

बिजली सेवा: चाह और राह
सामुदायिक कार्यकर्ता के लिए निर्देशिका



Prayas (Energy Group)

बिजली सेवा: चाह और राह
सामुदायिक कार्यकर्ता के लिए निर्देशिका

अक्टूबर 2015

प्रयास के बारे में

प्रयास (स्वास्थ्य, ऊर्जा, सीखने और पालकत्व के क्षेत्र में पहल) पुणे स्थित एक गैर सरकारी, गैर मुनाफा संगठन है। प्रयास के सदस्य पेशेवर लोग हैं जो जन हित, और खास तौर से समाज के कमज़ोर तबकों के हितों की रक्षा के लिए काम करते हैं।

प्रयास ऊर्जा समूह ऊर्जा व बिजली क्षेत्रों से सम्बंधित सैद्धांतिक, अवधारणात्मक व नीतिगत मुद्दों पर काम करता है। इसकी गतिविधियां नीति व नियमन के क्षेत्र में शोध व हस्तक्षेप के अलावा प्रशिक्षण, जागरूकता और सिविल सोसायटी समूहों को मदद देने से सम्बंधित होती हैं। प्रयास ऊर्जा समूह ने मंत्रालयों व योजना आयोग द्वारा गठित विभिन्न समितियों से सदस्य के रूप में ऊर्जा क्षेत्र में नीति निर्माण में योगदान दिया है। प्रयास भारत सरकार के विज्ञान व प्रौद्योगिकी मंत्रालय के वैज्ञानिक व औद्योगिक अनुसंधान विभाग में वैज्ञानिक व औद्योगिक अनुसंधान संगठन (SIRO) के रूप में पंजीकृत है।

प्रयास (ऊर्जा समूह)

युनिट III, देवगिरी, कोथरुड इंडस्ट्रियल एरिया,

जोशी रेल्वे म्यूजियम लेन, कोथरुड

पुणे 411 038 महाराष्ट्र

फोन: 020-25420720

ईमेल: energy@prayaspune.org

वेबसाइट: <http://www.prayaspune.org/peg>

आभार

इस निर्देशिका के निर्माण के दौरान कई मित्रों ने बहुमूल्य इनपुट्स प्रदान किए। हम उन सबके आभारी हैं। हम प्रयास द्वारा फरवरी 2014 में ‘बिजली और आरटीआई’ पर आयोजित गोलमेज़ सम्मेलन के समस्त सहभागियों का शुक्रिया अदा करते हैं। समीक्षात्मक टिप्पणियों के लिए अश्विनी कुलकर्णी, विवेक वेलनकर, तिम्मा रेड्डी, भरत जयराज, राकेश रेड्डी और वी सोनावणे का आभार। आरटीआई बाबत कई कीमती सुझावों के लिए शैलेष गांधी का और निर्देशिका का आमुख लिखने के लिए निखिल डे का धन्यवाद। अंग्रेज़ी संस्करण के भाषा संपादन में मानसी और लक्ष्मी का योगदान महत्वपूर्ण रहा है। हम हिंदी अनुवाद के लिए सुशील जोशी का आभार व्यक्त करते हैं। निर्देशिका के विकास के शुरुआती दौर में अनुसंधान के लिए हम सेम चेरियन के शुक्रगुजार हैं। और अंत में, प्रयास (ऊर्जा समूह) के सारे साथियों का शुक्रिया जिन्होंने निर्देशिका के नियोजन, तैयारी और प्रकाशन के दौरान हाथ बंटाया।

मुख्य लेखक: श्रीकुमार, एन.

अंग्रेज़ी संस्करण: मई 2015

हिंदी संस्करण: अक्टूबर 2015

मात्र निजी वितरण हेतु

कॉपीराइट: गैर-व्यावसायिक कार्यों के लिए इस रिपोर्ट के किसी भी अंश का उपयोग करने के लिए किसी पूर्व अनुमति की जरूरत नहीं है, बशर्ते कि प्रयास का स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाए और प्रकाशित दस्तावेज़ की एक प्रति प्रयास को भेजी जाए।

फोटो श्रेय: अभिषेक वाघमारे, प्रयास (ऊर्जा समूह) के लिए

मुद्रक: शैलेष आर्ट प्रिंट, 136, नारायण पेठ,

सीताफलबाग कॉलोनी, पुणे 411 030, फोन: 020-24481052

आमुख

प्रयास ने बिजली क्षेत्र के साथ जदोजहद के लिए यह जो नागरिक निर्देशिका प्रकाशित की है उसकी ज़रूरत काफी समय से महसूस की जा रही थी। कानून, नीतियों और कार्यक्रमों में पारदर्शिता, जवाबदेही, और नागरिक भागीदारी के मुद्दों को अब प्रजातांत्रिक शासन की अनिवार्य शर्त माना जाता है। भारत जैसे बड़े देश, जहां कई सारे समुदाय हाशिए पर हैं, में ये मुद्दे और भी महत्वपूर्ण हो जाते हैं और लोगों के पास ऐसे औजार होना लाजमी है जिनकी मदद से वे सामाजिक क्षेत्र तथा सार्वजनिक सुविधाओं के हक सम्बंधी नीति, नियोजन और प्रदाय के मुद्दों को समझ सकें। चुनौती (खास तौर से बिजली जैसे तकनीकी क्षेत्र में) यह है कि पारदर्शिता और जवाबदेही की नारेबाजी को एक ऐसी व्यावहारिक शैली में ढाला जाए जिसका उपयोग नागरिकों द्वारा निगरानी के लिए किया जा सके।

भारत में ग्रामीण विकास की प्राथमिकताओं में बिजली का एक अहम स्थान है। सबको बिजली उपलब्ध कराने के लिए सरकार इस क्षेत्र में भारी निवेश कर रही है। मगर हम आज भी इस न्यूनतम लक्ष्य से कोसों दूर हैं। लोग बिजली की ज़रूरत तो महसूस करते हैं मगर हाईटेक मशीनरी, निहायत बड़े बजट की ज़रूरत, और प्रबंधन के जटिल ढांचों के सामने वे समझ नहीं पाते कि बिजली नीति और प्रदाय से सम्बंधित संस्थाओं से कैसे व कब संवाद करें। सामुदायिक कार्यकर्ता राज्य बिजली क्षेत्र के एक ऐसे सरल परिचय की ज़रूरत महसूस करते रहे हैं जिसमें इस बाबत जानकार लोगों के सुझाव शामिल हों कि इस क्षेत्र के साथ कहां, क्या व कैसे संवाद बनाएं।

यह निर्देशिका उन ज़रूरतों को पूरा करने का एक प्रयास है। प्रयास एक विचार समूह है जो लंबे समय से उपभोक्ता समूहों, सामुदायिक संगठनों, वितरण कंपनियों, नियामक आयोगों और प्रदेश व केंद्र सरकारों के साथ काम करता रहा है ताकि बिजली सप्लाई की गुणवत्ता को बेहतर बनाया जा सके। प्रयास की प्राथमिकता छोटे उपभोक्ताओं की ज़रूरतों को संबोधित करने की रही है - ग्रामीण व शहरी घर जहां सप्लाई या तो होती नहीं या बहुत कम होती है; सीमांत किसान; या छोटे दुकानदार। प्रयास ने इन मुद्दों पर जागरूकता बढ़ाने के लिए निर्देशिकाएं तैयार की हैं और कार्यशालाएं आयोजित करता रहा है। उन्होंने गरीबों के हक में प्रावधान बढ़ाने के लिए कई नियामक प्रतिवेदन प्रस्तुत किए हैं। यह निर्देशिका उनकी गतिविधियों का स्वागत-योग्य अगला कदम है। यह बिजली क्षेत्र के प्रमुख कानूनों, किरदारों का परिचय देती है और इस क्षेत्र में सूचना का अधिकार कानून (RTI) के इस्तेमाल की संभावनाओं की पड़ताल करती है। यह शिकायतें करने और नियामक प्रतिवेदन प्रस्तुत करने की प्रक्रिया पर से रहस्यों का आवरण हटा देती है। इसमें बिजली क्षेत्र में शिकायत निवारण के लिए सुनवाई का अधिकार कानून (राजस्थान में पारित) और सार्वजनिक सेवा गारंटी कानून (कई राज्यों में पारित) जैसे रास्तों की भी छानबीन की गई है।

निर्देशिका में प्रस्तुत पृष्ठभूमि के आधार पर कार्यकर्ता अपने-अपने राज्य में अभियान छेड़ सकते हैं - न सिर्फ शिकायतें दर्ज करने के लिए बल्कि सेवाओं को बेहतर बनाने हेतु अधिकारियों के समक्ष सुझाव प्रस्तुत करने के लिए भी। और सबसे महत्वपूर्ण बात तो यह है कि यह निर्देशिका नागरिकों को एक ऐसे क्षेत्र में दखल देने में समर्थ बनाती है और प्रोत्साहित करती है जो लगभग हर नागरिक को प्रभावित करता है मगर नागरिक समूह इस क्षेत्र की संस्थाओं के साथ सार्थक संवाद बना पाने में निरुपाय महसूस करते हैं जबकि ये संस्थाएं लोगों के जीवन को प्रभावित करने वाले निर्णय लेती हैं।

निखिल डे

मज़दूर किसान शक्ति संगठन (एमकेएसएस), राजस्थान

विषयसूची

1.	परिचय	
	यह निर्देशिका किस बारे में है?	1
	इस निर्देशिका में किन चीजों को शामिल किया गया है?	2
	बिजली क्षेत्र के प्रमुख किरदार कौन हैं?	3
	प्रांतीय किरदार	3
	राष्ट्रीय किरदार	4
	प्रमुख कानून और नियम क्या हैं?	5
2.	उपभोक्ता शिकायतों को संबोधित करना	
	समझें आम शिकायतों को	11
	बिजली कनेक्शन	11
	मीटरिंग और बिलिंग	13
	बिजली गुल होना	14
	बिजली की चोरी	15
	सुरक्षा व दुर्घटनाएं	16
	शिकायत कैसे करें?	17
3.	बिजली के मामले में आरटीआई, आरटीएच और जन सेवा गारंटी कानून की संभावनाएं	
	बिजली क्षेत्र में आरटीआई की संभावनाएं क्या हैं?	20
	आरटीआई के तहत स्वतः खुलासे को सुदृढ़ करने के प्रयास	22
	जन सेवा गारंटी कानून और बिजली	23
	सुनवाई का अधिकार और बिजली	23
4.	सामुदायिक मुद्दे	
	राज्य विद्युत नियामक आयोग क्या है?	24
	शुल्क संशोधन	25

लोड शेडिंग	27
ग्रामीण विद्युतीकरण	28
ग्रामीण विद्युतीकरण कार्यक्रम	28
अन्य सामुदायिक मुद्दे	31
5. आगे की राह	
परिशिष्ट	
1. एक सामान्य बिजली बिल	37
2. आवेदनों के प्रारूप	38
डिस्कॉम के आंतरिक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ को शिकायत	
उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच के प्रति आवेदन	39
आरटीआई आवेदन का प्रारूप	40
नियामक शुल्क निर्धारण सुनवाई - याचिका प्रस्तुत करने के लिए प्रारूप	42
3. स्वतः खुलासा (Pro-active Disclosure)	44
4. कृषि और बिजली	52
5. और अध्ययन के लिए सुझाव	54

1. परिचय

महज तार और ट्रांसफॉर्मर लग जाने का मतलब यह नहीं होता कि सब लोगों को मन माफिक समय पर और उस कीमत पर बिजली मिलने लगेगी जो उनकी वहन क्षमता के अंदर हो। अच्छी गुणवत्ता की किफायती बिजली सप्लाई, खास तौर से गांवों के छोटे-छोटे उपभोक्ताओं के लिए, सुनिश्चित करना उपभोक्ताओं और समुदाय के लिए एक निरंतर संघर्ष होता है। इन संघर्षों के सकारात्मक परिणाम मिल सकें, इसके लिए कार्यकर्ता को बिजली क्षेत्र को और उसके साथ संवाद के अवसरों को समझना होगा। यह निर्देशिका इस दिशा में उनकी मदद का एक प्रयास है। पहले खंड में निर्देशिका का परिचय दिया गया है। इसके लिए इस तरह के सवालों का सहारा लिया गया है: यह निर्देशिका किस बारे में है? इसमें किन चीज़ों को शामिल किया गया है? बिजली क्षेत्र के प्रमुख किरदार कौन हैं, खास तौर से प्रदेश स्तर पर? बिजली क्षेत्र के प्रशासन के लिए प्रमुख कानून कौन-से हैं?

यह निर्देशिका किस बारे में है?

क्या समुदाय के साथ काम कर रहे किसी कार्यकर्ता के लिए बिजली सम्बंधी मुद्दे सबसे महत्वपूर्ण मुद्दे हैं? शायद नहीं। दरअसल, वह शायद भोजन, पानी, स्वच्छता, स्वास्थ्य, आवास, आपदा प्रबंधन या शिक्षा को ज़्यादा महत्व दे। यह सही भी है, मगर देश भर में बिजली से जुड़े मुद्दे उतने ही महत्वपूर्ण होते जा रहे हैं। इसका कारण बिजली का बढ़ता विस्तार (ग्रिड लगभग 96 प्रतिशत गांवों तक पहुंच चुकी है) और विभिन्न ज़रूरतों के लिए बिजली पर बढ़ती निर्भरता है (जो मात्र घर में रोशनी से कहीं आगे जा चुकी है)। इसमें पानी को पंप करना (पेयजल व सिंचाई के लिए), दुकानों में बिजली मुहैया कराना, टेलीविज़न, मोबाइल चार्जिंग, स्वास्थ्य सेवाएं और खाद्य प्रोसेसिंग वर्गरह शामिल हैं। बिजली की सप्लाई कई लोगों की आकांक्षा होती है क्योंकि इसका सम्बंध जीवन की बेहतर गुणवत्ता के साथ देखा जाता है। ऐसे में यह कोई अचरज की बात नहीं है कि वहनीय कीमत पर अच्छी गुणवत्ता की बिजली सप्लाई का

ज़बर्दस्त सम्बंध विकास के साथ है।

हो सकता है तार खिंच जाएं और ट्रांसफॉर्मर लग जाएं, मगर इसका यह मतलब नहीं होता कि सब लोगों को अपने मनचाहे समय पर और ठीक-ठाक कीमतों पर बिजली मिल ही जाएगी। छोटे उपभोक्ताओं के लिए¹, खास तौर से उन इलाकों में जहां अतीत में विद्युतीकरण का स्तर कम रहा है, वहनीय कीमत पर अच्छी गुणवत्ता की बिजली सप्लाई सुनिश्चित करना एक निरंतर संघर्ष है²। अच्छी जानकारी से लैस कार्यकर्ता इस संघर्ष में उपभोक्ताओं और समुदाय की मदद में महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकती है। मगर कई कारणों से कार्यकर्ता बिजली क्षेत्र के साथ जदोजहद को मुश्किल पाते हैं। इस क्षेत्र की छवि एक ऐसे क्षेत्र की है जो तकनीकी रूप से बहुत जटिल है और उपभोक्ताओं तथा कार्यकर्ताओं के लिए इसे समझना और इससे निपटना आसान नहीं होता।

यह निर्देशिका बिजली क्षेत्र पर छाए रहस्य के आवरण को हटाने का एक प्रयास है। इसके लिए यहां क्षेत्र के प्रमुख किरदारों, नीतियों और कार्यक्रमों का

- 1 छोटे उपभोक्ता मतलब छोटे घर, दुकानें और खेत अर्थात वे उपभोक्ता जो (आमदनी, जाति, धर्म या भौगोलिक स्थिति के चलते) हाशिए पर हैं और आम तौर पर बहुत कम बिजली खर्च करते हैं, वह भी जीवन निर्वाह के लिए।
- 2 इस बाबत जानकारी का कोई भरोसेमंद स्रोत नहीं है कि ग्रामीण घरों को वास्तव में कितने घंटे बिजली मिलती है या गडबड़ी को सुधारने में कितना समय लगता है। आईएचडीएस (2005) जैसे नमूना सर्वेक्षण बताते हैं कि विभिन्न प्रदेशों में 4-18 घंटे सप्लाई होती है। दूसरी ओर, ग्रामीण विद्युतीकरण कार्यक्रम की वेब साइट (www.rggvy.gov.in) पर उपलब्ध सरकारी रिपोर्ट्स के मुताबिक सप्लाई 11-24 घंटे होती है (जनवरी 2015)। जहां तक मरम्मत का सवाल है, इसमें चंद दिनों से लेकर हफ्तों तक लग सकते हैं।

परिचय देते हुए हस्तक्षेप के रास्तों पर ध्यान केंद्रित किया गया है। निर्देशिका में कार्यकर्ताओं के लिए बिजली सेवा को, मूलतः ग्रामीण व गरीब परिवारों के लिए, बेहतर बनाने की दृष्टि से क्षेत्र के साथ संवाद के विचार दिए गए हैं। हमें उम्मीद है कि इससे कार्यकर्ताओं को सही सवाल पूछने में या उपयुक्त संस्थाओं को सही समय पर सुझाव देने में मदद मिलेगी। इसके लिए वे बिजली क्षेत्र के या उससे बाहर के प्रावधानों का उपयोग कर सकेंगे।

यह निर्देशिका प्रारंभिक स्तर की है और इसमें एक अधिल भारतीय नज़रिए से बिजली क्षेत्र का मोटा-मोटा कवरेज किया गया है। 2019³ तक सबके लिए 24 x 7 बिजली का एक विशाल राष्ट्रीय कार्यक्रम शुरू किया गया है।⁴ इस कार्यक्रम को ध्यान में रखते हुए हमने उन प्रदेशों पर ज्यादा ध्यान दिया है जहां बिजली की पहुंच सीमित है। इनमें बिहार, झारखण्ड, उत्तर प्रदेश, ओडिशा, पश्चिम बंगाल, राजस्थान और असम आते हैं। मगर यह बता देना जरूरी है कि यह निर्देशिका किसी प्रदेश-विशेष को ध्यान में रखकर नहीं लिखी गई है। यह मुद्दों की एक व्यापक रूपरेखा और उन्हें संबोधित करने के तरीके प्रस्तुत करती है। प्रदेशों के बीच कानून व प्रक्रियाओं को लेकर कई अंतर हैं और इसलिए कार्रवाई के लिए जरूरी होगा कि प्रदेश-विशेष के दस्तावेजों का अध्ययन करके आगे बढ़ें। बिजली सेवा प्रदान करने में विद्युत वितरण कंपनी की भूमिका सर्वाधिक होती है। इसलिए निर्देशिका में इन पर सबसे ज्यादा ध्यान दिया गया है। इन्हें वितरण कंपनी या डिस्कॉम या बिजली कंपनी या सिर्फ कंपनी कहा जाएगा।

इस निर्देशिका में किन चीजों को शामिल किया गया है?

इस निर्देशिका का फोकस समुदाय के लिए बिजली सेवा को बेहतर बनाने के प्रयासों में कार्यकर्ता की मदद

करना है। इस खंड में बिजली क्षेत्र का विस्तृत अवलोकन किया गया है और उसमें शामिल विभिन्न किरदारों और कानूनों का परिचय दिया गया है। खंड 2 में उपभोक्ता मुद्दों की चर्चा की गई है; जैसे कनेक्शन प्राप्त करना, बिजली बिल अधिक आना, कटौती (लोड शेडिंग) और शिकायत निवारण की व्यवस्था। समुदाय के साथ काम करने वाली कोई भी कार्यकर्ता इस तरह की शिकायतों से वाकिफ होगी। बिजली क्षेत्र की संस्थाओं और कानूनों के अलावा बिजली सम्बंधी मुद्दों को उठाने के और भी रास्ते हैं। इनमें सूचना का अधिकार (आरटीआई), सार्वजनिक सेवा गारंटी कानून और सुनवाई का अधिकार कानून (राजस्थान में पारित) शामिल हैं। इनकी चर्चा खंड 3 में की गई है। चौथा खंड बिजली शुल्क, लोड शेडिंग और ग्रामीण विद्युतीकरण जैसे मुद्दों से सम्बंधित है, जो पूरे समुदाय के लिए प्रासंगिक हैं। अंतिम खंड में निर्देशिका का सारांश प्रस्तुत करते हुए आगे बढ़ने के लिए सुझाव दिए गए हैं। **कार्रवाई के सुझावों** को हर खंड में मोटे अक्षरों में दिया गया है और अंतिम खंड में सार रूप में दिया गया है।

परिशिष्टों में एक आम बिजली बिल, आवेदनों के प्रारूप (शिकायतों के लिए, आरटीआई कानून के तहत आवेदन के लिए और शुल्क याचिका के लिए), आरटीआई के तहत स्वतः खुलासा प्रावधान पर एक टीप, किसानों को खेती के लिए बिजली सप्लाई के मुद्दों का एक मोटा-मोटा खाका तथा पढ़ने के लिए सामग्री के सुझाव शामिल किए गए हैं।

हम इस बात से वाकिफ हैं कि बिजली उत्पादन की परियोजनाएं (कोयला, पनबिजली, परमाणु और नवीकरणीय स्रोतों पर आधारित) स्थापित करने और देश भर में बिजली के तार लगाने से लोगों की जीविकाओं, जंगलों, स्थानीय पर्यावरण और जलवायु परिवर्तन पर

3 केंद्र सरकार द्वारा 2014 में घोषित सबके लिए बिजली पहल का लक्ष्य 2019 तक सारे परिवारों को बिजली तक पहुंच प्रदान करना, सारे घरेलू, व्यावसायिक व औद्योगिक उपभोक्ताओं को 24 x 7 सप्लाई देना और कृषि को 10 घंटे सप्लाई देना शामिल है। राजस्थान व आंध्र प्रदेश के कार्यक्रम दिसंबर 2014 में घोषित हुए थे और उम्मीद है कि अन्य प्रदेशों के कार्यक्रम भी घोषित हो जाएंगे। इसके लिए कुल अनुमानित निवेश 15.7 लाख करोड़ रुपए होगा (स्रोत: नियामकों के मंच की 44वीं बैठक के मिनट्स)।

असर पड़ते हैं। मगर इस निर्देशिका में बिजली परियोजनाओं से सम्बंधित पुनर्वास व पुनर्स्थापन, पर्यावरण प्रभाव आकलन, बिजली परियोजना का जीविका पर प्रभाव, बिजली उत्पादन के विकल्पों (नवीकरणीय सहित), बिजली के अंतिम उपयोग की कार्यक्षमता और जलवायु परिवर्तन जैसे मुद्दों पर विचार नहीं किया गया है। ऐसा नहीं है कि हम इन मुद्दों को कम महत्वपूर्ण मानते हैं, बल्कि इसलिए कि ये मुद्दे अपने आप में व्यापक और जटिल हैं तथा इनके लिए अलग से पुस्तिका की ज़रूरत होगी।

बिजली क्षेत्र के प्रमुख किरदार कौन हैं?

बिजली सेवा के क्षेत्र में प्रांतीय व राष्ट्रीय स्तर पर कई किरदार हैं। इनमें से कुछ सरकारी संस्थाएं हैं, तो कुछ निजी हैं। प्रदेश और केंद्र सरकार तथा निजी कंपनियों की विशिष्ट भूमिकाएं हैं। केंद्र सरकार राष्ट्रीय कानूनों, नीतियों और कार्यक्रमों के लिए ज़िम्मेदार है जबकि प्रदेश सरकारों की वितरण में प्रमुख भूमिका है। केंद्र व प्रदेश सरकारों कानूनी, नीतिगत व नियामक ढांचा बनाती हैं, बजट समर्थन प्रदान करती हैं और बिजली कंपनियों की मालिक हैं। केंद्र सरकार के ग्रामीण विद्युतीकरण, शहरी वितरण में सुधार और नवीकरणीय ऊर्जा को बढ़ावा देने सम्बंधी कई कार्यक्रम हैं। बिजली के उत्पादन और वितरण में निजी कंपनियों की उपस्थिति बढ़ रही है। इस खंड में हम प्रदेश स्तर पर प्रमुख किरदारों का विवरण देंगे और राष्ट्रस्तरीय किरदारों का संक्षिप्त परिचय देंगे।

प्रांतीय किरदार

चित्र में प्रदेश स्तर के प्रमुख किरदारों का एक मोटा-मोटा खाका पेश किया गया है। तालिका 1 में इनका विवरण है। उत्पादन, पारेषण और वितरण कंपनियां सरकारी भी हो सकती हैं और निजी भी।

जहां तक निजी कंपनियों का सम्बंध है, इनमें प्रदेश सरकार की भूमिका बहुत सीमित रहती है। प्रमुख किरदारों का विवरण आगे दिया गया है।

वितरण कंपनी या डिस्कॉम उपभोक्ता के साथ पहला संपर्क बिंदु है और बिजली सेवा में सबसे महत्वपूर्ण भूमिका इसी की है। डिस्कॉम इंफ्रास्ट्रक्चर - तारों और सब-स्टेशन्स - का निर्माण करती है और इस इंफ्रास्ट्रक्चर के ज़रिए उपभोक्ताओं को बिजली सप्लाई करने की व्यवस्था करती है। इंफ्रास्ट्रक्चर को अक्सर 'तार' और विद्युत आपूर्ति पक्ष को 'सप्लाई' कहा जाता है। अधिकांश वितरण कंपनियां सरकारी स्वामित्व में हैं और प्रत्येक प्रदेश में 3-4 कंपनियां हैं।⁴ अपवादस्वरूप कुछ स्थानों पर वितरण कंपनियां निजी हैं - जैसे मुंबई, अहमदाबाद, सूरत और दिल्ली। मार्च 2015 तक ओडिशा में 3 निजी वितरण कंपनियां थीं, इसके बाद ओडिशा विद्युत नियामक आयोग ने इनका लायसेंस निरस्त कर दिया। कुछ शहरों में भी नीजि वितरण फ्रेंचाइजी हैं। पहला ऐसा फ्रेंचाइजी भिवंडी (2007) में आया था और उसके बाद आगरा, सागर, ग्वालियर, उज्जैन, नागपुर, जलगांव और ओडिशा के कई अनुविभागों में निजी फ्रेंचाइजी अस्तित्व में आए। ये फ्रेंचाइजी वितरण कंपनी की ओर से एक अनुबंध के तहत बिजली वितरण का काम करते हैं। बॉक्स: 'वितरण कंपनी का सामान्य संगठन' में वितरण कंपनी के ढांचे और अधिकारियों की तस्वीर पेश की गई है।

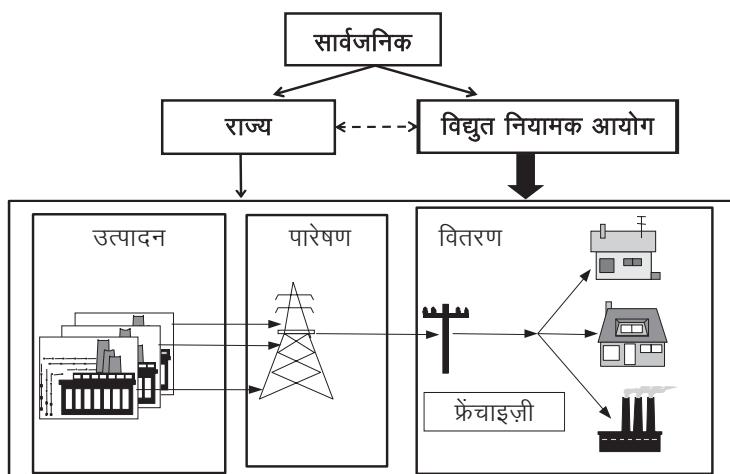
प्रदेश के ऊर्जा विभाग प्रदेश-विशिष्ट नीतियां बनाते हैं (जैसे कृषि पंपसेट्स के लिए या छोटे परिवारों के लिए रियायती बिजली), सरकारी कंपनियों के लिए बजट समर्थन देते हैं और प्रमुख नियुक्तियों के लिए जिम्मेदार होते हैं। शासकीय मुख्य विद्युत निरीक्षक और उसके कार्यालय सारी बिजली सम्बंधी स्थापनाओं की सुरक्षा का प्रमाणन करने के लिए जिम्मेदार होते हैं। प्रदेश में नवीकरणीय ऊर्जा को प्रोत्साहित करने वाली प्रांतीय नोडल संस्था नवीकरणीय ऊर्जा तथा ऊर्जा की कार्यक्षमता (बहुत कम पैमाने पर) को बढ़ावा देने का काम करती हैं। इसके लिए वे मुख्य रूप से रियायतें (सबसिडी) देने और जागरूकता अभियान चलाने का

4 तमिलनाडु, केरल, छत्तीसगढ़ और महाराष्ट्र कुछ अपवाद हैं जहां सिर्फ एक सरकारी वितरण कंपनी है।

वितरण कंपनी का सामान्य संगठन

डिस्कॉम राज्य विद्युत नियामक आयोग द्वारा जारी लायसेंस के तहत काम करती हैं। यदि यह सरकारी कंपनी हो, तो प्रदेश का बिजली/ऊर्जा विभाग इसका निरीक्षण भी करता है। किसी वितरण कंपनी के कार्यक्षेत्र में आम तौर पर 4-6 ज़िले आते हैं। इसका मुख्या अध्यक्ष व प्रबंध निदेशक (CMD) होता है और उसके अधीन 2-3 निदेशक होते हैं। कामकाज की सुविधा के लिहाज़ से कंपनी के वितरण तंत्र को 2-3 ज़ोन में बांटा जाता है और प्रत्येक ज़ोन का मुख्या मुख्य प्रबंधक या मुख्य इंजीनियर या कार्यकारी अधिकारी होता है। प्रत्येक ज़ोन में 2-3 सर्किल्स होते हैं। प्रत्येक सर्किल में एक ज़िला या किसी बड़े शहर का एक हिस्सा आता है। सर्किल का मुख्या अधीक्षण इंजीनियर (SE) होता है। प्रत्येक सर्किल में 3-4 अनुविभाग होते हैं जिनमें 2-3 तहसीलें आती हैं। अनुविभाग का मुख्या अनुविभागीय इंजीनियर (DE) होता है। और प्रत्येक संभाग में 3-4 सेक्शन होते हैं जिनके मुख्या असिस्टेंट इंजीनियर (AE) होते हैं। हरेक सेक्शन में उप-सेक्शन होते हैं जो चंद गांवों को या शहर के किसी उपनगर को संभालते हैं। फिर लाइनमैन, मीटर वाचक और मरम्मत करने वाले दस्ते होंगे जो ज़मीनी काम में मदद करते हैं। मीटर वाचकों, बिलिंग कलर्कों और लेखा अधिकारियों को मिलाकर मीटरिंग, बिलिंग और राजस्व वसूली की एक समांतर व्यवस्था होती है। कई वितरण कंपनियों में मीटरिंग, बिलिंग और मरम्मत जैसे काम उप-ठेकेदारों को दे दिए जाते हैं। शिकायत दर्ज करवाने के लिए उपभोक्ता कंपनी के सेक्शन अथवा उप-सेक्शन के स्तर पर आंतरिक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ, कॉल ऑफिस या निशुल्क टेलीफोन नंबरों पर संपर्क कर सकते हैं। अधिकांश वितरण कंपनियां अपनी वेबसाइट पर सारे प्रमुख अधिकारियों के नाम, पते व फोन नंबर देती हैं।

चित्र 1 प्रांतीय बिजली क्षेत्र के प्रमुख किरदार



सहारा लेती हैं।

राज्य विद्युत नियामक आयोगों (SERC) का गठन 1990 के दशक में किया गया था और बिजली की दरों में संशोधन, सेवा की गुणवत्ता में सुधार, पारदर्शिता बढ़ाने और जन भागीदारी को बढ़ाने में इनकी प्रमुख भूमिका है। जैसा कि तालिका 1 में बताया गया है, यह आयोग सारी कंपनियों के कामकाज का निरीक्षण करता है - चाहे वह

कंपनी सरकारी हो या निजी। राज्य विद्युत नियामक आयोग के सदस्यों की नियुक्ति प्रांत सरकार करती है, मगर आयोग एक अर्ध-न्यायिक निकाय है और उसे उसी स्तर की स्वतंत्रता हासिल है।

राष्ट्रीय किरदार

किसी कार्यकर्ता के लिए प्रांतीय किरदार ज़्यादा महत्वपूर्ण होते हैं, मगर राष्ट्र स्तर के किरदारों की

तालिका 1 प्रदेश स्तर पर प्रमुख किरदार

मंत्रालय/संगठन	कार्य
प्रांत सरकार/ऊर्जा मंत्रालय	नीतियां, नियम, कंपनियों का प्रबंधन, बजट समर्थन देना, शुल्क तय करना।
राज्य विद्युत नियामक आयोग	समस्त उत्पादन, पारेषण व वितरण कंपनियों के कामकाज का निरीक्षण, सारे महत्वपूर्ण निर्णयों की स्वीकृति (जैसे बिजली खरीद, पूंजीगत खर्च, संचालन के मानक वगैरह)
उत्पादन कंपनी	उत्पादन स्टेशन की स्थापना व संचालन; ऐसी कई कंपनियां हो सकती हैं। कुछ नीजी, कुछ सार्वजनिक।
पारेषण कंपनी	प्रांत सरकार के स्वामित्व की कंपनी (ट्रांसको कहलाती है) और केंद्र सरकार के स्वामित्व की कंपनी (पॉवरग्रिड): पारेषण लाइन्स और सब-स्टेशन बनाने व संभालने का काम करती है।
वितरण कंपनी	आम तौर पर हरेक प्रांत में 3-4; वितरण तंत्र बनाने और संभालने का काम करती है। निर्धारित गुणवत्ता की सप्लाई प्रदान करने तथा मीटरिंग व बिलिंग के लिए ज़िम्मेदार होती है। वितरण कंपनी कुछ क्षेत्र 'वितरण फ्रेंचाइज़ी' को सौंप सकती है।
राज्य विद्युत निरीक्षणालय	मुख्य शासकीय विद्युत निरीक्षक (CEIG) और उसके कार्यालय सुरक्षा, निरीक्षण, बिजली सम्बंधी दुर्घटनाओं की जांच वगैरह के लिए ज़िम्मेदार होते हैं।
नवीकरणीय ऊर्जा एजेंसी	नवीकरणीय ऊर्जा तथा ऊर्जा कार्यक्षमता को बढ़ावा देने के लिए ज़िम्मेदार
राज्य लोड डिस्पैच केंद्र	ग्रिड का संचालन, निर्णय करता है कि कब, कौन-सा जनरेटर उत्पादन करेगा, रख-रखाव के लिए संयंत्र बंद करने तथा लोड शेडिंग का प्रबंधन करता है
निजी कंपनियां	
वितरण कंपनियां, फ्रेंचाइज़ी	वितरण का प्रबंधन कुछ राज्यों में निजी कंपनियों के हाथ में है। फ्रेंचाइज़ी का वितरण कंपनी के साथ किसी छोटे निर्धारित क्षेत्र में वितरण के प्रबंधन का अनुबंध होता है
उत्पादन कंपनियां	बिजली का उत्पादन करके वितरण कंपनियों को बेचती हैं।

संक्षिप्त समझ ज़रूरी है क्योंकि वे सारे कानून, नीतियां और कार्यक्रम बनाते हैं। तालिका 2 में राष्ट्र स्तर के किरदारों की संक्षिप्त जानकारी दी गई है।

प्रमुख कानून और नियम क्या हैं?

बिजली क्षेत्र में (केंद्र और प्रदेश सरकारों द्वारा बनाए गए) अधिनियमों, नीतियों और नियमों का पालन किया जाता है। इनके अलावा न्यायालय (सुप्रीम कोर्ट, विद्युत

अपील ट्रायबूनल, और हाई कोर्ट) के फैसलों और विद्युत नियामक आयोगों द्वारा विकसित नियमनों का भी पालन किया जाता है। निम्नलिखित पैराग्राफ में इनका एक संक्षिप्त खाका प्रस्तुत किया गया है।

विद्युत अधिनियम बिजली क्षेत्र से सम्बंधित केंद्र सरकार का प्रमुख कानून है। विद्युत अधिनियम (2003) में बिजली क्षेत्र के लिए एक कानूनी ढांचा प्रदान किया गया है और समस्त बिजली कंपनियां इसका पालन

तालिका 2: राष्ट्रीय स्तर पर संगठन

मंत्रालय/संगठन	विवरण - कार्य/नाम
ऊर्जा मंत्रालय	बिजली कानून 2003, राष्ट्रीय नीतियां, दिशानिर्देश, कार्यक्रम, आगे उल्लिखित
ऊर्जा मंत्रालय द्वारा निरीक्षित	केंद्रीय बिजली प्राधिकरण
	समस्त संगठनों का निरीक्षण राष्ट्रीय बिजली योजनाएं, सुरक्षा सम्बंधी नियमन वैरह बनाना और आंकड़ों को व्यवस्थित रूप देना
	बिजली अपील द्रायबूनल
	CERC व SERC के निर्णयों के विरुद्ध अपीलों का निपटारा
	केंद्रीय बिजली नियामक आयोग
	राष्ट्रीय नियमनों का विकास, बहुत-प्रांतीय मामलों में शुल्क का निर्धारण
	बिजली उत्पादन निगम
	ताप (NTPC), पनबिजली (NHPC), परमाणु (NPC)
पारेषण कंपनी	पॉवरग्रिड, जो प्रदेशों को आपस में जोड़ता है
ऊर्जा वित्त निगम	बिजली वित्त निगम (PFC) और ग्रामीण विद्युतीकरण निगम (REC)
विनिर्माण	BHEL- बिजली उत्पादन उपकरण
ग्रिड संचालन	भार प्रेषण केंद्र
नवीन व नवीकरणीय ऊर्जा मंत्रालय	नवीकरणीय कार्यक्रों व परियोजना का वित्तपोषण व सहायता
निजी कंपनियां	
ऊर्जा मंत्रालय द्वारा निरीक्षित	बड़े उत्पादन स्टेशन, जो एक से अधिक प्रदेशों को सप्लाई करते हैं
	बड़े कोयला आधारित, पनबिजली आधारित और गैस आधारित और अति विशाल बिजली संयंत्र
	निर्माण, विनिर्माण, परामर्श कंपनियां व ठेकेदार
	बाजार के किरदार
	बिजली के सौदागर (जो बिजली खरीदते और बेचते हैं), बिजली एक्सचेंज (ऐसा मंच जहां कई विक्रेता और खरीदार बिजली की खरीद-फरोख्त कर सकते हैं।

करती हैं। सेवा प्रदाय में सुधार की दिशा में कार्यरत कार्यकर्ताओं के लिए इसके प्रासंगिक प्रावधान निम्नानुसार हैं:

- वितरण व सप्लाई कंपनियों की ज़िम्मेदारियां, जिसमें कनेक्शन का आवेदन करने वाले किसी भी व्यक्ति को सप्लाई उपलब्ध कराना शामिल है - सबको सेवा का दायित्व (अनुच्छेद 43)

- नियामक आयोगों के कार्य: शुल्क में संशोधन जैसे सारे प्रमुख कामों में सहभागितापूर्ण व पारदर्शी प्रक्रियाओं

को बढ़ावा देना (अनुच्छेद 64), उपभोक्ताओं के लिए सप्लाई व सेवा की गुणवत्ता और शिकायत निवारण सुनिश्चित करना (अनुच्छेद 42, 57, 59) और नवीकरणीय ऊर्जा को बढ़ावा देना (अनुच्छेद 86)

- प्रदेश सरकारों की भूमिका: नियामक आयोग के सदस्यों की नियुक्ति (अनुच्छेद 82), अपनी नीतियों के अनुसार वितरण कंपनियों को सबसिडी का अग्रिम भुगतान करना (अनुच्छेद 65), सप्लाई की गुणवत्ता की निगरानी के लिए ज़िला समितियों का गठन करना

(अनुच्छेद 166)

इस कानून में संशोधन किया जा रहा है और प्रस्तावित संशोधन इस खंड के अंत में एक बॉक्स में बताए गए हैं।

उपभोक्ता संरक्षण कानून 1986 में विभिन्न क्षेत्रों में उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के प्रावधान हैं। इनमें बिजली सप्लाई भी शामिल है। किसी वितरण कंपनी द्वारा सप्लाई की गुणवत्ता घटिया होने की स्थिति में उपभोक्ता ज़िला, प्रांतीय अथवा राष्ट्रीय मंच पर शिकायत कर सकते हैं।

सूचना का अधिकार कानून (आरटीआई), 2005 सारे सार्वजनिक निकायों पर लागू होता है। इनमें वितरण कंपनियां भी शामिल हैं। कानून के स्वतः खुलासा सम्बंधी अनुच्छेद के तहत ऐसे हरेक निकाय को खुद होकर कुछ जानकारियां सार्वजनिक दायरे में रखनी होती हैं और कानून के तहत सूचना के आवेदन का जवाब देना होता है।

सबसे प्रासंगिक नीतियां राष्ट्रीय विद्युत नीति (2005), शुल्क नीति (2006) और ग्रामीण विद्युतीकरण नीति (2006) हैं। ये सब ऊर्जा मंत्रालय द्वारा तैयार की गई हैं। राष्ट्रीय विद्युत नीति की भूमिका में कहा गया है: “बिजली हमारे जीवन के हर पहलू की अनिवार्य ज़रूरत है। इसे एक बुनियादी मानव ज़रूरत के रूप में स्वीकार किया गया है। यह एक निर्णायक इंफ्रास्ट्रक्चर है जिस पर देश का सामाजिक-आर्थिक विकास निर्भर है। ग्रामीण भारत में ठीक-ठाक कीमत पर बिजली की सप्लाई उसके सकल विकास के लिए ज़रूरी है।” और नीति का एक घोषित लक्ष्य है: “वर्ष 2012 तक न्यूनतम प्रति परिवार 1 युनिट प्रतिदिन की जीवनरेखा खपत हासिल करना।”

शुल्क नीति में उपभोक्ताओं के लिए शुल्क निर्धारण का ढांचा प्रस्तुत किया गया है और यह कहा गया है कि बहुत छोटे उपभोक्ताओं (प्रति माह 30 युनिट से कम खपत करने वाले उपभोक्ताओं) के लिए कम शुल्क रखने की ज़रूरत है।

ग्रामीण विद्युतीकरण नीति के घोषित लक्ष्य हैं: “वर्ष 2009 तक सारे परिवारों को बिजली तक पहुंच का

प्रावधान, तर्कसंगत दरों पर अच्छी गुणवत्ता और भरोसेमद बिजली सप्लाई और वर्ष 2012 तक एक बहुमूल्य वस्तु के रूप में न्यूनतम 1 युनिट प्रति परिवार प्रतिदिन की जीवनरेखा खपत।” ज़िला समितियों की भूमिका का विवरण देते हुए नीति में उपभोक्ता संगठनों और महिलाओं के प्रतिनिधित्व पर ज़ोर दिया गया है (अनुच्छेद 6.2)।

ऊर्जा मंत्रालय ने बिजली सम्बंधी नियम बनाए हैं और केंद्रीय विद्युत प्राधिकरण ने बिजली सुरक्षा को लेकर नियमन विकसित किए हैं। राष्ट्रीय स्तर पर, अदालतों (खास तौर से सुप्रीम कोर्ट व हाई कोर्ट) तथा बिजली अपील द्रायबूनल के फैसले भी महत्वपूर्ण हैं। इस निर्देशिका में इन्हें शामिल नहीं किया गया है।

प्रदेश स्तर पर राज्य विद्युत नियामक आयोगों (SERC) द्वारा विकसित नियम बिजली सेवा के लिहाज़ से महत्वपूर्ण हैं। ये नियम आयोग के कार्यालय में मुद्रित रूप में और उनकी वेबसाइट पर उपलब्ध हैं। सबसे प्रासंगिक नियम हैं: क) कामकाज के संचालन के नियम, ख) सप्लाई संहिता, ग) प्रदर्शन के मानक, घ) उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच और लोकपाल तथा च) फुटकर शुल्कों के नियम।

क) कामकाज के संचालन के नियम-कायदे: आम तौर पर यह किसी SERC द्वारा बनाया जाने वाला पहला नियमन होता है और इसमें स्वयं आयोग के कामकाज की प्रक्रियाएं निर्धारित की जाती हैं। इसके अंतर्गत याचिका दायर करना, लोगों की सहभागिता सुनिश्चित करने के उपाय, जन सुनवाई की प्रक्रियाओं, तर्कसंगत आदेश जारी करने का फरमान, सार्वजनिक जांच के लिए दस्तावेज़ों की उपलब्धता सुनिश्चित करने के अनुच्छेद वगैरह आते हैं। शुल्क वगैरह की बात एक अन्य नियमन के तहत की जाती है।

ख) बिजली सप्लाई संहिता और सप्लाई की शर्तों सम्बंधी नियमन: इसके अंतर्गत उन प्रक्रियाओं, नियमों और शर्तों को शामिल किया जाता है

जिनका पालन किसी भी वितरण कंपनी को नए कनेक्शन, मीटरिंग, बिलिंग, कनेक्शन काटने, चोरी वगैरह के संदर्भ में करना होता है।

ग) **प्रदर्शन के मानक सम्बंधी नियमन:** इसमें सेवा की गुणवत्ता के मानक और उपभोक्ताओं की शिकायतों सम्बंधी प्रक्रियाएं शामिल की जाती हैं, जिनका पालन वितरण कंपनियों को करना होता। इसमें इन शिकायतों के निवारण की समय सीमा तय की जाती है और यह बताया जाता है कि यदि इस समय सीमा में शिकायत को संबोधित न किया गया तो क्या मुआवजा देना होगा। तालिका 3 में कुछ प्रदेशों की जानकारी दी गई है।

ओडिशा के कुछ इलाकों में मुआवजा स्वतः मिलता है जबकि अधिकांश प्रांतों में उपभोक्ता को मुआवजे का दावा करने के लिए आवेदन देना पड़ता है। वितरण कंपनी को प्रदर्शन के मानकों सम्बंधी रिपोर्ट राज्य विद्युत नियमक आयोग को प्रस्तुत

करनी पड़ती है जिसमें अदा किए गए मुआवजे की जानकारी भी शामिल होती है। आयोग से अपेक्षा की जाती है कि वह यह रिपोर्ट वर्ष में एक बार प्रकाशित करे (विद्युत अधिनियम, अनुच्छेद 59)।

घ) **उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच तथा लोकपाल सम्बंधी नियमन:** उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच और विद्युत लोकपाल का विवरण देने के लिए अलग से नियमन हैं। इनमें नियुक्ति के मापदंड, वेतन, उनके द्वारा आदेश जारी करने की अवधि और आगे अपील की प्रक्रिया का उल्लेख है।

च) **फुटकर शुल्क के नियमन:** राज्य विद्युत नियमक आयोग फुटकर (उपभोक्ताओं को), वितरण व पारेषण के शुल्कों का नियमन करता है। इनमें से फुटकर शुल्क सबसे प्रासंगिक है। इन नियमनों में शुल्क निर्धारण की प्रक्रिया का विवरण है जिसमें यह शामिल है कि वितरण कंपनी क्या जानकारी देगी और यह बताएगी कि शुल्क गणना की विधि क्या है।

तालिका 3: वितरण कंपनियों के प्रदर्शन मानकों के प्रमुख तत्व

	बिजली फेल्युअर पर ध्यान देना		वितरण ट्रांसफॉर्मर नाकामी पर ध्यान देना		बिल सम्बंधी शिकायतों का समाधान	
प्रांत	समय (घंटे)	मुआवजा (रुपए)	समय (घंटे)	मुआवजा (रु.प्रति उपभोक्ता)	समय (घंटे)	मुआवजा (रुपए)
आंध्र प्रदेश						
शहरी	4	100	24	100	1-7	50
ग्रामीण	12	100	48	100	1-7	50
बिहार						
शहरी	4	50	24	50	1-7	50
ग्रामीण	24	50	48	50	1-7	50
महाराष्ट्र						
शहरी	3-4	50/घंटे	48	50/घंटे	1	100/सप्ताह
ग्रामीण	18	50/घंटे	48	50/घंटे	1	100/सप्ताह
ओडिशा						
शहरी	6	100	24	200	30	50
ग्रामीण	24	100	48	200	30	50
राजस्थान						
शहरी	4-6	50	16-36	100	3-7	50
ग्रामीण	24	50	72	100	3-7	50

कार्यकर्ताओं को इन नियमों की कुछ समझ तो होनी चाहिए। प्रदर्शन के मानकों और शिकायत निवारण का पर्याप्त प्रचार-प्रसार नहीं किया जाता है। कार्यकर्ता स्थानीय भाषा में अपने प्रदेश सम्बंधी जानकारी को प्रसारित कर सकते हैं। वे वितरण कंपनी से इस जानकारी को कार्यालय के नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित

करने का अनुरोध कर सकते हैं और इन प्रावधानों का उपयोग करने में उपभोक्ताओं की मदद कर सकते हैं। राज्य विद्युत नियामक आयोग को प्रदर्शन के मानक बेहतर बनाने और शिकायत निवारण मंचों को ज़्यादा सुगम बनाने के सुझाव देना भी मददगार हो सकता है।

विद्युत अधिनियम 2003 में प्रस्तावित संशोधन

विद्युत अधिनियम 2003 और राष्ट्रीय नीतियों में कुछ छोटे-मोटे संशोधन तो पहले ही किए जा चुके हैं। वर्ष 2014 में विद्युत अधिनियम में कुछ बड़े संशोधनों के प्रस्ताव आए थे और अपेक्षा की जा रही है कि इन्हें 2015 तक अंतिम रूप दे दिया जाएगा। इस संदर्भ में निर्देशिका के लिहाज़ से महत्वपूर्ण बिंदु ये हैं:

- क) नई बिजली सप्लाई कंपनियों का गठन: फिलहाल बिजली वितरण के नेटवर्क के प्रबंधन और बिजली सप्लाई करने के काम एक ही कंपनी को दिए जाते हैं जिसे वितरण कंपनी (सही मायने में ‘वितरण व सप्लाई कंपनी’) कहते हैं। संशोधनों में प्रस्ताव है कि वितरण व सप्लाई के काम को अलग-अलग कर दिया जाए और इन्हें अलग-अलग कंपनियों को सौंपा जाए। किसी एक भौगोलिक क्षेत्र में एक ही वितरण कंपनी होगी मगर सप्लाई कंपनियां एक से अधिक हो सकती हैं।
- सारी सप्लाई कंपनियां बिजली को उपभोक्ताओं तक पहुंचाने के लिए वितरण कंपनी के नेटवर्क का उपयोग करेंगी। उपभोक्ताओं को छूट होगी कि वे किसी भी एक सप्लाई कंपनी से बिजली सप्लाई खरीदें, जबकि वे भौतिक रूप से एक ही वितरण कंपनी से जुड़े रहेंगे। एक ही इलाके में विभिन्न सप्लाई कंपनियों के फुटकर शुल्क अलग-अलग हो सकते हैं, क्योंकि राज्य विद्युत नियामक आयोग तो अधिकतम शुल्क निर्धारित करेगा और कंपनियां इससे कम दरों पर सप्लाई कर सकती हैं। यह संभव है कि शहरी क्षेत्रों में कई सप्लाई कंपनियां होंगी, जिनमें से कई निजी कंपनियां होंगी। सबको सप्लाई का दायित्व (जिसके तहत कनेक्शन के किसी भी आवेदन को एक समय सीमा के अंदर प्रोसेस करना होता है) वर्तमान कंपनी का रहेगा, जो अधिकांश प्रांतों में सरकारी डिस्कॉम है। जहां तक कार्यकर्ता का सम्बंध है, इसका मतलब होगा खिलाड़ियों की संख्या बढ़ जाएगी और उसके साथ ही छोटे उपभोक्ताओं के लिए बिजली सेवा की पूर्ति करने की चुनौतियां और उपभोक्ता मुद्दों को संभालने की मुश्किलें भी बढ़ जाएंगी।
- ख) शुल्क संशोधन में निश्चयता और राज्य विद्युत नियामक आयोगों में परिवर्तन: यदि कंपनी समय रहते शुल्क संशोधन जैसे काम न करे तो राज्य विद्युत नियामक आयोग खुद होकर ऐसे मामलों में कदम उठा सकते हैं। अब आयोगों को यह निर्देश है कि वे नियामक कार्यवाई के दौरान किसी को उपभोक्ताओं के हितों का प्रतिनिधित्व करने को अधिकृत करें। आयोग के निर्देशों, नियमों या विद्युत कानून का अनुपालन न करने की स्थिति में जुर्माने की राशि लाखों से बढ़ाकर करोड़ों कर दी गई है।
- ग) बिजली के बाजार में वृद्धि: एकाधिक सप्लाई कंपनियों की उपस्थिति तथा कई अन्य प्रावधानों के चलते बिजली के बाजार में वृद्धि हो सकती है। यह देखना बाकी है कि क्या इससे छोटे उपभोक्ताओं को मदद मिलेगी।
- घ) नवीकरणीय ऊर्जा को बढ़ावा: संशोधन में सौर व पवन ऊर्जा जैसी नवीकरणीय ऊर्जा को बढ़ावा देने के कई प्रावधान हैं।
- च) केंद्र सरकार की बड़ी हुई भूमिका: ऐसे कई प्रावधान हैं जिनसे शुल्क नीति जैसी राष्ट्रीय नीतियों को मानना राज्य विद्युत नियामक आयोगों के लिए अनिवार्य हो जाएगा। यदि आयोग में सदस्यों की नियुक्ति में विलंब होता है, तो केंद्र सरकार नियुक्ति कर सकेगी और सदस्यों को हटा भी सकेगी।

2. उपभोक्ता शिकायतों को संबोधित करना

घटिया बिजली सेवा के बारे में उपभोक्ताओं की शिकायतों का सम्बंध अक्सर कनेक्शन प्राप्त करने, ऊंचे बिल आने, लोड शेडिंग या बिजली दुर्घटनाओं से होता है। इसके अलावा, चोरी एक मुद्दा है जो कंपनी और ईमानदार उपभोक्ता को प्रभावित करता है। इस खंड में हम इस बारे में बात करेंगे कि ‘शिकायत कैसे दर्ज करें?’ और ‘यदि वितरण कंपनी शिकायत पर कुछ नहीं करती तो क्या करें?’। इस संदर्भ में कंपनी के आंतरिक शिकायत निवारण मंच और विद्युत लोकपाल का परिचय दिया गया है। ज़रूरत इस बात की है कि इन संस्थाओं तक पहुंच को बढ़ाया जाए और इनके कामकाज को उपभोक्ता-मित्र बनाया जाए।

बिजली कनेक्शन, बिल, लोड शेडिंग तथा बिजली के झटके से सम्बंधित दुर्घटनाओं से सम्बंधित शिकायतें कई इलाकों में आम बात है। इस खंड में घरेलू उपभोक्ताओं की सबसे आम शिकायतों की बात की गई है और उन्हें संभालने के कुछ उपाय सुझाए गए हैं। मगर शुरू करने से पहले चेतावनी के कुछ शब्द। प्रदेशों के बीच कानूनों और प्रक्रियाओं को लेकर काफी अंतर हैं, इसलिए कारगर कार्रवाई के लिए ज़रूरी होगा कि प्रदेश-विशेष के दस्तावेजों का अध्ययन करके आगे बढ़ा जाए। जैसा कि पहले खंड में कहा गया था, यह निर्देशिका किसी खास प्रदेश को ध्यान में रखकर नहीं लिखी गई है, बल्कि यह मुद्दों और उनसे निपटने के तरीकों का एक मोटा-मोटा खाका प्रस्तुत करती है।

समझें आम शिकायतों को

घरेलू उपभोक्ताओं की आम शिकायतों को पांच समूहों में बांटा जा सकता है - कनेक्शन, मीटरिंग व बिलिंग, लोड शेडिंग, चोरी और सुरक्षा। कुछ वितरण कंपनियां इनका उल्लेख अपनी पुस्तिकाओं या वेबसाइट पर करती हैं। इनका संक्षिप्त विवरण नीचे दिया गया है।

बिजली कनेक्शन

इसके अंतर्गत नए बिजली कनेक्शन, स्थानांतरण, कनेक्शन कटवाना और कनेक्शन फिर से जुड़वाना शामिल हैं। इनकी प्रक्रियाओं की विस्तृत जानकारी नियमनों में उपलब्ध है। जैसे सप्लाई संहिता और सप्लाई की शर्तें तथा राज्य विद्युत नियामक आयोगों द्वारा तैयार की गई दरों व शुल्कों की अनुसूची। इन्हें यहां सवाल-

जवाब के रूप में प्रस्तुत किया गया है।

1. कनेक्शन के लिए अर्जी देने से पहले क्या करना चाहिए?

किसी प्रमाणीकृत इलेक्ट्रिशियन द्वारा तार बिछाने (वायरिंग) का काम पूरा करवाना होता। इसके अंतर्गत समुचित अर्थिंग होना चाहिए और इलेक्ट्रिशियन से कनेक्शन के लोड की जानकारी प्राप्त कर लेना चाहिए।

2. बिजली कनेक्शन के लिए किन चीजों की ज़रूरत होती है?

कुछ परिवारों (बीपीएल, अजा/अजजा वगैरह) को राजीव गांधी ग्रामीण विद्युतीकरण योजना (राजीव गांधी योजना - RGGVY जिसे अब बदलकर दीनदयाल योजना - DDUGJY कर दिया गया है) या प्रदेश की किसी योजना (जैसे ओडिशा में बिजू ग्राम ज्योति योजना) के तहत मुफ्त कनेक्शन दिए जाते हैं। शेष सभी को सारे ज़रूरी दस्तावेजों तथा शुल्क के साथ वितरण कंपनी को आवेदन देना होता है। आवेदन प्रपत्र वितरण कंपनी के स्थानीय कार्यालय से निशुल्क प्राप्त किए जा सकते हैं या उसकी वेबसाइट से डाउनलोड किए जा सकते हैं। नाम, पता, बिजली उपयोग का उद्देश्य, कनेक्टेड लोड वगैरह की जानकारी भरनी होती है। आवेदन के साथ मकान के स्वामित्व का प्रमाण और वायरिंग की सुरक्षा का प्रमाण पत्र प्रस्तुत करना होता है। हो सकता है कि आवेदक का फोटो पहचान प्रमाण भी ज़रूरी हो। नए कनेक्शन का शुल्क अलग-अलग प्रदेशों में अलग-अलग होता है और इसके अंतर्गत आवेदन प्रोसेसिंग शुल्क (जो एक नियत

राशि होती है जो उपभोक्ता के प्रकार पर निर्भर होती है - जैसे घरेलू, व्यावसायिक वगैरह), विकास शुल्क (मीटर की लागत और कनेक्टेड लोड के आधार पर निकाला जाता है; कनेक्टेड लोड की गणना घर में लगे पॉइंट्स को गिनकर की जाती है), सर्विस कनेक्शन शुल्क (सबसे नज़दीकी खंभे से घर तक कनेक्शन देने के लिए ज़रूरी काम के आधार पर निकाला जाता है) और अमानती राशि (जिसकी गणना 1-2 माह की बिजली खपत के आधार पर अपेक्षित औसत बिल के आधार पर की जाती है)।

3. सफलतापूर्वक आवेदन प्रस्तुत करने का प्रमाण क्या है?

बिजली कंपनी आवेदन को स्वीकार करने पर पावती देती है। यदि पावती न दे, तो आपको इसकी मांग करनी चाहिए। पावती के आधार पर ही यह गणना की जाती है कि आवेदन देने की तारीख से नया कनेक्शन देने में कितना समय लगेगा।

4. आवेदन प्रस्तुत करने के बाद क्या होता है?

एक निश्चित अवधि के बाद, वितरण कंपनी आवेदक को स्थल निरीक्षण की तारीख की सूचना देगी। निरीक्षण के दौरान वायरिंग की जांच की जाती है, वास्तविक कनेक्टेड लोड का निर्णय किया जाता है, यह देखा जाता है कि बिजली के खंभे से कनेक्शन देने में कितना काम करना पड़ेगा, और मीटर, मेन स्विच वगैरह की स्थिति तय की जाती है। यदि लाइन किसी अन्य की ज्ञायदाद से होकर गुज़रने वाली है तो आवेदक को इसका शुल्क भी वहन करना पड़ता है और ज़रूरी अनुमति भी लेना पड़ती है। यदि अनुमति वगैरह नहीं मिलती तो वैकल्पिक मार्ग चुना होता है। निरीक्षण रिपोर्ट के आधार पर वितरण कंपनी उपभोक्ता को नए कनेक्शन के लिए अतिरिक्त शुल्क के भुगतान की सूचना देती है। यह अतिरिक्त शुल्क प्रदेश की सप्लाई संहिता के आधार पर तय किया जाता है। सारी औपचारिकताएं पूरी होने और ज़रूरी शुल्क भर देने के बाद वितरण कंपनी से अपेक्षा होती है कि वह एक निर्धारित अवधि के अंदर कनेक्शन दे देगी। यह अवधि प्रदर्शन के मानकों सम्बंधी नियमन में बताई जाती है और

आम तौर पर 30 दिन की होती है। बिजली कानून (अनुच्छेद 43) के अनुसार वितरण कंपनी हरेक आवेदक को बिजली कनेक्शन देने को बाध्य है और विलंब होने पर जुर्माने की व्यवस्था है। यदि किसी जायज़ कारण (जैसे यदि कनेक्शन देने के लिए कुछ काम करना ज़रूरी हो जाता है) से कनेक्शन देने में विलंब होता है तो उपभोक्ता को इस बात की सूचना देनी होगी। कृषि कनेक्शन के संदर्भ में, अधिकांश प्रांत सरकारें एक वर्ष में दिए जा सकने वाले कनेक्शन्स की संख्या की सीमा तय करती हैं, और कतिपय समूहों के लिए कुछ कोटा भी निर्धारित करती हैं। ऐसी स्थिति में आवेदक को प्रतीक्षा सूची के बारे में बताया जाना चाहिए और यदि आवेदनों की संख्या उस साल के कनेक्शन लक्ष्य से ज्यादा हो चुकी है तो इस बात की सूचना भी उपभोक्ता को दी जानी चाहिए। यदि इन कदमों में ज्यादा विलंब होता है, या कोई व्यक्ति सप्लाई संहिता नियमन में निर्धारित शुल्क से अधिक पैसे की मांग करता है, तो उपभोक्ता इसकी शिकायत कंपनी के आंतरिक शिकायत निवारण मंच से कर सकता है या उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच (इस खंड में आगे देखें) से कर सकता है।

5. कनेक्शन के हस्तांतरण, कनेक्शन कटने और कनेक्शन बहाल करवाने में क्या होता है?

कनेक्शन का हस्तांतरण स्वामित्व में परिवर्तन या स्वामि की मृत्यु की स्थिति में करना होता है। ज़रूरी जानकारी के साथ निर्धारित प्रपत्र और एक नाममात्र का शुल्क (सप्लाई संहिता के अनुसार) वितरण कंपनी के स्थानीय कार्यालय में जमा करना होता है। हस्तांतरण की एक समयावधि है और विलंब होने पर जुर्माने का प्रावधान है। यदि बिजली की चोरी होती है या उपभोक्ता बिल का भुगतान नहीं करता, तो कंपनी कनेक्शन काट सकती है। ऐसे मामलों में उपभोक्ता को लिखित सूचना देनी होती है, जो आम तौर पर कनेक्शन काटने से कम से कम एक सप्ताह पूर्व दी जानी चाहिए। यदि पूर्व के बिलों का भुगतान हो जाता है तो कनेक्शन बहाल करना संभव है, जिसके लिए सप्लाई संहिता के अनुसार शुल्क लगता है।

मीटरिंग और बिलिंग

उपभोक्ता के परिसर में लगा मीटर बिजली की खपत को रिकॉर्ड करता है। इस रिकॉर्ड को मीटर वाचक समय-समय पर पढ़ते हैं और बिल जारी किया जाता है। मीटरिंग व बिलिंग की प्रक्रिया सप्लाई संहिता नियमन में दी गई है। इससे जुड़े मुख्य मुद्दों को आगे सवाल-जवाब शैली में संक्षेप में प्रस्तुत किया गया है।

1. मीटर का मालिक कौन है?

मीटर कंपनी द्वारा लगाया जाता है और यह उसी की संपत्ति है। लगाने के बाद कंपनी इसे सील कर देती है और उपभोक्ता को इसके साथ छेड़छाड़ नहीं करनी चाहिए। उपभोक्ता को यह विकल्प उपलब्ध है कि वह कंपनी द्वारा निर्धारित किस्म का मीटर खरीद ले। इसे कंपनी द्वारा प्रमाणित करके लगाया जाता है। मीटर को लगाने के स्थान का चयन कंपनी उपभोक्ता की सलाह से करती है, ताकि मीटर पहुंच में रहे और चोरी या नुकसान से सुरक्षित रहे।

2. मीटर में कोई समस्या होने पर क्या करें?

मीटर क्षतिग्रस्त हो सकता है, काम करना बंद कर सकता है या गलत रीडिंग रिकॉर्ड कर सकता है। बिजली के बिल में एक कॉलम होता है जहां मीटर की हालत को दर्शाया जाता है - जैसे दुरुस्त, रुका हुआ या क्षतिग्रस्त। मीटर के कामकाज को लेकर कोई शंका या उसके चोरी हो जाने की जानकारी कंपनी के ध्यान में लाई जानी चाहिए। मीटर की जांच या बदलने के लिए उपभोक्ता को एक निर्धारित शुल्क अदा करना पड़ता है। यदि मीटर काम नहीं कर रहा है, तो कंपनी का दायित्व है कि वह औसत खपत के आधार पर अस्थायी बिल जारी करे। मीटर बदलने की समय सीमा प्रदर्शन के मानकों से सम्बंधित नियमन में दी गई है।

3. बिजली के बिल कैसे बनाए व जारी किए जाते हैं?

मीटर रीडिंग के आधार पर वितरण कंपनी उपभोक्ता को नियमित अंतराल पर बिल जारी करती है - आम तौर पर घरेलू उपभोक्ताओं के लिए मासिक या द्वैमासिक और कृषि के लिए त्रैमासिक। उपभोक्ता को बिल का भुगतान

कंपनी कार्यालय पर निर्धारित तिथि के अंदर करना होता है। यदि विलंब हुआ तो देरी से भुगतान के लिए जुर्माना लगता है। यदि बिल न मिले तो भी उपभोक्ता से अपेक्षा की जाती है कि वह अपना उपभोक्ता क्रमांक बताकर बिल की राशि पता करे और भुगतान करे। यदि समय पर बिल अदा न किया जाए, तो कंपनी कनेक्शन काट सकती है। कुछ कंपनियों में मौके पर बिल देने की व्यवस्था होती है, जिसमें मीटर वाचक मीटर पढ़ने के बाद मौके पर ही बिल जारी कर देता है।

4. बिल में क्या-क्या जानकारी होती है?

अलग-अलग कंपनियों द्वारा जारी बिलों का स्वरूप और उनमें दी गई जानकारी काफी अलग-अलग हो सकती है। परिशिष्ट 1 में एक सामान्य बिल के बारे में बताया गया है। बिल में उपभोक्ता का नाम, पता, उपभोक्ता क्रमांक, बिल क्रमांक, स्थानीय कंपनी कार्यालय का नाम, उपभोक्ता का प्रकार, बिल की अवधि तथा बिल जारी करने की तारीख, मीटर रीडिंग (कुछ कंपनियां पिछले माह की खपत की भी जानकारी देती हैं), बिल की राशि, बिल राशि का विभिन्न मदों में विभाजन, भुगतान की अंतिम तिथि और कंपनी अधिकारियों व शिकायत निवारण मंच के फोन नंबर दिए जाते हैं। बिल राशि के विभाजन में निम्नलिखित शामिल होंगे: निर्धारित स्थायी शुल्क (यह राशि तब भी अदा करनी पड़ती है जब बिजली की कोई खपत न हो, इससे इंफ्रास्ट्रक्चर की लागत निकलती है), ऊर्जा प्रभार (बिजली की इकाइयों की खपत के आधार पर शुल्क आदेश के अनुसार निकाली जाती है), बिजली कर, ईधन प्रभार (नियामक आयोग द्वारा तय किया जाता है ताकि कंपनी को ईधन की कीमत में होने वाली वृद्धि की क्षतिपूर्ति हो सके), पुराना बकाया (यदि हो तो) वगैरह। महाराष्ट्र प्रांत के बिलों में मीटर रीडिंग दर्शाते हुए एक चित्र होता है, जिससे मीटर वाचक द्वारा गलत आंकड़ा रिकॉर्ड करने की आशंका कम हो जाती है।

5. यदि उपभोक्ता को लगे कि बिल बहुत अधिक या गलत है, तो क्या करे?

यदि अधिक बिजली का उपयोग करेंगे, या यदि शुल्क दर बदल गई है या यदि मीटर रीडिंग या बिलिंग में कोई त्रुटि है, तो बिल की राशि बढ़ सकती है। पिछले बिल और इस्तेमाल किए गए बिजली के उपकरणों के आधार पर मोटा-मोटा हिसाब लगाया जा सकता है कि कितनी युनिट खर्च हुई है और क्या दर लगाई गई है। कई प्रदेशों में विभिन्न स्लैब्स (खपत के बढ़ते खंडों) में दरें अलग-अलग होती हैं - इस स्थिति में निचले स्लैब से ऊपरी स्लैब में पहुंचने पर बिजली बिल में काफी वृद्धि हो सकती है। यदि उपभोक्ता को लगता है कि बिल गलत या बहुत अधिक है तो कंपनी को लिखित में शिकायत करनी चाहिए ताकि अधिक बिल के कारणों की छानबीन हो सके। छानबीन के दौरान उपभोक्ता यह विकल्प चुन सकता है कि वह पिछले कुछ महीनों की औसत खपत के आधार पर भुगतान करता रहे।

किसी एक कमरे के घर में यदि 2 बल्ब और एक पंखा लगा हो तो मासिक बिजली खपत 30 युनिट के आसपास होगी। यदि टीवी भी लगा है तो खपत 50 युनिट हो जाएगी। 2 कमरे के घर में 2-3 लाइटें, 2 पंखे, एक टीवी

और एक फ्रिज हो तो मासिक खपत करीब 150 युनिट होती है। तालिका 4 कार्यकर्ताओं के लिए यह तय करने में मददगार होगी कि क्या लाइटें, पंखों और घर में अन्य उपकरणों के हिसाब से बिल ठीक-ठाक आया है। तालिका में आम घरेलू उपकरणों की सूची दी गई और प्रत्येक का वॉटेज और हर दिन उसके सामान्य उपयोग से एक माह में खर्च होने वाली युनिट दर्शाई गई हैं। यदि वॉटेज या उपयोग के घंटों में अंतर है तो किसी उपकरण द्वारा खर्च की जाने वाले बिजली की मात्रा की गणना निम्नलिखित सूत्र से की जा सकती है।

एक महीने में खर्च युनिट = प्रतिदिन संचालन के घंटे $\times 30 \times$ वॉट/1000

बिजली गुल होना

आकस्मिक घटनाओं के कारण या सुनियोजित लोड शेडिंग के कारण बिजली गुल होना देश भर में एक आम बात है; खास तौर से गांवों और छोटे शहरों में ऐसा ज़्यादा होता है। कृषि को बिजली आपूर्ति मात्र 6-7 घंटे के लिए होती है और वह भी कंपनी की सुविधा के अनुसार। केंद्र सरकार की योजना है कि वर्ष 2019 तक सारे



परिवारों को 24x7 बिजली दी जाएगी। यह हकीकत में तबदील हो, तब तक उपभोक्ता की न्यूनतम अपेक्षा यही है कि नियोजित बिजली कटौती में पारदर्शिता हो और पहले से पता हो, तथा विभिन्न इलाकों (गांवों व शहरों) के बीच और विभिन्न किस्म के उपभोक्ताओं (छोटे-मध्यम-बड़े परिवारों, या दुकानों-उद्योगों-कृषि) के बीच बिजली कटौती में समता हो।

यह लाज्जमी है कि उपभोक्ता को बिजली कटौती के कारण बताए जाएं। उदाहरण के लिए, क्यों कृषि को सीमित समय के लिए ही बिजली दी जाती है। यदि बिजली कटौती रख-रखाव या बिजली की कमी के कारण की जा रही है तो बिजली कंपनी से अपेक्षा है कि वह अखबारों, टीवी वैग्रह पर सार्वजनिक सूचना के जरिए उपभोक्ताओं को कटौती के समय की सूचना दे।⁵ जब किसी उपभोक्ता स्थल पर या कई स्थलों पर वितरण ट्रांसफॉर्मर की नाकामी की वजह से अधोषित रूप से बिजली गुल हो जाती है, तो उपभोक्ता इसकी शिकायत कंपनी के स्थानीय कार्यालय में जाकर या टेलीफोन के

माध्यम से कर सकते हैं। अधिकांश कंपनियों के अपने निशुल्क फोन नंबर हैं या फ्यूज़ ऑफ़ कॉल ऑफिस हैं जहां आप शिकायत दर्ज करा सकते हैं। जैसा कि तालिका 3 में बताया गया है, यदि कोई गंभीर समस्या नहीं है तो कंपनी को शहरी क्षेत्रों में 4-6 घंटे और ग्रामीण क्षेत्रों में 12-24 घंटे के अंदर सप्लाई बहाल करनी होगी। वितरण ट्रांसफॉर्मर की गड़बड़ी को शहरी क्षेत्रों में 1 दिन में और ग्रामीण क्षेत्रों में 2-3 दिन में सुधारा जाना चाहिए। यदि बिजली सप्लाई बहाल नहीं होती है, तो कंपनी को उपभोक्ताओं के आवेदन के आधार पर क्षतिपूर्ति का भुगतान करना होगा (देखें तालिका 3)।

बिजली की चोरी

बिजली की चोरी की वजह से कंपनी को नुकसान होता है और क्षेत्र के अन्य उपभोक्ताओं को बिजली सप्लाई प्रभावित होती है। बिजली कानून (अनुच्छेद 135) के मुताबिक बिजली की चोरी के अंतर्गत बिजली की लाइन में हुक डालना, मीटर के साथ छेड़छाड़ करना या उसे बिगाड़ना, और बिजली का उपयोग अधिकृत उद्देश्य

तालिका 4: कुछ घरेलू उपकरणों की सामान्य बिजली खपत

क्रमांक	उपकरण	वॉट	प्रतिदिन संचालन के घंटे	इकाई/माह
1	एयर कंडीशनर 1 टन	1400	6	252
2	बल्ब 60 वॉट	60	4	12
3	बल्ब 100 वॉट	100	4	17
4	छत का पंखा	70	8	17
5	सीएफएल बल्ब 11 वॉट	11	4	1
6	सीएफएल बल्ब 15 वॉट	15	4	2
7	सीएफएल बल्ब 20 वॉट	20	4	2
8	छोटा कूलर	140	6	25
9	छोटा फ्रिज	200	10	60
10	छोटी मिक्सी	200	1	6
11	ट्यूब लाइट	50	4	6
12	रंगीन टीवी	100	6	18
13	वॉटर हीटर	2000	1	60
14	पानी का पंप- छोटा 1 हॉर्स पॉवर	750	9	203

5 कई प्रदेशों के प्रदर्शन के मानक नियमन में यह प्रावधान है कि लोड शेडिंग की जानकारी की सूचना 24 घंटे पहले दी जानी चाहिए और लोड शेडिंग 12 घंटे से अधिक समय का नहीं होना चाहिए और शाम 6 से पहले सप्लाई बहाल हो जानी चाहिए।

के अलावा किसी अन्य उद्देश्य से करना (जैसे घरेलू कनेक्शन का उपयोग व्यावसायिक कार्यों के लिए करना) आदि आते हैं। अनुच्छेद 126 व 135 के मुताबिक वितरण कंपनी चोरी या अनाधिकृत उपयोग का पता लगाने के लिए उपभोक्ता के परिसर की जांच कर सकती है और यदि इस तरह का उपयोग उजागर हो, तो वह उपभोक्ता को नोटिस जारी कर सकती है। ऐसे निरीक्षण के दौरान उपभोक्ता की उपस्थिति अनिवार्य है। चोरी के आकलन के आधार पर उपभोक्ता को एक आदेश जारी किया जाएगा। उपभोक्ता इस आदेश के खिलाफ राज्य विद्युत नियामक आयोग द्वारा निर्धारित अधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है। कंपनी के अपने विभागों के अलावा प्रदेश बिजली चोरी से निपटने के लिए विशेष अदालतों और पुलिस स्टेशनों की स्थापना कर सकते हैं। डिफॉल्टर उपभोक्ता को या तो जुर्माना भरना होगा या अपनी आपत्ति दर्ज करनी होगी। चोरी के मामलों में तीन साल तक की सज़ा भी हो सकती है। चोरी के नाम पर कंपनी परेशान भी कर सकती है।

सुरक्षा व दुर्घटनाएं

केंद्रीय विद्युत प्राधिकरण (CEA) ने बिजली लाइनों के निर्माण, संचालन व रख-रखाव में सुरक्षा सम्बंधी शर्तें निर्धारित की हैं। वितरण कंपनियों को केंद्रीय बिजली सप्लाई के सुरक्षा व बिजली सप्लाई से सम्बंधित उपायों (2010) का पालन करना होता है। यह दस्तावेज़ करीब 200 पृष्ठों का है और इसमें कंपनी में ज़रूरी प्रावधान (जैसे सुरक्षा अधिकारियों का होना, जो नियमित रूप से सुरक्षा सम्बंधी निरीक्षण करें, बिजली लाइन्स के अद्यतन नक्शे रखना), सुरक्षा के सामान्य उपाय (इंसानों, पशुओं और संपत्ति की सुरक्षा के उपाय - जैसे अर्थिंग, खतरे की सूचनाएं, घरों पर या सड़कों पर जंक्शन बॉक्स की

स्थिति), सप्लाई की सामान्य हालत (इंसुलेशन का स्तर, परीक्षण की प्रक्रियाएं), स्थापनाओं और उपकरणों की सुरक्षा सम्बंधी प्रावधान (इंसुलेशन की जांच, अर्थिंग), तथा ओव्हरहेड लाइन्स और भूमिगत लाइन्स की सुरक्षा सम्बंधी ज़रूरतें (जोड़, धरती से न्यूनतम ऊँचाई, भवनों से न्यूनतम दूरी, एक खंभे पर सुचालकों के बीच फासला⁶) वगैरह शामिल हैं। विद्युत कानून में प्रावधान है कि हर प्रदेश विद्युत निरीक्षक कार्यालय स्थापित करेगा। विद्युत निरीक्षक के कार्यों में बिजली सम्बंधी दुर्घटनाओं की जांच करना और सुरक्षा सम्बंधी निरीक्षण करना शामिल है।

राष्ट्रीय अपराध रिकॉर्डर्स ब्यूरो की रिपोर्ट के मुताबिक वर्ष 2014 में 9606 लोग बिजली के झटके की वजह से मौत के शिकार हुए और 1779 लोग शॉर्ट सर्किट की वजह से लगी आग के चलते मारे गए।⁷ इसका मतलब है कि प्रतिदिन 31 व्यक्ति बिजली सम्बंधी दुर्घटनाओं में मारे जा रहे हैं। हर प्रदेश में बिजली के झटके से मरने वाले इंसानों और पशुओं के लिए मुआवजे की नीति मौजूद है। मुआवजे का भुगतान उसी स्थिति में होता है जब दुर्घटना की सूचना समय पर दे दी जाए और यह साबित हो जाए कि वितरण कंपनी दुर्घटना के लिए ज़िम्मेदार थी। वितरण कंपनियों द्वारा प्रस्तुत वार्षिक शुल्क संशोधन के प्रस्तावों में आम तौर पर जानलेवा दुर्घटनाओं और अदा की गई अनुग्रह राशि के भुगतान की जानकारी दी जाती है। पता चलता है कि अंततः मात्र 10-15 प्रतिशत मामलों में मुआवजा अदा किया जाता है और वह भी काफी देर से। अत्यंत अधिक या कम वोल्टेज के कारण घरों और उपकरणों की क्षति के मामले भी काफी सारे होते हैं। ऐसे मामलों में भी मुआवजा तभी दिया जाता है जब उपभोक्ता यह साबित कर सके कि

6 कम दबाव वाली लाइन्स (जो घरों को बिजली सप्लाई करती है) के लिए फासले के कुछ मानक: जमीन से फासला - 15-19 फीट, किसी इमारत से फासला - 4 फीट।

7 यह एक्सीडेंटल डेथ्स एंड सुसाइड्स इन इंडिया 2014 (भारत में दुर्घटनावश मृत्यु और आत्महत्याएं) नामक रिपोर्ट से प्राप्त अधिकारिक आंकड़ा है। यह रिपोर्ट गृह मंत्रालय के अपराध रिकॉर्ड ब्यूरो द्वारा तैयार की गई है। वास्तविक संख्या ज़्यादा हो सकती है। रिपोर्ट के लिए देखें: <http://nrcb.gov.in/adsi2013/table-1.11.pdf>

जिम्मेदारी वितरण कंपनी की है।

खेद की बात है कि मध्य प्रदेश जैसे इकका-दुकका अपवादों को छोड़ दें, तो किसी भी प्रदेश में फिलहाल प्रदर्शन के मानक सम्बंधी नियमन में सुरक्षा व दुर्घटना से सम्बंधित पहलू शामिल नहीं हैं। यह ज़रूरी है कि उपभोक्ता तथा वितरण कंपनियां बिजली के झटकों से सम्बंधित दुर्घटनाओं को रोकें या कम से कम करें, मगर साथ ही यह भी ज़रूरी है कि पीड़ित व्यक्तियों को अविलंब मुआवजा दिलवाने के लिए एक राष्ट्रीय नीति विकसित की जाए। रेल या सड़क दुर्घटनाओं के समान इन मामलों में भी मुआवजा देना तत्काल मानवीय पहल होनी चाहिए। ज़ाहिर है, शीघ्र मुआवजा अपने आप में कोई लक्ष्य नहीं हो सकता, मगर अपेक्षा यह है कि यह कदम प्रदेश सरकारों व वितरण कंपनियों समेत सारे किरदारों पर एक दबाव का काम करेगा कि वे सुरक्षा पर ज़्यादा ध्यान दें। आदर्श रूप में तो दुर्घटना होने पर वितरण कंपनी को खुद होकर सुरक्षा ऑडिट और फॉलो अप के कदम उठाने चाहिए ताकि आगे ऐसी घटनाओं को कम से कम किया जा सके। कार्यकर्ता आरटीआई आवदनों के ज़रिए या नियामक प्रतिवेदनों के ज़रिए दुर्घटनाओं के बारे में ज़्यादा जानकारी प्राप्त कर सकते हैं, जैसे दुर्घटनाओं का गांववार या ज़िलावार विभाजन, दुर्घटनाओं में शामिल मनुष्यों व पशुओं की संख्या, अदा किया गया मुआवजा वगैरह और इस जानकारी की जांच ज़मीनी जानकारी से कर सकते हैं। वे नियामक आयोगों से अनुरोध कर सकते हैं कि वह वितरण कंपनियों को निर्देश दे कि वे सुरक्षा ऑडिट करवाएं और दुर्घटनाओं में कमी करने के उपायों की रिपोर्ट प्रस्तुत करें।

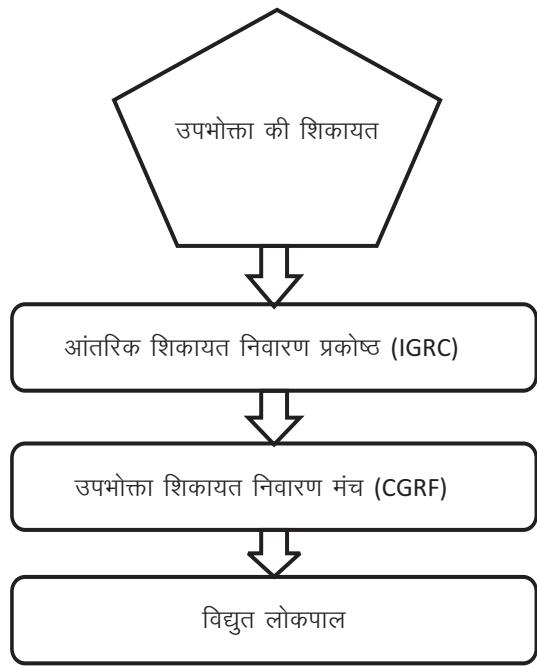
शिकायत कैसे करें?

देश में बिजली उपभोक्ताओं की संख्या लगभग 20 करोड़ है और इनमें से 80-90 प्रतिशत उपभोक्ता घरेलू उपभोक्ता हैं।⁸ ज़ाहिर है, सप्लाई और सेवा की गुणवत्ता

को लेकर शिकायतें भी काफी होंगी। बिजली क्षेत्र में वितरण कंपनियों और नियामक आयोगों ने इन शिकायतों को संभालने के लिए कुछ संस्थाओं का गठन किया है। इसके अलावा, उपभोक्ता सुरक्षा कानून के तहत हर ज़िले, प्रदेश व राष्ट्रीय स्तर पर गठित उपभोक्ता मंच में भी शिकायत की जा सकती है। इस खंड में बिजली क्षेत्र में शिकायत करने की प्रक्रिया का खाका पेश किया गया है और संक्षिप्त चर्चा उपभोक्ता मंच को लेकर भी की गई है।

चित्र 2 बिजली क्षेत्र में शिकायत प्रक्रिया का खाका पेश करता है। स्पष्ट है कि प्रक्रिया में तीन स्तर हैं। उपभोक्ता को सबसे पहले कंपनी के आंतरिक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क करना होता है। यदि उसकी कार्रवाई से तसल्ली न हो तो उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच में और उसके बाद बिजली लोकपाल से संपर्क किया जा सकता है।

चित्र 2: शिकायत कैसे करें?



8 प्रांतीय बिजली कंपनियों के कामकाज सम्बंधी वार्षिक रिपोर्ट (2013-14), योजना आयोग (2014) तथा वितरण कंपनियों द्वारा शुल्क सम्बंधी प्रस्तावों के आधार पर।

आंतरिक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (IGRC): IGRC या उपभोक्ता सेवा केंद्र वितरण कंपनी का ही हिस्सा होता है और उपभोक्ता यहां निर्धारित प्रारूप में शिकायत दर्ज करा सकते हैं। शिकायत कई तरह से दर्ज कराई जा सकती हैं - कॉल सेंटर के ज़रिए, शिकायत-वेबसाइट पर या स्थानीय कार्यालय में लिखित रूप में। शिकायत दर्ज कराने के लिए एक सामान्य प्रारूप परिशिष्ट 2 में दिया गया है। यह ज़रूरी है कि शिकायत देकर डॉकेट संख्या के रूप में या ईमेल के रूप में या लिखित शिकायत की प्रतिलिपि पर उसकी पावती प्राप्त की जाए। प्रत्येक वितरण कंपनी में शिकायत को निपटाने की एक समय सीमा होती है, - प्रायः चंद हफ्ते।

उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच (CGRF): विद्युत कानून के अनुच्छेद 42 और प्रत्येत प्रदेश के नियामक आयोग के नियमों के मुताबिक प्रत्येक वितरण कंपनी को अपने कार्यक्षेत्र में एक या एक से अधिक CGRF गठित करना होता है। CGRF में सामान्यतः तीन-चार सदस्य होते हैं। इनमें से एक सदस्य उपभोक्ता मामलों का जानकार होता है। सदस्यों की नियुक्ति नियामक आयोग की सिफारिश के आधार पर की जाती है। यदि वितरण कंपनी के आंतरिक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ ने शिकायत का संतोषजनक जवाब न दिया हो, तो उपभोक्ता CGRF में शिकायत कर सकता है। शिकायत में IGRC के साथ आदान-प्रदान की प्रक्रिया का विवरण देना होता है। CGRF किसी केंद्रीय कार्यालय से भी काम कर सकता है या चाहे तो विभिन्न स्थानों पर सुनवाई आयोजित कर सकता है। उपभोक्ता स्वयं या किसी प्रतिनिधि के माध्यम से अपना मामला प्रस्तुत कर सकती है। CGRF द्वारा शिकायत का जवाब देने की समय सीमा के मानक हैं - प्रायः 1-2 माह।

बिजली लोकपाल: विद्युत कानून और प्रांतीय नियमों के मुताबिक प्रत्येक प्रदेश में आम तौर पर एक बिजली लोकपाल होता है, जिसकी नियुक्ति नियामक आयोग द्वारा की जाती है। उपभोक्ता यदि CGRF के फैसले से संतुष्ट न हो, तो बिजली लोकपाल को शिकायत कर सकती है। बिजली लोकपाल कार्यालय में

शिकायतों को निपटाने के मानक हैं - प्रायः चंद महीने। यदि उपभोक्ता लोकपाल के फैसले से संतुष्ट न हो, तो वह उपभोक्ता अदालत या सामान्य अदालत का दरवाजा खटखटा सकती है।

उपभोक्ता मंच: उपभोक्ता सुरक्षा कानून 1986 के तहत उपभोक्ता विवाद अभिकरणों की स्थापना की गई है। ये अर्ध-न्यायिक संस्थाएं हैं जिनकी स्थापना सरकार द्वारा ज़िला, प्रदेश और राष्ट्रीय स्तर पर की गई है - ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग, प्रांतीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग और राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग। उपभोक्ता किसी विक्रेता के खिलाफ यहां शिकायत दर्ज कर सकती है और यदि मंच सेवा में कोई खामी पाता है तो विक्रेता पर जुर्माना लगाया जा सकता है। इन संस्थाओं का उपयोग हर तरह के उत्पादों व सेवाओं के संदर्भ में किया जाता है और बिजली सेवा के मामले में भी किया जा सकता है। कई सारे उपभोक्ता संगठन हैं जो इन मंचों के उपयोग को बढ़ावा देते हैं। चूंकि इनमें तमाम किस्म के उपभोक्ता आते हैं और शिकायतों की संख्या बहुत अधिक होती है, इसलिए फैसला मिलने में अक्सर समय लगता है।

शिकायत निवारण व्यवस्थाओं का कारगर उपयोग: CGRF और लोकपाल जैसी संस्थाएं 2004-05 में और कॉल सेंटर कुछ ही साल पहले अस्तित्व में आए हैं। प्रचार-प्रसार में कमी तथा उपयोग करने की मुश्किलों के कारण शिकायतें दर्ज कराने व उनका समाधान करने में इनका उपयोग बहुत ही कम हुआ है। ज़रूरत इस बात की है कि इन संस्थाओं तक उपभोक्ताओं की पहुंच बढ़ाई जाए और इनके कामकाज को और अधिक उपभोक्ता-मित्रवत बनाया जाए। यदि वितरण कंपनी CGRF अथवा लोकपाल के आदेश का पालन नहीं करती है, तो विद्युत कानून के अनुच्छेद 142 के तहत उपभोक्ता नियामक आयोग से संपर्क कर सकती है। महाराष्ट्र जैसे प्रांतों में ऐसा कई बार होता है। यह भी गौरतलब है कि कई मर्तबा कंपनियां CGRF अथवा लोकपाल के आदेश को हाई कोर्ट से कोई स्थगन आदेश नहीं होता मगर मुआवजे का भुगतान रोक दिया

जाता है। यह उपभोक्ता का अधिकार है कि उसे मुआवजे का भुगतान हो, जब तक कि हाई कोर्ट ने स्पष्ट रूप से इस पर रोक न लगाई हो। ये संस्थाएं पिछले एक दशक से काम कर रही हैं मगर कई कारणों से शिकायतों के संदर्भ में, खास तौर से छोटे उपभोक्ताओं द्वारा, इनका कारगर उपयोग नहीं हो पा रहा है। कार्यकर्ताओं को चाहिए कि वे इन संस्थाओं का प्रचार-प्रसार करें और उपभोक्ताओं को इनके उपयोग में मदद करें।

अलबत्ता, यह समझने की ज़रूरत है कि सप्लाई व सेवा की गुणवत्ता की समस्याओं की जड़ें बिजली क्षेत्र के कुछ ज़्यादा व्यापक मुद्दों में हैं। मसलन, क्या सबको सप्लाई करने के लिए पर्याप्त बिजली उपलब्ध है? क्या कनेक्शनों का मीटिंग किया जाता है? क्या बिजली के उत्पादन, वितरण तंत्र, स्पेयर पाटर्स का भंडार रखने और मरम्मत के वाहन व औजारों के रख-रखाव की कोई समुचित योजना है? क्या वितरण लाइन्स और

ट्रांसफॉर्मर्स के विस्तार व रख-रखाव में निवेश किया जा रहा है? क्या बिजली कंपनी के पास पर्याप्त धन है कि वह पर्याप्त संख्या में कर्मियों (खास तौर से मैदानी अमले) को नियुक्त कर सके और उनका समुचित प्रशिक्षण कर सके, आधुनिक कंप्यूटरित इंफ्रास्ट्रक्चर स्थापित कर सके ताकि कामकाज की रफ्तार व सटीकता बढ़े? यदि समय रहते इन मुद्दों पर ध्यान नहीं दिया गया, तो इसका नतीजा उपभोक्ताओं को सप्लाई और सेवा की घटिया गुणवत्ता के रूप में सामने आएगा। इन मुद्दों को संबोधित करने के लिए बेहतर नियोजन, नीति और नियामक प्रक्रियाओं की ज़रूरत है। इसे सुनिश्चित करने के लिए कार्यकर्ताओं और नागरिकों को बिजली क्षेत्र के मुद्दों को समझना होगा और उपयुक्त स्तर पर उठाना होगा। अगले दो खंडों में आरटीआई तथा नियामक मंचों की चर्चा करते हुए इस पहलू की चर्चा की गई है।

3. बिजली के मामले में आरटीआई, आरटीएच और जन सेवा गारंटी कानून की संभावनाएं

बिजली क्षेत्र के कानूनी ढांचे के बाहर भी कुछ ऐसे प्रावधान हैं जिनका उपयोग कार्यकर्ता बिजली सेवा को बेहतर बनाने के लिए कर सकते हैं। इनमें से सबसे महत्वपूर्ण है सूचना का अधिकार कानून (आरटीआई)। आरटीआई आवेदन और स्वतः खुलासा करने जैसे प्रावधानों के ज़रिए वितरण कंपनियों या नियामक आयोगों से सूचना प्राप्त करने में मदद मिल सकती है। यह सूचना कहीं अधिक छोटे स्तर की (जैसे गांव के स्तर की), कहीं अधिक आवृत्ति से (जैसे मासिक) और उपभोक्ता के लिए कहीं अधिक प्रासंगिक हो सकती है। इसका उपयोग सेवाओं को बेहतर बनाने में किया जा सकता है। कई प्रदेशों के जन सेवा गारंटी कानून और राजस्थान का सुनवाई का अधिकार कानून कुछ अन्य उदाहरण हैं।

इस खंड में बिजली सेवाओं को बेहतर बनाने में सूचना का अधिकार कानून (आरटीआई कानून 2005), प्रदेश स्तरीय जन सेवा गारंटी कानूनों तथा राजस्थान के सुनवाई का अधिकार कानून (आरटीएच अधिनियम 2012) की संभावनाओं पर विचार किया गया है। सबसे ज्यादा ध्यान आरटीआई पर दिया गया है क्योंकि यह सबसे पुराना कानून है और इसे समर्थन देने वाला एक बड़ा समुदाय मौजूद है। वितरण कंपनियों की जवाबदेही सुनिश्चित करने के संदर्भ में आरटीआई कानून कार्यकर्ताओं के लिए एक सशक्त हथियार है। देश भर में कई ऐसे संगठन हैं जिन्हें विविध क्षेत्रों (जैसे मनरेगा, सार्वजनिक वितरण प्रणाली, सार्वजनिक खर्च, स्वास्थ्य व शिक्षा) में आरटीआई के उपयोग का अनुभव है। बिजली उत्पादन, पारेषण और वितरण कंपनियां, नियामक आयोग, मंत्रालय और केंद्र सरकार के वित्त निगम (जैसे ग्रामीण विद्युतीकरण निगम और बिजली वित्त निगम) जैसे सार्वजनिक प्राधिकरण आरटीआई कानून के दायरे में आते हैं। इनमें कानून के तहत निर्धारित जन सूचना अधिकारी और अपील अधिकारी होते हैं। आरटीआई कार्यकर्ताओं और उत्साही नागरिकों को लगता है कि निजी वितरण कंपनियां भी आरटीआई के दायरे में आनी चाहिए, मगर यह मामला फिलहाल कोर्ट में है। देखें बॉक्स: आरटीआई और निजी वितरण कंपनियां।

बिजली क्षेत्र में आरटीआई की संभावनाएं क्या हैं?

बिजली क्षेत्र में आरटीआई कानून का उपयोग कई

मुद्दों की जानकारी प्राप्त करने और उन पर काम करने हेतु किया गया है - जैसे बिजली कनेक्शन मिलने में देरी, किसी संपत्ति के ऊपर बिजली की लाइन डालने पर मुआवजा, बिजली सम्बंधी दुर्घटनाओं की जानकारी, और अनुबंधों और दस्तावेजों को सार्वजनिक करना। आरटीआई आवेदनों तथा स्वतः खुलासा सम्बंधी प्रावधानों के व्यापक व व्यवस्थित उपयोग के ज़रिए कहीं अधिक हासिल किया जा सकता है।

गौरतलब है कि कई अन्य क्षेत्रों की अपेक्षा बिजली क्षेत्र के कानूनों में कहीं अधिक पारदर्शिता, जवाबदेही और सहभागिता के प्रावधान हैं। बिजली शुल्क को लेकर सार्वजनिक सुनवाइयां, नियामक आयोगों के तर्क-सहित आदेश, जिनमें वे अपने आदेश का कारण स्पष्ट करते हैं, विभिन्न हितधारी समूहों के प्रतिनिधियों को शामिल करके गठित सलाहकार समिति, वितरण कंपनियों के लिए प्रदर्शन के मानकों के नियम, और उपभोक्ताओं के प्रतिनिधियों को शामिल करके बने उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच इसके कुछ उदाहरण हैं। इनमें से कई प्रावधान नियामक आयोग के कामकाज के अंग हैं और नियामक प्रक्रियाएं पारदर्शिता और जवाबदेही के मार्ग उपलब्ध कराती हैं। अलबत्ता, कई चुनौतियां भी हैं, जिनमें से कुछ से आरटीआई कानून का सहारा लेकर निपटा जा सकता है। सार्वजनिक नियमन की सबसे महत्वपूर्ण व लोकप्रिय प्रक्रिया शुल्क संशोधन की है। आम तौर पर यह साल में एक बार होती है। प्रदेश की सारी वितरण कंपनियां राज्य नियामक आयोगों के समक्ष

आरटीआई और निजी वितरण कंपनियां

इस बात को लेकर मुकदमा और बहस जारी है कि क्या निजी कंपनियां (वितरण, पारेषण व उत्पादन) आरटीआई कानून के दायरे में आती हैं। आरटीआई समुदाय में यह एहसास काफी गहरा है कि वितरण कंपनियां सार्वजनिक प्राधिकरण हैं क्योंकि वे एक जन सेवा प्रदान करती हैं, काफी सारे सार्वजनिक संसाधनों का उपयोग करती हैं, और उनमें सरकार एक अहम अंशधारी है। दिल्ली में फरवरी 2015 में हुए चुनावों में यह कई पार्टियों का चुनावी वायदा भी था। इस बात को लेकर कुछ संदेह भी हैं कि क्या वितरण फ्रेंचाइज़ी आरटीआई कानून के दायरे में आते हैं। आना तो चाहिए क्योंकि वे वितरण कंपनी के कामकाज के कुछ क्षेत्रों में उनके उप-ठेकेदार जैसे हैं। जब तक इन विवादों का समाधान नहीं हो जाता, तब तक इतना तो किया ही जा सकता है कि निजी कंपनियों द्वारा किसी सार्वजनिक प्राधिकरण (जैसे किसी वितरण कंपनी द्वारा नियामक आयोग को या किसी फ्रेंचाइज़ी द्वारा वितरण कंपनी को) दी गई जानकारी को आरटीआई कानून के जरिए प्राप्त किया जाए। दूरगमी नज़रिए से, यह बेहतर होगा कि सार्वजनिक-निजी-भागीदारी (पीपीपी) के अनुबंधों के कानूनी प्रावधान व दिशानिर्देशों में यह शर्त जोड़ी जाए कि जो निजी कंपनियां जन सेवा उपलब्ध कराती हैं वे आरटीई कानून तथा महालेखापाल और महा लेखानिरीक्षक (सीएजी) की जांच के दायरे में होंगी। इस विषय में रुचि रखने वाले लोग पंकज सक्सेरिया का निम्नलिखित आलेख ज़रूर पढ़ें: ‘Known Unknowns of RTI - Legitimate Exemptions or Conscious Secrecy?’ (आरटीआई के मशहूर अज्ञात - जायज़ छूट या सोची-समझी गोपनीयता?), इकॉनॉमिक एंड पोलिटिकल वीकली, जून 14, 2014।

प्रस्ताव पेश करती हैं, उपभोक्ता अपनी आपत्तियां दर्ज कर सकते हैं और शुल्क आदेश जारी करने से पहले जन सुनवाई होती है। यह प्रक्रिया वितरण कंपनियों से उनके कामकाज के बारे में महत्वपूर्ण आंकड़े प्राप्त करने और सुझाव देने का एक अच्छा अवसर है (इस बारे में खंड 4 में और पढ़ें)। मगर यह प्रक्रिया साल में सिर्फ एक बार होती है और कई बार इसमें काफी विलंब होता है। कभी-कभी वितरण कंपनी कोई प्रस्ताव ही पेश नहीं करती और आयोग स्वतः शुल्क संशोधन प्रक्रिया को आगे बढ़ाता है। ऐसी स्थिति में आकड़ों तक पहुंच आसान नहीं होती। एक मुद्दा यह भी है कि शुल्क सम्बंधी आंकड़े वितरण कंपनी के स्तर तक समेकित कर दिए जाते हैं और कभी-कभी तो ज़िला स्तर तक। लिहाज़ा इनसे गांव या ज़िला स्तर पर मुद्दे समझने में कोई मदद नहीं मिलती। यह देखा गया है कि वर्तमान शुल्क निर्धारण प्रक्रिया में ज्यादा ध्यान वितरण कंपनी के वित्तीय मुद्दों पर दिया जाता है। उपभोक्ताओं, खास तौर से ग्रामीण व छोटे उपभोक्ताओं के लिए जो मुद्दे महत्वपूर्ण हैं, उनको प्रायः अनदेखा किया

जाता है। ग्रामीण विद्युतीकरण, लोड शेडिंग, कृषि सप्लाई, प्रदर्शन के मानकों का पालन वगैरह मुद्दों को शुल्क निर्धारण प्रक्रिया में पर्याप्त तरजीह नहीं दी जाती है।

आरटीआई आवेदन और आरटीआई में स्वतः खुलासा सम्बंधी प्रावधान से ऐसी जानकारी प्राप्त करने में मदद मिल सकती है जो अधिक छोटे स्तर की (ग्रेनुलर) है ज्यादा छोटी अवधियों के लिए उपलब्ध (फ्रीकॉट) है और उपभोक्ता के नज़रिए से ज्यादा प्रासंगिक है। उपभोक्ता व कार्यकर्ता ऐसी जानकारी का उपयोग सेवाओं को बेहतर बनाने के लिए कर सकते हैं।

परिशिष्ट 2 में आरटीआई आवेदन के प्रारूप दिए गए हैं।

ऐसे चंद आरटीआई समूह व इंटरनेट विचार मंच हैं जिन्होंने बिजली सेवा की गुणवत्ता सम्बंधी मुद्दे उठाए हैं और वे जानकारी साझा करते हैं। इनमें सुरक्षा, दुर्घटनाएं, सामग्री खरीद, मानसून के दौरान जनरेटर का ठप होना, ग्रामीण विद्युतीकरण कार्यक्रम का क्रियांवयन, खेतों के

ऊपर बिजली की लाइन डालने पर मुआवजा, बिजली के ऊंचे बिल और प्रदर्शन के मानकों का प्रचार-प्रसार करना शामिल हैं। ऐसे प्रयास और ज्यादा बड़े स्तर पर होने चाहिए और इनमें आरटीआई समूहों की भागीदारी होनी चाहिए।

मगर ध्यान रखने की बात यह है कि आरटीआई आवेदन प्रस्तुत करने, उसके जवाब के लिए पीछे पड़ने, उच्चतर स्तरों पर अपील करने और जवाब का उपयोग कारगर ढंग से करने में समय और मेहनत लगते हैं। इसलिए आरटीआई के ज़रिए ज़रुरी जानकारी प्राप्त करने के साथ-साथ बिजली कंपनियों द्वारा स्वतः खुलासों की स्थिति को बेहतर बनाने के प्रयास भी ज़रुरी हैं।

आरटीआई के तहत स्वतः खुलासे को सुदृढ़ करने के प्रयास

आरटीआई कानून के अनुच्छेद 4 में समस्त सार्वजनिक प्राधिकरणों को निर्देश दिया गया है कि वे खुद होकर अपनी वेबसाइट या सुगमता से प्राप्त प्रकाशनों में निर्धारित प्रपत्रों में जानकारी का खुलासा करें। सरकारी वितरण, पारेषण व उत्पादन कंपनियां, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक, ग्रामीण विद्युतीकरण निगम (REC) और विद्युत वित्त निगम (PFC) जैसी सार्वजनिक वित्तीय संस्थाएं, और ऊर्जा मंत्रालय और प्रांतीय ऊर्जा विभाग सार्वजनिक प्राधिकरण हैं जिन्हें निर्देश है कि वे स्वतः जानकारी का खुलासा करें। नागरिक-मित्र स्वतः खुलासों से आरटीआई आवेदनों की लंबी प्रक्रिया लगभग गैर-ज़रुरी हो जाएगी। मगर यह तभी संभव है जब प्रस्तुत की गई जानकारी प्रासंगिक व अद्यतन हो, आसानी से समझ में आ सके और थोड़े विश्लेषण के साथ इस तरह प्रस्तुत की जाए कि इसका उपयोग कारगर ढंग से करने में मदद मिले। आरटीआई कानून के अनुच्छेद 4 (1) बी के मुताबिक स्वतः खुलासे 17 शीर्षकों के तहत किए जाने चाहिए, जिनमें निम्नलिखित विषय शामिल हैं:

- संगठन की बुनियादी जानकारी, कार्यालयों व कर्मियों के दायित्व
- निर्णय प्रक्रिया, जिसमें नियम-कायदे भी शामिल हैं

- नीति निर्माण व क्रियांवयन में जन-परामर्श की व्यवस्था
- सलाहकार समिति की जानकारी
- बजट, खर्च और वितरण की जानकारी और अदा की गई सबसिडी की जानकारी भी शामिल हो
- जन सूचना अधिकारियों की जानकारी।

कानून के मुताबिक यह जानकारी साल में कम से कम एक बार अद्यतन की जानी चाहिए। अनुच्छेद 4 (1) सी और डी के मुताबिक लोगों को प्रभावित करने वाली कोई भी महत्वपूर्ण नीति बनाते वक्त या निर्णय की घोषणा करते वक्त सारे प्रासंगिक तथ्य प्रकाशित किए जाने चाहिए और प्रभावित लोगों को अपने प्रशासनिक अथवा अर्ध-न्यायिक निर्णय कारण सहित बताए जाने चाहिए। इस अनुच्छेद का तकाज़ा है कि सार्वजनिक प्राधिकरण अद्यतन जानकारी सुगम तरीके से और यथासंभव स्थानीय भाषा में प्रदान करें। अधिकांश सार्वजनिक प्राधिकरणों की वेबसाइट्स पर आरटीआई सम्बंधी एक खंड होता है, जहां उपरोक्तानुसार जानकारी दी गई होती है। मगर यह प्रायः अद्यतन नहीं होती और आसानी से समझ में नहीं आती। कार्यकर्ता स्वतः खुलासों में खामियों को जन सूचना अधिकारी या प्रांतीय सूचना आयोग के ध्यान में ला सकते हैं। वे सूचना प्रदान करने के लिए बेहतर प्रपत्र या प्रक्रियाओं के सुझाव भी दे सकते हैं। परिशिष्ट 3 में वितरण कंपनियों और नियामक आयोगों द्वारा स्वतः खुलासे को बेहतर बनाने के लिए एक प्रारूप दिया गया है। यह प्रारूप आरटीआई कार्यकर्ताओं की मदद से ही तैयार किया गया है। इसे 8 क्षेत्रों के हिसाब से तैयार किया गया है - उपभोक्ता सूचना, सप्लाई व सेवा की गुणवत्ता, मीटिंग व बिलिंग, बिजली खरीद, ईंधन खरीद, पूंजी व संचालन और रख-रखाव खर्च, राज्य सबसिडी (पूंजीगत व राजस्व), सुरक्षा और अनुबंध और प्रतिवेदन। इस प्रारूप को प्रांतीय व आरटीआई कानून के प्रावधानों और सार्वजनिक प्राधिकरण या प्रांतीय सूचना आयोग को दिए गए प्रस्तुतीकरण के आधार पर ढाला जा सकता है।

जन सेवा गारंटी कानून और बिजली

2010 में मध्य प्रदेश की पहल के बाद करीब 18 प्रदेशों ने जन सेवा गारंटी कानून पारित किए हैं।⁹ अलग-अलग प्रांतों में इन कानूनों के नाम अलग-अलग हैं (अन्य नाम हैं - सेवा का अधिकार, जन सेवा का गारंटीड प्रदाय वगैरह) और दायरे भी अलग-अलग हैं। कई सार्वजनिक प्राधिकरणों द्वारा प्रदत्त सेवाएं (वही प्राधिकरण जिन्हें आरटीआई कानून में चिह्नित किया गया है, जिनमें वितरण कंपनियां शामिल हैं) इस कानून के दायरे में शामिल हैं। इसके तहत शिकायतें सार्वजनिक प्राधिकरण के स्थानीय कार्यालय में या कुछ प्रदेशों में मौजूद 24x7 कॉल सेंटर पर दर्ज की जानी चाहिए। यदि उपभोक्ता इसके जवाब से संतुष्ट नहीं है, तो ज़िला स्तर पर निर्धारित अधिकारी के समक्ष अपील की जा सकती है। इसके आगे अपील प्रांतीय जन शिकायत निवारण आयोग से की जा सकती है। हर स्तर पर शिकायतों का जवाब देने की समय सीमा निर्धारित की गई है और विलंब के लिए जुर्माने का भी प्रावधान है।

नए बिजली कनेक्शन, वर्तमान कनेक्शन में परिवर्तन, बिलिंग और मीटरिंग जैसे मुद्दे कई प्रदेश के इस कानून के प्रावधानों का उपयोग बिजली सेवा को बेहतर बनाने के लिए कर सकते हैं।

(वैसे राष्ट्रीय स्तर पर एक विधेयक ‘नागरिक शिकायत निवारण अधिकार विधेयक’ 2011 में लोक सभा में पेश किया गया था मगर बदकिस्मती से 2014 के लोक सभा चुनाव से पहले पारित नहीं हो पाने के कारण यह लेप्स (कालातीत) हो गया। राष्ट्रीय विधेयक में एक केंद्रीय जन शिकायत निवारण आयोग के गठन का भी प्रस्ताव था। अच्छा तो यह होगा कि एक राष्ट्रीय कानून की दिशा में फिर से काम शुरू किया जाए और इन कानूनों, आरटीआई कानून और शिकायत निवारण की अन्य प्रक्रियाओं के बीच तालमेल बनाया जाए।)

सुनवाई का अधिकार और बिजली

राजस्थान वह पहला (और शायद एकमात्र) प्रदेश है जिसने 2012 में राजस्थान सुनवाई का अधिकार कानून पारित किया है। इस कानून के प्रावधानों के मुताबिक प्रत्येक पंचायत कार्यालय में यह व्यवस्था होनी चाहिए कि वह उपभोक्ता से किसी भी जन सेवा के बारे में शिकायत प्राप्त कर सके। शिकायत के आधार पर ज़िला स्तर पर जन सुनवाई अधिकारी की अध्यक्षता में जन सुनवाई आयोजित की जाएगी। आम तौर पर ज़िला कलेक्टर ही जन सुनवाई अधिकारी होंगे। सारे सेवा प्रदाय संगठनों (वितरण कंपनी, जल प्रदाय विभाग, राजस्व विभाग वगैरह) के अधिकारियों से वहां उपस्थित रहकर शिकायतों का जवाब देने की अपेक्षा है। उपभोक्ता द्वारा अपील के लिए प्रथम व द्वितीय अपील अधिकारी हैं और सेवा प्रदाय संगठनों के मामले में एक पुनर्विचार प्राधिकरण है। शिकायतों का जवाब देने की समय सीमाएं निर्धारित की गई हैं और विलंब होने पर 500 से 5000 रुपए तक के जुर्माने का प्रावधान है। उपभोक्ता व समुदाय स्तर की अधिकांश बिजली सम्बंधी शिकायतें इस मंच पर उठाई जा सकती हैं। राजस्थान के कुछ ज़िलों में मज़दूर किसान शक्ति संगठन (एमकेएसएस) जैसे कुछ जन संगठनों के सहयोग से इस कानून का काफी सक्रियता से क्रियांवयन हुआ है। सुनवाई शिविर आयोजित किए गए हैं जहां बिजली समेत विभिन्न विभागों से सम्बंधित शिकायतों के साथ हज़ारों की तादाद में लोगों ने भागीदारी की है। राजस्थान के कार्यकर्ता सुनवाई का अधिकार कानून के क्रियांवयन को और सुदृढ़ कर सकते हैं तथा अन्य प्रदेशों के कार्यकर्ता अन्य प्रावधानों (जैसे सब-स्टेशन समितियां, ज़िला-स्तरीय समितियां, बिजली उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच और जन सेवा गारंटी कानून वगैरह) का उपयोग करके ऐसे ही जन सुनवाई शिविर आयोजित कर सकते हैं। वे अपने-अपने प्रांत में सुनवाई का अधिकार कानून पारित करवाने की कोशिश भी कर सकते हैं।

9 प्रदेश निम्नलिखित हैं: मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ़, उत्तर प्रदेश, उत्तराखण्ड, बिहार, झारखण्ड, पश्चिम बंगाल, ओडीशा, केरल, कर्नाटक, हिमाचल प्रदेश, राजस्थान, दिल्ली, पंजाब, हरियाणा, जम्मू व काश्मीर, गुजरात व गोवा।

4. सामुदायिक मुद्दे

बिजली क्षेत्र से सम्बंधित व्यापक मुद्दे, जैसे नीति निर्माण, नियोजन, निवेश और प्रबंधन ही उपभोक्ता को मिलने वाली बिजली सेवा की घटिया गुणवत्ता के मूल में हैं। लिहाजा. यह ज़रूरी है कि सामुदायिक कार्यकर्ता एक-एक उपभोक्ता की शिकायतों को उठाने के साथ-साथ ऐसे क्षेत्र-सम्बंधी मुद्दों को समझने व उन पर काम करने की भी पहल करें। छोटे उपभोक्ताओं के नज़रिए से जिन मुद्दों पर ध्यान देने की ज़रूरत है, वे हैं नियामक आयोगों की शुल्क निर्धारण प्रक्रिया, लोड शेडिंग और ग्रामीण विद्युतीकरण। इसके अलावा बिजली खरीद की योजना, कृषि के लिए बिजली सप्लाई, सुरक्षा की समस्याएं और बिजली की लाइनें बिछाने की वजह से जीविकाओं पर होने वाले असर के मुद्दे उठाना भी ज़रूरी है। नियामक आयोग इन मुद्दों को उठाने के अवसर प्रदान करते हैं।

पिछले खंडों में बिजली क्षेत्र का एक खाका प्रस्तुत करते हुए उपभोक्ताओं के मुद्दों तथा आरटीआई कानून की रूपरेखा प्रस्तुत की गई थी। जैसा कि उपभोक्ता शिकायतों से सम्बंधित खंड 2 के निष्कर्ष में कहा गया था, सप्लाई व सेवा की घटिया गुणवत्ता की जड़ें बिजली क्षेत्र में नीति, नियोजन, निवेश और प्रबंधन में हैं। क्षेत्र के किरदारों, खास तौर से सप्लाई व सेवा की गुणवत्ता पर असर डालने वाले किरदारों, के साथ संवाद का दूरगामी प्रभाव हो सकता है। मगर यह एक लंबी और शायद ज़्यादा कठिन प्रक्रिया है। इस खंड में तीन ऐसे मुद्दों की चर्चा की जाएगी जिनका असर समस्त उपभोक्ताओं पर होता है, मगर छोटे उपभोक्ताओं पर अधिक होता है। ये हैं उपभोक्ता शुल्क संशोधन, लोड शेडिंग और ग्रामीण विद्युतीकरण। राज्य विद्युत नियामक आयोग (SERC) इन मामलों में महत्वपूर्ण भूमिका अदा करते हैं और ये कार्यकर्ताओं को छोटे उपभोक्ताओं के हितों का प्रतिनिधित्व करने का अवसर भी प्रदान करते हैं। लिहाजा, SERC की बात थोड़े विस्तार में की गई है। हम ग्रामीण विद्युतीकरण कार्यक्रमों की चुनौतियों पर भी विचार करेंगे। इसका वित्तोंपाण केंद्र सरकार करती है और क्रियांवयन प्रांतीय संस्थाओं द्वारा किया जाता है। इनके अलावा हम कुछ प्रदेश स्तरीय मुद्दों की भी बात करेंगे।

राज्य विद्युत नियामक आयोग क्या है?

राज्य के स्वामित्व वाली उत्पादन, पारेषण व वितरण कंपनियां प्रदेश की विधायिका (यानी जनता) के प्रति जवाबदेह हैं मगर इनका नियमन राज्य विद्युत नियामक आयोग (SERC) द्वारा किया जाता है। SERC प्रदेश में कारोबार करने वाली निजी कंपनियों का नियमन भी करता है। इस निर्देशिका का मुख्य फोकस वितरण कंपनियों पर है और जैसा कि चित्र 1 व तालिका 1 में बताया गया है, SERC वितरण कंपनियों - चाहे निजी हों या सरकारी - के कामकाज के संदर्भ में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

SERC का गठन प्रदेश सरकार द्वारा बिजली कानून 2003 के दिशानिर्देशों के अनुसार किया जाता है। इसमें आम तौर पर एक अध्यक्ष, दो सदस्य, सचिव तथा लगभग 10-20 का स्टाफ होता है।¹⁰ एक बार नियुक्ति के बाद, आयोग प्रदेश सरकार से काफी हद तक स्वतंत्र होता है और इसकी अपनी कानूनी हैसियत, बजट आवंटन होता है और सदस्यों का कार्यकाल सुनिश्चित होता है।¹¹ यह एक अर्ध-न्यायिक संस्था है, अर्थात बिजली क्षेत्र में इसके कुछ कानूनी अधिकार हैं, मगर यह कोई न्यायालय नहीं

10 बिजली कानून के मुताबिक SERC में अध्यक्ष समेत अधिकतम 3 सदस्य होंगे। कई SERC 3 से कम सदस्यों वाले भी हैं।

11 SERC सदस्यों की नियुक्त तथा बजट उपलब्ध कराने के अलावा, प्रदेश सरकार SERC को जन हित से सम्बंधित नीतियों के मामले में निर्देश भी दे सकती है और SERC की वार्षिक रिपोर्ट प्रदेश सरकार को भेजी जानी चाहिए जिसे विधान सभा में प्रस्तुत किया जाता है।

है जो किसी भी मामले से निपट सके।¹² बिजली कानून के मुताबिक SERC एक दीवानी अदालत जैसा है और इसके फैसलों के खिलाफ अपील हाई कोर्ट में याचिका के ज़रिए या विद्युत अपील ट्रायबूनल में करनी होती है। SERC बिजली कानून के प्रावधानों और अपने द्वारा बनाए गए नियम-कायदों के मुताबिक काम करता है। ऐसे कई प्रावधान हैं जो SERC की कार्रवाई में पारदर्शिता और सहभागिता को बढ़ावा देते हैं। इनमें शुल्क निर्धारण, वितरण कंपनियों को लायसेंस देने, नियमन बनाने वगैरह में अनिवार्य जन परामर्श का प्रावधान शामिल है। SERC की सारी कार्रवाइयां जनता के लिए खुली होती हैं और कोई भी निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार आवेदन दे सकता है या प्रस्तुतीकरण कर सकता है। लोग SERC के पास उपलब्ध रिकॉर्ड्स देख सकते हैं। SERC की एक सलाहकार समिति होती है जिसमें बिजली क्षेत्र तथा सिविल सोसायटी के प्रतिनिधि होते हैं। यह समिति विभिन्न मुद्दों पर आयोग को सलाह दे सकती है। SERC के सारे आदेश ‘कारण-सहित आदेश’ होते हैं, जिनमें कार्रवाई के दौरान प्रस्तुत विविध दृष्टिकोण, फैसले तक पहुंचने का तर्क और फैसले की बारीकियां दर्ज की जाती हैं। कुछ SERC नियम-कायदों व आदेशों का प्रकाशन स्थानीय भाषाओं में करते हैं और उनमें उपभोक्ता अधिवक्ता का प्रावधान होता है। उपभोक्ता अधिवक्ता नियामक कार्रवाई के दौरान उपभोक्ताओं के हितों का प्रतिनिधित्व करता है।

SERC समस्त वितरण कंपनियों को लायसेंस जारी करता है और उसे अधिकार है कि वह इस बात की जाच करे कि कंपनियां लायसेंस की शर्तों तथा सरकार द्वारा बनाए गए नियम-कायदों का पालन कर रही हैं या नहीं। उल्लंघन की स्थिति में वह कंपनी को दंडित कर सकता है और लायसेंस रद्द भी कर सकता है। आयोग कई नियम-कायदे भी बनाता है (जैसे शुल्क, सप्लाई की शर्त, प्रदर्शन के मानक, उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच,

नवीकरणीय ऊर्जा को बढ़ावा देना है) जिनका पालन वितरण कंपनियों को करना होता है। सारे बिजली खरीद अनुबंधों और वितरण कंपनियों के बड़े निवेशों को स्वीकृति देना भी आयोग का ही काम है। अपनी वार्षिक शुल्क सम्बंधी सुनवाई प्रक्रिया में आयोग निर्धारित करता है कि वितरण कंपनियां उपभोक्ता से कितना शुल्क वसूल कर सकेंगी। कुछ प्रदेशों (जैसे महाराष्ट्र) में SERC ने लोड शेडिंग की एक पारदर्शी प्रक्रिया बनवाने में प्रमुख भूमिका अदा की है।

शुल्क संशोधन

वितरण कंपनियों द्वारा उपभोक्ता से वसूले जाने वाले शुल्क के निर्धारण की SERC की प्रक्रिया सबसे महत्वपूर्ण व जानी-मानी नियामक प्रक्रिया है। इस प्रक्रिया में आम तौर पर 3-4 महीने लगते हैं। यह प्रक्रिया अक्सर नवंवर में शुरू होती है जब वितरण कंपनियां शुल्क सम्बंधी प्रस्ताव पेश करती हैं और मार्च में SERC द्वारा शुल्क सम्बंधी आदेश जारी होने के साथ समाप्त होती है। हो सकता है कि सारे प्रदेश हमेशा इस कार्यक्रम का पालन न करते हों मगर अधिकांश प्रदेश साल में एक बार शुल्क संशोधन ज़रूर करते हैं।

तालिका 5 में इस प्रक्रिया को एक रेखांचित्र से दर्शाया गया है। कंपनी द्वारा दिए गए प्रस्ताव में विभिन्न गतिविधियों में होने वाले खर्च, शुल्क नियमन या पिछले आदेशों (जैसे वितरण हानियों को कम करने के लक्ष्य, फीडर्स व वितरण ट्रांसफॉर्मर्स का मीटरिंग) में निर्धारित प्रदर्शन मानकों के अनुपालन की जानकारी, उपभोक्ताओं से अपेक्षित राजस्व, और शुल्क संशोधन का प्रस्ताव होता है। SERC इस प्रस्ताव की छानबीन करता है और यदि कोई टिप्पणियां हों, तो प्रस्ताव में संशोधन किए जाते हैं। कुछ प्रदेशों (जैसे महाराष्ट्र) में एक तकनीकी वैधीकरण का कदम भी होता है, जिसमें कुछ उपभोक्ता समूह प्रस्ताव की चर्चा में शामिल होते हैं।¹³ एक बार यह

12 अर्ध न्यायिक निकायों के अन्य उदाहरण हैं: राज्य मानव अधिकार आयोग, राज्य सूचना आयोग, राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग।

13 कुछ अन्य प्रदेशों में SERC द्वारा नियुक्त उपभोक्ता अधिवक्ता शुल्क प्रस्तावों की समीक्षा करके सुझाव देता है या जन सुनवाई के दौरान प्रस्तुतीकरण करता है।

तालिका 5: वितरण कंपनियों द्वारा शुल्क संशोधन की प्रक्रिया

चरण	नाम	विवरण	सामान्य तारीख
1	कंपनी द्वारा शुल्क प्रस्ताव	लागत व प्रदर्शन (अतीत का और अगले वर्ष के लिए अनुमानित, दोनों), पिछले आदेश के नियमन व निर्देशों का अनुपालन, शुल्क का प्रस्तावित ढांचा	नवंबर
2	SERC द्वारा जांच	प्रक्रिया का अनुपालन, सुसंगतता और पूर्णता	दिसंबर
3	तकनीकी वैधता निर्धारण सत्र	महाराष्ट्र में है, उपभोक्ता प्रतितिनिधियों की सहभागिता से आंकड़ों की सुसंगति व पर्याप्तता की जांच, अतिरिक्त आंकड़ों की मांग	दिसंबर
4	सार्वजनिक	अखबारों में अधिसूचना, SERC व कंपनी के कार्यालयों और अधिसूचना और आवेदन वेबसाइट पर आवेदन की उपलब्धता, स्थानीय भाषा में सारांश पर टिप्पणियां आमंत्रित करना	जनवरी
5	SERC द्वारा जन सुनवाई का आयोजन	कुछ प्रदेशों में SERC एकाधिक स्थानों पर उन सबकी टिप्पणियां सुनता है जिन्होंने आवेदन प्रस्तुत किए हैं और कंपनी का प्रत्युत्तर भी सुनता है	फरवरी
6	SERC द्वारा शुल्क आदेश	कंपनी के प्रस्ताव, लोगों की टिप्पणियों, टिप्पणियों पर कंपनी के जवाब, राज्य सरकार द्वारा सबसिडी सहायता सम्बंधी इनपुट्स और अपने विश्लेषकों द्वारा कंपनी की वित्तीय हालत और प्रदर्शन के आकलन के आधार पर SERC शुल्क आदेश जारी करता है। आदेश में विशिष्ट निर्देश, विशिष्ट अध्ययन, सर्वेक्षण वगैरह करवाने के आदेश भी शामिल हो सकते हैं	मार्च

फीडबैक जुड़ जाने के बाद, प्रस्ताव को सार्वजनिक किया जाता है (वेबसाइट पर या मुद्रित रूप में) और अखबारों में सूचना प्रकाशित करके टिप्पणी व याचिकाएं आमंत्रित की जाती हैं। कार्यकर्ता परिशिष्ट 2 में दिए गए प्रारूप में SERC को याचिका प्रस्तुत कर सकते हैं। इसके बाद SERC जन सुनवाइयां आयोजित करता है, जहां वे सभी लोग प्रस्तुतीकरण कर सकते हैं, जिन्होंने याचिका दी है। SERC से उम्मीद की जाती है कि वह अंतिम आदेश जारी करने से पहले इन सुनवाइयों से प्राप्त फीडबैक को देखेगा, प्रदेश सरकार के इनपुट्स (जैसे सबसिडी, उपभोक्ताओं के कुछ समूहों के लिए शुल्क दर कम रखने के सुझाव) को और सलाहकार समिति के सुझावों को शामिल करेगा। यह प्रक्रिया प्रदेशों की अलग-अलग वितरण कंपनियों के लिए अलग-अलग भी की जा सकती

है मगर आम तौर पर सारी सरकारी वितरण कंपनियों के लिए एक साथ ही की जाती है।

कई प्रदेशों में शुल्क सम्बंधी जन सुनवाइयों को काफी तवज्ज्ञ मिलती है और यह ज़रूरी है कि कार्यकर्ता इनमें शिरकत करें ताकि छोटे उपभोक्ताओं के मुद्दों को उठा सकें। वे ग्रामीण विद्युतीकरण, सप्लाई व सेवा की घटिया गुणवत्ता, प्रदर्शन के मानकों का अनुपालन न होने, वितरण कंपनी में हानियों की उच्च दर तथा चोरी, बगैर मीटर वाले उपभोक्ताओं (कृषि, छोटे परिवार वगैरह) की बिजली खपत के अनुमान लगाने में त्रुटियों, छोटे उपभोक्ताओं के लिए शुल्क की दरें कम रखने की ज़रूरत जैसे मुद्दे उठा सकते हैं। इसके लिए उन्हें वितरण कंपनी के शुल्क प्रस्ताव का अध्ययन करना होगा और खास तौर से उसमें बताई गई

लागतों¹⁴, प्रदर्शन की कसौटियों (जैसे हानियां, मीटिंग, वसूली की कार्य कुशलता), निवेश की योजना, सेवा की गुणवत्ता के प्रतिवेदन, पिछले आदेशों में SERC द्वारा वितरण कंपनी को दिए गए निर्देशों, उपभोक्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए शुल्क के प्रस्ताव वगैरह पर ध्यान देना होगा। ग्रामीण विद्युतीकरण, लोड शेडिंग, बिजली सम्बंधी दुर्घटनाओं तथा उपभोक्ता शिकायतों की ज़मीनी जानकारी का उपयोग अपने प्रस्तुतीकरण में किया जा सकता है।

लोड शेडिंग

चूंकि बिजली की कमी निकट भविष्य में दूर होने वाली नहीं है, इसलिए लोड शेडिंग आने वाले काफी समय तक जारी रहने की संभावना है। ज़रूरत इस बात की है कि लोड शेडिंग पारदर्शी, न्यायपूर्ण और पूर्वानुमान के काबिल हो ताकि अभाव के बंटवारे में बराबरी रहे। ऐसा करना SERC द्वारा लोड शेडिंग की डिजाइन व निगरानी हेतु शुरू की गई जन परामर्श प्रक्रिया द्वारा संभव है, जैसा कि कुछ प्रदेशों में किया भी गया है।

जब तक अभाव बना रहता है, तब तक यही मुनासिब होगा कि सब लोग मिलकर तय करें कि इस अभाव का बंटवारा कैसे किया जाए। फिलहाल वितरण कंपनियां प्रदेश सरकार द्वारा दिए गए मोटे-मोटे नीतिगत निर्देशों के अनुसार लोड शेडिंग का कार्यक्रम तय करती हैं और उसमें कई खामियां हैं। जन परामर्श करके विभिन्न श्रेणी के उपभोक्ताओं के विचार समझने की कोई कोशिश नहीं की जाती है। घोषित कार्यक्रम में अचानक बदलाव कर दिए जाते हैं। इस बात की कोई निगरानी नहीं होती है कि क्या वास्तविक लोड शेडिंग घोषित कार्यक्रम के अनुसार हुआ है। अंतिम उपयोग के तौर-तरीकों (चोरी, ऊर्जा-कुशल उपकरणों का उपयोग, समय पर बिल चुकाना वगैरह) के आधार पर उपभोक्ताओं के लिए कोई उत्साहवर्धक या निरुत्साहक प्रलोभन नहीं है। ये मुद्दे

सभी उपभोक्ताओं के लिए समस्याएं पैदा करते हैं। मगर आम तौर पर ग्रामीण व गरीब उपभोक्ताओं से कभी सलाह-मशवरा नहीं किया जाता, और वही सबसे ज़्यादा प्रभावित होते हैं क्योंकि इनमें से अधिकांश लोग अपनी जीविका के लिए बिजली पर निर्भर होते हैं।

लोड शेडिंग मीडिया में और शुल्क सम्बंधी वार्षिक जन सुनवाइयों में तीखी बहस का मुद्दा है। महाराष्ट्र, ओडिशा, उत्तराखण्ड, तमिलनाडु और आंध्र प्रदेश जैसे कुछ प्रदेशों के राज्य विद्युत नियामक आयोगों ने लोड शेडिंग पर अलग से नियामक प्रक्रिया शुरू की है। इसमें परामर्श पर्चे, लोड राहत नियमन (मूलतः औद्योगिक उपभोक्ताओं के लिए), जन सुनवाइयों और वितरण कंपनियों को निर्देश शामिल हैं। महाराष्ट्र में 2005 से महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग द्वारा आयोजित जन सुनवाइयों में लोड शेडिंग प्रोटोकॉल पर काफी बहस हुई है। विस्तृत सार्वजनिक विचार-विमर्श के बाद आयोग ने ‘लोड शेडिंग के सिद्धांत व नियम’ निर्धारित किए हैं। इसके अनुसार, लोड शेडिंग का निर्णय इलाके तथा उस इलाके में बिजली की हानि के स्तर के आधार पर किया जाता है। वितरण कंपनियों को लोड शेडिंग कार्यक्रम का व्यापक प्रचार-प्रसार करना होता है और सारे वितरण फीडर्स पर वास्तविक बिजली प्रवाह के अंकड़े भी प्रकाशित करने होते हैं, ताकि सब लोग यह देख सकें कि लोड शेडिंग के घोषित कार्यक्रम का पालन हुआ था या नहीं। इससे लोड शेडिंग में पारदर्शिता आई है और इसका पूर्वानुमान करना संभव हुआ है।

कार्यकर्ता विभिन्न इलाकों में अलग-अलग श्रेणी के उपभोक्ताओं के लोड शेडिंग के अनुभवों को संकलित करके इसी तरह की प्रक्रिया अन्य राज्य विद्युत नियामक आयोगों के जरिए करवाने की कोशिश कर सकते हैं। आम तौर पर कृषि पर सबसे बुरा प्रभाव होता है क्योंकि अब्बल तो उन्हें मात्र 7-9 घंटे बिजली सप्लाई का वायदा

14 वितरण कंपनी के लिए मुख्य लागत बिजली खरीद की लागत ही होती है। आम तौर पर यह कुल लागत का 70-80 प्रतिशत होती है। शेष लागत के अनुमानित आंकड़े इस प्रकार हैं: संचालन व रख-रखाव, कर्मचारी लागत समेत (7-8 प्रतिशत), पूंजीगत खर्च (6-7 प्रतिशत), और टैक्स (6-7 प्रतिशत)। लिहाजा शुल्क कम करने के संदर्भ में बिजली खरीद की लागत कम करने पर ध्यान देना सबसे ज़्यादा उपयोगी होता है।

किया जाता है और इस वायदे को भी अक्सर पूरा नहीं जाता। किसानों को सप्लाई के वास्तविक घंटों की निगरानी करना ज़रुरी है ताकि उनकी मदद की जा सके और कृषि पंपसेट्स की खपत का बेहतर अनुमान लगाया जा सके। यह इसलिए महत्वपूर्ण है क्योंकि अधिकांश कृषि पंपसेट्स का मीटरिंग नहीं होता और ऐसी शिकायतें मिलती हैं कि वितरण कंपनियां कृषि में बिजली खपत के ऊंचे आंकड़े दर्शाती हैं ताकि वास्तविक हानियों को कम करके दिखा सकें और प्रदेश सरकार से ज्यादा सबसिडी की मांग कर सकें। लोड शेडिंग की जानकारी इकट्ठा करने का एक तरीका तो यह है कि सर्वेक्षण करके बिजली कटौती का रिकॉर्ड रखा जाए। इसके लिए आरटीआई आवेदन या प्रयास द्वारा विकसित इलेक्ट्रिक सप्लाई मॉनीटरिंग इनिशिएटिव जैसी चीज़ों की भी मदद ली जा सकती है।¹⁵

ग्रामीण विद्युतीकरण

ग्रामीण विद्युतीकरण के फायदे जाने-माने हैं। बिजली का कनेक्शन मांगने वाले सारे लोगों को कनेक्शन देने और अच्छी गुणवत्ता की बिजली सप्लाई देने से जीवन स्तर में सुधार हो सकता है। घर में रोशनी, पंखे, मोबाइल चार्जिंग, टीवी और अन्य उपकरणों के लिए बिजली हो तो जीवन स्तर बेहतर होता है, विद्यार्थियों को अध्ययन में मदद मिलती है, खाना पकाने में मदद मिलती है। सङ्कों पर रोशनी, पेयजल आपूर्ति, स्वास्थ्य केंद्रों वगैरह में बिजली होने से सुरक्षा, सेहत और स्वच्छता में सुधार आता है। दुकानों, करखानों, चकियों, सिंचाई पंपसेट्स, हस्तकला मशीनरी वगैरह के लिए बिजली मिले तो परिवारों की आमदनी बढ़ती है। स्वतंत्रता के बाद के दशकों में ग्रामीण विद्युतीकरण पर बहुत जोर था, खास तौर से सिंचाई पंपसेट्स को सहारा देने के लिए। मगर 1990 के मध्य दशक में शुरू हुए बिजली सुधार के साथ

इसकी रफ्तार धीमी पड़ गई। वर्ष 2005 में राजीव गांधी ग्रामीण विद्युतीकरण योजना (RGGVY) के साथ एक बार फिर ग्रामीण विद्युतीकरण में रुचि तथा संसाधन आवंटन में वृद्धि हुई। RGGVY एक विशाल राष्ट्रीय ग्रामीण विद्युतीकरण योजना थी जिसे 2014 में दीनदयाल उपाध्याय ग्राम ज्योति योजना (DDUGJY) में समाहित कर लिया गया है। इस कार्यक्रम की विस्तृत जानकारी नीचे दी गई है।

ग्रामीण विद्युतीकरण कार्यक्रम

RGGVY कार्यक्रम (हाल ही में इसे संशोधित करके दीनदयाल उपाध्याय ग्राम ज्योति योजना - DDUGJY - नाम दिया गया है) केंद्र सरकार द्वारा 2005 में शुरू किया गया था। RGGVY के उद्देश्यों में प्रत्येक ब्लॉक में कम से कम एक सब-स्टेशन बनाना, सारे गांवों को विद्युतीकृत करना (इसकी परिभाषा इसी खंड में आगे दी गई है), और गरीबी की रेखा से नीचे (बीपीएल) के सारे परिवारों को मुफ्त कनेक्शन देना शामिल थे। परियोजना लागत का 90 प्रतिशत केंद्र सरकार सबसिडी के रूप में देती है और शेष 10 प्रतिशत लागत प्रदेश सरकार को वहन करनी पड़ती है। 2005 से 2012 के दरम्यान लगभग 1 लाख गैर-विद्युतीकृत गांवों को ग्रिड से जोड़ दिया गया था (परिणामस्वरूप 94 प्रतिशत ग्रामीण विद्युतीकरण हासिल हो गया था) और 2 करोड़ ग्रामीण बीपीएल परिवारों को मुफ्त कनेक्शन दे दिए गए थे। इस पर 29,000 करोड़ रुपए खर्च हुए थे।

2014 में एक संशोधित DDUJY कार्यक्रम शुरू किया गया जिसके अंतर्गत RGGVY के लक्ष्य शामिल हैं। आज की तारीख तक योजना यह है कि यह DDUJY कार्यक्रम 2022 तक जारी रहेगा और 2012-2022 की अवधि में इसकी अनुमानित लागत 39,000 करोड़ रुपए है।

15 प्रयास (ऊर्जा समूह) की बिजली सप्लाई निगरानी पहल में एक उपकरण होता है जिसे उपभोक्ता के स्थल पर लगाया जाता है। यह उपकरण बिजली उपलब्धता की सूचना मोबाइल नेटवर्क के ज़रिए एक केंद्रीय कंप्यूटर को भेजता है। फिलहाल ऐसे उपकरण देश भर में 100 स्थलों पर लगाए गए हैं और इनके द्वारा रिकॉर्ड की गई जानकारी को www.watchyourpower.org पर देखा जा सकता है। देश में ऐसे उपकरणों की संख्या बढ़ाने की योजना है और इस पहल में कार्यकर्ताओं का स्वागत है।

ग्रामीण विद्युतीकरण के अलावा, संशोधित DDUGJY में दो और घटक हैं। पहला है कृषि व ग्रामीण फीडर्स को अलग-अलग करना (जैसा कि गुजरात में किया गया था) और दूसरा है ग्रामीण वितरण और पारेषण को सुदृढ़ बनाना। इन लक्ष्यों की पूर्ति भी 2022 तक की जानी है और इनकी अनुमानित लागत 43,000 करोड़ रुपए है जिसमें से 75 प्रतिशत केंद्र सरकार सबसिडी के तौर पर देगी। सारी वितरण कंपनियां, निजी कंपनियों समेत, सबसिडी और वित्तीय सहायता की पात्र हैं। जहां निजी कंपनी ग्रामीण क्षेत्र को बिजली सप्लाई करती है, वहां एक सरकारी अभिकरण परियोजना को क्रियावित करेगा और उसे संचालन के लिए निजी कंपनी को सौंप देगा (जैसा कि ओडिशा में किया गया है¹⁶)। इस कार्यक्रम के मुख्य किरदारों और उनकी भूमिकाओं के बारे में आगे संक्षेप में बताया गया है।

1. ज़िला सतर्कता व निगरानी समिति: विद्युत कानून (अनुच्छेद 166) के मुताबिक प्रदेश सरकार विद्युतीकरण,

सप्लाई की गुणवत्ता तथा ऊर्जा कार्यक्षमता की निगरानी हेतु ज़िला स्तरीय निगरानी समितियों का गठन करेगी। आगे चलकर 2013 में ऊर्जा मंत्रालय के अनुरोध के आधार पर ग्रामीण विकास मंत्रालय ने ज़िला सतर्कता व निगरानी समिति का दायरा बढ़ाकर उसमें ग्रामीण विद्युतीकरण की समीक्षा को भी शामिल कर लिया था। इस समिति का अध्यक्ष कोई सांसद होता है, ज़िला कलेक्टर/मजिस्ट्रेट/उप आयुक्त सदस्य सचिव होता है और सदस्य के रूप में सांसद, विधायक, ज़िला पंचायत, ग्राम पंचायत, गैर-सरकारी संगठन, बैंकर्स वगैरह होते हैं। अप्रैल 2015 में केंद्र सरकार ने समस्त प्रदेश सरकारों से ज़िला बिजली समितियां गठित करने का अनुरोध किया था। वरिष्ठतम सांसद इसका अध्यक्ष, सदस्यों में अन्य सांसद, ज़िला कलेक्टर (समन्वयक), ज़िला पंचायत अध्यक्ष, ज़िले के विधायक, केंद्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के वरिष्ठ प्रतिनिधि और मुख्य अभियंता/अधीक्षण अभियंता शामिल होंगे।

गांव के विद्युतीकरण की परिभाषा

ऊर्जा मंत्रालय के मुताबिक किसी गांव को विद्युतीकृत माना जाएगा यदि

1. वितरण ट्रांसफॉर्मर और वितरण लाइन जैसी इंफ्रास्ट्रक्चर रिहायशी क्षेत्र और दलित बस्ती के फलियों (यदि हों तो) तक में पहुंचा दी गई हो।
2. स्कूलों, पंचायत कार्यालय, स्वास्थ्य केंद्रों, दवाखानाओं, सामुदायिक केंद्रों आदि सार्वजनिक स्थलों को बिजली उपलब्ध करा दी गई हो।
3. गांव में कुल परिवारों में से कम से कम 10 प्रतिशत विद्युतीकृत परिवारों को बिजली मिल गई हो।

पहले एक शर्त थी कि पंचायत को प्रमाणित करना होगा कि उपरोक्त परिभाषा के अनुसार गांव का विद्युतीकरण हो गया है (ग्रामीण विद्युतीकरण नीति, 2006 का अनुच्छेद 5.2) मगर RGGVY की वेबसाइट (http://www.rggvy.gov.in/rggvy/rggvyportal/def_elect_vill.htm) पर वर्तमान में इसका उल्लेख नहीं है। शुरुआत में RGGVY में एक शर्त यह थी कि ग्रामीण फ्रेंचाइज़ी का गठन पूरे गांव के विद्युतीकरण के लिहाज़ से किया जाएगा। अब यह शर्त हटा दी गई है।

कृपया ध्यान दें कि ग्रामीण विद्युतीकरण का मतलब यह नहीं है कि गांव के सारे परिवारों को बिजली कनेक्शन मिल जाएं। इसके अलावा सप्लाई के घंटे या हालात की निगरानी का भी कोई स्पष्ट उल्लेख नहीं है।

16 अभी हाल तक 4 में से 3 वितरण कंपनियां निजी थीं जिनका प्रबंधन रिलाएंस द्वारा किया जाता था। काफी विचार-विमर्श के बाद मार्च 2015 में ओडिशा नियामक आयोग ने तीनों निजी कंपनियों का लायसेंस रद्द कर दिया है।

2. परियोजना क्रियांवयन एजेंसी: यह कोई वितरण कंपनी भी हो सकती है और केंद्रीय क्षेत्र की कोई बिजली कंपनी, जैसे एनटीपीसी, पॉवरग्रिड या एनएचपीसी भी हो सकती है। ये ज़िला स्तरीय ग्रामीण विद्युतीकरण परियोजना के प्रस्ताव (जिन्हें डीपीआर कहते हैं) तैयार करती हैं और राज्य स्तरीय स्थायी समिति के समक्ष स्वीकृति के लिए प्रस्तुत करती हैं। एक बार परियोजना स्वीकृत हो जाने पर उसे 2 वर्ष में क्रियांवित करना होता है। 100 से ज़्यादा आबादी वाले विंहित गांवों/बस्तियों को विद्युतीकरण की वर्तमान परिभाषा के मुताबिक विद्युतीकृत करना होता है (देखें बॉक्स: ग्रामीण विद्युतीकरण की परिभाषा) और सारे बीपीएल तथा अजा/अजजा परिवारों को मुफ्त कनेक्शन (मीटर, मेन स्विच और एक सीएफएल या एलईडी लाइट सहित) देना होते हैं। बीपीएल परिवार के लिए कनेक्टेड लोड 250 वॉट तथा एपीएल परिवार के लिए 500 वॉट होता है। एक परिवार को कनेक्शन देने की अनुमानित लागत 3000 रुपए है।

3. राज्य स्तरीय स्थायी समिति: मुख्य सचिव की अध्यक्षता वाली इस समिति में ऊर्जा, वित्त, राजस्व, ग्रामीण विकास, पंचायती राज, वन विभागों और ग्रामीण विद्युतीकरण निगम (आरईसी) के प्रतिनिधि होते हैं। यह राज्य के लिए ग्रामीण विद्युतीकरण एजेंसी को विंहित करती है, परियोजना प्रस्तावों को स्वीकृति देती है और उसे आरईसी को अग्रेषित करती है तथा परियोजना की प्रगति की निगरानी करती है।

4. ग्रामीण विद्युतीकरण निगम (आरईसी): आरईसी इस कार्यक्रम के लिए नोडल संस्था है। इसका मुख्यालय दिल्ली में है और इसके कई क्षेत्रीय कार्यालय हैं। आरईसी परियोजना प्रस्ताव तैयार करने और नीलामी, ग्रामीण विद्युतीकरण के तकनीकी बिंदु, गुणवत्ता नियंत्रण और निरीक्षण की प्रक्रियाओं, प्रदेश सरकार के साथ अनुबंध, क्रियांवयन एजेंसियों और वितरण कंपनियों के लिए दिशानिर्देश तैयार करता है। यह प्रस्तावों को स्वीकृति देकर उन्हें निगरानी समिति की ओर अग्रेषित करता है। इसके अलावा यह क्रियांवयन और वित्त

आवंटन की निगरानी भी करता है।

5. निगरानी समिति: ऊर्जा मंत्रालय का सचिव इसका अध्यक्ष होता है और इसमें व्यय, ग्रामीण विकास, पंचायती राज, नवीन व नवीकरणीय ऊर्जा मंत्रालयों तथा योजना आयोग के प्रतिनिधि होते हैं। निगरानी समिति परियोजना प्रस्तावों, दिशानिर्देशों, कीमतों की आधार रेखा को स्वीकृति देती है और परियोजनाओं की निगरानी करती है।

उपरोक्त विवरण से स्पष्ट है कि DDUGJY के तहत ग्रामीण विद्युत व्यवस्था में सुधार के लिए काफी निवेश किया जाता है। इसमें विभिन्न स्तरों पर निगरानी व समीक्षा की व्यवस्थाएं हैं। ये कार्यक्रम वैसे तो सारे प्रदेशों में चलते हैं मगर अधिकांश परियोजनाएं उन प्रदेशों में हैं जहां परिवारों के विद्युतीकरण का स्तर कम है। वास्तविक क्रियांवयन तो ठेकेदार करते हैं जो क्रियांवयन एजेंसियों के लिए काम करते हैं। बिजली लाइन्स, ट्रांसफॉर्मर्स लगाने और कनेक्शन देने के उनके काम की परख परियोजना प्रस्ताव से तुलना करके की जा सकती है।

कार्यकर्ता ज़िला परियोजना रिपोर्ट (डीपीआर) वेबसाइट से अथवा वितरण कंपनी या आरईसी से सूचना का अधिकार कानून के तहत आवेदन देकर प्राप्त कर सकते हैं। DDUGJY की वेबसाइट (www.rggvy.in) प्रदेश, ज़िला, गांव स्तर पर क्रियांवयन की स्थिति की रिपोर्ट्स, प्रदेशवार धन का भुगतान, और वितरण कंपनीवार सप्लाई के घंटों की जानकारी देती है। रिपोर्ट में दी गई जानकारी की जांच ज़मीनी स्थिति से मिलान करके की जा सकती है। बीपीएल व अजा/अजजा परिवारों को बिजली कनेक्शन से सम्बंधित मुद्दों - क्या उन्हें मुफ्त कनेक्शन दिया गया है, क्या मीटर व लाइट लगाए गए हैं, क्या सही बिल दिया गया है और क्या कम से कम 6-8 घंटे बिजली मिली है - को समझने के लिए मैदानी सर्वेक्षण किए जा सकते हैं। एपीएल उपभोक्ताओं और कृषि पंपसेट्स के लिए कनेक्शन की स्थिति और सार्वजनिक सुविधाओं के लिए बिजली की उपलब्धता की जांच की जा सकती है।

इन सर्वेक्षणों के परिणाम वितरण कंपनी, ग्राम पंचायत, जन प्रतिनिधियों, ज़िला समिति, राज्य विद्युत नियामक आयोग या आरईसी को बताए जा सकते हैं।

अन्य सामुदायिक मुद्दे

शुल्क, लोड शेडिंग, तथा ग्रामीण विद्युतीकरण के अलावा भी कुछ अन्य मुद्दे हैं जो समुदाय को काफी प्रभावित करते हैं। बिजली खरीद का नियोजन, प्रदेश सरकार द्वारा सबसिडी का आवंटन व भुगतान, वितरण का काम फ्रेंचाइज़ी के सुपुर्द करना, और बिजली लाइनों के लिए भूमि उपयोग के लिए मुआवज़ा तथा दुर्घटनाओं का मुआवज़ा वगैरह ऐसे ही कुछ मुद्दे हैं। कार्यकर्ता इनका अध्ययन करके अपने सुझाव राज्य विद्युत नियामक आयोग और प्रदेश सरकार को दे सकते हैं। आयोग के नियामक अधिकार बहुत व्यापक हैं, जिनके चलते वह वितरण व उत्पादन कंपनियों के लगभग हर पहलू पर कार्रवाई कर सकता है। कार्यकर्ता और उपभोक्ता अलग-अलग याचिकाएं दाखिल करके महत्वपूर्ण मुद्दे उठा सकते हैं। आयोग के समक्ष ऐसी याचिकाएं प्रस्तुत करना बहुत खर्चीला या मुश्किल काम नहीं है मगर इसमें काफी फालो-अप और धैर्य की ज़रूरत होती है। कानूनी मदद ज़रूरी नहीं है मगर मिल जाए तो यकीनन फायदा होगा।

जैसा कि शुल्क संशोधन सम्बंधी खंड में कहा गया था, वितरण कंपनी के खर्चे का 75-80 प्रतिशत तो बिजली खरीद में जाता है, अतः इसे कम से कम करके शुल्क में काफी कटौती हो सकती है। वितरण कंपनियों को चाहिए कि वे बिजली खरीद की योजना काफी जल्दी बना लें ताकि लंबे समय के अनुबंध के आधार पर सबसे किफायती उत्पादन स्टेशन से बिजली खरीद सकें। अक्सर इसकी योजना तदर्थ ढंग से और छोटी-छोटी अवधियों के लिए बनाई जाती है, जिसका परिणाम यह होता है कि या तो बिजली बहुत महंगी हो जाती है या लोड शेडिंग का सहारा लेना पड़ता है। कार्यकर्ता विभिन्न झोतों से बिजली खरीद की जानकारी मांग सकते हैं और बिजली खरीद की लागत कम करने के सुझाव दे सकते हैं।

कई प्रदेश उपभोक्ताओं के कुछ वर्गों, जैसे सिंचाई पंप सेट्स, कुटीर उद्योग वगैरह, को सस्ती दरों पर बिजली देने की घोषणा करते हैं। प्रदेश सरकार इसकी भरपाई के लिए वितरण कंपनी को सबसिडी देती है। ओडिशा जैसे कुछ प्रदेशों में सरकार कोई सबसिडी नहीं देती, जिसके चलते वितरण कंपनियों के लिए कम दरों पर बिजली प्रदान करना मुश्किल हो जाता है। कुछ प्रदेशों में सबसिडी की घोषणा तो होती है मगर समय पर भुगतान नहीं होता जिसकी वजह से वितरण कंपनियों के लिए कम दरें सुनिश्चित करना कठिन हो जाता है। छोटे उपभोक्ताओं को कम दरों पर बिजली देना न सिर्फ सामाजिक न्याय की दिशा में एक कदम है, बल्कि यह विकास को बढ़ावा देने के लिए एक निवेश भी है। कार्यकर्ता मांग कर सकते हैं कि समय रहते समुचित सबसिडी की योजना बनाई जाए और सरकार द्वारा समय पर भुगतान किया जाए।

एक प्रावधान यह है कि भूस्वामियों को उस भूमि के लिए मुआवज़ा दिया जाएगा जिसका उपयोग बिजली लाइनों (जैसे टॉवर लगाने के लिए या बिजली लाइनों के नीचे की भूमि के लिए) या सब-स्टेशनों के लिए किया जाता है। ये मामले बिजली कानून, 2003 और ऊर्जा मंत्रालय द्वारा तैयार किए गए लायसेंसधारक के कामकाज के नियम, 2006 के अधीन हैं। इनके अनुसार भूस्वामि की सहमति लेनी होती है और मुआवज़े की बातचीत सीधे भूस्वामि से ही करनी होती है। यदि भूस्वामि तैयार नहीं होता/होती तो ज़िला मजिस्ट्रेट (या पुलिस आयुक्त या प्रदेश सरकार द्वारा अधिकृत किसी अधिकारी) से संपर्क करना होता है, जो चाहे तो मुआवज़ा राशि का निर्धारण वार्षिक किराए के रूप में कर सकता है या एक एकमुश्त राशि के रूप में या दोनों के रूप में कर सकता है। किसान संगठन और आरटीआई समूह ऐसे मामले रिपोर्ट करते रहते हैं जहां अनुमति नहीं ली जाती है और मुआवज़ा देने से इन्कार किया जाता है। ऐसे कई मामले हाई कोर्ट तथा विद्युत अपील द्रायबूनल में आए हैं मगर कोई संतोषजनक व्यवस्था नहीं बन पाई है। कार्यकर्ता ऐसे मामलों की छानबीन करके इन्हें राज्य

विद्युत नियामक आयोग, प्रदेश सरकार और जन प्रतिनिधियों के समक्ष उठा सकते हैं, ताकि भूस्वामियों को उचित मुआवजा मिले।

बिजली सम्बंधी दुर्घटनाओं की वजह से मृत्यु तथा नुकसान की बात खंड 2 में की गई थी। प्रक्रिया में इतनी पेचीदगियां हैं कि बहुत ही कम मामलों में उचित मुआवजा मिल पाता है। बदकिस्मती से, वितरण कंपनियों के प्रदर्शन के मानकों में दुर्घटनाओं को शामिल नहीं किया गया है। कार्यकर्ता प्रदेश सरकार और नियामक के साथ मिलकर काम करते हुए कोशिश कर सकते हैं कि प्रक्रियाएं आसान हों और वितरण कंपनियों से कह सकते हैं कि वे ग्रामीण क्षेत्रों और झुग्गी बस्तियों में सुरक्षा ऑडिट करवाएं। इन सबसे दुर्घटनाओं को कम करने में मदद मिलेगी। यह भी ज़रूरी है कि उन उपभोक्ताओं का प्रतिनिधित्व विभिन्न मंचों पर हो, जो किसी वजह से (जैसे जाति, आमदनी, लिंग, भौगोलिक स्थिति) हाशिए पर रहे आए हैं। उदाहरण के लिए, बिजली सप्लाई के लिंग पहलू को समझना ज़रूरी है। अच्छी गुणवत्ता की बिजली सप्लाई का महिलाओं की खुशहाली और आमदनी पर ज़्यादा असर पड़ता है। ऐसा होने के कई कारण हैं; जैसे खाना पकाते समय रोशनी और अन्य उपकरणों का उपयोग, सड़कों पर रोशनी होने से सुरक्षा में वृद्धि, पेयजल सप्लाई स्कीमों के लिए बिजली, आंगनवाड़ी में रोशनी वर्गेरह। इन पहलुओं पर विशेष ध्यान देना और इन्हें विभिन्न मंचों (उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच, ज़िला समिति, नियामक आयोग वर्गेरह) पर उठाना ज़रूरी है। पहला कदम शायद यह होगा कि इन मंचों पर महिलाओं का प्रतिनिधित्व बढ़ाया जाए। कार्यकर्ता इन मुद्दों को समझने के लिए मैदानी सर्वेक्षण कर सकते हैं और इन्हें उक्त मंचों पर प्रस्तुत कर सकते हैं।

ग्रामीण विद्युतीकरण कार्यक्रम में वितरण कंपनियों के कुछ या समस्त कार्यों का क्रियांवयन करने के उद्देश्य से 2005 से ग्रामीण वितरण फ्रेंचाइज़ियों की स्थापना की गई थी। मगर यह प्रयोग ज़्यादा सफल नहीं रहा। इन्हें वर्तमान ग्रामीण विद्युतीकरण कार्यक्रम में स्थान नहीं दिया गया है। कुछ शहरों में भी फ्रेंचाइज़ी का गठन किया जा

रहा है। वितरण कंपनी टेंडर के माध्यम से फ्रेंचाइज़ी का चयन करती है और उसके साथ अनुबंध करती है जिसमें फ्रेंचाइज़ी की भूमिका और जिम्मेदारियां निर्धारित की जाती हैं। नियामक आयोग के सारे नियमन और आदेश फ्रेंचाइज़ी पर लागू होते हैं। कार्यकर्ता अनुबंध देने की प्रक्रिया और अनुबंध की शर्तों की निगरानी कर सकते हैं ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ये उपयुक्त व पारदर्शी हों। वे अनुबंध की शर्तों के रूबरू फ्रेंचाइज़ी के कामकाज की निगरानी भी कर सकते हैं और कोई भी अंतर दिखने पर इसे वितरण कंपनी और नियामक के ध्यान में ला सकते हैं। स्वतंत्र मैदानी सर्वेक्षण करके यह भी देखा जा सकता है कि हानि कम करने और सेवाओं में सुधार करने के फ्रेंचाइज़ी के दावे कितने सही हैं।

एक महत्वपूर्ण सामुदायिक मुद्दा कृषि को बिजली सप्लाई का है। ग्रामीण क्षेत्रों के लिए यह एक अहम सेवा है। कम शुल्क और कम राजस्व वसूली (कई कृषि पंप सेट्स पर भीटर नहीं लगे होते) के चलते वितरण कंपनियां कृषि विद्युत सप्लाई की उपेक्षा करती हैं और नतीजा घटिया गुणवत्ता के रूप में सामने आता है। सप्लाई आम तौर 7-9 घंटे के लिए और वह भी रात के समय होती है। वायदाशुदा सप्लाई के इन घंटों में भी कई बार बिजली गुल रहती है। मोटरें और वितरण ट्रांसफॉर्मर्स अक्सर ठप हो जाते हैं, जिसकी वजह से किसानों पर अतिरिक्त बोझ पड़ता है। इस पेचीदा मुद्दे की कुछ और बारीकियां परिशिष्ट 4 में दी गई हैं। बिजली के मामले में कार्यकर्ता वायदाशुदा सप्लाई के रूबरू वास्तविक घंटों की तुलना कर सकते हैं, किसानों को प्रेरित कर सकते हैं कि वे पानी व बिजली का समुचित उपयोग करें, वितरण कंपनी से अनुरोध कर सकते हैं कि वह नियमित रूप से किसानों की सहभागिता के साथ सबस्टेशन स्तर की बैठकें करें और सारे उपलब्ध मंचों पर किसानों के सरोकारों को उठा सकते हैं। फीडर सेपरेशन, उच्च वोल्टेज वितरण तंत्र और सौर पंप सेट्स जैसे कार्यक्रमों की निगरानी करना भी महत्वपूर्ण है। ये कार्यक्रम किसानों के लिए बिजली सप्लाई बेहतर बनाने के उद्देश्य से चलाए जा रहे हैं।

5. आगे की राह

यह निर्देशिका कार्यकर्ताओं की मदद की दृष्टि से तैयार की गई है ताकि वे बिजली सप्लाई, खास तौर से छोटे ग्रामीण उपभोक्ताओं के लिए बिजली सप्लाई की गुणवत्ता को बेहतर बनाने की कोशिश कर सकें। इसमें बिजली क्षेत्र का परिचय दिया गया है और प्रमुख कानूनों, नीतियों और किरदारों का खाका प्रस्तुत किया गया है। इसमें अधिक ध्यान प्रदेश स्तर के किरदारों पर दिया गया है। उपभोक्ताओं की आम शिकायतों और उन्हें संबोधित करने के अवसरों की संक्षिप्त रूपरेखा प्रस्तुत की गई है। बिजली से जुड़े मामलों में बिजली क्षेत्र से बाहर के कानूनों और संस्थाओं - जैसे आरटीआई कानून, जन सेवा गारंटी कानून और सुनवाई का अधिकार कानून - की संभावनाओं की पड़ताल की गई है। शुल्क, लोड शेडिंग और ग्रामीण विद्युतीकरण जैसे सामुदायिक मुद्दों को नियामक जन सुनवाई के दौरान उठाने के तरीकों पर चर्चा की गई है।

क्या कार्यकर्ता इन प्रयासों के आधार पर कुछ नतीजों की उम्मीद कर सकते हैं? विभिन्न प्रदेशों के अनुभव बताते हैं कि इस सवाल का जवाब है, हां। शुल्क में रियायत, लोड शेडिंग, ग्रामीण विद्युतीकरण और शिकायत निवारण सम्बन्धी कुछ उदाहरण बॉक्स 'कुछ सफल प्रकरण' में दिए गए हैं।

समाप्त करने से पहले विभिन्न खंडों में कार्रवाई के जो प्रमुख विचार प्रस्तुत हुए थे, उनको यहां संक्षेप में प्रस्तुत किया जा रहा है।

- कनेक्शन प्राप्त करने, ज्यादा बिल, बिजली कटौती और दुर्घटनाओं के मामलों में शिकायतों का समाधान करने में उपभोक्ताओं की मदद करें। इसके लिए प्रदेश विशेष की प्रक्रियाओं का अध्ययन करना होगा और कंपनी के आंतरिक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ, उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच, और बिजली लोकपाल जैसी संस्थाओं का उपयोग करें। उपभोक्ता अदालतों का उपयोग भी किया जा सकता है। ज्यादा बिल की जांच तालिका 4 की मदद से अपेक्षित खपत निकालकर की जा

सकती है।

- वितरण कंपनी से कहें कि वह नोटिस बोर्ड पर और बिजली के बिलों पर प्रदर्शन के मानकों और शिकायत निवारण मंच का प्रचार-प्रसार करे। उपभोक्ताओं को शिकायत निवारण मंचों का उपयोग करने को प्रेरित करें।
- आरटीआई कानून के प्रावधानों का इस्तेमाल करके वितरण कंपनियों और फ्रेंचाइज़ी की जवाबदेही सुनिश्चित करें। आरटीआई आवेदनों के माध्यम से ऐसे अंकड़े प्राप्त करें जो छोटे-छोटे खंडों के बारे में हों, कम समय अंतराल के हों और उपभोक्ता के लिहाज़ से प्रासंगिक हों। जन सूचना अधिकारी या राज्य सूचना आयोग को सूचित करें कि स्वतः खुलासे के संदर्भ में किस तरह की खामियां रही हैं। उन्हें स्वतः खुलासे के तहत जानकारी देने के बेहतर प्रपत्र और प्रक्रिया के सुझाव दें।
- कुछ प्रदेशों में लोक शिकायत निवारण कानून मौजूद हैं। इनकी मदद से बिजली सेवा सम्बन्धी शिकायतों का निराकरण करवाने की कोशिश करें। एक राष्ट्रीय कानून की दिशा में प्रयास शुरू करना और इन कानूनों, आरटीआई कानून और उपभोक्ता शिकायत निवारण की अन्य प्रक्रियाओं के बीच सह-क्रियाशीलता बढ़ाने के प्रयास उपयोगी होंगे।
- राजस्थान के कार्यकर्ता सुनवाई का अधिकार कानून के क्रियांवयन को और मजबूत बनाने का प्रयास कर सकते हैं। अन्य प्रदेशों के कार्यकर्ता सब-स्टेशन समितियों, ज़िला समितियों, बिजली उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच या लोक सेवा गारंटी कानून जैसे प्रावधानों का उपयोग करके शिकायत निवारण शिविर आयोजित करवा सकते हैं। वे अपने-अपने प्रदेश में सुनवाई का अधिकार कानून बनाने की दिशा में भी कदम उठा सकते हैं।
- वार्षिक शुल्क प्रस्ताव का अध्ययन करें, टिप्पणियां प्रस्तुत करें और राज्य विद्युत नियामक आयोग की जन सुनवाई में भाग लेकर छोटे उपभोक्ताओं के मुद्दे (जैसे

शुल्क, लोड शेडिंग और ग्रामीण विद्युतीकरण) उठाएं। लोड शेडिंग और फीडर स्तर के आंकड़े प्रकाशित करने की मांग करें, जैसा कि महाराष्ट्र में किया गया था। बिजली खरीद के नियोजन और दुर्घटनाओं का मुआवजा जैसे मुद्दे भी उठाए जा सकते हैं। आंकड़े इकट्ठे करने के लिए मैदानी सर्वेक्षण और आरटीआई आवेदनों का सहारा लीजिए और इन आंकड़ों को जन सुनवाई में प्रस्तुत कीजिए।

- ग्रामीण विद्युतीकरण के मामले में ज़िला स्तरीय परियोजनाओं, गांव के स्तर पर विद्युतीकरण की स्थिति और निरीक्षण रिपोर्ट्स की निगरानी के लिए DDUGJY की वेबसाइट (www.rggvy.gov.in) को नियमित रूप से देखिए। कनेक्शन प्राप्त करने, बिल और सप्लाई के घंटों के मुद्दों को समझने के लिए मैदानी सर्वेक्षण कीजिए। बिजली सप्लाई की गुणवत्ता की निगरानी के लिए, संभव हो तो, प्रयास (ऊर्जा समूह) के बिजली सप्लाई निगरानी पहल (Electricity Supply Monitoring Initiative-ESMI) में भाग लीजिए। ज़िला समितियों, प्रदेश स्तरीय स्थायी समितियों की बैठकों पर नज़र रखिए। ये समितियां प्रगति की निगरानी करती हैं। निर्माण की गुणवत्ता, कनेक्शन और बिजली सप्लाई से सम्बंधित मुद्दों को वितरण कंपनी, नियामक आयोग और जन प्रतिनिधियों के समक्ष उठाएं।
- उन मामलों का अध्ययन कीजिए जहां बिजली लाइनें डालने के लिए ज़मीन का अधिग्रहण भूस्वामि की सहमति

के बगैर हुआ हो या जहां मुआवजा न दिया गया हो। ऐसे मामलों को राज्य विद्युत नियामक आयोग तथा जन प्रतिनिधियों के समक्ष प्रस्तुत कीजिए।

- बिजली क्षेत्र के उन मुद्दों को समझने की कोशिश कीजिए जो विशेष तौर पर अनुसूचित जाति/जनजाति या महिलाओं जैसे हाशिए के समूहों को प्रभावित करते हैं और इन्हें विभिन्न मंचों पर उठाइए। ज़िला समितियों, राज्य विद्युत नियामक आयोग की सलाहकार समिति, उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच जैसी संस्थाओं में अनुसूचित जाति/जनजाति या महिलाओं की भागीदारी को बढ़ाने के प्रयास कीजिए।

और अंत में, जैसा कि भूमिका में कहा गया था, यह निर्देशिका एक मोटा-मोटा चित्र प्रस्तुत करती है और इसे हरेक प्रदेश के विशिष्ट संदर्भ के अनुसार ढालना होगा। इसके लिए प्रासंगिक प्रदेश-स्तरीय कानूनों, नीतियों और नियम-कायदों का अध्ययन करना होगा। यह भी ज़रूरी है कि नियम-कायदों में परिवर्तनों और संशोधनों पर निगाह रखी जाए और बिजली के मुद्दों पर काम कर रहे अन्य समूहों के साथ संवाद बनाया जाए। अलबत्ता, विभिन्न प्रदेशों के बीच काफी कुछ एक समान है और यह निर्देशिका एक अच्छी शुरुआत प्रदान करती है। हम उम्मीद करते हैं कि यह निर्देशिका सामुदायिक कार्यकर्ताओं को यह आत्म विश्वास देगी कि वे छोटे उपभोक्ताओं, खासकर ग्रामीण क्षेत्र के छोटे उपभोक्ताओं के बिजली सेवा से सम्बंधित मुद्दे उठा सकते हैं।

कुछ सफल प्रकरण

पिछले कुछ वर्षों में उपभोक्ता समूहों, सामुदायिक संगठनों और व्यक्तियों ने महाराष्ट्र, आंध्र प्रदेश, कर्नाटक, राजस्थान और ओडिशा जैसे प्रदेशों में बिजली क्षेत्र के साथ ज़दोजहाद में कुछ सफलताएं हासिल की हैं। इनमें शुल्क में रियायतें, लोड शेडिंग के बेहतर तौर तरीके, ग्रामीण विद्युतीकरण और शिकायत निवारण शामिल हैं। ये सफलताएं नियामक जन सुनवाई के ज़रिए, आरटीआई के इस्तेमाल से और सरकार के समक्ष प्रस्तावों की मदद से हासिल हुई हैं। हम यहां इनमें से कुछ प्रकरण बता रहे हैं।

बीपीएल उपभोक्ताओं के लिए शुल्क में रियायत: कई प्रदेशों में छोटे घरेलू उपभोक्ताओं के लिए एक अलग श्रेणी है (जो आम तौर पर 30-50 युनिट प्रति माह की खपत के आधार पर बनाई गई है) और इनके लिए बिजली शुल्क को सप्लाई की लागत के 30-50 प्रतिशत के बराबर रखा जाता है। अधिकांश

मामलों में ये उपभोक्ता गरीब हैं और कुल घरेलू उपभोक्ताओं में से ऐसे उपभोक्ता 60-70 प्रतिशत तक हैं। रियायती बिजली शुल्क पर अमल को लेकर कई मुद्दे हैं जिनकी वजह से गरीबों को गलत-सलत तथा अपनी वहन क्षमता से कहीं अधिक बिल चुकाना पड़ता है। कभी-कभी ऐसा होता है कि किसी एक महीने में उपभोक्ता की खपत 30 युनिट से ज्यादा हो जाती है और उसे इस श्रेणी में से हटा दिया जाता है। एक बार हटाए जाने के बाद वापिस इस श्रेणी में शामिल होना आसान नहीं है। कई प्रदेशों में सारे उपभोक्ताओं को 15-20 रुपए का एक फिकस्ड शुल्क भरना पड़ता है, चाहे खपत शून्य हो। नियामक प्रस्तुतीकरण और सुझावों के आधार पर महाराष्ट्र और छत्तीसगढ़ में बीपीएल श्रेणी का मापदंड 30 युनिट प्रति माह से बदलकर 360 युनिट प्रति वर्ष कर दिया गया। इस छोटे से बदलाव ने कई बीपीएल उपभोक्ताओं की मदद की है क्योंकि यदा-कदा होने वाली अतिरिक्त खपत (जैसे त्योहार या बिलिंग में त्रुटि की वजह से) के कारण उन्हें बीपीएल श्रेणी से हटाया नहीं जाता। फिकस्ड शुल्क को हटाने के सुझाव पर कई प्रदेश गौर कर रहे हैं। अन्य छोटे उपभोक्ताओं (जैसे छोटी दुकानें, कुटीर उद्योग, सामुदायिक जल प्रदाय योजनाएं वगैरह) के कई उदाहरण हैं जिन्होंने जन सुनवाइयों में कम शुल्क की मांग की और सफल रहे।

लोड शेडिंग: जब तक बिजली का अभाव है, तब तक सही यही होगा कि सब लोग मिलकर तय करें कि इस अभाव का बंटवारा कैसे हो। महाराष्ट्र में कई संगठनों के प्रयासों के फलस्वरूप वितरण कंपनियों ने लोड शेडिंग की योजनाएं बनाईं और नियामक आयोग ने कई स्थानों पर लोड शेडिंग को लेकर जन सुनवाइयां आयोजित कीं। इनके आधार पर एक लोड शेडिंग प्रोटोकॉल निर्धारित करके क्रियांवित किया गया। इसकी निगरानी में उपभोक्ताओं की मदद के लिए सारे फीडर्स की मीटर रीडिंग्स कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई गई। इस उपाय से लोड शेडिंग में पारदर्शिता और समानता में वृद्धि हुई है और यह पूर्वानुमान योग्य हो गई है। कृषि पंप सेट्स को सप्लाई के वास्तविक घंटों और उनमें खपत के आंकड़े प्राप्त करने के लिए आरटीआई आवेदनों की मदद ली गई है। इन आवेदनों के जवाब के आधार पर सप्लाई के ज्यादा घंटों और ज्यादा खपत के दावों को चुनौती दी गई है।

महाराष्ट्र में कुछ वर्ष पहले क्रियांवित अक्षय प्रकाश योजना एक और उदाहरण है। इसमें उपभोक्ता-युटिलिटी साझेदारी के ज़रिए बिजली के उपयोग का नियमन करने की कोशिश की गई थी। ग्रामवासियों से कहा गया था कि वे सर्वोच्च मांग की अवधि (पीक अवधि) में बिजली उपयोग का नियमन करें। उनसे आग्रह किया गया था कि इन घंटों में वे बिजली का उपयोग सिर्फ घरेलू कार्यों के लिए करें। कृषि पंप सेट्स, आटा चक्की, स्कूलों के लिए प्रकाश व्यवस्था वगैरह के लिए बिजली का उपयोग गैर-सर्वोच्च मांग (गैर-पीक) अवधि में किया जाए। चोरी को भी रोका गया और लोगों से अनुरोध किया गया कि वे अत्यधिक बिजली खर्च करने वाले उपकरणों का उपयोग न करें, जैसे हॉट प्लेट्स, हीटर्स वगैरह। इन गांवों में बिजली की मांग काफी कम हो गई, कई बार तो 50-70 प्रतिशत तक कम हुई। इसके बदले में उन्हें प्रतिदिन 22 घंटे की सुनिश्चित बिजली सप्लाई मुहैया कराई गई। इस योजना को 4611 गांवों में लागू किया गया था और महाराष्ट्र वितरण कंपनी के मुताबिक सर्वोच्च मांग में 960 मैगावॉट की कमी आई थी। बदकिस्मती से इस योजना को कई कारणों से बंद कर दिया गया।

ग्रामीण विद्युतीकरण: कई प्रदेशों में संगठनों ने ग्रामीण विद्युतीकरण कार्यक्रम के बारे में जानकारी हासिल करने के लिए आरटीआई आवेदनों का उपयोग किया है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि

उनके परिवार कार्यक्रम में शामिल किए जाएं और ठेकेदार द्वारा तयशुदा काम पूरे किए जाएं। राजस्थान में सुनवाई का अधिकार के तहत जन सुनवाइयों का उपयोग ऊंचे बिल, सीएफएल सप्लाई करने में असफलता, नए कनेक्शनों को बिजली सप्लाई के अभाव जैसे मुद्दे उठाने के लिए किया गया है।

शिकायत निवारण: संगठनों ने आरटीआई आवेदनों और वितरण कंपनी के समक्ष प्रतिनिधित्व के ज़रिए उपभोक्ता शिकायत निवारण मंचों (CGRF) के कामकाज को बेहतर बनाने के प्रयास किए हैं। इनमें यह सुनिश्चित करना शामिल है कि कंपनी द्वारा CGRF का गठन किया जाए, उसमें उपभोक्ता प्रतिनिधि को सदस्य बनाया जाए और CGRF विभिन्न स्थानों पर शिकायतें सुनने के लिए बैठकें आयोजित करे। कुछ संगठनों ने कंपनी के अधिकारियों और जन प्रतिनिधियों के साथ खुली बैठकें आयोजित करके शिकायत निवारण को गति प्रदान करने की कोशिश की है। महाराष्ट्र में आरटीआई आवेदनों से पूरे प्रदेश में वितरण कंपनी के नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शन करवाने में मदद मिली है।

परिशिष्ट 1: एक आम बिजली बिल

- | | | | |
|----|--|----|------------------------|
| 1 | उपभोक्ता की जानकारी | 11 | स्थानीय कार्यालय |
| 2 | उपभोक्ता का प्रकार | 12 | वितरण केंद्र की स्थिति |
| 3 | कनेक्टेड लोड | 13 | बिल की अवधि |
| 4 | मीटर विवरण | 14 | बिल की राशि |
| 5 | मीटर किराया | 15 | भुगतान की अवधि |
| 6 | खर्च की गई युनिट्स | 16 | स्थायी प्रभार |
| 7 | विगत माहों में किए गए भुगतान का ब्यौरा | 17 | ऊर्जा प्रभार |
| 8 | आपूर्ति के घंटे | 18 | विद्युत कर |
| 9 | शिकायत के लिए फोन नंबर | 19 | पिछला बकाया |
| 10 | 7 दिन में शिकायत निवारण न होने पर फोन नंबर | 20 | सुरक्षा निधि |

यह एक उदाहरण स्वरूप दिया गया बिल है। प्रदेशों में बिल अलग-अलग हो सकते हैं।

परिशिष्ट 2: आवेदनों के प्रारूप

इस परिशिष्ट में उपभोक्ता शिकायतों, आरटीआई आवेदनों और नियामक आयोग के समक्ष शुल्क सम्बंधी याचिकाओं के सामान्य प्रारूप दिए गए हैं। वास्तविक प्रारूप अलग-अलग प्रदेशों में थोड़े अलग-अलग होते हैं और हमारे विचार में ये प्रारूप कहीं अधिक सरल बनाए जा सकते हैं। इनसे कार्यकर्ताओं को एक शुरुआत करने में मदद मिलेगी। कोष्ठकों में तिरछे अक्षरों में लिखी इबारत टिप्पणियां हैं।

डिस्कॉम के आंतरिक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ को शिकायत

दिनांक:

प्रेषक:

नाम:

पता:

प्रति:

कार्यकारी अभियंता

आंतरिक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ

(सर्किल का नाम)

(डिस्कॉम का नाम)

प्रिय महोदय,

विषय: (शिकायत का प्रकार)

उपभोक्ता सम्बंधी जानकारी (यह आपके विजली बिल में मिल जाएगी)

उपभोक्ता क्र. _____ अनुविभागीय कार्यालय का नाम _____ सर्किल कार्यालय _____
—ज्ञान_____

शिकायत सम्बंधी जानकारी

(शिकायत का विवरण दें, ज़रूरी दस्तावेजों की प्रतिलिपियां संलग्न करें। स्थानीय कार्यालय या बिलिंग केंद्र से शिकायत के बारे में हुए आदान-प्रदान की जानकारी दें।)

घोषणा

मैं, (नाम), उपभोक्ता घोषित करता हूं कि (i) ऊपर दी गई जानकारी सत्य और सही है तथा (ii) मैंने इस आवेदन में या संलग्न दस्तावेजों में कोई तथ्य न तो छिपाया है और न ही गलत ढंग से प्रस्तुत किया है।

भवदीय

(हस्ताक्षर)

यदि आप चाहें तो किसी को अपना प्रतिनिधि भी नियुक्त कर सकते हैं। इस स्थिति में आपको एक नामांकन पत्र प्रस्तुत करना होगा।

नामांकन

मैं, उपरोक्त उपभोक्ता श्री/श्रीमति, जो वकील नहीं है और जिनका पता है, को आगे की कार्रवाई के लिए अपना प्रतिनिधि नियुक्त करता/करती हूं, और पुष्टि करता/करती हूं कि उनके द्वारा दिया गया कोई भी वक्तव्य, स्वीकृति या अस्वीकृति मेरे ऊपर बंधनकारी होगी। उन्होंने नीचे मेरी उपस्थिति में हस्ताक्षर किए हैं।

स्वीकार किया

(प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

(उपभोक्ता के हस्ताक्षर)

उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच के प्रति आवेदन

दिनांक:

प्रति,

उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच

(डिस्कॉम का नाम और मंच का पता; यह जानकारी आम तौर पर बिजली बिल, डिस्कॉम की वेबसाइट या नोटिस बोर्ड पर उपलब्ध रहती है)

प्रेषक:

उपभोक्ता का नाम:

पूरा पता:

कनेक्शन का प्रकार और उपभोक्ता क्र.: (यह जानकारी बिजली बिल पर मिल जाती है)

वितरण लायसेंसधारी का नाम: (बिजली बिल पर होता है)

शिकायत का विवरण:

(अपनी शिकायत का संक्षिप्त विवरण दें)

इस शिकायत के बारे में पहले हुए आदान-प्रदान की जानकारी

(स्थानीय कार्यालय, आंतरिक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ को प्रस्तुत शिकायत, उनके जवाब आदि की तारीख दें)

मंच से वांछित राहत:

(यह बताएं कि आप मंच से क्या निवेदन कर रहे हैं)

संलग्न दस्तावेज़

(दस्तावेज संलग्न करें और संलग्न दस्तावेजों की सूची दें, जैसे आंतरिक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ को दी गई शिकायत की प्रतिलिपि, उनका जवाब वगैरह)

घोषणा

मैं, नाम, उपभोक्ता घोषणा करता हूं कि (i) यहां प्रस्तुत जानकारी सत्य व सही है, और

(ii) मैंने इस आवेदन में और संलग्न दस्तावेजों में न तो कोई जानकारी छिपाई है और न ही तथ्यों को गलत ढंग से प्रस्तुत किया है।

वर्तमान शिकायत वितरण कंपनी को (दिनांक) को सूचित कर दी गई है और मैं आवेदन देने के बाद दो माह की अवधि में उनके द्वारा किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हूं/कोई समाधान नहीं किया गया है (इनमें से जो उपयुक्त हो, उसे चुनें)।

मैंने इसी मामले में मंच के समक्ष कोई शिकायत प्रस्तुत नहीं की है और मंच द्वारा इस शिकायत का कोई समाधान नहीं किया गया है। यह मामला अन्य किसी मंच अथवा न्यायालय के समक्ष विचाराधीन भी नहीं है।

भवदीय

(हस्ताक्षर)

(उपभोक्ता का नाम)

नामांकन (यदि आप किसी व्यक्ति को अपना प्रतिनिधि नियुक्त करना चाहते हों)

मैं, (नाम) उपरोक्त उपभोक्ता श्री/श्रीमति , जो वकील नहीं है और जिनका पता है, को आगे की कार्रवाई के लिए अपना प्रतिनिधि नियुक्त करता/करती हूं, और पुष्टि करता/करती हूं कि उनके द्वारा दिया गया कोई भी वक्तव्य, स्वीकृति या अस्वीकृति मेरे ऊपर बंधनकारी होगी। उन्होंने नीचे मेरी उपस्थिति में हस्ताक्षर किए हैं।

स्वीकार किया

(प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

(उपभोक्ता के हस्ताक्षर)

बिजली लोकपाल के लिए आवेदन लगभग ऐसा ही है। इसमें पता लोकपाल का होना चाहिए और इसमें मंच को की गई शिकायत का विवरण भी दिया जाना चाहिए।

आरटीआई आवेदन का प्रारूप

प्रति

जन सूचना अधिकारी

(कार्यालय का नाम और पता)

विषय: सूचना का अधिकार कानून, 2005 के अंतर्गत जानकारी प्राप्त करने के लिए आवेदन

(1) आवेदक का पूरा नाम:

(2) पता:

(3) चाही गई जानकारी का विवरण:

(i) जानकारी की विषयवस्तु:

(ii) जानकारी का सम्बंध किस अवधि से है:

(iii) चाही गई जानकारी का विवरण (150 शब्दों में):

(iv) जानकारी डाक से चाहिए या व्यक्तिगत रूप से:

(v) डाक से जानकारी चाहने पर (साधारण, रजिस्टर्ड या स्पीड पोस्ट से)

(अतिरिक्त शुल्क के रूप में डाक खर्च जोड़ा जाना चाहिए)

(4) क्या आवेदक गरीबी रेखा से नीचे का है:

(यदि हाँ, तो प्रमाण की फोटोकॉपी संलग्न करें)

स्थान:

दिनांक:

आवेदक के हस्ताक्षर

टीप: 10 रुपए का भुगतान नगद अथवा भुगतान आदेश के माध्यम से करें। कुछ प्रदेश सरकारी संस्थाएं 10 रुपए का कोर्ट स्टेम्प भी स्वीकार करती हैं। केंद्र सरकारी संस्थाओं को शुल्क भुगतान करने का सबसे आसान तरीका पोस्टल ऑर्डर के ज़रिए है। पोस्टल ऑर्डर लेखा अधिकारी (विभाग का नाम) के नाम बनवाएं।

आरटीआई अपील का प्रारूप

प्रेषक

(आवेदक का नाम और पता)

प्रति

प्रथम अपील अधिकारी

विषय: सूचना अधिकार कानून, 2005 के अनुच्छेद 19 (1) के तहत अपील

1. आवेदक का पूरा नामः

2. पता:

3. राज्य जन सूचना अधिकारी का विवरणः

4. जिस आदेश के विरुद्ध अपील की जा रही है, उसकी प्राप्ति की तारीखः

5. अपील करने की अंतिम तारीखः

6. अपील करने का आधारः

7. जानकारी का विवरणः

क) चाही गई जानकारी का प्रकार व विषयवस्तुः

ख) उस कार्यालय या विभाग का नाम जिससे इस जानकारी का सम्बंध हैः

स्थानः

दिनांकः

अपीलकर्ता के हस्ताक्षर

संलग्नः आरटीआई आवेदन की प्रतिलिपि और जन सूचना अधिकारी द्वारा इसे प्राप्त करने का प्रमाण

कोर्ट स्टैम्प अथवा पोस्टल ऑर्डर, जो भी उपयुक्त हो, के रूप में 20 रुपए का शुल्क। केंद्र सरकार के संदर्भ में कोई शुल्क नहीं लगता।

आप राज्य विद्युत नियामक आयोग के समक्ष याचिका प्रस्तुत कर सकते हैं, जिसमें डिस्कॉम द्वारा राज्य विद्युत नियामक आयोग को दिए गए शुल्क प्रस्ताव पर टिप्पणियां की जा सकती हैं। उक्त प्रस्ताव की प्रतिलिपि आपको राज्य विद्युत नियामक आयोग की वेबसाइट से या नियामक आयोग/डिस्कॉम के कार्यालय से प्राप्त की जा सकती है। याचिका का वास्तविक प्रारूप, हलफनामे की शर्तें और कितनी प्रतियां प्रस्तुत की जाएंगी यह अलग-अलग प्रदेशों में अलग-अलग होता है। यह जानकारी राज्य विद्युत नियामक आयोग के कार्य संचालन नियमों में उपलब्ध होती है। कुछ नियामक प्रस्तुतीकरण के लिए शुल्क लगता है, मगर शुल्क प्रस्ताव पर आपत्तियां दर्ज करने का कोई शुल्क नहीं है। विस्तृत जानकारी नियामक आयोग के शुल्क सम्बंधी नियमों में उपलब्ध होती है। शुल्क सम्बंधी याचिका का एक सामान्य प्रारूप नीचे दिया गया है। इसके तीन हिस्से हैं - आवरण पृष्ठ, हलफनामा और याचिका। कोष्ठक में टिप्पणियां हैं।

1. आवरण पृष्ठ

(राज्य विद्युत नियामक आयोग का नाम और पता लिखें) के समक्ष

मामला क्रमांक: (यह क्रमांक डिस्कॉम द्वारा नियामक आयोग को प्रस्तुत प्रस्ताव से पता करें)

फाइल क्र.: (इसे राज्य विद्युत नियामक आयोग द्वारा भरा जाएगा)

(यहां याचिका के प्रमुख बिंदुओं को संक्षिप्त रूप में लिखें)

के संदर्भ में प्रस्तुत

याचिकाकर्ता का पूरा नाम व पता:

(यदि याचिका किसी संगठन की ओर से प्रस्तुत कर रहे हैं, तो संगठन का नाम व पता दें और यदि व्यक्तिगत रूप से प्रस्तुत कर रहे हैं, तो अपना नाम व पता लिखें)

जिनका प्रतिनिधित्व (यदि आप याचिका किसी संगठन की ओर से प्रस्तुत कर रहे हैं तो अपना नाम लिखें, अन्यथा खाली छोड़ दें)

प्रतिवादी का नाम व पता:

अध्यक्ष व प्रबंध निदेशक (वितरण कंपनी का नाम व पता लिखें)

2. हलफनामा

(प्रारूप प्रदेश के अनुसार बदलता है। कुछ राज्यों में हलफनामा नोटरी द्वारा सत्यापित होना चाहिए।)

(राज्य विद्युत नियामक आयोग का नाम व पता लिखें)

के समक्ष

मामला क्र.: (यह क्रमांक डिस्कॉम द्वारा नियामक आयोग को दिए गए प्रस्ताव से प्राप्त करें)

फाइल क्र.: (इसे नियामक आयोग का कार्यालय भरेगा)

(याचिका के मुख्य बिंदुओं को संक्षिप्त में बिंदुवार लिखें) के संदर्भ में

याचिका के सत्यापन का हलफनामा

मैं, (आपका नाम, पिता का नाम) एतद्वारा शपथपूर्वक निम्नलिखित कथन करता हूँ:

- I. (यह बिंदु तब ज़रूरी होता है जब आप याचिका किसी संगठन की ओर से प्रस्तुत कर रहे हैं) मुझे उपरोक्त मामले में याचिकाकर्ता (संगठन का नाम) का प्रतिनिधित्व करने हेतु अधिकृत किया गया है और मुझे उक्त आवेदक द्वारा उनकी ओर से यह याचिका प्रस्तुत करने का अधिकार दिया गया है।
- II. संलग्न याचिका के पैराग्राफ्स में कहे गए कथन मेरी जानकारी के मुताबिक सत्य हैं, जो डिस्कॉम द्वारा दाखिल शुल्क प्रस्ताव से और हमारे द्वारा एकत्रित सामग्री में से प्राप्त किए गए हैं और मुझे उपलब्ध कराए गए हैं और ऐसी जानकारी व परामर्श पर आधारित हैं जिसके बारे में मुझे विश्वास है कि वह सही है व सत्य है।
मैं शपथपूर्व कहता हूँ।

(हस्ताक्षर)

शपथकर्ता

(दिनांक)

(ज़रूरी हो तो नोटरी के हस्ताक्षर व मुहर)

स्थान

3. याचिका

(राज्य विद्युत नियामक आयोग का नाम लिखें)

के समक्ष

(अपनी पूरी याचिका दें और अंत में आयोग से अपने निवेदन का सारांश प्रस्तुत करें, जिसमें यह निवेदन शामिल हो कि आपको व्यक्तिगत रूप से सुनवाई का अवसर दिया जाए, ताकि आपको जन सुनवाई में अपनी याचिका प्रस्तुत करने का निमंत्रण मिले।)

परिशिष्ट 3: स्वतः खुलासा (Pro-active Disclosure)

आरटीआई के स्वतः खुलासा व अन्य प्रावधानों के तहत वितरण कंपनियां और राज्य विद्युत नियामक आयोग वैसे ही काफी सारी जानकारी अपनी वेबसाइट पर प्रदान करते हैं। हमारा सुझाव है कि इस सुविधा को सुगठित किया जाए व बेहतर बनाया जाए। जब ऐसा हो जाएगा तब आरटीआई स्वतः खुलासा ही ऐसी प्रमुख जानकारी का स्रोत बन जाएगा जो नागरिकों और सिविल सोसायटी के विश्लेषणकर्ताओं के लिए निगरानी करने व अधिकारियों से संवाद करने के लिए ज़रूरी होती है। तब सूचना प्राप्त करने के लिए अलग से आरटीआई आवेदनों की ज़रूरत कम से कम पड़ेगी। जानकारी या तो आरटीआई खंड में ही दी जा सकती है या जानकारी के स्रोतों की लिंक्स उपलब्ध कराई जा सकती हैं। जानकारी अद्यतन होनी चाहिए और उसे नवीनीकृत करने की तारीख दी जानी चाहिए। पिछले कुछ वर्षों (जैसे पिछले 3 वर्षों) के आर्काइव्स (यानी पुराने दस्तावेजों का संकलन) उपलब्ध हो तो अच्छा रहेगा।

स्वतः खुलासा आरटीआई कानून के अनुच्छेद 4 (1) बी, सी और डी में शामिल किया गया है। ये अनुच्छेद यहां प्रस्तुत किए जा रहे हैं।

अनुच्छेद 4 (1) बी: निम्नलिखित का प्रकाशन करें:

- (i) अपने संगठन, कार्य और कर्तव्यों का विवरण
- (ii) अपने अधिकारियों और कर्मचारियों के अधिकार और कर्तव्य
- (iii) निर्णय लेने की प्रक्रिया, जिसमें निरीक्षण व जवाबदेही के मार्ग का विवरण भी हो
- (iv) अपने कार्य को क्रियांवित करने के लिए निर्धारित मानक
- (v) नियम, नियमन, निर्देश, मैनुअल्स और रिकॉर्ड्स जो संस्था के पास हैं या उसके नियंत्रण में हैं या उसके कर्मचारियों द्वारा संस्था के काम को संपादित करने हेतु उपयोग किए जाते हैं;
- (vi) उन दस्तावेजों की श्रेणियों का वक्तव्य जो उसके पास हैं या उसके नियंत्रण में हैं;
- (vii) अपनी नीति के निर्माण अथवा उसके क्रियांवयन के संदर्भ में नागरिकों से परामर्श या उनके द्वारा प्रस्तुतीकरण की कोई व्यवस्था हो तो उसका विवरण;
- (viii) दो या दो से अधिक व्यक्तियों से गठित मंडल, परिषदें, समितियां या अन्य निकाय जो संस्था के हिस्से के रूप में या उसे सलाह देने के उद्देश्य से गठित किए गए हों, के बारे में कथन और यह कि क्या इन मंडलों, परिषदों, समितियों या अन्य निकायों की बैठकें आम लोगों के लिए खुली होती हैं, या क्या इन बैठकों के विवरण (मिनट्स) लोगों की पहुंच में हैं;
- (ix) अधिकारियों और कर्मचारियों की निर्देशिका;
- (x) प्रत्येक अधिकारी व कर्मचारी को प्राप्त मासिक वेतन, जिसमें यह जानकारी भी हो कि संस्था के नियमों में क्षतिपूर्ति की प्रणाली क्या है;
- (xi) उसकी प्रत्येक एजेंसी को आवंटित बजट, जिसमें सारी योजनाओं, प्रस्तावित खर्चों और वितरण की जानकारी शामिल हो;
- (xii) सबसिडी कार्यक्रमों के क्रियांवयन का तरीका, जिसमें आवंटित राशि और हितग्राहियों की जानकारी शामिल हो;
- (xiii) संस्था द्वारा दी गई रियायतों, परिस्टों या अधिकार पत्रों की जानकारी;

- (xiv) उस जानकारी का विवरण जो उसके पास है, या उसे उपलब्ध है, जिसे इलेक्ट्रॉनिक रूप में तबदील कर दिया गया है;
- (xv) नागरिकों द्वारा जानकारी प्राप्त करने हेतु सुविधाओं की जानकारी, जिसमें यह भी बताया जाए कि यदि सार्वजनिक उपयोग के लिए कोई पुस्तकालय है, तो उसका कार्य समय क्या है;
- (xvi) जन सूचना अधिकारी का नाम, पदनाम और अन्य जानकारी;
- (xvii) अन्य निर्धारित जानकारियां; और इन जानकारियों को हर वर्ष अद्यतन किया जाएगा।

4 (1) सी: नई नीति के निर्माण या किसी निर्णय की घोषणा करते समय, जो लोगों को प्रभावित करेगा, उससे सम्बंधित सारे प्रासंगिक तथ्य प्रकाशित करें।

4 (1) डी: प्रभावित लोगों को अपने प्रशासनिक या अर्ध-न्यायिक निर्णयों के कारण बताएं।

कार्यकर्ता पहले यह देख सकते हैं कि क्या स्वतः खुलासा के तहत पूरी व अद्यतन जानकारी दी गई है और इस जानकारी का उपयोग अपने प्रस्तुतीकरण में कर सकते हैं। इस टीप में राज्य बिजली क्षेत्र में सार्वजनिक प्राधिकरण द्वारा स्वतः खुलासे को बेहतर बनाने का एक ढांचा प्रदान किया गया है। इसमें भी प्रमुख फोकस वितरण व नियमन पर दिया गया है। इस ढांचे का उद्देश्य यह है कि स्वतः खुलासे के तहत फिलहाल प्रदत्त जानकारी (जैसे संपर्क सम्बंधी सूचना, कुछ रिपोर्ट्स वगैरह) को समृद्ध बनाया जाए। ढांचे को 9 क्षेत्रों में विभाजित किया गया है और हरेक क्षेत्र में ज़रूरी जानकारी का ज़िक्र किया गया है, संक्षिप्त विवरण दिया गया है और सम्बंधित अधिकारी बताए गए हैं। सार्वजनिक प्राधिकरणों के अंतर्गत वितरण कंपनियां (डिस्कॉम्स), राज्य विद्युत नियामक आयोग (SERC), उत्पादन कंपनियां (GENCO) और विद्युत नियंत्रक शामिल हैं। प्राधिकरण के सूचना अधिकारी को स्वतः खुलासा को बेहतर बनाने के सुझाव देने के लिए (आरटीआई कानून के अनुच्छेद 18 के प्रावधान के मुताबिक), यह ज़रूरी है कि प्रांसगिक मदों को चुना जाए और उन्हें आरटीआई कानून के अनुच्छेद 4 (1) बी में दिए गए 17 शीर्षकों में से एक या एक से अधिक शीर्षकों के अंतर्गत रखा जाए।

क्षेत्र

- क. उपभोक्ता सूचना
- ख. सप्लाई व सेवा की गुणवत्ता
- ग. मीटिंग व बिलिंग
- घ. बिजली खरीद
- च. ईधन खरीद
- छ. पूँजीगत तथा संचालन व रख रखाव खर्च
- ज. शासकीय सबसिडी - पूँजीगत व राजस्व
- झ. सुरक्षा
- ट. अनुबंध व रिपोर्ट्स

तालिका: स्वतः खुलासा का विवरण

क्षेत्र	मद	संक्षिप्त विवरण	प्राधिकरण	टीप
क. उपभोक्ता सूचना				
1	शुल्क दर	श्रेणीवार, स्लैबवार निर्धारित, परिवर्तनशील तथा कोई अन्य शुल्क (ईधन शुल्क, बिजली कर वगैरह) वर्तमान वर्ष व पिछले वर्ष के लिए	SERC	शुल्क आदेश में उपलब्ध. मगर बेहतर होगा कि इस सूचना वाले पृष्ठों तक बेहतर पहुंच हो
2	कनेक्शन की सूचनाएं	उपभोक्ता श्रेणीवार प्रक्रियाएं, कनेक्शन लेने या उसमें बदलाव करने के लिए दस्तावेज़ तथा शुल्क	डिस्कॉम	शुल्क की जानकारी और फॉर्म की सॉफ्ट प्रतियां उपलब्ध हों
3	उपभोक्ता शिकायत प्रक्रिया	संपर्क नंबर, शिकायतों की क्रमिक प्रक्रियाएं	डिस्कॉम	
4	नियामक प्रस्तुतीकरण	नियामक प्रस्तुतीकरण की प्रक्रिया, प्रारूप, और शुल्क - शुल्क प्रस्ताव, बिजली खरीद और लोड शेडिंग वगैरह पर टिप्पणियां	SERC	
ख. सप्लाई व सेवा की गुणवत्ता				
1	वितरण ट्रांसफार्मर नाकामी की दर	त्रैमासिक (या वार्षिक), अनुविभागवर तालिकाएं वितरण ट्रांसफार्मरों की संख्या, कुल क्षमता, नाकामियों की संख्या, मरम्मत करने का औसत समय	डिस्कॉम	डिस्कॉम व SERC के पास यह जानकारी होगी
2	नियोजित लोड शेडिंग	त्रैमासिक (या वार्षिक), अनुविभागवर तालिकाएं - लोड शेडिंग के घंटे, हानियों का स्तर, टिप्पणियां (जैसे कुछ कार्यालयों के लिए अपवाद या खेती के लिए निर्धारित कार्यक्रम	डिस्कॉम	
3	वास्तविक लोड शेडिंग	त्रैमासिक (या वार्षिक), अनुविभागवर तालिकाएं - लोड शेडिंग के घंटे, हानियों का स्तर, टिप्पणियां (जैसे कुछ कार्यालयों के लिए अपवाद या खेती के लिए निर्धारित कार्यक्रम	डिस्कॉम	

Continued....

Continued....

क्षेत्र	मद	संक्षिप्त विवरण	प्राधिकरण	टीप
ख. सप्लाई व सेवा की गुणवत्ता				
4	कृषि के 11 केवी फीडर्स पर सप्लाई के वास्तविक घंटे	उन सारे 11 केवी फीडर्स की मासिक जानकारी जो मूलतः कृषि पंप सेट्स को सप्लाई करते हैं	डिस्कॉम	
5	11 केवी फीडर्स पर ऊर्जा प्रवाह	सारे 11 केवी फीडर्स पर मासिक ऊर्जा प्रवाह	डिस्कॉम	
6	फ्यूज ऑफ कॉल्स	वार्षिक श्रेणीवार, सर्किलवार तालिकाएं - उपभोक्ताओं की संख्या, प्राप्त हुए फ्यूज ऑफ कॉल्स, निर्धारित अवधि में ध्यान दिए गए कॉल्स की संख्या, ध्यान देने में लगा औसत समय, अदा किया गया मुआवज़ा	डिस्कॉम	
7	CGRF का कामकाज	CGRF की जानकारी: संघटन, संपर्क पता और फोननंबर्स, CGRF का कामकाज: प्रत्येक CGRF के लिए तालिका जिसमें साल भर में प्राप्त शिकायतों, शिकायतों के प्रकार, निपटाई गई शिकायतों, और किसके पक्ष में निपटाई गई	डिस्कॉम	
8	लोकपाल का कामकाज	लोकपाल की जानकारी: संघटन, संपर्क पता और फोन नंबर्स। लोकपल का कामकाज: तालिका में साल भर में प्राप्त शिकायतों, शिकायतों के प्रकार, निपटाई गई शिकायतों, और किसके पक्ष में निपटाई गई की जानकारी हो।	SERC	
9	अनुपालन रिपोर्ट	बिजली कानून, 2003 के अनुच्छेद 59 (2) के अनुसार प्रदर्शन के मानकों के अनुपालन की वार्षिक रिपोर्ट (इसमें ऊपर वर्णित कई बिंदु शामिल होंगे)	SERC	
ग. मीटरिंग और बिलिंग				
1	फीडर मीटर लगाने और कामकाज की स्थिति	वार्षिक रिपोर्ट: सर्किलवार 11 केवी फीडर्स, ऑटोमेटिक मीटरिंग वाले फीडर्स की संख्या, ऊर्जा निकास (यदि मीटरिंग हो रहे हैं)	डिस्कॉम	

Continued....

Continued....

क्षेत्र	मद	संक्षिप्त विवरण	प्राधिकरण	टीप
ग. मीटरिंग और बिलिंग				
2	वितरण ट्रांसमीटर लगाने व कामकाज की स्थिति	वार्षिक रिपोर्ट: सर्किलवार वितरण ट्रांसमीटरों की संख्या, मीटरयुक्त ट्रांसमीटरों की संख्या, काम कर रहे मीटर्स की संख्या (वित्तीय वर्ष के अंत में), ऊर्जा का निकास (यदि मीटरिंग हो रहा है)	डिस्कॉम	
3	उपभोक्ता मीटर लगाने व कामकाज की स्थिति	वार्षिक रिपोर्ट: सर्किलवार, श्रेणीवार, उपभोक्ता संख्या, मीटर युक्त उपभोक्ताओं की संख्या, काम कर रहे मीटर्स की संख्या, औसत बिल वाले उपभोक्ताओं की संख्या, शून्य बिल वाले उपभोक्ताओं की संख्या (अंतिम तीन जानकारियां वित्तीय वर्ष के अंत की स्थिति में)	डिस्कॉम	
4	उपभोक्ता बिलिंग व वसूली	वार्षिक रिपोर्ट: सर्किलवार, श्रेणीवार, उपभोक्ताओं की संख्या, कितनी ऊर्जा का बिल बना, प्राप्त राजस्व, औसत बिलिंग की दर	डिस्कॉम	
5	उपभोक्ता बकाया की स्थिति	वार्षिक रिपोर्ट: सर्किलवार, श्रेणीवार, उपभोक्ताओं की संख्या, बकाया राशि (वित्तीय वर्ष के अंत में), उन उपभोक्ताओं के नाम जिन पर 50,000 रुपए से ज्यादा बकाया है।	डिस्कॉम	
घ. बिजली खरीद				
1	बिजली खरीद	वार्षिक रिपोर्ट: स्रोतवार लागत और खरीदी गई बिजली की मात्रा। SERC द्वारा निर्धारित नवीकरणीय बिजली खरीद दायित्व के लक्ष्य भी दर्शाएं और वास्तव में खरीदी गई नवीकरणीय बिजली की जानकारी भी दें।	डिस्कॉम	
2	लघु अवधि बिजली खरीद	लघु अवधि द्विपक्षीय बिजली खरीद की त्रैमासिक रिपोर्ट जिसमें सप्लायर्स के नाम, संयंत्र की भौगोलिक स्थिति, कुल शुल्क, अनुबंध के प्रकार (आरटीसी, पीक, गैर-पीक वगैरह) की जानकारी हो तथा यह बताया जाए कि क्या सप्लायर का चयन नीलामी से किया गया था।	डिस्कॉम	CAG रिपोर्ट की Link भी दे सकते हैं।

Continued....

Continued....

क्षेत्र	मद	संक्षिप्त विवरण	प्राधिकरण	टीप
घ. बिजली खरीद				
3	क्षमता वृद्धि की स्थिति	दीर्घावधि नीलामी के जरिए क्षमता बढ़ाने की स्थिति: केस-1 और केस-2 के लिए जारी निविदाओं की संख्या, जोड़ी जाने वाली क्षमता की मात्रा, प्रस्तावों के लिए आवेदन (REP), कोटेशन के लिए आवेदन (RFQ), और नीलामी की प्रक्रिया के लिए प्रकाशित अन्य नीलामी दस्तावेज़। चयनित बोली लगाने वालों की संख्या, जारी किए गए लेटर ऑफ इंटेंट की संख्या (यदि कोई हो तो), अंतिम निर्धारित शुल्क और हस्ताक्षरित बिजली खरीद समझौता।	डिस्कॉम	
4	वितरण कंपनियों की क्षमता वृद्धि योजना	अगले तीन वर्षों में समस्त वितरण कंपनियों की क्षमता वृद्धि योजनाएं (शुल्क नियमनों में निर्धारित कंट्रोल अवधि के अनुसार)	SERC	
5	प्रतिस्पर्धात्मक ढंग से निर्धारित शुल्क अपनाना	सारी प्रतिस्पर्धात्मक शुल्क निर्धारण प्रक्रिया के एडॉप्शन आदेश	SERC	एक बारगी रिपोर्टिंग
6	राज्य उत्पादन कंपनी की क्षमता वृद्धि योजना	राज्य उत्पादन कंपनी की कुल स्वीकृत क्षमता वृद्धि: परिमाण, भौगोलिक स्थिति, ईंधन आपूर्ति की स्थिति, प्रति मेगावॉट स्वीकृत पूंजीगत लागत, चालू होने की अपेक्षित तारीख।	SERC	बहु-वर्षीय शुल्क प्रक्रिया के साथ तालमेल से और ज़रूरी होने पर अद्यतन करके
7	परियोजना निगरानी की स्थिति	छःमाही रिपोर्ट: इकाईवार निर्माणाधीन क्षमता, उसकी वर्तमान स्थिति, योजनानुसार शुरू होने की तारीख, संशोधित/अपेक्षित तारीख, हासिल किए गए प्रमुख मील के पत्थर, आज की तारीख तक पूंजीगत खर्च	SERC	
च. ईंधन				
1	घरेलू ईंधन अनुबंध	ईंधन सप्लाई अनुबंधों की इकाईवार जानकारी, कोयले की अनुबंधित मात्रा व ग्रेड, कोल इंडिया लिमिटेड की सहायक कंपनी जिसके ज़रिए ईंधन सप्लाई समझौते (FSA) की मात्रा की पूर्ति की जाएगी, प्रत्येक FSA के लिए कोयले के परिवहन का तरीका	GENCO	

Continued....

Continued....

क्षेत्र	मद	संक्षिप्त विवरण	प्राधिकरण	टीप
च. ईंधन				
2	आयात की जानकारी	वार्षिक या अर्ध-वार्षिक रिपोर्ट: स्रोतवार कंपनी का नाम, अनुबंध का प्रकार, गंतव्य पोर्ट, मात्रा और पोर्ट पर उतरने के बाद लागत	GENCO	
3	कोयला प्राप्ति	घरेलू कोयला सप्लाई/आयात और/या ई-नीलामी के ज़रिए प्राप्त कोयले की इकाईवार मात्रा	GENCO	
4	ईंधन की लागत	वार्षिक रिपोर्ट: स्टेशनवार स्थिर व चलायमान लागत, ऊषा दर, प्लांट लोड फेक्टर (PLF), शुद्ध उत्पादन और ऑक्सिलरी खपत	GENCO	
5	घरेलू कोयला प्राप्ति	त्रैमासिक रिपोर्ट: स्टेशनवार (आदर्श रूप में इकाईवार) FSA की शर्तों के तहत कोयले की अपेक्षित सप्लाई की तुलना में FSA के ज़रिए कोयले की प्राप्ति	GENCO	
छ. पूंजीगत व संचालन व रख-रखाव खर्च				
1	परियोजनावार सारांश	वार्षिक रिपोर्ट: परियोजनावार सारांश - नाम, स्कोप, उद्देश्य, बजट, वित्त के स्रोत, आरंभ की तारीख, पूर्णता की तारीख, वित्त वर्ष में पूंजी में तबदील राशि, टिप्पणियां	डिस्कॉम	
2	संचालन व रख-रखाव का सारांश	वार्षिक रिपोर्ट: विभिन्न मदों उद्देश्यों के लिए सर्किलवार संचालन व रख-रखाव का बजट, वित्त वर्ष में खर्च की गई वास्तविक राशि, SERC द्वारा स्वीकृत परियोजनाएं और वे परियोजनाएं जिन्हें स्वीकृत नहीं किया गया हैं, मानव संसाधन रिपोर्ट (विभिन्न स्तरों पर स्वीकृत पद, भरे गए पद और रिक्त पद)	डिस्कॉम	
ज. शासकीय सबसिडी				
1	परियोजनावार सारांश	वार्षिक रिपोर्ट: परियोजनावार, स्रोत, शर्तें	डिस्कॉम / SERC	
2	राजस्व सबसिडी	वार्षिक रिपोर्ट: मद, वचनबद्ध राशि, प्राप्त राशि, टिप्पणियां	डिस्कॉम / SERC	

Continued....

Continued....

क्षेत्र	मद	संक्षिप्त विवरण	प्राधिकरण	टीप
झ. सुरक्षा				
1	मानव दुर्घटनाएं	प्रक्रिया: रिपोर्ट करने, तहकीकात करने, मुआवजा भुगतान की वार्षिक रिपोर्ट: सर्किलवार, दुर्घटनाओं की संख्या, जानलेवा दुर्घटनाओं की संख्या, उन दुर्घटनाओं की संख्या जिनके लिए डिस्कॉम को दोषी ठहराया जासकता है, अदा किया गया गया मुआवजा	डिस्कॉम/ बिजली निरीक्षक	
2	पशु दुर्घटनाएं	वार्षिक रिपोर्ट: सर्किलवार, दुर्घटनाओं की संख्या, जानलेवा दुर्घटनाओं की संख्या, उन दुर्घटनाओं की संख्या जिनके लिए डिस्कॉम को दोषी ठहराया जा सकता है, अदा किया गया गया मुआवजा	डिस्कॉम/ बिजली निरीक्षक	
3	संपत्ति की हानि सम्बंधी दुर्घटनाएं	वार्षिक रिपोर्ट: सर्किलवार, दुर्घटनाओं की संख्या, जानलेवा दुर्घटनाओं की संख्या, उन दुर्घटनाओं की संख्या जिनके लिए डिस्कॉम को दोषी ठहराया जा सकता है, अदा किया गया गया मुआवजा	डिस्कॉम/ बिजली निरीक्षक	
4	रास्ते का अधिकार	प्रक्रिया: पॉवर लाइन्स से दूरी की ज़रूरत की जानकारी (वोल्टेज के अनुसार), भूस्वामि को मुआवजे के मानक और प्रक्रियाएं, भूस्वामि की जिम्मेदारियां, डिस्कॉम की जिम्मेदारियां। वार्षिक जानकारी: नई लाइन्स की जानकारी, अदा किया गया मुआवजा।	डिस्कॉम	
ट. अनुबंध व रिपोर्ट्स				
1	फ्रेंचाइजी अनुबंध	डिस्कॉम के फ्रेंचाइजी के साथ अनुबंध, SERC द्वारा स्वीकृत	डिस्कॉम/ SERC	
2	CAG ऑडिट रिपोर्ट्स	SERC द्वारा डिस्कॉम और GENCO के कामकाज की ऑडिट रिपोर्ट व अनुपालन रिपोर्ट	डिस्कॉम/ GENCO	

परिशिष्ट 4: कृषि और बिजली

बिजली चालित पंपिंग भारत में, खास तौर से दकन पठार के सारे प्रदेशों (महाराष्ट्र, तेलंगाना, आंध्र प्रदेश, कर्नाटक और तमिलनाडु) के अलावा मध्य प्रदेश, राजस्थान, गुजरात, पंजाब और हरियाणा में कृषि की रीढ़ है। इन प्रदेशों में खेती में बिजली की मांग बहुत अधिक है और गहरे सबमर्सिबल कुओं की तादाद भी काफी अधिक है। बताया गया है कि इन प्रदेशों में बिजली की कुल खपत में से 20-40 प्रतिशत तक खेती में होती है। पानी खर्ची फसलों के विस्तार, बिजली ग्रिड की बढ़ती पहुंच और डीज़ल (बिजली का विकल्प जो बिहार और उ.प्र. जैसे प्रदेशों में काफी प्रचलित है) के बढ़ते दाम के साथ खेती में बिजली चालित सिंचाई पंप सेट्स की भूमिका लगातार बढ़ी है। इन पंपसेट्स की संख्या सालाना 4-5 प्रतिशत की दर से बढ़ रही है।

कई गांवों में कृषि पंपसेट्स बिजली के सबसे प्रमुख उपभोक्ता हैं। आम तौर पर गांव की कुल बिजली खपत में से 75-80 प्रतिशत तक उन्हीं पर खर्च होती है। कुछ प्रदेशों में फीडर सेपरेशन का क्रियांवयन हुआ है। इसके अंतर्गत कृषि पंप को बिजली सप्लाई करने वाली लाइन गांव को बिजली सप्लाई करने वाली लाइन से अलग होती है। कम शुल्क और कम राजस्व वसूली (कई कृषि पंप पर मीटर नहीं लगे होते) के चलते वितरण कंपनियां कृषि बिजली सप्लाई की उपेक्षा करती हैं, जिसकी वजह से सप्लाई की गुणवत्ता प्रभावित होती है। सप्लाई आम तौर पर 7-9 घंटे के लिए, वह भी अधिकतर रात के समय होती है। और वायदाशुदा सप्लाई की इस अवधि में भी कई बार बिजली जाती है। अधिकांश किसान छोटे व सीमांत किसान हैं, जो पंप की सुरक्षा या कार्य कुशलता पर न्यूनतम निवेश करते हैं। मोटरें और वितरण ट्रांसफॉर्मर्स बार-बार फेल होते रहते हैं, जिसकी वजह से किसानों पर बोझ और भी बढ़ जाता है।

सप्लाई के अजीब समय और बार-बार बिजली जाने के कारण किसान के लिए कई समस्याएं पैदा होती हैं। चूंकि किसानों को पंप को रात के समय चलाना पड़ता है और वितरण तंत्र की गुणवत्ता खस्ता होती है, इसलिए बिजली के झटके लगने की दुर्घटनाएं काफी होती हैं। बिजली फेल होने से किसानी में व्यवधान पैदा होता है और उपकरणों की मरम्मत पर काफी खर्च करना पड़ता है। प्रदेश सरकार प्रत्येक वर्ष में दिए जाने वाले कृषि कनेक्शन की संख्या पर अंकुश लगाती है, जिसकी वजह से कनेक्शन मिलने में लंबा समय लगता है (राजस्थान जैसे राज्यों में प्रतीक्षा अवधि कई वर्षों की हो सकती है)। गांवों में बिजली सप्लाई की गुणवत्ता कृषि पंप को मिलने वाली सप्लाई की गुणवत्ता से जुड़ी होती है। इस कड़ी को तोड़ने के लिए DDUGJY के तहत फीडर सेपरेशन कार्यक्रम की योजना बनाई गई है। इसके अंतर्गत कृषि पंप सेट्स का फीडर और गांव का फीडर अलग-अलग कर दिए जाएंगे। कुछ प्रदेशों में उच्च वोल्टेज वितरण प्रणाली का क्रियांवयन किया जा रहा है जिसमें छोटे-छोटे ट्रांसफॉर्मर से 2-3 पंप को सप्लाई दी जाएगी। उम्मीद है कि इससे बिजली चोरी रुकेगी और वोल्टेज की स्थिति में सुधार होगा। इन सारे कार्यक्रमों के लिए काफी सार्वजनिक निवेश की जरूरत होती है। कृषि को अच्छी गुणवत्ता की बिजली सप्लाई करना न सिर्फ किसानों की जीविका के लिहाज़ से महत्वपूर्ण है, बल्कि यह देश की खाद्य सुरक्षा और आत्म निर्भरता के लिए भी महत्वपूर्ण है। किसान को सही समय पर सिंचाई के लिए पानी चाहिए। इस पहलू और किसानों की अन्य समस्याओं को अक्सर अनदेखा किया जाता है। जन सुनवाइयों में, शिकायत निवारण मंचों पर और जन प्रतिनिधियों के समक्ष किसानों के बिजली से सम्बंधित मुद्दों को उठाना ज़रूरी है।

गौरतलब है कि किसानों की समस्याएं सिर्फ बिजली से जुड़ी नहीं हैं। फसल चौपट होने और कृषि उपज के कम दामों की वजह से होने वाला वित्तीय घाटा आम बात है। भूजल स्तर कई प्रदेशों में गिरता जा रहा है और खुले कुंओं की अपेक्षा गहरे बोरवेल की तादाद बढ़ती जा रही है। किसानों को कई बार खुदाई करवानी पड़ती है, तब जाकर बोरवेल पानी देता है। इसके चलते खर्च बहुत अधिक बढ़ जाता है। बिजली के झटकों के अलावा, कई किसान फसल की नाकामी और अत्यधिक कर्ज़ के कारण खुदकुशी कर रहे हैं। कई बार फसल इसलिए चौपट होती है क्योंकि बोरवेल नाकाम रहते हैं। यह जानी-मानी बात है कि कृषि क्षेत्र में बदहाली व्याप्त है और बिजली सप्लाई की घटिया गुणवत्ता भी इसमें योगदान देती है। ऐसे समूहों के साथ मिलकर काम करना भी ज़रूरी है जो वॉटर शेड्स, प्राकृतिक संसाधन प्रबंधन, कम इनपुट वाली खेती, सौर

पंप सेट्स वगैरह पर काम कर रहे हैं। तभी पूरी तस्वीर उभरेगी।

बिजली के क्षेत्र के कार्यकर्ता पंपसेट्स को सप्लाई के वास्तविक धंटों की जानकारी एकत्रित कर सकते हैं और इसकी तुलना वायदाशुदा सप्लाई से कर सकते हैं। वे किसानों को पानी का उचित उपयोग करने को प्रोत्साहित कर सकते हैं, वितरण कंपनियों से नियमित रूप से उप-स्टेशन स्तर की बैठक करने का अनुरोध कर सकते हैं जिनमें किसानों की सहभागिता हो, और समस्त उपलब्ध मंचों पर किसानों के मुद्दे उठा सकते हैं। फीडर सेपरेशन, उच्च योल्टेज वितरण योजना तथा सौर पंप सेट्स जैसे कार्यक्रमों की प्रगति की निगरानी भी आवश्यक है। इन कार्यक्रमों का उद्देश्य किसानों को बिजली सप्लाई की गुणवत्ता को बेहतर बनाना है।

बिजली आधारित कृषि पंप के मुद्दों को पूरी तरह समझने के लिए ज़रूरी है कि सारे सम्बंधित किरदारों को एक साथ लाकर समाधान की तलाश की जाए। इनमें बिजली क्षेत्र के किरदार - पंप विक्रेता और मरम्मत करने वाले, वितरण कंपनियां, नियामक आयोग तथा राज्यों के बिजली विभाग - शामिल होंगे। इनमें वे लोग भी शामिल होंगे जो पानी उपयोग, वैकल्पिक कृषि, खाद व कीटनाशकों के उपयोग, बीज सप्लाई, कृषि उपज के भंडारण व विपणन के क्षेत्र में सक्रिय हैं, और किसानों को कर्ज देने वाले वगैरह किरदार भी शामिल होंगे।

परिशिष्ट 5: और अध्ययन के लिए सुझाव

1. कानून व नीतियां (सारे संशोधनों सहित, जो कानूनी पुस्तक भंडारों पर या सम्बंधित वेबसाइट्स पर उपलब्ध हैं)
 - क. बिजली कानून 2003: <http://powermin.nic.in/Electricity-Act-2003>
 - ख. राष्ट्रीय बिजली नीति 2005:
http://powermin.nic.in/national_electricity_policy.htm
 - ग. शुल्क नीति 2006: http://powermin.nic.in/upload/pdf/Tariff_Policy.pdf
 - घ. ग्रामीण विद्युतीकरण नीति 2006: <http://powermin.nic.in/upload/pdf/RE%20Policy.pdf>
 - च. सूचना का अधिकार कानून 2005: <http://www.rtiagateway.org.in/rtiActandRules.do>
 - च. सुनवाइट का अधिकार कानून, राजस्थान 2012:
http://www.ard.rajasthan.gov.in/Right_To_Hearing_Act.aspx
2. विभिन्न प्रदेशों के नियमन, जो सम्बंधित राज्य विद्युत नियामक आयोग में मुद्रित रूप में या उनकी वेबसाइट पर उपलब्ध हैं
 - क. कारोबार संचालन के नियम
 - ख. बिजली सप्लाई कोड और सप्लाई की सामान्य शर्तें
 - ग. प्रदर्शन के मानक
 - घ. शुल्क निर्धारण के आधार व शर्तें (आम तौर पर फुटकर सप्लाई शुल्क, वितरण शुल्क और पारेषण शुल्क तय करने के नियम-कायदे अलग-अलग होते हैं; फुटकर सप्लाई शुल्क का मतलब है उपभोक्ता शुल्क)
 - च. उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच
3. महत्वपूर्ण प्रदेश-विशिष्ट दस्तावेज़
 - क. नवीनतम शुल्क आदेश; यह राज्य विद्युत नियामक आयोग के पास और उसकी वेबसाइट पर उपलब्ध होता है।
 - ख. राज्य सलाहकार समिति के सदस्य, उसकी बैठक के मिनट्स, राज्य विद्युत नियामक आयोग की वेबसाइट पर उपलब्ध।
 - ग. वितरण कंपनियों की वेबसाइट और रिपोर्ट्स में आरटीआई के स्वतः खुलासा प्रावधान के तहत उपलब्ध जानकारी (वर्तमान में मात्र सरकारी कंपनियों के लिए)
 - घ. राज्य मुख्य बिजली निरीक्षक (CEIG): कुछ प्रदेशों में CEIG की अलग वेबसाइट होती है जहां उसके कार्यों का व्यौरा होता है। अन्य मामलों में यह जानकारी प्रदेश ऊर्जा मंत्रालय की वेबसाइट पर मिल जाती है।
4. ग्रामीण विद्युतीकरण कार्यक्रम
 - क. RGGVY/DDUGJY की वेबसाइट (www.rggvy.gov.in) पर सरकारी आदेश, विहंगावलोकन, ताज़ा

स्थिति की रिपोर्ट (गांव, ज़िला, प्रदेशवार) दिए जाते हैं

ख. सबके लिए बिजली की वेबसाइट, जो 2015 में शुरू की गई है:

<http://powerforall.co.in/DashBoardLogin.aspx>

ग. ग्रामीण विद्युतीकरण कार्यक्रम की वेबसाइट (www.recindia.nic.in) पर DDUGJY की गुणवत्ता निरीक्षण रिपोर्ट की जानकारी होती है।

5. भारत के बिजली क्षेत्र की प्रमुख जानकारी

क. केंद्रीय बिजली प्राधिकरण (सीईए) की वेबसाइट (www.ceainfo.nic.in) पर बिजली क्षेत्र, ग्रामीण विद्युतीकरण, पंप सेट्स के विद्युतीकरण, विभिन्न प्रदेशों में अलग-अलग उपभोक्ताओं के लिए बिजली शुल्क वर्गीकरण की जानकारी होती है। इस पर सुरक्षा सम्बंधी नियमन भी उपलब्ध हैं।

ख. बिजली मंत्रालय की वेबसाइट (www.powermin.nic.in) पर कानून, नीतियां, नियमन और दिशानिर्देश उपलब्ध हैं। मंत्रालय की वार्षिक रिपोर्ट में बिजली क्षेत्र की एक विहंगम तस्वीर प्रस्तुत होती है।

ग. योजना आयोग की वेबसाइट (अब इसे नीति आयोग कहते हैं मगर वेबसाइट [www.planningcommission.nic.in](http://planningcommission.nic.in) पर पुराने दस्तावेज़ उपलब्ध हैं) पर पंचवर्षीय योजनाएं, शासकीय युटिलिटीस के कामकाज सहित कई रिपोर्ट्स उपलब्ध हैं:

http://planningcommission.gov.in/reports/genrep/rep_arpower0306.pdf

घ. ऊर्जा वित्त निगम की वेबसाइट पर बिजली युटिलिटीस के प्रदर्शन की रिपोर्ट होती हैं:
<http://www.pfcindia.com/Content/PerformanceReport.aspx>

6. उपयोगी निर्देशिकाएं व अन्य सामग्री

क. Know your power: A citizens' primer on the electricity sector (अपनी बिजली को जानें: बिजली क्षेत्र की एक नागरिक बारहखड़ी), प्रयास, 2006

ख. Awareness and action for better electricity service (बेहतर बिजली सेवा के लिए जागरूकता और कार्रवाई), प्रयास, 2008

ग. Consumer's guide for better electricity services (बेहतर बिजली सेवा के लिए उपभोक्ता निर्देशिका), प्रयास, 2010

घ. सबके लिए बिजली: बातों को हकीकत में बदलने के लिए दस सुझाव, प्रयास, 2010

च. कुछ SERC (ओडीशा, कर्नाटक, म.प्र.) ने स्थानीय भाषाओं में उपभोक्ता निर्देशिकाएं प्रकाशित की हैं।

छ. Right to Public Services: A comparative perspective of implementation of guarantee of public services in select states of India (जन सेवा का अधिकार: भारत के चुनिंदा प्रदेशों में जन सेवा की गारंटी के क्रियांवयन का तुलनात्मक अध्ययन), टीना माथुर, सीओडी, हैदराबाद, 2012, यहां उपलब्ध है:

http://www.codhyd.org/COD53012 /images/RightToPublicServices_TinaMathur.pdf

- ज. कटियाबाज़ - 2014 में जारी एक डॉक्यूमेंटरी फिल्म, इसमें कानपुर शहर में बिजली वितरण की खस्ता हालत की त्रासदी को दर्शाया गया है। जानकारी यहां उपलब्ध है:
<http://www.powerless-film.com/index.php>
- झ. एनसीपीआरआई नई दिल्ली, सेंटर फॉर गवर्नेंस, हैदराबाद (<http://www.cgg.gov.in/>).
यशदा, पुणे (<http://www.yashada.org>), नेशनल बुक ट्रस्ट, नई दिल्ली, स्कूल ऑफ डेमोक्रेसी,
एमकेएसएस, राजस्थान द्वारा प्रकाशित आरटीआई प्रायमर्स/पुस्तिकाएं (आरटीआई फाउंडेशन जैसी
वेबसाइट्स पर उपलब्ध, देखें ट): <http://rtiocc.cgg.gov.in/> (फाउंडेशन आरटीआई पर 7/15 दिन
का कोर्स भी संचालित करता है)
- ठ. आरटीआई सम्बंधी ईमेल समूह, और वेबसाइट्स जैसे
www.rtiindia.org,<https://groups.yahoo.com/neo/groups/INDIARTI/info>,
<http://www.rtifoundationofindia.com/>,
<http://righttoinformation.gov.in/>, <https://rtionline.gov.in/> (भारत सरकार के अधिकारियों के
समक्ष ऑनलाइन आवेदन देने के लिए), <http://rti.india.gov.in/>
- ठ. भारत सरकार के सारे मंत्रालयों और विभागों के लिए जन शिकायत का पोर्टल:
<http://www.pgportal.gov.in/GrievanceNew.aspx>

प्रयास ऊर्जा समूह के चुनिंदा प्रकाशन

1. 'Review of Maharashtra Power Sector Policy and Regulation: Lessons, Challenges and Opportunities', Chapter in 'Development policy in Maharashtra: Prospects, challenges and options' Edited By Pradeep Apte and Rajas Parchure (2015)
2. A Commentary on the Electricity (Amendment) Bill (2014)
3. Report on Prayas Round Table on Gender and Electricity (2014)
4. Largesse that wasn't: The Story of Coal Shortages in India(2014)
5. 10 Questions to Ask About Electricity Tariffs (2014)
6. Ensuring Electricity for all: Ultra Mega Power Project for the Poor (2013)
7. Black and Dirty: the Real Challenges Facing India's Coal Sector (2013)
8. Electricity in Megacities (2012)
9. Thermal Power Plants on the Anvil : Implications and Need for Rationalization (2011)
10. Rajeev Gandhi Rural Electrification Program: Urgent Need for Mid-course Correction (2011)
11. Electricity for All : Ten Ideas towards Turning Rhetoric into Reality (2011)
12. Transition from MoU to Competitive Bidding : Good Take-off but Turbulence Ahead . Review of Thermal Capacity Addition Through Competitive Bidding in India (2011)
13. Consumer's Guide for Electricity Services: Information on Consumer Related Rules and Regulations (2010)
14. Review of the Distribution Franchisee Model Implemented by MSEDC in the Bhiwandi Circle (2009)
15. Awareness & Action for Better Electricity Service Booklet (2008)
16. Know Your Power: A Citizens' Primer on the Electricity Sector (2006)
17. A Critical Review of the Performance of Delhi's Privatized distribution companies and the Regulatory Process – Prayas Occasional Report (2006)
18. Quality of Service of Distribution Utilities – Need for End to End Commitment : Prayas Occasional Report (2005)
19. India Power Sector Reforms Update- Various Issues - Update of Power Sector Reforms in Andhra Pradesh, Uttar Pradesh and Odisha (2001 to 2005)
20. A Good Beginning but Challenges Galore, Report Based on Detailed Survey of 12 Electricity Regulatory Commissions in India (2003)

ये प्रकाशन यहां उपलब्ध हैं: www.prayaspune.org/peg या सीधे मंगवा सकते हैं।

प्रकाशन और कार्यशालाओं के अलावा, प्रयास कई समितियों के माध्यम से बिजली क्षेत्र की गतिविधियों में भाग लेता रहा है। इनमें शामिल हैं:

- सदस्य - छत्तीसगढ़ बिजली नियामक आयोग परामर्श समिति (1998 से), महाराष्ट्र बिजली नियामक आयोग परामर्श समिति (1999 से), आंध्र प्रदेश बिजली नियामक आयोग परामर्श समिति (2007 से), दिल्ली बिजली नियामक आयोग परामर्श समिति (2015 से), तमिलनाडु बिजली नियामक आयोग परामर्श समिति (2015 से)
- सदस्य, भारत के लिए आरई कानून के विकास के लिए एमएनआरई विशेषज्ञ समिति
- सदस्य, वितरण सुधार पर एमओपी परामर्श समिति (2014)
- सदस्य, भारत-यूएस ऊर्जा संवाद का टिकाऊ विकास कामकाजी समूह (2014)
- ज्ञान साझेदार, योजना आयोग/नीति आयोग पहल - भारत में ऊर्जा सुरक्षा परिदृश्य 2047 (2013)
- सदस्य, 12वीं पंचवर्षीय योजना (योजना आयोग) के लिए ऊर्जा सम्बंधी स्टीयरिंग समिति - 12वीं पंचवर्षीय योजना के लिए ऊर्जा सम्बंधी कामकाजी समूह (2011)
- सदस्य, अल्प ऊर्जा अर्थ व्यवस्था पर योजना आयोग विशेषज्ञ समूह (2012)



इस बात में कोई संदेह नहीं है कि जीवन स्तर को बेहतर बनाने और देश में विकास को बढ़ावा देने में बिजली की एक प्रमुख भूमिका है। इस बात को समझकर, सबके लिए 24 x 7 बिजली सुनिश्चित करने के व्यापक प्रयास शुरू किए गए हैं। यह स्वागत योग्य है मगर एक बात याद रखना ज़रूरी है। हो सकता है कि तार खिंच जाएं और ट्रांसफॉर्मर लग जाएं, और कनेक्शन दे दिए जाएं मगर इसका यह मतलब नहीं होता कि सब लोगों को अपने मनचाहे समय पर और ठीक-ठाक कीमतों पर बिजली मिल ही जाएगी। छोटे उपभोक्ताओं के लिए, खास तौर से ग्रामीण व गरीब उपभोक्ताओं को अच्छी गुणवत्ता की वहनीय बिजली सप्लाई सुनिश्चित करना एक निरंतर संघर्ष है। कार्यकर्ताओं को बिजली क्षेत्र को और उससे संवाद बनाने के अवसरों को समझना होगा ताकि संघर्ष से नतीजे हासिल हो सकें। यह निर्देशिका इस तरह के संवाद में मदद देने की दृष्टि से तैयार की गई है।

यह निर्देशिका बिजली क्षेत्र पर छाए रहस्य के आवरण को हटाने का एक प्रयास है। इसके लिए यहाँ क्षेत्र के प्रमुख किरदारों, नीतियों और कार्यक्रमों का परिचय देते हुए हस्तक्षेप के रास्तों पर ध्यान केंद्रित किया गया है। निर्देशिका में कार्यकर्ताओं के लिए बिजली सेवा को, मूलतः ग्रामीण व गरीब परिवारों के लिए, बेहतर बनाने की दृष्टि से क्षेत्र के साथ संवाद के विचार दिए गए हैं। हमें उम्मीद है कि इससे कार्यकर्ताओं को सही सवाल पूछने में या उपयुक्त संस्थाओं को सही समय पर सुझाव देने में मदद मिलेगी। इसके लिए वे बिजली क्षेत्र के या उससे बाहर के प्रावधानों का उपयोग कर सकेंगे। इसके तहत शुल्क निर्धारण सम्बंधी सुनवाइयों के दौरान नियामक आयोगों से संवाद करना, ज़रूरी जानकारी प्राप्त करने के लिए आरटीआई का उपयोग करना, और उपभोक्ता शिकायतों पर ध्यान केंद्रित करने के लिए सुनवाई का अधिकार कार्यक्रमों में शिरकत करना शामिल है।

हम उम्मीद करते हैं कि इस तरह के संवाद से ग्रामीण व गरीब उपभोक्ताओं के लिए बिजली सप्लाई की गुणवत्ता को बेहतर बनाने में मदद मिलेगी।