अधिसूचना दिनांक 28 अगस्त, 2009

मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग

चतुर्थ एवं पंचम तल, विट्ठन मार्केट, भोपाल – 462 016

अन्तिम विनियम

(अद्यतन संशोधनों सहित)

भोपाल, दिनांक 20 अगस्त, 2009

क्रमांक – 1776/म.प्र.वि.नि./2009 – विद्युत अधिनियम, 2003 (क्रमांक 36, वर्ष 2003) की धारा 181 की उपधारा (2) की कण्डिका (आर), (एस) एवं (जेड पी) सहपठित धारा 42 की उपधारा (5), (6) एवं (7) तथा इस संबंध में सभी सामर्थ्यकारी शक्तियों का प्रयोग करते हुए एवं भारत सरकार, विद्युत मंत्रालय द्वारा दिनांक 8 जून, 2005 को जारी अधिसूचना क्रमांक जीएसआर 379 (ई), जिसके बिन्दु क्रमांक 7 के अन्तर्गत' ''उपभोक्ता शिकायत के निराकरण हेतु फोरम एवं विद्युत लोकपाल'' नियम बनाये गये हैं, के परिपालन में मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग एतद् द्वारा दिनांक 30 अप्रैल, 2004 को अधिसूचित प्रचलित विनियमों मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना) विनियम, 2004 को पुनरीक्षित करता है ।

मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना) (पुनरीक्षण प्रथम) विनियम, 2009

अध्याय – 1 : प्रस्तावना

मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग की मान्यता है कि उपभोक्ता सेवाओं में और अधिक सुधार सुनिश्चित किये जाने के साथ–साथ उपभोक्ता शिकायतों के समयबद्ध तथा संतोषप्रद निराकरण प्रदान करने तथा प्रचलित विनियमों के पुनरीक्षित किये जाने की नितान्त आवश्यकता है ।

अध्याय 2 : संक्षिप्त शीर्षक, प्रारंभ तथा परिभाषाएं

2.1 **संक्षिप्त शीर्षक तथा प्रारम्भ :** ये विनियम **मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना) (पुनरीक्षण प्रथम) विनियम, 2009 [आरजी–3(1), वर्ष 2009]** कहलायेंगे ।

2.2 ये विनियम मध्यप्रदेश राज्य में अपने–अपने अनुज्ञप्ति प्राप्त क्षेत्रों में प्रचालन कर रहे विद्युत वितरण अनुज्ञप्तिधारियों/व्यापारिक विशेषाधिकारियों (Franchisees) को, केवल ग्रामीण विद्युत सहकारी समितियों के क्षेत्राधिकार को छोड़कर, लागू होंगे ।

2.3 ये विनियम मध्यप्रदेश शासन के शासकीय राजपत्र में प्रकाशित होने के दिनांक से प्रभावशील होंगे ।

परिभाषाएं :

2.4 इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो :

(ए) ''अधिनियम'' से अभिप्रेत है, विद्युत अधिनियम, 2003 (क्रमांक 36, वर्ष 2003);

(बी) ''अध्यक्ष'' से अभिप्रेत है, फोरम का अध्यक्ष;

(सी) ''आयोग'' से अभिप्रेत है, मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग;

(डी) ''शिकायत कर्ता (Complainant)'' से अभिप्रेत है –

(i) अधिनियम की धारा 2 की कण्डिका (15) में परिभाषित उपभोक्ता; अथवा

(ii) नवीन संयोजन हेतु एक आवेदनकर्ता ; अथवा

(iii) उपभोक्ताओं की कोई पंजीकृत संस्था ; अथवा

(iv) उपभोक्ताओं की कोई अपंजीकृत संस्था, जहाँ उपभोक्ताओं का एक–समान हित हो ; अथवा

(v) उपभोक्ता की मृत्यु हो जाने की दशा में, उसका वैध उत्तराधिकारी या प्रतिनिधि;

(ई) ''शिकायत (Complaint)'' से अभिप्रेत है किसी शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत के निराकरण के संबंध में दिया गया कोई अभ्यावेदन;

(एफ) ''उपभोक्ता विवाद (Consumer Dispute)'' से अभिप्रेत है ऐसा कोई विवाद, जिसमें अनुज्ञप्तिधारी अथवा उसका कोई प्रतिनिधि जिसके विरूद्ध शिकायत की गई हो वह उस शिकायत में दर्शाये गये आरोपों को अस्वीकृत करता या विवादित मानता हो;

(जी) ''वितरण अनुज्ञप्तिधारी (Distribution Licensee)'' से अभिप्रेत है, अनुज्ञप्तिधारी, जो अपने अनुज्ञप्ति प्राप्त विद्युत प्रदाय के क्षेत्र में उपभोक्ताओं को विद्युत प्रदाय करने हेतु वितरण प्रणाली के संचालन एवं संधारण करने के लिये अधिकृत हो;

(एच) ''त्रुटि (Defect)'' से अभिप्रेत है, स्पष्टतः या विवक्षित रूप में, तत्समय में लागू किसी विधि या अनुबंध के अनुसरण में या विद्युत सेवा के संबंध में अनुज्ञप्तिधारी द्वारा वर्णित

सेवा, उपकरण या सामग्री की गुणवत्ता, मात्रा, शुद्धता या स्तर को बनाये रखने में पाया गया कोई दोष, अपूर्णता या कमी;

(आई) ''विद्युत सेवा (Electricity Service)'' से अभिप्रेत है, विशेष तौर से और निबन्धन की व्यापकता पर प्रभाव डाले बिना, विद्युत प्रदाय, बिलिंग करना, मीटर लगाना और उपभोक्ता की विद्युत प्रदाय और अन्य सभी संबद्ध सेवाओं आदि का संधारण करना, आदि;

(जे) 'विद्युत लोकपाल (Electricity Ombudsman)'' से अभिप्रेत है, अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (6) के अनुसरण में आयोग द्वारा नियुक्त या पदांकित एक प्राधिकारी, जिसे फोरम में दर्ज की गई शिकायत के निराकरण से असंतुष्ट कोई उपभोक्ता अभ्यावेदन दे सकेगा;

(के) 'फोरम (Forum)'' से अभिप्रेत है, ''विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम'' जिसे अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (5) के अनुसरण में प्रत्येक वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा गठित किया गया है;

(एल) ''व्यापारिक विशेषाधिकारी (Franchisee)'' से अभिप्रेत है वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्राधिकृत कोई व्यक्ति जिसे उसकी ओर से उसके प्रदाय क्षेत्र के अन्तर्गत किसी विशिष्ट क्षेत्र में विद्युत वितरण हेतु अधिकृत किया गया है;

(एम) ''शिकायत (Grievance)'' से अभिप्रेत है अनुज्ञप्तिधारी द्वारा किसी उपभोक्ता की शिकायत को पंजीकृत करने अथवा उसका निराकरण न करने में विफलता के फलस्वरूप उपभोक्ता की असंतुष्टि तथा इसमें सम्मिलित होगा किसी शिकायत के संबंध में उपभोक्ता एवं अनुज्ञप्तिधारी के मध्य कोई विवाद अथवा प्रभावित व्यक्ति द्वारा दायर की गई शिकायत के संबंध में अथवा अनुसरण में अनुज्ञप्तिधारी द्वारा की गई कोई कार्यवाही । तथापि, अधिनियम के निम्न उपबंधों के विस्तार क्षेत्र के अन्तर्गत आने वाले विषय इन विनियमों के अन्तर्गत शिकायत नहीं माने जाएंगे :

(i) विद्युत का अनाधिकृत उपयोग जैसा कि अधिनियम की धारा 126 के अन्तर्गत प्रावधानित किया गया है;

(ii) अपराध तथा अर्थदण्ड, जैसा कि अधिनियम की धारा 135 से 139 के अन्तर्गत प्रावधानित किया गया है;

(iii) विद्युत के वितरण, प्रदाय अथवा उपयोग में किसी दुर्घटना से संबंधित क्षतिपूर्ति जैसा कि अधिनियम की धारा 161 के अन्तर्गत प्रावधानित किया गया है; एवं

(iv) बकाया राशि की वसूली जहां बिल की गई राशि विवादित न हो;

(एन) ''अनुज्ञप्तिधारी (Licensee)'' से अभिप्रेत है विद्युत वितरण अनुज्ञप्तिधारी;

(ओ) ''सदस्य (Member)'' से अभिप्रेत है फोरम का सदस्य;

(पी) ''सम्पर्क अधिकारी (Nodal Officer)'' से अभिप्रेत है वितरण अनुज्ञप्तिधारी का कोई अधिकारी जो फोरम के दक्ष संचालन हेतु आवश्यक पदाधिकारियों/सुविधाएं प्रदान किये जाने हेतु अनुज्ञप्तिधारी तथा फोरम के मध्य एक मध्यस्थ की भूमिका का निर्वहन करेगा ।

2.5 अन्य सभी अभिव्यक्तियां जो यहां प्रयुक्त की गई हैं, किन्तु जिन्हें यहां परिभाषित नहीं किया गया है परन्तु अधिनियम में परिभाषित हैं, उनका वही अर्थ होगा जो अधिनियम में उनके लिये दिया गया हो । यहां प्रयुक्त अन्य अभिव्यक्तियां जिन्हें इस विनियम या अधिनियम में विशेष रूप से परिभाषित नहीं किया गया है किन्तु राज्य के विद्युत उद्योग पर लागू, संसद से पारित किसी विधि में परिभाषित किया गया है, उनका वही अर्थ होगा जो ऐसी विधि में उनके लिये दिया गया हो। उपरोक्त के अधीन यहां प्रयुक्त अभिव्यक्ति जो विशेष रूप से इस विनियम अथवा अधिनियम अथवा संसद द्वारा पारित किसी विधि में परिभाषित नहीं है, उसका वही अर्थ होगा जैसा विद्युत प्रदाय उद्योग में सामान्यतः निर्दिष्ट किया जाता है ।

अध्याय – 3 : शिकायत निवारण फोरम

फोरम का गठन

3.1 प्रत्येक विद्युत वितरण अनुज्ञप्तिधारी, एक या एक से अधिक फोरम(ों) को नियुक्त करेगा, जिसे इन विनियमों के अनुसार उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण हेतु 'विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम' नामोद्दिष्ट किया जाएगा । ये फोरम उपभोक्ताओं की शिकायतों का निपटान सामान्यतः छः सप्ताह की अवधि के भीतर करेंगे जो किसी भी दशा में आठ सप्ताह से अधिक न होगी । प्रत्येक विद्युत वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा कम से कम एक फोरम की स्थापना की जाएगी।

3.2 फोरम का मुख्यालय ऐसे स्थान पर होगा जैसा कि अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अधिसूचित किया जाए । फोरम, तथापि, अपनी बैठकें अपने मुख्यालय के अतिरिक्त अन्य स्थानों पर भी आयोजित कर सकेगा जिसका समग्र उद्देश्य इस भावना के अनुरूप होगा कि शिकायतों/व्यथाओं की सुनवाई तथा निपटान उपरोक्त विनियम 3.1 में विनिर्दिष्ट समयावधि के अन्तर्गत हो ।

3.3 यदि आवश्यकता समझी जाए तो आयोग अनुज्ञप्तिधारी को अतिरिक्त फोरम(ों) की स्थापना बाबत् निर्देशित कर सकेगा ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि प्रत्येक शिकायत का निपटान उपरोक्त विनियम 3.1 में दर्शाई गई समय सीमा के अन्तर्गत हो सके ।

3.4 फोरम में, फोरम के अध्यक्ष को सम्मिलित कर कुल तीन सदस्य होंगे । तीन सदस्यों में से एक स्वतंत्र सदस्य होगा जो कि उपभोक्ता मामलों से परिचित हो तथा अभियांत्रिकी/विधि में स्नातक की उपाधि का धारक होगा तथा जिसे न्यूनतम 20 वर्ष का व्यावसायिक अनुभव होगा तथा आयोग द्वारा नामोद्दिष्ट किया जाएगा तथा आयोग के दिशा–निर्देशों के अनुसार अनुज्ञप्तिधारी द्वारा नियुक्त किया जाएगा एवं अधिमानतः राज्य शासन/राज्य शासन उपक्रम के सेवानिवृत्त पदाधिकारियों में

से होगा अथवा ऐसा व्यक्ति हो जो तकनीकी या विधि विषयों में उत्कृष्ठ योग्यता रखता हो । फोरम के अन्य दो सदस्य अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उसके सेवारत अधिकारियों में से आयोग से परामर्श अनुसार नियुक्त किये जाएंगे । अनुज्ञप्तिधारी आयोग से परामर्श उपरान्त तीन सदस्यों में से किसी एक को अध्यक्ष के रूप में नामोद्दिष्ट करेगा । सदस्यगण तथा अध्यक्ष योग्य, सनिष्ठा रखने वाले व्यक्ति होंगे जिन्हें अपने–अपने कार्यक्षेत्रों की पर्याप्त जानकारी हो । सदस्यों को अनुभव तथा योग्यता निम्न दर्शायेनुसार होने चाहिए । तथापि, जहां आवश्यक समझा जाए आयोग अनुभव के मानदण्डों में छूट प्रदान कर सकेगा ।

(अ) अनुज्ञप्तिधारी द्वारा नियुक्त किये जाने वाला एक सदस्य, उसके अधिकारियों में से ऐसा व्यक्ति होगा जो अभियांत्रिकी में स्नातक की उपाधि का धारक होगा तथा जिसे विद्युत वितरण में कम से कम बीस (20) वर्ष का अनुभव हो एवं जिसे अनुज्ञप्तिधारी के अधीक्षण यंत्री के समकक्ष पद पर न्यूनतम एक वर्ष का अनुभव हो या जिसे अनुज्ञप्तिधारी के कार्यपालन यन्त्री के समकक्ष पद पर न्यूनतम पांच वर्ष का अनुभव हो ।

(ब) अनुज्ञप्तिधारी द्वारा नियुक्त किये जाने वाला एक सदस्य, उसके अधिकारियों में से ऐसा व्यक्ति होगा जिसे लेखांकन और/या राजस्व और/या वाणिज्यिक मामलों में कम से कम पन्द्रह (15) वर्ष का अनुभव हो एवं जिसे अनुज्ञप्तिधारी के संयुक्त संचालक/अधीक्षण यंत्री के पद पर न्यूनतम एक वर्ष का अनुभव होना चाहिए या जिसे अनुज्ञप्तिधारी के कार्यपालन यंत्री के समकक्ष पद पर न्यूनतम पांच वर्ष का अनुभव होना चाहिए ।

3.5 वितरण अनुज्ञप्तिधारी, आयोग को फोरम के दो सदस्यों में से प्रत्येक पद हेतु न्यूनतम तीन अधिकारियों के नामों की एक सूची (पैनल) प्रस्तुत करेगा । प्रत्येक अधिकारी के संबंध में उसकी योग्यता, अनुभव से संबंधित विवरण तथा कार्यक्षमता, संनिष्ठा तथा प्रतिष्ठा से संबंधित पृष्ठभूमि के साथ–साथ उनके द्वारा आहरित किये जा रहे वर्तमान वेतन के विवरण भी प्रस्तुत किये जाएंगे । आयोग द्वारा अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रस्तावित नामों पर विचार किया जाएगा तथा आयोग के अनुमोदन पश्चात, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा सदस्यों की नियुक्ति की जाएगी ।

3.6 सदस्यों की उपयुक्तता तथा योग्यता/क्षमता तथा सदस्यों की सूची, जैसा कि इसका उल्लेख विनियम 3.4 में किया गया है, का निर्णय अनुज्ञप्तिधारी द्वारा इस हेतु यथोचित प्राधिकृत समिति द्वारा किया जाएगा ।

सेवा कार्यकाल एवं सेवा शर्तें :

3.7 विनियम 3.4 के अन्तर्गत, आयोग द्वारा मनोनीत सदस्य के संबंध में उसे भुगतान योग्य वेतन अथवा मानदेय तथा अन्य भत्ते तथा सेवा की निबंधन तथा शर्तें आयोग द्वारा राज्य शासन के

परामर्श अनुसार अनुमोदित की जाएंगी तथा इन्हें अनुज्ञप्तिधारी को भारित किया जाएगा जो कि उसे समयबद्ध तथा नियमित भुगतान बाबत् उत्तरदायी होगा । ऐसे सदस्य, जो कि विनियम 3.4 के अन्तर्गत वितरण अनुज्ञप्तिधारी के अधिकारी हैं, के संबंध में भुगतान योग्य वेतन अथवा मानदेय तथा भत्ते, विद्युत वितरण कम्पनी के ऐसे अधिकारियों हेतु प्रचलित मान के अनुरूप होंगे ।

3.8 सदस्यों का वेतन, भत्ते तथा सेवा संबंधी अन्य निबंधन तथा शर्तें उनकी नियुक्ति उपरान्त इस प्रकार परिवर्तित नहीं जाएंगी जिसके अनुसार नियुक्ति उपरान्त ये उनके लिये अलाभकारी हों ।

3.9 अनुज्ञप्तिधारी द्वारा फोरम संबंधी समस्त लागत तथा व्यय वहन किये जाएंगे जिसमें इन विनियमों के अन्तर्गत फोरम की सहायता हेतु उसके कृत्यों में निर्वहन हेतु स्थापना तथा वांछित पदाधिकारियों पर किया गया व्यय भी शामिल होगा ।

3.10 फोरम के कार्यालयीन व्यय को अनुज्ञप्तिधारी की राजस्व आवश्यकता माना जाएगा तथा इसे दर्शाये गये व्यय में दिखाना अनुमत होगा ।

3.11 फोरम के अध्यक्ष तथा सदस्यों का कार्यकाल उनकी नियुक्ति दिनांक से दो वर्षों की अवधि के लिये होगा बशर्ते यह भी कि कोई भी मनोनीत सदस्य पैंसठ वर्ष की आयु पूर्ण कर लेने पर अपना कार्यभार धारित नहीं कर सकेगा । अनुज्ञप्तिधारी अगले अध्यक्ष तथा सदस्यों की चयन प्रक्रिया विद्यमान पदधारियों के निर्धारित सेवाकाल की अवधि समाप्त होने से काफी समय पूर्व प्रारम्भ करेगा । विद्यमान फोरम के कार्यकाल की समाप्ति उपरान्त, नवीन सदस्यों तथा अध्यक्ष की नियुक्ति में अपरिहार्य कारणों से विलंब होने की दशा में, विद्यमान फोरम विनियम 3.4 के उपबंधों के अध्यधीन अपने कृत्य अधिकतम तीन माह की अवधि तक जारी रख सकेंगे जब तक नवीन सदस्य तथा अध्यक्ष अपने–अपने कार्य ग्रहण नहीं कर लेते । अनुज्ञप्तिधारी यह सुनिश्चित करेगा कि पदों को न भरे जाने के कारण फोरम की कार्यप्रणाली में व्यवधान उत्पन्न न हो तथा यह भी सुनिश्चित करेगा कि नवीन फोरम बढ़ाये गये कार्यकाल की अवधि के भीतर ही क्रियाशील हो जाए। यदि मनोनीत सदस्य अपने पद को त्याग दिये जाने का निर्णय लेता है तो उसे अनुज्ञप्तिधारी को दो (2) माह का नोटिस लिखित में देना होगा या इसके बदले में उसे दो माह का वेतन जमा करना होगा ।

3.12 अनुज्ञप्तिधारी द्वारा विनियम 3.4 (अ) एवं (ब) के अनुसार नियुक्त किये गये अधिकारियों द्वारा धारित पद पर धारणाधिकार (Lien) अनुज्ञप्तिधारी के साथ कायम रखा जाएगा ।

3.13 मनोनीत सदस्य को भारतीय दण्ड संहिता 1860 (क्रमांक 45, वर्ष 1860) की धारा 2.1 के आशय के अन्तर्गत मनोनीत सदस्य को लोकसेवक समझा जाऐगा ।

फोरम के सदस्यों का हटाया जाना

3.14 फोरम के किसी सदस्य को अपने पद से हटाया जा सकेगा, यदि –

(क) वह दिवालिया न्याय–निर्णीत कर दिया गया हो; या

(ख) वह नैतिक अधमता अंतर्वलित अपराध के लिये सिद्ध दोषी ठहराया गया हो; या

(ग) वह ऐसे सदस्य के रूप में कार्य करने में शारीरिक रूप से अथवा मानसिक रूप से असमर्थ हो गया हो, या

(घ) वह युक्तियुक्त कारण के बिना कम से कम तीन माह तक की कालावधि के लिये कार्य करने से इंकार कर चुका हो अथवा कार्य करने में असफल रहा हो; या

(ड.) वह सदस्य के रूप में नियुक्ति की शर्तों में से किसी भी शर्त को पूरा करने में असमर्थ हो; या

(च) वह ऐसा वित्तीय अथवा अन्य हित अर्जित कर लेता है जिससे कि एक सदस्य के रूप में उसके कृत्यों पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ सकता हो; या

(छ) वह स्वयं लोकहित के प्रतिकूल रीति में आचरण करता हो अथवा वह अपने पद का इस प्रकार दुरूपयोग करता हो जिससे कि उसके पद पर बना रहना लोकहित अथवा अधिनियम के उद्देश्यों और प्रयोजनों के प्रतिकूल हो; या

(ज) वह सिद्ध कदाचार का दोषी पाया गया हो ।

3.15 फोरम का कोई भी सदस्य विनियम 3.14 (क), (ग), (घ), (ड.) (च) (छ) तथा (ज) में विनिर्दिष्ट आधारों पर अपने पद से नहीं हटाया जायेगा जब तक कि अनुज्ञप्तिधारी के निवेदन पर आयोग द्वारा नियुक्त जाँच अधिकारी के समक्ष ऐसे सदस्य को स्वयं का बचाव करने का अवसर न दिया गया हो और अनुज्ञप्तिधारी द्वारा जाँच अधिकारी का प्रतिवेदन मान्य कर लिया गया हो और जिस व्यक्ति के खिलाफ कार्यवाही की जानी है उसे प्रतिवेदन की प्रति उपलब्ध करा दी गई हो । जाँच अधिकारी की नियुक्ति करते समय, आयोग यह भी विनिर्दिष्ट करेगा कि क्या संबंधित सदस्य, जाँच अवधि के दौरान, फोरम की कार्यवाहियों में भाग ले सकेगा अथवा नहीं । जाँच अधिकारी द्वारा प्रतिवेदन प्रस्तुत किये जाने के उपरान्त प्रकरण में अंतिम निर्णय लेने के पूर्व, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उन सदस्यों के प्रकरणों में, जो अनुज्ञप्तिधारी के अधिकारी हैं आयोग से लिखित में अनुमोदन लिया जायेगा । मनोनीत सदस्य के प्रकरण में, आयोग द्वारा अन्तिम निर्णय लिया जाएगा ।

3.16 विनियम 3.15 के उपबंधों के अन्तर्गत लिये गये निर्णय को अनुज्ञप्तिधारी/आयोग संबंधित सदस्य/ मनोनीत सदस्य को जांच अधिकारी से ऐसा प्रतिवेदन प्राप्त होने के दो माह की अवधि के भीतर को अपना निर्णय संसूचित करेगा ।

फोरम द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया

3.17 फोरम के सभी निर्णय उपस्थित सदस्यों के मत के अनुसार बहुमत की राय के आधार पर लिये जायेंगे । फोरम उपभोक्ता संस्थाओं को पंजीकृत कर सकेगा तथा उन्हें सुनवाई के दौरान उपस्थित रहने हेतु अनुमति प्रदान कर सकेगा ।

3.18 फोरम की बैठक के लिये गणपूर्ति दो सदस्यों से होगी और प्रत्येक सदस्य का एक मत होगा । किसी विषय अथवा प्रस्ताव पर मतों की बराबरी की दशा में, फोरम के अध्यक्ष का निर्णायक मत होगा ।

3.19 अध्यक्ष की अनुपस्थिति की दशा में, वरिष्ट सदस्य अध्यक्ष के रूप में कार्य करेगा तथा उसका निर्णायक मत होगा ।

3.20 अध्यक्ष को फोरम के अधीक्षण तथा नियंत्रण हेतु सामान्य शक्तियां प्राप्त होंगी ।

3.21 किसी कारणवश फोरम में किसी सदस्य का पद रिक्त होने पर, केवल सेवानिवृत्ति प्रकरण को छोड़कर, अनुज्ञप्तिधारी, पद के रिक्त होने की दिनांक से दो माह के भीतर, रिक्त पद को भरने की कार्यवाही करेगा । तथापि, किसी सदस्य की सेवानिवृत्ति होने पर, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अग्रिम रूप से कार्यवाही की जाएगी ताकि नवीन सदस्य/अध्यक्ष की समय–अवधि के पूर्व नियुक्ति की जा सके । केवल फोरम के गठन में किसी त्रुटिवश अथवा सदस्यों में से किसी पद के रिक्त होने के कारण ही फोरम की कार्यवाही को अविधिमान्य नहीं समझा जाएगा ।

3.22 फोरम, उपभोक्ता द्वारा लिखित में प्रेषित की गई या दाखिल की गई शिकायत को केवल निर्धारित प्ररूपों में ही फोरम के कार्यालय में प्राप्त करेगा ।

उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण के लिये फोरम हेतु दिशा–निर्देश

3.23 किसी भी उपभोक्ता अथवा उपभोक्ता संस्था, जिसके द्वारा स्वयं को आयोग और/या फोरम में शिकायत निवारण हेतु पंजीकृत कराया गया हो, द्वारा अपनी शिकायत निर्धारित प्ररूप में परिशिष्ट–एक अनुसार एक प्रति में दाखिल कराई जाएगी । अनुज्ञप्तिधारी प्रत्येक वितरण केन्द्र पर प्ररूप के हिन्दी संस्करण का प्ररूप उपलब्ध करायेगा ।

3.24 फोरम के कार्यालय द्वारा शिकायतकर्ता को शिकायत प्राप्ति की अभिस्वीकृति जारी की जायेगी ।

3.25 (क) फोरम, ऐसी शिकायत की एक प्रति वितरण अनुज्ञप्तिधारी के संबंधित कार्यालय को यह निर्देशित करते हुए प्रेषित करेगा कि वह चौदह दिवस या फोरम द्वारा स्वीकृत ऐसी विस्तारित अवधि, जो दस दिनों से अधिक न हो, के भीतर प्रकरण पर अपना पक्ष प्रस्तुत करे ।

(ख) जहां वितरण अनुज्ञप्तिधारी का संबंधित कार्यालय, उपकण्डिका (क) के अनुसार उसे भेजी गई शिकायत की प्रति की प्राप्ति पर, शिकायत में अंतर्विष्ट अभिकथनों से इंकार या विरोध करता है या फोरम द्वारा दिए गए समय के भीतर प्रकरण में अपना पक्ष प्रस्तुत करने की कोई कार्यवाही करने में लोप करता है या असफल रहता है तो फोरम उपभोक्ता विवाद को हल करने के लिए

(i) शिकायतकर्ता और वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उसके ध्यान में लाये गये साक्ष्य के आधार पर कार्यवाही करेगा, जहाँ वितरण अनुज्ञप्तिधारी, शिकायत में अंतर्विष्ट अभिकथनों से इन्कार या विरोध करता हो, अथवा

(ii) जहां वितरण अनुज्ञप्तिधारी, फोरम द्वारा दिए गए समय के भीतर अपना पक्ष प्रस्तुत करने की कार्यवाही करने में लोप करता है या असफल रहता है तो शिकायतकर्ता द्वारा उसके (फोरम के) ध्यान में लाए गए साक्ष्य के आधार पर फोरम एक–पक्षीय कार्यवाही करेगा ।

(ग) जहां शिकायतकर्ता फोरम के समक्ष सुनवाई की दिनांक को उपस्थित रहने में असफल रहता है तो ऐसी दशा में फोरम या तो शिकायत को अनुपस्थिति–दोष के लिये खारिज कर सकेगा या इसे गुण–दोष के आधार पर विनिश्चित कर सकेगा ।

3.26 फोरम के कार्यालय में समय–समय पर फोरम में प्राप्त सभी शिकायतों के शुद्ध तथा सही अभिलेख रखे जायेंगे ।

3.27 फोरम ऐसी किसी शिकायत निराकरण प्रक्रिया का सम्यक रूप से अनुपालन करेगा, जिसे आयोग समय–समय पर विनिर्दिष्ट करेगा ।

3.28 फोरम द्वारा शिकायतकर्ता को अपना निर्णय आख्यापक अधिनिर्णय (Speaking order) द्वारा संसूचित किया जायेगा ।

3.29 फोरम एक सांविधिक निकाय है जो विद्युत अधिनियम, 2003 तथा विद्युत नियम, 2005 के मानदण्डों के अन्तर्गत प्रचालित होता है । फोरम शिकायतों का निपटान करते समय उपभोक्ताओं के अभ्यावेदनों पर अधिनियम के उपबंधों, इनके अन्तर्गत बनाये गये नियमों तथा विनियमों अथवा केन्द्र/राज्य सरकार अथवा आयोग द्वारा जारी सामान्य आदेशों अथवा निर्देशों के सुसंगत विचार करेगा ।

3.30 अनुज्ञप्तिधारी, विद्युत प्रदाय संबंधी उपभोक्ताओं को जारी किये जाने वाले बिलों के साथ आयोग द्वारा अधिसूचित ऐसी अन्य रीति में, फोरम के गठन तथा अस्तित्व का समय–समय पर प्रचार–प्रसार करेगा । यदि उचित समझा जाय तो उपभोक्ताओं को जारी बिलों के साथ तथा अनुज्ञप्तिधारी के सभी कार्यालयों में फोरम के सदस्यों तथा अधिकारियों के नाम/पद, पते, ई–मेल पते, फैक्स नम्बर एवं दूरभाष क्रमांक को प्रदर्शित किया जायेगा और इसका समुचित प्रचार–प्रसार भी किया जायेगा ।

3.31 अनुज्ञप्तिधारी, फोरम के कार्य संचालन हेतु वांछित अधीनस्थ पदाधिकारी, समुचित कार्यालय व्यवस्था अनुमोदित मान के अनुसार प्रदान करेगा ।

3.32 अनुज्ञप्तिधारी, फोरम द्वारा लिये गये निर्णयों/आदेशों को अपनी वैबसाईट पर प्रविष्टि किये जाने की व्यवस्था करेगा ।

3.33 फोरम अनुज्ञप्तिधारी के सम्पर्क अधिकारी (Nodal Officer) के परामर्श से विभिन्न जिला मुख्यालयों पर उपभोक्ता शिकायत निवारण शिविरों का आयोजन करेगा । सम्पर्क अधिकारी, समाचार पत्रों के माध्यम से इस संबंध में उचित प्रचार–प्रसार करेगा । अनुज्ञप्तिधारी का संबंधित अधिकारी भी शिविर में उपस्थित रहेगा । फोरम शिविर में प्राप्त की गई शिकायतों की सुनवाई करेगा तथा शिकायतों का निपटान प्रक्रिया के अनुसार करेगा ।

3.34 फोरम के सदस्यगण तथा अध्यक्ष न तो विद्युत वितरण अनुज्ञप्तिधारियों के कार्यालयों का निरीक्षण करेंगे तथा न ही किसी परिसर के भौतिक निरीक्षण हेतु दिशा–निर्देश जारी करेंगे अथवा न ही कोई नवीन जांच करेंगे सिवाय ऐसे आपवादिक प्रकरणों में जहां आयोग द्वारा विशिष्ट तौर पर निर्देशित किया जाए ।

3.35 उपरोक्त के होते हुए भी, फोरम अधिनियम के भाग 10, 11, 12, 14 एवं 15 सहित आयोग या किसी अन्य प्राधिकारी के समक्ष मौजूद या प्रस्तावित कार्यवाहियों से संबंधित किसी विषय–वस्तु के अभ्यावेदन ग्रहण नहीं करेगा ।

विद्युत लोकपाल को अभ्यावेदन की प्रस्तुति :

3.36 यदि शिकायतकर्ता, फोरम के आदेश या शिकायत के निराकरण न किये जाने से व्यथित है, तो वह अंतिम आदेश या फोरम द्वारा शिकायत निवारण हेतु अधिकथित अवधि की समाप्ति से साठ दिवस के भीतर परिशिष्ट में निर्धारित प्ररूप में आयोग द्वारा नियुक्त/नामोद्दिष्ट विद्युत लोकपाल को अभ्यावेदन दे सकेगा ।

बशर्ते यह कि विद्युत लोकपाल अभ्यावेदन को साठ दिवस की अवसान अवधि के उपरान्त 60 दिवस से अनाधिक अवधि के भीतर अभ्यावेदन को ग्रहण कर सकेगा, यदि वह संतुष्ट है तथा कारण लिखते हुए अभिलेखित करता है कि व्यथित व्यक्ति के पास अभ्यावेदन कथित साठ दिवस की अवधि के भीतर प्रस्तुत न करने के पर्याप्त कारण विद्यमान थे ।

3.37 विद्युत लोकपाल के पास कोई भी अभ्यावेदन दर्ज नहीं होगा जब तक कि उपभोक्ता विहित रीति में, फोरम के आदेश के निबंधनों के अनुसार वह देय राशि का कम से कम आधी राशि का भुगतान न कर दे जो कि फोरम द्वारा जारी आदेश के अनुसार होगी तथा फोरम द्वारा शिकायत का निराकरण न होने की दशा में अनुज्ञप्तिधारी द्वारा देयकों के अनुसार देय राशि हो तथा उसका अभ्यावेदन सफल न होने की दशा में उसके द्वारा बकाया राशि पर अधिभार का भुगतान किये जाने हेतु सहमति व्यक्त कर दी गई हो ।

अध्याय 4 : विद्युत लोकपाल

विद्युत लोकपाल की नियुक्ति/मनोनयन :

4.1 आयोग, समय–समय पर ऐसे व्यक्ति या व्यक्तियों को, जैसा आयोग उचित समझे, अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (7) में वर्णित कृत्यों का निर्वहन करने हेतु विद्युत लोकपाल के रूप में नियुक्त अन्यथा नामोद्दिष्ट कर सकेगा ।

4.2 आयोग एक विद्युत लोकपाल या प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी के लिये अलग–अलग लोकपाल या दो अथवा इससे अधिक वितरण अनुज्ञप्तिधारियों के लिये एक सांझे का विद्युत लोकपाल या लोकपालों को नियुक्त या नामोद्दिष्ट कर सकेगा ।

4.3 विद्युत लोकपाल का चयन उन व्यक्तियों में से किया जायगा जिन्हें विधिक मामलों,, अभियांत्रिकी, उद्योग, वित्त, प्रशासनिक, प्रबंधन, प्रतिरक्षा सेवाओं एवं उपभोक्ता मामलों जैसे विशिष्ट क्षेत्र का अनुभव एवं जानकारी हो । उम्मीदवार व्यक्ति(यों) को एक वर्ष पूर्व की अवधि में अनुज्ञप्तिधारी की किन्हीं गतिविधियों से सम्बद्ध नहीं होना चाहिये।

4.4 नियुक्त/नामोद्दिष्ट विद्युत लोकपाल, कार्यभार ग्रहण करने की दिनांक से 2 वर्ष की अवधि तक पद धारण करेगा । आयोग के विवेकाधिकार पर, 2 वर्ष की अवधि के बाद, नियुक्ति की कालावधि अगले एक वर्ष के लिये बढ़ाई जा सकेगी ।

बशर्ते यह कि कोई भी नियुक्त/नामोद्दिष्ट व्यक्ति विद्युत लोकपाल के रूप में पैंसठ वर्ष की आयु पहुंचने के उपरांत पद धारित न कर सकेगा ।

4.5 राज्य शासन से परामर्श कर आयोग द्वारा निश्चित किया गया नियत शुल्क अथवा मानदेय, अन्य लाभों को सम्मिलित कर, नियुक्त विद्युत लोकपाल को भुगतान किया जा सकेगा ।

4.6 अपना पद ग्रहण करने के पूर्व, विद्युत लोकपाल ऐसे प्ररूप में पद और गोपनीयता की शपथ लेगा और हस्ताक्षर करेगा, जैसा कि आयोग द्वारा विहित किया जाये । आयोग का अध्यक्ष शपथ दिलायेगा ।

4.7 विद्युत लोकपाल अपने अधिकार क्षेत्र में ऐसे स्थानों पर बैठक आयोजित कर सकेगा, जैसा उसके द्वारा आवश्यक और उचित समझा जाये ।

4.8 भारतीय दण्ड संहिता, 1860 (क्रमांक 45, वर्ष 1860) की धारा 21 के आशय के अंतर्गत, विद्युत लोकपाल को लोकसेवक समझा जायेगा ।

4.9 विद्युत लोकपाल, आयोग को कम से कम तीन माह की लिखित सूचना देकर अपना पद त्याग सकेगा । आयोग, विद्युत लोकपाल को एक माह की सूचना देकर कार्यालय से किसी भी समय हटा सकेगा, यदि –

(क) वह दिवालिया न्याय–निर्णीत कर दिया गया हो; या

(ख) वह नैतिक अधमता अंतर्वलित अपराध के लिये सिद्ध दोषी ठहराया गया हो; या

(ग) वह ऐसे सदस्य के रूप में कार्य करने में शारीरिक रूप से अथवा मानसिक रूप से असमर्थ हो गया हो, या

(घ) वह युक्तियुक्त कारण के बिना कम से कम तीन माह तक की कालावधि के लिये कार्य करने से इंकार कर चुका हो अथवा कार्य करने में असफल रहा हो; या

(ड.) वह सदस्य के रूप में नियुक्ति की शर्तों में से किसी भी शर्त को पूरा करने में असमर्थ हो; या

(च) वह ऐसा वित्तीय अथवा अन्य हित अर्जित कर लेता है जिससे कि एक सदस्य के रूप में उसके कृत्यों पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ सकता हो; या

(छ) वह स्वयं लोकहित के प्रतिकूल रीति में आचरण करता हो अथवा वह अपने पद का इस प्रकार दुरूपयोग करता हो जिससे कि उसके पद पर बना रहना लोकहित अथवा अधिनियम के उद्देश्यों और प्रयोजनों के प्रतिकूल हो; या

(ज) वह सिद्ध कदाचार का दोषी पाया गया हो ।

बशर्ते यह कि जब तक आयोग द्वारा जाँच करने पर यह निष्कर्ष निकले कि विद्युत लोकपाल को ऐसे आधार अथवा आधारों पर हटाया जाना आवश्यक है, विद्युत लोकपाल को उसके कार्यालय से हटाया नहीं जायगा ।

4.10 विद्युत लोकपाल के कार्यालय पर किया गया व्यय आयोग द्वारा वहन किया जाएगा ।

उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण हेतु विद्युत लोकपाल के कृत्य

4.11 विद्युत लोकपाल निम्नलिखित कृत्यों का निर्वहन करेगा :–

(क) अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (5) के अंतर्गत गठित फोरम के द्वारा शिकायत का निराकरण न किये जाने पर शिकायतकर्ता द्वारा दिये गये सभी अभ्यावेदनों को ग्रहण एवं उन पर विचार कर सकेगा । उपरोक्त के होते हुए भी विद्युत लोकपाल, अधिनियम के भाग 10, 11, 12, 14 एवं 15 सहित आयोग या किसी अन्य प्राधिकारी के समक्ष मौजूद या प्रस्तावित कार्यवाहियों से संबंधित किसी विषय वस्तु के अभ्यावेदन ग्रहण नहीं करेगा।

(ख) विद्युत लोकपाल अपने कार्यालय के अधीक्षण एवं नियंत्रण की सामान्य शक्तियों का उपयोग करेगा और कार्यालय के कार्य संचालन हेतु उत्तरदायी होगा ।

(ग) विद्युत लोकपाल एक सांविधिक निकाय है जो विद्युत अधिनियम, 2003 तथा विद्युत नियम, 2005 के मानदण्डों के अन्तर्गत प्रचालित होता है । मामले, जो कि दाखिल किये गये अभ्यावेदन के विषय–वस्तु हैं, में प्रथमतः परामर्शदाता अथवा मध्यस्थ की भूमिका का निर्वहन करेगा तथा शिकायतों का निपटान करते समय उपभोक्ताओं के अभ्यावेदनों पर अधिनियम के उपबंधों, इनके

अन्तर्गत बनाये गये नियमों तथा विनियमों अथवा केन्द्र/राज्य सरकार अथवा आयोग द्वारा जारी सामान्य आदेशों अथवा निर्देशों के सुसंगत विचार करेगा ।

विद्युत लोकपाल को अभ्यावेदन

4.12 इस विनियम के अध्यधीन रहते हुए, विद्युत लोकपाल को दिया जाने वाला कोई अभ्यावेदन–

(क) लिखित में होगा;

(ख) उपभोक्ता द्वारा हस्ताक्षरित होगा;

(ग) उपभोक्ता/अनुज्ञप्तिधारी का नाम तथा पता प्रकट किया जायगा,

(घ) अनुज्ञप्तिधारी के शिकायत निवारण फोरम के अधि–निर्णय सहित शिकायत का विवरण अंतर्विष्ट होगा; और

(ड.) किसी अन्य प्राधिकारी/विधि न्यायालय को की गई शिकायत का विवरण अंतर्विष्ट होगा।

4.13 विद्युत लोकपाल, स्वविवेक पर ऐसा अभ्यावेदन स्वीकार कर सकेगा, जिसमें विनियम 4.12 का अनुपालन न किया गया हो ।

अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता

4.14 विद्युत लोकपाल, किसी भी समय, अभ्यावेदन देने वाले उपभोक्ता से निम्नानुसार अपेक्षा कर सकेगा

(अ) अतिरिक्त जानकारी या अभिलेखों का प्रस्तुत किया जाना; या

(ब) अभ्यावेदन के पूरे या किसी भाग को शपथ–पत्र पर सत्यापित किया जाना ।

4.15 विनियम 4.14 के अधीन जब कोई अपेक्षा की जाय तो विद्युत लोकपाल को समुचित समयावधि विनिर्दिष्ट करनी चाहिये जिसके भीतर अपेक्षा का समाधान किया जाना हो ।

4.16 विद्युत लोकपाल विनियम 4.15 में विनिर्दिष्ट अवधि को समय के पूर्व अथवा इसके समाप्त हो जाने के पश्चात् बढ़ा सकेगा ।

अभ्यावेदन का वापस लिया जाना

4.17 उपभोक्ता विद्युत लोकपाल को अभ्यावेदन के वापस लेने की लिखित अधिसूचना द्वारा मौखिक या अन्य सूचना द्वारा, किसी भी समय इसे वापस ले सकेगा ।

विद्युत लोकपाल द्वारा कार्यवाही

4.18 अधिनियम एवं इस विनियम के प्रावधानों के अध्यधीन शिकायत, विचार किये जाने हेतु, योग्य एवं उचित है अथवा नहीं, विद्युत लोकपाल का निर्णय अंतिम होगा ।

4.19 दोनों पक्षों को सुनवाई का अवसर दिये जाने के पश्चात ही, विद्युत लोकपाल अभ्यावेदन पर अपना निर्णय देगा ।

4.20 अपने कृत्यों के निर्वहन के प्रयोजन से, विद्युत लोकपाल, अनुज्ञप्तिधारी अथवा अनुज्ञप्तिधारी के पदाधिकारियों, प्रतिनिधियों या अभिकर्ताओं से, अभ्यावेदन पर निर्णय देने हेतु, आवश्यक अभिलेख, पुस्तकें, जानकारी, आँकड़े एवं विवरण प्रस्तुत करने की अपेक्षा कर सकेगा और अनुज्ञप्तिधारी, विद्युत लोकपाल की अपेक्षा का यथायोग्य पालन करेगा ।

4.21 विद्युत लोकपाल न तो विद्युत वितरण अनुज्ञप्तिधारियों के कार्यालयों का निरीक्षण करेंगे तथा न ही किसी परिसर के भौतिक निरीक्षण हेतु दिशा–निर्देश जारी करेंगे अथवा न ही कोई नवीन जांच करेंगे सिवाय ऐसे आपवादिक प्रकरणों में जहां आयोग द्वारा विशिष्ट तौर पर निर्देशित किया जाए।

4.22 यदि विद्युत लोकपाल ने किसी अभ्यावेदन की प्राप्ति पर परीक्षण प्रारंभ कर दिया हो तो अभ्यावेदन या परीक्षण में उठाये गये विषय पर अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अभ्यावेदन प्राप्ति की तिथि से तीन माह तक किसी न्यायालय में कार्यवाही प्रारंभ नहीं की जानी चाहिये ।

4.23 शिकायतकर्ता से अभ्यावेदन प्राप्ति की दिनांक से तीन माह के भीतर, विद्युत लोकपाल अभ्यावेदन पर अंतिम निर्णय देगा तथा तीन माह के भीतर अभ्यावेदन पर अंतिम निर्णय न दिये जाने की दशा में, अनुज्ञप्तिधारी के कारण हुई देरी के कारण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा देय खर्च सहित, विद्युत लोकपाल इसके कारण अभिलिखित करेगा । यदि देरी शिकायतकर्ता के कारण हुई हो तो विद्युत लोकपाल, प्रकरण के गुण–दोष के आधार पर या तो प्रकरण में कार्यवाही करने या फिर अभ्यावेदन को निरस्त किये जाने का निर्णय ले सकेगा ।

विद्युत लोकपाल द्वारा निष्पक्ष एवं साम्यपूर्ण कार्य करना

4.24 विद्युत लोकपाल, पारदर्शिता और प्राकृतिक न्याय के सिद्धान्तों का यथोचित अनुपालन तथा विधि की यथोचित प्रक्रिया को सुनिश्चित करते हुए, कार्य प्रणाली अपनायेगा ।

4.25 विद्युत लोकपाल, शिकायत का निपटान निष्पक्ष एवं न्यायसम्मत रीति से करेगा ।

4.26 व्यावहारिक रूप से जितना जल्दी हो सके, किन्तु अभ्यावेदन प्राप्ति की दिनांक से एक सप्ताह से अधिक नहीं, विद्युत लोकपाल दूसरे पक्षकार को शिकायत की प्रति सहित सूचना की तामील करायेगा ।

निर्णय

4.27 विद्युत लोकपाल, जैसा वह उचित समझे, प्रकरण पर सुनवाई हेतु स्थान, तिथि तथा समय निश्चित कर सकेगा ।

4.28 विद्युत लोकपाल पक्षों को सुनवाई के लिये अवसर प्रदान करने के बाद उनके अभिवचनों के आधार पर प्रकरण पर निर्णय देगा । विद्युत लोकपाल, विस्तृत कारणों के साथ, जैसा कि वह प्रकरण के तथ्यों तथा परिस्थितियों पर उचित समझे, अपना निर्णय संसूचित करेगा ।

अध्याय 5 – विविध

कठिनाई दूर करने की शक्तियां:

5.1 यदि इस विनियम के किन्ही उपबंधों को प्रभावी करने में कोई कठिनाई उद्भूत होती है तो आयोग, सामान्य या विशेष आदेश द्वारा, जो कठिनाईयों को दूर करने के प्रयोजन के लिये आवश्यक या समीचीन हो और विद्युत अधिनियम, 2003 से असंगत न हो, अनुज्ञप्तिधारी को समुचित कार्यवाही करने का निर्देश दे सकेगा ।

5.2 इस विनियम के अनुसार फोरम की स्थापना में उद्भूत किन्हीं कठिनाईयों को दूर करने के लिये अनुज्ञप्तिधारी आयोग को एक आवेदन देकर यथोचित आदेश प्राप्त कर सकेगा ।

5.3 वितरण अनुज्ञप्तिधारी अथवा शिकायतकर्ता आयोग को आदेश की प्राप्ति के तीस दिवस के भीतर एक आवेदन प्रस्तुत कर सकते हैं तथा प्रकरण में उचित निर्देश प्राप्त कर सकते हैं, यदि उनका मत हो कि फोरम/विद्युत लोकपाल ने ऐसा आदेश पारित किया है जो कि अधिनियम/नियमों/विनियमों/टैरिफ आदेशों/संहिताओं/आयोग द्वारा समय–समय पर जारी दिशा–निर्देशों के सुसंगत नहीं है । आयोग द्वारा ऐसे प्रकरणों में जारी किये गये दिशा–निर्देश फोरम/विद्युत लोकपाल/अनुज्ञप्तिधारियों हेतु बन्धनकारी होंगे ।

5.4 यदि किसी व्यक्ति द्वारा, अनुज्ञप्तिधारी को सम्मिलित कर, आयोग के समक्ष कोई शिकायत दाखिल की जाती हे अथवा आयोग यदि संतुष्ट हो कि किसी व्यक्ति द्वारा, फोरम/विद्युत लोकपाल को सम्मिलित करते हुए, उपरोक्त विनियम 5.3 के अन्तर्गत आयोग द्वारा जारी किसी दिशा निर्देश का जान बूझकर अथवा दुराग्रह से उसका उल्लंघन किया है तो ऐसी दशा में आयोग ऐसे व्यक्ति को मामले में सुनवाई का अवसर देकर, विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 142 के अन्तर्गत कार्यवाही प्रारंभ कर सकेगा ।

संशोधन करने की शक्ति

5.5 आयोग किसी भी समय इस विनियम के किसी उपबंध को परिवर्तित, परिवर्धित, संशोधित या सुधार कर सकेगा ।

अनुज्ञप्तिधारी और आयोग को प्रतिवेदन

5.6 फोरम, अनुज्ञप्तिधारी, विद्युत लोकपाल और आयोग को प्रतिमाह निर्धारित प्ररूप में प्रतिवेदन प्रस्तुत करेगा । जिस माह के लिये प्रतिवेदन तैयार किया जा रहा हो, उस माह की समाप्ति के बाद 15 दिवस के भीतर प्रतिवेदन प्रस्तुत किया जाना चाहिये ।

5.7 (अ) विद्युत लोकपाल छः माही आधार पर एक प्रतिवेदन तैयार करेगा जिसमें विद्युत लोकपाल द्वारा संव्यवहारित शिकायतों की प्रकार के विवरण, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा शिकायत के निराकरण हेतु दी गई प्रतिक्रिया तथा पिछले छः माह में अधिनियम की धारा 57 के अन्तर्गत आयोग द्वारा विनिर्दिष्ट अनुपालन मानदण्डों के परिपालन के संबंध में विद्युत लोकपाल का मत दर्शाया जाएगा।

(ब) उपरोक्त अनुच्छेद (अ) के अन्तर्गत प्रतिवेदन को राज्य आयोग एवं राज्य सरकार को सुसंगत 6 माह की अवधि की समाप्ति से 45 दिवस के भीतर अग्रेषित किया जाएगा । छमाही प्रतिवेदन अप्रेल से सितम्बर एवं अक्टूबर से मार्च की अवधि हेतु होंगे ।

5.8 विद्युत लोकपाल, वर्ष के दौरान किये गये कार्यों की मुख्य विशेषताओं को दर्शाते हुए एक विवरणात्मक वार्षिक प्रतिवेदन तैयार करेगा और इस प्रतिवेदन को अधिनियम की धारा 105 के अधीन आयोग के वार्षिक प्रतिवेदन में सम्मिलित किये जाने हेतु उपलब्ध करायेगा ।

अधोसंरचना तथा प्रशिक्षण :

5.9 अनुज्ञप्तिधारी सुनिश्चित करेगा कि केन्द्रीय शिकायत कक्ष की स्थापना सहित शिकायत निराकरण प्रक्रिया के संचालन हेतु सभी पर्याप्त अधोसंरचना स्थापित कर दी गई है और शिकायत निवारण की समस्त समय–सीमाओं का परिपालन किया जा रहा है । अनुज्ञप्तिधारी का यह दायित्व होगा कि वह सुनिश्चित करे कि सभी शिकायतों को ग्रहण करने हेतु पर्याप्त दूरभाष लाईनें ली गई हैं, शिकायत पटल हर समय कार्यशील है, दूरभाष वार्तालाप तथा शिष्टाचार हेतु पर्याप्त प्रशिक्षण दिया गया है, सभी आवश्यक प्ररूप/नियम/प्रक्रियाएं, इत्यादि हर समय उपलब्ध हैं तथा अन्य आवश्यक वे सभी कदम उठाये गये हैं, जिससे अधिकारियों/कर्मचारियों के साथ व्यवहार में उपभोक्ताओं को सुखद अनुभव हो ।

5.10 अनुज्ञप्तिधारी इन विनियमों के विस्तृत प्रचार–प्रसार हेतु सभी आवश्यक कदम उठायेंगे । इन्हें उनकी वैबसाईट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा । समस्त परिवर्तनों/सुधारों का भी इसी प्रकार प्रचार–प्रसार किया जाएगा । उपभोक्ताओं को समय–समय पर उनके अधिकारों एवं दायित्वों के बारे में भी जागरूक किया जाएगा । अनुज्ञप्तिधारियों के कार्यालयों में उपभोक्ताओं को शिकायतों से संबंधित समस्त वांछित प्ररूपों/नियमों का पर्याप्त मात्रा में भण्डारण किया जाएगा तथा इन्हें उपभोक्ताओं को उपलब्ध कराया जाएगा ।

निरसन तथा व्यावृत्ति :

5.11 इन विनियमों की कोई भी बात आयोग को ऐसे किसी भी आदेश को पारित करने हेतु प्रदत्त अंतर्निहित शक्तियों को सीमित या अन्यथा प्रभावित नहीं करेगी जो न्याय के उद्देश्य प्राप्त करने अथवा आयोग की प्रक्रिया के दुरूपयोग रोकने के उद्देश्य से आवश्यक हो ।

5.12 इन विनियमों में किया गया कोई भी उल्लेख आयोग को अधिनियम के प्रावधानों की अनुरूपता में, मामलों में व्यवहार करने के लिये एक ऐसी प्रक्रिया अपनाने से नहीं रोकेगा, जो यद्यपि इन विनियमों के किन्हीं भी प्रावधानों से भिन्न हो, लेकिन जिसे आयोग, मामले या मामलों के वर्ग की विशेष परिस्थितियों के परिप्रेक्ष्य में और इसके कारणों को अभिलिखित करते हुए, आवश्यक या समीचीन समझता हो ।

5.13 इन विनियमों में किया गया कोई भी उल्लेख, स्पष्टतया या परोक्ष रूप से आयोग को अधिनियम के अधीन किसी मामले में कार्यवाही करने से या शक्ति का प्रयोग करने से नहीं रोकेगा, जिसके लिये कोई विनियम निर्मित नहीं किये गये हों और आयोग इस तरह के मामलों में ऐसी कार्यवाही कर सकेगा और ऐसी शक्तियों का प्रयोग और कृत्य कर सकेगा, जैसा कि आयोग उचित समझे ।

5.14 इन विनियमों में किया गया कोई भी उल्लेख, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (वर्ष 1986 का क्रमांक 68) सहित तत्समय में प्रभावशील किसी अन्य विधि के अंतर्गत दिये गये उपभोक्ता के अधिकारों एवं विशेषाधिकारों को प्रभावित नहीं कर सकेगा ।

5.15 विनियम नामतः ''मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना) (पुनरीक्षण प्रथम) विनियम, 2004 (जी–3, वर्ष 2004)'' जो राजपत्र की अधिसूचना क्रमांक 1003/म.प्र.वि.नि.आ./2004 दिनांक 30.4.2004 द्वारा संशोधनों के साथ सहपठित है । जैसा कि वह इस विनियम की विषय–वस्तु के साथ प्रयोज्य है, को एतद् द्वारा निरस्त किया जाता है ।

टीप : इस **''मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना) (पुनरीक्षण प्रथम) विनियम, 2009''** के हिन्दी रूपांतरण की व्याख्या या विवेचन या समझने की स्थिति में किसी प्रकार का विरोधाभास होने पर इसके अंग्रेजी संस्करण (मूल संस्करण) के संबंधित प्रावधानों में दी गई विवेचना के अनुसार ही उसका तात्पर्य माना जावेगा एवं इस संबंध में किसी प्रकार के विवाद की स्थिति में आयोग का निर्णय अंतिम एवं बाध्य होगा ।

आयोग के आदेशानुसार

अशोक शर्मा, आयोग सचिव

परिशिष्ट : एक

फोरम/विद्युत लोकपाल के समक्ष प्रस्तुत किये जाने वाला अभ्यावेदन का प्ररूप

क्रमांक ..... वर्ष ..... दिनांक .....

(कार्यालय द्वारा भरा जावे)

प्रति

अध्यक्ष / विद्युत लोकपाल*,
(फोरम / विद्युत लोकपाल का पता)*
....

महोदय,

विषय : .... के विरूद्ध शिकायत

(वितरण केन्द्र तथा अनुज्ञप्तिधारी का नाम)

असंतुष्ट उपभोक्ता, जिसका नाम नीचे दर्शाया गया है, द्वारा फोरम / विद्युत लोकपाल को एक अभ्यावेदन प्रस्तुत किया गया था । शिकायत का विवरण निम्नानुसार है :–

1. उपभोक्ता का नाम : –––––––––––––––––––––––––

2. उपभोक्ता का पूरा पता : –––––––––––––––––––––––––
   पिन कोड : –––––––––––––––––––––––––
   दूरभाष क्रमांक / फैक्स क्रमांक : –––––––––––––––––––––––––

3. वितरण केन्द्र तथा अनुज्ञप्तिधारी का पूरा नाम, : ––––––––––––––––––––
   पता, पिन कोड, दूरभाष क्रमांक / फैक्स क्रमांक :––––––––––––––––––––

4. संयोजन का विवरण तथा उपभोक्ता का लेखा क्रमांक : ––––––––––––––––––––
   (कृपया संयोजन का प्रकार दर्शायें)

5. उपभोक्ता द्वारा वितरण केन्द्र / फोरम को अभ्यावेदन प्रस्तुत किये जाने की तिथि : –––
   (कृपया अभ्यावेदन की तीन प्रतियां संलग्न करें)

6. अभ्यावेदन की विषय–वस्तु : ––––––––––––––––––––––––––––––––––––
   ––

7. अभ्यावेदन का विवरण (यदि विवरण प्रस्तुति हेतु स्थान कम हो तो पृथक पृष्ठ पर विवरण दर्शायें) : –––
   –––
   –––

8. क्या उपभोक्ता द्वारा वितरण अनुज्ञप्तिधारी/फोरम* का अन्तिम निर्णय प्राप्त कर लिया गया है ?

(यदि हां, तो फोरम के आदेश के अन्तिम प्रसारित निर्णय की 'तीन प्रतियां' संलग्न करें)

9. फोरम/विद्युत लोकपाल से वांछित राहत का स्वरूप

————————————————————————————————————

10. उपभोक्ता द्वारा दावा की गई आर्थिक हानि का प्रकार एवं तत्संबंधी राशि, यदि कोई हो जो क्षतिपूर्ति के बतौर चाही गई है, रूपये ————————————————————

(कृपया यह दर्शाये जाने हेतु कि इस प्रकार हुई हानि, वितरण अनुज्ञप्तिधारी की किसी कथित क्रिया, कृत अथवा अकृत, चूक के परिणामस्वरूप हुआ है बाबत लिखित प्रमाण, यदि कोई हों तो संलग्न करें)

11. संलग्न अभिलेखों की सूची

(कृपया समस्त अभिलेखों की 'तीन प्रतियां' संलग्न करें)

12. **घोषणा :**

(अ) मैं/हम निम्न उपभोक्ता/उपभोक्तागण एतद् द्वारा घोषणा करते हैं कि

(1) उपरोक्त प्रस्तुत की गई जानकारी सत्य एवं सही है; तथा

(2) मेरे/हमारे द्वारा उपरोक्त कॉलमों में तथा एतद् द्वारा प्रस्तुत अभिलेखों में किसी तथ्य को न तो छुपाया गया है अथवा न ही किसी प्रकार से अनुचित अभ्यावेदित किया गया है ।

(ब) मेरे/हमारे पास पूर्ण विश्वसनीय उपलब्ध जानकारी के अनुसार मेरे/हमारे अभ्यावेदन की विषय–वस्तु को मेरे द्वारा अथवा हम में से किसी के द्वारा अथवा विषय वस्तु से संबद्ध किसी पक्षकार द्वारा इससे पूर्व फोरम/विद्युत लोकपाल* कार्यालय के समक्ष प्रस्तुत नहीं किया गया है ।

(स) मेरे/हमारे अभ्यावेदन से संबंधित विषय–वस्तु का फोरम/विद्युत लोकपाल कार्यालय के द्वारा किन्हीं पूर्व कार्यवाहियों के माध्यम से निपटान नहीं किया गया है ।

(द) प्रस्तुत अभ्यावेदन संबंधी विषय–वस्तु का किसी प्राधिकरण/न्यायालय/मध्यस्थ द्वारा निर्णय नहीं किया गया है ।

अथवा

प्रस्तुत अभ्यावेदन संबंधी विषय–वस्तु दिनांक ..... से .....

(कृपया प्राधिकरण/न्यायालय/मध्यस्थ जिसके समक्ष प्रकरण लंबित है के नाम का

उल्लेख करें) के समक्ष लंबित है तथा कार्यवाहियों संबंधी अन्तिम न्यायलयीन निर्णय होने में समय लगने की संभावना है ।

भवदीय,

(हस्ताक्षर)

(उपभोक्ता का पूरा नाम)

नामांकन : यदि उपभोक्ता उसके प्रतिनिधि को उसकी ओर से फोरम/विद्युत लोकपाल* अथवा विद्युत लोकपाल के कार्यालय के समक्ष प्रस्तुत होने तथा प्रस्तुतिकरण करने हेतु नामांकित करना चाहे तो उसे निम्न घोषणा प्रस्तुत करनी होगी :–

मैं/हम, जो उपरोक्त कथित उपभोक्ता/उपभोक्तागण हैं, एतद् द्वारा श्री/श्रीमति ....., जो अधिवक्ता नहीं है तथा जिसका पता ..... है, को मेरा/हमारा प्रतिनिधि नामांकित करता/करती/करते हूं/हैं तथा उसके/उनके द्वारा प्रस्तुत कोई अभिकथन, स्वीकारोक्ति अथवा अस्वीकारोक्ति मेरे/हम पर बंधनकारी होगा/होगी । इनके द्वारा मेरी उपस्थिति में हस्ताक्षर किया गया ।

स्वीकार किया गया

(प्रतिनिधि के हस्ताक्षर) (उपभोक्ता के हस्ताक्षर)

* जो लागू न हो उसे काट दें ।

नोट : शपथ–पत्र लगाया जाना आवश्यक नहीं है ।