

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 / 14

रायपुर, दिनांक 09 APR 2026

प्रति,

1. एंजेल एमी सिंह,
अविनाश वाटिका, जीआर - 68,
अविनाश वाटिका, उरकुरा भनपुरी, जिला रायपुर (छ.ग.)
2. कार्यपालन अभियंता (संचा/संधा) संभाग,
छ.स्टेट पॉवर डिस्ट्रीब्यूशन कंपनी लिमि., उरला (छ.ग.)

विषय :- प्रकरण क्रमांक / 08 / 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 ।

Bright

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

विषय:- बिजली बिल में अत्यधिक खपत (Over Consumption) दर्शाए जाने के संबंध में शिकायत ।

प्रकरण क्रमांक / 08 / रायपुर / 2026

एंजेल एमी सिंह,

....आवेदिका

अविनाश वाटिका, जीआर - 68,

अविनाश वाटिका, उरकुरा भनपुरी, जिला रायपुर (छ.ग.)

मो.नं. 79872-15907

विरुद्ध

कार्यपालन अभियंता (संचा/संधा) संभाग,

....उत्तरवादी

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

निर्णय

(दिनांक 09 / 04 / 2026 को घोषित)

1. आवेदिका एंजेल एमी सिंह द्वारा प्रस्तुत मूल शिकायत दिनांक 17.03.2026 यह है कि "सविनय निवेदन है कि मैं आपके विभाग की उपभोक्ता हूँ हाल ही में प्राप्त मेरे बिजली बिल में बिजली की खपत सामान्य से अधिक दर्शाई गई है जो कि वास्तविक उपयोग से मेल नहीं खाती है । पूर्व के बिलों के अनुसार मेरी बिजली खपत हमेशा सामान्य (लगभग 3-5 यूनिट प्रतिदिन) रही है, जबकि वर्तमान बिल में यह 15-25 यूनिट प्रतिदिन दिखाई जा रही है जो कि अत्यधिक और असामान्य है । मेरे घर में किसी प्रकार का नया विद्युत उपकरण नहीं जोड़ा गया है तथा मेरी दिनचर्या भी पूर्ववत है । मैं 9 से 5 की नौकरी करती हूँ और प्रतिदिन लगभग 9 घंटे घर पर उपस्थित नहीं रहती, अतः इतनी अधिक खपत संभव नहीं है ।

इसके अतिरिक्त जब मैं भनपुरी कार्यालय में इस संबंध में शिकायत करने गई तो वहाँ के कर्मचारियों ने पहले मुझे अगले दिन आने को कहा, लेकिन अगले दिन जाने पर उन्होंने न केवल असभ्य व्यवहार किया बल्कि मीटर की जांच करने से भी मना कर दिया । साथ ही कस्टमर केयर से संपर्क करने पर मुझे यह भी बताया गया कि यदि समस्या का समाधान नहीं हुआ तो अगले महीने इससे भी अधिक बिल आने की संभावना है, जिससे मेरी चिंता और बढ़ गई है ।



अतः आपसे विनम्र अनुरोध है कि :-

1. मेरे बिजली मीटर की शीघ्र जांच करवाई जाए ।
2. वर्तमान बिल की खपत की पुनः जांचकर उचित संशोधन किया जाए ।
3. भविष्य में इस प्रकार की समस्या पुनः न हो, इसके लिए आवश्यक कार्रवाई की जाए ।
4. संबंधित कर्मचारियों के व्यवहार की भी जांच की जाए ।

कृपया मेरी समस्या का शीघ्र समाधान करने की कृपा करें, जिससे मुझे अनावश्यक आर्थिक भार से राहत मिल सकें ।"

2. यह कि अनावेदक प्रतिनिधि सहायक अभियंता भनपुरी जोन, छ.स्टे.पॉवर डिस्ट्रीब्यूशन कंपनी लिमि., उरला रायपुर ने अपने जवाबदावा पत्र क्रमांक 2494 दिनांक 27.03.2026 को सूचित किया है कि :-

- (i) आवेदक के परिसर में स्थापित मीटर की मीटर वर्किंग संबंधी तकनीकी जांच दिनांक 26.03.2026 को कनिष्ठ अभियंता के द्वारा कराया गया जिसमें मीटर वर्किंग ठीक पाया गया परन्तु बिलिंग माह फरवरी में मीटर में दर्ज 4015 KWH के स्थान पर बिल में त्रुटिपूर्ण 4215 KWH ओवर रीडिंग पर बिलिंग होना पाया गया ।
- (ii) वर्तमान बिल की खपत पुनः जांच कर संशोधन किया गया जिसमें 1081.00 रु0 क्रेडिट किया गया ।
- (iii) मीटर रीडर्स को उक्त अनुसार मानवीय त्रुटि में कमी व सजगता से रीडिंग का कार्य करने हेतु निर्देशित किया गया ।
- (iv) समस्त कर्मचारियों की मीटिंग लेकर सम्माननीय उपभोक्ताओं से उचित सम्मान, सहयोग व मृदू व्यवहार करने हेतु निर्देशित किया गया ।

अतः उक्त शिकायत के समाधान के क्रम में जानकारी हेतु पत्र आपकी ओर प्रेषित है ।

फोरम के समक्ष उभयपक्षों द्वारा रखे गये तथ्यों का विवरण :- दिनांक 06.04.2026 को फोरम के समक्ष उभयपक्षों द्वारा उपस्थित होकर अपना-अपना पक्ष प्रस्तुत किया गया, जो कि निम्नानुसार है :-

3. यह कि फ्लैट नं. बी-606, अविनाश वाटिका, उरकुरा रायपुर स्थित आवेदिका के परिसर में आवेदिका के ही नाम पर 3.0 कि.वा. भार का घरेलू स्थायी विद्युत कनेक्शन बी.पी.क्रमांक 1009485993 के माध्यम से उत्तरवादी द्वारा प्रदाय किया गया है । आवेदिका के अनुसार विगत कुछ महीनों से उत्तरवादी द्वारा प्रेषित किए जा रहे मासिक देयक में दर्ज खपत, सामान्य से अधिक एवं उसके वास्तविक खपत से मेल नहीं



खाती हुई दर्शित हो रही है । आवेदिका के अनुसार पूर्व अवधि के देयकों में उसके परिसर स्थित मीटर में खपत लगभग 3-5 यूनिट प्रतिदिन दर्ज होती रही है जबकि वर्तमान देयकों के अनुसार मीटर द्वारा प्रतिदिन 15-20 यूनिट खपत दर्ज की जा रही है जो कि सामान्य से बहुत अधिक है । आवेदिका द्वारा लेख किया गया है कि उसके द्वारा इस अवधि में अपने परिसर के विद्युत भार में किसी प्रकार की बढ़ोत्तरी नहीं की गयी है एवं उसके द्वारा सुबह 9 से शाम 5 बजे तक विद्युत का उपयोग भी नहीं किया जाता है फिर भी मीटर में सामान्य से अधिक खपत का दर्ज होना मीटर की कार्यप्रणाली के सही नहीं होने को दर्शाता है ।

आवेदिका द्वारा अपने वर्तमान विद्युत देयक में सामान्य से अधिक खपत दर्ज होने के संबंध में उत्तरवादी के कार्यालय में संपर्क किए जाने पर उपस्थित कर्मचारियों द्वारा आवेदिका से उचित व्यवहार नहीं किया गया एवं मीटर की जांच किए जाने से भी इंकार कर दिया गया ।

4. यह कि अपने परिसर स्थित मीटर में सामान्य से अधिक खपत दर्ज किए जाने की शिकायत किए जाने पर भी उत्तरवादी द्वारा उचित व्यवहार एवं अपेक्षित कार्यवाही न किए जाने से असंतुष्ट होकर एवं मीटर की जांच किया जाकर विद्युत देयकों में यथोचित संशोधन किए जाने हेतु उत्तरवादी को निर्देशित किए जाने के निवेदन के साथ आवेदिका द्वारा प्रकरण विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम के समक्ष प्रस्तुत किया गया है ।

5. यह कि उत्तरवादी द्वारा पत्र क्रमांक 2494 दिनांक 27.03.2026 के माध्यम से प्रेषित अपने जवाबदावा में लेख किया गया है कि अपने परिसर स्थित मीटर में सामान्य से अधिक खपत दर्ज होने संबंधी आवेदिका की शिकायत प्राप्त होने पर आवेदिका के परिसर स्थित मीटर की जांच करायी गयी जिसमें मीटर की कार्य प्रणाली सही पायी गयी है । यद्यपि आवेदिका के देयकों की जांच किए जाने पर पाया गया कि आवेदिका के माह फरवरी के देयक में अंतिम रीडिंग 4015 के स्थान पर त्रुटिवश 4215 दर्ज हो गयी थी जिसे सुधार कर आवेदिका के खाते में राशि रु. 1081.00 का क्रेडिट कर दिया गया है । उत्तरवादी के अनुसार कार्यालय के सभी कर्मचारियों को उपभोक्ताओं का यथोचित सहयोग करते हुए अच्छा व्यवहार बनाए रखने हेतु निर्देशित किया गया है ।

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

अ. क्या आवेदिका द्वारा अपने परिसर स्थित मीटर की कार्य प्रणाली पर संदेह प्रकट किए जाने पर उत्तरवादी द्वारा की गयी मीटर की जांच की कार्यवाही पर्याप्त एवं विद्युत प्रदाय संहिता के प्रावधानों के अनुसार है ।



विवेचना एवं निष्कर्ष

7. यह कि दिनांक 06.04.2026 को फोरम के समक्ष सुनवाई के दौरान उपस्थित आवेदिका प्रतिनिधि द्वारा कथन किया गया कि विगत कुछ समय से उसके परिसर स्थित विद्युत मीटर में दर्ज खपत उसके द्वारा किए जा रहे विद्युत के वास्तविक उपयोग के अनुसार नहीं रही है। पूर्व अवधि की खपत की तुलना में मीटर द्वारा वर्तमान में लगभग 05 गुना अधिक खपत दर्ज की जा रही है जबकि इस अवधि में उसके द्वारा अपने परिसर के विद्युत भार में कोई परिवर्तन नहीं किया गया है। आवेदिका प्रतिनिधि के अनुसार मीटर में दर्ज खपत के सामान्य से अधिक होने के आधार पर उसके द्वारा मीटर की कार्य प्रणाली पर संदेह करते हुए मीटर की जांच कराए जाने के संबंध में उत्तरवादी के समक्ष निवेदन किया गया था उत्तरवादी द्वारा इस संबंध में एवं तदनुसार सामान्य से अधिक राशि के देयकों में संशोधन की कोई कार्यवाही नहीं की गयी यद्यपि आवेदिका प्रतिनिधि द्वारा स्वीकार किया गया कि उसके माह फरवरी 2026 के देयक में त्रुटिवश वास्तविक खपत से अधिक खपत दर्ज होने की स्थिति में उत्तरवादी द्वारा उसके देयक में संशोधन कर दिया गया था।

8. यह कि फोरम के समक्ष उपस्थित उत्तरवादी द्वारा इस संबंध में बताया गया कि आवेदिका के परिसर स्थित मीटर की जांच दिनांक 26.03.2026 को कनिष्ठ यंत्री द्वारा की गयी जिसमें मीटर की कार्य प्रणाली का सही होना पाया गया है यद्यपि आवेदिका प्रतिनिधि द्वारा उत्तरवादी की इस कार्यवाही के संबंध में अनभिज्ञता व्यक्त की गयी। उत्तरवादी के अनुसार आवेदिका के मीटर में दर्ज वास्तविक खपत के अनुसार ही आवेदिका को नियमित मासिक देयक प्रेषित किया जा रहा है जो कि सही एवं नियमानुसार है।

9. यह कि आवेदिका के, उसके परिसर स्थित मीटर की कार्य प्रणाली के प्रति संदेह को दूर करने के लिए नियमों में उल्लिखित विकल्पों यथा केंद्रीय मीटर परीक्षण प्रयोगशाला से मीटर की जांच कराए जाने एवं चेक मीटर स्थापित किए जाने के संबंध में पूछे जाने पर उत्तरवादी द्वारा बताया गया कि वर्तमान में केंद्रीय मीटर परीक्षण प्रयोगशाला भिलाई द्वारा स्मार्ट मीटरों की जांच नहीं की जा रही है। उत्तरवादी द्वारा यह भी कथन किया गया कि चेक मीटर स्थापित कर, उससे प्राप्त परिणामों के आधार पर देयक में सुधार किया जाना प्रचलन में नहीं है।

इस संबंध में भिलाई स्थित केंद्रीय मीटर परीक्षण प्रयोगशाला का पक्ष लिए जाने पर कार्यपालन यंत्री (सी.टी.एल. भिलाई) द्वारा बताया गया कि वर्तमान में उनकी



प्रयोगशाला में स्मार्ट मीटरों की जांच अन्य मीटरों की तरह ही सुचारू रूप से की जा रही है ।

अवगत हो कि विद्युत प्रदाय संहिता 2011 की कंडिका 8.21 यथा था "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. The licensee shall test the meter in testing laboratory within 30 days of the receipt of the application and testing fee." के अनुसार उपभोक्ता द्वारा मीटर की जांच का आवेदन आवश्यक जांच शुल्क के साथ प्रस्तुत किए जाने पर अनुज्ञप्तिधारी मीटर की जांच सक्षम प्रयोगशाला में किए जाने की कार्यवाही करेगा ।

10. यह कि 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 ।

11. यह कि फोरम, उत्तरवादी को निर्देशित करता है कि आवेदिका द्वारा अपने परिसर स्थित मीटर में सामान्य से अधिक खपत दर्ज किए एवं तदनुसार मीटर की कार्य प्रणाली पर संदेह प्रकट किए जाने की स्थिति में छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत आपूर्ति संहिता की कंडिका 8.21 एवं 8.22 अथवा छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत आपूर्ति संहिता (चतुर्थ संशोधन) 2024 की कंडिका 31 (एल) एवं उपकंडिका (एन) के अनुसार कार्यवाही का

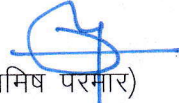


किया जाना सुनिश्चित करे । एतद् कृत कार्यवाही के उपरांत आदेश का पालन प्रतिवेदन रिपोर्ट 30 दिवस के अंदर फोरम कार्यालय को प्रेषित करना सुनिश्चित करें ।

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

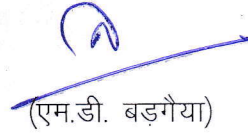
हमारे द्वारा बोलकर टंकित कराया गया ।

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)

