

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

प्रकरण क्रमांक L0026212

श्री राजेश रेवाशंकर कुमावत,
ग्राम दाबड़, दवाना,
जिला – बड़वानी (म.प्र.)

– आवेदक

विरुद्ध

कार्यपालन यंत्री (संघा./संचा.) संभाग,
मध्यप्रदेश पश्चिम क्षेत्र विद्युत वितरण कंपनी लिमिटेड,
बड़वानी (म.प्र.)

– अनावेदक

आदेश
(दिनांक 01.05.2013 को पारित)

1. विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, इन्दौर एवं उज्जैन क्षेत्र (जिसे आगे फोरम के नाम से संबोधित किया गया है) के प्रकरण क्रमांक W0214311 श्री राजेश रेवाशंकर कुमावत विरुद्ध कार्यपालन यंत्री, (सं./सं.) संभाग, मध्यप्रदेश पश्चिम क्षेत्र विद्युत वितरण कंपनी लिमिटेड, बड़वानी में पारित आदेश दिनांक 27.01.2012 से असंतुष्ट होने पर यह अभ्यावेदन आवेदक/उपभोक्ता की ओर से प्रस्तुत किया गया है ।
2. आवेदक/उपभोक्ता ने दिनांक 16.11.11 को विहित प्रारूप में प्रस्तुत शिकायत पत्र की कण्डिका-9 में फोरम से यह सहायता चाही थी कि दिसम्बर, 2008 से बिलों का निराकरण व जमा की गई राशि समायोजित करते हुए रीडिंग के आधार पर बिल जारी किया जाए । विहित प्रारूप में प्रस्तुत इस आवेदन पत्र के साथ उपभोक्ता ने एक लिखित आवेदन भी प्रस्तुत किया था, जिसमें उसने लेख किया था कि विद्युत मण्डल द्वारा 2006-07 में उसके घर में विद्युत मीटर लगाया गया था, परन्तु कई वर्षों से विद्युत मण्डल उसे एवरेज बिल देता था, जिसे वह हर महीनें अदा करता था । कई वर्षों बाद उसे 10932/- रु. का बिल दिया गया । विद्युत मण्डल से जानकारी प्राप्त करने पर उसे बताया गया कि बिल मीटर रीडिंग के आधार

पर दिया गया है, जबकि लाईनमेन द्वारा मीटर को खराब घोषित कर उसे औसत बिल दिया जाता था । ऐसी स्थिति में यदि विद्युत मण्डल उसके मीटर को सही मानते हैं तो जब से मीटर लगाया गया उस समय से विद्युत मण्डल में उसने जो राशि जमा की है तथा मीटर रीडिंग के आधार पर जो यूनिट बनती है उस यूनिट का पैसा उसके द्वारा जमा की गई राशि से काटकर उसे शेष राशि वापस की जाए । विद्युत मण्डल के लाईनमेन द्वारा उसे प्रताड़ित किया जाता है, ज्यादा बिल आने पर विद्युत की चोरी करना कहा जाता है, उसके और उसके बच्चों पर विद्युत चोरी के दो केस अदालत में लगाए हैं, लाईन काटने की धमकी देता है, अतः उसका हिसाब किया जाए । दो केसों में उसने जो खर्च किया है जो राशि जमा की है जो कम्पाउंडिंग फीस जमा की है उन बिलों तथा विद्युत मण्डल के कर्मचारियों द्वारा उसको बार-बार प्रताड़ित किया गया है, जिससे उसे समाज में जो मान हानि हुई है, उसकी भी राशि जोड़कर उसका पैसा उसे वापस किया जाए और जब तक उसकी शिकायत का निराकरण न हो तब तक विद्युत मण्डल उसके घर का कनेक्शन विच्छेदित न करें ।

3. उपभोक्ता की ओर से प्रस्तुत इस शिकायत का जवाब दिनांक 01.12.11 को अनावेदक विद्युत वितरण के कर्मचारी कनिष्ठ यंत्री की ओर से प्रस्तुत किया गया है । इस उत्तर में कनिष्ठ यंत्री ने बताया कि उपभोक्ता का मीटर डिफेक्टिव होने से औसत बिलिंग की जा रही थी । बिजलेंस चैकिंग के दौरान उसके कनेक्शन को चेक किए जाने पर मीटर रीडिंग 5121 डायरी में चढ़ाई गई, जिसके कारण उपभोक्ता को 1755 यूनिट की बिलिंग कम्प्यूटर विभाग द्वारा की गई थी । उपभोक्ता के आवेदन देने पर उसकी रीडिंग को सुधार हेतु प्रोफार्मा CC4 दिया गया था, परन्तु कम्प्यूटर विभाग द्वारा माह अक्टूबर 2011 में प्रक्रिया सही न होने के कारण पुनः उक्त रीडिंग का बिल जारी हो गया, जो माह नवम्बर के बिलिंग द्वारा पुनः सुधार हेतु दिया जा रहा है जो माह दिसम्बर, 2011 के बिल में सुधार होकर उपभोक्ता को सही बिल दे दिया जावेगा ।

4. दिनांक 07.12.11 को विद्युत वितरण कम्पनी के कार्यपालन यंत्री द्वारा फोरम में इस आशय का जवाब प्रस्तुत किया गया कि दिनांक 20.09.11 को सतर्कता दल द्वारा चेक करने पर उपभोक्ता के कनेक्शन की रीडिंग मीटर में 5121 अंकित की गई थी । उपभोक्ता का उक्त मीटर 3 वर्षों से बंद/खराब था, इस कारण उसे संयोजन भार के अनुसार 41 यूनिट प्रतिमाह औसत बिलिंग की जा रही थी । दिनांक 20.09.11 की रीडिंग के अनुसार उपभोक्ता को 1755 यूनिट का बिल जारी किया गया था । उपभोक्ता की शिकायत सुनने के पश्चात् उपभोक्ता का बिल पुनरीक्षित कर 380 यूनिट का बिल जारी किया गया था । बिलिंग डाटा में प्रक्रिया में नहीं होने से बिलिंग का सुधार नहीं हो सका था । माह नवम्बर 11 की बिलिंग डाटा में

पुनः सुधार हेतु निर्धारित प्रारूप प्रेषित किया गया । नवम्बर – दिसम्बर, 2011 में उपभोक्ता को पुनरीक्षित बिल प्रेषित किया जावेगा । दिनांक 02.12.11 को निरीक्षण के दौरान उपभोक्ता का उपयोग गैर घरेलू श्रेणी में पाया गया था, जिसका पंचनामा दिनांक 02.12.11 को बनाया गया था । अतः उक्त पंचनामा के अनुसार उपभोक्ता को आगामी माह से घरेलू श्रेणी का बिल जारी किया जाएगा। उपभोक्ता द्वारा आरमर्ड केबल उपलब्ध कराने पर नया मीटर बदल दिया जावेगा । मीटर का टर्मिनल कव्हर नहीं पाया गया । आरमर्ड उपलब्ध कराने हेतु उपभोक्ता को अवगत कराया जा रहा है ।

5. दिनांक 27.12.11 को उपभोक्ता ने फोरम के समक्ष उत्तरदाता द्वारा दिए गए उत्तर से असंतुष्ट होकर पुनः इस आशय का आवेदन पेश किया गया कि अनावेदक द्वारा अगस्त, 2008 से सितम्बर 2011 की कुल रीडिंग 1755 यूनिट दर्शाई है । जिस आधार पर उत्तरदाता ने 1755 यूनिट को 380 यूनिट किया है, उसी आधार पर उसकी मांग है कि जिस दिन से यह मीटर उसके घर पर लगाया गया उस तारीख से आज तक उसका जमा पैसा कम किया जाए । उसके पास जो बिल है उससे दर्शित है कि उसका मीटर सन् 2006 या उसके पहले लगाया गया है । अतः विद्युत मण्डल मीटर लगाने की तारीख बताए ? विद्युत मण्डल के अधिकारी जिस आधार पर गैर घरेलू श्रेणी में उपयोग बताया है उससे जाहिर है कि विद्युत मण्डल उसके उपर दबाव बनाने के लिए तरह-तरह के हथकण्डे अपनाने से नहीं चूकना चाहता, जिस दुकान को देखकर उन्होंने पंचनामा बनाया है वह दुकान पिछले कई वर्षों से चल रही है तथा दुकान में बच्चों की गोली, बिस्किट, चॉकलेट या अन्य बच्चों का सामान शौकिया तौर पर विक्रय करते हैं । छोटा भाई जन्म से नेत्रहीन है उसके पास घर के किसी सदस्य को रहना पड़ता है, अतः इस सामान को रखने से उसके घर पर बच्चों की आवक-जावक बनी रहती है । दिनभर की बिक्री 60-70 रु. होती है । उसके घर पर जब से विद्युत कनेक्शन लगा है तब से विद्युत मण्डल के अधिकारी विद्युत चेकिंग पर आये मगर किसी भी अधिकारी ने उस सामान बिक्री को दुकान की श्रेणी में नहीं लिया । जब उसने विद्युत मण्डल के अधिकारियों/कर्मचारियों की उपभोक्ता फोरम में शिकायत की तब उन्होंने गैर-घरेलू श्रेणी का पंचनामा बना लिया, पंचनामा के गवाहों के हस्ताक्षर बाद में लिए । अतः विद्युत मण्डल के उस अधिकारी से जानकारी ले ली जाए कि मीटर पर टर्मिनल कव्हर लगाया था या नहीं, क्योंकि उसके घर पर जिस स्थिति में मीटर लगाया गया था उस स्थिति में मीटर है ।

6. उपभोक्ता द्वारा यह जवाब प्रस्तुत करने के बाद दिनांक 06.01.12 को विद्युत वितरण कम्पनी के कनिष्ठ यंत्री श्री नामदेव ने इस आशय का जवाब आवेदक की आपत्ति पर प्रस्तुत किया कि उपभोक्ता की शिकायत पर 1755 यूनिट के स्थान पर जो 380 यूनिट किया गया है वह सही है । शिकायत निवारण

फोरम द्वारा 16 नवम्बर 11 को 3 वर्ष का विवरण मांगा था जो पूर्व में संलग्न कर दिया था । उपभोक्ता द्वारा मीटर लगाने की जो तारीख मांगी गई थी वह दिनांक 19.08.2005 है, जिसकी रीडिंग 3236 थी । उपभोक्ता का कनेक्शन यू.एम. में था, जिसे बोर्ड के नियमानुसार मीटर लगाया गया । उपभोक्ता द्वारा घरेलू कनेक्शन का उपयोग गैर-घरेलू पाया गया है, जिसे निरीक्षण के दौरान पंचनामा बनाया गया । मण्डल के नियमानुसार कार्यवाही की गई । पंचनामा के अनुसार मौके पर उपभोक्ता के पिता और पड़ोसी उपस्थित थे । विद्युत मण्डल के नियमानुसार मीटर लगवाने के बाद टर्मिनल कव्हर लगाया जाता है वह मीटर के साथ ही आता है उसी समय लगाया जाता है । मीटर के टर्मिनल लोड के दोनों वायर कटआउट का वायपास कर सीधे कमरे एवं दुकान में लाईट हेतु लगाया गया जो उपभोक्ता द्वारा ही किया गया है । अतः उपभोक्ता के लिखित आवेदन के अनुसार दुकान में उपयोग कई वर्षों से किया जा रहा है तो फोरम के आदेश अनुसार कितने वर्ष का घरेलू गैर घरेलू में किया जाए । मण्डल के नियमानुसार जो भी होगा उतने समय का गैर घरेलू बिल जारी किया जायेगा ।

7. फोरम ने यह अभिमत दिया है कि "उपभोक्ता के घरेलू संयोजन में जो मैकेनिकल मीटर लगा था । माह अगस्त 2008 में मीटर रीडिंग 3366 थी वहीं सतर्कता दल के अधिकारी द्वारा दिनांक 20.09.11 को निरीक्षण करने पर मीटर रीडिंग 5121 पाई गई थी, जिससे स्पष्ट है कि मीटर सही कार्य कर रहा था । ऐसी स्थिति में आंकलित खपत के यूनिट जोड़कर बिलिंग करने की अधिकारिता अनावेदक नहीं रखता है । माह अगस्त 2008 से अगस्त 2011 तक वास्तविक खपत 1755 यूनिट मीटर में दर्ज हुई है । अतः विपक्ष ने माह अगस्त 2008 से जून 2011 तक लगातार 41 यूनिट तथा माह जुलाई 2011 और अगस्त 2011 में 60 यूनिट प्रतिमाह इस तरह माह अगस्त 2008 से अगस्त 2011 तक 37 माहों में कुल आंकलित खपत 1637 यूनिट के बिल जारी किए गए हैं, ऐसी स्थिति में मीटर सही होने पर आंकलित खपत के जारी किए गए बिल को फोरम नियमानुसार एवं युक्ति-युक्त नहीं पाता है । फोरम के मत से माह 2008 से अगस्त 2011 तक वास्तविक खपत 1755 यूनिट तथा इसी समयावधि में आंकलित खपत 1637 यूनिट के अंतर वास्तविक खपत 118 यूनिट का बिल सितम्बर 2011 में जारी किया जाना चाहिए ।" उक्त तथ्यों के आधार पर फोरम ने यह निर्णय दिया कि परिवादी (उपभोक्ता) का परिवाद स्वीकार किया जाता है । मीटर की कार्य-प्रणाली सही पाई गई है, इसलिये पूर्व में प्रतिमाह जारी किए गए बिलों का आधार वास्तविक खपत माना जाए । सितम्बर 2011 में 118 यूनिट का बिल जारी किया जाए । ऊर्जा प्रभार, नियत प्रभार, विद्युत शुल्क, ऊर्जा विकास उपकर तथा अधिभार की गणना 118 यूनिट के आधार पर की जाए । सितम्बर 2011 में 1755 यूनिट के जारी किए गए बिल को फोरम ने निरस्त किया था तथा आदेश दिया था कि परिवादी के भुगतान

किए गए बिल को पुनरीक्षित देयक में समायोजित किया जाए । गलत बिलिंग के कारण परिवादी को जो मानसिक वेदना हुई है उसके लिए अधिकतम क्षतिपूर्ति राशि 100/- रु. आगामी बिलों में समायोजित किया जाए और यदि परिवादी के परिसर में लगे हुए विद्युत संयोजन का पुनः निरीक्षण करने पर उपयोग घरेलू श्रेणी के अतिरिक्त गैर घरेलू में पाया जाए तो परिवादी को 15 दिवस का नोटिस दिया जावे । यदि परिवादी गैर घरेलू कार्य के लिए 30 दिवस में अलग कनेक्शन प्राप्त नहीं करता या दुकान नहीं हटाता तो आगे से गैर-घरेलू दर से बिलिंग की जाए ।

8. फोरम के इस आदेश के विरुद्ध उपभोक्ता ने जो अभ्यावेदन प्रस्तुत किया है उसके अनुसार अगस्त 2008 से जून 2011 तक का यूनिट जोड़कर उसका पैसा कम किया गया है, जबकि वास्तव में अगस्त 2007 के पहले के बिल में 3306 यूनिट दर्शाई जा रही थी अर्थात् अगस्त 2007 से पहले से ही उसे फिक्स यूनिट के बिल दिये जाते रहे हैं । फोरम का आदेश नहीं मानने के कारण विद्युत मण्डल, दबाना के अधिकारी दोषी है, जिन्हें सजा सहित दण्डित किया जाए ।

9. उपभोक्ता की ओर से प्रस्तुत अभ्यावेदन का कोई जवाब अनावेदक गण की ओर से नहीं दिया गया है, परन्तु माह सितम्बर 2011 में जारी किए गए बिल की प्रति प्रेषित की गई है, जिसमें उपभोक्ता को 118 यूनिट का बिल 442 रु. जारी किया गया है तथा फोरम के आदेश के पालन में उपभोक्ता को 100/- रु. की क्षतिपूर्ति की राशि को फरवरी, 2012 के बिल में समायोजित किया जाना लेख किया गया है ।

विचारणीय प्रश्न यह है कि क्या – उपभोक्ता की शिकायत/व्यथा का वास्तविक निराकरण फोरम द्वारा किया गया था ?

कारणों सहित आदेश इस प्रकार है :-

10. उपभोक्ता की ओर से प्रस्तुत शिकायत, अनावेदक विद्युत वितरण कम्पनी के उत्तरदायी अधिकारियों द्वारा प्रस्तुत किए गए जवाब तथा उपभोक्ता फोरम द्वारा दिए गए आदेश का अवलोकन करने से यह निष्कर्ष प्राप्त होता है कि उपभोक्ता के विद्युत खपत का आंकलन करने के लिए उसके परिसर में जो मीटर लगाया गया था वह खराब था, इसलिए विद्युत ऊर्जा की खपत की गणना करने के लिए विद्युत वितरण कम्पनी की ओर से जिस कर्मचारी को नियत किया गया था वह कर्मचारी प्रतिमाह औसत के आधार पर उपभोक्ता की विद्युत ऊर्जा की खपत को अपनी डायरी में दर्ज करता था तथा इसी खपत के आधार पर उपभोक्ता को देयक (बिल) जारी किया जाता था । उपभोक्ता द्वारा विद्युत वितरण कम्पनी की ओर से जारी किए गए देयक के आधार पर प्रतिमाह विद्युत ऊर्जा का प्रभार जमा किया जाता था । यहां तक उपभोक्ता और विद्युत वितरण कम्पनी अर्थात् लाईसेंसी के बीच कोई विवाद नहीं था ।

11. दिनांक 20.09.11 को विद्युत वितरण कम्पनी के सतर्कता दल द्वारा उपभोक्ता के परिसर का निरीक्षण किए जाने पर उसके मीटर में विद्युत की आंकलित खपत 5121 अंकित होना पाया गया । सतर्कता दल द्वारा मीटर में अंकित उक्त खपत के आधार पर उपभोक्ता को 1755 यूनिट का बिल जारी किया गया । उपभोक्ता द्वारा उक्त बिल के संबंध में विद्युत लाईसेंसी के उत्तरदायी अधिकारियों के समक्ष आपत्ति की गई । उपभोक्ता द्वारा आपत्ति प्रस्तुत करने पर विद्युत वितरण कम्पनी के अधिकारियों ने 1755 यूनिट के बिल को गलत माना तथा उपभोक्ता को 380 यूनिट का बिल जारी किए जाने का निर्देश दिया । विद्युत वितरण कम्पनी के अधिकारियों द्वारा उपभोक्ता फोरम के समक्ष यह जानकारी दी गई है कि जिस दिन उपभोक्ता के यहां पहली बार मीटर लगाया गया था उस दिन मीटर में अंकित खपत 3236 यूनिट थी । यदि इस बात को सही माना जाए तो सतर्कता दल द्वारा निरीक्षण के समय मीटर में अंकित खपत 5121 के मीटर लगाते समय अंकित खपत 3236 को घटाने पर कुल खपत 1985 यूनिट आती है । ऐसी स्थिति में उपभोक्ता को 1985 यूनिट की खपत के आधार पर बिल जारी किया जाना चाहिए था, जबकि उपभोक्ता को 1755 यूनिट का बिल जारी किया गया था । 1755 यूनिट का बिल जारी किए जाने का औचित्य क्या था यह अनावेदक विद्युत वितरण कम्पनी के अधिकारियों द्वारा प्रस्तुत जवाब से प्राप्त नहीं होता है ।
12. उपभोक्ता की शिकायत पर विद्युत वितरण कम्पनी के कर्मचारियों द्वारा 1755 के स्थान पर 380 यूनिट का बिल जारी करने का निर्णय लिया गया । 1755 के स्थान पर 380 यूनिट कैसे हो गई, इसका भी कोई स्पष्टीकरण उनकी ओर से प्रस्तुत जवाब से प्राप्त नहीं होता है ।
13. फोरम ने यह पाया है कि उपभोक्ता द्वारा औसत विद्युत प्रभार के रूप में जो राशि जमा की गई थी उसकी संगणना करने पर उसके द्वारा केवल 118 यूनिट अतिरिक्त ऊर्जा का उपयोग किया गया था अर्थात् सतर्कता दल द्वारा दिनांक 20.09.11 को मीटर में जो यूनिट दर्ज होना पाया गया था तथा उपभोक्ता द्वारा उक्त अवधि में औसत यूनिट के आधार पर जो बिल दिया गया था उनको घटाने पर केवल उपभोक्ता को 118 यूनिट का बिल ही जारी किया जाना था ।
14. सितम्बर, 2011 में फोरम के आदेश के अनुसरण में उपभोक्ता को विद्युत ऊर्जा के प्रभार के रूप में 118 यूनिट का जो बिल जारी किया गया था वह 442/- रु. का है । यहां पर प्रश्न यह उपस्थित होता है कि यदि उपभोक्ता का मीटर खराब था तो उस मीटर में विद्युत ऊर्जा की खपत कैसे दर्ज हो रही थी । प्रश्न यह भी उपस्थित होता है कि ऐसा मीटर कब से खराब था और मीटर का समय-समय पर निरीक्षण करने के लिए और ऊर्जा के प्रभार की संगणना करने के लिए कर्मचारियों द्वारा औसत के आधार पर रीडिंग

करने के बाद भी विद्युत संहिता 2004 के उपबंधों के अनुसार विद्युत वितरण कम्पनी के कर्मचारियों/अधिकारियों द्वारा मीटर की जांच कराने या मीटर बदलने की कार्यवाही दिनांक 20.09.11 तक क्यों तथा किन परिस्थितियों में नहीं की गई थी । यदि सतर्कता दल द्वारा दिनांक 20.09.11 को निरीक्षण करने पर मीटर चलता हुआ पाया गया था तो इसका अर्थ यह था कि उपभोक्ता का मीटर बंद या खराब नहीं था तथा 41 यूनिट प्रतिमाह के औसत के आधार पर उसे जो बिल जारी किया जा रहा था वह मनमाना था ।

15. विद्युत वितरण कम्पनी के उत्तरदायी अधिकारी कार्यपालन यंत्री अपने जवाब की कण्डिका – 2 में उपभोक्ता के मीटर को विगत 3 वर्षों से बन्द/खराब होना बता रहे हैं अर्थात् वह इस बात पर विश्वास करते हैं कि उपभोक्ता का मीटर 3 वर्षों से बंद तथा खराब था । यदि ऐसा था तो फिर सतर्कता दल द्वारा दिनांक 20.09.11 को मीटर में दर्ज खपत 5121 भी गलत थी तथा मीटर की जांच कराए बिना विद्युत वितरण कम्पनी के अधिकारी उक्त अंकित खपत के आधार पर उपभोक्ता से विद्युत ऊर्जा का प्रभार लेने के अधिकारी नहीं थे जब तक कि उनके द्वारा मीटर की जांच न कराई जाती और यदि मीटर को खराब होना पाया जाता तो विद्युत प्रदाय संहिता के उपबंधों के अनुसार मीटर खराब होने के पहले 3 माह की औसत खपत के आधार पर ही वह उपभोक्ता से विद्युत ऊर्जा का प्रभार प्राप्त कर सकते थे ।

16. विद्युत वितरण कम्पनी के अधिकारी कार्यपालन यंत्री द्वारा उपभोक्ता के मीटर को 3 वर्षों से खराब होना बताया जाता है, परन्तु मीटर की जांच नहीं कराई जाती । उपभोक्ता से 41 यूनिट प्रतिमाह के आधार पर विद्युत का प्रभार लिया जाता है, परन्तु सतर्कता दल द्वारा निरीक्षण करने पर मीटर में अंकित खपत पर उपभोक्ता से ऊर्जा प्रभार लेने का आधार बनाया जाता है । ऐसा करते समय इस बात पर ध्यान नहीं दिया जाता कि मीटर वास्तव में खराब था या नहीं । संभव है कि मीटर खराब रहा हो और उसमें अंकित खपत सही न हो । अतः दिनांक 20.09.11 को सतर्कता दल द्वारा निरीक्षण करने पर मीटर में अंकित खपत के आधार पर उपभोक्ता को बिल जारी किए जाने का जो आधार बताया गया है वह तर्कसंगत प्रतीत नहीं होता है ।

17. यहां इस तथ्य का उल्लेख किया जाना उचित होगा कि विद्युत वितरण कम्पनी के अधिकारियों द्वारा उपभोक्ता का मीटर लगाते समय मीटर में 3236 यूनिट दर्ज होना लेख किया गया है । ऐसा किस आधार पर कहा जा रहा है उससे संबंधित कोई दस्तावेज पेश नहीं किए गए हैं । दिनांक 19.08.2005 को जब मीटर लगाया गया तब उसकी रीडिंग 3236 थी, इसकी पुष्टि मीटर लगाते समय बनाने वाले पंचनामा से हो सकती है, परन्तु ऐसे किसी पंचनामे की प्रति को जवाब के साथ प्रस्तुत नहीं किया गया है । दिनांक

19.08.2005 को उपभोक्ता के परिसर में जो मीटर लगाया गया वह कब खराब हुआ, कितने दिन उसका उपयोग किया गया था, इसका भी कोई स्पष्टीकरण विद्युत वितरण कम्पनी के अधिकारियों की ओर से प्रस्तुत जवाब से प्राप्त नहीं होता है । अतः यह तथ्य विश्वसनीय प्रतीत नहीं होता कि दिनांक 19.08.2005 को उपभोक्ता के परिसर में जो मीटर लगाया गया था, उस समय उसमें विद्युत की खपत 3236 दर्ज थी ।

18. उक्त तथ्यों से यह स्पष्ट होता है कि उपभोक्ता की यह शिकायत सही है कि उसका मीटर खराब बताया जाकर, उससे औसत के आधार पर विद्युत ऊर्जा का प्रभार प्रतिमाह लिया जाता था तथा इसके बाद मानमाने तरीके से मीटर में दर्ज खपत के आधार पर उससे विद्युत का प्रभार वसूलने का बिल जारी किया गया था । अतः फोरम द्वारा उपभोक्ता की यह शिकायत मान्य किए जाने योग्य थी कि उसे 10932/- रु. का जो बिल विद्युत ऊर्जा के प्रभार के रूप में जारी किया गया है, उसे निरस्त किया जाए ।

19. अतः उपभोक्ता की ओर से प्रस्तुत उक्त शिकायत के संबंध में उसकी ओर से प्रस्तुत अभ्यावेदन को स्वीकार किया जाता है । फोरम के आदेश को अपास्त किया जाता है तथा आदेश दिया जाता है कि उपभोक्ता को 10932/- रु. का जो विद्युत देयक (बिल) जारी किया गया था, उसे निरस्त किया जावे । फोरम के आदेश के आधार पर 118 यूनिट ऊर्जा की खपत के लिए जो बिल जारी किया गया है, उसे भी निरस्त किया जाता है । विद्युत वितरण कम्पनी उपभोक्ता से उक्त अवधि के लिए कोई भी विद्युत प्रभार प्राप्त करने के अधिकारी नहीं है ।

20. उपभोक्ता द्वारा फोरम के समक्ष लिखित शिकायत करने के पश्चात् विद्युत वितरण कम्पनी के अधिकारियों द्वारा उसके परिसर का दिनांक 02.12.12 को निरीक्षण किया गया तथा इस आशय का पंचनामा बनाया गया कि उपभोक्ता ने घरेलू उपयोग के लिए विद्युत का कनेक्शन लिया है, जबकि वह उक्त विद्युत का उपयोग गैर-घरेलू कार्य के लिए कर रहा है अर्थात् किराना की दुकान चला रहा है, ऐसी स्थिति में मण्डल के नियमानुसार उससे उक्त दर से विद्युत के प्रभार की वसूली की जावेगी । विद्युत प्रदाय संहिता, 2004 जिसमें समय-समय पर संशोधन किया गया है, के प्रावधानों के अनुसार उपभोक्ता ने जिस प्रयोजन से विद्युत का कनेक्शन प्राप्त किया है उस प्रयोजन से भिन्न प्रयोजन के लिए यदि उपभोक्ता विद्युत का उपयोग कर रहा है तो उपभोक्ता से परिवर्तित प्रयोजन की रीति से विद्युत का प्रभार लिया जा सकता है, परन्तु इस मामले में विद्युत वितरण कम्पनी द्वारा जो कार्यवाही की गई है वह स्पष्ट रूप से उपभोक्ता को परेशान करने के लिए किया जाना पाया जाता है । उपभोक्ता की शिकायत फोरम के समक्ष लंबित रहने पर उस दौरान उसके परिसर का निरीक्षण करना तथा यह लेख करना की उपभोक्ता भिन्न प्रयोजन से विद्युत का प्रयोग कर रहा है, स्पष्ट रूप से यह साबित करता है कि यह कार्यवाही केवल उपभोक्ता की ओर से

प्रस्तुत शिकायत से व्यथित होकर विद्युत वितरण कम्पनी के द्वारा उपभोक्ता को परेशान करने के लिए की गई है । यह कायवाही फोरम के समक्ष विवाद लंबित रहने के दौरान की गई है । फोरम ने इस बात को माना है और विद्युत वितरण कम्पनी द्वारा की गई उक्त कार्यवाही को अमान्य किया है । अतः फोरम के इस बिन्दु पर दिए गए आदेश को कायम रखता है तथा आदेश दिया जाता है कि दिनांक 02.12.12 के पंचनामे के आधार पर विद्युत वितरण कम्पनी उपभोक्ता से विद्युत का प्रभार भिन्न प्रयोजन के आधार पर वसूल करने की अधिकारी नहीं होगी ।

21. उपभोक्ता ने क्षतिपूर्ति के रूप में विशेष सहायता चाही है, परन्तु यहां इस तथ्य का उल्लेख किया जाना उचित होगा कि उपभोक्ता की ओर से औसत के आधार पर बिल प्राप्त होने पर कभी भी विद्युत वितरण कम्पनी के अधिकारियों के समक्ष इस बात की शिकायत नहीं की गई कि उसका मीटर चल रहा है और मीटर में दर्ज खपत के आधार पर उसे बिल क्यों तथा किन परिस्थितियों में जारी नहीं किया जाता है । अतः जो भी कठिनाईयां उत्पन्न हुई है उसके लिए उपभोक्ता भी समान रूप से उत्तरदायी है, अतः वह किसी प्रकार की क्षतिपूर्ति प्राप्त करने का अधिकारी नहीं है ।

22. उपरोक्त विवेचन के आधार पर उपभोक्ता का अभ्यावेदन स्वीकार किया जाता है तथा आदेश दिया जाता है कि अनावेदक विद्युत वितरण कम्पनी उपभोक्ता से 10932/- अथवा 442/- रु. वसूल करने का अधिकारी नहीं है ।

23. आदेश की प्रति के साथ फोरम का अभिलेख वापस हो । आदेश की निशुल्क प्रति नियमानुसार पक्षकारों को दी जाए ।

विद्युत लोकपाल

प्रतिलिपि :

1. आवेदक की ओर प्रेषित ।
2. अनावेदक की ओर प्रेषित ।
3. फोरम की ओर प्रेषित ।

विद्युत लोकपाल