"बिजनेस पोस्ट के अन्तर्गत डाक शुल्क के नगद भुगतान (बिना डाक टिकट) के प्रेषण हेतु अनुमत. क्रमांक जी.2-22-छत्तीसगढ़ गजट / 38 सि. से. भिलाई. दिनांक 30-05-2001."

पंजीयन क्रमांक "छत्तीसगढ़/दुर्ग/09/2013-2015."

छत्तीसगढ़ राजपत्र

(असाधारण)
प्राधिकार से प्रकाशित

क्रमांक 81] रायपुर, सोमवार, दिनांक 6 मार्च 2023 — फाल्गुन 15, शक 1944

ऊर्जा विभाग
मंत्रालय, महानदी भवन, नवा रायपुर अटल नगर

छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग
सिंचाई कॉलोनी, शांति नगर, रायपुर

रायपुर, दिनांक 21 फरवरी 2023

अधिसूचना

क्रमांक 101/सी.एस.ई.आर.सी./2023.– विद्युत अधिनियम 2003 की धारा 181 की उपधारा (2) की कंडिका (आर) तथा (एस) सहपठित धारा 42 की उपधारा (5), (6) एवं (7) तथा भारत सरकार के द्वारा अधिसूचित विद्युत (उपभोक्ताओं के अधिकार) नियम, 2020 के तहत प्रदत्त शक्तियों एवं इस बाबत् सक्षमता प्रदान करने वाली समस्त शक्तियों को बरतते हुए छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग एतद्द्वारा छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ता परिवेदना निवारण) विनियम, 2023 की रचना करता है।

अध्याय 1
प्रारंभिक

1. संक्षिप्त शीर्षक तथा प्रारंभ

1.1 ये विनियम छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ता परिवेदना निवारण) विनियम, 2023 कहलाएंगे।

1.2 ये विनियम छत्तीसगढ़ राज्य में सभी वितरण अनुज्ञप्तिधारियों पर उनके संबंधित अनुज्ञप्त क्षेत्रों में लागू होंगे।

1.3 ये विनियम छत्तीसगढ़ राजपत्र में इनकी अधिसूचना के दिनांक से प्रभावशील होंगे।

1.4 इन विनियमों की विवेचना वितरण अनुज्ञप्तिधारी के कार्य निष्पादन मानको तथा आयोग द्वारा धारा 181 की उपधारा (2) की कंडिका (एक्स) एवं (जेड ए) के प्रावधानों के तहत विनिर्दिष्ट विद्युत प्रदाय संहिता के अनुरूप होगी। इन विनियमों से विसंगति पाए जाने पर वितरण अनुज्ञप्तिधारी के निष्पादन मानक तथा विद्युत प्रदाय संहिता प्रभावी होंगे।

2. परिभाषाएँ

2.1 इन विनियमों में जब तक संदर्भतः अन्यथा वाँछित न हो :

(ए) ''अधिनियम'' से अभिप्रेत है – विद्युत अधिनियम, 2003 (2003 का क्र. 36);

(बी) ''अध्यक्ष'' से अभिप्रेत है – फोरम का अध्यक्ष;

(सी) ''आयोग'' से अभिप्रेत है – अधिनियम की धारा 82 के तहत गठित छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग;

(डी) ''परिवादी'' से अभिप्रेत है

(i) अधिनियम की धारा 2 की उपधारा (15) में परिभाषित उपभोक्ता;

(ii) नये संयोजन हेतु कोई आवेदक;

(iii) कोई पंजीकृत अथवा अपंजीकृत उपभोक्ता समिति, जहाँ क्षुब्ध/परिवेदित उपभोक्ताओं का समान हित हो;

(iv) किसी उपभोक्ता की मृत्यु हो जाने पर, उसके विधिक उत्तराधिकारी या प्रतिनिधि;

(ई) ''परिवाद'' से अभिप्रेत है – परिवेदना के निवारण के संबंध में उपभोक्ता द्वारा लिखित में दिया गया कोई प्रत्यावेदन;

(एफ) ''वितरण अनुज्ञप्तिधारी'' से अभिप्रेत है – ऐसा अनुज्ञप्तिधारी किसी अनुज्ञप्त क्षेत्र में उपभोक्ताओं को विद्युत प्रदाय करने हेतु वितरण प्रणाली का संधारण एवं परिचालन करने के लिए अधिकृत किया गया है;

(जी) ''खराबी'' से अभिप्रेत है – विद्युत सेवा से संबंधित सेवा के मानकों, उपकरण या सामग्री की मात्रा, गुणवत्ता या शुद्धता में कोई त्रुटि, अपूर्णता या कमी जिसे तत्समय प्रवृत्त किसी विधि या व्यक्त या विवक्षित अनुबंध, या जैसा दावा किया गया है, के तहत किसी भी रीति से वितरण अनुज्ञप्ति धारी के द्वारा दुरुस्त किया जाना है

(एच) ''विद्युत् सेवा' शब्द के सामान्य अर्थ से परे न जाते हुए अभिप्रेत है, गुणवत्तापूर्ण प्रदाय का संधारण करते हुए उपभोक्ता को विद्युतीय उर्जा का प्रदाय, उसकी मीटरींग, बिलिंग व अन्य सम्बंधित सेवाएं;

(आई) फोरम'' से अभिप्रेत है – प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी के द्वारा अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (5) के तहत गठित 'विद्युत उपभोक्ता परिवेदना निवारण फोरम';

(जे) ''परिवेदना'' से अभिप्रेत है – अनुज्ञप्तिधारी के द्वारा किसी परिवाद को दर्ज ना करने या उसका निवारण ना करने से उपभोक्ता को हुई असंतुष्टि तथा इसमें किसी प्रभावित व्यक्ति के द्वारा निम्नलिखित के संबंध में प्रस्तुत कोई परिवाद या उस पर या उसके अनुसरण में की गयी कोई कार्यवाही से संबंधित, उपभोक्ता एवं अनुज्ञप्तिधारी के मध्य कोई विवाद शामिल होगा :

(i) विद्युत प्रदाय में व्यवधान;

(ii) वोल्टेज संबंधित शिकायत;

(iii) लोड शेडिंग (अघोषित अवरोध)

(iv) मीटर रीडिंग संबंधित शिकायतें;

(v) विद्युत देयक संबंधी ऐसी शिकायतें जो अधिनियम की धारा 126 एवं 135 में उल्लेखित अनाधिकृत उपयोग तथा चोरी से सम्बंधित न हो;

(vi) विद्युत संयोजन का विच्छेदन एवं पुनर्संयोजन;

(vii) नये संयोजन मुहैया कराने में विलम्ब;

(viii) अनुज्ञप्तिधारियों हेतु आयोग द्वारा निर्धारित कार्य निष्पादन के मानकों को हासिल करने में चूक तथा उनके मुआवजों के भुगतान; तथा

(ix) उपभोक्ता के उपकरण/नेटवर्क/परिसर को क्षति; भार/मांग बढ़ाने/घटाने के निवेदन; सुरक्षा जमाराशि पर ब्याज के भुगतान में चूक या अन्य सेवाओं पर अधिक प्रभार की वसूली से संबंधित कोई अन्य परिवेदना; इत्यादि

हालांकि, अधिनियम के निम्नलिखित प्रावधानों के दायरे में पड़ने वाले मामले इन विनियमों के तहत परिवेदना नहीं माने जाएँगे :

(i) धारा 126 में उल्लेखित विद्युत का अनाधिकृत उपयोग;

(ii) अधिनियम की धारा 135 से 139 में प्रावधानित अपराध एवं शास्तियाँ;

(iii) विद्युत के वितरण, प्रदाय या उपयोग में दुर्घटनाओं से संबंधित मुआवजे, जैसा कि अधिनियम की धारा 161 में प्रावधानित है; तथा

(iv) बकाया राशि की वसूली, जहाँ देयक की राशि विवादित नहीं है;

(के) ''अनुज्ञप्तिधारी'' से अभिप्रेत है – वितरण अनुज्ञप्तिधारी;

(एल) ''सदस्य'' से अभिप्रेत है – फोरम का सदस्य;

(एम) ''लोकपाल'' से अभिप्रेत है – अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (6) के तहत आयोग द्वारा नियुक्त अथवा पदांकित कोई प्राधिकारी; तथा

(एन) ''नियम'' से अभिप्रेत है केंद्रीय सरकार द्वारा विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 176 के तहत अधिसूचित विद्युत नियम।

3. **निर्वाचन**

3.1 इन विनियमों में प्रयुक्त ऐसे अन्य शब्द एवं अभिव्यक्तियाँ जिन्हें इनमें परिभाषित नहीं किया गया है उनका अभिप्राय वही होगा जो अधिनियम अथवा अधिनियम के तहत रचित किसी नियम अथवा विनियम में अभिप्रेत है।

अध्याय 2
फोरम का गठन

4. **फोरम का गठन**

4.1 प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी, वितरण अनुज्ञप्ति प्रदान होने की दिनांक से छः माह के भीतर, अधिनियम की धारा 42 की उपधारा 5 के पालन में, इन विनियमों के अनुसार, आयोग के अनुमोदन से, एक या एकाधिक फोरम, उपभोक्ताओं की परिवेदनाओं के निवारण हेतु स्थापित करेगा।

4.2 वितरण अनुज्ञप्तिधारी अपने प्रदाय क्षेत्र के प्रत्येक प्रक्षेत्र में न्यूनतम एक(1) फोरम स्थापित करेगा, जिसका कार्यालय, प्रक्षेत्र के मुख्यालय में होगा।

4.3 वितरण अनुज्ञप्तिधारी, फोरम का पता एवं कार्यालयीन समय, अपने कार्यालयों एवं वेबसाईट पर बाकायदा प्रदर्शित करेगा।

4.4 फोरम में अध्यक्ष सहित दो सदस्य होंगे। आयोग द्वारा नियुक्त स्वतंत्र सदस्य, फोरम का अध्यक्ष होगा तथा दूसरा सदस्य अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अपने अधिकारियों में से नियुक्त किया जाएगा।

5. **फोरम के अध्यक्ष एवं सदस्य की नियुक्ति हेतु योग्यताएँ**

5.1 अध्यक्ष एवं सदस्य, योग्य, निष्ठावान एवं प्रतिष्ठित होने चाहिये। उन्हें अपने कार्यक्षेत्र का भरपूर ज्ञान होना चाहिये। फोरम के सदस्यों में निम्नलिखित योग्यताएँ एवं अनुभव होंगे, हालाँकि, आयोग आवश्यकतानुसार योग्यताओं के मानदंण्डों को शिथिल कर सकता है।

5.2 फोरम के सदस्यों की योग्यताएँ निम्नानुसार होंगी : –

(ए) अध्यक्ष के पास किसी मान्यता प्राप्त विश्वविधालय से स्नातक डिग्री की न्यूनतम योग्यता के साथ इंजीनियरिंग, वित्त, वाणिज्य, अर्थशास्त्र, कानून, प्रबंधन और प्रशासन या उपभोक्ता मामलों से संबंधित समस्याओं से निपटने में कम से कम 20 वर्षो का अनुभव होना चाहिए।

(बी) अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अपने अधिकारियों में से नियुक्त किया जाने वाला एक सदस्य अभियांत्रिकी में स्नातक होना चाहिये तथा विद्युत के वितरण एवं प्रदाय में न्यूनतम 20 वर्ष का अनुभवी होना चाहिए।

5.3 **फोरम के अध्यक्ष के चयन हेतु चयन समिति का गठन**

प्रत्याशियों पर विचार करने एवं फोरम के अध्यक्ष के रूप में नियुक्ति की अनुशंसा करने हेतु निम्नलिखित सदस्य–युक्त एक चयन समिति होगी :–

(ए) आयोग का अध्यक्ष – अध्यक्ष;

(बी) आयोग का सदस्य – सदस्य;

(सी) विषय विशेषज्ञ – सदस्य;

परन्तु अध्यक्ष की अनुपस्थिति में राज्य आयोग का वरिष्ठतम सदस्य समिति की अध्यक्षता करेगा।

परन्तु इस धारा कि कोई बात किसी ऐसे व्यक्ति की फोरम के अध्यक्ष के रूप में नियुक्ति को लागू नहीं होगी जहाँ ऐसा व्यक्ति आयोग का अधिकारी है।

5.4 अध्यक्ष एवं सदस्य की मृत्यु, त्याग–पत्र अथवा अपदस्थ होने की तिथि से एक माह के भीतर तथा सेवानिवृत्ति अथवा सेवा–काल की समाप्ति से छः माह पूर्व, वितरण अनुज्ञप्तिधारी, रिक्त पद को भरने हेतु आयोग के समक्ष प्रसंग रखेगा।

5.5 प्रसंग प्राप्त होने के तीन माह के भीतर चयन समिति अध्यक्ष के चयन का कार्य पूर्ण करके नियुक्ति हेतु नाम की अनुशंसा आयोग के समक्ष प्रस्तुत करेगी।

5.6 वितरण अनुज्ञप्तिधारी, फोरम के सदस्य के पद हेतू न्यूनतम दो अधिकारियों के नाम की तालिका आयोग के समक्ष प्रस्तुत करेगा।प्रत्येक अधिकारी के संबंध में योग्यता, अनुभव तथा निष्ठा एवं प्रतिष्ठा से संबंधित पृष्ठभूमि का विवरण, उनके वर्तमान वेतन के विवरण सहित प्रस्तुत किया जाएगा।आयोग, अनुज्ञप्तिधारी के द्वारा प्रस्तावित नामों पर विचार करेगा तथा आयोग के अनुमोदन के उपरांत अनुज्ञप्तिधारी, सदस्य की नियुक्ति करेगा।

5.7 **कतिपय परिस्थितियों में अध्यक्ष के रूप में स्थानापन्न कार्यभार हेतु किसी व्यक्ति को पदनामित करना**

अनुपस्थिति, रुग्णता अथवा अन्य किसी कारणवश अध्यक्ष के कर्तव्यपालन में असमर्थ होने की दशा में, आयोग अपने किसी अधिकारी या किसी अन्य फोरम के किसी अधिकारी को अंतरिम अवधि हेतु, जब तक अध्यक्ष अपने कर्तव्य का पुनर्निर्वहन ना करे अथवा नये अध्यक्ष की नियुक्ति ना हो, अध्यक्ष के रूप में स्थानापन्न कार्यभार हेतु पदांकित कर सकता है।

6. **फोरम के सदस्यों का सेवा–काल**

6.1 फोरम के अध्यक्ष एवं सदस्य, पदस्थता दिनांक से तीन वर्ष की अवधि हेतु पदस्थ होंगे।

परन्तु यह कि अध्यक्ष या अन्य सदस्य दो वर्ष के द्वितीय कार्यकाल हेतु पुनर्नियुक्ति के पात्र होंगे।

परन्तु यह भी कि निम्नानुसार आयु पूर्ण करने के पश्चात् फोरम का कोई अध्यक्ष अथवा सदस्य उस पद पर आसीन नहीं रहेगा –

(ए) फोरम के अध्यक्ष के मामले में, 65 वर्ष की आयु।

(बी) फोरम के सदस्य के मामले में, 62वर्ष की आयु।

6.2 **सेवा की निबंधन एवं शर्तें :**

अध्यक्ष को देय वेतन एवं भत्ते तथा सेवा की अन्य निबंधन एवं शर्तें निम्नानुसार होंगे :

(ए) यदि नियुक्त व्यक्ति सेवानिवृत्त न्यायिकं अधिकारी या केंद्रीय शासन / राज्य शासन या राज्य शासन / केंद्रीय शासन के लोक उद्यम या अन्य विद्युत नियामक आयोग का अधिकारी हो, तो निश्चित वेतन या मानदेय राशि अंतिम आहरित वेतन तथा पेंशन,

सारांशीकरण के पूर्व, का अंतर के बराबर होगा। इस तरह से निश्चित की गयी राशि नियुक्त व्यक्ति के सम्पूर्ण कार्यकाल के दौरान अपरिवर्तित रहेगी। लागू भत्ते केंद्रीय शासन के समय–समय पर आदेश के अनुसार देय होंगे।

(बी) उपर (ए) में शामिल नहीं किए गए नियुक्तियों के लिए, पूरे कार्यकाल के लिए निश्चित वेतन या मानदेय तय किया जाएगा जो 1,00,000/– प्रति माह होगा; प्रति वर्ष 5% वृद्धि के साथ।

परन्तु यह कि अध्यक्ष एवं सदस्य के वेतन, भत्ते तथा अन्य निबंधन एवं शर्तें उनकी नियुक्ति एवं पुनर्नियुक्ति के पश्चात उनके अहित में विचलित नहीं किये जाएँगे।

6.3 छत्तीसगढ़ लोक सेवा (संविदा नियुक्ति) नियम 2012 भी फोरम के अध्यक्ष पर लागू होंगे जो इन विनियम के अतिरिक्त हों।

6.4 अनुज्ञप्तिधारी, फोरम के समस्त लागत एवं व्यय, स्थापना एवं फोरम को इन विनियमों के तहत उनके कृत्यों का निर्वहन करने में सहायता करने हेतु आवश्यक कर्मचारियों की लागत सहित, वहन करेगा।

6.5 फोरम(मों) पर व्यय पर, अनुज्ञप्तिधारी की राजस्व आवश्यकता में विचार किया जाएगा तथा पारगामी व्यय के रूप में मान्य किया जाएगा।

6.6 विनयम 5.2 (बी) के अनुसार नियुक्त, अनुज्ञप्तिधारी के अधिकारी अपने पद पर अनुज्ञप्तिधारी के अधीन ग्रहणाधिकार रखेंगे।

7. <u>फोरम के सदस्यों को अपदस्थ किया जाना</u>

7.1 फोरम के किसी सदस्य को अपदस्थ किया जा सकता है, यदि वह –

(ए) दिवालिया अधिनिर्णित कर दिया गया हो; या

(बी) नैतिक पतन युक्त किसी अपराध का दोषी ठहराया जा चुका हो; या

(सी) शारीरिक अथवा मानसिक तौर पर सदस्य के रूप में कार्य करने में अक्षम हो गया हो; या

(डी) बिना समुचित कारण के, न्यूनतम 3 माह की अवधि हेतु कार्य करने से मना कर दिया हो या कार्यना कर रहा हो; या

(ई) उसकी सदस्य के रूप में नियुक्ति की शर्तों में से कोई शर्त पूर्ण ना कर रहा हो;या

(एफ) ऐसा आर्थिक या अन्य हित हासिल कर लेता है जो सदस्य के बतौर उसके कृत्यों में पक्षपात करा सकता है;या

(जी) ऐसा आचरण करता है अथवा अपने पद का ऐसा दुरुपयोग करता है जिससे उसका पद पर आसीन रहना जनहित या अधिनियम केअभीष्टएवं उद्देश्यों से पक्षपातपूर्ण हो सकता है।

(एच) दुर्व्यवहार का दोषी सिद्ध हो चुका है।

(आई) बिना किसी युक्तियुक्त कारण के,फोरम की सुनवाईयों में, निरंतर तीन सुनवाईयों से शिरकत नहीं कर रहा है।

7.2 किसी सदस्य को उसके पद से, विनियम 7.1 (ए), (सी), (डी), (ई), (एफ), (जी), (एच) एवं (आई) में विनिर्दिष्ट आधार पर, तब तक अपदस्थ नहीं किया जाएगा जब तक उस सदस्य को अनुज्ञप्तिधारी के निवेदन पर आयोग द्वारा नियुक्त जाँच–अधिकारी के समक्ष अपना बचाव करने का अवसर प्रदान नहीं किया जाता तथा जाँच अधिकारी के प्रतिवेदन पर अनुज्ञप्तिधारी के द्वारा विचार नहीं कर लिया जाता तथा जिस व्यक्ति के खिलाफ कार्रवाई की जानी है उसे प्रतिवेदन की एक प्रतिलिपि उपलब्ध नहीं करायी जाती। जाँच–अधिकारी की नियुक्ति करते समय, आयोग यह भी विनिर्दिष्ट करेगा कि संबंधित सदस्य जाँच के दौरान फोरम के क्रियाकलाप में शिरकत कर सकता है अथवा नहीं। जाँच–अधिकारी द्वारा प्रतिवेदन प्रस्तुत किये जाने के उपरांत, उस

सदस्य के प्रकरण में जो अनुज्ञप्तिधारी के अधिकारीगण हैं, अनुज्ञप्तिधारी, मामले पर अंतिम निर्णय लेने से पहले आयोग से लिखित अनुमोदन प्राप्त करेगा।

7.3 आयोग/अनुज्ञप्तिधारी, विनियम 7.2 के प्रावधानों के तहत लिया गया अपना निर्णय संबंधित सदस्य को, जाँच–अधिकारी से प्राप्त प्रतिवेदन की प्राप्ति से दो माह की अवधि के भीतर, संसूचित करेंगे।

8. **फोरम की कार्यवाही**

8.1 फोरम के समक्ष आने वाले सभी प्रश्नों का निर्णय उपस्थित एवं मतधारी सदस्यों के बहुमत से होगा, तथा मतों की बराबरी की स्थिति में, अध्यक्ष का निर्णय मान्य होगा। ।

8.2 फोरम(में), परिवेदनाओं के निपटारे के दौरान, अन्य बातों के अलावा निम्नलिखित सहित, नैसर्गिक न्याय के सिद्धांतों का अनुपालन करेंगी :

i. उपभोक्ता के हितों की रक्षा करेगी;

ii. उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों से अवगत कराएंगी;

iii. परिवेदनाओं के यथाशीघ्र निवारण की व्यवस्था करेंगी;

iv. सुनिश्चित करेगी कि वितरण अनुज्ञप्तिधारी की ओर से परिवेदनाओं के निवारण में चूक अथवा विलंब होने की दशा में उपभोक्ताओं को इसके खिलाफ उपचार हासिल हो।

8.3 फोरम की बैठक अपने मुख्यालय में होगी तथा प्रत्येक माह में न्यूनतम एक बैठक अपने संबंधित प्रक्षेत्र में स्थित प्रत्येक राजस्व जिले में करेगी, तथा बैठक के कार्य–प्रचालन में प्रकियाओं के नियमों का ध्यान रखेगी।

8.4 फोरम का कोई कृत्य अथवा कार्रवाई, कोई पद रिक्त होने अथवा फोरम के गठन में कोई त्रुटि होने मात्र के आधार पर, अवैध करार नहीं की जाएगी।

8.5 फोरम के समस्त निर्णय दृढ़ता से अधिनियम, नियम, तथा उनके तहत रचित विनियमों तथा आयोग के द्वारा समय–समय पर जारी आदेशों एवं दिशा–निर्देशों के प्रावधानों के अनुसार होंगे।

8.6 परिवादी की परिवेदनाओं के त्वरित समाधान हेतु, इन विनियमों के तहत स्थापित फोरम के अतिरिक्त, अनुज्ञप्तिधारी के द्वारा उपलब्ध कराई गयी कोई व्यवस्था जारी रखी जा सकती है।

परन्तु यह कि, फोरम के क्षेत्राधिकार में आने वाले मामलों में परिवादी को सीधे फोरम में मामला दायर करने का अधिकार होगा।

फोरम में मामला दायर करने का उपभोक्ताओं का अधिकार

8.7 कोई परिवादी निम्नलिखित हालात में फोरम में मामला दायर कर सकता है :

i. यदि अनुज्ञप्तिधारी परिवाद को पंजीकृत करने में चूक करता है;अथवा

ii. यदि अनुज्ञप्तिधारी, आयोग के द्वारा विनिर्दिष्ट विनियमों के अनुसार परिवाद का समाधान करने में चूक करता है; अथवा

iii. यदि उपभोक्ता /परिवादी, प्रवृत्त विनियमों के प्रावधानों के अनुसार मामले को संभाग प्रमुख /वृत्त प्रमुख के स्तर तक चलाने के बावजूद परिवाद के निवारण (खारिज सहित) से संतुष्ट नहीं है।

8.8 कोई उपभोक्ता किसी परिवेदना को सीधे फोरम के कार्यालय में दायर कर सकता है, जिसे फोरम अनुज्ञप्तिधारी को आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित करेगा। तत्परता की स्थिति में फोरम अपने स्तर पर परिवेदना के निवारण की प्रकिया प्रारंभ कर सकता है।

परिवेदनाएँ प्रस्तुत करने हेतु सीमाएँ एवं पूर्व शर्तें

8.9 निम्नलिखित दशाओं में परिवादी फोरम में मामला दायर करवाने का हकदार नहीं होगा :

i. उस दशा में जहाँ उसी मामले में उसी परिवादी एवं अनुज्ञप्तिधारी के मध्य किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण, माध्यस्थम अथवा किसी अन्य अधिकरण में मुकदमा चल रहा हो अथवा उक्त न्यायालय, न्यायाधिकरण, माध्यस्थम, अधिकरण के द्वारा डिक्री, अवार्ड या अंतिम आदेश पारित किया जा चुका हो;

ii. ऐसे मामले जो अधिनियम की धारा 126, 127, 135 से 139, 152 तथा 161 के तहत आते हों;

iii. परिवेदनाएं जो :

ए) बनावटी, द्वेषपूर्ण, दुर्भावनापूर्ण हों;

बी) बिना किसी पर्याप्त कारण की हों;

सी) जब परिवादी को कोई प्रत्यक्षतः क्षति या हानि या असुविधा ना हुई।

परन्तु यह कि परिवादी को सुनवाई का मौका दिए बिना किसी परिवेदना को नामंजूर नहीं किया जाएगा।

परिवेदनाओं के निवारण की प्रकिया

8.10 फोरम परिवेदनाओं को लिखित रूप में, ई–मेल तथा फेसिमाईल माध्यम सहित, दाखिल करेगें। परिवेदनाएं, परिशिष्ट–I में दिए गए प्रारूप में प्रस्तुत की जा सकती हैं। हालांकि, फोरम किसी परिवेदना को मात्र इस आधार पर नामंजूर नहीं करेगा कि वह निर्धारित प्रारूप में नहीं है।

8.11 फोरम के कार्यालय के द्वारा उपभोक्ता परिवादी को परिवाद की पावती की अभिस्वीकृति निम्नांकित रीति से जारी की जाएगी जिसमें स्पष्टतः परिवेदना की प्राप्ति की दिनांक एवं क्रमांक प्रदर्शित किये जाएँगे तथा परिवेदना की अभिस्वीकृत प्रतिलिपि संलग्न की जाएगी :

i. जहाँ परिवेदना व्यक्तिगत रूप से सुपुर्द की जाए, प्रस्तुत करने पर तत्काल जारी एवं सुपुर्द किया जाएगा;

ii. परिवेदना की प्राप्ति से दो कार्य–दिवसों के भीतर प्रेषित/ई–मेल/फैक्स किया जाएगा जब परिवेदना डाक या कोरियर या ई–मेल या फैक्स के माध्यम से प्राप्त हुई हो; अथवा

iii. यदि परिवेदना उपभोक्ता संपर्क केंद्र के द्वारा प्राप्त की गयी हो, तो दो कार्य–दिवसों के भीतर प्रेषित की जाएगी।

कोई परिवाद, परिवादी को पावती की अभिस्वीकृति जारी किये बिना लौटायी नहीं जाएगी तथा उसका निराकरण विनियमों के अनुसार किया जाएगा।

8.12 फोरम को समय–समय पर प्राप्त समस्त परिवेदनाओं का सच्चा एवं सही अभिलेख फोरम के द्वारा संधारित किया जाएगा तथा आयोग द्वारा निरीक्षण हेतु मांगे जाने पर ऐसे अभिलेखों को आयोग को उपलब्ध कराया जाएगा।

8.13 फोरम परिवाद की एक प्रतिलिपि परिवाद में अनुज्ञप्तिधारी के संबंधित विभाग/कार्यालय ("प्रतिवादी पक्षकार") को प्रेषित करेगा।

8.14 प्रतिवादी पक्षकार परिवाद की प्राप्ति के 7 दिवसों के भीतर परिवाद पर पैरावार टिप्पणियाँ/जवाब फोरम को पेश करेगा, इसमें चूक होने पर फोरम अभिलेखों में उपलब्ध वस्तु स्थिति के आधार पर कार्यवाही करेगा।

8.15 फोरम, प्रतिवादी पक्षकार अथवा परिवादी से परिवेदना की जाँच एवं निराकरण हेतु सुसंगत कोई अभिलेख मंगवा सकता है तथा दोनों पक्षकार फोरम द्वारा मांगी गयी ऐसी जानकारी, दस्तावेज

या अभिलेख मुहैया कराने के लिये बाध्य होंगे।जहाँ कोई पक्षकार ऐसी जानकारी, दस्तावेज या अभिलेख मुहैया कराने में चूक करता है एवं फोरम को यकीन है कि जिस पक्षकार के कब्जे में अभिलेख है वह जानबूझकर इसे छुपा रहा है, वहाँ फोरम द्वारा यथोचित अनुमान लगाया जा सकता है।

8.16 परिवेदना के त्वरित निवारण हेतु फोरम अनुज्ञप्तिधारी को परिवेदना के संबंध में निरीक्षण करने अथवा तृतीय पक्षकार द्वारा निरीक्षण करवाने का निर्देश भी दे सकता है। फोरम परिवादी की ओर से एवं उसके निवेदन पर तृतीय पक्षकार (अनुज्ञप्तिधारी के आलावा) को निरीक्षण हेतु एवं स्वतंत्र प्रतिवेदन प्राप्त करने हेतु नियुक्त भी कर सकता है।फोरम तृतीय पक्षकार द्वारा निरीक्षण जोकि सामान्यतया यदाकदा किसी मामले की विशेष दशाओं के दृष्टिकोण से करवाया जाना चाहिये, कराने की आवश्यकता के कारणों को अभिलेखित करेगा। ऐसे तृतीय पक्षकार के द्वारा कराये जाने वाले निरीक्षण के व्यय, परिवादी के निवेदन पर कराये जाने वाले निरीक्षण के व्ययों को छोड़कर, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा वहन किये जाएंगे तथा जहाँ तक युक्ति–युक्त एवं न्यायोचित है ऐसे व्यय सुसंगत विनियमों के अनुसार अनुज्ञप्तिधारी के व्ययों के बतौर मान्य होंगे। यदि निरीक्षण परिवादी के निवेदन पर करवाया जाता है तो ऐसे व्यय की रकम अग्रिम रूप से परिवादी के द्वारा जमा करवाई जायेगी जो फोरम द्वारा वापस लौटायी या नहीं लौटायी जा सकती है जो इस बात पर निर्भर करेगा कि परिवाद सार्थक पाया गया अथवा नहीं।

8.17 फोरम के समक्ष प्रस्तुत की गयी परिवेदना के निवारण के क्रम में फोरम, समुचित मामलों में, अनुज्ञप्तिधारी के संबंधित अधिकारी को वार्तालाप हेतु बुलवा सकता है। यदि मामला वार्तालाप के माध्यम से सलझ जाता है, तो इसे निर्णय के रूप में अभिलेखित किया जा सकता है एवं परिवादी तथा अनुज्ञप्तधारी को प्रेषित किया जा सकता है।

8.18 फोरम प्रत्येक वर्ग यथा – कृषि, घरेलु, गैर–घरेलु, औद्योगिक, जन–सुविधा, से उपभोक्ता प्रतिनिधिओ को पटल में रखेगा। फोरम, पटल में रखे गए संबंधित उपभोक्ता प्रतिनिधि को, समुचित मामलों में, फोरम के समक्ष प्रस्तुत की गयी परिवेदनाओं के निवारणार्थ, वार्तालाप हेतु, बुला सकता है। संबंधित उपभोक्ता प्रतिनिधि जिसे वार्तालाप हेतु बुलाया जाता है, वह प्रत्येक बैठक के लिए फोरम के द्वारा समय–समय पर निर्धारित मानदेय राशि / शुल्क पाने का हकदार होगा।

8.19 यदि फोरम इस नतीजे पर पहुँचती है कि परिवादी एवं अनुज्ञप्तिधारी के संबंधित अधिकारी को परिवेदना के निवारण हेतु सुनवाई हेतु बुलाया जाना जरूरी है, तो फोरम परिवादी तथा अधिकारी को मामले का विवरण एवं दस्तावेज सहित, यदि कोई हो, जरूरत के मुताबिक बुलाएगी।

8.20 कोई परिवादी, वितरण अनुज्ञप्तिधारी अथवा कोई अन्य व्यक्ति जो फोरम के समक्ष चलने वाली कार्यवाही में पक्षकार है, या तो स्वयं हाजिर हो सकता है या किसी अन्य व्यक्ति, अधिवक्ता के अलावा को, अपना पक्ष रखने अथवा इस बाबत् अन्य कोई कार्य करने हेतु अधिकृत कर सकता है।

8.21 विडियो–सम्मेलन या तत्समव्यवस्था, जो यथोचित हो, के माध्यम से ई–सुनवाई भी की जा सकती है बशर्ते परिवादी के पास ऐसी सुविधा उपलब्ध हो।

8.22 जहाँ परिवादी या अनुज्ञप्तिधारी या उनके प्रतिनिधि, फोरम के समक्ष सुनवाई हेतु निर्धारित तिथि पर, दो से अधिक मौकों पर हाजिर होने से चूक जाते हैं, वहाँ फोरम परिवेदना पर एक–पक्षीय निर्णय ले सकती है।

8.23 फोरम के द्वारा सामान्यतया आस्थगन प्रदान नहीं किया जाएगा जब तक कि पर्याप्त कारण ना दर्शाया जाए तथा आस्थगन प्रदान करने का कारण फोरम के द्वारा लिखित में अभिलेखित किया जा चुका हो। आस्थगन की वजह से होने वाली लागत का भुगतान स्थगन चहानेवाले पंक्षकार के द्वारा विरोधी पक्षकार को तथा / या फोरम को करने का आदेश,फोरम द्वारा दिया जा सकता

है। फोरम द्वारा अनुज्ञप्तिधारी पर लगाई गई आस्थगत लागत यदि काई हो, का भार उपभोक्ता पर नहीं डाला जाएगा।

8.24 फोरम अपनी कार्रवाई में, सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 (1908 का 5) या भारतीय साक्ष्य अधिनियम, 1872 (1872 का 1) में नियत प्रकिया का अनुपालन करने के लिए बाध्य नहीं होगा।

आदेश जारी करना

8.25 उपभोक्ता के द्वारा प्रस्तुत की गयी परिवेदना, वितरण अनुज्ञप्तिधारी के द्वारा प्रस्तुत की गयी मुद्दावार टिप्पणियों, अन्य समस्त उपलब्ध अभिलेख पर विचार करने के उपरांत, फोरम यथा–संभव तीव्रता से जाँच पूरी करेगा तथा फोरम के द्वारा परिवेदना के निवारण हेतु, परिवेदना की प्राप्ति की दिनांक से अधिकतम 30 दिवस की अवधि के भीतर, यथोचित आदेश जारी करने का हर संभव प्रयास किया जाएगा।

8.26 जहाँ तक संभव एवं व्यावहारिक हो सके परिवेदनाओं के निवारण हेतु प्राथमिकता का क्रम निम्नानुसार होगा :

i. प्रदाय का विच्छेदन

ii. मीटर संबंधित मुद्दे

iii. देयक संबंधित मुद्दे

iv. अन्य मुद्दे

प्रदाय विच्छेदन संबंधित परिवेदनाओं के मामलों में, परिवेदना दाखिल करने
से 7 दिवसों के भीतर, फोरम आदेश जारी करेगा, तथा अन्य परिवेदनाओं के मामलों में परिवेदना के दाखिल करने से 30 दिवस के भीतर आदेश जारी किये जाएँगे।

परन्तु यह भी कि उपरोक्त विनिर्दिष्ट अधिकतम अवधि के पश्चात् परिवेदना का निराकरण किये जाने की दशा में, उक्त परिवेदना के निराकरण करते समय फोरम को इसका कारण लिखित में अभिलेखित करना होगा एवं लोकपाल को सूचना देनी होगी।

8.27 कार्रवाई पूर्ण होने के पश्चात् फोरम वितरण अनुज्ञप्तिधारी को निम्नलिखित में से एक या एकाधिक कार्य समयबद्ध रीति से करने का निर्देश देगा, नामतः

i. प्रश्नाधीन परिवेदना के कारण को हटाना;

ii. उपभोक्ताओं द्वारा भुगतान किये गये असम्यक प्रभारों को उपभोक्ताओं को लौटाना;

iii. आयोग द्वारा विनिर्दिष्ट निष्पादन के मानकों को निभाने में अनुज्ञप्तिधारी द्वारा चूक किये जाने की दशा में, प्रभावित व्यक्ति को, आयोग द्वारा निर्धारित मुआवजा का भुगतान करना;

iv. प्रश्नाधीन सेवा में खराबी/कमी को दूर करना;

v. अनुचित व्यापार प्रथा या प्रतिबंधित व्यापार प्रथा पर रोक लगाना अथवा ना दोहराना;

vi. नुकसानप्रद विद्युत सेवाएँ उपलब्ध ना कराना तथा / या विस्थापित करना;

vii. अन्य कोई आदेश जो मामले के तथ्यों एवं दशाओं में यथोचित हो।

8.28 फोरम की कार्यवाही एवं निर्णय अभिलेखित किये जाएँगें एवं औचित्य पर आधारित होंगे। आदेश युक्तियुत होगा एवं कार्रवाई को संचालित करने वाले सदस्यों के द्वारा हस्ताक्षरित होगा।

8.29 फोरम के आदेश में सदैव आयोग द्वारा नियुक्त या पदनामित विद्युत लोकपाल के संपर्क–विवरण तथा उस अवधि जिसके भीतर लोकपाल को अभ्यावेदन, यदि कोई हो, किया जा सकता है, का उल्लेख किया जाएगा।

8.30 फोरम का लिखित आदेश परिवादी एवं अनुज्ञप्तिधारी को 7 दिवसों के भीतर प्रेषित किया जाएगा। प्रत्येक आदेश की प्रमाणित प्रतिलिपि, विद्युत् अधिनियम 2003 की धारा 171 के तहत

नियत रीति से पक्षकारों को सुपुर्द की जाएगी। फोरम के द्वारा जारी आदेशों की प्रतिलिपि अनुज्ञप्तिधारी की वेबसाईट पर सात दिवसों के भीतर अपलोड की जाएगी।

8.31 अनुज्ञप्तिधारी का संबंधित अधिकारी आदेश के अनुपालन के 7 दिवसों के भीतर एक अनुपालन प्रतिवेदन फोरम एवं परिवादी के समक्ष पेश करेगा। फोरम अपने आदेशों के अनुपालन को अभिलेखबद्ध करेगा और प्रति माह उनका पुनर्विलोकन करेगा। अपने आदेशों के अनुपालन में चूक पाए जाने पर फोरम मामले को अनुपालनार्थ अनुज्ञप्तिधारी के उच्च अधिकारियों के समक्ष रखेगा। यदि फिर भी आदेश का अनुपालन नहीं किया जाता है, तो फोरम लोकपाल को अनुपालन में चूक के बारे में सूचित करेगा।

8.32 <u>अनुज्ञाप्तिधारी द्वारा फोरम के आदेश (आदेशों) का अनुपालन सुनिश्चित करना</u>

अनुज्ञप्तिधारी के फोरम के आदेशों का पालन एवं कियान्वयन निर्धारित अवधि के भीतर करेंगे। ऐसी किसी समय सीमा के अभाव में, मामले की प्रकृति को देखते हुए, 30 दिनों की अवधि के भीतर अनुपालन सुनिश्चित किया जाएगा। उपयुक्त मामलों में, मामले की प्रकृति को ध्यान में रखते हुए, फोरम, पीड़ित व्यक्ति/अनुज्ञप्तिधारी के अनुरोध पर अपने आदेश के अनुपालन की अवधि को अधिकतम 3 महीने तक बढ़ा सकता हैं फोरम के आदेश पर अमल ना किये जाने की दशा में परिवादी, अनुज्ञप्तिधारी को आदेश का अमल करने का निर्देश दिलाने के वास्ते, लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन प्रस्तुत कर सकता है।

फोरम के आदेश का पालन न करने पर आयोग के विनियमों का उल्लंघन माना जायेगा तथा अधिनियम की धारा 142 के अन्तर्गत कार्यवाही का भागी होगा। आयोग फोरम से प्राप्त सूचना पर या प्रभावित व्यक्ति द्वारा दायर फोरम के आदेश (आदेशों) के गैर अनुपालन के संबंध में किसी भी शिकायत पर अधिनियम की धारा 142 के तहत कार्यवाही कर सकता है।

<u>प्रतिवेदन की आवश्यकताएँ</u>

8.33 फोरम, परिवेदनाओं के निपटारे पर एक तिमाही प्रतिवेदन अनुज्ञप्तिधारी, आयोग तथा लोकपाल को प्रस्तुत करेगा। प्रतिवेदन संबंधित तिमाही की समाप्ति के 15 दिवसों के भीतर प्रस्तुत किया जाएगा।

8.34 तिमाही प्रतिवेदन परिशिष्ट–II में विनिर्दिष्ट प्रारूप के अनुसार प्रस्तुत किया जाना चाहिये।

8.35 फोरम, वित्तीय वर्ष के दौरान अपने सामान्य क्रियाकलापों के बारे में एक वार्षिक प्रतिवेदन भी, आयोग, लोकपाल एवं अनुज्ञप्तिधारी के समक्ष प्रस्तुत करेगा। प्रतिवेदन, संबंधित वित्तीय वर्ष की समाप्ति से 45 दिवसों के भीतर प्रस्तुत किया जाना चाहिये। आयोग द्वारा उपरोक्तानुसार प्राप्त प्रतिवेदन आयोग की वेबसाईट पर रखे जाएँगे।

<u>विशेष प्रावधान, अंतरिम आदेश, आदेश का पुनर्विलोकन</u>

8.36 फोरम किसी क्षुब्ध व्यक्ति के निवेदन पर, यथोचित पाए जाने पर, परिवाद के अंतिम निराकरण के लंबित होते हुए, अंतरिम आदेश भी जारी कर सकती है।

8.37 फोरम स्वतः किसी भी समय अभिलेख से सरासर परिलक्षित त्रुटि या गड़बड़ी पाए जाने पर अथवा मूल कार्यवाही के पक्षकारों में से किसी के, आदेश से 30 दिवसों के भीतर आवेदन करने पर, निम्लिखित आधार पर अपने आदेश का पुनर्विलोकन कर सकती है:

i. नवीन एवं महत्वपूर्ण तथ्य या प्रमाण के पता चलने पर, जो भली–भांति एहतियात बरतने के बावजूद, आदेश जारी करते समय तक, पुनर्विलोकन की मांग करने वाले व्यक्ति की जानकारी में नहीं थे अथवा पेश नहीं किये जा सके थे; या

ii. अधिनियम / नियमों या आयोग द्वारा अधिसूचित विनियमों /संहिताओं के प्रावधानों के त्रुटिपूर्ण निर्वचन पाए जाने के फलस्वरूप;

iii. अन्य कोई पर्याप्त कारण

8.38 आवेदक, ऐसे पुनर्विलोकन के आवेदन में ऐसे तथ्य अथवा प्रमाण का स्पष्टतः उल्लेख करेगा जो भरपूर एहतियात बरतने के बावजूद आदेश जारी करने के समय उसकी जानकारी में नहीं थे अथवा पेश नहीं किये जा सके थे या अभिलेख से सरासर परिलक्षित होने वाली त्रुटि या गड़बड़ी। आवेदन में ऐसे दस्तावेज, सहायक आंकड़े तथा प्रपत्र संलग्न किये जाने चाहिये जो पुनर्विलोकन के आवेदन के औचित्य को साबित करते हों।

8.39 जब फोरम के द्वारा यह पाया जाता है कि पुनर्विलोकन के लिये पर्याप्त आधार मौजूद नहीं है, तब फोरम ऐसे पुनर्विलोकन आवेदन को नामंजूर करेगी। परन्तु यह कि कोई आवेदन, आवेदक को सुनवाई का अवसर प्रदान किये बिना, नामंजूर नहीं किया जाएगा।

8.40 जब फोरम के अभिमत में पुनर्विलोकन आवेदन को मंजूरी दी जानी चाहिये, इसे मंजूरी दी जाएगी बशर्ते किसी आवेदन को, विपरीत पक्ष या पक्षकार को पूर्व सूचना दिये बिना, मंजूरी नहीं दी जाएगी ताकि वह हाजिर हो सके और अपना पक्ष रख सके।

8.41 फोरम पुनर्विलोकन आवेदन पर, पुनर्विलोकन आवेदन की प्राप्ति से अधिकतम तीस दिवसों के भीतर आदेश जारी करेगी। परन्तु यह कि यदि ऊपर विनिर्दिष्ट अधिकतम अवधि के पश्चात् पुनर्विलोकन आवेदन का निराकरण किया जाता है, तो फोरम पुनर्विलोकन आदेश में विलंब का कारण लिखित में अभिलेखबद्ध करेगी।

लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन

8.42 निम्नलिखित परिस्थितियों में कोई परिवादी लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन प्रस्तुत कर सकता है:

i. यदि परिवादी विनिर्दिष्ट अवधि में फोरम के द्वारा परिवेदना के निवारण में चूक से क्षुब्ध है;

ii. यदि परिवादी फोरम के द्वारा जारी किये गए आदेश से क्षुब्ध है;

iii. विनिर्दिष्ट अवधि में अनुज्ञप्तिधारी द्वारा फोरम के आदेश पर अमल नहीं किये जाने पर।

8..43 ऐसा अभ्यावेदन, फोरम के द्वारा आदेश जारी किये जाने कि तिथि से 45 दिवसों के भीतर या आदेश जारी करने के लिये विनिर्दिष्ट अवधि की समाप्ति से 45 दिवसों के भीतर या आदेश पर अमल करने हेतु विनिर्दिष्ट अवधि की समाप्ति से 45 दिवसों के भीतर, जो लागू हो, प्रस्तुत किया जा सकता है। अभ्यावेदन प्रस्तुति में यदि कोई विलंब हो तो लोकपाल कारणों को अभिलेखित करने के पश्चात् विलंब क्षमा कर सकता है।

8.44 फोरम के समक्ष कार्यवाही के किसी भी स्तर पर, फोरम पक्षकारों के मध्य समझौता करवाकर परिवेदना का निपटारा कर सकता है तथा ऐसे आदेश के खिलाफ लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन प्रस्तुत करने का अधिकार नहीं होगा।

9. **सामान्य**

9.1 फोरम के अध्यक्ष के पास फोरम के सामान्य अधीक्षण एवं नियंत्रण की शक्ति होगी।

9.2 अधिक कार्यक्षमता एवं परिवेदनाओं के प्रभावी निवारण के हितार्थ आयोग समय–समय पर सामान्य निर्देश जारी कर सकता है जिसका अनुपालन फोरम द्वारा किया जाएगा।

9.3 अनुज्ञप्तिधारी समय–समय पर फोरम एवं इसकी कार्य–शक्ति के बारे में, व्यापक रूप से प्रचलित स्थानीय समाचार–पत्रों में विज्ञापनों के माध्यम से तथा ऐसी अन्य रीति से जो उसके विचारतः

यथोचित हो, तथा जैसा आयोग समय–समय पर निर्देशित करे, भरपूर प्रसार करेगा।फोरम के सदस्यों के नाम, पते तथा दूरभाष नंबर अनुज्ञप्तिधारी के ऐसे सभी कार्यालयों में बखूबी प्रदर्शित किये जाएँगे जो उपभोक्ताओं से रूबरू हुआ करते हैं तथा उपभोक्ताओं पर लगाए जाने वाले देयकों पर भी बकायदा प्रकाशित किये जाएँगे।

9.4 फोरम, उपभोताओं की परिवेदनाओं के निवारण हेतु अनुज्ञप्तिधारी के द्वारा स्थापित की गयी एक संस्थात्मक व्यवस्था है। अतः उपभोक्ताओं के हित में इसे सशक्त करना तथा इसे प्रभावशील

बनाने हेतु आवश्यक उपाय करना अनुज्ञप्तिधारी की जिम्मेदारी है। अनुज्ञप्तिधारी यह सुनिश्चित करेगा कि समस्त संबंधित अधिकारियों को फोरम तथा इसके कृत्यों के बारे में सचेत करते हुए फोरम के आदेशों का तत्परता से अनुपालन करने के उनके कर्तव्य के बारे में आवश्यक निर्देश जारी किये जाएँ।

9.5 फोरम आवश्यकतानुसार विधिक सलाहकार की सेवाएँ प्राप्त कर सकता है। विधिक सलाहकार की योग्यताएँ निम्नानुसार होंगी :–

वह किसी मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से विधि में स्नातक उपाधि धारक होना चाहिये तथा किसी प्रतिष्ठित संस्थान में विधिक सलाहकार के रूप में कार्य करने का न्यूनतम दस(10) वर्षों का अनुभवी होना चाहिये। नियामक निकायों / स्थानीय निकायों / लोक उपक्रमों / में कार्य करने का अनुभव तथा/या किसी कंपनी / निगम में निदेशक मंडल की बैठकें संचालित करने के अनुभव को वरीयता दी जाएगी।

9.6 अनुज्ञप्तिधारी, आवश्यक अधीनस्थ कर्मी एवं यथोचित कार्य–स्थल, फोरम को मुहैया कराएगा।

9.7 अध्यक्ष, सदस्यों तथा अधीनस्थ कर्मियों को देय वेतन या मानदेय राशियाँ शुल्क एवं अन्य भत्ते, अनुज्ञप्तिधारी पर प्रभारित किये जाएँगे जो यथा समय नियमित भुगतान हेतु जिम्मेदार होगा।

9.8 उपभोक्ता प्रतिनिधियों को देय मानदेय राशि/ शुल्क तथा विधिक सलाहकार को देय शुल्क अनुज्ञप्तिधारी पर प्रभारित किये जाएँगे जो यथा समय भुगतान करने के लिये जिम्मेदार होगा।

9.9 अनुज्ञप्तिधारी, इन विनियमों के तहत फोरम के कृत्यों के निर्वहन में देय समस्त लागत एवं व्यय, स्थापना एवं अधीनस्थ कर्मी लागत सहित, को वहन करेगा।

9.10 फोरम(मों) के व्यय अनुज्ञप्तिधारी की राजस्व आवश्यकता में विचारणीय होंगे तथा पारगामी व्यय के रूप में मान्य होंगे।

अध्याय 3

लोकपाल का गठन एवं कृत्य

10. विद्युत लोकपाल की नियुक्ति

10.1 आयोग समय–समय पर विद्युत लोकपाल के रूप में अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (7) के तहत कृत्यों का निर्वहन करने हेतु ऐसे व्यक्ति या व्यक्तिओं को, जो पदयोग्य पाए जाएँ, नियुक्त या अन्यथा पदनामित करेगा।

10.2 आयोग प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी हेतु पृथक विद्युत लोकपाल या लोकपालों या दो या दो से अधिक अनुज्ञप्तिधारिओं के लिये सह विद्युत लोकपाल या लोकपालों की नियुक्ति या पदनामित कर सकता है।

11. नियुक्ति हेतु सामान्य शर्तें

11.1 लोकपाल योग्य, निष्ठावान एवं प्रतिष्ठित व्यक्ति होना चाहिये एवं किसी मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से न्यूनतम स्नातक उपाधिधारी होना चाहिये।वह उपभोक्ताओं संबंधी समस्याओं का सामना करने का अनुभवी होना चाहिये तथा संबंधित क्षेत्र में न्यूनतम बीस (20) वर्षों का अनुभवी होना चाहिये। विद्युत लोकपाल के पद पर नियुक्ति हेतु पात्रता की सामान्य शर्तें निम्नानुसार होंगी:–

i. विधिक मामले :– आवेदक को जिला न्यायाधीश के स्तर का अनुभव होना चाहिये। जिला न्यायाधीश में जिला न्यायाधीश के न्यायलय में अतिरिक्त न्यायाधीश / अतिरिक्त जिला

न्यायाधीश / सत्र न्यायाधीश / अतिरिक्त सत्र न्यायाधीश न्यूनतम दो वर्षों के लिए,शामिल हैं; या

ii. उद्योग /अभियांत्रिकी / वित्त : आवेदक विद्युत शक्ति उपक्रम में मुख्य अभियंता से अन्यून स्तर पर, लोक उद्यम / उपक्रम / नियामक आयोग में निदेशक के पद पर कार्य का न्यूनतम 2 वर्षों का अनुभवी होना चाहिये;या

iii. प्रशासनिक / प्रबंधन / रक्षा सेवाएँ : आवेदक राज्य शासन में सचिव या केंद्रीय शासन में संयुक्त सचिव या किसी संगठित सुरक्षा बल में मेजर जनरल या समकक्ष के पद पर कार्य करने का न्यूनतम 2 वर्षों का अनुभवी होना चाहिये; या

iv. उपभोक्ता मामले : आवेदक उपभोक्ता फोरम में पीठासीन अधिकारी के रूप में कार्य करने का न्यूनतम 2 वर्षों का अनुभवी होना चाहिये;

11.2 ऐसा कोई व्यक्ति जो पद–रिक्ति की दिनांक से पूर्ववर्ती 2 वर्षों में किसी भी समय वितरण अनुज्ञप्तिधारी या होल्डिंग कंपनी या वितरण अनुज्ञप्तिधारी की ऐसी होल्डिंग कंपनी की सब्सीडीयरी कंपनी की सेवाओं में रह चुका हो, लोकपाल के रूप में नियुक्त किये जाने का पात्र नहीं होगा।

किसी व्यक्ति को स्थानापन्न लोकपाल के रूप में कार्य करने हेतु विशेष परिस्थितियों में पदनामित करना

11.3 ऐसी दशा में जब लोकपाल अनुपस्थिति, अस्वस्थता या लोकपाल के आकस्मिक निधन या अन्य किसी कारणवश अपने कृत्यों का निर्वहन करने में असमर्थ हो, तब आयोग अपने किसी अधिकारी जो निदेशक से अन्यून स्तर का हो, को अंतरिम अवधि हेतु जब तक लोकपाल अपना कार्य–भार पुनः ग्रहण ना कर ले या लोकपाल की नियुक्ति एवं पद–भार ग्रहण ना कर ले, यथा प्रकरण तथैव, तब तक स्थानापन्न लोकपाल के रूप में कार्य करने हेतु पदनामित कर सकता है।

12 लोकपाल की नियुक्ति हेतु चयन समिति का गठन

12.1 लोकपाल के चयन हेतु आयोग एक चयन समिति का निम्नानुसार गठन करेगा –

(ए) आयोग का अध्यक्ष ..... अध्यक्ष ;

(बी) आयोग का सदस्य(गण) ..... सदस्य;

(सी) विषय विशेषज्ञ ..... सदस्य;

12.2 आयोग का सचिव चयन समिति का संयोजक होगा।

12.3 विषय विशेषज्ञ आयोग द्वारा मनोनीत सदस्य होगा।

12.4 चयन समिति की गणपूर्ति संख्या दो (2) होगी जिनमें से एक (1) विषय विशेषज्ञ होगा।

12.5 प्रत्येक सदस्य एक वोट दे सकेगा तथा वोट बराबरी पर होने की दशा में आयोग का अध्यक्ष अथवा आयोग का वरिष्ठतम सदस्य जो समिति का पीठासीन अधिकारी हो, निर्णायक वोट दे सकेगा।

12.6 लोकपाल के पद के लिये आयोग के द्वारा लोक विज्ञापन के माध्यम से आवेदन आमंत्रित किये जाएँगे।

13 पद की अवधि तथा सेवा की शर्तें

13.1 लोकपाल पदभार ग्रहण करने की तिथि से पाँच वर्ष की अवधि तक पदासीन रहेगा।

परन्तु यह कि पैंसठ (65) वर्ष की आयु पूर्ण करने के बाद कोई लोकपाल पदासीन नहीं रहेगा।

13.2 नियुक्त किये गये विद्युत लोकपाल को निम्नानुसार निश्चित शुल्क या मानदेय राशि भुगतान किया जा सकता है :

(ए) यदि नियुक्त व्यक्ति सेवानिवृत्त न्यायिक अधिकारी या केंद्रीय शासन / राज्य शासन या राज्य शासन / केंद्रीय शासन के लोक उद्यम या अन्य विद्युत नियामक आयोग का अधिकारी हो, तो निश्चित वेतन या मानदेय राशि अंतिम आहरित वेतन तथा पेंशन, सारांशीकरण के पूर्व, का अंतर के बराबर होगा। इस तरह से निश्चित की गयी राशि नियुक्त व्यक्ति के सम्पूर्ण कार्यकाल के दौरान अपरिवर्तित रहेगी। लागू भत्ते केंद्रीय शासन के समय–समय पर आदेश के अनुसार देय होंगे।

(बी) उन नियुक्त व्यक्तियों के लिये जो उपरोक्त (ए) में शामिल नहीं हैं, निश्चित वेतन या मानदेय राशि सम्पूर्ण कार्यकाल के लिये छत्तीसगढ़ वेतन पुनरीक्षण नियम, 2017 के अनुसार वेतन मैट्रिक्स स्तर–17 पर निश्चित किया जाएगा जो 1,41,800/- + केंद्रीय शासन के आदेशनुसार समय–समय पर लागू भत्ते होंगे।

13.3 पदभार ग्रहण करने के पूर्व विद्युत लोकपाल पद एवं गोपनीयता की शपथ लेगा जो आयोग द्वारा नियत प्रारूप में होगी। आयोग का अध्यक्ष शपथ दिलाएगा।

13.4 विद्युत लोकपाल अपने क्षेत्राधिकार के भीतर ऐसे अन्य स्थानों पर बैठक आयोजित कर सकता है जो उसके विचारतः आवश्यक एवं उचित हो।

13.5 विद्युत लोकपाल भारतीय दंड संहिता, 1860 (1860का क्रमांक 45) की धारा 21 के आशय के दायरे में लोक सेवक निरुपित किया जाएगा।

<u>क्षेत्राधिकार</u>

13.6 लोकपाल का भौगोलिक क्षेत्राधिकार सम्पूर्ण या आंशिक छत्तीसगढ़ राज्य होगा।

14. **<u>इस्तीफा तथा अपदस्थ करना</u>**

14.1 विद्युत लोकपाल आयोग को न्यूनतम तीन माह की लिखित सूचना देकर अपना पद त्याग सकता है। आयोग किसी भी समय विद्युत लोकपाल को अपदस्थ कर सकता है यदि वह –

(ए) दिवालिया अधिनिर्णित कर दिया गया हो; या

(बी) नैतिक पतन युक्त किसी अपराध का दोषी ठहराया जा चुका हो; या

(सी) शारीरिक अथवा मानसिक तौर पर ऐसे लोकपाल के रूप में कार्य करने में अक्षम हो गया हो; या

(डी) बिना समुचित कारण के, न्यूनतम 3 माह की अवधि हेतु कार्य करने से मना कर दिया हो या कार्यना कर रहा हो; या

(ई) उसकी लोकपाल के रूप में नियुक्ति की शर्तों में से कोई शर्त पूर्ण ना कर रहा हो; या

(एफ) ऐसा आर्थिक या अन्य हित हासिल कर लेता है जो लोकपाल के बतौर उसके कृत्यों में पक्षपातकरा सकता है;या

(जी) ऐसा आचरण करता है अथवा अपने पद का ऐसा दुरुपयोग करता है जिससे उसका पद पर आसीन रहना जनहित या अधिनियम के अभीष्ट एवं उद्देश्यों से पक्षपातपूर्ण हो सकता है।

(एच) दुर्व्यवहार का दोषी सिद्ध हो चुका है।

परन्तु यह कि विद्युत लोकपाल को तब तक अपदस्थ नहीं किया जाएगा जब तक आयोग जाँच करने के उपरांत इस निष्कर्ष पर न पहुँची हो कि ऐसे आधार अथवा आधारों पर विद्युत लोकपाल को अपदस्थ कर दिया जाना चाहिये।

अध्याय 4

लोकपाल की कार्रवाई एवं शक्तियाँ

15. लोकपाल की शक्तियाँ एवं कृत्य

15.1 लोकपाल निम्नलिखित शक्तिओं एवं कर्तव्यों का पालन करेगा :

i. अभ्यावेदनों को प्राप्त करना, उन पर विचार करना तथा अनुज्ञप्तिधारी एवं परिवादी के मध्य आपसी सुलह एवं मध्यस्थता के माध्यम से समझौता करवाकर निपटारा करवाने की चेष्टा करना तथा यदि सुलह ना हो पाए, तो इन विनियमों के अनुसार आदेश पारित करना।

ii. फोरम के आदेशों का वितरण अनुज्ञप्तिधारी के द्वारा अनुपालन ना करने के बाबत फोरम की ओर से सूचना प्राप्त होने पर लोकपाल फोरम के आदेश को अनुज्ञप्तिधारी के द्वारा अमल करवाने हेतु कार्रवाई प्रारंभ करेगा।

iii. लोकपाल सर्वप्रथम अभ्यावेदनों की विषय–वस्तु पर मामलों के दरमियान परामर्शदाता एवं मध्यस्थ के रूप में कार्य करेगा।

iv. लोकपाल अपने कार्यालय के अधीक्षण एवं नियंत्रण संबंधी सामान्य शक्तियों को बरतेगा तथा कार्यालय के कार्य संचालन हेतु जिम्मेदार होगा तथा आयोग द्वारा विनिर्दिष्ट अन्य कृत्यों का निष्पादन भी करेगा।

v. लोकपाल को कार्यालय के वास्ते व्यय करने की शक्ति प्राप्त होगी। ऐसी शक्ति को बरतने के क्रम में लोकपाल आयोग के मशवरे से आय–व्यय का एक वार्षिक ब्यौरा पेश करेगा तथा ऐसे अनुमोदित ब्यौरे के दायरे में अपनी व्यय करने की शक्ति को बरतेगा। ब्यौरे में लोकपाल के प्रशासनिक व्ययों हेतु प्रावधान होगा। आयोग निधि में से आवश्यक धन–राशि स्वीकृत करेगा। हालांकि आयोग ऐसी धन–राशि के उपयोग पर निगरानी रखेगा तथा समय–समय पर जैसा औचित्यपूर्ण एवं आवश्यक ठहराया जा सके वैसा निर्देश जारी करेगा।

परिवादी के अभ्यावेदन दर्ज करने हेतु पूर्व शर्तें / सीमाएँ

15.2 लोकपाल द्वारा कोई अभ्यावेदन तभी दर्ज किया जा सकता है जब निम्नलिखित शर्तें पूर्ण हो जाएँ :

i. यह अभ्यावेदन परिवादी (क्षुब्ध उपभोक्ता) के द्वारा दाखिल किया गया हो। संशय से बचाव हेतु, किसी अनुज्ञप्तिधारी को फोरम के आदेश के खिलाफ लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन दाखिल करने की अनुमति नहीं है।

ii. लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन प्रस्तुत करने से पूर्व परिवादी द्वारा अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (5) के तहत गठित फोरम में परिवेदना निवारण की प्रकिया पूरी की जा चुकी हो।

iii. उसी मामले में उसी परिवादी के द्वारा किसी न्यायालय,न्यायाधिकरण, माध्यस्थम अथवा किसी अन्य अधिकरण में मुकदमा ना चल रहा हो अथवा उक्त न्यायालय, न्यायाधिकरण, माध्यस्थम, अधिकरण के द्वारा डिग्री, अवार्ड या अंतिम आदेश पारित ना किया जा चुका हो।

iv. परिवादी फोरम द्वारा अपने परिवेदना के निवारण से संतुष्ट ना हो या फोरम ने परिवेदना खारिज कर दी हो या आदेश विनिर्दिष्ट समय सीमा के भीतर पारित ना किया हो या वितरण अनुज्ञप्तिधारी ने फोरम के आदेश पर विनिर्दिष्ट समय सीमा के भीतर अम्ल नो किया हो।

v. परिवादी ने फोरम के आदेश की प्राप्ति के दिनांक से या जिस अवधि के भीतर फोरम के द्वारा आदेश जारी कर दिया जाना चाहिये था उस अवधि की समाप्ति की दिनांक से या जिस अवधि के भीतर वितरण अनुज्ञप्तिधारी के द्वारा फोरम के आदेश पर अमल किया जाना चाहिये था उस अवधि की समाप्ति की दिनांक से, जो भी लागू हो, 45 दिवसों के भीतर लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन प्रस्तुत कर दिया हो।

परन्तु यह कि लोकपाल किसी अपील को उपरोक्त 45 दिवस की अवधि की समाप्ति के पश्चात् दर्ज कर सकता है यदि लोकपाल इस बाबत संतुष्ट है कि उस अवधि के भीतर अभ्यावेदन प्रस्तुत ना करने का पर्याप्त कारण मौजूद है।

vi. अभ्यावेदन अधिनियम की धारा 126,127,135 से 139,152 तथा 161 के दायरे में ना हो।

vii. जो परिवादी वितरण अनुज्ञप्तिधारी से मुआवजे का दावा करता है उसने आयोग द्वारा समय–समय पर तय किये गए शुल्क का भुगतान कर दिया हो।

15.3 अभ्यावेदन लोकपाल के द्वारा विचार हेतु उपयुक्त एवं समुचित है अथवा नहीं इस बाबत, अधिनियम तथा इन विनियमों के प्रावधानों के अध्यधीन, लोकपाल का निर्णय अंतिम होगा।

15.4 लोकपाल अभ्यावेदन को किसी भी अवस्था में खारिज कर सकता है यदि उसे यह प्रतीत होता है कि अभ्यावेदन :

i. बनावटी, द्वेषपूर्ण, दुर्भावनापूर्ण है;

ii. बिना किसी पर्याप्त कारण की है; या

iii. जब परिवादी को कोई प्रत्यक्षतः क्षति या हानि या असुविधा ना हुई हो।

परन्तु यह कि इस बाबत् लोकपाल का निर्णय अंतिम तथा परिवादी एवं वितरण अनुज्ञप्तिधारी बंधनकारी होगा :

परन्तु यह भी कि परिवादी को सुनवाई का मौका दिये बिना किसी अभ्यावेदन को उपरोक्त कारणों (i),(ii), एवं (iii) के तहत खारिज नहीं किया जाएगा।

<u>लोकपाल के द्वारा पालन की जाने वाली प्रकिया</u>

15.5 अभ्यावेदन लिखित, परिवादी अथवा उसके अधिकृत प्रतिनिधि के द्वारा भली–भांति हस्ताक्षरित, फेसीमाईल अथवा ईमेल के माध्यम सहित, तथा परिवादी का नाम और पता लिखा हुआ, वे तथ्य जिनकी वजह से परिवेदना उत्त्पन्न हुई दस्तावेजों के द्वारा पुष्ट, यदि कोई हो, तथा लोकपाल से अपेक्षित राहत का उल्लेख किया जा सकता है।

15.6 लोकपाल अभ्यावेदन को लिखित में ईमेल तथा फेसीमाईल माध्यम सहित प्राप्त करेगा। अभ्यावेदन परिशिष्ट III में दिये गये प्रारूप में प्रस्तुत किया जा सकता है। हालांकि लोकपाल द्वारा मात्र इस आधार पर कि अभ्यावेदन नियत प्रारूप में नहीं है, खारिज नहीं किया जायेगा।

15.7 अभ्यावेदन में परिवादी के द्वारा भली–भांति हस्ताक्षरित अभिवचन इस बाबत दिया जाना चाहिये कि उपरोक्त विनियम 15.2 में तय की गयी शर्तों का पालन किया जा चुका है, तथा परिवादी की जानकारी में ऐसा कुछ भी नहीं है जो लोकपाल के द्वारा अभ्यावेदन पर विचार करने, उसका निपटारा करवाने, या अभ्यावेदन की विषय–वस्तु के संबंध में आदेश पारित करने, या अन्यथा अभ्यावेदन पर इन विनियमों के प्रावधानों के अनुसार व्यवहार करने, से निषिद्ध करता हो।

15.8 लोकपाल अभ्यावेदन की प्राप्ति की अभिस्वीकृति निम्नांकित रीति से करेगा :

i. जहाँ अभ्यावेदन व्यक्तिगत रूप से सुपुर्द किया जाए, प्रस्तुत करने पर तत्काल जारी एवं सुपुर्द किया जाएगा;

ii. अभ्यावेदन की प्राप्ति से दो कार्य–दिवसों के भीतर प्रेषित/ई–मेल/फैक्स किया जाएगा जब अभ्यावेदन डाक या कोरियर या ई–मेल या फैक्स के माध्यम से प्राप्त हुआ हो; लोकपाल

प्रत्येक प्राप्त किये गये अभ्यावेदन की अभिस्वीकृति जारी करते समय एक अनन्य प्रकरण क्रमांक तथा दिनांक अंकित करेगा।

15.9 लोकपाल समय–समय पर प्राप्त समस्त अभ्यावेदनों का सच्चा एवं सही अभिलेख संधारित करेगा।

सुलह के द्वारा निपटारा करने को बढ़ावा देना

15.10 जितना व्यावहारिक हो उतना शीघ्र किंतु अभ्यावेदन की प्राप्ति से एक सप्ताह से अधिक विलंब से नहीं, लोकपाल अभ्यावेदन में नामजद अनुज्ञप्तिधारी के संबंधित विभाग को अभ्यावेदन की प्रतिलिपि सहित एक सूचना तामील करेगा तथा सुलह एवं मध्यस्थता के द्वारा परिवादी एवं अनुज्ञप्तिधारी के मध्य आपसी समझौते के माध्यम से परिवाद के निपटारे को बढ़ावा देने का प्रयास करेगा।

15.11 विनियम 15.10 के तहत अनुज्ञप्तिधारी को तामील की गयी सूचना में उस अवधि का उल्लेख किया जाएगा जिसके भीतर अनुज्ञप्तिधारी को अभ्यावेदन का प्रत्युत्तर देना होगा, तथा यह अवधि ऐसी होगी जिससे लोकपाल अभ्यावेदन की प्राप्ति से 21 दिवसों के भीतर सुलह या मध्यस्थता के द्वारा मामले का निपटारा करने की स्थिति में रह सके।

15.12 अभ्यावेदन के निपटारे को सहज बनाने हेतु लोकपाल ऐसी प्रक्रिया को अपनाएगा जो उसे समुचित प्रतीत हो अथवा जो आयोग के द्वारा नियत की गयी हो।

15.13 जब लोकपाल के द्वारा परिवेदना का निपटारा सुलह अथवा मध्यस्थता के माध्यम से किया गया हो, तब प्रकरण की परिस्थितियों में लोकपाल के विचार में जो स्वच्छ हो, लोकपाल वैसी अनुशंसा करेगा।अनुशंसा की प्रतिलिपियाँ परिवादी तथा अनुज्ञप्तिधारी को प्रेषित की जाएंगी।

15.14 यदि परिवादी एवं अनुज्ञप्तिधारी लोकपाल द्वारा की गयी अनुशंसा को स्वीकार करते हैं, तो अनुशंसा की प्राप्ति से 7 दिवसों के भीतर वे लिखित में जानकारी प्रेषित करेंगे। वे अपनी स्वीकृति की पुष्टि लोकपाल को देंगे तथा स्पष्ट रूप से कथन करेंगे कि प्रेषित किया गया निपटारा लोकपाल द्वारा दी गयी अनुशंसा के अनुरूप उन्हें पूर्णतः स्वीकार्य है, तथा परिवेदना का अंतिम रूप से निपटारा हो चुका है।

15.15 लोकपाल ऐसे समझौते को अपने आदेश सदृश्य अभिलेखित करेगा तथा तत्पश्चात प्रकरण को बंद करेगा।

अभ्यावेदन की सुनवाई

15.16 अभ्यावेदन को पंजीकृत करने के पश्चात् लोकपाल, पंजीकरण से 7 दिवसों के भीतर, अभ्यावेदन से संबंधित अभिलेख संबंधित फोरम से मंगवाएगा। फोरम ऐसी सूचना की प्राप्ति से 7 दिवसों के भीतर सम्पूर्ण अभिलेख लोकपाल के कार्यालय को प्रेषित करेगा।

15.17 जहाँ परिवाद की प्राप्ति से 21 दिवसों की अवधि अथवा ऐसी बढ़ाई गयी अवधि जो लोकपाल को विनिर्दिष्ट समय सीमा पर भली–भांति विचार करते हुए उचित प्रतीत हो, के भीतर, अभ्यावेदन का निपटारा समझौते के द्वारा ना हुआ हो, वहाँ लोकपाल को जैसा उचित प्रतीत हो वैसा वह मामले की सुनवाई की रीति, तिथि एवं समय तय करेगा।

परन्तु यह कि लोकपाल, अभ्यावेदन की प्राप्ति से 30 दिवसों के भीतर अथवा पक्षकारों के मध्य समझौते के द्वारा निपटारे हेतु लोकपाल द्वारा विनिर्दिष्ट ऐसी बढ़ाई गयी अवधि की समाप्ति से 15 दिवसों के भीतर, सुनवाई करेगा।

परन्तु यह भी कि जहाँ लोकपाल उपरोक्त अवधि के भीतर सुनवाई करने में चूक करता है, वहाँ वह आयोग की अनुमति से उस तिथि के पश्चात् सुनवाई कर सकता है।

15.18 लोकपाल पक्षकारों की सुनवाई कर सकता है तथा उन्हें मामले की दलीलों का लिखित अभिकथन प्रस्तुत करने के लिये निर्देश दे सकता है।

15.19 कोई परिवादी, वितरण अनुज्ञप्तिधारी अथवा अन्य कोई व्यक्ति जो लोकपाल के समक्ष किसी कार्यवाही में पक्षकार है, वह स्वयं हाजिर हो सकता है अथवा अपनी ओर से लोकपाल के समक्ष मामला प्रस्तुत करने तथा इस बाबत कोई या समस्त कार्य करने हेतु किसी व्यक्ति को अधिकृत कर सकता है।

15.20 जहाँ परिवादी अथवा अनुज्ञप्तिधारी अथवा उनका प्रतिनिधि सुनवाई हेतु निश्चित की गयी तिथि पर दो बार से अधिक मौकों पर लोकपाल के समक्ष उपस्थित होने में चूक करता हो, वहाँ लोकपाल अभ्यावेदन का एक–पक्षीय निर्णय कर सकता है।

15.21 लोकपाल के द्वारा सामान्यतया आस्थगन प्रदान नहीं किया जाएगा जब तक कि पर्याप्त कारण न दर्शाया जाए तथा आस्थगन प्रदान करने का कारण लोकपाल के द्वारा लिखित में अभिलेखित किया जा चुका हो। आस्थगन की वजह से होने वाली लागत का भुगतान स्थगन चाहनेवाले पक्षकार के द्वारा विरोधी पक्षकार को तथा / या लोकपाल को करने का आदेश,लोकपालद्वारा दिया जा सकता है। लोकपाल द्वारा अनुज्ञप्तिधारी पर लगाई गई आस्थगत लागत, यदि कोई हो, उपभोक्तओं पर नहीं डाली जाएगी।

<u>आदेश जारी करना</u>

15.22 लोकपाल पक्षकारों को सुनवाई का अवसर प्रदान करने के उपरांत उनकी दलीलों पर मामले का निर्णय करेगा। लोकपाल विस्तृत उपयुक्ति सहित साफ तौर पर कहा गया आदेश पारित करेगा। आदेश पारित करते समय लोकपाल, पक्षकारों के द्वारा जाहिर किये गए प्रमाणों, प्रवृत्त विधि के सिद्धांतों, सुसंगत विधि के तहत जारी किये गये नियमों एवं विनियमों सहित, दिशा–निर्देश, आयोग द्वारा समय–समय पर जारी किये गए सामान्य प्रकृति के निर्देश एवं मार्गदर्शन, दूरदर्शितापूर्ण औद्योगिक प्रथाएँ तथा ऐसे अन्य घटकों जो उसके मतानुसार न्याय के हित में आवश्यक हों, का अनुगमन करेगा।

15.23 लोकपाल यथासंभव शीघ्रता से किंतु हर हालत में अभ्यावेदन की प्राप्ति से 45 दिवसों के भीतर, आदेश पारित करेगा। जहाँ किसी अभ्यावेदन के निराकरण में उपरोक्त अवधि से विलंब हुआ हो, वहाँ लोकपाल ऐसे विलंब का कारण अभिलेखित करेगा।

15.24 लोकपाल के द्वारा पारित आदेश में दर्ज होगा :

i. उसके समक्ष कार्रवाई में उभरे मुद्दे;

ii. मुद्दावार निर्णय;

iii. आदेश पारित करने का कारण;

iv. वितरण अनुज्ञप्तिधारी अथवा परिवादी को मार्गदर्शन अथवा अन्य कोई आदेश जो प्रकरण के तथ्यों एवं परिस्थितियों के अनुकूल प्रतीत हों।

15.25 लोकपाल को जैसा उसे उसके समक्ष निर्मित परिस्थितियों में अनुकूल प्रतीत हो, दोनों पक्षकारों पर लागत प्रभारित करने की शक्ति होगी।

15.26 परिवादी एवं संबंधित अनुज्ञप्तिधारी को आदेश की प्रतिलिपि प्रेषित की जाएगी।

15.27 अनुज्ञप्तिधारी आदेश जारी करने से 30 दिवसों के भीतर लोकपाल के निर्णय का भली–भांति अनुपालन एवं अमल करेगा।

15.28 लोकपाल के आदेश के अनुपालन में चूक इन विनियमों का उल्लंघन मानी जाएगी तथा आयोग द्वारा अधिनियम की धारा 142 तथा 146 सहपठित धारा 149 के तहत कार्रवाई हेतु जिम्मेदार होगी।

15.29 लोकपाल का आदेश अंतिम एवं पक्षकारों पर बंधनकारी होगा। कोई भी पक्षकार लोकपाल के आदेश के विरुद्ध आयोग में अपील दायर नहीं कर सकेगा। हालांकि, परिवादी एवं अनुज्ञप्तिधारी का न्यायिक निकायों के समक्ष अपील दायर करने का अधिकार सुरक्षित रहेगा।

15.30 लोकपाल स्वतः किसी भी समय अथवा आदेश से 30 दिवसों के भीतर मूल कार्यवाही में रहे किसी पक्षकार के आवेदन पर, निम्नलिखित आधारों पर अपने आदेश का पुनर्विलोकन कर सकता है :

i. नवीन एवं महत्वपूर्ण तथ्य या प्रमाण के पता चलने पर, जो भली–भांति एहतियात बरतने के बावजूद, आदेश जारी करते समय तक, पुनर्विलोकन की मांग करने वाले व्यक्ति की जानकारी में नहीं थे अथवा पेश नहीं किये जा सके थे; या

ii. अभिलेखों से सरासर परिलक्षित त्रुटि अथवा गड़बड़ी; या

iii. अन्य कोई पर्याप्त कारण।

परन्तु यह कि अपने आदेश का पुनर्विलोकन आरम्भ करने से पूर्व, लोकपाल समस्त पक्षकारों को हाजिर होकर अपना पक्ष प्रस्तुत करने का अवसर प्रदान करेगा।

15.31 लोकपाल पुनर्विलोकन आवेदन की प्राप्ति अथवा स्वतः पुनर्विलोकन की शुरुआत करने की तिथि से अधिकतम 45 दिवसों के भीतर पुनर्विलोकन आदेश पारित करेगा। परन्तु यह कि ऊपर विनिर्दिष्ट अधिकतम अवधि के पश्चात् आदेश जारी करने की दशा में, लोकपाल द्वारा, पुनर्विलोकन आदेश में विलंब का कारण लिखित में अभिलेखित किया जाना चाहिये।

15.32 उन प्रकरणों के सिवाय जहाँ उपरोक्त विनियम 15.31 के तहत दोनों में से किसी भी पक्षकार के द्वारा पुनर्विलोकन आवेदन किया गया हो, दोनों में से किसी भी पक्षकार के द्वारा लोकपाल के आदेश के अनुपालन / अमल में चूक किये जाने की दशा में उपभोक्ता, आदेश पारित होने की तिथि या आदेश पर अमल करने हेतु लोकपाल द्वारा दिए गए समय की समाप्ति, से 90 दिवसों की अवधि के भीतर, जो भी बाद में हो, आदेश के प्रवर्तन हेतु आयोग के समक्ष पहुँच सकता है। आयोग कोई भी आदेश (अनुज्ञप्तिधारी पर अधिनियम में प्रावधानित जुर्माना या शास्ति प्रभारित करने सहित) जारी कर सकता है।या अन्य कोई कदम, जैसा वह आदेश के प्रवर्तन हेतु अनुकूल निरुपित करे, उठा सकता है।

15.33 लोकपाल ऐसे घटकों से मार्गदर्शित होगा जो उसके मतानुसार न्याय के हित में आवश्यक हों तथा अपनी शक्तियों को बरतने एवं अपने कृत्यों के निर्वहन में नैसर्गिक न्याय के सिद्धांतों के अनुपालन में पारदर्शिता सुनिश्चित करेगा।

परन्तु यह कि लोकपाल, लोक प्रक्रिया संहिता, 1908(1908का 5) या भारतीय साक्ष्य अधिनियम, 1872(1872 का 1),जैसा समय–समय पर प्रवृत्त हो, से बाध्य नहीं होगा।

<u>प्रतिवेदन की आवश्यकताएँ</u>

15.34 लोकपाल, आयोग एवं राज्य शासन को, उसके समक्ष उस अवधि में दायर समस्त अभ्यावेदनों पर अर्ध–वार्षिक प्रतिवेदन प्रस्तुत करेगा। प्रतिवेदन जिस अवधि से संबंधित हो उसकी समाप्ति से 45 दिवसों के भीतर प्रस्तुत किया जाना चाहिये।

15.35 प्रतिवेदन में शामिल होगा :

i. प्रत्येक अभ्यावेदन के तथ्य;

ii. परिवेदनाओं के निवारण में अनुज्ञप्तिधारिओं के प्रत्युत्तर;

iii. अनुज्ञप्तिधारी के द्वारा निष्पादन के मानकों के अनुपालन के बारे में लोकपाल का अभिमत;

iv. अनुज्ञप्तिधारी तथा / या उपभोक्ता को आदेश में जारी किये गये चुनिंदा दिशा–निर्देश;

v. अनुज्ञप्तिधारी तथा / या उपभोक्ता के द्वारा आदेश का अनुपालन।

15.36 लोकपाल, इन विनियमों के परिशिष्ट IV के अनुरूप, एक तिमाही प्रतिवेदन भी आयोग को प्रस्तुत करेगा।

15.37 लोकपाल, वित्तीय वर्ष के दौरान अपने सामान्य क्रियाकलापों के बारे में एक वार्षिक प्रतिवेदन भी, आयोग के समक्ष प्रस्तुत करेगा।प्रतिवेदन, संबंधित वित्तीय वर्ष की समाप्ति से 45 दिवसों के भीतर प्रस्तुत किया जाना चाहिये।

15.38 आयोग द्वारा उपरोक्त कंडिका 15.34,15.36 तथा 15.37के अनुसार प्राप्त प्रतिवेदन आयोग की वेबसाईट पर रखे जाएँगे।

16. **सामान्य**

16.1 लोकपाल के व्यय अनुज्ञप्तिधारिओं के द्वारा वहन किये जाएँगे। आयोग प्रतिवर्ष लोकपाल की परामर्श से आय–व्यय का ब्यौरा तैयार करेगा। आयोग, प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी के द्वारा वहन किया जाने वाला व्यय का भाग जो प्रति तिमाही अग्रिमतः भुगतान किया जाएगा, इंगित करेगा।

16.2 लोकपाल, अधिसूचित विनियमों / संहिताओं के निर्वाचन, आयोग द्वारा जारी किये गये टैरिफ आदेश(शों) के अनुसार टैरिफ की प्रयुक्तता के संबंध में आयोग में पहुँच कर जानकारी भी प्राप्त कर सकता है।

अध्याय 5
प्रकीर्ण

शिथिल करने की शक्ति

17. आयोग, सामान्य अथवा विशेष आदेश के द्वारा, कारण लिखित में अभिलेखित करते हुए, तथा संभवतः प्रभावित होने वाले पक्षकारों को सुनवाई का अवसर देने के पश्चात् इन विनियमों के प्रावधानों में से कोई भी प्रावधान /नों को, स्वतः अथवा किसी हितधारी पक्षकार के आवेदन पर, शिथिल कर सकता है।

संशोधन करने की शक्ति

18. आयोग, समय–समय पर, इन विनियमों को संवर्धित, परिवर्तित, सुधार, निलंबित, रूपांतरित, संशोधित या निरसित कर सकता है।

19. **कठिनाईयाँ दूर करने की शक्ति**

19.1 यदि इन विनियमों के प्रावधानों को प्रभावशील करने में कोई कठिनाई उत्पन्न होती है, तो आयोग, कठिनाई को दूर करने हेतु, आदेश के द्वारा, जैसा आवश्यक प्रतीत हो, अधिनियम एवं इन विनियमों के प्रावधानों से विसंगत ना हो वैसा प्रावधान बना सकता है।

19.2 अनुज्ञप्तिधारी इन विनियमों के अनुसार फोरम की स्थापना / कार्यान्वयन में उत्पन्न होने वाली कठिनाईओं को दूर करने के लिये आयोग से मार्ग–दर्शन एवं स्पष्टीकरण प्राप्त कर सकता है।

19.3 इन विनियमों में कुछ भी आयोग को अधिनियम के प्रावधानों से मेल रखते हुए इन विनियमों के प्रावधानों से भिन्नता रखने वाली किसी प्रकिया को अपनाने से नहीं रोकता है यदि किसी मामले अथवा मामलों के वर्ग की विशिष्ट परिस्थितियों के दृष्टिकोण से आयोग द्वारा, कारणों को लिखित में अभिलेखित करते हुए, ऐसा करना आवश्यक या तत्परक पाया जाता है।

19.4 इन विनियमों में कुछ भी, अभिव्यक्त अथवा गर्भित रूप से, आयोग को उपभोक्ताओं की परिवेदनाओं के निवारण के संबंध में जिनके लिये कोई विनियम नहीं बनाए गए हैं किसी मामले का निदान करने अथवा अधिनियम के तहत किसी शक्ति को बरतने से नहीं रोकेगा, तथा

आयोग ऐसे मामलों, शक्तियों तथा कृत्यों का निदान उस रीति से कर सकता है जो वह उचित निरूपित करे।

19.5 इन विनियमों में कुछ भी, तत्समय प्रवृत्त कोई अन्य विधि, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 सहित, के तहत उपलब्ध उपभोक्ताओं के अधिकारों एवं सहूलियतों को प्रभावित नहीं करेगा।

20. **अधोसंरचना एवं प्रशिक्षण**

20.1 अनुज्ञप्तिधारी परिवाद निवारण व्यवस्था को संभालने हेतु समस्त भरपूर अधोसंरचना, केंद्रीय परिवाद केंद्र की स्थापना सहित, जुटाना सुनिश्चित करेगा तथा समस्त समय सीमाओं से आबद्ध रहना सुनिश्चित करेगा। यह सुनिश्चित करना कि समस्त परिवाद दूरवाणी को ग्रहण करने हेतु भरपूर दूरभाष लाईनें हों, परिवाद चौकी पर हमेशा व्यक्ति तैनात हो, दूरभाष पर तथा व्यक्तिगत शिष्टाचार हेतु भरपूर प्रशिक्षण आयोजित किया जाए, समस्त आवश्यक प्रारूप /नियम /प्रक्रिया इत्यादि हर समय उपलब्ध हो तथा उपभोक्ताओं को अधिकारियों /कर्मचारियों से बोलचाल के दौरान उत्तम अनुभूति की प्राप्ति हो यह सुनिश्चित करने के लिये अन्य समस्त आवश्यक कदम उठाना , अनुज्ञप्तिधारी की जिम्मेदारी होगी।

20.2 अनुज्ञप्तिधारी इन विनियमों का व्यापक प्रचार करने के लिए सभी आवश्यक कदम उठायेंगे। इन्हें उनकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। किसी भी परिवर्तन/सुधार को भी प्रचारित किया जाएगा। उपभोक्तताओं को समय–समय पर उनके अधिकारों और कर्तव्यों के बारे जागरूक किया जाएगा। शिकायतों से संबंधित सभी आवश्यक प्रपत्रों/नियमों को अनुज्ञप्तिधारी के सभी कार्यालयों में पर्याप्त मात्रा में स्टॉक किया जाएगा और उपभोक्ताओं को उपलब्ध कराया जाएगा।

21. **निरसन एवं व्यावृतियाँ**

21.1 छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत् नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की परिवेदनाओं का निवारण) विनियम, 2011 एतद्द्वारा निरसित तथा इन विनियमों से प्रतिस्थापित किये जाते हैं।

21.2 ऐसे निरसन के बावजूद, निरसित विनियमों के तहत कुछ क्रिया या कार्रवाई, कोई आदेश पारित करना या सूचना जारी करना, कोई निरीक्षण करना या कोई निदेश देना सहित, इन विनियमों के संबंधित प्रावधानों के तहत किये गए अथवा उठाए गए कदम निरूपित किये जाएंगे।

टिप्पणी: इन विनियमों के हिंदी संस्करण के प्रावधानों के निर्वचन अथवा अर्थांकन में अंग्रेजी संस्करण से कोई भिन्नता पाए जाने पर तथा इस संबध में कोई विवाद उत्पन्न होने पर आयोग का निर्णय अंतिम एवं बंधनकारी होगा।

आयोग के आदेशानुसार

हस्ता./–

(सूर्य प्रकाश शुक्ला)
सचिव.

परिशिष्ट I

परिवेदनाओं के निवारण हेतु फोरम को आवेदन

दिनांकः

1. परिवादी का नाम : ______________________________

2. परिवादी का पूर्ण पता : ______________________________

पिन कोड : ______________________________

फोन नं. /मोबाईल नं. : ______________________________

फैक्स नं. : ______________________________

इमेल आई.डी. : ______________________________

3. संयोजन की प्रकृति तथा उपभोक्ता क्रमांक (संयोजन हेतु आवेदन की प्रस्तुति के मामले में आवेदन क्रमांक बताएँ) : ______________________________

4. वितरण अनुज्ञप्तिधारी : ______________________________

5. परिवाद ग्रहण केंद्र का नाम : ______________________________

6. परिवाद का प्रकार (कृपया सुसंगत चौखाने / चौखानों पर चिन्ह लगाएँ) :

ए. गलत देयक ☐ **बी.** बकाया वसूली ☐ **सी.** खराब मीटर ☐

डी. जला हुआ मीटर ☐ **ई.** प्रदाय में व्यावधान ☐ **एफ.** प्रदाय में कंपन ☐

जी. प्रदाय वोल्टेज से संबंधित ☐ **एच.** सेवा में खराबी ☐

आई. नये संयोजन मुहैया कराने में विलंब ☐ **जे.** पुनर्संयोजन ☐

के. संयोजित भार में परिवर्तन ☐ **एल.** संयोजन का स्थानांतरण ☐

एम. अन्य (कृपया उल्लेख करें): ______________________________

7. विभाग/कार्यालय जिसके विरुद्ध परिवेदना प्रस्तुत की गयी है (यदि कोई हो) :

____

____

8. परिवाद का विवरण, वे तथ्य जिनकी वजह से परिवेदना उत्पन्न हुई (यदि स्थान अपर्याप्त हो तो पृथक पन्ने संलग्न करें)

____

____

____

9. फोरम से अपेक्षित राहत की प्रकृति

____

____

____

10. संलग्न दस्तावेजों की सूची (जिन तथ्यों की वजह से परिवेदना उत्पन्न हुई उन्हें पुष्ट करने वाले सुसंगत दस्तावेजों की छायाप्रतियाँ संलग्न करें)

____

____

11. घोषणा

(ए) मैं / हम, परिवादी / गण घोषणा करते हैं कि :

(i) उपरोक्त जानकारी सत्य एवं सही है,तथा

(ii) मैं / हम ने उपरोक्त तथ्यों एवं यहाँ प्रस्तुत किये गये दस्तावेजों में कुछ छुपाया अथवा विकृत अर्थ नहीं रचा है।

(बी) मेरे /हमारे सर्वोत्तम ज्ञान के अनुसार इस परिवेदना की विषय–वस्तु कभी मेरे / हम में से अन्य किसी व्यक्ति के द्वारा या विषय–वस्तु से संबंधित किसी अन्य पक्षकार के द्वारा फोरम के समक्ष प्रस्तुत नहीं की गयी है।

(सी) मेरी /हमारी परिवेदना की विषय–वस्तु का निपटान किसी पूर्व कार्रवाई के दौरान फोरम के माध्यम से नहीं किया गया है।

(डी) मेरी / हमारी परिवेदना की विषय–वस्तु किसी सक्षम प्राधिकारी / न्यायालय / माध्यस्थ के द्वारा निर्णीत नहीं की गयी है, तथा ऐसे किसी प्राधिकारी / न्यायालय / माध्यस्थ के समक्ष लंबित नहीं है।

आपका विश्वासपात्र

(हस्ताक्षर)

(परिवादी का नाम स्पष्ट अक्षरों में)

नामांकन – (यदि परिवादी अपने प्रतिनिधि को अपने स्थान पर हाजिर होने एवं फोरम के समक्ष दलील पेश करने हेतु नामित करना चाहता है, तो निम्नलिखित घोषणा पेश की जानी चाहिये।)

मैं / हम उपरोक्त उपभोक्ता इस घोषणा के माध्यम से श्री / श्रीमती ____________________ जिनका पता____________________ को कार्रवाई में मेरे /हमारे प्रतिनिधि के रूप में नामित करता हूँ / करते हैं तथा यह पुष्ट करता हूँ / करते हैं कि उसके द्वारा दिया गया कोई अभिकथन, स्वीकृति अथवा अस्वीकृति मेरे / हमारे ऊपर बंधनकारी होगी।उसने मेरी / हमारी उपस्थिति में नीचे हस्ताक्षर किये हैं।

स्वीकृत

(प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

(परिवादी के हस्ताक्षर)

परिशिष्ट II

फोरम के द्वारा तिमाही प्रतिवेदन

फोरम का नाम :

तिमाही : ______________________________ वित्तीय वर्ष : ____________

प्रारूप I

क्रमांक	विवरण		प्रदाय बहाल करने में विलंब	प्रदाय की गुणवत्ता	मीटर संबंधी समस्याएँ	देयक संबंधी समस्याएँ	सेवा की गुणवत्ता	अन्य	योग
1.	पूर्ववर्ती तिमाही के अंत में लंबित परिवेदनाएं								
2.	तिमाही के दौरान प्राप्त परिवेदनाएं								
3.	कुल परिवेदनाएं (1+2)								
4.	तिमाही में निवारण की गयी परिवेदनाएं								
5.	बाकी परिवेदनाएं जिनका निवारण किया जाना है (3–4)								
6.	तिमाही में निवारण की गयी परिवेदनाएं	30 दिवसों के भीतर							
		30 दिवसों के पश्चात् संक्षेप में कारणों सहित							
		योग							
7.	परिवेदनाएं जो निवारण की प्रक्रिया में हैं								
8.	परिवेदनाएं जो 30 दिवसों से अधिक अवधि से लंबित है, संक्षेप में कारणों सहित								
9.	उन मामलों की संख्या जो अनुज्ञप्तिधारी के पक्ष में निर्णीत हुए								
10.	उन मामलों की संख्या जो उपभोक्ताओं के पक्ष में निर्णीत हुए								
11.	अन्य								
12.	मुख्यालय में आयोजित हुई बैठकों की संख्या								
13.	अध्यक्ष की उपस्थिति में आयोजित हुई बैठकों की संख्या								
14.	तकनिकी सदस्य की उपस्थिति में आयोजित हुई बैठकों की संख्या								

प्रारूप II

इस तिमाही के दौरान उपभोक्ताओं के पक्ष में जारी हुए सी.जी.आर.एफ. के आदेशों के अमल की स्थिति

क्रमांक	प्रकरण क्रमांक	आवेदक का नाम	प्रकरण की विषय–वस्तु संक्षेप में	सी.जी.आर.एफ. निर्णय क्रमांक एवं दिनांक	सी.जी.आर.एफ. का आदेश संक्षेप में	आदेश में दी गयी अमल करने की अवधि	क्या उपभोक्ता ने लोकपाल से फरियाद की है? हाँ / नहीं	सी.जी.आर.एफ. आदेश / अमल की स्थिति (अनुपालन की तिथि बताएँ यदि आदेश पर अमल हो चुका हो)

प्रारूप III

इस तिमाही के दौरान उपभोक्ताओं के पक्ष में जारी हुए सी.जी.आर. एफ. के आदेशों के लंबित अमल की स्थिति

क्रमांक	प्रकरण क्रमांक	आवेदक का नाम	प्रकरण की विषय–वस्तु संक्षेप में	सी.जी.आर.एफ. निर्णय क्रमांक एवं दिनांक	सी.जी.आर.एफ. का आदेश संक्षेप में	आदेश में दी गयी अमल करने की अवधि	क्या उपभोक्ता ने लोकपाल से फरियाद की है? हाँ / नहीं	सी.जी.आर.एफ. आदेश / अमल की स्थिति (अनुपालन की तिथि बताएँ यदि आदेश पर अमल हो चुका हो)

परिशिष्ट III

लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन

दिनांक _______________

प्रति

लोकपाल
(पूर्ण पता लिखें)

प्रिय महोदय/ महोदया

विषय : (फोरम के उस आदेश का उल्लेख करें जिसके विरुद्ध लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन प्रस्तुत किया जा रहा है) परिवेदना का विवरण निम्नानुसार है :

1. परिवादी का नाम : ________________________________

2. परिवादी का पूर्ण पता : ________________________________
पिन कोड : ________________________________
फोन नं. / मोबाईल नं. : ________________________________
फैक्स नं. : ________________________________
इमेल आई.डी. : ________________________________

3. संयोजन की प्रकृति तथा उपभोक्ता क्रमांक (संयोजन हेतु आवेदन की प्रस्तुति के मामले में आवेदन क्रमांक बताएँ): ________________________________

4. वितरण अनुज्ञप्तिधारी : ________________________________

5. फोरम का नाम एवं पता : ________________________________

6. परिवादी द्वारा फोरम में परिवेदना प्रस्तुत करने की दिनांक (कृपया परिवेदना की प्रतिलिपि संलग्न करें) : ________________________________

7. अभ्यावेदन का विवरण, वे तथ्य जिनकी वजह से अभ्यावेदन उत्पन्न हुई (यदि स्थान अपर्याप्त हो तो पृथक पन्ने संलग्न करें)

____

____

____

8. क्या उपभोक्ता को फोरम का अंतिम निर्णय प्राप्त हो चुका है? (यदि हाँ, तो फोरम का अंतिम निर्णय सुनाने वाले आदेश की प्रतिलिपि संलग्न करें) ________________________________

9. लोकपाल से अपेक्षित राहत की प्रकृति

____

____

____

10. संलग्न दस्तावेजों की सूची (जिन तथ्यों की वजह से अभ्यावेदन उत्पन्न हुई उन्हें पुष्ट करने वाले सुसंगत दस्तावेजों की छायाप्रतियाँ संलग्न करें)

____

____

11. घोषणा

(ए) मैं / हम, परिवादी / गण घोषणा करते हैं कि :

(i) उपरोक्त जानकारी सत्य एवं सही है,तथा

(ii) मैं / हम ने उपरोक्त तथ्यों एवं यहाँ प्रस्तुत किये गये दस्तावेजों में कुछ छुपाया अथवा विकृत अर्थ नहीं रचा है।

(बी) मेरे / हमारे सर्वोत्तम ज्ञान के अनुसार इस परिवेदना की विषय–वस्तु कभी मेरे / हम में से अन्य किसी व्यक्ति के द्वारा या विषय–वस्तु से संबंधित किसी अन्य पक्षकार के द्वारा फोरम के समक्ष प्रस्तुत नहीं की गयी है।

(सी) मेरी / हमारी परिवेदना की विषय–वस्तु का निपटान किसी पूर्व कार्रवाई के दौरान फोरम के माध्यम से नहीं किया गया है।

(डी) मेरी / हमारी परिवेदना की विषय–वस्तु किसी सक्षम प्राधिकारी / न्यायालय / माध्यस्थ के द्वारा निर्णीत नहीं की गयी है, तथा ऐसे किसी प्राधिकारी / न्यायालय / माध्यस्थ के समक्ष लंबित नहीं है।

आपका विश्वासपात्र

(हस्ताक्षर)
(परिवादी का नाम स्पष्ट अक्षरों में)

नामांकन – (यदि परिवादी अपने प्रतिनिधि को अपने स्थान पर हाजिर होने एवं फोरम के समक्ष दलील पेश करने हेतु नामित करना चाहता है, तो निम्नलिखित घोषणा पेश की जानी चाहिये।)

मैं / हम उपरोक्तउपभोक्ताइस घोषणा के माध्यम से श्री / श्रीमती __________________ जिनका पता__________________________ को कार्रवाई में मेरे / हमारे प्रतिनिधि के रूप में नामित करता हूँ / करते हैं तथा यह पुष्ट करता हूँ / करते हैं कि उसके द्वारा दिया गया कोई अभिकथन, स्वीकृति अथवा अस्वीकृति मेरे / हमारे ऊपर बंधनकारी होगी।उसने मेरी / हमारी उपस्थिति में नीचे हस्ताक्षर किये हैं।

स्वीकृत

(प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

(परिवादी के हस्ताक्षर)

परिशिष्ट IV

लोकपाल के द्वारा तिमाही प्रतिवेदन

क्रमांक	सी.जी.आर.एफ.	अभ्यावेदन			निराकृत अभ्यावेदन				तिमाही के अंत में लंबित	45 दिवसों के भीतर निराकृत अभ्यावेदन	45 दिवसों के पश्चात् निराकृत अभ्यावेदन, संक्षेप में कारणों सहित	तिमाही के दौरान बैठकों की संख्या
		तिमाही के प्रारंभ में लंबित	तिमाही में प्राप्त	योग	अपीलकर्ता के पक्ष में	अनुज्ञप्तिधारी के पक्ष में	अन्य	योग				