विद्युत लोकपाल
मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग
पंचम तल, ''मेट्रो प्लाज़ा'', बिट्टन मार्केट, अरेरा कालोनी, भोपाल

प्रकरण क्रमांक L00-14/18

मेसर्स दवे ब्रदर्स, — आवेदक
द्वारा — श्री शास्वत दवे,
बी —3, स्कीम नं. 54, शॉप नम्बर 131—136,
धन ट्रेंड प्रथम तल,
इन्दौर (म0प्र0)

विरूद्ध

कार्यपालन यंत्री (पूर्व) शहर संभाग, — अनावेदक
म.प्र. पश्चिम क्षेत्र विद्युत वितरण कंपनी लि.,
इंदौर (म.प्र.)

आदेश
(दिनांक 23.09.2019 को पारित)

01. मेसर्स दवे ब्रदर्स द्वारा — श्री शास्वत दवे, बी —3, स्कीम नं. 54, शॉप नम्बर 131—136, धन ट्रेंड प्रथम तल, इन्दौर (म0प्र0) द्वारा विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, इंदौर एवं उज्जैन क्षेत्र द्वारा जारी प्रकरण क्रमांक W0395317 में पारित आदेश दिनांक 30.01.2018 से असंतुष्ट होकर अपील अभ्यावेदन दिनांक — 16.07.2018 सुनवाई हेतु प्रस्तुत किया गया है ।

02. दिनांक 06.08.2019 को सुनवाई में आवेदक की ओर से कोई उपस्थित नहीं एवं अनावेदक की ओर से उनके अधिकृत प्रतिनिधि श्री उमेश सिंह, सहायक यंत्री एवं श्री सुशील शर्मा, सेक्शन ऑफिसर, सत्यसांई जोन, (पूर्व शहर संभाग) इन्दौर उपस्थित ।

03. आवेदक दवे ब्रदर्स ने अपने लिखित अभ्यावेदन दिनांक 13.07.2018 से, जो दिनांक 16.07.2018 को प्राप्त हुआ, विद्युत उपभोक्ता शिकायात निवारण फोरम, इन्दौर उज्जैन क्षेत्र के आदेश दिनांक 30.01.2018 के विरूद्ध अपील प्रस्तुत की । यह प्रतिवेदन फोरम के निर्णय के 166 दिनों के बाद प्रस्तुत किया गया है । माननीय विद्युत नियामक आयोग के विनियम 'मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ता की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना), विनियम 2009' की कण्डिका 3.36 के अनुसार इस तरह के अपीलीय अभ्यावेदन फोरम के आदेश दिनांक से अधिकतम 120 दिनों के अन्दर प्राप्त होने पर ही विद्युत लोकपाल के द्वारा स्वीकार किया जाता है । इस संबंध में यह उल्लेख करना महत्वपूर्ण होगा कि आवेदक द्वारा फोरम के आदेश के विरूद्ध माननीय उच्च न्यायालय इन्दौर खण्डपीठ के समक्ष रिट पिटीशन क्रमांक 11782/18 दायर की गई थी, जिस पर माननीय उच्च न्यायालय ने अपने आदेश दिनांक 02.07.2018 से आवेदक को निर्देशित किया था कि अपनी शिकायत के निवेदन के लिए विद्युत लोकपाल के समक्ष अपील प्रस्तुत करने हेतु निर्देशित किया । तद्नुसार आवेदक ने अपने उक्त लिखित अभ्यावेदन से विद्युत लोकपाल के समक्ष अपील प्रस्तुत की । माननीय उच्च न्यायालय इन्दौर के संदर्भित आदेश दिनांक 02.07.2018 में निहित निर्देशों के फलस्वरूप वर्तमान प्रकरण में माननीय विद्युत नियामक आयोग के 'मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ता की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना), विनियम 2009' की कण्डिका 3.36 के प्रावधान लागू नहीं होते । इस आधार पर आवेदक की अपील प्रभारी विद्युत लोकपाल द्वारा स्वीकार कर प्रकरण सुनवाई हेतु स्वीकार किया गया ।

04. प्रकरण में प्रथम सुनवाई दिनांक 09.08.2018 को नियत की जाकर उभयपक्ष को नोटिस जारी किए गए । तत्कालीन समय नियमित विद्युत लोकपाल की नियुक्ति न होने के कारण प्रभारी विद्युत लोकपाल द्वारा नियमित विद्युत लोकपाल की पदस्थापना की प्रत्याशा में प्रकरण में सुनवाई न की जाकर सुनवाई आगे बढ़ाई जाती रही । अन्ततः माह अप्रैल 2019 में नियमित विद्युत लोकपाल के पदग्रहण करने के पश्चात प्रकरण की सुनवाई दिनांक 26.04.2019 को नियत थी । चूंकि इस दिनांक को समस्त लंबित प्रकरण की सुनवाई एक ही दिन नियत की गई थी जो कि व्यावहारिक दृष्टि से संभव नहीं था, अतः सभी प्रकरणों की सुनवाई पुनः ही पुनर्निर्धारित (Re-schedule) की गई और प्रश्नाधीन प्रकरण में सुनवाई की दिनांक 09.05.2019 नियत की जाकर दोनों पक्षों को तद्नुसार नोटिस जारी किए गए ।

05. आवेदक द्वारा प्रस्तुत लिखित अपीलीय अभ्यावेदन के अनुसार आवेदक अनावेदक की कार्यवाही एवं निष्क्रियता से व्यथित है । आवेदक द्वारा प्रस्तुत अभ्यावेदन के अपीलीय तथ्य इस प्रकार है :–

(i) आवेदक पंजीकृत उपभोक्ता है । अनावेदक द्वारा दिए गए विद्युत कनेक्शन का उपभोग कर रहा है । माह नवम्बर – दिसम्बर 2016 में आवेदक को पूर्व माहों में जारी औसत विद्युत बिल की तुलना में अधिक खपत के बिल प्राप्त होने लगे, जिस पर आवेदक ने अपना लिखित आवेदन दिनांक 27.12.2016 एवं 13.01.2017 के द्वारा प्रकरण में अनावेदक से आवश्यक जवाब की मांग की । आवेदक की शिकायत पर अनावेदक के जिम्मेंदार अधिकारी ने फिर से स्थापित मीटर क्रमांक 0403039 को हटाकर एक नया मीटर दिनांक 20 फरवरी 2017 को स्थापित कर दिया, जिसका मीटर क्रमांक 8210354504 था । इसके बाद दिनांक 27.09.2017 को दिन के 4.45 मिनिट पर अनावेदक द्वारा स्वयं स्थापित किए गए मीटर की

जांच की गई और दुर्भावनावश यह दर्शाते हुए कि मीटर की गुणांक 20 के स्थान पर मीटर गुणांक एक लगाया गया है । एक पंचनामा तैयार किया गया और आवेदक पर मार्च 2017 से दिसम्बर 2017 की अवधि के लिए 4,97,050/– रू0 की राशि की वसूली के आदेश जारी किया गया जो कि न केवल मनमाना एवं अवैध है, बल्कि इसमें अधिकतम जुर्माना लगाया गया है जो कि काफी अधिक है । यह भी आवेदक को सुनवाई का कोई अवसर दिए बिना तथा आवेदक से कोई स्पष्टीकरण प्राप्त किए बिना किया गया है । पंचनामा बनाने की कार्यवाही भी जब की गई तब अनावेदक साफ्टवेअर की त्रुटि के बारे में अनावेदक ने स्वयं को जागृत किया और जो त्रुटि आवेदक के नियंत्रण के बाहर थी । वास्तव में जब नए मीटर का नम्बर साफ्टवेअर में अनावेदक द्वारा सही–सही फीड किया गया था तब इस मीटर का गुणांक 20 की जगह एक क्यों फीड किया गया (पंचनामा की प्रति प्रस्तुत है) ।

(ii) आवेदक द्वारा किसी समय भी अपने मीटर से छेड़–छाड़ की गई हो ऐसी कोई जानकारी प्राप्त होना अनावेदक द्वारा कभी भी नहीं बताया गया, किन्तु चूंकि अनावेदक के विभाग के संबंधित अधिकारी चाहते थे कि साफ्टवेअर की इस त्रुटि को आवेदक से संबंद्य करना चाहते थे, इसलिए उन्होंने अधिक भार पाए जाने की श्रेणी में पंचनामा तैयार किया जो कि आधारहीन एवं अवैध है । आवेदक द्वारा इसके विरूद्ध विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम इन्दौर उज्जैन क्षेत्र के समक्ष 15.12.2017 को शिकायत दर्ज करवाई गई, जिसमें समस्त तथ्यों का उल्लेख करते हुए शिकायत प्रस्तुत की गई । इसके जवाब में अनावेदक ने 27.12.2017 को प्रस्तुत अपने उत्तर में स्वीकार किया कि चैंकिंग के दौरान साफ्टवेअर, जो कि अनावेदक द्वारा स्वयं स्थापित किया गया था, में त्रुटि पाई गई थी । इस सभी के मध्य अनावेदक द्वारा आवेदक पर दुष्प्रभाव की रणनीति अपनाई गई, जिसके

फलस्वरूप केवल रू0 4,97,050/– रू0 की कथित रिकवरी के विरूद्ध आवेदक द्वारा विभिन्न तिथियों में अनावेदक को 4,00000/– रू0 का भुगतान करना पड़ा ।

(iii) दिनांक 30.01.2018 को अनावेदक कम्पनी द्वारा स्थापित उपभोक्ता फोरम ने आवेदक की शिकायत खारिज कर दी जो कि अवैध एवं कानून के विरूद्ध है, क्योंकि अनावेदक ने अपने उत्तर में तथा फोरम ने अपने आदेश में यह स्वीकार किया है कि अनावेदक की गलती के कारण गुणांक 20 का मीटर गुणांक एक के मीटर से रिप्लेस कर दिया गया । फोरम ने भी इस महत्वपूर्ण तथ्य के ऊपर विचार नहीं किया गया । इस प्रक्रिया के तहत 4,97,050/– रू0 का आंकलन कर वसूली का आदेश पारित किया है (फोरम के आदेश की प्रति संलग्न है) ।

(iv) आवेदक ने अपनी अपील में बिलिंग साफ्टवेअर में त्रुटि एवं अनावेदक की गलती के कारण आवेदक पर लगाए गए अत्यधिक जुर्माना को खतम किए जाने की मांग की है इसके लिए आवेदक ने पंचनामा के विरूद्ध सशर्त जमा किए गए 4.00 लाख रूपए वापस दिलवाए जाने तथा इस संबंध में अनेक कानूनी प्रक्रियाओं में हुए खर्च एवं अनावेदक द्वारा आवेदक को दी गई प्रताड़ना के लिए 4.00 लाख रूपए अतिरिक्त रूप से हर्जाना दिलवाएं जाने की मांग की है ।

List of Documents enclosed :

Annexure	Detail of Document
A/1	Compilation of WP 11782/18 alongwith all the annexures filed therewith.
P/10	Copy of the order dated 02/07/18 passed by Hon'ble High Court of M.P., Bench at Indore in WP 11782/18.

06. प्रकरण में दिनांक 09.05.2019, 04.06.2019, 02.07.2019, 17.07.2019 और 06.07.2019 को सुनवाई आयोजित कर उभयपक्ष को उपस्थित होकर अपना पक्ष रखने हेतु नोटिस जारी किया गया । इन तिथियों में अनावेदक ने अपने अधिकृत प्रतिनिधियों के माध्यम से उपस्थित होकर अपना पक्ष प्रस्तुत किया किन्तु आवेदक स्वयं या अपने प्रतिनिधि के माध्यम से एक भी सुनवाई में उपस्थित नहीं हुए तथा उनके द्वारा पर्याप्त अवसर दिए जाने के पश्चात भी अपना पक्ष प्रस्तुत नहीं किया गया । इससे स्पष्ट है कि दर्ज की गई अपील के प्रति आवेदक स्वयं गंभीर नहीं है ।

07. प्रकरण में माननीय विद्युत नियामक आयोग के विनियम 'मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ता की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना), विनियम 2009' की निम्न कण्डिकाओं 4.19 एवं 4.28 का अवलोकन किया गया :–

*"**4.19.** दोनों पक्षों को सुनवाई का अवसर दिये जाने के पश्चात ही, विद्युत लोकपाल अभ्यावेदन पर अपना निर्णय देगा ।"*

*"**4.28.** विद्युत लोकपाल पक्षों को सुनवाई के लिये अवसर प्रदान करने के बाद उनके अभिवचनों के आधार पर प्रकरण पर निर्णय देगा । विद्युत लोकपाल, विस्तृत कारणों के साथ, जैसा कि वह प्रकरण के तथ्यों तथा परिस्थितियों पर उचित समझे, अपना निर्णय संसूचित करेगा ।"*

उक्त कण्डिकाओं से स्पष्ट है कि प्रकरण में दोनों पक्षों को सुनवाई का अवसर प्रदान करने के बाद अनिवार्यतः उनके अभिवचनों के आधार पर ही विद्युत लोकपाल द्वारा कोई निर्णय लिया जा सकता है । इन कण्डिकाओं के साथ विद्युत लोकपाल इस बात का संज्ञान लेते हैं कि आवेदक स्वयं या उनके अधिकृत अधिवक्ता/प्रतिनिधि के माध्यम से पर्याप्त अवसर दिए जाने के उपरांत भी अपना पक्ष विद्युत लोकपाल के समक्ष प्रस्तुत करने हेतु उपस्थित रहने में विफल रहे हैं । अतः आवेदक/आवेदक के अधिकृत अधिवक्ता की लगातार अनुपस्थिति से प्रकरण में सुनवाई नहीं हो पाने के कारण प्रकरण खारिज कर समाप्त किया जाता है ।

08. उभय पक्ष प्रकरण में हुए अपने–अपने व्यय को स्वयं वहन करेंगे । आदेश की प्रति के साथ फोरम का अभिलेख वापस हो । आदेश की निःशुल्क प्रति के साथ पक्षकारों को अलग से सूचित किया जाए ।

विद्युत लोकपाल