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

प्रकरण क्रमांक L00-24/18

सेन्ट्रल बैंक आफ इण्डिया, — **आवेदक**
शाखा प्रबंधक – श्रीमती सरिता जैन,
शाखा – गोकुलपुर, ग्राम – बिरगोदा,
तहसील – देपालपुर, जिला – इन्दौर (म0प्र0)

विरूद्ध

कार्यपालन यंत्री (संचा/संधा) संभाग, — **अनावेदक**
म.प्र. पश्चिम क्षेत्र विद्युत वितरण कंपनी लिमिटेड,
देपालपुर, जिला – इन्दौर (म.प्र.)

आदेश

(दिनांक 14.11.2019 को पारित)

01. आवेदक सेन्ट्रल बैंक आफ इण्डिया, शाखा प्रबंधक – श्रीमती सरिता जैन, शाखा – गोकुलपुर, ग्राम – बिरगोदा, तहसील – देपालपुर, जिला – इन्दौर (म0प्र0) ने अपने लिखित अभ्यावेदन दिनांक 22.11.2018 से विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, इंदौर एवं उज्जैन क्षेत्र द्वारा प्रकरण क्रमांक – W0 412818 सेन्ट्रल बैंक आफ इण्डिया, शाखा – गोकुलपुर, ग्राम – बिरगोदा, तहसील – देपालपुर, जिला – इन्दौर विरूद्ध कार्यपालन यंत्री (संचा./संधा.) म0प्र0 पश्चिम क्षेत्र विद्युत वितरण कम्पनी लिमिटेड, इन्दौर में दिनांक 23.07.2018 को पारित आदेश के विरूद्ध अपील प्रस्तुत की है । यह अपील विद्युत लोकपाल कार्यालय में दिनांक 30.11.2018 को प्राप्त होकर प्रकरण क्रमांक L00-24/18 पर दर्ज की गई है ।

02. आवेदक ने अपने लिखित अभ्यावेदन के साथ निम्नलिखित दस्तावेज संलग्न किया जाना सूचित किया है :–

(i) शाखा द्वारा तैयार किया गया मई 2014 से लेकर अब तक बिल प्रदाय का स्टेटमेंट (प्रतिलिपि)

(ii) सभी पत्र व्यवहार जो कि विद्युत लोकपाल इन्दौर के साथ किए गए (प्रतिलिपि)

(iii) विद्युत लोकपाल के द्वारा दिए गए फैसले की प्रतिलिपि ।

(iv) 16 जनवरी 18 अब तक शाखा द्वारा प्रत्येक कार्यालय दिवस को ली जा रही मीटर रीडिंग के रजिस्टर की प्रतिलिपि ।

03. प्राप्त अभ्यावेदन के अवलोकन से ज्ञात होता है कि आवेदक द्वारा संलग्न क्रमांक – 01 पर दर्शित ''मई 2014 से लेकर अब तक बिल प्रदाय का स्टेटमेंट'' जो कथित तौर पर संलग्न किया जाना दर्शाया गया है वह आवेदन के साथ प्रस्तुत नहीं किया गया है । साथ ही आवेदक द्वारा अपने लिखित अभ्यावेदन में विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, इंदौर को बार – बार विद्युत लोकपाल के नाम से संबोधित किया गया है । विद्युत लोकपाल स्वतः इस त्रुटि का संज्ञान लेते हुए उनके अभ्यावेदन में जहां–जहां विद्युत लोकपाल, इन्दौर दर्शाया गया है उसे विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, इंदौर ग्राहय करते हैं ।

04. आवेदक द्वारा प्रस्तुत लिखित अभ्यावेदन के अनुसार आवेदक द्वारा विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, इंदौर एवं उज्जैन क्षेत्र के समक्ष अपना लिखित अभ्यावेदन दिनांक 25.06.18 शिकायत प्रस्तुत की गई थी, जो कि फोरम में प्रकरण क्रमांक – W0 412818 पर दर्ज की गई थी । अपने आवेदन में फोरम में शिकायत प्रस्तुत की थी कि –

(i) गैर घरेलु सर्विस कनेक्शन क्रमांक 424710–10–11–101648, स्वीकृत भार 6000 वॉट, सेन्ट्रल बैंक आफ इण्डिया, शाखा – गोकुलपुर, ग्राम – बिरगोदा, तहसील – देपालपुर, जिला – इन्दौर में स्थित है । यह मीटर जुलाई 16 से जून 17 तक बन्द रहा, इसी बन्द मीटर का औसत बिल लगभग 1200 यूनिट प्रतिमाह हमसे लिया जाता रहा । संबंधित शाखा मई–13 से पूरी तरह सोलर सिस्टम पर चल रही है और एक कमरे की शाखा है फिर भी उसकी खपत 1200–1500–2000–2500 यूनिट प्रतिमाह तक दी गई जिसे हमारी शिकायत पर औसत 1200 यूनिट प्रतिमाह की खपत मानकर बिल सुधार कर दिया गया ।

(ii) मीटर बंद होने की विसंगति पर ध्यान दिलाने पर जुलाई – 17 में पुराना मीटर बदलकर नया मीटर लगा दिया गया किन्तु नया मीटर लगाने के बाद भी लगातार 800–900–1000 यूनिट तक का बिल दिया जाता रहा और शाखा के द्वारा भरा जाता रहा । शाखा द्वारा दिनांक 18.01.18 से प्रतिदिन मीटर रीडिंग ली जाकर एक रजिस्टर में दर्ज की जा रही है किन्तु शाखा को बिना रीडिंग के 800–1000 यूनिट के बिल का भुगतान किया जा रहा है ।

(iii) मेरी शिकायत पर देपालपुर इंचार्ज श्री दांगी द्वारा मुझ महिला से बेहद बदतमीजी एवं बदसलूकी पूर्ण व्यवहार किया गया ।

(iv) शीघ्र ही मई – 13 से अब तक भरे गए बिलों के भुगतान को वास्तविक भरपाई करें एवं भविष्य में मीटर रीडिंग में पारदर्शित दिखाते हुए बिल जारी किया जावे ऐसी व्यवस्था करें ।

05. अपील के साथ प्रस्तुत विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, इंदौर एवं उज्जैन क्षेत्र के आदेश दिनांक 23.07.2018 की प्रति के अवलोकन से ज्ञात होता है कि फोरम में प्रकरण क्रमांक W0 412818 में उभयपक्षों की सुनवाई कर निम्न निष्कर्ष प्राप्त किए :–

> ''प्रकरण में प्रस्तुत साक्ष्य एवं दस्तावेजों के आधार पर फोरम का अभिमत है कि मीटर बंद होने के कारण परिवादी की माह जुलाई–16 से जून–17 तक की बिलिंग आंकलित खपत हटाते हुए विधिक प्रावधान में उल्लेखित कंडिका 8.35 के अनुसार नवीन मीटर स्थापित किए जाने के प्रथम तीन माह में दर्ज औसत खपत के आधार पर पुनरीक्षित की जानी चाहिए तथा तत्संबंधी सरचार्ज भी माफ किया जाना चाहिए । अधिक राशि जमा होने की स्थिति में इसका समायोजन आगामी बिलों में किया जाना चाहिए ।''

फोरम ने दिनांक 23.07.2018 को आदेश पारित कर निर्णय दिया कि :–

(i) परिवादी का परिवाद स्वीकार किया जाता है ।

(ii) अभिमत में उल्लेखानुसार मीटर बंद होने के कारण माह जुलाई–16 से जून–17 तक की बिलिंग आंकलित खपत हटाकर विधिक प्रावधान में उल्लेखित कंडिका 8.35 के अनुसार नवीन मीटर स्थापित किए जाने के प्रथम तीन माह में दर्ज औसत खपत के आधार पर बिल पुनरीक्षित की जावे, तत्संबंधी सरचार्ज भी माफ किया जावे ।

(iii) पूर्व में परिवादी द्वारा अधिक राशि जमा करायी गई है तो उसका समायोजन पुनरीक्षित बिल में किया जावे ।

(iv) विपक्ष के अधिकारीगण विद्युत उपभोक्ताओं के साथ संयत एवं शिकायत निवारण के लिए उद्धृत रहते हुए अच्छा व्यवहार करें ।

आवेदक ने फोरम के उपरोक्त निर्णय पर अपने संदर्भित लिखित अभ्यावेदन से आपत्ति प्रस्तुत की है कि निर्णय में केवल 11 महीने का फैसला दिया गया है जिस दौरान मीटर बंद रहा उसके पहले या बाद में किसी भी विसंगति को अपने फैसले में नहीं लिया गया । आवेदक ने अपील की है कि विगत 4 वर्षों से मीटर रीडिंग को लेकर चली आ रही विसंगति है उसे दूर करते हुए शाखा को न्याय प्रदान करें और मुझे व्यक्तिगत तौर पर जो मानसिक प्रताड़ना श्री दांगी (सहायक यंत्री) द्वारा दी गई है उसकी भरपाई की जावे एवं इस प्रक्रियां में हो रहे समस्त खर्चें की भरपाई भी की जावे ।

06. कार्यालय में प्रकरण दर्ज होने के बाद सूचना पत्र दिनांक 01.12.2019 से उभयपक्षों को सूचित करते हुए प्रकरण में प्रथम सुनवाई दिनांक 09.01.2019 को नियत की गई । तत्कालीन समय नियमित विद्युत लोकपाल की नियुक्ति न होने के कारण प्रभारी विद्युत लोकपाल द्वारा नियमित विद्युत लोकपाल की पदस्थापना की प्रत्याशा में प्रकरण में सुनवाई न की जाकर सुनवाई आगे बढ़ाई जाती रही । अन्ततः माह अप्रैल 2019 में नियमित विद्युत लोकपाल के पदग्रहण करने के पश्चात प्रकरण की सुनवाई दिनांक 26.04.2019 को नियत थी । चूंकि इस दिनांक को समस्त लंबित प्रकरण की सुनवाई एक ही दिन नियत की गई थी जो कि व्यावहारिक दृष्टि से संभव नहीं था, अतः सभी प्रकरणों की सुनवाई पुनर्निर्धारित (Re-schedule) करते हुए प्रश्नाधीन प्रकरण में सुनवाई की दिनांक 21.05.2019 नियत की गई।

07. दिनांक 21.05.2019 को आयोजित सुनवाई में आवेदक की ओर से श्रीमती सरिता जैन, ब्रांच मैनेजर एवं श्री अजय सेठी असिस्टेंट मैनेजर उपस्थित हुए तथा अनावेदक की ओर से श्री प्रदीप सिंह दांगी, असिस्टेंट इंजीनियर उपस्थित हुए ।

आवेदक ने कथन किया कि माननीय फोरम ने जुलाई 2017 में नए मीटर लगाए जाने के बाद आगामी 3 माहों में दर्ज खपत के आधार पर जून 2016 से जुलाई 2017 तक के बिलों में पुनरीक्षण करने हेतु जो आदेश दिया है उससे वे असहमत नहीं हैं, किन्तु अनावेदक द्वारा इन 3 माहों की जो दर्ज खपत ली गई है उसकी सत्यता के बारे में वे संतुष्ट नहीं है और

उनके अनुसार जून, 2016 से जुलाई, 2017 की औसत बिलिंग अधिक करने के लिये अनावेदक द्वारा इन 3 माहों की खपत को बढ़ाकर दर्ज किया गया है ।

आवेदक ने आगे कथन किया कि नया मीटर लगाते समय उन्हें इस बाबत् सूचित नहीं किया गया था और न ही नए मीटर का प्रारंभिक वाचन (Starting Reading) उन्हें सूचित की गई । उनके द्वारा यह भी बताया गया कि 16 जनवरी 2018 को अनावेदक व उनकी उपस्थिति में 11625 मीटर रीडिंग ली गई थी जिससे वे सहमत हैं तथा इस दिनांक से उनके बैंक में दैनिक मीटर रीडिंग लेने व एक रजिस्टर में दर्ज किए जाने की व्यवस्था शुरू की गई है । आवेदक ने माना कि इसके बाद से अनावेदक द्वारा दिए गए बिल में दर्शाई गई खपत उनके द्वारा दैनिक आधार पर दर्ज की खपत के अनुसार ही है और उन्हें इस संबंध में कोई शिकायत नहीं है, किन्तु जुलाई 2017 में नया मीटर लगाए जाने के बाद से जनवरी 2018 तक अनावेदक द्वारा वास्तविक खपत से अधिक खपत के बिल उन्हें दिए गए हैं जो कि जनवरी, 2018 से उनके रजिस्टर में दर्ज औसत खपत के सापेक्ष्य बहुत ज्यादा है । उन्होंने कथन किया कि उनकी ब्रांच में सोलर पैनल की स्थापना सन् 2014 में की गई थी, जिससे मात्र एक कमरे के उनके ब्रांच कार्यालय का विद्युत भार चलाया जाता है । केवल ब्रांच से सम्बद्व ए0टी0एम0 और उसमें लगे ए0सी0 तथा ब्रांच कार्यालय में लगे ए0सी0 ही अनावेदक के बिजली कनेक्शन से चलाए जाते हैं । ग्रामीण क्षेत्र में होने के कारण ए0टी0एम0 का ए0सी0 भी बहुत कम चलता है और इस प्रकार दोनों ए0सी0 पूरे समय एक साथ नहीं चलाकर बारी–बारी से चलते हैं ।

आवेदक के अनुसार सोलर पैनल लगाए जाने की तिथि जून 2014 से जून 2017 तक की गई बिलिंग भी वास्तविकता से काफी अधिक है, क्योंकि इस अवधि में समान विद्युत भार व विद्युत का उपयोग होने के बावजूद अलग–अलग माहों में दर्ज विद्युत की खपत में काफी अधिक उतार–चढ़ाव हैं तथा कुछ माहों में विद्युत की खपत 2000 यूनिट से भी ज्यादा दर्शाई और बिल की गई है । आवेदक ने इस अवधि के बिलों को भी जुलाई, 17 में नया मीटर लगाने के बाद दर्ज खपत के आधार पर पुनरीक्षित करने की मांग की किन्तु अपने इस कथन के पक्ष में आवेदक द्वारा कोई दस्तावेज या साक्ष्य प्रस्तुत नहीं किया गया । आवेदक ने

कथन कर यह भी स्वीकार किया कि उनके या उनके पूर्ववर्ती किसी भी अधिकारी द्वारा अनावेदक को तत्समय इस संबंध में कोई शिकायत नहीं की गई थी ।

अनावेदक की ओर से उपस्थित श्री दांगी, सहायक यंत्री, देपालपुर ने आवेदक की अपील पर अपना लिखित प्रत्युत्तर अपने पत्र क्र0 172 दिनांक 28.12.2018 प्रस्तुत किया जिसकी एक प्रति आवेदक को सुनवाई के दौरान उपलब्ध कराई गई । अनावेदक प्रतिनिधि ने कथन किया है कि उनके द्वारा नया मीटर जुलाई 2017 में लगाए जाने के बाद से ही मीटर में दर्ज खपत के आधार पर ही बिल जारी किया जा रहा है तथा नए मीटर लगाए जाने के बाद के 3 मासिक चक्रों की दर्ज खपत के आधार पर माननीय फोरम के निर्देशानुसार आवेदक के जून 2016 से जुलाई 2017 तक के बिलों का पुनरीक्षण कर दिया गया है तथा अधिक प्राप्त राशि समायोजित भी की जा चुकी है ।

मासिक दर्ज खपत में काफी उतार–चढ़ाव होने के संबंध में अनावेदक प्रतिनिधि ने कथन किया कि संभवतः कई अवसरों पर सोलर पैनल में समस्या होने पर या किसी अन्य कारण से विद्युत कम्पनी की सप्लाई का उपयोग ब्रांच के विद्युत भार के लिए गया होगा किये जाने से मासिक खपत विशेष में घटत–बढ़त परिलक्षित होती है । उनके द्वारा यह भी बताया गया कि ब्रांच के दोनों ए0सी0 कम्पनी के विद्युत सप्लाई से चलाए जाते हैं और इस स्थिति में ए0सी0 की मासिक विद्युत खपत के आधार पर ब्रांच के विद्युत कनेक्शन की मासिक खपत 800 से 1000 युनिट होना सामान्य है ।

अनावेदक द्वारा आवेदक से अलग–अलग मौके पर दुर्व्यवहार किए जाने की शिकायत पर विद्युत लोकपाल ने कड़े शब्दों में आरोपित दुर्व्यवहार की भर्त्सना की तथा अनावेदक को उपभोक्ताओं से अच्छा व्यवहार किये जाने की समझाईश दी । प्रकरण में अगली सुनवाई हेतु दिनांक 18.06.2019 नियत की गई ।

08. सुनवाई दिनांक 18.06.2019 को आवेदक की ओर से श्रीमती सरिता जैन, ब्रांच मैनेजर, सेन्ट्रल बैंक ऑफ इण्डिया, गोकुलपुर, ग्राम – बिरगोदा उपस्थित हुए किन्तु अनावेदक की ओर से कोई उपस्थित नहीं हुआ ।

आवेदक ने पत्र दिनांक 18.06.2019 प्रस्तुत किया, जिसमें उन्होंने जुलाई 2016 से जून 2017 तक मीटर बंद रहने की स्थिति में अनावेदक द्वारा दर्शाईं अनुमानित मीटर खपत को काल्पनिक बताते हुए उस पर प्रश्नचिन्ह लगाया, क्योंकि उनके अनुसार जनवरी 2018 से लेकर अब तक मीटर में दर्ज खपत के आधार पर औसत मासिक खपत लगभग 300 से 400 यूनिट के बीच है, जबकि अनावेदक द्वारा जुलाई 2016 से जनवरी 2018 तक लगभग 1000 से 1200 यूनिट की औसत मासिक खपत ली है जो कि बिल्कुल काल्पनिक और अमान्य है। इसके साथ ही उन्होंने जूलाई 2017 में लगाए नए मीटर की शुरूआती रीडिंग 4588 अनावेदक द्वारा बताएं जाने पर भी प्रश्नचिन्ह खड़ा किया ।

जून 2014 से जून 2017 तक की गई बिलिंग के संबंध में आवेदक ने कथन किया कि इस अवधि में की गई बिलिंग पर आपत्ति उठाने के लिए उनके पास कोई साक्ष्य/दस्तावेज नहीं हैं और चूंकि आवेदक के तत्कालीन पूर्ववर्ती अधिकारियों द्वारा इस संबंध में कभी कोई आपत्ति नहीं की गई थी, अतः इस अवधि के पुराने बिलों के पुनर्निर्धारण हेतु उनकी ओर से की गई मांग उनके द्वारा वापस ली जाती है ।

आवेदक के निवेदन पर कि बैंक की अर्ध–वार्षिक क्लोजिंग होने के कारण सुनवाई की अगली तिथि जुलाई माह में नियत की जाए, अगली सुनवाई दिनांक 05.07.2019 नियत की गई ।

09. सुनवाई दिनांक 05.07.2019 को आवेदक की ओर से श्रीमती सरिता जैन, ब्रांच मैनेजर, सेन्ट्रल बैंक ऑफ इण्डिया, गोकुलपुर, ग्राम – बिरगोदा उपस्थित हुई तथा अनावेदक की ओर से श्री विनोद कुमार भायरे, कार्यालय सहायक, ग्रेड – 3, देपालपुर उपस्थित हुए ।

अनावेदक प्रतिनिधि ने कार्यपालन यंत्री (संचा./संधा.) देपालपुर के पत्र क्रमांक 885 दिनांक 04.07.2019 से प्रकरण में अपना लिखित प्रतिवेदन प्रस्तुत किया । इसका अवलोकन करने से ज्ञात होता है कि यह पत्र दिनांक 21.05.2019 की सुनवाई में प्रस्तुत सहायक यंत्री, देपालपुर के पत्र क्रमांक 172 दिनांक 28.12.2018 की कॉपी मात्र है, जिसको नए जावक क्रमांक से जारी किया गया है । इस पत्र दिनांक 04.07.19 के साथ निम्न जानकारी/दस्तावेज प्रस्तुत किए गए हैं :–

i) जनवरी 2016 से जून 2019 की अवधि के मासिक बिलों का विवरण ।

ii) दिनांक 19 जुलाई, 2017 को मीटर बदलने की रिपोर्ट, जिसमें नए मीटर की प्रारंभिक रीडिंग 4588 अंकित है तथा इस पर उपभोक्ता के हस्ताक्षर है ।

iii) विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, इन्दौर एवं उज्जैन क्षेत्र के दिनांक 23.07.2018 के अनुपालन में पुनरीक्षित किए गए जुलाई 2016 से जून 2017 तक की अवधि के बिलों में किए गए पुनरीक्षण संबंधी पुनरीक्षित बिल प्रपत्र ।

iv) उपभोक्ता परिसरों से निकाले गए पुराने मीटरों से संबंधित विवरणों के लिए संधारित मीटर रजिस्टर के पृष्ठ की छायाप्रति जिसमें आवेदक के परिसर में लगाए गए नए मीटर से संबंधित विवरण दर्ज हैं ।

v) उपभोक्ता परिसरों से निकाले गए पुराने मीटरों से संबंधित विवरणों के लिए संधारित मीटर रजिस्टर के पृष्ठ की छायाप्रति जिसमें आवेदक के परिसर से निकाले गए पुराने मीटर से संबंधित विवरण दर्ज हैं ।

उक्त दस्तावेजों का सावधानीपूर्वक अवलोकन करने से स्पष्ट होता है कि पुराना मीटर दिनांक 19 जुलाई 2017 को मीटर रीडिंग 60689 पर निकाला गया था तथा नया मीटर उसी दिनांक को 4588 की प्रारंभिक रीडिंग पर स्थापित किया गया था ।

आवेदक ने दिनांक 18.06.19 की सुनवाई में प्रस्तुत लिखित पत्र दिनांक 18.06.19 में तथा मौखिक कथन में उनके परिसर में दिनांक 19 जुलाई 2017 को लगाए गए मीटर की प्रारंभिक रीडिंग एवं इसके आधार पर की गई बिलिंग पर विरोध प्रकट किया था कि अनावेदक द्वारा नए मीटर की प्रारंभिक रीडिंग न तो शाखा को बताना उचित समझा न कहीं इसे नोट करवाने की जरूरत समझी । इस संबंध में अनावेदक की ओर से नया मीटर लगाते समय मीटर बदलने की बनाई गई रिपोर्ट जिसमें लगाए गए नए मीटर की प्रारंभिक रीडिंग दर्ज है और इस रिपोर्ट पर उपभोक्ता द्वारा हस्ताक्षर किए गए हैं, का अवलोकन आवेदक को कराया गया । अवलोकन पश्चात् आवेदक ने कथन कर स्वीकार किया कि मीटर बदले जाने की रिपोर्ट पर उनके स्वयं के हस्ताक्षर है और यह बात उनके ध्यान में नहीं रहने के कारण उनके द्वारा दिनांक 18.06.2019 को सुनवाई में अपने लिखित जवाब दिनांक 18.06.2019 में एवं अपने मौखिक कथन में त्रुटिवश नए मीटर की प्रारंभिक रीडिंग आवेदक या उनके प्रतिनिधि को सूचित नहीं किए जाने संबंधी जानकारी दी गई थी तथा इस रीडिंग के अनुसार अनावेदक द्वारा की गई बिलिंग पर उनके द्वारा असहमति व्यक्त की गई थी । आवेदक ने अनावेदक पर इस संबंध में दिनांक 18.06.2019 की सुनवाई में लगाए

आरोप वापस लिए जाने का कथन करते हुए अनावेदक द्वारा बिल में ली गई उक्त प्रारंभिक रीडिंग से सहमति व्यक्त की ।

उभयपक्षों द्वारा किए कथन कि उनके द्वारा प्रकरण में आगे कोई और कथन नहीं किया जाना है न ही कोई अतिरिक्त जानकारी प्रस्तुत की जानी है, प्रकरण में सुनवाई समाप्त करते हुए प्रकरण आदेश हेतु सुरक्षित किया गया ।

10. प्रकरण में उभयपक्षों द्वारा प्रस्तुत जानकारी तथा किए गए कथनों का सावधानीपूर्वक व सुक्ष्मता से अध्ययन करने पर प्रकरण में निम्न निष्कर्ष प्राप्त होते हैं :—

(i) आवेदक ने फोरम के आदेश दिनांक 23.07.2018 के विरूद्ध अपने लिखित अभ्यावेदन से दिनांक 22.11.2018 से निम्न बिन्दुओं पर अपील प्रस्तुत की है:—

(अ) फोरम ने अपने निर्णय में केवल 11 महीनों की अवधि का फैसला दिया है जिस दौरान मीटर बंद रहा । उसके पहले या बाद की किसी भी विसंगति को अपने फैसले में नहीं लिया गया है । विगत् 4 वर्षों से जो मीटर रीडिंग को लेकर चली आ रही विसंगति है उसे दूर करते हुए शाखा को न्याय प्रदान करें ।

(ब) आवेदक अपीलार्थी श्रीमती सरिता जैन को जो व्यक्तिगत् तौर पर मानसिक प्रताड़ना अनावेदक के श्री दांगी सहायक यंत्री द्वारा दी गई है उसकी भरपाई की जाए ।

(स) इस प्रक्रिया में हो रहे समस्त खर्चें की भरपाई भी करवाई जाए ।

आवेदक के लिखित अपीलीय अभ्यावेदन व सुनवाई में किए कथनानुसार अपील के बिन्दु क्रमांक (अ) के संबंध में पाया गया कि बिलिंग संबंधी उनकी शिकायत निम्नानुसार 3 कालखण्डों से संबंधित है :—

(I) मई 2014 से जून 2016

(II) जुलाई 2016 से जून 2017

(III) जुलाई 2017 से जून 2018

(I) **प्रथम कालखण्ड मई 2014 से जून 2016 तक :** आवेदक द्वारा शिकायत की गई है कि इस अवधि में बिजली बिल गलत मीटर रीडिंग एवं अनाप–शनाल बिल दिया जा रहा था, जबकि जून 2014 से शाखा में सोलर सिस्टम लगाया जा चुका है और बिजली की बचत की जा रही है । इस संबंध में फोरम के आदेश दिनांक 23.07.2018 का अवलोकन किया गया । अवलोकन करने पर ज्ञात होता है कि फोरम ने आवेदक की शिकायत के इस बिन्दु की न कोई सुनवाई/समीक्षा की है न ही इस संबंध में आदेश में कोई निर्णय किया है ।

आवेदक द्वारा प्रस्तुत अपील में आवेदक ने उक्त अवधि के विद्युत बिलों के पुनरीक्षण के लिए कोई विवरण/दस्तावेज तथा यह आपत्ति लिए जाने का कोई आधार प्रस्तुत नहीं किया है । विभिन्न अवसरों पर प्रकरण में आयोजित सुनवाई में भी आवेदक द्वारा इस संबंध में कोई जानकारी/दस्तावेज प्रस्तुत नहीं किए गए जिस पर सुनवाई की जा सके । उनके द्वारा दिनांक 21.05.2019 की सुनवाई में कथन कर स्वीकार किया कि उनके या उनके पूर्ववर्ती किसी भी अधिकारी द्वारा अनावेदक को इस संबंध में तत्समय कोई शिकायत नहीं की गई थी ।

दिनांक 18.06.2019 को आयोजित सुनवाई में उनके द्वारा कथन किया गया कि इस अवधि में की गई बिलिंग पर आपत्ति उठाने के लिए उनके पास कोई साक्ष्य/दस्तावेज नहीं है और चूंकि आवेदक के तत्कालीन पूर्ववर्ती अधिकारी द्वारा इस संबंध में कभी कोई आपत्ति नहीं की गई थी, अतः इस अवधि के विद्युत बिलों के पूर्व निर्धारण हेतु उनकी ओर से की गई मांग उनके द्वारा वापस ली जाती है । आवेदक द्वारा इस प्रकार कालखंड मई 2014 से जून 2016 तक की अवधि के बिल के पुनरीक्षण की मांग को वापस लिए जाने से इस संबंध में कोई निर्णय नहीं दिया जाना है ।

(II) <u>**द्वितीय कालखंड जुलाई 2016 से जून 2017 तक**</u> **:** ''इस अवधि जिसमें आवेदक की शाखा में स्थापित मीटर बंद था, के जारी विद्युत बिलों के पुनरीक्षण हेतु फोरम ने दिनांक 23.07.2018 को पारित आदेश माह जुलाई 2017 में नए मीटर लगाए जाने के बाद के 3 माहों में मीटर में दर्ज खपत के आधार पर प्राप्त औसत मासिक खपत पर किए जाने का निर्णय दिया है । आवेदक को फोरम के इस निर्णय पर कोई सैंद्धातिक असहमति या आपत्ति नहीं है, किन्तु उनकी आपत्ति माह जुलाई 2017 में नए मीटर की स्थापना के बाद के माहों में औसत खपत की गणना के लिए मीटर की दर्ज खपत को लेकर है जो उनके अनुसार वास्तविक न होकर उच्चतर स्तर पर ली गई है।

आवेदक ने सुनवाई में कथन किया था कि नए मीटर लगाए जाने के समय या लगाए जाने के बाद आवेदक उपभोक्ता को कोई जानकारी नहीं दी गई थी तथा इस नए मीटर की प्रारंभिक रीडिंग पर उनकी आपत्ति है, जिसके कारण दर्ज खपत अनावेदक द्वारा बढ़ाकर ली गई है । इस संबंध में अनावेदक द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजों का आवेदक को अवलोकन कराया गया तथा अवलोकन पश्चात् आवेदक ने कथन कर स्वीकार किया कि नए मीटर की स्थापना के समय मीटर बदले जाने की रिपोर्ट पर जिसमें नए मीटर की प्रारंभिक रीडिंग अंकित की गई है, उनके स्वयं के हस्ताक्षर है और यह बात उनके ध्यान में नहीं रहने के कारण उनके द्वारा प्रस्तुत लिखित कथन एवं मौखिक कथन में त्रुटिवश नए मीटर की प्रारंभिक रीडिंग आवेदक या उनके प्रतिनिधि को सूचित नहीं किए जाने संबंधी आरोप लगाते हुए इसके आधार पर की गई बिलिंग पर आपत्ति उठाई थी । सुनवाई में मीटर बदलने की रिपोर्ट के अवलोकन पश्चात् आवेदक ने अनावेदक द्वारा बिल में ली गई नए मीटर की प्रारंभिक रीडिंग से सहमति व्यक्त करते हुए अनावेदक पर उनके द्वारा लगाए आरोप वापस लिए जाने का कथन किया है ।

इस संबंध में आवेदक द्वारा प्रस्तुत मूल अपील दिनांक 22.11.2018 का भी अवलोकन किया गया और पाया कि आवेदक द्वारा अपनी अपील में इस

कालखंड में की गई बिलिंग के संबंध में कोई आपत्ति नहीं ली गई है । अतः आवेदक की यह आपत्ति विद्युत लोकपाल के समक्ष प्रचलन योग्य नहीं पाई जाती है और इस पर कोई निर्णय नहीं लिया जाना है ।

(III) **तृतीय कालखण्ड जुलाई 2017 से जून 2018 तक :** इस अवधि में अनावेदक द्वारा की गई बिलिंग पर आवेदक ने सुनवाई में कथन किया कि जुलाई 2017 में नए मीटर लगाए जाने के बाद से जनवरी 2018 तक अनावेदक द्वारा सही मीटर रीडिंग नहीं ली जाकर वास्तविक खपत से अधिक खपत के बिल दिए गए हैं जो कि जनवरी 2018 से उनके रजिस्टर में दर्ज औसत खपत के सापेक्ष बहुत ज्यादा है और नए मीटर लगाते समय या बाद में आवेदक को मीटर की प्रारंभिक रीडिंग नोट करवाने की जरूरत नहीं समझी ।

इसी प्रकार जनवरी 2018 से जून 2018 तक की बिलिंग के संबंध में उनकी आपत्ति है कि इस अवधि में आवेदक द्वारा संधारित किए जा रहे दैनिक मीटर रीडिंग के रजिस्टर में दर्ज खपत के अनुसार न होकर अनावेदक द्वारा बिलिंग की जाकर गलत रीडिंग के आधार पर अवास्तविक खपत के लिए की जा रही है ।

इस संबंध में अनावेदक द्वारा सुनवाई में प्रस्तुत दस्तावेजों में दी गई जानकारी से ज्ञात होता है कि आवेदक ने जुलाई 2017 में नया मीटर लगाते समय नए मीटर की प्रारंभिक रीडिंग जिसका उपयोग अनावेदक ने बिलिंग हेतु किया है, से सहमति व्यक्त करते हुए इस संबंध में मीटर बदले जाने की रिपोर्ट जिसमें नए मीटर की प्रारंभिक रीड़िग दर्ज है पर आवेदक शाखा प्रबंधक ने अपने स्वयं के हस्ताक्षर होना स्वीकार किया है । आवेदक ने सुनवाई में कथन कर स्वीकार किया कि दिनांक 16 जनवरी 2018 को अनावेदक व उनकी उपस्थिति में मीटर की रीडिंग ली गई थी जो 11625 थी जिससे आवेदक सहमत है तथा इसके बाद से जून 2018 तक अनावेदक द्वारा दिए गए बिलों में दर्शाई गई खपत उनके द्वारा दैनिक आधार पर दर्ज

खपत के अनुसार की है और उन्हें इस संबंध में कोई शिकायत नहीं है । आवेदक के इस कथन से तृतीय कालखण्ड जुलाई 2017 से जून 2018 तक की की गई बिलिंग पर आवेदक की आपत्ति तथा इसमें पुनर्निधारण/संशोधन की उनकी मांग स्वतः निराकृत हो जाती है एवं इस संबंध में अब कोई निर्णय लिए जाने की आवश्यकता नहीं रह जाती है ।

बिन्दु क्रमांक (ब) एवं (स) के संबंध में आवेदक द्वारा अपनी मूल अपील में अनावेदक के सहायक यंत्री देपालपुर श्री दांगी द्वारा उनसे किए गए कथित दुर्व्यवहार व मानसिक प्रताड़ना की भरपाई किए जाने तथा इस प्रक्रियां में हो रहे समस्त खर्चें की भरपाई किए जाने की मांग की है । इस संबंध में माननीय मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग के विनियम **''मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ता की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना) विनियम 2009''** के प्रावधानों के अनुसार प्रकरण में किसी प्रकार का दण्ड/शास्ति या क्षतिपूर्ति दिए जाने संबंधी सुनवाई किया जाना/निर्णय दिया जाता विद्युत लोकपाल के क्षैत्राधिकार के अन्तर्गत नहीं है, अतः आवेदक की अपील के इस बिन्दु पर कोई निर्णय विद्युत लोकपाल द्वारा नहीं लिया जाना है । तथापि आवेदक इस संबंध में विधि अनुसार उन्हें उपलब्ध अन्य विकल्पों के उपयोग के लिए स्वतंत्र है ।

11. उक्त तथ्यों एवं निष्कर्षों के आधार पर आवेदक की अपील अस्वीकार कर निरस्त किए जाने का निर्णय लिया जाता है और इसके साथ ही प्रकरण निर्णीत होकर समाप्त किया जाता है।

12. उभय पक्ष प्रकरण में हुए अपने–अपने व्यय को स्वयं वहन करेंगे । आदेश की निःशुल्क प्रति के साथ पक्षकारों को अलग से सूचित किया जाए ।

विद्युत लोकपाल