सेवा प्रणाली

म टे नि लि ने 2001 में जी एस एम सेवायें शुरू की तथा अगस्त 2006 तक दिल्ली में 9.32 लाख अभिदाता तथा मुम्बई में 11.91 लाख अभिदाता थे। जब एक उन्नत कन्वर्जेंट बिलिंग प्रणाली चालू करने के लिये एक परियोजना पाइपलाइन में थी, कम्पनी ने नई प्रणाली अधिप्राप्त करने में मितव्ययता पर विचार किये बिना बिलिंग तथा उपभोक्ता सेवा प्रणाली को (बि उ से प्र) नवम्बर 2004 में बदल दिया (प्रतिस्थापित)। नई प्रणाली का व्यापार प्रस्ताव त्रुटिपूर्ण था क्योंकि कम्पनी क्रेडिट नियंत्रण तथा नई बिलिंग प्रणाली चालू किये जाने से पहले विलम्बित भुगतान के लिये देर से फीस प्रभार के लिये महत्वपूर्ण मॉड्यूल प्रदान करने में विफल रही। इससे बकाया दूरभाष देय इक्ठे हो गये।

बि उ से प्र में अभिदाता डेटा बेस में कमी थी दिल्ली इकाई में 9.64 लाख सक्रिय उपभोक्ताओं में से 7.57 लाख उपभोक्ताओं के पूर्ण विवरण तथा व्यक्तिगत पहचान विवरण बि उ से प्र में उपलब्ध नहीं थे। कम्पनी को अभिदाताओं के पूर्ण विवरणों से युक्त डेटाबेस अद्यतन करने के लिये प्रभावपूर्ण कदम उठाने की आवश्यकता थी। उन्नत सेवायें जैसे हॉट बिलिंग, क्रेडिट कार्ड के माध्यम से भुगतान, उपभोक्ता की शिकायतों का सुगमता से निवारण आदि देने के लिये बि उ से प्र का पूर्ण सम्भाव्य उपयोग से प्रतिस्पर्धात्मक वातावरण में कम्पनी को अभिनय करने में मदद मिलेगी।

(अध्याय-III)

अध्याय I
भारत संचार निगम लिमिटेड में सैल्यूलर मोबाइल दूरभाष
सेवाओं का प्रारूप निष्पादन लेखापरीक्षा

मुख्य विशेषतायें

- भारत संचार निगम लिमिटेड द्वारा उपभोक्ताओं के लिये सी एम टी एस संयोजन उपलब्ध कराने के लिये दसवीं पंचवर्षीय योजना का लक्ष्य 224 लाख था। इस लक्ष्य के विरुद्ध भा सं नि लि ने 2002-06 की अवधि के लिये वार्षिक लक्ष्यों को कुल मिलाकर 329 लाख तय किया था लेकिन इस अवधि के दौरान इन लक्ष्यों के विपरीत समग्र संचयी उपलब्धि केवल 52 प्रतिशत थी।

(पैराग्राफ 1.12.2)

- 'भारत मोबाइल व्यक्तिगत संचार सेवा' (आई एम पी सी एस) परियोजना के चरण -I से IV⁺⁺ के अन्तर्गत 10,759 करोड़ रु. की लागत पर 297 लाख लाइनों के लिये सी एम टी एस प्रणालियां अधिप्राप्त की गई थी। भा सं नि लि ने मार्च 2006 तक 194 लाख लाइनों की सज्जित क्षमता से युक्त प्रणालियां प्रतिष्ठापित की और मार्च 2006 तक क्षमता का 89 प्रतिशत उपयोग किया था।

(पैराग्राफ 1.8 और 1.12.1)

- भा सं नि लि बोर्ड ने आई एम पी सी एस परियोजना के चरण -V के अन्तर्गत 641 लाख लाइन द्वारा सी एम टी एस के बड़े विस्तार का अनुमोदन किया (जनवरी 2005)। सितम्बर 2006 तक पूर्तिकारों के चयन की प्रक्रिया पूरी नहीं हुई थी यद्यपि परियोजना दिसम्बर 2007 तक पूरी करनी थी।

(पैराग्राफ 1.9.3)

- सी एम टी एस के प्रारम्भ में कुल 72 लाख संयोजनों को उपभोक्ताओं द्वारा अभ्यर्षण करने के कारण अथवा उपभोक्ताओं द्वारा देयों के गैर भुगतान के कारण भा सं नि लि द्वारा संयोजन काटे जाने के कारण बंद कर दिये गये थे। 20 लाख संयोजनों को अभी चार महीनों में बंद किया गया।

(पैराग्राफ 1.12.3)

- मार्च 2006 तक, देश के कुल 692 लाख उपभोक्ता के सी एम टी एस उपभोक्ता बेस में भा सं नि लि की हिस्सेदारी केवल 25 प्रतिशत थी।

(पैराग्राफ 1.9)

- सी एम टी एस की क्षमता असंतोषजनक रही जो कि कमजोर नेटवर्क कवरेज, प्रणाली की विफलता, संकेत कम होना अथवा न होना, कॉल ड्रॉपिंग, उपभोक्ताओं की शिकायत पर ध्यान न देना आदि के कारण थी। इसके अतिरिक्त, भा सं नि लि भारत के दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण द्वारा निर्धारित विभिन्न गुणता सेवा मापदण्ड को पूरा करने में असमर्थ रहा।

(पैराग्राफ 1.12.8)

- 18 परिमण्डलों में, आई एम पी सी एस परियोजना के चरण-I से IV के दौरान 12,632 सी एम टी एस स्थलों को आवृत्ति आबंटन पर स्थायी सलाहकार समिति से आवश्यक निपटान प्राप्त किये बिना प्रसारित किया।
(पैराग्राफ 1.10.1)
- सी एम टी एस प्रणाली के लिये उपकरणों के प्रतिष्ठापन व चालू करने हेतु विक्रेताओं को 3,070 स्थल सौंपने में नौ परिमण्डल व एक दूरभाष जिला द्वारा 20 माहों तक के विलम्ब से इन उपस्करों को चालू करने में और विलम्ब हुआ।
(पैराग्राफ 1.10.3)
- पूर्वी क्षेत्र में इंटेलीजेन्ट नेटवर्क प्रणाली की क्षमता का पांच लाख लाइनों तक अनुचित विस्तार के परिणामस्वरूप तीन करोड़ रु. का परिहार्य व्यय हुआ।
(पैराग्राफ 1.11.1)
- भा सं नि लि द्वारा पांच परिमण्डलों में सी एम टी एस प्रणालियों को चालू किये जाने के अनुसूचित समय की रेंज में तीन से 55 सप्ताह का विस्तार अनुमत करने में उनसे 28 करोड़ रु. की निर्धारित अतिरिक्त निष्पादन बैंक गारन्टी प्राप्त न करके पूर्तिकारों को अनुचित लाभ दिया।
(पैराग्राफ 1.11.2)
- 12 परिमण्डलों में आई एम पी सी एस परियोजना के चरण -I से IV के अन्तर्गत सी एम टी एस प्रणालियों को चालू करने में तीन सप्ताह से दो वर्ष से अधिक का विलम्ब देखा गया था। तथापि, भा सं नि लि ने संबंधित पूर्तिकारों से 274 करोड़ रु. की राशि के निर्धारित परिनिर्धारित नुकसान को वसूल नहीं किया था।
(पैराग्राफ 1.11.3)
- तीन परिमण्डल निगम कार्यालय के अनुदेशों के बावजूद भी आई एम पी सी एस परियोजना के चरण -II के दौरान पूर्तिकारों को 30 करोड़ रु. की अधिक राशि को वसूलने में विफल रहे।
(पैराग्राफ 1.11.4)
- भा सं नि लि को उत्तर प्रदेश (पश्चिम) परिमण्डल में रिर्चाज कूपन/टॉप अप कार्ड की गैर उपलब्धता और पश्चिमी क्षेत्र में नेटवर्क के विस्तार में विलम्ब के कारण 275 करोड़ रु. के सम्भाव्य राजस्व की हानि हुई।
(पैराग्राफ 1.11.8 और 1.11.9)
- 10 परिमण्डल व एक दूरभाष जिला ने विक्रेताओं के साथ वार्षिक अनुरक्षण संधिदा (ए एम सी) के निष्पादन में 67 दिन से 481 दिनों का विलम्ब किया और ए एम सी सुविधा प्राप्त किये बिना ही विक्रेताओं को 18 करोड़ रु. का भुगतान किया।
(पैराग्राफ 1.12.4.1)
- भा सं नि लि वारन्टी व ए एम सी अवधि के दौरान दोष सुधार करने में विलम्ब के लिये विक्रेताओं से 28 करोड़ रु. की शास्ति वसूलने/उगाहने में विफल रहा।
(पैराग्राफ 1.12.4.2 और 1.12.4.3)

- सज्जित कॉल सेन्टर वाली इंटरएक्टिव वॉयस रिसपॉन्स प्रणाली (आई वी आर एस) के खराब निष्पादन से 2004-07 के उपभोक्ताओं की 24 से 40 प्रतिशत कॉल बिना उत्तर दिये समाप्त हो गई थी जिसके कारण उपभोक्ता असंतुष्ट रहा।

(पैराग्राफ 1.12.6)

- लाइसेंसधारियों द्वारा बुक किये गये उपभोक्ताओं के द्वारा कपट प्रतिबद्धता के कारण भा सं नि लि को छः करोड़ रु. की हानि हुई।

(पैराग्राफ 1.12.5)

- क्रेडिट लिमिट का मानीटर करने में थ्रेशोल्ड सर्वर के विलम्बित क्रियान्वयन, उपभोक्ताओं के विवरण सत्यापित किये बिना संयोजन जारी करने, बिलिंग प्रणाली में स्वतः संयोजन काटे जाने की सुविधा को सक्रिय करने की विफलता से भा सं नि लि को 57 करोड़ रु. के राजस्व की हानि हुई।

(पैराग्राफ 1.13.2)

- 16 करोड़ रु. मूल्य के रिचार्ज कूपन व टॉप-अप कार्ड उनके प्रति नकद प्राप्ति से समाधान के बिना थे।

(पैराग्राफ 1.13.4)

सिफारिशें :

भा सं नि लि के लिये यह आवश्यक है कि वह:

- सारी अधिप्राप्ति प्रक्रिया को समय पर अंतिम रूप देना सुनिश्चित करे ताकि सी एम टी एस उपस्कर की अधिप्राप्ति, प्रतिष्ठापन व चालू करने में विलम्ब के खतरे तथा उपभोक्ता बेस की हानि से बचा जा सके।
- सी एम टी एस उपस्करों के प्रतिष्ठापन व चालू किये जाने हेतु विक्रेताओं को आवश्यक अवसंरचना के निर्माण व स्थल सौंपने के विभिन्न कार्यकलाप के लिए परिमण्डल की समय-सूची अग्रिम में निर्धारित करे।
- सी एम टी एस प्रणालियों की सज्जित क्षमता के इष्टतम उपयोग व संयोजन देने में प्रचालनात्मक लक्ष्यों की उपलब्धि सुनिश्चित करने हेतु उचित रणनीति तैयार करे।
- पूर्तिकारों के निष्पादन का मानीटर करे ताकि वारन्टी व ए एम सी के दौरान पर्याप्त व निर्बाध नेटवर्क कवरेज उपलब्ध कराने में वे अपने उत्तरदायित्व का पालन करे।
- उपभोक्ता सेवा केन्द्र के निष्पादन का मानीटर करे व ट्राय द्वारा निर्धारित सेवा मानकों की गुणता का अनुपालन सुनिश्चित करे ताकि अन्य आपरेटर की तरफ उपभोक्ताओं के स्थानान्तरण की सम्भावना से बच सके।
- बकाया राजस्व का प्रभावपूर्ण मानीटर व उपभोक्ताओं के समय पर बिल बनाना सुनिश्चित हो ताकि राजस्व बकाया की अप्राप्ति की सम्भावना से बचा जा सके।

1.1 प्रस्तावना

भारत संचार निगम लिमिटेड (भा सं नि लि) का सितम्बर 2000 में निर्माण से पहले नई दूरसंचार नीति (न दू नी)-1999 के अन्तर्गत सर्वव्यापी सेवा दायित्व को पूरा करना मुख्य उद्देश्य था। विश्व स्तरीय दूरसंचार अवसंरचना के निर्माण के मूलभूत उद्देश्य को रखकर दसवीं योजना (2002-07) नीति व कार्यक्रम को भी दिशानिर्देश दिये गये थे ताकि सूचना प्रौद्योगिकी (सू प्रौ) क्षेत्र की आवश्यकताओं व अर्थव्यवस्था को आधुनिक बनाने की जरूरतों को पूरा किया जा सके। दसवीं योजना में उम्मीद की गई थी कि सैल्यूलर मोबाइल टेलीफोन सेवा (सी एम टी एस) सार्वजनिक क्षेत्र विकास योजना की आधारशिला होगी तथा वी एस एन एल से यह उम्मीद की गई थी कि वह इस सेवा का मुख्य राष्ट्रीय बाजीगर होगा।

दूरसंचार विभाग (दू वि) द्वारा सी-डॉट के माध्यम से मार्गदर्शी परियोजना (दिसम्बर 1999) के आधार पर भा सं नि लि ने जनवरी 2001 से बिहार व झारखण्ड परिमण्डलों में, नवम्बर 2001 से कलकत्ता दूरभाष जिला में और जुलाई 2002 से तमिलनाडु परिमण्डल में प्रयोगात्मक आधार पर सी एम टी एस शुरू की। देश भर में भा सं नि लि ने वाणिज्यिक आधार पर अक्टूबर 2002 में पोस्टपेड सी एम टी एस 'सैलवन' ब्रांड नाम से तथा प्री पैड सी एम टी एस 'एक्सेल' ब्रांड नाम से बड़े पैमाने पर रोल आउट की थी। (असम, जम्मू एवं कश्मीर तथा उत्तर पूर्व परिमण्डलों को छोड़कर)। उत्तर प्रदेश (पूर्व) परिमण्डल के अन्तर्गत लखनऊ शहर पहला था जिसने सी एम टी एस का पश्ची भुगतान (सैलवन) को अक्टूबर 2002 में रोल आउट किया था। अगस्त 2003 में जम्मू एवं कश्मीर परिमण्डल में, नवम्बर 2003 में उत्तर पूर्व परिमण्डल तथा फरवरी 2004 में असम परिमण्डल में सी एम टी एस शुरू किया गया था।

भा सं नि लि वर्तमान में 2.5 जी (ग्लोबल सिस्टम मोबाइल विथ जनरल पैकेट रेडियो सर्विस) तकनीकी का उपयोग कर रहा है जोकि विभिन्न परिमण्डलों में 6.2 मेगा हर्टज (एम एच जेड) तथा 8 मेगा हर्टज स्पैक्ट्रम में आबंटित है।

सी एम टी एस में राजस्व के बिल बनाने के लिये भा सं नि लि ने चण्डीगढ़, कोलकाता, पुणे, हैदराबाद व त्रिचि में पांच बिलिंग व उपभोक्ता सेवा केन्द्र (बि एवं उ से के) स्थापित किये थे।

2005-06 तक चार वर्षों के दौरान भा सं नि लि के सी एम टी एस से संबंधित राजस्व, व्यय, प्रचालनात्मक लाभ व औसत राजस्व प्रति इकाई (औ रा प्र ई)* की स्थिति निम्न थी:

वर्ष	उपभोक्ताओं की संख्या	राजस्व	व्यय	प्रचालनात्मक लाभ (3-4)	औ रा प्र ई (3/2)
	(करोड़ में)	(करोड़ रु. में)			(रूपये में)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
2002-03	0.23	403	252	151	1,752
2003-04	0.53	2,133	1,010	1,123	4,025
2004-05	0.94	3,954	1,694	2,260	4,206
2005-06	1.72	6,525	2,644	3,881	3,794

पिछले वर्ष की तुलना में वर्ष 2005-06 के दौरान औ रा प्र ई उपभोक्ताओं की संख्या में पर्याप्त वृद्धि के बावजूद भी अचानक कम हो गया जोकि विभिन्न योजनाओं में सी एम टी एस टैरिफ में कमी के कारण मुख्य रूप से था।

* प्रति उपभोक्ता प्राप्त औसत राजस्व

1.2 संगठनात्मक ढांचा

सी एम टी एस प्रचालन का समग्र नियंत्रण अध्यक्ष व प्रबन्ध निदेशक (अ प्र नि) के पास है। निगम स्तर पर अ प्र नि की सहायता निदेशक (वाणिज्यिक व विपणन), वरि. उप महानिदेशक (सी एम टी एस-प्रचालन व अनुरक्षण), उप महानिदेशक (सी एम टी एस) तथा पांच संयुक्त उप महानिदेशक करते हैं। परिमण्डल स्तर पर मुख्य महाप्रबन्धक/महाप्रबन्धक तथा उप महाप्रबन्धक अ प्र नि की सहायता करते हैं।

1.3 लेखापरीक्षा का कार्यक्षेत्र

भा सं नि लि में सी एम टी एस के निष्पादन लेखापरीक्षा ने आयोजना, अधिप्राप्ति, सुपुर्दगी, प्रतिष्ठापन, जांच व चालू करने की स्वीकृति, उपयोग व प्रचालनात्मक निष्पादन; राजस्व की बिलिंग, संग्रहण व लेखांकन; उपभोक्ता सेवा व उपभोक्ता को दी गई सेवा की गुणता से संबंधित विभिन्न कार्यकलाप 2001-02 से 2005-06 की अवधि से संबंधित हैं, को कवर किया था। निगम कार्यालय तथा 22 दूरसंचार परिमण्डलों^५ के साथ ही कोलकाता व चेन्नई में स्थित दो बड़े जिलों में रखे गये संबंधित अभिलेखों की समीक्षा की गई थी।

1.4 लेखापरीक्षा के उद्देश्य

लेखापरीक्षा का मुख्य उद्देश्य मूल्यांकन करना था यदि:

- भा सं नि लि ने सैल्यूलर मोबाइल दूरभाष सेवा को प्रारम्भ में शुरू करने तथा बाद में विस्तार करने के लिये पर्याप्त योजना बनाई थी;
- भा सं नि लि ने सी एम टी एस उपस्कर के प्रतिष्ठापन से पहले अपेक्षित अवसंरचना का निर्माण किया;
- भा सं नि लि ने कम खर्च में तथा कार्य कुशल तरीके से सी एम टी एस उपस्कर अधिप्राप्त किये;
- सी एम टी एस उपस्कर की सुपुर्दगी, प्रतिष्ठापन व चालू किया जाना कार्यकुशल व कम खर्च में था;
- भा सं नि लि ने सी एम टी एस की सज्जित क्षमता का इष्टतम तरीके से उपयोग किया;
- सी एम टी एस का प्रचालनात्मक निष्पादन प्रभावपूर्ण व लाभकारी था;
- उपभोक्ताओं को उपलब्ध कराई गई सेवा की गुणता संतोषजनक थी; और
- सी एम टी एस के बिल बनाने, संग्रहण करने व लेखांकन के लिये प्रणाली कम खर्चीली, कार्यकुशल व प्रभावपूर्ण थी।

^५ 24 परिमण्डलों में से दो परिमण्डलों के अभिलेख जैसे अंडमान व निकोबार तथा उत्तर पूर्व -II परिमण्डल की समीक्षा नहीं की गई थी।

1.5 लेखापरीक्षा के मापदण्ड

लेखापरीक्षा के लिये, प्रयुक्त मुख्य मापदण्ड निम्नलिखित थे:

- आवश्यकताओं का मूल्यांकन करने, अवसंरचना का प्रावधान, प्रौद्योगिकी का चयन हेतु संहिता प्रावधान।
- निविदा व अधिप्राप्ति के लिए संहिता प्रावधान।
- क्रय आदेशों की निबन्धन व शर्तें।
- दू वि तथा कम्पनी द्वारा निर्धारित प्रचालनात्मक व वित्तीय निष्पादक संकेतक।
- सेवा की गुणता के संबंध में भारत के दूरसंचार विनियम प्राधिकरण (ट्राय) द्वारा निर्धारित निष्पादन संकेतक।

1.6 लेखापरीक्षा कार्यपद्धति

लेखापरीक्षा कार्यपद्धति में दस्तावेजों की जांच तथा सी. एम. टी. एस. के निष्पादन का मूल्यांकन करने में लेखापरीक्षकों के साथ लेखापरीक्षा मापदंड जिनकी व्यापक रूपरेखा पहले से ही थी, के आधार पर चर्चा शामिल है।

1.7 पावती

निष्पादन लेखापरीक्षा करने के लिये, इस कार्यालय की लेखापरीक्षा टीमों ने निगम कार्यालय, भा. सं. नि. लि. के सभी परिमंडल (अंडमान व निकोबार तथा उत्तर पूर्व-II परिमंडलों को छोड़कर) तथा दो जिलों सहित विभिन्न परिमंडलों के अन्तर्गत आने वाले सै स्वी क्षेत्र का भ्रमण किया, रिकार्ड और अभिलेखों की जांच के अलावा लेखापरीक्षा के दौरान कई विषयों पर विचार-विमर्श हुये थे। निगम प्रबंधन के साथ एवं परिमंडल स्तर पर भी प्रविष्टि तथा विकास सम्मेलन आयोजित किये गये थे। निष्पादन लेखापरीक्षा पूर्ण करने के लिये विभिन्न मुकामों पर लेखापरीक्षित संगठनों का लेखापरीक्षा को सभी स्तरों पर सहायता एवं सहयोग प्राप्त हुआ।

1.8 लेखापरीक्षा निष्कर्ष

दिसम्बर 1999 में, दू वि ने बिहार तथा आंध्र प्रदेश परिमंडल व चेन्नई और कोलकाता में दो दूरभाष जिलों में 43.80 करोड़ रु. की लागत की टर्नकी आधार पर सी. एम. टी. एस. चालक परियोजना करने के काम की जिम्मेदारी सी-डॉट को सौंपा*। देश में सी. एम. टी. एस. को प्रचालन के लिये दू वि के पूर्ववर्ती दूरसंचार सेवा विभाग (दू से वि) को फरवरी 2000 में 20 वर्षों के लिये एक लाइसेंस दिया गया था (असम, जम्मू एवं कश्मीर तथा उत्तर पूर्व परिमंडल व दिल्ली और मुम्बई शहर# के सिवाय)। सरकार ने अगस्त 2002 में असम, जम्मू एवं कश्मीर व उत्तर पूर्व परिमंडल में सी. एम. टी. एस. शुरू करने के लिये भा. सं. नि. लि. को अनुमत कर दिया।

* सी. एम. टी. एस. चालक परियोजना सेन्टर फार डेवलपमेंट आफ टेलीमैटिक्स (सी-डॉट) द्वारा की जानी थी और परियोजना के लिये आवश्यक घटक जैसे मोबाइल सेवा स्वीचिंग केन्द्र, होम लोकेशन रजिस्टर, विजिटर लोकेशन रजिस्टर, इक्यूपमेंट आइडेन्टिटी रजिस्टर, अथेन्टीकेशन सेंटर शार्ट मैसेज सर्विस तथा वायस मेलसेवा सी-डॉट द्वारा पालित (कार्यान्वित) विकास के अनुसार आपूर्त किये जाने थे बेस स्टेशन प्रणाली सी-डॉट द्वारा खुली निविदा के माध्यम से अधिप्राप्त की जानी थी।

मुम्बई व दिल्ली शहरों के लिये महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड (एम. टी. एन. एल.) के पास सी. एम. टी. एस. के लाइसेंस थे।

चालक परियोजना पर आधारित, दूरसंचार आयोग ने अगस्त 2000 में 15 लाख संयोजनों के लिये सी एम टी एस का कार्यक्षेत्र बढ़ाने का निर्णय किया। भा सं नि लि के सितम्बर 2000 में निगमीकरण तथा अक्टूबर 2000 में दू वि के दू से वि तथा दू प्र वि के कार्य उपलब्ध कराने की सेवा के स्थानान्तरण के बाद, भा सं नि लि ऐसे ही सी एम टी एस के अन्तर्गत जी एस एम आधारित इसकी बड़ी "भारत मोबाइल व्यक्तिगत संचार सेवा" (आई एम पी सी एस) परियोजना में (नवम्बर 2000) आया। पहली निविदा के कार्यक्षेत्र को सी एम टी एस की 40 लाख लाइनों तक बढ़ाया गया था जिसमें से 15 लाख लाइने चरण-I तथा 25 लाख लाइने चरण-II में अधिप्राप्त की जानी थीं। देश में इस क्षमता का निर्माण दो वर्षों की अवधि में पूरा करना था। इसके बाद, भा सं नि लि ने आई एम पी सी एस परियोजना के बाद चरण-III व चरण IV⁺⁺ के अन्तर्गत सारे देश में सी एस टी एस क्षमता बढ़ाने के लिये अतिरिक्त सी एम टी एस लाइने अधिप्राप्त की तथा मार्च 2006 में इस परियोजना के चरण-V के लिये सी एम टी एस उपस्कर हेतु निविदा देने का साहस किया।

लेखापरीक्षा ने देखा कि आई एम पी सी एस परियोजना के चरण-I से चरण-IV⁺⁺ के अन्तर्गत 10,758.63 करोड़ रु. मूल्य की सी एम टी एस प्रणालियों की कुल 297.46 लाख लाइनों की अधिप्राप्ति के लिये 2001-02 से 2005-06 के दौरान आदेश दिये, मार्च 2006 तक 193.53 लाख लाइनों की सज्जित क्षमता वाली इन प्रणालियों को चालू कर दिया गया था। मार्च 2006 तक इन उपस्कर का वास्तविक क्षमता उपयोग 88.69 प्रतिशत था (अर्थात् 171.64 लाख लाइने)। यद्यपि यह आशा की गई थी कि भा सं नि लि दसवीं योजना की अवधि (2002-03 से 2006-07) के दौरान सी एम टी एस के लगभग 223.84 लाख संयोजन उपलब्ध करायेगा, भा सं नि लि ने मार्च 2006 तक केवल 171.64 लाख संयोजन उपलब्ध कराये थे।

इसके अतिरिक्त, आई एम पी सी एस परियोजना के चरण-V के अन्तर्गत भा सं नि लि ने 21,590 करोड़ रु. (अर्थात् 3,400 रु. प्रति लाइन) की प्राक्कलित लागत पर सी एम टी एस की 635 लाख लाइने अधिप्राप्त करने की योजना बनाई थी। 635 लाख लाइनों में से 455 लाख लाइनों की एक बड़ी निविदा, मार्च 2006 में पंजीकृत भारतीय कम्पनियों के लिये जारी की थी, को अभी भी अंतिम रूप नहीं दिया जा सका (सितम्बर 2006) और शेष 180 लाख लाइनों को उर्पयुक्त निविदा में 455 लाख लाइनों की अधिप्राप्ति के लिये अंतिम रूप दी गई दर (इसके लिये आरक्षित कोटा के अन्तर्गत) पर भा दू उ लिमिटेड से अधिप्राप्त करने की योजना बनाई थी।

लेखापरीक्षा ने भा सं नि लि द्वारा उपलब्ध कराई गई सी एम टी एस की आयोजना, अवसंरचना का निर्माण, अधिप्राप्ति, क्षमता उपयोग, प्रचालनात्मक निष्पादन, राजस्व के बिल बनाना व संग्रहण और गुणता के संबंध में कुछ बिन्दुओं पर ध्यान दिया, जिस पर अत्यावश्यक रूप से ध्यान दिये जाने की आवश्यकता थी, विशेषतौर पर निजी आपरेटरों से प्रतिस्पर्धा को ध्यान में रखकर। अनुवर्ती पैराग्राफों में इन पर चर्चा की गई।

1.9 आयोजना

सी एम टी एस का कारोबार बहुत प्रतिस्पर्धात्मक है इसमें अनेक निजी आपरेटर जैसे भारती सैल्यूलर, हटचिसन इसार, आइडिया सैल्यूलर, बी पी एल मोबाइल, आर पी जी सैल्यूलर, स्पाइस कम्यूनिकेशन्स, फाससेल, एसकोटेल मोबाइल, एयरसेल डिजिलिक, रिलायन्स टेलीकॉम, भारती हैक्सकॉम अधिकतर ऐसे क्षेत्रों में जहाँ भा सं नि लि कार्य कर रहा था, वहाँ भी सी एम टी एस उपलब्ध करा रहे थे। मार्च 2006 को देश में कुल 691.98 लाख सी एम टी एस उपभोक्ता बेस में से भा सं नि लि की हिस्सेदारी 171.64 लाख (24.80 प्रतिशत) थी।

देश में सी एम टी एस के वर्ष वार कुल उपभोक्ता बेस की तुलना में भा सं नि लि की हिस्सेदारी 2005-06 तक विगत चार वर्षों में प्रत्येक की समाप्ति पर निम्नलिखित थी:

समाप्ति पर	देश का कुल सी एम टी एस उपभोक्ता बेस* (लाख में)	भा सं नि लि का कुल उपभोक्ता बेस (लाख में)	देश के सी एम टी एस उपभोक्ता बेस में भा सं नि लि की प्रतिशतता हिस्सेदारी
मार्च 2003	127	23	18
मार्च 2004	262	53	20
मार्च 2005	410	94	23
मार्च 2006	692	172	25

इस प्रकार भा सं नि लि के लिए यह अति आवश्यक था कि प्रतिस्पर्धा का सामना करने में मांग का उचित मूल्यांकन पर आधारित सी एम टी एस क्षमता में शीघ्रता से वृद्धि की जाये। विशेषतौर पर यह ऐसे समय में था जब चालक परियोजना, जो सी-डॉट को सौंपी गई थी, के माध्यम से सी एम टी एस अधिप्राप्त करने में बहुमूल्य समय बीत गया जबकि वाणिज्यिक उपयोग हेतु जी एस एम प्रौद्योगिकी पहले से ही उपलब्ध थी और देश में अन्य आपरेटरों द्वारा उपयोग किया जा रहा था। लेखापरीक्षा ने भा सं नि लि द्वारा सी एम टी एस क्षमता बढ़ाने में विलम्ब को देखा, जैसा कि नीचे चर्चित है।

1.9.1 सी एम टी एस की प्रारम्भिक शुरुआत में विलम्ब

दू वि की दू से वि ने देश में सी एम टी एस के प्रचालन के लिये फरवरी 2000 में लाइसेंस जारी किया था। भा सं नि लि द्वारा सी एम टी एस सारे देश में वाणिज्यिक आधार पर अक्टूबर 2002 में अर्थात् लाइसेंस जारी करने की तारीख से ढाई वर्षों से भी अधिक समय बीतने के बाद शुरू किया गया था स्पेसिफिकेशन चित्रांकन करने, निविदा अभिलेख निर्माण करने तथा निविदा मूल्यांकन में महत्वपूर्ण समय चला गया। अन्य निजी आपरेटर जिनको 1994-1995 में सी एम टी एस के लिये लाइसेंस दिये गये थे, ने लाइसेंस करार की प्रभावी तारीख से एक वर्ष के भीतर अपने सेवा क्षेत्रों में सी एम टी एस इस तथ्य के बावजूद शुरू किया कि उस समय उनके द्वारा शुरू की गई सी एम टी एस प्रौद्योगिकी भारत के लिये नई थी। सी एम टी एस शुरू करने के लिए दू से वि/भा सं नि लि के विलम्ब से अभिदाता बेस के कुछ अंश का नुकसान हुआ जो उस अवधि में प्राप्त करते।

1.9.2 क्रय आदेशों के जारी करने में विलम्ब

- लेखापरीक्षा के ध्यान में आया कि आई एम पी सी एस परियोजना के चरण-I के अन्तर्गत असम परिमंडल ने अगस्त 2002 में सी एम टी एस शुरू करने की अनुमति प्राप्त करके तुरन्त पूर्वी क्षेत्र के लिये पहले से ही चयनित विक्रेता (इरिकसन) को अग्रिम क्रय आदेश देने हेतु निगम कार्यालय व बिहार परिमंडल (नोडल कार्यालय) के साथ मामला उठाया (अगस्त 2002)। कम्पनी की अधिप्राप्ति नीति के अनुसार बिहार परिमंडल को अग्रिम क्रय आदेश 96 दिनों के भीतर जारी करना था लेकिन निगम कार्यालय व बिहार परिमंडल ने इस मामले को सुलझाने में करीब एक वर्ष लिया तथा बिहार परिमंडल ने इरिकसन को अंतिम रूप से अगस्त 2003 में असम परिमंडल में सी एम टी एस की 42,550 लाइनों को आपूर्त व उन्हें चालू करने का अग्रिम क्रय आदेश दिया परिणामस्वरूप आठ महीनों का विलम्ब हुआ।

* म टे नि लि का उपभोक्ता बेस सम्मिलित है

- भा सं नि लि की अधिप्राप्ति नियम पुस्तिका के अनुसार अग्रिम क्रय आदेश जारी करने की तारीख से 19 दिनों के भीतर चयनित विक्रेता को क्रय आदेश दिये जाने चाहिये। लेखापरीक्षा के ध्यान में आया कि अग्रिम क्रय आदेश जारी करने के बाद, चरण-I, II, IV⁺ व IV⁺⁺ के अन्तर्गत सी एम टी एस उपस्कर की अधिप्राप्ति के लिये नोकिया, जिसकी रेंज 126 दिन से 462 दिन तथा चरण IV⁺⁺ के अन्तर्गत एरिकसन, को 114 दिन के विलम्ब से राजस्थान परिमंडल में क्रय आदेश दिये थे। उपमंडल अभियन्ता (एन पी) सी एम टी एस राजस्थान दूरसंचार परिमण्डल ने बताया कि अवसंरचना आवश्यकता के मूल्यांकन में विलम्ब तथा वरिष्ठ अधिकारियों के देश प्रत्यावर्तन के कारण क्रय आदेशों में विलम्ब हुआ।

1.9.3 आई एम पी सी एस परियोजना के चरण V के लिये निविदा को अंतिम रूप देने में विलम्ब

नवम्बर 2004 में संचार व सू प्रौ मंत्री ने दिसम्बर 2007 तक देश के समग्र दूरसंचार नेटवर्क (लैंडलाइन, डब्ल्यू एल एल और सी एम टी एस) क्षमता को 2500 लाख लाइन करने के परिदृश्य की रूपरेखा के विवरण पर महत्व दिया जिसमें भा सं नि लि व म टे नि लि से 50 प्रतिशत हिस्सेदारी करने की आशा रखी गई थी। इस लक्ष्य को प्राप्त करने के लिये भा सं नि लि बोर्ड ने आई एम पी सी एस परियोजना के चरण V के अन्तर्गत सी एम टी एस की 641.30 लाख लाइनों की अधिप्राप्ति अनुमोदित की (जनवरी 2005)। लेखापरीक्षा द्वारा अभिलेखों की जांच करने पर पाया कि निविदा के अन्तिम रूप दिये जाने की प्रत्येक स्टेज पर विलम्ब था तथा क्रय आदेश दिये जाना अभी भी बाकी था।

- विस्तार योजना को सूत्रबद्ध करने के लिये गठित एक समीति (जनवरी 2005) की सिफारिश एवं अधिप्राप्ति प्रस्ताव के पुनः मूल्यांकन (जून 2005) पर सी. एम. टी. एस की 400 लाख लाइनों के लिए अधिप्राप्ति बावत् 50 प्रतिशत मात्रा की भिन्नता के साथ निविदा की गई।
- दूरसंचार उपस्कर के स्वदेशी विनिर्माण हेतु सरकार की प्रस्तावित नीति में बढ़ावा देने के उद्देश्य से बोर्ड ने दो चरणों में, दूरसंचार उपस्कर की अधिप्राप्ति करने के लिये अधिप्राप्ति नीति में संशोधन में किया (जुलाई 2005)। पहले चरण में, विक्रेता कुल निविदित उपस्कर का 50 प्रतिशत आपूर्त करेंगे। दूसरे चरण में बाकी उपस्कर जिसमें 20 प्रतिशत स्वदेशी संकलित मूल्य के होना चाहिए।
- मंत्री ने भा सं नि लि को 50 प्रतिशत तक मात्रा की परिवर्तन के साथ सी एम टी एस की 600 लाख लाइनों के लिये निविदा देने के निर्देश दिये (अगस्त 2005)। पहले चरण में विक्रेता निविदित उपस्कर का 33 प्रतिशत (50 प्रतिशत के बजाय) आपूर्ति करे और दूसरे चरण में शेष निविदित उपस्कर से संकलित मूल्य 30 प्रतिशत (20 प्रतिशत के बजाय) स्वदेशी अवश्य हो।
- भा सं नि लि बोर्ड ने सी एम टी एस उपस्कर की 450 लाख लाइनों की अधिप्राप्ति के लिये तीन क्षेत्र अर्थात् उत्तर, पूर्व व दक्षिण में राष्ट्रीय स्तर पर खुली निविदा जारी करने के लिये अनुमोदित की (नवम्बर 2005) और पश्चिमी क्षेत्र के लिये सी एम टी एस उपस्कर की शेष 150 लाख लाइन जो भा दू उ से अधिप्राप्त की जानी थी, आरक्षित रखी।
- उपर्युक्त निविदा जारी करने की रूपात्मकता पर पुनः विचार करने हेतु सरकार द्वारा नामित निदेशक से सुझावों की प्राप्ति पर (दिसम्बर 2005/जनवरी 2006), बोर्ड गठित किया गया (जनवरी 2006) ताकि निविदा दस्तावेज की जांच हो सके।

- विशेषज्ञों की समिति की सिफारिश के आधार पर (मार्च 2006) बोर्ड ने पंजीकृत भारतीय कम्पनियों से तीन क्षेत्रों अर्थात् उत्तर, पूर्व व दक्षिण के लिये सी एम टी एस की 455 लाख लाइनों की अधिप्राप्ति में बोली आमंत्रण हेतु अनुमोदित निविदा (मार्च 2006) जारी की और पश्चिमी क्षेत्र के लिये 180 लाख लाइनों भा दू उ के लिए आरक्षित रखी गई थी। बोली दाताओं के लिये अपेक्षित निर्धारित पात्रता मापदंड थे कि उनके पास भारत में मुख्य उपस्कर के लिये विनिर्माण सुविधायें जिनकी आपूर्ति होनी है पहले से ही होनी चाहिये या वे स्वयं या उनकी मूल कम्पनियां पहले चरण के लिये क्रय आदेश जारी करने की तारीख से छः माह के भीतर अवसंरचना का निर्माण करे।
- निविदा जून 2006 में खुली थी तथा सितम्बर 2006 तक क्रय आदेश देने के लिये निविदाकार के चयन की प्रक्रिया पूर्ण नहीं हुई थी।

लेखापरीक्षा ने पाया कि यद्यपि भा सं नि लि की अधिप्राप्ति नीति मानकीकृत है, तथा 2001 से जी एस एम उपस्करों की अधिप्राप्ति का पर्याप्त अनुभव है, जैसा ऊपर बताया गया है 2005-06 के दरम्यान की गई निविदा को अन्तिम रूप देने में अत्यधिक विलम्ब किया गया था। लेखापरीक्षा ने यह भी पाया (अक्टूबर 2006) कि जनवरी 2005 से अक्टूबर 2006 के मध्य निजी सम्भरणों द्वारा कुल 381.68 लाख अभिदाता अपने जी एस एम में जोड़े (दिल्ली तथा मुम्बई को छोड़कर जहाँ भा सं नि लि का प्रचालन नहीं है) तथा निविदा प्रक्रिया में विलम्ब के कारण भा सं नि लि ने यह मौका गंवा दिया।

सिफारिशें

- भा सं नि लि सी एम टी एस उपस्कर की अधिप्राप्ति, प्रतिष्ठापन व चालू किये जाने तथा उपभोक्ता बेस की हानि के खतरे से बचने के लिये सारी अधिप्राप्ति प्रक्रिया को समय पर अंतिम रूप देना सुनिश्चित करे।

1.10 अवसंरचना

सी एम टी एस प्रणालियों को चालू करने में विलम्ब से बचने के उद्देश्य से, निगम कार्यालय ने परिमंडलों को अनुदेश (फरवरी 2001) जारी किये कि वे अग्रिम में अवसंरचना तैयार रखे और समय-समय पर इन अनुदेशों को दोहराया। यह ध्यान में आया कि इन अनुदेशों का परिमंडलों द्वारा पूरी तरह अनुपालन नहीं किया गया था। निगम कार्यालय ने अवसंरचना के प्रावधान के लिये कोई समय अनुसूची निर्धारित नहीं की थी, तथा साथ ही परिमण्डल उनके क्षेत्रों में किये गये कार्य की प्रगति का मानीटर करने में विफल रहा। परिणामतः कई स्थानों में सी एम टी एस प्रणालियों के प्रतिष्ठापन व चालू करने में असाधारण विलम्ब हुआ।

1.10.1 स्थलों के लिए साकफा[↓] क्लियरेंस का अभाव

दूरसंचार आपरेटरों को ऐसे स्थलों के लिये साकफा से क्लियरेंस मांगना पड़ता है जहाँ वे बेतार उपस्कर प्रतिष्ठापित करना चाहते हैं, जो कि आवेदन की प्राप्ति की तारीख से छः महीनों के भीतर

[↓] साकफा: दू वि के बे आ स विंग में 'आवृत्ति आबंटन पर स्थायी सलाहकार समिति' एक सर्वोच्च निकाय है जिसमें दू वि के आहरित सदस्य तथा प्रयोक्ता विभाग जैसे— ऑल इंडिया रेडियो, दूरदर्शन, रक्षा, रेलवे, नागरिक उड्डयन, भा सं नि लि आदि हैं जो आवृत्ति आवंटन व अन्य संबंधित मामलों के लिये समन्वय के बारे में तथा स्थिर स्टेशन व उनके एंटीना मास्ट हेतु स्थलों के क्लियरेंस के मामलों पर विचार करने हेतु है।

स्थल क्लियरेंस देते हैं। कार्यविधि का पालन किया जाना निर्धारित करते समय, निगम कार्यालय ने सभी परिमंडलों को निर्देश दिये (फरवरी 2001) कि सी एम टी एस बेतार उपस्कर के प्रतिष्ठापन के लिये साकफा से स्थलों का क्लियरेंस प्राप्त करने हेतु आवश्यक कदम उठाये जायें। इसके अतिरिक्त, सी एम टी एस उपस्करों की अधिप्राप्ति के लिये जारी बोली दस्तावेजों के निबन्धनों एवं शर्तों के अनुसार चयनित विक्रेता को स्थलों के साकफा क्लियरेंस को प्राप्त करने से सम्बन्धित सभी कार्यकलाप करने थे जिसके लिये उन्हें कोई पृथक भुगतान नहीं करना था।

18 परिमंडलों* के अभिलेखों की नमूना जांच से पता चला कि आई एम पी सी एस परियोजना के चरण-I से IV के दौरान कुल 12,632 सी एम टी एस स्थलों का प्रसार साकफा क्लियरेंस प्राप्त किये बिना किया जैसा कि परिशिष्ट-I में वर्णित है। इन स्थलों में से 9,116 स्थल ऐसे थे जिनके लिये साकफा क्लियरेंस मांगा गया था लेकिन प्राप्त नहीं किया गया था और 3,516 स्थलों के लिये छः परिमंडलों द्वारा[†] साकफा क्लियरेंस बिल्कुल भी नहीं मांगा गया था।

1.10.2 समय पर स्थल, टावर व बिजली आपूर्ति का गैर प्रावधान

कई मामलों में स्थल, टावर व बिजली आपूर्ति समय पर नहीं दी गई थी जिससे कुछ परिमंडलों में बेस ट्रान्सरिस्वीवर स्टेशन (बी टी एस)[‡] को प्रतिष्ठापन व चालू करने में विलम्ब हुआ जैसा कि नीचे चर्चा की गई है:

- उत्तर प्रदेश (पूर्व) परिमंडल में 70 बी टी एस के प्रतिष्ठापन हेतु सिविल कार्यों व अन्य अवसंरचना के पूरा होने में दो से 10 महीनों के विलम्ब से इस परिमंडल में आई एम पी सी एस परियोजना के चरण-I के अन्तर्गत सी एम टी एस चालू करने में लगभग 12 महीनों का विलम्ब हुआ।
- उत्तर प्रदेश (पश्चिम) परिमंडल के पांच सै स्वी क्षेत्र (मेरठ, मुरादाबाद, आगरा, रामपुर व इटावा) में 129 स्थलों के अधिग्रहण में दो से 13 महीनों के विलम्ब से आई एम पी सी एस परियोजना के चरण-IV के अन्तर्गत इन सै स्वी क्षेत्र में सी एम टी एस चालू करने में और विलम्ब हुआ।
- बिजली आपूर्ति के लिये पर्याप्त व्यवस्था करने में छः से 14 महीनों के विलम्ब से हिमाचल प्रदेश परिमंडल (8 बी टी एस), पंजाब परिमंडल (2 बी टी एस), उत्तरांचल परिमंडल (41 बी टी एस) और उत्तर प्रदेश (पश्चिम) परिमंडल (38 बी टी एस) में आई एम पी सी एस परियोजना के चरण-IV, IV⁺ व IV⁺⁺ के अन्तर्गत 89 बी टी एस के प्रतिष्ठापन व चालू करने में विलम्ब हुआ।
- 15 टावर की नींव के पूरा होने में दो से 12 महीनों का विलम्ब और 35 टावर खड़े करने में एक से 24 महीनों के विलम्ब से राजस्थान परिमंडल में आई एम पी सी एस परियोजना के चरण-III, III⁺ व IV के अन्तर्गत सी एम टी एस उपस्कर चालू करने में और विलम्ब हुआ।

* आन्ध्र प्रदेश, असम, छत्तीसगढ़, गुजरात, हरियाणा, हिमाचल प्रदेश, जम्मू एवं कश्मीर, कर्नाटक, केरल, मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र, उत्तर पूर्व-I, उड़ीसा, पंजाब, राजस्थान, उत्तरांचल, उ प्र (पूर्व) और उ प्र (पश्चिम)।

[†] छत्तीसगढ़, केरल, महाराष्ट्र, उड़ीसा, राजस्थान और उ. प्र. (पश्चिम)

[‡] बी टी एस एक स्थिर टावर है और रेडियो रिपीटर तथा मोबाइल इंटरफेस के रूप में कार्य करता है और मोबाइल स्टेशन से संचारित करता है (अर्थात् उपभोक्ताओं के मोबाइल हैंडसेट)

1.10.3 विक्रेताओं को स्थल सौंपने में विलंब

निविदा दस्तावेज की विशेष शर्तों व सी एम टी एस उपस्कर की अधिप्राप्ति हेतु दिये गये क्रय आदेशों के अनुसार, सम्बन्धित परिमंडलों के लिये यह आवश्यक था कि वे क्रय आदेश जारी करने की तारीख के छः सप्ताह के भीतर स्थल विक्रेता को सौंप दें ताकि निर्धारित अवधि के भीतर उपस्कर चालू करना सुनिश्चित हो।

9 परिमंडलों* तथा कोलकाता दूरभाष जिला के अभिलेखों की नमूना जांच ने दर्शाया कि आई एम पी सी एस परियोजना के चरण-I से IV⁺⁺ के दौरान, इन इकाइयों ने 3,070 सी एम टी एस स्थल विक्रेताओं को सौंपने में एक महीने से 20 महीनों का विलम्ब किया जिसका विवरण परिशिष्ट-II में है। इससे विक्रेताओं द्वारा सी एम टी एस उपस्कर को चालू होने में और विलम्ब हुआ जिसके परिणामस्वरूप भा सं नि लि को सम्भाव्य राजस्व की हानि हुई। इन परिमंडल/जिले के स्थानीय प्रबन्धन ने स्थलों के विलम्बित अधिग्रहण, रेडियो आवृत्ति सर्वेक्षण आदि के लिये स्थल सौंपने में विलम्ब का कारण बताया।

1.10.4 स्थानीय प्राधिकारियों से अनुमति प्राप्त किये बिना चयनित स्थलों पर बी टी एस का प्रतिष्ठापन

दूरसंचार आपरेटरों को स्थानीय प्राधिकारियों से चयनित स्थलों पर बी टी एस के प्रतिष्ठापन के लिये पूर्व अनुमति मांगनी होती है। यह अनुमति देने के लिये, स्थानीय प्राधिकारी दूरसंचार आपरेटरों पर अनुमति प्रभार की उगाही भी करते हैं। विविध परिमंडलों में सम्बन्धित अभिलेखों की समीक्षा से निम्नलिखित अनियमितताओं का पता चला:

- भुवनेश्वर नगरपालिका निगम ने अगस्त 2005 में उड़ीसा परिमंडल पर 10,000 रु. प्रति टावर की दर पर लाइसेंस फीस का भुगतान करने के लिये एक दावा किया था। उन्होंने आपत्ति भी की थी कि उड़ीसा परिमंडल ने अपने क्षेत्राधिकार के अन्तर्गत विविध स्थलों पर खड़े किये गये टावरों के विवरण के बारे में स्थानीय प्राधिकारियों को नहीं बताया था। बरहामपुर विकास प्राधिकरण (ब वि प्रा) ने जुलाई 2005 में सूचना जारी की कि उड़ीसा परिमंडल ने ब वि प्रा के क्षेत्राधिकार के भीतर ऊंचे उन्नत टावर प्रतिष्ठापित किये थे, इसके लिये उड़ीसा विकास अधिनियम 1982 में अपेक्षित टावर के उपयोग के लिये आवश्यक अनुमति प्राप्त नहीं की थी। तथापि, उड़ीसा परिमंडल ने जुलाई 2006 तक इन स्थानीय प्राधिकारियों को कोई भुगतान नहीं किया था।
- आई एम पी सी एस परियोजना के चरण-I से III की 72 बी टी एस से सम्बन्धित स्थलों के प्रतिष्ठापन के लिये, कोलकाता दूरभाष जिला ने कलकत्ता नगरपालिका निगम से पूर्व अनुमति नहीं प्राप्त की थी। कोलकाता नगरपालिका निगम ने अनुदेश जारी किये (मई 2006) कि कोलकाता दूरभाष जिले ने जिस स्थल का पहले से ही निर्माण कर लिया था, उसे एक लाख रु. प्रति स्थल के विद्यमान अनुमति प्रभार का पांच गुना जमा करने पर नियमित कर दिया जायेगा। इसलिये, कोलकाता दूरभाष जिला 72 स्थलों के लिये 2.88 करोड़ रु. के अनुमति प्रभार की अतिरिक्त राशि का भुगतान करने के लिये बाध्य हो गया, जिससे बचा जा सकता था यदि इन स्थलों के लिये जिला कोलकाता नगरपालिका निगम से पूर्व अनुमति प्राप्त करने हेतु समय पर कार्यवाही कर लेता।

* बिहार, हिमाचल प्रदेश, जम्मू एवं कश्मीर, झारखंड, केरल, मध्य प्रदेश, उड़ीसा, पंजाब व राजस्थान

सिफारिशें

भा सं नि लि को चाहिये कि:

- अवसंरचना के निर्माण के लिये परिमंडलों द्वारा किये जाने वाले विविध कार्यकलापों में अग्रिम समय अनुसूची निर्धारित करे और विक्रेताओं को सी एम टी एस उपस्कर के प्रतिष्ठापन व चालू करने के लिए स्थल सौंपे।
- साकफा से स्थलों के लिये विलयेरेंस की समय पर प्राप्ति सुनिश्चित करने के लिये मानीटर करने की कार्यपद्धति की युक्ति निकाले और सी एम टी एस उपस्कर के प्रतिष्ठापन के लिये स्थानीय प्राधिकारियों से पूर्व अनुमति पाप्त करें।

1.11 अधिप्राप्ति

निविदा को अंतिम रूप दिये जाने तथा उसे जारी करने और आई एम पी सी एस परियोजना के अन्तर्गत सी एम टी एस प्रणाली की अधिप्राप्ति के लिये क्रय आदेश देने हेतु भा सं नि लि ने अपने परिमंडलों को चार क्षेत्रों, अर्थात् उत्तर, दक्षिण, पूर्व व पश्चिम में विभक्त कर दिया और इन कार्यकलापों का संचालन करने के लिये उत्तरी क्षेत्र में हरियाणा परिमंडल को नोडल कार्यालय के रूप में, दक्षिणी क्षेत्र में केरल परिमंडल, पूर्वी क्षेत्र में बिहार परिमंडल तथा पश्चिमी क्षेत्र में महाराष्ट्र परिमंडल को नियुक्त किया।

जैसा कि पूर्ववर्ती पैराग्राफ 8 में उल्लिखित है, भा सं नि लि ने 2001-02 से 2005-06 के दौरान आई एम पी सी एस परियोजना के चरण-I से IV⁺⁺ के अन्तर्गत 10758.63 करोड़ रु. मूल्य की सी एम टी एस प्रणालियों की कुल 297.46 लाख लाइनें अधिप्राप्त की थी और सितम्बर 2006 तक चरण -V के अन्तर्गत प्रणालियों की 635 लाख लाइनों की और अधिप्राप्ति को अंतिम रूप दिया जाना था जैसा कि नीचे वर्णित है:

चरण	अधिप्राप्ति के लिये आदेशित सी एम टी एस प्रणाली (लाख लाइन में)	कुल मूल्य (करोड़ रु. में)	वर्तमान स्थिति
चरण I व II	40.13	2421.86	चालू किया
चरण II ⁺	7.76	236.81	चालू किया
चरण III	20.88	995.00	चालू किया
चरण III ⁺	10.68	445.00	चालू किया
चरण IV	152.01	4927.44	काम चालू है
चरण IV ⁺	20.00	288.10	चालू किया
चरण IV ⁺⁺	46.00	1444.42	उत्तरी क्षेत्र में काम चालू है और पश्चिमी क्षेत्र में आदेश दिये जा रहे हैं।
कुल (चरण I से IV)	297.46	10758.63	
चरण V	635 लाख लाइनें अधिप्राप्त होगी	21590 (प्राक्कलित लागत)	मार्च 2006 में 455 लाख लाइन के लिये निविदा जारी की गई थी जिसे सितम्बर 2006 तक अंतिम रूप दिया जाना था। शेष 180 लाख लाइनों को सा. क्षे. उ के लिये आरक्षित कोटा के अन्तर्गत भा दू उ से अधिप्राप्ति के लिये आरक्षित रखा गया था।

इसके अतिरिक्त मार्च 2004 से अक्टूबर 2005 के दौरान विभिन्न पूर्तिकारों से 234.02 करोड़ रु. मूल्य के 361 लाख सिम कार्ड भी अधिप्राप्त किये गये थे।

लेखापरीक्षा के ध्यान में आया कि सी एम टी एस प्रणाली व सिम कार्ड की अधिप्राप्ति में विभिन्न त्रुटियां थी जिन पर चर्चा अनुवर्ती पैराग्राफ में की गई है।

1.11.1 पूर्वी क्षेत्र में इंटेलेजीजेंट नेटवर्क के विस्तार पर 3.32 करोड़ रु. का परिहार्य व्यय

नेटवर्क में संकुलन से बचने के उद्देश्य से, निगम कार्यालय ने पूर्वी क्षेत्र में चरण-IV⁺ के अन्तर्गत पूर्व भुगतान संयोजन के रूप में समझी गई विद्यमान इंटेलेजीजेंट नेटवर्क (इं ने) प्रणाली के विस्तार के बिना विद्यमान सी एम टी एस नेटवर्क का विस्तार 6.23 लाख लाइन से प्राधिकृत किया। तदनुसार, पूर्वी क्षेत्र के अन्तर्गत सभी परिमंडलों ने 97.16 करोड़ रु. की समग्र संस्वीकृत राशि के प्रति 90.92 करोड़ रु. मूल्य के क्रय आदेश दिये, 6.24 करोड़ रु. मूल्य को संस्वीकृत राशि बिना उपयोग के रह गई। इस राशि का उपयोग करने के उद्देश्य से, पश्चिमी बंगाल परिमंडल ने निगम कार्यालय को प्रस्ताव दिया (मई 2005) कि पूर्वी क्षेत्र में विद्यमान इं ने प्रणाली का विस्तार पांच से 10 लाख लाइनों तक किया जाये। निगम कार्यालय ने इं ने प्रणाली का विस्तार पांच लाइनों तक अनुमोदित कर दिया (जुलाई 2005) जिसके लिये पश्चिम बंगाल परिमंडल ने इरिकसन को 3.32 करोड़ रु. मूल्य के क्रय आदेश अगस्त 2005 में दिये थे।

लेखापरीक्षा के ध्यान में आया कि इं ने प्रणाली के विस्तार के लिये पांच लाख लाइनों की उपर्युक्त अधिप्राप्ति को अंतिम रूप देते समय, न तो पश्चिम बंगाल परिमंडल और न ही निगम कार्यालय ने पूर्वी क्षेत्र में 20 लाख लाइनों की इं ने प्रणाली के लिये (चरण-IV के अन्तर्गत) नोरटेल को सितम्बर 2004 में पहले से ही दिये गये क्रय आदेश पर विचार नहीं किया, जिसके प्रति आपूर्ति को प्राप्त नहीं किया गया था। जब नोरटेल 20 लाख लाइनों के इं ने प्रणाली की आपूर्ति करने में विफल हो गया, निगम कार्यालय ने पश्चिम बंगाल परिमंडल को प्राधिकृत किया (सितम्बर 2005) कि वे 20 लाख लाइनों की उपर्युक्त इं ने प्रणाली के लिये इरिकसन को अन्य क्रय आदेश दे जो पश्चिम बंगाल परिमंडल ने किया और आपूर्ति प्राप्त की थी (नवम्बर 2005 से जनवरी 2006)।

तथापि, इस समय भी पश्चिम बंगाल परिमंडल तथा निगम कार्यालय दोनों ने यह अनुभव नहीं किया कि इरिकसन को दिये गये दोनों क्रय आदेश से (अगस्त 2005 में पांच लाख लाइनों तथा सितम्बर 2005 में 20 लाख लाइनों के लिये) पूर्वी क्षेत्र में इं ने प्रणाली की कुल क्षमता पूर्व भुगतान संयोजन के लिये 45 लाख लाइनों तक बढ़ जायेगी, जिसकी कोई मांग नहीं थी।

लेखापरीक्षा को ध्यान में आया कि पूर्वी क्षेत्र में इं ने प्रणाली में विस्तार ने 20 लाख लाइनों की विद्यमान इं ने क्षमता को 45 लाख लाइन तक बढ़ा दिया था जबकि मई 2006 की समाप्ति पर, पूर्वी क्षेत्र का कुल पूर्व भुगतान उपभोक्ता बेस मात्र 26.60 लाख था। प्रबन्धन अनावश्यक क्षमता विस्तार से बचने के लिये या तो इरिकसन को अगस्त 2005 में दी गई पांच लाख लाइनों के लिये क्रय आदेश वापिस कर सकता था या कम से कम सितम्बर 2005 में इरिकसन को दी गई 20 लाख लाइनों को 15 लाख लाइनों तक संशोधित कर अनावश्यक विस्तार से बच सकता था।

इस प्रकार प्रबन्धन द्वारा समय पर सुधारात्मक कार्यवाही करने में विफलता के परिणामस्वरूप इं ने प्रणाली में पांच लाख लाइनों के विस्तार पर 3.32 करोड़ रु. का परिहार्य व्यय हुआ।

1.11.2 अतिरिक्त निष्पादन बैंक गारंटी की गैर प्राप्ति

सी एम टी एस उपस्कर की अधिप्राप्ति के लिये जारी क्रय आदेशों के निबन्धनों व शर्तों के अनुसार, पूर्तिकारों द्वारा आदेश के निष्पादन में विलम्ब के प्रकरण में, भा सं नि लि अपने विवेक से 20 सप्ताह तक विस्तार इस शर्त पर दे सकता था कि पूर्तिकार सम्बन्धित क्रय आदेश के कुल मूल्य के पांच प्रतिशत तक अतिरिक्त निष्पादन बैंक गारंटी (नि बैं गा) दे।

असम तथा पश्चिम बंगाल परिमंडल में अभिलेखों की नमूना जांच से पता चला कि आई एम पी सी एस परियोजना, के चरण-I से III के अन्तर्गत सी एम टी एस प्रणाली उपस्कर के चालू करने में विलम्ब का रेंज 3 सप्ताह से 29 सप्ताह के बावजूद भी, इन परिमंडलों ने पूर्तिकारों से 8.25 करोड़ रु. की राशि के अपेक्षित अतिरिक्त नि बैं गा प्राप्त नहीं की थी जैसा कि परिशिष्ट-III में वर्णित है।

यह भी ध्यान में आया कि जनवरी 2006 में निगम कार्यालय ने आई एम पी सी एस परियोजना के चरण-IV के अन्तर्गत सी एम टी एस प्रणाली उपस्कर चालू करने में विलम्ब के मामले में पूर्तिकारों से अतिरिक्त नि बैं गा के सम्बन्ध में शर्तें इस आधार पर छोड़ दी कि क्रय आदेश के प्रति प्रारम्भिक नि बैं गा उपलब्ध थी और तथ्य यह है कि पूर्तिकारों को पूरा भुगतान नहीं किया गया था। निगम कार्यालय के इस निर्णय से क्रय आदेशों के निबन्धनों व शर्तों का न केवल उल्लंघन हुआ बल्कि असम, बिहार, मध्य प्रदेश व उत्तर प्रदेश (पश्चिम) परिमंडल द्वारा सम्बन्धित पूर्तिकारों को 19.59 करोड़ रु. का अनुचित लाभ आई एम पी सी एस परियोजना के चरण-IV से IV++ के अन्तर्गत सी एम टी एस प्रणाली उपस्कर चालू करने में 13 सप्ताह से 55 सप्ताह की रेंज के विलम्ब के बावजूद अतिरिक्त बैंक गारंटी न प्राप्त करने की दशा में दिया, जैसा कि परिशिष्ट-III में वर्णित है।

1.11.3 परिनिर्धारित नुकसान की गैर वसूली

आई एम पी सी एस परियोजना के चरण-I से IV के अन्तर्गत सी एम टी एस उपस्कर की अधिप्राप्ति के लिये क्रय आदेशों के निबन्धनों व शर्तों के अनुसार, पूर्तिकारों द्वारा प्रणाली उपस्कर की सुपुर्दगी, प्रतिष्ठापन चालू करने में विलम्ब के प्रकरण में, भा सं नि लि को हक था कि वह विलम्ब के प्रत्येक सप्ताह के लिये क्रय आदेश के मूल्य का 0.5 प्रतिशत दर पर या 10 सप्ताह की अवधि तक उसके भाग और उसके बाद प्रत्येक सप्ताह के लिये क्रय आदेश के कुल मूल्य का 0.7 प्रतिशत दर पर अथवा विलम्ब के अन्य 10 सप्ताह के लिये उसके भाग पर परिनिर्धारित नुकसान वसूल करे।

जनवरी 2006, निगम कार्यालय ने परिमंडलों के अध्यक्षों को यह भी अनुमत किया कि वे आई एम पी सी एस परियोजना के चरण-IV के अन्तर्गत सी एम टी एस प्रणाली उपस्कर चालू करने में अतिरिक्त 20 सप्ताह के विस्तार की अनुमति दे जो कि प्रति सप्ताह अथवा इसके किसी भाग में क्रय आदेश के कुल मूल्य का 0.7 प्रतिशत दर पर अतिरिक्त परिनिर्धारित नुकसान की उगाही के साथ प्रारम्भिक 20 सप्ताह के बाद हो।

12 परिमंडलों^५ में नमूना जांच के दौरान यह देखा गया कि आई एम पी सी एस परियोजना के चरण-I से IV के अन्तर्गत सी एम टी एस प्रणाली उपस्कर को चालू करने में तीन सप्ताह से लेकर दो वर्षों के बीच का विलम्ब था लेकिन इन परिमंडलों ने सम्बन्धित पूर्तिकारों से विलम्ब के लिये

^५ असम, छत्तीसगढ़, हरियाणा, जम्मू एवं कश्मीर, कर्नाटक, केरल, महाराष्ट्र, उड़ीसा, राजस्थान, उत्तर प्रदेश (पूर्व), उत्तर प्रदेश (पश्चिम), और पश्चिम बंगाल

273.68 करोड़ रु. के सम्बन्धित परिनिर्धारित नुकसान नहीं वसूला जैसा कि परिशिष्ट-IV में वर्णित है। इसके अतिरिक्त, इन विलम्बों के परिणामस्वरूप भा सं नि लि के लिये राजस्व की परिणामी हानि सहित वर्तमान प्रतिस्पर्धा के परिदृश्य में सम्भाव्य उपभोक्ता बेस की हानि हुई।

1.11.4 पूर्तिकारों को अधिक भुगतान की गैर वसूली

आई एम पी सी एस परियोजना के चरण II⁺ के अन्तर्गत अतिरिक्त सी एम टी एस प्रणालियों (चरण II के अन्तर्गत अधिप्राप्त मात्रा का 25 प्रतिशत) की अधिप्राप्ति के लिये विद्यमान पूर्तिकारों को 2002-04 के दौरान अनन्तिम कीमत आधार पर दिये गये क्रय आदेशों के निबन्धनों व शर्तों के अनुसार, भुगतान निम्नानुसार किया जाना था:

- सभी स्वदेशी व आयातित प्रणाली उपस्कर की आपूर्ति संतोषजनक स्थिति में होने पर 30 प्रतिशत
- सभी स्वदेशी व आयातित प्रणाली उपस्कर का सफलतापूर्वक स्वीकृति, प्रतिष्ठापन तथा चालू किये जाने पर 50 प्रतिशत
- सारे उपस्करों के सफलतापूर्वक चालू करने के एक वर्ष के बाद अथवा आपूर्त उपस्कर की 80 प्रतिशत लोडिंग, जो भी पहले हो पर 20 प्रतिशत

तथापि, सी एम टी एस प्रणाली उपस्कर की कीमतों में लगभग 35 प्रतिशत अनुमानित अधोमुखी प्रवृत्ति की आशा करते हुये, निगम कार्यालय ने सभी परिमंडलों को निर्देश दिये (नवम्बर 2004) कि पूर्तिकारों को चरण-II⁺ के लिये उपर्युक्त क्रय आदेशों के लिये किये जाने वाले प्रस्तावित भुगतान को कुल लागत का 65 प्रतिशत तक अनन्तिम रूप से सीमित कर देना चाहिये। यह भी निर्देश दिया गया था कि 65 प्रतिशत के अतिरिक्त, यदि पहले से ही कोई भुगतान किया गया हो, तो इन पूर्तिकारों से आई एम पी सी एस परियोजना के चरण-III व चरण-III⁺ के अन्तर्गत अधिप्राप्त की जाने वाली सी एम टी एस प्रणाली उपस्कर के लिये उनको भुगतान से वसूल किया जाना चाहिए।

लेखापरीक्षा के ध्यान में आया कि अप्रैल 2004 से दिसम्बर 2004 के दौरान, आंध्र प्रदेश, उड़ीसा व उत्तर प्रदेश (पश्चिम) परिमंडलों ने चरण-II⁺ के अन्तर्गत उनसे अधिप्राप्त सी एम टी एस प्रणालियों के लिये पूर्तिकारों को कुल 29.92 करोड़ रु. का अधिक भुगतान किया था। तथापि, आई एम पी सी एस परियोजना के चरण-III व III⁺ के लिये बाद में उनसे अधिप्राप्त सी एम टी एस प्रणालियों के लिये भुगतान करते समय सम्बन्धित पूर्तिकारों से यह अधिक भुगतान वसूल नहीं किया गया था। 29.92 करोड़ रु. की उपर्युक्त राशि की वसूली में विलम्ब के परिणामस्वरूप नकद प्रवाह की समस्याओं तथा उधार लिये गये धन पर परिहार्य ब्याज प्रभार था।

1.11.5 सिविल व विद्युत कार्यों पर अनियमित व्यय

सी एम टी एस उपस्करों की अधिप्राप्ति के लिए क्रय आदेशों की अधिप्राप्ति के लिये क्रय आदेशों के निबन्धनों एवं शर्तों के अनुसार, टावर/खम्भे/नींव, आधार ढांचा, एंटीना खड़े करने के ढांचा आदि से सम्बन्धित सिविल व विद्युत कार्य का उत्तरदायित्व सम्बन्धित पूर्तिकार का था जिसके लिये उन्हें अलग से कोई प्रभारों का भुगतान नहीं करना था।

लेखापरीक्षा में यह ध्यान में आया कि क्रय आदेशों के उपर्युक्त निबन्धनों एवं शर्तों के उल्लंघन में, मध्य प्रदेश परिमंडल (ग्वालियर व होशंगाबाद सै स्वी क्षेत्र में) तथा छत्तीसगढ़ परिमंडल (रायपुर, दुर्ग, अम्बिकापुर, जगदलपुर तथा बिलासपुर सै स्वी क्षेत्र में) ने इस प्रकार के सिविल तथा विद्युत कार्यों पर 31.49 लाख रु. और 57.97 लाख रु. व्यय किये। तथापि, इन परिमंडलों ने सम्बन्धित पूर्तिकारों से उपर्युक्त राशि वसूलने के लिये अभी तक कोई कार्यवाही नहीं की थी (जुलाई 2006)।

1.11.6 उच्चतर दर पर सिम कार्ड की अधिप्राप्ति पर अधिक व्यय

गुजरात परिमंडल ने भा दू उ बंगलोर को सिम कार्ड की आपूर्ति के लिये 1.78 लाख पूर्व भुगतान संयोजन तथा 1.56 लाख पश्ची भुगतान संयोजन के लिये 153.59 रु. प्रति सिम कार्ड की दर पर क्रय आदेश दिये (जनवरी 2003)। सिम कार्ड की मात्रा में संशोधन पूर्व भुगतान संयोजन के लिये 1.31 लाख कार्ड तथा पश्ची भुगतान संयोजनों के लिये 1.53 लाख कार्ड किया गया था (फरवरी 2003)।

गुजरात परिमंडल के अभिलेखों से यह ध्यान में आया कि उपर्युक्त क्रय आदेश देने से पहले, भा दू उ की पालक्काड यूनिट ने 120 रु. प्रति कार्ड की दर पर उपर्युक्त सिम कार्ड की आपूर्ति के लिये प्रस्ताव दिया था (जनवरी 2003)। तथापि, गुजरात परिमंडल ने इस प्रस्ताव पर विचार नहीं किया था और भा दू उ, बंगलोर को 33.59 रु. प्रति सिम कार्ड से ज्यादा कीमत पर क्रय आदेश दिये थे और जिसके परिणामस्वरूप 95.34 लाख रु. का अधिक व्यय हुआ था।

लेखापरीक्षा द्वारा यह इंगित किये जाने पर, स्थानीय प्रबन्धन ने तथ्यों की पुष्टि करते समय बताया कि निगम कार्यालय से प्राप्त प्राधिकरण के आधार पर, यह अधिप्राप्ति अत्यावश्यकता के आधार पर की गई थी। उत्तर सही स्थिति परावर्तित नहीं कर रहा है क्योंकि जनवरी 2003 में क्रय आदेश देने से पहले स्थानीय प्रबन्धन को भा दू उ की पालक्काड यूनिट द्वारा दी गई कम दर मालूम थी।

1.11.7 उत्पाद शुल्क की अनियमित प्रतिपूर्ति

अधिप्राप्ति नियमपुस्तिका में निहित अनुदेशों तथा क्रय आदेशों के निबन्धनों एवं शर्तों के अनुसार, विक्रेता भुगतान करने वाले सम्बन्धित प्राधिकारियों को वापसी के दावे के लिये उत्पाद शुल्क/चुंगी (जैसे कि उत्पाद गेट के पास/उत्पाद बीजक/चुंगी/प्रविष्टि कर चालान आदि) का वास्तविक भुगतान का प्रमाण भेजने के लिये अपेक्षित थे। तथापि, महाराष्ट्र परिमंडल में, यह ध्यान में आया कि उत्पाद शुल्क की वापसी में भा दू उ को 88.18 लाख रु. की राशि का भुगतान भा दू उ द्वारा स्वयं तैयार किये गये उत्पाद बीजक के आधार पर किया गया था। जैसाकि उपर्युक्त उद्धृत अनुदेशों/निबन्धनों एवं शर्तों में अनुबद्ध था कि आबकारी विभाग द्वारा वास्तविक भुगतान प्राप्ति का प्रमाण देने पर भा दू उ को उत्पाद शुल्क का भुगतान किया जाना चाहिये था।

यह इंगित किये जाने पर, स्थानीय प्रबन्धन ने बताया कि भा दू उ से प्राप्त बीजक प्रति के आधार पर भुगतान किया गया था। यह भी देखा गया था कि भा दू उ से उत्पाद शुल्क के वास्तविक भुगतान का प्रमाण मांगा गया था।

1.11.8 रिचार्ज कूपन/टॉप-अप कार्ड की गैर उपलब्धता के कारण सम्भाव्य राजस्व की हानि

- जुलाई 2005 से भा सं नि लि ने टॉप-अप कार्ड के नाम पर पूर्ण वार्तालाप मूल्य के रिचार्ज कूपन की एक नई रेंज शुरू की जिसका मूल्य 200 रु. तथा 500 रु. प्रति कार्ड था, ताकि जो पूर्व भुगतान उपभोक्ताओं, जिन्होंने पहले ही विद्यमान रिचार्ज कूपन के वार्तालाप मूल्य का उपयोग कर लिया था, को सुविधा दी जा सके लेकिन कूपन की वैधता अभी भी थी। 50 रु. तथा 100 रु. प्रति कार्ड के मूल्य के 'टॉप अप' कार्ड भी दिसम्बर 2005 से शुरू किये गये थे।

लेखापरीक्षा में यह ध्यान में आया था कि मई-जून 2006 के दौरान उत्तर प्रदेश (पश्चिम) परिमंडल में 'टाप अप' कार्ड की काफी कमी थी। 9 मई 2006 से 12 जून 2006 की अवधि के दौरान, परिमंडल दूरसंचार भंडार डिपो (प दू भं डि) जहाँ इस प्रकार के कार्ड परिमंडल के सभी सै स्वी क्षेत्रों में वितरण के लिये प्राप्त किये जाते थे, में 50 रु. प्रति कार्ड पर 'टाप अप' कार्ड की स्टॉक स्थिति शून्य रही। उसी प्रकार 12 मई 2006 से 12 जून 2006 में 100 रु. प्रति कार्ड के मूल्य पर मात्र दो हजार 'टाप अप कार्ड' स्टॉक में थे (प्रतिदिन 3731 कार्डों के औसत खपत के प्रति) और इस अवधि के दौरान किसी सै स्वी क्षेत्र को बिक्री के लिये प दू भं डि से कोई कार्ड जारी नहीं किया गया था। इन कार्डों की गैर उपलब्धता के कारण परिमंडल को 2.17 करोड़ रु. वर्ग के सम्भाव्य राजस्व* की हानि हुई।

300 रु. प्रति कूपन के मूल्य पर रिचार्ज कूपन की आपूर्ति भी पर्याप्त नहीं थी, तथ्यों से यह स्पष्ट था कि 26 मई 2006 से 6 जून 2006 की अवधि के दौरान प दू भं डि से किसी सै स्वी क्षेत्र को बिक्री के लिये कोई कार्ड जारी नहीं किया गया था। उपभोक्ताओं को बिक्री के लिये इस प्रकार के रिचार्ज कूपन की गैर उपलब्धता के कारण परिमंडल में 2.75 करोड़ रु. के सम्भाव्य राजस्व* की हानि हुई।

इस प्रकार, 'टाप अप कार्ड' व रिचार्ज कूपन की गैर उपलब्धता के कारण, भा सं नि लि को न केवल 4.92 करोड़ रु. के सम्भाव्य राजस्व की हानि हुई बल्कि इससे उपभोक्ता की असंतुष्टि भी रही।

कार्ड/कूपन की उपर्युक्त कमी के मुख्य कारण थे, सम्बन्धित विक्रेताओं द्वारा आपूर्ति में विलम्ब तथा परिमंडल द्वारा न्यूनतम व अधिकतम स्टॉक स्तर का गैर निर्धारण जिससे उक्त के लिये समय पर आदेश देने के निर्णय को सुनिश्चित किया जाता।

- उत्तर प्रदेश (पश्चिम) परिमंडल के अन्तर्गत इटावा सै स्वी क्षेत्र में लाइसेंसधारियों द्वारा की गई रिचार्ज कूपन/टाप अप कार्ड की मांग व पूर्ति से सम्बन्धित अभिलेखों की समीक्षा के दौरान यह ध्यान में आया कि 13 अप्रैल 2006 से 19 अगस्त 2006 की अवधि के दौरान लाइसेंसधारियों को रिचार्ज कूपन/टाप अप कार्ड की मांग की गई मात्रा की आपूर्ति नहीं की गई थी। रिचार्ज कूपन/टाप अप कार्ड का कम आपूर्ति मूल्य 4.21 करोड़ रु. बनता था। लेखापरीक्षा द्वारा यह इंगित किये जाने पर, सै स्वी क्षेत्र प्राधिकारियों ने उत्तर दिया (अगस्त 2006) कि परिमंडल कार्यालय द्वारा रिचार्ज कूपन/टाप अप कार्ड की पर्याप्त संख्या में पूर्ति नहीं की गई जिससे लाइसेंसधारियों द्वारा मांगी गई रिचार्ज कूपन/टाप अप कार्ड की मात्रा जारी नहीं की गई थी। इस प्रकार, लाइसेंसधारियों को रिचार्ज कूपन/टाप अप कार्ड की कम आपूर्ति के परिणामस्वरूप भा सं नि लि को 13 अप्रैल 2006 से 19 अगस्त 2006 की अवधि के दौरान 4.21 करोड़ रु. के सम्भाव्य राजस्व की हानि हुई।

अपने उत्तर में, परिमंडल प्रबन्धन ने बताया (अगस्त 2006) कि विक्रेताओं द्वारा रिचार्ज कूपन/टाप अप कार्ड की आपूर्ति बहुत अनियमित थी। यह भी बताया गया था कि निगम कार्यालय से अनुरोध किया गया था कि वे स्थिति को सुधारने के लिये बहु विकल्प जैसे इलैक्ट्रॉनिक रिचार्ज, काम्पैक्ट डिस्क के माध्यम से वितरण आदि की अनुमति दें।

* खपत प्रतिकृति के आधार पर संगणना की गई थी।

1.11.9 पश्चिम क्षेत्र में नेटवर्क के विस्तार में विलम्ब के कारण सम्भाव्य राजस्व की हानि

मई/जुलाई 2003 में भा सं नि लि बोर्ड ने आई एम पी सी एस परियोजना के चरण-III के अन्तर्गत पश्चिम क्षेत्र में सी एम टी एस क्षमता का और विस्तार करने का निर्णय किया। यह क्षमता विस्तार कार्य भा दू उ द्वारा ल्यूसेन्ट से समर्थन प्राप्त करके करना था। पश्चिम क्षेत्र के अन्तर्गत विभिन्न परिमंडलों की चरण-III के लिये मांग प्रक्षेपण तथा सी एम टी एस प्रणालियों का आबंटन निम्नलिखित था:

परिमंडल	प्रक्षेपित मांग (लाख लाइनों में)	आबंटित क्षमता (लाख लाइनों में)
गुजरात	2.86	1.65
मध्य प्रदेश छत्तीसगढ़ सहित	0.31	0.55
महाराष्ट्र	2.08	2.17
कुल	5.25	4.37

लेखापरीक्षा में यह ध्यान दिया गया था कि उक्त मांग प्रक्षेपण नवम्बर 2003 से मार्च 2004 तक पांच महीनों के लिये मांग पर आधारित था। लेकिन लूसेन्ट द्वारा समर्थन रोकने के कारण, भा दू उ चरण-III के अन्तर्गत पश्चिम क्षेत्र में विस्तार कार्य जारी नहीं रख सका। इस प्रकार, नवम्बर 2003 से जनवरी 2005 तक 15 माह के लिये पश्चिम क्षेत्र में सी एम टी एस क्षमता को बढ़ाया नहीं जा सकता था। परिणामतः भा सं नि लि पश्चिम क्षेत्र में सी एम टी एस संयोजनों के लिये बढ़ती मांग को पूरा करने में न केवल विफल रहा अपितु 265.60 करोड़ रु. (लगभग) का सम्भाव्य राजस्व* अर्जित करने का अवसर भी गंवा दिया।

सिफारिशें

भा सं नि लि को चाहिये कि:

- वह पूर्तिकारों से उचित निष्पादन बैंक गारंटी की प्राप्ति पर बल दे ताकि वित्तीय हित की रक्षा की जा सके।
- वह परिमंडलों द्वारा क्रय आदेशों के निबन्धनों एवं शर्तों के अनुपालन को मानीटर करे ताकि वित्तीय हानि से बचा जा सके।
- वह उपस्कर एवं सहायक सामग्री जैसे टॉप अप कार्ड की पूर्ति समयानुसार सुनिश्चित करे।

1.12 प्रचालनात्मक निष्पादन

सी एम टी एस प्रणाली उपस्कर का इष्टतम प्रचालनात्मक निष्पादन, सुनिश्चित करने के उद्देश्य से, यह अत्यावश्यक था कि उनकी सज्जित क्षमता का इष्टतम उपयोग किया गया हो, संयोजन देने के लिये प्रचालनात्मक लक्ष्य प्राप्त कर लिये गये हों, प्रणाली उपस्कर का अनुरक्षण उचित तरीके से किया गया हो, सेवा की गुणता के लिये निर्धारित मापदंड का पालन किया गया हो और पर्याप्त विपणन समर्थन उपलब्ध कराया गया हो।

* भा सं नि लि द्वारा वर्ष 2003-05 के दौरान प्रति वास्तविक रूप से अर्जित सी एम टी एस औसत राजस्व पर आधारित

क्षमता उपयोग, प्रचालनात्मक लक्ष्यों की उपलब्धि, प्रणाली उपस्कर का अनुरक्षण, सेवा की गुणता तथा सी एम टी एस के विपणन में देखी गई कमियों की चर्चा अनुवर्ती पैराग्राफों में की गई है।

1.12.1 इष्टतम क्षमता उपयोग की गैर-उपलब्धि

2005-06 तक विगत चार वर्षों में प्रत्येक वर्ष की समाप्ति पर भा सं नि लि में सी एम टी एस की प्रतिष्ठापित क्षमता के साथ-साथ वास्तविक उपयोग की स्थिति निम्नलिखित थी:

वर्ष की समाप्ति पर	प्रतिष्ठापित क्षमता (लाख लाइनों में)	क्षमता उपयोग (लाख लाइनों में)	क्षमता उपयोग की प्रतिशतता
2002-03	26.90	22.56	83.87
2003-04	48.61	52.54	108.08
2004-05	94.92	94.47	99.53
2005-06	193.53	171.64	88.69

उपर्युक्त तालिका से यह पता चलता है कि 2003-04 में क्षमता उपयोग की प्रतिशतता (अर्थात् उपभोक्ता बेस) में 108.08 से धीरे-धीरे कम होकर 2005-06 में 88.69 हो गई।

मार्च 2006 की समाप्ति पर, क्षेत्रवार तथा परिमंडल वार क्षमता उपयोग का विश्लेषण करने पर, लेखापरीक्षा ने निम्नलिखित अवलोकन किया:

- पश्चिम क्षेत्र में क्षमता उपयोग 113.02 प्रतिशत था, जो कि भा सं नि लि की 88.69 प्रतिशत का समग्र क्षमता उपयोग से अधिक बेहतर था। तथापि, पूर्व, दक्षिण व उत्तर में यह क्रमशः 82.23 प्रतिशत, 85.55 प्रतिशत और 87.72 प्रतिशत था, यह भा सं नि लि की समग्र क्षमता उपयोग 88.69 प्रतिशत से कम था।
- मार्च 2006 की समाप्ति पर 12 परिमंडलों* तथा दोनों दूरभाष जिलों (चैन्नई व कोलकाता) में क्षमता उपयोग की रेंज 61.99 प्रतिशत (उत्तर पूर्व-I परिमंडल) तथा 88.67 प्रतिशत थी (उत्तरांचल परिमंडल), यह भा सं नि लि की समग्र क्षमता उपयोग 88.69 प्रतिशत से कम थी। तथापि, शेष 12 परिमंडलों[†] में क्षमता उपयोग की रेंज 91.02 प्रतिशत (कर्नाटक परिमंडल) तथा 138.97 प्रतिशत (मध्य प्रदेश परिमंडल) के बीच रही जो कि भा सं नि लि की समग्र क्षमता उपयोग 88.69 प्रतिशत से अधिक थी।

यह भी ध्यान में आया कि पश्चिम क्षेत्र में स्थित सभी चार परिमंडलों (महाराष्ट्र, गुजरात, मध्य प्रदेश व छत्तीसगढ़) तथा दक्षिण क्षेत्र में केरल परिमंडल और उत्तरी क्षेत्र में जम्मू एवं कश्मीर परिमंडल में क्षमता उपयोग, इन परिमंडलों में प्रतिष्ठापित प्रणाली क्षमता से 100 प्रतिशत अधिक था। यह सीमाओं से अधिक प्रणाली क्षमता विस्तार का द्योतक है, इसके परिणामस्वरूप नेटवर्क सघनता तथा प्रणाली विफलता रही, इससे उपभोक्ता असंतुष्ट रहा। उसी प्रकार, 12 परिमंडलों व दो जिलों में क्षमता उपयोग भा सं नि लि की समग्र क्षमता उपयोग से कम था जो उन्नत क्षमता आयोजना के लिये आवश्यकता का द्योतक था।

* आंध्र प्रदेश, बिहार, हरियाणा, हिमांचल प्रदेश, उत्तर पूर्व-I, उत्तर पूर्व-II, उड़ीसा, पंजाब, तमिलनाडु उत्तरप्रदेश (पश्चिम), उत्तरांचल तथा पश्चिम बंगाल

[†] अंडमान एवं निकोबार द्वीप, असम, छत्तीसगढ़, गुजरात, जम्मू एवं कश्मीर, झारखंड, कर्नाटक, केरल, मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र, राजस्थान तथा उत्तर प्रदेश (पूर्व)

1.12.2 सी एम टी एस संयोजन देने के लिये प्रचालनात्मक लक्ष्यों की गैर उपलब्धि

लेखापरीक्षा ने ध्यान दिया कि चार वर्ष की अवधि 2002-06 के दौरान 329 लाख संयोजन उपलब्ध कराने के लिये भा सं नि लि द्वारा निर्धारित प्रचालनात्मक लक्ष्य की तुलना में 2002-07 की अवधि के दौरान भा सं नि लि द्वारा 223.84 लाख सी एम टी एस संयोजन उपलब्ध कराने का दसवीं पंचवर्षीय योजना का लक्ष्य काफी कम था। तथापि, इन लक्ष्यों के प्रति, भा सं नि लि द्वारा मार्च 2006 तक उपभोक्ताओं के लिये प्रतिष्ठापित वास्तविक क्षमता तथा उपलब्ध कराये गये संयोजन मात्र 193.53 लाख लाइन तथा 171.64 लाख संयोजन थे।

2005-06 तक विगत चार वर्षों के लिये संयोजन देने हेतु भा सं नि लि की स्वयं की वार्षिक प्रचालनात्मक लक्ष्यों की उपलब्धि की स्थिति निम्न थी:

वर्ष	लक्ष्य	वर्ष के दौरान दिये गये संयोजन		लक्ष्य प्राप्ति की प्रतिशतता
		(लाख लाइन)		
2002-03 [#]	24.00	22.39		93.29
2003-04	30.00	29.98		99.93
2004-05	70.00	41.93		59.90
2005-06	205.00	77.16		37.64
कुल	329.00	171.46		52.12

उपर्युक्त तालिका से यह देखा जा सकता है कि भा सं नि लि 2002-06 की अवधि के दौरान सी एम टी एस संयोजन देने हेतु लक्ष्यों के लिये प्राप्त करने में समर्थ नहीं था। चार वर्षों के लिये संचयी लक्ष्यों की समग्र उपलब्धि मात्र 52.12 प्रतिशत थी। इसके अतिरिक्त, 2004-05 तथा 2005-06 के दौरान लक्ष्यों की प्राप्ति में अधोमुखी प्रवृत्ति थी क्योंकि पूर्व वर्ष की तुलना में 2004-05 में उपलब्धि 40.03 प्रतिशत तथा 2005-06 में 22.26 प्रतिशत कम रही।

वर्ष 2002-03 से 2005-06 के लिये वार्षिक लक्ष्यों की प्राप्ति का वर्ष वार और परिमंडल वार विश्लेषण करने पर, लेखापरीक्षा ने देखा कि कई परिमंडल लक्ष्य प्राप्त करने में विफल रहे जैसा कि नीचे वर्णित है:

वर्ष	संयोजन देने के लिये जिनके द्वारा लक्ष्य प्राप्त नहीं किया गया
2002-03	सात परिमंडल [¶] तथा दोनों दूरभाष जिला
2003-04	आठ परिमंडल [‡] तथा कलकत्ता दूरभाष जिला
2004-05	20 परिमंडल [¥] तथा कलकत्ता दूरभाष जिला
2005-06	22 परिमंडल* तथा दोनों दूरभाष जिला

पंजाब तथा मध्य प्रदेश परिमंडल 2002-06 के दौरान किसी भी वर्ष में लक्ष्य प्राप्त करने में समर्थ नहीं हो सके।

बहुत से परिमंडलों द्वारा वर्ष 2004-05 तथा 2005-06 के लिये लक्ष्यों की गैर प्राप्ति इन दोनों वर्षों की बहुत अधिक आशावादी लक्ष्यों के निर्धारण का द्योतक थी। सी एम टी एस संयोजन देने के लिये वार्षिक लक्ष्यों की गैर उपलब्धि का अन्य कारण अपर्याप्त क्षमता था। 2005-06 की समाप्ति पर प्रतिष्ठापित क्षमता मात्र 191.53 लाख लाइन था, जो कि 329 लाख लाइनों के संचयी लक्ष्यों का मात्र 58.22 प्रतिशत था।

[#] 31 मार्च 2002 को, उपभोक्ताओं को दिये गये संयोजन 0.18 लाख थे

[¶] आंध्र प्रदेश, बिहार, मध्य प्रदेश, पंजाब, तमिलनाडु, उत्तर प्रदेश (पूर्व) तथा उत्तरांचल

[‡] असम, छत्तीसगढ़, गुजरात, कर्नाटक, केरल, मध्य प्रदेश, उत्तर पूर्व-I तथा पंजाब

[¥] जम्मू एवं कश्मीर, कर्नाटक, केरल व तमिलनाडु के सिवाय

* अंडमान एवं निकोबार द्वीप तथा जम्मू एवं कश्मीर के सिवाय

1.12.3 सी एम टी एस उपभोक्ता बेस में धीमा विकास

निगम कार्यालय के अभिलेखों की समीक्षा, जो कि उपभोक्ताओं द्वारा सी एम टी एस संयोजन अभ्यर्पण करने तथा उपभोक्ताओं के गैर भुगतान के कारण भा सं नि लि द्वारा संयोजन काटे जाने (डी एन पी) के संबंध में है, से पता चला कि 31 मार्च 2006 और 31 जुलाई 2006 तक उपभोक्ताओं की कुल संख्या क्रमशः 171.02 लाख (पश्ची भुगतान: 37.66 लाख; पूर्व भुगतान: 133.36 लाख) और 186.31 लाख (पश्ची भुगतान: 35.09 लाख, पूर्व भुगतान: 151.22 लाख) थी। तथापि, निगम कार्यालय में रखे गये परिमंडलवार एम आई एस अभिलेख के अनुसार, 31 मार्च 2006 तथा 31 जुलाई 2006 तक भा सं नि लि कुल सी एम टी एस उपभोक्ता बेस क्रमशः 171.64 लाख तथा 187.03 लाख था। लेखापरीक्षा ने देखा कि सी एम टी एस के उपभोक्ता बेस में 31 मार्च 2006 तथा 31 जुलाई 2006 में उपर्युक्त दोनों अभिलेखों के बीच क्रमशः 0.62 लाख तथा 0.72 लाख का अन्तर था जिसका समाधान नहीं किया गया था।

यह भी ध्यान में आया कि उपभोक्ताओं द्वारा अभ्यर्पण करने एवं उपभोक्ताओं द्वारा देयों के गैर भुगतान के कारण भा सं नि लि द्वारा संयोजन काटे जाने के कारण सभी 24 परिमंडलों^१ तथा दो दूरभाष जिलों में अक्टूबर 2002 से मार्च 2006 तक सी एम टी एस शुरू करने के समय से कुल 51.47 लाख सी एम टी एस संयोजन (पश्ची भुगतान 16.41 लाख, पूर्व भुगतान 35.06 लाख) बंद कर दिये गये थे। जुलाई 2006 तक सभी 24 परिमंडलों^२ तथा दो दूरभाष जिलों में बंद सी एम टी एस संयोजनों की संख्या बढ़कर 71.70 लाख हो गई (पश्ची भुगतान: 21.27 लाख, पूर्व भुगतान: 50.43 लाख)।

अप्रैल 2006 से जुलाई 2006 तक चार महीनों की अवधि के दौरान 20.23 लाख सी एम टी एस संयोजन बन्द हुए जबकि इसके प्रति उक्त अवधि में उपभोक्ता बेस में निवल वृद्धि 15.28 लाख सी एम टी एस संयोजन की थी।

उपभोक्ताओं द्वारा संयोजनों के अभ्यर्पण तथा उपभोक्ताओं द्वारा देयों के गैर भुगतान के कारण भा सं नि लि द्वारा संयोजन बंद करने तथा अभ्यर्पण के लिये कारणों का पृथक् विवरण अभिलेखों में उपलब्ध नहीं था। लेखापरीक्षा ने अवलोकन किया कि उपभोक्ताओं द्वारा सी एम टी एस संयोजनों के अभ्यर्पण के लिये खराब नेटवर्क कवरेज, सेवा की खराब गुणता तथा अपर्याप्त उपभोक्ता सेवा मुख्य कारण थे, जैसा कि अनुवर्ती पैराग्राफ में चर्चा की गई है।

1.12.4 सी एम टी एस प्रणालियों की इष्टतम प्रचालनात्मक निष्पादन की गैर-उपलब्धि

सी एम टी एस का इष्टतम प्रचालनात्मक निष्पादन अच्छे नेटवर्क कवरेज तथा प्रणाली उपस्कर के निर्बाध कार्य पर निर्भर करता था। यह सुनिश्चित करने के लिये, सी एम टी एस उपस्कर या तो आश्वासन द्वारा या वार्षिक अनुरक्षण संविदा (वा अ सं) द्वारा स्थिर रूप से अच्छादित होना चाहिये।

आश्वासन तथा वा अ सं पालन के निबन्धनों एवं शर्तों के निष्पादन में ध्यान में आई त्रुटियां निम्नलिखित थीं:

1.12.4.1 वार्षिक अनुरक्षण संविदा को आरम्भ करने में विलम्ब

आई एम पी सी एस परियोजना को चरण I तथा II के अन्तर्गत सी एम टी एस प्रणालियों की अधिप्राप्ति के लिये क्रय आदेश में निहित प्रावधानों के अनुसार, आश्वासन अवधि समाप्त होने के शीघ्र बाद सम्बन्धित परिमंडलों द्वारा वार्षिक अनुरक्षण संविदा (वा अ सं) विक्रेताओं के साथ आरम्भ

^१ असम परिमंडल (पश्ची भुगतान) तथा छत्तीसगढ़ परिमंडल (पूर्व भुगतान) के सिवाय

^२ असम परिमंडल (पश्ची भुगतान) तथा छत्तीसगढ़ परिमंडल (पूर्व भुगतान) के सिवाय

करनी थी। 10 परिमंडलों¹ तथा कोलकाता दूरभाष जिला में यह ध्यान में आया कि वा अ सं के हस्ताक्षर में देय तारीख से 67 दिन तथा 481 दिनों के मध्य विलम्ब था लेकिन देय तारीख को वा अ सं पूर्वव्यापी प्रभाव से चालू हो गये थे और परिमंडलों ने (कर्नाटक तथा उत्तर पूर्व-I परिमंडल के सिवाय) 17.98 करोड़ रु. के वा अ सं प्रभार का भी भुगतान विक्रेताओं को देय तिथि से किया था जैसा कि परिशिष्ट-V में वर्णित है। तथापि, देय तिथि के बाद वा अ सं पर हस्ताक्षर किये गये थे, विलम्ब की अवधि के लिये वा अ सं प्रभारों का भुगतान नहीं किया जाना चाहिये था। इसलिये वा अ सं पर हस्ताक्षर करने में विलम्ब के अतिरिक्त इन परिमंडलों ने विक्रेताओं को 17.98 करोड़ रु. का और अनुचित लाभ दिया था।

1.12.4.2 शास्ति की गैर-वसूली तथा गैर उगाही

वा अ सं की निबन्धनों एवं शर्तों के अनुसार, मूल खराब कम्पोनेन्ट/उप प्रणाली को विक्रेता द्वारा रिपोर्टिंग दिन से 21 दिनों के भीतर ठीक करना/बदलना था। 21 दिनों के बाद के विलम्ब में शास्ति प्रभार 30 दिनों के लिये 2000 रु. प्रतिदिन इसके बाद 5000 रु. प्रतिदिन की दर से विक्रेता से लेना थे।

किसी खराबी से सेवा की गुणता/लिंगो की सेवा की 5 प्रतिशत उपलब्धता/ग्राहक प्रभावित होते हैं तो वह बड़ा दोष माना जायेगा। इस प्रकार के ऐसे सभी दोष विक्रेता द्वारा उनके बताये जाने के तीन घंटों के भीतर ठीक करना था। कोई ऐसा दोष जो सेवा की गुणता/5 प्रतिशत से कम लिंगों की उपलब्धता/ग्राहकों को प्रभावित करता है उसे छोटा दोष माना जायेगा। सभी छोटे दोष विक्रेता को बताने के छः घंटे के भीतर ठीक करना था।

अनुबद्ध समय के भीतर विक्रेता द्वारा बड़े/छोटे दोष को ठीक करने में असफलता के प्रकरण में उसे 5000 रु. प्रति घंटे बड़े दोष के लिये तथा 2500 रु प्रति घंटे छोटे दोष के लिये, शास्ति पूरी ब्रेकडाउन अवधि के लिये जिसमें शनिवार, रविवार तथा छुट्टी के दिन भी शामिल है भुगतान करना था।

लेखापरीक्षा के ध्यान में आया कि विक्रेताओं द्वारा वा अ सं अवधि के दौरान सी एम टी एस प्रणाली उपस्कर दोष ठीक करने में 18 घंटे से 18 महीने से अधिक विलम्ब के बावजूद भी बिहार, गुजरात, झारखंड, उड़ीसा, पंजाब तथा उत्तर प्रदेश (पश्चिम) परिमंडलों द्वारा 26.98 करोड़ रु. की शास्ति नहीं वसूल की गई थी और तमिलनाडु तथा महाराष्ट्र परिमंडल ने विक्रेताओं से शास्ति की राशि का हिसाब भी नहीं किया था जैसा कि परिशिष्ट -VI में वर्णित है। यह राशि विक्रेताओं को और अनुचित लाभ देने के लिये थी। गुजरात, पंजाब, बिहार, झारखंड, उत्तर प्रदेश (पश्चिम) तथा तमिलनाडु परिमंडलों के स्थानीय प्रबंधन ने लेखापरीक्षा टिप्पणी को स्वीकारते हुए कहा कि वह इस पर समुचित कार्यवाही करेंगे।

1.12.4.3 वारंटी अवधि के भीतर सी एम टी एस प्रणाली के दोष न सुधारना

क्रय आदेशों के निबन्धनों एवं शर्तों के अनुसार, परिमंडल में पूर्ण नेटवर्क के चालू होने की तारीख से न्यूनतम 12 महीनों के लिये भंडारों/आपूर्त उपस्कर की वारंटी थी। वारंटी अवधि के दौरान, पूर्तिकार ने सभी कार्य बिना किसी लागत के करने थे जैसा कि वा अ सं अवधि में निर्धारित है। वारंटी अवधि के दौरान पूर्तिकार के विफल होने पर वा अ सं अवधि के लिये निर्धारित शास्तिका प्रावधान भी लागू करना था।

लेखापरीक्षा में नमूना जांच से पता चला कि पूर्तिकारों ने सी एम टी एस प्रणाली उपस्कर में दोष समय पर ठीक नहीं किये और बिहार, मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र तथा उत्तर प्रदेश (पूर्व) परिमंडलों में

¹ आंध्र प्रदेश, गुजरात, हरियाणा, हिमाचल प्रदेश जम्मू एवं कश्मीर, मध्य प्रदेश, उत्तर पूर्व-I, उड़ीसा तथा राजस्थान

वारंटी अवधि के दौरान फाल्टी कार्ड, पावर प्लान्ट, बी टी एस, बैटरी सैट तथा खराब नेटवर्क कवरेज आदि से सम्बन्धित समस्याओं पर भी ध्यान नहीं दिया। यह भी ध्यान में आया कि वारंटी अवधि के दौरान दोष सुधार करने के लिये पूर्तिकारों की विफलता के बावजूद भी, मध्य प्रदेश परिमंडल ने सम्बन्धित पूर्तिकार से 1.37 करोड़ रु. की शास्ति की वसूली नहीं की जबकि बिहार तथा महाराष्ट्र परिमंडलों ने पूर्तिकारों से वसूल की जाने वाली शास्ति की राशि का कोई हिसाब भी नहीं किया था। यद्यपि उत्तर प्रदेश (पूर्व) परिमंडल ने सम्बन्धित पूर्तिकार के 3.75 करोड़ रु. का भुगतान रोक दिया, शास्ति की वसूली के लिये अभी तक कोई कार्यवाही नहीं की गई थी।

1.12.5 लाइसेंसधारियों के माध्यम से बुक किये गये उपभोक्ताओं द्वारा कपट के कारण हुई हानि की गैर वसूली

करार के अनुसार, लाइसेंसधारी सभी प्रकार के गबन, धन के दुर्विनियोजन अथवा दुरुपयोग के प्रति भा सं नि लि की क्षतिपूर्ति करने के लिये अपेक्षित थे। इसके अतिरिक्त, लाइसेंसधारियों को सभी प्रकार की हानि, नुकसान के दावे अथवा अन्य किसी प्रकार के दावे के प्रति भा सं नि लि क्षतिपूर्ति के लिये पूरी तरह जिम्मेदार था जिसे किसी तीसरे दल द्वारा आरोप्यों के कारणों से डीलर द्वारा भा सं नि लि के प्रति हुआ था। निष्पादन बैंक गारंटी भुनाने के अतिरिक्त डीलर से इस प्रकार की हानि वसूल की जानी थी।

गुजरात परिमंडल में लेखापरीक्षा ने पाया कि नौ लाइसेंसधारियों के करार समाप्त कर दिया गये थे और लाइसेंसधारियों के माध्यम से बुक किये गये चूककर्ता उपभोक्ताओं से 6.10 करोड़ रु. बकाया राशि के प्रति 45 लाख रु. के निष्पादन बैंक गारंटी समायोजित की थी। तथापि, इन लाइसेंसधारियों के साथ किये गये करार के निबन्धनों एवं शर्तों के प्रति 5.65 करोड़ रु. की शेष बकाया राशि उनसे वसूल नहीं की गई थी। जिसके परिणामस्वरूप भा सं नि लि को 5.65 करोड़ रु. की हानि हुई।

1.12.6 उपभोक्ता सेवा केन्द्रों का खराब निष्पादन

उपभोक्ता सेवा का कार्य या तो अहमदाबाद, बंगलोर, गुड़गांव, पुणे तथा कोलकाता में स्थित पांच इंटरएक्टिववायस रिस्पॉन्स प्रणाली (इं वा रि प्र) कॉल केन्द्र अथवा प्रत्येक परिमंडल में स्थित उपभोक्ता सेवा केन्द्रों के माध्यम से करवाया जाता है।

इं वा रि प्र कॉल केन्द्रों की निष्पादन रिपोर्ट की जांच से पता चला कि सी एम टी एस उपभोक्ताओं द्वारा कॉल सेन्टरों को किये गये कुल कॉलों में से औसतन 24 प्रतिशत (2004-05), 28 प्रतिशत (2005-06) तथा 40 प्रतिशत (2006-07) कॉलों का नुकसान या तो मोबाइल स्वीचिंग सेवा केन्द्रों (एम एस सी) और कॉल केन्द्रों के बीच या इं वा रि प्र पर कॉल की हानि के कारण बिना उत्तर दिये ही कॉल समाप्त कर दी। उपभोक्ताओं के कॉल की औसतन हानि की कॉल केन्द्र-वार स्थिति निम्न थी:

कॉल केन्द्र	कॉल केन्द्र द्वारा उत्तर न दी गई कुल कॉलों में कॉल की प्रतिशतता		
	2004-05 (विगत 6 माह)	2005-06 (12 माह के लिये)	2006-07 प्रारम्भिक 3 माह
अहमदाबाद	21	17	32
बंगलोर	22	33	50
गुड़गांव	21	22	44
पुणे	47	58	39
कोलकाता	11	10	36
औसत	24	28	40

कॉल केन्द्रों द्वारा उत्तर न दी गई उपभोक्ता की कॉलों की प्रतिशतता में बढ़ती हुई प्रवृत्ति दर्शायी गई थी, जो कि एक अच्छा संकेत नहीं था, इससे उपभोक्ता की असंतुष्टि बढ़ सकती थी, जो विद्यमान प्रतिस्पर्धा के परिदृश्य में भा सं नि लि के सी एम टी एस उपभोक्ता बेस को अंततः प्रभावित कर सकता था।

1.12.7 सम्बन्धित परिमंडलों द्वारा उपभोक्ताओं की शिकायतों को सम्बोधित नहीं किया

गुजरात, झारखंड, उड़ीसा, उत्तर प्रदेश (पूर्व) तथा उत्तरांचल परिमंडल और कोलकाता दूरभाष जिला के अभिलेखों की नमूना जांच के दौरान यह ध्यान में आया कि उपभोक्ताओं से प्राप्त विभिन्न शिकायतें समय पर ठीक नहीं की गई थीं जिसके परिणामस्वरूप उपभोक्ता असंतुष्टि, संयोजन-अभ्यर्पण आदि हुआ। ये शिकायतें रिचार्ज कूपन के प्रयुक्त होने/पूर्व सक्रिय रिचार्ज कूपन, बिना क्रम संख्या/गुप्त कोड के खाली रिचार्ज कूपन जारी करना, स्क्रेच कार्ड की कमी, खराब नेटवर्क कवरेज, नेटवर्क सघनता, कॉल ड्रॉप, क्रॉस संयोजन, अधिक टैरिफ, अधिक बिल बनाना, कम किया गया शेष, विद्यमान शेष को अग्रेसित न करने आदि से सम्बन्धित थी। तथापि, उपर्युक्त शिकायतें समय पर ठीक करने में विफलता के लिये सम्बन्धित विक्रेता/उपभोक्ता सेवा केन्द्रों के प्रति कोई कार्यवाही नहीं की गई थी।

1.12.8 सी एम टी एस की खराब गुणता

सेवा की गुणता (से गु) दूरभाष सेवा का निष्पादन तथा अनुबद्ध मानक में सेवा-अनुरूप स्तर का मुख्य संकेतक है। सैल्यूलर मोबाइल आपरेटर के सेवा निष्पादन की गुणता के लिये ट्राय द्वारा निर्धारित मानक भा सं नि लि द्वारा उपलब्ध सी एम टी एस में लागू होते थे। अधिकतर परिमंडलों में भा सं नि लि द्वारा उपलब्ध सी एम टी एस की गुणता पूरी तरह संतोषजनक नहीं थी क्योंकि खराब नेटवर्क कवरेज, प्रणाली विफलता, कम संकेतक अथवा संकेत न होना, कॉल ड्रॉपिंग, उपभोक्ता शिकायतों पर ध्यान न देना आदि से सम्बन्धित शिकायतें ज्यादातर परिमंडलों में थीं जैसा कि पूर्ववर्ती पैराग्राफ में चर्चित है।

सी एम टी एस की गुणता पर तिमाही एम आई एस रिपोर्ट की संवीक्षा से पता चला कि अप्रैल 2003 से जून 2006 के दौरान में विभिन्न अवधियों में 18 माह से लेकर 33 माहों की रेंज तक ट्राय द्वारा निर्धारित मानक जैसे 'अच्छी वायस गुणता के संयोजन का प्रतिशत' 'बिल बनाने की शिकायतें/जारी किये गये 100 बिल' 'कॉल सफलता-दर' तथा सामुदायिक अलगाव का संचित कम समय के लिये ट्राय द्वारा निर्धारित सेवा मानक की गुणता की प्राप्ति विभिन्न परिमंडलों द्वारा नहीं हुई जैसा कि नीचे वर्णित है:

- 'अच्छी वायस गुणता' के साथ संयोजन का प्रतिशत पैरामीटर 18 माह से लेकर 24 माह की अवधि के लिये छः परिमंडलों^६ में ट्राय के मानक से कम था।
- पांच परिमंडलों^७ तथा कोलकाता दूरभाष जिला में 18 माह से 33 माह की अवधि के लिये 'बिल बनाने की शिकायतें/जारी किये गये 100 बिलों के पैरामीटर ट्राय के मानक से उच्चतर थे।
- 12 परिमंडलों^८ तथा कोलकाता दूरभाष जिलों में 18 माह से 33 माह की अवधि के लिये ट्राय के मानक से कम था।

^६ बिहार, हिमाचल प्रदेश, केरल, उड़ीसा, पंजाब तथा राजस्थान

^७ बिहार, केरल, महाराष्ट्र, पंजाब तथा राजस्थान

^८ बिहार, हरियाणा, हिमाचल प्रदेश, कर्नाटक, केरल, महाराष्ट्र, मध्य प्रदेश, उड़ीसा, पंजाब, राजस्थान, तमिलनाडु, तथा उत्तर प्रदेश (पूर्व)

- पांच परिमंडलों^१ में 'सामुदायिक अलगाव का संचित कम समय' का पैरामीटर 18 माह से 27 माह की अवधि के लिये ट्राय के मानक से उच्चतर था।
- इसके अतिरिक्त सी एम टी एस की गुणता में नेटवर्क सघनता सबसे महत्वपूर्ण पैरामीटर में से एक था। जून 2003 में, ट्राय ने नेटवर्क सघनता से सम्बन्धित कुछ निश्चित पैरामीटर के मूल्य मानीटर करने के लिये सभी सी एम टी एस आपरेटरों को अनुदेश जारी किये थे। 20 परिमंडलों^२ तथा दोनों दूरभाष जिलों के संबंध में मासिक सघनता प्रतिवेदन की जांच से पता चला कि:
 - वर्ष 2004-05 तथा 2005-06 के दौरान एकमात्र समर्पित नियंत्रण चैनल सघनता क्रमशः 3.7 प्रतिशत तथा 1.9 प्रतिशत थी, जो कि ट्राय द्वारा निर्धारित मानक के 1 प्रतिशत से अपेक्षाकृत उच्चतर थी।
 - यातायात नियंत्रण चैनल सघनता वर्ष 2004-05 तथा 2005-06 के दौरान ट्राय के मानक 2 प्रतिशत से कम के प्रति क्रमशः औसतन 11.2 प्रतिशत तथा 5.2 प्रतिशत अधिक थी जो चौंकाने वाली थी।

उपभोक्ता की कॉल के विफल होने के कारण, इस सघनता से न केवल सम्भाव्य राजस्व की हानि हुई बल्कि भा सं नि लि के सी एम टी एस उपभोक्ता बेस में भी हलचल रही।

सिफारिशें

भा सं नि लि को चाहिये कि:

- वह सी एम टी एस प्रणालियों की सज्जित क्षमता का इष्टतम उपयोग सुनिश्चित करने के लिये उचित रणनीति तैयार करे और संयोजन देने के लिये प्रचालनात्मक लक्ष्यों की उपलब्धि करे।
- सी एम टी एस प्रणालियों के लिये वा अ सं समय पर हस्ताक्षर करना सुनिश्चित करे।
- वारंटी तथा वा अ सं के दौरान पर्याप्त तथा निर्बाध नेटवर्क कवरेज उपलब्ध कराने के उत्तरदायित्व का पालन करने में पूर्तिकारों का निष्पादन मानीटर करे जिससे सेवा की खराब गुणता के खतरे से बचा जा सके।
- अभिदाताओं की शिकायतों पर ध्यान देने में विलम्ब को कम करने के लिये उपभोक्ता सेवा केन्द्र तथा प्रचालनात्मक विंग के उचित समन्वय सुनिश्चित करे।
- ट्राय द्वारा निर्धारित सेवा मानकों की गुणता का पालन सुनिश्चित करे ताकि अन्य आपरेटरों को उपभोक्ता के स्थानान्तरण के खतरे से बचा जा सके।

1.13 सी एम टी एस राजस्व के बिल बनाने, संग्रहण तथा लेखांकन की प्रणाली

सभी परिमंडल के लिये भा सं नि लि के पश्ची भुगतान उपभोक्ताओं के बिल बनाने का प्रचालन चंडीगढ़, हैदराबाद, कोलकाता, पुणे व त्रिचि में स्थित भा सं नि लि के बिल बनाने व उपभोक्ता सेवा प्रणालियां (बि उ से प्र) पूरा करती है। प्रत्येक परिमंडल में विभिन्न सै स्वी क्षेत्रों में स्थित इंटेलीजेंट नेटवर्क (इं ने) प्रणालियों द्वारा भा सं नि लि में पूर्व भुगतान संयोजनों की देख-रेख का प्रबंधन पृथक से होता है।

^१ केरल, महाराष्ट्र, उड़ीसा, पंजाब तथा राजस्थान

^२ आंध्र प्रदेश, असम, बिहार, गुजरात, हरियाणा, हिमाचल प्रदेश, जम्मू एवं कश्मीर, कर्नाटक, केरल, मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र, उत्तर पूर्व-I, उत्तर पूर्व-II, उड़ीसा, पंजाब, राजस्थान, तमिलनाडु, उत्तर प्रदेश (पूर्व), उत्तर प्रदेश (पश्चिम) तथा पश्चिम बंगाल

पश्ची भुगतान संयोजनों के प्रकरण में, निर्धारित बिल बनाने के चक्र की समाप्ति पर उपभोक्ताओं से राजस्व के बिल बनाये व संग्रहण किया गया है। तथापि पूर्व भुगतान संयोजनों के प्रकरण में, अग्रिम में भुगतान प्राप्त करने के बाद संयोजन दिये गये तथा अग्रिम में रिचार्ज कूपन का मूल्य प्राप्त करने के बाद और भी रिचार्ज कूपन जारी किये गये हैं। सम्बन्धित परिमंडलों के सम्बन्धित से स्वी क्षे में पूर्व भुगतान तथा पश्ची भुगतान उपभोक्ताओं से राजस्व का संग्रहण व लेखांकन किया गया है।

लेखापरीक्षा संवीक्षा में सी एम टी एस राजस्व के बिल बनाने, संग्रहण व लेखांकन में विभिन्न कमियों का पता चला जिसकी चर्चा अगले पैराग्राफों में की गई है।

1.13.1 पश्ची भुगतान उपभोक्ताओं से सम्बन्धित राजस्व बकाया का संचय

2005-06 तक विगत तीन वर्षों के लिये 22 परिमंडलों^प तथा दोनों कोलकाता व चेन्नई दूरभाष जिलों के पश्ची भुगतान उपभोक्ताओं से सम्बन्धित सी एम टी एस राजस्व के बिल बनाये गये, संग्रहीत किये गये तथा बकाया की स्थिति की नमूना लेखापरीक्षा जांच निम्न थी:

वर्ष	वर्ष के प्रारम्भ में बकाया	वर्ष के दौरान बिल बनाये गये	वसूली के लिये कुल राजस्व देय (2+3)	वर्ष के दौरान संग्रहीत	वर्ष के अंत में वसूली के लिये बकाया (4-5)	वसूली के लिये कुल राजस्व देय में संग्रहीत राजस्व की प्रतिशतता $5/4 \times 100$
1	2	3	4	5	6	7
2003-04	40.66	1143.26	1183.92	844.88	339.05	71
2004-05	339.05	1611.75	1950.81	1536.36	414.45	79
2005-06	414.45	2099.30	2513.75	2021.67	492.08	80

जैसा कि उपर्युक्त तालिका से पता चलता है कि पश्ची भुगतान उपभोक्ताओं से वसूली के लिये बकाया राजस्व ने बढ़ती हुई प्रवृत्ति दर्शाई थी क्योंकि यह 2003-04 की समाप्ति पर 339.05 करोड़ रु. से बढ़कर 2005-06 की समाप्ति पर 492.08 करोड़ रु. हो गई। तथापि, राजस्व संग्रहण कुशलता (संग्रहण के लिये कुल देय राजस्व में वर्ष के दौरान संग्रहीत राजस्व की प्रतिशतता) 2003-04 में 71 प्रतिशत से सुधरकर 2005-06 में 80 प्रतिशत हो गई।

2005-06 तक विगत तीन वर्षों के लिये पश्ची भुगतान उपभोक्ताओं से सम्बन्धित सी एम टी एस राजस्व के बिल बनाये गये, संग्रहीत किये गये और बकाया की परिमंडल वार^क स्थिति परिशिष्ट-VII में वर्णित है। जैसा कि परिशिष्ट से पता चलता है कि 2003-04 के दौरान परिमंडलों की राजस्व संग्रहण कुशलता 44 प्रतिशत (गुजरात परिमंडल) तथा 97 प्रतिशत (चेन्नई दूरभाष जिला) 2004-05 के दौरान 59 प्रतिशत (पंजाब परिमंडल) तथा 97 प्रतिशत (चेन्नई दूरभाष जिला) और 2005-06 के दौरान 62 प्रतिशत (बिहार तथा पंजाब परिमंडल) और 97 प्रतिशत (चेन्नई दूरभाष जिला) के मध्य थी।

^प आंध्र प्रदेश, असम, बिहार, छत्तीसगढ़, गुजरात, हरियाणा, हिमाचल प्रदेश, जम्मू एवं कश्मीर, झारखंड, कर्नाटक, केरल, मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र, उत्तर पूर्व-I, उड़ीसा, पंजाब, राजस्थान, तमिलनाडु, उत्तर प्रदेश (पूर्व), उत्तर प्रदेश (पश्चिम), उत्तरांचल तथा पश्चिम बंगाल

^क अंडमान एवं निकोबार तथा उ पू-II परिमंडल के सिवाय

1.13.2 पश्ची भुगतान उपभोक्ताओं के फरार/चम्पत होने के कारण राजस्व की हानि

लेखापरीक्षा ने अवलोकित किया कि 11 परिमंडलों[¶] व कोलकाता दूरभाष जिला, जैसा कि परिशिष्ट-VIII, में वर्णित है, में भा सं नि लि ने पश्ची भुगतान उपभोक्ताओं से बकाया राजस्व की गैर वसूली के कारण 57.11 करोड़ रु. की हानि उठाई। राशि की वसूली के अवसर नगण्य थे क्योंकि संबंधित उपभोक्ताओं का पता-ठिकाना ज्ञात नहीं था। उपर्युक्त राजस्व उपभोक्ताओं की क्रेडिट सीमाओं का मानीटर करने के लिये श्रेषहोल्ड सर्वर के क्रियान्वयन में विलम्ब के कारण वसूली हेतु बकाया हो गये थे, बिल बनाने की प्रणाली में स्वतः संयोजन काटे जाने की सुविधा सक्रिय करने में विफलता, उपभोक्ताओं के विवरणों का सत्यापन किये बिना संयोजन जारी करने तथा वसूली का मानीटर करने में विफलता रही। 57.11 करोड़ रु. की उपर्युक्त राशि में 2002-03 के दौरान राजस्थान परिमंडल में श्रेषहोल्ड सर्वर के क्रियान्वयन में विलम्ब के कारण ध्यान में आये 54 नकली आई एस डी प्रकरण से सम्बन्धित 2.33 करोड़ रु. शामिल है, इस पर टिप्पणी नि म ले प की 2005 की प्रतिवेदन संख्या 5 में, पैराग्राफ 2.2 में (पृष्ठ 10) परिशिष्ट-I में पहले से ही की गई थी।

1.13.3 अपर्याप्त विपदा पुनरुत्थान योजना तथा बिल बनाने की प्रणाली के लिये प्रवेश नियंत्रण

विपदा पुनरुत्थान योजना तैयार करने का उद्देश्य है कि वह यह सुनिश्चित करे कि प्रबन्धन बाधा अथवा विपदा की स्थिति में प्रणाली में निहित सूचना की प्रतिलिपि तैयार करके, पुनः प्राप्त करके तथा सुरक्षित रखे जिससे डेटा और/अथवा कम्प्यूटर सुविधाओं की पूर्ण अथवा आंशिक हानि को पूरा किया जा सके। इसके अतिरिक्त, प्रणाली/डाटा में प्रवेश (प्रविष्टि) के लिये प्रभावपूर्ण पासवर्ड प्रबन्धन आवश्यक है जिससे डेटा की सुरक्षा, गोपनीयता और रक्षा सुनिश्चित हो सके।

लेखापरीक्षा के ध्यान में आया कि चंडीगढ़, हैदराबाद, कोलकाता, पुणे तथा त्रिचि में पांच सी एम टी एस के बिल बनाने के केन्द्रों के लिये भा सं नि लि द्वारा कोई विपदा पुनरुत्थान योजना तैयार नहीं की गई थी। यह भी ध्यान में आया कि कर्तव्यों का कोई विभाजन नहीं हुआ था और प्रयोक्ता ने बिल बनाने की प्रणाली में सामान्य प्रयोक्ता-आई डी तथा पासवर्ड का उपयोग किया था।

1.13.4 समय पर राजस्व का समाधान न करना

अक्तूबर 2002 में निगम कार्यालय द्वारा जारी अनुदेशों के अनुसार, सभी प्रयोजनों के लिये रिचार्ज कूपन नकद माने गये थे और सम्बन्धित सै स्वी क्षे के लेखाधिकारी प्रतिदिन के आधार पर लेखा का समाधान करने और रखने के लिये उत्तरदायी थे। इसके अतिरिक्त, विभिन्न स्रोतों के माध्यम से राजस्व संग्रहण का नियमित समाधान लेखांकन प्रयोजन हेतु किया जाना भी अपेक्षित था।

लेखापरीक्षा में नमूना जांच से पता चला कि पांच परिमंडलों[¶] द्वारा उपर्युक्त अनुदेशों का पालन नहीं किया गया था जिसके कारण 16.28 करोड़ रु. का राजस्व लेखांकन 2002-06 के दौरान विविध अवधि के लिये बिना समाधान के रहा जो कि टाप-अप कार्ड की बिक्री, रिचार्ज कूपन, उपभोक्ताओं के क्रेडिट शेष के गैर समाधान तथा बैंक के माध्यम से संग्रहीत राजस्व के कारण था जैसा कि परिशिष्ट-IX में वर्णित है। लेखापरीक्षा ने अवलोकन किया कि उपर्युक्त राजस्व का समाधान करने के लिये शीघ्र कार्यवाही की जाने की आवश्यकता थी क्योंकि भा सं नि लि को उपर्युक्त वजह से हानि उठानी पड़ सकती है।

[¶] आंध्र प्रदेश, असम, छत्तीसगढ़, झारखंड, कर्नाटक, केरल, मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र, उड़ीसा, राजस्थान तथा उत्तरांचल

[¶] छत्तीसगढ़, जम्मू एवं कश्मीर, महाराष्ट्र, उड़ीसा व उत्तर प्रदेश (पूर्व)

1.14 निष्कर्ष

उपभोक्ताओं को सी एम टी एस संयोजन उपलब्ध कराने के लिये भा सं नि लि के लिये दसवीं पंचवर्षीय योजना का लक्ष्य 223.84 लाख था। इसके प्रति, भा सं नि लि ने 2002-06 की अवधि के लिये वार्षिक लक्ष्य कुल 329 लाख तय किया था लेकिन मार्च 2006 तक 193.53 लाख लाइनों की सज्जित क्षमता से युक्त प्रणाली प्रतिष्ठापित कर सका था और मार्च 2006 तक क्षमता उपयोग 171.64 लाख लाइनें था।

इसके अतिरिक्त आई एम पी सी एस परियोजना के चरण-V के अन्तर्गत सी एम टी एस का विस्तार में दिसम्बर 2007 तक 635 लाख लाइनें जोड़ने का था, जो कि भा सं नि लि के उपभोक्ता बेस में महत्ता को प्रमुखता देने के लिये था लेकिन जनवरी 2005 में बोर्ड के प्रारम्भिक अनुमोदन के प्रति मार्च 2006 में निविदा जारी की गई जिसे सितम्बर 2006 तक अंतिम रूप नहीं दिया गया था।

आयोजन में कमियां, अवसंरचना का सृजन, अधिप्राप्ति, प्रणाली की प्रतिष्ठापन व चालू किये जाने तथा नेटवर्क कवरेज एवं वा अ सं तथा वारंटी के दौरान सी एम टी एस प्रणालियों में दोष-सुधार में विलम्ब भी ध्यान में आया। भा सं नि लि ट्राय द्वारा निर्धारित सेवा मानक की गुणता नहीं प्राप्त की, इसने उपभोक्ता बेस को बुरी तरह प्रभावित किया। भा सं नि लि का बिल बनाने में व राजस्व के संग्रहण कमियों में एवं अपर्याप्त उपभोक्ता सेवा के कारण वित्तीय हानि हुई।

वर्तमान में भा सं नि लि देश का एक प्रमुख सी एम टी एस सम्भरक है। अन्य सेवा सम्भरकों से कड़ी प्रतिस्पर्धा को ध्यान में रखते हुये, भा सं नि लि को अपनी आयोजना व कार्यविधि को मजबूत बनाने तथा सुधार करने की न केवल आवश्यकता है अपितु उपभोक्ता सेवा, राजस्व के बिल बनाने तथा संग्रहण करने के लिये प्रणाली का मानीटर किये जाने की भी आवश्यकता है। बेहतर नेटवर्क कवरेज तथा उपभोक्ता सेवा के माध्यम से सेवा की गुणता में और सुधार की आवश्यकता है जिससे ट्राय द्वारा निर्धारित मानक प्राप्त किया जा सकें।

अध्याय III
भारत संचार निगम लिमिटेड में दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों की
प्रकार्यात्मकता की निष्पादन लेखापरीक्षा

मुख्य विशेषताएं :-

- वर्ष 2001-02 से 2005-06 के दौरान, दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों ने केवल 2001-02 में लाभ कमाया व तत्पश्चात सभी वर्षों में हानि हुई। फ़ैक्ट्रियों को 2002-03 से 2005-06 के दौरान 110 करोड़ रु. तक की हानि हुई।
(पैराग्राफ 2.8.3)
- वर्ष 2001-02 से 2005-06 के दौरान, 2001-02 को छोड़कर, किसी भी वर्ष में, दूरसंचार फ़ैक्ट्रियां उत्पादन के लक्ष्य को प्राप्त नहीं कर सकीं।
(पैराग्राफ 2.8.1)
- जांच से पता चला कि दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों में विनिर्मित उत्पादों का मूल्य बाजार भाव से ऊंचा था। स्व सहायक ड्रापवायर और स्ट्रेट ज्वाइन्ट क्लॉजर के संदर्भ में, प्रयोक्ता परिमंडलों को 2001-02 से 2005-06 के दौरान दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों से इन दो उत्पादों की अधिप्राप्ति के लिए 17.27 करोड़ रु. का अतिरिक्त व्यय वहन करना पड़ा।
(पैराग्राफ 2.8.5)
- नए उत्पादों के उत्पादन के लिए परियोजनाओं की अनुशंसा और क्रियान्वयन में विलंब के परिणामस्वरूप दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों का टर्नओवर नहीं बढ़ पाया। जब तक नए उत्पादों यथा स्विच मोड ऊर्जा आपूर्ति ऊर्जा संयंत्रों तथा पैच पैनल एंटीना का उत्पादन आरंभ हुआ, या तो उनकी मांग नहीं थी या उत्पाद पुराने पड़ चुके थे।
(पैराग्राफ 2.9.1)
- सी-डॉट व ई 10 बी कार्डों की मरम्मत के संदर्भ में दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों की क्षमता विस्तार में विफलता के कारण बाह्य एजेंसियों द्वारा उच्च दरों पर कार्य करवाने के कारण 28 करोड़ रु. की सम्भाव्य हानि हुई।
(पैराग्राफ 2.9.2)
- परिमंडलों से मांग देरी से प्राप्त होने के कारण, परिमंडलों को वर्ष 2002-03 से 2005-06 के लिए दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों में बनने वाले उत्पादों को 132.59 करोड़ रु. में खरीदना पड़ा।
(पैराग्राफ 2.10.2)
- स्व-सहायक ड्रापवायर (स्व स ड्रा) व टावरों जैसे महत्वपूर्ण उत्पादों के उत्पादन के लिए कच्चे माल की खपत व श्रम समय के लिए कोई मापदंड निर्धारित नहीं किए गए।
(पैराग्राफ 2.11.1)

- 2001-02 से 2005-06 के दौरान 14.4 करोड़ रु. से 29.19 करोड़ रु. तक का अधिक मात्रा में स्टॉक रखा गया।

(पैराग्राफ 2.12.1)

- वर्ष 2001-02 से 2005-06 के दौरान दूरसंचार फैक्ट्रियों में लागत लेखे वार्षिक वित्तीय लेखों के साथ समाधान नहीं किए गए थे।

(पैराग्राफ 2.13.1)

सिफारिशें

- दूरसंचार फैक्ट्रियों के संदर्भ में निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित प्रगतिशील अनुकूल योजनाएं होनी चाहिए। नए उत्पादों के उत्पादन के संदर्भ में महत्वपूर्ण व मात्रात्मक लक्ष्य निर्धारित किए जाने चाहिए।
- दूरसंचार फैक्ट्री सेल तथा कारपोरेट कार्यालय स्तर पर अन्य शाखाओं व टी एफ परिमंडलों के मध्य उचित तालमेल होना चाहिए ताकि नवीनीकरण योजनाओं तथा निवेश में विलंब न हो।
- कम्पनी को दूरसंचार फैक्ट्रियों को मरम्मत के लिए तथा दूरसंचार परिमंडलों को सेवा सहायता प्रकार्यों के संबंध में महत्तम भूमिका प्रदान करनी चाहिए जैसा कि दिसम्बर 2002 में प्रबंधन समिति ने निर्णय किया था।
- दूरसंचार फैक्ट्रियों को परिमंडलों द्वारा की गई मांग में निर्दिष्ट आपूर्ति तालिका का पालन करना चाहिए जिससे कि मांग का निरस्तीकरण व तैयार उत्पादों की निष्क्रियता न हो।
- कम्पनी को उत्पादों, विशेषकर टावर तथा (एस एस डी डब्ल्यू) का मानक मूल्य तुरंत निर्धारित करना चाहिए, जिससे कि उनका विनिर्माण कुशल व मितव्ययी हो।
- दूरसंचार फैक्ट्री को सुनिश्चित करना चाहिए कि उच्च प्रश्नावली टर्नओवर अनुपात बना रहे, स्टॉक में अनियमितताएँ न हों तथा अप्रयोज्य तथा पुराने भंडारों के समाशोधन के लिए तुरंत कार्यवाही की जाए।

2.1 प्रस्तावना

कम्पनी अधिनियम 1956 के तहत भारत संचार निगम लिमिटेड (भा सं नि लि) को सितंबर 2000 में एक पूर्ण रूप से स्वामित्व वाली केन्द्रीय सरकार कम्पनी के रूप में निगमित किया गया। देश में दूरसंचार सेवाएं उपलब्ध करवाने का कारोबार, जो कि दूरसंचार सेवा विभाग (दू से वि) तथा दूरसंचार परिचालन विभाग (दू प वि) के जिम्मे था, नवनिर्मित कम्पनी को अक्टूबर 2000 से स्थानान्तरित किया गया।

इसके निर्माण के समय, कम्पनी का 2.38 करोड़ दूरभाष लाइनों का आधार था, जो 31 मार्च 2006 को, 26 लाख लोकल लूप में वायरलैस (डब्ल्यू एल एल) और 1.72 करोड़ सैल्यूलर मोबाइल संयोजनों सहित 5.52 करोड़ तक बढ़ गया। जहां डब्ल्यू एल एल सेवा जनवरी 2001 में आरंभ हुई, सैल्यूलर मोबाइल दूरभाष सेवाएं (सै मो दू से) अक्टूबर 2002 में आरंभ हुई।

दूरसंचार फ़ैक्ट्रियां कम्पनी की आन्तरिक विनिर्माण इकाइयां हैं, जो विभिन्न लाइन भंडार, केबिल सहउपकरण, कॉइन बॉक्स दूरभाष, एक्सचेंज उपस्कर, टावर आदि की आपूर्ति करती हैं। अलीपुर, गोपालपुर, खड़गपुर, मुम्बई, राइट टाउन, रिछाई व भिलाई* में सात दूरसंचार फ़ैक्ट्रियां हैं। अलीपुर, गोपालपुर और खड़गपुर की फ़ैक्ट्रियां कोलकाता दूरसंचार फ़ैक्ट्री (दू फ़ै) परिमंडल, राइट टाउन, रिछाई और भिलाई जबलपुर दू फ़ै परिमंडल के अधीन आते हैं जबकि मुम्बई स्वयं एक दू फ़ै परिमंडल है। इसके अतिरिक्त, आठ सेवा सहायता केन्द्र** हैं। सभी दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों का एक साथ मिलाकर वर्ष 2005-06 के लिए 290 करोड़ रु. का टर्नओवर था और मार्च 2006 को 4000 कार्य बल था।

2.2 संगठनात्मक ढांचा

दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों के संचालन का संपूर्ण नियंत्रण अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक (अ प्र नि) में निहित है। कॉरपोरेट कार्यालय स्तर पर, अ प्र नि की सहायता निदेशक (आयोजना व नई सेवाएं) और उप महानिदेशक (दूरसंचार फ़ैक्ट्रियां) करते हैं। परिमंडल स्तर पर अ प्र नि की सहायता संबंधित मुख्य महाप्रबंधक (मु म प्र) महाप्रबंधक (म प्र) तथा उप महाप्रबंधक (उ म प्र) करते हैं। संगठनात्मक संरचना परिशिष्ट-X में दी गई है।

2.3 लेखापरीक्षा का कार्यक्षेत्र

भा सं नि लि में दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों की कार्यप्रणाली की निष्पादन लेखापरीक्षा में दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों द्वारा उत्पादन आयोजना, विनिर्माण, सामग्री प्रबंधन, लागत व लेखा तथा मानव संसाधन प्रबंधन के अतिरिक्त परिवर्तनशील तकनीक के परिवेश में सुरक्षा व विकास की संपूर्ण रणनीति सम्मिलित थी। 2001-02 से 2005-06 की अवधि से संबंधित कारपोरेट कार्यालय और सभी दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों में तैयार किए गए सुसंगत अभिलेखों की संवीक्षा की गई।

2.4 लेखापरीक्षा के उद्देश्य

लेखापरीक्षा का उद्देश्य यह निर्धारण करना था कि :

- परिवर्तनशील प्रौद्योगिकी तथा बढ़ती प्रतियोगिता के मद्देनजर कम्पनी के पास दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों के प्रतिधारण तथा विकास के लिए एक पर्याप्त नीति थी।
- दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों के लिए उत्पादन योजना मितव्ययता तथा दक्षता को ध्यान में रखते हुए की जा रही थी।
- दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों में उत्पादों का निर्माण मितव्ययी था।
- दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों में सामग्री प्रबंधन सुसंगठित था।
- दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों में कॉस्टिंग तथा लेखांकन उचित रूप से किया जा रहा था।

* अलीपुर दूरसंचार फ़ैक्ट्री 1855 में स्थापित की गई थी जबकि मुम्बई, राइट टाउन, भिलाई, खड़गपुर, गोपालपुर व रिछाई क्रमशः 1935, 1942, 1979, 1980, 1987 और 1988 में स्थापित हुईं।

** बंगलौर, मुम्बई और विजयवाड़ा मुम्बई दूरसंचार फ़ैक्ट्री परिमंडल, लखनऊ और कोलकाता, कोलकाता दूरसंचार फ़ैक्ट्री परिमंडल और जयपुर, जबलपुर और भिलाई जबलपुर दूरसंचार फ़ैक्ट्री परिमंडल के अधीन आते हैं।

2.5 लेखापरीक्षा के मापदंड

लेखापरीक्षा के लिए अपनाए गए मुख्य मापदंड निम्नलिखित थे :-

- दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों के प्रतिधारण तथा विकास के लिए निगम कूटनीति थी;
- निविदा तथा खरीद के लिए संहिताबद्ध प्रावधानों का पालन किया जाना;
- कंपनी द्वारा निर्धारित प्रवर्ती तथा वित्तीय निष्पादन निदर्शक;
- दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों के निर्बाध तथा प्रभावी निष्पादन को सुनिश्चित करने के लिए मॉनिटरिंग व्यवस्था;
- समुचित लागत व लेखा विधि;

2.6 लेखापरीक्षा कार्यपद्धति

लेखापरीक्षा की कार्यविधि में दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों के निष्पादन का मूल्यांकन करने के लिए दस्तावेजों की जाँच तथा ऑडिटी के साथ विचार विमर्श शामिल था।

2.7 पावती

निष्पादन लेखापरीक्षा के लिए लेखापरीक्षा टीम ने अप्रैल तथा अगस्त 2006 के बीच निगम कार्यालय तथा सभी दूरसंचार फ़ैक्ट्री परिमंडलों का दौरा किया। लेखापरीक्षा के दौरान अभिलेखों व दस्तावेजों की जाँच के अलावा अनेक मुद्दों पर विचार विमर्श किया गया। निगम कार्यालय के साथ तथा दूरसंचार फ़ैक्ट्री परिमंडल के स्तर पर प्रवेश व निकास सम्मेलनों का भी आयोजन किया गया। लेखापरीक्षा निष्पादन लेखापरीक्षा के विभिन्न चरणों में प्रबंधन के सभी स्तरों के द्वारा दी गई सहायता तथा सहयोग को स्वीकार करता है।

2.8 लेखापरीक्षा निष्कर्ष

परिवर्तनशील प्रौद्योगिकी तथा बढ़ती प्रतियोगिता के दौर में भा सं नि लि के निगमित वातावरण में दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों के प्रतिधारण के लिए एक सुपरिभाषित कूटनीति व योजना की आवश्यकता थी ताकि फ़ैक्ट्रियों के स्वतंत्र लाभ केन्द्रों के रूप में परिवर्तित किया जा सके तथा साथ ही वे परिमंडलों के सेवा आधार प्रदान कर सकें। 2001-02 से 2005-06 की अवधि के दौरान दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों के निष्पादन के विश्लेषण में पाया गया कि कंपनी ने यह सुनिश्चित करने के लिए कि दूरसंचार परिमंडलों ने दूरसंचार फ़ैक्ट्रियां लाभ केन्द्र बनने के लिए अपने संसाधनों का दक्षतापूर्ण व प्रभावी इस्तेमाल का, कोई प्रभावी कदम नहीं उठाया।

लेखापरीक्षा ने टर्नओवर लक्ष्यों की प्राप्ति में कमी, उत्पाद रेंज को परिवर्तित करने में विफलता, उत्पादन की उच्च लागत, फ़ैक्ट्री उत्पादों का गलत मूल्य निर्धारण तथा बाजार दरों की तुलना में उत्पादों की उच्चतर लागत को देखा। सारांशतः 2001-02 से 2005-06 की अवधि के दौरान दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों का निष्पादन टर्नओवर, उत्पादन लागत व लाभ में प्रभावित हुआ। यह मुख्यतः इन कारणों से हुआ:

- दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों के लिए एक समग्र नीति बनाने में कंपनी की अयोग्यता।
- अप्रभावी उत्पादन योजना।

- खर्चीली निर्माण कार्य।
- अप्रभावी सामग्री प्रबंधन के कारण उच्च लागत।
- अपूर्ण लागत व लेखा प्रक्रिया।
- यह मामले अनुवर्ती पैराग्राफों में चर्चित किये गये हैं।

2.8.1 टर्नओवर लक्ष्यों की प्राप्ति में कमी

कंपनी के निगम कार्यालय द्वारा निर्धारित लक्ष्य तथा दूरसंचार फैक्ट्रियों द्वारा 2001-02 से 2005-06 में उत्पादित वस्तुओं का मूल्य निम्न टेबल में दर्शाया गया है :-

तालिका 1

(करोड़ रु. में)

वर्ष	दू फे कोलकाता		दू फे जबलपुर		दू फे मुम्बई		कुल	
	लक्ष्य	प्राप्ति	लक्ष्य	प्राप्ति	लक्ष्य	प्राप्ति	लक्ष्य	प्राप्ति
2001-02	76	75	78	94	76	72	230	241
2002-03	72	73	81	76	49	42	202	191
2003-04	55	61	72	66	34	30	161	157
2004-05	97	65	67	67	49	40	213	172
2005-06	142	101	110	114	62	75	314	290

जैसा कि उपरोक्त तालिका से देखा जा सकता है कि 2001-02 को छोड़कर किसी भी वर्ष में दूरसंचार फैक्ट्रियों ने उत्पादन के लक्ष्य को प्राप्त नहीं किया। इसके अलावा वर्ष 2002-03 तथा 2003-04 के दौरान लक्ष्यों को कम किया गया था। यहाँ तक कि वर्ष 2004-05 के लिए निर्धारित लक्ष्य भी 2001-02 के लक्ष्य से कम था।

ऐसा मुख्यतः नई प्रौद्योगिकी से संबंधित उत्पादों जैसे डब्ल्यू एल एल, सैल्यूलर मोबाइल, तथा मूल्य वर्द्धित सेवाओं में समान वृद्धि के बगैर लैंडलाइन सेवाओं से संबंधित परम्परागत आइटम जैसे सी.डी. कैबिनेट, सपोर्ट ब्रैकेट, मुख्य वितरण ढांचा कॉइन बॉक्स टेलीफोन-95, ट्यूब व पी डब्ल्यू इ आर एस # का उत्पादन कंपनी द्वारा बंद किए जाने के कारण हुआ।

2.8.2 प्रौद्योगिकी में परिवर्तन के अनुसार उत्पाद रेंज परिवर्तित करने में विफलता

यद्यपि दूरसंचार फैक्ट्रियों ने नए उत्पादों जैसे स्व सहायक ड्रॉप वायर, ओ एफ सी सहायक वस्तुओं, फाइबर वितरण प्रबंधन प्रणाली, टावर* इटेलीजेंट पब्लिक कॉल कार्यालय (इन पी सी ओ) इत्यादि की शुरुआत की, उत्पादों की बिक्री में कुछ खास वृद्धि नहीं हुई। कंपनी ने डब्ल्यू एल एल तथा सी एम टी एस से संबंधित उत्पादों, जिनका निर्माण दूरसंचार फैक्ट्रियों में हो सकता था, की पहचान नहीं की तथा इसके बजाय इन्हें खुले बाजार से खरीदा।

इस प्रकार कम्पनी दूरसंचार फैक्ट्रियों के टर्नओवर बढ़ाने में डब्ल्यू एल एल तथा सी एम टी एस से संबंधित विस्तार योजना का पूरी तरह उपयोग करने में विफल रही परिणामतः वर्ष 2001-02 से

प्राइवेट वायर एक्सचेंज रिले सेट

* माइक्रोवेव प्रणाली में प्रयुक्त भारी टावर के उत्पादन की जगह वायरलेस प्रौद्योगिकी में प्रयुक्त हल्के टावर ने ली।

2005-06 की अवधि के दौरान दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों का टर्नओवर उसी अवधि में कम्पनी द्वारा किए गए वार्षिक क्रय का काफी कम प्रतिशत था। जहाँ उस अवधि में कम्पनी का औसत वार्षिक क्रय 15000 करोड़ रु. था, दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों का वार्षिक टर्नओवर केवल 210 करोड़ रु. तथा 1.4 प्रतिशत था। इसका लाभ पर विपरीत प्रभाव पड़ा जिसका विवरण निम्न है।

2.8.3 उत्पादन के उच्च लागत तथा हानि

2001-02 से 2005-06 के दौरान दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों का उत्पादन तथा लाभ निम्न तालिका में दिया गया।

तालिका 2

(करोड़ रु. में)

वर्ष	बिक्री	खपत किया गया कच्चा माल	प्रत्यक्ष व्यय	प्रशासनिक व्यय	शुद्ध लाभ/हानि
2001-02	308	116	36	75	83
2002-03	223	119	46	84	-26
2003-04	180	95	59	62	-29
2004-05	194	101	70	57	-31
2005-06	325	211	72	64	-24

जैसा कि उपरोक्त तालिका से देखा जा सकता है, दूरसंचार कंपनियों ने केवल एक वर्ष जैसे 2001-02 में लाभ अर्जित किया तथा उसके बाद सभी वर्षों में हानि हुई। फ़ैक्ट्रियों ने 2002-06 की अवधि में 110 करोड़ रु. की हानि उठाई। यह मुख्यतः बिक्री में गिरावट के कारण था। 2005-06 में बिक्री में वृद्धि के बावजूद हानि की वजह टावर तथा स्व सहायक ड्रॉप वायर, जो कि उत्पादन के मुख्य आइटम थे, के उत्पादन में प्रयुक्त प्रमुख कच्चे पदार्थों जैसे लोहा, जस्ता व तांबे के मूल्यों में वृद्धि थी। कच्चे माल पर व्यय में वृद्धि की ओर झुकाव रहा। बिक्री के प्रतिशत के रूप में कच्चे माल पर व्यय 2001-02 में 37.66 से बढ़कर 2002-03 में 53.36 तथा 2005-06 में 64.92 हो गया। 2005-06 में प्रयुक्त कच्चे माल के मूल्य के प्रतिशत में वृद्धि उत्पाद मिक्स के कारण हुई। परम्परागत उत्पादों जैसे ट्यूब, ब्रैकेट चैनल आइरन, स्टाल्क टेलीफोन इत्यादि के उत्पादन की जगह स्व सहायक ड्रॉप वायर एवं टावर जिनमें उच्च मूल्य के कच्चे पदार्थ जैसे कि जस्ता, लोहा व तांबा बड़ी मात्रा में प्रयुक्त होते हैं, के उत्पादन ने ले ली। 2001-06 के दौरान प्रत्यक्ष व्यय भी 36 करोड़ रु. से बढ़कर 72 करोड़ रु. हो गया। यह नकद व्यय, उत्पाद शुल्क और किराये में वृद्धि के कारण हुआ।

वर्ष 2001-02 से 2005-06 के मध्य प्रशासनिक व्यय में कमी स्टाफ के 4848 से 3999 तक घटौती के कारण हुई। फिर भी 2001-02 से 2005-06 के मध्य प्रशासनिक व्यय 29.38 से 37.70% रहा और बिक्री प्रतिशत के रूप में उच्च रहा।

2.8.4 फ़ैक्ट्री उत्पादों के दर का गलत निर्धारण

लेखापरीक्षा ने देखा कि दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों की बिक्री व लाभ के उपरोक्त आँकड़े चालानिंग दरों[®] के गलत निर्धारण के कारण विश्वसनीय नहीं थे। चालानिंग दर तथा उत्पादन लागत के बीच भारी अंतर देखा गया। यह देखा गया कि कलकत्ता परिमंडल में उत्पादन लागत चालान दर से

[®] चालानिंग दर कंपनी द्वारा परिमंडलों को फ़ैक्टरी उत्पादों के स्थानांतरण के लिए निर्धारित दर है।

2003-04 के दौरान 22.02 करोड़ रु. अधिक था (खड़गपुर फैक्ट्री छोड़कर) तथा 2004-05 के दौरान 8.59 करोड़ रु. अधिक था, जबकि जबलपुर परिमंडल में चालान मूल्य उत्पादन लागत से 2001-02 के दौरान 7.55 करोड़ रु. अधिक था, परन्तु कोई विश्लेषण नहीं किया गया। चालान दर का गलत निर्धारण कोलकाता परिमंडल द्वारा 2003-04 एवं 2004-05 में उठाई गई हानि तथा 2001-02 में जबलपुर परिमंडल में लाभ का मुख्य कारण था।

पुनः चालान दर एक ही उत्पाद के लिए अलग अलग फैक्ट्रियों में अलग अलग था। 2005-06 में लाइन जैक यूनिट (एल जे यू) का चालान दर दू फै मुंबई में दू फै अलीपुर तथा राइट टाउन की तुलना में 100 प्रतिशत अधिक था। 2005-06 के लिए 60 एम टी टी एच टावर का चालान दर राइट टाउन फैक्ट्री की अपेक्षा दू फै. गोपालपुर में 7 प्रतिशत व दू फै भिलाई में 14 प्रतिशत अधिक था। 2004-05 के दौरान दू फै राइट टाउन की अपेक्षा दू फै रिछाई में 40 एम एन बी एफ एल टावर का चालान दर 46 प्रतिशत अधिक था। एस एस डी डब्ल्यू का चालान दर दू फै राइट टाउन की अपेक्षा दू फै मुंबई में 2004-05 में 8 प्रतिशत व 2005-06 में 11 प्रतिशत अधिक था।

2.8.5 दूरसंचार फैक्ट्रियों के उत्पादों की कीमत बाजार कीमतों से अधिक थी।

दूरसंचार फैक्ट्रियों में उत्पादन की वित्तीय जीवन योग्यता को सुनिश्चित करने हेतु यह आवश्यक था कि दूरसंचार फैक्ट्रियों द्वारा विनिर्मित उत्पादों की कीमत बाजार कीमतों से कम नहीं तो कम से कम समान होना चाहिए था। परन्तु लेखापरीक्षा में पाया गया कि बाजार में सदृश उत्पादों की कीमत दूरसंचार फैक्ट्रियों के चालानिंग दर से कम थी। लेखापरीक्षा जॉच में पाया गया कि एस एस डी डब्ल्यू तथा स्ट्रेट ज्वाइन्ट क्लोजर के मामले में 2001-02 से 2005-06 के दौरान दूरसंचार फैक्ट्रियों की कीमत बाजार दरों से अधिक थी। परिणामस्वरूप परिमंडलों को इन उत्पादों के दूरसंचार फैक्ट्रियों से क्रय करने में 17.27 करोड़ रु. का अतिरिक्त व्यय करना पड़ा, विवरण परिशिष्ट-XI में दिया गया है।

2.9 कम्पनी की समग्र नीति

दूरसंचार क्षेत्र की विशेषता तीव्र परिवर्तित प्रौद्योगिकी व प्रचंड प्रतियोगिता होती है। पिछले दशक के दौरान, पहले लैंडलाइन सेवाओं के लिए पोल नेटवर्क की जगह अंडरग्राउंड केबल नेटवर्क ने ली, बाद में वायरलेस प्रौद्योगिकी जैसे डब्ल्यू एल एल व सैल्युलर मोबाइल आए। इसने योजना कर्ताओं का कार्य काफी मुश्किल कर दिया क्योंकि निवेश कुछ ही समय में अप्रचलित हो जाने की संभावना थी। पुनः तीव्र प्रतियोगिता में यह आवश्यक था कि उत्पादन लागत को निम्नतम रखा गया ताकि ग्राहकों को सेवाएँ प्रतियोगी दरों पर दी जा सकें। अतः कंपनी के लिए यह आवश्यक था कि दूरसंचार फैक्ट्रियों के लिए एक सुनियोजित नीति हो।

2.9.1 नए उत्पादों को शुरू करने में विलंब

भा सं नि कार्यालय ने कंपनी के संचालन में दूरसंचार फैक्ट्रियों की स्वीकृत भूमिका के बारे में सिफारिशें देने हेतु (जनवरी 2002) में अधिकारियों की एक समिति गठित की। कार्य समूह की सिफारिशों को स्वीकार करते हुए प्रबंधन समिति ने निर्णय लिया (दिसंबर 2002) कि दूरसंचार फैक्ट्रियों तथा राज्य परिमंडलों के द्वारा सुझाए गए नए उत्पादों के संबंध में निगम कार्यालय को अलग अलग विचार हेतु एक एक मामले भेजे जाएँगे। निगम कार्यालय ने अधिकारियों की एक अन्य समिति का गठन किया (अप्रैल 2004) जिसे संभावित उत्पादन लाइन तथा प्रौद्योगिकी टाइप सहित दूरसंचार फैक्ट्रियों के प्रभावी उपयोग हेतु पद्धति व साधनों की सिफारिश करनी

थी। समिति ने (जुलाई 2004) विभिन्न उत्पादों जैसे ग्राहक पहचान माड्यूल (एस आई एम) कार्ड, 5 पेयर केबल, स्विच मोड पावर सप्लाय (एस एम पी एस) पावर प्लांट, वैल्यू रेगुलेटेड लीड एसिड (वी आर एल स) बैटरी, थर्मो सिंक फाइबर (टी एस एस) ज्वाइंटिंग किट, 40 मी. फीदर लाइट (एफ एल) टावर, एस एस डी डब्ल्यू तथा संक्षिप्त संदेश सेवा (एस एम एस) फोन के विनिर्माण की सुविधाएँ स्थापित करने की सिफारिश की।

इन उत्पादों को स्थापित करने के लिए 20.41 करोड़ रु. का निवेश अनुमानित था जबकि अनुमानित टर्नओवर 148.50 करोड़ रु. था जो निवेश से सात गुणा अधिक था। लेखापरीक्षा ने देखा कि फैक्ट्रियों को 2004-05 में केवल 5.57 करोड़ रु. व 2005-06 में केवल 10.6 करोड़ रु. का पूँजीगत बजट निर्दिष्ट किया गया। इतना ही नहीं, पूँजीगत बजट में से व्यय 2004-05 में केवल 1.80 करोड़ रु. तथा 2005-06 में केवल 1.51 करोड़ रु. का हुआ।

दूरसंचार फैक्ट्रियों को संयंत्र व मशीनरी की अधिप्राप्ति के लिए प्रदान किया गया बजट बहुत ही कम था। वर्ष 2005-06 के लिए निगमित बजट में या फैक्ट्रियों के लिए बजट में 5 जोड़े केबल के लिए तथा सिम कार्ड विनिर्माण मशीन जिसके लिए निगमित कार्यालय (एम एम प्रकोष्ठ) द्वारा अगस्त और अक्टूबर 2005 में पहले ही निविदा आमंत्रित कर ली गई थी, की अधिप्राप्ति के लिए कोई निधि प्रदान नहीं की गई थी। दूरसंचार उपस्कर और भंडार की अधिप्राप्ति नियम पुस्तिका के अनुसार निविदा केवल निधियों के आबंटन के पश्चात ही जारी की जानी थी। निगमित कार्यालय के बजट बैंकिंग वित्त (ब बै वि) प्रकोष्ठ, जो कि बजट आबंटित करता है, ने सूचित किया (जुलाई 2006) कि सिम कार्ड मशीन के लिए प्रकोष्ठ में स्वीकृति विवरणों की गैर उपलब्धता के कारण निधियां आबंटित नहीं की जा सकी तथा 5 जोड़े केबलों के संदर्भ में मामला दूरभाष परिमंडल जबलपुर द्वारा आगे निष्पादित नहीं किया गया। उत्तर तर्कसंगत नहीं था क्योंकि जुलाई 2004 में बोर्ड के अनुमोदन के बावजूद निगमित कार्यालय स्तर पर कार्यरत टैलीकाम फैक्ट्री (टी एफ) प्रकोष्ठ ने वी वी एफ प्रकोष्ठ को सिम कार्ड मशीन की स्वीकृति का विवरण उपलब्ध नहीं कराया और टी एफ परिमंडल जबलपुर ने वी वी एफ प्रकोष्ठ के साथ 5 पेयर केबिल की एसेम्बली लाइन की अधिप्राप्ति के मामले को अनुसारित नहीं किया। इस प्रकार वी वी एफ प्रकोष्ठ, टी एफ प्रकोष्ठ और टी एफ परिमंडल जबलपुर के बीच समन्वय के अभाव के कारण वी वी एफ प्रकोष्ठ द्वारा बजट आबंटन नहीं हो सका और परिणामतः योजनायें पूर्ण नहीं हो सकी।

जुलाई 2003 से अगस्त 2006 के बीच दूरसंचार फैक्ट्रियों से प्राप्त 18 प्रस्तावों में से, 14 मामलों में प्रशासनिक अनुमोदन तथा आगे बढ़ने की अनुमति प्रदान की गई, दो मामले निरस्त कर दिए गए, दो मामलों पर कार्यवाई चल रही थी। 14 अनुमोदित मामलों में से, केवल चार परियोजनाएं जैसे आई एन-पी सी ओ, एस एस डी डब्ल्यू, ज्वाइंटिंग किट्स, फाइबर वितरण प्रबंधन प्रणाली (फा वि प्र प) अगस्त 2006 तक क्रियान्वित की जा सकी थी, जबकि तीन परियोजनाओं को अनुगामी रूप से छोड़ दिया और सात परियोजनाएं विकास के विभिन्न चरणों में थीं। मामलों के अनुमोदन के लिए लिया गया समय दो से आठ माह के बीच था। परियोजनाओं के क्रियान्वयन में लिया गया समय दो से चौबीस माह के बीच था। चूंकि इन उत्पादों का जीवन केवल तीन से पांच वर्ष था, क्रियान्वयन में विलंब के कारण कुछ उत्पाद या तो पुराने पड़ गए या उनकी कोई मांग नहीं बची जैसा कि नीचे चर्चित है :

➤ स्वि मो वि आ संयंत्र

2001-02 के दौरान प्रबंधन द्वारा दू भा अलीपुर में स्थायी वायरलेस टर्मिनल (स्था वा) के लिए स्विच मोड विद्युत आपूर्ति (स्वि मो वि आ) विद्युत संयंत्र विनिर्मित करने के लिए एक परियोजना अनुशंसित की गई। परन्तु उत्पादन केवल 2005-06 के दौरान आरंभ हो सका और उस समय तक, परिमंडलों से इस संयंत्र के लिए मांग नगण्य थी।

➤ पैच पैनल एंटीना

निगमित कार्यालय ने दूरसंचार फैक्ट्री मुंबई द्वारा पैच पैनल एंटीना (पै पै ए) का उत्पादन अनुमोदित किया (दिसंबर 2002)। पै पै ए के पांच प्रकारों (कोरडेक्ट के लिए तीन प्रकार व सीडी एम ए के लिए दो प्रकार) के डिजाइन की जिम्मेदारी भारतीय अंतरिक्ष अनुसंधान संगठन (इसरो) अहमदाबाद को सौंपी गई (अगस्त 2003)। इसरो ने तकनीकी विशिष्टीकरण मूल्यांकन प्रमाण-पत्र (त वि मू प्र) के लिए जनवरी 2005 में डिजाइन प्रस्तुत किए जिनमें कुछ तकनीकी खामियां पाई गईं। खामियों को दूर किया गया तथा जुलाई 2005 में पै पै ए के चार प्रकारों के लिए त वि मू प्र प्राप्त कर लिया गया और इसरो को एक लाख रु. की राशि अदा कर दी गई। पै पै ए के पांचवें प्रकार, जो कि दू भा मुंबई द्वारा विकसित किया गया था, के लिए अनुमोदन प्रतीक्षित था (जुलाई 2006)।

प्रबंधन ने कोरडेक्ट टाईप पै पै ए का उत्पादन न करने का निर्णय (जुलाई 2005) लिया क्योंकि यह प्रचलन से बाहर हो चुका था और सी डी एम ए टाईप पै पै ए का उत्पादन उपलब्ध मांगों तक ही सीमित कर दिया। इसी बीच, 58.23 लाख रु. तक मूल्य के कच्चे माल को टी एफ मुंबई द्वारा (फरवरी 2005) में अधिप्राप्त कर लिया गया क्योंकि पै पै ए का उत्पादन 2004-05 और 2005-06 की उत्पादन योजना में शामिल था, कच्चे माल की कुल मात्रा अप्रयुक्त रही।

➤ कॉइन बॉक्स टेलीफोन 2000

निगमित कार्यालय ने दू भा भिलाई में कॉइन बॉक्स टेलीफोन (सी बी टी 2000) का उत्पादन अनुमोदित किया (जुलाई 2000) तथा मु म प्र द्वारा फरवरी 2001 के दौरान एक परियोजना स्वीकृत की गई। तथापि, इसे मई 2002 में निरस्त कर दिया गया। लेखापरीक्षा ने पाया कि परियोजना पर 19.26 लाख रु. खर्च किए गए थे, जो कि निष्क्रिय सिद्ध हुए।

अतः नई मर्दों के उत्पादन के लिए परियोजनाओं के अनुमोदन व क्रियान्वयन में विलंब के कारण दूरसंचार फैक्ट्रियों का कार्यभार नहीं बढ़ा।

2.9.2 सेवा सहायता केन्द्रों का गैर विस्तार

जनवरी 2002 में गठित कार्यकारी समूह की अनुशंसाओं के अनुसार, विनिर्माण गतिविधियों के अतिरिक्त, पूरे देश में दूरसंचार परिमंडलों के अनुरक्षण व सेवा सहायता प्रकार्यों के लिए दूरसंचार फैक्ट्रियों की क्षमता का दोहन करने की आवश्यकता थी। इस प्रयोजन के लिए, प्रत्येक प्रादेशिक परिमंडल के साथ-साथ अन्य महत्वपूर्ण कस्बों में सेवा सहायता केन्द्र स्थापित करने की आवश्यकता थी। इन केन्द्रों को सी-डॉट/ई-10बी कार्डों, मोडम, सीबीटी-2000, पी डब्ल्यू ई आर एस, बी एच टी व ई पी बी टी की मरम्मत तथा एस एम पी एस विद्युत संयंत्रों व बाह्य संयंत्रों के अनुरक्षण का कार्य सौंपा जाना था। 30,000 कार्ड प्रति वर्ष की मरम्मत की वर्तमान क्षमता (मार्च 2002) को लगभग 2 लाख कार्ड प्रति वर्ष तक विस्तारित किया जाना था ताकि दूरसंचार फैक्ट्रियां कम्पनी की कार्ड मरम्मत की संपूर्ण मांग पूरी कर सकें तथा इस कार्य के लिए बाहरी एजेन्सियों को लगाने की कोई आवश्यकता न रहे। प्रबंधन समिति ने उक्त अनुशंसाओं को इस शर्त के साथ स्वीकार किया (दिसंबर 2002) कि कोई अतिरिक्त पूंजी परिव्यय हेतु अनुमत नहीं किया जाएगा।

यह देखा गया कि लखनऊ, कोलकाता, भिलाई, जबलपुर, जयपुर, बंगलोर, विजयवाड़ा और मुंबई में केवल आठ कार्ड मरम्मत केन्द्र अगस्त 2006 तक दूरसंचार फैक्ट्रियों के नियन्त्रण के तहत लाये गए। कार्डों की मरम्मत के सम्बन्ध में, क्षमता केवल 60,000 तक ही बढ़ाई जा सकी। 2002-03 से 2005-06 की अवधि के दौरान, दूरसंचार फैक्ट्रियों ने 8.02 करोड़ रु. की लागत पर 1.59 लाख कार्डों की मरम्मत की। लेखापरीक्षा ने यह भी पाया कि जहां दूरसंचार फैक्ट्रियों द्वारा मरम्मत किए

गए प्रति कार्ड की औसत लागत 500 रु. रही, वहीं बाह्य एजेन्सियों जैसे आई टी आई ने 1000 रु. से अधिक वसूल किए। अतः कम्पनी 2002-03 से 2005-06 की अवधि में कार्डों की मरम्मत पर 28 करोड़ रु. बचा सकती थी यदि दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों की कार्डों की मरम्मत की क्षमता को बढ़ाया गया होता जैसी कि कल्पना की गई थी। अतः कम्पनी का दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों को विनिर्माण संगठनों से विनिर्माण एवं सेवा सहायता संगठनों की ओर मोड़ने का उद्देश्य प्राप्त नहीं हो पाया।

2.9.3 अवसंरचना का गैर-उपयोग

जनवरी 2002 में गठित कार्यकारी समूह ने अनुशंसा की कि दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों में ढके हुए स्थान व खाली भूमि की सूचना नजदीकी प्रादेशिक परिमंडलों व से स्वी क्षेत्र के साथ-साथ निगमित कार्यालय में कारोबार विकास समूहों को ऐसी परिसम्पत्तियों के वाणिज्यिक दोहन की जांच करने के लिए दी जानी चाहिए। उन्होंने यह भी कहा कि प्रत्यक्षतः खाली भूमि का प्रयोग कम्पनी के कॉल सेंटर, साफ्टवेयर विकास केन्द्र, रिमोट स्वीचिंग यूनिट (आर एस यू), कार्यालय आदि स्थापित करने के लिए किया जा सकता था। दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों के प्रभावी उपयोग के तौर-तरीके सुझाने के लिए अप्रैल 2004 में गठित समिति ने अनुशंसा की कि दू भा खड़गपुर में ढलाईखाना सुविधाओं को इच्छुक सार्वजनिक क्षेत्र उपक्रम (सा क्षे उ) या सरकारी विभाग जैसे रेलवे, आयुद्ध फ़ैक्ट्रियों आदि को पट्टे पर देने/स्थानान्तरित करने के प्रयास किये जाने चाहिए। दू भा खड़गपुर ढलाईखाने में एक आधुनिक ढलाई संयंत्र या जो कार्यभार न होने के कारण बंद कर देना पड़ा। 2005-06 में उत्पादन कार्यक्रम में से ट्यूबों का विनिर्माण हटाने पर, राइट टाउन में ट्यूब बनाने के संयंत्र में भी यही स्थिति थी। समिति ने कोड डिवीजन मल्टीप्लैक्स एक्सेस (सी डी एम ए) टर्मिनलों के प्रसिद्ध निर्माताओं के साथ एक संयुक्त उद्यम/गठजोड़ बनाने की संभावना तलाशने की अनुशंसा भी की।

तथापि लेखापरीक्षा ने पाया कि खाली भूमि के प्रयोग, भवनों व परिसम्पत्तियों के संबंध में कोई कार्यवाही नहीं की गई थी। चूंकि पट्टा/स्थानान्तरण प्रस्ताव कोई प्रगति नहीं कर पाए, निदेशक बोर्ड ने संयंत्र व मशीनरी का निपटान निविदा या नीलामी के द्वारा करना अनुमोदित कर दिया (मार्च 2006)। दू भा खड़गपुर में जुलाई 2006 तक फाउन्ड्री सुविधाओं का भौतिकीकरण किया जाना था। उसी प्रकार, संयुक्त कार्य अथवा सहयोग नहीं हो सकता था। प्रबंधन ने बताया (जुलाई 2006) कि भूमि व भवन फ़ैक्ट्रियों का टर्नओवर 1000 करोड़ रु. तक बढ़ाने के कम्पनी के प्रस्तावित लक्ष्य के कारण खाली नहीं बचे थे। उत्तर तर्कसंगत नहीं था क्योंकि फ़ैक्ट्रियों के टर्नओवर में कोई प्रशंसनीय सुधार नहीं था, जो मार्च 2006 को 290 करोड़ रु. था।

2.9.4 संयंत्र व मशीनरी की अधिप्राप्ति में विलंब

निगमित कार्यालय की आयोजना प्रकोष्ठ ने दू भा मुम्बई में जी एस एम सिम कार्डों की विनिर्माण सुविधाओं की स्थापना के लिए परियोजना की वित्तीय संभाव्यता सुनिश्चित करने के लिए निवेश वित्त प्रकोष्ठ (नि वि प्र) को एक कारोबार मामला प्रस्तुत किया (जुलाई 2004)। तथापि, नि वि प्र द्वारा वित्तीय संभाव्यता वास्तविक लागत डेटा की गैर उपलब्धता के कारण मूल्यांकित नहीं की जा सकी क्योंकि आयोजना प्रकोष्ठ द्वारा अग्रेषित किए गए आंकड़े केवल संकेतक थे। इसके बावजूद, निविदाएं आमंत्रित की गईं (नवंबर 2004) तथा टर्नकी आपूर्ति, प्रतिष्ठापन, जी एस एम सिम कार्डों के विनिर्माण के लिए तकनीक के स्थानान्तरण सहित संयंत्र व मशीनरी के परीक्षण और आरंभ करने के लिए आई टी आई लिमिटेड को 9.22 करोड़ रु. की लागत पर क्रय आदेश दिया गया (अक्टूबर 2005)।

मशीन की सुपुर्दगी कम्पनी कार्मिकों के प्रशिक्षण कार्यक्रम के आस्थगन के कारण फरवरी 2006 से अप्रैल 2006 तक बढ़ा दी गई थी। मशीन अप्रैल 2006 में प्राप्त हुई तथा मई 2006 में प्रतिष्ठापित की गई। उत्पादन अभी अगस्त 2006 से आरंभ होना था।

लेखापरीक्षा ने उक्त अधिप्राप्ति से जुड़ी विभिन्न गतिविधियों के पूर्ण होने में विलंब पाया। दूरसंचार उपस्कर व भंडार की नियम-पुस्तिका में निविदा जारी करने की तिथि से क्रय आदेश जारी करने के लिए 85 दिन के प्रावधान के विरुद्ध इस मामले में 315 दिन लिए गए। इस प्रकार 230 दिन का विलंब हुआ। निदेशक मंडल ने दूरसंचार फैक्ट्रियों के कामकाज पर जापान में नई तकनीक की पुरस्थापना पर विचार करते हुए उत्पाद का जीवन पांच वर्ष विश्लेषित किया था। पहले ही दो वर्ष बीत चुके हैं तथा और विलंब के कारण उत्पाद तीन वर्ष के भीतर पुराना पड़ जाएगा। यह देखा गया कि क्रय आदेश के अनुसार बकाया 1.12 करोड़ रु. के सीमा शुल्क के विरुद्ध 1.27 करोड़ रु. की राशि अदा की गई थी (अप्रैल 2004), परिणामस्वरूप 15 लाख रु. का अधिभुगतान हुआ। प्रबंधन अधिभुगतान वसूलने पर सहमत हो गया (सितंबर 2006)।

सिफारिशें

- दूरसंचार फैक्ट्रियों के संदर्भ में निदेशक मंडल द्वारा बकायदा अनुमोदित चालू सामरिक योजनाएं होनी चाहिए। नये उत्पादों के उत्पादन के लिए मील के पत्थर व मात्रात्मक लक्ष्य निर्धारित किये जाने चाहिए।
- दिसंबर 2002 में प्रबंधक समिति द्वारा किये गए निर्णय के अनुसार दूरसंचार फैक्ट्रियों को मरम्मत व अनुरक्षण कार्य में महत्तर भूमिका प्रदान करनी चाहिए।
- दू फ़ै प्रकोष्ठ तथा निगमित कार्यालय व दू फ़ै परिमंडलों की अन्य शाखाओं में उपयुक्त तालमेल होना चाहिए ताकि आधुनिकीकरण योजनाओं व निवेश में विलंब न हो।
- कम्पनी को दूरसंचार फैक्ट्रियों में खाली भूमि व भवन के उपयोग की संभावनाओं को पूर्वता से तलाशना चाहिए।

2.10 उत्पादन आयोजना

उत्पादन सुविधाओं के प्रभावी व कुशल प्रयोग के लिए, उत्पादन योजनाओं को अग्रिम रूप से निर्माण की आवश्यकता थी। कम्पनी ने मांग संकलन, संवितरण व आदेश की प्रक्रिया में संशोधन किया (जुलाई 2002) तथा निगमित कार्यालय में दू फ़ै प्रकोष्ठ को वार्षिक उत्पादन योजनाओं को बनाने के लिए नोडल एजेंसी बना दिया। यह कार्य पहले मु. म. प्र. दूरसंचार भंडार, कोलकाता द्वारा किया जाता था। लेखापरीक्षा को उत्पादन नियोजन में कुछ खामियां नजर आईं, जो कि अनुगामी पैराग्राफों में चर्चित थीं।

2.10.1 उत्पादन योजनाएं बनाने में विलम्ब

दूरसंचार फैक्ट्री के मुख्य महाप्रबन्धकों के साथ निगम कार्यालय स्तर पर तिमाही निष्पादन रिपोर्ट (ति. नि. रि.) की बैठक में प्रत्येक दू फ़ै के लिये मद-वार, परिमण्डल-वार तथा तथा फैक्टरी-वार वार्षिक मात्रात्मक उत्पादन लक्ष्यों को अन्तिम रूप दिया जाना था। दू फ़ै के वार्षिक उत्पादन लक्ष्यों के ति. नि. रि. में, परिमण्डलों से प्राप्त मदों के लिये मांग के आधार पर तथा फैक्ट्रियों की उत्पादन क्षमता को ध्यान में रखकर तय किये गये थे।

नियमों में व्यवस्था है कि निगम कार्यालय द्वारा सभी परिमण्डलों हेतु मांग प्रस्तुत करने के लिये सभी फैक्ट्रियों के उत्पाद रेंज वित्तीय वर्ष शुरू होने से छः माह पूर्व बताये जाने थे। तथापि, लेखापरीक्षा ने देखा कि वर्ष 2003-04, 2004-05 तथा 2005-06 के लिये क्रमशः उत्पाद रेंज केवल दिसम्बर 2002, दिसम्बर 2003 तथा नवम्बर 2004 में बता दी गई थी फलस्वरूप परिमण्डलों से मांग की प्राप्ति पर विलम्ब हुआ। परिणामतः वर्ष 2002-03, 2003-04, 2004-05 और 2005-06 के लिए दू फ़ै के वार्षिक उत्पादन लक्ष्यों को चालीस परिमंडलों, के विरुद्ध क्रमशः केवल 14, 6, 2, और 6 परिमंडलों से प्राप्त मांग के आधार पर अन्तिम रूप दिया गया। लेखापरीक्षा

में यह भी देखा गया कि परिमण्डलों से मांग विलम्ब से प्राप्त हो रही थी जिसके कारण उत्पादन योजनाओं को अंतिम रूप देने में विलम्ब हो रहा था और परिणामतः उत्पादन में विलम्ब रहा। पुनः परिमण्डलों से मांग विलम्ब से प्राप्त होने के कारण, परिमण्डलों को वर्ष 2002-03 से 2005-06 के लिए दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों में विनिर्मित किए जाने वाले उत्पादों को बाह्य विक्रेताओं से खरीदने के लिए 132.59 करोड़ रु. तक के अनापत्ति प्रमाण पत्र जारी किए जाने पड़े।

2.10.2 उत्पादन में विलम्ब

उत्पादन आयोजना में यह सुनिश्चित होना चाहिये कि अनुबद्ध सुपुर्दगी समय के भीतर आपूर्तियां प्रयोक्ता परिमण्डलों के लिये बनाई गई हैं। लेखापरीक्षा के संज्ञान में आया कि दू फ़ै रिछाई वर्ष 2003-04 के दौरान अनुबद्ध सुपुर्दगी समय के भीतर पश्चिम बंगाल परिमण्डल को 21,708 ट्यूबों की आपूर्ति नहीं कर सकी थी। बाद में, पश्चिम बंगाल परिमण्डल ने सामग्री स्वीकार करने से इंकार कर दिया (अगस्त 2004) तथा मांग रद्द कर दी। इसके परिणामस्वरूप 2.06 करोड़ रु. मूल्य की तैयार ट्यूबों का बदले हुये प्रौद्योगिकी वातावरण में इसके भविष्य में उपयोग की सम्भावना न के बराबर थी।

सिफारिशें

- परिमण्डलों से समयानुसार मांगपत्र प्रस्तुतीकरण सुनिश्चित करने व लागू करने हेतु आन्तरिक नियंत्रण प्रणाली को पुष्ट किया जाना चाहिये।
- वार्षिक उत्पादन योजना वित्तीय वर्ष आरंभ होने से काफी पहले तैयार हो जानी चाहिए।
- दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों को परिमण्डलों द्वारा की गई मांगों में निर्दिष्ट आपूर्ति कार्यक्रम का पालन करना चाहिए जिससे तैयार माल की मांग की निरस्त और निष्क्रिय होने से बचा जा सके।

2.11 विनिर्माण

दूरसंचार फ़ैक्ट्रियों में कुशल व मितव्ययी विनिर्माण सुनिश्चित करने के लिए, यह आवश्यक था कि :

- आगतों पर व्यय पर समुचित नियंत्रण के लिए कच्चे माल के उपयोग, श्रम व ओवरहेड के लिए मानक नियम निर्धारित किये जाते।
- कच्चे माल की अधिप्राप्ति के लिए समुचित प्रबंध किये जाते।
- अत्यधिक अस्वीकरणों से बचने के लिए संयंत्र व मशीनरी का उचित रखरखाव होना चाहिए।

2.11.1 मानक लागतों का गैर निर्धारण

प्रत्येक उत्पाद के लिए, कच्चे माल के उपयोग, श्रम घंटों व मशीन घंटों के लिए नियम निर्धारित किये जाने चाहिए। इसके अतिरिक्त, प्रत्येक उत्पाद के उत्पादन में श्रम की वास्तविक लागत व मशीन उपयोग को तय करने के लिए मानक घंटा दर भी निर्धारित की जानी थी तथा यह प्रत्येक उत्पाद के लेआउट शीट (ले आ शी) में दर्शाई जानी थी। लेखापरीक्षा ने पाया कि महत्वपूर्ण उत्पादों जैसे कि एस एस डी डब्ल्यू व टावरों (डब्ल्यू एल एल तथा सी एम टी एस के लिए) के उत्पादन के लिए कच्चे माल के उपयोग व श्रम घंटों के लिए कोई नियम निर्धारित नहीं किये गए थे।

परिणामस्वरूप, आगतों के व्यय के ऊपर प्रभावी नियंत्रण नहीं किया जा सका। दू फ़ै रिछाई में टावरों के लिए काले तैयार उत्पादों के गलवनीकरण के लिए जस्ते की खपत की तुलना पर पाया गया कि 2003-04 के दौरान जस्त की खपत 1.30 कि. ग्रा./वर्ग मीटर* थी जो 2004-05 में बढ़कर 1.50 कि. ग्रा./वर्ग मीटर हो गयी। इसलिये 2004-05 में काले तैयार उत्पादों के गलवनीकरण के लिये जस्ते की खपत 3.70 लाख वर्ग मीटर हो गयी जो 66209 कि. ग्रा. अधिक थी। इस कारण टावरों के निर्माण पर 51.98 लाख रु. अधिक व्यय हुए।

जहां सहायक महाप्रबंधक, दू फ़ै रिछाई ने भविष्य में जस्ते की खपत पर प्रभावी नियंत्रण रखने के लिए प्रयास करने का विश्वास दिलाया, उ म प्र, दू फ़ै गोपालपुर ने बताया (जुलाई 2006) कि नियमों के निर्धारण के लिए कदम उठाया गया था और एक वर्ष के भीतर इसके पूर्ण होने की संभावना थी।

2.11.2 रद्दी माल के अधिक उत्पन्न होने के कारण हानि

एस एस डी डब्ल्यू के विनिर्माण में रद्दी माल की न्यूनतम मात्रा निर्धारित करते हैं। दू फ़ै गोपालपुर और खड़गपुर में, 2002-03 से 2004-05 तक एस एस डी डब्ल्यू के उत्पादन में 18.93 लाख रु. की कीमत का 26,251 कि.ग्रा. अधिक रद्दी माल उत्पन्न हुआ।

सिफारिशें

- कम्पनी को उत्पादों विशेष तौर पर टावरों व एस एस डी डब्ल्यू के लिए मानक लागतों का तुरंत निर्धारण सुनिश्चित करना चाहिए, जिससे कि यह सुनिश्चित हो सके कि उनका उत्पादन कुशल और मितव्ययी है।

2.12 सामग्री प्रबंधन

अधिक नयी परियोजनाएं अनुमोदित होने के साथ, दूरसंचार फैक्ट्रियों के लिए यह आवश्यक हो गया था कि अधिप्राप्ति की उपयुक्त योजना, मानीटरिंग, उपयोग और अधिप्राप्त भंडारों के निष्पादन के लिए सूचना के आनलाइन संचरण को सुयोग्य बनाने के लिए एक उचित समन्वित नेटवर्क की स्थापना की जाए। पुनः, एक विनिर्माण संगठन में, प्रभावी सामग्री प्रबंधन संयंत्र व मशीनरी की सुनियोजित अधिप्राप्ति भी आवश्यक बनाएगा।

2.12.1 निम्न इन्वेंटरी टर्नओवर

किसी संगठन में इन्वेंटरी निष्पादन का मूल्यांकन करने के लिए अपनाए गए तरीकों में से वृहद रूप से अपनाया गया तरीका “इन्वेंटरी टर्नओवर अनुपात” है दूरसंचार फैक्ट्रियों ने इन्वेंटरी टर्नओवर अवधि को स्टोर में रखे गये स्टॉक को दिनों के आधार पर परिभाषित किया। नाम के अनुसार किसी एक समय बिन्दु पर स्टॉक को अधिकतम 180 दिनों हेतु स्टोर में रखा गया।

लेखापरीक्षा ने पाया कि दू फ़ै कोलकाता में इन्वेंटरी टर्नओवर अवधि में भिन्नता रही जो 35 से 520 दिनों के बीच रही, दू फ़ै मुम्बई में 102 से 271 दिनों के बीच तथा दू फ़ै जबलपुर में 135 से 1569 दिनों के बीच रही। इस प्रकार दूरसंचार फैक्ट्रियां लगातार अधिक मात्रा में स्टॉक रखे हुए थी, जिसके कारण 2001-02 से 2005-06 के दौरान 14.4 करोड़ रु. और 29.19 करोड़ रु. के बीच निधियां अवरुद्ध रही।

2.12.2 कच्चे माल की उपलब्धता न होने के कारण उत्पादन में बाधा

लेखापरीक्षा की नजर में ऐसे उदाहरण आए जहां दूरसंचार फैक्ट्री प्रबंधन ने विनिर्माण प्रक्रिया को अंतिम रूप देने से पहले कच्चे माल की उपलब्धता को सुनिश्चित नहीं किया गया था। 2004-05

* किलोग्राम प्रति वर्ग मीटर

के दौरान यह देखा गया कि 0.5 मि.मि. तांबे के तार की उपलब्धता न होने के कारण, दू फ़ै गोपालपुर में चार माह के लिए एस एस डी डब्ल्यू का उत्पादन रोक दिया गया था, जिसके कारण 9000 कि.मी. लम्बी एस एस डी डब्ल्यू के उत्पादन में भी गिरावट आई। पुनः गलवनीकरण के लिए काले भंडारों की उपलब्धि न होने के कारण, टावरों का उत्पादन बाधित हुआ। परिणामस्वरूप, 2004-05 के दौरान उत्पादन योजना का केवल 66 प्रतिशत ही प्राप्त हो सका। पुनः 2005-06 के दौरान दू फ़ै मुंबई में विक्रेता द्वारा कच्चे माल की आपूर्ति में विलंब के कारण ऑप्टिकल फाइबर केबल (ऑ फा के) उपांगो यथा एस जे सी और शाखा ज्वाइंट क्लोजर (शा ज्वा क्लो) के संदर्भ में उत्पादन योजना का केवल 77 प्रतिशत ही प्राप्त हो सका।

2.12.3 गलवनीकरण के लिए खंडशः निविदा करना

2005-06 के दौरान दू फ़ै खड़गपुर में टावरों के उत्पादन के लिए गलवनीकरण^० की कुल आवश्यकता 3,000 मी.ट. थी। चूंकि फैक्ट्री में गलवनीकरण के लिए आंतरिक सुविधाएं नहीं थी, काम बाहर से करवाया जा रहा था। लेखापरीक्षा ने पाया कि गलवनीकरण के लिए निविदाओं को प्रत्येक अवसर पर 200 मी.ट. के लिए खंडशः तरीके से जारी किया गया। केवल दिसंबर 2005 के दौरान, नौ माह के विलंब के पश्चात, फैक्ट्री प्रबंधन ने 3,000 मी. ट. के लिए निविदा जारी की। निगमित कार्यालय ने विक्रेता द्वारा पात्रता शर्त पूरी न करने के कारण निविदा अनुमोदित नहीं की। परिणामस्वरूप, यद्यपि दू फ़ै खड़गपुर ने 2005-06 के दौरान टावर घटकों के 3,105 मी.ट. विनिर्मित कर लिए थे, यह केवल 1,078 मी.ट. का गलवनीकरण करा पाई। इसके परिणामस्वरूप वर्ष 2005-06 में 7.39 करोड़ रु. के सेमी फिनिश 2027 मी.ट. टावर घटकों का अवरोधन भी हुआ और इसके फलस्वरूप जरूरतमंद परिमण्डलों को 250 टावरों की आपूर्ति नहीं हुई।

2.12.4 स्टॉक के भौतिक सत्यापन में विसंगति

अप्रयोज्य भंडारों सहित भंडारों की चोरी की जांच करने के लिए वर्ष में एक बार भंडारों के प्रगतिशील स्टॉक सत्यापन (प्र स्टॉ स) और स्वतंत्र स्टॉक सत्यापन (स्व स्टॉ स) की आवश्यकता होती है। कमियां, यदि कोई हो, की जांच की जानी चाहिए तथा उनका समाधान किया जाना चाहिए। लेखापरीक्षा ने पाया कि 2003-04 तक दू फ़ै राइट टाउन जबलपुर में स्व स्टॉ स नहीं किया गया था। जून 2004 के दौरान 1.71 करोड़ रु. मूल्य के स्टॉक की कमी पाई गई, जिसे राइट टाउन दू फ़ै प्रबंधन द्वारा पहले ही बंद आदेशों के विरुद्ध अनियमित रूप से समायोजित किया गया था।

वर्ष 2003-04 के लिये दू फ़ै मुंबई में चालू कार्य के स्टॉक के प्र स्टॉ स में 30.59 लाख रु. की अधिक इन्वेंटरी पाई गई, जिसे मार्च 2006 तक समायोजित नहीं किया गया था।

2.12.5 अग्रिम भुगतान का असमायोजन

जुलाई 2004 में जारी निगम कार्यालय के अनुदेशों के अनुसार यदि अनुसूची सुपुर्दगी समय के भीतर आपूर्ति थी तो अग्रिम भुगतान की तारीख से उपस्कर/सामग्री की आपूर्ति की तारीख तक 10 प्रतिशत की दर पर तथा यदि सुपुर्दगी अनुसूची सुपुर्दगी अवधि के बाद की गयी तो शास्ति ब्याज के रूप में अतिरिक्त 5 प्रतिशत पूर्तिकारों को किये गये अग्रिम भुगतान पर वसूल किया जाना चाहिये। इसके अतिरिक्त अधिप्राप्ति नियम पुस्तिका निर्धारित करती है कि सुपुर्दगी तारीख

^० लोहे को जंग से बचाने के लिए जस्ते की परत चढ़ाना

की समाप्ति के बाद कर तथा अन्य सांविधिक शुल्क/उगाही में किसी प्रकार की वृद्धि पूर्तिकार के खाते में होनी चाहिये। दू फ़ै रिछाई ने 2004-05 के दौरान स्टील ऐंगिल्स की अधिप्राप्ति के लिये अग्रिम पर 28.14 लाख रू. का ब्याज तथा शास्ति ब्याज वसूल नहीं किया। इसके अतिरिक्त, बढ़ाई गई सुपुर्दगी अवधि के दौरान बढ़े हुये संशोधित दरों पर उत्पाद शुल्क का भुगतान किया गया, परिणामस्वरूप 20.16 लाख रू. का अधिक भुगतान हुआ।

सिफारिशें

- दूरसंचार फ़ैक्ट्री सुनिश्चित करे कि उच्च इन्वेंटरी टर्नआवर अनुपात अनुरक्षित रहे, भंडारों में विसंगतियां समायोजित हों तथा पुराने एवं अनुपयोगी भंडारों के निपटारण हेतु तत्पर कार्यवाही की जाए।

2.13 लागत लेखांकन

लागत लेखांकन में लागत निर्धारण, लागत प्रहारण, लागत नियंत्रण एवं लागत लघुकरण सम्मिलित हैं। सही लागत लेखा प्रबंधन के लिए सही “क्रय अथा उत्पादन” निर्णयों के लिए औजार की तरह होती है। उत्पादों की कुशल व प्रभावी लागत निर्धारण, कच्चे माल के उपयोग संबंधी प्रारंभिक लेखों के उचित रख-रखाव हेतु, मजदूरी तथा विभिन्न व्ययों, इत्यादि को सुनिश्चित करने के लिए उत्पादन की सही लागत निर्धारण हेतु आवश्यक है। भा सं नि लि में लागत लेखा का रख-रखाव कंपनी अधिनियम, 1956 की धारा 209 (1)(डी) के अंतर्गत वर्ष 2003-04 से निर्धारित किया गया है।

2.13.1 लागत अभिलेखों का गैर-अनुरक्षण

कम्पनी की विभिन्न फ़ैक्ट्रियों में स्थानान्तरण कीमत अथवा चालान दरों के मनमाने निर्धारण के संबंध में पैराग्राफ 2.8.4 में उल्लेख किया गया था, परिणामस्वरूप, वास्तव में समरूप उत्पाद का स्थानान्तरण मूल्य कम्पनी की विभिन्न फ़ैक्ट्रियों में यर्थाथत्यः विभिन्न हुआ था।

किसी भी दूरसंचार फ़ैक्ट्री में उत्पाद का उचित लागत लेखांकन अभिलेखा नहीं रखा गया था, सिवाय दू फ़ै कोलकाता परिमण्डल ने वर्ष 2003-04 तथा 2004-05 के लिये इस प्रकार के अभिलेख बाह्य स्रोतों के माध्यम से रखे गये थे। दू फ़ै मुम्बई में प्रबन्धन ने बताया कि लागत लेखाकार का पद रिक्त होने के कारण, लागत लेख से संबंधित अभिलेख नहीं रखे जा सके थे। दू फ़ै जबलपुर द्वारा लागत अभिलेखों के गैर अनुरक्षण के लिये कोई कारण नहीं भेजा गया था। दू फ़ै कोलकाता द्वारा तैयार लागत विवरण भी वास्तविक नहीं थे तथा लेखांकन का तरीका भी समरूप नहीं था। इसके अतिरिक्त, लागत लेखों का समाधान वित्तीय लेखों के साथ नहीं किया गया था। इस प्रकार, लागत अभिलेखों के गैर अनुरक्षण से सांविधिक प्रावधानों का उल्लंघन हुआ।

2.13.2 प्रयोक्ता परिमण्डलों से पावती

तैयार सामान की प्राप्ति के लिये पावती परेषिति परिमण्डल से प्राप्त की जानी है जिसके आधार पर एडवाइस ट्रान्सफर डेबिट (ए टी डी) परिमण्डल के प्रति मांगे गये थे। लेखापरीक्षा ने ध्यान दिया कि परिमण्डलों को भेजे गये तैयार उत्पाद के लिये दू फ़ै अलीपुर द्वारा 2004-05 व 2005-06 तथा दू फ़ै गोपालपुर द्वारा 2004-05 के दौरान 21.46 करोड़ रू. के लिये पावती प्राप्त

नहीं की गई थी। परिमण्डलों को स्थानान्तरित तैयार उत्पाद के लिये पावती की गैर प्राप्ति के अतिरिक्त, परेषिति परिमण्डलों द्वारा सामान-प्राप्ति की पुष्टि में कमी निर्दिष्ट होती थी, परिणामस्वरूप 21.46 करोड़ रू. की ए टी डी की गैर मांग रही।

सिफारिशें

- कम्पनी को प्रेषिती परिमण्डलों से तैयार माल की आभारोक्तियां जल्द प्राप्त करना सुनिश्चित करना चाहिए, ताकि दूरसंचार फैक्ट्रियां परामर्श स्थानान्तरण डेबिट अविलंब जारी कर सकें व स्थानान्तरित माल का ब्यौरा दे सकें।

2.14 निष्कर्ष

विगत पांच वर्षों के दौरान, (2005-06 तक) कम्पनी द्वारा उपलब्ध कराई गई दूरभाष सेवाओं में बेतार प्रौद्योगिकी, विशेषतौर पर सैल्यूलर मोबाइल दूरभाष सेवा के शुरू होने से घातांकी वृद्धि हुई। तथापि, कम्पनी दूरसंचार फैक्ट्री में उत्पादन-पैमाना में वृद्धि करने के इस अवसर से लाभ उठाने के योग्य नहीं थी। अभी भी कम्पनी द्वारा किये गये समग्र अधिप्राप्ति का बहुत कम अनुपात के लिये दूरसंचार फैक्ट्री का हिसाब बनता था। परिणामस्वरूप 2002-06 की अवधि के दौरान फैक्ट्री को 109.44 करोड़ रू. की हानि हुई। दूरसंचार फैक्ट्री में महत्वपूर्ण मदों उदाहरणार्थ स्वतः सहायक ड्रॉप वायर तथा स्ट्रेट ज्वाइंट क्लोजर की उत्पादन लागत बाजार दरों से उच्चतर थी। महत्वपूर्ण मदों जैसे टावर व स्वतः सहायक ड्रापवायर का उत्पादन का मानक लागत नहीं बनता था, परिणामस्वरूप व्यय पर नियंत्रण नहीं किया जा सका था। दूरसंचार फैक्ट्री में और अधिक स्टाफ लगाने के लिये कोई प्रयास नहीं किया गया था, जिससे उत्पादन लागत बढ़ गया। कम्पनी के लिये यह अत्यन्त आवश्यक है कि वह बेतार प्रौद्योगिकी में उत्पादन रेंज स्थानान्तरित करके दूरसंचार फैक्ट्री में उत्पादन पैमाने में वृद्धि करें। उत्पादन में वृद्धि, मानक लागत व कुशल निर्माण के निर्धारण के साथ मिला देने पर, फैक्ट्रियों को मदद मिलेगी कि वे अर्थव्यवस्था का लाभ प्राप्त कर सकें और लाभ-केन्द्र बन जायें।

अध्याय III

महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड में बिल बनाने और उपभोक्ता देखभाल प्रणाली पर प्रारूप निष्पादन सूचना प्रौद्योगिकी लेखापरीक्षा प्रतिवेदन

मुख्य विशेषतायें

- कम्पनी ने एक साथ एक नवीन उपभोक्ता देखभाल प्रणाली (बी और सी सी एस) की अधिप्राप्ति की जबकि कन्वर्जेंट बिलिंग प्रणाली लागू किया जाना प्रस्तावित था।

(पैराग्राफ 3.10)

- एम टी एन एल बी और सी सी एस को संस्थापन के 18 महीनों के बाद अपने अधिकार में लेने में असफल रही परिणामस्वरूप इसके परिचालन के लिए विक्रेता पर पूर्ण रूप से निर्भर होना पड़ा।

(पैराग्राफ 3.11.1)

- कम्पनी ने विक्रेता से किसी अप्रकटीकरण विवरण पर हस्ताक्षर नहीं लिये परन्तु उन्हें डाटाबेस में पूर्ण प्रवेश प्रदान किया गया।

(पैराग्राफ 3.11.2)

- बी और सी सी एस का उपभोक्तीकरण उपयुक्त ढंग से नहीं किया गया जिसके परिणामस्वरूप राजस्व वसूली में समस्यायें पैदा हुईं।

(पैराग्राफ 3.12)

- कम्पनी ने बी और सी सी एस में क्रेडिट नियन्त्रक मापक को लागू नहीं किया जिसके परिणामस्वरूप बकाया देयों का संचय और 40.15 करोड़ रु. की सम्भावित हानि हुई।

(पैराग्राफ 3.12.1)

- बी और सी सी एस जी एस एम बिलों के देरी से भुगतान पर कोई विलम्ब शुल्क/अधिभार नहीं लगा सका जिसके परिणामस्वरूप 62 प्रतिशत बिलों के भुगतान में विलम्ब हुआ।

(पैराग्राफ 3.12.2)

- सरकारी आदेशों के अन्तर्गत वांछित बी और सी सी एस के उपभोक्ता डाटाबेस में उपभोक्ताओं की आवश्यक पूर्ण जानकारी का अभाव था।

(पैराग्राफ 3.13.1)

- कम्पनी द्वारा उसकी जी एस एम सेवा के लिये सू प्रौ से सम्बन्धित जैसे कि विशेष सुरक्षा नीति, व्यापार निरन्तरता योजना, और विपदा पुनरुत्थान योजना को लागू नहीं किया गया।

(पैराग्राफ 3.15)

सिफारिशें:

एम टी एन एल के लिए आवश्यक है कि वह:

- अपनी सू प्रौ परियोजनाओं की योजना बनाने में सुधार करे जिसमें लागत लाभ विश्लेषण के अन्य विकल्प और उपयुक्त औचित्यता आवश्यक रूप से सम्मिलित हो।
- बकाया राजस्व के संचय की रोकथाम हेतु क्रेडिट नियन्त्रक मापक को समाविष्ट करने के उपाय करें।
- राजस्व वसूली में बेहतर अनुशासन हेतु, बिलों के भुगतान में विलम्ब पर विलम्ब शुल्क/अधिभार लगाना आरम्भ करें।
- उपभोक्ताओं के पूर्ण विवरण के साथ अपने डाटाबेस को आधुनिक बनाने का उपाय करें।
- कम्पनी के हितों की रक्षा हेतु विक्रेता के साथ अप्रकटीकरण समझौता करे।
- जल्दी क्रियान्वयन हेतु 'कारोबार निरन्तरता योजना' तथा 'विपदा पुनरुत्थान योजना' तैयार करें।

3.1 प्रस्तावना

2001 में महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड ने दिल्ली और मुम्बई महानगरों में अपनी सैल्यूलर मोबाइल टेलीफोन सर्विस (सी एम टी एस) के साथ ग्लोबल सिस्टम फार मोबाइल कम्प्यूनिक्शन (जी एस एम) प्रौद्योगिकी प्रारंभ की। सी एम टी एस सेवा हेतु मुख्य उपकरणों की अभिप्राप्ति आई टी आई लिमिटेड से की गई एवम मैसर्स टाटा इन्फोटेक लिमिटेड (टी आई एल) से बिल बनाने और उपभोक्ता देखभाल प्रणाली की अभिप्राप्ति की गई। दिल्ली और मुम्बई में एम टी एन एल की जी एस एम सेवा के विस्तार के लिये टर्नकी परियोजना के मांग के रूप में नवम्बर 2004 में बी और सी सी एस को मोटोरोला इण्डिया प्राइवेट लिमिटेड (एम आई पी एल) द्वारा वितरित एक नये पैकेज के साथ बदल दिया गया। मै. एम आई पी एल (यूनीकोन 6.0) द्वारा वितरित बी और सी सी एस डेवलेपर 2000 (प्रयोक्ता इन्टरफेस और प्रतिवेदन हेतु) और सन सोलारीस परिचालक प्रणाली के साथ ओरेकल आर डी बी एम एस पर चलने के लिये विकसित किया गया था। अगस्त 2006 तक मुंबई और दिल्ली में एम टी एन एल की बी और सी सी एस के क्रमशः 9.32 लाख और 11.91 लाख प्रीपेड और पोस्टपेड ग्राहक थे।

3.2 संगठनात्मक ढांचा

एम टी एन एल का सम्पूर्ण प्रशासनिक और क्रियात्मक नियन्त्रण निदेशक मण्डल के अधीन होता है जिसके मुखिया प्रबन्ध निदेशक और अध्यक्ष (सी एम डी) और उनकी सहायता हेतु तीन तकनीकी, वित्त और मानव संसाधन विभागों के कार्यकारी कार्यात्मक/निदेशक और एक कम्पनी सचिव होते हैं। एम टी एन एल दिल्ली और मुम्बई के मुखिया उनके अपने-अपने कार्यकारी निदेशक होते हैं। एम टी एन एल दिल्ली व मुम्बई की वायरलैस सेवा के मुखिया उनके अपने मुख्य महाप्रबन्धक (डब्ल्यू एस) होते हैं जो महाप्रबन्धक (योजना), महाप्रबन्धक (परियोजना) और महाप्रबन्धक (वाणिज्यिक) की सहायता से अपनी-अपनी इकाइयों की जी एस एम सेवाओं के परिचालन का पर्यवेक्षण करते हैं।

3.3 लेखापरीक्षा का कार्यक्षेत्र

एम टी एन एल ने (दिसम्बर 2004) दिल्ली और मुम्बई इकाइयों हेतु मोटोरोला इण्डिया प्राइवेट लिमिटेड द्वारा अधिप्राप्त एक नया बी और सी सी एस प्रस्तावित किया। लेखापरीक्षा ने दिसम्बर 2004 से सितम्बर 2006 तक की अवधि के लिये प्रणाली की योजना, विकास और कार्यान्वयन और क्रियात्मक की समीक्षा की। लेखापरीक्षा के कार्यक्षेत्र से सेवा संयोजकों के बिल बनाने को बाहर रखा गया।

3.4 लेखापरीक्षा के उद्देश्य

लेखापरीक्षा का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना था कि क्या:

- बिल बनाने और उपभोक्ता देखभाल प्रणाली की योजना और अधिप्राप्ति उपयुक्त थी और एम टी एन एल की कारोबारी आवश्यकताओं के अनुरूप थी।
- बिल बनाने और उपभोक्ता देखभाल के उद्देश्यों की पूर्ति के लिये प्रणाली कुशलता व प्रभावी ढंग से कार्य कर रही थी।
- प्रणाली के साथ जुड़े सुरक्षा नियन्त्रक पर्याप्त थे और प्रणाली को कुशलता व प्रभावी ढंग से चलाने हेतु पर्याप्त प्रशिक्षित सू प्रौ और कुशल जनशक्ति थी।

3.5 लेखापरीक्षा के मापदण्ड

प्रयोग में लाये गये मुख्य लेखापरीक्षा मापदण्ड थे:

- सूचना प्रौद्योगिकी (सू प्रौ) प्रणाली विकास और कार्यान्वयन हेतु उत्तम पद्धति
- कम्पनी के कारोबारी नियम
- मानक सू प्रौ सुरक्षा नियन्त्रक

3.6 लेखापरीक्षा कार्यपद्धति

एम टी एन एल में बी और सी सी एस सूचना प्रौद्योगिकी लेखापरीक्षा कोबिट* सूचना और सम्बन्धित प्रौद्योगिकी हेतु नियन्त्रण उद्देश्य पर आधारित थी। उपरोक्त मापदण्डों के अनुरूप बिल बनाने सम्बन्धी प्रणाली के निष्पादन के मूल्यांकन के लिये लेखापरीक्षा ने प्रणाली पर आधारित तकनीकों जैसे कि बी और सी सी एस मीनू सुविधाओं का उपयोग, एस क्यू एल¹ डाटा निकासी और विश्लेषण को अपनाया। इसके अतिरिक्त लेखापरीक्षा पद्धति में निम्नलिखित सम्मिलित था:

- एम टी एन एल के बिल बनाने की प्रणाली को समझना।
- बी और सी सी एस में कार्यरत व्यक्तियों से मिलना और बिल प्रौसेसिंग केन्द्रों, काल केन्द्र, उपभोक्ता केन्द्रों (संचार हाटों) में दौरा करना।
- प्रमुख राजस्व कारोबार साइकिल प्रौसेस* पर लागू खतरों की पहचान करना और सम्बन्धित आंतरिक नियंत्रण के कार्यान्वयन के प्रभाव का मूल्यांकन करना।

* सूचना एवं संबंधित प्रौद्योगिकी के लिये नियंत्रण उद्देश्य

¹ संरचना पूछताछ भाषा (स्ट्रकचर्ड क्वैरी लैंगुएज)

* प्रोसेसिंग में एक उपभोक्ता को पंजीकृत करना सम्मिलित है, बिलों के जारी करने हेतु दूरसंचार सुविधा उपलब्ध कराना।

- डाटा निकासी और संवीक्षा हेतु लाइन डाटाबेस का प्रयोग।
- लेखापरीक्षा निष्कर्षों से पूर्व कम्पनी अधिकारियों को नमूना लेखापरीक्षा ज्ञापन जारी करने के माध्यम से लेखापरीक्षा अवलोकन को सुनिश्चित करना।

3.7 पावती

लेखापरीक्षा दलों ने दिल्ली और मुंबई के एम टी एन एल के निगम कार्यालय और मोबाइल सेवा बिलिंग केन्द्रों का दौरा किया। कम्पनी द्वारा लेखापरीक्षा दलों को बिलिंग डाटाबेस में प्रवेश के साथ उन स्वतन्त्र लेखापरीक्षा प्रश्नों को करने की अनुमति प्रदान की। बिलिंग केन्द्रों पर अधिकारियों के साथ एक स्वस्थ मेलजोल सम्भव था। इकाई स्तर पर, साथ-साथ निगम स्तर पर प्रविष्ट सम्मेलन आयोजित किये गये और निर्गम सम्मेलन इकाइयों में आयोजित किये गये। लेखापरीक्षा के विभिन्न चरणों की पूर्णता पर, प्रबन्धन के सभी स्तरों पर प्रदान किये गये सहयोग और सहायता को लेखापरीक्षा अभिस्वीकृत करता है।

3.8 बी और सी सी एस की क्रियात्मकता

मोटोरोला इण्डिया प्राइवेट लिमिटेड द्वारा वितरित नवीन बी और सी सी एस का प्रयोजन कुशल उपभोक्ता देखभाल सेवा, प्रभावी और सही बिल बनाने हेतु एक मंच प्रदान करने का तथा छलों की रोकथाम और उपभोक्ता संतुष्टि, जैसे मुद्दों में निर्णय लेने हेतु आवश्यक सहायता प्रदान करने का था। प्रणाली की क्रियात्मकता के बारे में एक संक्षेप नीचे दिया गया है।

प्रथम आवेदन

एम टी एन एल के विभिन्न उपभोक्ता सेवा केन्द्रों में स्थित प्रणाली का अग्रिम सिरा नये संयोजकों/सेवाओं के प्रार्थनापत्रों के प्रक्रमण हेतु जिम्मेदार है। प्रथम उपयोगकर्ता द्वारा आवेदक के प्रत्यय पत्र यथा पहचान प्रमाण, पता इत्यादि को सुनिश्चित करने के पश्चात् बी और सी सी एस में एक उपभोक्ता रूप रेखा तैयार की जाती है। इस प्रकार विनिर्मित उपभोक्ता रूपरेखा में अभिदाता का पूर्ण विवरण, उसके द्वारा चयनित प्लान, विशेषताएं जो उसने प्राप्त की हैं, उसके बिल प्रेषण का पता, उसका मोबाइल नम्बर, सिम नम्बर इत्यादि सम्मिलित होंगे। कॉल डिटेल रिकार्डों (सी डी आर)^५ के माध्यम से मोबाइल रिवचिंग केन्द्रों (एम एस सी) से अभिदाताओं द्वारा की गई कालों का विवरण बिलिंग प्रणाली में प्राप्त की जाती है।

बी और सी सी एस के प्रमुख संघटक

- मिडीएशन डिवार्स-आवक डाटा फॉर्मेट (आरूप) को आगामी उपयोग हेतु अनुकूल फार्मेट में परिवर्तित करता है। यह एक सिर से एम एस सी और दूसरे सिर से उपयोगिता मापकों से जुड़ा है। यह एम एस सी से डाटा एकत्रित करता है और प्रक्रमण के उपरांत सी डी आर में अन्य उपयोगिता मापकों जैसेकि छल प्रबन्धन, निर्णय लेने में सहयोगी प्रणाली, उपभोक्ता देखभाल और बिलिंग प्रणाली, अन्तर परिचालक प्रशासकीय लेखांकन प्रणाली और डाटा संचय प्रणाली को वितरित करता है।
- बिलिंग और उपभोक्ता देखभाल मापक, जो कि पूर्वनिश्चित सीमाशुल्क संरचना पर आधारित मिडीएशन डिवार्स से आवक सी डी आरों का प्रक्रमण करता है।
- मुद्रण उप प्रणाली-जो कि बिलिंग सूचना के इलेक्ट्रॉनिक रूप से मुद्रण में सक्षम है और जिसका बिलिंग और उपभोक्ता देखभाल मापक से सीधा सम्पर्क है।

^५ काल विवरण अभिलेख (काल डिटेल रिकार्ड) एक अभिलेख है जिसमें प्रणाली के अभिनव प्रयोग, प्रत्येक काल की अवधि, प्रत्येक काल के बिल की राशि, बिल अवधि में कुल प्रयुक्त समय आदि से संबंधित सूचना रहती है।

बी और सी सी एस प्रक्रम

बी और सी सी एस प्रणाली का मिडीएशन डिवाइस सी डी आरों का प्रक्रमण करता है और उन्हें बिलिंग संयन्त्र को सौंपता है जहाँ पर दरों के निर्धारण हेतु सीमा शुल्क की सारणी होती है। दरों के निर्धारण के पश्चात अभिदाताओं की कॉलों का बिल बनाया जाता है, प्रत्येक बिलिंग चक्र के पूर्ण होने पर बिलों को बनाया जाता है, उनका मुद्रण किया जाता है और भुगतान हेतु पोस्ट पेड अभिदाताओं को प्रेषित कर दिया जाता है। प्रीपेड अभिदाताओं के प्रकरण में, अभिदाताओं के क्रेडिट विवरण उदाहरणतः रीचार्ज वाऊचर के मूल्य के विरुद्ध उपलब्ध शेष क्रेडिट को इन्टैलीजेन्ट नेटवर्क (आई एन) प्लेटफार्म में संचित किया जाता है। स्वचिंग प्रणाली (एम एस सी) कालों के प्रक्रमण से पूर्व क्रेडिट की पर्याप्ति को सुनिश्चित करता है तत्पश्चात आई एन प्लेटफार्म से सम्पर्क करता है।

उपभोक्ता देखभाल सेवा को प्रदान करने हेतु, एम टी एन एल के पास एक बाहरी कॉल सेन्टर प्रणाली है। दिल्ली और मुम्बई में कुशल बिल बनाने, वाणिज्यिक सेवाएँ और जानकारी हेतु और लोक शिकायतों को निपटाने और निवारण हेतु, कॉल सेन्टरों की स्थापना की गयी है। उपरोक्त प्रश्नों को कॉल सेन्टर एजेन्ट अथवा आई बी आर एस[®] प्रणाली द्वारा ग्रहण किया जाता है। प्रश्नों का जवाब कॉल सेन्टर में उपलब्ध डाटाबेस के आधार पर दिया जाता है और शिकायतों/प्रार्थनाओं का ध्यान अपनी-अपनी इकाइयों के साथ समन्वय के माध्यम से रखा जाता है।

3.9 लेखापरीक्षा निष्कर्ष

दूरसंचार के अत्यंत प्रतियोगी क्षेत्र में, एक सुगठित बिलिंग और उपभोक्ता देखभाल प्रणाली कारोबार के विकास और कुशल राजस्व वसूली को सुनिश्चित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। सभी मोबाईल सेवा प्रदाताओं हेतु सी डी आर आधारित बिलिंग प्रणाली एक समान है इसलिए सू प्रौ कम्पनियों ने विभिन्न बिलिंग और उपभोक्ता देखभाल समाधानों को प्रस्तुत किया है। इसलिये अच्छे कारोबार हेतु उपयुक्त बिलिंग पैकेज का चयन, उपभोक्ता की कारोबारी आवश्यकताओं के अनुरूप ऑफ दा शैल्फ पैकेज का उपभोगीकरण, प्रणाली के आस-पास मजबूत नियन्त्रण सुनिश्चित करना जैसे कि प्रणाली के क्रिया कलापों की जाँच, उपभोक्ता निवेदनों के त्वरित और प्रभावी निवारण आवश्यक है।

3.10 नवीन बी और सी सी एस की अविवेकपूर्ण अधिप्राप्ति

एम टी एन एल ने टाटा इन्फोटेक लिमिटेड से अधिप्राप्त 9.69 करोड़ रु. की लागत वाली बी और सी सी एस के साथ 2001 में अपनी जी एस एम सेवा प्रारम्भ की। यद्यपि बी और सी सी एस को प्रारम्भ में दो लाख अभिदाताओं (दिल्ली और मुम्बई प्रत्येक के लिए एक लाख) की आवश्यकताओं को पूर्ण करना था तथापि यह आठ लाख अभिदाताओं (हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर दोनों) को सम्भालने में सक्षम था। कम्पनी ने अक्टूबर 2002 में अपनी जी एस एम सेवाओं का विस्तार आठ लाख लाइनों (दिल्ली व मुम्बई प्रत्येक में चार लाख) तक करने का निर्णय लिया, क्योंकि विस्तार से पूर्व एम टी एन एल द्वारा एक कन्वर्जेन्ट बिलिंग प्रणाली* लागू करना प्रस्तावित था, इसीलिए विस्तार परियोजना में बी और सी सी एस एक वैकल्पिक मद था। जनवरी 2004 में, जी एस एम

* रेटिंग – प्रक्रमण करता है जिसके द्वारा सी डी आरों की लागू बिलिंग योजना/दरों के अनुसार बिलिंग होती है।

® आई वी आर एस – इण्टरएक्टिव वायस रिसपांस सिस्टम

* कन्वर्जेन्ट बिलिंग बी और सी सी एस से अधिक आधुनिक थी। इससे अभिप्राय उपभोक्ता की एकीकृत दृष्टि पैदा करना और एकल उपभोक्ता देखभाल के लिए उपभोक्ता को सभी सेवाएँ प्रदान करना था।

सेवाओं के विस्तार हेतु टर्नकी परियोजना मोटोरोला इण्डिया प्राइवेट लिमिटेड को सौंप दी गई जिसमें बी और सी सी एस उसके एक आवश्यक अवयवों के रूप में थी।

एक नये बी और सी सी एस के विकल्प पर निर्णय लेने से पूर्व, ऐसे समय में जब कि मार्च 2007 में एक कनवर्जेंट बिलिंग प्रणाली पर 30 करोड़ रु. के निवेश का वित्तीय औचित्य एम टी एन एल के लिए एक महत्वपूर्ण विचार होना चाहिए था। फिर भी, एक नवीन प्रणाली के विरुद्ध पूर्व चलित प्रणाली का उन्नयन का कोई लागत-लाभ विश्लेषण नहीं किया गया। उपयुक्त योजना से नयी बिलिंग प्रणाली में निवेश से बचा जा सकता था।

प्रबन्धन ने उल्लेख किया कि मैसर्स टी आई एल द्वारा वितरित पूर्ववर्ती बिलिंग प्रणाली दिल्ली और मुम्बई के एक-एक लाख लाईनों के लिए थी और अतिरिक्त अभिदाताओं को संभालने हेतु सुसज्जित नहीं थी।

टी आई एल द्वारा वितरित प्रणाली आगामी आठ लाख अभिदाताओं की वृद्धि को संभालने में सक्षम थी (हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर)। बिलिंग प्रणाली मुख्यतः पोस्टपैड अभिदाताओं के लिए थी, और अगस्त 2006 तक एम टी एन एल की पोस्ट-पैड अभिदाताओं की संख्या केवल पांच लाख थी (मुम्बई और दिल्ली में संयुक्त रूप से)। इस प्रकार यह उत्तर कि मौजूदा प्रणाली की क्षमता की सीमाओं ने इसके बदलाव को आवश्यक बनाया, स्वीकार करने योग्य नहीं है।

3.11 बी और सी सी एस का अधिग्रहण और कार्यान्वयन

सु प्रौ प्रणाली का परिचालन एक सुनियोजित और व्यवस्थित प्रक्रिया होनी चाहिये जिसमें इसमें विभिन्न चरणों उदाहरणतः संस्थापन, स्वीकार्यता जांच और चालू करना इत्यादि की अन्तिम तिथि को स्पष्ट रूप से रेखांकित किया जाना चाहिए।

3.11.1 अधिग्रहण में विलम्ब एवम विक्रेता पर निरन्तर निर्भरता

क्रय आदेश की शर्तों के अनुसार समूची परियोजना क्रय आदेश जारी होने की तिथि अर्थात् जनवरी 2005 से 12 महीनों के अन्दर लागू हो जानी थी। मैसर्स एम आई पी एल द्वारा वितरित प्रणाली को अक्टूबर 2004 में आरंभ किया गया और बी और सी सी एस को दिल्ली में नवम्बर 2004 से और मुम्बई में जनवरी 2005 से उपयोग में लाया गया। सितम्बर 2004 में 32 केन्द्रों पर स्वीकार्यता जांच हेतु जांच दल गठित किया गया। यह संज्ञान में आया कि अठारह महीनों (जून 2006) की अवधि होने पर भी स्वी जांच दल द्वारा केवल सात केन्द्रों को ही निर्बाध्यता संकेत दिया। परिणामस्वरूप बी और सी सी एस को तकनीकी रूप से निर्बाधित और औपचारिक रूप से अधिग्रहण किया जाना शेष था। इस प्रकार कम्पनी इसके परिचालन हेतु विक्रेता पर अभी तक निर्भर थी। इसके अलावा कम्पनी ने विक्रेता के साथ कोई निलम्ब लेख समझौता^५ नहीं किया था। स्रोत कोड के अभाव में विक्रेता से चूक के प्रकरण में कम्पनी न तो कोई सॉफ्टवेयर समस्या को सुधारने और ना ही कारोबारी आवश्यकताओं के अनुरूप सॉफ्टवेयर के आधुनिकीकरण/उपभोक्ताकरण की स्थिति में होती। आगे यह भी संज्ञान में आया कि बी और सी सी एस स्टाफ के सम्बन्ध में प्राप्त कुशलता, दिया गया प्रशिक्षण और अनुभव ग्रहता पर किसी डाटाबेस का रखरखाव नहीं किया गया और बी और सी सी एस का रखरखाव विक्रेता द्वारा किया जाता है।

^५ स्रोत कोड निलम्ब लेख समझौते से अभिप्राय किसी तीसरे दल के निलम्ब लेख एजेंट के खाते में सॉफ्टवेयर के स्रोत कोड को जमा करना होता है ताकि लाईसेंसदाता के दिवालियापन के आवेदन पर या अन्य प्रकार से सॉफ्टवेयर के रखरखाव और आधुनिक करने में असफल होने पर सॉफ्टवेयर लाईसेंस कोड को लाईसेंस अभिदाता को जारी किया जा सकता है।

3.11.2 विक्रेता के साथ अप्रकटीकरण समझौते का अभाव

अभिदाता डाटाबेस एक दूरसंचार सेवा प्रदाता की सबसे महत्वपूर्ण परिसम्पत्ति है और अच्छे कारोबार हेतु इसकी गोपनीयता का रखरखाव अत्यन्त आवश्यक है। बी और सी सी एस की अधिप्राप्ति एक बाहरी कम्पनी के माध्यम से थी और इसका रखरखाव विक्रेता द्वारा किया जाता था। यह संज्ञान में आया कि किसी संभावित डाटा प्रकट होने की स्थिति में अपने हितों की सुरक्षा हेतु कम्पनी ने विक्रेता के साथ कोई अप्रकटीकरण समझौता नहीं किया। प्रबन्धन ने उल्लेखित किया कि क्योंकि बिलिंग प्रणाली का कम्पनी द्वारा अधिग्रहण अभी तक नहीं किया गया था और विशेषाधिकारी प्रयोक्ता जैसे कि प्रणाली प्रशासक, डाटाबेस प्रशासक और प्रोग्रामर विक्रेता के थे और इसी प्रकार से प्रबन्धित थे।

इस प्रकार प्रणाली के क्रियान्वयन से पूर्व कम्पनी अपने डाटा सुरक्षा को भली भांति सुरक्षित रखने में असमर्थ थी।

3.12 बिलिंग पैकेज का अपर्याप्त उपभोगीकरण

सू प्रौ परियोजनाओं के प्रणाली विकास कार्यप्रणाली में विशेष प्रणाली आवश्यकता (एस आर एस) को मजबूत करना, प्रयोक्ता की विशेष आवश्यकताओं का परिभाषित करना और यू आर एस आधारित उपभोगीकरण पर निर्णय लेना, महत्वपूर्ण कदम है। इन कदमों में से किसी में कमी सुनियोजित आवश्यकताओं के पूर्ण न होने की दिशा में ले जा सकती है। क्योंकि एम आई पी एल द्वारा वितरित बी और सी सी एस एक ऑफ दा शैल्फ पैकेज था, इसलिये प्रयोग में लाये जाने से पहले इसकी कुशल क्रियात्मकता को सुनिश्चित करने हेतु एम टी एन एल का अभ्यास और कारोबारी आवश्यकताओं के अनुरूप इसका उपभोगीकरण अत्यन्त आवश्यक था।

3.12.1 पोस्ट पैड अभिदाताओं के सम्बन्ध में क्रेडिट नियंत्रण को लागू न करना

एक कम्प्यूटीकृत बिलिंग प्रणाली में क्रेडिट नियंत्रण मापक उपभोक्ताओं के लिये या तो प्राप्त जमा राशि के आधार पर, या यूसेज पैटर्न की समीक्षा करके क्रेडिट सीमाओं को निर्धारण योग्य बनाता है। उपभोक्ताओं की भुगतान आदतों और उनसे प्राप्त जमा का मूल्यांकन क्रेडिट सीमाओं के निर्धारण में महत्वपूर्ण मापक है। सैल्यूलर मोबाइल सेवा हेतु बी और सी सी एस के लिये जनैटिक रिक्वायरमेंट (जी आर*) द्वारा मन्जूरशुदा टैलीकम्युनिकेशन इन्जीनियरिंग केन्द्र (टी ई सी) के अनुसार क्रेडिट सीमा के अतिक्रमण के प्रकरण में सेवा में निलम्बन हेतु, प्रणाली स्वचलित बन्द आदेश के प्रेषण में सक्षम होनी चाहिये।

अत्यधिक लम्बित बकाया

लेखापरीक्षा के संज्ञान में आया कि कम्पनी ने बिलिंग प्रणाली में क्रेडिट सीमा विशेष को समाहित नहीं किया जिससे लम्बित बकाया का संचय हुआ। नवम्बर 2006 तक दिल्ली इकाई के 2.80 लाख अभिदाताओं के विरुद्ध 41.48 करोड़ रु. का राजस्व बकाया था। इन प्रकरणों की जांच ने प्रकट किया कि इनमें 29.37 करोड़ रु. (70.8 प्रतिशत) 76,916 अभिदाताओं से देय थे जिसकी सेवाएं वियोजित की जा चुकी थी। मुम्बई के लिये इसी सन्दर्भ में सम्बद्ध राशि 2.38 लाख अभिदाताओं के विरुद्ध 34.34 करोड़ रु. और 31,801 वियोजित अभिदाताओं से 10.78 करोड़ रु. (31.39 प्रतिशत) थी।

* एम टी एन एल और बी एस एन एल हेतु धारण किये गये मानक और तकनीकी विनिर्देशन

यह भी संज्ञान में आया कि एकल अभिदाता के विरुद्ध अधिकतम बकाया 14 लाख रु. से अधिक था (केवल 6000 रु. के कुल जमा के विरुद्ध 14,37,331 रु.) और मुम्बई में यह 3.5 लाख रु. से अधिक था (केवल 6000 रु. के कुल जमा के विरुद्ध 3.66 लाख रु.)।

ऐसे प्रकरणों में जहाँ सेवाओं का वियोजन कर दिया गया था, बकाया देयों की वसूली की सम्भावनायें नगण्य थीं। इस प्रकार प्रणाली को उपयोग में लाने से पूर्व क्रेडिट नियन्त्रण मापक को चालू न किये जाने की असफलता की वजह से कम्पनी को 40.15 करोड़ रु. (1.08 लाख अभिदाताओं से देय) के राजस्व हानि की सम्भावना थी। लेखापरीक्षा द्वारा इस तरफ ध्यान आकर्षित करने पर एम टी एन एल मुम्बई द्वारा उत्तर दिया गया कि सॉफ्टवेयर का उपभोगीकरण कम्पनी की आवश्यकताओं के अनुरूप बनाने हेतु किया गया था और सितम्बर 2006 तक इसके क्रियान्वयन की सम्भावना थी।

बिलों के भुगतान न होने पर भी दूरभाष प्रसुविधाओं की निरन्तरता

दिल्ली इकाई की (जून 2006 के लिये) 66वां बिल साइकिल के डाटा के विश्लेषण ने प्रकट किया कि 165 अभिदाताओं जिनके बकाया बिल 10,000 रु. से 20,000 रु. तक, 46 अभिदाताओं जिनसे भुगतान न की गयी राशि, 20,000 रु. से 50,000 रु. थी, 21 अभिदाताओं जिनके देय 50,000 रु. से 1 लाख रु. थे और 6 अभिदाताओं जिनके देय 1 लाख रु. से अधिक थे, को उनके अत्यधिक बकायों के बावजूद दूरभाष प्रसुविधाओं को जारी रखने की अनुमति प्रदान की गई।

क्रेडिट नियन्त्रक मापक के अक्रियान्वयन और भुगतान न होने की वजह से आउटगोईंग कॉलों के मानवीय रोक से बकाया राजस्वों का संचय हुआ।

3.12.2 विलम्बित बिलों के भुगतान में विलम्ब शुल्क मापक का अक्रियान्वयन

अभिदाताओं द्वारा विलम्ब से बिलों के भुगतान में न केवल बकाया राजस्व का संचय होता है अपितु इससे कम्पनी के नकदी प्रवाह भी विपरीत रूप में प्रभावित होता है। विलम्बित भुगतान पर विलम्ब शुल्क/अधिभारों की उगाही का आशय इनके विरुद्ध एक प्रमुख अवरोधक के रूप में कार्य करना है। देश में सभी दूरसंचार सेवा प्रदाता विलम्बित भुगतान पर विलम्ब शुल्क/अधिभार लगाते हैं। फिर भी कम्पनी बी और सी सी एस में अभी तक विलम्ब शुल्क लगाने का परिपालन नहीं कर सकी। प्रणाली के डाटाबेस से उत्पन्न एक प्रतिवेदन ने दर्शाया कि दिल्ली और मुम्बई के 61 से 66 बिल साइकिलों में देय (जनवरी 2006 से जून 2006 तक की अवधि हेतु) के कुल 32.46 लाख रु. बिलों की उगाही में से 20.12 लाख (62 प्रतिशत) प्रकरणों में भुगतान देय तिथि के पश्चात अधिप्राप्त किया गया। पैकेज के उपभोगीकरण में विलम्ब शुल्क/अधिभार के प्रावधान को सम्मिलित करने पर अतिरिक्त राजस्व कमाने के अलावा कम्पनी के लिये एक अधिक अनुशासित नगदी प्रवाह को सुगम बनाया जा सकता था।

लेखापरीक्षा द्वारा ऐसा संज्ञान में लाने के बाद प्रबन्धन ने विलम्ब प्रभार के लागू न करने के तथ्य को स्वीकारते हुए कहा (अगस्त 2006) कि बिलिंग प्रणाली उपभोगीकरण की ओर अग्रसर है और विलम्ब शुल्क की उगाही की जायेगी।

3.12.3 हाट बिलिंग,^६ क्रेडिट कार्ड के माध्यम से भुगतान जैसी आधुनिक सुविधाओं का अप्रावधान

एक प्रतियोगी वातावरण में, यह आवश्यक है कि उपभोक्ताओं को सुविधाजनक प्रसुविधाएं जैसे कि हाट बिलिंग, क्रेडिट कार्डों के माध्यम से भुगतान का आसान विकल्प इत्यादि की पेशकश की जाये। यह संज्ञान में आया कि प्रणाली के उपभोगीकरण न होने से कम्पनी अपने अभिदाताओं को उपरलिखित प्रसुविधाओं की पेशकश नहीं कर सकी।

3.13 बी और सी सी एस के कार्य में त्रुटियां

बी और सी सी एस वाणिज्यिक, राजस्व और उपभोक्ता देखभाल के कार्यों को एक मंच में एकीकृत करता है। इस प्रकार सू प्रौ सक्षमताओं के अधिकतम प्रयोग हेतु अभिदाता डाटाबेस का विशुद्ध सृजन, अच्छी जाँच प्रक्रिया और बेहतर प्रबोधक प्रणाली आवश्यक है।

3.13.1 प्री पैड अभिदाताओं का अपूर्ण पंजीकरण

राष्ट्रीय सुरक्षा के हित में अभिदाताओं की पूर्ण विवरण के रखरखाव की महत्ता को पहचानते हुए, दूरसंचार विभाग (दू वि) के जांच प्रकोष्ठ ने जुलाई 2006 में सभी मोबाइल सेवाओं की बुकिंग प्रक्रिया पर विस्तृत निर्देश जारी किये थे जिस पर सैल्यूलर मोबाइल एसोसिएशन ऑफ इण्डिया (सी ओ ए एल) द्वारा भी सहमति व्यक्त की गई थी। राजस्व की सुचारु वसूली को सुनिश्चित करने में बिलिंग प्रणाली में उपभोक्ता मास्टर डाटा का सटीक सृजन एक अति आवश्यक कदम है। उपभोक्ता के पंजीकरण के समय उपभोक्ता विवरण पूर्ण और विशुद्ध रूप से लिया जाना चाहिये। आगे, अच्छी जाँच प्रक्रिया और सुगमता से पुनः प्राप्ति योग्य फार्मेट में अभिलेखों की जांच का पुरालेखन, परिवर्तन प्रबन्धन प्रक्रियाओं को सुसाध्य बनाता है जिसमें उपभोक्ता रूपरेखा में परिवर्तन, सीमाशुल्क प्लानों में बदलाव इत्यादि सम्मिलित होते हैं। उपभोक्ता अभिलेखों जैसे कि आवेदन प्रपत्र, पहचान का प्रमाण, हस्ताक्षर स्कैनिंग और आवास का प्रमाण की इलैक्ट्रॉनिक पुरालेखन सुगम पुनःप्राप्ति हेतु आवश्यक है और अभिदाता शिकायतों की एकल खिड़की समाधान को सुसाध्य बनाता है।

लेखापरीक्षा के संज्ञान में आया कि 31 मार्च 2006 तक मुम्बई इकाई के 6.01 लाख प्री पैड अभिदाताओं में से 1.61 लाख (27 प्रतिशत) अभिदाताओं के महत्वपूर्ण पहचान मापक जैसे कि नाम, आवास इत्यादि की अभिदाता फील्डों में उचित प्रविष्टियां नहीं की गई थीं। फिर अप्रैल 2006 में जारी संयोजकों के डाटाबेस की संवीक्षा ने प्रकट किया कि 24,076 नये संयोजनों में से 19,780 (82 प्रतिशत) उपभोक्ताओं का विवरण उचित प्रकार से पंजीकृत नहीं किया गया था। इसी प्रकार की चूक दिल्ली इकाई के सात लाख प्री पैड संयोजनों में से 25,281 अभिदाताओं के सम्बन्ध में संज्ञान में आई। इनमें से 13,497 सक्रिय अभिदाता थे, 41 अस्थायी असंयोजन के अन्तर्गत थे, और 11,293 संयोजन बन्द थे। इसी प्रकार 9.64 लाख सक्रिय उपभोक्ताओं (79 प्रतिशत) में से 7.57 लाख उपभोक्ताओं के अन्य व्यक्तिगत पहचान विवरण जैसे कि जन्मतिथि, पैन नम्बर इत्यादि बी और सी सी एस में उपलब्ध नहीं थे। डाटाबेस में उचित प्रविष्टियों के अर्भंडारण की इन त्रुटियों से न केवल देयों के अभुगतान की वसूली के प्रकरणों में बाधा होती अपितु गैरकानूनी गतिविधियों में प्रयोग पर या दुरुपयोग/अनधिकृत प्रयोग के प्रकरणों में अभिदाता की खोज में कठिनाइयां पैदा होती।

^६ हाट बिलिंग मॉग इनवायस पर प्रसुविधाओं को प्रदान करने के संदर्भ में है, इन इनवायसों में एक बिलिंग साईकिल में अभिदाता द्वारा प्राप्त आधुनिक प्रयोक्ता और अनावर्ती प्रभार सम्मिलित होते हैं।

प्रबन्धन ने उल्लेखित किया कि यह त्रुटि प्री पैड उपभोक्ताओं की भारी वृद्धि के कारण थी जो कि डाटाबेस की क्षमताओं से अधिक हो गई थी और सभी संचार हाटों को सिम कार्डों के बदलने की अभिदाता के आवेदन पर आवश्यक पहचान और आवासीय पते का विवरण लेने हेतु निर्देश जारी कर दिये गये थे। प्रस्तावित भूल सुधार कार्यवाही उपभोक्ता विवरणों को अपडेट करने में एक बहुत शिथिल पहुँच को दर्शाता है और इसलिये स्वीकार योग्य नहीं है।

यह भी देखा गया कि आवेदकों के डाटा को इलैक्ट्रॉनिक रूप में पुरालेखन नहीं किया जा रहा था जिससे उपभोक्ता शिकायतों का सुलभ निवारण कुप्रभावित हो सकता था।

प्रबन्धन ने प्रत्युत्तर दिया कि शेष प्रपत्रों का इलैक्ट्रॉनिक पुरालेखन हेतु एक नये ठेके का कार्य प्रगति पर था प्रपत्रों की ब्राउजिंग हेतु सॉफ्टवेयर की अधिप्राप्ति की जा रही थी।

3.13.2 बिक्री गतिविधियों हेतु प्रणाली का अनुपयोग

संचार हाटों के अपने तन्त्रों से अपने उत्पादों जैसे कि प्री पैड और पोस्ट पैड मोबाइल संयोजनों की बिक्री से अनन्य कम्पनी अपने उत्पादों की कमीशन स्तर पर बिक्री हेतु विशेषाधिकारों में संलग्न थी। संवीक्षा करने पर यह पाया गया कि सम्बद्ध मापक के अउपभोगीकरण से प्रणाली का उपयोग बिक्री गतिविधियों हेतु नहीं किया जा रहा था। बिक्री गतिविधियों हेतु प्रणाली का प्रभावी उपयोग बेहतर प्रबन्धन में सहायक हो सकता था।

3.13.3 शिक्षा अधिभार और सेवाकर की गैर वसूली

वित्त अधिनियम 2006 में सेवा कर की दर 10 प्रतिशत से बढ़ा कर 12 प्रतिशत कर दी गई। दर वृद्धि 18 अप्रैल 2006 से प्रभाव में आई।

संवीक्षा करने पर यह पाया गया कि प्री पैड संयोजनों के रिचार्ज कूपनों हेतु संशोधित सेवा कर मुम्बई में 10 मई 2006 से और दिल्ली में 22 अप्रैल 2006 से प्रभाव में लिये गये। आवश्यक परिवर्तनों को विलम्ब से प्रभाव में लाने से 24 लाख रु. के सेवा कर की कम वसूली हुई।

इंगित किये जाने पर प्रबन्धन ने स्वीकार किया कि प्रणाली में परिवर्तनों को प्रभाव में लेने में विलम्ब था।

3.14 बी और सी सी एस के माध्यम से मानीटर करना

सू प्री लागू करने हेतु अन्तःनिर्मित नियन्त्रणों के अलावा, प्रणाली के इर्द गिर्द मजबूत नियन्त्रण जैसे कि सूचना प्रणाली को बेहतर मानीटर करना उसकी उचित क्रियाशीलता को और खामियों की समय पर खोज और सुधार को सुनिश्चित करता है। बी और सी सी एस की निर्णय सहायक प्रणाली एक महत्वपूर्ण यन्त्र है जो कि इसके क्रियाकलापों को प्रभावी ढंग से मानीटर करने के लिए विभिन्न प्रतिवेदनों को उत्पन्न करना सुगम बनाता है। फिर भी यह संज्ञान में आया कि निम्नलिखित प्रकरणों में प्रभावी मानीटरिंग में कमियां थी।

3.14.1 चैक अस्वीकारने के सम्बन्ध में संयोजन काटे जाने में विलम्ब

कम्पनी द्वारा अपनाये गये नियमों के अनुसार, ऐसे अभिदाता जिनका चैक बैंक द्वारा अस्वीकृत किया गया हो, को तुरंत सूचित किया जाना चाहिये और उसे भुगतान के लिये एक दिन का समय देना चाहिये, जिसमें असफल रहने पर सेवा बन्द कर देनी चाहिए। 62वें साइकिल के सम्बन्ध में चैक अस्वीकार प्रकरणों की नमूना जाँच के दौरान यह संज्ञान में आया कि चैक अस्वीकार होने की

तिथि से मोबाइल फोन के संयोजन काटे जाने में 6 से 50 दिनों का विलम्ब था। यह संज्ञान में आया कि इस मध्यवर्ती अवधि अर्थात चैक वापसी की तिथि से संयोजनों के स्थायी रूप से काटे जाने की अवधि के दौरान कुछ अभिदाताओं ने अत्यधिक कालें की। इस अवधि के दौरान की गई कॉलों के मूल्य की श्रेणी 3 से 1.18 लाख रू. थी।

क्योंकि म टे नि लि जी एस एम सेवा की संयोजन काटे जाने की प्रक्रिया प्रणाली में समाहित थी, इसलिये उन अभिदाताओं जिनका चैक अस्वीकृत हो गया था, को चेतावनी जारी करने हेतु मानीटरिंग नियन्त्रण होना चाहिये था।

3.14.2 सेवाएं प्रदान करने में विलम्ब पर त्रुटिपूर्ण सूचना

अभिदाता द्वारा अपेक्षित सभी सेवाओं का समय पर चालू होना उपभोक्ता संतुष्टि और राजस्व वसूली में वृद्धि करता है।

- यह देखा गया कि इन प्रसुविधाओं के सम्बन्ध में डाटा त्रुटिपूर्ण था। अधिकतर प्रकरणों में प्रसुविधाओं के प्रावधान की तिथि, उस तिथि जिसमें प्रसुविधा प्रदान की गई थी की बजाय आवेदन की तिथि दर्शायी गई थी।
- अभिदाताओं द्वारा अपेक्षित सेवाओं को प्रदान करने में कम्पनी की तत्परता के मूल्यांकन की दृष्टि से, दिल्ली में "जीवन साथी" प्लान की नमूना जांच की गई। इस प्लान में एक आवेदन पर एक समय में एकल भुगतान पर आजीवन संयोजन और एस टी डी/राष्ट्रीय रोमिंग प्रसुविधा में देने की पेशकश की गई थी। यह देखा गया कि अप्रैल 2006 के प्रथम सप्ताह में इस प्लान के अन्तर्गत प्रदान किये गये 20,940 संयोजनों में से 13,007 प्रकरणों के सम्बन्ध में एस टी डी/रोमिंग प्रसुविधाओं को चालू करने में 5 से 159 दिनों का विलम्ब था। यह भी संज्ञान में आया कि अतिरिक्त दो प्रसुविधाओं हेतु आवेदन की तिथि को इन प्रसुविधाओं के वास्तविक रूप में प्रदान की गई तिथि के रूप में प्रविष्ट कर दी गई थी।

इस प्रकार, इन प्रसुविधाओं हेतु आवेदन की तिथि का वास्तविक प्रावधान की तिथि के रूप में वर्णन त्रुटिपूर्ण था और इस प्रकार प्रणाली में उपलब्ध जानकारी पर विश्वास नहीं किया जा सकता था।

3.15 सूचना प्रौद्योगिकी सुरक्षा

सू प्रौ प्रणाली की सफलता इसकी सू प्रौ सुरक्षा नीति की मजबूती पर निर्भर होती है। बी और सी सी एस की सू प्रौ सुरक्षा पर लेखापरीक्षा अवलोकन विवरण अनुगामी पैराग्राफों में दिया गया है।

3.15.1 विशिष्ट सुरक्षा नीति की अनुपलब्धता

बी और सी सी एस अत्यधिक राजस्व आशय के साथ अधिक डाटा बेस का रखरखाव करता है और इस प्रकार एक सुप्रमाणिक सू प्रौ सुरक्षा नीति की अपेक्षा करता है और इसको सभी कर्मचारियों को उपलब्ध कराया जाना चाहिये। एम टी एन एल की जी एस एम सेवाओं के सम्बन्ध में कोई विशिष्ट सू प्रौ सुरक्षा नीति अस्तित्व में नहीं थी।

इस ओर इंगित किये जाने पर प्रबन्धन ने उल्लेखित किया कि जी एस एम बिलिंग प्रणाली अभी तक उपभोगीकरण के अन्तर्गत थी और इसके अधिग्रहण के पश्चात सू प्रौ नीति का क्रियान्वयन किया जायेगा।

3.15.2 जी एस एम के लिये बिजनेस कन्टीन्युटी प्लान (बी सी पी) और डिजास्टर रिकवरी प्लान (डी आर पी) की गैर मौजूदगी

बी सी पी/डी आर पी कारोबारी प्रक्रिया के क्षेत्रों की पहचान सम्मिलित करता है जिसमें बाधा और आपदा की घटना से कम्प्यूटर प्रसुविधाओं की अस्थायी अथवा आंशिक हानि पर कारोबारी निरन्तरता प्रभावित होती हो। आकस्मिकताओं में महत्वपूर्ण कमियों की पहचान जिनकी कारोबारी प्रक्रिया की निरन्तरता में आवश्यकता होगी, और उनको उनकी जिम्मेदारियों से अवगत कराना बी सी पी/डी आर पी के महत्वपूर्ण कारक है। यह संज्ञान में आया कि कम्पनी द्वारा बी और सी सी एस को चलाने वाले कर्मियों को इस प्रकार की किसी योजना के बारे में नहीं बताया गया और किसी दुर्घटना से निपटने हेतु किसी महत्वपूर्ण कमी की पहचान नहीं की गई।

आगे दिल्ली में बी और सी सी एस का बैक अप डाटा टेप लाइब्रेरी में मल्टीपल टेप सेटों के साथ मैग्नेटिक टेपों पर उसी दूरभाष केन्द्र इमारत में रखा गया जहाँ बी और सी सी एस स्थित थी इससे आपदा के किसी प्रकार में पुनः प्राप्ति प्रभावित होती।

3.15.3 प्रत्यक्ष प्रवेश नहीं रोका गया

एक सू प्रौ प्रणाली के लिये सुरक्षा के वांछित स्तर को सुनिश्चित करने हेतु वाह्य व्यक्तियों, वाह्य सामग्री, फ्लॉपी, सी डी इत्यादि के प्रत्यक्ष प्रवेश को सीमित किया जाना चाहिये। उपभोक्ता सेवा केन्द्रों (सी एस सी) में कार्यरत उपभोक्ता सेवा प्रतिनिधि (सी एस आर) के पास यू एस वी पोर्ट और सी डी/फ्लॉपी ड्राइव की प्रसुविधा थी; जिससे अनाधिकृत डाटा निकासी सम्भव हो सकती थी।

इस ओर इंगित किये जाने पर मुम्बई इकाई द्वारा उत्तर दिया गया कि प्रत्यक्ष प्रवेश को सीमित करने हेतु सी एस आर टर्मिनल में यू एस वी पोर्ट, सी डी/फ्लॉपी ड्राइवों के निशक्तीकरण का कार्य प्रगति पर है।

3.16 निष्कर्ष

एम टी एन एल ने अपने मौजूदा बी और सी सी एस को बदल कर एक नये बी और सी सी एस की अधिप्राप्ति का निर्णय ऐसे समय पर लिया जब एक नये कनवर्जेंट बिलिंग प्रणाली की परियोजना निर्माण की अवस्था में थी। नये बी और सी सी एस की परियोजना बनाने समय कम्पनी ने अपने द्वारा चयनित बिलिंग पैकेज की क्षमताओं की पहचान नहीं की जिसके परिणामस्वरूप एक अस्थायी प्रणाली पर परिहार्य निवेश हुआ। प्रतिवेदन में नये आफ दा शैल्फ पैकेज के उपभोगीकरण की अपर्याप्तता, उसकी क्रियाशीलता में त्रुटियाँ और विक्रेता के साथ अप्रकटीकरण समझौते का अभाव जो कि डाटाबेस की सुरक्षा पर समझौता करता है से लेकर अपने सू प्रौ कार्यक्रमों के क्रियान्वयन कम्पनी की परियोजना बनाने को परिभाषित करने के प्रयास में परिशुद्धता लाने के लिए प्रस्तावित किया है। विशेषकर प्री पैड उपभोक्ताओं के सम्बन्ध में अपूर्ण डाटा के भरने के गम्भीर राजस्व और सुरक्षा परिणाम हो सकते थे। इसी प्रकार क्रेडिट नियन्त्रण मापक के क्रियान्वयन में असफलता का परिणाम राजस्व का आगे भी निसरण हो सकता था। कम्पनी को प्रवेश नियन्त्रणों के सम्बन्ध में अपने सू प्रौ सुरक्षा क्षेत्रों को मजबूत करना चाहिये और

एक ऐसा कारोबारी निरन्तरता योजना को प्रतिपादित और क्रियान्वित करना चाहिये जो न केवल उद्योग में कुशल व्यवहार से मिलता हो और कम्पनी के हितों की सुरक्षा भी करे। प्रबन्धन को सू प्रौ की पूरी सम्भावनाओं के आरोहण का प्रयास करना चाहिये ताकि संशोधित सेवाएं जैसे कि हाट बिलिंग, क्रेडिट कार्ड के माध्यम से भुगतान, उपभोक्ता शिकायतों का सुलभ निवारण इत्यादि की पेशकश की जा सके ताकि मौजूदा प्रतियोगी वातावरण में कम्पनी उत्तम कार्य कर सके।

नई दिल्ली
दिनांक :

12 मार्च 2007
MAR

सी. वी. अवधानी

(सी. वी. अवधानी)
उप नियंत्रक-महालेखापरीक्षक एवं
अध्यक्ष, लेखापरीक्षा बोर्ड

प्रतिहस्ताक्षरित

नई दिल्ली
दिनांक :

13 मार्च 2007
MAR

वि. नं. कौल

(विजयेन्द्र नाथ कौल)
भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक

परिशिष्ट -I

(पृष्ठ संख्या 11 पर पैराग्राफ 1.10.1 में संदर्भित)

साकफा[§] से क्लियरेंस प्राप्त किये बिना स्थलों के प्रसार का परिमण्डलवार स्थिति तथा साकफा से स्थलों का क्लियरेंस प्राप्त करने के लिये निवेश उपलब्ध कराने बाबत विक्रेताओं को भुगतान किया

क्र. सं.	परिमण्डल	प्रसारित स्थलों की संख्या जिसके लिए साकफा क्लियरेंस प्रयुक्त लेकिन प्राप्त नहीं हुआ	प्रसारित स्थलों की संख्या जिनके लिये साकफा क्लियरेंस प्रयुक्त नहीं हुआ	साकफा क्लियरेंस के बिना कुल स्थलों का प्रसार हुआ
1	2	3	4	5
1	आन्ध्र प्रदेश	1005	शून्य	1005
2	असम	412	शून्य	412
3	छत्तीसगढ़	220	36	256
4	गुजरात	14	शून्य	14
5	हरियाणा	389	शून्य	389
6	हिमाचल प्रदेश	36	शून्य	36
7	जम्मू एवं कश्मीर	252	शून्य	252
8	कर्नाटक	731	शून्य	731
9	केरल	382	13	395
10	मध्य प्रदेश	210	शून्य	210
11	महाराष्ट्र	491	1759	2250
12	उत्तर पूर्व-I	169	शून्य	169
13	उड़ीसा	583	106	689
14	पंजाब	800	शून्य	800
15	राजस्थान	956	588	1544
16	उत्तरांचल	209	शून्य	209
17	उत्तर प्रदेश (पूर्व)	1372	शून्य	1372
18	उत्तर प्रदेश (पश्चिम)	885	1014	1899
	कुल	9116	3516	12632

[§] आवृत्ति आबंटन पर स्थायी सलाहकार समिति

परिशिष्ट -II

(पृष्ठ संख्या 12 पर पैराग्राफ 1.10.3 में संदर्भित)

सी एम टी एस उपस्करों के प्रतिष्ठापन के लिये विक्रेताओं को स्थल सौंपने में विलम्ब की परिमण्डल वार स्थिति

क्र. सं.	परिमण्डल	आई एम पी सी एस परियोजना के चरण	स्थलों की संख्या	विक्रेताओं को स्थल सौंपने में विलम्ब (माह में)
1	2	3	4	5
1	बिहार	IV	44	--
2	कलकत्ता दूरभाष जिला	III और IV	158	18
3	हिमाचल प्रदेश	IV	53	--
4	जम्मू एवं कश्मीर	I और II	26	--
5	झारखण्ड	IV	152	1 से 14
6	केरल	IV	975	2 से 9
7	मध्यप्रदेश	IV+ और IV ++	58	2 से 9
8	उड़ीसा	III और IV	97	1 से 7
9	पंजाब	IV	94	--
10	राजस्थान	I, III, III+, IV & IV ++	1413	1 से 20
कुल			3070	1 to 20

परिशिष्ट -III

(पृष्ठ संख्या 15 पर पैराग्राफ 1.11.2 में संदर्भित)

परियोजना चालू करने में विस्तार देने के बावजूद भी पूर्तिकारों से अतिरिक्त निष्पादन बैंक गारन्टी के गैर संग्रहण को दर्शाने वाला विवरण

- आई एम पी सी एस परियोजना के चरण-I से III* के अन्तर्गत

क्र. सं.	परिमण्डल	आई एम पी सी एस परियोजना का चरण	क्रय आदेश की कीमत (लाख रु. में)	क्रय आदेश की तारीख	चालू करने की नियत तारीख	चालू करने की वास्तविक तारीख	पूर्ण होने में विलम्ब (सप्ताह में)	संग्रहित नहीं की गई अतिरिक्त निष्पादन बैंक गारन्टी (क्रय आदेश 5% कीमत) (लाख रु. में)
1	असम	I और II	3301.90	05.09.03	05.05.04	25.11.04	29	165.09
		III	3398.57	04.03.04	04.09.04	29.03.05	29	169.93
2	पश्चिम बंगाल	II+	290.55	28.08.03	27.04.04	15.05.04	3	14.53
		III	5815.16	07.01.04	06.07.04	30.09.04	12	290.76
		III+	3709.79	31.03.04	30.09.04	31.12.04	13	185.49
कुल			16515.97				3-29	825.80

- क्रय आदेशों से सम्बद्ध निबन्धनों एवं शर्तों के उल्लंघन में निगम कार्यालय द्वारा अनुचित शिथिलता के कारण आई एम पी सी एस परियोजना के चरण-IV से IV** के अन्तर्गत

1.	असम	IV	6609.51	13.10.04	13.07.05	डब्ल्यू आई पी (31.07.06)	55	330.47
2.	बिहार	IV	10735.70	14.10.04	13.07.05	डब्ल्यू आई पी (31.07.06)	55	536.79
3.	मध्यप्रदेश	IV+	3114.97	27.04.04	26.12.04	31.03.05	14	155.75
		IV++	13136.11	05.07.05	04.04.06	डब्ल्यू आई पी (31.07.06)	17	656.80
4.	उ प्र (पश्चिम)	IV	5580.00	30.09.04	29.06.05	29.09.05	13	279.00
कुल			39176.29				13-55	1958.81

परिशिष्ट -IV

(पृष्ठ संख्या 16 पर पैराग्राफ 1.11.3 में संदर्भित)

आई एम पी सी एस परियोजना के चरण-I से IV⁺⁺ के अन्तर्गत सी एम टी एस उपस्कर के चालू करने में विलम्ब के बावजूद भी पूर्तिकारों से परिनिर्धारित नुकसान प्रभारों की गैर वसूली दर्शाने वाला विवरण

क्र. सं.	परिमण्डल	आई एम पी सी एस परियोजना का चरण	विक्रेता का नाम	क्रय आदेश की तारीख / मूल्य (करोड़ रु. में)	चालू करने की अनुसूचित तारीख	चालू करने की वास्तविक तारीख	चालू करने में विलम्ब	पुनः प्रभार वसूल नहीं किया (करोड़ रु. में)	प्रकरण के संक्षिप्त तथ्य
1.	कर्नाटक	IV	मैसर्स नोरटेल	30.9.2004/ 201.70	29.6.2005	02.01.2006 (व्यष्टि मर्दे)	27 सप्ताह	0.74	सामग्री की आपूर्ति के लिये वास्तविक तारीख दी गई। सामग्री की सुपुदगी में विलम्ब के लिये प नु गणना की थी 50% भुगतान कर दिया गया था (जनवरी 2006)।
						17.9.2005 (आयातित मर्दे)	12 सप्ताह		
2.	छत्तीसगढ़	IV	मैसर्स भा दू उ बंगलोर	30.4.2004/ 9.83	29.12.2004	16.3.2005	11 सप्ताह	0.56	परियोजना की पूर्णता में विलम्ब के लिये प नु की गणना की गई थी। उत्तर में, यह बताया गया था कि शेष 50% राशि के भुगतान के समय ड्यू प नु वसूल किया जायेगा।
3.	उड़ीसा	I		गै उ/59.81	05.11.2002	24.10.2003	50 सप्ताह	--	परियोजना की पूर्णता में विलम्ब के लिये प नु की गणना की गई थी।
		II		गै उ/14.46	08.8.2003	29.9.2003	7 सप्ताह		
		II ⁺		गै उ/13.82	24.4.2004	24.6.2004	8 सप्ताह		
		III		गै उ/37.95	01.7.2004	28.02.2005	32 सप्ताह		
		IV	मैसर्स नोरटेल	गै उ /110.82	05.7.2005	31.5.2006 को अपूर्ण	40 सप्ताह से अधिक		
		IV ⁺	मैसर्स एरिकसन	गै उ /11.85	23.4.2005	17.6.2005	8 सप्ताह		

क्र. सं.	परिमण्डल	आई एम पी सी एस परियोजना का चरण	विक्रेता का नाम	क्रय आदेश की तारीख/मूल्य (करोड़ रु. में)	चालू करने की अनुसूचित तारीख	चालू करने की वास्तविक तारीख	चालू करने में विलम्ब	पुनः प्रभार वसूल नहीं किया (करोड़ रु. में)	प्रकरण के संक्षिप्त तथ्य
4.	असम	I & II	मैसर्स एरिकसन	05.9.2003/ 33.01	05.5.2004	25.11.2004	24 सप्ताह	0.09	विस्तार 30.09.04 तक दिया गया था। इसलिये 01.10.04 से 25.11.04 तक अर्थात् 8 सप्ताह के लिये प नु वसूल किया जाना था। फरवरी 2005 तक 7 बी टी एस (79.97 लाख रु. मूल्य के) चालू नहीं किये गये थे। अतः विक्रेता से 9.59 लाख रु. का (79.97 का 12%) प नु वसूल किया गया था। उत्तर में, यह बताया गया था, अंतिम भुगतान के समय प्रकरण पर विचार किया जायेगा।
		III	मैसर्स एरिकसन	04.3.2004/ 33.98	04.9.2005	29.3.2005	29 सप्ताह	0.05	विस्तार 31.3.2005 तक दिया गया था। 3 बी टी एस (38.35 लाख रु. मूल्य के) चालू नहीं किये गये थे। 4.60 रु. का अधिकतम प नु (38.35 रु. का 12%) वसूल किया जायेगा। उत्तर में यह बताया गया था कि अंतिम भुगतान के समय प्रकरण पर विचार किया जायेगा।
5.	उत्तर प्रदेश (पश्चिम)	IV	मैसर्स नोकिया	30.9.2004/ 56.65	29.6.2005	09.02.2006	32 सप्ताह	11.56	उत्तर में, यह बताया गया था कि प नु देय अंतिम भुगतान से समायोजित किया जायेगा।
		III	मैसर्स एरिकसन	30.12.2003/ 33.33	29.6.2004	30.7.2004 से 10.9.2004	4 से 10 सप्ताह	0.55	उपस्कर की सुर्पुदगी में विलम्ब के लिये प नु की गणना की गई थी। उत्तर में, यह बताया गया था कि परियोजना की पूर्णता में विलम्ब के लिये प नु की गणना की जायेगी।
6.	महाराष्ट्र	IV	मैसर्स भा दू उ	30.4.2004/ 179.88	20.12.2004	01.8.2005	31 सप्ताह	21.58	उत्तर में, यह बताया गया था कि प नु देय वसूला जायेगा और लेखापरीक्षा को बता दिया जायेगा।
7.	केरल	I	मैसर्स मोटोरोला	27.12.2001/ 102.38	26.8.2002	24.6.2004	20 सप्ताह से अधिक	12.29	उत्तर में यह बताया गया था कि 15% रोकी गई राशि से प नु समायोजित किया जायेगा।

क्र. सं.	परिमण्डल	आई एम पी सी एस परियोजना का चरण	विक्रेता का नाम	क्रय आदेश की तारीख/ मूल्य (करोड़ रु. में)	चालू करने की अनुसूचित तारीख	चालू करने की वास्तविक तारीख	चालू करने में विलम्ब	पुनः प्रभार वसूल नहीं किया (करोड़ रु. में)	प्रकरण के संक्षिप्त तथ्य
8.	पश्चिम बंगाल	II ⁺	मैसर्स एरिकसन	28.8.2003/ 2.91	27.4.04	15.5.04	3 सप्ताह	0.04	100% भुगतान हो चुका था।
		III	मैसर्स एरिकसन	07.01.2004/ 58.15	06.7.04	30.9.04	13 सप्ताह	4.12	100% भुगतान हो चुका था।
		III ⁺	मैसर्स एरिकसन	31.3.2004/ 37.09	30.9.04	31.12.04	13 सप्ताह	4.45	100% भुगतान हो चुका था।
		IV	मैसर्स नोरटेल	21.9.2004/ 175.66 और 31.01.2005/ 23.83	20.6.2005 और 31.10.2005	31.5.2006 तक पूरा नहीं हुआ	20 सप्ताह से अधिक	23.92 (21.07+2.85)	50% भुगतान हो चुका था।
		IV ⁺	मैसर्स एरिकसन	17.02.2005/ 16.38	16.4.05	15.10.05	26 सप्ताह	1.96	80% भुगतान हो चुका था।
9.	उत्तर प्रदेश (पूर्व)	III	मैसर्स एरिकसन	30.12.2003/ 46.85	29.6.04	15.02.05	31 सप्ताह	9.87	उत्तर में यह बताया गया था कि परियोजना के वास्तविक विलम्ब की गणना के बाद शेष 30% के अंतिम भुगतान के प्रति प नु देय समायोजित किया जायेगा।
		III ⁺	मैसर्स एरिकसन	25.02.2004/ 72.07	24.8.04	20.5.05	38 सप्ताह	18.24	उत्तर में यह बताया गया था कि ई ओ टी प्रकरण सक्षम प्राधिकारी को प्रस्तुत किया गया था। प्रकरण को अंतिम रूप देने के बाद, प नु देय शेष 30% के अंतिम भुगतान के प्रति समायोजित किया जायेगा।
		IV	मैसर्स नोकिया	20.9.2004 और 20.6.2005/ 191.46	19.6.05	31.5.2006 तक पूरा नहीं हुआ	50 सप्ताह से अधिक	63.18	आयातित मर्दों के प्रति 50% भुगतान किया गया था। उत्तर में, यह बताया गया था कि प नु जो भी लागू होगा, परियोजना में विलम्ब पर बाद के बिलों से वसूल किया जायेगा।
		IV ⁺	मैसर्स नोकिया	गै उ /61.28	19.9.05	07.6.2006 तक पूरा नहीं हुआ	38 सप्ताह	15.07	उत्तर में, यह बताया गया था कि परिमण्डल कार्यालय के अनुदेशों के अनुसार कार्यवाही की जायेगी।

क्र. सं.	परिमण्डल	आई एम पी सी एस परियोजना का चरण	विक्रेता का नाम	क्रय आदेश की तारीख/मूल्य (करोड़ रु. में)	चालू करने की अनुसूचित तारीख	चालू करने की वास्तविक तारीख	चालू करने में विलम्ब	पुनः प्रभार वसूल नहीं किया (करोड़ रु. में)	प्रकरण के संक्षिप्त तथ्य
		IV ⁺⁺	मैसर्स नोकिया	31.10.2005/ 225.78	31.3.06	15.6.2006 तक पूरा नहीं हुआ	10 सप्ताह	11.28	कोई भुगतान नहीं किया गया था।
10.	जम्मू एवं कश्मीर	IV	मैसर्स नोकिया	25.9.04/ 48.13	24.6.05	31.3.2006 तक पूरा नहीं हुआ	20 सप्ताह से अधिक	5.77	उत्तर में, यह बताया गया था कि विक्रेता को अंतिम भुगतान करने के समय में प नु वसूल किया जायेगा।
11.	हरियाणा	IV	मैसर्स नोकिया	28.9.04/ 124.99	27.6.05	31.3.2006 तक पूरा नहीं हुआ	20 सप्ताह से अधिक	14.99	उत्तर में, यह बताया गया था कि विक्रेता को अंतिम भुगतान करने के समय में प नु वसूल किया जायेगा।
12.	राजस्थान	III		गै उ/38.29	30.6.04	पूर्ण नहीं हुआ	2 वर्ष से अधिक	4.60	उत्तर में, यह बताया गया था कि प नु जो भी लागू होगा, संबंधित विक्रेताओं से काटा जायेगा।
		III ⁺		गै उ/26.31	20.8.04	पूर्ण नहीं हुआ	डेढ़ वर्ष से अधिक	3.16	
		IV		गै उ/ /201.57	28.6.05	पूर्ण नहीं हुआ	1 वर्ष से अधिक	24.19	
		IV ⁺		गै उ/14.99	21.10.05	पूर्ण नहीं हुआ	20 सप्ताह से अधिक	1.80	
		IV ⁺⁺	मैसर्स नोकिया	गै उ/90.28	02.6.06	पूर्ण नहीं हुआ	9 सप्ताह (जुलाई 06)	4.06	
		IV ⁺⁺	मैसर्स एरिकसन	गै उ/51.30	30.5.04	पूर्ण नहीं हुआ	9 सप्ताह (जुलाई 06)	1.79	
कुल								273.68	

परिशिष्ट - V

(पृष्ठ संख्या 22 पर पैराग्राफ 1.12.4.1 में संदर्भित)

वार्षिक अनुसूचना संविदा (वा अ सं) हस्ताक्षर करने में विलम्ब तथा भा सं नि लि के परिमण्डलों द्वारा वा अ सं पर हस्ताक्षर करने की अवधि के लिये वा अ सं प्रभारों के भुगतान को दर्शाने वाला विवरण

क्र. सं.	परिमण्डल का नाम	आई एम पी सी एस परियोजना का चरण	वा अ सं हस्ताक्षर करने की देय तारीख	वा अ सं हस्ताक्षर करने की तारीख	वा अ सं हस्ताक्षर करने में विलम्ब (दिनों में)	वा अ सं की वास्तविक प्रारम्भ करने की प्रभावी तारीख	वा अ सं हस्ताक्षर करने की विलम्बित अवधि के लिये भुगतान किये गये वा अ सं प्रभार (लाख रु. में)
1	आन्ध्र प्रदेश	I और II	01.07.04	31.03.05	273	01.07.04	1073.67
		II+	18.08.05	18.02.06	184	18.08.05	53.65
2	कलकत्ता दूरभाष जिला	II	01.11.04	26.09.05	351	01.11.04	99.04
3	गुजरात	I	01.04.04	06.07.04	96	01.04.04	32.43
		II	10.11.04	28.03.05	138	10-11-04	अभी तक भुगतान नहीं किया
4	कर्नाटक	I और II	01.08.04	03.02.05	212	03.02.05	रु 0
5	मध्यप्रदेश	I	01.04.04	25.07.05	481	01.04.04	127.00
		II	10.11.04	25.07.05	257	10.11.04	14.97
6	हरियाणा	I और II	01.10.04	07.12.04	67	01.04.04	36.84
7	हिमाचल प्रदेश	I और II	01.10.04	07.10.05	371	01.10.04	64.75
8	जम्मू एवं कश्मीर	I और II	25.09.05	22.03.06	178	25.09.05	37.59
9	उ पू I	I और II	01.03.05	जुलाई 05	120	01.03.05	अभी तक भुगतान नहीं किया
10	उड़ीसा	I और II	जुलाई 04	मई 05	304	जुलाई 04	168.45
11	राजस्थान	I और II	15.07.04	04.10.05	445	15.07.04	89.28
कुल							1797.67

परिशिष्ट - VI

(पृष्ठ संख्या 23 पर पैराग्राफ 1.12.4.2 में संदर्भित)

वार्षिक अनुरक्षण संविदा (वा अ सं) के दौरान सी एम टी एस उपस्कर में होने वाले प्रमुख/छोटे दोषों के गैर सुधार के लिये विक्रेताओं से शास्ति की गैर वसूली, कम उगाही और गैर उगाही के प्रकरण को दर्शाने वाला विवरण

क्र. सं.	परिमण्डल का नाम	दोष सुधार में विलम्ब	शास्ति नहीं वसूला गया (करोड़ रु. में)	तथ्यों का संक्षिप्त विवरण
1	उड़ीसा	पांच दिन से लेकर 10 माहों से भी अधिक	1.74	21 दिनों की देय अवधि अनुमत करने के बाद, उप प्रणाली/दोष कार्ड की मरम्मत करने में विलम्ब था जिसके लिये विक्रेता मैसर्स इरिकसन से शास्ति की वसूली नहीं की गई थी।
		18 घंटे से लेकर डेढ़ माह से भी अधिक	1.32	मोबाइल सर्विसेज स्वीचिंग केन्द्र (एम एस सी) बेस ट्रांसीवर स्टेशन (बी टी एस) में पता लगाये गये दोषों के सुधार में विलम्ब/शास्ति सभी दोषों के छोटे दोषों पर मानकर शास्ति निकाली थी लेकिन विक्रेता मैसर्स इरिकसन से वसूल नहीं की गई थी।
2	तमिलनाडु	छः माह से अधिक विलम्ब	उगाहा नहीं गया	यद्यपि फरवरी 2006 में विक्रेता मैसर्स मोटोरोला को साथ्यामंगलम बेस स्टेशन कंट्रोलर (बी एस सी) में बड़े फेल्चर को बता दिया था लेकिन अगस्त 2006 तक ठीक नहीं किया जा सका था। तथापि, अगस्त 2006 तक विक्रेता से वसूली के लिये दोष के गैर सुधार के लिये शास्ति निकाली नहीं थी।
		15 माह से लेकर 18 माह का विलम्ब	उगाहा नहीं गया	विभिन्न ब्रेन्ड द्वारा बी टी एस साइटों पर मार्च 2005 से जून 2005 तक छोटे दोष आये जिन्हें ब्रेन्ड द्वारा अगस्त 2006 तक ठीक नहीं किया गया यद्यपि वेन्डर पर फाल्ट दूर करने में विलम्ब के लिए रायल्टी बनती थी जिसे अगस्त 2006 तक निकाला नहीं था।
3	उत्तर प्रदेश (पश्चिम)	पांच दिन से लेकर सात माह से अधिक	2.95	पांच प्रकरणों में दोष सुधार में विलम्ब के लिये विक्रेता से शास्ति नहीं वसूली गई थी।
4	महाराष्ट्र	तीन माह से अधिक विलम्ब	उगाहा नहीं गया	1 अप्रैल 2004 से 12 जुलाई 2004 के दौरान प्रणाली में दोष हुये थे, जिनको विक्रेता मैसर्स भा दू उ द्वारा निर्धारित समय पर ठीक नहीं किया गया था। तथापि, चरण-I के पहले वर्ष की पहली छःमाही के लिये देय 42.72 लाख रु. का तदर्थ भुगतान जिसमें 50 प्रतिशत है, वा अ सं की उर्पयुक्त अवधि के दौरान दोषों पर ध्यान न देने के लिये शास्ति की उगाही किये बिना मैसर्स भा दू उ को किया गया था।
5	झारखण्ड	एक माह से लेकर तीन माह से अधिक	2.16	29 अप्रैल 2006 से दो बी टी एस दोषपूर्ण थे, 4 मई 2006 से छः और बी टी एस दोषपूर्ण थे तथा गु आ व आदित्यपुर में स्थित दो अन्य बी टी एस क्रमशः 16 मई 2006 तथा 23 मई 2006 से दोषपूर्ण थे, लेकिन अगस्त 2006 तक विक्रेता ने उन्हें ठीक नहीं किया था। तथापि, अगस्त 2006 तक उर्पयुक्त दोष के गैर सुधार के लिये शास्ति वसूल नहीं की गई थी।
6	बिहार	आठ दिनों से लेकर एक माह से अधिक	3.73	कई अनुस्मारकों के बाद भी, विक्रेता ने प्रणाली दोष ठीक नहीं किया। परिमण्डल द्वारा विक्रेता से दोष के गैर सुधार के लिये शास्ति भी वसूल नहीं की गई थी।
7	पंजाब	एक दिन से लेकर 15 माह से अधिक	7.78	विक्रेता द्वारा बड़े/छोटे दोष सुधार में 23 बार विलम्ब हुआ। तथापि, परिमण्डल ने विक्रेता से इसके गैर सुधार के लिये शास्ति नहीं वसूली।
8	गुजरात	3 घंटे से लेकर 13 माह से अधिक	7.30	5 दिसम्बर से 8 दिसम्बर 2002 के दौरान सिद्धापुर शहर बी टी एस के दोष सुधार में 68 घंटों का विलम्ब तथा 2004-06 के दौरान अहमदाबाद, सूरत व राजकोट बी टी एस के दोष सुधार में विक्रेता द्वारा 3 घंटे से 13 माह का विलम्ब हुआ। तथापि, परिमण्डल ने विक्रेता से गैर दोष सुधार के लिये शास्ति नहीं वसूली।
कुल			26.98	

परिशिष्ट -VII

(पृष्ठ संख्या 27 पर पैराग्राफ 1.13.1 में संदर्भित)

पश्ची भुगतान (सैल-वन) सी एम टी एस उपभोक्ताओं से राजस्व के बिल बनाये जाने, संग्रहीत किये जाने तथा बकाया का वर्ष वार विवरण दर्शाने वाला विवरण

(करोड़ रु. में)

क्र. सं.	परिमण्डल	वर्ष के प्रारम्भ में बकाया राजस्व	वर्ष के दौरान राजस्व के बिल बनाये गये	वसूली के लिये कुल राजस्व देय	वर्ष के दौरान संग्रहीत राजस्व	वर्ष की समाप्ति पर बकाया राजस्व	वसूली के लिये कुल राजस्व देय में संग्रहीत राजस्व की प्रतिशतता
2003-04							
1	आन्ध्र प्रदेश	4.00	83.00	87.00	54.00	33.00	62
2	असम	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
3	बिहार	0.45	19.68	20.13	14.96	5.17	74
4	चेन्नई दूरभाष जिला	0.00	28.79	28.79	27.81	0.98	97
5	गुजरात	9.95	78.60	88.55	39.14	49.41	44
6	हरियाणा	1.61	28.42	30.03	23.02	7.01	77
7	हिमाचल प्रदेश	0.35	9.96	10.31	7.01	3.30	68
8	झारखण्ड	0.01	24.35	24.36	19.25	5.11	79
9	जम्मू एवं कश्मीर	0.00	11.37	11.37	10.57	0.80	93
10	कर्नाटक	0.46	97.72	98.18	68.19	29.99	69
11	केरल	0.68	74.44	75.12	55.64	19.48	74
12	कलकत्ता दूरभाष जिला	0.05	5.98	6.03	4.64	1.39	77
13	मध्यप्रदेश व छत्तीसगढ़	1.39	48.04	49.43	40.79	8.64	83
14	महाराष्ट्र	8.57	154.94	163.51	105.39	58.12	64
15	उ पू-I	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
16	उड़ीसा	1.10	33.25	34.35	28.64	5.71	83
17	पंजाब	4.89	53.50	58.39	34.52	23.87	59
18	राजस्थान	1.82	70.66	72.48	57.11	15.37	79
19	तमिलनाडु	1.22	107.25	108.47	98.69	9.78	91
20	उ प्र (पू)	0.00	106.01	106.01	75.83	30.18	72
21	उ प्र (प)	2.00	65.00	67.00	46.00	21.00	69
22	उत्तरांचल	0.87	16.12	16.99	11.56	5.43	68
23	पश्चिम बंगाल	1.24	26.18	27.42	22.12	5.30	81
	कुल	40.66	1143.26	1183.92	844.88	339.04	71
2004-05							
24	आन्ध्र प्रदेश	33.00	110.00	143.00	100.00	43.00	70
25	असम	0.00	83.19	83.19	68.27	14.92	82
26	बिहार	5.17	41.14	46.31	29.95	16.36	65
27	चेन्नई दूरभाष जिला	0.99	51.50	52.49	50.72	1.77	97
28	गुजरात	49.41	69.52	118.93	82.24	36.69	69
29	हरियाणा	7.01	36.47	43.48	35.34	8.14	81
30	हिमाचल प्रदेश	3.30	9.34	12.64	9.52	3.12	75
31	झारखण्ड	5.11	32.96	38.07	29.60	8.47	78
32	जम्मू एवं कश्मीर	0.80	80.18	80.98	77.46	3.52	96
33	कर्नाटक	29.99	96.12	126.11	90.44	35.67	72
34	केरल	19.48	97.05	116.53	100.63	15.90	86
35	चे दू जि	1.39	21.03	22.42	18.27	4.15	81

क्र. सं.	परिमण्डल	वर्ष के प्रारम्भ में बकाया राजस्व	वर्ष के दौरान राजस्व के बिल बनाये गये	वसूली के लिये कुल राजस्व देय	वर्ष के दौरान संग्रहीत राजस्व	वर्ष की समाप्ति पर बकाया राजस्व	वसूली के लिये कुल राजस्व देय में संग्रहीत राजस्व की प्रतिशतता
36	मध्यप्रदेश एवं छत्तीसगढ़	8.64	65.02	73.66	63.89	9.77	87
37	महाराष्ट्र	58.12	155.94	214.06	148.72	65.34	69
38	उ पू-I	0.00	22.64	22.64	18.84	3.80	83
39	उड़ीसा	5.71	52.02	57.73	46.82	10.91	81
40	पंजाब	23.87	51.66	75.53	44.89	30.64	59
41	राजस्थान	15.37	94.68	110.05	94.81	15.24	86
42	तमिलनाडु	9.78	121.22	131.00	119.16	11.84	91
43	उ प्र (पू)	30.18	169.15	199.33	166.06	33.27	83
44	उ प्र (प)	21.00	89.00	110.00	84.00	26.00	76
45	उत्तरांचल	5.43	21.54	26.97	20.92	6.05	78
46	पश्चिम बंगाल	5.30	40.38	45.68	35.81	9.87	78
कुल		339.05	1611.75	1950.80	1536.36	414.44	79
2005-06							
47	आन्ध्र प्रदेश	43.00	118.00	161.00	117.00	44.00	73
48	असम	14.92	162.73	177.65	153.45	24.20	86
49	बिहार	16.36	45.90	62.26	38.64	23.62	62
50	चेन्नई दूरभाष जिला	1.77	91.06	92.83	89.84	2.99	97
51	गुजरात	36.69	82.42	119.11	81.56	37.55	68
52	हरियाणा	8.14	39.15	47.29	41.28	6.01	87
53	हिमाचल प्रदेश	3.12	12.78	15.90	12.65	3.25	80
54	झारखण्ड	8.47	37.68	46.15	36.29	9.86	79
55	जम्मू एवं कश्मीर	3.52	133.50	137.02	116.21	20.81	85
56	कर्नाटक	35.67	130.97	166.64	124.07	42.57	74
57	केरल	15.90	142.19	158.09	142.45	15.64	90
58	चे दू जि	4.15	31.66	35.81	27.04	8.77	76
59	मध्यप्रदेश एवं छत्तीसगढ़	9.77	98.04	107.81	91.19	16.62	85
60	महाराष्ट्र	65.34	186.30	251.64	185.03	66.61	74
61	उ पू-I	3.80	44.11	47.91	41.95	5.96	88
62	उड़ीसा	10.91	67.28	78.19	60.12	18.07	77
63	पंजाब	30.64	38.20	68.84	42.96	25.88	62
64	राजस्थान	15.24	113.27	128.51	109.98	18.53	86
65	तमिलनाडु	11.85	211.00	222.85	208.61	14.24	94
66	उ प्र (पू)	33.27	161.20	194.47	153.89	40.58	79
67	उ प्र (प)	26.00	78.00	104.00	77.00	27.00	74
68	उत्तरांचल	6.05	24.26	30.31	23.04	7.27	76
69	पश्चिम बंगाल	9.87	49.60	59.47	47.42	12.05	80
कुल		414.45	2099.30	2513.75	2021.67	492.08	80

परिशिष्ट -VIII

(पृष्ठ संख्या 28 पर पैराग्राफ 1.13.2 में संदर्भित)

पश्ची भुगतान उपभोक्ताओं से बकाया देय को दर्शाने वाला विवरण
जिसमें वसूली के अवसर नगण्य थे

(राशि करोड़ रु. में)

क्र. सं.	परिमण्डल	सै स्वी क्षेत्र का नाम	प्रकरणों की संख्या	राशि	बकाया के लिये कारण
1	कर्नाटक		8760	24.3	बिल बनाने की प्रणाली में थ्रेशहोल्ड सर्वर के गैर क्रियान्वयन तथा उपभोक्ताओं के विवरणों का गैर सत्यापन।
2	मध्यप्रदेश	8		1.15	उपभोक्ताओं के विवरणों का गैर सत्यापन, बहुत अधिक कॉल करने वालों का गैर मानीटरिंग तथा विक्रेताओं/लाइसेंस धारकों को दिया गया सेवा संयोजन के बकाया बिल की गैर-वसूली।
3	उड़ीसा		457	2.74	थ्रेशहोल्ड सीमाओं के क्रियान्वयन में कमियां
4	छत्तीसगढ़	1	17	0.31	उपभोक्ताओं के विवरणों का गैर सत्यापन
5	असम		44	0.84	बिल बनाने की प्रणाली में थ्रेशहोल्ड सर्वर का गैर क्रियान्वयन तथा उपभोक्ताओं के विवरणों का गैर-सत्यापन।
6	कलकत्ता दूरभाष जिला		521	2.24	बिल बनाने की प्रणाली में स्वतः संयोजन काटे जाने की सुविधा समय पर क्रियाशील बनाने तथा उपभोक्ताओं के विवरणों के गैर सत्यापन करने में विफलता। प्रकरण निगरानी में है।
7	उत्तरांचल	1	21	1.68	उपभोक्ताओं के विवरणों का गैर सत्यापन तथा क्रेडिट की सीमा निर्धारित नहीं की। प्रकरण निगरानी में है।
8	महाराष्ट्र		192	8.00	उपभोक्ताओं के विवरणों का गैर सत्यापन। प्रकरण निगरानी में है।
9	केरल		134	3.54	बिल बनाने की प्रणाली में थ्रेशहोल्ड सर्वर के गैर क्रियान्वयन तथा उपभोक्ताओं के विवरणों का गैर सत्यापन। प्रकरण निगरानी में है।
10	झारखण्ड		4	1.77	उपभोक्ताओं के विवरणों का गैर सत्यापन
11	आन्ध्र प्रदेश		12,293	8.21	बिल बनाने की प्रणाली में थ्रेशहोल्ड सर्वर का गैर क्रियान्वयन
12	राजस्थान		54	2.33	बिल बनाने की प्रणाली में थ्रेशहोल्ड सर्वर के गैर क्रियान्वयन के कारण, 2002-03 के दौरान नकली आई एस डी प्रकरण ध्यान में आये। नि म ले प के 2005 की प्रतिवेदन संख्या 5 में पहले से ही प्रतिवेदित है जैसा कि पैराग्राफ संख्या 2.2 (पृष्ठ 10) परिशिष्ट-1 में है।
कुल				57.11	

परिशिष्ट -IX

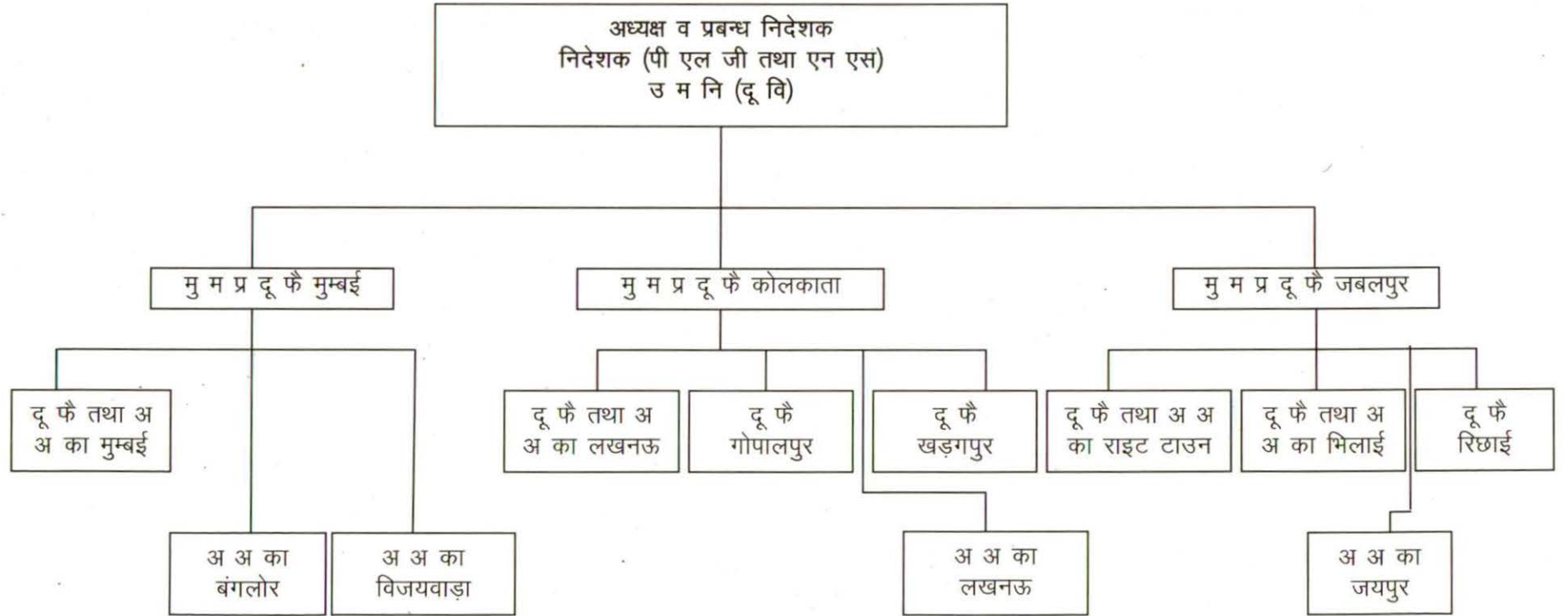
(पृष्ठ संख्या 28 पर पैराग्राफ 1.13.4 में संदर्भित)

टाप अप कार्ड, रिचार्ज कूपन की बिक्री उपभोक्ताओं के क्रेडिट शेष तथा बैंक के माध्यम से संग्रहीत राजस्व के गैर समाधान के कारण मेल किये हुए राजस्व के विस्तृत को दर्शाने वाला विवरण

(राशि लाख रु. में)

क्र. सं.	परिमण्डल	सै स्वी क्षेत्र	अवधि	मेल न की हुई राशि	प्रकरण का संक्षिप्त तथ्य
1	छत्तीसगढ़	रायपुर, दुर्ग, जगदलपुर, बिलासपुर तथा अम्बिकापुर	2002-03 से 2005-06	1343.00 (1264.43 + 78.50)	रिचार्ज कूपन व टाप अप कार्ड का वास्तविक बिक्रीमूल्य तथा सै स्वी क्षेत्र द्वारा बुक किये गये राजस्व के आंकड़ों के मध्य भिन्नता। स्थानीय प्रबन्धन ने बताया कि समाधान जल्दी ही कर लिया जायेगा।
2	जम्मू एवं कश्मीर	परिमण्डल कार्यालय	2004-05 तथा 2005-06	46.98	उप बही खाता अभिलेख के अनुसार 7241 संयोजनों के प्रति असमायोजित क्रेडिट। स्थानीय प्रबन्धन ने बताया कि समाधान व सुधार के लिये मामला सी ए ओ (सी एम टी एस) चंडीगढ़ को भेजा गया था।
3	महाराष्ट्र	रायगढ़	नवम्बर-2002 से अगस्त 2004	16.50	जारी किये गये तथा सै स्वी क्षेत्र द्वारा हिसाब में लिये गये रिचार्ज कूपन की संख्या के मध्य भिन्नता। स्थानीय प्रबन्धन ने बताया कि इसे सत्यापित किया जायेगा।
4	उड़ीसा	भुवनेश्वर, कटक, बरहामपुर, सम्बलपुर तथा कोरापुट	सितम्बर 2004 तक तथा अक्टूबर 2004 से मार्च 2006 तक	117.07	विभिन्न लघु इकाइयों तथा लाइसेंस धारकों द्वारा बेचे गये रिचार्ज कूपन तथा क्रेडिट राशि के मध्य भिन्नता। स्थानीय प्रबन्धन ने बताया कि अक्टूबर 2004 से मार्च 2006 तक समाधान (108.00 लाख रु.) पर प्रक्रिया चल रही थी।
5	उ प्र (पूर्व)	लखनऊ	जनवरी 2004 से मार्च 2006	104.32	दूरभाष राजस्व संग्रहण प्रतिवेदन के अनुसार राजस्व तथा उपभोक्ताओं से बैंक संग्रहण के बाद यू टी आई बैंक द्वारा भेजी गई वास्तविक राशि के बीच भिन्नता। स्थानीय प्रबन्धन ने बताया कि पूर्ण समाधान के बाद, करार के अनुसार ब्याज की गणना की जायेगी और बैंक से वसूल किया जायेगा।
कुल				1627.87	

परिशिष्ट -X
(पृष्ठ संख्या 32 पर पैराग्राफ 2.2 में संदर्भित)
दूरसंचार फैक्ट्री संगठन



परिशिष्ट -XI

(पृष्ठ संख्या 36 पर पैराग्राफ 2.8.5 में संदर्भित)

दूरसंचार फैक्ट्री से उत्पाद की अधिप्राप्ति पर परिमण्डल द्वारा अधिक व्यय दर्शाने वाला विवरण

(रु. में)

क्र. सं.	उत्पाद का नाम	वर्ष	आपूर्त मात्रा	दू फे का औसत दर	औसत बाजार दर	भिन्नता	अधिक व्यय
1	2	3	4	5	6	7(5-6)	8 (7*4)
1	एस एस डी डब्ल्यू	2001-02 से 2005-06	442635	1637	1358	279	123495165
2	एस जे सी	2002-03 से 2005-06	77041	1205	566	639	49229199
कुल							172724364

