स्मार्ट पोस्ट–पेड मीटरः उपभोक्ता मार्गदर्शिका (FAQ)

प्रश्न 1– UPPCL द्वारा प्रीपेड स्मार्ट मीटर को पोस्टपेड मोड में क्यों बदला जा रहा है?

उत्तर– उपभोक्ताओं की सुविधा को ध्यान में रखते हुए यह निर्णय लिया गया है कि वर्तमान में प्रीपेड मोड में कार्यरत सभी स्मार्ट मीटरों को पूर्व की भांति पोस्टपेड मोड में परिवर्तित किया जाएगा। इससे उपभोक्ताओं को पहले की तरह मासिक बिल प्राप्त होगा तथा मासिक भुगतान की सुविधा पहले की तरह प्राप्त होगी।

प्रश्न 2– क्या मेरा स्मार्ट मीटर बदला जाएगा?

उत्तर– जी नहीं। केवल मीटर की कार्यप्रणाली (Mode) प्रीपेड से पूर्व की भाति मासिक बिलिंग में बदली जा रही है। आपके परिसर में लगा स्मार्ट मीटर यथावत रहेगा। परिवर्तन बैकएंड सिस्टम (कंट्रोल रूम) से स्वतः किया जा रहा है। इसके लिए उपभोक्ता को कार्यालय आने की आवश्यकता नहीं है और न ही कोई बिजली कर्मचारी आपके घर आयेगा।

प्रश्न 3– पोस्टपेड मोड में परिवर्तन होने की सूचना कैसे मिलेगी?

उत्तर– आपके पंजीकृत मोबाइल नंबर पर SMS/WhatsApp के माध्यम से प्रीपेड से पोस्टपेड मोड में परिवर्तन की सूचना भेजी जाएगी। इसलिए अपना मोबाइल नंबर अपडेट रखना अत्यंत आवश्यक है।

प्रश्न 4– पोस्टपेड में परिवर्तन होने पर क्या पुनः सिक्योरिटी मनी जमा करनी होगी?

उत्तर– पूर्व में प्रीपेड मोड में परिवर्तन के समय, उपभोक्ताओं की जमा सिक्योरिटी धनराशि पूर्व बकाया धनराशि के विरूद्ध समायोजित कर दी गई थी। पूर्व बकाया न होने पर रिचार्ज के रूप में क्रेडिट कर दी गयी थी। अब पूर्व में वापस की गई सिक्योरिटी धनराशि उपभोक्ता से प्राप्त की जायेगी। उपभोक्ता की सुविधा के लिए इस धनराशि को कुल चार समान किश्तों में, माह जून–2026 (जिसका बिल जुलाई–2026 में आयेगा) तथा उसके बाद के 3 मासिक बिलों में जोड़कर भेजा जाएगा। यह कार्य बिलिंग प्रणाली द्वारा स्वतः किया जाएगा।

उदाहरणः–

मान लीजिये पोस्टपेड से प्रीपेड में बदलते समय आपकी पहले से जमा सिक्युरिटी धनराशि 600 रूपया आपके प्रीपेड बैलेंस में समायोजित कर दी गयी थी। पोस्टपेड में बदलने के बाद अब अगर हर माह आपका 2000 रूपया का बिल आता है तो माह जून, जुलाई, अगस्त एवं सितम्बर में मासिक बिल के अलावा आपको 150 रूपया प्रति माह सिक्युरिटी का भी जमा करना पडेगा।

प्रश्न 5– **नया विद्युत संयोजन अब किस मोड में मिलेगा?**

उत्तर– नया विद्युत संयोजन पूर्व की भांति पोस्टपेड स्वरुप में दिया जाएगा। इसमें विद्युत बिल मासिक बिलिंग प्रणाली से उपलब्ध कराए जाएंगे।

प्रश्न 6– **पोस्टपेड मोड में बिल कब से मिलेगा?**

उत्तर– सभी स्मार्ट मीटर उपभोक्ताओं को मई 2026 की ऊर्जा खपत का बिल जून 2026 में पूर्व की भाति मासिक बिलिंग प्रणाली से जारी किया जाएगा। इसके बाद प्रत्येक माह नियमित रूप से मासिक बिल प्राप्त होगा।

प्रश्न 7– **पोस्टपेड मोड में बिल भुगतान की अंतिम तिथि (Due Date) क्या होगी?**

उत्तर– उत्तर प्रदेश विद्युत प्रदाय संहिता में यह व्यवस्था की गयी थी कि बिल निर्गत होने के बाद भुगतान हेतु 15 दिनों का Due Date दिया जाता था एवं इसके बाद 7 दिन की अतिरिक्त अवधि अस्थाई विच्छेदन तिथि के रूप में दिया जाता था। उसी व्यवस्था को पुनः वापस लागू किया गया है।

प्रश्न 8– **क्या पुराने बकाये के लिए किश्त सुविधा मिलेगी?**

उत्तर– जी हाँ।

- आपका प्रीपेड मीटर पूर्व की भांति पोस्टपेड मोड में माह मई 2026 से परिवर्तित किया जा रहा है, जिसका पोस्टपेड मासिक बिल माह जून 2026 में SMS/ WhatsApp के माध्यम से मिलेगा।
- घरेलू उपभोक्ताओं को 30 अप्रैल 2026 तक के बकाये का भुगतान 10 किश्तों में (विलम्ब अधिभार सहित) करने की सुविधा प्रदान की जाएगी।
- अन्य श्रेणी के उपभोक्ताओं को 03 किश्तों (40%, 30%, 30%) में (विलम्ब अधिभार सहित) भुगतान करने की सुविधा उपलब्ध होगी।
- एकमुश्त भुगतान करने पर भविष्य के ब्याज (विलम्ब अधिभार) के भार से बचा जा सकता है।

प्रश्न 9– **मैं अपना पोस्टपेड बिल कहाँ और कैसे देख सकता हूँ?**

उत्तर– आप निम्न पाँच आसान तरीकों से अपना बिल देख सकते हैं:

i. **UPPCL स्मार्ट ऐपः** Google Play Store अथवा Apple के App Store से 'UPPCL Smart App' डाउनलोड करें। ऐप पर अपने मोबाइल नम्बर या एकाउंट नम्बर/कनेक्शन नम्बर से लॉग–इन करें। यहाँ आपको आपका पोस्टपेड बिल और दैनिक खपत दिखाई देगी।

ii. **विभागीय वेबसाइटः** www.uppcl.org पर 'बिल भुगतान' सेक्शन में जाकर अपना एकाउंट नम्बर/कनेक्शन नम्बर और जनपद डालें। आपके रजिस्टर्ड मोबाइल नम्बर पर एक OTP आयेगा जिसे दर्ज कर आप अपना विस्तृत बिल डाउनलोड कर सकते हैं।

iii. **SMS/WhatsApp अलर्टः** आपके रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर पर मासिक बिल का SMS/WhatsApp प्राप्त होता है, जिसमें आपके बिल का लिंक होता है।

iv. संभव है कि कतिपय उपभोक्ताओं का बिलिंग सिस्टम में मोबाईल नंबर रजिस्टर्ड नहीं है, त्रुटिपूर्ण है अथवा उपभोक्ता के वास्तविक मोबाइल नंबर से भिन्न है, जिस कारण उपभोक्ता को SMS या WhatsApp के माध्यम से बिल प्राप्त नही हो रहा है। ऐसे उपभोक्ता निम्न WhatsApp Chatbots पर अकाउंट नम्बर/कनेक्शन नम्बर सूचित कर अपना बिल प्राप्त कर सकते हैं:

- पूर्वांचल : 801-096-8292
- मध्यांचल : 766-900-3409
- पश्चिमांचल : 785-980-4803
- दक्षिणांचल : 801-095-7826
- कानपुर : 828-783-5233

v. बिल 1912 पर फोन के माध्यम से भी प्राप्त किये जा सकते हैं। इस हेतु 1912 पर शिकायत प्राप्त करने की विशेष व्यवस्था IVR के माध्यम से बनाई गयी है।

प्रश्न 10– स्मार्ट मीटर का बिल कैसे जमा करें?

उत्तर– भुगतान के कई आसान तरीके हैं:

i. **वेबसाइटः** www.uppcl.org पर 'बिल भुगतान' सेक्शन में जाकर अपना Account Number और जनपद डालें। यहां पर अपने बिल का भुगतान कर सकते है।
ii. **मोबाइल ऐपः** 'UPPCL Smart App' डाउनलोड करें।
iii. **वॉलेट्सः** Paytm, Google Pay, PhonePe, Amazon Pay आदि।
iv. विभागीय काउन्टर।
v. **अन्यः** विद्युत सखी, जन सुविधा केंद्र (CSC), फिनटेक एजेंसी– सहज, व्यमटेक, सरल एवं बी0एल0एस0।

प्रश्न 11– UPPCL Smart App के क्या लाभ हैं?

उत्तर– UPPCL Smart App के माध्यम से आपः

- दैनिक खपत का ग्राफ देख सकते हैं।
- पुराने बिल एवं भुगतान इतिहास देख सकते हैं।
- बिल डाउनलोड कर सकते हैं।
- भुगतान कर सकते हैं।
- शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

- लोड परिवर्तन की जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।

प्रश्न 12– स्मार्ट मीटर क्या है?

उत्तर– स्मार्ट मीटर एक आधुनिक विद्युत मीटर है जिसमें बिजली की खपत का मापन पारंपरिक इलेक्ट्रॉनिक मीटर की तरह ही होता है, लेकिन इसमें संचार तकनीक (GPRS/RF) आधारित अतिरिक्त सुविधा होती है। यह मीटर स्वतः रीडिंग भेजता है, जिससे मीटर रीडर की आवश्यकता समाप्त हो जाती है तथा उपभोक्ता को सटीक और पारदर्शी बिलिंग प्राप्त होती है।

प्रश्न 13– स्मार्ट मीटर के मुख्य लाभ क्या हैं?

उत्तर–

- सटीक एवं पारदर्शी बिलिंग।
- मीटर रीडर पर निर्भरता समाप्त।
- दैनिक/मासिक खपत की जानकारी उपलब्ध।
- SMS/WhatsApp द्वारा अलर्ट एवं बिल सूचना।
- घर बैठे ऑनलाइन भुगतान सुविधा।
- बिजली उपयोग की निगरानी एवं बचत में सहायता।
- मीटर खराब होने की सूचना स्वतः डिस्कॉम को प्राप्त होना।
- उपभोक्ता शिकायतों का त्वरित समाधान।

प्रश्न 14– क्या स्मार्ट मीटर तेज चलते हैं?

उत्तर– जी नहीं। यह मात्र एक भ्रम है। स्मार्ट मीटर वही IS–प्रमाणित (Indian Standards) सटीकता प्रदान करते हैं जो पुराने इलेक्ट्रॉनिक मीटर देते थे। स्मार्ट मीटर में बिजली का मापन पुराने मीटर की तरह ही होता है, बस इसमें संचार तकनीक (GPRS/RF) हेतु एक अतिरिक्त उपकरण लगा होता है। स्मार्ट मीटर की सटीकता की जाँच लैब में कठोर परीक्षणों द्वारा की जाती है। अभी तक पूरे प्रदेश में लगभग 83 लाख स्मार्ट मीटर लगाये जा चुके है, जिसके सापेक्ष लगभग 5.22 लाख पुराने मीटरों को चेक मीटर की तरह लगाया गया है। उपभोक्ताओं में विश्वसनीयता बनाये रखने हेतु चेक मीटर परीक्षण के लिये विशेष चेकिंग अभियान चलाया जा रहा है जिसमें स्मार्ट मीटर एवं चेक मीटर की तुलनात्मक रीडिंग का विश्लेषण किया जा रहा है। विश्लेषण के उपरांत सभी स्मार्ट मीटर मानक के अनुरूप चलते पाये गये हैं। उत्तर प्रदेश सरकार के निर्देशानुसार स्मार्ट मीटरों एवं एडवांस्ड मीटरिंग इंफ्रास्ट्रक्चर (AMI) प्रणाली की शुद्धता एवं कार्यप्रणाली की स्वतंत्र जांच के लिए दिनांक 12.04.2026 को एक चार सदस्यीय समिति का गठन किया गया जिसमें IIT कानपुर के प्रोफेसर भी सदस्य हैं। समिति द्वारा स्मार्ट मीटरिंग प्रणाली के विभिन्न तकनीकी एवं परिचालनात्मक पहलुओं का परीक्षण किया गया है तथा विभिन्न मीटर निर्माताओं द्वारा आपूर्तित स्मार्ट मीटरों की जांच की गई है, जिसमें सभी स्मार्ट मीटर निर्धारित मानकों के अनुरूप पाये गये हैं।

प्रश्न 15– यदि मुझे लगता है कि मेरा मीटर तेज चल रहा है तो क्या करूँ?

उत्तर– आप संबंधित खण्ड/उपखंड कार्यालय में, विभागीय वेबसाइट www.uppcl.org के माध्यम से अथवा 1912 पर फोन करके मीटर परीक्षण हेतु आवेदन कर सकते हैं। निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार 'चेक मीटर' लगाकर परीक्षण किया जाएगा।

प्रश्न 16– क्या स्मार्ट मीटर सुरक्षित हैं?

उत्तर– जी हाँ। स्मार्ट मीटर पूर्णतः सुरक्षित हैं। डेटा संचार हेतु सुरक्षित एन्क्रिप्शन तकनीक का उपयोग किया जाता है जिससे उपभोक्ता की जानकारी सुरक्षित रहती है।

प्रश्न 17– क्या स्मार्ट मीटर के लिए अलग से मीटर रीडर आएगा?

उत्तर– जी नहीं। स्मार्ट मीटर स्वतः रीडिंग भेजता है तथा बिल सिस्टम द्वारा स्वतः तैयार होता है।

प्रश्न 18– क्या स्मार्ट मीटर से बिजली की बचत संभव है?

उत्तर– जी हाँ। स्मार्ट मीटर से उपभोक्ता अपनी दैनिक एवं मासिक खपत की निगरानी कर सकते हैं, जिससे अनावश्यक बिजली उपयोग कम करने में सहायता मिलती है।

प्रश्न 19– क्या स्मार्ट मीटर में बिजली चोरी की पहचान संभव है?

उत्तर– जी हाँ। स्मार्ट मीटर में Tamper Detection एवं अन्य उन्नत सुविधाएँ होती हैं जिनसे अनधिकृत उपयोग की पहचान की जा सकती है।

प्रश्न 20– Stored Reading क्या होती है?

उत्तर– Stored Reading वह ऊर्जा खपत होती है जिसका बिल किसी कारणवश समय पर नहीं बन पाया हो। जब सही रीडिंग सिस्टम में अपडेट होती है तो पूर्व की बची हुई यूनिट्स एक साथ बिल में जुड़ जाती हैं। इससे कभी–कभी बिल अधिक प्रतीत हो सकता है।

प्रश्न 21– क्या स्मार्ट मीटर लगने से बिल अधिक आता है?

उत्तर– जी नही। स्मार्ट मीटर सटीक रीडिंग देता है। कई बार पुराने मीटर में अनुमानित या गलत रीडिंग के कारण वास्तविक खपत का पूरा बिल नहीं बन पाता था। स्मार्ट मीटर में वास्तविक खपत का सही हिसाब मिलने से बिल अधिक प्रतीत हो सकता है, जबकि वह पूर्व की उपभोगित बिजली का ही बकाया होता है।

प्रश्न 22– बिजली का उपयोग न करने पर भी बिल क्यों आता है?

उत्तर– बिजली बिल केवल आपकी 'खपत' (Units) पर निर्भर नहीं करता। इसके आने के मुख्य कारण निम्नलिखित हैं:

i. **फिक्स्ड/डिमांड चार्जः** यह आपके स्वीकृत लोड के आधार पर लिया जाने वाला शुल्क है।
ii. **FPPAS:** ईंधन या बिजली खरीद की लागत में होने वाले उतार–चढ़ाव के आधार पर बिल में लगाया जाने वाला समायोजन शुल्क लगता है।
iii. **न्यूनतम शुल्कः** कुछ टैरिफ श्रेणियों में एक न्यूनतम राशि तय होती है जो भुगतान योग्य होती है।
iv. **सरकारी करः** विद्युत शुल्क (Electricity Duty) और अन्य वैधानिक उपकर।

इस कारण बिना खपत के भी न्यूनतम बिल देय होता है।

प्रश्न 23– स्मार्ट मीटर लगवाने के लिए क्या कोई शुल्क देना होगा?

उत्तर–

- पुराने उपभोक्ताओं के लिए मौजूदा मीटर को स्मार्ट मीटर से बदलना पूर्णतः निःशुल्क है।
- नए विद्युत संयोजन हेतु स्मार्ट मीटर की विद्युत नियामक आयोग द्वारा निर्धारित लागत नियमानुसार देय होगी।
- किसी कर्मचारी या एजेंसी को नकद भुगतान न करें।

प्रश्न 24– सोलर नेट–मीटर को स्मार्ट मीटर से बदलते समय किन बातों पर विशेष ध्यान देना आवश्यक है?

उत्तर– यदि आपके यहाँ पहले से सोलर एवं नेट मीटर लगा है, तो स्मार्ट मीटर स्थापना के समय मीटर सीलिंग सर्टिफिकेट पर पुराने नेट–मीटर की Import (आयात) और Export (निर्यात), दोनों रीडिंग (KWh/KVAH) सही अंकित होना जरूरी है। इससे आपकी पिछली बची हुई Export (निर्यात) यूनिट्स नए सिस्टम में सुरक्षित रहेंगी और कोई आर्थिक हानि नहीं होगी।

प्रश्न 25– पुराने की–पैड (CTS) मीटर को स्मार्ट मीटर से बदलते समय किन बातों पर विशेष ध्यान देना आवश्यक है?

उत्तर– यदि आपके यहां पुरानी तकनीक आधारित की–पैड वाला प्रीपेड मीटर स्थापित है, तो स्मार्ट मीटर स्थापना के समय मीटर सीलिंग सर्टिफिकेट पर पुराने प्रीपेड मीटर में अवशेष बैलेंस धनराशि का अंकित होना जरूरी है। इससे आपकी बची धनराशि नयी पोस्टपेड प्रणाली में क्रेडिट हो जायेगी।

प्रश्न 26– स्मार्ट मीटर स्थापना के दौरान उपभोक्ता को किन बातों का ध्यान रखना चाहिए?

उत्तर– केवल अधिकृत एजेंसी से ही मीटर लगवाएँ

i. कर्मचारी का पहचान पत्र अवश्य देखें।
ii. सही मोबाइल नंबर दर्ज कराएँ।
iii. मीटर सीलिंग सर्टिफिकेट प्राप्त करें।
iv. पुराने मीटर की अंतिम रीडिंग अपनी उपस्थिति में नोट कराएँ।
v. सोलर उपभोक्ता Import एवं Export रीडिंग अवश्य सत्यापित करें।

मीटर लगवाते समय निम्नलिखित बिंदुओं पर विशेष सतर्कता बर्तें:

i. **सही विवरणः** मीटर लगाने वाली टीम को अपना सही और वर्तमान में चालू मोबाइल नंबर ही दें क्योंकि इसी मोबाइल नम्बर पर ही आपको विभिन्न सूचनायें, बैलेन्स व बिल भेजा जायेगा। गलत मोबाइल नम्बर देने पर आपको परेशानी होगी। यदि भविष्य में मोबाइल नम्बर बदल जाता है तो नया मोबाइल नम्बर तत्काल अपडेट करायें। मोबाइल नम्बर अपडेट कराने की प्रक्रिया प्रश्न–30 में समझाई गई है।
ii. **मीटर सीलिंग सर्टिफिकेटः** स्मार्ट मीटर लगने के बाद 'मीटर सीलिंग सर्टिफिकेट' की प्रति अवश्य मांगें। सुनिश्चित कर लें कि मीटर सीलिंग सर्टिफिकेट पर सभी सूचनाएँ यथा आपका नाम, अकाउंट नम्बर, पुराने एवं नए मीटर के नंबर एवं रीडिंग और मोबाइल नंबर सही अंकित हों।
iii. **अंतिम रीडिंगः** पुराने मीटर को उतारते समय उसकी अंतिम रीडिंग (Final Reading) अपनी उपस्थिति में नोट करें। यही रीडिंग मीटर सीलिंग सर्टिफिकेट पर भरी जाती है।

प्रश्न 27– अपना मोबाइल नंबर अपडेट रखना क्यों आवश्यक है?

उत्तर– सही मोबाइल नंबर पंजीकृत होने पर :

- समय से बिल प्राप्त होता है।
- Due Date की सूचना मिलती है।
- बिजली कटने की चेतावनी प्राप्त होती है।
- भुगतान की पुष्टि प्राप्त होती है।
- OTP एवं अन्य सेवाएँ सुचारु रूप से कार्य करती हैं।

प्रश्न 28– सही मोबाइल नंबर अपडेट न होने पर क्या असुविधाये हो सकती है?

उत्तर– सही मोबाइल नंबर पंजीकृत न होने पर :

- SMS /WhatsApp के द्वारा मासिक बिल प्राप्त नही होगा
- बिल जमा करने हेतु निर्धारित देय तिथि (Due Date) की सूचना प्राप्त नहीं होगी
- बिजली संयोजन के बकाया धनराशि पर अस्थाई विच्छेदन की चेतावनी प्राप्त नहीं होगी
- विद्युत बिल का भुगतान करने के उपरान्त भुगतान की पुष्टि प्राप्त नहीं होगी।

- विद्युत विभाग द्वारा समय–समय पर आपको दी जाने वाली सूचनाएं प्राप्त नही होंगी।

प्रश्न 29– एक मोबाइल नंबर से कितने विद्युत संयोजन लिंक किए जा सकते हैं?

उत्तर– UPPCL के नियमों के अनुसार एक मोबाइल नंबर से अधिकतम 3 विद्युत संयोजन लिंक किए जा सकते हैं।

प्रश्न 30– मोबाइल नंबर कैसे अपडेट करें?

उत्तर– अपना पंजीकृत मोबाइल नंबर सही रखना बहुत जरूरी है ताकि आपको बकाया बिल व अन्य सूचनायें ससमय मिलती रहें। इसके लिए:

A. यदि पुराना रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर आपके पास उपलब्ध है तो:

i. मोबाइल नंबर अपडेट करने हेतु आप UPPCL की आधिकारिक वेबसाइट (www.uppcl.org) पर उपलब्ध "सेवा अनुरोध" विकल्प में जाकर "मोबाइल नंबर एवं ईमेल सुधार" सेक्शन चुनें। वहां अपना जिला एवं एकाउंट नंबर दर्ज कर पुराने नंबर पर प्राप्त OTP के माध्यम से सत्यापन करने के पश्चात आप अपना मोबाइल नंबर आसानी से अपडेट कर सकते हैं।

ii. UPPCL Smart App के माध्यम से मोबाइल नंबर अपडेट करने के लिए सबसे पहले App खोलकर उसमें लॉगिन करें। इसके बाद मेनू में जाकर Profile/ Account Details/ Update Contact Details विकल्प का चयन करें। वहां "Mobile Number & Email Correction" या मोबाइल नंबर अपडेट से संबंधित विकल्प पर क्लिक करें। अब अपना Consumer Number/ Account Number दर्ज करें और नया मोबाइल नंबर भरें। इसके पश्चात OTP भेजने के विकल्प पर क्लिक करें तथा प्राप्त OTP दर्ज कर सत्यापन पूरा करें। सत्यापन सफल होने पर आपका मोबाइल नंबर अपडेट हो जाएगा।

B. यदि पुराना रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर आपके पास उपलब्ध नही है तो:

i. **विभागीय कार्यालयः** अपने नजदीकी खण्ड/उपखण्ड कार्यालय में जाकर लिखित आवेदन के माध्यम से नंबर अपडेट करवा सकते हैं। यदि आपका पुराना मोबाइल नंबर चालू है, तो आप पुराने नंबर पर प्राप्त होने वाले ओटीपी (OTP) के जरिए घर बैठे ऑनलाइन ही अपना नया नंबर बदल सकते हैं। लेकिन अगर पुराना नंबर बंद या खो चुका है, तो सुरक्षा कारणों से आप ऑनलाइन बदलाव नहीं कर पाएंगे। इसके लिए आप खुद पहचान पत्र और बिल की कॉपी लेकर संबंधित खण्ड/उपखण्ड कार्यालय में जाकर लिखित आवेदन के माध्यम से नंबर अपडेट करवा सकते हैं। यह नियम इसलिए बनाया गया है ताकि कोई

भी अनजान व्यक्ति धोखाधड़ी से आपका मोबाइल नंबर न बदल सके और आपकी प्राइवेसी व पर्सनल डाटा पूरी तरह सुरक्षित रहे।

प्रश्न 31– अपने बिजली कनेक्शन का e-KYC कैसे करें और इसके क्या लाभ है?

उत्तर– UPPCL की आधिकारिक वेबसाइट पर अपना e-KYC जरूर करायें। e-KYC की प्रक्रिया इस प्रकार है–

A. **यदि आपका मोबाइल नंबर बिजली खाते से पहले से जुड़ा हुआ है, तो प्रक्रिया इस प्रकार हैः**

i. पहले https://consumer.uppcl.org/wss/auth/login पर जाकर अपना जिला (District), डिस्कॉम और 10 अंकों का Account Number दर्ज करें।

ii. Send OTP पर क्लिक करने पर आपके बिजली कनेक्शन से जुड़े रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर पर एक OTP आयेगा, जिसे दर्ज करके Submit' बटन दबाएं।

iii. इसके बाद, आधार सत्यापन के लिए अपनी सहमति पर टिक करें और अपना 12 अंकों का आधार नंबर दर्ज करें।

iv. आपके आधार कार्ड से लिंक मोबाइल नंबर पर एक और OTP आएगा, उसे दर्ज कर 'Submit' बटन दबाएं।

v. स्क्रीन पर आपके बिजली विभाग के रिकॉर्ड और आधार कार्ड के रिकॉर्ड (As per Aadhaar e-KYC) दोनों एक साथ दिखाई देंगे। सभी विवरण जैसे नाम, पता और फोटो की जांच करने के बाद 'Revalidate and Save' पर क्लिक करें।

vi. प्रक्रिया पूरी होते ही स्क्रीन पर ''Your Aadhaar based e-KYC enrollment has been completed successfully'' का मैसेज आ जाएगा।

B. **यदि अकाउंट आईडी से कोई मोबाइल नंबर लिंक न हो तो प्रक्रिया इस प्रकारः**

i. जैसे ही आप पोर्टल पर जाकर अपना जिला, डिस्कॉम और Account Number दर्ज करेंगे।

ii. स्क्रीन पर एक लाल रंग की चेतावनी दिखाई देगीः ''No mobile no- exists against provided Account Number'' (दिए गए अकाउंट नम्बर के विरुद्ध कोई मोबाइल नंबर दर्ज नहीं है)।

iii. इस स्थिति में, आगे बढ़ने के लिए उपभोक्ता को सबसे पहले अपना नया या चालू मोबाइल नंबर दर्ज करना होगा, जिसके बाद ऊपर 'A' में बताई गई e-KYC की प्रक्रिया शुरू की जा सकेगी।

C. e-KYC कराने के लाभः

- **i.** e-KYC होने के बाद हर महीने आपके रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर और व्हाट्सएप पर बिल जनरेट होने का मैसेज मिलता है।
- **ii.** यदि आपके क्षेत्र में कोई तकनीकी खराबी है या मेंटेनेंस के लिए बिजली बंद (Planned Shutdown) की जानी है, तो इसकी सूचना आपको पहले ही SMS द्वारा मिल जाएगी।
- **iii.** यदि आपका बिल बकाया है, तो कनेक्शन कटने से पहले विभाग आपको अलर्ट भेजेगा, जिससे आप समय रहते भुगतान कर कनेक्शन कटने से बचा सकते हैं।
- **iv.** e-KYC अपडेट होने के बाद आप UPPCL के ऐप या वेबसाइट पर जाकर खुद अपना बिल ठीक करने (Bill Correction), नाम सुधारने (Name Correction) या लोड बढ़ाने/घटाने की रिक्वेस्ट घर बैठे कर सकते हैं।
- **v.** e-KYC के जरिए शत–प्रतिशत उपभोक्ता सीधे विभाग से जुड़ पा रहा है।

प्रश्न 32– क्या स्मार्ट मीटर सोलर सिस्टम के लिए उपयुक्त है?

उत्तर– जी हाँ। वर्तमान स्मार्ट मीटर Future Ready हैं तथा Net Metering सुविधा के लिए सक्षम हैं। स्मार्ट मीटर स्थापना के उपरान्त सोलर सिस्टम लगाने पर मीटर बदलने की आवश्यकता नहीं होती है।

प्रश्न 33– क्या सोलर लगाने पर बिजली बिल पूरी तरह समाप्त हो जाएगा?

उत्तर– जी नहीं। जब आपका सोलर पैनल बिजली बनाता हैं और वह बिजली आपके घर में इस्तेमाल हो जाती है, तो ठीक है। लेकिन अगर उससे ज्यादा बिजली बन जाती है और वह बच जाती है, तो वह बिजली विद्युत विभाग के ग्रिड में चली जाती है–इसे Export यूनिट कहते हैं।

वहीं, जब आपके घर में जरूरत ज्यादा होती है और सोलर से उतनी बिजली नहीं बन पाती (जैसे रात में या बादल होने पर), तब आप बिजली विभाग से बिजली लेते हैं–इसे Import यूनिट कहते हैं। अगर आपके सोलर सिस्टम से भेजी गई बिजली (Export यूनिट) आपके द्वारा ली गई बिजली (Import यूनिट) से ज्यादा हो जाती है, तो आपके बिजली बिल में केवल इनर्जी चार्ज (Energy Charge) जीरो होता है। लेकिन इसका मतलब यह नहीं है कि आपका पूरा बिजली बिल जीरो हो गया है। आपको फिर भी फिक्सड चार्ज (Fixed Charge), इलेक्ट्रिसिटी ड्यूटी (Electricity Duty) और अन्य लागू शुल्क देने पड़ते हैं।

यानी सोलर लगाने से आपका बिल कम हो सकता है, लेकिन पूरी तरह जीरो नहीं होगा क्योंकि कुछ जरूरी शुल्क हमेशा देने होते हैं।

यदि किसी महीने में आपकी Export यूनिट, Import यूनिट से अधिक होती हैं, तो बची हुई Export यूनिट अगले महीने के लिए आगे बढ़ा दी जाती (Carry Forward) है। ये यूनिट आपके बिजली बिल में "अंतिम अधिशेष सौर यूनिट (Closing Surplus Solar Units)" के नाम से दिखाई देती हैं। यह पूरी

प्रक्रिया वित्तीय वर्ष (Financial Year) यानी अप्रैल से लेकर मार्च तक चलती रहती है। मार्च महीने के अंत में बची हुई Export यूनिट अप्रैल महीने में आगे Carry Forward नहीं होती हैं। इसके बजाय, इन बची हुई यूनिट के लिए आपको अप्रैल के बिल में प्रति यूनिट निर्धारित दर के अनुसार क्रेडिट (राशि समायोजन) दे दिया जाता है।

इसका मतलब यह है कि यदि आपके किसी महीने के बिजली बिल में "अंतिम अधिशेष सौर यूनिट (Closing Surplus Solar Units)" में यूनिट्स दिखाई दे भी रही है, तो भी केवल बिल में इनर्जी चार्ज (Energy Charge) जीरो होगा, लेकिन इसके अलावा फिक्स्ड चार्ज (FC), इलेक्ट्रिसिटी ड्यूटी (ED) और अन्य शुल्क आपको देना पडेगा। इस वजह से अगर आपने समय से बिल का भुगतान नहीं किया तो आपका कनेक्शन कट सकता है। इसलिए आपको सलाह दी जाती है कि आप हर महीने समय से अपने विद्युत बिल का भुगतान जरूर करें।

प्रश्न 34– यदि बिल भुगतान के बाद भी कटे हुये कनेक्शन की बिजली चालू नहीं हुई तो क्या करें?

उत्तर– सामान्यतः सफल भुगतान के 2 घंटे के भीतर विद्युत आपूर्ति स्वतः बहाल हो जाती है। यदि ऐसा न हो तो 1912 पर शिकायत दर्ज करें। स्मार्ट मीटर से सम्बन्धित समस्याओं के समाधान हेतु डिस्कॉम स्तर पर विशेष टास्क फोर्स का गठन किया गया है। टास्क फोर्स द्वारा भुगतान के सत्यापन के उपरांत आपकी बिजली आपूर्ति को तत्काल चालू कर दिया जायेगा।

प्रश्न 35– यदि बैंक खाते से पैसा कट गया लेकिन बिल में अपडेट नहीं हुआ तो क्या करें?

उत्तर– ऐसी स्थिति में घबराएं नहीं। कभी–कभी बैंक सर्वर की समस्या के कारण ऐसा होता है। 24–48 घंटों में पैसा या तो बकाया में से घट जाएगा या आपके खाते में वापस आ जाएगा। आप 1912 पर ट्रांजैक्शन आई0डी0/रसीद संख्या के साथ शिकायत दर्ज कर सकते हैं जिसके सत्यापन के उपरान्त टास्क फोर्स द्वारा आपकी बिजली आपूर्ति को तत्काल चालू कर दिया जायेगा।

प्रश्न 36– शिकायत दर्ज कराने के लिए क्या माध्यम उपलब्ध हैं?

उत्तर–

- टोल फ्री नंबर : 1912.
- आधिकारिक वेबसाइट : www.uppcl.org.
- UPPCL Smart App.
- विभागीय WhatsApp Chatbot.
- निकटतम खण्ड/उपखंड कार्यालय एवं विद्युत उपकेन्द्र/उपभोक्ता शिकायत केन्द्र।

प्रश्न 37– क्या रात या अवकाश के दिन भी बिजली कट सकती है?

उत्तर– उपभोक्ताओं की सुविधा के लिए कुछ अवधि ऐसी निर्धारित की गई है जब विद्युत विच्छेदन नहीं किया जाएगा :

- शाम 6:00 बजे से सुबह 8:00 बजे तक।
- रविवार।
- माह का दूसरा शनिवार।
- सभी सार्वजनिक/राष्ट्रीय अवकाश।

प्रश्न 38– 1912/चैटबोट/वेबसाइट/स्मार्ट ऐप पर शिकायत क्यों दर्ज करें? क्या मैं किसी बिजली विभाग के अधिकारी या किसी बिजली विभाग के कार्यालय में स्मार्ट मीटर से सम्बन्धित शिकायत नहीं कर सकता?

उत्तर– 1912/चैटबोट/वेबसाइट/स्मार्ट ऐप पर शिकायत दर्ज करने की सलाह इसलिए दी जाती है क्योंकि यह बिजली विभाग का आधिकारिक हेल्पलाइन नंबर है, जहाँ आपकी शिकायत सही तरीके से दर्ज होती है और उसका पूरा रिकॉर्ड सिस्टम में सुरक्षित रहता है। जब आप 1912/चैटबोट/वेबसाइट/स्मार्ट ऐप पर शिकायत करते हैं, तो आपको एक शिकायत नंबर (Complaint Number) मिलता है, जिससे आप अपनी शिकायत की स्थिति कभी भी जान सकते हैं। इसके अलावा, 1912/चैटबोट/वेबसाइट/स्मार्ट ऐप पर दर्ज शिकायत सीधे संबंधित क्षेत्र के जिम्मेदार अधिकारियों तक पहुँच जाती है, जिससे समस्या का समाधान तय समय में करने की प्रक्रिया शुरू हो जाती है और उस पर उच्चाधिकारियों की निगरानी भी रहती है।

आप चाहें तो क्षेत्रीय बिजली विभाग के अधिकारी या स्थानीय कार्यालय में जाकर भी अपनी समस्या बता सकते हैं, लेकिन वहाँ की गई मौखिक या लिखित शिकायत कई बार सही तरीके से रिकॉर्ड में दर्ज नहीं हो पाती और यदि दर्ज हो भी जाती है, तो वह ऑनलाइन सिस्टम में नहीं आती, जिससे उच्च अधिकारी उस शिकायत की निगरानी नहीं कर पाते और समस्या के समाधान में देरी हो सकती है। ऐसे में जबावदेही तय करने में भी कठिनाई होती है।

एक और बात यह है कि जब आपकी समस्या का समाधान हो जाता है, तो आप 1912/चैटबोट/बेबसाइट/स्मार्ट ऐप पर ही अपना फीडबैक भी दे सकते हैं। इससे विभाग को पता चलता है कि काम सही तरीके से हुआ या नहीं, और अगर कहीं कमी रह गई हो तो उसे सुधारा जाता है। इसलिए आसान, भरोसेमंद और असरदार समाधान के लिए 1912/चैटबोट/बेबसाइट/स्मार्ट ऐप पर शिकायत दर्ज करना सबसे अच्छा तरीका है।

प्रश्न 39– साइबर फ्रॉड से कैसे बचें?

उत्तर–

i. बिजली काटने की धमकी वाले फर्जी SMS से सावधान रहें। स्मार्ट मीटर के भुगतान से सम्बन्धित SMS लिंक UPPCL के निम्न SMS हेडर से ही भेजे जाते हैं:–

- UPPCLT
- UPPCLA

ii. भुगतान करने के लिये, ऊपर दिये गये SMS हेडर से भेजे गये लिंक पर क्लिक कर भुगतान करने से पहले यह जरूर सुनिश्चित कर लें कि खुली वेबसाइट https://consumer.uppcl.org/wss/pay_bill_home ही है।

iii. केवल आधिकारिक वेबसाइट (www.uppcl.org) या अधिकृत ऐप का ही उपयोग करें।

iv. किसी कर्मचारी को स्मार्ट मीटर लगाने के लिए पैसा न दें।

v. किसी भी अनाधिकृत व्यक्ति को भुगतान करने के लिए पैसे न दें। केवल आधिकारिक माध्यमों का ही उपयोग करें।

प्रश्न 40– स्मार्ट मीटर से संबंधित महत्वपूर्ण सलाह।

उत्तर–

- अपना मोबाइल नंबर एवं e KYC अपडेट रखें।
- समय से बिल भुगतान करें।
- केवल आधिकारिक माध्यमों का उपयोग करें।
- बिल एवं खपत नियमित रूप से जाँचते रहें।
- किसी भी समस्या की स्थिति में तुरंत टोल फ्री हेल्पलाइन नम्बर 1912 पर संपर्क करें।