

GOVERNMENT OF INDIA

दिल्ली राजपत्र
Delhi Gazette

असाधारण

EXTRAORDINARY

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 3]	दिल्ली, शुक्रवार, मार्च 9, 2018/फाल्गुन 18, 1939	[रा.रा.रा.क्षे.दि. सं. 463
No. 3]	DELHI, FRIDAY, MARCH 9, 2018/PHALGUNA 18, 1939	[N.C.T.D. No. 463

भाग—III

PART—III

राष्ट्रीय राजधानी राज्य क्षेत्र, दिल्ली सरकार

GOVERNMENT OF THE NATIONAL CAPITAL TERRITORY OF DELHI

दिल्ली विद्युत विनियामक आयोग

अधिसूचना

दिल्ली, 8 मार्च, 2018

दिल्ली विद्युत विनियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए मंच और ओम्बुड्समैन) विनियम, 2018

सं. 11(1453)/डीईआरसी/2016-17/5620/2820.—विद्युत अधिनियम 2003 के धारा 42 की उप-धारा (5) और उप-धारा (6) के साथ पठित धारा 181 की उप-धारा (2) (आर) और उप-धारा (2) (एस) द्वारा प्रदत्त शक्तियों और इस संबंध में इसे सक्षम करने वाली अन्य सभी शक्तियों का प्रयोग करते हुए तथा पूर्व प्रकाशन के बाद, दिल्ली विद्युत विनियामक आयोग एतद्वारा निम्नलिखित अनुसार "दिल्ली विद्युत विनियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए मंच और ओम्बुड्समैन) विनियम, 2018" का गठन करता है":

अध्याय 1**प्रारंभिक****1. लघु शीर्षक, प्रारंभ और आवेदन-**

- (1) इन विनियमों को दिल्ली विद्युत विनियामक आयोग (उपभोक्ता की शिकायत के निवारण के लिए मंच और ओम्बुड्समैन) विनियम, 2018 कहा जा सकता है।
- (2) ये विनियम पूरे राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली तक विस्तारित हैं और आयोग के अधिकार क्षेत्र में आने वाले सभी मामलों के संबंध में लागू होंगे।
- (3) ये विनियम दिनांक 1 मार्च 2018 से प्रभावी होंगे।

2. विनियमों का निरसन-

- (1) इन विनियमों का प्रारंभ होने पर और से, दिल्ली विद्युत विनियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए मंच की स्थापना के लिए दिशानिर्देश और ओम्बुड्समैन) विनियम, 2003" को निरस्त कर दिया जाएगा।
- (2) इस तरह के निरसन से, ऐसे निरसित विनियमों के तहत कुछ भी किया गया या उठाए गए कदम या आरंभ की गई कोई कार्रवाई को उस हद तक इन नियमों के तहत लिया गया माना जाएगा, जहां तक वे अधिनियम के साथ असंगत न हों।
- (3) इन विनियमों के प्रावधान, अधिकार के प्रति पूर्वाग्रह के बिना होंगे, जो उपभोक्ता को इन विनियमों द्वारा उनको प्रदत्त अधिकारों के अतिरिक्त हो सकता है।

3. परिभाषाएं

इन नियमों में, जब तक कि अन्यथा संदर्भों की आवश्यकता न हो: -

- (1) "अधिनियम" का अर्थ विद्युत अधिनियम, 2003 है;
- (2) "अध्यक्ष" का अर्थ मंच का अध्यक्ष है और इसमें इस उद्देश्य के लिए आयोग द्वारा नामित व्यक्ति शामिल होंगे;
- (3) "आयोग" का अर्थ दिल्ली विद्युत विनियामक आयोग है;
- (4) "शिकायतकर्ता" का अर्थ है-
 - (i) अधिनियम के धारा 2 की धारा (15) के तहत परिभाषित एक उपभोक्ता; या
 - (ii) एक नए बिजली कनेक्शन के लिए आवेदन करने वाला; या
 - (iii) किसी उपभोक्ता की मृत्यु के मामले में, उसके कानूनी उत्तराधिकारी या अधिकृत प्रतिनिधि; या
 - (iv) उपभोक्ता द्वारा अधिकृत या अधिकृत होने का दावा करने वाला या एजेंट के रूप में काम करने वाला या वितरण लाइसेंसधारी द्वारा की गई सेवाओं या वितरण व्यवसाय से प्रभावित कोई भी अन्य व्यक्ति।
- (5) "वितरण लाइसेंसधारी" का अर्थ ऐसे किसी भी व्यक्ति से है जिसे आयोग द्वारा अधिनियम के खंड 14 के तहत बिजली वितरित करने के लिए एक लाइसेंस दिया गया है और मान्य वितरण लाइसेंसधारी भी शामिल हैं।
- (6) "मंच" का अर्थ है अधिनियम के धारा 42 की उपधारा (5) और इन विनियमों के अनुसार वितरण लाइसेंसधारी द्वारा गठित उपभोक्ता की शिकायतों के निवारण के लिए मंच;
- (7) "शिकायत" का अर्थ किसी लाइसेंस, अनुबंध, समझौते या मौजूदा एसओपी विनियमों के तहत वितरण लाइसेंसधारी द्वारा किए जाने वाले कार्य की गुणवत्ता, प्रकृति और प्रदर्शन के तरीके में किसी भी गलती, अपूर्णता, कमी या अपर्याप्तता से है, जो मंच या ओम्बुड्समैन के अधिकार क्षेत्र में हैं, जैसा भी मामला हो।
- (8) "सदस्य" का अर्थ जब तक अन्यथा संदर्भों की आवश्यकता न हो, मंच का सदस्य है और, 'सदस्य' अभिव्यक्ति में अध्यक्ष भी शामिल होंगे;
- (9) "मल्टी टास्किंग स्टाफ" का अर्थ कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग के मौजूदा नीति के निर्णय में दी गई सीमा तक बहु-विध कार्यों को करने वाले कर्मचारी है।
- (10) "ओम्बुड्समैन" का अर्थ अधिनियम के धारा 42 की उप-धारा (6) और इन विनियमों के तहत आयोग द्वारा नियुक्त या नामित प्राधिकारी है;
- (11) "अभ्यावेदन" का अर्थ इन विनियमों के अनुसार उपभोक्ता द्वारा ओम्बुड्समैन के समक्ष किया गया अभ्यावेदन है।
- (12) "एसओपी विनियमन" का अर्थ अधिनियम के धारा 57 के तहत आयोग द्वारा जारी किए गए मौजूदा नियमों से है जो वितरण लाइसेंसधारी के प्रदर्शन मानक को निर्दिष्ट करते हैं।

4. व्याख्या

ऐसे शब्द और अभिव्यक्तियां, इन विनियमों में जिनका प्रयोग किया जाता है लेकिन जिन्हें परिभाषित नहीं किया गया है, का अर्थ अधिनियम या अधिनियम के तहत बनाए गए किसी भी अन्य कानून में उनके दिए अर्थ से होगा।

अध्याय II**मंच का गठन और कार्य****5. मंच का गठन**

- (1) प्रत्येक वितरण लाइसेंसधारी, लाइसेंस प्राप्त होने के तुरंत बाद, पर छह (6) महीनों के भीतर, एक मंच स्थापित करेगा, जिसे उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच, संक्षेप में इन नियमों के अनुसार अपने उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए "मंच" के रूप में जाना जाएगा।
- (2) वितरण लाइसेंसधारी, अपने कार्यालयों, वेबसाइटों में मंच का पता और काम के घंटे को प्रमुखता से प्रदर्शित करेगा और इसे बिजली के बिल में भी प्रिंट किया जाएगा।
- (3) मंच में अध्यक्ष सहित तीन सदस्य होंगे।
- (4) मंच के अध्यक्ष, विद्युत विनियम 2005 के नियम 7 के उप-खंड (1) के अनुसार आयोग द्वारा नामित स्वतंत्र सदस्य होंगे।

6. मंच के अध्यक्ष और सदस्यों की नियुक्ति के लिए अर्हताएं

- (1) कोई व्यक्ति मंच में नियुक्ति के योग्य नहीं होगा जब तक कि उसके पास निम्नलिखित अर्हता न हो:
 - (i) **अध्यक्ष** एक मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से इंजीनियरिंग में डिग्री रखने वाले ऐसे व्यक्ति होंगे, जिन्हें कम से कम तीस (30) वर्ष का अनुभव हो। उन्हें विद्युत क्षेत्र का पर्याप्त ज्ञान होना आवश्यक है और उपभोक्ता मामलों से संबंधित समस्याओं को निपटाने में अपनी क्षमता प्रदर्शित की हो।
 - (ii) **सदस्य** किसी मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से कानून में डिग्री रखने वाला व्यक्ति होगा और उसे कानूनी मामलों को देखने का कम से कम बीस (20) वर्ष का अनुभव होना आवश्यक है;
 - (iii) **सदस्य** उपभोक्ता संबंधित मामलों में कम से कम दस (10) वर्ष के अनुभव के साथ किसी मान्यताप्राप्त विश्वविद्यालय से किसी भी क्षेत्र या विभाग में स्नातक होगा।
 - (iv) **आयु सीमा:** रिक्ति उत्पन्न होने के दिन आवेदक की आयु ऐसी होगी कि वह मंच में कम से कम तीन वर्ष के एक कार्यकाल की सेवा कर सकने के योग्य हो।
- (2) ऐसा कोई व्यक्ति मंच के अध्यक्ष के रूप में नियुक्त नहीं किया जा सकता है, जो रिक्ति की तारीख से दो (2) साल पूर्व तक किसी भी समय पर किसी वितरण लाइसेंसधारी या होलिंग कंपनी या लाइसेंसधारी कंपनी की किसी होलिंग की सहायक कंपनी की सेवा में रहा हो:
परन्तु इस उप-विनियम के लिए, मंच के सदस्य के रूप में प्रदान की गई सेवा को एक वितरण लाइसेंसधारी की सेवा नहीं माना जाएगा।
- (3) ऐसा कोई व्यक्ति जो विनियम 10 (3) में उल्लिखित किसी भी कारण से अयोग्य है या उसने 67 वर्ष की आयु पार कर ली है, मंच के लिए नियुक्त नहीं होगा या मंच का सदस्य बना नहीं रहेगा।

7. मंच के अध्यक्ष और सदस्यों का चयन करने के लिए चयन समिति का गठन

- (1) आयोग मंच के सदस्यों को चुनने के उद्देश्य के लिए, एक चयन समिति का गठन करेगा जिसमें निम्न शामिल होंगे-
 - (क) आयोग के अध्यक्ष ... सदस्य;
 - (ख) आयोग के सदस्य ... सदस्य;
 - (ग) आयोग के सदस्य ... सदस्य;
 - (घ) विषय विशेषज्ञ ... सदस्य;
- (2) आयोग का सचिव चयन समिति का संयोजक होगा।
- (3) आयोग द्वारा विषय विशेषज्ञ को चयन समिति के एक सदस्य रूप में आमेलित किया जाएगा।
- (4) चयन समिति की गणपूर्ति दो (2) होगी, जिसमें एक (1) विषय विशेषज्ञ होना आवश्यक है।
- (5) प्रत्येक सदस्य के पास एक मत होगा और मतों की समानता के मामले में, आयोग के अध्यक्ष या समिति की अध्यक्षता वाले आयोग के वरिष्ठ सदस्य, जैसा भी मामला हो, का मत निर्णायक होगा।

- (6) अध्यक्ष के पद या मंच के सदस्य के लिए आवेदन सार्वजनिक विज्ञापन के माध्यम से आमंत्रित किया जाएगा:
परंतु अध्यक्ष के पद के लिए रिक्ति के मामले में, आयोग द्वारा आवेदन आमंत्रित किए जाएंगे और सदस्य पद के लिए रिक्ति के मामले में आवेदन लाइसेंसधारी द्वारा आमंत्रित किए जाएंगे:
परंतु अध्यक्ष या सदस्य की सेवानिवृत्ति या कार्यकाल की समाप्ति के मामले में आवेदन सेवानिवृत्ति या कार्यकाल समाप्त होने की तारीख, जैसा कि मामला हो से कम से कम छह (6) महीने पहले आमंत्रित किए जाएंगे
परंतु यह भी कि मौत, इस्तीफे या हटाने के कारण मंच में उत्पन्न किसी भी रिक्ति की स्थिति के मामले में, अध्यक्ष या सदस्य के पद के लिए, आवेदन ऐसी रिक्ति तारीख से एक (1) महीने के भीतर आमंत्रित किए जाएंगे।
- (7) अध्यक्ष के पद के लिए प्राप्त आवेदनों की, आवेदन प्राप्त करने की अंतिम तिथि से एक (1) महीने के भीतर आयोग में निर्दिष्ट प्रारूप में जांच की जाएगी।
- (8) सदस्य के पद के लिए प्राप्त आवेदनों की जांच लाइसेंसधारी द्वारा की जाएगी, जो आवेदन पत्र प्राप्त करने की आखिरी तारीख से एक (1) महीने के भीतर आयोग के सचिव को, निर्दिष्ट प्रारूप में पात्र और अपात्र व्यक्तियों की अलग-अलग सूचियां प्रस्तुत करेगा:
परंतु लाइसेंसधारी द्वारा प्रस्तुत पात्र और अपात्र व्यक्तियों की सूची में किसी भी विसंगति के मामले में, इसे लाइसेंसधारी को संशोधित करने के लिए वापस भेजा जाएगा:
परंतु लाइसेंसधारी आयोग के सचिव द्वारा इस तरह के संदर्भ देने की तारीख से सात (7) दिनों के भीतर संशोधित सूची पुनः जमा करेंगे।
- (9) आयोग का सचिव, पंद्रह (15) दिनों के भीतर सदस्य पद के लिए पात्र व्यक्तियों की सूची को संसाधित करेगा और उसे चयन समिति के समक्ष प्रस्तुत करेगा।
- (10) चयन समिति आयोग के सचिव द्वारा पात्र व्यक्तियों की सूची प्रस्तुत करने से तीन (3) महीनों के भीतर मंच के अध्यक्ष और अन्य सदस्य के चयन को अंतिम रूप देगी।
- (11) आयोग वितरण लाइसेंसधारी को अध्यक्ष के चयन के बारे में सूचित करेगा।
- (12) वितरण लाइसेंसधारी आयोग द्वारा अनुमोदित सदस्य की नियुक्ति, आयोग द्वारा अनुसूचित तिथि के प्रभाव से करेगा।

8. कुछ परिस्थितियों में अध्यक्ष के रूप में कार्य करने के लिए किसी व्यक्ति को अधिकृत करना-

अध्यक्ष की अनुपस्थिति, बीमारी या किसी अन्य कारण से अपने कार्यों का निर्वहन करने में असमर्थ होने की स्थिति में, आयोग द्वारा किसी भी व्यक्ति को उस अंतरिम अवधि के लिए जिस दिन अध्यक्ष अपने कर्तव्यों को पुनः आरंभ करता है, या नया अध्यक्ष नियुक्त किया जाता है, जैसा भी मामला हो, अध्यक्ष के रूप में कार्यवाही करने के लिए अधिकृत किया जा सकता है।

9. कार्यालय की अवधि और सेवा की शर्तें

- (1) अध्यक्ष या सदस्य अपना पदभार संभालने की तारीख से तीन वर्ष की अवधि के लिए कार्यालय में कार्य करेगा:
परंतु पात्रता की शर्तों को पूरा करने के स्थिति में मंच के अध्यक्ष या सदस्य दूसरे कार्यकाल के लिए तीन (3) वर्षों तक पुनःनियुक्ति के पात्र होंगे और उसके आगे नहीं;
परन्तु यह कि पुनःनियुक्ति के प्रयोजन के लिए, विनियम 6 (iv) के तहत आयु सीमा की शर्त लागू न हो;
परन्तु यह भी कि कोई सदस्य या अध्यक्ष, सड़सठ (67) वर्ष की आयु प्राप्त करने के बाद किसी पद को धारण नहीं करेगा।
- (2) मंच के अध्यक्ष और सदस्यों के वेतन, भत्ते और सेवा के अन्य नियमों और शर्तों को आयोग द्वारा समय-समय पर निर्धारित किया जा सकता है:
परन्तु नियुक्ति या पुनःनियुक्ति के बाद अध्यक्ष, सदस्यों और सदस्यों के वेतन, भत्ते और अन्य नियमों और शर्तों को इस तरह परिवर्तित नहीं किया जाएगा, जिससे उनका नुकसान हो।
- (3) मंच का प्रत्येक सदस्य, अपना पदभार संभालने से पहले, आयोग द्वारा निर्देशित प्राधिकारी के समक्ष निर्धारित स्वरूप में एक शपथ लेगा।

- (4) नियुक्त अध्यक्ष और सदस्य मंच के मामलों में अपना पूरा समय समर्पित करेंगे, और अंशकालिक या मानद आधार सहित कोई भी अन्य कार्य नहीं करेंगे।

10. सदस्यों का त्यागपत्र और उन्हें हटाया जाना

- (1) मंच के अध्यक्ष, आयोग के अध्यक्ष को संबोधित करते हुए कम से कम तीन (3) महीने की नोटिस देकर अपने हाथ से लिखा त्यागपत्र देकर, अपना पद छोड़ सकते हैं;
परंतु आयोग, लिखित कारणों को दर्ज करने के बाद, नोटिस की निर्दिष्ट अवधि को कम कर सकता है।
- (2) मंच के सदस्य, वितरण लाइसेंसधारी को संबोधित करते हुए कम से कम तीन (3) महीने की नोटिस देकर अपने हाथ से लिखा त्यागपत्र देकर, अपना पद त्याग सकते हैं;
परंतु वितरण लाइसेंसधारी आयोग के पूर्व अनुमोदन के बिना इस प्रकार के इस्तीफे को स्वीकार नहीं करेगा;
परंतु आयोग, लिखित कारणों को दर्ज करने के बाद, नोटिस की निर्दिष्ट अवधि को कम कर सकता है।
- (3) अध्यक्ष के मामले में आयोग और सदस्य के मामले में वितरण लाइसेंसधारी, किसी भी सदस्य को कार्यालय से हटाने के आदेश दे सकता है, यदि वह-
- (i) दिवालिया घोषित किया गया है;
 - (ii) नैतिक अधमता से जुड़े अपराध के लिए दोषी ठहराया गया है;
 - (iii) एक सदस्य के रूप में कार्य करने में शारीरिक या मानसिक रूप से असमर्थ हो गया है;
 - (iv) ऐसे वित्तीय या अन्य लाभ के पद का अधिग्रहण कर लिया है, जिसका सदस्य के रूप में उसके कार्यों पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ेगा;
 - (v) अपनी स्थिति का दुरुपयोग किया है जिससे उसका कार्यालय में बना रहना सार्वजनिक हित के प्रति प्रतिकूल होगा।
 - (vi) प्रमाणित दुर्यवहार का दोषी पाया गया है;

परंतु, किसी भी सदस्य को धारा (iv), (v) या (vi) में निर्दिष्ट प्रमाण या आधार पर अपने पद से तब तक नहीं हटाया जा सकता जब तक आयोग ने एक जांच में यह निष्कर्ष न निकाला हो कि सदस्य को ऐसे प्रमाण या आधार पर उसे हटाया जाना चाहिए।

11. मंच के सचिव और कर्मचारी

- (1) मंच, मानव संसाधन की आवश्यकता को आयोग की मंजूरी के साथ, निर्दिष्ट करेगा।
- (2) वितरण लाइसेंसधारी, हमेशा मंच को आयोग द्वारा अनुमोदित आवश्यक मानव संसाधन जैसे कि लिपिकीय सहायता और बहु कार्यकारी कर्मचारी (एमटीएस) आदि प्रदान करेगा।
- (3) वितरण लाइसेंसधारी, मंच के परामर्श से, अपने किसी एक अधिकारी को पूर्णकालिक सचिव के रूप में नियुक्त करेगा/निर्दिष्ट करेगा, जो किसी मान्यताप्राप्त विश्वविद्यालय से कम से कम स्नातक होगा और जिसे कम से कम पंद्रह (15) वर्षों का कार्य अनुभव होगा, जिसमें से मध्यम प्रबंधन में एक कार्यकारी अधिकारी के रूप में कानूनी और प्रशासनिक प्रकृति के कार्यों के निष्पादन में कम से कम पांच (5) वर्ष का अनुभव होगा।
- (5) मंच के सचिव को अपना पद ग्रहण करने की तारीख से तीन साल के कार्यकाल तक पद धारित करेगा;
परंतु पात्रता की शर्तों को पूरा करने के आधार पर मंच के सचिव तीन (3) साल के दूसरे कार्यकाल के लिए पुनःनियुक्ति के पात्र होंगे और इसके आगे के लिए नहीं।
- (6) सचिव और सहायक कर्मचारियों को देय अतिरिक्त भत्ता, यदि कोई हो, तो उसे आयोग द्वारा निर्दिष्ट किया जाएगा।
- (7) सचिव सहित कोई भी कर्मचारी सदस्य साठ(60) वर्ष की उम्र प्राप्त करने के बाद मंच में कार्यरत नहीं रहेगा।
- (8) मंच के अध्यक्ष, सदस्यों/सचिव/कर्मचारी सहित अपने कार्यालय पर अधीक्षण और प्रशासनिक नियंत्रण की सामान्य शक्तियों का प्रयोग करेंगे और कार्यालय के काम काज के संचालन के लिए जिम्मेदार होंगे।

अध्याय III**मंच के क्षेत्राधिकार और कार्यवाही****12. मंच का क्षेत्राधिकार**

- (1) मंच को वितरण लाइसेंसधारी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं के संबंध में शिकायतकर्ता द्वारा दायर शिकायतों को निपटाने और आवश्यक आदेश और निर्देश देने का अधिकार होगा,
- (2) मंच केवल उन शिकायतों का निपटान करेगा जहां शिकायतकर्ता ने वितरण लाइसेंसधारी के उचित प्राधिकारी से संपर्क किया है, जैसा कि एसओपी विनियमों में समय-समय पर शिकायत निपटाने की प्रक्रिया में निर्दिष्ट है और लाइसेंसधारी की प्रतिक्रिया से वह या तो संतुष्ट नहीं है या निर्धारित समय के भीतर लाइसेंसधारी से कोई जवाब नहीं मिला हो:

परंतु ऐसी किसी शिकायत पर विचार नहीं किया जाएगा जिसमें उपभोक्ता ने शिकायत से निपटने की प्रक्रिया के तहत उपाय समाप्त होने के तीन महीने के भीतर मंच के समक्ष कोई शिकायत की नहीं की हो।

परंतु यह कि मंच, लिखित रूप में कारण दर्ज करके, ऐसी शिकायत पर विचार कर सकता है जो उपरोक्त आवश्यकता को पूरा नहीं करती हो।

13. मंच के क्षेत्राधिकार की सीमा

- (1) मंच किसी ऐसी शिकायत पर विचार नहीं करेगा यदि वह उसी स्थिति से संबंधित है जिसके लिए किसी भी अदालत, प्राधिकरण या किसी अन्य मंच के समक्ष कोई कार्यवाही लंबित है या जिस पर किसी सक्षम न्यायालय, प्राधिकरण या मंच द्वारा पहले ही कोई न्यायिक निर्णय, पंच निर्णय या कोई अंतिम आदेश पारित कर दिया गया है।
- (2) मंच अधिनियम की धारा 126, 127, 135 से 139, 142, 152 और 161 के तहत आने वाली शिकायतों का समाधान नहीं करेगा।
- (3) उपरोक्त उप-विनियमन (1) और (2) के अधीन, किसी शिकायत को किसी भी चरण पर मंच द्वारा अस्वीकार नहीं किया जाएगा, जब तक कि शिकायतकर्ता को सुनवाई का मौका नहीं दिया जाता है।

14. शिकायत प्रस्तुत करने की प्रक्रिया

- (1) मंच के समक्ष हर शिकायत, आयोग द्वारा अनुमोदित प्रारूप में, लिखित रूप में मंच के सचिव को प्रस्तुत की जाएगी:
परंतु जहां अनुमोदित प्रारूप में शिकायत दर्ज करने में शिकायतकर्ता की असमर्थता की स्थिति में मंच, शिकायतकर्ता को शिकायत दर्ज करने में सभी प्रकार की उचित सहायता प्रदान करेगा।
- (2) शिकायतों को या तो व्यक्तिगत रूप से जमा किया जा सकता है या पंजीकृत डाक/ स्पीड पोस्ट/कूरियर सेवा/ईमेल/फैक्स के जरिए भेजा जा सकता है।
- (3) वितरण लाइसेंसधारी, अपनी वेबसाइट पर, इलेक्ट्रॉनिक फॉर्म में शिकायतों को दाखिल करने के लिए आयोग द्वारा अनुमोदित प्रारूप अपलोड करेगा।
- (4) इलेक्ट्रॉनिक रूप में प्रस्तुत की गई ऐसी सभी शिकायतों के संलग्नक स्कैन प्रारूप में जमा किए जाएंगे।
- (5) शिकायतकर्ता सभी संबंधित दस्तावेजों के साथ, लाइसेंसधारी से प्राप्त प्रतिक्रिया, यदि कोई हो, की एक प्रति संलग्न करेगा।
- (6) मंच शिकायत दर्ज करने के लिए कोई शुल्क नहीं लेगा।

15. मंच की शिकायत निपटाने की प्रक्रिया

- (1) शिकायत प्राप्त होने पर, सचिव या कोई अन्य व्यक्ति, जिसे मंच द्वारा अधिकृत किया जा सकता है, शिकायत पर अपना दिनांकित प्रारंभिक अनुमोदन देगा और शिकायतकर्ता को सात (7) दिनों के भीतर शिकायत की प्राप्ति की स्वीकृति भेज देगा।
- (2) प्राप्त शिकायतें प्रत्येक वर्ष के लिए पंजीकृत और क्रमिक रूप से दर्ज की जाएंगी, और उन्हें सी.जी. सं. 1/2018, 2/2018, ..., 1/2019, 2/2019, ... और इसी क्रम में संदर्भित किया जाएगा।

- (3) शिकायत प्राप्त होने के सात (7) दिनों के भीतर, उसकी एक प्रति वितरण लाइसेंसधारी द्वारा निर्दिष्ट नोडल अधिकारी को समाधान या लिखित रूप में अपना उत्तर दर्ज करने के लिए भेजी जाएगी।
- (4) वितरण लाइसेंसधारी मंच से प्राप्त सूचना के पंद्रह (15) दिनों के भीतर या निर्देशित अन्य समय के भीतर, शिकायत पर अपनी मुद्दा-आधारित टिप्पणियों को, एक प्रति उपभोक्ता को देते हुए मंच के समक्ष प्रस्तुत करेगा और यदि वितरण लाइसेंसधारी ऐसी टिप्पणी प्रदान करने में विफल रहता है तो मंच रिकॉर्ड पर उपलब्ध सामग्रियों के आधार पर आगे बढ़ सकता है।
- (5) मंच वितरण लाइसेंसधारी और शिकायतकर्ता, दोनों को लिखित रूप में शिकायत की सुनवाई की तारीख के बारे में अग्रिम सूचना, कम से कम पांच (5) दिन पहले भेजेगा।
- (6) उपभोक्ता, वितरण लाइसेंसधारी या कोई भी अन्य व्यक्ति, जो मंच के समक्ष किसी भी कार्यवाही में पक्ष के रूप में शामिल है, या तो व्यक्तिगत रूप से उपस्थित हो सकता है या किसी भी व्यक्ति को मंच के समक्ष अपने मामले को पेश करने के लिए अधिकृत कर सकता है, जो इस उद्देश्य के लिए सभी या किसी भी कृत्य को कर सकता है।
- (7) जहां कोई भी व्यक्ति, जो कार्यवाही करने के लिए एक पक्ष हो, यदि लगातार दो या अधिक अवसरों पर, सुनवाई की निर्धारित तारीख पर मंच के समक्ष प्रस्तुत होने में विफल रहता है, तो मंच शिकायत पर एकतरफा निर्णय ले सकता है:

परंतु जब तक पर्याप्त कारण न हों, मंच द्वारा सामान्य रूप से कोई स्थगन नहीं दिया जाएगा, और स्थगन प्रदान करने के कारणों को मंच द्वारा लिखित रूप में दर्ज किया गया जाएगा।

- (8) मंच, वितरण लाइसेंसधारी या शिकायतकर्ता से शिकायत की सुनवाई, जांच और निपटान के लिए किसी भी रिकॉर्ड या सूचना की मांग कर सकता है, और इस तरह की जानकारी, दस्तावेज़ या रिकॉर्ड प्रदान करने का दायित्व पक्षों का होगा:

परंतु यदि कोई पार्टी इस तरह की जानकारी, दस्तावेज़ या रिकॉर्ड प्रस्तुत करने में विफल हो जाती है और मंच इस बात से संतुष्ट है कि रिकॉर्ड को रखने के बावजूद पक्ष जानबूझकर इसे रोक रहा है, तो इसके लिए प्रतिकूल निष्कर्ष निकाला जा सकता है।

- (9) वितरण लाइसेंसधारी से या अन्य रूप से टिप्पणी प्राप्त होने पर और मंच द्वारा उचित समझी जाने वाली जांच आयोजित किए जाने या स्थानीय निरीक्षण करने के बाद, और पार्टियों को सुनवाई का उचित अवसर देने के बाद, मंच शिकायत दर्ज करने के 60 दिनों की अवधि के भीतर, शिकायत के निपटारे के लिए उचित आदेश पारित करेगा:

परंतु यदि साठ (60) दिनों की अवधि के पूरा होने के बाद मंच का आदेश पारित किया गया है, तो मंच को इसके लिए लिखित कारण दर्ज करना होगा।

- (10) मंच की कार्यवाही और निर्णय (निर्णयों) रिकॉर्ड किए जाएंगे और तर्क आधारित होंगे।
- (11) मंच के लिए गणपूर्ति की संख्या दो होगी और प्रत्येक सदस्य का एक मत होगा और वोटों की समानता की स्थिति में, मंच के अध्यक्ष या अध्यक्ष के कार्यों का निर्वहन करते हुए मंच के सबसे वरिष्ठ सदस्य, जैसाकि मामला हो, का निर्णयक मत होगा।
- (12) आदेश की तारीख से सात (7) दिनों के भीतर, मंच के आदेश की एक प्रमाणित प्रतिलिपि, लिखित रूप में संबंधित पक्षों को वितरित की जाएगी।
- (13) मंच, आयोग द्वारा इस संबंध में बनाए गए विनियमन के अधीन, अगर मामले की परिस्थितियों में उचित और उपयुक्त मानता है तो शिकायतकर्ता को मुआवजा दिला सकता है।
- (14) मंच, शिकायत के निपटारे के दौरान, शिकायत पर अंतिम निर्णय लंबित रहने की स्थिति में, उपभोक्ता के अनुरोध पर, किसी भी चरण पर ऐसे अंतरिम आदेश पारित कर सकता है जिन्हें वह उचित समझता है; परंतु जहां यह स्पष्ट होता है कि अंतरिम आदेश पारित करने में देरी से उद्देश्य अन्यथा विफल हो जाएगा, कोई भी अंतरिम आदेश विपरीत पक्ष को सुनावाई का मौका दिए बिना पारित नहीं किया जाएगा।
- (15) मंच, कार्यवाही के किसी भी चरण पर पार्टियों में कोई समझौता होने के मामले में किसी भी शिकायत का निपटारा कर सकता है।

- (16) मंच, सिविल प्रक्रिया संहिता 1908 (1908 का अधिनियम 5) में निर्धारित प्रक्रिया का पालन करने के लिए बाध्य नहीं होगा और इन विनियमों के अधीन, मंच निष्पक्षता के सिद्धांतों और अपने कार्यों के कुशल निर्वहन के लिए स्वाभाविक न्याय के अनुरूप प्रक्रिया निर्धारित कर सकता है।
- (17) मंच के आदेशों से व्यथित कोई भी शिकायतकर्ता ओम्बुड्समैन के सामने एक अभ्यावेदन प्रस्तुत कर सकता है; परंतु उप-विनियमन (16) के तहत जारी किए गए आदेश के खिलाफ ओम्बुड्समैन के समक्ष अभ्यावेदन का कोई अधिकार नहीं होगा।

16. रिक्तियां, आदि की स्थिति में कार्यवाही का अमान्य न होना

विनियम 15 (11) के अधीन केवल किसी रिक्ति या उपयुक्त मंच के गठन में दोष के अस्तित्व के आधार पर मंच के किसी कार्य या कार्यवाही पर सवाल नहीं उठाया जाएगा या उसे अमान्य नहीं किया जाएगा।

17. तर्कसंगत आदेश

- (1) मंच द्वारा पारित आदेश में होगा:- -
- (क) मुद्दा-वार निर्णय;
 - (ख) पारित आदेश के तर्क;
 - (ग) वितरण लाइसेंसधारी या उपभोक्ता के लिए कोई निर्देश, या मामले के तथ्यों और परिस्थितियों में उपयुक्त कोई अन्य आदेश, यदि कोई हो, तथा
 - (घ) एसओपी विनियमों में आयोग द्वारा निर्दिष्ट मुआवजे के रूप में किसी राशि का भुगतान करने के लिए निर्देश।
- (2) पक्षों के बीच होने वाले समझौते के आधार पर अंतिम आदेश पारित किए जाने के कारण दर्ज किए जाएंगे; परन्तु कि पक्षों के बीच हुए निपटारे को हलफनामे के माध्यम से प्रस्तुत किया जाए।
- (3) मंच द्वारा दिया गया प्रत्येक आदेश तर्कसंगत आदेश होगा और यह कार्यवाही करने वाले सभी सदस्यों द्वारा हस्ताक्षरित होगा; परंतु जहां किसी भी बिंदु या बिंदुओं पर सदस्यों में मतभेद है, वहां बहुमत की राय मंच का आदेश होगा। हालांकि, अल्पमत की राय दर्ज की जाएगी और आदेश का एक हिस्सा बनेगी; परंतु, हर आदेश के साथ, मंच शिकायतकर्ता को ओम्बुड्समैन का संपर्क विवरण और ओम्बुड्समैन के समक्ष एक अभ्यावेदन प्रस्तुत करने की समय सीमा को सूचित करेगा।
- (4) इन विनियमों में उल्लिखित ओम्बुड्समैन के समक्ष एक अभ्यावेदन के अधिकार के साथ, मंच का आदेश अंतिम होगा।

18. प्रमाणित प्रतियों की आपूर्ति

किसी भी व्यक्ति को निर्धारित शुल्क के भुगतान पर और मंच द्वारा निर्देशित ऐसे अन्य नियमों का पालन करने के बाद, मंच के आदेशों की प्रमाणित प्रति प्राप्त करने का अधिकार होगा।

19. समीक्षा का अधिकार

- (1) ऐसी नई और महत्वपूर्ण बातों या सबूत का पता चलने के बाद, जो पर्याप्त परिश्रम करने के बाद, आदेश पारित होने तक नहीं उसकी जानकारी में नहीं थे या जिन्हें उसके द्वारा प्रस्तुत किया जा सका या रिकॉर्ड में किसी स्पष्ट गलती या त्रुटि के कारण, जैसा भी मामला हो, आदेश की तिथि के तीस (30) दिनों के भीतर, कोई भी व्यक्ति मंच के समक्ष समीक्षा के लिए आवेदन कर सकता है।
- (2) ऐसी समीक्षा के लिए आवेदन में उस मामले या सबूत के बारे में, जो कि पर्याप्त परिश्रम करने के बाद, आदेश पारित होने तक उसकी जानकारी में नहीं थे या जिन्हें उसके द्वारा प्रस्तुत नहीं किया जा सका था या रिकॉर्ड में किसी स्पष्ट गलती या त्रुटि dks स्पष्ट रूप से बताना होगा। इस आवेदन के साथ जैसा कि मंच निर्धारित करे ऐसे दस्तावेजों, पुष्टिकारक डेटा और बयानों को संलग्न किया जाएगा।।
- (3) जब मंच को ऐसा प्रतीत हो कि समीक्षा के लिए पर्याप्त आधार नहीं है, मंच ऐसी समीक्षा के आवेदन को अस्वीकार कर देगा:

परन्तु कि कोई आवेदन तब तक अस्वीकार नहीं किया जाएगा जब तक कि आवेदक को सुनवाई का मौका नहीं दिया गया हो।

- (4) जब मंच की राय हो कि समीक्षा करने के आवेदन को स्वीकार किया जाना चाहिए, तो परन्तु विरोधी पक्ष को पूर्व सूचना दिए बिना, जिससे उसे सुनवाई में उपस्थित होने और उस आदेश के समर्थन में कहने का सामर्थ्य मिल सके, जिसकी समीक्षा के लिए आवेदन किया गया है, किसी भी तरह के आवेदन को स्वीकृति प्रदान नहीं की जाएगी।

20. मंच द्वारा उपभोक्ता शिकायतों की निगरानी

- (1) मंच, उपभोक्ताओं द्वारा की गई शिकायतों और उसके परिणामों का एक रिकॉर्ड रखेगा।
- (2) मंच, वितरण लाइसेंसधारी, ओम्बुड्समैन और आयोग को निर्धारित प्रारूपों के अनुसार, निम्नलिखित रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा:
 - (i) तिमाही के समाप्त होने के तीस (30) दिनों के भीतर शिकायतों के निपटान पर एक त्रैमासिक रिपोर्ट; तथा
 - (ii) वर्ष की समाप्ति के साठ (60) दिनों के भीतर मंच की गतिविधि की सामान्य समीक्षा वाली एक वार्षिक रिपोर्ट।

अध्याय IV

ओम्बुड्समैन का संविधान और कार्य

21. ओम्बुड्समैन की नियुक्ति

आयोग अधिनियम और इन विनियमों के अनुसार द्वारा निर्दिष्ट कार्यों को पूरा करने के लिए ओम्बुड्समैन कहलाने वाला व्यक्ति नियुक्त या नामित करेगा। यदि आवश्यक हो तो आयोग एक से अधिक ओम्बुड्समैन नियुक्त कर सकता है।

22. नियुक्ति के लिए पात्रता के संबंध में सामान्य शर्तें

- (1) ओम्बुड्समैन एक मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से स्नातक की न्यूनतम योग्यता सहित सामर्थ्यवान, कर्तव्यनिष्ठ और अनुभव वाला व्यक्ति होगा। उसे उपभोक्ताओं से संबंधित समस्याओं से निपटने का अनुभव होगा और वर्ग ए पद पर कम से कम बीस (20) वर्ष काम करने का अनुभव होगा। उसे विद्युत क्षेत्र का पर्याप्त ज्ञान होना भी आवश्यक है।
- (2) **आयु सीमा :** रिक्ति उत्पन्न होने के दिन आवेदक की आयु ऐसी होगी कि वह ओम्बुड्समैन के रूप में कम से कम तीन वर्ष के एक कार्यकाल की सेवा कर सकने के योग्य हो।
- (3) ऐसा कोई व्यक्ति ओम्बुड्समैन के रूप में नियुक्त नहीं किया जा सकता है, जो रिक्ति की उपस्थिति की तिथि से पिछले दो (2) वर्षों के दौरान किसी भी समय वितरण लाइसेंसधारी या होल्डिंग कंपनी या किसी धारक कंपनी की सहायक कंपनी की सेवा में रहा हो।

परन्तु इस उप-विनियमन के लिए, मंच के सदस्य के रूप में प्रदान की गई सेवा को एक वितरण लाइसेंसधारी की सेवा नहीं माना जाएगा।

- (4) ऐसा कोई व्यक्ति जो विनियम 26(2) में उल्लिखित किसी भी कारण से अयोग्य है, या उसने 67 वर्ष की आयु पार कर ली है, वह ओम्बुड्समैन के लिए नियुक्त नहीं होगा या वह ओम्बुड्समैन के पद पर बना नहीं रहेगा।

23. ओम्बुड्समैन की नियुक्ति के लिए चयन समिति का गठन

- (1) आयोग, ओम्बुड्समैन की नियुक्ति करने के उद्देश्य के लिए, एक चयन समिति का गठन करेगा जिसमें निम्न शामिल होंगे-
 - (क) आयोग के अध्यक्ष ... सदस्य;
 - (ख) आयोग के सदस्य ... सदस्य;
 - (ग) आयोग के सदस्य ... सदस्य;
 - (घ) विषय विशेषज्ञ ... सदस्य;
- (2) आयोग का सचिव चयन समिति के संयोजक होगा।
- (3) आयोग द्वारा विषय विशेषज्ञ को चयन समिति के एक सदस्य में आमेलित किया जाएगा।

- (4) चयन समिति की गणपूर्ति संख्या दो (2) होगी, जिसमें से एक (1) विषय विशेषज्ञ होना आवश्यक है।
- (5) प्रत्येक सदस्य के पास एक मत होगा और मतों की समानता के मामले में, आयोग के अध्यक्ष या समिति की अध्यक्षता वाले आयोग के वरिष्ठ सदस्य, जैसा भी मामला हो, का मत निर्णायक होगा।
- (6) आयोग द्वारा ओम्बुड्समैन के पद के लिए आवेदन सार्वजनिक विज्ञापन के माध्यम से आमंत्रित किया जाएगा।
- (7) मृत्यु, त्यागपत्र या निकासी के कारण रिक्ति के मामले में, आयोग, किसी भी रिक्ति की घटना से एक (1) महीने के भीतर आवेदन आमंत्रित करेगा और अवकाश प्राप्ति या कार्यकाल समाप्त होने के मामले में, आयोग जैसा कि मामला हो, अवकाश प्राप्ति या कार्यकाल समाप्त होने की तारीख से छह (6) महीने पहले ऐसा करेगा।
- (8) आवेदन पत्र प्राप्त करने की आखिरी तारीख से एक (1) महीने के भीतर आयोग के सचिव द्वारा पात्र व्यक्तियों की सूची चयन समिति के समक्ष प्रस्तुत की जाएगी।
- (9) चयन समिति, पात्र व्यक्तियों की सूची प्रस्तुत करने के तीन (3) महीनों के भीतर ओम्बुड्समैन के चयन को अंतिम रूप दे देगी।

24. कुछ परिस्थितियों में ओम्बुड्समैन के रूप में कार्य करने के लिए किसी अन्य व्यक्ति को अधिकृत करना

ओम्बुड्समैन की अनुपस्थिति, बीमारी या किसी अन्य कारण से अपने कार्यों का निर्वहन करने में असमर्थ होने की स्थिति में, आयोग द्वारा किसी भी व्यक्ति को उस अंतरिम अवधि के लिए जिस दिन ओम्बुड्समैन अपने कर्तव्यों को पुनःआरंभ करता है, या एक नया ओम्बुड्समैन नियुक्त किया जाता है, जैसा भी मामला हो, ओम्बुड्समैन के रूप में कार्यवाही करने के लिए अधिकृत किया जा सकता है।

25. कार्यालय की अवधि और सेवा की शर्तें

- (1) ओम्बुड्समैन का कार्यकाल, कार्यालय में पदभार संभालने की तारीख से तीन (3) वर्ष की अवधि के लिए होगा: परंतु पात्रता की शर्तों की पूरा करने की स्थिति में ओम्बुड्समैन दूसरे कार्यकाल के लिए तीन (3) वर्षों तक पुनःनियुक्ति के लिए पात्र होंगे परंतु इसके आगे नहीं; परंतु यह कि पुनःनियुक्ति के प्रयोजन के लिए, विनियम 22(2) के तहत आयु सीमा की शर्त लागू न हो: परंतु कि कोई ओम्बुड्समैन सड़सठ (67) वर्ष की आयु प्राप्त करने के बाद किसी पद को धारण नहीं करेगा।
- (2) ओम्बुड्समैन के वेतन, भत्ते और सेवा के अन्य नियमों और शर्तों को आयोग द्वारा समय-समय पर निर्धारित किया जा सकता है: परंतु कि नियुक्ति या पुनःनियुक्ति के बाद ओम्बुड्समैन के वेतन, भत्ते और अन्य नियमों और शर्तों को इस तरह परिवर्तित नहीं किया जाएगा, जिससे ओम्बुड्समैन का नुकसान हो।
- (3) ओम्बुड्समैन, अपना पदभार संभालने से पहले, आयोग द्वारा निर्देशित प्राधिकारी के समक्ष निर्धारित स्वरूप में एक शपथ लेगा।
- (4) नियुक्त ओम्बुड्समैन कार्यालय के मामलों में अपना पूरा समय समर्पित करेगा और अंशकालिक या मानद आधार सहित कोई भी अन्य कार्य नहीं करेगा।

26. त्यागपत्र और हटाया जाना

- (1) ओम्बुड्समैन, आयोग के अध्यक्ष को संबोधित करते हुए कम से कम तीन (3) महीने का नोटिस देकर, अपने हाथ से लिखा त्यागपत्र देकर, अपना पद छोड़ सकते हैं: परंतु आयोग नोटिस की निर्दिष्ट अवधि को कम कर सकता है।
- (2) आयोग एक आदेश द्वारा ओम्बुड्समैन को कार्यालय से हटाने का आदेश दे सकता है, यदि वह-
 - (i) दिवालिया घोषित किया गया है;
 - (ii) नैतिक अधमता से जुड़े अपराध के लिए दोषी ठहराया गया है;
 - (iii) एक सदस्य के रूप में कार्य करने में शारीरिक या मानसिक रूप से असमर्थ हो गया है;
 - (iv) ऐसे वित्तीय या अन्य लाभ के पद का अधिग्रहण कर लिया है, जिसका ओम्बुड्समैन के रूप में उसके कार्यों पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ेगा;

- (v) अपनी स्थिति का दुरुपयोग किया है जिससे उसका कार्यालय में बना रहना सार्वजनिक हित के प्रति प्रतिकूल होगा।
- (vi) प्रमाणित दुरुव्यवहार का दोषी पाया गया है:
- (3) उप-विनियमन (2) में उल्लिखित या आगे पता लगने वाली किसी भी अयोग्यता की स्थिति में ओम्बुड्समैन को अपने कार्यालय से हटाया जा सकता है:
- परंतु, ओम्बुड्समैन को धारा (iv), (v) या (vi) में निर्दिष्ट प्रमाण या आधार पर अपने पद से तब तक नहीं हटाया जा सकता जब तक आयोग ने एक जांच में यह निष्कर्ष न निकाला हो कि सदस्य को ऐसे प्रमाण या आधार पर उसे हटाया जाना चाहिए।

27. सचिव, अधिकारी और अन्य कर्मचारी

- (1) ओम्बुड्समैन को आयोग द्वारा अनुमोदित अनुसार ओम्बुड्समैन सचिव, सलाहकार और सहायक कर्मचारी द्वारा सहायता प्रदान की जाएगी।
- (2) ओम्बुड्समैन मानव संसाधन की आवश्यकता का आकलन करेगा और स्वीकृति के लिए आयोग को प्रस्ताव प्रस्तुत करेगा।
- (3) ओम्बुड्समैन द्वारा सचिव और सलाहकार के अलावा अन्य सहायक कर्मचारियों के रिक्त पदों पर नियुक्ति आयोग द्वारा समय-समय पर दिए गए आदेश के अनुसार की जाएगी।
- (4) आयोग, आदेश द्वारा, सचिव, सलाहकारों और सहायक कर्मचारियों की सेवा के अन्य नियमों और शर्तों को भी निर्दिष्ट कर सकता है।
- (5) ओम्बुड्समैन सचिव, सलाहकार (इंजीनियरिंग) और सलाहकार (विधि) की नियुक्ति के लिए योग्यता निम्नानुसार होगी: -
- (i) ओम्बुड्समैन के सचिव को एक मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से स्नातक होना चाहिए, जिसे मध्यम प्रबंधन में कार्यकारी के रूप में कम से कम बीस (20) वर्ष का कार्य अनुभव हो, जिसमें से न्यूनतम पांच (5) वर्ष का अनुभव कानूनी और प्रशासनिक प्रकृति के कार्य करने का होना चाहिए। नियामक निकायों/स्थानीय निकायों / सार्वजनिक उपयोगिताओं में काम करने का अनुभव तथा/अथवा किसी कंपनी या निगम में निदेशक मंडल की बैठकों का आयोजन करने का अनुभव वांछनीय होगा।
- (ii) ओम्बुड्समैन के सलाहकार (इंजीनियरिंग) को किसी मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से इंजीनियरिंग या समकक्ष में स्नातक की डिग्री प्राप्त होना चाहिए और एक प्रतिष्ठित संगठन में मध्यम प्रबंधन चरण में विद्युत क्षेत्र में काम करने का कम से कम दस (10) वर्ष का अनुभव होना आवश्यक है।
- (iii) ओम्बुड्समैन के सलाहकार (कानूनी) को किसी मान्यताप्राप्त विश्वविद्यालय से कानून में स्नातक की डिग्री प्राप्त होना चाहिए और किसी प्रतिष्ठित संगठन के कानूनी सलाहकार के रूप में काम करने के लिए कम से कम दस (10) वर्ष का अनुभव होना चाहिए। नियामक निकायों/स्थानीय निकायों/सार्वजनिक उपयोगिताओं में काम करने का अनुभव और/या किसी कंपनी या निगम में निदेशक मंडल की बैठकों का आयोजन करना वांछनीय होगा।
- (iv) **आयु सीमा:** सचिव और सलाहकारों के पद के लिए आवेदन करने की अधिकतम आयु सीमा बासठ (62) वर्ष होगी।
- (6) सचिव और सलाहकारों के चयन के उद्देश्य के लिए, एक चयन समिति गठित होगी जिसमें निम्न शामिल होंगे-
- (क) आयोग के अध्यक्ष सदस्य;
- (ख) आयोग के सदस्य सदस्य;
- (ग) आयोग के सदस्य सदस्य;
- (घ) ओम्बुड्समैन सदस्य;
- (7) आयोग का सचिव चयन समिति के संयोजक होंगे।
- (8) चयन समिति का गणपूर्ति दो (2) होगी और प्रत्येक सदस्य के पास एक मत होगा और मतों की समानता के मामले में, आयोग के अध्यक्ष या समिति की अध्यक्षता वाले आयोग के वरिष्ठ सदस्य, जैसा भी मामला हो, का मत निर्णायक होगा।

- (9) सचिव, सलाहकार और सहयोगी कर्मचारी की नियुक्ति, पहली बार केवल तीन वर्षों के लिए होगी जो आयोग के विवेक पर तीन साल की अवधि के लिए और बढ़ाई/नवीनीकृत की जा सकती है:
- परंतु सचिव, सलाहकार और सहायक कर्मचारी, पैंसठ (65) वर्ष की आयु पार होने के बाद अपने पद पर बने नहीं रह सकते हैं।
- (10) ओम्बुड्समैन, सचिव/सलाहकार/कर्मचारी सहित अपने कार्यालय पर अधीक्षण और प्रशासनिक नियंत्रण की सामान्य शक्तियों का प्रयोग करेंगे और कार्यालय के काम काज के संचालन के लिए जिम्मेदार होंगे।

अध्याय V

ओम्बुड्समैन की कार्यवाही और अधिकार

28. ओम्बुड्समैन के अधिकार और कर्तव्य

- (1) मंच के किसी भी आदेश से पीड़ित शिकायतकर्ता से अभ्यावेदन प्राप्त करना और इस तरह के अभ्यावेदन पर विचार करना और इन विनियमों के अनुसार आदेश पारित करके वितरण लाइसेंसधारी और उपभोक्ता के बीच सुलह और मध्यस्थता के माध्यम से अनुबंध द्वारा संतुष्टि या निपटान की सुविधा प्रदान करना;
- (2) इन नियमों के तहत मंच के लिए उपलब्ध सभी शक्तियों का इस्तेमाल करना और ऐसे कार्यों का निर्वहन करना जैसा कि आयोग समय-समय पर निर्देशित या निर्दिष्ट कर सकता है।
- (3) उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के संबंध में आयोग को सलाह देना।
- (4) ओम्बुड्समैन मंच या किसी अन्य इच्छुक पार्टी को सुनकर, यदि समय-समय पर, इन नियमों के तहत अपने कार्यों के निष्पादन के लिए मंच को ऐसे आदेश, या निर्देश जारी कर सकता है, जिन्हें वह उपयुक्त मानता है।

29. ओम्बुड्समैन के समक्ष अभ्यावेदन दाखिल करना

- (1) कोई भी शिकायतकर्ता, जो मंच, द्वारा अपनी शिकायत का निवारण न करने से व्यथित हो, मंच का निर्णय प्राप्त होने के एक (1) महीने के भीतर खुद या अपने अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से आयोग द्वारा अनुमोदित प्रारूप में ओम्बुड्समैन के समक्ष अभ्यावेदन कर सकता है:

परंतु ओम्बुड्समैन एक (1) महीने के बाद किए गए अभ्यावेदन को स्वीकार कर सकता है, यदि वह व्यक्ति देर से अभ्यावेदन देने के लिए पर्याप्त कारण दिखाए कि उसके पास एक (1) माह की पूर्व अवधि के भीतर अभ्यावेदन दाखिल नहीं कर पाने के लिए पर्याप्त कारण हैं।

- (2) वितरण लाइसेंसधारी और ओम्बुड्समैन, अपनी वेबसाइट पर, आयोग द्वारा निर्दिष्ट प्रारूप को अपलोड करेंगे।
- (3) ओम्बुड्समैन किसी अभ्यावेदन को स्वीकार नहीं करेगा:
 - (i) जब तक शिकायतकर्ता ने उसे निर्दिष्ट प्रारूप में ओम्बुड्समैन को प्रस्तुत नहीं किया है;
 - (ii) जब तक यह ओम्बुड्समैन को न दिखाया गया हो कि (क) मंच ने शिकायत का निवारण नहीं किया है, या (ख) मंच ने मंच द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तारीख से दो (2) महीनों की अधिकतम अवधि के भीतर इसके निवारण के लिए प्राप्त शिकायत पर कोई आदेश पारित नहीं किया हो:

परंतु शिकायतकर्ता उन मामलों में सीधे ओम्बुड्समैन से संपर्क कर सकता है जहां आयोग ने उन्हें ऐसा करने के लिए निर्देश दिया है।

 - (iii) जब तक इन नियमों में निर्धारित अवधि के भीतर मंच के आदेश के विरुद्ध अभ्यावेदन नहीं किया गया हो;
 - (iv) जब तक कि ओम्बुड्समैन संतुष्ट नहीं होता है कि अभ्यावेदन उस स्थिति के संबंध में नहीं है जिसे शिकायतकर्ता द्वारा पहले ही निपटा लिया गया है;
 - (v) जहां शिकायतकर्ता द्वारा उसी शिकायत के संबंध में अभ्यावेदन किया गया हो, किसी भी अदालत, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य प्राधिकरण में कोई कार्यवाही लंबित है या किसी अदालत, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ या प्राधिकारी द्वारा पहले ही डिक्री या फैसला या अंतिम आदेश दिया गया हो;
 - (vi) जब तक शिकायतकर्ता ने, डीडी के माध्यम से या आयोग द्वारा समय-समय पर निर्धारित तरीके से उस राशि का एक तिहाई के बराबर राशि, जमा नहीं की हो, जिसका मंच के आदेश के अनुसार उसे लाइसेंसधारी को भुगतान करना आवश्यक है और इस तरह जमा की गई राशि के दस्तावेजी प्रमाण अभ्यावेदन के साथ संलग्न हैं।

30. ओम्बुड्समैन की कार्यवाही

- (1) एक अभ्यावेदन प्राप्त होने के सात (7) दिनों के भीतर, सचिव द्वारा शिकायतकर्ता को एक पावती भेजी जाएगी।
- (2) प्राप्त अभ्यावेदनों को प्रत्येक वर्ष के लिए पंजीकृत और क्रमशः क्रमांकित किया जाएगा, तथा उन्हें सी.जी. सं. 1/2018, 2/2018, ..., 1/2019, 2/2019, ... और इसी क्रम में संदर्भित किया जाएगा।
- (3) पंजीकरण के सात (7) दिनों के भीतर, ओम्बुड्समैन संबंधित मंच से अभ्यावेदन के संबंध में अभिलेख मंगाएगा।
- (4) संबंधित मंच इस तरह की नोटिस की प्राप्ति की तारीख से पंद्रह (15) दिनों के भीतर सभी अभिलेख ओम्बुड्समैन के कार्यालय में भेज देगा।
- (5) ओम्बुड्समैन, इस मामले की सुनवाई के लिए ऐसा स्थान, जगह, दिनांक और समय का निर्धारण कर सकता है, जिसे वह उचित मानता है।

- (6) ओम्बुड्समैन, कम से कम सात (7) दिनों की पर्याप्त अग्रिम सूचना देकर वितरण लाइसेंसधारी और आवेदक को लिखित में सुनवाई की तारीख सूचित करेगा जिन्होंने अभ्यावेदन प्रस्तुत किया है:

परंतु वरिष्ठ नागरिकों, शारीरिक रूप से विकलांग, विधवा और गंभीर बीमारियों से ग्रस्त व्यक्तियों जैसे आवेदकों द्वारा दर्ज अभ्यावेदनों को सूचीबद्ध किया जाएगा और इनका निपटान प्राथमिकता के आधार पर किया जाएगा।

- (7) एक उपभोक्ता, वितरण लाइसेंसधारी या कोई अन्य व्यक्ति जो ओम्बुड्समैन के समक्ष किसी भी कार्यवाही के लिए पक्ष है, या तो व्यक्ति रूप से उपस्थित हो सकता है या किसी अन्य व्यक्ति को अपना मामला ओम्बुड्समैन के समक्ष पेश करने और इस उद्देश्य के लिए सभी या किसी भी कार्य को करने के लिए अधिकृत कर सकता है।
- (8) जहां कोई व्यक्ति जो कार्यवाही के लिए एक पक्ष रहा है, ओम्बुड्समैन की सुनवाई की तारीख पर उपस्थित होने में विफल रहता है, और लगातार दो (2) से अधिक मौकों पर ऐसा करता है, तो ओम्बुड्समैन शिकायत पर एकतरफा निर्णय ले सकता है:

परंतु आमतौर पर ओम्बुड्समैन द्वारा कोई स्थगन तब तक प्रदान नहीं किया जाएगा, जब इसके लिए पर्याप्त कारण दिखाया गया हो और स्थगन के अनुदान के कारणों को ओम्बुड्समैन द्वारा लिखित रूप में दर्ज नहीं किया गया है।

- (9) ओम्बुड्समैन किसी भी चरण पर अभ्यावेदन को अस्वीकार कर सकता है यदि उसे ऐसा प्रतीत होता है कि अभ्यावेदन:

- (i) तुच्छ, निंदनीय, दुर्भावनापूर्ण;
- (ii) बिना किसी पर्याप्त कारण के;
- (iii) उपभोक्ता की वजह से कोई प्रथम दृष्टया हानि या क्षति या असुविधा नहीं है; या
- (iv) प्रकृति में जटिल है जैसे कि अभ्यावेदन करने के लिए विस्तृत दस्तावेजी और मौखिक साक्ष्यों और कार्यवाही पर विचार करने की आवश्यकता है, और ओम्बुड्समैन का ऐसे अभ्यावेदनों का फैसला लेना उपयुक्त नहीं है;

परंतु इस संबंध में ओम्बुड्समैन का निर्णय उपभोक्ता और वितरण लाइसेंसधारी पर अंतिम और बाध्यकारी होगा:

परंतु जब तक आवेदक को सुनवाई का मौका नहीं दिया जाता है, तब तक कोई भी अभ्यावेदन अस्वीकार नहीं किया जाएगा।

- (10) ओम्बुड्समैन पक्षों की बातें सुन सकता है और उन्हें इस मामले में लिखित बयान जमा करने का निर्देश दे सकता है।
- (11) ओम्बुड्समैन अपने लिखित आदेश में अपने सभी निष्कर्षों और निर्णयों के कारण बताएगा।
- (12) ओम्बुड्समैन यथाशीघ्र एक निर्णय प्रदान करेगा, लेकिन यह अभ्यावेदन की प्राप्ति की तारीख से तीन (3) महीने के बाद नहीं होगा:

परंतु जहां एक अभ्यावेदन के निपटान में तीन (3) महीने की अवधि से अधिक देर हुई हो, ओम्बुड्समैन ऐसी देरी के कारणों को दर्ज करेगा।

(13) ओम्बुड्समैन द्वारा पारित आदेश निम्न निर्धारित करेगा -

- (i) मुद्दा-वार निर्णय;
- (ii) पारित आदेश के तर्क;
- (iii) वितरण लाइसेंसधारी या उपभोक्ता के लिए कोई निर्देश, या मामले के तथ्यों और परिस्थितियों में उपयुक्त कोई अन्य आदेश, यदि कोई हो, तथा
- (iv) एसओपी विनियमों में आयोग द्वारा निर्दिष्ट मुआवजे के रूप में किसी राशि का भुगतान करने के लिए निर्देश।

(14) उप-विनियमन (12) के उपर्युक्त उपबंधों के बावजूद, ओम्बुड्समैन अभ्यावेदन के उचित निर्णय पर अंतिम फैसले लंबित होने के दौरान ओम्बुड्समैन किसी भी चरण पर अभ्यावेदन के निपटान के दौरान उपभोक्ता के अनुरोध पर ऐसे अंतरिम आदेश पारित कर सकता है जिन्हें वह उचित समझता है:

परंतु जहां यह प्रकट होता है कि अंतरिम आदेश पारित करने का उद्देश्य देरी की वजह से विफल हो जाएगा, वहां कोई भी अंतरिम आदेश तब तक पारित नहीं किया जाएगा, जब तक कि विपरीत पक्ष को सुनवाई का मौका नहीं दिया गया है।

(15) आदेश या निर्णय की प्रमाणित प्रतियां, आदेश की तिथि से सात (7) दिनों के भीतर पक्षों को भेज दी जाएंगी। आदेश की एक प्रति सूचना के लिए संबंधित मंच को भी भेजी जा सकती है।

31. अंतिम निर्णय

ओम्बुड्समैन का आदेश अंतिम और सभी पक्षों के लिए बाध्यकारी होगा।

32. मंच के मामलों को प्रति-प्रेषण का अधिकार

- (1) जहां मंच ने शिकायत का निपटारा किया है और मंच के आदेश को ओम्बुड्समैन के समक्ष की गई कार्यवाही में बदल दिया गया है, ओम्बुड्समैन, यदि उचित और जरूरी मानता है, तो शिकायत पर अपना आदेश मंच को पुनः प्रेषित कर सकता है।
- (2) ओम्बुड्समैन, आगे यह भी निर्देशित कर सकता है कि पुनःप्रेषित शिकायत में किस मुद्दे या किन मुद्दों का निर्णय लिया जाएगा, और अपने फैसले की एक प्रतिलिपि मंच को भेज देगा, जिसके आदेश पर ओम्बुड्समैन से अभ्यावेदन दिया गया है, जैसे कि शिकायत पर विचार करना और तदनुसार आदेश देना।

33. समीक्षा का अधिकार

- (1) ओम्बुड्समैन के आदेश से व्यथित कोई भी व्यक्ति, ऐसी नई और महत्वपूर्ण बातों या सबूत का पता चलने के बाद, जो पर्याप्त परिश्रम करने के बाद, आदेश पारित होने तक नहीं उसकी जानकारी में नहीं थे या जिन्हें उसके द्वारा प्रस्तुत किया जा सका या रिकॉर्ड में किसी स्पष्ट गलती या त्रुटि के कारण, जैसा भी मामला हो, आदेश की तिथि के तीस (30) दिनों के भीतर, ओम्बुड्समैन के समक्ष समीक्षा के लिए आवेदन कर सकता है।
- (2) ऐसी समीक्षा के लिए आवेदन में उस मामले या सबूत के बारे में, जो कि पर्याप्त परिश्रम करने के बाद, आदेश पारित होने तक उसकी जानकारी में नहीं थे या जिन्हें उसके द्वारा प्रस्तुत नहीं किया जा सका था या रिकॉर्ड में किसी स्पष्ट गलती या त्रुटि को स्पष्ट रूप से बताना होगा। इस आवेदन के साथ जैसा कि मंच निर्धारित करे ऐसे दस्तावेजों, पुष्टिकारक डेटा और बयानों को संलग्न किया जाएगा।
- (3) जब ओम्बुड्समैन को ऐसा प्रतीत होता है कि समीक्षा के लिए कोई पर्याप्त आधार नहीं है, तो ओम्बुड्समैन समीक्षा के ऐसे आवेदन को अस्वीकार करेगा:
परंतु कोई आवेदन तब तक अस्वीकार नहीं किया जाएगा जब तक कि आवेदक को सुनवाई का मौका नहीं दिया गया है।
- (4) ऐसी स्थिति में जब ओम्बुड्समैन का मानना है कि समीक्षा करने के लिए आवेदन दिया जाना चाहिए, तो यह उसकी स्वीकृति प्रदान करेगा, परंतु पक्षों को बिना पूर्व सूचना दिए इस तरह के आवेदन को स्वीकार नहीं किया जाएगा, ताकि विरोधी पक्ष को सुनवाई में उपस्थित होने और जिस आदेश की समीक्षा के लिए आवेदन किया गया है उसकी सुनवाई में अपना पक्ष रखने का अवसर मिल सके।

34. सूचनाओं की मांग करने के अधिकार

अपने कर्तव्यों को पूरा करने के उद्देश्य से, ओम्बुड्समैन को विनियम (15) के उप-विनियमन (8) के अंतर्गत रिकॉर्ड या जानकारी की मांग करने का वही अधिकार होगा जो मंच को उपलब्ध है।

35. ओम्बुड्समैन के अभ्यावेदन का पर्यवेक्षण

- (1) ओम्बुड्समैन, उन अभ्यावेदनों और उनके परिणामों का रिकॉर्ड रखेगा, जो उससे किए जाएं।
- (2) ओम्बुड्समैन आयोग को, अभ्यावेदन के निपटारे पर करीब तीस (30) दिनों के भीतर एक तिमाही रिपोर्ट और वर्ष की समाप्ति के साठ (60) दिनों के भीतर, अपने कार्यालय की गतिविधियों की सामान्य समीक्षा एक वार्षिक रिपोर्ट भेजेगा।

अध्याय VI**विविध****36. सामान्य**

- (1) इन विनियमों की अधिसूचना की तारीख से एक वर्ष के भीतर, प्रत्येक मंच और ओम्बुड्समैन कार्यालय शिकायतों/अभ्यावेदनों के ई-फाइलिंग के प्रयोजन के लिए उपभोक्ता के अनुकूल वेबसाइटों को विकसित और स्थापित करेगा। मंच और ओम्बुड्समैन कार्यालय द्वारा वाद सूची और आदेश अपने अपने वेबसाइट पर अपलोड किए जाएंगे।
- (2) आयोग, यदि सार्वजनिक हित में आवश्यक समझता है, तो समेकित रूप में या अन्यथा जिस तरह उचित समझे ओम्बुड्समैन की रिपोर्ट को प्रकाशित कर सकता है।
- (3) आयोग ऐसे किसी भी मामले के लिए, जिस पर इन नियमों में कोई प्रावधान नहीं किया गया है या जो प्रावधान किया गया है वह अपर्याप्त है, आदेश द्वारा प्रावधान या स्पष्टीकरण का दे सकता है।
- (4) मंच और ओम्बुड्समैन, ऐसी अन्य शक्तियों को जिन्हें समय समय पर आयोग द्वारा उसे प्रदत्त किया जा सकता है, का प्रयोग करेगा।
- (5) विद्युत अधिनियम, 2003 या इसके तहत जारी किए गए आदेश भारतीय दंड संहिता, 1860 की धारा 21 और भ्रष्टाचार निरोधक अधिनियम, 1988 की धारा 2 के तहत किसी भी प्रावधान या इन नियमों या निर्देशों के किसी भी प्रावधान के तहत किए गए कार्य के संदर्भ में मंच के अध्यक्ष और सदस्यों, उसके सचिव और कर्मचारियों तथा ओम्बुड्समैन, उसके सचिव और कर्मचारियों को सार्वजनिक कर्मचारी माना जाएगा।
- (6) इन विनियमों के अधीन, मंच और ओम्बुड्समैन प्राकृतिक न्याय के सिद्धांतों द्वारा निर्देशित होंगे और उन्हें अपनी प्रक्रिया को विनियमित करने का अधिकार होगा।

37. कठिनाइयों को दूर करने की शक्ति

यदि इन नियमों के किसी प्रावधान को प्रभावी करने में कोई कठिनाई होती है, तो आयोग, सामान्य या विशिष्ट आदेश द्वारा, ऐसी कोई बात कर सकता है, जो अधिनियम के प्रावधानों के साथ असंगत नहीं है, जिसे वह इन कठिनाइयों को दूर करने के उद्देश्य के लिए आवश्यक या उचित समझता है।

38. आयोग की अंतर्निहित शक्तियां

इन विनियमों में निहित कुछ भी, आयोग के आदेश देने की अंतर्निहित शक्तियों को कम या उन्हें अन्यथा प्रभावित कर नहीं कर सकता, जो न्याय के लिए या आयोग की प्रक्रिया के दुरुपयोग को रोकने के लिए आवश्यक हो सकता है।

सुरेंद्रा इडुपगंटी, सचिव

DELHI ELECTRICITY REGULATORY COMMISSION**NOTIFICATION**

Delhi, the 8th March, 2018

Delhi Electricity Regulatory Commission (Forum for Redressal of Grievances of the Consumers and Ombudsman) Regulations, 2018.

No. 11(1453)/DERC/2016-17/5620/2820.—In exercise of the powers conferred on it by sub-section (2) (r) and sub-section (2) (s) of Section 181 read with sub-section (5) and sub-section (6) of Section 42 of the Electricity Act 2003, and all other powers enabling it in this behalf, and after previous publication, the Delhi Electricity Regulatory Commission hereby frames the “Delhi Electricity Regulatory Commission (Forum for redressal of grievances of the consumers and Ombudsman) Regulations, 2018”, as follows:

CHAPTER I
PRELIMINARY

1. Short title, commencement and application-

- (1) These Regulations may be called the Delhi Electricity Regulatory Commission (Forum for Redressal of Grievances of the Consumers and Ombudsman) Regulations, 2018.
- (2) These Regulations extend to the whole of the National Capital Territory of Delhi and shall apply in relation to all matters falling within the jurisdiction of the Commission.
- (3) These Regulations shall come into force with effect from 1st March, 2018.

2. Repeal of Regulations-

- (1) On and from commencement of these regulations, the Delhi Electricity Regulatory Commission (Guidelines for establishment of Forum for redressal of Grievances of the Consumers and Ombudsman) Regulations, 2003”, shall stand repealed.
- (2) Notwithstanding such repeal anything done or action taken or purported to have been taken, or proceedings initiated under such repealed Regulations, shall be deemed to have been taken under these Regulations to the extent that the same were not inconsistent with the Act.
- (3) The provisions of these Regulations shall be without prejudice to the right, which the consumer may have apart from the rights conferred upon him by these Regulations.

3. Definitions

In these Regulations, unless the context otherwise requires:-

- (1) “Act” means the Electricity Act, 2003;
- (2) “Chairperson” means the Chairperson of the Forum and shall include the person designated by the Commission for the purpose;
- (3) “Commission” means Delhi Electricity Regulatory Commission;
- (4) “Complainant” means—
 - i. a consumer as defined under clause (15) of Section 2 of the Act; or
 - ii. an applicant for a new electricity connection; or
 - iii. in case of death of a consumer, his legal heir(s) or authorized representative ;
or
 - iv. Any other person claiming through or authorized by or acting as agent for the consumer and affected by the services or distribution business carried out by the distribution licensee.
- (5) “Distribution Licensee” means any person who has been granted a license to distribute electricity under section 14 of the Act by the Commission and includes deemed distribution licensees.
- (6) “Forum” means ‘Forum for redressal of consumer Grievances’ constituted by distribution licensee pursuant to sub-section (5) of section 42 of the Act and these Regulations;
- (7) “Grievance” means 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 in pursuance of a license, contract, agreement or under the

extant SOP Regulations which are within the jurisdiction of the Forum or Ombudsman, as the case may be.

- (8) “Member” means the Member of the Forum and unless the context otherwise requires, the expression ‘Member’ shall also include the Chairperson;
- (9) “Multi Tasking Staff” means class of employees performing multi tasks as given in the extant Policy decision of Department of Personnel & Training.
- (10) “Ombudsman” means an authority appointed or designated by the Commission, under sub-section (6) of Section 42 of the Act and these Regulations;
- (11) “Representation” means the representation made to the Ombudsman by the consumer in accordance with these Regulations.
- (12) “SOP Regulations” mean the extant Regulations issued by the Commission under Section 57 of the Act specifying the Standard of Performance of Distribution Licensee.

4. **Interpretation**

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

CHAPTER II

CONSTITUTION AND FUNCTIONS OF THE FORUM

5. **Constitution of forum**

- (1) Every Distribution Licensee, shall establish, immediately on grant of Licence but not later than six (6) months, a Forum to be known as consumer grievance redressal forum, in short “Forum” for redressal of grievances of its consumers in accordance with these Regulations.
- (2) The Distribution licensee shall display, prominently, the address of the Forum and its working hours at its offices, website and also print the same in the electricity bill.
- (3) Forum shall consist of three members including the Chairperson.
- (4) The Chairperson of the Forum shall be the independent member, nominated by the Commission in terms of sub-clause (1) of Rule 7 of The Electricity Rules, 2005.

6. **Qualifications for appointment of Chairperson and Members of the Forum**

- (1) No person shall be eligible to be appointed to the Forum unless he has the following qualifications:
 - (i) **Chairperson** shall be a person possessing degree in Engineering from a recognized university, having at least thirty (30) years of experience. He shall also have adequate knowledge of Power Sector and have shown capacity in dealing with problems relating to consumer affairs;
 - (ii) **One Member** shall be a person possessing degree in law from a recognized university and having at least twenty (20) years of experience in handling legal matters;
 - (iii) **One Member** shall be a graduate in any field or discipline from a recognized university, with at least ten (10) years of experience in consumer related matters.
 - (iv) **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 at the Forum.

- (2) No person shall be eligible to be appointed as Chairperson of the Forum if he has been in the service of a Distribution Licensee or in the holding company or subsidiary of such holding company of a Distribution Licensee at any time during preceding two (2) years from the date of occurrence of the vacancy:

Provided that for this sub-regulation, the service rendered as a Member of the Forum shall not be considered as service of a Distribution Licensee.

- (3) No person shall be appointed to the Forum or continue to be a member if he suffers from any of the disqualifications mentioned in Regulation 10 (3) or if he has reached the age of 67.

7. Constitution of Selection Committee to select Chairperson and Members of the Forum

- (1) The Commission for the purpose of selecting the Members of the Forum, shall constitute a selection Committee comprising of-

- (a) The Chairperson of the Commission ... Member;
- (b) The Member of the Commission ... Member;
- (c) The Member of the Commission ... Member;
- (d) Subject Specialist ... Member;

- (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) The quorum of the selection committee shall be two (2), out of which one (1) should be the subject specialist.

- (5) Each member shall have one vote and in case of equality of votes, the Chairperson of the Commission or the senior most member of the Commission presiding over the Committee, as the case may be, shall have a casting vote.

- (6) Applications for the post of the Chairperson or the member of the Forum shall be invited through public advertisement:

Provided that in case of vacancy for the post of Chairperson, applications shall be invited by the Commission and in case of vacancy for the post of Member, applications shall be invited by the Licensee:

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

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

- (7) The applications for the post of Chairperson shall be scrutinized in the Commission within one (1) month from the last date for receipt of applications, in the specified format.

- (8) The applications for the post of Member shall be scrutinized by the Licensee, who shall submit the separate lists of eligible and ineligible persons to the Secretary of the Commission, within one (1) month from the last date for receipt of applications, in the specified format:

Provided that in case of any anomaly in the lists of eligible and ineligible persons, submitted by the Licensee, the same shall be referred back to the Licensee for rectification:

Provided further that the Licensee shall resubmit the rectified list within seven (7) days from the date of making such a reference by the Secretary of the Commission.

- (9) The Secretary of the Commission shall process and place the list of eligible persons for the post of Member before the Selection Committee within fifteen (15) days.
- (10) The Selection Committee shall finalize the selection of the Chairperson or other Member of the Forum within three (3) months from the submission of the list of the eligible persons by the Secretary of the Commission.
- (11) The Commission shall convey the selection of the Chairperson or other Member to the Distribution Licensee.
- (12) The Distribution Licensee shall appoint the Chairperson or other Member approved by the Commission with effect from the date to be indicated by the Commission.

8. Designating any person to officiate as Chairperson in certain circumstances-

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

9. Term of office and conditions of service

- (1) The Chairperson or Member shall hold office for a term of three years from the date he enters upon his office:

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

Provided further that for the purpose of reappointment, the condition of age limit under Regulation 6 (iv) shall not be applicable:

Provided also that no Member or Chairperson shall hold office after attaining the age of sixty seven (67) years.

- (2) The salary, allowances and other terms and conditions of service of the Chairperson and Members of the Forum shall be such as may be laid down by the Commission from time to time:

Provided that the salary, allowances and other terms and conditions of the Chairperson and Members of the Forum shall not be varied to their disadvantage after appointment or reappointment.

- (3) Every member of the Forum shall, before entering upon his office, make and subscribe to an oath in such manner and before such authority as the Commission may direct.
- (4) The Chairperson and Member appointed shall devote their whole time to the affairs of the Forum, and shall not undertake any other work including part-time or honorary basis.

10. Resignation and Removal of the Members

- (1) The Chairperson of the Forum may, by giving not less than three (3) months notice in writing under his hand addressed to the Chairperson of the Commission, resign his office:

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

- (2) The Member of the Forum may, by giving not less than three (3) months notice in writing under his hand addressed to the Distribution Licensee, resign his office:

Provided that the Distribution Licensee shall not accept such resignation without the prior approval of the Commission:

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

- (3) The Commission, in the case of the Chairperson, and the Distribution Licensee, in the case of Member may, by order remove from office any member, if he-
- (i) has been adjudged an insolvent;
 - (ii) has been convicted of an offence involving moral turpitude;
 - (iii) has become physically or mentally incapable of acting as a member;
 - (iv) has acquired such financial or other interest as is likely to affect prejudicially his functions as a member;
 - (v) has so abused his position as to render his continuance in office prejudicial to the public interest;
 - (vi) has been guilty of proved misbehavior:

Provided that, no member shall be removed from his office of any ground specified in clauses (iv), (v) or (vi), unless the Commission, has, on an enquiry, concluded that the member ought on such ground or grounds to be removed.

11. Secretary and Staff of the Forum

- (1) The Forum shall with the approval of the Commission, specify the human resource requirement.
- (2) The distribution licensee shall, at all times, provide human resource requirement to the forum i.e. secretarial assistance and Multi Tasking Staff (MTS), as approved by the Commission.
- (3) The distribution licensee shall, in consultation with the Forum, appoint/designate one of its officers as full time Secretary, who shall be at least a graduate from a recognized University and shall have at least fifteen (15) years of work experience as an executive in the middle management out of which minimum five (5) years experience shall be in carrying out functions of legal and administrative nature.
- (5) The Secretary of the Forum shall hold office for a term of three years from the date he enters upon his office:

Provided that subject to fulfillment of the conditions of eligibility the Secretary of the Forum shall be eligible for reappointment for a second term upto three (3) years and no further.
- (6) The additional allowances, if any, payable to the Secretary and supporting staff shall be such as may be specified by the Commission.
- (7) No staff member including the Secretary shall continue in the Forum on attaining the age of sixty (60) years.
- (8) 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.

CHAPTER III**JURISDICTION AND PROCEEDINGS OF THE FORUM****12. 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:
Provided further that the Forum may, for reasons to be recorded in writing, entertain a grievance which does not meet the aforesaid requirement.

13. 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.
- (3) 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.

14. Process of submission of Grievance

- (1) Every grievance to the forum shall be submitted in writing to the Secretary of the Forum in a format approved by the Commission:
Provided that where a complainant is unable to file the grievance in the approved format, the Forum shall render all reasonable assistance to the complainant in filing the grievance.
- (2) The grievances are to be submitted either in person or through registered post/speed post/ courier service/ email/ fax.
- (3) The Distribution Licensee shall, on its website, upload the format approved by the Commission for filing grievances in electronic form.
- (4) All enclosures to such Grievance submitted in electronic form shall be submitted in scanned form.
- (5) The complainant shall enclose a copy of response, if any, from the licensee along with all relevant documents.
- (6) The forum shall not levy any fee for submission of Grievance.

15. Grievance Handling Procedure of the Forum

- (1) 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.
- (2) Grievances received shall be registered and serially numbered for each year, and shall be referred e.g. C.G. No. 1/2018, 2/2018,..., 1/2019, 2/2019,... and so on.
- (3) 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.
- (4) 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.
- (5) 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.

- (6) 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 before the Forum and to do all or any of the acts for the purpose.
- (7) Where any person who has been a party to the proceedings before the Forum fails to appear, on the date of hearing as may be fixed, on more than two consecutive occasions, in this behalf, the Forum may decide the grievance ex-parte:

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

- (8) 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.

- (9) On receipt of the comments from the Distribution Licensee or otherwise and after conducting or having such inquiry or local inspection conducted as the Forum may consider necessary, and after affording reasonable opportunity of hearing to the parties, the Forum shall, pass appropriate orders for disposal of the grievance, within a period of 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.

- (10) The proceedings and decision(s) of the Forum shall be recorded and shall be supported by reasons.
- (11) 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.
- (12) 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.
- (13) The Forum may, subject to the Regulation made by the Commission in this regard, award compensation to the complainant as it considers just and appropriate in the circumstances of the case.
- (14) 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.

- (15) The Forum may settle any grievance in terms of an agreement reached between the parties at any stage of the proceedings before it.
- (16) The Forum shall not be bound to follow the procedure prescribed in the Civil Procedure Code 1908(Act 5 of 1908) and subject to these Regulations, the Forum may evolve procedure conforming to the principles of fair play and natural justice for efficient discharge of its functions.
- (17) Any complainant aggrieved by orders of the Forum may prefer a representation before the Ombudsman:

Provided that there shall be no right of representation before the Ombudsman against the order issued under Sub-regulation (16).

16. Vacancies, etc. not to invalidate Proceedings

Subject to Regulation 15 (11) no act or proceedings of the Forum shall be questioned or shall be invalidated merely on the ground of existence of any vacancy or defect in the constitution of the Appropriate Forum.

17. Reasoned Orders

- (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.

18. 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.

19. Power to Review

- (1) Any person may file an application for review before the Forum, 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, within thirty (30) days of the date of the order, as the case may be.

- (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 Forum may determine.
- (3) When it appears to the Forum that there is no sufficient ground for review, the Forum 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 Forum 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.

20. Monitoring of the consumer Grievances by Forum

- (1) The Forum will keep a record of consumer grievances reported to it and the results thereof.
- (2) The Forum shall submit the following reports, as per the laid down formats, to the distribution licensee, Ombudsman and the Commission:
 - (i) a quarterly report on disposal of grievances within thirty (30) days of the close of the quarter; and
 - (ii) a yearly report containing a general review of the activity of the Forum, within sixty (60) days of the close of the year.

CHAPTER IV

CONSTITUTION AND FUNCTIONS OF THE OMBUDSMAN

21. Appointment of Ombudsman

The Commission shall designate or appoint a person to be known as Ombudsman to carry out the functions entrusted to him by the Act and these Regulations. The Commission may appoint more than one Ombudsman if so deemed necessary.

22. General Conditions regarding Eligibility for Appointment

- (1) The Ombudsman shall be a person of ability, integrity and standing, with minimum qualification of a graduate from a recognized university. He shall also have experience in dealing with problems related to consumers and shall have minimum experience of at least twenty (20) years in a Group A post. He shall also have adequate knowledge of power sector.
- (2) **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.
- (3) No person shall be eligible to be appointed as Ombudsman if he has been in the service of a Distribution Licensee or in the holding company or subsidiary of such holding company of a Distribution Licensee at any time during preceding two (2) years from the date of occurrence of the vacancy:

Provided that for this sub-regulation, the service rendered as a Member of the Forum shall not be considered as service of a Distribution Licensee.
- (4) No person shall be appointed to the Ombudsman or continue to be Ombudsman if he suffers from any of the disqualifications mentioned in Regulation 26 (2) or if he has reached the age of 67.

23. 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-

- | | | |
|----|---------------------------------------|---------|
| a. | The Chairperson of the Commission ... | Member; |
| b. | The Member of the Commission ... | Member; |
| c. | The Member of the Commission ... | Member; |
| d. | Subject Specialist ... | Member; |
- (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) The quorum of the selection committee shall be two (2), out of which one (1) shall be the subject specialist.
 - (5) Each member shall have one vote and in case of equality of votes, the Chairperson of the Commission or the senior most member of the Commission presiding over the Committee as the case may be, shall have a casting vote.
 - (6) Applications for the post of Ombudsman shall be invited by the Commission, through public advertisement.
 - (7) 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.
 - (8) The list of eligible persons shall be placed before the Selection Committee by the Secretary of the Commission within one (1) month from the last date for receipt of applications.
 - (9) The Selection Committee shall finalize the selection of the Ombudsman within three (3) months from the submission of the list of the eligible persons.

24. Designating any person to officiate as Ombudsman in certain circumstances

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

25. Term of Office and conditions of service

- (1) 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 fulfillment of the conditions of eligibility the Ombudsman shall be eligible for reappointment for a second term upto three (3) years and no further:
 Provided further that for the purpose of reappointment, the condition of age limit under Regulation 22 (2) shall not be applicable:
 Provided also that no Ombudsman shall hold office after attaining the age of sixty seven (67) years.
- (2) The salary, allowances and other terms and conditions of service of the Ombudsman shall be such as may be laid down by the Commission from time to time:
 Provided that the salary, allowances and other terms and conditions of the service of Ombudsman shall not be varied to the disadvantage of the Ombudsman after his appointment or reappointment.
- (3) The Ombudsman shall, before entering upon his office, make and subscribe to an oath in such manner and before such authority as the Commission may direct.
- (4) 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.

26. Resignation and Removal

- (1) The Ombudsman may, by giving not less than three (3) months notice in writing under his hand addressed to the Chairperson of the Commission, resign his office:
 Provided that the Commission may relax the specified period of notice.

- (2) The Commission may, by order remove the Ombudsman from office, if he-
- (i) has been adjudged an insolvent;
 - (ii) has been convicted of an offence involving moral turpitude;
 - (iii) has become physically or mentally incapable of acting as such member;
 - (iv) has acquired such financial or other interest as is likely to affect prejudicially his functions as a member;
 - (v) has so abused his position as to render his continuance in office prejudicial to the public interest;
 - (vi) has been guilty of proved misbehavior.
- (3) The Ombudsman shall be liable to be removed from his office in the event of any of the disqualifications mentioned in sub-regulation (2) arising or being discovered:
- Provided that, the Ombudsman shall not be removed from his office of any ground specified in clauses (iv), (v) or (vi) of Sub-Regulation (2), unless the Commission, has, on an enquiry, concluded that the Ombudsman ought on such ground or grounds to be removed.

27. Secretary, Officers and other employees

- (1) The Ombudsman shall be assisted by Secretary, Advisors and supporting Staff as approved by the Commission.
- (2) The Ombudsman shall assess the human resource requirement and submit the proposal to the Commission for Approval.
- (3) The appointment of the supporting staff other than the Secretary and Advisors shall be made by the Ombudsman as per the orders of the Commission given from time to time for filling up the vacancies.
- (4) The Commission may, by order, also specify the other terms and conditions of service of the Secretary, Advisors and supporting staff.
- (5) Qualification for appointment of Secretary, Advisor (Engineering) and Advisor (Law) of the Ombudsman shall be as under:-
- (i) Secretary to the Ombudsman shall be a graduate from a recognized University having at least twenty (20) years of work experience as an executive in the middle management out of which minimum five (5) years experience shall be in carrying out functions of legal and administrative nature. The Experience of working in regulatory bodies/local bodies/public utilities and/or convening meetings of board of Directors in a company or corporation will be desirable.
 - (ii) Advisor (Engineering) to the Ombudsman shall possess a graduate degree in Engineering or equivalent from a recognized University and shall have at least ten (10) years experience of working in Power Sector in the middle management level in a reputed organization.
 - (iii) Advisor (Law) to the Ombudsman shall possess a graduate degree in Law from a recognized University and shall have at least ten (10) years of experience working as a Legal Advisor to an organization of repute. The Experience of working in regulatory bodies/local bodies/public utilities and/ or convening meetings of board of Directors in a company or corporation will be preferable.
 - (iv) **Age Limit:** The Maximum Age limits for applying for the post of Secretary and Advisors shall be sixty two (62) years.
- (6) The selection Committee for the purpose of selecting the Secretary and Advisors, shall be as under-
- (a) The Chairperson of the Commission.....Member;
 - (b) The Member of the CommissionMember;
 - (c) The Member of the CommissionMember;
 - (d) The OmbudsmanMember;

- (7) The Secretary of the Commission shall be the Convener of the Selection Committee.
- (8) The quorum of the selection committee shall be two (2) and each member shall have one (1) vote and in case of equality of votes, the Chairperson of the Commission or the senior most member of the Commission presiding over the Committee as the case may be, shall have a casting vote.
- (9) The appointment of the Secretary, Advisors and support staff, shall be for a period not exceeding three years in the first instance which is extendable/ renewable for another period of three years at the discretion of the Commission:

Provided that the Secretary, Advisors and support staff, shall not continue in the office on attaining the age of sixty five (65) years.
- (10) The Ombudsman shall exercise general powers of superintendence and administrative control over his office including Secretary/Advisor/Staff and shall be responsible for the conduct of business of the office.

CHAPTER V

PROCEEDINGS AND POWERS OF THE OMBUDSMAN

28. Powers and duties of the Ombudsman

- (1) To receive the representation from a complainant aggrieved by any order of the Forum and consider such representation and facilitate their satisfaction or settlement by agreement, through conciliation and mediation between the Distribution Licensee and consumer or by passing an order in accordance with these Regulations;
- (2) To exercise all the powers as are available to a Forum under these Regulations and to discharge such functions as the Commission may direct or assign from time to time.
- (3) To advise the Commission on redressal of grievances of the Consumers.
- (4) The Ombudsman may, after hearing the Forum or any other interested party, if any, from time to time, issue such orders, instructions or directions to the Forum for the performance of its functions under these Regulations, as it may deem fit.

29. Filing of representation before the Ombudsman

- (1) Any complainant, aggrieved by the non-redressal of his grievance by the Forum may himself or through his authorized representative make a representation to the Ombudsman within one (1) month from the date of receipt of the order of the Forum in the format approved by the Commission:

Provided that the Ombudsman may entertain a representation beyond one (1) month on sufficient cause being shown by the person filing the representation that he had sufficient reasons for not filing the representation within the aforesaid period of one (1) month.

- (2) The Distribution Licensee and the Ombudsman shall, in its website, upload the format as specified by the Commission.
- (3) The Ombudsman shall not entertain a representation:
 - (i) unless the complainant has submitted the representation to the Ombudsman in the specified format;
 - (ii) unless it has been shown to the Ombudsman that (a) the Forum has not redressed the grievance, or (b) the Forum has not passed an order on the grievance for its redressal within a maximum period of two (2) months from the date of receipt of the grievance by the Forum:

Provided that a complainant may approach the Ombudsman directly in cases where the Commission has directed him to do so.

- (iii) unless the representation against an order of the Forum was made within the period set out in these Regulations;
- (iv) unless the Ombudsman is satisfied that the representation is not in respect of the same subject matter that has already been settled by the complainant;

(v) where the representation by the complainant, in respect of the same grievance, is pending in any proceedings before any court, tribunal or 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;

(vi) unless the complainant has deposited in the stipulated manner, an amount equal to one-third of the amount, that is required to be paid by him in terms of the order of the Forum with the licensee through DD or through modes as specified by the Commission from time to time and documentary evidence of such deposit is enclosed with the representation.

30. Proceedings of the Ombudsman

- (1) Within seven (7) days of receipt of a representation, the Secretary shall 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. 1/2018, 2/2018,..., 1/2019, 2/2019,... 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 notify 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 reject the representation at any stage if it appears to him that the representation is:
 - (i) frivolous, vexatious, malafide;
 - (ii) without any sufficient cause;
 - (iii) there is no prima facie loss or damage or inconvenience caused to the consumer; or
 - (iv) complicated in nature such that the representation requires consideration of elaborate documentary and oral evidence and the proceedings before the Ombudsman are not appropriate for adjudication of such representations:

Provided that the decision of the Ombudsman in this regard shall be final and binding on the consumer and the Distribution Licensee:

Provided further that no representation shall be rejected unless the applicant has been given an opportunity of being heard.

- (10) The Ombudsman may hear the parties and may direct the parties to submit written statements of submissions in the matter.
- (11) The Ombudsman shall pass a written order giving reasons for all his findings and award.
- (12) 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.

- (13) 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.
- (14) 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.

- (15) 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.

31. Finality of award

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

32. 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.

33. 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.

34. 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 (15).

35. 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.

CHAPTER VI**MISCELLANEOUS****36. General-**

- (1) Within one year from the date of notification of these Regulations, every Forum and the office of the Ombudsman shall develop and install consumer friendly websites for the purpose of e-filing of complaints/representations. The causelist and orders shall be uploaded at the respective website by the Forum and office of the Ombudsman.
- (2) 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.
- (3) 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.
- (4) The Forum and Ombudsman shall exercise such other powers as the Commission may, by order, delegate from time to time.
- (5) Chairperson and Members of the Forum, the Secretary and the staff thereof, 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.
- (6) Subject to these Regulations, the Forum and the Ombudsman shall be guided by the principles of natural justice and shall have powers to regulate their own procedure.

37. Power to remove difficulties-

If any difficulty arises in giving effect to any of the provisions of these regulations, the Commission may, by general or specific order, do anything, not inconsistent with the provisions of the Act, which it considers necessary or expedient for the purpose of removing the difficulties.

38. Inherent powers of the Commission-

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

SURENDRA EDUPGHANTI, Secy.