भारत सरकार

विद्युत मंत्रालय

....

राज्य सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या-2539

दिनांक 10 अगस्त, 2026 को उत्तरार्थ

स्मार्ट विद्युत मीटरों के संबंध में उपभोक्ताओं की चिंताएँ

2539. श्री संजय राउत:

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

(क) क्या सरकार को स्मार्ट प्रीपेड मीटर लगाए जाने के बाद पारंपरिक मीटरों की तुलना में अधिक बिजली बिल आने संबंधी उपभोक्ताओं की शिकायतों की जानकारी है;

(ख) क्या किसी स्वतंत्र तकनीकी संपरीक्षा के माध्यम से स्मार्ट मीटरों की सटीकता एवं बिलिंग पद्धति का सत्यापन किया गया है, यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ग) विगत तीन वर्षों के दौरान स्मार्ट मीटर बिलिंग के संबंध में प्राप्त उपभोक्ता शिकायतों की राज्य-वार संख्या कितनी है तथा उन पर क्या कार्रवाई की गई है;

(घ) क्या सरकार विवादित बिलिंग मामलों का समाधान न होने की स्थिति में उपभोक्ताओं को स्वतंत्र मीटर परीक्षण तथा पारंपरिक मीटर का विकल्प उपलब्ध कराने का विचार रखती है; और

(ङ) स्मार्ट मीटर राष्ट्रीय कार्यक्रम के अंतर्गत गलत बिलिंग को रोकने तथा उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए अपनाए गए सुरक्षा उपायों एवं शिकायत निवारण तंत्रों का ब्यौरा क्या है?

उत्तर

विद्युत राज्य मंत्री
(श्री श्रीपाद नाईक)

(क) से (ङ) : विद्युत एक समवर्ती विषय होने के कारण, उपभोक्ताओं को विद्युत की आपूर्ति और वितरण से संबंधित कार्य वितरण यूटिलिटी के दायरे में आता है जो संबंधित राज्य सरकार और राज्य विद्युत नियामक आयोग के मार्गदर्शन में कार्य करती है। स्मार्ट मीटर से संबंधित शिकायतों सहित मीटरिंग और बिलिंग से संबंधित उपभोक्ता शिकायतों का निवारण संबंधित वितरण यूटिलिटी द्वारा किया जाता है।

भारत सरकार ने वित्तीय रूप से स्थिर और प्रचालनात्मक रूप से दक्ष वितरण क्षेत्र के माध्यम से विद्युत की गुणवत्ता में सुधार के उद्देश्य से जुलाई, 2021 में संशोधित वितरण क्षेत्र स्कीम (आरडीएसएस) शुरू की थी। उपभोक्ताओं और प्रणाली (फीडर और वितरण ट्रांसफार्मर) के लए स्मार्ट मीटरों की स्थापना स्कीम के अंतर्गत एक महत्वपूर्ण घटक है जो बेहतर बिलिंग और संग्रह दक्षता तथा बेहतर ऊर्जा लेखांकन के माध्यम से वितरण यूटिलिटी के संचालन को बेहतर बनाता है। इस स्कीम के अंतर्गत, राज्यों/वितरण यूटिलिटी द्वारा प्रस्तुत प्रस्तावों के आधार पर 19.79 करोड़ उपभोक्ताओं, 2.05 लाख फीडरों और 52.53 लाख वितरण ट्रांसफार्मरों (डीटी) सहित कुल 20.33 करोड़ स्मार्ट मीटरों के लिए स्मार्ट मीटरिंग कार्य संस्वीकृत किए गए हैं, और जून 2026 तक 5.73 करोड़ स्मार्ट मीटर स्थापित किए जा चुके हैं। कुल मिलाकर, राज्यों की अपनी स्कीमों सहित विभिन्न स्कीमों के अंतर्गत देश भर में 7.24 करोड़ स्मार्ट मीटर संस्थापित किए जा चुके हैं। स्मार्ट मीटरों द्वारा उपभोक्ताओं को प्रदान किए जाने वाले लाभों में मैनुअल मीटर रीडिंग की त्रुटियों का निवारण करके सटीक बिलिंग, अधिक पारदर्शिता, मोबाइल एप्लिकेशन-आधारित खपत निगरानी और टाइम ऑफ डे खपत को सक्षम करना शामिल है।

इसके अलावा, भारत सरकार ने दिशा-निर्देश, परामर्श और मानक संचालन प्रक्रियाएं (एसओपी) जारी की हैं, जिनमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित शामिल हैं:

i. बीआईएस (भारतीय मानक ब्यूरो) प्रमाणन के अनुसार प्रासंगिक तकनीकी और गुणवत्ता मानकों का पालन करने के लिए स्मार्ट मीटर।

ii. यादृच्छिक आधार पर स्मार्ट मीटर की रीडिंग को सत्यापित करने के लिए चेक मीटर की स्थापना और उपभोक्ता शिकायतों के मामले में अनिवार्य संस्थापना जो उपभोक्ताओं को स्वतंत्र मीटर परीक्षण का विकल्प प्रदान करती है।

iii. स्मार्ट मीटर द्वारा दर्ज अधिकतम मांग के आधार पर उपभोक्ताओं पर कोई शास्ति नहीं; और आसान किश्तों में पिछले बकाया की वसूली के लिए एक तंत्र।

iv. खपत निगरानी के लिए स्मार्ट मीटर मोबाइल एप्लिकेशन, छोटे मूल्यवर्ग में रिचार्ज की सुविधा, और कम शेष राशि और आपातकालीन क्रेडिट के लिए अग्रिम अलर्ट।

v. एक से अधिक रिचार्ज विकल्पों के लिए प्रावधान, उपभोक्ता प्रतिक्रिया तंत्र, प्रभावी शिकायत समाधान तंत्र और व्यापक उपभोक्ता जुड़ाव अभियान।

स्कीम के अंतर्गत फ्रेमवर्क के अनुसार, स्मार्ट मीटरिंग के लिए मानक बोली दस्तावेज (एसबीडी) सहित, स्मार्ट मीटरों के परीक्षण के लिए बीआईएस मानकों में परिभाषित प्रक्रियाओं के अनुसार, स्मार्ट मीटरों के लिए फैक्टरी एक्सेप्टैंस टेस्ट (एफएटी) किए जाते हैं। इसके अलावा, वितरण यूटिलिटी की परीक्षण प्रयोगशालाओं में नमूना स्मार्ट मीटर लॉट परीक्षण के अलावा स्मार्ट मीटर के परीक्षण के लिए

यादृच्छिक नमूने भी तीसरे पक्षकार एनएबीएल (राष्ट्रीय परीक्षण और अंशशोधन प्रयोगशाला प्रत्यायन बोर्ड) प्रयोगशालाओं में भेजे जाते हैं।

बिहार और गुजरात राज्यों में 2 वितरण यूटिलिटी के लिए स्मार्ट मीटरों का तीसरे पक्षकार द्वारा सत्यापन कार्य शुरू किया गया था, इसके दायरे का विस्तार अन्य राज्यों गुजरात, असम, बिहार, राजस्थान और आंध्र प्रदेश तक कवर किया गया है।

वितरण यूटिलिटी मीटरिंग बिलिंग आदि से संबंधित शिकायतों के समाधान के लिए आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र प्रदान करती हैं। इसके अलावा, विद्युत (उपभोक्ता अधिकार) नियम, 2020 के प्रावधानों के अनुसार वितरण यूटिलिटी/राज्य द्वारा उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम (सीजीआरएफ) के लिए एक बहु-स्तरीय संरचना स्थापित की गई है। यदि कोई उपभोक्ता यूटिलिटी द्वारा प्रदान किए गए समाधान से असंतुष्ट है, तो उपभोक्ता समाधान के लिए सीजीआरएफ और उसके बाद विद्युत लोकपाल से संपर्क 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।

****