

मध्यप्रदेश विद्युत् नियामक आयोग

पंचम तल, मेट्रो प्लाजा, बिट्टन मार्केट, ई-5, अरेरा कालोनी, भोपाल-462 016

भोपाल, दिनांक 22 जुलाई 2021

क्रमांक 1023 /मप्रविनिआ/2021 – विद्युत अधिनियम, 2003 (क्रमांक 36, वर्ष 2003) की धारा 181 की उपधारा (द), (ध) एवं (यत) सहपठित धारा 42 की उपधारा (5), (6) एवं (7) सहपठित भारत सरकार, विद्युत मंत्रालय द्वारा अधिसूचित विद्युत (उपभोक्ता अधिकार) नियम 2020 तथा इस संबंध में सभी सामर्थ्यकारी शक्तियों का प्रयोग करते हुए मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग, एतद्द्वारा, दिनांक 20 अगस्त, 2009 को अधिसूचित विनियमों को अतिष्ठित करते हुए मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना (पुनरीक्षण द्वितीय) विनियम, 2021 बनाते हैं, अर्थात् :-

मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना) (पुनरीक्षण-द्वितीय) विनियम, 2021

अध्याय 1 : प्रस्तावना

मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग की मान्यता है कि उपभोक्ता सेवाओं में और अधिक सुधार सुनिश्चित करने तथा प्रचलित विनियमों को भारत सरकार, विद्युत मंत्रालय द्वारा दिनांक 31.12.2020 को अधिसूचित विद्युत (उपभोक्ता अधिकार) नियम, 2020 से सरेखित करने के लिये उपभोक्ता शिकायतों के समयबद्ध तथा सतोषप्रद निराकरण करने की दृष्टि से प्रचलित विनियमों को पुनरीक्षित किये जाने की नितान्त आवश्यकता है।

अध्याय 2 : संक्षिप्त शीर्षक तथा प्रारंभ

- 2.1 ये विनियम मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना) (पुनरीक्षण द्वितीय) विनियम, 2021 (आरजी-3(II), वर्ष 2021, कहलायेगे।
- 2.2 ये विनियम मध्यप्रदेश राज्य में अपने-अपने अनुज्ञापितप्राप्त क्षेत्रों में प्रचालन कर रहे विद्युत वितरण अनुज्ञापितधारियों/व्यापारिक विशेषाधिकारियों (Franchisees) को लागू होंगे।
- 2.3 ये विनियम मध्यप्रदेश शासन के शासकीय राजपत्र में प्रकाशित होने की दिनांक से प्रभावशील होंगे।

परिभाषाएं :

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

(क) "अधिनियम" से अभिप्रेत है, विद्युत अधिनियम, 2003 (क्रमांक 36, वर्ष 2003) ,

- (ख) "अध्यक्ष" से अभिप्रेत है, फोरम का अध्यक्ष ;
- (ग) "आयोग" से अभिप्रेत है, मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग ;
- (घ) "शिकायतकर्ता" से अभिप्रेत है --
- (एक) अधिनियम की धारा 2 की उप-धारा (15) में परिभाषित उपभोक्ता ; या
- (दो) नवीन संयोजन हेतु एक आवेदनकर्ता ; या
- (तीन) उपभोक्ताओं की कोई पंजीकृत संस्था ; या
- (चार) उपभोक्ताओं की कोई अपंजीकृत संस्था, जहाँ उपभोक्ताओं का एक-समान हित हो , या
- (पांच) उपभोक्ता की मृत्यु हो जाने की दशा में, उसके वैध उत्तराधिकारी या प्रतिनिधिगण ;
- (ङ) "शिकायत" से अभिप्रेत है किसी शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत के निराकरण के संबंध में दिया गया कोई अभ्यावेदन ;
- (च) "उपभोक्ता विवाद" से अभिप्रेत है ऐसा कोई विवाद, जिसमें अनुज्ञप्तिधारी अथवा उसका कोई प्रतिनिधि जिसके विरुद्ध शिकायत की गई हो वह उस शिकायत में दर्शाये गये आरोपों को अस्वीकृत करता या विवादित मानता हो ,
- (छ) "वितरण अनुज्ञप्तिधारी" से अभिप्रेत है, अनुज्ञप्तिधारी, जो अपने अनुज्ञप्तिप्राप्त विद्युत प्रदाय के क्षेत्र में उपभोक्ताओं को विद्युत प्रदाय करने हेतु वितरण प्रणाली के संचालन एवं संधारण करने के लिये अधिकृत हो ;
- (ज) "त्रुटि" से अभिप्रेत है, स्पष्टतः या विवक्षित रूप में तत्समय में लागू किसी विधि या अनुबंध के अनुसरण में या विद्युत सेवा के संबंध में अनुज्ञप्तिधारी द्वारा वर्णित सेवा, उपकरण या सामग्री की गुणवत्ता, मात्रा, शुद्धता या स्तर को बनाये रखने में पाया गया कोई दोष, अपूर्णता या कमी ;
- (झ) "विद्युत सेवा" से अभिप्रेत है, विशेष तौर से और निबन्धन की व्यापकता पर प्रभाव डाले बिना, विद्युत प्रदाय, बिलिंग करना, मीटर लगाना और उपभोक्ता की विद्युत प्रदाय और अन्य सभी संबद्ध सेवाओं आदि का संधारण करना, आदि ;
- (ञ) "विद्युत लोकपाल" से अभिप्रेत है, अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (6) के अनुसरण में आयोग द्वारा नियुक्त या पदांकित एक प्राधिकारी, जिसे फोरम में दर्ज की गई शिकायत के निराकरण से असंतुष्ट कोई उपभोक्ता अभ्यावेदन दे सकेगा ;

- (ट) "फोरम" से अभिप्रेत है, "विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम" जिसे अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (5) के अनुसरण में प्रत्येक वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा गठित किया गया है ;
- (ठ) "व्यापारिक विशेषाधिकारी (फ़ेंचाइजी)" से अभिप्रेत है वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्राधिकृत कोई व्यक्ति जिसे उसकी ओर से उसके प्रदाय क्षेत्र के अंतर्गत किसी विशिष्ट क्षेत्र में विद्युत वितरण हेतु अधिकृत किया गया है ;
- (ड) "शिकायत" से अभिप्रेत है अनुज्ञप्तिधारी द्वारा किसी उपभोक्ता की शिकायत को पंजीकृत करने अथवा उसका निराकरण न करने में विफलता के फलस्वरूप उपभोक्ता की असंतुष्टि तथा इसमें सम्मिलित होगा किसी शिकायत के संबंध में उपभोक्ता एवं अनुज्ञप्तिधारी के मध्य कोई विवाद अथवा प्रभावित व्यक्ति द्वारा दायर की गई शिकायत के संबंध में अथवा अनुसरण में अनुज्ञप्तिधारी द्वारा की गई कोई कार्रवाई। तथापि, अधिनियम के निम्न उपबंधों के विस्तार क्षेत्र के अन्तर्गत आने वाले विषय इन विनियमों के अंतर्गत शिकायत नहीं माने जाएंगे :
- (एक) विद्युत का अनाधिकृत उपयोग जैसा कि अधिनियम की धारा 126 के अन्तर्गत प्रावधानित किया गया है ;
- (दो) अपराध तथा अर्थदण्ड, जैसा कि अधिनियम की धारा 135 से 139 के अन्तर्गत प्रावधानित किया गया है ;
- (तीन) विद्युत के वितरण, प्रदाय अथवा उपयोग में किसी दुर्घटना से संबंधित क्षतिपूर्ति जैसा कि अधिनियम की धारा 161 के अन्तर्गत प्रावधानित किया गया है ; एवं
- (चार) बकाया राशि की वसूली जहां बिल की गई राशि विवादित न हो ;
- (ढ) "अनुज्ञप्तिधारी" से अभिप्रेत है विद्युत वितरण अनुज्ञप्तिधारी ;
- (ण) "सदस्य" से अभिप्रेत है फोरम का सदस्य ; और
- (त) "उत्पादोभोक्ता (प्रोज्यूमर)" से ऐसा व्यक्ति अभिप्रेत है जो ग्रिड से विद्युत का उपभोग करने के साथ-साथ उसी आपूर्ति स्थल का उपयोग करते हुए वितरण अनुज्ञप्तिधारी के लिये ग्रिड में विद्युत प्रवाहित भी कर सकता है।

2.5 इन विनियमों में प्रयुक्त और अपरिभाषित शब्दों और अभिव्यक्तियों, जिन्हें अधिनियम में परिभाषित किया गया है, का अर्थ वही होगा जो अधिनियम में दिया गया है तथा अधिनियम

में ऐसे शब्दों और अभिव्यक्तियों की अनुपस्थिति के मामले में इनका अर्थ वह होगा जो विद्युत आपूर्ति उद्योग में सामान्य रूप से समझा जाता है।

अध्याय – 3 : शिकायत निवारण फोरम

फोरम का गठन :

- 3.1 उपसभाग, संभाग, वृत्त, क्षेत्र, कम्पनी स्तर की आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु प्रत्येक विद्युत वितरण अनुज्ञप्तिधारी, एक या एक से अधिक फोरम(ों) को नियुक्त करेगा, जिसे इन विनियमों के अनुसार उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण हेतु 'विद्युत उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम' नामोद्दिष्ट किया जाएगा। ये फोरम उपभोक्ताओं की शिकायतों का निपटान सामान्यतः 30 दिवस की अवधि के भीतर करेंगे जो किसी भी दशा में 45 दिवस से अधिक न होगी। शिकायत की प्रकृति पर निर्भर तथा स्तर जिस पर इसका समाधान उत्तम ढंग से किया जा सकता है फोरम को विभिन्न प्रकारों की शिकायतें सौंपी जा सकती हैं।
- 3.2 फोरम का मुख्यालय ऐसे स्थान पर होगा जैसा कि अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अधिसूचित किया जाए। फोरम, तथापि, अपनी बैठकें अपने मुख्यालय के अतिरिक्त अन्य स्थानों पर भी आयोजित कर सकेगा जिसका समग्र उद्देश्य इस भावना के अनुरूप होगा कि शिकायतों/ व्यथाओं की सुनवाई तथा निपटान उपरोक्त विनियम 3.1 में विनिर्दिष्ट समयावधि के अन्तर्गत हो।
- 3.3 फोरम में अनुज्ञप्तिधारी के दो अधिकारी, एक स्वतंत्र सदस्य, तथा उपभोक्ता एवं उत्पादोभोक्ता (प्रोज्यूमर) प्रतिनिधियों के रूप में सम्मिलित होंगे जिनकी संख्या चार से अधिक न होगी। फोरम की अध्यक्षता अनुज्ञप्तिधारी की उपयुक्त वरिष्ठता के किसी अधिकारी द्वारा की जाएगी। जिसे फोरम के अध्यक्ष के रूप में नामोद्दिष्ट किया जाएगा। आयोग एक स्वतंत्र सदस्य को नामोद्दिष्ट करेगा जो उपभोक्ता मामलों से परिचित हो। कम्पनी स्तर फोरम के सदस्यों/अध्यक्ष की संरचना तथा योग्यता निम्नानुसार होगी :

एक. अनुज्ञप्तिधारी द्वारा नियुक्त किये जाने वाला एक सदस्य, उसके अधिकारियों में से ऐसा व्यक्ति होगा जो अभियांत्रिकी में स्नातक की उपाधि का धारक होगा तथा जिसे विद्युत वितरण में कम से कम बीस (20) वर्ष का अनुभव हो एवं जिसे अनुज्ञप्तिधारी को अधीक्षण यंत्री के समकक्ष पद पर न्यूनतम एक वर्ष का अनुभव हो या जिसे अनुज्ञप्तिधारी के कार्यपालन यंत्री के समकक्ष पद पर न्यूनतम पांच वर्ष का अनुभव हो।

- दो. अनुज्ञप्तिधारी द्वारा नियुक्त किये जाने वाला एक सदस्य, उसके अधिकारियों में से ऐसा व्यक्ति होगा जिसे लेखांकन और/या राजस्व और/या वाणिज्यिक मामलों में कम से कम पन्द्रह (15) वर्ष का अनुभव हो एवं जिसे अनुज्ञप्तिधारी के कार्यपालन यंत्री के समकक्ष पद पर न्यूनतम एक वर्ष का अनुभव हो।
- तीन. वितरण अनुज्ञप्तिधारी, आयोग को फोरम के दो सदस्यों में से प्रत्येक पद हेतु न्यूनतम तीन अधिकारियों के नामों की एक सूची (पैनल) प्रस्तुत करेगा। प्रत्येक अधिकारी के संबंध में उसकी योग्यता, अनुभव से संबंधित विवरण तथा कार्यक्षमता, संनिष्ठा तथा प्रतिष्ठा से संबंधित पृष्ठभूमि के साथ-साथ उनके द्वारा आहरित किये जा रहे वर्तमान वेतन के विवरण भी प्रस्तुत किये जाएंगे। आयोग द्वारा अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रस्तावित नामों पर विचार किया जाएगा तथा आयोग के अनुमोदन पश्चात् अनुज्ञप्तिधारी द्वारा सदस्यों की नियुक्ति की जाएगी। सदस्यों की उपयुक्तता तथा योग्यता/क्षमता तथा सदस्यों की सूची, जैसा कि इसका उल्लेख इस विनियम में किया गया है, का निर्णय अनुज्ञप्तिधारी द्वारा इस हेतु यथोचित प्राधिकृत समिति द्वारा किया जाएगा।
- चार. आयोग के दिशा-निर्देशों के अनुरूप आयोग द्वारा नामोद्दिष्ट किये जाने वाला तथा अनुज्ञप्तिधारी द्वारा नियुक्त किये जाने वाला स्वतंत्र सदस्य उपभोक्ता संबंधी मामलों से सुपरिचित होगा तथा मय न्यूनतम बीस वर्षों के व्यवसायिक अनुभव के किसी भी अध्ययन क्षेत्र में स्नातक होने के साथ-साथ अधिमानतः केन्द्र सरकार/राज्य सरकार/सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम/विद्युत जनोपयोगी उपक्रमों का सेवानिवृत्त पदाधिकारी अथवा तकनीकी/वित्तीय/विधिक मामलों में उत्कृष्ट योग्यता के व्यक्तियों से होगा।
- 3.4 अध्यक्ष तथा सदस्यगण योग्य, सत्यनिष्ठ तथा प्रतिष्ठित व्यक्ति होंगे जिन्हें अपने-अपने तत्संबंधी कार्यक्षेत्रों की पर्याप्त जानकारी हो। कम्पनी स्तर के फोरम के सदस्यों द्वारा उपरोक्त विवरण के अनुरूप अनुभव तथा अर्हताएं धारित की जानी चाहिए। तथापि, जहां कहीं आवश्यक समझा जाए, आयोग अनुभव के मानदण्डों को शिथिल भी कर सकेगा।
- 3.5 वितरण अनुज्ञप्तिधारी आयोग को कम्पनी स्तर के फोरम के स्वतंत्र सदस्य के पद पर नामांकन हेतु न्यूनतम तीन अभ्यर्थियों की सूची प्रस्तुत करेगा। प्रत्येक अभ्यर्थी के संबंध में उसकी योग्यता, अनुभव से संबंधित विवरण तथा कार्यक्षमता, संनिष्ठा तथा प्रतिष्ठा से संबंधित पृष्ठभूमि के साथ-साथ वर्तमान में आहरित किये जा रहे वेतन/पेंशन के विवरण

प्रस्तुत किये जाएंगे। आयोग अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रस्तावित नामों पर विचार करेगा तथा आयोग के अनुमोदन पश्चात् अनुज्ञप्तिधारी स्वतंत्र सदस्य की नियुक्ति करेगा।

- 3.6 कम्पनी स्तर के फोरम के अन्य चार सदस्यों की नियुक्ति अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उपभोक्ता एवं उत्पादोभोक्ता (प्रोज्यूमर) प्रतिनिधियों के रूप में की जाएगी जिनकी न्यूनतम आयु 35 वर्ष हो तथा जो पूर्व में अनुज्ञप्तिधारियों (लायसेंसियों) के उपभोक्ता/उत्पादोभोक्ता (प्रोज्यूमर) रह चुके हों। ऐसे व्यक्ति द्वारा पूर्व में विद्युत देयकों के भुगतान में कभी भी चूक न की गई हो तथा इसे विद्युत अधिनियम 2003 की धारा 135 के अधीन पूर्व में कभी भी सिद्धदोष घोषित न किया गया हो तथा यह भी कि ऐसे व्यक्ति के विरुद्ध किसी भी न्यायालय में आपराधिक प्रकरण लंबित न हो। ऐसे सदस्य निम्न उपभोक्ता श्रेणियों में से होंगे -

एक) कृषि उपभोक्ता

दो) औद्योगिक उपभोक्ता

तीन) सामान्य उपभोक्ता जैसे कि घरेलू/गैर-घरेलू आदि

चार) उपभोक्ताओं/उत्पादोभोक्ता (प्रोज्यूमर) की अधिकतम संख्या चार तक सीमित रखी जाएगी। प्रत्येक श्रेणी में से केवल एक ही सदस्य के नाम पर विचार किया जाएगा।

- 3.7 वितरण अनुज्ञप्तिधारी कम्पनी स्तर फोरम से अन्य फोरम का गठन स्वयं करेगा, तथापि, उपभोक्ताओं/उत्पादोभोक्ताओं (प्रोज्यूमरों) में से सदस्यों की नियुक्ति के लिये कम्पनी स्तर हेतु विनिर्दिष्ट मानदण्ड लागू होंगे। आयोग ऐसे फोरमों के लिये एक स्वतंत्र सदस्य को मनोनीत करेगा जिस के लिये वितरण अनुज्ञप्तिधारी दो अभ्यर्थियों की सूची प्रस्तुत करेगा।

सेवा काल एवं सेवा शर्तें

वेतन/मानदेय तथा अन्य भत्ते

क. कम्पनी स्तरीय फोरम

- 3.8 एक) विनियम 3.3 के अन्तर्गत, आयोग द्वारा मनोनीत सदस्य के संबंध में उसे भुगतानयोग्य वेतन अथवा मानदेय तथा अन्य भत्ते तथा सेवा की निबंधन तथा शर्तें आयोग द्वारा राज्य शासन के परामर्श अनुसार अनुमोदित की जाएंगी तथा इन्हें अनुज्ञप्तिधारी को भारित किया जाएगा जो उसे नियमित भुगतान बाबत उत्तरदायी होगा। अन्य सदस्य, जो विनियम 3.3 के अन्तर्गत वितरण अनुज्ञप्तिधारी के अधिकारी हैं, के संबंध में भुगतानयोग्य वेतन अथवा

मानदेय तथा भत्ते एवं अन्य निबंधन तथा शर्तें विद्युत वितरण कम्पनी के ऐसे अधिकारियों हेतु प्रचलित मानदण्डों के अनुरूप होंगी।

दो) सदस्यों का वेतन, भत्ते तथा सेवा संबंधी अन्य निबंधन तथा शर्तें उनकी नियुक्ति उपरान्त इस प्रकार परिवर्तित नहीं की जाएंगी जिसके अनुसार नियुक्ति उपरान्त ये उनके लिये अलाभकारी हों।

तीन) उपभोक्ताओं/उत्पादोभोक्ताओं (प्रोज्यूमरों) संवर्ग में से नियुक्त किये गये सदस्य मात्र मानसेवी होंगे। फोरम की बैठकों/सुनवाईयों/सम्मेलनों में उपस्थिति के लिये उन्हें अनुज्ञप्तिधारियों द्वारा यात्रा व्ययों का भुगतान किया जाएगा।

ख. उप संभाग/संभाग/वृत्त/क्षेत्र स्तरीय फोरम :

3.9 एक) सदस्यों को देय वेतन या मानदेय तथा अन्य भत्तों के बारे में निर्णय वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा लिया जाएगा।

दो) सदस्यों का वेतन, भत्ते तथा सेवा संबंधी अन्य निबंधन तथा शर्तें उनकी नियुक्ति उपरान्त इस प्रकार परिवर्तित नहीं की जाएंगी जिसके अनुसार नियुक्ति उपरान्त ये उनके लिये अलाभकारी हों।

तीन) उपभोक्ताओं/उत्पादोभोक्ताओं (प्रोज्यूमरों) संवर्ग में से नियुक्त किये गये सदस्य मात्र मानसेवी होंगे। फोरम की बैठकों/सुनवाईयों/सम्मेलनों में उपस्थिति के लिये उन्हें अनुज्ञप्तिधारियों द्वारा यात्रा व्ययों का भुगतान किया जाएगा।

3.10 अनुज्ञप्तिधारी द्वारा फोरम संबंधी समस्त लागत तथा व्यय वहन किये जाएंगे जिनमें इन विनियमों के अन्तर्गत फोरम की सहायता हेतु उसके कृत्यों में निर्वहन हेतु स्थापना तथा वांछित पदाधिकारियों पर किया गया व्यय भी शामिल होगा।

3.11 फोरम के कार्यालयीन व्यय को अनुज्ञप्तिधारी की राजस्व आवश्यकता माना जाएगा तथा इसे दर्शाये गये व्यय में दिखाना अनुमत होगा।

सेवा शर्तें

क. कम्पनी स्तरीय फोरम

3.12 फोरम के अध्यक्ष तथा सदस्यों का कार्यकाल उनकी नियुक्ति दिनांक से दो वर्षों की अवधि के लिये होगा परन्तु यह भी कि कोई भी मनोनीत सदस्य पैंसठ वर्ष की आयु पूर्ण कर लेने पर अपना कार्यभार धारित नहीं कर सकेगा। अनुज्ञप्तिधारी अगले अध्यक्ष तथा सदस्यों की चयन प्रक्रिया विद्यमान पदधारियों के निर्धारित सेवाकाल की अवधि समाप्त होने से काफी समय पूर्व प्रारम्भ करेगा। विद्यमान फोरम के कार्यकाल की समाप्ति उपरान्त, नवीन सदस्यों

तथा अध्यक्ष की नियुक्ति अपरिहार्य कारणों से विलंब होने की दशा में, विद्यमान फोरम विनियम 3.4 के उपबधों के अधधीन अपने कृत्य अधिकतम तीन माह की अवधि तक जारी रख सकेंगे जब तक नवीन सदस्य तथा अध्यक्ष अपने-अपने कार्य ग्रहण नहीं कर लेते। अनुज्ञप्तिधारी यह सुनिश्चित करेगा कि पदों को न भरे जाने के कारण फोरम की कार्यप्रणाली में व्यवधान उत्पन्न न हो तथा यह भी सुनिश्चित करेगा कि नवीन फोरम बढ़ाये गये कार्यकाल की अवधि के भीतर ही क्रियाशील हो जाए। यदि मनोनीत सदस्य अपने पद को त्याग दिये जाने का निर्णय लेता है तो उसे अनुज्ञप्तिधारी को दो (2) माह का नोटिस लिखित में देना हो गया फिर इसके बदले में उसे दो माह का वेतन जमा करना होगा।

ख. उप-संभाग/संभाग/वृत्त/क्षेत्र स्तरीय फोरम

3.13 सेवा संबंधी निबन्धन तथा शर्तों के बारे में निर्णय वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा लिया जाना चाहिए।

ग. फोरम के सदस्यों हेतु अन्य शर्तें

3.14 (एक) भारतीय दण्ड संहिता 1860 (क्रमांक 45, वर्ष 1860) की धारा 2.1 के आशय के अन्तर्गत मनोनीत सदस्य को लोकसेवक समझा जाएगा।

(दो) अनुज्ञप्तिधारी द्वारा विनियम 3.3 (एक) एवं (दो) के अनुसार नियुक्त किये गये अधिकारियों का उनके द्वारा अनुज्ञप्तिधारी के साथ धारित पद पर अपना धारणाधिकार (lien) बनाये रखा जायेगा। इसी प्रकार का प्रावधान अनुज्ञप्तिधारी द्वारा कंपनी स्तरीय फोरम से अन्य स्तर पर भी नियुक्त किये गये अधिकारियों पर भी लागू होगा।

फोरम के सदस्यों का हटाया जाना

3.15 फोरम के किसी सदस्य को अपने पद से हटाया जा सकेगा, यदि -

- (क) वह दिवालिया न्याय-निर्णीत कर दिया गया हो ; या
- (ख) वह नैतिक अधमता अंतर्वलित अपराध के लिये सिद्धदोषी ठहराया गया हो; या
- (ग) वह ऐसे सदस्य के रूप में कार्य करने में शारीरिक रूप से अथवा मानसिक रूप से असमर्थ हो गया हो, या
- (घ) वह युक्तियुक्त कारण के बिना कम से कम तीन माह तक की कालावधि के लिये कार्य करने से इनकार कर चुका हो अथवा कार्य करने में असफल रहा हो; या
- (ङ) वह सदस्य के रूप में नियुक्ति की शर्तों में से किसी भी शर्त को पूरा करने में असमर्थ हो ; या

- (च) वह ऐसा वित्तीय अथवा अन्य हित अर्जित कर लेता है जिससे एक सदस्य के रूप में उसके कृत्यों पर प्रतिकूल प्रभाव पड सकता हो ; या
- (छ) वह स्वयं लोकहित के प्रतिकूल रीति में आचरण करता हो अथवा वह अपने पद का इस प्रकार दुरुपयोग करता हो जिससे उसके पद पर बना रहना लोकहित अथवा अधिनियम के उद्देश्यों और प्रयोजनों के प्रतिकूल हो ; या
- (ज) वह सिद्ध कदाचार का दोषी पाया गया हो ।
- (झ) बिना न्यायोचित कारणों के निरन्तर तीन सुनवाईयों से फोरम की सुनवाई में भाग न ले रहा हो।

3.16 फोरम का कोई भी सदस्य विनियम 3.15 (क), (ग), (घ), (ङ), (च) (छ) तथा (ज) में विनिर्दिष्ट आधारों पर अपने पद से नहीं हटाया जायेगा जब तक अनुज्ञप्तिधारी के अनुरोध पर आयोग द्वारा नियुक्त जाँच अधिकारी के समक्ष ऐसे सदस्य को स्वयं का बचाव करने का अवसर न दिया गया हो और अनुज्ञप्तिधारी द्वारा जाँच अधिकारी का प्रतिवेदन मान्य कर लिया गया हो और जिस व्यक्ति के खिलाफ कार्यवाही की जानी है उसे प्रतिवेदन की प्रति उपलब्ध करा दी गई हो। जाँच अधिकारी की नियुक्ति करते समय, आयोग यह भी विनिर्दिष्ट करेगा कि क्या संबंधित सदस्य, जाँच अवधि के दौरान, फोरम की कार्यवाहियों में भाग ले सकेगा अथवा नहीं। जाँच अधिकारी द्वारा प्रतिवेदन प्रस्तुत किये जाने के पश्चात् प्रकरण में अंतिम निर्णय लेने के पूर्व, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उन सदस्यों के प्रकरणों में, जो अनुज्ञप्तिधारी के अधिकारी हैं, आयोग से लिखित में अनुमोदन प्राप्त किया जायेगा। मनोनीत सदस्य के प्रकरण में, आयोग द्वारा अन्तिम निर्णय लिया जाएगा।

3.17 विनियम 3.16 के उपबंधों के अन्तर्गत लिये गये निर्णय को अनुज्ञप्तिधारी/आयोग संबंधित सदस्य/मनोनीत सदस्य को जाँच अधिकारी से ऐसा प्रतिवेदन प्राप्त होने के दो माह की अवधि के भीतर अपना निर्णय संसूचित करेगा।

फोरम द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया

- 3.18 फोरम के सभी निर्णय उपस्थित सदस्यों के मत के अनुसार बहुमत की राय के आधार पर लिये जायेंगे।
- 3.19 फोरम की बैठक के लिये गणपूर्ति तीन सदस्यों से होगी और प्रत्येक सदस्य का एक मत होगा। किसी विषय अथवा प्रस्ताव पर मतों की बराबरी की दशा में, फोरम के अध्यक्ष का निर्णायक मत होगा।

- 3.20 अध्यक्ष की अनुपस्थिति की दशा में, अगला वरिष्ठ सदस्य तथा उसके बाद आयोग द्वारा नामांकित स्वतंत्र सदस्य अध्यक्ष के रूप में कार्य करेगा तथा उसका निर्णायक मत होगा।
- 3.21 अध्यक्ष को फोरम के अधीक्षण तथा नियंत्रण हेतु सामान्य शक्तियां प्राप्त होंगी।
- 3.22 किसी कारणवश फोरम में किसी सदस्य का पद रिक्त होने पर, केवल सेवानिवृत्ति प्रकरण को छोड़कर, अनुज्ञप्तिधारी, पद के रिक्त होने की दिनांक से दो माह के भीतर, रिक्त पद को भरने की कार्यवाही करेगा। तथापि, किसी सदस्य की सेवानिवृत्ति होने पर, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अग्रिम रूप से कार्यवाही की जाएगी ताकि नवीन सदस्य/अध्यक्ष की समय-अवधि के पूर्व नियुक्ति की जा सके। केवल फोरम के गठन में किसी त्रुटिवश अथवा सदस्यों में से किसी पद के रिक्त होने के कारण ही फोरम की कार्यवाही को अविधिमान्य नहीं समझा जाएगा।
- 3.23 फोरम, उपभोक्ता द्वारा लिखित में प्रेषित की गई या दाखिल की गई शिकायत को केवल निर्धारित प्ररूपों में ही फोरम के कार्यालय में प्राप्त करेगा।

उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण के लिये फोरम हेतु दिशा-निर्देश

- 3.24 किसी भी उपभोक्ता अथवा उत्पादोभोक्ता, जिसके द्वारा स्वयं को आयोग और/या फोरम में शिकायत निवारण हेतु पंजीकृत कराया गया हो, द्वारा अपनी शिकायत निर्धारित प्ररूप में परिशिष्ट-एक अनुसार एकल प्रति में दाखिल कराई जाएगी। अनुज्ञप्तिधारी प्रत्येक वितरण केन्द्र पर प्ररूप के हिन्दी संस्करण का प्ररूप भी उपलब्ध करायेगा।
- 3.25 फोरम के कार्यालय द्वारा शिकायतकर्ता को शिकायत प्राप्ति की अभिस्वीकृति (पावती) जारी की जायेगी।
- 3.26 (क) फोरम, ऐसी शिकायत की एक प्रति वितरण अनुज्ञप्तिधारी के संबंधित कार्यालय को यह निर्देशित करते हुए प्रेषित करेगा कि वह चौदह दिवस या फोरम द्वारा स्वीकृत ऐसी विस्तारित अवधि, जो दस दिवस से अधिक न होगी, के भीतर प्रकरण पर अपना पक्ष प्रस्तुत करे ,
- (ख) जहां वितरण अनुज्ञप्तिधारी का संबंधित कार्यालय, उप-खण्ड (क) के अनुसार उसे भेजी गई शिकायत की प्रति की प्राप्ति पर, शिकायत में अंतर्विष्ट अभिकथनों से इनकार या विरोध करता है या फोरम द्वारा दिए गए समय के भीतर प्रकरण में अपना पक्ष प्रस्तुत करने की कोई कार्यवाही करने में लोप करता है या असफल रहता है तो फोरम उपभोक्ता विवाद को हल करने के लिए --

- (एक) जहां वितरण अनुज्ञप्तिधारी, शिकायत में अंतर्विष्ट अभिकथनों से इनकार या विरोध करता हो, वहां शिकायतकर्ता और वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उसके ध्यान में लाये गये साक्ष्य के आधार पर कार्रवाई करेगा, अथवा
- (दो) जहां वितरण अनुज्ञप्तिधारी, फोरम द्वारा दिए गए समय के भीतर अपना पक्ष प्रस्तुत करने की कार्यवाही करने में लोप करता हो या असफल रहता हो, वहां शिकायतकर्ता द्वारा उसके (फोरम के) ध्यान में लाए गए साक्ष्य के आधार पर फोरम एक-पक्षीय कार्यवाही करेगा।
- (ग) जहां शिकायतकर्ता फोरम के समक्ष सुनवाई की दिनांक को उपस्थित रहने में असफल रहता है तो ऐसी दशा में फोरम या तो शिकायत को अनुपस्थिति-दोष के लिये खारिज कर सकेगा या इसे गुण-दोष के आधार पर विनिश्चित कर सकेगा।
- 3.27 फोरम के कार्यालय में समय-समय पर फोरम में प्राप्त सभी शिकायतों के शुद्ध तथा सही अभिलेख रखे जायेंगे।
- 3.28 फोरम ऐसी किसी शिकायत निराकरण प्रक्रिया का सम्यक रूप से अनुपालन करेगा, जैसा कि आयोग समय-समय पर इस बारे में विनिर्दिष्ट किया जाए।
- 3.29 फोरम शिकायतकर्ता को अपना निर्णय आख्यापक अधिनिर्णय (Speaking Order) द्वारा ससूचित करेगा। फोरम द्वारा जारी दिशा-निर्देश अनुज्ञप्तिधारी पर बाध्यकारी होंगे। अनुज्ञप्तिधारी फोरम के आदेश का अनुपालन आदेश प्राप्त होने की तिथि से 45 दिवस के भीतर करेगा। उपयुक्त प्रकरणों में अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अनुरोध किये जाने पर प्रकरण की प्रकृति पर विचार करते हुए फोरम शिकायतकर्ता को सूचित करते हुए अनुपालन की अवधि में अधिकतम तीन माह की वृद्धि कर सकेगा।
- 3.30 फोरम विद्युत अधिनियम, 2003 तथा विद्युत (उपभोक्ता अधिकार) नियम, 2020 के मानदण्डों के भीतर संचालित एक सांविधिक निकाय है, जिसके द्वारा शिकायतकर्ताओं का निराकरण करते समय इस संबंध में केन्द्रीय/राज्य सरकार या आयोग द्वारा बनाये गये अधिनियम, नियमों तथा विनियमों के उपबन्धों के सुसंगत उपभोक्ताओं के अम्यावेदनों पर विचार किया जाएगा।
- 3.31 अनुज्ञप्तिधारी, विद्युत प्रदाय संबंधी उपभोक्ताओं को जारी किये जाने वाले बिलों के साथ आयोग द्वारा अधिसूचित ऐसी अन्य रीति में, फोरम के गठन तथा अस्तित्व का समय-समय पर प्रचार-प्रसार करेगा। यदि उचित समझा जाय तो उपभोक्ताओं को जारी बिलों के साथ तथा अनुज्ञप्तिधारी के सभी कार्यालयों में फोरम के सदस्यों तथा अधिकारियों के नाम/पद,

पते, ई-मेल पते, फ़ैक्स नम्बर एवं दूरभाष क्रमांक को प्रदर्शित किया जायेगा और इसका समुचित प्रचार-प्रसार भी किया जायेगा।

- 3.32 अनुज्ञप्तिधारी, फोरम के कार्य संचालन हेतु वांछित अधीनस्थ पदाधिकारी, समुचित कार्यालय व्यवस्था प्रदान करेगा।
- 3.33 अनुज्ञप्तिधारी, फोरम द्वारा लिये गये निर्णयों/आदेशों को समय-समय पर इनके जारी होने के सात दिवस के भीतर अपनी वेबसाईट पर अपलोड किये जाने की व्यवस्था करेगा।
- 3.34 फोरम के सदस्यगण तथा अध्यक्ष न तो विद्युत वितरण अनुज्ञप्तिधारियों के कार्यालयों का निरीक्षण करेंगे तथा न ही किसी परिसर के भौतिक निरीक्षण हेतु दिशा-निर्देश जारी करेंगे अथवा न ही कोई नवीन जांच करेंगे सिवाय ऐसे आपवादिक प्रकरणों में जहां आयोग द्वारा विशिष्ट तौर पर इस बारे में निर्देशित किया जाए।
- 3.35 उपरोक्त के होते हुए भी, फोरम विद्युत अधिनियम के भाग दस, ग्यारह, बारह, चौदह एवं पन्द्रह सहित आयोग या किसी अन्य प्राधिकारी के समक्ष विद्यमान या प्रस्तावित कार्यवाहियों से संबंधित किसी विषय-वस्तु के अभ्यावेदन ग्रहण नहीं करेगा।
- 3.36 उप-संभागीय या संभागीय या वृत्तीय या क्षेत्रीय स्तर पर प्रसारित निर्णय से असंतुष्ट उपभोक्ता को प्रकरण में विद्युत लोकपाल के समक्ष अपील प्रस्तुत करने से पूर्व इसे कम्पनी स्तर पर सुलझाने का विकल्प होगा।

विद्युत लोकपाल को अभ्यावेदन की प्रस्तुति :

- 3.37 यदि शिकायतकर्ता, फोरम के आदेश या शिकायत के निराकरण न किये जाने से असंतुष्ट है, तो वह अंतिम आदेश या फोरम द्वारा शिकायत निवारण हेतु अधिकथित अवधि की समाप्ति से साठ दिवस के भीतर परिशिष्ट में निर्धारित प्ररूप में आयोग द्वारा नियुक्त/नामोद्दिष्ट विद्युत लोकपाल को अभ्यावेदन दे सकेगा :

परन्तु यह कि विद्युत लोकपाल अभ्यावेदन को साठ दिवस की अवसान अवधि के उपरान्त 60 दिवस से अनाधिक अवधि के भीतर अभ्यावेदन को ग्रहण कर सकेगा, यदि वह संतुष्ट है तथा कारण लिखते हुए अभिलेखित करता है कि असंतुष्ट व्यक्ति के पास अभ्यावेदन कथित साठ दिवस की अवधि के भीतर प्रस्तुत न करने के पर्याप्त कारण विद्यमान थे।

- 3.38 विद्युत लोकपाल के पास कोई भी अभ्यावेदन दर्ज नहीं होगा जब तक उपभोक्ता विहित रीति में, फोरम के आदेश के निबंधनों के अनुसार वह देय राशि के कम से कम आधे भाग का भुगतान न कर दे जो कि फोरम द्वारा जारी आदेश के अनुसार होगी तथा फोरम द्वारा

शिकायत का निराकरण न होने की दशा में अनुज्ञप्तिधारी द्वारा देयकों के अनुसार देय राशि हो तथा उसका अभ्यावेदन सफल न होने की दशा में उसके द्वारा बकाया राशि पर अधिभार का भुगतान किये जाने हेतु सहमति व्यक्त कर दी गई हो।

अध्याय 4 : विद्युत लोकपाल

विद्युत लोकपाल की नियुक्ति/मनोनयन :

- 4.1 आयोग, समय-समय पर ऐसे व्यक्ति या व्यक्तियों को, जैसा आयोग उचित समझे, अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (7) में वर्णित कृत्यों का निर्वहन करने हेतु विद्युत लोकपाल के रूप में नियुक्त अन्यथा नामोद्दिष्ट कर सकेगा।
- 4.2 आयोग एक विद्युत लोकपाल या प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी के लिये अलग-अलग लोकपाल या दो अथवा इससे अधिक वितरण अनुज्ञप्तिधारियों के लिये एक सांझा विद्युत लोकपाल या लोकपालों को नियुक्त या नामोद्दिष्ट कर सकेगा।
- 4.3 विद्युत लोकपाल का चयन उन व्यक्तियों में से किया जायगा जिन्हें विधिक मामलों, अभियांत्रिकी, उद्योग, वित्त, प्रशासनिक, प्रबंधन, प्रतिरक्षा सेवाओं एवं उपभोक्ता मामलों, जैसे विशिष्ट क्षेत्र का अनुभव एवं जानकारी हो। पदाभिलाषी व्यक्ति(यों) को एक वर्ष पूर्व की अवधि में अनुज्ञप्तिधारी की किन्हीं गतिविधियों से सम्बद्ध नहीं होना चाहिये।
- 4.4 नियुक्त/नामोद्दिष्ट विद्युत लोकपाल, कार्यभार ग्रहण करने की दिनांक से 2 वर्ष की अवधि तक पद धारण करेगा। आयोग के विवेकाधिकार पर, 2 वर्ष की अवधि के बाद, नियुक्ति की कालावधि अगले एक वर्ष के लिये बढ़ाई जा सकेगी।
परन्तु यह कि कोई भी नियुक्त/नामोद्दिष्ट व्यक्ति विद्युत लोकपाल के रूप में पैंसठ वर्ष की आयु पहुंचने के उपरांत पद को धारित न कर सकेगा।
- 4.5 राज्य शासन से परामर्श कर आयोग द्वारा निश्चित किया गया नियत शुल्क अथवा मानदेय, अन्य लाभों को सम्मिलित कर, नियुक्त विद्युत लोकपाल को भुगतान किया जा सकेगा।
- 4.6 अपना पद ग्रहण करने से पूर्व, विद्युत लोकपाल ऐसे प्ररूप में पद और गोपनीयता की शपथ लेगा और हस्ताक्षर करेगा, जैसा कि आयोग द्वारा विहित किया जाये। आयोग का अध्यक्ष उसे शपथ दिलायेगा।
- 4.7 विद्युत लोकपाल अपने अधिकार क्षेत्र में ऐसे स्थानों पर बैठक आयोजित कर सकेगा, जैसा उसके द्वारा आवश्यक और उचित समझा जाये।

- 4.8 भारतीय दण्ड संहिता, 1860 (क्रमांक 45, वर्ष 1860) की धारा 21 के आशय के अंतर्गत विद्युत लोकपाल को लोकसेवक समझा जायेगा।
- 4.9 विद्युत लोकपाल, आयोग को कम से कम तीन माह की लिखित सूचना देकर अपना पद त्याग सकेगा। आयोग, विद्युत लोकपाल को एक माह की सूचना देकर कार्यालय से किसी भी समय हटा सकेगा, यदि –
- (क) वह दिवालिया न्याय-निर्णीत कर दिया गया हो ; या
 - (ख) वह नैतिक अधमता अंतर्वलित अपराध के लिये सिद्धदोषी ठहराया गया हो ; या
 - (ग) वह ऐसे सदस्य के रूप में कार्य करने में शारीरिक रूप से अथवा मानसिक रूप से असमर्थ हो गया हो, या
 - (घ) वह युक्तियुक्त कारण के बिना कम से कम तीन माह तक की कालावधि के लिये कार्य करने से इनकार कर चुका हो अथवा कार्य करने में असफल रहा हो ; या
 - (ङ) वह सदस्य के रूप में नियुक्ति की शर्तों में से किसी भी शर्त को पूरा करने में असमर्थ हो ; या
 - (च) वह ऐसा वित्तीय अथवा अन्य हित अर्जित कर लेता है जिससे कि एक सदस्य के रूप में उसके कृत्यों पर प्रतिकूल प्रभाव पड सकता हो ; या
 - (छ) वह स्वयं लोकहित के प्रतिकूल रीति में आचरण करता हो अथवा वह अपने पद का इस प्रकार दुरुपयोग करता हो जिससे कि उसके पद पर बने रहना लोकहित अथवा अधिनियम के उद्देश्यों और प्रयोजनों के प्रतिकूल हो ; या
 - (ज) वह सिद्ध कदाचार का दोषी पाया गया हो :

परन्तु यह कि जब तक आयोग द्वारा जाँच करने पर यह निष्कर्ष निकले कि विद्युत लोकपाल को ऐसे आधार अथवा आधारों पर हटाया जाना आवश्यक है, विद्युत लोकपाल को उसके कार्यालय से हटाया नहीं जायगा।

- 4.10 विद्युत लोकपाल के कार्यालय पर किया गया व्यय आयोग द्वारा वहन किया जाएगा।

उपरोक्तों की शिकायतों के निवारण हेतु विद्युत लोकपाल के कृत्य

- 4.11 विद्युत लोकपाल निम्नलिखित कृत्यों का निर्वहन करेगा :-

- (क) अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (5) के अंतर्गत गठित फोरम के द्वारा शिकायत का निराकरण न किये जाने पर शिकायतकर्ता द्वारा दिये गये अभ्यावेदनो को ग्रहण एवं

उन पर विचार कर सकेगा। उपरोक्त के होते हुए भी विद्युत लोकपाल, अधिनियम के भाग दस, ग्यारह, बारह, चौदह एवं पन्द्रह सहित आयोग या किसी अन्य प्राधिकारी के समक्ष विद्यमान या प्रस्तावित कार्यवाहियों से संबंधित किसी विषयवस्तु के अभ्यावेदन ग्रहण नहीं करेगा।

- (ख) विद्युत लोकपाल अपने कार्यालय के अधीक्षण एवं नियंत्रण की सामान्य शक्तियों का उपयोग करेगा और कार्यालय के कार्य संचालन हेतु उत्तरदायी होगा।
- (ग) विद्युत लोकपाल एक साविधिक निकाय है जो विद्युत अधिनियम, 2003 तथा विद्युत (उपभोक्ता अधिकार) नियम, 2020 के मानदण्डों के अन्तर्गत प्रचालित होता है। मामले, जो कि दाखिल किये गये अभ्यावेदन की विषय-वस्तु हैं, में प्रथमतः वह परामर्शदाता अथवा मध्यस्थ की भूमिका का निर्वहन करेगा तथा शिकायतों का निपटान करते समय उपभोक्ताओं के अभ्यावेदनों पर अधिनियम के उपबंधों, इनके अन्तर्गत बनाये गये नियमों तथा विनियमों अथवा केन्द्र/राज्य सरकार अथवा आयोग द्वारा जारी सामान्य आदेशों अथवा निर्देशों के सुसंगत विचार करेगा।

विद्युत लोकपाल को अभ्यावेदन

4.12 इस विनियम के अध्याधीन रहते हुए, विद्युत लोकपाल को दिया जाने वाला कोई अभ्यावेदन—

- (क) लिखित में होगा ;
- (ख) उपभोक्ता द्वारा हस्ताक्षरित होगा ;
- (ग) उपभोक्ता/अनुज्ञप्तिधारी का नाम तथा पता प्रकट किया जायेगा,
- (घ) अनुज्ञप्तिधारी के शिकायत निवारण फोरम के अधि-निर्णय सहित शिकायत का विवरण अंतर्विष्ट होगा ; और
- (ङ) किसी अन्य प्राधिकारी/विधि न्यायालय को की गई शिकायत का विवरण अंतर्विष्ट होगा।

4.13 विद्युत लोकपाल, स्वविवेक पर ऐसा अभ्यावेदन स्वीकार कर सकेगा, जिसमें विनियम 4.12 का अनुपालन न किया गया हो।

अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता

4.14 विद्युत लोकपाल, किसी भी समय, अभ्यावेदन देने वाले उपभोक्ता से निम्नानुसार अपेक्षा कर सकेगा :

- (क) अतिरिक्त जानकारी या अभिलेखों का प्रस्तुत किया जाना; या

- (ख) अभ्यावेदन के पूरे या किसी भाग को शपथ-पत्र पर सत्यापित किया जाना।
- 4.15 विनियम 4.14 के अधीन जब कोई अपेक्षा की जाय तो विद्युत लोकपाल को समुचित समयावधि विनिर्दिष्ट करनी चाहिये जिसके भीतर अपेक्षा का समाधान किया जाना है।
- 4.16 विद्युत लोकपाल विनियम 4.15 में विनिर्दिष्ट अवधि समयावधि के पूर्व अथवा इसके समापन उपरांत इसमें समय वृद्धि कर सकेगा।

अभ्यावेदन का वापस लिया जाना

- 4.17 उपभोक्ता विद्युत लोकपाल को अभ्यावेदन के वापस लेने की लिखित अधिसूचना द्वारा किसी भी समय इसे वापस ले सकेगा।

विद्युत लोकपाल द्वारा कार्रवाई

- 4.18 अधिनियम एवं इस विनियम के प्रावधानों के अध्याधीन शिकायत पर विचार किये जाने हेतु योग्य एवं उचित है अथवा नहीं के बारे में विद्युत लोकपाल का निर्णय अंतिम होगा।
- 4.19 दोनों पक्षों को सुनवाई का अवसर दिये जाने के पश्चात ही, विद्युत लोकपाल अभ्यावेदन पर अपना निर्णय देगा।
- 4.20 अपने कृत्यों के निर्वहन के प्रयोजन से, विद्युत लोकपाल, अनुज्ञप्तिधारी अथवा अनुज्ञप्तिधारी के पदाधिकारियों, प्रतिनिधियों या अभिकर्ताओं से, अभ्यावेदन पर निर्णय देने हेतु, आवश्यक अभिलेख, पुस्तकें, जानकारी, ऑकड़े एवं विवरण प्रस्तुत करने की अपेक्षा कर सकेगा और अनुज्ञप्तिधारी, विद्युत लोकपाल की अपेक्षा का यथायोग्य पालन करेगा।
- 4.21 विद्युत लोकपाल न तो विद्युत वितरण अनुज्ञप्तिधारियों के कार्यालयों का निरीक्षण करेंगे तथा न ही किसी परिसर के भौतिक निरीक्षण हेतु दिशा-निर्देश जारी करेंगे अथवा न ही कोई नवीन जांच करेंगे सिवाय ऐसे आपवादिक प्रकरणों में जहां आयोग द्वारा विशिष्ट तौर पर निर्देशित किया जाए।
- 4.22 यदि विद्युत लोकपाल ने किसी अभ्यावेदन की प्राप्ति पर परीक्षण प्रारंभ कर दिया हो तो अभ्यावेदन या परीक्षण में उठाये गये विषय पर अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अभ्यावेदन प्राप्ति की तिथि से तीन माह तक किसी न्यायालय में कार्यवाही प्रारंभ नहीं की जानी चाहिये।
- 4.23 शिकायतकर्ता से अभ्यावेदन प्राप्ति की दिनांक से तीन माह के भीतर, विद्युत लोकपाल अभ्यावेदन पर अंतिम निर्णय देगा तथा तीन माह के भीतर अभ्यावेदन पर अंतिम निर्णय न दिये जाने की दशा में, अनुज्ञप्तिधारी के कारण हुई देरी के कारण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा देय खर्च सहित, विद्युत लोकपाल इसके कारण अभिलिखित करेगा। यदि विलम्ब के लिये

शिकायतकर्ता उत्तरदायी हो तो विद्युत लोकपाल, प्रकरण के गुण-दोष के आधार पर या तो प्रकरण में कार्यवाही करने या फिर अभ्यावेदन को निरस्त किये जाने का निर्णय ले सकेगा।

विद्युत लोकपाल द्वारा निष्पक्ष एवं साम्यपूर्ण कार्य करना

- 4.24 विद्युत लोकपाल, पारदर्शिता और प्राकृतिक न्याय के सिद्धान्तों का यथोचित अनुपालन तथा विधि की यथोचित प्रक्रिया को सुनिश्चित करते हुए, कार्यप्रणाली अपनायेगा।
- 4.25 विद्युत लोकपाल, शिकायत का निपटान निष्पक्ष एवं न्यायसम्मत रीति से करेगा।
- 4.26 व्यावहारिक रूप से जितना जल्दी हो सके, किन्तु अभ्यावेदन प्राप्ति की दिनांक से एक सप्ताह से अधिक नहीं, विद्युत लोकपाल दूसरे पक्षकार को शिकायत की प्रति सहित सूचना की तामील करायेगा।

निर्णय

- 4.27 विद्युत लोकपाल, जैसा वह उचित समझे, प्रकरण पर सुनवाई हेतु स्थान, तिथि तथा समय निश्चित कर सकेगा।
- 4.28 विद्युत लोकपाल पक्षों को सुनवाई के लिये अवसर प्रदान करने के बाद उनके अभिवचनों के आधार पर प्रकरण पर निर्णय देगा। विद्युत लोकपाल, विस्तृत कारणों के साथ, जैसा कि वह प्रकरण के तथ्यों तथा परिस्थितियों पर उचित समझे, अपना निर्णय संसूचित करेगा। संसूचना की एक प्रति शिकायतकर्ता तथा संबद्ध अनुज्ञप्तिधारी को प्रेषित की जाएगी। विद्युत लोकपाल द्वारा जारी दिशा-निर्देश अनुज्ञप्तिधारी पर बाध्यकारी होंगे। अनुज्ञप्तिधारी विद्युत लोकपाल के आदेश का अनुपालन आदेश प्राप्त होने की तिथि से 45 दिवस के भीतर करेगा। उपयुक्त प्रकरणों को, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अनुरोध किये जाने पर, प्रकरण की प्रकृति पर विचार करते हुए, विद्युत लोकपाल शिकायतकर्ता को सूचित करते हुए, अनुपालन की अवधि में अधिकतम तीन माह की वृद्धि कर सकेगा।

अध्याय 5 – विविध

कठिनाइयाँ दूर करने की शक्तियाँ :

- 5.1 यदि इस विनियम के किन्हीं उपबंधों को प्रभावी करने में कोई कठिनाई उद्भूत होती है तो आयोग, सामान्य या विशेष आदेश द्वारा, जो कठिनाइयों को दूर करने के प्रयोजन के लिय आवश्यक या समीचीन हो और विद्युत अधिनियम, 2003 से असंगत न हो, अनुज्ञप्तिधारी को समुचित कार्यवाही करने का निर्देश दे सकेगा।

5.2 इस विनियम के अनुसार फोरम की स्थापना में उद्भूत किन्हीं कठिनाईयों को दूर करने के लिये अनुज्ञप्तिधारी आयोग को एक आवेदन देकर यथोचित आदेश प्राप्त कर सकेगा।

संशोधन करने की शक्ति

5.3 आयोग किसी भी समय इस विनियम के किसी उपबंध को परिवर्तित, परिवर्धित, संशोधित या सुधार कर सकेगा।

अनुज्ञप्तिधारी और आयोग को प्रतिवेदन की प्रस्तुति

5.4 वितरण अनुज्ञप्तिधारी शिकायत प्रतितोष की निगरानी के लिये एक तन्त्र की स्थापना करेगा।

5.5 कम्पनी स्तरीय फोरम, अनुज्ञप्तिधारी, तथा आयोग को प्रतिमाह निर्धारित प्ररूप में प्रतिवेदन प्रस्तुत करेगा। जिस माह के लिये प्रतिवेदन तैयार किया जा रहा हो, उस माह की समाप्ति के बाद 15 दिवस के भीतर प्रतिवेदन प्रस्तुत किया जाना चाहिये।

5.6 अनुज्ञप्तिधारी, विद्युत लोकपाल और आयोग को शिकायत के निवारण में समयबद्धता का किस सीमा तक अनुसरण किया गया है, अनुपालन के मानदण्डों, अन्य अनुपालन मानदण्डों तथा उपभोक्ता शिकायत संबंधी सूचना के बारे में त्रैमासिक प्रतिवेदन प्रेषित करेगा।

5.7 (क) विद्युत लोकपाल छमाही आधार पर एक प्रतिवेदन तैयार करेगा जिसमें विद्युत लोकपाल द्वारा संव्यवहारित शिकायतों के प्रकार के विवरण, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा शिकायत के निराकरण हेतु दी गई प्रतिक्रिया तथा पिछले छः माह में अधिनियम की धारा 57 के अन्तर्गत आयोग द्वारा विनिर्दिष्ट अनुपालन मानदण्डों के परिपालन के संबंध में विद्युत लोकपाल का मत दर्शाया जाएगा।

(ख) उपरोक्त अनुच्छेद (क) के अन्तर्गत प्रतिवेदन को राज्य आयोग एवं राज्य सरकार को सुसंगत 6 माह की अवधि की समाप्ति से 45 दिवस के भीतर अग्रेषित किया जाएगा। छमाही प्रतिवेदन अप्रैल से सितम्बर एव अक्टूबर से मार्च की अवधि हेतु होंगे।

5.8 विद्युत लोकपाल, वर्ष के दौरान किये गये कार्यों की मुख्य विशेषताओं को दर्शाते हुए एक विवरणात्मक वार्षिक प्रतिवेदन तैयार करेगा और इस प्रतिवेदन को अधिनियम की धारा 105 के अधीन आयोग के वार्षिक प्रतिवेदन में सम्मिलित किये जाने हेतु उपलब्ध करायेगा।

अधोसंरचना तथा प्रशिक्षण

5.9 अनुज्ञप्तिधारी सुनिश्चित करेगा कि केन्द्रीय शिकायत कक्ष की स्थापना सहित शिकायत निराकरण प्रक्रिया के संचालन हेतु सभी पर्याप्त अधोसंरचना स्थापित कर दी गई है और

शिकायत निवारण की समस्त समय-सीमाओं का परिपालन किया जा रहा है। अनुज्ञप्तिधारी का यह दायित्व होगा कि वह सुनिश्चित करे कि सभी शिकायतों को ग्रहण करने हेतु पर्याप्त दूरभाष लाईनें ली गई हैं, शिकायत पटल हर समय कार्यशील है, दूरभाष वार्तालाप तथा शिष्टाचार हेतु पर्याप्त प्रशिक्षण दिया गया है सभी आवश्यक प्ररूप/नियम/प्रक्रियाएं, इत्यादि हर समय उपलब्ध हैं तथा अन्य आवश्यक ऐसे सभी कदम उठाये गये हैं, जिनसे अधिकारियों/कर्मचारियों के साथ व्यवहार में उपभोक्ताओं को सुखद अनुभव हो।

- 5.10 अनुज्ञप्तिधारी इन विनियमों के विस्तृत प्रचार-प्रसार हेतु सभी आवश्यक कदम उठायेगे। इन्हें उनकी वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा। समस्त परिवर्तनों/सुधारों का भी इसी प्रकार प्रचार-प्रसार किया जाएगा। उपभोक्ताओं को समय-समय पर उनके अधिकारों एवं दायित्वों के बारे में भी जागरूक किया जाएगा। अनुज्ञप्तिधारियों के कार्यालयों में उपभोक्ताओं को शिकायतों से संबंधित समस्त वांछित प्ररूपों/नियमों का पर्याप्त मात्रा में भण्डारण किया जाएगा तथा इन्हें उपभोक्ताओं को उपलब्ध कराया जाएगा।

निरसन तथा व्यावृत्ति :

- 5.11 इन विनियमों की कोई भी बात आयोग को ऐसे किसी भी आदेश को पारित करने हेतु प्रदत्त अंतर्निहित शक्तियों को सीमित या अन्यथा प्रभावित नहीं करेगी जो न्याय के उद्देश्य प्राप्त करने अथवा आयोग की प्रक्रिया के दुरुपयोग रोकने के उद्देश्य से आवश्यक हो।
- 5.12 इन विनियमों में किया गया कोई भी उल्लेख आयोग को अधिनियम के प्रावधानों की अनुरूपता में, मामलों में व्यवहार करने के लिये एक ऐसी प्रक्रिया अपनाने से नहीं रोकेंगे, जो यद्यपि इन विनियमों के किन्हीं भी प्रावधानों से भिन्न हो, लेकिन जिसे आयोग, मामले या मामलों के वर्ग की विशेष परिस्थितियों के परिप्रेक्ष्य में और इसके कारणों को अभिलिखित करते हुए, आवश्यक या समीचीन समझता हो।
- 5.13 इन विनियमों में किया गया कोई भी उल्लेख, स्पष्टतया या परोक्ष रूप से आयोग को अधिनियम के अधीन किसी मामले में कार्यवाही करने से या शक्ति का प्रयोग करने से नहीं रोकेंगे, जिसके लिये कोई विनियम निर्मित नहीं किये गये हों और आयोग इस तरह के मामलों में ऐसी कार्यवाही कर सकेगा और ऐसी शक्तियों का प्रयोग और कृत्य कर सकेगा, जैसा कि आयोग उचित समझे।
- 5.14 इन विनियमों में किया गया कोई भी उल्लेख, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (वर्ष 1986 का क्रमांक 68) तथा इसमें किये गये संशोधन/पुनरीक्षण सहित तत्समय में प्रभावशील किसी अन्य विधि के अंतर्गत दिये गये उपभोक्ता के अधिकारों एवं विशेषाधिकारों को प्रभावित नहीं कर सकेगा।
- 5.15 दिनांक 20.08.2009 को अधिसूचित विनियम नामतः "मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना) (पुनरीक्षण प्रथम) विनियम, 2009 जो संशोधनों के साथ सहपठित है, जैसा कि वह इस विनियम की विषय-वस्तु के साथ प्रयोज्य है, को एतद् द्वारा निरस्त किया जाता है।

आयोग के आदेशानुसार,
गजेन्द्र तिवारी, आयोग सचिव.

परिशिष्ट : एक

फोरम/विद्युत लोकपाल के समक्ष प्रस्तुत किये जाने वाला अभ्यावेदन का प्ररूप

क्रमांक वर्ष दिनांक

(कार्यालय द्वारा भरा जावे)

प्रति,

अध्यक्ष/विद्युत लोकपाल,
(फोरम/विद्युत लोकपाल का पता)

महोदय,

विषय :

के विरुद्ध शिकायत (वितरण केन्द्र तथा अनुज्ञप्तिधारी का नाम)

असतुष्ट उपभोक्ता/उत्पादोभोक्ता जिसका नाम नीचे दर्शाया गया है, द्वारा फोरम/विद्युत लोकपाल को एक अभ्यावेदन प्रस्तुत किया गया था। शिकायत का विवरण निम्नानुसार है :-

1. उपभोक्ता/उत्पादोभोक्ता का नाम : _____
2. उपभोक्ता/उत्पादोभोक्ता का पूरा पता : _____
पिन कोड : _____
दूरभाष क्रमांक/फैक्स क्रमांक : _____
3. वितरण केन्द्र तथा अनुज्ञप्तिधारी का पूरा नाम : _____
पता, पिन कोड, दूरभाष क्रमांक/फैक्स क्रमांक : _____
4. संयोजन का विवरण तथा उपभोक्ता का लेखा क्रमांक : _____
(कृपया संयोजन का प्रकार दर्शायें)

5. उपभोक्ता द्वारा वितरण केन्द्र/फोरम को अभ्यावेदन प्रस्तुत किये जाने की तिथि :
 _____ कृपया अभ्यावेदन की तीन प्रतियां संलग्न करें)
6. अभ्यावेदन की विषय-वस्तु : _____

7. अभ्यावेदन का विवरण (यदि विवरण प्रस्तुति हेतु स्थान कम हो तो पृथक पृष्ठ पर विवरण दर्शाये) : _____

8. क्या उपभोक्ता द्वारा वितरण अनुज्ञापतिधारी/फोरम का अन्तिम निर्णय प्राप्त कर लिया गया है ? (यदि हां, तो फोरम के आदेश के अन्तिम प्रसारित निर्णय की 'तीन प्रतियां' संलग्न करें)
9. फोरम/विद्युत लोकपाल से वांछित राहत का स्वरूप

10. उपभोक्ता द्वारा दावा की गई आर्थिक हानि का प्रकार एवं तत्संबंधी राशि, यदि कोई हो जो क्षतिपूर्ति के बतौर चाही गई है, रुपये _____ (कृपया यह दर्शाये जाने हेतु कि इस प्रकार हुई हानि, वितरण अनुज्ञापतिधारी की किसी कथित क्रिया, कृत अथवा अकृत, चूक के परिणामस्वरूप हुआ है बाबत लिखित प्रमाण, यदि कोई हों तो संलग्न करें)
11. संलग्न अभिलेखों की सूची (कृपया समस्त अभिलेखों की 'तीन प्रतियां' संलग्न करें)
12. घोषणा :
- (क) मैं/हम निम्न उपभोक्ता/उपभोक्तागण एतद् द्वारा घोषणा करते हैं कि
- (1) उपरोक्त प्रस्तुत की गई जानकारी सत्य एवं सही है ; तथा
- (2) मेरे/हमारे द्वारा उपरोक्त कॉलमों में तथा एतद् द्वारा प्रस्तुत अभिलेखों किसी तथ्य को न तो छुपाया गया है अथवा न ही किसी प्रकार से अनुचित अभ्यावेदित किया गया है।
- (ख) मेरे/हमारे पास पूर्ण विश्वसनीय उपलब्ध जानकारी के अनुसार मेरे/हमारे अभ्यावेदन की विषय-वस्तु को मेरे द्वारा अथवा हम में से किसी के द्वारा अथवा विषय वस्तु से

संबद्ध किसी पक्षकार द्वारा इससे पूर्व फोरम/विद्युत लोकपाल कार्यालय के समक्ष प्रस्तुत नहीं किया गया है।

- (ग) मेरे/हमारे अभ्यावेदन से संबंधित विषय-वस्तु का फोरम/विद्युत लोकपाल कार्यालय के द्वारा किन्हीं पूर्व कार्यवाहियों के माध्यम से निपटान नहीं किया गया है।
- (घ) प्रस्तुत अभ्यावेदन संबंधी विषय-वस्तु का किसी प्राधिकरण/न्यायालय/मध्यस्थ द्वारा निर्णय नहीं किया गया है।

अथवा

प्रस्तुत अभ्यावेदन संबंधी विषय-वस्तु दिनांक से (कृपया प्राधिकरण/न्यायालय/मध्यस्थ जिसके समक्ष प्रकरण लंबित है के नाम के उल्लेख करें) के समक्ष लंबित है तथा कार्यवाहियों संबंधी अन्तिम न्यायलयीन निर्णय होने में समय लगने की संभावना है।

भवदीय,

(हस्ताक्षर)

(उपभोक्ता का पूरा नाम)

नामांकन : यदि उपभोक्ता उसके प्रतिनिधि को उसकी ओर से फोरम/विद्युत लोकपाल अथवा विद्युत लोकपाल के कार्यालय के समक्ष प्रस्तुत होने तथा प्रस्तुतिकरण करने हेतु नामांकित करना चाहे तो उसे निम्न घोषणा प्रस्तुत करनी होगी :-

मैं/हम, जो उपरोक्त कथित उपभोक्ता/उपभोक्तागण हैं, एतद् द्वारा श्री/श्रीमति
....., जो अधिवक्ता नहीं है तथा जिसका पता
है, को मेरा/हमारा प्रतिनिधि नामांकित करता/करती/करते हूँ/हैं तथा उसके/उनके द्वारा प्रस्तुत कोई अभिकथन, स्वीकारोक्ति अथवा अस्वीकारोक्ति मेरे/हम पर बंधनकारी होगा/होगी । इनके द्वारा मेरी उपस्थिति में हस्ताक्षर किया गया ।

स्वीकार किया गया

(प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

(उपभोक्ता के हस्ताक्षर)

जो लागू न हो उसे काट दें।

नोट : शपथ-पत्र लगाया जाना आवश्यक नहीं है।

Bhopal, Dated 22nd July 2021

No. 1023 /MPERC/. In exercise of the powers conferred under clauses {r}, {s} and {zp} of Sub-section (2) of Section 181 read with Sub-sections (5) (6) and (7) of Section 42 of the Electricity Act 2003 (36 of 2003) read with the Electricity (Rights of Consumers) Rules,2020 notified by Government of India and all other powers enabling it in this behalf, the Madhya Pradesh Electricity Regulatory Commission hereby, in suppression of Regulations, namely MPERC (Establishment of Forum and Electricity Ombudsman for redressal of grievances of the consumers) Regulations, 2009 notified on 20.08.2009, makes the MPERC (Establishment of Forum and Electricity Ombudsman for redressal of grievances of the consumers) (Revisions- II) Regulations, 2021, namely :-

MPERC (Establishment of Forum and Electricity Ombudsman for redressal of grievances of the consumers) (Revision-II) Regulations, 2021

CHAPTER 1:INTRODUCTION

The MPERC recognizes that need has arisen to revise the existing regulations to align with the Electricity (Rights of Consumers) Rules,2020 notified on 31.12.2020 by the Ministry of power, Govt of India to ensure further improvement in consumers services as also to provide for timely and satisfactorily resolutions of consumers grievances.

CHAPTER 2: SHORT TITLE AND COMMENCEMENT:

- 2.1 These Regulations may be called the Madhya Pradesh Electricity Regulatory Commission (Establishment of Forum and Electricity Ombudsman for Redressal of Grievances of the Consumers) (Revision-II) Regulations, 2021 {RG-3(II) of 2021}.
- 2.2 These Regulations shall be applicable to the Licensees/Franchisees operating in the State of Madhya Pradesh in their respective licensed areas.
- 2.3 These Regulations shall come into force from the date of their publication in the official Gazette of the Government of Madhya Pradesh.

Definitions:

- 2.4 In these Regulations, unless the context otherwise requires:
 - (a) "Act" means the Electricity Act, 2003 (No.36 of 2003);
 - (b) "Chairperson" means the Chairperson of the Forum;
 - (c) "Commission" means the Madhya Pradesh Electricity Regulatory Commission;
 - (d) "Complainant" means
 - (i) a consumer as defined under sub-section (15) of Section 2 of the Act;
 - or

- (ii) an applicant for new connection; or
 - (iii) any registered consumer association; or
 - (iv) any unregistered association of consumers, where the consumers have similar interest; or
 - (v) in case of death of a consumer, his legal heirs or representatives;
- (e) "Complaint" means any representation in writing made by a Complainant regarding redressal of Grievance.
- (f) "Consumer Dispute" means a dispute where the Licensee or its representative against whom a complaint has been made, denies or disputes the allegations contained in the complaint;
- (g) "Distribution Licensee " means a licensee authorised to operate and maintain a distribution system for supplying electricity to the consumers in its licensed area of supply;
- (h) "Defect" means any fault, imperfection or shortcoming in the quality, quantity, purity or standard of service, equipment or material which is required to be maintained, under any law for the time being in force or under any contract, express or implied, or as is claimed, by the Distribution Licensee in any manner whatsoever in relation to electricity service;
- (i) "Electricity Service" in particular and without prejudice to the generality of the term means supply, billing, metering & maintenance of quality and supply of electrical energy to the consumer and all other related services, etc;
- (j) "Electricity Ombudsman" means an authority appointed or designated by the Commission, under Sub-section (6) of Section 42 of the Act, to whom a representation may be made by any consumer, who is aggrieved by non-redressal of his Grievance by the Forum;
- (k) "Forum" means 'Electricity Consumers Grievances Redressal Forum', constituted by each licensee in terms of Sub-section (5) of Section 42 of the Act;
- (l) "Franchisee" means a person authorised by a Distribution Licensee to distribute electricity on its behalf in a particular area within his area of supply;
- (m) "Grievance" shall mean a dissatisfaction of the Consumer arising out of the failure of the Licensee to register or redress a Complaint and shall include any dispute between the Consumer and the Licensee with regard to any Complaint or with regard to any action taken by the Licensee in relation to or pursuant to a Complaint filed by the affected person. However, the matters falling within the purview of any of the following provisions of the Act will not form a grievance under these Regulations:
- (i) Unauthorised use of electricity as provided under Section 126 of the Act;

- (ii) Offences and penalties as provided under Sections 135 to 139 of the Act;
- (iii) Compensation related to accident in the distribution, supply or use of electricity as provided under Section 161 of the Act; and
- (iv) Recovery of arrears where the bill amount is not disputed;
- (n) "Licensee" means the Distribution Licensee;
- (o) "Member" means a Member of the Forum; and
- (p) "Prosumer" means a person who consumes electricity from grid and can also inject electricity into the grid for distribution licensee, using same point of supply.

2.5 The words and expressions used and not defined in these Regulations but defined in the Act shall have the meanings assigned to them in the Act and in absence thereof, the meanings as commonly understood in the electricity supply industry.

CHAPTER 3 : GRIEVANCE REDRESSAL FORUM

Constitution of the Forum:

- 3.1 Every Distribution Licensee shall appoint one or more Forum(s), to be designated as 'Electricity Consumers Grievances Redressal Forum' for redressal of Grievances of the Consumers in accordance with these Regulations to cater the needs of the sub-division, division, circle, region , company level . These Forum(s) shall settle the Grievances of the consumers within a period of 30 days normally and not exceeding 45 days in any case. The forum may be assigned different types of grievances depending on the nature of the grievance and the level at which it can be best resolved.
- 3.2 The Head Office of the Forum shall be at such a place as the Licensee may notify. The Forum may, however, conduct its sittings at such other places also besides its Head Office, in consonance with the overall objective of ensuring that Complaints / Grievances are heard and disposed off within the time limit specified at Regulation 3.1 above.
- 3.3 The forum shall consist of two officers of the licensee, one independent member, and have not more than four members as consumer and prosumer representatives. The forum shall be headed by an officer of the licensee of appropriate seniority who shall be designated as Chairperson of the forum. The Commission shall nominate the independent member who is familiar with the consumer affairs. The composition and qualification of the member/Chairperson of the Company level forum shall be as under: -
- I. One Member, to be appointed by the Licensee from amongst its Officers, shall be a person possessing a Degree in Engineering and having at least Twenty (20) years of experience in the Distribution of Electricity and having at least one year experience on a post not below the rank equivalent to Superintending Engineer of the Licensee or having at least five years' experience on a post not below the rank equivalent to Executive Engineer of the Licensee.

- II. One Member, to be appointed by the Licensee from amongst its officers, shall be having at least fifteen (15) years of experience in Accounting and / or Revenue and/or Commercial matters and having at least one year experience of working on a post not below the rank equivalent to Executive Engineer of the Licensee
- III. The Distribution Licensee shall submit to the Commission a panel containing names of at least three officers for each post of the two members of the Forum. Details of the qualifications, experience and the background related to integrity and standing shall be submitted in respect of each officer along with details of present pay drawn by them. The Commission shall consider the names proposed by the Licensee and after its approval the Licensee shall appoint the Members. The suitability and capability of the Members and the panel of Members as stated in this Regulation shall be decided by a Committee duly constituted by the Licensee for this purpose
- IV. The independent member to be nominated by the Commission and appointed by the Licensee as per guidelines of the Commission, should have familiarity with consumers' related affairs and should be graduate in any discipline with at least 20 years of professional experience, preferably from amongst the retired employees of Central Government / State Government/ PSU/ Power Utilities undertaking or a person of outstanding merit in Technical/ Financial /Legal matters.
- 3.4 The Members and the Chairperson shall be persons of ability, integrity and standing who have adequate knowledge in their respective fields. The Members of the Company level Forum must possess the experience and qualifications as detailed above. However, the Commission may relax the norms of experience wherever considered necessary.
- 3.5 The Distribution Licensee shall submit to the Commission a panel containing names of at least three candidates for nomination for the post of Independent Member of the Company level Forum. Details of the qualifications, experience and the background related to ability, integrity and standing shall be submitted in respect of each candidate along with details including of pay/pension drawn by them presently, as the case may be. The Commission shall consider the names proposed by the Licensee and after its approval the Licensee shall appoint him as Independent Member.
- 3.6 The other four members of the Company level Forum shall be appointed by Licensee with the consent of the Commission as consumer and prosumer representatives who have attained minimum age of 35 years and who have been consumers /prosumers of Licensees. She/he should not be defaulter of electricity bills and has not been ever convicted under section 135 of the Electricity Act 2003 and that there is no criminal case pending against him in any Court. The members shall be from the following consumers categories -
- i) Agriculture consumers
 - ii) Industrial consumers
 - iii) General consumers viz. domestic /non domestic etc.

iv) Prosumers

The maximum numbers of consumers/prosumers should be limited to four. Only one member shall be considered from each category.

- 3.7 Distribution Licensee shall constitute other than company level forum by its own, however, for appointing members from consumers /prosumers, the criteria specified for the Company level forum shall be applicable. The Commission shall nominate one independent member for such forums , for which Distribution Licensee shall submit a panel of two candidates.

Conditions of Service and Term of Office**Salary /Honorarium and other allowances****A. Company Level Forum:**

- 3.8 i) The salary or honorarium and other allowances payable to, and the other terms and conditions of service in respect of the independent Member nominated by the Commission under Regulation 3.3 shall be such as may be approved by the Commission in consultation with the State Government and shall be charged to the Licensee who shall be responsible for timely and regular payment. The salary or honorarium and other allowances payable to, and the other terms and conditions of service in respect of the other Members, who are Officers of the Distribution Licensee under Regulation 3.3 shall be such as may be prevailing for such officers in the Distribution Company.
- ii) The salary, allowances and other terms and conditions of service of the Members, shall not be varied to their disadvantage after appointment.
- iii) The members appointed amongst consumers/prosumers shall be honorary members only. They shall be paid travelling expenses for attending sittings/hearings/meetings of forum by licensees.

B: Sub division /Division /Circle/Region Level Forum:

- 3.9 i) The salary or honorarium and others allowances payable to the members shall be decided by the Distribution Licensee.
- ii) The salary, allowances and other terms and conditions of service of the Members, shall not be varied to their disadvantage after appointment.
- iii) The members appointed amongst consumers/prosumers shall be honorary members only. They shall be paid travelling expenses for attending sittings of forum by licensees.
- 3.10 The Licensee shall meet all the costs and expenses of the Forum including the establishment and staff required to assist the Forum in the discharge of the functions under these Regulations.
- 3.11 The office expenditure of the Forum shall be considered in the revenue requirement of the Licensee and be allowed as a pass-through expense.

Terms of office**A. Company Level Forum:**

- 3.12 The Chairperson and Members of the Company level Forum shall hold office for a period of two years from the date of appointment provided that no Member shall hold Office as such after he has attained the age of sixty-five years. The Licensee should initiate process of identification of next Chairperson and Members of the Company level forum well before the scheduled expiry of term of present incumbents. In case of unavoidable delay in appointment of Members and the Chairperson after expiry of the term of existing Forum, the existing Forum after completion of its term, subject to provisions in Regulation 3.3 shall continue to function for a period of maximum 3 months till the new Members and the Chairperson join their duties. The Licensee shall ensure that working of Forum is not disrupted on account of non-filling up of the posts and shall ensure that new Forum is made functional within the extended period. In case the nominated Member decides to relinquish the post, he may do so after giving a notice of two (2) months in writing to the Licensee or deposit two months' salary in lieu thereof.

B. Sub-division /Division /Circle /Region Level Forum:

- 3.13 The conditions of services and terms of office should be decided by the Distribution Licensee

C. Other conditions for the members of the Forum

- 3.14 i) The nominated Member shall be deemed to be Public servant within the meaning of Section 21 of the Indian Penal Code, 1860(No.45 of 1860).
- ii) The officers of the licensee appointed as per Regulation 3.3 (I) and (II) shall maintain their lien on the post held by them with the Licensee. Similar provision shall be applicable for the officers of the Licensee appointed in other than Company level forum.

Removal of Members of the Forum

- 3.15 Any member of the Forum can be removed if he -
- (a) has been adjudged as insolvent; or
 - (b) has been convicted of an offence involving moral turpitude; or
 - (c) has become physically or mentally incapable of acting as such member; or
 - (d) has without reasonable cause refused or failed to discharge his functions for a period of at least three months; or
 - (e) ceases to fulfil any of the conditions of his appointment as member; or
 - (f) has acquired such financial or other interest that can prejudicially affect his functioning as a member; or

- (g) has conducted himself in a manner or has so abused his position as to render his continuance in office prejudicial to the public interest or to the objects and purposes of the Act.
 - (h) has been guilty of proved misbehaviour.
 - (i) he is not participating in the forum hearing continuously for three hearings without any justifiable reasons.
- 3.16 No Member of the Forum shall be removed from his office on the grounds specified in Regulation 3.15 (a), (c), (d), (e), (f), (g), (h) and (i) until such Member is given an opportunity to defend himself before an Enquiry Officer appointed by the Commission on request of the Licensee and the report of the Enquiry Officer has been considered by the said Licensee and a copy of the report made available to the person proposed to be proceeded against. While appointing the Enquiry Officer, the Commission will also specify whether the concerned Member can or can't participate in proceedings of the Forum during the course of enquiry. After the report is presented by the Enquiry Officer, the Licensee shall obtain the approval of the Commission in writing before taking a final decision on the matter in case of the Members who are Officers of the Licensee. In case of the nominated Member, the final decision shall be taken by the Commission.
- 3.17 The Licensee / Commission shall communicate its decision taken under the provisions of the Regulation 3.16 to the Member/nominated Member concerned within a period of two months of the receipt of such report from the Enquiry Officer.

Procedure before the Forum

- 3.18 All decisions of the Forum shall be on the basis of voting by majority of the Members present.
- 3.19 The quorum for the Forum meeting shall be three. Each member shall have one vote and in case of equality of votes on any issue or resolution, the Chairperson shall have a casting vote.
- 3.20 In case the Chairperson is not present, the other Member who is next senior officer of licensee and thereafter independent member nominated by the Commission shall act as Chairperson and shall have a casting vote.
- 3.21 The Chairperson shall have the general powers of superintendence and control over the Forum.
- 3.22 On occurrence of any vacancy in the forum for any reason except retirement, the Licensee shall take action to fill up the vacancy within two months from the date of occurrence of the vacancy. However, in case of retirement of any Member, advance action shall be taken by the Licensee so that new Member/Chairperson may be appointed timely. No act or proceeding of the Forum shall be deemed invalid solely for the reason of some defect in the constitution of the Forum or due to existence of a vacancy among its members.
- 3.23 The Forum shall receive the complaint of the consumer/prosumer forwarded to or filed with the Forum so long as such complaint is in writing in the prescribed format for filing of the complaint.

Guidelines to the Forum for redressal of grievances of consumers

- 3.24 A complaint may be filed by any consumer or prosumer or the consumer organization which has registered itself with the Commission and/ or Forum, for redressal of his grievance in the format specified at Annexure-I in single copy. The Licensee shall make available Format for application in Hindi at each Distribution Centre.
- 3.25 The office of the Forum shall issue due acknowledgment of the receipt of the Complaint to the Complainant.
- 3.26 (a) The Forum shall refer a copy of such Complaint to the concerned office of the Distribution Licensee directing it to give its version of the case within a period of fourteen days or such extended period not exceeding ten days, as may be granted by the Forum;
- (b) Where the concerned office of the Distribution Licensee, on receipt of a copy of the Complaint, referred to him under sub-clause (a) above, denies or disputes the allegations contained in the Complaint, or omits or fails to take any action to represent his case within the time given by the Forum, the Forum shall proceed to settle the Consumer Dispute –
- (i) on the basis of evidence brought to its notice by the Complainant and the Distribution Licensee, where the Distribution Licensee denies or disputes the allegations contained in the Complaint, or
- (ii) ex-parte on the basis of evidence brought to its notice by the Complainant where the Distribution Licensee omits or fails to take any action to represent his case within the time given by the Forum
- (c) Where the Complainant fails to appear on the date of hearing before the Forum, the Forum may either dismiss the complaint for default or decide it on merits.
- 3.27 The Forum shall maintain true and correct records of all Complaints received by the Forum from time to time.
- 3.28 The Forum shall duly comply with any consumer complaint handling procedure, which the Commission may specify from time to time.
- 3.29 The Forum shall communicate its decision to the Complainant through a speaking order. The directions issued by the Forum shall be binding on the licensee. The licensee shall comply with the order of the Forum within 45 days 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 of compliance of its order up to a maximum of three month under intimation to the complainant.
- 3.30 The Forum being a statutory body operating within the parameters of the Electricity Act, 2003 and the Electricity Rules, 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 Central/State Government or the Commission in this regard while settling the grievances.
- 3.31 The Licensee shall, from time to time, give publicity of the constitution and existence of the Forum including in the bills raised for the supply of electricity to the consumers

in such manner as the Commission may from time to time notify. The names/ designation of the Members and the concerned Officers of the Forum, the address, e-mail, facsimile and phone numbers of the Forum shall be displayed at all the Offices of the Licensee and shall also be duly publicised, if considered appropriate, including on the bills raised on the consumers.

- 3.32 The Licensee shall provide required supporting staff and appropriate office accommodation for functioning of the Forum.
- 3.33 The Licensee shall arrange to upload on its website all the judgements/orders issued by the Company level Forum from time to time within seven days of issue of the judgement /order.
- 3.34 The Members and the Chairperson of the Forum shall neither inspect the Offices of the Distribution Licensee nor issue any directions for physical inspection of any premises or any fresh enquiry except when specifically instructed by the Commission to do so in exceptional cases.
- 3.35 Notwithstanding the above, the Forum shall not entertain any representation in regard to the matters which are subject matters of existing or proposed proceedings before the Commission or before any other authority including those under part X, XI, XII, XIV, XV and XVI of the Electricity Act, 2003.
- 3.36 The consumer aggrieved by the decision of sub-divisional or divisional or circle or regional level forum will have the option to approach the company level forum before making an appeal to the Ombudsman.

Representation to the Ombudsman

- 3.37 If the Complainant is aggrieved by the order of the company level forum or non-redressal of the grievance by the company level Forum within the period specified, the Complainant may make a representation in the format specified at Annexure-I to the Electricity Ombudsman appointed/designated by the Commission within a period of sixty days from the date of receipt of the final order or from the expiry of the period specified for redressal of the grievance by the Forum:

Provided that the Electricity Ombudsman may entertain the representation within a further period not exceeding 60 days after the expiry of the period of sixty days if it is satisfied and records in writing the reasons that the aggrieved person had sufficient cause for not preferring the representation within the said period of sixty days.

- 3.38 No representation to the Electricity Ombudsman shall lie unless the consumer has deposited, in the prescribed manner, at least, half of the amount that is required to be paid by him either in terms of an order of the Forum or in case of non-redressal of the grievance by the Forum the amount payable as per bills issued by the Licensee and has also agreed to pay a surcharge on the balance amount in the event of his representation not being successful.

CHAPTER 4: ELECTRICITY OMBUDSMAN**Appointment/designation of Electricity Ombudsman**

- 4.1 The Commission may from time to time appoint or otherwise designate such person or persons as the Commission may consider appropriate as the Electricity Ombudsman or Ombudsmen to discharge the functions under Sub-section (7) of Section 42 of the Act.
- 4.2 The Commission may appoint or designate Electricity Ombudsman or Ombudsmen separately for each Licensee or a Common Electricity Ombudsman or Ombudsmen for two or more Distribution Licensees.
- 4.3 The Electricity Ombudsman shall be selected from among those who have experience and knowledge in a specific field like Legal Affairs, Engineering, Industry, Finance, Administration, Management, Defence Services or Consumer Affairs. The aspirant person(s) should not have been associated with the activities of any of the Licensees for a period of preceding one year.
- 4.4 The Electricity Ombudsman appointed/ designated shall remain in office for a period of 2 years from the date he joins his office. The period of appointment may be extended beyond 2 years for another one year at the discretion of the Commission.
- Provided that no Electricity Ombudsman appointed/designated shall hold Office as such after he has attained the age of sixty-five years.
- 4.5 The Electricity Ombudsman appointed may be paid a fixed fees or honorarium including other benefits as decided by the Commission in consultation with the State Government.
- 4.6 Before entering upon his office, the Electricity Ombudsman shall make and subscribe to an Oath of office and secrecy in the form as may be prescribed by the Commission. The Chairman of the Commission will administer the oath.
- 4.7 The Electricity Ombudsman may hold sittings at such other places within his area of jurisdiction as may be considered necessary and proper by him.
- 4.8 The Electricity Ombudsman shall be deemed to be Public servant within the meaning of Section 21 of the Indian Penal Code, 1860(No.45 of 1860).
- 4.9 The Electricity Ombudsman may relinquish his office by giving in writing to the Commission a notice of not less than three months. The Commission may at any time remove the Electricity Ombudsman from his office if he-
- (a) has been adjudged as insolvent; or
 - (b) has been convicted of an offence involving moral turpitude; or
 - (c) has become physically or mentally incapable of acting as such Ombudsman; or

- (d) has without reasonable cause refused or failed to discharge his functions for a period of at least three months; or
- (e) ceases to fulfil any of the conditions of his appointment as Ombudsman; or
- (f) has acquired such financial or other interest that can prejudicially affect his functioning as Ombudsman; or
- (g) has conducted himself in a manner or has so abused his position as to render his continuance in office prejudicial to the public interest or to the objects and purposes of the Act.
- (h) Has been guilty of proven misbehaviour.

Provided that the Electricity Ombudsman shall not be removed from his office, unless the Commission, has, on an enquiry, held by the Commission concludes that the Electricity Ombudsman ought, on such ground or grounds, be removed.

- 4.10 The expenditure on the office of the Ombudsman shall be borne by the Commission.

Functions of the Ombudsman for redressal of grievances of consumers

- 4.11 The Electricity Ombudsman shall discharge the following functions:

- (a) May receive and consider all representations filed by the Complainant for non-redressal of the grievance by the Forum under Sub-section (5) of Section 42 of the Act. Notwithstanding the above the Ombudsman shall not entertain any representation in regard to the matters which are subject matters of existing or proposed proceedings before the Commission or before any other authority including those under part X, XI, XII, XIV, XV and XVI of the Act.
- (b) The Ombudsman shall exercise general powers of superintendence and control over his office and shall be responsible for the conduct of business of his office.
- (c) The Ombudsman being a statutory body operating within the parameters of the Electricity Act, 2003 and the Electricity Rules shall in the first instance act as counsellor and mediator in matters, which are the subject matter of the representation filed and 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 Central/State Government or the Commission in this regard before settling their grievances.

Representation to the Electricity Ombudsman

- 4.12 Subject to these Regulations, a representation to be made to the Electricity Ombudsman shall –
- (a) be in writing,
 - (b) be signed by the consumer ,

- (c) disclose the name and address of the Consumer/ Licensee,
 - (d) contain the details of the Grievance including the award of the Grievance Redressal Forum of the Licensee, and
 - (e) contain details of Complaint/Grievance made to any other authority/ court of law.
- 4.13 The Electricity Ombudsman may accept a representation that does not comply with Regulation 4.12 at his discretion.

Requirement of additional information

- 4.14 The Electricity Ombudsman may, at any time, require a consumer making a representation –
- (a) to provide further information or documents; or
 - (b) to verify all or any part of the representation on affidavit.
- 4.15 When preferring a requirement under clause 4.14, the Electricity Ombudsman must specify a reasonable period of time within which the requirement is to be satisfied.
- 4.16 The Electricity Ombudsman may extend the period specified under clause 4.15, either before or after its expiry.

Withdrawal of representation

- 4.17 A consumer may withdraw his representation at any time by notifying the Electricity Ombudsman in writing of the withdrawal.

Action by Electricity Ombudsman

- 4.18 Subject to the provisions of the Act and these Regulations, the Electricity Ombudsman's decision whether the Complaint is fit and proper for being considered by it or not, shall be final.
- 4.19 The Electricity Ombudsman shall decide on the representation, after providing both the parties an opportunity of being heard.
- 4.20 For the purpose of carrying out the functions, the Electricity Ombudsman may require the Licensee or any of the officials, representatives or agents of the Licensee to furnish documents, books, information, data and details as may be required to decide the representation and the Licensee shall duly comply with such requirements of the Electricity Ombudsman.
- 4.21 The Electricity Ombudsman shall neither inspect the offices of the Distribution Licensee nor issue any directions for physical inspection of any premises or any fresh enquiry except when specifically instructed by the Commission to do so in exceptional cases

- 4.22 If the Electricity Ombudsman has commenced an examination on receipt of a representation, the Licensee should not commence proceedings in any Court in respect of a matter raised in the representation or the examination before three months of receipt of representation.
- 4.23 The Electricity Ombudsman shall finally decide the representation within three months from the date of the receipt of the representation of the Complainant and in the event the representation is not decided within three months, the Electricity Ombudsman shall record the reasons there for including the cost to be paid by the Licensee in case the reasons for the delay are attributable to the Licensee. In case the delay is for reasons attributable to the complainant, the Electricity Ombudsman may on the basis of the merit of the case either decide to proceed with the case or reject the representation.

Electricity Ombudsman to act fairly and equitably

- 4.24 The Electricity Ombudsman may be adopt a procedure ensuring transparency and due compliance of the principles of natural justice and due process of law.
- 4.25 The Electricity Ombudsman shall dispose of a Complaint in a fair and equitable manner.
- 4.26 As soon as it may be practicable to do but not later than one week from the date of receipt of representation, the Electricity Ombudsman shall serve a notice to the other party along with a copy of the complaint.

Decision

- 4.27 The Electricity Ombudsman may determine the place, the date and the time of the hearing of the matter as the Electricity Ombudsman considers appropriate.
- 4.28 The Electricity Ombudsman shall decide the matter on the pleadings of the parties, after providing them an opportunity of being heard. The Electricity Ombudsman shall communicate the decision with detailed reasoning which he thinks fair in the facts and circumstances of a case. A copy of the communication shall be sent to the complainant and the Licensee concerned. The direction issued by the Ombudsman shall be binding on the licensee. The licensee shall comply with the order of the ombudsman within 45 days from the date of receipt of order. In appropriate cases, considering the nature of the case the Ombudsman, upon the request of the licensee, may extend the period of compliance of its order up to a maximum of three months under intimation to complainant.

CHAPTER 5: MISCELLANEOUS

Powers to remove difficulties

- 5.1 If any difficulty arises in giving effect to any of the provisions of these Regulations, the Commission may initiate suo motu and by general or special order, direct the Licensee to take suitable action, not being inconsistent with the Electricity Act, 2003, which appears to it to be necessary or expedient for the purpose of removing difficulties.

- 5.2 The Licensee may make an application to the Commission and seek suitable orders to remove any difficulties that may arise in the establishment of the Forum as per these Regulations.

Power to Amend

- 5.3 The Commission may, at any time, vary, alter, modify or amend any provision of these Regulations.

Report to the Licensee and Commission

- 5.4 The distribution licensee shall set up a mechanism for monitoring of the grievances redressal.
- 5.5 The Company level Forum shall submit monthly report to the Licensee and the Commission in the prescribed form. The report should be submitted within fifteen days of the close of the month for which report is being prepared.
- 5.6 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
- 5.7 (a) Ombudsman shall prepare a report on a six monthly basis giving details of the nature of Grievances of the consumers dealt by the Ombudsman, the response of the Licensee in the redressal of the Grievances and the opinion of the Ombudsman on the Licensee's compliance of the Standards of Performance as specified by the Commission under Section 57 of the Act during the preceding six months.
- (b) The report under sub-clause (a) above shall be forwarded to the State Commission and the State Government within 45 days after end of relevant period of 6 months. The six monthly reports shall be for the period from April to September and October to March.
- 5.8 The Electricity Ombudsman will prepare annually a descriptive report bringing out the main features of his work accomplished during the year and this report shall be made available to the Commission for inclusion in the annual report of the Commission prescribed under Section 105 of the Act.

Infrastructure and Training

- 5.9 The Licensee shall ensure that all adequate infrastructures are put in place, including establishment of Central Complaint Centre, to handle the complaint redressal mechanism and to ensure that all time limits are adhered to. It shall be the responsibility of the Licensee to ensure that there are adequate phone lines to take all complaint calls, that the complaint desk is manned at all times, that adequate training on telephone and personal etiquette is undertaken, that all necessary forms / rules / procedures, etc. are available at all times and all other necessary steps are taken to ensure that consumers have a good experience in their interaction with the Officers / Staff.

- 5.10 The Licensees shall take all necessary steps to give wide publicity to these Regulations. These shall also be made available on their websites. Any changes/improvements will also be similarly publicized. The consumers shall also be made aware of their rights and duties from time to time. All necessary forms / rules related to complaints shall be stocked in sufficient quantities at all Offices of the Licensees and shall be made available to the consumers.

Repeal and Savings

- 5.11 Nothing in these Regulations shall be deemed to limit or otherwise affect the inherent power of the Commission to make such orders as may be necessary to meet the ends of justice or to prevent abuses of the process of the Commission.
- 5.12 Nothing in these Regulations shall bar the Commission from adopting in conformity with the provisions of the Act a procedure, which is at variance with any of the provisions of these Regulations, if the Commission, in view of the special circumstances of a matter or class of matters and for reasons to be recorded in writing, deems it necessary or expedient for dealing with such a matter or class of matters.
- 5.13 Nothing in these Regulations shall, expressly or impliedly, bar the Commission dealing with any matter or exercising any power under the Act for which no Regulations have been framed, and the Commission may deal with such matters, powers and functions in a manner it thinks fit.
- 5.14 Nothing contained in these Regulations shall affect the rights and privileges of the consumer under any other law for the time being in force, including under the Consumer Protection Act, 2019 (35 of 2019) and amendments /revision
- 5.15 The Regulations namely "MPERC (Establishment of Forum and Electricity Ombudsman for redressal of grievances of the consumers) Regulations, 2009 notified on 20.08.2009 and read with all amendments thereto, as applicable to the subject matter of these Regulations is hereby, repealed.

By order of the Commission,
GAJENDRA TIWARI, Commission Secy.

Annexure-I**FORM FOR REPRESENTATION BEFORE
FORUM/ELECTRICITY OMBUDSMAN***

No. of year

Date _____

(To be filled up by office)

To
The Chairperson/Electricity Ombudsman*
(Address of Forum/ Electricity Ombudsman*)

Dear Sir,

Sub:- Grievance Against
(Name of the Distribution Centre and Licensee)

Being aggrieved the consumer/Prosumer named herein had submitted a representation to the _____ Forum/Ombudsman*. Details of the Grievance are as under:-

1. Name of the Consumer/Prosumer
2. Full Address of the Consumer/Prosumer
Pin Code
Phone No./Fax No.
3. Name and Full Address of the Distribution Centre and Licensee,
Pin Code, Phone No./Fax No.
4. Particulars of connection and Consumer Account No.
(Please state nature of connection)
.....
5. Date of representation by the Consumer to the Distribution Centre/Forum*
.....
(Please enclose three copies of the representation)
6. Subject matter of the representation
.....
7. Details of the representation
(If space is not sufficient, please enclose separate sheet)
.....
.....
.....
8. Whether the Consumer has received the decision of the Distribution Licensee/Forum*?

(If yes, please enclose 'three copies' of the Forum's order conveying its final decision)
9. Nature of relief sought from the Forum/Electricity Ombudsman*.

10. Nature and extent of monetary loss, if any, claimed by the consumer (if any) by way of compensation Rs.

(Please enclose documentary proof, if any, to show that such loss is actual loss caused as a direct consequence of alleged act, omission or commission of the Distribution Licensee)

11. List of Documents enclosed.

(Please enclose 'three copies' of all the documents)

12. Declaration –

(a) I/We, the Consumer(s) herein declare that -

- (1) the information furnished herein above is true and correct;
and
(2) I/We have not concealed or misrepresented any fact stated in aforesaid columns and the documents submitted herewith.

(b) The subject matter of my/our representation has never been brought before the office of the Forum/Electricity 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 Forum/Electricity Ombudsman* in any previous proceedings.

(d) The subject matter of the present representation has not been decided by any authority/court/arbitrator.

OR

The subject matter of the present representation is pending since (Please mention the date when the matter was filed) Before (Please mention the name of the authority/court/arbitrator before whom the matter is pending) and the proceedings are likely to take time for being finally adjudicated.

Yours faithfully,
(Signature)

(Consumer's name in block letters)

Nomination - If the Consumer wants to nominate his representative to appear and make submissions on his behalf before the Forum/Electricity 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 Consumer)

* Strike off whichever is not applicable.

Note : Affidavit is not required to be submitted.