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

Order No. 84 dtd 30/3/26

प्रकरण क्रमांक CGRF/Durg/2026/20
दिनांक 23-02-2026

प्रशासनिक अधिकारी
नगर पालिका, सुपेला,
जिला–दुर्ग (छ.ग.)
बी.पी. नं. 1001916721, मो नं. 9406180980

आवेदक

विरूद्ध

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

अनावेदकगण

विषय :– नगर निगम भिलाई के सड़क बत्ती हेतु स्थापित मीटर में रीडिंग संबंधी विसंगति के संबंध में।

आदेश

(आज दिनांक 30.03.2026 को पारित किया गया)

1. विवाद का संक्षिप्त विवरण

नगर निगम भिलाई द्वारा सड़क बत्ती हेतु स्थापित विद्युत कनेक्शन बी.पी. नं. 1001916721 में माह दिस–23 से बिलिंग सही न होने के संबंध में सी.जी.आर.एफ. रायपुर में आनलाइन आवेदन दिनांक 20.02.26 को दर्ज किया गया जो कि सी.जी.आर.एफ. रायपुर के क्षेत्राधिकार में नही होने के कारण सी.जी.आर.एफ. रायपुर द्वारा दुर्ग को स्थानांतरित किया

विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम दुर्ग

गया। सी.जी.आर.एफ. दुर्ग में उक्त आवेदन को प्रकरण कमांक 20 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 1001916721 माह दिस–23 से लगातार विद्युत खपत 5107 यनिट दर्ज करते हुए लगातार बिलिंग की जा रही है जो कि उक्त सड़क बत्ती के निर्धारित लोड के अनुरूप नही है एवं विद्युत मीटर भी बंद अवस्था में 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 श्री दिनेश कुमार गुप्ता सहायक अभियंता सुपेला जोन द्वारा निम्नानुसार अवगत कराया गयाः–

1. नगर निगम भिलाई के अंतर्गत कन्हैया होटल जी.ई.रोड़ सुपेला मे स्थापित सड़क बत्ती जिसके विद्युत आपूर्ति हेतु विद्युत कनेक्शन बी.पी. कमांक 1001916721 विद्युत भार 12.5 कि.वा. जारी किया गया है। उक्त कनेक्शन के विद्युत बिल माह दिस–23 के पूर्व लगभग 4600 यूनिट का बिल किया जा रहा था एवं दिस–23 के पश्चात् मीटर खराब होने के कारण 5107 यूनिट का औसत खपत के अनुसार विद्युत बिल जारी किया जा रहा था। जिसका कारण यह बताया गया कि नगर निगम द्वारा उत्तर गंगोत्री दशहरा मैदान (डॉ.रविकांत के सामने) में स्थित सड़क बत्ती जिसका मीटर खराब हो जाने के कारण उस मीटर के औसत खपत 2121 यूनिट को भी इस बिल में जोड़कर विद्युत बिल जारी किया

जा रहा था। दिनांक 05.08.25 को बी.पी. कमांक 1001916721 में एल.टी.सी.टी स्मार्ट मीटर स्थापित किया गया जिसका गुणांक 40 है। जिसे स्मार्ट मीटर प्रदाता कंपनी पूर्व में स्थापित मीटर के गुणांक जो कि 1 था को स्मार्ट मीटर स्थापित होने के प्श्चात गुणांक 40 में परिवर्तित करने में तकनीकि समस्या के कारण अगस्त–25 से सही बिल नही बन पाया। इसके उपरांत अक्टू–25 के बिल में त्रुटिवश 84840 यूनिट का गलत बिल बन गया जिसे पुनरीक्षित करने हेतु कार्यवाही की जा रही है।

4. फोरम द्वारा परीक्षण एवं विश्लेषण

उक्त प्रकरण से संबंधित फोरम के समक्ष निम्नलिखित प्रश्न विचारणीय हैः–

(1) क्या उपभोक्ता के सड़क बत्ती हेतु स्थापित विद्युत कनेक्शन का सही बिल जारी हो रहा था?

(2) क्या उपभोक्ता का मीटर स्टॉप डिफेक्टिव होने के प्श्चात् विद्युत बिल नियमानुसार जारी किया जा रहा था?

(3) क्या उपभोक्ता के उक्त कनेक्शन में दूसरे सड़क बत्ती हेतु स्थापित कनेक्शन जिसका मीटर खराब होने के कारण उस मीटर का औसत खपत को जोड़ा जाना उचित है?

उक्त 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 हैः–

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.

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. उपभोक्ता के सड़क बत्ती हेतु स्थापित विद्युत कनेक्शन बी.पी. कमांक 1001916721 जिसका स्वीकृत भार 12.5 कि.वा. है। उक्त कनेक्शन के खपत दर्ज करने हेतु स्थापित मीटर दिस–23 से पूर्व तक सही रीडिंग दे रहा था एवं दिस–23 से उपरोक्त मीटर स्टॉप डिफेक्टि हो गया। नियमानुसार मीटर स्टॉप डिफेक्टि होने पर शहरी क्षेत्र में 15 दिन के भीतर बदला जाना है एवं बदलने में देरी होने पर मीटर स्टॉप डिफेक्टि होने के पूर्व के 3 महिने का खपत के अनुसार औसत बिल जारी किया जाना था। जिसका इस प्रकरण में पालन नही किया गया।

2. उपभोक्ता के विद्युत कनेक्शन में स्थापित स्टॉप डिफेक्टि मीटर को दिनांक 05.08.25 को बदलकर नया स्मार्ट मीटर स्थापित किया गया जिसमें तकनीकि समस्या के कारण खपत के अनुसार सही बिल जारी न करते हुए माह अक्टू–25 को 84840 यूनिट का बिल जारी किया गया। जिसे उक्त स्मार्ट मीटर का तकनीकि परीक्षण कर विद्युत बिल में आवश्यक सुधार किया जाना है।

3. अनावेदक द्वारा उक्त सड़क बत्ती के लिए स्थापित विद्युत कनेक्शन बी.पी. कमांक 1001916721 किसी दूसरे सड़क बत्ती हेतु स्थापित विद्युत कनेक्शन का मीटर स्टॉप डिफक्टिव होने के कारण उस मीटर का भी औसत खपत को इस मीटर में जोड़कर विद्युत बिल जारी किया जाना नियमानुसार गलत है एवं उक्त संबंध में अनावेदक का कथन स्वीकार योग्य नही है।

उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम दुर्ग

5. निष्कर्ष

उपरोक्तानुसार फोरम का निष्कर्ष निम्नानुसार हैः–

1. उपभोक्ता के सड़क बत्ती हेतु स्थापित विद्युत मीटर माह दिस–23 से बंद था एवं उक्त बंद मीटर को बदलने की कार्यवाही दिनांक अगस्त–25 को की गयी। अतः उक्त अवधि के बिलों को विद्युत आचार संहिता के प्रावधानों के अनुसार संशोधित कर उपभोक्ता को बिल जारी किया जाना उचित होगा।
2. उपभोक्ता के विद्युत कनेक्शन में स्मार्ट मीटर स्थापित होने के पश्चात भी बिल में हुई गड़बड़ी को स्मार्ट मीटर का तकनीकि परीक्षण कर नियमानुसार संशोधित किया जाना उचित होगा।
3. उपभोक्ता के उक्त कनेक्शन में किसी अन्य कनेक्शन के खपत को जोड़कर की गयी बिलिंग नियम विरूद्ध है अतः उक्त खपत को हटाते हुए बिलिंग संशोधित किया जाना उचित होगा।

6. आदेश

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

1. स्टॉप/डिफेक्टिव अवधि हेतु पूर्व के तीन माह के औसत खपत (जब मीटर सही खपत दर्ज कर रहा था) के आधार पर बिलिंग करते हुए समस्त विवादित अवधि के विद्युत बिलों का पुनरीक्षण किया जाये।
2. उपभोक्ता के विद्युत कनेक्शन में स्मार्ट मीटर स्थापित होने के प्श्चात बिल में हुई गड़बड़ी को स्मार्ट मीटर का तकनीकि परीक्षण कर नियमानुसार संशोधित कर बिल जारी किया जाये।
3. उपभोक्ता के उक्त कनेक्शन में किसी अन्य कनेक्शन के खपत को जोड़कर की गयी बिलिंग नियम विरूद्ध है, अतः उक्त खपत को पृथक करते हुए संशोधित बिल जारी किया जाये।
4. उपभोक्ता को निर्देशित किया जाता है कि उक्त कनेक्शन के विरूद्ध लंबित भुगतान उपरोक्तानुसार संशोधित बिल प्राप्त होने पर तत्काल किया जाना सुनिश्चित करें।

विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम दुर्ग

5. अनावेदक गण कार्यपालन अभियंता नगर–पश्चिम संभाग भिलाई एवं सहायक अभियंता सुपेला जोन को निर्देशित किया जाता है कि भविष्य में उपभोक्ता के विभिन्न शिकायतों का निवारण निर्धारित समय सीमा पर किया जाये एवं प्रत्येक कार्यवाही की लिखित सूचना उपभोक्ता को प्रदान की जाये।
6. उपरोक्त आदेश फोरम द्वारा विधिवत पारित किया जाता है।
7. प्रकरण फोरम के समक्ष प्रस्तुत तथ्यों एवं प्रतिवेदनों के आधार पर निराकृत।
8. उपरोक्त आदेश का परिपालन पूर्ण कर प्रतिवादी को 15 दिन के भीतर फोरम कार्यालय को लिखित में सूचित करने हेतु निर्देशित किया जाता है।
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. सजीव)
अध्यक्ष
विद्युत उपभोक्ता शिकायत
निवारण फोरम दुर्ग

विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम दुर्ग