

मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग
ऊर्जा भवन, शिवाजी नगर, भोपाल

अन्तिम विनियम

भोपाल, दिनांक 12 अप्रैल, 2004

क्रमांक – 1003 म.प्र.वि.नि. – 04 – , विद्युत अधिनियम, 2003 (वर्ष 2003 का क्रमांक 36) की धारा 42 की उपधारा (5), (6) एवं (7) के साथ धारा 181 की उपधारा (2) के खण्ड (आर) एवं (एस) तथा इस संबंध में सभी सामर्थ्यकारी शक्तियों का प्रयोग करते हुए मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम की स्थापना, आयोग द्वारा विद्युत लोकपाल की नियुक्ति, शिकायतों का निराकरण न होने पर विद्युत लोकपाल को अभ्यावेदन, विद्युत लोकपाल द्वारा शिकायतों के निपटान हेतु रीति एवं समयावधि और इससे प्रासंगिक तथा आनुषांगिक विषयों पर मध्यप्रदेश राज्य में अनुज्ञप्तिधारी के मार्गदर्शन हेतु निम्नलिखित विनियम बनाता है ।

मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना) विनियम, 2004

अध्याय – 1

अध्याय – 1 : प्रस्तावना

मध्य प्रदेश राज्य में विद्युत उपभोक्ताओं की सेवा के स्तर में सुधार लाने की अत्यावश्यकता को मध्य प्रदेश विद्युत नियामक आयोग मान्यता प्रदान करता है । उपभोक्ताओं के अधिकारों को आयोग अत्यधिक महत्व देता है और उनके हितों को सुरक्षित करने के उद्देश्य से प्रस्तावित करता है कि अनुज्ञप्तिधारी (उपक्रम), शिकायतों के पंजीकरण और निराकरण करने की प्रक्रिया को सरल करने के लिए यह मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना) विनियम, 2004 लागू करे ।

अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रदत्त उपभोक्ता सेवा में निरन्तर सुधार को सुनिश्चित करने के उद्देश्य से मध्य प्रदेश विद्युत नियामक आयोग समय-समय पर इस विनियम का पुनर्विलोकन और संशोधन करेगा । जैसे-जैसे उपक्रम की अधोसंरचना में सुधार होता है, मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग, सेवा के अनुपालन और स्तर में सुधार को सुनिश्चित करने के लिए, भविष्य में एक प्रोत्साहन-दण्ड प्रक्रिया भी प्रस्तावित करेगा ।

अनुज्ञप्तिधारी को गुणवत्तायुक्त विद्युत और अच्छी सेवा सुनिश्चित करने के लिए भरसक प्रयत्न करना चाहिए । उपभोक्ता की शिकायतों का समय पर और संतोषप्रद निराकरण अनुज्ञप्तिधारी की जिम्मेदारी है ।

यह भी प्रस्तावित है कि अनुज्ञप्तिधारी के संबंधित अधिकारी प्रत्येक मंगलवार, जो "शिकायत निराकरण दिवस" होगा, को उपभोक्ताओं की शिकायतों को व्यक्तिगत रूप से सुनेंगे ।

अनुज्ञप्तिधारी इस विनियम का दैनिक समाचार पत्रों में प्रकाशन कर और इलेक्ट्रॉनिक माध्यम का उपयोग कर विस्तृत प्रचार देने के लिए समस्त आवश्यक कदम उठाएगा और उसकी वेबसाइट पर भी यह उपलब्ध होगा । कोई परिवर्तन/सुधार भी इसी प्रकार से प्रचारित किए जाएंगे । उपभोक्ता को भी उसके अधिकारों और कर्तव्यों के प्रति समय-समय पर अवगत कराया जाएगा । शिकायतों से संबंधित समस्त आवश्यक प्ररूप/नियम, समस्त कार्यालयों में पर्याप्त मात्रा में रखे जायेंगे और उपभोक्ताओं को उपलब्ध कराए जायेंगे ।

अध्याय 2 : संक्षिप्त शीर्षक तथा प्रारंभ

- 2.1 इस विनियम को मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना) विनियम, 2004 कहा जायेगा ।
- 2.2 इसका विस्तार सम्पूर्ण मध्यप्रदेश राज्य में और साथ ही वितरण अनुज्ञप्तिधारियों के विद्युत प्रदाय के क्षेत्र में होगा ।
- 2.3 ये विनियम मध्यप्रदेश के राज्य क्षेत्र में अनुज्ञप्तिधारियों के क्रमशः अनुज्ञप्त क्षेत्र पर लागू होगा ।
- 2.4 यह विनियम मध्यप्रदेश शासन के शासकीय राजपत्र में प्रकाशित होने के दिनांक से प्रभावशील होगा ।

परिभाषा :

- 2.5 इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो :
- (क) 'अधिनियम' से अभिप्रेत है, विद्युत अधिनियम, 2003(वर्ष 2003 का क्रमांक 36);
- (ख) 'नियत तारीख' से अभिप्रेत है, 10 जून, 2003;
- (ग) 'अध्यक्ष' से अभिप्रेत है, फोरम का अध्यक्ष;
- (घ) 'आयोग' से अभिप्रेत है, मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग;
- (ङ) 'शिकायत कर्ता' से अभिप्रेत है –
- (i) अधिनियम की धारा 2 के खण्ड (15) में परिभाषित एक उपभोक्ता; अथवा
- (ii) नये कनेक्शन के लिये एक आवेदनकर्ता; अथवा
- (iii) कोई पंजीकृत उपभोक्ता संस्था; अथवा
- (iv) कोई अपंजीकृत उपभोक्ताओं की संस्था, जहाँ उपभोक्ताओं का एक समान हित हो; अथवा
- (v) उपभोक्ता की मृत्यु हो जाने की दशा में, उसका वैद्य उत्तराधिकारी या प्रतिनिधि;
- (च) 'शिकायत' से अभिप्रेत है, शिकायतकर्ता द्वारा परिशिष्ट – 1 (शिकायत के प्रकार) में वर्णित उपभोक्ता शिकायतों के संबंध में दिया गया कोई अभ्यावेदन;

- (छ) 'उपभोक्ता विवाद' से अभिप्रेत है कि ऐसा विवाद, जिसमें जिस व्यक्ति के विरुद्ध शिकायत की गई हो वह उस शिकायत में दर्शाये गये आरोपों को अस्वीकृत करता या विवादित मानता हो;
- (ज) 'वितरण अनुज्ञप्तिधारी' से अभिप्रेत है, अनुज्ञप्तिधारी, जो अपने विद्युत प्रदाय के क्षेत्र में उपभोक्ताओं को विद्युत प्रदाय करने हेतु वितरण प्रणाली के संचालन एवं अनुरक्षण करने के लिये अधिकृत हो;
- (झ) '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 दोष, अपूर्णता या कमी;
- (ञ) विशेष तौर से और निबन्धन की व्यापकता पर प्रभाव डाले बिना, 'विद्युत सेवा' से अभिप्रेत है, विद्युत प्रदाय, बिल करना, मीटर लगाना और उपभोक्ता की विद्युत प्रदाय और अन्य सभी संबद्ध उप-सेवाओं का अनुरक्षण, इत्यादि;
- (ट) 'फोरम' से अभिप्रेत है, अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (5) के अनुसरण में प्रत्येक वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उपभोक्ता की शिकायत निराकरण के लिये गठित फोरम;
- (ठ) 'व्यथा' (शिकायत) से अभिप्रेत है प्रभावित व्यक्ति द्वारा दायर किया गया परिवाद;
- (ड) 'विद्युत लोकपाल (ओम्बड्समैन)' से अभिप्रेत है, अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (6) के अनुसरण में आयोग द्वारा पदांकित या नियुक्त एक प्राधिकारी, जिसे, फोरम में दर्ज की गई शिकायत के निराकरण से असंतुष्ट कोई उपभोक्ता अभ्यावेदन दे सकेगा;

2.6 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, लोकसभा 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 लोकसभा द्वारा पारित किसी विधि में परिभाषित नहीं है,
उसका वही अर्थ होगा जैसा विद्युत प्रदाय उद्योग में सामान्यतः दिया जाता है ।

अध्याय – 3 : शिकायत निवारण फोरम

फोरम का गठन

- 3.1 प्रत्येक वितरण अनुज्ञप्तिधारी, नियत तारीख से छः माह के भीतर या अनुज्ञप्ति की स्वीकृति के दिनांक से, जो भी पूर्वतर हो, इस विनियम के अनुसार उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण के लिये एक फोरम का गठन करेगा ।
- 3.2 'फोरम' का मुख्यालय ऐसे स्थान पर होगा, जहाँ क्षेत्रीय मुख्य अभियंता का मुख्यालय हो । हालाँकि फोरम, अनुज्ञप्तिधारी से परामर्श कर ऐसे स्थानों पर बैठकों का संचालन कर सकेगा ।
- 3.3 फोरम द्वारा प्राप्त प्रत्येक शिकायत का शिकायत प्राप्ति के दिनांक से विशेषतः 30 दिवस और किसी भी स्थिति में 45 दिवस से अधिक नहीं, के भीतर निर्णय दिया जाना सुनिश्चित करने हेतु आयोग यदि आवश्यक समझे तो अनुज्ञप्तिधारी को अतिरिक्त फोरम स्थापित करने के लिये निर्देश दे सकता है । मुख्यमंत्री के क्षेत्र में एक से अधिक फोरम होने की दशा में अनुज्ञप्तिधारी प्रत्येक फोरम का मुख्यालय और उसका कार्यक्षेत्र स्पष्टतः उल्लेखित करेगा ।
- 3.4 फोरम में, फोरम के अध्यक्ष सहित तीन सदस्य होंगे जिससे कि यथोचित कालावधि में शिकायतों को सुनकर उन्हें निपटाने का व्यापक उद्देश्य सुनिश्चित हो सके । अनुज्ञप्तिधारी, आयोग से सलाह कर, फोरम के अध्यक्ष तथा सदस्यों की नियुक्ति करेगा । अध्यक्ष सहित फोरम के सदस्यों की अर्हता तथा योग्यता निम्नानुसार होनी चाहिये –
- (अ) एक सदस्य विद्युत अभियांत्रिकी में स्नातक की उपाधि प्राप्त हो और विद्युत वितरण में न्यूनतम 20 वर्ष का अनुभव हो और मध्यप्रदेश राज्य विद्युत मण्डल राज्य या केन्द्र सरकार/लोकापयोगिता में अधीक्षण यन्त्री के समकक्ष पद पर न्यूनतम पांच वर्ष का अनुभव हो ।
- (ब) एक सदस्य वह व्यक्ति होगा, जिसे लेखा और/अथवा वाणिज्यिक मामलों में न्यूनतम 15 वर्ष का अनुभव हो और मध्यप्रदेश राज्य विद्युत मण्डल/राज्य या केन्द्र सरकार/लोकोपयोगिता में अधीक्षण यन्त्री/संयुक्त संचालक के पद पर न्यूनतम पांच वर्ष कार्य करने का अनुभव हो । विकल्पतः, इन्स्टीट्यूट आफ चार्टर्ड एकाउन्टेन्ट्स ऑफ इण्डिया के अधि-सदस्य को नियुक्ति दी जा सकती है ।

- (स) एक सदस्य वह व्यक्ति होगा, जिसे विधि में स्नातक की उपाधि प्राप्त हो और उसे विधि मामलों अथवा उपभोक्ता मामलों में न्यूनतम 15 वर्ष का अनुभव हो और वह राज्य या केन्द्र सरकार में अतिरिक्त सचिव/विधि अधिकारी/श्रेणी – I के अधिकारी के पद के नीचे कार्यरत् न रहा हो । जिला या राज्य उपभोक्ता मंच का पंजीकृत अधिवक्ता हो ।
- (द) कोई व्यक्ति, जो वर्तमान में अनुज्ञप्तिधारी की सेवा में हो, फोरम के अध्यक्ष या सदस्य के रूप में नियुक्ति का पात्र नहीं होगा और कम से कम एक सदस्य अनुज्ञप्तिधारी की सेवा में कभी न रहा होना चाहिये ।
- (इ) अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रस्तावित नामों पर आयोग विचार करेगा और आयोग के अनुमोदन पश्चात् अनुज्ञप्तिधारी सदस्यों में से एक को अध्यक्ष और शेष को सदस्य के रूप में नियुक्त करेगा ।

3.5 फोरम के सदस्य नियुक्ति के दिनांक से तीन वर्ष के लिये पद धारण करेंगे और उनकी नियुक्ति की अवधि की समाप्ति के बाद किसी भी समय पुनर्नियुक्ति के पात्र नहीं होंगे । यह भी कि कोई भी व्यक्ति 65 वर्ष की आयु के बाद सदस्य के रूप में नियुक्त नहीं किया जायेगा । विचारणीय व्यक्ति के लिये पुनर्नियुक्ति की प्रक्रिया भी खण्ड 3.4 (इ) में वर्णित प्रक्रिया के अधधीन होगी ।

सदस्यों का हटाया जाना

- 3.6 फोरम के किसी सदस्य को अपने पद से हटाया जा सकेगा, यदि वह –
- (क) अनुन्मुक्त दिवालिया न्याय—निर्णीत कर दिया गया हो; या
 - (ख) नैतिक अधमता अंतर्वलित अपराध के लिये सिद्ध दोष ठहराया गया हो; या
 - (ग) ऐसे सदस्य के रूप में कार्य करने में शारीरिक रूप से अथवा मानसिक रूप से असमर्थ हो गया हो, या
 - (घ) 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
 - (ङ.) सदस्य के रूप में नियुक्ति की शर्तों में से किसी शर्त को पूरा नहीं करता हो; या
 - (च) 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) स्वयं लोकहित के प्रतिकूल रीति में आचरण करता है अथवा वह अपने पद का इस प्रकार दुरुपयोग करता है जिससे कि उसके पद पर बना रहना लोकहित अथवा अधिनियम के उद्देश्यों और प्रयोजनों के प्रतिकूल हो जाय ।

3.7 फोरम का कोई भी सदस्य खण्ड 3.6 (क), (ग), (घ), (ङ), (च) तथा (छ) में विनिर्दिष्ट आधारों पर अपने पद से नहीं हटाया जायेगा, जब तक कि अनुज्ञप्तिधारी के निवेदन पर आयोग द्वारा नियुक्त जाँच अधिकारी के समक्ष व्यक्ति 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 । जाँच अधिकारी से प्रतिवेदन प्राप्त हो जाने के बाद प्रकरण में अंतिम निर्णय लेने के पहले, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा आयोग से लिखित में अनुमोदन लिया जायेगा ।

3.8 खण्ड – 3.7 के अंतर्गत अंतिम प्रतिवेदन में दी गई अनुशंसा के अनुसार अनुज्ञप्तिधारी कार्यवाही करेगा और ऐसे प्रतिवेदन की प्राप्ति के दो माह की अवधि के भीतर संबंधित सदस्य को अपना निर्णय संसूचित करेगा ।

फोरम द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया –

3.9 फोरम के सभी निर्णय उपस्थित सदस्यों के मत के अनुसार बहुमत की राय के आधार पर लिये जायेंगे ।

3.10 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 ।

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

3.12 आयोग द्वारा समय-समय पर जारी निदेशों का फोरम सम्यक रूप से अनुपालन करेगा ।

3.13 किसी कारणवश फोरम में किसी सदस्य का पद रिक्त होने पर, अनुज्ञप्तिधारी, पद के रिक्त होने के दिनांक से दो माह के भीतर, रिक्त पद को भरने की कार्यवाही करेगा । केवल फोरम के गठन में किसी त्रुटिवश अथवा सदस्यों में से किसी पद

की रिक्त होने के कारण, फोरम की कार्यवाही को अविधिमान्य नहीं समझा जावेगा ।

- 3.14 फोरम, उपभोक्ता द्वारा लिखित में प्रेषित की गई या दाखिल की गई शिकायत फोरम के कार्यालय में प्राप्त करेगा । शिकायत को दाखिल करने हेतु फोरम कोई प्रपत्र विनिर्दिष्ट कर सकेगा ।

फोरम के कृत्य –

- 3.15 फोरम में निम्नलिखित द्वारा शिकायत दाखिल की जा सकती है –
- (क) किसी ऐसे उपभोक्ता द्वारा जो इस विनियम के परिशिष्ट – 2 में वर्णित शिकायत निराकरण की आंतरिक कार्यपालिक प्रक्रिया के अनुसार अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रस्तुत किये गये समाधान से संतुष्ट नहीं है, अथवा
- (ख) उच्च दाब उपभोक्ता, जिनका बिल संबंधी विवाद हो और विवादित राशि (बिल राशि का वह भाग जिस पर विवाद हो) रू. 20,000/– से अधिक हो, अथवा
- (ग) निम्न दाब उपभोक्ता, जिनका बिल संबंधी विवाद हो और विवादित राशि (बिल राशि का वह भाग जिस पर विवाद हो) रू. 20,000/– से अधिक हो । इसमें वे प्रकरण शामिल नहीं होंगे जिनमें विवादित राशि, गणना में त्रुटि या लिपिकीय त्रुटि के कारण हो ।
- 3.16 फोरम के कार्यालय द्वारा शिकायतकर्ता को शिकायत प्राप्ति की अभि-स्वीकृति जारी की जायेगी ।
- 3.17 (क) फोरम, ऐसी शिकायत की एक प्रति वितरण अनुज्ञप्तिधारी के संबंधित कार्यालय को यह निर्देशित करते हुए भेजेगा कि वह 14 कार्य दिवस या फोरम द्वारा स्वीकृत ऐसी विस्तारित अवधि, जो 10 दिनों से अधिक न हो, के भीतर प्रकरण पर अपना पक्ष प्रस्तुत करे ।
- (ख) जहाँ वितरण अनुज्ञप्तिधारी का संबंधित कार्यालय, खण्ड (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) जहाँ 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) जहाँ शिकायतकर्ता फोरम के समक्ष सुनवाई की दिनांक को उपस्थित रहने में असफल रहता है तो फोरम या तो शिकायत को व्यतिक्रम के लिये खारिज कर सकेगा या इसे गुणागुण के आधार पर विनिश्चित कर सकेगा ।
- 3.18 समय-समय पर फोरम में प्राप्त सभी शिकायतों के शुद्ध तथा सही अभिलेख फोरम के कार्यालय में रखे जायेंगे ।
- 3.19 फोरम ऐसी किसी शिकायत निराकरण प्रक्रिया का सम्यक रूप से अनुपालन करेगा, जिसे समय-समय पर आयोग विनिर्दिष्ट करेगा ।
- 3.20 फोरम द्वारा शिकायत पर निर्णय शीघ्र दिया जायेगा तथा शिकायतकर्ता को निर्णय संसूचित किया जायेगा । अपने निर्णय के समर्थन में फोरम कारण बतायेगा ।
- 3.21 विद्युत प्रदाय संबंधी उपभोक्ताओं को जारी किये जाने वाले बिलों के साथ आयोग द्वारा अधिसूचित ऐसी अन्य रीति में अनुज्ञप्तिधारी, फोरम के गठन तथा अस्तित्व का समय-समय पर प्रचार-प्रसार करेगा । यदि उचित समझा जाय तो उपभोक्ताओं को जारी बिलों के साथ 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 ।
- 3.22 फोरम के कार्य हेतु अनुज्ञप्तिधारी, उचित कार्यालय स्थान-सुविधा तथा आयोग के अनुमोदनानुसार आवश्यक अधीनस्थ स्टाफ देगा ।
- 3.23 खण्ड 3.4 के अंतर्गत सदस्यों को देय वेतन या मानदेय एवं अन्य भत्ते और सेवा की अन्य शर्तें एवं निम्बन्धन ऐसे होंगे जैसे कि आयोग द्वारा अनुमोदित किये जायें

और ये अनुपतिधारी पर भारित होंगे, जो इनके समय पर तथा नियमित भुगतान हेतु जिम्मेदार होगा ।

- 3.24 सदस्यों की नियुक्ति के पश्चात् वेतन, भत्ते और सेवा की अन्य शर्तें एवं निबंधन, उनके अहित में बदले नहीं जाएँगे ।
- 3.25 इस विनियम के अनुसार अपने कृत्यों का निर्वहन करने हेतु आवश्यक कर्मचारियों एवं स्थापना सहित फोरम के सभी खर्च एवं व्ययों का वहन अनुज्ञप्तिधारी करेगा ।
- 3.26 फोरम के कार्यालयीन खर्चों को अनुज्ञप्तिधारी की वार्षिक राजस्व आवश्यकता में दर्शाये गये खर्चों में दिखाना अनुमत होगा ।

अपील –

- 3.27 यदि शिकायतकर्ता या अनुज्ञप्तिधारी, 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 30 दिवस के भीतर, आयोग द्वारा नियुक्त/नामनिर्दिष्ट विद्युत लोकपाल को अभ्यावेदन दे सकेगा ।
- 3.28 जब तक कि उपभोक्ता विहित रीति में, फोरम के आदेश के निबंधनों के अनुसार उसके द्वारा देय राशि का कम से कम एक तिहाई राशि का भुगतान न कर दे, विद्युत लोकपाल के पास कोई अभ्यावेदन दर्ज नहीं होगा और उसके अभ्यावेदन के सफल न होने की दशा में उपभोक्ता को शेष राशि पर अधिभार देने हेतु सहमति देनी होगी ।
- 3.29 विद्युत लोकपाल उक्त तीस दिवस की कालावधि के अवसान के पश्चात् किसी अपील को ग्रहण कर सकेगा यदि वह संतुष्ट हो जाता है कि इस कालावधि के भीतर अपील दर्ज न करने का पर्याप्त कारण विद्यमान था ।

अध्याय 4 : विद्युत लोकपाल

विद्युत लोकपाल की नियुक्ति

- 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 नामनिर्दिष्ट 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 साझे का विद्युत लोकपाल या लोकपालों को नियुक्त या नामनिर्दिष्ट कर सकेगा ।
- 4.3 विद्युत लोकपाल का चुनाव उन व्यक्तियों में से किया जायगा जिन्हें विधिक कार्य, अभियांत्रिकी, उद्योग, प्रशासनिक सेवा, प्रबंधन, प्रतिरक्षा सेवाएँ एवं उपभोक्ता मामलों जैसे विशिष्ट क्षेत्र का अनुभव एवं अभिदर्शन हो । प्रस्तावित व्यक्ति एक वर्ष पूर्व की अवधि में अनुज्ञप्तिधारी की किन्हीं गतिविधियों से सम्बद्ध नहीं होना चाहिये । नियुक्त किये गये व्यक्ति की आयु, नियुक्ति के समय पैंसठ वर्ष से अधिक नहीं होनी चाहिये ।
- 4.4 नियुक्त/नामनिर्दिष्ट विद्युत लोकपाल, कार्यभार ग्रहण करने के 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 ।
- 4.5 राज्य शासन से परामर्श कर आयोग द्वारा निश्चित किया गया नियत शुल्क अथवा मानदेय नियुक्त विद्युत लोकपाल को भुगतान किया जा सकेगा और वह उसके पद के समकक्ष अधिकारियों को स्वीकार्य अन्य लाभों के पाने का हकदार होगा ।
- 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 जाय । आयोग का अध्यक्ष शपथ दिलायेगा ।
- 4.7 विद्युत लोकपाल आयोग के कार्यालय से कार्य करेगा । अभ्यावेदनों के शीघ्र निपटारे के लिये, विद्युत लोकपाल अपने कार्यक्षेत्र में ऐसे स्थानों पर बैठक आयोजित कर सकेगा, जैसा उसके द्वारा आवश्यक और उचित समझा जाय ।
- 4.8 भारतीय दण्ड संहिता, 1860 (1860 का क्रमांक 45) 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

उसकी अस्वस्थता के कारण असमर्थ हो जाने या दुराचरण के लिये कार्यालय से किसी भी समय हटा सकेगा । परन्तु, जब तक कि आयोग द्वारा जाँच करने पर यह निष्कर्ष निकले कि विद्युत लोकपाल को ऐसे आधार (आधारों) पर हटाया जाना आवश्यक है, विद्युत लोकपाल को उसके कार्यालय से हटाया नहीं जायगा ।

विद्युत लोकपाल के कृत्य

4.10 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 खण्ड X, XI, XII, XIV एवं XV सहित आयोग या किसी अन्य प्राधिकारी के समक्ष मौजूद या प्रस्तावित कार्यवाहियों से संबंधित किसी विषय वस्तु के अभ्यावेदन ग्रहण नहीं करेगा ।
- (ख) प्रथम अवसर में उन मामलों पर, जो दिये गये अभ्यावेदन की विषय वस्तु हो, परामर्शदाता एवं मध्यस्थ की भाँति कार्य करेगा ।
- (ग) आयोग से परामर्श कर अपने कार्यालय का वार्षिक बजट तैयार करेगा और अनुमोदित बजट के अधीन व्यय की शक्तियों का प्रयोग करेगा । प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी द्वारा वहन किये जाने वाले व्यय का अंश, आयोग द्वारा बताया जायेगा और इसे त्रैमासिकी अग्रिम के रूप में दिया जायेगा ।
- (घ) आयोग द्वारा विनिर्दिष्ट अन्य कृत्यों का सम्पादन करेगा ।
- (ङ.) अपने कार्यालय के अधीक्षण एवं नियंत्रण की सामान्य शक्तियों का उपयोग करेगा और कार्यालय के कार्य संचालन हेतु उत्तरदायी होगा ।

विद्युत लोकपाल को अभ्यावेदन

4.11 इस खण्ड के अधीन रहते हुए, विद्युत लोकपाल को दिया जाने वाला कोई अभ्यावेदन –

- (क) लिखित में होगा,
- (ख) उपभोक्ता अथवा अनुज्ञप्तिधारी, जैसा भी प्रकरण हो, द्वारा हस्ताक्षरित होगा,
- (ग) उपभोक्ता/अनुज्ञप्तिधारी का नाम तथा पता प्रकट किया जायगा,
- (घ) अनुज्ञप्तिधारी के शिकायत निवारण फोरम के अधि-निर्णय सहित शिकायत के विवरण अंतर्विष्ट होंगे, और

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

4.12 विद्युत लोकपाल, स्वविवेक पर ऐसा अभ्यावेदन स्वीकार कर सकेगा, जिसमें खण्ड 4.11 का अनुपालन न किया गया हो।

4.13 विद्युत लोकपाल, आयोग के निर्देश के अधीन भी प्रकरण को ले सकेगा।

अपेक्षित अतिरिक्त जानकारी

4.14 विद्युत लोकपाल, किसी भी समय, अभ्यावेदन देने वाले उपभोक्ता/अनुज्ञप्तिधारी से अपेक्षित कर सकेगा –

(क) अन्य जानकारी या दस्तावेजों का दिया जाना ; या

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

4.15 खण्ड 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 खण्ड 4.15 में विनिर्दिष्ट अवधि को समय के पहले अथवा इसके समाप्त हो जाने के पश्चात्, विद्युत लोकपाल बढ़ा सकेगा।

अभ्यावेदन का वापस लिया जाना

4.17 उपभोक्ता/अनुज्ञप्तिधारी, विद्युत लोकपाल को वापस लेने की लिखित अधिसूचना द्वारा अथवा यदि विद्युत लोकपाल सहमत हो तो मौखिक या अन्य सूचना द्वारा, किसी भी समय अपना अभ्यावेदन वापस ले सकेगा।

विद्युत लोकपाल द्वारा कार्यवाही

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

4.19 दोनों पक्षों को सुनवाई का अवसर देने के पश्चात् विद्युत लोकपाल अभ्यावेदन पर निर्णय देगा।

4.20 कृत्यों के निर्वहन के प्रयोजन से विद्युत लोकपाल, अनुज्ञप्तिधारी अथवा अनुज्ञप्तिधारी के कर्मचारी, प्रतिनिधि या अभिकर्ता से, अभ्यावेदन पर निर्णय देने हेतु, आवश्यक दस्तावेज, पुस्तकें, जानकारी, आँकड़े एवं विवरण प्रस्तुत करने की अपेक्षा कर सकेगा और अनुज्ञप्तिधारी, विद्युत लोकपाल की अपेक्षा का यथा-योग्य पालन करेगा।

- 4.21 अभ्यावेदन की प्राप्ति पर यदि विद्युत लोकपाल ने परीक्षण प्रारंभ कर दिया हो तो अभ्यावेदन या परीक्षण में उठाये गये विषय पर अनुज्ञप्तिधारी द्वारा किसी न्यायालय में कार्यवाही प्रारंभ नहीं की जानी चाहिये ।
- 4.22 शिकायतकर्ता से अभ्यावेदन प्राप्ति की दिनांक से तीन माह के भीतर, विद्युत लोकपाल अभ्यावेदन पर अंतिम निर्णय देगा । 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 देशी उपभोक्ता 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 ।
- 4.23 विद्युत लोकपाल के अधिनिर्णय/अनुशंसा का अनुज्ञप्तिधारी सम्यक रूप से अनुपालन एवं क्रियान्वयन करेगा ।

विद्युत लोकपाल द्वारा निष्पक्ष एवं साम्यापूर्ण कार्य करना

- 4.24 विद्युत लोकपाल, पारदर्शिता और प्राकृतिक न्याय के सिद्धान्तों का सम्यक अनुपालन तथा विधि की सम्यक प्रक्रिया को सुनिश्चित करते हुए, कार्य प्रणाली अपनायेगा ।
- 4.25 विद्युत लोकपाल, शिकायत का निबटारा निष्पक्ष एवं न्याय सम्मत रीति से करेगा ।
- ### **सहमति से निपटारे को प्रोत्साहन**
- 4.26 व्यावहारिक रूप से जितना जल्दी हो सके किन्तु अभ्यावेदन प्राप्ति की दिनांक से एक सप्ताह से अधिक नहीं, विद्युत लोकपाल दूसरे पक्ष को शिकायत की प्रति सहित सूचना की तामील करायेगा और मध्यस्थता या सुलह के द्वारा सहमति से निपटारा किये जाने को प्रोत्साहन दिये जाने का प्रयास करेगा ।
- 4.27 अभ्यावेदन के निबटारे को सुगम बनाने के आशय से विद्युत लोकपाल ऐसी प्रक्रिया अपनायेगा, जैसी वह उपयुक्त समझता हो ।
- 4.28 जब विद्युत लोकपाल की मध्यस्थता से शिकायत का निपटारा होता है तो विद्युत लोकपाल अनुशंसा, जिसे प्रकरण की परिस्थितियों में वह उचित समझता हो, करेगा । अनुशंसा की प्रतियाँ उपभोक्ता तथा अनुज्ञप्तिधारी को भेजी जायेंगी ।
- 4.29 यदि शिकायतकर्ता विद्युत लोकपाल की अनुशंसा को स्वीकार करता है तो वह अनुशंसा प्राप्ति के 15 दिवस के भीतर संसूचना भेजेगा । वह विद्युत लोकपाल को स्वीकृति की पुष्टि करेगा और स्पष्टतः कथन देगा कि विद्युत लोकपाल द्वारा

अनुशंसा के रूप में दिया गया निराकरण पूर्णतः स्वीकार योग्य है और इससे शिकायत का पूर्ण एवं अंतिम रूप से निराकरण होता है ।

अधिनिर्णय

- 4.30 जहाँ, शिकायत प्राप्ति के 30 दिवस के भीतर या कुल मिलाकर विनिर्दिष्ट समय सीमा पर सम्यक रूप से विचार करते हुए विद्युत लोकपाल द्वारा उचित समझी गयी ऐसी बढ़ाई गई अवधि के भीतर, अभ्यावेदन का निराकरण सहमति के आधार पर नहीं होता है तो विद्युत लोकपाल, जैसा वह उचित समझे, प्रकरण पर सुनवाई हेतु स्थान, दिनांक तथा समय निश्चित कर सकेगा ।
- 4.31 पक्षों को सुनवाई के लिये अवसर प्रदान करने के बाद उनके अभिवचनों के आधार पर विद्युत लोकपाल प्रकरण पर निर्णय देगा । जहाँ सहमति के आधार पर शिकायत का निराकरण न हो तो विद्युत लोकपाल विस्तृत तर्क, जैसा वह प्रकरण की परिस्थितियों तथा तथ्यों पर उचित समझे, सहित आख्यापक अधिनिर्णय पारित करेगा ।
- 4.32 अधिनिर्णय लिखित में होगा और अधिनिर्णय के अनुसार शिकायत-कर्ता यदि कोई आर्थिक क्षतिपूर्ति का हकदार हो तो इसके सहित, अधिनिर्णय में अनुताप की प्रकृति का कथन होगा ।
- 4.33 अधिनिर्णय की प्रति संबंधित शिकायतकर्ता को भेजी जायेगी और यह अनुज्ञप्तिधारी तथा शिकायतकर्ता द्वारा पालनीय होगा। यदि दोनों पक्षों में से कोई पक्ष विद्युत लोकपाल द्वारा पारित अधिनिर्णय के पालन से संतुष्ट नहीं हो तो असंतुष्ट पक्ष अधिनिर्णय के पालन हेतु आयोग से संपर्क कर सकेगा ।
- 4.34 अनुज्ञप्तिधारी अधिनिर्णय का अनुपालन ऐसी कालावधि में करेगा, जैसी कि विद्युत लोकपाल द्वारा निर्देशित हो ।

अध्याय 5 – प्रकीर्ण

कठिनाई दूर करने की शक्तियां –

- 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 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 ।

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 रिपोर्ट

- 5.4 अनुज्ञप्तिधारी, विद्युत लोकपाल और आयोग को प्रतिमाह निर्धारित प्ररूप में फोरम-रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा । जिस माह के लिये रिपोर्ट तैयार की जा रही हो, उस माह की समाप्ति के बाद 15 दिवस के भीतर रिपोर्ट प्रस्तुत की जानी चाहिये ।
- 5.5 वित्तीय वर्ष की प्रत्येक तिमाही के पश्चात् एक माह के भीतर विद्युत लोकपाल, आयोग और प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी को, प्रत्येक वर्ग में लोकपाल को प्राप्त तथा विवरण की कालावधि के भीतर प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी से संबंधित निराकृत किये गये अभ्यावेदनों की संख्या दर्शाते हुए, तिमाही विवरण देगा । विवरण के पत्रक को आयोग विनिर्दिष्ट करेगा ।
- 5.6 विद्युत लोकपाल, वर्ष के दौरान किये गये कार्यों की मुख्य विशेषताओं को दर्शाते हुए एक विवरणात्मक वार्षिक रिपोर्ट तैयार करेगा और इस रिपोर्ट को अधिनियम की धारा 105 के अधीन आयोग की वार्षिक रिपोर्ट में सम्मिलित किये जाने हेतु उपलब्ध करायेगा ।

फार्मों/नियमों की उपलब्धता :

- 5.7 उपभोक्ताओं की सहूलियत हेतु अनुज्ञप्तिधारी अपने सभी कार्यालयों में निम्नलिखित सामग्री रखी जाना सुनिश्चित करेगा :-
- क. म.प्र. विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना) विनियम, 2004
 - ख. शिकायतों के दर्ज करने के लिए विभिन्न फार्म ।
 - ग. विद्युत प्रदाय हेतु आवेदन फार्म ।
 - घ. नए कनेक्शनों की वरिष्ठता सूची ।
 - ङ. विद्युत प्रदाय संहिता ।
 - च. विविध प्रभार की अनुसूची ।
 - छ. उपभोक्ता अधिकार विवरण ।
 - ज. कार्य सम्पादन के अनुमोदित मानक ।
 - झ. लागू विद्युत टैरिफ तथा अधिभार/विद्युत शुल्क ।
 - ञ. सूचनापटल पर अधिकारियों के नाम, पते तथा दूरभाष क्रमांक का प्रदर्शन ।
 - ट. सूचनापटल पर बिल संग्रहण के लिए कार्यालयीन समय का प्रदर्शन ।
 - ठ. सूचनापटल पर बिजली कटौती के अधिसूचित समय का प्रदर्शन ।
 - ड. सूचना पटल पर विभिन्न प्रकार की समस्याओं का अनुज्ञप्तिधारी द्वारा निराकरण हेतु आयोग द्वारा निर्धारित समयावधि का प्रदर्शन ।
 - ढ. विद्युत अधिनियम, 2003 (वर्ष 2003 का क्रमांक 36)
 - ण. भारतीय विद्युत अधिनियम, 1956
 - प. वायरिंग करने वाले अनुमोदित ठेकेदारों की सूची

अधो-संरचना तथा प्रशिक्षण :

- 5.8 अनुज्ञप्तिधारी सुनिश्चित करेगा कि केन्द्रीय शिकायत कक्ष की स्थापना सहित शिकायत निराकरण प्रक्रिया के संचालन हेतु सभी पर्याप्त अधो-संरचना स्थापित कर दी गई है और शिकायत निवारण की सभी समय-सीमा का पालन किया जा रहा है । अनुज्ञप्तिधारी की यह जिम्मेदारी होगी कि वह सुनिश्चित करे कि सभी शिकायतों को ग्रहण करने हेतु पर्याप्त टेलीफोन लाईनें ली गई हैं, शिकायत डेस्क 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 ।

व्यावृत्ति :

- 5.9 इस विनियम 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 ।
- 5.10 इस विनियम में किया गया कोई भी उल्लेख आयोग को अधिनियम के प्रावधानों की अनुरूपता में, मामलों में व्यवहार करने के लिये एक ऐसी प्रक्रिया अपनाते से नहीं रोकेगा, जो यद्यपि इस विनियम 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 ।
- 5.11 इस विनियम 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 किया गया हो 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 ।
- 5.12 इस विनियम में किया गया कोई भी उल्लेख, उपभोक्ता प्रतितोषण अधिनियम, 1986 (वर्ष 1986 का क्रमांक 68) सहित तत्समय में प्रभावशील किसी अन्य विधि के अंतर्गत दिये गये उपभोक्ता के अधिकार एवं विशेषाधिकार को प्रभावित नहीं कर सकेगा ।

आयोग के आदेशानुसार,

अशोक शर्मा, उप सचिव

परिशिष्ट

यह परिशिष्ट अनुज्ञप्तिधारी के आंतरिक कार्यपालिक शिकायत निराकरण तंत्र का वर्णन करता है । शिकायत निराकरण तंत्र का परिपालन अनुज्ञप्तिधारी स्वयं के संसाधनों को उपयोग में लाते हुए करेगा ।

परिशिष्ट – 1

शिकायत के प्रकार

1. उपभोक्ता की शिकायतें निम्नलिखित में से किसी एक प्रवर्ग की होंगी :
 - (क) विद्युत आपूर्ति में व्यवधान
 - (ख) वोल्टेज से संबंधित शिकायतें
 - (ग) लोड शेडिंग/अधिसूचित विद्युत कटौती
 - (घ) मीटर से संबंधित शिकायतें
 - (ङ) विद्युत बिल से संबंधित शिकायत
 - (च) विद्युत आपूर्ति का विच्छेदन और पुनर्संयोजन
 - (छ) नये कनेक्शन में विलम्ब
 - (ज) अन्य शिकायतें, जैसे – उपभोक्ता के उपकरण/नेटवर्क/परिसर को क्षति, या विद्युत भार/मांग घटाने बढ़ाने का निवेदन, या सुरक्षा राशि पर ब्याज का न दिया जाना, या किसी सेवा के लिये अधिक प्रभार की वसूली, या निरीक्षण दल द्वारा की गई कार्यवाही जो विद्युत अधिनियम, 2003 (वर्ष 2003 का क्रमांक 36) के खण्ड XII तथा XIV में शामिल न हो, या कार्य करने के मानकों को न पाया जाना.

स्पष्टीकरण :-

उपभोक्ता द्वारा फोरम में शिकायत दर्ज कराने पर किसी भी दशा में उपभोक्ता को, विद्युत अधिनियम, 2003 के अनुसरण में, राहत अथवा क्षतिपूर्ति पाने हेतु रोका नहीं जा सकेगा ।

2. अपवर्जन – शंका के परिवर्जन हेतु, यह दिशा-निर्देश निम्न प्रकरणों पर लागू नहीं होंगे –
 - (क) किसी अनुज्ञप्तिधारी के लिये मूल्य अथवा विद्युत दरों का निर्धारण ;
 - (ख) अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रदाय की गई वे सामग्री, सेवाएँ या किया जाने वाला क्रिया-कलाप, जो अधिनियम की धारा – 14 के अनुसरण में जारी की गई अनुज्ञप्ति के दायरे के बाहर हो ;
 - (ग) शासकीय नीतियाँ, विधान, अनुज्ञप्तियाँ, मानक अथवा अन्य विधिक पत्रों की विषय-वस्तु ;

- (घ) आयोग, कोई अन्य न्यायिककल्प निकाय या किसी न्यायालय द्वारा, विद्युत प्रणाली की प्रतिभूति, सुरक्षा तथा/अथवा विश्वसनीयता संबंधी या किसी आकस्मिकता संबंधी, दिये गये आदेश या निर्देश के पालन हेतु अनुज्ञप्तिधारी द्वारा की गई कार्यवाही, जो केवल इन विषयों तक सीमित नहीं होगी ।
- (च) उपरोक्त आंतरिक कार्यपालिक शिकायत निराकरण तंत्र के होते हुए भी, विद्युत लोकपाल या शिकायत निवारण फोरम, कोई ऐसे विषय से संबंधित अभ्यावेदन ग्रहण नहीं करेगा जो अधिनियम के अंतर्गत खण्ड X, XI, XII, XIV एवं XV सहित आयोग या किसी अन्य प्राधिकारी के समक्ष वर्तमान या प्रस्तावित कार्यवाहियों की विषय वस्तु हो ।

आंतरिक कार्यपालिक शिकायत निराकरण तंत्र

1. विद्युत आपूर्ति में व्यवधान (फ्यूज ऑफ कॉल आदि)

निम्नदाब उपभोक्ताओं की विद्युत आपूर्ति में व्यवधान (रूकावट) की दशा में नाम, पता, उपभोक्ता क्रमांक और शिकायत के संक्षिप्त विवरण के साथ फ्यूज ऑफ कॉल केन्द्र/ केन्द्रीय शिकायत केन्द्र/कनिष्ठ यंत्री को शिकायत दर्ज की जाएगी। उच्चदाब उपभोक्ता की शिकायत कनिष्ठ यंत्री या सहायक यंत्री को दर्ज की जायेगी।

शिकायत टेलीफोन पर या व्यक्तिगत रूप से की जा सकेगी और अनुज्ञप्तिधारी त्वरित प्रत्युत्तर और कार्रवाई सुनिश्चित करेगा। शिकायत प्राप्त करने वाला अधिकारी उसे दर्ज करेगा और शिकायत क्रमांक जारी करेगा।

शिकायतों के निराकरण की समय-सीमा नीचे सारणी – 1 क में दी है :-

सारणी-1 क

क्रमांक	अनुज्ञप्तिधारी द्वारा सेवाएं	सेवा देने की समय सीमा
(क)	फ्यूज ऑफ कॉल नगर/शहर ग्रामीण क्षेत्र	4 कार्यालयीन घंटे 24 घण्टे
(ख)	लाइन ब्रेकडाउन नगर/शहर ग्रामीण क्षेत्र	6-24 घंटे 24-72 घंटे
(ग)	स्ट्रीट लाइट 1. खराब लाइन को सुधारना 2. फ्यूज या दोषपूर्ण यूनिटों का प्रतिस्थापन	24 घंटे 7 दिन (स्थानीय निकायों द्वारा सामग्री की उपलब्धता के अध्यक्षीन रहते हुए)
(घ)	खराब वितरण ट्रांसफार्मर का बदलना नगर/शहर ग्रामीण क्षेत्र	3 दिन 7 दिन
(ङ)	क्षतिग्रस्त सर्विस लाइन का बदलना (i) उपभोक्ता की गलती के कारण सर्विस वायर क्षतिग्रस्त होना । (ii) सामान्य टूट-फूट के कारण सर्विस वायर का क्षतिग्रस्त होना (मण्डल/अनुज्ञप्तिधारी द्वारा सर्विस वायर निःशुल्क प्रदाय किया जायगा)	उपभोक्ता द्वारा तार की कीमत जमा करने के दिनांक से 7 दिन या विकल्प के रूप में उपभोक्ता अनुज्ञप्त विद्युत ठेकेदार से कार्य करवा सकता है । शिकायत प्राप्त होने की दिनांक से 7 दिन

शिकायत निराकरण की प्रक्रिया –

शिकायत का निराकरण न होने अथवा असंतोषजनक रूप में होने की दशा में उपभोक्ता उसकी शिकायत निर्धारित प्रपत्र में नीचे दी गई सारणी-1 ख में वर्णित अधिकारी को कर सकेगा । किसी शिकायत के प्राप्त होने पर अधिकारी न केवल उसी दिन पुनः विद्युत आपूर्ति चालू होना सुनिश्चित करने की कार्यवाही करेगा, बल्कि वह निचले स्तर पर चूक के कारण का अन्वेषण भी करेगा । द्वितीय स्तर पर शिकायत प्राप्त होने पर, उचित कार्यवाही कर, संबंधित अधिकारी 15 दिवस के भीतर असंतुष्ट उपभोक्ता को लिखित उत्तर भिजवाने का प्रबंध करेगा । सारणी-1 ख में शिकायतें दर्ज कराने के स्तर दिये गये हैं :-

सारणी-1 ख

अनुक्रमांक	उपभोक्ताओं का प्रवर्ग	कार्यालय जहाँ शिकायत दर्ज की जाएगी (स्तर -1)	शिकायत के लिए आगामी उच्चस्तर का कार्यालय (स्तर - 2)
1	समस्त निम्नदाब उपभोक्ताओं के फ्यूज ऑफ कॉल, लाइन ब्रेकडाउन, ट्रांसफारमर फेल होना, आदि	फ्यूज ऑफ कॉल केन्द्र/केन्द्रीय शिकायत केन्द्र / कनिष्ठ यंत्री	सहायक यंत्री / कार्यपालन यंत्री
2	उच्चदाब उपभोक्ता (समस्त शिकायतें)	कनिष्ठ यंत्री / सहायक यंत्री	कार्यपालन यंत्री / अधीक्षण यंत्री

2. वोल्टेज से संबंधित शिकायतें

निम्नदाब उपभोक्ताओं द्वारा कम/अधिक या अनियमित वोल्टेज की दशा में नाम, पता, उपभोक्ता क्रमांक और शिकायत के संक्षिप्त विवरण के साथ फ्यूज ऑफ कॉल केन्द्र/ केन्द्रीय शिकायत केन्द्र/ कनिष्ठ यंत्री को शिकायत दर्ज की जा सकेगी । उच्चदाब उपभोक्ता की शिकायतें कनिष्ठ यंत्री/सहायक यंत्री को दी जा सकेंगी ।

शिकायत दूरभाष पर, डाक द्वारा या व्यक्तिगत रूप से की जा सकेगी और अनुज्ञप्तिधारी त्वरित प्रत्युत्तर तथा कार्रवाई सुनिश्चित करेगा । शिकायत प्राप्त करने वाला अधिकारी उसे पंजीबद्ध करेगा और शिकायत क्रमांक जारी करेगा । डाक द्वारा प्राप्त शिकायतों की पावती अगले कार्य दिवस पर भेजी जाएगी ।

निम्न सारणी 2 क शिकायतों के निराकरण की समय-सीमा दर्शाती है :-

सारणी-2 क

अनुक्रमांक	अनुज्ञापिधारी द्वारा सेवाएं	सेवा देने की समय सीमा
1.	यदि कोई कार्य नहीं किया जाना है और केवल लाइन का अनुरक्षण (देखभाल) अपेक्षित है ।	10 दिन
2.	यदि प्रणाली में वृद्धि अपेक्षित है ।	180 दिन या ऐसी लंबी अवधि जो आयोग अनुमोदित करेगा। (केवल प्रणाली वोल्टेज सामान्य होने पर ही लागू)

शिकायत के निराकरण की प्रक्रिया –

स्थानीय प्रकृति की समस्या का निपटारा 10 दिन के भीतर किया जाएगा। ट्रांसमिशन लाइन, ट्रांसफार्मर की क्षमता के उन्नयन या कैपेसिटर की आवश्यकता की अवस्था में, निपटारे की समय-सीमा 180 दिन होगी। इस बारे में कनिष्ठ यंत्री/सहायक यंत्री द्वारा उपभोक्ता को लिखित में सूचित किया जाएगा।

निपटारा न होने की दशा में उपभोक्ता अपनी शिकायत निम्न सारणी – 2 ख में उल्लिखित स्तर-2 के अधिकारी को निर्धारित प्रपत्र में कर सकेगा। संबंधित अधिकारी उस पर तत्काल कार्रवाई करेगा। द्वितीय स्तर पर शिकायत प्राप्त होने पर, उचित कार्यवाही कर, संबंधित अधिकारी 15 दिवस के भीतर असंतुष्ट उपभोक्ता को लिखित उत्तर भिजवाने का प्रबंध करेगा।

सारणी-2 ख

अनुक्रमांक	उपभोक्ता का प्रवर्ग	कार्यालय जहाँ शिकायत दर्ज की जाएगी। (स्तर – 1)	शिकायत के लिए आगामी उच्चस्तर का कार्यालय (स्तर – 2)
1	निम्नदाब उपभोक्ता	फ्यूज ऑफ कॉल केन्द्र/केन्द्रीय शिकायत केन्द्र/ कनिष्ठ यंत्री	सहायक यंत्री/ कार्यपालन यंत्री
2	उच्चदाब उपभोक्ता	कनिष्ठ यंत्री/ सहायक यंत्री	कार्यपालन यंत्री/ अधीक्षण यंत्री

3. लोड शेडिंग/अधिसूचित विद्युत कटौती

एक दिन के दौरान 12 घंटे से अधिक की लोड शेडिंग/अधिसूचित विद्युत कटौती होने की दशा में निम्नदाब उपभोक्ता कनिष्ठ यंत्री/सहायक यंत्री को प्रपत्र – 1 में शिकायत दर्ज कर सकेगा । उच्चदाब उपभोक्ता अपनी शिकायत सहायक यंत्री/कार्यपालन यंत्री को देगा ।

शिकायत दूरभाष पर, डाक द्वारा या व्यक्तिगत रूप से की जा सकेगी जिसके लिए शिकायत क्रमांक दिया जाएगा । डाक द्वारा प्राप्त शिकायतों के लिए पावती अगले कार्य दिवस पर भेजी जाएगी । अनुज्ञप्तिधारी का संबंधित अधिकारी तुरन्त प्रत्युत्तर और कार्रवाई सुनिश्चित करेगा और पुनरावृत्ति न हो, यह भी सुनिश्चित करेगा ।

अधिसूचित विद्युत कटौती के लिए उपभोक्ताओं को समाचार-पत्र/ सार्वजनिक घोषणा/ इलेक्ट्रॉनिक मीडिया / दूरभाष के माध्यम से न्यूनतम 24 घण्टे पूर्व सूचित किया जाना चाहिए । उपभोक्ता की जानकारी के लिए अधिसूचित विद्युत कटौती का समय, वितरण केन्द्र और फ्यूज आफ काल केन्द्र के सूचना पटल पर भी, प्रदर्शित किया जाना चाहिए ।

अधिसूचित विद्युत कटौती की अवधि कभी भी 12 घंटे से अधिक की नहीं होनी चाहिए और सामान्यतः विद्युत आपूर्ति सायं 6 बजे के पूर्व चालू हो जाना चाहिए ।

शिकायत के निराकरण की प्रक्रिया –

अनुज्ञप्तिधारी द्वारा शिकायतों का निपटारा न किये जाने या असंतोषजनक रूप में किये जाने की दशा में उपभोक्ता निर्धारित प्रपत्र में निम्न सारणी – 3 में उल्लिखित स्तर-2 के अधिकारी के पास शिकायत दर्ज कर सकेगा । युटिलिटी तत्काल यह सुनिश्चित करेगी कि ऐसी घटना की पुनरावृत्ति न हो । द्वितीय स्तर पर शिकायत प्राप्त होने पर, उचित कार्यवाही कर, संबंधित अधिकारी 15 दिवस के भीतर असंतुष्ट उपभोक्ता को लिखित उत्तर भिजवाने का प्रबंध करेगा ।

सारणी – 3

अनुक्रमांक	उपभोक्ता का प्रवर्ग	कार्यालय जहाँ शिकायत दर्ज की जाएगी (स्तर – 1)	शिकायत के लिए आगामी उच्चतर स्तर का कार्यालय (स्तर – 2)
1	निम्नदाब उपभोक्ता	कनिष्ठ यंत्री/सहायक यंत्री	सहायक यंत्री/कार्यपालन यंत्री
2	उच्चदाब उपभोक्ता	सहायक यंत्री/कार्यपालन यंत्री	कार्यपालन यंत्री/अधीक्षण यंत्री

4. मीटर से संबंधित शिकायतें

यदि उपभोक्ता को यह संदेह है कि उसका मीटर त्रुटिपूर्ण है तो निम्नदाब उपभोक्ता कनिष्ठ यंत्री/सहायक यंत्री के पास और उच्चदाब उपभोक्ता कार्यपालन यंत्री/अधीक्षण यंत्री के पास “प्रपत्र – 2” में शिकायत दर्ज कर सकता है। शिकायत दूरभाष पर, डाक द्वारा या व्यक्तिगत रूप में की जा सकती है। शिकायत प्राप्त करने वाला अधिकारी तत्काल शिकायत क्रमांक जारी करेगा। डाक द्वारा प्राप्त शिकायतों की पावती अगले कार्य दिवस में भेज दी जाएगी।

शिकायत प्राप्त होने पर, 7 दिन के भीतर प्रारंभिक निरीक्षण किया जाएगा। यदि मीटर खराब पाया जाता है तो अनुज्ञप्तिधारी सारणी – 4 क में दी गई समय सीमा में तत्काल उसे बदलेगा।

अनुज्ञप्तिधारी यदि निरीक्षण में यह पाता है कि मीटर खराब नहीं है और इसे बदलने की आवश्यकता नहीं है, लेकिन उपभोक्ता इस जाँच से संतुष्ट नहीं है तो उपभोक्ता मीटर परीक्षण प्रभार का भुगतान करेगा और अनुज्ञप्तिधारी की प्रयोगशाला में अपनी उपस्थिति में मीटर का परीक्षण करवा सकेगा। विकल्प के रूप में मीटर की शुद्धता की जाँच हेतु अनुज्ञप्तिधारी एक चेक मीटर लगा सकेगा।

यदि मीटर में खराबी पाई जाती है तो उपभोक्ता द्वारा दिया गया मीटर निरीक्षण प्रभार, अगले बिलों में वापसी-योग्य होगा।

निम्न सारणी-4 क में जले हुए मीटर को बदले जाने की समय सीमा भी दर्शाई गई है। निरीक्षण के दौरान यदि यह पाया जाता है कि मीटर या उससे संलग्न उपकरणों में छेड़छाड़ के कारण मीटर जला है या मीटर की सील टूटी पाई जाती है तो उपभोक्ता के विरुद्ध लागू नियमों एवं विनियमों के अनुसार कार्यवाही की जाएगी।

सारणी-4 क

अनुक्रमांक	अनुज्ञापिधारी द्वारा सेवाएं	सेवा देने के लिए समय सीमा
1.	निम्नदाब उपभोक्ता	
(क)	उपभोक्ता की शिकायत के प्राप्त होने पर मीटर की प्रारंभिक जाँच	7 दिन
(ख)	बन्द/खराब मीटर का बदलना	शहरी क्षेत्र में 15 दिवस एवं ग्रामीण क्षेत्र में 30 दिवस के भीतर
(ग)	जले हुए मीटर का बदलना	
(i)	जहाँ मीटर का जलना उपभोक्ता की छेड़छाड़ के कारण आरोपणीय न हो ।	7 दिन
(ii)	जहाँ मीटर की कीमत उपभोक्ता से वसूली योग्य हो, शिकायत प्राप्ति के तुरन्त बाद किन्तु अधिकतम सात दिन के भीतर उपभोक्ता को लिखित सूचना दी जाएगी ।	भुगतान प्राप्त होने के पश्चात् 7 दिन
2.	उच्चदाब उपभोक्ता	
(i)	बन्द/खराब मीटर या संबंधित उपकरणों को बदलना	शिकायत प्राप्ति के पश्चात् 7 दिन (मीटर/उपकरण उपलब्धता के अध्यधीन रहते हुए)
(ii)	जहाँ मीटर की कीमत उपभोक्ता से वसूली-योग्य हो, शिकायत प्राप्ति के तुरन्त बाद किन्तु अधिकतम सात दिन के भीतर उपभोक्ता को लिखित सूचना दी जायेगी ।	भुगतान प्राप्त होने के पश्चात् 7 दिन (मीटर/उपकरण उपलब्धता के अध्यधीन रहते हुए)

शिकायत के निराकरण की प्रक्रिया –

उपरोक्त वर्णित विरचित समय के भीतर शिकायतों का निराकरण या संतोषप्रद निराकरण न होने की दशा में उपभोक्ता निम्न सारणी – 4 ख में वर्णित स्तर-2 अधिकारी को निर्धारित प्रपत्र में शिकायत दर्ज कर सकेगा । द्वितीय स्तर पर शिकायत प्राप्त होने पर, उचित कार्यवाही कर, संबंधित अधिकारी 15 दिवस के भीतर असंतुष्ट उपभोक्ता को लिखित उत्तर भिजवाने का प्रबंध करेगा ।

सारणी – 4 ख

अनुक्रमांक	उपभोक्ता का प्रवर्ग	कार्यालय जहाँ शिकायत दर्ज की जाएगी (स्तर – 1)	शिकायत के लिए अगला उच्चतर स्तर का कार्यालय (स्तर – 2)
1	निम्नदाब उपभोक्ता	कनिष्ठ यंत्री / सहायक यंत्री	सहायक यंत्री / कार्यपालन यंत्री
2	उच्चदाब उपभोक्ता	कार्यपालन यंत्री	अधीक्षण यंत्री

यदि उपभोक्ता मीटर की शुद्धता के बारे में अब भी संतुष्ट नहीं हो तो वह अनुज्ञप्तिधारी के 'शिकायत निवारण फोरम' से संपर्क कर सकता है ।

5.0 विद्युत बिल से संबंधित शिकायतें

(क) गलत बिल

त्रुटिपूर्ण बिल की दशा में उपभोक्ता सारणी-5 ख में दिये गये वर्णनानुसार शिकायत दर्ज करा सकेगा। स्तर -1 के अधिकारियों को दर्ज की जाने वाली शिकायतें प्रपत्र-1 में दी जायेंगी। शिकायत व्यक्तिशः या डाक द्वारा की जा सकेगी । समस्त शिकायतों के लिए शिकायत क्रमांक जारी होगा तथा डाक द्वारा की गई शिकायत के मामले में आगामी कार्य दिवस में पावती जारी की जाएगी ।

उपरोक्त शिकायतों के निपटारे के लिए समय-सीमा सारणी 5 क में उपबंधित की गई है । ऐसे मामलों में जहाँ मीटर का निरीक्षण आवश्यक नहीं है, निम्न सारणी – 5 क में दर्शित समय सीमा लागू होगी :-

सारणी – 5 क

अनुक्रमांक	अनुज्ञप्तिधारी द्वारा सेवाएँ	सेवा देने के लिए समय सीमा
(i)	विद्युत बिलों में सुधार यदि अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता न हो ।	शिकायत प्राप्ति के ही दिन ।
(ii)	किसी अतिरिक्त जानकारी का संग्रहित किया जाना आवश्यक होने की दशा में :	
(क)	शहरी क्षेत्र	5 दिवस
(ख)	ग्रामीण क्षेत्र	10 दिवस

“मध्यप्रदेश विद्युत प्रदाय संहिता, 2004” में त्रुटिपूर्ण बिलों के निपटारे की प्रक्रिया अंतर्विष्ट है। सुलभ संदर्भ हेतु सुसंगत भाग यहाँ उपबंधित है :-

विवादित / त्रुटिपूर्ण बिल :-

(अ) बिल रकम के संबंध में किसी आपत्ति की दशा में उपभोक्ता, विद्युत बिल में दर्शाये गये पदांकित अधिकारी के समक्ष शिकायत दर्ज कर सकेगा । विद्युत प्रदाय का विच्छेद नहीं किया जायेगा, यदि ऐसा व्यक्ति असहमति के अधीन भुगतान करता है -

(i) उससे मांगी गई राशि के बराबर राशि, अथवा

(ii) उपभोक्ता द्वारा भुगतान किये गये पूर्व के ६ माह के औसत प्रभार के आधार पर गणना की गई प्रत्येक माह के विद्युत प्रभार की राशि ।

अनुज्ञप्तिधारी एवं उपभोक्ता के बीच विचाराधीन विवाद के निपटारे तक, इनमें से जो भी कम हो ।

(बा) अनुज्ञप्तिधारी के कार्यालय में उपलब्ध शिकायत प्राप्ति के प्ररूप में पदाभिहित अधिकारी के पास शिकायत दर्ज की जाएगी । कार्यालय में ऐसे प्ररूप के उपलब्ध

न होने की दशा में शिकायत निम्नलिखित विवरण के साथ एक सादे कागज पर दी जा सकेगी :-

- (i) उपभोक्ता के नाम और पते के साथ टेलीफोन नम्बर, यदि कोई हो,
- (ii) सर्विस कनेक्शन क्रमांक
- (iii) कनेक्शन की श्रेणी
- (iv) संक्षिप्त में शिकायत”

(ख) बिल की अप्राप्ति/बिलम्ब से प्राप्ति

अनुज्ञप्तिधारी उपभोक्ता को उसके बिल भुगतान की नियत तारीख संसूचित करेगा । सामान्यतः यही तिथि उपभोक्ता की समस्त बिलिंग साइकल (चक्र) के लिए नियत तिथि होगी । किसी माह में यदि नियत तिथि पर अवकाश हो तो आगामी कार्य दिवस उस माह के लिए नियत तिथि होगी ।

बिल के प्राप्त न होने अथवा देरी से प्राप्त होने की दशा में उपभोक्ता/कम्पनी द्वारा विद्युत प्रदाय संहिता में अंतर्विष्ट प्रक्रिया अपनायी जायेगी । सुलभ संदर्भ हेतु सुसंगत भाग यहाँ उपबंधित है :

“10.9—: बिल प्राप्त होने की निर्धारित तिथि (जैसा कि कण्डिका-9.11(ब) में दर्शाया गया है) तक बिल प्राप्त न होने की दशा में उपभोक्ता बिल जारी करने वाले कार्यालय से संपर्क कर बिल की दूसरी प्रति प्राप्त कर सकता है और बिल भुगतान करने की व्यवस्था कर सकता है । यदि अनुज्ञप्तिधारी द्वितीयक बिल प्रदाय करने की स्थिति में नहीं है तो उपभोक्ता पूर्व बिलों की औसत रकम के आधार पर भुगतान करेगा। अनुज्ञप्तिधारी बिल प्राप्त न होने के कारणों की जाँच-पड़ताल कर उचित कार्यवाही कर सुनिश्चित करेगा कि तदुपरांत उपभोक्ता को बिल निर्धारित समयावधि में प्राप्त हों।”

ऐसे उपभोक्ता जिन्हें बार-बार बिल प्राप्त नहीं होते अथवा देरी से प्राप्त होते हैं, वे बिल की अप्राप्ति या विलम्ब से प्राप्ति की, निम्नदाब उपभोक्ता की दशा में कनिष्ठ यंत्री/सहायक यंत्री को तथा उच्चदाब उपभोक्ता की दशा में क्षेत्रीय लेखाधिकारी/अधीक्षण यंत्री को प्रपत्र - 1 में अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं ।

शिकायतें टेलीफोन पर, व्यक्तिशः या डाक द्वारा की जा सकती हैं । समस्त शिकायतों के लिए शिकायत क्रमांक जारी किया जाएगा तथा डाक द्वारा भेजी गई शिकायतों की दशा में, पावती आगामी कार्य दिवस में जारी की जाएगी ।

शिकायत के निराकरण की प्रक्रिया –

उपभोक्ता निम्न सारणी 5 – ख में वर्णित अधिकारी को निर्धारित प्रपत्र में शिकायत कर सकता है । द्वितीय स्तर पर शिकायत प्राप्त होने पर, उचित कार्यवाही कर, संबंधित अधिकारी 15 दिवस के भीतर असंतुष्ट उपभोक्ता को लिखित उत्तर भिजवाने का प्रबंध करेगा ।

सारणी-5 ख

अनुक्रमांक	उपभोक्ता श्रेणी	कार्यालय जहाँ शिकायत दर्ज की जायगी (स्तर – 1)	शिकायत के लिये अगला उच्चस्तर का कार्यालय (स्तर – 2)
1.	समस्त निम्नदाब उपभोक्ता		
(अ)	रु0 5000/- तक विवाद या लिपिकीय त्रुटि	वितरण केन्द्र का प्रभारी अधिकारी	संभाग का प्रभारी अधिकारी
(ब)	रु0 5000/- से अधिक रु0 20000/- तक विवाद या लिपिकीय त्रुटि (नीचे टीप देखें)	संभाग का प्रभारी अधिकारी	वृत्त का प्रभारी अधिकारी
(स)	रु0 20000/- से अधिक का विवाद	शिकायत निवारण फोरम	--
2.	समस्त उच्चदाब उपभोक्ता		
(अ)	रु0 20000/- तक विवाद या लिपिकीय त्रुटि	क्षेत्रीय लेखाधिकारी / अधीक्षण यंत्री	मुख्य यंत्री
(ब)	रु0 20000/- से अधिक का विवाद या लिपिकीय त्रुटि	शिकायत निवारण फोरम	---

(टीप – निम्नदाब उपभोक्ताओं के प्रकरण में यदि बिल में अंकगणितीय या लिपिकीय त्रुटि रु0 20000/- से भी अधिक की हो तो संभाग के प्रभारी अधिकारी से संपर्क साधकर इसे सही कराया जा सकता है ।)

[म.प्र. राज्य विद्युत मण्डल की अधिसूचना क्रमांक 05-01/ जीजी/315/13, दिनांक 11.9.96 द्वारा आदेशित ड्यूज सेटलमेंट कमेटियों के तंत्र में तदनुसार संशोधन किया जायगा। रू0 20000/- से अधिक विवादित बिल राशि के सभी विवादों की सुनवाई और निर्णय शिकायत निवारण फोरम द्वारा किये जायेंगे। (कृपया सारणी-5 ख देखें) विभिन्न कमेटियों में निर्णय हेतु लंबित ऐसे सभी प्रकरण शिकायत, निवारण फोरम का गठन होने पर, फोरम को स्थानांतरित हो जावेंगे।]

6. विद्युत आपूर्ति का विच्छेदन और पुनर्संयोजन

जब कोई उपभोक्ता, प्राधिकृत अधिकारी के अनुमोदन के बिना किसी बिल को नियत दिनांक तक पूर्ण रूप से भुगतान करने में असफल रहता है तो उपभोक्ता का सर्विस संयोजन अस्थायी आधार पर विच्छेदन योग्य होगा । किसी उपभोक्ता के प्रतिष्ठापन का विच्छेदन करने के पूर्व अनुज्ञप्तिधारी, पंद्रह पूर्ण दिवस की सूचना पृथक से देगा । यह प्रयत्न किया जाना चाहिए कि किसी घरेलू संयोजन का विच्छेदन करने के पूर्व परिवार के वयस्क सदस्य को सूचित किया जाए । यदि असंयोजन के कारण को हटाने का प्रमाण इस प्रयोजन के लिए पदस्थ अनुज्ञप्तिधारी के कर्मचारी के समाधान के लिए प्रस्तुत किया जाता है तो आपूर्ति को विच्छेदित नहीं किया जाएगा ।

असंयोजन से पीड़ित उपभोक्ताओं को इस दस्तावेज में उपबंधित प्रक्रिया के अनुसार पुनर्संयोजन के लिए अपील करने का अधिकार होगा ।

किसी विच्छेदन के न्यायोचित होने की दशा में, उपभोक्ता की प्रतिभूति राशि को उपभोक्ता की बकाया राशि की सीमा तक समायोजित किया जाएगा । यदि फोरम द्वारा यह पाया जाता है कि विच्छेदन गैर-न्यायोचित है तो अनुज्ञप्तिधारी को दंडित किया जा सकेगा और उपभोक्ता को क्षतिपूर्ति प्रदान की जा सकेगी, जैसी कि फोरम द्वारा निर्देशित की जाय ।

देय भुगतान की प्राप्ति पर निम्न सारणी – 6 क में उल्लिखित समय सीमा के भीतर पुनर्संयोजन किया जाएगा । जब तक कि उपभोक्ता द्वारा विशेष निवेदन न किया जाय, पुनर्संयोजन सामान्यतया प्रातः 8 से सायं 6 बजे के बीच किया जायेगा ।

सारणी-6 क

अनुक्रमांक	अनुज्ञप्तिधारी द्वारा सेवाएं	सेवा देने की समय सीमा
1	भुगतान के पश्चात पुर्नसंयोजन क- शहरी क्षेत्र ख- ग्रामीण क्षेत्र	4 घंटे 48 घंटे

शिकायत के निराकरण की प्रक्रिया :-

गलत असंयोजन और पुर्नसंयोजन में विलम्ब की दशा में उपभोक्ता नीचे तालिका 6 ख में उल्लिखित उपयोगिता (युटिलिटी) के अधिकारी के पास प्रपत्र - 1 में शिकायत दर्ज कर सकेगा । शिकायत व्यक्तिशः एवं दूरभाष पर भी की जा सकेगी । शिकायतों के निराकरण न होने या असंतोषजनक निराकरण की दशा में उपभोक्ता प्रपत्र - 4 को भरकर उसकी शिकायत को सारणी 6 - ख में उल्लिखित उच्च अधिकारी के पास दर्ज कर सकेगा । द्वितीय स्तर पर शिकायत प्राप्त होने पर, उचित कार्यवाही कर, संबंधित अधिकारी 15 दिवस के भीतर असंतुष्ट उपभोक्ता को लिखित उत्तर भिजवाने का प्रबंध करेगा ।

सारणी-6 ख

अनुक्रमांक	उपभोक्ताओं का प्रवर्ग	कार्यालय जहाँ शिकायत दर्ज की जाएगी (स्तर - 1)	शिकायत के लिए अगला उच्चतर स्तर का कार्यालय (स्तर - 2)
1	समस्त निम्नदाब उपभोक्ता	कनिष्ठ यंत्री / सहायक यंत्री	सहायक यंत्री / कार्यपालन यंत्री
2	समस्त उच्चदाब उपभोक्ता	कार्यपालन यंत्री / अधीक्षण यंत्री	अधीक्षण यंत्री / मुख्य अभियंता

7. नए संयोजन में विलम्ब

नए निम्नदाब संयोजन के लिए समस्त आवेदन पत्र कनिष्ठ यंत्री / सहायक यंत्री के कार्यालय में प्राप्त किए जाएँगे और नए उच्चदाब संयोजन के लिए समस्त आवेदन अधीक्षण यंत्री के कार्यालय में प्राप्त किए जायेंगे और इनकी पावती दी जावेगी । आवेदन पत्र के प्ररूप अनुज्ञप्तिधारी के कार्यालय में या अनुज्ञप्तिधारी की वेबसाईट पर उपलब्ध होंगे ।

नए संयोजन उपलब्ध कराने की गतिविधियों की समय-सीमा, जिसमें परिसरों का निरीक्षण, भुगतान किए जाने वाले प्रभारों की जानकारी और भुगतान के पश्चात् कार्य का निष्पादन सम्मिलित है, नीचे सारणी – 7 क में दी गई है ।

नीचे दी गई समय सीमा, संयोजन बिन्दु के परिवर्तन और स्थापना के परिवर्तन पर भी लागू होगी ।

सारणी-7 क

अनुक्रमांक	अनुज्ञप्तिधारी द्वारा सेवाएं	सेवा प्रदान करने की समय सीमा
1	<u>निम्नदाब संयोजन</u>	
(क)	पूर्ण आवेदन के प्राप्त होने पर निरीक्षण की सूचना	3 कार्य दिवस
(ख)	सूचना भेजने के पश्चात निरीक्षण (i) शहरी क्षेत्र (ii) ग्रामीण क्षेत्र	5 कार्य दिवस 10 दिवस
(ग)	(i) प्राक्कलित प्रभार के भुगतान के लिए आवेदक को मांग पत्र जारी करना (यदि विस्तारण कार्य अपेक्षित न हो और विद्यमान नेट वर्क से संयोजन दिया जाना हो) (अ) शहरी क्षेत्र (ब) ग्रामीण क्षेत्र (ii) प्राक्कलित प्रभार के भुगतान के लिए आवेदक को मांग पत्र जारी करना (यदि विस्तारण कार्य या ट्रांसफार्मर की क्षमता में वृद्धि अपेक्षित हो) (अ) शहरी क्षेत्र (ब) ग्रामीण क्षेत्र	3 कार्य दिवस 3 कार्य दिवस 15 कार्य दिवस 30 दिवस
(घ)	विद्युत प्रदाय का चालू किया जाना/विद्युत प्रदाय चालू किये जाने हेतु विद्युत उपलब्धता की सूचना जारी किया जाना (i) आवश्यक प्रभारों के भुगतान के पश्चात (यदि विद्यमान नेटवर्क से संयोजन दिया जाना हो)	

अनुक्रमांक	अनुज्ञापिधारी द्वारा सेवाएं	सेवा प्रदान करने की समय सीमा
	(अ) शहरी क्षेत्र (ब) ग्रामीण क्षेत्र (ii) आवश्यक प्रभारों के भुगतान के पश्चात् (यदि विस्तारण कार्य या ट्रांसफार्मर की क्षमता में वृद्धि अपेक्षित हो) (अ) कृषि को छोड़कर सभी कनेक्शन	10 कार्य दिवस 14 कार्य दिवस 60 दिन
2	(ब) मार्ग सुलभ होने पर कृषि संयोजन (स) मार्ग सुलभ न होने पर कृषि संयोजन <u>उच्चदाब संयोजन</u> (क) आवेदन की प्राप्ति के पश्चात् युक्तियुक्तता की सूचना देना (ख) प्राक्कलित प्रभारों की मांग सूचना जारी करना (युक्ति-युक्तता की सूचना जारी होने के बाद) (ग) प्राक्कलित प्रभारों के भुगतान एवं विद्युत निरीक्षक से क्लीयरेंस प्राप्ति के अध्यक्षीन विद्युत प्रदाय चालू करने हेतु विद्युत उपलब्धता की सूचना जारी करना/कनेक्शन दिया जाना । (i) यदि विस्तारण कार्य नहीं किया जाना हो. (ii) यदि विस्तारण कार्य किया जाना हो ।	90 दिन } (यदि विस्तारण कीराशि का 180 दिन } पूर्ण भुगतान किया गया हो) 15 कार्य दिवस 30 दिन 30 दिन 90 दिन
3	<u>अतिरिक्त उच्चदाब संयोजन</u> (क) आवेदन प्राप्त होने के पश्चात युक्तियुक्तता सूचित करना. (ख) युक्तियुक्तता की सूचना जारी होने के पश्चात प्राक्कलित प्रभारों की मांग की सूचना जारी करना. (ग) प्राक्कलित प्रभारों के भुगतान एवं विद्युत निरीक्षक से क्लीयरेंस प्राप्ति के अध्यक्षीन । विद्युत प्रदाय चालू करने हेतु उपलब्धता की सूचना जारी करना/कनेक्शन दिया जाना ।	15 दिन 60 दिन 180 दिन (क्योंकि लाईन विस्तार होना है)

सभी प्रकरणों में जब अनुज्ञप्तिधारी विस्तारण कार्य पूर्ण करता है तथा आपूर्ति देने को तैयार हो, तो अनुज्ञप्तिधारी निम्न दाब उपभोक्ताओं को 30 दिवस तथा उच्च दाब या अति उच्च दाब उपभोक्ताओं को तीन माह में विद्युत आपूर्ति लेने की सूचना तामील करायेगा । यदि उपभोक्ता सूचना की अवधि में आपूर्ति लेने में विफल होता है तो सूचना अवधि के समाप्त होने के पश्चात्वर्ती दिनांक से अनुबंध प्रभावशील होगा और उपभोक्ता अनुबंध के अनुसार देय किन्ही प्रभारों के भुगतान हेतु उत्तरदायी होगा । यदि अनुज्ञप्तिधारी कनेक्शन देने में देरी करता है तो वह अधिनियम के प्रावधानानुसार उपभोक्ता को अर्थदण्ड देने हेतु बाध्यकारी होगा ।

शिकायत के निराकरण की प्रक्रिया

यदि उपरोक्त सारणी में उपबंधित समय सीमा के अनुसार युटिलिटी द्वारा कोई कार्यवाही नहीं की जाती है तो आवेदक नीचे सारणी 7-ख में उल्लिखित कार्यालय में प्रपत्र-3 में शिकायत दर्ज कर सकेगा । शिकायतें व्यक्तिशः अथवा दूरभाष पर दर्ज की जा सकती हैं । यदि 7 कार्य दिवसों के भीतर भी कोई कार्यवाई नहीं की जाती है तो आवेदक प्रपत्र - 4 में लिखित शिकायत द्वारा नीचे यथा-उल्लिखित उच्च अधिकारी के पास उसकी शिकायत दर्ज कर सकेगा । द्वितीय स्तर पर शिकायत प्राप्त होने पर, उचित कार्यवाही कर, संबंधित अधिकारी 15 दिवस के भीतर असंतुष्ट उपभोक्ता को लिखित उत्तर भिजवाने का प्रबंध करेगा ।

सारणी-7 ख

अनुक्रमांक	उपभोक्ताओं का प्रवर्ग	कार्यालय जहाँ शिकायत दर्ज की जाएगी (स्तर - 1)	शिकायत के लिये अगला उच्च स्तर का कार्यालय (स्तर - 2)
1	समस्त निम्नदाब उपभोक्ता	कनिष्ठ यंत्री / सहायक यंत्री	सहायक यंत्री / कार्यपालन यंत्री
2	समस्त उच्चदाब उपभोक्ता	अधीक्षण यंत्री	मुख्य अभियंता

8. अन्य शिकायतें

उपरोक्त के अतिरिक्त अन्य प्रकार की शिकायतों जैसे – उपभोक्ता के उपकरण/नेटवर्क/परिसर को क्षति, या विद्युत भार/माँग घटाने/बढ़ाने का निवेदन, या सुरक्षा राशि पर ब्याज न दिया जाना, या किसी सेवा के लिये अधिक प्रभार की वसूली, या निरीक्षण दल द्वारा की गई कार्यवाही जो विद्युत अधिनियम, 2003 (वर्ष 2003 का क्रमांक 36) के खण्ड XII एवं XIV में शामिल न हो, या कार्य करने के मानकों को न पाया जाना, या विद्युत सेवाओं को देने में अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अनुचित व्यापारिक व्यवहार या अवरोधक व्यापारिक व्यवहार अपनाया जाना, या ऐसी विद्युत सेवाओं का दिया जाना जिन्हें यदि उपयोग में लाया जाय तो वे जान एवं सुरक्षा के लिये खतरनाक हों, या मानव अथवा मवेशी की दुर्घटना, या विद्युत चोरी/विद्युत के दुरुपयोग की सूचना/शिकायत, या अनुज्ञप्तिधारी के कर्मचारियों द्वारा अभद्र व्यवहार, या म.प्र. विद्युत मण्डल/अनुज्ञप्तिधारी के कर्मचारियों द्वारा उपभोक्ता के परिसर में अनियमित प्रवेश, इत्यादि के संबंध में प्रपत्र – 1 में सहायक यंत्री/कार्यपालन यंत्री/अधीक्षण यंत्री के कार्यालय में शिकायतें दर्ज की जाएगी। शिकायत टेलीफोन पर, डाक द्वारा या व्यक्तिशः रूप से की जा सकती है, जिसका शिकायत क्रमांक उपलब्ध कराया जाएगा। डाक द्वारा प्राप्त शिकायतों की पावती अगले कार्यदिवस में भेजी जाएगी। अनुज्ञप्तिधारी का संबंधित अधिकारी त्वरित प्रत्युत्तर और कार्यवाही सुनिश्चित करेगा और पुनरावृत्ति न होना भी सुनिश्चित करेगा।

ऐसी शिकायत के निराकरण के लिए समय-सीमा सामान्यतया 15 दिन से अनधिक है और शिकायत निवारण के साथ लिखित में उत्तर दिया जाएगा।

:-----:

शिकायत पंजीबद्ध करने के लिए प्रपत्र

(स्तर - 1 पर)

शिकायत संदर्भ क्रमांक / दिनांक

.....
(कार्यालय द्वारा दिया जायेगा)

विद्युत संयोग क्रमांक :

1. शिकायतकर्ता का पूरा नाम : _____
और पता : _____

2. दूरभाष क्रमांक : _____

3. शिकायत प्रकार :

विद्युत व्यवधान	वोल्टेज	लोड शेडिंग	बिल संबंधी	विच्छेदन
-----------------	---------	------------	------------	----------

(जो लागू न हो काट दें)

4. शिकायत का संक्षिप्त विवरण : _____

5. अन्य कोई सूचना : _____

6. शिकायत दिनांक : _____ शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर

..... यहां से फाड़िये.....
कार्यालय द्वारा भरी जाने एवं उपभोक्ता को दी जाने वाली पावती
शिकायत संदर्भ क्रमांक / दिनांक
.....
(कार्यालय द्वारा दिया जायेगा)

विद्युत संयोग क्रमांक :

1. उपभोक्ता का नाम :

2. शिकायत का संक्षिप्त विवरण :

.....

3. हल करने के लिए लक्षित दिनांक :

प्राधिकृत अधिकारी के हस्ताक्षर
पद : मोहर

(आगे सहायता के लिए अपना शिकायत संदर्भ क्रमांक लिखें)

मीटर संबंधी समस्या की शिकायत पंजीबद्ध करने के लिए प्रपत्र

शिकायत संदर्भ क्रमांक/दिनांक

.....
(कार्यालय द्वारा दिया जायेगा)

विद्युत संयोग क्रमांक :

1. शिकायतकर्ता का पूरा नाम : _____
और पता : _____

2. दूरभाष क्रमांक : _____

3. मीटर क्रमांक : _____

4. मीटर की क्षमता : _____ 5. एक फेज़ अथवा तीन फेज़
(जो लागू न हो, काट दें)

6. मीटर कब से बन्द/खराब है : _____

7. मीटर की रीडिंग : _____

8. शिकायत का संक्षिप्त विवरण : _____

9. शिकायत का दिनांक : _____ शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर

..... यहां से फाड़िये.....

कार्यालय द्वारा भरी जाने एवं उपभोक्ता को दी जाने वाली पावती

शिकायत संदर्भ क्रमांक/दिनांक

.....
(कार्यालय द्वारा दिया जायेगा)

विद्युत संयोग क्रमांक :

1. उपभोक्ता का नाम :

2. शिकायत का संक्षिप्त विवरण :

3. हल करने के लिए लक्षित दिनांक :

प्राधिकृत अधिकारी के हस्ताक्षर

पद : मोहर

(आगे सहायता के लिए अपना शिकायत संदर्भ क्रमांक लिखें)

उच्चस्तर (स्तर - 2) को शिकायत करने संबंधी प्रपत्र

शिकायत संदर्भ क्रमांक / दिनांक

.....
(कार्यालय द्वारा दिया जायेगा)

विद्युत संयोग क्रमांक :

1. शिकायतकर्ता का पूरा नाम : _____
और पता : _____

2. दूरभाष क्रमांक : _____

3. कार्यालय (स्तर - 1)
जहाँ पहले शिकायत : _____
दर्ज की गई थी : _____

4. शिकायत का संक्षिप्त विवरण : _____

5. स्तर - 1 के कार्यालय में दर्ज
की गई शिकायत का दिनांक : _____

6. शिकायत क्रमांक (अनुज्ञप्तिधारी
के स्तर - 1 पर दिया गया) : _____

7. स्तर - 1 के कार्यालय में की गई पूर्व
शिकायतों की प्रति और प्राप्त जवाब की
प्रति, संलग्न करें (एच्छक) : _____

8. दिनांक : _____

शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर

..... यहां से फाड़िये.....

मंडल/अनुज्ञप्तिधारक द्वारा भरी जाने एवं उपभोक्ता को दी जाने वाली पावती

शिकायत संदर्भ क्रमांक / दिनांक

.....
(कार्यालय द्वारा दिया जायेगा)

विद्युत संयोग क्रमांक :

1. उपभोक्ता का नाम :

2. शिकायत का संक्षिप्त विवरण :

प्राधिकृत अधिकारी के हस्ताक्षर
पद : मोहर
(आगे सहायता के लिए अपना शिकायत संदर्भ क्रमांक लिखें)

नए कनेक्शन की प्राप्ति में देरी से संबंधित शिकायत का प्रपत्र

शिकायत संदर्भ क्रमांक / दिनांक

.....
(कार्यालय द्वारा दिया जायेगा)

1. आवेदक का नाम और परिसर का पता जिसके लिए विद्युत प्रदाय आवेदित किया गया है : _____

2. दूरभाष क्रमांक : _____
3. आवश्यक दस्तावेजों के साथ आवेदन दिनांक : _____
4. प्रयोजन जिसके लिए विद्युत प्रदाय मांगा गया है : _____
5. आवेदित विद्युत भार (किलोवाट) : _____
6. प्राक्कलित राशि के लिए भुगतान करने संबंधी रसीद क्रमांक और दिनांक तथा राशि : _____
7. शिकायत का संक्षिप्त विवरण : _____

8. शिकायत दिनांक : _____ शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर

..... यहां से फाड़िये.....

मंडल/अनुज्ञप्तिधारक द्वारा भरी जाने एवं उपभोक्ता को दी जाने वाली पावती

शिकायत संदर्भ क्रमांक / दिनांक

.....
(कार्यालय द्वारा दिया जायेगा)

- विद्युत संयोग क्रमांक :
1. शिकायतकर्ता का नाम :
 2. शिकायत का संक्षिप्त विवरण :
 3. हल करने के लिए लक्षित दिनांक :

प्राधिकृत अधिकारी के हस्ताक्षर

पद : मोहर

(आगे सहायता के लिए अपना शिकायत संदर्भ क्रमांक लिखें)

