उत्तराखण्ड पावर कारपोरेशन लिमिटेड (यू.पी.सी.एल.) स्तर पर उपभोक्ता शिकायतों के निस्तारण की प्रक्रिया विषयक कुछ स्वाभाविक जिज्ञासाएं

1. शिकायत का तात्पर्य ?

यहां पर 'शिकायत' का सामान्य तात्पर्य, वितरण अनुज्ञापी (यू.पी.सी.एल.) द्वारा विद्युत उपभोक्ताओं को दी जाने वाली निम्न सेवाओं में कमी से है जिन्हें उपभोक्ता द्वारा यू.पी.सी.एल. को विभिन्न माध्यमों यथा दूरभाष/डाक के माध्यम से प्रस्तुत किया गया हो अथवा स्वयं उपस्थित हो कर प्रस्तुत किया गया हो:

- विद्युत आपूर्ति की निरन्तरता में बाधा विषयक।
- विद्युत आपूर्ति की गुणवत्ता में कमी विषयक।
- नये संयोजन को निर्गत किये जाने में विलम्ब विषयक।
- विद्युत भार/मांग/श्रेणी में परिवर्तन करने में विलम्ब विषयक।
- मीटर से संबंधित मामले।
- बिल से संबंधित मामले।
- विद्युत लाईन या विद्युत संयन्त्र प्रदान करने में आयोग द्वारा अनुमोदित प्रभारों से कम/अधिक प्रभार वसूल किये जाने विषयक।

2 शिकायत कैसे और कहां दर्ज करा सकते हैं ?

कैसे–

- शिकायतकर्ता अपना **नाम, विद्युत संयोजन सं0, पता, मोबाइल अथवा टेलीफोन सं0 एवं शिकायत का संक्षिप्त विवरण** देते हुए अपनी शिकायत निम्न माध्यमों से दर्ज करा सकता है:–

➢ यू.पी.सी.एल. द्वारा प्रसारित टेलीफोन नम्बरों/टोल फ्री नम्बर पर मोबाईल फोन/टेलीफोन द्वारा या

➢ डाक द्वारा या

➢ व्यक्तिगत रूप से उपस्थित होकर दर्ज करा सकता है।

कहां-

- यू.पी.सी.एल. द्वारा प्रसारित टोल फ्री नम्बर 1800 419 0405 एवं 1912 अथवा सम्बन्धित क्षेत्र हेतु प्रसारित विभागीय मोबाइल/टेलीफोन नम्बरों पर शिकायत दर्ज करायी जा सकती है।

अथवा

- यू.पी.सी.एल. के किसी भी नजदीकी **उपभोक्ता सेवा केन्द्र** या **स्थानीय विद्युत उपकेन्द्र या जे.ई./एस.डी.ओ./अधिशासी अभियन्ता कार्यालयों** में शिकायत लिखित रुप में दर्ज करायी जा सकती है।

3 यू.पी.सी.एल. द्वारा शिकायतों के निस्तारण के लिए क्या प्रक्रिया अपनायी जाती है ?

- यू.पी.सी.एल. को किसी भी माध्यम से प्राप्त समस्त शिकायतें 'केन्द्रीकृत शिकायत केन्द्र' में पंजीकृत करवायी जाती हैं तथा शिकायत की प्राप्ति की पुष्टि हेतु शिकायत संदर्भ संख्या (Unique Complaint No.) जारी की जाती है। तदोपरान्त शिकायतों के समाधान की प्रक्रिया प्रारम्भ होती है।
- स्थानीय/केन्द्रीकृत शिकायत केन्द्र, शिकायत के पंजीकरण के पश्चात् संबंधित फील्ड स्टाफ को कार्य निष्पादन के मानक/विद्युत आपूर्ति संहिता विनियमों में निर्धारित समय सीमा के भीतर शिकायत का समाधान करने के लिये सूचित करता है।
- शिकायत का समाधान हो जाने पर फील्ड स्टाफ, स्थानीय/केन्द्रीकृत शिकायत केन्द्र को उसकी सूचना देता है, यदि शिकायत के समाधान हेतु निर्धारित अवधि की समाप्ति के पश्चात भी शिकायत केन्द्र को कोई सूचना प्राप्त नहीं होती है तो प्रणाली में की गयी व्यवस्था के अंतर्गत शिकायत स्वतः ही सम्बन्धित उप-खण्ड अधिकारी (एस.डी.ओ.) के पास प्रेषित हो जायेगी और सर्वर आधारित सिस्टम के उपयोग से मुख्य अभियंता के स्तर तक प्रत्येक दो घंटे में अग्रेसित होती रहेगी। यदि निर्धारित/विस्तारित समय तक शिकायत का समाधान नहीं होता है तो शिकायत निस्तारण की कार्यवाही सुनिश्चित किये जाने के उद्देश्य से निदेशक (परिचालन) स्तर तक आगे बढ़ती जायेगी।
- शिकायत का समाधान हो जाने पर शिकायतकर्ता को उपलब्ध दूरभाष नम्बर पर सूचना दी जायेगी।
- यू0पी0सी0एल0 का केन्द्रीकृत शिकायत केन्द्र इन शिकायतों का विवरण अपने डाटाबेस में रखता है। 'शिकायत संदर्भ संख्या' के उल्लेख से संबंधित शिकायत पर कार्यवाही विषयक जानकारी प्राप्त की जा सकती है।

4 यू0पी0सी0एल0 स्तर पर शिकायत निस्तारण न होने की दशा में क्या करें ?

अधिनियम/विनियमों में निहित प्रावधानों में विनिर्दिष्ट मानकों में निर्धारित समय-सीमा के अंतर्गत यू0पी0सी0एल0 स्तर पर शिकायत निस्तारित न होने की दशा में

उपभोक्ता (शिकायतकर्ता) विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 42(5) के अधीन गठित विद्युत 'उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच' में अपनी शिकायत सादे कागज पर (संबंधित दस्तावेजों सहित) सीधे दर्ज करवा सकता है।

उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच (CGRFs) का गठन राज्य के दोनों मंडलों (कुमाऊँ एवं गढ़वाल) के चारों जोन में पाँच स्थानों पर किया गया है, जिनके पते निम्नलिखित हैः–

जोन	पता	दूरभाष सं0	आच्छादित विद्युत वितरण सर्किल
कुमाऊँ जोन	उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच यू0पी0सी0एल0, ओल्ड डीजल पॉवर हॉउस, सेन्ट पॉल स्कूल के सामने, नैनीताल रोड़, काठगोदाम, हल्द्वानी, पिन–243126	05946–266223	रानीखेत, हल्द्वानी, काशीपुर
गढ़वाल जोन	उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच यू0पी0सी0एल0, विक्टोरिया क्रॉस विजेता गबर सिंह भवन, कांवली रोड़, देहरादून, पिन–248001	0135–2763672 से 2763675 (एक्सटेंशन–257)	टिहरी देहरादून (ग्रामीण) देहरादून (शहरी)
	अधीक्षण अभियंता कार्यालय/परिसर, नर्सरी रोड़, श्रीनगर, गढ़वाल, पिन–246174	01346–252137	श्रीनगर
हरिद्वार जोन	उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच यू0पी0सी0एल0, औद्योगिक क्षेत्र, हिल बाई पास रोड़, हरिद्वार, पिन–249401	01334–265389	रूड़की, हरिद्वार
ऊधमसिंह नगर जोन	उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच यू0पी0सी0एल0, 33 kV विद्युत उपकेन्द्र, सेक्टर–2, सिडकुल, पंत नगर रुद्रपुर, पिन–263153	05944–250246	पिथौरागढ़, रूद्रपुर

नोटः-

विद्युत अधिनियम, 2003 (अधिनियम) की धाराओं में वर्णित निम्न विषय, विद्युत 'उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच' की परिधि में नहीं हैंः–

1. **धारा 126 के अधीन उपबंधित किये गये अनुसार विद्युत का अप्राधिकृत उपयोग,**
2. **धारा 135 से 139 के अधीन उपबंधित किये गये अनुसार अपराध और दण्ड,**
3. **धारा 161 के अधीन उपबंधित किये गये अनुसार विद्युत के वितरण, आपूर्ति या उपयोग में दुर्घटना, और**
4. **जहां बिल की राशि में कोई विवाद नहीं है वहां बकायों की वसूली,**

यदि उपभोक्ता, उक्त मंचो के आदेश से संतुष्ट नहीं रहता है तो, वह लोकपाल (विद्युत) {Ombudsman (Electricity)} के समक्ष स्वयं अथवा प्रतिनिधि जिसमें अधिवक्ता सम्मिलित हैं, के माध्यम से लिखित अपील दर्ज कर सकता है, जिसका पता निम्नवत् है :–

कार्यालय	पता	दूरभाष सं0
लोकपाल (विद्युत) {Ombudsman (Electricity)}	80, वसंत विहार, फेज–1, देहरादून	0135–2762120

शिकायत निवारण प्रक्रिया

उपभोक्ता की शिकायत

यू.पी.सी.एल. में शिकायत का पंजीकरण

यू.पी.सी.एल. स्तर पर शिकायत निवारण

(लाइसेंस शर्तों के प्रस्तर 23.4 के अन्तर्गत यू.पी.सी.एल. के आन्तरिक स्तर पर शिकायत निवारण हेतु विनिर्दिष्ट प्रक्रिया के अनुरूप)

शिकायत निवारण न होने की दशा में उपभोक्ता के पास उपलब्ध विकल्प/ अवसर

उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच

(Consumer Grievance Redressal Forum)

(विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 42(5) के अन्तर्गत गठित मंच)

यदि उपभोक्ता मंच के आदेश से संतुष्ट न हो तो

लोकपाल (विद्युत)

{Ombudsman (Electricity)}

(विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 42(6) के अन्तर्गत गठित ऑथौरिटी)