विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, रायपुर (शहर)

(पीठासीन अधिकारी – अध्यक्ष एम.डी. बड़गैया

सदस्य निमिष परमार)

प्रकरण क्रमांक / 33 / 2026

संस्थित दिनांक 03.08.2026

M/s C.G. Elite Owners Association, ...परिवादी

C.G. Elite Commercial Complex,

Opp. Mandi Gate, Main Road Pandri, Raipur (C.G.)

Mob.No. - 94255-05724

विरूद्ध

कार्यपालन अभियंता नगर संभाग (पूर्व), ...उत्तरवादी

छ.स्टे.पॉवर डिस्ट्रीब्यूशन कंपनी लिमि., रायपुर (छ.ग.)

आदेश

(दिनांक 27 / 08 / 2026 को पारित)

परिवादी के बहुउपभोक्ता भवन के विद्युत व्होल्टेज में उतार चढाव एवं विद्युत व्यवधान की समस्या के लगातार बने रहने एवं इसकी शिकायत उत्तरवादी के कार्यालय में किए जाने के बाद भी समस्या का स्थायी समाधान न होने से व्यथित होकर परिवादी द्वारा यह परिवाद प्रस्तुत किया गया है ।

2. मामले में उभयपक्षों के मध्य निम्नालिखित तथ्यों पर विवाद नहीं है –

क. मंडी गेट के सामने, पंडरी रायपुर स्थित मेसर्स सी.जी. एलाईड ओनर्स एसोसिएशन के कामर्शियल कांपलेक्स स्थित विभिन्न व्यवसायियों, कार्यालयों को उत्तरवादी द्वारा अलग–अलग विद्युत कनेक्शन प्रदान किया गया है ।

ख. उक्त भवन में व्याप्त व्होल्टेज के उतार चढाव की समस्या के निराकरण के लिए परिवादी द्वारा पत्र दिनांक 18.09.2025, 21.01.2026, 16.04.2026 एवं दिनांक 14.05.2026 के माध्यम से उत्तरवादी के समक्ष निवेदन किया जा चुका है ।

3. स्वीकृत तथ्यों के अलावा परिवाद / शिकायत संक्षेप में इस प्रकार है कि –

अपने व्यवसायिक काम्पलेक्स स्थित विद्युत कनेक्शनों में व्याप्त व्होल्टेज के उतार चढाव की समस्या के समाधान के लिए बार–बार निवेदन करने के बाद भी उत्तरवादी द्वारा समस्या का स्थायी समाधान न किए जाने के कारण विभिन्न व्यावसायिक कार्यों पर विपरीत प्रभाव पड़ने एवं विद्युत उपकरणों के खराब होने का तथ्य प्रस्तुत करते हुए परिवादी द्वारा विद्युत व्होल्टेज संबंधी समस्या का स्थायी समाधान किए जाने का निवेदन फोरम के समक्ष

किया गया है । विभागीय लापरवाही के कारण लंबी अवधि तक उसकी विद्युत संबंधी समस्या के यथावत बने रहने से हुए नुकसान के लिए क्षतिपूर्ति राशि प्रदान किए जाने की मांग भी परिवादी द्वारा की गयी है ।

4. प्रस्तुत शिकायत का जो उत्तर उत्तरवादी द्वारा पत्र क्रमांक 2348 दिनांक 10.08.2026 के माध्यम से प्रस्तुत किया गया है वह स्वीकृत तथ्यों के अलावा संक्षेप में इस प्रकार है कि –

परिवादी द्वारा अपने परिसर स्थित विद्युत समस्या संबंधी आवेदन प्रस्तुत किये जाने पर परिवादी के परिसर स्थिति ट्रांसफार्मर की मरम्मत की गयी, फ्यूज सर्किट नया लगाया गया एवं ट्रांसफार्मर की एल.टी. बुशिंग में नया बायमेटेलिक क्लैंप लगाया गया है जिससे उसकी विद्युत व्होल्टेज के उतार चढ़ाव की समस्या दूर हो गयी है ।

पूर्व में दिनांक 18.09.2025 को परिवादी द्वारा अपने परिसर में व्होल्टेज हाई होने के संबंध में की गयी शिकायत के समाधान के लिए संबंधित उपकेंद्र के ट्रांसफार्मर का टैप परिवर्तन कर दिया गया था । मई 2026 में परिवादी द्वारा अपने परिसर स्थित लो व्होल्टेज की समस्या के संबंध में प्रस्तुत आवेदन पर कार्यवाही करते हुए परिवादी के परिसर स्थित ट्रांसफार्मर को बदल दिया गया था ।

5. मामले के समुचित निराकरण हेतु निम्नलिखित विचारणीय प्रश्न उद्भूत होते है –

(i) क्या परिवादी द्वारा अपने परिसर स्थित विद्युत समस्या के निराकरण के संबंध में बार–बार निवेदन किए जाने के बाद भी समस्या का स्थायी निराकरण नहीं करते हुए उत्तरवादी द्वारा अपने कर्तव्यों के निर्वहन में लापरवाही की गयी है ।

(ii) व्होल्टेज उतार चढाव की समस्या हुए व्यावसायिक नुकसान एवं उपकरणो की खराबी के लिए परिवादी, उत्तरवादी से क्षतिपूर्ति राशि प्राप्त करने का अधिकारी है ।

विवेचना एवं निष्कर्ष

विचारणीय प्रश्न क्रमांक (i) की विवेचना एवं निष्कर्ष –

6. परिवादी के अनुसार विभिन्न अलग–अलग तिथियों में प्रेषित पत्रों के माध्यम से अपने परिसर में व्याप्त व्होल्टेज के उतार चढाव की समस्या के संबंध में उत्तरवादी को लगातार अवगत कराते रहने के बाद भी समस्या के स्थायी समाधान में उत्तरवादी द्वारा कोई रूचि नहीं ली गयी एवं सुधार के नाम पर छोटे मोटे कार्य किए जाते रहे हैं । उत्तरवादी द्वारा किए गए सुधार कार्यों के बाद भी व्होल्टेज उतार चढाव की समस्या लंबी अवधि से यथावत बनी हुई है । उत्तरवादी की यह कार्यवाही विभागीय दायित्वों के प्रति उसकी लापरवाही एवं उपभोक्ता शिकायतों के प्रति उसके सजग नहीं होने को दर्शाती है । परिवादी द्वारा यह स्वीकार किया गया कि कुछ समय पूर्व उत्तरवादी द्वारा उसके परिसर

उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम जयपुर (शहर)

स्थित ट्रांसफार्मर को बदला भी गया था लेकिन उसके बाद भी विद्युत समस्या जस की तस बनी रही ।

उत्तरवादी द्वारा इस संबंध में बताया गया कि परिवादी द्वारा अपने परिसर में व्याप्त व्होल्टेज समस्या के संबंध में विभागीय कार्यालय में जब–जब भी शिकायत प्रस्तुत की गयी उसकी समस्या के समाधान के लिए यथोचित कदम उठाए गए और आवश्यक होने पर ट्रांसफार्मर भी बदला गया है । फोरम के समक्ष परिवादी द्वारा प्रस्तुत शिकायत के बाद पुनः संबंधित ट्रांसफार्मर की जांच की गयी जिसमें समस्या पाए जाने पर आज दिनांक 14.08.2026 को ट्रांसफार्मर बदला जा रहा है जिससे परिवादी की समस्या का स्थायी रूप से निराकरण हो जाएगा ।

ऐसा प्रतीत होता है कि प्रत्येक बार परिवादी की शिकायत प्राप्त होने के बाद उत्तरवादी द्वारा परिसर की जांच तो की गयी एवं बाहरी तौर पर दिखाई देने वाली केबल, सर्किट, क्लैंप आदि की समस्या को ही परिवादी की समस्या का मूल मानते हुए उसकी मरम्मत, बदली कार्य करते हुए परिवादी की समस्या का निराकरण हो जाना मान लिया गया । उत्तरवादी द्वारा माह मई 2026 में परिवादी के परिसर स्थित ट्रांसफार्मर को बदलते हुए भी परिवादी की समस्या के निराकरण का प्रयास किया जाना दर्शित होता है यद्यपि इसके बाद भी समस्या जस की तक बनी रही । प्रकरण में ऐसा मान लिया जाना कि उत्तरवादी, परिवादी की समस्या के प्रति उदासीन रहा, सही नहीं होगा । यद्यपि यह सही है कि परिवादी की व्होल्टेज संबंधी समस्या की जड़ तक पहुंचने में उत्तरवादी द्वारा समय लिया गया जैसा कि कई बारीक तकनीकी त्रुटियों को ढूढ़ने में लगता है । अतः उक्त विचारणीय प्रश्न का निष्कर्ष यह है कि परिवादी की व्होल्टेज संबंधी समस्या के लंबी अवधि तक बने रहने के आधार पर उत्तरवादी को, विभागीय कार्यों के प्रति लापरवाह बताना अनुचित होगा ।

विचारणीय प्रश्न कमांक (ii) की विवेचना एवं निष्कर्ष –

7. परिवादी के अनुसार उसके परिसर में व्होल्टेज के उतार चढाव के लंबी अवधि तक बने रहने के कारण विभिन्न व्यवसायिक कार्यों पर तो विपरीत प्रभाव पड़ा ही साथ ही विभिन्न इलेक्ट्रानिक उपकरणों के खराब होने की समस्या बनी रही । विद्युत व्यवधान होने के कारण डीजल जनरेटर का उपयोग किया गया जिससे आर्थिक नुकसान हुआ । परिवादी के अनुसार विद्युत समस्या के कारण होने वाले सभी प्रकार के नुकसान का अंदाजा लगाकर उसकी क्षतिपूर्ति के लिए उत्तरवादी को आदेशित किया जाना उचित होगा ।

छत्तीसगढ राज्य विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ता परिवेदना निवारण) विनियम 2023 की कंडिका 8.27 यथा –"After the completion of the proceedings, the

Forum shall issue an order to the distribution licensee directing it to do one or more of the following in a time bound manner, namely -

(iii) to pay such compensation, to the person affected, as determined by the Commission, in case the licensee fails to meet the Standard of Performance as specified by the Commission."

अतः उक्त विचारणीय प्रश्न का निष्कर्ष यह है कि फोरम, माननीय नियामक आयोग द्वारा तय की गयी क्षतिपूर्ति राशि के अतिरिक्त स्वयं के विवेक से किसी प्रकार की क्षतिपूर्ति राशि अथवा मुआवजा दिए जाने का आदेश जारी करने हेतु अधिकृत नहीं है ।

8. उत्तरवादी द्वारा दिनांक 25.08.2026 को पत्र प्रेषित करते हुए फोरम को यह सूचित किया गया है कि परिवादी के परिसर में स्थापित ट्रांसफार्मर को बदलकर नया ट्रांसफार्मर लगाए जाने के बाद परिवादी के परिसर में व्होल्टेज के उतार चढाव की समस्या का स्थायी निराकरण हो गया है । स्थल पर जाकर व्होल्टेज की जांच करने पर तीनों फेज में व्होल्टेज क्रमशः R-N 236V, Y-N 235V B-N 233V पाया गया । नवीन ट्रांसफार्मर की स्थापना के बाद से परिवादी द्वारा परिसर में व्होल्टेज के उतार चढाव की किसी समस्या की सूचना नहीं दी गयी है ।

9. उपरोक्त विवेचना एवं निष्कर्ष उपरांत मैं यह पाता हूं कि परिवादी अपना मामला साबित करने में आंशिक रूप से सफल रहा है । अस्तु प्रस्तुत परिवाद में निम्नानुसार आदेश प्रदान किया जाता है –

(i) उत्तरवादी द्वारा परिवादी के परिसर स्थित विद्युत ट्रांसफार्मर को बदलते हुए परिवादी की समस्या का निराकरण कर दिया गया है ।

(ii) फोरम के मतानुसार इस प्रकरण में अन्य किसी प्रकार की कार्यवाही किए जाने की आवश्यकता शेष नहीं है ।

10. यदि परिवादी/उपभोक्ता इस आदेश से संतुष्ट न हो तो वह इस आदेश दिनांक से 45 दिवस के भीतर माननीय विद्युत लोकपाल, छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग परिसर, सिंचाई कॉलोनी शांति नगर, रायपुर (छ.ग.) में अपील कर सकता है ।

मेरे द्वारा बोलकर टंकित कराया गया ।

आदेश पारित किया गया

(निमिष परमार)
सदस्य

उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम सयपुर (शहर)

(एम.डी. बड़गैया)
अध्यक्ष