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

Letter No. 83 dtd 30/3/26

प्रकरण क्रमांक CGRF/DURG/2026/22
दिनांक 23-02-2026

आवेदक

कार्यपालन अधिकारी
साडा नगर पालिका, वैशाली नगर,
जिला–दुर्ग (छ.ग.)
बी.पी. नं. 1001946908, मो नं. 9406180980

विरूद्ध

अनावेदकगण

1. कार्यपालन अभियंता (शहर) पश्चिम संभाग
   छ.स्टे.पॉ.डि.कं.लिमि., भिलाई
2. सहायक अभियंता वैशाली नगर जोन
   छ.स्टे.पॉ.डि.कं.लिमि., भिलाई

विषय :– नगर निगम भिलाई के सड़क बत्ती हेतु स्थापित मीटर के रीडिंग के दौरान गलत एम.एफ. (मीटर गुणांक) लगाये जाने एवं अन्य बिलिंग विसंगतियों के संबंध में।

आदेश

(आज दिनांक 30.03.2026 को पारित किया गया)

1. विवाद का संक्षिप्त विवरण

O/C

नगर निगम भिलाई द्वारा सड़क बत्ती हेतु स्थापित विद्युत कनेक्शन बी.पी. नं. 1001946908 में मीटर के गलत एम.एफ. (मीटर गुणांक) लगने के कारण उपभोक्ता को गलत बिल जारी होता रहा। उपभोक्ता द्वारा बिलिंग सही न होने के संबंध में आनलाइन आवेदन दिनांक 20.02.26 को सी.जी.आर.एफ. रायपुर में दर्ज किया गया जो कि सी.जी.आर.एफ.

रायपुर के क्षेत्राधिकार में नही होने के कारण दुर्ग को स्थानांतरित किया गया। सी.जी. आर.एफ. दुर्ग में उक्त आवेदन को प्रकरण कमांक 22 दिनांक 23.02.26 के अंतर्गत दर्ज करते हुए सुनवाई आरंभ की गई।

2. आवेदक द्वारा प्रथम सुनवाई के दौरान प्रस्तुत कथन

दिनांक 03.03.26 को प्रथम सुनवाई के दौरान आवेदक नगर निगम भिलाई की ओर से श्री अजित तिग्गा अधीक्षण यंत्री, श्री वेषराम सिन्हा कार्यपालन यंत्री एवं श्री पलास वैद्य सब इंजिनियर नगर निगम भिलाई उपस्थित हुए एवं श्री नवीन राठी कार्यपालन अभियंता नगर पश्चिम संभाग भिलाई उपस्थित हुए।

आवेदक गण द्वारा अवगत कराया गया कि नगर निगम भिलाई के अंतर्गत सड़क बत्ती हेतु स्थापित विद्युत कनेक्शन बी.पी. कमांक 1001946908 माह मार्च–23 से अगस्त–25 तक (अगस्त–25 को उक्त कनेक्शन में स्मार्ट मीटर स्थापित किया गया) लगातार विद्युत मीटर के गलत मीटर गुणांक के कारण सही बिलिंग नही किया गया है। अतः आवेदक गण द्वारा फोरम दुर्ग के समक्ष उक्त प्रकरण का निराकरण करते हुए सही बिल उपलब्ध कराने हेतु निवेदन किया गया है।

फोरम दुर्ग द्वारा अनावेदक गण कार्यपालन अभियंता (नगर पश्चिम) संभाग भिलाई को प्रकरण के संबंध में संपूर्ण जानकारी एवं बिलिंग गणना पत्रक सहित अगली सुनवाई के दौरान प्रस्तुत करने हेतु निर्देशित किया गया है।

3. अनावेदक के द्वारा द्वितीय सुनवाई के दौरान प्रस्तुत कथन

दिनांक 11.03.26 को उक्त प्रकरण के द्वितीय सुनवाई के दौरान अनावेदक श्रीमती सीमा बघेल सहायक अभियंता वैशालीनगर जोन द्वारा निम्नानुसार अवगत कराया गया:–

1. नगर निगम भिलाई के सड़क बत्ती हेतु विद्युत प्रदान करने बाबत् लगाये गये विद्युत कनेक्शन बी.पी. कमांक 1001946908 जिसका संयोजित भार 27 कि.वा. है।
2. सहायक यंत्री द्वारा अवगत कराया गया कि उक्त परिसर की जांच किया गया एवं वर्तमान में 10–60 एम्पीयर का स्मार्ट मीटर स्थापित है। उक्त कनेक्शन के पूर्व के बिलिंग रिपोर्ट की जांच करने पर दिनांक 11.08.23, 20.11.24 एवं

18.08.25 को मीटर बदलना पाया गया है। उस दौरान उपभोक्ता के परिसर में 10–60 एम्पीयर का मीटर स्थापित किया गया था जिसका मीटर गुणांक 1 है लेकिन उपभोक्ता को मीटर गुणांक 1.5 से अनुसार बिलिंग होना पाया गया। अतः परिसर की जांच एवं बिलिंग प्रतिवेदन के आधार पर उपभोक्ता अवधि का त्रुटिपूर्ण बिल का सुधार किया जाना है।

3. उक्त संबंध में सहायक यंत्री द्वारा उपलब्ध कराये गये मीटर गणना पत्रक का अवलोकन करने पर उपरोक्त कनेक्शन में मीटर दिनांक 17.04.19 को भी मीटर खराब होने के कारण बदलना पाया गया जिसका मीटर गुणांक 1 था लेकिन गुणांक 1.5 दर्ज करते हुए खपत का आंकलन किया गया है। गणना पत्रक में दर्ज मीटर रीडिंग एवं अधिकतम मांग के अनुसार स्वीकृत भार पुनर्निर्धारण संबंधी विसंगति भी पायी गयी अतः फोरम द्वारा सहायक यंत्री वैशालीनगर जोन को निर्देशित किया गया कि अगली सुनवाई के दौरान उक्त कनेक्शन में कब-कब मीटर बदला गया एवं बदले गये मीटर के गुणांक के संबंध में वस्तुस्थिति से अवगत कराया जाये।

4. दिनांक 19.03.26 को हुई सुनवाई के दौरान सहायक यंत्री वैशालीनगर जोन द्वारा उक्त कनेक्शन से संबंधित मीटर रीडिंग डायरी एवं बिलिंग गणना पत्रक की जानकारी उपलब्ध कराया गया।

5. दिनांक 19.03.26 को सुनवाई के दौरान सहायक यंत्री वैशालीनगर जोन द्वारा अवगत कराया गया कि सड़क बत्ती हेतु दिनांक 01.04.07 को विद्युत कनेक्शन दिया गया था जिसके लिए स्थापित सी.टी. मीटर का मीटर गुणांक 1.5 था। जिसके अनुसार उपभोक्ता को बिलिंग किया जाता रहा। दिनांक 17.04.19 को उक्त सी.टी. मीटर के खराब होने के कारण नया मीटर 10–60 एम्पीयर का लगाया गया जिसका मीटर गुणांक 1 था। लेकिन उपभोक्ता को बिलिंग मीटर गुणांक 1.5 के अनुसार किया जाता रहा। इस प्रकार उक्त कनेक्शन में दिनांक 17.04.19, 11.08.23 एवं 20.11.24 को मीटर बदला गया जिसका मीटर गुणांक 1 था लेकिन उपभोक्ता को मीटर गुणांक 1.5 के अनुसार उक्त अवधि में बिलिंग किया गया।

छत्तीसगढ़ उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम दुर्ग

6. सहायक यंत्री द्वारा प्रस्तुत बिलिंग रिपोर्ट एवं मीटर डायरी का अवलोकन करने पर मीटर रीडिंग एवं अधिकतम मांग के दर्ज करने के संबंध में विसंगतियां पायी गयी जो निम्नानुसार है:–

   a. अप्रेल–18 से मई–19 तक डायरी में अधिकतम मांग दर्ज नही किया गया। अग–18 से अप्रेल–19 तक मीटर का रीडिंग 50615 से आगे नही बढा। मीटर के बंद/खराब की स्थिति में नियमानुसार आगे के महिनों का बिलिंग नियमानुसार नही किया गया है। जून–19 से जून–21 की अवधि का मीटर डायरी का अवलोकन करने पर दर्ज खपत में विसंगतियां पायी गयी। अक्टू–22 से जनवरी–23 तक रीडिंग 171895 दर्शाया गया जबकि अधिकतम मांग 0 दर्शाया गया है।

4. फोरम द्वारा परीक्षण एवं विश्लेषण

उक्त प्रकरण के संबंध में फोरम के समक्ष निम्नलिखित प्रश्न विचारणीय है:–

(अ) क्या उपभोक्ता को जारी विद्युत बिल में मीटर द्वारा दर्ज खपत का आंकलन मीटर के गुणांक के अनुसार सही था?

(ब) क्या उपभोक्ता के कनेक्शन के विरूद्ध स्वीकृत भार का अधिकतम मांग के अनुसार पुनर्निर्धारण विद्युत आचार संहिता के प्रावधानों एवं प्रचलित टेरिफ आदेशों के अनुरूप था?

उपरोक्त बिन्दुओं पर परीक्षण एवं विश्लेषण करने से पूर्व विद्युत आचार संहिता– 2011 के अंतर्गत उक्त प्रकरण से संबंधित प्रावधानों का अवलोकन किया गया जो कि निम्नानुसार है:–

विद्युत आचार संहिता–2011 के कंडिकाओं 9.16(*B*), 9.17, 9.18, 9.19, 9.20, 9.21 के अनुसार :–

"Assessment of consumption in case of stop/defective meter

9.16 (B). When only main meter is installed the consumption of previous three years period or from the date of connection whichever is less need to be reviewed to know the trend of consumption and to arrive the conclusion about the month from which meter became defective. Any of the following method or its combination can be adopted to arrive to reasonable assessment of energy consumed during the period meter remained stop/defective.

1. On the basis of average of previous 3 months consumption if meter is found functioning correctly during such 3 months period and consumption is found uniform.

2. On the basis of average of last 1 year consumption if meter is found functioning correctly during last one year and there is appreciable fluctuation in consumption.

3. On the basis of consumption of corresponding month of previous years- in case consumption found varying based on season and the meter is found functioning correctly during corresponding month of previous year.

4. In case the meter became stop/defective from the date of connection or reliable consumption of sufficient period after connection is not available then average consumption of subsequent three billing month/billing cycle period after installation of good meter, may be considered.

5. In case of 3 phase 4 wire LT meter for balanced load if during checking/testing meter is not found functioning in 1 phase and found In case of 3 phase 4 wire LT meter for balanced load if during checking and demand be multiplied by 1.5 Le. 50% additional to be billed baser functioning properly in other 2 phases then recorded consumption on recorded demand and consumption corresponding for two phases

6. If during checking/testing 3 phase 4 wire LT meter for balanced load is not found working properly in 2 phases but found working properly in third phase, the recorded demand and consumption be multiplied by3 i.e. two times additional demand and consumption to be billed, corresponding to recorded demand and consumption of one phase.

7 If proper recorded data is available in memory of electronic meter through MRI/AMR, billing to decide based on available data, after computation.

8. Meter to be tested, percentage error to be found out and billing be done based on percentage error arrived during testing.

9. To substantiate the assessment wherever required licensee may consider other basis such as connected load, working hour and load factor, consumption of similar type of other connection, production data of industries approved by excise department etc.

9.17 Basis of billing and reasoning of adopting such basis need to inform to consumer.

9.18 (As per the amendment dated 13th March 2023 Regulation 9.18 of the Principal code is substituted by the following)

The assessed billing shall be as per actual MRI data wherever it is available and in other cases the assessed billing shall be for the period of 6 month including the month during which assessment is made or actual period when meter is considered not functioning properly whichever is less and to be continued till replacement of meter.*

9.19 In case load during the period of assessment is increased or decreased as compared to the period on the basis of which assessment is being made the assessed demand, consumption may be increased or decreased accordingly in that proportion.

9.20 For low tension consumers, the defective meter shall be replaced within a maximum period of fifteen days in urban area and thirty days in rural area, from the date of detection of the fault. In case of HT and EHT consumers, meter should be replaced within fifteen days of detection of fault.

9.21 Licensee shall ensure that sample check of least 5% of LT light and fan and pump connections are carried out in a year apart from 100% connections of 15 HP and above.

(अ) उक्त प्रकरण के संबंध में आवेदकगण द्वारा प्रस्तुत कथन एवं अनावेदकगण द्वारा प्रस्तुत कथन एवं दस्तावेजों का परीक्षण व विश्लेषण करने पर निम्नानुसार तथ्य प्राप्त हुए:–

1. सैप प्रतिवेदन के अनुसार उपरोक्त विद्युत कनेक्शन दिनांक 01.04.07 को स्थापित किया गया है जिसमें विद्युत खपत दर्ज करने हेतु सी.टी.मीटर स्थापित किया गया था जिसका मीटर गुणांक 1.5 था।
2. उक्त मीटर को दिनांक 17.04.19 को परिवर्तित कर 10–60 एम्पीयर का मीटर स्थापित किया गया जिसका मीटर गुणांक 1 था।
3. मीटर परिवर्तन के समय मीटर गुणांक 1.5 से 1 किया जाना अपेक्षित था किन्तु ऐसा नही किया गया। परिणामस्वरूप बिलिंग में त्रुटि उत्पन्न हुई। यही बिलिंग संबंधी त्रुटि की पुनरावृत्ति दिनांक 11.08.23 एवं 20.11.24 को भी उक्त कनेक्शन के बंद/खराब मीटर को बदलते समय हुई।

(ब) विद्युत आचार संहित 2011 में कंडिका 11.27 में प्रावधान निम्नानुसार है:–

"11.27 The cases related to enhancement of load / exceeding the contact demand by the consumer shall be dealt as per the provision of relevant tariff order"

1. वित वर्ष 2021–22 हेतु जारी टेरिफ आदेश में निम्नदाब उपभोक्ताओं के स्वीकृत भार के स्वतः परिवर्तित से संबंधित प्रावधानों को शामिल किया गया है जिसके अनुसार यदि उपभोक्ता के मीटर में दर्ज मांग लगातार तीन महिनों तक स्वीकृत भार से अधिक दर्ज होता है तो अधिकतम मांग स्वतः ही स्वीकृत भार के रूप में पुनर्स्थापित हो जायेगा। दिनांक 02.08.21 को जारी टेरिफ आदेश का प्रासंगिक पैरा निम्नानुसार है:–

"For all LV categories for whom Fixed Charges are applicable on the basis of Connected Load, if the Recorded Demand exceeds the Connected Load for any three consecutive months, then the Connected Load shall automatically be restated to the highest demand recorded in these three months. In such

9.20 For low tension consumers, the defective meter shall be replaced within a maximum period of fifteen days in urban area and thirty days in rural area, from the date of detection of the fault. In case of HT and EHT consumers, meter should be replaced within fifteen days of detection of fault.

9.21 Licensee shall ensure that sample check of least 5% of LT light and fan and pump connections are carried out in a year apart from 100% connections of 15 HP and above.

(अ) उक्त प्रकरण के संबंध में आवेदकगण द्वारा प्रस्तुत कथन एवं अनावेदकगण द्वारा प्रस्तुत कथन एवं दस्तावेजों का परीक्षण व विश्लेषण करने पर निम्नानुसार तथ्य प्राप्त हुए:–

1. सैप प्रतिवेदन के अनुसार उपरोक्त विद्युत कनेक्शन दिनांक 01.04.07 को स्थापित किया गया है जिसमें विद्युत खपत दर्ज करने हेतु सी.टी.मीटर स्थापित किया गया था जिसका मीटर गुणांक 1.5 था।
2. उक्त मीटर को दिनांक 17.04.19 को परिवर्तित कर 10–60 एम्पीयर का मीटर स्थापित किया गया जिसका मीटर गुणांक 1 था।
3. मीटर परिवर्तन के समय मीटर गुणांक 1.5 से 1 किया जाना अपेक्षित था किन्तु ऐसा नही किया गया। परिणामस्वरूप बिलिंग में त्रुटि उत्पन्न हुई। यही बिलिंग संबंधी त्रुटि की पुनरावृत्ति दिनांक 11.08.23 एवं 20.11.24 को भी उक्त कनेक्शन के बंद/खराब मीटर को बदलते समय हुई।

(ब) विद्युत आचार संहित 2011 में कंडिका 11.27 में प्रावधान निम्नानुसार है:–

"11.27 The cases related to enhancement of load / exceeding the contact demand by the consumer shall be dealt as per the provision of relevant tariff order"

1. वित वर्ष 2021–22 हेतु जारी टेरिफ आदेश में निम्नदाब उपभोक्ताओं के स्वीकृत भार के स्वतः परिवर्तित से संबंधित प्रावधानों को शामिल किया गया है जिसके अनुसार यदि उपभोक्ता के मीटर में दर्ज मांग लगातार तीन महिनों तक स्वीकृत भार से अधिक दर्ज होता है तो अधिकतम मांग स्वतः ही स्वीकृत भार के रूप में पुनर्स्थापित हो जायेगा। दिनांक 02.08.21 को जारी टेरिफ आदेश का प्रासंगिक पैरा निम्नानुसार है:–

"For all LV categories for whom Fixed Charges are applicable on the basis of Connected Load, if the Recorded Demand exceeds the Connected Load for any three consecutive months, then the Connected Load shall automatically be restated to the highest demand recorded in these three months. In such

cases of upward restatement of Connected Load, the load enhancement charges shall be applicable; however, the Security Deposit shall not be required to be increased correspondingly. Also, if the Recorded Demand is lower than the Connected Load for any three consecutive months, then the Connected Load can be restated to the highest demand recorded in these three months at the option of the consumer."

उपरोक्त प्रावधान वर्ष 2021–22 के लिए जारी टेरिफ आदेश में शामिल किया गया था एवं वर्ष 2021–22 के बाद भी जारी सभी टेरिफ आदेशों के अनुसार अभी भी लागू है।

उपरोक्त कनेक्शन का मीटर रीडिंग रिपोर्ट का अवलोकन करने पर माह मार्च–2022, जूलाई–2022 से अक्टूबर–2022, फरवरी–23, मई–23 जून–23, सित–23, अक्टू–23, दिस–23, जनवरी–24, फरवरी–24, अगस्त–24, अक्टू–24 एवं अगस्त–25 को अधिकतम मांग के अनुसार पेनल बिलिंग किया गया है। जो कि प्रचलित टेरिफ आदेशों के प्रावधानों के अनुसार नही होना पाया गया।

5. निष्कर्ष

उपरोक्तानुसार फोरम का निष्कर्ष निम्नानुसार हैः–

1. उपभोक्ता के सड़क बत्ती हेतु स्थापित मीटर में गलत मीटर गुणांक के अनुसार बिल जारी होना पाया गया है। दिनांक 17.04.19 से दिनांक 16.08.25 अवधि में उपभोक्ता को जारी विद्युत बिल मीटर गुणांक 1 के जगह त्रुटिवश मीटर गुणांक 1.5 के अनुसार जारी किया जाता रहा। अतः उक्त अवधि के दौरान उपभोक्ता को जारी गलत बिल को सुधारते हुए सही मीटर गुणांक के अनुसार संशोधित कर बिल जारी किया जाना उचित होगा।

2. वर्ष 2021–22 के लिए दिनांक 01.08.21 को जारी टेरिफ आदेश मे दिये गये प्रावधान के अनुसार उपभोक्ता के स्वीकृत भार में मीटर में दर्ज मांग लगातार 3 महिनों तक अधिक रहने पर स्वीकृत भार पुनर्स्थापित किया जाना है। अतः इस प्रकरण में मार्च–22 से अगस्त–25 तक संशोधित बिल उपभोक्ता जारी किया जाये एवं उक्त अवधि में उपभोक्ता को जारी विद्युत बिल मे अधिकतम मांग के विरूद्ध पेनाल्टी बिलिंग को निरस्त किया जाना उचित होगा।

3. प्रकरण की सीमा अवधि (Limitation) पर विचारः–

3.1 अनावेदक द्वारा यह आपत्ति संभावित है कि उक्त शिकायत समय सीमा से परे है।

3.2 प्रकरण में यह स्पष्ट है कि बिलिंग त्रुटि मीटर गुणांक के गलत अनुप्रयोग के कारण उत्पन्न हुई एक तकनीकी त्रुटि है एवं उपभोक्ता के संज्ञान में तत्काल आना संभव नही था।

3.3 अतः यह प्रकरण Limitation Act 1963 की धारा 17(1)(c) के अंतर्गत "mistake" के श्रेणी में आता है। अतः यदि दावा किसी mistake पर आधारित हो तो limitation की गणना उस स्थिति से की जायेगी जब उस गलती की जानकारी हुई हो।

3.4 अतः प्रस्तुत शिकायत Limitation से बाधित नही है।

6. आदेश

उपरोक्त तथ्यों एवं परीक्षण के आधार पर फोरम द्वारा निम्नानुसार आदेश पारित किया जाता है:–

1. उपभोक्ता को गलत मीटर गुणांक के कारण जारी त्रुटिपूर्ण बिलों का सुधार कर संशोधित बिल तत्काल जारी करें।
2. प्रचलित टेरिफ आदेशों के प्रावधानानुसार अधिकतम मांग के अनुसार स्वीकृत भार का स्वतः निर्धारण नही होने के कारण अधिकतम मांग पर लगाया गया पेनाल्टी को निरस्त करते हुए संशोधित बिल प्रचलित टेरिफ आदेशों के अनुसार उपभोक्ता को तत्काल जारी करें।
3. अनावेदक गण को निर्देशित किया जाता है कि भविष्य में विद्युत बिलों को जारी करते समय विद्युत आचार संहिता एवं प्रचलित टेरिफ आदेश के प्रावधानों का पालन किया जाना सुनिश्चित करें।
4. उपभोक्ता को निर्देशित किया जाता है कि उपरोक्तानुसार संशोधित बिल प्राप्त होने पर तत्काल विद्युत बिल का भुगतान किया जाना सुनिश्चित करें।
5. उपरोक्त आदेश फोरम द्वारा विधिवत पारित किया जाता है।
6. प्रकरण फोरम के समक्ष प्रस्तुत तथ्यों एवं प्रतिवेदनों के आधार पर निराकृत।

7. उपरोक्त आदेश का परिपालन पूर्ण कर प्रतिवादी को 15 दिन के भीतर फोरम कार्यालय को लिखित में सूचित करने हेतु निर्देशित किया जाता है।
8. 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. सजीव)
अध्यक्ष
विद्युत उपभोक्ता शिकायत
निवारण फोरम दुर्ग