जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, पाली

परिवाद संख्या –43 / 2017

पीठासीन अधिकारी :– **अजय कुमार बंसल, अध्यक्ष**
(अतिरिक्त प्रभार)
शिवराम महिया, सदस्य

श्री मदन लाल राठौड़ पुत्र श्री रतनलाल, निवासी :– 449 आदर्श नगर विस्तार, पाली, तहसील व जिला पाली राज.।

– प्रार्थी / परिवादी

:: बनाम ::

महाप्रबंधक भारत संचार निगम लिमिटेड, महावीर नगर, तहसील व जिला पाली राजस्थान।.

–अप्रार्थी / विपक्षी

परिवाद अन्तर्गत धारा 12, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 एवं नया अधिनियम अन्तर्गत धारा 35, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019

उपस्थित :–

1. श्री मनीष ओझा विद्वान अधिवक्ता वास्ते परिवादी।
2. श्री पारस मल मेहता, श्री योगेन्द्र ओझा विद्वान अधिवक्ता विपक्षी।

आयोग द्वारा :–

क्र.सं.	चरण	दिनांक
1.	परिवाद पेश हुआ	06.04.2017
2.	विपक्षी का जवाब पेश किया गया	28.06.2017
3.	परिवादी का साक्ष्य बंद हुआ	18.03.2021
4.	विपक्षी द्वारा साक्ष्य पेश किया गया	12.10.2021

5.	विपक्षी द्वारा लिखित बहस प्रस्तुत की गयी।	06.05.2022
6.	निर्णय की दिनांक	13.11.2025

::निर्णय:: **दिनांक :– 13.11.2025**

1. परिवादी मदनलाल राठौड़ ने विपक्षी के विरूद्ध एक परिवाद अन्तर्गत धारा 12 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के तहत पेश किया।

2. परिवादी ने यह परिवाद विपक्षी के विरूद्ध दिनांक 06.04.2017 को इस आश्य का पेश किया कि परिवादी उक्त वर्णित पते पर निवास करता है तथा विपक्षी एक सरकारी कार्यालय है जो भारत संचार निगम लिमिटेड़ के नाम से है जहां पर फोन कनेक्शन, इंटरनेट कनेक्शन, पोस्टपेड सिम इत्यादि के कनेक्शन दिये जाते हैं परिवादी द्वारा विपक्षी के कार्यालय से मोबाईल पोस्टपेड कनेक्शन लिया हुआ है तथा उसका निरन्तर उपयोग व उपभोग किया जा रहा है तथा परिवादी द्वारा दिनांक 14.12.2016 को राजनैतिक यात्रा से विदेश जाने हेतु इंटरनेशनल सिम हेतु विपक्षी के कार्यालय में सम्पर्क किया जिस पर विपक्षी कार्यालय द्वारा इंटरनेशनल सिम जारी करने पर 5,000 / – रूपये (अक्षरे पॉच हजार रूपये) जमा करवाये व सिम जारी की तथा उस सिम का उपयोग विदेश में करने पर नम्बर पुराने 9414119663 ही चालू रखे। परिवादी द्वारा राजनैतिक यात्रा से विदेश में जाने के पश्चात् उक्त नम्बर चालू नहीं हुए तथा न ही उक्त नम्बर की सिम पर नेटवर्क उपलब्ध हुआ तथा फोन का उपयोग व उपभोग परिवादी नहीं कर सका था। परिवादी वर्तमान में विधायक व राजस्थान सरकार में उप मुख्य सचेतक के पद पर पदासीन है जो कि राज्य सरकार के प्रतिनिधि के तौर पर उक्त विदेश यात्रा पर गये थे जिसमें राजनैतिक चर्चा व सरकार की ओर से विशेष मामलों में राय व सुलह हेतु स्थानीय सरकार से निरन्तर सम्पर्क हेतु उक्त मोबाईल नम्बर ही सभी व्यक्तियों के पास उपलब्ध है जिससे कि वे परिवादी से सम्पर्क कर सके परन्तु उक्त मोबाईल नम्बर विदेश दौरे के समय चालू नहीं होने के कारण न तो फोन कॉल रिसीव हुआ न ही फोन कॉल लग रहा था परन्तु विपक्षी द्वारा मोबाईल एक्टिवेट न करने पर परिवादी ने अपने निजी सहायक को दिनांक 19.12.2016 को विपक्षी के कार्यालय में भेजकर मोबाईल एक्टिवेट नहीं होने की लिखित

आपत्ति दर्ज करवाई व कहा कि उक्त मोबाईल फोन विदेश दौरे के दौरान न तो एक्टिवेट हुआ न ही उक्त मोबाईल से कॉल लग रहा है व रिसीव हो रहा है जिस पर विपक्षी ने भरोसा व विश्वास दिलाया तथा कहा कि बैलेन्स राशि कम है इसलिये आप 5,000/– रूपये (अक्षरे पॉच हजार रूपये) जमा करवा दे जिस पर परिवादी के निजी सहायक ने दिनांक 19.12.2016 को 5,000/– रूपये (अक्षरे पॉच हजार रूपये) चैक द्वारा जमा करवाये गये परन्तु उक्त चैक राशि जमा करवाने के बावजूद भी मोबाईल सिम एक्टिवेट नही हुई व फोन कॉल नही लगा व न रिसीव हो रहा था व न ही उक्त मोबाईल सिम में नेटवर्क आ रहा था। परिवादी को विदेश में मोबाईल नेटवर्क की अनउपलब्धता के कारण काफी परेशानी का सामना करना पड़ा व अन्य मोबाईल से उपयोग व उपभोग करना पड़ा जबकि परिवादी के उक्त नम्बर सभी व्यक्तियों के पास होने के चलते उनसे सम्पर्क भी नहीं हो पाया व विदेश में रहने के दौरान सरकारी योजनाओं की जानकारी समय–समय पर सरकार को देने में भी काफी परेशानी का सामना करना पड़ा परिवादी के पुनः विदेश दौरे से भारत आने पर विपक्षी द्वारा दिनांक 04.01.2017 को भिजवाये गये बिल की राशि 1,09,654/– रूपये (अक्षरे एक लाख नौ हजार छह सौ चौवन रूपये) का भेजा गया जिसमें दिनांक 19.12.2016 को डाटा का उपयोग 57,863/– रूपये (अक्षरे सतावन हजार आठ सौ तिरेसठ रूपये) का बताकर भेजा गया है जबकि उक्त डाटा का उपयोग परिवादी द्वारा किया ही नहीं गया क्योंकि दिनांक 19.12.2016 को परिवादी विदेश दौरे पर था तथा उस समय उक्त मोबाईल सिम एक्टिवेट नहीं होने के कारण न तो उसका उपयोग व उपभोग हो रहा था न ही उसमें कम्पनी का नेटवर्क आ रहा था जिस कारण परिवादी उक्त मोबाईल का उपयोग ही नहीं कर पा रहा था तो डाटा नेटवर्क का उपयोग किस प्रकार कर सकता है यह बात विपक्षी को परिवादी ने पत्र द्वारा भी बताई परन्तु उसका कोई संतोषजनक जवाब न देकर उक्त नम्बर बन्द कर दिये हैं। परिवादी द्वारा उक्त सिम व नेटवर्क बाबत् पूरी जानकारी देने के बावजूद भी कोई कार्यवाही नहीं की तब परिवादी ने दिनांक 31.01.2017 को अधिवक्ता के जरिये रजिस्टर्ड नोटिस प्रेषित करवाया, किन्तु परिवादी द्वारा प्रेषित

उपरोक्त रजिस्टर्ड नोटिस दिनांक 31.01.2017 का कोई जवाब विपक्षी कार्यालय द्वारा नहीं दिया गया विपक्षी कार्यालय द्वारा जानबूझकर परिवादी की सिम बन्द कर दी गई इस प्रकार विपक्षी का उक्त कृत्य सेवा में न्यूनता के अंतर्गत आता है अतः परिवादी द्वारा प्रस्तुत परिवाद स्वीकार किया जाकर परिवादी के मोबाईल सिम नंबर 9414119663 चालू करें व बिल राशि 1,09,654/— रूपये (अक्षरे एक लाख नौ हजार छह सौ चौवन रूपये) निरस्त कर नया बिल जारी करवाया जावे एवं परिवादी द्वारा एडवांस जमा करायी गई राशि 10,000/— रूपये (अक्षरे दस हजार रूपये) वापस दिलवाये जावे तथा मानसिक क्षति एवं परिवाद व्यय में 3,00,000/— रूपये (अक्षरे तीन लाख रूपये) दिलवाये जावे।

3. परिवादी द्वारा अपने परिवाद के समर्थन में साक्ष्य शपथपत्र प्रस्तुत किया तथा एनेक्चर सी —1 बिल की फोटो प्रति , एनेक्चर सी —2 राशि 5,000/— रूपये की रसीद प्रति दस्तावेजात पेश किये है जो पत्रावली पर उपलब्ध है।

4. विपक्षी विभाग ने अपने जवाब में यह अंकित किया है कि परिवादी ने विपक्षी विभाग से पोस्टपेड़ मोबाईल नम्बर 9414119663 ले रखा है जिसका परिवादी के द्वारा निरन्तर उपयोग किया जा रहा है एवं परिवादी ने उक्त मोबाईल नम्बर पर इन्टरनेशनल रोमिंग प्लान सुविधा प्राप्त करने हेतु विपक्षी विभाग के यहां दिनांक 07.12.2016 को एक प्रार्थना पत्र दिया एवं दिनांक 09.12.2016 को परिवादी ने जरिये रसीद संख्या 21/6496 के 5,000/— रूपये (अक्षरे पॉच हजार रूपये) आईएसडी सिक्यूरिटी के पेटे विपक्षी विभाग के यहां जमा करवाकर उक्त सुविधा प्राप्त की है परिवादी के मोबाईल नम्बर 9414119663 पर इन्टरनेशनल रोमिंग सुविधा दिनांक 10.12.2016 को ही प्रोवाईड कर दी गई जिसका ऑर्डर नम्बर 8573568003 है एवं परिवादी के विदेश जाने पर उसका मोबाईल चालू था एवं उसके मोबाईल पर नेटवर्क उपलब्ध होने से उसके द्वारा उक्त सुविधा का उपयोग व उपभोग किया गया है। परिवादी के द्वारा विपक्षी विभाग में दिनांक 19.12.2016 को कोई लिखित शिकायत नहीं की गई है लेकिन परिवादी के द्वारा दिनांक 19.12.2016 को 5,000/— रूपये (अक्षरे पॉच हजार रूपये) बिल पेटे विपक्षी विभाग मे जमा करवाये हैं। परिवादी के मोबाईल नम्बर 9414119663 पर इन्टरनेशनल

WEB COPY-NOT OFFICIAL

रोमिंग सुविधा दिनांक 10.12.2016 को ही प्रोवाईड कर दी गई एवं परिवादी के विदेश जाने पर उसका मोबाईल चालू था एवं उसके मोबाईल पर नेटवर्क उपलब्ध होने से उसके द्वारा उक्त सुविधा का उपयोग व उपभोग निरन्तर किया गया है जिसकी पुष्टि उक्त अवधि के कॉल डिटेलों से होती है परिवादी के विदेश यात्रा दौरान दिनांक 17.12.2016 से 19.12.2016 तक विदेश में मोबाईल नेटवर्क उपलब्ध था एवं उसके द्वारा इन्टरनेट डाटा का उपयोग किया गया है परिवादी की सिम पूर्णतया एक्टीवेट थी। परिवादी के द्वारा बिल राशि जमा नहीं करवाये जाने के कारण नियमानुसार उक्त नम्बर बन्द किये गये हैं परिवादी के द्वारा उक्त सिम व नेटवर्क बाबत दिनांक 06.01.2017 एवं 15.02.2017 के संदर्भ मे विपक्षी विभाग द्वारा पूर्ण जवाब परिवादी को दिया गया है। अधिवक्ता का नोटिस दिनांक 31.01.2017 का विपक्षी विभाग को प्राप्त नहीं हुआ है विपक्षी विभाग द्वारा दिये गये जवाब में यह स्पष्ट कर दिया गया था कि इन्टरनेट डाटा का अत्यधिक उपयोग के कारण बढ़ा हुआ बिल आया हुआ है एवं साथ ही डिटेल बिल की प्रति भी परिवादी को प्रेषित कर दी गई थी। इस प्रकार स्पष्ट है कि विदेश यात्रा के दौरान परिवादी का मोबाईल पूर्णतया चालू था, सिम एक्टीवेट थी एवं इन्टरनेट डाटा का अधिक उपयोग करने के कारण ही उक्त उपयोग व उपभोग का बिल विपक्षी विभाग द्वारा प्रेषित किया गया है। इस प्रकार विपक्षी विभाग ने सेवा में न्यूनता का कार्य नहीं किया है अतः परिवादी द्वारा प्रस्तुत परिवाद विरूद्ध विपक्षी विभाग सव्यय खारिज किया जावे।

5. विपक्षी विभाग ने अपने जवाब के समर्थन में शपथपत्र प्रस्तुत किया तथा दस्तावेज के रूप में एनेक्चर डी –1 भुगतान रसीद 1,08,540/– रूपये की प्रति, एनेक्चर डी–2 माननीय उच्चतम न्यायालय द्वारा दी गयी नजीर, एनेक्चर डी–3 इन्टरनेशनल रोमिंग प्लान जारी करने बावत एप्लीकेशन व दिनांकित 07.12.2016 जरिये चैंक द्वारा प्राप्त 5,000/– रूपये राशि रसीद की प्रति, एनेक्चर डी–4 बिल पीरियड 01.12.2016 से 31.12.2016 की फोटो प्रति, एनेक्चर डी–5 विपक्षी द्वारा जारी पत्र दिंनाकित 17.02.2017 की फोटो प्रति, एनेक्चर डी–6 विपक्षी द्वारा जारी

पत्र की फोटो प्रति, एनेक्चर डी–7 परिवादी द्वारा विपक्षी को जमा करायी गयी राशि 1,08,540/– रूपये की सूचना रसीद आदि प्रस्तुत किये गये है।

6. हमने उभय पक्षकरान् की बहस को सुना एवं पत्रावली का ध्यानपूर्वक पठन व अवलोकन किया। प्रस्तुत माननीय उच्चतम न्यायालय की नजीर का ससम्मान अध्ययन किया गया।

7. आयोग के समक्ष प्रस्तुत मामले के निर्णय हेतु विचारणीय बिन्दु यह है कि विपक्षी ने परिवादी को विदेश दौरे के दौरान इन्टरनेशल रोमिंग प्लान एक्टीवेट नही करके इन्टरनेशनल सेवा का चार्ज बिल में 1,09,654/– रूपये अनुचित लगाकर सेवा में न्यूनता बरतकर अनुचित व्यापार–व्यवहार का कृत्य करते हुए सेवादोष कारित किया है ? यदि हां, तो उचित अनुतोष क्या होगा ?

8. विनिश्चय विचारणीय बिन्दु

9. परिवादी के विद्वान अधिवक्ता ने परिवाद में वर्णित आधारों को दोहराते हुए यह बहस कि परिवादी द्वारा विपक्षी से मोबाईल पोस्टपेड कनेक्शन लेकर निरन्तर उपयोग व उपभोग किया जा रहा है तथा परिवादी द्वारा दिनांक 14.12.2016 को राजनैतिक यात्रा से विदेश जाने हेतु इंटरनेशनल सिम हेतु विपक्षी के कार्यालय में सम्पर्क किया जिस पर विपक्षी कार्यालय द्वारा इंटरनेशनल सिम जारी करने पर 5,000/– रूपये (अक्षरे पॉच हजार रूपये) जमा करवाये व सिम जारी की तथा उस सिम का उपयोग विदेश में करने पर नम्बर पुराने 9414119663 ही चालू रखे। परिवादी द्वारा राजनैतिक यात्रा से विदेश में जाने के पश्चात् उक्त नम्बर चालू नहीं हुए और ना ही उक्त सिम पर नेटवर्क उपलब्ध हुआ जिससे परिवादी किसी से सम्पर्क नही कर सका परिवादी ने अपने निजी सहायक को दिनांक 19.12.2016 को विपक्षी के कार्यालय भेजा। विपक्षी ने बैलेन्स राशि कम की कह कर 5,000/– रूपये (अक्षरे पॉच हजार रूपये) जमा करवाने के लिए कहा जिस पर निजी सहायक ने दिनांक 19.12.2016 को 5,000/– रूपये (अक्षरे पॉच हजार रूपये) चैक द्वारा जमा करवाये गये परन्तु उक्त चैक राशि जमा करवाने के बावजूद भी मोबाईल सिम एक्टिवेट नही हुई व फोन कॉल नही लगा व न रिसीव हुआ और न ही उक्त मोबाईल सिम में नेटवर्क आया जिससे काफी परेशानी का

सामना करना पड़ा व विदेश में रहने के दौरान सरकारी योजनाओं की जानकारी समय–समय पर सरकार को देने में भी काफी परेशानी का सामना करना पड़ा विपक्षी द्वारा दिनांक 04.01.2017 को बिल की राशि 1,09,654/– रूपये (अक्षरे एक लाख नौ हजार छह सौ चौवन रूपये) जोडकर भेजा गया जबकि परिवादी की मोबाईल सिम एक्टिवेट नहीं होने के कारण न तो उसका उपयोग व उपभोग हुआ और ना ही नेटवर्क आया जिससे परिवादी उक्त मोबाईल का उपयोग ही नहीं कर पाया। विपक्षी का उक्त कृत्य अविधिक होकर सेवा में न्यूनता के अंतर्गत आता है। विपक्षी सरकारी विभाग है तथा कोई भी सरकारी बकाया होने पर चुनाव लडने के अयोग्य होने के कारण परिवादी ने विपक्षी विभाग में 1,08,540/– रूपये (अक्षरे एक लाख आठ हजार पॉच सौ चालीस रूपये) दौराने परिवाद के विचाराधीन रहते जमा करवा दिये है। परिवादी द्वारा अवैध सरकारी बकाया चुनाव लडने के कारण जमा करायी गयी है उक्त राशि 1,08,540/– रूपये विपक्षी विभाग से वापस दिलाने तथा परिवाद में वर्णित अनुतोष की मॉग की।

10. विपक्षी के विद्वान अधिवक्ता ने जवाब में वर्णित आधारों को दोहराते हुए यह बहस की है कि परिवादी द्वारा पोस्टपेड़ मोबाईल नम्बर 9414119663 का निरन्तर उपयोग किया जा रहा है। परिवादी ने उक्त मोबाईल नम्बर पर इन्टरनेशनल रोमिंग प्लान सुविधा प्राप्त करने हेतु विपक्षी विभाग के यहां दिनांक 07.12.2016 को एक आवेदन दिया एवं दिनांक 09.12.2016 को परिवादी ने जरिये रसीद संख्या 21/6496 के 5,000/– रूपये (अक्षरे पॉच हजार रूपये) आईएसडी सिक्यूरिटी के पेटे विपक्षी विभाग में जमा करवाकर सुविधा प्राप्त की है परिवादी के मोबाईल नम्बर 9414119663 पर इन्टरनेशनल रोमिंग सुविधा दिनांक 10.12.2016 को ही प्रोवाईड कर दी गई जिसका ऑर्डर नम्बर 8573568003 है। परिवादी के द्वारा विपक्षी विभाग में दिनांक 19.12.2016 को कोई लिखित शिकायत नहीं की गई है लेकिन परिवादी के द्वारा दिनांक 19.12.2016 को 5,000/– रूपये (अक्षरे पॉच हजार रूपये) बिल पेटे विपक्षी विभाग मे जमा करवाये हैं। परिवादी का विदेश में मोबाईल चालू व नेटवर्क उपलब्ध होने से सुविधा का उपयोग व उपभोग निरन्तर किया गया है जिसकी पुष्टि उक्त अवधि के कॉल

डिटेलों से होती है परिवादी के विदेश यात्रा दौरान दिनांक 17.12.2016 से 19.12.2016 तक विदेश में मोबाईल नेटवर्क उपलब्ध होने से इन्टरनेट डाटा का उपयोग किया गया है परिवादी की सिम पूर्णतया एक्टीवेट थी। इन्टरनेट डाटा का अत्यधिक उपयोग के कारण बढ़ा हुआ बिल आया हुआ है विपक्षी विभाग ने सेवा में न्यूनता का कार्य नहीं किया है परिवादी ने विपक्षी विभाग में 1,08,540/– रूपये (अक्षरे एक लाख आठ हजार पॉच सौ चालीस रूपये) जमा करवा दिये है। अतः परिवादी का परिवाद भारी हर्जे–खर्चे के साथ खारिज किये जाने का निवेदन किया और यह भी कथन किया कि परिवादी द्वारा अपनी साक्ष्य के दौरान साक्ष्य शपथपत्र प्रस्तुत नही किया गया इसलिए भी परिवाद का परिवाद खारिज किये जाने योग्य है।

11. हमने उभय पक्षकारान् की बहस पर मनन किया व पत्रावली का भलीभांति पठन किया। पत्रावली पर विपक्षी विभाग द्वारा परिवादी का एनेक्चर डी –4 पोस्टपेड बिल की प्रति पेश की गई है, जिसका अवलोकन किया गया। दोनों पक्षो में दिनांक 07.12.2016 को 5,000/– रूपये तथा दिनांक 19.12.2016 को 5,000/– रूपये इस प्रकार कुल 10,000/– रूपये जमा कराने सम्बन्धी तथ्य निर्विवाद है। विपक्षी विभाग की बिल राशि 1,09,654/– रूपये के बकाया पेटे परिवादी द्वारा दिंनाक 1,08,540/– रूपये जमा कराने सम्बन्धी तथ्य भी निर्विवाद है। परिवादी ने विदेश दौरे के दौरान इन्टरनेशल रोमिंग प्लान एक्टीवेट नही करके इन्टरनेशनल सेवा का चार्ज बिल में 1,09,654/– रूपये लगाकर सेवा में न्यूनता बरतने के कथन किये है विपक्षी विभाग ने इन्टरनेशल रोमिंग प्लान दिनांक 10.12.2016 को ही एक्टीवेट करने तथा डेटा सेवा का उपयोग करने के कारण बिल में 1,09,654/– रूपये सही लगाया जाना तथा गलत बिल नही वसूलना बताया है। विपक्षी विभाग द्वारा जारी दिनांकित 01.01.2017 पोस्टपेड बिल के विवरण के अनुसार :–

Roaming calls national Roamimg incoming Calls

17/12/2016	11:39:39	919828624797	58	119.79
17/12/2016	12:48:10	918764040780	13	119.79
18/12/2016	10:44:45	919261009198	11	119.79
19/12/2016	09:44:11	911412385104	13	119.79

Sub Total	95	479.16		

अंकित है।

12. International Roaming incoming calls

18 / 12 / 2016	13:00:48	917597073854	7	63.89
18 / 12 / 2016	13:00:48	917597073854	7	9.00
18 / 12 / 2016	13:01:36	917597073854	6	63.89
18 / 12 / 2016	13:01:36	917597073854	6	9.00
Sub Total	26	145.78		

अंकित है।

13. Outgoing calls

17 / 12 / 2016	08:03:19	bsnlnet	19	18.24
17 / 12 / 2016	08:14:00	bsnlnet	3	9.12
17 / 12 / 2016	08:17:07	bsnlnet	43	45.60
17 / 12 / 2016	08:29:23	33679887701	40	46.70
17 / 12 / 2016	08:32:21	bsnlnet	2	9.12
17 / 12 / 2016	08:33:52	bsnlnet	19	18.24
17 / 12 / 2016	08:42:17	bsnlnet	3	9.12
17 / 12 / 2016	08:46:47	bsnlnet	7	9.12
17 / 12 / 2016	09:00:36	bsnlnet	2	9.12
17 / 12 / 2016	09:02:34	bsnlnet	27	27.36
17 / 12 / 2016	09:13:05	bsnlnet	18	18.24
17 / 12 / 2016	09:23:59	bsnlnet	3	9.12
17 / 12 / 2016	09:25:25	bsnlnet	23	27.36
17 / 12 / 2016	09:44:44	bsnlnet	30	27.36
17 / 12 / 2016	10:12:23	bsnlnet	2	9.12
17 / 12 / 2016	10:13:56	bsnlnet	13	18.24
17 / 12 / 2016	11:25:34	bsnlnet	1	3.74
17 / 12 / 2016	11:28:22	bsnlnet	570	464.50
17 / 12 / 2016	11:42:55	bsnlnet	1	74.56
17 / 12 / 2016	11:43:12	bsnlnet	39	74.56
17 / 12 / 2016	12:05:27	bsnlnet	1866	1478.35
17 / 12 / 2016	12:33:16	bsnlnet	9884	7732.98
17 / 12 / 2016	23:48:25	919434399903	0	19.97
17 / 12 / 2016	23:48:28	bsnlnet	28213	22028.16
18 / 12 / 2016	05:43:15	919434399903	0	19.97
18 / 12 / 2016	11:23:35	bsnlnet	2051	1626.52

18/12/2016	12:13:08	bsnlnet	3808	1426.25
19/12/2016	05:42:36	bsnlnet	74170	57863.63
19/12/2016	21:31:53	bsnlnet	1	31.20
19/12/2016	21:32:47	bsnlnet	1192	748.68
19/12/2016	21:51:31	bsnlnet	87	56.14
Sub Total	122137	93960.39		

अंकित है।

14. अवधार्य योग्य प्रश्न व न्यायिक विश्लेषण

15. राष्ट्रीय रोमिंग व अन्तर्राष्ट्रीय रोमिंग के संम्बन्ध में :– टेलीकॉम अर्थोरिटी ऑफ इण्डिया (ट्राई) द्वारा प्रेस रिलीज संख्या 33/2005 के माध्यम से राष्ट्रीय व अन्तर्राष्ट्रीय रोमिंग से तात्पर्य निम्न प्रकार है :– Roaming means the ability for a cellular subscriber to automatically make and receive voice calls, data and to access other services while traveling outside the geographical coverage area of the home network, by using the visited network. It is national roaming when visited network and the home network of the subscriber are in the same country and it is international roaming when visited network and home network of the subscriber are in different countries.

अर्थात राष्ट्रीय रोमिंग एक ऐसी मोबाईल सेवा है जो ग्राहक को उसी देश में किसी अन्य ऑपरेटर के नेटवर्क का स्वचालित रूप से उपयोग करने की अनुमति देती है यह उपयोगकर्ताओं को अपने घरेलू नेटवर्क के कवरेज क्षेत्र से बाहर होने पर या जब उनका अपना नेटवर्क खराब सेवा प्रदान करता है तब कॉल करने और प्राप्त करने, डेटा उपयोग करने और अन्य सेवाओं तक पहुँचने में सक्षम बनाती है। लेकिन अन्तर्राष्ट्रीय रोमिंग में जब कोई उपयोगकर्ता किसी अन्य देश के नेटवर्क से जुडता है अर्थात विजिट किया गया नेटवर्क और उपभोक्ता का होम नेटवर्क अलग अलग देशों में हो तो इसे अन्तर्राष्ट्रीय रोमिंग कहा जाता है।

16. परिवादी द्वारा विपक्षी विभाग को दिया गया प्रार्थनापत्र के सम्बन्ध में :– परिवादी द्वारा एक प्रार्थनापत्र विपक्षी विभाग को दिनांक 07.12.2016 को मोबाईल नम्बर

9414119663 पर इन्टरनेशनल रोमिंग प्लान प्रारम्भ करने बावत दिया गया जो एनेक्चर डी –3 है। एनेक्चर डी –3 पर ही विपक्षी विभाग द्वारा जारी रसीद है जिस पर रसीद संख्या 21 व दिनांक 09.12.2016 अंकित है तथा नाम मदन लाल राठौड व राशि 5,000/– अंकित है तथा चैक संख्या 306240002 दिंनाक 07.12.2016 अंकित है तथा उक्त रसीद पर विपक्षी विभाग द्वारा एस/डी फोर आईएसडी व मोबाईल नम्बर 9414119663 लिखा हुआ है तथा हस्ताक्षर किये हुए है। परिवादी द्वारा अपने परिवाद में भी यह अंकित किया गया है कि परिवादी ने अप्रार्थी कार्यालय द्वारा इंटरनेशनल सिम जारी करने पर 5,000/– रूपये जमा करवायें। जिसकी पुष्टी विपक्षी विभाग द्वारा अपने जबाव व शपथपत्र में स्पष्ट रूप से स्वीकार करते हुए कथन किया गया है कि परिवादी ने अप्रार्थी विभाग के यहॉ दिनांक 07.12.2016 को एक प्रार्थना पत्र दिया एवं दिंनाक 09.12.2016 को परिवादी ने जरिये रसीद संख्या 21/6496 के रूपये 5,000/– रूपये आई एस डी सिक्यूरिटी के पेटे अप्रार्थी विभाग के यहॉ जमा करवाकर उक्त सुविधा प्राप्त की है तथा अप्रार्थी विभाग ने आगे कथन किया है कि परिवादी के मोबाईल नम्बर 9414119663 पर इन्टरनेशनल रोमिंग सुविधा दिंनाक 10.12.2016 को ही प्रोवाईड कर दी गई जिसका ऑर्डर नम्बर 8573568003 है।

पत्रावली के अवलोकन करने से स्पष्ट है कि परिवादी का परिवाद में यह कथन कि विदेश यात्रा के दौरान विपक्षी विभाग द्वारा सेवा प्रदान नही की गई तथा मोबाईल सेवा का उपयोग बताकर बिल भेज दिया गया यहॉ प्रश्न यह उत्पन्न होता है कि क्या विपक्षी विभाग द्वारा परिवादी के प्रार्थनापत्र दिनांकित 07.12.2016 पर विचार करते हुए आईएसडी सेवा प्रारम्भ करके सिम को चालू किया गया इस प्रश्न के उत्तर में आयोग का मत है कि दिंनाक 07.12.2016 को परिवादी द्वारा एक प्रार्थनापत्र 5,000/– रूपये जरिये चैंक जमा करवाकर आईएसडी सेवा प्रारम्भ करने बावत दिया गया जिसकी विपक्षी विभाग द्वारा दिंनाक 09.12.2016 को रसीद जारी की गयी लेकिन परिवादी के प्रार्थनापत्र पर इन्टरनेशनल रोमिंग सुविधा दिंनाक 10.12.2016 को विपक्षी विभाग द्वारा जारी की गई ऐसी कोई भी दस्तावेजी साक्ष्य विपक्षी विभाग द्वारा आयोग के समक्ष प्रस्तुत

नही की गयी है और विपक्षी विभाग का यह कथन कि दिनांक 10.12.2016 को इन्टरनेशनल रोमिंग सुविधा प्रारम्भ कर दी जिसका ऑर्डर आई डी नम्बर 8573568003 है उक्त ऑर्डर आई डी नम्बर 8573568003 से सम्बन्धित साक्ष्य व उक्त ऑर्डर आईडी की पुष्टि में कोई भी दस्तावेज आयोग के समक्ष प्रस्तुत नही किया गया है जिससे यह कहा जा सके कि विपक्षी विभाग द्वारा दिंनाक 10.12.2016 को उक्त ऑर्डर आई डी नम्बर 8573568003 के माध्यम से परिवादी के मोबाईल नम्बर 9414119663 पर इन्टरनेशनल सेवा प्रारम्भ कर दी।

17. परिवादी द्वारा 5,000/– रूपये की राशि जरिये चैंक दिनांकित 09.12.2016 जमा कराने के सम्बन्ध में :– परिवादी ने अप्रार्थी कार्यालय द्वारा इंटरनेशनल सेवा जारी करने की एवज में 5,000/– रूपये जमा करवायें जिसकी पुष्टी में विपक्षी विभाग द्वारा जमा राशि 5,000/– रूपये को स्वीकार करते हुए दिंनाक 09.12.2016 को जरिये रसीद संख्या 21/6496 रूपये 5,000/– रूपये आई एस डी सिक्यूरिटी के पेटे जमा करवाकर उक्त सुविधा प्राप्त करना बताया है लेकिन विपक्षी विभाग द्वारा उक्त राशि का क्या किया इस सम्बन्ध में भी पत्रावली पर कोई भी साक्ष्य प्रस्तुत नही की है और ना ही उक्त राशि प्राप्त करके इन्टरनेशनल सेवा प्रारम्भ की जिस सम्बन्ध में कोई दस्तावेज प्रस्तुत किया और परिवादी की उक्त राशि 5,000/– रूपये को आगे भी किसी बिल में समयोजित किया गया हो ऐसा भी कोई बिल या दस्तोवज प्रस्तुत नही किया गया है। जबकि विपक्षी विभाग द्वारा दिनांक 01.01.2017 को परिवादी के मोबाईल नम्बर 9414119663 का बिल जारी किया जो बिल एनेक्चर डी 4 के रूप में पत्रावली पर प्रस्तुत किया जिस पर बिल नम्बर 426898760 व दिनांक 01.01.2017 अंकित है तथा बिलिंग पीरियड 01.12.2016 से 31.12.2016 अंकित है उक्त बिल पर परिवादी द्वारा जरिये चैंक जमा राशि दिनांक 19.12.2016 राशि 5,000/– रूपये का अंकन तो है लेकिन परिवादी द्वारा जरिये चैंक जमा राशि दिनांक 07.12.2016 राशि 5,000/– रूपये का अंकन नही है। जबकि विपक्षी विभाग द्वारा अपने जबाव व शपथपत्र में परिवादी द्वारा जमा करायी गयी राशि 5,000/– रूपये की स्वीकृति की है। उक्त 5,000/– रूपये की राशि जरिये चैंक दिंनाकित 07.12.2016 ही परिवादी द्वारा विपक्षी विभाग

को परिवादी के मोबाईल नम्बर 9414119663 पर इन्टरनेशनल सेवा शुरू करने के लिए दी गयी थी लेकिन विपक्षी विभाग द्वारा उक्त राशि को प्राप्त तो कर लिया गया लेकिन उक्त राशि का क्या किया गया और उक्त राशि कहा गयी इसका ना तो कहीं जारी पोस्टपेड बिल संख्या 426898760 दिनांकित 01.01.2017 में अंकन है और ना ही उक्त राशि 5,000/– रूपये प्राप्त करने पर आईएसडी सेवा शुरू की गयी उसका कहीं पोस्टपेड बिल में अंकित है जिससे स्पष्ट रूप से प्रमाणित होता है कि परिवादी द्वारा दिये गये प्रार्थनापत्र दिनांकित 07.12.2016 पर कोई भी विचार नही किया गया और ना ही कोई आईएसडी सेवा प्रारम्भ की गयी और परिवादी से जरिये चैंक दिनांकित 07.12.2016 राशि का छुपाव करते हुए रसीद तो जारी की गई लेकिन उसका पोस्टपेड बिल में इन्द्राज नही करके गम्भीर न्यूनता कारित है। जबकि उक्त 5,000/– रूपये राशि जमा कराने का उद्देश्य ही आईएसडी सेवा प्रारम्भ करना था।

18. विपक्षी विभाग द्वारा जारी पोस्टपेड बिल दिंनाकित 01.01.2017 के सम्बन्ध में :– विपक्षी विभाग द्वारा दिंनाक 01.01.2017 को परिवादी का पोस्टपेड बिल मोबाईल नम्बर 9414119663 का जारी किया गया जिसमें विपक्षी विभाग द्वारा दिनांक 01.12.2016 से 31.12.2016 तक का उपयोग उपभोग किया हुआ बिल राशि 1,09,654/– रूपये बताया गया है और उक्त बिल में दिनांक 19.12.2016 को 5,000/– रूपये जमा कराना अंकित किया है जबकि परिवादी द्वारा 5,000/– रूपये की राशि जरिये चैंक दिंनाकित 07.12.2016 विपक्षी विभाग को मोबाईल नम्बर 9414119663 पर इन्टरनेशनल सेवा शुरू करने के लिए दी गयी थी और सिम नही चालू होने की एवज में परिवादी द्वारा अपने निजी सहायक के माध्यम से 5,000/– रूपये की राशि का चैंक दिनांक 19.12.2016 को बताया गया है जिसकी पुष्टि जमा राशि के सम्बन्ध में विपक्षी विभाग द्वारा 5,000/– रूपये की राशि को अपने जबाव व शपथपत्र में स्वीकार किया गया है इस प्रकार परिवादी द्वारा दिनांकित 07.12.2016 को 5,000/– रूपये व 19.12.2016 को 5,000/– रूपये इस प्रकार कुल 10,000/– रूपये जमा करवा दिये गये तो विपक्षी विभाग द्वारा परिवादी के जारी पोस्टपेड बिल दिनांकित 01.01.2017 में दिनांक 19.12.

2016 को जमा राशि 5,000/– रूपये का ही इन्द्राज क्यों किया गया और दिनांकित 07.12.2016 को 5,000/– रूपये जमा राशि का इन्द्राज क्यों नही किया गया जिससे स्पष्ट रूप से जाहिर होता है कि परिवादी द्वारा आईएसडी सेवा शुरू करने की एवज में जमा राशि 5,000/– रूपये जरिये चैक दिनांकित 07.12.2016 पर कोई इन्टरनेशनल रोमिंग सुविधा को शुरू नही किया गया। विपक्षी विभाग द्वारा जारी बिल मे राशि 1,09,654/– रूपये में से दिनांक 19.12.2016 को जमा राशि 5,000/– रूपये को कम करते हुए कुल बिल राशि 1,05,317/– रूपये ड्यू अंकित की गयी है। जबकि विपक्षी विभाग को कुल बिल राशि में 5,000/– रूपये जरिये चैंक दिनांकित 07.12.2016 का और समयोजन करते हुए 1,01,317/– रूपये का बिल जारी करना चाहिए था जो विपक्षी विभाग द्वारा जारी बिल की विश्वसनीसता को पूर्णतया संदेहास्पद बनाकर पूर्णतः मिथ्या प्रमाणित करता है।

विपक्षी विभाग द्वारा दिंनाक 01.01.2017 को परिवादी का पोस्टपेड बिल मोबाईल नम्बर 9414119663 डिटेल युक्त जारी किया गया जिसमें विपक्षी विभाग द्वारा रोमिंग कॉल नेशनल रोमिंग इनकमिंग कॉल्स् का विवरण अंकित किया है जो निम्नानुसार हैः–

Roaming calls national Roamimg incoming Calls

17/12/2016	11:39:39	919828624797	58	119.79
17/12/2016	12:48:10	918764040780	13	119.79
18/12/2016	10:44:45	919261009198	11	119.79
19/12/2016	09:44:11	911412385104	13	119.79
Sub Total	95	479.16		

विपक्षी विभाग द्वारा दिनांक 01.01.2017 जारी बिल में परिवादी के मोबाईल को दिनांक 17.12.2016 से निरन्तर 19.12.2016 तक नेशनल रोमिंग में दिखाना अंकित किया है। नेशनल रोमिंग एक ऐसी मोबाईल सेवा है जो ग्राहक को उसी देश में किसी अन्य ऑपरेटर के नेटवर्क का स्वचालित रूप से उपयोग करने की अनुमति देती है जिसका तात्पर्य यह है कि परिवादी का मोबाईल फोन दिनांक 17.12.2016 से निरन्तर 19.12.2016 तक देश के अन्दर ही रहा इसलिए

परिवादी के पोस्टपेड बिल में उपरोक्त वर्णित तालिकानुसार दिनांक 17.12.2016 को 119.79/– रूपये, दिनांक 17.12.2016 को 119.79 /– रूपये, दिनांक 18.12.2016 को 119.79/– रूपये तथा दिनांक 19.12.2016 को 119.79 /– रूपये इस प्रकार कुल चार्ज 479.16/– रूपये का चार्ज लगाया तो विपक्षी विभाग द्वारा इन्टरनेशनल रोमिंग इनकमिंग कॉल्स के चार्ज दिनांक 18.12.2016 को कैसे लगा दिये जो तालिका में निम्नानुसार है :–

18/12/2016	13:00:48	917597073854	7	63.89
18/12/2016	13:00:48	917597073854	7	9.00
18/12/2016	13:01:36	917597073854	6	63.89
18/12/2016	13:01:36	917597073854	6	9.00
Sub Total	26	145.78		

उक्त तालिका का अवलोकन करने पर स्पष्टया प्रमाणित होता है कि विपक्षी विभाग द्वारा दिंनाक 18.12.2016 को कुल 4 इन्टरनेशनल इनकमिंग कॉल्स दिखाई है जिसमें समय 13:00:48 पर 7 सैकण्ड की कॉल बताकर 63.89/– रूपये लगाया जाना अंकित किया है और दूसरा कॉल भी 13:00:48 पर 7 सैकण्ड की कॉल बताकर 9.00/– रूपये लगाया जाना अंकित किया है जबकि पहली कॉल का समय 13:00:48 पर 7 सैकण्ड का रहा तो दूसरी कॉल का समय 13:00:48 पर 7 सैकण्ड का नही रह सकता और इसी प्रकार तीसरी कॉल को देखा जावें तो समय 13:01:36 पर 6 सैकण्ड की कॉल बताकर 63.89/– रूपये लगाया जाना अंकित किया है और चतुर्थ कॉल भी 13:01:36 पर 6 सैकण्ड की कॉल बताकर 9.00/– रूपये लगाया जाना अंकित किया है तो चतुर्थ कॉल का समय 13:01:36 पर 6 सैकण्ड का भी नही रह सकता जिससे पूर्णतया प्रतीत होता है कि विपक्षी विभाग द्वारा मनमानी पूर्वक विभेदकारी कॉल चार्जेज लगाकर एक तरफ दिंनाक 17.12.2016 से लगातार दिनांक 19.12.2016 तक नेशनल रोमिंग में परिवादी के फोन को नेशनल रोमिंग में दिखाकर कुल 479.84/– रूपये का चार्ज लगाया तो दूसरी तरफ दिनांक 18.12.2016 को इन्टरनेशनल रोमिंग इनकमिंग कॉल्स दिखाकर 145.78/– रूपये का इन्टरनेशनल रोमिंग इनकमिंग

चार्ज लगाकर बिल जारी किया। जबकि राष्ट्रीय रोमिंग के चार्ज देश में ही रहकर लगाये जा सकते है और इन्टरनेशनल रोमिंग चार्ज देश के बाहर दूसरे देश में होने पर लगाये जाते है।

इसी प्रकार विपक्षी विभाग द्वारा जारी बिल की अन्तर्राष्ट्रीय कॉल का अवलोकन से प्रमाणित होता है कि एक तरफ विपक्षी विभाग दिनांक 17.12.2016 से निरन्तर 19.12.2016 तक नेशनल रोमिंग 479.16/— रूपये का चार्ज लगाया गया है तो दूसरी तरफ अन्तर्राष्ट्रीय आउटगोईग कॉल्स दिनांक 17.12.2016 से निरन्तर 19.12.2016 तक 93,960.39/— रूपये का चार्ज किस प्रकार लगाया गया है जिससे प्रमाणित होता है कि विपक्षी विभाग द्वारा मनमानीपूर्वक परिवादी के बिल में बिना तकनीकी विश्लेषण किये अयुक्तियुक्त व गलत तरीके से कॉल्स दिखाकर चार्ज लगाया गया है। यहॉ तक कि विपक्षी विभाग ने दिनांक 17.12.2016 को समय 23:48:25 पर 919434399903 उक्त नम्बर पर 0 सैकण्ड अंकित कर 19.97/— रूपये का भी चार्ज लगाया गया है तथा दिनांक 18.12.2016 को समय 05:43:15 पर 919434399903 उक्त नम्बर पर 0 सैकण्ड अंकित कर 19.97/— रूपये का चार्ज लगाया गया है। दिनांक 17.12.2016 व 18.12.2016 को 0 सैकण्ड की कॉल पर 19.97/— रूपये एंव 19.97/— रूपये का बिल में चार्ज किस प्रकार लगाया गया जबकि 0 सैकण्ड की कॉल पर कोई भी चार्ज नही लिया जा सकता और ना ही जोडा जा सकता यहॉ तक की विपक्षी विभाग ने दिनांक 17.12.2016 से निरन्तर 19.12.2016 तक इन्टरनेशनल आउटगोईगं कॉल के अन्तर्गत डिटेल बिल सारणी में bsnlnet के रूप में ड्यूरेशन 122137 केबी अंकित कर 93,960.39/— रूपये (अक्षरे तिरानवे हजार नौ सौ साठ रूपये उनचालीस पैसे) का चार्ज लगाकर बिल में जोडा गया है जबकि दूसरी तरफ विपक्षी विभाग ने बिल मे इन्टरनेशनल रोमिंग आउटगोईग कॉल्स् अंकित कर ड्यूरेशन 8541848 अंकित कर 93,960.39/— रूपये (अक्षरे तिरानवे हजार नौ सौ साठ रूपये उनचालीस पैसे) का अंकित किया गया है।

अर्थात विपक्षी विभाग द्वारा एक तरफ बीएसएनएल नेट (जीपीआरएस) के रूप में ड्यूरेशन 122137 केबी अंकित कर 93,960.39/— रूपये

का चार्ज लगाकर बिल में जोडा गया है दूसरी तरफ इन्टरनेशनल रोमिंग आउट गोईग कॉल्स् अंकित कर ड्यूरेशन 8541848 अंकितकर 93,960.39/– रूपये का अंकित किया गया है जबकि जीपीआरएस केबी के रूप में चलती है और कॉल्स सैकण्ड के हिसाब से चलती है तो दोनों के चार्ज 93,960.39/– रूपये व 93,960.39/– रूपये समान है तो एक तरफ ड्यूरेशन 122137 तो दूसरी तरफ ड्यूरेशन 8541848 भिन्न भिन्न कैसे हो गयी। जो बिल दिनांकित 01.01.2017 की सम्पूर्णता को संदेहास्पद व पूर्णत मिथ्या प्रमाणित करता है। यहॉ तक की विपक्षी विभाग ने बिल में जीपीआरएस यूजेज केबी वाईट्स 222452 व चार्जेज 264.95/– रूपये अलग से दर्शित कर रखे है तथा रोमिग जीपीआरएस यूजेज 5954 व चार्जेज 6.06/– रूपये भी अलग से अंकित किये गये है।

19. आईटम्जड् कॉल्स डिटेल में विभेदकारी चार्जेज के सम्बन्ध में :– विपक्षी विभाग द्वारा आउटगोईग कॉल्स में दिनांक 17.12.2016 से 19.12.2016 तक के चार्जेज अंकित किये है जिसका आयोग द्वारा अवलोकन किया जिसमे विपक्षी विभाग द्वारा उक्त बिल में दिनांक 17.12.2016 को 1 केबी का चार्जेज कहीं 3.74/– रूपये अंकित किया गया है और कही 1 केबी का चार्जेज 74.56/– रूपये अंकित किया गया है और कही दिनांक 17.12.2016 व 18.12.2016 को 0 कॉल्स का चार्जेज 19.97/– रूपये व 19.97/– रूपये अंकित किया गया है और दिनांक 19.12.2016 को 1 केबी का चार्जेज 31.20/– रूपये अंकित किया गया है। विपक्षी विभाग द्वारा पोस्टपेड बिल में लगाये गये समस्त चार्जेज अनुचित, मनमानी पूर्ण व विभेदकारी पूर्णत : प्रमाणित होते है जो निम्नानुसार अंकित है :–

Outgoing calls

17/12/2016	08:03:19	bsnlnet	19	18.24
17/12/2016	08:14:00	bsnlnet	3	9.12
17/12/2016	08:17:07	bsnlnet	43	45.60
17/12/2016	08:29:23	33679887701	40	46.70
17/12/2016	08:32:21	bsnlnet	2	9.12
17/12/2016	08:33:52	bsnlnet	19	18.24
17/12/2016	08:42:17	bsnlnet	3	9.12
17/12/2016	08:46:47	bsnlnet	7	9.12
17/12/2016	09:00:36	bsnlnet	2	9.12

17 / 12 / 2016	09:02:34	bsnlnet	27	27.36
17 / 12 / 2016	09:13:05	bsnlnet	18	18.24
17 / 12 / 2016	09:23:59	bsnlnet	3	9.12
17 / 12 / 2016	09:25:25	bsnlnet	23	27.36
17 / 12 / 2016	09:44:44	bsnlnet	30	27.36
17 / 12 / 2016	10:12:23	bsnlnet	2	9.12
17 / 12 / 2016	10:13:56	bsnlnet	13	18.24
17 / 12 / 2016	11:25:34	bsnlnet	1	3.74
17 / 12 / 2016	11:28:22	bsnlnet	570	464.50
17 / 12 / 2016	11:42:55	bsnlnet	1	74.56
17 / 12 / 2016	11:43:12	bsnlnet	39	74.56
17 / 12 / 2016	12:05:27	bsnlnet	1866	1478.35
17 / 12 / 2016	12:33:16	bsnlnet	9884	7732.98
17 / 12 / 2016	23:48:25	919434399903	0	19.97
17 / 12 / 2016	23:48:28	bsnlnet	28213	22028.16
18 / 12 / 2016	05:43:15	919434399903	0	19.97
18 / 12 / 2016	11:23:35	bsnlnet	2051	1626.52
18 / 12 / 2016	12:13:08	bsnlnet	3808	1426.25
19 / 12 / 2016	05:42:36	bsnlnet	74170	57863.63
19 / 12 / 2016	21:31:53	bsnlnet	1	31.20
19 / 12 / 2016	21:32:47	bsnlnet	1192	748.68
19 / 12 / 2016	21:51:31	bsnlnet	87	56.14
Sub Total	122137	93960.39		

विपक्षी विभाग द्वारा परिवादी के मोबाईल नम्बर 9414119663 बिल नम्बर 426898760 दिनांक 01.01.2017 को पोस्टपेड बिल जारी किया गया जिसमें जिसमें बिलिंग पीरियड 01.12.2016 से 31.12.2016 तक का जारी किया गया है तो उक्त बिल के प्रथम पेज पर

Fixed monthly Charges	**From Date**	**To Date**	**Rs. Ps**
Plan 525 Fixed monthly Charges	01 / 01 / 2017	31 / 01 / 2017	300
Fixed monthly Charges	01 / 01 / 2017	31 / 01 / 2017	225
International Roaming Fixed monthly Charges	01 / 01 / 2017	31 / 01 / 2017	99
International	10 / 12 / 2016	31 / 12 / 2016	70.26

Roaming Fixed monthly Charges			
		राशि	694.26

अंकित है जबकि उक्त सारणी के अवलोकन से यह स्पष्टया जाहिर होता है कि विपक्षी विभाग द्वारा Fixed monthly Charges के रूप में परिवादी के पोस्टपेड बिल में Plan 525 Fixed monthly Charges 01.01.2017 से 31.01.2017 तक 300/– रूपये, Fixed monthly Charges 01.01.2017 से 31.01.2017 तक 225/– रूपये, International Roaming Fixed monthly Charges 01.01.2017 से 31.01.2017 99/– रूपये, International Roaming Fixed monthly Charges 70.26/– रूपये इस प्रकार कुल चार्जेज 694.26/– रूपये किस प्रकार लगाये गये जबकि उक्त बिल का पीरियड ही 01.12.2016 से 31.12.2016 तक का था तो 01.01.2017 अंकित कर 694.26/– रूपये बिल जारी किया गया जो पूर्णतया प्रमाणित करता है कि विपक्षी विभाग द्वारा गम्भीर लापरवाही बरत कर अनुचित चार्जेज Fixed monthly Charges रूप में 694.26/– रूपये लगाकर 1,09,654/– रूपये का गलत बिल जारी किया गया है।

यहॉ तक कि विपक्षी विभाग द्वारा एनेक्चर डी –4 पर आईटम कॉल्स डिटेलस् में आउटगोईग कॉल एयरटाईम कॉल्स में दिनांक 23.11.2016 के कॉल्स अंकित कर राशि अंकित की गयी तथा आउटगोईग कॉल्स लोकल कॉल्स में 19.10.2016 के चार्जेज अंकित किये गये है जब बिलिंग का पीरियड ही 01.12.2016 से 31.12.2016 तक का था तो आईटम कॉल्स डिटेलस् में 23.11.2016 की नम्बर्स ऑफ एन्ट्रीज कहॉ से आ गयी और 19.10.2016 के चार्जेज किस प्रकार लगा दिये जिससे प्रमाणित होता है कि विपक्षी विभाग द्वारा सम्पूर्ण बिल दिनांकित 01.01.2017 मे परिवादी के पोस्टपेड बिल में पूर्व दिनांक की कॉल्स दिखाकर अनुचित व्यापार व्यवहार का कृत्य कारित किया है।

20. तकनीकी रिपोर्ट के सम्बन्ध में :– विपक्षी विभाग द्वारा आयोग के समक्ष पोस्टपेड बिल संख्या 426898760 दिनांक 01.01.2017 की कोई भी तकनीकी रिपोर्ट प्रस्तुत नही की है जो उक्त बिल पीरियड 01.12.2016 से 31.12.2016 की सत्यता को प्रमाणित करता हो और यह साबित करता हो कि परिवादी द्वारा उक्त मोबाईल

पर विदेश दौरे दिनांकित 17.12.2016 से 19.12.2016 के दौरान नेटवर्क उपलब्ध था और डेटा का उपयोग उपभोग किया। यहॉ तक की विपक्षी विभाग द्वारा आईटीपीसी की रिपोर्ट भी प्रस्तुत नही की है जो यह प्रमाणित करता हो कि परिवादी का आईटम्जड् डिटेल जो अंकित की गयी है वह सही डाटा कलेक्ट करके आईटीपीसी की सही रिपोर्ट के अनुसार पोस्टपेड बिल दिंनाकित 01.01. 2017 जारी किया गया है। जबकि पत्रावली पर उपलब्ध विपक्षी विभाग द्वारा जारी बिल पूर्णत मिथ्या प्रमाणित सिद्व होता है।

21. विपक्षी विभाग द्वारा टेलीफोन से सम्बन्धित विवाद आरबिट्रेशन के माध्यम से सुने जाने के सम्बन्ध में :– विपक्षी विभाग द्वारा यह आपत्ति प्रस्तुत की गयी है कि प्रकरण में टेलीग्राफ एक्ट के अन्तर्गत विशेष नियम बने हुए है एवं नियम 413 यह प्रतिपादित करता है कि टेलीफोन सेवाओं से सम्बन्धित तमाम विवाद टेलीग्राम एक्ट रूल्स के अन्तर्गत ही निस्तारित किये जा सकते है इसलिए श्रीमान मंच हाजा को प्रस्तुत प्रकरण की सुनवाई की क्षेत्राधिकार नही है जिस सम्बन्ध में विपक्षी विभाग द्वारा माननीय उच्चतम न्यायालय द्वारा पारित न्यायिक दृष्टांत ए. आई.आर 2010 सुप्रीम कोर्ट 90 जनरल मैनेजर टेलीकोम बनाम एम. कृष्णन व अन्य की नजीर प्रस्तुत की गयी जिसका ससम्मान अवलोकन किया गया।

यहॉ पर हमें सर्वप्रथम उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 2 (42) जिसमे सेवा को परिभाषित किया गया है का उल्लेख करना आवश्यक होगा जो निम्नानुसार है :–

सेवा से तात्पर्य :– किसी प्रकार की सेवा अभिप्रेत है जो उसके संभावित उपयोगकर्त्ताओ को उपलब्ध कराई जाती है और इसके अंतर्गत बैंककारी, वित्तपोषण, बीमा, परिवहन, प्रसंस्करण, विधुत या अन्य ऊर्जा की पूर्ति, दूरसंचार, भोजन या निवास अथवा दोनों गृह निर्माण, मनोरंजन, आमोद–प्रमोद या समाचार या अन्य जानकारी पहुॅचाना सम्मिलित है, किंन्तु इन तक ही सीमित नही है, किन्तु इसके अंतर्गत निःशुल्क या व्यक्तिगत सेवा संविदा के अधीन सेवा का प्रदान किया जाना नही है।

जिससे यह स्पष्ट है कि सेवा में दूरसंचार सेवा भी सम्मिलत है तथा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 100 यह बताती है कि यह अधिनियम इस प्रकार की विधि में सर्वोच्च है तथा धारा 100 के अन्तर्गत इस अधिनियम के उपबंध तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के उपबंधों के अतिरिक्त माना गया है न कि उनके अल्पीकरण करने वाला।

माननीय उच्चतम न्यायालय द्वारा न्यायिक दृष्टांत वोडाफोन आईडिया सेल्यूलर लिमिटेड बनाम अजय कुमार अग्रवाल में अभिधारित किया गया कि उपभोक्ता के लिए मध्यस्थता का उपाय चुनना खुला होगा, लेकिन ऐसा करने के लिए कानून में कोई बाध्यता नही है और उपभोक्ता के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 द्वारा प्रदान किये गये उपायों का सहारा लेना खुला होगा। जो 1986 के उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत प्रदान किये गये है जिसे अब 2019 के अधिनियम द्वारा प्रतिस्थापित किया गया है।

इस प्रकार स्पष्ट है कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019, धारा 2 (42) की निहित परिभाषा में दूरसंचार सेवाओं को बाहर नही रखा गया है जिससे यह कहा जा सके कि टेलीफोन सेवाओं से सम्बन्धित विवाद टेलीग्राम एक्ट रूल्स के अन्तर्गत ही निस्तारित किये जायेगे और आयोग को प्रकरण की सुनवाई का क्षेत्राधिकार नही है विपक्षी का यह भी कथन माने जाने योग्य उचित प्रतीत नही है।

22. परिवादी द्वारा शपथपत्र प्रस्तुत नही करने के सम्बन्ध में :– विपक्षी विभाग द्वारा दौराने बहस यह कथन किया कि परिवादी द्वारा अपनी साक्ष्य के दौरान साक्ष्य शपथपत्र प्रस्तुत नही किया गया इसलिए परिवाद का परिवाद खारिज किये जाने योग्य है। परिवादी द्वारा अपना परिवाद दिनांक 06.04.2017 को प्रस्तुत किया गया था तथा उक्त परिवाद के समर्थन में शपथपत्र भी प्रस्तुत किया गया। परिवादी द्वारा अपने परिवाद के समर्थन में एनेक्चर सी –1 बिल की फोटो प्रति , एनेक्चर सी –2 राशि 5,000/– रूपये की रसीद प्रति आदि दस्तावेजात पेश किये है और विपक्षी विभाग द्वारा भी परिवादी द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजो को दस्तावेज के रूप में एनेक्चर डी–1 भुगतान रसीद 1,08,540/– रूपये की प्रति, एनेक्चर डी–3

इन्टरनेशनल रोमिंग प्लान जारी करने बावत एप्लीकेशन व दिनांकित 07.12.2016 जरिये चैंक द्वारा प्राप्त 5,000/– रूपये राशि रसीद की प्रति, एनेक्चर डी–4 बिल पीरियड 01.12.2016 से 31.12.2016 की फोटो प्रति, एनेक्चर डी–7 परिवादी द्वारा विपक्षी को जमा करायी गयी राशि 1,08,540/– रूपये की सूचना रसीद आदि प्रस्तुत किये गये। उभय पक्षो में दिनांक 07.12.2016 को 5,000/– रूपये तथा दिनांक 19.12.2016 को 5,000/– रूपये इस प्रकार कुल 10,000/– रूपये जमा कराने सम्बन्धी तथ्य निर्विवाद है। विपक्षी विभाग की बिल राशि 1,09,654/– रूपये के अनुसरण में परिवादी द्वारा दिंनाक 1,08,540/– रूपये जमा कराने सम्बन्धी तथ्य भी निर्विवाद है। परिवादी ने विदेश दौरे के दौरान इन्टरनेशल रोमिंग प्लान एक्टीवेट नही करके इन्टरनेशनल सेवा का चार्ज बिल में 1,09,654/– रूपये लगाकर सेवा में न्यूनता बरतने के कथन किये है विपक्षी विभाग ने इन्टरनेशल रोमिंग प्लान दिनांक 10.12.2016 को ही एक्टीवेट करने तथा डेटा सेवा का उपयोग करने के कारण बिल में 1,09,654/– रूपये सही लगाया जाना तथा गलत बिल नही वसूलना बताया है तथा उभय पक्षों ने पोस्टपेड बिल संख्या 426898760 दिनांकित 01.01.2017 एनेक्चचर सी–1 व एनेक्चर डी–4 के रूप में प्रस्तुत कर विपक्षी विभाग द्वारा जारी करना स्वीकृत किया है।

भारतीय साक्ष्य अधिनियम 1872 की धारा 58 व भारतीय साक्ष्य अधिनियम 2023 की धारा 52 में यह वर्णित किया गया है कि स्वीकृत तथ्यों को साबित किया जाना आवश्यक नही है। जबकि परिवादी का परिवाद शपथपत्र द्वारा भी समर्थित है तो विपक्षी विभाग का यह आधार कि परिवादी द्वारा साक्ष्य शपथपत्र प्रस्तुत नही किये जाने पर परिवाद को खारिज किया जाना चाहिये माने जाने योग्य उचित प्रतीत नही होता है।

23. पत्रावली का सम्पूर्ण अवलोकन करने व उपलब्ध साक्ष्यों के आधार पर उक्त प्रकरण के समस्त तथ्यों, परिस्थितियों, उपलब्ध दस्तावेजी साक्ष्यों व न्यायिक दृष्टान्तों की रोशनी में तथा उभय पक्षों की बहस के आधार पर आयोग के समक्ष यह तथ्य पूर्णतः स्पष्ट व प्रमाणित है कि विपक्षी ने परिवादी के पोस्टपेड मोबाईल

सिम को विदेश दौरे के दौरान इन्टरनेशल रोमिंग प्लान एक्टीवेट नही करके और ना ही परिवादी द्वारा प्रस्तुत प्रार्थनापत्र दिनांकित 07.12.2016 पर विचार करके विपक्षी विभाग द्वारा सम्पूर्ण आईटमज्ड कॉल डिटेलस् बिना किसी तकनीकी आधार के दर्शित कर अनुचित व मिथ्या कॉल व डेटा का अंकन करते हुए चार्जेज लगाये गये है तथा परिवादी से जरिये चैंक दिनांकित 07.12.2016 राशि 5,000/– रूपये इन्टरनेशनल रोमिंग सेवा शुरू करने के नाम पर प्राप्त करके पोस्टपेड बिल दिनांकित 01.01.2017 में अंकन नही करके इन्टरनेशनल सेवा का चार्ज बिल में 1,09,654/– रूपये बिना किसी युक्तियुक्त आधार के व बिना तकनीकी रिपोर्ट के जोडकर सेवा में गंभीर न्यूनता बरतकर अनुचित व्यापार–व्यवहार का कृत्य करते हुए सेवादोष कारित किया है। अतः उपरोक्त समग्र विश्लेषण के आधार पर परिवादी का उक्त परिवाद स्वीकार किये जाने योग्य पाया जाता है।

–:: आदेश ::–

फलत : परिवादी का यह परिवाद विपक्षी के विरूद्ध स्वीकार किया जाकर विपक्षी को आदेशित किया जाता है कि : –

(1) विपक्षी विभाग द्वारा जारी बिल संख्या 426898760 दिनांकित 01.01.2017 राशि 1,09,654/– रूपये (अक्षरे एक लाख नौ हजार छः सौ चौपन रूपये) को अपास्त करते हुए शून्य घोषित किया जाता है तथा विपक्षी परिवादी का पोस्टपेड एक्टीवेटेड प्लान 525 फिक्सड् मन्थली चार्जेज (मय सर्विस टैक्स या सर्विस टैक्स रहित यदि लागू हो तो) का नया संशोधित बिल जारी करें तथा विपक्षी परिवादी के मोबाईल नम्बर 9414119663 यदि चालू नही हो तो उसको अविलम्ब चालू करें।

(2) विपक्षी परिवादी से प्राप्त इन्टरनेशनल रोमिंग के पेटे जरिये चैंक दिनांकित 07.12.2016 राशि 5,000/– रूपये (अक्षरे पॉच हजार रूपये) व दिनांकित 19.12.2016 जरिये चैंक 5,000/– रूपये (अक्षरे पॉच हजार रूपये) इस प्रकार कुल प्राप्त राशि 10,000/– रूपये (अक्षरे दस हजार रूपये) का भुगतान परिवाद प्रस्तुत करने की दिनांक 06.04.2017 से 02 माह के भीतर 6 प्रतिशत वार्षिक

साधारण दर की ब्याज से करें। दो माह में भुगतान नही करने की सूरत में उक्त राशि पर ताअदायगी 9 प्रतिशत वार्षिक साधारण दर से ब्याज देय होगा।

(3) विपक्षी परिवादी द्वारा परिवाद के विचाराधीन रहते दिनांक 09.06.2018 को जमा करायी गई राशि 1,08,540/– रूपये (अक्षरे एक लाख आठ हजार पॉच सौ चालीस रूपये) विपक्षी विभाग में जमा करने की दिनांक 09.06.2018 से 6 प्रतिशत वार्षिक साधारण ब्याज की दर से दो माह के भीतर लौटावें। दो माह में विपक्षी द्वारा राशि 1,08,540/– रूपये (अक्षरे एक लाख आठ हजार पॉच सौ चालीस रूपये) नही लौटाने की सूरत में उक्त राशि पर ताअदायगी 9 प्रतिशत वार्षिक साधारण दर से ब्याज देय होगा।

(4) विपक्षी परिवादी को मानसिक पीड़ा स्वरूप 30,000/– रूपये (अक्षरे तीस हजार रूपये) का भुगतान आदेश की दिनांक से दो माह के भीतर करें। दीगर सूरत में उक्त राशि 30,000/– रूपये (अक्षरे तीस हजार रूपये) पर आदेश की तिथि से ताअदायगी 9 प्रतिशत वार्षिक साधारण दर से ब्याज भी देय होगा।

(5) उपभोक्ता हितों के प्रति उपेक्षा एवं अनदेखी व गंभीर लापरवाही बरतने तथा उपभोताओ के प्रति अनुचित व्यापार व्यवहार प्रणाली अपनाये जाने के कारण विपक्षी पर कुल 50,000 /– रूपये (अक्षरे पचास हजार रूपये) की राशि बतौर हर्जाना अधिरोपित की जाती है, जो राशि विपक्षी राज्य उपभोक्ता कल्याण कोष, जयपुर के नाम जरिये डी.डी. आदेश की तिथि से 02 माह में अदा करें। दीगर सूरत में आदेश की तिथि से ताअदायगी 9 प्रतिशत ब्याज भी देय होगा।

(शिवराम महिया)
सदस्य

(अजय कुमार बंसल)
अध्यक्ष
(अतिरिक्त प्रभार)

निर्णय आज दिनांक 13.11.2025 को लिखाया जाकर मुद्रांकित, हस्ताक्षरित एवं उद्घोषित किया गया।

(शिवराम महिया)
सदस्य

(अजय कुमार बंसल)
अध्यक्ष
(अतिरिक्त प्रभार)