

# विद्युत उपभोक्ता फोरम जबलपुर की कार्य पद्धति

## (Modus Operandi of Electricity Consumer Forum – Jabalpur)

– इंजी. पी. के. अग्रवाल,  
अध्यक्ष, वि.उ.शि.नि.फो., जबलपुर

### प्रस्तावना:—

विद्युत उपभोक्ताओं की बढ़ती संख्या की वजह से बहुतायत शिकायतों/समस्याओं का स्थानीय स्तर पर निपटान न होने, उपभोक्ताओं के हितों/अधिकारों का संरक्षण तथा अनुज्ञप्तिधारी एवं उपभोक्ताओं के मध्य समन्वय स्थापित करने एक आयोग/फोरम की आवश्यकता महसूस की गई जो इनके मध्य एक समन्वयक सेतु का कार्य कर सके।

अतः विद्युत अधिनियम 2003 की धारा 42 की उपधारा (5)(6) एवं (7) के अंतर्गत सरकार, विद्युत मंत्रालय द्वारा अधिसूचित विद्युत (उपभोक्ता अधिकार) नियम अनुरूप उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु विद्युत फोरम कोस्थापना सर्वप्रथम 2004 में की गई, तत्पश्चात समय-समय पर उपभोक्ताओं के समयबद्ध तथा संतोषप्रद निराकरण करने की दृष्टि से प्रचलित नियमों को पुनरीक्षित किया जाता रहा है। इसी की परिणति स्वरूप विद्युत विनियम-2021 के अनुसार वृत्त स्तर पर विद्युत फोरम का गठन भी किया गया है। ताकि उपभोक्ता की शिकायतों को वृत्त स्तर पर ही निराकृत किया जा सके।

विद्युत उपभोक्ता, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा “की गई कार्यवाही” या “कार्यवाही न करने” से असंतुष्ट होकर, निम्न प्रक्रिया के द्वारा अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है:

1. “आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र” जो कि, अनुज्ञप्तिधारी के द्वारा निर्धारित तंत्र के माध्यम से होगी।
2. वृत्त स्तर विद्युत फोरम के माध्यम से।
3. कंपनीस्तर की विद्युत फोरम के माध्यम से।
4. मा.विद्युत लोकपाल, भोपाल के माध्यम से।

### Introduction -

Due to increasing number of electricity consumers and their complaints, the need for a Commission/Forum was felt for redressal of complaints/problems at the local level. Apart from that protection of the interests/rights of the consumers will also be protected by establishing co-ordination between the licensee and the consumers. It would also be a coordinator between them.

Therefore, under sub-section (5) (6) and (7) of section 42 of the Electricity Act 2003, the Electricity Forum was first established in 2004 for redressal of complaints of consumers as per the Electricity (Consumer Rights) Rules notified by the Government, Ministry of Power. Thereafter, the prevailing rules have been revised from time to time with a view to providing timely and satisfactorily resolution of the consumers. The culmination of formation of Electricity Forum at the circle level was taken as per the Electricity Regulations-2021. So that consumer complaints can be resolved at the circle level itself.

Electricity consumer aggrieved by the "action taken" or "non-action" by the licensee, can lodge his complaint by following procedure:

1. "Internal Grievance Redressal Mechanism" which is prescribed by the Licensee.
2. Through circle level Electricity Forum.
3. Through Company level Electricity Forum.
4. Through Hon. Vidyut Lokpal, Bhopal.

#### फोरम का गठन :-

फोरम में अनुज्ञप्तिधारी के दो अधिकारी, एक स्वतंत्र सदस्य, तथा उपभोक्ता एवं उत्पादोभोक्ता (प्रोज्यूमर) प्रतिनिधियों के रूप में सम्मिलित होंगे, जिनकी संख्या चार से अधिक न होगी।

कम्पनी स्तर के फोरम के अन्य चार सदस्यों की नियुक्ति अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उपभोक्ता एवं उत्पादोभोक्ता (प्रोज्यूमर) प्रतिनिधियों के रूप में की जाएगी जिनकी न्यूनतम आयु 35 वर्ष हो तथा जो पूर्व में अनुज्ञप्तिधारियों (लायसेंसियों) के उपभोक्ता/उत्पादोभोक्ता (प्रोज्यूमर) रह चुके हों। ऐसे व्यक्ति द्वारा पूर्व में विद्युत देयकों के भुगतान में कभी भी चूक न की गई हो तथा इसे विद्युत अधिनियम 2003 की धारा 135 के अधीन पूर्व में कभी भी सिद्धदोष घोषित न किया गया हो तथा यह भी कि ऐसे व्यक्ति के विरुद्ध किसी भी न्यायालय में आपराधिक प्रकरण लंबित न हो। ऐसे सदस्य निम्न उपभोक्ता श्रेणियों में से होंगे –

- (एक) कृषि उपभोक्ता
- (दो) औद्योगिक उपभोक्ता
- (तीन) सामान्य उपभोक्ता जैसे कि घरेलू / गैर-घरेलू आदि
- (चार) उपभोक्ताओं/उत्पादोभोक्ता (प्रोज्यूमर) की अधिकतम संख्या चार तक सीमित रखी जाएगी। प्रत्येक श्रेणी में से केवल एक ही सदस्य के नाम पर विचार किया जाएगा। (विनियम 2021 की कंडिका – 3.6)

**Formation of Forum :-**

The Forum shall consist of two officers of the licensee, one independent member, and have not more than four members as consumer and prosumer representatives.

The other four members of the Company level Forum shall be appointed by Licensee with the consent of the Commission as consumer and prosumer representatives who have attained minimum age of 35 years and who have been consumers / prosumers of Licensees. She/he should not be defaulter of electricity bills and has not been ever convicted under section 135 of the Electricity Act 2003 and that there is no criminal case pending against him in any Court. The members shall be from the following consumers categories –

- (i) Agriculture consumers
- (ii) Industrial consumers
- (iii) General consumers viz. domestic / non domestic etc.
- (iv) Prosumers

The maximum numbers of consumers/prosumers should be limited to four. Only one member shall be considered from each category.

**विद्युत फोरम की कार्य पद्धति:-**

फोरम का प्रथम चरण शिकायत से आरंभ होता है।

**शिकायत:-**

शिकायत से तात्पर्य/अभिप्रेत है – प्रभावित व्यक्ति द्वारा दायर किया गया परिवाद/अभ्यावेदन जिसमें अनुज्ञप्तिधारी अथवा उसका प्रतिनिधि जिसके विरुद्ध शिकायत की गई हो, वह उस शिकायत में दर्शाये गये आरोपों को अस्वीकृत करता या विवादित मानता हो।

विनियम के अंतर्गत निम्न विषय शिकायत के अन्तर्गत नहीं माने जायेंगे –

- (एक) विद्युत का अनाधिकृत उपयोग जैसा कि अधिनियम की धारा 126 के अंतर्गत प्रावधानित है,
- (दो) अपराध तथा अर्थदंड जैसा कि अधिनियम की धारा 135 से 139 के अंतर्गत प्रावधानित है,
- (तीन) विद्युत के वितरण प्रदाय अथवा उपयोग में किसी दुर्घटना से संबंधित क्षतिपूर्ति जैसा कि अधिनियम की धारा 161 के अंतर्गत प्रावधानित है,
- (चार) शिकायत/प्रकरण किसी भी अन्य न्यायालय में विचाराधीन है।

(विनियम 2021 की कंडिका 2.4 (च),(ड) एवं 3.35)

**Procedure of Forum :-**

The first stage of Forum begins with the complaint.

**Complaint :-**

Consumer Dispute” means dispute where the Licensee or its representative against whom a complaint has been made, denies or disputes the allegations contained in the complaint;”

“Grievance” shall mean a dissatisfaction of the Consumer arising out of the failure of the Licensee to register or redress a Complaint and shall include any dispute between the Consumer and the Licensee with regard to any Complaint or with regard to any action taken by the Licensee in relation to or pursuant to the purview of any of the following provisions of the Act will not form a grievance under these Regulations:

- (i) Unauthorised use of Electricity as provided under Section 126 of the Act;
- (ii) Offences and penalties as provided under Sections 135 to 139 of the Act;
- (iii) Compensation related to accident in the distribution, supply or use of electricity as provided under Section 161 of the Act; and
- (iv) Complaint is pending in any other Court.

**शिकायत का प्रारूप:-**

विद्युत फोरम उपभोक्ताओं द्वारा लिखित प्रेषित या दाखिल की गई शिकायत जो निर्धारित प्रारूप में (संलग्न प्रदर्श-1) अनुसार एकल प्रति में प्राप्त करेगा। अनुज्ञप्तिधारी प्रत्येक वितरण केन्द्र पर प्रारूप के हिन्दी संस्करण का प्रारूप उपलब्ध करायेगा।

(विनियम 2021 की कंडिका – 3.24)

**Format for Complaint :-**

The Electricity Forum will receive a written complaint sent or filed by the consumers in the prescribed format in single copy as per (Exhibit -1). The licensee shall make available the Hindi version of the draft at each distribution center.

**शिकायत का पंजीयन :-**

विद्युत फोरम कार्यालय, शिकायतकर्ता को प्राप्त शिकायत/परिवाद प्राप्ति की अभिस्वीकृति (पावती) जारी करेगा, एवं प्राप्त शिकायत को, निर्धारित प्रारूप रजिस्टर(संलग्न प्रदर्श-2) में पंजीयन क्रमांक प्रदान करते हुए, पंजीयन करने के पश्चात्, प्रत्येक शिकायत की पृथक पृथक फाइल (संलग्न प्रदर्श-3) तैयार करेगा।

**Registration of Complaint :-**

The Electricity Forum will issue an acknowledgment of receipt of complaint/grievance, and after registering the complaint received, giving the registration number in the prescribed format register (attached Exhibit-2), a separate file of each complaint (Attached Exhibit-3) will prepare.

**नोटिस जारी करना—**

फोरम, प्राप्त शिकायत की एक प्रति वितरण अनुज्ञप्तिधारी के संबंधित कार्यालय को यह निर्देशित करते हुए **नोटिस** (संलग्न प्रदर्श-4) प्रेषित करेगा कि वह 14 दिवस या फोरम द्वारा स्वीकृत अवधि जो 10 दिवस से अधिक न होगी के भीतर अपना पक्ष/प्रतिवाद प्रस्तुत करे।

अनुज्ञप्तिधारी अनुमति लेकर अधिकतम 24 दिवस के अंदर अपना पक्ष/प्रतिवाद प्रस्तुत कर सकेगा।(विनियम 2021 कंडिका 3.26(क))

**Summoning :-**

“The Forum shall refer a copy of such Complaint to the concerned office of the Distribution Licensee directing it to give its version of the case within a period of fourteen days or such extended period not exceeding ten days, as may be granted by the Forum.

**शिकायत पर सुनवाई :-**

फोरम, अनुज्ञप्तिधारी को शिकायत पर अपना पक्ष रखने हेतु निर्धारित अवधि प्रदान करते हुए सुनवाई/बैठक तिथि नियत करेगा, जिसकी सूचना अनुज्ञप्तिधारी/शिकायतकर्ता को जारी नोटिस के माध्यम से देना होगी। नियत सुनवाई तिथि को शिकायतकर्ता/अनुज्ञप्तिधारी की उपस्थिति में सुनवाई की जावेगी। जिसमें दोनों पक्षों द्वारा प्रस्तुत साक्ष्य/दस्तावेजों का अधिनियम एवं संहिता के नियमों के आधार पर अध्ययन करते हुए प्रकरण अंतिम निर्णय या आदेश पारित करने हेतु सुरक्षित कर लिया जावेगा। सुनवाई के दौरान उभयपक्षों की उपस्थिति व प्रस्तुत प्रतिवाद का **ऑर्डर शीट** (संलग्न प्रदर्श-5) पर संक्षेप में उल्लेख किया जावेगा।

शिकायत/प्रकरण में फोरम, आवश्यकतानुसार प्रकरण के संतोषप्रद निराकरण हेतु एक से अधिक सुनवाई कर सकता है।

उपरोक्त निर्धारित अधिकतम दिवस में अनुज्ञप्तिधारी या संबंधित कार्यालय उसे भेजी गई शिकायत में अंतर्विष्ट अभिकथनों से इंकार या विरोध करता है, अपना पक्ष प्रस्तुत करने

(6)

में असफल रहता है तो फोरम, शिकायतकर्ता द्वारा फोरम के ध्यान में लाये गये साक्ष्य/दस्तावेजों के आधार पर एक पक्षीय कार्यवाही करेगा।

यदि शिकायतकर्ता फोरम के समक्ष सुनवाई की दिनांक को उपस्थित रहने में असफल रहता है तो ऐसी दशा में फोरम या तो शिकायत को अनुपस्थिति-दोष क लिए खारिज कर सकेगा या इसे गुणदोष के आधार पर विनिश्चित कर सकेगा।

(विनियम 2021 की कंडिका 3.26 (ख) एवं (ग))

### **Hearing :-**

The Forum shall fix the date of hearing/meeting, giving the licensee a stipulated period to present his side on the complaint, which will have to be informed through a notice issued to the licensee/complainant. The hearing will be held in the presence of the complainant/licensee on the date fixed for hearing. In which after studying the evidence/documents presented by both the parties on the basis of the rules of the Act and the Code, the case will be secured for passing the final decision or order. During the hearing, the presence of the parties and the defense presented will be briefly mentioned on the **order sheet** (exhibit-5 attached).

In a complaint/case, the Forum can hold more than one hearing as per the need for satisfactory resolution of the matter.

Ex-parte on the basis of evidence brought to its notice by the Complainant where the Distribution Licensee omits or fails to take any action to represent his case within the time given by the Forum.

“Where the Complainant fails to appear on the date of hearing before the Forum, the Forum may either dismiss the complaint for default or decide it on merits.

### **शिकायत निपटान की अवधि :-**

फोरम, विद्युत उपभोक्ताओं की शिकायतों का निपटान सामान्यतः 30 दिवस की अवधि के भीतर करेंगे जो किसी भी दशा में 45 दिवस से अधिक न होगी, जो शिकायत की प्रकृति पर निर्भर तथा स्तर जिस पर समाधान उत्तम ढंग से किया जा सकता है।

(विनियम 2021 की कंडिका 3.1)

### **Duration for Settlement of Cases –**

The Forum shall settle the Grievances of the consumers within a period of 30 days normally and not exceeding 45 days in any case. The forum may be assigned different types of grievances depending on the nature of the grievance and the level at which it can be best resolved.

**बैठक गणपूर्ति:-**

प्रकरणों की सुनवाई हेतु फोरम की बैठक के लिए गणपूर्ति 3 सदस्यों से होगी और प्रत्येक सदस्य का एकमत होगा। किसी विषय अथवा प्रस्ताव पर मतों की बराबरी की दशा में फोरम के अध्यक्ष का निर्णायक मत होगा। (विनियम 2021 की कंडिका 3.19)

**Quorum-**

The quorum for the Forum meeting shall be three. Each member shall have one vote and in case of equality of votes on any issue or resolution, the Chairperson shall have a casting vote.

**आख्यापक आदेश एवं उसका पालन-**

प्रकरण पर सुनवाई पश्चात फोरम शिकायतकर्ता को अपना निर्णय **आख्यापक अधिनिर्णय**(संलग्न प्रदर्श-6 एवं 6(अ)) द्वारा सूचित करेगा। **फोरम द्वारा जारी दिशा निर्देश अनुज्ञप्तिधारी पर बाध्यकारी होंगे तथा विद्युत अधिनियम की धारा 146 के तहत (आदेशों या निर्देशों का निर्धारित अवधि में अनुपालन नहीं करना) दण्डनीय होगा।** अनुज्ञप्तिधारी फोरम के आदेश का अनुपालन आदेश प्राप्त होने की तिथि से **45 दिवस** के भीतर करेगा। उपयुक्त प्रकरणों में अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अनुरोध किये जाने पर प्रकरण की प्रकृति पर विचार करते हुए फोरम शिकायतकर्ता को सूचित करते हुए अनुपालन की अवधि में अधिकतम 3 माह की वृद्धि कर सकेगा। (विनियम की कंडिका 3.29)

**Speaking Order and its Compliance :-**

The Forum shall communicate its decision to the Complainant through a **speaking order** (Attached exhibit-6 and 6(a)). **The directions issued by the Forum shall be binding on the licensee. As per the Clause 146 of Electricity Act 2003, the non compliance of said orders may be punishable.** The licensee shall comply with the order of the Forum within **45 days** from the date of receipt of the order. In appropriate cases, considering the nature of the case the Forum, upon the request of the licensee may extend the period of compliance of its order up to a maximum of three month under intimation to the complainant.

**अपील:-**

वृत्त स्तर पर प्रसारित निर्णय से असंतुष्ट उपभोक्ता को अपनी शिकायत का कंपनी स्तर पर फोरम के समक्ष प्रस्तुत करने का विकल्प होगा।

कंपनी स्तर के फोरम के आदेश या शिकायत के निराकरण न किये जाने से असंतुष्ट होने की स्थिति में वहाँ अंतिम आदेश या फोरम द्वारा शिकायत निवारण हेतु

अधिकथित अवधि की समाप्ति से 60 दिवस के भीतर परिशिष्ट में निर्धारित प्रारूप में आयोग द्वारा नियुक्त विद्युत लोकपाल को अभ्यावेदन दे सकेगा।

विद्युत लोकपाल के पास कोई भी अभ्यावेदन दर्ज नहीं होगा जब तक उपभोक्ता विहित रीति में, फोरम के आदेश के निबंधनों के अनुसार वह देय राशि के कम से कम आधे भाग का भुगतान न कर दे। (विनियम 2021 की कंडिका क्र. 3.36, 3.37, 3.38)

**Appeal –**

The consumer aggrieved by the decision of circle level forum will have the option to approach the company level forum before making an appeal to the Ombudsman.

If the Complainant is aggrieved by the order of the company level forum or non-redressal of the grievance by the company level Forum within the period specified, the Complainant may make a representation in the format specified at Annexure-I to the Electricity Ombudsman appointed/designated by the Commission within a period of sixty days from the date of receipt of the final order or from the expiry of the period specified for redressal of the grievance by the Forum.

No representation to the Electricity Ombudsman shall lie unless the consumer has deposited, in the prescribed manner, at least, half of the amount.

**फोरम का प्रचार-प्रसार :-**

अनुज्ञप्तिधारी, विद्युत प्रदाय संबंधी उपभोक्ताओं को जारी किये जाने वाले बिलों के साथ आयोग द्वारा अधिसूचित ऐसी अन्य रीति में, फोरम के गठन तथा अस्तित्व का समय-समय पर प्रचार-प्रसार करेगा। यदि उचित समझा जाय तो उपभोक्ताओं को जारी बिलों के साथ तथा अनुज्ञप्तिधारी के सभी कार्यालयों में फोरम के सदस्यों तथा अधिकारियों के नाम/पद, पते, ई-मेल पते, फ़ैक्स नम्बर एवं दूरभाष क्रमांक को पदर्शित किया जायेगा और इसका समुचित प्रचार-प्रसार भी किया जायेगा।(विनियम 2021 की कंडिका क्र. 3.31)

**Promotion of the Forum –**

The Licensee shall, from time to time, give publicity of the constitution and existence of the Forum including in the bills raised for the supply of electricity to the consumers in such manner as the Commission may from time to time notify. The names/designation of the Members and the concerned Officers of the Forum, the address, e-mail, facsimile and phone numbers of the Forum shall be displayed at all the Offices of the Licensee and shall also be duly publicised, if considered appropriate, including on the bills raised on the consumers.



विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, जबलपुर के समक्ष प्रस्तुत किये जाने वाला अभ्यावेदन का प्रारूप

क्रमांक ..... वर्ष ..... दिनांक ..... (कार्यालय द्वारा भरा जावे)

प्रति,

अध्यक्ष (विद्युत फोरम) / विद्युत लोकपाल

पता .....

विषय - ..... के विरुद्ध शिकायत (वितरण केन्द्र तथा अनुज्ञप्तिधारी का नाम)।  
महोदय,

असंतुष्ट उपभोक्ता/उत्पादोभोक्ता जिसका नाम नीचे दर्शाया गया है, द्वारा फोरम/विद्युत लोकपाल को एक अभ्यावेदन प्रस्तुत किया गया है। शिकायत का विवरण निम्नानुसार है :-

1. उपभोक्ता/उत्पादोभोक्ता का नाम : .....
2. उपभोक्ता/उत्पादोभोक्ता का पूरा पता : ..... पिन कोड: .....  
मोबाइल नं., दूरभाष क्रमांक, ई-मेल आई डी- .....
3. वितरण केन्द्र तथा अनुज्ञप्तिधारी का पूरा नाम : .....  
पता, पिनकोड, दूरभाष क्रमांक, ई-मेल : .....
4. संयोजन का विवरण तथा उपभोक्ता का लेखा क्रमांक : .....  
(कृपया संयोजन का प्रकार दर्शायें)
5. उपभोक्ता द्वारा वितरण केन्द्र/फोरम को अभ्यावेदन प्रस्तुत किये जाने की तिथि : .....  
(कृपया अभ्यावेदन की तीन प्रतियां संलग्न करें)
6. अभ्यावेदन की विषय वस्तु : .....
7. अभ्यावेदन का विवरण (यदि विवरण प्रस्तुति हेतु स्थान कम हो तो पृथक पृष्ठ पर विवरण दर्शायें):  
.....  
.....  
.....
8. क्या उपभोक्ता द्वारा वितरण अनुज्ञप्तिधारी/फोरम का अन्तिम निर्णय प्राप्त कर लिया गया है ? (यदि हां, तो फोरम के आदेश के अन्तिम प्रसारित निर्णय की तीन प्रतियां संलग्न करें)
9. फोरम / विद्युत लोकपाल से वांछित राहत का स्वरूप : .....
10. उपभोक्ता द्वारा दावा की गई आर्थिक हानि का प्रकार एवं तत्संबंधी राशि, यदि कोई हो जो क्षतिपूर्ति के बतौर चाही गई है, रुपये ..... (कृपया यह दर्शाये जाने हेतु कि इस प्रकार हुई हानि, वितरण अनुज्ञप्तिधारी की किसी कथित क्रिया, कृत अथवा अकृत, चूक के परिणामस्वरूप हुआ है, बावत् लिखित प्रमाण, यदि कोई हो तो संलग्न करें)
11. संलग्न अभिलेखों की सूची (कृपया समस्त अभिलेखों की तीन प्रतियां संलग्न करें)



12. घोषणा :

(क) मैं/हम निम्न उपभोक्ता/उपभोक्तागण एतद् द्वारा घोषणा करते हैं कि -

(1) उपरोक्त प्रस्तुत की गई जानकारी सत्य एवं सही है: तथा

(2) मेरे/हमारे द्वारा उपरोक्त कॉलमों में तथा एतद् द्वारा प्रस्तुत अभिलेखों में किसी तथ्य को न तो छुपाया गया है अथवा न ही किसी प्रकार से अनुचित अभ्यावेदित किया गया है।

(ख) मेरे/हमारे पास पूर्ण विश्वसनीय जानकारी के अनुसार मेरे/हमारे अभ्यावेदन की विषय-वस्तु को मेरे द्वारा अथवा हम में से किसी के द्वारा अथवा विषय वस्तु से संबद्ध किसी पक्षकार द्वारा इससे पूर्व फोरम कार्यालय के समक्ष प्रस्तुत नहीं किया गया है।

(ग) मेरे/हमारे अभ्यावेदन से संबंधित विषय-वस्तु का फोरम कार्यालय के द्वारा किन्हीं पूर्व कार्यवाहियों के माध्यम से निपटान नहीं किया गया है।

(घ) प्रस्तुत अभ्यावेदन संबंधी विषय-वस्तु का किसी प्राधिकरण/न्यायालय/मध्यस्थ द्वारा निर्णय नहीं किया गया है।

अथवा

प्रस्तुत अभ्यावेदन संबंधी विषय-वस्तु दिनांक ..... से ..... (कृपया प्राधिकरण/न्यायालय/मध्यस्थ जिसके समक्ष प्रकरण लंबित है के नाम के उल्लेख करें) के समक्ष लंबित है तथा कार्यवाहियों संबंधी अन्तिम न्यायलयीन निर्णय होने में समय लगने की संभावना है।

भवदीय

(हस्ताक्षर)

(नाम .....)

**नामांकन :** यदि उपभोक्ता उसके प्रतिनिधि को उसकी ओर से फोरम कार्यालय के समक्ष प्रस्तुत होने तथा प्रस्तुतिकरण करने हेतु नामांकित करना चाहे तो उसे निम्न घोषणा प्रस्तुत करनी होगी -

मैं/हम, जो उपरोक्त कथित उपभोक्ता/उपभोक्तागण हैं, एतद् द्वारा श्री/श्रीमति ..... जो अधिवक्ता नहीं है तथा जिसका पता ..... है, को मेरा/हमारा प्रतिनिधि नामांकित करता/करती/करते हूँ/हैं तथा उसके/उनके द्वारा प्रस्तुत कोई अभिकथन, स्वीकारोक्ति अथवा अस्वीकारोक्ति मेरे/हम पर बंधनकारी होगा/होगी। इसके द्वारा मेरी उपस्थिति में हस्ताक्षर किया गया।

स्वीकार किया गया।

(प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

(उपभोक्ता के हस्ताक्षर)

जो लागू न हो उसे काट दें।

**नोट :** शपथ पत्र लगाया जाना आवश्यक नहीं है।



(प्रादर्श-2)

## पंजीयन - रजिस्टर (प्रारूप)

क्रमांक	शिकायत पंजीयन दिनांक	शिकायतकर्ता का नाम एवं पता	प्रतिवादी पद एवं पता	शिकायत का विवरण	सूचना पत्र जारी करने का दिनांक	लिखित उत्तर प्राप्त होने की		सुनवाई तिथि
						नियत दिनांक	दिनांक	
1	2	3	4	5	6	7	8	9

देने का दिनांक	पंचाट आदेश		आदेश का संक्षिप्त विवरण	पालन प्रतिवेदन क. व दिनांक	अपील का संक्षिप्त विवरण	कैफियत
	भेजने का दिनांक					
10	11	12	13	14	15	





विद्युद् ब्रह्मेति

## मध्य प्रदेश पूर्व क्षेत्र विद्युत वितरण कं. लि.

शिकायतकर्ता का नाम एवं पता

---

---

वादी/वादीगण

विरुद्ध /VERSUS

1. अधी. यंत्री ( सं.सं./शहर) वृत्त.....
2. कार्य. यंत्री ( सं.सं./शहर) संभाग.....

प्रतिवादी/प्रतिवादीगण

विषय

---

---

---

पंजीयन की तिथि		सुनवाई की तिथि	
प्रतिवादी को सूचना की तिथि		अगली सुनवाई तिथि	
वादी को सूचना की तिथि			
जवाब देने की नियत तिथि			
जवाब प्राप्त होने की तिथि		आदेश की तिथि	
प्राप्त पालन प्रतिवेदन पत्र क्रमांक-		दिनांक	



## नोटिस/सूचना पत्र

## विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, जबलपुर.

सेमी परमानेंट ब्लॉक नंबर-6, भारतीय स्टेट बैंक, नयागांव शाखा के पीछे, रामपुर, जबलपुर-482008  
दूरभाष क्रमांक (0761) 2702483, 2661719 / E Mail - forumjabalpur@yahoo.com  
(म.प्र. पूर्व क्षेत्र विद्युत वितरण कंपनी लिमिटेड, जबलपुर के विद्युत उपभोक्ताओं हेतु)

क्रमांक: फोरम/2022/

/जबलपुर/दिनांक:

प्रति,

प्रतिवादीगण:-

1. अधीक्षण अभियंता (शहर/संचा.संघा.) वृत्त,  
म.प्र.पूर्व क्षेत्र वि.वित.कंपनी लिमि. ....
2. कार्यपालन अभियंता (शहर/संचा.संघा.) संभाग,  
म.प्र.पूर्व क्षेत्र वि.वित.कंपनी लिमि. ....

विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम जबलपुर में शिकायत प्राप्ति की सूचना तथा प्रतिवादी द्वारा लिखित उत्तर प्रस्तुत करने एवं सुनवाई में उपस्थित होने हेतु नोटिस।

वादी द्वारा विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, ..... के समक्ष/शिविर दिनांक ..... में लिखित शिकायत प्रतिवादी (म.प्र.पूर्व क्षेत्र वि० वि० कंपनी) के विरुद्ध प्रस्तुत की गई है।

जैसा कि आपको पूर्व में विदित है कि विद्युत वितरण कंपनी में पदस्थ विभिन्न अधिकारियों के द्वारा अपने कार्यालय में आंतरिक विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रकोष्ठ की स्थापना कर शिकायतकर्ताओं की शिकायतों का विधि अनुसार निराकरण किये जाने का प्रावधान है। अतः निम्नलिखित प्रकरण/प्रकरणों में भी शिकायतकर्ता द्वारा अपनी शिकायत, का निराकरण न करने अथवा विभाग द्वारा की गई कार्यवाही से संतुष्ट न होने के कारण विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम के समक्ष दायर की गई है।

नोटिस दिया जाता है कि प्रकरण के निराकरण हेतु सुनवाई दिनांक ..... को समय ..... फोरम कार्यालय ..... में नियत की जाती है। प्रकरण में प्रतिवादी, वादी के शिकायत अनुरूप बिन्दुवार जानकारी/प्रतिवाद पत्र सुनवाई दिनांक से पूर्व ई-मेल के माध्यम से प्रस्तुत करना सुनिश्चित करें, एवं प्रतिवाद पत्र की एक प्रति वादी को भी उपलब्ध कराते हुए सुनवाई तिथि पर प्रतिवाद पत्र सहित फोरम कार्यालय ..... में उपस्थित होना सुनिश्चित करें।

नोट करें कि आवश्यक सभी दस्तावेज/अभिलेख तथा सत्यापन पत्र लिखित उत्तर के साथ फोरम कार्यालय में उक्त निर्धारित सुनवाई तिथि तक प्राप्त न होने अथवा आपके या आपके प्रतिनिधि नियत सुनवाई में उपस्थित न होने की स्थिति में, शिकायतकर्ता की शिकायत में उपलब्ध तथ्यों एवं दस्तावेजी उल्लेख के आधार पर प्रकरण पर एक पक्षीय कार्यवाही करते हुए फोरम द्वारा शिकायत का निराकरण किया जा सकता है।

संलग्न:- प्राप्त शिकायत की छायाप्रति।

अध्यक्ष महोदय के आदेशानुसार

अधीक्षक

विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, जबलपुर

प्रतिलिपि:-वादी

क्र०	प्र०क्र०	वादी का नाम एवं पता
1	...../2022	.....

- दिनांक ..... को समय दोपहर ..... बजे, नियत की जाती है। निर्धारित सुनवाई तिथि में उपस्थित होकर फोरम के समक्ष अपना पक्ष प्रस्तुत कर सकते हैं।

अध्यक्ष महोदय के आदेशानुसार

अधीक्षक

विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, जबलपुर

# विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, जबलपुर.

## आर्डर-शीट

मूलशिकायत प्रकरण क्रमांक: ————/2022

टोकन नं० ————

शिकायतकर्ता वादी :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

विरुद्ध

प्रतिवादीगण:

- 1.अधीक्षण अभियंता (संचा.संधा.)वृत्त,
- 2.कार्यपालन यंत्री (संचा.संधा./शहर) संभाग,

आर्डर

- 1/ यह प्रकरण कार्यपालन यंत्री (संचा.संधा.)संभाग————/अधीक्षण यंत्री (संचा.संधा./शहर)वृत्त, \_\_\_\_\_ में दिनांक \_\_\_\_\_ को विद्युत शिकायतों की सुनवाई के दौरान वादी द्वारा स्वयं प्रस्तुत किया गया।
- 1/ यह प्रकरण वादी की ओर से डाक /स्वयं द्वारा फोरम कार्यालय को प्रस्तुत किया गया।
- 2/ प्रकरण की जांच की गई एवं पाया गया कि यह प्रकरण फोरम के क्षेत्राधिकार के अंतर्गत प्रथम दृष्टि में विचार योग्य है।
- 3/ प्रकरण दर्ज हो एवं प्रतिवादी को सूचना पत्र मय शिकायत पत्र के भेजा जावे।
- 4/ प्रतिवादी को रिटर्न/जबाब सुनवाई पूर्व प्रस्तुत करने हेतु दिनांक \_\_\_\_\_ को सूचना पत्र जारी किया गया।
- 5/ प्रकरण में सुनवाई हेतु दिनांक \_\_\_\_\_निश्चित कर वादी को डाक एवं प्रतिवादी को विद्युत वितरण कंपनी के माध्यम से दिनांक \_\_\_\_\_ को सूचना पत्र प्रेषित किया गया।



# विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, जबलपुर

(प्रादेशी-6)

(विद्युत अधिनियम-2003 के अंतर्गत विनिर्मित एक सांविधिक निकाय)

ELECTRICITY CONSUMER GRIEVANCE REDRESSAL FORUM JABALPUR

(A Statutory Body constituted under the Electricity Act, 2003)

सेमी परमानेंट ब्लॉक नंबर-6, भारतीय स्टेट बैंक, नयागांव शाखा के पीछे, रामपुर, जबलपुर-482008

दूरभाष क्रमांक (0761) 2702483, 2661719, ईमेल [forumjabalpur@yahoo.com](mailto:forumjabalpur@yahoo.com)

प्रकरण क्रमांक - /2022

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

: शिकायतकर्ता (वादी)

विरुद्ध

1. अधीक्षण यंत्री (शहर/संचा.संधा.)वृत्त,  
म.प्र.पूर्व क्षेत्र विद्युत वितरण कंपनी लिमिटेड, \_\_\_\_\_

2. कार्यपालन यंत्री (शहर/संचा.संधा.)संभाग,  
म.प्र.पूर्व क्षेत्र विद्युत वितरण कंपनी लिमिटेड, \_\_\_\_\_

: प्रतिवादीगण

आदेश

आदेश दिनांक -

वादी/आवेदक के द्वारा विद्युत फोरम जबलपुर के समक्ष जबलपुर में दिनांक \_\_\_\_\_ को शिकायत प्रस्तुत की गई जिसे फोरम द्वारा पंजीकृत किया जाकर प्रतिवादियों को नोटिस क्र० \_\_\_\_\_ दिनांक \_\_\_\_\_ जारी कर वादी एवं प्रतिवादियों को दिनांक \_\_\_\_\_ को सुनवाई में उपस्थित रहने हेतु निर्देश दिये गये।

दिनांक \_\_\_\_\_ को वादी/प्रतिवादी \_\_\_\_\_।

फोरम ने नोटिस क्र० \_\_\_\_\_ दिनांक \_\_\_\_\_ जारी कर वादी एवं प्रतिवादियों को दिनांक \_\_\_\_\_ को सुनवाई में उपस्थित रहने हेतु निर्देश दिये गये।

दिनांक \_\_\_\_\_ को वादी/प्रतिवादी \_\_\_\_\_।

फोरम ने नोटिस क्र० \_\_\_\_\_ दिनांक \_\_\_\_\_ जारी कर वादी एवं प्रतिवादियों को दिनांक \_\_\_\_\_ को सुनवाई में उपस्थित रहने हेतु निर्देश दिये गये।

दिनांक \_\_\_\_\_ को वादी/प्रतिवादी \_\_\_\_\_।

विवाद के कारण:-

\_\_\_\_\_ बावत्।  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

मांगी गई राहत- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_।

(1) प्रकरण का संक्षिप्त में विवरण :

वादपत्र (प्रदर्श पी) में वादी का संक्षेप में कथन है कि :- (अ)

(i) यह कि

(ii) यह कि

(ब) वादी द्वारा वादपत्र के साथ \_\_\_\_\_ नग दस्तावेज की छायाप्रति संलग्न की गई है।

संलग्न एक- (प्रदर्श पी/1) वादी/उपभोक्ता के नाम का विद्युत देयक माह \_\_\_\_\_, स्वीकृत भार \_\_\_\_\_ वाट, नियत तिथि तक कुल देयक राशि रु. \_\_\_\_\_ /- अंकित है।

संलग्न दो- (प्रदर्श पी/2)

क्रमशः पृष्ठ-2-पर

सदस्य (राजस्व एवं लेखा)

विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, जबलपुर

सदस्य (तकनीकी)

विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, जबलपुर

अध्यक्ष

विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, जबलपुर



प्रतिवाद प्रतिवेदन:- \_\_\_\_\_

संलग्न एक- (प्रदर्श आर/1)  
संलग्न दो- (प्रदर्श आर/2)

- (2) वादी एवं प्रतिवादी द्वारा प्रस्तुत किये गये दस्तावेजों की विवेचना:-  
वादी द्वारा दाखिल किये गये अभिवचनों एवं दस्तावेजों के आधार पर फोरम द्वारा निम्नलिखित विवादकों (Issues) की बिरचना (Framed) की गई एवं यह निष्कर्ष विवादकों (Issues) के सामने दिये गये हैं और निष्कर्ष के लिए उनके कारणों को उसके पश्चात् दिया गया है।

क्रम संख्या	विवादक	निष्कर्ष
1	क्या वादी/शिकायतकर्ता राहत पाने का अधिकारी है?	हां/नहीं

विवादक 1/ क्या वादी/शिकायतकर्ता विद्युत फोरम के माध्यम से राहत पाने का अधिकारी है?  
फोरम ने आवेदक के आवेदन (प्रदर्श पी), संलग्न प्रदर्श पी (i) एवं संलग्न प्रपत्र (प्रदर्श पी/1) से प्रदर्श पी/--- )तक एवं प्रतिवादी का प्रतिवाद प्रतिवेदन (प्रदर्श आर) एवं संलग्न प्रपत्र (प्रदर्श आर/1) से (प्रदर्श आर/---) तक का अवलोकन करने पर पाया कि आवेदक का कथन है कि-

एवं प्रतिवादी का कथन है कि-

फोरम ने विवेचना में पाया कि \_\_\_\_\_

- (3) निष्कर्ष  
वादपत्र एवं प्रस्तुत दस्तावेजों का अवलोकन एवं मूल्यांकन करने के उपरांत फोरम यह पाता है कि :-

(i)

- (4) आदेश : प्रकरण में वादी द्वारा प्रस्तुत वादपत्र, प्रतिवाद पत्र के आधार पर फोरम निम्नानुसार आदेश देता है:-

(i)

(ii) प्रकरण में उभय पक्ष अपना-अपना व्यय वहन करेंगे।

(iii) आदेश की एक प्रति नोडल अधिकारी एवं मुख्य महाप्रबंधक (वाणिज्य) पूर्व क्षेत्र वि०वि०कंपनी लिमिटेड, जबलपुर को भी भेजी जावे, जो कि प्रतिवादियों से सम्पर्क कर म०प्र०विद्युत नियामक आयोग द्वारा (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना) पुनरीक्षण द्वितीय विनियम 2021 की कंडिका क्र. 3.29 के प्रावधानों के तहत इस बाध्यकारी आदेश का अनुपालन 45 दिवस के अंदर करना सुनिश्चित करेंगे।

उक्त संदर्भ हेतु कंडिका 3.29 के प्रावधान निम्नानुसार है:-

- 3.29 "फोरम शिकायतकर्ता को अपना निर्णय आख्यापक अधिनिर्णय (Speaking Order) द्वारा संसूचित करेगा। फोरम द्वारा जारी दिशा-निर्देश अनुज्ञापिधारी पर बाध्यकारी होंगे। अनुज्ञापिधारी फोरम के आदेश का अनुपालन आदेश प्राप्त होने की तिथि से 45 दिवस के भीतर करेगा। उपयुक्त प्रकरणों में अनुज्ञापिधारी द्वारा अनुरोध किये जाने पर प्रकरण की प्रकृति पर विचार करते हुये फोरम शिकायकर्ता को सूचित करते हुए अनुपालन की अवधि में अधिकतम तीन माह की वृद्धि कर सकेगा।"

उक्त प्रावधान अनुसार कार्यवाही करना सुनिश्चित करें।

- (iv) आदेश की प्रति उभय पक्ष को पृथक से निशुल्क प्रदान जावे एवं नस्ती रिकार्ड सेक्शन में भेजी जावे।



**विवेचना:-**

उपरोक्त के अवलोकन करने पर फोरम पाता है कि प्रश्नाधीन भूमि (Plot) पर जो विद्युत कनेक्शन मार्च-2018 में अनुज्ञप्तिधारी (पू.क्षेत्र वि.वि.कं.) द्वारा जारी किया गया था, वह उपभोक्ता श्री संतोष अग्रवाल के साथ ही अन्य पारिवारिक व्यक्तियों की सम्मिलित (Combined) संपत्ति है। यह तथ्य भी अविवादित है कि संपत्ति के वैध धारकों में अन्य लोगों के साथ श्री संतोष का नाम बकायदा शामिल है। यह बात प्रकरण के साथ प्रस्तुत किये गये विक्रय पत्रों दिनांक 17.08.1993, 17.08.1993 एवं 19.08.1993 की छायाप्रतियों से भी प्रमाणित हो रही है।

तत्समय प्रवृत्त विद्युत प्रदाय संहिता के अनुसार परिसर के स्वामी(Owner) अथवा अधिभोगी (Occupier) को विद्युत कनेक्शन दिये जाने का विधान है। यह बात भी निर्विवादित है कि भूमिस्वामियों में श्री संतोष भी एक स्वामी है। अर्थात् सम्पूर्ण भूमि (397+4141+2493 वर्गफुट) में श्री संतोष का स्वामित्व विद्यमान है। वादी द्वारा यह भी लेख किया गया है कि उनका अभी आपसी बंटवारा नहीं हुआ है तो वादीगण यह कैसे कह सकते हैं कि जिस भूमि पर श्री संतोष का आधिपत्य है उसमें उनका कोई स्वामित्व नहीं है। यह बात तो विधिवत बंटवारे के बाद ही कही जा सकती है कि किस सदस्य की कौन सी Absolute Property है? और तभी उसके वैध या अवैध होने का ठीक-ठीक निर्धारण किया जा सकता है। इस प्रकार वादीगण का कथन वैधानिकता की कसौटी में खरा नहीं उतरता। श्री संतोष ने अपने शपथ-पत्र की कंडिका-2 में भी इस तथ्य को उजागर किया है।

इसके साथ ही संहिता में प्रत्येक सह-भूमिस्वामियों से अनापत्ति प्राप्त किये जाने का कोई प्रावधान नहीं किया गया है। अतएव प्रतिवादी द्वारा श्री संतोष को प्रदान किये गये विद्युत कनेक्शन में कोई अवैधानिकता नजर नहीं आती।

(3) **निष्कर्ष** : वादपत्र, प्रतिवाद पत्र एवं प्रस्तुत दस्तावेजों का अवलोकन एवं मूल्यांकन करने के उपरांत फोरम यह पाता है कि :-

(i) उपर्युक्त तर्कों एवं प्रावधानों के प्रकाश में अनुज्ञप्तिधारी द्वारा दिये गये विद्युत प्रदाय को अवरुद्ध किये जाने का कोई कारण नजर नहीं आता। किसी परिवार की Combined Property का विधि सम्मत बंटवारा एक सिविल लॉ के तहत सम्पादित की जाने वाली एक जटिल प्रक्रिया है। इसका विधिवत क्रियान्वयन होने के पश्चात अथवा सक्षम न्यायालय से कोई आदेश पारित होने के पश्चात् ही तदनुसार कार्यवाही की जाना प्रतिवादी की बाध्यता होगी, इसका भविष्य में ध्यान रखा जावे।

क्रमशः पृष्ठ-5-पर

(व्ही0के0उपाध्याय)

स्वतंत्र सदस्य

विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, जबलपुर

(सी0पी0सिंह)

सदस्य (राजस्व एवं लेखा)

विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, जबलपुर

(पी0के0अग्रवाल)

अध्यक्ष

विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, जबलपुर

(4) बहुजन हिताय:- यह आधुनिक समय की विडम्बना है कि श्रीराम एवं भरत के इस महान देश में छोटे-छोटे पारिवारिक विवादों के कारण समाज का अमन-चैन तिरोहित हो गया है। प्रस्तुत विवाद सगे भाइयों एवं समीप के पारिवारिक सदस्यों के मध्य चल रहा है। व्यवहार न्यायालयों (Civil Courts) में ऐसे विवाद कई पीढ़ियों तक चला करते हैं। तब त घर का अमन-चैन तो गायब हो ही जाता है समाज में ऐसे लोग उपहास एवं लोकोपवाद के भागी भी बना करते हैं। अतएव ऐसी विद्रूपताओं के समूल व्यवस्थापन व समाज के हितार्थ कुछ दार्शनिक बिंदु विचरणीय हैं :-

“साँई अपने भ्रात को, कबहु न दीजै त्रास

पलक दूर नहीं कीजिए, सदा राखिए पास

सदा राखिए पास, त्रास कबहु नहीं दीजै

त्रास दियो लंकेश, ताहि की गति सुन ली जै

कह गिरधर कवि राय, राम सो मिलियो जाई

पाय विभीषण राज, लंकपति बन्यो साँई।”

यह हमारे बुद्धिमान, दूरदर्शी एवं हितकारी विद्वान पूर्वजों द्वारा दिये गये “जहाँ सुमति तह संमति नाना” जैसे महत्वपूर्ण सूत्र है, जिन्हें अपनाकर आप और हम अपनी दशा एवं दिशा में सकारात्मक सुधार कर सकते हैं।

Allready omburdened न्यायालयों की समयाल्पता को देखते हुए ऐसे तमाम प्रकरणों को निम्नलिखित सूत्रानुसार हल किये जाने के आवाहन के साथ ही इस सम सामयिक ज्वलंत मुद्दे को यही विराम दिया जाना उचित प्रतीत होता है:-

“जिन्दगी में ये हुनर भी आजमाना चाहिए।

जंग यदि भाई से हो तो हार जाना चाहिए।।”

-तथास्तु-

(5) आदेश : प्रकरण में वादी द्वारा प्रस्तुत वादपत्र, प्रतिवाद पत्र के आधार पर फोरम निम्नानुसार आदेश देता है:-

(i) प्रतिवादी द्वारा वादी उपभोक्ता श्री संतोष कुमार को प्रदान किया गया विद्युत कनेक्शन अवैध (illegal) नहीं है।

(ii) वादी श्री अरविंद एवं अन्य की प्रार्थना को अस्वीकार करते हुए, विद्युत प्रदाय को वर्तमान परिस्थितियों में इसी प्रकार जारी रखे जाने की व्यवस्था करें।

(iii) प्रकरण में उभय पक्ष अपना-अपना व्यय वहन करेंगे।

(iv) आदेश की एक प्रति नोडल अधिकारी एवं मुख्य महाप्रबंधक (वाणिज्य) पूर्व क्षेत्र वि0वि0कंपनी लिमिटेड, जबलपुर को भी भेजी जावे।

(v) आदेश की प्रति उभय पक्ष को पृथक से निशुल्क प्रदान जावे एवं नस्ती रिकार्ड सेक्शन में भेजी जावे।

(व्ही0के0उपाध्याय)

स्वतंत्र सदस्य

विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, जबलपुर

(सी0पी0सिंह)

सदस्य (राजस्व एवं लेखा)

विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, जबलपुर

(पी0के0अग्रवाल)

अध्यक्ष

विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, जबलपुर