रजिस्ट्री सं० डी० एल०-33004/99 REGD. NO. D. L.-33004/99

भारत का राजपत्र
The Gazette of India

असाधारण
EXTRAORDINARY
भाग III—खण्ड 4
PART III—Section 4
प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 137] नई दिल्ली, बृहस्पतिवार, अगस्त 6, 2009/श्रावण 15, 1931
No. 137] NEW DELHI, THURSDAY, AUGUST 6, 2009/SRAVANA 15, 1931

गोवा राज्य तथा संघ राज्यक्षेत्रों के लिए संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग

अधिसूचना

गुड़गाँव, 31 जुलाई, 2009

सं. जेईआरसी-04/2009.—गोवा राज्य तथा संघ राज्यक्षेत्रों के लिए संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग, विद्युत अधिनियम, 2003 (2003 का 36) की धारा 181 के साथ पठित धारा 42 की उप-धारा (5) के अधीन प्रदत्त शक्तियों तथा इस निमित्त अन्य सामर्थ्यकारी सभी शक्तियों का प्रयोग करते हुए और पूर्व प्रकाशन के पश्चात् गोवा राज्य तथा संघ राज्यक्षेत्रों के लिए उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण तथा इससे संबंधित आनुषंगिक या प्रासंगिक मामलों के लिए फोरम स्थापित करने के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत विनिर्दिष्ट करने वाला निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात् :—

1. संक्षिप्त नाम, विस्तार तथा प्रारंभ

(1) इन विनियमों का संक्षिप्त नाम संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों का निवारण करने के लिए फोरम की स्थापना) विनियम, 2009 है ।

(2) ये विनियम गोवा राज्य तथा अंदमान तथा निकोबार द्वीप, चंडीगढ़, दादरा तथा नागर हवेली, दमन तथा दीव, लक्षद्वीप तथा पुडुचेरी में प्रदाय के उनके अपने-अपने क्षेत्र में सभी अनुज्ञप्तिधारियों को लागू होंगे ।

(3) ये विनियम राजपत्र में प्रकाशन की तारीख से प्रवृत्त होंगे ।

2. परिभाषाएं

(1) इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ से, अन्यथा अपेक्षित न हो,—

(क) "अधिनियम" से विद्युत अधिनियम, 2003 (2003 का 36) अभिप्रेत है;

(ख) "अध्यक्ष" से फोरम का अध्यक्ष अभिप्रेत है;

(ग) 'आयोग' से गोवा राज्य तथा संघ राज्यक्षेत्रों के लिए संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग अभिप्रेत हैं;

(घ) 'शिकायतकर्ता' में निम्नलिखित सम्मिलित है, -

(i) उपभोक्ता;

(ii) रजिस्ट्रीकृत उपभोक्ता सोसाइटी; और

(iii) ऐसे उपभोक्ताओं का अरजिस्ट्रीकृत संगम जिनका ऐसा ही हित हो ।

(ङ.) 'शिकायत' से अनुज्ञप्तिधारी द्वारा विद्युत के प्रदाय के संबंध में किसी शिकायत का निवारण चाहने के लिए फोरम के समक्ष किसी उपभोक्ता द्वारा किया गया आवेदन अभिप्रेत है :

परंतु यह कि निम्नलिखित को शिकायत के रूप में नहीं माना जाएगा, अर्थात् : -

(i) अधिनियम की धारा 126, धारा 135 से धारा 139, धारा 142, धारा 143, धारा 149, धारा 152 तथा धारा 161 के लागू होने से उद्भूत कोई शिकायत,

(ii) विधि के किसी न्यायालय के समक्ष लंबित या प्राधिकरण (अनुज्ञप्तिधारी के नियंत्रणाधीन प्राधिकरण के सिवाय) या फोरम या उसके द्वारा विनिश्चित कोई मामला ; और

(iii) बकायों की वसूली के बारे में कोई शिकायत जहां बिल रकम विवादित नहीं है ।

(च) 'फोरम' से उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग (उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच की स्थापना) विनियम, 2009 के साथ पठित अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (5) के अनुसार अनुज्ञप्तिधारी द्वारा गठित फोरम अभिप्रेत है ;

(छ) 'शिकायत' से परिवाद के लिए हेतुक अभिप्रेत है ।

(ज) 'अनुज्ञप्तिधारी' से वितरण अनुज्ञप्तिधारी अभिप्रेत है और इसमें अधिनियम की धारा 14 के किंही भी परंतुकों के अधीन वितरण अनुज्ञप्तिधारी समझा जाने वाला व्यक्ति या समुचित सरकार सम्मिलित होगी ;

(झ) 'सदस्य' से फोरम का सदस्य अभिप्रेत है तथा जब तक संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो, इसमें अध्यक्ष भी सम्मिलित है ;

(ञ) "ओम्बुड्समैन" से संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग (ओम्बुड्समैन की नियुक्ति तथा कृत्य) विनियम, 2009 के अनुसार अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (6) के अधीन आयोग द्वारा नियुक्त या पदाभिहित प्राधिकारी अभिप्रेत है ।

(2) इन विनियमों में प्रयुक्त उन शब्दों तथा पदों, जिनको इन विनियमों में पारिभाषित नहीं किया गया है किंतु अधिनियम, 2003 में परिभाषित हैं, का वही अर्थ होगा जो अधिनियम में है ।

3. **उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए फोरम का गठन**

(1) प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी, अनुज्ञप्ति प्रदान करने के छह मास के अपश्चात् इन विनियमों के अनुसार उपभोक्ताओं की शिकायतों का निवारण करने के लिए एक या अधिक फोरम स्थापित करेगा;

परंतु यह कि विद्यमान अनुज्ञप्तिधारियों की दशा में, इस खंड के अधीन विनिर्दिष्ट छह मास की अवधि इन विनियमों के प्रवृत्त होने की तारीख से प्रारंभ होगी ।

(2) फोरम तीन सदस्यों से मिलकर बनेगा जिसमें अध्यक्ष भी है ।

(3) अनुज्ञप्तिधारी पूर्णकालिक आधार पर फोरम का अध्यक्ष तथा एक सदस्य नियुक्त करेगा तथा आदेश एक स्वतंत्र सदस्य नामनिर्दिष्ट करेगा ।

(4) अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अध्यक्ष तथा सदस्य की नियुक्ति के लिए अर्हताएं तथा अनुभव निम्नलिखित होंगी, अर्थात् :-

अध्यक्ष	सेवानिवृत्त जिला न्यायाधीश/अपर जिला न्यायाधीश या सेवानिवृत्त न्यायिक अधिकारी जिसके पास विधिक/न्यायिक सेवा में कम से कम 20 वर्ष का अनुभव हो या भारत सरकार के जिला कलेक्टर/उप सचिव की पंक्ति से अनिम्न सेवानिवृत्त सिविल सेवक ।
सदस्य	कार्यपालक इंजीनियर के पंक्ति से अनिम्न अनुज्ञप्तिधारी का सेवारत अधिकारी जिसके

असफल होने पर ऐसा सेवानिवृत्त अधिकारी जिसके पास इलैक्ट्रिकल/मैकेनिकल इंजीनियरिंग में डिग्री हो तथा जिसके पास विद्युत के वितरण में कम से कम 20 वर्ष का अनुभव हो ।

(5) आयोग उपभोक्ता मामलों से परिचित एक सदस्य को नामनिर्दिष्ट करेगा ।

(6) सदस्य नियुक्ति की तारीख से तीन वर्ष की अवधि के लिए पदधारण करेगा तथा इन विनियमों में विनिर्दिष्ट अन्य शर्तों को पूरा करने अधीन रहते हुए, उसे आयोग के पूर्व अनुमोदन से तीन वर्ष की और अवधि के लिए पुनः नियुक्त किया जा सकेगा ।

(7)(i) सेवारत कार्यपालक इंजीनियरों में से अनुज्ञप्तिधारी द्वारा नियुक्त सदस्य के वेतन तथा भत्ते तथा सेवा की अन्य शर्तें वैसी ही होंगी जैसा वह सेवा में रहने के दौरान अन्यथा हकदार होगा ।

(ii) अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अध्यक्ष या सदस्य के रूप में नियुक्त सेवारत पदाधिकारी को सेवानिवृत्त के समय उनको लागू वेतनमान में पुनः नियोजित किया गया समझा जाएगा ।

(iii) आयोग द्वारा नामनिर्दिष्ट सदस्य फोरम की कार्यवाहियों में भाग लेने के लिए प्रत्येक दिन के लिए प्रतिदिन फीस के लिए हकदार होगा या ऐसे अन्य पारिश्रमिक के लिए हकदार होगा जैसा आयोग द्वारा विनिश्चय किया जाए ।

(iv) सदस्य के वेतन तथा भत्ते तथा अन्य फायदे तथा नियुक्ति के निबंधनों तथा शर्तों में नियुक्ति के पश्चात् कोई अलाभकारी परिवर्तन नहीं किया जाएगा ।

(8)(i) अनुज्ञप्तिधारी, आयोग द्वारा नामनिर्दिष्ट सदस्य के सिवाय, उस सदस्य को आदेश द्वारा हटा सकेगा, जो

(क) दिवालिया न्यायनिर्णीत किया गया हो; या

(ख) किसी ऐसे अपराध के लिए सिद्धदोष ठहराया गया हो, जिसमें नैतिक अधमता अंतर्वलित हो; या

(ग) सदस्य के रूप में कार्य करने में शारीरिक या मानसिक रूप से असमर्थ हो गया हो; या

(घ) कम से कम तीन मास से पूर्व बिना किसी युक्तियुक्त कारण के अपने कृत्यों का निर्वहन करने से इंकार कर दिया हो या असफल हो गया हो; या

(ड.) सदस्य के रूप में अपनी नियुक्ति की किसी भी शर्त को पूरा न किया हो; या

(च) कोई ऐसा वित्तीय या अन्य हित अर्जित किया हो जिससे सदस्य के रूप में उसके कृत्यों पर प्रतिकूल रूप से प्रभाव पड़ता हो; या

(छ) अपनी स्थिति का ऐसी रीति से दुरूपयोग किया है जिससे उसके पद पर बने रहने से लोकहित पर या अधिनियम के उद्देश्य तथा प्रयोजन पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ेगाः

परंतु यह कि सदस्य को उपरोक्त खंड (घ), (ड.) तथा (च) तथा (छ) में विनिर्दिष्ट आधार पर अपने पद से तब तक नहीं हटाया जाएगा जब तक अनुज्ञप्तिधारी द्वारा नामनिर्दिष्ट व्यक्ति द्वारा जांच नहीं कर ली जाती है :

परंतु यह और कि अनुज्ञप्तिधारी जांच संचालित करने के लिए नामनिर्दिष्ट व्यक्ति द्वारा प्रस्तुत रिपोर्ट पर सम्यक् रूप से विचार करेगा तथा ऐसी रिपोर्ट की प्राप्ति के दो मास की अवधि के भीतर सदस्य को अपने विनिश्चय की संसूचना देगा ।

(9) अनुज्ञप्तिधारी यह सुनिश्चित करेगा कि फोरम में सदस्य का पद तीन मास से अधिक अवधि के लिए खाली नहीं रहेगा ।

(10) फोरम का कार्य या कोई कार्यवाही किसी ऐसे कारण से अविवमान्य नहीं समझी जाएगी कि फोरम के गठन में कोई त्रुटि हुई है या उसके सदस्यों के पद रिक्त हैं ।

4. **फोरम का कार्यालय, कर्मचारिवृंद तथा खर्चे**

(1) फोरम अनुज्ञप्तिधारी के कारबार के प्रमुख स्थान पर नियमित कार्यालय को बनाए रखेगा जहां फोरम शिकायतों को प्राप्त करेगा । फोरम ऐसे प्रधान कार्यालय या अनुज्ञप्तिधारी के प्रदाय के क्षेत्र में किसी ऐसे अन्य स्थान पर अपनी बैठकें करेगा जैसा फोरम द्वारा विनिश्चय किया जाए, या प्राप्त शिकायतों की संख्या पर, वह स्थान, जहां शिकायत प्राप्त होती है तथा अनुज्ञप्तिधारी के कारबार के प्रमुख स्थान के निकट तथा अन्य सुसंगत कारकों पर आयोग द्वारा निदेश दिया जाएः

परंतु यह कि अनुज्ञप्तिधारी एक से अधिक फोरम स्थापित कर सकेगा जिससे कि यह सुनिश्चित किया जा सके कि फोरम अपने द्वारा शिकायत की प्राप्ति की तारीख से 45 दिन की अधिकतम अवधि के भीतर प्रत्येक शिकायत का विनिश्चय करता है । एक से अधिक फोरम की दशा में, प्रत्येक फोरम के अवस्थान तथा अधिकारिता को स्पष्ट रूप से विनिर्दिष्ट करेगा ।

(2) अनुज्ञप्तिधारी फोरम के कृत्य के लिए अपेक्षित सहायक कर्मचारिवृंद तथा समुचित कार्यालय स्थान प्रदान करेगा ।

(3) अनुज्ञप्तिधारी इन विनियमों के अधीन कृत्यों के निर्वहन में फोरम को सहायता देने के लिए फोरम की सभी लागतों तथा खर्चों को पूरा करेगा जिसमें स्थापना तथा अपेक्षित कर्मचारिवृंद भी सम्मिलित है ।

(4) फोरम के व्यय पर अनुज्ञप्तिधारी के राजस्व अपेक्षा में विचार किया जाएगा तथा पास-थ्रु खर्चे के रूप में अनुज्ञात किया जाएगा ।

(5) अनुज्ञप्तिधारी फोरम के गठन तथा उसके अस्तित्व के बारे में समय-समय पर प्रचार करेगा जिसमें उपभोक्ताओं को विद्युत के प्रदाय के लिए उद्भूत बिल भी सम्मिलित हैं, तथा किसी ऐसी अन्य रीति से जैसा आयोग समय-समय पर अधिसूचित या निदेश दे । फोरम के सदस्यों तथा संबंधित अधिकारियों के नाम तथा पदनाम, पता, ई-मेल अनुकृति तथा फोरम के फोन नम्बर को अनुज्ञप्तिधारी के सभी कार्यालयों में प्रदर्शित किया जाएगा तथा यदि समुचित समझा जाए, उनका सम्यक् रूप से प्रचार किया जाएगा जिसमें उपभोक्ताओं पर उद्भूत बिल भी सम्मिलित होंगे ।

5. फोरम के समक्ष कार्यवाहियां

(1) फोरम के सभी विनिश्चय सदस्यों के बहुमत से लिए जाएंगे ।

(2) फोरम की बैठक के लिए कोरम दो सदस्यों का होगा ।

(3) फोरम की बैठक की अध्यक्षता अध्यक्ष द्वारा की जाएगी या उसकी अनुपस्थिति में, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा नियुक्त सदस्य द्वारा की जाएगी ।

(4) प्रत्येक सदस्य का एक मत होगा तथा किसी मुद्दे या संकल्प पर मतों की असमानता की दशा में, अध्यक्ष या अध्यक्षता करने वाले सदस्य का निर्णायक मत होगा ।

(5) अध्यक्ष को फोरम के अधीक्षण और उस पर नियंत्रण की साधारण शक्ति होगी ।

(6) फोरम आयोग के ऐसे निदेशों का सम्यक् रूप से पालन करेगा जो समय-समय पर जारी किए जाएं।

(7) फोरम समय-समय पर प्राप्त सभी शिकायतों का सही तथा ठीक अभिलेख बनाए रखेगा।

(8) फोरम आयोग के अनुमोदन से शिकायतों को निपटाने के लिए प्रक्रिया अधिकथित करेगा।

(9) (i) फोरम शिकायतों का यथाशीघ्र विनिश्चय करेगा तथा शिकायत की प्राप्ति के 45 दिन से अनधिक अवधि के भीतर शिकायतकर्ता को अपने विनिश्चय की संसूचना देगा।

(ii) फोरम ऐसे अंतरिम आदेश पारित कर सकेगा जैसा वह शिकायत के अंतिम विनिश्चय के लंबित रहते हुए समुचित समझे।

(iii) फोरम अपने विनिश्चयों के समर्थन में कारण बताएगा।

(iv) फोरम के प्रत्येक आदेश पर उसे पारित करने वाले सदस्यों द्वारा हस्ताक्षर किए जाएंगे।

(v) फोरम द्वारा पारित प्रत्येक आदेश की प्रमाणित प्रतियां अनुपालन के लिए शिकायतकर्ता तथा अनुज्ञप्तिधारी को दी जाएंगी।

(10) फोरम का विनिश्चय अनुज्ञप्तिधारी पर आबद्धकर होगा। फोरम के आदेशों के अननुपालन को इन विनियमों का उल्लंघन माना जाएगा तथा अधिनियम की धारा 149 के साथ पठित धारा 142 तथा 146 के अधीन उपचारात्मक कार्रवाई की जाएगी।

6. ओम्बुड्समैन को अभ्यावेदन

यदि शिकायतकर्ता विनिर्दिष्ट अवधि के भीतर फोरम द्वारा शिकायत का निवारण न करने से व्यथित है तो वह अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (6) के अधीन आयोग द्वारा नियुक्त या पदाभिहित ओम्बुड्समैन को अभ्यावेदन कर सकेगा।

7. साधारण

(1) व्यावृत्ति - इन विनियमों में अंतर्विष्ट कोई बात, तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अधीन, जिसमें उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) भी सम्मिलित है, उपभोक्ता के अधिकारों तथा विशेषाधिकारों पर प्रभाव नहीं डालेगी।

(2) अभिलेखों का निरीक्षण और प्रमाणित प्रतियों का प्रदाय

(i) व्यथित उपभोक्ता तथा वितरण अनुज्ञप्तिधारी ओम्बुड्समैन द्वारा दिए गए आदेश, विनिश्चय, निदेश, पंचाट तथा उसके समर्थन में कारणों की प्रमाणित प्रतियां अभिप्राप्त करने के हकदार होंगे ।

(ii) कोई भी व्यक्ति फीस के संदाय तथा ऐसे अन्य निबंधनों, जिसके लिए, फोरम अधिकथित करे, के अधीन रहते हुए, फोरम के दस्तावेजों या फोरम के आदेश की प्रति के लिए हकदार होगा ।

(3) अधीक्षण तथा नियंत्रण - इन विनियमों में अंतर्विष्ट किसी बात के होते हुए भी, आयोग फोरम पर अधीक्षण तथा नियंत्रण करने तथा इस प्रयोजन के लिए फोरम या अनुज्ञप्तिधारी से कोई भी अभिलेख मंगाने और उस पर ऐसे समुचित निदेश/आदेश जारी करने की साधारण शक्ति होगी जिसका यथास्थिति, फोरम या अनुज्ञप्तिधारी द्वारा पालन किया जाएगा ।

(4) आयोग को रिपोर्टों का प्रस्तुत किया जाना

(1) फोरम तिमाही की समाप्ति के 15 दिन के भीतर प्राप्त, निपटाए गए तथा लंबित शिकायतों की संख्या को, उनके लंबित होने के कारणों के साथ आयोग को एक तिमाही रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा । फोरम इन रिपोर्टों की प्रतियां अनुज्ञप्तिधारी को भी देगा ।

(2) फोरम प्रत्येक वर्ष के 31वें मई तक, आयोग को एक रिपोर्ट भी प्रस्तुत करेगा जिसमें पूर्ववर्ती वित्तीय वर्ष के दौरान उसके कार्यालय की गतिविधियों का साधारण पुनर्विलोकन सम्मिलित होगा तथा ऐसी जानकारी भी प्रस्तुत करेगा जैसा आयोग अपेक्षा करे ।

(5) कठिनाइयों को दूर करने की शक्ति

यदि इन विनियमों के किंही उपबंधों को प्रभावी करने में कोई कठिनाई उत्पन्न होती है तो आयोग साधारण या विशेष आदेश द्वारा अनुज्ञप्तिधारी और/या फोरम को ऐसी उचित कार्रवाई करने का निदेश दे सकेगा, जो विद्युत अधिनियम, 2003 के उपबंधों के अनुसार सुसंगत न हो, जिन्हें आयोग कठिनाई को दूर करने के प्रयोजन के लिए आवश्यक या समीचीन समझे ।

(6) आदेश तथा प्रेक्टिस निदेश जारी करना

अधिनियम के उपबंधों के अधीन रहते हुए, आयोग इन विनियमों के संबंध में समय-समय पर, आदेश या प्रेक्टिस निदेश जारी कर सकेगा ।

(7) संशोधन करने की शक्ति

आयोग इन विनियमों के किंही भी उपबंधों में किसी भी समय फेरफार, परिवर्तन, उपांतरण या संशोधन कर सकेगा ।

जे. एस. सहरावत, सचिव

[विज्ञापन III/4/218-I/09-असा.]

JOINT ELECTRICITY REGULATORY COMMISSION FOR THE STATE OF GOA AND UNION TERRITORIES

NOTIFICATION

Gurgaon, the 31st July, 2009

No. JERC-04/2009.—In exercise of the powers under sub-sections (5) of Section 42 read with Section 181 of the Electricity Act, 2003 (36 of 2003) and all other powers enabling it in that behalf and after previous publication, the Joint Electricity Regulatory Commission for the State of Goa and Union Territories hereby makes the following regulations specifying guidelines for the licensees in the State of Goa and Union Territories for setting up the Forums for redressal of grievances of the consumers and for matters incidental and ancillary thereto, namely :—

1. SHORT TITLE, EXTENT AND COMMENCEMENT

(1) These regulations may be called the Joint Electricity Regulatory Commission (Establishment of Forum for Redressal of Grievances of Consumers) Regulations, 2009.

(2) These regulations shall be applicable to all licensees in the State of Goa and the Union Territories of Andaman & Nicobar Islands, Chandigarh, Dadra and Nagar Haveli, Daman & Diu, Lakshadweep and Puducherry, in their respective area of supply.

(3) These regulations shall come into force from the date of their publication in the Official Gazette.

2. DEFINITIONS

(1) In these Regulations, unless the context otherwise requires

(a) "Act" means the Electricity Act, 2003 (36 of 2003);

(b) 'Chairperson' means the Chairperson of the Forum;

2847 GI/09-2

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

(d) "complainant" includes—

(i) A consumer

(ii) A registered consumer society; and

(iii) Any unregistered association of consumers having similar interest;

(e) "complaint" means an application made by a consumer before the Forum seeking redressal of any grievance with regard to supply of electricity by the licensee:

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

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

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

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

(f) "Forum" means Forum constituted by the licensee in terms of sub-section (5) of section 42 of the Act and in accordance with these regulations for redressal of grievances of the consumers;

(g) "grievance" means a cause for complaint;

(h) "licensee" means a Distribution Licensee and shall include the person or the Appropriate Government deemed to be the Distribution Licensee under any of the provisos to Section 14 of the Act;

(i) "Member" means a Member of the Forum and unless the context otherwise requires includes the Chairperson;

(j) "Ombudsman" means the authority appointed or designated by the Commission, under sub-section (6) of Section 42 of the Act and in accordance with the Joint Electricity Regulatory Commission (A[ppointment and Functioning of

Ombudsman)Regulations; 2009 .

(2) Words and expressions used and not defined in these regulations but defined in the Act shall have the same meanings as assigned to them in the Act.

3. CONSTITUTION OF THE FORUM FOR REDRESSAL OF GRIEVANCES OF THE CONSUMERS:

(1) Every licensee shall, not later than six (6) months of the grant of licence, establish one or more Forum(s) for redressal of grievances of the consumers in accordance with these regulations:

Provided that in the case of the existing licensees, the period of six (6) months specified under this clause, shall commence from the date these regulations come into force.

(2) The Forum shall consist of three members including the Chairperson.

(3) The licensee shall appoint the Chairperson and one member of the Forum on full-time basis, and the Commission shall nominate one independent Member.

(4) The qualifications and experience for appointment of Chairperson and the Member by the licensee shall be as under, namely -

Chairperson	Retired District Judge/ Additional District Judge or a retired judicial officer having at least 20 years of experience in legal/judicial service or a retired civil servant not below the rank of a District Collector/ Deputy Secretary to the Government of India.
Member	A serving officer of the licensee not below the rank of Executive Engineer, failing which a retired person possessing degree in electrical/mechanical engineering and having at least 20 years of experience in distribution of electricity.

(5) The Commission shall nominate one Member familiar with the consumer affairs.

(6) The Member shall hold office for a term of three years from the date of appointment and subject to fulfillment of other conditions specified in these regulations, he may, with the prior approval of the Commission, be re-appointed for another term of three years.

(7) (i) The pay and allowances and other conditions of service of the Member appointed by the licensee from amongst the serving Executive Engineers shall be the same as he shall be otherwise entitled while in service .

(ii) The retired officials appointed as Chairperson or Member by the licensee shall be treated as if on re-employment in the scale of pay applicable to them at the time of retirement.

(iii) The Member nominated by the Commission shall be entitled for a per diem fee for each day of participation in the Forum's proceedings or such other remuneration as may be decided by the Commission.

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

(8) (i) The licensee may remove, by order, the Member, except the Member nominated by the Commission, who

(a). has been adjudged as un-discharged 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 fulfill any of the conditions of his appointment as member; or

(f). has acquired such financial or other interest that can affect prejudicially his functions 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 purpose of the Act

Provided that the Member shall not be removed from his office on the grounds specified in items (d), (e) and (f) and (g) above, except after an enquiry to be conducted by a person nominated by the licensee:

Provided further that the licensee shall duly consider the report submitted by the person nominated to conduct the enquiry and shall communicate its decision to the Member within a period of two months of the receipt of such report.

(9) The licensee shall ensure that the vacancy of Member in the Forum shall not remain unfilled for a period more than three (3) months.

(10) No act or proceeding of the Forum shall be deemed invalid by reason only of some defect in the constitution of the Forum or by reason of the existence of a vacancy among its members.

4. OFFICE, STAFF AND EXPENSES OF THE FORUM

(1) The Forum shall maintain a regular office at the principal place of business of the licensee where the Forum shall receive the complaints. The Forum shall have sittings at such Principal Office and also at any other place in the area of supply of the Licensee as may be decided by the Forum, or directed by the Commission, from time to time considering the number of complaints received, the place(s) from where the complaint(s) is/are received and the proximity to the principal place of business of the licensees and other relevant factors:

Provided that a licensee may establish more than one Forum so as to ensure that the Forum decides every complaint within a maximum period of 45 days from the date of receipt of the complaint by it. The licensee shall clearly specify the location and the jurisdiction of each Forum in case of more than one Forum.

(2) The licensee shall provide required supporting staff and appropriate office accommodation for functioning of the Forum.

(3) 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.

(4) The expenditure of the Forum will be considered in the revenue requirement of the licensee and will be allowed as a pass-through expense.

(5) The licensee shall from time to time give publicity to the constitution and existence of the Forum including the bills raised for the supply of electricity to the consumers and in such other manner as the Commission may from time to time notify or direct. The names and designations 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 the bills raised on the consumers.

5. **PROCEEDINGS BEFORETHE FORUM**

(1) All decisions of the Forum shall be by a majority of the Members present and voting.

(2) The quorum for the meetings of the Forum shall be two.

(3) The meetings of the Forum shall be presided over by the Chairperson or, in his absence, by the Member appointed by the licensee.

(4) Every Member shall have one vote and in case of equality of votes on any issue or resolution, the Chairperson, or the Member presiding shall have a casting or second vote.

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

(6) The Forum shall duly comply with such directions of the Commission issued from time to time.

(5) The Forum shall entertain the complaints forwarded to or filed before it in writing and the Forum shall not insist or prescribe any format for filing of the complaint or for entertaining .

(6) The office of the Forum shall issue due acknowledgment of the receipt of the complaint to the complainant.

(7) The Forum shall maintain true and correct record of all complaints received from time to time.

(8) The Forum shall, with the approval of the Commission, lay down the procedure to deal with the complaints.

(9) (i) The Forum shall decide the complaint as expeditiously as possible and shall communicate its decision to the complainant within a period not exceeding 45 days of the receipt of the complaint.

(ii) The Forum may pass such interim orders as it may consider appropriate, pending the final decision on the complaint.

(iii) The Forum shall, give reasons in support of the decisions.

(iv) Every order of the Forum shall be signed by all the Members passing it.

(v) Certified copies of every order passed by the Forum shall be supplied to the complainant and the licensee for compliance.

(10) The decisions of the Forum shall be binding on the licensee. Non-compliance of Forum's orders shall constitute a violation of these Regulations, which may attract remedial action under Sections 142 and 146 read with Section 149 of the Act.

6. REPRESENTATIONS TO OMBUDSMAN

If the complainant is aggrieved by the non-redressal of the grievance by the Forum within the period specified, he may make a representation to the Ombudsman appointed or designated by the Commission under sub-section (6) of section 42 of the Act.

7. GENERAL

(1) Savings:-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 the Consumer Protection Act, 1986 (68 of 1986).

(2) Inspection of Records and Supply of certified copies:-

(i) The aggrieved consumer and the licensee shall be entitled to obtain certified copies of the orders, decisions, directions and the reasons in support thereof given by the Forum.

(ii) Any person shall be entitled to a copy of the documents or orders of the Forum subject to payment of fee and complying with other terms which the Forum may lay down.

(3). Superintendence and Control:- Notwithstanding anything contained in these regulations, the Commission shall have general powers of superintendence and control over the Forum and for this purpose call for any record from the Forum or the licensee and issue appropriate directions/orders thereupon, which shall be duly complied with by the Forum or the licensee, as the case may be.

(4) Submission of Reports to the Commission:

(1) The Forum shall submit a quarterly report to the Commission on the number of complaints received, disposed of and pending within 15 days of the end of the quarter, along with the reasons for their pendency. The Forum shall supply copies of these reports to the licensee also.

(2) The Forum shall also furnish to the Commission, by 31st May every year, a report containing a general review of the activities of its office during the preceding financial year and shall also furnish such information as the Commission may require.

(5) Powers to remove difficulties:-If any difficulty arises in giving effect to any of the provisions of these regulations, the Commission may by general or special order, direct the licensee, and/or the Forum to take suitable action, not being inconsistent with the Electricity Act, 2003, which appears to the Commission to be necessary or expedient for the purpose of removing difficulties.

(6) Issue of orders and practice directions: - Subject to the provisions of the Act, the Commission may from time to time issue orders and practice directions in regard to these regulations.

(7) Power to amend:- The Commission may, at any time vary, alter, modify or amend any provisions of these regulations.

J. S. SEHRAWAT, Secy.

[ADVT III/4/218-I/09-Exty.]

Printed by the Manager, Govt. of India Press, Ring Road, Mayapuri, New Delhi-110064
and Published by the Controller of Publications, Delhi-110054.