

## अधिसूचना

सं. राविविआ/सचिव/विनियम 15

दिनांक: 3.11.2003

विद्युत् अधिनियम, 2003 (2003 का 36) की धारा 42 की उपधारा (5) के साथ पठित धारा 181 और इस निमित्ता उसे समर्थ बनाने वाली समस्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, पूर्व प्रकाशन के पश्चात्, राजस्थान विद्युत् विनियामक आयोग,एतद्द्वारा,निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात्:-

राजस्थान विद्युत् विनियामक आयोग (शिकायतों को दूर करने के लिए मार्गदर्शक सिद्धान्त) विनियम,2003

### 1. संक्षिप्त नाम और प्रारम्भ

- (1) ये विनियम राजस्थान विद्युत् विनियामक आयोग (शिकायतों को दूर करने के लिए मार्गदर्शक सिद्धान्त) विनियम, 2003 कहे जायेंगे।
- (2) ये राजपत्र में इनके प्रकाशन की तारीख से प्रवृक्ता होंगे।

### 2. वे मार्गदर्शक सिद्धान्त जिनका अनुसरण वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा किया जाना है

राज्य का प्रत्येक वितरण अनुज्ञप्तिधारी उपभोक्ताओं की शिकायतों को दूर करने के लिए इन विनियमों में अन्तर्विष्ट मार्गदर्शक सिद्धान्तों के अनुसार एक फोरम का गठन करेगा।

### 3. शिकायतों का वर्गीकरण

- (1) वितरण अनुज्ञप्तिधारी उपभोक्ताओं की शिकायतों को उपयुक्त तरीके से संभालने के प्रयोजन से, शिकायत की प्रकृति और उस अत्यावश्यकता को देखते हुए जिससे उसका दूर किया जाना अपेक्षित है,उनका वर्गीकरण करेगा।

- (2) शिकायतों का मोटा वर्गीकरण निम्नलिखित सिद्धान्त से होगा:
- (क) निम्नलिखित से संबंधित प्रकार की वे शिकायतें जिनमें तुरन्त प्रतिक्रिया की अपेक्षा है
- (प) वितरण प्रणाली में अथवा उपभोक्ता के उस संस्थापन में फॉल्ट जिससे जीवन या सम्पत्ति की सुरक्षा संकटापन्न हो रही हो
- (पप) उपभोक्ता को प्रदाय में अवरोध
- (ख) निम्नलिखित से संबंधित प्रकार की वे शिकायतें जिनमें त्वरित प्रतिक्रिया की अपेक्षा है
- (i) प्रदाय की गुणवत्ता - कम वॉल्टेज, वॉल्टेज में उतार-चढ़ाव आदि
- (ii) मीटरों का चालन और उपभोक्ताओं के परिसरों में अनुज्ञप्तिधारी के अन्य उपस्कर
- (ग) निम्नलिखित के जैसे अन्य मामलों से संबंधित शिकायतें
- (i) कनेक्शनों का स्थानान्तरण
- (ii) कनेक्शनों का अन्तरण
- (iii) कनेक्टेड लोड में वृद्धि/कमी
- (iv) कनेक्शनों के नाम में परिवर्तन
- (v) प्रदाय का पुनः कनेक्ट किया जाना
- (vi) नये कनेक्शनों का दिया जाना
- (घ) निम्नलिखित से संबंधित शिकायतें
- (i) प्रदत्ता विद्युत् के बिल
- (ii) बकायाओं की वसूली
- (iii) संदाय से संबंध रखने वाले अन्य मामले
- (iv) ऐसे अन्य मामले जो विनिर्दिष्ट रूप से उल्लिखित नहीं हैं

#### 4. शिकायतों का रजिस्ट्रीकरण

- (1) अनुज्ञप्तिधारी अपने वे कार्यालय विनिर्दिष्ट करेगा जहाँ खण्ड 3 में उल्लिखित विभिन्न प्रकार के परिवाद प्रारम्भिक रूप से किये जायेंगे।
- (2) परिवाद विनिर्दिष्ट कार्यालय के ड्यूटी प्रभारी को मौखिक रूप से, वैयक्तिक तौर पर अथवा टेलीफोन पर अथवा लिखित में किया जा सकेगा।
- (3) प्रत्येक परिवाद को, आयोग द्वारा इस प्रयोजन के लिए राजस्थान विद्युत् विनियामक आयोग (वितरण लाईसेन्सधारक के कार्यक्षता के मापदण्ड ) विनियम, 2003 के अधीन विहित रजिस्टर में प्रविष्ट किया जायेगा और एक

संख्या प्रत्येक परिवाद को आबंटित की जायेगी और वह उपभोक्ता को सूचित की जायेगी।

- (4) नगरीय परिवाद केन्द्रों में, अनुज्ञप्तिधारी, टेलीफोन द्वारा इंटर-एक्टिव वॉइस रिकार्डिंग सिस्टम के माध्यम से परिवादों के रजिस्ट्रीकरण की सुविधा उपलब्ध करायेगा।

## 5. शिकायतों का निपटारा

- (1) ड्यूटी प्रभारी शिकायत को दूर करने के लिए समुचित उपाय करेगा।
- (2) शिकायत को राजस्थान विद्युत् विनियामक आयोग (वितरण लाईसेन्सधारक के कार्यक्षमता के मापदण्ड) विनियम, 2003 के अधीन उस समय के भीतर दूर किया जायेगा जो ऐसी शिकायत को दूर करने के लिए विहित किया गया है।
- (3) प्रत्येक मास, अनुज्ञप्तिधारी, लंबित परिवादों/पूर्ववर्ती मास के दौरान निपटाये गये परिवादों से संबंध रखने वाली सूचना को संबंधित परिवाद केन्द्र पर प्रदर्शित करेगा।

## 6. जिला फोरम

अनुज्ञप्तिधारी राजस्व जिला स्तर पर एक अधिकारी विनिर्दिष्ट करेगा जिसके पास उपभोक्ता तब पहुँच सकेगा जब उसकी शिकायत विनिर्दिष्ट समय में दूर नहीं हुई है अथवा वह अपने परिवाद के निपटारे से संतुष्ट नहीं हुआ है।

## 7. निगमित स्तरीय फोरम

अनुज्ञप्तिधारी निगमित स्तर पर एक फोरम का गठन करेगा जहाँ अपीलार्थी पहुँच सकेगा यदि उसकी शिकायत दूर नहीं होती है, अथवा वह अपने परिवाद के निपटारे से संतुष्ट नहीं हुआ है/अथवा जिसके पास जिला फोरम द्वारा कोई शिकायत निराकरण के लिए निर्देशित की जाये।

## 8. विद्युत लोकायुक्त को परिवाद करना

ऐसे मामले में जिसमें उपभोक्ता की शिकायत निगमित स्तर के फोरम में दूर नहीं होती है अथवा वह निगमित स्तर के फोरम द्वारा किये गये उसकी शिकायत के निपटारे से संतुष्ट नहीं होता है, तो वह शिकायत के दूर किये जाने के लिए ' विद्युत लोकायुक्त के पास पहुँचने के लिए मुक्त है।

## 9. फोरम कार्यालय का व्यापक प्रचार

परिवाद के रजिस्ट्रीकरण के लिए विनिर्दिष्ट कार्यालयों के, जिला फोरम के, और निगमित स्तर के फोरम के नाम,स्थान और टेलीफोन नम्बर समाचार-पत्रों,रेडियो और टीवी के माध्यम से व्यापक रूप से प्रचारित किये जायेंगे और सहायक अभियंताओं के कार्यालयों में प्रदर्शित किये जायेंगे तथा उपभोक्तकों को उनके विद्युत् बिलों द्वारा,वर्ष में कम से कम दो बार, अप्रैल और सितम्बर में सूचित किये जायेंगे।

#### 10. शिकायत के निपटारे के लिए समय-सीमा

जिला फोरम और निगमित स्तर का फोरम,मामले को शिकायत प्राप्त होने से क्रमशः तीस दिनों और पैतालीस दिनों के भीतर विनिश्चित करेगा।

#### 11. शिकायतों की मानीटरिंग

- (1) अनुज्ञप्तिधारी शिकायतों की सूक्ष्म मानीटरिंग के लिए और उनके दूर किये जाने के लिए एक क्रिया-विधि का भी गठन करेगा तथा यह सुनिश्चित करेगा कि आयोग द्वारा अधिकथित समय-अनुसूची का अनुसरण हो रहा है।
- (2) अनुज्ञप्तिधारी का प्रतिनिधि ऐसे परिवादों के संबंध में अगले उच्चतर प्राधिकारी को सूचना भेजेगा जो कि उनके रजिस्ट्रीकरण के एक मास के समय के भीतर नहीं निपटाये गये हैं।
- (3) अनुज्ञप्तिधारी,आयोग को,उसके द्वारा इस प्रयोजन के लिए राजस्थान विद्युत् विनियामक आयोग(विद्युत् लाईसेन्सधारी के कार्यदक्षता के मापदण्ड) विनियम, 2003 के अधीन विहित प्ररूप में, उपभोक्तकों की शिकायतों को दूर करने में जिस सीमा तक समय-अनुसूची का अनुसरण किया गया है,उसे दर्शित करते हुए,तिमाही रिपोर्ट भी भेजेगा। ऐसी रिपोर्टें जून,सितम्बर,दिसम्बर और मार्च में समाप्त होने वाली तिमाहियों के लिए अगले महीने के अंत तक भेजी जायेंगी।

#### 12. विस्तृत अनुदेश

- (1) 10 जून,2003 को ऐसी अनुज्ञप्तियाँ धारण करने वाले वितरण अनुज्ञप्तिधारी, उपर्युक्त मार्गदर्शक सिद्धान्तों के आधार पर 9 दिसम्बर,2003 तक विस्तृत अनुदेश जारी करेंगे और ऐसे अनुज्ञप्तिधारी, जिन्हें विद्युत् अधिनियम,2003 के प्रवृत्ता होने के पश्चात् अनुज्ञप्ति प्रदान की गयी है, अनुज्ञप्ति के जारी होने से छह महीनों के भीतर विस्तृत अनुदेश जारी करेंगे।
- (2) अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अनुदेशों का एक सैट, उनके जारी होने से एक सप्ताह के भीतर आयोग को प्रदत्ता किया जायेगा।

**13. उपभोक्ता के अधिकारों का संरक्षण:**

इन विनियमों में अन्तर्विष्ट कोई भी बात उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का केन्द्रीय अधिनियम सं. 68) सहित किसी अन्य विधि के अधीन के उपभोक्ताओं के अधिकारों और विशेषाधिकारों को किसी भी प्रकार से प्रतिकूलतः प्रभावित या प्रभावित नहीं करेगी।

सचिव  
राविविआ