

भोपाल, दिनांक 29 अगस्त 2024

क्रमांक 2004/मप्रविनिआ/2024 – 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) के अधीन प्रदत्त सामर्थ्यकारी अन्य समस्त शक्तियों को प्रयोग में लाते हुए, मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग, एतद् द्वारा, 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} जिसे एतद् पश्चात् “मूल विनियम” निर्दिष्ट किया गया है, को संशोधित करने हेतु निम्न विनियम बनाता है, अर्थात् :

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

1. संक्षिप्त शीर्षक तथा प्रारंभ

- 1.1 ये विनियम “मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना) (पुनरीक्षण द्वितीय) (प्रथम संशोधन) विनियम, 2021” {एआरजी-3 (II)(i), वर्ष 2024} कहलायेंगे।
- 1.2 इन विनियमों का विस्तार सम्पूर्ण मध्यप्रदेश राज्य में होगा।
- 1.3 ये विनियम मध्यप्रदेश राज्य में अपने-अपने अनुज्ञप्ति प्राप्त क्षेत्रों में प्रचालन कर रहे विद्युत वितरण अनुज्ञप्तिधारियों/व्यापारिक विशेषाधिकारियों (Franchisees) को लागू होंगे।
- 1.4 ये विनियम मध्यप्रदेश शासन के शासकीय राजपत्र में इनके प्रकाशन की तिथि से प्रभावशील होंगे।

2. मूल विनियमों के विनियम 2 में संशोधन

- 2.1 मूल विनियमों के विनियम 2.4(ड) के स्थान पर निम्न विनियम स्थापित किया जाए, अर्थात्:

“(ड) “शिकायत” से अभिप्रेत है इन विनियमों के विनियम 3.28 के अनुसार उपभोक्ता की शिकायतों के संव्यवहार हेतु प्रक्रिया की नियमावली (Manual of Procedure) में प्रदत्त किसी भी पद्धति के माध्यम से प्रस्तुत अभ्यावेदन ;”

3. मूल विनियमों के विनियम 3 में संशोधन

3.1 मूल विनियमों के विनियम 3.1 के स्थान पर निम्न विनियम स्थापित किया जाए, अर्थात्:

“3.1 उपसंभाग, संभाग, वृत्त, क्षेत्र, कम्पनी स्तर की आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु प्रत्येक वितरण अनुज्ञापतिधारी एक या एक से अधिक फोरम(ों) की स्थापना करेगा जिसे इन विनियमों के उपबन्धों के अनुसार ‘विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम’ नामोद्दिष्ट किया जाएगा। शिकायत की प्रकृति पर निर्भर तथा स्तर जिस पर इसका समाधान सर्वोत्तम ढंग से किया जा सकता है, फोरम(ों) को विभिन्न प्रकार की शिकायतें सौंपी जा सकेंगी :

परन्तु यह कि फोरम की कार्यप्रणाली की निगरानी (monitoring) वितरण अनुज्ञापतिधारी के क्षेत्राधिकार से बाहर होगी तथा इसका निर्वहन केवल आयोग द्वारा ही किया जाएगा।”

3.2 मूल विनियमों के विनियम 3.2 के स्थान पर निम्न विनियम स्थापित किया जाए, अर्थात्:

“3.2 फोरम(ों) का/के मुख्यालय ऐसे स्थान पर होगा/होंगे जैसा कि वितरण अनुज्ञापतिधारी द्वारा अधिसूचित किया जाए। फोरमों द्वारा, तथापि, बैठकें अपने मुख्यालय के अतिरिक्त अन्य स्थानों पर भी आयोजित की जा सकेंगी जिसका समग्र उद्देश्य इस भावना के अनुरूप होगा कि शिकायतों की सुनवाई तथा निपटान इन विनियमों के विनियम 3.29(क) में विनिर्दिष्ट समय सीमा के भीतर हो।”

3.3 मूल विनियमों के विनियम 3.3 के स्थान पर निम्न विनियम स्थापित किया जाए, अर्थात्:

“3.3 फोरम(ों) में वितरण अनुज्ञापतिधारी, के दो अधिकारी, एक स्वतंत्र सदस्य तथा उपभोक्ता एवं उत्पादोभोक्ता (Prosumer) प्रतिनिधियों के रूप में सम्मिलित होंगे जिनकी संख्या 4 से अधिक न होगी। फोरम(ों) की अध्यक्षता वितरण अनुज्ञापतिधारी के समुचित वरिष्ठता वाले 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 सुपरिचित हो। कम्पनी स्तर पर सदस्य/अध्यक्ष की संरचना (composition) तथा योग्यता निम्नानुसार होगी :

- एक. वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उसके अधिकारियों में से नियुक्त किये जाने वाला एक सदस्य ऐसा व्यक्ति होगा जो अभियान्त्रिकी विषय में स्नातक की उपाधि का धारक होगा तथा जिसे विद्युत वितरण के क्षेत्र में कम से कम बीस (20) वर्ष का अनुभव हो एवं जिसे अधीक्षण यन्त्री के समकक्ष पद पर न्यूनतम एक वर्ष कार्य करने का अनुभव हो या जिसे वितरण अनुज्ञप्तिधारी के कार्यपालन यन्त्री के समकक्ष पद पर न्यूनतम पांच वर्ष कार्य करने का अनुभव हो।
- दो. वितरण अनुज्ञप्तिधारी के अधिकारियों में से द्वितीय सदस्य एक ऐसा व्यक्ति होगा जिसे लेखांकन और/या राजस्व और/या वाणिज्यिक मामलों में कम से कम पन्द्रह (15) वर्ष का अनुभव हो एवं जिसे वितरण अनुज्ञप्तिधारी के कार्यपालन यन्त्री के समकक्ष पद पर न्यूनतम एक वर्ष कार्य करने का अनुभव हो।
- तीन. वितरण अनुज्ञप्तिधारी आयोग को फोरम के उपरोक्त उल्लेखित दो सदस्यों के प्रत्येक स्थान/पद (position) हेतु न्यूनतम तीन अधिकारियों के नामों की सूची (panel) प्रस्तुत करेगा। प्रत्येक अधिकारी के संबंध में उसकी योग्यता, अनुभव से संबंधित विवरण तथा कार्यक्षमता, सन्निष्ठा तथा प्रतिष्ठा से संबंधित पृष्ठभूमि के साथ-साथ उनके द्वारा आहरित किये जा रहे वर्तमान वेतन के विवरण भी प्रस्तुत किये जाएंगे। सदस्यों की उपयुक्तता तथा सुयोग्यता तथा सदस्यों की सूची (पैनल) जैसा कि इसका उल्लेख इस विनियम में किया गया है, का निर्णय वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा इस प्रयोजन से विधिवत गठित की गई समिति द्वारा लिया जाएगा। वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रस्तावित किये गये नामों पर आयोग विचार करेगा तथा आयोग के अनुमोदन पश्चात् वितरण

अनुज्ञप्तिधारी इन अधिकारियों को नामोद्दिष्ट करने हेतु समुचित आदेश जारी करेगा।

चार. आयोग द्वारा नामोद्दिष्ट किये जाने वाला स्वतंत्र सदस्य उपभोक्ता संबंधी मामलों से सुपरिचित होगा तथा किसी भी अध्ययन क्षेत्र में स्नातक उपाधि या विद्युत अभियान्त्रिकी विषय में डिप्लोमा उपाधि का धारक होने के साथ-साथ उसके पास न्यूनतम 20 वर्ष का व्यावसायिक अनुभव अधिमानतः केन्द्र सरकार/राज्य शासन/सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम/ऊर्जा उपयोगिता उपक्रम के सेवानिवृत्त पदाधिकारियों में से या फिर तकनीकी/वित्तीय/विधिक मामलों में उत्कृष्ट योग्यता के व्यक्तियों में से होगा।

पांच. 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, सन्निष्ठा 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 वितरण अनुज्ञप्तिधारी को अपना अनुमोदन फोरम में स्वतंत्र सदस्य के रूप में सम्मिलित किये जाने हेतु सम्प्रेषित करेगा।”

3.4 मूल विनियमों में, विनियम 3.5 को विलोपित किया जाए।

3.5 मूल विनियमों में, विनियम 3.6 के स्थान पर निम्न विनियम स्थापित किया जाए, अर्थात्:

“3.6 कम्पनी स्तर पर अन्य चार सदस्य निम्न उपभोक्ता श्रेणियों में से होंगे—

एक) कृषि उपभोक्ता

दो) औद्योगिक उपभोक्ता

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

चार) उत्पादोभोक्ता (Prosumers)

उपभोक्ता/उत्पादोभोक्ताओं की अधिकतम संख्या चार तक सीमित रखी जाएगी। प्रत्येक श्रेणी में से केवल एक ही सदस्य के नाम पर विचार किया जाएगा।

इस श्रेणी के अन्तर्गत चयन हेतु योग्यता के लिये ऐसे व्यक्तियों की आयु न्यूनतम 35 वर्ष होनी चाहिए तथा वे वितरण अनुज्ञप्तिधारी के उपभोक्ता/उत्पादोभोक्ता होना चाहिए। ऐसे व्यक्ति विद्युत देयकों के भुगतान में चूककर्ता नहीं होने चाहिए तथा विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 135 के अधीन पूर्व में कभी भी सिद्धदोष घोषित हुए नहीं होना चाहिए तथा किसी भी न्यायालय में इनके विरुद्ध कोई आपराधिक प्रकरण भी लंबित नहीं होना चाहिए। वितरण अनुज्ञप्तिधारी इन श्रेणियों के अन्तर्गत सदस्य के प्रत्येक स्थान/पद (Position) के विरुद्ध न्यूनतम दो सदस्यों को सम्मिलित करते हुए एक सूची आयोग के अनुमोदन हेतु प्रस्तुत करेगा तथा वितरण अनुज्ञप्तिधारी फोरम के सदस्यों के रूप में ऐसे व्यक्तियों को सम्मिलित करेगा जिनके नाम आयोग द्वारा अनुमोदित किये जा चुके हों।”

3.6 मूल विनियमों में, विनियम 3.7 के स्थान पर निम्न विनियम स्थापित किया जाए, अर्थात्:

“3.7 वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उप संभाग (Sub Division)/संभाग (Division)/वृत्त (Circle)/क्षेत्र (region) स्तर के फोरमों की स्थापना की जाएगी। इन फोरमों का गठन कम्पनी स्तर के फोरमों के अनुरूप ही होगा। ऐसे फोरमों के स्वतन्त्र सदस्यों को आयोग द्वारा नामोद्दिष्ट किया जाएगा जिस हेतु वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा पात्रता रखने वाले दो व्यक्तियों की सूची आयोग के अनुमोदन हेतु, प्रस्तुत की जाएगी। ऐसे फोरमों में सदस्य की अन्य श्रेणियों हेतु वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा पात्र व्यक्ति को सम्मिलित किया जाएगा जिस हेतु आयोग के अनुमोदन की आवश्यकता नहीं होगी।”

3.7 मूल विनियमों में, विनियम 3.8 के स्थान पर निम्न विनियम स्थापित किया जाए, अर्थात्:

“वेतनमान/मानदेय तथा सेवाकाल (Salary/Honorarium and Tenure of Office)

क. कम्पनी स्तरीय फोरम (Company Level Forum) :

3.8 (एक) ऐसे सदस्यों के बारे में, जो वितरण अनुज्ञप्तिधारी के अधिकारी हैं, उन्हें देय वेतन तथा अन्य भत्ते, तथा सेवा की अन्य निबन्धन तथा शर्तों को इस प्रकार परिवर्तित नहीं किया जाएगा जिसके अनुसार नियुक्ति के उपरान्त ये उनके लिये अलाभकारी हों।

(दो) आयोग द्वारा मनोनीत सदस्य के संबंध में उसे भुगतानयोग्य वेतन अथवा मानदेय स्वतंत्र तथा अन्य भत्ते और सेवा की अन्य निबन्धन तथा शर्तों वे होंगी जैसा कि आयोग द्वारा अनुमोदित की जाए तथा इन्हें वितरण अनुज्ञप्तिधारी को भारित किया जाएगा जो इन्हें सदस्य को समयोचित तथा नियमित भुगतान हेतु उत्तरदायी होगा।

(तीन) सदस्यों का वेतन, भत्ते अथा सेवा की अन्य निबन्धन तथा शर्तों को इस प्रकार परिवर्तित नहीं किया जाएगा जिसके अनुसार सेवा में उपस्थिति के पश्चात् ये उनके लिये अलाभकारी हों।

(चार) उपभोक्ताओं (consumers)/उत्पादाभोक्ताओं (Prosumers) संवर्ग में से चयनित सदस्य मात्र मानसेवी (honorary) होंगे। फोरम की बैठकों/सुनवाईयों/सम्मेलनों में उपस्थिति के लिए उन्हें वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा यात्रा व्ययों का भुगतान किया जाएगा तथा इस हेतु समुचित दिशा-निर्देश वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा जारी किये जाएंगे।”

3.8 मूल विनियमों में, उप संभाग/संभाग/वृत्त/क्षेत्र हेतु विनियम 3.9 के स्थान पर निम्न विनियम स्थापित किया जाए, अर्थात्:

“3.9 (एक) ऐसे सदस्यों के बारे में, जो वितरण अनुज्ञप्तिधारी के अधिकारी हैं, उन्हें देय वेतन तथा अन्य भत्ते, तथा सेवा की अन्य निबन्धन तथा शर्तों को इस प्रकार परिवर्तित नहीं किया जाएगा जिसके अनुसार नियुक्ति के उपरान्त ये उनके लिये अलाभकारी हों।

(दो) आयोग द्वारा मनोनीत सदस्य के संबंध में उसे भुगतानयोग्य वेतन अथवा मानदेय स्वतंत्र तथा अन्य भत्ते और सेवा की अन्य निबन्धन तथा शर्तें वे होंगी जैसा कि आयोग द्वारा अनुमोदित की जाए तथा इन्हें वितरण अनुज्ञप्तिधारी को भारित किया जाएगा जो इन्हें सदस्य को समयोचित तथा नियमित भुगतान हेतु उत्तरदायी होगा।

(तीन) सदस्यों का वेतन, भत्ते अथवा सेवा की अन्य निबन्धन तथा शर्तों को इस प्रकार परिवर्तित नहीं किया जाएगा जिसके अनुसार सेवा में उपस्थिति के पश्चात् ये उनके लिये अलाभकारी हों।

(चार) उपभोक्ताओं (Consumers)/उत्पादाभोक्ताओं (Prosumers) संवर्ग में चयनित सदस्य मात्र मानसेवी (honorary) होंगे। फोरम की बैठकों/सुनवाइयों/सम्मेलन में उपस्थिति के लिए उन्हें वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा यात्रा व्ययों का भुगतान किया जाएगा तथा इस हेतु समुचित दिशा-निर्देश वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा जारी किये जाएंगे।”

3.9 मूल विनियमों में, विनियम 3.12 के स्थान पर निम्न विनियम स्थापित किया जाए, अर्थात्:

“3.12 फोरम के अध्यक्ष तथा सदस्यों का कार्यकाल उनकी कार्य पर उपस्थिति की 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 कार्यभार धारित नहीं कर सकेगा। वितरण अनुज्ञप्तिधारी अगले अध्यक्ष

तथा सदस्यों की चयन प्रक्रिया वर्तमान पद धारक(ों) के निर्धारित सेवा काल की अवधि समाप्त होने से कम से कम छः माह पूर्व प्रारंभ करेगा। वर्तमान पद धारक(ों) के सेवाकाल के समापन होने के पश्चात् भी किसी नवीन सदस्य/अध्यक्ष की उपलब्धता के अभाव में विद्यमान सदस्य/अध्यक्ष आगे तीन माह की अवधि हेतु, या फिर सेवानिवृत्ति की अवधि तक या फिर नये सदस्य/अध्यक्ष के सेवा में उपस्थित होने की तिथि तक, इनमें जो भी पूर्व में घटित हो, कार्य जारी रख सकेगा। वितरण अनुज्ञप्तिधारी यह सुनिश्चित करेगा कि पदों को न भरे जाने के कारण फोरम की कार्य प्रणाली में व्यवधान उत्पन्न न हो तथा फोरम बढ़ाई गई समय-सीमा के भीतर क्रियाशील हो जाए। यदि मनोनीत सदस्य अपने पद को त्याग किये जाने का निर्णय लेता/लेती हो तो वह दो माह का लिखित नोटिस देकर ऐसा कर सकेगा/सकेगी या फिर बदले में उसे दो माह का वेतन जमा करना होगा।”

3.10 मूल विनियमों में, विनियम 3.13 के स्थान पर निम्न विनियम स्थापित किया जाए, अर्थात्:

“3.13 उप-संभाग/संभाग/वृत्त/क्षेत्र स्तरीय फोरमों के संबंध में, सेवा शर्तों (term of office) का निर्णय वितरण अधिकारी द्वारा लिया जाएगा, तथापि, वितरण अनुज्ञप्तिधारी ऐसे फोरम के बारे में सुनिश्चित न्यूनतम सेवा काल (minimum tenure) सुनिश्चित किया जाएगा तथा यह भी कि इन फोरमों की कार्य प्रणाली में व्यवधान उत्पन्न न हो।”

3.11 मूल विनियमों में, विनियम 3.16 के स्थान पर निम्न विनियम स्थापित किया जाए, अर्थात्:

“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 हटाया नहीं जाएगा जब तक अनुज्ञप्तिधारी के अनुरोध पर आयोग द्वारा नियुक्त जांच अधिकारी के समक्ष ऐसे सदस्य को स्वयं का बचाव करने का अवसर प्रदान न किया गया हो। जांच अधिकारी की नियुक्ति के समय आयोग यह भी विनिर्दिष्ट करेगा कि क्या संबंधित सदस्य जांच अवधि

के दौरान फोरम की कार्रवाइयों में भाग ले सकेगा, या नहीं। जांच अधिकारी अपना प्रतिवेदन आयोग को प्रस्तुत करेगा। आयोग, तत्पश्चात्, संबंधित हितधारकों के साथ प्रतिवेदन की प्रतिलिपि को साझा करेगा तथा मामले में अन्तिम निर्णय लेने से पूर्व उन्हें सुनवाई का अवसर प्रदान करेगा। ऐसे सदस्यों के प्रकरण में जो संबंधित वितरण अनुज्ञप्तिधारी के अधिकारी हैं, जांच अधिकारी द्वारा प्रतिवेदन की प्रति संबद्ध वितरण अनुज्ञप्तिधारी को प्रेषित की जाएगी। ऐसे सदस्यों के प्रकरण में जो वितरण अनुज्ञप्तिधारी के अधिकारी हैं, के मामले में अन्तिम निर्णय लेने से पूर्व आयोग का लिखित अनुमोदन प्राप्त करना होगा। किसी मनोनीत सदस्य के प्रकरण में, अन्तिम निर्णय आयोग द्वारा लिया जाएगा।”

3.12 मूल विनियमों में, विनियम 3.29 के स्थान पर निम्न विनियम स्थापित किया जाए, अर्थात्:

“3.29 (क) इन फोरम(ों) द्वारा उपभोक्ताओं की शिकायतों का निराकरण सामान्यतः 30 दिवस के भीतर किया जाएगा जो किसी भी परिस्थिति में 45 दिवस से अधिक न होगा। यदि किसी शिकायत का निराकरण 45 दिवस की अवधि के भीतर न किया गया हो तो फोरम द्वारा ऐसे विलंब हेतु कारणों को अभिलेखित किया जाएगा तथा ऐसे प्रकरण में जहां विलंब के कारणों के लिये वितरण अनुज्ञप्तिधारी उत्तरदायी हो वहां वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा देय लागत का भी उल्लेख किया जाएगा। यदि विलम्ब के लिये शिकायतकर्ता (complainent) उत्तरदायी हो तो फोरम प्रकरण के गुण-दोष (merit) के आधार पर या तो प्रकरण को जारी रखने के बारे में निर्णय लेगा या फिर उपभोक्ता की शिकायत को निरस्त करेगा। फोरम शिकायत का निराकरण आदेश के माध्यम से करेगा

तथा आदेश की प्रति शिकायतकर्ता तथा संबंधित वितरण अनुज्ञप्तिधारी को पंजीकृत डाक/स्पीड पोस्ट से तथा इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से अविलंब तामील की जाएगी तथा किसी

भी स्थिति में, आदेश की प्रति वितरण अनुज्ञप्तिधारी तथा शिकायतकर्ता को इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से आदेश की तिथि से दो दिवस के भीतर तथा पंजीकृत/स्पीड पोस्ट के माध्यम से सात दिवस के भीतर सौंप (deliver) दी जाएगी।

(ख) वितरण अनुज्ञप्तिधारी कम्पनी स्तर के फोरम द्वारा जारी समस्त आदेशों को फोरम से ऐसे आदेश की प्राप्ति के दो दिवस के भीतर इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से अपनी वेबसाइट पर 'अपलोड' करेगा।

(ग) फोरम द्वारा जारी आदेश का वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अनुपालन ऐसे आदेश की प्राप्ति से 45 दिवस के भीतर किया जाएगा। आदेश के अनुपालन की अवधि में वृद्धि किये जाने के बारे में वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अनुरोध किये जाने पर फोरम द्वारा शिकायतकर्ता को सुनकर अपने आदेश के अनुपालन संबंधी समयावधि में अधिकतम तीन माह तक की वृद्धि की जा सकेगी।"

3.13 मूल विनियमों में, विनियम 3.32 के स्थान पर निम्न विनियम स्थापित किया जाए, अर्थात्:

"3.32 वितरण अनुज्ञप्तिधारी अपेक्षित सहायक पदाधिकारियों (Supporting Staff), समुचित कार्यालय सुविधा (appropriate office accomodation) मय शिकायतकर्ताओं तथा वितरण अनुज्ञप्तिधारी स्तर पर इलेक्ट्रॉनिक सम्प्रेषण प्रदान करने हेतु सुविधाओं की व्यवस्था तथा फोरमों को स्पीड पोस्ट/पंजीकृत डाक के माध्यम से पत्र-व्यवहार करने हेतु उपलब्ध करायेगा। वितरण अनुज्ञप्तिधारी यह भी सुनिश्चित करेगा कि फोरम की कार्यप्रणाली सहायक पदाधिकारियों तथा सुविधाओं के अभाव में किसी भी प्रकार से प्रभावित न हो। वितरण अनुज्ञप्तिधारी फोरम के प्रशासनिक मामलों में किसी भी प्रकार से हस्तक्षेप नहीं करेगा। यदि फोरम के निष्पादन या गैर-निष्पादन से संबंधित कोई विषय वितरण अनुज्ञप्तिधारी के संज्ञान में आता हो तो

मामले में समुचित दिशा-निर्देशों हेतु इसे आयोग को प्रतिवेदित किया जाएगा।”

3.14 मूल विनियमों में, विनियम 3.33 को विलोपित किया जाए।

3.15 मूल विनियमों में, विनियम 3.36 के स्थान पर निम्न विनियम स्थापित किया जाए, अर्थात्:

“3.36 उप-संभागीय या संभागीय या वृत्त या क्षेत्रीय स्तर फोरम के निर्णय से असन्तुष्ट उपभोक्ता प्रकरण में विद्युत लोकपाल के समक्ष अपील प्रस्तुत करने से पूर्व कम्पनी स्तर के फोरम स्तर पर प्रकरण के निराकरण हेतु सम्पर्क कर सकेगा।”

3.16 मूल विनियमों में, विनियम 3.37 के स्थान पर निम्न विनियम स्थापित किया जाए, अर्थात्:

“3.37 यदि शिकायतकर्ता, फोरम के आदेश या शिकायत के निराकरण न किये जाने से असन्तुष्ट हो तो वह अंतिम आदेश भेजे जाने की तिथि (Date of Delivery) या फोरम द्वारा शिकायत निवारण हेतु अधिकथित अवधि की समाप्ति से साठ दिवस के भीतर परिशिष्ट-दो में निर्धारित प्ररूप में विद्युत लोकपाल को अभ्यावेदन प्रस्तुत कर सकेगा :

परन्तु यह कि विद्युत लोकपाल साठ दिवस की अवसान अवधि के पश्चात् 60 दिवस से अनाधिक अवधि के भीतर अभ्यावेदन को ग्रहण कर सकेगा, यदि वह सन्तुष्ट हो तथा कारण लिखते हुए अभिलेखित करता हो कि असन्तुष्ट व्यक्ति के पास अभ्यावेदन कथित साठ दिवस की अवधि के भीतर प्रस्तुत न करने के पर्याप्त कारण विद्यमान थे।”

3.17 मूल विनियमों में, विनियम 3.38 के स्थान पर निम्न विनियम स्थापित किया जाए, अर्थात्:

“3.38 विद्युत लोकपाल के पास कोई भी अभ्यावेदन दर्ज न होगा जब तक उपभोक्ता फोरम के आदेश के निबंधनों के अनुसार देय राशि के कम से कम आधे अंश का भुगतान न कर दें जो कि फोरम द्वारा जारी आदेश के अनुसार होगी या फिर फोरम द्वारा शिकायत का निराकरण न होने की दशा में वितरण 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।”

4. मूल विनियमों के विनियम 4 में संशोधन
मूल विनियमों में, विनियम 4.28 के स्थान पर निम्न विनियम स्थापित किया जाए,
अर्थात् :

“4.28 विद्युत लोकपाल पक्षकारों (parties) को सुनवाई के लिये अवसर प्रदान करने के पश्चात् उनके अभिवचनों के आधार पर प्रकरण पर अपना निर्णय प्रसारित करेगा। विद्युत लोकपाल, विस्तृत कारणों के साथ, जैसा कि वह प्रकरण के तथ्यों तथा परिस्थितियों के अनुसार उचित समझे, अपना निर्णय सम्प्रेषित करेगा। निर्णय की एक प्रति पक्षकारों को प्रेषित की जाएगी तथा आयोग की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी। वितरण अनुज्ञप्तिधारी विद्युत लोकपाल के आदेश का अनुपालन कथित आदेश प्राप्त होने की तिथि से 45 दिवस के भीतर करेगा। वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा आदेश के अनुपालन की समयावधि में वृद्धि हेतु अनुरोध किये जाने पर लोकपाल शिकायतकर्ता को सुनवाई का अवसर प्रदान करने के पश्चात् आदेश के अनुपालन की समयावधि में अधिकतम तीन माह का विस्तार कर सकेगा।”

5. मूल विनियमों के विनियम 5 में संशोधन

- 5.1 मूल विनियमों में, विनियम 5.4 के स्थान पर निम्न विनियम स्थापित किया जाए, अर्थात्:

“5.4 वितरण अनुज्ञप्तिधारी आयोग द्वारा जारी “उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु प्रक्रिया नियमावली (Manual of Procedure for Handling Consumers' Complaints)” के अनुसार एक क्रियाविधि संस्थापित करेगा।”

- 5.2 मूल विनियमों में, विनियम 5.5 के स्थान पर निम्न विनियम स्थापित किया जाए, अर्थात्:

“5.5 मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (वितरण अनुज्ञप्तिधारियों तथा राज्य-स्वामित्व धारक विद्युत उत्पादन कम्पनी के कार्य निष्पादन का अनुप्रवर्तन) (पुनरीक्षण-प्रथम) विनियम 2022 में भले जो भी निहित हो,

फोरमों द्वारा आयोग को परिशिष्ट-तीन (क) तथा (ख) में मासिक तथा त्रैमासिक प्रतिवेदन प्रस्तुत किये जाएंगे। ये प्रतिवेदन मास तथा त्रैमास जिस हेतु प्रतिवेदन तैयार किया जा रहा हो, के समापन के पन्द्रह दिवस के भीतर प्रस्तुत किये जाएंगे।”

5.3 मूल विनियमों में, विनियम 5.6 के स्थान पर निम्न विनियम स्थापित किया जाए, अर्थात्:

“5.6 इन विनियमों के विनियम 3.29 तथा विनियम 4.28 में उल्लेखित अनुसार, फोरमों तथा विद्युत लोकपाल द्वारा जारी आदेशों के अनुपालन में वितरण अनुज्ञप्तिधारी विद्युत लोकपाल को मासिक तथा त्रैमासिक प्रतिवेदन परिशिष्ट-चार में प्रस्तुत करेंगे। तीनों वितरण अनुज्ञप्तिधारियों से प्रतिवेदन प्राप्त होने पर विद्युत लोकपाल इनकी प्राप्ति के 15 दिवस के भीतर प्रतिवेदनों को समेकित करेगा तथा एक विश्लेषणात्मक प्रतिवेदन आयोग को प्रस्तुत करेगा।”

5.4 मूल विनियमों में, विनियम 5.7 के स्थान पर निम्न विनियम स्थापित किया जाए, अर्थात्:

“5.7 (क) विद्युत लोकपाल छमाही आधार पर एक प्रतिवेदन तैयार करेगा जिसमें प्राप्त किये गये प्रकरणों के विवरण, निराकृत प्रकरणों की संख्या तथा लोकपाल द्वारा वित्तीय वर्ष के पिछले छः माह के दौरान उपभोक्ताओं की शिकायतों के प्रकार (nature) के विवरण प्रदान किये जाएंगे।

(ख) उपरोक्त उप-खण्ड (क) के अन्तर्गत प्रतिवेदन को आयोग को 6 माह की सुसंबद्ध अवधि के समापन पर्यन्त 45 दिवस के भीतर आयोग को अग्रेषित प्रस्तुत किया जाएगा।”

आयोग के आदेशानुसार,
उमाकान्ता पाण्डा, आयोग सचिव.

परिशिष्ट-1

फोरम के समक्ष प्रस्तुत किये जाने वाले अभ्यावेदन का प्ररूप

क्रमांक वर्ष

(कार्यालय द्वारा भरा जाए)

प्रति

अध्यक्ष

(फोरम का पता)

विषय :- (वितरण केन्द्र तथा

अनुज्ञप्तिधारी का नाम) के विरुद्ध शिकायत।

असन्तुष्ट उपभोक्ता/उत्पादोभोक्ता जिसका नाम नीचे दर्शाया गया है, एतद् द्वारा फोरम के समक्ष अपना अभ्यावेदन प्रस्तुत करता है। शिकायत के विवरण निम्नानुसार हैं :

1. उपभोक्ता/उत्पादोभोक्ता का नाम :
2. उपभोक्ता/उत्पादोभोक्ता परिसर जिस हेतु अभ्यावेदन प्रस्तुत किया जा रहा है का पूरा पता :
पिन कोड :
- दूरभाष क्रमांक/ई-मेल ID/फैक्स क्रमांक :
3. वितरण केन्द्र तथा अनुज्ञप्तिधारी का नाम तथा पूरा 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 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 विवरण पृथक पृष्ठ पर दर्शायें) :

8. क्या उपभोक्ता ने वितरण अनुज्ञप्तिधारी का अन्तिम निर्णय प्राप्त किया है ?

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

9. फोरम से अपेक्षित राहत का स्वरूप :

.....
10. उपभोक्ता द्वारा दावा की गई आर्थिक हानि का प्रकार/स्वरूप 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 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. घोषण :

(क) मैं/हम निम्न उपभोक्ता/उपभोक्तागण एतद् द्वारा घोषणा करता हूं/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 कार्यालय के समक्ष प्रस्तुत नहीं किया गया है।

(ग) मेरे/हमारे अभ्यावेदन से संबंधित विषय-वस्तु का फोरम कार्यालय के द्वारा किन्हीं पूर्व कार्रवाइयों 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 कार्रवाइयों संबंधी अन्तिम न्यायालयीन निर्णय होने में समय लगने की संभावना है।

भवदीय,

(हस्ताक्षर)

(उपभोक्ता का पूरा नाम)

नामांकन : यदि उपभोक्ता उसके प्रतिनिधि को उसकी ओर से फोरम के समक्ष प्रस्तुत होने तथा प्रस्तुतिकरण करने हेतु नामांकित करना चाहे तो निम्न घोषणा प्रस्तुत करनी होगी:-

मैं/हम, जो उपरोक्त कथित उपभोक्ता/उपभोक्तागण हूँ/हैं, एतद् द्वारा श्री/श्रीमती
.....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। श्री/श्रीमती (नाम) 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।

परिशिष्ट-2

विद्युत लोकपाल के समक्ष प्रस्तुत किये जाने वाले अभ्यावेदन का प्ररूप

क्रमांक वर्ष

(कार्यालय द्वारा भरा जाए)

प्रति

विद्युत लोकपाल

.....

(विद्युत लोकपाल का पता)

विषय:- (वितरण केन्द्र तथा

अनुज्ञप्तिधारी का नाम) के विरुद्ध शिकायत।

असन्तुष्ट उपभोक्ता/उत्पादोभोक्ता जिसका नाम नीचे दर्शाया गया है, एतद् द्वारा लोकपाल के समक्ष अपना अभ्यावेदन प्रस्तुत करता है। शिकायत के विवरण निम्नानुसार हैं:-

1. उपभोक्ता/उत्पादोभोक्ता का नाम :
2. उपभोक्ता/उत्पादोभोक्ता परिसर जिस हेतु अभ्यावेदन प्रस्तुत किया जा रहा है का पूरा पता :
पिन कोड :
- दूरभाष क्रमांक/ई-मेल ID/फैक्स क्रमांक :
3. वितरण केन्द्र तथा अनुज्ञप्तिधारी का नाम तथा पूरा पता पिन कोड, दूरभाष क्रमांक/फैक्स क्रमांक :
4. संयोजन का विवरण तथा उपभोक्ता का लेखा क्रमांक :
(कृपया संयोजन का प्रकार दर्शायें)
5. उपभोक्ता द्वारा फोरम को अभ्यावेदन प्रस्तुत किये जाने की तिथि :
..... (कृपया अभ्यावेदन की तीन प्रतियां संलग्न करें)
6. क्या मप्रविनिआ (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना) (पुनरीक्षण द्वितीय) विनियम, 2021 के विनियम 3.38 के प्रावधानों के अधीन 50% राशि का भुगतान कर दिया गया है ? (कृपया पुष्टि हेतु रसीद/देयक की प्रतिलिपि संलग्न करें)
7. फोरम द्वारा पारित आदेश की प्राप्ति तिथि

8. शिकायतकर्ता द्वारा फोरम के आदेश की प्राप्ति तथा विद्युत लोकपाल के समक्ष प्रस्तुत किये जा रहे इस अभ्यावेदन के मध्य दिनों की संख्या
9. अभ्यावेदन की विषय-वस्तु
10. अभ्यावेदन का विवरण (यदि विवरण प्रस्तुति हेतु स्थान कम हो तो विवरण पृथक पृष्ठ पर दर्शायें) :
11. क्या उपभोक्ता द्वारा फोरम का निर्णय प्राप्त कर लिया गया है ?
यदि हां तो फोरम के आदेश की 'तीन प्रतियां' संलग्न करें जिसके अन्तर्गत अन्तिम निर्णय प्रसारित किया गया है)
12. विद्युत लोकपाल से अपेक्षित राहत का स्वरूप
13. उपभोक्ता द्वारा दावा की गई आर्थिक हानि का प्रकार/स्वरूप 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)
14. संलग्न अभिलेखों की सूची (कृपया समस्त अभिलेखों की 'तीन प्रतियां' संलग्न करें)
.....
15. घोषणा :
(क) मैं/हम निम्न उपभोक्ता/उपभोक्तागण एतद् द्वारा घोषणा करता हूँ/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 विद्युत लोकपाल कार्यालय के समक्ष प्रस्तुत नहीं किया गया है।

- (ग) मेरे/हमारे अभ्यावेदन से संबंधित विषय-वस्तु का विद्युत लोकपाल कार्यालय के द्वारा किन्हीं पूर्व कार्रवाइयों 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 कार्रवाइयों संबंधी अन्तिम न्यायालयीन निर्णय होने में समय लगने की संभावना है।

भवदीय,

(हस्ताक्षर)

(उपभोक्ता का पूरा नाम)

नामांकन : यदि उपभोक्ता उसके प्रतिनिधि को उसकी ओर से फोरम के समक्ष प्रस्तुत होने तथा प्रस्तुतिकरण करने हेतु नामांकित करना चाहे तो निम्न घोषणा प्रस्तुत करनी होगी:-

मैं/हम, जो उपरोक्त कथित उपभोक्ता/उपभोक्तागण हूं/हैं, एतद् द्वारा श्री/श्रीमती
.....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 हागा/होगी। श्री/श्रीमती (नाम) 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।

परिशिष्ट-तीन (क)

विद्युत उपभोक्ता शिकायत निराकरण फोरम के विवरण (Details of ECGRF)

विद्युत उपभोक्ता शिकायत निराकरण फोरम का मासिक/त्रैमासिक निष्पादन) (Monthly/
Quarterly Performance of Electricity Consumer Grievances Redressal Forum)

विद्युत उपभोक्ता शिकायत निराकरण फोरम (ECGRF) का नाम

सरल क्रमांक	विद्युत वितरण कम्पनी (DISCOM)	'ECGRF हेतु संबद्ध अधिकारियों के विवरण	नियुक्ति दिनांक	'ECGRF का पदनाम'	रिक्त स्थान (Vacant Position)	दिनांक से रिक्त
		1.	1.	1. अध्यक्ष	1.	1.
		2.	2.	2. सदस्य	2.	2.
		3.	3.	3. स्वतंत्र सदस्य	3.	3.
		4.	4.	4. उत्पादोभोक्ता (prosumer)	4.	4.
		5.	5.	5. सदस्य का प्रतिनिधि	5.	5.
		6.	6.		6.	6.
		7.	7.		7.	7.

टीप : कम्पनी स्तर तथा वृत्त स्तर के फोरम द्वारा पृथक-पृथक भरा जाए

परिशिष्ट-तीन (ख)

1. **ECGRF** विद्युत उपभोक्ता शिकायत निराकरण फोरम का नाम
2. **ECGRF** द्वारा शिकायतों का निराकरण (कम्पनी/वृत्त स्तर पर)

सरल क्रमांक	शिकायतों के प्रकार	1. बिलिंग विवाद (Billing Dispute)	2. मापयन्त्र (Meter)	3. संयोजन (Connection)	4. अन्य (निर्दिष्ट करें)
1	पूर्व माह/त्रैमास के समापन पर बकाया शिकायतों की संख्या				
2	पूर्व माह/त्रैमास के दौरान प्राप्त की गई शिकायत की संख्या				
3	शिकायतों की संख्या जिनका निपटान माह/त्रैमास के दौरान किया गया				
4	माह/त्रैमास के समापन पर लंबित शिकायतों की संख्या				
5	शिकायतों की संख्या जो दो माह से अधिक अवधि से लंबित हैं				
6	त्रैमास के दौरान 'ECGRF' द्वारा आयोजित बैठकों की संख्या				
7	विनियमों में निर्दिष्ट की गई समय सीमाओं के पश्चात् आदेशों (प्रकरणों) की संख्या जिनमें विद्युत वितरण कम्पनियों (DISCOMs) द्वारा आदेशों का अपालन (Non-Compliance) अपलोड किया गया				

परिशिष्ट-चार

विद्युत वितरण कम्पनी द्वारा आदेशों में प्रतिवेदन प्रस्तुत करने/अनुपालन करने संबंधी प्ररूप
(Format For Reporting/Compliance of Orders by the Distribution Licensee)

सरल क्रमांक	प्रकरण क्रमांक	फोरम/विद्युत लोकपाल द्वारा आदेश जारी करने की तिथि	वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा आदेश प्राप्त करने की तिथि	वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अनुपालन की तिथि	निर्धारित समय-सीमा के भीतर अपालन (Non-compliance) के कारण