भारत सरकार
विद्युत मंत्रालय
....
राज्य सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या-146
दिनांक 20 जुलाई, 2026 को उत्तरार्थ

ओडिशा में स्मार्ट मीटरिंग और उपभोक्ता बिलिंग

146. श्री शुभाशीष खुंटिया:

क्या **विद्युत** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) ओड़िशा राज्य में स्मार्ट मीटरिंग और बिजली बिलिंग से संबंधित उपभोक्ता शिकायतों का जिला-वार ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या पुनर्गठित वितरण क्षेत्र योजना के अंतर्गत गलत बिलिंग, विवादित बकाया या दोषपूर्ण स्मार्ट मीटर के मामले सामने आए हैं, और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(ग) क्या बिलिंग सत्यापन, उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निवारण के लिए कोई दिशानिर्देश जारी किए गए हैं, और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है, और यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं?

उत्तर

विद्युत राज्य मंत्री
(श्री श्रीपाद नाईक)

(क) : विद्युत समवर्ती विषय होने के कारण उपभोक्ताओं को विद्युत की आपूर्ति एवं वितरण संबंधित राज्य सरकार/विद्युत वितरण यूटिलिटि के अधिकार क्षेत्र में आता है। मीटरिंग एवं बिलिंग से संबंधित उपभोक्ता शिकायतों का निवारण संबंधित विद्युत वितरण यूटिलिटि द्वारा किया जाता है, जो राज्य विद्युत विनियामक आयोग तथा राज्य सरकार के मार्गदर्शन में कार्य करती हैं।

संशोधित वितरण क्षेत्र स्कीम (आरडीएसएस) के दिशा-निर्देशों के अनुसार, सभी राज्य-स्वामित्व वाली वितरण कंपनियाँ (डिस्कॉम) तथा राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के विद्युत विभाग इस स्कीम के अंतर्गत वित्तीय सहायता प्राप्त करने के पात्र हैं। ओडिशा की सभी चार डिस्कॉम निजी क्षेत्र की श्रेणी में आती हैं, अतः, आरडीएसएस के अंतर्गत ओडिशा राज्य के लिए स्मार्ट मीटरिंग से संबंधित कोई कार्य स्वीकृत नहीं किए गए हैं।

(ख) एवं (ग) : भारत सरकार ने वित्तीय रूप से स्थिर तथा प्रचालनात्मक रूप से दक्ष विद्युत वितरण क्षेत्र के माध्यम से उपभोक्ताओं को गुणवत्तापूर्ण एवं विश्वसनीय विद्युत आपूर्ति सुनिश्चित करने के उद्देश्य से जुलाई 2021 में संशोधित वितरण क्षेत्र स्कीम (आरडीएसएस) शुरु की। इस स्कीम के अंतर्गत उपभोक्ताओं के लिए स्मार्ट मीटर तथा प्रणाली (फीडर एवं वितरण ट्रांसफार्मर) मीटरिंग की स्थापना एक महत्वपूर्ण हस्तक्षेप है, जिससे संग्रहण दक्षता में वृद्धि तथा ऊर्जा लेखांकन में सुधार के माध्यम से विद्युत वितरण यूटिलिटि में बेहतर वित्तीय अनुशासन सुनिश्चित होता है। स्कीम के अंतर्गत राज्यों/विद्युत वितरण यूटिलिटि द्वारा प्रस्तुत

प्रस्तावों के आधार पर 19.79 करोड़ उपभोक्ताओं के लिए स्मार्ट मीटरिंग कार्य, 2.05 लाख फीडर तथा 52.53 लाख वितरण ट्रांसफार्मर (डीटी), कुल 20.33 करोड़ स्मार्ट मीटर, स्वीकृत किए गए हैं और 5.73 करोड़ स्मार्ट मीटर संस्थापित किए जा चुके हैं। देशभर में राज्यों की अपनी स्कीमों सहित विभिन्न स्कीमों के अंतर्गत, अब तक कुल 7.24 करोड़ स्मार्ट मीटर संस्थापित किए जा चुके हैं।

स्मार्ट मीटरों से उपभोक्ताओं को प्राप्त होने वाले लाभों में मैनुअल मीटर रीडिंग में होने वाली त्रुटियों के उन्मूलन के कारण सटीक बिलिंग, अधिक पारदर्शिता, मोबाइल एप्लिकेशन आधारित खपत की निगरानी तथा टाइम-ऑफ-डे उपभोग की सुविधा उपलब्ध होना शामिल है।

इसके अतिरिक्त, भारत सरकार द्वारा सटीक बिलिंग, उपभोक्ता संरक्षण तथा शिकायत निवारण, जिनमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित प्रावधान शामिल हैं, को सुदृढ़ करने के उद्देश्य से विभिन्न दिशा-निर्देश, परामर्शिकाएं तथा मानक प्रचालन प्रक्रियाएँ (एसओपी) जारी की गई हैं:

i. स्मार्ट मीटरों के लिए (भारतीय मानक ब्यूरो) बीआईएस के प्रमाणीकरण के अनुरूप प्रासंगिक तकनीकी एवं गुणवत्ता मानकों का अनुपालन करना अनिवार्य है।
ii. स्मार्ट मीटरों की रीडिंग का सत्यापन करने के लिए रैंडम आधार पर चेक मीटरों की संस्थापना तथा उपभोक्ता की शिकायतों के मामले में अनिवार्य स्थापना।
iii. स्मार्ट मीटरों द्वारा रिकॉर्ड की गई अधिकतम मांग के आधार पर उपभोक्ताओं पर कोई शास्ति अधिरोपित न किया जाना; तथा पूर्व बकाया राशि की आसान किस्तों में वसूली के लिए व्यवस्था उपलब्ध कराना।
iv. विद्युत खपत की निगरानी, छोटी-छोटी राशियों में सुविधाजनक रिचार्ज तथा कम शेष राशि एवं आपातकालीन क्रेडिट के संबंध में अग्रिम सूचना प्रदान करने के लिए स्मार्ट मीटर मोबाइल एप्लिकेशन।
v. अनेक रिचार्ज विकल्पों, उपभोक्ता फीडबैक तंत्र, प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र तथा व्यापक उपभोक्ता सहभागिता अभियानों के लिए प्रावधान।

मीटरिंग, बिलिंग आदि से संबंधित शिकायतों के निवारण के लिए वितरण यूटिलिटि द्वारा आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र उपलब्ध कराया जाता है। इसके अतिरिक्त, विद्युत (उपभोक्ता अधिकार) नियम, 2020 के प्रावधानों के अनुसार वितरण यूटिलिटि/राज्य द्वारा उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच (सीजीआरएफ) की बहु-स्तरीय व्यवस्था स्थापित की गई है। यदि कोई उपभोक्ता वितरण यूटिलिटि द्वारा उपलब्ध कराए गए शिकायत निवारण से संतुष्ट नहीं है, तो वह उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच (सीजीआरएफ) तथा उसके उपरांत विद्युत लोकपाल के समक्ष आवेदन कर सकता है। उक्त नियमों के अनुसार, विद्युत विनियामक आयोगों द्वारा वितरण यूटिलिटि के लिए निष्पादन मानक भी अधिसूचित किए जाने अपेक्षित हैं, जिनमें बिजली से संबंधित विभिन्न शिकायतों के निवारण के लिए निर्धारित समय-सीमा का प्रावधान किया गया है।

****