

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

क्र. २२९ नं. २७/०७/२०२६

प्रकरण क्रमांक CGRF/DURG/2026/167
दिनांक 24.06.2026

श्री रमेश कुमार बंसोड़
पिता श्री बिसराम बंसोड़
वार्ड नं. 56, उरला दुर्ग (छ.ग.)
बी.पी. नं. 1003804924,
मो नं. 6267512533

आवेदक

विरुद्ध

कार्यपालन अभियंता (नगर) संभाग
छ.स्टे.पॉ.डि.कं.लिमि., दुर्ग

अनावेदकगण

सहायक अभियंता
छ.स्टे.पॉ.डि.कं.लिमि., दुर्ग बघेरा जोन

विषय :- उपभोक्ता के परिसर में स्थापित 1 किलोवाट के-घरेलू विद्युत कनेक्शन में लगातार तीन माह तक डोर लॉक के आधार पर बिलिंग किए जाने के संबंध में।

आदेश

(आज दिनांक 23.07.2026 को पारित किया गया)

1. विवाद का संक्षिप्त विवरण

आवेदक द्वारा प्रस्तुत परिवाद में अभ्यावेदन किया गया कि उसके बी.पी. क्रमांक 1003804924 के घरेलू विद्युत कनेक्शन में लगातार तीन माह तक डोर लॉक के आधार पर बिलिंग किए जाने से त्रुटिपूर्ण विद्युत देयक जारी हुए हैं। अतः बिलों में सुधार कर उचित राहत प्रदान किए जाने की प्रार्थना की गई।

फोरम द्वारा उक्त परिवाद को प्रकरण क्रमांक CGRF/DURG/2026/167 के अंतर्गत पंजीबद्ध कर सुनवाई प्रारंभ की गई।

2. प्रकरण पर की गई कार्यवाही

दिनांक 15.07.2026 को प्रथम सुनवाई तथा 22.07.2026 को द्वितीय सुनवाई आयोजित की गई। दोनों सुनवाई में आवेदक अनुपस्थित रहे, जबकि अनावेदकों की ओर से सहायक अभियंता, बघेरा जोन उपस्थित हुए।

दिनांक 15.07.2026 की सुनवाई में फोरम द्वारा अनावेदकों को निर्देशित किया गया कि प्रकरण से संबंधित संपूर्ण बिलिंग अभिलेख, विगत तीन वर्षों के बिलिंग गणना पत्रक, मीटर डायरी तथा मीटर रीडिंग संबंधी अभिलेख प्रस्तुत किए जाएँ।

दिनांक 22.07.2026 को अनावेदकों द्वारा आवश्यक अभिलेख एवं प्रतिवेदन प्रस्तुत किया गया। प्रतिवेदन के अनुसार माह मार्च 2026, अप्रैल 2026 एवं मई 2026 में उपभोक्ता का विद्युत देयक डोर लॉक के आधार पर जारी हुआ था। उपभोक्ता द्वारा शिकायत दर्ज कराने पर माह मई 2026 में वास्तविक मीटर रीडिंग 549 के आधार पर बिल संशोधित किया गया, जिसके फलस्वरूप ₹2375 की ऋणात्मक राशि समायोजित करते हुए लगभग ₹1000 का संशोधित बिल जारी किया गया, जिसका भुगतान उपभोक्ता द्वारा 25.06.2026 को कर दिया गया।

प्रतिवेदन में यह भी उल्लेख किया गया कि उपभोक्ता के परिसर का स्वीकृत भार 980 वाट था, जबकि माह दिसम्बर 2025 से फरवरी 2026 तक लगातार 2 किलोवाट अधिकतम मांग (MD) दर्ज होने के कारण प्रचलित टैरिफ प्रावधानों के अनुसार माह मार्च 2026 से स्वीकृत भार 2 किलोवाट हो गया तथा उसी आधार पर ₹800 का Supply Affording Charge लगाया गया।

3. फोरम द्वारा परीक्षण एवं निष्कर्ष

फोरम द्वारा उक्त प्रकरण पर परीक्षण व निष्कर्ष से पूर्व विद्युत आचार संहिता 2011 के बिलिंग संबंधी प्रावधानों का अवलोकन किया गया जिसके कंडिका 9.12 एवं 9.13 निम्नानुसार है

"-----9.12 If, for any reason meter is not accessible for reading, the meter reader shall leave a notice in writing to the consumer to keep the meter available for reading at the time and date given in notice or to convey the reading himself. If after notice the consumer neither convey reading nor give access to meter for reading, the licensee shall be free to send a provisional bill prepared on the basis of average monthly consumption of previous financial year.

9.13 The average amount thus billed shall be adjusted against the bill raised on the basis of actual meter reading during subsequent billing month / cycle by considering 50% consumption in each month. Such provisional billing shall not continue for more than two billing months / billing cycles as the case may be at a stretch. If the meter remains inaccessible even for the next meter reading, the consumer will be served with a notice to open his premises for reading of the meter at a fixed time and date. If the meter is not accessible at the time and date fixed in the notice, the supply will be liable to be disconnected after serving a 24-hour notice under section 163 (3) of the Act.-----"

प्रकरण में उपलब्ध अभिलेखों, बिलिंग गणना पत्रक, मीटर डायरी तथा पक्षकारों के कथनों व विद्युत आचार संहिता में उपलब्ध प्रावधानों के परीक्षण के उपरांत फोरम निम्न निष्कर्ष पर पहुँचता है—

1. अभिलेखों से स्पष्ट है कि उपभोक्ता के माह मार्च 2026 से मई 2026 तक के प्लोर लॉकर आधारित विद्युत देयकों में अनावेदकों द्वारा सुधार करते हुए वास्तविक मीटर रीडिंग के आधार पर संशोधित बिल जारी कर दिया गया है, जिसका भुगतान भी उपभोक्ता द्वारा कर दिया गया है। अतः इस संबंध में उपभोक्ता की शिकायत का निराकरण हो चुका है। फोरम के समक्ष यह भी तथ्य पाया गया कि अनावेदक गण विद्युत आचार संहिता के

प्रावधानों का पालन नहीं किया गया जिसके कारण उपभोक्ता के बिलिंग में कठिनाई उत्पन्न हुई।

2. मीटर डायरी के परीक्षण से यह प्रमाणित होता है कि उपभोक्ता द्वारा लगातार तीन माह तक स्वीकृत भार से अधिक अधिकतम मांग का उपयोग किया गया। अतः प्रचलित छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग के टैरिफ प्रावधानों के अनुसार उपभोक्ता का स्वीकृत भार 1 किलोवाट से बढ़ाकर 2 किलोवाट किया जाना विधिसम्मत है। इस आधार पर लिया गया **Supply Affording Charge** भी नियमानुसार पाया गया।

3. फोरम के समक्ष यह तथ्य भी सामने आया कि उपभोक्ता के परिसर में स्मार्ट मीटर स्थापित होने के बावजूद लगातार तीन माह तक डोर लॉक के आधार पर बिलिंग की गई। अनावेदकों द्वारा यह स्पष्टीकरण दिया गया कि स्मार्ट मीटर स्थापित होने के पश्चात भी मीटर रीडर द्वारा भौतिक रीडिंग लेने का प्रयास किया गया, जिसके कारण डोर लॉक की स्थिति दर्ज हुई।

फोरम इस स्पष्टीकरण से सहमत नहीं है। स्मार्ट मीटर का उद्देश्य ही दूरस्थ (Remote) मीटर रीडिंग एवं वास्तविक उपभोग के आधार पर बिलिंग सुनिश्चित करना है। जब उपभोक्ता के परिसर में स्मार्ट मीटर स्थापित था, तब लगातार तीन माह तक डोर लॉक के आधार पर बिलिंग किया जाना संबंधित विभाग की कार्यप्रणाली एवं निगरानी व्यवस्था में गंभीर त्रुटि को दर्शाता है। ऐसी स्थिति में उपभोक्ता को अनावश्यक रूप से कार्यालय के चक्कर लगाने पड़े तथा त्रुटिपूर्ण बिल का सामना करना पड़ा, जो उचित नहीं है।

4. आदेश

1. चूंकि अनावेदकों द्वारा डोर लॉक अवधि के विद्युत देयकों का संशोधन कर वास्तविक रीडिंग के आधार पर बिल जारी कर दिया गया है, अतः इस संबंध में किसी अतिरिक्त राहत की आवश्यकता नहीं है।
2. उपभोक्ता का स्वीकृत भार मार्च 2026 से 2 किलोवाट किया जाना तथा उसके आधार पर की गई बिलिंग प्रचलित टैरिफ प्रावधानों के अनुरूप सही पाई जाती है।

3 अनावेदक गण को निर्देशित किया जाता है कि भविष्य में उपभोक्ता के बिलिंग के दौरान विद्युत आचार संहिता के नियमों का पालन अनिवार्य रूप से किया जाए

4. फोरम कार्यपालन अभियंता (नगर), दुर्ग एवं सहायक अभियंता, बघेरा जोन को निर्देशित करता है कि स्मार्ट मीटर वाले उपभोक्ताओं के मामलों में दूरस्थ मीटर रीडिंग उपलब्ध होने के बावजूद डोर लॉक के आधार पर बिलिंग की पुनरावृत्ति न हो। इस संबंध में आवश्यक प्रशासनिक एवं तकनीकी व्यवस्था सुनिश्चित की जाए तथा संबंधित अधिकारियों/कर्मचारियों को उचित निर्देश जारी किए जाएँ।

5. उक्त निर्देशों के पालन संबंधी अनुपालन प्रतिवेदन आदेश की प्रति प्राप्त होने से 30 दिवस के भीतर फोरम के समक्ष प्रस्तुत किया जाए।

6. यह आदेश उपलब्ध अभिलेखों, पक्षकारों के कथनों एवं प्रचलित विद्युत टैरिफ प्रावधानों के आधार पर विधिवत पारित किया जाता है।

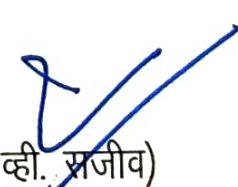
7. प्रकरण का निराकरण उपर्युक्त आदेशानुसार किया जाता है।

8. यदि शिकायतकर्ता/आवेदक इस आदेश से असंतुष्ट हो तो वह आदेश की प्राप्ति की तिथि से 45 दिवस के भीतर माननीय विद्युत लोकपाल, रायपुर के समक्ष अपील प्रस्तुत कर सकता है।


(ममता कश्यप)

सदस्या

विद्युत उपभोक्ता शिकायत
निवारण फोरम दुर्ग


(पी.कै. सीजीव)
अध्यक्ष

विद्युत उपभोक्ता शिकायत
निवारण फोरम दुर्ग