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

RD-73 Dt 19.3.26

प्रकरण क्रमांक CGRF/Durg/2026/18
दिनांक 23 / 02 / 2026

श्री मुकुन्द वाल्दे पिता श्री राजकुमार वाल्दे
सुभरन नगर, अमलेश्वर, जिला–दुर्ग (छ.ग.)
मो नं. 73899–46946 — आवेदक

विरूद्ध

1. कार्यपालन अभियंता (संचा / संधा) संभाग पाटन — अनावेदकगण
2. सहायक अभियंता अमलेश्वर उपसंभाग

विषय :– श्री मुकुन्द वाल्दे पिता श्री राजकुमार वाल्दे निवासी सुभरन नगर अमलेश्वर जिला दुर्ग के घरेलु कनेक्शन हेतु स्थापित स्मार्ट मीटर का बिल अधिक आने के संबंध में।

आदेश

(आज दिनांक 18.03.2026 को पारित किया गया)

1. विवाद का संक्षिप्त विवरण

उपभोक्ता श्री मुकुन्द वाल्दे पिता श्री राजकुमार वाल्दे निवासी सुभरन नगर, अमलेश्वर, जिला–दुर्ग (छ.ग.) के घरेलु विद्युत कनेक्शन बी.पी. क्रमांक 1009702305 में नवम्बर 2025 में स्मार्ट मीटर स्थापित किया गया है। उपभोक्ता के अनुसार स्मार्ट मीटर स्थापित होने के पश्चात प्राप्त विद्युत बिलों में अत्यधिक व असामान्य वृद्धि दर्ज की गयी। जबकि उपभोक्ता को अगस्त 2024 से नवम्बर 2025 तक स्मार्ट मीटर स्थापित होने के पूर्व औसत

OLC

मासिक विद्युत बिल लगभग रू. 500 से 800 के बीच में आता था, जो कि स्मार्ट मीटर स्थापित होने के पश्चात दिसम्बर 2025 को बिल बढ़कर रू. 8260 का जारी हुआ। जो कि उपभोक्ता की दृष्टि से असामान्य है। उपरोक्त संबंध में उपभोक्ता द्वारा कार्यपालन अभियंता पाटन एवं सहायक अभियंता उपसंभाग अमलेश्वर से संपर्क कर उपरोक्त बिलिंग संबंधी शिकायत दिनांक 16.01.26 को लिखित में दिया गया। जिसका निराकरण संबंधित अधिकारियों द्वारा नही किया गया। अतः उपभोक्ता द्वारा उपरोक्त बिलिंग संबंधी शिकायत CGRF दुर्ग के समक्ष दिनांक 20.02.26 को प्रस्तुत किया गया।

CGRF दुर्ग द्वारा उक्त बिलिंग संबंधी शिकायत को प्रकरण क्रमांक 18/दुर्ग/2026 के अंतर्गत दर्ज करते हुए कार्यपालन यंत्री पाटन संभाग एवं सहायक यंत्री अमलेश्वर उपसंभाग को नोटिस जारी करते हुए सुनवाई प्रारंभ की गयी। प्रथम सुनवाई दिनांक 27.02.26 को की गयी जिसमें उपभोक्ता श्री मुकुन्द वाल्दे एवं कार्यपालन अभियंता श्री बी.पी.दीपक पाटन संभाग उपस्थित हुए। सहायक अभियंता अमलेश्वर उपसंभाग अनुपस्थित रहे।

2. अनावेदक के द्वारा प्रथम सुनवाई के दौरान प्रस्तुत कथन

प्रकरण के प्रथम सुनवाई दिनांक 27.02.26 के दौरान कार्यपालन अभियंता पाटन संभाग द्वारा अवगत कराया गया कि नवम्बर 2025 को उपभोक्ता के विद्युत कनेक्शन में स्मार्ट मीटर स्थापित किया गया है। उपभोक्ता के परिसर में स्थापित मीटर रीडिंग की जांच की गयी जिसमें पाया गया कि उपभोक्ता के परिसर में स्थापित मीटर में माह नवम्बर 2025 में रीडिंग 287 के आधार पर बिल जारी किया गया है एवं माह दिसम्बर 2025 में उपभोक्ता के मीटर में खपत 1062 दर्ज किया गया है एवं मीटर में अधिकतम मांग 3.89 कि.वा. दर्ज किया गया है। कार्यपालन अभियंता द्वारा अवगत कराया गया कि उपभोक्ता द्वारा माह दिसम्बर 2025 के अत्यधिक दैनिक खपत के संबंध में जानकारी चाहे जाने पर उपभोक्ता के स्मार्ट मीटर के दैनिक खपत रिपोर्ट निकाला गया जिसमें मीटर में दर्ज माह दिसम्बर 2025 का उच्चतम मांग वाचन 3.89 कि.वा. दर्ज किया गया था जिस कारण से माह दिसम्बर 2025 का विद्युत देयक अधिक आया है। जिसकी जानकारी उपभोक्ता को मौखिक रूप से कार्यालय सहायक अभियंता अमलेश्वर में जानकारी प्रदान की गयी थी।

उक्त प्रकरण में फोरम दुर्ग से नोटिस प्राप्त होने के पश्चात दिनांक 25.02.26 को उपभोक्ता के परिसर में स्थापित मीटर रीडिंग की पुनः जांच की गयी जिसका स्थल निरीक्षण रिपोर्ट फोरम के समक्ष प्रस्तुत किया गया। उक्त निरीक्षण रिपोर्ट के अनुसार माह नवम्बर–25, दिसम्बर–25 एवं जनवरी–26 का मीटर में दर्ज हिस्ट्री रीडिंग क्रमशः 287, 1015 एवं 1550 है तथा अधिकतम मांग वाचन क्रमशः 4.16 कि.वा, 3.89 कि.वा. एवं 3.78 कि.वा. दर्ज है। जबकि उपभोक्ता के परिसर का कुल संयोजित भार 1.962 पाया गया। उक्त निरीक्षण रिपोर्ट के अनुसार स्मार्ट मीटर का नो लोड में ब्लिंकिंग नही पाया गया एवं 100 वाट का लोड देने के पश्चात् मीटर का ब्लिंकिंग 5.3 पल्स प्रति मिनट दर्ज की गयी। अतः कार्यपालन यंत्री के कथनानुसार उपभोक्ता के परिसर में स्थापित मीटर सही पाया गया। उपभोक्ता के परिसर में उक्त निरीक्षण के दौरान 1.5 एच.पी का वाटर पंप संयोजित पाया गया जो कि बिना एम.सी.बी. के सीधे स्टार्टर के माध्यम से संयोजित था जिसकी जानकरी उपभोक्ता को देते हुए नियमानुसार एम.सी.बी. के माध्यम से संयोजित करने एवं उपभोक्ता के परिसर की वायरिंग एवं अर्थिंग की जांच करने का सुझाव दिया गया।

उपरोक्त निरीक्षण उपभोक्ता के प्रतिनिधि के समक्ष की गयी एवं निरीक्षण रिपोर्ट की एक प्रति उपभोक्ता प्रतिनिधि को उपलब्ध कराया गया।

कार्यपालन यंत्री द्वारा यह भी अवगत कराया गया कि उपभोक्ता को दिस–25 मे पूर्व में जारी बिल के रीडिंग में गड़बड़ी पायी गयी थी जो कि मीटर रीडर द्वारा 30 दिन के स्थान पर 45 दिन के खपत दर्ज करने के कारण हुआ था। अतः दिस–25 को जारी बिल रू. 8130/– में आवश्यक सुधार कर पुनरीक्षित बिल रू. 5250/– उपभोक्ता को प्रदान किया गया।

अनावेदक के उपरोक्त कार्यवाही एवं कथन से उपभोक्ता अभी भी संतुष्ट नही है। अतः फोरम द्वारा कार्यपालन अभियंता पाटन संभाग को निर्देशित किया गया कि उपभोक्ता के परिसर में वर्तमान में स्थापित स्मार्ट मीटर के समानांतर चेक मीटर लगाते हुए अगली सुनवाई के दौरान उक्त चेक मीटर एवं वर्तमान मीटर के खपत का विश्लेषण कर रिपोर्ट प्रस्तुत करने हेतु निर्देशित किया गया। कार्यपालन अभियंता पाटन संभाग को यह भी निर्देशित किया गया कि स्मार्ट मीटर प्रदाता कंपनी से संपर्क कर उक्त मीटर का रिपोर्ट

प्राप्त किया जाये एवं अगली सुनवाई को उक्त रिपोर्ट को प्रस्तुत करने हेत निर्देशित किया गया।

प्रकरण की द्वितीय सुनवाई दिनांक 10.03.26 को गयी जिसमें उपभोक्ता की ओर से उनके द्वारा अधिकृत प्रतिनिधि श्री मयंक वाल्दे उपस्थित हुए एवं अनावेदक गण श्री धर्मेन्द्र देवांगन सहायक अभियंता उपसंभाग अमलेश्वर उपस्थित हुए। कार्यपालन यंत्री पाटन संभाग अनुपस्थित रहे।

प्रकरण की द्वितीय सुनवाई के दौरान अनावेदक गण द्वारा अवगत कराया गया कि दिनांक 28.02.26 को फोरम के निर्देशानुसार उपभोक्ता के परिसर में स्थापित वर्तमान स्मार्ट मीटर की तकनीकि पहलुओं का जांच मीटर प्रदाता कंपनी मेसर्स जीनस के प्रतिनिधियों के द्वारा उपभोक्ता प्रतिनिधि के समक्ष की गयी, जिसका रिपोर्ट प्रस्तुत किया गया है।

फोरम के निर्देशानुसार सहायक यंत्री द्वारा कार्यवाही करते हुए वर्तमान स्मार्ट मीटर के समानांतर चेक मीटर दिनांक 28.02.26 को स्थापित किया गया एवं दिनांक 09.03.26 को दोनो स्मार्ट मीटर की खपत का परीक्षण किया गया जिसमें वर्तमान स्मार्ट मीटर एवं चेक मीटर (स्मार्ट मीटर) द्वारा उक्त अवधि में दर्ज की गयी खपत समान पाया गया। अतः अनावेदक गण के अनुसार उपभोक्ता के वर्तमान स्मार्ट मीटर में दर्ज हो रहे रीडिंग उपभोक्ता के खपत के अनुसार है एवं वर्तमान स्मार्ट मीटर सही खपत दर्ज कर रहा है।

क्र.	दिनांक	मीटर	मेक	सिरियल क्र.	क्षमता	प्रारंभिक वाचन	रिमार्क
1	28.02.26	मुख्य मीटर	GENUS	G3604851	5-30A	1707	
2	28.02.26	चेक मीटर	GENUS	G3525272	5-30A	00	

क्र.	दिनांक	मीटर	मेक	सिरियल क्र.	क्षमता	अंतिम वाचन	विद्युत खपत
1	09.03.26	मुख्य मीटर	GENUS	G3604851	5-30A	1734	27
2	09.03.26	चेक मीटर	GENUS	G3525272	5-30A	27	27

3. फोरम द्वारा परीक्षण एवं विश्लेषण

उक्त प्रकरण से संबंधित फोरम के समक्ष निम्नलिखित प्रश्न विचारणीय है:–

(1) क्या उपभोक्ता परिसर में स्थापित स्मार्ट मीटर दोषपूर्ण है?

(2) क्या उपभोक्ता को जारी विद्युत बिल में वृद्धि त्रुटिपूर्ण है?

(3) क्या अनावेदक गण द्वारा उपभोक्ता के आवेदन पर विनियमों के अनुरूप कार्यवाही की गयी है?

फोरम द्वारा आवेदक गण द्वारा प्रस्तुत लिखित शिकायत एवं सुनवाई के दौरान प्रस्तुत कथन एवं अनावेदक गण द्वारा सुनवाई के दौरान प्रस्तुत अभिलेखों एवं चेक मीटर परीक्षण के संबंध में प्रस्तुत रिपोर्ट एवं लिखित कथन के आधार पर फोरम द्वारा किये गये परीक्षण एवं विश्लेषण निम्नानुसार है:–

1. स्मार्ट मीटर की शुद्धता उपभोक्ता के परिसर में स्थापित वर्तमान स्मार्ट मीटर एवं चेक मीटर के रिपोर्ट के अनुसार दोनो मीटर की खपत समान पायी गयी। अतः यह सिद्ध होता है कि उपभोक्ता के परिसर में स्थापित वर्तमान स्मार्ट मीटर सही एवं त्रुटि रहित है।

2. अनावेदक गण द्वारा उपभोक्ता के परिसर में स्मार्ट मीटर स्थापित होने के पश्चात जारी प्रथम विद्युत बिल दिस–25 में मीटर रीडिंग के कारण हुई त्रुटि जो कि मीटर रीडर द्वारा 30 दिन के जगह 45 दिन के खपत को दर्ज करने के कारण हुई, को सुधारते हुए संशोधित विद्युत बिल 5250/– उपभोक्ता को जारी किया गया। उपभोक्ता के परिसर का संयोजित भार 2 कि.वा. है एवं स्थल निरीक्षण रिपोर्ट के अनुसार उपभोक्ता के परिसर में संयोजित भार 1962 वाट (1.962 कि.वा.) दर्शाया गया है। स्मार्ट मीटर रीडिंग के रिपोर्ट के अवलोकन करने पर उपभोक्ता के परिसर में माह नवम्बर–25 में 4.02 कि.वा. दिसम्बर–25 में 3.89 कि.वा. जनवरी–26 में 3.77 कि.वा. दर्ज किया गया है। अतः उपभोक्ता को अपने परिसर की वायरिंग एवं अर्थिंग की संपूर्ण जांच किया जाना है।

3. उपभोक्ता द्वारा अनावेदक गण को दिनांक 16.01.25 को दिसम्बर–25 का विद्युत बिल अधिक आने के संबंध में शिकायत किया गया था जिसके संबंध में अनावेदक गण

द्वारा फोरम के नोटिस जारी होने के पश्चात उपभोक्ता के विद्युत बिल के जांच कर नियमानुसार सुधार कर संशोधित बिल जारी किया गया।

4. निष्कर्ष

उपरोक्तानुसार फोरम का निष्कर्ष निम्नानुसार है:–

1. उपभोक्ता के परिसर में वर्तमान में स्थापित स्मार्ट मीटर दर्ज हो रहा मीटर रीडिंग उपभोक्ता के विद्युत खपत के अनुसार पाया गया। अतः मीटर सही एवं त्रुटि रहित है।
2. उपभोक्ता को दिसम्बर–25 में जारी विद्युत बिल में पायी गयी गड़बड़ी जो कि मीटर रीडिंग में हुई त्रुटि के कारण हुई, को सुधारते हुए संशोधित विद्युत बिल उपभोक्ता को जारी कर दिया गया है।
3. उपभोक्ता के परिसर में अधितम मांग 3.89 कि.वा. दर्ज की गयी है जबकि उपभोक्ता द्वारा संयोजित भार 1.962 कि.वा. है, परंतु वास्तविक उपयोग अधिक पाया गया। अतः विद्युत देयक में वृद्धि वास्तविक खपत पर आधारित है। अतः बिलिंग त्रुटिपूर्ण नही है।
4. उपभोक्ता के घरेलु के परिसर में आंतरिक वायरिंग के मोटर कनेक्शन में तकनीकि त्रुटि पायी गयी है। जिसको उपभोक्ता द्वारा आवश्यक सुधार किया जाना है।
5. अनावेदक गण द्वारा स्थल निरीक्षण, तकनीकि परीक्षण एवं चेक मीटर की स्थापना की गयी। बिल संशोधन कर आंशिक राहत प्रदान की गयी। परंतु उपभोक्ता के आवेदन पर अनावेदक गण द्वारा प्रारंभिक स्तर पर समुचित समय पर नही की गयी जो कि विद्युत प्रदाय आचार संहिता 2011 के प्रावधानों के अनुरूप नही पाया गया।

5. आदेश

1. उपभोक्ता परिसर में स्थापित वर्तमान स्मार्ट मीटर नियमानुसार सही एवं त्रुटिरहित घोषित किया जाता है।
2. माह दिस–25 का उपभोक्ता को जारी संशोधित विद्युत बिल रू. 5250/– को वैद्य एवं न्यायोचित माना जाता है।
3. अनावेदक गण को निर्देशित किया जाता है कि मीटर रीडरों द्वारा सही रीडिंग लिया जाना सुनिश्चित करें।

4. अनावेदक गण कार्यपालन अभियंता पाटन संभाग एवं सहायक अभियंता अमलेश्वर को निर्देशित किया जाता है कि भविष्य में उपभोक्ता शिकायतों का निवारण निर्धारित समय सीमा पर किया जाये एवं प्रत्येक कार्यवाही की लिखित सूचना उपभोक्ता को प्रदान की जाये।

5. उपभोक्ता को निर्देशित किया जाता है कि अपने परिसर की आंतरिक वायरिंग निर्धारित प्रावधानों के अनुरूप सुधार करें। एवं मोटर कनेक्शन को उचित एम.सी.बी./स्वीच के माध्यम से संचालित करें।

6. उपभोक्ता द्वारा मीटर परिवर्तन/अतिरिक्त राहत की मांग अस्वीकृत की जाती है।

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

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

9. उपरोक्त आदेश का परिपालन प्रतिवादी द्वारा 15 दिन के भीतर पूर्ण कर फोरम कार्यालय को लिखित में सूचित करने हेतु निर्देषित किया जाता है।

10. 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