

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

विषय सूची

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

अध्याय 1

प्रारंभिक

1. लघु शीर्षक, प्रारंभ और आवेदन
2. विनियमों का निरसन
3. परिभाषाएं
4. व्याख्या

अध्याय II

मंच का गठन और कार्य

5. मंच का गठन
6. मंच के अध्यक्ष और सदस्यों की नियुक्ति के लिए अर्हताएं
7. मंच के अध्यक्ष और सदस्यों का चयन करने के लिए चयन समिति का गठन
8. कुछ परिस्थितियों में अध्यक्ष के रूप में कार्य करने के लिए किसी व्यक्ति को अधिकृत करना
9. कार्यालय की अवधि और सेवा की शर्तें
10. सदस्यों का त्यागपत्र और उन्हें हटाया जाना
11. मंच के सचिव और कर्मचारी

अध्याय III

मंच के क्षेत्राधिकार और कार्यवाही

12. मंच के क्षेत्राधिकार
13. मंच के क्षेत्राधिकार की सीमा
14. शिकायत प्रस्तुत करने की प्रक्रिया
15. मंच की शिकायत निपटाने की प्रक्रिया
16. रिक्तियां, आदि की स्थिति में कार्यवाही का अमान्य न होना
17. तर्कसंगत आदेश
18. प्रमाणित प्रतियों की आपूर्ति
19. समीक्षा का अधिकार
20. मंच द्वारा उपभोक्ता शिकायतों की निगरानी

अध्याय IV

ओम्बुड्समैन का संविधान और कार्य

21. ओम्बुड्समैन की नियुक्ति
22. नियुक्ति के लिए पात्रता के संबंध में सामान्य शर्तें
23. ओम्बुड्समैन की नियुक्ति के लिए चयन समिति का गठन
24. कुछ परिस्थितियों में ओम्बुड्समैन के रूप में कार्य करने के लिए किसी व्यक्ति को अधिकृत करना

25. कार्यालय की अवधि और सेवा की शर्तें
26. त्यागपत्र और हटाया जाना
27. सचिव, अधिकारी व अन्य कर्मचारी

अध्याय V

ओम्बुड्समैन की कार्यवाही और अधिकार

28. ओम्बुड्समैन के अधिकार और कर्तव्य
29. ओम्बुड्समैन के समक्ष अभ्यावेदन दाखिल करना
30. ओम्बुड्समैन की कार्यवाही
31. अंतिम निर्णय
32. मामलों को मंच को वापस भेजने का अधिकार
33. समीक्षा का अधिकार
34. सूचनाओं की मांग करने का अधिकार
35. ओम्बुड्समैन को भेजे गए अभ्यावेदनों का पर्यवेक्षण

अध्याय VI

विविध

36. सामान्य
37. कठिनाइयों को दूर करने की शक्ति
38. आयोग की अंतर्निहित शक्तियां

दिल्ली विद्युत विनियामक आयोग

विनियामक भवन, सी-ब्लॉक, शिवालिक, मालवीय नगर, नई दिल्ली -110017

अधिसूचना

दिल्ली, _____ मार्च, 2018

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

अध्याय 1

प्रारंभिक

1. लघु शीर्षक, प्रारंभ और आवेदन-

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

2. विनियमों का निरसन-

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

3. परिभाषाएं

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

- (1) "अधिनियम" का अर्थ विद्युत अधिनियम, 2003 है;
- (2) "अध्यक्ष" का अर्थ मंच का अध्यक्ष है और इसमें इस उद्देश्य के लिए आयोग द्वारा नामित व्यक्ति शामिल होंगे;
- (3) "आयोग" का अर्थ दिल्ली विद्युत विनियामक आयोग है;
- (4) "शिकायतकर्ता" का अर्थ है-

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

4. व्याख्या

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

अध्याय II
मंच का गठन और कार्य

5. मंच का गठन

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

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

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

परन्तु इस उप-विनियम के लिए, मंच के सदस्य के रूप में प्रदान की गई सेवा को एक वितरण लाइसेंसधारी की सेवा नहीं माना जाएगा।
- (3) ऐसा कोई व्यक्ति जो विनियम 10 (3) में उल्लिखित किसी भी कारण से अयोग्य है या उसने 67 वर्ष की आयु पार कर ली है, मंच के लिए नियुक्त नहीं होगा या मंच का सदस्य बना नहीं रहेगा।

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

(1) आयोग मंच के सदस्यों को चुनने के उद्देश्य के लिए, एक चयन समिति का गठन करेगा जिसमें निम्न शामिल होंगे-

(क) आयोग के अध्यक्ष ... सदस्य;

(ख) आयोग के सदस्य ... सदस्य;

(ग) आयोग के सदस्य ... सदस्य;

(घ) विषय विशेषज्ञ ... सदस्य;

(2) आयोग का सचिव चयन समिति का संयोजक होगा।

(3) आयोग द्वारा विषय विशेषज्ञ को चयन समिति के एक सदस्य रूप में आमंत्रित किया जाएगा।

(4) चयन समिति की गणपूर्ति दो (2) होगी, जिसमें एक (1) विषय विशेषज्ञ होना आवश्यक है

(5) प्रत्येक सदस्य के पास एक मत होगा और मतों की समानता के मामले में, आयोग के अध्यक्ष या समिति की अध्यक्षता वाले आयोग के वरिष्ठ सदस्य, जैसा भी मामला हो, का मत निर्णायक होगा।

(6) अध्यक्ष के पद या मंच के सदस्य के लिए आवेदन सार्वजनिक विज्ञापन के माध्यम से आमंत्रित किया जाएगा:

परंतु अध्यक्ष के पद के लिए रिक्ति के मामले में, आयोग द्वारा आवेदन आमंत्रित किए जाएंगे और सदस्य पद के लिए रिक्ति के मामले में आवेदन लाइसेंसधारी द्वारा आमंत्रित किए जाएंगे:

परंतु अध्यक्ष या सदस्य की सेवानिवृत्ति या कार्यकाल की समाप्ति के मामले में आवेदन सेवानिवृत्ति या कार्यकाल समाप्त होने की तारीख, जैसा कि मामला हो से कम से कम छह (6) महीने पहले आमंत्रित किए जाएंगे

परंतु यह भी कि मौत, इस्तीफे या हटाने के कारण मंच में उत्पन्न किसी भी रिक्ति की स्थिति के मामले में, अध्यक्ष या सदस्य के पद के लिए, आवेदन ऐसी रिक्ति तारीख से एक (1) महीने के भीतर आमंत्रित किए जाएंगे।

(7) अध्यक्ष के पद के लिए प्राप्त आवेदनों की, आवेदन प्राप्त करने की अंतिम तिथि से एक (1) महीने के भीतर आयोग में निर्दिष्ट प्रारूप में जांच की जाएगी।

(8) सदस्य के पद के लिए प्राप्त आवेदनों की जांच लाइसेंसधारी द्वारा की जाएगी, जो आवेदन पत्र प्राप्त करने की आखिरी तारीख से एक (1) महीने के भीतर आयोग के सचिव को, निर्दिष्ट प्रारूप में पात्र और अपात्र व्यक्तियों की अलग-अलग सूचियां प्रस्तुत करेगा:

परंतु लाइसेंसधारी द्वारा प्रस्तुत पात्र और अपात्र व्यक्तियों की सूची में किसी भी विसंगति के मामले में, इसे लाइसेंसधारी को संशोधित करने के लिए वापस भेजा जाएगा:

परंतु लाइसेंसधारी आयोग के सचिव द्वारा इस तरह के संदर्भ देने की तारीख से सात (7) दिनों के भीतर संशोधित सूची पुनः जमा करेंगे।

- (9) आयोग का सचिव, पंद्रह (15) दिनों के भीतर सदस्य पद के लिए पात्र व्यक्तियों की सूची को संसाधित करेगा और उसे चयन समिति के समक्ष प्रस्तुत करेगा।
- (10) चयन समिति आयोग के सचिव द्वारा पात्र व्यक्तियों की सूची प्रस्तुत करने से तीन (3) महीनों के भीतर मंच के अध्यक्ष और अन्य सदस्य के चयन को अंतिम रूप देगी।
- (11) आयोग वितरण लाइसेंसधारी को अध्यक्ष के चयन के बारे में सूचित करेगा।
- (12) वितरण लाइसेंसधारी आयोग द्वारा अनुमोदित सदस्य की नियुक्ति, आयोग द्वारा अनुसूचित तिथि के प्रभाव से करेगा।
8. **कुछ परिस्थितियों में अध्यक्ष के रूप में कार्य करने के लिए किसी व्यक्ति को अधिकृत करना-**
अध्यक्ष की अनुपस्थिति, बीमारी या किसी अन्य कारण से अपने कार्यों का निर्वहन करने में असमर्थ होने की स्थिति में, आयोग द्वारा किसी भी व्यक्ति को उस अंतरिम अवधि के लिए जिस दिन अध्यक्ष अपने कर्तव्यों को पुनः आरंभ करता है, या नया अध्यक्ष नियुक्त किया जाता है, जैसा भी मामला हो, अध्यक्ष के रूप में कार्यवाही करने के लिए अधिकृत किया जा सकता है।
9. **कार्यालय की अवधि और सेवा की शर्तें**
- (1) अध्यक्ष या सदस्य अपना पदभार संभालने की तारीख से तीन वर्ष की अवधि के लिए कार्यालय में कार्य करेगा:
- परंतु पात्रता की शर्तों को पूरा करने के स्थिति में मंच के अध्यक्ष या सदस्य दूसरे कार्यकाल के लिए तीन (3) वर्षों तक पुनःनियुक्ति के पात्र होंगे और उसके आगे नहीं;
- परन्तु यह कि पुनःनियुक्ति के प्रयोजन के लिए, विनियम 6 (iv) के तहत आयु सीमा की शर्त लागू न हो;
- परन्तु यह भी कि कोई सदस्य या अध्यक्ष, सड़सठ (67) वर्ष की आयु प्राप्त करने के बाद किसी पद को धारण नहीं करेगा।
- (2) मंच के अध्यक्ष और सदस्यों के वेतन, भत्ते और सेवा के अन्य नियमों और शर्तों को आयोग द्वारा समय-समय पर निर्धारित किया जा सकता है;
- परन्तु नियुक्ति या पुनःनियुक्ति के बाद अध्यक्ष, सदस्यों और सदस्यों के वेतन, भत्ते और अन्य नियमों और शर्तों को इस तरह परिवर्तित नहीं किया जाएगा, जिससे उनका नुकसान हो।
- (3) मंच का प्रत्येक सदस्य, अपना पदभार संभालने से पहले, आयोग द्वारा निर्देशित प्राधिकारी के समक्ष निर्धारित स्वरूप में एक शपथ लेगा।
- (4) नियुक्त अध्यक्ष और सदस्य मंच के मामलों में अपना पूरा समय समर्पित करेंगे, और अंशकालिक या मानद आधार सहित कोई भी अन्य कार्य नहीं करेंगे।

10. सदस्यों का त्यागपत्र और उन्हें हटाया जाना

- (1) मंच के अध्यक्ष, आयोग के अध्यक्ष को संबोधित करते हुए कम से कम तीन (3) महीने की नोटिस देकर अपने हाथ से लिखा त्यागपत्र देकर, अपना पद छोड़ सकते हैं;

परंतु आयोग, लिखित कारणों को दर्ज करने के बाद, नोटिस की निर्दिष्ट अवधि को कम कर सकता है।

- (2) मंच के सदस्य, वितरण लाइसेंसधारी को संबोधित करते हुए कम तीन (3) महीने की नोटिस देकर अपने हाथ से लिखा त्यागपत्र देकर, अपना पद त्याग सकते हैं;

परंतु वितरण लाइसेंसधारी आयोग के पूर्व अनुमोदन के बिना इस प्रकार के इस्तीफे को स्वीकार नहीं करेगा:

परंतु आयोग, लिखित कारणों को दर्ज करने के बाद, नोटिस की निर्दिष्ट अवधि को कम कर सकता है।

- (3) अध्यक्ष के मामले में आयोग और सदस्य के मामले में वितरण लाइसेंसधारी, किसी भी सदस्य को कार्यालय से हटाने के आदेश दे सकता है, यदि वह-

- (i) दिवालिया घोषित किया गया है;
- (ii) नैतिक अधमता से जुड़े अपराध के लिए दोषी ठहराया गया है;
- (iii) एक सदस्य के रूप में कार्य करने में शारीरिक या मानसिक रूप से असमर्थ हो गया है;
- (iv) ऐसे वित्तीय या अन्य लाभ के पद का अधिग्रहण कर लिया है, जिसका सदस्य के रूप में उसके कार्यों पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ेगा;
- (v) अपनी स्थिति का दुरुपयोग किया है जिससे उसका कार्यालय में बना रहना सार्वजनिक हित के प्रति प्रतिकूल होगा।
- (vi) प्रमाणित दुर्व्यवहार का दोषी पाया गया है:

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

11. मंच के सचिव और कर्मचारी

- (1) मंच, मानव संसाधन की आवश्यकता को आयोग की मंजूरी के साथ, निर्दिष्ट करेगा।
- (2) वितरण लाइसेंसधारी, हमेशा मंच को आयोग द्वारा अनुमोदित आवश्यक मानव संसाधन जैसे कि लिपिकीय सहायता और बहु कार्यकारी कर्मचारी (एमटीएस) आदि प्रदान करेगा।
- (3) वितरण लाइसेंसधारी, मंच के परामर्श से, अपने किसी एक अधिकारी को पूर्णकालिक सचिव के रूप में नियुक्त करेगा/निर्दिष्ट करेगा, जो किसी मान्यताप्राप्त विश्वविद्यालय से कम से कम स्नातक होगा और जिसे कम से कम पंद्रह (15) वर्षों का कार्य अनुभव होगा, जिसमें से मध्यम प्रबंधन में एक कार्यकारी अधिकारी के रूप में कानूनी और प्रशासनिक प्रकृति के कार्यों के निष्पादन में कम से कम पांच (5) वर्ष का अनुभव होगा।
- (5) मंच के सचिव को अपना पद ग्रहण करने की तारीख से तीन साल के कार्यकाल तक पद धारित करेगा:

परंतु पात्रता की शर्तों को पूरा करने के आधार पर मंच के सचिव तीन (3) साल के दूसरे कार्यकाल के लिए पुनःनियुक्ति के पात्र होंगे और इसके आगे के लिए नहीं।

- (6) सचिव और सहायक कर्मचारियों को देय अतिरिक्त भत्ता, यदि कोई हो, तो उसे आयोग द्वारा निर्दिष्ट किया जाएगा।
- (7) सचिव सहित कोई भी कर्मचारी सदस्य साठ(60) वर्ष की उम्र प्राप्त करने के बाद मंच में कार्यरत नहीं रहगा।
- (8) मंच के अध्यक्ष , सदस्यों/सचिव/कर्मचारी सहित अपने कार्यालय पर अधीक्षण और प्रशासनिक नियंत्रण की सामान्य शक्तियों का प्रयोग करेंगे और कार्यालय के काम काज के संचालन के लिए जिम्मेदार होंगे।

अध्याय III

मंच के क्षेत्राधिकार और कार्यवाही

12. मंच का क्षेत्राधिकार

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

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

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

13. मंच के क्षेत्राधिकार की सीमा

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

14. शिकायत प्रस्तुत करने की प्रक्रिया

- (1) मंच के समक्ष हर शिकायत, आयोग द्वारा अनुमोदित प्रारूप में, लिखित रूप में मंच के सचिव को प्रस्तुत की जाएगी:

परंतु जहां अनुमोदित प्रारूप में शिकायत दर्ज करने में शिकायतकर्ता की असमर्थता की स्थिति में मंच, शिकायतकर्ता को शिकायत दर्ज करने में सभी प्रकार की उचित सहायता प्रदान करेगा।

- (2) शिकायतों को या तो व्यक्तिगत रूप से जमा किया जा सकता है या पंजीकृत डाक/स्पीड पोस्ट/कूरियर सेवा/ईमेल/फैक्स के जरिए भेजा जा सकता है।
- (3) वितरण लाइसेंसधारी, अपनी वेबसाइट पर , इलेक्ट्रॉनिक फॉर्म में शिकायतों को दाखिल करने के लिए आयोग द्वारा अनुमोदित प्रारूप अपलोड करेगा।

- (4) इलेक्ट्रॉनिक रूप में प्रस्तुत की गई ऐसी सभी शिकायतों के संलग्नक स्कैन प्रारूप में जमा किए जाएंगे।
- (5) शिकायतकर्ता सभी संबंधित दस्तावेजों के साथ , लाइसेंसधारी से प्राप्त प्रतिक्रिया, यदि कोई हो, की एक प्रति संलग्न करेगा।
- (6) मंच शिकायत दर्ज करने के लिए कोई शुल्क नहीं लेगा।

15. मंच की शिकायत निपटाने की प्रक्रिया

- (1) शिकायत प्राप्त होने पर, सचिव या कोई अन्य व्यक्ति, जिसे मंच द्वारा अधिकृत किया जा सकता है, शिकायत पर अपना दिनांकित प्रारंभिक अनुमोदन देगा और शिकायतकर्ता को सात (7) दिनों के भीतर शिकायत की प्राप्ति की स्वीकृति भेज देगा।
- (2) प्राप्त शिकायतें प्रत्येक वर्ष के लिए पंजीकृत और क्रमिक रूप से दर्ज की जाएंगी, और उन्हें सी.जी. सं. 1/2018, 2/2018, ..., 1/2019, 2/2019, ... और इसी क्रम में संदर्भित किया जाएगा।
- (3) शिकायत प्राप्त होने के सात (7) दिनों के भीतर, उसकी एक प्रति वितरण लाइसेंसधारी द्वारा निर्दिष्ट नोडल अधिकारी को समाधान या लिखित रूप में अपना उत्तर दर्ज करने के लिए भेजी जाएगी।
- (4) वितरण लाइसेंसधारी मंच से प्राप्त सूचना के पंद्रह (15) दिनों के भीतर या निर्देशित अन्य समय के भीतर , शिकायत पर अपनी मुद्दा-आधारित टिप्पणियों को , एक प्रति उपभोक्ता को देते हुए मंच के समक्ष प्रस्तुत करेगा और यदि वितरण लाइसेंसधारी ऐसी टिप्पणी प्रदान करने में विफल रहता है तो मंच रिकॉर्ड पर उपलब्ध सामग्रियों के आधार पर आगे बढ़ सकता है।
- (5) मंच वितरण लाइसेंसधारी और शिकायतकर्ता , दोनों को लिखित रूप में शिकायत की सुनवाई की तारीख के बारे में अग्रिम सूचना, कम से कम पांच (5) दिन पहले भेजेगा।
- (6) उपभोक्ता, वितरण लाइसेंसधारी या कोई भी अन्य व्यक्ति, जो मंच के समक्ष किसी भी कार्यवाही में पक्ष के रूप में शामिल है, या तो व्यक्तिगत रूप से उपस्थित हो सकता है या किसी भी व्यक्ति को मंच के समक्ष अपने मामले को पेश करने के लिए अधिकृत कर सकता है, जो इस उद्देश्य के लिए सभी या किसी भी कृत्य को कर सकता है ।
- (7) जहां कोई भी व्यक्ति , जो कार्यवाही करने के लिए एक पक्ष हो, यदि लगातार दो या अधिक अवसरों पर , सुनवाई की निर्धारित तारीख पर मंच के समक्ष प्रस्तुत होने में विफल रहता है, तो मंच शिकायत पर एकतरफा निर्णय ले सकता है:

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

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

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

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

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

- (10) मंच की कार्यवाही और निर्णय (निर्णयों) रिकार्ड किए जाएंगे और तर्क आधारित होंगे।
- (11) मंच के लिए गणपूर्ति की संख्या दो होगी और प्रत्येक सदस्य का एक मत होगा और वोटों की समानता की स्थिति में, मंच के अध्यक्ष या अध्यक्ष के कार्यों का निर्वहन करते हुए मंच के सबसे वरिष्ठ सदस्य, जैसाकि मामला हो, का निर्णयक मत होगा।
- (12) आदेश की तारीख से सात (7) दिनों के भीतर , मंच के आदेश की एक प्रमाणित प्रतिलिपि, लिखित रूप में संबंधित पक्षों को वितरित की जाएगी।
- (13) मंच, आयोग द्वारा इस संबंध में बनाए गए विनियमन के अधीन , अगर मामले की परिस्थितियों में उचित और उपयुक्त मानता है तो शिकायतकर्ता को मुआवजा दिला सकता है।
- (14) मंच, शिकायत के निपटारे के दौरान, शिकायत पर अंतिम निर्णय लंबित रहने की स्थिति में, उपभोक्ता के अनुरोध पर, किसी भी चरण पर ऐसे अंतरिम आदेश पारित कर सकता है जिन्हें वह उचित समझता है;
- परंतु जहां यह स्पष्ट होता है कि अंतरिम आदेश पारित करने में देरी से उद्देश्य अन्यथा विफल हो जाएगा, कोई भी अंतरिम आदेश विपरीत पक्ष को सुनवाई का मौका दिए बिना पारित नहीं किया जाएगा।
- (15) मंच, कार्यवाही के किसी भी चरण पर पार्टियों में कोई समझौता होने के मामले में किसी भी शिकायत का निपटारा कर सकता है।
- (16) मंच, सिविल प्रक्रिया संहिता 1908 (1908 का अधिनियम 5) में निर्धारित प्रक्रिया का पालन करने के लिए बाध्य नहीं होगा और इन विनियमों के अधीन , मंच निष्पक्षता के सिद्धांतों और अपने कार्यों के कुशल निर्वहन के लिए स्वाभाविक न्याय के अनुरूप प्रक्रिया निर्धारित कर सकता है
- (17) मंच के आदेशों से व्यथित कोई भी शिकायतकर्ता ओम्बुड्समैन के सामने एक अभ्यावेदन प्रस्तुत कर सकता है;

परंतु उप-विनियमन (16) के तहत जारी किए गए आदेश के खिलाफ ओम्बुड्समैन के समक्ष अभ्यावेदन का कोई अधिकार नहीं होगा।

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

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

17. तर्कसंगत आदेश

(1) मंच द्वारा पारित आदेश में होगा:- -

(क) मुद्दा-वार निर्णय;

(ख) पारित आदेश के तर्क;

(ग) वितरण लाइसेंसधारी या उपभोक्ता के लिए कोई निर्देश, या मामले के तथ्यों और परिस्थितियों में उपयुक्त कोई अन्य आदेश, यदि कोई हो, तथा

(घ) एसओपी विनियमों में आयोग द्वारा निर्दिष्ट मुआवजे के रूप में किसी राशि का भुगतान करने के लिए निर्देश।

(2) पक्षों के बीच होने वाले समझौते के आधार पर अंतिम आदेश पारित किए जाने के कारण दर्ज किए जाएंगे:

परन्तु कि पक्षों के बीच हुए निपटारे को हलफनामे के माध्यम से प्रस्तुत किया जाए।

(3) मंच द्वारा दिया गया प्रत्येक आदेश तर्कसंगत आदेश होगा और यह कार्यवाही करने वाले सभी सदस्यों द्वारा हस्ताक्षरित होगा:

परन्तु जहां किसी भी बिंदु या बिंदुओं पर सदस्यों में मतभेद है, वहां बहुमत की राय मंच का आदेश होगा। हालांकि, अल्पमत की राय दर्ज की जाएगी और आदेश का एक हिस्सा बनेगी;

परन्तु, हर आदेश के साथ, मंच शिकायतकर्ता को ओम्बुड्समैन का संपर्क विवरण और ओम्बुड्समैन के समक्ष एक अभ्यावेदन प्रस्तुत करने की समय सीमा को सूचित करेगा।

(4) इन विनियमों में उल्लिखित ओम्बुड्समैन के समक्ष एक अभ्यावेदन के अधिकार के साथ, मंच का आदेश अंतिम होगा।

18. प्रमाणित प्रतियों की आपूर्ति

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

19. समीक्षा का अधिकार

(1) ऐसी नई और महत्वपूर्ण बातों या सबूत का पता चलने के बाद, जो पर्याप्त परिश्रम करने के बाद, आदेश पारित होने तक नहीं उसकी जानकारी में नहीं थे या जिन्हें उसके द्वारा प्रस्तुत किया जा सका या रिकॉर्ड में किसी स्पष्ट गलती या त्रुटि के कारण, जैसा भी मामला हो, आदेश की तिथि के तीस (30) दिनों के भीतर, कोई भी व्यक्ति मंच के समक्ष समीक्षा के लिए आवेदन कर सकता है।

(2) ऐसी समीक्षा के लिए आवेदन में उस मामले या सबूत के बारे में, जो कि पर्याप्त परिश्रम करने के बाद, आदेश पारित होने तक उसकी जानकारी में नहीं थे या जिन्हें उसके द्वारा प्रस्तुत नहीं किया जा सका था या रिकॉर्ड में किसी स्पष्ट गलती या त्रुटि को स्पष्ट रूप से बताना होगा। इस आवेदन के साथ जैसा कि मंच निर्धारित करे ऐसे दस्तावेजों, पुष्टिकारक डेटा और बयानों को संलग्न किया जाएगा।।

- (3) जब मंच को ऐसा प्रतीत हो कि समीक्षा के लिए पर्याप्त आधार नहीं है , मंच ऐसी समीक्षा के आवेदन को अस्वीकार कर देगा:
परन्तु कि कोई आवेदन तब तक अस्वीकार नहीं किया जाएगा जब तक कि आवेदक को सुनवाई का मौका नहीं दिया गया हो।
- (4) जब मंच की राय हो कि समीक्षा करने के आवेदन को स्वीकार किया जाना चाहिए, तो परन्तु विरोधी पक्ष को पूर्व सूचना दिए बिना, जिससे उसे सुनवाई में उपस्थित होने और उस आदेश के समर्थन में कहने का सामर्थ्य मिल सके, जिसकी समीक्षा के लिए आवेदन किया गया है, किसी भी तरह के आवेदन को स्वीकृति प्रदान नहीं की जाएगी।

20. मंच द्वारा उपभोक्ता शिकायतों की निगरानी

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

अध्याय IV
ओम्बुड्समैन का संविधान और कार्य

21. ओम्बुड्समैन की नियुक्ति

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

22. नियुक्ति के लिए पात्रता के संबंध में सामान्य शर्तें

(1) ओम्बुड्समैन एक मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से स्नातक की न्यूनतम योग्यता सहित सामर्थ्यवान, कर्तव्यनिष्ठ और अनुभव वाला व्यक्ति होगा। उसे उपभोक्ताओं से संबंधित समस्याओं से निपटने का अनुभव होगा और वर्ग ए पद पर कम से कम बीस (20) वर्ष काम करने का अनुभव होगा। उसे विद्युत क्षेत्र का पर्याप्त ज्ञान होना भी आवश्यक है।

(2) **आयु सीमा:** रिक्ति उत्पन्न होने के दिन आवेदक की आयु ऐसी होगी कि वह ओम्बुड्समैन के रूप में कम से कम तीन वर्ष के एक कार्यकाल की सेवा कर सकने के योग्य हो।

(3) ऐसा कोई व्यक्ति ओम्बुड्समैन के रूप में नियुक्त नहीं किया जा सकता है, जो रिक्ति की उपस्थिति की तिथि से पिछले दो (2) वर्षों के दौरान किसी भी समय वितरण लाइसेंसधारी या होल्डिंग कंपनी या किसी धारक कंपनी की सहायक कंपनी की सेवा में रहा हो।

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

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

23. ओम्बुड्समैन की नियुक्ति के लिए चयन समिति का गठन

(1) आयोग, ओम्बुड्समैन की नियुक्ति करने के उद्देश्य के लिए, एक चयन समिति का गठन करेगा जिसमें निम्न शामिल होंगे-

- (क) आयोग के अध्यक्ष ... सदस्य;
- (ख) आयोग के सदस्य ... सदस्य;
- (ग) आयोग के सदस्य ... सदस्य;
- (घ) विषय विशेषज्ञ ... सदस्य;

(2) आयोग का सचिव चयन समिति के संयोजक होगा।

(3) आयोग द्वारा विषय विशेषज्ञ को चयन समिति के एक सदस्य में आमेलित किया जाएगा।

(4) चयन समिति की गणपूर्ति संख्या दो (2) होगी, जिसमें से एक (1) विषय विशेषज्ञ होना आवश्यक है।

- (5) प्रत्येक सदस्य के पास एक मत होगा और मतों की समानता के मामले में , आयोग के अध्यक्ष या समिति की अध्यक्षता वाले आयोग के वरिष्ठ सदस्य , जैसा भी मामला हो , का मत निर्णायक होगा।
 - (6) आयोग द्वारा ओम्बुड्समैन के पद के लिए आवेदन सार्वजनिक विज्ञापन के माध्यम से आमंत्रित किया जाएगा।
 - (7) मृत्यु, त्यागपत्र या निकासी के कारण रिक्ति के मामले में , आयोग, किसी भी रिक्ति की घटना से एक (1) महीने के भीतर आवेदन आमंत्रित करेगा और अवकाश प्राप्ति या कार्यकाल समाप्त होने के मामले में , आयोग जैसा कि मामला हो , अवकाश प्राप्ति या कार्यकाल समाप्त होने की तारीख से छह (6) महीने पहले ऐसा करेगा।
 - (8) आवेदन पत्र प्राप्त करने की आखिरी तारीख से एक (1) महीने के भीतर आयोग के सचिव द्वारा पात्र व्यक्तियों की सूची चयन समिति के समक्ष प्रस्तुत की जाएगी।
 - (9) चयन समिति , पात्र व्यक्तियों की सूची प्रस्तुत करने के तीन (3) महीनों के भीतर ओम्बुड्समैन के चयन को अंतिम रूप दे देगी।
24. **कुछ परिस्थितियों में ओम्बुड्समैन के रूप में कार्य करने के लिए किसी अन्य व्यक्ति को अधिकृत करना**
- ओम्बुड्समैन की अनुपस्थिति, बीमारी या किसी अन्य कारण से अपने कार्यों का निर्वहन करने में असमर्थ होने की स्थिति में , आयोग द्वारा किसी भी व्यक्ति को उस अंतरिम अवधि के लिए जिस दिन ओम्बुड्समैन अपने कर्तव्यों को पुनःआरंभ करता है, या एक नया ओम्बुड्समैन नियुक्त किया जाता है, जैसा भी मामला हो, ओम्बुड्समैन के रूप में कार्यवाही करने के लिए अधिकृत किया जा सकता है।
25. **कार्यालय की अवधि और सेवा की शर्तें**
- (1) ओम्बुड्समैन का कार्यकाल, कार्यालय में पदभार संभालने की तारीख से तीन (3) वर्ष की अवधि के लिए होगा:
- परंतु पात्रता की शर्तों की पूरा करने की स्थिति में ओम्बुड्समैन दूसरे कार्यकाल के लिए तीन (3) वर्षों तक पुनःनियुक्ति के लिए पात्र होंगे परंतु इसके आगे नहीं;
- परंतु यह कि पुनःनियुक्ति के प्रयोजन के लिए, विनियम 22(2) के तहत आयु सीमा की शर्त लागू न हो:
- परंतु कि कोई ओम्बुड्समैन सड़सठ (67) वर्ष की आयु प्राप्त करने के बाद किसी पद को धारण नहीं करेगा।
- (2) ओम्बुड्समैन के वेतन , भत्ते और सेवा के अन्य नियमों और शर्तों को आयोग द्वारा समय-समय पर निर्धारित किया जा सकता है:
- परंतु कि नियुक्ति या पुनःनियुक्ति के बाद ओम्बुड्समैन के वेतन , भत्ते और अन्य नियमों और शर्तों को इस तरह परिवर्तित नहीं किया जाएगा , जिससे ओम्बुड्समैन का नुकसान हो।
- (3) ओम्बुड्समैन, अपना पदभार संभालने से पहले , आयोग द्वारा निर्देशित प्राधिकारी के समक्ष निर्धारित स्वरूप में एक शपथ लेगा।

- (4) नियुक्त ओम्बुड्समैन कार्यालय के मामलों में अपना पूरा समय समर्पित करेगा और अंशकालिक या मानद आधार सहित कोई भी अन्य कार्य नहीं करेगा।

26. त्यागपत्र और हटाया जाना

- (1) ओम्बुड्समैन, आयोग के अध्यक्ष को संबोधित करते हुए कम से कम तीन (3) महीने का नोटिस देकर, अपने हाथ से लिखा त्यागपत्र देकर, अपना पद छोड़ सकते हैं:

परंतु आयोग नोटिस की निर्दिष्ट अवधि को कम कर सकता है।

- (2) आयोग एक आदेश द्वारा ओम्बुड्समैन को कार्यालय से हटाने का आदेश दे सकता है, यदि वह-

- (i) दिवालिया घोषित किया गया है;
- (ii) नैतिक अधमता से जुड़े अपराध के लिए दोषी ठहराया गया है;
- (iii) एक सदस्य के रूप में कार्य करने में शारीरिक या मानसिक रूप से असमर्थ हो गया है;
- (iv) ऐसे वित्तीय या अन्य लाभ के पद का अधिग्रहण कर लिया है, जिसका ओम्बुड्समैन के रूप में उसके कार्यों पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ेगा;
- (v) अपनी स्थिति का दुरुपयोग किया है जिससे उसका कार्यालय में बना रहना सार्वजनिक हित के प्रति प्रतिकूल होगा।
- (vi) प्रमाणित दुर्यवहार का दोषी पाया गया है:

- (3) उप-विनियमन (2) में उल्लिखित या आगे पता लगने वाली किसी भी अयोग्यता की स्थिति में ओम्बुड्समैन को अपने कार्यालय से हटाया जा सकता है:

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

27. सचिव, अधिकारी और अन्य कर्मचारी

- (1) ओम्बुड्समैन को आयोग द्वारा अनुमोदित अनुसार ओम्बुड्समैन सचिव, सलाहकार और सहायक कर्मचारी द्वारा सहायता प्रदान की जाएगी।

- (2) ओम्बुड्समैन मानव संसाधन की आवश्यकता का आकलन करेगा और स्वीकृति के लिए आयोग को प्रस्ताव प्रस्तुत करेगा।

- (3) ओम्बुड्समैन द्वारा सचिव और सलाहकार के अलावा अन्य सहायक कर्मचारियों के रिक्त पदों पर नियुक्ति आयोग द्वारा समय-समय पर दिए गए आदेश के अनुसार की जाएगी।

- (4) आयोग, आदेश द्वारा, सचिव, सलाहकारों और सहायक कर्मचारियों की सेवा के अन्य नियमों और शर्तों को भी निर्दिष्ट कर सकता है।

- (5) ओम्बुड्समैन सचिव, सलाहकार (इंजीनियरिंग) और सलाहकार (विधि) की नियुक्ति के लिए योग्यता निम्नानुसार होगी: -

- (i) ओम्बुड्समैन के सचिव को एक मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से स्नातक होना चाहिए, जिसे मध्यम प्रबंधन में कार्यकारी के रूप में कम से कम बीस (20) वर्ष का कार्य अनुभव हो, जिसमें से न्यूनतम पांच (5) वर्ष का अनुभव कानूनी और

प्रशासनिक प्रकृति के कार्य करने का होना चाहिए। नियामक निकायों/स्थानीय निकायों / सार्वजनिक उपयोगिताओं में काम करने का अनुभव तथा/अथवा किसी कंपनी या निगम में निदेशक मंडल की बैठकों का आयोजन करने का अनुभव वांछनीय होगा।

- (ii) ओम्बुड्समैन के सलाहकार (इंजीनियरिंग) को किसी मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से इंजीनियरिंग या समकक्ष में स्नातक की डिग्री प्राप्त होना चाहिए और एक प्रतिष्ठित संगठन में मध्यम प्रबंधन चरण में विद्युत क्षेत्र में काम करने का कम से कम दस (10) वर्ष का अनुभव होना आवश्यक है।
 - (iii) ओम्बुड्समैन के सलाहकार (कानूनी) को किसी मान्यताप्राप्त विश्वविद्यालय से कानून में स्नातक की डिग्री प्राप्त होना चाहिए और किसी प्रतिष्ठित संगठन के कानूनी सलाहकार के रूप में काम करने के लिए कम से कम दस (10) वर्ष का अनुभव होना चाहिए। नियामक निकायों/स्थानीय निकायों/सार्वजनिक उपयोगिताओं में काम करने का अनुभव और/या किसी कंपनी या निगम में निदेशक मंडल की बैठकों का आयोजन करना वांछनीय होगा।
 - (iv) **आयु सीमा:** सचिव और सलाहकारों के पद के लिए आवेदन करने की अधिकतम आयु सीमा बासठ (62) वर्ष होगी।
- (6) सचिव और सलाहकारों के चयन के उद्देश्य के लिए , एक चयन समिति गठित होगी जिसमें निम्न शामिल होंगे-
- (क) आयोग के अध्यक्ष सदस्य;
 - (ख) आयोग के सदस्य सदस्य;
 - (ग) आयोग के सदस्य सदस्य;
 - (घ) ओम्बुड्समैन सदस्य;
- (7) आयोग का सचिव चयन समिति के संयोजक होंगे।
- (8) चयन समिति का गणपूर्ति दो (2) होगी और प्रत्येक सदस्य के पास एक मत होगा और मतों की समानता के मामले में , आयोग के अध्यक्ष या समिति की अध्यक्षता वाले आयोग के वरिष्ठ सदस्य, जैसा भी मामला हो, का मत निर्णायक होगा।
- (9) सचिव, सलाहकार और सहयोगी कर्मचारी की नियुक्ति, पहली बार केवल तीन वर्षों के लिए होगी जो आयोग के विवेक पर तीन साल की अवधि के लिए और बढ़ाई/नवीनीकृत की जा सकती है:
- परंतु सचिव, सलाहकार और सहायक कर्मचारी, पैंसठ (65) वर्ष की आयु पार होने के बाद अपने पद पर बने नहीं रह सकते हैं।
- (10) ओम्बुड्समैन, सचिव/सलाहकार/कर्मचारी सहित अपने कार्यालय पर अधीक्षण और प्रशासनिक नियंत्रण की सामान्य शक्तियों का प्रयोग करेंगे और कार्यालय के काम काज के संचालन के लिए जिम्मेदार होंगे।

अध्याय V
ओम्बुड्समैन की कार्यवाही और अधिकार

28. ओम्बुड्समैन के अधिकार और कर्तव्य

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

29. ओम्बुड्समैन के समक्ष अभ्यावेदन दाखिल करना

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

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

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

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

- (iii) जब तक इन नियमों में निर्धारित अवधि के भीतर मंच के आदेश के विरुद्ध अभ्यावेदन नहीं किया गया हो;

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

30. ओम्बुड्समैन की कार्यवाही

- (1) एक अभ्यावेदन प्राप्त होने के सात (7) दिनों के भीतर, सचिव द्वारा शिकायतकर्ता को एक पावती भेजी जाएगी।
- (2) प्राप्त अभ्यावेदनों को प्रत्येक वर्ष के लिए पंजीकृत और क्रमशः क्रमांकित किया जाएगा, तथा उन्हें सी.जी. सं. 1/2018, 2/2018, ..., 1/201 9, 2/201 9, ... और इसी क्रम में संदर्भित किया जाएगा।
- (3) पंजीकरण के सात (7) दिनों के भीतर, ओम्बुड्समैन संबंधित मंच से अभ्यावेदन के संबंध में अभिलेख मंगाएगा।
- (4) संबंधित मंच इस तरह की नोटिस की प्राप्ति की तारीख से पंद्रह (15) दिनों के भीतर सभी अभिलेख ओम्बुड्समैन के कार्यालय में भेज देगा।
- (5) ओम्बुड्समैन, इस मामले की सुनवाई के लिए ऐसा स्थान, जगह, दिनांक और समय का निर्धारण कर सकता है, जिसे वह उचित मानता है।
- (6) ओम्बुड्समैन, कम से कम सात (7) दिनों की पर्याप्त अग्रिम सूचना देकर वितरण लाइसेंसधारी और आवेदक को लिखित में सुनवाई की तारीख सूचित करेगा जिन्होंने अभ्यावेदन प्रस्तुत किया है।

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

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

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

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

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

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

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

(10) ओम्बुड्समैन पक्षों की बातें सुन सकता है और उन्हें इस मामले में लिखित बयान जमा करने का निर्देश दे सकता है।

(11) ओम्बुड्समैन अपने लिखित आदेश में अपने सभी निष्कर्षों और निर्णयों के कारण बताएगा।

(12) ओम्बुड्समैन यथाशीघ्र एक निर्णय प्रदान करेगा , लेकिन यह अभ्यावेदन की प्राप्ति की तारीख से तीन (3) महीने के बाद नहीं होगा:

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

(13) ओम्बुड्समैन द्वारा पारित आदेश निम्न निर्धारित करेगा -

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

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

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

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

31. अंतिम निर्णय

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

32. मंच के मामलों को प्रति-प्रेषण का अधिकार

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

33. समीक्षा का अधिकार

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

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

- (4) ऐसी स्थिति में जब ओम्बुड्समैन का मानना है कि समीक्षा करने के लिए आवेदन दिया जाना चाहिए, तो यह उसकी स्वीकृति प्रदान करेगा, परंतु पक्षों को बिना पूर्व सूचना दिए इस तरह के आवेदन को स्वीकार नहीं किया जाएगा, ताकि विरोधी पक्ष को सुनवाई में उपस्थित होने और जिस आदेश की समीक्षा के लिए आवेदन किया गया है उसकी सुनवाई में अपना पक्ष रखने का अवसर मिल सके।

34. सूचनाओं की मांग करने के अधिकार

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

35. ओम्बुड्समैन के अभ्यावेदन का पर्यवेक्षण

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

अध्याय VI

विविध

36. सामान्य

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

37. कठिनाइयों को दूर करने की शक्ति

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

38. आयोग की अंतर्निहित शक्तियां

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

ह0/—

(सुरेन्द्र इडुपधन्ती)
सचिव