NIGERIAN ELECTRICITY REGULATORY COMMISSION

CUSTOMER PROTECTION REGULATIONS

2023

EDUN-OKAN ONIBARA TO NSISE LORI IPENIYE ISE ATI LIANA

IBADAN ELECTRICITY DISTRIBUTION COMPLANY PLC

EDUN-OKAN ONIBARA TO NSISE LORI IPENIYE ISE ATI LIANA

1. Ile-Ise aranapinna gbodo da awon eka ti awon onibara yoo ti maa so edun okan won sile, kaakiri awon agbegbe ti ise re tawe-tagbo de, lati baa rii pe, o nni ajosepo pelu gbogbo awon onibara, to nbe ni agbegbe ti ile-ise apinnarana tawe-tagbo de. Ojuse eka fifi edun okan han awon onibara, ti a mo si, CCU yi, ni lati maa gbo edun-okan awon onibara ati lati maa yanju edun-okan awon onibara.

2. Gbogbo eka eleti-gbaroye awon onibara taa wi yi, ni o gbodo wa labe isakoso oga kan lati ile ise aranapinna ti a o si maa pe ni oga eleti gbaroye awon onibara, ti o si je pe awon osise ile ise aranapinna ni yoo sise labe re. Koko ojuse won ni lati je ki awon edun-okan awon onibara tete maa yanju, ati lati je ki awon ilana ise ile ise apinnarana ni ayipada rere, koda,ojuse alase agba ile ise aranapinna ni lati rii daju pe, ile ise nte awon onibara lorun.

3. Ile ise aranapinna gbodo rii daju pe gbogbo edun-okan awon onibara, ni won yanju nibamu pelu awon ilana ati yanju edun-okan, to ti wa ni akoole . Gbogbo ile ise aranapinna, ni won gbodo gbe awon ilana edun-okan gbogbo, to ti wa ni akoole siwaju Ajo Eleti Gbaroye fun lilu lonte.

4. Gbogbo edun-okan awon onibara lo gbodo koko wa lati odo onibara tabi asoju onitohun lo si odo eka to nri si edun-okan ile ise aranapinna. Gbogbo edun-okan wonyi, lo gbodo wa ni akoole lodo ile-ise aranapinna ni ona, ti yoo se wa kiakia

5. Awon onibara tun le fi edun-okan won han latipase ipe ori foonu, atejise fifi leta sowo lori ero-ayelujara tabi lona miran to ba wa ni ibamu peluu bi ile-ise aranapinna se gbee kale lati maa gba edun-okan awon onibara ninu eyi taa ti ri ori ero ayelujara tabi ibomiran, ti awon onibara tun le fi edun okan won han. Ile ise aranapinna gbodo maa polongo nomba-ibanisoro re daadaa ni gbogbo adugbo, to ba ta’we-tagbo de, to fi mo adiresi ati ko leta sii, lori ero-ayelujara tabi ona miran, lati baa gba edun-okan awon onibara sile ati yiyanju iru ehonu bee

6. Nigba miran ti onibara to nfi edun okan re han ko ba lee ko nnkan sile, a je pe oga Eleti gbaroye, ni onitohun yoo salaye fun, ti onitohun yoo si gba ohun re sile ti yoo si se akosile pe oun ni oun gba oro re sile, ti oun si kaa sii leti ti onitohun si faramo oro ti o wa nibe.

7. Gbogbo edun-okan, ni won gbodo yanju ni ibamu pelu awon ofin wonyi. Awon edun okan onibara wonyi, ni won gbodo yanju, ni kiakia, ti ko si gbodo ju ojo meedogun lo leyin ti eka Eleti Gbaroye ba ti gba edun-okan ohun wole, ayaafi ti iru edun-okan bee, ba ni nkan se pelu bi meter se nsise sii, tabi atunyewo iwe-owo ina (Bill) ninu eyi ti iru edun-okan bee gbodo yanju ope tan, laarin osu kan.

8. Nibi ti edun-okan onibara ko ba niyanju laarin ojo meedogun akoko, ile ise aranapinna ni lati je ki onibara bee mo nipa kiko leta sii, pelu awon alaye ti o fi ri bee, ki o si tun bere fun anfani ojo meedogun sii, eyi ti won yoo fi yanju edun-okan iru onibara bee, ayaafi ti yiyanju iru awoo bee nilo ise to lagbara,ti o si le gba asiko pupo.

9. Onibara ti inu re ko ba dun si bi eka Eleti Gbaroye ile ise aranapinna se yanju edun-okan re si, le gbe ehonu re lo si oofisi, ti a npe ni "Commissions Forum Office, eyii ni leyin ti ogbon ojo ba ti bo seyin.

10. Sugbon ti ile ise aranapinna ati onibara ko ba lee fenu ko lori ati yanju edun okan kan, ikan ninu awon mejeeji, lee fi edun okan ohun to oofisi taa mosi Commission Forum's Office" leti

44 (1) Igbimo Forum Commission gbodo si ile ise asoju re kaakiri orile-ede, nitori ati maa gbo edun-okan awon onibara ati lati maa yanju re, ni eyikeyi agbegbe ti ile ise aranapinna ba tawe-tagbo de.

2. Awon oofisi igbimo Forum Commission ni won gbodo si aarin agbegbe ti ile ise aranapinna ba tawe-tagbo de. Igbimo Forum Commssion, ni yoo pese Akowe ati osise alakoso fun ati maa majuto iru –oofisi Forum bee.-

3. Igbimo Forum yi gbodo ni awon omo igbimo Marun, ti won yoo maa sise ni idakureku (Part time) sugbon won gbodo je omoluabi eniyan, ti won ngbe ni agbegbe ti ile-ise aranapinna ba tawe tagbo de. Sugbon sa, osise ile ise aranapinna tabi molebi iru osise bee, ko lee kunju osuwon lati je omo igbimo, ti a nwi yi

4. Awon wonyi, ni yoo je omo igbimo Forum ti a nwi yi-

a. Akosemose amofin to ni iriri ninu ise ona miran ti eniyan fi le petu si aawo ti o si gbodo je eni ti egbe agbejoro (NBA) yan.

b. Akosemose eto inawo eyi ti egbe olupese-oja (MAN) bayan tabi ti egbe awon akosemose onikarakata (chamber of commerce) ba yan, bakan naa, tabi egbe onile-ise-nlanla, iwakusa ati ise-Agbe ba yan bakan naa, o si le je eni ti egbe akosemose miran, to ba loruko yan bakan naa.

c. Akosemose onise fanawole Electrical Engineer) eyi ti egbe "Council for the Regulation of Engieering in Nigeria ba yan bakan naa, tabi eni ti egbe akosemose onimo-ero (Nigerian society of Engineers) ba yan bakan naa.

d. Enikan ti egbe "Federal Competititon and Consumer Protection Commission "(EFCC) ba yan

e. Asoju ile ise ti kii se ti ijoba (NGO) ti o ba ngbe ni agbegbe ti ile ise aranapinna ba tawe-tagbo de

5. Nibi ti awon elegbejegbe ba ti kuna lati pese asoju sinu igbimo Forum yi, igbimo Commission yi le daba o awon omo-igbimo miran, latinu awon elegbejegbe to ba gbajumo

6. Awon omo igbimo Forum commission yi, ni yoo yan omo egbe ti yoo ma dari egbe, eyi ti ojuse ise re gbodo se deede pelu ojuse re gegebi omo igbimo forum ti o si je pe ko gbodo si eni ti won yoo yan fun saa eleekeji gegebi oludari igbimo.

7. Ikookan omo igbimo forum yi, ni yoo di ipo mu fun saa kan olodun meta o si le tun kun oju osuwon fun iyansipo leekan sii, fun odun meta miran, amo ti ko nii ju bee lo.

8. Awon meta ninu igbimo Forum yi ni o letoo ati se ipade, sugbon ti Alakoso igbimo ko ba si nitoosi, awon omo igbimo, ti won ba wa larowoto le yan eni kan, ti yoo dari akoso ipade

9. Awon omo igbimo Forum yi ni eto si ati maa gba owo-iranwo lati odo Forum Commission

10. Awon omo igbimo forum yi je eni kookan awujo, ti won da duro, amo ti won yan nitori ati yanju edun-okan ati ehonu nitubi-inubi, paapaa julo

awon eyi to nje yo ninu awon ofin wonyi, to ni nnkan se pelu ile-ise aranapinna ati awon onibara won, won ko si gbodo ri won gegebi osise, asoju tabi agbasese igbimo Forum commission yi.

11. Oofisi ti won nilo ati awon eroja miran ti won nilo fun ijageere ise igbimo Forum yi, ni igbimo commission ni lati pese fun won

45 (1) Omo Igbimo Forum ni ko nii ni anfani lati wa nipo mo ti eyikeji ninu ohun ti a fe ka sile yi ba sele:

a. Tiiru eni bee ba di onigbese

b. Ti iru eni bee ba jebi iwa-odaran

c. Ti iru eni bee ba ni ife owo tabi anfaani miran ninu ise ipese ina elentiriki nile Nigeria.

d. Ti iru eni bee ba ni ailera ara tabi aisedeede opolo eyi ti o le sakoba fun itesiwaju ise re.

e. Tiru eni bee ba si anfaani re lo eyi ti ko nii je ki itesiwaju re lenu ise, o seese fun awon ara ilu.

f. Ti iru eni be ba ko lati peju si ipade Forum, ni eemeta otooto

2. Igbimo Forum Commission le yo omo igbimo forum yowu ti o ba se si awon nkan wonyi

a. Ti awon omo igbimo ba koja ase ti ofin fun won, nipa titoju bo awon nnkan ti ofin ko fun won laaye lati se

b. Nigba ti awon omo igbimo forum ba pase, ti ko wa ni ibamu pelu ofin igbimo commission

c. Nigba ti wiwa nipo iru eni bee ko lee wa nibamu pelu erongba igbimo Forum yi

46 (1) Igbimo Forum yi, yoo ni agbara lati gbo edun-okan awon onibara ti nbe ni agbegbe ti ile ise aranapinna tawe-tagbo de, beeni won le se ipade ati gbigbo aroye onibara koda won tun le se abewo sibi ti onibara ba nso,

sugbon o gbodo wa ni aarin ibi ti ile ise aranapana tawe-tagbe de, gegebi igbimo commission se laa sile.

2. Igbimo forum yi le ma ni agbara lati se agbeyewo awon edun-okan awon onibara, to ba je yo ni abala ketalelaadorun ati ikerinlelaadorun iwe ofin tabi ni agbara lati se ipinnu lori awon nkan to baje.

3. Iye awon oofisi ti won bad a sile laarin agbegbe ti ile ise aranapinna ba tawe-tagbo de, ni yoo wa ni ibamu pelu bi forum commission ba se fowo sii

4. Igbimo commission ni yoo se agbeyewo iye awon edun okan onibara, ti igbimo forum kookan yoo sise le lori lati baa ri pe gbogbo edun-okan ni won yanju laarin osu meji, taa ba wo igba ti won gba ibeere wole si oofisi igbomo Forum

47 (1) Gbogbo ile ise aranapinna ni won gbodo gun le ipolongo ilaniloye nipa ojuse ati ise eka itoju awon onibara (CCU) ati oofisi igbimo forum fun awon onibara ti won ba wa ni agbegbe ise won

2. Ile ise aranapinna gbodo maa pese awon liana bi a a se fi ehonu han fun awon onibara lai gba owo Kankan lowo won.

3. Alaye nipa awon ibi ti awon oofisi Forum wa ati ilana bi awon onibara se le so edun-okan won, ni ile ise aranapinna gbodo maa te jade loorekoore ninu awon iwe iroyin

4. Gbogbo iwe owo ina (Bill) ti ile ise aranapinna ba nte jade fun awon onibara, ni o gbodo ni apejuwe ibi ti awon onibara ngbe, apoti ifiweranse, nomba foonu ati adiresi ori ero ayelujara (Email) oofisi igbimo forum ti awon alaye wonyi si gbodo wa nibe.

   “Onibara kan ti eka Eleti Gbaroye onibara (CCU) ile ise aranapinna ko ba te lorun dada, le yoju si oofisi igbimo forum eyi ti Ajo to ngbe gege le ina oba nile Nigeria (NERC) da sile fun ati yanju edun okan awon onibara”

5. Gbogbo awon ofin wonyi, ni o gbodo wa ni arowoto, ti yo si see gba lati inu orisun-iroyin gbogbo ile ise aranapinna (website) lori ero ayelujara. Koda, eda re gbodo wa ni eka okowo won (Business units) ati eka won gbogbo.

Awon ile ise aranapinna, tun gbodo se akitiyan lati tumo awon ofin naa si ede gbogbo, ti awon eeyan agbegbe ibi ti won ba wa gbo daadaa.

48 (1) Gbogbo edun-okan ni awon onibara gbodo fi sowo ninu akosile ati pe Alaga igbimo forum, ni won gbodo koo si, ni ibamu pelu liana ti a se akawe re ni abe (schedule 4) awon ofin wonyi

2. Onibara tun le fi ehonu han latipase aidresi ori ero ayelujara (Email)eyi ti won yoo fi sowo pelu kiko sile

49 (1) Ni kete tiwon ba gba edun okan onibara wole, Akowe igbimo Forum yoo se akosile edun-okan naa ti yoo si se akosile ojo ati asiko ti o wole

2. Akowe igbimo Forum ni lati fi iwe sowo pe looto ni awon ti ri ehonu onibara, laarin ojo-ise meta ti won ri edun-okan ohun gba

3. Sugbon nibi ti egbe onibara, ti o loruko nile tabi ile ise, ti kii se ti ijoba, ba ti fi edun-okan sowo loruko onibara kan, iru edun-okan bee, ni won gbodo ko sile pelu ase onibara to ran won, ti iru ase bee si gbodo wa ni akosile, bakan naa.

4. Igbimo Forum yi, ni lati pinnu lori boya ki won gbo edun-okan naa, tabi ki won fagi le ehonu ohun laarin ojo ise mewaa, eyiini ti a ba ka ojo ohun lati igba ti won ti fi iwe edun-okan sowo ni oofisi igbimo forum.

5. Sugbon ti igbimo Forum ba pinnu lati gbo ehonu onibara ohun, o le bere pelu ipinnu lori owo to ye ki won fi mu ehonu ohun nibamu pelu bi awon ofin wonyi se laa sile.

6. Igbimo Forum le ko lati gbo edun okan kan, ti o ba rii pe, iru edun-okan bee, ko nitumo tabi ti o mu “inira lowo, tabi ti ko ni koko.

7. Ti won ba lodi si edun-okan onibara, iru onibara bee, yoo gba alaye idi ti won fi ko edun-okan re laarin ojo ise marun, ti won pinnu latiko ehonu re, ti won yoo si salaye idi ti won fi ko edun-okan re, amo ti won yoo fun un laaye, lati salaye ara re leekan sii. Won yoo tun fun onibara bee ni anfani, latiko leta “ko-te-mi-lorun si odo igbimo commission.

50. (1) Igbimo Forum yoo se awon nkan wonyi:

(a) Yoo fi eda edun-okan onibara sowo si “Oga Eleti Gbaroye (complaints Officer) to je ti ile-ise aranapinna, ninu eyi ti yoo ti pa a lase fun un, lati tun edun-okan re gbe kale laarin ojo- ise mewaa ni ibamu pelu bi igbimo forum, ba se fowo sii.

b. Sugbon ti ogba Eleti Gbaroye ba gba eda iwe-ehonu ti won fi sowo sii, labe abala (a) ese kinni ipele taa wa yi, ti o si tako esun to wa ninu iwe ehonu naa, tabi ti o ba gbagbe tabi kuna lati gbe igbese nipa gbigbe ejo ohun kale laarin akoko ti igbimo forum fi sile, a je pe, igbimo Forum, yoo tesiwaju lati gbo edun okan onibara naa.

i. Lori awon eri ti won ba gbe siwaju re, ti o si je pe oga Eleti Gbaroye ile ise aranapinna, to ba je pe ile-ise aranapinna tako awon esu naa to wa ninu iwe edun-okan , tabi

ii. Nitori ife abala kan, to ni ohun se pelu eri ti onibara mu wa amo ti oga Eleti Gbaroye ko kobiara si, lati gbe igbese lori edun-okan laarin asiko ti igbimo Forum fowo si

c. O ni lati mu ojo fun gbigbo ehonu naa ki o si fi to onibara ti o ni edun-okan leti ati oga Eleti Gbaroye.

d. Sugbon ti eni to ni ehonu ba kuna lati fara han niwaju igbimo forum, ni ojo igbejo, o se e se ki igbimo forum fagi le ehonu ohun nitori kikuna lati farahan, sugbon ki o gbe e yewo nipa koko oro ti o wa nibe, tabi niti ti ohun ti o fa sababi aileeyoju si ipade ba je koko, o see se ki igbejo naa di sisun si iwaju. Igbimo Forum tun lee seto ipade ori ero ayelujara tabi igbejo nibi ti o ba ti ye

2. Eni kookan onibara ti o ba ni edun-okan ni won gbodo gbo ehonu re ni kiakia, ki won si fi enu ko lori oro re laarin osu meji, o pe tan, si ojo ti won ba koko gbo ejo re niwaju igbimo forum

3. Igbimo Forum le sun ejo siwaju, ka ni olufi ehonu han ba ni idi Pataki ti o fi ye ki won sun ejo siwaju , nibamu pelu akosile igbimo Forum.

4. Sugbon ti won ko ba ti le fi enu ko laarin gbedeke asiko ti won fi sile, ni abala keji ipele yi, a je pe, won ni latiko iwe sowo si onibara ti o ni edun-okan, nipa awon ohun ti o fa idaduro.

5. Sugbon ti won ba ti dari onibara to ni edun-okan si odo igbimo Forum, ti won si roo pe, o ye lati se pinnu ranpe, a je pe iru ipinnu fidi-hee bee gbodo ni idi Pataki, ati pe oro onibara to ni edun-okan gbodo yanju laarin osu meji

6. Gbogbo ipade ati igbejo igbimo Forum ni Olori igbimo gbodo maa dari pelu iranlowo awon omo igbimo yoku, pelu akosile bi ipade se nlo si lati owo Akowe. Sugbon ti okan ninu awon omo igbimo ko ba lee peju si ipade, a je pe olori ati awon omo igbimo ti o ba pelu, ni yoo yanju igbejo naa.

51. (i) Ni ipari gbogbo ipade, ti o si te igbimo lorun pe eyikeyi esun ti o wa ninu iwe edun-okan onibara ni won fi idi won mule. Leyin naa ni yoo fi ipinnu re sowo gegebi akosile si ile ise aranapinna ati si onibara ti onfi edun okan re han, ninu ilakaka igbimo forum lati se ipinnu, won le fi enu ko lori awon nkan wonyi:

a. Dida owo pada fun onibara ti o nfi edun okan han lori owo ti o ye ki o san.

b. sise atunse awon ohun ti onibara nfi edun okan han le lori

c. Yiyanju ohun ti o se okunfa inira ti onibara nfi ehonu han le lori

d. Sise atunse ise fifa ina ti o wa nibe amo ti o ku die kaato

51 (2) Nibi ti igbimo Forum ba ti pase pe edun okan onibara ko lese nile, a je pe igbimo naa yoo fagi le edun okan onibara ti yoo si fi ipinnu re to onibara ti o ni edun okan leti nipa kiko iwe sowo si i ati ile ise aranapana pelu.

(3). Gbogbo ipinnu igbimo Forum ni yoo wa ni ibamu pelu ibo awon omo igbimo ti o ba po ju nibi ipade kookan. Sugbon ti ibo awon omo igbimo ba je dogbandogba, a je pe olori igbimo ni yoo fi ase pinnu lori ibo naa.

(4) Gbogbo ipinnu Forum ni o gbodo wa ni akosile ti eni kookan omo igbimo ti o ba peju si gbodo bu owo lu ni ikookan.

(5). Ijiroro ati ipinnu igbimo Forum pelu akoko ti o ye ki won tele iru ipinnu bee ni won gbodo ka sile ki won si fi sowo si onibara ti o nfi ehonu han ati si ile ise aranapinna pelu igbimo Forum Commission.

(6). Ile ise aranapinna ni yoo ri si amuse awon ipinnu igbimo Forum laarin akoko ti won ba fi se ipinnu tabi idajo.Ile ise aranapinna yoo tun jabo fun igbimo Forum ati igbimo Commission nipa titele ase igbimo Forum tabi alaye nipa ohun ti o fa idaduro ti o le waye ninu ifesemule ase laarin ojo ise marun.

52 (1). Enikeni ti igbimo Forum ko ba te lorun le ko iwe kotemilorun si igbimo Commission laarin ojo ise mewaa, eyiini ti a ba ka ojo naa lati igba ti won ti se ipinnu pelu ase igbimo Forum.

(2). Igbimo Commission le gba ejo kotemilorun wole leyin ojo ise mewaa nigba ti o ba han si igbimo Commission pe alaye wa lori bi onitohun ko se pejo kotemilorun laarin akoko ti won fun un tele.

(3). Igbimo Commission le ma tewo gba ejo kotemilorun lati owo onibara ti o nfi ehonu han bi igbimo Forum ba yan an pe onitohun ni lati san owo kan fun Ile ise aranapinna ayaafi ti onibara bee ba san iye owo ti won ni ki o san tele.

(4). Sugbon nibi ti won ko ba ti pe ejo kotemilorun pelu ase igbimo Forum, aisedeede yowu ti o ba je yo lati ipinnu ile ise aranapinna laarin akoko ti o ye ni yoo fa sisan owo itanran isakoso wonyi eyi ti o gbodo je sisan nitori ojuse ti o ro mo ilana ati gbedeke ti won fun ile ise aranapinna bee.

(a) Fifa ina, Siso ina, Jija ina ati ase ati se bee….Egberun Mewaa Naira (N10,000.00) fun ojo kan.

b. Gbigba Meter(Tuntun, Pipaaro Meter tabi Ayewo Meter pelu atunse tabi Gbigbe Meter gba ibomiran…..Egberun Mewaa Naira (N10,000.00) fun ojo kan.

(c). Ero Alatagba Ina (Transformer) Atunse, Igbega agbara tabi Pipaaro…. Egberun Mewaa Naira (N10,000.00) fun ojo kan.

(d) Isiro Owo Ina(Billing), Sisan Owo Ina, Atunyewo re abbl N11,110,000.00 fun ojo kan.

(e) Owo Itanran Pinpin Onibara si isori-isori ati Owo gba-ma-binu(Compensation) eyi ti o wa ni ibamu pelu owo ina ti ijoba fi owo si….Egberun Mewaa Naira fun ojo kan (N10,000.00)

(f). Aabo Ina(Electricity Security)…. Egberun Mewaa Naira N10,000.00 fun ojo kan.

53 .Igbimo Forum yoo maa fi iroyin sowo si Igbimo Commission loorekoore nipa iye awon edun okan awon onibara ti won ri gba, iye awon ti won ti se ipinnu le lori ati awon ti ipinnu ko ti i waye lori won ni ibamu pelu ilana ti a toka si ninu ilana ofin tiba gbe kale yi.