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

प्रकरण क्रमांक L00-10/2022

श्री अजय कुमार कुंडे, — आवेदक/अपीलार्थी
41, आनन्दी नगर,
खजराना, इन्दौर (म0प्र0)– 452016

विरूद्ध

कार्यपालन यंत्री (पूर्व), — अनावेदक/प्रति–अपीलार्थी
शहर संभाग, म.प्र. पश्चिम क्षेत्र विद्युत वितरण कंपनी लिमिटेड.,
इन्दौर (म.प्र.) – 452001

आदेश

(दिनांक 02.09.2022 को पारित)

01. आवेदक श्री अजय कुमार कुंडे, 41, आनन्दी नगर, खजराना, इन्दौर (म0प्र0) ने अपने लिखित अभ्यावेदन दिनांक 30.05.2022 से विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम इन्दौर एवं उज्जैन क्षेत्र के प्रकरण क्रमांक W0487621 दिनांक 29.09.2021 का पालन न होने के कारण अपील अंतर्गत धारा 42(6) विद्युत अधिनियम 2003 प्रस्तुत की है जो दिनांक 02.06.2022 को इस कार्यालय में प्राप्त होकर प्रकरण क्रमांक 10/2022 पर दर्ज की गई है ।

02. प्रकरण की पृष्ठभूमि :–

आवेदक ने अभ्यावेदन में निवेदन किया है कि म0प्र0 पश्चिम क्षेत्र, विद्युत वितरण कम्पनी, इन्दौर द्वारा जो मुझे बिलिंग की गई है वह गलत है । साथ ही मुझे मुख्यमंत्री विद्युत बिल में राहत योजना 2022 का लाभ भी नहीं दिया गया है वह दिया जाए । जो कि अगस्त 2020 तक के बिलों की माफी से संबंधित है । चूंकि मेरी एकत्रित रीड़िंग मार्च 2021 में ली गई है जो अगस्त तक की

रीडिंग के बिलों की माफी की जाए । मैं घरेलू उपभोक्ता हूं और मेरा स्वीकृत भार 1 किलो वॉट है । मैं इस उस योजना हेतु पात्र उपभोक्ता हूं ।

इस संबध में मैं अपना अभ्यावेदन माननीय विद्युत लोकपाल के समक्ष प्रेषित कर रहा हूं साथ ही माननीय महोदयजी मेरा आपके समक्ष निवेदन है कि मेरी जो गलत बिलिंग की गई है उसे सुधार करते हुए मुझे मुख्यमंत्री विद्युत बिल में राहत योजना 2022 का लाभ दिया जाए । मैं इस योजना हेतु पात्र उपभोक्ता हूं ।

03. प्रकरण को क्रमांक एल.00–10/2022 पर दर्ज करने के बाद उभयपक्षों को लिखित नोटिस जारी करते हुए प्रथम सुनवाई दिनांक 10.06.2022 नियत की गई ।

❖ प्रथम सुनवाई दिनांक 10.06.2022 को आवेदक की ओर से कोई उपस्थित नहीं तथा अनावेदक कम्पनी की ओर से श्री अंकुर गोयल, सहायक यंत्री, इन्दौर उपस्थित ।

श्री अंकुर गोयल, सहायक यंत्री, इन्दौर द्वारा अपने पक्ष में अधिकृत पत्र क्रमांक 2220/का. यं./पूर्व/विधि/ इन्दौर/दिनांक 08.06.2022 प्रस्तुत किया, जिसे रिकार्ड में लिया गया । अनावेदक कम्पनी की ओर से उपस्थित श्री अंकुर गोयल, सहायक यंत्री, इन्दौर ने उक्त प्रकरण में प्रत्युत्तर प्रस्तुत किया, जिसकी एक प्रति उनके द्वारा आवेदक को उपलब्ध करा दी जाएगी । उक्त प्रत्युत्तर रिकार्ड में लिया गया । जो निम्नानुसार है :–

उपरोक्त विषय में उल्लेख है कि श्री अजय कुमार कुंडे 41, आन्नदी नगर खजराना इंदौर ने विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, इन्दौर एंव उज्जैन क्षेत्र पोलोग्राउण्ड इंदौर–452003 के प्रकरण क्रमांक W0487621 से पारित आदेश दिनांक 29.09.2021 के विरूद्ध आपके समक्ष अपील प्रस्तुत की है।

माननीय फोरम द्वारा पारित आदेश दिनांक 29.09.2021 के उपरांत भी उपभोक्ता द्वारा माह सितम्बर, अक्टूबर, नवम्बर, दिसम्बर, 2021 के विद्युत बिलों (नये मीटर, वास्तविक रीडिंग) के भुगतान हेतु कोई प्रयास नही किया गया । विद्युत बिल की बकाया राशि होने के कारण पुनः दिनांक 25.12.2021 को कनेक्शन विच्छेदित किया गया।

नये मीटर में माह सितम्बर, अक्टूबर, नवंबर, दिसम्बर 2021 की कुल खपत 1227 यूनिट है, औसत खपत 306.75 यूनिट है। माननीय फोरम के समक्ष प्रस्तुत तथ्य निम्नानुसार है–

(1) शिकायतकर्ता श्री अजय कुमार कुडे, 41 आंनदी नगर खजराना इन्दौर के परिसर का विद्युत कनेक्शन घरेलू श्रेणी सर्विस क्रं. 3374016601 स्वीकृत भार 2 किलो वॉट है।

(2) शिकायतकर्ता के परिसर की दिनांक 11.01.2021 को निरिक्षण करने पर पाया कि परिसर में स्थापित मीटर न. 85091075 मेक L&T Capatital 10-60 में 9778 रीडिंग दर्ज है जबकि माह दिसम्बर 20 का विद्युत बिल 1765 रीडिंग का जारी हुआ है ।

(3) परिसर का पंचनामा क्रं. 5453/07 दिनांक 11.01.2021 को बताया गया जिसमें कुल 7771 रीडिग अधिक पायी गयी। संयोजित भार 1795 वॉट पाया गया जो कि स्वीकृत भार से अधिक है। (संलग्न– पंचमाना एंव बिलिग पत्र)

(4) अधिक रीडिंग का विश्लेशण करने पर पाया गया कि पूर्व में स्मार्ट मीटर लगने के प्रक्रिया में L&T टीम द्वारा गलत सर्विस क्रं. 3330514111 दर्ज होने के कारण मीटर की वास्तविक खपत विगत माह के बिल में दर्ज नही हो पायी। (संलग्न– मीटर रीपलेरमेंट पत्र)

(5) स्मार्ट मीटर में पूर्व मे दर्ज प्रतिमाह की खपत का विश्लेषण करने पर पाया गया कि उपभोक्ता की मासिक खपत 300 यूनिट से अधिक है, माह अप्रैल, मई, एंव जून 2021 के बिल का अवलोकन करने पर इस तथ्य की पुष्टि होती है कि उपभोक्ता की औसत खपत 300 यूनिट से अधिक है जो कि पूर्व में की गयी वास्तविक खपत के समान है।

(6) उपभोक्ता की खपत 300 यूनिट से अधिक होने के कारण बिल में संसोधन करना संभव नही है, पूर्व में कम खपत के कारण उपभोक्ता को कुल रू 7481/की राशि का लाभ मिल चुका है, बिल का भुगतान किश्तों में कर समस्या का निराकरण किया जा सकता है।

फोरम के समक्ष प्रस्तुत जवाबदावे के साथ (1) पंचनामा (2) बिलिंग विवरण (3) मीटर रिप्लेसमेंट पत्र, (4) निरीक्षण विवरण (5) मीटर टेस्टिंग रिपोर्ट की प्रति प्रस्तुत की गई।

अतः नये मीटर खपत, पूर्व में प्रस्तुत तथ्यों (फोरम के समक्ष) की पुष्टि करते है। श्रीमान से निवेदन है कि माननीय फोरम के समक्ष प्रस्तुत तथ्यों एंव नये मीटर द्वारा उपयोग की गयी तुलनात्मक अवलोकन कर उपभोक्ता की विद्युत बिल भुगतान हेतु आदेशित करने की कृपा करे ।

श्री अंकुर गोयल, सहायक यंत्री द्वारा प्रकरण से संबंधित कुछ मौखिक जानकारी प्रस्तुत की, जिसे रिकार्ड में लिया गया ।

चूंकि आवेदक उपस्थित नहीं हुआ, इस कारण प्रकरण में आगे कार्यवाही नहीं करते हुए प्रकरण में अग्रिम सुनवाई दिनांक 20.07.2022 नियत की गई । आवेदक को सूचित हो ।

❖ अगली सुनवाई दिनांक 20.07.2022 को आवेदक की ओर से कोई उपस्थित नहीं तथा अनावेदक कम्पनी की ओर से भी कोई उपस्थित नहीं । श्री अंकुर गोयल, सहायक यंत्री, इन्दौर द्वारा दूरभाष पर तथा What's up पर प्रेषित कार्यपालन यंत्री (पूर्व शहर संभाग) इंदौर के पत्र दिनांक 20.07.22 से अवगत कराया कि अतिवृष्टि के कारण उच्चदाब एवं निम्नदाब विद्युत सप्लाय बाधित होने के कारण उपस्थित नहीं हो पाएं । अतः श्रीमान से विनम्र अनुरोध है कि प्रकरण में आगामी तिथि निर्धारित कर सहायक यंत्री खजराना झोन (सक्षम अधिकारी) की उपस्थिति स्वीकृत करने की कृपा करें ।

आवेदक की ओर से कोई उपस्थित नहीं हुआ । अतः उभयपक्षों की अनुपस्थिति के कारण प्रकरण में आगे कार्यवाही नहीं करते हुए प्रकरण में अग्रिम सुनवाई दिनांक 01.08.2022 नियत की गई ।

अनावेदक आगामी सुनवाई दिनांक को निम्नलिखित जानकारी के साथ उपस्थित होवें :–

01. आवेदक के यहां स्मार्ट मीटर किस दिनांक को लगा उसका विवरण ।

02. स्मार्ट मीटर रीडिंग में संयोजन नं. गलत था तो मीटर लगाने के बाद फरवरी 21 तक बिल किस आधार पर भेजा गया ?

03. जब माह फरवरी 2021 में फोटो मीटर रीडिंग के आधार पर रीडिंग 2007 दर्ज की गई थी तब दिनांक 11.01.2021 को रीडिंग 9778 करने बताई गई है । इस संबंध में स्पष्टीकरण एवं विवरण ।

04. स्मार्ट मीटर लगाने की दिनांक से आज दिनांक तक रीडिंग का विवरण ।

05. स्मार्ट मीटर लगाने के पूर्व के दो वर्षों का रीडिंग खपत एवं बिलिंग का विवरण ।

06. आवेदक द्वारा उठाए गए अन्य बिन्दुओं पर विवरण सहित जानकारी ।

उभयपक्षों को सूचित हो ।

❖ अगली सुनवाई दिनांक 01.08.2022 को आवेदक की ओर से कोई उपस्थित नहीं हुआ तथा अनावेदक कम्पनी की ओर से श्री राकेश कुमार शाह, सहायक यंत्री खजराना झोन, इन्दौर उपस्थित ।

अनावेदक कम्पनी की ओर से उपस्थित श्री राकेश कुमार शाह, सहायक यंत्री द्वारा प्रकरण के संबंध में आवश्यक लिखित जानकारी प्रस्तुत की गई, जिसकी एक प्रति उनके द्वारा आवेदक को उपलब्ध करा दी जावेगी । लिखित जानकारी रकार्ड में ली गई ।

आवेदक की ओर से आज भी सुनवाई हेतु कोई उपस्थित नहीं हुआ । आवेदक को लगातार अवसर देने के पश्चात भी उनके द्वारा सुनवाई में उपस्थित नहीं होने के कारण कम्पनी की ओर से प्रस्तुत लिखित प्रत्युत्तर में आवेदक का पक्ष नहीं ज्ञात हो रहा है । अतः पुनः आवेदक को एक और अवसर दिया जाता है तथा आवेदक को सूचित हो कि अन्तिम सुनवाई दिनांक 17.08.2022 को आवेदक आवश्यक रूप से अपना पक्ष रखते हुए उपथित होवें । आवेदक की अनुपस्थिति के कारण प्रकरण में आगे कार्यवाही नहीं करते हुए प्रकरण में अग्रिम सुनवाई दिनांक 17.08.2022 नियत की जाती है ।

❖ अगली सुनवाई दिनांक 17.08.2022 को आवेदक की ओर से कोई उपस्थित नहीं हुआ तथा अनावेदक कम्पनी की ओर से श्री राकेश कुमार शाह, सहायक यंत्री खजराना झोन, इन्दौर उपस्थित ।

आवेदक ने दूरभाष पर निवेदन किया है कि मैं आने में असमर्थ हूं एवं निवेदन करता हूं कि मुझे मुख्यमंत्री विद्युत बिल में राहत योजना 2022 का लाभ नहीं दिया गया है वह दिया जाए । जो कि अगस्त 2020 तक के बिलों की माफी से संबंधित है । चूंकि मेरी एकत्रित रीड़िंग मार्च 2021 में ली गई है जो अगस्त तक की रीडिंग के बिलों की माफी की जाए । मैं उस योजना हेतु पात्र उपभोक्ता हूं । मैं घरेलू उपभोक्ता हूं और मेरा स्वीकृत भार 1 किलो वॉट है । इस संबध में मैं अभ्यावेदन डाक के माध्यम से प्रेषित कर रहा हूं ।
अनावेदक कम्पनी की ओर से उपस्थित श्री राकेश कुमार शाह, सहायक यंत्री द्वारा अवगत कराया गया कि उनके द्वारा पूर्व में ही प्रकरण से संबंधित लिखित प्रत्युत्तर प्रस्तुत किया जा चुका है, इसके अतिरिक्त मुझे और कुछ नहीं कहना है ।

उभयपक्षों को पूर्ण संतुष्टि तक सुना एवं दस्तावेज/तथ्य/कथन प्रस्तुत करने का अवसर दिया गया । उभयपक्षों द्वारा बताया गया कि इसके अतिरिक्त प्रकरण में आगे कोई और कथन नहीं किया जाना है न ही कोई अतिरिक्त दस्तावेज/जानकारी प्रस्तुत की जानी है, अतः प्रकरण में सुनवाई समाप्त करते हुए प्रकरण आदेश हेतु सुरक्षित किया गया ।

04. उभयपक्षों द्वारा प्रस्तुत कथनों/साक्ष्यों का स्थापित विधि के नियमों/विनियमों के प्रकाश में विवेचना से निम्न तथ्य प्राप्त होते हैं :–

01. अपीलार्थी ने निम्नानुसार कथन प्रस्तुत किए :–

(i) पूर्व में संयुक्त रूप से रहने के कारण एक ही कनेक्शन था जिसे वर्ष 2018 में पृथक कनेक्शन क्रमांक 3374016601 स्वीकृत भार 1 कि.वा. हेतु लिया गया था ।

(ii) वर्ष 2017–18 में संयुक्त कनेक्शन की खपत से वर्तमान कनेक्शन की खपत की तुलना किया जाना न्यायसंगत नहीं है ।

(iii) आवेदक के कनेक्शन पर दिनांक 30.11.2018 को स्मार्ट मीटर की स्थापना की गई थी ।

(iv) मीटर स्थापना पत्र में आवेदक के संयोजन क्रमांक के स्थान पर गलत संयोजन क्रमांक दर्ज होने के कारण माह नवंबर 2018 से फरवरी 2021 तक वास्तविक रीडिंग का विद्युत बिल जारी नहीं हो सका ।

(v) स्मार्ट मीटर की स्थापना का कार्य एल एण्ड टी कंपनी द्वारा किया गया है, उनके द्वारा आवेदक के परिसर से दिनांक 30.11.2018 को निकाला गया पुराना मीटर दिनांक 27.03.2021 को लौटाया गया इसलिए गलत क्रमांक डालने की त्रुटि पकड़ी नहीं जा सकी ।

(vi) उक्त त्रुटि की जांच एवं रिर्पोटिंग मीटर रीडर द्वारा भी नहीं की गई ।

(vii) माह मार्च 2020 से जुलाई 2020 तक कोविड़ महामारी/लाकडाउल की विषम परिस्थितियों के कारण जांच नहीं हो सकी ।

(viii) दिनांक 11.01.2021 को जांच में बिल में दर्ज रीड़िंग से मीटर में अत्यधिक रीड़िग होने से गड़बड़ी पकड़ में आयी । इसके उपरांत मार्च 2021 में मीटर में दर्ज रीड़िंग के आधार पर बिल जारी किया गया (रिडिंग 10554.41 के.डब्ल्यू.एच. राशि रू0 79701/–)

(ix) लगभग 27 माह तक मीटर में दर्ज वास्तविक खपत के आधार पर बिल जारी नहीं किए । बाह्य एजेंसी द्वारा स्मार्ट मीटर लगाने के कार्य की न तो समय पर जांच की गई एवं ना ही समीक्षा की गई जिससे यह त्रुटि नहीं पकड़ी जा सकी ।

(x) अनावेदक का कहना की मीटर की कार्यप्रणाली ठीक है एवं दर्ज की गई खपत सही है ।

(xi) आवेदक का कथन है कि इतनी खपत नहीं हो सकती, जबकि दस्तावेजों के आधार पर मीटर आवेदक के परिसर में ही लगा था एवं उससे विद्युत का उपयोग आवेदक ही कर रहा था ।

(xii) आवेदक का यह कहना सही है कि पूर्व में फोटो मीटर रीड़िग के आधार पर बिल जारी किए गए हैं । दस्तावेजों से यह ज्ञात होता है कि फोटो मीटर रीडिंग किसी अन्य मीटर की थी जो कि आवेदक के परिसर में स्थापित मीटर की नही थी ।

(xiii) आवेदक का यह कथन की हमारे घर स्मार्ट मीटर कब लगाया एवं मीटर लगाने संबंधी कोई कागज नहीं दिया, तथ्यों से परे हैं । क्योंकि मीटर लगाने की रिपोर्ट प्रस्तुत की गई है । ऐसे सभी दस्तावेजों की प्रति आवेदक को उपलब्ध करवाई है ।

(xiv) आवेदक ने मांग की है कि वह मुख्यमंत्री विद्युत बिलों में राहत योजना – 2022 का पात्र है, अतः उसका लाभ दिया जावें ।

05. विवेचना में पाए गए उपरोक्त तथ्यों से यह निष्कर्ष प्राप्त होता है कि स्मार्ट मीटर जिसकी खपत विवादित है वह आवेदक के परिसर में ही स्थापित था किन्तु मीटर स्थापित करने वाली कंपनी ने लापरवाही पूर्वक गलत कनेक्शन क्रमांक दर्ज कर दिया जिससे न तो सही खपत की रीडिंग की गई एवं ना ही वास्तविक खपत के बिल लम्बी अवधि (नवम्बर 18 से मार्च 2021) तक जारी किए गए । इसके साथ ही मीटर रीडर ने भी गलत मीटर की फोटो रीड़िग दर्ज की, जिसे किसी भी स्तर पर समीक्षा कर सुधार नहीं किया गया । अतः स्पष्ट लापरवाही है । इसके उपरांत भी मीटर द्वारा दर्ज खपत किसी अन्य परिसर की है यह सिद्ध करने में आवेदक असमर्थ रहा न ही दस्तावेजों से यह सिद्ध होता है । अतः दर्ज की गई खपत सही होना सिद्ध होता है । प्रस्तुत रिकार्ड के अनुसार आवेदक 1 किलोवाट स्वीकृत भार का घरेलू उपभोक्ता है एवं शासन द्वारा कोविड़–19 में सहायता देने हेतु लागू की गई विद्युत बिल राहत योजना – 2022 हेतु पात्र है ।

06. प्रकरण में की गई उपरोक्त विवेचना तथा प्राप्त तथ्यों एवं निष्कर्षों के आधार पर निम्नानुसार निर्णय पारित किया जाता है :–

(1) अपीलार्थी की अपील आंशिक रूप से स्वीकार की जाती है ।

(2) मीटर द्वारा दर्ज की गई खपत सही होना पाया गया अतः बिल की गई राशि ठीक है किन्तु उसका बिल माहवार बनाया जावे ।

(3) आवेदक गरीब व्यक्ति है एवं कोरोना महामारी से पीड़ित होने से आर्थिक रूप से काफी कमजोर प्रतीत होता है । (आर्थिक तंगी के कारण एक भी बार सुनवाई में व्यक्तिगत रूप से उपस्थित नहीं हो सका) वह शासन की ''मुख्यमंत्री विद्युत बिलों में राहत योजना–2022'' हेतु पात्र है एवं ऐसे ही उपभोक्ताओं को राहत देने के लक्ष्य से शासन ने यह योजना लागू की गई है । अतः उसे योजनानुसार वास्तविक खपत के अगस्त – 2020 तक के बिलों की बकाया राशि में योजना अनुसार लाभ देना न्यायहित में होगा ।

(4) प्रकरण विशेष में लम्बे समय तक गलत रीड़िग के आधार पर बिल जारी हुए हैं, अतः वितरण कंपनी को इस प्रकार की गलतियों की पुनरावृत्ति न हो इस हेतु तंत्र स्थापित कर प्रतिमाह प्रभावी कार्यवाही करने के साथ ही उपभोक्ताओं को भी रीडिंग की सत्यता देखने एवं उपयोग के अनुसार खपत पर निगरानी रखने हेतु समय–समय पर जागृत करना चाहिए ।

(5) फोरम के आदेश का अधिक्रमण करते हुए यह आदेश पारित किया जाता है ।

07. उक्त निर्णय के साथ आवेदक की अपील निर्णित कर प्रकरण समाप्त किया जाता है । उभयपक्ष प्रकरण में हुआ अपना अपना व्यय स्वयं वहन करेंगे ।

08. आदेश की निशुल्क प्रति के साथ उभयपक्ष पृथक रूप से सूचित हों और आदेश की निशुल्क प्रति के साथ फोरम का मूल अभिलेख वापिस हो ।

विद्युत लोकपाल