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. 138] नई दिल्ली, शुक्रवार, अगस्त 7, 2009/श्रावण 16, 1931
No. 138] NEW DELHI, FRIDAY, AUGUST 7, 2009/SRAVANA 16, 1931

गोवा राज्य तथा संघ राज्यक्षेत्रों के लिए संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग

अधिसूचना

गुड़गाँव, 31 जुलाई, 2009

सं. जेईआरसी-03/2009.—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 (6) के अधीन प्रदत्त शक्तियों तथा इस निमित्त सामर्थ्यकारी सभी शक्तियों का प्रयोग करते हुए और पूर्व प्रकाशन के पश्चात् उपभोक्ताओं की शिकायतों के निपटान तथा इससे संबंधित आनुषंगिक या प्रासंगिक मामलों के लिए ओम्बुड्समैन की नियुक्ति या पदनाम के लिए निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात् :—

1. संक्षिप्त नाम, विस्तार तथा प्रारंभ

(क) इन विनियमों का संक्षिप्त नाम संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग (ओम्बुड्समैन की नियुक्ति तथा कृत्य) विनियम, 2009 है ।

(ख) ये गोवा राज्य तथा अंदमान तथा निकोबार द्वीप, चंडीगढ़, दादरा तथा नागर हवेली, दमन तथा दीव, लक्षद्वीप तथा पुडुचेरी संघ राज्यक्षेत्रों को लागू होंगे ।

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

2. परिभाषाएं

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

(क) ''अधिनियम'' से विद्युत अधिनियम, 2003 अभिप्रेत है;

(ख) 'पंचाट' से इन विनियमों के अनुसार ओम्बुड्समैन द्वारा दिया गया पंचाट अभिप्रेत है ;

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

(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 के 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 127, 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) 'ओम्बुड्समैन' से इन विनियमों के अनुसार अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (6) के अधीन आयोग द्वारा नियुक्त या पदाभिहित प्राधिकारी अभिप्रेत है ;

(ञ) 'अभ्यावेदन ' से फोरम द्वारा अपनी शिकायत को दूर करने के लिए ओम्बुड्मैन के समक्ष परिवाद द्वारा लिखित संसूचना अभिप्रेत है ।

(2) इन विनियमों में प्रयुक्त उन शब्दों तथा पदों, जिनको इन विनियमों में पारिभाषित नहीं किया गया है किंतु विद्युत अधिनियम, 2003 (2003 का 36) में परिभाषित हैं, का क्रमशः वही अर्थ होगा जो अधिनियम में है ।

3. ओमबुड्समैन की नियुक्ति

(1) आयोग अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (7) के अधीन कृत्यों का निवर्हन करने के लिए ओम्बुड्समैन के रूप में ऐसे व्यक्ति या व्यक्तियों को, समय-समय पर, नियुक्त कर सकेगा या अन्यथा पदाभिहित कर सकेगा, जो आयोग समुचित समझे ।

(2) आयोग अनुज्ञप्तिधारी के प्रदाय के क्षेत्र के भीतर एक से अधिक ओम्बुड्समैन या दो या उससे अधिक वितरण अनुज्ञप्तिधारियों के लिए सामान्य ओम्बुड्समैन की नियुक्ति या उसे पदाभिहित कर सकेगा ।

(3) आयोग द्वारा नियुक्त या पदाभिहित ओम्बुड्समैन की राज्यक्षेत्रीय अधिकारिता ऐसे क्षेत्र पर विस्तारित होगी जैसा आयोग द्वारा अधिसूचित किया जाए ।

(4) आयोग द्वारा नियुक्त या पदाभिहित ओम्बुड्समैन योग्य और प्रचलित व्यक्ति होगा तथा जिला न्यायाधीश की पंक्ति से निम्न भूतपूर्व न्यायाधीश, या भारत सरकार के अपर सचिव की पंक्ति से अनिम्न पंक्ति के सेवानिवृत्त सिविल सेवक या राज्य सरकार का प्रधान सचिव या समतुल्य ऐसा व्यक्ति होगा जिसने विनियामक निकाय के सदस्य के रूप में या विद्युत या विद्युत संबंधित उपयोगिता का मुख्य कार्यपालक अधिकारी/कृत्यकारी निदेश के रूप में कम से कम तीन वर्ष तक कार्य किया हो ।

(5) ओम्बुड्समैन के रूप में नियुक्ति या पदाभिधान आयोग द्वारा तीन वर्ष की अवधि तक के लिए की जाएगीः

परंतु यह कि तीन वर्ष से अधिक की अवधि को आयोग द्वारा अपने विवेकानुसार बढ़ाया जा सकेगा ।

(6) ओम्बुड्समैन को संदेय पारिश्रमिक तथा अन्य भत्ते ऐसे होंगे जैसा आयोग समय-समय पर अवधारित करेः

परंतु यह और कि ओम्बुड्समैन के रूप में व्यक्ति की नियुक्त या पदाभिहित करने के पश्चात् पारिश्रमिक और अन्य भत्तों में अलाभकारी परिवर्तन नहीं किया जाएगा ।

(7) ओम्बुड्मैन का कार्यालय ऐसे स्थान पर अवस्थित होगा जैसा आयोग विनिश्चित करेः

परंतु यह कि ओम्बुड्समैन प्राप्त अभ्यावेदनों के शीघ्रता से निपटान के लिए ऐसे अन्य स्थान पर बैठ सकेगा जैसा उसके द्वारा उचित समझा जाएः

परंतु यह और कि ओम्बुड्समैन आयोग द्वारा विनिश्चित कार्यालय के स्थान से भिन्न स्थान पर बैठने की सूचना आयोग को हमेशा देगा ।

(8) ओम्बुड्समैन आयोग को कम से कम तीन मास की लिखित सूचना देकर अपना पद त्याग सकेगाः

परंतु यह कि यदि आयोग की यह राय है कि ऐसा करना लोकहित में या अपने कर्तव्यों के निवर्हन में ओम्बुड्समैन की अक्षमता के कारण समीचीन है तो वह लिखित में अभिलिखित किए जाने वाले कारणों के लिए तथा एक मास की सूचना देकर या नोटिस के बदले एक मास की समेकित उपलब्धियां देकर ओम्बुड्समैन को उसके पद से हटा सकेगा ।

4. <u>ओम्बुड्समैन के कृत्य</u>

(1) ओम्बुड्समैन निम्नलिखित कृत्यों का निर्वहन करेगा, अर्थात् : -

(क) ओम्बुड्समैन फोरम द्वारा किसी शिकायत का निपटारा न करने के लिए शिकायतकर्ता द्वारा फाइल सभी अभ्यावेदनों को प्राप्त करेगा तथा उन पर विचार करेगा:

परंतु यह और कि ओम्बुड्समैन ऐसे मामलों के संबंध में प्राप्त अभ्यावेदनों पर कार्यवाहीं करेगा जो किसी न्यायालय, आयोग या किसी अन्य प्राधिकरण (फोरम से भिन्न), जिसमें अधिनियम का भाग 10, 11, 12, 14 तथा 15 भी सम्मिलित है, के समक्ष कार्य नहीं चल रहे हो या निपटा दिए गए हों ।

(ख) ओम्बुड्समैन ऐसे अंतरिम आदेश पारित करेगा जो वह अभ्यावेदन के लंबित प्रथमतः विनिश्चय तथा निपटान के लिए समुचित समझे ।

(ग) ओम्बुड्समैन प्रथमतः उस मामले, जो फाइल किए गए अभ्यावेदन की विषय-वस्तु है, में सुलह तथा मध्यस्थता के माध्यम से अभ्यावेदन में की गई शिकायत को निपटाएगा ।

(घ) ओम्बुड्समैन आयोग के परामर्श से अपने कार्यालय के लिए वार्षिक बजट तैयार करेगा तथा अनुमोदित बजट के भीतर व्यय की शक्तियों का प्रयोग करेगा और पर्याप्त लेखाओं तथा अभिलेखों को बनाए रखेगा । ओम्बुड्समैन द्वारा उपगत व्यय को आयोग द्वारा अवधारित रीति से पूरा किया जाएगा ।

(ङ.) ऐसे अन्य कृत्य जो आयोग द्वारा उसे सौंपे जाएं ।

(2) ओम्बुड्समैन अपने पद पर रहते हुए अधीक्षण तथा नियंत्रण की साधारण शक्तियों का प्रयोग करेगा तथा पद के कारबार के संचालन के लिए उत्तरदायी होगा ।

5. <u>ओम्बुड्समैन को अभ्यावेदन</u>

(1) फोरम द्वारा शिकायत का निवारण न करने से कथित शिकायतकर्ता फोरम के विनिश्चय की प्राप्ति की तारीख से तीस (30) दिन के भीतर या उस अवधि की समाप्ति की तारीख से तीस दिन के भीतर ओम्बुड्समैन को अभ्यावेदन करेगा जिसके भीतर फोरम को विनिश्चय किया जाना अपेक्षित था और शिकायतकर्ता को उसे संसूचित किया जाना था;

परंतु यह कि ओम्बुड्समैन तीस दिन की उक्त अवधि की समाप्ति के पश्चात् फाइल किए गए अभ्यावेदन पर कार्यवाही नहीं करेगा यदि उसका यह समाधान हो

जाता है कि उसके पास उक्त अवधि के भीतर फाइल न करने का पर्याप्त कारण था ।

(2) अधिनियम तथा इन विनियमों के उपबंधों के अधीन रहते हुए, ओम्बुड्समैन का विनिश्चय अंतिम होगा चाहे शिकायत उसके द्वारा विचार किए जाने के लिए ठीक तथा पर्याप्त हो या न हो ।

(3) ओम्बुड्समैन शिकायतकर्ता तथा अनुज्ञप्तिधारी को सुनवाई का युक्तियुक्त अवसर देने के पश्चात् ही अभ्यावेदन पर विनिश्चय करेगा ।

(4) ओम्बुड्समैन उनकी शिकायतों को निपटाने के पूर्व इस संबंध में अधिनियम, नियमों तथा उसके अधीन बनाए गए विनियमों के उपबंधों या साधारण आदेश तथा समुचित सरकार या इस आयोग द्वारा दिए गए निदेशों के संगत उपभोक्ताओं के अभ्यावेदनों पर विचार करेगा ।

(5) अपने कृत्यों को कार्यान्वित करने के प्रयोजन के लिए, ओम्बुड्समैन अनुज्ञप्तिधारी या किसी भी पदाधिकारी, अनुज्ञप्तिधारी के प्रतिनिधियों या अभिकर्ताओं से ऐसे दस्तावेजों, बहियों, जानकारी, तारीख तथा ब्यौरों की अपेक्षा कर सकेगा जो अभ्यावेदन का विनिश्चय करने के लिए अपेक्षित हों तथा अनुज्ञप्तिधारी ओम्बुड्समैन की ऐसी अपेक्षाओं का सम्यक् रूप से पालन करेगा ।

(6) ओम्बुड्समैन अभ्यावेदन की प्राप्ति की तारीख से तीन मास के भीतर अंतिम रूप से अभ्यावेदन का विनिश्चय करेगा तथा यदि अभ्यावेदन का विनिश्चय तीन मास के भीतर नहीं किया जाता है तो ओम्बुड्समैन उसके लिए कारणों को अभिलिखित करेगा जिसमें अनुज्ञप्तिधारी द्वारा संदत्त की जाने वाली लागत भी सम्मिलित है यदि विलंब अनुज्ञप्तिधारी की ओर से होता है । यदि विलंब शिकायतकर्ता की ओर से हुए कारणों से होता है तो ओम्बुड्समैन अभ्यावेदन को रद्द कर सकेगा:

परंतु यह कि ओम्बुड्समैन अभ्यावेदन पर अंतिम विनिश्चय लंबित होने तक ऐसे अंतरिम आदेश पारित कर सकेगा जो वह समुचित समझे ।

(7) अनुज्ञप्तिधारी, शिकायतकर्ता द्वारा फाइल किए गए अभ्यावेदन पर ओम्बुड्समैन के विनिश्चय का सम्यक् रूप से अनुपालन करेगा तथा ऐसी तारीख या ऐसे समय के भीतर कार्यान्वित करेगा जैसा ओम्बुड्समैन द्वारा विनिश्चय में अनुबद्ध किया जाए ।

6. **ओम्बुड्समैन का उचित तथा साम्यापूर्ण कार्य किया जाना**

(1) ओम्बुड्समैन पारदर्शिता सुनिश्चित करने वाली प्रक्रिया अंगीकार करेगा तथा नैसर्गिक न्याय के सिद्धांतों के सम्यक् अनुपालन तथा विधि की सम्यक् प्रक्रिया में अपने कृत्यों का निर्वहन करेगा ।

(2) ओम्बुड्समैन अभ्यावेदनों को उचित तथा साम्यापूर्ण रीति से निपटाएगा ।

7. **करार द्वारा निपटारे का संवर्धन**

(1) अभ्यावेदन की प्राप्ति की तारीख से एक सप्ताह से अन्यून यथासाध्य शीघ्रता से, ओम्बुड्समैन अभ्यावेदन में नामित अनुज्ञप्तिधारी के संबंधित अधिकारी को अभ्यावेदन की प्रति के साथ नोटिस की तामील करेगा तथा सुलह या माध्यस्थम् के माध्यम से शिकायतकर्ता और अनुज्ञप्तिधारी के बीच परस्पर करार द्वारा शिकायत का निपटारा करने का प्रयास करेगा ।

(2) अभ्यावेदन के निपटारे को सुकर बनाने के प्रयोजन के लिए, ओम्बुड्समैन ऐसी प्रक्रियाओं का अनुसरण कर सकेगा जो वह समुचित समझे ।

(3) जब ओम्बुड्समैन द्वारा अभ्यावेदन का निपटारा माध्यस्थम या सुलह के माध्यम से किया जाता है, तो ओम्बुड्समैन ऐसी सिफारिश करेगा जो वह मामले की परिस्थितियों में उचित समझे । सिफारिश की प्रतियां शिकायतकर्ता तथा अनुज्ञप्तिधारी को भेजी जाएगी ।

(4) यदि शिकायतकर्ता तथा अनुज्ञप्तिधारी ओम्बुड्समैन की सिफारिश को स्वीकार करते हैं तो वे अपनी स्वीकृति की पुष्टि करते हुए सिफारिश की प्राप्ति की तारीख से 15 दिन के भीतर लिखित में संसूचा भेजेंगे तथा स्पष्ट रूप से यह कथन करेंगे कि संसूचित किया गया निपटारा उन्हें पूर्णतया तथा शिकायत के पूर्ण तथा अंतिम निपटान में स्वीकार्य है ।

8. **पंचाट**

(1) जब अभ्यावेदन का निपटारा अभ्यावेदन की प्राप्ति की तारीख से 30 दिन की अवधि के भीतर या ऐसी विस्तारित अवधि, जो ओम्बुड्समैन विनिर्दिष्ट संपूर्ण समय-सीमा पर सम्यक् रूप से विचार करते हुए उचित समझे, करार द्वारा नहीं किया जाता

है तब ओम्बुड्समैन मामले की सुनवाई के लिए ऐसा स्थान, तारीख तथा समय अवधारित कर सकेगा जैसा ओम्बुड्समैन समुचित समझे ।

(2) जहां शिकायत का निपटारा करार द्वारा नहीं किया जाता है वहां ओम्बुड्समैन किए गए विनिश्चय के लिए कारण बताते हुए, पंचाट पारित करेगा ।

(3) ओम्बुड्समैन पक्षकारों को सुनवाई का उचित अवसर देने के पश्चात् ही, अभिवचनों पर मामले का विनिश्चय करेगा ।

(4) पंचाट लिखित में होगा तथा उसमें संक्षिप्त रूप से (i) शिकायत के तथ्य तथा परिस्थितियां, (ii) पक्षकारों के अभिवचन, (iii) पंचाट देने के कारण (iv) वह राहत, जिसमें धनीय प्रतिकर, यदि कोई हो, भी सम्मिलित है, जिसके लिए शिकायतकर्ता हकदार है, और (v) अनुज्ञप्तिधारी या शिकायतकर्ता या कोई अन्य व्यक्ति का निदेश, यदि कोई हों, अंतर्विष्ट होंगे ।

(5) पंचाट की प्रति संबंधित शिकायतकर्ता तथा अनुज्ञप्तिधारी को भेजी जाएगी ।

(6) शिकायतकर्ता पंचाट की प्राप्ति की तारीख से एक मास की अवधि के भीतर या ऐसी और अवधि के भीतर, जो ओम्बुड्समैन अभिलिखित किए जाने वाले कारणों के लिए अनुज्ञात करे, अनुज्ञप्तिधारी को यह स्वीकृति पत्र दे सकेगा कि पंचाट उसके दावे का पूर्ण तथा अंतिम निपटारा है ।

(7) अनुज्ञप्तिधारी उपरोक्त उपविनियम (6) के अधीन स्वीकृति पत्र की प्राप्ति के 15 दिन के भीतर, पंचाट का अनुपालन करेगा तथा वह अनुपालन की सूचना ओम्बुड्समैन को देगा । इन विनियमों का उल्लंघन अननुपालन माना जाएगा तथा अधिनियम की धारा 149 के साथ पठित धारा 142 तथा धारा 146 के अधीन उपचारात्मक कार्रवाई की जा सकेगी ।

(8) यदि शिकायतकर्ता उपरोक्त उपविनियम (6) के अधीन स्वीकृति के बारे में सूचित नहीं करता है तो पंचाट का अनुज्ञप्तिधारी द्वारा कार्यान्वित किए जाने की आवश्यकता नहीं होगी ।

9. **साधारण**

(1) **व्यावृत्ति**

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

(ii) इन विनियमों की कोई बात आयोग की ऐसे आदेश करने या ऐसे निदेश, जो अधिनियम के उपबंधों से असंगत न हो; जारी करने की आयोग की शक्ति को सीमित या अन्यथा प्रभावित नहीं करेगी, जो न्याय पाने के लिए आवश्यक समझी जाए ।

(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 ओम्बुड्समैन निदेश दे, के अधीन रहते हुए, दस्तावेजों या ओम्बुड्समैन के आदेश की प्रति के लिए हकदार होगा ।

(3) **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 विशेा आदेश द्वारा अनुज्ञप्तिधारी, ओम्बुड्समैन या किसी अन्य व्यक्ति को 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 ।

(4) प्रेक्टिस निदेश जारी करने की शक्ति

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

(5) संशोधन करने की शक्ति

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

(6) आयोग को रिपोर्टों का प्रस्तुत किया जाना

(i) ओम्बुड्समैन तिमाही की समाप्ति के 15 दिन के भीतर प्राप्त, निपटाए गए तथा लंबित अभ्यावेदनों की संख्या को, लंबित होने के कारणों के साथ आयोग को एक तिमाही रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा ।

(ii) (क) ओम्बुड्समैन छह मासिक आधार पर एक रिपोर्ट भी तैयार करेगा जिसमें उसके द्वारा निपटाए गए उपभोक्ताओं की शिकायतों की प्रकृति के ब्यौरे, शिकायतों के निवारण में अनुज्ञप्तिधारियों के प्रत्युत्तर तथा पिछले छह मास के दौरान अधिनियम की धारा 57 के अधीन आयोग द्वारा यथाविनिर्दिट कार्य-निपादन के मानकों के अनुज्ञप्तिधारी के अनुपालन पर ओम्बुड्समैन की राय दी जाएगी ।

(ख) उपरोक्त खंड (क) के अधीन रिपोर्ट छह मास की सुसंगत अवधि की समाप्ति के पश्चात् 45 दिन के भीतर आयोग तथा समुचित सरकार को भेजी जाएगी ।

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

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-03/2009.—In exercise of the powers conferred under sub-section (6) 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 for appointment or designation of Ombudsman for settlement 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 (Appointment and Functioning of Ombudsman) Regulations, 2009.

(2) These shall be applicable in the State of Goa and the Union Territories of Andaman & Nicobar Islands, Chandigarh, Dadra and Nagar Haveli, Daman & Diu, Lakshadweep and Puducherry..

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

2. DEFINITIONS

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

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

(b) "Award" means an award made by the Ombudsman in accordance with these regulations;

(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 with 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 read with the Joint Electricity Regulatory Commission (Establishment of Forum for Redressal of Grievances of Consumers) Regulations, 2009 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) Ombudsman" means the authority appointed or designated by the Commission, under sub-section (6) of Section 42 of the Act, in accordance with these regulations;

(j) "Representation" means a written communication made by the complainant before the Ombudsman alleging non-redressal of his grievance by the Forum.

(2) Words and expressions used and not defined in these regulations but defined in the Electricity Act, 2003 (36 of 2003) shall have the same meanings as respectively assigned to them in the Act.

3. APPOINTMENT OF OMBUDSMAN

(1) The Commission may from time to time appoint or otherwise designate such person or persons as the Commission may consider appropriate as the Ombudsman to discharge the functions under sub-section (7) of section 42 of the Act.

(2) The Commission may appoint or designate more than one Ombudsman within the area of supply of a licensee or a common Ombudsman for two or more distribution licensees.

(3) The territorial jurisdiction of the Ombudsman appointed or designated by the Commission shall extend to such area as may be notified by the Commission:

(4) The Ombudsman appointed or designated by the Commission shall be a person of ability and standing and shall either be a former judge not below the rank of District Judge, or a retired civil servant not below the rank of Additional Secretary to the Government of India or Principal Secretary to a State Government or equivalent, or a person who has worked for at least three (3) years as a member of the regulatory body or Chief Executive Officer/ functional Director of an electricity or electricity-related utility.

(5) The appointment or designation of a person as Ombudsman shall be made by the Commission for a period not exceeding three (3) years;

Provided that the period may be extended further for a period not exceeding three years at the discretion of the Commission.

(6) The remuneration and other allowances payable to the Ombudsman shall be such as the Commission may determine from time to time;

Provided that remuneration and other allowances shall not be

varied to his disadvantage after appointment or designation of a person as Ombudsman.

(7) The office of the Ombudsman shall be located at such place as may be decided by the Commission;

Provided that the Ombudsman may hold sittings at other such place as deemed fit by him to expedite the disposal of representations received;

Provided further that the Ombudsman shall always keep the Commission apprised of the schedule of his sittings at a place other than the place of his office decided by the Commission.

(8) The Ombudsman may relinquish his office by giving to the Commission a notice in writing of not less than three months;

Provided that if the Commission is of the opinion that it is expedient to do so in public interest, or because of the incapacity of the Ombudsman to discharge its functions, it may, for reasons to be recorded in writing and by giving one month's notice or one month's consolidated emoluments in lieu of the notice, remove the Ombudsman from his office.

4. FUNCTIONS OF OMBUDSMAN

(1) The Ombudsman shall discharge the following functions, namely -

(a) The Ombudsman shall receive and consider all representations filed by the complainants for alleged non-redressal of any grievances by the Forum;

Provided that the Ombudsman shall not entertain any representation in regard to matters which are subject matters of existing or disposed off proceedings before any court, the Commission or any other authority (other than the Forum) including under Parts X, XI, XII, XIV and XV of the Act.

(b) The Ombudsman may pass such interim orders as he may consider appropriate pending the decision and settlement of the representation.

(c) The Ombudsman shall in the first instance seek to facilitate settlement of the grievance made in the representation through conciliation and mediation in matters which are the subject matter of the representation filed.

(d) The Ombudsman shall prepare an annual budget for his office in

consultation with the Commission and shall exercise the powers of expenditure within the approved budget, and shall maintain proper accounts and records.. The expenditure incurred by the Ombudsman shall be met in the manner determined by the Commission.

(e) Such other functions as may be assigned by the Commission.

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

5. REPRESENTATION TO OMBUDSMAN

(1) A complainant feeling aggrieved by non-redressal of the grievance by the Forum, may make a representation to the Ombudsman within thirty (30) days from the date of the receipt of the decision of the Forum or within thirty days from the date of the expiry of the period within which the Forum was required to take decision and communicate the same to the complainant:

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

(2) Subject to the provisions of the Act and these regulations, the Ombudsman's decision whether or not the complaint is fit and proper for being considered by him, shall be final.

(3) The Ombudsman shall decide on the representation, after providing the complainant and the licensee a reasonable opportunity of being heard.

(4) The Ombudsman shall consider the representations of the consumers consistent with the provisions of the Act, the Rules, and Regulations made thereunder or general orders and directions given by the Appropriate Government or this Commission in this regard before settling their grievances.

(5) For the purpose of carrying out his functions, the Ombudsman may require the licensee or any of the officials, representatives or agents of the licensee to furnish such 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 Ombudsman.

(6) The Ombudsman shall decide the representation finally within three

months from the date of the receipt of the representation and in the event the representation is not decided within three months, the Ombudsman shall record the reasons therefore including the cost to be paid by the licensee in case the delay is attributable to the licensee. In case the delay is for reasons attributable to the complainant, the Ombudsman may reject the Representation:

Provided that the Ombudsman may pass such interim orders as he may consider appropriate pending the final decision on the representation.

(7) The licensee shall duly comply with and implement the decision of the Ombudsman on the representation filed by the Complainant, by such date or within such period of time as may be stipulated by the Ombudsman in the decision.

6. OMBUDSMAN TO ACT FAIRLY AND EQUITABLY

(1) The Ombudsman shall adopt procedures ensuring transparency and shall discharge its functions in due compliance of the principles of natural justice and due process of law.

(2) The Ombudsman shall dispose of the representations fairly and equitably.

7. PROMOTION OF SETTLEMENT BY AGREEMENT

(1) As soon as it may be practicable to do but not later than one week from the date of receipt of representation, the Ombudsman shall serve a notice to the concerned officer of the licensee named in the representation along with a copy of the representation and endeavour to promote a settlement of the complaint by mutual agreement between the complainant and the licensee through conciliation or mediation.

(2) For the purpose of facilitating settlement of the representation, the Ombudsman may follow such procedures, as he may consider appropriate.

(3) When the representation is settled through mediation or conciliation by the Ombudsman, the Ombudsman shall make a recommendation which he thinks fair in the circumstances of the case. The copies of the recommendation shall be sent to the complainant and the licensee.

(4) If the complainant and the licensee accept the recommendation of the

Ombudsman, they will send a communication in writing within 15 days of the date of receipt of the recommendation, confirming their acceptance and stating clearly that the settlement communicated is acceptable to them, in totality, and in full and final settlement of the complaint.

8. AWARD

(1) Where the representation is not settled by agreement within a period of 30 days from the date of receipt of the representation or such extended period the Ombudsman may deem fit duly considering the overall time limit specified, the Ombudsman may determine the place, the date and the time of the hearing of the matter as the Ombudsman considers appropriate.

(2) Where the complaint is not settled by agreement, the Ombudsman shall pass an award giving reasons for the decision made.

(3) The Ombudsman shall decide the matter on the pleadings of the parties, after providing them a reasonable opportunity of being heard

(4) An award shall be in writing and shall contain, in brief (i) the facts and circumstances of the complaint, (ii) the pleadings of the parties, (iii) the reasoning leading to the award as arrived at, (iv) the reliefs including monetary compensation, if any, the complainant is entitled to, and (v) the directions, if any to the licensee or the complainant or any other person.

(5) A copy of the award shall be sent to the complainant and the licensee concerned.

(6) The complainant may furnish to the licensee within a period of one month from the date of receipt of the award or within such further period as the Ombudsman may allow for reasons to be recorded, a letter of acceptance that the award is in full and final settlement of his claim.

(7) The licensee shall comply with the award within 15 days of the receipt of the acceptance letter under sub-regulation (6) above and it shall intimate the compliance to the Ombudsman. Non-compliance shall constitute violation of these Regulations and may attract remedial action under Sections 142 and 146 read with Section 149 of the Act.

(8) If the complainant does not intimate the acceptance under sub-regulation (6) above, the award shall not be required to be implemented by the licensee.

9. GENERAL

(1). **Savings:**

(i) Nothing contained in these regulations shall affect the rights and privileges

of a consumer under any other law for the time being in force, including the Consumer Protection Act, 1986 (68 of 1986).

(ii) Nothing in these regulations shall be deemed to limit or otherwise affect the powers of the Commission to make such orders or to issue such directions, not inconsistent with the provisions of the Act, as may be considered necessary to meet the ends of justice.

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

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

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

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

(4). Power to issue practice directions:- Subject to the provisions of the Act, the Commission may from time to time issue orders and practice directions in furtherance of these Regulations.

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

(6) Submission of Reports to the Commission:

(i) The Ombudsman shall submit a quarterly report to the Commission on the number of representations received, disposed of and pending, within 15 days of the end of the quarter, along with the reasons for the pendency.

(ii) (a) The Ombudsman shall also prepare a report on a six monthly basis giving details of the nature of grievances of the consumers dealt by him, the response of the licensees in the redressal of the grievances and the opinion of the Ombudsman on the licensee's compliances of the standard of

performance as specified by the Commission under section 57 of the Act during the preceding six months.

(b) The report under clause (a) above shall be forwarded to the Commission and the Appropriate Government within 45 days after the end of the relevant period of six months.

(iii) The Ombudsman 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.

J. S. SEHRAWAT, Secy.

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

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