

मैनुअल संख्या: 4 [धारा 4(1)(ख)(iv)]

कृत्यों के निर्वहन के लिए स्वयं द्वारा स्थापित मापमान

(1) प्रस्तावित कार्यों/सेवाओं की प्रकृति :-

आयोग द्वारा अपने कृत्यों के निर्वहन के लिए, विद्युत अधिनियम, 2003 एवं उसके अन्तर्गत बनाये गये विनियम उत्तराखण्ड विद्युत नियामक आयोग (कारोबार का संचालन) विनियम, 2014 [UERC (Conduct of Business) Regulations, 2014] में प्रक्रिया निर्धारित की गयी है तथा आयोग के समक्ष समय-समय पर दायर होने वाले वादों/ए0आर0आर0 पिटिशन एवं अन्य मामलों हेतु निर्धारित फीस एवं शुल्क हेतु उत्तराखण्ड विद्युत नियामक आयोग (फीस एवं जुर्माना) विनियम, 2002 (मूल विनियम) एवं उत्तराखण्ड विद्युत नियामक आयोग (फीस एवं जुर्माना) (प्रथम संशोधन) विनियम, 2012, उत्तराखण्ड विद्युत नियामक आयोग (फीस एवं जुर्माना) (द्वितीय संशोधन) विनियम, 2018 अधिसूचित किये गये हैं। इसके अतिरिक्त आयोग द्वारा अधिसूचित उत्तराखण्ड विद्युत नियामक आयोग (परामर्शीयों की नियुक्ति) विनियम 2004 के अनुसार समय-समय पर नियुक्त किये गये सलाहकारों/ज्येष्ठ परामर्शी/परामर्शी द्वारा आयोग को कार्य सम्बन्धित सहायता प्रदान की जाती है। यह सभी विनियम आयोग की अधिकारिक वेबसाइट www.uerc.uk.gov.in में भी आम जन की जानकारी हेतु (अंग्रेजी एवं हिन्दी रूपान्तरण सहित) अपलोड किया गये हैं।

(2) कार्यों/सेवा वितरण के लिए मानदण्ड/मानक :-

उत्तराखण्ड विद्युत नियामक आयोग द्वारा विद्युत सम्बन्धित सेवाओं जैसे नये संयोजन जारी करने, भार को बढ़ाने/घटाने इत्यादि हेतु विनियम उत्तराखण्ड विद्युत नियामक आयोग (विद्युत आपूर्ति संहिता, नये संयोजनों को जारी करना तथा सम्बन्धित मामले) विनियम 2020 तथा उत्तराखण्ड विद्युत नियामक आयोग (कार्य निष्पादन के मानक) विनियम 2022 अधिसूचित किये गये हैं। जिसमें सेवा वितरण के लिए निर्धारित मानदण्ड/मानक निर्धारित किये गये हैं। उक्त अधिनियमों आयोग की अधिकारिक वेबसाइट www.uerc.uk.gov.in/Current-regulation-2024 में भी आम जन की जानकारी हेतु (अंग्रेजी एवं हिन्दी रूपान्तरण सहित) अपलोड किये गये हैं। जिनका अवलोकन उपरोक्त लिंक के माध्यम से किया जा सकता है।

(3) वह प्रक्रिया जिसके द्वारा इन सेवाओं तक पहुँचा जा सकता है :-

उत्तराखण्ड विद्युत नियामक आयोग द्वारा विद्युत सम्बन्धित सेवाओं जैसे नये संयोजन जारी करने, भार को बढ़ाने/घटाने इत्यादि हेतु विनियम उत्तराखण्ड विद्युत नियामक आयोग (विद्युत आपूर्ति संहिता, नये संयोजनों को जारी करना तथा सम्बन्धित मामले) विनियम 2020 में निदिष्ट किये गये आवेदन प्रारूप के द्वारा अधिसूचित सेवाओं तक पहुँचा जा सकता है।

(4) लक्ष्य प्राप्त करने की समय-सीमा:-

यह बिन्दु आयोग पर लागू नहीं होता है।

(5) शिकायतों के निवारण की प्रक्रिया:-

विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 42(5) में निहित प्रावधानों के अनुरूप उत्तराखण्ड विद्युत नियामक आयोग द्वारा उत्तराखण्ड विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायत निवारण हेतु सदस्यों की नियुक्ति तथा मंच द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया संबंधी दिशा-निर्देश) विनियम, 2019 एवं संशोधन अधिसूचित किये गये हैं। उक्त के अन्तर्गत विद्युत की आपूर्ति, नये संयोजन या अनुज्ञापी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं जिनमें भार/मांग में परिवर्तन, मीटर सम्बन्धी मामलों, बिल सम्बन्धी मुद्दे सम्मिलित हैं।

“शिकायत” की अधिसूचित परिभाषा के अनुसार यह विद्युत की आपूर्ति, नये संयोजन या अनुज्ञापी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं जिनमें भार/मांग में परिवर्तन, मीटर सम्बन्धी मामलों, बिल सम्बन्धी मुद्दे सम्मिलित हैं और ऐसे मामले जहाँ अनुज्ञापी ने आयोग द्वारा तय की गई कीमतों से अधिक कीमत प्रभारित की है या विद्युत लाईन या विद्युत संयंत्र प्रदान करने में आयोग द्वारा अनुमोदित प्रभारों से अधिक व्यय प्रभार वसूल किये हैं, से सम्बन्धित शिकायतों के निवारण हेतु मंच के समक्ष दाखिल किया गया पत्र या आवेदन है। निम्न वर्णित विषय में से जो कि अधिनियम की धाराओं में है तथा उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच की परिधि में नहीं है:-

- (i) अधिनियम की धारा 126 के अधीन उपबंधित किये गये अनुसार विद्युत का अप्राधिकृत उपयोग;
- (ii) अधिनियम की धारा 135 से 139 के अधीन उपबंधित किये गये अनुसार अपराध और दण्ड;
- (iii) अधिनियम की धारा 161 के अधीन उपबंधित किये गये अनुसार विद्युत के वितरण, आपूर्ति या उपयोग में दुर्घटना; और
- (iv) जहाँ बिल की राशि में कोई विवाद नहीं है वहाँ बकायों की वसूली;

वर्तमान में राज्य के गढ़वाल एवं कुमायूँ मण्डलों में कुल 09 उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच (CGRF) गठित है। जिनका विवरण निम्नवत् है :-

क्र.सं.	उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच	मंच के कार्यालय का पता	आच्छादित विद्युत वितरण सर्किल
1.	देहरादून	उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच, उत्तराखण्ड पावर कारपोरेशन लि0, विक्टोरिया क्रॉस विजेता गबर सिंह भवन, कांवली रोड़, देहरादून, दूरभाष - 0135-2763672 से 2763675 (एक्सटेंशन-257)	देहरादून (ग्रामीण) देहरादून (शहरी)
2.	श्रीनगर गढ़वाल	उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच, उत्तराखण्ड पावर कारपोरेशन लि0, अधीक्षण अभियन्ता कार्यालय, नर्सरी रोड़, श्रीनगर, गढ़वाल, पिन-246174 दूरभाष - 01346-252137	श्रीनगर
3.	हल्द्वानी	उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच, उत्तराखण्ड पावर कारपोरेशन लि0, 132 के0 वी0 सब-स्टेशन परिसर, हाईडिल गेट, काठगोदाम, जिला नैनीताल, हल्द्वानी, पिन-243126 दूरभाष - 05946-266223	काशीपुर हल्द्वानी
4.	रूद्रपुर	उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच, एमआईजी-151, वार्ड नम्बर-19, आवास विकास कालोनी, रूद्रपुर पिन-263153 दूरभाष - 05944-240503	रूद्रपुर
5.	हरिद्वार	उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच, उत्तराखण्ड पावर कारपोरेशन लि0, औद्योगिक क्षेत्र, हिल बाई पास रोड़, हरिद्वार, पिन-249401 दूरभाष संख्या- 01334-265368	हरिद्वार रूड़की

6.	उत्तरकाशी	उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच, उत्तराखण्ड पावर कारपोरेशन लि०, विद्युत वितरण खण्ड, लदाड़ी, उत्तरकाशी दूरभाष संख्या-01374-222178	टिहरी
7.	कर्णप्रयाग	कार्यालय विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच (कर्णप्रयाग) उत्तराखण्ड पावर कारपोरेशन लि०, विद्युत वितरण मण्डल, कर्णप्रयाग, निकट-बद्रीनाथ राष्ट्रीय राजमार्ग 58, गौचर (भट्ट नगर) जिला चमोली-246429	कर्णप्रयाग
8.	अल्मोड़ा	उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच, उत्तराखण्ड पावर कारपोरेशन लि०, निकट विकास भवन, साइलीधार, अल्मोड़ा।	रानीखेत,
9.	पिथौरागढ़	उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच, गुलेरिया भवन, कैण्ट रोड, पिथौरागढ़, पिन-262501 दूरभाष संख्या- 05964-223075	पिथौरागढ़

यदि उपभोक्ता मंच के आदेश से संतुष्ट नहीं है तो, वह ओम्बड्समैन के समक्ष याचिका दर्ज कर सकता है, जिसका विवरण निम्नानुसार है:-

कार्यालय	पता	दूरभाष संख्या
ओम्बड्समैन (विद्युत)	80, वसंत विहार, फेज-1, देहरादून।	0135-2762120

CGRF के आदेश वितरण अनुज्ञापी की वेबसाइट: www.upcl.uk.gov.in में समय-समय पर अपलोड किये जाते हैं तथा ओम्बड्समैन के आदेश आयोग की वेबसाइट: www.uerc.uk.gov.in में अपलोड किये जाते हैं। उपरोक्त आदेशों का अवलोकन आयोग की वेबसाइट: www.uerc.uk.gov.in पर किया जा सकता है।

आयोग द्वारा अधिसूचित उपरोक्त विनियमों में कृत्यों के निर्वहन हेतु निम्न समय-सीमा निर्धारित की गयी है:—

क्र०	विवरण	समय-सीमा
2.	आयोग द्वारा विद्युत अधिनियम, 2003 के अन्तर्गत गठित उपभोक्ता शिकायत निवारण मंचों के समक्ष प्राप्त शिकायतों का मंच द्वारा निस्तारण की समयावधि।	60 दिवस
3.	आयोग द्वारा विद्युत अधिनियम, 2003 के अन्तर्गत गठित विद्युत ऑम्बड्समैन द्वारा अपीलों के निस्तारण की समयावधि।	90 दिवस