

मध्यप्रदेश विद्युत् नियामक आयोग

पंचम तल, मेट्रो प्लाजा, बिट्टन मार्केट, ई-5, अरेरा कालोनी, भोपाल-462 016

भोपाल, दिनांक 22 जुलाई 2021

क्रमांक 1023 /मप्रविनिआ/2021 – विद्युत अधिनियम, 2003 (क्रमांक 36, वर्ष 2003) की धारा 181 की उपधारा (द), (ध) एवं (यत) सहपठित धारा 42 की उपधारा (5), (6) एवं (7) सहपठित भारत सरकार, विद्युत मंत्रालय द्वारा अधिसूचित विद्युत (उपभोक्ता अधिकार) नियम 2020 तथा इस संबंध में सभी सामर्थ्यकारी शक्तियों का प्रयोग करते हुए मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग, एतद्द्वारा, दिनांक 20 अगस्त, 2009 को अधिसूचित विनियमों को अतिष्ठित करते हुए मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना (पुनरीक्षण द्वितीय) विनियम, 2021 बनाते हैं, अर्थात् :-

मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना) (पुनरीक्षण-द्वितीय) विनियम, 2021

अध्याय 1 : प्रस्तावना

मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग की मान्यता है कि उपभोक्ता सेवाओं में और अधिक सुधार सुनिश्चित करने तथा प्रचलित विनियमों को भारत सरकार, विद्युत मंत्रालय द्वारा दिनांक 31.12.2020 को अधिसूचित विद्युत (उपभोक्ता अधिकार) नियम, 2020 से सरेखित करने के लिये उपभोक्ता शिकायतों के समयबद्ध तथा सतोषप्रद निराकरण करने की दृष्टि से प्रचलित विनियमों को पुनरीक्षित किये जाने की नितान्त आवश्यकता है।

अध्याय 2 : संक्षिप्त शीर्षक तथा प्रारंभ

- 2.1 ये विनियम मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना) (पुनरीक्षण द्वितीय) विनियम, 2021 (आरजी-3(II), वर्ष 2021, कहलायेगे।
- 2.2 ये विनियम मध्यप्रदेश राज्य में अपने-अपने अनुज्ञप्तिप्राप्त क्षेत्रों में प्रचालन कर रहे विद्युत वितरण अनुज्ञप्तिधारियों/व्यापारिक विशेषाधिकारियों (Franchisees) को लागू होंगे।
- 2.3 ये विनियम मध्यप्रदेश शासन के शासकीय राजपत्र में प्रकाशित होने की दिनांक से प्रभावशील होंगे।

परिभाषाएं :

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

(क) "अधिनियम" से अभिप्रेत है, विद्युत अधिनियम, 2003 (क्रमांक 36, वर्ष 2003) ,

- (ख) "अध्यक्ष" से अभिप्रेत है, फोरम का अध्यक्ष ;
- (ग) "आयोग" से अभिप्रेत है, मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग ;
- (घ) "शिकायतकर्ता" से अभिप्रेत है --
- (एक) अधिनियम की धारा 2 की उप-धारा (15) में परिभाषित उपभोक्ता ; या
- (दो) नवीन संयोजन हेतु एक आवेदनकर्ता ; या
- (तीन) उपभोक्ताओं की कोई पंजीकृत संस्था ; या
- (चार) उपभोक्ताओं की कोई अपंजीकृत संस्था, जहाँ उपभोक्ताओं का एक-समान हित हो , या
- (पांच) उपभोक्ता की मृत्यु हो जाने की दशा में, उसके वैध उत्तराधिकारी या प्रतिनिधिगण ;
- (ङ) "शिकायत" से अभिप्रेत है किसी शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत के निराकरण के संबंध में दिया गया कोई अभ्यावेदन ;
- (च) "उपभोक्ता विवाद" से अभिप्रेत है ऐसा कोई विवाद, जिसमें अनुज्ञप्तिधारी अथवा उसका कोई प्रतिनिधि जिसके विरुद्ध शिकायत की गई हो वह उस शिकायत में दर्शाये गये आरोपों को अस्वीकृत करता या विवादित मानता हो ,
- (छ) "वितरण अनुज्ञप्तिधारी" से अभिप्रेत है, अनुज्ञप्तिधारी, जो अपने अनुज्ञप्तिप्राप्त विद्युत प्रदाय के क्षेत्र में उपभोक्ताओं को विद्युत प्रदाय करने हेतु वितरण प्रणाली के संचालन एवं संधारण करने के लिये अधिकृत हो ;
- (ज) "त्रुटि" 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 ;
- (झ) "विद्युत सेवा" 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 ;
- (ञ) "विद्युत लोकपाल" 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 ;

- (ट) "फोरम" 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 ;
- (ठ) "व्यापारिक विशेषाधिकारी (फ़ेंचाइजी)" से अभिप्रेत है वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्राधिकृत कोई व्यक्ति जिसे उसकी ओर से उसके प्रदाय क्षेत्र के अंतर्गत किसी विशिष्ट क्षेत्र में विद्युत वितरण हेतु अधिकृत किया गया है ;
- (ड) "शिकायत" 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 कार्रवाई। तथापि, अधिनियम के निम्न उपबंधों के विस्तार क्षेत्र के अन्तर्गत आने वाले विषय इन विनियमों के अंतर्गत शिकायत नहीं माने जाएंगे :
- (एक) विद्युत का अनाधिकृत उपयोग जैसा कि अधिनियम की धारा 126 के अन्तर्गत प्रावधानित किया गया है ;
- (दो) अपराध तथा अर्थदण्ड, जैसा कि अधिनियम की धारा 135 से 139 के अन्तर्गत प्रावधानित किया गया है ;
- (तीन) 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
- (चार) बकाया राशि की वसूली जहां बिल की गई राशि विवादित न हो ;
- (ढ) "अनुज्ञप्तिधारी" से अभिप्रेत है विद्युत वितरण अनुज्ञप्तिधारी ;
- (ण) "सदस्य" से अभिप्रेत है फोरम का सदस्य ; और
- (त) "उत्पादोभोक्ता (प्रोज्यूमर)" से ऐसा व्यक्ति अभिप्रेत है जो ग्रिड से विद्युत का उपभोग करने के साथ-साथ उसी आपूर्ति स्थल का उपयोग करते हुए वितरण अनुज्ञप्तिधारी के लिये ग्रिड में विद्युत प्रवाहित भी कर सकता है।

2.5 इन विनियमों में प्रयुक्त और अपरिभाषित शब्दों और अभिव्यक्तियों, जिन्हें अधिनियम में परिभाषित किया गया है, का अर्थ वही होगा जो अधिनियम में दिया गया है तथा अधिनियम

में ऐसे शब्दों और अभिव्यक्तियों की अनुपस्थिति के मामले में इनका अर्थ वह होगा जो विद्युत आपूर्ति उद्योग में सामान्य रूप से समझा जाता है।

अध्याय – 3 : शिकायत निवारण फोरम

फोरम का गठन :

- 3.1 उपसभाग, संभाग, वृत्त, क्षेत्र, कम्पनी स्तर की आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु 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 30 दिवस की अवधि के भीतर करेंगे जो किसी भी दशा में 45 दिवस से अधिक न होगी। शिकायत की प्रकृति पर निर्भर तथा स्तर जिस पर इसका समाधान उत्तम ढंग से किया जा सकता है फोरम को विभिन्न प्रकारों की शिकायतें सौंपी जा सकती हैं।
- 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 फोरम में अनुज्ञप्तिधारी के दो अधिकारी, एक स्वतंत्र सदस्य, तथा उपभोक्ता एवं उत्पादोभोक्ता (प्रोज्यूमर) प्रतिनिधियों के रूप में सम्मिलित होंगे जिनकी संख्या चार से अधिक न होगी। फोरम की अध्यक्षता अनुज्ञप्तिधारी की उपयुक्त वरिष्ठता के किसी अधिकारी द्वारा की जाएगी। जिसे फोरम के अध्यक्ष के रूप में नामोद्दिष्ट किया जाएगा। आयोग एक स्वतंत्र सदस्य को नामोद्दिष्ट करेगा जो उपभोक्ता मामलों से परिचित हो। कम्पनी स्तर फोरम के सदस्यों/अध्यक्ष की संरचना तथा योग्यता निम्नानुसार होगी :

एक. 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 को अधीक्षण यंत्री के समकक्ष पद पर न्यूनतम एक वर्ष का अनुभव हो या जिसे अनुज्ञप्तिधारी के कार्यपालन यंत्री के समकक्ष पद पर न्यूनतम पांच वर्ष का अनुभव हो।

- दो. 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 कार्यपालन यंत्री के समकक्ष पद पर न्यूनतम एक वर्ष का अनुभव हो।
- तीन. 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 पश्चात् अनुज्ञप्तिधारी द्वारा सदस्यों की नियुक्ति की जाएगी। सदस्यों की उपयुक्तता तथा योग्यता/क्षमता तथा सदस्यों की सूची, जैसा कि इसका उल्लेख इस विनियम में किया गया है, का निर्णय अनुज्ञप्तिधारी द्वारा इस हेतु यथोचित प्राधिकृत समिति द्वारा किया जाएगा।
- चार. आयोग के दिशा-निर्देशों के अनुरूप आयोग द्वारा नामोद्दिष्ट किये जाने वाला तथा अनुज्ञप्तिधारी द्वारा नियुक्त किये जाने वाला स्वतंत्र सदस्य उपभोक्ता संबंधी मामलों से सुपरिचित होगा तथा मय न्यूनतम बीस वर्षों के व्यवसायिक अनुभव के किसी भी अध्ययन क्षेत्र में स्नातक होने के साथ-साथ अधिमानतः केन्द्र सरकार/राज्य सरकार/सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम/विद्युत जनोपयोगी उपक्रमों का सेवानिवृत्त पदाधिकारी अथवा तकनीकी/वित्तीय/विधिक मामलों में उत्कृष्ट योग्यता के व्यक्तियों से होगा।
- 3.4 अध्यक्ष तथा सदस्यगण योग्य, सत्यनिष्ठ तथा प्रतिष्ठित व्यक्ति होंगे जिन्हें अपने-अपने तत्संबंधी कार्यक्षेत्रों की पर्याप्त जानकारी हो। कम्पनी स्तर के फोरम के सदस्यों द्वारा उपरोक्त विवरण के अनुरूप अनुभव तथा अर्हताएं धारित की जानी चाहिए। तथापि, जहां कहीं आवश्यक समझा जाए, आयोग अनुभव के मानदण्डों को शिथिल भी कर सकेगा।
- 3.5 वितरण अनुज्ञप्तिधारी आयोग को कम्पनी स्तर के फोरम के स्वतंत्र सदस्य के पद पर नामांकन हेतु न्यूनतम तीन अभ्यर्थियों की सूची प्रस्तुत करेगा। प्रत्येक अभ्यर्थी के संबंध में उसकी योग्यता, अनुभव से संबंधित विवरण तथा कार्यक्षमता, संनिष्ठा तथा प्रतिष्ठा से संबंधित पृष्ठभूमि के साथ-साथ वर्तमान में आहरित किये जा रहे वेतन/पेंशन के विवरण

प्रस्तुत किये जाएंगे। आयोग अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रस्तावित नामों पर विचार करेगा तथा आयोग के अनुमोदन पश्चात् अनुज्ञप्तिधारी स्वतंत्र सदस्य की नियुक्ति करेगा।

- 3.6 कम्पनी स्तर के फोरम के अन्य चार सदस्यों की नियुक्ति अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उपभोक्ता एवं उत्पादोभोक्ता (प्रोज्यूमर) प्रतिनिधियों के रूप में की जाएगी जिनकी न्यूनतम आयु 35 वर्ष हो तथा जो पूर्व में अनुज्ञप्तिधारियों (लायसेंसियों) के उपभोक्ता/उत्पादोभोक्ता (प्रोज्यूमर) रह चुके हों। ऐसे व्यक्ति द्वारा पूर्व में विद्युत देयकों के भुगतान में कभी भी चूक न की गई हो तथा इसे विद्युत अधिनियम 2003 की धारा 135 के अधीन पूर्व में कभी भी सिद्धदोष घोषित न किया गया हो तथा यह भी कि ऐसे व्यक्ति के विरुद्ध किसी भी न्यायालय में आपराधिक प्रकरण लंबित न हो। ऐसे सदस्य निम्न उपभोक्ता श्रेणियों में से होंगे –

एक) कृषि उपभोक्ता

दो) औद्योगिक उपभोक्ता

तीन) सामान्य उपभोक्ता जैसे कि घरेलू/गैर-घरेलू आदि

चार) उपभोक्ताओं/उत्पादोभोक्ता (प्रोज्यूमर) की अधिकतम संख्या चार तक सीमित रखी जाएगी। प्रत्येक श्रेणी में से केवल एक ही सदस्य के नाम पर विचार किया जाएगा।

- 3.7 वितरण अनुज्ञप्तिधारी कम्पनी स्तर फोरम से अन्य फोरम का गठन स्वयं करेगा, तथापि, उपभोक्ताओं/उत्पादोभोक्ताओं (प्रोज्यूमरों) में से सदस्यों की नियुक्ति के लिये कम्पनी स्तर हेतु विनिर्दिष्ट मानदण्ड लागू होंगे। आयोग ऐसे फोरमों के लिये एक स्वतंत्र सदस्य को मनोनीत करेगा जिस के लिये वितरण अनुज्ञप्तिधारी दो अभ्यर्थियों की सूची प्रस्तुत करेगा।

सेवा काल एवं सेवा शर्तें

वेतन/मानदेय तथा अन्य भत्ते

क. कम्पनी स्तरीय फोरम

- 3.8 एक) विनियम 3.3 के अन्तर्गत, आयोग द्वारा मनोनीत सदस्य के संबंध में उसे भुगतानयोग्य 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 उसे नियमित भुगतान बाबत् उत्तरदायी होगा। अन्य सदस्य, जो विनियम 3.3 के अन्तर्गत वितरण अनुज्ञप्तिधारी के अधिकारी हैं, के संबंध में भुगतानयोग्य वेतन अथवा

मानदेय तथा भत्ते एवं अन्य निबंधन तथा शर्तें विद्युत वितरण कम्पनी के ऐसे अधिकारियों हेतु प्रचलित मानदण्डों के अनुरूप होंगी।

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

तीन) उपभोक्ताओं/उत्पादोभोक्ताओं (प्रोज्यूमरों) संवर्ग में से नियुक्त किये गये सदस्य मात्र मानसेवी होंगे। फोरम की बैठकों/सुनवाईयों/सम्मेलनों में उपस्थिति के लिये उन्हें अनुज्ञप्तिधारियों द्वारा यात्रा व्ययों का भुगतान किया जाएगा।

ख. उप संभाग/संभाग/वृत्त/क्षेत्र स्तरीय फोरम :

3.9 एक) सदस्यों को देय वेतन या मानदेय तथा अन्य भत्तों के बारे में निर्णय वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा लिया जाएगा।

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

तीन) उपभोक्ताओं/उत्पादोभोक्ताओं (प्रोज्यूमरों) संवर्ग में से नियुक्त किये गये सदस्य मात्र मानसेवी होंगे। फोरम की बैठकों/सुनवाईयों/सम्मेलनों में उपस्थिति के लिये उन्हें अनुज्ञप्तिधारियों द्वारा यात्रा व्ययों का भुगतान किया जाएगा।

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

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

सेवा शर्तें

क. कम्पनी स्तरीय फोरम

3.12 फोरम के अध्यक्ष तथा सदस्यों का कार्यकाल उनकी नियुक्ति दिनांक से दो वर्षों की अवधि के लिये होगा परन्तु 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 अपरिहार्य कारणों से विलंब होने की दशा में, विद्यमान फोरम विनियम 3.4 के उपबधों के अधधीन 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 हो गया फिर इसके बदले में उसे दो माह का वेतन जमा करना होगा।

ख. उप-संभाग/संभाग/वृत्त/क्षेत्र स्तरीय फोरम

3.13 सेवा संबंधी निबन्धन तथा शर्तों के बारे में निर्णय वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा लिया जाना चाहिए।

ग. फोरम के सदस्यों हेतु अन्य शर्तें

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

(दो) अनुज्ञप्तिधारी द्वारा विनियम 3.3 (एक) एवं (दो) के अनुसार नियुक्त किये गये अधिकारियों का उनके द्वारा अनुज्ञप्तिधारी के साथ धारित पद पर अपना धारणाधिकार (lien) बनाये रखा जायेगा। इसी प्रकार का प्रावधान अनुज्ञप्तिधारी द्वारा कंपनी स्तरीय फोरम से अन्य स्तर पर भी नियुक्त किये गये अधिकारियों पर भी लागू होगा।

फोरम के सदस्यों का हटाया जाना

3.15 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 सिद्धदोषी 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 इनकार कर चुका हो अथवा कार्य करने में असफल रहा हो; या
- (ङ) 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 एक सदस्य के रूप में उसके कृत्यों पर प्रतिकूल प्रभाव पड सकता हो ; या
- (छ) वह स्वयं लोकहित के प्रतिकूल रीति में आचरण करता हो अथवा वह अपने पद का इस प्रकार दुरुपयोग करता हो जिससे 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 ।
- (झ) बिना न्यायोचित कारणों के निरन्तर तीन सुनवाईयों से फोरम की सुनवाई में भाग न ले रहा हो।

3.16 फोरम का कोई भी सदस्य विनियम 3.15 (क), (ग), (घ), (ङ), (च) (छ) तथा (ज) में विनिर्दिष्ट आधारों पर अपने पद से नहीं हटाया जायेगा जब तक अनुज्ञप्तिधारी के अनुरोध 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 पश्चात् प्रकरण में अंतिम निर्णय लेने के पूर्व, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उन सदस्यों के प्रकरणों में, जो अनुज्ञप्तिधारी के अधिकारी हैं, आयोग से लिखित में अनुमोदन प्राप्त किया जायेगा। मनोनीत सदस्य के प्रकरण में, आयोग द्वारा अन्तिम निर्णय लिया जाएगा।

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

फोरम द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया

- 3.18 फोरम के सभी निर्णय उपस्थित सदस्यों के मत के अनुसार बहुमत की राय के आधार पर लिये जायेंगे।
- 3.19 फोरम की बैठक के लिये गणपूर्ति तीन 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।

- 3.20 अध्यक्ष की अनुपस्थिति की दशा में, अगला वरिष्ठ सदस्य तथा उसके बाद आयोग द्वारा नामांकित स्वतंत्र सदस्य अध्यक्ष के रूप में कार्य करेगा तथा उसका निर्णायक मत होगा।
- 3.21 अध्यक्ष को फोरम के अधीक्षण तथा नियंत्रण हेतु सामान्य शक्तियां प्राप्त होंगी।
- 3.22 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।
- 3.23 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

- 3.24 किसी भी उपभोक्ता अथवा उत्पादोभोक्ता, 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 एकल प्रति में दाखिल कराई जाएगी। अनुज्ञप्तिधारी प्रत्येक वितरण केन्द्र पर प्ररूप के हिन्दी संस्करण का प्ररूप भी उपलब्ध करायेगा।
- 3.25 फोरम के कार्यालय द्वारा शिकायतकर्ता को शिकायत प्राप्ति की अभिस्वीकृति (पावती) जारी की जायेगी।
- 3.26 (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 दिवस से अधिक न होगी, के भीतर प्रकरण पर अपना पक्ष प्रस्तुत करे ,
- (ख) जहां वितरण अनुज्ञप्तिधारी का संबंधित कार्यालय, उप-खण्ड (क) के अनुसार उसे भेजी गई शिकायत की प्रति की प्राप्ति पर, शिकायत में अंतर्विष्ट अभिकथनों से इनकार 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 --

- (एक) जहां वितरण अनुज्ञप्तिधारी, शिकायत में अंतर्विष्ट अभिकथनों से इनकार या विरोध करता हो, वहां शिकायतकर्ता और वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उसके ध्यान में लाये गये साक्ष्य के आधार पर कार्रवाई करेगा, अथवा
- (दो) जहां वितरण अनुज्ञप्तिधारी, फोरम द्वारा दिए गए समय के भीतर अपना पक्ष प्रस्तुत करने की कार्यवाही करने में लोप करता हो या असफल रहता हो, वहां 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।
- 3.27 फोरम के कार्यालय में समय-समय पर फोरम में प्राप्त सभी शिकायतों के शुद्ध तथा सही अभिलेख रखे जायेंगे।
- 3.28 फोरम ऐसी किसी शिकायत निराकरण प्रक्रिया का सम्यक रूप से अनुपालन करेगा, जैसा कि आयोग समय-समय पर इस बारे में विनिर्दिष्ट किया जाए।
- 3.29 फोरम शिकायतकर्ता को अपना निर्णय आख्यापक अधिनिर्णय (Speaking Order) द्वारा ससूचित करेगा। फोरम द्वारा जारी दिशा-निर्देश अनुज्ञप्तिधारी पर बाध्यकारी होंगे। अनुज्ञप्तिधारी फोरम के आदेश का अनुपालन आदेश प्राप्त होने की तिथि से 45 दिवस के भीतर करेगा। उपयुक्त प्रकरणों में अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अनुरोध किये जाने पर प्रकरण की प्रकृति पर विचार करते हुए फोरम शिकायतकर्ता को सूचित करते हुए अनुपालन की अवधि में अधिकतम तीन माह की वृद्धि कर सकेगा।
- 3.30 फोरम विद्युत अधिनियम, 2003 तथा विद्युत (उपभोक्ता अधिकार) नियम, 2020 के मानदण्डों के भीतर संचालित एक सांविधिक निकाय है, जिसके द्वारा शिकायतकर्ताओं का निराकरण करते समय इस संबंध में केन्द्रीय/राज्य सरकार या आयोग द्वारा बनाये गये अधिनियम, नियमों तथा विनियमों के उपबन्धों के सुसंगत उपभोक्ताओं के अम्यावेदनों पर विचार किया जाएगा।
- 3.31 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, फ़ैक्स नम्बर एवं दूरभाष क्रमांक को प्रदर्शित किया जायेगा और इसका समुचित प्रचार-प्रसार भी किया जायेगा।

- 3.32 अनुज्ञप्तिधारी, फोरम के कार्य संचालन हेतु वांछित अधीनस्थ पदाधिकारी, समुचित कार्यालय व्यवस्था प्रदान करेगा।
- 3.33 अनुज्ञप्तिधारी, फोरम द्वारा लिये गये निर्णयों/आदेशों को समय-समय पर इनके जारी होने के सात दिवस के भीतर अपनी वेबसाईट पर अपलोड किये जाने की व्यवस्था 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 इस बारे में निर्देशित किया जाए।
- 3.35 उपरोक्त के होते हुए भी, फोरम विद्युत अधिनियम के भाग दस, ग्यारह, बारह, चौदह एवं पन्द्रह सहित आयोग या किसी अन्य प्राधिकारी के समक्ष विद्यमान या प्रस्तावित कार्यवाहियों से संबंधित किसी विषय-वस्तु के अभ्यावेदन ग्रहण नहीं करेगा।
- 3.36 उप-संभागीय या संभागीय या वृत्तीय या क्षेत्रीय स्तर पर प्रसारित निर्णय से असंतुष्ट उपभोक्ता को प्रकरण में विद्युत लोकपाल के समक्ष अपील प्रस्तुत करने से पूर्व इसे कम्पनी स्तर पर सुलझाने का विकल्प होगा।

विद्युत लोकपाल को अभ्यावेदन की प्रस्तुति :

- 3.37 यदि शिकायतकर्ता, फोरम के आदेश या शिकायत के निराकरण न किये जाने से असंतुष्ट 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 :

परन्तु 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 असंतुष्ट व्यक्ति के पास अभ्यावेदन कथित साठ दिवस की अवधि के भीतर प्रस्तुत न करने के पर्याप्त कारण विद्यमान थे।

- 3.38 विद्युत लोकपाल के पास कोई भी अभ्यावेदन दर्ज नहीं होगा जब तक उपभोक्ता विहित रीति में, फोरम के आदेश के निबंधनों के अनुसार वह देय राशि के कम से कम आधे भाग 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 सांझा 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। पदाभिलाषी 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।
परन्तु यह कि कोई भी नियुक्त/नामोद्दिष्ट व्यक्ति विद्युत लोकपाल के रूप में पैंसठ वर्ष की आयु पहुंचने के उपरांत पद को 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 से 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 उसे 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 सिद्धदोषी 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 इनकार कर चुका हो अथवा कार्य करने में असफल रहा हो ; या
 - (ङ) 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 पड सकता हो ; या
 - (छ) वह स्वयं लोकहित के प्रतिकूल रीति में आचरण करता हो अथवा वह अपने पद का इस प्रकार दुरुपयोग करता हो जिससे कि उसके पद पर बने रहना लोकहित अथवा अधिनियम के उद्देश्यों और प्रयोजनों के प्रतिकूल हो ; या
 - (ज) वह सिद्ध कदाचार का दोषी पाया गया हो :

परन्तु 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।

उपरोक्ताओं 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 अभ्यावेदनो को ग्रहण एवं

उन पर विचार कर सकेगा। उपरोक्त के होते हुए भी विद्युत लोकपाल, अधिनियम के भाग दस, ग्यारह, बारह, चौदह एवं पन्द्रह सहित आयोग या किसी अन्य प्राधिकारी के समक्ष विद्यमान या प्रस्तावित कार्यवाहियों से संबंधित किसी विषयवस्तु 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 साविधिक निकाय है जो विद्युत अधिनियम, 2003 तथा विद्युत (उपभोक्ता अधिकार) नियम, 2020 के मानदण्डों के अन्तर्गत प्रचालित होता है। मामले, जो कि दाखिल किये गये अभ्यावेदन की विषय-वस्तु हैं, में प्रथमतः वह 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 अध्याधीन 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 जायेगा,
- (घ) अनुज्ञप्तिधारी के शिकायत निवारण फोरम के अधि-निर्णय सहित शिकायत का विवरण अंतर्विष्ट होगा ; और
- (ङ) 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 :

- (क) अतिरिक्त जानकारी या अभिलेखों का प्रस्तुत किया जाना; या

- (ख) 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 है।
- 4.16 विद्युत लोकपाल विनियम 4.15 में विनिर्दिष्ट अवधि समयावधि के पूर्व अथवा इसके समापन उपरांत इसमें समय वृद्धि कर सकेगा।

अभ्यावेदन का वापस लिया जाना

- 4.17 उपभोक्ता विद्युत लोकपाल को अभ्यावेदन के वापस लेने की लिखित अधिसूचना द्वारा किसी भी समय इसे वापस ले सकेगा।

विद्युत लोकपाल द्वारा कार्रवाई

- 4.18 अधिनियम एवं इस विनियम के प्रावधानों के अध्याधीन शिकायत पर विचार किये जाने हेतु योग्य एवं उचित है अथवा नहीं के बारे में 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, ऑकड़े 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 विलम्ब के लिये

शिकायतकर्ता उत्तरदायी 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, कार्यप्रणाली 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। संसूचना की एक प्रति शिकायतकर्ता तथा संबद्ध अनुज्ञप्तिधारी को प्रेषित की जाएगी। विद्युत लोकपाल द्वारा जारी दिशा-निर्देश अनुज्ञप्तिधारी पर बाध्यकारी होंगे। अनुज्ञप्तिधारी विद्युत लोकपाल के आदेश का अनुपालन आदेश प्राप्त होने की तिथि से 45 दिवस के भीतर करेगा। उपयुक्त प्रकरणों को, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अनुरोध किये जाने पर, प्रकरण की प्रकृति पर विचार करते हुए, विद्युत लोकपाल शिकायतकर्ता को सूचित करते हुए, अनुपालन की अवधि में अधिकतम तीन माह की वृद्धि कर सकेगा।

अध्याय 5 – विविध

कठिनाइयाँ दूर करने की शक्तियाँ :

- 5.1 यदि इस विनियम के किन्हीं उपबंधों को प्रभावी करने में कोई कठिनाई उद्भूत होती है तो आयोग, सामान्य या विशेष आदेश द्वारा, जो कठिनाइयों को दूर करने के प्रयोजन के लिय 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।

संशोधन करने की शक्ति

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

अनुज्ञप्तिधारी और आयोग को प्रतिवेदन की प्रस्तुति

5.4 वितरण अनुज्ञप्तिधारी शिकायत प्रतितोष की निगरानी के लिये एक तन्त्र की स्थापना करेगा।

5.5 कम्पनी स्तरीय फोरम, अनुज्ञप्तिधारी, तथा 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।

5.6 अनुज्ञप्तिधारी, विद्युत लोकपाल और आयोग को शिकायत के निवारण में समयबद्धता का किस सीमा तक अनुसरण किया गया है, अनुपालन के मानदण्डों, अन्य अनुपालन मानदण्डों तथा उपभोक्ता शिकायत संबंधी सूचना के बारे में त्रैमासिक प्रतिवेदन प्रेषित करेगा।

5.7 (क) विद्युत लोकपाल छमाही आधार पर एक प्रतिवेदन तैयार करेगा जिसमें विद्युत लोकपाल द्वारा संव्यवहारित शिकायतों के 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।

(ख) उपरोक्त अनुच्छेद (क) 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 अप्रैल से सितम्बर एव 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 ऐसे सभी कदम उठाये गये हैं, जिनसे अधिकारियों/कर्मचारियों के साथ व्यवहार में उपभोक्ताओं को सुखद अनुभव हो।

- 5.10 अनुज्ञप्तिधारी इन विनियमों के विस्तृत प्रचार-प्रसार हेतु सभी आवश्यक कदम उठायेगे। इन्हें उनकी वेबसाइट 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 दुरुपयोग 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 रोकेंगे, 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 रोकेंगे, 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) तथा इसमें किये गये संशोधन/पुनरीक्षण सहित तत्समय में प्रभावशील किसी अन्य विधि के अंतर्गत दिये गये उपभोक्ता के अधिकारों एवं विशेषाधिकारों को प्रभावित नहीं कर सकेगा।
- 5.15 दिनांक 20.08.2009 को अधिसूचित विनियम नामतः "मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना) (पुनरीक्षण प्रथम) विनियम, 2009 जो संशोधनों के साथ सहपठित है, जैसा कि वह इस विनियम की विषय-वस्तु के साथ प्रयोज्य है, को एतद् द्वारा निरस्त किया जाता है।

आयोग के आदेशानुसार,
गजेन्द्र तिवारी, 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 विरुद्ध शिकायत (वितरण केन्द्र तथा अनुज्ञप्तिधारी का नाम)

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

1. उपभोक्ता/उत्पादोभोक्ता का नाम : _____
2. उपभोक्ता/उत्पादोभोक्ता 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 दर्शाये) : _____

8. क्या उपभोक्ता द्वारा वितरण अनुज्ञापतिधारी/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, रुपये _____ (कृपया यह दर्शाये जाने हेतु कि इस प्रकार हुई हानि, वितरण अनुज्ञापतिधारी 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 :
- (क) 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 किसी तथ्य को न तो छुपाया गया है अथवा न ही किसी प्रकार से अनुचित अभ्यावेदित किया गया है।
- (ख) 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।
- (ग) 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।
- (घ) 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 के 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 हूँ/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।