समक्ष जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, अल्मोड़ा।

उपस्थित :– 1–श्री रमेश कुमार जायसवाल, अध्यक्ष।
2–श्रीमती बिद्या बिष्ट, सदस्य।
3–श्री सुरेश चन्द्र काण्डपाल, सदस्य।

उपभोक्ता शिकायत संख्या–14 वर्ष 2021

समित खुल्बै,
माया कॉटेज, रानीधारा, अल्मोड़ा।

.....परिवादी ।

प्रति

1. बीएसएनएल महाप्रबन्धक,
   निकट हेड पोस्ट ऑफिस,
   अल्मोड़ा।
2. अल्मोड़ा केबिल नेटवर्क,
   मॉ नन्दा काम्पलैक्स,
   एल0आर0सा0 रोड,अल्मोड़ा।

.....विपक्षीगण।

परिवाद प्रस्तुति की तिथि–08.01.2021
अन्तिम सुनवाई की तिथि–19.01.2024
आदेश की तिथि–19.02.2024

उपस्थित 1–परिवादी स्वंय।
2–विपक्षी सं0–1 की ओर से विद्वान अधिवक्ता–श्री अक्षय जोशी।
3–विपक्षी सं0–2 की ओर से विद्वान अधिवक्ता–श्री आज़ाद खान।

आदेश तैयारकर्ता– श्री रमेश कुमार जायसवाल, अध्यक्ष।

निर्णय

यह परिवाद, परिवादी ने विपक्षीगण से मानसिक क्षतिपूर्ति व वाद व्यय रू0–1,00,000/–दिलवाए जाने हेतु प्रस्तुत किया है।

2. परिवाद के तथ्य इस प्रकार है कि परिवादी ने अपने निवास स्थान में दिनांक 9–6–2020 को फाइबर इंटरनेट लगाया था। उपरोक्त दिनांक को फाइबर मॉडम लगाने वाले व्यक्ति द्वारा रू0–4,000/– की मांग की गयी, परन्तु परिवादी को विपक्षी सं0–1 द्वारा इस विषय में कोई जानकारी ना दिए जाने के कारण एवं फाइबर मॉडम व इंस्टालेशन का कोई पक्का बिल न दिए जाने कारण कोई भुगतान नहीं किया। फाइबर इंटरनेट शुरू हाने के कुछ दिनों बाद से ही इंटरनेट वीडियो (linkedin.com आदि में) देखते समय फाइबर मॉडम के रिस्टार्ट होने की परेशानी शुरू हो गई, जिसकी बीएसएनएल कस्टमर केयर में कई बार कम्प्लेन नं0–1051278751,1051673157, 1051519736, 1051759349, 1051759349

व 1051786696 पर शिकायत की गई, परन्तु कोई कार्यवाही नहीं की गई। दिनांक 23–12–2020 को बंदरों द्वारा फाइबर इंटरनेट लाइन को क्षतिग्रस्त कर दिए जाने के कारण विपक्षी सं0–1 के कस्टमर केयर (कम्प्लेन नं0–1052455365) पर शिकायत की तथा कार्यालय में शिकायतपत्र भी दिया गया, परन्तु उनके द्वारा कोई कार्यवाही नहीं की गई। दिनांक 24–12–2020 को विपक्षी सं0–2 द्वारा दिनांक 9–6–2020 को लगाए गए फाइबर मॉडम व इंस्टालेशन का पुनः भुगतान करने को कहा गया तथा पक्का बिल देने की भी बात कही गई, परन्तु 7–8 माह उपरान्त उस पक्के बिल का उपयोग परिवादी के लिए नहीं था इसलिए परिवादी ने भुगतान करने से इन्कार कर दिया जिस कारण से विपक्षी सं0–2 द्वारा फाइबर मॉडम व कनेक्टर, विपक्षी सं0–1 के उप मंडल अभियंता की उपस्थिति में लिखित में देने के बाद वापस कर दिया गया। दिनांक 28–12–2020 को परिवादी द्वारा पर्सनल फाइबर मॉडम की व्यवस्था कर लिए जाने के बाद विपक्षी सं0–1 के महाप्रबन्धक कार्यालय में बंदरों द्वारा क्षतिग्रस्त फाइबर इंटरनेट लाइन व पर्सनल फाइबर मॉडम को कान्फिगर करने के लिए प्रार्थनापत्र दिया गया तथा इस कार्य में लगने वाले शुल्क की जानकारी के लिए भी लिखा गया था, परन्तु उनके द्वारा कोई कार्यवाही नहीं की गयी। परिवादी द्वारा पुनः दिनांक 2–1–2021 व 5–1–2021 को प्रार्थनापत्र दिया गया, परन्तु विपक्षीगण द्वारा दिनांक 8–1–2021 तक कोई कार्यवाही नहीं की गई। परिवादी के कार्य में अत्यधिक बाधा उत्पन्न हो रही है।

इन्हीं तथ्यों के आधार पर परिवादी द्वारा प्रार्थना की गयी कि उसे विपक्षीगण से मानसिक क्षतिपूर्ति व वाद व्यय रू0–1,00,000/ दिलवाया जाए।

3. विपक्षीगण को परिवाद का नोटिस भेजा गया।

4. विपक्षी सं0–1 द्वारा जवाबदावा 9क/1 व 9क/2 प्रस्तुत किया गया। प्रस्तर–1 को अस्वीकार करते हुए कहा कि विपक्षी विभाग द्वारा FTTH (fiber to home) Connection लगाने हेतु TIP (telecom infrastructure provider)के रूप में विपक्षी सं0–2 के साथ EOI के जरिये अनुबन्ध कर इस हेतु अधिकृत किया गया है। मॉडम, तार व इंस्टॉलेशन का चार्ज TIP द्वारा लिया जाता है जो विभाग से संबंधित नहीं है। प्रस्तर–2 को अस्वीकार कर कहा गया कि विपक्षी सं0–1 के द्वारा लिया (TIP) विपक्षी सं0–2 तक केबल नेटवर्क और डाटा की आपूर्ति की जाती है। उसके उपरांत उपभोक्ता तक डाटा की आपूर्ति और केबल की देख–रेख का कार्य विपक्षी सं0–2 द्वारा किया जाता है। विभाग को डाटा उपभोग की ही जानकारी होती है और उपभोक्ता द्वारा लगातार डाटा उपयोग किया जा रहा है। उपभोक्ताओं के द्वारा की गई शिकायतें ऑनलाइन पोर्टल के जरिये विपक्षी सं0–1 के पास आती है, जिन्हें विपक्षी सं0–2 के लॉगिन में अन्तरित किया

जाता है, उसके बाद शिकायतों का निस्तारण करने की जिम्मेदारी विपक्षी सं0–2 की होती है। इस मामले में भी फाइबर ब्रेक की शिकायत आने पर विपक्षी सं0–2 को अवगत करा दिया गया था। शिकायत निस्तारण की कार्यवाही विपक्षी सं0–2 से होनी थी। पैरा–4 को अस्वीकार किया गया। पैरा–5 को अस्वीकार करते हुए कहा गया कि मॉडम कॉन्फिगर का कार्य सर्विस प्रोवाइडर विपक्षी सं0–2 का होता है। विपक्षी सं0–1 को गलत पक्षकार बनाया गया है। परिवाद विपक्षी सं0–1 के विरूद्ध खारिज होने योग्य है।

5. विपक्षी सं0–2 द्वारा जवाबदावा 20क/1 व 20क/2 प्रस्तुत कर परिवादपत्र के प्रस्तर 1 लगायत 7 को अस्वीकार किया गया। अपने अतिरिक्त कथन में कहा गया कि विपक्षी सं0–2 केवल विपक्षी सं0–1 के आदेश पर कनैक्शन लगाने का कार्य सम्पादित करता है तथा डाटा की स्पीड आदि में उसका कोई नियंत्रण नहीं होता है। परिवादी ने Consumer application form अच्छी तरह से भर कर कनैक्शन लिया था जिसमें आर्बीट्रेशन का प्रावधान है। जिसमें स्पष्ट रूप से लिखा है कि तकनीकी रूप से इन्टरनेट की स्पीड आदि की जिम्मेदारी विपक्षी सं0–2 की नहीं है तथा यह तथ्य भी परिवादी की पूर्ण जानकारी में था कि इन्टरनेट चलाने के लिए मॉडम खरीदना है, परन्तु उसने कोई मॉडम नहीं खरीदा। विपक्षी सं0–2 का कर्मचारी जब कनैक्शन लगाने गया तो परिवादी ने अपने पास से मॉडम लगाकर कनैक्शन करने की सहमति दी तथा कनैक्शन लगाने के बाद उसने मॉडम की कीमत मांगी तो परिवादी द्वारा मॉडम का मूल्य ऑफिस में जमा करने का आश्वासन दिया, परन्तु परिवादी ने उक्त रकम जमा नहीं की। आठ माह की सुचारू सेवा के बाद परिवादी की छत में उसके पालतू कुत्ते द्वारा फाइबर लाइन को दॉत से काटकर क्षतिग्रस्त कर दिया। जब विपक्षी सं0–2 का लाईनमैन मरम्मत करने गया और उन्होंने मॉडम की कीमत मांगी तो परिवादी द्वारा दुर्व्यवहार किया गया तथा पैसे देने से इन्कार कर दिया, जिस पर विपक्षी सं0–2 ने पुलिस चौकी में शिकायत की तथा बाद में पुलिस ने दोनों पक्षों का राजीनामा करा दिया तथा परिवादी ने अपना मॉडम बिना किराये के 08 माह तक उपयोग कर दिनांक 21–12–2020 को वापस कर दिया, जिससे विपक्षी सं0–2 को आर्थिक हानि हुई। विपक्षी सं0–2 की टीम दिनांक 28–12–2020 को विपक्षी सं0–1 के आदेश से पुनः कनैक्शन लगाने गयी, परन्तु परिवादी द्वारा पुनः दुर्व्यवहार किया गया। विपक्षी सं0–2 की टीम ने दिनांक 9–1–2021 को भी परिवादी की लाइन सही की है। परिवादी द्वारा सब कुछ जानबूझ कर गलत तथ्यों के आधार पर परिवाद प्रस्तुत किया गया है जो रू0–25,000/– वाद–व्यय सहित खारिज होने योग्य है।

6. उभय पक्षकारों को साक्ष्य प्रस्तुत करने का अवसर प्रदान किया गया।

परिवादी ने अपना शपथपत्र 10क/1 लगायत 10क/3 व 23क/1 लगायत 23क/3 तथा लिखित बहस 38क/1 व 38क/2 तथा निम्न दस्तावेज प्रस्तुत किये:–

क0सं0	दस्तावेज	कागज सं0
1.	विपक्षी सं0–1 को भेजे गये पत्रों की प्रति	4क/1 से 4क/3
2.	विपक्षी सं0–2 को भेजे गये पत्र की प्रति	4क/4
3.	विपक्षी सं0–1 को भेजे गये पत्र दिनांक 23–11–2020 की प्रति	4क/5
4.	बिलों की प्रतियॉ	11क/1 लगायत 11क/4
5.	विपक्षी को भेजे गये पत्र दिनांक 24–12–2020 की प्रति	24क/1
6.	विपक्षी सं0–1 द्वारा विपक्षी सं0–2 को भेजे गये पत्र दिनांक 9–1–2021 की प्रति	24क/2
6.	भेजे गये शिकायतपत्रों की प्रति	24क/3 से 24क/11
7.	इनवाइस की प्रति	24क/12
8.	बिलों की प्रतियॉ व लेन्डलाइन नं0–05962–297464 का विवरण	24क/13 लगायत 24क/32

7. विपक्षी सं0–1 की ओर से जवाबदावा/प्रतिउत्तर कागज सं0–9क/1 व 9क/2 तथा साक्ष्य शपथपत्र 13क/1 से 13क/3 लिखित बहस 37क/1 व 37क/2 तथा निम्न दस्तावेज प्रस्तुत किये गये:–

क0सं0	दस्तावेज	कागज सं0
1.	विपक्षी सं0–2 की नियुक्ति बाबत पत्र प्रति	14क/1
2.	अनुबन्ध की प्रति	14क/2 से 14क/14

8. विपक्षी सं0–2 द्वारा शपथपत्र 33क, लिखित बहस 40क व फेहरिस्त 21 से निम्न दस्तावेज प्रस्तुत किये–

क0सं0	दस्तावेज	कागज सं0
1.	परिवादी के संयोजन हेतु आवेदनपत्र की प्रति	22क/1 व 22क/2
2.	बिल की प्रति	22क/3

9. हमारे द्वारा परिवादी एवं विपक्षी सं0–1 व 2 के विद्वान अधिवक्तागणों की बहस सुनी गई तथा पत्रावली पर उभय पक्षकारों द्वारा उपलब्ध कराये गये साक्ष्यों व प्रपत्रों का भलीभॉति अवलोकन एवं अध्ययन किया गया।

10. परिवादी द्वारा परिवादपत्र के पैरा–1 में कथन किया गया पाया जाता है कि "प्रार्थी के निवास स्थान में दिनांक 09–06–2020 को फाईबर इंटरनेट लगाया गया था। उपरोक्त दिनांक को फाईबर मॉडम लगाने वाले व्यक्ति द्वारा रू0–4,000/– की मांग की गई, परन्तु BSNL द्वारा प्रार्थी को उस विषय में कोई जानकारी ना दिये जाने एवं फाईबर मॉडम को कोई पक्का बिल ना दिये जाने के कारण परिवादी द्वारा उसका कोई भुगतान अदा नहीं किया गया था।" परन्तु परिवादी द्वारा यहॉ पर यह स्पष्ट नहीं किया गया कि उनके द्वारा उक्त फाईबर मॉडम की बाबत स्वंय BSNL से बात कर स्थिति को स्पष्ट करने हेतु क्या प्रयास किया गया और उसकी कीमत को BSNL को पूर्व में अथवा बाद में अदा किये जाने का भी कोई कथन परिवादी द्वारा नहीं किया गया पाया जाता है।

11. परिवादी द्वारा परिवादपत्र के पैरा–4 में स्वंय ही यह कथन किया गया है कि "दिनांक 24–12–2020 को अल्मोड़ा केबल नेटवर्क द्वारा दिनांक 09–06–2020 को लगाये गये फाईबर मॉडम व इन्टालेशन का पुनः भुगतान करने को कहा गया व पक्का बिल देने की भी बात कही गई। परन्तु 7/8 माह उपरान्त उस पक्का बिल की प्रार्थी के लिए कोई उपयोग नहीं था इसलिए प्रार्थी ने भुगतान करने से इन्कार किया। जिस कारण से अल्मोड़ा केबल नेटवर्क द्वारा फाईबर मॉडम व कनेक्टर, बीएसएनएल उप मंडल अभियंता की उपस्थिति में लिखित में देने के पास वापस कर दिया गया।" परिवादी के इस कथन से यह स्पष्ट होता है कि परिवादी को दिनांक 09–06–2020 को अपने निवास स्थान में अल्मोड़ा केबल नेटवर्क द्वारा फाईबर मॉडम व कनेक्टर लगाये जाने के संबंध में पूरी जानकारी थी, परन्तु इसके बावजूद भी परिवादी द्वारा जानबूझकर अल्मोड़ा केबल नेटवर्क को दिनांक 09–06–2020 को परिवादी के निवास स्थान में लगाये गये फाईबर मॉडम व कनेक्टर का भुगतान अदा नहीं किया गया और ना ही परिवाद प्रस्तुत करते समय उन्हें पक्षकार बनाया गया।

12. परिवादी द्वारा परिवादपत्र के पैरा–5 में कथन किया गया है कि दिनांक 28–12–2020 को प्रार्थी द्वारा पर्सनल फाईबर मॉडम की व्यवस्था कर लिये जाने के बाद BSNL के कार्यालय में बंदरों द्वारा क्षतिग्रस्त इन्टरनेट लाईन व उक्त पर्सनल फाईबर मॉडम को कॉन्फिगर करने के लिए प्रार्थना पत्र दिया गया व इस कार्य में लगने वाले शुल्क की जानकारी के विषय में लिखा गया।" पैरा–6 में कथन किया गया है कि दिनांक 28–12–2020 के बाद दिनांक 02–01–2021 व 05–01–2021 को पुनः प्रार्थनापत्र दिया गया व उपरोक्त शिकायत को शीघ्र अति शीघ्र सही करने का अनुरोध किया गया। परिवादी द्वारा उक्त शिकायतों पर कोई कार्यवाही न किये जाने पर विपक्षी BSNL के विरूद्ध दिनांक 08–01–2021 को

विदा।

उपभोक्ता परिवाद प्रस्तुत किया गया।

13. परिवादी द्वारा जिला उपभोक्ता आयोग, अल्मोड़ा में दिनांक 08–01–2021 को परिवाद प्रस्तुत करने के बाद जिला आयोग कार्यालय द्वारा विपक्षी BSNL के विरूद्ध प्रस्तुत परिवाद का नोटिस विपक्षी BSNL के जवाबदावे हेतु दिनांक 10–02–2021 की तिथि नियत कर दिनांक 13–01–2021 को भेजा गया। विपक्षी BSNL द्वारा अपना जवाबदावा/प्रतिउत्तर कागज सं0–9क/1 व 9क/2 दिनांक 08–03–2021 को प्रस्तुत किया गया जिसकी प्रति परिवादी द्वारा प्राप्त कर अपने हस्ताक्षर के नीचे दिनांक 10–03–2020 की तिथि अंकित की गई पायी जाती है। इसके उपरान्त परिवादी द्वारा अपना पहला साक्ष्य शपथपत्र कागज सं0–10क/1 से 10क/3 व प्रपत्र 11क/1 से 11क/4 दिनांक 18–06–2021 को प्रस्तुत किये गये। जिसके बाद विपक्षी BSNL की ओर से महाप्रबन्धक (प्रशा0) BSNL अल्मोड़ा का साक्ष्य शपथपत्र कागज सं0–13क/1 से 13क/3 व प्रपत्र कागज सं0–14क/1 से 14क/14 दिनांक 26–11–2021 को पत्रावली में प्रस्तुत किये गये। परिवादी द्वारा विपक्षी के साक्ष्य शपथपत्र व प्रपत्रों की प्रतियां दिनांक 26–11–2021 को ही प्राप्त कर ली गई थी।

14. प्रस्तुत परिवाद की पत्रावली की आर्डरशीट के अवलोकन से विदित होता है कि जिला उपभोक्ता आयोग, अल्मोड़ा द्वारा दिनांक 15–12–2021 को परिवादी व विपक्षी BSNL के अधिवक्ता की बहस सुनी गई तथा निर्णय हेतु दिनांक 07–01–2022 की तिथि नियत की गई। दिनांक 07–01–2022 को उपभोक्ता आयोग द्वारा पत्रावली में उभय पक्षों द्वारा प्रस्तुत तथ्यों का विश्लेषण करने के उपरान्त पारित आदेश में यह निर्धारित किया गया कि TIP अल्मोड़ा केबल नेटवर्क को प्रस्तुत परिवाद में पक्षकार बनाया जाना आवश्यक है तथा परिवादी को परिवादपत्र में संशोधन कर TIP अल्मोड़ा केबल नेटवर्क को विपक्षी सं0–2 के रूप में पक्षकार बनाये जाने तथा उनके विरूद्ध आवश्यक पैरवी सुनिश्चित किये जाने हेतु आदेशित किया गया।'' परिवादी द्वारा दिनांक 07–01–2022 के आदेश के अनुपालन में TIP अल्मोड़ा केबल नेटवर्क को पक्षकार विपक्षी सं0–2 बनाया गया तथा उनके विरूद्ध जिला आयोग कार्यालय से नोटिस जारी किये गये।

15. विपक्षी सं0–2 द्वारा आपत्ति (जवाबदावा) कागज सं0–20क/1 व 20क/2 दिनांक 07–03–2022 को प्रस्तुत किया गया जिसकी प्रति परिवादी द्वारा प्राप्त की गई। विपक्षी सं0–2 द्वारा प्रस्तुत आपत्ति (जवाबदावा) के अतिरिक्त कथन की अन्तिम पंक्ति में लिखा गया पाया जाता है कि ''विपक्षी सं0–2 की टीम ने दिनांक 09–01–2020 को भी शिकायतकर्ता की लाईन सही की है।'' विपक्षी सं0–2 द्वारा परिवादी के नाम से निर्गत बिल दिनांकित 22–08–2020 मु0 4,000/– की

छायाप्रति कागज सं0–22क/3 भी मय सूची दिनांक 07–03–2022 को प्रस्तुत किया गया।

16. तदोपरान्त परिवादी द्वारा अपना दूसरा साक्ष्य शपथपत्र कागज सं0–23क/1 लगायत 23क/3 दिनांकित 29–03–2022 नियत तिथि दिनांक 30–03–2022 को प्रस्तुत किया गया। इस साक्ष्य शपथपत्र के पैरा–6 में यह स्वीकार किया गया पाया जाता है कि विपक्षी सं0–2 अल्मोड़ा केबल नेटवर्क की टीम द्वारा दिनांक 09–01–2021 को क्षतिग्रस्त लाईन को सही किया गया। जिसकी पुष्टि परिवादी द्वारा पुनः शपथपत्र के पैरा–7 में करते हुए कथन किया गया पाया जाता है कि "प्रार्थी के फाईबर ब्राडबेण्ड की लाईन दिनांक 23–12–2020 से दिनांक 09–01–2021 तक क्षतिग्रस्त थी जो कि दिनांक 04–01–2021 को विपक्षी सं0–2 अल्मोड़ा केबल नेटवर्क की टीम द्वारा सही किया गया है।"

17. इसके बाद परिवादी द्वारा अपने इस साक्ष्य शपथपत्र के अगले पैरा में लिखा गया पाया जाता है कि "परन्तु प्रार्थी के इन्टरनेट को दिनांक 25–12–2020 से लगातार 09–01–2021 तक किसी अन्य व्यक्ति/MAC ID(e0e8.e62e.e92e) द्वारा उपयोग किया गया है, जबकि इस दौरान्प्रार्थी के निवास स्थान की फाईबर ब्रॉडबेण्ड लाईन क्षतिग्रस्त थी। उक्त MAC ID(e0e8.e62e.e92e) द्वारा 25 दिसम्बर 2020 से माह मई 2021 तक बिना प्रार्थी की जानकारी व अनुमति के उपयोग किया गया है।"

18. परिवादी द्वारा अपने दूसरे शपथपत्र के 9वें पैरा में स्वंय ही यह कथन किया गया है कि "प्रार्थी को इस उक्त MAC ID(e0e8.e62e.e92e) की जानकारी मार्च माह में (https://cybercrimke.gov.in/) में इस संदर्भ में रिपोर्ट कर दी गई थी। पुलिस द्वारा बीएसएनएल महाप्रबंधक को इस संदर्भ में रिपोर्ट देने को कहा गया था। परन्तु जांच रिपोर्ट न देने के कारण प्रार्थी की साइबर क्राइम रिपोर्ट को पुलिस द्वारा दिनांक 27–07–2021 को close कर दिया गया।

प्रार्थी द्वारा भी दिनांक 18–08–2021 व 21–09–2021 को बीएसएनएल ऑफिस में उक्त MAC ID(e0e8.e62e.e92e) व इस संदर्भ में जांच करने के लिए प्रार्थनापत्र व नोटिस भी दिया गया, परन्तु इस विषय में भी बीएसएनएल द्वारा कोई कार्यवाही नहीं की गई।"

19. यहाँ यह गौरतलब है कि उपरोक्त तथ्यों अथवा आरोपों तथा दिनांक 09–01–2021 को विपक्षी सं0–2 द्वारा परिवादी की लाईन को ठीक करने के तथ्य का अथवा परिवादी द्वारा उपरोक्त प्रकरण में की गई शिकायतों का कोई वर्णन परिवादी द्वारा परिवाद योजित करते समय ना तो परिवादपत्र में किया गया पाता जाता है और ना ही उनके द्वारा इसके बाद भी परिवादपत्र में इन तथ्यों को जोड़ने

हेतु कोई संशोधन प्रार्थनापत्र प्रस्तुत किया गया। विपक्षीगणों के अधिवक्तागणों द्वारा बहस के दौरान् इसके बाबत् बलपूर्वक विरोध भी व्यक्त किया गया।

20. हमारी समझ में यदि परिवादी के निवास स्थान में संयोजित फाईबर ब्रॉडबेण्ड लाईन का किसी अज्ञात व्यक्ति द्वारा किसी प्रकार चोरी से दुरूपयोग किया गया था तो उसकी जांच स्थानीय पुलिस द्वारा ही की जानी चाहिए थी तथा यह प्रकरण हमारे अधिकार क्षेत्र से बाहर हो जाता है। परिवादपत्र में वर्णित तथ्यों से इतर वर्णित तथ्यों का संज्ञान लेने तथा उन पर कोई कार्यवाही किया जाना भी हम उचित व विधि सम्मत नहीं मानते हैं। इसके अतिरिक्त प्रस्तुत प्रकरण में हम पाते हैं कि परिवादी द्वारा विपक्षी सं0–2 को पक्षकार बनाने के बाद उनके विरूद्ध कोई सेवा में कमी करने का तथ्य परिवादपत्र में वर्णित/संशोधित नहीं किया गया और ना ही विपक्षी सं0–2 से किसी अनुतोष को प्रदान करवाये जाने हेतु ही परिवादपत्र में कोई उल्लेख किया गया पाया जाता है।

21. परिवादपत्र में वर्णितानुसार जब परिवादी की लाईन को परिवादपत्र दिनांक 8–1–2021 को योजित करने के उपरान्त अगले दिन दिनांक 9–1–2021 को विपक्षी सं0–2 द्वारा विपक्षी सं0–1 बीएसएनएल के कहने पर ठीक करवाया दिया गया था तो इससे विपक्षी सं0–1 के विरूद्ध भी सेवा में कमी करने का आरोप स्वतः ही निरर्थक एवं निराधार सिद्ध हो जाता है। परिवादी द्वारा परिवाद योजित करने के उपरान्त इसके बाबत् किसी जानकारी से जिला आयोग को तत्समय अवगत नहीं करवाया गया और ना ही परिवादपत्र में कोई संशोधन प्रस्तुत किया गया। इसके अतिरिक्त पत्रावली में उपलब्ध प्रपत्रों एवं परिवादपत्र तथा परिवादी के शपथपत्रों से यह तथ्य भी स्पष्ट उजागर होता है कि परिवादी के निवास स्थान में विपक्षी सं0–2 द्वारा दिनांक 09–06–2020 को लगाये गये फाईबर मॉडम का मूल्य रू0–4,000/– अथवा उसका दिनांक 09–06–2020 को लगाने के बाद से दिनांक 24–12–2020 को हटाने तथा वापस लिये जाने तक का कोई किराया परिवादी द्वारा विपक्षी सं0–2 को कभी भी अदा नहीं किया गया है।

22. अतः उपरोक्त वर्णित तथ्यों एवं परिस्थितियों के आधार पर हम परिवादी द्वारा योजित परिवाद को तकनीकी रूप से अपूर्ण, अप्रासंगिक एंव अयुक्तिपूर्ण पाते हैं तथा इस आधार पर हम प्रस्तुत परिवाद को अस्वीकार एवं खण्डित किया जाना ही सर्वथा न्यायोचित समझते हैं। इसके साथ ही हम परिवादी से विपक्षी सं0–2 द्वारा परिवादी के निवास स्थान पर लगाये गये फाईबर मॉडम की कीमत रू0–4,000/– मय हर्जे/ब्याज व क्षतिपूर्ति सहित कुल रू0–10,000/– विपक्षी सं0–2 को अदा करवाया जाना भी पूरी तरह से उचित व न्यायसंगत समझते हैं। प्रस्तुत परिवाद तदानुसार आंशिक रूप से सव्यय निरस्त किया जाता

है।

आदेश

प्रस्तुत परिवाद आंशिक रूप से सव्यय निरस्त किया जाता है। परिवादी को आदेशित किया जाता है कि वह इस आदेश के एक माह (30 दिनों) की अवधि के भीतर विपक्षी सं0–2 द्वारा उसके निवास स्थान में लगाये गये फाईबर मॉडम की कीमत मय ब्याज एवं क्षतिपूर्ति कुल रू0–10,000/– विपक्षी सं0–2 को अदा कर दें। उभय पक्षकार अपना–अपना वाद–व्यय स्वंय वहन करेंगे।

इस निर्णय की एक–एक प्रति उभयपक्षों को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 के अन्तर्गत अनिवार्य रूप से निःशुल्क प्रदान की जाये। उक्त निर्णय को जिला उपभोक्ता आयोग की वेबसाइड पर अपलोड किया जाये।

उपरोक्त आदेश का अनुपालन उपरोक्त निर्धारित समयावधि के भीतर सुनिश्चित न करने की दशा में परिवादी के विरूद्ध उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की धारा 71 व 72 के तहत वसूली/कारावास/अर्थदण्ड की कार्यवाही अमल में लाई जायेगी।

पत्रावली नियमानुसार दाखिल दफ्तर हो।

(बिद्या बिष्ट)	(सुरेश चन्द्र कोण्डपाल)	(रमेश कुमार जायसवाल)
सदस्य,	सदस्य,	अध्यक्ष,
जिला उपभोक्ता आयोग,	जिला उपभोक्ता आयोग,	जिला उपभोक्ता आयोग,
अल्मोड़ा।	अल्मोड़ा।	अल्मोड़ा।

यह निर्णयादेश आज दिनांक 19–02–2024 को खुले आयोग में दिनांकित व हस्ताक्षरित कर सुनाया गया।

(बिद्या बिष्ट)	(सुरेश चन्द्र कोण्डपाल)	(रमेश कुमार जायसवाल)
सदस्य,	सदस्य,	अध्यक्ष,
जिला उपभोक्ता आयोग,	जिला उपभोक्ता आयोग,	जिला उपभोक्ता आयोग,
अल्मोड़ा।	अल्मोड़ा।	अल्मोड़ा।