

# फोरम में शिकायतों के निराकरण हेतु आवश्यक दिशा-निर्देश

— इंजी. सो. पी. सिंह,  
सदस्य (राजस्व एवं लेखा),  
वि.उ.शि.नि.फोरम, जबलपुर

## (1) फोरम की अवधारणा:—

जैसा कि आप सभी को विदित है कि, उपभोक्ताओं की सभी शिकायतों का निराकरण मैदानी स्तर पर न हो पाने के कारण उपभोक्ताओं को फोरम तक आना पड़ता है। इसलिए हम सभी का प्रयास होना चाहिए कि उपभोक्ताओं की सर्विसेस सप्लाई कोड एवं इलेक्ट्रिसिटी एक्ट-2003 के प्रावधानों के आधार पर दी जावे एवं मैदानी स्तर पर उपभोक्ता की समस्या का त्वरित निराकरण नियमानुसार किया जाय।

## (2) फोरम के समक्ष आने वाली शिकायतों के कुछ प्रकार एवं शिकायतों के समुचित निराकरण के सम्बन्ध में :-

फोरम के समक्ष विभिन्न प्रकार की शिकायतें आती हैं जिसमें से कुछ निम्न प्रकार की हैं —

- (a) बिल से सम्बन्धित — एक माह में अत्यधिक खपत आ जाना एवं अन्य त्रुटियाँ,
- (b) बन्द खराब मीटर का न बदला जाना,
- (c) फेल ट्रांसफार्मरों को न बदला जाना,
- (d) गलत औसत बिल करना,
- (e) सीजन/ऑफ सीजन का सही निर्धारण न होना,
- (f) कनेक्शनों के निरीक्षण प्रकरणों में अतिरिक्त बिलिंग (अन्तिम/अनन्तिम निर्धारण) सही प्रकार से न होना,
- (g) कनेक्शन को पी.डी. न करना,
- (h) घरेलू कनेक्शन को कृषि श्रेणी के 11 के.व्ही. फीडर के माध्यम से विद्युत प्रदाय करना,
- (i) उत्पादोभोक्ता (प्रोज्युमर) की बिलिंग नेट मीटरिंग के माध्यम से सही न होना,



(3) सोलर – नेट मीटरिंग के बिलिंग सम्बन्धी जानकारी :-(उत्पादोभोक्ता (प्रोज्यूमर) की बिलिंग ) उदाहरण –

Import = A

Export = B

Carry Forward units from last billing month = C

Net unit to be billed to prosumer = A – B – C

Carry forward units for next month billing = (B + C) – A

If, A = 450 units

B = 150 units

C = 0

Then Net unit to be billed,

= 450 – 150 – 0

= 300 Units

(i) Energy Charges -

For I<sup>st</sup> 50 Units = 50 x 4.21 = 210.00

For 51 to 150 Units = 100 x 5.17 = 517.00

For 151 to 300 Units = 150 x 6.55 = 982.00

**Total E/C = 1710.00**

(ii) Fixed Charges –

On all units Imports –

i.e. 450 units = 450/15 = 30 x 27 = 810.00

Fixed Charges Rs. 27.00 / 0.1 Kw

(15 units = 0.1 Kw)

(iii) Any other charges (FCA/Tax/Cess etc.)(Suppose) = 100.00

Total Amount of bill = 2620.00

(4) शिकायतों के निराकरण हेतु ध्यान रखने योग्य बिन्दु –

- (i) सभी शिकायतों के जवाब कार्यपालन अभियंता (संचा.संधा.) के माध्यम से भेजे जाय।
- (ii) सभी शिकायतों के विषयवस्तु/चाही गई राहत को ध्यान में रखते हुए जवाब आना चाहिए जिसमें निराकरण हेतु की गई कार्यवाही का विवरण लेख हो।
- (iii) एक माह में ज्यादा खपत आना, एम.डी. ज्यादा आने वाले प्रकरणों में MRI रिपोर्ट जरूर भेजी जाय। जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि वास्तव में एम.डी. कब बढ़ी है एवं घरेलू/अन्य कनेक्शन की खपत किस दिनांक/अवधि में ज्यादा हुई थी। MRI रिपोर्ट से यह भी देखा जा सकता है कि मीटर कभी जम्प तो नहीं किया। साथ ही एक माह में ज्यादा खपत आने वाले प्रकरणों में उस माह की एवं पिछले माह की फोटो मीटर रीडिंग के समय दक्षता के माध्यम से मीटर की ली गई फोटो जरूर भेजें।
- (iv) किसी प्रकरण का यदि 100 प्रतिशत निराकरण कर दिया गया है तो सम्बन्धित उपभोक्ता से इस आशय का एक लेख लेकर जवाब के साथ भेजना चाहिए।
- (v) यदि किसी प्रकरण में किसी कर्मचारी की जवाबदारी निर्धारित होती है तो उसका भी उल्लेख किया जा सकता है।
- (vi) शिकायत उपरांत उपभोक्ता परिसर का निरीक्षण किया जाय एवं स्थल निरीक्षण रिपोर्ट भी बनाया जाय जिसमें मीटर की रीडिंग, भार आदि का विवरण दिया जाय।
- (vii) कृषि पम्पों का लोड यदि बढ़ाया जाता है तो उसका निरीक्षण रिपोर्ट जिसमें पम्प का लोड मीटर के माध्यम से लिया जाय एवं उपभोक्ता के हस्ताक्षर करवाया जाय एवं लोड रिकॉर्ड करते समय मीटर की फोटो भी किया जाना उचित होगा।