अधिसूचना

सं. राविविआ/सचिव/विनियम/16 दिनांक:

विद्युत् अधिनियम, 2003 (2003 का अधिनियम 36) की धारा 42 की उपधारा (7) 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:-

1. संक्षिप्त नाम और प्रारम्भ:

(i) ये विनियम राजस्थान विद्युत् विनियामक आयोग(ओंबड़समैन द्वारा विवादों का निपटारा) विनियम, 2003 कहे जायेंगे।

(ii) ये राजपत्र में इनके प्रकाशन की तारीख से प्रवृत्ता होंगे।

2. परिवाद के आधार:

कोई भी व्यक्ति, जिसे निम्नलिखित से संबंधित किसी भी मामले में शिकायत है, ओंबड़समैन के समक्ष परिवाद प्रस्तुत कर सकता है:

(क) प्रदाय में अवरोध

(ख) प्रदाय के प्रत्यावर्तन में विलम्ब

(ग) अनुज्ञप्तिधारी की उस वितरण प्रणाली या उपभोक्ता के उस संस्थापन की सुरक्षा, जिससे जीवन या सम्पत्ति की सुरक्षा संकटापन्न हो रही हो

(घ) प्रदाय की गुणवत्ताा - कम वॉल्टेज,वॉल्टेज में उतार-चढ़ाव आदि

(ङ) नये कनेक्शनों का दिया जाना/पुन: किया गया कनेक्शन

(च) लोड/मांग में परिवर्तन/विस्तार/कमी

(छ) मीटरों का चालन

(ज) विद्युत् के प्रदाय से संबंधित बिल

(झ) बकायाओं की वसूली/प्रतिभूति की वसूली,प्रतिदाय अथवा समायोजन और उस पर लगे ब्याज के संदाय से संबंधित मामले

(') कनेक्शनों का स्थानान्तरण/अंतरण।

3. <u>परिवाद फाइल करने की प्रक्रिया:</u>

(क) कोई भी व्यक्ति,जिसे खण्ड 2 के अधीन प्रगणित मामलों के संबंध में किसी अनुज्ञप्तिधारी के विरुद्ध कोई शिकायत है, स्वयं अथवा अधिवक्ता से भिन्न अपने प्राधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से, ओंबड़समैन को परिवाद प्रस्तुत कर सकता है।

(ख) परिवाद उपाबंध - क में विनिर्दिष्ट प्ररूप में लिखित रूप में होगा और परिवादी अथवा उसके प्राधिकृत प्रतिनिधि द्वारा सम्यक् रूप से हस्ताक्षरित होगा। परिवाद में इस खंड के उप-खंड (ग) में निर्दिष्ट शर्तों के अनुपालन के बारे में एक घोषणा के साथ ओंबड़समैन से चाहे गये अनुतोष का उल्लेख होगा।

(ग) ओंबड़समैन को किये गये परिवाद का ग्रहण केवल तब किया जायेगा यदि:

(i) परिवादी, ओंबड़समैन को परिवाद प्रस्तुत करने से पूर्व उसकी शिकायतों को दूर करने के लिए अनुज्ञाप्तिधारी द्वारा अधिनियम की धारा 42 की उप-धारा (5) के अधीन स्थापित फोरम द्वारा उसे उपलब्ध कराये गये उपचारों को नि:शेष कर लेता है।

(ii) परिवाद फोरम के अंतिम आदेश की तारीख से तीन महीने के पश्चात् नहीं किया जाता।

परन्तु समुचित मामलों में ओंबड़समैन उपयुक्त मामले में तीन महीने के समय को बढ़ा सकेगा।

(iii) परिवाद उसी विषय-वस्तु के अन्तर्गत नहीं आता जिसके लिए अपील-अधिकरण या आयोग अथवा मध्यस्थ के समक्ष कोई कार्यवाही

लंबित है अथवा ऐसे किसी प्राधिकरण द्वारा कोई डिक्री या अधिनिर्णय अथवा अंतिम आदेश पहले ही पारित कर दिया गया है।

(iv) परिवाद अधिनियम की धारा 126,127 और 152 में निर्दिष्ट मामलों के अंतर्गत नहीं आता।

(v) परिवाद प्रकृति में तुच्छ या तंग करने वाला नहीं है।

4. <u>परिवादों पर विचार:</u>

(i) परिवाद के प्राप्त होने पर ओंबड़समैन परिवाद की एक प्रति अनुज्ञप्तिधारी के संबंधित कार्यालय में भेजेगा और ऐसे समय के भीतर, जो कि ओंबड़समैन विनिर्दिष्ट करे, अनुज्ञप्तिधारी से उसकी टीका-टिप्पणी/उत्तर अभिप्राप्त करेगा। ओंबड़समैन अनुज्ञप्तिधारी अथवा अनुज्ञप्तिधारी द्वारा गठित फोरम का अभिलेख मँगा सकेगा और तथ्यों को अभिनिश्चित करने के लिए उसकी परीक्षा कर सकेगा।

(ii) ओंबड़समैन अंतिम आदेश करने से पूर्व परिवादी और अनुज्ञप्तिधारी की सुनवाई करेगा।

(iii) ओंबड़समैन परिवादी और अनुज्ञप्तिधारी के बीच सहमति के द्वारा शिकायत को निपटाने का प्रयास करेगा।

5. ओंबड़समैन <u>का आदेश:</u>

शिकायत से संबंधित सभी तथ्यों पर विचार करने और परिवादी तथा अनुज्ञप्तिधारी को सुनने के पश्चात्, ओंबड़समैन ऐसा आदेश कर सकेगा जो शिकायत को निपटाने के लिए उसे उचित लगे और 90 दिन अथवा ओंबड़समैन द्वारा विनिर्दिष्ट समय के भीतर अनुपालन किये जाने के लिए अनुज्ञप्तिधारी को आवश्यक निदेश जारी कर सकेगा।

6. <u>अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अनुपालन:</u>

1. अनुज्ञप्तिधारी ओंबड़समैन के आदेश का अनुपालन, ओंबड़समैन द्वारा अपने आदेश का अनुपालन करने के लिए विनिर्दिष्ट किये गये समय के भीतर करेगा।

2. अनुज्ञप्तिधारी द्वारा ओंबड़समैन के आदेश का कोई भी अननुपालन इन विनियमों के उपबंधों का उल्लंघन समझा जायेगा।

7. परिवाद की अस्वीकृति:

(1) ओंबड़समैन लिखित आदेश के द्वारा, किसी परिवाद को किसी भी प्रक्रम पर अस्वीकृत कर सकता है, यदि उसे ऐसा प्रतीत होता है कि किया गया परिवाद–

(i) तुच्छ,तंग करने वाला,असद्भावपूर्ण है; या

(ii) किसी पर्याप्त कारण से रहित है; या

(iii) परिवादी द्वारा युक्तियुक्त तत्परता के साथ अनुवर्तित नहीं हो रहा; या

(iv) ऐसा है कि प्रथमदृष्ट्या, अनुज्ञप्तिधारी को कोई हानि, नुकसान या असुविधा कारित नहीं हुई है।

(2) ओंबड़समैन,लिखित आदेश द्वारा,परिवाद को किसी भी प्रक्रम पर अस्वीकृत कर सकेगा यदि परिवाद और उसके समक्ष प्रस्तुत किये गये साक्ष्य पर विचार करने के पश्चात उसकी राय यह हो कि वह ओंबड़समैन द्वारा निपटाये जाने के लिए उपयुक्त नहीं है। इस संबंध में ओंबड़समैन का विनिश्चय अंतिम होगा और परिवादी तथा अनुज्ञप्तिधारी पर आबद्धकर होगा।

8. शिकायत के निपटारे के लिए समय:

ओंबड़समैन परिवाद के प्राप्त होने से 3 मास की अवधि के भीतर शिकायत को निपटायेगा।

9. अन्य प्रक्रिया जिसका अनुसरण किया जाना है:

ओंबड़समैन , विवादों का निपटारा करने के लिए, अपनी प्रक्रिया को विनिश्चित करने के लिए उस सीमा तक स्वतन्त्र होगा जिस तक इन विनियमों में उसके लिए कोई उपबंध नहीं किया गया है।

10. ओंबड़समैन **के आदेश का आयोग द्वारा पुनरीक्षण:**

आयोग, ओंबड़समैन द्वारा इन विनियमों के अधीन किये गये किसी भी आदेश की वैधता,औचित्य अथवा शुद्धता की परीक्षा करने के प्रयोजन से, किसी भी कार्यवाही के संबंध में, स्वप्रेरणा से या अन्यथा, ऐसी कार्यवाही का अभिलेख मँगा सकेगा और मामले में ऐसा आदेश कर सकेगा जिसे वह ठीक समझे।

सचिव
राविविआ,जयपुर

उपाबंध-क

विवादों के निपटारे के लिए ओंबड़समैन को परिवाद के फाइल किये जाने के लिए फारमेट

(1) (क) परिवादी का नाम और पता:

(ख) उपभोक्ता खाता सं.

(2) अनुज्ञप्तिधारी के उस संबंधित कार्यालय का नाम और पता जिसके विरुद्ध परिवाद किया गया है

(3) परिवाद का संक्षिप्त विवरण

.....

(संलग्न दस्तावेज, यदि कोई हो)

.....

.....

(4) ओंबड़समैन से चाहा गया अनुतोष

(5) घोषणा:

मैं सत्यनिष्ठा से घोषणा करता हूँ कि:

(i) मैंने अपनी शिकायत अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अधिनियम की धारा 42 की उपधारा(5) के अधीन स्थापित फोरम में रजिस्टर करायी थी(फोरम की रजिस्ट्रीकरण सं..... दिनांक.....) और मेरे परिवाद का निराकरण नहीं हुआ है/मैं निराकरण से संतुष्ट नहीं हूँ।

(ii) परिवाद उपर्युक्त उप-धारा(प) के अनुसार वाद हेतुक के पैदा होने के तीन मास के भीतर किया गया है।

(iii) परिवाद उसी विषय-वस्तु के अन्तर्गत नहीं आता जिसके लिए अपील-अधिकरण अथवा आयोग या मध्यस्थ के समक्ष कोई कार्यवाही लंबित है अथवा ऐसे किसी प्राधिकरण द्वारा कोई डिक्री या अधिनिर्णय अथवा अंतिम ओदश पहले ही पारित कर दिया गया है।

(iv) परिवाद अधिनियम की धारा 126,127 और 152 में निर्दिष्ट मामलों के अन्तर्गत नहीं आता।

(v) परिवाद प्रकृति में तुच्छ या तंग करने वाला नहीं है।

दिनांक:

स्थान:

परिवादी के हस्ताक्षर