

विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, रायपुर (ग्रामीण)
सी-5 विद्युत मण्डल परिसर, गुढ़ियारी, रायपुर (छ.ग.) 492009
Email Id :- ecgrf.raipur@cspc.co.in, Phone No. 0771-2593112

क्रमांक / विउशिनिफोरा / 2026 / 38

रायपुर, दिनांक 20 MAY 2026

प्रति,

1. श्रीमती रामकली बघेल,
निवासी ग्राम टुण्डरा कसडोल,
जिला बलौदाबाजार भाटापारा (छ.ग.)
मो.नं. 70048-68679
2. कार्यपालन अभियंता (संचा/संधा) संभाग,
छ.स्टेट पॉवर डिस्ट्रीब्यूशन कंपनी लिमि., कसडोल (छ.ग.)

विषय :- प्रकरण क्रमांक / 09 / रायपुर(ग्रा.) / 2026 पर पारित आदेश ।

=0000=

विषयान्तर्गत प्रकरण पर विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम रायपुर ग्रामीण
द्वारा पारित आदेश की प्रति संलग्न कर प्रेषित है ।

संलग्न :- उपरोक्तानुसार ।



(अशोक खण्डेलवाल)

अध्यक्ष

विद्युत उपभोक्ता शिकायत
निवारण फोरम, रायपुर (ग्रामीण)

प्रतिलिपि :- अधीक्षण अभियंता (संचा/संधा) वृत्त, छ.स्टेट पॉवर डिस्ट्रीब्यूशन कंपनी लिमि.,
बलौदाबाजार ।

विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, रायपुर (ग्रामीण)
सी-5 विद्युत मण्डल परिसर, गुढ़ियारी, रायपुर

विषय:- स्मार्ट मीटर लगने के बाद अत्यधिक बिजली बिल आने के संबंध में ।

प्रकरण क्रमांक / 09 / रायपुर(ग्रा.) / 2026

श्रीमती रामकली बघेल,

....आवेदिका

निवासी ग्राम टुण्डरा कसडोल,

जिला बलौदाबाजार भाटापारा (छ.ग.)

मो.नं. 70048-68679

विरुद्ध

कार्यपालन अभियंता (संचा/संधा) संभाग,

....उत्तरवादी

छ.स्टे.पॉवर डिस्ट्रीब्यूशन कंपनी लिमि., कसडोल (छ.ग.)

निर्णय

(दिनांक 20/05/2026 को घोषित)

1. आवेदिका श्रीमती रामकली बघेल द्वारा प्रस्तुत मूल शिकायत दिनांक 16.02.2026 यह है कि "सविनय निवेदन है कि मैं रामकली बघेल उपभोक्ता क्रमांक 1006566830 निवासी ग्राम टुण्डरा, कसडोल, जिला बलौदाबाजार (छ.ग.) मेरे निवास पर 24.12.24 को स्मार्ट मीटर लगाया गया है, उसके बाद से हर माह क्रमशः 1100, 650, 700, 500, 800, 400, 500 यूनिट ऐसे बढ़े हुए यूनिट का बिल भेजा गया है, इससे पहले 100-150 यूनिट खपत होती थी, ये जो बिल आ रहा है सामान्य खपत से बहुत अधिक है ।

मैं यह बड़ी हुई एवं असंतोषजनक बिल का भुगतान करने में असमर्थ हूँ चूँकि मेरे घर में मैं और मेरी दिव्यांग पुत्री केवल 2 सदस्य ही रहते हैं, हर माह इतनी बिल की खपत असंभव है ।

अतः आपसे अनुरोध है कि इस समस्या का निवारण करें एवं उचित कार्यवाही करने का कृपा करें । जिससे मेरा बिल पूर्ववत हो सके एवं मैं समय से बिजली बिल का भुगतान कर सकूँ । अगर ऐसा नहीं होता है तो आप कृपया स्मार्ट मीटर वापस ले जाए या मैं स्वयं इसके निकालवाकर आपके संपूर्ण कर दूँगी और आवेदन के दिनांक से आगे का भी भारी भरकम बिल देने में मैं असहमति देती हूँ ।"



2. यह कि उत्तरवादी कार्यपालन अभियंता (संचा/संधा) संभाग, छ.स्टे.पॉवर डिस्ट्रीब्यूशन कंपनी लिमि., कसडोल ने अपने जवाबदावा पत्र क्रमांक 4108 दिनांक 02.03.2026 को सूचित किया है कि :-

- (i) उपभोक्ता परिसर में स्मार्ट मीटर दिनांक 24.12.2024 को स्थापित किया गया है ।
- (ii) उपभोक्ता का आवेदन दिनांक 20.01.2026 को कनिष्ठ यंत्री वितरण केन्द्र गिधौरी को प्राप्त हुआ जिस पर कनिष्ठ यंत्री द्वारा दिनांक 22.01.2026 को उपभोक्ता परिसर का स्थल निरीक्षण कर लोड एवं उपयोग विद्युत उपकरणों का सत्यापन किया गया । जिसमें पम्प, कूलर, पंखा, एलईडी बल्ब आदि विद्युत उपकरण उपयोग में कुल अनुमानित लोड 2.8 किलोवॉट पाया गया । उपभोक्ता द्वारा निवेदन करने पर कनिष्ठ यंत्री द्वारा चेक मीटर लगाकर जांच की गई ।
- (iii) चेक मीटर एवं उपभोक्ता मीटर की रीडिंग की तुलना करने पर दोनों मीटर की खपत लगभग समान पाई गई जिससे मीटर सही (OK) कार्यरत पाया गया ।
- (iv) रात्रि एवं प्रातः रीडिंग परीक्षण में भी यूनिट वृद्धि सामान्य पाई गई एवं किसी प्रकार की असामान्य खपत नहीं पाई गई ।
- (v) रीडिंग परीक्षण उपभोक्ता के समक्ष किया गया जिसमें उपभोक्ता द्वारा सहमति के साथ बिल का किश्त में भुगतान करने हेतु सहमति दी गई तथा राशि 20000/- ₹0 दिनांक 17.02.2026 को किश्त में भुगतान किया गया है ।

उक्त उपभोक्ता के परिसर में स्थापित मीटर सही कार्य कर रहा है एवं विद्युत बिल वास्तविक खपत के अनुसार दिया जा रहा है ।

फोरम के समक्ष उभयपक्षों द्वारा रखे गये तथ्यों का विवरण :- दिनांक 06.05.2026 को फोरम के समक्ष उभयपक्षों द्वारा उपस्थित होकर अपना-अपना पक्ष प्रस्तुत किया गया, जो कि निम्नानुसार है :-

3. यह कि ग्राम टुण्डरा, कसडोल, जिला बलौदाबाजार स्थित एवं आवेदिका के परिसर में आवेदिका के नाम पर 1.0 कि.वा. भार का घरेलू विद्युत कनेक्शन बी.पी. क्रमांक 1006566830 के माध्यम से उत्तरवादी द्वारा प्रदाय किया गया है । उत्तरवादी द्वारा दिनांक 24.12.2024 को आवेदिका के परिसर स्थित पुराने मीटर को बदलकर स्मार्ट मीटर स्थापित किया गया था । आवेदिका के अनुसार उसके परिसर में स्मार्ट मीटर लगाए जाने के बाद से उत्तरवादी द्वारा अत्यधिक राशि का विद्युत देयक प्रेषित किया जाता रहा है । स्मार्ट लगाए जाने के पूर्व उसके परिसर स्थित मीटर में 100-150 यूनिट खपत प्रतिमाह दर्ज होती रही थी लेकिन विगत कुछ महीनों से



क्रमशः 1100, 650, 700, 500, 800, 400 एवं 500 यूनिट खपत का देयक उत्तरवादी द्वारा प्रेषित किया गया है जो कि पूर्व अवधि के देयकों की तुलना में असामान्य एवं तदनुसार त्रुटिपूर्ण है। इस संबंध में आवेदिका द्वारा उत्तरवादी के कार्यालय में पत्र प्रेषित करते हुए मीटर एवं देयक की जांच कर देयक में सुधार किए जाने का अनुरोध किया गया था लेकिन उत्तरवादी द्वारा इस संबंध में किसी प्रकार की कार्यवाही नहीं की गयी।

4. अपने विद्युत कनेक्शन के मीटर में प्रतिमाह दर्ज खपत के असामान्य रूप से अधिक होने एवं इसकी लिखित शिकायत किए जाने के बाद भी उत्तरवादी द्वारा इस समस्या के निराकरण के लिए किसी प्रकार की कार्यवाही न किए जाने से असंतुष्ट होकर आवेदिका द्वारा उत्तरवादी के आनलाईन विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण पोर्टल के टीयर-2 में शिकायत (CGRFT2R30000126) दर्ज करायी गयी है।

5. यह कि उत्तरवादी द्वारा पत्र क्रमांक 4108 दिनांक 02.03.2026 के माध्यम से प्रेषित अपने जवाबदावा में लेख किया गया है कि अधिक राशि का देयक प्राप्त होने संबंधी आवेदिका की शिकायत प्राप्त होने पर कनिष्ठ यंत्री गिधौरी द्वारा आवेदिका के परिसर का निरीक्षण दिनांक 22.01.2026 को किया गया जिसमें परिसर में कुल 2.8 कि.वा. लोड जुड़ा पाया गया। आवेदक के निवेदन पर उसके परिसर में चेक मीटर स्थापित कर इसमें दर्ज खपत की तुलना मुख्य मीटर में दर्ज खपत के साथ करने पर आवेदिका के परिसर स्थित स्मार्ट मीटर की कार्यप्रणाली सही पायी गयी। दोनों की खपत का अंतर इस हेतु निर्धारित सीमा 1 प्रतिशत से कम दर्ज किया गया। उपभोक्ता के समक्ष मीटर की जांच पश्चात आवेदिका द्वारा मीटर की जांच से संतुष्ट होते हुए किशतों में बकाया देयक राशि के भुगतान का आवेदन प्रस्तुत किया गया एवं प्रथम किशत के रूप में राशि रु. 20000.00 का भुगतान दिनांक 17.02.2026 को किया गया।

उत्तरवादी के अनुसार आवेदिका के परिसर स्थित मीटर की कार्यप्रणाली सही है एवं मीटर में दर्ज वास्तविक खपत के अनुसार ही आवेदिका को मासिक देयक प्रेषित किया जा रहा है जो कि सही एवं नियमानुसार है।

6. प्रस्तुत प्रकरण के समुचित निराकरण हेतु विचारणीय प्रश्न यह है कि -

अ. क्या आवेदिका द्वारा अपने परिसर स्थित मीटर की कार्यप्रणाली पर संदेह प्रकट किए जाने पर उत्तरवादी द्वारा चेक मीटर स्थापित कर की गयी मीटर की जांच की कार्यवाही सही एवं विद्युत प्रदाय संहिता के प्रावधानों के अनुसार है।



ब. क्या आवेदिका के मीटर में लगातार माहों में 100 के गुणांक में खपत का दर्ज होना एक सामान्य घटना है या मीटर रीडिंग में अनियमितता को दर्शाता है ।

विवेचना एवं निष्कर्ष

7. यह कि दिनांक 06.05.2026 को फोरम के समक्ष वीडियो कांफेंसिंग के माध्यम से सुनवाई के दौरान आवेदिका अथवा उनके प्रतिनिधि उपस्थित नहीं हुए । फोरम के समक्ष उपस्थित उत्तरवादी द्वारा कथन किया गया कि आवेदिका द्वारा अधिक राशि के देयक बाबत की गयी शिकायत पर कार्यवाही करते हुए आवेदिका के परिसर की जांच की गयी जिसमें मीटर में दर्ज रीडिंग के अनुसार ही मासिक देयक प्रेषित किया जाना पाया गया । उत्तरवादी द्वारा प्रस्तुत स्थल निरीक्षण प्रपत्र दिनांक 22.01.2025 से कुल भार 2921 वाट आवेदिका के परिसर में संयोजित पाया जाना स्पष्ट होता है यद्यपि उक्त प्रपत्र में निरीक्षणकर्ता द्वारा मीटर में दर्शित रीडिंग का विवरण दर्ज नहीं किया गया है ।

8. यह कि उत्तरवादी के अनुसार आवेदिका की मांग पर उसके परिसर में चेक मीटर स्थापित कर, चेक मीटर एवं मुख्य मीटर में दर्ज खपत की तुलना करने पर मीटर की कार्य प्रणाली सही पायी गयी । उत्तरवादी द्वारा उपभोक्ता के परिसर में चेक मीटर स्थापित किए जाने संबंधी मीटर स्थापना स्लिप एवं चेक मीटर की खपत की तुलना मुख्य मीटर की खपत से किए जाने संबंधी दस्तावेज फोरम के समक्ष प्रस्तुत किया गया है ।

छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत आपूर्ति संहिता (चतुर्थ संशोधन) 2024 की कंडिका 31 यथा "New sub-Regulation (a), (b), (c), (d), (e), (f), (g), (h), (i), (j), (k), (l), (m), (n) and (o) shall be added after Regulation 8.16 of the Principal Code" की उपकंडिका (एल) यथा -

(l) Where complaints are received from consumers related to excess reading/billing, check meters are to be compulsorily installed.
एवं उपकंडिका (एन) यथा -

(n) The check meters shall be installed for a continuous period of not less than three months and the reading, so registered, should be reviewed for every billing cycle against the reading of the smart meter for the same period. Corrective action if required is to be ensured without any delay. "



के अनुसार किसी उपभोक्ता द्वारा अपने परिसर स्थित स्मार्ट मीटर की कार्य प्रणाली के संबंध में किसी प्रकार का संदेह प्रकट करने पर अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उपभोक्ता के परिसर में चेक मीटर स्थापित कर 03 माह की अवधि तक दोनों मीटरों में प्राप्त खपत की समीक्षा कर यदि आवश्यक हो तो अविलंब सुधार की कार्यवाही की जानी है । प्रस्तुत प्रकरण में उत्तरवादी द्वारा आवेदिका के परिसर में चेक मीटर स्थापित कर मुख्य मीटर की कार्यप्रणाली की जांच किया जाना सप्लाई कोड के प्रावधानों के अनुसार है ।

उत्तरवादी के अनुसार आवेदिका द्वारा किशतों में बकाया राशि का भुगतान करने बाबत आवेदन प्रस्तुत किया जाना एवं प्रथम किशत के रूप में राशि 20000.00 का जमा किया जाना भी यह प्रमाणित करता है कि आवेदिका द्वारा भी मीटर की कार्य प्रणाली एवं मासिक देयक के सही होने के तथ्य को स्वीकार किया जा रहा है ।

फोरम द्वारा यह पूछने पर कि क्या आवेदिका द्वारा मीटर की जांच केंद्रीय मीटर परीक्षण प्रयोगशाला से कराए जाने के संबंध में कोई आवेदन प्रस्तुत किया गया है, उत्तरवादी द्वारा बताया गया कि आवेदिका के परिसर में चेक मीटर लगाकर आवेदिका के समक्ष ही स्मार्ट मीटर की कार्य प्रणाली की जांच की गयी है । आवेदिका द्वारा मीटर की जांच सक्षम प्रयोगशाला में कराए जाने के संबंध में कोई आवेदन प्रस्तुत नहीं किया गया है ।

9. यह कि आवेदिका के माह दिसंबर 2025 के देयक में दर्ज पूर्व अवधि की खपत के विवरण से यह ज्ञात होता है कि माह जून 2025 से दिसंबर 2025 तक आवेदिका के मीटर में मासिक खपत क्रमशः 400, 800, 500, 500, 800, 300 एवं 500 यूनिट दर्ज की गयी है । लगातार कई महीनों तक मीटर द्वारा ऐसी खपत (100 के गुणांक में) का दर्ज किया जाना संदेहास्पद है एवं मीटर रीडर द्वारा मीटर में दर्ज वास्तविक खपत को दर्ज नहीं किया जाना दर्शाता है । ऐसा प्रतीत होता है कि मीटर रीडर द्वारा मीटर में दर्ज खपत को अनुमान के आधार पर दर्ज किया जाता रहा है ।

उत्तरवादी द्वारा प्रस्तुत आवेदिका के विद्युत कनेक्शन के पूर्व अवधि के बिलिंग विवरण से, माह अप्रैल 2025 से माह अप्रैल 2026 तक की लंबी अवधि में आवेदिका के मीटर में दर्ज खपत का 100 के गुणांक में होना स्पष्ट होता है जो कि संदेहास्पद है एवं मीटर रीडर द्वारा रीडिंग में की जा रही अनियमितता को दर्शाता है ।

10. यह कि प्रकरण के संबंध में आवेदिका का पक्ष जानने के लिए फोरम द्वारा मोबाईल के माध्यम से आवेदिका प्रतिनिधि से संपर्क किया गया । आवेदिका प्रतिनिधि द्वारा स्वीकार किया गया कि उत्तरवादी द्वारा उसके परिसर में चेक मीटर स्थापित कर



मीटर की जांच की गयी है एवं बताया गया है कि उसके परिसर स्थित मीटर की कार्य प्रणाली सही है । यद्यपि आवेदिका प्रतिनिधि द्वारा उसके मीटर में प्रतिमाह दर्ज होने वाली अत्यधिक खपत एवं तदनुसार उत्तरवादी द्वारा प्रेषित किए जा रहे अत्यधिक राशि के देयक से असंतोष जताया गया ।

11. यह कि विद्युत प्रदाय संहिता की कंडिका 8.21 यथा "A consumer may request the licensee to test the meter, if he still doubts its accuracy, by applying to the licensee along with the requisite testing fee." के अनुसार उत्तरवादी द्वारा की गयी मीटर की जांच के परिणामों से यदि उपभोक्ता असंतुष्ट है तो वह मीटर की जांच केंद्रीय मीटर परीक्षण प्रयोगशाला से कराए जाने के लिए आवश्यक परीक्षण शुल्क जमा करते हुए उत्तरवादी के समक्ष आवेदन प्रस्तुत कर सकता है ।

12. यह कि फोरम, आवेदिका को सलाहित करता है कि यदि वे अपने परिसर स्थित मीटर की कार्य प्रणाली से असंतुष्ट हैं तो इसका परीक्षण केंद्रीय मीटर परीक्षण प्रयोगशाला में कराए जाने हेतु आवश्यक शुल्क जमा करते हुए उत्तरवादी के समक्ष आवेदन प्रस्तुत कर सकती हैं । फोरम, उत्तरवादी को निर्देशित करता है कि आवेदिका द्वारा मीटर परीक्षण हेतु आवेदन एवं आवश्यक शुल्क जमा करने की स्थिति में सप्लाई कोड की कंडिका 8.21 एवं 8.22 के अनुसार कार्यवाही का किया जाना सुनिश्चित करें ।

13. आदेश पारित ।

14. प्रकरण निराकृत ।

15. यदि आवेदक/उपभोक्ता इस आदेश से संतुष्ट न हो तो 45 दिन के अंदर विद्युत लोकपाल में अपील कर सकता है ।

मेरे द्वारा बोलकर टंकित कराया गया ।

निर्णय घोषित किया गया



(अशोक खण्डेलवाल)

अध्यक्ष

विद्युत उपभोक्ता शिकायत
निवारण फोरम रायपुर (ग्रामीण)