

UP Electricity Regulatory Commission

Notification No. UPERC/Secy/Regulation/07/1259

Lucknow, Dated: 4th October, 2007

UPERC (Consumer Grievance Redressal Forum & Electricity Ombudsman) Regulations, 2007.

In exercise of the power conferred on it by Section 181 read with sub-sections (5) to (8) of Section 42 of the Electricity Act, 2003 (36 of 2003) and all other powers enabling in this behalf, the Uttar Pradesh Electricity Regulatory Commission hereby makes the following Regulations, namely: -

1.0 Short Title, Commencement and Interpretation.

- 1.1 These Regulations may be called the “UP Electricity Regulatory Commission (Consumer Grievance Redressal Forum & Electricity Ombudsman) Regulations, 2007”.
- 1.2 These Regulations shall extend to the whole of the State of Uttar Pradesh and shall apply on the Distribution Licensees engaged in the business of distribution and supply of electricity in the State.
- 1.3 These Regulations shall come into force from the appointed date.
- 1.4 These Regulations shall be read with the relevant provisions of the UP Electricity Reforms Act, 1999 to the extent they are not inconsistent with the provisions of the Electricity Act, 2003.
- 1.5 The Uttar Pradesh General Clauses Act, 1904 shall apply to the interpretation of these Regulations.
- 1.6 In case of conflict between English and Hindi version of these Regulations, the English version shall prevail.

2.0 Definitions

- 2.1 In these Regulations, unless the context otherwise requires -

- (a) **“Applicable Legal Framework”** means the provisions of Uttar Pradesh Electricity Reforms Act, 1999 to the extent they are not in consistent with the provisions of the Electricity Act, 2003, read with the applicable provisions of the Electricity Act, 2003;
- (b) **“Appointed Date”** means the date of notification of these Regulations in the Gazette;
- (c) **“Commission”** means the Uttar Pradesh Electricity Regulatory Commission;
- (d) **“Complainant”** means -
- (i) a consumer or more than one consumer having shared interest in the grievance or authorized representative of such consumer(s); or
 - (ii) any voluntary consumer association registered under the Companies Act, 1956 (1 of 1956) or under any other law for the time being in force.
 - (iii) a person who has completed all procedural requirement for obtaining a connection but the sanction has not been accorded by the Distribution Licensee within the time frame specified by the Commission in the Electricity Supply Code;
- (e) **“Complaint”** means any allegation in writing made by a complainant or his authorized representative regarding any consumer grievance arising in relation to-
- (i) any defect or deficiency in electricity supply or service by a licensee, including non-conformity with the applicable performance standards specified in the Electricity Supply Code;
 - (ii) billing including charging for the electricity supplied or services mentioned in the complaint, a price in excess of the price fixed by the Commission in tariff order or otherwise;
 - (iii) offering electricity services, to the public which will be hazardous to life and safety when availed, in contravention of the provisions of the Act, rules made there under, Electricity Supply Code or any other law .
 - (iv) violation of any provision of the Act, the rules or regulations made there under or license requiring the licensee to display the information in regard to the manner or effect of use of the electrical services.

(v) breach of any obligation, made under the Act, the Electricity Supply Code, tariff order, provisions relating to safety and electricity supply, meter, disconnection, realization of dues, by the licensee which adversely affects any consumer or which the Forum may consider appropriate to be treated as a complaint;

- (f) "**consumer**" means any person who is supplied with electricity for his own use by a licensee or the Government or by any other person engaged in the business of supplying electricity to the public under the Act or any other law for time being in force, and includes any person whose premises are for the time being connected for the purpose of receiving electricity with the works of a licensee, Government or any other person, as the case may be;
- (g) "**Distribution Licensee**" means a licensee authorized to operate and maintain a distribution system for supplying electricity to the consumers in his area of supply;
- (h) "**defect**" means any fault, imperfection or shortcoming in the quality, quantity or standard of service, equipment or material which is required to be maintained by or under any law for the time being in force or under any contract, express or implied, by the Distribution Licensee in any manner whatsoever in relation to electricity service;
- (i) "**deficiency**" means any fault, imperfection, shortcoming or inadequacy in the quality, nature and manner of performance which is required to be maintained by or under any law for the time being in force or has been undertaken to be performed by Distribution Licensee in pursuance of a contract agreement or under the Electricity Supply Code or otherwise in relation to electricity service or performance standard as specified by the Commission; that is interruption, failure of power supply, voltage complaints, metering problems including meter shifting, charges/ payments (billing problems), disconnection/reconnection of power supply to the consumer, new connections/extensions in load, notice of supply interruptions, contraventions of Act, Rules or Regulations made there under with regard to consumer interest;

- (j) **“electricity service”** means supply, billing, metering & maintenance of electrical energy to the consumer and all other attendant services;
- (k) **“Electricity Supply Code”** means the U.P. Electricity Supply Code as notified by the Commission from time to time;
- (l) **“Electricity Ombudsman”** means an authority appointed or designated by the Commission, under sub-section (6) of Section 42 of the Electricity Act, 2003 and the Regulations notified in that regard;
- (m) **“Forum”** means ‘Consumer Grievance Redressal Forum’ constituted by each Distribution Licensee pursuant to Section 42(5) of the Electricity Act, 2003 and these Regulations;
- (n) **“grievance”** in relation to the consumer means failure of the Distribution Licensee to provide the specified or agreed electricity service, giving rise to a complaint

2.2 Words and expressions used and not defined in these Regulations but defined in the applicable legal framework or the Consumer Protection Act, 1986 shall have the meanings respectively assigned to them in the said enactment.

3.0 Constitution of Consumer Grievance Redressal Forum etc.-

3.1 (i) Every Distribution Licensee shall, within three months from the appointed date, establish and make operational a Forum in accordance with these regulations at following locations:

- (1) Agra Discom; Kanpur, Agra, Jhansi and Chitrakoot,
- (2) Meerut Discom; Meerut, Moradabad and Saharanpur,
- (3) Lucknow discom; Lucknow, Bareilly, Faizabad and Devipatan (Gonda),
- (4) Varanasi Discom; Varanasi, Allahabad, Gorakhpur, Azamgarh, Mirzapur and Basti.
- (5) KESCO; Kanpur
- (6) NPCL; Greater Noida.

Provided that in case of more than one Distribution Licensee in an area, the location of the Forum for each subsequent Distribution Licensee shall be the area of supply.

(ii) On the establishment of Forum under these Regulations, the Distribution Licensee and the Chairperson of the Forum shall notify, by wide publicity in at least one English and one Hindi Newspaper and display on the notice boards of the Distribution Licensee and of the erstwhile and new Forums, the establishment of the particular new Forum under these Regulations along with the following information:

- (i) Date on which new forum has started functioning
- (ii) Address of the Forum
- (iii) Names of the Chairperson and the Members

3.2 (i) Each Forum shall comprise -

- (a) Judicial MemberChairperson
- (b) Technical Member.....Member
- (c) Officer of the LicenseeMember

(ii) Judicial Member shall be a Judicial Officer who held the post not below the rank of Additional District Judge and who has attained the age of 60 years and shall hold office for a period of three years or up to age of 65 years, whichever be earlier.

(iii) Technical Member shall be a person who –

- (a) holds a degree in Electrical or Mechanical Engineering;
- (b) has at least 10 years experience in electricity distribution;
- (c) held a post not below the rank of a Deputy General Manager/Superintending Engineer or an equivalent post in any Government Department or Government undertaking or a private company;
- (d) preferably has experience in regulatory affairs; and has attained the age of 58 years;
- (e) shall hold office of the forum for a period of three years or up to age of 65 years, whichever is earlier.

(iv) Officer of the Distribution Licensee shall be a person who-

- (a) holds a degree in Electrical or Mechanical Engineering;
 - (b) has at least 7 years experience in electricity distribution;
 - (c) held a post not below the rank of a Executive Engineer or an equivalent post in the establishment of the Distribution Licensee;
 - (v) Officer of licensee shall exclusively function as Member of the Forum.
 - (vi) No act or proceeding of the Forum shall be invalid merely on the ground of existence of any vacancy or defect in constitution of the Forum.
 - (vii) The Chairperson and Members shall be persons of ability, integrity and standing.
- 3.3
- (i) The Commission, in case of Chairperson, and the Distribution Licensee, in case of Technical Member shall invite applications for appointment on the posts in the Forum through public advertisement,
 - (ii) In case of occurrence of vacancy in the post of the Chairperson or Technical Member by reason of death, resignation, removal or completion of the tenure, the Commission in the case of Chairperson and the Distribution Licensee, in the case of the Technical Member shall invite application, through public advertisement, and complete the selection within one month of the occurrence of vacancy and in case of superannuation or end of tenure, the Commission or the Distribution Licensee shall do so within three months before the date of superannuation or end of the tenure, as the case may be.
 - (iii) The Distribution Licensee shall submit within 15 days of completing selection procedure, to the Commission a panel of two eligible persons for the post of Technical Member and shall appoint the person approved by the Commission with effect from the date to be indicated by the Commission.
 - (iv) Along with the panel of names for the post of Technical Member, the Distribution Licensee shall also inform the Commission of the compliance of the provisions contained in regulations 3.10,3.13 and 3.14 and 4.0.
 - (v) The Commission shall convey the appointment of Chairperson to the Distribution Licensee.

- 3.4 The Forums established under these Regulations shall entertain complaints of the consumers/complainants, who are supplied electricity by the concerned Distribution Licensee within the area of respective Commissioner's division (known by the name of the said locations), and in case of KESCO and NPCL, such area shall mean their areas of license.
- 3.5 (1) The existing Forums shall continue to dispose of the matters before them under these Regulations until new Forums are established by the Commission under Regulation-3.1.
- (2) With effect from the date of the establishment of the Forums under these Regulations-
- (a) all complaints shall be filed before such Forums
 - (b) the existing Forums shall cease to receive complaints but may continue to function for not more than one month from the date of establishment of the Forums under these regulations only for the purpose of transferring the records to the new Forum and thereafter cease to function and accordingly, the service of the Members and the other staff of existing Forums shall also cease.
- 3.6 The Distribution Licensee shall ensure the transfer of records of the cases decided or pending in the erstwhile Forums to the concerned Forums established under these Regulations, along with the comprehensive list, within one month of the establishment of the Forums, with notice to the concerned parties of such transfer of cases.
- 3.7 The Forum shall function independent of the Licensee.
- 3.8 The Chairperson of the Forum shall be the Chief Executive of the Forum.
- 3.9 The Distribution Licensee shall appoint/designate one engineer officer as full time Secretary to the Forum, who will join immediately on the date of establishment of the Forum and shall work under the control and supervision of the Chairperson.
- 3.10 Where the Chairperson is unable to discharge the functions, owing to absence, illness or any other cause, Technical Member shall discharge the functions of chairperson.

- 3.11 (i) The Chairperson shall be entitled to a consolidated salary of Rs. 25, 000/- per month, or such salary as may be revised by the Commission from time to time,
- (ii) The Technical Member shall be entitled to a consolidated salary of Rs. 20, 000/- per month, or such salary as may be revised by the Commission from time to time,
- (iii) The Officer of the Licensee, appointed as Member, shall continue to draw the same salary and other benefits from the concerned Distribution Licensee as he would have been entitled to had he not been appointed in the Forum.

(iv) In case of official journey, the allowance, as admissible to the Chief Engineer or equivalent rank officer of the Distribution Licensee, shall be admissible to the members of the Forum.

3.12 The salary, allowances, secretarial support, office accommodation and infrastructure facilities for establishing the office and other facilities required for efficient functioning of the Forum shall be provided by the concerned Distribution Licensee and the expenditure so involved shall be allowed in the tariff.

3.13 The Distribution Licensee shall provide the following staff immediately on the establishment of the Forum;

- (a) Personal Assistants – three,
- (b) Office Assistant – two,
- (c) Peons – three
- (d) Sweeper/farrash-one:

Provided that if the full strength of staff has not been provided by the licensee with the establishment of the Forum, the Chairperson may engage the staff on contract after 15 days of notice to the Distribution Licensee on the following monthly salary, for such period, as may be considered necessary subject to revision by the Commission by an Order:

Personal Assistant	-	Rs. 7,000/-
Clerk	-	Rs. 5500/-

Peon	-	Rs. 3000/-
Sweeper / Farrash	-	Rs. 2500/-

- 3.14 The Forum shall necessarily obtain an e-mail address and a post box number etc. to facilitate easy registration of complaints by consumers.
- 3.15 The Chairperson or the Technical Member may relinquish their office by giving three months notice in writing to the Commission or Distribution Licensee as the case may be:

Provided that, in the case of Technical Member, the copy of the resignation shall also be sent to the Commission forthwith.

- 3.16 The Chairperson may be removed by the Commission and any Member may be removed by the Distribution Licensee with the approval of the Commission, if the Chairperson or any Member has been adjudged insolvent or is guilty of misconduct (which includes non-compliance with the provisions of these regulations and directions of the Commission), or has been convicted of an offence involving moral turpitude or has become physically or mentally incapable for discharge of his function or has been found to have acquired financial interest affecting prejudicially his function:

Provided that Chairperson or any Member of the Forum shall not be removed, until an enquiry conducted by a Member of the Commission establishes to the satisfaction of the Commission that it has become necessary in the interest of justice to remove the Chairperson or Member of the Forum.

- 3.17 The constitution of Forums, under these Regulations, and compliance of the various provisions thereof shall be deemed to be a condition of the license and non-compliance shall be dealt with in accordance with the provisions of the Electricity Act – 2003.

4.0 Place of sitting and office hours of Forum-

- 4.1 Forum shall have an office at an accommodation to be provided and notified by the Distribution Licensee, and shall function six days a week from 10 AM to 5 PM and observe holidays as observed by the State Government.
- 4.2 The meetings of the Forum may be held at any other place within the jurisdiction of the said Forum as may be decided by the Chairperson.

5.0 Jurisdiction of the Forum-

- 5.1 The Forum shall not entertain a complaint, if it pertains to matters mentioned in Section 126,127, 128,135 to 139,143,152 and 161 of the Electricity Act,03.
- 5.2 The Forum shall have the jurisdiction to take up complaints, except those under Regulation 5.1, on an application before it or suo-moto if it considers appropriate in the interest of justice.
- 5.3 The Forum shall not entertain a complaint if it pertains to the same subject matter for which any proceedings before any court, authority or any other Forum is pending or a decree, award or a final order has already been passed by any competent court, authority or Forum.

6.0 Procedure before the Forum-

- 6.1 The designated staff of the Forum shall -
- (i) receive Complaints and issue acknowledgement;
 - (ii) maintain records;
 - (iii) post the matter/complaint for hearing as per direction of the Forum;
 - (iv) function as decided by the Forum.
- 6.2 Every complaint to the Forum must be submitted in writing and shall contain the following particulars;
- (i) Name of the individual or the organization, postal address, service connection number, tariff category, telephone number, fax number and the E-mail address (if any) of the complainant;
 - (ii) Name of the Distribution Licensee and its office to which complaint pertains;
 - (iii) Full facts of the matter supported by self-attested copies of relevant documents;
 - (iv) the relief prayed for ;

- (v) a statement that the matter is not pending before any court, authority or Forum;
 - (vi) a copy of response, if any, or order of the licensee; and
 - (vii) any other matter considered relevant.
- 6.3 Complaint shall be accompanied by fees of Rs. 50/-through Indian postal order or demand draft or banker's cheque payable to Forum or any other instrument specified by the Forum.
- 6.4 The Forum shall determine the admissibility of the Complaint not later than seven working days from the date of receipt of the complaint. No complaint shall be rejected unless an opportunity of hearing is provided to the complainant except matters related to Regulation-5.1.
- 6.5 After admission, the Forum shall proceed to adjudicate upon the complaint in the manner provided in these Regulations.
- 6.6 The Forum shall cause a copy of the Complaint served on the concerned Distribution Licensee directing it to submit, in writing, its reply with a copy of such reply directly to the complainant within two weeks or such extended period, not exceeding three weeks, as may be granted by the Forum. The complainant shall file a counter reply, if any, to the reply of the Distribution Licensee within next one week with a copy to such licensee.
- 6.7 If the Distribution Licensee fails to respond within the time given by the Forum or fails to appear before the Forum through an authorized representative, the Forum may proceed to hear and dispose of the matter ex-parte on the basis of the documents and any other evidence on record or pass such order as may be considered proper in the interest of justice.
- 6.8 If the Complainant does not appear on the date of hearing before the Forum, the Forum may dispose it of on the basis of the documents on record or pass such order as may be considered proper in the interest of justice.
- 6.9 (i) Every Complaint shall be heard as expeditiously as possible. The Forum shall adjudicate upon a Complaint by a speaking order at the earliest but preferably within three months from the date of receipt of complaint by the Forum.

(ii) In the event of Complaint being not disposed of within the period, the Forum shall record in writing reasons for the same. In such cases, the complainant may also approach the Ombudsman.

6.10 (i) The Forum may pass such interim orders, as it may consider necessary, pending final disposal of the complaint:

Provided that, save in exceptional circumstances, the interim relief shall not be allowed for a period of more than three months;

Provided further that in case of dispute in regard to bill, the interim relief shall not be granted unless the complainant deposits with the authority /office/officer, with whom the amount has to be deposited, an amount at the following rates or at such rates as may be revised by the Commission by an Order:

(a) Rs.1000 per KW for sanctioned loads upto 5 KW,

(b) Rs.5000/= plus Rs.2000/= per KW for each additional KW of sanctioned load above 5 KW to 25 KW, and

(c) Rs. 45000/= plus Rs.2500 per KW for each additional KW of sanctioned load above 25 KW;

or an amount to the extent of fifty percent of the impugned demand, whichever is less;

Provided also that the application seeking interim relief shall be disposed of within three working days after receipt of the complaint.

(ii) the supply of the consumer shall not be disconnected and, if disconnected, shall be reconnected within 24 hours if he has deposited the amount directed by the Forum.

6.11 The Forum shall not grant more than one adjournment unless sufficient cause is shown and the reasons for grant of adjournment shall be recorded in writing by the Forum. In such case, the party seeking adjournment shall pay other party a sum of Rs.100/- as compensation for the hardship caused due to adjournment of the case.

7.0 Decision of the Forum -

7.1 (a) The decisions of the Forum shall be –

- (i) in writing;
 - (ii) supported by reasons and
 - (iii) by majority of votes.
- (b) Two members shall constitute the quorum and when there is a difference of opinion between such two members, the,
- (i) Chairman in case he is one of the Members,
 - (ii) Technical Member, where the Chairperson is not one of the two members,

Shall have a casting vote.

Provided that one Member shall constitute the quorum during initial one year from the appointed date.

- (c) The order of the Forum shall be communicated to the complainant and Distribution Licensee in writing within 7 days. The licensee shall comply with the decision of the Forum within 30 days of the receipt of the order.

7.2 The Forum may also decide any complaint in terms of settlement reached between the parties at any stage of the proceedings before it and in such case, there shall be no right of representation before the Ombudsman against such order of the Forum.

7.3 The Forum may, subject to the Regulations made by the Commission in this regard, award such compensation to the complainants, as it may consider just and appropriate in the circumstances of the case.

7.4 The Forum shall not be bound to follow the procedure prescribed in the Civil Procedure Code 1908(Act 5 of 1908).

7.5 If, after the proceedings conducted under these regulations, the Forum finds that any of the allegations contained in the Complaint are correct, it shall issue an order to the Distribution Licensee directing it to do one or more of the following things, namely-

- (i) return/ make adjustment to the complainant of the undue/excess charges paid by the Consumer;
- (ii) remove the defects/deficiencies in the services in question;
- (iii) not to offer and/or withdraw hazardous electrical services ; and

(iv) pass any other order, deemed appropriate in the facts and circumstances of the case.

7.6 Subject to the right of the representation before the Electricity Ombudsman appointed/designated by the Commission under section 42 of the Act, 2003, the Orders of the Forum shall be final and binding on the consumer and the Distribution Licensee.

7.7 Any person may obtain copy of the Orders of the Forum on payment of Rs.10/- per page.

8.0 Representation before Electricity Ombudsman

8.1 (i) Any consumer aggrieved by the order made by the Forum or where the Forum has failed to redress the grievance within the specified period or Distribution Licensee is aggrieved by the Order of the Forum, may prefer representation to the 'Electricity Ombudsman'.

(ii) The representation may be made by the consumer or by his authorized representative or by the Distribution Licensee within 30 days of the order.

(iii) The representation shall be in writing, signed by the consumer or his authorized representative or, as the case may be, by the authorized officer of the Distribution Licensee, shall be accompanied by the copy of the order of the Forum, where an order has been passed, and shall state-

- (a) Name and address of the consumer,
- (b) Name and address the Distribution Licensee,
- (c) Name and address of the Forum,
- (d) Facts giving rise to representation,
- (e) Relief sought.
- (f) Any other relevant fact.

8.2 No representation shall lie to Electricity Ombudsman unless-

- (a) the Consumer has made a written representation to the Forum in prescribed manner and the Forum has either rejected the representation or has failed to dispose it of within specified time;
- (b) the consumer or the Distribution Licensee is aggrieved by the decision of the Forum;

- (c) the representation is in respect of the matter, which has not been already settled by the Electricity Ombudsman or by any Court, Tribunal or any other competent authority;
- (d) the representation relates to a matter which is not pending in any Court, Tribunal, Arbitrator or any other competent authority.
- 8.3 'Electricity Ombudsman' may, for reason to be recorded, entertain a representation after the expiry of the specified period, if it is satisfied that there was sufficient cause for not filing the same within that period.
- 8.4 'Electricity Ombudsman' shall not entertain a representation from any consumer, who is required to pay an amount to any authority /office/officer of the concerned Distribution Licensee as specified by the Forum in the final order, until the complainant has deposited, in compliance with such order of the Forum, thirty three percent of such amount inclusive of any amount already paid to such authority /office/officer in pursuance to an interim order of the Forum, if any.
- 9.0 **Location of office, Secretariat and headquarters of Electricity Ombudsman**
- 9.1 The office(s) of the Electricity Ombudsman(s) will be located at Lucknow and at such place(s) as may be specified by the Commission by an order:
- Provided that the Electricity Ombudsman shall hold hearing at any other place within the area of his jurisdiction, if he considers it to be proper and necessary for speedy disposal of representation.
- 9.2 The office of the Electricity Ombudsman shall function five days a week from 9:30 AM to 6 PM and observe holidays as observed by the State Government.
- 9.3 (i) The Electricity Ombudsman shall be provided with a Secretariat comprising personnel as shown in the Table,

Name of the Post Staff	Strength	Pay scale
Assistant Director (Technical)	1	8000-275-13500
Assistant Director (Law)	1	8000-275-13500
Personal Secretary Grade-II	2	5500-175-9000
Cashier/accountant	1	5000-150-8000
Clerk-cum-Computer Operator	1	4500-100-7000
Receptionist	1	4000-100-6000
Peon	2	2550-55-2660-60-3200
Farrash	1	2550-55-2660-60-3200

All terms & conditions of service of the above staff shall be governed by UPERC(Recruitment, Control and Service Conditions of Staff)Regulations,2004.

(ii) The staff may be taken on deputation from State Government / Central Government / Government Undertakings or public utilities. The rank Assistant Engineer of UPPCL shall considered equivalent to Assistant Director for the purpose of deputation.

(ii) Expenses on this account shall be included in the Commission's budget.

9.4 Notwithstanding anything contained in regulation 9.3, the Commission may appoint the staff directly, subject to the approval of the State Government, in accordance with UPERC (Recruitment, Control & Service Conditions of the staff) Regulations, 2004 as amended from time to time:

Provided that, pending the approval of the staff by the State Government, officers / staff may be taken, on the direction of the Commission, from the Distribution Licensees and deployed in the Office of the Electricity Ombudsman and the salary of such staff shall continue to be borne by the concerned Distribution Licensee.

Provided further that pending approval of the Government and failure of licensee to provide required staff within 15 days; the Electricity Ombudsman may with the approval of the Commission engage the staff on contract on monthly-consolidated salary as per provisions of UPERC (Recruitment, Control & Service Conditions of the staff) Regulations, 2004 as amended from time to time.

10.0 Powers of the Ombudsman:

10.1 (i) The Electricity Ombudsman shall be the Chief Executive of his Office.

(ii) The Electricity Ombudsman may issue such directions as may be considered necessary for discharge of functions by the Forum under these Regulations.

10.2 (i) The Electricity Ombudsman shall have the powers to incur expenditure on behalf of the office. In order to exercise such power, the Electricity Ombudsman will draw up an annual budget for his office and shall exercise the powers of expenditure within the budget approved by the Commission. The annual accounts of the Office of the Ombudsman shall be maintained in such manner and format as may be specified by the Commission.

(ii) The Accounts of the Ombudsman shall be audited by the Comptroller and Auditor General of India at the time, the Accounts of the Commission is audited.

10.3 Subject to provisions of these Regulations, the Electricity Ombudsman shall specify the procedure to be adopted for issue of notices, calling attendance, examination on oath, receipt of evidence and requisitioning of records and may also specify the form and manner in which a representation is to be submitted before him.

10.4 The Electricity Ombudsman shall maintain confidentiality of any information or document coming into his knowledge or possession in the course of discharging his duties and shall not disclose such information or document to any person except with the consent of the person furnishing such information or document;

Provided that nothing in this clause shall prevent the Electricity Ombudsman from disclosing information or document furnished by a party in a complaint to other party or parties, to the extent considered by him to be reasonably required to comply with the principles of natural justice and fair play in the proceedings.

11.0 Duties of the Ombudsman-

(i) The Electricity Ombudsman shall -

(a) settle the grievance of the consumer who is aggrieved by non-redressal of his grievances by Consumer Grievance Redressal Forum on a representation made by such consumer within thirty days of the receipt thereof;

Provided that an Electricity Ombudsman shall not hear any matter, which pertains to matters mentioned in Regulation 5.1.

- (b) receive representations against the order of the Consumer Grievance Redressal Forum and consider such complaints and facilitate to his satisfaction or settlement by agreement, through conciliation and mediation between a licensee and the aggrieved parties or by passing an award after hearing the parties in accordance with the Electricity Act 2003, provisions of UP Electricity Reforms Act, 1999 not being inconsistent with Electricity Act, 2003, Rules or Regulations made there under particularly tariff orders, and Electricity Supply Code.
- (c) settle the grievance of the consumer ordinarily within three months.
- (d) deal with any other matter referred by the Commission.
- (ii) The Electricity Ombudsman may, after hearing the Forum or other interested parties, if any, from time to time, issuesuch orders, instructions or direction to any forum for the performance of its function under these Regulation as may be deemed fit.

12.0 Proceedings before the Electricity Ombudsman

12.1 The Electricity Ombudsman-

- (i) may call for records relating to the representation from the concerned Forum and the concerned Forum shall send the entire records within 7 days from the date of receipt of such notice to the office of the Electricity Ombudsman;
- ii) may determine the manner, the place, the date and the time of the hearing of the matter, as considered appropriate;
- (iii) shall hear the parties and may direct the parties to submit written submissions in the matter;
- (iv) may pass interim order as deemed necessary;
- (v) shall pass a reasoned order for all his findings and award;
- (vi) shall pass an award as early as possible, preferably within three months from the date of receipt of the representation and where there is delay in disposal of a representation within the said period of three months, shall record reasons of such delay;

- (vii) shall send a copy of the order to the parties.
- 12.2 The Electricity Ombudsman may reject the representation at any stage if it appears to him that the representation is-
- (i) frivolous, vexatious, malafide;
 - (ii) without any sufficient cause;
 - (iii) not being pursued by the consumer with reasonable diligence.
- 12.3 The decision of the Electricity Ombudsman with regard to Regulation 12.2 shall be final and binding on the Consumer and the Distribution Licensee.
- 12.4 The Electricity Ombudsman may endeavor to promote a settlement of the representation/complaint received through conciliation or mediation. To promote such a settlement, the Electricity Ombudsman may follow such procedures as he may consider appropriate in the interest of justice and he shall not be bound by any rule of evidence or procedure.
- 12.5 If a representation is not settled by agreement within a period of one month from the date of its receipt or such further period as the Electricity Ombudsman may consider necessary, he may dispose of representation after affording the parties reasonable opportunity to present their case.
- 12.6 The order passed by the Electricity Ombudsman shall set out -
- (i) issue wise decision;
 - (ii) reasons for passing the order; and
 - (iii) direction/s, if any, to the Distribution Licensee/consumer.
- 12.7 A copy of the order shall be sent to the Consumer and the Distribution Licensee named in the representation.
- 12.8 The consumer or the Distribution Licensee, aggrieved of the decision of the Ombudsman, may approach any Court or Tribunal having jurisdiction to decide such grievance.
- 13.0 **Power of Electricity Ombudsman and Forum to Call Information-**

- 13.1 In any proceedings, the Electricity Ombudsman or Consumer Forum may-
- (i) summon and enforce the attendance of any person, who appears to be relevant for the proper disposal of the complaint or, as the case may be, the representation and examine him on oath,
 - (ii) direct the Distribution Licensee or the consumer to furnish any information or produce any other document or record;
 - (iii) require evidence on affidavits.
- 13.2 If the Distribution Licensee or the consumer does not comply with the direction given under regulation 13.1, without sufficient cause, the Ombudsman or the Forum may draw adverse reference.

14.0 Compliance with the Orders-

- 14.1 In case, a Distribution Licensee fails to comply with the orders of the Forum or, as the case may be, of the Electricity Ombudsman, within 30 days of the order or within such time as may be granted, the Electricity Ombudsman may within thirty days of the date of the application of the consumer and, after giving opportunity to the Distribution Licensee,-
- (a) issue necessary direction to ensure compliance of the order; or
 - (b) refer the matter to the commission for appropriate order under section 142 of the Act.
- 14.2 Notwithstanding anything contained in these Regulations, where the Distribution Licensee fails to comply with the directions or orders of the-
- (i) Electricity Ombudsman, within the time specified by him,
 - (ii) Forum passed under Regulation 6.10 (ii),
- The consumer may approach the Commission directly by way of a complaint under section 142 of the Electricity Act,2003 for appropriate orders.
- 14.3 On receiving reference from the Ombudsman or a complaint directly from the consumer, the Commission shall pass appropriate order under section 142 of the Act,-
- (a) after hearing the parties, and

(b) if considered necessary, after obtaining report from the Ombudsman.

15.0 Report by Forum and Electricity Ombudsman and Meetings-

- 15.1 (i) The Forum and Electricity Ombudsman shall prepare a report on a six monthly basis giving details of the nature of the grievances of the consumers dealt, the response of the licensee in the redressal of the grievances and their opinion on the licensees compliance of the standards of performance as specified by the Commission under section 57 of the Act during the preceding six months.
- (ii) The report under 15.1(i) above shall be forwarded to the Commission and the State Government within 45 days after the end of the relevant period of six months.
- 15.2 The Commission may hold meeting with the Electricity Ombudsman and with the Chairperson and/or Members of the Forum as and when the Commission considers it appropriate.

16.0 Duty to Notify-

The Forum, Electricity Ombudsman and Distribution Licensee shall notify and bring to the notice of the consumers, by wide publicity in TV, newspapers, display on notice boards, website and other means-

- (i) (a) name of Chairperson and Member of the Forum,
(b) office address, e-mail address and working hours of the Forum,
- (ii) (a) name of the Electricity Ombudsman,
(b) office address & working hours of the Electricity Ombudsman,
- (iii) such other details as considered proper in the interest of the consumers.

17.0 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.

18.0 Power to remove difficulty-

If any difficulty arises in giving effect to any of the provisions of these Regulations, the Commission may, on its own motion or on the matter being brought before it by any person, the Distribution Licensee or a group or association of consumers, issue such general or special order, not inconsistent with the provisions of the Electricity Act 2003, as it may consider necessary or expedient for the purpose of removing the difficulty.

19.0 General -

19.1 Unless otherwise agreed by parties, where the order is for the payment of money-

- (a) to the Distribution Licensee, the Forum or Electricity Ombudsman shall include in the sum for which the order is made a surcharge at such rate as applicable on the whole or any part of the money, for the whole or any part of period between the date on which the cause of action arose and the date on which order is made;
- (b) to the complainant, the Forum or the Electricity Ombudsman shall include in the sum for which the order is made an interest at the rate of sixteen per cent per annum compounded every six months on the whole or any part of the money, for the whole or any part of period between the date on which the cause of action arose to the date on which order is made.
- (c) a sum directed to be paid by the Forum or the Electricity Ombudsman after providing at (a) and (b) above, if not paid/adjusted within fifteen days, shall carry interest at the rate of sixteen percent per annum compounded every six months from the date of order to the date of payment.

19.2 (i) The distribution licensee or the complainant shall comply with the Order passed by the Forum or the Electricity Ombudsman within time specified in these Regulations or as may be directed by the Forum or the Electricity Ombudsman.

(ii) In case the order is for payment of money –

(a) by the complainant, the complainant may at his option make payment which shall not be refused by distribution licensee for want of a revised bill or the distribution licensee shall issue a revised bill for such an amount which shall be paid by the complainant within fifteen days failing which interest at the rate of sixteen percent compounded half yearly shall be charged on such amount without prejudice to the right of the distribution licensee to disconnect the supply after giving another fifteen days clear notice to complainant on expiry of such initial fifteen days in addition to recover dues under applicable legal frame work. Any payment made after initial fifteen days of the revised bill shall continue to attract interest at the rate of sixteen percent compounded half yearly inspite of disconnection together with any expense incurred by him in cutting or reconnection of the supply.

(b) by the distribution licensee and he neglects to adjust money by revising bill or make payment of money within fifteen days of the order, the distribution licensee shall pay interest at the rate of sixteen percent compounded half yearly for such period during which default continues.

19.3 The Commission may from time to time issue such order or instruction or direction, as it considers necessary, to the Forum and the Electricity Ombudsman for discharge of their functions under these Regulation.

19.4 The Commission may, by order, provide for or clarify any matter on which no provision is made in these Regulations or the provision made is insufficient.

19.5 The Forum and Electricity Ombudsman shall exercise such other functions as the Commission may, by order, specify from time to time.

19.6 Member of the Forum, the Secretary and the staff thereof, the Electricity Ombudsman and the staff thereof, when purporting to act under any provision of the Electricity Act, 2003 or under any provision of these Regulations or directions or orders issued there under, shall be deemed to be public servants within the meaning of Section 21 of the Indian Penal Code,1860 and Section 2 of the Prevention of Corruption Act, 1988 .

20.0 **Procedure and Compliance with principles of natural justice-**

Subject to provisions of these Regulations, the Forum and the Electricity

Ombudsman shall be guided by the principles of natural justice and shall have powers to regulate their own procedure not inconsistent with these Regulations.

21.0 Power to Amend-

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

22.0 Treatment of Expenses-

All reasonable costs incurred by the Distribution Licensee on the establishment and running of the Forum, shall be a pass through in the Annual Revenue Requirements filed by the Distribution Licensee after deducting the amount of fees collected by the Distribution Licensee under these regulations.

23.0. Repeal-

The UPERC (Consumer Grievance Redressal Forum and Electricity Ombudsman) Regulations, 2003 shall stand repealed with effect from the appointed date.

By Order of the Commission

Secretary

उ०प्र० विद्युत नियामक आयोग

अधिसूचना संख्या:यू०पी०ई०आर०सी० / सचिव / विनियमावली / ०७ / १२५९

लखनऊ: दिनांक ०४ अक्टूबर, २००७

उ०प्र० विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम और विद्युत लोकपाल) विनियमावली, २००७

विद्युत अधिनियम, २००३ (२००३ का ३६) की धारा की धारा १८१ के साथ पठित धारा ४२ की उपधारा (५) से (८) तक के साथ पठित धारा १८१ द्वारा उसको प्रदत्त शक्ति और इस निमित्त समर्थ बनाने वाली सभी अन्य शक्तियों के प्रयोग करते हुए, उत्तर प्रदेश विद्युत नियामक आयोग एतद्वारा निम्नलिखित विनियमावली का सृजन करता है, अर्थात्—

१.० संक्षिप्त शीर्षक, प्रारम्भ और निर्वचन

- १.१. ये विनियमावली उ०प्र० विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम और विद्युत लोकपाल) विनियमावली २००७ कही जायेगी।
- १.२. इन विनियमों का विस्तार सम्पूर्ण उत्तर प्रदेश पर होगा और ये राज्य में विद्युत के वितरण और आपूर्ति के व्यवसाय में संलग्न वितरण अनुज्ञप्तिधारियों पर लागू होंगे।
- १.३. ये विनियम नियत तारीख से प्रवृत्त होंगे।
- १.४. इन विनियमावली को उ०प्र० विद्युत सुधार अधिनियम, १९९९ के सुसंगत प्राविधानों के साथ उस सीमा तक पढ़ी जायेगी, जिस तक ये विद्युत अधिनियम, २००३ के प्राविधानों से असंगत नहीं है।
- १.५. उत्तर प्रदेश साधारण खण्ड अधिनियम, १९०४ इन विनियमों के निर्वचन में लागू होगा।

- 1.6. इन विनियमों के अंग्रेजी और हिन्दी संस्करण के बीच विरोध के मामले में अंग्रेजी संस्करण अभिभावी होगा।

2.0 परिभाषाएँ

- 2.1. इस विनियमावली में जब तक संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित नहीं है—

- (क) “लागू विधिक रूपरेखा” का तात्पर्य विद्युत अधिनियम, 2003 के लागू प्राविधानों के साथ पठित उत्तर प्रदेश विद्युत सुधार अधिनियम, 1999 के प्राविधान की उस सीमा तक हैं, जहां तक वे विद्युत अधिनियम, 2003 के प्राविधानों से असंगत नहीं हैं;
- (ख) “नियत तारीख” का अभिप्राय राजपत्र में इन विनियमों की अधिसूचना की तारीख से है;
- (ग) “आयोग” का तात्पर्य उत्तर प्रदेश विद्युत नियामक आयोग है।
- (घ) “परिवादी” का तात्पर्य है—
- (i) उपभोक्ता या एक से अधिक उपभोक्ता, जिसकी या जिनकी शिकायत में हित की भागीदारी है या जो ऐसे उपभोक्ता (ओं) के प्राधिकृत प्रतिनिधि हैं; या
- (ii) कम्पनी अधिनियम, 1956 (1956 का 1) के अधीन या तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अधीन रजिस्ट्रीकृत कोई ऐच्छिक उपभोक्ता संघ;
- (iii) व्यक्ति जिसने संयोजन प्राप्त करने के लिए सभी प्रक्रियात्मक अपेक्षा को पूरा किया है किन्तु विद्युत आपूर्ति संहिता में आयोग द्वारा विनिर्दिष्ट समय संरचना के अन्तर्गत वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा स्वीकृति प्रदान नहीं की गयी है;
- (ङ) “परिवाद” का तात्पर्य परिवादी या उसके प्राधिकृत प्रतिनिधि द्वारा निम्नलिखित के सम्बन्ध में उद्भूत किसी उपभोक्ता शिकायत के सम्बन्ध में किया गया कोई लिखित अभिकथन है—
- (i) अनुज्ञप्तिधारी द्वारा विद्युत आपूर्ति या सेवा में कोई त्रुटि या कमी, जिसमें प्रदाय संहिता में विनिर्दिष्ट लागू पालन मानक का अननुपालन शामिल है;

- (11) बिल जिसमें, आपूर्ति की गयी विधि या परिवाद में वर्णित सेवा के लिए प्रभारित करना शामिल है, टैरिफ आदेश में आयोग द्वारा या अन्यथा निर्धारित दर से अधिक मूल्य दर्शाया गया हो;
- (111) सामान्य जनता को अधिनियम, उसके अधीन निर्मित नियमावली, विद्युत प्रदाय संहिता या किसी अन्य विधि के प्राविधानों के उल्लंघन में विद्युत सेवा प्रदान करना जो जीवन और सुरक्षा के लिए तब परिसंकटमय हो, जब प्राप्त की जाय ;
- (IV) अनुज्ञप्तिधारी से विद्युत सेवाओं के प्रयोग के ढंग और प्रभाव के सम्बन्ध में सूचना प्रदर्शित करने के लिए अपेक्षा करते हुए अधिनियम के किसी प्राविधान, नियमावली या उसके अधीन निर्मित विनियमों या अनुज्ञप्ति का उल्लंघन;
- (V) अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अधिनियम, विद्युत प्रदाय संहिता, टैरिफ आदेश, सुरक्षा और विद्युत प्रदाय मीटर, असंयोजन, बकायों की वसूली से सम्बन्धित प्राविधानों के अधीन की गयी किसी आबद्धता या उल्लंघन, किसी उपभोक्ता को *प्रतिकूल रूप से* प्रभावित करता है या जिसे फोरम परिवाद के रूप में माने जाने के लिए उचित समझ सकता है।
- (च) “उपभोक्ता” का तात्पर्य ऐसे व्यक्ति से है जिसे उसके अपने प्रयोग के लिए अनुज्ञप्तिधारी या सरकार द्वारा या अधिनियम अथवा तत्समय *प्रचलित* किसी अन्य विधि के अधीन सामान्य जनता को विद्युत आपूर्ति करने के कारबार में संलग्न किसी अन्य व्यक्ति द्वारा विद्युत की आपूर्ति की जाती है और इसमें कोई ऐसा व्यक्ति भी शामिल है, जिसका परिसर अनुज्ञप्तिधारी, सरकार या किसी अन्य व्यक्ति द्वारा विद्युत आपूर्ति की जाती है और इसमें कोई ऐसा व्यक्ति शामिल है, जिसका परिसर अनुज्ञप्तिधारी, सरकार या किसी अन्य व्यक्ति के यथास्थिति, कार्य से विद्युत प्राप्त करने के प्रयोजन के लिए तत्समय संयोजित किया जा रहा है।
- (छ) “वितरण अनुज्ञप्तिधारी” का तात्पर्य ऐसे अनुज्ञप्तिधारी से है जो अपने क्षेत्र में उपभोक्ताओं को विद्युत आपूर्ति करने

के लिए विद्युत प्रणाली परिचालन और अनुरक्षण करने हेतु प्राधिकृत हो।

- (ज) “दोष” का तात्पर्य उस सेवा की गुणवत्ता, मात्रा या मानक, उपकरण अथवा सामग्री में कोई त्रुटि, अपूर्णता या गलती से है, जिसका विद्युत सेवा के सम्बन्ध में तत्समय प्रचलित किसी विधि के अधीन या किसी व्यक्ति या अभिप्रेत संविदा के अधीन या वितरण लाइसेन्सधारी द्वारा अनुरक्षित रखने की आवश्यकता हो।
- (झ) “न्यूनता” का तात्पर्य उस कार्य सम्पादन की गुणवत्ता, प्रकृति और ढंग में त्रुटि अपूर्णता, गलती अथवा अपर्याप्तता है जिसे तत्समय प्रचलित किसी विधि के अधीन अथवा किसी संविदा इकरारनामा के अनुपालन में वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा सम्पादन हेतु दायित्व लिया गया है अथवा विद्युत वितरण संहिता के अधीन अथवा विद्युत सेवा के सम्बन्ध में अन्यथा अथवा अनुपालन मानक, अर्थात् व्यवधान/ विद्युत आपूर्ति की विफलता, वोल्टेज की शिकायतें, मीटर की समस्यायें जिनमें मीटर अन्तरण सम्मिलित है, शुल्क /भुगतान/बिल की समस्यायें उपभोक्ता के विद्युत प्रदाय के संयोजन का विच्छेदन/ पुनः संयोजन, नये संयोजन/भार में वृद्धि, आपूर्ति व्यवधानों की सूचना, अधिनियम तथा उसके अधीन उपभोक्ता के हित में बनाये गये नियम और विनियमों का उल्लंघन है।
- (ञ) “विद्युत सेवा” से उपभोक्ता को आपूर्ति, बिल देना, मीटर अध्ययन और विद्युत ऊर्जा का रख-रखाव और सभी अन्य विद्यमान सेवायें अभिप्रेत हैं।
- (ट) “विद्युत प्रदाय संहिता” से 2010 विद्युत प्रदाय संहिता अभिप्रेत है, जैसा कि समय समय पर आयोग द्वारा अधिसूचित हो।
- (ठ) “विद्युत लोकपाल” का तात्पर्य ऐसे प्राधिकारी से है जो विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 42 की उपधारा 6 और इस सम्बन्ध में अधिसूचित विनियमों के अधीन आयोग द्वारा नियुक्त या अभिहित किया गया हो।
- (ड) “फोरम” का तात्पर्य विद्युत अधिनियम 2003 की धारा 42 (5) और इन विनियमों के अनुसरण में प्रत्येक वितरण

अनुज्ञप्तिधारी द्वारा गठित उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम से हैं।

- (ढ) उपभोक्ता के सम्बन्ध में “शिकायत” का अभिप्राय विनिर्दिष्ट या करार की गयी विद्युत सेवा प्रदान करने के लिए वितरण अनुज्ञप्तिधारी की असफलता से है, जो परिवाद को उत्पन्न करे।

2.2. शब्दों और पदों का , जो इस विनियम में प्रयुक्त है और परिभाषित नहीं है बल्कि लागू विधिक संरचना या उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 में परिभाषित है, वही अर्थ होगा, जो क्रमशः उक्त अधिनियम में उन्हें निर्दिष्ट किया गया है।

3.0 उपभोक्ता शिकायत प्रतितोष फोरम का गठन इत्यादि

3.1 (i) प्रत्येक वितरण अनुज्ञप्तिधारी नियत तारीख से तीन मास के भीतर निम्नलिखित स्थानों पर विनियम के अनुसार संक्रियात्मक फोरम को स्थापित करेगा और प्रचालित करेगा:

- (1) आगरा डिस्काम; कानपुर, आगरा, झांसी और चित्रकूट
- (2) मेरठ डिस्काम; मेरठ, मुरादाबाद और सहारनपुर,
- (3) लखनऊ डिस्काम; लखनऊ, बरेली, फैजाबाद और देवीपाटन (गोण्डा)
- (4) वाराणसी डिस्काम; वाराणसी, इलाहाबाद, गोरखपुर, आजमगढ़, मीरजापुर और बस्ती,
- (5) केस्को; कानपुर,
- (6) एन0पी0सी0एल0; ग्रेटर नोयडा:

परन्तु क्षेत्र में एक से अधिक वितरण अनुज्ञप्तिधारी के मामले में प्रत्येक पश्चातवर्ती वितरण अनुज्ञप्तिधारी के लिए फोरम का स्थान आपूर्ति का क्षेत्र होगा।

(ii) इस विनियम के अधीन फोरम की स्थापना पर, वितरण अनुज्ञप्तिधारी और अध्यक्ष फोरम कम से कम एक अंग्रेजी और एक हिन्दी समाचार पत्र में व्यापक प्रचार और वितरण अनुज्ञप्तिधारी तथा पूर्व और नये फोरमों की सूचनापट्ट पर प्रदर्शन द्वारा निम्नलिखित सूचना के साथ इस विनियम के अधीन विशिष्ट नये फोरम की स्थापना को विज्ञापित करेंगे:

- (i) नये फोरम के कार्य प्रारम्भ करने की तिथि;

- (11) फोरम का पता;
- (111) अध्यक्ष और सदस्यों के नाम;
- 3.2. (1) प्रत्येक फोरम में शामिल होंगे—
- | | | |
|-----|---------------------------|---------|
| (क) | न्यायिक सदस्य | अध्यक्ष |
| (ख) | तकनीकी सदस्य | सदस्य |
| (ग) | अनुज्ञप्तिधारी का अधिकारी | सदस्य |
- (11) न्यायिक सदस्य ऐसा न्यायिक अधिकारी होगा, जो अपर जिलाधीश की श्रेणी से अन्यून पद धारित किया था और जिसने 60 वर्ष की आयु प्राप्त कर लिया हो और तीन वर्ष की अवधि तक या 65 वर्ष की आयु तक, जो भी पहले हो, पद धारण करेगा।
- (111) तकनीकी सदस्य ऐसा होगा जो—
- (क) विद्युत या यांत्रिक अभियांत्रिकी में डिग्री धारक हो ;
- (ख) जिसको विद्युत वितरण में कम से कम 10 वर्ष का अनुभव हो;
- (ग) उपमहाप्रबन्धक/ अधीक्षण अभियंता या किसी सरकारी विभाग या सरकारी उपक्रम या प्राइवेट कम्पनी में समान पद की श्रेणी से अन्यून पद धारण किया हो;
- (घ) अधिक आकांक्षित रूपेण जिसे विनियामक मामलों में अनुभव हो और जिसने 58 वर्ष की आयु प्राप्त कर लिया हो;
- (ङ.) तीन वर्ष की अवधि तक या 65 वर्ष की आयु तक, जो भी पहले हो, फोरम का पद धारण करेगा;
- (IV) वितरण अनुज्ञप्तिधारी का अधिकारी ऐसा व्यक्ति होगा जो—
- (क) विद्युत या यान्त्रिक अभियांत्रिकी में डिग्री धारक हो;
- (ख) जिसका विद्युत वितरण में कम से कम 7 वर्ष का अनुभव हो,
- (ग) वितरण अनुज्ञप्तिधारी के संस्थापन में अधिशासी अभियंता या समान पद की श्रेणी से अन्यून पद धारण किया हो;

- (V) अनुज्ञप्तिधारी का अधिकारी अन्यून रूप से फोरम के सदस्य के रूप में कार्य करेगा।
- (VI) फोरम का कोई कार्य या कार्यवाही केवल फोरम के गठन में किसी रिक्ति या त्रुटि की विद्यमानता के आधार पर अविधिमान्य नहीं होगी।
- (VII) अध्यक्ष और सदस्य योग्य, सत्यनिष्ठ और ख्यातिलब्ध व्यक्ति होंगे।
- 3.3. (I) आयोग के अध्यक्ष के मामले में और वितरण अनुज्ञप्तिधारी तकनीकी सदस्य के मामले में सार्वजनिक विज्ञापन के माध्यम से फोरम में पदों पर नियुक्ति के लिए आवेदन आमंत्रित करेगा।
- (II) अध्यक्ष या तकनीकी सदस्य के पद में मृत्यु, त्यागपत्र, पद से हटाने या पदावधि के पूरा होने के कारण रिक्ति होने के मामले में, आयोग के अध्यक्ष के मामले में और वितरण अनुज्ञप्तिधारी तकनीकी सदस्य के मामले में सार्वजनिक विज्ञापन के माध्यम से आवेदन आमंत्रित करेगा और रिक्ति के होने के एक मास के भीतर चयन पूरा करेगा और अधिवर्षिता या पदावधि की समाप्ति के मामले में आयोग या वितरण अनुज्ञप्तिधारी अधिवर्षिता या पदावधि की समाप्ति, यथास्थिति की तारीख से तीन मास के भीतर ऐसा करेगा।
- (III) वितरण अनुज्ञप्तिधारी चयन प्रक्रिया को पूरा करने के 15 दिनों के भीतर आयोग के समक्ष तकनीकी सदस्य के पद के लिए दो अर्ह व्यक्तियों का पैनल पेश करेगा, और आयोग द्वारा निर्दिष्ट की जाने वाली तारीख से आयोग द्वारा अनुमोदित व्यक्ति को नियुक्त करेगा।
- (IV) तकनीकी सदस्य के पद के लिए नामों के पैनल के साथ, वितरण अनुज्ञप्तिधारी विनियम 3.10, 3.13 और 3.14 तथा 4.0 में अन्तर्विष्ट प्राविधानों के अनुपालन में आयोग को भी सूचना देगा।
- (V) आयोग वितरण अनुज्ञप्तिधारी को अध्यक्ष की नियुक्ति की सूचना देगा।
- 3.4. इस विनियम के अधीन स्थापित फोरम उपभोक्ताओं/ परिवादियों के परिवाद को स्वीकार करेगा, जिन्हें सम्बन्धित कमिश्नरी (जो उक्त अवस्थिति के नाम द्वारा ज्ञात है) के क्षेत्र के अन्तर्गत सम्बद्ध वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा विद्युत प्रदाय की जाती है और केंसको तथा एन0पी0सी0एल0 के मामले में ऐसे क्षेत्र का तात्पर्य अनुज्ञप्तिधारी के उनके क्षेत्र से होगा।

- 3.5. (1) विद्यमान फोरम इस नियमावली के अधीन अपने समक्ष मामलों का तब तक लगातार निस्तारण करेंगे, जब तक नये फोरम विनियम 3.1 के अधीन आयोग द्वारा स्थापित नहीं किये जाते।
- (2) इस विनियम के अधीन फोरमों के स्थापित करने की तारीख से—
- (क) सभी परिवाद ऐसे फोरम के समक्ष दाखिल किये जायेंगे;
- (ख) विद्यमान फोरम परिवाद प्राप्त करने से अस्तित्वविहीन होंगे किन्तु नये फोरम को अभिलेखों को अन्तरित करने के प्रयोजन के लिए केवल इस विनियम के अधीन फोरम के गठन की तारीख से एक मास से अनधिक तक लगातार कार्य कर सकते हैं और इसके पश्चात कार्य करने में अस्तित्वविहीन हो जाते हैं और तदनुसार विद्यमान फोरम के सदस्यों और अन्य कर्मचारियों की सेवा भी समाप्त हो जायेगी।
- 3.6. वितरण अनुज्ञप्तिधारी पूर्व फोरम में विनिश्चित किये गये या लम्बित मामलों के अभिलेखों का इस विनियम के अधीन गठित सम्बद्ध फोरम को व्यापक सूची के साथ मामलों के ऐसे अन्तरण की सम्बद्ध पक्षकारों को सूचना के साथ फोरम के गठन के एक मास के भीतर अन्तरण सुनिश्चित करेगा।
- 3.7. फोरम अनुज्ञप्तिधारी स्वतंत्र कार्य करेगा।
- 3.8. फोरम का अध्यक्ष फोरम का मुख्य कार्यपालक होगा।
- 3.9. वितरण अनुज्ञप्तिधारी फोरम के पूर्णकालिक सचिव के रूप में एक अभियंता अधिकारी की नियुक्ति करेगा/ पदाभिहीत करेगा, जो फोरम के गठन के तारीख पर तत्काल कार्यभार ग्रहण करेगा और अध्यक्ष के नियंत्रण तथा पर्यवेक्षण के अधीन कार्य करेगा।
- 3.10. जहां अध्यक्ष अनुपस्थिति, बीमारी के कारण या किसी अन्य कारण से कृत्यों का निर्वहन करने में असमर्थ है, वहां तकनीकी सदस्य अध्यक्ष के कृत्यों का निर्वहन करेगा।
- 3.11. (I) अध्यक्ष प्रतिमाह रू0 25,000/— के समेकित वेतन या ऐसे वेतन का हकदार होगा, जैसा कि समय समय पर आयोग द्वारा पुनरीक्षित किया जाय।
- (II) तकनीकी सदस्य प्रतिमाह रू0 20,000/— के समेकित वेतन या ऐसे वेतन का हकदार होगा, जैसा कि समय समय पर आयोग द्वारा पुनरीक्षित किया जाय।

- (III) सदस्य के रूप में नियुक्त किया गया अनुज्ञप्तिधारी का अधिकारी सम्बद्ध वितरण अनुज्ञप्तिधारी से लगातार वही वेतन और अन्य भत्ता प्राप्त करेगा, जिसे वह प्राप्त करने का हकदार होता, यदि वह फोरम में न नियुक्त किया गया होता।
- (IV) शासकीय यात्रा के मामले में भत्ता, जो मुख्य अभियंता या वितरण अनुज्ञप्तिधारी के समान श्रेणी के अधिकारी को ग्राह्य है, फोरम के सदस्यों को ग्राह्य होगा।
- 3.12. फोरम के दक्ष कार्य करने के लिए अपेक्षित कार्यालय को स्थापित करने के लिए वेतन, भत्ता, सचिवालयी समर्थन, कार्यालय स्थल और अधिसंरचना सुविधायें और अन्य सुविधायें सम्बद्ध वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रदान की जायेगी और इस प्रकार अन्तर्निहित व्यय टैरिफ में स्वीकार किया जायेगा।
- 3.13. वितरण अनुज्ञप्तिधारी फोरम के गठन पर शीघ्र निम्नलिखित कर्मचारियों को प्रदान करेगा—
- | | | |
|-----|----------------|-----|
| (क) | वैयक्तिक सहायक | तीन |
| (ख) | कार्यालय सहायक | दो |
| (ग) | चपरासी | तीन |
| (घ) | सफाईकार/फर्राश | एक |

परन्तु यदि कर्मचारियों की पूर्ण संख्या फोरम के गठन के साथ अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रदान नहीं की गयी है, तो अध्यक्ष वितरण अनुज्ञप्तिधारी को नोटिस के 15 दिनों के बाद ऐसी अवधि के लिए, जो कि आवश्यक समझा जाय, आयोग द्वारा आदेश द्वारा पुनरीक्षण के अध्यक्षीन निम्नलिखित मासिक वेतन पर संविदा पर कर्मचारियों को संलग्न कर सकेगा:

वैयक्तिक सहायक	रु0 7000 /—
लिपिक	रु0 5500 /—
चपरासी	रु0 3000 /—
सफाईकार/फर्राश	रु0 2500 /—

- 3.14. फोरम उपभोक्ताओं द्वारा परिवादों के पंजीकरण को सुविधाजनक बनाने के लिए आवश्यक रूप से ई-मेल पता और पोस्ट बाक्स संख्या प्राप्त करेगा।

- 3.15. अध्यक्ष या तकनीकी सदस्य आयोग या वितरण अनुज्ञप्तिधारी को यथास्थिति, लिखित में तीन मास की सूचना देकर अपना पद त्याग सकेंगे:

परन्तु तकनीकी सदस्य के मामले में, त्यागपत्र की प्रति तत्काल आयोग को भी भेजी जायेगी।

- 3.16. अध्यक्ष आयोग द्वारा पद से हटाया जा सकेगा, या कोई सदस्य आयोग के अनुमोदन से वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा पद से हटाया जा सकेगा, यदि अध्यक्ष या कोई सदस्य दिवालिया, न्यायनिर्णीत किया गया है या अवचार का दोषी है (जिसमें इस विनियम के प्राविधानों और आयोग के निर्देशों का समनुपालन शामिल है) या नैतिक अधमता को अन्तर्गत करने वाले अपराध के लिए दोषसिद्ध किया गया है या अपने कार्यों के निर्वहन के लिए शारीरिक रूप से या मानसिक रूप से असमर्थ हो गया है या यह पाया गया है कि उसने अपने कार्य को प्रतिकूल ढंग से प्रभावित करते हुए वित्तीय हित अर्जित कर लिया है:

परन्तु फोरम का अध्यक्ष या कोई सदस्य पद से नहीं हटाया जायेगा, जब तक आयोग के सदस्य द्वारा की गयी जांच आयोग के समाधान में यह साबित नहीं करती कि फोरम के अध्यक्ष या सदस्य को पद से हटाना न्याय के हित में आवश्यक हो गया है।

- 3.17. इस विनियम के अधीन फोरमों का गठन और उसके विभिन्न प्राविधानों का अनुपालन अनुज्ञप्ति की शर्त होना माना जायेगा और अननुपालन पर विद्युत अधिनियम, 2003 के प्राविधानों के अनुसार विचार किया जायेगा।

4.0 फोरम की बैठक का कार्य स्थल और घण्टे

- 4.1. फोरम का उस स्थल पर कार्यालय होगा, जो वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रदान किया जायेगा और अधिसूचित किया जायेगा और सप्ताह में, छः दिनों तक 10 बजे पूर्वान्ह से 5 बजे अपरान्ह तक कार्य करेगा और अवकाश मनायेगा, जैसा कि राज्य सरकार द्वारा मनाया जाता है।

- 4.2. फोरम की बैठक उक्त फोरम की अधिकारिता के अन्तर्गत किसी अन्य स्थल पर आयोजित की जा सकेगी, जैसा कि अध्यक्ष द्वारा विनिश्चित किया जाय।

5.0 फोरम की अधिकारिता

- 5.1. फोरम परिवाद स्वीकार नहीं करेगा, यदि वह विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 126, 127, 128, 135 से 139, 143, 152 और 161 में वर्णित मामलों से सम्बन्धित है।

- 5.2. फोरम को, विनियम 5.1 के अधीन परिवाद के सिवाय, परिवादों को उसके समक्ष आवेदन पर या स्वप्रेरणा से ग्रहण करने की अधिकारिता होगी, यदि वह न्याय के हित में उचित समझता है।
- 5.3. फोरम परिवाद को स्वीकार नहीं करेगा, यदि वह उसी विषय वस्तु से सम्बन्धित है, जिसके लिए किसी न्यायालय, प्राधिकारी या किसी अन्य फोरम के समक्ष कोई कार्यवाही लम्बित है या डिक्री, अधिनिर्णय या अन्तिम आदेश पहले ही किसी सक्षम न्यायालय, प्राधिकारी या फोरम द्वारा पारित किया गया है।
- 6.0. **फोरम के समक्ष प्रक्रिया**
- 6.1. फोरम के पदाभिहीत कर्मचारी—
- (I) परिवाद प्राप्त करेंगे और अभिस्वीकृति जारी करेंगे;
 - (II) अभिलेख रखेंगे;
 - (III) मामले/ परिवाद को फोरम के निर्देशों के अनुसार सुनवाई के लिए नियत करेंगे;
 - (IV) कार्य करेंगे, जैसा कि फोरम द्वारा विनिश्चय किया जाय।
- 6.2. फोरम में प्रत्येक परिवाद लिखित रूप में पेश किया जाना चाहिए और उसमें निम्नलिखित विवरण होंगे:
- (I) व्यक्ति या संगठन का नाम, डाक पता, सेवा संयोजन संख्या, टैरिफ संवर्ग, दूरभाष संख्या, फैक्स संख्या और परिवादी का ई-मेल पता (यदि कोई हो);
 - (II) वितरण अनुज्ञप्तिधारी और उसके कार्यालय का नाम, जिससे परिवाद सम्बन्धित है;
 - (III) मामले के पूर्ण तथ्य, जो संसंगत दस्तावेजों की स्वप्रमाणित प्रतियों द्वारा समर्थित हो;
 - (IV) अनुतोष, जिसके लिए अनुरोध किया गया हो;
 - (V) विवरण, कि मामला किसी न्यायालय, प्राधिकारी या फोरम के समक्ष लम्बित नहीं है;
 - (VI) अनुज्ञप्तिधारी के उत्तर, यदि कोई हो, या आदेश की प्रति; और
 - (VII) कोई अन्य मामला, जिसे सुसंगत समझा जाय।
- 6.3. परिवाद फोरम संदेय भारतीय डाक आदेश या डिमाण्ड ड्राफ्ट या बैंकर चेक या फोरम द्वारा विनिर्दिष्ट किसी अन्य लिखत के माध्यम से रू0 50/- की फीस के साथ होगा।

- 6.4. फोरम परिवाद की प्राप्ति की तारीख से सात कार्य दिवस के अपश्चात परिवाद की ग्राह्यता को अवधारित करेगा। कोई परिवाद नामंजूर नहीं किया जायेगा, जब तक परिवादी को विनियम 5.1 से सम्बन्धित मामलों के सिवाय सुनवाई का अवसर प्रदान नहीं किया जाता।
- 6.5. स्वीकृति के बाद, फोरम इस विनियम में उपबन्धित ढंग में परिवाद की न्याय निर्णयन करने की कार्यवाही करेगा।
- 6.6. फोरम परिवाद की प्रति सम्बद्ध वितरण अनुज्ञप्तिधारी पर उसे दो सप्ताह या तीन सप्ताह से अनधिक ऐसी विस्तारित अवधि के भीतर, जैसा कि फोरम द्वारा प्रदान किया जाय परिवादी को सीधे ऐसे उत्तर की प्रति के साथ लिखित में उसका उत्तर पेश करने के निर्देश देते हुए तामील करयेगा। परिवादी ऐसे अनुज्ञप्तिधारी को प्रति के साथ अगले एक सप्ताह के भीतर वितरण अनुज्ञप्तिधारी के उत्तर का प्रति उत्तर यदि कोई हो, दाखिल करेगा।
- 6.7. यदि वितरण अनुज्ञप्तिधारी फोरम द्वारा दिये गये समय के भीतर उत्तर देने में असफल रहता है या प्राधिकृत प्रतिनिधित के माध्यम से फोरम के समक्ष उपस्थित होने में असफल रहता है, तो फोरम दस्तावेजों या अभिलेख पर किसी अन्य साक्ष्य के आधार पर एक पक्षीय मामले की सुनवाई करने और निस्तारित करने की कार्यवाही कर सकेगा या ऐसा आदेश पारित कर सकेगा, जैसा कि न्याय के हित में उचित विचार किया जाये।
- 6.8. यदि परिवादी फोरम के समक्ष सुनवाई की तारीख पर उपस्थित नहीं होता है तो फोरम उसका निस्तारण अभिलेख पर दस्तावेजों के आधार पर कर सकेगा या ऐसा आदेश पारित कर सकेगा जो न्याय हित उचित समझा जाय।
- 6.9. (I) प्रत्येक पदिवाद की सुनवाई यथासम्भव शीघ्र की जायेगी। फोरम शीघ्र किन्तु फोरम द्वारा परिवाद की प्राप्ति की तारीख से तीन मास के भीतर सकारण आदेश द्वारा परिवाद पर न्याय निर्णयन करेगा।
- (II) अवधि के भीतर परिवाद को निस्तारित न किये जाने की स्थिति में, फोरम उसके लिए कारणों को लेखबद्ध करेगा। ऐसे मामलों में परिवादी लोकपाल के समक्ष भी आवेदन कर सकेगा।
- 6.10. (I) फोरम परिवाद के अन्तिम निस्तारण के लम्बित रहने पर ऐसा अन्तरिम आदेश पारित कर सकेगा, जिसे वह आवश्यक समझे:

परन्तु असाधारण परिस्थितियों के सिवाय, अन्तरिम अनुतोष तीन मास से अधिक की अवधि के लिए अनुज्ञात नहीं किया जायेगा:

परन्तु यह और कि बिल से सम्बन्धित विवाद के मामले में, अनुतोष प्रदान नहीं किया जायेगा, जब तक परिवादी प्राधिकारी/कार्यालय/अधिकारी के पास, जिसके पास धनराशि का निक्षेप किया जाना है, निम्नलिखित दर पर या ऐसी दरों पर, जैसा कि आयोग द्वारा आदेश द्वारा पुनरीक्षण किया जाय, धनराशि का निक्षेप नहीं करता:

- (क) 5 किलोवाट तक स्वीकृत भार के लिए प्रति किलोवाट रू0 1000/-
- (ख) रू0 5000/- के साथ 5 किलोवाट से अधिक 25 किलोवाट तक स्वीकृत भार के प्रत्येक अतिरिक्त किलोवाट के लिए प्रति किलोवाट रू0 2500/-
- (ग) रू0 45000/- के साथ 25 किलोवाट से अधिक स्वीकृत भार के प्रत्येक अतिरिक्त किलोवाट के लिए प्रति किलोवाट रू0 2500/-

या आपेक्षित मांग के पचास प्रतिशत के विस्तार तक धनराशि, जो भी कम है:

परन्तु यह भी कि अन्तरिम अनुतोष की चाह रखने वाले आवेदन का निस्तारण परिवाद को प्राप्त करने के बाद तीन कार्य दिवस के भीतर किया जायेगा।

- (11) उपभोक्ता की आपूर्ति असंयोजित नहीं की जायेगी, और यदि असंयोजित की जाती है, तो 24 घंटे के भीतर पुनःसंयोजित की जायेगी, यदि उसने फोरम द्वारा निर्देशित धनराशि का निक्षेप किया है।

6.11. फोरम एक से अधिक स्थगन मंजूर नहीं करेगा, जब तक पर्याप्त कारण दर्शित नहीं किया जाता और स्थगन की स्वीकृति के लिए कारण फोरम द्वारा लेखबद्ध कराये जायेंगे। ऐसे मामले में स्थगन की चाह करने वाला पक्षकार अन्य पक्षकार को मामले के स्थगन के कारण कारित का कठिनाई के लिए प्रतिकर के रूप में रू0 100/- की धनराशि भुगतान करेगा।

7.0. फोरम का विनिश्चय

7.1 (क) फोरम का विनिश्चय-

- (I) लिखित में,
 - (II) कारणों द्वारा समर्थित और
 - (III) मतों के बहुमत द्वारा होगा।
- (ख) दो सदस्य गणपूर्ति गठित करेंगे और जब ऐसे दो सदस्यों के बीच राय की भिन्नता है तब—
- (I) अध्यक्ष, यदि वह सदस्यों में एक है,
 - (II) तकनीकी सदस्य, जहां अध्यक्ष दो सदस्यों में से एक नहीं है, के पास निर्णायक मत होगा:

परन्तु एक सदस्य नियत तारीख से प्रारम्भिक एक वर्ष के भीतर गणपूर्ति का गठन करेगा।

- (ग) फोरम के आदेश की संसूचना परिवादी और विरण अनुज्ञप्तिधारी को लिखित में सात दिनों के भीतर दी जायेगी। अनुज्ञप्तिधारी आदेश की प्राप्ति के तीस दिनों के भीतर फोरम के विनिश्चय का अनुपालन करेगा।

- 7.2. फोरम अपने समक्ष कार्यवाही के किसी प्रक्रम पर पक्षकारों के बीच किये गये निपटारे के निबन्धनों में किसी परिवाद का भी विनिश्चय कर सकेगा और ऐसे मामलों में फोरम के ऐसे आदेश के विरुद्ध लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन का कोई अधिकार नहीं होगा।
- 7.3. फोरम, इस सम्बन्ध में आयोग द्वारा किये गये विनियमों के अधधीन परिवादी को ऐसा प्रतिकर अधिनिर्णीत कर सकेगा, जिसे वह मामले की परिस्थितियों में न्यायोचित और उचित समझे।
- 7.4. फोरम सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 (1908 का अधिनियम 5) में विहित प्रक्रिया का पालन करने के लिए बाध्य नहीं होगा।
- 7.5. यदि इस विनियम के अधीन की गयी कार्यवाही के बाद फोरम पाता है कि परिवाद में अन्तर्विष्ट अभिकथनों में से कोई सही है, तो वह वितरण अनुज्ञप्तिधारी को उसे निम्नलिखित चीजों में से एक या अधिक को करने के लिए निर्देश देते हुए आदेश जारी करेगा, अर्थात्—
- (I) उपभोक्ता द्वारा अबकाया / आधिक्य परिवाद का परिवादी को वापस करने /समायोजन करने के लिए,
 - (II) प्रश्नगत सेवा में त्रुटियों /कमियों को दूर करने के लिए,
 - (III) परिसंकटमय विद्युत सेवाओं को प्रस्तावित न करने के लिए और / या वापस लेने के लिए और

(IV) कोई अन्य आदेश पारित करने के लिए, जिसे मामले के तथ्यों और परिस्थितियों में समुचित समझा जाय।

7.6. अधिनियम, 2003 की धारा 42 के अधीन आयोग द्वारा नियुक्त किये गये / पदाभिहीत विद्युत लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन के अधिकार के अध्यक्ष, फोरम का आदेश अन्तिम होगा और उपभोक्ता तथा वितरण अनुज्ञप्तिधारी पर आबद्धकर होगा।

7.7. कोई व्यक्ति प्रति पृष्ठ रू0 10/- के भुगतान पर फोरम के आदेशों की प्रति अभिप्राप्त कर सकेगा।

8.0. विद्युत लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन

8.1. (I) फोरम द्वारा किये गये आदेश द्वारा व्यथित व्यक्ति कोई उपभोक्ता या जहां फोरम विनिर्दिष्ट अवधि के भीतर शिकायत का प्रतितोष करने में असफल रहा है, या वितरण अनुज्ञप्तिधारी फोरम के आदेश द्वारा व्यथित है, विद्युत लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन कर सकेगा।

(II) अभ्यावेदन उपभोक्ता द्वारा या उसके प्राधिकृत प्रतिनिधि द्वारा या वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा आदेश के 30 दिनों के भीतर किया जा सकेगा।

(III) अभ्यावेदन लिखित में होगा उपभोक्ता या उसके प्राधिकृत प्रतिनिधि द्वारा या, यथास्थिति, वितरण अनुज्ञप्तिधारी के प्राधिकृत अधिकारी द्वारा हस्ताक्षरित किया जायेगा, फोरम के आदेश की प्रति के साथ होगा, जहां आदेश पारित किया गया है और अधिकथित करेगा—

(क) उपभोक्ता का नाम और पता,

(ख) वितरण अनुज्ञप्तिधारी का नाम और पता,

(ग) फोरम का नाम और पता,

(घ) अभ्यावेदन को उद्भूत करने वाले तथ्य

(ङ) चाहा गया अनुतोष,

(च) कोई अन्य सुसंगत तथ्य।

8.2. कोई अभ्यावेदन विद्युत लोकपाल के समक्ष दाखिल नहीं होगा, जब तक—

(क) उपभोक्ता ने विहित ढंग में फोरम के समक्ष लिखित अभ्यावेदन किया है और फोरम ने या तो अभ्यावेदन को नामंजूर किया है

या विनिर्दिष्ट समय के भीतर उसका निस्तारण करने में असफल नहीं रहा है,

- (ख) उपभोक्ता या वितरण अनुज्ञप्तिधारी फोरम के विनिश्चय द्वारा व्यथित नहीं है,
- (ग) अभ्यावेदन उस मामले के सम्बन्ध में नहीं है, जिसका पहले ही निपटारा विद्युत लोकपाल द्वारा या किसी न्यायालय, अधिकरण या किसी अन्य सक्षम प्राधिकारी द्वारा किया गया है,
- (घ) अभ्यावेदन ऐसे मामले से सम्बन्धित नहीं है, जो किसी न्यायालय, अधिकरण, मध्यस्थ या किसी अन्य सक्षम प्राधिकारी के समक्ष लम्बित नहीं है।

8.3. विद्युत लोकपाल, लेखबद्ध किये जाने वाले कारणों से विनिर्दिष्ट अवधि के अवसान के बाद अभ्यावेदन स्वीकार कर सकेगा, यदि उसे समाधान हो जाता है कि उस अवधि के भीतर उसे दाखिल न करने के लिए पर्याप्त कारण था।

8.4. विद्युत लोकपाल किसी उपभोक्ता से अभ्यावेदन स्वीकार नहीं करेगा, जिससे सम्बद्ध वितरण अनुज्ञप्तिधारी के किसी प्राधिकारी/ कार्यालय/ अधिकारी के समक्ष भुगतान करने की अपेक्षा की जाती है, जैसा कि फोरम द्वारा अन्तिम आदेश में विनिर्दिष्ट है, जब तक परिवादी ने फोरम के ऐसे आदेश के अनुपालन में फोरम के अन्तरिम आदेश, यदि कोई, के अनुसरण में ऐसे प्राधिकारी/ कार्यालय/ अधिकारी को पहले से भुगतान की गयी किसी धनराशि को शामिल करके ऐसी धनराशि का तैतीस प्रतिशत जमा नहीं किया है।

9.0. विद्युत लोकपाल के कार्यालय, सचिवालय और मुख्यालय का स्थान

9.1. विद्युत लोकपाल (लों) का कार्यालय (यों) लखनऊ में और ऐसे स्थान (नों) पर स्थित होंगे, जैसा कि आयोग द्वारा आदेश द्वारा विनिर्दिष्ट किया जाय:

परन्तु विद्युत लोकपाल अपनी अधिकारिता के क्षेत्र के अन्तर्गत किसी अन्य स्थान पर सुनवाई करेगा, यदि वह अभ्यावेदन के त्वरित निस्तारण के लिए उसे उचित और आवश्यक समझता है।

9.2. विद्युत लोकपाल का कार्यालय सप्ताह में पांच दिनों तक 9.30 बजे पूर्वान्ह से 6.00 बजे अपरान्ह तक कार्य करेगा, और अवकाश मनायेगा, जैसा कि राज्य सरकार द्वारा मनाया जाता है।

9.3. (1) विद्युत लोकपाल को सचिवालय प्रदान किया जायेगा, जिसमें निम्नलिखित कर्मचारी शामिल होंगे, जैसा कि सारिणी में दर्शित है:—

पद का नाम	संख्या	वेतनमान
सहायक निदेशक(तकनीकी)	01	8000-275-13500
सहायक निदेशक (विधि)	01	8000-275-13500
वैयक्तिक सचिव संवर्ग- II	02	5500-175-9000
खजांची / लेखाकार	01	5000-150-8000
लिपिक तथा कम्प्यूटर आपरेटर	01	4500-100-7000
स्वागतकर्ता	01	4000-100-6000
चपरासी	02	2550-55-2660-60-3200
फर्श	01	2550-55-2660-60-3200

उक्त कर्मचारियों की सेवा के सभी निबन्धन और शर्तें उ0प्र0 विद्युत नियामक आयोग (कर्मचारियों की भर्ती, नियंत्रण और सेवा शर्तें) विनियम, 2004 द्वारा शासित की जायेगी।

(II) कर्मचारी राज्य सरकार / केन्द्रीय सरकार / सरकारी उपक्रम या लोक उपयोगिता से प्रतिनियुक्ति पर ग्रहण किये जा सकेंगे। यू0पी0पी0सी0एल0 के सहायक अभियंता के वर्ग को प्रतिनियुक्ति के प्रयोजन के लिए सहायक निदेशक के समान माना जायेगा।

(III) इस लेखा पर व्यय आयोग के बजट में शामिल किया जायेगा।

9.4. विनियम 9.3 में अन्तर्विष्ट किसी चीज के होते हुए भी, आयोग उ0प्र0 विद्युत नियामक आयोग (कर्मचारियों की भर्ती, नियंत्रण और सेवा शर्तें) विनियम, 2004 के अनुसार, जैसा कि समय समय से संशोधित किया जाय, राज्य सरकार के अनुमोदन के अध्यक्षीन सीधे कर्मचारियों की नियुक्ति कर सकेगा:

परन्तु राज्य सरकार द्वारा कर्मचारियों के अनुमोदन के लम्बित रहने पर, अधिकारी / कर्मचारी आयोग के निर्देश पर वितरण अनुज्ञप्तिधारियों से ग्रहण किये जा सकेंगे और विद्युत लोकपाल के कार्यालय में तैनात किये जा सकेंगे और ऐसे कर्मचारियों का वेतन लगातार सम्बद्ध वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा वहन किया जायेगा:

परन्तु यह और कि सरकार के अनुमोदन के लम्बित रहने पर और 15 दिनों के भीतर अपेक्षित कर्मचारियों को प्रदान करने में

अनुज्ञप्तिधारी की असफलता पर, विद्युत लोकपाल आयोग के अनुमोदन से कर्मचारियों को उ०प्र० विद्युत नियामक आयोग (कर्मचारियों की भर्ती, नियंत्रण और सेवा शर्तें) विनियम, 2004 के, जैसा कि समय समय से संशोधित हो, प्राविधानों के अनुसार मासिक समेकित वेतन पर संविदा पर संलग्न करेगा।

10.0. लोकपाल की शक्तियां

- 10.1. (I) विद्युत लोकपाल अपने कार्यालय का मुख्य कार्यपालक होगा।
 (II) विद्युत लोकपाल ऐसे निर्देशों को जारी कर सकेगा, जिसे इस विनियम के अधीन फोरम द्वारा कार्यों के निर्वहन के लिए आवश्यक समझा जाय।
- 10.2. (I) विद्युत लोकपाल को कार्यालय की ओर से व्यय करने की शक्तियां होंगी। ऐसी शक्ति का प्रयोग करने के लिए, विद्युत लोकपाल अपने कार्यालयक` लिए वार्षिक बजट तैयार करेगा और आयोग द्वारा अनुमोदित बजट के अन्तर्गत व्यय की शक्तियों का प्रयोग करेगा। लोकपाल के कार्यालय का वार्षिक लेखा ऐसे ढंग और स्वरूप में रखा जायेगा, जैसा कि आयोग द्वारा विनिर्दिष्ट किया जाय।
 (II) लोकपाल क`लेखा का लेखा सम्परीक्षण भारत के नियंत्रक और महालेखा परीक्षक द्वारा उस समय किया जायेगा, जब आयोग के लेखा का लेखा सम्परीक्षण किया जाता है।
- 10.3. इस विनियम के प्राविधानों के अध्यक्षीन, विद्युत लोकपाल नोटिसों को जारी करने, उपस्थिति को आहूत करने, शपथ पर परीक्षा, साक्ष्य की प्राप्ति और अभिलेखों के अध्यक्षी के लिए अंगीकार की जाने वाली प्रक्रिया को विनिर्दिष्ट करेगा और प्ररूप तथा ढंग को भी विनिर्दिष्ट कर सकेगा, जिसमें अभ्यावेदन उसके समक्ष पेश किया जाना है।
- 10.4. विद्युत लोकपाल अपने कर्तव्यों के निर्वहन के अनुक्रम में उसके ज्ञान या कब्जे में आने वाली किसी सूचना या दस्तावेज की गोपनीयता बनाये रखेगा और ऐसी सूचना या दस्तावेज प्रदान करने वाले व्यक्ति की सहमति के सिवाय किसी व्यक्ति के समक्ष ऐसी सूचना या दस्तावेज को प्रकट नहीं करेगा:

परन्तु इस खण्ड में कोई चीज विद्युत लोकपाल को परिवाद के एक पक्षकार द्वारा दूसरे पक्षकार या पक्षकारों को दी गयी सूचना या दस्तावेज को उस सीमा तक प्रकट करने से निवारित नहीं करेगी, जिसे उसके द्वारा कार्यवाही में नैसर्गिकन्या और निष्पक्षता के सिद्धान्तों का अनुपालन करने के लिए युक्तियुक्त रूप से अपेक्षित होना समझा जाय।

11.0. लोकपाल के कर्तव्य

(i) विद्युत लोकपाल—

(क) उपभोक्ता की, जो उपभोक्ता शिकायत प्रतितोष फोरम द्वारा उसकी शिकायत के अप्रतितोष द्वारा व्यथित है, शिकायत का ऐसे उपभोक्ता द्वारा किये गये अभ्यावेदन पर उसकी प्राप्ति के तीस दिनों के भीतर निपटारा करेगा:

परन्तु विद्युत लोकपाल सिक्की मामले की सुनवाई नहीं करेगा, जो विनियम 5.1 में वर्णित मामलों से सम्बन्धित है,

(ख) उपभोक्ता शिकायत प्रतितोष फोरम के आदेश के विरुद्ध अभ्यावेदन प्राप्त करेगा और ऐसे परिवादों पर विचार करेगा और अनुज्ञप्तिधारी तथा व्यथित पक्षकार के बीच सुलह और मध्यस्थता के माध्यम से करार द्वारा या विद्युत अधिनियम, 2003 के अनुसार पक्षकारों को सुनने के बाद उ0प्र0 विद्युत सुधार अधिनियम, 1999 के प्राविधानों के अनुसार, जो विद्युत अधिनियम, 2003, उसके अधीन निर्मित नियमावली या विनियमों विशिष्ट रूप से टैरिफ आदेश और विद्युत पदाय संहिता से असंगत न हो, उसके समाधान या निपटारे को सुकर बनायेगा।

(ग) साधारणतया तीन मास के भीतर उपभोक्ता की शिकायत का निपटारा करेगा।

(घ) आयोग द्वारा निर्दिष्ट किसी अन्य मामले पर विचार करेगा।

(ii) विद्युत लोकपाल समय समय से फोरम या अन्य हितबद्ध पक्षकारों, यदि कोई हो, को सुनने के बाद किसी फोरम को इस विनियम के अधीन उसके कृत्य के पालन के लिए ऐसे आदेश, अनुदेश या निर्देश जारी कर सकेगा, जिसे वह ठीक समझे।

12.0. विद्युत लोकपाल के समक्ष कार्यवाही

12.1. विद्युत लोकपाल—

(i) सम्बद्ध फोरम से अभ्यावेदन से सम्बन्धित अभिलेखों को मंगा सकेगा और सम्बद्ध फोरम विद्युत लोकपाल के कार्यालय को ऐसी नोटिस की प्राप्ति की तारीख से सात दिनों के भीतर सम्पूर्ण अभिलेख भेजेगा,

- (II) मामले की सुनवाई का ढंग, स्थान, तारीख और समय निर्धारित कर सकेगा, जैसा कि उचित समझा जाय,
- (III) पक्षकारों को सुन सकेगा और उनके मामले में लखित तर्क पेश करने के लिए निर्देश दे सकेगा,
- (IV) अन्तरिम आदेश पारित कर सकेगा, जैसा कि आवश्यक समझे,,
- (V) अपने सभी निष्कर्षों और अधिनिर्णय के लिए सकारण आदेश पारित करेगा,
- (VI) यथासम्भव शीघ्र, अधिमानतः अभ्यावेदन की प्राप्ति की तारीख से तीन मास के भीतर अधिनिर्णय पारित करेगा और जहां तीन मास की उक्त अवधि के भीतर अभ्यावेदन के निस्तारण में विलम्ब है, ऐसे विलम्ब के कारणों को अभिलिखित करेगा,
- (VII) पक्षकारों को आदेश की प्रति भेजेगा।
- 12.2. विद्युत लोकपाल किसी प्रक्रम पर अभ्यावेदन को नामंजूर सकेगा, यदि उसे प्रतीत होता है कि अभ्यावेदन—
- (I) तुच्छ, तंग करने वाला, दुर्भावनापूर्ण है,
- (II) किसी पर्याप्त कारण के बिना है,
- (III) उपभोक्ता द्वारा युक्तियुक्त तत्परता से पैरवी नहीं किया जा रहा है।
- 12.3. विनियम 12.2 को ध्यान में रखते हुए विद्युत लोकपाल का विनिश्चय अन्तिम और उपभोक्ता तथा विरण अनुज्ञप्तिधारी पर आबद्ध कर होगा।
- 12.4. विद्युत लोकपाल सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से अप्राप्त अभ्यावेदन/परिवाद के निपटारे में वृद्धि करने के लिए प्रयास कर सकेगा। ऐसे निपटारे में वृत्ति करने के लिए विद्युत लोकपाल ऐसी प्रक्रिया का अनुसरण कर सकेगा, जिसे वह न्याय के हित में उचित समझे और वह साक्ष्य या प्रक्रिया के किसी नियम द्वारा आबद्ध नहीं होगा।
- 12.5. यदि अभ्यावेदन का निपटारा उसकी प्राप्ति की तारीख से एक मास के अवधि या ऐसी और अवधि के भीतर, जिसे विद्युत लोकपाल आवश्यक समझे, करार द्वारा नहीं किया जाता, तो वह पक्षकारों को अपने मामले को पेश करने के लिए युक्तियुक्त अवसर प्रदान करने के बाद अभ्यावेदन का निस्तारण कर सकेगा।
- 12.6. विद्युत लोकपाल द्वारा पारित आदेश उपवर्णित करेगा—
- (I) विवाधक अनुसार विनिश्चय,
- (II) आदेश पारित करने के लिए कारण और

- (111) वितरण अनुज्ञप्तिधारी / उपभोक्ता को निर्देश, यदि कोई हो।
- 12.7. आदेश की प्रति अभ्यावेदन में नामित उपभोक्ता और वितरण अनुज्ञप्तिधारी को भेजी जायेगी।
- 12.8. उपभोक्ता या वितरण अनुज्ञप्तिधारी, लोकपाल के विनिश्चय से व्यथित होकर ऐसी शिकायत का विनिश्चय करने के लिए अधिकारिता धारण करने वाले किसी न्यायालय या अधिकरण के समक्ष आवेदन कर सकेगा।
- 13.0. **सूचना मांगने के लिए विद्युत लोकपाल और फोरम की शक्ति**
- 13.1. किसी कार्यवाही में, विद्युत लोकपाल या उपभोक्ता फोरम—
- (1) किसी व्यक्ति को समन कर सकेगा और उसकी उपस्थिति प्रवर्तित कर सकेगा, जो परिवाद या यथास्थिति, अभ्यावेदन के समुचित निस्तारण के लिए सुसंगत होना प्रतीत होता है और शपथ पर उसकी परीक्षा कर सकेगा।
- (11) वितरण अनुज्ञप्तिधारी या उपभोक्ता को कोई सूचना देने के लिए या किसी अन्य दस्तावेज या अभिलेख को पेश करने के लिए निर्देश दे सकेगा,
- (111) शपथ पत्र पर साक्ष्य की परीक्षा कर सकेगा।
- 13.2. यदि वितरण अनुज्ञप्तिधारी या उपभोक्ता विनियम 13.1 के अधीन दिये गये निर्देश का पर्याप्त कारण के बिना अनुपालन नहीं करेगा, तो लोकपाल या फोरम प्रतिकूल निर्देश निकाल सकता है।
- 14.0. **आदेश का अनुपालन**
- 14.1. यदि वितरण अनुज्ञप्तिधारी फोरम या यथास्थिति, विद्युत लोकपाल के आदेशों के 30 दिन के भीतर या ऐसे समय के भीतर, जैसा कि प्रदान किया जा, अनुपालन करने में असफल रहता है तो विद्युत लोकपाल उपभोक्ता के आवेदन की तारीख के तीस दिनों के भीतर और वितरण अनुज्ञप्तिधारी को अवसर प्रदान करने के बाद—
- (क) आदेश के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक निर्देश जारी कर सकेगा, या
- (ख) अधिनियम की धारा 142 के अधीन समुचित आदेश के लिए आयोग को मामला निर्दिष्ट कर सकेगा।
- 14.2. इस विनियम के अन्तर्विष्ट किसी चीज के होते हुए भी, जहां वितरण अनुज्ञप्तिधारी—
- (1) विद्युत लोकपाल के निर्देशों या आदेशों का उसके द्वारा विनिर्दिष्ट समय के अन्तर्गत,

- (11) विनियम 6.10 (11) के अधीन पारित फोरम के निर्देशों या आदेशों का अनुपालन करने में असफल रहता है,
वहां उपभोक्ता सीधे समुचित आदेश के लिए विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 142 के अधीन आयोग के समक्ष परिवाद पेश कर सकेगा।
- 14.3. लोकपाल से निर्देश या सीधे उपभोक्ता से परिवाद प्राप्त करने पर, आयोग अधिनियम की धारा 142 के अधीन—
- (क) पक्षकारों को सुनने के बाद, और
- (ख) यदि आवश्यक समझा जाय, लोकपाल से रिपोर्ट प्राप्त करने के बाद समुचित आदेश पारित करेगा।
- 15.0. **फोरम और विद्युत लोकपाल द्वारा रिपोर्ट और बैठक**
- 15.1 (1) फोरम और विद्युत लोकपाल निपटारा किये गये उपभोक्ताओं की शिकायत की प्रकृति का विवरण, शिकायतों के प्रतितोष में अनुज्ञप्तिधारी का उत्तर और पालन के मानक के अनुज्ञप्तिधारी के अनुपालन पर उनकी राय, जैसा कि पूर्ववर्ती छः मास के दौरान अधिनियम की धारा 27 के अधीन आयोग द्वारा विनिर्दिष्ट किया जाय, को देते हुए छः मासिक आधार पर रिपोर्ट तैयार करेगा।
- (11) उक्त 15.1(1) के अधीन रिपोर्ट आयोग और राज्य सरकार को छः मास की सुसंगत अवधि के अवसान के बाद 45 दिनों के भीतर अग्रसारित की जायेगी।
- 15.2. आयोग विद्युत लोकपाल और फोरम के अध्यक्ष और / या सदस्यों से बैठक आयोजित करेगा, जैसे और जब आयोग उसे समुचित समझे।
- 16.0. **अधिसूचित करने का कर्तव्य**
- फोरम, विद्युत लोकपाल और वितरण अनुज्ञप्तिधारी—
- (1) (क) फोरम के अध्यक्ष और सदस्य का नाम
- (ख) कार्यालय पता, ई-मेल पता और फोरम के कार्य समय
- (11) (क) विद्युत लोकपाल का नाम
- (ख) विद्युत लोकपाल का कार्यालय पता और कार्यसमय
- (111) ऐसे अन्य विवरण, जिन्हें उपभोक्ताओं के हित में उचित समझा जाय, को अधिसूचित करेंगे और टी0वी0, समाचार पत्र में व्यापक प्रचार, सूचनापट्ट, वेबसाईट पर प्रदर्शन और अन्य साधन द्वारा उपभोक्ता के ज्ञान में लायेंगे।

17.0. अपवाद

इस विनियम में अन्तर्विष्ट कोई चीज उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 को शामिल करके तत्समय प्रवर्तित किसी अन्य विधि के अधीन उपभोक्ता के अधिकारों और विशेषाधिकारों को प्रभावित नहीं करेगी।

18.0. कठिनाई को हटाने की शक्ति

यदि इस विनियम के प्राविधानों में से किसी को प्रभावी करने में कोई कठिनाई होती है, तो आयोग स्वप्रेरणा पर या किसी व्यक्ति, वितरण अनुज्ञप्तिधारी या उपभोक्ता के समूह या संगम द्वारा मामले को उसके समक्ष लाये जाने पर ऐसा सामान्य या विशेष आदेश जारी कर सकता है, जो विद्युत अधिनियम, 2003 के प्राविधानों के असंगत नहीं है, जिसे वह कठिनाई को हटाने के प्रयोजन के लिए आवश्यक या समीचीन समझता है।

19.0. सामान्य आशय

19.1. जब तक पक्षकारों द्वारा अन्यथा करार नहीं किया जात, तब तक जहां आदेश—

(क) वितरण अनुज्ञप्तिधारी को धन के भुगतान के लिए है, वहां फोरम या विद्युत लोकपाल, धनराशि में जिसके लिए आदेश किया जाता है, तारीख, जिसको वाद हेतुक उत्पन्न हुआ था और तारीख, जिसको आदेश किया जाता है, के बीच की अवधि के सम्पूर्ण या किसी भाग के लिए ऐसी दर पर, जैसा कि धन के सम्पूर्ण या किसी भाग को लागू हो, अधिभार शामिल करेगा,

(ख) परिवादी को धन के भुगतान के लिए है, फोरम या विद्युत लोकपाल धनराशि में जिसके लिए आदेश किया जाता है, तारीख, जिसको वाद हेतुक उत्पन्न हुआ था, से उस तारीख, जिसको आदेश किया जाता है, के बीच की अवधि के सम्पूर्ण या किसी भाग के लिए धन के सम्पूर्ण या किसी भाग पर प्रति छः मास में 16 प्रतिशत चक्रवृद्धि ब्याज की दर पर ब्याज को शामिल करेगा,

(ग) उक्त (क) और (ख) में प्रदान करने के अतिरिक्त फोरम या विद्युत लोकपाल द्वारा भुगतान किये जाने के लिए निर्देशित धनराशि पर, यदि पन्द्रह दिनों के भीतर भुगतान/ समायोजन नहीं किया जाता, आदेश की तारीख से भुगतान की तारीख से भुगतान की तारीख तक प्रत्येक छः मास पर 16 प्रतिशत वार्षिक चक्रवृद्धि ब्याज की दर से ब्याज होगा।

19.2. (i) वितरण अनुज्ञप्तिधारी या परिवादी फोरम या विद्युत लोकपाल

द्वारा पारित आदेश का अनुपालन इस विनियम में विनिर्दिष्ट अवधि के भीतर करेगा या जैसा कि फोरम या विद्युत लोकपाल द्वारा निर्देश दिया जाये।

(11) यदि आदेश –

(क) परिवादी द्वारा धन के भुगतान के लिए है, तो परिवादी अपने विकल्प पर भुगतान करेगा, जिसे वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा पुनरीक्षित बिल के अभाव के लिए नामंजूर नहीं किया जायेगा या वितरण अनुज्ञप्तिधारी ऐसी धनराशि के लिए पुनरीक्षित बिल जारी करेगा, जिसका भुगतान परिवादी द्वारा पन्द्रह दिनों के भीतर किया जायेगा, जिसमें असफल रहने पर 16 प्रतिशत अर्द्धवार्षिक चक्रवृद्धि ब्याज ऐसी धनराशि पर वितरण अनुज्ञप्तिधारी के परिवादी को विधिक संरचना के अधीन बकाया वसूल करने के अतिरिक्त ऐसे प्रारम्भिक 15 दिनों के अवसान पर परिवादी को अन्य पन्द्रह दिनों की नोटिस के बाद आपूर्ति को असंयोजित करने के अधिकार पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, प्रभारित किया जायेगा। पुनरीक्षित बिल के प्रारम्भिक पन्द्रह दिनों के बाद किया गया कोई भुगतान आपूर्ति के काटने या पुनःसंयोजन में उसके द्वारा उपगत किसी व्यय के साथ असंयोजन के बावजूद 16 प्रतिशत की दर पर अर्द्धवार्षिक चक्रवृद्धि ब्याज को लगातार आकर्षित करेगा,

(ख) वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा धन के भुगतान के लिए है और वह आदेश के पन्द्रह दिनों के भीतर पुनरीक्षित बिल द्वारा धन को समायोजित करने या धन का भुगतान करने की उपेक्षा करता है, तो वितरण अनुज्ञप्तिधारी ऐसी अवधि के लिए, जिसके दौरान त्रुटि जारी रहती है, 16 प्रतिशत की दर पर अर्द्धवार्षिक चक्रवृद्धि ब्याज का भुगतान करेगा।

- 19.3. आयोग समय समय से फोरम और विद्युत लोकपाल को इस विनियम के अधीन अपने कृत्यों के निर्वहन के लिए ऐसा आदेश या अनुदेश या निर्देश जारी करेगा, जिसे वह आवश्यक समझे।
- 19.4. आयोग आदेश द्वारा सिकी मामले के लिए प्राविधान कर सकेगा या उसे स्पष्ट कर सकेगा जिस पर कोई प्राविधान इस विनियम में निर्मित नहीं किया जाता या निर्मित किया गया प्राविधान अपर्याप्त है।

- 19.5. फोरम और विद्युत लोकपाल ऐसे अन्य कृत्यों का प्रयोग करेगा, जैसा कि आयोग आदेश द्वारा समय समय पर विनिर्दिष्ट करे।
- 19.6. फोरम का सदस्य, सचिव और उसके कर्मचारी, विद्युत लोकपाल और उसके कर्मचारी विद्युत अधिनियम, 2003 के किसी प्राविधान के अधीन या इस विनियम के किसी प्राविधान के अधीन या उसके अधीन जारी किये गये निर्देश या आदेश के अधीन कार्य करते समय भारतीय दण्ड संहिता, 1860 और भ्रष्टाचार निवारण अधिनियम, 1988 की धारा 2 के अर्थान्तर्गत लोक सेवक होना समझे जायेंगे।
- 20.0. **प्रक्रिया और नैसर्गिक न्याय के सिद्धान्तों का अनुपालन**
इस विनियम के प्राविधानों के अधीन, फोरम और विद्युत लोकपाल नैसर्गिक न्याय के सिद्धान्तों द्वारा मार्गनिर्देशित किये जायेंगे और उन्हें अपनी प्रक्रिया को विनियमित करने की शक्ति होगी, जो इस विनियम से असंगत न हो।
- 21.0. **संशोधन करने की शक्ति**
आयायोग सिकी समय अधिसूचना द्वारा इस विनियम के किसी प्राविधान में फेरफार परिवर्तन कर सकेगा, उपान्तरित कर सकेगा या संशोधित कर सकेगा।
- 22.0. **व्यय का निस्तारण**
फोरम को स्थापित करने और संचालित करने पर वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उपगत सभी युक्तयुक्त व्यय इस विनियम के अधीन वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा एकत्रित फीस की धनराशि की कटौती करने के बाद वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा दाखिल वार्षिक राजस्व अपेक्षाओं में वहन किये जायेंगे।
- 23.0. **निरस्तीकरण**
उ0प्र0 विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम और विद्युत लोकपाल) विनियमावली, 2003 नियत तारीख से निरस्त हो जायेगी।

आयोग की आज्ञा से,

सचिव।