



छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग

सिविल लाईन, जी.ई. रोड, रायपुर – 492001

दूरभाष: 0771-5073555, फ़ैक्स : 5073553

आदेश

क्रमांक 16-Co.Gr./05/2005/100

रायपुर, दिनांक 23/01/2006

छत्तीसगढ़ विद्युत नियामक आयोग द्वारा आयोग के सचिव, उप सचिव और विधि अधिकारी को समाविष्ट करते हुए उपभोक्ता पक्ष समर्थन हेतु एक प्रकोष्ठ का गठन किया जाता है, जिसका नाम "उपभोक्ता सहायता प्रकोष्ठ" ("Consumer Advocacy Cell") होगा। इस प्रकोष्ठ के निम्नलिखित कृत्य होंगे –

1. नियामक आयोग द्वारा जारी किये गये आदेशों की महत्वपूर्ण विशेषताओं का सरल भाषा में प्रकाशित करना, पर्चों आदि के द्वारा प्रचार।
2. उपभोक्ताओं से अनुज्ञप्तिधारी के कार्यों एवं सेवाओं की गुणवत्ता तथा फुटकर टैरिफ के बारे में जानकारी (Feedback) प्राप्त करना।
3. उपभोक्ताओं के हित संरक्षण हेतु नियामक आयोग द्वारा की गई कार्यवाहियों से उपभोक्ताओं को अवगत कराना।
4. उपभोक्ताओं के अधिकारों के संबंध में जागरूकता बढ़ाना, ताकि उसके संबंध में शिकायतों के निवारण हेतु वे पहुंच सकें।
5. उपभोक्ताओं को आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र, विद्युत उपभोक्ता फोरम, विद्युत लोकपाल के अस्तित्व, प्रक्रियाओं तथा विनियमों के बारे में जागरूक बनाना है, ताकि वे शिकायत निवारण हेतु पहुंच सकें।
6. उपभोक्ताओं को प्रशिक्षित करने के लिये आवश्यक उपाय करना, ताकि नियमों/विनियमों के किसी उल्लंघन या नियामक आयोग के निर्देशों के अपालन की दशा में, वे अपनी शिकायतें, अधिनियम की धारा 142 के अंतर्गत बेरोकटोक आयोग के समक्ष प्रस्तुत कर सकें।
7. वितरण अनुज्ञप्तिधारी के कार्य निष्पादन का पर्यवेक्षण (Performance Monitoring)
 - (i) उपभोक्ताओं को कार्य के मानकों और उनके अपालन की दशा में उपभोक्ताओं के अधिकारों के प्रति उन्हें जागरूक बनाना।
 - (ii) उपभोक्ताओं से जानकारी लेना और अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रदत्त सूचनाओं के आधार पर उसका सत्यापन करना तथा उसे आयोग के वेबसाइट पर उपलब्ध कराना।

8. उपभोक्ताओं में विनियमों, संहिताओं, और आयोग द्वारा समय समय पर जारी किये जाने वाले दिशा निर्देशों एवं निर्देशों के प्रति जागरूकता बढ़ाना और उन्हें कार्यवाहियों एवं जन सुनवाई में सम्मिलित होने तथा भाग लेने तथा इसी क्रम में सुझाव, आपत्तियाँ तथा टीका टिप्पणी देने हेतु प्रशिक्षित करना, जिससे अनुज्ञप्तिधारी/आयोग को बेहतर ढंग से उपभोक्ताओं की सेवा करने में सशक्कता मिल सके ।
9. विद्युत का अपव्यय, अवैध उपयोग और चोरी इत्यादि टालने के अनुक्रम में उपभोक्ताओं को विद्युत के उचित उपयोग का प्रशिक्षण देना और उनमें ऊर्जा की बचत करने वाले उपकरणों के बारे में जागरूकता बढ़ाना ।
10. विद्युत अधिनियम 2003 के चोरी के विरुद्ध कठोर दण्डात्मक प्रावधानों के संबंध में उपभोक्ताओं को जागरूक करना ताकि वे ऐसी गतिविधियों में शामिल न हो ।
11. विद्युत चोरी के बारे में अनुज्ञप्तिधारी को लिखित सूचना देने हेतु उपभोक्ताओं को प्रोत्साहित करना ।

उपभोक्ता सहायता प्रकोष्ठ, उपभोक्ताओं को उनके लाभ के लिए अधिक से अधिक जानकारी देने के अनुक्रम में विभिन्न पहलुओं पर प्रेस विज्ञप्ति तैयार करेगा, और यदि आवश्यक हो तो उपभोक्ताओं में जागरूकता बढ़ाने के लिए विज्ञापन भी आयोग के खर्च पर तैयार करेगा । उन उपभोक्ताओं को, जो आयोग से सहायता, मार्गदर्शन या सूचना हेतु व्यक्तिगत रूप से या अन्यथा संपर्क करेंगे, प्रकोष्ठ उन्हें समुचित सलाह देगा ।

आयोग के अदेशानुसार,

हस्ता./—
(एन.के. रूपवानी)
सचिव

पृष्ठांकन क्रमांक 16-Co.Gr./05/2005/101

रायपुर, दिनांक 23/01/2006

प्रतिलिपि:—

1. प्रमुख सचिव, ऊर्जा विभाग, छत्तीसगढ़ शासन ।
2. सचिव, छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत मण्डल, डंगनिया, रायपुर ।
3. राज्य सलाहकार समिति के सभी सदस्य ।
4. आयोग से मान्यता प्राप्त सभी गैर-सरकारी संगठन ।
5. आयोग के सभी संबंधित अधिकारी ।

हस्ता./—
उपसचिव