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

प्रकरण क्रमांक L0025512

श्रीमती कमला स्वर्णकार, — आवेदिका
पत्नी श्री पी.एन. स्वर्णकार,
म.नं. 1, जे.पी. नगर कालोनी,
छोला नाका, डाकघर जी.पी.ओ.,
भोपाल (म.प्र.)

विरूद्ध

1. श्री संजयसिंह भदौरिया, उपमहाप्रबंधक (**R.A.P.D.R.P**),
कार्या–महाप्रबंधक (शहर वृत्त),
मध्यप्रदेश मध्य क्षेत्र विद्युत वितरण कंपनी लिमिटेड,
सुल्तानिया रोड, भोपाल (म.प्र.)

2. श्री आर. के. मिश्रा, मुख्य महाप्रबंधक (भो.क्षे.),
मध्यप्रदेश मध्य क्षेत्र विद्युत वितरण कंपनी लिमिटेड,
गोविन्दपुरा, भोपाल (म.प्र.)

— अनावेदकगण

3. श्री मोहनसिह यादव,
महाप्रबंधक (शहर वृत्त),
मध्यप्रदेश मध्य क्षेत्र विद्युत वितरण कंपनी लिमिटेड,
सुल्तानिया रोड, भोपाल (म.प्र.)

4. महाप्रबंधक (फ्रेंचायजी),
मेसर्स श्याम इण्डस पावर सॉल्यूशंस प्रा.लि.,
छोला रोड, भोपाल (म.प्र.)

आदेश

(दिनांक 03.07.2013 को पारित)

1. विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम (भोपाल एवं ग्वालियर क्षेत्र) के प्रकरण क्रमांक C0110412 श्रीमती कमला स्वर्णकार विरूद्ध कार्यपालन यंत्री में पारित आदेश दिनांक 19.05.2012 से असंतुष्ठ होकर यह अभ्यावेदन उपभोक्ता की ओर से प्रस्तुत किया गया है ।

2. आवेदक/उपभोक्ता ने विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम के समक्ष इस आशय की शिकायत की थी कि उसके मकान नं. 1, जे.पी. नगर (छोला नाका) में विद्युत संयोजन क्रमांक 222422 है, उक्त संयोजन के संबंध में कोई राशि उस पर बकाया नहीं है, परन्तु तत्कालीन सहायक यंत्री संजय भदौरिया ने अपने वरिष्ठ अधिकारियों के कहने पर पद का दुरूपयोग करते हुए दिनांक 13.03.09 को उसका संयोजन काट दिया था, उसके पति के संबंध में अवांछित शब्दों का प्रयोग किया था । उसने इस बात की शिकायत थाना गौतम नगर में की थी । शिकायत करने के 8–10 घण्टें बाद थाना प्रभारी ने उसका संयोजन देर रात में जुड़वाया था, अतः अवैद्ध रूप से दुर्भावनापूर्वक विद्युत विच्छेदन किए जाने के कारण संबंधित व्यक्तियों के विरूद्ध आवश्यक कार्यवाही की जावे तथा 50,000/– रू. क्षतिपूर्ति के रूप में दिलाए जावे । उक्त शिकायत में उपभोक्ता ने उप महाप्रबंधक श्री संजय भदौरिया, मुख्य महाप्रबंधक श्री आर. के. मिश्रा को नामजद पक्षकार के रूप में संयोजित किया था, इसके अतिरिक्त उप महाप्रबंधक तथा महाप्रबंधक फ्रेंचायजी को भी पक्षकार के रूप में संयोजित किया था ।

3. फोरम के प्रकरण का अवलोकन करने से यह पाया जाता है कि पक्षकार के रूप में संयोजित विद्युत वितरण कम्पनी के अधिकारियों की ओर से अपना पक्ष फोरम के समक्ष प्रस्तुत नहीं किया था, केवल फ्रेंचायजी की ओर से जवाब प्रस्तुत किया गया था । फ्रेंचायजी ने उपभोक्ता की शिकायत के संबंध में इस आशय की प्राथमिक आपत्ति की थी कि विद्युत प्रदाय संहिता की धारा 6.32 के अनुसार अनुज्ञप्तिधारी के द्वारा प्राधिकृत कोई व्यक्ति किसी परिसर में निरीक्षण कर सकता है । उपभोक्ता ने पर्याप्त आधार तथा सबूत के बिना शिकायत की है, जबकि भारतीय साक्ष्य अधिनियम की धारा 3 के प्रावधानों के अनुसार उसे अपना मामला प्रमाणित करना चाहिए । इसके अतिरिक्त दिनांक 13.03.09 में घटित घटना के 3 वर्ष बाद उनके द्वारा शिकायत की गई है । शिकायत करने का मूल आधार यह है कि उपभोक्ता के पति जो कि अनुज्ञप्तिधारी कम्पनी के कर्मचारी थे को निकाल दिया गया था, इसी कारण द्वेशवश शिकायत की गई है । उपभोक्ता ने जो शिकायत की थी उन्हें जवाब में अस्वीकार किया गया है ।

4. फोरम ने अपने आदेश में लेख किया है कि मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग द्वारा अन्तिम विनियम 20.08.09 जारी किया गया है, जिसकी कण्डिका 3.33 के अनुसार फोरम को कम्पनी के कार्यों का निरीक्षण अथवा जांच करने का अधिकार नहीं है । अतः उपभोक्ता ने जो शिकायत की है वह उचित कार्यवाही के लिए सक्षम प्राधिकारी को प्रेषित किए जाने का निर्देश दिया गया । यह भी कहा गया कि उपभोक्ता ने अभद्र व्यवहार किए जाने के संबंध में एफ.आई.आर. दर्ज कराई है, इस संबंध में फोरम को कोई अधिकार क्षेत्र नहीं है ।

5. **विचारणीय प्रश्न यह है कि क्या** – अनुज्ञप्तिधारी जिसके प्रतिनिधि अनावेदकगण है, के द्वारा अवैद्ध रूप से उपभोक्ता के परिसर का विद्युत विच्छेदन किया गया था यदि हां, तो प्रभाव ।

6. फोरम के समक्ष उपभोक्ता ने मुख्य रूप से यह शिकायत की थी कि उसके परिसर का विद्युत विच्छेदन अवैद्ध रूप से किया गया था, अतः ऐसा अवैद्ध कार्य करने वाले उत्तरदायी अधिकारियों के विरूद्ध कार्यवाही की जाए तथा उसे क्षतिपूर्ति दिलाई जाए । उपभोक्ता की उक्त शिकायत पर फोरम को इस तथ्य के संबंध में निष्कर्ष देना था कि क्या उपभोक्ता के परिसर में विद्युत का विच्छेदन अवैद्ध रूप से किया गया है और यदि हां तो उक्त कार्य के लिए कौन उत्तरदायी है ? फोरम द्वारा इन तथ्यों के संबंध में विचार कर किसी तरह का निष्कर्ष दिया जाना परिलक्षित नहीं होता है ।

7. फोरम के समक्ष अनुज्ञप्तिधारी कम्पनी के उत्तरदायी अधिकारियों की ओर से कोई जवाब प्रस्तुत नहीं किया गया था तथा अनुज्ञप्तिधारी के फ्रेंचायजी की ओर से जो जवाब प्रस्तुत किया गया था उसमें भी इस तथ्य का उल्लेख नहीं किया गया है कि क्या उपभोक्ता के परिसर का विद्युत विच्छेदन किया गया था ?

8. उपभोक्ता/आवेदक की ओर से फोरम के आदेश के विरूद्ध जो अभ्यावेदन प्रस्तुत किया गया है उस अभ्यावेदन के विरूद्ध कार्यपालन यंत्री, शहर संभाग (उत्तर) मप्रमक्षेविविकंलि., भोपाल की ओर से जवाब प्रस्तुत किया गया है । इस जवाब में मुख्य आपत्ति यह की गई है कि अनावेदक क्रमांक – 3 को अभ्यावेदन में पक्षकार नहीं बनाया गया, अतः अपील प्रथमदृष्टया निरस्त किए जाने योग्य है, मनगढ़न्त आरोप लगाकर अपील पेश की गई है, उपभोक्ता ने जो सहायता चाही है उस सहायता के संबंध में फोरम और लोकपाल द्वारा विचार नहीं किया जा सकता है और न कोई सहायता दी जा सकती है । दिनांक 13.03.09 को अनावेदक क्रमांक – 4 फ्रेंचायजी द्वारा विद्युत प्रदाय का कार्य किया जा रहा था तथा सघन विद्युत चोरी को पकड़ने का अभियान चलाया जा रहा था । उपभोक्ता के परिसर का विद्युत कनेक्शन की जांच किए जाने पर उसके द्वारा सहयोग नहीं किया जा रहा था, अधिकारियों के विरूद्ध अपशब्दों का प्रयोग किया गया, जिसके कारण विद्युत कनेक्शन काटा गया और विद्युत चोरी की जांच के उपरान्त पुनः विद्युत प्रवाह चालू कर दिया गया । विद्युत अधिनियम की धारा 135 (2) के प्रावधानों के अनुसार अनावेदकगण को ऐसी जांच करने का अधिकार प्राप्त है । फ्रेंचायजी द्वारा जो कार्यवाही की गई थी वह उचित थी । उपभोक्ता ने 3 वर्ष के बाद शिकायत की थी, अतः उसकी शिकायत निरस्त किए जाने योग्य है ।

9. अनावेदक क्रमांक – 4 फ्रेंचायजी की ओर से पृथक से जवाब प्रस्तुत किया गया है और उक्त जवाब में भी मुख्य रूप से यही बात बताई गई है कि उपभोक्ता ने दुर्भावनापूर्वक शिकायत की है । अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्राधिकृत व्यक्ति विद्युत का उपयोग करने वाले उपभोक्ता के परिसर का निरीक्षण कर सकते हैं ।

10. उपभोक्ता की ओर से थाना प्रभारी, गौतम नगर में दिनांक 13.03.09 को जो शिकायत की गई थी, उसकी छायाप्रति प्रस्तुत की गई है । उक्त दस्तावेज का अवलोकन करने से यह पाया जाता है कि उपभोक्ता ने इस आशय की शिकायत की थी कि अवैद्ध रूप से उसका विद्युत कनेक्शन काट दिया है, अतः तत्संबंध में उचित कार्यवाही की जाए ।

11. अनावेदकगण की ओर से उपभोक्ता के अभ्यावेदन का जो जवाब प्रस्तुत किया गया है उसका अवलोकन करने से तथा उपभोक्ता की ओर से थाना प्रभारी, गौतम नगर के समक्ष की गई शिकायत की प्रति का अवलोकन करने से यह पाया जाता है कि दिनांक 13.03.09 को उपभोक्ता के परिसर का विद्युत कनेक्शन काटा गया था । अतः उपभोक्ता की शिकायत में वर्णित यह तथ्य साबित हो जाता है कि दिनांक 13.03.09 को उसके परिसर का विद्युत विच्छेदन किया गया था । यह तथ्य साबित होने के पश्चात् प्रश्न यह उपस्थित होता है कि क्या ऐसा करने का अधिकार अनावेदकगण को था ?

12. मध्यप्रदेश विद्युत प्रदाय संहिता, 2004 के अध्याय 10 में विद्युत के विच्छेदन की प्रक्रियां निर्धारित की गई है । धारा 10.17 लगायत धारा 10.22 का अवलोकन करने से यह पाया जाता है कि कब और किन परिस्थितियों में उपभोक्ता के विद्युत का विच्छेदन किया जा सकता है । उक्त उपबंधों का अवलोकन करने से यह पाया जाता है कि उपभोक्ता के द्वारा ऐसी कोई त्रुटि या अनियमितता नहीं की गई थी, जिसके कारण उसका विद्युत विच्छेदन किया जा सके । अनावेदकगण की ओर से जो जवाब प्रस्तुत किया गया है उसका अवलोकन करने से यह पाया जाता है कि अस्थाई विच्छेदन के पश्चात् आपूर्ति तभी शुरू की जाएगी, जबकि उपभोक्ता द्वारा नियमानुसार बकाया प्रभार तथा काटने–जोड़ने के प्रभार का भुगतान कर दिया हो । इस मामले में उपभोक्ता द्वारा बकाया प्रभार जमा किया गया था या काटने–जोड़ने का प्रभार उससे जमा कराया गया था, ऐसा होना परिलक्षित नहीं होता है । अतः इन तथ्यों से स्पष्ट है कि उपभोक्ता पर किसी तरह का प्रभार बकाया नहीं था और ऐसा प्रभार के बकाया न होने पर भी उसका अस्थाई विच्छेदन किया गया था ।

13. अनावेदकगण के जवाब के अनुसार विद्युत अधिनियम अनुज्ञप्तिधारी अथवा उसके अधीकृत व्यक्ति को किसी परिसर में जाकर विद्युत चोरी का निरीक्षण करने की अनुमति देती है । इस तथ्य के संबंध में कोई विवाद नहीं है कि विद्युत वितरण के लिए उत्तरदायी कम्पनी अथवा उसकी ओर से प्राधिकृत व्यक्ति विद्युत का उपयोग करने वाले उपभोक्ता के परिसर में किसी भी समय जाकर उसका निरीक्षण कर सकते हैं तथा इस तथ्य की जाचं कर सकते हैं कि विद्युत चोरी न हो, अवैद्ध रूप से विद्युत का उपयोग न किया जा रहा हो । इस मामले में उपभोक्ता के परिसर का निरीक्षण किए जाने पर उसके द्वारा किसी तरह का अवैद्ध कार्य किया जाना पाया गया था, इसका कोई प्रमाण अनावेदकगण की ओर से प्रस्तुत नहीं किया गया है । उपभोक्ता के परिसर का निरीक्षण किए जाने के दौरान विद्युत का अस्थाई विच्छेदन किया गया था तथा निरीक्षण के लिए ऐसा किया जाना आवश्यक था, इस तथ्य के संबंध में भी कोई दस्तावेज प्रस्तुत नहीं किया गया है । अनावेदकगण की ओर से निरीक्षण के तथ्य को प्रमाणित करने के लिए कोई पंचनामा भी पेश नहीं किया गया है । अनावेदकगण की ओर से यह आपत्ति की गई है कि परिसर का निरीक्षण करने पर उपभोक्ता द्वारा अभद्र व्यवहार किया गया था, परन्तु उपभोक्ता द्वारा अभद्र व्यवहार किए जाने पर उसके संबंध में किसी तरह की कार्यवाही अनावेदकगण की ओर से किया जाना परिलक्षित नहीं होता है । उपभोक्ता द्वारा अभद्र व्यवहार किए जाने का परिणाम उसका विद्युत कनेक्शन को काटा जाना नहीं हो सकता है । विद्युत प्रदाय संहिता अनुज्ञप्तिधारी/अनावेदक को ऐसा कोई अधिकार प्रदान नहीं करता कि उपभोक्ता द्वारा अभद्र व्यवहार किए जाने पर उसका विद्युत कनेक्शन विच्छेदित कर दिया जाए ।

14. अनावेदकगण के जवाब से ही यह तथ्य साबित है कि उनके द्वारा उपभोक्ता के परिसर का विद्युत विच्छेदन किया गया था । अनावेदकगण की ओर से प्रस्तुत जवाब से ऐसा कोई तथ्य प्रमाणित नहीं होता, जिससे यह माना जा सके कि उन्हें ऐसा विच्छेदन करने का अधिकार था, अतः उससे यह तथ्य साबित होता है कि अनावेदकगण ने उपभोक्ता के परिसर का विद्युत कनेक्शन अवैद्ध रूप से काटा था ।

15. अनावेदकगण की ओर से यह आपत्ति की गई है कि प्रश्नगत् घटना घटित होने के 3 साल बाद उपभोक्ता द्वारा शिकायत की गई है, अतः वह वांछित सहायता पाने का अधिकारी नहीं है । भारतीय विद्युत अधिनियम तथा उक्त अधिनियम के बनाए गए नियमों अथवा विनियमों में ऐसा कोई प्रावधान होना नहीं पाया जाता कि उपभोक्ता को एक समय सीमा के बाद अनुज्ञप्तिधारी के विरूद्ध शिकायत करने का अधिकार नहीं होगा । ऐसी स्थिति में उपभोक्ता ने यदि घटना के घटित होने के 3 साल बाद शिकायत की थी तो उसकी शिकायत को इस आधार पर निरस्त नहीं किया जा सकता कि उसने शिकायत देरी से की थी ।

अनावेदकगण की ओर से यह आपत्ति भी की गई है कि वांछित सहायता देने का अधिकार फोरम तथा लोकपाल को नहीं है ।

16. भारतीय विद्युत अधिनियम तथा मध्यप्रदेश विद्युत प्रदाय संहिता, 2004 के प्रावधानों का अवलोकन करने से यह पाया जाता है कि यदि किसी उपभोक्ता के परिसर का विद्युत कनेक्शन अवैद्ध रूप से काट दिया जाए तो ऐसे उपभोक्ता को क्षतिपूर्ति देने का कोई प्रावधान नहीं किया गया है । मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग द्वारा इस संबंध में जो नियम और विनियम बनाए गए हैं उन्हें भी फोरम तथा विद्युत लोकपाल को उपभोक्ता की ऐसी शिकायत के संबंध में क्षतिपूर्ति दिलाने या संबंधित अधिकारियों को दण्डित किए जाने का कोई अधिकार नहीं है ।

17. भारतीय विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 142 के प्रावधानों के अनुसार आयोग के निर्देशों का पालन नहीं किए जाने पर दण्ड देने का प्रावधान किया गया है, परन्तु अनुज्ञप्तिधारी को ऐसा दण्ड विद्युत नियामक आयोग द्वारा ही दिया जा सकता है । भारतीय विद्युत अधिनियम के उक्त प्रावधानों का अवलोकन करने से यह पाया जाता है कि उपभोक्ता की शिकायत का समुचित निराकरण करने का निर्देश अनुज्ञप्तिधारी को फोरम/विद्युत लोकपाल द्वारा दिया जा सकता है और यदि ऐसे निर्देशों का पालन संबंधित अनुज्ञप्तिधारी द्वारा नहीं किया जाता है तो संहिता की धारा 142 के प्रावधानों के अनुसार विद्युत नियामक आयोग द्वारा ऐसे अनुज्ञप्तिधारी के विरूद्ध कार्यवाही की जा सकती है ।

18. उपभोक्ता की शिकायत का अवलोकन करने से यह पाया जाता है कि दिनांक 13.03.09 को विद्युत वितरण के लिए उत्तरदायी अनुज्ञप्तिधारी कम्पनी के प्रतिनिधियों द्वारा उपभोक्ता के परिसर में विद्युत प्रवाह का विच्छेदन अवैद्ध रूप से किया गया था । ऐसा अवैद्ध कार्य करने वाले अधिकारियों के विरूद्ध समुचित कार्यवाही किया जाना आवश्यक प्रतीत होता है और ऐसी कार्यवाही करने का अधिकार अनुज्ञप्तिधारी को प्राप्त है । उपभोक्ता के हितों का संरक्षण करने का अधिकार अनुज्ञप्तिधारी अर्थात् विद्युत लाईसेंसी पर है और इस मामलें में उपभोक्ता के हितों को विपरीत रूप से उसके अधिकारियों द्वारा कार्य किया जाना प्रमाणित होता है तथा उपभोक्ता के हितों पर आघात पहुंचाया जाना भी साबित होता है ।

19. अतः उपभोक्ता की ओर से प्रस्तुत अभ्यावेदन को स्वीकार किया जाता है तथा आदेश दिया जाता है कि प्रबंध संचालक, मध्यप्रदेश मध्य क्षेत्र विद्युत वितरण कम्पनी लिमिटेड, भोपाल इस मामले में उपभोक्ता के परिसर में अवैद्ध रूप से विद्युत विच्छेदन करने वाले कर्मचारियों के विरूद्ध आवश्यक कार्यवाही किया जाना 3 माह के अन्दर सुनिश्चित करें तथा की गई कार्यवाही से उपभोक्ता को अवगत करावें । यदि

अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उक्त निर्देश के अन्तर्गत कार्यवाही नहीं की जाती तथा उपभोक्ता को अवगत नहीं कराया जाता है तो उस स्थिति में उपभोक्ता धारा 142 विद्युत अधिनियम 2003 के अन्तर्गत कार्यवाही किए जाने का आवेदन प्रस्तुत करने के लिए स्वतंत्र होगा । तद्नुसार विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम का प्रश्नगत् आदेश अपास्त किया जाता है ।

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

विद्युत लोकपाल

प्रतिलिपि :

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

विद्युत लोकपाल