

विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम  
इन्दौर एवं उज्जैन क्षेत्र  
(जीपीएच परिसर), पोलोग्राउण्ड इन्दौर-452003

आदेश क्रमांक 240/विउशिनिफो/इंदौर/22

प्रकरण क्रमांक W0519122

विषय :- बिल अधिक आने बाबत।

श्रीमती ज्योति शर्मा,  
3447, सेक्टर -ई सुदामा नगर,  
इन्दौर म.प्र.,  
विरूद्ध

-----परिवादी

कार्यपालन यंत्री (मध्य शहर) संभाग मप्रपक्षेविविकलि. इन्दौर,

-----उत्तरदाता

आदेश

(आज दिनांक 22.09.2022 को पारित किया गया)

परिवादी की ओर से अभिभाषक श्री आशीष जैन, उपस्थित।

विपक्ष मप्रपक्षेविविकलिमि. की ओर से श्रीमती शुभ्रा श्रीवास्तव कनिष्ठ यंत्री उपस्थित।

परिवादी का कथन :-

परिवादी द्वारा प्रस्तुत परिवाद में लेख किया गया कि उनका घरेलू सर्विस कनेक्शन क्रमांक N3001017300, स्वीकृत भार 5.0 किलो वॉट है। उपरोक्त विषयानुसार विन्नम निवेदन है कि मैं प्रार्थी श्रीमती ज्योति शर्मा सुदामा नगर E-3447 में निवासरत हूँ, मेरा सर्विस क्रमांक N3001017300, है जो कि घर के कार्यों के लिये दिया गया है, मेने यह मीटर जीर्ण शीर्ण ग्राउण्डफ्लोर मकान की मरम्मत कार्य के बाद 2016-17 में लगवाया था। महोदय हम यहाँ पिछले 30 वर्षों से आज तक बिजली भुगतान समय पर करते आये हैं, किन्तु 2022 में जनवरी में हमें बिजली बिल हर माह आने वाले बिजली बिल की अपेक्षा अत्यधिक राशि रु.64,522/- दे दिया गया बिल लेकर हमने बिजली कार्यालय में संपर्क किया मंडल प्रमुख द्वारा हमें कहा गया कि बिल ON THE PEPER आया है। आपको जमा करना ही होगा, आपको किश्त में जमा करना किश्त प्रतिमाह राशि रु. 15,000/- देना होगी महोदय मेरे द्वारा प्रतिमाह पार्ट में राशि रु. 15,000/- की किश्त जमा करवाई जा रही है। महोदय में साधारण निम्न मध्यम वर्गीय परिवार से हूँ इस कारण से मैं इतना बिल जमा करने में असमर्थ हूँ, अतः महोदय आपसे प्रार्थना है कि मेरे बड़े हुये बिल व विद्युत मीटर की जाँच करके सही वास्तविक रीडिंग का पैसा लिया जाये एवं दिसम्बर माह शीत ऋतु की बड़ी हुई रीडिंग व बिलिंग में सुधार किया जाए एवं मेरा पैसा रिफंड किया जाए व एनर्जी मीटर भी बदला जावे। महोदय से निवेदन है कि मेरे कनेक्शन के भार को भी कम कराया जाए।

परिवादी ने अतिरिक्त तर्क प्रस्तुत किया है:-

विपक्ष द्वारा जो एक माह में अत्यधिक रीडिंग का बिल दिया है वह निश्चित रूप से मीटर डिफेक्टिव के कारण हुआ है। निवेदन है कि परिवादी पर अधिरोपित की गई राशि को साचार्ज सहित समाप्त करने की कृपा करे।

विपक्ष का कथन :-

विपक्ष द्वारा लेख किया गया है कि, उपरोक्त विषयान्तर्गत उपभोक्ता श्रीमती ज्योति पति महेन्द्र कुमार शर्मा, पता E-3447 सुदामा नगर, सर्विस क्रमांक N3001017300, का 5 किलो वॉट का घरेलू विद्युत संयोजन है। उपरोक्ता द्वारा अधिक बिल आने संबंधी प्रकरण विद्युत शिकायत निवारण फोरम इन्दौर में दर्ज करवाया गया है। प्रकरण की सुनवाई दिनांक 07.07.2022 को नियत की गई है। शिकायत के संबंध में बिंदुवार जानकारी निम्नानुसार है:-

1. उपभोक्ता के परिसर पर लगे मीटर की PMR चेक करने पर पाया गया कि उपभोक्ता के परिसर पर लगे मीटर की विगत् काफी समय से रीडिंग लेने पर परिसर पर ताला लगा पाया गया था वर्तमान में माह जून-20 से PMR रीडिंग होने का रिकार्ड उपलब्ध है।

2. माह दिसम्बर-21 को मीटर की वास्तविक रीडिंग होने पर उपभोक्ता को एकत्रित 7092 यूनिट का राशि रु. 63725/- का बिल जारी हुआ माह दिसम्बर-21 की PMR की फोटो संलग्न है।

3. माह दिसम्बर-21 के विद्युत देयक में Slab Benefit देकर राशि रु. 2169/- की Credit उपभोक्ता को पूर्व में दी जा चुकी है।

4. उपभोक्ता द्वारा प्रतिमाह विद्युत देयक का भुगतान किस्तों में किया जा रहा है। उपभोक्ता जानकारी आपकी ओर प्रेषित।

संलग्न:-1. पासबुक की कॉपी। भौतिक सत्यापन रिपोर्ट।

2. माह दिसम्बर-21 की PMR की छायाप्रति।

विधिक प्रावधान:-

म.प्र.विद्युत प्रदाय संहिता, 2013 के अध्याय आठ की कण्डिका 8.35 के अनुसार :-

8.35 जिस अवधि में मापयन्त्र (मीटर) कार्यरत नहीं रहता हो, उस अवधि के लिए विद्युत प्रभार की वसूली हेतु देयक निम्न प्रक्रिया के अनुसार तैयार किया जाएगा

(क) यदि प्रतिपरीक्षण मापयन्त्र (चेक मीटर) उपलब्ध हो तो उक्त वाचन (रीडिंग) का उपयोग खपत के आकलन हेतु किया जा सकेगा।

(ख) ऐसे प्रकरण में जहां मुख्य मापयन्त्र (मेन मीटर) दोषपूर्ण हो तथा प्रतिपरीक्षण मापयन्त्र (चेक मीटर) स्थापित न किया गया हो या दोषपूर्ण पाया गया हो तो प्रदाय की गई विद्युत मात्रा का निर्धारण पूर्व तीन मापयन्त्र वाचन चक्रों के आधार पर किये गये मापयन्त्र वाचन के मासिक औसत के आधार पर लिया जाएगा। तथापि, यदि मापयन्त्र संयोजन तिथि से तीन माह के भीतर दोषपूर्ण होना पाया जाता हो तो विद्युत की मात्रा का आकलन नवीन मापयन्त्र द्वारा तीन मापयन्त्र वाचन-चक्रों की औसत मासिक खपत के आधार किया जा सकता है, जो इस प्रतिबन्ध के अन्तर्गत किया जा सकेगा कि यदि अनुज्ञप्तिधारी के मतानुसार प्रश्नाधीन माह के अन्तर्गत उपभोक्ता की

स्थापना के अन्तर्गत ऐसी परिस्थितियां हैं जो अनुज्ञप्तिधारी के साथ-साथ उपभोक्ता के लिये भी अन्यायपूर्ण थीं, उक्त अवधि के दौरान प्रदाय की गई विद्युत की मात्रा का निर्धारण, अति

उच्चदाब/उच्चदाब प्रकरण में अनुज्ञप्तिधारी के स्थानीय क्षेत्रीय वृत्त कार्यालय द्वारा व निम्नदाब उपभोक्ता के प्रकरण में वितरण केन्द्र के प्रभारी अधिकारी द्वारा किया जाएगा। यदि उपभोक्ता ऐसे निर्धारण से सन्तुष्ट न हो तो अति उच्चदाब/उच्चदाब उपभोक्ताओं के प्रकरण में वह स्थानीय क्षेत्रीय प्रभारी अधिकारी तथा निम्नदाब उपभोक्ता के प्रकरण में उपसंभाग के प्रभारी अधिकारी को अपनी अपील प्रस्तुत कर सकेंगे जिनका निर्णय इस संबंध में अन्तिम होगा।

(ग) अनुज्ञप्तिधारी, त्वरित उचित आकलन के अभाव में उपभोक्ता को पिछले तीन मापयन्त्र वाचन चक्रों के औसत मासिक आधार पर प्रावधिक देयक (प्रोविजनल बिल) जारी कर सकेगा जो बाद में किसी अनुवर्ती तिथि को पुनरीक्षण के अध्वधीन होगा।

विधिक प्रावधान:-

म.प्र.विद्युत प्रदाय संहिता 2013 की कंडिका 8.34 के अनुसार:-

यदि किसी कारणवश वाचन के लिये मापयन्त्र (मीटर) तक पहुंच संभव न हो तो अनुज्ञप्तिधारी उपभोक्ता को मापयन्त्र वाचन के लिये उपलब्ध कराने हेतु लिखित में नोटिस, जिसमें समय एवं दिनांक का उल्लेख होगा, भेजेगा। उपरोक्तानुसार नोटिस दिये जाने के बावजूद यदि वाचन के लिये उपभोक्ता मापयन्त्र उपलब्ध नहीं कराता है तो अनुज्ञप्तिधारी अधिभार सहित अनन्तिम विद्युत देयक (provisional bill) उपभोक्ता को प्रेषण हेतु स्वतंत्र होगा। अधिभार की राशि प्रचलित विद्युत-दर (टैरिफ) आदेश के अनुसार होगी। अनन्तिम देयक पूर्व वित्तीय वर्ष की औसत मासिक विद्युत खपत के आधार पर तैयार किया जायेगा। इस प्रकार अनन्तिम तैयार किये गये देयक की राशि का समायोजन बाद में अनुवर्ती देयक चक्र (billing cycle) वास्तविक मापयन्त्र वाचन (meter reading) के आधार पर बनाये जाने वाले देयक में किया जायेगा। ऐसी अनन्तिम देयक प्रक्रिया को एक बार में दो से अधिक मापयन्त्र वाचन चक्रों के लिये जारी नहीं रखा जाएगा। आगामी मापयन्त्र वाचन चक्र के समय भी यदि मापयन्त्र वाचन हेतु उपलब्ध नहीं रहता हो तो अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उपभोक्ता को निर्धारित समय एवं दिनांक पर, मापयन्त्र वाचन हेतु अपना परिसर खुला रखने हेतु नोटिस जारी किया जाएगा। नोटिस में निर्धारित किये गये समय पर भी यदि उपभोक्ता द्वारा मापयन्त्र वाचन हेतु उपलब्ध नहीं कराया जाता है तो विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 163(3) के अन्तर्गत 24 घण्टों की सूचना देकर संबंधित उपभोक्ता का विद्युत प्रदाय विच्छेदित किया जा सकेगा।

फोरम का अवलोकन एवं अभिमत :-

परिवादी ने माह दिसम्बर-21 में 7092 यूनिट की अत्यधिक राशि रु. 64522/- पर आपत्ति दर्ज की है विपक्ष ने कथन में बताया है की मीटर की PMR के अनुसार परिसर पर ताला लगा रहता था। वर्तमान में माह जून-20 से PMR रीडिंग होने का रिकार्ड उपलब्ध है। माह दिसम्बर-21 की मीटर की वास्तविक रीडिंग होने पर उपभोक्ता को एकत्रीत 7092 यूनिट राशि रु. 63725/- का बिल जारी हुआ। माह दिसम्बर-21 के विद्युत देयक में Slab benefit देकर राशि रु. 2169/- की क्रेडिट दी जा चुकी है।

उभयपक्षों के कथन एवं दस्तावेजों के आधार पर फोरम का अभिमत है कि परिवारी का घरेलू संयोजित भार 3400 वॉट तथा स्वीकृत भार 5 किलो वॉट है। परिसर के मीटर की पी.एम.आर. अनुसार माह जून-20 से मार्च-21 तक परिसर लॉक पर रीडिंग 5683 पर आंकलित खपत औसत लगभग 125 यूनिट तथा माह अगस्त-21 में 12669, सितम्बर-21 में 6380, वास्तविक पी.एम.आर. रीडिंग दर्ज की गई है, इससे यह प्रतीत होता है कि मीटर में क्षणिक तकनिकी त्रुटिपूर्ण कार्यप्रणाली हुई है। विपक्ष द्वारा विधिक प्रावधान 8.34 के तहत परिसर लॉक की सूचना परिवारी को दी जाना है। परन्तु विपक्ष ने सूचना नहीं देते हुये माह दिसम्बर-21 में 7092 यूनिट की एकत्रीत खपत मानते हुये बिल राशि रु. 63725/- का देयक जारी किया गया है। जबकि बिलिंग विवरण अनुसार विवादित माह दिसम्बर-21 से बाद के माह मई-22 तक औसत खपत लगभग 180 यूनिट दर्ज हुई है। अतः मीटर में क्षणिक तकनिकी त्रुटिपूर्ण कार्यप्रणाली के कारण माह दिसम्बर-21 की 7092 यूनिट अत्यधिक एवं अवास्तविक देयक को अपास्त किया जाना चाहिये। इसके स्थान पर विधिक प्रावधान 8.35 के अनुसार नये मीटर की प्रथम तीन माह की औसत खपत के आधार माह जून-20 से दिसम्बर-21 तक का संशोधित देयक जारी किया जाना चाहिये। एवं फोरम का आदेश का पालन होने तक का तत्संबंधी अधिभार हटाया जाना चाहिये।

फोरम का निर्णय :-

फोरम को उभयपक्ष से प्राप्त जानकारीयों एवं दस्तावेजों के अवलोकन उपरान्त फोरम निम्नानुसार निर्णय पारित करता है :-

01/ परिवारी का परिवार स्वीकार किया जाता हैं।

02/ अभिमत में उल्लेखानुसार, परिवारी का घरेलू संयोजित भार 3400 वॉट तथा स्वीकृत भार 5 किलो वॉट है। परिसर के मीटर की पी.एम.आर. अनुसार माह जून-20 से मार्च-21 तक परिसर लॉक पर रीडिंग 5683 पर आंकलित खपत औसत लगभग 125 यूनिट तथा माह अगस्त-21 में 12669, सितम्बर-21 में 6380, वास्तविक पी.एम.आर. रीडिंग दर्ज की गई है, इससे यह प्रतीत होता है कि मीटर में क्षणिक तकनिकी त्रुटिपूर्ण कार्यप्रणाली हुई है। विपक्ष द्वारा विधिक प्रावधान 8.34 के तहत परिसर लॉक की सूचना परिवारी को दी जाना है। परन्तु विपक्ष ने सूचना नहीं देते हुये माह दिसम्बर-21 में 7092 यूनिट की एकत्रीत खपत मानते हुये बिल राशि रु. 63725/- का देयक जारी किया गया है। जबकि बिलिंग विवरण अनुसार विवादित माह दिसम्बर-21 से बाद के माह मई-22 तक औसत खपत लगभग 180 यूनिट दर्ज हुई है। अतः मीटर में क्षणिक तकनिकी त्रुटिपूर्ण कार्यप्रणाली के कारण माह दिसम्बर-21 की 7092 यूनिट अत्यधिक एवं अवास्तविक देयक को अपास्त किया जावे। इसके स्थान पर विधिक प्रावधान 8.35 के अनुसार नये मीटर की प्रथम तीन माह की औसत खपत के आधार माह जून-20 से दिसम्बर-21 तक का संशोधित देयक जारी किया जावे। एवं फोरम का आदेश का पालन होने तक का तत्संबंधी अधिभार हटाया जावे।

03/ मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना) (पुनरीक्षण द्वितीय) विनियम, 2021 के अध्याय 3 की कण्डिका 3.29 में

दिये गये प्रावधान के अनुसार विपक्ष फोरम के आदेश का अनुपालन आदेश प्राप्त होने की तिथि से 45 दिवस के भीतर करें।

उक्तानुसार परिवाद निराकृत किया जाकर, आदेश पारित है।

(श्रीमती कमल के.कट्ठर),  
सदस्य

(एन.एस.मंडलोई)  
सदस्य

(वीरेन्द्र कुमार गोयल)  
अध्यक्ष