BEFORE THE ELECTRICITY OMBUDSMAN, HARYANA
Bays No. 33-36, Ground Floor, Sector–4, Panchkula-134109
Telephone No. 0172-2572299
Website: https://herc.gov.in/Ombudsman/Ombudsman.aspx#
E-mail: eo.herc@nic.in

(Regd. Post)

Appeal No.	**:**	**28 of 2025**
Registered on	**:**	**10.06.2025**
Date of Order	**:**	**08.08.2025**

In the matter of:

Appeal against the order dated 15.05.2025 passed by CGRF UHBVNL, Panchkula in case No. 88/2025 - Sh. Shiv Kumar

Sh. Shiv Kumar, S/o Sh. Kashmiri Lal, House No. 401, Wno. 8 Ladwa, Kurukshetra, Haryana-136132 — **Appellant**

Versus

1. XEN/OP Division, UHBVN, Kurukshetra
2. SDO/OP Sub-Division, UHBVN, Ladwa

Respondent

Before:
Shri Rakesh Kumar Khanna, Electricity Ombudsman
Present on behalf of Appellant:
Shri Shiv Kumar
Present on behalf of Respondents:
Shri Abhishek Bali, SDO

ORDER

A. Sh. Shiv Kumar has filed an appeal against the order dated 15.05.2025 passed by CGRF, UHBVNL, Panchkula in case No. 88 of 2025. The appellant has submitted as under:

> मैं, शिव कुमार पुत्र श्री कश्मीरी लाल पुत्र श्री स्वर्ण राम, लाडवा, कुरुक्षेत्र से, ने CGRF, UHBVN, SE (ओपी) सर्कल, SDO लाडवा सब डिवीजन को एक पुराने बिजली बिल रुपये 29105/- की अनुचित मांग के विरुद्ध एक निवेदन दिया था। सीजीआरएफ यूएचबीवीएन ने केस एडमिट भी किया है, जिसका संदर्भ : शिकायत नंबर 88/2025, Case date of admittance: 17.04.2025, श्री शिव कुमार ऑफ लाडवा (कुरुक्षेत्र) है और सीजीआरएफ ने अपना आदेश भी दिया है, जिसका संदर्भ संख्या है आदेश श्री शिव कुमार, लाडवा की शिकायत के संबंध Memo No. Ch-10/UH/CGRF-88/2025 दिनांक 15.05.2025 है (कॉपी संलग्न है)। यह बिजली बिल मेरे पिता स्वर्गीय श्री कश्मीरी लाल पुत्र स्वर्गीय श्री स्वर्ण राम के नाम से है। मैं यह लिखना चाहता हूं कि मेरे पिता की मृत्यु 04 फरवरी 2005 को हो गई थी।

CGRF Decision main points is as follow:-

> The Forum further directs SDO/Respondent that proper and thorough Investigation/site Verification must be got done in such like cases taking personal interest for which staff may also be directed accordingly for future so that consumers have not to face unnecessary hardship and

embarrassment. मुझे RTS (Right to Service) के अनुसार, श्रीमती अनुराधा के नाम से नई दुकान में नया बिजली कनेक्शन भी 15.04.2025 को रिलीज़ हो गया है।

Order in respect of Complaint of Sh. Shiv Kumar of Ladwa, Memo No. Ch-10/UH/CGRF-88/2025 दिनांक 15.05.2025 है (कॉपी संलग्न है) यह आदेश मुझे sdhiman11@gmall.com ईमेल के माध्यम से 05.06.2025 को, मुझे आदेश 20 दिन की देरी से मिला है। जिसका प्रमाण मैंने ईमेल प्राप्ति तिथि का स्क्रीनशॉट इस पत्र के साथ संलग्र किया है।

इसके कारण मुझे प्रतिनिधित्व के लिए कम समय मिला है। विभाग अपने अधिकारियों की गलती छुपाने के लिए मुझे परेशान कर रहा है।

मैंने यूएचबीवीएन के SDO सब-डिवीजन लाडवा, XEN और SE OP कुरुक्षेत्र हरियाणा के अधिकारियों से पुराने बिजली बिल की राशि रुपये 29105/- बिल नं. KG162653M, A/c no. 0827102000 के संबंध में लिखित नोटिस मांगा था। लेकिन अभी तक मुझे नोटिस नहीं मिला है। यूएचबीवीएन विभाग के पास केवल पीडीसीओ लेजर कॉपी है. जिससे यह कहीं भी सिद्ध नहीं हो रहा है कि यह बिजली मीटर मेरे पिता से ही संबंधित है, क्योंकि न तो इस लेजर में मेरे पिता के पिता का नाम मैच हो रहा है। और न ही यह वैध प्रमाण है जिसके आधार पर विभाग मुझसे 29105/- रुपये की मांग कर रहा है।

मैंने इस संबंध में RII भी डाली है और First अपील भी की है, लेकिन अभी तक कोई उचित जवाब नहीं मिला है। CGRF यूएचबीवीएन से भी जानकारी मांगी गई थी, लेकिन उनके आदेश में इसका जवाब नहीं दिया गया है।

ऐसा लगता है कि यूएचबीवीएन विभाग के अधिकारी कुछ तथ्यों को छुपा रहे हैं। मैं अपनी बात आपके सामने रखना चाहता हूं और अनुरोध करता हूं कि इस मामले में उचित समाधान प्रदान किया जाए। मैं सीजीआरएफ के निर्णय के कुछ बिंदुओं से संतुष्ट नहीं हूं, जिनका जवाब सीजीआरएफ ने अपने आदेश में नहीं दिया है।

मेरे प्रश्नों की सूची इस प्रकार है:-

01. मीटर की आवेदन तिथि, स्वीकृत तिथि और कनेक्शन डेटा दिए गए मीटर के लिए संपत्ति का पूरा पता यूएचबीवीएन विभाग द्वारा प्रदान किया जाए।

02. कृपया मुझे यह भी बताएं कि यदि यह बिल लंबित था तो आपने मुझे मेरे पते पर इस बारे में पहले लिखित रूप से क्यों नहीं बताया था।

03. यदि कोई ग्राहक आपके विभाग में KYC (Know Your Customer) नहीं करवाता है या किसी कारण से उपभोक्ता की मृत्यु हो जाती है, वो यूएचबीवीएन की केवाईसी नीति में क्या लिखा है और विभाग द्वारा क्यों संबंधित ग्राहक / मीटर की KYC (Know Your Customer) नहीं हुई थी. यह साफ तौर पर विभाग की जिम्मेदारी होती है। 20 साल में यूएचबीवीएन द्वारा क्यों केवाईसी कंडक्ट नहीं हुआ है? इसमें विभाग की साफ तौर पर गलती है। यदि यूएचबीवीएन मुझे इन बातों का जवाब दे देता है, यदि इसमें मेरी गलती है तो मैं अपने पिता के नाम से जो बिल लंबित है, उसका बकाया भुगतान कर दूंगा।

04. विभाग मुझे यह भी जानकारी नहीं दे रहा है कि मीटर कहां लगा था और कब से कब तक यह बिल लंबित है।

UHBVN विभाग में अधिकारी द्वारा मनमानी की जा रही है, यदि विभाग द्वारा ये साबित कर दिया जाता है बिल नं. KG162653M, A/c no. 0827102000 मेरे पिता या मेरे से संबंधित है, और इसमें मेरी गलती है। तो मैं ये बिल राशि 29105/- रुपये देने के लिए तैयार हूं। लेकिन अगर विभाग ये साबित नहीं कर पाया तो मेरे को

NO DUE CERTIFICATE दिया जाए। बिजली लोकपाल, हरियाणा विद्युत नियामक आयोग से संबंधित शिकायत पर कार्रवाई का निवेदन है।

B. The appeal was registered on 10.06.2025 as an appeal No. 28 of 2025 and accordingly, notice of motion to the Appellant and the Respondents was issued for hearing the matter on 16.07.2025.

C. Vide email dated 07.07.2025, Xen/OP Division, UHBVN, Ladwa has submitted reply which is reproduced as under:-

On the subject cited matter, it is to be informed that the relevant records were examined thoroughly by SDO/Op Sub Division Ladwa and the following facts were found that Smt. Anuradha W/o Sh Shiv Kumar applied for a new Domestic Supply (DS) electricity connection vide A&A. No. K23-32 Dated 30.03.2025. During the verification process, it was found that an outstanding amount of 29,105/- was pending in the name of Sh. Kashmiri Lal So Sh. Swarn Ram, Account No 06272000/KG162653M, for which a PDCO (Permanent Disconnection Order) was issued in 2017. The pending dues were brought to the nose of Sh. Shiv Kumar via the mobile number provided. However, he flatly refused to deposit the outstanding amount and subsequently lodged complaints across various platforms, including through RTI. Keeping in view the RTS timeline, the new connection was released on 15.04.2025. Following detail of the case is hereunder. -

1. Electricity bills have been continuously distributed by the bill distributor. If the consumer has not received bills for the past 7 years, they may obtain them from the office of Sub-Division, UHBVN Ladwa.
2. No application for name change or submission of a death certificate has been received in the Sub-Division office.
3. The electricity bill pertains to the period from 2011 to 2017, with the last payment rec. on-25.06.2011.
4. Consumer has deposited the defaulting amounting Rs. 22686/- for Ref. No.112471 on dated 01.07.2025 as per Haryana Govt Surcharge Waiver Scheme-2025.

This is submitted for your kind information and necessary action, please

This is submitted for your kind information and further necessary action, please.

So, kindly please closed the case on the above narrated facts.

D. Hearing was held on 16.07.2025, as scheduled. Both the parties were present through Video Conferencing as per their request. During the hearing, SDO respondent admitted that since the amount has been deposited in this case as per the reply of XEN/operation Ladwa dated 07.07.2025 and No Due Certificate will be issued to the appellant. However, appellant submitted that he wants to file a rejoinder against the reply of the respondent XEN/Operation, Ladwa within two days.

Accordingly, the matter is adjourned and shall now be heard on 07.08.2025.

E. Vide email dated 18.07.2025 appellant has submitted rejoinder which is reproduced as under: -

मैं शिव कुमार, पुत्र श्री कश्मीरी लाल, पुत्र श्री स्वर्ण राम, लाडवा, कुरुक्षेत्र से, आपको बिजली लोकपाल, हरियाणा विद्युत नियामक आयोग, वे नं. 33-36, सेक्टर-4, पंचकूला, हरियाणा के समक्ष अपनी अपील संख्या 28/2025 के संबंध में सूचित करना चाहता हूं। आपके आदेश के अनुसार, XEN Kurukshetra डिवीजन, SDO Sub-Division Ladwa ने मेरे पिता श्री कश्मीरी लाल के नाम के बिजली मीटर पर एनडीसी जारी कर दिया है, A/c no. 0827102000 का उल्लेख है, 22686/- Rs हटा दिया गया है, लेकिन ऑनलाइन अभी भी 6419/- रुपये दिखा रहा है। हालांकि, मेरे प्रश्नों का संतोषजनक जवाब अभी तक नहीं मिला है।

दिनांक 16.07.2025 को वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से सुनवाई में मैंने भाग लिया था। एक्सईएन के जवाब में जिस बिजली मीटर खाता संख्या 06272000 का उल्लेख है, उसके बारे में मैंने उनसे नहीं पूछा था। मेरा सवाल बिजली मीटर खाता संख्या 0827102000 के बारे में था। जब यूएचबीबीएन के अधिकारी माननीय लोकपाल के सामने गलत जवाब लिख सकते हैं। तो आम आदमी क्या होगा ? यूएचबीवीएन विभाग अभी भी मामले को गलत दिशा में ले जा रहा है। एक्सईएन के जवाब में यह भी लिखा गया है कि मैंने 22686/- रुपये का भुगतान कर दिया है, जो कि मैं स्पष्ट करता हूं कि मैंने नहीं किया है। बिजली खाता नंबर A/c no 0827102000 (KG162653M) अभी भी मेरे पिता श्री कश्मीरी लाल पुत्र श्री स्वर्ण राम के नाम पर दिख रहा है, जिसका स्क्रीनशॉट मैं आपके साथ साझा कर रहा हूं। ऑनलाइन अभी भी 6419/- रुपये दिखा रहा है। मेरा अनुरोध है कि इस खाता नंबर को बंद किया जाए और मुझे फाइनल क्लीयरेंस सर्टिफिकेट दिया जाए।

मेरे प्रश्न निम्नलिखित हैं जिनका जवाब अभी तक मुझे नहीं मिला है:

1. मीटर की आवेदन तिथि, स्वीकृत तिथि और कनेक्शन डेट दिए गए मीटर के लिए संपत्ति का पूरा पता यूएचबीएन विभाग द्वारा प्रदान किया जाए।

2. यदि यह बिल लंबित था तो मुझे मेरे पते पर इस बारे में पहले लिखित रूप से क्यों नहीं बताया गया था?

3. यूएचबीवीएन की KYC नीति के अनुसार, यदि कोई ग्राहक केवाईसी नहीं करवाता है या किसी कारण से उपभोक्ता की मृत्यु हो जाती है. तो विभाग की क्या जिम्मेदारी होती है? 20 साल में यूएचबीवीएन द्वारा क्यों केवाईसी कंडक्ट नहीं हुआ है?

4. बिजली खाता नंबर A/c no 0827102000 (KG162653M) अभी भी मेरे पिता श्री कश्मीरी लाल पुत्र श्री स्वर्ण राम के नाम पर दिख रहा है, जिसका स्क्रीनशॉट मैं आपके साथ साझा कर रहा हूं। ऑनलाइन अभी भी 6419/- रुपये दिखा रहा है। मेरा अनुरोध है कि इस खाता नंबर को बंद किया जाए और मुझे Final Clearing Certificate दिया जाए।

मैं आपसे अनुरोध करता हूं कि इन प्रश्नों का जवाब दिया जाए और मामले का निपटारा किया जाए। मैं बिजली लोकपाल, हरियाणा विद्युत नियामक आयोग से अनुरोध करता हूं कि इस मामले में उचित कार्रवाई की जाए।

F. Vide email dated 04.08.2025, Xen/OP Divison, UHBVN, Ladwa has submitted further reply which is as under:-

On the subject cited matter, it is to be informed that the relevant records were examined thoroughly by SDO/Op Sub Division Ladwa and the following facts were found that Sh. Shiv Kumar S/o Kashmiri Lal regarding old defaulting amount Rs 29105 against no. KG162653M, AC No-0827102000. During the verification process, it was found that an outstanding amount of 29,105/- was pending in the name of Sh. Kashmiri Lal So Sh. Swarn Ram, Account No 827102000/KG162653M, for which a PDCO (Permanent Disconnection Order). The pending dues were brought to the notice of Sh. Shiv Kumar via the mobile number provided. And the consumer has deposited Rs 22686 on dated 01.07.2025 under surcharge waiver scheme-2025 vide BA-16 No-112436821 and the balance amount Rs 6419 has been sent to Back-office Panchkula through sundry.

Point wise reply of the complaint as received from SDO/Op Ladwa is as under please.

Point No-1- The old record prior to 10 ten years not available in the office of SDO/Op Sub Division, Ladwa.

Point No-2- Copy of ledger copy is attached herewith and this connection has been disconnected in 2017.

Point No-3- No request has been received regarding Change of name and submission of death certificate in the office of SDO/Op.

Point No-4- The consumer has deposited Rs 22686 on dated 01.07.2025 under surcharge waiver scheme-2025 vide BA-16 No-112436821 and the balance amount Rs 6419 has been sent to Back-office Panchkula through sundry.

This is submitted for your kind information and further necessary action, please. So, kindly please closed the case on the above narrated facts.

G. Hearing was held on 07.08.2025, as scheduled. Both the parties were present though Video Conferencing. During the hearing, the appellant, in the rejoinder dated 06.08.2025 submitted in response to the reply of XEN/OP Ladwa, clarified that he had not deposited the amount of Rs. 22,686/-. In reply, the respondent SDO stated that the said amount had been deposited by Shri Vinod Kumar. The SDO further assured that documentary proof of the payment made by Shri Vinod Kumar would be submitted after the hearing. The appellant expressed satisfaction with the respondent's submission and agreed to close the complaint. Arguments in the main matter were heard from both parties during the hearing.

Decision

After hearing both the parties and going through the record made available on file and deliberations made during hearing, it is decided that although there were discrepancies for not doing KYC by the department which led to the complaint. Hence, respondent SDO is directed to issue a necessary advisory to the concerned staff responsible for conducting KYC of running connections so that such complaints do not arise in future. SDO respondent has issued No Dues Certificate for Electricity Connection No. 0827102000 (Old No. KG16/2653) on dated 17.07.2025 and has intimated that bill has been paid by Sh. Vinod Kumar.

The instant appeal is disposed of accordingly.

Both the parties to bear their own costs. File may be consigned to record.

Given under my hand on 08th August, 2025.

Sd/-
(Rakesh Kumar Khanna)
Electricity Ombudsman, Haryana

Dated:08.08.2025

CC-

Memo. No.1102-08/HERC/EO/Appeal No. 28/2025 Dated: 08.08.2025

To

1. Sh. Shiv Kumar, S/o Sh. Kashmiri Lal, House No. 401, Wno. 8 Ladwa, Kurukshetra, Haryana-136132 (Email sdhiman11@gmail.com)
2. The Managing Director, Uttar Haryana Bijli Vitran Nigam Limited, Vidyut Sadan, IP No.: 3&4, Sector-14, Panchkula (Email md@uhbvn.org.in).
3. Legal Remembrancer, Haryana Power Utilities, Shakti Bhawan, Sector- 6, Panchkula (Email lr@hvpn.org.in).
4. The Chief Engineer (Operation), Uttar Haryana Bijli Vitran Nigam Limited, Vidyut Sadan, IP No.: 3&4, Sector-14, Panchkula (Email ceoppanchkula@uhbvn.org.in).
5. The SE (Operations), UHBVN, Near Gymkhana Club, 3rd Floor, UHBVN Bldg, Sec 8, Kurukshetra.
6. XEN/OP Division, UHBVN, Near Bus Stand Ladwa (Camp Office Sec-8 KRR) (Email xenopladwa@uhbvn.org.in)
7. SDO/OP Sub-Division, UHBVN, Ladwa, S/D Ladwa, Near Devi Mandir, Radaur Road, Ladwa-136132 (Email sdoopladwa@uhbvn.org.in)