

## स्मार्ट प्रीपेड मीटर: उपभोक्ता मार्गदर्शिका (FAQ)

**प्रश्न 1— स्मार्ट प्रीपेड मीटर क्या है?**

**उत्तर—** स्मार्ट प्रीपेड मीटर एक आधुनिक बिजली मीटर है। इसमें बिजली का मापन पुराने मीटर की तरह ही होता है, बस इसमें संचार तकनीक (GPRS/Rf) हेतु एक अतिरिक्त उपकरण लगा होता है। यह आपकी खपत के आँकड़े लगातार कंट्रोल रूम को भेजता है, जिससे मीटर रीडर के माध्यम से मीटर रीडिंग कराने की जरूरत खत्म हो जाती है और आपको हर समय एवं सटीक आँकड़े प्राप्त होते हैं। यह मोबाइल फोन के प्रीपेड सिम की तरह काम करता है, जहाँ आप पहले पैसे जमा (रिचार्ज) करते हैं और फिर बिजली का उपयोग करते हैं।

**प्रश्न 2— स्मार्ट मीटर लगवाने के लिए कितने पैसे देने होंगे ?**

**उत्तर—**

- i. **पुराने उपभोक्ताओं के लिए:** मौजूदा मीटरों को स्मार्ट मीटर से बदलने की प्रक्रिया पूरी तरह निःशुल्क (Free of Cost) है। इसके लिए कोई पैसा या शुल्क देने की आवश्यकता नहीं है।
- ii. **नए कनेक्शन के लिए:** नए विद्युत कनेक्शन के लिये स्मार्ट मीटर लागत (Cost) उपभोक्ता को देनी होगी। यह सामान्य मीटर के लिए भी देनी होती थी। यह लागत उ0प्र0 विद्युत नियामक आयोग द्वारा तय की गई है।

**प्रश्न 3— स्मार्ट प्रीपेड मीटर के मुख्य लाभ क्या हैं?**

**उत्तर—**

- i. **छूट:** प्रीपेड उपभोक्ताओं को बैलेंस पॉजिटिव रखने पर बिजली दरों में 2% की विशेष छूट मिलती है।
- ii. **बजट नियंत्रण:** आप देख सकते हैं कि रोज कितनी बिजली खर्च हो रही है, जिससे आप फिजूलखर्ची रोक सकते हैं।
- iii. **पारदर्शी ऑटोमैटिक रीडिंग:** मीटर रीडिंग हेतु मीटर रीडर अब आपके घर नहीं आयेंगे। मीटर रीडिंग में होने वाली मानवीय गलतियों की संभावना शून्य हो जाती है।
- iv. **अलर्ट:** SMS के जरिए आवश्यक सूचनाएँ मिलती है।
- v. **आसान रिचार्ज:** घर बैठे रिचार्ज की सुविधा।
- vi. **मोबाइल ऐप:** यूपीपीसीएल स्मार्ट ऐप अवश्य डाउनलोड करें, जिससे कि आपको सभी सूचनायें, जानकारियाँ एवं एलर्ट तत्काल उपलब्ध होंगे।
- vii. **स्मार्ट मीटर के खराब होने पर इसकी सूचना स्वतः डिस्कॉम को प्राप्त हो जाती है जिससे समस्या का त्वरित समाधान होता है।**

**प्रश्न 4— क्या प्रीपेड होने पर बिजली महंगी हो जाती है?**

**उत्तर—** जी नहीं। बिजली की दरें (टैरिफ) वही रहती हैं जो राज्य विद्युत नियामक आयोग द्वारा तय की जाती हैं। बल्कि, प्रीपेड मोड में बैलेंस पॉजिटिव रखने पर आपको 2% की अतिरिक्त छूट मिलती है, जिससे आपकी बिजली और सस्ती हो जाती है।

**प्रश्न 5— 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। जैसा कि ऊपर बताया गया है 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 हैं, जिसके सापेक्ष लगभग 5.22 लाख पुराने मीटरों को चेक मीटर की तरह लगाया गया है। इनकी तुलना में कोई भी स्मार्ट मीटर तेज चलता हुआ नहीं पाया गया है।

**प्रश्न 6— क्या मेरा कनेक्शन प्रीपेड होने के बाद तुरंत कट जायेगा?**

**उत्तर—** जी नहीं। मीटर प्रीपेड के रूप में सक्रिय होने पर आपको SMS प्राप्त होगा। प्रीपेड होने के बाद 30 दिनों का ग्रेस पीरियड दिया जाता है ताकि आप रिचार्ज की प्रक्रिया समझ सकें। इस अवधि में प्री-पेड बैलेन्स खत्म होने पर भी आपका कनेक्शन नहीं कटेगा। यदि 30 दिन के ग्रेस पीरियड के पश्चात आपका प्री-पेड बैलेन्स समाप्त हो जाता है, तो 3 दिन का इमरजेंसी क्रेडिट पीरियड दिया जाता है। इसके बाद भी यदि प्री-पेड बैलेन्स में बकाया धनराशि है, तो आपका कनेक्शन कट सकता है। उपभोक्ताओं की सुविधा के लिए कुछ समय ऐसे तय किए गए हैं जब प्री-पेड बैलेन्स खत्म होने या निगेटिव होने पर भी बिजली नहीं कटेगी:

- i. रात का समय: शाम 6:00 बजे से सुबह 8:00 बजे तक।
- ii. अवकाश: रविवार, दूसरे शनिवार और सभी सार्वजनिक अवकाश।

(नोट: इस दौरान खर्च की गई बिजली की राशि आपके अगले रिचार्ज से स्वतः कट जाएगी)।

**प्रश्न 7— मैं अपना स्मार्ट मीटर रिचार्ज कैसे करूँ?**

**उत्तर—** रिचार्ज के कई आसान तरीके हैं:

- i. वेबसाइट: [www.uppcl.org](http://www.uppcl.org) पर जाकर 'Smart Meter Prepaid Recharge' विकल्प चुनें।
- ii. मोबाइल ऐप: 'UPPCL Smart App' डाउनलोड करें।
- iii. वॉलेट्स: Paytm, Google Pay, PhonePe, Amazon Pay आदि।
- iv. विभागीय काउन्टर।
- v. अन्य: विद्युत सखी, जन सुविधा केंद्र (CSC), फिनटेक एजेंसी- सहज, व्यमटेक, सरल एवं बी0एल0एस0।

**प्रश्न 8— बैलेंस खत्म होने पर क्या तुरंत बिजली कट जाएगी?**

**उत्तर—** जी नहीं। उपभोक्ताओं को बैलेन्स समाप्त होने के बाद 3 दिन का इमरजेंसी क्रेडिट पीरियड दिया जाता है। इस अवधि में भी रिचार्ज न कराने पर बिजली स्वतः कट जाती है। उपभोक्ताओं को समय-समय पर लो बैलेंस का अलर्ट SMS के माध्यम से भेजा जाता है ताकि वे समय पर रिचार्ज कर सकें।

**प्रश्न 9— बैलेंस कम होने पर SMS अलर्ट कब भेजे जाते हैं?**

**उत्तर—** उपभोक्ताओं को समय पर रिचार्ज की याद दिलाने के लिए सिस्टम द्वारा कई बार SMS भेजे जाते हैं:

- i. **प्रथम अलर्ट:** पिछले रिचार्ज का 30 प्रतिशत बचा होने पर ।
- ii. **द्वितीय अलर्ट:** पिछले रिचार्ज का 10 प्रतिशत बचा होने पर ।
- iii. **शून्य बैलेंस:** जब बैलेंस खत्म हो जाए।
- iv. **मासिक अलर्ट:** प्रत्येक माह के आरंभ में।

**प्रश्न 10— क्या रात में और त्यौहारों में भी बिजली कट जायेगी?**

**उत्तर—** उपभोक्ताओं की सुविधा के लिए कुछ समय ऐसे तय किए गए हैं जब बैलेंस खत्म होने पर या निगेटिव होने पर भी बिजली नहीं कटेगी:

- i. **रात का समय:** शाम 6:00 बजे से सुबह 8:00 बजे तक।
- ii. **अवकाश:** रविवार, दूसरे शनिवार और सभी सार्वजनिक अवकाश।

(नोट: इस दौरान खर्च की गई बिजली की राशि आपके अगले रिचार्ज से स्वतः कट जाएगी)।

**प्रश्न 11— रिचार्ज के बाद बिजली वापस आने में कितना समय लगता है?**

**उत्तर—** रिचार्ज सफल होने के बाद, यानी जब आपका प्री-पेड बैलेंस पॉजिटिव हो जाता है, तो सामान्यतः 2 घंटे के भीतर आपकी बिजली अपने आप चालू हो जाती है। इसके लिए आपको किसी कर्मचारी को बुलाने की आवश्यकता नहीं होती। अगर 2 घंटे के बाद भी बिजली बहाल नहीं होती है, तो आप 1912 पर संपर्क कर सकते हैं, जहां स्मार्ट मीटर से संबंधित शिकायतों के समाधान के लिए विशेष व्यवस्था की गई है। कम रिचार्ज करने पर आपका प्रीपेड बैलेंस पॉजिटिव नहीं होगा और बिजली चालू नहीं होगी, इसलिए यह ध्यान रखना जरूरी है कि आप कम से कम इतना रिचार्ज अवश्य करें जिससे आपका प्री-पेड बैलेंस पॉजिटिव हो जाए।

**प्रश्न 12— अगर मुझे लगता है कि मेरा मीटर बहुत तेज चल रहा है, तो मैं क्या करूँ?**

**उत्तर—** आप संबंधित उपखंड कार्यालय (Sub-division office) में मीटर की जाँच के लिए आवेदन कर सकते हैं। निर्धारित शुल्क जमा करके आपके परिसर में 'चेक मीटर' लगाया जाएगा जिससे सटीकता की पुष्टि हो सके।

**प्रश्न 13– यदि मैंने रिचार्ज किया और पैसा कट गया लेकिन बैलेंस अपडेट नहीं हुआ?**

**उत्तर–** ऐसी स्थिति में घबराएं नहीं। कभी-कभी बैंक सर्वर की समस्या के कारण ऐसा होता है। 24–48 घंटों में पैसा या तो बैलेंस में जुड़ जाएगा या आपके खाते में वापस आ जाएगा। आप 1912 पर ट्रांजैक्शन आईडी0 के साथ शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

**प्रश्न 14– यदि भविष्य में मेरा मोबाइल नंबर बदल जाए, तो उसे अपडेट कैसे करें?**

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

- i. **ऑनलाइन:** पूर्व से रजिस्टर्ड उपभोक्ता UPPCL की आधिकारिक वेबसाइट [www.uppcl.org](http://www.uppcl.org) या 'UPPCL Smart App' के माध्यम से रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर बदल सकते हैं।
- ii. सलाह दी जाती है कि UPPCL की आधिकारिक वेबसाइट [www.uppcl.org](http://www.uppcl.org) पर अपना e-KYC जरूर करायें।
- iii. **हेल्पलाइन:** टोल-फ्री नंबर 1912 पर कॉल करके अपना नया मोबाइल नंबर दर्ज करवाएं।
- iv. **विभागीय कार्यालय:** अपने नजदीकी उपखंड कार्यालय (Sub-division office) में जाकर लिखित अनुरोध के माध्यम से नंबर अपडेट करवा सकते हैं।

**प्रश्न 15– स्मार्ट मीटर स्थापना के दौरान उपभोक्ता को किन बातों का ध्यान रखना चाहिए?**

**उत्तर–** मीटर लगवाते समय निम्नलिखित बिंदुओं पर सतर्क रहें:

- i. **सही विवरण:** मीटर लगाने वाली टीम को अपना सही और वर्तमान में चालू मोबाइल नंबर ही दें क्योंकि इसी मोबाइल नंबर पर ही आपको विभिन्न सूचनायें, बैलेंस व बिल भेजा जायेगा। गलत मोबाइल नंबर देने पर आपको परेशानी होगी। यदि भविष्य में मोबाइल नंबर बदल जाता है तो नया मोबाइल नंबर तत्काल अपडेट करायें। मोबाइल नंबर अपडेट कराने की प्रक्रिया प्रश्न-14 में समझाई गई है।
- ii. **मीटर सीलिंग सर्टिफिकेट:** स्मार्ट मीटर लगाने के बाद 'मीटर सीलिंग सर्टिफिकेट' की प्रति अवश्य मांगें। सुनिश्चित कर लें कि मीटर सीलिंग सर्टिफिकेट पर सभी सूचनाएँ यथा आपका नाम, अकाउंट आईडी0, पुराने एवं नए मीटर के नंबर एवं रीडिंग और मोबाइल नंबर सही अंकित हों।
- iii. **अंतिम रीडिंग:** पुराने मीटर को उतारते समय उसकी अंतिम रीडिंग (Final Reading) अपनी उपस्थिति में नोट करें। यही रीडिंग मीटर सीलिंग सर्टिफिकेट पर भरी जाती है।
- iv. **पहचान पत्र:** केवल अधिकृत एजेंसी के कर्मचारियों से ही मीटर लगवाएं और उनका आईडी कार्ड जरूर देखें।
- v. **सोलर (Net Metering) उपभोक्ता विशेष ध्यान दें:** यदि आपके यहाँ पहले से सोलर एवं नेट मीटर लगा है, तो मीटर सीलिंग सर्टिफिकेट पर पुराने नेट-मीटर की Import (आयात) और Export (निर्यात) दोनों रीडिंग (KWh/KVAH) बिल्कुल सटीक अंकित होना जरूरी है। इससे आपकी पिछली बची हुई Export (निर्यात) यूनिट्स नए सिस्टम में सुरक्षित रहेंगी और कोई आर्थिक हानि नहीं होगी।
- vi. **पुराने की-पैड (CTS) आधारित प्री-पेड उपभोक्ता विशेष ध्यान दें:** यदि आपके यहां पुरानी तकनीक आधारित की-पैड प्री-पेड मीटर स्थापित है, तो मीटर सीलिंग सर्टिफिकेट पर पुराने प्री-पेड मीटर में अवशेष बैलेंस धनराशि का अंकित होना जरूरी है। इससे आपकी बची धनराशि नयी प्री-पेड प्रणाली में क्रेडिट हो जायेगी।

**प्रश्न 16– मेरी पुरानी 'सिक्वोरिटी मनी' (जमानत राशि) का क्या होगा?**

**उत्तर–** आपके कनेक्शन के प्रीपेड में परिवर्तित होते ही, पूर्व में जमा सिक्वोरिटी धनराशि को आपके पिछले बकाये (Arrears) में समायोजित कर दिया जाएगा। यदि कोई बकाया नहीं है, तो यह राशि आपके प्रीपेड बैलेंस के रूप में क्रेडिट कर दी जाएगी।

**प्रश्न 17– मीटर बदलने के बाद बैलेंस और बिलिंग कब शुरू होती है?**

**उत्तर–** मीटर लगने के बाद तीन स्तरों पर क्वालिटी चेक (QC) की प्रक्रिया अपनाई जाती है, जिससे आपके मीटर का सही डाटा सिस्टम में फीड हो। मीटर लगने के बाद क्वालिटी चेक (QC) की प्रक्रिया एवं डाटा अपडेट होने में कुछ दिन (7 से 15 दिन) का समय लग सकता है। इस दौरान स्मार्ट मीटर पोस्ट पेड मीटर की तरह कार्य करता है यानी इस दौरान आप जितनी बिजली का इस्तेमाल करते हैं, उसकी धनराशि पोस्ट पेड बैलेंस में बकाये के रूप में जुड़ती रहती है, जिसका भुगतान बिल बनने पर करना होता है। यदि आपके द्वारा इस धनराशि का भुगतान नहीं किया जाता है, तो यह धनराशि आपको पोस्ट पेड बैलेंस में बकाये के रूप में दिखाई देती है।

**प्रश्न 18– मैं अपना वर्तमान प्रीपेड बैलेंस कहाँ और कैसे देख सकता हूँ?**

**उत्तर–** आप इन 4 आसान तरीकों से अपना बैलेंस ट्रैक कर सकते हैं:

- i. UPPCL स्मार्ट ऐप:** Google Play Store अथवा Apple के App Store से 'UPPCL Smart App' डाउनलोड करें। ऐप पर अपने मोबाइल नम्बर या एकाउंट नम्बर से लॉग-इन करें। यहाँ आपको रीयल-टाइम बैलेंस और दैनिक खपत दिखाई देगी।
- ii. विभागीय वेबसाइट:** [www.uppcl.org](http://www.uppcl.org) पर 'Smart Meter Prepaid Recharge' सेक्शन में जाकर अपनी Account ID डालें। यहाँ बिना लॉगिन के भी बैलेंस देखा जा सकता है।
- iii. SMS अलर्ट:** आपके रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर पर बैलेंस कम होने, शून्य होने या रिचार्ज सफल होने पर तत्काल SMS प्राप्त होता है।
- iv. स्मार्ट मीटर डिस्प्ले:** अपने घर के बाहर लगे मीटर के पुश-बटन को दबाएं। स्क्रीन पर आपको अपना बैलेंस (रुपयों में) दिखाई दे जाएगा।

**प्रश्न 19– मोबाइल ऐप के क्या फायदे हैं?**

**उत्तर–** 'UPPCL Smart App' के जरिए आप:

- i.** रीयल-टाइम बैलेंस देख सकते हैं।
- ii.** पिछले 30 दिनों की दैनिक खपत का ग्राफ देख सकते हैं।
- iii.** रिचार्ज हिस्ट्री और बिलिंग विवरण देख सकते हैं।
- iv.** लोड (Load) बढ़ने या घटने की जानकारी पा सकते हैं।

प्रश्न 20– मेरे बैलेंस में से प्रतिदिन बिजली बिल कैसे कटेगा?

उत्तर– इलेक्ट्रिसिटी चार्ज, फिक्स्ड चार्ज, इलेक्ट्रिसिटी ड्यूटी और अन्य शुल्क आपके प्रीपेड बैलेंस से प्रतिदिन के विद्युत उपभोग के आधार पर काटे जाते हैं। इससे उपभोक्ता पर महीने के अंत में एक साथ बोझ नहीं पड़ता।

उदाहरण:

2 kw शहरी घरेलू उपभोक्ता हेतु दिनांक 01.03.2026 को :-

बिजली खपत : 5 यूनिट और अधिकतम भार : 2 कि० वा०

i. दैनिक फिक्स्ड चार्ज (FC) @ ₹0 110 प्रति कि०वा० :

$$= 2 * 110 / 31 = ₹0 7.10$$

ii. दैनिक एनर्जी चार्ज (EC) @ ₹0 5.50 प्रति यूनिट :

$$= 5 * 5.50 = ₹0 27.50$$

iii. दैनिक ईंधन अधिभार (FPPAS) @ 2.8% (EC+ FC) :

$$= (7.10 + 27.50) * 2.8\% = ₹0 0.97$$

iv. इलेक्ट्रिसिटी ड्यूटी (ED) @5% (EC+ FC+ FPPAS) :

$$= (7.10 + 27.50 + 0.97) * 5\% = ₹0 1.82$$

v. दैनिक बिल = i+ii+iii+iv

$$= 7.10 + 27.50 + 0.97 + 1.82$$

$$= ₹0 37.42$$

नोट: उपरोक्त उदाहरण में बिजली की खपत एवं उपभोक्ता का विद्युत भार समझाने के उद्देश्य से लिये गये हैं। वास्तविक स्थिति में हर उपभोक्ता का विद्युत भार और रोज की खपत अलग-अलग होती है। यदि कोई उपभोक्ता स्वीकृत भार से अधिक लोड इस्तेमाल करता है या स्वीकृत श्रेणी से अलग तरीके से बिजली का उपयोग करता है, तो उसके बिजली दर (टैरिफ) व अन्य अधिभार आदि में कमी या बढ़ोत्तरी हो सकती है।

प्रश्न 21– अगर मेरा पिछला बिल बकाया है, तो क्या मेरी बिजली काट दी जाएगी?

उत्तर– नहीं। आपका कनेक्शन केवल प्रीपेड बैलेंस खत्म होने पर ही कटता है। स्मार्ट मीटर लगने से पहले के बकाये पर बिजली नहीं कटती। प्रीपेड में बदलने के बाद पिछले बकाये के भुगतान के लिए आपको समय दिया जाता है। बकाये की राशि को 'Arrears' कॉलम में दिखाया जाता है और इसे किश्तों में चुकाने की सुविधा भी उपलब्ध है।

**प्रश्न 22– रिचार्ज करने पर पूरा पैसा बैलेंस में क्यों नहीं जुड़ता?**

**उत्तर–** यदि आपके खाते पर पिछला बकाया (Post-paid Arrear) है, तो नीचे दी गयी तालिका के अनुसार आपके रिचार्ज का एक निश्चित प्रतिशत पुराने बकाये के सापेक्ष स्वतः कट जाता है। शेष राशि आपके वर्तमान उपयोग के लिए उपलब्ध होती है।

घरेलू उपभोक्ताओं के लिए	
मूल बकाया (रुपये में)	प्रत्येक रिचार्ज से पोस्ट-पेड बकाया के विरुद्ध समायोजित की जाने वाली राशि (%)
10,000 रुपये तक	10%
10,000 से अधिक और 15,000 तक	15%
15,000 से अधिक और 20,000 तक	20%
20,000 से अधिक	कम से कम 25%

अन्य सभी उपभोक्ताओं के लिए, प्रत्येक रिचार्ज राशि का कम से कम 25 % पोस्टपेड बकाया राशि में समायोजित किया जाएगा।

**प्रश्न 23– क्या मैं पिछले बकाये का एक साथ भुगतान कर सकता हूँ?**

**उत्तर–** हाँ। आप विभागीय काउंटर, UPPCL Smart App, जन सुविधा केंद्र (CSC) तथा फिनटेक एजेंसी-सहज, व्यमटेक, सरल एवं बी0एल0एस0 के माध्यम से एकमुश्त बकाया चुका सकते हैं। इससे आप बकाये पर भविष्य में लगने वाले विलम्ब शुल्क (ब्याज) से बच सकेंगे। विद्युत सखी के माध्यम से बकाये के भुगतान की सुविधा शीघ्र विकसित की जा रही है।

**प्रश्न 24– मुझे कितना रिचार्ज करना चाहिये?**

**उत्तर–** यह सुझाव है कि बार-बार रिचार्ज की प्रक्रिया से बचने के लिए आपको इतना रिचार्ज करना चाहिए कि पोस्टपेड बकाये में समायोजन के बाद आपके प्रीपेड बैलेंस में औसत मासिक खर्च जितना पॉजिटिव बैलेंस हो जाये।

**उदाहरण:** मान लीजिये, आपका मासिक बिजली खर्च ₹0 3,000 है। आपका पोस्टपेड बकाया ₹0 10,000 तथा वर्तमान प्रीपेड बैलेंस ₹0 (-) 1,000 है।

अगर आप ₹0 4,500 से रिचार्ज करते हैं तो किये गये। रिचार्ज से 10 % आपके पोस्टपेड बकाये में समायोजित हो जायेगा।

किया गया रिचार्ज	:	₹0 4500
पूर्व पोस्टपेड बकाया	:	₹0 10,000
पोस्टपेड बकाये में समायोजित (10%)	:	₹0 450
<b>अवशेष पोस्टपेड बकाया</b>	:	<b>₹0 9,550</b>
प्रीपेड हेतु उपलब्ध रिचार्ज	:	(4500-450)= ₹0 4050
पूर्व बैलेंस	:	₹0 (-) 1,000
<b>रिचार्ज के बाद नया बैलेंस</b>	:	<b>(4050-1000)= ₹0 3050</b>

**प्रश्न 25– रिचार्ज करने की न्यूनतम और अधिकतम सीमा क्या है?**

**उत्तर–** रिचार्ज की कोई न्यूनतम अथवा अधिकतम सीमा नहीं है। आप अपनी आवश्यकतानुसार कितनी भी राशि का रिचार्ज कर सकते हैं।

**प्रश्न 26– क्या स्मार्ट मीटर के लिए अलग से मीटर रीडर आएगा?**

**उत्तर–** नहीं। स्मार्ट मीटर स्वचालित रूप से हर महीने के अंत में बिल बनाता है। आपकी खपत का डेटा सीधे सर्वर पर चला जाता है। आपको बिल SMS के माध्यम से प्राप्त होगा। इसके अतिरिक्त आप अपना बिल UPPCL की विभागीय वेबसाइट [www.uppcl.org](http://www.uppcl.org) एवं 'UPPCL Smart App' से डाउनलोड कर सकते हैं।

**प्रश्न 27– क्या स्मार्ट मीटर सुरक्षित हैं?**

**उत्तर–** हाँ, स्मार्ट मीटर पूरी तरह सुरक्षित हैं। डेटा ट्रांसमिशन के लिए एन्क्रिप्शन तकनीक का उपयोग किया जाता है, जिससे आपकी खपत की जानकारी गोपनीय रहती है।

**प्रश्न 28– 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](https://consumer.uppcl.org/wss/pay_bill_home) ही है।
- iii. केवल आधिकारिक वेबसाइट ([www.uppcl.org](http://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 अनधिकृत व्यक्ति को रिचार्ज के लिए पैसा न दें। केवल आधिकारिक माध्यमों का ही उपयोग करें।

**प्रश्न 29– मीटर में 'स्टोर रीडिंग' (Stored Reading) क्या होती है?**

**उत्तर–** मीटर में स्टोर रीडिंग वह यूनिट्स होती हैं जो मीटर में तो चलती रहती हैं, लेकिन किसी कारण से उनका सही समय पर बिल नहीं बन पाता और वे जमा होती रहती हैं। जब मीटर रीडर सही रीडिंग नहीं लेता या अनुमान से कम यूनिट डालकर बिल बना देता है, तो असली खपत और बिल में फर्क आ जाता है। यही फर्क मीटर में "स्टोर" हो जाता है और इसी को "स्टोर रीडिंग" (Stored Reading) कहा जाता है।

**उदाहरण:**

मान लीजिए 01.01.2026 को मीटर में रीडिंग 1000 यूनिट थी और उसका सही बिल बन गया। इसके बाद 01.02.2026 को मीटर की रीडिंग 1400 यूनिट हो गई, लेकिन मीटर रीडर ने बिना देखे 1100 यूनिट मानकर सिर्फ 100 यूनिट का बिल बना दिया। यानी 300 यूनिट का बिल

नहीं बना और वह मीटर में ही रह गई। फिर 01.03.2026 को मीटर की रीडिंग 1700 यूनिट हो गई, लेकिन इस बार भी मीटर रीडर ने 1200 यूनिट मानकर सिर्फ 100 यूनिट का बिल बनाया। अब तक कुल 500 यूनिट (पहले 300 + बाद में 200) का बिल नहीं बना और ये सारी यूनिट मीटर में स्टोर हो गईं।

अब जब अगली बार सही रीडिंग ली जाएगी, तो ये सारी बची हुई (स्टोर) यूनिट एक साथ जुड़कर बिल में आ जाएंगी। इसी वजह से उपभोक्ता को अचानक ज्यादा बिल दिखाई देता है, जबकि असल में वह पिछले महीनों की बची हुई यूनिट्स होती हैं।

स्टोर रीडिंग मतलब वो यूनिट्स जिनका पहले बिल नहीं बना और बाद में एक साथ बिल में जुड़ जाती हैं।

### प्रश्न 30– पुराने मीटर की 'स्टोर रीडिंग' (Stored Reading) का क्या होता है?

उत्तर– स्मार्ट मीटर लगने के समय, यदि आपके पुराने मीटर में कुछ ऐसी यूनिट्स (रीडिंग) बची हैं जिनका पिछला बिल नहीं बन पाया था, तो वह पूरी 'अन-बिल्ड स्टोर रीडिंग' स्मार्ट मीटर के पहले बिल में जोड़ दी जाएगी।

इसी कारण स्मार्ट मीटर लगने के बाद पहला बिल आपको अधिक लग सकता है। यह कोई अतिरिक्त शुल्क नहीं, बल्कि आपके द्वारा पहले उपयोग की गई बिजली का ही बिल है।

#### उदाहरण:

एक सामान्य 2 किलोवाट (2kW), शहरी घरेलू उपभोक्ता हेतु:-

<b>i.</b>	पूर्व जमा सिक्योरिटी धनराशि	रु0	600
<b>ii.</b>	दिनांक 01.02.2026 तक का पोस्टपेड बकाया	रु0	5000
<b>iii.</b>	दिनांक 01.03.2026 को बने पोस्टपेड बिल की राशि	रु0	2000
<b>iv.</b>	प्री-पेड में परिवर्तित होने की तिथि		16.03.2026
<b>v.</b>	उपभोक्ता ने 1 मार्च से 15.03.2026 तक पोस्टपेड मोड में बिजली का उपयोग किया। इस अवधि के उपभोग का भुगतान भी उपभोक्ता द्वारा किया जाना है। बढ़ते तापमान और बिजली की बढ़ती खपत के कारण यह सामान्य पिछले औसत उपभोग से अधिक हो सकता है।		
<b>vi.</b>	पिछले मीटर की स्टोर रीडिंग	यूनिट	500
<b>vii.</b>	पिछले मीटर की स्टोर रीडिंग का बिल	रु0	3229
<b>viii.</b>	दिनांक 01.03.2026 से 15.03.2026 तक का बिल राशि	रु0	1500
<b>ix.</b>	कुल पोस्टपेड बकाया {(ii)+(iii)+(vii)+(viii)}	रु0	(5000 + 2000+3229+1500) = 11729
<b>x.</b>	सिक्योरिटी घटाने के बाद शुद्ध पोस्टपेड बकाया	रु0	(11729-600) = 11129
<b>xi.</b>	अनुमानित अगले 1 महीने के उपभोग हेतु किया जाने वाला अग्रिम रिचार्ज	रु0	3000
<b>xii.</b>	कुल देय राशि (पोस्टपेड बकाया + अग्रिम रिचार्ज)	रु0	(11129 + 3000) = 14129
<b>xiii.</b>	Current Prepaid Balance: रु0 14,129 के भुगतान के बाद मीटर में रु0 3,000 का उपयोग योग्य क्रेडिट बैलेंस दिखाएगा।		

नोट: उदाहरण में बिजली की दरें समझाने के उद्देश्य से लिये गये हैं। वास्तविक टैरिफ कम या ज्यादा हो सकता है।

**प्रश्न 31– स्मार्ट मीटर में पोस्ट पेड बैलेंस क्या होता है?**

**उत्तर–** स्मार्ट मीटर में पोस्ट-पेड बैलेंस का अर्थ उस राशि से होता है जो प्रीपेड होने से पहले उपभोक्ता द्वारा उपयोग की गई बिजली के बदले अभी तक जमा नहीं की गई है, यानी यह एक प्रकार का बकाया (Outstanding) होता है। जब मीटर पोस्ट-पेड मोड पर चलता है, तो उपभोक्ता पहले बिजली का उपयोग करता है और बाद में उसका भुगतान करता है। मीटर हर दिन या हर समय आपके द्वारा खर्च की गई यूनिट्स को रिकॉर्ड करता रहता है और उसी के आधार पर बिल बनता रहता है। यह पूरा खर्च बकाया के रूप में जुड़ता रहता है, जिसे पोस्ट-पेड बैलेंस कहा जाता है। उदाहरण के तौर पर, यदि किसी उपभोक्ता ने एक महीने में ₹0 1000 की बिजली इस्तेमाल की और उपभोक्ता ने अभी तक यह राशि जमा नहीं की है, तो उसके स्मार्ट मीटर में ₹0 1000 पोस्ट-पेड बैलेंस के रूप में दिखेगा। जैसे-जैसे वह आगे और बिजली उपयोग करेगा, यह बकाया राशि बढ़ती जाएगी, और जब वह बिल का भुगतान कर देगा, तो यह बैलेंस शून्य हो जाएगा। इस प्रकार जिस दिन से उपभोक्ता का मीटर प्री-पेड हुआ है, उस दिन से पोस्ट-पेड बैलेंस उपभोक्ता की देनदारी को दर्शाता है।

**प्रश्न 32– क्या स्मार्ट मीटर लगने के कारण बिल अधिक आता है?**

**उत्तर–** स्मार्ट मीटर लगने के बाद कुछ उपभोक्ताओं को बिल अधिक लगने का मुख्य कारण यह है कि अब बिजली की खपत का पूरा और सटीक हिसाब सामने आने लगता है। पहले पारंपरिक मीटरों में कई बार मीटर रीडर की गलती, मीटर के डिस्प्ले में खराबी या सही रीडिंग न दिखने के कारण गलत या अनुमानित रीडिंग दर्ज हो जाती थी। इससे वास्तविक खपत और बिल में अंतर रह जाता था। इसी अंतर के कारण कुछ यूनिट्स का बिल समय पर नहीं बन पाता और वे मीटर में जमा रहती हैं, जिन्हें स्टोर रीडिंग कहा जाता है। ये वे यूनिट्स होती हैं जिनका उपयोग तो हो चुका होता है, लेकिन उनका बिल बाद में बनता है। जब पुराने मीटर की जगह स्मार्ट मीटर लगाया जाता है, तो ये सभी जमा यूनिट्स एक साथ बिल में जुड़ जाती हैं, जिससे बिल अचानक अधिक दिखाई देता है।

साथ ही, स्मार्ट मीटर लगने के बाद 7 से 15 दिनों तक क्वालिटी चेक और डेटा अपडेट की प्रक्रिया चलती है। इस दौरान स्मार्ट मीटर पोस्ट-पेड की तरह कार्य करता है, यानी उपयोग की गई बिजली का खर्च बकाया के रूप में जुड़ता रहता है। यदि इस राशि का समय पर भुगतान नहीं किया जाता, तो यह पोस्ट-पेड बैलेंस में दिखती रहती है और बढ़ती जाती है।

**प्रश्न 33– क्या सोलर पैनल लगवाने पर मुझे स्मार्ट मीटर बदलना होगा?**

**उत्तर–** नहीं। आपके घर लगा हुआ स्मार्ट प्रीपेड मीटर भविष्य के लिए तैयार (Future Ready) है। यदि आप बाद में रूफटॉप सोलर लगवाते हैं, तो आपको मीटर बदलने की आवश्यकता नहीं होगी। यही मीटर सोलर की 'नेट मीटरिंग' के लिए सक्षम है।

**प्रश्न 34– क्या सोलर पैनल लगवाने पर मेरा बिजली का बिल शून्य हो जायेगा?**

**उत्तर–** जब आपका सोलर पैनल बिजली बनाता है 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 बिजली 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।

यानि 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 है, तो बची हुई Export यूनिट अगले महीने के लिए आगे बढ़ा दी जाती 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 रहीं हैं, तो भी केवल बिल में इनर्जी चार्ज (Energy Charge) जीरो होगा, लेकिन इसके अलावा फिक्सड चार्ज (FC), इलेक्ट्रिसिटी ड्यूटी (ED) और अन्य शुल्क प्रतिदिन आपके बैलेंस से कटते रहेंगे। इस वजह से अगर आपका बैलेंस खत्म या निगेटिव होता है तो आपका कनेक्शन कट सकता है। इसलिए आपको सलाह दी जाती है कि आप समय-समय पर अपना प्री-पेड बैलेंस रिचार्ज करते रहें और कम से कम इतनी राशि अवश्य रखें, जिससे बैलेंस खत्म या निगेटिव होने की स्थिति न आए। मार्च महीने तक एकत्र हुई सरप्लस सोलर यूनिट (Surplus Solar Units) का क्रेडिट (राशि समायोजन) उपरोक्तानुसार अप्रैल महीने में दिया जायेगा।

### प्रश्न 35— प्रीपेड सिस्टम में 'नेट मीटरिंग' (Net Metering) कैसे काम करती है?

उत्तर— यह सुविधा केवल घरेलू उपभोक्ताओं के लिए है। नेट मीटरिंग में आपके द्वारा ग्रिड से ली गई बिजली (Import) और ग्रिड को दी गई बिजली (Export) के अंतर (Net Units) पर बिल बनता है।

- i. **लॉजिक:** प्रतिदिन आपकी नेट यूनिट निकाली जाती है [Import - Export]।
- ii. **गणना:** यदि नेट यूनिट पॉजिटिव है, तो उस पर लागू टैरिफ स्लैब के अनुसार चार्ज काटा जाएगा। यदि यह नेगेटिव है (आपने बिजली ज्यादा दी है), तो उस दिन का बिजली शुल्क (Energy Charge) शून्य होगा और बची हुई यूनिट अगले दिन के लिए 'कैरी फॉरवर्ड' हो जाएगी।
- iii. **ध्यान दें:** अगर आपका Export Unit, Import Unit से अधिक है तो केवल इनर्जी चार्ज (EC) शून्य होता है। इससे फिक्सड चार्ज (FC), इलेक्ट्रिसिटी ड्यूटी (ED) एवं अन्य शुल्क समायोजित नहीं होते। फिक्सड चार्ज (FC), इलेक्ट्रिसिटी ड्यूटी (ED) और अन्य शुल्क प्रतिदिन आपके बैलेंस

से कटते रहेंगे। इस वजह से अगर आपका बैलेंस निगेटिव होता है तो आपका कनेक्शन स्वतः कट जायेगा।

**प्रश्न 36– 'नेट बिलिंग' (Net Billing) का दैनिक गणना लॉजिक क्या है?**

**उत्तर–** नेट बिलिंग में बिजली के आने और जाने की दरों का अलग-अलग हिसाब होता है।

- i. **स्टेप 1:** ग्रिड से ली गई बिजली (Import) की कीमत लागू टैरिफ स्लैब पर निकाली जाती है।
- ii. **स्टेप 2:** ग्रिड को दी गई बिजली (Export) की कीमत टैरिफ ऑर्डर में निर्धारित दर (जैसे ₹0 3/यूनिट या जो भी लागू हो) पर निकाली जाती है।
- iii. **स्टेप 3:** शुद्ध देय राशि = (Import की कीमत) – (Export की कीमत)।

**उदाहरण से समझें (नेट बिलिंग):** मान लीजिए एक दिन में:

आपने ग्रिड से 30 यूनिट ली (Import)।

आपने ग्रिड को 20 यूनिट दी (Export)।

मान लीजिए दर: Import = ₹0 7/यूनिट, Export = ₹0 3/यूनिट।

गणना:

$$\text{Import खर्च: } 30 \times 7 = ₹0 210$$

$$\text{Export बचत: } 20 \times 3 = ₹0 60$$

उस दिन आपके बैलेंस से कटौती: ₹0 210 – ₹0 60 = ₹0 150 + फिक्स्ड चार्ज + इलेक्ट्रिसिटी ड्यूटी और अन्य चार्ज।

यदि किसी दिन आपकी Export की कीमत Import से ज्यादा हो जाती है, तो उस दिन बिजली शुल्क शून्य होगा और अतिरिक्त राशि अगले दिन के बिजली शुल्क को कम करने के लिए आगे बढ़ा दी जाएगी।

**प्रश्न 37– शिकायत दर्ज करने के लिए संपर्क सूत्र क्या हैं?**

**उत्तर–**

- i. टोल फ्री नंबर: 1912 (24 घण्टे उपलब्ध)
- ii. वेबसाइट: [www.uppcl.org](http://www.uppcl.org)
- iii. व्हाट्सऐप: विभागीय व्हाट्सऐप नंबर पर चैटबॉट के जरिए:
  - मध्यांचल : 766-900-3409
  - पश्चिमांचल : 785-980-4803
  - पूर्वांचल : 801-096-8292
  - दक्षिणांचल : 801-095-7826
  - केस्को : 828-783-5233

**प्रश्न 38– 1912 पर ही 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 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 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 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 किसी 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 अक्सर 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। इसके विपरीत 1912 पर की गई शिकायत पूरी तरह दर्ज होती है और उसका समाधान तय समय में करने के लिए नियमित मॉनीटरिंग होती है और आपको समाधान की स्थिति की जानकारी मिलती रहती है।

एक और बात यह है कि जब आपकी समस्या का समाधान हो जाता है, तो आप 1912 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 पर शिकायत दर्ज करना सबसे अच्छा तरीका है।