

## 59 प्रतिशत उपभोक्ता सेवा प्रदाताओं द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रक्रिया से अनजान

जयपुर, अक्टूबर 30, 2012।

राज्य स्तरीय मीडिया कार्यशाला का आयोजन कन्ज्यूमर यूनिटी एण्ड ट्रस्ट सोसायटी (कट्स इन्टरनेशनल) के द्वारा मंगलवार, दिनांक 30 अक्टूबर, 2012 को होटल जयपुर पैलेस, लक्ष्मी मंदिर सिनेमा के पास, सहकार मार्ग, टोंक फाटक, जयपुर में प्रातः 10:30 बजे किया गया। यह कार्यशाला 'कट्स' की तीन वर्षीय "ग्रासरूट रीचआउट एण्ड नेटवर्किंग इन राजस्थान थ्रू कन्ज्यूमर एक्शन" (ग्रैनिंका) परियोजना के अन्तर्गत किया गया जो कि राज्य के चयनित 12 जिलों में उपभोक्ता संरक्षण व संवर्धन हेतु चलाई जा रही है।

कट्स के निदेशक जॉर्ज चेरियन ने अपने प्रारम्भिक सम्बोधन में अतिथियों को स्वागत करते हुए परियोजना के बारे में बताया। उन्होंने बताया कि यह परियोजना वर्ष 2010 में राज्य के 12 जिलापै प्रारम्भ हुई। परियोजना का मुख्य उद्देश्य उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण हेतु स्वयंसेवी संगठनों को कार्यक्षमता बढ़ाना है ताकि वे उपभोक्ता मुद्दों को अपने-अपने जिलों में हल कर सकें।

दीपक सक्सेना, वरिष्ठ कार्यक्रम समन्वयक ने परियोजना के तहत 'राज्य में विद्युत उपभोक्ताओं की स्थिति' पर करवाये गये सर्वे से प्राप्त तथ्यों का प्रस्तुतिकरण दिया। उन्होंने मुख्य तथ्यों के बारे में बताते हुए कहा कि सर्वेक्षण में चयनित 12 जिलों में 2419 उत्तरदाताओं से साक्षात्कार किया गया जिसमें से लगभग 25 प्रतिशत महिलाएं थीं। 96 प्रतिशत उत्तरदाताओं के पास विद्युत कनेक्शन है तथा विद्युत नियामक प्रणाली के संबंध में 65 प्रतिशत उपभोक्ता अभी भी राजस्थान विद्युत नियामक आयोग के बारे में जानकारी नहीं रखते हैं, हालांकि यह संख्या पिछले कुछ वर्षों के मुकाबले संतुष्टिपूर्ण है तथा उम्मीद की जाती है कि समय रहते इसमें और सुधार होगा। करीब 50 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने फीडर सुधार कार्यक्रम को सरकार द्वारा चलाये गये अच्छे कार्यक्रमों में माना जो कि महत्वपूर्ण एवं उपभोक्ता हितार्थ थे। वहीं करीब 59 प्रतिशत उपभोक्ता सेवा प्रदाताओं द्वारा स्थापित शिकायत निवारण प्रक्रिया के बारे में पूर्ण जानकारी नहीं रखते। नये विद्युत कनेक्शन के संबंध में 45 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने इस प्रक्रिया को लम्बा व जटिल बताते हुए कहा है कि इसे प्राप्त करने में महीने भर से अधिक का समय लग जाता है। इसी क्रम में 53 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने बताया कि उन्हें कनेक्शन प्राप्त करने के लिए अतिरिक्त राशि खर्च करनी पड़ती है। इसी प्रकार 79 प्रतिशत उत्तरदाताओं को विद्युत लोकपाल के बारे में जानकारी नहीं है तथा 66 प्रतिशत उत्तरदाताओं को अधिक वोल्टेज के कारण होने वाले नुकसान की समस्या है, वहीं, 75 प्रतिशत उत्तरदाता अपर्याप्त विद्युत आपूर्ति की समस्या (कम बिजली उपलब्ध होना) से ग्रस्त है तथा 69 प्रतिशत विद्युत गुणवत्ता (उतार-चढ़ाव आदि) की समस्या से पीड़ित है। खराब मीटर तथा ट्रांसफॉर्मर के बदलने से सम्बंधित प्रश्न में 33 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने कहा कि इस प्रक्रिया में सात दिन से अधिक का समय लगता है।

राजस्थान राज्य विद्युत मंडल के पूर्व अध्यक्ष श्री पी.एन. भंडारी ने कहा कि उपभोक्ता बिजली की शिकायतें ज्यादा करते हैं। विद्युत चोरी रोकने के लिए सकारात्मक प्रयास करने की आवश्यकता है तथा प्रचार माध्यमों को भी डिस्कॉमों की आर्थिक स्थिति को भी उजागर करना चाहिए। इसके साथ ही कृषि क्षेत्र में छोटे किसानों को ही सब्सिडी दी जाए और बड़े किसानों को सब्सिडी का लाभ नहीं दिया जाए। विद्युत क्षेत्र ही देश की प्रगति में मुख्य भूमिका अदा करता है।

श्री गोपाल शर्मा, अतिरिक्त निदेशक, सूचना एवं जनसम्पर्क निदेशालय ने अपने सम्बोधन में कहा कि विद्युत उपभोक्ताओं के सामने बहुत सारी समस्याएं जैसे मीटर का तेज चलना, बिजली के बिल में अनियमितताओं की शिकायतें जैसी समस्याएं हैं। इन सभी में उपभोक्ता की जागरूकता और सजगता की आवश्यकता है।

कार्यक्रम के दौरान 'राज्य में बिजली उपभोक्ताओं की स्थिति' पर पुस्तक का विमोचन किया गया तथा बाड़मेर जिले के श्री चूनाराम गोदार, स्वतंत्र पत्रकार को वर्ष 2011 के लिए 'ग्राम गदर' पुरस्कार भी प्रदान किया गया। पुरस्कार स्वरूप उन्हें प्रशस्ति पत्र व 10,000 रूपए का चैक प्रदान किया गया।

इस कार्यशाला में राजेन्द्र बोड़ा, वरिष्ठ पत्रकार, आर.सी. शर्मा, संयुक्त सचिव, राजस्थान विद्युत नियामक आयोग, जयसिंह कोठारी, मुख्य सम्पादक 'नफा नुकसान', विमल जैन, राजस्थान पत्रिका, लोकपाल सेठी, दि पॉयोनीयर, डी.आर. माथुर, विद्युत लोकपाल, राजस्थान, श्याम सुंदर शर्मा, राष्ट्रीय सहारा, आर. जी. गुप्ता, पूर्व सी.एम.डी., डिस्कॉम सहित राज्य के चयनित 12 जिलों के परियोजना साझेदारों के साथ-साथ जयपुर के प्रिंट एवं इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के प्रतिनिधियों के अलावा राज्य सरकार के विद्युत विभाग व विद्युत नियामक आयोग के अधिकारियों ने भी अपनी सक्रिय भागीदारी दी।

---

*अधिक जानकारी के लिए सम्पर्क करें:*

दीपक सक्सेना (93513 66827)/धर्मेन्द्र चतुर्वेदी (94142 02868)

'कट्स' सेंटर फॉर कन्ज्यूमर एक्शन, रिसर्च एण्ड ट्रेनिंग

277, सिंधी कॉलोनी, भास्कर मार्ग, बनीपार्क, जयपुर- 302 016

दूरभाष: 91-5133259, 2282821/2282482

फैक्स: 91-141-4015395

ईमेल: [granirca@cuts.org](mailto:granirca@cuts.org) ; [cart@cuts.org](mailto:cart@cuts.org)

वेबसाइट: <http://www.cuts-international.org/cart/Granirca>