विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, दुर्ग

दुर्ग क्षेत्रीय कार्यालय, रायपुर नाका दुर्ग

क्रमांक / विउशिनिफोदु / 2026 / ३५४

दुर्ग, दिनांक - 22/9/26

(अध्यक्ष — श्री पी. वी. सजीव)
(सदस्य — श्रीमती ममता कश्यप)
प्रकरण क्रमांक: 135
दिनांक: 08/05/2026

अधीक्षण यंत्री
नगर निगम भिलाई
बी.पी. क्रमांक : 1001916866

आवेदक

विरुद्ध

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

आवेदकगण

आदेश

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

1. परिवाद का संक्षिप्त विवरण

आवेदक द्वारा नगर निगम भिलाई के अंतर्गत सड़क बत्ती के प्रयोजन हेतु स्थापित विद्युत कनेक्शन, बी.पी. क्रमांक 1001916866, स्वीकृत भार 6 किलोवाट, में विद्युत बिलिंग सही नहीं होने के संबंध में शिकायत प्रस्तुत की गई है।

आवेदक द्वारा मुख्यतः बिलिंग में प्रयुक्त मल्टीप्लाई फैक्टर (MF) तथा मीटर किराया में आवश्यक सुधार किए जाने की मांग की गई है।

2. निर्विवाद तथ्य

मामले में उपलब्ध अभिलेखों एवं उभय पक्षों के कथनों के आधार पर निम्नलिखित तथ्य विवादित नहीं हैं :–

1. उपरोक्त विद्युत कनेक्शन नगर निगम भिलाई की सड़क बत्ती के प्रयोजन हेतु स्थापित है।
2. उक्त कनेक्शन का स्वीकृत भार 6 किलोवाट है।
3. उक्त कनेक्शन में जनवरी 2026 में स्मार्ट मीटर स्थापित किया गया है।

3. आवेदक की शिकायत

आवेदक द्वारा शिकायत की गई है कि उक्त कनेक्शन की बिलिंग में मीटर से प्राप्त यूनिट को MF–2 से गुणा किया गया है, जबकि बिलिंग के लिए सही मल्टीप्लाई फैक्टर निर्धारित किया जाना आवश्यक है।

आवेदक के अनुसार MF को MF–1 के आधार पर संशोधित कर संबंधित बिलों की पुनर्गणना की जानी चाहिए।

आवेदक द्वारा यह भी शिकायत की गई है कि कनेक्शन पर ₹100/– मीटर किराया लिया जा रहा है, जबकि मीटर की वास्तविक श्रेणी के अनुसार मीटर किराया निर्धारित कर बिलिंग में आवश्यक संशोधन किया जाना चाहिए।

4. अनावेदकगण का उत्तर

अनावेदकगण द्वारा उक्त कनेक्शन की अवधि अप्रैल 2018 से जून 2026 तक का बिलिंग डाटा एवं गणना पत्र फोरम के समक्ष प्रस्तुत किया गया है।

अनावेदकगण द्वारा अवगत कराया गया है कि उक्त कनेक्शन में स्थापित मीटर जनवरी 2023 से जुलाई 2025 तक डिफेक्टिव रहा तथा अगस्त 2025 में उक्त कनेक्शन में स्मार्ट मीटर स्थापित किया गया।

5. विचारणीय प्रश्न

प्रकरण के समुचित निराकरण हेतु निम्नलिखित प्रश्न विचारणीय हैं :–

1. क्या उपभोक्ता के कनेक्शन में बिलिंग हेतु प्रयुक्त मल्टीप्लाई फैक्टर सही है?
2. क्या गणना पत्र में दर्शाया गया MF–40 सही एवं अभिलेखों के अनुरूप है?

3. यदि MF में कोई विसंगति पाई जाती है, तो संबंधित अवधि की बिलिंग में किस प्रकार संशोधन किया जाना उचित होगा?

4. क्या उपभोक्ता के कनेक्शन में स्थापित मीटर की श्रेणी के अनुसार सही मीटर किराया लिया गया है?

6. विवेचना एवं निष्कर्ष

फोरम द्वारा अनावेदकगण के प्रस्तुत मीटर डायरी, बिलिंग डाटा एवं रीडिंग/गणना पत्रक का अवलोकन किया गया।

अभिलेखों के परीक्षण से निम्न तथ्य सामने आते हैं :–

6.1 मल्टीप्लाई फैक्टर के संबंध में

उपलब्ध अभिलेखों के परीक्षण से उपभोक्ता के कनेक्शन में स्थापित मीटर के डिफेक्टिव होने के संबंध में कोई स्पष्ट तथ्य प्राप्त नहीं होता है।

किन्तु अनावेदकगण द्वारा प्रस्तुत बिलिंग गणना पत्र में उक्त कनेक्शन के लिए मल्टीप्लाई फैक्टर 40 दर्शाया गया है। जबकि आवेदक द्वारा MF–2 के स्थान पर MF–1 किए जाने की शिकायत की गई है।

अतः MF के संबंध में अभिलेखों में स्पष्टता एवं संगति का अभाव पाया जाता है। केवल बिलिंग गणना पत्र में MF–40 अंकित होने के आधार पर उसे सही मान लेना उचित नहीं होगा।

फोरम का मत है कि उपभोक्ता के कनेक्शन में पूर्व में स्थापित मीटर की मीटर क्षमता, CT/PT का अनुपात, यदि लागू हो, मीटर की तकनीकी विशेषताएं, स्वीकृत भार तथा बिलिंग प्रणाली में दर्ज MF का आपस में मिलान करते हुए तकनीकी एवं अभिलेखीय परीक्षण किया जाना आवश्यक है।

यदि उक्त परीक्षण में यह पाया जाता है कि बिलिंग में प्रयुक्त MF गलत था और उसके कारण उपभोक्ता से अधिक अथवा कम राशि की वसूली हुई है, तो सही MF निर्धारित कर अप्रैल 2018 से संबंधित बिलिंग अवधि तक लागू नियमों के अनुसार बिलों की पुनर्गणना एवं संशोधन किया जाना उचित होगा।

6.2 मीटर की श्रेणी एवं मीटर किराया

फोरम के समक्ष प्रस्तुत अभिलेखों में अनावेदकगण द्वारा उपभोक्ता के पूर्व स्थापित मीटर की वास्तविक श्रेणी के संबंध में पर्याप्त स्पष्टता नहीं दी गई है।

जब मीटर की श्रेणी स्पष्ट नहीं है, तब ₹100/– मीटर किराया सही है अथवा अन्य लागू दर, इसका निर्धारण केवल वर्तमान बिल के आधार पर करना उचित नहीं होगा।

अतः अनावेदकगण को निर्देशित किया जाना उचित है कि मीटर की वास्तविक श्रेणी एवं प्रकार का संबंधित अभिलेखों के आधार पर सत्यापन करें और उस श्रेणी के लिए लागू मीटर किराया निर्धारित करें।

यदि जांच में पाया जाता है कि उपभोक्ता से निर्धारित दर से अधिक मीटर किराया वसूल किया गया है, तो अतिरिक्त वसूल राशि का नियमानुसार समायोजन किया जाना आवश्यक होगा।

7. आदेश

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

1. अनावेदकगण को निर्देशित किया जाता है कि उपभोक्ता के कनेक्शन में प्रयुक्त मल्टीप्लाई फैक्टर (MF) का तकनीकी एवं अभिलेखीय आधार पर पुनः परीक्षण करें।

2. विशेष रूप से गणना पत्र में दर्शाए गए MF–40 का सत्यापन किया जाए तथा मीटर की क्षमता, CT/PT अनुपात, यदि लागू हो, स्वीकृत भार एवं संबंधित मीटरिंग अभिलेखों से उसका मिलान किया जाए।

3. यदि परीक्षण में MF में किसी प्रकार की विसंगति पाई जाती है, तो सही MF निर्धारित कर उसके आधार पर अप्रैल 2018 से संबंधित अवधि तक की बिलिंग को लागू नियमों/प्रावधानों के अनुसार पुनर्गणित कर संशोधित किया जाए।

4. अनावेदकगण उपभोक्ता के कनेक्शन में स्मार्ट मीटर स्थापित होने से पूर्व स्थापित मीटर की वास्तविक श्रेणी एवं प्रकार का संबंधित अभिलेखों के आधार पर सत्यापन करें तथा मीटर की सही श्रेणी के अनुसार लागू मीटर किराया निर्धारित करें।

5. यदि जांच में ₹100/– से अधिक मीटर किराया वसूल किया जाना अथवा मीटर किराया गलत दर से लगाया जाना पाया जाता है, तो अतिरिक्त वसूल राशि का लागू नियमों के अनुसार आगामी बिलों में समायोजन किया जाए।

6. उपरोक्त संशोधन एवं पुनर्गणना 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।

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

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

9. 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 (छत्तीसगढ़) के समक्ष अपील प्रस्तुत कर सकता है।

10. आदेश पारित।

11. प्रकरण निराकृत।

आदेश मेरे द्वारा बोलकर टंकित कराया गया।

(ममता कश्यप)
सदस्या
विद्युत उपभोक्ता शिकायत
निवारण फोरम दुर्ग

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