

Electricity Consumer Grievances Redressal Forum Bhilai Steel Plant

Erstwhile BSP Primary Hindi Medium School, Maroda Sector, Bhilai
Email: bspcgrf@gmail.com , cgrfbsp@sail-bhilaisteel.com, Phone# 07882858199, 07882858291

अध्यक्ष : अनिल कुमार चौहान
सदस्य : बी. एल. मीणा

श्रीमति वंदना वासवानी

प्रकरण क्रमांक : 2026/21

2026/21

दुकान क्रमांक 152, ए मार्केट सेक्टर-6

भिलाई

विरुद्ध

-----आवेदिका

नगर विद्युत अभियांत्रिकी विभाग

भिलाई इस्पात संयंत्र,

----- अनावेदक

भिलाई - 490001 (C.G)

आदेश

(आदेश दिनांक : 10/10/2026)

1. प्रकरण का संक्षिप्त विवरण

आवेदिका श्रीमती वंदना वासवानी द्वारा प्रस्तुत शिकायत के अनुसार, भिलाई इस्पात संयंत्र द्वारा उन्हें आवंटित दुकान क्रमांक 152, ए-मार्केट, सेक्टर-6, भिलाई, व्यावसायिक कारणों एवं कोरोना के कारण से वर्ष 2018 से 2023 के दौरान बंद रही। आवेदक ने उक्त अवधि के विद्युत देयकों तथा उन पर लगाए गए ब्याज के संबंध में राहत का अनुरोध किया है।

2. अनावेदक का पक्ष एवं सुनवाई

अनावेदक विभाग द्वारा दिनांक 28/09/2026 को अपना लिखित प्रतिवेदन प्रस्तुत किया गया। दिनांक 06/10/2026 को दोनों पक्षों को सुनवाई का अवसर प्रदान किया गया तथा उनके कथनों एवं अभिलेखों का परीक्षण किया गया।

सुनवाई के दौरान निम्नलिखित तथ्य सामने आए—

- आवेदिका ने स्वीकार किया कि दुकान बंद रहने की सूचना विभाग को नहीं दी गई थी तथा विद्युत कनेक्शन अस्थायी रूप से विच्छेदित करने हेतु भी कोई आवेदन प्रस्तुत नहीं किया गया था।
- अनावेदक द्वारा प्रस्तुत किए गये विभागीय वार्ड बुक में लंबे समय से दुकान बंद/लॉक होने का उल्लेख है। उपलब्ध अभिलेखों के अनुसार, दिनांक 01/08/2017 को मीटर रीडिंग 38538, दिनांक 01/08/2018 को 38665, दिनांक 01/04/2020 को 38860 तथा दिनांक 01/12/2024 को 39750 दर्ज की गई।
- विभाग द्वारा प्रस्तुत वार्ड बुक में दुकान बंद होने का उल्लेख होने के बावजूद, अनावेदक कोई ऐसा अभिलेख प्रस्तुत नहीं कर सका जिससे यह प्रमाणित हो कि संबंधित अवधि में विधिवत बंद/लॉक का नोटिस जारी किया गया हो, बकाया भुगतान हेतु प्रिन्टेड बिल दिए गये हो, अथवा नियमानुसार अस्थायी विद्युत विच्छेदन की कार्यवाही की गई हो।
- आवेदक द्वारा प्रस्तुत विद्युत बिल क्रमांक 26252829, दिनांक 01/09/2026 में अनावेदक ने स्वीकारा कि यह बिल प्रथम बार जरी किया गया है। इसमें बकाया राशि शून्य दर्शाई गई है, सुनवाई में अनावेदक ने इसे त्रुटिपूर्ण स्वीकार करते हुए सुधार किए जाने की बात कही।
- दोनों पक्षों ने स्वीकार किया कि मीटर का परीक्षण भी कराया जा चुका है तथा उसे सही पाया गया है।

Copy

Electricity Consumer Grievances Redressal Forum Bhilai Steel Plant

Erstwhile BSP Primary Hindi Medium School, Maroda Sector, Bhilai
Email: bspcgrf@gmail.com , cgrfbsp@sail-bhilaisteel.com, Phone# 07882858199, 07882858291

6. उपलब्ध अभिलेखों के प्रारंभिक परीक्षण में दिनांक 01/02/2020 तक भुगतान की गई राशि के संदर्भ में लगभग ₹40,946/- के अतिरिक्त भुगतान होना पाया गया, जिसे अनावेदक के द्वारा कहा गया कि यदि रीडिंग आती तो इसका समायोजन हो गया होता।

3. विचारणीय प्रश्न

फोरम के समक्ष निम्नलिखित प्रश्न विचारार्थ हैं—

1. क्या केवल दुकान बंद रहने के आधार पर विद्युत बिल तथा ब्याज की संपूर्ण राशि माफ की जा सकती है?
2. क्या वास्तविक मीटर रीडिंग एवं लागू टैरिफ के अनुरूप बिलों का पुनरीक्षण तथा पूर्व भुगतान का समायोजन आवश्यक है?
3. क्या गलत बकाया दर्शाने वाले विद्युत बिल में सुधार तथा ब्याज की पुनर्गणना के निर्देश दिए जाने चाहिए?

4. विधिक प्रावधान

4.1 विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 42(5) एवं 42(6)

धारा 42(5) के अंतर्गत वितरण लाइसेंसी द्वारा उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण हेतु शिकायत निवारण फोरम की व्यवस्था की गई है। धारा 42(6) के अंतर्गत फोरम के निर्णय से असंतुष्ट उपभोक्ता को विद्युत लोकपाल के समक्ष निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार अभ्यावेदन प्रस्तुत करने का अधिकार प्राप्त है।

4.2 विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 50

इस धारा के अंतर्गत राज्य विद्युत नियामक आयोग द्वारा निर्धारित विद्युत आपूर्ति संहिता के अनुसार विद्युत आपूर्ति एवं संबंधित प्रक्रियाओं का अनुपालन अपेक्षित है। अतः बिलिंग, भुगतान, बकाया तथा कनेक्शन विच्छेदन संबंधी कार्यवाही लागू आपूर्ति संहिता एवं संबंधित विनियमों के अनुरूप होनी चाहिए।

4.3 विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 45

विद्युत आपूर्ति के लिए प्रभार लागू टैरिफ तथा संबंधित शर्तों के अनुसार देय होते हैं। इसलिए केवल परिसर बंद रहने के आधार पर सभी विद्युत प्रभार स्वतः समाप्त नहीं हो जाते। तथापि, ऐसे प्रभारों की गणना लागू टैरिफ, स्वीकृत कनेक्शन की शर्तों तथा संबंधित अवधि में लागू न्यूनतम/स्थिर प्रभारों के अनुरूप होनी चाहिए।

4.4 छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों का निवारण) विनियम, 2023

उक्त विनियमों के विनियम 8.2 के अंतर्गत फोरम को उपभोक्ता के हितों की रक्षा, शिकायत के शीघ्र निवारण तथा प्राकृतिक न्याय के सिद्धांतों के अनुरूप कार्यवाही करनी है। विनियम 8.25 के अनुसार, शिकायत, वितरण लाइसेंसी के उत्तर तथा अभिलेखों पर विचार कर उचित आदेश पारित किया जाना अपेक्षित है।

Electricity Consumer Grievances Redressal Forum Bhilai Steel Plant

Erstwhile BSP Primary Hindi Medium School, Maroda Sector, Bhilai
Email: bspcgrf@gmail.com , cgrfbsp@sail-bhilaisteel.com, Phone# 07882858199, 07882858291

5. फोरम का विश्लेषण एवं निष्कर्ष

फोरम ने उभय पक्षों के कथनों, विभागीय वार्ड बुक, उपलब्ध मीटर रीडिंग, भुगतान संबंधी विवरण तथा प्रस्तुत विद्युत बिलों का परीक्षण किया।

फोरम का मत है कि आवेदक द्वारा दुकान बंद रहने की सूचना विभाग को नहीं दिए जाने तथा अस्थायी विच्छेदन का अनुरोध नहीं किए जाने के कारण केवल दुकान बंद रहने के आधार पर संपूर्ण विद्युत बिल अथवा ब्याज माफ किया जाना विधिसम्मत नहीं होगा। लागू टैरिफ के अंतर्गत देय न्यूनतम/स्थिर प्रभार, यदि लागू हों, देय रहेंगे।

तथापि, यह भी महत्वपूर्ण है कि विभागीय अभिलेखों में दुकान बंद रहने का उल्लेख उपलब्ध है तथा संबंधित अवधि में वास्तविक मीटर रीडिंग और बिलिंग के बीच लंबे अंतराल दिखाई देते हैं। ऐसे में औसत अथवा मानक खपत के आधार पर जारी किए गए बिलों को बिना माहवार सत्यापन के पूर्णतः सही मान लेना उचित नहीं होगा।

विशेष रूप से, दिनांक 01/09/2026 के बिल में बकाया राशि शून्य दर्शाए जाने की त्रुटि को अनावेदक ने स्वीकार किया है। विद्युत बिल उपभोक्ता की देयता निर्धारित करने वाला महत्वपूर्ण दस्तावेज है। अतः बिल में बकाया, पूर्व भुगतान, ब्याज तथा अन्य प्रभारों का स्पष्ट एवं सत्यापित विवरण होना आवश्यक है।

इसी प्रकार, लगभग ₹40,946/- के अतिरिक्त भुगतान का उल्लेख प्रथमदृष्टया बिलों के पुनर्मिलान की आवश्यकता दर्शाता है। यह राशि अंतिम रूप से तभी स्वीकार्य होगी जब विभाग संबंधित अवधि के प्रत्येक माह के बिल, भुगतान, मीटर रीडिंग, लागू टैरिफ तथा देय स्थिर/न्यूनतम प्रभारों का सत्यापन कर ले।

अतः फोरम का निष्कर्ष है कि इस प्रकरण में संपूर्ण बिल अथवा ब्याज की स्वतः माफी के स्थान पर वास्तविक मीटर रीडिंग, लागू टैरिफ एवं नियमानुसार न्यूनतम/स्थिर प्रभारों के आधार पर माहवार पुनर्गणना और भुगतान का समायोजन न्यायोचित है।

6. आदेश

उपरोक्त तथ्यों, अभिलेखों, सुनवाई में दिए गए कथनों तथा लागू विधिक प्रावधानों के आधार पर फोरम निम्नलिखित आदेश पारित करता है—

1. माहवार बिलिंग का पुनरीक्षण:

अनावेदक नगर विद्युत अभियांत्रिकी विभाग (TEED) को निर्देशित किया जाता है कि वह विवादित अवधि के विद्युत बिलों का माहवार पुनरीक्षण करे। यह पुनरीक्षण उपलब्ध वास्तविक मीटर रीडिंग, विभागीय वार्ड बुक, लागू टैरिफ तथा संबंधित अवधि में लागू न्यूनतम/स्थिर प्रभारों के आधार पर किया जाए। जहां वास्तविक रीडिंग उपलब्ध न हो, वहां लागू आपूर्ति संहिता एवं टैरिफ के अनुसार ही बिलिंग का आधार निर्धारित किया जाए।

2. भुगतान एवं अतिरिक्त राशि का समायोजन:

विभाग दिनांक 01/02/2020 तक किए गए भुगतान सहित संपूर्ण संबंधित भुगतान विवरण का मिलान करे। प्रारंभिक रूप से उल्लेखित ₹40,946/- की संभावित अतिरिक्त भुगतान राशि का सत्यापन कर, यदि अतिरिक्त भुगतान प्रमाणित होता है, तो उसे लागू नियमों के अनुसार संबंधित बकाया में समायोजित किया जाए। किसी भी राशि को बिना अभिलेखीय सत्यापन के अंतिम देयता अथवा अतिरिक्त भुगतान नहीं माना जाएगा।

Electricity Consumer Grievances Redressal Forum Bhilai Steel Plant

Erstwhile BSP Primary Hindi Medium School, Maroda Sector, Bhilai
Email: bspcgrf@gmail.com , cgrfbps@sail-bhilaisteel.com, Phone# 07882858199, 07882858291

3. ब्याज की पुनर्गणना:

पुनरीक्षित मूल देयता एवं भुगतान के मिलान के बाद ही ब्याज की पुनर्गणना की जाए। ऐसी राशि पर ब्याज नहीं लगाया जाए जो पुनरीक्षण के पश्चात देय नहीं पाई जाती। शेष ब्याज की गणना लागू टैरिफ, आपूर्ति संहिता तथा संबंधित नियमों के अनुरूप स्पष्ट विवरण सहित की जाए। केवल दुकान बंद रहने के आधार पर संपूर्ण ब्याज की माफी का आदेश नहीं दिया जा सकता है।

4. त्रुटिपूर्ण बिल में सुधार:

दिनांक 01/09/2026 के विद्युत बिल क्रमांक 26252829 में बकाया राशि शून्य दर्शाए जाने की स्वीकार की गई त्रुटि की जांच कर सुधार किया जाए। आवेदक को संशोधित बिल/लेखा विवरण उपलब्ध कराया जाए, जिसमें मूल देयता, भुगतान, समायोजन, ब्याज तथा शेष बकाया अलग-अलग स्पष्ट रूप से दर्शाए जाएं।

5. समय-सीमा:

उपरोक्त समस्त कार्यवाही इस आदेश की जारी होने की तारीख से 15 (पंद्रह) दिनों के भीतर पूर्ण कर अनुपालन प्रतिवेदन फोरम के समक्ष प्रस्तुत किया जाए तथा पुनरीक्षित विवरण आवेदक को भी उपलब्ध कराया जाए।

6. अनुपालन एवं अधिकार:

अनावेदक यह सुनिश्चित करे कि पुनरीक्षित देयता एवं भुगतान समायोजन का विवरण आवेदक को समझने योग्य रूप में उपलब्ध हो। इस आदेश से असंतुष्ट पक्ष को विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 42(6) एवं लागू विनियमों के अधीन उपलब्ध वैधानिक उपचार प्राप्त करने का अधिकार रहेगा।

7. अंतिम निर्देश

प्रकरण उपर्युक्त निर्देशों के साथ निराकृत किया जाता है। अनावेदक विभाग आदेश के अनुपालन में निर्धारित 15 दिनों की समय-सीमा का कड़ाई से पालन करे। अनावेदक यदि इस आदेश से संतुष्ट न हो तो इस आदेश के जारी होने की तारीख से 45 दिनों के भीतर विधुत लोकपाल, छ.ग.राज्य नियामक आयोग, रायपुर में इस प्रकरण को पुनरीक्षण हेतु प्रस्तुत कर सकते हैं।

दिनांक: 10/10/2026

स्थान: भिलाई, जिला-दुर्ग (छत्तीसगढ़)



(अनिल कुमार चौहान)
अध्यक्ष (ECGRF-BSP)
Anil Kumar Chohan
Chairman
Consumer Grievance Redressal
Forum, Bhilai
Bhilai Steel Plant