

विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, रायपुर

सी-5 विद्युत मण्डल परिसर, गुढ़ियारी, रायपुर (छ.ग.) 492009

Email Id :- ecgrf.raipur@cspc.co.in, Phone No. 0771-2593112

क्रमांक / विउशिनिफोरा / 2026 / 444

रायपुर, दिनांक

9 MAR 2026

प्रति,

1. श्रीमती नीलम देवी सिंह,
पता — वार्ड नं. 19, मिश्रा चौक,
बजरंग नगर, उरकुरा, जिला — रायपुर (छ.ग.)
2. कार्यपालन अभियंता (संचा/संधा) संभाग,
छ.स्टेट पॉवर डिस्ट्रीब्यूशन कंपनी लिमि., उरला (छ.ग.)

विषय :- प्रकरण क्रमांक / 04 / रायपुर / 2026 पर पारित आदेश ।

=0000=

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

संलग्न :- उपरोक्तानुसार ।



(एम.डी. बड़गैया)

अध्यक्ष

विद्युत उपभोक्ता शिकायत
निवारण फोरम, रायपुर

प्रतिलिपि :- अधीक्षण अभियंता (नगर वृत्त-दो), छ.स्टेट पॉवर डिस्ट्रीब्यूशन कंपनी लिमि., रायपुर ।

विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, रायपुर (शहर)
सी-5 विद्युत मण्डल परिसर, गुड़ियारी, रायपुर

विषय:- अत्यधिक विद्युत देयक प्रदान करने बाबत ।

प्रकरण क्रमांक / 04 / रायपुर / 2026

श्रीमती नीलम देवी सिंह,

....आवेदिका

पता - वार्ड नं. 19, मिश्रा चौक,

बजरंग नगर, उरकुरा, जिला - रायपुर (छ.ग.)

मो.नं. 96857-66595

विरुद्ध

कार्यपालन अभियंता (संचा/संधा) संभाग,

....उत्तरवादी

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

निर्णय

(दिनांक 09 / 03 / 2026 को घोषित)

1. आवेदिका श्रीमती नीलम देवी सिंह द्वारा प्रस्तुत मूल शिकायत दिनांक 15.01.2026 यह है कि "I am filing this Tier-II grievance because my Tier-I complaint (CGRFT130001144) was closed without actual relief despite an admitted 13 month billing failure key facts. Administrative negligence smart meter T3179492 was installed on 24.09.2024. I reported the non-receipt of bills in writing on 22.07.2025 (Inward No. 23), yet no monthly bills were issued for 13 months. Illegal accumulation the utility issued a consolidated bill for 3331 units, denying the statutory Slab Benefit and depriving me of 12 months of the Half Electricity Bill Scheme rebates. Financial compliance I have already paid Rs. 12,600/- in December 2025 (Receipts URDA25122202564 and URDA25122302968). Urgent threat despite my payments and the pending dispute, I have a disconnection warning for 16.01.2026. Relief requested immediate interim stay on disconnection scheduled for 16.01.2026. Manual revision of the bill by distributing 3331 units over 13 months with



all eligible slab and subsidy benefits. Removal of unjustified 'Other Charges' of Rs. 17,571.64/-."

2. अनावेदक प्रतिनिधि सहायक अभियंता भनपुरी जोन, छ.स्टे.पॉ.डिस्ट्रीब्यूशन कंपनी लिमि., रायपुर ने अपने जवाबदावा पत्र क्रमांक 2171 दिनांक 27.01.2026 को सूचित किया है कि :-

"उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम के टियर-2 टैब में भनपुरी जोन के अंतर्गत उपभोक्ता श्रीमती नीलम देवी सिंह के द्वारा ऑनलाईन शिकायत दर्ज प्राप्त हुई है । उपभोक्ता के द्वारा एकमुश्त अधिकतम बिल जारी होने का शिकायत किया गया था ।

उक्त संबंध में उपभोक्ता के परिसर में टाटा कंपनी के द्वारा नये स्मार्ट मीटर स्थापित किया गया जिसको सैप में लगभग एक वर्ष पश्चात् टाटा कंपनी के द्वारा अपडेट किया गया जिसके कारण एकमुश्त बिल जारी हो गया था । उपभोक्ता के शिकायत के बाद माह दिसम्बर 2025 तक EA21 से रिवर्स कर बराबर स्लैब में बांटकर बिल सुधार किया गया जो उपभोक्ता के कुल विद्युत देयक राशि में रुपये 9483.00 का ऋणात्मक समायोजन किया गया ।"

फोरम के समक्ष उभयपक्षों द्वारा रखे गये तथ्यों का विवरण :- दिनांक 06.02.2026 एवं 16.02.2026 को फोरम के समक्ष उभयपक्षों द्वारा उपस्थित होकर अपना-अपना पक्ष प्रस्तुत किया गया, जो कि निम्नानुसार है :-

3. यह कि बजरंग नगर, मिश्रा चौक उरकुरा, रायपुर स्थित आवेदिका के परिसर में आवेदिका के नाम पर घरेलू उपयोग हेतु 4.0 कि.वा. भार का स्थायी विद्युत कनेक्शन बी.पी.क्रमांक 1008087471 के माध्यम से उत्तरवादी द्वारा प्रदाय किया गया है । दिनांक 24.09.2024 को उत्तरवादी द्वारा आवेदिका के परिसर में स्थापित पुराने विद्युत मीटर को बदलकर नया स्मार्ट मीटर स्थापित कर दिया गया । आवेदिका के अनुसार नए मीटर की स्थापना के बाद उत्तरवादी द्वारा 13 माह तक उसे नियमित विद्युत देयक प्रदान नहीं किया गया जबकि दिनांक 22.07.2025 को उसके द्वारा इस संबंध में उत्तरवादी के कार्यालय में लिखित शिकायत प्रस्तुत की गयी थी । लंबी अवधि के बाद उत्तरवादी द्वारा 13 माह की एकत्रित 3331 यूनिट का, अत्यधिक राशि का देयक, स्लैब की रियायत एवं शासन की हाफ बिजली बिल योजना का लाभ दिए बगैर ही प्रेषित कर दिया गया । लंबी अवधि की एकत्रित खपत के, अत्यधिक राशि के देयक के भुगतान के लिए किश्तों



की सुविधा प्रदान न करते हुए उत्तरवादी द्वारा उसकी लाईन को विच्छेदित किए जाने का नोटिस दिया जा रहा है जो कि अनुचित है । आवेदिका के अनुसार अपनी इस समस्या के निराकरण के लिए उसके द्वारा उत्तरवादी के "आनलाईन विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण पोर्टल" के टियर-1 में शिकायत (CGRFT130001144) दर्ज करायी गयी थी लेकिन उत्तरवादी द्वारा उसकी समस्या का निराकरण किए बगैर ही शिकायत को नस्तीबद्ध कर दिया गया जिसके कारण उसके द्वारा आनलाईन शिकायत पोर्टल के टियर-2 (विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम रायपुर) के समक्ष प्रकरण (CGRFT2R0000057) प्रस्तुत किया जा रहा है ।

4. यह कि अपने परिसर में स्थापित नए स्मार्ट मीटर में, 13 माह में एकत्रित यूनिट का एकमुश्त राशि का देयक, स्लैब की रियायत एवं हाफ बिजली बिल योजना का लाभ दिए बगैर प्रेषित किए जाने की उत्तरवादी की कार्यवाही से व्यथित होकर एवं 13 माह का स्लैब रिबेट, हाफ बिजली बिल योजना की रियायत प्रदान करते हुए तत्समय प्रचलित टैरिफ दर से बिलिंग किया जाकर संशोधित राशि का देयक प्रेषित किए जाने एवं उसके किश्तों में भुगतान की सुविधा प्रदान किए जाने के लिए उत्तरवादी को निर्देशित किए जाने के निवेदन के साथ आवेदिका द्वारा प्रकरण आनलाईन शिकायत निवारण पोर्टल के माध्यम से विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम के समक्ष प्रस्तुत किया गया है ।

5. यह कि उत्तरवादी द्वारा पत्र क्रमांक 2171 दिनांक 27.01.2026 के माध्यम से प्रेषित अपने जवाबदावा में लेख किया गया है कि आवेदिका के परिसर में पुराने मीटर के स्थान पर स्मार्ट मीटर स्थापित किए जाने के लगभग एक वर्ष के बाद टाटा कंपनी द्वारा मीटर बदले जाने को सैप सिस्टम में इंद्राज किया गया जिसके कारण आवेदिका को एकमुश्त यूनिट का देयक जारी किया गया । उत्तरवादी के अनुसार आवेदिका की शिकायत के बाद देयक में स्लैब की छूट देते हुए राशि रु. 9483.00 का क्रेडिट आवेदिका के देयक में कर दिया गया है ।

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

अ. क्या आवेदिका के परिसर में स्मार्ट मीटर स्थापित किए जाने के बाद उसका इंद्राज सैप सिस्टम में विलंब से किए जाने के लिए उत्तरवादी जिम्मेदार है ।



ब. यदि हां तो क्या आवेदिका, उत्तरवादी से उसके द्वारा किए गए विलंब के लिए प्रतिकर राशि प्राप्त करने की पात्रता रखती है ।

स. क्या उत्तरवादी द्वारा एकत्रित खपत पर स्लैब रिबेट देते हुए देयक में किया गया संशोधन नियमानुसार है ।

विवेचना एवं निष्कर्ष

7. यह कि दिनांक 06.02.2026 को फोरम के समक्ष सुनवाई के दौरान उपस्थित आवेदिका प्रतिनिधि द्वारा कथन किया गया कि माह सितंबर 2025 में उसके परिसर में नवीन मीटर की स्थापना होने के बाद से ही उत्तरवादी द्वारा नियमित रूप से मासिक देयक प्रेषित नहीं किया जाता रहा है । माह जुलाई 2025 में उसके द्वारा इस संबंध में लिखित शिकायत उत्तरवादी के कार्यालय में प्रस्तुत की गयी थी । माह दिसंबर 2025 में उत्तरवादी द्वारा उसे 13 माह की एकत्रित 3331 यूनिट का देयक प्रेषित कर दिया गया जिसमें उत्तरवादी द्वारा न तो स्लैब की छूट दी गयी और नही शासन द्वारा मिलने वाली हाफ बिजली बिल योजना का लाभ दिया गया । उत्तरवादी द्वारा अत्यधिक राशि के देयक का किशतों में भुगतान किए जाने की सुविधा भी उसे नहीं दी गयी जो कि अनुचित है । आवेदिका प्रतिनिधि द्वारा निवेदन किया गया कि उसे परिसर में स्थापित स्मार्ट मीटर में प्रतिमाह दर्ज वास्तविक खपत के अनुसार देयक संशोधित करते हुए उसमें शासन की हाफ बिजली बिल योजना का लाभ प्रदान किया जाए एवं देयक राशि के किशतों में भुगतान की सुविधा प्रदान की जावे ।

8. यह कि फोरम के समक्ष उपस्थित उत्तरवादी द्वारा बताया गया कि आवेदिका के परिसर में माह सितंबर 2024 में ही स्मार्ट स्थापित कर दिया गया था लेकिन सैप सिस्टम में मीटर की इंद्राज करने के लिए अधिकृत कंपनी मेसर्स टाटा पावर द्वारा मीटर का इंद्राज अत्यधिक विलंब से किया गया । सैप सिस्टम में मीटर का इंद्राज न होने तक की अवधि के लिए आवेदिका को मीटर में दर्ज वास्तविक खपत के अनुसार देयक प्रेषित नहीं किया जा सका । सैप सिस्टम में मीटर का इंद्राज होने के बाद ही आवेदिका को मीटर में एकत्रित 3331 यूनिट का देयक प्रेषित किया गया । आवेदिका द्वारा कार्यालय में शिकायत प्रस्तुत किए जाने के बाद आवेदिका के देयक में दर्ज कुल खपत यूनिट को 08 माह में बांटकर स्लैब की छूट प्रदान करते हुए देयक जारी किया गया ।



फोरम द्वारा उत्तरवादी से यह पूछे जाने पर कि आवेदिका को 13 माह के स्लैब रिबेट के स्थान पर मात्र 08 माह का स्लैब रिबेट क्यों प्रदान किया गया उत्तरवादी द्वारा बताया गया कि कुछ तकनीकी कारणों से सैप सिस्टम में 08 माह से अधिक पूर्व अवधि का देयक संशोधित नहीं हो पा रहा है। फोरम यह मानता है कि उत्तरवादी द्वारा विभागीय नियमों/तकनीकी समस्याओं के कारण आवेदिका को उसके वैध अधिकारों से वंचित नहीं रखा जा सकता है। फोरम द्वारा उत्तरवादी को इस संबंध में निर्देशित किया गया कि यदि सैप सिस्टम के द्वारा स्लैब रियायत दिए जाने में कोई तकनीकी समस्या है तो 13 माह के स्लैब रिबेट एवं हाफ बिजली बिल योजना की रियायत की आफ लाईन गणना करते हुए रियायत राशि को उच्च कार्यालय से अनुमोदन प्राप्त करते हुए आवेदिका के खाते में क्रेडिट करने की कार्यवाही करते हुए दिनांक 24.02.2026 तक की गयी कार्यवाही से फोरम को सूचित किया जाना सुनिश्चित करे।

9. यह कि आवेदिका को अत्यंत विलंब से वास्तविक खपत का देयक प्रदान किए जाने के संबंध में पूछे जाने पर उत्तरवादी द्वारा बताया गया कि स्मार्ट मीटर की बदली, सैप सिस्टम में इसका इंद्राज एवं इस संबंध में किसी प्रकार की त्रुटि का सुधार किए जाने के लिए मेसर्स टाटा पावर ही अधिकृत है। उत्तरवादी के अनुसार सैप सिस्टम में मीटर स्थापना के लिए, इस हेतु अधिकृत कंपनी पर निर्भरता से आवेदिका को वास्तविक खपत का देयक प्रेषित किए जाने में विलंब हुआ है।

फोरम द्वारा उत्तरवादी के इस कथन को अस्वीकार्य बताते हुए सलाहित किया गया कि मीटर बदले जाने का सैप सिस्टम में अविलंब इंद्राज एवं आवेदिका को प्रतिमाह वास्तविक खपत का देयक प्रेषित किए जाने के लिए उत्तरवादी अंतिम रूप से जिम्मेदार है, अतः उत्तरवादी, मीटर लगाने के लिए अनुबंधित कंपनी के निरंतर संपर्क में रहते हुए निर्धारित समयावधि में कार्यों का किया जाना सुनिश्चित करे।

10. यह कि दिनांक 16.02.2026 को फोरम के समक्ष उपस्थित उत्तरवादी द्वारा आवेदिका के देयक में प्रस्तावित संशोधन के संबंध में अनुमोदन प्राप्त करने हेतु उच्च कार्यालय को प्रेषित नोटशीट की प्रति प्रस्तुत करते हुए बताया गया कि आवेदिका के देयक में वांछित सुधार यथा स्मार्ट मीटर में प्रतिमाह दर्ज खपत के अनुसार बिलिंग, हाफ बिजली बिल योजना का लाभ एवं तत्समय प्रचलित टैरिफ



दर अनुसार बिलिंग करते हुए प्रकरण उच्च कार्यालय को अनुमोदन हेतु प्रेषित किया गया है । देयक सुधार हेतु अनुमोदन प्राप्त होते ही आवेदिका को संशोधित राशि का देयक प्रेषित कर दिया जाएगा । उत्तरवादी द्वारा आवेदिका के देयक सुधार में किए जा रहे विलंब से असंतोष व्यक्त करते हुए फोरम द्वारा उत्तरवादी को निर्देशित किया गया कि दिनांक 24.02.2026 तक उच्च कार्यालय से अनुमोदन प्राप्त करते हुए आवेदिका को संशोधित देयक प्रदान करने की कार्यवाही से फोरम को अवगत करावे ।

11. यह कि उत्तरवादी द्वारा दिनांक 24.02.2026 तक फोरम के निर्देशों का परिपालन प्रस्तुत किया जाना था जो कि नहीं किया गया ।

12. यह कि आवेदिका द्वारा दिनांक 23.12.2025 को उत्तरवादी के "आनलाईन विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण पोर्टल" के टियर -1 में अपने त्रुटिपूर्ण देयक की शिकायत (CGRFT130001144) दर्ज करायी गयी थी एवं सुधार का निवेदन किया गया था । इस शिकायत को उत्तरवादी द्वारा यह बताते हुए दिनांक 26.12.2025 को नस्तीबद्ध कर दिया गया कि उसके द्वारा आवेदिका के देयक के सुधार के संबंध में उच्च कार्यालय को नोटशीट दिनांक 07.11.2025 को प्रेषित की गयी है एवं उच्च कार्यालय से अनुमोदन प्राप्त होते ही देयक में सुधार कर दिया जावेगा । आवेदिका द्वारा बार-बार अपने देयक में संशोधन के लिए निवेदन किए जाने के बाद भी उत्तरवादी द्वारा आज दिनांक तक भी आवेदिका के देयक में संशोधन का न किया जाना उपभोक्ता की शिकायतों के प्रति उत्तरवादी के उदासीन रवैये को दर्शाता है ।

13. यह कि छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग (विद्युत वितरण निष्पादन हेतु मानक) (प्रथम संशोधन) विनियम 2024 में दर्ज "अनुसूची 1 एवं 2 का अनुलग्नक" के अनुसार -

सेवा का स्वरूप	निष्पादन के मानक अंतर्गत सेवा प्रदान करने के लिए अधिकतम समय सीमा
8. उपभोक्ता की शिकायत	
(ग) बिलिंग संबंधी शिकायत	ए संवर्ग के शहर सहित नगरीय क्षेत्रों में 07 (सात) दिवस ग्रामीण क्षेत्रों में 15 (पंद्रह) दिवस



लगभग 08 महीनों तक नियमित विद्युत देयक प्राप्त न होने एवं मीटर में दर्ज वास्तविक खपत के अनुसार देयक प्रदान किए जाने संबंधी आवेदिका का निवेदन/शिकायत दिनांक 22.07.2026 एवं एकमुश्त खपत के देयक में सुधार किए जाने संबंधी आवेदन दिनांक 04.11.2025 प्राप्त होने पर उत्तरवादी द्वारा 07 कार्य दिवस में संशोधित देयक प्रदान करने की कार्यवाही की जानी थी जो कि फोरम द्वारा जारी निर्देश के बाद भी नहीं की गयी है। उत्तरवादी द्वारा इस कार्य हेतु छ.ग. राज्य विद्युत नियामक आयोग द्वारा निर्धारित समयावधि का उल्लंघन किया जाना दर्शित होता है।

14. यह कि मुख्य अभियंता (राजस्व), छ.स्टे.पां.डिस्ट्री.कं.लिमि., रायपुर द्वारा अपने पत्र क्रमांक 504 दिनांक 17.09.2020 के माध्यम से अपने अधीनस्थों को निर्देशित किया गया है कि – "ऐसे प्रकरणों में जहां संग्रहित मीटर रीडिंग के आधार पर बिल जारी हुए हैं अथवा जारी होने हैं, उनका सर्वप्रथम अपने स्तर पर विस्तृत विश्लेषण किया जाये। ऐसे प्रकरणों में कितने माहों से मीटर की खपत दर्ज नहीं हुई है अथवा औसत खपत के बिल जारी किए गए हैं, का विश्लेषण अत्यावश्यक है क्योंकि जहां जहां विभागीय त्रुटि के कारण यूनिट संग्रहण पाया जाता है वहां वहां देयक जारी करने के पूर्व यथोचित स्लैब की छूट देते हुए किश्त की सुविधा दी जाये तत्पश्चात बिल जारी किए जाए। इस संबंध में उपभोक्ता की निवेदन पर किश्त की सुविधा दिया जाना उचित होगा जिसकी अधिकतम अवधि संग्रहित खपत के आकलन की अवधि से अधिक नहीं होगी।"

उपरोक्तानुसार आवेदिका को प्रेषित संग्रहित खपत के देयक में 13 महीनों का स्लैब रिबेट एवं शासन की हाफ बिजली बिल योजना की छूट देते हुए देयक को संशोधित किया जाना, प्रस्तावित करने की उत्तरवादी की कार्यवाही सही एवं नियमानुसार है।

15. यह कि फोरम, उत्तरवादी को निर्देशित करता है कि आवेदिका के देयक में प्रस्तावित संशोधन के लिए उच्च कार्यालय से आवश्यक अनुमोदन प्राप्त करते हुए अविलंब आवेदिका को संशोधित देयक प्रदान किया जाना सुनिश्चित करे साथ ही संशोधित देयक राशि के, यथोचित किश्तों में भुगतान की सुविधा आवेदिका को प्रदान करे एवं किश्तों में भुगतान की सुविधा कर, किसी प्रकार का विलंब



शुल्क न लगाया जावे । एतद् कृत कार्यवाही के उपरांत आदेश का पालन प्रतिवेदन रिपोर्ट 30 दिवस के अंदर फोरम कार्यालय को प्रेषित करना सुनिश्चित करें ।

16. आदेश पारित ।
17. प्रकरण निराकृत ।
18. अनावेदक पालन प्रतिवेदन 30 दिवसों के अन्दर देवें ।
19. यदि आवेदक/उपभोक्ता इस आदेश से संतुष्ट न हो तो 45 दिन के अंदर विद्युत लोकपाल में अपील कर सकता है ।

हमारे द्वारा बोलकर टंकित कराया गया ।

निर्णय घोषित किया गया


(निमिष परमार)

सदस्य

विद्युत उपभोक्ता शिकायत
निवारण फोरम रायपुर (शहर)




(एम.डी. बड़गैया)
अध्यक्ष

विद्युत उपभोक्ता शिकायत
निवारण फोरम रायपुर (शहर)

