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

प्रकरण क्रमांक L00-14/2022

श्री दिनेश पाल सिंह तोमर, — आवेदक/अपीलार्थी
4–सी, रतन कालोनी, गली नं. 2,
नई जेल रोड़, करोद,
भोपाल (म0प्र0) – 462038

विरूद्ध

उपमहाप्रबंधक शहर संभाग, (पूर्व) — अनावेदक/प्रति–अपीलार्थी
म.प्र. मध्य क्षेत्र विद्युत वितरण कंपनी लि.,
गोविन्दपुरा, भोपाल (म.प्र.) – 462 023

आदेश

(दिनांक 27.09.2022 को पारित)

01. आवेदक श्री दिनेश पाल सिंह तोमर, 4–सी, रतन कालोनी, गली नं. 2, नई जेल रोड़, करोद, भोपाल (म0प्र0) ने अपने लिखित अभ्यावेदन दिनांक 17.08.2022 से विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम भोपाल/ग्वालियर क्षेत्र के प्रकरण क्रमांक बी.टी./11/2020 में आदेश दिनांक 18/09/2020 से पीड़ित एवं दुखी होकर इस आदेश के विरूद्ध अपील अंतर्गत धारा 42(6) विद्युत अधिनियम, 2003 प्रस्तुत की है जो दिनांक 24.08.2022 को इस कार्यालय में प्राप्त होकर प्रकरण क्रमांक 14/2022 पर दर्ज की गई है ।

02. **प्रकरण के संक्षिप्त तथ्य :**

मैं दिनेश पाल तोमर बिजली उपभोक्ता, माननीय विद्युत लोकपाल कार्यालय में प्रकरण प्रस्तुत कर रहा हूं जो कि इस प्रकार है :–

01) माह अक्टूबर 2020 का बिजली बिल त्रुटिपूर्ण है जिसमें 3470/– रू0 अन्य अधिभार की गणना का, नियम एवं आदेश–निर्देश लिखित में नहीं होने से मनमर्जी और अधिक राशि उपभोक्ता से वसूलना प्रतीत होता है ।

02) प्रत्येक बिजली बिल में पिछला बिजली बिल का बकाया जोड़ने से और माह अक्टूबर 2020 का बिल त्रुटिपूर्ण होने से आगे माह के प्रत्येक बिजली बिल त्रुटिपूर्ण है । इसलिए माह अक्टूबर 2020 से अब तक के प्रत्येक माह का पुनःरीक्षित बिजली बिल जारी कर दिलवाए जाने का पक्ष रखता हूं ।

03) बिजली बिल नियम एवं आदेश के तहत जारी होता है । जब बिजली बिल में भुगतान की अंतिम तिथि तय हो गयी है, तब तय तिथि से पहले विद्युत सर्विस विच्छेदन 6000/– रूपए जबरन वसूलना और RC/DC चार्ज बिल में जोड़ना, का नियम एवं आदेश की प्रति उपभोक्ता का दिलवाने का पक्ष रखता हूं ।

माह अप्रैल 2022 के बिजली बिल में –

(ए) समायोजन राशि 11340/– रूपए जोड़ने की गणना एवं नियम–आदेश की प्रति उपभोक्ता का दिलवाने का पक्ष रखता हूं ।

(बी) बिजली मीटर सही है, तब आंकलित खपत 131 यूनिट जोड़ने की गणना एवं नियम–आदेश की प्रति उपभोक्ता को दिलवाने का पक्ष रखता हूं ।

(सी) बिजली बिल में स्वीकृत भार 2.9 कि.वा. होने की रिपोर्ट की प्रति उपभोक्ता को दिलवाने का पक्ष रखता हूं ।

भुगतान करने से पूर्व भुगतान राशि की जानकारी प्राप्त करने एवं भुगतान राशि सही होने की संतुष्ट होने का अधिकार उपभोक्ता के पास होने से माननीय लोकपाल महोदय के समक्ष अपना लिखित पक्ष प्रस्तुत कर रहूं हूं । आशा ही नहीं पूर्ण विश्वास है कि उपभोक्ता दिनेश पाल सिंह तोमर को न्याय अवश्य मिलेगा ।

03. प्रकरण को क्रमांक एल.00–14/2022 पर दर्ज करने के बाद उभयपक्षों को लिखित नोटिस जारी करते हुए प्रथम सुनवाई दिनांक 06.09.2022 नियत की गई ।

❖ प्रथम सुनवाई दिनांक 06.09.2022 को आवेदक की ओर से आवेदक स्वयं श्री दिनेश पाल तोमर उपस्थित तथा अनावेदक की ओर से कोई उपस्थित नहीं ।

आवेदक द्वारा सुनवाई के दौरान लिखित अतिरिक्त कथन प्रस्तुत किए गए, जिसे रिकार्ड में लिया गया । चूंकि अनावेदक की ओर से कोई उपस्थित नहीं हुआ इस कारण प्रकरण में आगामी कार्यवाही नहीं की जा सकी । आवेदक द्वारा प्रस्तुत लिखित अतिरिक्त कथन की प्रति के साथ अनावेदक को सूचित हो । प्रकरण में अगली सुनवाई दिनांक 13.09.2022 नियत की जाती है ।

❖ सुनवाई दिनांक 13.09.2022 को आवेदक की ओर से आवेदक स्वयं श्री दिनेश पाल तोमर तथा अनावेदक की ओर से श्री आशीष बोरकर, प्रबंधक करोंद उपस्थित ।

अनावेदक द्वारा सुनवाई के दौरान उक्त प्रकरण के संबंध में प्रत्युत्तर क्रमांक 5444 दिनांक 13.09.2022 प्रस्तुत किया, जिसे रिकार्ड में लिया गया । प्रत्युत्तर निम्नानुसार है :–

उपरोक्त विषयांर्तगत लेख है कि उपभोक्ता श्री दिनेश पाल तोमर सर्विस क्र– N2446001902, द्वारा माननीय विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम चांदबड़ भोपाल द्वारा पारित आदेश के परिपालन में माह अगस्त 2020 का विद्युत बिल जारी किया गया था। जिसमें राशि 9763 फोरम के निर्देशानुसार पुनरिक्षित करते हुए कुल 16886 राशि जमा करने की सहमति उपभोक्ता द्वारा दिनांक 08.09.2020 को दी गई थी। (माह अगस्त के बिल की प्रति संलग्न है।)

माह अगस्त 2020 में उपभोक्ता के विद्युत बिल पर संयोजित भार 2.9 कि.वॉट था जो कि बिलिंग सॉफ्टवेयर त्रुटि की वजह से माह सितम्बर 2020 के बिल में 0.97 कि.वॉट दर्ज हो गया था, जिस वजह से पात्रता न होने के बावजुद भी उपभोक्ता की बिल राशि म.प्र.शासन की घोषणा अनुसार विलोपित हो गई थी जिस वजह से उपभोक्ता का बिल आयोग के निर्देशानुसार सुधारने एवं उसी समयावधि की राशि विलोपित हो जाने के कारण उपभोक्ता को रू. –3470/– का देयक प्राप्त हुआ था जो कि न्यायोचित नहीं है।

उपभोक्ता द्वारा बिल सुधार उपरांत भी प्रतिमाह विद्युत देयक का भुगतान नही किया जा रहा था। जिस वजह से बकाया राशि जमा न होने की स्थिति में उपभोक्ता का कनेक्शन विच्छेदित किया गया था। उपभोक्ता द्वारा नियत तिथि का हवाला देते हुए जो लेख किया गया है उसमें ध्यान देने योग्य बात यह है कि नियत तिथि प्रतिमाह विद्युत देयक के

भुगतान हेतु निर्धारित कि गई है। लम्बे अंतराल तक भुगतान न करने के पश्चात् नियत तिथि का हवाला देना उचित प्रतित नहीं होता है।

बिलिंग सॉफ्टवेयर कि त्रुटि के संज्ञान में आने के उपरांत उपभोक्ता के विद्युत भार को पूर्ववत् (अगस्त 2020 की स्थिति में) कर दिया गया था एवं सॉफ्टवेयर की त्रुटि के कारण उपभोक्ता को जो अनुचित लाभ प्राप्त हुआ था उसे निरस्त कर दिया गया था। इसी क्रम में रू. 11340 की डिमांड माह अप्रैल 2022 के विद्युत देयक में की गई ।

उक्त तथ्यों से स्पष्ट है कि उपभोक्ता द्वारा सॉफ्टवेयर की त्रुटि की वजह से होने वाली गलती का अनुचित लाभ लेने के लिए निरंतर प्रयास किये जा रहे है एवं विभाग के ऊपर दबाव बनाया जा रहा है। उपभोक्ता से अनुरोध है कि कृपया नियमानुसार विद्युत देयकों का भुगतान करना सुनिश्चित करें अन्यथा की स्थिति में बकाया राशि जमा न होने के कारण कनेक्शन विच्छेदित किया जा सकता है जिसकी संपूर्ण जबाबदारी उपभोक्ता की होगी।
सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु सादर प्रेषित ।

संलग्नः– माननीय उपभोक्ता फोरम, चांदबड़ भोपाल के निर्देशानुसार माह अगस्त 2020 के विद्युत देयक की प्रति ।

सुनवाई के दौरान उभयपक्षों ने प्रकरण से संबंधित अपने अपने मौखिक तर्क प्रस्तुत किए । 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 :–

1. आवेदक श्री दिनेश पाल सिंह तोमर को लगभग 15 वर्ष पूर्व 2.9 कि.वा. का एक फेस पर घरेलू कनेक्शन क्र0 N 2446001902 (वर्तमान कनेक्शन नंबर) प्रदाय किया गया था ।

2. उक्त कनेक्शन को माह अगस्त 2020 तक 2.9 कि.वा. भार का बिल जारी किया जा रहा था, किन्तु बिलिंग साफ्टवेयर में कर्मचारी द्वारा गड़बड़ी कर कुछ उपभोक्ताओं को कम भार का बिल माह सितम्बर 2020 में जारी किया गया, इन उपभोक्ताओं में आवेदक भी था ।

3. साफ्टवेयर में की गई गड़बड़ी के कारण आवेदक को माह सितम्बर 2020 से 970 वाट (2.9 कि.वा. के स्थान पर) का बिल जारी होने लगा ।

4. म0प्र0 शासन ने कोविड – 19 के तहत 1 कि.वा. भार तक के घरेलू उपभोक्ताओं को राहत देने का निर्णय लेते हुए उनके अगस्त – 2020 के बिलों की बकाया राशि को आगामी माहों हेतु आस्थगित कर दिया जिसके कारण आवेदक पात्र नहीं होते हुए भी प्रारंभिक लाभ पा गया ।

5. शिकायत पर बिलिंग सिस्टम के आडिट में यह त्रुटि पकड़ी जा सकी जिसके सुधार हेतु पत्र क्र0 475 दिनांक 20.04.2022 द्वारा DGM (City Circle Bhopal) ने निर्देशित किया ।

6. गलत लाभ दिए जाने से बकाया राशि आस्थगित की गई थी जिसके कारण आवेदक को राशि रू. (–) 3470/– का देयक प्राप्त हुआ था जो कि सही नहीं था ।

7. बिल त्रुटि सुधार उपरांत पुनरीक्षित देयक की राशि रू. 16886/– जमा करने की सहमति फोरम के समक्ष उपभोक्ता ने दी थी । सहमति बिल पर दिनांक 08.09.2020 को लिखकर दी थी (दिनांक 13.09.2022 की सुनवाई में बिल की प्रति प्रस्तुत की)।

8. माह अप्रैल 2022 में जोड़ी गई राशि रू. 11340/– गलत लाभ देने के कारण अंतर की राशि है जो कि सही है ।

9. आवेदक यह सिद्ध करने में असफल रहा कि उसका विद्युत कनेक्शन शुरू से 970 वाट का है या उसने भार कम करवाया है जबकि अनावेदक ने अगस्त 2020 एवं उसके पूर्व के बिल 2.9 कि.वा. भार के प्रस्तुत किए हैं, जिससे यह सिद्ध होता है कि कनेक्शन शुरू से 2.9 कि.वा. भार हेतु दिया गया था ।

10. आवेदक भार कम करवाने का भी कोई दस्तावेज/साक्ष्य प्रस्तुत नहीं कर सका ।

11. ऐसा प्रतीत होता है कि अवैधानिक रूप से सांठ गांठ/मिली भगत कर अनुचित लाभ प्राप्त करने हेतु भार कम करवाया गया था ।

12. जारी किए गए बिलों में सुधार किया जाकर सही बिल दिया गया है ।

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

i) आवेदक की अपील निरस्त की जाती है, क्योंकि वह शासन की योजना का लाभ प्राप्त करने हेतु योग्य नहीं है ।

ii) फोरम का आदेश अपास्त किया जाता है ।

iii) आवेदक उपभोक्ता को निर्देशित किया जाता है कि वर्तमान बकाया राशि बिल माह अगस्त 2022 रू0 35095/– तत्काल भुगतान करें ।

iv) अनावेदक बकाया राशि नियमानुसार वसूल करने हेतु स्वतंत्र है ।

v) वितरण कंपनी अपने स्तर पर जांच कर दोषियों के विरूद्ध नियमानुसार कार्यवाही करें ।

06. उक्त निर्णय के साथ प्रकरण निर्णित होकर समाप्त होता है । उभयपक्ष प्रकरण में हुआ अपना अपना व्यय स्वयं वहन करेंगे ।

07. 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