"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 30-5-2001."

पंजीयन क्रमांक "छत्तीसगढ़/दुर्ग/09/2010-2012."

छत्तीसगढ़ राजपत्र

(असाधारण)

प्राधिकार से प्रकाशित

क्रमांक 134] रायपुर, गुरूवार, दिनांक 31 मई 2012 — ज्येष्ठ 10, शक 1934

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

रायपुर, दिनांक 30 मई 2012

क्रमांक 38/सी.एस.ई.आर.सी./2011— विद्युत अधिनियम, 2003 (वर्ष 2003 का क्रमांक 36) की धारा 42 की उपधारा (5), (6) एवं (7) सहपठित धारा 181 की उपधारा (2) के खण्ड (आर) एवं (एस) में प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए तथा यथा संशोधित विद्युत नियम, 2005 के प्रावधानों के अनुसरण में, छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग द्वारा छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की परिवेदनाओं का निवारण) विनियम 2007, 22 दिसंबर 2007 को अधिसूचित किया गया था। विद्युत अधिनियम 2003 की धारा 166 (2) के अंतर्गत गठित फोरम ऑफ रेग्यूलेटर्स (एफ.ओ.आर) द्वारा उभोक्ताओं हितों के संरक्षण हेतु प्रारूप आर्दश विनियमन का निर्माण किया गया है। उपरोक्त प्रारूप आर्दश में उल्लेखित कठिनाईयों एवं प्रावधानों के दृष्टिगत् आयोग एतद् द्वारा छत्तीसगढ़ राज्य में उपभोक्ता की परिवेदनाओं के निवारण हेतु एक व्यापक प्रणाली के निर्धारण के लिए अनुज्ञप्तिधारियों के मार्गदर्शन; जिसमें उपभोक्ताओं की परिवेदनाओं के निवारण के लिये मंच (फोरम) की स्थापना, विद्युत लोकपाल की नियुक्ति, फोरम व विद्युत लोकपाल द्वारा अपनायी जाने वाली कार्यप्रणाली तथा प्रासंगिक अनुषांगिक विषयों के लिए निम्नलिखित विनियम बनाता है। ये विनियम इस विषय में दिनांक 22 दिसंबर 2007 को अधिसूचित विनियमों को अधिष्ठापित करते हैं।

छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ता परिवेदना निवारण) विनियम, 2011

अध्याय—1
संक्षिप्त शीर्षक तथा प्रारम्भ

1. इन विनियमों को छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ता परिवेदना निवारण) विनियम, 2011 कहा जायेगा।

2. ये विनियम छत्तीसगढ़ राज्य में सभी वितरण अनुज्ञप्तिधारियों को, उनसे संबंधित अनुज्ञप्त क्षेत्र में लागू होंगे।

3. यह विनियम इनके मूल पाठ के छत्तीसगढ़ राजपत्र में प्रकाशन की तिथि से प्रभावशील हैं।

परिभाषाः

4. (1) इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न होः

(क) **'अधिनियम'** से अभिप्रेत है, विद्युत अधिनियम, 2003 (वर्ष 2003 का क्रमांक 36); एवं इसके संशोधन,

(ख) **'व्यथित व्यक्ति' या शिकायतकर्ता'** से अभिप्रेत है, और इसमें सम्मिलित हैं ऐसे निम्नलिखित व्यथित व्यक्ति/शिकायतकर्ता, जिन्हें अनुवर्ती (ड.) में दर्शाए अनुसार परिवेदना हो ;

(i) अधिनियम की धारा 2 के खण्ड (15) में यथा परिभाषित कोई उपभोक्ता;

(ii) नये विद्युत संयोजन के लिये आवेदन करने वाला व्यक्ति;

(iii) उपभोक्ताओं की कोई संस्था या समूह, जहाँ उपभोक्ताओं का समान हित हो; एवं

(iv) उपभोक्ता की मृत्यु की दशा में, उसका वैध उत्तराधिकारी या प्रतिनिधि।

(ग) **'अध्यक्ष'** से अभिप्रेत है, फोरम का अध्यक्ष;

(घ) **'आयोग'** से अभिप्रेत है, अधिनियम की धारा 82 के अधीन गठित छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग;

(ड.) **'परिवेदना या शिकायत'** से अभिप्रेत है, ऐसी परिवेदना या शिकायत जिसका सम्बन्ध निम्नानुसार हो :

(i) विद्युत आपूर्ति में व्यवधान;

(ii) वोल्टेज से संबंधित शिकायतें;

(iii) लोड शेडिंग (अनधिसूचित विद्युत कटौती);

(iv) मीटर से संबंधित शिकायतें;

(v) विद्युत बिल से संबंधित ऐसी शिकायतें, जो अधिनियम की धारा 126 तथा 135 के अंतर्गत आने वाले विद्युत के अनाधिकृत उपयोग/विद्युत की चोरी से संबंधित न हो;

(vi) विद्युत आपूर्ति का विच्छेदन और पुर्नसंयोजन;

(vii) नये कनेक्शन में विलम्ब;

(viii) आयोग द्वारा वितरण अनुज्ञप्तिधारियों के लिए निर्धारित कार्यान्वयन के मानकों के परिपालन में असफलता एवं तदनुसार क्षतिपूर्ति भुगतान;

(ix) 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 लिए अधिक प्रभार की वसूली, आदि।

(च) **'फोरम'** से अभिप्रेत है, अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (5) के अनुसरण में प्रत्येक वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा गठित 'उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच';

(छ) **'अनुज्ञप्तिधारी'** से अभिप्रेत हैं कोई 'वितरण अनुज्ञप्तिधारी' जिसमें छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित सम्मलित है;

(ज) **'विद्युत लोकपाल'** से अभिप्रेत है, अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (6) के अनुसरण में आयोग द्वारा पदांकित या नियुक्त प्राधिकारी;

(झ) **'नियमों'** से अभिप्रेत है यथा संशोधित विद्युत नियम 2005।

(2) इन विनियमों में प्रयुक्त शब्द एवं अभिव्यक्तियाँ जिन्हें ऊपर परिभाषित नहीं किया गया है, उनका वही अर्थ होगा जो अधिनियम या छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग (कार्य संचालन) विनियम 2009 में दिया गया हो।

अध्याय–2
उपभोक्ता परिवेदना निवारणः संस्थागत प्रणाली

उपभोक्ता अधिकार एवं परिवेदनाओं का निवारण

5. अनुज्ञप्तिधारी का प्रत्येक उपभोक्ता अत्यंत किफायती एवं प्रभावी सेवा और आयोग द्वारा बनाये गये छ.ग.रा.वि.नि.आयोग (विद्युत वितरण कार्यान्वयन हेतु मानक) विनियम, 2006 में निर्धारित मानकों एवं समय–समय पर किये गये संशोधनों के अनुरूप सेवा, का पात्र होगा।

6. अनुज्ञप्तिधारी, उपभोक्ता शिकायतों के निवारण हेतु सूचना प्रौद्योगिकी का प्रभावी उपयोग करेगा। वह मुख्य उपभोक्ता केन्द्रों पर सहायता केन्द्रों की स्थापना करेंगा जो सूचना प्रौद्योगिकी की मदद से उपभोक्ताओं की शिकायतों की केन्द्रीकृत प्राप्ति एवं उनके निवारण के अवलोकन तथा उपभोक्ताओं की सामान्य सहायता करेंगे।

7. यदि इस विनियम के अंतर्गत स्थापित परिवेदना निवारण मंच के अतिरिक्त कोई अन्य पद्धति भी शिकायतकर्त्ता की कठिनाईयों के त्वरित निवारण हेतु अनुज्ञप्तिधारक द्वारा पूर्व से स्थापित हो तो वह भी जारी रखी जा सकती है।

उपभोक्ता परिवेदना निवारण मंच (फोरम)

8. प्रत्येक वितरण अनुज्ञप्तिधारी, अनुज्ञप्ति की स्वीकृति के दिनांक से छःमाह के भीतर अधिनियम की धारा 42 की उपधारा 5 के प्रावधानों के अधीन, इन विनियम के अनुसार उपभोक्ताओं की परिवेदनाओं के निवारण हेतु एक या अधिक फोरम (उपभोक्ता परिवेदना निवारण मंच) आयोग के अनुमोदन से स्थापित करेगा।

9. गठित किये जाने वाले फोरम की संख्या और उनके स्थल एवं उनके क्षेत्राधिकार के बारे में निर्णय, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा आयोग के अनुमोदन से लिया जा सकेगा।

फोरम का गठन, सदस्यों की नियुक्ति एवं कार्यकालः

10. फोरम तीन से अनाधिक सदस्यों से बनेगा, जिसमें से दो की नियुक्ति अनुज्ञप्तिधारी द्वारा की जा सकती है और तीसरा सदस्य आयोग द्वारा नामांकित किया जावेगा। फोरम के सदस्य योग्य, अनुभवी, प्रतिष्ठित एवं निष्ठावान होने चाहिए। फोरम की संरचना निम्नानुसार होगी :–

(क) पूर्णकालिक सदस्य, जिनकी संख्या 2 से अधिक नहीं होगी, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा निम्न व्यक्तियों में से नियुक्त किये जावेगेः

(i) वितरण अनुज्ञप्तिधारी का कोई वरिष्ठ सेवारत या सेवानिवृत अधिकारी, जो विद्युत अभियांत्रिकी में स्नातक हो और जिसे विद्युत वितरण के क्षेत्र में कम से कम बीस वर्षों का अनुभव हो; तथा

(ii) वितरण अनुज्ञप्तिधारी का कोई सेवारत या सेवानिवृत अधिकारी जिसे विद्युत क्षेत्र के वित्त/लेखा/विधि/अभियांत्रिकी संबंधी कार्यो का कम से कम पंद्रह वर्ष का अनुभव हो।

आयोग उपरोक्त वर्णित उपधारा एक एवं दो के अन्तर्गत नियुक्त किये जाने वाले सदस्यों की पात्रता के सम्बन्ध में स्वयं की संतुष्टि हेतु आवश्यक सत्यापन करेगा।

(ख) आयोग द्वारा एक स्वतंत्र सदस्य नामांकित किया जायेगा जो उपभोक्ताओं के हित संरक्षण में सक्रिय उपभोक्ता संगठनों/गैर सरकारी संस्थाओं का प्रतिनिधि हो या कोई व्यक्ति, जो उपभोक्ता मामलों का जानकार हो, और जो अपने नामांकन पूर्व के दो वर्ष में अनुज्ञप्तिधारी के कर्मचारी/अधिकारी के रूप में कार्यरत् न रहा हो।

(ग) उपरोक्त 10 (क) (i) में वर्णित सदस्य फोरम का अध्यक्ष होगा।

11. (क) उपरोक्त 10(क)(i) और (ii) में यथा उल्लेखित फोरम के सदस्य/सदस्यों की नियुक्ति अनुज्ञप्तिधारी द्वारा 2 वर्ष की अवधि के लिये की जावेगी जिसे अन्य दो वर्ष के लिए विस्तारित किया जा सकेगा। उन्हे उस अवधि में आयोग के पूर्वानुमोदन बिना अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रतिस्थापित नहीं किया जावेगा। तथापि अनुज्ञप्तिधारक के नियमित कर्मचारी/अधिकारी अनुज्ञप्तिधारक की सेवा से अधिवार्षिकी आयु पूर्ण होने के साथ पद विमुक्त हो जाएंगे। नियुक्ति के समय किसी भी सदस्य की आयु 63 वर्ष से अधिक नहीं होना चाहिए एवं वह अधिकतम 65 वर्ष की आयु तक ही कार्यरत रह सकता है। 10 (ख) के अन्तर्गत नामित होने वाला फोरम का सदस्य अंशकालिक सदस्य सकता है जो आयोग द्वारा 2 वर्षों के लिये नामित किया जावेगा।

(ख) अनुज्ञप्तिधारी द्वारा नियुक्त फोरम के सदस्य अपने कार्यकाल के दौरान किसी और पद को धारण नही करेंगे।

(ग) फोरम का कोई भी सदस्य नियुक्तिकर्ता/नाम निर्देशक प्राधिकारी द्वारा पद से हटाया जा सकेगा यदिः—

(i) वह दिवालिया घोषित हो जावे; या

(ii) ऐसे किसी अपराध के लिए दण्डित किया गया हो, जिसमें नैतिक अधःपतन सम्मिलित हो; या

(iii) शारीरिक या मानसिक रूप से सदस्य के रूप में कार्य करने में अक्षम हो जावे; या

(iv) उसने कुछ ऐसे आर्थिक या अन्य हित अर्जित किये हो, जो सदस्य के रूप में उसके कार्य पर प्रतिकूल प्रभाव डाल सकता है; या

(v) अपने पद का दुरूपयोग किया हो, जिससे कि उसके अपने पद पर कायम रहना जनहित के प्रतिकूल है; या

(vi) वह दुराचरण का दोषी हो; या

(vii) अपने कर्तव्यों के प्रति लापरवाह हो और/या फोरम के कार्य में बिना किसी उचित कारण के अनुपस्थित रहे।

(घ) विनियम 10 (क) और (ख) में उल्लेखित फोरम का कोई सदस्य उपखण्ड (ग) के (iv) से (vii) में विनिर्दिष्ट कारणों से तब तक अपने पद से नही हटाया जा सकेगा, जब तक कि विद्युत लोकपाल, अनुज्ञप्तिधारी के अनुरोध एवं/या आयोग के निर्देश पर की गई जाँच के उपरांत ऐसा करने की अनुशंसा ना करें। विनियम 10(ख) के अंतर्गत आयोग द्वारा नामांकित सदस्य की जांच विद्युत लोकपाल द्वारा केवल आयोग के निर्देश पर की जावेगी।

(ड.) फोरम का कोई भी सदस्य (अनुज्ञप्तिधारक के नियमित कर्मचारी को छोडकर) अपने नियोक्ता/नामांकन प्राधिकारी को न्यूनतम एक माह की लिखित सूचना दे कर कार्य से विमुक्त हो सकता है।

12. फोरम में किसी कारणवश पद रिक्त होने पर, अनुज्ञप्तिधारी, पद के रिक्त होने के दिनांक से एक माह के भीतर, इस पद को भरने की कार्यवाही करेगा।

<u>फोरम द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया</u>

13. फोरम की बैठक के लिए गणपूर्ति दो सदस्यों से होगी और प्रत्येक सदस्य का एक मत होगा। किसी विषय पर मतों की बराबरी की दशा में, फोरम के अध्यक्ष के पास निर्णायक मत होगा।

14. फोरम के सभी निर्णय, जहां तक संभव हो, सर्वसम्मति से लिये जायेंगे अथवा उपस्थित सदस्यों के बहुमत की राय के आधार पर लिये जायेंगे।

15. फोरम के गठन में किसी त्रुटि अथवा सदस्य के किसी पद के रिक्त होने के कारण मात्र, फोरम की किसी प्रक्रिया या कार्यवाही को अवैध (invalid) नहीं माना जावेगा।

<u>फोरम के समक्ष परिवेदना प्रस्तुतीकरण की प्रक्रिया</u>

16. प्रभावित व्यक्तियों द्वारा व्यथा/शिकायत, फोरम के समक्ष स्वयं उपस्थित होकर या डाक द्वारा की जा सकेगी। फोरम, प्राप्त समस्त शिकायतों का सही एंव उचित अभिलेख रखेगा।

17. उपभोक्ताओं की सुविधा हेतु अनुज्ञप्तिधारक ओ एण्ड एम/शहर वृत्त स्तर पर किसी अधिकारी को नामित कर "शिकायत संग्रहण एवं निवारण केन्द्र" की स्थापना कर सकता हे। फोरम हेतु संबोधित व्यथा/शिकायत भी इन केन्द्रों पर संग्रहित की जा सकती हैं एवं शिकायतकर्ता को अभिस्वीकृति जारी की जा सकती है। प्राप्त होने वाली व्यथा/शिकायतें प्राधिकृति अधिकारी द्वारा संबंधित फोरम को सप्ताह में कम से कम एक बार अर्थात अधिकतम् सात दिनों के भीतर, अग्रेषित की जाएंगी। इस दौरान प्राधिकृत प्राधिकारी द्वारा भी उपभोक्ता की व्यथा के निवारण के लिए अनुज्ञप्तिधारक के अधीन संबंधित अधिकारी से संपर्क कर प्रयास किया जावेगा। शिकायतकर्ता को सीधे फोरम के समक्ष पीडा/शिकायत प्रस्तुत करने का अधिकार सुरक्षित रहेगा।

18. शिकायत/परिवेदना लिखित रूप में सादे कागज़ में प्रस्तुत की जा सकती है, जिनमें निम्नलिखित जानकारी सम्मिलित होः–

(i) व्यथित व्यक्ति/शिकायतकर्ता का नाम व पूर्ण पता, फोन/मोबाईल नंबर,

(ii) अनुज्ञप्तिधारी का वितरण केंद्र/आफिस का नाम जिससे प्रकरण संबंधित है,

(iii) विद्युत कनेक्शन का प्रकार व नम्बर,

(iv) व्यथा का विवरण

(v) इच्छित हल (रिलीफ) की प्रकृति

(vi) इस आशय की घोषणा कि अभ्यावेदन की विषय वस्तु आयोग/अपीलीय अधिकरण अथवा अन्य किसी न्यायालय में लंबित किसी कार्यवाही में विचाराधीन नहीं है; एवं

(vii) व्यथित व्यक्ति के हस्ताक्षर

19. फोरम के कार्यालय शिकायत संग्रहण एवं निवारण केन्द्र द्वारा द्वारा शिकायतकर्ता को शिकायत की प्राप्ति की अभिस्वीकृति यदि वह व्यक्तिगत रूप से प्रस्तुत की गई हो तो प्रस्तुतकर्ता व्यक्ति को तत्काल व्यक्तिगत रूप से एवं डाक से प्राप्त शिकायत की अभिस्वीकृति डाक से प्राप्ति का दिनांक व क्रमांक सहित प्रेषित की जावेगी। डाक द्वारा भेजी जाने वाली पावती अधिक से अधिक दो कार्य दिवस में प्रेषित की जावेगी।

<u>फोरम के समक्ष परिवेदना प्रस्तुतीकरण हेतु पूर्वपाल्य शर्तें/सीमा</u>

20. विद्युत देयकों में, लिपिकीय या गणना में त्रुटि के कारण विवादित प्रकरणों को छोड़कर, उच्चदाब/निम्नदाब, औद्योगिक व गैर घरेलू उपभोक्ताओं के रूपये 1000/— (एक हजार) से अधिक राशियों के विवादित होने तथा घरेलू, कृषि अथवा कृषि कार्य (Agriculture allied) से संबंधित उपभोक्ताओं के रूपए 500/— (पांच सौ)से अधिक की राशियों के विवादित होने की स्थिति में ऐसे प्रकरणों को फोरम ग्रहण कर सकता है।

21. फोरम निम्न विषयों से संबंधित शिकायतों को छोड़कर अन्य सभी शिकायतों पर विचार करेंगा।

(i) अनुज्ञप्तिधारक एवं उत्पादन कंपनी के मध्य विवाद निवारण;

(ii) अधिनियम की धारा 126 एवं 127 में यथा परिभाषित विद्युत के अनधिकृत उपयोग;

(iii) अधिनियम की धारा 135 से 139 एवं 152 के अधीन अपराध एवं शास्तियाँ; और

(iv) अधिनियम की धारा 161 में यथा विनिर्दिष्ट दुर्घटनाओं एवं जॉच, जब तक कि राज्य शासन द्वारा सामान्य या विशेष आदेश द्वारा अधिकृत न किया जावे।

<u>स्पष्टीकरण</u>

किसी फोरम के समक्ष कोई शिकायत प्रस्तुत कर देने मात्र से विद्युत अधिनियम की धारा 57 के अधीन सहायता/क्षतिपूर्ति प्राप्त करने के उपभोक्ता के अधिकार पर कोई प्रतिकूल प्रभाव नही पड़ेगा।

22. फोरम ऐसे मामलों को विचार में नही लेगी जहाँ उसी विषय से संबंधित, उसी प्रभावित व्यक्ति और अनुज्ञप्तिधारी के मध्य कोई कार्यवाही किसी न्यायालय, अधिकरण, आयोग, माध्यस्थम या किसी और सक्ष्मा प्रधिकारी के समक्ष लंबित हो या जिसके संबंध में कोई डिक्री या अवार्ड या अंतिम आदेश, ऐसे न्यायालय, अधिकरण, आयोग, माध्यस्थम या प्राधिकारी द्वारा पारित किया जा चुका हो।

<u>फोरम द्वारा जाँच एवं सुनवाई की प्रक्रिया</u>

23. (क) किसी शिकायत की प्राप्ति के पश्चात वह उसे पंजीबद्ध करेगा एवं पंजीयन क्रमांक आवंटित करेगा और शिकायत की प्राप्ति से दो कार्यालयीन दिनों के भीतर उसे शिकायतकर्ता को संसूचित करेगा। फोरम सर्वप्रथम यह संतुष्टि करेगा कि क्या प्रथम दृष्टया कोई शिकायत बनती है? यदि वह पाता है कि शिकायत प्रथम दृष्टया निवारण योग्य है तो उसे मात्र तकनीकी आधार पर खारिज नहीं किया जाएगा। यदि यह पाया जाता है कि शिकायत फर्जी अथवा प्रथम दृष्टया सारहीन है और तो फोरम

शिकायतकर्ता को शिकायत प्राप्ति के दिनांक से चार कार्य दिनों के भीतर इसका उत्तर प्रेषित करेगा जिसमें उन कारणों को वर्णित किया जायेगा जिनके कारण शिकायत पर विचार नहीं किया गया है। तथापि यदि शिकायतकर्ता चाहे तो उसे अनुवर्ती हेतु मौका दिया जा सकता है।

(ख) फोरम शिकायत की प्राप्ति से तीन दिनों के भीतर अनुज्ञप्तिधारी के संबंधित अधिकारी को शिकायत की प्रतिलिपि के साथ नोटिस जारी करेगा। उससे नोटिस जारी होने की दिनांक से अधिकतम पंद्रह कार्य दिनों के भीतर, निम्नांकित बिन्दुओं पर, प्रत्युत्तर मांगा जायेगाः–

(i) क्या शिकायत का निराकरण उनके द्वारा किया जा सकता है ?

(ii) यदि निराकरण सम्भव न हो, तो उसके कारण ?

(ग) शिकायत का निराकरण करने के उद्देश्य से फोरम उपयुक्त मामलों में संबंधित अधिकारी को विचार विर्मश के लिये बुला सकेगा। यदि विचार विमर्श से मामले का निराकरण हो जाता है तो वह उसे निर्णय की भॉंति अभिलेखित करेगा और उसे शिकायतकर्ता एवं अनुज्ञप्तिधारी को संसूचित करेगा।

(घ) यदि फोरम इस निष्कर्ष पर पहुंचे कि शिकायत के निपटारे के लिये शिकायतकर्ता और संबंधित अधिकारी को सुनना आवश्यक है, तो फोरम उन्हे प्रकरण का पूर्ण विवरण और दस्तावेजों, यदि कोई हो अथवा जैसा वह आवश्यक समझे, के साथ आहूत करेगा।

(ड.) (i) यदि अनुज्ञप्तिधारी का संबंधित अधिकारी, उसे उपरोक्त खण्ड (बी) के अधीन अग्रेषित शिकायत की प्रतिलिपि की प्राप्ति के उपरांत भी समय सीमा में कार्यवाही करने या उत्तर प्रस्तुत करने में असमर्थ रहे, तो फोरम शिकायतकर्ता द्वारा उसके समक्ष प्रस्तुत साक्ष्य के आधार पर शिकायत का एक पक्षीय निराकरण कर सकेगा।

(ii) कार्यवाही के दौरान उपस्थित न होने की स्थिति में फोरम अपने समक्ष प्रभावित व्यक्ति और अनुज्ञप्तिधारी के संबंधित अधिकारी द्वारा उस समय तक प्रस्तुत किये गये साक्ष्य के आधार पर शिकायत का निवारण कर सकेगा।

(च) सामान्यतः फोरम द्वारा पेशी बढ़ाने की अनुमति नहीं दी जावेगी जब तक कि इस हेतु पर्याप्त कारण न प्रस्तुत किया जावे एवं ऐसी स्थिति में कारणों को फोरम द्वारा लिखित में दर्ज किया जावेगा। यदि व्यथित व्यक्ति सुनवाई में उपस्थित होने में असफल रहता है तो फोरम या तो प्रकरण खारिज़ कर सकता है या गुण दोष पर एक पक्षीय आधार पर निर्णित कर सकता है। अनुज्ञप्तिधारी के अधिकारी/प्रतिनिधि के अनुपस्थित रहने पर प्रकरण एक पक्षीय आधार पर निर्णित किया जा सकता है।

(छ) फोरम किसी उपभोक्ता संगठन को उपभोक्ता(ओं) की ओर से शिकायतें प्रस्तुत करने हेतु अनुमति दे सकेगा। फोरम किसी उपभोक्ता द्वारा प्रस्तुत शिकायत की सुनवाई के दौरान किसी भी उपभोक्ता संगठन के प्रतिनिधि अथवा उपभोक्ता मामलों से सम्बद्ध कोई अशासकीय संस्था के प्रतिनिधि को उपस्थित रहने की अनुमति दे सकेगा।

(झ) प्रभावित व्यक्ति, अपना प्रकरण फोरम के समक्ष प्रस्तुत करने हेतु किसी भी व्यक्ति, किसी अधिवक्ता, किसी संगठन/समिति, जिसका कि वह सदस्य हो या किसी गैर सरकारी संगठन उपभोक्ता मामलों से संबद्ध की सहायता लेने का हकदार होगा।

(ञ) प्रकरण के पंजीयन से लेकर आदेश पारित करने तक की सम्पूर्ण प्रक्रिया के लिये समय सीमा 45 दिनों की होगी। फोरम यह सुनिश्चित करेगा कि प्रकरण का निराकरण इस समय सीमा में किया जावे। किसी भी मामले में विलम्ब की दशा में, फोरम, विस्तार से विलम्ब होने का कारण बताते हुये विद्युत लोकपाल को सूचित करेगा।

(ट) किसी शिकायत पर विचार के दौरान फोरम शिकायतकर्ता या अनुज्ञप्तिधारी के किसी भी अभिलेख को, जो शिकायत से संबंधित हो, आहूत कर सकेगा एवं दोनों ही पक्ष ऐसे अभिलेख को देने के लिए वाध्य होंगे। यदि कोई पक्ष इच्छित जानकारी प्रस्तुत करने में असफल रहता है और फोरम यह अवधारित करता है कि चाही गई जानकारी दस्तावेज या अभिलेख जानबूझकर प्रस्तुत नहीं किया जा रहा है तो फोरम विपरीत अर्थ निकाल सकता है।

(ठ) फोरम अनुज्ञप्तिधारी के संबंधित अधिकारी को निर्देश दे सकेगा कि शिकायत के त्वरित निवारण हेतु आवश्यक होने पर शिकायत के संबंध में वह स्वयं निरीक्षण करें अथवा किसी अन्य व्यक्ति द्वारा निरीक्षण कराएं जैसा कि शिकायत के त्वरित निपटारे के लिये आवश्यक हो। फोरम स्वयं भी प्रभावित व्यक्ति के आग्रह और निवेदन पर शिकायत के संबंध में निरीक्षण हेतु तीसरे पक्ष (अनुज्ञप्तिधारी से भिन्न) को नियुक्त कर सकेगा और स्वतंत्र प्रतिवेदन प्राप्त कर सकेगा। फोरम ऐसे निरीक्षण, तृतीय पक्ष द्वारा किये जाने की आवश्यकता संबंधी कारणों को अभिलेखित करेगा, जो सामान्यतः बिरले मामलों में और प्रकरण की विशेष परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए कराया जाता है। ऐसे तृतीय पक्ष के निरीक्षण पर होने वाला व्यय, उस दशा को छोड़कर जिसमें प्रभावित व्यक्ति के निवेदन पर निरीक्षण कराया जावे, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा वहन किया जावेगा और तर्कसंगत तथा न्यायोचित सीमा तक होने वाले ऐसे व्यय, आयोग के संबंधित विनियमों के अनुरूप टैरिफ अवधारण के लिये स्वीकृत किये जावेंगे। प्रभावित व्यक्ति के निवेदन पर किये जाने वाले निरीक्षण की दशा में होने वाला व्यय उस व्यक्ति द्वारा अग्रिम में जमा कराया जावेगा, जो शिकायत के सारवान पाये जाने पर अथवा न पाये जाने के आधार पर फोरम द्वारा वापस किया अथवा नही किया जावेगा। यदि आवश्यक समझे तो फोरम उपभोक्ता अथवा अनुज्ञप्तिधारी की विद्युत स्थापना का निरीक्षण कर सकेगा और ऐसे निरीक्षणों के निष्कर्ष अभिलेखित करेगा।

(ड) फोरम की पूर्ण कार्यवाही सामान्यतः हिन्दी भाषा में होगी।

(ढ) फोरम अपनी कार्यवाही के लिए अर्थ प्रक्रिया संहिता (सिविल प्रोसीजर कोड), (1905 का अधिनियम 5) या भारतीय साक्ष्य अधिनियम 1872 (1872 का अधिनियम 1) से बाधित नहीं होगा। उचित एवं पारदर्शी न्याय के साथ अपनी जिम्मेदारियों के निर्वहन हेतु फोरम ऐसी प्रक्रिया का निर्धारण कर सकता है जो कि इन विनियमों से सुसंगत हो।

24. यदि किसी प्रकरण में आवश्यक हो तो फोरम किसी शिकायत के निपटारे हेतु वितरण अनुज्ञप्तिधारी के उच्च अधिकारियों से विचार विमर्श कर सकेगा।

<u>आदेश जारी करना</u>

25. फोरम का प्रत्येक आदेश विद्युत अधिनियम 2003, तत्संबंधी नियमों एवं आयोग द्वारा समय–समय पर अधिसूचित विनियमों एवं संहिताओं से सुसंगत होगा। यह भी सुनिश्चित किया जाऐगा कि प्रत्येक आदेश स्पष्ट एवं बोलता हुआ रहेगा।

26. अनुज्ञप्तिधारक से टीप प्राप्त होने एवं अन्यथा फोरम द्वारा उचित समझे जाने पर किए स्थल निरीक्षण प्रतिवेदन प्राप्त होने पर एवं समस्त संबंधित पक्षों को पर्याप्त अवसर दिये जाने के पश्चात, फोरम उपस्थित सदस्यों के बहुमत से एवं सदस्यों के मतों के सम विभाजन होने पर अध्यक्ष के द्वितीय एवं निर्णायक मत से निर्णय लेगा।

यदि कार्यवाही पूर्ण होने के पश्चात, फोरम संतुष्ट हो जाता है कि परिवेदना में उल्लेखित आरोप सत्य है तो अनुज्ञप्तिधारक को निम्नांकित में से एक या अधिक कार्य समयबद्ध रूप से करने हेतु आदेशित किया जायेगाः–

(क) प्रस्तुत परिवेदना के कारणों का उन्मूलन।

(ख) शिकायतकर्त्ताओं से अनुज्ञप्तिधारक द्वारा लिये गये अनावश्यक प्रभारों की वापसी फोरम अनुज्ञप्तिधारक को आयोग के विनियमों के अंतर्गत उपभोक्ता सुरक्षा निधि पर देय ब्याज की दर से, वसूले गए अनावश्यक प्रभार पर, ब्याज भुगतान हेतु भी आदेशित कर सकता है।

(ग) ऐसा कोई अन्य आदेश जो प्रकरण के तथ्यों एवं परिस्थितियों के मद्देनजर उचित समझा जावे।

फोरम के प्रत्येक आदेश तर्कसंगत होगा तथा उस पर कार्यवाही संचालित करने वाले सदस्यों के हस्ताक्षर होंगे। प्रत्येक आदेश में वह समयावधि भी निर्धारित कि जावेगी जिसके भीतर अनुज्ञप्तिधारी के संबंधित अधिकारी द्वारा उस आदेश का अनुपालन किया जावेगा।

27. यदि फोरम संतुष्ट हो कि अनुप्तिधारक द्वारा छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग (विद्युत वितरण क्रियान्वयन के मानकों) विनियम 2006 एवं समय–समय पर जारी किए गये उसके संशोधनों एवं निष्पादन मानकों का पालन नहीं किए जाने के कारण शिकायतकर्ता क्षतिपूर्ति का हकदार है, तो फोरम अपने आदेश में उपरोक्त विनियमों के प्रावधानों के अनुरूप क्षतिपूर्ति भुगतान हेतु अनुप्तिधारक को निर्देशित कर सकता है।

28. फोरम अपने आदेश की प्रति प्रभावित व्यक्ति, अनुज्ञप्तिधारी के संबंधित अधिकारी और संबंधित अधिकारी के ठीक उच्च अधिकारी को सूचना के लिये प्रेषित करेगा।

विशेष प्रावधान, अंतरिम आदेश, पुर्नविलोकन

29. प्रभावित व्यक्ति के अनुरोध पर फोरम, शिकायत के लंबित रहते ऐसा अंतरिम आदेश दे सकेगा, जो वह उचित समझे।

30. फोरम अपने आदेश का पुर्नविलोकन स्वप्रेरणा से किसी भी समय अथवा किसी पक्षकार के आवेदन पर आदेश पारित होने के 30 दिनो के भीतर, निम्नलिखित आधारों पर कर सकेगाः–

(i) किसी ऐसी नई और महत्वपूर्ण बात या साक्ष्य के पता चलने से जो सम्यक् तत्परता के पश्चात् भी उस समय, जब आदेश किया गया था, उस व्यक्ति, जो पुनर्विलोकन चाहता है, के ज्ञान में नही था या उसके द्वारा प्रस्तुत नही किया जा सकता था; या

(ii) किसी भूल या गलती जो अभिलेख देखने मात्र से प्रकट होती हो; या

(iii) किसी अन्य पर्याप्त कारण से।

फोरमों के आदेशों का अनुपालन सुनिश्चित करने हेतु अनुज्ञप्तिधारी का कर्तव्य

31. अनुज्ञप्तिधारी का संबंधित अधिकारी फोरम के आदेशों का पालन आदेश में विनिर्दिष्ठ समयावधि के भीतर करेगा और उसका क्रियान्वयन करेगा। आदेश में कोई समयावधि नही दिये जाने की स्थिति में, प्रकरण की प्रकृति के अनुसार 30 दिवस की अवधि में निवारण सुनिश्चित किया जायेगा। विशिष्ट प्रकरण में, प्रभावित व्यक्ति/अनुज्ञप्तिधारी की प्रार्थना पर प्रकरण की परिस्थिति को ध्यान में रखकर फोरम , आदेश के क्रियान्वयन हेतु अवधि अधिकतम 3 माह तक बढ़ा सकेगा। फोरम के आदेशों की अवहेलना आयोग के विनियमों का उल्लंघन माना जावेगा और ऐसे कृत्य के लिये अधिनियम की धारा 142 के अधीन कार्यवाही की जा सकेगी। आयोग फोरम या प्रभावित व्यक्ति से फोरम के आदेश का पालन न होने की जानकारी मिलने पर अधिनियम की धारा 142 के अंतर्गत कार्यवाही कर सकता है।

आदेश अनुपालन की सूचना

32. अनुज्ञप्तिधारी का संबंधित अधिकारी फोरम के आदेश के अनुपालन से सात दिनों के भीतर अनुपालन संबंधी प्रतिवेदन फोरम, शिकायतकर्ता और अपने से वरिष्ठ उस अधिकारी को भी, प्रेषित करेगा। जिसे फोरम ने अपना आदेश पृष्ठांकित किया था।

33. फोरम अपने आदेशों के परिपालन संबंधी अभिलेख रखेगा और प्रतिमाह उसका पुर्नविलोकन करेगा एवं इसकी सूचना विद्युत लोकपाल को देगा। यदि आदेशों का पालन नही हुआ हो तो फोरम इस विषय को अनुपालन हेतु अनुज्ञप्तिधारी के उच्चतर अधिकारियों के समक्ष रखेगा। यदि इसके उपरांत भी कोई आदेश का पालन रह जावे, तो फोरम ऐसे अपालन की जानकारी आयोग को देगा।

34. फोरम, आयोग द्वारा तय प्रारूप में परिवेदना निवारण एवं अनुज्ञप्तिधारक द्वारा परिपालन के संबंध में तिमाही प्रतिवेदन अनुज्ञप्तिधारक, लोकपाल एवं आयोग को प्रस्तुत करेगा। यह प्रतिवेदन तिमाही समाप्त होने के 15 दिनों के भीतर प्रेषित की जानी चाहिए। यह प्रतिवेदन, विनियम 33 के अंतर्गत लोकपाल/आयोग को प्रस्तुत किये जाने वाले प्रतिवेदन के अतिरिक्त होगा।

35. फोरम प्रत्येक वर्ष (कैंलेडर वर्ष) में अपनी गतिविधियों पर आधारित एक वार्षिक प्रतिवेदन भी अनुज्ञप्तिधारक/आयोग एवं लोकपाल को प्रस्तुत करेगा। यह प्रतिवेदन वर्ष समाप्त होने के 30 दिनों के भीतर प्रस्तुत किया जावेगा।

सामान्य

36. अध्यक्ष को फोरम के पर्यवेक्षण तथा नियंत्रण हेतु सामान्य शक्तियां प्राप्त होंगी।

37. शिकायतों के अधिक कारगर एवं प्रभावी निवारण हेतु आयोग द्वारा समय–समय पर जारी सामान्य निर्देशों का फोरम सम्यक रूप से अनुपालन करेगा। फोरम आयोग द्वारा समय–समय पर जारी विनियमों/संहिताओं एवं विद्युत दर आदेश के अंतर्गत प्रयोज्य विद्युत दरों की अवधारणा की व्याख्या हेतु आयोग को अनुरोध भी कर सकता है।

38. अनुज्ञप्तिधारी समय–समय पर व्यापक प्रसार वाले स्थानीय समाचार पत्रों में विज्ञापन द्वारा फोरम और उसके कृत्यों की जानकारी समुचित रूप से प्रकाशित करेगा एवं आयोग द्वारा समय–समय पर यथा निर्देशित ऐसी अन्य रीति में, जो आयोग समुचित समझे, प्रचार–प्रसार करेगा। फोरम के सदस्यों के नाम, उनके पते और दूरभाष क्रमांक अनुज्ञप्तिधारी अपने ऐसे सभी कार्यलयों में जहाँ उपभोक्ता संबंधी कार्य होते हो, इस प्रकार प्रदर्शित करेगा कि वह उपभोक्ताओं की सहज दृष्टि में रहे। यह जानकारी उपभोक्ताओं को प्रेषित किये जाने वाले विद्युत बिलो सहित अन्यत्र भी सम्यक रूप से भी प्रकाशित की जावेगी।

39. फोरम, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अपने उपभोक्ताओं के परिवेदना के निराकरण लिए गठित एक संस्थागत तंत्र है। इसलिए उपभोक्ताओं के हित में अनुज्ञप्तिधारी का यह उत्तरदायित्व है कि वह इसे सशक्त एवं प्रभावी बनावे और इस हेतु आवश्यक कदम उठावे। अनुज्ञप्तिधारी यह सुनिश्चित करेगा कि सभी संबंधित अधिकारियों को फोरम उसकी कार्यवाहियों और फोरम के आदेशों के त्वरित परिपालन के प्रति संवेदनशील बनाने हेतु आवश्यक दिशा–निर्देश जारी किये जाएँ।

40. फोरम के कार्य हेतु अनुज्ञप्तिधारी, उचित कार्यालय–स्थान, सुविधा तथा आवश्यक अधीनस्थ स्टॉफ देगा।

41. सदस्यों को देय वेतन या मानदेय एवं अन्य भत्ते और सेवा की अन्य शर्तें एवं निबंधन अनुज्ञप्तिधारी पर भारित होंगे, जो इनके समय पर तथा नियमित भुगतान हेतु जिम्मेदार होगा।

42. इस विनियम के अनुसार कृत्यों का निर्वहन करने हेतु फोरम की सहायता के लिये आवश्यक कर्मचारियों एवं स्थापना खर्च सहित फोरम के सभी खर्चे एवं व्ययों का वहन अनुज्ञप्तिधारी करेगा।

43. फोरम पर किये गये व्यय को अनुज्ञप्तिधारी की वार्षिक राजस्व आवश्यकता में दर्शाया जाएगा और ऐसा व्यय राजस्व आवश्यकता में मान्य होगा।

अध्याय–3
विद्युत लोकपाल

<u>विद्युत लोकपाल की नियुक्ति, योग्यता एवं कार्यकाल</u>

44. आयोग, समय–समय पर ऐसे व्यक्ति को, जैसा आयोग उचित समझे, विद्युत अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (6) सहपठित विद्युत नियमों के नियम 7 के अधीन ''विद्युत लोकपाल'' (इसके बाद लोकपाल कहा जायेगा) के रूप में नियुक्त अथवा नामनिर्दिष्ट कर सकेगा।

45. आयोग छत्तीसगढ़ राज्य के लिए एक लोकपाल नियुक्त या नामनिर्दिष्ट करेगा।

46. लोकपाल ऐसा व्यक्ति होगा जो अनुभवी योग्य, सत्यनिष्ठ एवं ख्यातिलब्ध हो। लोकपाल का चुनाव उन व्यक्तियों में से किया जायेगा, जिन्हें विधिक कार्य, अभियांत्रिकी, उद्योग, प्रशासन, प्रबंधन, प्रतिरक्षा सेवाऐं एवं उपभोक्ता मामलों जैसे किसी क्षेत्र में 20 वर्ष या उससे अधिक अनुभव एवं अभिदर्शन हो। लोकपाल के रूप में नियुक्त किये जाने वाले व्यक्ति की आयु, प्रथम नियुक्ति के समय, 63 वर्ष से अधिक नहीं होनी चाहिए एवं वह अधिकतम 65 वर्ष की आयु तक कार्यरत रह सकता है।

47. आयोग लोकपाल पद के लिए आवेदन सार्वजनिक विज्ञापन के माध्यम से आमंत्रित करेगा। आयोग प्राप्त आवेदनों में से लोकपाल चयन हेतु एक चयन समिति गठित करेगा।

48. नियुक्त/नामनिर्दिष्ट लोकपाल, कार्यभार ग्रहण करने के दिनांक से दो वर्ष की अवधि तक पद धारण करेगा। दो वर्ष की अवधि के बाद आयोग के विवेकाधिकार पर नियुक्ति की कालावधि अगले दो वर्ष के लिए बढ़ाई जा सकेगी।

49. लोकपाल आयोग को कम से कम एक माह की लिखित सूचना देकर अपना पद त्याग सकेगा।

50. भारतीय दण्ड संहिता 1860 (1860 का क्रमांक 45) की धारा 21 के आशय के अंतर्गत, लोकपाल को एक लोकसेवक माना जायेगा।

51. आयोग द्वारा समय समय पर नियत शुल्क अथवा मानदेय का भुगतान लोकपाल को किया जाएगा।

52. **लोकपाल को हटाया जाना:** जहाँ आयोग इस बात से संतुष्ट हो कि लोकहित में यह आवश्यक हो गया है कि लोकपाल के पद से किसी व्यक्ति को हटाया जावे, वहाँ आयोग एक माह की सूचना देकर अथवा उसके स्थान पर एक माह की देय कुल शुल्क अथवा मानदेय का भुगतान करके ऐसे व्यक्ति को हटा सकेगा, यदि ऐसा व्यक्तिः–

(i) दिवालिया के रूप में अधिनिर्णीत किया गया हो; या

(ii) ऐसे अपराध के लिए दण्डित किया गया हो, जिसमें नैतिक अधःपतन शामिल हो; या

(iii) शारीरिक या मानसिक रूप से लोकपाल के रूप में कार्य करने हेतु अक्षम हो गया हो; या

(iv) उसने कुछ ऐसे आर्थिक या अन्य हित अर्जित किये हो, जो लोकपाल के रूप में उसके कृत्यों को प्रतिकूलतः प्रभावित करें; या

(v) अपने पद का ऐसा दुरूपयोग किया हो, कि कार्यालय में उसका लगातार कार्य करते रहना जनहित के प्रतिकूल हो, या

(vi) दुराचरण का दोषी हो; या

(vii) अपने कर्तव्यों की उपेक्षा करता हो अथवा बिना किसी उचित कारण के कार्यालय में उपस्थित न हो रहा हो।

तथापि कोई व्यक्ति उपरोक्त खण्ड (iv) (v) (vi) और (vii) में विनिर्दिष्ट आधारों में से किसी आधार पर तब तक अपने पद से नही हटाया जाएगा जब तक कि आयोग, अपने द्वारा की गई जाँच से इस निष्कर्ष पर पहुंचे कि वह व्यक्ति ऐसे आधार या आधारों पर हटा दिया जाना चाहिए।

<u>विद्युत लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन/अपील</u>

53. यदि व्यथित व्यक्ति, अनुज्ञप्तिधारक को छोडकर, फोरम के आदेश से संतुष्ट नहीं है तो वह ऐसे आदेश के दिनांक से 45 दिवस के भीतर, लोकपाल को अभ्यावेदन दे सकेगा।

तथापि विद्युत लोकपाल, उक्त पैंतालीस दिवस की कालावधि के पश्चात भी किसी अभ्यावेदन को ग्रहण कर सकेगा यदि वह संतुष्ट हो जाता है कि इस कालावधि के भीतर अभ्यावेदन प्रस्तुत न करने का पर्याप्त कारण विद्यमान था।

54. यदि अभ्यावेदन की विषयवस्तु, आयोग, अधिनियम की धारा 110 के अधीन स्थापित विद्युत अपीलीय अधिकरण या किसी न्यायालय में लंबित किसी कार्यवाही में विचाराधीन हो, तो विद्युत लोकपाल ऐसा अभ्यावेदन को विचारार्थ स्वीकार नही करेगा।

55. यदि विद्युत लोकपाल के समक्ष प्रस्तुत अभ्यावेदन अनुज्ञप्तिधारी द्वारा वसूल किये जाने वाले किसी देयक के भुगतान से संबंधित हो तो वह तब तक सुनवाई हेतु स्वीकार नही किया जावेगा जब तक कि अभ्यावेदन देने वाला व्यक्ति फोरम के आदेश के निबंधनों के अनुसार देय राशि का कम से कम एक तिहाई अनुज्ञप्तिधारी को भुगतान न कर दे।

56. लोकपाल के समक्ष प्रस्तुत किये जाने वाला कोई अभ्यावेदन—

(क) लिखित में और उसपर उस व्यक्ति के हस्ताक्षर हो, जो उसे प्रस्तुत कर रहा है;

(ख) उसमें शिकायतकर्ता का नाम तथा पता रहेगा एवं साथ ही फोन/मोबाईल नंबर भी उल्लेखित होना चाहिए।

(ग) उसमें शिकायत का विस्तृत विवरण रहेगा और साथ में फोरम के निर्णय की प्रति रहेगी,

(घ) उसमें इस आशय की घोषणा होगी कि अभ्यावेदन की विषयवस्तु आयोग/अपीलीय अधिकरण अथवा किसी अन्य न्यायालय में लंबित किसी कार्यवाही में विचाराधीन नहीं है।

57. लोकपाल का कार्यालय निम्नलिखित रीति से अभ्यावेदन प्राप्ति की अभिस्वीकृति देगाः—

(i) यदि अभ्यावेदन व्यक्तिगत रूप से प्रस्तुत किया जावे तो प्रस्तुति के तुरंत पश्चात, और

(ii) यदि अभ्यावेदन डाक या कूरियर से प्राप्त हो तो दो कार्य दिवसों में।

58. (1) लोकपाल किसी भी समय अभ्यावेदन देने वाले शिकायत कर्ता से निम्न की मांग कर सकेगाः—

(क) अतिरिक्त जानकारी या दस्तावेज उपलब्ध कराने, अथवा

(ख) अभ्यावेदन के पूरे या किसी भाग को शपथ पत्र पर सत्यापित किये जाने। तथापि लोकपाल ऐसी समुचित समयावधि स्वीकृत करेगा, जिसके भीतर अपेक्षा की पूर्ति की जा सके।

(2) लोकपाल शिकायतकर्ता को अनुमति देगा कि वह स्वयं अपने प्रकरण का अभिवचन करे या किसी अन्य व्यक्ति का, जिसमें कोई अधिवक्ता, संघ/संस्था, जिसका वह सदस्य हो, अथवा किसी अशासकीय संगठन भी सम्मिलित है, अपना प्रकरण अभिवाचित करने हेतु सहयोग ले।

59. शिकायतकर्ता, अभ्यावेदन वापस लेने के लिये लिखित आवेदन देकर किसी भी समय, लोकपाल से अपना अभ्यावेदन वापस ले सकेगा। अभ्यावेदन की वापसी तभी प्रभावशील होगी, जब लोकपाल इसके लिए सहमति दे।

सहमति द्वारा निराकरण को प्रोत्साहन

60. व्यावहारिक रूप से जितना जल्दी हो सके, किंतु अभ्यावेदन प्राप्ति के दिनांक से एक सप्ताह के भीतर, लोकपाल लाइसेन्सधारी को शिकायत की प्रति सहित सूचना की तामील करायेगा।

61. उपयुक्त मामलों में लोकपाल मध्यस्थता के द्वारा शिकायत के निपटारा का प्रयास करेगा, एवं ऐसे निपटारे में लोकपाल, ऐसी प्रक्रिया अपनायेगा जैसी की वह उपयुक्त समझता हो।

विद्युत लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन की सुनवाई

62. परिवाद के पंजीयन से सात दिनों के भीतर लोकपाल संबंधित फोरम से परिवाद से संबंधित अभिलेखों की मांग करेगा। संबंधित फोरम ऐसी सूचना प्राप्ति के तीन दिन के भीतर समस्त अभिलेख लोकपाल कार्यालय को उपलब्ध कराएगा।

63. सामान्यतः जब तक कि पर्याप्त कारण उपलब्ध न हो एवं पेशी बढ़ाने के कारण लोकपाल द्वारा लिखित में अभिलिखित न किए गए हों, लोकपाल द्वारा पेशी बढ़ाए जाने की अनुमति नहीं दी जाएगी। तथापि लोकपाल ऐसा आदेश पारित करेगा जिससे कि पेशी बढ़ने के कारण होने वाले व्यय का त्रुटिकारी पक्ष द्वारा विरूद्ध पक्ष को भुगतान किया जाएगा।

64. अधिनियम एवं इन विनियमों के अध्यधीन, लोकपाल का निर्णय कि क्या कोई अभ्यावेदन, उसके द्वारा विचार किये जाने योग्य एवं उचित है अथवा नहीं; अंतिम होगा।

65. अभ्यावेदन के पक्षकारों को सुनवाई का अवसर देने के पश्चात ही लोकपाल, अभ्यावेदन पर अपना निर्णय देगा।

66. लोकपाल, अनुज्ञप्तिधारी/शिकायतकर्ता से अभ्यावेदन पर निर्णय देने हेतु आवश्यक दस्तावेज, लेखा पुस्तकें, जानकारी, आंकड़े एवं विवरण प्रस्तुत करने की अपेक्षा कर सकेगा और ऐसी अपेक्षाओं का अनुज्ञप्तिधारी/ शिकायत कर्ता विधिवत पालन करेगा।

67. यदि लोकपाल ऐसा आवश्यक समझता है तो वह अनुज्ञप्तिधारी को निर्देश दे सकेगा कि शिकायत के संबंध में वह निरीक्षण करें अथवा किसी अन्य व्यक्ति द्वारा निरीक्षण कराये, जैसा कि शिकायत के त्वरित निपटारे के लिये आवश्यक हो। लोकपाल स्वयं भी प्रभावित व्यक्ति के आग्रह और निवेदन पर शिकायत के संबंध में निरीक्षण हेतु तीसरे पक्ष को (अनुज्ञप्तिधारी से भिन्न) को नियुक्त कर स्वतंत्र प्रतिवेदन प्राप्त कर सकेगा। लोकपाल इस शक्ति का प्रयोग केवल तभी करेगा जब तथ्यों और परिस्थितियों में प्रकरण के गुण दोष पर अन्य पक्ष द्वारा निरीक्षण वांछित हो। लोकपाल ऐसे निरीक्षण, तृतीय पक्ष द्वारा किये जाने की आवश्यकता संबंधी कारणों को अभिलेखित करेगा, जो सामान्यतः बिरले मामलों में और प्रकरण की विशेष परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए कराया जाता है। ऐसे तृतीय पक्ष के निरीक्षण पर होने वाला व्यय, उस दशा को छोड़कर जिसमें शिकायत कर्ता के निवेदन पर निरीक्षण कराया जावे, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा वहन किया जावेगा और तर्कसंगत तथा न्यायोचित सीमा तक होने वाले ऐसे व्यय, आयोग के संबंधित विनियमों के अनुरूप टैरिफ अवधारण के लिये स्वीकृत किये जावेंगे। शिकायत कर्ता के निवेदन पर किये जाने वाले निरीक्षण की दशा में होने वाला व्यय उस व्यक्ति द्वारा अग्रिम में जमा कराया जावेगा, जो शिकायत के उचित पाये जाने अथवा न पाये जाने के आधार पर लोकपाल द्वारा वापस किया जावेगा अथवा नहीं किया जावेगा।

68. अभ्यावेदन प्राप्ति की दिनांक से तीन माह के भीतर, लोकपाल, अभ्यावेदन का निराकरण करेगा। तीन माह के भीतर अभ्यावेदन पर अंतिम निर्णय न दिये जाने की स्थिति में लोकपाल विलम्ब के कारण अभिलिखित करेगा।

69. लोकपाल किसी भी स्तर पर अभ्यावेदन निरस्त कर सकेगा यदि उसे यह लगे कि यह अभ्यावेदनः–

(i) तंग करने वाला, बनावटी और दुर्भावनापूर्ण है,

(ii) बिना किसी पर्याप्त कारण के है, या

(iii) अभ्यावेदन करने वाले व्यक्ति द्वारा समुचित सावधानी के साथ उसे प्रस्तुत नहीं किया गया है।

70. लोकपाल समस्त कार्यवाहियों के लिये यथा सम्भव हिन्दी भाषा का प्रयोग करेगा।

<u>विद्युत लोकपाल द्वारा आदेश</u>

71. यदि अभ्यावेदनकर्ता एवं अनुज्ञप्तिधारी के मध्य कोई सहमति बनती है और उस सहमति के द्वारा शिकायत का निवारण हो जाता है तो, लोकपाल ऐसी सहमति को इस तरह अभिलेखित करेगा मानों वह उसका आदेश है और उसके पश्चात् उस प्रकरण को नस्तीबद्ध किया जाएगा।

72. यदि अभ्यावेदन का निवारण अनुज्ञप्तिधारी और अभ्यावेदनकर्ता के मध्य आपसी सहमति से नही हो पाता, तब लोकपाल प्रकरण की सुनवाई की कार्यवाही करेगा और सुनवाई का स्थान, तिथि और समय निश्चित करेगा।

73. पक्षकारों को सुनवाई के लिए अवसर प्रदान करने के बाद उनके अभिवचनों के आधार पर लोकपाल प्रकरण का निपटारा करेगा। वह प्रकरण की परिस्थितियों तथा तथ्यों की रोशनी में, सभी तथ्य दर्शाते हुए ऐसा विस्तृत आदेश पारित करेगा जो प्राकृतिक न्याय के सिद्धांतों के सुसंगत हो। आदेश में परिवेदना निवारण हेतु तय की प्रकृति, जिसमें कि आर्थिक क्षतिपूर्ति भी शामिल है, का स्पष्ट उल्लेख होगा, आदेश में अनुपालन हेतु नियत समय सीमा का उल्लेख भी किया जा सकता है।

74. उपभोक्ताओं के विवादों का निवारण करने से सम्बन्धित लोकपाल का आदेश अधिनियम, नियमों और इन विनियमों या छत्तीसगढ़ शासन अथवा इस आयोग द्वारा इस संबंध में दिये गये सामान्य आदेशों या निर्देशों से सुसंगत होगा। यह सुनिश्चित किया जाएगा कि लोकपाल द्वारा जारी आदेश स्पष्ट, बोलते हुए एवं सुसंगत होंगे।

75. यदि लोकपाल संतुष्ट हो कि शिकायतकर्ता, अनुज्ञप्तिधारक द्वारा छ.ग. राज्य विद्युत नियामक आयोग (विद्युत वितरण हेतु क्रियांवयन के मानक) विनियम 2006 एवं समय–समय पर किए गए एतद् पुनरीक्षणों/संशोधनों में उल्लेखित क्रियांवयन मानकों के अनुपालन न होने में आर्थिक क्षतिपूर्ति प्राप्त करने का हकदार है तो वह इन विनियमों के अंतर्गत अनुज्ञप्ति धारक को क्षतिपूर्ति भुगतान हेतु आदेशित कर सकता है।

76. आदेश की प्रति अभ्यावेदनकर्ता संबंधित फोरम, अनुज्ञप्तिधारी के संबंधित अधिकारी एवं उसके उच्चाधिकारी को भेजी जायेगी ।

77. लोकपाल का निर्णय अंतिम एवं बाध्यकारी होगा। कोई भी पक्ष आयोग के समक्ष आदेश को चुनौती नहीं दे सकेगा। तथापि अन्य न्यायिक संस्थाओं (जिसमें कि अपीलेट ट्रिब्यूनल ऑफ इलेक्ट्रीसिटी उभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अंतर्गत गठित फोरम एवं आयोग उच्च न्यायालय, सर्वोच्च न्यायालय सम्मिलित है) के समक्ष अपील प्रस्तुत करने के उभ्यपक्षों के अधिकार सुरक्षित रहेंगे।

<u>विशेष प्रावधान, अंतरिम आदेश, पुर्नविलोकन</u>

78. शिकायतकर्ता के अनुरोध पर लोकपाल याचिका के निराकरण के पूर्व किसी भी चरण में ऐसा अंतरिम आदेश पारित कर सकता है जैसा कि वह आवश्यक समझें।

79. अभ्यावेदनकर्ता या अनुज्ञप्तिधारी आदेश की प्राप्ति से तीस (30) दिनों के भीतर लोकपाल के समक्ष पुनर्विलोकन हेतु आवेदन प्रस्तुत कर सकेगा।

80. लोकपाल अपने आदेश का पुनर्विलोकन किसी भूल या गलती के कारण जो अभिलेख देखने से ही प्रकट होती हो स्वप्रेरणा से किसी भी समय कर सकेगा। लोकपाल निम्नलिखित आधार पर किसी भी पक्षकार के आवेदन पर भी पुनर्विलोकन कर सकेगाः–

(i) ऐसी नई और महत्वपूर्ण बात या साक्ष्य का पता चलने से, जो सम्यक तत्परता के प्रयोग के पश्चात भी अधिनिर्णय पारित किये जाते समय या तो उस व्यक्ति के ज्ञान में नहीं थी, या प्रस्तुत नहीं की जा सकती थी।

(ii) किसी भूल या गलती के कारण जो अभिलेख देखने से ही प्रकट होती हो, या

(iii) किसी अन्य पर्याप्त कारण से।

<u>अनुज्ञप्तिधारी का आदेशों का अनुपालन सुनिश्चित करने का उत्तरदायित्व</u>

81. अनुज्ञप्तिधारी, लोकपाल के आदेश का अनुपालन और प्रवर्तन, आदेश में विनिर्दिष्ट समयावधि अथवा आदेश में समयावधि विनिर्दिष्ट न होने की दशा में 30 दिनों के भीतर करेगा। विशिष्ट प्रकरणों में शिकायतकर्ता अथवा अनुज्ञप्तिधारी के अनुरोध पर एवं प्रकरण की प्रकृति को ध्यान में रखकर, लोकपाल निवारण हेतु समय–सीमा अधिकतम 3 माह तक बढ़ा सकेगा। अनुज्ञप्तिधारी, लोकपाल को उसके आदेश का अनुपालन हो जाने के दिनांक से 7 दिनों के भीतर अनुपालन प्रतिवेदन देगा। लोकपाल प्रति माह अपने एवं फोरम के आदेशों के अनुपालन की समीक्षा करेगा और आदेशों का पालन न होने की स्थिति में आयोग को ऐसी अवहेलना पर प्रतिवेदन सौपेगा।

82. लोकपाल के आदेशों का अनुपालन न होना अनुज्ञप्तिधारी द्वारा इन विनियमों के प्रावधानों का उल्लंघन किया जाना माना जावेगा। आयोग लोकपाल से सूचना प्राप्त होने पर या किसी प्रभावित व्यक्ति से लोकपाल के आदेशों के पालन न होने की शिकायत प्राप्त होने पर अधिनियम की धारा 142 के अधीन कार्यवाही कर सकेगा

<u>प्रतिवेदन प्रस्तुतीकरण</u>

83. लोकपाल, उसके द्वारा निराकृत किए गये प्रकरणों के संबंध में त्रैमासिक प्रतिवेदन आयोग के समक्ष प्रस्तुत करेगा। वह, अपने निराकृत उपभोक्ताओं की प्रकृति के संबंध में विस्तृत जानकारी, परिवेदनाओं के निराकरण हेतु अनुज्ञप्तिधारी द्वारा दर्शायी गई जिम्मेदारी, और अनुज्ञप्तिधारी द्वारा किये गये अनुपालन या आयोग द्वारा अधिनियम की धारा 57 के अधीन यथा विनिर्दिष्ट कार्यान्वयन के मानकों के संबंध में अपना अभिमत देते हुए एक छःमाही प्रतिवेदन भी तैयार करेगा। यह प्रतिवेदन संबंधित छः महीनों के समाप्ति के पश्चात् 15 दिनों के भीतर आयोग एवं राज्य शासन को अग्रेषित किया जावेगा।

84. लोकपाल, वर्ष के दौरान किये गये कार्यों की मुख्य विशेषताओं को दर्शाते हुए, प्रत्येक वर्ष एक प्रतिवेदन तैयार करेगा। केन्द्रीय अधिनियम की धारा 105 के अधीन आयोग के वार्षिक प्रतिवेदन में सम्मिलित किये जाने हेतु, लोकपाल इस प्रतिवेदन को वर्ष समाप्त होने के 30 दिनों के भीतर आयोग को उपलब्ध करायेगा।

<u>सामान्य</u>

85. लोकपाल अपने कार्यालय के अधीक्षण एवं नियंत्रण की सामान्य शक्तियों का उपयोग करेगा और कार्यालय के कार्य संचालन हेतु उत्तरदायी होगा तथा आयोग द्वारा विनिर्दिष्ट अन्य कृत्यों का भी वह सम्पादन करेगा।

86. लोकपाल पर होने वाला व्यय अनुज्ञप्तिधारियों द्वारा वहन किया जावेगा। आयोग लोकपाल से परामर्श कर, प्रति वर्ष उसका बजट तैयार करेगा। इसमें से प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी द्वारा वहन किये जाने वाले व्यय का अंश आयोग द्वारा बताया जायेगा और यह अनुज्ञप्तिधारियों द्वारा त्रैमासिक अग्रिम के रूप में दिया जायेगा।

87. लोकपाल आयोग से विनियमों/संहिताओं/अधिसूचनाओं एवं विद्युत दर आदेश के अंतर्गत नियत विद्युत दरों की प्रयोज्यता की व्याख्या के संबंध में अनुरोध कर सकेगा।

अध्याय–4
विधित

<u>कठिनाई दूर करने की शक्तियां</u>

88. यदि इन विनियमों के किन्हीं उपबंधों के क्रियान्वयन में कोई कठिनाई आती है तो आयोग, सामान्य या विशेष आदेश द्वारा, अनुज्ञप्तिधारी को समुचित कार्यवाही करने का निर्देश दे सकेगा, जो कठिनाईयों को दूर करने के प्रयोजन के लिये आवश्यक या समीचीन हो और अधिनियम से असंगत न हो।

89. अनुज्ञप्तिधारी, आयोग से, इन विनियमों के प्रावधानों के अनुरूप फोरम की स्थापना तथा उसकी क्रियाशीलता में उद्भूत होने वाली कठिनाइयों के निवारण हेतु मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण प्राप्त कर सकेगा।

90. इस विनियम में किया गया कोई भी प्रावधान आयोग को केन्द्रीय अधिनियम के प्रावधानों के अनुरूप ऐसी अन्य प्रक्रिया अपनाने से नहीं रोकगा 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 कारण अभिलिखित करते हुए, आवश्यक या समीचीन समझता हो।

91. इस विनियम का कोई भी प्रावधान आयोग को प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से उपभोक्ताओं के परिवेदना निवारण से संबंधित किसी ऐसे मामले को सुलझाने या अधिनियम के अधीन प्रदत्त किसी शक्ति का प्रयोग करने से प्रवारित नहीं करेगी, जिसके लिए कोई विनियम नही बनाये गये हो। आयोग ऐसे मामलों को, शक्ति और कृत्यों को उस तरह निराकृत कर सकेगा जैसा की वह उचित समझे।

92. इन विनियमों का कोई भी प्रावधान उपभोक्ताओं के अधिकारों एवं विशेषाधिकारों को प्रभावित नही करेगी जो उसे तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के, जिसमें उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 (वर्ष 1986 का क्रमांक 68) भी शामिल है, के अधीन प्राप्त हो।

<u>संशोधन करने की शक्ति</u>

93. आयोग, किसी भी समय इस विनियम के किसी उपबंध को परिवर्तित, परिवर्धित, परिष्कृत या संशोधित कर सकेगा।

<u>निरसन और व्यावृत्ति</u>

94. (i) छ.रा.वि.नि.आयोग (उपभोक्ताओं परिवेदना निवारण) विनियम 2007 एतद् द्वारा निरस्त एवं प्रतिस्थापित किया जाता है।

(ii) ऐसे निरसन से प्रभावित हुए बिना, निरसित विनियमों के अधीन किये गये कार्य, उठाये गये कदमों जिसमें पारित आदेश या जारी सूचनापत्र भी शामिल है, किया गया कोई निरीक्षण या दिये गये निर्देश इन विनियमों के संबंधित प्रावधान के अधीन किये गये, माने जावेंगे।

टीपः– इन विनियमों के हिन्दी रूपातंरण एवं अंग्रेजी संस्करण में अन्तर होने पर अंग्रेजी संस्करण को ही मूल माना जायेगा एवं प्रावधानों की व्याख्या या समझने में अंतर होने की दशा में अथवा इस संबंध में किसी विवाद की स्थिति में, आयोग का निर्णय अंतिम एवं बाध्यकारी होगा।

आयोग के आदेशानुसार,

(पी.एन.सिंह)
सचिव