

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/2026/13

रायपुर, दिनांक 09 APR 2026

प्रति,

1. Smt. Tarita Bhadudi,
W/o Shri S. Bhaduri,
Near Chuiyan Talab Beside Abhshek Steel,
Mahoba Bazar Road, Raipur (C.G.)
2. कार्यपालन अभियंता नगर संभाग (उत्तर),
छ.स्टेट पॉवर डिस्ट्रीब्यूशन कंपनी लिमि., रायपुर (छ.ग.)

विषय :- प्रकरण क्रमांक/05/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., गुढ़ियारी, रायपुर ।

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

विषय:- विद्युत विभाग के मीटर रीडर द्वारा गलत रीडिंग दर्ज कर बिजली बिल जारी करने बाबत ।

प्रकरण क्रमांक / 05 / रायपुर / 2026

Smt. Tarita Bhadudi,

....आवेदिका

W/o Shri S. Bhaduri,

Near Chuiyan Talab Beside Abhshek Steel,

Mahoba Bazar Road, Raipur (C.G.)

Mob.No. 9993294105, 9826124276

विरुद्ध

कार्यपालन अभियंता नगर संभाग (उत्तर),

....उत्तरवादी

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

निर्णय

(दिनांक 09 / 04 / 2026 को घोषित)

1. आवेदिका श्रीमति Tarita Bhadudi (ऑनलाईन पोर्टल) द्वारा प्रस्तुत मूल शिकायत दिनांक 19.02.2026 यह है कि "निवेदन है कि मेरे विद्युत कनेक्शन का मीटर रीडिंग प्रत्येक माह मीटर रीडर द्वारा गलत तरीके से दर्ज किया जा रहा है । इस संबंध में पूर्व में भी कई बार शिकायत दर्ज कराई जा चुकी है । पिछली शिकायत के समय विभाग द्वारा यह आश्वासन दिया गया था कि भविष्य में ऐसी गलती पुनः नहीं होगी, परन्तु आज पुनः मीटर रीडर द्वारा गलत रीडिंग दर्ज कर ली गई है । इस प्रकार की त्रुटि के कारण हमें हर बार बिजली कार्यालय जाकर बिल संशोधन (Bill Correction) कराना पड़ता है, जिससे अनावश्यक समय एवं परेशानी का सामना करना पड़ रहा है । इस विषय में कई बार संबंधित इंजीनियर (J.E. एवं A.E.) को भी मौखिक एवं लिखित रूप से अवगत कराया जा चुका है, फिर भी समस्या लगातार बनी हुई है । वर्तमान स्थिति को देखते हुए ऐसा प्रतीत होता है कि मीटर रीडर एवं संबंधित अधिकारियों द्वारा लापरवाही या जानबूझकर इस प्रकार की कार्यवाही की जा रही है । अतः आपसे निवेदन है कि कृपया निम्न जानकारी उपलब्ध कराने की कृपा करें पिछले 10 माह में कितनी बार मीटर रीडिंग ली गई उसकी पूर्ण विवरण सहित जानकारी पिछले 10 माह में



कितनी बार बिल सुधार (Bill Correction) किया गया । बार-बार हो रही त्रुटि के लिए विभाग द्वारा अब तक क्या जांच एवं क्या कार्रवाई की गई है । भवष्य में इस प्रकार की गलती न हो इसके लिए स्थायी समाधान सुनिश्चित किया जाए । कृपया मेरी शिकायत को गंभीरता से लेते हुए उचित जांचकर आवश्यक कार्रवाई करने का कष्ट करें ।”

2. यह कि अनावेदक प्रतिनिधि सहायक अभियंता टाटीबंध जोन, छ.स्टे.पॉवर डिस्ट्रीब्यूशन कंपनी लिमि., रायपुर ने अपने जवाबदावा पत्र क्रमांक 932 दिनांक 10.03.2026 को सूचित किया है कि :-

यह कि उपभोक्ता बी.पी.क्रमांक 1000597525 श्रीमति तारिता भादुड़ी पता अभिषेक स्टील के बाजू छुईया तालाब टाटीबंध रायपुर ने ऑनलाईन वेबपोर्टल पर दिनांक 19.02.2025 को शिकायत किया था । जिसमें मीटर रीडिंग नहीं होने संबंधी लेख किया गया है एवं विगत 10 माह में बिल में कितनी बार सुधार किया गया है । उनका विवरण चाहा गया है, तत्संबंध में लेख है कि उपभोक्ता का देयक माह अक्टूबर 2025 एवं जनवरी 2026 में दो बार ही सुधार किया गया है । साथ ही पूर्व मीटर रीडर शीवा नवरंगे को इस कार्यालय के पत्र क्रमांक 784 दिनांक 17.12.2025 के द्वारा नियमित खपत के आधार पर बिलिंग प्रदान करने निर्देशित किया गया था । उपभोक्ता परिसर में मीटर रीडिंग करने वाले कर्मचारी का स्वास्थ्य ठीक नहीं होने के कारण मीटर रीडिंग दूसरे मीटर रीडर के द्वारा लिया जा रहा है ।

फोरम के समक्ष उभयपक्षों द्वारा रखे गये तथ्यों का विवरण :- दिनांक 25.03.2026 को फोरम के समक्ष उभयपक्षों द्वारा उपस्थित होकर अपना-अपना पक्ष प्रस्तुत किया गया, जो कि निम्नानुसार है :-

3. यह कि अभिषेक स्टील के बाजू छुईया तालाब टाटीबंध रायपुर स्थित परिसर में आवेदिका के नाम पर 2.0 कि.वा. भार का घरेलू स्थायी विद्युत कनेक्शन बी.पी.क्रमांक 100597525 के माध्यम से उत्तरवादी द्वारा प्रदाय किया गया है । आवेदिका के अनुसार विगत कई महीनों से उत्तरवादी के मीटर रीडर द्वारा उसके परिसर स्थित मीटर की रीडिंग त्रुटिपूर्ण तरीके से की जा रही है । मीटर रीडर द्वारा मीटर में दर्ज H1 (हिस्ट्री रीडिंग) की रीडिंग न करते हुए गलत रीडिंग दर्ज की जाती रही है एवं कई बार शून्य खपत का देयक जारी कर दिया जाता है । मीटर रीडर द्वारा प्रतिमाह की जा रही त्रुटिपूर्ण रीडिंग के देयक में सुधार करवाने



हर माह उत्तरवादी के कार्यालय जाना पड़ता है जिससे उन्हें अनावश्यक परेशानी का सामना करना पड़ता है । आवेदिका द्वारा उत्तरवादी के आनलाईन विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम पोर्टल के टीयर-1 में इस संबंध में शिकायत दिनांक 26.11.2025 (CGRFT120000059) दर्ज करायी गयी थी । उत्तरवादी द्वारा भविष्य में इस प्रकार की समस्या नहीं होने का आश्वासन देते हुए शिकायत को नस्तीबद्ध कर दिया गया ।

4. यह कि उत्तरवादी द्वारा दिए गए आश्वासन के बाद भी रीडिंग संबंधी समस्या के बने रहने से असंतुष्ट होकर एवं इस समस्या का स्थायी निराकरण किए जाने हेतु उत्तरवादी को निर्देशित किए जाने के निवेदन के साथ आवेदिका द्वारा आनलाईन विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम पोर्टल के टीयर-2 में इस संबंध में शिकायत दिनांक 19.02.2026 (CGRFT2R30000129) को दर्ज करायी गयी है ।

5. यह कि उत्तरवादी द्वारा पत्र क्रमांक 932 दिनांक 10.03.2026 के माध्यम से प्रेषित अपने जवाबदावा में लेख किया गया है कि मीटर रीडर द्वारा आवेदिका के परिसर स्थित मीटर की रीडिंग गलत लिए जाने के कारण माह अक्टूबर 2025 एवं जनवरी 2026 में आवेदिका के देयक में संशोधन किया गया है । मीटर रीडर द्वारा मीटर की सही रीडिंग दर्ज न किए जाने की आवेदिका की शिकायत पर कार्यवाही करते हुए संबंधित मीटर रीडर को मीटर में दर्ज वास्तविक खपत के अनुसार ही देयक जारी किए जाने हेतु निर्देशित किया गया है ।

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

अ. क्या आवेदिका को उसके मीटर में दर्ज वास्तविक खपत का देयक प्रदान करने की जिम्मेदारी का उत्तरवादी द्वारा सही तरीके से निर्वहन नहीं किया गया ।

ब. क्या मीटर रीडर द्वारा त्रुटिपूर्ण तरीके से मीटर रीडिंग लिए जाने संबंधी आवेदिका की शिकायत पर उत्तरवादी द्वारा की गयी कार्यवाही पर्याप्त है ।

विवेचना एवं निष्कर्ष

7. यह कि दिनांक 25.03.2026 को फोरम के समक्ष सुनवाई के दौरान उपस्थित आवेदिका प्रतिनिधि द्वारा कथन किया गया कि उत्तरवादी के मीटर रीडर द्वारा उसके परिसर स्थित मीटर की रीडिंग लंबी अवधि तक गलत तरीके से लिए जाने के संबंध में उत्तरवादी को सूचित किए जाने के बाद भी मीटर



रीडिंग का त्रुटिपूर्ण तरीके से किया जाना उत्तरवादी का उसकी शिकायत के प्रति गंभीर नहीं होना दर्शाता है । पूर्व में इस संबंध में की गयी शिकायत के बाद उत्तरवादी द्वारा यह आश्वासन प्रदान किया गया था कि भविष्य में मीटर रीडर द्वारा उनके मीटर में दर्ज वास्तविक खपत के अनुसार ही देयक जारी किया जाएगा लेकिन उत्तरवादी के इस आश्वासन के बाद भी रीडिंग की गड़बड़ी आगे भी जारी रही है । आवेदिका प्रतिनिधि द्वारा बताया गया कि त्रुटिपूर्ण मीटर रीडिंग होने के बाद हर माह उत्तरवादी के कार्यालय में जाकर देयक में संशोधन करवाने की प्रक्रिया में उन्हें शारीरिक एवं मानसिक परेशानी का सामना करना पड़ता है । उत्तरवादी द्वारा अपने मीटर रीडर को निर्देशित किए जाने के बाद भी मीटर रीडर द्वारा मीटर में दर्ज वास्तविक खपत को दर्ज न करना आश्चर्यजनक है । आवेदिका प्रतिनिधि द्वारा फोरम से, उसके मीटर में दर्ज वास्तविक खपत के अनुसार देयक प्रेषित किए जाने हेतु, उत्तरवादी को निर्देशित किए जाने का आग्रह किया गया ।

8. यह कि फोरम के समक्ष उपस्थित उत्तरवादी द्वारा इस संबंध में बताया गया कि मीटर रीडर द्वारा मीटर की रीडिंग गलत तरीके से किए जाने संबंधी आवेदिका की शिकायत प्राप्त होने पर संबंधित मीटर रीडर को पत्र लिखकर निर्देशित किया गया था कि भविष्य में आवेदक के मीटर में दर्ज वास्तविक खपत के अनुसार ही देयक प्रदान किया जाना सुनिश्चित करे । उत्तरवादी के अनुसार निर्देश दिए जाने के बाद भी मीटर रीडर द्वारा मीटर रीडिंग में गलती किए जाने के तथ्य को ध्यान में रखते हुए एवं भविष्य में आवेदिका के मीटर की सही रीडिंग सुनिश्चित करने के लिए आवेदिका के कनेक्शन को वर्तमान MRU (Meter Reading Unit) के स्थान पर दूसरे MRU में अंतरित कर दिया गया है अर्थात् आवेदिका के मीटर की रीडिंग अब किसी अन्य मीटर रीडर द्वारा की जावेगी । उत्तरवादी द्वारा फोरम के समक्ष आश्वासन दिया गया कि भविष्य में आवेदिका को त्रुटिपूर्ण मीटर रीडिंग की समस्या का सामना नहीं करना पड़ेगा ।

9. यह कि फोरम, आवेदिका को उसके मीटर में दर्ज वास्तविक खपत का देयक प्रदान करने के लिए की गयी उत्तरवादी की कार्यवाही को अपर्याप्त मानता है । फोरम के अनुसार प्रत्येक उपभोक्ता को उसके मीटर में प्रतिमाह दर्ज वास्तविक खपत के अनुसार देयक प्रदान करना उत्तरवादी की जिम्मेदारी है और इसके निर्वहन के लिए त्रुटिपूर्ण मीटर रीडिंग करने वाले मीटर रीडर पर समुचित



कार्यवाही अपेक्षित है । यदि मीटर रीडर द्वारा मीटर रीडिंग प्रक्रिया से अनभिज्ञ होने के कारण अथवा जानबूझकर बार-बार त्रुटिपूर्ण रीडिंग की जा रही है तो आवेदिका के केनेक्शन का MRU मात्र बदल देना समस्या का समाधान नहीं है, ऐसी आशंका फिर भी बनी रहेगी । अतः मीटर रीडर द्वारा ली जा रही कुछ अन्य उपभोक्ताओं की मीटर रीडिंग का मिलान AMR से प्राप्त रीडिंग से करे, ताकि ये सुनिश्चित हो कि मीटर रीडर द्वारा अन्य सभी उपभोक्ताओं की सही रीडिंग दर्ज की जा रही है ।

10. यह कि फोरम द्वारा उत्तरवादी को निर्देशित किया गया कि आवेदिका का आगामी माह का देयक उसके मीटर में दर्ज वास्तविक खपत के अनुसार प्रदान किया जाना एवं इस संबंध में फोरम को सूचित किया जाना सुनिश्चित करे । एतद् कृत कार्यवाही के उपरान्त आदेश का पालन प्रतिवेदन रिपोर्ट 30 दिवस के अंदर फोरम कार्यालय को प्रेषित करना सुनिश्चित करें ।

11. आदेश पारित ।

12. प्रकरण निराकृत ।

13. अनावेदक पालन प्रतिवेदन 30 दिवसों के अन्दर दें ।

14. 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)