

मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग, भोपाल

उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु प्रक्रिया नियमावली

(Manual of Procedures For Handling Consumers' Complaints)

1. संक्षिप्त शीर्षक तथा प्रारंभ (Short Title and Commencement):

- एक. यह नियमावली "उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु प्रक्रिया नियमावली, 2024" कहलाएगी।
- दो. यह नियमावली समस्त वितरण अनुज्ञप्तिधारियों, तथा राज्य स्थित समस्त उपभोक्ताओं को लागू होगी।
- तीन. इस नियमावली के हिन्दी तथा अंग्रेजी संस्करणों को वितरण अनुज्ञप्तिधारियों के प्रत्येक विद्युत वितरण केन्द्र (Distribution Centre) / परिक्षेत्रीय कार्यालय (Zonal Office) पर उपलब्ध कराया जाएगा। यह नियमावली अवलोकन तथा डाउनलोड हेतु वितरण अनुज्ञप्तिधारियों की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी।
- चार. उपभोक्ताओं की जानकारी के लिये निम्न प्रलेख हिन्दी तथा अंग्रेजी में समस्त वाणिज्यिक तथा 'फ्यूज-ऑफ काल' सेवा केन्द्रों पर उपलब्ध रहेंगे:
 - क) शिकायत निराकरण नियमावली (Complaint Handling Manual)
 - ख) अनुमोदित प्रचलित विद्युत-दर अनुसूचियां (Approved Current Tariff Schedules)
 - ग) प्रयोज्य ईंधन तथा विद्युत क्रय समायोजन अधिभार (FPPAS) के विवरण
 - घ) विनियमों के अन्तर्गत विभिन्न उपभोक्ता सेवाओं हेतु निर्दिष्ट प्ररूप (Specified forms)
 - ङ) शिकायतों के निराकरण तथा सम्पर्क हेतु संबंधित अधिकारियों के नाम तथा दूरभाष/मोबाइल क्रमांक
 - च) शिकायत पंजी, भौतिक या इलेक्ट्रानिक प्ररूप में

2. शिकायतों के प्रकार (Nature of Complaints) :

- एक. शिकायत केन्द्रों (Complaint Centres) / ग्राहक देख-भाल केन्द्रों (Customer Care Centres) / विद्युत वितरण केन्द्रों (Distribution Centres) पर शिकायतों के प्रकार का वर्गीकरण निम्नानुसार किया गया है :

- क) नवीन संयोजन (New Connection)/विद्युत भार में अभिवृद्धि (Load enhancement)/विद्युत भार में कमी (Load reduction)/नाम में परिवर्तन (Name change)/अस्थायी/स्थायी संयोजन विच्छेद (Temporary/ Permanent disconnection)
- ख) सामान्य फ्यूज-ऑफ कॉल (Normal Fuse-off Call)
- ग) वितरण ट्रांसफार्मर का विफल होना (Transformer failure)
- घ) तन्तुपथ लाइन में व्यवधान के कारण विद्युत आपूर्ति में अवरोध (Outage due to Line Breakdown)
- ङ) मापयन्त्रों (मीटर) संबंधी शिकायतें, जैसे कि मापयन्त्र की परिशुद्धता (correctness of meter), मापयन्त्र वाचन (meter reading) आदि के बारे में
- च) सेवा में परिवर्तन (Service Conversion)
- छ) देयक संबंधी शिकायतें (Bill related complaints)
- ज) अस्थायी संयोजन को जारी करना (Release of Temporary Connection)
- झ) अदेय प्रमाण-पत्र जारी करना (Issue of No dues Certificate)
- ञ) विद्युत आपूर्ति का पुनर्संयोजन (Reconnection of Supply)
- ट) विद्युत की कटौती (Load Shedding)/अनुसूचित विद्युत-अवरोध (Scheduled Outages)

दो. उपभोक्ता द्वारा निम्नलिखित किसी भी पद्धति के द्वारा दाखिल की गई शिकायत के प्रकरण में वितरण अनुज्ञप्तिधारी उपभोक्ता को प्रत्युत्तर प्रेषित करने हेतु उत्तरदायी होगा। प्रत्युत्तर का प्रेषण इलेक्ट्रॉनिक पद्धति द्वारा भी उचित संदर्भ संख्या दर्शाते हुए किया जा सकता है। उपभोक्ताओं को शिकायत के निराकरण में वस्तुस्थिति से अवगत कराने तथा सन्तुष्टि के स्तर के अभिलेखन हेतु अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उन्हें अनुक्रिया-सम्पर्क (feedback link) भी प्रदान किया जाना चाहिए।

3. शिकायतें दर्ज करने की पद्धति (Modes for Lodging of Complaints)

वितरण अनुज्ञप्तिधारी स्तर पर शिकायतें निम्न पद्धतियों के अनुसार दर्ज की जा सकेंगी:

एक. 24x7 ग्राहक देखभाल निःशुल्क सेवा दूरभाष क्रमांक के माध्यम से (Through 24x7 Customer Care toll free number)

- क) ग्राहक देखभाल केन्द्र पर शिकायतों (Complaints/ grievances) को सर्वप्रथम पारस्परिक स्वर अनुक्रिया प्रणाली (Interactive Voice Response System-IVRS) के माध्यम से संव्यवहारित किया जाएगा। यदि उपभोक्ता अपने पंजीकृत सम्पर्क क्रमांक से निवेदन करता है तो उपभोक्ता से आगे सेवा संयोजन क्रमांक (Service Connection Number), पता आदि के विवरणों के बारे में पूछताछ नहीं की जाएगी एवं उपभोक्ता की शिकायत पंजीकृत कर ली जाएगी तथा उपभोक्ता को एक विशिष्ट शिकायत संख्या (Unique Complaint Number-UCN) अधिमानतः 'IVRS' द्वारा स्वयं और/या फिर अन्य डिजिटल माध्यम जैसे कि 'SMS' आदिद्वारा भविष्यगामी संदर्भ हेतु वापस सम्प्रेषित कर दी जाएगी। बहुविध संयोजनों (multiple connections) से युक्त एकल मोबाइल क्रमांक के पंजीकरण के प्रकरण में, सेवा संयोजन (Service Connection) संख्या की मांग भी की जा सकती है। इस नियमावली के प्रकाशन के दो माह के भीतर वितरण अनुज्ञप्तिधारी बहुविध सेवा संयोजनों (multiple service connections) के विरुद्ध सम्पर्क क्रमांकों (contact numbers) को चिन्हांकित करेंगे तथा यथासंभव पंजीकृत सम्पर्क क्रमांक के परिवर्तन हेतु इस विषय में किसी भ्रम को दूर करने हेतु संदेशों को सम्प्रेषित करेंगे।
- ख) शिकायतों का पंजीकरण ग्राहक संबंध प्रबन्धक (Customer Relation Manager-CRM) के साथ भी किया जा सकता है जिसके पास संक्षिप्त संदेश सेवा (SMS), ई-मेल चेतावनियों (email alerts) के प्रेषण, आवेदन की प्राप्ति, आवेदन की अद्यतन स्थिति, जैसी घटनाओं के बारे में उपभोक्ताओं तथा संबंधित अधिकारियों को अधिसूचनाओं की ऑनलाइन अद्यतन स्थिति की खोजबीन आदि की सुविधाएं उपलब्ध रहेंगी। यदि सेवाएं निर्धारित समय सीमा के भीतर उपलब्ध नहीं कराई जाती हों तो इनके उच्चतर स्तर की ओर स्वचालित-वर्धन (auto-escalation) का प्रावधान उपलब्ध रहेगा।
- ग) वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा 'IVRS' के माध्यम से उपभोक्ताओं को उनके चालू देयक की राशि तथा भुगतान की निर्धारित तिथि, पिछली भुगतान की राशि तथा उसकी भुगतान तिथि संबंधी जानकारी उपलब्ध कराई जाएगी। उपभोक्ता कथित जानकारी सीधे केन्द्र अभिकर्ता (एजेन्ट) से भी प्राप्त कर सकता है।
- दो. ग्राहक देखभाल केन्द्रों, तत्संबंधी वितरण केन्द्र पर शिकायतों के संव्यवहार हेतु हस्तचालित व्यवस्था (Manual Complaint Handling at Customer Care Centres, respective Distribution Centre) :

क) हस्तचालित प्रक्रिया (manual process) के अन्तर्गत उपभोक्ता द्वारा शिकायतें लिखित में तत्संबंधी शिकायत केन्द्रों/वितरण केन्द्र पर दर्ज की जा सकती हैं। प्राप्त की गई प्रत्येक शिकायत को अभिस्वीकृति प्रदान की जाएगी तथा इसे संदर्भ क्रमांक (reference number) आवंटित किया जाएगा। राजपत्रित अवकाशों को छोड़कर सप्ताह के समस्त दिवसों पर ग्राहक देखभाल केन्द्र (Customer Centre) का कार्यकारी समय निम्नानुसार होगा:

सोमवार से शुक्रवार – प्रातः 10 बजे से सांय 7:30 बजे तक

शनिवार – प्रातः 10 बजे से सांय 5:30 बजे तक

रविवार – प्रातः 10 बजे से अपराह्न 1:00 बजे तक

ख) जहां कहीं भी दूरभाष सुविधा उपलब्ध हो वहां उपभोक्ता द्वारा तत्संबंधी ग्राहक देखभाल केन्द्रों (Customer Care Centres) पर लिखित में या दूरभाष के माध्यम से शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं।

ग) ग्राहक देखभाल केन्द्रों की सूची **अनुलग्नक-1** पर विद्युत वितरण कम्पनी द्वारा प्रदान की जावेगी।

तीन. वितरण अनुज्ञप्तिधारी वेबसाइट पर (At Distribution Licensee Website):

क) वितरण अनुज्ञप्तिधारी अपनी वेबसाइट के मुख्य पृष्ठ (home page) पर एक पृथक "ग्राहक परिक्षेत्र (Customer Zone)/ग्राहक सहायता (Customer Support) तालिका (tab) का सृजन प्रयोज्य समय-समय पर यथासंशोधित मप्रविनिआ (वितरण अनुपालन मानदण्ड) विनियम में विनिर्दिष्ट अनुसार सेवाओं (services) तथा शिकायतों (complaints) के पंजीयन हेतु करेगा।

ख) उपभोक्ता केवल एक बार में ही अपना विवरण वितरण अनुज्ञप्तिधारी की वेबसाइट पर प्रदान करने पर अपना पंजीयन करा सकता है। वितरण अनुज्ञप्तिधारी की वेबसाइट पर प्रचालेखन या लॉग-इन (logging in) किये जाने पर उपभोक्ता यथासंशोधित मध्यप्रदेश विद्युत प्रदाय संहिता, 2021 के उपबन्धों के अनुसार पूर्व एक वर्ष के देयकों से संबंधित विवरण का अवलोकन कर सकता है।

ग) उपभोक्ता वितरण अनुज्ञप्तिधारी की वेबसाइट पर सेवा प्रदाय हेतु अनुरोध कर सकता है तथा अपनी शिकायत भी दर्ज करा सकता है।

चार. शिकायत दर्ज कराने की अन्य पद्धतियां (Other modes of Filing Complaint) :

क) **मोबाइल अनुप्रयोग (Mobile Application):** उपभोक्ता मोबाइल अनुप्रयोग (Mobile Application) का उपयोग करते हुए अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं। तत्संबंधी वितरण अनुज्ञप्तिधारी के मोबाइल एप (Mobile APP) को "Android Play/iOS APP Store" से डाउनलोड किया जा सकता है। सरल विधि द्वारा शिकायत दर्ज करने, आदि हेतु मोबाइल एप (Mobile APP) की अन्य विशिष्टताओं (features) में देयक विवरणों (bill details), भुगतान विकल्पों (payment options) तथा उपयुक्त तालिकाओं (tab) को भी सम्मिलित किया जाएगा।

ख) **ईमेल ID (E-Mail ID):** उपभोक्ता अपनी शिकायतों का पंजीयन ई-मेल (e-mail) के माध्यम से वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रदत्त उसके 'e-mail IDs' पर भी करा सकते हैं।

4. सेवाओं में आवश्यक सुधार एवं पुनर्स्थापन हेतु लिए निर्धारित समय-सीमा (Time Limit For Rectification and Resumption of Services):

एक. उपभोक्ताओं की विभिन्न श्रेणियों हेतु विभिन्न सेवाएं प्रदान करने की निर्धारित समय सीमाएं, शिकायतों की प्रकृति/सेवा के प्रकार के साथ-साथ किसी चूक (default) के प्रकरण में क्षतिपूर्ति हेतु पात्रता (entitlement) समय-समय पर यथासंशोधित मध्यप्रदेश विद्युत प्रदाय संहिता तथा मप्रविनिआ (वितरण अनुपालन मानदण्ड) विनियम के अनुसार होंगी।

दो. समय-समय पर यथासंशोधित मध्यप्रदेश विद्युत प्रदाय संहिता तथा मप्रविनिआ (वितरण अनुपालन मानदण्ड) विनियम के उपबन्धों के अधधीन रहते हुए कोई भी व्यक्ति जो मध्यप्रदेश विद्युत प्रदाय संहिता तथा मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (वितरण अनुपालन मानदण्ड) विनियम में निर्दिष्ट निष्पादन के मानकों की पूर्ति में कतिपय विफलता से प्रभावित हुआ हो, को क्षतिपूर्ति प्राप्त करने की पात्रता होगी तथा इस हेतु जहां दावा दाखिल किया जाना अपेक्षित हो वहां उपभोक्ता वितरण अनुज्ञप्तिधारी को अपना दावा प्रस्तुत कर सकेगा।

5. अनुज्ञप्तिधारी/विद्युत वितरण कम्पनी स्तर पर शिकायतें दर्ज करने हेतु विभिन्न माध्यमों की संक्षेपिका निम्नानुसार है :

उपभोक्ता अपनी शिकायतों के पंजीकरण हेतु निम्न संस्पर्श केन्द्रों (touch points) पर सम्पर्क कर सकेगा	
पद्धति (Modes)	विद्युत वितरण कम्पनी का नाम (Name of Discom)
24x7 निःशुल्क सेवा दूरभाष क्रमांक (24x7 Toll free No)	(विद्युत वितरण कम्पनी द्वारा उपलब्ध कराया जाए)
ग्राहक देखभाल केन्द्र (Customer Care Centres)	अनुलग्नक – 1 (विद्युत वितरण कम्पनी द्वारा उपलब्ध कराया जाए)
विद्युत वितरण कम्पनी की वेबसाइट का विवरण (Discom's website)	(विद्युत वितरण कम्पनी द्वारा उपलब्ध कराया जाए)
मोबाइल अनुप्रयोग (Mobile Applications)	(विद्युत वितरण कम्पनी द्वारा उपलब्ध कराया जाए)
शिकायत दर्ज कराने हेतु आधिकारिक ई-मेल ID (Official E-mail ID for filing complaint)	(विद्युत वितरण कम्पनी द्वारा उपलब्ध कराया जाए)

6. वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अपनी प्रतिक्रिया प्रस्तुत न किये जाने या अपर्याप्त प्रतिक्रिया प्रस्तुत किये जाने के प्रकरण में अपनाई जाने वाली प्रक्रिया (Procedure in case of non-response or inadequate response from Distribution Licensee):

एक. उपभोक्ता द्वारा सेवा प्रदाय या शिकायत के निराकरण हेतु निर्दिष्ट/निर्धारित समय-सीमा के भीतर वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अपनी प्रतिक्रिया प्रस्तुत न किये जाने या फिर अपर्याप्त प्रतिक्रिया प्रस्तुत किये जाने पर उपभोक्ता यथासंशोधित मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना) विनियम, 2021 के अनुसार संबद्ध विद्युत उपभोक्ता शिकायत निराकरण फोरम (Electricity Consumer Grievance Redressal Forum-ECGRF) में अपनी शिकायत दर्ज कर सकेगा।

- दो. (क) तत्संबंधी विद्युत उपभोक्ता शिकायत निराकरण फोरमों (ECGRFs) के पते निम्नानुसार हैं :

	विद्युत वितरण कम्पनी (DISCOM) का नाम
पता (Address)	(विद्युत वितरण कम्पनी द्वारा प्रस्तुत किया जाए)

दूरभाष क्रमांक (Phone No)	(विद्युत वितरण कम्पनी द्वारा प्रस्तुत किया जाए)
ईमेल-ID (Email - ID)	(विद्युत वितरण कम्पनी द्वारा प्रस्तुत किया जाए)

(ख) जिला/वृत्त स्तरीय फोरम (District/Circle Level Forums)

	विद्युत वितरण कम्पनी (DISCOM)का नाम
पता (Address)	(विद्युत वितरण कम्पनी द्वारा प्रस्तुत किया जाए)
दूरभाष क्रमांक (Phone No)	(विद्युत वितरण कम्पनी द्वारा प्रस्तुत किया जाए)
ईमेल-ID (Email - ID)	(विद्युत वितरण कम्पनी द्वारा प्रस्तुत किया जाए)

तीन. यदि उपभोक्ता, विद्युत उपभोक्ता शिकायत निराकरण फोरम (ECGRF) द्वारा जारी आदेश से सन्तुष्ट नहो तो उसके द्वारा अपना अभ्यावेदन (representation) कथित फोरम के आदेश के विरुद्ध मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना) विनियम, 2021 के अनुसार "विद्युत लोकपाल" के समक्ष निम्न पते पर दाखिल किया जा सकेगा :

"विद्युत लोकपाल, मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग, पंचम तल, "मेट्रो प्लाजा", बिट्टन मार्केट, अरेरा कालोनी, भोपाल-462016"

7. चूकि यह नियमावली मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना) विनियम, 2021 के उपबन्धों के अनुसार जारी की गई है, अतएव वितरण अनुज्ञप्तिधारी स्तर पर इस नियमावली के उपबन्धों का अपालन वितरण अनुज्ञप्तिधारी विद्युत अधिनियम, 2003 (क्रमांक 36, वर्ष 2003) की धारा 142 के अधीन दण्डनीय होगा।

आयोग के आदेशानुसार

डॉ. उमाकान्त पाण्डा, सचिव