

“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/ सी. ओ./रायपुर/17/2002.”

# छत्तीसगढ़ राजपत्र

( असाधारण )

प्राधिकार से प्रकाशित

क्रमांक 32]

रायपुर, मंगलवार, दिनांक 15 फरवरी 2005 – माघ 26, शक 1926

## छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग जी. ई. रोड, सिविल लाईन, रायपुर

रायपुर, दिनांक 15 फरवरी 2005

क्रमांक 4/सीएसईआरसी/2004 – विद्युत अधिनियम, 2003 (वर्ष 2003 का क्रमांक 36) की धारा 42 की उपधारा (5), (6) एवं (7) तथा धारा 181 की उपधारा (2) के खण्ड (अ) एवं (स) में प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग, छत्तीसगढ़ राज्य में अनुज्ञप्तिधारियों के मार्गदर्शन हेतु उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण के लिये फोरम सहित शिकायतों के निराकरण हेतु एक व्यापक प्रणाली की स्थापना, आयोग द्वारा विद्युत लोकपाल की नियुक्ति, शिकायतों के निपटारे के लिये लोकपाल द्वारा अपनाई जाने वाली कार्य प्रणाली और इससे प्रासंगिक तथा अनुषांगिक विषयों पर एतद् द्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है:—

छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों का निराकरण और फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना) विनियम, 2004

## अध्याय 1 : संक्षिप्त शीर्षक तथा प्रारम्भ

1. इस विनियम को छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों का निराकरण और फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना) विनियम, 2004 (वर्ष 2004 का क्रमांक 4) कहा जायेगा।
2. ये विनियम छत्तीसगढ़ राज्य क्षेत्र में अनुज्ञप्तिधारी से संबंधित अनुज्ञप्त क्षेत्र पर लागू होगा।
3. यह विनियम छत्तीसगढ़ शासन के राजपत्र में प्रकाशित होने के दिनांक से प्रभावशील होगा।

### परिभाषा :

4. इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो:
  - (ए) 'केन्द्रीय अधिनियम' से अभिप्रेत है, विद्युत अधिनियम, 2003 (वर्ष 2003 का क्रमांक 36);
  - (बी) 'अध्यक्ष' से अभिप्रेत है, फोरम का अध्यक्ष;
  - (सी) 'शिकायतकर्ता' से अभिप्रेत है—
    - (i) केन्द्रीय अधिनियम की धारा 2 के खण्ड (15) में परिभाषित एक उपभोक्ता, अथवा
    - (ii) नये कनेक्शन के लिए एक आवेदनकर्ता, अथवा
    - (iii) कोई पंजीकृत उपभोक्ता संस्था, अथवा
    - (iv) कोई अपंजीकृत उपभोक्ताओं की संस्था, जहां उपभोक्ताओं का समान हित हो, अथवा
    - (v) उपभोक्ता की मृत्यु हो जाने की दशा में, उसका वैध उत्तराधिकारी या प्रतिनिधि;
  - (डी) 'शिकायत' से अभिप्रेत है, शिकायतकर्ता द्वारा निम्न वर्णित उपभोक्ता शिकायतों के संबंध में दिया गया कोई अभ्यावेदन—
    - (i) विद्युत आपूर्ति में व्यवधान
    - (ii) वोल्टेज से संबंधित शिकायतें
    - (iii) लोड शेडिंग/अधिसूचित विद्युत कटौती
    - (iv) मीटर से संबंधित शिकायतें
    - (v) विद्युत बिल से संबंधित शिकायतें

- (vi) विद्युत आपूर्ति का विच्छेदन और पुनर्संयोजन
  - (vii) नये कनेक्शन में विलम्ब
  - (viii) 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, या निरीक्षण दल द्वारा की गई कार्यवाही;
- (ई) 'उपभोक्ता विवाद' से अभिप्रेत है ऐसा विवाद, जिसमें जिस व्यक्ति के विरुद्ध शिकायत की गई हो वह उस शिकायत में दर्शाये गये आरोपों को अस्वीकृत करता या विवादित मानता हो;
- (एफ) 'त्रुटि' से अभिप्रेत है, स्पष्टतः या विवक्षित रूप में, तत्समय में लागू किसी विधि या अनुबंध के अनुसरण में या विद्युत सेवा के संबंध में अनुज्ञप्तिधारी द्वारा वर्णित सेवा, उपकरण या सामग्री की गुणवत्ता, मात्रा, शुद्धता या स्तर को बनाये रखने में पाया गया दोष, अपूर्णता या कमी;
- (जी) विशेष तौर से और निबंधन की व्यापकता पर प्रभाव डाले बिना, 'विद्युत सेवा' से अभिप्रेत है, उपरोक्त को विद्युत प्रदाय, बिल करना, मीटर लगाना और विद्युत प्रदाय का अनुरक्षण तथा अन्य सभी संबद्ध उपसेवाएँ इत्यादि;
- (एच) 'विद्युत लोकपाल (ओम्बड्समैन)' से अभिप्रेत है, केन्द्रीय अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (6) के अनुसरण में आयोग द्वारा पदांकित या नियुक्त प्राधिकारी;
- (आई) 'फोरम' से अभिप्रेत है, केन्द्रीय अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (5) के अनुसरण में प्रत्येक वितरण अनज्ञप्तिधारी द्वारा उपभोक्ता की शिकायत के निराकरण के लिए गठित फोरम;
- (जे) 'व्यथा' (शिकायत) से अभिप्रेत है प्रभावित व्यक्ति द्वारा दायर किया गया परिवाद।
5. इन विनियमों में प्रयुक्त शब्द एवं अभिव्यक्तियाँ जिन्हे ऊपर परिभाषित नहीं है किया गया है, उनका वही अर्थ होगा जो केन्द्रीय अधिनियम या छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग (कार्य संचालन) विनियम 2004 में दिया गया हो।

## अनुच्छेद -2 : उपभोक्ता शिकायतों का निराकरण

### आंतरिक शिकायत निराकरण तंत्र (आई जी आर एम)

6. माने हुए अनुज्ञप्तिधारियों सहित प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी, को अधिनियम के अधिसूचित होने की तिथि के दो माह के भीतर एवं नये अनुज्ञप्तिधारी को वितरण अनुज्ञप्ति प्रदान करने की तारीख से छः माह के भीतर आयोग के अनुमोदन उपरांत उपभोक्ता शिकायत निराकरण तंत्र (जिसे आगे से अंतरिक उपभोक्ता निराकरण तंत्र (आई जी आर एम) ) कहा जावेगा, बनाना होगा।
7. आई.जी.आर.एम. में उपभोक्ता की शिकायतों के निराकरण का दायित्व अनुज्ञप्तिधारी के विनिर्दिष्ट अधिकारी को दिया जायगा तथा शिकायतों के निराकरण की समय सीमा एवं ऐसे निराकरण की रीति का भी उल्लेख होगा।
8. उपभोक्ता शिकायतों की श्रेणियाँ जिनपर आई.जी.आर.एम. के अनुसार कार्यवाही और निराकरण किया जाना है, उन्हे ऊपर विनियम 5 (ई) में 'शिकायत' की परिभाषा में शामिल किया गया है।
9. उपभोक्ता शिकायत का निराकरण प्रथमतः वितरण केन्द्र स्तर पर होगा। इस स्तर पर निम्न दाब उपभोक्ताओं संबंधित सभी शिकायतों पर कनिष्ठ अभियंता या सहायक अभियंता द्वारा कार्यवाही की जावेगी। उच्चदाब उपभोक्ताओं की बिलिंग से संबंधित शिकायतों पर अधीक्षण अभियंता एवं विद्युत व्यवधान से संबंधित शिकायतों पर कार्यपालन अभियंता द्वारा कार्यवाही की जावेगी।
10. यदि उपभोक्ता की शिकायत निराकरण प्रथम स्तर पर नहीं होता या वह की गई कार्यवाही से संतुष्ट नहीं है तो द्वितीय स्तर पर निम्नदाब उपभोक्ता सहायक अभियंता/कार्यपालन अभियंता से तथा उच्चदाब उपभोक्ता अधीक्षण अभियंता/मुख्य अभियंता से संपर्क कर सकेगा।
11. अनुज्ञप्तिधारी सुनिश्चित करेगा कि उपभोक्ताओं की सभी शिकायतों पर कार्यवाही तत्परता से हो और शिकायतों का निराकरण निर्धारित समय सीमा के अंदर हो जिससे कि उपभोक्ताओं को शिकायतों के निराकरण हेतु उच्च स्तर पर न जाना पड़े।

### अनुच्छेद – 3 : उपभोक्ता शिकायत निराकरण फोरम

12. माने हुए अनुज्ञप्तिधारी सहित प्रत्येक विद्यमान वितरण अनुज्ञप्तिधारी, इस विनियम की अधिसूचना की तिथि से दो माह के भीतर और कोई नया अनुज्ञप्तिधारी, वितरण अनुज्ञप्ति की स्वीकृति के दिनांक से छः माह के भीतर, केन्द्रीय अधिनियम की धारा 42 की उपधारा 5 के उपबन्धों के अधीन, आयोग से अनुमोदन लेकर, उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु एक या अधिक फोरम (शिकायत निराकरण फोरम) का गठन करेगा।
13. छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत मंडल (सी एस ई बी) फोरम का गठन रायपुर, बिलासपुर और जगदलपुर में करेगा। विद्यमान अन्य अनुज्ञप्तिधारियों/माने हुए अनुज्ञप्तिधारियों द्वारा गठित किये जाने वाले फोरम की संख्या और उनके स्थल का निर्णय, आयोग से अनुमोदन पर, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा लिया जा सकेगा।
14. निम्न रचना के अनुसार फोरम में, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा नियुक्त किये गये तीन सदस्य होंगे—
  - (ए) कार्यरत अधिकारी जो कि अधीक्षण अभियंता से कम स्तर का न हो या सेवानिवृत्त व्यक्ति, जो विद्युत अभियंत्रिकी में स्नातक हो एवं जिसे अधीक्षण अभियंता या उससे उच्च पद पर विद्युत वितरण के क्षेत्र में कार्य करने का न्यूनतम 20 वर्ष का अनुभव हो।
  - (बी) कार्यरत अधिकारी जो, संयुक्त निदेशक, वित्त/लेखा या वरिष्ठ लेखाधिकारी से कम स्तर का न हो या सेवानिवृत्त व्यक्ति जिसे कम से कम 10 वर्ष का विद्युत के क्षेत्र में वित्त/लेखा प्रभाग में कार्य करने का अनुभव हो एवं संयुक्त निर्देशक वित्त/लेखा या वरिष्ठ लेखाधिकारी या किसी अन्य वरिष्ठ पद पर कम से कम 5 वर्ष कार्य किया हो।
  - (सी) उपभोक्ताओं का प्रतिनिधि जो अधिमानतः आयोग द्वारा मान्यताप्राप्त उपभोक्ता समिति का पदाधिकारी हो।
15. वरिष्ठतम सदस्य फोरम के अध्यक्ष के रूप में कार्य करेगा। फोरम के सदस्यों को 3 वर्ष के लिए नियुक्त किया जाएगा और इस समयावधि में आयोग के पूर्वानुमोदन के बिना अनुज्ञप्तिधारी उन्हें नहीं बदलेगा।

#### फोरम द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया –

16. फोरम के सभी निर्णय उपस्थित सदस्यों के मत के अनुसार बहुमत की राय के आधार पर लिये जायेंगे। फोरम उपभोक्ता संगठनों को सुनवाई के दौरान उपस्थित रहने की अनुमति प्रदान कर सकता है।

17. 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 का निर्णायक मत होगा।
18. अध्यक्ष को फोरम के देखरेख तथा नियंत्रण हेतु सामान्य शक्तियां प्राप्त होंगी।
19. आयोग द्वारा समय-समय पर जारी निर्देशों का फोरम सम्यक रूप से अनुपालन करेगा।
20. किसी कारणवश फोरम में किसी सदस्य का पद रिक्त होने पर, अनुज्ञप्तिधारी, पद के रिक्त होने के दिनांक से एक माह के भीतर, रिक्त पद को भरने की कार्यवाही करेगा। केवल फोरम के गठन में किसी त्रुटिवश अथवा सदस्यों में से किसी पद के रिक्त होने के कारण, फोरम की कार्यवाही को अविधिमान्य नहीं समझा जावेगा।
21. फोरम, उपभोक्ता द्वारा लिखित में प्रेषित की गई या दाखिल की गई शिकायत फोरम के कार्यालय में प्राप्त करेगा। शिकायत को दाखिल करने हेतु फोरम कोई प्रपत्र विनिर्दिष्ट नहीं करेगा।
22. फोरम में निम्नलिखित द्वारा शिकायतें की जा सकती हैं –
  - (ए) किसी ऐसे उपभोक्ता द्वारा जो इस विनियम के परिशिष्ट-2 में वर्णित आंतरिक शिकायत निराकरण तंत्र में विनिर्दिष्ट प्रक्रिया के अनुसार अनुज्ञप्तिधारी द्वारा दिये गये समाधान से संतुष्ट नहीं है; अथवा
  - (बी) उच्च दाब उपभोक्ता, जिनका बिल या उसके किसी भाग पर विवाद हो और विवादित राशि रू. 20,000/- से अधिक हो। इसमें वे प्रकरण शामिल नहीं होंगे जिनमें विवादित राशि, गणना या लिपिकीय त्रुटि के कारण हो; अथवा
  - (सी) निम्न दाब उपभोक्ता, जिनका बिल या उसके किसी भाग पर विवाद हो और विवादित राशि रू. 20,000/- से अधिक हो। इसमें वे प्रकरण शामिल नहीं होंगे जिनमें विवादित राशि, गणना या लिपिकीय त्रुटि के कारण हो।
23. फोरम के कार्यालय द्वारा शिकायतकर्ता को शिकायत प्राप्ति की अभिस्वीकृति जारी की जायेगी।
24. (ए) फोरम द्वारा ऐसी शिकायत की एक प्रति वितरण अनुज्ञप्तिधारी/माने हुए अनुज्ञप्तिधारी के संबंधित कार्यालय को यह निर्देशित करते हुए भेजेगा कि वह 14 कार्य दिवस या फोरम द्वारा स्वीकृत ऐसी विस्तारित अवधि, जो 10 दिनों से अधिक न हो, के भीतर प्रकरण पर अपना पक्ष प्रस्तुत करे।
  - (बी) यदि अनुज्ञप्तिधारी का संबंधित कार्यालय, विनियम 25 के अनुसार उसे भेजी गई शिकायत की प्रति की प्राप्ति पर, शिकायत में अंतर्विष्ट अभिकथनों से इंकार या

विरोध करता है या फोरम द्वारा दिए गए समय के भीतर प्रकरण में अपना पक्ष प्रस्तुत करने की कोई कार्यवाही करने में लोप करता है या असफल रहता है तो फोरम उपभोक्ता विवाद को हल करने के लिए, –

(i) जहां वितरण अनुज्ञप्तिधारी शिकायत में अंतर्विष्ट अभिकथनों से इंकार या विरोध करता हो, तो शिकायतकर्ता और वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उसके ध्यान में लाये गये साक्ष्य के आधार पर कार्यवाही करेगा; अथवा

(ii) जहां वितरण अनुज्ञप्तिधारी, फोरम द्वारा दिए गए समय के भीतर अपना पक्ष प्रस्तुत करने की कार्यवाही करने में लोप करता है या असफल रहता है तो शिकायतकर्ता द्वारा उसके (फोरम के) ध्यान में लाए गए साक्ष्य के आधार पर फोरम एक-पक्षीय कार्यवाही करेगा।

(सी) यदि शिकायतकर्ता फोरम के समक्ष सुनवाई की दिनांक को उपस्थित रहने में असफल रहता है तो फोरम या तो शिकायत को व्यतिक्रम के लिए खारिज कर सकेगा या इसे गुणदोष के आधार पर विनिश्चित कर सकेगा।

25. समय-समय पर फोरम में प्राप्त सभी शिकायतों के शुद्ध तथा सही अभिलेख फोरम के कार्यालय में रखे जायेंगे।
26. आयोग द्वारा समय-समय पर विनिर्दिष्ट किसी शिकायत निराकरण प्रक्रिया का फोरम सम्यक रूप से अनुपालन करेगा।
27. फोरम द्वारा शिकायत पर निर्णय 30 दिन के भीतर दिया जायेगा तथा शिकायतकर्ता को निर्णय संसूचित किया जायेगा। फोरम अपने निर्णय के समर्थन में कारण बतायेगा।
28. विद्युत प्रदाय संबंधी उपभोक्ताओं को जारी किये जाने वाले बिलों पर और आयोग द्वारा समय-समय पर विनिर्दिष्ट की गई ऐसी अन्य रीति में, अनुज्ञप्तिधारी, फोरम के गठन तथा अस्तित्व का समय-समय पर प्रचार-प्रसार करेगा। उपभोक्ताओं को जारी बिलों के सम्यक रूप से मुद्रित करने के साथ अनुज्ञप्तिधारी के सभी कार्यालयों में फोरम के सदस्यों तथा संबन्धित अधिकारियों के नाम/पद, फोरम का पता, ई-मेल पता, फ़ैक्स नंबर एवं दूरभाष क्रमांक प्रदर्शित किये जायेंगे।
29. फोरम के कार्य हेतु अनुज्ञप्तिधारी, उचित कार्यालय-स्थान, सुविधा तथा आवश्यक अधीनस्थ स्टाफ देगा।
30. सदस्यों को देय वेतन या मानदेय एवं अन्य भत्ते और सेवा की अन्य शर्तें एवं निम्बन्धन अनुज्ञप्तिधारी पर भारित होंगे, जो इनके समय पर तथा नियमित भुगतान हेतु जिम्मेदार होगा।

31. इस विनियम के अनुसार कृत्यों का निर्वहन करने हेतु फोरम की सहायता के लिये आवश्यक कर्मचारियों एवं स्थापना खर्च सहित फोरम के सभी खर्च एवं व्ययों का वहन अनुज्ञप्तिधारी करेगा।
32. फोरम के कार्यालयीन खर्चों को अनुज्ञप्तिधारी की वार्षिक राजस्व आवश्यकता में दर्शाये गये खर्चों में दिखाना अनुमत होगा।

#### अध्याय 4 : विद्युत लोकपाल

##### विद्युत लोकपाल की नियुक्ति

33. आयोग, समय-समय पर ऐसे व्यक्ति या व्यक्तियों को, जैसा आयोग उचित समझे, केन्द्रीय अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (7) में वर्णित कृत्यों का निर्वहन करने हेतु "विद्युत लोकपाल" (इसके बाद लोकपाल कहा जायेगा) के रूप में नियुक्त अथवा नामनिर्दिष्ट कर सकेगा।
34. आयोग एक लोकपाल या प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी के लिए अलग-अलग लोकपाल या दो अथवा इससे अधिक वितरण अनुज्ञप्तिधारियों के लिए एक साझे का लोकपाल या लोकपालों को नियुक्त या नामनिर्दिष्ट कर सकेगा।
35. लोकपाल का चुनाव उन व्यक्तियों में से किया जायेगा, जिन्हें विधिक कार्य, अभियांत्रिकी, उद्योग, प्रशासन, प्रबंधन, प्रतिरक्षा सेवाएँ एवं उपभोक्ता मामलों जैसे किसी क्षेत्र का अनुभव एवं अभिदर्शन हो। प्रस्तावित व्यक्ति पूर्व की एक वर्ष की अवधि में किसी अनुज्ञप्तिधारी की गतिविधियों से सम्बद्ध नहीं होना चाहिये। लोकपाल के रूप में नियुक्त किये जाने वाले व्यक्ति की आयु, नियुक्ति के समय, बासठ वर्ष से अधिक नहीं होनी चाहिए।
36. 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 एक वर्ष के लिए बढ़ाई जा सकेगी।
37. नियुक्त लोकपाल को आयोग द्वारा निश्चित किया गया नियत शुल्क अथवा मानदेय का भुगतान किया जा सकेगा।
38. लोकपाल, अपना पद ग्रहण करने के पूर्व ऐसे प्रारूप में पद और गोपनीयता की शपथ लेगा और हस्ताक्षर करेगा, जैसा कि आयोग द्वारा विहित किया जाय। शपथ आयोग के अध्यक्ष द्वारा दिलाई जावेगी।



39. लोकपाल आयोग के कार्यालय से कार्य कर सकता है। अभ्यावेदनों के शीघ्र निपटारे के लिए, वह अपने कार्यक्षेत्र में ऐसे स्थानों पर बैठक आयोजित कर सकेगा, जैसा उसके द्वारा आवश्यक और उचित समझा जाय।
40. भारतीय दण्ड संहिता 1860 (1860 का क्रमांक 45) की धारा 21 के आशय के अंतर्गत, लोकपाल को एक लोकसेवक समझा जायेगा।
41. लोकपाल आयोग को कम से कम तीन माह की लिखित सूचना देकर अपना पद त्याग सकेगा। आयोग लोकपाल को एक माह की सूचना देकर उसकी अस्वस्थता के कारण असमर्थ हो जाने या दुराचरण के लिए कार्यालय से किसी भी समय हटा सकेगा।

परन्तु जब तक कि आयोग द्वारा जांच करने पर यह निष्कर्ष न निकले कि लोकपाल को ऐसे आधार या आधारों पर हटाया जाना चाहिये, लोकपाल को उसके कार्यालय से हटाया नहीं जायगा।

### विद्युत लोकपाल को अभ्यावेदन

42. यदि शिकायतकर्ता या अनुज्ञप्तिधारी, फोरम के आदेश या शिकायत के निराकरण न किये जाने से व्यथित हैं तो वह अंतिम आदेश या फोरम द्वारा शिकायत निवारण हेतु अधिकथित अवधि की समाप्ति से 30 दिवस के भीतर, आयोग द्वारा नियुक्त/नामनिर्दिष्ट लोकपाल को अभ्यावेदन दे सकेगा।
43. अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (5) के अंतर्गत गठित फोरम के द्वारा शिकायत का निराकरण न किये जाने पर लोकपाल, शिकायतकर्ता द्वारा दिये गये सभी अभ्यावेदनों को ग्रहण एवं उन पर विचार कर सकेगा। उपरोक्त के होते हुए भी, लोकपाल, अधिनियम के खण्ड X, XI, XII, XIV एवं XV सहित आयोग या किसी अन्य प्राधिकारी के समक्ष मौजूद या प्रस्तावित कार्यवाहियों से संबंधित किसी विषय वस्तु के अभ्यावेदन ग्रहण नहीं करेगा।
44. जब तक कि उपभोक्ता विहित रीति में, फोरम के आदेश के निबंधनों के अनुसार उसके द्वारा देय राशि का कम से कम एक तिहाई राशि का भुगतान न कर दे, विद्युत लोकपाल के पास कोई अभ्यावेदन दर्ज नहीं होगा और उसके अभ्यावेदन के सफल न होने की दशा में उपभोक्ता को शेष राशि पर अधिभार देने हेतु सहमति भी देनी होगी।
45. विद्युत लोकपाल, उक्त तीस दिवस की कालावधि के अवसान के पश्चात किसी भी स्पष्टीकरण को ग्रहण कर सकेगा यदि वह संतुष्ट हो जाता है कि इस कालावधि के भीतर अपील दर्ज न करने का पर्याप्त कारण विद्यमान था।

46. इस खण्ड के अध्यक्षीन रहते हुए, लोकपाल को दिया जाने वाला कोई अभ्यावेदन—
- (ए) लिखित में होगा,
  - (बी) उपभोक्ता अथवा अनुज्ञप्तिधारी, जैसा भी प्रकरण हो, द्वारा हस्ताक्षरित होगा,
  - (सी) उपभोक्ता/अनुज्ञप्तिधारी का नाम तथा पता प्रकट करेगा,
  - (डी) अनुज्ञप्तिधारी के शिकायत निवारण फोरम के अधिनिर्णय सहित शिकायत के विवरण धारण करेगा और,
  - (ई) किसी अन्य प्राधिकारी/विधि न्यायालय को की गई शिकायत के विवरण धारण करेगा।
47. लोकपाल, स्वविवेक पर ऐसा अभ्यावेदन स्वीकार कर सकेगा, जिसमें खण्ड 47 का अनुपालन न किया गया हो।
48. लोकपाल, आयोग के निर्देश के अधीन भी प्रकरण को ले सकेगा।
49. लोकपाल किसी भी समय अभ्यावेदन देने वाले उपभोक्ता/अनुज्ञप्तिधारी से निम्न की अपेक्षा कर सकेगा —
- (ए) अन्य जानकारी या दस्तावेजों का दिया जाना, या
  - (बी) अभ्यावेदन के पूरे या किसी भाग को शपथ पत्र पर सत्यापित किया जाना।
50. विनियम 50 के अधीन जब कोई अपेक्षा की जाये तो लोकपाल को समुचित समयावधि विनिर्दिष्ट करनी चाहिये, जिसके भीतर अपेक्षा का समाधान किया जाना हो।

### **अभ्यावेदन का वापस लिया जाना**

51. उपभोक्ता/अनुज्ञप्तिधारी, लोकपाल को वापस लेने की लिखित अधिसूचना देते हुए किसी भी समय, अपना अभ्यावेदन वापस ले सकेगा। अभ्यावेदन की वापसी केवल तभी प्रभावशील होगी, जब लोकपाल सहमति दे।

### **विद्युत लोकपाल के समक्ष प्रक्रिया**

52. अधिनियम एवं इस विनियम के प्रावधानों के अधीन शिकायत पर विचार किया जाना योग्य एवं उचित है अथवा नहीं, इस पर लोकपाल का निर्णय अंतिम होगा।

53. दोनों पक्षों को सुनवाई का अवसर देने के पश्चात्, लोकपाल, अभ्यावेदन पर निर्णय देगा।
54. कृत्यों के निर्वहन के प्रयोजन हेतु लोकपाल, अनुज्ञप्तिधारी अथवा अनुज्ञप्तिधारी के कर्मचारी, प्रतिनिधि या अभिकर्ता से, अभ्यावेदन पर निर्णय देने हेतु आवश्यक दस्तावेज, पुस्तकें, जानकारी, आंकड़े एवं विवरण प्रस्तुत करने की अपेक्षा कर सकेगा और ऐसी अपेक्षाओं का अनुज्ञप्तिधारी यथोचित यथायोग्य पालन करेगा।
55. अभ्यावेदन की प्राप्ति पर यदि लोकपाल ने परीक्षण प्रारम्भ कर दिया हो तो अभ्यावेदन में उठाये गये विषय पर अनुज्ञप्तिधारी द्वारा किसी न्यायालय में कार्यवाही प्रारम्भ नहीं की जानी चाहिए।
56. शिकायतकर्ता से अभ्यावेदन प्राप्ति की दिनांक से तीन माह के भीतर, लोकपाल, अभ्यावेदन पर अंतिम निर्णय देगा। तीन माह के भीतर अभ्यावेदन पर अंतिम निर्णय न दिये जाने की दशा में, यदि अनुज्ञप्तिधारी के कारण देरी हुई है तो अनुज्ञप्तिधारी द्वारा देय खर्च सहित, लोकपाल इसके कारण अभिलिखित करेगा। यदि देरी उपभोक्ता के कारण हुई हो तो विद्युत लोकपाल, प्रकरण के गुण-दोष के आधार पर, प्रकरण पर कार्यवाही करने या फिर अभ्यावेदन को निरस्त किये जाने का निर्णय ले सकेगा।
57. लोकपाल के अधिनिर्णय/अनुशंसा का, अनुज्ञप्तिधारी, सम्यक रूप से अनुपालन एवं क्रियान्वयन करेगा।

### **विद्युत लोकपाल द्वारा निष्पक्ष एवं साम्यतापूर्ण कार्य करना**

58. लोकपाल, पारदर्शिता और प्राकृतिक न्याय के सिद्धान्तों का सम्यक अनुपालन तथा विधि की सम्यक प्रक्रिया को सुनिश्चित करते हुए, कार्यप्रणाली अपनायेगा।
59. लोकपाल, निष्पक्ष एवं न्याय सम्मत रीति से शिकायत का निपटारा करेगा।

### **सहमति से निपटारे को प्रोत्साहन**

60. व्यावहारिक रूप से जितना जल्दी हो सके, किन्तु अभ्यावेदन प्राप्ति की दिनांक से एक सप्ताह से अधिक नहीं, लोकपाल दूसरे पक्ष को शिकायत की प्रति सहित सूचना की तामील करायेगा और मध्यस्थता या सुलह के द्वारा सहमति से निपटारा किये जाने हेतु प्रोत्साहित करने का प्रयास करेगा।
61. अभ्यावेदन के निबटारे को सुगम बनाने के आशय से, लोकपाल, ऐसी प्रक्रिया अपनायेगा जैसी वह उपयुक्त समझता हो।

62. जब मध्यस्थता से शिकायत का निपटारा होता है तो लोकपाल अनुशंसा करेगा, जिसे प्रकरण की परिस्थितियों में वह उचित समझता हो। अनुशंसा की प्रतियां उपभोक्ता तथा अनुज्ञप्तिधारी को भेजी जायेंगी।
63. यदि शिकायतकर्ता अनुशंसा को स्वीकार करता है तो वह अनुशंसा प्राप्ति के 15 दिवस के भीतर स्वीकृति की लिखित संसूचना भेजेगा। ऐसी संसूचना में वह स्पष्ट रूप से लिखेगा कि लोकपाल द्वारा अनुशंसा के रूप में दिया निराकरण पूर्णतः स्वीकार योग्य है और इससे उसकी शिकायत का पूर्ण एवं अंतिम रूप से निराकरण होता है।

### विद्युत लोकपाल का अंतिम आदेश

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

### विद्युत लोकपाल के अन्य कार्य

69. लोकपाल, आयोग से परामर्श कर, अपने कार्यालय का वार्षिक बजट तैयार करेगा और अनुमोदित बजट के अधीन व्यय की शक्तियों का प्रयोग करेगा। प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी द्वारा वहन किये जाने वाले व्यय का अंश आयोग द्वारा बताया जायेगा और इसे त्रैमासिक अग्रिम के रूप में दिया जायेगा।

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

## अध्याय 5 – प्रकीर्ण

### कठिनाई दूर करने की शक्तियां –

72. यदि इस विनियम के किन्हीं उपबंधों को प्रभावी करने में कोई कठिनाई उद्भूत होती है तो आयोग, सामान्य या विशेष आदेश द्वारा, जो कठिनाईयों को दूर करने के प्रयोजन के लिये आवश्यक या समीचीन हो और विद्युत अधिनियम, 2003 से असंगत न हो, अनुज्ञप्तिधारी को समुचित कार्यवाही करने का निर्देश दे सकेगा।
73. लोकपाल विनियम के अनुसार फोरम की स्थापना में उद्भूत किन्हीं कठिनाईयों को दूर करने के लिये अनुज्ञप्तिधारी, आयोग को एक आवेदन देकर यथोचित आदेश प्राप्त कर सकेगा।

### संशोधन करने की शक्ति

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

### अनुज्ञप्तिधारी और आयोग को रिपोर्ट

75. अनुज्ञप्तिधारी, लोकपाल और आयोग को प्रतिमाह निर्धारित प्रारूप में फोरम मासिक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा। जिस माह से रिपोर्ट संबन्धित है, उस माह की समाप्ति के बाद 15 दिवस के भीतर उसे प्रस्तुत किया जाना चाहिये।
76. वित्तीय वर्ष की प्रत्येक तिमाही के पश्चात् एक माह के भीतर, आयोग और प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी को लोकपाल एक तिमाही विवरण देगा। विवरण की कालावधि में प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी से संबन्धित प्रत्येक वर्ग में लोकपाल को प्राप्त अभ्यावेदनों की संख्या और उनके निराकरण की जानकारी प्रस्तुत की जायगी। विवरण का पत्रक आयोग विनिर्दिष्ट करेगा।
77. लोकपाल, वर्ष के दौरान किये गये कार्यों की मुख्य विशेषताओं को दर्शाते हुए, प्रत्येक वर्ष एक रिपोर्ट तैयार करेगा। केन्द्रीय अधिनियम की धारा 105 के अधीन आयोग की वार्षिक रिपोर्ट में सम्मिलित किये जाने हेतु, लोकपाल इस रिपोर्ट को आयोग को उपलब्ध करायेगा।

## फार्मों / नियमों की उपलब्धता

78. उपभोक्ताओं की सहूलियत हेतु अनुज्ञप्तिधारी अपने सभी कार्यालयों में निम्नलिखित सामग्री रखी जाना सुनिश्चित करेगा –
- (ए) छत्तीसगढ़ विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों का निराकरण, तथा फोरम एवं विद्युत लोकपाल की स्थापना) विनियम, 2004
  - (बी) शिकायतों के दर्ज करने के लिए विभिन्न फार्म।
  - (सी) विद्युत प्रदाय हेतु आवेदन फार्म।
  - (डी) नए कनेक्शनों की वरिष्ठता सूची।
  - (ई) विविध प्रभारों की अनुसूची।
  - (फ) विद्युत अधिनियम, 2003 (वर्ष 2003 का क्रमांक 36)
  - (जी) भारतीय विद्युत नियम, 1956
  - (एच) वायरिंग करने वाले अनुमोदित ठेकेदारों की सूची
  - (आई) लागू विद्युत टैरिफ तथा अधिभार/विद्युत शुल्क।
  - (जे) अनुज्ञप्तिधारी सूचना पटल पर अपने अधिकारियों के नाम, पते तथा दूरभाष क्रमांक का प्रदर्शन भी करेगा।
  - (के) बिल संग्रहण के लिए कार्यालयीन समय
  - (एल) बिजली कटौती का नियत समय
  - (एम) विभिन्न प्रकार की शिकायतों के अनुज्ञप्तिधारी द्वारा निराकरण हेतु निर्धारित समयावधि।

## अधोसंरचना तथा प्रशिक्षण

79. अनुज्ञप्तिधारी सुनिश्चित करेगा कि सभी शिकायतों को दर्ज करने हेतु केन्द्रीय शिकायत कक्ष सहित आवश्यक अधोसंरचना स्थापित कर दी गई है और यह कि शिकायतों का निराकरण विहित समयावधि में किया जाता है। अनुज्ञप्तिधारी की जिम्मेदारी होगी कि वह सुनिश्चित करे कि दूरभाष पर शिकायतों को ग्रहण करने

हेतु पर्याप्त लाइने ली गई हैं, शिकायत डेस्क में सदा कर्मचारी उपलब्ध हैं। यह भी सुनिश्चित करेगा कि सभी आवश्यक फार्म/नियम/प्रक्रियाएँ, इत्यादि हर-समय उपलब्ध हैं और वे सभी कदम उठाये गये हैं जिससे उपभोक्ताओं को अधिकारियों /कर्मचारियों के साथ व्यवहार में संतुष्टि होवे।

## व्यावृत्ति

80. इस विनियम की कोई बात आयोग को ऐसे किसी भी आदेश को पारित करने हेतु प्रदत्त अंतर्निहित शक्तियों को सीमित या अन्यथा प्रभावित नहीं करेगी जो न्याय के उद्देश्य प्राप्त करने अथवा आयोग की प्रक्रिया के दुरुपयोग रोकने के उद्देश्य से आवश्यक हो।
81. इस विनियम में किया गया कोई भी उल्लेख आयोग को केन्द्रीय अधिनियम के प्रावधानों के अनुरूपता में, मामलों में व्यवहार करने के लिए एक ऐसी 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।
82. इस विनियम में किया गया कोई भी उल्लेख, स्पष्टतया या परोक्ष रूप से आयोग को अधिनियम के अधीन किसी मामले में कार्यवाही करने से या शक्ति का प्रयोग करने से नहीं रोकगा जिसके लिए कोई विनियम निर्मित नहीं किया गया हो और आयोग इस तरह के मामले में ऐसी कार्यवाही, ऐसी शक्तियों का प्रयोग और कृत्य कर सकेगा, जैसा कि आयोग उचित समझे।
83. इस विनियम में किया गया कोई भी उल्लेख उपभोक्ता प्रतितोषण अधिनियम, 1986 (वर्ष 1986 का क्रमांक 68) सहित तत्समय में प्रभावशील किसी अन्य विधि के अंतर्गत दिये गये किसी उपभोक्ता के अधिकार या विशेषाधिकार को प्रभावित नहीं कर सकेगा।

**टीपः—** इस विनियम के हिन्दी संस्करण की अंग्रेजी संस्करण से प्रावधानों की व्याख्या या समझने में अंतर होने की दशा में, अंग्रेजी संस्करण (मूल संस्करण) का तात्पर्य सही माना जावेगा और इस संबंध में किसी विवाद की स्थिति में आयोग का निर्णय अंतिम एवं बाध्यकारी होगा।

आयोग के आदेशानुसार

(अजय श्रीवास्तव)  
उपसचिव