दूरसंचार विभाग

बनाम

गुजरात को-ऑपरेटिव मिल्क मार्केटिंग

फेडरेशन लिमिटेड।

(2010 की सिविल अपील संख्या 8249)

सितंबर 24,2010

(आर.वी.रवींद्रन और दलवीर भंडारी, जे.जे.)

भारत का संविधान, 1950- अनुच्छेद 226-टेलीग्राफ अधिनियम की धारा 7 बी के तहत पारित पंचाट का न्यायिक पुनर्विलोकन-टेलीफोन बिल बढ़ा- अभिदाता द्वारा यह शिकायत की गई कि जिन कॉल के लिए शुल्क लिया गया था, वे दूसरे फोन से किए गए थे- टेलीफोन विभाग द्वारा नंबर सत्यापन पर बिल सही होना पाया- मांग को सही मानते हुए प्रशासनिक अपील खारिज मध्यस्थ भी अपनी पंचाट में मांग की पुष्टि करता है- उच्च न्यायालय द्वारा अपने रिट अधिकार क्षेत्र के प्रयोग में पंचाट खारिज किया गया- लेटर्स पेटेंट अपील भी खारिज कर दी गई- अपील में निर्धारित किया गया किः उच्च न्यायालय, अपनी न्यायिक पुनर्विलोकन शक्ति का प्रयोग करते हुए, मध्यस्थ के निष्कर्ष में गलत तरीके से हस्तक्षेप किया-उच्च न्यायालय का आदेश धारणाओं व अनुमानों पर था, न कि साक्ष्यों पर

आधारित- दूरसंचार विभाग के खिलाफ उच्च न्यायालय के एकल न्यायाधीश का आचरण विभाग द्वारा अपने दावे को कम करने और त्याग करने को मजबूर करने हेतु, पूर्वाग्रह से ग्रसित था व हतोत्साहित करने की आवश्यकता है- टेलीग्राफ अधिनियम,1885, धारा 7 बी।

प्रतिवादी का प्रबंध निदेशक टेलीफोन कनेक्शन का अभिदाता था। उनके दो टेलीफोन बिल बड़ी राशि के थे। उक्त बिल बड़ी संख्या में अंतर्राष्ट्रीय कॉल का खाता अर्थात 'पार्टी कॉल' या 'सेक्स टॉक कॉल' से संबंधित थी।

प्रतिवादी ने शिकायत की। अपीलार्थी विभाग ने बताया कि बिल सही थे। प्रतिवादी ने प्रशासनिक अपील दायर की। उच्च न्यायालय की एक रिट याचिका मेंनिर्देश दिए गए, अपीलार्थी की अपील का फैसला करते हुए उसे खारिज किया गया। आदेश के खिलाफ रिट याचिका का निपटारा इस आधार पर किया गया था कि मध्यस्थता का वैकल्पिक उपाय अन्तर्गत धारा 7 बी टेलीग्राफ अधिनियम 1885, उपलब्ध था। लेटर्स पेटेंट अपील में, उच्च न्यायालय ने विवाद को मध्यस्थता के लिए प्रषित करने का निर्देश दिया। मध्यस्थ ने अभिनिर्धारति किया कि बिल उचित थे। पंचाट को आगे एक रिट याचिका में चुनौती दी गई। उच्च न्यायालय के एकल न्यायाधीश ने यह मानते हुए बिलों को रद्द कर दिया कि मध्यस्थ निर्णय बिना किसी साक्ष्य और उपधारणा के आधार पर किया गया था; और यह कि मध्यस्थ

रैंक में अपीलार्थी विभाग के उस अधिकारी से कम था जिसने प्रशासनिक अपील का निर्णय किया था। आदेश के खिलाफ लेटर्स पेटेंट अपील को डिवीजन बेंच ने खारिज कर दिया था।इसलिए, तत्काल अपील दायर की गई।

न्यायालय ने अपील को अनुमति देते हुए,अभिनिर्धारित कियाः

1. उच्च न्यायालय के लिए न्यायिक पुनर्विलोकन की शक्ति का प्रयोग करते हुए मध्यस्थ द्वारा प्राप्त निष्कर्षों में हस्तक्षेप करने का कोई आधार नहीं था। उच्च न्यायालय के एकल न्यायाधीश ने गैर-मौजूदा अपीलीय क्षेत्राधिकार और गलत अनुमान-धारणाएं बनाकर, एक तार्किक माध्यस्थतम पंचाट के साथ हस्तक्षेप किया है। उच्च न्यायालय के एकल न्यायाधीश ने टेलीग्राफ अधिनियम 1885 की धारा 7 बी के तहत माध्यस्थम पंचाट के संबंध में रिट क्षेत्राधिकार में हस्तक्षेप के संबंध में निर्धारित कानून की अनदेखी की है। एकल न्यायाधीश ने ऐसे कार्य किए जैसे कि वह पंचाट पर अपील में बैठे हों। उन्होंने बिना किसी आधार के यह भी मान लिया कि मध्यस्थ निष्कर्ष पर अनुमानों पर आगे बढ़े थे, जबकि वास्तव में यह एकल न्यायाधीश है जिन्होंने बिना किसी सबूत के धारणाएं बनाई और निष्कर्ष निकालें। (पैरा 8 एवं 13) (397-सी) (394-ई-एफ)

एम.एल. जग्गी बनाम महानगर टेलीफोन निगम लि. 1996 (3) एससीसी 119.संदर्भित

2.1 एकल न्यायाधीश यह अभिनिर्धारित करने में गलत था कि पंचाट अमान्य था क्योंकि यह एक मध्यस्थ द्वारा दिया गया था जो अधिकारी की तुलना में रैंक में जूनियर था, जिसने अपीलीय आदेश पारित किया। सरकारी विभागों में विभाग के कर्मचारियों (अनुबंध से असंबद्ध उच्च स्तरीय अधिकारी) को मध्यस्थ के रूप में नियुक्त करना एक सामान्य प्रथा है। केवल यह तथ्य कि मध्यस्थ उस अधिकारी से कम रैंक का है जिसने ग्राहक के दावे को खारिज कर दिया है, मध्यस्थता को अमान्य नहीं करेगा या मध्यस्थ पर पक्षपात का आरोप लगाने का कारण नहीं हो सकता है। (पैरा 14) (398-ई; जी-एफ)

2.2 वर्तमान मामले में मध्यस्थ ने न तो किसी भी समय मामले को निपटाया था और न ही वह संबंधित दूरसंचार जिले में अपीलीय प्राधिकारी का अधीनस्थ था जिन्होंने मामले का फैसला किया था। इसलिए वहां एकल न्यायाधीश के लिए यह अभिनिर्धारित करने का कोई औचित्य नहीं था कि पंचाट इसलिए अमान्य था कि मध्यस्थ अपीलीय आदेश पारित करने वाले अधिकारी की तुलना में कम रैंक का था। और उक्त आदेश, उच्च न्यायालय के निर्देश के पालन में अपील में निर्णय लिया गया था। बाद की कार्यवाही में, उच्च न्यायालय ने निर्देश दिया कि मामला अधिनियम की

धारा 7 बी के तहत मध्यस्थता को भेजा जाना चाहिए और तदनुसार विवाद को मध्यस्थता के लिए भेजा गया था और मध्यस्थ के रूप में कार्य करने वाला विभागीय अधिकारी ने मामले का फैसला किया। उक्त प्रक्रिया में कुछ भी अनियमित या त्रुटिपूर्ण नहीं है। (पैरा 14) (398-ई; जी-एच) (399-ए)

सरकारी सचिव, परिवहन विभाग बनाम मुनुस्वामी मुदलियार-1988 (सप्लीमेंट) एससीसी 651; इंडियन ऑयल कॉर्पोरेशन लिमिटेड बनाम राजा ट्रांसपोर्ट (पी) लिमिटेड- 2009 (8) एससीसी 520.संदर्भित

3. एकल न्यायाधीश ने मामले में वस्तुतः पूर्वाग्रह से ग्रसित होकर अपीलकर्ता के विरूद्ध पूर्वाग्रह से ग्रसित था। एकल न्यायाधीश ने अपीलकर्ता के खिलाफ निर्णय लेने में खुद को निम्नलिखित अप्रासंगिक कारकों से प्रभावित होने की अनुमति दीः (1) प्रतिवादी तीन बार उच्च न्यायालय के समक्ष आया था; और (2) विभाग के वकील पिछले छह महीनों के बिलों के औसत के आधार पर संशोधित बिल जारी करके बिल राशि पर पुनर्विचार करने के एकल न्यायाधीश के सुझाव से सहमत नहीं थे। एकल न्यायाधीश ने इस आधार पर कार्यवाही की कि विभाग का रवैया अड़यल था और वह अनावश्यक मुकदमेबाजी में लिप्त था। विभाग बस एक वैध दावा पेश कर रहा था। इस मामले का निर्णय एक वैधानिक मध्यस्थ द्वारा किया गया था। इसलिए यदि विभाग ने अपने दावे को न छोड़ने या कम करने का निर्णय लिया है तो इसे विभाग के विरूद्ध नहीं माना जा सकता।

आदेश से पता चलता है कि एकल न्यायाधीश ने वस्तुतः विभाग को सुझावों पर सहमत होने के लिए मजबूर करने की कोशिश की थी, जिससे जहिर तौर पर विभाग के अधिकारी और वकील सहमत नहीं हो सके। उच्च न्यायालय के इस तरह के रवैये को हतोत्साहित करने की आवश्यकता है। (पैरा 15) (399-बी-ई)

मामला कानून संदर्भः

1996 (3) एससीसी 119	संदंर्भित	पैरा 8
1988(सप्लीमेंट) एससीसी 651	संदंर्भित	पैरा 14
2009 (8) एससीसी 520	संदंर्भित	पैरा 14

सिविल अपील क्षेत्राधिकार: सिविल अपील संख्या 8249/2010

गुजरात उच्च न्यायालय, अहमदाबाद के लेटर्स पेटेंट अपील संख्या 1421/2006 में पारित निर्णय ओर आदेश के दिनांकित 23.01.2007 से

सुभांगी तुली, मनीष कुमार, सुधीर नंद्राजोग, अपीलार्थी के लिए।

निखिल गोयल, शीला गोयल, उत्तरदाता की ओर से।

न्यायालय का निर्णय माननीय न्यायाधिपति आर.वी. रविंद्रन, जे. द्वारा पारित किया गया

आर.वी. रविन्द्रन जे. 1. अनुमोदन स्वीकृत।

2. प्रतिवादी आनंद टाउन में अपने प्रबंध निदेशक के आवास पर स्थापित टेलीफोन नंबर 40193 का ग्राहक था (सुविधा के लिए हम प्रबंध निदेशक को 'ग्राहक' के रूप में संदर्भित करेंगे)। उक्त टेलीफोन के संबंध में द्विमासिक बिल आमतौर पर 8500 रूपये थे। अपीलकर्ता ने प्रतिवादी को कुल 454,652 रूपये के निम्नलिखित दो बिल दिएः

बिल की तारीख	बिल की अवधि	राशि
1.4.1996	16.1.1996 to 15.3.1996	362,723/-
1.6.1996	16.3.1996 to 15.5.1996	91,929/-

भारी बिलिंग 001-4152-085-234 नंबर पर 'पार्टी कॉल' या 'सेक्स टॉक कॉल' के रूप में जानी जाने वाली बड़ी संख्या में अंतर्राष्ट्रीय कॉल और 001-4152-085-220/230/236/239 पर कई कॉल्स के कारण थी।

3. प्रतिवादी ने पहले बिल की प्राप्ति के बाद दिनांक 25.4.1996 को एक लिखित शिकायत की, जिसमें कहा गया कि कुछ अन्य नंबरों से की गई बड़ी संख्या में अंतर्राष्ट्रीय कॉल्स के लिए शरारतपूर्ण और बेईमानी से बिल भेजा गया था, लेकिन इसे उसके नंबरों से किए गए कॉल्स के रूप में दिखाया गया था। उक्त पत्र में यह भी शिकायत की गई है कि कई बार जब उपभोक्ता कॉल करने के लिए टेलीफोन उठाता है तो उसे पहले से चल रही

कोई बात सुनाई देती है। सत्यापन के बाद अपीलकर्ता के मण्डल अभियंता ने प्रतिवादी को पत्र दिनांक 21.5.1996 द्वारा सूचित किया कि बिल निम्नलिखित कारणों से सही थे:

(ए) पूरी लाईन भूमिगत थी और लाई न का कोई भी भाग खुला नहीं था।

(बी) कॉल करने या न करने का पूर्ण नियंत्रण ग्राहक के पास था क्योंकि फोन में डायनेमिक लॉक सुविधा थी।

(सी) टेलीफोन लगातार काम कर रहा था और टेलीफोन खराब होने की कोई शिकायत नहीं थी। (नोट: यदि लाइन का बाहरी दुरूपयोग किया जाता है तो ग्राहक का टेलीफोन बिना डायल टोन के बंद हो जाएगा)।

(डी) बिलों से पता चलता है कि कॉल्स लम्बी अवधि में प्रतिदिन की जाती थी, किसी एक दिन में नहीं।

(ई) चूंकि टेलीफोन एक इलेक्ट्रॉनिक एक्सचेंज से जुड़ा था, इसलिए अतिरिक्त मीटरिंग की कोई संभावना नहीं थी।

4. प्रतिवादी ने महाप्रबंधक, खेड़ा टेलीकॉम जिला, नांदियाड के समक्ष एक प्रशासनिक अपील दायर की। हालाँकि बिल की राशि का भुगतान नहीं होने पर 29.5.1996 को टेलीफोन काट दिया गया। प्रतिवादी द्वारा दायर एक रिट याचिका (एससीए संख्या 4188/1996) को उच्च न्यायालय ने 29.7.1997 के आदेश द्वारा निपटा दिया था, जिसमें अपीलकर्ता के

महाप्रबंधक को प्रश्नगत बिलों के संबंध में प्रतिवादी द्वारा दायर अपील की जांच करने का निर्देश दिया गया और प्रतिवादी को सुनने के बाद एक तर्कसंगत आदेश पारित करें। सुनवाई के बाद, महाप्रबंधक, खेड़ा टेलीकॉम जिला, नडियाद ने दिनांक 12.2.1998 को एक आदेश दिया जिसमें अपील को खारिज कर दिया गया और निम्नलिखित कारणों से दो बिलों के तहत मांगों की पुष्टि की गई: (i) ग्राहक ने एसटीडी/आईएसडी का गतिशील लॉकिंग सुविधा उपयोग नहीं किया था जो एक परिष्कृत इलेक्ट्रॉनिक एक्सचेंज के माध्यम से उपलब्ध थी; (ii) ग्राहक के निवास के सभी कमरों में प्लग/सॉकेट की व्यवस्था थी और परिवार के सभी सदस्य और आगंतुक ग्राहक की जानकारी के बिना भी आईएसडी कॉल (विशेष रूप से 'पार्टी लाइन कॉल') करने के लिए समानांतर लाइनों का उपयोग कर सकते थे; (iii) किसी भी बाहरी दुरुपयोग की संभावना से इनकार किया गया था क्योंकि वितरण बिंदु बॉक्स प्रतिवादी के परिसर के भीतर स्थित था जो प्रतिवादी द्वारा नियोजित सुरक्षा गार्डों की चौबीसों घंटे सुरक्षा में था और भूमिगत केबल का कोई भी हिस्सा खुला नहीं था। ; (iv) उल्लेखनीय रूप से विवादित अवधि के दौरान टेलीफोन से एक भी शिकायत दर्ज नहीं की गई ; और हालाँकि दिनांक 25.4.1996 की शिकायत में, यह पहली बार कहा गया था कि कई बार जब ग्राहक कॉल रिसीव करने के लिए फोन उठाता था तो उसने लाइन पर किसी को बात करते हुए सुना था, विभाग को 25.4.1996 से पहले ऐसी कोई शिकायत कभी नहीं की गई थी; और

(v) विवादित आईएसडी कॉल 'पार्टी लाइन इंटरनेशनल सेक्स टॉक कॉल' थीं, जो ग्राहक के टेलीफोन से उत्पन्न हुई थीं और इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए कि ये कॉल भारत में अन्य स्टेशनों पर कॉल के बीच इतनी निकटता में की गई थीं कि वहाँ किसी तीसरे पक्ष या दूरसंचार विभाग के कर्मचारियों द्वारा संभावित दुरुपयोग की कोई संभावना नहीं है।

5. व्यथित महसूस करते हुए, प्रतिवादी ने एक और रिट याचिका (एससीए संख्या 1416/1998) दायर करके फिर से उच्च न्यायालय का दरवाजा खटखटाया। उक्त याचिका का निपटारा भारतीय टेलीग्राफ अधिनियम, 1885 (संक्षेप में 'अधिनियम') की धारा 7 बी के तहत मध्यस्थता के वैकल्पिक उपाय की उपलब्धता के आधार पर किया गया था। प्रतिवादी ने उक्त आदेश को लेटर्स पेटेंट अपील में चुनौती दी, जिसमें दिनांक 21.10.1989 के आदेश द्वारा डिवीजन बेंच ने विवाद को मध्यस्थता के लिए संदर्भित करने का निर्देश दिया। इसके अनुसरण में, केंद्र सरकार ने अधिनियम की धारा धारा 7 बी के तहत शक्ति का प्रयोग करते हुए विवाद का फैसला करने के लिए श्री विनीत भाटिया, उप महाप्रबंधक टेलीकॉम ईस्ट और अहमदाबाद टेलीकॉम जिले के मध्यस्थ को मध्यस्थ नियुक्त किया।

6. सुनवाई के बाद मध्यस्थ ने 4.5.2000 को एक फैसला सुनाया जिसमें कहा गया कि बिल उचित थे और प्रतिवादी को उक्त बिलों का पूरा

भुगतान करना होगा। तर्कपूर्ण पंचाट का निम्नलिखित सारांश नीचे दिया गया है:

> "1. हालांकि टेलीफोन के लिए एसटीडी/आईएसडी गतिशील लॉकिंग सुविधा उपलब्ध थी, लेकिन ग्राहक द्वारा इसका उपयोग नहीं किया गया था।
>
> 2. वितरण बिंदु या स्तंभ या मुख्य वितरण फ़्रेम से बाहरी दुरुपयोग की कोई संभावना नहीं थी, क्योंकि ये ताले और चाबी के अधीन थे या चौबीसों घंटे निगरानी में थे।
>
> 3. भले ही ग्राहक ने कहा कि विवादित बिल की अवधि के दौरान वह लाइन पर कुछ क्रॉस बातें सुनता था, परन्तु टेलीफोन विभाग के साथ कोई शिकायत दर्ज नहीं की गई थी। इसलिए उक्त शिकायत स्पष्ट रूप से विवादित अवधि के लिए पहला बिल प्राप्त करने के बाद सोच-समझकर की गई शिकायत थी।
>
> 4. ग्राहक के घर के सभी कमरों में प्लग और सॉकेट की व्यवस्था थी और घर में दो टेलीफोन उपकरण थे और इस तरह घर में कहीं से भी कॉल की जा सकती थी।

5. विवादित कॉलों से पहले/बाद की कॉलें ग्राहक द्वारा स्वीकार्य रूप से की गई थीं। अत: व्यपवर्तन द्वारा कोई दुरुपयोग संभव नहीं था।

6. विवादित कॉलें 'अंतर्राष्ट्रीय पार्टी लाइन कॉल' थीं। इन नंबरों को डायल करने के लिए कॉल करने वाले और कॉल किए गए नंबरों के बीच कोई पूर्व संबंध स्थापित करने की आवश्यकता नहीं थी। इस प्रकार इन नंबरों को डायल करने के लिए कोई आयु/लिंग बंधन नहीं था और इसलिए इसे ग्राहक के परिवार के किसी भी सदस्य द्वारा किया जा सकता था। ग्राहक द्वारा अपने पत्र दिनांक 3.5.2000 के माध्यम से प्रस्तुत अपने बेटे के स्कूल विवरण से, यह स्पष्ट था कि दसवीं कक्षा के लिए उसकी अंतिम प्री-बोर्ड परीक्षाएँ 03.02.1996 को संपन्न हुई और अगले ही दिन से विवादित कॉलें शुरू हो गईं। ऐसे में, इन कॉल्स को सब्सक्राइबर के बेटे द्वारा किए जाने की संभावना से भी इंकार नहीं किया जा सकता है।"

7. उक्त पंचाट को प्रतिवादी द्वारा एक रिट याचिका (एससीए संख्या 8734/2000) में चुनौती दी गई थी। उच्च न्यायालय के एक विद्वान एकल न्यायाधीश ने 5000 रुपये की लागत के साथ

रिट याचिका को स्वीकार कर लिया और दिनांक 1.4.1996 और 1.6.1996 के बिल और परिणामी मांग नोटिस दिनांक 4.5.2000 को रद्द कर दिया। विद्वान एकल न्यायाधीश के आदेश का अंतिम पैराग्राफ नीचे दिया गया है, जो दर्शाता है कि उन्होंने पूरे मामले को किस प्रकार देखा:

> "यह प्रतिवादी अधिकारियों की ओर से अड़ियल रवैया दिखाने वाला एक अनोखा मामला है। बिल वर्ष 1996 में जारी किया गया है और इसमें लगभग तीन दौर की मुकदमेबाजी हुई थी। जिस मध्यस्थ को नियुक्त किया गया था वह महाप्रबंधक के अधीनस्थ था जो महाप्रबंधक के निर्णय से प्रभावित होना बाध्य है या अपने वरिष्ठ के आदेश के विपरीत दृष्टिकोण नहीं अपना सकता था। इसलिए, बहस शुरू होने से पहले, प्रतिवादी के वकील को अपने निर्णय पर पुनर्विचार करने का अवसर दिया गया था। हालाँकि अधिकारी के साथ-साथ विद्वान वकील, जो न्यायालय के एक अधिकारी हैं, ने उक्त सुझाव को स्वीकार नहीं किया है। प्रतिवादी के लिए यह भी खुला था कि वह इस न्यायालय के निर्णय के अनुसार एक संशोधित बिल या कम से कम पिछले छह महीने का औसत बिल जारी कर सकता है। यह कहने की जरूरत नहीं है कि ऐसे वादियों का अड़ियल रवैया

अवांछित मुकदमेबाजी को बढ़ाता है। इसलिए, प्रतिवादी को लागत के रूप में 5,000/- रुपये (केवल पांच हजार रुपये) का भुगतान करना होगा।"

विद्वान एकल न्यायाधीश द्वारा अपने आदेश के समर्थन में दर्ज किए गए निष्कर्ष संक्षेप में हैं:"

(i) चूंकि बिलों के खिलाफ अपील पर महाप्रबंधक, खेड़ा टेलीकॉम जिले द्वारा 12.2.1998 को बिलों को बरकरार रखते हुए निर्णय लिया गया था, मध्यस्थ को महाप्रबंधक के पद से ऊपर का व्यक्ति होना चाहिए था। चूंकि मध्यस्थ उप महाप्रबंधक के निचले पद का था, इसलिए मध्यस्थ का निर्णय कानून में मान्य नहीं था और केवल इसी आधार पर रिट याचिका को अनुमति दी जानी थी।

(ii) मध्यस्थ ने बिना किसी सबूत के अनुमान और उपधारणा के आधार पर मामले का फैसला किया था। समानांतर टेलीफोन लाइनों के अस्तित्व और ग्राहक के बेटे के परीक्षा के बाद घर पर होने का संदर्भ देते हुए, यह अनुमान लगाना कि उसने टेलीफोन का दुरुपयोग किया होगा, सबूत के अभाव में यह निष्कर्ष आधारहीन था कि ग्राहक के बेटे ने वास्तव में टेलीफोन का दुरुपयोग किया था। इसी तरह, मध्यस्थ की यह धारणा कि ग्राहक के परिवार का कोई भी सदस्य 'पार्टी लाइन कॉल' करने के लिए फोन का इस्तेमाल कर सकता था, यह एक आकस्मिक धारणा थी।

(iii) ग्राहक द्वारा दिनांक 25.4.1996 को एक शिकायत की गई थी जिसमें कहा गया था कि दिनांक 1.4.1996 का पहला बिल अत्यधिक था। अगर यह मान भी लिया जाए कि फोन का दुरुपयोग हुआ है, तो उपभोक्ता के घर में बिल आने पर जब उपभोक्ता को दुरुपयोग का पता चलता, तो वह दुरुपयोग को प्रतिबंधित या रोक देता। इसका मतलब है कि अगला बिल दिनांक 1.6.1996 एक सामान्य बिल होना चाहिए था। लेकिन उक्त बिल भी अत्यधिक था जिससे पता चलता है कि दूसरे बिल की अवधि के दौरान भी शरारतपूर्ण कॉलें जारी रहीं। इससे पता चलता है कि किसी अन्य द्वारा आईएसडी कॉल करने के लिए ग्राहक के नंबर का दुरुपयोग करने की संभावना थी।

(iv) शिकायत दिनांक 25.4.1996 में कहा गया है कि ग्राहक कभी-कभी कॉल करने के लिए फोन उठाते समय चल रही बातचीत सुनता था, लेकिन मध्यस्थ द्वारा इस पर उचित रूप से विचार नहीं किया गया।

विद्वान एकल न्यायाधीश के उक्त आदेश के खिलाफ अपीलकर्ता द्वारा दायर लेटर्स पेटेंट अपील को एक डिवीजन बेंच ने दिनांक 23.1.2007 के एक संक्षिप्त तर्क रहित आदेश द्वारा खारिज कर दिया है। इस अपील में उक्त आदेश को चुनौती दी गई है।

8. अधिनियम की धारा 7 बी के तहत माध्यस्थ पंचाट के संबंध में रिट क्षेत्राधिकार में हस्तक्षेप की गुंजाइश पर इस न्यायालय ने एम.एल.

जग्गी बनाम महानगर निगम लिमिटेड [1996 (3) एससीसी 119] में विचार किया था :

> "यह देखा गया है कि धारा 7 बी के तहत, पंचाट तब निर्णायक होता है जब नागरिक शिकायत करता है कि उसे किए गए कॉल के लिए सही तरीके से बिल नहीं दिया गया था और भुगतान की मांग पर विवाद किया गया था। अधिनियम की धारा 7 बी के तहत वैधानिक उपाय उसके पास उपलब्ध है। आवश्यक निहितार्थों के अनुसार, जब मध्यस्थ धारा 7-बी के तहत विवाद का फैसला करता है, तो उसे अपने फैसले के समर्थन में कारण बताने का आदेश दिया जाता है क्योंकि यह अंतिम है और कानून की अदालत में इस पर सवाल नहीं उठाया जा सकता है। पंचाट के खिलाफ पीड़ित व्यक्ति के लिए उपलब्ध एकमात्र स्पष्ट उपाय संविधान के अनुच्छेद 226 के तहत न्यायिक पुनर्विलोकन है। यदि कारण नहीं दिए गए हैं, तो उच्च न्यायालय के लिए यह निर्णय देना मुश्किल होगा कि किन परिस्थितियों में मध्यस्थ अपने निष्कर्ष पर पहुंचे कि विभाग द्वारा मांगी गई राशि सही है या नागरिक द्वारा विवादित राशि अनुचित है। उक्त कारण यह बताएगा कि विवाद में मध्यस्थ का दिमाग कैसे लगाया गया और वह निर्णय पर कैसे पहुंचा।

हालांकि, उच्च न्यायालय न्यायिक पुनर्विलोकन में अपीलीय न्यायालय के रूप में कार्य नहीं करता लेकिन न्यायिक पुनर्विलोकन की संकीर्ण सीमाओं के भीतर यह पंचाट की शुद्धता और वैधता पर विचार करेगा। इसमें कोई संदेह नहीं है, जैसा कि अतिरिक्त सॉलिसिटर जनरल श्री वी.आर.रेड्डी ने सही कहा है, प्रश्न तकनीकी मामले हैं लेकिन फिर भी, उनके निष्कर्ष के समर्थन में कारण दिये जाने चाहिए।" (जोर दिया गया)

हालांकि विद्वान एकल न्यायाधीश ने उक्त निर्णय का उल्लेख किया, लेकिन उन्होंने उसमें निर्धारित कानून की अनदेखी की है। विद्वान एकल न्यायाधीश इस तरह आगे बढ़े जैसे कि वह मध्यस्थ के फैसले पर अपील में बैठे हों। उन्होंने बिना किसी आधार के यह भी मान लिया कि मध्यस्थ उपधारणाओं और अनुमानों पर आगे बढ़ा थे, जबकि वास्तव में यह विद्वान एकल न्यायाधीश ही थे जिसने सबूतों के आधार पर नहीं, बल्कि धारणाएँ बनाईं और निष्कर्ष निकाले। हम संक्षेप में उनका उल्लेख कर सकते हैं।

9. विद्वान एकल न्यायाधीश ने माना कि मध्यस्थ ने बिना किसी सबूत के मान लिया था कि ग्राहक के बेटे या परिवार के अन्य सदस्यों ने अंतर्राष्ट्रीय पार्टी कॉल के लिए प्रत्येक कमरे में प्लग/सॉकेट व्यवस्था के

कारण उपलब्ध टेलीफोन का उपयोग किया होगा और साथ ही एक अतिरिक्त टेलीफोन, समानांतर लाइनें बनाने के लिए भी उपयोग किया होगा। बिलिंग का आधार उक्त धारणा या अनुमान नहीं है। इसका आधार टेलीकॉम के रिकॉर्ड और मीटरों से युक्त स्पष्ट साक्ष्य हैं, जिनसे पता चला कि बिल वाली कॉलें, यानी अंतरराष्ट्रीय पार्टी लाइन कॉलें, उक्त टेलीफोन से नियमित रूप से की जा रही थीं। मध्यस्थ द्वारा निकाला गया यह निष्कर्ष कि ग्राहक के बेटे या परिवार के अन्य सदस्यों ने विभिन्न कमरों में उपलब्ध प्लग और सॉकेट सुविधा का उपयोग करके समानांतर रेखा से कॉल की होगी, ग्राहक के दावे के संदर्भ में पढ़ा जाना चाहिए कि उसने ऐसी कोई पार्टी कॉल नहीं की थी। मध्यस्थ के सामने तीन तथ्य थे: (1) विभाग के रिकॉर्ड से पता चलता है कि विवादित अंतर्राष्ट्रीय पार्टी कॉल नियमित रूप से संबंधित टेलीफोन से की गई थीं; (2) कि ग्राहक के पास एक अतिरिक्त टेलीफोन के साथ कई कमरों में प्लग और सॉकेट की सुविधा थी जिसका उपयोग घर में कोई भी किसी भी समय कर सकता था; और (3) कि ग्राहक ने उपलब्ध होने के बावजूद एसटीडी/आईएसडी डायनेमिक लॉक सुविधा का उपयोग नहीं किया है। इसलिए जब ग्राहक द्वारा यह दावा किया गया कि उसने ऐसी कोई कॉल नहीं की है, तो मध्यस्थ ने सिद्ध तथ्यों से केवल यह अनुमान लगाया कि भले ही ग्राहक ने कॉल नहीं की हो, यह संभव है कि उसके बेटे सहित उसके परिवार के सदस्यों (जो 'पार्टी कॉल' शुरू होने से एक दिन पहले घर लौटा था) ग्राहक की जानकारी के

बिना कई कमरों में प्लग और सॉकेट व्यवस्था और समानांतर रेखाओं का उपयोग करके ऐसी कॉल कर सकता था। मध्यस्थ केवल ग्राहक के इस तर्क से निपट रहा था कि उसने ऐसी कोई कॉल नहीं की है और इस तरह के विवाद को अस्वीकार करने के लिए अपने कारण बता रहा था।

10. विद्वान एकल न्यायाधीश ने अगला अनुमान लगाया कि भले ही ऐसी कॉलें पहले की जा रही हों, दिनांक 1.4.1996 का बिल प्राप्त होने के बाद, ग्राहक ने स्वाभाविक रूप से ऐसी किसी भी कॉल को प्रतिबंधित कर दिया होगा; और तथ्य यह है कि पहले बिल की प्राप्ति के बाद भी, ऐसी 'पार्टी कॉल' की जा रही थीं, जैसा कि दूसरे बिल से स्पष्ट था, जिससे यह असंभव हो गया कि ग्राहक के फोन का उपयोग ऐसी 'पार्टी कॉल' करने के लिए किया गया था और इसलिए यह अनुमान लगाना पड़ा कि कोई अन्य व्यक्ति शरारतपूर्ण ढंग से अनधिकृत आईएसडी कॉल करने के लिए उक्त टेलीफोन कनेक्शन का उपयोग कर रहा था। यह अनुमान भी तथ्यों के विपरीत है। पहला बिल दिनांक 1.4.1996 दिनांक 16.1.1996 से 15.3.1996 की अवधि के लिए था। यद्यपि दूसरा बिल दिनांक 1.6.1996 दिनांक 25.4.1996 की शिकायत के बाद था, उक्त बिल 16.3.1996 से 15.5.1996 की अवधि से संबंधित था, जिसका अधिकांश भाग 25.4.1996 से पहले का था। इसके अलावा, दूसरा बिल केवल 91,929/- रुपये का था, जबकि पहला बिल 3,62,723/- रुपये का था। दूसरे बिल की राशि और दूसरे बिल की अवधि दर्शाती है कि पहले बिल और शिकायत की प्राप्ति के बाद,

वास्तव में ऐसे फोन कॉलों पर कुछ प्रकार का नियंत्रण और कमी आई थी। इसलिए विद्वान एकल न्यायाधीश का निष्कर्ष बिल्कुल निराधार था।

11. विद्वान एकल न्यायाधीश का यह निष्कर्ष कि मध्यस्थ ने पत्र दिनांक 25.4.1996 में शिकायत को महत्व नहीं दिया था कि उसने लाइन पर क्रॉस बातें सुनी थी, भी गलत है। मध्यस्थ ने इस तथ्य पर भी ध्यान दिया है। सबसे सरल व्याख्या प्लग-सॉकेट सुविधा और समानांतर रेखाओं का अस्तित्व है। यदि समानांतर रेखा का उपयोग किया जा रहा था और ग्राहक ने रिसीवर उठा लिया, तो वह निश्चित रूप से बातचीत या बातें सुनेगा, जो किसी बाहरी स्रोत से नहीं, बल्कि उसी टेलीफोन से थी।

12. विद्वान एकल न्यायाधीश की अंतिम धारणा इस मामले से असंबद्ध कुछ विभागीय कर्मचारियों के खिलाफ आपराधिक कार्यवाही में दूरसंचार विभाग द्वारा दायर एक हलफनामे के संदर्भ में थी, जिसमें स्वीकार किया गया था कि उसके कर्मचारी ने अंतरराष्ट्रीय कॉल करने के लिए उपकरणों के साथ छेड़छाड़ की थी, और जिसके परिणामस्वरूप विभाग को कई ग्राहकों को छूट देनी पड़ी। लेकिन यह इस मामले में छूट देने का आधार नहीं हो सकता, क्योंकि इस मामले में कोई अनियमितता नहीं पाई गई। यह तथ्य कि किसी मामले में किसी विभागीय कर्मचारी ने कोई छेड़छाड़ की है, यह अनुमान लगाने का आधार नहीं है कि इस मामले में भी कोई छेड़छाड़ हुई होगी। उच्च न्यायालय ने अनुमान लगाया है कि

गलती विभाग की थी क्योंकि उसने मामले को जांच के लिए सीबीआई को भेजने से इनकार कर दिया था। विद्वान एकल न्यायाधीश ने कहा है:

> "यह भी ध्यान देने की आवश्यकता है कि याचिकाकर्ता ने इस मामले की केंद्रीय जांच ब्यूरो से जांच कराने का अनुरोध किया था। याचिकाकर्ता के अनुसार, यदि ऐसी जांच का सहारा लिया जाता है, तो इससे शरारत का पता चल जाएगा और आगे कहा गया कि याचिकाकर्ता इसकी लागत वहन करने के लिए तैयार और इच्छुक था। यहां तक कि इसे भी प्रतिवादी प्राधिकारी ने स्वीकार नहीं किया, जिससे संकेत मिलता है कि प्रतिवादी इस मामले में गहराई तक नहीं जाना चाहता था।"

किसी बिल को उठाने के लिए वह भी केवल इसलिए कि ग्राहक इसकी मांग करता है, सीबीआई को भेजा जाना पूर्ववर्ती शर्त नहीं हैं।

13. इस प्रकार उच्च न्यायालय के पास न्यायिक पुनर्विलोकन की शक्ति का प्रयोग करते हुए मध्यस्थ द्वारा निकाले गए निष्कर्षों में हस्तक्षेप करने का कोई आधार नहीं था। एक गैर-मौजूदा अपीलीय क्षेत्राधिकार को मानकर और गलत धारणाएं बनाकर और गलत निष्कर्ष निकालकर, विद्वान एकल न्यायाधीश ने एक तर्कसंगत मध्यस्थ पंचाट में हस्तक्षेप किया है।

14. हम विद्वान एकल न्यायाधीश के अगले निष्कर्ष से निपट सकते हैं कि निर्णय अमान्य था क्योंकि यह एक ऐसे मध्यस्थ द्वारा दिया गया था जो उस अधिकारी की तुलना में रैंक में कनिष्ठ था जिसने दिनांक 12.2.1998 को अपीलीय आदेश पारित किया था। सरकारी विभागों में विभाग के कर्मचारियों (अनुबंध से असंबद्ध उच्च स्तरीय अधिकारी) को मध्यस्थ के रूप में नियुक्त करना एक सामान्य प्रथा है। केवल यह तथ्य कि मध्यस्थ उस अधिकारी से कम रैंक का है जिसने ग्राहक के दावे को खारिज कर दिया है, मध्यस्थता को अमान्य नहीं करेगा या मध्यस्थ पर पक्षपात का आरोप लगाने का कारण नहीं हो सकता है (संदर्भित सरकारी सचिव, परिवहन विभाग बनाम मुनुस्वामी मुदलियार-1988 (सप्लीमेंट) एससीसी 651; इंडियन ऑयल कॉर्पोरेशन लिमिटेड बनाम राजा ट्रांसपोर्ट (पी) लिमिटेड- 2009 (8) एससीसी 520)

इंडियन ऑयल कॉर्पोरेशन लिमिटेड (सुप्रा) में इस अदालत ने इस प्रकार कहा:

> "तथ्य यह है कि नामित मध्यस्थ किसी एक पक्ष का कर्मचारी है, वास्तव में उसकी ओर से स्वतंत्रता की कमी के पूर्वाग्रह या पक्षपात का अनुमान लगाने का आधार नहीं है।
>
> हालाँकि, एक कर्मचारी-मध्यस्थ की स्वतंत्रता या निष्पक्षता के बारे में एक उचित आशंका हो सकती है, यदि ऐसा व्यक्ति

विषय अनुबंध के संबंध में नियंत्रण या व्यवहार करने वाला प्राधिकारी था या यदि वह प्रत्यक्ष अधीनस्थ है (किसी अन्य विभाग में एक निम्न रैंक के अधिकारी से विपरीत) उस अधिकारी को जिसका निर्णय विवाद का विषय है। हालाँकि, नामित मध्यस्थ, सरकार/वैधानिक निकाय/सरकारी कंपनी का एक वरिष्ठ अधिकारी था, जिसका विषय अनुबंध के निष्पादन से कोई लेना-देना नहीं था, किसी भी विशिष्ट साक्ष्य के अभाव में, उसकी स्वतंत्रता या निष्पक्षता पर संदेह करने का कोई औचित्य नहीं हो सकता है। इसलिए, सरकार/वैधानिक निगम/सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम के वरिष्ठ अधिकारी (आमतौर पर विभाग प्रमुख या समकक्ष), जो अनुबंध से जुड़े नहीं हैं, को स्वतंत्र और निष्पक्ष माना जाता है और उन्हें मध्यस्थ के रूप में कार्य करने से केवल इसलिए रोका नहीं जाता है क्योंकि उनका नियोक्ता अनुबंध का एक पक्ष है।" (जोर दिया गया)

इस मामले में, मध्यस्थ ने न तो किसी भी समय मामले को निपटाया था और न ही वह संबंधित दूरसंचार जिले में अपीलीय प्राधिकारी का अधीनस्थ था जिसने मामले का फैसला किया था। आनंद/नाडियाड में परिसर में स्थापित टेलीफोन से संबंधित बिल, महाप्रबंधक टेलीकॉम, खेड़ा

टेलीकॉम जिला, नडियाद के अधिकार क्षेत्र में आते हैं और अपीलीय आदेश दिनांक 12.2.1998 को खेड़ा टेलीकॉम जिला, नडियाद के महाप्रबंधक द्वारा पारित किया गया था। मध्यस्थ उप महाप्रबंधक (टी) पूर्व और मध्यस्थ अहमदाबाद टेलीकॉम जिले के रूप में काम कर रहा था, अपीलीय आदेश पारित करने वाले महाप्रबंधक के अधीन नहीं बल्कि एक अलग दूरसंचार जिले में। इसलिए, विद्वान एकल न्यायाधीश के लिए यह मानने का कोई औचित्य नहीं था कि पंचाट केवल इसलिए अमान्य था क्योंकि मध्यस्थ अपीलीय आदेश पारित करने वाले अधिकारी की तुलना में कम रैंक का था। यह भी ध्यान दिया जाना चाहिए कि अपील का निर्णय उच्च न्यायालय के निर्देश के अनुसरण में खेड़ा टेलीकॉम जिले के महाप्रबंधक द्वारा किया गया था। फिर बाद की कार्यवाही में उच्च न्यायालय ने निर्देश दिया कि मामले को अधिनियम की उक्त प्रक्रिया में कुछ भी अनियमित या त्रुटिपूर्ण नहीं है।

15. अंतिम पैरा से पता चलता है कि विद्वान एकल न्यायाधीश ने मामले में वस्तुतः पूर्वाग्रह से ग्रसित होकर अपीलकर्ता के विरुद्ध पूर्वाग्रह से ग्रसित था। विद्वान एकल न्यायाधीश ने अपीलकर्ता के खिलाफ निर्णय लेने में खुद को निम्नलिखित अप्रासंगिक कारकों से प्रभावित होने की अनुमति दी: (i) प्रतिवादी तीन बार उच्च न्यायालय के समक्ष आया था; और (ii) विभाग के वकील पिछले छह महीनों के बिलों के औसत के आधार पर संशोधित बिल जारी करके बिल राशि पर पुनर्विचार करने के विद्वान एकल

न्यायाधीश के सुझाव से सहमत नहीं थे। विद्वान एकल न्यायाधीश ने इस आधार पर कार्यवाही की कि विभाग का रवैया अड़ियल था और वह अनावश्यक मुकदमेबाजी में लिप्त था। विभाग बस एक वैध दावा पेश कर रहा था। इस मामले का निर्णय एक वैधानिक मध्यस्थ द्वारा किया गया था। इसलिए यदि विभाग ने अपने दावे को न छोड़ने या कम करने का निर्णय लिया है तो इसे विभाग के विरुद्ध नहीं माना जा सकता। आदेश से पता चलता है कि विद्वान एकल न्यायाधीश ने वस्तुतः विभाग को सुझावों के लिए सहमत होने के लिए मजबूर करने की कोशिश की थी, जिससे जाहिर तौर पर विभाग के अधिकारी और वकील सहमत नहीं हो सके। उच्च न्यायालय के इस तरह के रवैये को हतोत्साहित करने की आवश्यकता है। दुर्भाग्य से खंडपीठ ने इनमें से किसी भी पहलू की जांच नहीं की और केवल विद्वान एकल न्यायाधीश के फैसले की पुष्टि की।

16. इसलिए हम इस अपील को स्वीकार करते हैं, विद्वान एकल न्यायाधीश और डिवीजन बेंच के आदेश को रद्द करते हैं और बिलों को चुनौती देने वाले प्रतिवादी द्वारा दायर रिट याचिका को खारिज करते हैं। के.के.टी.

अपील स्वीकृत

नोटः- यह अनुवाद आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस टूल 'सुवास' की सहायता से अनुवादक न्यायिक अधिकारी श्री नरेश कुमार जैन, वरिष्ठ सिविल न्यायाधीश एवं अतिरिक्त मुख्य न्यायिक मजिस्ट्रेट क्रम संख्या 1, मावली जिला, उदयपुर (आर.जे.एस.) द्वारा किया गया है।

अस्वीकरणः यह निर्णय पक्षकार को उसकी भाषा में समझाने के सीमित उपयोग के लिए स्थानीय भाषा में अनुवादित किया गया है और किसी अन्य उद्देश्य के लिए इसका उपयोग नहीं किया जा सकता है। सभी व्यावहारिक और आधिकारिक उद्देश्यों के लिए, निर्णय का अंग्रेजी संस्करण ही प्रामाणिक होगा और निष्पादन और कार्यान्वयन के उद्देश्य से भी अंग्रेजी संस्करण ही मान्य होगा।