कार्यालय– अध्यक्ष, विद्युत उपभोक्ता परिवेदना (शिकायत) निवारण फोरम, जगदलपुर
छ0स्टे0पा0डिस्ट्री0कं0लि0, का क्षेत्रीय प्रशासनिक भवन, द्वितीय तल,
वन विद्यालय के सामने, गीदम रोड, जगदलपुर (छ0ग0) पिनकोडः–(494–001)

विषयः– बिजली बंद रहने पर शिकायत के संबंध में।

प्रकरण क्रमांकः–
"जगदलपुर/17/2026"

श्रीमती जयोती साव, ...आवेदिका
रेल्वे पारा, जगदलपुर,
बी0पी0क्र0 1008855439,
(494–001) मो0नं0 9993951354

विरूद्ध

कार्यपालन अभियंता (संचा0/संधा0) संभाग, ...अनावेदक
छत्तीसगढ़ स्टेट पॉवर डिस्ट्रीब्यूशन कंपनी लिमिटेड,
जगदलपुर (छ.ग.)

आदेश

(आज दिनांक 04.06.2026 को पारित किया गया)

(1) आवेदक के ऑनलाईन मूल शिकायत दिनांक 30.04.2026 यह है कि :–

Got a power cut from 3 AM in the morning and already complained in 1912 twice but still issue isn't resolve.

(2) यह कि अनावेदक कार्यपालन अभियंता (संचा0/संधा0) संभाग, छत्तीसगढ़ स्टेट पॉवर डिस्ट्रीब्यूशन कंपनी लिमिटेड, जगदलपुर ने अपने जवाबदावा पत्र क्रमांकः 765 दिनांक 11.05. 2026 के माध्यम से फोरम को सूचित किया कि :–

सूचना पत्र अंतर्गत धारा 42 (5) विद्युत अधिनियम'2003 के तहत् नोटिस जारी करते हुए प्रकरण क्रमांक जगदलपुर प्रकरण क्रमांक 17/2026 आवेदिका श्रीमती जयोती साव, रेलवे पारा, जगदलपुर बी0पी0क्र0 1008855439 के संबंध में निम्न बिन्दुओं पर प्रत्युत्तर प्रस्तुत करने हेतु निर्देशित किया गया था। प्रकरण के निराकरण के संबंध में बिन्दुबार जानकारी निम्नानुसार है :–

1. हां शिकायत का निराकरण सहायक अभियंता (ग्रामीण) जगदलपुर द्वारा कर दिया गया है।

2. उक्त प्रकरण पर निपटारा संभव है।

उक्त प्रकरण में उपभोक्ता के आवेदन के बिन्दु क्रमांक 02 के संबंध में सहायक अभियंता (उपसंभाग) छ0स्टेटपॉ0डि0कंपनी लिमिटेड, जगदलपुर (ग्रामीण) द्वारा संदर्भित पत्र (छायाप्रति संलग्न) के माध्यम से अवगत कराया गया है कि दिनांक 30.04.2026 को उपभोक्ता श्रीमती जयोति साव, निवासी रेल्वे पारा, नकटीसेमरा द्वारा किये गये शिकायत का निपटारा किया जा चुका है। चूंकि ग्रामीण क्षेत्र में रात्रि के समय कर्मचारी उपलब्ध नहीं होने के कारण शिकायत का निराकरण तुरंत नहीं किया जा सका। Morning Shift में कर्मचारियों द्वारा उपभोक्ताओं के शिकायत को प्राथमिकता देते हुए रेल्वे पारा नकटीसेमरा का स्थल निरीक्षण किया गया जिसमें पाया गया कि X-mer से एक फेस का Section Fuse कटा था, एवं एक फेस का Cable भी जल गया था। जिस कारण एक फेस का सप्लाई बाधित था, तथा शेष अन्य फेस की सप्लाई चालू था। चूंकि उक्त स्थल में LT Line Open Bare Conductor 3 Phase S-wire है, जो कि हवा चलने पर एक पेड़ से टकरा कर LT Short होकर एक फेस का Fuse कट गया था। जिसके कारण उक्त पेड़ के तने को काटकर, जला हुआ Cable बदलकर, Section Fuse जोड़कर पूरे Area का विद्युत सप्लाई लगभग शाम 04:00 PM तक बहाल किया गया।

अवगत हो की ग्रामीण क्षेत्र में Shift Wise कर्मचारी उपलब्ध नहीं होने के कारण एक ही Shift के कर्मचारियों से 10–12 घंटे या कभी–कभी 15 से 18 घंटे Breakdown या अन्य विशेष परिस्थितियों में कार्य कराया जाता है। 33 के0व्ही/11 के0व्ही लाईन breakdown की स्थिति में ही रात्रि को कर्मचारियों से विद्युत सप्लाई बहाल तुरंत कराया जाता है। तथा शेष सभी LT लाईन से संबंधित शिकायत के लिये ग्रामीण क्षेत्र में समय–सीमा 24 घंटे निर्धारित किया गया है। अतः उपभोक्ता के शिकायत के निवारण ग्रामीण क्षेत्र के FOC समय–सीमा के भीतर ही लाईन कर्मचारियों द्वारा निराकृत करने का प्रयास किया गया है।

3. प्रकरण से संबंधित जवाबदावा एवं दस्तावेज प्रस्तुत करें – छायाप्रति संलग्न है। अतः जानकारी सादर सूचनार्थ एवं अग्रिम कार्यवाही हेतु सादर प्रेषित् है।

(3) यह कि, दिनांक 22.05.2026 दिन शुक्रवार समय 12:00 बजे सुनवाई में अनावेदक श्री प्रदीप कुमार अग्रवानी कार्यपालन अभियंता (संचा0/संधा0) संभाग, छ0स्टे0पॉ0डि0कं0लि0, जगदलपुर एवं श्री अरबिंद कुमार खोब्रागढ़े सहायक अभियंता (ग्रामीण) उपसंभाग, धरमपुरा जगदलपुर उपस्थित हुए। आवेदिका अनुपस्थित रहे।

इस प्रकरण में कार्यपालन यंत्री (संचा0/संधा0) संभाग, जगदलपुर श्री पी0के0 अग्रवानी द्वारा निम्नानुसार तथ्यों की जानकारी दी गई:–

उपभोक्ता द्वारा प्रथमतः शिकायत 30.04.2026 की प्रातः 3:37 मिनट को 1912 में दर्ज कराया गया था को सुधार करने हेतु उपभोक्ता के निवास ग्राम नकटी सेमरा में तकनीकी कर्मचारियों द्वारा पहुँच कर शिकायत संबंधी जांच किये जाने पर ज्ञात हुआ कि, जिस ट्रांसफार्मर से उपभोक्ता के कनेक्शन प्रदाय किया गया उक्त ट्रांसफार्मर का एक फेस कटा हुआ था साथ ही साथ एक फेस का केबल जला हुआ पाया गया था। जो कि उसी कटआउट फ्यूज से लगा हुआ केबल था। कारण जानने पर जानकारी प्राप्त हुआ कि बिते रात दिनांक 29.04.2026 के रात में लगभग 11:00 से 12:00 बजे आये तेज हवा चलने पर LT Line के नजदीक लगे पेड़ के डंगाल LT खुले तार से टकराने पर उक्त केबल जलना एवं कटना पाया गया।

चूंकि उक्त ग्राम में उस फेस से लगे हुए अन्य उपभोक्ताओं का भी शिकायत प्राप्त था जिसको ध्यान में रखते हुए LT लाईन में आये डंगाल को काटकर लाईन व्यवस्थित कर चालू किया गया जिसको करने में लगभग शाम 4:00 बज चुके थे।

कृप्या इस संबंध में यह भी अवगत हो कि उक्त क्षेत्र में संयुक्त रूप से अन्य उपभोक्ताओं का भी विभिन्न माध्यमों से शिकायत प्राप्त हुआ था। जले हुए फ्यूज, केबल एवं LT लाईन में कार्य को व्यवस्थित करने के कारण समय में विलंब हुआ उसी ट्रांसफार्मर से संबंध में विस्तृत परीक्षण कर फोरम के समक्ष दिनांक 25.05.2026 को जानकारी प्रस्तुत करूँगा। सुनवाई पूर्ण।

(4) फोरम के निष्कर्ष – उभय पक्षों के मौखिक एवं लिखित तर्कों के अवलोकन उपरांत फोरम के संज्ञान में ज्ञात निष्कर्ष निम्नानुसार है :–

(i) यह कि, आवेदिका श्रीमती जयोती साव, रेलवे पारा, जगदलपुर बी0पी0क्र0 1008855439 द्वारा बिजली बंद रहने के कारण दिनांक 30.04.2026 की प्रातः 3:37:30 मिनट को 1912 में दर्ज कराया गया था जो कि दिनांक 30.04.2026 को 11:59:33 तक बिजली चालू नहीं होने पर पुनः 12:00:50 बजे फोरम के ऑनलाईन पोर्टल पर शिकायत दर्ज किया गया।

(ii) यह कि, उक्त शिकायत का निराकरण के संबंध में अनावेदक द्वारा दिनांक 30.04.2026 को कार्यवाही कर शाम 4:00 बजे तक विद्युत सप्लाई चालू किया गया।

जगदलपुर

Chitra

(5) फोरम का निर्णय – आवेदक एवं अनावेदक के द्वारा प्रस्तुत प्रकरण से संबंधित तथ्यों एवं दस्तावेजों के अध्ययन/विवेचन से फोरम इस निर्णय पर पहुंचता है कि :–

(i) यह कि, उपभोक्ता के द्वारा की गई शिकायत का निराकरण अनावेदक द्वारा दिनांक 30.04.2026 को शाम 4:00 P.M. को निराकरण कर विद्युत आपूर्ति सूचारू रूप से बहाल कर दिया गया। अतएव, प्रकरण पूर्णतः निराकृत। प्रकरण नस्तिबद्ध।

(6) आदेश पारित।

(7) प्रकरण निराकृत।

(8) यदि आवेदिका/उपभोक्ता इस आदेश से संतुष्ट न हो तो 45 दिवस के भीतर **माननीय विद्युत लोकपाल, छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग परिसर, सिंचाई कॉलोनी, शांति नगर रायपुर (छ0ग0)** में अपील कर सकता है।

(चित्रा खत्री)
सदस्य
विद्युत उपभोक्ता परिवेदना (शिकायत)
निवारण फोरम, जगदलपुर

(पीयूष राम सोहू)
अध्यक्ष
विद्युत उपभोक्ता परिवेदना (शिकायत)
निवारण फोरम, जगदलपुर