

अध्याय 11: परिचालन निष्पादन

आर्थिक मामले की कैबिनेट कमेटी (सीसीईए) और एयर इंडिया लिमिटेड तथा श्रणदाता बैंकों के बीच निष्पादित मास्टर पुनर्गठन समझौते द्वारा परिचालन कुशलताओं के लिए लक्ष्य निर्धारित किए थे जो एआईएल को मार्च 2015 तक प्राप्त करने थे। पैसेजर लोड फैक्टर, यील्ड तथा समय पर निष्पादन के लिए निर्धारित लक्ष्यों की प्राप्ति की चर्चा नीचे की गई है:

11.1 पैसेजर लोड फैक्टर

पैसेजर लोड फैक्टर यात्री किलोमीटर उड़ान का राजस्व है जो सीट किलोमीटर उपलब्धि का प्रतिशत है। आर्थिक मामले की कैबिनेट कमेटी साथ ही साथ मास्टर पुनर्गठन समझौता के अनुसार एअर इंडिया लिमिटेड और ऋणदाता बैंको के बीच जो लक्ष्य निर्धारित किये गए थे, कम्पनी को नेटवर्क पीएलएफ का 73 प्रतिशत वित्तीय वर्ष 2015 और 75 प्रतिशत वित्तीय वर्ष 2020 तक प्राप्त करने चाहिए।

पैसेजर लोड फैक्टर जो वास्तव में प्राप्त किये एवं अनुमोदित टीएपी/एफआरपी का तुलानात्मक नीचे दर्शाया गया है।

सारणी 11.1 पीएलएफ के टीएपी लक्ष्य बनाम परिणाम

विमान के प्रकार	2011-12		2012-13		2013-14		2014-15		2015-16	
	ल.	वा.	ल.	वा.	ल.	वा.	ल.	वा.	ल.	वा.
बी747-400	64.9	70	65.9	71.4	-	75	-	75.7	-	65.0
बी777-200 एलआर	67.9	67.8	69.9	69.2	71.9	69.8	73.9	79.2	74.4	74.0
बी777-300 ई आर	65.1	66.3	67.1	72.9	69.1	73.4	71.1	72	71.6	76.4
बी787-800	69.4	-	71.4	76.3	73.4	71.5	75	71.9	75.0	74.0
ए310-300	-	58.4	-	-	-	-	-	-	0.0	-
ए330-200/300	67.9	61.5	71.9	67.7	75	69.2	-	79.8	-	-
ए-340	-	-	66.8	-	70.8	-	74.8	-	75.0	-
औसत पी.एल.एफ.- (डबल्यू बी)	66	-	68.7	-	71.4	-	73.3	72.3	73.5	74.5
ए-319	72.5	74.5	73.2	75.5	74.0	77.1	74.7	79.4	75.2	79.1
ए-320	67.5	68.5	68.2	68.7	69.0	74.8	69.7	75.1	70.5	76.6
ए-321	70.9	72.4	71.7	75.5	72.4	76.3	73.2	78.7	73.7	78.4
ए-320-आई एस	71.0	-	71.8	-	72.5	-	73.3	-	74.0	-
औसत पी एल एफ (एन बी)	70.0	71.8	70.8	74.0	71.6	76.2	72.5	77.8	73.2	78.0
औसत (डबल्यू और एन बी)	67.6	-	69.5	-	71.5	-	73	74.4	73.4	75.8

ल.=लक्ष्य टीएपी के अनुसार, वा.= वास्तविक टीएपी टीम के अनुसार - = दर्शाता है कि बेडा उपलब्ध नहीं हैं
खाली कॉलम दर्शाता है कि डाटा एआईएल ने प्रदान नहीं किया

उपरोक्त सारणी से देख सकते हैं कि एअर इंडिया लिमिटेड ने कुल मिलाकर वर्ष 2015 में 73 प्रतिशत और वर्ष 2016 में 73.4 प्रतिशत लक्ष्यों को प्राप्त किया। यद्यपि चौड़ा ढांचा विमान के सन्दर्भ में लक्ष्य प्राप्त नहीं हुए जैसा कि वर्ष 2011-12, 2012-13, 2013-14 और 2015-16 में बी-777-200 एलआर और ए-330 और वर्ष 2013-14, 2014-15 और 2015-16 में बी-787-800 व्यक्तिगत लक्ष्य में कम उपलब्धि प्राप्त हुए।

टेस्ट चेक आधार पर विभिन्न सेवाओं का पीएलएफ का विस्तृत विश्लेषण (अन्तरराष्ट्रीय और घरेलू सेवाएँ) वर्ष 2012-13 से 2015-16 निम्नलिखित को दर्शाता है:-

- अंतरराष्ट्रीय मार्गों जैसे कि दिल्ली-न्यूयार्क एंम वापसी, अमृतसर-दिल्ली लंदन एंम वापसी, हैदराबाद-दिल्ली-शिकागो एंम वापसी, रियाद-मुम्बई, रियाद-कलिकट, रियाद-दिल्ली, और जेदा-मुम्बई पर प्रथम श्रेणी के लिए पीएलएफ 23 प्रतिशत से नीचे था। वर्ष 2015-16 में मुम्बई-रियाद एंम वापसी, कोच्चि-रियाद एंम वापसी, दिल्ली-रियाद एंम वापसी, त्रिवेद्रम-रियाद एंम वापसी, मुम्बई-जेदा एंम वापसी, कोच्चि-जेदा एंम वापसी, मुम्बई-हैदराबाद-जेदा एंम वापसी मार्ग इस श्रेणी के थे।
- अंतरराष्ट्रीय मार्ग जैसे के कोलकता-यांगान एंम वापसी, दिल्ली-ढाका, दिल्ली-काबुल, वाराणसी-कांठमांडू, चैन्नई-बैंगलोर-त्रिवेद्रम-माली एंम वापसी, दमाम-दिल्ली, अहमदाबाद-मुम्बई-मस्कट, मस्कट-मुम्बई और 2015-16 में चैन्नई-मस्कट एंम वापसी तथा मुम्बई-मस्कट एंम वापसी पर बिजनेस क्लास के लिए पीएलएफ 15 प्रतिशत से नीचे था।
- मुम्बई-इंदोर-दिल्ली एंम वापसी, मुम्बई-अहमदाबाद, मुम्बई-कोलकता, दिल्ली-वडोदरा, दिल्ली-जम्मू-श्रीनगर, दिल्ली-पूणे, चैन्नई-कोच्चि, चैन्नई-हैदराबाद तथा चैन्नई-मुम्बई, मार्गों पर घरेलू सेवाओं पर बिजनेस क्लास के लिए पीएलएफ बहुत कम था। वर्ष 2015-16 में मुम्बई-कोच्चि एंम वापसी, मुम्बई-राजकोट एंम वापसी तथा कलकत्ता-दुर्गापूर-दिल्ली एंम वापसी इस श्रेणी के थे।

प्रबंधन ने कहा (10 फरवरी 2016) कि तथापि अनुसूचित परिचालन अंतिम एवं घोषित था तथापि इंजीनिरिता एवं परिचालन की आवश्यकता के कारण अल्पसमय के लिए अनुसूचित परिचालन में परिवर्तन किया जाना जरूरी था। विमान में परिवर्तन एंम दिन-प्रतिदिन परिवर्तन निर्धारित परिचालन के लिए आवश्यक थे। इस कारण से निर्धारित विमानों के बिजनेस क्लास विमानों या अधिकतम बिजनेस क्लास क्षमता के साथ यात्री परिवहन के जो

की कम पीएलएफ परिणाम के साथ प्रतिस्थापित किया जाएगा। इसके, अलावा लंबी दूरी की यात्रा कर रहे अंतरराष्ट्रीय उड़ान पर चौड़ा ढाँचा विमान की तैनाती के लिए पेशकश तथा चौड़ा विमान क्षमता का उपयोग करने के लिए निश्चित अवधि के दौरान मांग की कमी के कारण पीएलएफ कम हो रहा है।

एमओसीए ने अपने जवाब (06 सितंबर 2016) में कहा कि :

1. एआईएल ने टीएपी/एफआरपी के अनुसार निर्धारित लक्ष्य के परिणामस्वरूप नेटवर्क यील्ड हासिल किया।
2. वर्ष 2014-15 के मुकाबले 2015-16 में भारत-यूएसए सेक्टर पर कुल मिलाकर संयुक्त आधार पर और संयुक्त बिजनेस क्लास सेवाओं में पीएलएफ के प्रदर्शन में सुधार रहा है।
3. लागत निहितार्थ, विमान की ग्राउंडिंग में लगा समय और प्रमाणन प्राप्त करने के लिए आवश्यक समय के चलते प्रथम श्रेणी को बिजनेस क्लास में परिवर्तित करने के सुझाव पर विचार नहीं किया गया।

भारत-यूएसए सेक्टर पर पीएलएफ और प्रथम श्रेणी में पीएलएफ के सुधार पर एमओसीए मौन रहा। इसके अलावा इंजीनियरिंग और संचालन की आवश्यकता की समस्याओं को पर्याप्त रूप से संभालने में कंपनी की विफलता के कारण घरेलू तथा अंतरराष्ट्रीय सेक्टर पर नियोजित विमानों की तैनाती में बदलाव किया गया जिसके परिणामस्वरूप विमानों की ग्राउंडिंग करवाई गई जैसा कि अध्याय-5 में बताया गया है। इस प्रकार तथ्य यह है कि प्रथम श्रेणी का कम उपयोग होने के कारण और इन सीटों को बिजनेस क्लास में बदलने में अक्षमता के चलते तथा संकरा ढाँचा विमान की गैर उपलब्धता के कारण जिसने की एआईएल को चौड़ा ढाँचा विमान को नियोजित मार्ग जो कि संकरा ढाँचा विमान के लिए निर्धारित था, पर प्रचालन के लिए विवश कर दिया जिसके परिणामस्वरूप पीएलएफ में कमी आई और परिचालन की लागत को बढ़ा दिया।

11.2 नेटवर्क यील्ड

प्रति यात्री किलोमीटर अर्जित राजस्व नेटवर्क यील्ड है। यील्ड से संबंधित टीएपी लक्ष्य ने यह दर्शाया था कि कंपनी को वित्तीय वर्ष 2015 में औसतन ₹3.76 (डब्ल्यूबी-3.36 और एनबी-4.39) नेटवर्क यील्ड हासिल होगा। इसके अतिरिक्त सीसीइए और एमआरए द्वारा निर्धारित लक्ष्य जोकि एयर इंडिया लिमिटेड और ऋणदाता बैंकों के बीच निष्पादित हुआ था, के

अनुसार एआईएल को 31 मार्च 2013 को समाप्त होने वाले वित्तीय वर्ष के दौरान घरेलू एवमं अंतरराष्ट्रीय बाजार में वित्तीय पुनर्गठन योजना में उल्लेखित अथवा मार्केट लीडर के नेटवर्क यील्ड के पांच प्रतिशत के कम बिंदुपर उच्च नेटवर्क यील्ड जो भी उच्चतम हासिल करना चाहिए। एआईएल को 31 मार्च 2013 को समाप्त होने वाले वित्तीय वर्ष के दौरान घरेलू एवमं अंतरराष्ट्रीय बाजार लीडर के नेटवर्क यील्ड के तीन प्रतिशत के कम बिंदु पर लक्ष्य हासिल करने का अनुमान था।

समाहित टीएपी-एफआरपी के मुकाबले में वास्तविक हासिल नेटवर्क यील्ड की तुलना नीचे दर्शाई गई है:

सारणी 11.2 : टीएपी में लक्ष्य के मुकाबले हासिल यील्ड

विमान के प्रकार	2011-12		2012-13		2013-14		2014-15		2015-16	
	ल.	वा.	ल.	वा.	ल.	वा.	ल.	वा.	ल.	वा.
बी-747-400	2.91	2.91	3.06	3.55	3.21	3.61	3.37	4.37	3.38	4.17
बी-777 एलआर	3.21	3.1	3.37	3.49	3.54	3.52	3.55	4.66	3.55	3.87
बी-777 ईआर	2.7	2.87	2.84	3.1	2.98	3.32	3.13	3.5	3.14	3.46
बी-787-800	3		3.15	4.1	3.31	3.35	3.48	3.38	3.49	3.38
ए-310-300	3.28	2.75	3.45	-	3.55	-	3.55	-	3.55	-
ए-330-200/300	2.92	2.85	3.06	3.58	3.22	3.34	3.38	3.21	3.39	-
ए-340	3	-	3.15	-	3.31	-	3.48	-	3.49	-
चौड़ा ढाचा यील्ड	2.89		3.06		3.23		3.36	3.49	3.36	3.46
ए-319	5.04	5.48	5.14	6.05	5.24	6.33	5.35	6.1	5.37	5.72
ए-320	4.07	4.76	4.15	5.77	4.23	5.52	4.32	5.04	4.34	4.53
ए-321	3.88	4.66	3.96	5.99	4.04	6.21	4.12	5.31	4.14	4.64
ए-320-आईएस	3.81	-	3.92	-	4.04	-	4.16	-	4.18	-
सकरा ढाचा यील्ड	4.24	4.95	4.3	-	4.36	6.09	4.39	5.46	4.40	4.87
भरित औसत- एआई	3.46		3.53		3.64		3.76	4.27	3.75	4.00

ल.= अनुमोदित टीएपी/एफआरपी के अनुसार लक्ष्य, वा.= वास्तविक - = दर्शाता है कि बेडा उपलब्ध नहीं हैं
खाली कॉलम दर्शाता है कि डाटा एआईएल ने प्रदान नहीं किया

एआईएल ने वर्ष 2014-15 और 2015-16 में टीएपी में निर्धारित सम्पूर्ण नेटवर्क यील्ड लक्ष्य प्राप्त किये। यद्यपि वर्ष 2011-12 और 2013-14 में बी-777-200 एलआर, वर्ष 2011-12 और 2014-15 में ए-330 और वर्ष 2014-15 और 2015-16 में बी-787-800 ने व्यक्तिगत लक्ष्य प्राप्त नहीं किये ।

जैसा कि एमआरए में बताया है, नेटवर्क यील्ड एफआरपी या बाजार लीडर से 5 प्रतिशत कम जो भी अधिक होना चाहिए। एआईएल प्रबंधन ने निगरानी समिति को देने वाले अपनी रिपोर्ट में नेटवर्क यील्ड को मार्केट लीडर के साथ तुलना नहीं की।

प्रबंधन ने पृष्ठ की (10 फरवरी 2016) कि टीएपी/एफआरपी के आधार पर निर्धारित लक्ष्य के मुकाबले नेटवर्क यील्ड हासिल की और कहा कि यील्ड बाजार की हालत (बाजार आकार और तैनात क्षमता) पर निर्भर करता है और क्षमता परिनियोजन फिर से विमान सेवा के साथ उपलब्ध संसाधनों के अनुकूलन पर आधारित था। कुछ मार्गों पर उच्च क्षमता विमानों के परिनियोजन के कारण कम यील्ड परिलक्षित हुए और राजस्व के अनुकूलन के लिए प्रतिकूल मौसम के दौरान कम किराए के माध्यम के इस क्षमता को पूरा करने की जरूरत है।

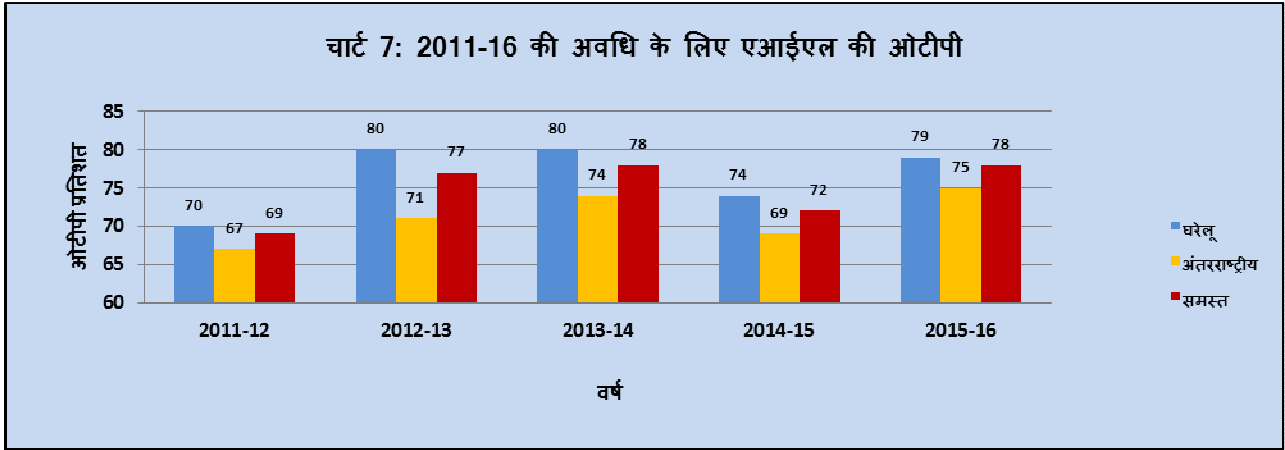
एमओसीए ने अपने उत्तर (06 सितम्बर 2016) में एयरलाईन्स के टीएपी/एफआरपी के अनुसार लक्ष्य हासिल करने की पृष्ठ की लेकिन बाजार अग्रणी के साथ नेटवर्क यील्ड की तुलना में विफलताओं पर उत्तर नहीं दिया।

उत्तर को इस तथ्य के खिलाफ देखा जाना चाहिए कि उनके पास संकरा ढांचा विमान की गैर उपलब्धता जिसने एआईएल को संकरा ढांचा विमान नियोजित मार्गों पर चौड़ा ढांचा विमान प्रचालन के लिए विवश किया जिसके परिणामस्वरूप परिचालन लागत के अलावा निम्न यील्ड प्राप्त हुआ।

11.3 समय पर निष्पादन

समय पर निष्पादन (ओटीपी) विश्वसनीयता का एक माप है और एक हवाई कम्पनी के लिए एक महत्वपूर्ण प्रदर्शन सूचक है। एक उड़ान सामान्य रूप से अगर अपने निर्धारित प्रस्थान समय के 15 मिनट के भीतर उड़ती है तो इसे 'समय पर' माना जाता है।

एआईएल का कॉर्पोरेट ओटीपी लक्ष्य यह सुनिश्चित करना है कि 90 प्रतिशत उड़ानें निर्धारित समय के 15 मिनट के भीतर रवाना हो। सीसीईए द्वारा मंजूर किये गए लक्ष्य तथा एयर इंडिया लिमिटेड और ऋणदाता बैंको के बीच निष्पादित एमआरए के अनुसार कंपनी को वर्ष 2012-13 में 85 प्रतिशत तथा वर्ष 2013-14 तक 90 प्रतिशत समग्र ओटीपी प्राप्त करना था। 2011-12 से 2015-16 की अवधि के दौरान एआईएल की वास्तविक ओटीपी नीचे दर्शायी गई है:-



नोट: वर्ष 2011-12 के आंकड़े अक्टूबर 2011 से मार्च 2012 तक के हैं।

स्रोत: एकीकृत संचालन नियंत्रण केंद्र (आईओसीसी) से प्राप्त आंकड़े।

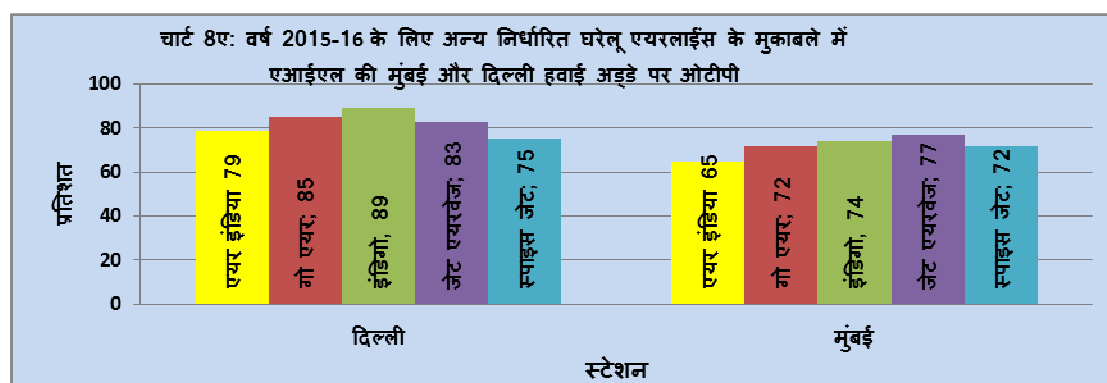
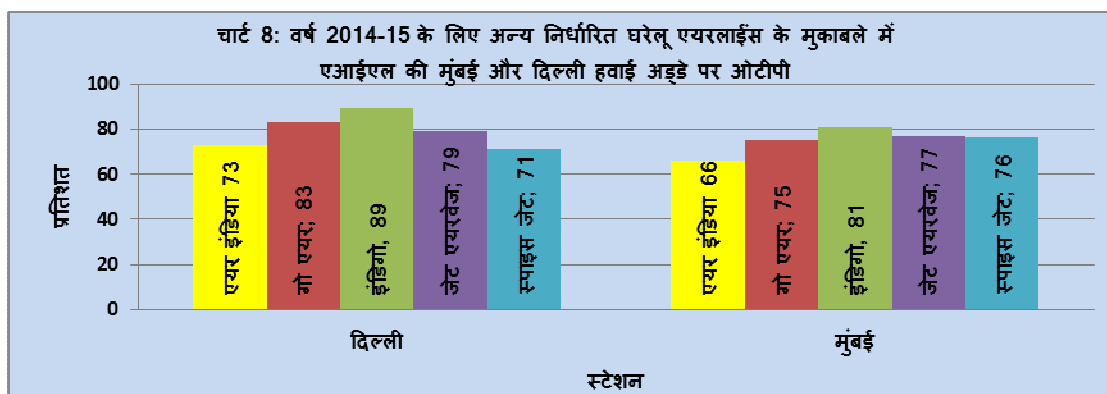
उपरोक्त चार्ट से देखा जा सकता है कि 85-90 प्रतिशत के ओटीपी लक्ष्य हासिल नहीं किये गये थे। वर्ष 2012-13 और 2013-14 में ओटीपी में सुधार हुआ था जबकि यह वर्ष 2014-15 में तेजी से गिरावट के बाद समग्र रूप से 72 प्रतिशत तक हो गई, जिसके साथ अंतरराष्ट्रीय ओटीपी 69 प्रतिशत तक कम थी। वर्ष 2015-16 में समग्र ओटीपी बढ़ कर 78 प्रतिशत, घरेलू ओटीपी 79 प्रतिशत तथा अंतरराष्ट्रीय ओटीपी 75 प्रतिशत हो गई।

ओटीपी पर एआईएल के खराब प्रदर्शन का विश्लेषण करने के लिए, लेखापरीक्षा ने वर्ष 2014-15 के लिए मुंबई और दिल्ली हवाई अड्डों पर एयर इंडिया की ओटीपी की समीक्षा की। इन हवाई अड्डों पर ओटीपी निम्नलिखित कारणों से समीक्षा के लिए चयन किया गया:

- दिल्ली एआईएल की उड़ानों के लिए सबसे व्यस्त हवाई अड्डा होने के साथ ही इसका केन्द्र भी है। मुंबई दूसरा व्यस्त हवाई अड्डा है और इकट्ठे दोनों एआईएल की 39 प्रतिशत उड़ानों का संचालन करते हैं। अंतः एयरलाइन के समग्र ओटीपी पर इन हवाई अड्डों में ओटीपी का महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है।

11.3.1 वित्तीय वर्ष 2014-15 और 2015-16 के दौरान दिल्ली और मुंबई हवाई अड्डों पर एआईएल के ओटीपी की अन्य अनुसूचित घरेलू एयरलाइंस के साथ तुलना

निर्धारित घरेलू एयरलाइंस की ओटीपी दिल्ली और मुंबई के हवाई अड्डों के संचालकों द्वारा दर्ज की जाती है। एआईएल की तुलना में अन्य हवाई कंपनियों का तुलनात्मक प्रदर्शन नीचे ग्राफ में दर्शाया गया है।



स्रोत: दिल्ली व मुंबई हवाई अड्डों के संचालकों की वेबसाइट

जैसाकि देखा जा सकता है, एआईएल का प्रदर्शन अन्य घरेलू एयरलाइंस की तुलना में कम रहा है जबकि एआईएल ने मुंबई में सबसे कम ओटीपी दर्ज की, जबकि दिल्ली हवाई अड्डे पर वित्तीय वर्ष 2014-15 तथा 2015-16 में इसका स्थान सबसे खराब प्रदर्शन करने वाले में दूसरा था।

एमओसीए ने 6 सितंबर 2016 को सूचित किया था कि एयर इंडिया ने ओटीपी सुधार के लिए कई कदम उठाए थे जैसे कि कॉकपिट व केबिन दोनों में परिचालन चालक दल की भर्ती, चरणबद्ध तरीके से पुराने विमान की उड़ान की समाप्ति, नए ए-320 विमान को लीज पर लेना तथा ब्लॉक समय की समीक्षा।

प्रबंधन द्वारा ओटीपी में सुधार के लिए किए गए प्रयासों की सराहना की जाती है फिर भी वर्ष 2015-16 के लिए एआईएल की ओटीपी, अन्य घरेलू एयरलाइंस की तुलना में दिल्ली व मुम्बई हवाई अड्डों पर कम रही थी जैसा कि उपरोक्त ग्राफ में दिखाया गया है।

11.3.2 एआईएल द्वारा ओटीपी का विश्लेषण करने के लिए आबंटित देरी कोड

एआईएल देरी के कारणों की पहचान करने के लिए श्रेणीगत देरी कोड प्रदान करता है। यह देरी कोड 'ठीक समय प्रदर्शन देरी कोड हस्त पुस्तिका' में दर्ज है तथा यह 1 से 99 तक होते हैं जो नीचे संक्षेप में प्रस्तुत किये जा रहे हैं:

तालिका 11.3 एआईएल के ओटीपी के देरी कोड

कोड	वर्णन	नियंत्रित/अनियंत्रित	
01-10	विशिष्ट देरी	एआईएल के संपूर्ण नियंत्रण में (51 से 54 को छोड़कर जो की एआईएल.के नियंत्रण से बाहर है) एआईएल बेहतर योजना द्वारा नियंत्रित कर सकता है।	
11-20	यात्री और सामान		
21-30	कार्गो व डाक		
31-40	हवाई जहाज व रैंप रख रखाव		
41-50	तकनीकी व हवाई जहाज कलपुर्जे		
51-54	हवाई जहाज को नुकसान		
55-60	ईडीपी/ स्वचालित कलपुर्जे असफलता		
61-70	उड़ान संचालन तथा कर्मिदल		
71-80	मौसम		एआईएल के नियंत्रण से बाहर
81-84	हवाई यातायात प्रवाह प्रबंधन प्रतिबंध		
85-90	हवाई अड्डा तथा सरकारी प्रधिकारी		
91 से 94 तथा 95 से 96	प्रतिक्रियावादी	एआईएल के आंशिक रूप से नियंत्रणमें बेहतर योजना द्वारा सुधार किया जा सकता है।	
93	प्रतिक्रियावादी- पिछले क्षेत्रों से विमान के आगमन में देरी की वजह से हुई देरी	एआईएल के आंशिक रूप से नियंत्रण में अगले स्थान पर विमान के देर से आने के बचने के लिए पिछले क्षेत्र में नियंत्रित देरी की वजह से होने वाली विमान के प्रस्थान में देरी के बेहतर	

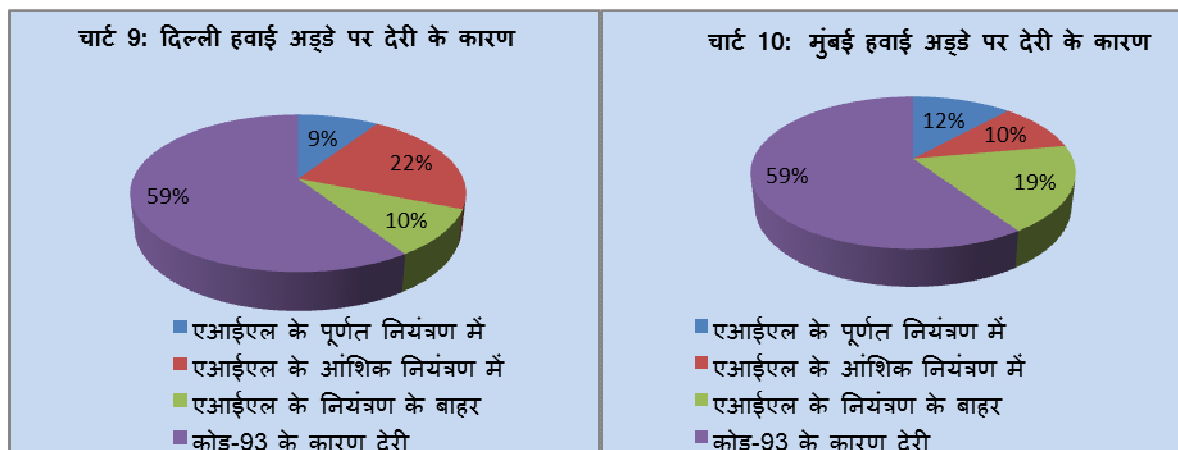
		प्रबंधन के माध्यम से सुधार किया जा सकता है।
97 से 99	विविध	एआईएल के नियंत्रण से बाहर जैसे कि औद्योगिक, राजनैतिक-आंदोलन आदि।

	एआईएल के नियंत्रण में
	एआईएल के नियंत्रण से बाहर
	एआईएल के आंशिक नियंत्रण में

11.3.3 दिल्ली-मुंबई-दिल्ली श्रेण में एआईएल उड़ानों की ओटीपी की समीक्षा

लेखापरीक्षा ने एक वर्ष (2014-15) के लिए दिल्ली-मुंबई-दिल्ली (घरेलू) क्षेत्र की एआईएल. घरेलू उड़ानों के 50 प्रतिशत देरी कोड के आधार पर ओटीपी की समीक्षा की (अनुलग्नक 10 तथा 11) 15 में से 8 दिल्ली-मुंबई उड़ानों की तथा 13 में से 7 मुंबई-दिल्ली उड़ानों का अध्ययन किया। इन उड़ानों ने पांच से बारह महीनों तक की अवधि के लिए कम ओटीपी प्रदर्शित की।

(अ) 2014-15 की समीक्षा के परिणाम नीचे चार्ट (9 व 10) में दर्शाये गये हैं:

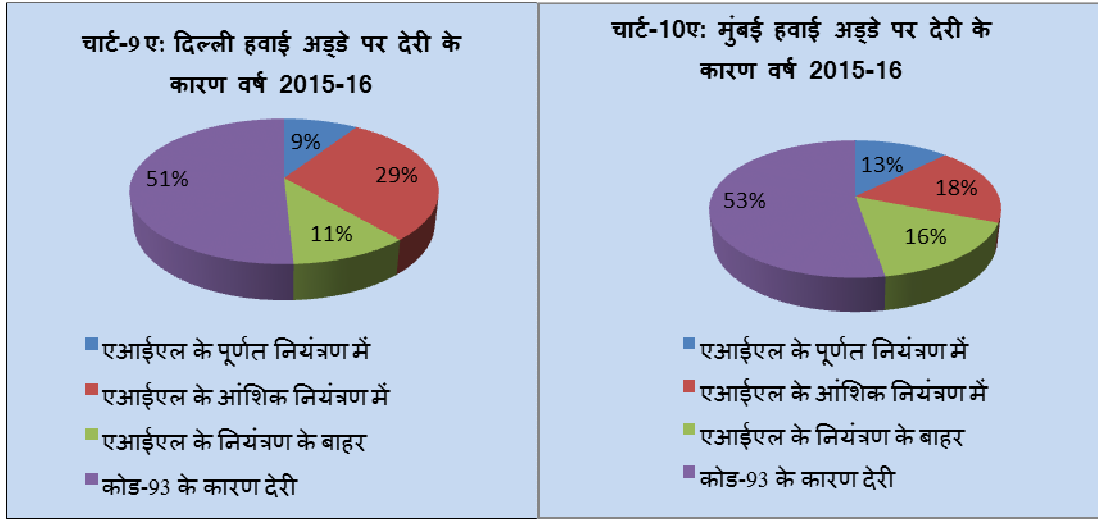


2014-15 के लिए निम्नलिखित तथ्य चार्ट से प्रकट हुए:-

- दिल्ली हवाई अड्डे पर देरी के 9 प्रतिशत और मुंबई हवाई अड्डे पर देरी की 12 प्रतिशत पूरी तरह से एआईएल के नियंत्रण में थीं। साथ ही दिल्ली में होने वाली 22 प्रतिशत देरी और मुंबई में 10 प्रतिशत देरी आंशिक रूप से एआईएल के नियंत्रण में थीं।

- देरी (देरी के आधे से अधिक 59 प्रतिशत का प्रतिनिधित्व) का महत्वपूर्ण कारण पिछले क्षेत्र/क्षेत्रों से विमान के आगमन में हुई देरी थीं।

इसी तरह लेखापरीक्षा में वर्ष 2015-16 के लिए ओटीपी विश्लेषण (अनुलग्नक-10ए और 11ए) किया गया। वर्ष 2015-16 के लिए विश्लेषण के परिणाम नीचे चार्ट (9ए और 10ए) में सांकेतिक हैं:

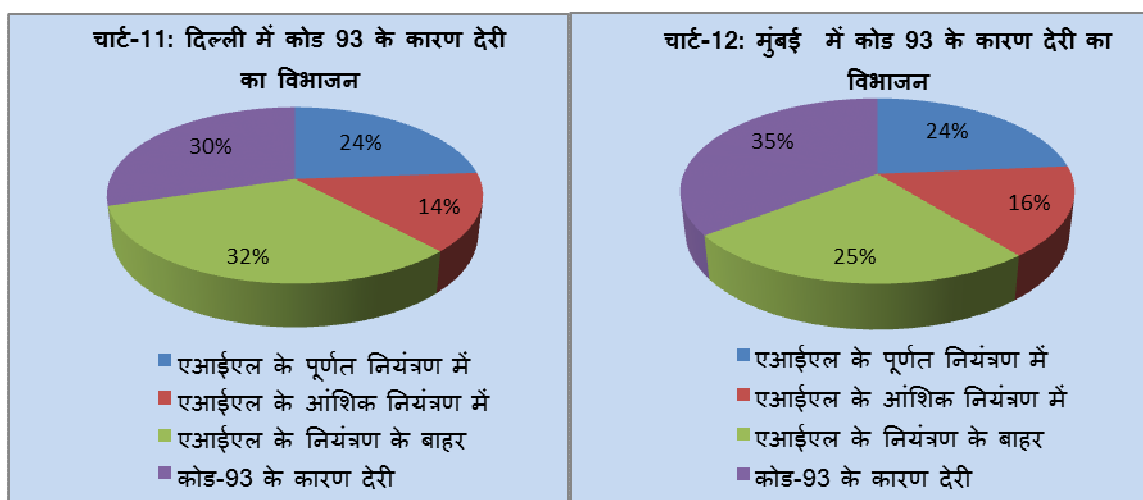


उपरोक्त चार्ट और अनुलग्नक (10ए और 11ए) में दी गई जानकारी से संकेत मिलता है कि वर्ष 2015-16 में एआईएल के नियंत्रण में देरी प्रतिशत 2014-15 की तुलना में लगभग समान ही बने रहे। यद्यपि एआईएल के आंशिक रूप से नियंत्रणीय देरी में उल्लेखनीय वृद्धि हुई है जो दिल्ली में 29 प्रतिशत और मुंबई में 18 प्रतिशत थीं। एक मामले में दिल्ली-मुंबई एआई-317 (2015-16 में 40 प्रतिशत की ओटीपी), जहां आधी (62 देरी, 125 देरी में से) देरी की वजह एआईएल उड़ानों से आने वाले चालक दल के लिए इंतजार था। इसी तरह मुंबई-दिल्ली उड़ान एआई-310 में (2015-16 में 62 प्रतिशत की ओटीपी वाले) 35 बार (79 देरी में से) चालक दल के इंतजार की वजह से देरी हुई।

देरी के लिए एक महत्वपूर्ण कारण (2015-16 में देरी के आधे से अधिक का प्रतिनिधित्व) पिछले क्षेत्र/क्षेत्रों से विमान के आगमन में हुई देरी थीं।

(ब) कोड 93-विमान के आगमन में देरी के बड़े प्रभाव को देखते हुए, लेखापरीक्षा ने विमान के देरी से आने के कारणों का अध्ययन करके इस देरी का विश्लेषण किया। इस प्रयोजन के लिए, लेखापरीक्षा ने विमान पंजीकरण के आधार पर उनके पिछले सेक्टर में विलंब के कारण जानने के लिए दैनिक घुमाव का पता लगाया। वर्ष 2014-15 के लिए विश्लेषण किया

गया।देरी के मूल कारणों का पता लगाया गया और उन्हें उपर पैरा 11.3.2 समझाये अनुसार देरी कोड में दर्ज किया गया। इस विश्लेषण का परिणाम नीचे चार्ट में संक्षिप्त में प्रस्तुत है:

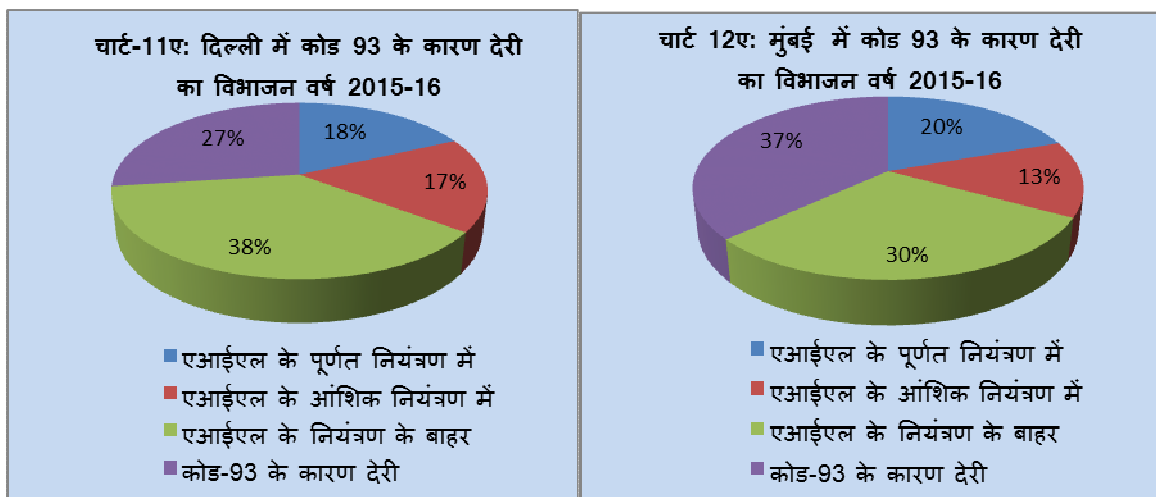


विश्लेषण से निम्नलिखित मुद्दे उभर कर आये:-

- कोड-93 के अन्तर्गत दर्शाई गई 24 प्रतिशत देरी (मुंबई और दिल्ली दोनों क्षेत्र) पिछले क्षेत्र में एआईएल के नियंत्रण में थी।
- साथ ही दिल्ली में 14 प्रतिशत देरी और मुंबई में 16 प्रतिशत देरी पिछले क्षेत्र में एआईएल के आंशिक नियंत्रण में थी।

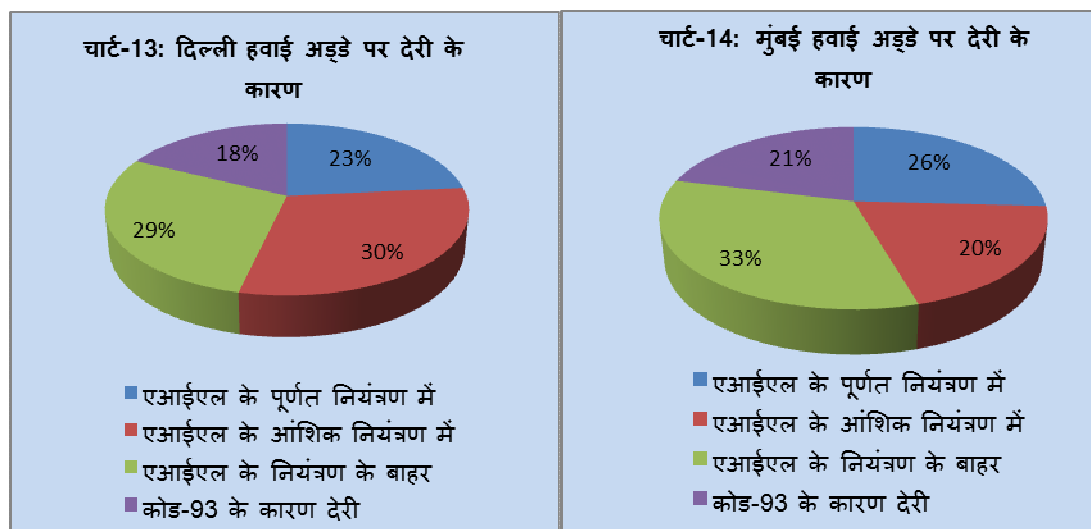
वर्ष 2015-16 के लिए इस तरह के विश्लेषण⁶³ का परिणाम नीचे दिये गये चार्ट में प्रस्तुत है:

⁶³ कोड-93 से सम्बन्धित देरी का कारण - विमान के आगमन में देरी का कारण के लिए पिछले हवाई अड्डे से प्रस्थान में देरी का वास्तविक कारण सत्यापित करने के लिए विश्लेषण किया गया।



- जैसा की उपर चार्ट से देखा जा सकता है कोड-93 के अन्तर्गत दिल्ली क्षेत्र में 18 प्रतिशत देरी और मुंबई क्षेत्र में 20 प्रतिशत देरी पिछले क्षेत्र में एआईएल के नियंत्रण में थी।
- साथ ही दिल्ली में 17 प्रतिशत और मुंबई में 13 प्रतिशत पिछले क्षेत्र में आंशिक रूप से एआईएल के नियंत्रण में थी।

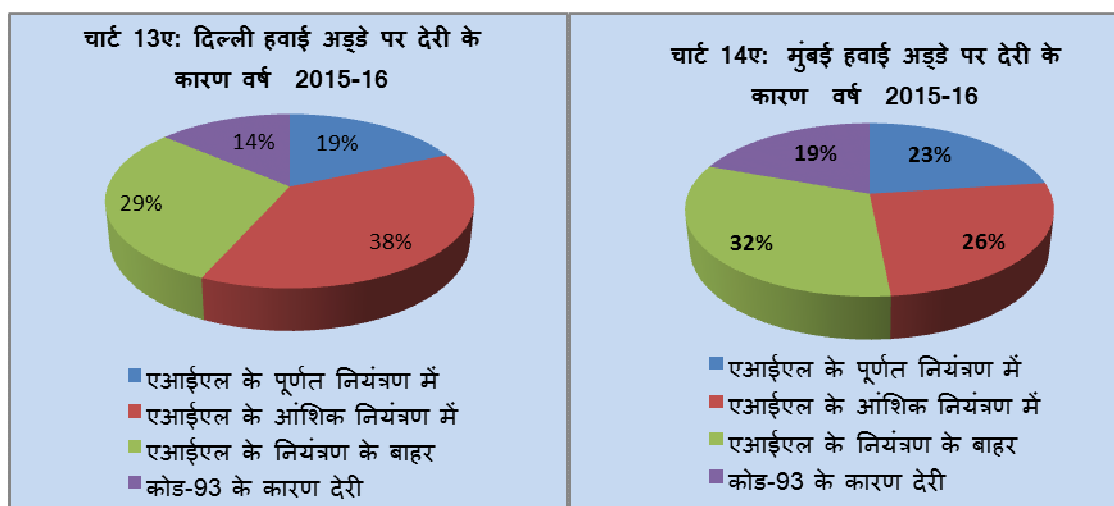
(स) पिछले स्टेशन में देरी के विश्लेषण शामिल करने के बाद 2014-15 के दौरान समेकित प्रतिशत चयनित उड़ानों में समग्र देरी जो एआईएल के नियंत्रण में, जो आंशिक रूप से एआईएल नियंत्रण में और जो एआईएल के नियंत्रण से पूर्णत बाहर में वर्गीकृत की गई, जो नीचे चार्टों में हैं:



चार्ट निम्नलिखित इंगित करते हैं:-

- दिल्ली में 23 प्रतिशत की देरी और मुंबई में 26 प्रतिशत की देरी एआइएल के पूर्णतया नियंत्रण में थी। साथ ही 20 प्रतिशत से 30 प्रतिशत देरी एआइएल के आंशिक नियंत्रण में थी।
- विमान के देरी से आने के कारण प्रतिक्रियावादी देरी (कोड-93) का उल्लेखनीय हिस्सा निर्धारित विमान के प्रचालन नहीं करने और अपर्याप्त ग्राउंड समय की उपलब्धता के कारण था।

वर्ष 2015-16 की उड़ानों के लिए पहले क्षेत्र में देरी सहित, देरी की समेकित स्थिति नीचे चार्टों में संक्षेप में दी गई है।



वर्ष 2015-16 के लिए चार्ट से संकेत मिलता है कि:

- दिल्ली में 19 प्रतिशत देरी तथा मुंबई हवाई अड्डे पर 23 प्रतिशत देरी पूरी तरह से एआइएल की वजह से थी। जबकि देरी जिसमें एआइएल द्वारा आंशिक रूप से नियंत्रण किया जा सकता था उसमें दिल्ली में 38 प्रतिशत तथा मुंबई में 26 प्रतिशत की महत्वपूर्ण वृद्धि हुई थी।
- यह समीक्षा इंगित करती है कि एआइएल के द्वारा बेहतर योजना प्रबंधन के माध्यम से ओटीपी में काफी सुधार किये जा सकते थे।

प्रबंधन ने कहा की (फरवरी 2016)

- अगर किसी विमान की रवानगी में प्राथमिक देरी थी तो यह इसके बाद की उड़ानों को प्रभावित करती है इसे प्रतिक्रियावादी देरी कहा जाता है तथा इस देरी को तोड़कर, नियंत्रित रूप से वितरित किया जाना उचित नहीं ठहराया जा सकता।

- एयरलाईंस संचालन एक नेटवर्क संचालन था तथा एक उड़ान के समय पर भेजे गए चालक दल के आगमन पर एक और उड़ान के लिए एक और विमान को संचालित करने के लिए आवश्यक थे। उसी प्रकार एक विशेष उड़ान पर पहुंचने वाले यात्रियों को कभी-कभी एक और जावक उड़ान के लिए जोड़ा जाने की जरूरत थी। आने वाली उड़ान में देरी, जावक उड़ान पर विमान चालक दल यात्रीयों आदि के कारण एक प्रतिक्रियावादी प्रभाव हो सकता है।
- कभी कभी प्राथमिक देरी के बिना भी प्रतिक्रियावादी देरी हो सकती है। यह हो सकता है जब एक उड़ान समय पर उड़े लेकिन एटीएस, हवाई अड्डा भीड़, मौसम संबंधी मंजूरी की वजह से इसके गंतव्य पर देरी से पहुंचे।
- प्रबंधन ने कहा कि अनुसूचित विमान या चालक दल संचालन के दिन उपलब्ध नहीं हो पाता है जिसकी वजह से विमान के निर्धारित चक्कर ओर प्रस्थान समय में गड़बड़ी हो जाती है।

प्रबंधन का जवाब निम्न संदर्भ में देखा जाने की जरूरत है:

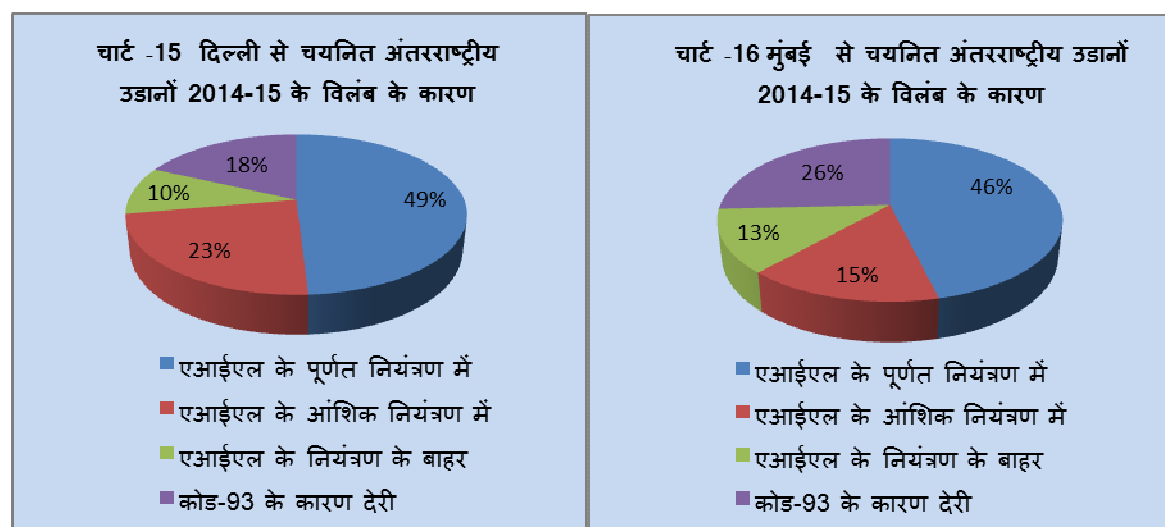
- i. एआईएल ने निगरानी समिति (टीएपी निगरानी) को सुझाव दिया था कि, इसके नेटवर्क वाहक की स्थिति का हवाला देते हुए इसके ओटीपी लक्ष्य कम किये जाये। यद्यपि इससे निगरानी समिति सहमत नहीं (अगस्त 2013 जनवरी 2014 व मार्च 2015) थी। इसलिए यह महत्वपूर्ण है कि एआईएल के द्वारा ओटीपी को प्रभावित करने वाले नियंत्रणीय कारणों की तरफ से एयरलाइन के लिए बेहतर ओटीपी अर्जित करने के लिए ध्यान देना चाहिए था।
- ii. प्रतिक्रियावादी देरी (देरी कोड 93) के लिए लेखापरीक्षा द्वारा की गई समीक्षा में केवल उन्हीं मामले पर विचार किया गया था जो या तो संपूर्ण या आंशिक रूप से एआईएल द्वारा नियंत्रणीय थे। प्राथमिक देरी का 24 प्रतिशत भाग संकेत देता है कि एआईएल द्वारा बेहतर योजना प्रबंधन द्वारा ओटीपी में काफी सुधार किया जा सकता था।
- iii. जैसा कि प्रबंधन ने कहा था प्राथमिक देरी के बाद की उड़ानों पर व्यापक प्रभाव पड़ता था। यदि नेटवर्क पर प्राथमिक देरी को कम नियंत्रित किया जाता तो काफी हद तक प्रतिक्रियावादी देरी को कम किया जा सकता था जिससे ओटीपी बेहतर अर्जित होता।

एमओसीए ने कोई जवाब नहीं दिया था (06 सितंबर 2016)।

11.3.4 एआईएल की दिल्ली तथा मुंबई हवाई अड्डों से उड़ानों का ओटीपी विश्लेषण (2014-15) - अंतरराष्ट्रीय क्षेत्र

एआईएल ने औसतन दिल्ली से 40 तथा मुंबई से 13 अंतरराष्ट्रीय उड़ानों संचालित की। लेखापरीक्षा ने इन उड़ानों की 50 प्रतिशत (19 दिल्ली से तथा 7 मुंबई से) के ओटीपी का विश्लेषण किया। लेखापरीक्षा विश्लेषण के लिए प्रमुख अंतरराष्ट्रीय गंतव्यों तथा कम ओटीपी वाली उड़ानों का चयन किया गया। यह पाया गया कि चयनित उड़ानों ने 5 से 12 महीनों की अवधि के लिए कम ओटीपी प्रदर्शित की। अतः विलंब अग्रही था न की चक्रीय।

मुंबई तथा दिल्ली से अंतरराष्ट्रीय उड़ानों के विलंब को विलंब कोड (जैसा की पैरा 11.3.2 में दिया है) में बाटा गया तथा उन्हें पूर्णत एआईएल के नियंत्रण में, अशंत: एआईएल के नियंत्रण में, एआईएल के नियंत्रण से परे एवं विमान के पिछले क्षेत्र से विलंब आगमन की श्रेणियों में वर्गीकृत किया गया। परिणामों (अनुलग्नक-12 व 13) को नीचे चार्ट में दर्शाया है:



जैसा चार्ट में दिखाया है अंतरराष्ट्रीय उड़ानों के संदर्भ में उल्लेखनीय (लगभग आधे) विलंब एआईएल के नियंत्रण में थे। प्रतिक्रियावादी विलंब मुंबई से 2 अंतरराष्ट्रीय उड़ानों के लिए (उड़ान संख्या एआई-983 मुंबई-दुबई एवं एआई-985 मुंबई-मस्कट) अधिक थे। विमान आवर्तन तथा चिन्हित अंतरराष्ट्रीय उड़ानों के आगमन में विलंब को ध्यान में रखकर इन विलंबों का दोबारा विश्लेषण किया गया। यह पाया गया कि प्रतिक्रियावादी विलंबों के एक हिस्से के लिए एआईएल जिम्मेदार है।

लेखापरीक्षा ने पाया कि दिल्ली में उड़ानों की देरी के लिए चालक दल संबंधी समस्याएँ प्रमुख कारण थी। उदाहरण के लिए दिल्ली-सिडनी-मेलबर्न उड़ान एआई-302 (2014-15 में 48 प्रतिशत ओटीपी) कुल 182 विलंबों में से 93 बार चालक दल संबंधी समस्याओं से विलंब हुई। कुछ मामलों में उड़ान में विलंब का कारण एआईएल की अन्य उड़ानों से आने वाले यात्रियों तथा चालक दल का इंतजार करना था। उदाहरण के लिए दिल्ली-हॉगकॉग उड़ान एआई-310 (2014-15 में 49 प्रतिशत ओटीपी) कुल 108 में से 47 बार सिर्फ अन्य एआईएल उड़ानों से आने वाले यात्रियों एवं चालक दल के इंतजार करने की वजह से विलंबित हुई।

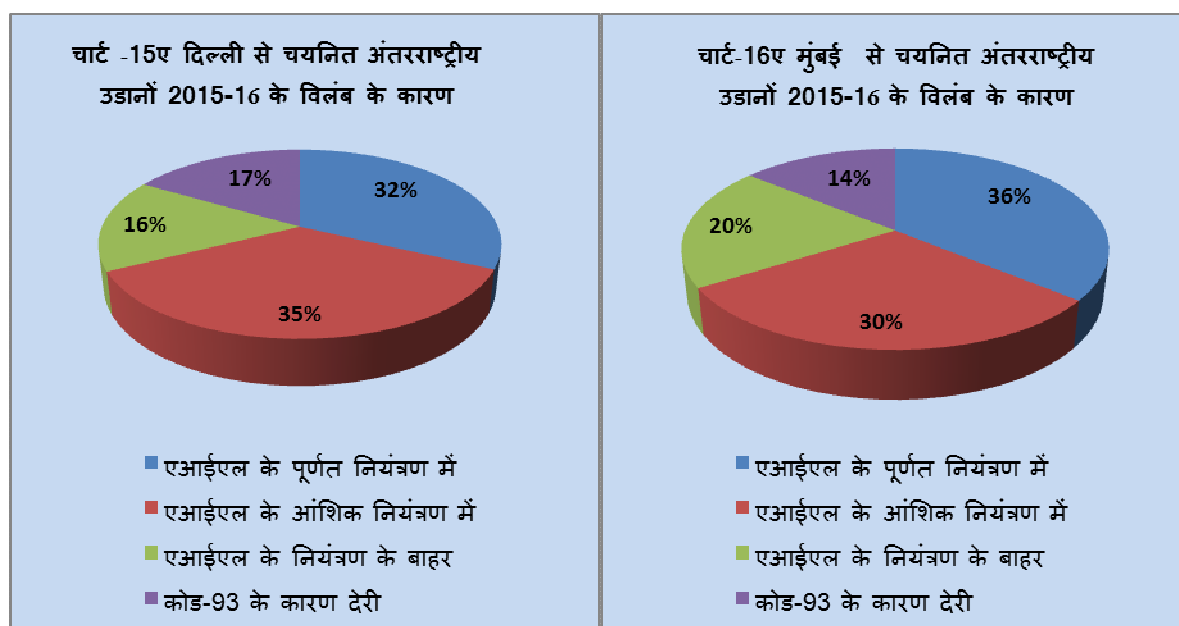
प्रबंधन ने इस अवलोकन पर विशेष रूप में प्रतिक्रिया नहीं दी।

एमओसीए ने 6 सितम्बर, 2016 को जवाब दिए:

- दिन के आखिर में उड़ान भरने की वजह से, उड़ान संख्या एआई-983 मुंबई-दुबई, तथा एआई-985 मुंबई-मस्कट को दिनभर की संग्रहीत/व्यापक देरी को अवशोषित करना पड़ता है।
- चालक दल संबंधी विलंबों को दूर करने के लिए दिल्ली-सिडनी-मेलबर्न उड़ान के प्रचालन के स्वरूप में संशोधन किया गया है। इस रूट पर दो विभिन्न प्रकार के विमानों को तैनात किया था, जो अत्याधिक विलंबों का कारण बन रहा था तथा एअर इंडिया इस मसले का समाधान करने के लिए प्रयासरत थी।

उड़ान संख्या एआई-983 मुंबई-दुबई तथा एआई-985 मुंबई-मस्कट के संदर्भ में एमओसीए द्वारा दिए गए स्पष्टीकरण का इस तथ्य के साथ अवलोकन करने की आवश्यकता है कि इन उड़ानों में प्रतिक्रियावादी विलंबों के एक हिस्से का जिम्मेदार एआईएल है। प्रबंधन द्वारा दिल्ली-सिडनी-मेलबर्न उड़ान के प्रचालन में सुधार लाने हेतु किए गए प्रयत्नों की सराहना करते हुए यह महसूस किया गया है कि लगातार विलंब इंगित करता है कि ओटीपी बढ़ाने के एयरलाइन द्वारा सतत संशोधित कार्यवाही करने की आवश्यकता है।

11.3.5 एआईएल की दिल्ली तथा मुंबई हवाई अड्डों से उड़ानों का ओटीपी विश्लेषण (2015-16) - अंतरराष्ट्रीय क्षेत्र



जैसा कि उपर चार्ट में तथा अनुलग्नक 12ए एव 13ए में देखा जा सकता है कि अंतरराष्ट्रीय उड़ानों में वर्ष 2015-16 में भी एआईएल के नियंत्रण में विलंब महत्वपूर्ण (लगभग एक तिहाई) थे। वर्ष 2015-16 में मुंबई से दो उड़ानों (संख्या एआई-983 मुंबई-दुबई व एआई-985 मुंबई-मस्कट) के लिए प्रतिक्रियावादी विलम्ब भी अधिक था। पिछले क्षेत्रों के विमान आवर्तन को ध्यान में रखते हुए, इन विलम्बों का पुनर्विश्लेषण किया गया। विश्लेषण में पाया गया कि प्रतिक्रियावादी विलम्बों के एक हिस्से के लिए पूर्णतः अथवा अंशतः एआईएल ही जिम्मेदार है।

दिल्ली एवं मुंबई में वर्ष-2015-16 में, अंशतः एआईएल के नियंत्रण में विलम्ब श्रेणी में महत्वपूर्ण वृद्धि (कुल विलम्बों का लगभग एक तिहाई) हुई। उदाहरण के लिए दिल्ली-हॉगकॉग उड़ान एआई-310 (जिसकी 2015-16 में ओटीपी 52 प्रतिशत थी) 81 बार (कुल 101 में से) चालक दल तथा यात्रियों के इंतजार की वजह से विलम्बित हुई। उसी प्रकार मुंबई-अबुधाबी एआई-945 (जिसकी 2015-16 में ओटीपी 58 प्रतिशत थी) 89 बार (कुल 153 में से) अन्य एआईएल उड़ानों से आने वाले चालक दल का इंतजार करने की वजह से विलम्बित हुई।

11.4 उड़ानों का रद्दीकरण

उड़ानों के रद्दीकरण से यात्रियों की असुविधा होती है तथा एयरलाइन की ब्रांड छवि पर नकारात्मक प्रभाव डालती है। वर्ष 2014-15 में दिल्ली व मुंबई से उड़ानों के रद्दीकरण के कारणों का सारांश निम्नलिखित है:

तालिका 11.4 दिल्ली एवं मुंबई में रद्दीकरण के कारण

रद्दीकरण के कारण	स्टेशन	
	दिल्ली	मुंबई
विमान रखरखाव	142	107
चालक दल	30	20
समय निर्धारण बाधा	27	27
मौसम	31	6
वाणिज्यिक	7	4
विविध	27	17
अन्य	21	8
कुल	285	189

स्रोत: एआईएल/आईओसीसी से प्राप्त आंकड़े

उपरोक्त तालिका में दी गई जानकारीयों से यह पाया गया कि दिल्ली विमानतल पर लगभग 50 प्रतिशत उड़ाने, विमानों की समस्या तथा दूसरे नंबर पर चालक दल संबंधी समस्या की वजह से रद्द की गई। मुंबई विमानतल पर रद्दीकरण का मुख्य कारण विमान संबंधी समस्या थी।

वर्ष 2015-16 में भी विमान रखरखाव तथा चालक दल संबंधी समस्या रद्दीकरण के कारणों में प्रमुख हैं जैसा कि नीचे तालिका में दिखाया गया है:

तालिका 11.4ए मुंबई एवं दिल्ली में वर्ष 2015-16 में रद्दीकरण के कारण

रद्दीकरण के कारण	स्टेशन	
	दिल्ली	मुंबई
विमान रखरखाव	81	62
चालक दल	45	38
समय निर्धारण बाधा	4	6
मौसम	22	6
वाणिज्यिक	3	1
विविध	16	8
अन्य	43	16
कुल	214	137

स्रोत: एआईएल/आईओसीसी से प्राप्त आंकड़े

लेखापरीक्षा में यह भी पाया गया कि यद्यपि ये उड़ाने प्रचालन में नहीं थीं फिर भी एकीकृत संचालन नियंत्रण केन्द्र (आईओसीसी) द्वारा इनको रद्द नहीं दर्शाया गया था।

प्रबंधन ने उत्तर में (फरवरी 2016) कहा कि उक्त उड़ानों को आईओसीसी आंकड़ों में रद्द न दर्शाने की वजह उनका संचालन संयुक्त मानना है। एमओसीए (06 सितम्बर 2016) ने जवाब दिया कि संसाधन तथा धन की बचत हेतु यदि संयुक्त करने योग्य भार उपलब्ध है तो समय पुनर्निर्धारण की वजह से ही उड़ानों को संयुक्त किया जाता है। क्योंकि दो संयुक्त उड़ानों के यात्रियों को एक उड़ान में ले जाया गया, तो दूसरी उड़ान को रद्द दर्शाने से बुकिंग भी रद्द करनी पड़ेगी। अतः उपरोक्त को ध्यान में रखकर एयर इंडिया ने उन उड़ानों को रद्द नहीं माना है।

दिया गया स्पष्टीकरण स्वीकार्य नहीं है क्योंकि लेखापरीक्षा अवलोकन रद्द उड़ानों की संख्या पर था न कि यात्रियों की बुकिंग को किस तरह दर्शाया है। यदि दो अनुसूचित उड़ानों को संयुक्त किया गया और दो अनुसूचित उड़ानों की जगह सिर्फ एक ही प्रचालन में थी तो दूसरी उड़ान निरपवाद रद्द ही मानी जाएगी।

11.5 उड़ानों का पुनर्निर्धारण

उड़ानों के लिए अनुसूचियां, देशीय और अंतरराष्ट्रीय दोनों अर्द्धवार्षिक आधार पर तैयार किये जाते हैं, जो नागर विमानन महानिदेशालय (डीजीसीए) द्वारा अनुमोदित होता है। ये कार्यक्रम एयरलाइनों द्वारा वास्तविक आपरेशन के दौरान बदले जा सकते हैं। एक उड़ान, एआईएल के बाजार योजना विभाग द्वारा अग्रिम में अधिक से अधिक तीन दिनों के समय में परिवर्तन किया जा सकता है। अपने मूल उड़ान के तय समय से एक दिन से तीन दिन के भीतर फिर से समय का निर्धारण करने की जिम्मेदारी, एकीकृत आपरेशन नियंत्रण केंद्र (आईओसीसी) की है। इस तरह के समय निर्धारण को डीजीसीए/हवाई अड्डा संचालक द्वारा अनुमोदित किया जाता है।

लेखापरीक्षा ने पाया कि एआईएल की उड़ानों का एक उच्च प्रतिशत कम समय तीन दिन की अवधि के भीतर परिवर्तन किया गया था जैसा कि नीचे दी गई तालिका में दिखाया गया है:

तालिका 11.5 उड़ानों के पुनर्निर्धारण का विवरण

साल	उड़ानों की कुल संख्या	उड़ानों की संख्या के समय में परिवर्तन	उड़ानों के समय में परिवर्तन का प्रतिशत
2012-13	134851	18376	13.62
2013-14	132275	14385	10.87
2014-15	132559	18199	13.73
2015-16	124285	21555	17.34

स्रोत: एआईएल/आईओसीसी, वर्ष 2012-13 से 2014-15 में एआईएल+9आई (एलाइंस एयर) की सेवाएं सम्मिलित हैं तथा 2015-16 में केवल एआईएल के आंकड़े ही दर्शाते हैं।

जैसा कि उपरोक्त तालिका से देखा गया, 2014-15 के बाद पुनर्निर्धारण का प्रतिशत फिर से बढ़ गया है। आईओसीसी द्वारा आबंटित कारणों का लेखापरीक्षा विश्लेषण किया गया। यह देखा गया कि पुनर्निर्धारण के लिए कारणों में से कुछ कारण एआईएल के नियंत्रण में थे, जबकी अन्य नियंत्रण से बाहर थे जैसा की नीचे दिया गया है:-

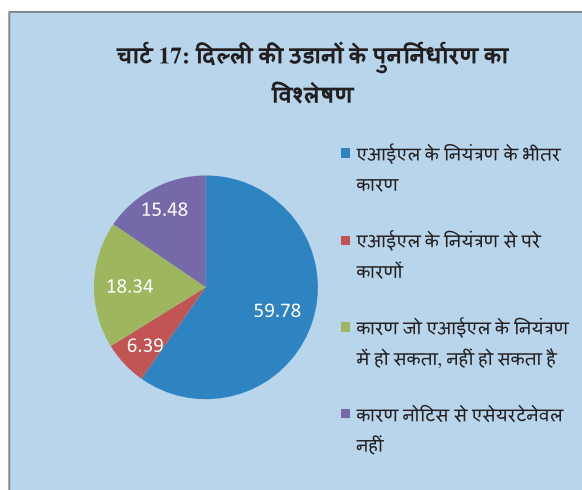
तालिका 11.6 उड़ानों की पुनर्निर्धारण के लिए कारण

एआईएल के नियंत्रण के भीतर कारण	एआईएल के नियंत्रण से परे कारण	कारण या तो जो एआईएल के नियंत्रण में है या नहीं
योजना बन्द विमान रखरखाव केबिन / कॉकपिट चालक दल की बाधाएं विमान दोष अनुसूचियों की बाधाएं परिचालन कारणों विपणन/वाणिज्यिक मुद्दों जमीन चालक दल / अन्य विमान और रैंप हैंडलिंग यात्री और बैगेज हैंडलिंग	मौसम हवाई यातायात प्रवाह प्रबंधन प्रतिबंध हवाई अड्डे से संबंधित समस्याएं सरकारी आवश्यकताएं गैर-अनुसूचित आवश्यकता	प्रतिक्रियावादी कारणों तकनीकी* बदलने के लिए प्रतिक्रियावादी विविध

*विमान तकनीकी कारणों से ग्राउण्ड किया जाता है, तथा विमान के उपकरण में खराब आने से बाद वाली उड़ानों के संचालन में देरी होती है।

लेखापरीक्षा 2014-15 और 2015-16 के दौरान दिल्ली से और मुंबई से पुनः निर्धारण की उड़ानों के लिए कारणों का विश्लेषण किया गया तथा परिणाम नीचे के पैराग्राफ में दिए गये हैं।

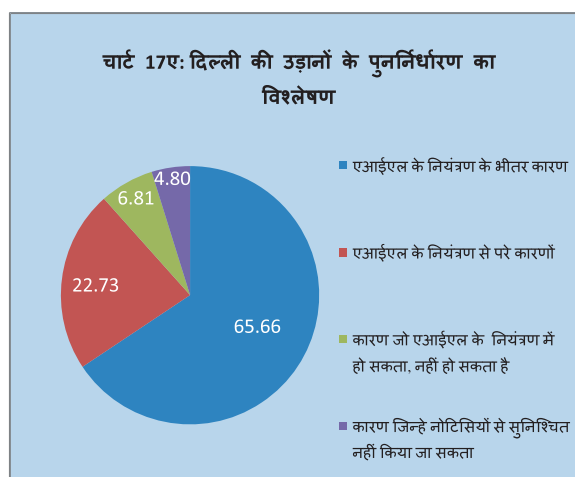
11.5.1 दिल्ली से उड़ानों के पुनर्निर्धारण का विश्लेषण



लेखापरीक्षा ने पाया कि आईओसीसी द्वारा तैयार रिपोर्ट में 61 प्रतिशत मामलों में पुनर्निर्धारण का कारण 'विविध' के रूप में दर्ज किया गया था। पुनर्निर्धारण के लिए वास्तविक कारणों की सराहना करने के उद्देश्य से लेखापरीक्षा ने आईओसीसी द्वारा जारी किए गए पुनर्निर्धारण नोटिस जिनमें वास्तविक कारण दर्ज थे, का अध्ययन किया। इस विश्लेषण से संकेत मिलता है कि, वर्ष

2014-15 में लगभग 59.78 प्रतिशत पुनर्निर्धारण एआईएल के नियंत्रण में था जैसा कि चार्ट से मालूम चलता है।

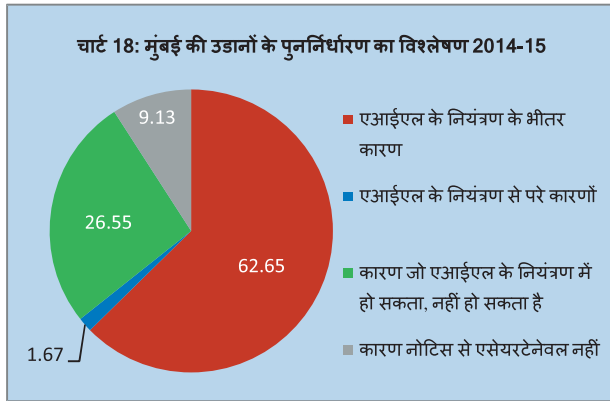
पुनर्निर्धारण के मामलों के इन 59.78 प्रतिशत मामलों के विश्लेषण से संकेत मिलता है कि नियोजित विमान रखरखाव 15.81 प्रतिशत की हिस्सेदारी के साथ पुनर्निर्धारण के मुख्य हिस्से के लिए जिम्मेदार है। पुनर्निर्धारण के लिए चालक दल की बाधा (9.79 प्रतिशत), कॉकपिट चालक की बाधा (8.21 प्रतिशत), विमान दोष (7.17 प्रतिशत), निर्धारण की बाधा (6.13 प्रतिशत) और यात्री/सामान हेडलिंग (2.86 प्रतिशत) कारण थे।



2015-16 में, पुनर्निर्धारण के कारण आईओसीसी द्वारा तैयार रिपोर्ट में मामलों की 53.54 प्रतिशत में 'विविध' के रूप में दर्ज किया गया था। इन कारणों के विश्लेषण से पता चला है कि फिर से पुनर्निर्धारण के 65.66 प्रतिशत एआईएल (चार्ट-17ए) के नियंत्रण में के कारणों से किया गया था। इन कारणों की अधिक समीक्षा से संकेत मिलते हैं, कि सुनियोजित विमान रखरखाव, कॉकपिट में चालक दल की बाधा और समय निर्धारण की बाधाओं के क्रमशः 19.70, 15.37 और 16.84 प्रतिशत कारणों में प्रमुख हैं।

11.5.2 मुंबई से उड़ानों के पुनर्निर्धारण का विश्लेषण

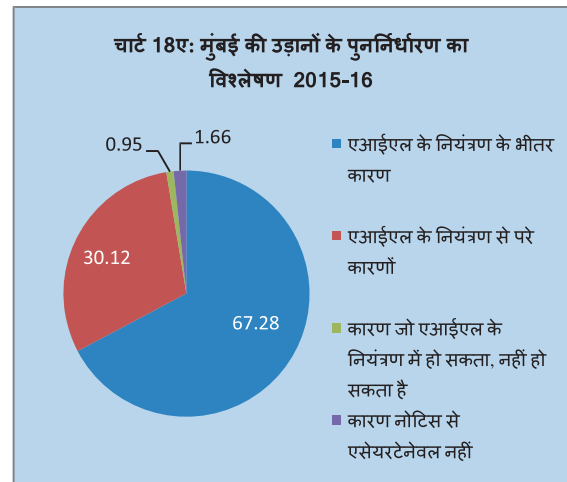
2014-15 के दौरान, मुंबई से उड़ानों की एक महत्वपूर्ण प्रतिशत (40 प्रतिशत) पुनर्निर्धारण के कारण के रूप में 'विविध' में दर्ज किया गया था। लेखापरीक्षा ने वर्ष के लिए मुंबई से



उड़ानों की पुनर्निर्धारण के कारणों का विश्लेषण किया। जैसा कि चार्ट से देखा, जा सकता है, पुनर्निर्धारण के 62.65 प्रतिशत एआईएलके नियंत्रण के भीतर कारणों से किया गया था। इन कारणों को फिर से विश्लेषण करने पर संकेत मिलता है कि 23.6 प्रतिशत पर कॉकपिट चालक दल की

बाधा सबसे महत्वपूर्ण कारण थी। अन्य कारण योजना बन्द विमान रखरखाव (10.69 प्रतिशत), निर्धारण की बाधा (10.4 प्रतिशत), विमान दोष प्राथमिक (6.47 प्रतिशत), चालक दल की बाधा (4.29 प्रतिशत), यात्री और सामान हैंडलिंग (1.35 प्रतिशत) शामिल थे।

वर्ष 2015-16 के दौरान पुनर्निर्धारण के कारण आईओसीसी द्वारा तैयार रिपोर्ट में 33.31 प्रतिशत मामलों में 'विविध' के रूप में दर्ज किया गया था। इन कारणों के विश्लेषण से पता चलता है कि पुनर्निर्धारण के 67.28 प्रतिशत मामले एआईएल (चार्ट-18ए) के नियंत्रण के भीतर हैं। आगे समीक्षा संकेत देता है, कि 39.51 प्रतिशत पर कॉकपिट चालक दल की बाधा सबसे महत्वपूर्ण कारण था। अन्य कारणों में समय निर्धारण बाधा (10.01 प्रतिशत), तथा योजना बन्द विमान रखरखाव (6.76 प्रतिशत) शामिल थे।



लेखापरीक्षा में ये भी देखा कि 2014-15 में पुनर्निर्धारण कुल 6989 उड़ानों में से 4239 दिल्ली से और 2750 मुंबई से, 6148 उड़ाने जो कि 87.97 प्रतिशत ए-320 विमान परिवार (ए-320-1212, ए-321-2690 तथा ए-319-2246) उड़ानों से सम्बन्धित है। शेष 7.28 प्रतिशत 787 ड्रीमलाइनर से सम्बन्धित हैं। इस प्रकार पुनर्निर्धारण, संकरा ढांचा बेड़े और

एआईएल के ड्रीमलायनर बेड़े में अधिक पाये गये थे। वर्ष-2015-16 में कुल 9857 उड़ानों में से पुनर्निर्धारित उड़ानें दिल्ली के लिए 5640, मुंबई के लिए 4217 तथा 8752 उड़ाने जो कि 88.79 प्रतिशत जो कि ए-320 विमान परिवार से संबंध रखती है शेष 7.5 प्रतिशत उड़ाने 787 ड्रीमलायनर बेड़े से संबंध रखती थी।

इस प्रकार सेवाओं के पुनर्निर्धारण के रूप में दिल्ली और मुंबई की उड़ानों के विश्लेषण से देखा की अधिकतम एआईएल के नियन्त्रण में थी। यह भी देखा गया कि एयरलाइन के पास निगरानी के लिए अपनी सेवाओ/नियंत्रण की पुनर्निर्धारण तंत्र नहीं था।

प्रबन्धन ने अपने जवाब (02 फरवरी 2016) में निम्नलिखित कहा:-

- उड़ानों के समय में परिवर्तन तब किया गया था जब भविष्य की तारीखों के लिए संसाधनों में बाधाएं आ रही थी। यात्रियों को पुनर्निर्धारण के सम्बन्ध में एसएमएस/टेलीफोन के माध्यम से सूचित किया गया था। इसलिए, वास्तव में पुनर्निर्धारण द्वारा यात्रीयों को अपनी उड़ान के बारे में एक अघतन देकर मदद की।
- पुनर्निर्धारण न केवल समय परिवर्तन⁶⁴, प्रस्थान और आगमन किन्तु विमान परिवर्तन भी शामिल है। विमान की वास्तविक आपरेटिंग पैटर्न में परिवर्तन परिचालन कारणों से उड़ान संचालन के दिन पर भी हो सकता है। आईओसीसी में मूवमेंट मैनेजर सॉफ्टवेयर द्वारा दर्ज नया कारण पुराने को ओवरराइट करता है, जैसा की डाटाबेस में प्रदर्शित होने के कारण सटीकता, सॉफ्टवेयर आवेदन की सुविधा द्वारा सीमित है। इसके अतिरिक्त, मानव त्रुटि की संभावना से इनकार नहीं किया गया है।

निम्नलिखित के संदर्भ में जवाब को देखा जाना चाहिए।

- लेखापरीक्षा में विश्लेषण की गई उड़ानों के वास्तविक निर्धारित प्रस्थान से तीन दिनों की अवधि (एक खिडकी) के भीतर उनके समय में परिवर्तन किया गया था। यात्रियों को इतने कम नोटिस के साथ पुनर्निर्धारण से उनकी यात्राओं की योजना के लिए समस्या पैदा होने की संभावना होती है और कम्पनी की छवि को प्रतिकूल रूप से प्रभावित करता है।

⁶⁴ समय तथा विमान/बेड़ा में परिवर्तन के कारण पुनर्निर्धारण

- एआईएल ने अपने जवाब में स्वीकार किया कि उड़ानों के पुनर्निर्धारण के लिए दिये गये कारणों की सटीकता पर्याप्त नहीं हो सकती है। एआईएल ने पुनर्निर्धारण की महत्वपूर्ण संख्या को ध्यान में रखते और कम्पनी द्वारा निगरानी की कमी दर्ज आकड़ों की शुद्धता सुनिश्चित करने के लिए और उस पर उपयुक्त कार्यवाही की तत्काल आवश्यकता थी।

एमओसीए ने अपने जवाब (06 सितम्बर 2016) में सूचित किया कि विविध कोड को कम करने के लिए सही पुनर्निर्धारण कोड दर्ज करने के लिए कदम उठाया गया और देरी विमानों और चालक दल की वृद्धि की उपलब्धता के साथ कम हो जाएगा। एमओसीए ने लेखापरीक्षा के तर्क की पृष्टी की, कि विमान के पुनर्निर्धारण के अधिकतम मुद्दे के लिए 'विविध' कोड महत्वपूर्ण है यद्यपि एमओसीए ने पुनर्निर्धारण की सेवाओं का निरीक्षण/नियंत्रण करने के तंत्र का अस्तित्व में न होने पर जवाब नहीं दिया।

11.6 प्रतियोगियों के संदर्भ में एआईएल की बाजार में हिस्सेदारी

घरेलू हवाई अड्डों पर घरेलू परिचालन के स्लॉट प्रमुख घरेलू एयरलाइंस को वितरित किये गये हैं। भारतीय घरेलू क्षेत्र में एअर इंडिया, जेट एयरवेज, इंडिगो प्रमुख खिलाड़ी हैं। 2010-11 से 2015-16 की अवधि के लिए प्रमुख घरेलू एयरलाइंस की बाजार में हिस्सेदारी (यात्री के संदर्भ में बाजार में हिस्सेदारी) को नीचे दिया गया है:

तालिका 11.7 : प्रतियोगियों के संदर्भ में एआईएल के यात्रियों की बाजार में हिस्सेदारी

(प्रतिशत)

एयर लाइंस	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16
ए.आई.एल	17.1	16.5	19.0	19.4	17.9	15.9
जेट एयरवेज	18.4	19.2	19.4	18.6	17.7	18.8
इंडिगो	17.4	20.0	26.7	29.4	33.6	36.8

उपरोक्त से देखा जा सकता है कि वर्ष 2014-15 में एआईएल और जेट एयरवेज दोनों की बाजार में हिस्सेदारी नीचे चली गई थी जबकि इंडिगो में सुधार हुआ था। घरेलू क्षेत्र में एआईएल का यात्री बाजार हिस्सेदारी 2013-14 में 19.4 प्रतिशत से 2014-15 में 17.9 प्रतिशत तक कम हुआ। यह आगे 2015-16 में 15.9 प्रतिशत तक कम हुआ।

11.7 प्रतियोगियों के संदर्भ में एआईएल का अंतरराष्ट्रीय यात्री वहन

एआईएल और जेट एयरवेज दो भारतीय वाहक एक नेटवर्क मोड पर अंतरराष्ट्रीय विमान सेवा परिचालित करते हैं। 2009-10 से 2014-15 की अवधि के दौरान एयर इंडिया और जेट एयरवेज के अंतरराष्ट्रीय यात्री वहन आंकड़ा में एयर इंडिया के यात्री वहन की प्रतिशत की तुलना में जेट एयरवेज के सतत बढ़त को दर्शाता है:

तालिका 11.8 जेट एयरवेज के संदर्भ में एआईएल का यात्री वहन आंकड़ा

एयरलाइन्स	यात्रियों की संख्या						छ: वर्ष में वृद्धि	प्रतिशत वृद्धि
	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15		
एयर इंडिया	4901547	4891564	4902524	4499656	5050570	5536428	634881	12.95
जेट एयरवेज	3731947	4616790	5452828	5466421	5772868	6962388	3230441	86.56

स्रोत:- एआईएल

2009-10 से 2013-14 की अवधि में यात्री यातायात में जेट एयरवेज के 54.69 प्रतिशत के मुकाबले एआईएल का 3.04 प्रतिशत वृद्धि था। पारंपरिक रूप से खाड़ी क्षेत्र एआईएल के लिए सबसे लाभदायक क्षेत्र था। जबकि यह देखा गया है, कि जेट एयरवेज भी इस बाजार में एयर इंडिया के मुकाबले अधिक हिस्सेदारी के साथ एक प्रमुख खिलाड़ी के रूप में उभरकर आया। ओमान में, जहाँ इंडिगो ने परिचालन प्रारंभ किया, यह देखा गया कि इंडिगो ने एयर इंडिया को पीछे छोड़ते हुए बाजार में हिस्सेदारी उल्लेखनीय रूप से 7.68 प्रतिशत (2011-12) से 19.78 प्रतिशत (2013-14) और 20.94 प्रतिशत (2015-16) के साथ बढ़त हासिल की।

एआईएल ने कहा (02 फरवरी 2016) कि वह भारतीय और विदेशी वाहकों के क्षमता प्रेरण दर से बराबरी नहीं कर पाया जिसके कारण एआईएल की क्षमता हिस्सा कम हुआ जिसके परिणामस्वरूप बाजार में हिस्सेदारी में गिरावट आई। बी-787 विमान के साथ एआईएल की बाजार हिस्सेदारी और सम्मिलित बाजार में हिस्सेदारी (एआईएल की और एयर इंडिया एक्सप्रेस एक्स इंडिया की) बढ़ी है जो कि अब 16.85 प्रतिशत है।

एमओसीए (06 दिसंबर 2016) प्रबंधन के विचार से सहमत है कि एआईएल अन्य निजी एयरलाइन्सों के क्षमता प्रेरण दर से बराबरी नहीं कर पाया जिसके कारण उनके क्षमता हिस्से में गिरावट आई। चूंकि एआईएल की क्षमता में गिरावट आई अंतः बाजार हिस्सेदारी में भी गिरावट आई। अंतरराष्ट्रीय सेक्टर के संबंध में एमओसीए ने आगे कहा कि ज्यादातर विदेशी वाहकों ने जो भारत में/से परिचालन कर रहे हैं, अपने यातायात का बड़ा हिस्सा अपने हब

हवाई अड्डों से प्राप्त किए। कुल बाजार आधार पर क्षमता में हिस्सेदारी और बाजार में हिस्सेदारी एआईएल के प्रतिस्पर्धात्मक प्रदर्शन के लिए वास्तविक संकेतक नहीं हो सकता।

जवाब इस तथ्य की पुष्टि करता है कि एआईएल की बाजार में हिस्सेदारी 2013-14 से 2014-15 के दौरान 19.4 से घटकर 17.9 और आगे 2015-16 में 15.9 प्रतिशत हो गई थी और यात्री हिस्सेदारी में जेट एयरवेज के 2013-14 के 54.69 प्रतिशत बढ़त के मुकाबले केवल 3.04 प्रतिशत था। इसके अतिरिक्त 2014-15 के दौरान एआईएल के यात्री वहन में 12.95 प्रतिशत का सुधार था, जेट एयरवेज में यह बढ़त अधिकतम अर्थात् 86.56 प्रतिशत था।

एआईएल यील्ड और पीएलएफ का समग्र परिचालन लक्ष्य हासिल करने में सक्षम था जैसा कि अनुमोदित टीएपी में समाहित था। जबकि एआईएल लक्षित समय पर प्रदर्शन (ओटीपी) हासिल करने में सक्षम नहीं था। एआईएल का ओटीपी 2011-12 के तुलना में 2012-14 में सुधरा था और इसमें 2014-15 में तेजी से गिरावट आई। 2015-16 में ओटीपी 2013-14 के स्तर तक सुधरा था।

लेखापरीक्षा विश्लेषण सूचित करता है कि 2014-15 में दिल्ली-मुंबई-दिल्ली सेक्टर में 25 प्रतिशत और अंतरराष्ट्रीय सेक्टर (दिल्ली से और मुंबई से) में लगभग आधी देरी एयरलाइन के नियंत्रण में थी। उसी प्रकार 2015-16 में दिल्ली-मुंबई-दिल्ली सेक्टर में 19 प्रतिशत से 23 प्रतिशत और अंतरराष्ट्रीय सेक्टर (दिल्ली से और मुम्बई से) में कुल देरी की एक तिहाई एआईएल के नियंत्रण में थी। लेखापरीक्षा ने घरेलू और अंतरराष्ट्रीय दोनों सेक्टर में आंशिक नियंत्रणीय देरी में वृद्धि को नोटीस किया। ये देरियाँ अच्छी योजना और समन्वय द्वारा टाली जा सकती थी। खराब ओटीपी प्रदर्शन के अतिरिक्त विमान और चालक दल की समस्या के कारण तीन दिन के भीतर की अवधि में अक्सर उड़ान का पुनः निर्धारण करना पड़ा, जो कि एआईएल के नियंत्रण में था।

घरेलू बाजार में एआईएल का यात्रियों के संदर्भ में बाजार में हिस्सेदारी 2013-14 के 19.4 प्रतिशत से 2015-16 में 15.9 प्रतिशत तक कमी आई थी जबकी 2014-15 के दौरान अंतरराष्ट्रीय बाजार में जेट एयरवेज के वहन में बढ़त (86.56 प्रतिशत) के मुकाबले एआईएल की हिस्सेदारी में प्रतिशत वृद्धि 12.95 प्रतिशत पर सीमांत थी ।