

उ० प्र० विद्युत नियामक आयोग, लखनऊ
संख्या यू०पी०ई०आर०सी० ए०ओ०/मुद्रण/०३-२९१७
लखनऊ, ९ दिसम्बर, २००३

यू०पी०ई०आर०सी०(उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम और विद्युत लोकपाल) विनियमावली,
२००३

विद्युत अधिनियम २००३ (२००३ का ३६) की धारा १८१ के साथ पठित धारा ४२ की उप धारा ५ से ८ द्वारा प्रदत्त शक्ति और इस निमित्त समर्थकारी अन्य सभी शक्तियों का प्रयोग करते हुए उत्तर प्रदेश विद्युत नियामक आयोग एतद्वारा निम्नलिखित विनियमावली का सृजन करता है, यथा :-

१- संक्षिप्त नाम, प्रारम्भ और निर्वचन

१.१ - यह विनियमावली 'उत्तर प्रदेश विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम और विद्युत लोकपाल) विनियमावली, २००३' कही जायेगी ।

१.२ - इसका विस्तार सम्पूर्ण उत्तर प्रदेश में होगा जो वितरण लाइसेन्सधारियों द्वारा विद्युत प्रदाय हेतु कार्यक्षेत्र के समवर्ती हैं ।

१.३ - यह उत्तर प्रदेश राजपत्र में प्रकाशन के दिनांक से लागू होगी ।

१.४ - यह विनियमावली लागू विधिक ढाँचे के सुसंगत उपबन्धों और विद्युत वितरण संहिता के सुसंगत उपबन्धों के साथ पढ़ी जायेगी ।

१.५ - इस विनियमावली के निर्वचन में 'उत्तर प्रदेश साधारण खण्ड अधिनियम १९०४' लागू होगा ।

१.६ - मूल विनियमावली अंग्रेजी में होगी जिसका अनुवाद हिन्दी में किया जाएगा। किसी भी विवाद की दशा में अंग्रेजी विवरण ही मान्य होगा।

२, परिभाषाएं

२.१ - इस विनियमावली में, जब तक सन्दर्भ में अन्यथा अपेक्षित न हो -

(क) 'लागू विधिक ढांचा' का तात्पर्य उत्तर प्रदेश विद्युत सुधार अधिनियम १९९९ के उपबन्धों की उस सीमा तक है जहां तक वे विद्युत अधिनियम २००३ के उपबन्धों के प्रतिकूल न हों। इनको विद्युत अधिनियम २००३ के लागू उपबन्धों के साथ पढ़ा जाएगा।

(ख) 'नियम दिनांक' का तात्पर्य १० जून, २००३ से है ।

- (ग) 'आयोग' का तात्पर्य उत्तर प्रदेश राज्य विद्युत नियामक आयोग से है।
- (घ) 'शिकायतकर्ता' का तात्पर्य :-
- (एक) एक या अधिक उपभोक्ता (अथवा ऐसे उपभोक्ता/उपभोक्ताओं के प्रतिनिधि) जिनका व्यथा में साझा हित हो, अथवा
- (दो) कोई स्वयंसेवी उपभोक्ता संघ जो कम्पनी अधिनियम 1956 (1956 का 1) अथवा तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अधीन पंजीकृत हो ।
- (ङ) 'शिकायत' का तात्पर्य किसी शिकायतकर्ता द्वारा किसी उपभोक्ता की व्यथा के सम्बन्ध में लिखित रूप से लगाये गये आरोप से है, जो निम्नवत हैं :-
- (एक) लाइसेन्सधारी द्वारा की गई विद्युत आपूर्ति अथवा सेवा में कोई दोष या कमी जिसमें लागू अनुपालन मानकों के साथ अनुरूपता न होना सम्मिलित है ।
- (दो) किसी लाइसेन्सधारी ने शिकायत में उल्लिखित विद्युत सेवाओं के लिये आयोग द्वारा निर्धारित मूल्य से अधिक मूल्य ले लिया है, तथा
- (तीन) ऐसी विद्युत सेवायें जनता को किसी विधि के उपबन्धों का उल्लंघन करके दी जा रही हैं तो उपयोग करने पर जीवन और सुरक्षा के लिये संकटपूर्ण होंगी।
परन्तु विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 126 एवं धारा 135 से 139 के अन्तर्गत आने वाले प्रकरणों के सम्बन्ध में कोई भी शिकायत फोरम के समक्ष नहीं की जा सकेगी।
- (च) 'उपभोक्ता' का तात्पर्य किसी ऐसे व्यक्ति से है जिसे किसी लाइसेन्सधारी अथवा सरकार अथवा किसी अन्य व्यक्ति द्वारा, जो लागू विधिक ढांचे के अधीन जनता को विद्युत आपूर्ति के व्यवसाय में लगा हो, विद्युत की आपूर्ति की जाती हो और उसमें वह व्यक्ति सम्मिलित है जिसका परिसर तत्समय विद्युत प्राप्त करने के उद्देश्य से ऐसे लाइसेन्सधारी, सरकार अथवा अन्य व्यक्ति के कार्यों से सम्बद्ध हो ।
- (छ) 'वितरण लाइसेन्सधारी ' का तात्पर्य ऐसे लाइसेन्सधारी से है जो आपूर्ति के अपने क्षेत्र में उपभोक्ताओं को विद्युत आपूर्ति करने के लिये वितरण प्रणाली के परिचालन और अनुरक्षण करने हेतु प्राधिकृत हो,

- (ज) 'दोष' का तात्पर्य उस सेवा की गुणवत्ता, मात्रा या मानक, उपकरण अथवा सामग्री में कोई त्रुटि, अपूर्णता या गलती से है, जिसका विद्युत सेवा के सम्बन्ध में तत्समय प्रचलित किसी विधि के अधीन या किसी व्यक्ति या अभिप्रेत संविदा के अधीन या वितरण लाइसेन्सधारी द्वारा अनुरक्षित रखने की आवश्यकता हो, या उसके द्वारा दावा किया गया है ।
- (झ) 'न्यूनता' का तात्पर्य उस कार्य सम्पादन की गुणवत्ता, प्रकृति और ढंग में त्रुटि, अपूर्णता, गलती अथवा अपर्याप्तता है जिसे तत्समय प्रचलित किसी विधि के अधीन अथवा किसी संविदा इकरारनामा के अनुपालन में वितरण लाइसेन्सधारी द्वारा सम्पादन हेतु दायित्व लिया गया है अथवा विद्युत वितरण संहिता के अधीन अथवा विद्युत सेवा के सम्बन्ध में अन्यथा अथवा अनुपालन मानक, अर्थात् व्यवधान/विद्युत आपूर्ति की विफलता, वोल्टेज की शिकायतें, मीटर की समस्यायें जिनमें मीटर अन्तरण सम्मिलित है, शुल्क/भुगतान/बिल की समस्यायें उपभोक्ता के विद्युत प्रदाय के संयोजन का विच्छेदन/पुनः संयोजन, नये संयोजन/भार में वृद्धि, आपूर्ति व्यवधानों की सूचना, अधिनियम तथा उसके अधीन उपभोक्ता के हित में बनाये गये नियम और विनियमों का उल्लंघन है ।
- (ञ) 'विद्युत सेवा' का तात्पर्य आपूर्ति, बिल बनाना, उपभोक्ता को दी जाने वाली ऊर्जा का मापन (मीटरिंग) और अनुरक्षण तथा अन्य सहवर्ती उपसेवाओं आदि से है ।
- (ट) विद्युत वितरण संहिता का तात्पर्य आयोग द्वारा समय-समय पर अनुमोदित एवं निर्धारित विद्युत वितरण संहिता से है ।
- (ठ) 'फोरम' का तात्पर्य उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम से है जिसका गठन प्रत्येक वितरण लाइसेन्सधारी द्वारा विद्युत अधिनियम 2003 की धारा 42 (5) तथा इस विनियमावली के अनुसरण में किया जायगा ।
- (ड) 'व्यथा (ग्रीवान्स)' उपभोक्ता को तब व्यथा हो सकती है जब वितरण लाइसेन्सधारी विनिर्दिष्ट अथवा करार की गई विद्युत सेवा देने में असफल रहता है ।
- (ढ) 'विद्युत लोकपाल' का तात्पर्य ऐसे प्राधिकारी से है जिसे आयोग द्वारा विद्युत अधिनियम 2003 की धारा 42 की उपधारा (6) तथा इस विनियमावली के अधीन नियुक्त अथवा पदनामित किया जायगा ।
- 2.2 प्रयोग किये गये शब्द और पद जिन्हें इस विनियमावली में पारिभाषित नहीं किया गया है परन्तु लागू विधिक ढाँचा अथवा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 में पारिभाषित किया गया है, उनका तात्पर्य वहीं होगा जो उक्त अधिनियम में दिया गया है ।

3. उपभोक्ता व्यथाओं के निवारण हेतु फोरम का गठन
- 3.1 प्रत्येक वितरण लाइसेन्सधारी नियुक्ति के दिनांक अथवा लाइसेन्स स्वीकृत होने के छः मास के अन्दर, जो भी पहले हो, प्रत्येक वितरण मण्डल में इस विनियमावली के आधार पर एक फोरम की स्थापना करेगा और उसका परिचालन करेगा। परन्तु जहां भी आवश्यक हो, शिकायत दाखिल होने के तीन माह के अन्दर समस्त शिकायतों के निस्तारण को सुनिश्चित करने के लिये लाइसेन्सधारी फोरम की एक से अधिक पीठें स्थापित करेगा। परन्तु यदि जिले में एक से अधिक मण्डल हैं तब लाइसेन्सधारी किसी एक मण्डल में फोरम रखने का निर्णय कर सकता है जो दूसरे मण्डलों में उत्पन्न होने वाली व्यथाओं को भी सुनेगा।
- 3.2 प्रत्येक फोरम में दो सदस्य होंगे जो निम्नलिखित होंगे :-
- (एक) मण्डल का प्रभारी, उपमहाप्रबंधक/अधीक्षण अभियंता अथवा उसके द्वारा नामित व्यक्ति जो अधिशासी अभियंता के पद से निम्न न हो।
- (दो) लाइसेन्सी के सम्बन्धित महाप्रबंधक द्वारा नामित, सेवानिवृत्त जिला जज/अतिरिक्त जिला जज या ऐसा व्यक्ति जो विधि का स्नातक हो और न्यायिक बसवसाय में 20 साल का अनुभव रखता हो।
- 3.3 उपमहाप्रबंधक/ अधीक्षण अभियंता या उसका नामिनी फोरम के पीठासीन अधिकारी के रूप में कार्य करेगा।
- 3.4 फोरम के प्रत्येक सदस्य का कार्यकाल तीन वर्ष का होगा परन्तु सदस्य 65 वर्ष की आयु पूर्ण कर लेने पर सेवा निवृत्त हो जायगा और वह इस पद पर पुनः नियुक्ति के लिये पात्र नहीं रहेगा। यदि उपमहाप्रबंधक या अधीक्षण अभियंता या उसका नामिनी का कार्यकाल 3 वर्ष से अधिक हो जाता है तो क्षेत्र का महाप्रबंधक अन्य उपमहाप्रबंधक/अधीक्षण अभियंता या अधिशासी अभियंता का नामांकन करेगा।
- 3.5 लाइसेन्सधारी यह सुनिश्चित करेगा कि सदस्य या पीठासीन अधिकारी का कोई पद 30 दिन से अधिक समय तक रिक्त न रहें।
- 3.6 सदस्यों के वेतन या मानदेय तथा अन्य देय भत्ते और सेवा के अन्य शर्तें वही होगी जो वितरण लाइसेन्सधारी द्वारा निर्धारित की जायेगी। सेवारत उपमहाप्रबंधक/अधीक्षण अभियंता/अधिशासी अभियंता को अतिरिक्त मानदेय देय नहीं होगा।

3.7 फोरम की कुशल कार्यप्रणाली के लिये आवश्यक धन, कार्यालय सम्बन्धी सहायता तथा अन्य सुविधाओं की व्यवस्था वितरण लाइसेन्सधारी द्वारा की जायगी ।

4. कार्यविधि, और अन्य विषय

4.1 फोरम के पास अपने कार्यालय के रूप में एक अधिसूचित परिसर होगा। कार्यालय में स्थायी कर्मचारी वर्ग होगा जो प्रत्येक कार्य दिवस में पूर्वाह्न 10.00 बजे से अपराह्न 5.00 बजे तक उपभोक्ताओं/शिकायतकर्तों के कार्यों का निस्तारण करेगा ।

4.2 फोरम के सदस्य परिसर में प्रत्येक पखवारे में कम से कम एक बार उपलब्ध होंगे – प्रत्येक प्रथम और तृतीय शनिवार को पूर्वाह्न 10.00 बजे से अपराह्न 1.00 बजे के मध्य ।

4.3 फोरम का कर्मचारीवर्ग;

(एक) शिकायतों और अन्य दाखिल किये गये दस्तावेजों को प्राप्त करेगा एवं शिकायतकर्ता को उनकी पावती निर्गत करेगा ।

(दो) ऐसे अभिवचनों के अभिलेखों का रखरखाव करेगा ।

(तीन) विषय/शिकायत को सुनवाई हेतु प्रविष्टि करेगा ।

(चार) मामलों को निर्देशों/उचित आदेशों के लिये फोरम के सदस्यों को परिचालित करना, तथा

(पांच) फोरम द्वारा जारी किये गये आदेशों के अनुपालन में अन्य कार्य करेगा ।

5. फोरम का अधिकार क्षेत्र

5.1 इस विनियमावली के अन्य उपबन्धों के अधीन रहते हुए फोरम के पास वितरण लाइसेन्सधारी द्वारा सेवित सम्बंधित मण्डल से सम्बंधित शिकायतों पर विचार करने की अधिकारिता होगी ।

6. फोरम के समक्ष प्रक्रिया

6.1 किसी उपभोक्ता व्यथा के सम्बन्ध में कोई शिकायतकर्ता फोरम में शिकायत दाखिल कर सकता है। फोरम के पास जाने के पहले, शिकायतकर्ता पहले लाइसेन्सी को अपनी व्यथा से अवगत करायेगा।

- 6.2 शिकायत प्राप्त होने पर फोरम शिकायत की स्वीकार्यता का निर्धारण शिकायत प्राप्त होने के दिनांक से 15 कार्य दिवसों के अन्दर करेगा। परन्तु शिकायतकर्ता को सुनवाई का अवसर दिए बिना शिकायत को निरस्त नहीं किया जायगा।
- 6.3 जहां कोई शिकायत स्वीकार्य पाई जाती है फोरम इस विनियमावली के अधीन दिये गये ढंग से शिकायत पर अधिनिर्णय देने की कार्यवाही करेगा।
- 6.4 फोरम ऐसी शिकायत की एक प्रति संबंधित वितरण लाइसेंसधारी को इस निर्देश के साथ प्रेषित करेगा कि वह चौदह दिन या ऐसी विस्तारित अवधि जो एक सप्ताह से अधिक न हो, जो भी फोरम स्वीकृत करे, के अन्दर लिखित रूप से अपना उत्तर प्रस्तुत करे।
- 6.5 ऐसी स्थिति में जब वितरण लाइसेंसधारी फोरम द्वारा दिये गये समय के अन्दर अपना पक्ष प्रस्तुत नहीं करे तो फोरम अभिलेखों में उपलब्ध दस्तावेजों के आधार पर उपभोक्ता की शिकायत के निस्तारण हेतु कार्यवाही करेगा।
- 6.6 ऐसी स्थिति में जब शिकायतकर्ता फोरम के समक्ष सुनवाई की तारीख को उपस्थित न हो तो फोरम अभिलेखों में उपलब्ध दस्तावेजों के आधार पर शिकायत को निस्तारित करने की कार्यवाही कर सकता है।
- 6.7 प्रत्येक शिकायत की सुनवाई यथासम्भव शीघ्रता से की जायगी। फोरम का यह प्रयास होगा कि फोरम को शिकायत प्रप्ति के दिनांक से दो माह के अन्दर शिकायत अधिनिर्णयित कर दे। परन्तु यदि शिकायत का निस्तारण दो माह की अवधि पूर्ण होने के पश्चात् होता है तो फोरम इसके कारण का उल्लेख लिखित रूप से करेगा।
- 6.8 फोरम सामान्य रूप से कोई स्थगन तब तक स्वीकृत नहीं करेगा जब तक कि पर्याप्त कारण न दर्शाया जाय और स्थगन स्वीकृत किये जाने के कारणों को फोरम लिखित रूप से अभिलिखित न करें।

7. फोरम के निष्कर्ष

- 7.1 यदि विनियम 6 के अधीन संचालित कार्यवाही के पश्चात् फोरम इस निष्कर्ष पर पहुँचता है कि शिकायत में अन्तर्विष्ट कोई आरोप सही है तो वह वितरण लाइसेंसधारी को निम्नलिखित कार्यों में से एक या अधिक कार्यों को करने का निर्देश देते हुये आदेश जारी करेगा:—

(एक) उपभोक्ता द्वारा भुगतान किये गये अनुचित प्रभारों को शिकायतकर्ता को वापस करे,

(दो) प्रश्नगत सेवाओं में त्रुटियों/कमियों को दूर करें,

(तीन) खतरनाक विद्युत सेवाओं को प्रदान न करे और/या वापस ले लें।

(चार) प्रकरण के तथ्यों और परिस्थितियों में उपयुक्त लगने वाला कोई अन्य आदेश।

7.2 यदि सदस्य किसी बिन्दु या बिन्दुओं पर सहमत नहीं है, तो प्रत्येक सदस्य अपना मत अभि लिखित करेगा और मामला विद्युत लोकपाल को सनदर्भित किया जायेगा।

8. विद्युत लोकपाल के समक्ष प्रत्यावेदन

8.1 फोरम द्वारा किये गये आदेश से व्यथित कोई भी व्यक्ति ऐसे आदेश के विरुद्ध या जहाँ पर फोरम विनिर्धारित अवधि में व्यथा का निवारण नहीं कर पाता, विद्युत लोकपाल के समक्ष, ऐसे प्रारूप में जिसे विनिर्धारित किया जाय, प्रत्यावेदन दे सकता है।

8.2 फोरम के आदेश के विरुद्ध प्रत्यावेदन आदेश की दिनांक से 30 दिन की अवधि के अन्दर किया जा सकता है।

8.3 विद्युत लोकपाल, यदि वह संतुष्ट है कि निर्देशित अवधि में दाखिल न किये जाने का पर्याप्त कारण है, विनिर्दिष्ट अवधि के व्यतीत हो जाने के पश्चात् अपील पर विचार कर सकता है। विद्युत लोकपाल कारण का लिखित रूप से उल्लेख करेगा।

8.4 विद्युत लोकपाल उस किसी अपील पर तब तक विचार नहीं करेगा जो किसी ऐसे पक्ष द्वारा दायर की गई हो जिसे फोरम के किसी आदेश के कारण किसी धनराशि का भुगतान करना है, जब तक अपील करने वाला विनिर्धारित ढंग से उस धनराशि का पचास प्रतिशत जमा नहीं कर देता।

9. विद्युत लोकपाल के समक्ष कार्यवाही

(क) कोई उपभोक्ता, जो वितरण लाइसेंसधारी द्वारा स्थापित फोरम द्वारा व्यथा निवारण न करने के कारण व्यथित है, वह स्वयं अथवा उसके प्राधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से व्यथा निवारण हेतु उस विद्युत लोकपाल के समक्ष प्रत्यावेदन प्रस्तुत कर सकता है जिसकी अधिकारिता में वितरण लाइसेंसधारी आता हो।

(ख) प्रत्यावेदन विनिर्धारित प्रारूप में लिखित रूप से होना चाहिए और उस पर उपभोक्ता या उसके प्राधिकृत प्रतिनिधि के विधिवत हस्ताक्षर होने चाहिये

और उसमें उपभोक्ता का नाम और पता स्पष्ट लिखा होना चाहिये साथ में वे तथ्य भी अंकित होने चाहिये जिनके कारण प्रत्यावेदन दिया गया है और उन तथ्यों के समर्थन में वह दस्तावेज, यदि हो और उस सहायता का उल्लेख किया जाय जो विद्युत लोकपाल से चाही गयी है।

(ग) विद्युत लोकपाल के समक्ष तब तक कोई प्रत्यावेदन देय नहीं होगा जब तक कि

(एक) उपभोक्ता ने फोरम के समक्ष विहित प्रारूप में लिखित प्रत्यावेदन न दिया हो।

(दो) वितरण लाइसेंसधारी फोरम के निर्णय से व्यथित है।

(तीन) फोरम के आदेश के विरुद्ध प्रत्यावेदन विनियम-8 में दी अवधि के अन्दर किया गया हो और उसी विषय के संबंध में न हो जिसको विद्युत लोकपाल द्वारा किसी पूर्व की कार्यवाही में निबटा दिया गया हो।

(चार) प्रत्यावेदन उसी किसी विषय से संबन्धित न हो जिसके लिये कार्यवाही किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या विवाचक या किसी अन्य फोरम में लम्बित हो अथवा किसी ऐसे सक्षम न्यायालय, न्यायाधिकरण विवाचक या फोरम द्वारा डिग्री, पंचनिर्णय अथवा अन्तिम आदेश पहले ही पारित कर दिये गये हों।

(घ) विद्युत लोकपाल किसी भी अवस्था में प्रत्यावेदन को अस्वीकार कर सकता है यदि उसे यह प्रतीत होता है कि प्रत्यावेदन :

(एक) निस्सार, तंग करने वाला और कदाशयता पूर्ण है,

(दो) बिना किसी पर्याप्त कारण के है,

(तीन) उपभोक्ता द्वारा उचित तत्परता के साथ अनुसरण नहीं किया जा रहा है,

(चार) प्रकृति में इतना जटिल है कि शिकायत में विस्तृत अभिलेखीय और मौखिक साक्ष्य पर विचार करने की आवश्यकता है और विद्युत लोकपाल के समक्ष कार्यवाही ऐसे प्रत्यावेदनों पर अधिनिर्णय के लिये उपयुक्त नहीं है। विद्युत लोकपाल ऐसे मामले आयोग को सन्दिग्ध करेगा।

- (ड) विद्युत लोकपाल का विनियमावली के नियम 9 (घ) के तहत निर्णय अंतिम होगा और उपभोक्ता और वितरण लाइसेंसधारी पर आयोग के समक्ष अपील करने के अधिकार के साथ बाध्यकर होगा ।
- (च) जैसे ही ऐसा करना व्यवहार्य हो विद्युत लोकपाल किसी प्रत्यावेदन की प्राप्ति की सूचना प्रत्यावेदन की एक प्रति के साथ वितरण लाइसेंसधारी के कार्यालय को प्रेषित करवायेगा और समझौता अथवा मध्यस्थता के माध्यम से प्राप्त प्रत्यावेदन/शिकायत पर समाधान कराने का प्रयास करेगा। ऐसे समाधान को कराने में विद्युत लोकपाल ऐसी प्रक्रियाओं को अपना सकता है जिन्हें व उपयुक्त समझे और साक्ष्य के किसी विधिक नियम के द्वारा वह बाध्य नहीं होगा। अपने कार्यों के निष्पादन में विद्युत लोकपाल, शिकायत में उल्लिखित लाइसेंसधारी से अपेक्षा कर सकता है कि वह प्रमाणित प्रति या शिकायतकर्ता से विषय से सम्बन्धित अभिलेख के सम्बन्ध में जो उसके कब्जे में हैं, 15 दिन के अंदर दे।
- (छ) यदि प्रत्यावेदन की प्राप्ति के दिनांक से एक माह की अवधि में या ऐसी और विस्तृति अवधि में जिसे विद्युत लोकपाल आवश्यक समझे, प्रत्यावेदन का समाधान सहमति से न हो तो वह पक्षों को अपना मामला प्रस्तुत करने के लिए उचित अवसर देने के पश्चात् अधिनिर्णय दे सकता है। मार्गदर्शन के लिये वह पक्षों द्वारा उसके समक्ष प्रस्तुत किये गये साक्ष्यों, व्यवहार में आने वाले विधि के सिद्धांतों और परिपाटी, समय-समय पर आयोग द्वारा जारी किये गये निर्देशों, अनुदेशों, मार्गदर्शक सिद्धांतों और विनियमों और अन्य उपादानों की सहायता ले सकता है जिन्हें वह न्याय के हित में अपने विचार से आवश्यक समझे।
- (ज) विद्युत लोकपाल द्वारा जारी किये गये निर्णय में निम्नलिखित का उल्लेख होगा—
- (एक) वाद पदों के अनुसार निर्णय,
- (दो) निर्णय दिये जाने का कारण तथा
- (तीन) वितरण लाइसेंसधारी/उपभोक्ता को दिये गये निर्देश यदि कोई हों।
- (झ) विद्युत लोकपाल निर्णय देते समय उपभोक्ता को क्षतिपूर्ति या प्रतिभूति जो भी उचित समझे प्रस्तुत करने का निर्देश दे सकता है।
- (ञ) निर्णय की एक प्रति उपभोक्ता तथा वितरण लाइसेंसधारी जिसके नाम का उल्लेख प्रत्यावेदन में हो, को भेजी जायगी।

- (ट) वितरण लाइसेंसधारी और उपभोक्ता निर्णय प्राप्त होने के एक माह के अन्दर
- (एक) या तो निर्णय का पालन करें और अनुपालन की सूचना विद्युत लोकपाल को दें, या
- (दो) निर्णय से व्यथित होने पर इसके विरुद्ध आयोग के समक्ष अपील करें।
- (ठ) विद्युत लोकपाल के आदेशों से अपीलों की सुनवाई करते समय आयोग अपनी कार्य संचालन विनियमावली में दी गई कार्य पद्धति और प्रक्रियाओं का अनुसरण करेगा।

10. वितरण लाइसेंसधारी का अभि सूचित करने का कर्तव्य

प्रत्येक वितरण लाइसेंसधारी फोरम का ब्यौरा (फोरम के सदस्यों का नाम, फोरम का पता आदि) किसी भी साधन, जो उसे उचित लगे, द्वारा अभि सूचित करेगा और उपभोक्ताओं के ध्यान में लाएगा।

11. अपवाद

इस विनियमावली में अन्तर्विष्ट किसी बात से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 सहित तत्समय प्रचलित किसी अन्य विधि के अन्तर्गत उपभोक्ता के अधिकार और सुविधायें प्रभावित नहीं होंगी।

12. कठिनाइयों दूर करने की शक्तियाँ

इस विनियमावली के किसी उपबन्ध को लागू करने में यदि कोई कठिनाई आती है तो आयोग सामान्य अथवा विशेष आदेश के द्वारा लाइसेंसधारी को उचित कार्यवाही हेतु ऐसे निर्देश दे सकता है जो लागू विधिक ढाँचे से असंगत न हों और कठिनाइयों को समाप्त करने के उद्देश्य से आवश्यक अथवा समीचीन प्रतीत होते हों।

लाइसेंसधारी आयोग को आवेदन कर, उन कठिनाइयों को दूर करने के लिये आदेश प्राप्त कर सकता है जो इस विनियमावली के अनुसार फोरम की स्थापना में सामने आती हो।

13. आदेश का निर्गम और कार्यपद्धति के लिए निर्देश

विद्युत अधिनियम 2003 के उपबन्धों के अधीन पालन किये जाने वाली इस विनियमावली के क्रियान्वयन के संबंध में आयोग समय-समय पर आदेश और कार्यपद्धति के निर्देश जारी कर सकता है।

14. **संशोधन की शक्ति**

आयोग किसी भी समय अधिसूचना द्वारा इस विनियमावली के किसी उपबन्ध को परिवर्तित कर सकता है, बदल सकता है, उपांतरित कर सकता है अथवा संशोधित कर सकता है।

15. **वार्षिक रिपोर्ट का रख-रखाव**

फोरम प्रत्येक वार्षिक त्रैमास के 15 दिन के अन्दर उपभोक्ता शिकायतों के दाखिल होने और उसके निवारण के संबंध में त्रैमासिक आख्या लोकपाल को प्रस्तुत करेगा। विद्युत लोकपाल वितरण लाइसेंसधारी के कुल क्षेत्र के लिए उपभोक्ता शिकायतों के दाखिल किये जाने तथा उनके निवारण के सम्बन्ध में वार्षिक त्रैमास के 30 दिन के अन्दर त्रैमासिक आख्या आयोग को प्रस्तुत करेगा।

16. **व्यय का प्रतिपादन**

फोरम की स्थापना और उसके संचालन में वितरण लाइसेंसधारी द्वारा किये गये आवश्यक व्यय को औचित्यपूर्ण एवं न्यायोचित सीमा तक वितरण लाइसेंसधारी द्वारा दाखिल किये गये वार्षिक राजस्व आवश्यकताओं में जैसा कि आयोग ने अनुमति दी हो पारित कराया जायगा।

टिप्पणी – यह विनियमावली उ0 प्र0 पॉवर कारपोरेशन की सहायक कम्पनियों के वर्तमान कार्यालयों/अधिकारियों के पदनामों को सन्दर्भित करता है अन्य लाइसेंसधारियों के मामले में वे उचित कार्यालय/अधिकारी के पदनाम आयोग की अनुमति से अभि सूचित करेंगे।

आयोग के आदेश से,
संगीता वर्मा,
सचिव
उ0प्र0 विद्युत नियामक आयोग, लखनऊ।