



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. : 31 of 2025
Registered on : 24.06.2025
Date of Order : 19.08.2025

In the matter of: -

Appeal against the order dated 15.05.2025 passed by CGRF UHBVNL, Panchkula in case No. 37 of 2025 - Shri Om Parkash

Shri Om Parkash, R/o House No. 592/6, New colony, Near Railway Road, Kurukshetra

Appellant

Versus

1. XEN/OP Division, UHBVN, Kurukshetra
2. SDO/OP Sub-Division No. 2 UHBVN, Kurukshetra

Respondent

Before:

Shri Rakesh Kumar Khanna, Electricity Ombudsman

Present on behalf of Appellant:

Shri Om Parkash

Present on behalf of Respondents:

Shri Sandeep Pahuja, SDO

Shri Kirti Khosla, CA

ORDER

- A.** Shri Om Parkash, R/o House No. 592/6, New colony, Near Railway Road, Kurukshetra has filed an appeal against the order dated 15.05.2025 passed by CGRF, UHBVNL, Panchkula in case No. 37 of 2025. The appellant has requested the following relief: -

निवेदन किया जाता है कि, मैं ओम प्रकाश पुष श्री प्रतीर चंद मकान संख्या 592/6, न्यू कॉलोनी, नजदीक रेलवे रोड कुरुक्षेत्र का स्थायी निवासी हूँ। मेरे बिजली बिल का बाता संख्या 6955280000 है एवं फरवरी महीने में आये बिजली बिल को छोड़ कर मेरे ऊपर कोई भी बिल बकाया नहीं है, बिजली विभाग द्वारा मुझे भेजे गए सभी बिजली बिलों का मेरे द्वारा समय पर भुगतान किया गया है।

परन्तु फरवरी महीने में SDO बिजली विभाग कुरुक्षेत्र द्वारा मेरे पास बिजली बिल संख्या 695525038095 दिनांक 04.02.2025 पहुंचा है, जिसमें बिजली विभाग ने मुझे 08.03.2020 से 17.12.2024 तक के अवधि के दौरान रुपये 119520/- की बकाया राशी बताई है।

इस विषय में मेरे द्वारा आदरणीय SDO साहब बिजली बोर्ड कुरुक्षेत्र को दिनांक 14.02.25 को दरखास्त जमा की गयी, परन्तु उस पर कोई भी एक्शन ना होने के कारण मैंने दिनांक 24.02.2025 की CGFR पंचकुला में एक शिकायत की गयी थी, जिस पर एक्शन लेते हुए CGRF पंचकुला ने आदेश संख्या CH 22/ UH/ CGRF-

"In order to meet out the justice to the complainant and as per request made by the complainant during the proceedings held on 18.04.2025 at Kurukshetra the Forum directs SDO/Respondent to accept the part payment from the complainant in installments as per standing instructions of the Nigam without levy of surcharge during period of installments. The Forum further directs SE/Operation Circle, UHBVN, Kurukshetra to conduct an enquiry in the case regarding lapse for not issuing the correct bill as per actual consumption for about 5 years and taking for disciplinary action against the delinquent officer/ officials if any, as well as sending the action taken report to the Forum within 21 days from the receipt of the order.

The Forum directs Secretary, Corporate CGRF, UHBVN Panchkula to endorse the copy of the order to SE (OP), Circle, UHBVN, Kurukshetra for conducting enquiry as per order of the Forum

श्रीमान जी CGRF पंचकुला द्वारा दिए गए उपरोक्त निर्णय से मैं पूरी तरह से असंतुष्ट हूँ एवं मेरे द्वारा कुछ तथ्य आपके सामने दोबारा रखे जा रहे हैं:

- (५) श्रीमान जी, मैं यह बतलाना चाहूँगा कि समय समय पर बिजली बोर्ड द्वारा नियुक्त अधिकारी मेरे मीटर से रीडिंग नोट करके ले जाते रहे हैं एवं जो भी बिजली बिल मुझे बिजली बोर्ड द्वारा भेजे गए उन सबका मैंने समय पर भुगतान किया है, अगर आपके अधिकारी के रीडिंग नोट करके ले जाने के बाद भी आपके विभाग द्वारा मेरे बिल एबरेव आधार पर जारी किये जाते रहे हैं तो इसमें सारा दोष आपके विभाग की कार्य प्रणाली एवं उसमें शामिल कर्मचारियों का है, मेरा नहीं।
- (छ) श्रीमान जी, आपके विभाग द्वारा जो भी बिजली बिल मुझे मासिक/ द्विमासिक त्र्यमासिक आधार पर नियमित रूप से भेजे गए हैं उनका मेरे द्वारा नियमित रूप से भुगतान किया है परन्तु आपके विभाग की कार्यप्रणाली के दोष के कारण आपने जो रुपये 119520/- का बिजली बिल मुझ पर चोपा है, वह एकमुश्त रूप से भरने में मुझे परेशानी आ रही है।
- (ज) श्रीमान जी, CGRF पंचकुला द्वारा दिए गए निर्णय में मुझे 119520/- की राशी को किश्तों में भुगतान करने के एवं बिजली विभाग के दोषी कर्मचारियों के खिलाफ disciplinary एक्शन लेने के निर्देश दिए गए हैं जोकि natural justice के बिल्कुल खिलाफ हैं क्योंकि बिजली विभाग के कर्मचारियों के लापरवाही के कारण बिजली विभाग को जो नुकसान हुआ है उसके लिए इस कार्य प्रणाली में शामिल कर्मचारी ही जिम्मेदार है, मैं नहीं (जिसने अपने सारे बिल समय पर भरे हैं)।
- (स) श्रीमान जी, बिजली विभाग द्वारा कर्मचारियों को रीडिंग नोट करने, अगर लम्बे समय से रीडिंग एवरेज पर आ रही है तो उस पर निगरानी रखने, रीडिंग के हिसाब से बिल कैलकुलेट करने, बिल जारी करने, बिल जमा करने आदि कार्य के लिए विभिन्न कर्मचारी र अधिकारी रखे गए हैं, जिनकी विभाग द्वारा हर महीने एक निर्धारित तनखाह दी जाती है और अगर मेरा बिल 5 साल तक एवरेज के आधार पर आता रहा है तो इसका सीधा सा मतलब यह है कि, इस प्रक्रिया में शामिल एक भी कर्मचारी द्वारा अपना कार्य सही प्रकार से नहीं किया गया या बिना कार्य किये ही बेतन प्राप्त किया गया है

(२) श्रीमान जी, उपरोक्त पैरा (प) में वर्णित तथ्य अपने आप से साबित करने के लिए प्रयाप्त है कि, बिजली विभाग की बकाया रुपये 119520/- की देनदारी के लिए आपके वह कर्मचारी जिन्होंने बिना अपना कार्य किये वेतन प्राप्त किया ही जिम्मेदार है, मैं नहीं (जिसने अपने सारे बिल समय पर भरे हैं) श्रीमान जी, मैं एक पेंशनर हूँ एवं 10 व्यक्तियों का परिवार मुझ पर आश्रित है, जिस कारण से मैं इस अप्रत्याशित रूप से भेजे गए बिजली बिल को भरने में परेशानियों का अनुभव कर रहा हूँ, अतः आपसे अनुरोध है की आपके विभाग की कार्यप्रणाली के दोष के कारण जो रुपये 119520/- का बिजली बिल मुझ पर घोषा गया है उसे माफ करने का कष्ट करें एवं जिम्मेदार कर्मचारियों एवं अधिकारियों के खिलाफ disciplinary एक्शन के साथ साथ इसकी रिकवरी उन कर्मचारियों व अधिकारियों से लेवें जिन्होंने इन 5 सालों में बिना कार्य किये वेतन लिया है एवं मुझे अनुग्रहित करने की कृपा करें।

श्रीमान जी, पूर्व में CGRF में मेरी अपील पेंडिंग होने के उपरांत भी SDO साहब द्वारा मेरा बिजली कनेक्शन काटने के लिए अपने कर्मचारी भेजने का प्रयास किया गया था, अतः आपसे अनुरोध है कि, सम्बंधित SDO/ SE ऑपरेशन कुरुक्षेत्र को सख्त हिदायत देखें जब तक मेरी शिकायत आपके पास है तब तक इस विषय में STATUS CO मेन्टेन किया जाये।

B. The appeal was registered on 24.06.2025 as an appeal No. 31 of 2025 and accordingly, notice of motion to the Appellant and the Respondents was issued for hearing the matter on 01.08.2025.

C. Vide email dated 08.07.2025 respondent SDO has submitted reply through XEN/OP, Division, UHBVN, Kurukshetra, 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 No-II, Kurukshetra and the following facts were found, that an amount of Rs. 119520/- have been charged into the account no. 6955280000 of Sh. Om Parkash because the bills have been charged on average basis from 08.03.2020 to 17.12.2024 due to system error and the old version (electro mechanical) meter was installed inside the premises. So, the meter reader could not take the reading, as the house remain close when the reader arrived at the premises for taken reading.

The old version meter was changed on dated 18.12.2024 vide MCO No. 034/12 and the error has been rectified in the system. After that above said bill was revised for 1745 days for Rs. 245223.85 and Rs. 118328/- (Average Amount) along with 7375/- (ACD Review Charges) has been adjusted in the bill for the month 02/2025 and Total Rs. 119520/- (245223-125703) was generated in 02/2025, which was as per actual reading.

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 01.08.2025, as scheduled. Appellant was physically present. None on behalf of the respondent was present. Reply of SDO/Operation, Kurukshetra through XEN/Operation has been received on 08.07.2025 and the same was handed over to appellant for submitting his comments, if any, before next date of hearing. Respondent SDO, Division No. 2, Kurukshetra vide his email dated 01.08.2025 requested for granting another date as he has to appear in a Kurukshetra Civil Court today. Respondent SDO is directed to submit copies of bills alongwith monthly consumption data from 01.01.2020 to 30.06.2025 and details of sundry and method of charging the disputed amount.
- Now, the case is adjourned and shall now be heard on 18.08.2025.

- E.** Hearing was held on 18.08.2025, as scheduled. Both the parties were physically present. During the hearing, Appellant submitted his rejoinder against the reply dated 07.07.2025 filed by the XEN/OP, UHBVN Kurukshetra and the same was handed over to Respondent SDO. Respondent SDO submitted copies of all the monthly bills from 01.01.2020 to 30.06.2025 along with monthly consumption data as per interim order dated 01.08.2025. Case was heard at length and both the parties submitted their contentions. Further during hearing SDO operation was directed to submit the work order for meter reading and spot billing. It was submitted by the Respondent SDO. Arguments in the main matter has been led by both the parties today.

Decision

After hearing both the parties and going through the record made available on file and deliberations made during the hearing, it has been observed that the appellant was being billed on average basis from 08.03.2020 to 18.12.2024. From the perusal of bills submitted by the SDO Respondent, it is clear that the final reading of the meter taken on 17.12.2024 as 77409 units and final bill was issued on 04.02.2025 amounting to Rs 1,19,520/- which is rightly chargeable from the Appellant. In this bill, the amount already deposited by the appellant was also adjusted. Meter of the appellant was replaced on 18.12.2024 and new meter was installed as old meter was not downloadable and was old version. After careful study of the consumption data it is observed that per day consumption of the old meter was 22.5 units per day and for new meter it is 27 units per day which seems both meter were working in tandem. Dispute arose due to non-

taking reading by the meter reading agency and abrupt charging on 04.02.2025. Had meter reader taken the reading properly, the dispute would not have arisen. Hence, meter reader is fully responsible for not taking the proper reading and issue of average bills to the appellant. SDO Respondent is directed to impose penalty against meter reading agency as per clause no 5 of work order No. 56/XEN/Projects/MRBD/NIT-33/2020 dated 12.01.2021 and further extension vide memo no. 68/XEN/CBO/MRBD/F-24 dated 20.05.2025 received from SDO respondent vide email dated 19.08.2025, Amount thus charged to meter reading agency be paid to the appellant as he had to face harassment.

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 19th August 2025.

Sd/-

(Rakesh Kumar Khanna)
Electricity Ombudsman, Haryana

Dated: 19.08.2025

CC-

Memo. No. 1202-1208/HERC/EO/Appeal No. 31/2025 Dated: 20.08.2025

To

1. Shri Om Parkash, R/o House No. 592/6, New colony, Near Railway Road, Kurukshetra (Email omparkash627@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, Kurukshetra, Near Gymkhana Club, 3rd Floor, UHBVN Bldg, Sec 8, Kurukshetra. (Email seopkurukshetra@uhbvn.org.in)
6. XEN/OP Division, UHBVN, Kurukshetra, Divisional Office, Near Gymkhana Club, IInd Floor, UHBVN Bldg, Sec 8, Kurukshetra (Email xenopkurukshetra@uhbvn.org.in)
7. SDO/OP Sub-Division No. 2, UHBVN, S/D No. II, Near Gymkhana Club, 1st Floor, UHBVN Bldg, Sec 8, Kurukshetra (Email sdoopno2kurukshetra@uhbvn.org.in)