



BEFORE THE ELECTRICITY OMBUDSMAN, HARYANA
Haryana Electricity Regulatory Commission
Bays No. 33 - 36, Sector – 4, Panchkula-134109
Telephone No. 0172-2572299; Website: - herc.nic.in
E-mail: eo.herc@nic.in

(Regd.Post)

Appeal No. : 25/2022
Received on : 20.09.2022
Registered on: 29.09.2022
Date of order : 18.10.2022

In the matter of: -

Appeal against the order dated 22.08.2022 passed by CGRF, UHBVN, Kurukshetra in case No. UH/CGRF-27/2022

Sh. Manjeet Singh, S/o Sh. Gurnam Singh, R/o 1907, Sector - 11, Huda, Panipat.

Appellant / Complainant

Versus

UHBVNL

Respondents

Before:

Sh. Virendra Singh, Electricity Ombudsman

Present on behalf of Appellant:

Sh. Manjeet Singh

Present on behalf of Respondents:

Sh. Manoj Kumar, SDO (Operations), Sanoli Road, Panipat

ORDER

A. Sh. Manjeet Singh, S/o Sh. Gurnam Singh, R/o 1907, Sector - 11, Huda, Panipat has filed an appeal against the order dated 22.08.2022 passed by CGRF, UHBVN, Kurukshetra in case No. UH/CGRF-27/2022. The appellant submitted as under: -

- 1 यह कि अपीलार्थी मनजीत सिंह पुत्र श्री गुरनाम सिंह निवासी मकान न.1907, सैक्टर-11, हुडडा, पानीपत का रहने वाला है और कानून की पालना करने वाला न्याय प्रिय व्यक्ति हूँ।
- 2 यह कि मेरे पिता श्री गुरनाम सिंह के नाम एक प्लॉट न.1330, सैक्टर-12, पानीपत में है। जोकि अपने जीवनकाल में मेरे पिता जी ने अपने नाम से एक एन.डी.एस. बिजली कनेक्शन उपरोक्त जायदाद में लगवाया था। जिसका अकाउंट न.1011050000 है। जोकि उक्त बिजली कनेक्शन का मैं शुरू से ही लगातार बिल भरता आ रहा हूँ और मेरे पिता जी की मृत्यु के बाद मैं स्वयं ही उक्त कनेक्शन प्रयोग कर रहा हूँ। हमारे उक्त कनेक्शन का एवरेज बिल 1000-1200 रुपये

तक आता था। जोकि मई 2015 से मार्च 2017 तक बिजली विभाग/ प्रतिवादीगण द्वारा जारी किये गये बिलो से भी साफ स्पष्ट होता है। जिस की एक सूची अपील के साथ सलंगन है।

- 3 यह कि इसके बाद मई 2017 में मुझे उक्त कनेक्शन का 5251/- रुपये बिल भेजा गया। जो मुझे लगा कि इस बार बिजली ज्यादा खर्च हुई है जिस कारण इतना बिल आया है और मैंने बिजली विभाग में यह बिल भी जमा करवा दिया और इसके बाद प्रतिवादीगण की तरफ से कोई भी व्यक्ति/ कर्मचारी बिजली मीटर की रिडिंग लेने नहीं आता था और बिजली विभाग एवरेज के हिसाब से मेरे पास बिल भेजने लगी। जोकि मैंने भी इस और ध्यान ना देते हुए प्रतिवादीगण द्वारा जारी किये गये बिल भर दिये।
- 4 यह कि जून 2018 में मुझे व मेरे परिवार वालो को बाहर जाना पडा और जब हम नवम्बर 2018 में वापिस आये तो मैंने अपने मीटर का बिजली बिल जानना चाहा तो मुझे पता चला कि बिजली विभाग द्वारा मेरे उपरोक्त मीटर कनेक्शन का बिजली बिल नवम्बर 2018 में 37387/- रुपये भेजा गया है। मुझे इसकी बहुत हैरानी हुई क्योंकि करीब 4 महीने जब मैं व मेरे परिवार वाले पानीपत से बाहर थे तो इतने बडी राशि का बिल आना संभव नहीं है। इसके बाद मैंने मीटर की रिडिंग लेनी चाही तो पता चला कि बिजली मीटर बन्द पडा है। जिसके बाद मैंने दिसम्बर 2018 में प्रतिवादी न.2 के आफिस में दरखास्त दी और बिजली मीटर चालू करवाने या बदलवाने बारे प्रार्थना की। लेकिन इस पर मेरी कोई सुनवाई नहीं की गई और मैं बार-बार बिजली विभाग में जाता रहा प्रतिवादी न.2 व उसके कर्मचारी आजकल करके मुझे टालते रहे। अन्य कोई रास्ता ना पाकर मैंने दिनांक 30.05.2019 को मीमो न.884 के तहत एक दरखास्त फिर से प्रतिवादी न. 2 के आफिस में लगाई और फिर से मीटर बदलवाने व मेरा बिल ठीक करने बारे प्रार्थना की।
- 5 यह कि इसके बाद बिजली विभाग के अधिकारियों ने बिजली बिल ठीक करने व मेरा मीटर बदलने की बजाये मेरे उपर दबाव बनाया कि तुम ये सारा बिल जमा करवाओ नही तो तुम्हारी बिजली काट दी जायेगी। जिस पर मैंने प्रतिवादी न.2 व जे.ई. से बात और उन्होने मुझे आश्वासन दिया कि आप ये बिल जमा करवा दो हम अगले 6 महीने का आपका एवरेज बिल चैक करेंगे और उसके बाद पिछले महीनो का एवरेज के हिसाब बिल लेकर बकाया राशि तुम्हे वापिस कर देंगे। इनके आश्वासन पर मैंने दिनांक 22.11.2019 को मु. 1,01,407/- रुपये जमा करवाये जिसके बाद बिजली विभाग द्वारा मेरा बिजली मीटर उखाड कर दो महीने की देरी से बदला।
- 6 यह कि इसके बाद बिजली विभाग के अधिकारियों ने अपने आश्वासन अनुसार कार्य नहीं किया और फिर से नये मीटर की रिडिंग अनुसार बिल ना भेजकर पिछले गलत बिलो अनुसार ही बिल देना शुरू कर दिया। जिसके बाद मैंने फिर से प्रतिवादीगण से बात की और मेरे बिजली बिल ठीक करने बारे प्रार्थना की। लेकिन प्रतिवादीगण ने मेरी कोई सुनवाई नहीं की। जिसके बाद

मैंने दिनांक 12.06.2020 को एक ऑनलाईन कम्प्लेंट CMPP13000254558 बिजली विभाग में इस मामले बाबत दी लेकिन इसके बाद भी कोई सुनवाई नहीं हुई। फिर मैंने दिनांक 10.02.2021 को कम्प्लेंट न.3090 के तहत प्रतिवादी न.2 को दरखास्त दी व दिनांक 04.03.2021 को फिर से दलेल सिंह विभाग के अधिकारी को दरखास्त दी लेकिन फिर भी मेरी कोई सुनवाई नहीं हुई।

- 7 यह कि इसके बाद बिजली विभाग के अधिकारियों ने मेरा मीटर उतारकर स्मार्ट मीटर लगाया। जोकि इसमें भी कई यूनिटो का फर्क दिखाया गया। क्योंकि जब मेरा बिजली मीटर उतारा था तो उस समय रिडिंग 132 यूनिट थी लेकिन जब स्मार्ट मीटर लगाया गया तो रिडिंग 205 यूनिट दिखाई गई। इसके बाद भी मैंने कई बार सम्बन्धिकारियों से प्रार्थना की और मेरा बिजली बिल ठीक करने बारे कहा लेकिन उन्होंने मेरी कोई सुनवाई नहीं की। जिसके बाद मैंने एक कम्प्लेंट न.27/2022 कन्ज्यूमर ग्रिवेंसिसस रिड्रेसल फोरम, यू.एच.बी.वी.एन.एल. कुरुक्षेत्र के समक्ष पेश की और वहां पर भी मैंने उपरोक्त सभी तथ्यों को बताया लेकिन कन्ज्यूमर ग्रिवेंसिसस रिड्रेसल फोरम, यू.एच.बी.वी.एन.एल. कुरुक्षेत्र ने भी मेरे मामले की ठीक से सुनवाई नहीं की और दिनांक 22.08.2022 को अपना फैसला सुना दिया और फैसले में कुल 12656/- रुपये बिजली विभाग की तरफ ज्यादा बताये। जबकि अगर मेरे मामले की सही तरीके से सुनवाई की जाती तो करीब 70 हजार रुपये बिजली विभाग द्वारा मुझे देय निकलते। जिस कारण मैं कन्ज्यूमर ग्रिवेंसिसस रिड्रेसल फोरम, यू.एच.बी.वी.एन.एल. कुरुक्षेत्र के फैसले से संतुष्ट नहीं हूँ क्योंकि मुझे यह भी नहीं बताया गया कि मेरे द्वारा जमा करवाये गये एक लाख रुपये की ज्यादा राशि में से किस समय अवधि का बिल व कितना बिल किस हिसाब से जोडा गया और किस हिसाब से यह राशि 12,656/- रुपये निकली है। यह अपील दायर कर रहा हूँ।
- 8 यह कि बिजली विभाग के अधिकारी शुरू से ही मुझे तंग व परेशान कर रहे हैं। क्योंकि मेरे द्वारा दिसम्बर 2018 में दरखास्त देकर बिजली बिल ठीक करने व मीटर बदलवाने की प्रार्थना की गई थी लेकिन बिजली विभाग के अधिकारियों ने जानबुझकर करीब एक साल से ज्यादा का समय बर्बाद करके मीटर बदला गया। अगर मेरी दरखास्त सुनवाई करते हुए दिसम्बर 2018/ जनवरी 2019 में बिजली मीटर बदला जाता और मेरे मीटर की जांच की जाती तो सच्चाई अपने आप सामने आ जाती और ना तो मुझे परेशान होना पडता और ना ही मुझे लाखों रुपये की राशि एकमुश्त जमा करवानी पडती। प्रतिवादीगण की जोर जबरदस्ती इस बात से भी साबित होती कि कन्ज्यूमर ग्रिवेंसिसस रिड्रेसल फोरम, यू.एच.बी.वी.एन.एल. कुरुक्षेत्र के द्वारा अपना फैसला दिनांक 22.08.2022, जिसकी ईमेल मुझे दिनांक 26.08.2022 को मिली और इसके तुरंत बाद ही मेरे प्लाट की बिजली काट दी गई और आज तक भी मुझे बिजली मुहैया नहीं करवाई गई है। जबकि मैंने बिजली मीटर बदलने के बाद भी बिल जमा करवाये हैं। मैंने कई बार सम्बन्धित

अधिकारियों को प्रार्थना की कि आप मेरे मामले की निष्पक्ष सुनवाई करें और मेरी बिजली चालू करवाये लेकिन इसके बाद भी मेरी बिजली चालू नहीं की गई है।

9 यह कि उत्तरवादीगण अपनी मनमानी कर रहे हैं तथा अपनी गलती को छुपाने के लिये अपीलार्थी पर दबाव डाल रहे हैं और इसी कारण अपीलार्थी का कनेक्शन भी नहीं शुरू कर रहे हैं। लेकिन उत्तरवादीगण द्वारा बार-बार उनका शोषण किया जा रहा है जबकि माननीय उच्चतम न्यायालय व माननीय उच्च न्यायालय ने अपने कई आदेशों में कहा है कि बिजली जिन्दगी का एक अहम हिस्सा है और किसी भी व्यक्ति को इससे वंचित नहीं किया जा सकता है। लेकिन अपीलार्थी की कहीं कोई सुनवाई नहीं हो रही है जिस कारण अपीलार्थी न्याय की उम्मीद में उक्त अपील आप महोदय के सम्मुख पेश कर रहा है।

6 यह कि उक्त अपील समय सीमा के अन्दर दायर की जा रही है।

अतः आपसे निम्नलिखित प्रार्थना है कि:-

- यह कि कन्ज्यूमर ग्रिवेंसिस रिड्रेसल फोरम, यू.एच.बी.वी.एन.एल. कुरुक्षेत्र कम्प्लेंट न. -27/2022 आदेश दिनांक 22.08.2022 को अपास्त/ रद्द किया जावे।
- यह कि उपरोक्त उत्तरवादीगण व अन्य सम्बन्धित अधिकारियों को आदेश देकर तुरंत प्रभाव से अपीलार्थी का बिजली कनेक्शन जारी करवाया जावे।
- यह कि उत्तरवादीगण द्वारा गलत तरीके से जारी किये गये बिल को ठीक करवाया जावे तथा उत्तरवादीगण को आदेश देकर प्रार्थी से ली गई गलत राशि को वापिस दिलवाया जाये।
- यह कि उत्तरवादीगण को आदेश दिया जावे कि वे अपीलार्थी व उसके परिवार वालों को किसी भी प्रकार से तंग व परेशान ना करें और मीटर कनेक्शन की रिडिंग अनुसार प्रार्थी से बिल लिया जाये।
- यह कि इसके अलावा माननीय न्यायालय द्वारा और भी जो अन्य उचित आदेश लगे वे अपीलार्थी के हक में तथा उत्तरवादीगण के खिलाफ पास किये जावे।

नोट:- इस मामले से सम्बन्धित सभी दस्तावेज इस अपील के साथ सलंगन हैं।

B. The appeal was registered on 29.09.2022 as an appeal No. 25/2022 and accordingly, notice of motion to the Appellant and the Respondents was issued on 29.09.2022 for hearing the matter on 06.10.2022.

C. SDO (Operations), Sanoli Road, Panipat vide his email dated 03.10.2022 has submitted reply which is as under: -

In this connection it is intimated Sh. Manjeet Singh S/o Sh. Gurnam Singh has filed appeal against order dated 22.08.2022. The Para-wise reply is as under please: -

Point No. 02: - *It is correct that a bearing connection number 1011050000, category NDS issue to Sh. Gurnam Singh and bill paid regularly.*

Point No. 03: - *It is correct that the consumer has paid his energy bill amounting to Rs. 5251 /-.*

Point No. 04 to 07: - *The consumer paid last payment of his energy bill in the month of January 2018 amounting to Rs. 5732 /- after 25.05.2017 and after this consumer does not paid his bill and outstanding dues become 37387 /- from January 2018 to November 2018. It is correct that the consumer paid amounting to Rs. 101407 /- in the month of 11/2019 and this office has adjusted amounting to Rs. 12656 /- as per reading on consumer request for the period 23.06.2017 to 05.02.2020 (copy attached) and defective meter replaced with new meter in the month of 03/2020 and bill after installation of new meter was correct as per consumption also smart meter installed as per Nigam policy in the month of May-2020.*

Point no. 08 to 09: - *Supply disconnected due to outstanding defaulting amount against consumer and after disposing off case by Chairman CGRF Kurukshetra. Supply will be restored as and when consumer pay his outstanding bill.*

D. An email has been received from the appellant which is as under: -

It is requested to direct the SDO (OP) Sanoli Road, S/Division, UHBVN, Panipat to supply the below noted documents.

1. *A copy of MCO vide which meter number 2231303US D221773 was replaced.*

2. *A copy of MCO vide which meter number 92836868 was replaced.*

3. *A copy of detail of sundry item vide which rupees 12,656/- refunded.*

E. The hearing was held on 06.10.2022, as scheduled. Both the parties were present through video conferencing. The SDO, Model Town, Panipat, appearing for respondent, has submitted that the SDO Sanoli Road is on leave and accordingly, requested for short adjournment. Acceding to the request, the matter was adjourned for 12.10.2022.

- F. SDO (Operations), Sanoli Road, Panipat vide his email dated 12.10.2022 has resubmitted reply which is as under: -

In continuation with this office memo no.7218 dated 03/10/2022 it is intimated that Meter serial no.400383 Make-Bentax was installed in the month of August-2006 at the consumer premises with initial reading-0 and removed from site on dated 05/01/2020 on Dead Stop/Figure defective on reading shown 3509 KWH.

Consumer paid his bill upto reading 6401 in the month of July-2017 on 'OK' basis without any dispute/objection.

From Oct-2017 to Jan-2020. Bill raised on 'AV' basis on final reading shown by Meter reader 21635 KWH in the month of Jan-2020 and meter removed on MCO working Dead Stop/Figure defective.

Account was overhauled from June-2017 to Jan-2020 on final reading 21635 KWH for 957 days & adjustment of Rs.12656/- is adjusted in the month of Jan-2022.

- G. The hearing was held on 12.10.2022, as scheduled. The respondent SDO and the appellant were agreed for conciliation of the electricity bills, for which appellant shall visit the office of the respondent SDO on 13.10.2022 at 10:00 A.M. and the respondent will submit the report on next date of hearing. Accordingly, the matter was adjourned for 18.10.2022.
- H. SDO (Operations), Sanoli Road, Panipat vide his email dated 14.10.2022 has submitted report which is as under: -

"In continuation with this office memo no.7246 dated 12/10/2022 and memo no.7218 dated 03/10/2022 it is intimated that as per your direction Sh. Manjeet Singh S/o Sh. Gurnam Singh visited in the office of the undersigned on dated 13/10/2022. Both Charging cases i.e. first already charged as per actual reading and second as per defective charging as per Sale circular No.02/2020, shown to him.

It is further intimated that the consumer also met Xen City Division Panipat and same was also told by XEN sir to him."

- I. The hearing was held on 18.10.2022, as scheduled. Both the parties were present during the hearing through video conferencing. At the outset, the respondent SDO submitted that the appellant, in the compliance of Ombudsman's order dated 12.10.2022, visited the office on 13.10.2022 and checked detail regarding the charged amount. Further, the appellant met XEN City Panipat who also briefed the charges. The appellant agreed that the office of respondent SDO was visited by him on the date and discussed the

amount charged. He further argued that amount charged is required to be reviewed since it is on higher side as electricity was not used in that period. He also contended that the action should be taken against the delinquent official for not taking any action on his application dated Dec, 2018 and 30.05.2019.

- J. In view of the foregoing facts and circumstances, it is observed that the average billing was done from June, 2017 to January, 2020 earlier and meter was replaced on 05.01.2020 as dead stop/ figure defective at final reading of 3509. But the meter reader recorded final reading 21635. The account of the consumer was overhauled from June, 2017 to January, 2020 on final reading 21635 as recorded by the meter reader.
- K. It is pertinent to note here that there is huge difference in the reading recorded by meter reader and final reading registered at the time of replacement of the meter. Also, it is reported that the meter was replaced as dead stop/ figure defective. Being the meter figure defective, the accuracy of the meter reading recorded by the meter reader cannot be authenticated. Therefore, the order of CGRF that the account has been overhauled on actual reading basis is not found in order, hence the order of CGRF is set aside. The respondent SDO is directed that the consumer's account may be overhauled from June, 2017 to January, 2020, treating meter defective in accordance with clause 6.9.1 of the HERC (Electricity Supply Code) Regulations, 2014 and amendments thereof, regarding billing in case of defective/sticky/dead stop/burnt meter. Disciplinary proceedings be initiated against concerned officer/official who failed to respond to the request of consumer for redressal of his grievances as per SOP.
- L. In above terms the appeal is disposed of.
Both the parties to bear their own costs. File may be consigned to record.
Given under my hand on 18th October, 2022.

Dated: - 18th October, 2022

(Virendra Singh)
Electricity Ombudsman, Haryana

CC-

Memo. No. HERC/EO/Appeal No.25/2022/

Dated: -

1. Sh. Manjeet Singh, S/o Sh. Gurnam Singh, R/o 1907, Sector - 11, Huda, Panipat.
2. The Managing Director, UHBVN, Vidyut Sadan, C-16, Sector - 6, Panchkula - 134109.
3. The Chief Engineer "Op", UHBVN, SCO 89, Sector-5, Panchkula.
4. The Superintending Engineer 'Op' Circle, UHBVNL, 132 KV Sub Station, Gohana, Road Panipat.
5. The Executive Engineer (Operations), UHBVNL, 132 KV Sub Station, Gohana, Road Panipat. (xenocitypanipat@uhbvn.org.in)
6. The SDO (OP) S/D, Sanoli Road, Panipat. (sdoorsanoliroad@uhbvn.org.in)