



भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 319]

नई दिल्ली, शुक्रवार, सितम्बर 13, 2019/भाद्र 22, 1941

No. 319]

NEW DELHI, FRIDAY, SEPTEMBER 13, 2019/BHADRA 22, 1941

संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग

(गोवा और केंद्र शासित प्रदेशों के लिए)

अधिसूचना

गुरुग्राम, 11 सितम्बर, 2019

उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम और लोकपाल विनियम, 2019

सं. जेईआरसी: 26/2019.—संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग विद्युत अधिनियम, 2003 (2003 का 36) की धारा 42 की उप-धारा (5) से (8) तक के साथ पठित धारा 181 के उप-खंड (2) के उपखंड (आर) और (एस) द्वारा प्रदत्त शक्तियों, और इनके द्वारा प्राप्त अन्य सभी शक्तियों का प्रयोग करते हुए उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए फोरम की स्थापना करने और उपभोक्ताओं की शिकायतों का निवारण न करने के खिलाफ अभ्यावेदन करने के लिए आयोग द्वारा विद्युत लोकपाल की नियुक्ति/पदनामित करने के लिए फोरम(मों) की स्थापना और इन विनियमों के अंतर्गत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम से संपर्क करने से पहले विद्युत लोकपाल द्वारा शिकायतों का समय पर और व्यवस्थित तरीके से निपटान करने के लिए निम्नलिखित विनियम बनाता है।

अध्याय 1

संक्षिप्त शीर्षक, प्रारंभ, कार्यक्षेत्र, परिभाषा और व्याख्या

1. लघु शीर्षक, सीमा और प्रारंभ - (1) इन विनियमों को संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग (उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम और लोकपाल) विनियम, 2019 कहा जाएगा।

(2) ये विनियम पूरे गोवा राज्य और केंद्रशासित प्रदेश (दिल्ली के एनसीटी को छोड़कर) पर लागू होंगे।

(3) ये विनियम भारत सरकार के राजपत्र में उनके प्रकाशन की तारीख से प्रवृत्त होंगे।

2. उद्देश्य, कार्यक्षेत्र और आवेदन - (1) अधिनियम की धारा 42 के अंतर्गत उपभोक्ता को प्रदत्त शक्तियों के अलावा किसी उपभोक्ता को प्राप्त शक्तियों पर कोई प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, उक्त धारा 42 में आयोग के दिशानिर्देशों के अनुसार उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम की स्थापना के लिए प्रत्येक वितरण लाइसेंसधारी की आवश्यकता होती है और कोई भी उपभोक्ता जो फोरम द्वारा अपनी शिकायत का निवारण न करने से व्यथित है, अपनी शिकायत के निवारण के लिए किसी प्राधिकारी जो लोकपाल के रूप में जानी जाती है और जिसे आयोग द्वारा नियुक्त या नामित किया जाना है, को अपनी

शिकायत कर सकता है, जो उपभोक्ता की शिकायत का एक निश्चित अवधि में और इस तरह से निपटारा करेगा जैसा कि राज्य आयोग द्वारा निर्दिष्ट किया जाएगा।

(2) इन विनियमों का उद्देश्य अधिनियम की धारा 42 की धारा 5 के अंतर्गत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम की स्थापना के लिए दिशा-निर्देश/ निर्देश/ अनुदेश निर्धारित करना और उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम और लोकपाल को अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (6) के अंतर्गत उपभोक्ताओं की शिकायतों का निपटारा कितनी समय-सीमा में और किस तरह से किया जाए, के लिए नियुक्त किया जाएगा।

(3) ये विनियम गोवा राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों (एनसीटी दिल्ली को छोड़कर) में, आपूर्ति के उनके अपने क्षेत्रों में सभी वितरण लाइसेंसधारियों पर लागू होंगे।

(4) इन विनियमों में ऐसा कुछ निहित नहीं होना चाहिए, जो स्पष्ट रूप से या निहित रूप में, उन्हें उपलब्ध उपभोक्ताओं के अधिकारों और विशेषाधिकारों को प्रतिबंधित नहीं करेगा।

3. परिभाषाएँ - (1) इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ में अन्यथा अपेक्षित न हो, -

(क) **"अधिनियम"** का अर्थ है विद्युत अधिनियम, 2003 (2003 का 36);

(ख) **"अनुबंध"** का अर्थ है इन विनियमों का अनुबंध;

(ग) **"आयोग"** का अर्थ है गोवा और केंद्रशासित प्रदेशों के लिए संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग;

(घ) **"शिकायतकर्ता"** / उपभोक्ता के अर्थ में निम्न शामिल हैं

- (i) किसी भी बिजली उपभोक्ता या उपभोक्ता, जिसमें उनके कानूनी वारिस या उत्तराधिकारी शामिल हैं, किसी लाइसेंसधारी के खिलाफ शिकायत करते हैं और उसे सीधे या उनके प्रतिनिधियों के माध्यम से दर्ज करते हैं, या
- (ii) किसी भी स्वैच्छिक/ पंजीकृत उपभोक्ता सोसायटी/ एसोसिएशन या एसोसिएशन, जो वर्तमान में विधि के अंतर्गत पंजीकृत हैं और शिकायत को उपभोक्ताओं के व्यापक साधारण या सामान्य हित में लागू कर रही हैं, या
- (iii) कोई भी व्यक्ति जिसका बिजली कनेक्शन काट दिया गया है, या
- (iv) बिजली की आपूर्ति के लिए किसी नए कनेक्शन के लिए आवेदक;
- (v) अधिनियम की धारा 2 के खंड (15) के अंतर्गत परिभाषित कोई उपभोक्ता
- (vi) कोई भी गैर-पंजीकृत एसोसिएशन या उपभोक्ताओं का समूह जहां उनके साधारण या सामान्य हित हैं;

(ड.) **"शिकायत"** का अर्थ है, और किसी भी गलती, दोष, गुणवत्ता में कमी या अपर्याप्तता, निष्पादन का स्वरूप और पद्धति जिसे लाइसेंस, संविदा, करार के अनुसरण में किसी लाइसेंसधारी द्वारा या समय-समय पर संशोधित अनुसार जेईआरसी विद्युत आपूर्ति संहिता 2018 के अंतर्गत या समझौता आयोग द्वारा निर्दिष्ट अनुसार या लाइसेंसधारियों के वितरण निष्पादन मानकों के संबंध में किया गया है, और जिसमें जीवन या संपत्ति को खतरे में डालने की संभावना वाली वितरण प्रणाली की सुरक्षा से संबंधित किसी भी स्वरूप के विवाद और मामले; या शिकायत दर्ज करने या उसका निवारण करने के लिए लाइसेंसधारी की विफलता से उत्पन्न किसी उपभोक्ता का असंतोष, और इसमें किसी भी शिकायत के संबंध में या लाइसेंसधारी द्वारा की गई किसी भी कार्रवाई के संबंध में उपभोक्ता और लाइसेंसधारी के बीच या प्रभावित व्यक्ति द्वारा दर्ज की गई शिकायत के संबंध में या उसके अनुपालन के संबंध में कोई विवाद शामिल होगा।

(च) **"शिकायत"** का अर्थ है कि लाइसेंसधारी द्वारा बिजली की आपूर्ति के संबंध में किसी भी शिकायत के निवारण की मांग करने से पहले उपभोक्ता द्वारा किया गया आवेदन;

बशर्ते कि निम्नलिखित को शिकायत के रूप में नहीं माना जाएगा,

- (i) अधिनियम की धारा 126, 127, 135 से 139, 142, 143, 149, 152 और 161 के आवेदन से उत्पन्न कोई भी शिकायत;
- (ii) कोई भी पहले से लंबित मामला, या विधि न्यायालय, या प्राधिकारी (लाइसेंसधारी के नियंत्रण में किसी प्राधिकारी को छोड़कर) या फोरम, और
- (iii) बकाया राशि के विवादित न होने पर वसूली के संबंध में कोई शिकायत।

(छ) "फोरम" का अर्थ है, अधिनियम की धारा 42 की उप-धारा (5) के अनुपालन और इन विनियमों में निहित दिशा-निर्देशों के अनुसार, वितरण लाइसेंसधारी द्वारा स्थापित किए जाने के लिए अपेक्षित उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए फोरम;

(ज) "लाइसेंसधारी" का अर्थ है कोई लाइसेंसधारी जो अपने क्षेत्र में उपभोक्ताओं को बिजली की आपूर्ति के लिए वितरण प्रणाली को संचालित करने और उसे बनाए रखने के लिए अधिकृत है और इसमें मानित लाइसेंसधारी भी शामिल है;

(झ) "सदस्य" का अर्थ है फोरम का सदस्य और इसमें फोरम का अध्यक्ष भी शामिल है;

(ञ) "विद्युत लोकपाल" का अर्थ है, अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (6) के अंतर्गत आयोग द्वारा नियुक्त या नामित कोई प्राधिकारी, और इन विनियमों, जिसका किसी व्यक्ति द्वारा प्रतिनिधित्व किया जा सकता है, और जो फोरम द्वारा की गई अपनी शिकायतों के निवारण से असंतुष्ट है या निवारण न किए जाने से व्यथित है;

(ट) "अभ्यावेदन" का अर्थ है किसी शिकायतकर्ता द्वारा लोकपाल को दिया गया अभ्यावेदन, जो फोरम के आदेश (आंशिक या पूर्ण पदच्युक्ति आदेश सहित) से व्यथित है, या निर्दिष्ट समय के भीतर फोरम द्वारा उसकी शिकायतों का निवारण नहीं किया गया है या फोरम द्वारा जारी किए गए आदेश से असंतुष्ट है या निर्दिष्ट समय के भीतर लाइसेंसधारी द्वारा फोरम के आदेश को लागू नहीं किया गया है;

(ठ) "समय-सीमा" का अर्थ है, इन विनियमों के अंतर्गत की गई किसी भी शिकायत या अभ्यावेदन की प्रोसेसिंग करने के लिए अनुबंध-1 या इन विनियमों के किसी अन्य प्रावधान में निर्दिष्ट समय-सीमा।

(ड) उपभोक्ता विवाद का अर्थ है ऐसा विवाद जहां लाइसेंसधारी या उसके प्रतिनिधि जिसके खिलाफ शिकायत की गई है, शिकायत में निहित आरोपों को अस्वीकार या विवाद करता है।

(2) इन विनियमों में प्रयुक्त अन्य शब्दों और अभिव्यक्तियों जिन्हें परिभाषित नहीं किया गया है, लेकिन अधिनियम में परिभाषित किया गया है, का क्रमशः उन्हें सौंपे गए अधिनियम में निर्दिष्ट अर्थ होगा।

4. व्याख्या - इन विनियमों को खंड (x) के प्रावधानों के अंतर्गत आयोग द्वारा अधिसूचित विद्युत आपूर्ति संहिता और अधिनियम की धारा 181 की उप-धारा (2) के खंड (जेडए) के अंतर्गत लाइसेंसधारी के वितरण निष्पादन मानक और इन विनियमों के साथ किसी भी विसंगति के मामले में लाइसेंसधारी वितरण निष्पादन मानक और विद्युत आपूर्ति संहिता लागू होगी।

अध्याय-11

उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम (सीजीआरएफ)

5. फोरम की स्थापना - (1) प्रत्येक वितरण लाइसेंसधारी, अधिनियम की धारा 42 की उप-धारा (5) के अंतर्गत आपूर्ति के अपने क्षेत्र में स्थापित मानित लाइसेंसधारी सहित लाइसेंस प्रदान करने से छह महीने के भीतर इन विनियमों में निहित दिशा-निर्देशों के अनुसार उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए एक फोरम का गठन करेगा:

बशर्ते कि वितरण लाइसेंसधारी, किसी आदेश द्वारा, प्राप्त अभ्यावेदनों की संख्या जैसे कारकों पर विचार करने के बाद, निर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर अभ्यावेदन का निपटान, उपभोक्ता और भौगोलिक क्षेत्र तक आसान उपलब्धता से अपने क्षेत्र में एक से अधिक फोरम स्थापित कर सकता है और ऐसी स्थिति में ऐसे प्रत्येक फोरम को वितरण लाइसेंसधारी के रूप में आपूर्ति के अपने पूरे क्षेत्र से बाहर, प्रत्येक फोरम के क्षेत्रीय अधिकार ऐसे क्रम में परिभाषित करने का अधिकार होगा।

(2) यह सुनिश्चित करने के लिए कि आयोग द्वारा निर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर सभी शिकायतों का निपटारा समय-समय पर किया जाए, लाइसेंसधारी को विभिन्न स्थानों पर अपनी बैठकों बढ़ाने के लिए फोरम की संख्या बढ़ाने के लिए निर्देश दे सकता है।

6. फोरम का मुख्यालय - फोरम का मुख्यालय मुख्यतः वितरण लाइसेंसधारी के मुख्यालय के स्थान पर होगा, फोरम यह समग्र उद्देश्य को ध्यान में रखते हुए यह सुनिश्चित करेगा कि इन विनियमों के अंतर्गत विनिर्दिष्ट समय-सीमा के अंदर शिकायतों पर सुनवाई की जाए, उनका निवारण किया जाए, इसके मुख्यालय से भिन्न, अपने क्षेत्राधिकार में ऐसे अन्य स्थानों पर अपनी बैठकें आयोजित करेगा, जैसा कि इसके द्वारा आवश्यक और उचित माना जाएगा।

7. फोरम का गठन और इसके सदस्यों की नियुक्ति - (1) फोरम में अध्यक्ष सहित तीन से कम सदस्य नहीं होंगे। तीन सदस्यों में से, दो से अधिक सदस्यों को आयोग द्वारा लाइसेंसधारी के अनुशंसित पैनल से बाहर के सदस्यों से नियुक्त नहीं किया जाएगा, और कम से कम एक सदस्य केवल आयोग द्वारा ही नियुक्त किया जाएगा। वितरण लाइसेंसधारी प्रत्येक पद के लिए कम से कम 2 व्यक्तियों का एक पैनल आयोग को प्रस्तुत करेगा, जो यहा इसके बाद दी गई निर्धारित योग्यता के अनुसार है।

सदस्य अनुभवी, योग्य, सत्यनिष्ठ और प्रतिष्ठित व्यक्ति होंगे और पूरा समय काम करेंगे। अध्यक्ष और सदस्यों की नियुक्ति के लिए योग्यता और अनुभव निम्नानुसार होगा:-

- (i) फोरम का **अध्यक्ष** कोई सेवानिवृत्त जिला न्यायाधीश/ अपर जिला न्यायाधीश या कोई सेवानिवृत्त न्यायिक अधिकारी होगा, जिसके पास विधि/ न्यायिक पेशे का कम से कम 20 वर्ष का अनुभव हो या कोई सेवानिवृत्त सिविल सेवक जो जिला कलेक्टर के पद से कम के स्तर का न हो।

या

किसी भी राज्य/ केंद्रीय विद्युत विभागों/ विद्युत क्षेत्र में पीएसयू/स्वायत्त निकायों के सेवानिवृत्त अधिकारी होंगे जो विद्युत/ यांत्रिक/ इलेक्ट्रॉनिक्स/ कंप्यूटर इंजीनियरिंग में कार्यकारी अभियंता या समकक्ष डिग्री के रैंक से नहीं के न हों और उन्हें कम से कम 20 वर्ष का अनुभव हो या विद्युत उपयोगिता क्षेत्र में अधिशासी अभियंता से नीचे के पद पर कार्यरत न हों। (लक्षद्वीप तथा अंडमान और निकोबार द्वीप समूह के मामले में सहायक अभियंता के पद से नीचे के न हों)

- (ii) **सदस्य** किसी भी राज्य/ केंद्रीय विद्युत क्षेत्र विभाग के एक सेवानिवृत्त अधिकारी होंगे / कार्यकारी अभियंता के पद से नीचे नहीं होंगे या इलेक्ट्रिकल / मैकेनिकल / इलेक्ट्रॉनिक्स / कंप्यूटर इंजीनियरिंग में समकक्ष डिग्री और कम से कम 15 वर्ष का अनुभव होने पर संबंधित मामलों में अधिमानतः बिजली के वितरण या कार्यकारी अभियंता के वितरण लाइसेंसधारी के एक सेवारत अधिकारी को कार्यकारी अभियंता के पद से नीचे नहीं। (लक्षद्वीप और अंडमान और निकोबार द्वीप समूह के मामले में सहायक अभियंता के पद से नीचे नहीं)।

- (iii) **स्वतंत्र सदस्य** इंजीनियरिंग (इलेक्ट्रिकल/ मैकेनिकल/ इलेक्ट्रॉनिक्स/ कंप्यूटर)/ विधि/ लोक प्रशासन/ पत्रकारिता/ अर्थशास्त्र/ राजनीति विज्ञान में न्यूनतम स्नातक डिग्री रखने वाला व्यक्ति होगा या उसे उपभोक्ता से संबंधित मामलों में कम से कम 5 वर्ष का अनुभव होना चाहिए।

बशर्ते कि फोरम के स्वतंत्र सदस्य के रूप में नियुक्त किया गया व्यक्ति किसी भी पद पर, या लाइसेंसधारी की किसी एजेंसी; फोरम के स्वतंत्र सदस्य के रूप में नामित/ नियुक्त होने से पहले एक वर्ष की न्यूनतम अवधि के लिए रोजगार में नहीं होगा।

(2) लाइसेंस अध्यक्ष और फोरम के सदस्य की नियुक्ति के उद्देश्य से, स्वतंत्र सदस्य के अलावा अन्य लोग रिक्त पद के लिए आवेदन करने से कम से कम छह महीने पहले सार्वजनिक विज्ञापन के माध्यम से आवेदन आमंत्रित करेंगे। लाइसेंसधारी आयोग को नियुक्ति के लिए प्रत्येक पद के लिए कम से कम दो नामों का एक पैनल रिक्ति होने से दो महीने पहले अग्रिम में प्रस्तुत करेगा। इसके बाद, आयोग द्वारा नियुक्त उम्मीदवार लाइसेंसधारी और आयोग को सूचना देते हुए फोरम में शामिल होगा।

- (3) ऐसा कोई व्यक्ति नियुक्त नहीं किया जाएगा और/ या सदस्य के रूप में जारी रखने का पात्र नहीं होगा यदि –

- (i) उसे दिवालिया घोषित किया गया है; या
- (ii) उसे किसी अपराध के लिए दोषी ठहराया गया है, जो लाइसेंसधारी की राय में नैतिक पतन है; या
- (iii) वह ऐसे सदस्य के रूप में कार्य करने के लिए शारीरिक या मानसिक रूप से असमर्थ हो गया है; या
- (iv) उन्होंने ऐसे वित्तीय या अन्य हितों का अधिग्रहण किया है जिससे सदस्य के रूप में उनके कार्यों को पूर्वाग्रह से प्रभावित करने की संभावना है; या
- (v) उन्होंने अपनी पद का इतना दुरुपयोग किया हो जिससे उनका कार्यालय में बने रहना सार्वजनिक हित के प्रतिकूल हो; या
- (vi) उन्हें दुष्कर्म का दोषी साबित किया गया हो; या
- (vii) कर्तव्यों के प्रति उसकी लगातार लापरवाही बरतना साबित हुआ हो
- (viii) बिना किसी उचित कारण के कम से कम तीन महीने की अवधि के लिए अपने कर्तव्यों का निर्वहन करने से मना कर दिया हो या विफल रहे हों; या
- (ix) सदस्य के रूप में अपनी नियुक्ति की किसी भी शर्त को पूरा करना बंद कर दिया हो; या

8. सदस्य को हटाना- (1) किसी मौजूदा सदस्य को विनियम 7 के उप-विनियम (3) में वर्णित किसी भी आधार पर उन्हें कार्यालय से हटाया जा सकता है।

(2) किसी भी सदस्य को उसके कार्यालय से विनियम 7 के उप-विनियम (2) में निर्दिष्ट किसी भी आधार पर तब तक नहीं हटाया जाएगा, जब तक कि लाइसेंसधारक ने स्वतंत्र जांच न की हो। बशर्ते आगे यह कि लाइसेंसधारक जांच करने के लिए

नामांकित व्यक्ति द्वारा प्रस्तुत रिपोर्ट पर विधिवत विचार करेगा और ऐसी रिपोर्ट प्राप्त होने के दो महीने की अवधि के भीतर आयोग की सहमति से अपना निर्णय सदस्य को सूचित करेगा।

बशर्ते कि नियमन 7 के उप-नियमन (1) के खंड (ii) के अंतर्गत आयोग द्वारा नियुक्त स्वतंत्र सदस्य को आयोग का पूर्व अनुमोदन लेने के बाद ही उसके कार्यालय से हटाया जाएगा।

9. फोरम का पीठासीन अधिकारी - (1) विनियम 7(1)(i) के अंतर्गत नियुक्त फोरम का अध्यक्ष फोरम का पीठासीन अधिकारी होगा।

(2) अध्यक्ष के पास अधीक्षक की सामान्य शक्तियाँ होंगी और फोरम पर नियंत्रण होगा।

(3) यदि फोरम का अध्यक्ष अपनी अनुपस्थिति, बीमारी या किसी अन्य कारण से होने वाले कार्यों का निर्वहन करने में असमर्थ है, तो विनियम 7(1)(ii) के अंतर्गत नियुक्त सदस्य तब तक अध्यक्ष के कार्यों का निर्वहन करेगा जब तक कि नए अध्यक्ष अपने कार्यालय का कार्यभार ग्रहण नहीं कर लेते।

10. सदस्यों का कार्यकाल - (1) विनियमन 7 के उप-विनियम के खंड (i) के अंतर्गत लाइसेंसधारी द्वारा नियुक्त किए जाने वाले प्रत्येक सदस्य की नियुक्ति की जाएगी, और वह सामान्यतया 3 वर्ष की अवधि के लिए पद पर रहेगा जिसे 65 वर्ष की आयु प्राप्त करने की अधिकतम सीमा के अधीन आयोग के पूर्व अनुमोदन से 3 वर्ष की अवधि के लिए आगे और बढ़ाया जा सकता है।

बशर्ते कि फोरम के स्वतंत्र सदस्य के अलावा, कोई भी सदस्य लाइसेंसधारी अधिकारी के पद पर न रहने के बाद, किसी भी पद पर नहीं रहेगा;

बशर्ते कि फोरम का कोई भी स्वतंत्र सदस्य पैंसठ वर्ष की आयु प्राप्त करने के बाद पद, जो कोई भी हो, ग्रहण नहीं करेगा।

(2) यदि कोई भी सदस्य पद त्यागने का निर्णय लेता है, तो वह लाइसेंसधारी को लिखित में दो (2) महीने का नोटिस देने या उसके एवज में दो महीने का वेतन जमा करने के बाद ऐसा कर सकता है।

11. वोटिंग और सर्वसम्मति - फोरम की बैठक और कार्यवाही के लिए दो सदस्य फोरम से पहले कोरम तैयार करेंगे और प्रत्येक सदस्य का एक वोट होगा। किसी मुद्दे पर वोटों की समानता के मामले में, अध्यक्ष या उनकी अनुपस्थिति में अध्यक्षता करने वाले व्यक्ति को दूसरा या वोट डालने का अधिकार होगा।

12. रिक्तियाँ - (1) लाइसेंसधारक यह सुनिश्चित करेगा कि किसी सदस्य का पद 30 दिनों से अधिक की अवधि के लिए खाली न रखा जाए।

बशर्ते कि लाइसेंसधारी उपर्युक्त विनियम 7(2) के अनुसार रिक्त पद को भरने में असमर्थ हो, तो ऐसी रिक्ति को भरने के उद्देश्य से आयोग अपनी नियुक्ति की प्रक्रिया शुरू करेगा।

(2) फोरम के किसी भी कार्य या कार्यवाही को फोरम के संविधान में किसी भी दोष के कारण या इसके सदस्यों के बीच रिक्ति होने के कारण से अमान्य नहीं माना जाएगा।

13. पारिश्रमिक - (1) अध्यक्ष और सदस्य क्रमशः रु.65,000/- और रु.60,000/- प्रति माह का समेकित पारिश्रमिक प्राप्त करने के लिए पात्र होने चाहिए। वे केंद्र सरकार में लेवल 12 के उप सचिव स्तर के रैंक के प्रथम श्रेणी के अधिकारियों के लिए पात्र होने पर भी टीए/ डीए के लिए पात्र होंगे। वे कैलेंडर वर्ष में 12 दिनों का आकस्मिक अवकाश प्राप्त करने के भी पात्र होंगे।

इसके बावजूद, आयोग द्वारा नियुक्त विभिन्न निष्पादन मापदंडों का मूल्यांकन करने के बाद अध्यक्ष और सदस्य को प्रति वर्ष 10% तक समेकित पारिश्रमिक बढ़ाने का अधिकार होगा।

(2) सेवारत अधिकारी में से सदस्य के वेतन एवं भत्ते तथा की सेवा की अन्य सेवा शर्तें वैसी ही होंगी, जैसा कि वे अन्यथा अनुमेय सेवा के रूप में प्रतिनियुक्ति भत्ते के साथ सेवा में रहते हुए प्राप्त करते।

(3) कार्यरत अधिकारी में से सदस्य की नियुक्ति के वेतन एवं भत्ते तथा अन्य लाभ और निबंधन एवं शर्तें नियुक्ति के बाद भिन्न नहीं होंगे जिससे उसे नुकसान हो।

14. सचिवालय - (1) फोरम की कार्यकुशलता के लिए लाइसेंसधारी द्वारा फोरम के सदस्यों को आवश्यक कार्यालय स्थान, कर्मचारी और अन्य सुविधाएं उपलब्ध कराएगा।

(2) फोरम का व्यय, जिसमें स्वतंत्र सदस्य सहित सभी सदस्यों के पारिश्रमिक शामिल हैं, को लाइसेंसधारी द्वारा वहन किया जाएगा और लाइसेंसधारक की वार्षिक राजस्व आवश्यकताओं में व्यय के माध्यम से पारित करने की अनुमति दी जाएगी।

लाइसेंसधारी फोरम और लाइसेंसधारी के बीच सुविधा लिंक के रूप में कार्य करने के लिए और सीजीआरएफ की दिन-प्रतिदिन की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए एक नोडल अधिकारी नियुक्त करेगा।

15. फोरम के विवरणों को व्यापक रूप से प्रकाशित किया जाना चाहिए - फोरम के नाम, स्थान, ई-मेल पते, टेलीफोन और फैक्स नंबर व्यापक रूप से समय-समय पर प्रत्येक तिमाही में कम से कम एक बार समाचार पत्रों के माध्यम से लाइसेंसधारी द्वारा प्रकाशित किए जाएंगे, तथा वेबसाइट और लाइसेंसधारी और आयोग के सभी कार्यालयों में प्रदर्शित किया जाएंगे, और बिजली के बिल के पिछली ओर आवश्यक विवरण मुद्रित करके भी उपभोक्ताओं को सूचित किया जाएगा। इन विवरणों को इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से भी प्रचारित किया जाएगा।

अध्याय III

फोरम का अनुमोदन करना

16. फोरम में जाने का अधिकार - (1) शिकायतकर्ता को फोरम के अधिकार क्षेत्र में आने वाले मामलों के संबंध में, लाइसेंसधारी के अधिकार क्षेत्र में मौजूद इन विनियमों के अंतर्गत स्थापित फोरम से सीधे संपर्क करने का अधिकार है;

(2) शिकायतकर्ता निम्नलिखित घटना होने पर भी फोरम से संपर्क कर सकता है: -

- (i) यदि लाइसेंसधारी शिकायत दर्ज करने में विफल रहता है; या
- (ii) यदि लाइसेंसधारी शिकायत का समाधान करने में विफल रहता है; या
- (iii) यदि उपभोक्ता / शिकायतकर्ता लाइसेंसधारी द्वारा अपनी शिकायत के निवारण से संतुष्ट नहीं है।

अध्याय IV

शिकायतें प्रस्तुत करने और उनके निवारण की प्रक्रिया

17. शिकायतों प्रस्तुत करना - (1) शिकायतकर्ता अपनी शिकायत या तो व्यक्तिगत रूप से या डाक द्वारा या ई-मेल या फैक्स के माध्यम से भेज सकता है जिसमें उसकी शिकायत का विवरण मुख्यतः अनुलग्नक-II में विनिर्दिष्ट अनुसार होगा।

बशर्ते कि फोरम मामले के गुणावगुण आधार पर प्रस्तुत किसी भी शिकायत का संज्ञान लेगा और किसी शिकायत को केवल इस आधार पर अस्वीकार नहीं करेगा कि उसे निर्दिष्ट प्रारूप में प्रस्तुत नहीं किया गया है।

(2) शिकायतकर्ता निकटतम प्रभाग (ईई कार्यालय), उप-प्रभाग (एईओ कार्यालय), लाइसेंसधारी के अनुभाग (जेई कार्यालय) कार्यालय या लाइसेंसधारी द्वारा स्थापित किसी भी अन्य शिकायत-प्राप्ति केंद्र पर भी अपनी शिकायत प्रस्तुत कर सकता है।

(3) ऊपर उल्लिखित सभी शिकायत प्राप्ति केंद्र, फोरम के अधिकार क्षेत्र में आने वाले शिकायतकर्ताओं की शिकायतों को स्वीकार करेंगे, और इस प्रकार अन्य सहायक दस्तावेजों के साथ प्राप्त शिकायतों को अगले कार्य दिवस के भीतर संबंधित फोरम को सबसे तेज़ उपलब्ध साधनों के माध्यम से भेज दिया जाएगा।

(4) शिकायतकर्ता को शिकायत प्राप्ति केंद्र द्वारा शिकायत प्राप्त होने की पावती जारी की जाएगी:

बशर्ते कि शिकायत प्राप्त होने पर-

(क) व्यक्तिगत रूप से, पावती तुरंत जारी की जाएगी;

(ख) डाक, ई-मेल या फैक्स द्वारा, पावती अधिकतम अगले कार्य दिवस तक भेज दी जाएगी:

बशर्ते आगे यह कि शिकायत प्राप्ति केंद्र में शिकायत के प्राप्त होने के मामले में, उपयुक्त फोरम के संपर्क विवरण को अगले कार्य दिवस तक पावती के साथ भेजा जाएगा।

(5) लाइसेंसधारी अपने किसी अधिकारी को प्रभागीय/ उप-प्रभागीय/ अनुभागीय मुख्यालयों और कर्मचारी को सामान्य शिकायत प्राप्त करने वाले केंद्रों के अलावा मुख्यालय से ऊपर के नोडल अधिकारी के रूप में नियुक्त करेगा ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि उनके द्वारा इन विनियमों के अंतर्गत निर्दिष्ट समय-सीमा के अनुसार सभी शिकायतें प्राप्त करने वाले केंद्र शिकायतें प्राप्त कर सकें।

(6) इस विनियमन के उप-विनियम (1) के अंतर्गत की गई शिकायत प्राप्त होने पर, फोरम शिकायतकर्ता को सूचित करते हुए आदेश द्वारा शिकायत को आगे प्रस्तुत करने या अस्वीकार करने की अनुमति दे सकता है:

बशर्ते कि किसी भी शिकायत को तब तक अस्वीकार न किया जाए, जब तक कि शिकायतकर्ता को सुनवाई का अवसर नहीं दे दिया जाता।

(7) जहां किसी शिकायत को उप-विनियम (6) के अंतर्गत आगे प्रेषित किया जाता है, वहां फोरम शिकायत को इन विनियमों के अंतर्गत दी गई पद्धति के अनुसार शिकायत पर आगे कार्रवाई करेगा।

18. शिकायतों को प्राथमिकता देना - जहां तक संभव हो और व्यावहारिक हो, निम्नलिखित प्राथमिकता के आधार पर शिकायतों के निवारण को प्राथमिकता दी जाएगी:-

- (1) गैर-आपूर्ति
- (2) आपूर्ति का कनेक्शन / डिसकनेक्शन
- (3) मीटर से संबंधित मुद्दे
- (4) बिलिंग से संबंधित मुद्दे
- (5) अन्य मुद्दे:

बशर्ते कि यह सुनिश्चित किया जाए कि सभी शिकायतों को इन विनियमों के अंतर्गत निर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर निपटाया जाए।

19. शिकायत प्रस्तुत करने की सीमाएँ/ पूर्व-शर्तें - फोरम निम्नलिखित किसी एक या अधिक परिस्थितियों में किसी भी स्तर पर शिकायत को अस्वीकार कर सकता है:-

(क) ऐसे मामलों में जहां एक-समान मामले और एक ही शिकायतकर्ता और लाइसेंसधारी के बीच कार्यवाही किसी भी अदालत, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ या अन्य किसी प्राधिकारी के समक्ष लंबित हैं, या कोई डिक्री या अधिनिर्णय या कोई अंतिम आदेश ऐसे न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ या प्राधिकारी द्वारा पहले से ही पारित किया गया है;

(ख) ऐसे मामले जो अधिनियम की धारा 126, 127, 135 से 139, 142, 143, 152 और 161 के अंतर्गत आते हैं;

(ग) ऐसे मामले जहां कार्रवाई की तारीख से दो वर्ष के बाद शिकायत प्रस्तुत की गई है; तथा

(घ) ऐसी शिकायतों के मामले में जो -

- (i) तुच्छ, परेशान करने वाली, दुर्भावनापूर्ण हैं;
- (ii) बिना किसी पर्याप्त कारण के हैं; या
- (iii) जहां प्रथम शिकायतकर्ता या उपभोक्ताओं को प्रथम दृष्टया कोई हानि या क्षति या असुविधा नहीं हुई है, जिनका प्रतिनिधित्व एसोसिएशन या समूह द्वारा किया जाता है।

20. प्रक्रिया - (1) फोरम लाइसेंस के संबंधित अधिकारी या शिकायत में नामित कर्मचारी/ कर्मचारियों को शिकायत की एक प्रति अग्रेषित करेगा।

(2) लाइसेंसधारी का संबंधित अधिकारी, अनुलग्नक-1 में निर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर शिकायत पर फोरम को पैरा-वार टिप्पणियां प्रस्तुत करेगा, ऐसा करने में विफल रहने पर फोरम रिकॉर्ड में उपलब्ध सामग्री के आधार पर आगे कार्रवाई करेगा।

(3) फोरम लाइसेंसधारी या शिकायतकर्ता से किसी भी रिकॉर्ड को मंगा सकता है जैसा कि शिकायत की जांच और निपटान के लिए प्रासंगिक है, और दोनों पक्ष ऐसी जानकारी, दस्तावेज़ या रिकॉर्ड प्रदान करने के लिए बाध्य होंगे, जिन्हें फोरम मांग सकता है और जहां कोई पार्टी ऐसी जानकारी, दस्तावेज़ या रिकॉर्ड प्रस्तुत करने में विफल रहती है और फोरम इस बात से संतुष्ट हो कि रिकॉर्ड रखने वाली पार्टी इसे जानबूझकर रोक रही है, तो वह इस संबंध में प्रतिकूल निष्कर्ष निकाल सकता है।

21. निरीक्षण - (1) फोरम लाइसेंसधारक को शिकायत के संबंध में निरीक्षण करने या तीसरे पक्ष को ऐसा निरीक्षण करने का निर्देश दे सकता है, जैसा कि शिकायत के तुरंत निवारण के लिए आवश्यक हो सकता है या यह मामले की विशेष परिस्थितियों में और दर्ज कारणों से हो सकता है तथा शिकायतकर्ता के कहने और अनुरोध पर, निरीक्षण करने और एक स्वतंत्र रिपोर्ट प्राप्त करने के लिए तीसरे पक्ष (लाइसेंसधारी के अलावा) को नियुक्त किया जा सकता है।

(2) शिकायतकर्ता के अनुरोध पर निरीक्षण के व्यय को छोड़कर ऐसे तीसरे पक्ष निरीक्षण का व्यय, लाइसेंसधारी द्वारा वहन किया जाएगा, और कुछ सीमा तक उचित और न्यायोचित, ऐसे व्यय को आयोग के संबंधित विनियमों के अनुसार टैरिफ के निर्धारण में व्यय में डालने की अनुमति दी जाएगी।

बशर्ते कि यदि शिकायतकर्ता के अनुरोध पर निरीक्षण किया जाता है, तो उसके द्वारा व्यय अग्रिम रूप से जमा किया जाएगा, जिसे फोरम द्वारा लौटाया या लौटाया नहीं जा सकता है जो इस बात पर निर्भर करता है कि शिकायत में कोई आधार है या नहीं।

22. सुलह से समझौता करने को प्रोत्साहन देना - फोरम उपयुक्त मामलों में बातचीत से पहले और उसके बाद दर्ज की गई शिकायतों के निवारण के लिए नामित अधिकारी या लाइसेंसधारी के संबंधित अधिकारी, जैसा भी मामला हो, को बुला सकता है और यदि मामला बातचीत के माध्यम से निपटाया जाता है, तो उसे एक निर्णय के रूप में दर्ज किया जा सकता है और फोरम के आदेश से शिकायतकर्ता और लाइसेंसधारी को अवगत कराया जा सकता है। ऐसे मामले के निपटारे के बाद, उपभोक्ता को उस मामले में लोकपाल को अभ्यावदेन दर्ज करने का कोई अधिकार नहीं होगा।

23. अभ्यावदेनों पर सुनवाई - (1) जहाँ फोरम इस निष्कर्ष पर पहुंचता है कि सुलह प्रक्रिया की असफलता के कारण शिकायतकर्ता और नामित अधिकारी या लाइसेंसधारी के संबंधित अधिकारी, जैसा भी मामला हो, को किसी शिकायत के निवारण के लिए सुनवाई की आवश्यकता है तो फोरम मामले के विवरण और दस्तावेजों, यदि कोई हो, के साथ जैसा आवश्यक हो, शिकायतकर्ता और नामित अधिकारी या संबंधित अधिकारी, जैसा भी मामला हो, को बुलाएगा।

(2) जहाँ शिकायतकर्ता या लाइसेंसधारी या उसका प्रतिनिधि दो से अधिक अवसर पर लगातार सुनवाई के लिए तय की गई तारीख पर फोरम के समक्ष उपस्थित नहीं हो पाता है, तो ऐसे व्यक्ति की उपस्थिति को हटा सकता है जिसके कारण को लिखित रूप में दर्ज किया जाएगा और शिकायत पर एकपक्षीय निर्णय ले सकता है।

(3) फोरम द्वारा सामान्य तौर पर तब तक कोई भी स्थगन नहीं दिया जाएगा, जब तक कि कोई पर्याप्त कारण नहीं दर्शया जाता है और फोरम द्वारा स्थगन के कारणों को लिखित रूप से दर्ज किया गया है।

(4) फोरम लागत के अनुसार, स्थगन द्वारा, चूक करने वाली पार्टी द्वारा बिना चूक वाली पार्टी को और/ या फोरम को भुगतान करने का आदेश दे सकता है।

24. अधिवक्ता के माध्यम से पेश होना - कोई शिकायतकर्ता, वितरण लाइसेंसधारी या अन्य कोई व्यक्ति जो फोरम के समक्ष किसी भी कार्यवाही के लिए एक पार्टी है, या तो व्यक्तिगत तौर पर या अधिवक्ता के अलावा किसी व्यक्ति को अधिकृत कर सकता है (अधिवक्ता अधिनियम, 1961 के अर्थ के भीतर), ताकि वह फोरम के समक्ष अपना मामला प्रस्तुत कर सके और इस उद्देश्य के लिए सभी या कोई भी कार्य कर सके।

25. अंतरिम आदेश - शिकायतकर्ता के अनुरोध पर, फोरम ऐसा अंतरिम आदेश जारी कर सकता है जो शिकायत के अंतिम निपटान के लिए लंबित हों और जैसा कि आवश्यक समझा जाए:

बशर्ते कि फोरम को किसी भी कार्यवाही, सुनवाई या मामले में ऐसा अंतरिम आदेश पारित करने का अधिकार होगा, यदि शिकायतकर्ता फोरम को यह संतुष्ट करता है कि प्रथम दृष्टया, वितरण लाइसेंसधारी ने बिजली कनेक्शन को काटने की धमकी दी है या उसके हटाए जाने की संभावना है, और अधिनियम के प्रावधानों या उसके अंतर्गत बनाए गए किसी भी नियम और विनियम या आयोग के किसी भी आदेश के उल्लंघन की संभावना है, तो ऐसा आदेश उपयुक्त माना जाता है बशर्ते कि फोरम को ऐसे मामलों का अधिकार क्षेत्र हो:

बशर्ते आगे यह कि जहाँ यह प्रतीत होता है कि विलम्ब के कारण अंतरिम आदेश के पारित होने का उद्देश्य ही निष्फल हो जाएगा, तो ऐसा कोई अंतरिम आदेश तब तक पारित नहीं किया जाएगा, जब तक कि विपरीत पक्ष को सुनवाई का अवसर नहीं दे दिया जाता।

26. आदेश जारी करना - (1) लाइसेंसधारी से टिप्पणियों के प्राप्त होने पर या अन्यथा और ऐसी जांच या स्थानीय निरीक्षण करने, जैसा कि फोरम आवश्यक समझे, और पार्टियों को सुनने का उचित अवसर प्रदान करने के बाद, फोरम द्वारा निर्णय लिया जाएगा।

(2) यदि, कार्यवाही पूरी होने के बाद, फोरम संतुष्ट हो जाता है कि शिकायत में लगाए गए आरोप सही हैं, तो तो वह -

(क) वितरण लाइसेंसधारी को निर्धारित समय-सीमा में निम्नलिखित बातों में से एक या एक से अधिक कार्रवाई करने का निर्देश दे सकता है, अर्थात्:-

(i) संबंधित शिकायत को दूर किया जाए;

(ii) शिकायतकर्ता द्वारा भुगतान किए गए अनुचित शुल्क तथा वह अवधि, जिसके लिए अनुचित विवादित राशि लाइसेंसधारी द्वारा रखी गई थी, के लिए वित्तीय वर्ष की 1 अप्रैल को भारतीय स्टेट बैंक की उधार देने की अल्पावधि प्राइम दर के बराबर दर को ब्याज सहित लौटाया जाए;

(ख) मामले के तथ्यों और परिस्थितियों में उपयुक्त माने जाने वाले किसी अन्य आदेश को पारित करना।

(3) यदि, कार्यवाही पूरी होने के बाद, फोरम संतुष्ट हो जाता है कि शिकायत में लगाए गए आरोप गलत हैं या यदि विनियम 25 के अंतर्गत जारी अंतरिम आदेश की पुष्टि करने की आवश्यकता नहीं है, तो इसकी पुष्टि नहीं की जानी चाहिए, और फोरम उक्त अंतरिम आदेश को रद्द कर देगा और दूसरी पार्टी की उस स्थिति को बहाल करेगा जो ऐसे अंतरिम आदेश के अभाव में हुई होती।

(4) फोरम के आदेश में कारण दिया जाना चाहिए अर्थात् यह सकारण आदेश और फोरम द्वारा आदेश के समर्थन में दिए गए कारणों, जिनमें असंतुष्ट सदस्य, यदि कोई हो, शामिल होने चाहिए, इस आदेश का एक भाग होना चाहिए, और मामले की सुनवाई में शामिल सदस्य आदेश पर हस्ताक्षर करेंगे।

(5) बिजली की आपूर्ति न करने, कनेक्शन या डिस्कनेक्शन से संबंधित शिकायत के मामले में, फोरम शिकायत दर्ज करने के 15 दिनों के अंदर आदेश पारित करेगा और अन्य शिकायतों के मामलों में शिकायत दर्ज करने के 45 दिनों के भीतर आदेश पारित करेगा:

बशर्ते कि निर्दिष्ट अधिकतम अवधि के बाद किसी शिकायत के निपटारे की स्थिति में, फोरम लोकपाल को सूचना देते हुए उक्त शिकायत के निपटान के समय उसके कारणों को लिखित रूप में दर्ज करेगा।

(6) फोरम के आदेश को शिकायतकर्ता और लाइसेंसधारी को तीन दिनों के भीतर लिखित रूप में सूचित किया जाएगा। फोरम द्वारा पारित किए गए प्रत्येक आदेश की एक प्रमाणित प्रति पार्टियों और विद्युत लोकपाल को दी जाएगी। आदेश को सीजीआरएफ लिंक के अंतर्गत लाइसेंसधारी की वेबसाइट पर भी अपलोड किया जाएगा (इस उद्देश्य के लिए उनकी वेबसाइट में लाइसेंसधारी द्वारा एक अलग लिंक बनाया जाएगा)।

(7) फोरम किसी भी समय सुनवाई का अवसर प्रदान करने के बाद, आदेश के पारित होने के 30 दिनों के भीतर स्वयं अपने आदेश की समीक्षा कर सकता है या अपने प्रस्ताव या मूल कार्यवाही के लिए किसी भी पार्टी से आवेदन कर सकता है -

- (i) साक्ष्य के नए और महत्वपूर्ण विषयों का पता चलने पर, जिन पर उचित विचार-विमर्श के बाद, जिसका उन्हें ज्ञान नहीं था या जिन्हें उनके द्वारा आदेश के समय प्रस्तुत नहीं किया जा सका था;
- (ii) रिकॉर्ड के समय आने वाली किसी गलती या त्रुटि के कारण;
- (iii) किसी अन्य पर्याप्त कारणों के लिए।

27. फोरम के आदेश का अनुपालन - (1) लाइसेंसधारी 15 दिनों के भीतर या ऐसी अल्पावधि के भीतर फोरम के आदेश का अनुपालन करेगा, जैसा कि फोरम द्वारा आदेश की प्राप्ति की तारीख से किए गए आदेश द्वारा निर्देशित किया जाएगा। उपयुक्त मामलों में, मामले की प्रकृति पर विचार करते हुए, फोरम लाइसेंसधारी के अनुरोध पर, अपने आदेश के अनुपालन की अवधि को अधिकतम तीन महीने तक बढ़ा सकता है। फोरम के आदेश का पालन न करना आयोग के विनियमों का उल्लंघन माना जाएगा और तदनुसार अधिनियम की धारा 142 के अंतर्गत कार्रवाई की जाएगी।

(2) लाइसेंसधारी का संबंधित अधिकारी, फोरम के आदेश की अनुपालन रिपोर्ट को अनुपालन की तारीख से सात दिनों के भीतर, फोरम को और शिकायतकर्ता को प्रस्तुत करेगा। फोरम अपने आदेशों के अनुपालन का रिकॉर्ड रखेगा और हर महीने उसकी समीक्षा करेगा। अपने आदेशों का पालन न करने की स्थिति में, फोरम मामले को अनुपालन के लिए लाइसेंसधारी के उच्च अधिकारियों के साथ मामला उठाएगा।

28. फोरम के आदेश के खिलाफ अभ्यावेदन - (1) कोई शिकायतकर्ता निम्नलिखित परिस्थितियों में आयोग द्वारा नियुक्त / नामित लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन दे सकता है:-

- (क) यदि शिकायतकर्ता फोरम द्वारा निर्दिष्ट अवधि के भीतर शिकायत का निपटान न होने से व्यथित है,
 - (ख) यदि शिकायतकर्ता फोरम द्वारा पारित आदेश से संतुष्ट नहीं है, और
 - (ग) यदि शिकायतकर्ता लाइसेंसधारी द्वारा फोरम के आदेश को लागू नहीं करने से व्यथित है।
- (2) उप-विनियमन (1) के अंतर्गत अभ्यावेदन तभी किया जाएगा -
- (क) यदि शिकायतकर्ता फोरम का आदेश जारी करने की निर्दिष्ट समय-सीमा के बाद 30 दिनों के भीतर फोरम द्वारा शिकायत का निपटान न करने से व्यथित हो;
 - (ख) यदि फोरम द्वारा आदेश जारी किए जाने के 30 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता फोरम द्वारा पारित आदेश से संतुष्ट न हो;
 - (ग) यदि शिकायतकर्ता लाइसेंसधारी द्वारा आदेश के कार्यान्वयन के लिए निर्दिष्ट 30 दिनों की समय-सीमा के भीतर फोरम का आदेश लागू न किए जाने के कारण व्यथित हो।

(3) फोरम उनके समक्ष कार्यवाही के किसी भी चरण में पार्टियों के बीच हुए किसी समझौते के संदर्भ में किसी भी शिकायत का निपटान कर सकता है और ऐसे आदेश के खिलाफ लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन देने का कोई अधिकार नहीं होगा।

29. आवश्यकताओं की रिपोर्ट करना -

(1) फोरम, तिमाही के समाप्त होने के 7 दिनों के भीतर, जिससे वह संबंधित है, लाइसेंसधारी, आयोग और लोकपाल को शिकायतों के निपटान पर एक तिमाही रिपोर्ट प्रस्तुत करता है।

(2) तिमाही रिपोर्ट को अनुलग्नक-III में दिए गए प्रारूप के अनुसार प्रस्तुत किया जाना चाहिए या जिसे किसी अन्य प्रारूप के अनुसार समय-समय पर आयोग द्वारा निर्धारित किया गया है।

(3) फोरम, वित्तीय वर्ष के समाप्त होने के लगभग 45 दिनों के भीतर, जिससे वह संबंधित है, एक वार्षिक रिपोर्ट प्रस्तुत करता है, जिसमें लाइसेंसधारी, लोकपाल और आयोग की वित्तीय वर्ष के दौरान फोरम की गतिविधियों की सामान्य समीक्षा शामिल होती है।

(4) फोरम समय-समय पर (प्रत्येक तिमाही में कम से कम एक बार) उपभोक्ता जागरूकता के साथ-साथ सार्वजनिक संपर्क कार्यक्रम का भी संचालन करेगा, जो उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों के बारे में समझाएगा, जो लाइसेंसधारी द्वारा उपभोक्ताओं को दिए गए हैं। लाइसेंसधारी भी ऐसे कार्यक्रम में भाग लेगा और फोरम को सुविधा देगा और ऐसे कार्यक्रमों की व्यवस्था करने में व्यय को वहन करेगा।

अध्याय V

लोकपाल

30. लोकपाल की योग्यता, नियुक्ति और हटाने की शर्तें (1) अधिनियम की धारा 42 की उप-धारा (6) के संदर्भ में, आयोग समय-समय पर अधिनियम की धारा 42 की उप-धारा (7) के अनुसार किसी व्यक्ति को कार्यों के निर्वहन के लिए लोकपाल के रूप में नियुक्त या नामित कर सकता है।

(2) आयोग अभ्यावेदन की संख्या, निर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर अभ्यावेदन का निपटान, उपभोक्ताओं के लिए उपयोग में आसानी और भौगोलिक क्षेत्र जैसे तथ्यों को ध्यान में रखते हुए किसी लाइसेंसधारी के लिए एक से अधिक लोकपाल या दो या अधिक लाइसेंसधारी के लिए एक सामान्य लोकपाल नियुक्त या नामित करने पर विचार कर सकता है।

(3) आयोग लोकपाल की नियुक्ति के लिए सार्वजनिक विज्ञापन के माध्यम से आवेदन आमंत्रित करेगा, और आयोग द्वारा लोकपाल की नियुक्ति के लिए नामों की सिफारिश के लिए एक चयन समिति भी बनाएगा।

(4) आयोग द्वारा नियुक्त लोकपाल विशेषकर विद्युत क्षेत्र में सत्यनिष्ठ, प्रतिष्ठित और साख रखने वाला व्यक्ति होगा जिसे किसी भी क्षेत्र में अर्थात् विधि, प्रबंधन, इंजीनियरिंग, वित्त, अर्थशास्त्र, वाणिज्य, लोक प्रशासन का अनुभव हो, और जिसने भारत सरकार के संयुक्त सचिव के स्तर या समकक्ष या भारत सरकार/ राज्य सरकार/ राज्य विद्युत उपयोगिताओं में अतिरिक्त जिला न्यायाधीश या अधीक्षण अभियंता या अनुसूची 'क' केंद्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम (सीपीएसयू) में समकक्ष स्तर या महाप्रबंधक या किसी भी सार्वजनिक या निजी क्षेत्र के उपक्रम या किसी गैर-सरकारी संगठन के समकक्ष पद पर कार्य किया है और जिसका आयोग के विचार में अनुभव का स्तर पूर्वोक्त के समकक्ष माना जा सकता है। उपर्युक्त किसी बात के बावजूद, आयोग लोकपाल के रूप में कार्य करने के लिए अपने किसी भी अधिकारी को नामित कर सकता है।

(5) कोई व्यक्ति नियुक्त नहीं किया जाएगा या लोकपाल के रूप में बने रहने का पात्र नहीं होगा, यदि -

- (क) उसे दिवालिया घोषित किया गया है; या
- (ख) उसे किसी अपराध के लिए दोषी ठहराया गया है, जो आयोग की राय में नैतिक पतन है; या
- (ग) वह ऐसे लोकपाल के रूप में कार्य करने के लिए शारीरिक या मानसिक रूप से असमर्थ हो गया है; या
- (घ) उन्होंने ऐसे वित्तीय या अन्य हितों का अधिग्रहण किया है जिससे लोकपाल के रूप में उनके कार्यों को पूर्वाग्रह से प्रभावित करने की संभावना है; या
- (ङ.) उन्होंने अपनी पद का इतना दुरुपयोग किया हो जिससे उनका कार्यालय में बने रहना सार्वजनिक हित के प्रतिकूल हो; या
- (च) उन्हें दुष्कर्म का दोषी साबित किया गया हो; या
- (छ) कर्तव्यों के प्रति उसकी लगातार लापरवाही बरतना साबित हुआ हो

बशर्ते कि लोकपाल को इस उप-विनियम में निर्दिष्ट किसी भी आधार पर उसके कार्यालय से नहीं हटाया जाएगा, जब तक कि आयोग ने जांच में यह निष्कर्ष न निकाला हो कि व्यक्ति को ऐसे आधार या आधारों पर हटा दिया जाना चाहिए।

(6) लोकपाल अपने कार्यालय में प्रवेश करने से पहले, आयोग के अध्यक्ष के समक्ष, ऐसे पद और गोपनीयता की शपथ लेगा, जो आयोग द्वारा निर्धारित की जा सकती है।

(7) लोकपाल को पचहत्तर हजार रुपए का मासिक पारिश्रमिक और पंद्रह हजार रुपए वाहन भत्ता के रूप में देय होंगे और लोकपाल की नियुक्ति के लिए अन्य सभी निबंधन एवं शर्तें वे होंगी जिन्हें आयोग द्वारा निर्धारित किया जाएगा। वह इकोनोमी हवाई किराए के लिए हकदार होगा और केंद्र सरकार में संयुक्त सचिव के स्तर के अधिकारी वर्ग के लिए लागू दैनिक भत्ता और स्थानीय यात्रा के भुगतान के लिए हकदार होगा। वह एक कैलेंडर वर्ष में 12 दिनों के लिए छुट्टी लेने का पात्र होगा और उन्हें 1000 रुपए प्रति माह की अधिकतम सीमा के अधीन सरकारी प्रयोजनों के लिए मोबाइल के उपयोग के लिए व्यय की प्रतिपूर्ति की जाएगी।

उपर्युक्त के बावजूद, आयोग द्वारा सौंपे गए विभिन्न निष्पादन मापदंडों का मूल्यांकन करने के बाद, लोकपाल को प्रत्येक वर्ष 10% तक मासिक पारिश्रमिक (अन्य भत्तों को छोड़कर) का भुगतान बढ़ाने का अधिकार होगा।

(8) लोकपाल तीन वर्ष की निश्चित अवधि के लिए पद पर रहेगा और आगे बढ़ाए गए कार्यकाल की अवधि तीन वर्ष से अधिक नहीं होगी।

बशर्ते कि लोकपाल 65 वर्ष की आयु प्राप्त करने के बाद पद धारण नहीं करेगा।

(9) लोकपाल तीन महीने की लिखित सूचना देकर या नोटिस की अवधि के बदले तीन महीने का समेकित भुगतान करके, अपने कार्यालय से इस्तीफा दे सकता है।

31. लोकपाल का कार्यालय - (1) लोकपाल का कार्यालय ऐसी जगह पर होगा जैसा कि आयोग द्वारा निर्णय लिया जाएगा।

बशर्ते कि लोकपाल अपने अधिकार क्षेत्र के भीतर विभिन्न स्थानों पर सुनवाई या कार्यवाही कर सकता है, ताकि उसके समक्ष प्राप्त अभ्यावेदन का निपटान शीघ्र हो सके।

(2) उप-विनियम के अंतर्गत नियुक्त लोकपाल (1) अपना पूरा समय अपने कार्यालय के मामलों को समर्पित करेगा और कोई अन्य अंशकालिक या मानद कार्य नहीं करेगा।

(3) आयोग लोकपाल को कार्यालय स्थान और न्यूनतम आवश्यक सहायक कर्मचारी प्रदान करेगा और साथ ही अपने संबंधित अधिकार क्षेत्र में फोरम द्वारा चलाए जा रहे सार्वजनिक जागरूकता कार्यक्रम की निगरानी करेगा।

(4) लोकपाल के सभी व्यय जिसमें उसके कार्यालय और सहायक कर्मचारी शामिल हैं, आयोग द्वारा वहन किए जाएंगे जिन्हें बदले में लाइसेंसधारी से वसूला जाएगा और जहां एक से अधिक लाइसेंसधारी हैं, वहां ऐसे व्यय उनके द्वारा नवीनतम अनुमोदित निवल वार्षिक राजस्व आवश्यकता के उनके अनुपात के अनुसार वहन किए जाएंगे और ऐसे व्यय पर शुल्क लगाया जाएगा।

(5) आयोग वित्तीय वर्ष की शुरुआत से पहले वर्ष के लिए चरणबद्ध व्यय के साथ बजट अनुमानों को मंजूरी देगा और लाइसेंसधारी अपने कार्यालय सहित लोकपाल के लिए प्रत्येक सफल तिमाही से संबंधित सभी खर्चों व्यय के लिए पिछली तिमाही के अंतिम महीने में तदनुसार तिमाही अग्रिम जारी करेगा।

(6) लाइसेंसधारी टैरिफ के माध्यम से वसूली के लिए सभी व्ययों की वार्षिक राजस्व आवश्यकता के लिए प्रावधान करेगा और वास्तविक व्ययों को संतुलन के दौरान समायोजित किया जाएगा।

(7) लोकपाल का नाम, स्थान, ईमेल पता और टेलीफोन नंबर व्यापक रूप से समाचार पत्रों के माध्यम से प्रचारित किया जाएगा तथा वेबसाइटों और लाइसेंसधारियों और आयोग के कार्यालयों में प्रदर्शित किया जाएगा, तथा उपभोक्ताओं को बिजली के बिलों के माध्यम से सूचित किया जाएगा। इन्हें इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से भी प्रचारित किया जा सकता है।

32. अभ्यावेदन प्रस्तुत करने का प्रारूप - शिकायतकर्ता अनुलग्नक-IV में निर्दिष्ट प्रारूप के अनुसार लोकपाल को अपना अभ्यावेदन प्रस्तुत करेगा।

33. शिकायतकर्ता के अभ्यावेदन पर विचार करने के लिए पूर्व-शर्तें / सीमाएँ।

(1) लोकपाल द्वारा अभ्यावेदन पर तभी विचार किया जाएगा जब निम्नलिखित सभी शर्तें पूरी हों कि:-

(क) इसे शिकायतकर्ता द्वारा पीड़ित उपभोक्ता होने या उपभोक्ता/ उपभोक्ताओं का प्रतिनिधित्व करने वाली एसोसिएशन द्वारा दायर किया गया है;

- (ख) लोकपाल को अभ्यावेदन देने से पहले, शिकायतकर्ता ने अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (5) के अंतर्गत गठित फोरम से संपर्क किया, जो उनकी शिकायत के निवारण के लिए है;
- (ग) समान शिकायत के संबंध में शिकायतकर्ता का अभ्यावेदन किसी भी अदालत, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य प्राधिकारी या डिब्री या अधिनिर्णय या अंतिम आदेश से पहले किसी भी कार्यवाही में लंबित नहीं है, या जिसे ऐसी किसी भी अदालत, ट्रिब्यूनल, मध्यस्थ या प्राधिकारी द्वारा पारित नहीं किया गया है;
- (घ) अभ्यावेदन उसी कार्रवाई के संबंध में न हो जिसे लोकपाल ने अपनी किसी भी पिछली कार्यवाही में निपटाया था या गुणावगुण आधार पर निपटाया था भले ही यह उसी शिकायतकर्ता से या एक या अधिक संबंधित पार्टियों से कार्रवाई के लिए प्राप्त हुआ हो या न हुआ हो;
- (ङ.) शिकायतकर्ता फोरम द्वारा अपनी शिकायत के निवारण से संतुष्ट न हो या फोरम ने शिकायत को अस्वीकार कर दिया हो या निर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर आदेश पारित नहीं किया हो; या लाइसेंसधारी ने फोरम के आदेश को लागू न किया हो;
- (च) शिकायतकर्ता ने फोरम के निर्णय की प्राप्ति की तारीख या उस अवधि की समाप्ति की तारीख से 30 दिनों के भीतर लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन दायर किया है जिसके भीतर फोरम को निर्णय लेना था या समाप्ति की तारीख जिसके भीतर फोरम के आदेश को लागू करने के लिए वितरण लाइसेंसधारी की अवधि जो भी लागू हो, आवश्यक थी:
- बशर्ते कि लोकपाल तीस दिनों की उक्त अवधि की समाप्ति के बाद किसी अभ्यावेदन पर विचार कर सकता है यदि लोकपाल संतुष्ट हो कि उस अवधि के भीतर उसे दायर न करने के लिए पर्याप्त कारण है;
- (छ) शिकायतकर्ता का अभ्यावेदन अधिनियम की धारा 126, 127, 135 से 139, 152 और 161 के अंतर्गत नहीं आता है।

(2) अधिनियम के प्रावधानों और इस विनियम के अधीन, लोकपाल का निर्णय इस रूप में अंतिम होगा कि क्या अभ्यावेदन उपयुक्त है और उसके द्वारा विचार किए जाने के लिए उचित है अथवा नहीं।

(3) लोकपाल किसी भी स्तर पर अभ्यावेदन को अस्वीकार कर सकता है यदि उसे यह प्रतीत होता है कि अभ्यावेदन -

- (i) तुच्छ, परेशान करने वाली, दुर्भावनापूर्ण हैं;
- (ii) बिना किसी पर्याप्त कारण के हैं; या
- (iii) जहां प्रथम शिकायतकर्ता या उपभोक्ताओं को प्रथम दृष्टया कोई हानि या क्षति या असुविधा नहीं हुई है।

बशर्ते कि इस संबंध में लोकपाल का निर्णय शिकायतकर्ता और वितरण लाइसेंस पर अंतिम और बाध्यकारी होगा:

बशर्ते आगे यह कि उप-धारा (क), (ख) और (ग) के संबंध में कोई अभ्यावेदन रद्द नहीं किया जाएगा, जब तक कि शिकायतकर्ता को सुनवाई का अवसर नहीं दे दिया जाता।

34. सुलह द्वारा समझौता को प्रोत्साहित करना - (1) जैसे ही ऐसा करना व्यावहारिक हो, लेकिन यह अभ्यावेदन की प्राप्ति की तारीख से सात दिनों के बाद तक न हो, लोकपाल अभ्यावेदन की प्रति के साथ अभ्यावेदन में नामित लाइसेंसधारी के संबंधित अधिकारी को एक नोटिस देगा, तथा शिकायतकर्ता और लाइसेंसधारी के बीच आपसी समझौते द्वारा सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से अभ्यावेदन के निपटान को प्रोत्साहित करने का प्रयास करेगा।

(2) अभ्यावेदन का निपटान करने के उद्देश्य से, लोकपाल ऐसी प्रक्रियाओं का पालन कर सकता है, जैसा वह उचित समझ सकता है।

(3) जब लोकपाल की मध्यस्थता से किसी अभ्यावेदन का निपटारा किया जाता है, तो लोकपाल एक सिफारिश करेगा, जैसा कि वह मामले की परिस्थितियों में उचित समझता है और शिकायतकर्ता और लाइसेंसधारी को सिफारिश की प्रतियां भेजेगा।

(4) यदि शिकायतकर्ता और लाइसेंसधारी लोकपाल की सिफारिशों को स्वीकार करते हैं, तो वे सिफारिशों की प्राप्ति की तारीख के 15 दिनों के भीतर लिखित रूप में एक पत्र भेजेंगे, जिसमें स्पष्ट रूप से कहा जाएगा कि प्रेषित समझौता उन्हें पूरी तरह से स्वीकार्य है और लोकपाल द्वारा की गई सिफारिशों के अनुसार यह अभ्यावेदन का पूर्ण और अंतिम निपटान है।

(5) लोकपाल अपने आदेश में ऐसे समझौते को दर्ज करेगा और उसके बाद मामला समाप्त हो जाएगा।

35. अभ्यावेदन की सुनवाई - (1) अभ्यावेदन दर्ज करने के बाद, लोकपाल पंजीकरण के सात दिनों के भीतर, संबंधित फोरम से अभ्यावेदन से संबंधित रिकॉर्ड मंगाएगा और फोरम लोकपाल के कार्यालय को ऐसे नोटिस की प्राप्ति की तारीख से सात दिनों के भीतर पूरा रिकॉर्ड भेजेगा।

(2) लोकपाल को लाइसेंसधारी या किसी भी अधिकारी, प्रतिनिधि या लाइसेंसधारी के एजेंट से दस्तावेजों, बही-खातों, सूचनाओं और आंकड़ों को प्रस्तुत करने की आवश्यकता हो सकती है, जैसा कि अभ्यावेदन तय करने के लिए आवश्यक हो सकता है और लाइसेंसधारक लोकपाल की ऐसी आवश्यकताओं का विधिवत पालन करेगा।

(3) जहां अभ्यावेदन की प्राप्ति की तारीख से 30 दिनों की अवधि के भीतर या ऐसी बढ़ाई गई अवधि, जिस पर लोकपाल पूरी तरह से निर्दिष्ट समय-सीमा को देखते हुए विधिवत विचार कर सकता है और वह जैसा उचित समझे मामले की सुनवाई के स्थान, तारीख और समय को तय कर सकता है।

(4) लोकपाल पार्टियों का पक्ष सुन सकता है और पार्टियों को मामले में लिखित बयान या प्रस्तुतियाँ प्रस्तुत करने का निर्देश दे सकता है।

(5) शिकायतकर्ता, वितरण लाइसेंसधारी या कोई अन्य व्यक्ति, जो लोकपाल के समक्ष किसी कार्यवाही का पक्षकार है, वह या तो व्यक्तिगत रूप से उपस्थित हो सकता है या किसी व्यक्ति को अपने मामले को लोकपाल के समक्ष प्रस्तुत करने और सभी या किसी भी कार्य के लिए अधिकृत कर सकता है।

(6) जहां शिकायतकर्ता या लाइसेंसधारी या उनका प्रतिनिधि लोकपाल के समक्ष उपस्थित होने की तारीख को दो से अधिक बार सुनवाई के लिए लोकपाल के समक्ष उपस्थित नहीं हो पाता है, तो लोकपाल ऐसे लोगों की उपस्थिति में कारण दर्ज करते हुए अभ्यावेदन को अस्वीकार कर सकता है या एक-तरफा निर्णय ले सकता है।

(7) लोकपाल द्वारा जब तक पर्याप्त कारण न दर्शाया जाए और स्थगन प्रदान करने के कारणों को लिखित रूप में दर्ज न किया जाए, तब तक लोकपाल द्वारा कोई भी स्थगन आदेश नहीं दिया जाएगा।

(8) लोकपाल स्थगन के कारण लागत के आधार पर ऐसा आदेश कर सकता है, जिसे चूक करने वाली पार्टी द्वारा चूक न करने वाली पार्टी और/ या लोकपाल को भुगतान किया जाएगा।

36. अंतरिम आदेश जारी करने के लिए लोकपाल की शक्तियाँ:- (1) शिकायतकर्ता के अनुरोध पर, लोकपाल अभ्यावेदन के निपटान के दौरान किसी भी स्तर पर ऐसा अंतरिम आदेश, जैसा वह आवश्यक समझे, जारी कर सकता है:

बशर्ते कि लोकपाल को किसी भी कार्यवाही, सुनवाई या मामले में ऐसे अंतरिम आदेश को पारित करने, जैसा वह उचित समझे, की शक्ति होगी, यदि शिकायतकर्ता लोकपाल को संतुष्ट करता है कि प्रथम दृष्टया वितरण लाइसेंसधारी ने धमकी दी है या बिजली कनेक्शन को हटाए जाने या डिस्कनेक्ट किए जाने की संभावना है, और अधिनियम के प्रावधानों या इसके द्वारा बनाए गए नियमों या विनियमों या आयोग के किसी भी आदेश के उल्लंघन की संभावना है, बशर्ते कि लोकपाल को ऐसे मामलों पर निर्णय लेने का अधिकार हो:

बशर्ते आगे यह कि जहाँ यह प्रतीत होता है कि विलम्ब के कारण अंतरिम आदेश के पारित होने का उद्देश्य ही निष्फल हो जाएगा, तो ऐसा कोई अंतरिम आदेश तब तक पारित नहीं किया जाएगा, जब तक कि विपरीत पक्ष को सुनवाई का अवसर नहीं दे दिया जाता।

(2) लोकपाल प्राकृतिक न्याय के सिद्धांतों से निर्देशित होगा, और इन विनियमों के अन्य प्रावधानों के अधीन, लोकपाल को अपनी प्रक्रिया को विनियमित करने की शक्ति होगी।

37. आदेश जारी करना - (1) लोकपाल अपने सभी निष्कर्षों का कारण बताते हुए लिखित आदेश पारित करेगा और आदेश के अनुसार शिकायतकर्ता को राहत देने का स्वरूप बताएगा।

(2) लोकपाल जल्द से जल्द एक आदेश पारित करेगा, लेकिन किसी भी मामले में, अभ्यावेदन प्राप्त होने की तारीख से 60 दिनों के भीतर और जहां उक्त अवधि के भीतर अभ्यावेदन के निपटान में देरी हो रही है, लोकपाल ऐसी देरी के कारणों को दर्ज करेगा।

(3) लोकपाल द्वारा पारित आदेश में निम्नलिखित निर्धारित किया जाएगा -

- (क) अंक-वार निर्णय;
- (ख) आदेश पारित करने के कारण;
- (ग) विनियम 36 के अंतर्गत बनाए गए अंतरिम आदेश हटाने के कारण, यदि कोई हों, और उसके प्रभाव;
- (घ) वितरण लाइसेंसधारी या शिकायतकर्ता के लिए दिशा-निर्देश, यदि कोई हो, और

- (ड.) मामले के तथ्यों और परिस्थितियों में उपयुक्त माना गया अन्य कोई आदेश।
- (4) आदेश की एक प्रति पार्टियों को भेजी जाएगी और संबंधित फोरम को ऐसे आदेश की तारीख से एक सप्ताह के भीतर सूचना के लिए भेजा जाएगा।
- (5) लाइसेंसधारी विधिवत आदेश के जारी होने के 15 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता द्वारा दायर अभ्यावेदन पर लोकपाल के निर्णय का अनुपालन और कार्यान्वयन करेगा।
- (6) लोकपाल के आदेशों का पालन न करने को इन विनियमों का उल्लंघन माना जाएगा और अधिनियम के प्रावधानों के अंतर्गत आयोग द्वारा उचित कार्रवाई की जाएगी।
- (7) आयोग द्वारा पारित आदेश के खिलाफ कोई भी पक्ष आयोग के समक्ष अपील दायर नहीं कर सकता है। तथापि, यह शिकायतकर्ता के अधिकारों के पक्षपात के बिना होगा, और लाइसेंसधारी उपयुक्त निकायों से पहले लोकपाल द्वारा पारित आदेश के खिलाफ उचित उपाय करेगा।
- (8) फोरम किसी भी समय सुनवाई का अवसर प्रदान करने के बाद, आदेश के पारित होने के 30 दिनों के भीतर स्वयं अपने आदेश की समीक्षा कर सकता है या अपने प्रस्ताव या मूल कार्यवाही के लिए किसी भी पार्टी से आवेदन कर सकता है -
- (i) साक्ष्य के नए और महत्वपूर्ण विषयों का पता चलने पर, जिन पर उचित विचार-विमर्श के बाद, जिसका उन्हें ज्ञान नहीं था या जिन्हें उनके द्वारा आदेश के समय प्रस्तुत नहीं किया जा सका था;
- (ii) रिकॉर्ड के समय आने वाली किसी गलती या त्रुटि के कारण;
- (iii) किसी अन्य पर्याप्त कारणों के लिए।

38. रिपोर्ट करने की आवश्यकताएं - (1) लोकपाल उस अवधि के करीब 7 दिनों के भीतर, जिस अवधि से संबंधित है, आयोग को उसके समक्ष दायर सभी अभ्यावेदन पर तिमाही रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा।

(2) रिपोर्ट में निम्नलिखित शामिल होंगे -

- (क) अभ्यावेदन के तथ्य;
- (ख) संक्षेप में पार्टियों की प्रतिक्रियाएं;
- (ग) लाइसेंसधारी द्वारा वितरण प्रदर्शन मानकों के अनुपालन पर लोकपाल की राय;
- (घ) लाइसेंसधारी और/ या उपभोक्ता को आदेश में जारी की गई मुख्य दिशाएं; तथा
- (ड.) लाइसेंसधारी और/ या उपभोक्ता द्वारा आदेश का अनुपालन।

(3) लोकपाल वित्तीय वर्ष, जिससे यह संबंधित है, के समाप्त होने के लगभग 45 दिनों के भीतर वार्षिक रिपोर्ट प्रस्तुत करता है, जिसमें आयोग और राज्य सरकार को वित्तीय वर्ष के दौरान लोकपाल के कार्यालय की गतिविधियों की सामान्य समीक्षा शामिल होती है।

अध्याय- VI

विविध

39. अधीक्षण और नियंत्रण के लिए आयोग की शक्तियां: - आयोग के पास फोरम और लोकपाल पर अधीक्षण और नियंत्रण करने की सामान्य शक्तियां होंगी और इस प्रयोजन के लिए वह फोरम/ वितरण लाइसेंसधारी/ लोकपाल से किसी भी रिकॉर्ड को मंगा सकता है और उचित आदेश/ निर्देश जारी कर सकता है। फोरम/ वितरण लाइसेंसधारी/ लोकपाल ऐसे निर्देशों का विधिवत अनुपालन करेगा जैसा आयोग समय-समय पर जारी कर सकता है।

40. कठिनाइयों को दूर करने की शक्तियां - यदि इन विनियमों के किसी भी प्रावधान को प्रभावी करने में कोई कठिनाई उत्पन्न होती है, तो आयोग सामान्य या विशेष आदेश द्वारा वितरण लाइसेंसधारी, फोरम या लोकपाल को उचित कार्रवाई करने का निर्देश दे सकता है, जो अधिनियम के साथ असंगत न हो, जो आयोग को कठिनाइयों को दूर करने के उद्देश्य से आवश्यक या उपयुक्त प्रतीत होता है।

41. लागू किए जाने वाले निर्देश जारी करने की शक्तियां:- अधिनियम के प्रावधानों के अधीन, आयोग समय-समय पर आदेश जारी कर सकता है और इन विनियमों का आगे विस्तार कर सकता है।

42. संशोधन करने की शक्तियां:- आयोग किसी भी समय इन विनियमों के किसी भी प्रावधान में भिन्नता, परिवर्तन, आशोधन या संशोधन कर सकता है।

43. निरसन और बचत -

- (1) इन विनियमों के आरंभ होने से, संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए फोरम की स्थापना के लिए दिशानिर्देश) विनियम, 2009 और लोकपाल की नियुक्ति और कार्य पद्धति विनियम 2009, जिसमें संशोधन भी शामिल हैं, निरस्त रहेगा।
- (2) ऐसे निरस्त किए गए या किए गए कार्य, या ऐसे निरसित विनियमों के अंतर्गत शुरू की गई कार्यवाही, या ऐसे कार्य को निरस्त करने के बावजूद, इन विनियमों के अंतर्गत इन्हें उस सीमा तक लिया गया माना जाएगा जो अधिनियम के प्रतिकूल नहीं थे।
- (3) इन विनियमों के प्रावधान बिना किसी पूर्वाग्रह के अधिकार के होंगे, जो उपभोक्ता के पास इन विनियमों द्वारा प्रदत्त अधिकारों से भिन्न हो सकते हैं।
- (4) इन विनियमों के प्रारंभ होने से पहले की गई नियुक्तियां और निष्पादित सभी दस्तावेज, उस अवधि की समाप्ति तक प्रभावी रहेंगे, जब तक के लिए ऐसी नियुक्ति की गई है या दस्तावेज निष्पादित किए गए हैं।
- (5) जेईआरसी (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए फोरम की स्थापना) विनियम, 2009 और लोकपाल की नियुक्ति और कार्य पद्धति की स्थापना विनियम, 2009 के अंतर्गत की गई या शुरू की गई (जारी किए गए विज्ञापन) सभी नियुक्तियों को इन विनियमों के अंतर्गत विधिवत किया गया माना जाएगा। मौजूदा सदस्य और फोरम के अध्यक्ष तथा लोकपाल के पारिश्रमिक इन विनियमों की अधिसूचना की तारीख से संशोधित होंगे।

आयोग के आदेशानुसार

राकेश कुमार, सचिव

[विज्ञापन -III/4/असा./207/19]

अनुबंध-।**(देखें विनियम 3 (के), 20 (2), 34, 35 और 37)****समय-सीमा**

क्र.सं.	की जाने वाली कार्रवाई का विवरण	निर्दिष्ट समय-सीमा	समय जब से अवधि दिखाई देने लगती है
भाग-।	फोरम के समक्ष शिकायतें/ अभ्यावेदन		
1	वितरण लाइसेंसधारी के शिकायत प्राप्त केंद्रों के माध्यम से फोरम को शिकायत भेजना	अगले कार्य दिवस तक	
2	शिकायत प्राप्त होने की पावती (क) जब व्यक्तिगत रूप से दिया जाए (ख) डाक, ईमेल या फैक्स द्वारा प्राप्त किए जाने पर। (ग) शिकायत प्राप्त केंद्रों के माध्यम से प्राप्त होने पर	उसी दिन अगले दिन तक अगले दिन तक	फोरम द्वारा शिकायत प्राप्त होने पर
3	लाइसेंसधारी के संबंधित अधिकारी की शिकायतों को अग्रेषित करना - (क) आपूर्ति के कनेक्शन / डिस्कनेक्शन के मामले में। (ख) अन्य मामले में	एक दिन दो दिन	फोरम द्वारा शिकायत प्राप्त होने पर

4	शिकायत पर लाइसेंसधारी की प्रतिक्रिया - (क) आपूर्ति के कनेक्शन/ डिस्कनेक्शन के मामले में। (ख) अन्य मामले में	5 दिन 15 दिन	अनुपालन की प्राप्ति की तारीख से।
5	रिकॉर्ड उपलब्ध कराना या किसी भी जानकारी को फोरम को प्रस्तुत करना	7 दिन	रिकॉर्ड या सूचना की आवश्यकता की तारीख से
6	फोरम द्वारा आदेश देना- (क) आपूर्ति के कनेक्शन/ डिस्कनेक्शन के मामले में। (ख) अन्य मामले में	15 दिन 45 दिन	शिकायत प्राप्त होने की तारीख से।
7	फोरम के आदेशों का अनुपालन	फोरम द्वारा निर्देशित 15 दिन या उससे कम की अवधि जिसके आदेश का अनुपालन किया जाना है।	लाइसेंसधारी द्वारा आदेश की प्राप्ति से
8	लाइसेंसधारी द्वारा फोरम को अनुपालन की रिपोर्टिंग	7 दिन	अनुपालन की तारीख से
भाग-II	लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन लोकपाल को अभ्यावेदन देना (क) फोरम के आदेश के खिलाफ (ख) शिकायत का निवारण न करने के लिए (ग) लाइसेंसधारी द्वारा फोरम के आदेश का अनुपालन न करने के लिए	30 दिन 30 दिन दो माह	फोरम द्वारा आदेश की तारीख से। मद (क) के अंतर्गत अनुमति दिए गए 30 दिनों की समय-सीमा समाप्त होने के बाद फोरम के आदेश की तारीख से।
2	सुलह द्वारा समझौता (क) लोकपाल की मध्यस्थता द्वारा निपटान के लिए लाइसेंसधारी के संबंधित अधिकारी को नोटिस देना। (ख) लोकपाल की सिफारिशों को स्वीकार करना। (ग) सुलह समझौते का रिकॉर्ड रखना।	7 दिन 15 दिन 7 दिन	अभ्यावेदन की प्राप्ति की तारीख से। लोकपाल की सिफारिशों की प्राप्ति की तारीख से। पार्टियों द्वारा सिफारिश की स्वीकृति के बाद।
3	अभ्यावेदन का पंजीकरण क) अभ्यावेदन का पंजीकरण जहां शिकायत लोकपाल द्वारा मध्यस्थता या सुलह से हल नहीं होती है।	30 दिन	लोकपाल द्वारा अभ्यावेदन की प्राप्ति की तारीख से। लोकपाल द्वारा अभ्यावेदन के पंजीकरण की तारीख से।

	ख) फोरम से रिकॉर्ड की कॉलिंग	7 दिन	लोकपाल से नोटिस प्राप्त होने की तारीख से।
	ग) फोरम द्वारा रिकॉर्ड का भेजा जाना	7 दिन	
4	लोकपाल का आदेश	90 दिन	प्रतिनिधित्व की प्राप्ति की तारीख से।
5	लोकपाल के आदेश का अनुपालन	15 दिन	आदेश के जारी होने से
भाग-III	रिपोर्टें प्रस्तुत करना		
1	फोरम द्वारा रिपोर्ट प्रस्तुत करना		
	(i) तिमाही	15 दिन	तिमाही के बंद होने के बाद।
	(ii) वार्षिक	45 दिन	वर्ष के समाप्त होने के बाद।
	लोकपाल द्वारा रिपोर्ट प्रस्तुत करना-		
	(i) तिमाही	15 दिन	अवधि के समाप्त होने के बाद
	(ii) वार्षिक	45 दिन	वित्तीय वर्ष के समाप्त होने के बाद।

अनुलग्नक- II**(विनियमन 17 देखें)****फोरम के समक्ष शिकायत प्रस्तुत करना****शिकायत के निवारण के लिए फोरम का अभ्यावेदन**

दिनांक*: _____

1. शिकायतकर्ता का नाम: _____

2. शिकायतकर्ता का पूरा पता *: _____

पिन कोड*: _____

फोन नं. *: _____

फैक्स नं.: _____

ई-मेल आईडी: _____

3. कनेक्शन की प्रकृति और उपभोक्ता सं. * (कनेक्शन के लिए आवेदन करने के मामले में, आवेदन संख्या बताएं):

4. प्रभाग/ उप-प्रभाग/ अनुभाग नाम *: _____

5. शिकायत प्राप्त करने वाले केंद्र की संख्या*: _____

6. शिकायत की श्रेणी (कृपया संबंधित बॉक्स पर सही का निशान लगाएं):

क. गलत बिलिंग ___ ख. वकाया राशि की वसूली ___ ग. दोषपूर्ण मीटर ___ घ. मीटर का जलना ___ ङ. आपूर्ति बाधा

___ च. आपूर्ति में हार्मोनिक्स ___ छ. आपूर्ति वोल्टेज से संबंधित ___ ज. कमी सेवा ___ झ. नया कनेक्शन प्रदान करने में विलंब ___ ण. पुनः कनेक्शन देना ___ ट. कनेक्टेड लोड ___ ठ. कनेक्शन का स्थानांतरण ___

ड. अन्य, (कृपया निर्दिष्ट करें) _____

7. कर्मचारी/ कर्मचारियों का नाम, पदनाम और कार्यालय का पता जिनके खिलाफ शिकायत दर्ज की गई है (यदि कोई हो):

8. शिकायत का विवरण, शिकायत उत्पन्न करने वाले कारक* (यदि स्थान पर्याप्त न हो तो कृपया अलग शीट संलग्न करें)

9. फोरम से मांगी गई राहत की प्रकृति

10. संलग्न दस्तावेजों की सूची (कृपया कोई भी प्रासंगिक दस्तावेजों की प्रतियां संलग्न करें जो शिकायत को उत्पन्न करने वाले कारकों के समर्थन में हों)

11. घोषणा

(क) मैं/ हम, शिकायतकर्ता एतद्वारा घोषणा करते हैं कि:

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

(ii) मैंने/ हमने यहां ऊपर दिए गए किसी तथ्य और प्रस्तुत दस्तावेजों में कुछ भी नहीं छुपाया है या गलत तरीके से नहीं बताया है जिसमें कहा गया है।

(ख) वर्तमान शिकायत का विषय कभी भी मेरे/हमारे द्वारा या किसी भी तरह से फोरम को मेरे/ हमारे द्वारा हममें से किसी एक या मेरी/ हमारी सर्वोत्तम जानकारी के सबसे अच्छे विषय से संबंधित किसी भी पक्ष द्वारा प्रस्तुत नहीं किया गया है।

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

(घ) मेरी/ हमारी शिकायत का विषय किसी भी सक्षम प्राधिकारी/ अदालत/ मध्यस्थ द्वारा तय नहीं किया गया है, और ऐसे किसी भी प्राधिकारी/ अदालत/ मध्यस्थ के समक्ष लंबित नहीं है।

भवदीय

(हस्ताक्षर)

(शिकायतकर्ता का नाम स्पष्ट अक्षरों में)

नामांकन - (यदि शिकायतकर्ता उनकी ओर से फोरम के समक्ष अपने प्रतिनिधि को प्रस्तुत होने और प्रस्तुति करने के लिए नामित करना चाहता है, तो निम्नलिखित घोषणा की जानी चाहिए)

मैं/ हम एतद्वारा उपर्युक्त नामित उपभोक्ता श्री/ श्रीमतीको नामांकित करते हैं।

..... जिनका पता

..... है,

..... कार्यवाही में मेरे/ हमारे प्रतिनिधि के रूप में इस बात की आगे पुष्टि करते हैं कि उसके द्वारा दिया गया कोई भी बयान, स्वीकृति या अस्वीकृति मेरे/ हमारे लिए बाध्यकारी होगी। उन्होंने मेरी उपस्थिति में नीचे हस्ताक्षर किए हैं।

स्वीकृत

(प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)

पावती

शिकायतकर्ता (सहायक दस्तावेजों सहित), जिसमें _____ से _____ तक _____ पृष्ठ शामिल हैं, को _____ पर शिकायत निवारण के लिए _____ पृष्ठ प्राप्त हुए हैं।

कार्यालय प्रभारी के हस्ताक्षर

नाम _____

पदनाम _____

दिनांक _____

**अनुलग्नक III
(विनियम 29 देखें)**

फोरम द्वारा तिमाही रिपोर्टिंग
तिमाही: _____ वित्तीय वर्ष: _____

1. शिकायत निवारण की स्थिति

क्र.सं.	मापदंड	आपूर्ति बहाल करने में विलंब	आपूर्ति की गुणवत्ता	मीटर की समस्या	बिल की समस्या	सेवा की गुणवत्ता	अन्य	कुल
1	पिछली तिमाही के अंत में लंबित शिकायतें							
2	इस तिमाही के दौरान प्राप्त शिकायतें मिलाईं							
3	कुल शिकायतें (1 + 2)							
4	इस तिमाही के दौरान शिकायतों में भाग लिया गया							
5	निपटाए जाने वाली शेष शिकायतें (3-4)							
6	इस तिमाही के दौरान शिकायतों का सफलतापूर्वक निवारण किया गया							
7	निवारण की जाने वाली शिकायतें							
8	लोकपाल तक पहुंची शिकायतें							

टिप्पणी: पंक्तियों 6, 7 और 8 का योग पंक्ति 4 के बराबर होना चाहिए

2. लाइसेंसधारी द्वारा अनुपालन की स्थिति

क. तिमाही के दौरान सफलतापूर्वक निवारण की गई शिकायतों की संख्या में से, उन शिकायतों की संख्या बताएं जिनमें लाइसेंसधारक के लिए आदेश निर्दिष्ट निर्देश हैं: _____

ख. प्रत्येक शिकायत के खिलाफ लाइसेंसधारी के अनुपालन की स्थिति का वर्णन करें।

अनुलग्नक-IV
(विनियम 32 देखें)

लोकपाल से पहले अभ्यावेदन की प्रस्तुति

दिनांक*: _____

सेवा में

लोकपाल

(पूरा पता निर्दिष्ट करें)

प्रिय महोदय/ महोदया

विषय: (कृपया उस फोरम के आदेश का उल्लेख करें जहाँ से लोकपाल को अभ्यावेदन किया जा रहा है)

शिकायत का विवरण निम्नानुसार है:

1. शिकायतकर्ता का नाम: _____

2. शिकायतकर्ता का पूरा पता *: _____

पिन कोड*: _____

फोन नं.*: _____

फैक्स नं.: _____

ईमेल आईडी: _____

3. कनेक्शन की प्रकृति और उपभोक्ता नं. * (कनेक्शन के लिए आवेदन करने के मामले में, आवेदन संख्या बताएं): _____

4. प्रभाग/ उप-प्रभाग/ अनुभाग नाम*: _____

5. फोरम का नाम और पता*: _____

6. शिकायतकर्ता द्वारा फोरम में शिकायत प्रस्तुत करने की तारीख* (शिकायत की 3 प्रतियाँ संलग्न करें): _____

7. अभ्यावेदन का विवरण, अभ्यावेदन के उत्पन्न होने के कारक* (यदि स्थान पर्याप्त नहीं है तो कृपया अलग शीट संलग्न करें)

8. क्या उपभोक्ता को फोरम का अंतिम निर्णय प्राप्त हुआ है? (यदि हाँ, तो कृपया अपने अंतिम निर्णय से फोरम के आदेश की तीन प्रतियाँ संलग्न करें)

9. यदि उपभोक्ता को फोरम का अंतिम निर्णय प्राप्त हो गया है, तो क्या फोरम द्वारा लाइसेंसधारी को उपभोक्ता द्वारा भुगतान की जाने वाली राशि का आकलन किया गया था? (यदि हाँ, तो लोकपाल के साथ ऐसी राशि का एक-तिहाई जमा करने की रसीद संलग्न करें)

10. लोकपाल से मांगी गई राहत का स्वरूप

11. संलग्न दस्तावेजों की सूची (कृपया सभी प्रासंगिक दस्तावेजों की तीन प्रतियां जो अभ्यावेदनों को उत्पन्न करने वाले कारकों का समर्थन करती हैं, संलग्न करें)।

12. घोषणा

(क) मैं/ हम, शिकायतकर्ता एतद्वारा घोषणा करते हैं कि:

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

(ii) मैंने/ हमने यहां ऊपर दिए गए किसी तथ्य और प्रस्तुत दस्तावेजों में कुछ भी नहीं छुपाया है या गलत तरीके से नहीं बताया है जिसमें कहा गया है।

(ख) वर्तमान शिकायत का विषय कभी भी मेरे/हमारे द्वारा या किसी भी तरह से लोकपाल को मेरे/ हमारे द्वारा हममें से किसी एक या मेरी/ हमारी सर्वोत्तम जानकारी के सबसे अच्छे विषय से संबंधित किसी भी पक्ष द्वारा प्रस्तुत नहीं किया गया है।

(ग) मेरी/ हमारी शिकायत के विषय को किसी भी पिछली कार्यवाही में लोकपाल के माध्यम से सुलझाया नहीं गया है।

(घ) मेरी/ हमारी शिकायत का विषय किसी भी सक्षम प्राधिकारी/ न्यायालय/ मध्यस्थ द्वारा तय नहीं किया गया है, और ऐसे किसी भी प्राधिकारी/ न्यायालय / मध्यस्थ के समक्ष लंबित नहीं है।

नामकरण - (यदि शिकायतकर्ता लोकपाल के समक्ष उनकी ओर से अपने प्रतिनिधि को प्रस्तुत करना और नामित करना चाहता है, तो निम्नलिखित घोषणा प्रस्तुत की जानी चाहिए।)

मैं/ हम एतद्वारा उपरोक्त नामित उपभोक्ता श्री/ श्रीमतीको नामित करते हैं और जिसका पता है

.....कार्यवाही में मेरे/ हमारे प्रतिनिधि के रूप में और इस बात की पुष्टि करते हैं कि उसके/ उनके द्वारा दिए गए कोई भी बयान, स्वीकृति या अस्वीकृति मेरे/ हमारे लिए बाध्यकारी होगी। उसने मेरी उपस्थिति में नीचे हस्ताक्षर किए हैं।

स्वीकृत

(प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)

JOINT ELECTRICITY REGULATORY COMMISSION

(For the State of Goa and Union Territories)

NOTIFICATION

Gurugram, the 11th September, 2019

CONSUMER GRIEVANCES REDRESSAL FORUM AND OMBUDSMAN REGULATIONS, 2019

No. JERC: 26/2019.—The Joint Electricity Regulatory Commission, in exercise of the powers conferred by Clauses (r) and (s) of sub-section (2) of section 181, read with sub-sections (5) to (8) of section 42, of the Electricity Act, 2003 (36 of 2003) and all other powers enabling it in this behalf makes the following Regulations providing guidelines/directions to the distribution licensees of its jurisdiction for establishing Forum(s) for redressal of grievances of consumers and for the appointing/designating of Electricity Ombudsman by the Commission for making representations against non-redressal of grievances of consumers and the time and manner of settlement of grievances by the Electricity Ombudsman and for matters

incidental and ancillary thereto and further to provide the consumers, in their discretion, before approaching the Consumer Grievances Redressal Forum under these Regulations.

CHAPTER-I

SHORT TITLE, COMMENCEMENT, SCOPE, DEFINITIONS AND INTERPRETATION

1. Short title, extent and commencement. - (1) These Regulations may be called the Joint Electricity Regulatory Commission (Consumer Grievances Redressal Forum and Ombudsman) Regulations, 2019.

(2) These Regulations shall extend to the whole of the State of Goa and Union Territories (except NCT of Delhi).

(3) These Regulations shall come into force on the date of their publication in the Gazette of Govt. of India.

2. Objectives, Scope and application. - (1) Without prejudice to right which a consumer may have apart from the rights conferred upon him under section 42 of the Act, the said section 42 requires every distribution licensee to establish a Consumer Grievance Redressal Forum as per the guidelines of the Commission and any consumer who is aggrieved by non-redressal of his grievance by the forum, may make a representation for the redressal of his grievance to an authority to be known as Ombudsman, to be appointed or designated by the Commission, who is to settle the grievance of the consumer within such time and in such manner as may be specified by the State Commission.

(2) The objective of these Regulations is to lay down the guidelines/directions/instructions for setting up the Consumer Grievance Redressal Forum under section (5) of section 42 of the Act and the time limits within which and the manner in which the Consumer Grievance Redressal Forum and the Ombudsman, to be appointed under sub-section (6) of section 42 of the Act, shall settle the grievances of the consumers.

(3) These Regulations shall be applicable to all the distribution licensees, in the State of Goa and Union Territories (except NCT of Delhi), in their respective areas of supply.

(4) Nothing contained in these Regulations shall, expressly or impliedly, restrict the rights and privileges of the consumers available to them

3. Definitions .- (1) In these Regulations, unless the context otherwise requires, -

(a) “**Act**” means the Electricity Act, 2003(36 of 2003);

(b) “**Annexure**” means the annexure to these Regulations;

(c) “**Commission**” means the Joint Electricity Regulatory Commission for the State of Goa and Union Territories;

(d) “**Complainant**”/Consumer means and includes

(i) any electricity consumer or consumers including their legal heirs or successors, having a grievance/complaint against a licensee and lodging the same either directly or through their representatives, or

(ii) any voluntary/registered consumer society/association or associations, registered under the law for the time being in force and making the complaints in the larger common or similar interest of the consumers, or

(iii) any person whose electricity connection is disconnected, or

(iv) an applicant for a new connection for the supply of electricity;

(v) A consumer as defined under clause (15) of Section 2 of the Act

(vi) Any unregistered association or group of consumers where they have common or similar interests;

(e) “**grievance**” means, and includes any complaint, relating to any fault, imperfection, shortcoming or inadequacy in the quality, nature and manner of performance which has been undertaken to be performed by a licensee in pursuance of a license, contract, agreement or under the JERC Electricity Supply Code 2018 as amended from time to time or in relation to the Distribution Performance Standards of the licensees, as

specified by the Commission, and includes billing disputes of any nature and matters related to safety of the distribution system having potential of endangering life or property; or a dissatisfaction of a Consumer arising out of 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 filed by the effected person. (f)

(f) “**Complaint**” means an application made by consumer before the forum seeking redressal of any grievance with regard to supply of electricity by the licensee;

Provided that the following shall not be considered as the complaint namely,

(i) any grievances arising out of application of Sections 126,127, 135 to 139, 142, 143, 149, 152 and 161 of the Act;

(ii) any matter pending before, or decided by, any court of law, or authority (except an authority under the control of the licensee) or the Forum, and

(iii) any complaint in regard to recovery of arrears where the billed amount is not disputed

(g) “**Forum**” means the Forum for Redressal of Grievances of Consumers required to be established, by the distribution licensee, pursuant to sub-section (5) of section 42 of the Act and the guidelines contained in these Regulations;

(h) “**licensee**” means a licensee authorized to operate and maintain a distribution system for supplying electricity to the consumers in his area of supply and includes a deemed licensee;

(i) “**Member**” means the Member of the Forum and includes the Chairperson of the Forum;

(j) “**Electricity Ombudsman**” means an authority appointed or designated by the Commission, under sub-section (6) of section 42 of the Act, and these Regulations, with whom a representation may be made by any person, who is dissatisfied by the redressal or is aggrieved by the non-redressal of his grievances by the Forum;

(k) “**representation**” means the **representation made to the Ombudsman** by a complainant, who is **aggrieved by the order of the Forum** (including the partial or full dismissal order), or non-redressal of his grievances by the Forum within the specified time or dissatisfaction with the order issued by the Forum or non-implementation of the Forum’s order by the licensee within the specified time;

(l) “**time lines**” means the time specified in Annexure-I or any other provisions of these Regulations for processing any complaint or representation made under these Regulations.

(m) **Consumer Dispute** means a dispute where the Licensee or its representative against whom a complaint has been made, denies or disputes the allegations contained in the complaint.

(2) The other words and expressions used and not defined in these Regulations, but defined in the Act, shall have the meanings respectively assigned to them in the Act.

4. Interpretation.- These Regulations shall be construed harmoniously with the Electricity Supply Code notified by the Commission under the provisions of clause (x), and the Distribution Performance Standards of the licensee under clause (za,), of sub-section (2) of section 181 of the Act and in case of any inconsistency with these Regulations, Distribution Performance Standards of the licensee and the Electricity Supply Code shall prevail.

CHAPTER-II

CONSUMER GRIEVANCES REDRESSAL FORUM (CGRF)

5. Establishment of Forum .- (1) Every distribution licensee shall, within six months, from the grant of licence including the deemed licensee, establish, in its area of supply, under sub-section (5) of section 42 of the Act, a Forum for Redressal of Grievances of the consumers, in accordance with the guidelines contained in these Regulations:

Provided that the distribution licensee may, by an order, after considering factors such as the **number of representations received, disposal of representation** within the specified time limit, ease of access for the consumer and the geographical area, **establish more than one Forum in its area of supply** and in that event

each such Forum shall have the jurisdiction as the distribution licensee, out of its total area of supply, define the territorial jurisdiction of each Forum in such order.

(2) In order to ensure that all grievances are disposed of within the specified time limit the Commission may, from time to time, direct the licensee to increase the number of Forums to increase their sittings at different locations

6. Headquarters of Forum .- The head office of the Forum shall be preferably at the place of headquarters of the distribution licensee. The Forum may, with the overall objective of ensuring that the complaints/grievances are heard and redressed within the time limit specified under these Regulations, conduct its sittings apart from its HQs, at such other places, within its area of jurisdiction, as may be considered necessary and proper by it.

7. Constitution of Forum and Appointments of its Members. - (1) The Forum shall consist of not less than three members including the Chairperson. Out of the three Members, not more than two members shall be appointed by the Commission out of the panel recommended by the licensee and at least one member shall be independent member to be appointed purely by the Commission. The Distribution licensee shall submit a panel of at least 2 persons for each post to the Commission, who are eligible according to the qualifications hereinafter prescribed.

Members shall be a person of experience, ability, integrity and standing and shall work full time. The qualification and experience for appointment of Chairperson and Members shall be as under:-

- (i) **Chairperson** of the Forum shall be a retired district Judge/Additional District Judge or a retired judicial officer having at least 20 years of experience in legal/judicial profession or a retired civil servant not below the rank of a district collector

Or

Shall be a **retired officer** of any State/Central Power Sector departments/PSU/Autonomous Bodies in Power Sector not below the rank of Executive Engineer or equivalent possessing degree in electrical/mechanical/electronics/computer engineering and having at least 20 years experience or **serving officer of the power utilities** not below the rank of Executive Engineer. (Not below the rank of Assistant Engineer in case of Lakshadweep and Andaman & Nicobar Islands)

- (ii) **Member** shall be a **retired officer** of any State/Central Power Sector Department's/PSU not below the rank of Executive Engineer or equivalent possessing degree in electrical/mechanical/electronics/computer engineering and having at least 15 years experience preferably in matters relating to the distribution of electricity **or a serving officer of the distribution licensee** of the same jurisdiction not below the rank of Executive Engineer. (Not below the rank of Assistant Engineer in case of Lakshadweep and Andaman & Nicobar Islands).
- (iii) **Independent Member** shall be an individual possessing minimum bachelor degree preferably in Engineering (Electrical/Mechanical/Electronics/Computer)/Law/PublicAdministration/Journalism/Economics/Political Science or equivalent having at least 5 years of experience preferably with 5 years of experience in consumer related matters.

Provided that a person to be appointed as Independent Member of the Forum shall not have been in the employment in any capacity under, or agency of, the licensee; for a minimum period of one year prior to his being designated/appointed as the Independent Member of the Forum.

(2) The Licensee shall, for the purpose of appointment of Chairperson and Member of the Forum, other than the Independent member invite applications through public advertisement at least six months prior to accrual of the vacancy, The licensee shall submit for appointment by the Commission, a panel of at least two names against each post two month in advance from accrual of the vacancy. Thereafter, the candidate appointed by the Commission shall join the forum under intimation to the Licensee and the Commission.

(3) No person shall be appointed and/or be entitled to continue as a Member if –

- (i) he has been adjudged as an insolvent; or
- (ii) he has been convicted of an offence which, in the opinion of the licensee, involves moral turpitude; or

- (iii) he has become physically or mentally incapable of acting as such a Member; or
- (iv) he has acquired such financial or other interest as is likely to affect prejudicially his functions as a Member; or
- (v) he has so abused his position as to render his continuance in office prejudicial to public interest; or
- (vi) he has been guilty of proven misbehaviour; or
- (vii) his consistent negligence towards the duties is established
- (Viii) Has without reasonable cause refused or failed to discharge his functions for a period of at least three months; or
- (ix) Ceases to fulfil any of the conditions of his appointment as member; or

8. Removal of Member- (1) An existing Member shall be liable to be removed from his office forthwith on any of the grounds mentioned in sub- regulation (3) of regulation 7.

(2) No Member shall be removed from his office on any ground specified in sub-regulation (2) of regulation 7, unless the licensee has held an independent inquiry. Provided further that the licensee shall duly consider the report submitted by the person nominated to conduct enquiry and shall communicate its decision to the Member with the concurrence of the Commission within a period of two months of the receipt of such report.

Provided further that the Independent Member, appointed by the Commission under clause(ii) of sub-regulation (1) of regulation 7, shall be removed from his office only after the prior approval of the Commission.

9. Presiding Officer of the Forum .- (1) The Chairman of the Forum appointed under regulation 7 (1) (i) shall be the presiding officer of the Forum.

(2)The Chairperson shall have the general powers of superintendence and control over the Forum.

(3) In case the Chairperson of the Forum is unable to discharge the functions owing to his absence, illness or any other cause, the Member appointed under regulation 7 (1) (ii) shall discharge the functions of the Chairperson, until the day when the Chairperson assumes his office.

10. Tenure of Members .- (1) Every Member to be appointed by the licensee under Clause (i) of sub-regulation (1) of regulation 7, shall be appointed, and shall ordinarily hold office for a period of 3 years which may be extended further for a 3 years term with the prior approval of the Commission subject to the ceiling limit of attaining the age of 65 years.

Provided that no Member, other than the Independent Member of the Forum, shall hold office as such, after he ceases to be the officer of the licensee;

Provided that no Independent Member of the Forum shall hold office as such, after he attains the age of sixty five years.

(2) In case any Member decides to relinquish the post, he may do so after giving a notice of two (2) months in writing to the Licensee or deposit two months salary in lieu thereof.

11. Voting and consensus .- Two Members shall form the quorum for the Forum's meeting and proceedings before the Forum and each Member shall have one vote. In case of equality of votes on any issue, the Chairperson or in his absence the person presiding shall have the second or casting vote.

12. Vacancies .- (1) The licensee shall ensure that the post of a Member is not kept vacant for the period of more than 30 days.

Provided that in case the licensee is unable to fill the vacant post in terms of Regulation 7(2) above the Commission shall initiate the process of appointment from its end for the purpose of filling up of such vacancy.

(2) No act or proceedings of the Forum shall be deemed to be invalid by reason of any defect in the constitution of the Forum or by reason of the existence of a vacancy amongst its Members.

13. Remuneration - (1) The Chairperson and Members shall be eligible to receive a consolidated remuneration of Rs.65,000/- and Rs. 60000/- per month respectively. They shall also be entitled for TA/DA while out on duty as eligible to Class I officers of the rank of Deputy Secretary of Level 12 in the Central Government. They shall also be entitled for 12 days Casual Leave in a calendar year.

Notwithstanding, the Commission reserves the right to enhance the consolidated remuneration of Chairperson and Member upto 10% per annum after evaluating various performance parameters assigned by the Commission.

(2) The pay and allowances and other conditions of service of the Member from amongst the serving officer shall be the same as he shall be otherwise entitled while in service along with Deputation allowance as admissible.

(3) The pay and allowances and other benefits and terms and conditions of appointment of the Member shall not be varied to his disadvantage after appointment.

14. Secretariat- (1) The office space, staff and other facilities required by the Members of the Forum, for efficient functioning of the Forum shall be provided by the licensee.

(2) The expenses of the Forum, including remuneration to all the members including to the independent member shall be borne by the licensee and shall be allowed as pass through expense in the Annual Revenue Requirements of the licensee. The licensee shall appoint a Nodal officer to act as the facilitating link between the Forum & the Licensee and also for fulfilling day to day requirements of CGRF.

15. Particulars of the Forum to be widely published.- The name, location, e-mail address, telephone and fax numbers of the Forum, shall be widely published by the licensee through newspapers from time to time, at least once in each quarter, and displayed on the website and all the offices of the licensee and the Commission, and shall also be intimated to the consumers through electricity bills by printing necessary details on the back side of the bills. These particulars shall also be publicized through electronic media.

CHAPTER-III

RIGHT TO APPROACH THE FORUM

16. Right to approach the Forum .- (1) The Complainant shall, in respect of matters falling under the jurisdiction of the Forum, have the right to approach the Forum directly, established under these Regulations existing within the licensee;

(2) The Complainant can also approach the Forum in the following events :-

- (i) if the licensee fails to register a grievance/complaint; or
- (ii) if the licensee fails to resolve a grievance/complaint ; or
- (iii) if the consumer/complainant is not satisfied with the redressal of his grievance/complaint by the licensee.

CHAPTER-IV

PROCESS FOR SUBMISSION AND REDRESSAL OF GRIEVANCES

17. Submission of grievances .- (1) The Complainant can submit his grievance either in person or through post, e-mail or fax giving the particulars of his grievance preferably as specified in ANNEXURE – II:

Provided that the Forum shall take cognizance of any grievance submitted based on the merit of the case and will not reject any grievance for the sole reason of its not having been submitted in the specified format.

(2) The Complainant may also submit his grievance at the nearest Division (EEs'Office), Sub-Division (AEs'Office), Section (JEs'Office)office of the licensee or at any the other Complaint-Receiving Centres, set up by the licensee.

(3) All such Complaint-Receiving Centers as mentioned above shall accept the grievances from complainants falling within the jurisdiction of the Forum and the grievances along with other supporting documents, so received, shall be forwarded to the relevant Forum within the next working day by way of fastest available means.

(4) The Complainant shall be issued acknowledgement of the receipt of grievance by the Complaint Receiving Centre:

Provided that in case of receipt of grievance-

- (a) in person, the acknowledgement shall be issued immediately;
- (b) by post, e-mail or fax, the acknowledgement shall be despatched latest by the next working day:

Provided further that in case of receipt of grievance in the Complaint Receiving Centre, the contact details of the appropriate Forum shall be supplied alongwith the acknowledgement by the next working day.

(5) The licensee shall designate one of its officer at Divisional/Sub-Divisional/Sectional HQs and a staff at the normal complaint receiving centres apart from above HQs as a nodal officer to monitor and ensure that all Complaints Receiving Centres forward the complaints received by them as per time lines specified under these Regulations.

(6) On receipt of complaint made under sub-regulation(1) of this regulation, the Forum may, by order under intimation to the Complainant, allow the complaint to be proceeded with or rejected:

Provided that no grievance shall be rejected, unless the Complainant has been given an opportunity of being heard.

(7)Where a complaint is allowed to be proceeded with under sub-regulation(6), the Forum shall proceed with the complaint in the manner provided under these Regulations.

18. Prioritization of complaints .- As far as is possible and practical, the grievances shall be prioritized for redressal based on the following priority order :-

- (1) non-supply
- (2) connection/disconnection of supply
- (3) meter-related issues
- (4) billing-related issues
- (5) other issues:

Provided that it should be ensured that all grievances are disposed of within the time lines specified under these Regulations.

19. Limitations/ pre-conditions for submission of grievance. - The Forum may reject the grievance at any stage under any or more of the following circumstances :-

- (a) in cases where proceedings in respect of the same matter and between the same Complainant and the licensee are pending before any court, tribunal, arbitrator or any other authority, or a decree or award or a final order has already been passed by any such court, tribunal, arbitrator or authority;
- (b) in cases which fall under sections 126, 127, 135 to 139, 142, 143, 152, and 161 of the Act;
- (c) in cases where the grievance has been submitted two years after the date on which the cause of action has arisen; and
- (d) in the case of grievances which are -
 - (i) frivolous, vexatious, malafide;
 - (ii) without any sufficient cause; or
 - (iii) where there is no prima facie loss or damage or inconvenience caused to the Complainant or the consumers who are represented by an association or group of consumers.

20. Process. - (1) The Forum shall forward a copy of the grievance to the concerned officer of the licensee or the employee / employees named in the grievance.

(2) The concerned officer of the licensee shall furnish para-wise comments to the Forum on the grievance within the time lines specified in Annexure-I, failing which the Forum shall proceed on the basis of the material available on record.

(3) The Forum may call for any record from the licensee or from the Complainant as is relevant for examination and disposal of the grievance, and both the parties shall be under obligation to provide such information, document or record as the Forum may call for and where 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 in relation thereto.

21. Inspection. - (1) The Forum may direct the licensee to undertake an inspection or engage a third party to undertake such inspection with regard to the grievance, as may be required for expeditious redressal of the grievance or it may in special circumstances of a case and recording reasons therefore and at the instance and request of the Complainant, engage a third party (other than the licensee) to undertake inspection and obtain an independent report.

(2) The expenses of such third-party inspection, except expenses of inspection at the request of the Complainant, shall be borne by the licensee, and to the extent reasonable and justifiable, such expenses shall be allowed as pass through expense in the determination of tariff in accordance with the relevant Regulations of the Commission:

Provided that if inspection is taken up at the request of the Complainant, the expenses shall be deposited in advance by him, which may or may not be refunded by the Forum depending on whether the grievance is found to be of substance or not.

22. Promotion of settlement by conciliation.- The Forum may in appropriate cases call the designated officer or the concerned officer of the licensee, as the case may be, for negotiations in order to seek redressal of the grievance filed before it and if the matter is settled through negotiations, it may be recorded as a decision and conveyed to the Complainant and the licensee by the order of the Forum. Subsequent to such settlement of case, the consumer shall have no right to file a representation to the Ombudsman in that matter.

23. Hearing of representations.- (1) Where the Forum comes to the conclusion that the Complainant and the designated officer or the concerned officer of the licensee, as the case may be, are required to be heard for redressal of a grievance due to failure of conciliation process, the Forum shall call the Complainant and the designated officer or the concerned officer, as the case may be, with the details of the case and documents, if any, as may be necessary.

(2) Where the complainant or the licensee or his representative is unable to appear before the Forum on the date fixed for hearing on more than two occasions consecutively the Forum may, for reason to be recorded in writing, dispense with the presence of such person and may decide the grievance ex-parte.

(3) No adjournment shall ordinarily be granted by the Forum, unless sufficient cause is shown and the reasons for grant of adjournment have been recorded in writing by the Forum.

(4) The Forum may make an order as to the cost, occasioned by the adjournment, to be paid by the defaulting party to the non defaulting party and/or to the Forum.

24. Appearance through an Advocate.- 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.

25. Interim Order. - Upon request of the complainant, the Forum may issue such interim orders pending final disposal of the grievance as it may consider necessary:

Provided that the Forum shall have the power to pass such an interim order in any proceeding, hearing or matter before it, as it may consider appropriate if the complainant satisfies the Forum 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 thereunder or any order of the Commission, provided that the Forum 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.

26. Issuance of Order.- (1) On receipt of the comments from the licensee or otherwise and after conducting or having made such inquiry or local inspection conducted as the Forum may consider necessary, and after affording reasonable opportunity of being heard to the parties, the Forum shall take a decision.

(2) If, after the completion of the proceedings, the Forum is satisfied that the allegations contained in the grievance are correct, it shall -

(a) issue an order to the distribution licensee directing it to do one or more of the following things in a time-bound manner, namely:-

(i) to remove the cause of grievance in question;

(ii) to return to the complainant the undue charges paid by the complainant along with the interest at the rate equal to the short Term Prime Lending Rate of the State Bank of India as on 1st April of the financial year for the period for which the undue disputed amount was held by the licensee; or

(b) pass any other order, deemed appropriate in the facts and circumstances of the case.

(3) If, after the completion of proceedings, the Forum is satisfied that the allegations contained in the grievance are incorrect or if the interim Order issued under regulation 25, need not be confirmed, the Forum shall set aside the said interim Order and restore the other party to the position to which it would have been in the absence of such interim Order.

(4) The Order of the Forum shall be reasoned i.e. in the form of speaking order and the reasons given by the Forum in support of the Order, including those by the dissenting Member, if any, shall form a part of the Order, and the Members who heard the matter shall sign the Order.

(5) In cases of grievances related to non-supply, connection or disconnection of supply, the Forum shall pass the order within 15 days of filing of the grievance and in cases of other grievances, the order shall be passed within 45 days of filing of the grievance:

Provided that in the event of a grievance being disposed off after the specified maximum period, the Forum shall record, in writing, the reasons for the same at the time of disposing the said grievance under intimation to the Ombudsman.

(6) The order of the Forum shall be communicated to the complainant and the licensee in writing within three days. A certified copy of every order passed by the Forum shall be delivered to the parties and Electricity Ombudsman. **The orders be also uploaded on the website of the licensee under the link CGRF.** (A separate link is to be created by the Licensee in their website for this purpose)

(7) **The Forum may** at any time, after affording an opportunity of being heard, **review its Order** either on its own motion or an application of any of the parties to the original proceedings, within 30 days of the order on-

(i) the discovery of new and important matter of evidence which, after the exercise of due diligence, was not within his knowledge or could not be produced by him at the time the order was made;

(ii) on account of some mistake or error apparent from the face of the record;

(iii) for any other sufficient reasons.

27. Compliance of the order of Forum. - (1) The licensee shall comply with the order of the Forum within 15 days or within such shorter period as may be directed by an order made by the Forum, from the date of receipt of the order. In appropriate cases, considering the nature of the case, the Forum, upon the request of the licensee, may extend the period for compliance of its order up to a maximum of three months. **Non-compliance of the order of the Forum** shall be treated as violation of the Regulations of the Commission and accordingly **liable for action under section 142 of the Act.**

(2) The concerned officer of the licensee shall furnish a compliance report of the order of the Forum within seven days from the date of compliance, to the Forum and to the complainant. The Forum shall keep a record of the compliance of its orders and review the same every month. In case of non-compliance of its orders, the Forum shall take up the matter with the higher authorities of the licensee for compliance.

28. Representation against the Forum's order. - (1) 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 Forum within the period specified,
 - (b) if the complainant is not satisfied with the order passed by the Forum, and
 - (c) **if the complainant is aggrieved by the non-implementation of the Forum's order, by the licensee**
- (2) The representation under sub-regulation (1) shall be made-
- (a) in case the complainant is aggrieved by the non-redressal of the grievance by the Forum within 30 days after the time limit specified for the issuance of the Forum's Order;
 - (b) in case the complainant is not satisfied with the Order passed by the Forum, within 30 days after issuance of the Order by the Forum;
 - (c) if the complainant is aggrieved by the non-implementation of the Forum's Order, by the licensee, within 30 days after the time limit specified for the implementation of the Order.
- (3) The Forum may settle any grievance in terms of an agreement reached between the parties at any stage of the proceedings before it and there shall be no right of representation before the Ombudsman against such an order.

29. Reporting requirements.-

- (1) The Forum shall, within 7 days of the close of the quarter to which it relates, submit a quarterly report on disposal of grievances to the licensee, Commission and Ombudsman.
- (2) The quarterly report should be submitted in accordance with the format as specified in ANNEXURE III or any other format as prescribed by the Commission from time to time
- (3) The Forum shall, within 45 days of the close of the financial year to which it relates, also furnish a yearly report containing a general review of the activities of the Forum during the financial year to the licensee, Ombudsman and the Commission.
- (4) The forum shall also conduct from time to time (at least once in every quarter) consumer awareness vis-à-vis public interaction programme, explaining to the consumers their rights as consumers serviced by the licensee. The Licensee shall also participate in such programme and facilitate the Forum and bear the expenditure in arranging such programmes.

CHAPTER-V

OMBUDSMAN

30. Qualifications, terms of appointment and removal of Ombudsman (1) In terms of sub-section (6) of section 42 of the Act, the Commission may, from time to time, appoint or designate a person as the Ombudsman to discharge the functions in accordance with sub-section (7) of section 42 of the Act.

(2) The Commission may appoint or designate more than one Ombudsman for a licensee or a common Ombudsman for two or more licensees considering factors such as the number of representations received, disposal of representations within the specified time limit, ease of access for the consumers and the geographical area.

(3) The Commission shall invite applications through public advertisement for the appointment of the Ombudsman, and shall also form a Selection Committee for recommending names for the appointment of the Ombudsman by the Commission.

(4) The Ombudsman appointed by the Commission shall be a person of integrity, repute and standing preferably in the electricity sector having experience in any of the areas viz Law, Management, Engineering, Finance, Economics, Commerce, Public Administration who has served at the level of Joint Secretary to the

Government of India or equivalent or as Additional District Judge or Superintending Engineer in the Government of India / State Government/State Power utilities or equivalent or General Manager in Schedule 'A' Central Public Sector Undertaking (CPSU) or equivalent in any public or private sector undertaking or a non-governmental organization whose level of experience in the opinion of the Commission can be treated as comparable to the aforesaid.

Notwithstanding anything above, the Commission may designate any of its Officers to act as the Ombudsman.

(5) No person shall be appointed or be entitled to continue as the Ombudsman, if -

- (a) he has been adjudged as an insolvent;
- (b) he has been convicted of an offence which, in the opinion of the Commission, involves moral turpitude;
- (c) he has become physically or mentally incapable of acting as an Ombudsman;
- (d) he has acquired such financial or other interest as is likely to affect prejudicially his functions as an Ombudsman;
- (e) he has abused his position so as to render his continuance in office prejudicial to public interest;
- (f) he has been guilty of proven misbehaviour;
- (g) he has been negligent towards his duties; or
- (h) his consistent negligence towards the duties is established;

Provided that the Ombudsman shall not be removed from his office on any ground specified in this sub-regulation, unless the Commission has, on an inquiry, concluded that the person ought, on such ground or grounds, be removed.

(6) The Ombudsman shall, before entering upon his office, make and subscribe to, before the Chairperson of the Commission, an oath of office and secrecy in such manner and form as may be determined by the Commission.

(7) A monthly remuneration of Rupees Seventy Five Thousand and fifteen thousand as conveyance allowance shall be payable to the Ombudsman and all other terms and conditions for the appointment of the Ombudsman shall be such as may be determined by the Commission. He shall be entitled for economy air fare and shall be entitled for payment of daily allowance and local travel as applicable to class one officer of the level of Joint Secretary in the Central Government. He shall also be entitled for 12 days causal leave in a calendar year and reimbursement of expenses towards use of mobile for official purposes subject to a ceiling of Rs. 1000 per month.

Notwithstanding the above, the Commission reserves the right to enhance the payment of monthly remuneration (excluding other allowances) to the Ombudsman upto 10% every year after evaluating various performance parameters assigned by the Commission.

(8) The Ombudsman shall hold office for a fixed term of three years and extendible for another term not exceeding three years;

Provided that the Ombudsman shall not hold office as such after he attains the age of 65 years.

(9) The Ombudsman may, by giving three month's written notice or paying three months consolidated emoluments in lieu of the notice period, resign from his office.

31. Office of the Ombudsman .- (1) The Ombudsman's office shall be located at such place as may be decided by the Commission.

Provided that the Ombudsman may hold hearings or proceedings at various places, within his jurisdiction, in order to expedite the disposal of representations received before him.

(2) The Ombudsman appointed under sub- regulation (1) shall devote his whole time to the affairs of his office and shall not undertake any other part time or honorary work.

(3) The Commission shall provide the Ombudsman with office space and minimum required supporting staff and also monitor the Public Awareness Programme being conducted by the Forums in their respective jurisdiction.

(4) All **expenses of the Ombudsman** including that of its office and supporting staff shall be borne by the Commission which in turn shall be **recovered from the licensee** and where there are more than one licensee such expenses shall be borne by them **in proportion to their latest approved net Annual Revenue Requirement** and such expenses shall be pass through in tariff.

(5) The Commission shall approve the budget estimates along with quarterly expenditure phasing for the year before the commencement of the financial year and the licensee shall release quarterly advance accordingly in the last month of the previous quarter for all expenses related to every succeeding quarter for the Ombudsman including its office.

(6) The licensee shall make provision in the Annual Revenue Requirement of all expenses for recovery through tariff and actual expenses shall be adjusted during true up.

(7) 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. These may also be publicised through electronic media.

32. Format for submission of representation .- The complainant shall submit his representation to the Ombudsman as per the format specified in ANNEXURE -IV.

33. Pre-conditions/ limitations for entertaining complainant's representation .-

(1) The representation may be entertained by the Ombudsman only if all of the following conditions are satisfied that :-

(a) it has been filed by the complainant being the **aggrieved consumer or the association representing the consumer/s;**

(b) the complainant has, before making a representation to the Ombudsman, approached the Forum constituted under sub-section(5) of section 42 of the Act, for redressal of his grievance;

(c) the representation by the complainant, in respect of the same grievance, is not pending in any proceedings before any court, tribunal or arbitrator or any other authority or a decree or award or a final order has not been passed by any such court, tribunal, arbitrator or authority;

(d) the representation is not in respect of the same cause of action which was settled or dealt with on merits by the Ombudsman in any previous proceedings whether or not received from the same complainant or along with one or more complainants or one or more of the parties concerned with the cause of action;

(e) the complainant is not satisfied with the redressal of his grievance by the Forum or the Forum has rejected the grievance or has not passed the order within the time-limit specified; or the licensee has not implemented the Forum's Order ;

(f) the complainant has filed the representation before the Ombudsman within 30 days from the date of receipt of the decision of the Forum or the date of expiry of the period within which the Forum was required to take the decision or the date of expiry of the period within which the distribution licensee was required to implement Forum's order whichever is applicable:

Provided that the Ombudsman may entertain a representation after the expiry of the said period of thirty days if the Ombudsman is satisfied that there is sufficient cause for not filing it within that period;

(g) the representation of the complainant does not fall under sections 126, 127, 135 to 139, 152 and 161 of the Act.

(2) Subject to the provisions of the Act and this Regulation, the Ombudsman's decision as to whether the representation is fit and proper for being considered by it or not, shall be final.

(3) The Ombudsman may reject the representation at any stage if it appears to him that the representation is -

(a) frivolous, vexatious, malafide;

(b) without any sufficient cause;

(c) there is no prima facie loss or damage or inconvenience caused to the complainant :

Provided that the decision of the Ombudsman in this regard shall be final and binding on the complainant and the distribution licensee:

Provided further that no representation shall be rejected in respect of sub-clauses (a), (b) and (c) unless the complainant has been given an opportunity of being heard.

34. Promotion of settlement by conciliation. - (1) As soon as it may be practicable to do so, but not later than seven days 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.

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

(3) 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 and shall send the copies of the recommendation to the complainant and the licensee.

(4) If the complainant and the licensee accept the recommendations of the Ombudsman, they will send a communication in writing, within 15 days of the date of receipt of the recommendations, stating 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.

(5) The Ombudsman shall make a record of such an agreement in his order and thereafter close the case.

35. Hearing of representations .- (1) After registering the representation, the Ombudsman, within seven days of registration, shall call for records relating to the representation from the concerned Forum and the concerned Forum shall send the entire records, within seven days from the date of receipt of such notice, to the office of the Ombudsman.

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

(3) Where the representation is not settled by agreement within a period of 30 days from the date of receipt of the representation or within such extended period as 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.

(4) The Ombudsman may hear the parties and may direct the parties to submit written statements or submissions in the matter.

(5) 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 to present his case before the Ombudsman and to do all or any of the acts for the purpose.

(6) Where the complainant or the licensee or their representative is unable to appear before the Ombudsman on the date fixed for hearing on more than two occasions consecutively the Ombudsman may, for reasons to be recorded, dispense with the presence of such person and, reject or decide the representation ex-parte.

(7) 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.

(8) The Ombudsman may make such orders as to the cost, occasioned by the adjournment, to be paid by the defaulting party to the non-defaulting party and/or to the Ombudsman.

36. Ombudsman Power to issue Interim Order:- (1) Upon the 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 power 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 thereunder 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.

(2) The Ombudsman shall be guided by the principles of natural justice, and subject to the other provisions of these Regulations, the Ombudsman shall have power to regulate its own procedure.

37. Issuance of Order. - (1) The Ombudsman shall pass a written speaking order giving reasons for all his findings and stating the nature of the reliefs to which the complainant is entitled as per the order.

(2) The Ombudsman shall pass an order as early as possible, but in any case, within 60 days from the date of receipt of the representation and where there is delay in the disposal of a representation within the said period, the Ombudsman shall record the reasons for such delay.

(3) The order passed by the Ombudsman shall set out -

- (a) issue-wise decisions;
- (b) reasons for passing the order;
- (c) reasons for vacation of the interim Order, if any, made under regulation 36 and its impact;
- (d) directions, if any, to the distribution licensee or complainant, and
- (e) any other order, deemed appropriate in the facts and circumstances of the case.

(4) A copy of the order shall be sent to the parties and also to the concerned Forum for information within one week from the date of such order.

(5) The licensee shall duly comply with and implement the decision of the Ombudsman on the representation filed by the complainant within 15 days of the issuance of the Order.

(6) Non-compliance of the Ombudsman's orders shall be deemed to be a violation of these Regulations and shall be liable for appropriate action by the Commission under the provisions of the Act.

(7) No party can file an appeal before the Commission against the order passed by the

Ombudsman. However, this is without prejudice to the rights of the complainant and the licensee to seek appropriate remedy against the order passed by the Ombudsman before appropriate bodies.

(8) The Ombudsman may, at any time, after affording an opportunity of being heard, review his Order, either on his own motion or on an application of any of the parties to the proceedings, within 30 days of the Order on -

- (i) the discovery of new and important matter of evidence which, after the exercise of due diligence, was not within his knowledge, or could not be produced by him at the time the order was made;
- (ii) on account of some mistake or error apparent from the face of record;
- (iii) for any other sufficient reasons.

38. Reporting requirements.- (1) The Ombudsman shall, within 7 days of the close of the period to which it relates, submit to the Commission a quarterly report on all the representations filed before it.

(2) The report shall cover-

- (a) facts of the representations;
- (b) responses of parties in brief;

- (c) opinion of the Ombudsman on the compliance of Distribution Performance Standards by the licensee;
- (d) key directions issued to the licensee and/ or to the consumer in the order; and
- (e) compliance of order by the licensee and/ or to the consumer.

(3) The Ombudsman shall within 45 days of the close of the financial year to which it relates also furnish a yearly report containing a general review of the activities of the Ombudsman's office during the financial year to the Commission and the State Government.

CHAPTER -VI

MISCELLANEOUS

39. Commission's Power of Superintendence & Control:- The Commission shall have the general powers of superintendence and control over the Forum and Ombudsman and for this purpose may call for any record from the Forum/Distribution Licensee/Ombudsman and issue appropriate orders/directions thereupon. The Forum/Distribution Licensee/Ombudsman shall duly comply with such directions as the Commission may issue from time to time.

40. Power to remove difficulties .- If any difficulty arises in giving effect to any provisions of these Regulations, the Commission may, by a general or special order, direct the distribution licensee, the Forum or the Ombudsman to take suitable action, not being inconsistent with the Act, which appears to the Commission to be necessary or expedient for the purpose of removing the difficulties.

41. Power to issue practice directions:- Subject to the provisions of the Act, The Commission may from time to time issue orders and practice directions in furtherance of these Regulations.

42. Power to amend:- The Commission may, at any time vary, alter, modify or amend any provisions of these Regulations.

43. Repeal and Savings .-

(1) On and from commencement of these regulations, the Joint Electricity Regulatory Commission (Guidelines for establishment of Forum for redressal of Grievances of the Consumers) Regulations, 2009 and Appointment and Functioning of Ombudsman Regulations, 2009" alongwith amendments as carried out thereto, shall stand repealed.

(2) Notwithstanding such repeal anything done or action taken or purported to have been taken, or proceedings initiated under such repealed Regulations, shall be deemed to have been taken under these Regulations to the extent that the same were not inconsistent with the Act.

(3) The provisions of these Regulations shall be without prejudice to the right, which the consumer may have apart from the rights conferred upon him by these Regulations.

(4) All appointments made, and documents executed, before the commencement of these Regulations, shall continue to have effect till the expiry of the period for which such appointment has been made or the document has been executed.

(5) All appointments made or initiated (advertisement issued) under JERC (Establishment of forum for redressal of grievances of Consumers) Regulations, 2009 and Appointment and Functioning of Ombudsman Regulations, 2009 shall be deemed to be duly made under these Regulations. The Remunerations of existing members and Chairman of the forums and Ombudsman shall stand revised from the date of notification of these Regulations.

By Order of the Commission

RAKESH KUMAR, Secy.

[ADVT.-III/4/Exty./207/19]

Annexure-I

(See Regulation 3(k), 20(2), 34, 35 and 37)

TIME LINES

Sr. No.	Description of action to be taken	Time Specified	Time from which period begins to seen
PART-I	Complaints/representations before the Forum		
1	Forwarding complaints to the Forum when sent through Complaint Receiving Centers of the distribution licensee	By the next working day	
2	Acknowledge of receipt of complaint- (a) When presented in person (b) When received by post, email or fax. (c) When received through the Complaint Receiving Centres	On same day By the next day By the next day	On the receipt of the complaint by the Forum
3	Forwarding of complaints to the concerned officer of the licensee- (a) In case of connection/ disconnection of supply. (b) In other case	1 day 2 days	On the receipt of the complaint by the Forum
4	Response of the Licensee on the complaint - (a) In case of connection/ disconnection of supply. (b) In other case	5 days 15 days	From the date of receipt of complaint.
5	Making available the record or to furnish any information to the Forum-	7 days	From the date of requisition of the record or information
6	Making of Orders by the Forum- (a) In cases of connection or disconnection of supply. (b) In other case	15 days 45 days	From the date of receipt of the complaint.
7	Compliance of the Orders of the Forum	15 days or the shorter period, directed by Forum within which Order is to be complied with	From the receipt of the Order by the licensee.

8	Reporting of compliance by the Licensee to the Forum	7 days	From the date of compliance.
Part-II	Representation before the Ombudsman		
1	Making representation to the Ombudsman		
	(a) Against the Forum's Order	30 days	From the date of Order by the Forum.
	(b) For the non- redressal of grievance	30 days	After the expiry of 30 days time allowed under item (a)
	(c) For the non compliance of the Forum's Order by the licensee	Two months	From the date of Order of the Forum.
2	Settlement by Conciliation		
	(a) Service of notice to the concerned officer of the Licensee for settlement through mediation of the Ombudsman.	7 days	From the date of receipt of representation.
	(b) Acceptance of the recommendations of the Ombudsman.	15 days	From the date of receipt of recommendations of the Ombudsman.
	(c) Making a record of the conciliated agreement.	7 days	After the acceptance of the recommendation by the parties.
3	Registration of Representation		
	a) Registration of representation where the grievance is not settled by mediation or conciliation by the Ombudsman.	30 days	From the date of receipt of the representation by the Ombudsman.
	b) Calling of record from the Forum	7 days	From the date of registration of the representation by the Ombudsman.
	c) Sending of record by the Forum	7 days	From the date of receipt of the notice from the Ombudsman.
4	Order of the Ombudsman	90 days	From the date of receipt of representation.
5	Compliance of the Ombudsman's Order	15 days	From the issue of the Order
PART-III	Submission of Reports		
1	Submission of Reports by the Forum		

2.	(i) Quarterly	15 days	After the close of the quarter.
	(ii) Yearly	45 days	After the close of the year.
	Submission of Reports by the Ombudsman-		
	(i) Quarterly	15 days	After close of the period
	(ii) Yearly	45 days	After the close of the financial year.

ANNEXURE- II**(See Regulation 17)****GRIEVANCE SUBMISSION BEFORE FORUM**

APPLICATION TO FORUM FOR REDRESSAL OF GRIEVANCE

Date*: _____

1. Name of the Complainant: _____

2. Full address of the Complainant *: _____

Pin Code*: _____

Phone no.*: _____

Fax no.: _____

Email id: _____

3. Nature of Connection and Consumer no.* (in case of having applied for a connection, state the application number): _____

4. Division/Sub Division/Section Name*: _____

5. Complaint receiving centre number*: _____

6. Category of grievance (please tick the relevant box/ boxes):

a. Wrong billing ___ b. Recovery of arrears ___ c. Faulty Meter ___ d. Burnt meter ___ e. Supply interruption ___ f. Harmonics in supply ___ g. Supply voltage related ___ h. Deficient service ___ i. Delay in providing new connection ___ j. Reconnection ___ k. Change in connected load ___ l. Transfer of connection ___

m. Others (please specify) _____

7. Name, designation and office address of the employee / employees against whom grievance has been filed (if any): _____

8. Details of the grievance, facts giving rise to the grievance* (If space is not sufficient please enclose separate sheet)

9. Nature of relief sought from the Forum

10. List of documents enclosed (*Please enclose copies of any relevant documents 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 hereinabove and the documents submitted herewith.

(b) The subject matter of the present Grievance has never been submitted to the Forum by me/ or by any one 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

_____ as my/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 presence.

ACCEPTED

(Signature of Representative)

(Signature of Complainant)

ACKNOWLEDGEMENT OF RECEIPT

The complainant (alongwith supporting documents) comprised of _____ pages from _____ for redressal of grievance _____ has been received on _____

Signature of the office-in charge

Name _____

Designation _____

Date _____

ANNEXURE III
(See Regulation 29)

QUARTERLY REPORTING BY FORUM

Quarter: ____ Financial Year: ____

1. Status of grievance redressal

S. 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 this quarter							
3	Total grievances (1+2)							
4	Grievances attended during this quarter							
5	Balance grievances to be attended (3-4)							
6	Grievances successfully redressed during this quarter							
7	Grievances in the process of redressal							
8	Grievances escalated to Ombudsman							

Note: Sum of rows 6, 7 & 8 should be equal to row 4

2. Status of compliance by licensee

a. Of the number of grievances successfully redressed during the quarter, state the number of grievances in which the order specified directions for the licensee:

b. Describe the status of the licensee's compliance against each such grievance.

ANNEXURE- IV

(See Regulation 32)

SUBMISSION OF REPRESENTATION BEFORE OMBUDSMAN

Date*: _____

To

The Ombudsman

(specify full address)

Dear Sir / Madam

SUB: (please make a mention of the order of the Forum from 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.*: _____

Fax no.: _____

Email id: _____

3. Nature of Connection and Consumer no.* *(in case of having applied for a connection, state the Application number)*: _____

4. Division/Sub Division/Section Name*: _____

5. Name and Address of the Forum*: _____

6. Date of submission of grievance by the Complainant to the Forum* *(please enclose 3 copies of the grievance)*: _____

7. Details of the representation, facts giving rise to the representation* *(If space is not sufficient please enclose separate sheet)*

8. Whether the consumer has received the final decision of the Forum? *(If yes, please enclose three copies of the Forum's order conveying its final decision)*

9. If the consumer has received the final decision of the Forum, whether any amount was assessed by the Forum to be paid by the consumer to the licensee? *(If yes, please enclose receipt of the deposit of 1/3rd of such amount with the Ombudsman)*

10. Nature of relief sought from the Ombudsman

11. List of documents enclosed *(Please enclose three copies of all relevant documents which support the facts giving rise to the representation)*

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 hereinabove and the documents submitted herewith.

(b) The subject matter of the present representation has never been brought before the Office of the Ombudsman by me/ or by any one 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 representation has not been settled through the Office of the Ombudsman in any previous proceedings.

(d) The subject matter of the present representation 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 Ombudsman, the following declaration should be submitted.)

I/We the above named consumer hereby nominate Shri/Smt. , and whose address is

.....
..... as my/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 presence.

ACCEPTED

(Signature of Representative)

(Signature of Complainant)