

उपभोक्ता प्रथाओं के संबंध में शिकायत एवं जांच करने का अनुरोध

रायपुर  
14.08.2017

प्रेषक,  
मृगांक शेखर दास भट्टमिश्रा,  
पुत्र स्व. गोलेख बिहारी दास भट्टमिश्रा  
पता:- महाप्रबंधक, एनटीपीसी लिमिटेड,  
पश्चिमी क्षेत्र मुख्यालय, 4-फ्लोर, मग्नेटो ओफीसो,  
जी ई रोड, लभांटी, रायपुर, छत्तीसगढ़

सेवा में,  
श्रीमान अध्यक्ष महोदय,  
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्रधिकरण,  
महानगर दूरसंचार भवन (जाकिर हुसैन कॉलेज के बगल में)  
जवाहरलाल नेहरू मार्ग (ओल्ड मिंटो रोड)  
नई दिल्ली -110002

विषय:-दूरसंचार सेवा प्रदाता, बीएसएनएल द्वारा संचालित अनुचित उपभोक्ता प्रथाओं के संबंध में शिकायत एवं जांच करने का अनुरोध ।

प्रिय महोदय,

1. उपरोक्त के संबंध में यह अवगत करवाना है कि आवेदक/शिकायतकर्ता, बीएसएनएल के मोबाइल सेवा - ग्राहकों में से एक रहा है (मोबाइल नंबर 9438233220, खाता संख्या 776687051, बिल संख्या 355913270 दिनांक 20.05.2017 नाम: एम एस डी भट्टमिश्र)। यह कि, शिकायतकर्ता को , बीएसएनएल से बिलिंग अवधि 16.04.2017 – 15.05.2017 तक का का बिल (सं 355913270) राशि रुपया 89991/- प्राप्त हुआ । जैसे कि उक्त बिल में वर्णित यूसेज विवरण समझ से परे थे, बिल का विश्लेषण निकाला गया। उक्त बिल एवं विश्लेषण की प्रति अवलोकनार्थ संलग्न है (संलग्न 1 )
2. यह कि, बिल विश्लेषण से यह ज्ञात हुआ कि दिनांक 13.05.2017 को, प्रातः 4.35 बजे, जबकि आवेदक थाईलैंड से भारत के उडान पर रहा था, उस समय 58955 डैटा यूसेज अवैध रूप से दिखाकर रूपये 65108.79 की गलत बिलिंग किया गया है ।

(...2)



3. यह कि थाईलैंड से कोलकाता की औसत उड़ान अवधि 2 घंटे 13 मिनट करीबन है। उस दिन, यान (हवाई जहाज़) अपनी उड़ान निर्धारित समय पर ही शुरू कर दिया था। यद्यपि उड़ान के दौरान 32 मिनट की देरी हुई थी और यान 6.42 बजे कोलकाता पहुंची थी; अतः कुल उड़ान अवधि 2 घंटे 45 मिनट था। इस से, सभी संदेह से परे यह साबित होता है कि, दिनांक 13.05.2017 प्रातः 4 बजे (आईएसटी) से यान की उड़ान शुरू हुई और किसी भी हालत में 4.35 बजे (आईएसटी) उक्त डेटा का इस्तेमाल करना शिकायतकर्ता द्वारा संभव ही नहीं था। उपर्युक्त के संदर्भ में- कि शिकायतकर्ता उड़ान पर थे तथा उक्त डेटा की युसेज नहीं किया गया, इस तथ्य को प्रमाणित करने के लिए - संबंधित अभिलेखों, जैसे कि उड़ान टिकट, बोर्डिंग पास, उड़ान समय सारिणी आदि, उस तारीख को यान उड़ान की प्रस्थान और आगमन समय की विवरण इस शिकायत पत्र के साथ संलग्न है (संलग्न 2)।
4. यह कि यह स्पष्ट है कि अनावेदक द्वारा रुपये 65108.79 की गलत बिलिंग किया है, शिकायतकर्ता द्वारा, सूचना का अधिकार अधिनियम -2005 के अंतर्गत निम्नलिखित सूचना मांगते हुए एक आवेदन दिनांक 19.05.2017 को अनावेदक के कार्यालय में आरटीआई ऑनलाईन पोर्टल के माध्यम से दाखिल किया गया :-
- दिनांक 13.05.2017 समय- 04:35, के अनुक्रम में दिखाया / दर्ज राशि रु 65108.79 की बिलिंग राशि से संबंधित विवरण, इंटरनेशनल डाटा रोमिंग (थाईलैंड) का विवरण और ब्रेक-अप का विस्तृत विवरण उपलब्ध कराए।
  - अंतरराष्ट्रीय रोमिंग के दौरान, 08.05.2017 से 13.05.2017 की अवधि के लिए समयक्रम तथा अवधि, मात्रा और गति के साथ डाउनलोड की गई वेबसाइट और आवेदन आधारित डेटा का पूरा विवरण।
  - डेटा की कुल मात्रा विवरण जो डाउनलोड और अपलोड की गई, जिसके लिए 6,5108.79 रुपये की राशि बिलिंग की गई है?
  - उपरोक्त किए गए बिलिंग के लिए डाउनलोड और अपलोड करने की युनिट दर।
- उक्त आरटीआई आवेदन (अंग्रेजी में) की एक प्रति संलग्न है संलग्न-3
5. यह कि उक्त आर टी आई आवेदन पत्र के संदर्भ में दिनांक 13.07.2017 को, अनावेदक द्वारा सत्य से परे /वास्तविकता से विरुद्ध एवं आवेदक को गुमराह करते हुए गोलमाल जवाब दिया गया था। प्रश्न सं -2 ( यानी, अंतरराष्ट्रीय रोमिंग के दौरान, 08.05.2017 से 13.05.2017 की अवधि के लिए समयानुसार विवरण तथा अवधि, मात्रा और गति के साथ डाउनलोड की गई



वेबसाइट और आवेदन आधारित डेटा का पूरा विवरण मांगा उस के जवाब में अनावेदक की ओर से यह बताया गया है कि , "अपेक्षित विवरण उपलब्ध नहीं हैं". जिससे यह परिपुष्ट,सिद्ध ज्ञात होता है कि उक्त राशि रु 65108.79 का उक्त बिलिंग अवैध रूप से और बिना किसी भी वास्तविक आधार पर किया गया है । अन्य प्रश्न के संबंध में यह बताया गया है कि अभिलेख संलग्न है, लेकिन उक्त सारे अभिलेख पूर्णतः अपठनीय / अस्पष्ट: (illegible) है; जिस से यह निश्चित रूप से साबित होता है कि अनावेदक संस्था द्वारा तथ्यों को छुपाना चाहता है एवं अवैध रूप से उक्त बिल राशी को वसूल करना चाहता है, जो कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत कार्यवाही करने योग्य है। अनावेदक द्वारा दी गई उक्त आरटीआई जवाब का प्रति संलग्न है (संलग्न -3) । यह कि आवेदक उपलब्ध कानूनी अधिकारों और उपायों के तहत बिना किसी पूर्वाग्रह, उक्त आरटीआई जवाब के खिलाफ दिनांक 14.07.2017 को पहला अपील, दाखिल किया गया है, जिसका जवाब, वैधानिक अवधि कदम होने के बावजूद भी अभी तक शिकायतकर्ता को नहीं मिला है । उक्त अपील की प्रति संलग्न है (संलग्न -4 )। अतः यह स्पष्ट है कि उक्त बिल बिना किसी प्रकार का आधार शिकायतकर्ता के ऊपर लगाया गया है ।

6. यह कि बीएसएनएल द्वारा आवेदक से इंटरनेशनल रोमिंग के लिए अग्रिम राशि रुपया 5000/- वसूल किया था, जिसको उनके द्वारा बिल से समायोजित (set-off) नहीं किया है ; बल्कि उसे अवैध रूप से दुरुपयोग किया है । इस से भी यह स्पष्ट है कि बीएसएनएल द्वारा अन्यायपूर्ण एवं गैर कानूनी ट्रेड प्रैक्टिस ( unfair & unlawful trade practice) आवेदक के साथ अपनाया।
7. यह कि उक्त गलत और गैरकानूनी बिलिंग के ( इस्तेमाल नहीं किया गया डेटा के लिए ) बावजूद, बीएसएनएल ने बिना किसी सूचना के शिकायतकर्ता के नंबर से इनकमिंग सुविधा एकतरफीय बंद किया, परंतु अउट-गोईंग सुविधा को चालू रखकर रेंटल एवं अन्य शुल्क अवैध रूप से चार्ज/वसूल कर रहे है । इस संबंध में , शिकायतकर्ता द्वारा दिनांक 21.06.2017 एक पत्र बीएसएनएल को दिया गया था कि जब तक उक्त बिल का विस्तृत विवरण बीएसएनएल को उपलब्ध कराने तक बंद किया गया सुविधायें चालू रखें (पत्र कि प्रति संलग्न -5)। बीएसएनएल द्वारा आज दिनांक तक न ही उक्त पत्र का जवाब दिया गया और , न ही अवैध रूप से बंद की गयी सुविधायें को चालू की गई ।
8. यह कि मामले को सुचारू रूप से निपटाने के उम्मीद से शिकायतकर्ता द्वारा एक और पत्र दिनांक 22.06.2017 बीएसएनएल इस आशय के साथ / यह बताते हुए दिया गया था कि "मेरे सभी बैंक, क्रेडिट कार्ड, आईआरसीटीसी, बीएचआईएम आदि के रूप में मेरे सूचीबद्ध संख्या निगम के डेटा बेस के साथ मिल गई है। मैं बीएसएनएल के हाथों से पीड़ित हूं, जिसके लिए बीएसएनएल स्वयं जिम्मेदार है, इस संबंध में आपसे मेरा सादर अनुरोध है कि कृपया प्रकरण की गंभीरता को ध्यान रखें , इस में आप हस्तक्षेप कर सकते हैं और इसमें अंततः आपके द्वारा ही सुधारात्मक उपाय किए जा सकते हैं ।.... तथापि , बीएसएनएल की मांग पर अवैध रूप से की गई बिल राशि

(...4)

Psm


रुपया को 65108.79 छोड़कर शेष राशि का भुगतान करने के लिए अधोहस्ताक्षरी तैयार हैं; जिसके लिए वे एक सुधार हुआ बिल मुझे जारी करें। मैं इस संबंध में आपकी जरूरी प्रतिक्रिया का इंतजार कर रहा हूँ। आप से अनुरोध किया जाता है कि कृपया मामले को अत्यंत प्राथमिकता के साथ निपटने की कृपा करें।" पत्र कि प्रति (संलग्न -6)।

9. यह कि उपर्युक्त से यह स्वतः स्पष्ट है कि शिकायतकर्ता द्वारा बीएसएनएल की deficiency of Service को सुधार करने बावत बार-बार अनुरोध किया गया है तथा उक्त को लेकर उक्त के कार्यालय में समय-समय पर संपर्क किया। यह कि उक्त पत्रों को प्राप्त करने के लगभग 50 दिन के बाद भी बीएसएनएल द्वारा न तो कोई जवाब देने की परवाह किया, न ही उन्होंने मोबाइल सेवा को पुनःस्थापन किया है। उपरोक्त से भी यह स्पष्ट है कि बीएसएनएल द्वारा शिकायतकर्ता को मानसिक पीठित करने के उद्देश्य से उक्त गलत बिलिंग किया गया है। तदनुसार अधोहस्ताक्षरी द्वारा अन्य कार्रवाई के पूर्वाग्रह के बिना, एक आवेदन माननीय श्रीमान जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोषण फोरम, रायपुर (छ.ग.), समक्ष दाखिल किया था (आवेदन सं 433/2017)। यह शिकायत इस के अतिरिक्त है और एक संपूर्ण नियामक ढांचे में दायर की जा रही है।
10. यह कि यह आवेदन उक्त शिकायत के ऊपर किसी भी प्रकार का प्रतिकूल प्रभाव पड़े बिना भारतीय दूरसंचार विनियामक प्रधिकरण को दिया जा रहा है, ताकि मामले में प्रशासनिक तथा विनियामक तौर पर भी उचित जांच हो सके ।
11. यह कि इस संदर्भ में यह अवगत करवाना है कि उक्त मामले में उचित नियामक जांच, इस कारण से अति-आवश्यक है, क्योंकि उक्त सेवादाता द्वारा उपभोक्ताओं के ऊपर, बिना किसी प्रकार का नियंत्रण तथा मनमानी तरीके से इंटर नेशनल रोमिंग के संबंध में शोषण एवं अनुचित लाभ उठाया जा रहा है। जो व्यवहार बीएसएनएल अधोहस्ताक्षरी के साथ किया गया है (यानि., अपने हवाई यात्रा (high-flying) के दौरान किसी प्रकार का डैटा सेर्विस का इस्तेमाल न करने के बावजूद भी गलत बिलिंग करना ), वह इस संबंध में एक समुचित उदाहरण है, जो कि कार्यवाई योग्य है । जब कि बीएसएनएल भारत सरकार का ही एक उद्यम है; मामले में विस्तृत एवं उचित जांच आवश्यक है ।

तदनुसार आप से अनुरोध है कि कृपया उक्त मामले के संबंध में विस्तृत नियामक जांच करें । साथ में यह भी अनुरोध है कि संबंधित सेवादाता -बीएसएनएल को उक्त गैर-कानूनी बिल (बिल संख्या 355913270 दिनांक.20.5.2017) को वापस करने का निर्देश देने का कष्ट करें, जो कि न्यायोचित है।

सधन्यवाद

भवदीय

  
(मृगांक शिखर दास भट्टमिश्रा)