

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

प्रकरण क्रमांक L0033313

श्री नारायण पिता सुपडू सावले,
 द्वारा शिकायतकर्ता जे.आर सावले,
 निवासी आदर्श कालोनी-9 सुभाष,
 नगर बुरहानपुर म0प्र0

— आवेदक

विरुद्ध

प्रबंध संचालक,
 मध्यप्रदेश पश्चिम क्षेत्र विद्युत वितरण कंपनी लिमिटेड,
 पोलो ग्राउंड इन्दौर

— अनावेदकगण

कार्यपालन यंत्री (संचा/संधा),
 म0प्र0पश्चिम क्षेत्र विद्युत वितरण कंपनी लि0,
 लालबाग रोड बुरहानपुर म0प्र0

आदेश

(दिनांक 19.12.2013 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 W0253413 श्री नारायण विरुद्ध कार्यपालन यंत्री में पारित आदेश दिनांक 29.06.13 के संदर्भ में उपभोक्ता की ओर से यह अभ्यावेदन प्रस्तुत किया गया है।
2. उपभोक्ता ने फोरम के समक्ष इस आशय की शिकायत की थी कि उसने सिचाई कार्य हेतु 5 एच.पी. का विद्युत कनेक्शन लिया था। मीटर रीडिंग के बिना बिल प्रेषित किये जाने तथा नियमित रूप से बिल न दिये जाने एवं मीटर निकाल लिये जाने की शिकायत उसने इसके पूर्व विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम इन्दौर एवं उज्जैन क्षेत्र के समक्ष की थी। शिकायत प्रकरण क्रमांक 245/06 में फोरम द्वारा दिनांक 08.05.06 को आदेश पारित किया गया था। फोरम के उक्त आदेश का पालन अनावेदक के द्वारा नहीं किया जा रहा है अतः उक्त आदेश का पालन कराया जाये तथा उसके कनेक्शन को अतिशीघ्र चालु किया जाने, क्रेडिट राशि को यथावत रखे जाने तथा उसे 10,000/- रु की आर्थिक क्षति दिलाया जाने के लिए पुनः आवेदन फोरम के समक्ष प्रस्तुत किया।

3. फोरम ने उपभोक्ता की इस आवेदन को पुनः पंजीबद्ध करते हुये यह निर्णय दिया कि अधीक्षण अभियंता फोरम द्वारा पूर्व में दिये गये आदेश के अनुसरण में गुण-दोषों के आधार पर प्रकरण का निराकरण करें तथा 30 दिनों में फोरम को पालन प्रतिवेदन प्रस्तुत करें।
4. फोरम के उक्त आदेश के अनुसरण में अधीक्षण यंत्री ने एक आदेश पारित किया तथा दिनांक 27.09.13 को प्रेषित पत्र के द्वारा फोरम को अपने आदेश से अवगत कराया।
5. फोरम के प्रश्नगत आदेश दिनांक 29.06.13 से व्यथित होकर उपभोक्ता ने विद्युत अधिनियम 2003 की धारा 42(6) के प्रावधानों के अंतर्गत अभ्यावेदन इस आधार पर प्रस्तुत किया है कि फोरम को स्वयं उपभोक्ता की शिकायत का निराकरण करना चाहिए था। उसकी शिकायत को अधीक्षण अभियंता के समक्ष कार्यवाही करने के लिये प्रत्यावर्तित करने का अधिकार फोरम को नहीं है अतः फोरम के प्रश्नगत आदेश को निरस्त किया जाये।
6. उपरोक्त तथ्यों के आधार पर विचारणीय प्रश्न यह है कि उपभोक्ता की प्रश्नगत शिकायत का निराकरण किस तरह किया जा सकता है।

कारण सहित आदेश

7. फोरम के शिकायत प्रकरण क्र W0253413 में प्रस्तुत दस्तावेजों तथा उपभोक्ता की ओर से प्रस्तुत अभ्यावेदन और अनावेदक की ओर से प्रस्तुत जवाब का अवलोकन करने से ऐसा प्रतीत होता है कि शिकायत करने वाले उपभोक्ता, जिसके विरुद्ध शिकायत की गई है अर्थात् विद्युत वितरण कंपनी के अधिकारी तथा शिकायत का निराकरण करने के लिये प्राधिकृत फोरम के द्वारा विधि द्वारा स्थापित प्रक्रिया का पालन नहीं किया गया है। पूरे मामले को इस तरह बना दिया गया है जैसे उपभोक्ता मामले का वादी हो, विद्युत वितरण कंपनी का स्थानीय अधिकारी प्रतिवादी हो तथा फोरम वादी/प्रतिवादी के विवाद का निराकरण करने के लिये प्राधिकृत न्यायालय हो।
8. इस संदर्भ में विधि द्वारा सम्पादित प्रक्रिया पर विचार किया जाना उचित होगा। भारतीय विद्युत अधिनियम, 2003 के प्रावधानों का अवलोकन करने से यह स्पष्ट होता है कि विद्युत के उत्पादन और वितरण के लिये पृथक-पृथक कंपनियां स्थापित की गई हैं। उत्पादन और वितरण सुनिश्चित करने वाली कंपनियों पर प्रभावी नियंत्रण रखने के लिये केन्द्रीय आयोग तथा राज्य आयोग का गठन किया गया है। अधिनियम की धारा 42 की उपधारा 5 एवं उपधारा 6 के प्रावधानों के अनुसार राज्य आयोग द्वारा दिये गये दिशा निर्देश के अनुसार विद्युत वितरण करने के लिये उत्तरदायी कंपनी जिसे वितरण लायसेंसी के नाम से संबोधित किया जाता है के द्वारा उपभोक्ताओं की शिकायत के निवारण के लिये फोरम की स्थापना की जाती है और इसी प्रयोजन के लिये राज्य आयोग द्वारा विद्युत लोकपाल के रूप में पदाभिहित प्राधिकारी को नियुक्त की जाती है। उपभोक्ता यदि फोरम के आदेश से असन्तुष्ट हो तो उसे यह अधिकार दिया गया है कि वह फोरम के आदेश के बाद अपनी शिकायत के संदर्भ में अभ्यावेदन विद्युत लोकपाल के समक्ष प्रस्तुत कर सकता है। यहां इस तथ्य का उल्लेख किया जाना उचित होगा कि फोरम के आदेश से व्यथित होने पर वितरण लायसेंसी को विद्युत लोकपाल के समक्ष या अन्य कहीं अभ्यावेदन प्रस्तुत करने का अधिकार नहीं दिया गया है। विधि के उक्त प्रावधानों से यह स्पष्ट होता है कि वितरण लायसेंसी द्वारा उपभोक्ता की शिकायत के लिये स्थापित फोरम वितरण लायसेंसी का भाग होता है ऐसा फोरम न्यायालय की परिधि में नहीं आता है तथा फोरम के समक्ष शिकायत करने वाला

व्यक्ति वितरण लायसेंसी का उपभोक्ता होता है और ऐसे उपभोक्ता की शिकायत का निराकरण करने का दायित्व वितरण लायसेंसी पर होता है।

9. इस मामले में उपभोक्ता ने फोरम के समक्ष सर्वप्रथम शिकायत वर्ष 2006 के पूर्व की थी। शिकायत प्रकरण क्रमांक 0245/06 में पारित आदेश दिनांक 08.05.06 के द्वारा फोरम द्वारा उपभोक्ता की शिकायत का निराकरण किया गया था। फोरम के उक्त आदेश का पालन करने का दायित्व वितरण लायसेंसी पर था। वितरण लायसेंसी की राय में यदि फोरम ने शिकायत का निराकरण करते समय विधि में विनिर्दिष्ट प्रक्रिया का पालन नहीं किया था अथवा केन्द्रीय आयोग, राज्य आयोग द्वारा समय-समय पर दिये गये निर्देशों का पालन नहीं किया था तब ऐसी स्थिति में वितरण लायसेंसी उक्त तथ्यों से राज्य आयोग को अवगत करा सकता था। इसके अतिरिक्त वितरण लायसेंसी के पास फोरम के आदेश का पालन करने के अतिरिक्त अन्य कोई विकल्प नहीं था।

10. वितरण लायसेंसी जिसका प्रतिनिधि अतिरिक्त अधिक्षण यंत्री बुरहानपुर था के द्वारा फोरम के आदेश का पालन न किये जाने पर उपभोक्ता द्वारा फोरम को उक्त वस्तुस्थिति से अवगत कराये जाने पर फोरम का यह कर्तव्य था कि वह अपने आदेश का पालन कराया जाना सुनिश्चित करता। यदि वितरण लायसेंसी के प्रतिनिधि के द्वारा फोरम के आदेश का पालन नहीं किया जा रहा उस स्थिति में फोरम संबंधित वितरण लायसेंसी कंपनी के मुख्य अधिकारी (एम.डी) को उक्त वस्तुस्थिति से अवगत कराकर उपभोक्ता को वांछित सहायता प्रदान करा सकता था। इस मामले में फोरम द्वारा ऐसी प्रक्रिया न अपनाते हुये उपभोक्ता की शिकायत की पुनः नियमित सुनवाई करते हुये उपभोक्ता की शिकायत को प्रत्यावर्तित करने का जो आदेश दिया है वह विधि के प्रावधानों के सर्वथा विपरीत होना पाया जाता है। अतः फोरम के प्रश्नगत आदेश दिनांक 29.06.2011 को इस निर्देश के साथ अपास्त किया जाता है कि फोरम उपभोक्ता की शिकायत के संबंध में अपने आदेश दिनांक 08.05.2006 का पालन कराया जाना सुनिश्चित करें तथा यदि अनावेदक द्वारा उनके आदेश का पालन नहीं किया जाता है तो वह अपने नियोक्ता अर्थात् वितरण लायसेंसी को वस्तुस्थिति से अवगत कराते हुये आदेश का पालन कराया जाना सुनिश्चित करें और यदि वितरण लायसेंसी द्वारा भी फोरम के आदेश का पालन नहीं कराया जाता है तो ऐसे वितरण लायसेंसी के विरुद्ध समुचित कार्यवाही करने के लिये राज्य आयोग को प्रतिवेदन प्रस्तुत करें। फोरम द्वारा उक्त कार्यवाही अधिकतम 3 माह की समय सीमा में सम्पादित कराया जाना सुनिश्चित किया जावे।

11. उपरोक्तानुसार उपभोक्ता की ओर से प्रस्तुत अभ्यावेदन का निराकरण किया जाता है। आदेश की प्रति के साथ फोरम की अभिलेख तत्काल वापस हो।

12. आदेश की प्रतियां नियमानुसार पक्षकारों को प्रदान की जाये। प्रकरण नस्तिबद्ध किया जाये।

विद्युत लोकपाल

प्रतिलिपि :

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

विद्युत लोकपाल