



भारत का राजपत्र The Gazette of India

सी.जी.-एच.आर.-अ.-29082024-256696
CG-HR-E-29082024-256696

असाधारण
EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4
PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 667]
No. 667]

नई दिल्ली, मंगलवार, अगस्त 27, 2024/भाद्र 5, 1946
NEW DELHI, TUESDAY, AUGUST 27, 2024/BHADRA 5, 1946

संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग
(गोवा राज्य और संघ राज्य क्षेत्र के लिये)

अधिसूचना

गुरुग्राम, 16 अगस्त, 2024

उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम और लोकपाल विनियम, 2024

जेईआरसी सं.-31/2024- गोवा राज्य और संघ राज्य क्षेत्र अर्थात् अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, चंडीगढ़, दादरा और नगर हवेली एवं दमन और दीव, लक्षद्वीप एवम पुडुचेरी के लिए संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग, विद्युत अधिनियम, 2003 (2003 की 36) की धारा 42 की उप-धारा (5) से (8) के साथ धारा 181 की उप-धारा (2) के खंड (आर) और (एस) के तहत प्रदत्त शक्तियों और इस संबंध में इसे सक्षम करने वाली अन्य सभी अधिकारों का प्रयोग करते हुए और पूर्व प्रकाशन के बाद और संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग (उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम और लोकपाल) विनियम 2019 के स्थान पर, ऐसे अधिक्रमण से पहले किए गए या किए जाने से चूक गए अधिनियम या शिकायतों के संबंध में, संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग ("जेईआरसी") इसके द्वारा निम्नलिखित विनियम 2024 बनाता है।

अध्याय -I

संक्षिप्त शीर्षक, प्रारंभ, सीमा, परिभाषाएं और व्याख्या

1. संक्षिप्त शीर्षक, सीमा और प्रारंभ -

- (1) इन विनियमों को संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग (उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम और लोकपाल) विनियम, 2024 कहा जाएगा।

- (2) ये विनियम पूरे गोवा राज्य और संघ राज्य क्षेत्रों अर्थात् अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, चंडीगढ़, दादरा और नगर हवेली तथा दमन और दीव, लक्षद्वीप एवम पुदुचेरी पर लागू होंगे।
- (3) ये विनियम भारत सरकार के राजपत्र में प्रकाशन की तिथि से लागू होंगे।
- (4) इन विनियमों के अंग्रेजी और हिंदी संस्करणों के बीच भिन्नता के मामले में, अंग्रेजी संस्करण मान्य होगा।

2. परिभाषाएँ: - (1) इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा आवश्यक न हो, -

- क) "अधिनियम" का तात्पर्य विद्युत अधिनियम, 2003 (2003 का 36) से है;
- ख) "अनुलग्नक" का तात्पर्य इन विनियमों के अनुलग्नक से है;
- ग) "आयोग" का तात्पर्य गोवा राज्य तथा संघ राज्य क्षेत्रों अर्थात् अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, चंडीगढ़, दादरा और नगर हवेली तथा दमन और दीव, लक्षद्वीप एवम पुदुचेरी के लिए संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग से है।
- घ) "अध्यक्ष" अध्यक्ष का तात्पर्य वितरण लाइसेंसधारी द्वारा नियुक्त उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम के अध्यक्ष से है।
- ङ) "शिकायतकर्ता" का तात्पर्य है —
- उपभोक्ता है; या अभियोक्ता;
 - नए बिजली कनेक्शन के लिए आवेदक;
 - कंपनी अधिनियम, 2013 1956 (1956 का 1) के तहत या सोसायटियों और/या धर्मार्थ संस्थाओं के पंजीकरण से संबंधित किसी कानून के तहत या वर्तमान में लागू किसी अन्य कानून के तहत पंजीकृत किसी उपभोक्ता संघ; या
 - किसी अपंजीकृत संघ या उपभोक्ताओं के समूह, जिनके पास समान या एक जैसा हित हों;
 - उपभोक्ता की मृत्यु के मामले में उसके कानूनी उत्तराधिकारी या अधिकृत प्रतिनिधि;
 - वितरण लाइसेंसधारी द्वारा दी गई सेवाओं या व्यवसाय से प्रभावित उपभोक्ता के लिए दावा करने वाला या उसके द्वारा अधिकृत या उसके एजेंट के रूप में कार्य करने वाला कोई अन्य व्यक्ति।

च) शिकायत का अर्थ और इसमें शामिल बिंदुएँ

- वितरण लाइसेंसधारी ("लाइसेंसधारी") द्वारा लाइसेंस, अनुबंध, करार के अनुसरण में या समय-समय पर संशोधित जेईआरसी विद्युत आपूर्ति कोड 2018 के अंतर्गत या आयोग द्वारा निर्दिष्ट लाइसेंसधारियों के वितरण प्रदर्शन मानकों के संबंध में किए जाने वाले कार्य की गुणवत्ता, प्रकृति और तरीके में किसी भी दोष, अपूर्णता, कमी या अपर्याप्तता से संबंधित शिकायत, और इसमें किसी भी प्रकार के बिल विवाद और वितरण प्रणाली की सुरक्षा से संबंधित मामले शामिल हैं, जिनसे जीवन या संपत्ति को खतरा हो सकता है; या लाइसेंसधारी द्वारा शिकायत दर्ज करने या उसका निवारण करने में विफलता से उत्पन्न उपभोक्ता का असंतोष और इसमें किसी भी शिकायत के संबंध में या प्रभावित व्यक्ति द्वारा दर्ज की गई शिकायत के संबंध में या उसके अनुसरण में लाइसेंसधारी द्वारा की गई किसी कार्रवाई के संबंध में उपभोक्ता और लाइसेंसधारी के बीच कोई विवाद शामिल होगा।
 - किसी वितरण लाइसेंसधारी ने शिकायत में उल्लिखित विद्युत सेवाओं के लिए आयोग द्वारा निर्धारित कीमत या शुल्क से अधिक कीमत या शुल्क लिया है या वसूला है;
 - विद्युत सेवाएँ, जो उपयोग किए जाने पर जीवन और सुरक्षा के लिए खतरनाक हैं, किसी भी कानून के प्रावधानों के उल्लंघन में जनता के उपयोग के लिए प्रस्तुत हैं;
 - वितरण लाइसेंसधारी द्वारा किसी भी दायित्व का उल्लंघन जो किसी भी उपभोक्ता पर प्रतिकूल प्रभाव डालता है;
- छ) उपभोक्ता का अर्थ है कोई व्यक्ति जिसे लाइसेंसधारी या सरकार द्वारा या इस अधिनियम या किसी अन्य समय प्रवृत्त कानून के अंतर्गत जनता को विद्युत आपूर्ति करने के व्यवसाय में लगे किसी अन्य व्यक्ति द्वारा

- अपने स्वयं के उपयोग के लिए विद्युत आपूर्ति की जाती है और इसमें कोई भी व्यक्ति शामिल है जिसका परिसर विद्युत प्राप्त करने के प्रयोजन के लिए लाइसेंसधारी, सरकार या ऐसे अन्य व्यक्ति, जैसा भी मामला हो, के कार्यों से जुड़ा हुआ है;
- ज) **प्रोज्यूरर** का अर्थ है वह व्यक्ति जो ग्रिड से बिजली का उपभोग करता है और उसी आपूर्ति बिंदु का उपयोग करके वितरण लाइसेंसधारी के ग्रिड में भी बिजली इंजेक्ट कर सकता है;
- झ) **उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम (सीजीआरएफ)** से तात्पर्य उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए वितरण लाइसेंसधारी द्वारा अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (5) और इन विनियमों में निहित प्रावधानों के अनुसरण में स्थापित किए जाने वाले फोरम से है;
- ञ) **"वितरण लाइसेंसधारी"** का तात्पर्य अपने आपूर्ति क्षेत्र में उपभोक्ताओं को बिजली की आपूर्ति के लिए वितरण प्रणाली को संचालित करने और बनाए रखने के लिए अधिकृत लाइसेंसधारी से है और इसमें डीम्ड लाइसेंसधारी भी शामिल है;
- ट) **"सदस्य"** का तात्पर्य फोरम के सदस्य से है और जब तक संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो, "सदस्य" में अध्यक्ष भी शामिल होगा;
- ठ) **"मल्टी-टास्किंग स्टाफ (एमटीएस)"** से तात्पर्य कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग के मौजूदा नीतिगत निर्णय में दिए गए मल्टी-टास्क करने वाले कर्मचारी वर्ग से है।
- ड) **"विद्युत लोकपाल"** का तात्पर्य अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (6) और इन विनियमों के अंतर्गत आयोग द्वारा नियुक्त या नामित प्राधिकारी से है, जिसके समक्ष कोई भी व्यक्ति अभ्यावेदन कर सकता है, जो निवारण से असंतुष्ट है या फोरम द्वारा उसकी शिकायतों का निवारण न किए जाने से व्यथित है;
- ढ) **"अभ्यावेदन"** का अर्थ है शिकायतकर्ता द्वारा लोकपाल को किया गया अभ्यावेदन, जो फोरम के आदेश (आंशिक या पूर्ण बर्खास्तगी आदेश सहित) से व्यथित है, या फोरम द्वारा निर्दिष्ट समय के भीतर उसकी शिकायतों का निवारण नहीं किया गया है या फोरम द्वारा जारी आदेश से असंतुष्ट है या लाइसेंसधारी द्वारा निर्दिष्ट समय के भीतर फोरम के आदेश का कार्यान्वयन नहीं किया गया है;
- ण) **"समयसीमा"** का तात्पर्य इन विनियमों के अंतर्गत की गई किसी शिकायत या अभ्यावेदन पर कार्रवाई करने के लिए अनुलग्नक-1 या इन विनियमों के किसी अन्य प्रावधान में निर्दिष्ट समय सीमा से है।
3. इन विनियमों में प्रयुक्त तथा परिभाषित नहीं किए गए शब्दों और अभिव्यक्तियों, परंतु विद्युत अधिनियम, 2003 (2003 का 36) या उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) में परिभाषित किए गए शब्दों और अभिव्यक्तियों के वही अर्थ होंगे जो इन अधिनियमों में दिए गए हैं तथा किसी विवाद की स्थिति में विद्युत अधिनियम, 2003 में दिए गए अर्थ ही मान्य होंगे।

अध्याय -II

उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम (सीजीआरएफ)

4. फोरम की स्थापना:-

प्रत्येक वितरण लाइसेंसधारी, जिसमें मानित लाइसेंसधारी भी शामिल है, लाइसेंस प्रदान किए जाने के छह माह के भीतर, अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (5) के अंतर्गत अपने आपूर्ति क्षेत्र में, इन विनियमों में निहित दिशानिर्देशों के अनुसार उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए एक फोरम स्थापित करेगा:

5. **फोरम का मुख्यालय:** - फोरम का प्रधान कार्यालय अधिमानतः वितरण लाइसेंसधारी के मुख्यालय/सर्किल स्थान पर होगा। फोरम, यह सुनिश्चित करेगा कि व्यथा की सुनवाई और निवारण इन विनियमों के तहत निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर की जाए फोरम अपने मुख्यालय के अलावा अपने अधिकार क्षेत्र के भीतर ऐसे अन्य स्थानों पर अपनी बैठकें आयोजित कर सकता है, जिन्हें वह आवश्यक और उचित समझे।

6. फोरम का गठन -

- (1) वितरण लाइसेंसधारी उप-विभाग, संभाग, सर्किल, जोन, कंपनी स्तर की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए विभिन्न स्तरों पर अधिनियम की धारा 42 की उप-धारा (5) के अंतर्गत उपभोक्ता शिकायत निवारण

फोरम (सीजीआरएफ) की स्थापना करेगा। फोरम का नेतृत्व लाइसेंसधारी के उपयुक्त वरिष्ठ अधिकारी द्वारा किया जाएगा। फोरम में लाइसेंसधारी के अधिकारी शामिल होंगे और इसमें उपभोक्ता और प्रोज्यूरम प्रतिनिधियों के रूप में चार से अधिक सदस्य नहीं होंगे। उपयुक्त आयोग एक स्वतंत्र सदस्य को नामित करेगा जो उपभोक्ता मामलों से परिचित हो।

- (2) आयोग वितरण लाइसेंसधारी को निर्देश दे सकता है कि वह उपभोक्ताओं के लिए पहुंच में आसानी, भौगोलिक क्षेत्र, प्राप्त अभ्यावेदनों की संख्या तथा निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर अभ्यावेदनों के निपटान जैसे कारकों पर विचार करते हुए मौजूदा सीजीआरएफ के अतिरिक्त एक अतिरिक्त सीजीआरएफ बनाए।

6 ए अध्यक्ष एवं सदस्यों की नियुक्ति

- (1) अध्यक्ष और सदस्यों के लिए योग्यताएँ

क) **अध्यक्ष:** - उपयुक्त वरिष्ठ वितरण लाइसेंसधारी अधिकारी, जो कार्यकारी इंजीनियर के पद से नीचे न हो और अंडमान और निकोबार द्वीप समूह और लक्षद्वीप के मामले में सहायक इंजीनियर के पद से नीचे न हो, जिसके पास राज्य/केंद्रीय विद्युत क्षेत्र या विद्युत उपयोगिताओं में न्यूनतम 15 वर्ष का अनुभव हो।।

ख) **सदस्य:** -

(i) **सदस्य (वितरण लाइसेंसधारी):** - उपयुक्त वरिष्ठ वितरण लाइसेंसधारी अधिकारी, जो कार्यकारी इंजीनियर के पद से नीचे न हो और अंडमान और निकोबार द्वीप और लक्षद्वीप के मामले में सहायक इंजीनियर के पद से नीचे न हो, जिसके पास राज्य/केंद्रीय विद्युत क्षेत्र या विद्युत उपयोगिताओं में न्यूनतम 10 वर्ष का अनुभव हो।

(ii) **सदस्य (उपभोक्ता/प्रोस्यूमर्स):** वह व्यक्ति जिसके पास उद्योगों/वाणिज्य में न्यूनतम 10 वर्ष का अनुभव हो।

(iii) **स्वतंत्र सदस्य:** - न्यूनतम स्नातक डिग्री रखने वाला व्यक्ति जिसे उपभोक्ता मामलों को संभालने में कम से कम 10 वर्ष का अनुभव हो।

- (2) फोरम के अध्यक्ष और सदस्य की नियुक्ति के प्रयोजन के लिए वितरण लाइसेंसधारी आंतरिक विज्ञापन या नामांकन या किसी अन्य तरीके से, जैसा उचित समझा जाए, आवेदन आमंत्रित करके फोरम के अध्यक्ष/सदस्य का चयन करेगा।

- (3) स्वतंत्र सदस्य की नियुक्ति के लिए आयोग कम से कम दो समाचार पत्रों, आयोग की वेबसाइट, वितरण लाइसेंसधारी की वेबसाइट पर सार्वजनिक विज्ञापन के माध्यम से आवेदन आमंत्रित करेगा।

- (4) स्वतंत्र सदस्य की नियुक्ति के लिए आयोग एक चयन समिति का गठन करेगा

- (5) चयन समिति में निम्नलिखित सदस्य शामिल होंगे

आयोग के अध्यक्ष ...	समिति के अध्यक्ष;
आयोग के सदस्य ...	सदस्य;
आयोग के सचिव	संयोजक

6बी किसी भी व्यक्ति को अध्यक्ष या सदस्य के रूप में नियुक्त नहीं किया जाएगा और/या वह इस पद पर बने रहने का हकदार नहीं होगा, यदि: -

- (1) उसे दिवालिया घोषित कर दिया गया है; अथवा
- (2) यदि वह व्यक्ति किसी ऐसे अपराध के लिए दोषी ठहराया गया है, जो लाइसेंसधारी की राय में नैतिक अधमता से संबंधित है; या
- (3) यदि वह अध्यक्ष या सदस्य के रूप में कार्य करने में शारीरिक या मानसिक रूप से अक्षम हो गया है; या
- (4) उसने ऐसा वित्तीय या अन्य हित अर्जित कर लिया है जिससे अध्यक्ष या सदस्य के रूप में उसके कार्यों पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ने की संभावना है; या

- (5) उसने अपने पद का इस प्रकार दुरुपयोग किया है कि उसका पद पर बने रहना लोकहित के लिए हानिकारक है; या
- (6) यदि वह किसी प्रकार दुर्व्यवहार का दोषी पाया गया हो; या
- (7) कर्तव्यों के प्रति उसकी लगातार लापरवाही सिद्ध हुई हो; अथवा
- (8) बिना किसी उचित कारण के कम से कम तीन महीने की अवधि तक अपने कार्यों का निर्वहन करने से इनकार कर दिया है या असफल रहा है; या
- (9) अध्यक्ष/सदस्य के रूप में अपनी नियुक्ति की किसी भी शर्त को पूरा करने में असमर्थ हो;

7. अध्यक्ष एवं सदस्य को हटाना-

- (1) किसी मौजूदा अध्यक्ष या सदस्य को विनियमन 6 के उप-विनियम (6बी) में उल्लिखित किसी भी आधार पर या उनमें से किसी के खिलाफ शिकायत के आधार पर लोकपाल द्वारा जांच के पश्चात् तुरंत उसके पद से हटाया जा सकेगा।
- (2) लोकपाल, अध्यक्ष (सीजीआरएफ) द्वारा दायर की गई शिकायत के आधार पर स्वतंत्र सदस्य (सीजीआरएफ) की जांच करेगा। लोकपाल की सिफारिश पर, आयोग विनियमन 6 उप-विनियमन (6बी) के तहत स्वतंत्र सदस्य को उसके पद से हटा सकता है।
- (3) लोकपाल अध्यक्ष/सदस्यों में से किसी के खिलाफ दायर शिकायत के आधार पर जांच करेगा। लोकपाल की सिफारिशों पर, आयोग विनियमन 6 उप विनियमन (6बी) के तहत लाइसेंसधारी को इस आयोग को सूचित करते हुए अध्यक्ष/सदस्यों को उनके पद से हटाने का निर्देश दे सकता है।

8. फोरम के पीठासीन अधिकारी: - (1) फोरम का अध्यक्ष विनियमन 6 उप विनियमन 6ए के तहत नियुक्त किया गया है

क) फोरम का पीठासीन अधिकारी होगा।

ख) अध्यक्ष के पास फोरम के अधीक्षण और नियंत्रण की सामान्य शक्तियाँ होंगी।

ग) यदि फोरम का अध्यक्ष अपनी अनुपस्थिति, पद की रिक्तता सहित बीमारी या किसी अन्य कारण से अपने कार्यों का निर्वहन करने में असमर्थ है, तो विनियम 6 उप विनियम 6ए 1 खंड बी (आई) के तहत नियुक्त सदस्य उस दिन तक अध्यक्ष के कार्यों का निर्वहन करेगा, जब तक कि अध्यक्ष अपना पद ग्रहण नहीं कर लेता।

9. सदस्यों का कार्यकाल: - विनियम 6 उप विनियम 6ए (1) के अंतर्गत वितरण लाइसेंसधारी द्वारा नियुक्त अध्यक्ष या सदस्य 3 वर्ष की अवधि के लिए पद धारण करेगा जिसे 3 वर्ष की अवधि के लिए या अधिवर्षिता की आयु तक, जो भी पहले हो, उनके पद ग्रहण करने की तिथि से बढ़ाया जा सकता है।

बशर्ते कि वितरण लाइसेंसधारी द्वारा अध्यक्ष या सदस्य के रूप में नियुक्त वितरण लाइसेंसधारी का कोई अधिकारी, लाइसेंसधारी का अधिकारी न रहने के पश्चात् उस रूप में पद धारण नहीं करेगा;

क) आयोग द्वारा नियुक्त स्वतंत्र सदस्य 3 वर्ष की अवधि के लिए पद धारण करेगा जिसे 3 वर्ष की अवधि के लिए या सड़सठ वर्ष (67 वर्ष) की आयु तक, जो भी उसके कार्यालय में प्रवेश करने की तारीख से पहले हो, तक बढ़ाया जा सकता है।

ख) उपभोक्ता/प्रोस्यूमर का प्रतिनिधि वितरण लाइसेंसधारी द्वारा नियुक्त व्यक्ति तीन वर्ष की अवधि के लिए पद धारण करेगा जिसे तीन वर्ष की अवधि के लिए या सड़सठ (67) वर्ष की आयु तक, जो भी पहले हो, बढ़ाया जा सकता है।

ग) यदि अध्यक्ष या कोई सदस्य (स्वतंत्र सदस्य सहित) अपना पद छोड़ने का निर्णय लेता है, तो वह लाइसेंसधारी को लिखित में दो महीने का नोटिस देने के बाद ऐसा कर सकता है।

10. मतदान और सर्वसम्मति: - किसी मुद्दे पर मत बराबर होने की स्थिति में अध्यक्ष या उसकी अनुपस्थिति में अध्यक्षता करने वाले व्यक्ति को दूसरा या निर्णायक मत देने का अधिकार होगा।

11. रिक्तियाँ: - लाइसेंसधारी को यह सुनिश्चित करना होगा कि अध्यक्ष और सदस्य का पद 30 दिन से अधिक अवधि के लिए रिक्त न रखा जाए।

12. पारिश्रमिक -

- (1) वितरण लाइसेंसधारी द्वारा नियुक्त अध्यक्ष और सदस्य वितरण लाइसेंसधारी के अधिकारी हैं और इसलिए उनका वेतन और भत्ते जैसे टीए/डीए, छुट्टियां और अन्य लाभ वही होंगे जिनके वे सेवा में रहते हुए हकदार होंगे।
- (2) अध्यक्ष और सदस्य, जो वितरण लाइसेंसधारी के अधिकारी हैं, अपने वेतन और भत्तों के अतिरिक्त 10,000 रुपये प्रति माह के निश्चित अतिरिक्त भत्ते के पात्र होंगे।
- (3) फोरम के स्वतंत्र सदस्य और उपभोक्ता/प्रोज्यूर का प्रतिनिधित्व करने वाले सदस्य रु. 60,000/- प्रति माह का पारिश्रमिक प्राप्त करने के पात्र होंगे। आयोग स्वतंत्र सदस्य/उपभोक्ता/प्रोज्यूर का प्रतिनिधित्व करने वाले सदस्य के प्रदर्शन का मूल्यांकन करने के बाद प्रत्येक वर्ष उनके मासिक पारिश्रमिक में 10% तक की वृद्धि करेगा।
- (4) स्वतंत्र सदस्य और उपभोक्ता/प्रोज्यूर के प्रतिनिधि, केन्द्रीय सरकार में लेवल 12 के उप सचिव स्तर के प्रथम श्रेणी के अधिकारियों के समान झूटी पर रहते हुए टीए/डीए के लिए पात्र होंगे।

13. फोरम के सचिव एवं कर्मचारी

- (1) अध्यक्ष मानव संसाधन की आवश्यकता को निर्दिष्ट करेंगे। वितरण लाइसेंसधारी को हर समय फोरम को मानव संसाधन की आवश्यकता अर्थात् सचिवीय सहायता और मल्टी-टास्किंग स्टाफ (एमटीएस) उपलब्ध कराना होगा।
- (2) वितरण लाइसेंसधारी अपने किसी 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 माध्यमिक प्रबंधन में एक कार्यकारी के रूप में पर्याप्त कार्य का अनुभव होगा।
- (3) फोरम का सचिव अपने पदभार ग्रहण करने की तिथि से तीन वर्ष की अवधि के लिए पद धारण करेगा, जिसे आगे तीन वर्ष की अवधि या सेवानिवृत्ति की आयु तक, जो भी पहले हो, बढ़ाया जा सकता है।
- (4) फोरम का अध्यक्ष सदस्यों/सचिव/कर्मचारियों सहित अपने कार्यालय पर अधीक्षण और प्रशासनिक नियंत्रण की सामान्य शक्तियों का प्रयोग करेगा तथा कार्यालय के कामकाज के संचालन के लिए जिम्मेदार होगा।

14. सचिवालय -

- (1) फोरम द्वारा आवश्यक कार्यालय स्थान, कर्मचारी और अन्य सुविधाएं लाइसेंसधारी द्वारा प्रदान की जाएगी।

स्वतंत्र सदस्य सहित सभी सदस्यों के पारिश्रमिक सहित फोरम का व्यय लाइसेंसधारी द्वारा वहन किया जाएगा और उसे लाइसेंसधारी की वार्षिक राजस्व आवश्यकताओं में पास-श्रु व्यय के रूप में अनुमति दी जाएगी।

15. फोरम का क्षेत्राधिकार

- (1) फोरम को वितरण लाइसेंसधारी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं के संबंध में शिकायतकर्ता द्वारा दायर शिकायतों पर विचार करने तथा आवश्यक समझे जाने वाले आदेश और निर्देश देने का अधिकार होगा।
- (2) फोरम केवल उन शिकायतों पर विचार करेगा जहां शिकायतकर्ता ने समय-समय पर एसओपी विनियमों में शिकायत निपटान प्रक्रिया में निर्दिष्ट वितरण लाइसेंसधारी के उपयुक्त प्राधिकारी से संपर्क किया है और वह लाइसेंसधारी के उत्तर से संतुष्ट नहीं है या निर्धारित समय के भीतर लाइसेंसधारी की ओर से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है:

बशर्ते कि किसी भी शिकायत पर तब तक विचार नहीं किया जाएगा जब तक कि वह उपभोक्ता द्वारा शिकायत निपटान प्रक्रिया के तहत उपाय समाप्त करने की तारीख से तीन महीने के भीतर फोरम के समक्ष दायर नहीं की जाती है:

16. फोरम के क्षेत्राधिकार की सीमा

- (1) फोरम किसी शिकायत पर विचार नहीं करेगा यदि वह उसी विषय-वस्तु से संबंधित हो जिसके लिए किसी न्यायालय, प्राधिकरण या किसी अन्य फोरम के समक्ष कोई कार्यवाही लंबित हो या किसी सक्षम न्यायालय, प्राधिकरण या फोरम द्वारा कोई न्यायिक आज्ञा, निर्णय या अंतिम आदेश पहले ही पारित किया जा चुका हो।

- (2) फोरम अधिनियम की धारा 126, 127, 135 से 139, 142, 152 और 161 के अंतर्गत आने वाली शिकायतों पर विचार नहीं करेगा। उप-विनियम (1) और (2) के अधीन, फोरम द्वारा किसी भी स्तर पर कोई शिकायत तब तक अस्वीकार नहीं की जाएगी, जब तक कि शिकायतकर्ता को सुनवाई का अवसर न दिया गया हो।

17. फोरम का विवरण व्यापक रूप से प्रकाशित किया जाएगा: - फोरम का नाम, स्थान, ई-मेल पता और टेलीफोन लाइसेंसधारी द्वारा समय-समय पर समाचार पत्रों के माध्यम से, प्रत्येक तिमाही में कम से कम एक बार, व्यापक रूप से प्रकाशित किया जाएगा और लाइसेंसधारी और आयोग के सभी कार्यालयों और वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा, और उपभोक्ताओं को बिजली बिलों के पीछे आवश्यक विवरण मुद्रित करके भी सूचित किया जाएगा। इन विवरणों को इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से भी प्रचारित किया जाएगा।

अध्याय -III

शिकायत प्रस्तुत करने और निवारण की प्रक्रिया

18. शिकायतों का प्रस्तुतीकरण: -

शिकायत दर्ज करना

- (1) फोरम को प्रत्येक शिकायत लिखित रूप में या ई-मेल के माध्यम से या वेबसाइट-आधारित शिकायत पंजीकरण प्रक्रिया के माध्यम से प्रस्तुत करना होगा
- क) शिकायतकर्ता या संगठन का नाम, डाक पता, कनेक्शन संख्या/विवरण, टेलीफोन नंबर और ई-मेल पता (यदि कोई हो);
- ख) शिकायत के मूल कार्यालय का नाम, विद्युत उप-विभाग, प्रभाग, सर्किल, जोन और कंपनी का नाम;
- ग) मामले का पूरा विवरण, जो शिकायत का स्रोत है, जिसमें किसी भी प्रासंगिक और सहायक दस्तावेजों की प्रतियां शामिल हैं, यदि कोई हो;
- घ) जिस राहत के लिए प्रार्थना की गई;
- ङ) मामला किसी अन्य न्यायालय, न्यायाधिकरण, आयोग, मध्यस्थ, प्राधिकरण या फोरम के समक्ष लंबित नहीं है।
- (2) वितरण लाइसेंसधारी की ओर से यदि कोई प्रतिक्रिया प्राप्त हो तो उसकी प्रति संलग्न की जाए।

19. फोरम के लिए शिकायत निवारण प्रक्रिया

- (1) उपभोक्ता की शिकायत प्राप्त होने पर, सचिव अपने दिनांकित हस्ताक्षर के साथ शिकायत पर एक पृष्ठांकन करेगा।
- (2) उपभोक्ता की शिकायत प्राप्त होने के 7 दिनों के भीतर सचिव आवेदक को पावती भेजेगा। प्राप्त उपभोक्ता शिकायतों को पंजीकृत किया जाएगा और प्रत्येक वर्ष के लिए क्रमानुसार क्रमांकित किया जाएगा, तथा उन्हें संघ राज्य क्षेत्र या राज्य/सी.जी. संख्या 1/2024, 2/2024 इत्यादि के रूप में संदर्भित किया जाएगा। शिकायत की एक प्रति वितरण लाइसेंसधारी के संबंधित अधिकारी को निवारण के लिए या यदि कोई आपत्ति हो तो उसे 10 दिनों के भीतर लिखित रूप में दर्ज करने के लिए भेजी जाएगी, ऐसा न करने पर फोरम रिकॉर्ड पर उपलब्ध सामग्री के आधार पर एकपक्षीय कार्यवाही करेगा।

बशर्ते कि फोरम मामले की महत्ता के आधार पर प्रस्तुत किसी भी शिकायत का संज्ञान लेगा और किसी भी शिकायत को केवल इस कारण से अस्वीकार नहीं करेगा कि वह निर्दिष्ट प्रारूप में प्रस्तुत नहीं की गई है।

20. शिकायत प्रस्तुत करने के लिए सीमाएँ/पूर्व शर्तें – फोरम निम्नलिखित में से किसी भी परिस्थिति या किसी भी स्तर पर शिकायत को अस्वीकार कर सकता है: -

- (1) ऐसे मामलों में जहां एक ही मामले के संबंध में और एक ही शिकायतकर्ता और लाइसेंसधारी के बीच कार्यवाही किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ या किसी अन्य प्राधिकरण के समक्ष लंबित है, या किसी ऐसे न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ या प्राधिकरण द्वारा पहले ही कोई न्यायिक आज्ञा, निर्णय या अंतिम आदेश पारित किया जा चुका है;

- (2) ऐसे मामले जो अधिनियम की धारा 126, 127, 135 से 139, 142, 143, 152 और 161 के अंतर्गत आते हैं;
- (3) ऐसे मामले जहाँ शिकायत की कार्रवाई दर्ज होने की तारीख के दो वर्ष बाद प्रस्तुत की गई हो।

21. प्रक्रिया. -

- (1) फोरम शिकायत की एक प्रति संबंधित लाइसेंसधारी अधिकारी या शिकायत में नामित कर्मचारी/कर्मचारियों को भेजेगा।
- (2) फोरम लाइसेंसधारी या शिकायतकर्ता से कोई भी अभिलेख मांग सकता है, जो शिकायत की जांच और निपटान के लिए प्रासंगिक है, और दोनों पक्ष फोरम द्वारा मांगी गई ऐसी सूचना, दस्तावेज या अभिलेख प्रदान करने के लिए बाध्य होंगे और जहां कोई पक्ष ऐसी सूचना, दस्तावेज या अभिलेख प्रदान करने में विफल रहता है और फोरम को यह विश्वास हो जाता है कि अभिलेख पर कब्जा रखने वाला पक्ष जानबूझकर उसे रोक रहा है, तो वह उसके संबंध में प्रतिकूल निष्कर्ष निकाल सकता है।

22. निरीक्षण - (1) फोरम लाइसेंसधारी को शिकायत के संबंध में निरीक्षण करने का निर्देश दे सकता है या किसी तीसरे पक्ष को निरीक्षण करने के लिए नियुक्त कर सकता है, जैसा कि शिकायत के शीघ्र निवारण के लिए आवश्यक हो या यह किसी मामले की विशेष परिस्थितियों में और इसके लिए कारणों को दर्ज करते हुए और शिकायतकर्ता के अनुरोध और आग्रह पर निरीक्षण करने और एक स्वतंत्र रिपोर्ट प्राप्त करने के लिए किसी तीसरे पक्ष (लाइसेंसधारी के अलावा) को नियुक्त कर सकता है।

(2) शिकायतकर्ता के अनुरोध पर निरीक्षण के व्यय को छोड़कर, ऐसे तीसरा पक्ष निरीक्षण का व्यय लाइसेंसधारी द्वारा वहन किया जाएगा, और जहां तक उचित और न्यायोचित हो, ऐसे व्ययों को आयोग के प्रासंगिक विनियमों के अनुसार टैरिफ के निर्धारण में पास-श्रु व्यय के रूप में अनुमति दी जाएगी:

वशर्ते कि यदि शिकायतकर्ता के अनुरोध पर निरीक्षण किया जाता है, तो खर्च उसके द्वारा अग्रिम रूप से जमा किया जाएगा, जिसे फोरम द्वारा वापस किया जा सकता है या नहीं, यह इस बात पर निर्भर करेगा कि शिकायत सही पाई गई है या नहीं।

23. फोरम अपने समक्ष कार्यवाही के किसी भी चरण में पक्षों के बीच हुए समझौते के आधार पर किसी भी शिकायत का निपटारा कर सकता है।

24. अभ्यावेदनों की सुनवाई: - शिकायत प्राप्त होने पर, सचिव या कोई अन्य व्यक्ति, जिसे फोरम द्वारा अधिकृत किया जा सकता है, शिकायत पर अपना दिनांकित हस्ताक्षर करते हुए पृष्ठांकन करेगा और शिकायत प्राप्त होने के सात (7) दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को पावती भेजेगा।

- (1) प्राप्त शिकायतों को पंजीकृत किया जाएगा और प्रत्येक वर्ष के लिए क्रमिक रूप से क्रमांकित किया जाएगा, और उन्हें राज्य यूटी/सीजी संख्या 1/2024, 2/2024,...1/2025, 2/2025,... इत्यादि के रूप में संदर्भित किया जाएगा।
- (2) शिकायत की एक प्रति प्राप्ति के सात (7) दिनों के भीतर वितरण लाइसेंसधारी द्वारा नामित नोडल अधिकारी को निवारण के लिए या लिखित रूप में अपना जवाब दाखिल करने के लिए भेजी जाएगी।
- (3) वितरण लाइसेंसधारी फोरम से सूचना मिलने के पंद्रह (15) दिनों के भीतर या निर्देशित अन्य समय के भीतर शिकायत पर मुद्दावार अपनी टिप्पणियां फोरम को प्रस्तुत करेगा, जिसकी एक प्रति उपभोक्ता को भी दी जाएगी और यदि वितरण लाइसेंसधारी ऐसी टिप्पणियां प्रदान करने में विफल रहता है, तो फोरम रिकॉर्ड पर उपलब्ध सामग्री के आधार पर आगे बढ़ सकता है।
- (4) फोरम वितरण लाइसेंसधारी और शिकायतकर्ता को शिकायत की सुनवाई की तारीख लिखित रूप में सूचित करेगा, जिसमें कम से कम पांच (5) दिन का पर्याप्त अग्रिम नोटिस दिया जाएगा। फोरम ऑनलाइन माध्यम से भी सुनवाई की सुविधा दे सकता है।
- (5) एक उपभोक्ता वितरण लाइसेंसधारी या कोई अन्य व्यक्ति जो फोरम के समक्ष किसी भी कार्यवाही में एक पक्ष है, वह या तो व्यक्तिगत रूप से उपस्थित हो सकता है या किसी व्यक्ति को फोरम के समक्ष अपना मामला

भौतिक या वस्तुतः प्रस्तुत करने और इस उद्देश्य के लिए सभी या कोई भी कार्य करने के लिए अधिकृत कर सकता है।

- (6) यदि कोई व्यक्ति, जो फोरम के समक्ष कार्यवाही में पक्षकार रहा है, इस संबंध में निर्धारित की गई सुनवाई की तिथि पर भौतिक या आभासी रूप से, दो से अधिक बार उपस्थित होने में विफल रहता है, तो फोरम शिकायत पर एकपक्षीय निर्णय दे सकता है:

बशर्ते कि फोरम द्वारा सामान्यतः तब तक कोई स्थगन नहीं दिया जाएगा जब तक पर्याप्त कारण न दर्शाया गया हो तथा स्थगन दिए जाने के कारणों को फोरम द्वारा लिखित रूप में दर्ज न कर दिया गया हो।

- (7) फोरम, शिकायत की जांच और निपटान के लिए वितरण लाइसेंसधारी या शिकायतकर्ता से कोई भी रिकॉर्ड या सूचना मांग सकता है, और पक्षकारों का यह दायित्व होगा कि वे फोरम द्वारा मांगी गई ऐसी सूचना, दस्तावेज या रिकॉर्ड उपलब्ध कराएं: बशर्ते कि यदि कोई पक्ष ऐसी सूचना, दस्तावेज या रिकॉर्ड उपलब्ध कराने में असफल रहता है और फोरम को यह विश्वास हो जाता है कि रिकॉर्ड रखने वाला पक्ष जानबूझकर उसे उपलब्ध नहीं करा रहा है, तो वह प्रतिकूल निष्कर्ष निकाल सकता है।
- (8) वितरण लाइसेंसधारी से टिप्पणियाँ प्राप्त करने पर या ऐसी जाँच या स्थानीय निरीक्षण करने के बाद, जैसा कि फोरम आवश्यक समझे और पक्षों को भौतिक या आभासी सुनवाई का उचित अवसर प्रदान करने के बाद फोरम शिकायत दर्ज करने के 60 दिनों की अवधि के भीतर शिकायत के निपटान के लिए उचित आदेश पारित करेगा: बशर्ते कि यदि फोरम का आदेश साठ (60) दिनों की उक्त अवधि के पूरा होने के बाद पारित किया जाता है, तो फोरम इसके लिए लिखित रूप में कारण दर्ज करेगा।
- (9) फोरम की कार्यवाही और निर्णय को रिकॉर्ड किया जाएगा और तर्कों के साथ समर्थित किया जाएगा।
- (10) फोरम के लिए गणपूर्ति दो सदस्यों की होगी तथा प्रत्येक सदस्य के पास एक मत होगा तथा मतों की बराबरी की स्थिति में फोरम के अध्यक्ष या फोरम के अध्यक्ष के रूप में कार्य करने वाले तथा बैठक की अध्यक्षता करने वाले वरिष्ठतम सदस्य के पास, जैसा भी मामला हो, निर्णायक मत होगा।
- (11) फोरम के आदेश की प्रमाणित प्रति, आदेश की तिथि से सात (7) दिनों के भीतर लिखित रूप में पक्षकारों को सौंपी जाएगी।
- (12) फोरम, उपभोक्ता के अनुरोध पर, शिकायत के निपटान के दौरान किसी भी स्तर पर ऐसे अंतरिम आदेश पारित कर सकता है, जिन्हें फोरम शिकायत पर अंतिम निर्णय लंबित रहने तक उचित समझे: बशर्ते कि जहां ऐसा प्रतीत होता है कि अंतरिम आदेश पारित करने का उद्देश्य देरी से विफल हो जाएगा, ऐसा कोई अंतरिम आदेश तब तक पारित नहीं किया जाएगा जब तक कि विपरीत पक्ष को सुनवाई का अवसर नहीं दे दिया गया हो।

25. अधिवक्ता के माध्यम से उपस्थिति: - शिकायतकर्ता, वितरण लाइसेंसधारी या कोई अन्य व्यक्ति जो फोरम के समक्ष किसी कार्यवाही में पक्षकार है, वह फोरम के समक्ष अपना मामला प्रस्तुत करने तथा इस प्रयोजन के लिए सभी या कोई कार्य करने के लिए या तो स्वयं उपस्थित हो सकता है या अधिवक्ता (अधिवक्ता अधिनियम, 1961 के अन्तर्गत) के अलावा किसी अन्य व्यक्ति को अधिकृत कर सकता है।

26. आदेश जारी करना -

- (1) फोरम द्वारा पारित आदेश में निम्नलिखित बातें शामिल होंगी -

- क) मुद्दावार निर्णय;
- ख) आदेश पारित करने के कारण;
- ग) वितरण लाइसेंसधारी या उपभोक्ता को निर्देश, यदि कोई हो, या मामले के तथ्यों और परिस्थितियों में उचित समझा गया कोई अन्य आदेश; तथा
- घ) एसओपी विनियमों में आयोग द्वारा निर्दिष्ट मुआवजे के रूप में निश्चित राशि का भुगतान करने के निर्देश।

- (2) यदि पक्षों के बीच हुए समझौते के आधार पर अंतिम आदेश पारित किए जाते हैं तो उक्त कारणों को दर्ज किए जाने होंगे: बशर्ते कि पक्षों के बीच हुआ समझौते शपथपत्र के माध्यम से प्रस्तुत करना होगा।

- (3) फोरम द्वारा दिया गया प्रत्येक आदेश एक तर्कपूर्ण आदेश होगा और कार्यवाही का संचालन करने वाले सदस्यों द्वारा हस्ताक्षरित होगा: बशर्ते कि जहां सदस्य किसी बिंदु या बिंदु पर असहमत हों तो बहुमत की राय फोरम का आदेश होगा। हालाँकि, अल्पमत की राय दर्ज की जाएगी और वह आदेश का हिस्सा होगी। परंतु प्रत्येक आदेश के साथ फोरम शिकायतकर्ता को लोकपाल के संपर्क विवरण तथा लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन प्रस्तुत करने के लिए समय की सीमा के बारे में सूचित करेगा।
- (4) इन विनियमों में निर्दिष्ट लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन के अधिकार के अधीन फोरम के आदेश अंतिम होंगे।

27. प्रमाणित प्रतियों का प्रेषण

कोई भी व्यक्ति फोरम के आदेशों की प्रमाणित प्रतिलिपि प्राप्त करने का हकदार होगा, बशर्ते कि वह शुल्क का भुगतान करे तथा फोरम द्वारा निर्देशित अन्य शर्तों का अनुपालन करे।

28. समीक्षा करने का अधिकार

- (1) फोरम किसी भी समय, सुनवाई का अवसर प्रदान करने के पश्चात्, अपने आदेश की समीक्षा या तो स्वयं या मूल कार्यवाही के किसी भी पक्ष के आवेदन पर, आदेश के 30 दिनों के भीतर कर सकता है-
- क) साक्ष्य के नए और महत्वपूर्ण मामले को प्रकाशित करना जो उचित परिश्रम के बाद भी उसके ज्ञान में नहीं था या आदेश दिए जाने के समय उसके द्वारा प्रस्तुत नहीं किया जा सका था;
- ख) रिकॉर्ड पर स्पष्ट रूप से दिखाई देने वाली किसी गलती या त्रुटि के कारण;
- ग) किसी अन्य पर्याप्त कारण से

29. उपभोक्ता शिकायत फोरम की निगरानी

- (1) वितरण लाइसेंसधारी को शिकायत निवारण की निगरानी के लिए कोई प्रणाली स्थापित करना होगा।
- (2) लाइसेंसधारी, कार्य-निष्पादन के मानकों, अन्य कार्य-निष्पादन मापदंडों तथा उपभोक्ता शिकायतों से संबंधित सूचना के संबंध में लोकपाल तथा आयोग को तिमाही रिपोर्ट भेजेगा, जिसमें यह दर्शाया जाएगा कि उपभोक्ता शिकायतों के निवारण में किस सीमा तक समय-सारिणी का पालन किया गया है।
- (3) सीजीआरएफ के कार्यनिष्पादन की निगरानी आयोग द्वारा की जाएगी।

30. फोरम के आदेश का अनुपालन -

- (1) लाइसेंसधारी को फोरम के आदेश का अनुपालन, आदेश प्राप्ति की तिथि से 15 दिन के भीतर या फोरम द्वारा दिए गए आदेश द्वारा निर्देशित किसी छोटी अवधि के भीतर करना होगा। उचित मामलों में, मामले की प्रकृति को ध्यान में रखते हुए, फोरम, लाइसेंसधारी के अनुरोध पर, अपने आदेश के अनुपालन की अवधि को अधिकतम तीन महीने तक बढ़ा सकता है। फोरम के आदेश का अनुपालन 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 अनुपालन की तिथि से सात दिनों के भीतर फोरम और शिकायतकर्ता को प्रस्तुत करेगा। फोरम अपने आदेशों के अनुपालन का रिकॉर्ड रखेगा और हर महीने उसकी समीक्षा करेगा। अपने आदेशों का अनुपालन न होने की स्थिति में फोरम अनुपालन के लिए लाइसेंसधारक के उच्च अधिकारियों के समक्ष मामला उठाएगा।
- (3) लाइसेंसधारक को वह समय सीमा निर्धारित करनी होगी जिसके भीतर फोरम के विभिन्न स्तरों द्वारा विभिन्न प्रकार की शिकायतों का समाधान किया जाना है। आम तौर पर किसी शिकायत का निपटारा तीस दिनों की अवधि में किया जाएगा और किसी भी मामले में ऐसी शिकायत प्राप्त होने की तारीख से पैंतालीस दिनों से अधिक नहीं होना चाहिए।

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

- क) यदि शिकायतकर्ता फोरम द्वारा निर्धारित अवधि के भीतर शिकायत का निवारण न किए जाने से व्यथित है

ख) यदि शिकायतकर्ता फोरम द्वारा पारित आदेश से संतुष्ट नहीं है, तथा

ग) यदि शिकायतकर्ता लाइसेंसधारी द्वारा फोरम के आदेश का पालन न करने से व्यथित है

(2) उप-विनियम (1) के अंतर्गत अभ्यावेदन किया जाएगा -

क) यदि शिकायतकर्ता फोरम के आदेश जारी करने के लिए निर्दिष्ट समय सीमा के बाद 30 दिनों के भीतर फोरम द्वारा शिकायत का निवारण न किए जाने से व्यथित है;

ख) यदि शिकायतकर्ता फोरम द्वारा पारित आदेश से संतुष्ट नहीं है, तो फोरम द्वारा आदेश जारी करने के 30 दिनों के भीतर;

ग) यदि शिकायतकर्ता लाइसेंसधारी द्वारा फोरम के आदेश का कार्यान्वयन न किए जाने से व्यथित है, तो आदेश के कार्यान्वयन के लिए निर्दिष्ट समय सीमा के बाद 30 दिनों के भीतर शिकायत दर्ज करानी होगी।

32. रिपोर्टिंग के लिए आवश्यकताएँ: - (1) फोरम, संबंधित तिमाही की समाप्ति के 07 दिनों के भीतर लाइसेंसधारी आयोग और लोकपाल को शिकायतों के निपटान पर त्रैमासिक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा।

(2) त्रैमासिक रिपोर्ट अनुलग्नक III में निर्दिष्ट प्रारूप या आयोग द्वारा समय-समय पर निर्धारित किसी अन्य प्रारूप के अनुसार प्रस्तुत की जानी चाहिए।

(3) फोरम, जिस वित्तीय वर्ष से संबंधित है, उसकी समाप्ति के 45 दिनों के भीतर लाइसेंसधारी, लोकपाल और आयोग को वित्तीय वर्ष के दौरान फोरम की गतिविधियों की सामान्य समीक्षा सहित एक वार्षिक रिपोर्ट भी प्रस्तुत करेगा।

(4) फोरम समय-समय पर (हर तिमाही में कम से कम एक बार) उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम और सार्वजनिक संपर्क कार्यक्रम भी आयोजित करेगा, जिसमें उपभोक्ताओं को लाइसेंसधारी द्वारा सेवा प्राप्त करने वाले उपभोक्ता के रूप में उनके अधिकारों के बारे में बताया जाएगा। लाइसेंसधारी ऐसे कार्यक्रमों में भाग लेगा और फोरम को सुविधा प्रदान करेगा तथा ऐसे कार्यक्रमों के आयोजन में होने वाले व्यय को वहन करेगा।

अध्याय -IV

लोकपाल

33. लोकपाल की योग्यताएँ, नियुक्ति और पदच्युत की शर्तें

33 क) लोकपाल की नियुक्ति

आयोग अधिनियम और इन विनियमों द्वारा उसे सौंपे गए कार्यों को पूरा करने के लिए एक व्यक्ति को लोकपाल के रूप में नियुक्त या नामित करेगा।

नियुक्ति हेतु पात्रता संबंधी सामान्य शर्तें

आयोग द्वारा नियुक्त लोकपाल एक ईमानदार व्यक्ति होगा, जिसे कानून, प्रबंधन, इंजीनियरिंग (विद्युत/यांत्रिक), वित्त, अर्थशास्त्र, वाणिज्य, लोक प्रशासन जैसे किसी भी क्षेत्र में अनुभव हो और जिसने भारत सरकार में निदेशक या समकक्ष स्तर पर कार्य किया हो या भारत सरकार/राज्य सरकार/राज्य विद्युत उपयोगिताओं में अधीक्षण अभियंता या समकक्ष या अनुसूची 'ए' केंद्रीय सार्वजनिक क्षेत्र उपक्रम (सीपीएसयू) में महाप्रबंधक या सार्वजनिक या निजी क्षेत्र उपक्रम में समकक्ष कार्य किया हो।

उपरोक्त किसी बात के होते हुए भी, आयोग अपने किसी भी अधिकारी को लोकपाल के रूप में कार्य करने के लिए नामित कर सकता है।

33 ख) आयु सीमा:

आवेदक की आयु ऐसी होनी चाहिए कि वह लोकपाल के रूप में कम से कम तीन (3) वर्ष का एक कार्यकाल पूरा कर सके।

किसी भी व्यक्ति को लोकपाल नियुक्त नहीं किया जाएगा या वह लोकपाल के पद पर बने नहीं रहेगा यदि वह विनियमन 33 ज) (2) में उल्लिखित किसी भी अयोग्यता से ग्रस्त है या यदि जिसकी आयु सड़सठ (67) वर्ष की हो गई हो।

33 ग) लोकपाल की नियुक्ति के लिए चयन समिति का गठन

- (1) लोकपाल के चयन के लिए आयोग एक चयन समिति का गठन करेगा जिसमें निम्नलिखित शर्तें शामिल होंगे:
 - i. आयोग के अध्यक्ष..... समिति के प्रमुख;
 - ii. आयोग के सदस्य..... सदस्य;
 - iii. विषय विशेषज्ञ..... सदस्य;
 - iv. आयोग के सचिव..... संयोजक
- (2) आयोग का सचिव चयन समिति का संयोजक होगा।
- (3) विषय का विशेषज्ञ आयोग द्वारा सहयोजित सदस्य होगा।
- (4) प्रत्येक सदस्य के पास एक-एक वोट होगा और वोट बराबर होने की स्थिति में निर्णायक वोट चयन समिति के प्रमुख के पास होगा। समिति की अध्यक्षता करने वाले आयोग के पास भी निर्णायक वोट का अधिकार होगा।
- (5) आयोग द्वारा लोकपाल के पद के लिए आवेदन सार्वजनिक विज्ञापन के माध्यम से आमंत्रित किए जाएंगे।
- (6) मृत्यु, त्यागपत्र या हटाए जाने के कारण पद रिक्ति होने की स्थिति में आयोग उस तिथि से एक (1) माह के भीतर आवेदन निकालेगा और सेवानिवृत्ति या कार्यकाल की समाप्ति की स्थिति में आयोग सेवानिवृत्ति या कार्यकाल की समाप्ति की तिथि से छह (6) माह पूर्व जैसा भी मामला हो, आवेदन निकालेगा करेगा।
- (7) पात्र व्यक्तियों की सूची आवेदन प्राप्ति की अंतिम तिथि से 15 दिनों के भीतर आयोग के सचिव द्वारा चयन समिति के समक्ष रखी जाएगी।
- (8) चयन समिति पात्र व्यक्तियों की सूची प्रस्तुत करने के एक (1) महीने के भीतर लोकपाल के चयन को अंतिम रूप देगी।

33 घ) लोकपाल अपना पदभार ग्रहण करने से पूर्व आयोग के अध्यक्ष के समक्ष आयोग द्वारा निर्धारित तरीके और प्रारूप के अनुसार पद और गोपनीयता की शपथ लेगा और उस पर हस्ताक्षर करेगा।

33 ङ) लोकपाल को प्रति माह 1,00,000/- रुपये का समेकित वेतन मिलेगा। इसके अतिरिक्त, लोकपाल को 15000/- रुपये (पंद्रह हजार रुपये) वाहन भत्ता भी मिलेगा, जो लोकपाल को देय होगा तथा लोकपाल की नियुक्ति के लिए अन्य सभी नियम व शर्तें आयोग द्वारा निर्धारित की जाएगी।

33 च) वह इकोनॉमी हवाई किराया पाने का हकदार होगा तथा केन्द्र सरकार में निदेशक (स्तर 13) के स्तर के प्रथम श्रेणी अधिकारी के लिए लागू दैनिक भत्ते और स्थानीय यात्रा के भुगतान का हकदार होगा।

33 छ) वह एक कैलेण्डर वर्ष में 08 दिन का आकस्मिक अवकाश तथा 10 दिन का मेडिकल अवकाश पाने का हकदार होगा।

33 ज) वह आधिकारिक प्रयोजनों के लिए मोबाइल के उपयोग पर होने वाले व्यय की प्रतिपूर्ति के लिए भी पात्र होगा, जिसकी अधिकतम सीमा 1000 रुपये प्रति माह होगी।

33 झ) उपर्युक्त के बावजूद, आयोग द्वारा निर्धारित विभिन्न निष्पादन मापदंडों का मूल्यांकन करने के बाद, आयोग लोकपाल को दिए जाने वाले मासिक पारिश्रमिक (अन्य भत्तों को छोड़कर) के भुगतान को प्रति वर्ष 10% तक बढ़ा सकता है।

33 ञ) त्यागपत्र एवं निष्कासन

- 1) लोकपाल दो (2) माह का नोटिस देकर अपने पद से इस्तीफा दे सकता है। विशेष परिस्थितियों में आयोग नोटिस की निर्धारित अवधि में छूट दे सकता है।

- 2) आयोग आदेश द्वारा लोकपाल को पद से हटा सकता है, यदि वह निम्नलिखित शर्तों में पाया गया हो-
- क) दिवालिया घोषित कर दिया गया है;
- ख) नैतिक अधमता से जुड़े अपराध का दोषी पाया गया हो;
- ग) यदि कार्य करने में शारीरिक या मानसिक रूप से असमर्थ हो गया हो;
- घ) यदि उसके उपर किसी तरह का वित्तीय या ब्याज का देय हो जिससे उनके कार्यों पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ने की संभावना हो;
- ङ) यदि उसने अपने पद पर रहते किसी तरह का दुरुपयोग किया हो जिससे उकने पद पर बने रहना जनहित के लिए हानिकारक है;
- च) यदि उसके उपर किसी प्रकार के दुर्व्यवहार का आरोप लगा हो।
- 3) उप-विनियम 33 ज) (2) अन्तर्गत पाये गए किसी भी अयोग्यता के कारण लोकपाल को उसके पद से हटाया जा सकता है।:

बशर्ते कि, लोकपाल को उप-विनियमन 33 ज) (2) के खंड (घ), (ङ) या (च) में निर्दिष्ट किसी भी आधार पर उसके पद से नहीं हटाया जाएगा, जब तक कि आयोग ने जांच के बाद यह निष्कर्ष नहीं निकाला हो कि लोकपाल को ऐसे आधार पर हटाया जाना चाहिए।

34. लोकपाल कार्यालय: - लोकपाल का कार्यालय ऐसे स्थान पर स्थित होगा जैसा आयोग द्वारा तय किया जाएगा।

(1) कार्यालय की अवधि और सेवा की शर्तें

- क) लोकपाल का कार्यकाल उसके पदभार ग्रहण करने की तिथि से तीन (3) वर्ष की अवधि के लिए होगा: बशर्ते कि पात्रता की शर्तों को पूरा करने के अधीन लोकपाल तीन (3) वर्ष की अतिरिक्त अवधि तक बढ़ा सकता है।
- ख) बशर्ते कि कोई भी लोकपाल सड़सठ (67) वर्ष की आयु प्राप्त करने के बाद पद ग्रहण नहीं कर सकता।
- ग) लोकपाल का वेतन, भत्ते और सेवा की अन्य शर्तें समय-समय पर संशोधित विनियमों के अनुसार होंगी।
- घ) नियुक्त लोकपाल अपना पूरा समय अपने कार्यालय के कार्यों को देगा कोई अन्य अंशकालिक या मानद कार्य नहीं करेगा।
- ङ) बशर्ते कि लोकपाल अपने समक्ष प्राप्त अभ्यावेदनों के शीघ्र निपटान के लिए अपने अधिकार क्षेत्र के भीतर विभिन्न स्थानों पर सुनवाई या कार्यवाही कर सकता है।
- च) लोकपाल के सभी व्यय, जिसमें उसके कार्यालय और सहायक कर्मचारियों का व्यय भी शामिल है, आयोग द्वारा वहन किए जाएंगे, जो बदले में लाइसेंसधारी से वसूल किए जाएंगे और जहां एक से अधिक लाइसेंसधारी हैं, ऐसे व्यय उनके द्वारा उनकी नवीनतम अनुमोदित शुद्ध वार्षिक राजस्व आवश्यकता के अनुपात में वहन किए जाएंगे और ऐसे व्यय टैरिफ में शामिल किए जाएंगे।
- छ) आयोग वित्तीय वर्ष के प्रारंभ से पूर्व वर्ष के लिए तिमाही व्यय चरणबद्धता के साथ बजट अनुमानों को अनुमोदित करेगा और लाइसेंसधारी लोकपाल कार्यालय सहित प्रत्येक आगामी तिमाही से संबंधित सभी व्ययों के लिए पिछली तिमाही के अंतिम माह में तदनुसार तिमाही अग्रिम जारी करेगा।
- ज) लोकपाल का नाम, स्थान, ईमेल पता और टेलीफोन नंबर समाचार पत्रों के माध्यम से व्यापक रूप से प्रचारित किया जाएगा और लाइसेंसधारियों और आयोग के कार्यालयों और वेबसाइटों पर प्रदर्शित किया जाएगा और उपभोक्ताओं को बिजली बिलों के माध्यम से सूचित किया जाएगा। इन्हें इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से भी प्रचारित किया जा सकता है।

(2) सहायक कर्मचारी

- क) लोकपाल को आयोग द्वारा अनुमोदित सहायक कर्मचारी द्वारा सहायता प्रदान की जाएगी।
- ख) लोकपाल मानव संसाधन की आवश्यकता का आकलन करेगा और अनुमोदन के लिए प्रस्ताव आयोग को प्रस्तुत करेगा।

- ग) सहायक कर्मचारियों की नियुक्ति आयोग के आदेश द्वारा की जाएगी तथा सहायक कर्मचारियों की अन्य शर्तें भी निर्दिष्ट की जाएंगी। सहायक कर्मचारियों की नियुक्ति प्रथमतः तीन वर्ष से अधिक अवधि के लिए नहीं होगी, जिसे आयोग के निर्णयानुसार बढ़ाया/नवीकरणीय किया जा सकता है। बशर्ते कि सहायक कर्मचारी साठ वर्ष की आयु प्राप्त करने पर कार्यालय में बने नहीं रहेंगे। लोकपाल अपने कार्यालय पर अधीक्षण और प्रशासनिक नियंत्रण की सामान्य शक्तियों का प्रयोग करेगा और कार्यालय के व्यवसाय के संचालन के लिए जिम्मेदार होगा।

अध्याय V

लोकपाल की कार्यवाही और शक्तियाँ

- 35. अभ्यावेदन प्रस्तुत करने का प्रारूप:** - लोकपाल अधिनियम के प्रावधानों, इसके अंतर्गत बनाए गए नियमों और विनियमों या इस संबंध में उपयुक्त सरकार या उपयुक्त आयोग द्वारा दिए गए सामान्य आदेशों या निर्देशों के अनुरूप उपभोक्ताओं के अभ्यावेदनों पर विचार करेगा। उपभोक्ताओं की सुविधा के लिए लोकपाल शिकायत दर्ज करने के प्रारूप को मानकीकृत कर सकता है। सभी अभ्यावेदन अंग्रेजी या हिंदी में दाखिल किए जाने चाहिए। यदि मूल दस्तावेज किसी अन्य भाषा में है तो सहायक दस्तावेजों का अंग्रेजी/हिंदी में अनुवाद भी किया जाना चाहिए।
- 36. शिकायतकर्ता के अभ्यावेदन पर विचार करने के लिए पूर्व शर्तें/सीमाएँ:** -
- (1) लोकपाल द्वारा अभ्यावेदन पर तभी विचार किया जा सकता है जब निम्नलिखित सभी शर्तें पूरी हों: -
- क) यह शिकायतकर्ता द्वारा पीड़ित उपभोक्ता या उपभोक्ता/उपभोक्ताओं का प्रतिनिधित्व करने वाले संघ द्वारा दायर किया गया है;
- ख) शिकायतकर्ता ने लोकपाल को अभ्यावेदन देने से पहले, अपनी शिकायत के निवारण के लिए अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (5) के अंतर्गत गठित फोरम से संपर्क किया है;
- ग) उसी शिकायत के संबंध में शिकायतकर्ता द्वारा किया गया अभ्यावेदन किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य प्राधिकरण के समक्ष किसी कार्यवाही में लंबित नहीं है या किसी ऐसे न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ या प्राधिकरण द्वारा कोई डिक्री या निर्णय या अंतिम आदेश पारित नहीं किया गया है;
- घ) यह अभ्यावेदन उसी कार्यवाही के कारण के संबंध में नहीं है जिसे लोकपाल द्वारा किसी पिछली कार्यवाही में गुण-दोष के आधार पर निपटाया गया हो या निपटाया गया हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुआ हो या नहीं या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं से या वाद कारण से संबंधित एक या अधिक पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं।;
- ङ) शिकायतकर्ता फोरम द्वारा उसकी शिकायत के निवारण से संतुष्ट नहीं है या फोरम ने शिकायत को खारिज कर दिया है या निर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर आदेश पारित नहीं किया है; या लाइसेंसधारी ने फोरम के आदेश को लागू नहीं किया है;
- च) शिकायतकर्ता ने फोरम के निर्णय की प्राप्ति की तारीख से 30 दिनों के भीतर या उस अवधि की समाप्ति की तारीख के भीतर लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन दायर किया है जिसके भीतर फोरम को निर्णय लेना आवश्यक था या उस अवधि की समाप्ति की तारीख के भीतर जिसे वितरण लाइसेंसधारी को फोरम के आदेश को लागू करना आवश्यक था, जो भी लागू हो:
- बशर्ते कि लोकपाल तीस दिन की उक्त अवधि की समाप्ति के बाद भी अभ्यावेदन पर विचार कर सकता है, यदि लोकपाल को यह विश्वास हो कि उस अवधि के भीतर अभ्यावेदन दाखिल न करने के लिए पर्याप्त कारण है;
- छ) शिकायतकर्ता का अभ्यावेदन विद्युत अधिनियम की धारा 126, 127, 135 से 139, 152 और 161 के अंतर्गत नहीं आता है।
- (2) अभ्यावेदन प्राप्त होने की तिथि से सात दिनों के भीतर, लोकपाल संबंधित लाइसेंसधारी को अभ्यावेदन की एक प्रति के साथ नोटिस भेजेगा ताकि मध्यस्थता या सुलह के माध्यम से शिकायतकर्ता और लाइसेंसधारी के बीच आपसी समझौता हो सके।
- (3) जब किसी अभ्यावेदन का निपटारा मध्यस्थता या सुलह के माध्यम से हो जाता है, तो लोकपाल अपने आदेश में ऐसे समझौते को दर्ज करेगा और उसके बाद मामले को बंद कर देगा।

37. लोकपाल की कार्यवाही

- (1) अभ्यावेदन प्राप्त होने के सात (7) दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को पावती भेजें।
- (2) प्राप्त अभ्यावेदनों को पंजीकृत किया जाएगा और प्रत्येक वर्ष के लिए क्रमानुसार क्रमांकित किया जाएगा, तथा उन्हें संदर्भित किया जाएगा, उदाहरणार्थ सी.जी. संख्या 1/2024, 2/2024,...., 1/2025, 2/2025,.... इत्यादि।
- (3) पंजीकरण के सात (7) दिनों के भीतर, लोकपाल संबंधित फोरम से अभ्यावेदन से संबंधित रिकॉर्ड माँगा जाएगा।
- (4) संबंधित फोरम ऐसे नोटिस की प्राप्ति की तारीख से पंद्रह (15) दिनों के भीतर संपूर्ण रिकॉर्ड लोकपाल के कार्यालय को भेजेगा।
- (5) लोकपाल मामले की सुनवाई का तरीका, स्थान, तिथि और समय निर्धारित कर सकता है, जैसा कि लोकपाल उचित समझे।
- (6) लोकपाल वितरण लाइसेंसधारी और अभ्यावेदन प्रस्तुत करने वाले आवेदक को सुनवाई की तिथि के बारे में लिखित में नोटिस जारी करेगा, जिसमें कम से कम सात (7) दिन का पर्याप्त अग्रिम नोटिस दिया जाएगा। बशर्ते कि वरिष्ठ नागरिक, शारीरिक रूप से विकलांग, विधवा और गंभीर बीमारियों से पीड़ित आवेदकों द्वारा दायर अभ्यावेदन को प्राथमिकता के आधार पर सूचीबद्ध और निपटाया जाएगा।
- (7) उपभोक्ता, वितरण लाइसेंसधारी या कोई अन्य व्यक्ति जो लोकपाल के समक्ष किसी कार्यवाही में पक्षकार है, वह या तो स्वयं उपस्थित हो सकता है या किसी व्यक्ति को लोकपाल के समक्ष अपना मामला प्रस्तुत करने तथा इस प्रयोजन के लिए सभी या कोई भी कार्य करने के लिए अधिकृत कर सकता है।
- (8) यदि कोई व्यक्ति जो लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में पक्षकार रहा है, इस संबंध में निर्धारित सुनवाई की तिथि को दो (2) से अधिक लगातार अवसरों पर उपस्थित होने में असफल रहता है, तो लोकपाल शिकायत पर एकपक्षीय निर्णय कर सकता है।
बशर्ते कि आम तौर पर लोकपाल द्वारा कोई स्थगन तब तक नहीं दिया जाएगा जब तक कि पर्याप्त कारण न दिखाया गया हो और स्थगन देने के कारणों को लोकपाल द्वारा लिखित रूप में दर्ज नहीं किया गया हो।
- (9) लोकपाल पक्षकारों की सुनवाई कर सकता है और पक्षकारों को मामले में लिखित बयान प्रस्तुत करने का निर्देश दे सकता है।
- (10) लोकपाल अपने सभी निष्कर्षों और निर्णयों के लिए कारण बताते हुए एक लिखित आदेश पारित करेगा।
- (11) लोकपाल यथाशीघ्र, किन्तु अभ्यावेदन प्राप्ति की तारीख से तीन (3) माह के भीतर निर्णय पारित करेगा: बशर्ते कि जहां अभ्यावेदन के निपटान में तीन (3) माह की उक्त अवधि के भीतर देरी होती है, तो लोकपाल ऐसी देरी के कारणों को दर्ज करेगा।
- (12) लोकपाल द्वारा पारित आदेश में निम्नलिखित बातें शामिल होंगी - (i) मुद्दावार निर्णय; (ii) आदेश पारित करने के कारण; (iii) वितरण लाइसेंसधारी या उपभोक्ता को निर्देश, यदि कोई हो या मामले के तथ्यों और परिस्थितियों में उचित समझा गया कोई अन्य आदेश; और (iv) एसओपी विनियमों में आयोग द्वारा निर्दिष्ट मुआवजे के रूप में ऐसी राशि का भुगतान करने के निर्देश।
- (13) उप-विनियमन (12) के प्रावधानों के बावजूद, लोकपाल उपभोक्ता के अनुरोध पर, अभ्यावेदन के निपटान के दौरान किसी भी स्तर पर ऐसे अंतरिम आदेश पारित कर सकता है, जिन्हें लोकपाल अभ्यावेदन पर अंतिम निर्णय लंबित रहने तक उचित समझता है: बशर्ते कि जहां यह प्रतीत होता है कि अंतरिम आदेश पारित करने का उद्देश्य देरी से विफल हो जाएगा, ऐसा कोई अंतरिम आदेश तब तक पारित नहीं किया जाएगा जब तक कि विपरीत पक्ष को सुनवाई का अवसर नहीं दिया गया हो।
- (14) आदेश या निर्णय की प्रमाणित प्रति आदेश की तिथि से सात (7) दिनों के भीतर पक्षों को भेजी जाएगी। आदेश की एक प्रति सूचना के लिए संबंधित फोरम को भी भेजी जाएगी।

38. निर्णय की अंतिम स्थिति

लोकपाल का निर्णय या आदेश अंतिम होगा तथा पक्षों पर बाध्यकारी होगा।

39. मामलों को फोरम में भेजने की शक्तियाँ

- (1) जहाँ फोरम ने शिकायत का निपटारा कर दिया है और फोरम के आदेश को लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में रद्द दिया है या अलग रखा गया है, वहाँ लोकपाल यदि वह उचित और आवश्यक समझे तो आदेश द्वारा शिकायत को फोरम को वापस भेज सकता है।
- (2) लोकपाल आगे यह निर्देश दे सकता है कि इस प्रकार वापस भेजी गई शिकायत में कौन से मुद्दे या मुद्दों पर निर्णय लिया जाएगा तथा अपने निर्णय और आदेश की एक प्रति फोरम को भेजेगा जिसके आदेश से लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन प्रस्तुत किया गया है, साथ ही शिकायत पर विचार करने और तदनुसार आदेश पारित करने के लिए आवश्यक निर्देश भी देगा।

40. समीक्षा करने की शक्ति

- (1) लोकपाल के आदेश से व्यथित कोई भी व्यक्ति, किसी नए और महत्वपूर्ण मामले या साक्ष्य की खोज होने पर, जो समुचित तत्परता बरतने के बाद भी उसके ज्ञान में नहीं था या आदेश पारित करते समय उसके द्वारा प्रस्तुत नहीं किया जा सका था या अभिलेख से स्पष्ट किसी भूल या त्रुटि के कारण, आदेश की तारीख से तीस (30) दिनों के भीतर, जैसा भी मामला हो, ऐसे आदेश की समीक्षा के लिए लोकपाल को आवेदन कर सकता है।
- (2) ऐसे पुनरीक्षण के लिए आवेदन में उस मामले या साक्ष्य का स्पष्ट उल्लेख किया जाएगा जो समुचित तत्परता बरतने के बाद भी उसकी जानकारी में नहीं था या जिसे वह आदेश पारित करते समय प्रस्तुत नहीं कर सका था या अभिलेख को देखने से कोई भूल या त्रुटि स्पष्ट हो गई थी। आवेदन के साथ ऐसे दस्तावेज, सहायक आंकड़े और विवरण संलग्न किए जाएंगे, जैसा कि लोकपाल निर्धारित करेगा।
- (3) जब लोकपाल को ऐसा प्रतीत होता है कि समीक्षा के लिए कोई पर्याप्त आधार नहीं है तो लोकपाल ऐसे समीक्षा आवेदन को अस्वीकार कर देगा: बशर्ते कि कोई भी आवेदन तब तक अस्वीकार नहीं किया जाएगा जब तक आवेदक को सुनवाई का अवसर न दे दिया गया हो।
- (4) जब लोकपाल की यह राय हो कि पुनरीक्षण आवेदन स्वीकृत किया जाना चाहिए, तो वह उसे स्वीकृत कर देगा, बशर्ते कि ऐसा कोई भी आवेदन विपरीत पक्ष या पक्ष को पूर्व सूचना दिए बिना स्वीकृत नहीं किया जाएगा, ताकि वह उपस्थित हो सके और उस आदेश के समर्थन में सुनवाई हो सके, जिसके पुनरीक्षण के लिए आवेदन किया गया है।

41. सूचना माँगने की शक्तियाँ

अपने कर्तव्यों के निर्वहन के लिए लोकपाल के पास अभिलेख या सूचना माँगने की वही शक्तियाँ होंगी जो विनियम (24) के उप-विनियम (8) के अंतर्गत फोरम को उपलब्ध हैं।

42. लोकपाल के अभ्यावेदनों की निगरानी

- (1) लोकपाल को अपने समक्ष प्रस्तुत किए गए अभ्यावेदनों और उनके परिणामों का रिकार्ड रखना होगा।
- (2) लोकपाल, तिमाही की समाप्ति के तीस (30) दिनों के भीतर अभ्यावेदनों के निपटान पर एक त्रैमासिक रिपोर्ट आयोग को भेजेगा और वर्ष की समाप्ति के साठ (60) दिनों के भीतर अपने कार्यालय की गतिविधियों की सामान्य समीक्षा वाली एक वार्षिक रिपोर्ट भेजेगा।
- (3) लोकपाल तिमाही आधार पर एक रिपोर्ट तैयार करेगा जिसमें लोकपाल द्वारा निपटाए गए उपभोक्ता की शिकायतों की प्रकृति, शिकायतों के निवारण में लाइसेंसधारी की प्रतिक्रिया तथा पिछले छह महीनों के दौरान अधिनियम की धारा 57 के अंतर्गत आयोग द्वारा निर्दिष्ट कार्यनिष्पादन मानकों के अनुपालन पर लोकपाल की राय का ब्यौरा दिया जाएगा।

अध्याय -VI**विविध****43. सामान्य -**

- (1) यदि आयोग जनहित में ऐसा करना आवश्यक समझे तो वह लोकपाल की रिपोर्टों को ऐसे समेकित रूप में या अन्यथा, जैसा वह उचित समझे, प्रकाशित कर सकता है।

- (2) आयोग आदेश द्वारा किसी ऐसे मामले पर प्रावधान कर सकता है या स्पष्टीकरण दे सकता है जिसके लिए इन विनियमों में कोई प्रावधान नहीं किया गया है या किया गया प्रावधान अपर्याप्त है।
- (3) फोरम और लोकपाल ऐसी अन्य शक्तियों का प्रयोग करेंगे जिन्हें आयोग समय-समय पर आदेश द्वारा सौंपेगा।
- (4) फोरम के अध्यक्ष और सदस्य, लोकपाल, सचिव और उसके कर्मचारी जब विद्युत अधिनियम, 2003 के किसी प्रावधान या इन विनियमों के किसी प्रावधान या इसके तहत जारी किए गए निर्देशों या आदेशों के तहत कार्य करने का दावा करते हैं, तो उन्हें भारतीय दंड संहिता, 1860 की धारा 21 और भ्रष्टाचार निवारण अधिनियम, 1988 की धारा 2 के तहत लोक सेवक माना जाएगा।

44. प्रावधानों में छूट का अधिकार

आयोग सामान्य या विशेष आदेश द्वारा, लिखित रूप में दर्ज किए जाने वाले कारणों से, अपने स्वयं के प्रस्ताव पर या किसी इच्छुक व्यक्ति द्वारा उसके समक्ष किए गए आवेदन पर इन विनियमों के किसी भी प्रावधान में छूट दे सकता है।

45. कठिनाइयों को दूर करने का अधिकार: - यदि इन विनियमों के किसी प्रावधान को लागू करने में कोई कठिनाई उत्पन्न होती है तो आयोग सामान्य या विशेष आदेश द्वारा वितरण लाइसेंसधारी, फोरम या लोकपाल को अधिनियम से असंगत न होने वाली उपयुक्त कार्रवाई करने का निर्देश दे सकेगा, जो आयोग को कठिनाइयों को दूर करने के लिए आवश्यक या समीचीन प्रतीत हो।

- (1) इन विनियमों के प्रावधान उपभोक्ता के उन अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव नहीं डालेंगे जो उसे इन विनियमों द्वारा प्रदत्त अधिकारों के अतिरिक्त प्राप्त हो सकता है।
- (2) इन विनियमों के प्रारंभ होने से पहले की गई सभी नियुक्तियाँ और निष्पादित दस्तावेज़ उस अवधि की समाप्ति तक प्रभावी रहेंगे जिसके लिए ऐसी नियुक्ति की गई है या दस्तावेज़ निष्पादित किया गया है।

46. कार्य निर्देश जारी करने का अधिकार - अधिनियम के प्रावधानों के अधीन, आयोग समय-समय पर इन विनियमों को आगे बढ़ाने के लिए आदेश और निर्देश जारी कर सकता है।

47. संशोधन करने की अधिकार: - आयोग, लिखित रूप में दर्ज किए जाने वाले कारणों से, किसी भी समय, विशिष्ट आदेश द्वारा इन विनियमों के किसी भी प्रावधान में परिवर्तन या संशोधन कर सकता है।

48. निरस्त और बचत -

- (1) इन विनियमों के लागू होने से संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग (उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम (सीजीआरएफ) और लोकपाल) विनियम, 2019 निरस्त हो जाएंगे।
- (2) ऐसे निरसन के बावजूद, ऐसे निरसित विनियमों के अंतर्गत की गई कोई कार्रवाई या की जाने का प्रकल्पित कार्यवाहियां या आरंभ की गई कार्यवाही, इस सीमा तक कि वह अधिनियम के साथ असंगत नहीं थी, इन विनियमों के अंतर्गत की गई मानी जाएंगी।
- (3) गोवा राज्य और संघ राज्य क्षेत्र अर्थात् अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, चंडीगढ़, दादरा और नगर हवेली एवं दमन और दीव, लक्षद्वीप एवम पुडुचेरी के लिए संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग के उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम और लोकपाल, सीजीआरएफ और लोकपाल विनियम 2019 के तहत स्थापित, इन विनियमों के प्रयोजनों के लिए सीजीआरएफ और लोकपाल माने जाएंगे और सीजीआरएफ के अध्यक्ष, सदस्य, कर्मचारी, लोकपाल और उसके कर्मचारियों को इन विनियमों के तहत नियुक्त किया गया माना जाएगा और वे उन्हीं नियमों और शर्तों पर पद धारण करना जारी रखेंगे, जिन पर उन्हें जेईआरसी, सीजीआरएफ और लोकपाल विनियमन 2019 के तहत नियुक्त किया गया था, जब तक कि उनका कार्यकाल समाप्त नहीं हो जाता।
- (4) इन विनियमों के प्रावधान उन अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होंगे, जो उपभोक्ता को इन विनियमों द्वारा प्रदत्त अधिकारों के अलावा प्राप्त हो सकते हैं।

आयोग के आदेशानुसार,
एस.डी.शर्मा, सचिव (प्रभारी)

अनुलग्नक -I

समय सीमा

क्र.सं.	की जाने वाली कार्रवाई का विवरण	निर्दिष्ट समय सीमा	वह समय जिससे अवधि दिखना शुरू होता है
भाग -I	फोरम के समक्ष शिकायतें/अभ्यावेदन		
1	वितरण लाइसेंसधारी के शिकायत प्राप्ति केंद्रों के माध्यम से भेजी गई शिकायतों को फोरम को अग्रेषित करना	अगले कार्य दिवस तक	
2	शिकायत प्राप्ति की पावती- (क) जब व्यक्तिगत रूप से प्रस्तुत की जाए (ख) जब डाक, ईमेल या फैक्स द्वारा प्राप्त की जाए। (ग) जब शिकायत प्राप्ति केन्द्रों के माध्यम से प्राप्त की जाए	उसी दिन अगले दिन तक अगले दिन तक	फोरम द्वारा शिकायत प्राप्त होने पर
3	लाइसेंसधारक के संबंधित अधिकारी को शिकायत अग्रेषित करना- (क) कनेक्शन/आपूर्ति न होने के मामले में। (ख) अन्य मामले में	1 दिन 2 दिन	फोरम द्वारा शिकायत प्राप्त होने पर
4	शिकायत पर लाइसेंसधारी का जवाब - (क) कनेक्शन/डिस्कनेशन के मामले में। (ख) अन्य मामले में	5 दिन 15 दिन	अनुपालन प्राप्ति की तिथि से
5	फोरम को रिकार्ड उपलब्ध कराना या कोई जानकारी उपलब्ध कराना-	7 दिन	अभिलेख या सूचना की मांग की तिथि से
6	फोरम द्वारा आदेश जारी करना- (क) आपूर्ति के कनेक्शन/डिस्कनेशन के मामलों में। (ख) अन्य मामले में	15 दिन 45 दिन	शिकायत प्राप्त होने की तिथि से
7	फोरम के आदेशों का अनुपालन	15 दिन या फोरम द्वारा निर्देशित छोटी अवधि जिसके भीतर आदेश का अनुपालन किया जाना है	लाइसेंसधारी द्वारा आदेश की प्राप्ति से।
8	लाइसेंसधारी द्वारा फोरम को अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करना	7 दिन	अनुपालन की तिथि से।
भाग-II	लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन करना		

1	(क) फोरम के आदेश के विरुद्ध	30 दिन	फोरम द्वारा आदेश की तिथि से।
	(ख) शिकायत का निवारण न किए जाने के लिए	30 दिन	मद (क) के तहत दी गई 30 दिनों की समय सीमा समाप्त होने के बाद
	(ग) लाइसेंसधारी द्वारा फोरम के आदेश का अनुपालन न किए जाने के लिए	30 दिन	फोरम के आदेश की तिथि से।
2	सुलह द्वारा निपटान		
	(क) लोकपाल की मध्यस्थता के माध्यम से निपटान के लिए लाइसेंसधारी के संबंधित अधिकारी को नोटिस करना	7 दिन	अभ्यावेदन प्राप्ति की तिथि से।
	(ख) लोकपाल की सिफारिशों को स्वीकार करना। (ग) सुलह समझौते का रिकॉर्ड बनाना।	15 दिन	लोकपाल की अनुशंसा प्राप्त होने की तिथि से।
		7 दिन	पक्षों द्वारा अनुशंसा स्वीकार किए जाने के पश्चात।
3	प्रतिनिधित्व का पंजीकरण		
	(क) प्रतिनिधित्व का पंजीकरण, जहां शिकायत का निपटारा लोकपाल द्वारा मध्यस्थता या सुलह से नहीं किया जाता है।	30 दिन	लोकपाल द्वारा अभ्यावेदन प्राप्त होने की तिथि से।
	(ख) फोरम से रिकॉर्ड मंगाना	7 दिन	लोकपाल द्वारा अभ्यावेदन के पंजीकरण की तिथि से।
	(ग) फोरम द्वारा रिकॉर्ड भेजना	7 दिन	लोकपाल से नोटिस प्राप्त होने की तिथि से।
4	लोकपाल का आदेश	90 दिन	अभ्यावेदन प्राप्ति की तिथि से।
5	लोकपाल के आदेश का अनुपालन	15 दिन	आदेश जारी होने से

भाग-III 1	रिपोर्ट प्रस्तुत करना फोरम द्वारा रिपोर्ट प्रस्तुतकरना (i) त्रैमासिक	07 दिन	तिमाही के समापन के बाद।
	(ii) वार्षिक	45 दिन	वर्ष के समापन के बाद।
2	लोकपाल द्वारा रिपोर्ट प्रस्तुत करना- (i) त्रैमासिक	30 दिन	अवधि के समापन के बाद वित्तीय वर्ष के समापन के बाद।
	(ii) वार्षिक	60 दिन	

अनुलग्नक- II

(विनियम 18 देखें)

फोरम के समक्ष शिकायत प्रस्तुत करना

शिकायत निवारण हेतु फोरम को आवेदन

दिनांक*: _____

1. शिकायतकर्ता का नाम: _____

2. शिकायतकर्ता का पूरा पता*: _____

पिन कोड*: _____

फोन नं.*: _____

फैक्स नं.: _____

ईमेल आईडी: _____

3. कनेक्शन का प्रकार और उपभोक्ता क्रमांक* (यदि कनेक्शन के लिए आवेदन किया है, तो आवेदन संख्या बताएं):

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

5. शिकायत प्राप्ति केंद्र संख्या*: _____

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

क) गलत बिलिंग ख) बकाया वसूली ज) अपर्याप्त सेवा झ) नया कनेक्शन देने में देरी

ग) खराब मीटर

घ) जला हुआ मीटर

ड) आपूर्ति में रुकावट

च) आपूर्ति में लयबद्धता

छ) आपूर्ति वोल्टेज से संबंधित

ज) पुनः कनेक्शन

ट) कनेक्टेड लोड में परिवर्तन

ठ) कनेक्शन का स्थानांतरण

ड) अन्य (कृपया निर्दिष्ट करें)

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

8. शिकायत का विवरण, शिकायत को जन्म देने वाले तथ्य* (यदि स्थान पर्याप्त नहीं है, तो कृपया अलग से पृष्ठ संलग्न करें)

9. फोरम से मांगी गई राहत के प्रकार

10. संलग्न दस्तावेजों की सूची (कृपया शिकायत से संबंधित तथ्यों का समर्थन करने वाले किसी भी प्रासंगिक दस्तावेज की प्रतियां संलग्न करें)

11. घोषणा

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

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

(ii) मैंने/हमने ऊपर बताए गए किसी भी तथ्य और इसके साथ प्रस्तुत किए गए दस्तावेजों को छिपाया या गलत तरीके से प्रस्तुत नहीं किया है।

(ख) वर्तमान शिकायत का विषय मेरे/या हममें से किसी के द्वारा या विषय से संबंधित किसी भी पक्ष द्वारा मेरे/हमारे सर्वोत्तम ज्ञान के अनुसार फोरम में कभी प्रस्तुत नहीं किया गया है।

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

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

भवदीय

(हस्ताक्षर)

(शिकायतकर्ता का नाम बड़े अक्षरों में)

नामांकन – (यदि शिकायतकर्ता फोरम के समक्ष अपनी ओर से उपस्थित होने और प्रस्तुतियाँ देने के लिए अपना प्रतिनिधि नामित करना चाहता है, तो उसे निम्नलिखित घोषणा प्रस्तुत करनी चाहिए।) मैं/हम उपर्युक्त उपभोक्ता श्री/श्रीमती..... को नामित करता/करते हैं, जिनका पता है

.....

..... को कार्यवाही में अपना प्रतिनिधि नामित करता/करते हैं और पुष्टि करता/करते हैं कि उनके द्वारा दिया गया कोई भी कथन, स्वीकृति या अस्वीकृति मेरे/हमारे लिए बाध्यकारी होगी। उन्होंने मेरी उपस्थिति में नीचे हस्ताक्षर किए हैं।

स्वीकृत

(प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)

पावती रसीद

शिकायत निवारण के लिए.....से.....पृष्ठों का शिकायतकर्ता (सहायक दस्तावेजों सहित) दिनांक..... को प्राप्त हुआ है।

प्रभारी अधिकारी के हस्ताक्षर

नाम _____

पदनाम _____

दिनांक _____

अनुलग्नक III

(विनियम देखें 29)

फोरम द्वारा तिमाही रिपोर्टिंग

तिमाही: _____ वित्तीय वर्ष: _____

1. शिकायत निवारण की स्थिति

क्र. सं.	पैरामीटर	आपूर्ति बहाल करने में देरी	गुणवत्ता आपूर्ति	मीटर की समस्याएँ	बिलिंग की समस्याएँ	सेवा की गुणवत्ता	अन्य	कुल
1	पिछली तिमाही के अंत में लंबित शिकायतें							
2	इस तिमाही के दौरान प्राप्त शिकायतें							
3	कुल शिकायतें (1+2)							
4	इस तिमाही के दौरान सुनी गई शिकायतें							
5	शेष शिकायतों का निपटारा किया जाना है (3-4)							

6	इस तिमाही के दौरान शिकायतों का सफलतापूर्वक निवारण किया गया							
7	शिकायतें निवारण प्रक्रिया में							
8	शिकायतें लोकपाल तक पहुंचाई गईं							

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

2. लाइसेंसधारी द्वारा अनुपालन की स्थिति

- क) तिमाही के दौरान सफलतापूर्वक निपटाए गए शिकायतों की संख्या बताएं जो आदेश द्वारा लाइसेंसधारक के लिए निर्देश निर्दिष्ट किए गए थे: _____
- ख) प्रत्येक ऐसी शिकायत के विरुद्ध लाइसेंसधारी के अनुपालन की स्थिति का वर्णन करें _____
- _____
- _____
- _____
- _____

अनुलग्नक - IV
(विनियम 31 देखें)

लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन प्रस्तुत करना

दिनांक *: _____

सेवा में

लोकपाल

(पूरा पता लिखें)

महोदय/महोदया

विषय: (कृपया फोरम के उस आदेश का उल्लेख करें जिसके तहत लोकपाल को अभ्यावेदन दिया जा रहा है)

शिकायत का विवरण निम्नानुसार है:

1. शिकायतकर्ता का नाम: _____

2. शिकायतकर्ता का पूरा पता *: _____

पिन कोड *: _____

फोन नंबर. *: _____

फैक्स नंबर: _____

ईमेल आईडी: _____

3. कनेक्शन का प्रकार और उपभोक्ता संख्या* (यदि आपने कनेक्शन के लिए आवेदन किया है तो कृपया बताएं)

आवेदन संख्या): _____

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

5. फोरम का नाम और पता *: _____

6. शिकायतकर्ता द्वारा फोरम में शिकायत प्रस्तुत करने की तिथि* (कृपया शिकायत की 3 प्रतियां संलग्न करें):

7. अभ्यावेदन का विवरण, अभ्यावेदन से संबंधित तथ्य* (यदि जगह पर्याप्त नहीं है तो कृपया अलग से पृष्ठ संलग्न करें)

8. क्या उपभोक्ता को फोरम का अंतिम निर्णय प्राप्त हो गया है? (यदि हाँ, तो कृपया फोरम के अंतिम निर्णय को सूचित करने वाले आदेश की तीन प्रतियां संलग्न करें)

9. यदि उपभोक्ता को फोरम का अंतिम निर्णय प्राप्त हो गया है, तो क्या फोरम द्वारा उपभोक्ता द्वारा लाइसेंसधारी को भुगतान की जाने वाली कोई राशि निर्धारित की गई थी? (यदि हाँ, तो कृपया लोकपाल के पास ऐसी राशि का 1/3 हिस्सा जमा करने की रसीद संलग्न करें)

10. लोकपाल से मांगी गई राहत की प्रकृति

11. संलग्न दस्तावेजों की सूची (कृपया उन सभी प्रासंगिक दस्तावेजों की तीन प्रतियां संलग्न करें जो अभ्यावेदन से संबंधित तथ्यों का समर्थन करते हैं)

12. घोषणा

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

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

(ii) मैंने/हमने ऊपर बताए गए किसी भी तथ्य और इसके साथ प्रस्तुत दस्तावेजों को नहीं छिपाया या गलत तरीके से प्रस्तुत नहीं किया है।

(ख) वर्तमान अभ्यावेदन का विषय मेरे/या हममें से किसी के द्वारा या विषय से संबंधित किसी भी पक्ष द्वारा मेरे/हमारे सर्वोत्तम ज्ञान के अनुसार कभी भी लोकपाल के कार्यालय के समक्ष नहीं लाया गया है।

(ग) मेरे/हमारे अभ्यावेदन का विषय किसी भी पिछली कार्यवाही में लोकपाल के कार्यालय के माध्यम से तय नहीं किया गया है।

(घ) वर्तमान अभ्यावेदन का विषय किसी भी सक्षम प्राधिकरण/न्यायालय/मध्यस्थ द्वारा तय नहीं किया गया है, और किसी भी ऐसे प्राधिकरण/न्यायालय/मध्यस्थ के समक्ष लंबित नहीं है।

भवदीय

(हस्ताक्षर)

(शिकायतकर्ता का नाम स्पष्ट अक्षरों में)

नामांकन – (यदि शिकायतकर्ता अपने प्रतिनिधि को लोकपाल के समक्ष उपस्थित होने और अपनी ओर से अभ्यावेदन देने के लिए नामित करना चाहता है, तो उसे निम्नलिखित घोषणा प्रस्तुत करनी चाहिए।)

मैं/हम उपर्युक्त उपभोक्ता , जिनका पता है।

..... कार्यवाही में अपना/अपना प्रतिनिधि नामित करते हैं तथा पुष्टि करते हैं कि उनके द्वारा दिया गया कोई भी कथन, स्वीकृति या अस्वीकृति मेरे/हमारे लिए बाध्यकारी होगी। उन्होंने मेरी उपस्थिति में नीचे हस्ताक्षर किए हैं।

स्वीकृत

(प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)

JOINT ELECTRICITY REGULATORY COMMISSION

(For the State of Goa & UTs)

NOTIFICATION

Gurugram, the 16th August, 2024

CONSUMER GRIEVANCES REDRESSAL FORUM AND OMBUDSMAN REGULATIONS, 2024

No. JERC-31/2024.—The Joint Electricity Regulatory Commission for the State of Goa and Union Territories namely Andaman & Nicobar Islands, Chandigarh, Dadra & Nagar Haveli and Daman & Diu, Lakshadweep, Puducherry in exercise of the powers conferred on it under 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 and after previous publication, and in supersession of the Joint Electricity Regulatory Commission (Consumer Grievances Redressal Forum and Ombudsman) Regulation 2019, except in respect of Act or things done or omitted to be done before such supersession, the Joint Electricity Regulatory Commission (“**JERC**”) hereby makes the following Regulations 2024.

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, 2024.
- (2) These Regulations shall extend to the whole of the State of Goa and Union Territories namely Andaman & Nicobar Islands, Chandigarh, Dadra & Nagar Haveli and Daman & Diu, Lakshadweep, Puducherry.

- (3) These Regulations shall come into force on the date of their publication in the Gazette of Govt of India.
- (4) In case of variance between English and Hindi versions of these Regulations, English version shall prevail.

2. 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 namely Andaman & Nicobar Islands, Chandigarh, Dadra & Nagar Haveli and Daman & Diu, Lakshadweep, Puducherry.
- d) “**Chairperson**” means the Chairperson of the Consumer Grievance Redressal Forum appointed by the distribution licensee.
- e) “**Complainant**” means—
- i. a consumer; or a prosumer;
 - ii. an applicant for a new electricity connection;
 - iii. any consumer association registered under the Companies Act, 2013 1956 (1 of 1956) or under any law relating to Registration of Societies and /or Charitable Institutions or under any other law for the time being in force; or
 - iv. any unregistered association or group of consumers, having common or similar interests;
 - v. in case of death of a consumer, his legal heirs or authorized representatives;
 - vi. any other person claiming through or authorized by or acting as agent for the consumer affected by the services or business carried out by the distribution licensee.
- f) **Complaint** means, and includes
- (i) A grievance, related to any fault, imperfection, shortcoming or inadequacy in the quality, nature and manner of performance which has been undertaken to be performed by a Distribution Licensee (“**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 the 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 affected person.
 - (ii) a distribution licensee has charged or recovered for electricity services mentioned in the grievance a price or charge in excess of the price or charge fixed by the Commission;
 - (iii) electricity services which are hazardous to life and safety when availed, are being offered for use to the public in contravention of the provisions of any law for the time being in force;
 - (iv) breach of any obligation by the distribution licensee which adversely affects any consumer;
- g) **Consumer** means any person who is supplied with electricity for his own use by a Licensee or the Government or by any other person engaged in the business of supplying electricity to the public under this Act or any other law for the time being in force and includes any person whose premises are for the time being connected for the purpose of receiving electricity with the works of a licensee, the Government or such other person, as the case may be;
- h) **Prosumer** means a person who consumes electricity from the grid and can also inject electricity into the grid of distribution licensee, using same point of supply;
- i) **Consumer Grievance Redressal Forum (CGRF)** means the Forum for Redressal of Grievances of Consumers to be established, by the distribution licensee, pursuant to sub-section (5) of section 42 of the Act and the provisions contained in these Regulations;

- j) **Distribution 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;
- k) **“Member”** means the Member of the Forum and unless the context otherwise requires, the expression ‘Member’ shall also include the Chairperson;
- l) **“Multi-Tasking Staff” (MTS)** means class of employees performing multi tasks as given in the extant Policy decision of Department of Personnel & Training.
- m) **“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;
- n) **“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;
- o) **“timelines”** means the time specified in Annexure-I or any other provisions of these Regulations for processing any complaint or representation made under these Regulations.
3. Words and expressions used and not defined in these Regulations but defined in the Electricity Act, 2003 (36 of 2003) or in the Consumer Protection Act, 1986 (68 of 1986) shall have the meanings respectively assigned to them in these Acts and in case of any conflict, the meaning assigned in the Electricity Act, 2003 shall prevail.

CHAPTER-II

CONSUMER GRIEVANCES REDRESSAL FORUM (CGRF)

4. Establishment of Forum: -

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:

5. **Headquarters of Forum:** - The head office of the Forum shall be preferably at the place of headquarters/Circle 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.

6. Constitution of Forum –

- (1) The distribution licensee shall establish Consumer Grievance Redressal Forum (CGRF) under sub-section (5) of section 42 of the Act at different levels to cater the needs of the sub- division, division, circle, zone, company level. The forum shall be headed by an officer of the licensee of appropriate seniority. The forum shall consist of officers of the licensee and have not more than four members as consumer and prosumer representatives. The Appropriate Commission shall nominate one independent member who is familiar with the consumer affairs.
- (2) The Commission may direct the Distribution licensee to create an additional CGRF over and above the existing CGRFs, considering factors such as ease of access for the consumers and the geographical area, the number of representations received, disposal of representations within the specified time limit.

6A Appointment of Chairperson and Members.

- (1) Qualifications for Chairperson and Members

- a) **Chairperson:** - An officer of the Distribution licensee of appropriate seniority not below the rank of Executive Engineer and in the case of Andaman & Nicobar Islands and Lakshadweep not below the rank of Assistant Engineer with minimum of 15 years of experience in State/Central Power sector or Power utilities.
- b) **Member:** -

- (i) **Member (Distribution Licensee):** -An officer of the Distribution licensee of appropriate seniority not below the rank of Executive Engineer and in case of Andaman & Nicobar Island and Lakshadweep not below the rank of Assistant Engineer having minimum of 10 years of experience in State/Central Power sector or Power utilities
- (ii) **Member (Consumer/Prosumers):** An individual having minimum 10 years' experience in industries/commerce.
- (iii) **Independent Member:** - An individual possessing minimum bachelor degree having at least 10 years of experience in handling consumer affairs.
- (2) The Distribution Licensee for the purpose of appointment of Chairperson and Member of the Forum shall select Chairperson/Member of the Forum by inviting applications through internal advertisement or nominations or any other mode as deemed fit.
- (3) The Commission for the purpose of appointment of Independent Member shall invite applications through public advertisement in at least two Newspapers, Website of the Commission, website of Distribution licensee for the appointment of the Independent Member,
- (4) The Commission for the appointment of the Independent Member shall form a Selection Committee
- (5) The selection committee shall comprise of
- | | |
|---------------------------------------|------------------------|
| The Chairperson of the Commission ... | Head of the Committee; |
| The Member of the Commission ... | Member; |
| Secretary of the Commission | Convenor |

6B No person shall be appointed and/or be entitled to continue as **Chairperson or Member** if –

- (1) he has been adjudged as an insolvent; or
- (2) he has been convicted of an offence which, in the opinion of the licensee, involves moral turpitude; or
- (3) he has become physically or mentally incapable of acting as such as **Chairperson or Member**; or
- (4) he has acquired such financial or other interest as is likely to affect prejudicially his functions as a **Chairperson or Member**; or
- (5) he has so abused his position as to render his continuance in office prejudicial to public interest; or
- (6) he has been guilty of proven misbehaviour; or
- (7) his consistent negligence towards the duties is established; or
- (8) has without reasonable cause refused or failed to discharge his functions for a period of at least three months; or
- (9) ceases to fulfil any of the conditions of his appointment as a Chairperson/Member;

7. Removal of Chairperson and Member-

- (1) An existing **Chairperson or Member** shall be liable to be removed from his office forthwith on any of the grounds mentioned in sub- regulation (6B) of regulation 6 or a complaint against either of them, after an inquiry by the Ombudsman.
- (2) The Ombudsman shall conduct an inquiry of the independent member (CGRF) on the basis of complaint filed by the Chairperson (CGRF). On the recommendation of Ombudsman, the Commission under Regulation 6 sub-regulation (6B), may remove independent member from his office.
- (3) The Ombudsman shall conduct an inquiry of the Chairperson/Member(s) on the basis of complaint filed against either of them. On the recommendations of Ombudsman, the Commission under Regulation 6 Sub Regulation (6B), may direct to the licensee to remove Chairperson/Member(s) from his office under intimation to this Commission.

8. Presiding Officer of the Forum: - (1) The Chairperson of the Forum appointed under regulation 6 sub regulation 6A

- a) shall be the presiding officer of the Forum.
- b) The Chairperson shall have the general powers of superintendence and control over the Forum.
- c) In case the Chairperson of the Forum is unable to discharge the functions owing to his absence, illness including vacancy of the post or any other cause, the Member appointed under Regulation 6 sub regulation 6A 1 clause b (i) shall discharge the functions of the Chairperson, until the day when the Chairperson assumes his office.
- 9. Tenure of Members:** - (1) The Chairperson or Member appointed by the distribution licensee under Regulation 6 sub regulation 6A (1) shall hold office for a period of 3 years which may be extended further for a period of 3 years or till the age of superannuation whichever is earlier from the date they enter the office.
- Provided that an officer of the Distribution licensee appointed as Chairperson or Member, by the Distribution licensee, shall not hold office as such, after he ceases to be the officer of the licensee;
- a) The **Independent member** appointed by the Commission shall hold office for a period of 3 years which may be extended further for a period of 3 years or till the age of sixty-seven years (67 years) whichever is earlier from the date he enters the office.
- b) **Representative of consumer/prosumer** appointed by the distribution licensee shall hold office for a period of three years which may be extended further for a period of three years or till the age of sixty-seven (67) years whichever is earlier.
- c) In case **Chairperson or any Member** (including independent member) decides to relinquish the post, he may do so after giving a notice of two months in writing to the Licensee.
- 10. Voting and consensus:** - 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.
- 11. Vacancies:** - The licensee shall ensure that the post of a Chairperson and a Member is not kept vacant for the period of more than 30 days.
- 12. Remuneration -**
- (1) The Chairperson and Members appointed by the distribution licensee are the officers of Distribution licensee and hence the pay and allowances such as TA/DA, Leaves and other benefits shall be the same which they shall be otherwise entitled while in service.
- (2) The Chairperson and Members who are an officer of the Distribution licensee shall be entitled for a fixed additional allowance of Rs 10,000/ per month in addition to their pay and allowances.
- (3) The Independent Member and Member representing consumer/prosumer of the Forum shall be eligible to receive a remuneration of Rs. 60,000/- per month. The Commission shall enhance monthly remuneration of Independent member/member representing consumer/prosumer upto 10% every year after evaluating performance.
- (4) Independent member and representative of consumer/prosumer, shall 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.
- 13. Secretary and Staff of the Forum**
- (1) The Chairperson shall specify the human resource requirement. The distribution licensee shall, at all times, provide human resource requirement to the forum i.e. secretarial assistance and Multi-Tasking Staff (MTS),
- (2) The distribution licensee shall appoint/designate one of its officers as full time Secretary, who shall be at least a graduate from a recognized University and shall have adequate work experience as an executive in the middle management.
- (3) The Secretary of the Forum shall hold office for a term of three years from the date he enters upon his office which may be extended further for a period of three years or till the age of superannuation whichever is earlier.

- (4) 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 office.

14. Secretariat-

- (1) The office space, staff and other facilities required by the Forum, shall be provided by the licensee.

The expenses of the Forum, including remuneration to all the members including 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.

15. Jurisdiction of the Forum

- (1) The Forum shall have the jurisdiction to entertain the grievances filed by the complainant with respect to the services provided by the Distribution Licensee and give such orders and directions as may be deemed necessary.
- (2) The Forum shall entertain only those grievances where the complainant has approached the appropriate authority of the distribution licensee as specified in the complaint handling procedure in SOP Regulations from time to time and is not satisfied either with the response of the licensee or there is no response from the Licensee within the time stipulated therein:

Provided that no grievance shall be entertained unless it is filed before the Forum within three months from the date the consumer has exhausted the remedy under the complaint handling procedure.

16. Limitation of Jurisdiction of the Forum

- (1) The Forum shall not entertain a grievance if it pertains to the same subject matter for which any proceedings before any court, authority or any other Forum is pending or a decree, award or a final order has already been passed by any competent court, authority or forum.
- (2) The Forum shall not entertain grievances falling under Sections 126, 127, 135 to 139, 142, 152, and 161 of the Act. Subject to sub-regulation (1) and (2) above, no grievance shall be rejected by the Forum at any stage, unless the complainant has been given an opportunity of being heard.

- 17. Particulars of the Forum to be widely published:** - The name, location, e-mail address and telephone 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

PROCESS FOR SUBMISSION AND REDRESSAL OF GRIEVANCES

18. Submission of grievances: -

Grievance filing

- (1) Every grievance to the Forum must be submitted in writing or through e-mail or through website-based grievance registration process to the Forum stating;
- a) the name of the individual or the organization, postal address, connection number/details, telephone number and the E-mail address (if any) of the complainant;
 - b) the name of the office of the origin of complaint, name of the electricity Sub Division, Division, Circle, Zone and Company;
 - c) a full description of the matter, which is the source of the grievance, including copies of any relevant and supporting documents, if any;
 - d) the relief prayed for.
 - e) a statement that the matter is not pending before any other court, tribunal, commission, arbitrator, authority or forum.
- (2) A copy of response if any from the distribution licensee shall be enclosed.

19. Grievance handling procedure for the forum

- (1) On receipt of the consumer grievance, the Secretary shall make an endorsement on the grievance subscribing his dated initial.
- (2) Within 7 days of receipt of a consumer grievance, the Secretary shall send an acknowledgement to the applicant. Consumer grievances received shall be registered and serially numbered for each year, and shall be referred e.g. UT or State/C.G. No. 1/2024, 2/2024 and so on. A copy of the grievance shall be forwarded simultaneously to the concerned officer of the distribution licensee for redressal or to file objection if any in writing within 10 days, failing which the Forum shall proceed Ex-parte on the basis of the material available on record.

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.

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

- (1) 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;
- (2) in cases which fall under sections 126, 127, 135 to 139, 142, 143, 152, and 161 of the Act;
- (3) in cases where the grievance has been submitted two years after the date on which the cause of action has arisen;

21. 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 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.

22. 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.

23. The Forum may settle any grievance in terms of an agreement reached between the parties at any stage of the proceedings before it.**24. Hearing of representations:** - On receipt of the grievance, the Secretary or any other person, as may be authorized by the Forum, shall make an endorsement on the grievance subscribing his dated initial and shall send an acknowledgement to the complainant within seven (7) days of receipt of the grievance.

- (1) Grievances received shall be registered and serially numbered for each year, and shall be referred e.g. State UT/C.G. No. 1/2024, 2/2024,..., 1/2025, 2/2025,... and so on.
- (2) A copy of the grievance shall be forwarded within seven (7) days of receipt, to the Nodal Officer designated by the Distribution Licensee for redressal or to file its reply in writing.

- (3) The Distribution Licensee shall, within fifteen (15) days of intimation from the Forum or within such other time as may be directed, furnish its issue-wise comments on the grievance, to the Forum with a copy to the consumer and if there is any failure by the Distribution Licensee in providing such comments, the Forum may proceed on the basis of the material available on record.
- (4) The Forum shall notify the Distribution Licensee and the complainant, the date of hearing of the grievance in writing, giving sufficient advance notice, of not less than five (5) days. The Forum may facilitate the hearing through online mode also.
- (5) A consumer, Distribution Licensee or any other person who is a party to any proceedings before the Forum may either appear in person or authorize any person to present his case physically or virtually before the Forum and to do all or any of the acts for the purpose.
- (6) Where any person who has been a party to the proceedings before the Forum fails to appear, on the date of hearing either physical or virtual, as may be fixed, on more than two consecutive occasions, in this behalf, the Forum may decide the grievance ex-parte:

Provided that no adjournment shall ordinarily be granted by the Forum unless sufficient cause is shown and the reasons for the grant of adjournment have been recorded in writing by the Forum.
- (7) The Forum may call for, any record or information of the Distribution Licensee or from the complainant for examination and disposal of the Grievance, and the parties shall be under obligation to provide such information, document or record as the Forum may call for: Provided that if a party fails to furnish such information, document or record and the Forum is satisfied that the party in possession of the record is withholding it deliberately, it may draw an adverse inference.
- (8) On receipt of the comments from the Distribution Licensee or otherwise and after conducting or having such inquiry or local inspection conducted as the Forum may consider necessary, and after affording reasonable opportunity of hearing either physical or virtual, to the parties, the Forum shall pass appropriate orders for disposal of the grievance, within a period of 60 days of filing of the grievance: Provided that if the order of the Forum is passed after the completion of the said period of sixty (60) days, the Forum shall record in writing reasons for the same.
- (9) The proceedings and decision(s) of the Forum shall be recorded and shall be supported by reasons.
- (10) The quorum for the Forum shall be two and each member shall have one vote and in case of equality of votes, the Chairperson of the Forum or the senior most member of the Forum discharging the functions of the Chairperson of the Forum presiding over the meeting, as the case may be, shall have a casting vote.
- (11) A certified copy of the order of the Forum shall be delivered to the parties to such order in writing within seven (7) days from the date of order.
- (12) The Forum may pass such interim orders, at any stage during the disposal of the grievance, on the request of the consumer as the Forum considers appropriate pending the final decision on the Grievance: Provided 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.

25. 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.

26. Issuance of Order. -

- (1) The order passed by the Forum shall set out –
 - a) issue-wise decision;
 - b) reasons for passing the order;
 - c) directions, if any, to the Distribution Licensee or consumer or any other order, deemed appropriate in the facts and circumstances of the case; and
 - d) directions to pay such amount as compensation as specified by the Commission in the SOP Regulations.

- (2) Reasons are to be recorded if the final orders are passed on the basis of settlement arrived at between the parties: Provided that the settlement arrived at between the parties shall be submitted through affidavit.
- (3) Every order made by the Forum shall be a reasoned order and signed by the members conducting the proceedings: Provided that where the members differ on any point or points, the opinion of the majority shall be the order of the Forum. The opinion of the minority shall however, be recorded and shall form part of the order: Provided further that, along with every order, the Forum shall intimate the complainant of the contact details of the Ombudsman and limitation of time for preferring a representation before the Ombudsman.
- (4) Subject to the right of representation before the Ombudsman specified in these Regulations, the orders of the Forum shall be final.

27. Supply of certified copies

Any person shall be entitled to obtain certified copy of the orders of the Forum subject to payment of such fee and after complying with such other terms, which the Forum may direct.

28. Power to Review

- (1) 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-
 - a) 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;
 - b) on account of some mistake or error apparent on the face of the record;
 - c) for any other sufficient reasons.

29. Monitoring of the Consumer Grievances Forum

- (1) The distribution licensee shall set up a mechanism for monitoring of the grievance redressal.
- (2) The licensee 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.
- (3) The performance of CGRF shall be monitored by the Commission.

30. 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.
- (3) The licensee shall specify the time within which various types of grievances by the different levels of the forums are to be resolved. Normally, a grievance shall be decided within a period of thirty days and in any case not exceeding forty five days from the date of receipt of such grievance.

31. 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.

32. Reporting requirements: - (1) The Forum shall, within 07 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 programme.

CHAPTER-IV

OMBUDSMAN

33. Qualifications, terms of appointment and removal of Ombudsman

33 A) Appointment of Ombudsman

The Commission shall appoint or designate a person to be known as Ombudsman to carry out the functions entrusted to him by the Act and these Regulations.

General Conditions regarding Eligibility for Appointment

The Ombudsman appointed by the Commission shall be a person of integrity, having experience in any of the areas viz Law, Management, Engineering (Electrical/Mechanical), Finance, Economics, Commerce, Public Administration who has served at the level of Director to the Government of India or equivalent 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 public or private sector undertaking.

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

a. B) Age Limit:

The age of the applicant on the date of occurrence of vacancy shall be such that he may be able to serve at least one term of three (3) years as Ombudsman.

No person shall be appointed to the Ombudsman or continue to be Ombudsman if he suffers from any of the disqualifications mentioned in Regulation 33 J (2) or if he has reached the age of sixty-seven (67) years.

33 C) Constitution of Selection Committee for Appointment of Ombudsman

(1) The Commission for the purpose of selecting the Ombudsman, shall constitute a Selection Committee comprising of-

- | | |
|--|------------------------|
| i. The Chairperson of the Commission ... | Head of the Committee; |
| ii. The Member of the Commission ... | Member; |
| v. Subject Specialist ... | Member; |
| vi. Secretary of the Commission... | Convenor |

- (2) The Secretary of the Commission shall be the Convener of the Selection Committee.
 - (3) The Subject specialist shall be a member co-opted by the Commission.
 - (4) Each member shall have one vote and in case of equality of votes, Head of the Selection Committee shall have a casting vote. Commission presiding over the Committee as the case may be, shall have a casting vote.
 - (5) Applications for the post of Ombudsman shall be invited by the Commission, through public advertisement.
 - (6) In case of occurrence of vacancy by reason of death, resignation or removal, the Commission, shall invite applications, within one (1) month from the occurrence of any vacancy and in case of superannuation or end of tenure, the Commission shall do so within six (6) months before the date of superannuation or end of the tenure, as the case may be.
 - (7) The list of eligible persons shall be placed before the Selection Committee by the Secretary of the Commission within 15 Days from the last date for receipt of applications.
 - (8) The Selection Committee shall finalize the selection of the Ombudsman within one (1) month from the submission of the list of the eligible persons.
- 33 D)** 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.
- 33 E)** The Ombudsman is entitled to a consolidated salary of Rs 1,00,000/- per month. In addition, the Ombudsman will be entitled for Rs 15000/- (Rupees Fifteen Thousand) as conveyance allowance shall be payable to Ombudsman and all other terms and conditions for the appointment of the Ombudsman shall be such as may be determined by the Commission.
- 33 F)** 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 Director (Level 13) in the Central Government.
- 33 G)** He shall be entitled for 08 days casual leave and 10 days Medical leave in a calendar year.
- 33 H)** He shall also be entitled for reimbursement of expenses towards use of mobile for official purposes subject to a ceiling of Rs. 1000 per month.
- 33 I)** 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.
- 33 J) Resignation and Removal**
- 1) The Ombudsman may, by giving two (2) months' notice may resign from his post. Under special circumstances Commission may relax the specified period of notice.
 - 2) The Commission may, by order remove the Ombudsman from office, if he-
 - (a) has been adjudged an insolvent;
 - (b) has been convicted of an offence involving moral turpitude;
 - (c) has become physically or mentally incapable of acting as such member;
 - (d) has acquired such financial or other interest as is likely to affect prejudicially his functions as a member;
 - (e) has so abused his position as to render his continuance in office prejudicial to the public interest;
 - (f) has been guilty of proved misbehaviour.
 - 3) The Ombudsman shall be liable to be removed from his office in the event of any of the disqualifications mentioned in sub-regulation 33J (2) arising or being discovered:

Provided that, the Ombudsman shall not be removed from his office on any ground specified in clauses (d), (e) or (f) of Sub-regulation 33J (2) unless the Commission, has, on an enquiry, concluded that the Ombudsman ought to be removed on such ground.

34. Office of the Ombudsman: - The Ombudsman's office shall be located at such place as may be decided by the Commission.

(1) Term of Office and conditions of service

- (a) The term of the Ombudsman shall be for a period of three (3) years from the date he enters upon office: Provided that subject to fulfilment of the conditions of eligibility, the Ombudsman shall be eligible for an extension for further period of three (3) years.
- (b) Provided that no Ombudsman shall hold office after attaining the age of sixty-seven (67) years.
- (c) The salary, allowances and other terms and conditions of service of the Ombudsman shall be as per the Regulations as amended from time to time:
- (d) The Ombudsman appointed shall devote his whole time to the affairs of his office and shall not undertake any other part-time or honorary work.
- (e) 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.
- (f) 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 is 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.
- (g) 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.
- (h) The name, location, email address and telephone numbers of the Ombudsman shall be widely publicized 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 publicized through electronic media.

(2) Supporting Staff

- a) The Ombudsman shall be assisted by 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 shall be made by the Commission by its order and also specify other terms and conditions of the supporting staff. The appointment of the support staff, shall be for a period not exceeding three years in the first instance which is extendable/ renewable at the discretion of the Commission. Provided that the support staff, shall not continue in the office on attaining the age of sixty years

The Ombudsman shall exercise general powers of superintendence and administrative control over his office and shall be responsible for the conduct of business of the office.

CHAPTER V

PROCEEDINGS AND POWERS OF THE OMBUDSMAN

35. Format for submission of representation: - The Ombudsman shall consider the representations of the consumers consistent with the provisions of the Act, the Rules and Regulations made hereunder or general orders or directions given by the appropriate government or appropriate Commission in this regard. For the convenience of consumers, the Ombudsman may standardize the format for filing the complaint. All representations must be filed in English or Hindi. The support documents shall also be translated into English/Hindi if the original document is in another language.

36. 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 Electricity Act.
- (2) Within seven days from the date of receipt of the representation, the Ombudsman shall serve a notice to the concerned licensee along with a copy of the representation for mutual agreement between the complainant and the licensee through mediation or conciliation.
- (3) When a representation is settled through mediation or conciliation, the Ombudsman shall make a record of such an agreement in his order and thereafter close the case.

37. Proceedings of the Ombudsman

- (1) Within seven (7) days of receipt of a representation send an acknowledgement to the complainant.
- (2) Representations received shall be registered and serially numbered for each year, and shall be referred e.g. C.G. No. 1/2024, 2/2024,..., 1/2025, 2/2025,... and so on.
- (3) Within seven (7) days of registration, the Ombudsman shall call for records relating to the representation from the concerned Forum.
- (4) The concerned Forum shall send the entire records to the office of the Ombudsman within fifteen (15) days from the date of receipt of such notice.
- (5) The Ombudsman may determine the manner, the place, the date and the time of the hearing of the matter as the Ombudsman considers appropriate.
- (6) The Ombudsman shall issue a notice to the Distribution Licensee and the applicant who has submitted the representation, the date of hearing in writing, giving sufficient advance notice, of not less than seven (7) days. Provided that representations filed by applicants who are senior citizens, physically challenged, widows and persons suffering from serious ailments shall be listed and disposed of on a priority basis.

- (7) A consumer, Distribution Licensee or any other person who is a party to any proceedings before the Ombudsman may either appear in person or authorize any person to present his case before the Ombudsman and to do all or any of the acts for the purpose.
- (8) Where any person who has been a party to the proceedings before the Ombudsman fails to appear on the date of hearing as may be fixed on more than two (2) consecutive occasions, in this behalf, the Ombudsman may decide the Grievance Ex-Parte:

Provided that no adjournment shall be ordinarily granted by the Ombudsman unless sufficient cause is shown and the reasons for the grant of adjournment have been recorded in writing by the Ombudsman.
- (9) The Ombudsman may hear the parties and may direct the parties to submit written statements of submissions in the matter.
- (10) The Ombudsman shall pass a written order giving reasons for all his findings and award.
- (11) The Ombudsman shall pass an award as early as possible but no later than three (3) months from the date of receipt of the representation:

Provided that where there is delay in disposal of a representation within the said period of three (3) months, the Ombudsman shall record reasons of such delay.
- (12) The order passed by the Ombudsman shall set out – (i) issue-wise decision; (ii) reasons for passing the order; (iii) directions, if any, to the Distribution Licensee or consumer or any other order, deemed appropriate in the facts and circumstances of the case; and (iv) directions to pay such amount as compensation as specified by the Commission in the SOP Regulations.
- (13) Notwithstanding the provisions of sub-Regulation (12) above, the Ombudsman may pass such interim orders, at any stage during the disposal of the representation, on the request of the consumer as the Ombudsman considers appropriate pending the final decision on the representation: Provided 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.
- (14) A certified copy of the order or award shall be sent to the parties within seven (7) days from the date of order. A copy of the order may also be sent to the concerned Forum for information.

38. Finality of award

The award or the orders of the Ombudsman shall be final and binding on the parties.

39. Powers to remand matters to the Forum

- (1) Where the Forum has disposed of the Grievance and the order of the Forum is reversed or set aside in the proceedings before the Ombudsman, the Ombudsman may, if it thinks fit and necessary, by order remand the Grievance to the Forum.
- (2) The Ombudsman may, further direct what issue or issues shall be decided in the grievance so remanded, and shall send a copy of its judgment and order to Forum from whose order the representation has been preferred to Ombudsman, with such directions as may be necessary to consider the Grievance and pass orders accordingly.

40. Power to Review

- (1) Any person aggrieved by an order of the Ombudsman, may, upon the discovery of new and important matter or evidence which, after the exercise of due diligence, was not within his knowledge or could not be produced by him at the time when the order was passed or on account of some mistake or error apparent from the face of the record, may apply for a review of such order, within thirty (30) days of the date of the order, as the case may be, to the Ombudsman.
- (2) An application for such review shall clearly state the matter or evidence which, after the exercise of due diligence, was not within his knowledge or could not be produced by him at the time when the order was passed or the mistake or error apparent from the face of the record. The application shall be accompanied by such documents, supporting data and statements as the Ombudsman may determine.

- (3) When it appears to the Ombudsman that there is no sufficient ground for review, the Ombudsman shall reject such review application: Provided that no application shall be rejected unless the applicant has been given an opportunity of being heard.
- (4) When the Ombudsman is of the opinion that the review application should be granted, it shall grant the same provided that no such application will be granted without previous notice to the opposite side or party to enable him to appear and to be heard in support of the order, the review of which is applied for.

41. Powers to call information

For the purpose of carrying out his duties, Ombudsman shall have the same powers to call for records or information as are available to the Forum under sub-Regulation (8) of Regulation (24).

42. Monitoring of the representations of the Ombudsman

- (1) The Ombudsman shall keep a record of the representations reported to it and the results thereof.
- (2) The Ombudsman shall send to the Commission, a quarterly report on disposal of the representations within thirty (30) days of the close of the quarter and a yearly report containing a general review of the activities of his office, within sixty (60) days of the close of the year.
- (3) The Ombudsman shall prepare a report on a quarterly basis giving details of the nature of the grievances of the consumer dealt by the Ombudsman, the response of the licensee in the redressal of the grievances and the opinion of Ombudsman on the licensee compliance of the standards of the performance as specified by the Commission under section 57 of the Act during the preceding six months.

CHAPTER –VI

MISCELLANEOUS

43. General-

- (1) The Commission may, if it considers necessary in the public interest so to do, publish the reports of the Ombudsman in such consolidated form or otherwise as it deems fit.
- (2) 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.
- (3) The Forum and Ombudsman shall exercise such other powers as the Commission may, by order, delegate from time to time.
- (4) Chairperson and Members of the Forum, the Ombudsman, 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 directions or orders issued there under 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.

44. Power to relax

The Commission may by general or special order, for reasons to be recorded in writing, relax any of the provisions of these Regulations on its own motion or on an application made before it by an interested person.

45. 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.

- (1) 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.
- (2) 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.

- 46. 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.
- 47. Power to amend:** - The Commission, for reasons to be recorded in writing, may at any time vary, alter or modify any provisions of these Regulations by a specific order.
- 48. Repeal and Savings:—**
- (1) On and from commencement of these Regulations, the Joint Electricity Regulatory Commission (Consumer Grievance Redressal forum (CGRF) and Ombudsman) Regulations 2019, shall stand repealed.
 - (2) Notwithstanding such repeal anything done or action taken or purported to have been done, or proceedings initiated under such repealed Regulations, shall be deemed to have been done under these Regulations to the extent that the same were not inconsistent with the Act.
 - (3) The Consumer Grievance Redressal Forum and Ombudsman of the Joint Electricity Regulatory Commission for the state of Goa and Union Territories namely Andaman & Nicobar Islands, Chandigarh, Dadra & Nagar Haveli and Daman & Diu, Lakshadweep, Puducherry, established under CGRF and Ombudsman Regulation 2019 shall be deemed to be the CGRF and Ombudsman for the purposes of these Regulations and the Chairperson, Members, staff of the CGRF, Ombudsman and its staff shall be deemed to have been appointed under these Regulations and they shall continue to hold office on the same terms and conditions on which they were appointed under JERC CGRF and Ombudsman Regulations 2019, till their term expires.
 - (4) 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.

By order of the Commission

S.D.SHARMA, Secy. (I/c)

[ADVT.-III/4/Exty./436/2024-25]

Annexure-I

TIME LINES

S.No.	Description of action to be taken	Time lines 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 Centres 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 (b) For the non- redressal of grievance (c) For the non-compliance of the Forum's Order by the licensee	30 days 30 days 30 days	From the date of Order by the Forum. After the expiry of 30 days' time allowed under item (a) 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. (b) Acceptance of the recommendations of the Ombudsman. (c) Making a record of the conciliated agreement.	7 days 15 days 7 days	From the date of receipt of representation. From the date of receipt of recommendations of the Ombudsman. 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		
	Submission of Reports by the Forum		
	(i) Quarterly	07 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	30 days	After close of the period
	(ii) Yearly	60 days	After the close of the financial year.

ANNEXURE- II
(See Regulation 18)

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

h) Deficient service

b) Recovery of arrears <input type="checkbox"/> c) Faulty Meter <input type="checkbox"/> d) Burnt meter <input type="checkbox"/> e) Supply interruption <input type="checkbox"/> f) Harmonics in supply <input type="checkbox"/> g) Supply voltage related <input type="checkbox"/>	i) Delay in providing New connection <input type="checkbox"/> j) Reconnection <input type="checkbox"/> k) Change in connected load <input type="checkbox"/> l) Transfer of connection <input type="checkbox"/> 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 (along with 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 31)

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)