

“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/
तक. 114-009/2003/20-1-03.”

छत्तीसगढ़ राजपत्र

(असाधारण)

प्राधिकार से प्रकाशित

क्रमांक 346-अ]

रायपुर,, सोमवार,, दिनांक 22 दिसम्बर, 2007 – पौष 1, शक 1929

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

रायपुर,

दिनांक 22/12/2007

क्रमांक 24/सी.एस.ई.आर.सी./2007- 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 (r) एवं (s) में प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए तथा यथा संशोधित विद्युत नियम, 2005 के प्रावधानों के अनुसरण में, छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग, छत्तीसगढ़ राज्य में उपभोक्ता की शिकायतों के निराकरण हेतु एक व्यापक प्रणाली के निर्धारण के लिए अनुज्ञप्तिधारियों के मार्गदर्शन; जिसमें शिकायतों के निराकरण के लिये फोरम की स्थापना, विद्युत लोकपाल की नियुक्ति, फोरम व विद्युत लोकपाल द्वारा अपनायी जाने वाली कार्यप्रणाली तथा प्रासंगिक अनुषांगिक विषयों के लिए एतद् द्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है। ये विनियम इस विषय में पूर्व में जारी विनियम, जो दिनांक 15 फरवरी 2005 को अधिसूचित एवं 29 जुलाई 2007 को संशोधित हुए थे, को अतिष्ठापित करते हैं।

छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों का निराकरण) विनियम, 2007

अध्याय 1: संक्षिप्त शीर्षक तथा प्रारम्भ

1. इन विनियमों को छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों का निराकरण) विनियम, 2007 कहा जायेगा।
2. ये विनियम छत्तीसगढ़ राज्य में सभी अनुज्ञप्तिधारियों को, उनसे संबंधित अनुज्ञप्त क्षेत्र में लागू होंगे।
3. यह विनियम 'छत्तीसगढ़ राजपत्र' में प्रकाशित होने के दिनांक से प्रभावशील होंगे।

परिभाषा:

4. (1) इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो:
- (ए) 'अधिनियम' से अभिप्रेत है, विद्युत अधिनियम, 2003 (वर्ष 2003 का क्रमांक 36); एवं इसके संशोधन,
- (बी) 'प्रभावित (व्यथित) व्यक्ति' या शिकायतकर्ता से अभिप्रेत है, और इसमें सम्मिलित है ऐसे व्यक्ति जिन्हें नीचे (एफ) में दर्शाए अनुसार शिकायत 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) कोई पंजीकृत उपभोक्ता संस्था;
- (iv) कोई अपंजीकृत उपभोक्ताओं की संस्था या समूह, जहाँ उपभोक्ताओं का समान हित हो; एवं
- (v) उपभोक्ता की मृत्यु हो जाने की दशा में, उसका वैध उत्तराधिकारी या प्रतिनिधि
- (सी) 'अध्यक्ष' से अभिप्रेत है, फोरम का अध्यक्ष;
- (डी) 'आयोग' से अभिप्रेत है, अधिनियम की धारा 82 के अधीन गठित छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग;
- (ई) 'उपभोक्ता विवाद' से अभिप्रेत है, ऐसा विवाद, जहाँ लाइसेन्सधारी, जिसके विरुद्ध कोई शिकायत की जावे, शिकायत के तथ्यों से इन्कार करें या उसे विवादित बतावें
- (एफ) 'व्यथा या शिकायत' से अभिप्रेत है, ऐसी व्यथा या शिकायत जिसका सम्बन्ध निम्न विषयों से 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 पुनर्संयोजन;
- (vii) नये कनेक्शन में विलम्ब;
- (viii) आयोग द्वारा वितरण अनुज्ञप्तिधारियों के लिए निर्धारित कार्यान्वयन के मानकों की अनुपलब्धि; एवं
- (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।
- (जी) 'विद्युत लोकपाल' से अभिप्रेत है, अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (6) के अनुसरण में आयोग द्वारा पदांकित या नियुक्त प्राधिकारी;
- (एच) 'फोरम' से अभिप्रेत है, अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (5) के अनुसरण में प्रत्येक वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा गठित 'उपभोक्ता शिकायत निराकरण हेतु फोरम';
- (आई) इन विनियमों में 'अनुज्ञप्तिधारी' से तात्पर्य हैं कोई 'वितरण अनुज्ञप्तिधारी' और छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत मंडल और उसका उत्तराधिकारी वितरण अनुज्ञप्तिधारी।
- (जे) '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 2004 में दिया गया हो।

अध्याय 2

उपभोक्ता के अधिकार एवं शिकायतों का निराकरण

5. अनुज्ञप्तिधारी का प्रत्येक उपभोक्ता अत्यंत किफायती एवं प्रभावी सेवा और आयोग द्वारा बनाये गये विद्युत वितरण कार्यान्वयन हेतु मानक विनियम में निर्धारित मानकों के अनुरूप सेवा, का पात्र होगा।
6. अनुज्ञप्तिधारी एक त्वरित, प्रभावी एवं पारदर्शी उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रक्रिया स्थापित करेगा जिसका पालन उसके संगठन में प्रत्येक स्तर पर होगा। इस तंत्र की प्रभाव शीलता का सतत आंकलन हेतु एक अनुश्रवण तंत्र भी रहेगा।
7. अनुज्ञप्तिधारी उपभोक्ता शिकायतों के निराकरण हेतु सूचना प्रौद्योगिकी का प्रभावी उपयोग करेगा। वह मुख्य उपभोक्ता केन्द्रों पर उपभोक्ताओं की शिकायतों की केन्द्रीकृत प्राप्ति एवं उनके निराकरण के अनुश्रवण तथा उपभोक्ताओं की सामान्य सहायता हेतु सहायता केन्द्रों की स्थापना करेगा। जिनमें सूचना प्रौद्योगिकी का उपयोग होगा।

अध्याय-3 उपभोक्ता शिकायत निराकरण फोरम

8. प्रत्येक वितरण अनुज्ञप्तिधारी, अनुज्ञप्ति की स्वीकृति के दिनांक से छःमाह के भीतर अधिनियम की धारा 42 की उपधारा 5 के उपबन्धों के अधीन, इन विनियम के अनुसार उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु एक या अधिक फोरम (शिकायत निराकरण फोरम) आयोग के अनुमोदन से स्थापित करेगा।
9. गठित किये जाने वाले फोरम की संख्या और उनके स्थल के बारे में निर्णय, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा आयोग के अनुमोदन से लिया जा सकेगा।

फोरम का गठन:

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 की संरचना निम्नानुसार होगी :-
 - (ए) पूर्णकालिक सदस्य, जिनकी संख्या 2 से अधिक नहीं होगी, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा निम्न व्यक्तियों में से नियुक्त किये जावेगे:
 - (i) वितरण अनुज्ञप्तिधारी का कोई अधिकारी, जो अधीक्षण अभियंता या समकक्ष हो, 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 अधिकारी जो उप निदेशक, वित्त/लेखा या वरिष्ठ लेखा अधिकारी/वरिष्ठ विधि अधिकारी या समकक्ष से कम स्तर का न हो, तथा जिसे विद्युत क्षेत्र के वित्त/लेखा/विधि संबंधी कार्यों का कम से कम दस वर्ष का अनुभव हो।
 - (बी) आयोग द्वारा एक स्वतंत्र सदस्य नामित 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।
 - (सी) उपरोक्त 10(ए) (i) में वर्णित सदस्य फोरम का अध्यक्ष होगा।
11. (ए) उपरोक्त 10(ए) (i) और (ii) में यथा उल्लेखित फोरम के सदस्य/सदस्यों की नियुक्ति अनुज्ञप्तिधारी द्वारा 2 वर्ष की अवधि के लिये की जावेगी, और उसे उस अवधि में सिवाय आयोग के पूर्वानुमोदन या अधिवार्षिकी आयु पूर्ण करने की दशा को छोड़कर किसी अन्य दशा में अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रतिस्थापित नहीं किया जावेगा। 10 (बी) के अन्तर्गत नामित होने वाला फोरम का सदस्य अंशकालिक सदस्य होगा जो आयोग द्वारा 2 वर्षों के लिये नामित किया जावेगा।
 - (बी) अनुज्ञप्तिधारी द्वारा नियुक्त फोरम के सदस्य अपने कार्यकाल के दौरान किसी और पद को धारण नहीं करेंगे।
 - (सी) फोरम का कोई भी सदस्य नियुक्तकर्ता/नाम निर्देशक प्राधिकारी द्वारा पद से हटाया जा सकेगा यदि:-
 - (i) वह दिवालिया घोषित हो जावे; या

- (ii) ऐसे किसी अपराध के लिए दण्डित किया जावे, 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 दुरुपयोग किया हो, जिससे कि उसके अपने पद पर कायम रहना जनहित के प्रतिकूल है; या
- (vi) वह गंभीर 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।

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

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।

फोरम द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया

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 का मत निर्णायक होगा।
14. फोरम के सभी निर्णय, जहां तक संभव हो, सर्वसम्मति से लिये जायेंगे अथवा उपस्थित सदस्यों के मत के अनुसार बहुमत की राय के आधार पर लिये जायेंगे।
15. फोरम के गठन में किसी त्रुटि अथवा सदस्यों के किसी पद के रिक्त होने के ही कारण, फोरम की कार्यवाही को अनियमित (invalid) नहीं समझा जावेगा।
16. प्रभावित व्यक्ति द्वारा कठिनाई/शिकायत, फोरम के समक्ष स्वयं उपस्थित होकर या डाक द्वारा की जा सकेगी। फोरम, प्राप्त शिकायतों का सही एवं उचित अभिलेख रखेगा।
17. शिकायत लिखित रूप में सादे कागज़ में प्रस्तुत की जा सकती है, जिनमें निम्नलिखित तथ्य सम्मिलित हो:-
- (i) शिकायतकर्ता का नाम व पूर्ण पता,
 - (ii) अनुज्ञप्तिधारी का शिकायत केंद्र/आफिस का नाम जिससे प्रकरण संबंधित है,
 - (iii) विद्युत कनेक्शन का प्रकार व नम्बर,
 - (iv) शिकायत का विवरण
 - (v) 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
 - (vi) शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर

18. फोरम के कार्यालय द्वारा शिकायतकर्ता को शिकायत की प्राप्ति की अभिस्वीकृति यदि वह स्वयं हो तो उसे तत्काल व्यक्तिगत रूप से एवं डाक से प्राप्त शिकायत की अभिस्वीकृति प्राप्ति का दिनांक व क्रमांक सहित प्रेषित की जावेगी। डाक द्वारा भेजी जाने वाली पावती अधिक से अधिक अगले कार्य दिवस में प्रेषित की जावेगी।
19. विद्युत देयकों में, लिपिकीय या गणना में त्रुटि के कारण विवादित प्रकरणों को छोड़कर, उच्चदाब/निम्नदाब, घरेलू उपभोक्ताओं के अतिरिक्त एवं औद्योगिक उपभोक्ताओं के एक हजार से अधिक राशियों के विवादित होने तथा घरेलू, कृषि अथवा कृषि कार्य (Agriculture allied) से संबंधित उपभोक्ताओं के रूपए 500/- से अधिक की राशियों के विवादित होने की स्थिति में ऐसे प्रकरणों को फोरम स्वीकार्य कर सकता है।
20. फोरम निम्न विषयों से संबंधित शिकायतों को छोड़कर अन्य सभी शिकायतों पर विचार करेगा।
 - (i) अधिनियम की धारा 126 में यथा परिभाषित विद्युत के अनधिकृत उपयोग;
 - (ii) अधिनियम की धारा 135 से 139 के अधीन अपराध एवं शास्तियाँ; और
 - (iii) 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।

स्पष्टीकरण: 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 नहीं पड़ेगा।

21. फोरम ऐसे मामलों को विचार में नहीं लेगी जहाँ उसी विषय से संबंधित, उसी प्रभावित व्यक्ति और अनुज्ञप्तिधारी के मध्य कोई कार्यवाही किसी न्यायालय, अधिकरण, आयोग, मध्यस्थ या किसी और समक्ष प्रधिकारी के समक्ष लंबित हो या जिसके संबंध में कोई डिब्री या अवार्ड या अंतिम आदेश, ऐसे न्यायालय, अधिकरण, आयोग, मध्यस्थ या प्राधिकारी द्वारा पारित किया जा चुका हो।
22. (ए) किसी शिकायत की प्राप्ति के पश्चात फोरम सर्वप्रथम यह संतुष्टि करेगा कि क्या प्रथम दृष्टया कोई शिकायत बनता है? यदि वह पाता है कि शिकायत निराकरण योग्य है तो वह उसे पंजीबद्ध करेगा एवं पंजीयन क्रमांक आवंटित करेगा और शिकायत की प्राप्ति से दो कार्यालयीन दिनों के भीतर उसे शिकायतकर्ता को संसूचित करेगा। यदि यह पाया जावे कि शिकायत तंग करने वाली अथवा प्रथम दृष्टया सारहीन है और जिस पर विचार नहीं किया जा सकता तो फोरम शिकायतकर्ता को शिकायत के 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। परंतु यदि शिकायतकर्ता चाहे तो उसे सुनवाई हेतु मौका दिया जावेगा।
 - (बी) फोरम शिकायत की प्राप्ति से तीन दिनों के भीतर अनुज्ञप्तिधारी के संबंधित अधिकारी को शिकायत की प्रतिलिपि/सारांश शिकायत के साथ नोटिस जारी कर उससे निम्न बिन्दुओं पर अपना उत्तर, विशेष कर नोटिस जारी होने की दिनांक से अधिकतम सात कार्य दिनों के भीतर प्रस्तुत करने की अपेक्षा करेगा:-
 - (i) क्या शिकायत का निपटारा उनके द्वारा किया जा सकता है ?
 - (ii) यदि निपटारा सम्भव न हो, तो उसके कारण ?
 - (सी) शिकायत का निपटारा करने के उद्देश्य से फोरम उपयुक्त मामलों में संबंधित अधिकारी को विचार विमर्श के लिये बुला सकेगा। यदि विचार विमर्श से मामले का निपटारा हो जाता है तो वह उसे निर्णय की भाँति अभिलेखित करेगा और उसे शिकायतकर्ता एवं अनुज्ञप्तिधारी को संसूचित करेगा।

- (डी) यदि फोरम इस निष्कर्ष पर पहुंचे कि शिकायत के निपटारे के लिये शिकायतकर्ता और संबंधित अधिकारी को सुनना आवश्यक है, तो वह उन्हें प्रकरण का पूर्ण विवरण और दस्तावेजों, यदि कोई हो अथवा जैसा वह आवश्यक समझे, के साथ आहूत करेगा।
- (ई) (i) यदि अनुज्ञप्तिधारी का संबंधित अधिकारी, उसे उपरोक्त खण्ड (बी) के अधीन अग्रेषित शिकायत की प्रतिलिपि/सारांश की प्राप्ति के उपरांत भी कार्यवाही करने या उत्तर प्रस्तुत करने में असमर्थ रहे, तो फोरम शिकायतकर्ता द्वारा उसके समक्ष प्रस्तुत साक्ष्य के आधार पर शिकायत का एक पक्षीय निपटारा कर सकेगा।
(ii) उपस्थित होने में चूक करने 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 निराकरण कर सकेगा।
- (एफ) यदि शिकायतकर्ता सुनवाई के दिन उपस्थित ना हो, तो फोरम इस चूक के कारण शिकायत को या तो खारिज कर सकेगा या गुण दोष के आधार पर उसका एकतरफा निपटारा कर सकेगा।
- (जी) फोरम किसी उपभोक्ता संगठन को उपभोक्ता 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 कोई अशासकीय संस्था के प्रतिनिधि को उपस्थित रहने की अनुमति दे सकेगा।
- (एच) 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 की सहायता लेने का हकदार होगा।
- (आई) प्रकरण के पंजीयन से लेकर आदेश पारित करने तक की सम्पूर्ण प्रक्रिया के लिये समय सीमा 30 दिनों की होगी। फोरम यह सुनिश्चित करेगा कि प्रकरण का निपटारा इस समय सीमा में किया जावे एवं प्रकरण की सुनवाई के दौरान सामान्यतः पेशी न बढ़ाई जावे। किसी भी मामले में विलम्ब की दशा में, फोरम, विस्तार से विलम्ब होने का कारण बताते हुये विद्युत लोकपाल को सूचित करेगा।
- (जे) किसी शिकायत पर विचार के दौरान फोरम अनुज्ञप्तिधारी के किसी भी अभिलेख को, जो शिकायत से संबंधित हो, आहूत कर सकेगा।
- (के) यदि आवश्यक समझे तो फोरम उपभोक्ता अथवा अनुज्ञप्तिधारी की वैद्युत स्थापना का निरीक्षण कर सकेगा और ऐसे निरीक्षणों के निष्कर्ष अभिलेखित करेगा। फोरम अनुज्ञप्तिधारी के संबंधित अधिकारी को निर्देश दे सकेगा कि शिकायत के त्वरित निराकरण 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 नहीं किया जावेगा।

(एल) फोरम की पूर्ण कार्यवाही हिन्दी भाषा में होगी।

23. यदि किसी प्रकरण में आवश्यक हो तो फोरम किसी शिकायत के निपटारे हेतु वितरण अनुज्ञप्तिधारी के उच्च अधिकारियों से विचार विमर्श कर सकेगा।
24. 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।
25. प्रभावित व्यक्ति के अनुरोध पर फोरम, शिकायत के लंबित रहते ऐसा अंतरिम आदेश दे सकेगा, जो वह उचित समझे।
26. फोरम अपने आदेश की प्रति प्रभावित व्यक्ति, अनुज्ञप्तिधारी के संबंधित अधिकारी और संबंधित अधिकारी के ठीक उच्च अधिकारी को सूचना के लिये प्रेषित करेगा।
27. फोरम अपने आदेश का पुनर्विलोकन स्वप्ररेणा से किसी भी समय अथवा किसी पक्षकार के आवेदन पर आदेश पारित होने के 30 दिनों के भीतर, निम्नलिखित आधारों पर कर सकेगा:—
 - (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 नहीं था या उसके द्वारा प्रस्तुत नहीं 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 का अनुज्ञप्तिधारी का कर्तव्य

28. अनुज्ञप्तिधारी का संबंधित अधिकारी फोरम के आदेशों का पालन आदेश में विनिर्दिष्ट समयावधि के भीतर करेगा और उसका क्रियान्वयन करेगा। आदेश में कोई समयावधि नहीं दिये जाने की स्थिति में, प्रकरण की प्रकृति के अनुसार 30 दिवस की अवधि में निराकरण सुनिश्चित किया जायेगा। विशिष्ट प्रकरण में, 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।
29. 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।
30. फोरम अपने आदेशों के परिपालन संबंधी अभिलेख रखेगा और प्रतिमाह उसका पुनर्विलोकन करेगा। यदि आदेशों का पालन नहीं 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।

सामान्य:—

31. अध्यक्ष को फोरम के पर्यवेक्षण तथा नियंत्रण हेतु सामान्य शक्तियां प्राप्त होंगी।
32. शिकायतों के अधिक कारगर एवं प्रभावी निराकरण हेतु आयोग द्वारा समय-समय पर जारी सामान्य निर्देशों का फोरम सम्यक रूप से अनुपालन करेगा।
33. 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, उनका प्रचार-प्रसार करेगा। फोरम के सदस्यों के नाम, उनके पते और दूरभाष क्रमांक अनुज्ञप्तिधारी अपने ऐसे सभी कार्यालयों में जहाँ उपभोक्ता संबंधी कार्य होते हों, 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।
34. फोरम, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अपने उपभोक्ताओं के शिकायतों के निपटारे के 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 के सम्बंध में संवेदनशील बनाने हेतु आवश्यक दिशा-निर्देश जारी किये जाएं।
35. फोरम के कार्य हेतु अनुज्ञप्तिधारी, उचित कार्यालय-स्थान, सुविधा तथा आवश्यक अधीनस्थ स्टाफ देगा।
36. 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।
37. 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।
38. फोरम पर किये गये व्यय को अनुज्ञप्तिधारी की वार्षिक राजस्व आवश्यकता में दर्शाया जाएगा और ऐसा व्यय राजस्व आवश्यकता में मान्य होगा।

अध्याय 4 विद्युत लोकपाल

विद्युत लोकपाल की नियुक्ति

39. आयोग, समय-समय पर ऐसे व्यक्ति को, जैसा आयोग उचित समझे, केन्द्रीय 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।
40. प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी के लिए अलग-अलग लोकपाल या दो अथवा इससे अधिक वितरण अनुज्ञप्तिधारियों के लिए एक ही लोकपाल नियुक्त या नामनिर्दिष्ट किये जा सकेंगे।
41. लोकपाल का चुनाव उन व्यक्तियों में से किया जायेगा, जिन्हें विधिक कार्य, अभियांत्रिकी, उद्योग, प्रशासन, प्रबंधन, प्रतिरक्षा सेवाएँ 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, 62 वर्ष से अधिक नहीं होनी चाहिए।

42. लोकपाल के रूप में नियुक्ति किये जाने हेतु प्रस्तावित व्यक्ति को नियुक्ति के पूर्व दो वर्ष की अवधि में किसी अनुज्ञप्तिधारी की गतिविधियों से सम्बद्ध नहीं होना चाहिये।
43. 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।
44. लोकपाल आयोग को कम से कम एक माह की लिखित सूचना देकर अपना पद त्याग सकेगा।
45. लोकपाल, अपना पद ग्रहण करने के पूर्व ऐसे निम्न प्रारूप में पद और गोपनीयता की शपथ लेगा और हस्ताक्षर करेगा। शपथ आयोग के अध्यक्ष द्वारा दिलाई जावेगी।

पद की शपथ

“मैं छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग में विद्युत लोकपाल के पद पर नियुक्ति होने पर, ईश्वर की शपथ लेता हूँ/सत्यनिष्ठा से यह वचन देता हूँ कि मैं बिना किसी भय, पक्षपात, रागद्वेष अथवा दबाव के अपनी पूरी योग्यता, ज्ञान, जानकारी एवं सूझबूझ से, उचित ढंग एवं श्रद्धा के साथ अपने कर्तव्य का संविधान एवं विधि सम्मत पालन एवं निर्वहन करूँगा।”

46. भारतीय दण्ड संहिता 1860 (1860 का क्रमांक 45) की धारा 21 के आशय के अंतर्गत, लोकपाल को एक लोकसेवक माना जायेगा।
47. लोकपाल को आयोग द्वारा समय समय पर नियत शुल्क अथवा मानदेय का भुगतान किया जाएगा।
48. लोकपाल आयोग के कार्यालय से, अथवा ऐसे किसी अन्य स्थान से जैसा की आयोग द्वारा निश्चित किया जावे, अपना कार्य कर सकेगा। अभ्यावेदनों के शीघ्र निपटारे के लिए, वह अपने कार्यक्षेत्र में ऐसे स्थानों पर बैठक आयोजित कर सकेगा, जैसा उसके द्वारा आवश्यक समझा जाय।
49. **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 व्यक्ति:-
 - (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 इतना दुरुपयोग 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 नहीं 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।

विद्युत लोकपाल को अभ्यावेदन

50. यदि शिकायत कर्ता फोरम के आदेश से संतुष्ट नहीं है तो वह ऐसे आदेश के दिनांक से 30 दिवस के भीतर, लोकपाल को अभ्यावेदन दे सकेगा।

तथापि विद्युत लोकपाल, उक्त तीस दिवस की कालावधि के अवसान 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।

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

52. 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 नहीं 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।

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

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

(बी) उसमें शिकायत कर्ता का नाम तथा पता रहेगा;

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

(डी) 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।

54. लोकपाल का कार्यालय निम्नलिखित रीति से अभ्यावेदन प्राप्ति की अभिस्वीकृति देगा:—

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

(ii) यदि अभ्यावेदन डाक या कुरियर से प्राप्त हो तो उसी दिन अथवा अगले कार्यदिवस को।

55. (1) लोकपाल किसी भी समय अभ्यावेदन देने वाले शिकायत कर्ता से निम्न की मांग कर सकेगा:—

(ए) अतिरिक्त जानकारी या दस्तावेज उपलब्ध कराने, अथवा

(बी) 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 शिकायत कर्ता 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।

56. शिकायत कर्ता, 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।

विद्युत लोकपाल के समक्ष प्रक्रिया

57. अधिनियम एवं इन विनियमों के अध्यक्षीन, लोकपाल का निर्णय कि क्या कोई अभ्यावेदन, उसके द्वारा विचार किये जाने योग्य एवं उचित है अथवा नहीं; अंतिम होगा।
58. अभ्यावेदन के पक्षकारों को सुनवाई का अवसर देने के पश्चात ही लोकपाल, अभ्यावेदन पर अपना निर्णय देगा।
59. लोकपाल, अनुज्ञप्तिधारी शिकायत कर्ता से अभ्यावेदन पर निर्णय देने हेतु आवश्यक दस्तावेज, पुस्तकें, जानकारी, आंकड़े एवं विवरण प्रस्तुत करने की अपेक्षा कर सकेगा और ऐसी अपेक्षाओं का अनुज्ञप्तिधारी/ शिकायत कर्ता विधिवत पालन करेगा।
60. यदि लोकपाल ऐसा आवश्यक समझता है तो उपभोक्ता अथवा अनुज्ञप्तिधारी की वैद्युत स्थापना का निरीक्षण कर सकेगा और ऐसे निरीक्षणों के निष्कर्ष अभिलेखित करेगा। 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 सारवान पाये जाने अथवा न पाये जाने के आधार पर लोकपाल द्वारा वापस किया जावेगा अथवा नहीं किया जावेगा।
61. अभ्यावेदन प्राप्ति की दिनांक से तीन माह के भीतर, लोकपाल, अभ्यावेदन का निपटारा करेगा। तीन माह के भीतर अभ्यावेदन पर अंतिम निर्णय न दिये जाने की स्थिति में लोकपाल विलम्ब के कारण अभिलिखित करेगा। यदि अनुज्ञप्तिधारी के कारण विलम्ब हुआ है तो लोकपाल, अनुज्ञप्तिधारी विरुद्ध व्यय की राशि के भुगतान हेतु भी आदेशित कर सकेगा। यदि विलम्ब शिकायत कर्ता के कारण हुआ है और अन्तिम आदेश भी अभ्यावेदक के विरुद्ध पारित हो, तो लोकपाल शिकायत कर्ता के विरुद्ध अनुज्ञप्तिधारी को देय खर्च के लिए आदेश पारित कर सकेगा।
62. लोकपाल किसी भी स्तर पर अभ्यावेदन निरस्त कर सकेगा यदि उसे यह लगे कि यह अभ्यावेदन:—
- (i) तंग करने वाला, बनावटी और दुर्भावनापूर्ण है,

- (ii) बिना किसी पर्याप्त कारण के हैं, या
 - (iii) अभ्यावेदन करने वाले व्यक्ति द्वारा समुचित सावधानी के साथ उसे प्रस्तुत नहीं किया गया है।
63. लोकपाल, पारदर्शिता और प्राकृतिक न्याय के सिद्धान्तों का सम्यक अनुपालन तथा विधि की सम्यक प्रक्रिया को सुनिश्चित करते हुए, कार्यप्रणाली अपनायेगा।
64. लोकपाल समस्त कार्यवाहियों के लिये यथा सम्भव हिन्दी भाषा का प्रयोग करेगा।

सहमति द्वारा निराकरण को प्रोत्साहन

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

67. यदि अभ्यावेदनकर्ता एवं अनुज्ञप्तिधारी के मध्य कोई सहमति बनती है और उस सहमति के द्वारा शिकायत का निपटारा 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।
68. यदि अभ्यावेदन का निपटारा अनुज्ञप्तिधारी और अभ्यावेदनकर्ता के मध्य आपसी सहमति से नहीं हो पाता, तब लोकपाल प्रकरण की सुनवाई की कार्यवाही करेगा और सुनवाई का स्थान, तिथि और समय निश्चित करेगा।
69. 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 पर विचार कर, सभी तथ्य दर्शाते हुए विस्तृत आदेश पारित करेगा।
70. उपभोक्ताओं के विवादों का निराकरण 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 सुसंगतता होगा।
71. आदेश लिखित में होगा और उसमें शिकायतकर्ता के लिए यदि कोई आर्थिक क्षतिपूर्ति हो, तो उसके सहित, अनुतोष की प्रकृति का वर्णन होगा।
72. आदेश की प्रति अभ्यावेदनकर्ता एवं अनुज्ञप्तिधारी दोनों को भेजी जायेगी तथा आदेश उन पर बंधनकारी होगा।
73. अभ्यावेदनकर्ता या अनुज्ञप्तिधारी आदेश की प्राप्ति से तीस (30) दिनों के भीतर लोकपाल के समक्ष पुनर्विलोकन हेतु आवेदन प्रस्तुत कर सकेगा। लोकपाल अपने आदेश का पुनर्विलोकन स्वप्रेरणा से किसी भी समय कर सकता है।
74. लोकपाल अपने आदेश का पुनर्विलोकन निम्नलिखित आधारों पर कर सकेगा :-
- (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 उस व्यक्ति के ज्ञान में नहीं थी, या

- (ii) किसी भूल या गलती के कारण जो अभिलेख देखने से ही प्रकट होती हो, या
- (iii) किसी अन्य पर्याप्त कारण से।

विद्युत लोकपाल के अन्य कार्य

- 75. 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।
- 76. 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।

अनुज्ञप्तिधारी का आदेशों का अनुपालन सुनिश्चित करने का उत्तरदायित्व

- 77. 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 निराकरण 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 आदेशों के अनुपालन की समीक्षा करेगा और आदेशों का पालन न होने की स्थिति में आयोग को ऐसी अवहेलना पर प्रतिवेदन सौपेगा।
- 78. 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 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।

अध्याय 5 प्रकीर्ण

कठिनाई दूर करने की शक्तियां

- 79. 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।
- 80. 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।
- 81. 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।

82. इस विनियम का कोई भी प्रावधान आयोग को प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से उपभोक्ताओं के शिकायतों के निराकरण 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 नहीं बनाये गये हो। आयोग ऐसे मामलों को, शक्ति और कृत्यों को उस तरह निपटा सकेगा जैसा की वह उचित समझे।
83. इन विनियमों की कोई भी बात उपभोक्ताओं के अधिकारों एवं विशेषाधिकारों को प्रभावित नहीं 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।

अनुज्ञप्तिधारी और आयोग को प्रतिवेदन

84. फोरम प्रतिमाह अनुज्ञप्तिधारी, लोकपाल और आयोग को शिकायतों के निपटारे का मासिक प्रतिवेदन आयोग द्वारा निर्धारित प्रारूप में प्रस्तुत करेगा। मासिक प्रतिवेदन जिस माह से संबंधित है, उस माह की समाप्ति के 7 दिवस के भीतर उसे प्रस्तुत किया जाना चाहिये। यह प्रतिवेदन विनियम 30 के अधीन फोरम द्वारा आयोग को प्रेषित किये जाने हेतु अपेक्षित प्रतिवेदन के अतिरिक्त होगा।
85. लोकपाल, उसके द्वारा निपटाये गये प्रकरणों के संबंध में त्रैमासिक प्रतिवेदन आयोग के समक्ष प्रस्तुत करेगा। वह, अपने द्वारा पिछले छः माह में निपटाये गये उपभोक्ताओं की शिकायतों की प्रकृति के संबंध में विस्तृत जानकारी, शिकायतों के निपटारे 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।
86. 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 आयोग को उपलब्ध करायेगा।

संशोधन करने की शक्ति

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

निरसन और व्यावृत्ति

88. (i) छ.रा.वि.नि.आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों का निराकरण और फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना) विनियम 2004 और वर्ष 2005 में जारी इसका प्रथम संशोधन एतद् द्वारा निरस्त किया जाता है और इन विनियमों द्वारा 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 वहाँ तक जहाँ तक वे इन विनियमों के प्रावधानों से असंगत न हो, इन विनियमों के संबंधित प्रावधान के अधीन किये गये, माने जावेंगे।

टीप:- इन विनियमों 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

**(एन.के.रूपवानी)
सचिव**