विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, दुर्ग
दुर्ग क्षेत्रीय कार्यालय, रायपुर नाका दुर्ग–491001

Letter No 138 Dt. 20/05/2026

प्रकरण क्रमांक CGRF/DURG/2026/43
दिनांक 28.04.2026

आयुक्त, नगर निगम दुर्ग
बी.पी. नं. 1002423142
मो. नं. 8208396855

आवेदक

विरूद्ध

1. कार्यपालन अभियंता (नगर) संभाग,
   छ.स्टे. पॉ. डि. कं. लिमिटेड, दुर्ग
2. सहायक अभियंता, बघेरा जोन,
   छ.स्टे. पॉ. डि. कं. लिमिटेड, दुर्ग

अनावेदकगण

विषय : नगर निगम दुर्ग के सड़क बत्ती हेतु स्थापित विद्युत कनेक्शन के मीटर रीडिंग एवं बिलिंग में अनियमितता के संबंध में।

आदेश

(आज दिनांक 18.05.2026 को पारित किया गया)

शिकायत का संक्षिप्त विवरण

आवेदक द्वारा प्रस्तुत शिकायत में यह अभ्यावेदन किया गया कि बी.पी. नं. 1002423142 से संबंधित सड़क बत्ती कनेक्शन में स्मार्ट मीटर लगाए जाने के पश्चात विद्युत खपत का औसत लगभग 1000 यूनिट प्रतिमाह प्राप्त हो रहा है, जबकि स्मार्ट मीटर लगाए जाने से पूर्व 3281 यूनिट प्रतिमाह के आधार पर बिलिंग की जा रही थी, जो वर्तमान वास्तविक खपत की तुलना में लगभग तीन गुना अधिक है।

आवेदक द्वारा यह भी प्रस्तुत किया गया कि नया स्मार्ट मीटर लगाए जाने के पश्चात खपत में आई कमी यह स्पष्ट दर्शाती है कि पूर्व में की गई मीटर रीडिंग एवं बिलिंग सही नहीं थी। अतः स्मार्ट मीटर से प्राप्त वास्तविक खपत के आधार पर पूर्व अवधि

की बिलिंग का पुनरीक्षण कर संशोधित विद्युत देयक जारी किए जाने की प्रार्थना की गई।

प्रकरण की कार्यवाही

1. दिनांक 08.05.2026 को प्रकरण की प्रथम सुनवाई की गई। सुनवाई के दौरान आवेदक पक्ष से श्री मोहित मरकाम, सब इंजीनियर, नगर निगम दुर्ग उपस्थित हुए। अनावेदक पक्ष से श्रीमती अंजू देसाई, सहायक अभियंता, बघेरा जोन उपस्थित हुईं। कार्यपालन अभियंता अनुपस्थित रहे।

2. आवेदक द्वारा प्रस्तुत किया गया कि सड़क बत्ती हेतु स्थापित उक्त विद्युत कनेक्शन में मीटर रीडिंग अनियमित रही, जिसके कारण त्रुटिपूर्ण विद्युत बिल जारी किए जाते रहे।

3. फोरम के समक्ष सहायक अभियंता, बघेरा जोन द्वारा यह कथन प्रस्तुत किया गया कि संबंधित मीटर डिफेक्टिव हो जाने के कारण सैप बिलिंग प्रणाली में औसत खपत यूनिट के आधार पर प्रतिमाह बिलिंग की जा रही थी तथा अगस्त 2025 में स्मार्ट मीटर लगाए जाने के पश्चात वास्तविक खपत के आधार पर बिलिंग की जा रही है।

4. फोरम द्वारा सहायक अभियंता को निर्देशित किया गया कि प्रकरण से संबंधित संपूर्ण जानकारी, पिछले तीन वर्षों के बिलिंग गणना पत्रक एवं मीटर रीडिंग डायरी प्रस्तुत की जाए।

5. दिनांक 13.05.2026 को हुई सुनवाई में सहायक अभियंता द्वारा आवश्यक दस्तावेज एवं बिलिंग गणना पत्रक प्रस्तुत किया गया।

6. सुनवाई के दौरान सहायक अभियंता द्वारा एक नवीन तथ्य प्रस्तुत किया गया कि संबंधित कनेक्शन का स्वीकृत भार 4000 वॉट है तथा उक्त कनेक्शन में पूर्व में स्थापित मीटर सीरियल नं. GENUS/317084, 3PH 4W 10-40 AMP था। माह 02/2021 से उक्त मीटर डिफेक्टिव हो गया, तथापि औसत यूनिट 989 पर एम.एफ. 3 लागू करते हुए बिलिंग की जाती रही, जिसके परिणामस्वरूप औसत यूनिट 989 से बढ़कर 3281 हो गया।

फोरम द्वारा परीक्षण एवं निष्कर्ष

प्रकरण में प्रस्तुत दस्तावेजों, बिलिंग अभिलेखों एवं पक्षकारों के कथनों का परीक्षण करने पर निम्न तथ्य परिलक्षित हुए—

1. संबंधित कनेक्शन में स्थापित मीटर के स्टॉप/डिफेक्टिव रहने की अवधि के दौरान औसत खपत निर्धारण का आधार अभिलेखों में स्पष्ट नहीं पाया गया, जिसके कारण उक्त अवधि की बिलिंग तर्कसंगत एवं न्यायोचित नहीं प्रतीत होती।

2. मीटर बंद/डिफेक्टिव रहने की अवधि में भी पावर फैक्टर सरचार्ज लगाया गया, जबकि ऐसी स्थिति में पावर फैक्टर की वास्तविक रिकॉर्डिंग संभव नहीं थी। अतः उक्त अवधि में लगाया गया पावर फैक्टर सरचार्ज नियमानुसार उचित नहीं पाया गया।

3. परीक्षण में यह भी स्पष्ट हुआ कि खपत निर्धारण में मीटर गुणांक (Multiplying Factor) संबंधी त्रुटि हुई, जिसके कारण उपभोक्ता को अत्यधिक एवं गलत बिलिंग की गई।

4. सहायक अभियंता द्वारा प्रस्तुत अभिलेखों से यह स्पष्ट है कि डिफेक्टिव अवधि में औसत यूनिट 989 होने के बावजूद एम.एफ. 3 लागू कर बिलिंग की जाती रही, जिससे औसत खपत 3281 यूनिट प्रदर्शित होने लगी। यह प्रक्रिया त्रुटिपूर्ण एवं विद्युत आपूर्ति संहिता के विपरीत पाई गई।

5. परीक्षण में यह भी पाया गया कि उक्त विद्युत कनेक्शन में 3-फेज डायरेक्ट मीटर स्थापित है, जबकि मीटर किराया एल.टी. सी.टी. थ्री-फेज मीटर के अनुसार वसूल किया गया है, जो कि गलत है।

6. उपरोक्त तथ्यों से स्पष्ट है कि मीटर डिफेक्टिव रहने की अवधि में संबंधित विद्युत कनेक्शन की बिलिंग करते समय विद्युत आपूर्ति संहिता एवं प्रचलित नियमों का समुचित पालन नहीं किया गया।

आदेश

उपरोक्त परीक्षण एवं निष्कर्षों के आधार पर फोरम निम्न आदेश पारित करता है—

1. माह 02/2021 से मीटर डिफेक्टिव रहने की अवधि की संपूर्ण बिलिंग का पुनर्परीक्षण किया जाए।

2. उक्त अवधि हेतु औसत खपत 989 यूनिट प्रतिमाह तथा एम.एफ. 1 के आधार पर बिलिंग का पुनर्निर्धारण कर संशोधित विद्युत देयक जारी किए जाएं।

3. डिफेक्टिव अवधि में लगाए गए समस्त पावर फैक्टर सरचार्ज को निरस्त किया जाता है।

4. संबंधित विद्युत कनेक्शन में स्थापित मीटर के अनुसार मीटर किराया दर संशोधित किया जाए तथा जिस अवधि से गलत दर से मीटर किराया वसूल किया गया है, उस संपूर्ण अवधि हेतु आवश्यक समायोजन किया जाए।

5. उपरोक्त मदों में की गई अतिरिक्त राशि की वसूली को आगामी विद्युत देयकों में समायोजित किया जाए।

6. समस्त कार्यवाही एवं संशोधित बिल जारी करने की प्रक्रिया आदेश की प्रति प्राप्ति से 30 दिवस के भीतर पूर्ण की जाए तथा अनुपालन प्रतिवेदन फोरम के समक्ष प्रस्तुत किया जाए।

7. उपरोक्त आदेश फोरम द्वारा विधिवत पारित किया जाता है।

8. प्रकरण फोरम के समक्ष प्रस्तुत तथ्यों एवं प्रतिवेदनों के आधार पर निराकृत।

9. यदि शिकायतकर्ता/आवेदक फोरम द्वारा पारित उक्त आदेष से असंतुष्ट हो तो माननीय विद्युत लोकपाल रायपुर के समक्ष इस आदेश की प्राप्ति की तिथि से 45 दिनों के भीतर अपील दायर कर सकता है।

(ममता कश्यप)
सदस्य
विद्युत उपभोक्ता शिकायत
निवारण फोरम दुर्ग

(पी.व्ही. संजीव)
अध्यक्ष
विद्युत उपभोक्ता शिकायत
निवारण फोरम दुर्ग