



सरकारी गजट, उत्तराखण्ड

उत्तराखण्ड सरकार द्वारा प्रकाशित

रुड़की, शनिवार, दिनांक 27 जुलाई, 2019 ई0 (श्रावण 05, 1941 शक सम्वत्)

भाग 1-क

नियम, कार्य-विधियां, आज़ाएं, विज्ञप्तियां इत्यादि जिनको उत्तराखण्ड के राज्यपाल महोदय, विभिन्न विभागों के अध्यक्ष तथा राजस्व परिषद् ने जारी किया

उत्तराखण्ड विद्युत नियामक

अधिसूचना

22 जनवरी, 2019 ई0

उविनिआ (उपभोक्ताओं की शिकायत निवारण हेतु सदस्यों की नियुक्ति तथा मंच द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया संबंधी दिशा-निर्देश) विनियम, 2019

सं0 एफ-9(30)/आरजी/यूईआरसी/2019/1507-विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 181 की उपधारा 2 (आर) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए तथा उक्त अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (5) के साथ पठित, तथा इस निमित्त सभी शक्तियों से सक्षम होकर, तथा पूर्व प्रकाशन के उपरान्त विद्युत नियामक आयोग एतद्वारा निम्नलिखित 'उत्तराखण्ड विद्युत नियामक आयोग (सदस्यों की नियुक्ति तथा उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए फोरम द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया के लिए दिशा-निर्देश) विनियम, 2019' बनाता है:

अध्याय 1

प्रारम्भिक

संक्षिप्त नाम, उपयुक्तता, प्रारम्भ व निर्वचन

- (1) इन विनियमों का नाम उत्तराखण्ड विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायत निवारण हेतु सदस्यों की नियुक्ति तथा मंच द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया संबंधी दिशा-निर्देश) विनियम, 2019 होगा।

(यह विनियम सरकारी गजट दिनांक 02.02.2019 में प्रकाशित अंग्रेजी विनियम का हिन्दी रूपान्तरण है, किसी भी तरह के निर्वचन अथवा विवाद (व्याख्या) के लिए अंग्रेजी विनियम अन्तिम एवं मान्य होगा।)

- (2) ये विनियम पूरे उत्तराखण्ड राज्य पर लागू होंगे।
- (3) ये विनियम उत्तराखण्ड के क्षेत्र में वितरण अनुज्ञप्तिधारी (यों) पर उनके सम्बन्धित अनुज्ञप्ति-क्षेत्र में लागू होंगे।
- (4) ये विनियम पूर्व विनियम 'उत्तराखण्ड विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायत निवारण हेतु सदस्यों की नियुक्ति तथा मंच द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया संबंधी दिशा-निर्देश) विनियम, 2007' तथा उसमें बाद में हुए संशोधनों को निरस्त करते हुए उनका स्थान लेंगे तथा सरकारी गजट में प्रकाशन की तिथि से लागू होंगे।
- (5) ऐसे शब्दों व वाक्यांश का, जो इन विनियमों में प्रयुक्त तो हुए हैं, पर उनको यहाँ परिभाषित नहीं किया गया है, परन्तु विद्युत अधिनियम, 2003 (2003 का 36) में उनकी व्याख्या की गई है, तो यहाँ भी उन शब्दों व वाक्यांशों का वही अर्थ माना जाएगा।

परिभाषाएँ

(1) इन विनियमों में, जब तक कि अन्यथा अपेक्षित न हो :

(a) 'अधिनियम' से अभिप्राय है, विद्युत अधिनियम, 2003;

(b) 'आयोग' से अभिप्राय है, उत्तराखण्ड विद्युत नियामक आयोग;

(c) 'शिकायतकर्ता' में शामिल होंगे—

(i) अधिनियम की धारा 2 की उपधारा (15) के अन्तर्गत परिभाषित उपभोक्ता;

(ii) नए संयोजनों के लिए आवेदनकर्ता;

(iii) उपभोक्ता की मृत्यु के मामले में उसका (के) विधिक उत्तराधिकारी अथवा अधिकृत प्रतिनिधि;

(iv) कोई अधिकृत प्रतिनिधि;

(v) सोसाइटीज रजिस्ट्रेशन एक्ट अथवा कुछ समय के लिए प्रभावी किसी अन्य कानून के अन्तर्गत पंजीकृत कोई उपभोक्ता संघ; या

(vi) उपभोक्ताओं का कोई गैर पंजीकृत संघ, जिसमें समान हित वाले उपभोक्ता हों।

(d) 'शिकायत' से अभिप्राय है, फोरम के समक्ष विद्युत आपूर्ति, नए संयोजन या वितरण अनुज्ञप्तिधारी (यों) द्वारा दी गई सेवाओं से सम्बन्धित शिकायतों के निवारण के लिए प्रस्तुत किया गया पत्र अथवा आवेदन। इनमें शामिल हैं लोड/माँग में परिवर्तन, मीटर सम्बन्धी मामले, बिल से सम्बन्धित मुद्दे या प्रकरण, जिनमें अनुज्ञप्तिधारी (यों) ने आयोग द्वारा निर्धारित मूल्य से अधिक मूल्य लिया हो, अथवा कोई विद्युत लाइन या विद्युत संयंत्र उपलब्ध कराने के लिए आयोग द्वारा स्वीकृत राशि से अधिक राशि ली हो, अथवा उपभोक्ता को उविनिआ (स्टैण्डर्ड ऑफ परफॉरमेन्स) विनियमों के अन्तर्गत परिभाषित क्षतिपूर्ति प्रदान करने में असफल रहा हो/रहे हों।

(e) 'वितरण अनुज्ञप्तिधारी' से अभिप्राय है, सम्बन्धित आपूर्ति-क्षेत्र में उपभोक्ताओं को विद्युत-आपूर्ति की व्यवस्था का संचालन व रखरखाव करने लिए अधिकृत अनुज्ञप्तिधारी।

(f) 'फोरम' से अभिप्राय है, इन विनियमों के साथ पठित अधिनियम की धारा 42 की उप धारा (5) के अनुसार वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए स्थापित किया जाने वाला फोरम।

(g) 'अनुज्ञप्तिधारी का अधिकारी' से अभिप्राय है, कोई व्यक्ति, जो वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा पूर्णकालिक अथवा अंशकालिक आधार पर वितरण अनुज्ञप्तिधारी के कार्यों के प्रबन्धन के लिए और/या अधिनियम के प्रावधानों के अन्तर्गत किसी कार्यकलाप के सम्पादन के लिए नियुक्त किया गया हो, जिसके लिए वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उसे वेतन या मेहनताना या मानदेय या सिटिंग शुल्क या किसी अन्य रूप में पारिश्रमिक दिया जाता हो।

अध्याय 2

फोरम का गठन व कार्य

2.1 फोरम का गठन

- (1) अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (5) के अनुसार वितरण अनुज्ञप्तिधारी इस विनियम के अनुसार उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण हेतु एक या अधिक जैसा भी आयोग निर्धारित करें, मंच की स्थापना करेगा।
- (2) प्रत्येक फोरम में तीन सदस्य होंगे, जिन्हें वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा आयोग की पूर्व स्वीकृति से समाचार पत्रों तथा वेबसाइट में उपयुक्त विज्ञापन के माध्यम से नियुक्त किया जाएगा।
- (3) वितरण अनुज्ञप्तिधारी समय-समय पर आयोग द्वारा फोरम के गठन और अस्तित्व के सम्बन्ध में उपभोक्ताओं के विद्युत बिल के साथ-साथ अन्य माध्यमों से भी प्रचार करेगा। फोरम के सदस्यों व अन्य सम्बन्धित अधिकारियों के नाम, पदनाम तथा फोन नम्बर, फोरम के कार्यालय का पता, ई-मेल, फैक्स व फोन नम्बर वितरण अनुज्ञप्तिधारी के सभी कार्यालयों पर प्रदर्शित किए जाएँगे तथा, उपभोक्ताओं को दिए जाने वाले बिलों पर दर्शित कर प्रचारित किए जाने के साथ-साथ अन्य माध्यमों से भी प्रचारित किए जाएँगे।
- (4) विद्युत अनुज्ञप्तिधारी के आपूर्ति क्षेत्र में फोरम की बैठकें विद्युत अनुज्ञप्तिधारी ऐसे मुख्य कार्यालय तथा, प्रत्येक जिले में ऐसे किसी अन्य स्थान पर होंगी, जैसा कि फोरम द्वारा समय-समय पर निर्धारित किया जाए, अथवा प्राप्त शिकायतों की संख्या, शिकायतें प्राप्त होने के स्थान तथा वितरण अनुज्ञप्तिधारी के कार्य के मुख्य स्थान व अन्य सुसंगत कारकों को ध्यान में रखते हुए इस सम्बन्ध में आयोग द्वारा भी समय-समय पर इस सम्बन्ध में दिये गये दिशा-निर्देश दिए जा सकते हैं।

2.2 फोरम के सदस्यों की नियुक्ति के लिए अर्हताएँ

- (1) फोरम के न्यायिक सदस्य ऐसे सेवा निवृत्त जिला न्यायाधीश/अतिरिक्त न्यायाधीश अथवा सेवानिवृत्त न्यायिक अधिकारी होंगे, जिन्हें विधिक/न्यायिक कार्य का न्यूनतम 20 वर्ष का अनुभव हो, अथवा ऐसे सेवा निवृत्त लोकसेवक होंगे, जो कम से कम जिला कलेक्टर के पद से सेवा निवृत्त हुए हों।
- (2) तकनीकी सदस्य किसी वितरण अनुज्ञप्तिधारी कम्पनी का सेवा निवृत्त अधिकारी होगा, जो अधीक्षण अभियन्ता से नीचे के पद का न हो व इलेक्ट्रिकल/मैकेनिकल/इलेक्ट्रॉनिक्स/कम्प्यूटर इंजीनियरिंग का डिग्रीधारी हो तथा जिसके पास विद्युत वितरण से सम्बन्धित मामलों का कम से कम 15 वर्ष का अनुभव हो, अथवा किसी राजकीय इंजीनियरिंग कॉलेज के इलेक्ट्रिकल इंजीनियरिंग विभाग का सेवा निवृत्त प्रोफेसर हो, अथवा वितरण अनुज्ञप्तिधारी के अधीन कार्यरत ऐसा अधिकारी जो अधीक्षण अभियन्ता के पद से नीचे का न हो तथा उस क्षेत्र में कार्यरत हो, जो उस फोरम के अन्तर्गत आता है, जिसके लिए सदस्य की आवश्यकता है।
- (3) उपभोक्ता सदस्य आयोग द्वारा नामित किया जाएगा एवं वह ऐसा गणमान्य व विख्यात व्यक्ति होगा, जिसने विद्युत उपभोक्ताओं से सम्बन्धित जानकारी को निकट से देखा हो तथा इनका उसे पर्याप्त अनुभव हो।
- (4) कोई व्यक्ति, जिसने पूर्व में पूर्णकालिक सदस्य के रूप में फोरम में कार्य किया हो तथा अपना कार्यकाल पूर्ण किया हो तो वह उसी वितरण लाइसेन्सी के अन्तर्गत स्थापित उसी फोरम में या दूसरे फोरम में सदस्य के लिए अपना कार्यकाल पूरा होने की तिथि से दो वर्ष के अन्तराल के उपरान्त ही आवेदन के लिए अर्ह होगा।

2.3 गणपूर्ति (कोरम)

- (1) फोरम की बैठकों का कोरम इन विनियमों के विनियम 2.2 के अन्तर्गत नियुक्त किए गए किन्हीं दो सदस्यों को होगा।
- (2) आयोग वितरण अनुज्ञप्तिधारी को इन विनियमों के विनियम 2.2 में दी गई अर्हताओं व संरचना के अनुसार फोरम के किसी सदस्य को किसी अन्य व्यक्ति से स्थानापन्न करने का निर्देश दे सकता है, यदि आयोग की दृष्टि में उपभोक्ताओं की शिकायतों के उपयुक्त व प्रभावी निवारण के लिए ऐसा प्रतिस्थापन किया जाना आवश्यक हो।
- (3) यदि किसी सदस्य का स्थान रिक्त होने अथवा किसी अन्य कारण से जिससे फोरम के निष्प्रभावी होने की सम्भावना हो कोरम पूरा न हो पाए तो, वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा सूचित किए जाने पर, आयोग उपभोक्ताओं की शिकायतों का निस्तारण करने के लिए ऐसे फोरम का कार्यभार निकटवर्ती अधिकार-क्षेत्र वाले फोरम को स्थानान्तरित कर सकता है।

2.4 कार्यकाल तथा सेवा-शर्तें

- (1) फोरम के सदस्यों का कार्यकाल तीन वर्ष का होगा, जिसे दो वर्ष और बढ़ाया जा सकता है। सदस्य की नियुक्ति के लिए अधिकतम आयु सीमा 65 वर्ष होगी, तथा वे 68 वर्ष की आयु तक कार्यरत रह सकेंगे।
- (2) वितरण अनुज्ञापिधारी यह सुनिश्चित करेंगे कि फोरम में सदस्य का कोई पद 30 दिन से अधिक की अवधि तक रिक्त न रहे।
- (3) इन विनियमों के विनियम 2.2 के अन्तर्गत नियुक्त सभी सदस्यों को दिया जाने वाला वेतन, सिटिंग शुल्क, मानदेय और/या अन्य भत्ते (जिन्हें संयुक्त रूप से 'पारिश्रमिक' कहा जाएगा) तथा उनकी नियुक्ति की शर्तें एक समान होंगी, तथा वही होंगी, जैसा आयोग समय-समय पर निर्धारित करेगा।
- (4) न्यायिक व उपभोक्ता सदस्य पूर्णकालिक सदस्य के रूप में नियुक्त किए जाएंगे, तथा न्यायिक सदस्य फोरम के प्रशासनिक प्रमुख होंगे।
- (5) इन विनियमों के विनियम 2.4 के उप विनियम (1) से (4) तक किए गए पूर्ववर्ती प्रावधानों के बावजूद फोरम में ऐसे सदस्य के लिए, जो वितरण अनुज्ञापिधारी के अधीन कार्यरत हैं, वही नियम व सेवा-शर्तें लागू होंगी, जो उस पर अनुज्ञापिधारी की सेवा में रहते हुए लागू होती हैं।

2.5 सदस्य की अयोग्यता/निष्कासन

- (1) कोई भी व्यक्ति सदस्य के रूप में नियुक्त नहीं किया जाएगा और/या सदस्य बने रहने का अधिकारी नहीं होगा, यदि वह निम्न कारणों से अयोग्य हो गया हो :
 - (a) यदि वह दीवालिया घोषित हो गया हो;
 - (b) यदि वह किसी नैतिक दुराचरण का दोषी पाया गया हो;
 - (c) शारीरिक या मानसिक अक्षमता के कारण सदस्य के रूप में कार्य करने में असमर्थ हो;
 - (d) उसके वित्तीय या अन्य हितों के कारण सदस्य के रूप में उसके कार्य-कलापों पर दुष्प्रभाव पड़ सकता हो;
 - (e) अपने पद का ऐसा दुरुपयोग किया हो कि उनका पद पर बने रहना जनहित के लिए अहितकर हो;
 - (f) दुर्व्यवहार का दोषी हो; या
 - (g) जो किसी न्यायिक या अर्द्ध न्यायिक अधिकारी हेतु आपेक्षित आचरण के नियमों के उल्लंघन का दोषी हो।
- (2) यदि किसी सदस्य में इन विनियमों के विनियम 2.5 के उप विनियम (1) में दी गई कोई अयोग्यता दृष्टिगोचर होती है या पाई जाती है तो ऐसे मौजूदा सदस्य को अपने पद से तत्काल हटाया जा सकेगा।

परन्तु, कोई पूर्णकालिक सदस्य इन विनियमों के विनियम 2.5 के उप विनियम (1) में निर्दिष्ट आधारों पर अपने पद से तब तक नहीं हटाया जा सकता, जब तक कि वितरण अनुज्ञापिधारी अपने द्वारा कराई गई जाँच से इस निष्कर्ष पर नहीं पहुँचता कि उस सदस्य को इस आधार या उन आधारों पर पद से हटा दिया जाना चाहिए।

परन्तु सदस्य को हटाए जाने के निर्णय को आयोग द्वारा अनुमोदित किया जाना आवश्यक है।

- (3) यदि आयोग किसी फोरम के किसी सदस्य/सभी सदस्यों के कार्य से संतुष्ट नहीं है, और उसकी धारणा है कि यह निष्कासन उपभोक्ताओं के हित के लिए तथा उनकी शिकायतों के प्रभावी निवारण के लिए आवश्यक है, तो आयोग ऐसे सदस्य/सदस्यों को एक अवसर प्रदान करने के उपरान्त वितरण अनुज्ञापिधारी को फोरम के उस सदस्य/उन सदस्यों को हटाने के लिए निर्देश दे सकता है।

2.6 ढाँचागत सुविधाएँ

- (1) फोरम के कुशलतापूर्वक कार्य-संचालन के लिए वितरण अनुज्ञप्तिधारी निम्नलिखित सुविधाएँ उपलब्ध कराएगा -
 - (a) कार्यालय का स्थान, जिसमें सदस्यों के लिए तीन कक्ष (प्रत्येक सदस्य के लिए एक कक्ष), एक सुनवाई हॉल/कक्ष, एक रिकॉर्ड कक्ष तथा कार्यालय के कर्मचारियों के लिए एक सामान्य (कॉमन) कक्ष होगा।
 - (b) सदस्यों/कार्यालय के कर्मचारियों के लिए कम्प्यूटर तथा अन्य आवश्यक सुविधाएँ।

परन्तु, फोरम की स्थापना और उसके संचालन के लिए वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा विवेकपूर्ण तरीके से व्यय की गई पूरी लागत को, जहाँ तक सुसंगत व न्यायोचित हो, आयोग के विनियमों के अनुसार वितरण अनुज्ञप्तिधारी के टैरिफ के निर्धारण में स्वीकार कर लिया जाएगा।

अध्याय 3

फोरम का अधिकार-क्षेत्र व कार्यवाही

3.1 फोरम का अधिकार-क्षेत्र

- (1) वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा दी गई सेवाओं के सम्बन्ध में शिकायतकर्ता द्वारा दाखिल की गई शिकायतों पर विचार करना तथा उन पर आवश्यक आदेश व निर्देश देना फोरम के अधिकार-क्षेत्र में होगा।
- (2) फोरम केवल उन्हीं शिकायतों पर विचार करेगा, जो इन विनियमों के विनियम 1.2 के उप-विनियम (1) (घ) के अन्तर्गत आती हैं।
- (3) फोरम उन शिकायतों पर विचार नहीं करेगा, जो उन्हीं विषयों से सम्बन्धित किसी न्यायालय, प्राधिकरण या किसी अन्य फोरम के समक्ष विचाराधीन हैं, अथवा जिन पर किसी सक्षम न्यायालय, प्राधिकरण या फोरम ने पहले ही डिक्री, निर्णय या अन्तिम आदेश दे दिया हो।
- (4) फोरम अधिनियम के खण्ड 126, 127, 135 से 140 व 161 के अन्तर्गत आने वाली शिकायतों पर तथा बकाया भुगतान की वसूली के उन मामलों पर विचार नहीं करेगा, जिनमें बिल की राशि पर विवाद नहीं है।
- (5) फोरम विद्युत लाइनों/खम्भों/उपकरणों को हटाने से सम्बन्धित किसी शिकायत पर विचार नहीं करेगा।
- (6) इन विनियमों के विनियम 3.1 के उप विनियम (3), (4) व (5) के अन्तर्गत फोरम द्वारा किसी भी स्तर पर तब तक कोई भी शिकायत अस्वीकार नहीं की जाएगी, जब तक कि शिकायतकर्ता को सुनवाई का एक अवसर न दे दिया जाए।

3.2 फोरम में शिकायतें

- (1) फोरम उपभोक्ताओं की उन शिकायतों को स्वीकार करेगा, जो उपभोक्ताओं द्वारा लिखित रूप में फोरम में दाखिल की गई हों या वहाँ अग्रसारित की गई हों। फोरम शिकायतें दाखिल करने व उन पर विचार करने के लिए किसी विशेष प्रपत्र पर जोर नहीं देगा, न ही कोई ऐसा प्रपत्र निर्धारित करेगा।
- (2) फोरम का कार्यालय शिकायतकर्ता को शिकायत की पावती की रसीद देगा, जिस पर स्पष्ट रूप से शिकायत प्राप्त करने की तिथि अंकित हो तथा फोरम की मुहर लगी हो। शिकायतकर्ता को कोई भी शिकायत बिना पावती की रसीद दिए लौटाई नहीं जाएगी, तथा विधिनुसार उसका निस्तारण किया जाएगा।
- (3) फोरम समय-समय पर फोरम को प्राप्त हुई सभी शिकायतों का वास्तविक तथा सही रिकॉर्ड रखेगा, तथा इस रिकॉर्ड को समय-समय पर आयोग द्वारा माँगे जाने पर निरीक्षण के लिए उपलब्ध कराएगा।
- (4) जब तक फोरम अनुमति न दे, किसी भी सुनवाई में वितरण अनुज्ञप्तिधारी का प्रतिनिधित्व कोई पेशेवर अधिवक्ता, वकील या अटॉर्नी नहीं करेगा। परन्तु यदि उपभोक्ता किसी अधिवक्ता, वकील या अटॉर्नी को अपना प्रतिनिधि बनाना चाहे, तो वितरण अनुज्ञप्तिधारी को भी यह अधिकार प्रदान किया जाएगा।

3.3 फोरम की शिकायतों को निपटाने की प्रक्रिया

- (1) फोरम प्राप्त शिकायतों पर त्वरित गति से निर्णय लेगा तथा शिकायत प्राप्त होने की तिथि से अधिकतम 60 दिन के अन्दर शिकायतकर्ता को अपने निर्णय से अवगत कराएगा। फोरम अपने निर्णय के समर्थन में कारण भी बताएगा।
- (2) यदि मामले की सुनवाई कर रहा कोई सदस्य अन्य सदस्यों द्वारा दिए गए निर्णय से सहमत नहीं है तो वह अपनी असहमति को कारण सहित अंकित करवा सकता है, परन्तु मामले की सुनवाई कर रहे सदस्यों का बहुमत से लिया गया निर्णय ही मान्य होगा।
- (3) फोरम के सभी निर्णय पूरी तरह से अधिनियम, नियमों व विनियमों के अन्तर्गत किए गए प्रावधानों तथा समय-समय पर आयोग द्वारा जारी आदेशों व निर्देशों के अनुरूप ही होंगे।
- (4) यदि फोरम इस बात से संतुष्ट हो कि शिकायत में लगाया गया कोई आरोप सही है, तो वह वितरण अनुज्ञप्तिधारी को एक आदेश जारी करेगा, जिसमें निम्नलिखित में से एक या अधिक चीजों को समयबद्ध तरीके से करने के लिए निर्देशित किया जाएगा, यथा—
 - (a) आवेदक ने जिस अतिरिक्त राशि का भुगतान किया है, वह उसे वापस करना;
 - (b) आवेदक को उस धनराशि का भुगतान करना, जो उसे क्षतिपूर्ति के रूप में दी जानी है। पर शर्त यह भी है कि किसी भी स्थिति में कोई उपभोक्ता अप्रत्यक्ष, घटनाजनित, आकस्मिक अथवा दण्डस्वरूप हुए नुकसान, लाभ या अवसर की हानि, चाहे वह अनुबन्ध में उत्पन्न हो, अपकृत्य में, वारण्टी, कड़े दायित्व अथवा किसी कानूनी सिद्धान्त के कारण हो, से होने वाली क्षति की क्षतिपूर्ति पाने का अधिकारी नहीं होगा;
 - (c) प्रश्नगत शिकायत के कारण को दूर करना;
 - (d) आदेश का अनुपालन निर्धारित समय-सीमा के अन्दर करना;
 - (e) इन विनियमों में दी गई समय-सीमा के अन्दर अनुपालन आख्या प्रस्तुत करना;
 - (f) पीड़ित व्यक्ति को अवगत कराना कि आदेश के अनुपालन के लिए उसे क्या करना अपेक्षित है तथा कितने समय के अन्दर;
 - (g) कोई अन्य आदेश, जो मामले की परिस्थितियों व तथ्यों को देखते हुए उपयुक्त समझा जाए।
- (5) शिकायतकर्ता या वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा फोरम के समक्ष लिखित या मौखिक रूप से जो भी तथ्य प्रस्तुत किए जाएँगे, उन पर विचार करने के उपरान्त फोरम सकारण आदेश पारित करेगा। इस निर्णय के समर्थन में वह कारण भी बताएगा। फोरम द्वारा पारित किए जाने वाले प्रत्येक आदेश पर मामले का निर्णय करने वाले सभी सदस्यों द्वारा हस्ताक्षर किए जाएँगे।
- (6) फोरम द्वारा पारित किए गए सभी आदेशों की प्रमाणित प्रतियाँ आदेश के तीन दिन के अन्दर सम्बन्धित पक्षों को भेज दी जाएँगी।
- (7) पीड़ित व्यक्ति तथा वितरण अनुज्ञप्तिधारी के लिए फोरम के आदेश को मानना अनिवार्य होगा।
- (8) फोरम वितरण अनुज्ञप्तिधारी या उपभोक्ता, जैसी भी स्थिति हो, के लिए अनुपालन की अवधि का स्पष्ट उल्लेख करेगा। सामान्यतः यह अवधि 30 दिन की होनी चाहिए। यदि आदेश के अनुपालन में वृहद् कार्य/व्यापकता शामिल हो तो कारणों को लिखित रूप में अंकित करते हुए 30 दिन की इस अवधि को बढ़ाया जा सकता है।
- (9) वितरण अनुज्ञप्तिधारी तथा आवेदक आदेश का पालन तत्परता से तथा आदेश में निर्दिष्ट समय-सीमा के अन्दर करेंगे, तथा आदेश के कार्यान्वयन के 7 दिन के अन्दर फोरम को अनुपालन की रिपोर्ट देंगे।
- (10) यदि अनुपालन में फोरम द्वारा अपने आदेश में निश्चित की गई समय-सीमा से अधिक देरी होती है तो आवेदक या वितरण अनुज्ञप्तिधारी, जैसी भी स्थिति हो, अनुपालन के लिए निश्चित की गई तिथि से 7 दिन के अन्दर अपनी ओर से होने वाली देरी के कारणों के बारे में लिखित पत्र जमा करेंगे तथा एक सम्भावित तिथि बताएँगे, जिस तिथि तक अनुपालन कर लिया जाएगा।

- (11) यदि फोरम उचित समझे तो अपने आदेश के कार्यान्वयन में या वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अनुपालन आख्या जमा किए जाने में हुई देरी के लिए उपयुक्त कार्यवाही कर सकता है।
- (12) किसी भी पक्ष द्वारा फोरम के आदेश का अनुपालन न किया जाना इन विनियमों का उल्लंघन होगा तथा उस पक्ष पर विद्युत अधिनियम, 2003 को धारा 142 तथा 146 के साथ पठित धारा 149 के अन्तर्गत उपयुक्त उपचारात्मक कार्यवाही की जा सकती है।
- (13) फोरम द्वारा जारी सभी आदेश वितरण अनुज्ञप्तिधारी को अग्रसारित किए जाएँगे, जो इन आदेशों के प्राप्त होने पर इन्हें अपनी आधिकारिक वेबसाइट पर अपलोड करेगा।

3.4 आयोग को रिपोर्टें प्रस्तुत करना

- (1) फोरम प्रत्येक त्रैमास के पूरा होने के 15 दिन के अन्दर, फोरम में प्राप्त हुई, निस्तारित की गई तथा शेष बची हुई शिकायतों की संख्या की त्रैमासिक आख्या आयोग के पास जमा करेगा, साथ ही, निस्तारित न हो पाई शिकायतों के लिए कारण भी बताएगा।
- (2) फोरम प्रत्येक वर्ष 31 मार्च तक अपने कार्यालयों की पूर्ववर्ती वित्तीय वर्ष की गतिविधियों की सामान्य समीक्षात्मक आख्या भी आयोग के समक्ष प्रस्तुत करेगा, तथा ऐसी सूचनाएँ भी प्रस्तुत करेगा, जिसकी आयोग को आवश्यकता हो।

3.5 अभिलेखों का निरीक्षण तथा प्रमाणित प्रतियों की आपूर्ति

- (1) व्यथित व्यक्ति तथा वितरण अनुज्ञप्तिधारी, शिकायतों के सम्बन्ध में फोरम द्वारा दिए गए आदेशों, निर्णयों, निर्देशों तथा इनके समर्थन में दिए गए कारणों की प्रमाणित प्रतियाँ प्राप्त करने के लिए अधिकृत होंगे।
- (2) कोई भी व्यक्ति शुल्क का भुगतान करके, तथा फोरम द्वारा निर्देशित अन्य शर्तों का पालन करके फोरम के अभिलेखों या आदेशों की प्रतियाँ प्राप्त करने के लिए अधिकृत होगा।

3.6 लोकपाल के समक्ष अपील

कोई भी उपभोक्ता, जो फोरम के आदेश से संतुष्ट न हो, या निर्धारित समय-सीमा के अन्दर फोरम द्वारा अपनी शिकायत का निवारण न किए जाने से पीड़ित हो, वह आयोग द्वारा अधिनियम के अन्तर्गत नियुक्त लोकपाल के समक्ष, आयोग के विनियमों में दिए गए तरीके व विधि से, अपील कर सकता है।

3.7 आयोग की अधीक्षण की शक्तियाँ

- (1) आयोग के पास फोरम का अधीक्षण करने व उस पर नियंत्रण रखने की सामान्य शक्तियाँ होंगी, तथा इसके लिए वह फोरम/वितरण अनुज्ञप्तिधारी से कोई भी अभिलेख माँग सकता है व उस पर उपयुक्त आदेश पारित कर सकता है। फोरम/वितरण अनुज्ञप्तिधारी आयोग द्वारा समय-समय पर जारी इन निर्देशों का विधिवत् अनुपालन करेंगे।
- (2) इन विनियमों के कार्यान्वयन के सम्बन्ध में अधिनियम के प्रावधानों के अधीन आयोग समय-समय पर आदेश जारी कर सकता है तथा कार्यान्वयन पद्धति के संबंध में निर्देश दे सकता है।

अध्याय 4

सामान्य

4.1 व्यावृत्ति

इस विनियम की कोई भी बात तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि जिसमें उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) तथा इसमें समय-समय पर हुए संशोधन भी शामिल हैं, के अधीन उपभोक्ताओं के अधिकारों और विशेषधिकारों को प्रभावित नहीं करेगी।

4.2 कठिनाइयाँ दूर करने की शक्ति

यदि इस विनियम के किन्हीं उपबन्धों को लागू करने में कोई कठिनाई आती है तो आयोग अपने साधारण या विशिष्ट आदेश द्वारा, वितरण अनुज्ञापीधारियों, मंच को उचित कार्यवाही करने का निर्देश दे सकता है जो विद्युत अधिनियम, 2003 से असंगत न हों और आयोग को कठिनाइयाँ दूर करने के उद्देश्य से आवश्यक अथवा समीचीन लगती हो।

4.3 संशोधन करने की शक्ति

आयोग किसी भी समय इन विनियम के किसी भी उपबन्ध में परिवर्धन, परिवर्तन, संशोधन या रूपान्तरण कर सकता है।

आयोग की आज्ञा से,

नीरज सती,

सचिव,

उत्तराखण्ड विद्युत नियामक आयोग।