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

<u>प्रकरण क्रमांक L00-01/2024</u>

श्रीमती वंदना दुबे, – **आवेदक**
द्वारा – श्रीमती उन्नति असाटी/श्री राहुल असाटी,
एल0जी0 – 5, शालीमार टाउनशिप,
इन्दौर (म.प्र.) – 452010

विरूद्ध

कार्यपालन यंत्री (पूर्व शहर) संभाग, – **अनावेदक**
मध्यप्रदेश पश्चिम क्षेत्र विद्युत वितरण कंपनी लिमिटेड,
सत्य सांई जोन, विजय नगर,
इन्दौर (म0प्र0) – 452005

<u>आदेश</u>

(दिनांक 14.02.2024 को पारित)

आवेदक की ओर से उनके प्रतिनिधि श्री राहुल असाटी उपस्थित हुए ।

अनावेदक की ओर से कम्पनी के प्रतिनिधि श्री कमलेश टाले, सहायक यंत्री, मनोरमागंज, इंदौर उपस्थित हुए।

01. विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, इन्दौर एवं उज्जैन क्षेत्र द्वारा श्रीमती वंदना दुबे/आवेदक के आवेदन पर प्रकरण क्रमांक डब्ल्यू 0557723 में पारित आदेश दिनांक 05.09.2023 से असंतुष्ट होने के कारण आवेदक द्वारा विद्युत अधिनियम 2003 की धारा 42(6) के अन्तर्गत विद्युत लोकपाल के पास यह अभ्यावेदन प्रस्तुत किया । आवेदक द्वारा ''मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग के विनियम **''मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ता की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना) विनियम 2021''** की कण्डिका 3.38 के पालन उपरांत ही इस प्रकरण को क्रमांक एल00–01/2024 पर दर्ज किया गया है।

02. प्रकरण के संक्षिप्त विवरण :—

आवेदक द्वारा अपने अभ्यावेदन में उनके प्रकरण का ब्यौरा जो कि विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, इन्दौर एवं उज्जैन क्षेत्र के समक्ष उनके द्वारा रखा था, विस्तृत रूप से वर्णित नहीं किया गया । अतः अभ्यावेदन एवं विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, इन्दौर एवं उज्जैन द्वारा प्रकरण क्रमांक डब्ल्यू 0557723 में पारित आदेश दिनांक 05.09.2023 के अवलोकन पर आवेदक के प्रकरण का विवरण निम्नानुसार हैं :—

i. आवेदक का गैर—घरेलू सर्विस कनेक्शन क्रमांक N3372044984 का स्वीकृत भार 4.0 किलोवॉट है। उक्त परिसर की दुकान श्री राहुल असाटी द्वारा किराये से दिसम्बर 2022 में ली गई । आवेदक को इस परिसर का प्रति माह 500—600 युनिट खपत का बिल प्राप्त हो रहा था, जो उनके अनुसार सही था । माह मई में 1441 यूनिट व माह जून में 2373 यूनिट खपत का विद्युत देयक उन्हें दिया गया, जो आवेदक के अनुसार अत्यधिक था। आवेदक द्वारा विद्युत वितरण कंपनी के सत्यसांई स्थित कार्यालय पर इस हेतु शिकायत की गई । शिकायत पर नियमानुसार कार्यवाही करते हुए विद्युत वितरण कंपनी द्वारा नया मीटर लगाया गया एवं पुराने मीटर को परीक्षण हेतु भेजा गया। मीटर जांच उपरांत रिपोर्ट में मीटर ठीक (ओ.के.) बताया गया जिससे आवेदक असंतुष्ट थे । नया मीटर स्थापित करने के बाद मीटर में 403 यूनिट खपत आई अतः आवेदक द्वारा अनावेदक से नया मीटर की खपत अनुसार बिल सुधार का निवेदन किया गया, जिसे अनावेदक द्वारा मना कर दिया गया । अतः आवेदक ने विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम से उनके प्रकरण पर सुनवाई करते हुये न्याय करने का अनुरोध किया ।

ii. आवेदक द्वारा विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, इंदौर के समक्ष अतिरिक्त लिखित प्रतिवेदन प्रस्तुत कर बताया गया कि माह जनवरी से माह अप्रैल 2023 तक रीडिंग 500—600 यूनिट थी, परन्तु माह मई, जून व मध्य जुलाई 2023 में रीडिंग बहुत अधिक आई है, जो साधारण खपत से बहुत ज्यादा है । आवेदक द्वारा अपने उपरोक्त लिखित जबाव में यह भी कहा गया कि 100—150 यूनिट ज्यादा खपत न्यायसंगत भी है किन्तु 1400 व 2300 यूनिट खपत न्यायसंगत नहीं है, इसलिये उसके द्वारा फोरम के समक्ष आवेदन लगाया गया था।

iii. उपभोक्ता/आवेदक द्वारा फोरम को यह भी बताया गया कि नया मीटर लगने के बाद पुनः रीडिंग 400—500 यूनिट आ रही है एवं पिछले 2 माह की विद्युत खपत भौतिक परीक्षण के अनुसार भी गलत एवं बहुत ज्यादा है ।

iv. आवेदक ने फोरम से अनुरोध किया कि, माह मई, जून व जुलाई के बिल में पहले माह अनुसार संशोधन कराने का प्रयत्न/आदेश करें । आवेदक ने फोरम के समक्ष यह भी

कहा कि उसकी विद्युत खपत जनवरी 2023 से लेकर आज तक बिलकुल एक जैसी है और जून के बाद एक मशीन कम भी हो गई है । अतः इस विषय को भी फोरम संज्ञान में लेवे ।

03. विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, इन्दौर एवं उज्जैन क्षेत्र द्वारा उक्त प्रकरण में उभयपक्षों को सुनने के पश्चात् अपना अभिमत एवं निर्णय नियमानुसार दिया ।

''फोरम को उभयपक्ष से प्राप्त जानकारियों एवं दस्तावेजों के अलोकन उपरान्त फोरम निम्नानुसार निर्णय पारित करता है :—

1. *परिवादी का परिवाद अस्वीकार किया जाता है ।*
2. *अभिमत में उल्लेखानुसार, परिवादी का गैर घरेलु सर्विस क्रमांक N3372044984 स्वीकृत भार 4.0 किलोवॉट है, जिसमें माइक्रोबेव 01 नग, फ्रिज ओवन 01 नग, डीप फ्रिज 01 नग, ए.सी. 01 नग, एवं अन्य पंखा, एल.ई.डी का संयोजित भार विपक्ष द्वारा परिसर मीटर चेकिंग दिनांक 12.06.2023 को मीटर क्रमांक 7609228 की रीडिंग 40 kwh, 4.232 MD पाई गई है । मीटर क्रमांक 7594794 को अंतिम रीडिंग 5998 पर बदलकर नया मीटर क्रमांक 7609228 आरंभिक रीडिंग 005 पर 09.06.23 को स्थापित किया । मीटर क्रमांक 7609228 को टेस्टिंग लैब इन्दौर में दिनांक 24.06.2023 को टेस्टिंग में डायलटेस्ट में सही पाया है । पी.एम.आर. अनुसार माह फरवरी–23 से जून–23 के देयक जारी किया जाना पाया है । अतः परिवादी द्वारा देयकों का भुगतान किया जाये ।''*

04. इस प्रकरण क्रमांक एल.00–01/2024 में उभयपक्षों को लिखित नोटिस जारी करते हुए प्रथम सुनवाई दिनांक 31.01.2024 को नियत की गई ।

(i) दिनांक 31.01.2024 को प्रकरण सुनवाई हेतु नियत किया गया जिसका नोटिस आवेदक/अनावेदक (उभयपक्षों) को भेजा गया । सुनवाई हेतु नियत दिनांक की सूचना आयोग की वेबसाईट पर भी डाली गई ।

सुनवाई दिनांक 31.01.2024 को आवेदक या उनका प्रतिनिधि अनुपस्थित रहे ।

अनावेदक की ओर से उनके अधिकृत प्रतिनिधि श्री प्रतीक पटैरिया, कनिष्ठ यंत्री द्वारा अपने पक्ष में अधिकृत पत्र एवं प्रकरण से संबंधित प्रत्युत्तर भी प्रस्तुत किया, जिनको रिकार्ड में लिया गया।

अनावेदक के अधिकृत प्रतिनिधि श्री प्रतीक पटैरिया, कनिष्ठ यंत्री से प्रकरण से संबंधित मीटर टेस्टिंग की स्पष्ट रिपोर्ट अगली सुनवाई को प्रस्तुत करने हेतु निर्देश दिए गए ।

चूकि आवेदक की ओर से कोई उपस्थित नहीं हुआ है, अतः आवेदक को सूचित करते हुए प्रकरण में आगामी सुनवाई की **दिनांक 08.02.2024** नियत की गई ।

(ii) **दिनांक 08.02.2023** की सुनवाई में आवेदक की ओर से उनके प्रतिनिधि श्री राहुल असाटी तथा अनावेदक की ओर से कम्पनी के प्रतिनिधि श्री कमलेश टाले, सहायक यंत्री, मनोरमा गंज जोन, इन्दौर उपस्थित हुए ।

अनावेदक की ओर से कम्पनी के प्रतिनिधि श्री कमलेश टाले, सहायक यंत्री, मनोरमा गंज जोन, इन्दौर द्वारा अपना अधिकृत पत्र प्रस्तुत किया गया, जिसे रिकार्ड में लिया गया ।

अनावेदक प्रतिनिधि श्री कमलेश टाले, सहायक यंत्री, मनोरमा गंज जोन, इन्दौर द्वारा प्रकरण के संबंध में प्रत्युत्तर प्रस्तुत किया, जिसकी एक प्रति आवेदक को दी गई । प्रत्युत्तर रिकार्ड में लिया गया ।

दिनांक 08.02.2024 की सुनवाई में श्री राहुल असाटी आवेदक की ओर से उपस्थित हुए। श्री राहुल असाटी द्वारा यह बताया गया कि चूंकि वह ही इस प्रकरण में विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, उज्जैन एवं इन्दौर के समक्ष उपस्थित हुए थे, अतः उन्नति असाटी के किसी कारणवश नहीं आने के कारण उनको सुना जावे । उनके इस कथन को स्वीकार कर यह निर्देशित किया गया कि वह आवेदक की ओर से अपना अधिकृत पत्र लोकपाल कार्यालय में 3 दिवस के अन्दर प्रस्तुत करें, अन्यथा आज की सुनवाई में उनके कथन एवं अभ्यावेदन व अभिलेखों पर उपलब्ध दस्तावेजों के आधार पर निर्णय पारित किया जावेगा ।

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 ।

05. सुनवाई के दौरान आवेदक/अनावेदक के कथन :-

(अ) आवेदक के कथन :

(i) आवेदक के प्रतिनिधि श्री राहुल असाटी ने कहा कि उनके द्वारा आवेदक के परिसर की दुकान रेस्टोरेंट चलाने हेतु किराए पर ली गई है ।

(ii) उन्होंने यह बताया कि जब से उनके दुकान में विद्युत प्रदाय किया गया है (नवम्बर 2022) तब से माह अप्रैल 2023 तक की विद्युत खपत जो कि लगभग 400 से 500 यूनिट रही, पर उन्हें कोई आपत्ति नहीं है । परन्तु माह मई एवं जून 2023 की विद्युत खपत जो कि 1441 यूनिट एवं 2373 यूनिट क्रमशः रिकार्ड की गई से असंतुष्ठ होकर मीटर की कार्य–प्रणाली पर संदेह व्यक्त करते हुए उनके द्वारा विद्युत वितरण कम्पनी के संबंधित कार्यालय में मीटर बदलने एवं मीटर परीक्षण हेतु आवेदन दिया गया।

(iii) आवेदक के प्रतिनिधि श्री राहुल असाटी द्वारा यह भी बताया गया कि उनके रेस्टोरेंट जहां पर माह मई एवं जून में अधिक विद्युत खपत रिकार्ड की गई है सायं 4.00 बजे से सुबह 4.00 बजे तक चलता है । उनके द्वारा यह भी बताया गया कि उनकी शिकायत पर अनावेदक द्वारा दिनांक 09.06.2023 को उनका पुराना मीटर बदलकर नया मीटर लगाया गया एवं पुराने मीटर को अनावेदक द्वारा क्षेत्रीय मीटर परीक्षण प्रयोगशाला इन्दौर को परीक्षण हेतु भेजा गया ।

(iv) आवेदक के प्रतिनिधि द्वारा यह भी बताया गया कि दिनांक 12 जून 2023 को उनके उक्त परिसर का विद्युत भार का सत्यापन अनावेदक के प्रतिनिधि द्वारा उनके समक्ष किया गया एवं भार सत्यापन रिपोर्ट पर उनके हस्ताक्षर हैं ।

(v) आवेदक प्रतिनिधि द्वारा भार सत्यापन रिपोर्ट में रिकार्ड किया गए 50 नग एल0ई0डी0 हेतु यह कहा गया कि वह विद्युत से संयोजित नहीं थे एवं उन्हें भार गणना में लिया नहीं जाना चाहिए । अन्य उपकरणों के संबंध में उनका कथन यह था कि ए.सी. और एक डी. फ्रीजर लगा जरूर है परन्तु उपयोग नहीं होते हैं । उन्होंने कहा कि सारे उपकरण लगातार उपयोग में नहीं आते हैं एवं जरूरत के अनुसार ही उपयोग किए जाते हैं ।

(ब) अनावेदक के कथन :

अनावेदक के प्रतिनिधि श्री कमलेश टाले, सहायक अभियंता द्वारा निम्न कथन किए गए :–

(i) आवेदक का विद्युत कनेक्शन नवम्बर 2022 को दिया गया जिसमें आवेदक के किराएदार श्री राहुल असाटी द्वारा केफै (रेस्टोरेंट) चलाया जाता है । आवेदक द्वारा माह मई एवं जून 2023 में अधिक विद्युत खपत की शिकायत पर उनका विद्युत मीटर दिनांक 09.06.2023 को बदला गया एवं बदले गए मीटर को अनावेदक की क्षेत्रीय मीटर परीक्षण प्रयोगशाला में परीक्षण हेतु भेजा गया । 24 जून 2023 को उक्त मीटर के परीक्षण उपरान्त क्षेत्रीय मीटर परीक्षण प्रयोगशाला द्वारा मीटर सही पाया गया एवं मीटर प्रयोगशाला की जांच रिपोर्ट अभ्यावेदन के साथ संलग्न है ।

(ii) अनावेदक के प्रतिनिधि द्वारा यह भी बताया गया कि दिनांक 09.06.2023 को आवेदक की शिकायत पर मीटर बदलने के बाद अनावेदक द्वारा 12.06.2023 को आवेदक के

उक्त रेस्टोरेंट परिसर में विद्युत भार का सत्यापन, आवेदक प्रतिनिधि श्री राहुल असाटी के समक्ष किया गया जिसकी रिपोर्ट अभ्यावेदन के साथ संलग्न है।

(iii) अनावेदक द्वारा यह बताया गया कि आवेदक के रेस्टोरेंट में जो विद्युत भार पाया गया वह उनके संयोजित भार से अत्याधिक है एवं उनके परिसर में उस समय विद्यमान उपकरणों को देखते हुए गर्मी के मौसम में माह मई एवं जून की विद्युत खपत मीटर की रीडिंग के अनुसार सही है ।

(iv) अनावेदक के प्रतिनिधि द्वारा यह कहा गया कि आवेदक द्वारा जब कभी भी इस संबंध में शिकायतें की गई एवं उन सबका समय–समय पर नियमानुसार अनावेदक द्वारा समाधान करने का पूर्ण प्रयास किया गया एवं आवेदक के रेस्टोरेंट में उपयोग होने वाले विद्युत उपकरणों एवं मीटर परीक्षण रिपोर्ट के अनुसार आवेदक की माह मई एवं जून की विद्युत खपत सही है, जिसका भुगतान उन्हें करना चाहिए ।

06. इस प्रकरण में उपलब्ध निम्न दस्तावेज रिकार्ड पर लिए गए :–

(i) आवेदक द्वारा विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, उज्जैन एवं इन्दौर क्षेत्र में प्रस्तुत आवेदन जिसमें उसके द्वारा बिजली बिल, उपभोक्ता रिपोर्ट (पासबुक) एवं दिनांक 24.06.2023 की मीटर टैस्टिंग रिपोर्ट संलग्न की गई थी ।

(ii) विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, उज्जैन एवं इन्दौर क्षेत्र के प्रकरण क्रमांक डब्ल्यू 0557723 पर पारित आदेश दिनांक 05.09.2023 के साथ आर्डर शीट जिसमें श्री राहुल असाटी की हस्ताक्षरित उपस्थिति दर्ज है ।

(iii) अनावेदक के प्रतिनिधि श्री कमलेश टाले, सहायक यंत्री, म0प्र0 विद्युत वितरण कम्पनी इन्दौर द्वारा इस प्रकरण का प्रत्युत्तर दिनांक 30.01.2024 (दिनांक 31.01.2024 को प्राप्त) एवं 07.02.2024 जिसके साथ उपभोक्ता पास बुक, परिसर निरीक्षण रिपोर्ट एवं क्षैत्रीय मीटर परीक्षण प्रयोगशाला इन्दौर की जाचं रिपोर्ट के अतिरिक्त मीटर की पी.एम. आर. रीडिंग से संबंधित दस्तावेज।

07. आवेदक एवं अनावेदक के कथन के परीक्षण एवं अभ्यावेदन और संलग्न दस्तावेजों के पर्यवेक्षण पर निष्कर्ष निम्नानुसार है :–

(i) विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, उज्जैन एवं इन्दौर क्षेत्र के प्रकरण क्रमांक डब्ल्यू 0557723 पर पारित आदेश दिनांक 05.09.2023 में श्री राहुल असाटी आवेदक की ओर से उपस्थित थे, परन्तु विद्युत लोकपाल के समक्ष अपने अभ्यावेदन में आवेदक श्रीमती वंदना दुबे द्वारा उन्नति असाटी, गुलमोहर भोपाल को उनकी ओर से अधिकृत किया गया । प्रकरण में प्रथम सुनवाई दिनांक 31 जनवरी 2024 को आवेदक की ओर से कोई उपस्थित नहीं हुआ । अतः प्रकरण में अगली सुनवाई दिनांक 08 फरवरी, 2024 को नियत की गई ।

दिनांक 08.02.2024 की सुनवाई में श्री राहुल असाटी आवेदक की ओर से उपस्थित हुए। श्री राहुल असाटी द्वारा यह बताया गया कि चूंकि वह ही इस प्रकरण में विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, उज्जैन एवं इन्दौर के समक्ष उपस्थित हुए थे, अतः उन्नति असाटी के किसी कारणवश नहीं आने के कारण उनको सुना जावे । उनके इस कथन को स्वीकार कर यह निर्देशित किया गया कि वह आवेदक की ओर से अपना अधिकृत पत्र लोकपाल कार्यालय में 3 दिवस के अन्दर प्रस्तुत करें, अन्यथा आज की सुनवाई में उनके कथन एवं अभ्यावेदन व अभिलेखों पर उपलब्ध दस्तावेजों के आधार पर निर्णय पारित किया जावेगा ।

(ii) आवेदक के रेस्टोरेंट परिसर में अनावेदक द्वारा 26 नवम्बर 2022 को विद्युत प्रदाय किया गया । आवेदक द्वारा उसके रेस्टोरेंट परिसर में माह मई एवं जून 2023 के दौरान अधिक विद्युत खपत रिकार्ड होने की शिकायत पर अनावेदक द्वारा दिनांक 09.06.2023 को पुराने मीटर क्रमांक 7594794 निकालकर नया मीटर क्रमांक 7609228 लगाया गया, जिसकी प्रारंभिक रीडिंग 0005 थी ।

(iii) अनावेदक द्वारा पुराने मीटर को क्षेत्रीय मीटर परीक्षण प्रयोगशाला में परीक्षण हेतु भेजा गया जहां पुराने मीटर की टैस्टिंग 24.06.2023 को की गई एवं मीटर सही पाया गया, जिसकी जांच रिपोर्ट अभिलेखों पर उपलब्ध हैं ।

(iv) पुराने मीटर के बदलने की रिपोर्ट पर आवेदक के प्रतिनिधि श्री राहुल असाटी के भी हस्ताक्षर हैं । इसके उपरान्त आवेदक की शिकायत के दृष्टिगत अनावेदक द्वारा आवेदक के रेस्टोरेंट परिसर में विद्युत भार सत्यापन 12 जून, 2023 को किया गया एवं उक्त सत्यापन रिपोर्ट में आवेदक प्रतिनिधि श्री राहुल असाटी के भी हस्ताक्षर हैं ।

(v) आवेदक के प्रतिनिधि द्वारा सुनवाई के दौरान उक्त भार सत्यापन रिपोर्ट में दर्ज 50 एल.ई.डी. के संबंध में कहा कि वह विद्युत से संयोजित नहीं है एवं केवल रेस्टोरेंट की सजावट के लिए लगाए गए थे, जिस पर अनावेदक के प्रतिनिधि द्वारा कोई आपत्ति नहीं ली गई ।

(vi) आवेदक के इस कथन को कि उनका रेस्टोरेंट सायं 4.00 बजे से प्रातः 4.00 बजे तक लगभग रात्रि 12 घण्टे खुला रहता है, को ध्यान में रखते हुए एवं भार सत्यापन रिपोर्ट में वर्णित उन विद्युत उपकरणों, जिनका विद्युत संयोजित होने पर सुनवाई के दौरान आवेदक ने अपनी सहमति बताई, के अनुसार मासिक विद्युत खपत की सामान्य रूप से गणना की जाए (जो कि आवेदक प्रतिनिधि के समक्ष अनावेदक द्वारा की गई) के आधार पर भी आवेदक के रेस्टोरेंट परिसर में विवादित माह मई एवं जून 2023 को मीटर द्वारा रिकार्ड की गई विद्युत खपत सही पाई जाती है ।

(vii) अतः आवेदक एवं अनावेदक के कथनों के साथ–साथ प्रकरण के अभिलेखों पर उपलब्ध मीटर बदलने की रिपोर्ट, क्षेत्रीय मीटर परीक्षण प्रयोगशाला इन्दौर की रिपोर्ट, आवेदक के परिसर के मीटर सत्यापन की रिपोर्ट में पाए गए विद्युत उपकरण एवं अन्य दस्तावेजों के

पर्यवेक्षण उपरान्त आवेदक द्वारा प्रेषित अभ्यावेदन अस्वीकार करते हुए फोरम का आदेश यथावत् रखा जाता है ।

(viii) आवेदक द्वारा बकाया राशि का भुगतान अनावेदक को अविलंब किया जावे एवं समय पर भुगतान नहीं होने की स्थिति में अनावेदक नियमानुसार शेष राशि की वसूली हेतु स्वतंत्र है।

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

09. आदेश की प्रति के साथ उभयपक्ष पृथक रूप से सूचित हों और आदेश की प्रति के साथ फोरम का मूल अभिलेख वापिस हो ।

(गजेन्द्र तिवारी)
विद्युत लोकपाल