

विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम भिलाई इस्पात संयंत्र-भिलाई

पूर्ववर्ती हिन्दी माध्यम प्राथमिक शाला, मगोदा सेक्टर, भिलाई

ई-मेल: bspcgrf@gmail.com, cgrfbsp@sail-bhilaisteel.com दूरभाष: 07882858199, 07882858291

Chairman: A.K. Chouhan

Member : B. L. Meena

प्रकरण क्रमांक : 22/2026

श्री परमेश्वर दास (LN 4273)
मकान नं. 21-A, स्ट्रीट-SPA, सेक्टर-5
भिलाई (छ.ग.)

— आवेदक

नगर विद्युत अभियांत्रिकी विभाग (TEED)
भिलाई इस्पात संयंत्र, भिलाई-490001 (छ.ग.)

विरुद्ध

— अनावेदक

आदेश

दिनांक : 08/10/2026

1. प्रकरण का संक्षिप्त विवरण

1. आवेदक श्री परमेश्वर दास, मकान नं. 21-A, स्ट्रीट-SPA, सेक्टर-5, भिलाई के प्रामाणिक निवासी हैं। उक्त आवाम भिलाई इस्पात संयंत्र द्वारा दीर्घ अवधि हेतु लीज (LN-4273) पर आवंटित है।
2. आवेदक का कथन है कि उन्होंने लगभग दो वर्ष पूर्व अपने आवास में वर्तमान सिंगल-फेज विद्युत कनेक्शन को श्री-फेज कनेक्शन में परिवर्तित करने हेतु तत्कालीन विभाग प्रमुख/महाप्रबंधक के समक्ष आवेदन प्रस्तुत किया था। आवेदक द्वारा विभाग से बार-बार संपर्क किए जाने के बावजूद उक्त आवेदन पर अपेक्षित कार्रवाई नहीं की गई।
3. आवेदक ने यह भी बताया कि उनके माता-पिता वृद्धावस्था में उनके साथ रहते हैं तथा घर में स्थापित दो एयर कंडीशनर सिंगल-फेज आपूर्ति पर संचालित नहीं हो पाते और बार-बार ट्रिपिंग की समस्या उत्पन्न होती है।
4. उक्त शिकायत के निराकरण हेतु प्रकरण फोरम के समक्ष पंजीबद्ध किया गया। फोरम द्वारा अनावेदक से आवेदन की स्थिति, विलंब के कारण, तकनीकी/प्रशासनिक बाधाओं तथा अब तक की गई कार्रवाई से संबंधित विंदुवार प्रतिवेदन एवं अभिलेख मांगे गए।
5. निर्धारित समयावधि में उत्तर प्राप्त नहीं होने पर अनावेदक को स्मरण पत्र द्वारा अतिरिक्त अवसर भी प्रदान किया गया।
6. दिनांक 06/10/2026 की सुनवाई में अनावेदक की ओर से उपस्थित अधिकारियों द्वारा यह बताया गया कि आवेदक द्वारा पूर्व में प्रस्तुत श्री-फेज कनेक्शन संबंधी आवेदन की तलाश किए जाने के बावजूद वह उपलब्ध नहीं हो सका। विभाग द्वारा सिस्टम के उन्नयन तथा मीटरों की स्थिति संबंधी कठिनाइयों का भी उल्लेख किया गया। साथ ही, वितरण व्यवस्था को छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत मंडल को हस्तांतरित करने के प्रस्ताव के कारण कार्य आगे नहीं बढ़ पाने की बात कही गई।

2. मांगी गई राहत

आवेदक की मुख्य मांग वर्तमान सिंगल-फेज विद्युत कनेक्शन को श्री-फेज विद्युत कनेक्शन में परिवर्तित करने तथा इसके लिए विभाग द्वारा आवश्यक कार्रवाई शीघ्र पूर्ण करने की है, ताकि आवेदक अपने आवास में विद्युत सुविधा का समुचित उपयोग कर सकें।

आवेदक का कहना है कि लगभग दो वर्ष पूर्व आवेदन प्रस्तुत किए जाने के बावजूद कार्रवाई नहीं होने से उसे अनावश्यक विलंब एवं असुविधा का सामना करना पड़ रहा है।



विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम भिलाई इस्पात संयंत्र-भिलाई

पूर्ववर्ती हिन्दी माध्यम प्राथमिक शाला, मरोदा सेक्टर, भिलाई

दूरभाष: 07882858199, 07882858291

ई-मेल: bspegtrf@gmail.com ,egrfbsp@sail-bhilaisteel.com

3. विधिक पक्ष

1. विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 42(6) के अंतर्गत उपभोक्ता की शिकायतों के निवारण हेतु स्थापित उपभोक्ता शिकायत निवारण तंत्र के माध्यम से ऐसी शिकायतों का निवारण किया जाना अपेक्षित है।
2. इस प्रकरण में फोरम द्वारा अनावेदक से तथ्यात्मक प्रतिवेदन, संबंधित अभिलेख तथा की गई कार्रवाई का विवरण मांगना इसी वैधानिक शिकायत निवारण प्रक्रिया का हिस्सा है।
3. अभिलेख से यह भी स्पष्ट है कि BSP द्वारा वितरण अनुज्ञप्ति के हस्तांतरण के संबंध में प्रस्तुत याचिका क्रमांक 77/2025 की दिनांक 04/12/2025 की कार्यवाही में माननीय छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग द्वारा यह निर्देश दिया गया था कि वितरण व्यवस्था के हस्तांतरण की प्रक्रिया पूर्ण होने तक BSP-TEED द्वारा अनुज्ञप्तिधारी की शर्तों एवं आयोग के आदेशों का अनुपालन सुनिश्चित किया जाए, जिसमें उपभोक्ताओं को श्री-फेज कनेक्शन जैसी सेवाएं उपलब्ध कराना भी सम्मिलित है। उक्त तथ्य फोरम की कार्यवाही में स्पष्ट रूप से दर्ज है।
4. अतः केवल भविष्य में वितरण व्यवस्था के हस्तांतरण का प्रस्ताव लंबित होना, वर्तमान उपभोक्ता की वैध विद्युत सेवा संबंधी आवश्यकता पर अनिश्चितकालीन रोक का आधार नहीं हो सकता।

4. फोरम का विश्लेषण एवं निष्कर्ष

1. फोरम के समक्ष उपलब्ध अभिलेख एवं सुनवाई के दौरान प्रस्तुत तथ्यों से यह स्पष्ट है कि आवेदक द्वारा श्री-फेज कनेक्शन की मांग काफी समय से की जा रही है। यद्यपि अनावेदक द्वारा पूर्व आवेदन उपलब्ध नहीं होने की बात कही गई है, तथापि केवल आवेदन के अभिलेख में उपलब्ध न होने के आधार पर उपभोक्ता की वर्तमान मांग को अनिश्चितकाल तक लंबित नहीं रखा जा सकता।
2. यदि पूर्व आवेदन विभागीय अभिलेख में उपलब्ध नहीं है, तो विभाग के लिए उचित एवं व्यावहारिक उपाय यह है कि आवेदक से नया आवेदन प्राप्त कर, वर्तमान नियमों एवं निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार उसकी जांच कर आवश्यक कार्रवाई की जाए। फोरम की कार्यवाही में भी इसी दिशा में विभाग को निर्देशित किए जाने की आवश्यकता दर्ज की गई है।
3. अनावेदक द्वारा सिस्टम उन्नयन, मीटरों की खराबी तथा वितरण हस्तांतरण के प्रस्ताव का उल्लेख किया गया है। तथापि इन कारणों से किसी व्यक्तिगत उपभोक्ता की सेवा संबंधी आवश्यकता को अनिश्चित अवधि तक लंबित रखना उचित नहीं है। फोरम ने विशेष रूप से यह टिप्पणी की है कि प्रस्तावित हस्तांतरण की 39 माह की अवधि की शुरुआत अभी निश्चित नहीं है और उपभोक्ता को अपने अधिकार से अनिश्चितकाल तक वंचित नहीं रखा जा सकता, विशेषकर जब वह निर्धारित शुल्क वहन करने को तैयार है।
4. इसके अतिरिक्त, आवेदक द्वारा अपने वृद्ध माता-पिता की सुविधा तथा स्वास्थ्य संबंधी परिस्थितियों के समर्थन में वीडियो एवं मेडिकल रिपोर्ट भी प्रस्तुत किए जाने का तथ्य अभिलेख में दर्ज है।
5. अतः फोरम का मत है कि अनावेदक को अब केवल पूर्व आवेदन की खोज तक सीमित न रहकर, आवेदक की वर्तमान आवश्यकता का नियमानुसार परीक्षण करते हुए सिंगल-फेज से श्री-फेज कनेक्शन में परिवर्तन की प्रक्रिया पूर्ण करने हेतु ठोस एवं समयबद्ध कार्रवाई करनी चाहिए।
6. यदि तकनीकी, सुरक्षा, स्वीकृति, शुल्क, सामग्री अथवा अन्य कोई वास्तविक बाधा हो, तो उसका स्पष्ट कारण, तकनीकी आधार तथा उसके निराकरण की समय-सीमा अभिलेख पर प्रस्तुत करना अनावेदक का दायित्व होगा।

विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम भिलाई इस्पात संयंत्र-भिलाई

पूर्ववर्ती हिन्दी माध्यम प्राथमिक शाला, मरोदा सेक्टर, भिलाई
ई-मेल: bspcgrf@gmail.com ,cgrfbsp@sail-bhilaisteel.com दूरभाष: 07882858199, 07882858291

5. आदेश

उपरोक्त तथ्यों, उपलब्ध अभिलेखों, पक्षकारों की दलीलों एवं विधिक स्थिति पर विचार करने के उपरान्त फोरम निम्न आदेश पारित करता है—

1. अनावेदक, नगर विद्युत अभियांत्रिकी विभाग (TEED), को निर्देशित किया जाता है कि आवेदक श्री परमेश्वर दास के वर्तमान सिंगल-फेज विद्युत कनेक्शन को श्री-फेज विद्युत कनेक्शन में परिवर्तित करने के आवेदन / मांग पर छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत आपूर्ति संहिता एवं लागू नियमों के अनुसार आवश्यक प्रक्रिया पूर्ण करे।
2. यदि आवेदक का पूर्व आवेदन विभागीय अभिलेख में उपलब्ध नहीं है, तो अनावेदक आवेदक से नया आवेदन प्राप्त कर उसे पूर्व आवेदन के स्थान पर विचारार्थ स्वीकार करेगा और केवल पूर्व आवेदन उपलब्ध न होने के आधार पर प्रकरण को लंबित नहीं रखेगा।
3. अनावेदक द्वारा कनेक्शन परिवर्तन हेतु आवश्यक तकनीकी परीक्षण, स्वीकृति, शुल्क निर्धारण/जमा, सामग्री उपलब्धता तथा अन्य आवश्यक औपचारिकताओं की कार्रवाई समयबद्ध रूप से की जाए तथा आवेदक को इसकी स्पष्ट जानकारी दी जाए।
4. यदि किसी वास्तविक तकनीकी अथवा सुरक्षा संबंधी कारण से श्री-फेज कनेक्शन प्रदान करना संभव नहीं है, तो अनावेदक उस कारण का लिखित एवं तकनीकी रूप से समर्थित विवरण आवेदक तथा फोरम के समक्ष प्रस्तुत करेगा तथा समस्या के निराकरण की व्यवहार्य समय-सीमा भी बताएगा।
5. वितरण व्यवस्था के भविष्य में हस्तांतरण संबंधी प्रस्ताव को इस प्रकरण में आवेदक की वर्तमान सेवा संबंधी मांग को अनिश्चितकाल तक लंबित रखने का आधार नहीं बनाया जाएगा। उपलब्ध अभिलेख में वर्णित माननीय आयोग की दिनांक 04/12/2025 की कार्यवाही के अनुरूप वर्तमान उपभोक्ता सेवाओं के संबंध में आवश्यक अनुपालन सुनिश्चित किया जाए।
6. अनावेदक इस आदेश की अनुपालना करते हुए की गई समस्त कार्रवाई की बिंदुवार अनुपालन रिपोर्ट, संबंधित अभिलेखों एवं तकनीकी रिपोर्ट सहित, इस आदेश के जारी होने की तिथि से 15 (पंद्रह) दिवस के भीतर फोरम के समक्ष प्रस्तुत करेगा।
7. निर्धारित 15 दिवस की अवधि में आदेश का अनुपालन न किए जाने अथवा बिना पर्याप्त कारण के अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत न किए जाने की स्थिति में फोरम उपलब्ध अभिलेखों के आधार पर विधि अनुसार आगे की कार्यवाही करने के लिए स्वतंत्र होगा।

यह आदेश पक्षकारों को तत्काल अनुपालन हेतु जारी किया जाता है।

आदेशानुसार।

स्थान : भिलाई

दिनांक : 08/10/2026




(अनिल कुमार चौहान)
अध्यक्ष

विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम
भिलाई इस्पात संयंत्र-भिलाई
Anil Kumar Chouhan
Chairman
Consumer Grievance Redressal
Forum, Bhilai
Bhilai Steel Plant