सत्यमेव जयते	**राजस्थान राजपत्र** **विशेषांक**	**RAJASTHAN GAZETTE** **Extraordinary**
	साधिकार प्रकाशित	**Published by Authority**
	चैत्र 18, गुरूवार, *शाके* 1943–अप्रेल 8, 2021 *Chaitra 18, Thursday, Saka 1943- April 8, 2021*	

भाग-7

विभिन्न विभागों में प्रदायों के लिए टेण्डर मांगने की सूचनाओं को सम्मिलित करते हुये सार्वजनिक और निजी विज्ञापन आदि।

राजस्थान विद्युत विनियामक आयोग

अधिसूचना

जयपुर, अप्रेल 5, 2021

संख्या राविविआ/सचिव/विनि. 143 :-राजस्थान विद्युत विनियामक आयोग, विद्युत अधिनियम, 2003 (2003 का 36वा) की धारा 181 की उपधाराएं (आर) और (एस) सपठित धारा 42 की उपधाराएं (5) से (7) द्वारा इसे प्रदत शक्तियों का तथा इस निमित समर्थ करने वाली समस्त शाक्तियों का उपयोग करते हुये, पूर्व प्रकाशन के पश्चात्, एतद्द्वारा उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, विद्युत लोकपाल और उपभोक्ता पक्षकारी से संबंधित निम्नलिखित विनियम बनाता है।

अध्याय 1

प्रारम्भिक

लघु शीर्षक, प्रारम्भण तथा परिभाषाएँ

लघु शीर्षक तथा प्रारम्भण

1.1 इन विनियमों को राजस्थान विद्युत विनियामक आयोग (उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, विद्युत लोकपाल और उपभोक्ता पक्षकारी) विनियम, 2021 कहा जायेगा।

1.2 ये विनियम “राजस्थान राज्य” में सभी वितरण अनुज्ञप्तिधारियों पर उनके संबंधित अनुज्ञप्तिधारी क्षेत्रों फ्रेंचाइजी के क्षेत्रों सहित में लागू होंगे।

1.3 ये विनियम शासकीय राजपत्र में इनकी अधिसूचना की तिथि से प्रवृत होंगे।

1.4 इन विनियमों का विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 57 और धारा 50 के अधीन आयोग द्वारा निर्दिष्ट वितरण अनुज्ञप्तिधारियों के लिए कार्यदक्षता के मापदण्ड विनियम और

विद्युत प्रदाय कोड विनियमों के अनुसार सामंजस्यपूर्ण ढंग से अर्थ लगाया जायेगा। इन विनियमों से कोई भी असंगता होने पर कार्यदक्षता के मापदण्ड विनियम और विद्युत प्रदाय कोड विनियम कायम रहेगे।

1.5 जब तक कि संदर्भ द्वारा अन्यथा अपेक्षित न हो, इन विनयिमों में:

(क) 'अधिनियम' से अभिप्राय विद्युत अधिनियम, 2003 (2003 का 36 वां) एवं उसके संशोधनों से है;

(ख) 'आपूर्ति का क्षेत्र' से अभिप्राय उस क्षेत्र से है, जिसके भीतर एक वितरण अनुज्ञप्तिधारी (फ्रेंचाइजी क्षेत्र सहित) विद्युत की आपूर्ति करने के लिए उसके अनुज्ञापत्र द्वारा अधिकृत है;

(ग) अध्यक्ष और सदस्य का अभिप्राय है फोरम का 'अध्यक्ष' और 'सदस्य';

(ध) 'आयोग' से अभिप्राय राजस्थान विद्युत विनियामक आयोग से है;

(ड) शिकायतकर्ता का अभिप्राय है:-

(i) कोई भी उपभोक्ता या उपभोक्ताओं जिसमें उसके/उनके कानूनी वारिस या उत्तराधिकारी शामिल हैं, जिसे/जिनको किसी अनुज्ञप्तिधारी के विरूद्ध शिकायत है और जो सीधे या अपने प्रतिनिधियों के माध्यम से इसे दायर कर रहा है/रहे हैं; या

(ii) कोई भी स्वैच्छिक उपभोक्ता संघ या संघों जो उस समय प्रवृतमान कानून के तहत पंजीकृत हैं और उपभोक्ताओं के वृहत्तर हित में शिकायतें कर रहे हैं, या

(iii) कोई भी उपभोक्ता(ओं)/स्वैच्छिक उपभोक्ता संघ(ओं) जहां अनुज्ञप्तिधारी पंजीकरण नहीं करता है या ऐसे उपभोक्ता(ओं)/स्वैच्छिक उपभोक्ता संघ(ओं) की शिकायत दर्ज करने में विफल रहता है; या

(iv) कोई भी व्यक्ति जिसका विद्युत कनेक्शन काट दिया गया है; या

(v) विद्युत की आपूर्ति हेतु नये कनेक्शन के लिये कोई आवेदक;

(च) 'शिकायत' का अभिप्राय है एक शिकायतकर्ता द्वारा की गई कोई भी शिकायत, या तो ई-मेल, ऑनलाइन, सहित लिखित में या फोन पर मौखिक रूप से अगर ऐसी फोन-संख्याएं शिकायत दर्ज करने के लिये अनुज्ञप्तिधारी द्वारा निर्दिष्ट की जाती हैं, या अनुज्ञप्तिधारी के ऐसे कार्यालयों में व्यक्तिगत रूप से जाकर, जो अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अनुज्ञप्तिधारी के यहां शिकायतों के पंजीकरण के लिये निर्दिष्ट किए जाते हैं, जिसमें, बिना किसी सीमा के, निम्नलिखित से संबंधित शिकायतें शामिल हो सकती है;

(i) अनुज्ञा पत्र और/या किसी भी अनुबंध या समझौते या आयोग द्वारा यथा विनिर्दिष्ट विद्युत प्रदाय कोड़ विनियमों या वितरण अनुज्ञप्तिधारियों के लिये कार्य दक्षता के मापदण्ड के अनुसरण में अनुज्ञप्तिधारी द्वारा निष्पादित किये जाने वाले कार्य, निष्पादन की गुणवता, प्रकृति और तरीके में कोई दोष, अपूर्णता, कमी या अपर्याप्तता;

(ii) कोई भी अनुचित व्यापार व्यवहार या प्रतिबंधात्मक व्यापार व्यवहार जो अनुज्ञप्तिधारी द्वारा विद्युत सेवा प्रदान करने में अपनाया गया है; या

(iii) विद्युत सेवायें जो संबंधित कानूनों के अधीन सक्षम अधिकारियों द्वारा निर्धारित या विवेकपूर्ण उद्योग प्रथाओं के माध्यम से स्थापित सुरक्षा कोड़, नियमों और विनियमों सहित किसी भी लागू कानून के प्रावधानों के उल्लंघन में जनता के उपयोग के लिये दी जा रही है और जिसके परिणामस्वरूप जहां मानव, पशुओं और सम्पति को जोखिम है और संकटापन्न हो।

(छ) इन विनियमों के प्रयोजन के लिये उपभोक्ता का अभिप्राय अधिनियम की धारा 2 की उपधारा (15) के अन्तर्गत यथा परिभाषित उपभोक्ता होगा और इसमें नये कनेक्शन के लिये आवेदन करने वाला व्यक्ति भी शामिल होगा।

(ज) विद्युत लोकपाल का अभिप्राय अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (6) और इन विनियमों के अन्तर्गत आयोग द्वारा नियुक्त या नामित किया जाने वाला प्राधिकारी से हैं ।

(झ) विद्युत सेवा में उपभोक्ता को विद्युत ऊर्जा की आपूर्ति, बिलिंग, मीटरींग और रखरखाव और सभी सहायक उप-सेवाएं और भी कोई अन्य सेवा जो एक अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अपने अनुज्ञापत्र या किसी लागू कानून के अन्तर्गत प्रदान करना अपेक्षित है, शामिल हैं।

(ञ) 'फोरम' का अभिप्राय अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (5) और इन विनियमों के संदर्भ में वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा गठित किया जाने वाला उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए फोरम से है।

(ट) 'शिकायत' से अभिप्रेत है उपभोक्ता की शिकायत पंजीकरण करने या उसका निवारण करने के लिये अनुज्ञप्तिधारी की विफलता के संबंध में या किसी शिकायत के अनुसरण या संबंध में अनुज्ञप्तिधारी द्वारा की गई किसी कार्यवाही के संबंध में उपभोक्ता और अनुज्ञप्तिधारी के बीच कोई भी विवाद शामिल होगा।

(ठ) 'आंतरिक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ' या 'आईजीआर प्रकोष्ठ' से उप-खण्ड, खण्ड, वृत या जिला स्तर, यथास्थिति पर वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अधिसूचित ऐसा प्रथम अधिकारी अभिप्रेत है जिससे उपभोक्ता द्वारा अपनी शिकायत के निवारण के लिये सम्पर्क किया जायेगा।

(ड) 'अनुज्ञप्तिधारी' से अभिप्रेत है अधिनियम के अन्तर्गत यथापरिभाषित वितरण अनुज्ञप्तिधारी।

(ढ) 'प्रोज्यूमर' का अभिप्राय उस व्यक्ति से है जो ग्रिड से विद्युत का उपभोग करता है और उसी आपूर्ति बिन्दु का उपयोग करते हुये वितरण अनुज्ञप्तिधारी के लिये ग्रिड में विद्युत का अन्तक्षेपण भी कर सकता है;

(ण) 'अभ्यावेदन' का अभिप्राय शिकायतकर्ता द्वारा या ऐसे शिकायतकर्ता की ओर से लोकपाल को किया गया प्रतिनिधित्व है जो अपनी शिकायत के संबंध में फोरम की कार्यवाही के परिणाम (निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर आदेश जारी नहीं करने, जारी किए गए आदेश से असंतोष, शिकायत की आंशिक या पूर्ण बर्खास्तगी सहित) से व्यथित है।

(त) 'जोनल मुख्यालय' से अनुज्ञप्तिधारी द्वारा किसी विशेष क्षेत्र में शामिल किये गये ओ एण्ड एम सर्कल के अधीक्षण अभियन्ताओं पर अधिकारिता रखने वाले अनुज्ञप्तिधारी के प्रशासनिक क्षेत्र के जोनल मुख्य अभियन्ता का मुख्यालय, अभिप्रेत है।

1.6 शब्दों और अभिव्यक्तियों का उपयोग जिनको विशेष रूप से इन विनियमों में परिभाषित नहीं किया गया है परन्तु विद्युत अधिनियम, 2003 में परिभाषित किया गया है, का अर्थ अधिनियम में उन्हें समनुदिष्ट अर्थ से होगा। अन्य शब्द एवं अभिव्यक्तियां जिन्हें यहां उपयोग किया गया है परन्तु इन विनियमों या अधिनियम में परिभाषित नहीं है परन्तु संसद द्वारा पारित राज्य में विद्युत उद्योग में लागू किसी कानून, विद्युत प्रदाय कोड़ और कार्य दक्षता के मानकों के विनियमों के अन्तर्गत परिभाषित किया गया है, का अर्थ ऐसे कानून में उन्हें समनुदिष्ट अर्थ से होगा।

अध्याय -2

आन्तरिक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ

2.1 वितरण अनुज्ञप्तिधारी के पास शिकायतों को समय पर रिकार्ड और निवारण करने के लिये आन्तरिक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ होगें । इन विनियमों में निहित दिशा-निर्देशों के अनुसार उपभोक्ताओं की शिकायतों का यथासमय निवारण सनिश्चित करने के लिये वितरण अनुज्ञप्तिधारी की आईजीआर प्रकोष्ठ का कार्यालय उपखण्ड, खण्ड एवं वृत (जिला) स्तर पर होगा।

2.2 वितरण अनुज्ञप्तिधारी यह सुनिश्चित करेगा कि उनके क्षेत्र में फ्रेंचाइजी के पास भी ऐसा आईजीआर प्रकोष्ठ होना चाहिये।

2.3 आईजीआर प्रकोष्ठ आख्यापक आदेश जारी करेगा और यह सुनिश्चित करेगा कि प्रयोज्य विनियमों के प्रावधानों को ध्यान में रखते हुये शिकायत को दायर करने से अधिकतम 30 दिनों की अवधि में शिकायतों को निवारण कर दिया गया है।

2.4 आईजीआर प्रकोष्ठ का क्षेत्राधिकार निम्न होगा:

(1) गैर-मौद्रिक/सामान्य प्रकृति की शिकायतें जैसे कि आपूर्ति की गुणवता, सेवा में दोष और अनुज्ञप्तिधारी द्वारा कार्य संपादन के मानकों से संबंधित:

(अ) खण्ड स्तर पर -खण्ड के एलटी आपूर्ति उपभोक्ताओं की शिकायत

(ब) वृत (जिला) स्तर पर – वृत के एचटी/ईएचटी आपूर्ति उपभोक्ताओं की षिकायत

(2) विद्युत बिलों, बकाया राशि की वसूली, अधिनियम की धारा 126 व 135 के अधीन आवृत मामलों के अतिरिक्त अनुज्ञप्तिधारी द्वारा की गयी मांग के भुगतान से संबंधित मौद्रिक प्रकृति की शिकायतः

(अ) उप-खण्ड स्तर पर -20,000 रूपये की मौद्रिक सीमा

(ब) खण्ड स्तर पर -50,000 रूपये की मौद्रिक सीमा

(स) वृत (जिला) स्तर पर -5,00,000 रूपये की मौद्रिक सीमा

2.5 कोई भी उपभोक्ता जिसे कोई शिकायत है वह वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा शिकायतों के निवारण के लिये अपनी प्रक्रिया में यथा निर्धारित प्रपत्र और तरीका और समय सीमा के भीतर ऐसी शिकायत को आईजीआर प्रकोष्ठ में सूचित कर सकता है।

बशर्ते कि जहां लिखित में ऐसी शिकायत नहीं की जा सकती हो, तो आईजीआर प्रकोष्ठ इसे लिखित में कम करने के लिये मौखिक रूप से शिकायत करने वाले व्यक्ति को सभी प्रकार की उचित सहायता प्रदान करेगा।

2.6 (अ) आईजीआर प्रकोष्ठ का कार्यालय शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 24 घंटे के भीतर उपभोक्ता को शिकायत की प्राप्ति की पावती जारी करेगा। जहां शिकायत व्यक्तिश: प्रस्तुत की गई है, प्रस्तुत करने के समय पावती प्रदान की जाएगी।

बशर्ते कि जहां आईजीआर प्रकोष्ठ को ई-मेल द्वारा शिकायत प्रस्तुत की जाती है उपभोक्ता को शिकायत की प्राप्ति की सूचना जल्द से जल्द रिटर्न ई-मेल द्वारा प्रदान की जायेगी।

बशर्ते यह कि जहां आईजीआर प्रकोष्ठ को ई-मेल द्वारा शिकायत प्रस्तुत की जाती है उसकी हार्ड कॉपी को आईजीआर प्रकोष्ठको अलग से जमा करने की आवश्यकता नहीं होगी।

बशर्ते यह और कि आईजीआर प्रकोष्ठ ऐसे इलेक्ट्रॉनिक रिकॉर्ड को पुनः प्राप्ति में आसानी के लिये हार्ड रूप में रखेंगे।

(ब) उप-खण्ड (अ) के बावजूद, वितरण लाइसेंस के कर्मचारियों द्वारा संबंधित कार्यालय (जो आईजीआर प्रकोष्ठका हिस्सा हो भी सकता है और नहीं भी) में उपलब्ध कराई गई शिकायत की प्राप्ति की लिखित सूचना को इन विनियमों के प्रयोजनों के लिये पावती माना जायेगा।

रिपोर्टिंग आवश्यकतायें

2.7 प्रत्येक आईजीआर प्रकोष्ठ कॉर्पोरेट स्तर सीजीआरएफ को शिकायतों/शिकायतों के निपटान पर एक त्रैमासिक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा। कॉपोरेट स्तर के सीजीआरएफ, आईजीआर प्रकोष्ठ पर निगरानी रखेंगे और नियमित रूप से आईजीआर प्रकोष्ठ के काम की निगरानी और समीक्षा करेंगे।

2.8 कॉपोरेट स्तर सीजीआरएफ यह सुनिश्चित करने के लिये कि विनियामक ढ़ांचे के भीतर शिकायतों का निवारण किया जाता है और आईजीआर प्रकोष्ठ आख्यात्मक आदेश पारित करता है, इन विनियमों के लागू होने के एक महीने के भीतर उपयुक्त दिशा-निर्देश जारी करेगा।

बशर्ते कि इन विनियमों के लागू होने के तीन महीने के भीतर आईजीआर प्रकोष्ठ की स्थापना की जायेगी, तब तक शिकायत निवारण का मौजूदा तंत्र जारी रहेगा।

बषर्ते यह कि आईजीआर प्रकोष्ठों के लिये दिशा-निर्देश जारी करते समय यह सुनिश्चित किया जाना चाहिये कि सामान्य प्रकृति की शिकायतें और तथ्यात्मक त्रुटियां, बिल सुधार, अंकगणितीय त्रुटियों का सुधार और रिकॉर्ड पर स्पष्ट त्रुटियां वाली शिकायतें संबंधित अधिकारी के स्तर पर तुरन्त निवारण किया जाना चाहिये और आईजीआर प्रकोष्ठ को नहीं भेजा जाना चाहिये।

2.9 रिपोर्ट को तिमाही के समाप्त होने पर जो इससे संबंधित है, के 15 दिनों के भीतर प्रस्तुत किया जाना चाहिये और कॉर्पोरेट स्तर सीजीआरएफ द्वारा निर्दिष्ट प्रारूप के अनुसार प्रस्तुत किया जाना चाहिये।

अध्याय-3

उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम

3.1 **जोनल स्तर फोरम**

जोनल स्तर फोरम की संख्या, स्थान और बैठक

3.1.1. प्रत्येक जोनल मुख्यालय में एक जोनल स्तर फोरम होगा, जिसका फ्रेंचाइजी क्षेत्र सहित पूरे जोन के अनुज्ञप्तिधारी क्षेत्र पर अधिकार क्षेत्र होगा।

बशर्ते कि इन विनियमों के लागू होने के तीन महीने के भीतर इस तरह के जोनलस्तर फोरम की स्थापना की जायेगी, तब तक शिकायत निवारण का मौजूदा तंत्र जारी रहेगा।

बशर्ते यह भी कि जोनल स्तर पर शिकायतों की प्रकृति और पेंडेंसी के आधार पर आयोग आवश्यकतानुसार उचित स्तर पर एक या अधिक सीजीआरएफ के सृजन करने के लिये सशक्त होगा।

3.1.2. फोरम की बैठकों का आयोजन, इस शर्त के अधीन कि उसके अधिकार क्षेत्र में प्रत्येक डिवीजनल कार्यालय में प्रत्येक तिमाही में न्यूनतम एक बैठक होगी,जोनल मुख्यालय पर और/या शिकायतों की संख्या और संचालन के क्षेत्र के आधार पर अध्यक्ष द्वारा जैसा निर्णीत किया जाये, अनुज्ञप्तिधारी के क्षेत्र में किसी अन्य स्थान पर होगा।

3.1.3 फोरम(ओं) अधिनियम, नियमों और विनियमों के प्रावधानों और समय-समय पर आयोग द्वारा जारी निर्देशों के अनुसार कार्य करेगा/करेगें। फोरमों के स्वतंत्र कामकाज में किसी भी अनुचित व्यवधान के लिये आयोग को रिपोर्ट की जा सकती है।

जोनल स्तर फोरम के सदस्यों की नियुक्ति:

3.1.4 प्रत्येक जोनल स्तर फोरम में 3 (तीन) सदस्य होंगे: (i) अध्यक्ष (ii) वित्त सदस्य और (iii) स्वतंत्र सदस्य। अध्यक्ष और वित सदस्य अनुज्ञप्तिधारी के कर्मचारी होंगे; स्वतंत्र सदस्य को आयोग द्वारा नामित किया जायेगा।

3.1.5 जोनल स्तर फोरम में नियुक्त/नामित होने वाले सदस्य निम्नलिखित मानदंडों की पूर्ति करेंगेः

(क) संबंधित क्षेत्र के जोनल मुख्य अभियन्ता पदेन अध्यक्ष होंगे।

(ख) वित्त सदस्य को संबंधित अनुज्ञप्तिधारी द्वारा कम्पनी के सेवारत अधिकारियों में से नियुक्त किया जायेगा जो वरिष्ठ लेखाधिकारी से निम्नतर पद का नहीं होगा।

(ग) स्तवंत्र सदस्य को आयोग द्वारा नामित किया जायेगा। स्वतंत्र सदस्य किसी भी क्षेत्र/विधया में स्नातक की डिग्री रखने वाला व्यक्ति और पंजीकृत सोसायटी या गैर सरकारी संगठन या उपभोक्ता/प्रोज्युमर संगठन या किसी अन्य व्यक्तियों वा संघ जिस किसी भी नाम से कहा जाए, जिसका मुख्य उदेश्य में से एक उपभोक्ता संरक्षण हों, का कम से कम पांच (5) वर्ष का सक्रिय सदस्य होगा या कम से कम दस (10) वर्ष के लिये उपभोक्ता संरक्षण के लिये स्वेच्छा से सेवा करने वाला व्यक्ति

ऐसी नियुक्ति के लिये आयोग द्वारा विचार किये जाने के लिये पात्र होगा। कानून में डिग्री रखने वाले व्यक्तियों को प्राथमिकता दी जायेगी। स्वतंत्र सदस्य के पद को प्रेस और आयोग की वेबसाइट पर विज्ञापित किया जायेगा और उम्मीदवार के साथ व्यक्तिगत बातचीत करने के पश्चात चयन किया जायेगा।

(घ) अनुज्ञप्तिधारी यह सुनिश्चित करेगा कि कोई भी पद 30 दिनों से अधिक के लिये रिक्त नहीं रहा है।

(ङ) वितरण अनुज्ञप्तिधारी के सीजीआरएफ के सदस्य के रूप में नियुक्ति के आधार पर व्यक्ति उस वितरण अनुज्ञप्तिधारी के स्थायी कर्मचारी होने का दावा नहीं करेगा।

3.1.6 किसी भी फोरम के स्वतंत्र सदस्य के कार्यकाल की समाप्ति के मामलें में, कार्यकाल की समाप्ति से कम से कम तीन (3) महीने पहले आवेदन आमंत्रित किये जायेगें;

बशर्ते कि मृत्यु, त्यागपत्र या निष्कासन के कारण से किसी भी फोरम के स्वतंत्र सदस्य के पद के खाली होने की स्थिति में, ऐसी रिक्ति होने की तिथि से एक (1) महीने के भीतर आवेदन आमंत्रित किये जायेंगे।

3.1.7 वितरण अनुज्ञप्तिधारी, आयोग द्वारा चयनित स्वतंत्र सदस्य की नियुक्ति आयोग द्वारा यथा निर्दिष्ट तिथि से करेगा।

जोनल स्तर फोरम के सदस्यों का कार्यकाल, पारिश्रमिक और अन्य व्यय

3.1.8 स्वतंत्र सदस्य अपना कार्यभार संभालने की तिथि से दो वर्ष के लिये पद धारण करेगा:
बशर्ते कि पात्रता की शर्तों की पूर्ति के अध्यधीन फोरम का स्वतंत्र सदस्य आयोग से अनुमोदन के पश्चात एक वर्ष के दूसरे कार्यकाल के विस्तार के लिये पात्र होंगे:

बशर्ते यह भी कि कोई भी स्वतंत्र सदस्य तीन (3) वर्ष से अधिक या पैंसठ (65) वर्ष की आयु प्राप्त करने के पश्चात, जो भी पहले हो, पद धारण नहीं करेगा।

3.1.9 फोरम के स्तवंत्र सदस्य को प्रति बैठक ऐसे समेकित शुल्क का और यात्रा भते के लिये भुगतान जो समय-समय पर आयोग द्वारा निर्धारित किया जाये के अनुसार किया जायेगा।

3.1.10 फोरम का ऐसा सदस्य जो अनुज्ञप्तिधारी के नियोजन में है, की सेवा की शर्तें और नियम ऐसे अनुज्ञप्तिधारी के साथ उसके नियोजन के नियमों और शर्तों द्वारा शासित होंगे।

3.1.11 फोरम का सदस्य जो वितरण अनुज्ञप्तिधारी के नियोजन में है, वह अपने स्थानान्तरण/त्यागपत्र/सेवानिवृति पर फोरम का सदस्य नहीं रहेगा।

3.1.12 फोरम का स्वतंत्र सदस्य नियुक्ति प्राधिकारी को लिखित रूप में कम से कम तीन (3) माह का नोटिस दे कर, अपना त्यागपत्र दे सकता है। नियुक्ति प्राधिकारी अनुरोध पर विचार करते हुये नोटिस की निर्दिष्ट अवधि में छूट दे सकता है।

3.1.13 कोई भी व्यक्ति अध्यक्ष या सदस्य के रूप में नियुक्त नहीं किया जायेगा और/या पद पर निरन्तरता बनायें रखने का हकदार नहीं होगा, यदि वह अयोग्य घोषित होता है:

(क) दिवालिया न्यायनिर्णित किया जाने पर;

(ख) किसी अपराध के लिये दोषी ठहराया जाने पर, जिसमें अनुज्ञप्तिधारी की राय में नैतिक अधमता शामिल है;

(ग) ऐसे सदस्य के रूप में कार्य करने के लिये शरीरिक या मानसिक रूप में अक्षम हाने पर;

(घ) ऐसे वितीय या अन्य हित का अभिग्रहण किया जाने पर जो सदस्य के रूप में पूर्वाग्रह से उसके कार्य को प्रभावित करने की संभावना है;

(ड) अपनी स्थिति का दुरूपयोग कर कार्यलय में अपनी निरन्तरता को सार्वजनिक हित के पक्षपाती के रूप में प्रस्तुत करने पर;

(च) सिद्ध दुव्र्यवहार का दोषी होने पर; या

(छ) किसी भी राजनीतिक दल का सदस्य बनने पर

बशर्ते कि किसी भी सदस्य को ऊपर बताये गये किसी भी आधार पर अपने पद से नहीं हटाया जायेगा, जब तक कि आयोग द्वारा निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार स्वतंत्र जांच नहीं की जाती है और हटाने के पूर्व-आदेश आयोग से प्राप्त नहीं किये जाते हैं।

सदस्य सचिव, कर्मचारी और जोनल स्तर फोरम के कार्य

3.1.14 अनुज्ञप्तिधारी, आयोग के अनुमोदन से मानव संसाधन और कार्यालय-स्थान की आवश्यकता को निर्दिष्ट करेगा। अनुज्ञप्तिधारी द्वारा आवश्यक मानव संसाधन और स्थान उपलब्ध कराया जायेगा।

3.1.15 वितरण अनुज्ञप्तिधारी, हर समय, फोरम के लिये आवश्यक मानव संसाधन और कार्यालय स्थान प्रदान करेगा। वितरण अनुज्ञप्तिधारी अपने कर्मचारियों की प्रतिनियुक्ति के माध्यम से आवश्यक सचिवीय सहायता भी फोरम को प्रदान करेगा।

3.1.16 वित्त सदस्य फोरम के सदस्य सचिव के रूप में कार्य करेगा। फोरम का एक अलग कार्यालय होगा। फोरम के सदस्य सचिव और कर्मचारी पूर्णकालिक आधार पर काम करेंगे।

3.1.17 फोरम के कर्मचारीगण निम्न कार्य करेगे:

(क) शिकायतें ग्रहण करना;

(ख) कोई अन्य दस्तावेज स्वीकार करना जिसे फोरम को दायर किया जाना अपेक्षित हो;

(ग) कार्यवाही के रिकॉर्ड का संधारण करना;

(घ) निर्देशों और उचित आदेशों के लिये फोरम के सदस्यों को मामलें संचारित करना;

(ड) फोरम द्वारा जारी किये गये आदेशों के अनुपालन में अन्य सभी कार्य और कृत्य करना;

(च) फोरम के कामकाज और कार्यवाही के लिये आवश्यक अन्य सभी कार्य और गतिविधियां करना।

(छ) फोरम का कार्यालय सभी कार्य दिवसों पर खुला रहेगा और अनुज्ञप्तिधारी के काम के घंटो को अपनायेगा।

3.1.18 फोरम का अध्यक्ष अपने कार्यालय पर सदस्यों/सदस्य सचिव/कर्मचारियों सहित अधीक्षण और प्रशासनिक नियंत्रण की सामान्य शक्तियों का प्रयोग करेगा और कार्यालय के व्यवसाय के संचालन के लिये जिम्मेदार होगा।

3.2 **निगम स्तरीय फोरम**

निगम स्तरीय फोरम की संख्या, स्थान और बैठक

3.2.1 निगम मुख्यालय में एक निगम स्तरीय फोरम होगा, जिसका फ्रेंचाइजी क्षेत्र सहित अनुज्ञप्तिधारी के पूरे क्षेत्र पर अधिकार क्षेत्र होगा।

3.2.2 फोरम(ओं) अधिनियम, नियमों और विनियमों के प्रावधानों और समय-समय पर आयोग द्वारा जारी निर्देशों के अनुसार कार्य करेगा/करेगें। फोरम(ओं) के स्वतंत्र कामकाज में किसी भी अनुचित व्यवधान के लिये आयोग को रिपोर्ट की जा सकती है।

सदस्यों की नियुक्ति:

3.2.3 निगम स्तरीय फोरम में 3 (तीन) सदस्य होंगे: (i) अध्यक्ष (ii) वित्त सदस्य और (iii) स्वतंत्र सदस्य। संबंधित डिस्कॉम के प्रबन्ध निदेशक अध्यक्ष के रूप में कार्य करेंगे और वित्त सदस्य अनुज्ञप्तिधारी द्वारा नियुक्त किया जायेगा; स्वतंत्र सदस्य को आयोग द्वारा नामित किया जायेगा।

3.2.4 निगम स्तरीय फोरम में नियुक्त/नामित होने वाले सदस्य निम्नलिखित मानदंडों की पूर्ति करेंगेः

(क) संबंधित डिस्कॉमों के प्रबन्ध निदेशक, डिस्कॉम पदेन अध्यक्ष के रूप में कार्य करेंगे।

(ख) वित्त सदस्य को संबंधित अनुज्ञप्तिधारी द्वारा कम्पनी के सेवारत अधिकारियों में से नियुक्त किया जायेगा जो मुख्य लेखाधिकारी से निम्नतर पद का नहीं होगा और फोरम मुख्याल में नियुक्त किया जायेगा। अनुज्ञप्तिधारी आयोग को वित्त सदस्य की नियुक्ति की सूचना उसकी नियुक्ति के एक सप्ताह के भीतर देगा।

(ग) स्तवंत्र सदस्य को आयोग द्वारा नामित किया जायेगा। स्वतंत्र सदस्य सेवानिवृत न्यायाधीश होगा जो अपर जिला न्यायाधीश (एडीजे) से निम्नतर पद का नहीं होगा। स्वतंत्र सदस्य के पद को प्रेस और आयोग की वेबसाइट पर विज्ञापित किया जायेगा और उम्मीदवार के साथ व्यक्तिगत बातचीत करने के पश्चात चयन किया जायेगा।

(घ) अनुज्ञप्तिधारी यह सुनिश्चित करेगा कि कोई भी पद 30 दिनों से अधिक के लिये रिक्त नहीं रहा है।

(ड) वितरण अनुज्ञप्तिधारी के सीजीआरएफ के सदस्य के रूप में नियुक्ति के आधार पर व्यक्ति उस वितरण अनुज्ञप्तिधारी के स्थायी कर्मचारी होने का दावा नहीं करेगा।

3.2.5 किसी भी फोरम के स्वतंत्र सदस्य के कार्यकाल की समाप्ति के मामलें में, कार्यकाल की समाप्ति से कम से कम तीन (3) महीने पहले आवेदन आमंत्रित किये जायेगे;

बशर्ते कि मृत्यु, त्यागपत्र या निष्कासन के कारण से किसी भी फोरम के स्वतंत्र सदस्य के पद के खाली होने की स्थिति में, ऐसी रिक्ति होने की तिथि से एक (1) महीने के भीतर आवेदन आमंत्रित किये जायेंगे।

3.2.6 वितरण अनुज्ञप्तिधारी आयोग द्वारा चयनित स्वतंत्र सदस्य की नियुक्ति आयोग द्वारा यथा निर्दिष्ट तिथि से करेगा।

निगम स्तरीय फोरम के सदस्यों का कार्यकाल, पारिश्रमिक और अन्य व्यय

3.2.7 स्वतंत्र सदस्य अपना कार्यभार संभालने की तिथि से दो वर्ष के लिये पद धारण करेगा:

बशर्ते कि पात्रता की शर्तों की पूर्ति के अध्यधीन फोरम का स्वतंत्र सदस्य आयोग से अनुमोदन के पश्चात एक वर्ष के दूसरे कार्यकाल के विस्तार के लिये पात्र होंगे:

बशर्ते यह भी कि कोई भी स्वतंत्र सदस्य तीन (3) वर्ष से अधिक या पैंसठ (65) वर्ष की आयु प्राप्त करने के पश्चात, जो भी पहले हो, पद धारण नहीं करेगा।

3.2.8 फोरम के स्तवंत्र सदस्य को प्रति बैठक के लिये ऐसे समेकित शुल्क का और यात्रा भते भुगतान जो समय-समय पर आयोग द्वारा निर्धारित किया जाये के अनुसार किया जायेगा।

3.2.9 फोरम का ऐसा सदस्य जो अनुज्ञप्तिधारी के नियोजन में है, फोरम के सदस्य की सेवा की शर्तें और नियम ऐसे अनुज्ञप्तिधारी के साथ उसके नियोजन के नियमों और शर्तों द्वारा शासित होंगे।

3.2.10 फोरम का सदस्य जो वितरण अनुज्ञप्तिधारी के नियोजन में है, वह अपने स्थानान्तरण/त्यागपत्र/सेवानिवृति पर फोरम का सदस्य नहीं रहेगा।

3.2.11 फोरम का स्वतंत्र सदस्य नियुक्ति प्राधिकारी को लिखित रूप में कम से कम तीन (3) महीने का नोटिस देकर त्यागपत्र दे सकता है। नियुक्ति प्राधिकारी अनुरोध पर विचार करते हुये नोटिस की निर्दिष्ट अवधि में छूट दे सकता है।

3.2.12 कोई भी व्यक्ति अध्यक्ष या सदस्य के रूप में नियुक्त नहीं किया जायेगा और/या पद पर निरन्तरता बनायें रखने का हकदार नहीं होगा, यदि वह अयोग्य घोषित होता है:

(क) दिवालिया न्यायनिर्णित किया जाने पर;

(ख) किसी अपराध के लिये दोषी ठहराया जाने पर, जिसमें अनुज्ञप्तिधारी की राय में नैतिक अधमता शामिल है;

(ग) ऐसे सदस्य के रूप में कार्य करने के लिये शरीरिक या मानसिक रूप में अक्षम हाने पर;

(घ) ऐसे वितीय या अन्य हित का अभिग्रहण किया जाने पर जो सदस्य के रूप में पूर्वाग्रह से उसके कार्य को प्रभावित करने की संभावना है;

(ड) अपनी स्थिति का दुरूपयोग कर कार्यलय में अपनी निरन्तरता को सार्वजनिक हित के पक्षपाती के रूप में प्रस्तुत करने पर;

(च) सिद्ध दुर्व्यवहार का दोषी होने पर; या

(छ) किसी भी राजनीतिक दल का सदस्य बनने पर

बशर्ते कि किसी भी सदस्य को ऊपर बताये गये किसी भी आधार पर अपने पद से नहीं हटाया जायेगा, जब तक कि आयोग द्वारा निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार स्वतंत्र जांच नहीं की जाती है और हटाने के पूर्व-आदेश आयोग से प्राप्त नहीं किये जाते हैं।

सदस्य सचिव, कर्मचारी और निगम स्तरीय फोरम के कार्य

3.2.13 अनुज्ञप्तिधारी, आयोग के अनुमोदन से मानव संसाधन और कार्यालय-स्थान की आवश्यकता को निर्दिष्ट करेगा। अनुज्ञप्तिधारी द्वारा आवश्यक मानव संसाधन और स्थान उपलब्ध कराया जायेगा।

3.2.14 वितरण अनुज्ञप्तिधारी, हर समय, फोरम के लिये आवश्यक मानव संसाधन और कार्यालय स्थान प्रदान करेगा। वितरण अनुज्ञप्तिधारी अपने कर्मचारियों की प्रतिनियुक्ति के माध्यम से आवश्यक सचिवीय सहायता भी फोरम को प्रदान करेगा।

3.2.15 अधीक्षण अभियन्ता (वाणिज्यिक) फोरम के पदेन सचिव के रूप में कार्य करेगा और फोरम को सचिवीय सहायता प्रदान करेगा।

3.2.16 फोरम के कर्मचारीगण निम्न कार्य करेगे:

(क) शिकायतें ग्रहण करना;

(ख) कोई अन्य दस्तावेज ग्रहण करना जिसे फोरम को दायर किया जाना अपेक्षित हो;

(ग) कार्यवाही के रिकॉर्ड का संधारण करना;

(घ) निर्देशों और उचित आदेशों के लिये फोरम के सदस्यों को मामलें संचारित करना;

(ड) फोरम द्वारा जारी किये गये आदेशों के अनुपालन में अन्य सभी कार्य और क्रिया करना;

(च) फोरम के कामकाज और कार्यवाही के लिये आवश्यक अन्य सभी कार्य और क्रियाए करना।

(छ) फोरम का कार्यालय सभी कार्य दिवसों पर अनुज्ञप्तिधारी के कार्य के घंटों के अनुसार खुला रहेगा।

3.2.17 फोरम का अध्यक्ष अपने कार्यालय पर सदस्यों/सदस्य सचिव/कर्मचारियों सहित अधीक्षण और प्रशासनिक नियंत्रण की सामान्य शक्तियों का प्रयोग करेगा और कार्यालय के व्यवसाय के संचालन के लिये जिम्मेदार होगा।

फोरम और आईजीआर प्रकोष्ठ का व्यापक प्रचार

3.3 जोनल / निगम स्तरीय फोरम और आईजीआर प्रकोष्ठ के नाम, पता, ई-मेल और टेलीफोन नम्बर प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया से और अनुज्ञप्तिधारी के सभी कार्यालयों के नोटिस बोर्डो पर व्यापक रूप से प्रचारित किये जायेगे। और उपभोक्ताओं को उनके विद्युत के बिल के माध्यम से सूचित किया जायेगा। इन विनियमों के लागू होने के तीन (3) महीनों के भीतर प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी अपनी वेबसाइटों पर फोरम/आईजीआर प्रकोष्ठ के बारे में जानकारी प्रदान करेगा, जिसके माध्यम से उपभोक्ता फोरम/आईजीआर प्रकोष्ठों के संपर्क विवरण, फोरम/आईजीआर प्रकोष्ठों द्वारा जारी किये गये आदेश और निर्देश (यदि कोई हो तो) और अगली सुनवाई की तारीख जैसी जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।

3.4 अनुज्ञप्तिधारी उपभोक्तओं के लिये उपभोक्ता शिकायतों से निपटने के लिये विस्तृत प्रक्रिया को दर्शाते हुये मैनुअल प्रकाशित करेगा और इसे अनुज्ञप्तिधारी के सभी कार्यालयों में उपलब्ध कराने के साथ-साथ अपनी वेवसाइट से डाउनलोड करने योग्य बनायेगा।

3.5 अनुज्ञप्तिधारी सीजीआरएफ की सभी लागतों और खर्चो को पूरा करेगा, जिसमें इन विनियमों के तहत अपने कार्यों के निर्वहन में फोरम की सहायता के लिये आवश्यक स्थापना और कर्मचारियों की लागत भी शामिल है। इन लागतों के लिये अनुज्ञप्तिधारी एक अलग रिकॉर्ड रखेगा। ये लागत अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अपनी वार्षिक राजस्व आवश्यकता के माध्यम से वसूली जायेगी।

शिकायत निवारण की प्रक्रिया

3.6 फोरम के क्षेत्राधिकार निम्न होंगेः

(1) गैर-मौद्रिक/सामान्य प्रकृति की शिकायतें जैसे कि आपूर्ति की गुणवता, सेवा में दोष और अनुज्ञप्तिधारी द्वारा कार्यदक्षता के मानकः

(अ) जोनल स्तर - एलटी आपूर्ति उपभोक्ताओं और एचटी आपूर्ति उपभोक्ताओं की शिकायत।

(ब) निगमीय स्तर - ईएचटी आपूर्ति उपभोक्ताओं की शिकायत

(2) अधिनियम की धारा 126 व 135 के अधीन आवृत मामलों को छोडकर विद्युत के बिल, बकाया की वसूली,अनुज्ञप्तिधारी द्वारा की गयी डिमाण्ड के भुगतान से संबंधित मौद्रिक प्रकृति की शिकायतः

(अ) जोनल स्तर - 5,00,000 रूपये तक की मौद्रिक सीमा

(ब) निगमीय स्तर - 5,00,000 रूपये से अधिक।

3.7 (1) शिकायतकर्ता निम्नलिखित घटनाओं में उचित फोरम को प्रस्तुत/निवेदन कर सकता हैः-

(क) यदि अनुज्ञप्तिधारी/आईजीआर प्रकोष्ठ शिकायत दर्ज करने में विफल रहता है; या

(ख) यदि अनुज्ञप्तिधारी आयोग द्वारा निर्दिष्ट कार्य संपादन के मानकों के अनुसार अपने आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र के माध्यम से शिकायत का निराकरण करने में विफल रहता है;

(ग) यदि उपभोक्ता/शिकायतकर्ता डिवीजन हेड/सर्कल हेड या उपयुक्त आईजीआर प्रकोष्ठ के स्तर पर भी मुद्दे को प्रस्तुत करने के पश्चात भी शिकायत के निवारण (बर्खास्तगी सहित) से संतुष्ट नहीं है।

(2) फोरम पंजीकृत डाक/ई-मेल/ऑनलाइन मोड के माध्यम सहित लिखित में शिकायत ग्रहण करेंगे। शिकायत अनुलग्नक-1 में दिये गये प्रारूप में प्रस्तुत की जा सकती है। तथापि, किसी भी शिकायत को फोरम द्वारा केवल इस आधार पर खारिज नहीं किया जायेगा कि वह निर्धारित प्रारूप में नहीं हैं।

(3) अनुज्ञिप्तिधारी उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम में शिकायतों के पंजीकरण के लिए अपने वेब पोर्टल और मोबाईल एवं पर एक लिंक प्रदान करेगा और शिकायतों की एक ऑनलाईन ट्रैंकिग प्रणाली स्थापित करेगाा

3.8 उपभोक्ता सीधे फोरम के कार्यालय में शिकायत के साथ फोरम का रूख कर सकते हैं, जिसे फोरम आवश्यक कार्यवाही के लिये अनुज्ञप्तिधारी को अग्रेषित कर सकता है। अंतर्विष्ट मुद्दे की अत्यावश्यकता के मामलें में, फोरम अपने स्तर पर शिकायत के निवारण की प्रक्रिया आरम्भ कर सकता है।

3.9 जोनल स्तरीय फोरम के निर्णय से या यदि निर्धारित समय में शिकायत का समाधान नहीं होता है तो उपभोक्ता विद्युत लोकपाल को प्रतिनिधित्व करने से पहले निगम स्तरीय फोरम में अपील कर सकते हैं।

3.10 शिकायत प्राप्त होने पर, सदस्य सचिव या कोई अन्य व्यक्ति, जिसे फोरम द्वारा प्राधिकृत किया गया हो, अपने दिनांकित अद्योक्षर कर शिकायत की पुष्टि करेगा और शिकायत प्राप्त होने पर तत्काल रूप से शिकायतकर्ता को पावती भेजेंगा।

3.11 प्राप्त शिकायतों को पंजीकृत किया जायेगा और प्रत्येक वर्ष के लिये क्रमानुसार संख्याकित किया जायेगा और संदर्भित किया जायेगा उदाहरण के लिये, सी.जी.संख्या 1/2019, 2/2019, ..., 1/2020, 2/2020, ... इत्यादि।

3.12 शिकायत की एक प्रतिलिपि, प्राप्ति के तीन दिनों (3) के भीतर अनुज्ञप्तिधारी के निर्दिष्ट वृतवार प्राधिकृत अधिकारी को निवारण के लिये या लिखित रूप में अपना उतर दायर करने के लिये अग्रेषित कर दी जायेगी। अनुज्ञप्तिधारी द्वारा इस विनियम के जारी होने के तीन (3) माह में ऐसे अधिकारी को नामित किया जायेगा।

3.13 वितरण अनुज्ञप्तिधारी, फोरम से सूचना के सात (7) दिनों में या ऐसे समय में जिसे निर्देशित किया गया हो, शिकायत पर मुद्देवार अपनी टिप्पणियां उपभोक्ता को एक प्रति के साथ फोरम को प्रस्तुत करेगा और यदि इस तरह की टिप्पणियां प्रदान करने में वितरण अनुज्ञप्तधारी द्वारा कोई विफलता है तो फोरम रिकार्ड पर उपलब्ध सामग्री के आधार पर आगे कार्यवाही कर सकता है।

3.14 फोरम वितरण अनुज्ञप्तिधारी और शिकायतकर्ता को पर्याप्त अग्रिम समय, कम से कम पांच (5) दिनों का, देते हुये लिखित में शिकायत की सुनवाई की दिनांक अधिसूचित करेगा। ऐसी सूचना अनुज्ञप्तिधारी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित की जायेगी। फोरम के अनुसार लिंक अनुज्ञप्तिधारी की वेबसाइट पर उपलब्ध होना चाहिये।

3.15 शिकायतकर्ता, वितरण अनुज्ञप्तिधारी या कोई अन्य व्यक्ति जो फोरम के समक्ष किसी कार्यवाही का पक्षकार है, फोरम के समक्ष अपना मामला प्रस्तुत करने के लिये और इस प्रयोजन के लिये सभी या कोई भी कार्य करने के लिये या तो स्वयं उपस्थित हो सकता है या एक अधिवक्ता (अधिवक्ता अधिनियम, 1961 के अर्थ के अन्तर्गत) के अतिरिक्त किसी अन्य व्यक्ति को प्राधिकृत कर सकता है।

3.16 जहां कोई भी व्यक्ति जो फोरम के समक्ष कार्यवाही का पक्षकार है, सुनवाई की दिनांक को, जो भी नियत की गयी हो, लगातार दो से अधिक अवसरों पर उपस्थित नहीं होता है तो इस संबंध में फोरम शिकायत को एक-पक्षीय निर्णित कर सकता है।

बशर्ते कि कोई भी स्थगन फोरम द्वारा साधारणतया प्रदान नहीं किया जायेगा जब तक पर्याप्त कारण नहीं दर्शाया गया है और स्थगन प्रदान करने के लिये कारणों को फोरम द्वारा लिखित रूप में रिकार्ड नहीं किया गया है।

3.17 शिकायत के परीक्षण और निपटान के लिये, फोरम किसी भी अधिकारी/कोई भी रिकार्ड या वितरण अनुज्ञप्तिधारी या शिकायतकर्ता से सूचना मांग सकता है और सभी पक्षकार इस तरह की सूचना, दस्तावेज या रिकार्ड, जैसा कि फोरम द्वारा मांगा गया है, को प्रदान करने के लिये बाध्य होगे। शिकायत के निवारण हेतु यदि आवश्यक हो तो फोरम साइट का निरीक्षण कर सकता है या इसके लिये अनुज्ञप्तिधारी को निर्देश दे सकता है।

बशर्ते कि यदि कोई पक्षकार ऐसी सूचना, दस्तावेज या रिकार्ड प्रस्तुत करने में विफल रहता है और फोरम संतुष्ट है कि रिकार्ड के कब्जे वाला पक्षकार इसे जानबूझकर रोक रहा है तो इससे प्रतिकूल निष्कर्ष निकाला जा सकता है।

3.18 वितरण अनुज्ञप्तिधारी से टिप्पणियां प्राप्त होने पर या अन्यथा और जैसा फोरम आवश्यक समझे जांच या स्थानीय निरीक्षण आयोजित करने के पश्चात् और पक्षकारों को सुनवाई का उचित अवसर प्रदान करने के पश्चात्, फोरम शिकायत के निपटान के लिये 30 दिनों की अवधि के भीतर उचित आदेश पारित करेगा और जो कि किसी भी मामलें में शिकायत दायर करने के 45 दिनों से अधिक नहीं होगा।

3.19 फोरम की कार्यवाहियों और निर्णय(यों) को रिकार्ड किया जायेगा और कारणों से समर्थित होगें।

3.20 फोरम आख्यापक आदेश जारी करेगा और सुनिश्चित करेगा कि शिकायतों का निवारण केवल लागू विनियामों के प्रावधानों को ध्यान में रखते हुये किया गया है।

3.21 फोरम की किसी भी बैठक के लिये कोरम (गणपूर्ति) दो (2) होगा। प्रत्येक सदस्य का एक मत होगा। यदि मामलें की सुनवाई केवल दो सदस्यों अर्थात् अध्यक्ष और स्वतंत्र या वित सदस्य द्वारा की गयी है, तो बराबरी के मामलें में अध्यक्ष के पासएक निर्णायक मत होगा। जहां पर

मामलें की सुनवाई स्वतंत्र सदस्य और वित सदस्य द्वारा की गयी है, तो बराबरी के मामलें में स्वतंत्र सदस्य के पास एक निर्णायक मत होगा।

3.22 फोरम के आदेश की प्रमाणित प्रति पक्षकारों को आदेश की दिनांक से तीन (3) दिनों के भीतर लिखित रूप में प्रदान की जायेगी। ऐसे आदेश को अनुज्ञप्तिधारी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया जायेगा।

3.23 फोरम उपभोक्ता के अनुरोध पर इस तरह के अंतरिम आदेश पारित कर सकता है जिसे वह शिकायत पर लंबित अंतिम निर्णय पर उचित समझे।

3.24 फोरम अपनी कार्यवाही से पहले किसी भी स्तर पर पक्षकारों के बीच हुये समझौते के संदर्भ में किसी भी शिकायत का निपटारा कर सकता है।

3.25 फोरम सिविल प्रक्रिया संहिता 1908 (1908 का अधिनियम 5) में निर्धारित प्रक्रिया का पालन करने के लिये बाध्य नहीं होगा और इन विनियमों के अधीन, फोरम अपने कार्यों के कुशल निर्वहन के लिये निष्पक्ष व्यवहार और प्राकृतिक न्याय के सिद्धान्तों के अनुरूप प्रक्रिया विकसित कर सकता है।

3.26 फोरम का आदेश निश्चित रूप से आयोग द्वारा नियुक्त या नामित विद्युत लोकपाल के संपर्क विवरण और वह अवधि जिसके भीतर इन विनियमों के तहत लोकपाल को अभ्यावेदन, यदि कोई हो, किया जाये, का उल्लेख करेगा।

3.27 अनुज्ञप्तिधारी एक महीने के भीतर फोरम के आदेश का पालन करेगा। अनुज्ञप्तिधारी का संबंधित नामित अधिकारी, अनुपालन की तारीख से 7 दिनों के भीतर फोरम के आदेश पर अनुपालन रिपोर्ट फोरम और शिकायतकर्ता को प्रस्तुत करेगा।

3.28 फोरम के आदेशों का अपालन इन विनियमों का उल्लंघन माना जायेगा और अधिनियम की धारा 142 और 146 के तहत आयोग द्वारा उचित कार्यवाही के लिये दायी होगा।

3.29 वितरण अनुज्ञप्तिधारी शिकायत निवारण की निगरानी के लिये तंत्र स्थापित करेगा।

रिपोर्टिंग आवश्यकतायें

3.30 अनुज्ञप्तिधारी आयोग और लोकपाल को शिकायतों के निपटान पर आईजीआर प्रकोष्ठ और फोरम की एक त्रैमासिक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा। रिपोर्ट तिमाही जिससे यह संबंधित है की समाप्ति के 15 दिनों के भीतर प्रस्तुत की जानी चाहिये।

3.31 त्रैमासिक रिपोर्ट को अनुलग्नक-II में निर्दिष्ट प्रारूप के अनुसार प्रस्तुत किया जाना चाहिये।

3.32 अनुज्ञप्तिधारी वार्षिक रिपोर्ट भी प्रस्तुत करेगा जिसमें आयोग और लोकपाल को वितीय वर्ष के दौरान आईजीआर प्रकोष्ठों और फोरमों की गतिविधियों की सामान्य समीक्षा होगी।

3.33 रिपोर्ट को वितीय वर्ष जिससे यह संबंधित है की समाप्ति के 45 दिनों के भीतर प्रस्तुत किया जाना चाहिये। आयोग द्वारा उपरोक्तानुसार प्राप्त रिपोर्टो को आयोग की बेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाया। आयोग समय समय पर शिकायत निवारण फोरमों के निष्पादन की समीक्षा का ररखता है।

लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन

3.34 शिकायतकर्ता निम्नलिखित परिस्थितियों में आयोग द्वारा नियुक्त/नामित लोकपाल के सक्षम अभ्यावेदन को प्राथमिकता दे सकता हैः

(क) यदि शिकायतकर्ता निर्दिष्ट अवधि के भीतर निगम स्तरीय/जोनल स्तरीय फोरम द्वारा शिकायत का निवारण नहीं करने से व्यथित है। निर्दिष्ट अवधि की समाप्ति के बाद लोकपाल से किसी भी समय संपर्क किया जा सकता है। ऐसे मामलों में फोरम के पास लंबित कार्यवाही लोकपाल को स्थानान्तरित कर दी जायेगी।

(ख) यदि शिकायतकर्ता फोरम द्वारा पारित आदेश से व्यथित है। इस तरह का अभ्यावेदन फोरम द्वारा शिकायत के निवारण के लिये निर्दिष्ट समय सीमा की समाप्ति या आदेश जारी होने के 30 दिनों की अवधि के भीतर किया जा सकता है।

3.35 उप-विनियम 3.24 के अनुसार समझौता होने पर उपभोक्ता को लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन करने का कोई अधिकार नहीं होगा।

अध्याय -4

विद्युत लोकपाल

लोकपाल की नियुक्ति

4.1 आयोग अधिनियम और इन विनियमों द्वारा उसे सौंपे गये कार्यों को पूरा करने के लिये लोकपाल के रूप में जाना जाने वाला व्यक्ति मनोनीत या नियुक्त करेगा। आवश्यकता के आधार पर आयोग एक से अधिक लोकपाल नियुक्त कर सकता है।

4.2 संबंधित डिस्कॉम के फ्रेंचाइजी क्षेत्र भी उसके अधिकार क्षेत्र में आयेगें।

4.3 लोकपाल की नियुक्ति के लिये आयोग सार्वजनिक विज्ञापन के माध्यम से आवेदन आमंत्रित करेगा। लोकपाल के चयन के लिये आयोग एक चयन समिति का गठन करेगा।

बशर्ते कि विद्युत लोकपाल की सेवा निवृति या कार्यकाल की समाप्ति के मामलें में, आवेदन सेवानिवृति की तारीख या कार्यकाल की समाप्ति, यथास्थिति, से कम से कम छः (6) महीनें पहले आमंत्रित किये जायेगें।

बशर्तें यह भी कि मृत्यु, त्यागपत्र या निष्कासन के कारण विद्युत लोकपाल के पद रिक्ति होने की स्थिति में, इस तरह की रिक्ति होने की तारीख से एक (1) महीनें के भीतर आवेदन आमंत्रित किये जायेगें।

4.4 कम से कम मुख्य अभियंता/निदेशक के पद से सेवानिवृत हुये राजस्थान राज्य विद्युत वितरण कम्पनियों या राविविआ के सेवानिवृत इंजीनियर इस शर्त के अध्यधीन कि सेवानिवृत इंजीनियर जिन्होंने सेवानिवृति के दो (2) वर्ष पूरे नहीं किये हैं, वे उसी वितरण कम्पनी में नियुक्ति के लिये पात्र नहीं होंगे या कम से कम जिला न्यायाधीश के पद से सेवानिवृत हुआ व्यक्ति, लोकपाल के रूप में नियुक्ति के लिये पात्र होंगे।

पदावधि और सेवा की शर्तें

4.5 विद्युत लोकपाल कार्यभार संभालने की तिथि से दो वर्ष के लिए, एक वर्ष के लिए और विस्तार के आधीन, पद धारण करेगा।

4.6 पैंसठ (65) वर्ष की आयु प्राप्त करने के पश्चात् लोकपाल पद धारण नहीं करेगा। लोकपाल की नियुक्ति के लिये विज्ञापन की तिथि को न्यूनतम और अधिकतम आयु सीमा क्रमषः 59 वर्ष और 62 वर्ष होगी।

4.7 लोकपाल का समेकित पारिश्रमिक इस तरह होगा जो आयोग द्वारा अलग-अलग आदेश के माध्यम से समय-समय पर निर्दिष्ट किया जावें।

बशर्ते कि लोकपाल का समेकित पारिश्रमिक नियुक्ति या विस्तार के बाद उनके अहित के लिये परिवर्तित नहीं होगा।

4.8 लोकपाल का पद पूर्णकालिक पद होता है, वह अपना पूरा समय लोकपाल कार्यालय के मामलों में समर्पित करेगा, और अपने कार्यकाल के दौरान लाभ का कोई पद धारण नहीं करेगा।

लोकपाल की अयोग्यता और निष्कासन

4.9 कोई भी व्यक्ति लोकपाल के रूप में नियुक्त नहीं किया जायेगा और/या पद पर निरन्तरता बनायें रखने का हकदार नहीं होगा, यदि वह निम्न के कारण अयोग्य घोषित होता है।

(क) दिवालिया न्यायनिर्णित किया जाने पर;

(ख) किसी अपराध के लिये दोषी ठहराया जाने पर, जिसमें आयोग की राय में नैतिक अधमता शामिल है;

(ग) लोकपाल रूप में कार्य करने के लिये शरीरिक या मानसिक रूप में अक्षम होने पर;

(घ) ऐसे वितीय या अन्य हित का अभिग्रहण किया जाने पर जो लोकपाल के रूप में पूर्वाग्रह से उसके कार्य को प्रभावित करने की संभावना है;

(ड) अपनी स्थिति का दुरूपयोग कर कार्यलय में अपनी निरन्तरता को सार्वजनिक हित के पक्षपाती के रूप में प्रस्तुत करने पर;

(च) सिद्व दुव्र्यवहार का दोषी होने पर; या

(छ) किसी भी राजनीतिक दल का सदस्य बनने पर ।

4.10 विद्‌यमान लोकपाल को आयोग द्‌वारा किसी भी उक्त अयोग्यता के होने या पता लगने के कारण उसके पद से हटाया जायेगा। बशर्ते कि लोकपाल उपरोक्त उपखंडों में निर्दिष्ट किसी भी आधार पर अपने पद से नहीं हटाया जायेगा, जब तक कि आयोग ने जांच के आधार पर यह निष्कर्ष नहीं निकाला हो कि व्यक्ति को ऐसे आधार या आधारों पर हटाया जाना चाहिये।

4.11 लोकपाल आयोग को लिखित रूप में कम से कम तीन (3) महीनें पूर्व सूचना देकर अपने पद को त्याग सकता है। इसी प्रकार, यदि लोकपाल आयोग द्वारा हटाया जाता है, तो आयोग लोकपाल को लिखित रूप में कम से कम तीन (3) महीने पूर्व-सूचना देगा।

लोकपाल का कार्यालय

4.12 लोकपाल का कार्यालय जयपुर में होगा। यदि आयोग प्रत्येक डिस्कॉम के लिये प्रथक रूप से लोकपाल नियुक्त करता है, तो लोकपाल का/के कार्यालय संबंधित डिस्कॉम के मुख्यालय शहर में स्थित होगा। तथापि, लोकपाल अभ्यावेदनों का निपटान शीघ्र करने के लिये अपने अधिकार क्षेत्र में विभिन्न स्थानों पर सुनवाई या कार्यवाही कर सकता है।

4.13 आयोग लोकपाल को एक सचिवालय उपलब्ध करायेगा। उक्त सचिवालय के लिये कर्मचारियों की संख्या और कर्मचारियों की नियुक्ति के नियम और शर्तों को समय-समय पर आयोग द्वारा निर्धारित किया जायेगा। यदि आवश्यक हो, लोकपाल, अध्यक्ष, राविविआ के अनुमोदन से, डिस्कॉम से दूसरे आधार पर समर्थन सेवा ले सकता है।

4.14 लोकपाल के कार्यालय जिसमें सचिवालय भी शामिल है, का सारा व्यय आयोग द्वारा वहन किया जायेगा।

4.15 लोकपाल का नाम, स्थान, ई-मेल पता और टेलीफोन नम्बर समाचार पत्रों के माध्यम से व्यापक रूप से प्रचारित किया जायेगा और अनुज्ञप्तिधारियों और आयोग के कार्यालयों और वेबसाइटों पर प्रदर्शित किया जायेगा और विद्युत बिलों के माध्यम से उपभोक्ताओं को सूचित किया जायेगा। इन्हें इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से भी प्रचारित किया जा सकता है।

लोकपाल की शक्तियाँ और कार्य

4.16 लोकपाल की निम्नलिखित शक्तियां और कर्तव्य होंगे:

(क) अभ्यावेदनों को ग्रहण करना, ऐसे अभ्यावेदनों पर विचार करना और अनुज्ञप्तिधारियों और शिकायतकर्ताओं के बीच सुलह और मध्यस्थता के माध्यम से समझौते द्वारा निपटान की सुविधा प्रदान करना और जहां इस तरह की सुलह नहीं होती है तो इन विनियमों के अनुसार आदेश पारित करना।

(ख) लोकपाल उन मामलों में जो अभ्यावेदन की विषय-वस्तु है, प्रथम दृष्टांत में परामर्शदाता और मध्यस्थ के रूप में कार्य करेगा।

(ग) लोकपाल अधीक्षण की सामान्य शक्तियों का प्रयोग करेगा और अपने कार्यालय पर नियंत्रण करेगा और वहां पर व्यवसाय के संचालन के लिये जिम्मेदार होगा।

(घ) लोकपाल 30 दिनों की निर्धारित अवधि की समाप्ति के पश्चात भी अभ्यावेदन को ग्रहण कर सकता है, यदि लोकपाल संतुष्ट है कि उस अवधि के भीतर इसे दाखिल न करने का पर्याप्त कारण है। ऐसे मामलों में लोकपाल अपने आदेश में अभ्यावेदन के ग्रहण करने के कारणों को रिकार्ड करेगा।

(ड) शिकायतकर्ता के अनुरोध पर, लोकपाल अभ्यावेदन के निपटान के दौरान किसी भी स्तर पर इस तरह के अंतरिम आदेश, जिसे वह आवश्यक समझे, जारी कर सकता है।

बशर्तें कि लोकपाल के पास किसी भी कार्यवाही, सुनवाई या मामलें में इस तरह के अंतरिम आदेश जिसे वह उचित समझे, को पारित करने की शक्तियां होंगी, यदि शिकायतकर्ता लोकपाल को संतुष्ट करता है कि प्रथम दृष्टया वितरण अनुज्ञप्तिधारी ने धमकी दी है या विद्युत कनेक्शन को हटाने या विच्छेदित करने की संभावना है, और अधिनियम या उसके अधीन बनाये गये किसी भी नियम और विनियम या आयोग के किसी भी आदेश के प्रावधानों का उल्लंघन हुआ है या होने की संभावना है, बशर्तें, लोकपाल के पास ऐसे मामलों की अधिकारिता हो।

बशर्तें यह भी कि, जहां यह प्रतीत होता है कि देरी से अंतरिम आदेश पारित करने का उदेश्य विफल हो जायेगा, को छोड़कर कोई अंतरिम आदेश तब तक पारित नहीं किया जायेगा जब तक कि विपक्षी पक्षकार को सुनवाई का अवसर नहीं दिया गया हो।

लोकपाल द्वारा अनुसरण की जाने वाली प्रक्रिया

4.17 अभ्यावेदन, शिकायतकर्ता या उसके अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा ई-मेल मोड सहित, लिखित रूप में होगा और शिकायतकर्ता का नाम और पता, दस्तावेजों द्वारा समर्थित शिकायत को उठाये जाने वाले तथ्य, यदि कोई हो, समाविष्ट होगे और लोकपाल से मांगी गई राहत को निर्दिष्ट किया जा सकता है।

4.18 अभ्यावेदन अनुलग्नक-III में दिए गए प्रारूप में प्रस्तुत किया जा सकता है। तथापि, किसी भी अभ्यावेदन को लोकपाल द्वारा केवल इस आधार पर अस्वीकार नहीं किया जायेगा कि वह निर्धारित प्रारूप में नहीं है।

4.19 लोकपाल अभ्यावेदन की प्राप्ति को निम्नलिखित तरीके से स्वीकार करेगा:

(क) अभ्यावेदन प्रस्तुत करने पर तुरन्त अगर व्यक्तिगत रूप से दिया गया है; या

(ख) डाक/ई-मेल के माध्यम से अभ्यावेदन की प्राप्ति के दो (2) कार्य दिवसों में अगर यह डाक/कोरियर/ई-मेल के माध्यम से प्राप्त होता है।

लोकपाल, पावती जारी करते समय, इसके द्वारा ग्रहण किए गए प्रत्येक अभ्यावेदन को एकमात्र केस संख्या और दिनांक निर्दिष्ट करेगा।

4.20 लोकपाल समय-समय पर प्राप्त सभी अभ्यावेदनों के यथार्थ और सही रिकॉर्ड का संधारण करेगा।

सुलह द्वारा समझौते को प्रोत्साहन

4.21 जैसे ही ऐसा करना व्यावहारिक हो परन्तु अभ्यावेदन की प्राप्ति की तारीख से एक सप्ताह के पश्चात् नहीं, लोकपाल अभ्यावेदन की प्रतिलिपि के साथ अभ्यावेदन में वर्णित अनुज्ञप्तिधारी के संबंधित अधिकारी को नोटिस देगा और सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से शिकायतकर्ता और अनुज्ञप्तिधारी के बीच आपसी समझौते द्वारा अभ्यावेदन के निपटान को प्रोत्साहन देने का प्रयास करेगा।

4.22 अभ्यावेदन के निपटान की सुविधा के उदेश्य से, लोकपाल ऐसी प्रक्रियाओं का पालन कर सकता है, जैसा वह उचित समझे।

4.23 जब कोई अभ्यावेदन लोकपाल की मध्यस्थता के माध्यम से तय किया जाता है, लोकपाल जिसे वह मामलें की परिस्थितियां में उचित समझता है, उसकी अनुशंषा करेगा। अनुषंषा की प्रतियां शिकायतकर्ता और अनुज्ञप्तिधारी को भेजी जायेगी।

4.24 यदि शिकायतकर्ता और अनुज्ञप्तिधारी लोकपाल की सिफारिश को स्वीकार करते हैं, तो वे सिफारिश की प्राप्ति की तारीख के 15 दिनों के भीतर लिखित रूप में संसूचना भेजेंगे। वे लोकपाल को अपनी स्वीकृति की पुष्टि करेंगे और स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट करेगे कि लोकपाल

द्वारा की गई सिफारिशों के संदर्भ में और अभ्यावेदन के पूर्ण और अंतिम निपटान में जो समझौता किया गया है, वह उन्हें समग्रता में, स्वीकार्य है।

4.25 लोकपाल इस तरह के समझौते का रिकॉर्ड अपने आदेशों के अनुसार बनायेगा और उसके बाद मामलें को बंद कर देगा। इस तरह के निपटान के लोकपाल के आदेश 15 दिनों के भीतर अनुज्ञप्तिधारी/शिकायतकर्ता द्वारा अनुपालन करना होगा। इस तरह के निपटान के विरूद्ध कोई अपील/पुनर्विलोकन नहीं होगा।

अभ्यावेदनों की सुनवाई

4.26 अभ्यावेदन को पंजीकृत करने के पश्चात, पंजीकरण के सात (7) दिनों के भीतर लोकपाल, संबंधित फोरम से अभ्यावेदन से संबंधित रिकॉर्ड की मांग करेगा। संबंधित फोरम इस तरह के नोटिस की प्राप्ति की तारीख से सात (7) दिनों के भीतर पूरे रिकॉर्ड को लोकपाल के कार्यालय को भेजेगा।

4.27 लोकपाल को अभ्यावेदन पर निर्णय करने हेतु दस्तावेजों, पुस्तकों, सूचना, डेटा और विवरण, जो अपेक्षित हो, को प्रस्तुत करने के लिये अनुज्ञप्तिधारी या अनुज्ञप्तिधारी के किसी भी अधिकारी, प्रतिनिधि या एजेंट से अपेक्षा कर सकता है और अनुज्ञप्तिधारी लोकपाल की ऐसी आवश्यकताओं की विधिवत पालन करेगा।

4.28 लोकपाल पक्षकारों को सुन सकता है और पक्षकारों को मामलें में प्रस्तुतियाँ के लिखित बयान प्रस्तुत करने का निर्देश दे सकता है।

4.29 शिकायतकर्ता, वितरण अनुज्ञप्तिधारी या कोई अन्य व्यक्ति जो लोकपाल के समक्ष किसी कार्यवाही का पक्षकार है, या तो व्यक्तिश: उपस्थित हो सकता है या अधिवक्ता सहित किसी भी व्यक्ति को लोकपाल के समक्ष अपना मामला प्रस्तुत करने या सभी या किसी भी कार्य को करने के उद्देश्य के लिए अधिकृत कर सकता है।

4.30 जहां शिकायतकर्ता या अनुज्ञप्तिधारी या उनका प्रतिनिधि दो (2) से अधिक अवसरों पर सुनवाई के लिये नियत की गई तारीख पर लोकपाल के समक्ष उपस्थित होने में विफल रहता है, लोकपाल अभ्यावेदन पर एकपक्षीय निर्णय कर सकता हैं।

4.31 कोई भी स्थगन लोकपाल द्वारा तब तक प्रदान नहीं किया जायेगा जब तक कि पर्याप्त कारण नहीं दिखाया गया है और स्थगन अनुदान के कारणों को लिखित रूप में लोकपाल द्वारा दर्ज किया गया है।

4.32 जहाँ अभ्यावेदन की प्राप्ति की तारीख से 30 दिनों की अवधि या इस तरह की विस्तारित अवधि जिसे लोकपाल निर्दिष्ट समग्र समय सीमा को देखते हुये उचित समझे, के भीतर समझौते द्वारा अभ्यावेदन का निपटान नहीं किया जाता है तो लोकपाल मामलें की सुनवाई के तरीके, स्थान, तिथि और समय का जो लोकपाल उचित समझें, निर्धारण कर सकता है।

आदेश जारी करना

4.33 लोकपाल पक्षकारों की प्रस्तुतियों पर उन्हें सुनवाई का अवसर प्रदान करने के पश्चात मामलें पर निर्णय करेगा। लोकपाल विस्तृत तर्क के साथ आख्यापक आदेश पारित करेगा। आदेश करते समय, लोकपाल पक्षकारों द्वारा प्रस्तुत साक्ष्य, संबंधित कानूनों के अधीन जारी नियमों और विनियमों सहित लागू कानूनों के सिद्धान्त, आयोग द्वारा समय-समय पर जारी किए गए सामान्य प्रकृति के दिशा-निर्देश, निर्देश और अनुदेश, विवेकपूर्ण उद्योग प्रथाओं और ऐसे अन्य कारक जो इसकी राय में न्याय के हित में आवश्यक हैं, द्वारा मार्गदर्शत होगा।

4.34 लोकपाल यथासम्भव शीघ्र लेकिन किसी भी दशा में, अभ्यावेदन की प्राप्ति की तारीख से 45 दिनों के भीतर आदेश पारित करेगा। जहाँ उपर्युक्त अवधि के भीतर अभ्यावेदन के निपटान में देरी होती है, तो लोकपाल ऐसे विलम्ब के कारणों को रिकॉर्ड करेगा।

4.35 लोकपाल द्वारा पारित आदेश निम्न को निर्दिष्ट करेगा:-

(क) इसके समक्ष की गई कार्यवाही से उत्पन्न मुद्दे;

(ख) मुद्देवार निर्णय;

(ग) आदेश पारित करने के लिये कारण;

(घ) वितरण अनुज्ञप्तिधारी या शिकायतकर्ता को दिशा-निर्देश, यदि कोई हो, या कोई अन्य आदेश जो मामलें के तथ्यों और परिस्थितियों में उपुयक्त माना जाये।

4.36 लोकपाल के पास किसी भी पक्षकार पर लागत लगाने की शक्ति होगी, जिसे वह उसके समक्ष की परिस्थितियों में उचित समझें।

4.37 आदेश की प्रति शिकायतकर्ता और संबंधित अनुज्ञप्तिधारी को भेजी जायेगी और उसे आयोग की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया जायेगा।

4.38 अनुज्ञप्तिधारी आदेश जारी होने के 30 दिनों के भीतर या आदेश में उल्लिखित समय अवधि के भीतर लोकपाल के निर्णय का विधिवत पालन करेगा और उसे लागू करेगा।

4.39 लोकपाल के आदेशों का पालन न करने को इन विनियमों का उल्लंघन माना जायेगा और अधिनियम की धारा 149 के साथ पठित धारा 142 और 146 के तहत् आयोग द्वारा उचित कार्यवाही के लिये दायी होगा।

4.40 लोकपाल के आदेश अंतिम और पक्षकारों पर बाध्यकारी होंगे। आदेश के विरूद्ध कोई भी पक्षकार आयोग के समक्ष अपील दायर नहीं कर सकता है। तथापि, न्यायिक निकायों के समक्ष अपील दायर करने के लिये शिकायतकर्ता ओर अनुज्ञप्तिधारी के अधिकार रक्षित रहेगें। जब तक विशेष रूप से इस तरह के स्थगन की अनुमति नहीं दी जाती है, अपील दायर किया जाना लोकपाल के आदेश पर स्थगन के समान नहीं होगा।

4.41 लोकपाल द्वारा पारित किसी भी आदेश की अनुज्ञप्तिधारी द्वारा पालना/कार्यान्वयन नहीं करने की स्थिति में,उपभोक्ता आदेश के पारित होने के 30 दिनों के भीतर या लोकपाल द्वारा आदेश के कार्यान्वयन के लिये दिये गये समय की समाप्ति पर, जो भी बाद में हो, आदेश के प्रवर्तन के लिये आयोग को प्रस्ताव प्रस्तुत कर सकता है। आयोग, जो वह आदेश के प्रवर्तन के लिये उचित समझे, कोई भी आदेश (अधिनियम के अधीन और इन विनियमों के अधीन यथा प्राविधित अनुज्ञप्तिधारियों पर आर्थिक-दण्ड और शास्तियां अधिरोपित करते हुये आदेश सहित) जारी कर सकता है या कोई अन्य कदम उठा सकता है।

4.42 लोकपाल ऐसे कारकों द्वारा मार्गदर्शित होगा जो न्याय के हित में लोकपाल की राय में आवश्यक हैं और अपनी शक्तियों का प्रयोग करते हुये और प्राकृतिक न्याय के सिद्धान्तों के अनुपालन में अपने कार्यों का निर्वहन करते हुये पारदर्शिता सुनिश्चित करेगाः

बशर्ते कि लोकपाल समय-समय पर यथा प्रवृत सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 (1908 का 5) या भारतीय साक्ष्य अधिनियम, 1872 (1872 का 1) से बाध्य नहीं होगा।

रिपोर्टिंग आवश्यकतायें

4.43 लोकपाल आयोग और राज्य सरकार को इस अवधि के दौरान दायर किये गये सभी अभ्यावेदनों की तिमाही रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा। रिपोर्ट उस अवधि के समाप्त होने से 45 दिनों के भीतर प्रस्तुत की जानी चाहिये, जिस अवधि से वह संबंधित है।

4.44 रिपोर्ट में यह भी शामिल होगाः

(क) कार्यदक्षता के मानकों के अनुपालन पर लोकपाल की राय, विशेष रूप से अनुज्ञप्तिधारी द्वारा आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र की कार्यदक्षता

(ख) लोकपाल द्वारा आदेश (आदेशों) में अनुज्ञप्तिधारी और/या उपभोक्ता को जारी किये गये प्रमुख निर्देश

(ग) अनुज्ञप्तिधारी और/या उपभोक्ता द्वारा इसके आदेश (आदेशों) का अनुपालन।

4.45 लोकपाल इन विनियमों के अनुलग्नक –IV के अनुसार आयोग को एक त्रैमासिक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा।

4.46 लोकपाल आयोग को वितीय वर्ष के दौरान लोकपाल के कार्यालय की गतिविधियों की सामान्य समीक्षा वाली वार्षिक रिपोर्ट भी प्रस्तुत करेगा। रिपोर्ट को वितीय वर्ष के समाप्त होने से 45 दिनों के भीतर प्रस्तुत किया जाना चाहिये, जिससे यह संबंधित है।

4.47 आयोग द्वारा खण्ड 3.30, 3.32 और 3.33 के अनुसार प्राप्त रिपोर्टों को आयोग की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जायेगा। आयोग समय-समय पर लोकपाल की कार्यदक्षता की समीक्षा भी कर सकता है।

रिकॉर्ड का निरीक्षण और प्रमाणित प्रतियों का प्रदाय

4.48 शिकायतकर्ता और अनुज्ञप्तिधारी, अभ्यावेदन के संबंध में लोकपाल द्वारा दिये गये आदेश, निर्णय, निर्देश और उसके समर्थन के कारणों की प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने के हकदार होंगे।

4.49 जैसा लोकपाल निर्देश करे, उचित लागत के भुगतान और अन्य शर्तों के अनुपालन के अध्यधीन कोई भी व्यक्ति/उपभोक्ता लोकपाल के आदेशों की प्रतिलिपि के लिये हकदार होगा।

वेबसाइट पर जानकारी

4.50 लोकपाल के बारे में सूचना और अन्य विवरणों जैसे कि अगली सुनवाई की तारीख, उपभोक्ताओं/ शिकायतकर्ताओं के लिये लोकपाल द्वारा पारित आदेश (आदेशों) की जानकारी आयोग की वेबसाइट पर उपलब्ध होगी। लोकपाल ऐसी सभी सूचनाओं को समय-समय पर अद्यतन करता रहेगा।

जानकारी मांगने की शक्ति

4.51 अपने कर्तव्यों को पूरा करने के उदेश्यों के लिये लोकपाल किसी भी पक्षकार से कोई भी जानकारी या अभ्यावेदन की विषय-वस्तु से संबंधित किसी भी दस्तावेज की प्रमाणित प्रतियां, जो ऐसे पक्षकार के ज्ञान या कब्जे में है या अभिकथित है, इस तरह के अनुरोध के 15 दिनों के भीतर प्रस्तुत करने की अपेक्षा कर सकता है।

बशर्ते कि किसी पर्याप्त कारण के बिना अपेक्षा का पालन करने में अनुज्ञप्तिधारी की विफलता की स्थिति में, लोकपाल, यदि वह उचित समझता है, तो उपलब्ध रिकॉर्ड के आधार पर मामलें को निपटाने के लिये कार्यवाही कर सकता है।

4.52 लोकपाल अभ्यावेदन के शीघ्र निपटान और शिकायत के निवारण के लिये जो भी अपेक्षित हो अनुज्ञप्तिधारी को निरीक्षण करने के लिये भी निर्देश दे सकता है या इस तरह के निरीक्षण को करने के लिये तीसरे पक्ष को नियुक्त कर सकता है।

अध्याय 5

5. **उपभोक्ता पक्षकारी प्रकोष्ठ**

5.1 शिकायतकर्ताओं को उनके मामलों का प्रतिनिधित्व करने के लिये अपेक्षित कानूनी सलाह, संबल और सहायता प्रदान करने के लिये आयोग द्वारा एक उपभोक्ता पक्षकारी प्रकोष्ठ का गठन किया जायेगा। आयोग अधिवक्ताओं के साथ-साथ उपभोक्ता मामलों के क्षेत्र में काम करने वाले एनजीओ की भी सहायता ले सकता है। इस उदेश्य के लिये आयोग उनका पारिश्रमिक निर्धारित कर सकता है।

5.2 इस तरह के प्रकोष्ठ को आयोग द्वारा वित पोषित किया जायेगा।

5.3 प्रकोष्ठ नीचे यथा विनिर्दिष्ट अतिरिक्त कार्य भी कर सकता है:

(क) विनियमों में किये जाने वाले सुधारों पर आयोग को सलाह देने के लिये फोरम और लोकपाल द्वारा प्रस्तुत शिकायतों अभ्यावेदन और रिपोर्टों की अर्ध-वार्षिक समीक्षा।

(ख) अधिनियम की धारा 57 के अन्तर्गत निर्दिष्ट कार्यदक्षता के मानकों पर प्राप्त कार्यदक्षता के स्तरों के संबंध में अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रस्तुत रिपोर्टों का विश्लेषण।

(ग) उपभोक्ता समूहों की क्षमता निर्माण को सुगम बनाना और नियामक प्रक्रियाओं की प्रभावकारिता बढ़ाने के लिये उनका प्रभावी प्रतिनिधित्व सुनिश्चित करना।

(घ) पक्षकारी प्रकोष्ठ, सुरक्षा और ऊर्जा संरक्षण सहित विभिन्न उपभोक्ता मुद्दों पर अपने अधिकारों के बारे में जागरूकता पैदा करने और उपभोक्ता को शिक्षित करने के लिये सेमिनार, समूह चर्चा, सम्मेलन, कार्यशाला, टॉक शो और जन जागरूगता अभियान का आयोजन कर सकता है। यह प्रकोष्ठ अनुज्ञप्तिधारी को अपने अधिकारियों को इसके द्वारा आयोजित ऐसे कार्यक्रम में भेजने हेतु निर्देश देने के लिये अधिकृत होगा।

5.4 आयोग उपभोक्ता पक्षकारी प्रकोष्ठ के संचालन के लिये दिशा निर्देश जारी करेगा।

अध्याय-6

विविध

6. **निरसन एवं परिहार**

6.1 निम्नलिखित विद्यमान नियम एत्दवारा निरसित किये गये हैः-

(क) राविविआ/सचिव/विनियम 73 दिनांक 01.03.2008 द्वारा जारी राजस्थान विद्युत विनियामक आयोग (शिकायतों के निवारण के लिये मार्गदर्षक सिद्धान्त) विनियम, 2008

(ख) राविविआ/सचिव/विनियम 80 दिनांक 23.03.2010 द्वारा जारी राजस्थान विद्युत विनियामक आयोग (विवादों का विद्युत लोकपाल द्वारा निपटारा), विनियम, 2010 और विनियम सं. 91 दिनांक 22.03.2012 एवं विनियम सं. 133 दिनांक 22.01.2020 द्वारा इसके अनुवर्ती संशोधनों के साथ।

(ग) इस तरह के निरसन के होने पर भी, राजस्थान विद्युत विनियामक आयोग (उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, विद्युत लोकपाल और उपभोक्ता पक्षकारी) विनियम, 2021 के लागू होने से पहले क्रमशः लंबित शिकायतों और अभ्यावेदन का निवारण या निपटान पहले के विनियमों के प्रावधानों द्वारा शासित होना जारी रहेगा।

संशोधन करने की शक्ति

6.2 विद्युत अधिनियम, 2003 के प्रावधन के अधीन आयोग इन नियमों के किसी भी प्रावधान को जोड़, रूपान्तरित, विलोप या संशोधित कर सकता है।

कठिनाइयों को दूर करने की शक्तियाँ

6.3 यदि इन विनियमों में से किसी भी प्रावधान को प्रभावी करने में कोई कठिनाई उत्पन्न होती है, तो आयोग कठिनाई को दूर करने के लिये इस तरह के प्रावधानों को, जो आवश्यक प्रतीत हो और इस अधिनियम के प्रावधानों के साथ असंगत नहीं, बना सकता है।

आयोग की निहित शक्तियां

6.4 इन विनियमों के कुछ भी आयोग की ऐसे आदेश करने की जो न्याय के उदेश्यों के लिये या आयोग की प्रक्रिया के दुरूपयोग को रोकने के लिये आवश्यक हों, निहित शक्तियों को प्रभावित करने, सीमित करने या अन्यथा के लिये नहीं समझा जायेगा।

आयोग की आज्ञा से

सचिव

मूल अंग्रेजी भाषा मे विनियम व उसके हिन्दी रूपान्तरण में अगर अन्तर होता है, तो अंग्रेजी भाषा का अभिप्राय ही मान्य होगा।

अनुलग्नक-I

शिकायत के निवारण के लिये फोरम को आवेदन

दिनांक: ....

सेवामें,

....

....

....

1. शिकायतकर्ता का नाम: ....

2. शिकायतकर्ता का पूरा पता: ....

पिन कोड: ....

फोन नम्बर/मोबाइल नम्बर: ....

ई-मेल आईडी: ....

3. कनेक्शन की प्रकृति और उपभोक्ता संख्या (कनेक्शन के लिये आवेदन करने के मामलें में, आवेदन संख्या देवें) ....

4. वितरण अनुज्ञप्तिधारी: ....

5. उप-खण्ड/खण्ड/वृत का नाम (आईजीआर प्रकोष्ठ) और तारीख जिस पर अनुज्ञप्तिधारी को शिकायत दायर करायी गयी है: ....(आदेश की प्रति संलग्न करें, यदि कोई हो)

6. जोनल फोरम का नाम जहां शिकायत दायर करायी गयी (कॉर्पोरेट स्तर सीजीआरएफ को अपील के मामलें में): .... (आदेश की प्रति संलग्न करें, यदि कोई हो)

7. शिकायत की श्रेणी (संबंधित बॉक्स/बक्सों पर टिक करें):

☐ गलत बिलिंग

☐ बकाया की वसूली

☐ दोषपूर्ण मीटर

☐ जला हुआ मीटर

☐ आपूर्ति में व्यवधान

☐ आपूर्ति में लयबद्धता

- ☐ आपूर्ति वोल्टेज संबंधित
- ☐ सर्विस में कमी
- ☐ नया कनेक्शन प्रदान करने में देरी
- ☐ पुनःकनेक्शन
- ☐ सम्बद्ध भार में परिवर्तन
- ☐ कनेक्शन का स्थानान्तरण
- ☐ अन्य (कृपया निर्दिष्ट करें)

8. कर्मचारी/कर्मचारियों का नाम (कर्मचारी आईडी या विभाग निर्दिष्ट करें) या विभाग जिनके विरूद्ध शिकायत दायर की गयी है (यदि कोई हो):

....
....

9. शिकायतकर्ता का विवरण, तथ्य जिनके कारण शिकायत की जा रही है (यदि पर्याप्त स्थान नहीं है तो कृपया अलग शीट संलग्न करें):

....
....

10. फोरम से मांगी गई राहत की प्रकृति

....
....

11. संलग्न दस्तावेजों की सूची (कृपया किसी भी प्रासंगिक दस्तावेज की प्रतिलिपि संलग्न करें जो शिकायत को पैदा करने वाले तथ्यों का समर्थन करते हैं)

....
....

12. घोषणा

क) मैं/हम, शिकायतकर्ता घोषणा करता हूँ/करते हैं कि:

i) इसमें ऊपर दी गई जानकारी सत्य और सही है; तथा

ii) मैंने/हमने ऊपर वर्णित कथित कथनों और इसके साथ प्रस्तुत दस्तावेजों में किसी भी तथ्य को न तो छुपाया है न ही गलत ढंग से प्रस्तुत किया है।

ख) मेरी/हमारी सर्वोतम जानकारी के अनुसार मेरे द्वारा/या हम में से किसी के द्वारा या विषय-वस्तु से संबंधित किसी भी पक्ष द्वारा वर्तमान शिकायत की विषय-वस्तु कभी भी फोरम को प्रस्तुत नहीं की गयी है।

ग) मेरी/हमारी शिकायत की विषय-वस्तु को किसी भी पिछली कार्यवाही में फोरम के माध्यम से सुलझाया नहीं गया है।

घ) मेरी/हमारी शिकायत की विषय-वस्तु को किसी भी सक्षम प्राधिकारी/ न्यायालय/ मध्यस्थ द्वारा निर्णीत नहीं किया गया है, और इस तरह के किसी भी प्राधिकारी/ अदालत/मध्यस्थ के समक्ष लंबित नहीं है।

भवदीय

(हस्ताक्षर)

(ब्लॉक लेटर्स में शिकायतकर्ता का नाम)

नामकरण-(यदि शिकायतकर्ता अपने प्रतिनिधि को फोरम के समक्ष अपनी ओर से उपस्थित होने और निवेदन करने के लिये नामित करना चाहता है, तो निम्नलिखित घोषणा प्रस्तुत की जानी चाहिये।)

मैं/हम उपर्युक्त नामित उपभोक्ता एत्ददद्वारा श्री/श्रीमती ....जिसका पता .... है को कार्यवाही में यथा मेरा/हमारा प्रतिनिधि नामित करता हूँ/करते हैं, और पुष्टि करता हूँ/करते हैं कि उसके द्वारा किये गये कोई भी बयान, स्वीकृति या अस्वीकृति मेरे/हमारे लिये बाध्यकारी होगी। उसने मेरी/हमारी उपस्थिति में नीचे हस्ताक्षर किये हैं।

स्वीकार किया

(प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)

अनुलग्नक-II

फोरम द्वारा त्रैमासिक रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिये प्रपत्र

फोरम का नाम... :

तिमाही .... :वितीय वर्ष..:

प्रपत्र-I

क्र . सं.	मानदण्ड		विद्युत आपूर्ति की बहाली करने में विलम्ब	विद्युत आपूर्ति की गुणवता	मीटर की समस्यायें	बिलिंग की समस्यायें	सेवा की गुणवता	अन्य	योग
1	गत तिमाही की समाप्ति पर लम्बित शिकायतें								
2	तिमाही के दौरान प्राप्त शिकायतें								
3	कुल शिकायतें (1+2)								
4	तिमाही के दौरान निवारण की गयी शिकायतें								
5	शेष शिकायतें जिन पर ध्यान देना है (4-3)								
6	तिमाही के दौरान जिन	30दिन के							

	शिकायतों का सफलतापूर्वक निवारण किया गया	भीतर							
		30दिन के पश्चात,, संक्षिप्त में कारण भी देवें							
		योग							
7	निवारण की प्रक्रियान्तर्गत शिकायतें								
8	30दिनों से अधिक की लम्बित शिकायतें, संक्षिप्त में कारण भी देवें								
9	अनुज्ञप्तिधारी के पक्ष में निवारण किये गये मामलों की संख्या								
10	उपभोक्ताओं के पक्ष में निवारण किये गये मामलों की संख्या								
11	अन्य								
12	तिमाही में बैठकों की संख्या								
13	अध्यक्ष की उपस्थिति में बैठकों की संख्या								
14	वित सदस्य की उपस्थिति में बैठकों की संख्या								
15	स्वतंत्र सदस्य की उपस्थिति में बैठकों की संख्या								

प्रपत्र-II

उपभोक्ताओं के पक्ष में जारी किये गये सीजीआरएफ के आदेश के कार्यान्वयन की स्थिति (चालू तिमाही के दौरान)

क्र.सं.	मामलें की संख्या	आवेदक का नाम	संक्षेप में मामलें की विषय-वस्तु	सीजीआरएफ निर्णय सं . एवं दिनांक	संक्षेप में सीजीआरएफ का आदेश	कार्यान्वयन के लिये आदेश में दी गयी समयावधि	क्या उपभोक्ता ने लोकपाल को निवेदन किया? हाँ/नहीं	सीजीआरएफ आदेश/कार्यान्वयन की स्थिति (यदि आदेश कार्यान्वित हो गया है तो अनुपालन की तारीख देवें)

प्रपत्र-II

उपभोक्ताओं के पक्ष में जारी किये गये सीजीआरएफ के आदेश के कार्यान्वयन की स्थिति (गत तिमाहीओं के दौरान)

क्र.सं.	मामलें की संख्या	आवेदक का नाम	संक्षेप में मामलें की विषय-वस्तु	सीजीआरएफ निर्णय सं .एवं दिनांक	संक्षेप में सीजीआरएफ का आदेश	कार्यान्वयन के लिये आदेश में दी गयी समयावधि	क्या उपभोक्ता ने लोकपाल को निवेदन किया? हाँ/नहीं	सीजीआरएफ आदेश/कार्यान्वयन की स्थिति (यदि आदेश कार्यान्वित हो गया है तो अनुपालन की तारीख देवें)

अनुलग्नक-III

शिकायत के निवारण के लिये विद्युत लोकपाल को आवेदन

दिनांक ....

सेवा में,

विद्युत लोकपाल

(पूरा पता निर्दिष्ट करें)

प्रिय महोदय/महोदया

विषय :- (उस फोरम के आदेश का उल्लेख करें जिसके विरूद्ध विद्युत लोकपाल को अभ्यावेदन किया जा रहा है)

शिकायत के विवरण निम्नानुसार है:

1. शिकायतकर्ता का नाम.. :

2. शिकायतकर्ता का पूरा पता... :

पिन कोड... :

फोन नम्बर/मोबाइल नम्बर... :

ई-मेल आईडी... :

3. कनेक्शन की प्रकृति और उपभोक्ता संख्या (कनेक्शन के लिये आवेदन करने के मामलें में, आवेदन संख्या देवें) ....

4. वितरण अनुज्ञप्तिधारी... :

5. फोरम का नाम और पता.. :

6. शिकायकतकर्ता द्वारा फोरम में शिकायत प्रस्तुत करने की तारीख (कृपया शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत की एक प्रति संलग्न करें):

....
....

7. अभ्यावेदन का विवरण, तथ्य जिनके कारण अभ्यावेदन किया जा रहा है (यदि पर्याप्त स्थान नहीं हैं तो कृपया अलग शीट संलग्न करें):

....
....
....
....

8. क्या उपभोक्ता को फोरम का अंतिम निर्णय प्राप्त हो गया है (यदि हाँ, तो कृपया इसके अंतिम निर्णय को व्यक्त करते हुये फोरम के आदेश की प्रति संलग्न करें):

....
....
....
....

9. विद्युत लोकपाल से मांगी गई राहत की प्रकृति:

....
....
....

10. संलग्न दस्तावेजों की सूची (कृपया सभी प्रासंगिक दस्तावेजों की तीन प्रतियां संलग्न करें जो शिकायत को पैदा करने वाले तथ्यों का समर्थन करते हैं)

....
....

....

....

11. घोषणा

क) मैं/हम, शिकायतकर्ता घोषणा करता हूँ/करते हैं कि:

i) इसमें ऊपर दी गई जानकारी सत्य और सही है; तथा

ii) मैंने/हमने ऊपर वर्णित कथित कथनों और इसके साथ प्रस्तुत दस्तावेजों में किसी भी तथ्य को न तो छुपाया है न ही गलत ढंग से प्रस्तुत किया है।

ख) मेरी/हमारी सर्वेतम जानकारी के अनुसार मेरे द्वारा/या हम में से किसी के द्वारा या विषय-वस्तु से संबंधित किसी भी पक्ष द्वारा वर्तमान शिकायत की विषय-वस्तु कभी भी फोरम को प्रस्तुत नहीं की गयी है।

ग) मेरी/हमारी शिकायत की विषय-वस्तु को किसी भी पिछली कार्यवाही में फोरम के माध्यम से सुलझाया नहीं गया है।

घ) मेरी/हमारी शिकायत की विषय-वस्तु को किसी भी सक्षम प्राधिकारी/न्यायालय/मध्यस्थ द्वारा निर्णीत नहीं किया गया है, और इस तरह के किसी भी प्राधिकारी/अदालत/मध्यस्थ के समक्ष लंबित नहीं है।

भवदीय

(हस्ताक्षर)

(ब्लॉक लेटर्स में शिकायतकर्ता का नाम)

नामकरण - (यदि शिकायतकर्ता अपने प्रतिनिधि को फोरम के समक्ष अपनी ओर से उपस्थित होने और निवेदन करने के लिये नामित करना चाहता है, तो निम्नलिखित घोषणा प्रस्तुत की जानी चाहिये।)

मैं/हम उपर्युक्त नामित उपभोक्ता एत्दद्वारा श्री/श्रीमती ....जिसका पता ....है को कार्यवाही में यथा मेरा/हमारा प्रतिनिधि नामित करता हूँ/करते हैं, और पुष्टि करता हूँ/करते हैं कि उसके द्वारा किये गये कोई भी बयान, स्वीकृति या अस्वीकृति मेरे/हमारे लिये बाध्यकारी होगी। उसने मेरी/हमारी उपस्थिति में नीचे हस्ताक्षर किये हैं।

स्वीकार किया

(प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)

अनुलग्नक-IV

विद्‌युत लोकपाल द्‌वारा त्रैमासिक रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिये प्रपत्र

क्र. सं.	सीजीआरएफ	अभ्यावेदन			अभ्यावेदनों का निस्तारण किया				तिमाही के अन्त पर लम्बित	तिमाही में अभ्यावेदनों का निस्तारण किया	45दिनों के पश्चात् अभ्यावेदनों का निस्तारण किया, संक्षेप में कारण दिजिये	तिमाही में बैठकों की संख्या
		तिमाही के शुरू में लम्बित	तिमाही के दौरान प्राप्त	योग	अपीलार्थी के पक्ष में	अनुज्ञप्तिधारी के पक्ष में	अन्य	योग				

RAJASTHAN ELECTRICITY REGULATORY COMMISSION

NOTIFICATION

Jaipur, 05.04.2021

No. RERC/Secy/Reg. 143 In exercise of the powers conferred on it by sub-sections (r) and (s) of Section 181 read with sub-sections (5) to (7) of section 42 of the Electricity Act, 2003 (36 of 2003) and all other powers enabling it in this behalf, the Rajasthan Electricity Regulatory Commission, after previous publication, hereby makes the following Regulations related to Consumer Grievance Redressal Forum, Electricity Ombudsman and Consumer Advocacy.

Chapter-1
Preliminary

SHORT TITLE, COMMENCEMENT AND DEFINITIONS

Short Title and Commencement

1.1 These Regulations may be called the Rajasthan Electricity Regulatory Commission (Consumer Grievance Redressal Forum, Electricity Ombudsman and Consumer Advocacy) Regulations, 2021.

1.2 These Regulations shall be applicable to all distribution licensees in the "State of Rajasthan" in their respective licensee areas including franchisee areas.

1.3 These Regulations shall come into force from the date of their notification in the Official Gazette.

1.4 These Regulations shall be construed harmoniously with the standards of performance Regulations of the distribution licensees and the Electricity Supply Code Regulations specified by the Commission under section 57 and section 50 of the Electricity Act, 2003. In case of any inconsistency with these Regulations, the standards of performance Regulations of the distribution licensees and the Electricity Supply Code Regulations shall prevail.

1.5 In these regulations, unless the context otherwise requires,

a) 'Act' means the Electricity Act, 2003 (36 of 2003) and its amendments;

b) 'Area of supply' means the area within which a distribution licensee (including franchisee area) is authorized by his/her/their licence to supply electricity;

c) 'Chairperson' and 'Member' means the Chairperson and Member of the Forum;

d) 'Commission' means the Rajasthan Electricity Regulatory Commission;

e) 'Complainant' means-
(i) any Consumer or Consumers including their legal heirs or successors, having a Complaint against a Licensee and lodging the same either directly or through their representatives; or (ii) any voluntary consumer association or associations, registered under the law for the time being in force and making the Complaints in the larger interest of the Consumers; or (iii) any Consumer(s)/voluntary consumer association(s) where the Licensee does not register or fails to register the Complaint of such Consumer(s)/voluntary consumer association(s); or (iv) any person whose electricity connection is disconnected; or (v) an applicant for a new connection for the supply of electricity.

f) “Complaint” means any complaint made by a Complainant, either in writing including e-mail, online, or verbally over phone if such numbers are specified by a Licensee for lodging complaints, or by visiting personally to such offices

of the Licensee which are designated by the Licensee for registering the complaints with the Licensee, which may, without limitation, include complaints relating to:

i. any fault, imperfection, shortcoming or inadequacy in the quality, nature and manner of performance which has been undertaken to be performed by the Licensee in pursuance of a licence and/or any contract or agreement or under the Electricity Supply Code Regulations or in relation to Standards of Performance of Distribution Licensees Regulations, as specified by the Commission;

ii. any unfair trade practice or restrictive trade practice which has been adopted by the Licensee in providing Electricity Service; or

iii. Electricity Services which are being offered for use to the public in contravention of the provisions of any applicable law including safety code, rules and regulations, as prescribed by the competent authorities under the relevant laws or established through prudent industry practices, and as a result whereof the life and safety of the human beings, livestock or property is put at risk and endangered.

g) Consumer' means for the purpose of these Regulations shall be a consumer as defined under sub-section (15) of Section 2 of the Act and shall also include a person applying for new connection.

h) 'Electricity Ombudsman' means an authority to be appointed or designated by the Commission, under subsection (6) of Section 42 of the Act and these Regulations.

i) 'Electricity Service' includes supply, billing, metering and maintenance of electrical energy to the Consumer and all attendant sub-services and also any other service which a Licensee is required to provide pursuant to his licence or under any applicable law.

j) 'Forum' means 'Forum for Redressal of Grievances of Consumers' to be constituted by the distribution licensee in terms of sub-section (5) of Section 42 of the Act and these Regulations.

k) 'Grievance' shall mean a grievance of the Consumer arising out of the failure of the Licensee to register or redress a Complaint, and shall include any dispute between the Consumer and the Licensee with regard to any Complaint or with regard to any action taken by the Licensee in relation to or pursuant to a Complaint.

l) “Internal Grievance Redressal Cell” or “IGR Cell” means such first authority to be contacted by the consumer for redressal of his/her Grievance as notified by the Distribution Licensee at the Sub-divisional, Divisional , Circle or District level as the case may be.

m) 'Licensee' means a distribution licensee, as defined under the Act.

n) ‘Prosumer’ means a person who consumes electricity from the grid and can also inject electricity into the grid for distribution licensee, using same point of supply.

o) ‘Representation’ means the representation made to the Ombudsman by the complainant or on behalf of such a complainant who is aggrieved by the outcome of the Forum’s proceedings in respect of his/her grievance (including not issuing the order within the specified time limit, dissatisfaction with the order issued, partial or full dismissal of the grievance).

p) ‘Zonal headquarter’ means headquarter of Zonal Chief Engineer of the administrative zone of the licensee having jurisdiction over the Superintendent Engineers of O&M circles as included in a particular zone by the licensee.

1.6 Words and expressions used and not specifically defined in these Regulations but defined in the Electricity Act, 2003 shall have the meaning assigned to them in the Act. The other words and expressions used herein but not defined in these Regulations or in the Act but defined under any law passed by the Parliament applicable to electricity industry in the State, Supply Code and Standards of Performance Regulations shall have the meaning assigned to them in such law.

Chapter-2
INTERNAL GRIEVANCE REDRESSAL CELL

2.1 The Distribution Licensee shall have an Internal Grievance Redressal (IGR) Cell to record and redress Grievances in a timely manner. The IGR Cell of the Distribution Licensee shall have office(s) at Sub-division, Divisional and Circle (District) level for ensuring the timely redressal of consumers’ grievances in accordance with the guidelines contained in these Regulations.

2.2 The Distribution Licensee shall ensure that franchisee in their area should also have such IGR Cell.

2.3 IGR Cell shall issue speaking order and ensure that the grievances is redressed, within a maximum period of 30 days of filing of the grievance, keeping in view the provisions of applicable Regulations only.

2.4 The jurisdiction of the IGR Cell will be :

(1) Grievances of Non-monetary/general nature such as relating to quality of supply, defects in service & Standard of Performance by the licensee:

(a) Divisional level - Grievance of LT supply consumers of the Division

(b) Circle (District) level- Grievance of HT /EHT supply consumers of the Circle

(2) Grievance of Monetary nature relating to electricity bills, recovery of arrear, payment of demand raised by the licensee except the cases covered U/s 126 & 135 of the Act:

(a) Sub-divisional level - Monetary limit of Rs. 20,000/-

(b) Divisional level - Monetary limit of Rs. 50,000/-

(c) Circle (District) level - Monetary limit of Rs. 5,00,000/-

2.5 A consumer with a Grievance may intimate the IGR Cell of such Grievance in the form and manner and within the time frame as stipulated by the Distribution Licensee in its procedures for redressal of Grievances.

Provided that where such Grievance cannot be made in writing, the IGR Cell shall render all reasonable assistance to the person making the Grievance orally to reduce the same in writing.

2.6 (a) The office of the IGR Cell shall issue acknowledgement of the receipt of the Grievance to the consumer within 24 hrs from the date of receipt of a Grievance. Where the Grievance has been submitted in person, the acknowledgement shall be provided at the time of submission.

Provided that where the Grievance is submitted by email to the IGR Cell acknowledgement of the receipt of the Grievance to the consumer shall be provided by return email as promptly as possible.

Provided further that where the Grievance is submitted by email hard copies of the same shall not be required to be submitted separately to the IGR Cell.

Provided also that the IGR Cells shall keep such electronic records in hard form for ease of retrieval.

(b) Notwithstanding sub-clause (a), the written acknowledgement of receipt of grievance provided by officials of the distribution licensee at the concerned office (who may or may not be the part of the IGR Cell) shall be deemed to be the acknowledgement for the purposes of these Regulations.

Reporting Requirements

2.7 Each IGR Cell shall submit a quarterly report on disposal of Complaints/Grievances to the Corporate Level CGRF. Corporate Level CGRF will have oversight on IGR Cell and shall monitor and review of the working of IGR Cell Regularly.

2.8 Corporate level CGRF shall issue suitable guidelines within one month of coming into force of these Regulations for ensuring that grievances are redressed within the Regulatory framework and IGR Cell passes speaking orders.

Provided that IGR cell shall be set up within three months of coming into force of these Regulations, till then existing mechanism of Redressal of grievance shall continue.

Provided further that while issuing guidelines for the IGR cells it should be ensured that grievances of general nature and grievances such as factual errors, bill correction, correction of arithmetical errors and errors apparent on the record should be redressed promptly at the level of concerned officer only and should not be referred to IGR cell.

2.9 The report should be submitted within 15 days of close of the quarter to which it relates and should be submitted in accordance with the format as specified by Corporate level CGRF.

Chapter-3
CONSUMER GRIEVANCE REDRESSAL FORUM

3.1 **Zonal Level Forum**
Number, Locations and Sittings of Zonal Level Forum

3.1.1 There shall be a Zonal Level Forum at each zonal headquarter having jurisdiction on the licensee area of entire zone including the franchisee area.

Provided that such Zonal level Forum shall be set up within three months of coming into force of these Regulations, till then existing mechanism of Redressal of grievance shall continue.

Provided further that Commission shall be empowered to create one or more CGRF at appropriate level as per need, based upon nature and pendency of complaints at the zonal level.

3.1.2 The Forum shall have sittings at the zonal headquarters and/or at any other place in the licensee's area as may be decided by the Chairperson depending upon the number of grievances and area of operation subject to the condition that there shall be minimum one sitting every quarter at each of the divisional office in its jurisdiction.

3.1.3 The Forum(s) shall function as per provisions of the Act, Rules and Regulations framed and directions issued by the Commission from time to time. Any undue hindrance in the independent functioning of the Forums can be reported to the Commission.

Appointment of Members of Zonal Level Forum:

3.1.4 Each Zonal Level Forum shall consist of 3 (three) members: (i) Chairperson, (ii) Finance Member and (iii) Independent Member. The Chairperson and the Finance Member shall be the employee of the licensee; the Independent Member shall be nominated by the Commission.

3.1.5 The members to be appointed/nominated at Zonal Level Forum shall meet the following criteria:

a) The Zonal Chief Engineer of the concerned zone shall be the ex-officio Chairperson.
b) The Finance Member shall be appointed by the concerned licensee from amongst the serving officers of the company not below the rank of Sr. Accounts officer.
c) The Independent Member shall be nominated by the Commission. The Independent Member shall be a person having graduate degree in any field/ discipline and shall be an active member for not less than five (5) years of a Registered Society or a Non Governmental Organisation or a Consumer/prosumer Organisation or any other association of person by whatever name called having one of its main objectives as consumer protection or a person voluntarily serving the cause of consumer protection for not less than ten (10) years shall be eligible for being considered by the Commission for such appointment. Persons possessing degree in law shall be preferred. The post of the Independent Member shall be advertised in the press and on the website of the Commission and selection shall be done after conducting personal interaction with the candidate.
d) The Licensee shall ensure that none of the posts is kept vacant for more than 30 days.
e) By virtue of an appointment as a Member of the CGRF of a Distribution Licensee, the person shall not claim to be a permanent employee of that Distribution Licensee.

3.1.6 In case of end of tenure of the Independent Member of any Forum, applications shall be invited at least three (3) months prior to the end of tenure:

Provided that in case of occurrence of any vacancy in the Forum for the post of the Independent Member of any Forum, by reason of death, resignation or removal, the applications shall be invited, within one (1) month from the date of occurrence of such vacancy.

3.1.7 The Distribution Licensee shall appoint the Independent Member selected by the Commission with effect from the date as indicated by the Commission.

Tenure, Remuneration and Other Expenses of members of Zonal Level Forum

3.1.8 The Independent Member shall hold office for a term of two years from the date he enters upon his office:

Provided that subject to fulfilment of the conditions of eligibility the Independent Member of the Forum shall be eligible for extension for a second term of one year after approval from the Commission:

Provided further that no independent Member shall hold office for more than three (3) years or after attaining the age of sixty-five (65) years, whichever is earlier.

3.1.9 The Independent Member of the Forum shall be paid such consolidated fee per sitting and travelling allowances as may be laid down by the Commission from time to time.

3.1.10 The terms and conditions of service of a member of the Forum who is in the employment of the Licensee shall be governed by the terms and conditions of his employment with such Licensee.

3.1.11 A member of the Forum who is in the employment of the Distribution Licensee shall cease to be member of the Forum on his transfer / resignation / superannuation.

3.1.12 The Independent Member of the Forum may tender his resignation, by giving not less than three (3) months notice in writing to the Appointing Authority. The Appointing Authority may relax the specified period of notice considering the request.

3.1.13 No person shall be appointed and/or be entitled to continue as a Chairperson or Member, if he stands disqualified on account of his:

a) having been adjudged insolvent;
b) having been convicted of an offence which, in the opinion of the Licensee, involves moral turpitude;
c) having become physically or mentally incapable of acting as such member;
d) having acquired such financial or other interest as is likely to affect prejudicially his functioning as a member;

e) having so abused his position as to render his continuance in office prejudicial to public interest; or
f) having been guilty of proved misbehaviour.
g) Having become member of any political party

Provided that no member shall be removed from his office on any ground as specified above, unless an independent enquiry is held as per procedure prescribed by the Commission and prior orders of removal are obtained from the Commission.

Member Secretary, Staff and functioning of the Zonal Level Forum

3.1.14 The licensee shall, with the approval of the Commission, specify the human resource and office space requirement. Necessary human resource and space shall be provided by the Licensee.

3.1.15 The distribution licensee shall, at all times, provide human resource and office space required to the forum. Distribution Licensee shall also provide the required secretarial assistance by way of deputation of its staff to the forum.

3.1.16 The finance member shall act as the member secretary of the Forum. There shall be a separate office of the forum. Member secretary and staff of the forum shall work on full time basis.

3.1.17 The staff of the Forum shall:

a) receive Grievances and Complaints;
b) receive any other documents which may be required to be filed with the Forum;
c) maintain record of proceedings;
d) circulate matters to members of the Forum for directions and proper orders;
e) do all other acts and deeds in compliance with orders issued by the Forum; and
f) do all other acts and things required for the functioning and the proceedings of the Forum.
g) The office of the Forum shall remain open on all working days and shall observe the working hours of the Licensee.

3.1.18 The Chairperson of the Forum shall exercise general powers of superintendence and administrative control over his office including Members/Member Secretary/Staff and shall be responsible for the conduct of business of the office.

3.2 **Corporate Level Forum**

Number, Locations and Sittings of Corporate Level Forum

3.2.1 There shall be a Corporate Level Forum at Corporate headquarter having jurisdiction on the entire licensee area including the franchisee area.

3.2.2 The Forum(s) shall function as per provisions of the Act, Rules and Regulations framed and directions issued by the Commission from time to time. Any undue hindrance in the independent functioning of the Forums can be reported to the Commission

Appointment of Members:

3.2.3 Corporate Level Forum shall consist of 3 (three) members: (i) Chairperson, (ii) Finance Member and (iii) Independent Member. The MD of respective DISCOM shall act as Chairperson and the Finance Member shall be appointed by the licensee; the Independent Member shall be nominated by the Commission.

3.2.4 The members to be appointed/nominated at Corporate Level Forum shall meet the following criteria:

a) The MD DISCOM of respective DISCOM shall act as ex-officio Chairperson of the Forum.
b) The Finance Member shall be appointed by the concerned licensee from amongst the serving officers of the company not below the rank of Chief Account Officer and shall be posted at the Forum headquarter. The Licensee shall inform the appointment of the Finance Member to the Commission within a week of their appointment.
c) The Independent Member shall be nominated by the Commission. The Independent Member shall be a retired judge not below the rank of ADJ. The post of the Independent Member shall be advertised in the press and the website of the Commission and selection shall be done after conducting personal interaction with the candidate.
d) The Licensee shall ensure that none of the posts is kept vacant for more than 30 days.
e) By virtue of an appointment as a Member of the CGRF of a Distribution Licensee, any person shall not claim to be a permanent employee of that Distribution Licensee.

3.2.5 In case of end of tenure of the Independent Member of any Forum, applications shall be invited at least three(3) months prior to the end of tenure:

Provided that in case of occurrence of any vacancy in the Forum for the post of the Independent Member of any Forum, by reason of death, resignation or removal, the applications shall be invited, within one (1) month from the date of occurrence of such vacancy.

3.2.6 The Distribution Licensee shall appoint the Independent Member selected by the Commission with effect from the date as indicated by the Commission.

Tenure, Remuneration and Other Expenses of corporate level forum

3.2.7 The Independent Member shall hold office for a term of two years from the date he enters upon his office:

Provided that subject to fulfilment of the conditions of eligibility the Independent Member of the Forum shall be eligible for extension for a second term of one year after approval from the Commission:

Provided further that no independent Member shall hold office for more than three (3) years or after attaining the age of sixty-five (65) years, whichever is earlier.

3.2.8 The Independent Member of the Forum shall be paid such consolidated fee per sitting and travelling allowances as may be laid down by the Commission from time to time.

3.2.9 The terms and conditions of service of a member of the Forum who is in the employment of the Licensee shall be governed by the terms and conditions of his employment with such Licensee.

3.2.10 A member of the Forum who is in the employment of the Distribution Licensee shall cease to be member of the Forum on his transfer / resignation / superannuation.

3.2.11 The Independent Member of the Forum may tender his resignation, by giving not less than three (3) months notice in writing to the Appointing Authority. The Appointing Authority may relax the specified period of notice considering the request.

3.2.12 No person shall be appointed and/or be entitled to continue as a Chairperson or Member, if he stands disqualified on account of his:

a) having been adjudged insolvent;
b) having been convicted of an offence which, in the opinion of the Licensee, involves moral turpitude;
c) having become physically or mentally incapable of acting as such member;
d) having acquired such financial or other interest as is likely to affect prejudicially his functioning as a member;
e) having so abused his position as to render his continuance in office prejudicial to public interest; or
f) having been guilty of proved misbehaviour.
g) Having become member of any political party

Provided that no member shall be removed from his office on any ground as specified above, unless an independent enquiry is held as per procedure prescribed by the Commission and prior orders of removal are obtained from the Commission.

Member Secretary, Staff and functioning of the Corporate Forum

3.2.13 The licensee shall, with the approval of the Commission, specify the human resource and office space requirement. Necessary human resource and space shall be provided by the Licensee.

3.2.14 The distribution licensee shall, at all times, provide human resource and office space required to the forum. Distribution Licensee shall also provide the required secretarial assistance by way of deputation of its staff to the forum.

3.2.15 The Superintending Engineer (Commercial) shall act as ex-officio secretary of the Forum and shall provide secretarial assistance to the forum.

3.2.16 The staff of the Forum shall:

a) receive Grievances and Complaints;
b) receive any other documents which may be required to be filed with the Forum;
c) maintain record of proceedings;
d) circulate matters to members of the Forum for directions and proper orders;
e) do all other acts and deeds in compliance with orders issued by the Forum; and
f) do all other acts and things required for the functioning and the proceedings of the Forum.
g) The office of the Forum shall remain open on all working days and shall observe the working hours of the Licensee.

3.2.17 The Chairperson of the Forum shall exercise general powers of superintendence and administrative control over his office including Members/Member Secretary/Staff and shall be responsible for the conduct of business of the office.

Wide publicity of Forums and IGR Cells

3.3 The name, address, e-mail and telephone numbers of the Zonal/ Corporate Forums and the IGR Cells shall be widely publicised through print and electronic media and at notice boards of all the offices of the Licensee and shall be intimated to the Consumers through their Electricity Bills. Every Licensee shall within three (3) months of coming into force of these regulations, provide, information about the Forum/ IGR Cells on its websites through which Consumers may retrieve information such as the contact details of the Forum/ IGR Cells, the orders and directions (if any) issued by the Forum/ IGR Cells and the date of the next hearing.

3.4 The licensee shall also publish a manual for consumers indicating detailed procedure for handling consumer grievances and make it available in all offices of the licensee as well as downloadable from its website.

3.5 The Licensee shall meet all the costs and expenses of the CGRFs including the cost of establishment and staff required to assist the Forum in the discharge of its functions under these Regulations. The Licensee shall keep a separate record for these costs. These costs shall be recovered by the Licensee through their Annual Revenue Requirement.

Procedure for Grievance Redressal

3.6 The jurisdiction of the Forums will be :

(1) Grievances of Non-monetary/general nature such as relating to quality of supply, defects in service & Standard of Performance by the licensee:

(a) Zonal level - Grievance of LT supply consumers and HT supply consumers.

(b) Corporate level - Grievance of EHT supply consumers

(2) Grievance of Monetary nature relating to electricity bills, recovery of arrear, payment of demand raised by the licensee except the cases covered U/s 126 & 135 of the Act:

(a) Zonal level - Monetary limit upto Rs. 5,00,000/-

(b) Corporate level - More than Rs. 5,00,000/-

3.7 1) A Complainant can approach the appropriate Forum in the following events:-

a) If the Licensee/IGR Cell fails to register a Complaint; or
b) If the Licensee fails to resolve a Complaint through their Internal Grievance Redressal Mechanism in accordance with the Standards of Performance specified by the Commission; or
c) If the Consumer/Complainant is not satisfied with the Redressal of the Complaint (including dismissal) even after taking up the issue at the level of division head/circle head or appropriate IGR Cell.

2) The Forums shall receive the Complaint/Grievance in writing including through registered post/email/online mode. The Complaint/Grievance may be submitted in the format given in Annexure-I. However, no Complaint/Grievance shall be rejected by the Forum merely on the ground that it is not in the prescribed format.

3) Licensee shall provide a link on its web portal and Mobile App for registration of complaints in CGRF and institute an online tracking system of complaints.

3.8 The Consumer may directly approach the Forum with a Complaint/Grievance at the office of the Forum, which the Forum may forward to the Licensee for the necessary action. In case of urgency of the issue involved, the Forum may initiate the procedure of redressing the Complaint/Grievance at its level.

3.9 The consumer aggrieved by the decision of the Zonal Level Forum or if the grievance not resolved in prescribed time may appeal at the Corporate level Forum before making a representation to the Electricity Ombudsman.

3.10 On receipt of the grievance, the Member Secretary or any other person, as may be authorized by the Forum, shall make an endorsement on the grievance subscribing his dated initial and shall send an acknowledgement to the complainant immediately on receipt of the grievance.

3.11 Grievances received shall be registered and serially numbered for each year, and shall be referred e.g. C.G. No. 1/2019, 2/2019,.., 1/2020, 2/2020,.. and so on.

3.12 A copy of the grievance shall be forwarded within three (3) days of receipt, to the designated circle wise authorised officer of the licensee for redressal or to file its reply in writing. Such officer shall be designated by licensee within three (3) month of the issue of this regulation.

3.13 The Distribution Licensee shall, within seven (7) days of intimation from the Forum or within such other time as may be directed, furnish its issue-wise comments on the grievance, to the Forum with a copy to the consumer and if there is any failure by the Distribution Licensee in providing such comments, the Forum may proceed on the basis of the material available on record.

3.14 The Forum shall notify the Distribution Licensee and the complainant, the date of hearing of the grievance in writing, giving sufficient advance notice, of not less than five (5) days. Such information shall also be displayed on the website of the licensee. The Forum wise link should be available on the website of the licensee.

3.15 A Complainant, Distribution Licensee or any other person who is a party to any proceedings before the Forum may either appear in person or authorise any person other than an Advocate (within the meaning of the Advocates Act, 1961) to present his case before the Forum and to do all or any of the acts for the purpose.

3.16 Where any person who has been a party to the proceedings before the Forum fails to appear, on the date of hearing as may be fixed, on more than two consecutive occasions, in this behalf, the Forum may decide the grievance ex-parte:

Provided that no adjournment shall ordinarily be granted by the Forum unless sufficient cause is shown and the reasons for the grant of adjournment have been recorded in writing by the Forum.

3.17 The Forum may call any officer/any record or information of the Distribution Licensee or from the complainant for examination and disposal of the Grievance, and the parties shall be under obligation to provide such information, document or record

as the Forum may call for. The Forum may undertake site inspection or direct the licensee for the same if necessary in the interest of grievance redressal.

Provided that if a party fails to furnish such information, document or record and the Forum is satisfied that the party in possession of the record is withholding it deliberately, it may draw an adverse inference.

3.18 On receipt of the comments from the Distribution Licensee or otherwise and after conducting or having such inquiry or local inspection conducted as the Forum may consider necessary, and after affording reasonable opportunity of hearing to the parties, the Forum shall, pass appropriate orders for disposal of the grievance, within a period of 30 days and in any case not exceeding 45 days of filing of the grievance.

3.19 The proceedings and decision(s) of the Forum shall be recorded and shall be supported by reasons.

3.20 Forum shall issue speaking order and ensure that the grievances is redressed keeping in view the provisions of applicable Regulations only.

3.21 The quorum for any sitting of the Forum shall be two (2). Each member shall have one vote. If the matter is heard by two members only i.e. Chairperson and Independent Member or Finance Member, then Chairperson shall have a casting vote in case of tie. Where the matter is heard by the Independent Member and Finance Member, the Independent Member shall have a casting vote in case of tie.

3.22 A certified copy of the order of the Forum shall be delivered to the parties in writing within three (3) days from the date of order. Such order shall also be displayed on the website of the licensee.

3.23 The forum may pass such interim orders, on the request of the consumer as the forum considers appropriate pending final decision on the Grievance.

3.24 The Forum may settle any grievance in terms of an agreement reached between the parties at any stage of the proceedings before it.

3.25 The Forum shall not be bound to follow the procedure prescribed in the Civil Procedure Code 1908 (Act 5 of 1908) and subject to these Regulations, the Forum may evolve procedure conforming to the principles of fair play and natural justice for efficient discharge of its functions.

3.26 The order of the Forum shall invariably mention the contact details of the Electricity Ombudsman appointed or designated by the Commission and the period within which representation, if any, to be made to the Ombudsman under these Regulations.

3.27 The Licensee shall comply with the order of the Forum within a month . The designated officer concerned of the Licensee shall furnish a compliance report on the order of the Forum within 7 days from the date of compliance, to the Forum and to the Complainant.

3.28 Non-compliance of the Forum Orders shall be considered as violation of these Regulations and shall be liable for appropriate action by the Commission under Sections 142 and 146 of the Act.

3.29 The distribution licensee shall set up a mechanism for monitoring of the grievance Redressal.

Reporting Requirements

3.30 The Licensee shall submit a quarterly report of IGR Cells and Forums on disposal of Complaints/Grievances to the Commission and Ombudsman. The report should be submitted within 15 days of close of the quarter to which it relates.

3.31 The quarterly report should be submitted in accordance with the format as specified in Annexure-II.

3.32 The Licensee shall also furnish a yearly report containing a general review of activities of the IGR Cells and Forums during the financial year to the Commission and Ombudsman.

3.33 The report should be submitted within 45 days of close of the financial year to which it relates. Reports received by the Commission as above shall be placed on the Commission’s website. Commission may also review the performance of Grievance Redressal Forums from time to time.

Representation before the Ombudsman

3.34 A Complainant may prefer a representation before the Ombudsman appointed/ designated by the Commission under the following circumstances:

a) If the Complainant is aggrieved by the non-redressal of the Grievance by the Corporate Level/Zonal level Forum within the period specified. Ombudsman can be approached any time after the expiry of the specified period. In such cases the proceeding pending with the Forum shall be shifted to the Ombudsman.
b) If the Complainant is aggrieved with the order passed by the Forum. Such a representation may be made within a period of 30 days of the issue of order or expiry of the time limit specified for redressal of the grievance by the Forum.

3.35 In case a settlement is reached as per sub-regulation 3.24 consumer shall have no right to make a representation before the ombudsman.

Chapter-4
Electricity Ombudsman

Appointment of Ombudsman

4.1 The Commission shall designate or appoint a person to be known as Ombudsman to carry out the functions entrusted to him by the Act and these Regulations. Based on the need the Commission may appoint more than one Ombudsman.

4.2 The franchisee areas of the respective Discom shall also fall in his jurisdiction.

4.3 The Commission shall invite applications through public advertisement for appointment of the Ombudsman. The Commission shall form a selection committee for selection of the Ombudsman.

Provided that in case of superannuation or end of tenure of the Electricity Ombudsman, applications shall be invited at least six (6) months prior to the date of superannuation or the end of tenure, as the case may be:

Provided further that in case of occurrence of vacancy for the post of Electricity Ombudsman, by reason of death, resignation or removal, the applications shall be invited, within one (1) month from the date of occurrence of such vacancy.

4.4 The retired engineers of State Power distribution companies or RERC having retired not below the rank of Chief Engineer/ Director or a person retired not below the rank of District Judge shall be eligible for appointment as Ombudsman subject to the condition that the retired engineer who has not completed two (2) years of retirement shall not be eligible for appointment in the same distribution company.

Term of Office and Condition of Service

4.5 The Electricity Ombudsman shall hold office for a term of two(2) years from the date he enters upon his office subject to further extension of one (1) year.

4.6 The Ombudsman shall not hold office after attaining the age of sixty-five (65) years. For appointment of Ombudsman minimum and maximum age limit would be 59 and 62 years on the date of advertisement.

4.7 The consolidated remuneration of the Ombudsman shall be such as may be laid down by the Commission from time to time through separate order.

Provided that the consolidated remuneration of the Ombudsman shall not be varied to their disadvantage after appointment or extension.

4.8 The post of Ombudsman being a full time post, he shall devote his whole time to the affairs of the Office of the Ombudsman, and shall not hold any office of profit during his tenure.

Disqualification and Removal of Ombudsman

4.9 No person shall be appointed and/or be entitled to continue as an Ombudsman if he/ she stands disqualified on account of his/her

a) Having been adjudged an insolvent;
b) Having been convicted of an offence which, in the opinion of the Commission, involves moral turpitude;
c) Having become physically or mentally incapable of acting as an Ombudsman;
d) Having acquired such financial or other interest as is likely to affect prejudicially his/ her functions as an Ombudsman;
e) Having so abused his/ her position as to render his/ her continuance in office prejudicial to public interest; or
f) Having been guilty of proven misbehaviour
g) Having become member of any political party.

4.10 An existing Ombudsman shall be removed by the Commission from his office forthwith on account of any of the aforesaid disqualifications arising or being discovered. Provided that the Ombudsman shall not be removed from his/ her office on any ground specified in the aforesaid sub-clauses unless the Commission has, on an inquiry, concluded that the person ought, on such ground or grounds, be removed.

4.11 The Ombudsman may relinquish his/her office by giving prior notice in writing of not less than three (3) months to the Commission. Similarly, if the Ombudsman is removed by the Commission, the Commission shall give prior notice in writing of not less than three (3) months to the Ombudsman.

Office of the Ombudsman

4.12 The office of the Ombudsman shall be at Jaipur. In case Commission appoints one Ombudsman for each Discom separately, the Ombudsman's office/offices shall be located at the headquarter city of the respective Discom. However, the Ombudsman may hold hearings or proceedings at various places within his jurisdiction area in order to expedite disposal of the representations.

4.13 The Commission shall provide the Ombudsman a secretariat. The staff strength of the said secretariat and terms and conditions of appointment of the staff shall be determined by the Commission from time to time. If need be, Ombudsman may take support services from Discom on secondment basis with the approval of Chairman, RERC.

4.14 All the expenses of the Ombudsman's office including that of the secretariat shall be borne by the Commission.

4.15 The name, location, email address and telephone numbers of the Ombudsmen shall be widely publicised through newspapers, and displayed on the websites and the offices of the Licensees and the Commission and shall be intimated to the Consumers through electricity bills. They may also be publicised through electronic media.

Powers and Functions of the Ombudsman

4.16 The Ombudsman shall have the following powers and duties:

a) To receive Representations, consider such Representations and facilitate settlement by agreement, through conciliation and mediation between the Licensee and Complainant, and pass an order in accordance with these Regulations where such conciliation is not reached.

b) The Ombudsman shall in the first instance act as a counsellor and mediator in matters which are the subject matter of the Representation.

c) The Ombudsman shall exercise general powers of superintendence and control over its office and shall be responsible for the conduct of business thereat.

d) Ombudsman may also entertain a representation after the expiry of the prescribed period of 30 days, if the Ombudsman is satisfied that there is sufficient cause for not filing it within that period. In such cases the Ombudsman shall record the reasons for entertaining the representations in its order.

e) Upon request of the Complainant, the Ombudsman may issue such interim orders at any stage during the disposal of the representation as it may consider necessary.

Provided that the Ombudsman shall have the powers to pass such an interim order in any proceeding, hearing or matter before it, as it may consider appropriate, if the Complainant satisfies the Ombudsman that prima facie the Distribution Licensee has threatened or is likely to remove or disconnect the electricity connection, and has or is likely to contravene any of the provisions of the Act or any rules and regulations made there under or any order of the Commission, provided that, the Ombudsman has jurisdiction on such matters.

Provided further that, except where it appears that the object of passing the interim order would be defeated by delay, no such interim order shall be passed unless the opposite party has been given an opportunity of being heard.

Procedure to be followed by the Ombudsman

4.17 The Representation shall be in writing, duly signed by the Complainant or his authorized representative, including email mode, and shall contain the name and address of the Complainant, the facts giving rise to the Grievance supported by documents, if any, and may specify the relief sought from the Ombudsman.

4.18 The Representation may be submitted in the format given in Annexure-III. However, no Representation shall be rejected by the Ombudsman merely on the ground that it is not in the prescribed format.

4.19 The Ombudsman shall acknowledge the receipt of the Representation in the following manner:

a) Immediately on submission if the Representation is delivered personally; or
b) By Post / email within two (2) working days of receipt of the Representation if the same is received through post / courier / email.
The Ombudsman, while issuing acknowledgement, shall assign a unique case number and date to each Representation accepted by it.

4.20 The Ombudsman shall maintain true and correct records of all Representations received from time to time.

Promotion of Settlement by Conciliation

4.21 As soon as it may be practicable to do so but not later than one week from the date of receipt of the representation, the Ombudsman shall serve a notice to the concerned officer of the Licensee named in the representation along with a copy of the representation and endeavour to promote a settlement of the representation by mutual agreement between the Complainant and the Licensee through conciliation or mediation.

4.22 For the purpose of facilitating settlement of the representation, the Ombudsman may follow such procedures, as he may consider appropriate.

4.23 When a representation is settled through mediation of the Ombudsman, the Ombudsman shall make a recommendation which he thinks fair in the circumstances of the case. The copies of the recommendation shall be sent to the Complainant and the Licensee.

4.24 If the Complainant and the Licensee accept the recommendation of the Ombudsman, they will send a communication in writing within 15 days of the date of receipt of the recommendation. They will confirm their acceptance to the Ombudsman and state clearly that the settlement communicated is acceptable to them, in totality, in terms of the recommendations made by the Ombudsman, and are in full and final settlement of the representation.

4.25 The Ombudsman shall make a record of such an agreement as his/her orders and thereafter close the case. Such a settlement shall have to be complied by the licensee/complainant within 15 days of the order of the Ombudsman. No appeal/review shall lie against such a settlement.

Hearing of Representations

4.26 After registering the representation, the Ombudsman, within seven (7) days of registration, shall call for records relating to the representation from the concerned Forum. The concerned Forum shall send the entire records within seven (7) days from the date of receipt of such notice, to the office of the Ombudsman.

4.27 The Ombudsman may require the Licensee or any of the officials, representatives or agents of the Licensee to furnish documents, books, information, data and details as may be required to decide the representation and the Licensee shall duly comply with such requirements of the Ombudsman.

4.28 The Ombudsman may hear the parties and may direct the parties to submit written statements of submissions in the matter.

4.29 A Complainant, Distribution Licensee or any other person who is a party to any proceedings before the Ombudsman may either appear in person or authorise any person including an Advocate to present his/ her case before the Ombudsman and to do all or any of the acts for the purpose.

4.30 Where the Complainant or the Licensee or their representative fails to appear before the Ombudsman on the date fixed for hearing on more than two (2) occasions, the Ombudsman may decide the representation ex-parte.

4.31 No adjournment shall ordinarily be granted by the Ombudsman unless sufficient cause is shown and the reasons for grant of adjournment have been recorded in writing by the Ombudsman.

4.32 Where the representation is not settled by agreement within a period of 30 days from the date of receipt of the representation or such extended period the Ombudsman may deem fit duly considering the overall time limit specified, the Ombudsman may determine the manner, the place, the date and the time of the hearing of the matter as the Ombudsman considers appropriate.

Issue of Order

4.33 The Ombudsman shall decide the matter on the submissions of the parties, after providing them an opportunity of being heard. The Ombudsman shall pass a speaking order with detailed reasoning. While making an order, the Ombudsman shall be guided by the evidence adduced by the parties, the principles of applicable laws including Rules and Regulations issued under the relevant laws, guidelines, directions and instructions of a general nature, issued by the Commission from time to time, prudent industry practices and such other factors which in its opinion are necessary in the interest of justice.

4.34 The Ombudsman shall pass an order as early as possible but in any case, within 45 days from the date of receipt of the Representation. Where there is delay in disposal of a Representation within the aforesaid period, the Ombudsman shall record the reasons for such delay.

4.35 The order passed by the Ombudsman shall set out:

a) issues arising from the proceedings before it;
b) issue-wise decision;
c) reasons for passing the order;
d) directions, if any, to the Distribution Licensee or Complainant or any other order, deemed appropriate in the facts and circumstances of the case.

4.36 The Ombudsman shall have the power to impose costs upon either of the parties, as it may deem appropriate in the circumstances before it.

4.37 A copy of the order shall be sent to the Complainant and the Licensee concerned and shall also be displayed on the website of the Commission.

4.38 The Licensee shall duly comply with and implement the decision of the Ombudsman within 30 days of issue of the Order or within time period as mentioned in the order.

4.39 Non-compliance of the Ombudsman's Orders shall be considered as violation of these Regulations and shall be liable for appropriate action by the Commission under Sections 142 and 146 read with Section 149 of the Act.

4.40 The orders of the Ombudsman shall be final and binding on the parties. No party can file an appeal before the Commission against the order. However, the rights of Complainant and Licensee to file an appeal before the judicial bodies shall remain protected. The filing of an appeal shall not tantamount to stay on the order of the Ombudsman unless such stay is specifically granted.

4.41 In the event of non-compliance / non-implementation of any order passed by the Ombudsman by licensee, the consumer may approach the Commission for the enforcement of the order within a period of 30 days of the passing of the order or from the expiry of the time granted for the implementation of the order by the Ombudsman, whichever is later. The Commission may issue any order (including an order imposing fines and penalties on the Licensees, as provided for under the Act and under these regulations) or take any other steps, as it deems appropriate for the enforcement of the order.

4.42 The Ombudsman shall be guided by such factors which in the opinion of the Ombudsman are necessary in the interest of justice and shall ensure transparency while exercising its powers and discharging its functions in compliance with the principles of natural justice:

Provided that the Ombudsman shall not be bound by the Code of Civil Procedure, 1908 (5 of 1908) or the Indian Evidence Act, 1872 (1 of 1872) as in force from time to time.

Reporting Requirements

4.43 The Ombudsman shall submit to the Commission and the State Government a quarterly report on all the Representations filed before it during the period. The report should be submitted within 45 days of close of the period to which it relates.

4.44 The report shall also cover:

a) opinion of the Ombudsman on compliance of Standards of Performance particularly the performance of the internal grievance redressal mechanism by the Licensee
b) key directions issued by the Ombudsman to the Licensee and/or the Consumer in the order(s);
c) compliance of its order(s) by the Licensee and/or the Consumer.

4.45 The Ombudsman shall also furnish a quarterly report to the Commission as per Annexure-IV of these Regulations.

4.46 The Ombudsman shall also furnish a yearly report containing a general review of activities of the Ombudsman's office during the financial year to the Commission. The report should be submitted within 45 days of close of the financial year to which it relates.

4.47 Reports received by the Commission as per Clause 3.30, 3.32 and 3.33 above shall be placed on the Commission's website. Commission may also review the performance of the Ombudsman from time to time.

Inspection of Records and Supply of Certified Copies

4.48 The Complainant and the Licensee shall be entitled to obtain certified copies of the orders, decisions, directions and reasons in support thereof given by the Ombudsman in respect of the Representation.

4.49 Any person/Consumer shall be entitled to a copy of the orders of the Ombudsman subject to the payment of reasonable cost and compliance with other terms, as the Ombudsman may direct.

Information on Website

4.50 The information about the Ombudsman and other details such as the date of next hearings, the order(s) passed by the Ombudsman for the consumers/ complainants

etc. shall be available on the Commission's website. The Ombudsman shall keep all such information updated from time to time.

Power to Call for Information

4.51 For the purpose of carrying out its duties, the Ombudsman may require either party to furnish any information or certified copies of any document relating to the subject matter of the Representation, which is or is alleged to be in the knowledge or possession of such party, within 15 days of such request:

Provided that in the event of failure of a Licensee to comply with the requisition without any sufficient cause, the Ombudsman may, if he deems fit, proceed to settle the case on the basis of available records.

4.52 The Ombudsman may also direct the Licensee to undertake an inspection or engage a third party to undertake such inspection, as may be required for expeditious disposal of the Representation and redressal of the Grievance.

Chapter-5

5. Consumer Advocacy Cell

5.1 A Consumer Advocacy Cell may be constituted by the Commission to provide the required legal advice, support, and assistance to Complainants for representing their cases. Commission may also take assistance of advocates as well as NGO's working in the field of consumer affairs. For this purpose, Commission may decide their remuneration.

5.2 Such a Cell shall be funded by the Commission.

5.3 The Cell may also perform additional functions as specified below:

a) Half-yearly review of grievances, representations and reports submitted by the Forum and the Ombudsman in order to advise the Commission on improvements to be made in the Regulations.
b) Analysis of reports submitted by the licensee with regards to levels of performance achieved on performance standards specified under Section 57 of the Act.
c) Facilitate capacity building of consumer groups and ensure their effective representation for enhancing the efficacy of regulatory processes.
d) The Advocacy Cell may organise seminars, group discussions, convention, workshops, talk shows and public awareness campaign to create awareness and educate the consumer about their rights on various consumer issues including safety and energy conservation. This cell shall be authorised to direct licensee to send their officers in such program organised by it.

5.4 The Commission shall issue guidelines to operationalise the consumer Advocacy cell.

Chapter-6
Miscellaneous

6. Repeal and Savings

6.1 The following existing regulations are hereby repealed-

a) Rajasthan Electricity Regulatory Commission (Guidelines for Redressal of Grievances), Regulation, 2008 issued vide RERC/Secy/Reg. 73 dated 01.03.2008.

b) Rajasthan Electricity Regulatory Commission (settlement of Disputes by Electricity Ombudsman), Regulation, 2010 issued vide RERC/Secy/ Reg. 80 dated 23.03.2010 with its subsequent amendment vide Regulation no. 91 dated 22.03.2012 and Regulation no. 133 dated 22.01.2020.

c) Notwithstanding such repeal, the redressal or settlement of pending grievances and representations, respectively, made before coming into force of the Rajasthan Electricity Regulatory Commission (Consumer Grievance Redressal Forum, Electricity Ombudsman and Consumer Advocacy) Regulations, 2021, shall continue to be governed by the provisions of the earlier Regulations.

Power to Amend

6.2 The Commission may, at any time add, modify, delete or amend any provision of these Regulations subject to the provision of the Electricity Act, 2003.

Powers to remove difficulties

6.3 If any difficulty arises in giving effect to any of the provisions of these Regulations, the Commission may make such provisions not inconsistent with the provisions of this Act, as may appear to be necessary for removing the difficulty.

Inherent powers of the Commission

6.4 Nothing in these Regulations shall be deemed to limit or otherwise affect the inherent powers of the Commission to make such orders as may be necessary for ends of justice or to prevent the abuse of process of the Commission.

By Orders of the Commission,

Secretary

Annexure-I

APPLICATION TO FORUM FOR REDRESSAL OF GRIEVANCE

To Date:

____

----

1. Name of the Complainant:____
2. Full address of the Complainant:____ ____________
   Pin code: ___________________
   Phone No. /Mobile No.:__________________________
   E-mail ID: __________________________________
3. Nature of Connection and Consumer No. (*in case of having applied for a connection, state the application number*)____ _________________________________
4. Distribution Licensee:_________________________________
5. Name of the Sub-Division/Division/Circle [IGR Cell] and date on which complaint lodged with the licensee:____(enclose copy of order, if any)
6. Name of the Zonal Forum where complaint lodged(in case of appeal to Corporate Level CGRF) :____(enclose copy of order, if any)
7. Category of grievance (*please tick the relevant box/boxes*):

   - ☐ Wrong billing
   - ☐ Recovery of arrears
   - ☐ Faulty meter
   - ☐ Burnt meter
   - ☐ Supply interruption
   - ☐ Harmonics in supply
   - ☐ Supply voltage related

- ☐ Deficient service
- ☐ Delay in providing new connection
- ☐ Reconnection
- ☐ Change in connected load
- ☐ Transfer of connection
- ☐ Others (*please specify*)

8. Name of the employee/employees (specify employee ID or department) or department against whom grievance has been filed (if any):

____
____
____
____
____

9. Details of the complainant, facts giving rise to the grievance (if space is not sufficient please attach separate sheet)

____
____
____
____
____

10. Nature of relief sought from the Forum

____
____
____

11. List of document enclosed (please enclose copies of any relevant document which support the facts giving rise to the grievance)

____
____
____

12. Declaration
    a) I/ We, the Complainant /s herein declare that:
        i. the information furnished herein above is true and correct; and
        ii. I/ We have not concealed or misrepresented any fact stated herein above and the documents submitted herewith.
    b) The subject matter of the present Grievance has never been submitted to the Forum by me/ or by anyone of us or by any of the parties concerned with the subject matter to the best of my/ our knowledge.
    c) The subject matter of my / our Grievance has not been settled through the Forum in any previous proceedings.

d) The subject matter of my / our Grievance has not been decided by any competent authority/ court/arbitrator, and is not pending before any such authority / court / arbitrator.

Yours faithfully
(Signature)

(Complainant's name in block letters)

NOMINATION – (If the Complainant wants to nominate his representative to appear and make submissions on his behalf before the Forum, the following declaration should be submitted.)

I/We the above named consumer hereby nominate Shri/Smt____________________________whose address is____

____

_asmy/our REPRESENTATIVE in the proceedings and confirm that any statement, acceptance or rejection made by him/her shall be binding on me/us. He/she has signed below in my/ our presence.

ACCEPTED
(Signature of Representative)
(Signature of Complainant)

Annexure-II

FORMAT FOR FURNISHING QUARTERLY REPORT BY FORUM

Name of the Forum: ______________________

Quarter: ____________________ Financial Year: __________________

Format-I

Sr. No.	Parameters	Delay in Restoring Supply	Quality of Supply	Meter Problems	Billing Problems	Quality of Service	Others	Total
1	Grievances pending at the end of previous quarter							
2	Grievances received during the quarter							
3	Total grievances (1+2)							
4	Grievances redressed							

	during the quarter								
5	Balance grievances to be attended (3-4)								
6	Grievances successfully redressed during the quarter	Within 30 days							
		After 30 days along with reasons in brief							
		Total							
7	Grievances in the process of redressal								
8	Grievances pending for more than 30 days along with reasons in brief								
9	Number of Cases redressed in favour of the Licensee								
10	Number of Cases redressed in favour of the Consumers								
11	Others								
12	No. of sittings in the quarter								
13	No. of sitting attended by the Chairperson								
14	No. of sitting attended by the Finance Member								
15	No. of sitting attended by the Independent Member								

Format-II

Status of implementation of order of CGRF issued in favour of consumers (during the current quarter)

Sr. No.	Case No.	Name of Applicant	Subject of the case in brief	CGRF Judgment No. and Date	Order of CGRF in brief	Time period given in order for implementation	Whether consumer approached the Ombudsman? Yes/No	Status of CGRF order/implementation (Provide date of compliance in case order is implemented)

Format-II

Status of pending implementation of order of CGRF issued in favour of consumers (during the previous quarters)

Sr. No.	Case No.	Name of Applicant	Subject of the case in brief	CGRF Judgment No. and Date	Order of CGRF in brief	Time period given in order for implementation	Whether consumer approached the Ombudsman? Yes/No	Status of CGRF order/implementation (Provide date of compliance in case order is implemented)

Annexure-III

APPLICATION TO OMBUDSMAN FOR REDRESSAL OF GRIEVANCE

Date: __________________

To

The Ombudsman

(*specify full address*)

Dear Sir/madam

Sub: - (*please make a mention of the order of the Forum against which a representation to the Ombudsman is being made*)

Details of the grievance are as under:

1. Name of the Complainant:____
2. Full address of the Complainant:____
   ____
   Pin code: __________________
   Phone No. /Mobile No.:__________________________
   E-mail ID: _________________________________
3. Nature of Connection and Consumer No. (*in case of having applied for a connection, state the application number*)
   ____
   ____
4. Distribution Licensee:______________
5. Name and address of the Forum:_________________________
6. Date of submission of grievance by the Complainant to the Forum (*please enclose a copy of the complainant/grievance*):
   ____
   ____

7. Details of the representation, facts giving rise to the representation (if space is not sufficient please attach separate sheet):

____
____
____
____
____

8. Whether the consumer has received the final decision of the Forum (if yes, please enclose copy of the Forum's order conveying its final decision)

____
____
____
____
____

9. Nature of relief sought from the Ombudsman

____
____
____

10. List of document enclosed (please enclose three copies of all relevant document which support the facts giving rise to the grievance)

____
____
____

11. Declaration
    a) I/ We, the Complainant /s herein declare that:
        i. the information furnished herein above is true and correct; and
        ii. I/ We have not concealed or misrepresented any fact stated herein above and the documents submitted herewith.
    b) The subject matter of the present Grievance has never been submitted to the Forum by me/ or by anyone of us or by any of the parties concerned with the subject matter to the best of my/ our knowledge.
    c) The subject matter of my / our Grievance has not been settled through the Forum in any previous proceedings.
    d) The subject matter of my / our Grievance has not been decided by any competent authority/ court/arbitrator, and is not pending before any such authority / court / arbitrator.

Yours faithfully
(Signature)
(Complainant's name in block letters)

NOMINATION – (If the Complainant wants to nominate his representative to appear and make submissions on his behalf before the Forum, the following declaration should be submitted.)

I/We the above named consumer hereby nominate Shri/Smt______________________________whose address is____

____

_asmy/our REPRESENTATIVE in the proceedings and confirm that any statement, acceptance or rejection made by him/her shall be binding on me/us. He/she has signed below in my/ our presence.

ACCEPTED

(Signature of Representative)

(Signature of Complainant)

Annexure-IV

FORMAT FOR FURNISHING QUARTERLY REPORT BY OMBUDSMAN

Sr. No.	CGRF	Representations			Representations disposed of				Pending at the end of the quarter	Representations disposed of the quarter	Representations disposed of after 45 days along with reasons in brief	Number of sitting in a quarter
		Pending at the start of the quarter	Received during the quarter	Total	In favour of Appellant	In favour of Licensee	Others	Total				

राज्य केन्द्रीय मुद्रणालय, जयपुर।