विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, दुर्ग

दुर्ग क्षेत्रीय कार्यालय, रायपुर नाका दुर्ग

क्रमांक / विउशिनिफोदु / 2026 / 311

दुर्ग, दिनांक - 21/9/26

(अध्यक्ष — श्री पी. वी. सजीव)
(सदस्य — श्रीमती ममता कश्यप)
प्रकरण क्रमांक: 136
दिनांक: 08/05/2026

आवेदक

अधीक्षण यंत्री,

नगर निगम भिलाई

बी.पी. क्रमांक 1001916868

विरुद्ध

1. कार्यपालन यंत्री, भिलाई सिटी डिविजन वेस्ट — आवेदकगण
2. सहायक यंत्री, सुपेला जोन

आदेश

(आज दिनांक 17 / 09 / 2026 को पारित किया गया)

1. परिवाद का संक्षिप्त विवरण

आवेदक द्वारा नगर निगम भिलाई के अंतर्गत सड़क बत्ती प्रयोजन हेतु स्थापित विद्युत कनेक्शन, बी.पी. क्रमांक 1001916868, स्वीकृत भार 10 किलोवाट, के विद्युत बिल में गलत मल्टीप्लाइंग फैक्टर (MF) के कारण अधिक बिलिंग किए जाने के संबंध में शिकायत प्रस्तुत की गई है।

आवेदक का मुख्य कथन है कि स्मार्ट मीटर स्थापित किए जाने के पश्चात विद्युत खपत की यूनिटों को MF–2 के आधार पर गुणा कर बिलिंग की गई है, जबकि उक्त कनेक्शन पर लागू MF 1 होना चाहिए। अतः बिलिंग को MF–1 के आधार पर संशोधित किए जाने तथा मीटर किराया सहित अन्य संबंधित बिलिंग में आवश्यक सुधार किए जाने का अनुरोध किया गया है।

2. निर्विवाद तथ्य

प्रकरण में उपलब्ध अभिलेखों एवं उभय पक्षों के कथनों के आधार पर निम्न तथ्य निर्विवाद हैं :–

1. उपरोक्त विद्युत कनेक्शन नगर निगम भिलाई की सड़क बत्ती प्रयोजन हेतु स्थापित है।

2. उक्त कनेक्शन का स्वीकृत भार 10 किलोवाट है।

3. उक्त कनेक्शन में सितंबर 2025 में स्मार्ट मीटर स्थापित किया गया।

4. स्मार्ट मीटर स्थापित किए जाने के पश्चात बिलिंग में मल्टीप्लाइंग फैक्टर 2 का उपयोग किया जाता रहा, जबकि अनावेदकगण के अनुसार इस अवधि में MF 1 होना चाहिए था।

3. आवेदक की शिकायत

आवेदक द्वारा मुख्यतः निम्न शिकायतें प्रस्तुत की गई हैं :–

1. विद्युत खपत की यूनिटों को MF–2 से गुणा कर बिलिंग की जा रही है, जबकि सही MF–1 होना चाहिए।

2. अतः संबंधित अवधि के बिलों को MF–1 के आधार पर संशोधित किया जाए।

3. कनेक्शन पर लगाए गए ₹100/– मीटर किराये की भी जांच कर नियमानुसार आवश्यक संशोधन किया जाए।

4. बिलिंग में अधिक वसूली अथवा अतिरिक्त देयता पाए जाने पर उसका नियमानुसार समायोजन किया जाए।

4. अनावेदकगण का उत्तर

अनावेदकगण द्वारा उक्त कनेक्शन से संबंधित दिसंबर 2018 से जून 2026 तक का बिलिंग डाटा एवं गणना पत्र प्रस्तुत किया गया है।

अनावेदकगण द्वारा अवगत कराया गया है कि उक्त कनेक्शन में स्थापित मीटर पूरी अवधि में सही रहा तथा सितंबर 2025 में स्मार्ट मीटर स्थापित किया गया। स्मार्ट मीटर स्थापित किए जाने के पश्चात उक्त कनेक्शन का मल्टीप्लाइंग फैक्टर 1 होना था, किंतु बिलिंग में त्रुटिवश MF–2 का उपयोग किया जाता रहा। अनावेदकगण ने उक्त त्रुटि को स्वीकार करते हुए MF को 2 से 1 कर बिलिंग में आवश्यक सुधार किया जाना बताया है।

5. विचारणीय प्रश्न

प्रकरण के समुचित निराकरण हेतु निम्नलिखित प्रश्न विचारणीय हैं :–

1. क्या सितंबर 2025 में स्मार्ट मीटर स्थापित किए जाने के पश्चात उक्त कनेक्शन पर MF–2 के आधार पर की गई बिलिंग उचित थी?

2. यदि MF–2 के आधार पर बिलिंग अनुचित थी, तो किस अवधि से बिलिंग को MF–1 के आधार पर संशोधित किया जाना है?

3. क्या पूर्व अवधि के मीटर एवं लागू MF की भी जांच किया जाना आवश्यक है?

4. क्या अप्रैल 2019 से जुलाई 2021 की अवधि में पावर फैक्टर रिबेट नियमानुसार देय था और यदि हाँ, तो उसका समायोजन किया जाना आवश्यक है?

5. क्या मीटर किराये की बिलिंग नियमानुसार की गई है?

6. विवेचना एवं निष्कर्ष

फोरम द्वारा अनावेदकगण द्वारा प्रस्तुत मीटर डायरी, मीटर रीडिंग एवं बिलिंग गणना पत्रकों का परीक्षण किया गया।

अभिलेखों के परीक्षण से निम्न तथ्य सामने आते हैं :–

(i) अनावेदकगण द्वारा यह स्पष्ट किया गया है कि उक्त कनेक्शन में सितंबर 2025 में स्मार्ट मीटर स्थापित किया गया। स्मार्ट मीटर स्थापित किए जाने के पश्चात उक्त कनेक्शन पर लागू मल्टीप्लाइंग फैक्टर 1 होना था, किंतु बिलिंग में MF–2 का उपयोग किया जाता रहा।

अनावेदकगण द्वारा स्वयं यह स्वीकार किया गया है कि स्मार्ट मीटर स्थापित किए जाने के पश्चात MF–2 के आधार पर की गई बिलिंग में सुधार किया जाना आवश्यक है। अतः सितंबर 2025 में स्मार्ट मीटर स्थापित किए जाने के पश्चात की गई बिलिंग की पुनर्गणना MF–1 के आधार पर किया जाना न्यायोचित है।

(ii) तथापि, अनावेदकगण द्वारा स्मार्ट मीटर स्थापित किए जाने से पूर्व स्थापित मीटर पर लागू MF के संबंध में पर्याप्त एवं स्पष्ट अभिलेख फोरम के समक्ष प्रस्तुत नहीं किए गए हैं। इसलिए पूर्व अवधि की बिलिंग को केवल अनुमान के आधार पर सही अथवा गलत मानना उचित नहीं होगा।

अतः अनावेदकगण को निर्देशित किया जाना उचित है कि स्मार्ट मीटर स्थापित किए जाने से पूर्व की अवधि के मीटर अभिलेख, मीटर डायरी एवं स्वीकृत कनेक्शन विवरण के आधार पर लागू MF की जांच कर, यदि किसी अवधि में गलत MF से बिलिंग पाई जाती है, तो नियमानुसार बिलिंग में सुधार करें।

(iii) बिलिंग गणना पत्रक के परीक्षण से यह भी स्पष्ट हुआ कि अप्रैल 2019 से जुलाई 2021 की अवधि के दौरान पावर फैक्टर की रीडिंग दर्ज की गई है, किंतु उक्त अवधि में देय पावर फैक्टर रिबेट बिल में प्रदर्शित/समायोजित नहीं किया गया है।

यदि उक्त अवधि में उपभोक्ता द्वारा निर्धारित मानदंड के अनुरूप पावर फैक्टर बनाए रखा गया था तथा नियमानुसार रिबेट देय था, तो संबंधित अवधि के बिलों में नियमानुसार पावर फैक्टर रिबेट की गणना कर उसका समायोजन किया जाना आवश्यक है।

(iv) मीटर किराये के संबंध में भी अनावेदकगण द्वारा प्रस्तुत बिलिंग अभिलेखों के आधार पर यह सुनिश्चित किया जाना आवश्यक है कि संबंधित अवधि में लागू टैरिफ/नियमों के अनुसार ही मीटर किराया लगाया गया है। यदि निर्धारित राशि से अधिक मीटर किराया वसूल किया गया हो, तो उसका भी नियमानुसार समायोजन किया जाए।

अतः उपलब्ध अभिलेखों एवं उभय पक्षों के कथनों के समग्र परीक्षण के आधार पर फोरम इस निष्कर्ष पर पहुंचता है कि आवेदक की शिकायत का परीक्षण कर MF संबंधी त्रुटि, पावर फैक्टर रिबेट तथा मीटर किराये से संबंधित बिलिंग को नियमानुसार पुनर्गणित किया जाना आवश्यक है।

7. आदेश

उपरोक्त विवेचना एवं निष्कर्ष के आधार पर फोरम निम्नानुसार आदेश पारित करता है :–

1. सितंबर 2025 में स्मार्ट मीटर स्थापित किए जाने के पश्चात संबंधित अवधि की बिलिंग की पुनर्गणना मल्टीप्लाइंग फैक्टर–1 (MF–1) के आधार पर की जाए तथा MF–2 के कारण की गई अतिरिक्त बिलिंग को संशोधित किया जाए।

2. स्मार्ट मीटर स्थापित किए जाने से पूर्व की अवधि में लागू मल्टीप्लाइंग फैक्टर की संबंधित अभिलेखों/मीटर डायरी/स्वीकृत कनेक्शन विवरण के आधार पर जांच की जाए तथा गलत MF से बिलिंग पाए जाने पर नियमानुसार आवश्यक सुधार किया जाए।

3. अप्रैल 2019 से जुलाई 2021 की अवधि में दर्ज पावर फैक्टर रीडिंग के आधार पर, यदि नियमानुसार पावर फैक्टर रिबेट देय पाया जाता है, तो उक्त रिबेट की पुनर्गणना कर संबंधित बिलों में समायोजित किया जाए।

4. संबंधित अवधि में लगाए गए मीटर किराये की भी जांच की जाए तथा यदि निर्धारित दर से अधिक राशि वसूल की गई हो, तो नियमानुसार उसका संशोधन एवं समायोजन किया जाए।

5. उपरोक्त सभी संशोधनों के पश्चात यदि उपभोक्ता के खाते में कोई अतिरिक्त राशि जमा/वसूल होना पाई जाती है, तो लागू नियमों के अनुसार उक्त राशि का आगामी बिलों में समायोजन किया जाए।

6. अनावेदकगण संशोधित बिलिंग गणना पत्रक तैयार कर उसकी प्रति आवेदक को उपलब्ध कराएं तथा आदेश के अनुपालन की रिपोर्ट 30 दिवस के भीतर फोरम के समक्ष प्रस्तुत करें।

7. उपरोक्त निर्देशों के साथ प्रस्तुत परिवाद स्वीकार किया जाता है एवं प्रकरण का निराकरण किया जाता है।

8. यदि आवेदक इस आदेश से संतुष्ट न हो, तो वह इस आदेश की दिनांक से 45 दिवस के भीतर माननीय विद्युत लोकपाल, छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग, आयोग परिसर, सिंचाई कॉलोनी, शांति नगर, रायपुर (छ.ग.) के समक्ष अपील प्रस्तुत कर सकता है।

9. आदेश पारित।

10. प्रकरण निराकृत।

आदेश मेरे द्वारा बोलकर टंकित कराया गया।

(ममता कश्यप)
सदस्या
विद्युत उपभोक्ता शिकायत
निवारण फोरम दुर्ग

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