

झारखण्ड राज्य विद्युत बोर्ड

विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रक्रिया

विद्युत अधिनियम 2003 की धारा 56 के प्रावधानों पर बिना प्रतिकूल प्रभाव डाले विद्युत उपभोक्ताओं के शिकायतों को दूर करने के लिए निम्नलिखित उपाय उपलब्ध हैं –

(1) प्रथमतः—

(क) एच0टी0/इ0एच0टी0 संवर्ग के उपभोक्ता अपनी शिकायत संबंधित महाप्रबंधक—सह—मुख्य अभियंता के यहाँ दर्ज करा सकते हैं।

(ख) एल0टी0आई0एस0 उपभोक्ता अपनी शिकायत संबंधित विद्युत अधीक्षण अभियंता के यहाँ दर्ज करा सकते हैं।

(ग) घरेलू एवं व्यावसायिक संवर्ग अथवा नया विद्युत संबंध के इच्छुक व्यक्ति अपने क्षेत्र के विद्युत कार्यपालक अभियंता के यहाँ अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

(2) (i) शिकायत पत्र प्राप्त होने पर संबंधित पदाधिकारी उन्हें क्रमवार निबंधित करेंगे एवं उपभोक्ता को शिकायत की प्राप्ति (रसीद) निबंधन संख्या एवं तिथि के साथ निर्गत करेंगे।

(ii) संबंधित पदाधिकारी प्राप्त शिकायतों एवं उन पर पारित आदेशों का स्थायी अभिलेख रखेंगे।

(iii) संबंधित पदाधिकारी शिकायत दर्ज होने के 30 (तीस) दिनों के अंदर शिकायत का निवारण करेंगे।

(iv) यदि शिकायत निवारण संभव न हो तो संबंधित पदाधिकारी इसकी सूचना कारणों का उल्लेख करते हुए 30 (तीस) दिनों के अंदर शिकायतकर्ता को देंगे।

(v) यदि 30 (तीस) दिनों के भीतर शिकायत निवारण नहीं किया जाता है अथवा शिकायत निवारण नहीं होने की सूचना नहीं दी जाती है तो माना जायेगा कि **विवाद** उत्पन्न हो गया है।

(3) विवाद उत्पन्न होने की स्थिति में उपभोक्ता अपनी शिकायत झारखंड राज्य विद्युत बोर्ड द्वारा गठित विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, धुर्वा, राँची के समक्ष लिखित रूप में दर्ज करा सकते हैं। विदित हो कि विद्युत अधिनियम 2003 की धारा 135 से 141 के अंतर्गत आनेवाले मामले विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम में दायर नहीं किये जा सकते साथ ही राज्य सरकार की अनुमति के बिना विद्युत अधिनियम 2003 की धारा 161 के अधीन दुर्घटना एवं जाँच से संबंधित मामले भी फोरम में दायर नहीं किये जा सकेंगे।

(4) झारखंड राज्य विद्युत बोर्ड द्वारा गठित उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम का पता निम्न लिखित है –

विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम,
आर्टीजन होस्टल,
धुर्वा, राँची (834004)
फोन नं०- 0651-2400907.

(5) फोरम में परिवाद पत्र दायर करने की प्रक्रिया-

(i) परिवादी लिखित रूप में फार्म-1 के साथ अपना परिवाद तीन प्रतियों में फोरम के निबंधक के समक्ष जमा करेंगे। परिवाद पत्र की एक प्रति झारखंड राज्य विद्युत बोर्ड के नोडल पदधिकारी एवं प्रतिवादी को हस्तगत करायेंगे।

(ii) प्रत्येक परिवाद पत्र के साथ उपभोक्ता की श्रेणियों के अनुरूप आवेदन शुल्क "उपलेखा निदेशक, सचिवालय, झारखंड राज्य विद्युत बोर्ड के नाम खाते में भुगतये (A/C Payee) डीमान्ड ड्राफ्ट के रूप में स्वीकार्य होगा, जिसे कभी लौटाया नहीं जा सकेगा।

आवेदन शुल्क की दर निम्नलिखित है:-

(क) औद्योगिक उपभोक्ता – 450रु० (चार सौ पचास रूपये)

(ख) व्यावसायिक उपभोक्ता- 250रु० (दो सौ पचास रूपये)

(ग) घरेलू एवं अन्य उपभोक्ता- 50रु० (पचास रूपये)

(iii) फोरम में परिवाद निम्नलिखित शर्तों के अधीन दायर किये जा सकेंगे।

(क) उपभोक्ता कंडिका (1) में वर्णित उपाय पूरा कर चुके हों।

(ख) वादकारण तिथि से 1 वर्ष के भीतर ही कोई परिवाद फोरम में स्वीकार्य होगा।

(ग) वाद वैसे मामलों से सम्बन्धित न हो जो किसी न्यायालय में लंबित हो अथवा किसी न्यायालय द्वारा उस पर डिक्री या अवार्ड दिया गया हो अथवा सक्षम न्यायालय द्वारा अंतिम आदेश पारित किया गया हो।

(iv) परिवादी अपने द्वारा फोरम में दायर परिवाद को इस आशय का आवेदन देकर किसी भी समय वापस ले सकते हैं, जिसके लिए फोरम यथोचित आदेश पारित करेगा।

(v) परिवादी यदि विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम के निर्णय से असंतुष्ट हों तो फोरम के आदेश के विरुद्ध "विद्युत लोकपाल", झारखंड, राँची के यहाँ तीस दिनों के भीतर अपील दायर कर सकते हैं।