

भारत सरकार
GOVERNMENT OF INDIA

दिल्ली राजपत्र

Delhi Gazette

एस.जी.-डी.एल.-अ.-26062024-254946
SG-DL-E-26062024-254946असाधारण
EXTRAORDINARYप्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 04]	दिल्ली, सोमवार, जून 24, 2024/आषाढ 3, 1946,	[रा.रा.रा.क्षे.दि. सं. 78
No. 04]	DELHI, MONDAY, JUNE 24, 2024/ASHADHA 3, 1946	[N. C. T. D. No. 78

भाग III
PART IIIराष्ट्रीय राजधानी राज्य क्षेत्र दिल्ली सरकार
GOVERNMENT OF THE NATIONAL CAPITAL TERRITORY OF DELHI

दिल्ली विद्युत विनियामक आयोग

अधिसूचना

दिल्ली, 24 जून, 2024

दिल्ली विद्युत विनियामक आयोग (विद्युत उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण हेतु फोरम और लोकपाल की स्थापना हेतु दिशा-निर्देश) विनियमावली, 2024

सं. F.11(2203)/DERC/2023-24/8014/533.—विद्युत अधिनियम 2003 की धारा 42 की उपधारा (5), (6) और (7) के साथ पठित धारा 181 की उपधारा (2)(r) और उपधारा (2)(s) द्वारा प्रदत्त अधिकारों और इस संबंध में इसे सक्षम करने वाले अन्य सभी अधिकारों का प्रयोग करते हुए, और पिछले प्रकाशन के बाद, दिल्ली विद्युत विनियामक आयोग एतद्वारा "विद्युत उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए फोरम और लोकपाल की स्थापना के लिए दिशानिर्देश) विनियम, 2024" को निम्नानुसार तैयार करता है:

अध्याय I**प्रारंभिक****1. संक्षिप्त शीर्षक, अनुप्रयोग और प्रारंभ**

- (क) इन विनियमों को दिल्ली विद्युत विनियामक आयोग (विद्युत उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए फोरम और लोकपाल की स्थापना के लिए दिशानिर्देश) विनियम, 2024 कहा जाएगा।
- (ख) ये विनियम राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली में उनके संबंधित आपूर्ति क्षेत्रों में कार्यरत वितरण लाइसेंसधारियों पर लागू होंगे।
- (ग) ये विनियम सरकारी राजपत्र में उनके प्रकाशन की तारीख से प्रभावी होंगे।

2. परिभाषाएं: -

इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ से अन्यत्र अपेक्षित न हो:-

- (क) "अधिनियम" का अर्थ विद्युत अधिनियम, 2003 (2003 का 36) है;
- (ख) "अध्यक्ष" का अर्थ उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम का अध्यक्ष है;
- (ग) 'आयोग' का अर्थ दिल्ली विद्युत नियामक आयोग है।
- (घ) "उपभोक्ता" का अर्थ है कोई भी व्यक्ति जिसे वितरण लाइसेंसधारी द्वारा उसके उपयोग के लिए बिजली की आपूर्ति की जाती है और इसमें कोई अन्य व्यक्ति भी शामिल है जिसका परिसर लाइसेंसधारी के कार्यों से बिजली प्राप्त करने के उद्देश्य से जुड़ा हुआ है या ऐसा व्यक्ति जिसकी बिजली आपूर्ति काट दी गई है किसी लाइसेंसधारी द्वारा या उस व्यक्ति द्वारा जिसने किसी लाइसेंसधारी से बिजली प्राप्त करने के लिए कनेक्शन के लिए आवेदन किया है;
- (ङ) "उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम" या "सीजीआरएफ" या "फोरम" का अर्थ है बिजली उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए फोरम, जिसे इस अधिनियम और इन विनियमों की धारा 42(5) के अनुपालन में वितरण लाइसेंसधारी द्वारा स्थापित किया गया है;
- (च) "दिन" का अर्थ स्पष्ट कार्य दिवस है;
- (छ) "वितरण लाइसेंसधारी" या "लाइसेंसधारक" का अर्थ है कोई भी व्यक्ति जिसे आयोग द्वारा अधिनियम की धारा 14 के तहत बिजली वितरित करने का लाइसेंस दिया गया है और इसमें उसकी आपूर्ति के क्षेत्र में उपभोक्ता को बिजली की आपूर्ति के लिए वितरण प्रणाली को संचालित करने और बनाए रखने के लिए अधिकृत लाइसेंसधारी भी शामिल है;
- (ज) "विद्युत सेवा" का अर्थ है विशेष रूप से और शब्द की व्यापकता पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, बिजली आपूर्ति, जिसमें मीटरिंग, बिलिंग, आपूर्ति का रखरखाव, वितरण प्रणाली का रखरखाव और अन्य सभी सहायक उपसेवाएं आदि शामिल हैं, जिन्हें एक लाइसेंसधारी को उसके लाइसेंस के अनुसार या उस समय लागू किसी अन्य कानून के तहत प्रदान करना आवश्यक है;
- (झ) "शिकायत" में निम्नलिखित शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:
- विद्युत सेवाएँ जो सार्वजनिक सुरक्षा के लिए असुरक्षित या खतरनाक हैं,
 - नया कनेक्शन, आपूर्ति न होना या बिजली आपूर्ति में रुकावट;
 - विद्युत आपूर्ति का विच्छेदन
 - वोल्टेज और बिजली की गुणवत्ता से संबंधित मुद्दे;

- (v) लोड शेडिंग/अनिर्धारित कटौती
- (vi) मीटर या बिलिंग संबंधी मामले,
- (vii) बिलिंग श्रेणी में परिवर्तन, स्वामित्व में परिवर्तन;
- (viii) कनेक्टेड लोड/कॉन्ट्रैक्ट डिमांड में कमी या वृद्धि
- (ix) दिल्ली विद्युत विनियामक आयोग (आपूर्ति कोड और प्रदर्शन मानक) विनियम, 2017 या दिल्ली विद्युत विनियामक आयोग (नवीकरणीय ऊर्जा के लिए समूह नेट मीटरिंग और वर्चुअल नेट मीटरिंग) दिशानिर्देश, 2019 या डीईआरसी (नवीकरणीय ऊर्जा के लिए नेट मीटरिंग) के अंतर्गत कोई अन्य शिकायत) विनियम, 2014 और डीईआरसी (पीयर टू पीयर एनर्जी ट्रांजेक्शन) दिशानिर्देश, 2024।
- लेकिन इसमें निम्नलिखित शामिल नहीं:
- (x) अधिनियम की धारा 126 के तहत बिजली का अनधिकृत उपयोग;
- (xi) अधिनियम की धारा 135 से 141 और 150 के तहत प्रावधानित अपराध और दंड; और
- (ज) "आंतरिक उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रकोष्ठ" या "आईसीजीआरसी" का अर्थ है उपभोक्ता शिकायत के निवारण के लिए संपर्क किया जाने वाला पहला प्राधिकारी, जैसाकि लाइसेंसधारी द्वारा अधिसूचित किया गया है।
- (ट) "सदस्य" का अर्थ फोरम का सदस्य है और जब तक संदर्भ में अन्यत्र आवश्यक न हो, अभिव्यक्ति 'सदस्य' में अध्यक्ष भी शामिल होगा;
- (ठ) "लोकपाल" का अर्थ इस अधिनियम की धारा 42(6) के अंतर्गत आयोग द्वारा नियुक्त या नामित "विद्युत लोकपाल" है, जिसके पास फोरम द्वारा अपनी शिकायतों का निवारण न होने से पीड़ित कोई भी उपभोक्ता अपनी शिकायत के निवारण के लिए अभ्यावेदन दे सकता है।

3. व्याख्या: -

इन विनियमों में उपयोग हुए लेकिन परिभाषित नहीं किए गए शब्दों और अभिव्यक्तियों का वही अर्थ होगा जो उन्हें इस अधिनियम में या अधिनियम के तहत बनाए गए किसी अन्य नियम या विनियम में दिया गया है।

अध्याय II

सामान्य

इस अध्याय में वर्णित सामान्य प्रावधान सामान्य होंगे और आंतरिक उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रकोष्ठ, उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम और लोकपाल पर लागू होंगे।

4. शिकायतें/अभ्यावेदन दर्ज करने के लिए वेब पोर्टल का निर्माण

उपभोक्ता शिकायतों को ऑनलाइन दर्ज करने के लिए एक प्रयोगकर्ता अनुकूल वेब पोर्टल और ई-मेल सुविधा स्थापित की जाएगी। इन सुविधाओं में सहायक दस्तावेजों को अपलोड करने की सुविधा के साथ-साथ शिकायतें जमा करने के लिए ऑनलाइन फॉर्म भी होंगे।

उपरोक्त के बावजूद, डाक माध्यम से प्राप्त किसी शिकायत या अभ्यावेदन को केवल इस आधार पर रद्द या अस्वीकार नहीं किया जाएगा कि वह निर्धारित प्रारूप के अनुसार नहीं है।

5. हेल्पडेस्क की स्थापना

आंतरिक उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रकोष्ठ, उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम और लोकपाल शिकायतों या अभ्यावेदनों को दर्ज करने के लिए उपभोक्ताओं को व्यक्तिगत, टेलीफोनिक और ऑनलाइन सहायता प्रदान करने के लिए हेल्पडेस्क स्थापित करेंगे।

6. उपभोक्ता निवारण मैनुअल का ऑनलाइन प्रकाशन (द्विभाषी)

- शिकायत या अभ्यावेदन दाखिल करने में उपभोक्ताओं की आसानी और सुविधा के लिए, एक ऑनलाइन और डाउनलोड करने योग्य मैनुअल (अंग्रेजी और हिंदी में) प्रकाशित किया जाएगा जिसमें उक्त उद्देश्य के लिए एक विस्तृत लेकिन उपभोक्ता-अनुकूल प्रक्रिया का संकेत दिया जाएगा।
- उक्त मैनुअल (द्विभाषी) के साथ-साथ संबंधित वेबसाइटों पर भी इसे विधिवत लेकिन अलग से स्पष्ट किया जाएगा कि विद्युत अधिनियम 2003 के अंतर्गत उपभोक्ता को आईसीजीआरसी, सीजीआरएफ और लोकपाल के समक्ष अपनी शिकायत या प्रतिनिधित्व प्रस्तुत करने का अधिकार दिया गया है, इससे उसके अन्य अधिकारों पर कोई प्रतिकूल प्रभाव नहीं पड़ता जो उसे किसी अन्य कानून के तहत प्राप्त हो सकते हैं।

7. पारित आदेशों की ऑनलाइन लाइब्रेरी का रखरखाव

इस फोरम और लोकपाल द्वारा पारित सभी आदेशों को उनकी संबंधित वेबसाइटों पर श्रेणीवार तरीके से अपलोड किया जाएगा ताकि खोजने और समझने में आसानी हो।

8. वाद सूची और (दैनिक) आदेश का ऑनलाइन प्रकाशन एवं सूचना

वाद सूची, दैनिक आदेश और आदेश, संबंधित वेबसाइटों पर अपलोड किए जाएंगे और पार्टियों को डाक द्वारा और यदि उपलब्ध हो तो ई-मेल, एसएमएस और व्हाट्सएप के माध्यम से भी इसकी विधिवत सूचना दी जाएगी।

अध्याय III

आंतरिक उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (आईसीजीआरसी)

9. निर्णायक अधिकारी के समक्ष कार्यवाही: -

लाइसेंसधारक एक आईसीजीआरसी का गठन करेगा और उसे सूचित करेगा। इसमें एक परिचालन स्तर का अधिकारी और कार्यकारी अभियंता या उसके समकक्ष रैंक का एक अधिकारी शामिल होगा; उपभोक्ता शिकायतों के निवारण के लिए। बिजली बिलों में आईसीजीआरसी के संपर्क विवरण का प्रमुखता से उल्लेख और इस पर प्रकाश डाला जाएगा।

10. शिकायतों पर कार्यवाही करने की प्रक्रिया

- शिकायत का पंजीकरण और रिकॉर्ड का रखरखाव - प्राप्त शिकायत को विधिवत नोट किया जाएगा और एक पावती संख्या आवंटित करके उपभोक्ता को अभिस्वीकृति दी जाएगी।
- आईसीजीआरसी द्वारा कार्यवाही - शिकायत प्राप्त होने पर, आईसीजीआरसी उपभोक्ता से संपर्क करने का प्रयास करेगा और निम्नानुसार दर्शाई गई अवधि के भीतर शिकायत का निवारण करने का प्रयास करेगा:

क्र.सं.	शिकायत की प्रकृति	निवारण करने के लिए घंटों/दिनों की संख्या
(i)	विद्युत आपूर्ति में गैर-आपूर्ति या रुकावट; विद्युत सेवाएं जो सार्वजनिक सुरक्षा के लिए असुरक्षित या खतरनाक हैं।	24 घंटे 24-72 घंटे
(ii)	लोड शेडिंग/अनिर्धारित कटौती	48 घंटे

(iii)	वोल्टेज और बिजली की गुणवत्ता से संबंधित शिकायतें; आपूर्ति का विच्छेदन	03 दिन
(iv)	अन्य शिकायतें	04 दिन

- c) आईसीजीआरसी शिकायतों को फोरम पर ऑनलाइन अग्रेषित करेगा - यदि आईसीजीआरसी शिकायत प्राप्त होने के पंद्रह (15) दिनों की कुल अवधि के भीतर निवारण नहीं देता है या यदि उपभोक्ता दिए गए निवारण से संतुष्ट नहीं है, तो ऑनलाइन पोर्टल सेल में उपभोक्ता को मूल शिकायत और आईसीजीआरसी द्वारा उस पर लिए गए निर्णय को संबंधित सीजीआरएफ को संदर्भित करने और अग्रेषित करने में सक्षम बनाने की सुविधा होगी।

11. आईसीजीआरसी के प्रदर्शन के रिकॉर्ड की निगरानी एवं रखरखाव

आईसीजीआरसी के प्रदर्शन की निगरानी लाइसेंसधारी के निदेशक मंडल/सीईओ द्वारा की जाएगी और उसका त्रैमासिक रिकॉर्ड बनाए रखा जाएगा। ऐसे रिकॉर्ड की एक प्रति त्रैमासिक आधार पर आयोग को भेजी जाएगी।

अध्याय IV

उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम (सीजीआरएफ)

12. फोरम की स्थापना

इस अधिनियम की धारा 42(5) के संदर्भ में, प्रत्येक वितरण लाइसेंसधारी इन विनियमों के अनुसार उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए एक फोरम स्थापित करेगा जिसे 'विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम' के रूप में जाना जाएगा।

बशर्ते कि आयोग द्वारा उनके प्रदर्शन के वार्षिक मूल्यांकन के अधीन उनके संबंधित कार्यकाल के पूरा होने तक फोरम के मौजूदा सदस्यों के कार्यकाल और अन्य सेवा शर्तों पर कोई प्रतिकूल प्रभाव नहीं पड़ेगा।

13. फोरम की संरचना

प्रत्येक फोरम में एक अध्यक्ष, सदस्य (कानूनी) और सदस्य (उपभोक्ता मामले) होंगे।

14. पात्रता

a) अध्यक्ष

इस फोरम का अध्यक्ष निम्नलिखित योग्यता रखने वाला व्यक्ति होगा:-

- (i) इंजीनियरिंग, या कानून, या वित्त में स्नातक की डिग्री, या

किसी मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से प्रबंधन, और

- (ii) संबंधित क्षेत्रों में कम से कम बीस (20) वर्ष का अनुभव

प्रावधान है कि उक्त योग्यता रखने वाले और विद्युत ऊर्जा क्षेत्र में अनुभव रखने वाले व्यक्ति को इस पद के लिए प्राथमिकता दी जा सकती है।

b) सदस्य (कानूनी)

फोरम का एक सदस्य (कानून) निम्नलिखित योग्यता रखने वाला व्यक्ति होगा:

- (i) किसी मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से कानून में स्नातक की डिग्री और बार काउंसिलऑफ इंडिया द्वारा अनुमोदित, और

प्रावधान है, हालांकि, यदि अध्यक्ष कानूनी पृष्ठभूमि से है, तो सदस्य के लिए पात्रता मानदंड उपरोक्त उप-विनियम (a) (i) और (ii) के अनुसार होंगे, सिवाय इसके कि 'कानून' शब्द को हटा दिया गया माना जाएगा।

- (ii) कानूनी मामलों को संभालने में योग्यता के बाद कम से कम पंद्रह (15) वर्ष का अनुभव; जिनमें से एक वकील या कानून अधिकारी के रूप में कम से कम दस (10) वर्ष का अनुभव हो, अधिमानतः विद्युत क्षेत्र में काम करना और उपभोक्ता मामलों से निपटने में पर्याप्त ज्ञान और अनुभव हो।

c) सदस्य (उपभोक्ता/प्रोज्यूर(जो प्रयोग एवं उत्पादन दोनों करता हो)/उपभोक्ता मामले)

फोरम का एक सदस्य वितरण लाइसेंसधारी के आपूर्ति क्षेत्र का निवासी होगा, जिसके पास उपभोक्ता मामलों में अधिमानतः पंद्रह (15) वर्ष का अनुभव होगा।

15. अपात्रता एवं अयोग्यता

a) किसी भी व्यक्ति को नियुक्त नहीं किया जाएगा तथा/अथवा वह अध्यक्ष या सदस्य के रूप में बने रहने का हकदार नहीं होगा यदि वह निम्नलिखित कारणों से अयोग्य ठहराया जाता/जाती है:

- (i) दिवालिया घोषित कर दिया गया/गई है;
 - (ii) किसी ऐसे अपराध के लिए दोषी ठहराया गया हो, जिसमें आयोग की राय में नैतिक भ्रष्टता शामिल हो;
 - (iii) ऐसे अध्यक्ष या सदस्य के रूप में कार्य करने में शारीरिक या मानसिक रूप से असमर्थ हो जाना;
 - (iv) ऐसे वित्तीय या अन्य हित अर्जित करने से अध्यक्ष या सदस्य के रूप में उसके कार्यों पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ने की संभावना हो;
 - (v) अपने पद का इतना दुरुपयोग किया हो कि उसका पद पर बने रहना सार्वजनिक हित के लिए प्रतिकूल हो; या
 - (vi) प्रमाणित कदाचार का दोषी होना;
 - (vii) यह पाया गया कि वह उन्हें सौंपे गए कार्यों को पूरा करने में विफल रहे हैं/रही हैं या उनके लिए दी गई हिदायतों से आगे निकल गए हैं।
- b) कोई भी व्यक्ति अपनी सेवानिवृत्ति के दो साल के भीतर फोरम में नियुक्त होने के लिए पात्र नहीं होगा, यदि ऐसी सेवानिवृत्ति से ठीक पहले, वह दिल्ली के वितरण लाइसेंसधारी की सेवा में या होल्लिंग कंपनी की सेवा में रहा/रही हो या दिल्ली के उक्त वितरण लाइसेंसधारी की ऐसी होल्लिंग कंपनी की सहायक कंपनी की सेवा में रहा/रही हो।
- c) फोरम के अध्यक्ष और सदस्य पद की पात्रता के लिए अधिकतम आयु सीमा 62 वर्ष होगी।

नोट: प्रत्येक आवेदक को शपथ पत्र पर यह वचन देना होगा कि उसके खिलाफ भारत के किसी भी न्यायालय में कोई एफआईआर या आपराधिक मामला लंबित नहीं है। यदि ऐसा कोई मामला लंबित है तो उसका विवरण भी बताया जाना चाहिए।

16. आवेदन आमंत्रित करने की प्रक्रिया

- a) फोरम के अध्यक्ष या सदस्यों के पद के लिए योग्य उम्मीदवारों से आवेदन सार्वजनिक विज्ञापन के माध्यम से आमंत्रित किए जाएंगे।
- b) प्रावधान है कि अध्यक्ष के पद के लिए रिक्ति के मामले में, आवेदन आयोग द्वारा आमंत्रित किए जाएंगे और सदस्यों के पद के लिए रिक्ति के मामले में, आवेदन लाइसेंसधारी द्वारा आमंत्रित किए जाएंगे।

- c) आगे प्रावधान है कि अध्यक्ष या सदस्यों की सेवानिवृत्ति या कार्यकाल की समाप्ति के मामले में, ऐसी सेवानिवृत्ति की तारीख या कार्यकाल की समाप्ति से कम से कम छह (6) महीने पहले आवेदन आमंत्रित किए जाएंगे, जैसा भी मामला हो।
- d) प्रावधान है कि मृत्यु, त्यागपत्र या निष्कासन के कारण फोरम में अध्यक्ष या सदस्यों के पद के लिए कोई रिक्ति होने की स्थिति में, ऐसी रिक्ति के घटित होने की तिथि से एक (01) महीने के भीतर आवेदन आमंत्रित किए जाएंगे।

17. आवेदनों की जांच का तरीका

- क) आयोग में अध्यक्ष के पद के लिए आवेदनों की जांच, आवेदन प्राप्त होने की अंतिम तिथि से एक (01) महीने के भीतर, आयोग द्वारा तैयार किए गए प्रारूप में की जाएगी।
- ख) सदस्यों के पद के लिए लाइसेंसधारक द्वारा तैयार किए गए प्रारूप के अनुसार आवेदनों की जांच वितरण लाइसेंसधारक द्वारा की जाएगी। आवेदन प्राप्त होने की अंतिम तिथि से एक (01) महीने के भीतर पात्र उम्मीदवारों की सूची आयोग के सचिव को भेज दी जाएगी।

18. चयन समिति का गठन और वोट डालने का प्रावधान

- क) फोरम के अध्यक्ष और सदस्यों के चयन के लिए समिति में आयोग के अध्यक्ष और सदस्य शामिल होंगे। आयोग चयन समिति की सहायता के लिए बाहरी विषय-वस्तु विशेषज्ञों को आमंत्रित कर सकता है।
- ख) आयोग के सचिव चयन समिति के संयोजक होंगे।
- ग) आयोग साक्षात्कार के लिए किसी भी संख्या में पात्र उम्मीदवारों को आमंत्रित कर सकता है, लेकिन आमतौर पर किसी भी पद के लिए तीन (03) से कम नहीं।
- घ) चयन का निर्णय लेते समय, प्रत्येक सदस्य के पास एक वोट होगा और वोट बराबर होने की स्थिति में, आयोग के अध्यक्ष या, अध्यक्ष की अनुपस्थिति में, आयोग के सबसे वरिष्ठ सदस्य के पास निर्णायक वोट होगा। किसी शंका के स्पष्टीकरण के लिए, आयोग के अध्यक्ष के अलावा दो सदस्यों के बीच वरिष्ठता उनकी जॉइनिंग की संबंधित तिथि के अनुसार होगी या यदि वही हो, तो जन्म-तिथि के अनुसार होगी।

19. चयन एवं नियुक्ति

- क) चयन समिति आयोग के सचिव द्वारा पात्र उम्मीदवारों की सूची प्रस्तुत करने के तीन (03) महीने के भीतर फोरम के अध्यक्ष या अन्य सदस्यों के चयन को अंतिम रूप देगी।
- ख) आयोग वितरण लाइसेंसधारी को अध्यक्ष या अन्य सदस्यों के चयन के बारे में सूचित करेगा। लाइसेंसधारक ऐसे संचार की प्राप्ति के 15 दिनों के भीतर नियुक्ति पत्र जारी करेगा। विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 42(5) के प्रावधानों के अनुसार, चयनित उम्मीदवारों को नियुक्ति पत्र जारी होने के 30 दिनों के भीतर लाइसेंसधारक के कार्यालय में जॉइन करना होगा, जब तक कि आयोग द्वारा अन्यत्र निर्देशित न किया जाए।
- ग) उपरोक्त के बावजूद, उपरोक्त किसी भी प्रावधान का अनुपालन न करने के कारण अध्यक्ष या सदस्य की कोई भी नियुक्ति अमान्य नहीं होगी।

20. किसी भी व्यक्ति को अध्यक्ष के रूप में कार्य करने के लिए नामित करने का अधिकार

फोरम के अध्यक्ष की अनुपस्थिति, बीमारी या किसी अन्य कारण से अपने कार्यों का निर्वहन करने में असमर्थ होने की स्थिति में, आयोग किसी भी व्यक्ति को अंतरिम अवधि के लिए अध्यक्ष के रूप में कार्य करने के लिए नामित कर

सकता है, जब तक कि अध्यक्ष दोबारा कार्यभार ग्रहण न कर ले यानया अध्यक्ष नियुक्त किया जाता है, जैसा भी मामला हो।

21. कार्यालय की अवधि और सेवा की अन्य शर्तें

- क) अध्यक्ष या सदस्य अपने संबंधित कार्यालयों में प्रवेश की तारीख से तीन (3) वर्ष की अवधि के लिए पद धारण करेंगे।
- ख) प्रावधान है कि पात्रता की शर्तों को पूरा करने के अधीन, अध्यक्ष या सदस्य दूसरे कार्यकाल के लिए तीन (3) वर्ष तक कार्यकाल बढ़ाने के पात्र होंगे, इससे आगे नहीं।
- ग) यह भी प्रावधान है कि कोई अध्यक्ष या सदस्य पैंसठ (65) वर्ष की आयु प्राप्त करने के बाद पद धारण नहीं करेगा।
- घ) फोरम के अध्यक्ष और सदस्यों का वेतन, भत्ते और सेवा के अन्य नियम और शर्तें आयोग द्वारा समय-समय पर निर्धारित की जाएंगी।
- ङ) प्रावधान है कि नियुक्ति या कार्यकाल के विस्तार के बाद अध्यक्ष और सदस्यों के वेतन, भत्ते और अन्य नियम और शर्तों में उनके नुकसान के लिए बदलाव नहीं किया जाएगा।

22. सदस्य द्वारा त्यागपत्र

अध्यक्ष या सदस्य, अपने हस्ताक्षर से और आयोग के अध्यक्ष को संबोधित लिखित रूप में कम से कम तीन (3) महीने का नोटिस देकर अपने पद से त्यागपत्र दे सकते हैं।

प्रावधान है कि आयोग, लिखित में कारण दर्ज करने के बाद, नोटिस की निर्दिष्ट अवधि में छूट दे सकता है।

23. सदस्यों को हटाने का अधिकार और प्रक्रिया

यह आयोग, आदेश द्वारा फोरम के किसी भी सदस्य या अध्यक्ष को पद से हटा सकता है, यदि वह उपरोक्त विनियम 16 के संदर्भ में अयोग्य हो गया/गई है या अयोग्य घोषित कर दिया गया/गई है।

प्रावधान है कि किसी भी सदस्य या अध्यक्ष को कारण बताने का उचित अवसर दिए बिना हटाया नहीं जाएगा।

24. अध्यक्ष की अधीक्षण के सामान्य अधिकार

फोरम के अध्यक्ष सदस्यों/सचिव/कर्मचारियों सहित अपने कार्यालय पर अधीक्षण और प्रशासनिक नियंत्रण के सामान्य अधिकारों का प्रयोग करेंगे और फोरम के व्यवसाय के संचालन के लिए जिम्मेदार होंगे।

25. फोरम के कर्मचारियों की भर्ती

क) फोरम, आयोग के पूर्व अनुमोदन के साथ, मानव संसाधन की आवश्यकता को निर्दिष्ट करेगा।

ख) लाइसेंसधारक, हर समय, आयोग द्वारा अनुमोदित रूप में फोरम को मानव संसाधन की आवश्यकता प्रदान करेगा।

26. फोरम में सचिव की नियुक्ति

क) लाइसेंसधारक, फोरम के परामर्श से, अपने एक अधिकारी को पूर्णकालिक सचिव के रूप में नियुक्त/नामित करेगा, जो कम से कम किसी मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से स्नातक होगा और उसके पास मध्य प्रबंधन में कार्यकारी के रूप में कम से कम पंद्रह (15) वर्ष का अनुभव होगा, जिसमें से न्यूनतम पांच (05) वर्ष का अनुभव प्रशासनिक और कानूनी प्रकृति के कार्यों को करने का होगा।

ख) फोरम का सचिव अपने कार्यालय में प्रवेश करने की तारीख से तीन साल की अवधि के लिए पद पर रहेगा।

प्रावधान है कि पात्रता की शर्तों को पूरा करने के अधीन फोरम का सचिव तीन (3) वर्ष तक दूसरे कार्यकाल के लिए पुनर्नियुक्ति के लिए पात्र होगा, इससे आगे नहीं।

ग) सचिव सहित कोई भी स्टाफ सदस्य साठ (60) वर्ष की आयु प्राप्त करने पर फोरम में बने नहीं रहेगा।

अध्याय V

फोरम का क्षेत्राधिकार और कार्यवाही

27. फोरम का क्षेत्राधिकार

फोरम के पास आपूर्ति के क्षेत्र में लाइसेंसधारी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं के संबंध में उपभोक्ता द्वारा दायर की गई शिकायतों पर विचार करने और ऐसे आदेश और निर्देश देने का अधिकार क्षेत्र होगा जो आवश्यक समझे जा सकते हैं।

28. फोरम की गणपूर्ति

शिकायतों की सुनवाई के लिए फोरम के कम से कम दो सदस्य फोरम की गणपूर्ति का गठन करेंगे।

29. फोरम के समक्ष शिकायत प्रस्तुत करने का आधार

यदि आईसीजीआरसी शिकायत प्राप्त होने के पंद्रह (15) दिनों की कुल अवधि के भीतर निवारण नहीं देता है या यदि उपभोक्ता दिए गए निवारण से संतुष्ट नहीं है या किसी अन्य कारण से, प्रकोष्ठ का ऑनलाइन पोर्टल उपभोक्ता को अपनी शिकायत संबंधित सीजीआरएफ को भेजने के लिए एक विकल्प प्रदान करेगा, जैसाकि उपरोक्त विनियम 11(सी) में प्रावधानित है।

उपरोक्त के बावजूद, उपभोक्ता स्वयं भी शिकायतों के निवारण के लिए उचित फोरम से संपर्क कर सकता है।

30. शिकायत प्राप्त होने पर फोरम के कर्मचारियों द्वारा कार्यवाही

शिकायत प्राप्त होने पर, उचित रिकॉर्ड बनाया जाएगा जिसमें प्राप्ति की तारीख, पंजीकरण संख्या, नाम और उपभोक्ता के अन्य संपर्क विवरण, श्रेणी, सार और उपरोक्त विनियम 7 के अनुसार शिकायत की प्राथमिकता जैसी प्रविष्टियां शामिल होंगी। फोरम उपभोक्ता को एसएमएस, ई-मेल, या सामाजिक संचार नेटवर्क के माध्यम से एक पावती भेजेगा।

फोरम के सचिव का कार्यालय शिकायत की जांच करेगा और शिकायत प्राप्त होने के 7 (सात) दिनों के भीतर दर्ज करने पर आदेश के लिए उसे फोरम के समक्ष रखेगा।

31. शिकायत निवारण के लिए फोरम द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया

क) नोटिस जारी करने के लिए शर्त परिपाटी -शिकायत को आदेश के लिए फोरम के समक्ष रखा जाएगा। यदि प्रथम दृष्टया शिकायत सामने आती है, तो फोरम, उपभोक्ता की सुनवाई की आवश्यकता के बिना, लाइसेंसधारक को नोटिस जारी करेगा। प्रावधान है कि फोरम ऐसे मामले की तत्काल सुनवाई करेगा जहां अंतरिम राहत की भी प्रार्थना की गई हो। हालांकि, यदि फोरम की प्रथम दृष्टया राय है कि कोई शिकायत नहीं की गई है, तो वह शिकायत को खारिज करने से पहले, उपभोक्ता को इस संबंध में एक अवसर प्रदान करेगा।

ख) नोटिस, यदि फोरम द्वारा जारी किया गया है, तो उसमें हमेशा दलीलों को पूरा करने के उद्देश्य से यहां उप विनियम (सी) से (ई) में निर्दिष्ट समय-सीमा को ध्यान में रखते हुए सुनवाई की अगली तारीख का संकेत दिया जाएगा।

ग) लाइसेंसधारक को शिकायत की प्रति की सुविधा -नोटिस जारी होने के तीन (3) दिनों के भीतर, फोरम का कार्यालय शिकायत की एक प्रति लाइसेंसधारक को ऑनलाइन भेजकर अपना उत्तर दाखिल करने का निर्देश देगा।

- घ) लाइसेंसधारकद्वारा उत्तर - लाइसेंसधारक, फोरम से नोटिस प्राप्त होने की तिथि से दस (10) दिनों के भीतर या फोरम द्वारा अन्यत्र निर्देशित अवधि के भीतर, उपभोक्ता को एक प्रति के साथ फोरम को उत्तर प्रस्तुत करेगा, ऐसा न करने पर, यदि उचित समझा जाए तो फोरम रिकॉर्ड पर उपलब्ध सामग्री के आधार पर आगे बढ़ सकता है।
- ङ) उपभोक्ता द्वारा प्रत्युत्तर - उपभोक्ता को, अनुरोध पर, लाइसेंसधारी को एक प्रति के साथ प्रत्युत्तर दाखिल करने के लिए सात (7) दिनों का समय या फोरम द्वारा अन्यत्र निर्देशित अवधि के भीतर दिया जा सकता है। इसके बाद दलीलें पूरी हो जाएंगी।
- च) सुनवाई की तारीख के बारे में पक्षों को सूचित करना - दलीलें पूरी होने के दस (10) दिनों के भीतर, या जैसा अन्यत्र निर्देशित किया जा सकता है, फोरम मामले की सुनवाई करेगा।
- छ) सुनवाई का तरीका - उपभोक्ता के विवेक के अनुसार सुनवाई व्यक्तिगत रूप से, या वर्चुअल या हाइब्रिड माध्यम से की जा सकती है।
- ज) रिकॉर्ड का रखरखाव - फोरम के विवेक पर कार्यवाही को रिकॉर्ड किया जा सकता है और अंतिम आदेश पारित करने के लिए फोरम द्वारा अंतिम आदेश पारित होने की तारीख से कम से कम एक वर्ष की अवधि के लिए रिकॉर्ड के रूप में रखा जा सकता है।
- झ) स्थगन देने पर रोक - जब तक न्याय के हित में आगे स्थगन की आवश्यकता नहीं होती है, फोरम प्रत्येक पक्ष को क्रमशः अधिकतम 10 दिनों के दो से अधिक स्थगन नहीं देगा।
प्रावधान है कि यदि फोरम की यह राय है कि लाइसेंसधारक उत्तर आदि दाखिल करने में आगे स्थगन या देरी की मांग को उचित ठहराने में सक्षम नहीं है, तो लाइसेंसधारक को पीड़ित उपभोक्ता को ऐसी मौद्रिक क्षतिपूर्ति करने का निर्देश दिया जा सकता है जो फोरम द्वारा मामले के निपटारे में समय की हानि के लिए न्यायसंगत एवं निष्पक्ष होना पाया जा सकता है।
- ञ) अनुस्मारक आदि भेजने का सचिव का कर्तव्य - यह सुनिश्चित करने के लिए कि दलीलें पूरी हो गई हैं और मामला सुनवाई के लिए तैयार है, फोरम के सचिव का यह कर्तव्य होगा कि वह यदि फोरम द्वारा जारी नोटिस में उल्लिखित समय सीमा के भीतर संबंधित पक्ष द्वारा प्रत्युत्तर या दस्तावेज दाखिल नहीं किया गया है, संबंधित पक्ष को अनुस्मारक भेजे।
- इस विशेष विनियम के सीमित उद्देश्य के लिए, फोरम के सचिव को फोरम का रजिस्ट्रार माना जाएगा।
- ट) शिकायत के निपटारे में फोरम द्वारा अपनाए जाने वाले सिद्धांत - फोरम सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 (1908 का 5) में निर्धारित प्रक्रिया का पालन करने के लिए बाध्य नहीं होगा और, इन विनियमों के अधीन, फोरम निष्पक्ष व्यवहार और प्राकृतिक न्याय के सिद्धांतों के अनुरूप प्रक्रियाविकसित कर सकता है।

32. रिकॉर्ड मंगाने की फोरम के अधिकार

यह फोरम शिकायत की जांच और निपटान के लिए प्रासंगिक किसी भी अधिकारी/लाइसेंसधारक या उपभोक्ता से कोई रिकॉर्ड या जानकारी मांग सकता है। फोरम स्वयं साइट का निरीक्षण करने या अपने किसी कर्मचारी या किसी अन्य उपयुक्त व्यक्ति या एजेंसी को साइट का निरीक्षण करने और रिपोर्ट प्रस्तुत करने का निर्देश दे सकता है।

33. अंतरिम आदेश पारित करने का अधिकार: -

फोरम मामले के तथ्यों और परिस्थितियों के अनुसार उचित समझे जाने पर अंतरिम आदेश पारित कर सकता है, अधिमानतः दूसरे पक्ष को सुनवाई का अवसर देने के बाद। अंतरिम आदेश, यदि कोई हो, दोनों पक्षों को विधिवत भेजा जाएगा।

34. आदेश को अनुरूप आदेश एवं वोट डालने का प्रावधान होना चाहिए

फोरम द्वारा पारित प्रत्येक आदेश अनुरूप आदेश होगा।

प्रावधान है कि किसी मामले या मामलों पर सदस्यों के बीच मतभेद की स्थिति में बहुमत का निर्णय मान्य होगा। वोटों की समानता की स्थिति में, फोरम के अध्यक्ष या, अध्यक्ष की अनुपस्थिति में, फोरम के सबसे वरिष्ठ सदस्य को निर्णायक वोट देने का अधिकार होगा।

शंका के स्पष्टीकरण के लिए, फोरम के अध्यक्ष के अलावा अन्य सदस्यों के बीच वरिष्ठता उनके शामिल होने की तिथि के अनुसार होगी या यदि वही हो, तो जन्म-तिथि के अनुसार होगी।

35. अनुरूप आदेश की अनिवार्य विषय-वस्तु

फोरम द्वारा पारित प्रत्येक आदेश में अनिवार्य रूप से निम्नलिखित समर्थन शामिल होगा।

- क) "इस आदेश का अनुपालन प्रमाणित प्रति प्राप्त होने के दिनों के भीतर या फोरम की वेबसाइट पर अपलोड होने की तिथि से किया जाएगा; इनमें से जो भी पहले हो। (यदि लागू हो)।
- ख) "एतद् द्वारा पक्षों को सूचित किया जाता है कि उपभोक्ता द्वारा आदेश प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर तत्काल आदेश के खिलाफ लोकपाल के समक्ष अपील की जा सकती है।
- ग) यदि आदेशों के खिलाफ निर्धारित समय के भीतर अपील नहीं की जाती है या लोकपाल द्वारा उस पर कोई अंतरिम रोक नहीं लगाई गई है, तो उसे अंतिम रूप दे दिया गया माना जाएगा।
- घ) इन आदेशों का कोई भी उल्लंघन विद्युत अधिनियम 2003 की धारा 142 के अंतर्गत दंडनीय है।

36. आदेशों की ऑनलाइन एवं प्रमाणित प्रतियों की आपूर्ति

फोरम आदेश पर हस्ताक्षर करने के सात (7) दिनों के भीतर दोनों पक्षों को आदेश की प्रमाणित प्रति प्रदान करेगा।

37. समीक्षा का अधिकार

फोरम सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 के आदेश 47 नियम 1 के साथ पठित धारा 114 में निर्धारित सिद्धांतों के अनुरूप अपने आदेशों की समीक्षा कर सकता है।

38. लोकपाल को दस्तावेजों का ऑनलाइन प्रसारण

प्रत्येक मामले में कार्यवाही पूरी होने के बाद, फोरम ऑनलाइन मोड के माध्यम से, पीड़ित पक्ष द्वारा इस संबंध में किए गए अनुरोध पर, सभी प्रासंगिक दस्तावेजों और फोरम के आदेश को लोकपाल को भेज देगा।

39. अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करना और उसे वेबसाइटों पर अद्यतन करना

लाइसेंसधारक या आदेश में उल्लिखित व्यक्ति, आदेश में उल्लिखित, जैसा भी मामला हो, उचित अनुपालन की तिथि से तीन (3) दिनों के भीतर आदेश की अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा। ऐसी अनुपालन रिपोर्ट संबंधित कर्मचारियों द्वारा फोरम और आईसीजीआरसी के वेब पोर्टल पर तीन (3) दिनों के भीतर अपलोड की जाएगी।

40. लोकपाल एवं आयोग को त्रैमासिक रिपोर्ट प्रस्तुत करना

फोरम प्रदर्शन के मानकों, अन्य प्रदर्शन मापदंडों और उपभोक्ता शिकायतों से संबंधित जानकारी के संबंध में लोकपाल और आयोग को त्रैमासिक रिपोर्ट भेजेगा, जिसमें दिखाया जाएगा कि उपभोक्ता शिकायतों के निवारण में समय-सारिणी का किस सीमा तक पालन किया गया है।

41. आयोग द्वारा फोरम की निगरानी

आयोग सीजीआरएफ के प्रदर्शन की निगरानी करेगा।

अध्याय VI

लोकपाल

42. लोकपाल की नियुक्ति

यह आयोग किसी व्यक्ति को लोकपाल के रूप में नामित या नियुक्त करेगा।

इन विनियमों में से कुछ भी कार्यकाल पूरा होने तक मौजूदा लोकपाल के कार्यकाल और अन्य सेवा शर्तों पर प्रतिकूल प्रभाव नहीं डालेगा।

आगे प्रावधान है कि लोकपाल के कार्यकाल का विस्तार देना आयोग द्वारा प्रदर्शन के मूल्यांकन के अधीन होगा।

43. लोकपाल की पात्रता

लोकपाल निम्नलिखित योग्यता रखने वाला व्यक्ति होगा:

क) इलेक्ट्रिकल या इलेक्ट्रॉनिक्स इंजीनियरिंग या किसी मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से कानून, या वित्त, या प्रबंधन में स्नातक की डिग्री,

ख) संबंधित क्षेत्रों में कम से कम बीस (20) वर्ष का अनुभव।

प्रावधान है कि उक्त योग्यता रखने वाले और विद्युत ऊर्जा क्षेत्र में अनुभव रखने वाले व्यक्ति को पद के लिए प्राथमिकता दी जा सकती है।

44. अपात्रता और अयोग्यता

उपरोक्त विनियम 16 में निहित प्रावधानों और प्रक्रिया के अनुसार यदि कोई व्यक्ति अपात्र है या अयोग्य है तो उसे लोकपाल के रूप में नियुक्त नहीं किया जाएगा तथा/ अथवा लोकपाल बने रहने का अधिकारी नहीं होगा।

45. चयन समिति का गठन और वोट डालने का प्रावधान

लोकपाल के चयन के लिए एक चयन समिति होगी जिसमें आयोग के अध्यक्ष और सदस्य शामिल होंगे।

क) आयोग चयन समिति की सहायता के लिए बाहरी विषय-वस्तु विशेषज्ञों को आमंत्रित कर सकता है।

ख) चयन का निर्णय लेते समय, प्रत्येक सदस्य के पास एक वोट होगा और वोट बराबर होने की स्थिति में, आयोग के अध्यक्ष या, अध्यक्ष की अनुपस्थिति में, आयोग के सबसे वरिष्ठ सदस्य के पास निर्णायक वोट होगा।

शंका के स्पष्टीकरण के लिए, फोरम के अध्यक्ष के अलावा दो सदस्यों के बीच वरिष्ठता उनके शामिल होने की संबंधित तिथि के अनुसार होगी या यदि वही हो, तो जन्म- तिथि के अनुसार होगी।

46. आवेदन आमंत्रित करने की प्रक्रिया और उसके प्रसंस्करण का तरीका

योग्य उम्मीदवारों से सार्वजनिक विज्ञापन के माध्यम से आवेदन आमंत्रित किए जाएंगे।

क) आगे प्रावधान है कि सेवानिवृत्ति या लोकपाल के कार्यकाल की समाप्ति के मामले में, ऐसी सेवानिवृत्ति की तिथि या कार्यकाल की समाप्ति, जैसा भी मामला हो, से कम से कम छह (6) महीने पहले आवेदन आमंत्रित किए जाएंगे।

ख) यह प्रावधान भी है कि मृत्यु, त्याग-पत्र या हटाए जाने के कारण लोकपाल की रिक्ति होने की स्थिति में, ऐसी रिक्ति होने की तिथि से एक (01) महीने के भीतर आवेदन आमंत्रित किए जाएंगे।

ग) आयोग द्वारा नियुक्त एक जांचसमिति पात्र उम्मीदवारों की एक सूची तैयार करेगी और उसे आयोग के समक्ष प्रस्तुत करेगी।

घ) आयोग साक्षात्कार के लिए किसी भी संख्या में पात्र उम्मीदवारों को आमंत्रित कर सकता है, लेकिन, आमतौर पर, किसी भी पद के लिए 3 से कम नहीं।

ङ) आयोग लोकपाल के चयन के बारे में वितरण लाइसेंसधारी को सूचित करेगा। चयनित उम्मीदवार को 30 दिनों के भीतर कार्यालय में जॉइन करना होगा, जब तक कि आयोग द्वारा अन्यत्र निर्देशित न किया जाए।

च) उपरोक्त के बावजूद, उपरोक्त किसी भी प्रावधान का अनुपालन न होने के कारण से लोकपाल की कोई भी नियुक्ति अमान्य नहीं होगी।

47. नियुक्ति एवं शपथ

लोकपाल, अपने कार्यालय में प्रवेश करने से पहले, आयोग द्वारा निर्देशित तरीके से और ऐसे प्राधिकारी के समक्ष शपथ लेगा और उस पर हस्ताक्षर करेगा।

48. लोकपाल द्वारा त्याग-पत्र देना और कतिपय परिस्थितियों में किसी व्यक्ति को लोकपाल के रूप में कार्य करने के लिए नामित करना

लोकपाल अपने हस्ताक्षर से और आयोग के अध्यक्ष को संबोधित लिखित रूप में कम से कम तीन (3) महीने का नोटिस देकर अपने पद से इस्तीफा दे सकता है।

प्रावधान है कि आयोग, लिखित में कारण दर्ज करने के बाद, नोटिस की निर्दिष्ट अवधि में छूट दे सकता है।

अनुपस्थिति, बीमारी या किसी अन्य कारण से लोकपाल द्वारा अपने कार्यों का निर्वहन करने में असमर्थ होने की स्थिति में, आयोग अंतरिम अवधि के लिए लोकपाल को नामित कर सकता है, जिस दिन तक लोकपाल अपनी झूटी पर वापिस नहीं आते हैं, या एक नए लोकपाल को नामित किया जाता है, जैसा भी मामला हो।

49. कार्यकाल

लोकपाल की नियुक्ति पैंसठ (65) वर्ष की ऊपरी आयु सीमा के अधीन तीन वर्ष से अधिक की अवधि के लिए नहीं की जाएगी।

50. कार्यकाल का विस्तार

लोकपाल का कार्यकाल आयोग द्वारा पैंसठ (65) वर्ष की ऊपरी आयु सीमा के अधीन अधिकतम दो (02) वर्ष अवधि के लिए बढ़ाया जा सकता है।

51. पुनर्नियुक्ति पर रोक

लोकपाल के रूप में नियुक्त व्यक्ति विस्तारित अवधि के बाद पुनर्नियुक्ति के लिए पात्र नहीं होगा।

52. लोकपाल को हटाने का अधिकार और प्रक्रिया

यदि उपरोक्त विनियम 16 के अनुसार लोकपाल को अपात्र घोषित या अयोग्य घोषित कर दिया गया हो, तो आयोग आदेश द्वारा लोकपाल को पद से हटा सकता है।

प्रावधान है कि लोकपाल को कारण बताने का उचित अवसर दिए बिना नहीं हटाया जाएगा।

53. लोकपाल को देय वेतन एवं भत्ते

लोकपाल का वेतन, भत्ते और सेवा के अन्य नियम और शर्तें ऐसी होंगी जो आयोग द्वारा समय-समय पर निर्धारित की जाएं।

प्रावधान है कि नियुक्ति या पुनर्नियुक्ति के बाद लोकपाल के वेतन, भत्ते और अन्य नियम और शर्तों में उसके नुकसान के अनुसार बदलाव नहीं किया जाएगा।

54. सचिव, अधिकारी एवं अन्य कर्मचारी

क) लोकपाल को आयोग द्वारा अनुमोदित सचिव, सलाहकारों और सहायक कर्मचारियों द्वारा सहायता प्रदान की जाएगी।

ख) लोकपाल मानव संसाधन की आवश्यकता का आकलन करेंगे और अनुमोदन के लिए प्रस्ताव आयोग को प्रस्तुत करेंगे।

- ग) सचिव और सलाहकारों के अलावा सहायक कर्मचारियों की नियुक्ति लोकपाल द्वारा आयोग के आदेशों और निर्देशों के अनुसार की जाएगी।
- घ) आयोग द्वारा अधिसूचित चयन प्रक्रिया लोकपाल के कर्मचारियों की नियुक्ति का एकमात्र आधार होगी।
- ङ) आयोग, आदेश द्वारा, सचिव, सलाहकारों और सहायक कर्मचारियों की सेवा के अन्य नियम और शर्तें भी निर्दिष्ट कर सकता है।

55. सचिव एवं सलाहकार की नियुक्ति हेतु पात्रता शर्तें (अभियांत्रिकी)

क) लोकपाल के सचिव और सलाहकार (अभियांत्रिकी) की नियुक्ति के लिए योग्यता निम्नानुसार होगी: -

- (i) लोकपाल का सचिव किसी मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से कानून स्नातक होना चाहिए और उसके पास मध्य प्रबंधन में एक कार्यकारी के रूप में कम से कम पंद्रह (15) वर्षों का कार्य अनुभव होना चाहिए, जिसमें से न्यूनतम पांच (5) वर्षों का अनुभव कानूनी प्रकृति के कार्यों के कार्यान्वयन में होना चाहिए। नियामक निकायों/स्थानीय निकायों/सार्वजनिक उपयोगिताओं में काम करने तथा/अथवा किसी कंपनी या निगम में निदेशक मंडल की बैठकें आयोजित करने का अनुभव वांछनीय होगा।
- (ii) लोकपाल के सलाहकार (इंजीनियरिंग) के पास किसी मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से इंजीनियरिंग या समकक्ष में स्नातक की डिग्री होनी चाहिए और एक प्रतिष्ठित संगठन में मध्य प्रबंधन स्तर पर पावर सेक्टर में काम करने का कम से कम पंद्रह (15) वर्ष का अनुभव होना चाहिए।

ख) चयन समिति- सचिव और सलाहकारों के चयन के लिए चयन समिति इस प्रकार होगी-

- (i) आयोग के अध्यक्ष...सदस्य;
- (ii) आयोग के सदस्य...सदस्य;
- (iii) आयोग के सदस्य...सदस्य;
- (iv) लोकपाल...सदस्य;

नोट: आयोग के सचिव चयन समिति के संयोजक होंगे।

चयन का निर्णय लेते समय, प्रत्येक सदस्य के पास एक वोट होगा और वोट बराबर होने की स्थिति में, आयोग के अध्यक्ष या, अध्यक्ष की अनुपस्थिति में, आयोग के सबसे वरिष्ठ सदस्य के पास निर्णायक वोट होगा।

शंका के स्पष्टीकरण के लिए, आयोग के अध्यक्ष के अलावा दो सदस्यों के बीच वरिष्ठता उनके शामिल होने की संबंधित तिथि के अनुसार होगी या यदि वही हो, तो जन्म-तिथि के अनुसार होगी।

शंकाओं को दूर करने के लिए, इस विनियमन के सीमित उद्देश्य के लिए लोकपाल को सबसे कनिष्ठ सदस्य माना जाएगा।

ग) आयु सीमा- सचिव और सलाहकार के पद के लिए आवेदन करने की अधिकतम आयु सीमा बासठ (62) वर्ष होगी।

घ) कार्यकाल

सचिव, सलाहकारों और सहायक कर्मचारियों की नियुक्ति पहली बार में तीन साल से अधिक की अवधि के लिए नहीं होगी, जिसे आयोग के विवेक पर तीन साल की अवधि के लिए बढ़ाया/नवीकरणीय किया जा सकता है।

प्रावधान है कि सचिव, सलाहकार और सहायक कर्मचारी, पैंसठ (65) वर्ष की आयु प्राप्त करने पर कार्यालय में बने नहीं रहेंगे।

56. लोकपाल के अधिकार

लोकपाल के पास निम्नलिखित अधिकार होंगे:

क) **सामान्य अधीक्षण:** सचिव/सलाहकार/कर्मचारी सहित अपने कार्यालय पर अधीक्षण और प्रशासनिक नियंत्रण के सामान्य अधिकारों का प्रयोग करना और वे कार्यालय के व्यवसाय के संचालन के लिए जिम्मेदार होंगे।

ख) **वित्तीय:** लोकपाल के पास कार्यालय की ओर से व्यय करने का अधिकार होगा।

प्रावधान है कि ऐसे अधिकार का प्रयोग करने के लिए, लोकपाल आयोग के परामर्श से अपने कार्यालय के लिए एक वार्षिक बजट तैयार करेंगे और अनुमोदित बजट के भीतर व्यय के अधिकारों का प्रयोग करेंगे।

57. लोकपाल के कार्य

लोकपाल निम्नलिखित कार्य करेंगे:-

क) लोकपाल शिकायतों का निपटारा करने से पहले बिजली अधिनियम, बिजली नियमों और इन विनियमों के प्रावधानों या इस संबंध में रा.रा.क्षेत्रदिल्ली सरकार द्वारा दिए गए सामान्य आदेशों या निर्देशों के अनुरूप उपभोक्ता के प्रतिनिधित्व पर विचार करेंगे।

ख) फोरम के आदेशों के खिलाफ अभ्यावेदन प्राप्त करने के लिए, ऐसे अभ्यावेदन पर विचार करना और लाइसेंसधारी और उपभोक्ता के बीच सुलह और मध्यस्थता के माध्यम से समझौते द्वारा निपटान की सुविधा प्रदान करना, या इन विनियमों के अनुसार एक आदेश पारित करना जहां ऐसा समझौता नहीं हुआ है।

ग) एक रजिस्टर बनाए रखना जिसमें प्राप्त अभ्यावेदनों, निपटाए गए, की गई समीक्षाओं आदि और उन पर लिए गए निर्णयों का विवरण हो और उसका ऑनलाइन बैकअप भी हो।

58. लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन दर्ज कराने की प्रक्रिया

यदि उपभोक्ता फोरम द्वारा दिए गए निवारण से संतुष्ट नहीं है, तो फोरम के ऑनलाइन पोर्टल में उपभोक्ता को मूल शिकायत और फोरम द्वारा उस पर निर्णय को स्वचालित रूप से लोकपाल को संदर्भित करने और अग्रेषित करने की सुविधा होगी।

उपरोक्त के बावजूद, उपभोक्ता स्वयं भी लोकपाल से संपर्क कर सकता है।

59. लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन दाखिल करने की समय सीमा

उपभोक्ता को फोरम द्वारा पारित और प्राप्त आदेश के 30 दिनों के भीतर लोकपाल के समक्ष अपना प्रतिनिधित्व प्रस्तुत करना अनिवार्य होगा।

प्रावधान है कि लोकपाल तीस (30) दिनों की उक्त अवधि की समाप्ति के बाद किसी अभ्यावेदन पर विचार कर सकते हैं, यदि वे संतुष्ट हैं कि उक्त अवधि के भीतर इसे दाखिल न करने का पर्याप्त कारण था।

60. अभ्यावेदन के निपटारे के लिए लोकपाल द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया

अभ्यावेदन के निपटान के लिए लोकपाल द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया उपरोक्त विनियम 32 में निर्धारित प्रक्रिया के समान होगी।

हालांकि, प्रावधान है कि लोकपाल, विनियम 32(जी) और (एच) के अपवाद के साथ, उक्त प्रक्रिया में उचित समझे जाने वाले परिवर्तनों को शामिल कर सकते हैं।

61. अभ्यावेदन के निपटारे में लोकपाल द्वारा अपनाए जाने वाले सिद्धांत

लोकपाल नागरिक प्रक्रिया संहिता, 1908 (1908 का 5) में निर्धारित प्रक्रिया का पालन करने के लिए बाध्य नहीं होंगे और, इन विनियमों के अधीन, लोकपाल निष्पक्ष व्यवहार और प्राकृतिक न्याय के सिद्धांतों के अनुरूप प्रक्रिया विकसित कर सकते हैं।

62. रिकार्ड मंगाने की लोकपाल के अधिकार

लोकपाल शिकायत की जांच और निपटारे के लिए प्रासंगिक किसी भी अधिकारी/लाइसेंसधारक या उपभोक्ता से कोई रिकॉर्ड या जानकारी मांग सकते हैं। लोकपाल स्वयं साइट का निरीक्षण करने का कार्य कर सकते हैं या अपने किसी कर्मचारी या किसी अन्य उपयुक्त व्यक्ति या एजेंसी को साइट का निरीक्षण करने और एक रिपोर्ट प्रस्तुत करने का निर्देश दे सकते हैं।

63. अंतरिम आदेश पारित करने का अधिकार

लोकपाल मामले के तथ्यों और परिस्थितियों के अनुसार उचित समझे जाने पर अंतरिम आदेश पारित कर सकते हैं, अधिमानतः दूसरे पक्ष को सुनवाई का अवसर देने के बाद। अंतरिम आदेश, यदि कोई हो, दोनों पक्षों को विधिवत भेजा जाएगा; विशेषकर लोकपाल द्वारा पारित आदेशों पर अंतरिम रोक लगाने के संदर्भ में।

64. निपटारे का आदेश अंतिम एवं बाध्यकारी होगा

लोकपाल द्वारा पारित शिकायत निपटान आदेश अंतिम और पक्षों पर बाध्यकारी होगा।

65. निपटान आदेश को अनुरूप आदेश होना

क) लोकपाल द्वारा पारित किया जाने वाला निपटारा आदेश एक अनुरूप आदेश होगा।

ख) लोकपाल द्वारा पारित शिकायत निपटारे के प्रत्येक आदेश पर अनिवार्य रूप से निम्नलिखित अनुमोदन होने चाहिए-

- i) "शिकायत के निपटारे के इस आदेश का अनुपालन प्रमाणित प्रति की प्राप्ति केदिनों के भीतर या फोरम की वेबसाइट पर अपलोड होने की तिथि से किया जाएगा; इनमें से जो भी पहले हो।" (यदि लागू हो)।
- ii) "पक्षों को सूचित किया जाता है और चेतावनी दी जाती है कि शिकायत के निपटारे का आदेश, उपरोक्त विनियम 65 के अनुसार, अंतिम और पक्षों पर बाध्यकारी है।
- iii) इन आदेशों का कोई भी उल्लंघन विद्युत अधिनियम 2003 की धारा 142 के अंतर्गत दंडनीय है।

66. आदेशों की ऑनलाइन एवं प्रमाणित प्रतियों की आपूर्ति

लोकपाल आदेश पर हस्ताक्षर करने के सात (7) दिनों के भीतर दोनों पक्षों को आदेश की प्रमाणित प्रति प्रदान करेंगे।

67. समीक्षा का अधिकार

लोकपाल सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 के आदेश 47 नियम 1 के साथ पठित धारा 114 में निर्धारित सिद्धांतों के अनुरूप अपने आदेशों की समीक्षा कर सकते हैं।

68. अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करना और उसे अद्यतन करना

लाइसेंसधारक या आदेश में उल्लिखित व्यक्ति, जैसा भी मामला हो, आदेश में उल्लिखित उचित अनुपालन की तिथि से तीन (3) दिनों के भीतर आदेश की अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा। ऐसी अनुपालन रिपोर्ट उसके बाद तीन (3) दिनों के भीतर संबंधित कर्मचारियों द्वारा लोकपाल और फोरम के वेब पोर्टल पर भी अपलोड की जाएगी।

69. आयोग और राज्य सरकार को द्विवार्षिक रिपोर्ट प्रस्तुत करना

क) लोकपाल छमाही आधार पर एक रिपोर्ट तैयार करेंगे और छह महीने की प्रासंगिक अवधि की समाप्ति के बाद इसे 45 दिनों के भीतर आयोग और राज्य सरकार को भेजा जाएगा।

ख) लोकपाल को उक्त रिपोर्ट तैयार करने में सक्षम बनाने के लिए, फोरम लोकपाल द्वारा निर्धारित तरीके से त्रैमासिक रिपोर्ट अग्रेषित करेगा। उक्त मासिक रिपोर्ट के अलावा, लोकपाल द्वारा आवश्यक प्रासंगिक और संबंधित दस्तावेज भी फोरम द्वारा प्रस्तुत किए जाएंगे।

अध्याय VII**विविध****70. अधिकारियों को लोक सेवक माना जाता है**

फोरम के अध्यक्ष और सदस्य, सचिव और उसके कर्मचारी, लोकपाल और सचिव और उसके कर्मचारी, जब बिजली अधिनियम, 2003 के किसी भी प्रावधान के अंतर्गत या इन विनियमों के किसी भी प्रावधान के तहत कार्य करने या निर्देशों के अंतर्गत कार्य करने का इरादा रखते हैं या उसके अंतर्गत जारी आदेशों को भारतीय दंड संहिता, 1860 की धारा 21 और भ्रष्टाचार निवारण अधिनियम, 1988 की धारा 2 के अर्थ के अंतर्गत लोक सेवक माना जाएगा।

71. आयोग के अंतर्निहित एवं अवशिष्ट अधिकार

- क) आयोग, आदेश द्वारा ऐसे किसी मामले का प्रावधान या स्पष्टीकरण कर सकता है जिस पर इन विनियमों में कोई प्रावधान नहीं किया गया है या किया गया प्रावधान अपर्याप्त है।
- ख) फोरम और लोकपाल ऐसे अन्य अधिकारों का प्रयोग करेंगे जिन्हें आयोग, आदेश द्वारा, समय-समय पर सौंप सकता है।
- ग) इन विनियमों में कुछ भी ऐसे आदेशों को पारित करने के लिए आयोग के अंतर्निहित अधिकारों को सीमित या अन्यत्र प्रभावित करने वाला नहीं माना जाएगा जो न्याय के लिए या आयोग की प्रक्रिया के दुरुपयोग को रोकने के लिए आवश्यक समझे जा सकते हैं।

72. निरसन और संग्रह

एतद् द्वारा इन विनियमों में अन्यत्रकिए गए प्रावधानों को छोड़कर, दिल्ली विद्युत विनियामकआयोग(उपभोक्ताओं और लोकपाल की शिकायतों के निवारण के लिए फोरम) विनियम, 2018 को निरस्त किया जाता है।

ऐसे निरसन के बावजूद:

- क) उक्त विनियमों के अंतर्गत किया गया कोई भी काम या कोई कार्यवाही इन विनियमों के संबंधित प्रावधानों के अंतर्गत की गई या की गई मानी जाएगी;
- ख) दिल्ली विद्युत विनियामक आयोग (उपभोक्ताओं और लोकपाल की शिकायतों के निवारण के लिए फोरम की स्थापना के लिए दिशानिर्देश) विनियम 2024 के लागू होने से पहले शुरू की गई कार्यवाही, निरस्त विनियमों के प्रावधानों द्वारा शासित होती रहेगी।

राजेश दांगी, सचिव

DELHI ELECTRICITY REGULATORY COMMISSION**NOTIFICATION**

Delhi, the 24th June 2024

Delhi Electricity Regulatory Commission (Guidelines for establishment of the Forum and the Ombudsman for redressal of grievances of Electricity Consumers) Regulations, 2024

No. F.11(2203)/DERC/2023-24/8014/533 .—In exercise of the powers conferred on it by sub-section (2)(r) and sub-section (2)(s) of Section 181 read with sub-sections (5), (6) and (7) of Section 42 of the Electricity Act 2003, and all other powers enabling it in this behalf, and after previous publication, the Delhi Electricity Regulatory Commission hereby frames the “Guidelines for establishment of the Forum and the Ombudsman for redressal of grievances of Electricity Consumers) Regulations, 2024” as follows:

CHAPTER I**PRELIMINARY**

1. Short title, application and commencement

- a) These Regulations may be called the Delhi Electricity Regulatory Commission (Guidelines for establishment of the Forum and the Ombudsman for redressal of grievances of Electricity Consumers) Regulations, 2024.
- b) These Regulations shall be applicable to the Distribution Licencees operating in the National Capital Territory of Delhi in their respective areas of supply.
- c) These Regulations shall come into force effect from the date of their publication in the official Gazette.

2. Definitions

In these Regulations, unless the context otherwise requires: -

- a) **“Act”** means the Electricity Act, 2003 (36 of 2003);
- b) **“Chairperson”** means the Chairperson of the Consumer Grievances Redressal Forum;
- c) **“Commission”** means the Delhi Electricity Regulatory Commission;
- d) **“Consumer”** means any person who is supplied with electricity for his own use by a Distribution Licencee and includes any other person whose premises are connected for the purpose of receiving electricity with the works of a Licencee or a person whose electricity supply is disconnected by a Licencee or the person who has applied for connection for receiving electricity from a Licencee;
- e) **“Consumer Grievances Redressal Forum”** or **“CGRF”** or **“Forum”** means the forum for redressal of grievances of electricity consumers, established by a Distribution Licencee pursuant to Section 42(5) of the Act and these Regulations;
- f) **“Days”** means clear working days;
- g) **“Distribution Licencee”** or **“Licencee”** means any person who has been granted a license to distribute electricity under Section 14 of the Act by the Commission and includes deemed Licencees, authorized to operate and maintain a distribution system for supplying electricity to the consumer in his area of supply;
- h) **“Electricity Service”** means in particular and without prejudice to the generality of the term, electricity supply, include metering, billing, maintenance of supply, maintenance of distribution system and all other attendant subservices etc., which a Licencee is required to provide pursuant to his licence or under any other law for the time being in force;
- i) **“Grievance”** includes but not limited to the following:
 - (i) Electricity services which are unsafe or hazardous to public safety,
 - (ii) New Connection, Non-Supply of or Interruption in Power supply;
 - (iii) Disconnection of Power supply
 - (iv) Voltage and power quality related issues;
 - (v) Load shedding/ unscheduled outage
 - (vi) Meter or Billing related issues,
 - (vii) Change in billing category, ownership changes;
 - (viii) Reduction or increase of connected load/ contract demand
 - (ix) Any other grievance under the Delhi Electricity Regulatory Commission (Supply Code and Performance Standards) Regulations, 2017 or Delhi Electricity Regulatory Commission (Group Net Metering and Virtual Net Metering for Renewable Energy) Guidelines, 2019 or DERC (Net Metering for Renewable Energy) Regulations, 2014 and DERC (Peer to Peer Energy Transaction) Guidelines, 2024.

But shall not include the following:

- (x) Unauthorized use of electricity as provided under Section 126 of the Act;
- (xi) Offences and penalties as provided under Sections 135 to 141 and 150 of the Act; and
- j) **“Internal Consumer Grievance Redressal Cell”** or **“ICGRC”** means such first authority to be contacted for redressal of the consumer grievance, as notified by the Licencee.
- k) **“Member”** means the Member of the Forum and unless the context otherwise requires, the expression ‘Member’ shall also include the Chairperson;
- l) **“Ombudsman”** means the “Electricity Ombudsman” appointed or designated by the Commission, under Section 42(6) of the Act, to whom any consumer aggrieved by non-redressal of his grievances by the Forum, may make a representation for the redressal of his grievance.

3. Interpretation

Words and expressions used but not defined in these Regulations shall have the same meaning as assigned to them in the Act or in any other Rules or Regulations framed under the Act.

CHAPTER II**GENERAL**

The general provisions contained in this Chapter shall be common and applicable to the Internal Consumer Grievance Redressal Cell, Consumer Grievance Redressal Forum, and the Ombudsman.

4. Creation of Web portal for lodging grievances / representations

A user friendly Web portal and E-mail facility for Online lodging of Consumer grievances shall be established. These facilities shall also carry Online Forms for submission of grievances along with the facility for uploading supporting documents.

Notwithstanding the above, a grievance or representation received through the Postal mode shall not be rejected or dismissed merely on the ground that the same is not as per the prescribed format.

5. Establishment of Helpdesks

The Internal Consumer Grievance Redressal Cell, Consumer Grievance Redressal Forum, and the Ombudsman shall each establish Helpdesks for providing personal, telephonic and Online assistance to the Consumers for filing grievances or representations.

6. Online Publication of Consumer redressal Manual (Bilingual)

a) For ease and convenience of the Consumers in filing Grievance or Representation, an online and downloadable Manual (in English and Hindi) shall be published indicating therein a detailed but consumer-friendly procedure for the said purpose.

b) It shall also be duly but separately highlighted in the said Manual (Bilingual) as well on the respective Websites that the rights conferred upon the Consumer to submit his grievance or representation before the ICGRC, the CGRF and the Ombudsman under the Electricity Act 2003, are without prejudice to his other rights which he may have under any other law.

7. Maintenance of Online Library of Orders passed

All the Orders passed by the Forum and the Ombudsman shall be uploaded on their respective websites in such a category wise manner as would enable ease of search and understanding.

8. Online Publication and intimation of Cause list and (daily)Orders

The Cause List, the Daily Orders and the Orders shall be uploaded at the respective websites and the parties shall also be duly informed of the same by Post, and through E-mail, SMS and WhatsApp, if available.

CHAPTER III**INTERNAL CONSUMER GRIEVANCE REDRESSAL CELL (ICGRC)****9. Establishment of Internal Consumer Grievance Redressal Cell (ICGRC)**

The Licencee shall constitute and notify an ICGRC. It shall compose of one operational level officer and one officer of the rank of Executive Engineer or equivalent thereto; for redressal of Consumer grievances. The contact details of the ICGRC shall be prominently mentioned and highlighted in the Electricity Bills.

10. Procedure for processing the Grievances

- a) Registration of grievance and maintenance of records - The grievance received shall be duly noted and acknowledged to the Consumer by way of allotting an Acknowledgement Number.
- b) **Action by ICGRC** - On receipt of the grievance, the ICGRC shall attempt to contact the Consumer and strive to redress the grievance within the period shown as under:

S.No.	Nature of Grievance	No. of Hours/Days for grant redressal

(i)	Non-Supply or Interruption in power supply; Electricity services which are unsafe or hazardous to public safety.	24 hours 24-72 hours
(ii)	Load shedding/ unscheduled outage	48 hours
(iii)	Voltage and power quality related complaints; Disconnection of supply	03 days
(iv)	Other Grievances	04 days

c) **ICGRC to forward grievances online to the Forum** - If the ICGRC does not grant redressal within a total period of fifteen (15) days of the receipt of the grievance or if the Consumer is not satisfied with the redressal granted, the online portal of the Cell shall have the facility to enable the Consumer to refer and forward the Original grievance and the decision thereon by ICGRC to the concerned CGRF.

11. Monitoring & maintenance of record of performance of the ICGRC

The performance of the ICGRC shall be monitored by the Board of Directors/CEO of the Licencee and a quarterly record thereof shall be maintained. A copy of such records shall be forwarded to the Commission on quarterly basis.

CHAPTER IV

CONSUMER GRIEVANCES REDRESSAL FORUM (CGRF)

12. Establishment of the Forum

In terms of Section 42(5) of the Act, every Distribution Licencee shall establish a forum for redressal of grievances of Consumers to be known as the 'Electricity Consumer Grievances Redressal Forum' in accordance with these Regulations.

Provided that nothing shall adversely affect the tenure and other service conditions of the existing Members of the Forums till the completion of their respective tenures subject to annual appraisal of their performance by the Commission.

13. Composition of the Forum

Each Forum shall have a Chairperson, Member (Legal) and Member (Consumer Affairs).

14. Eligibility

a) Chairperson

The Chairperson of the Forum shall be a person having the following qualifications: -

- (i) a bachelor's degree in Engineering, or Law, or Finance, or Management from a recognized university, and
- (ii) not less than Twenty (20) years' experience in the respective fields

Provided that the person with the said qualifications and having experience in the electrical power sector may be preferred for the post.

b) Member (Law)

One Member (Law) of the Forum shall be a person having the following qualifications:

- (i) a bachelor's degree in Law from a recognized University and approved by the Bar Council of India, and

Provided, however, if the Chairperson is from the legal background, then the eligibility criteria for the Member shall be as per sub-Regulation (a)(i) and (ii) above except that the word 'Law' shall be deemed to be omitted.

- (ii) at least fifteen (15) years of post-qualification experience in handling legal matters; of which not less than ten (10) years of experience as an Advocate or as a Law Officer preferably working in Power Sector and having adequate knowledge and experience in dealing with consumer affairs.

c) Member (Consumer/Prosumer/Consumer Affairs)

One Member of the Forum shall be a resident of the area of supply of the Distribution Licensee preferably having fifteen (15) years of experience in consumer affairs.

15. Ineligibility and Disqualification

- a) No person shall be appointed and/or be entitled to continue as a Chairperson or Member if he/she stands disqualified on account of his/her:
- (i) having been adjudged an insolvent;
 - (ii) having been convicted of an offence which, in the opinion of the Commission, involves moral turpitude;
 - (iii) having become physically or mentally incapable of acting as such Chairperson or Member;
 - (iv) having acquired such financial or other interest as is likely to affect prejudicially his/her functions as a Chairperson or Member;
 - (v) having so abused his/her position as to render his/her continuance in office prejudicial to public interest; or
 - (vi) having been guilty of proved misbehaviour;
 - (vii) having been found to have failed to deliver the functions assigned to them or exceeding their brief.
- b) No person shall be eligible to be appointed to the Forum within two years of his retirement if, immediately before such retirement, he has been in the service of a Distribution Licensee of Delhi or in the service of the holding company or in the service of the subsidiary of such holding company of the said Distribution Licensee of Delhi.
- c) Maximum age limit for eligibility for the post of Chairperson and Member of Forum shall be 62 years.

Note: Every applicant shall give an undertaking on affidavit that there is no FIR or Criminal case pending against him in any Court of law in India. If such case is pending, then, details of the same, should also be mentioned.

16. Procedure for inviting applications

- a) Applications from the eligible candidates for the post of the Chairperson or the Members of the Forum shall be invited through public advertisement.
- b) Provided that in case of vacancy for the post of Chairperson, the applications shall be invited by the Commission and in case of vacancy for the post of Members, the applications shall be invited by the Licensee:
- c) Provided further that in case of superannuation or the end of tenure of the Chairperson or of the Members, applications shall be invited at least six (6) months prior to the date of such superannuation or such end of the tenure, as the case may be:
- d) Provided also that in case of occurrence of any vacancy in the Forum for the post of the Chairperson or of the Members, by reason of death, resignation or removal, the applications shall be invited, within one (01) month from the date of occurrence of such vacancy.

17. Manner of Screening of Applications

- a) The applications for the post of Chairperson shall be scrutinized in the Commission within one (01) month from the last date for receipt of applications, in the format as may be devised by the Commission.
- b) The applications, as per the format devised by the Licensee for the post of Members, shall be scrutinized by the Distribution Licensee. The list of eligible candidates shall be forwarded to the Secretary of the Commission, within one (01) month from the last date for receipt of applications.

18. Constitution of Selection Committee & provision for Casting Vote

- a) The Committee for selection of the Chairperson and the Members of the Forum, shall comprise of the Chairperson and the Member(s) of the Commission. The Commission may invite external subject matter specialist(s) to sit in the aid of the Selection Committee.
- b) The Secretary of the Commission shall be the Convener of the Selection Committee.
- c) The Commission may invite any number of eligible candidates for interview, but, ordinarily, not less than three (03) for any post.
- d) While deciding the selection, each member shall have one vote and in case of equality of votes, the Chairperson of the Commission or, in the absence of the Chairperson, the senior most Member of the Commission, shall have a casting vote.

For clarification of doubt, the seniority amongst the two Members, other than the Chairperson of the Commission, shall be as per respective date of their joining or if that be the same, as per the dates of birth.

19. Selection & Appointment

- a) The Selection Committee shall finalize the selection of the Chairperson or other Members of the Forum within three (03) months from the submission of the list of the eligible candidates by the Secretary of the Commission.
- b) The Commission shall communicate the selection of the Chairperson or other Members to the Distribution Licencee. The Licensee shall issue Appointment Letter within 15 days of receipt of such communication. As per the provisions of Section 42(5) of the Electricity Act, 2003, the selected candidates shall join office of the Licensee within 30 days of issue of appointment letter, unless otherwise directed by the Commission.
- c) Notwithstanding the above, no appointment of Chairperson or Member shall be invalid merely by reason of non-compliance of any of the above provisions

20. Power to Designate any person to officiate as Chairperson

In the event of Chairperson of the Forum being unable to discharge his functions owing to absence, illness or any other cause, the Commission may designate any person to officiate as Chairperson for the interim period, till the day the Chairperson reassumes Office, or a new Chairperson is appointed, as the case may be.

21. Term of office and Other conditions of service

- a) The Chairperson or the Members shall hold office for a term of three (3) years from the date of entering their respective offices:
- b) Provided that subject to fulfilment of the conditions of eligibility, the Chairperson or the Members shall be eligible for extension of tenure for a second term upto three (3) years and no further:
- c) Provided also that no Chairperson or Member shall hold office after attaining the age of sixty-five (65) years.
- d) The salary, allowances and other terms and conditions of service of the Chairperson and Members of the Forum shall be laid down by the Commission from time to time:
- e) Provided that the salary, allowances and other terms and conditions of the Chairperson and Members shall not be varied to their disadvantage after appointment or extension of tenure.

22. Resignation by the Member

The Chairperson or the Member may, by giving not less than three (3) months' notice in writing under his hand and addressed to the Chairperson of the Commission, resign his office.

Provided that the Commission may, after recording the reasons in writing, relax the specified period of notice.

23. Power and Procedure for Removal of the Members

The Commission, may, by order remove from office any member or the Chairperson of the Forum, in case he has been rendered ineligible or stands disqualified in terms of Regulation 16 above.

Provided, however, no member or the Chairperson shall be so removed without being afforded a due opportunity to show cause.

24. Chairperson's general Powers of superintendence

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

25. Staffing of the Forum

- a) The Forum shall, with the prior approval of the Commission, specify the human resource requirement.
- b) The Licencee shall, at all times, provide human resource requirement to the Forum as approved by the Commission.

26. Appointment of Secretary to the Forum

- a) The Licencee shall, in consultation with the Forum, appoint/designate one of its officers as full time Secretary, who shall be at least a graduate from a recognized University and shall have at least fifteen (15) years of work experience as an executive in the middle management out of which minimum five (05) years' experience shall be in carrying out functions of administrative and legal nature.
- b) The Secretary of the Forum shall hold office for a term of three years from the date he enters upon his office.

Provided that subject to fulfillment of the conditions of eligibility the Secretary of the Forum shall be eligible for reappointment for a second term upto three (3) years and no further.

- c) No Staff member including the Secretary shall continue in the Forum on attaining the age of sixty (60) years.

CHAPTER V

JURISDICTION AND PROCEEDINGS OF THE FORUM**27. Jurisdiction of the Forum**

The Forum shall have the jurisdiction to entertain the grievances filed by the Consumer with respect to the services provided by the Licencee in its area of supply and give such orders and directions as may be deemed necessary.

28. Quorum of the Forum

At least two Members of the Forum shall constitute the Quorum for hearing of the grievances.

29. Grounds for Submission of Grievance before the Forum

If the ICGRC does not grant redressal within a total period of fifteen (15) days of the receipt of the grievance or if the Consumer is not satisfied with the redressal granted or for any other reason, the online portal of the Cell shall provide an option to the Consumer for referring his grievance to the concerned CGRF as provided for in regulation 11(c) above.

Notwithstanding the above, the Consumer may also, on his own, approach the appropriate Forum for redressal of grievances.

30. Action by the Staff of the Forum on receipt of Grievance

On receipt of the grievance, due record shall be made containing entries such as date of receipt, registration number, name and other Contact details of the Consumer, the category, the gist and the prioritisation of the grievance as per Regulation 7 above. The Forum shall forward an acknowledgement through SMS, or e-mail, or social communication networks to the Consumer.

The office of the Secretary of the Forum shall carry out the scrutiny of the grievance and shall place the same before the Forum for orders on admission within 7 (seven) days of the receipt of the grievance.

31. Procedure to be adopted by the Forum for redressal of Grievance

- a) **Condition precedent for issuing Notice** - The grievance shall be placed before the Forum for orders. The Forum, if a prima facie grievance is made out, shall issue Notice to the Licencee, without there being any requirement of the Consumer being heard. Provided, that the Forum shall hear such matter urgently where interim relief has also been prayed for. However, if the Forum is of the prima facie opinion that no grievance is made it shall, before dismissing the grievance, grant an opportunity in this regard to the Consumer
- b) The Notice, if issued by the Forum, shall invariably indicate the next date of hearing; keeping in view the timeline specified in sub Regulations (c) to (e) hereunder for the purpose of completion of the pleadings.
- c) **Service of Copy of grievance to the Licencee** – within three (3) days of issuance of the Notice, the office of the Forum shall forward online a copy of the grievance to the Licencee directing it to file its reply.
- d) **Reply by the Licencee** - The Licencee shall, within ten (10) days from the date of receipt of the notice from the Forum or within such period as may have been otherwise directed by the Forum, shall furnish reply to the Forum with a copy to the Consumer, failing which the Forum may, if deemed fit, proceed on the basis of the materials available on record.
- e) **Rejoinder by the Consumer** - The Consumer, on request, may be granted seven (7) days' time, or within such period as may have been otherwise directed by the Forum, to file Rejoinder with a copy to the Licencee. The pleadings then shall stand completed.
- f) **Notifying the parties about the date of hearing** – Within ten (10) days of the completion of the pleadings, or as may be otherwise directed, the Forum shall hear the matter.
- g) **Manner of hearing** - The hearing(s) may be carried out in person, or in virtual or hybrid mode as per the discretion of the Consumer.
- h) **Maintenance of Record** – The proceedings may be recorded at the discretion of the Forum and maintained as record for a period not less than one year from the date of the passing of the Final order by the Forum, for passing the Final Order.
- i) **Restrictions on grant of adjournment** – Unless further adjournment is warranted in the interest of justice, the Forum shall not grant more than two adjournments of maximum 10 days each to each of the party respectively.

Provided that if the Forum is of the opinion, that the Licensee has not been able to justify seeking further adjournment or delay in filing the Reply etc., the Licensee, may be directed to make to the aggrieved Consumer such monetary reparations as may be found by the Forum to be just and fair for the loss of time in disposal of the matter.

- j) **Duty of the Secretary to send reminders etc.** - In order to ensure that the pleadings are complete and the matter is ripe for hearing, it shall be the duty of the Secretary of the Forum to send reminders to the concerned party if the

Reply or the Rejoinder or the document has not been filed by the concerned party within the time frame as had been mentioned in the Notice issued by the Forum.

For limited purpose of this particular Regulation, the Secretary of the Forum shall be deemed to be the Registrar of the Forum.

- k) **Principles to be followed by the Forum in disposal of the grievance** -The Forum shall not be bound to follow the procedure prescribed in the Code of Civil Procedure, 1908 (5 of 1908) and, subject to these Regulations, the Forum may evolve procedure conforming to the principles of fair play and natural justice.

32. Powers of the Forum to call for records

The Forum may call any officer/ any record or information of the Licencee or from the Consumer, relevant for examination and disposal of the grievance. The Forum may undertake to inspect the site by itself or direct any of its employee or any other suitable person or agency to inspect the site and submit a report.

33. Power to Pass Interim Orders

The Forum may pass an Interim order as deemed fit in the facts and circumstances of the case, preferably after giving an opportunity to the other party of being heard. The Interim order, if any, shall be duly forwarded to both the parties.

34. Order to be a Speaking Order & provision for Casting Vote

Every Order passed by the Forum shall be a speaking Order.

Provided that in case of difference of opinion among the Members on any point or points, the decision of the majority shall prevail. In the event of equality of votes, the Chairperson of the Forum or, in the absence of the Chairperson, the senior most Member of the Forum shall have a casting vote.

For clarification of doubt, the seniority amongst the Members, other than the Chairperson of the Forum, shall be as per respective date of their joining or if that be the same, as per the dates of birth.

35. Compulsory contents of the Speaking Order.

Every Order passed by the Forum shall invariably contain the following endorsement.

- a) "This Order shall be complied with within days of the receipt of the certified copy or from the date it is uploaded on the Website of the Forum; whichever is earlier. (if applicable).
- b) "The parties are hereby informed that the instant Order is appealable by the Consumer before the Ombudsman within 30 days of the receipt of the Order.
- c) If the Orders are not appealed against within the stipulated time or no interim stay thereon has been granted by the Ombudsman, the same shall be deemed to have attained finality.
- d) Any contravention of these Orders is punishable under Section 142 of the Electricity Act 2003."

36. Supply of Online & Certified copies of the Orders

The Forum shall supply a certified copy of the orders to both the parties within seven (7) days of the signing of the Order.

37. Power to Review

The Forum may review its Orders in conformity with the principles laid down in Section 114 read with Order 47 Rule 1 of the Civil Procedure Code, 1908.

38. Online transmission of Documents to the Ombudsman

After completion of the proceedings in each case, the Forum shall, through Online mode, forward all the relevant documents and the Order of the Forum, to the Ombudsman, on the request made in this behalf by the aggrieved party.

39. Submission of Compliance Report & updation thereof on Websites

The Licencee or the person as mentioned in the Order, as the case may be, shall submit a compliance report of the order within three (3) days from the date of due compliance mentioned in the Order. Such compliance report shall also be uploaded within three (3) days thereafter on the web portal of the Forum and of the ICGRC by the concerned Staff.

40. Submission of Quarterly Report to Ombudsman & Commission

The Forum will send quarterly reports to the Ombudsman and to the Commission, in respect of standards of performance, other performance parameters and consumer grievances related information showing the extent to which the time schedule has been followed in redressing the consumer grievances.

41. Monitoring of Forum by the Commission

The Commission shall monitor the performance of the CGRF.

CHAPTER VI
OMBUDSMAN

42. Appointment of Ombudsman

The Commission shall designate or appoint a person as Ombudsman.

Nothing in these Regulations shall adversely affect the tenure and other service conditions of the existing Ombudsman till the completion of the tenure.

Provided further that grant of extension of tenure to the Ombudsman shall be subject to the appraisal of the performance by the Commission.

43. Eligibility of Ombudsman

The Ombudsman shall be a person having the following qualifications:

- a) a bachelor's degree in Electrical or Electronics Engineering, or Law, or Finance, or Management from a recognized university,
- b) not less than Twenty (20) years' experience in the respective fields.

Provided that the person with the said qualifications and having experience in the electrical power sector may be preferred for the post.

44. Ineligibility and Disqualification

No person shall be appointed and/or be entitled to continue as Ombudsman if he/she stands ineligible or is disqualified as per the provisions and the procedure contained in Regulation 16 above.

45. Constitution of Selection Committee & provision for Casting Vote

- a) There shall be a Selection Committee consisting of the Chairperson and Members of the Commission for the selection of Ombudsman.
- b) The Commission may invite external subject matter specialist(s) to sit in the aid of the Selection Committee.
- c) While deciding the selection, each member shall have one vote and in case of equality of votes, the Chairperson of the Commission or, in the absence of the Chairperson, the senior most Member of the Commission, shall have a casting vote.

For clarification of doubt, the seniority amongst the two Members, other than the Chairperson of the Forum, shall be as per respective date of their joining or if that be the same, as per the dates of birth.

46. Procedure for inviting applications and the manner of processing thereof

- a) Applications from the Eligible Candidates shall be invited through public advertisement.
- b) Provided further that in case of superannuation or the end of tenure of the Ombudsman, applications shall be invited at least six (6) months prior to the date of such superannuation or such end of the tenure, as the case may be:
- c) Provided also that in case of occurrence of vacancy of Ombudsman, by reason of death, resignation or removal, the applications shall be invited, within one (01) month from the date of occurrence of such vacancy.
- d) A Screening Committee appointed by the commission shall prepare a list of the eligible candidates and present the same before the commission.
- e) The Commission may invite any number of eligible candidates for interview, but, ordinarily, not less than 3 for any post.
- f) The Commission shall communicate the selection of the Ombudsman to the Distribution Licencee. The selected candidate shall be required to join office within 30 days, unless otherwise directed by the Commission.
- g) Notwithstanding the above, no appointment of Ombudsman shall be invalid merely by reason of non-compliance of any of the above provisions.

47. Appointment & Oath

The Ombudsman shall, before entering upon his office, make and subscribe to an oath in such manner and before such authority as the Commission may direct.

48. Resignation by Ombudsman and designating any person to officiate as Ombudsman in certain circumstances

The Ombudsman may, by giving not less than three (3) months' notice in writing under his hand and addressed to the Chairperson of the Commission, resign his office.

Provided that the Commission may, after recording the reasons in writing, relax the specified period of notice.

In the event of Ombudsman being unable to discharge his functions owing to absence, illness or any other cause, the Commission may designate the Ombudsman for the interim period, till the day on which the Ombudsman assumes his duties, or a new Ombudsman is designated as the case may be.

49. Tenure

The appointment of the Ombudsman shall be made for a period not exceeding three years' subject to the upper age limit of sixty-five (65) years.

50. Extension of Tenure

The tenure of the Ombudsman may be extended by the Commission for a further period not exceeding two (02) years' subject to the upper age limit of sixty-five (65) years.

51. Prohibition on reappointment

The person appointed as Ombudsman shall not be eligible for reappointment after the extended period.

52. Power and Procedure for Removal of the Ombudsman

The Commission, may, by order remove from office the Ombudsman in case he has been rendered ineligible or stands disqualified in terms of Regulation 16 above.

Provided, however, Ombudsman shall not be so removed without being afforded a due opportunity to show cause.

53. Salary and allowances payable to Ombudsman

The salary, allowances and other terms and conditions of service of the Ombudsman shall be such as may be laid down by the Commission from time to time:

Provided that the salary, allowances and other terms and conditions of the Ombudsman shall not be varied to his/her disadvantage after appointment or reappointment.

54. Secretary, Officers and other employees

- a) The Ombudsman shall be assisted by Secretary, Advisors and supporting Staff as approved by the Commission.
- b) The Ombudsman shall assess the human resource requirement and submit the proposal to the Commission for approval.
- c) The appointment of the supporting Staff other than the Secretary and Advisors shall be made by the Ombudsman as per the orders and directions of the Commission.
- d) The Selection procedure as may be notified by the Commission shall be the sole basis for appointing the Staff of the Ombudsman.
- e) The Commission may, by order, also specify the other terms and conditions of service of the Secretary, Advisors and supporting Staff.

55. Eligibility Conditions for Appointment of Secretary and Advisor (Engineering)

a) **Qualification for appointment of Secretary and Advisor (Engineering) of the Ombudsman shall be as under: -**

- (i) Secretary to the Ombudsman shall be a Law graduate from a recognized University having at least fifteen (15) years of work experience as an executive in the middle management out of which minimum five (5) years' experience shall be in carrying out functions of legal nature. The Experience of working in regulatory bodies/local bodies/public utilities and/or convening meetings of board of Directors in a company or corporation will be desirable.
- (ii) Advisor (Engineering) to the Ombudsman shall possess a graduate degree in Engineering or equivalent from a recognized University and shall have at least fifteen (15) years' experience of working in Power Sector in the middle management level in a reputed organization.

b) **Selection Committee** – The Selection Committee for the purpose of selecting the Secretary and Advisors, shall be as under–

- (i) The Chairperson of the CommissionMember;
- (ii) The Member of the CommissionMember;

- (iii) The Member of the CommissionMember;
- (iv) The OmbudsmanMember;

Note: The Secretary of the Commission shall be the Convener of the Selection Committee.

While deciding the selection, each member shall have one vote and in case of equality of votes, the Chairperson of the Commission or, in the absence of the Chairperson, the senior most Member of the Commission, shall have a casting vote.

For clarification of doubt, the seniority amongst the two Members, other than the Chairperson of the Commission, shall be as per respective date of their joining or if that be the same, as per the dates of birth.

For removal of doubts, the Ombudsman shall be deemed to be the junior most member for the limited purpose of this Regulation.

c) **Age Limit:** The maximum age limit for applying for the post of Secretary and Advisors shall be sixty-two (62) years.

d) Tenure

The appointment of the Secretary, Advisors and support Staff, shall be for a period not exceeding three years in the first instance which is extendable/ renewable for another period of three years at the discretion of the Commission:

Provided that the Secretary, Advisors and support Staff, shall not continue in the office on attaining the age of sixty-five (65) years.

56. Powers of Ombudsman

The Ombudsman shall have the following powers:

- a) **General superintendence:** To exercise general powers of superintendence and administrative control over his office including Secretary/Advisor/Staff and shall be responsible for the conduct of business of the office.
- b) **Financial:** The Ombudsman shall have power to incur expenditure on behalf of the office.

Provided that in order to exercise such power, the Ombudsman shall draw up an annual budget for his office in consultation with the Commission and shall exercise the powers of expenditure within the approved budget.

57. Functions of Ombudsman

The Ombudsman shall perform the following functions: -

- a) The Ombudsman shall consider the representation of the Consumer consistent with the provisions of the Electricity Act, the Electricity Rules and these Regulations or the general orders or directions given by the government of NCT in this regard before settling the grievances.
- b) To receive representations against the orders of the Forum, consider such representations and facilitate settlement by agreement, through conciliation and mediation between the Licencee and Consumer, or pass an order in accordance with these Regulations where such settlement is not reached.
- c) To maintain a register containing the details of the representations received, disposed of, reviews carried out, etc. and the decisions thereon with an online backup for the same.

58. Procedure for lodging representation before the Ombudsman

If the Consumer is not satisfied with the redressal granted by the Forum, the online portal of the Forum shall have the facility to enable the Consumer to automatically refer and forward to the Ombudsman the Original grievance and the decision thereon by the Forum.

Notwithstanding the above, the Consumer may also, on his own, approach the Ombudsman.

59. Time limit for filing representation before Ombudsman

The Consumer shall be required to submit his representation before the Ombudsman within 30 days of the Order passed by and received from the Forum.

Provided that the Ombudsman may entertain a representation after the expiry of the said period of thirty (30) days, if he is satisfied that there was sufficient cause for not filing it within the said period.

60. Procedure to be adopted by the Ombudsman for settlement of the representation

The procedure to be adopted by the Ombudsman for settlement of the representation shall be similar to the procedure laid down in Regulation 32 above.

Provided, however, that the Ombudsman may, with the exception of Regulation 32(g) & (h), incorporate changes in the said procedure as deemed fit.

61. Principles to be followed by the Ombudsman in disposal of the representation

The Ombudsman shall not be bound to follow the procedure prescribed in the Code of Civil Procedure, 1908 (5 of 1908) and, subject to these Regulations, the Ombudsman may evolve procedure conforming to the principles of fair play and natural justice.

62. Powers of the Ombudsman to call for records

The Ombudsman may call any officer/ any record or information of the Licencee or from the Consumer, relevant for examination and disposal of the grievance. The Ombudsman may undertake to inspect the site by itself or direct any of its employee or any other suitable person or agency to inspect the site and submit a report.

63. Power to Pass Interim Orders

The Ombudsman may pass an Interim order as deemed fit in the facts and circumstances of the case, preferably after giving an opportunity to the other party of being heard. The Interim order, if any, shall be duly forwarded to both the parties; especially in reference to granting interim stay on the Orders passed by the Ombudsman.

64. Order of Settlement to be final and binding

The Order of Settlement of grievance passed by the Ombudsman shall be final and binding on the parties.

65. Order of Settlement to be a Speaking Order

- a) The Order of Settlement to be passed by the Ombudsman shall pass a Speaking Order.
- b) Every Order of Settlement of grievance passed by the Ombudsman shall invariably carry the following endorsement.
 - i) "This Order of Settlement of grievance shall be complied within days of the receipt of the certified copy or from the date it is uploaded on the Website of the Forum; whichever is earlier." (if applicable).
 - ii) "The parties are hereby informed and cautioned that the Order of Settlement of Grievance is, as per Regulation 65 above, final and binding on the parties.
 - iii) Any contravention of these Orders is punishable under Section 142 of the Electricity Act 2003."

66. Supply of Online & Certified copies of the Orders

The Ombudsman shall provide a certified copy of the orders to both the parties within Seven (7) days of the signing of the Order.

67. Power to Review

The Ombudsman may review its Orders in conformity with the principles laid down in Section 114 read with Order 47 Rule 1 of the Civil Procedure Code, 1908.

68. Submission of Compliance Report & updation thereof

The Licencee or the person as mentioned in the Order, as the case may be, shall submit a compliance report of the order within three (3) days from the date of due compliance mentioned in the Order. Such compliance report shall also be uploaded within three (3) days thereafter on the web portal of the Ombudsman, and of the Forum by the concerned Staff.

69. Submission of Biannual Report to the Commission & State Govt

- a) The Ombudsman shall prepare a Report on 6 monthly basis and shall be forwarded to the Commission and the State Government within 45 days after the end of the relevant period of six months.
- b) In order to enable the Ombudsman to prepare the said Report, the Forums shall forward a quarterly Report in the manner as may be prescribed by the Ombudsman. In addition to the said Monthly Reports, relevant and related documents as may be required by the Ombudsman shall also be submitted by the Forums.

CHAPTER VII**MISCELLANEOUS****70. Officers deemed to be Public Servants**

The Chairperson and Members of the Forum, the Secretary and the Staff thereof, the Ombudsman and the Secretary and the Staff thereof, when purporting to act under any provision of the Electricity Act, 2003 or under any provision of these Regulations or acting under the directions or the orders issued thereunder shall be deemed to be public servants within the meaning of Section 21 of the Indian Penal Code, 1860 and Section 2 of the Prevention of Corruption Act, 1988.

71. Inherent & residuary Powers of the Commission

- a) The Commission may by order provide for or clarify any matter on which no provision is made in these Regulations or the provision made is insufficient.
- b) The Forum and the Ombudsman shall exercise such other powers as the Commission may, by order, delegate from time to time.
- c) Nothing in these Regulations shall be deemed to limit or otherwise affect the inherent powers of the Commission to pass such orders as may be deemed necessary for the ends of justice or to prevent abuse of process of the Commission.

72. Repeal and Savings

Save as otherwise provided in these Regulations, the Delhi Electricity Regulatory Commission (Forum for redressal of grievances of the consumers and Ombudsman) Regulations, 2018 is hereby repealed.

Notwithstanding such repeal:

- a) anything done or any action taken under the said Regulations shall be deemed to have been done or taken under the corresponding provisions of these Regulations;
- b) the proceedings initiated before coming into force of the Delhi Electricity Regulatory Commission (Guidelines for establishment of Forum for redressal of grievances of the consumers and Ombudsman) Regulations 2024, shall continue to be governed by the provisions of the repealed Regulations.

RAJESH DANGI, Secy.