विद्युत सम्बन्धित शिकायतें और फोरम की भूमिकाः—

विद्युत उपभोक्ताओं की उचित शिकायतों के निराकरण हेतु विद्युत उपभोक्ता समस्या निवारण फोरम की स्थापना विद्युत अधिनियम, 2003 के प्रावधानों के अंतर्गत तथा मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग द्वारा तत्सम्बन्ध में जारी, (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना) (पुनरीक्षण—द्वितीय) विनियम, 2021 के अनुसार की गई है। वर्तमान में कम्पनी स्तर पर प्रदेश की तीनों विद्युत वितरण कम्पनियों के मुख्यालय पर 1—1 फोरम कार्य कर रहे हैं। वर्ष 2021 में जारी उपरोक्तानुसार विनियम में सम्भाग स्तर तक फोरम की स्थापना किये जाने का प्रावधान किया गया है। विद्युत लोकपाल का मुख्यालय प्रदेश की राजधानी भोपाल में स्थित है। फोरम एवं विद्युत लोकपाल के कार्यालयीन पते निम्नानुसार हैः—

क्र.	फोरम का नाम	कार्यालयीन पता	दूरभाष क्रमांक
1.	विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, जबलपुर	शक्तिभवन, रामपुर, जबलपुर	
2.	विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, भोपाल	ओल्ड पावर हाउस, चाँदबड़, भोपाल	
3.	विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, इंदौर	पोलो ग्राउण्ड, इंदौर	
4.	मध्यप्रदेश विद्युत लोकपाल	पाँचवी मंजिल, मेट्रो प्लाजा, बिट्टन मार्केट, भोपाल	

विनियम के अनुसार विद्युत उपभोक्ता की समस्त शिकायतें, जिसे उसके द्वारा विद्युत वितरण कम्पनी में दर्ज कराया हो, किन्तु विद्युत वितरण कम्पनी उसकी शिकायत को पंजीकृत करने में या उसका उचित संतुष्टिपरक निराकरण करने में विफल रही हो, विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम में दर्ज की जा सकती हैं। उपभोक्ता वे शिकायत भी फोरम में दर्ज करा सकता है, जो उसके तथा विद्युत वितरण कम्पनी के मध्य विवाद अथवा उसके द्वारा दायर की गई शिकायत के सम्बन्ध में या उसके अनुसरण में विद्युत वितरण कम्पनी द्वारा की गई कार्यवाही से सम्बन्धित हो। केवल निम्नलिखित विषयों से सम्बन्धित शिकायतों को सुनने का अधिकार फोरम को नहीं हैः—

(i) विद्युत अधिनियम की धारा 126 के अंतर्गत आने वाले प्रकरणः— ऐसे प्रकरण जिनमें विद्युत के अनुचित उपयोग का प्रकरण विद्युत अधिनियम की धारा 126 के अंतर्गत बनाया गया हो, फोरम द्वारा नहीं सुना जावेगा, क्योंकि ऐसे प्रकरणों के सम्बन्ध में विद्युत अधिनियम, 2003 में विस्तृत प्रावधान किया गया है। इन प्रकरणों में उपभोक्ता को पहले प्रोविजनल बिल दिया जाता है, जिससे संतुष्ट न होने पर उपभोक्ता, बिल प्राप्त होने के 7 दिवस के भीतर असेसिंग ऑफिसर के समक्ष अपील कर सकता है, अपील के निराकरण के पश्चात् फायनल बिल जारी किया जाता है, फायनल बिल से भी असंतुष्ट होने पर उपभोक्ता प्रदेश स्तर पर स्थित अपीलीय प्राधिकरण में अपील कर सकता है एवं अपील के निराकरण के पश्चात् संतुष्ट न होने पर प्रकरण न्यायालय में ले जा सकता है।

(ii) विद्युत की चोरी से सम्बन्धित विद्युत अधिनियम की धारा 135 से 139 के अंतर्गत बनाये गये प्रकरणः— ऐसे प्रकरण फोरम द्वारा इसलिये नहीं सुने जा सकेंगे, क्योंकि इसके लिये जिला न्यायालयों में विशेष विद्युत अदालतों की स्थापना की गई है, जहाँ ये प्रकरण आपराधिक श्रेणी में दर्ज किये जाते हैं और न्यायालय की कार्यवाही व निर्णय के अधीन होते हैं। जिला विद्युत विशेष अदालतों में निर्णित प्रकरणों की अपील उच्च न्यायालय में की जा सकती है। विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 135 के अंतर्गत बनाये गये विद्युत चोरी के प्रकरण, अधिनियम की धारा 152 के अंतर्गत कम्पाउंडिंग के प्रावधान अंतर्गत आते हैं, अतः

न्यायालय में दर्ज प्रकरण, अभियुक्त द्वारा वितरण कम्पनी को हुई आर्थिक क्षति व कम्पाउंडिंग की राशि जमा करा कर समाप्त किये जा सकते हैं, किन्तु इसका अवसर किसी व्यक्ति को एक बार ही प्राप्त है। विद्युत वितरण कम्पनियों तथा विद्युत न्यायालयों द्वारा लोक अदालत के माध्यम से प्रकरणों का समय–समय पर निराकरण किया जाता है।

(iii) विद्युत दुर्घटना के फलस्वरूप क्षति व मुआवजें से सम्बन्धित प्रकरण।

(iv) सामान्य बकाया राशि की वसूली से सम्बन्धित प्रकरण, यदि बिल की राशि विवादित न हो।

विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम में अध्यक्ष व सदस्य होते हैं, जो कि विद्युत उपभोक्ता की शिकायत प्राप्त होने पर उसे तथा वितरण कम्पनी के सम्बन्धित सक्षम कर्मचारियों/अधिकारियों को सुनकर विधि सम्मत निर्णय आदेश जारी करते हैं, जिसका पालन विद्युत वितरण कम्पनियों को विनियम में दी गई समय सीमा में करना होता है, उपभोक्ता निर्णय के विरूद्ध शिकायत विद्युत लोकपाल के समक्ष तय समय सीमा में कर सकता है, किन्तु विद्युत वितरण कम्पनी को यह अधिकार नहीं दिया गया है।

फोरम में शिकायत निःशुल्क दर्ज कराई जा सकती है तथा उपभोक्ता अपने केस की पैरवी स्वयं भी कर सकता है या अधिवक्ता की मदद भी ले सकता है।

फोरम द्वारा समय–समय पर मुख्यालय के अतिरिक्त भी केम्प कर उपभोक्ताओं की समस्याओं को सुना जाता है, जब भी फोरम द्वारा मुख्यालय के अतिरिक्त अन्य क्षेत्रों में केम्प किये जाते हैं, तो उनकी जानकारी क्षेत्र के उपभोक्ताओं को विभिन्न संचार माध्यमों से पूर्व में ही देने के प्रयास किये जाते हैं, ताकि अधिक–से–अधिक व्यक्ति इन केम्प के माध्यम से लाभान्वित हो सकें।