



सरकारी गज़ट, उत्तर प्रदेश

उत्तर प्रदेशीय सरकार द्वारा प्रकाशित

असाधारण

प्रयागराज, बृहस्पतिवार, 21 जुलाई, 2022 ई०

(आषाढ 30, 1944 शक संवत्)

उत्तर प्रदेश शासन

ऊर्जा विभाग

[ऊर्जा (नि०नि०) प्रकोष्ठ]

उत्तर प्रदेश विद्युत नियामक आयोग, लखनऊ

अधिसूचना संख्या यूपीईआरसी/सेक्रेटरी/विनियमावली/2022-262

21 जुलाई, 2022 ई०

अधिसूचना

यूपीईआरसी (उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम) विनियमावली, 2022

विद्युत अधिनियम, 2003 (2003 का 36) की धारा 181 द्वारा प्रदत्त शक्ति एवं धारा 42 की उपधारा (5) से (8) के साथ पठित और इस संबंध में समस्त अन्य शक्तियों का प्रयोग करते हुये, उत्तर प्रदेश विद्युत नियामक आयोग एतद्वारा निम्नलिखित विनियमावली बनाता है, अर्थात्:-

1-संक्षिप्त शीर्षक, प्रारंभ और व्याख्या-

- 1.1 यह विनियमावली उ० प्र० विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम) विनियमावली, 2022" कहलायेगी।
- 1.2 यह विनियमावली पूरे उत्तर प्रदेश राज्य में लागू होगी एवं वितरण अनुज्ञप्तिधारी एवं वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा नियुक्त फ्रेंचाइजी पर लागू होगी जो राज्य में विद्युत वितरण और आपूर्ति के कारोबार में लगे हुए हैं।
- 1.3 यह विनियमावली राजपत्र में उसके प्रकाशन की तिथि से लागू होगी।
- 1.4 इस विनियमावली को लागू कानूनी ढांचे के साथ पढा जाएगा।
- 1.5 इस विनियमावली के अंग्रेजी और हिन्दी संस्करण के बीच विरोध के मामले में, अंग्रेजी संस्करण मान्य होगा।

2-परिभाषाएं-

2.1 इस विनियमावली में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो-

- (क) "अधिनियम" का अर्थ विद्युत अधिनियम, 2003 से है,
- (ख) "आवेदक" का अर्थ किसी भी परिसर के स्वामी या अधिभोगी से है जो विद्युत की आपूर्ति/संयोजन (अस्थायी और स्थायी दोनों), स्वीकृत भार या अनुबंधित मांग में वृद्धि या कमी, शीर्षक या उत्परिवर्तन में परिवर्तन नाम, उपभोक्ता श्रेणी में परिवर्तन, विच्छेदन, आपूर्ति की बहाली, समझौते की समाप्ति, कनेक्शन या मीटरिंग को स्थानांतरित करना, बिलिंग या संग्रह से संबंधित मुद्दे या कोई अन्य सेवा जैसा भी मामला हो, के लिए, अधिनियम, नियमों और विनियमावली के प्रावधानों के अनुसार वितरण अनुज्ञप्तिधारी के साथ एक आवेदन-पत्र दाखिल करता है।
- (ग) "आवेदन" का अर्थ है उपरोक्त उद्देश्यों के लिए आयोग द्वारा निर्दिष्ट उपयुक्त प्रारूप में दस्तावेजों और अन्य अनुपालनों के साथ सभी प्रकार से पूर्ण एक आवेदन पत्र,
- (घ) "लागू कानूनी ढांचा" का अर्थ है विद्युत अधिनियम, 2003 के प्रावधान जो कि विद्युत (उपभोक्ताओं के अधिकार) नियम, 2020 के साथ पढ़े जाते हैं,
- (ङ) "बिलिंग चक्र या बिलिंग अवधि" का अर्थ आयोग द्वारा निर्दिष्ट उस अवधि से है जिसके लिए वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा विभिन्न श्रेणियों के उपभोक्ताओं के लिए नियमित विद्युत बिल जारी किए जाते हैं,
- (च) "फोरम के अध्यक्ष" का अर्थ है फोरम का प्रमुख जो इन विनियमावली में निर्दिष्ट अनुज्ञप्तिधारी का एक अधिकारी है।
- (छ) "आयोग" का अर्थ है उत्तर प्रदेश विद्युत नियामक आयोग,
- (ज) "शिकायतकर्ता" का अर्थ है -
- [1] एक आवेदक/उपभोक्ता या एक से अधिक उपभोक्ता जिन्हें शिकायत है या ऐसे उपभोक्ताओं के अधिकृत प्रतिनिधि जो इस विनियमावली में शिकायत दर्ज करवा रहे हैं या,
- [2] कंपनी अधिनियम, 1956 (1956 का 1) अथवा किसी अन्य कानून के अर्न्तगत पंजीकृत कोई भी स्वैच्छिक उपभोक्ता संघ जो इस विनियमावली में शिकायत दर्ज करवा रहे हैं।
- (झ) "शिकायत" का अर्थ है विद्युत आपूर्ति संहिता या आयोग द्वारा अधिसूचित प्रदर्शन के मानक विनियमावली या बिलिंग से संबंधित मुद्दों सहित निर्दिष्ट प्रावधानों के गैर-अनुपालन एवं टैरिफ आदेश में आयोग द्वारा निर्धारित मूल्य से अधिक कीमत वसूल करने को सम्मिलित करते हुए के संबंध में शिकायतकर्ता द्वारा लिखित या डिजिटल मोड द्वारा की गई कोई शिकायत।
- (ञ) "उपभोक्ता" का अर्थ है कोई भी व्यक्ति जिसे विद्युत अधिनियम, 2003 या किसी अन्य कानून के तहत किसी वितरण अनुज्ञप्तिधारी या सरकार या जनता को विद्युत की आपूर्ति के व्यवसाय में लगे किसी अन्य व्यक्ति द्वारा अपने उपयोग के लिए विद्युत की आपूर्ति की जाती है और इसमें कोई भी व्यक्ति शामिल है जिसका परिसर विद्युत प्राप्त करने के उद्देश्य से वितरण अनुज्ञप्तिधारी, सरकार या ऐसे अन्य व्यक्ति, जैसा भी मामला हो, के कार्यों से जुड़ा हुआ है,
- (ट) "दिन" का अर्थ है कार्य दिवस,
- (ठ) "कमी" का अर्थ है आयोग द्वारा निर्दिष्ट आपूर्ति संहिता और प्रदर्शन के मानक विनियमावली के प्रावधानों के संबंध में गुणवत्ता या सेवा के मानक की मात्रा, प्रकृति और प्रदर्शन के तरीके में कोई गलती, अपूर्णता, कमी या अपर्याप्तता,
- (ड) "डिस्कनेक्शन" का अर्थ है वितरण अनुज्ञप्तिधारी की वितरण प्रणाली से उपभोक्ता का भौतिक अलगाव या रिमोट डिस्कनेक्शन,
- (ढ) "वितरण अनुज्ञप्तिधारी" का अर्थ है आपूर्ति के अपने क्षेत्र में उपभोक्ताओं को विद्युत की आपूर्ति के लिए वितरण प्रणाली को संचालित करने और बनाए रखने के लिए अधिकृत अनुज्ञप्तिधारी और इन

विनियमावली के उद्देश्य के लिए वितरण अनुज्ञापिधारी द्वारा नियुक्त वितरण फ्रेंचाइजी शामिल है, लेकिन सिंगल पॉइंट कनेक्शन वाली बहुमंजिला इमारतों के रूप में डीमड वितरण लाइसेंसधारक को छोड़कर।

- (ण) "विद्युत आपूर्ति संहिता" का अर्थ है आयोग द्वारा समय-समय पर अधिसूचित विद्युत आपूर्ति संहिता,
- (त) "विद्युत लोकपाल" का अर्थ है विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 42 की उप-धारा (6) के तहत आयोग द्वारा नियुक्त या नामित एक प्राधिकरण,
- (थ) "फोरम" का अर्थ है 'उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम', जिसका गठन विद्युत अधिनियम 2003, की धारा 42(5) एवं विद्युत (उपभोक्ताओं का अधिकार) नियम, 2020 के अनुसार किया गया है,
- (द) "व्यथा" का अभिप्राय विनिर्दिष्ट या करार की गयी विद्युत सेवा जैसा की प्रदाय संहिता और प्रदर्शन के मानक विनियमावली में प्रदान करने के लिए वितरण अनुज्ञापिधारी की असफलता से है, जो परिवाद को उत्पन्न करे।
- (न) "प्वाइंट ऑफ सप्लाई" उ0प्र0 विद्युत प्रदाय संहिता, 2005 में जैसा निर्दिष्ट है,
- (प) "प्रोज्युमर" का अर्थ है एक व्यक्ति जो ग्रिड से विद्युत का उपभोग करता है और आपूर्ति के समान बिंदु का उपयोग करते हुए वितरण अनुज्ञापिधारी के लिए ग्रिड में विद्युत भी डाल सकता है।
- (फ) "प्रतिनिधित्व" का अर्थ है फोरम के निर्णय के खिलाफ किया गया प्रतिनिधित्व जो कि मूल अधिकार क्षेत्र में किया गया है जैसा कि विनियमावली 3.13 में उल्लिखित है अर्थात् 'शिकायतों के लिए फोरमों का पदानुक्रम'
- (ब) "विद्युत का अनाधिकृत उपयोग" का वही अर्थ है जो कि अधिनियम की धारा 126 के तहत किया गया है।

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 अथवा विद्युत (उपभोक्ताओं के अधिकार) नियम 2020 में परिभाषित है, वही अर्थ होगा, जो क्रमशः उक्त अधिनियम में उन्हें निर्दिष्ट किया गया है।

2.3. इन विनियमावली की व्याख्या में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो:

- (क) एकवचन या बहुवचन शब्द, जैसा भी मामला हो, में भी क्रमशः बहुवचन या एकवचन शब्द शामिल माना जाएगा,
- (ख) किसी भी कानून, विनियमावली या दिशा-निर्देशों के संदर्भों का अर्थ ऐसे कानूनों, विनियमावली या दिशा-निर्देशों को समेकित, संशोधित या प्रतिस्थापित करने वाले सभी वैधानिक प्रावधानों को शामिल करना होगा, जैसा भी मामला हो,
- (ग) इन विनियमों के अंग्रेजी और हिन्दी संस्करण के बीच अन्तर के मामले में अंग्रेजी संस्करण अभिभावी होगा।

3-उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम का गठन-

3.1 वितरण अनुज्ञापिधारी इन विनियमावली की अधिसूचना की तारीख से 60 (साठ) दिनों के भीतर इन विनियमावली के साथ पठित विद्युत (उपभोक्ताओं के अधिकार) नियम 2020 के अनुसार विभिन्न स्तरों पर परिचालित फोरम स्थापित कर सकता है। इन विनियमावली के तहत स्थापित फोरम उन उपभोक्ताओं/शिकायतकर्ताओं की शिकायतों पर विचार करेंगे, जिन्हें संबंधित फोरम के क्षेत्र में विद्युत की आपूर्ति की जाती है या आपूर्ति की जाती है।

प्रतिबंध यह है कि वितरण अनुज्ञापिधारी के प्रत्येक फ्रेंचाइजी के पास आयोग के अनुमोदन के बाद उप-मंडल से अंचल स्तर तक अपने मूल अधिकार क्षेत्र में विवादों को संभालने के लिए संचालन के क्षेत्र में उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम होगा। इसके लिए ऐसी वितरण फ्रेंचाइजी अधिसूचना के 30 दिनों के भीतर आयोग के समक्ष प्रस्तावित संरचना प्रस्तुत करेगी। ऐसे उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम के प्रतिनिधित्व का अधिकार क्षेत्र लोकपाल/कंपनी स्तर के उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम के पास होगा, जिसकी यह फ्रेंचाइजी है। फ्रेंचाइजी से संबंधित मामलों के लिए

कंपनी स्तर के उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम में विनियमावली 3.2 में दिए गए फोरम के सदस्यों के अतिरिक्त फ्रैंचाइजी के सीईओ या उनके नामिती विशेष सदस्य होंगे।

प्रतिबंध यह है कि वितरण अनुज्ञप्तिधारी (राज्य के स्वामित्व वाली डिस्कॉम के अलावा) के पास आयोग के अनुमोदन के बाद कंपनी स्तर पर उप-प्रभाग के बराबर स्तर पर विवादों को संभालने के लिए संचालन के क्षेत्र में उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम होंगे। इसके लिए, ऐसे वितरण अनुज्ञप्तिधारी को अधिसूचना के 30 दिनों के भीतर आयोग के समक्ष एक प्रस्तावित संरचना प्रस्तुत करेगा। इन विनियमावली के तहत नए फोरमों की स्थापना पर, वितरण अनुज्ञप्तिधारी और फोरम के अध्यक्ष कम से कम एक अंग्रेजी और एक हिंदी समाचार पत्र में, वितरण अनुज्ञप्तिधारी और नए फोरमों के नोटिस बोर्ड पर, इन विनियमावली के तहत विशेष नए फोरम की स्थापना के साथ निम्नलिखित जानकारी के साथ प्रचार के माध्यम से सूचित करेगा:

(क) नए फोरम का नाम, जिस तारीख से इसने कार्य करना शुरू किया है और उप-खण्ड/खण्ड/मंडल/अंचल/कंपनी का नाम जिसके लिए यह कार्य कर रहा है।

(ख) फोरम का पता, टेलीफोन नंबर और ईमेल के साथ।

(ग) विनियमावली 3.13 में निर्दिष्ट फोरम का अधिकार क्षेत्र।

इसके अतिरिक्त, उपरोक्त सूचना अनुज्ञप्तिधारी की वेबसाइट पर उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम के टैब के तहत अनुज्ञप्तिधारी के क्षेत्र में विभिन्न स्तरों पर संचालित सभी उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम के लिए उपरोक्त तीन विवरण भी प्रकाशित की जाएगी एवं निम्नलिखित के बारे में विवरण भी प्रदान किया जाएगा:

(क) फोरम के कार्य और

(ख) फोरम के अध्यक्ष और सदस्यों के नाम

3.2 विभिन्न स्तरों पर फोरमों का श्रेणीवार गठन—

	अध्यक्ष	दो मनोनीत सदस्य (उपभोक्ता)	एक मनोनीत सदस्य (प्रोज्युमर)	एक स्वतंत्र सदस्य
सामान्य	उपयुक्त ज्येष्ठता का अनुज्ञप्तिधारी का अधिकारी जो कि उसके द्वारा नामित किया जायेगा।	फोरम के क्षेत्र के उपभोक्ताओं में से अनुज्ञप्तिधारी द्वारा नामित दो मनोनीत सदस्य	फोरम के क्षेत्र के प्रोज्युमर से अनुज्ञप्तिधारी द्वारा नामित एक मनोनीत सदस्य	आयोग द्वारा नामित किया जाने वाला एक स्वतंत्र सदस्य
ग्रामीण उपखण्ड	उपखण्ड के उपखण्ड अधिकारी (उपखण्ड प्रभारी)	तदैव	तदैव	तदैव
नगरीय उपखण्ड	उपखण्ड के उपखण्ड अधिकारी (उपखण्ड प्रभारी)	तदैव	तदैव	तदैव
खण्ड	खण्ड का अधिशासी अभियंता (खण्ड प्रभारी)	तदैव	तदैव	तदैव
मंडल	मंडल का अधीक्षण अभियंता (मंडलप्रभारी)	तदैव	तदैव	तदैव
अंचल	अंचल का मुख्य अभियंता (अंचल प्रभारी)	तदैव	तदैव	तदैव
कंपनी	वितरण कंपनी के अध्यक्ष द्वारा नामित वितरण कंपनी का निदेशक।	तदैव	तदैव	तदैव

3.3 नामित सदस्यों की योग्यता-

	प्रथम नामित सदस्य (उपभोक्ता)	दूसरा नामित सदस्य (उपभोक्ता)	एक नामित सदस्य (प्रोज्युमर)	आयोग द्वारा नामित किया जाने वाला एक स्वतंत्र सदस्य
ग्रामीण उपखण्ड	<ul style="list-style-type: none"> उपखण्ड क्षेत्र का उपभोक्ता जिसने कम से कम हाई स्कूल पास किया हो। उपखण्ड का ग्रामीण घरेलू उपभोक्ता होना चाहिए जिसका अनुबंधित लोड 2 किलोवाट से कम न हो। मौजूदा श्रेणी के तहत पिछले 3 वर्षों से लगातार उपभोक्ता रहा हो, अच्छा पूर्ववृत्त होना चाहिए और जिस पर विद्युत का कोई बकाया न हो। 	<ul style="list-style-type: none"> उपखण्ड क्षेत्र का उपभोक्ता जिसने कम से कम हाई स्कूल पास किया हो। उपखण्ड का ग्रामीण कृषि उपभोक्ता होना चाहिए जिसका अनुबंधित लोड 2 किलोवाट से कम न हो। मौजूदा श्रेणी के तहत पिछले 3 वर्षों से लगातार उपभोक्ता रहा हो, अच्छा पूर्ववृत्त होना चाहिए और जिस पर विद्युत का कोई बकाया न हो। 	<ul style="list-style-type: none"> उपखण्ड क्षेत्र का उपभोक्ता जिसने कम से कम हाई स्कूल पास किया हो। उपखण्ड का प्रोज्युमर होना चाहिए जिसका अनुबंधित लोड 2 किलोवाट से कम न हो। मौजूदा श्रेणी के तहत पिछले 3 वर्षों से लगातार उपभोक्ता रहा हो, अच्छा पूर्ववृत्त होना चाहिए और जिस पर विद्युत का कोई बकाया न हो। 	<ul style="list-style-type: none"> उपखण्ड क्षेत्र का उपभोक्ता होगा जो कम से कम स्नातक हो। वह व्यक्ति होगा जो पांच साल की प्रेक्टिस के साथ वकील हो। अच्छा पूर्ववृत्त होना चाहिए और जिस पर विद्युत का कोई बकाया न हो। उपभोक्ता मामलों से परिचित होना चाहिए।
शहरी उपखण्ड	<ul style="list-style-type: none"> उपखण्ड क्षेत्र का उपभोक्ता जिसने कम से कम हाई स्कूल पास किया हो। उपखण्ड का घरेलू उपभोक्ता होना चाहिए जिसका अनुबंधित लोड 2 किलोवाट से कम न हो। मौजूदा श्रेणी के तहत पिछले 3 वर्षों से लगातार उपभोक्ता रहा हो, अच्छा पूर्ववृत्त होना चाहिए और जिस पर विद्युत का कोई बकाया न हो। 	<ul style="list-style-type: none"> उपखण्ड क्षेत्र का उपभोक्ता जिसने कम से कम हाई स्कूल पास किया हो। उपखण्ड का घरेलू उपभोक्ता होना चाहिए जिसका अनुबंधित लोड 5 किलोवाट से कम न हो। मौजूदा श्रेणी के तहत पिछले 3 वर्षों से लगातार उपभोक्ता रहा हो, अच्छा पूर्ववृत्त होना चाहिए और जिस पर विद्युत का कोई बकाया न हो। 	<ul style="list-style-type: none"> उपखण्ड क्षेत्र का उपभोक्ता जिसने कम से कम हाई स्कूल पास किया हो। व्यक्ति जिसका अनुबंधित लोड 2 किलोवाट से कम न हो। मौजूदा श्रेणी के तहत पिछले 3 वर्षों से लगातार उपभोक्ता रहा हो, अच्छा पूर्ववृत्त होना चाहिए और जिस पर विद्युत का कोई बकाया न हो। 	तदैव

	प्रथम नामित सदस्य (उपभोक्ता)	दूसरा नामित सदस्य (उपभोक्ता)	एक नामित सदस्य (प्रोज्युमर)	आयोग द्वारा नामित किया जाने वाला एक स्वतंत्र सदस्य
खण्ड	<ul style="list-style-type: none"> ● खण्ड क्षेत्र का उपभोक्ता जो कम से कम स्नातक हो। ● खण्ड का घरेलू उपभोक्ता होना चाहिए जिसका अनुबंधित लोड 5 किलोवाट तक हो। ● मौजूदा श्रेणी के तहत पिछले 3 वर्षों से लगातार उपभोक्ता रहा हो, अच्छा पूर्ववृत्त होना चाहिए और जिस पर विद्युत का कोई बकाया न हो। 	<ul style="list-style-type: none"> ● खण्ड क्षेत्र का उपभोक्ता जो कम से कम स्नातक हो। ● खण्ड का वाणिज्यिक अथवा लघु एवं मध्यम औद्योगिक श्रेणी का उपभोक्ता होना चाहिए जिसका अनुबंधित लोड 5 किलोवाट से अधिक हो। ● मौजूदा श्रेणी के तहत पिछले 3 वर्षों से लगातार उपभोक्ता रहा हो, अच्छा पूर्ववृत्त होना चाहिए और जिस पर विद्युत का कोई बकाया न हो। 	<ul style="list-style-type: none"> ● खण्ड क्षेत्र का उपभोक्ता जो कम से कम स्नातक हो। ● व्यक्ति जिसका अनुबंधित लोड 5 किलोवाट तक हो। ● मौजूदा श्रेणी के तहत पिछले 3 वर्षों से लगातार उपभोक्ता रहा हो, अच्छा पूर्ववृत्त होना चाहिए और जिस पर विद्युत का कोई बकाया न हो। 	<ul style="list-style-type: none"> ● खण्ड क्षेत्र का उपभोक्ता जो कम से कम स्नातक हो। ● वह व्यक्ति होगा जो दस साल की प्रेक्टिस के साथ वकील हो। ● मौजूदा श्रेणी के तहत लगातार पिछले 3 वर्षों से एक उपभोक्ता, जिसका पूर्ववृत्त अच्छा है और उस पर विद्युत का कोई बकाया नहीं है। ● उपभोक्ता मामलों से परिचित होना चाहिए।
मंडल	<ul style="list-style-type: none"> ● मंडलक्षेत्र का उपभोक्ता जो कम से कम स्नातक हो। ● घरेलू उपभोक्ता होना चाहिए जिसका अनुबंधित लोड 5 किलोवाट से 10 किलोवाट तक हो। ● मौजूदा श्रेणी के तहत पिछले 3 वर्षों से लगातार उपभोक्ता रहा हो, अच्छा पूर्ववृत्त होना चाहिए और जिस पर विद्युत का कोई बकाया न हो। 	<ul style="list-style-type: none"> ● मंडलक्षेत्र का उपभोक्ता जो कम से कम स्नातक हो। ● वाणिज्यिक / औद्योगिक श्रेणी का उपभोक्ता होना चाहिए जिसका अनुबंधित लोड 50 किलोवाट से कम अथवा बराबर हो। ● मौजूदा श्रेणी के तहत पिछले 3 वर्षों से लगातार उपभोक्ता रहा हो, अच्छा पूर्ववृत्त होना चाहिए और जिस पर विद्युत का कोई बकाया न हो। 	<ul style="list-style-type: none"> ● मंडलक्षेत्र का उपभोक्ता जो कम से कम स्नातक हो। ● व्यक्ति जिसका अनुबंधित लोड 10 किलोवाट से कम न हो। ● मौजूदा श्रेणी के तहत पिछले 3 वर्षों से लगातार उपभोक्ता रहा हो, अच्छा पूर्ववृत्त होना चाहिए और जिस पर विद्युत का कोई बकाया न हो। 	<ul style="list-style-type: none"> ● मंडलक्षेत्र का उपभोक्ता जो कम से कम स्नातक हो। ● एक ऐसा व्यक्ति होगा, जो सिविल सेवा में हो अथवा रहा हो जो कि एडीएम के पद से नीचे न हो। ● मौजूदा श्रेणी के तहत पिछले 3 वर्षों से लगातार उपभोक्ता रहा हो, अच्छा पूर्ववृत्त होना चाहिए और जिस पर विद्युत का कोई बकाया न हो।

	प्रथम नामित सदस्य (उपभोक्ता)	दूसरा नामित सदस्य (उपभोक्ता)	एक नामित सदस्य (प्रोज्युमर)	आयोग द्वारा नामित किया जाने वाला एक स्वतंत्र सदस्य
अंचल	<ul style="list-style-type: none"> ● अंचल क्षेत्र का उपभोक्ता जो कम से कम स्नातक हो। ● घरेलू संयोजन होना चाहिए जिसका अनुबंधित लोड 10 किलोवाट से कम न हो। ● मौजूदा श्रेणी के तहत पिछले 3 वर्षों से लगातार उपभोक्ता रहा हो, अच्छा पूर्ववृत्त होना चाहिए और जिस पर विद्युत का कोई बकाया न हो। 	<ul style="list-style-type: none"> ● अंचल क्षेत्र का उपभोक्ता जो कम से कम स्नातक हो। ● एचवी 1/एचवी 2 श्रेणी का संयोजनधारी उपभोक्ता होना चाहिए ● मौजूदा श्रेणी के तहत पिछले 3 वर्षों से लगातार उपभोक्ता रहा हो, अच्छा पूर्ववृत्त होना चाहिए और जिस पर विद्युत का कोई बकाया न हो। 	<ul style="list-style-type: none"> ● अंचल क्षेत्र का उपभोक्ता जो कम से कम स्नातक हो। ● कम से कम 20 किलोवाट के अनुबंधित लोड वाला व्यक्ति होना चाहिए ● मौजूदा श्रेणी के तहत पिछले 3 वर्षों से लगातार उपभोक्ता रहा हो, अच्छा पूर्ववृत्त होना चाहिए और जिस पर विद्युत का कोई बकाया न हो। 	<ul style="list-style-type: none"> ● अंचल क्षेत्र का उपभोक्ता जो कम से कम स्नातक हो। ● एक ऐसा व्यक्ति होगा, जो सिविल सेवा में हो अथवा रहा हो जो कि एडीएम के पद से नीचे न हो। ● उपभोक्ता मामलों से परिचित होना चाहिए। ● मौजूदा श्रेणी के तहत पिछले 3 वर्षों से लगातार उपभोक्ता रहा हो, अच्छा पूर्ववृत्त होना चाहिए और जिस पर विद्युत का कोई बकाया न हो।
कंपनी	<ul style="list-style-type: none"> ● कंपनी क्षेत्र का उपभोक्ता जो कम से कम स्नातक हो। ● कम से कम 10 किलोवाट लोड का घरेलू कनेक्शन होना चाहिए ● मौजूदा श्रेणी के तहत पिछले 3 वर्षों से लगातार उपभोक्ता रहा हो, अच्छा पूर्ववृत्त होना चाहिए और जिस पर विद्युत का कोई बकाया न हो। 	<ul style="list-style-type: none"> ● कंपनी क्षेत्र का उपभोक्ता जो कम से कम स्नातक हो। ● एचवी 1/एचवी 2 श्रेणी का संयोजनधारी उपभोक्ता होना चाहिए ● मौजूदा श्रेणी के तहत पिछले 3 वर्षों से लगातार उपभोक्ता रहा हो, अच्छा पूर्ववृत्त होना चाहिए और जिस पर विद्युत का कोई बकाया न हो। 	<ul style="list-style-type: none"> ● कंपनी क्षेत्र का उपभोक्ता जो कम से कम स्नातक हो। ● कम से कम 20 किलोवाट अनुबंधित लोड वाला व्यक्ति होना चाहिए ● मौजूदा श्रेणी के तहत पिछले 3 वर्षों से लगातार उपभोक्ता रहा हो, अच्छा पूर्ववृत्त होना चाहिए और जिस पर विद्युत का कोई बकाया न हो। 	<ul style="list-style-type: none"> ● कंपनी के क्षेत्र का उपभोक्ता होना चाहिए। ● एक ऐसा व्यक्ति होगा, जो सिविल सेवा में हो अथवा रहा हो जो कि एडीएम के पद से नीचे न हो। ● सदस्य जिसने न्यूनतम आयु 45 वर्ष प्राप्त कर ली हो। ● मौजूदा श्रेणी के तहत पिछले 3 वर्षों से लगातार उपभोक्ता रहा हो, अच्छा पूर्ववृत्त होना चाहिए और जिस पर विद्युत का कोई बकाया न हो।

3.4 संक्रमणकालीन प्रावधानों—

- (क) यूपीईआरसी (उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम और विद्युत लोकपाल) विनियमावली, 2007 के तहत बनाए गए फोरमों को इस विनियमावली में "मौजूदा फोरम" कहा जाएगा, जबकि, इस विनियमावली के तहत बनाए गए फोरमों को "नया फोरम" कहा जाएगा,
- (ख) नए फोरमों के गठन के बाद, मौजूदा फोरम का अधिकार क्षेत्र इस तरह के फोरम के क्षेत्र के आधार पर नए बनाए गए फोरमों के मूल क्षेत्राधिकार को बाहर करने के लिए कम हो जाएगा और इस तरह के नए फोरम

द्वारा अपने मूल अधिकार क्षेत्र के तहत शिकायतों का निवारण किया जाएगा। जैसा कि इन विनियमावली के विनियम 3.13 के अंतर्गत तालिका में उल्लिखित है। मौजूदा फोरम के सचिव नए फोरमों के निर्माण के एक महीने के भीतर, उपभोक्ता की शिकायत क्षेत्र के अनुसार, नए फोरमों को रिकॉर्ड स्थानांतरित करने के लिए उत्तरदायी होंगे। मौजूदा फोरमों के अभिलेख वादों की एक विस्तृत सूची के साथ संबंधित पक्षों को वादों के स्थानांतरण नोटिस देते हुए स्थानांतरित किए जाएंगे।

- (ग) बिंदु 3.5 (ख) में दिए गए स्तरों पर किसी भी नए फोरम के निर्माण के तुरंत बाद, वितरण अनुज्ञप्तिधारी, सात दिनों के भीतर, मौजूदा फोरम के सचिव को नए फोरमों के निर्माण के बारे में सूचित करेगा, जो कि अधिकार क्षेत्र के भीतर आते हैं। मौजूदा फोरम नए फोरमों के निर्माण की जानकारी प्राप्त करने के बाद, मौजूदा फोरम के सचिव बिंदु 3.5(ख) में दिए गए अभिलेखों को स्थानांतरित करेंगे।

3.5 मनोनीत सदस्यों का चयन—

- (क) वितरण अनुज्ञप्तिधारी फोरम के सभी नामित सदस्यों (अनुज्ञप्तिधारी द्वारा नामित सदस्यों के साथ-साथ आयोग द्वारा नामित किए जाने वाले स्वतंत्र सदस्य) के पदों पर नियुक्ति के लिए समाचार पत्र, वेबसाइट पर विज्ञापन एवं संबंधित फोरम के नोटिस बोर्ड के माध्यम से आवेदन आमंत्रित करेगा। अनुज्ञप्तिधारी ऐसे विज्ञापन की एक प्रति आयोग को अग्रेषित करेगा।
- (ख) विज्ञापन में एक आवेदन प्रारूप होना चाहिए, जिसमें स्पष्ट रूप से उम्मीदवार की शैक्षिक योग्यता, उपभोक्ता खाता संख्या, उपभोक्ता श्रेणी, अनुबंधित लोड, इस श्रेणी में उपभोक्ता होने की अवधि 3 वर्ष से कम नहीं होनी चाहिए, नवीनतम विद्युत बिल की प्रति जो दर्शाती है कि उसके पास विद्युत का कोई बकाया नहीं है और उसके अच्छे पूर्ववृत्त होने का स्व-प्रमाणन। इसके अलावा, विशेष अदालत द्वारा उसके खिलाफ स्थापित विद्युत चोरी का मामला नहीं होना चाहिए, जैसा कि विद्युत अधिनियम 2003 की धारा 154 में दिया गया है।
- (ग) आयोग द्वारा नामित सदस्य के मामले में, उपभोक्ता मामलों में अनुभव को प्रदर्शित करने वाला एक संक्षिप्त विवरण उम्मीदवार द्वारा प्रस्तुत किया जाना है।
- (घ) इन विनियमावली के साथ एक सांकेतिक प्रारूप संलग्न किया गया है, यदि आवश्यक हो तो अनुज्ञप्तिधारी कुछ पैरामीटर जोड़ सकता है।
- (ङ) वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा नामित सदस्यों का चयन विज्ञापन द्वारा प्राप्त आवेदनों संबंधित श्रेणी के ऐसे व्यक्तियों की पात्रता को पूरा करते हों, किया जायेगा।
- (च) मंडल, जोन और कंपनी स्तर पर फोरमों के लिए आयोग द्वारा नामित स्वतंत्र सदस्यों के मामले में, वितरण लाइसेंसधारक विनियमावली में निर्दिष्ट पात्र आवेदकों के सभी आवेदनों को अग्रेषित करेगा। आयोग द्वारा उपखंड और संभाग स्तर पर फोरमों के लिए नामित किए जाने वाले स्वतंत्र सदस्य के मामले में, अनुज्ञप्तिधारी तीन सबसे उपयुक्त पात्र आवेदकों के आवेदन आयोग को अग्रेषित करेगा।
- (छ) आयोग अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अग्रेषित आवेदनों में से सदस्य का चयन करेगा। किसी भी प्रकार का विवाद होने पर आयोग स्तर पर निराकरण किया जाएगा।
- (ज) आयोग स्वतंत्र सदस्य की नियुक्ति को अधिसूचित करेगा।
- (झ) मनोनीत सदस्य के पद पर मृत्यु, त्यागपत्र या निष्कासन के कारण रिक्ति होने की स्थिति में, इन विनियमावली के प्रावधानों के अनुसार रिक्ति होने के 60 दिनों के भीतर चयन किया जाना चाहिए।
- (ञ) नामित सदस्य की मृत्यु, सेवानिवृत्ति या कार्यकाल की समाप्ति के कारण रिक्ति के मामले में, वितरण अनुज्ञप्तिधारी रिक्ति होने की तारीख से कम से कम तीन महीने पहले चयन की प्रक्रिया शुरू करेगा और इस तरह की सेवानिवृत्ति या समाप्ति से पहले प्रक्रिया को पूरा करेगा।
- (ट) फोरम में किसी नामित सदस्य का पद सेवानिवृत्त अथवा कार्यकाल समाप्त होने के कारण रिक्ति होने की स्थिति में, अनुज्ञप्तिधारी रिक्ति पद के लिए लिंक अधिकारी नियुक्त कर सकता है, जो फोरम की कार्यवाही में भाग लेने के लिए पूर्णतः सक्षम होगा। नामित सदस्य के रिक्ति पद के लिए लिंक अधिकारी उसी श्रेणी के विरुद्ध नामित सदस्य होगा।

3.6 फोरम का कोरम—

- (क) कम से कम तीन सदस्यों का कोरम होगा। हालांकि, फोरम के अध्यक्ष और आयोग के मनोनीत सदस्य की अनुपस्थिति में कोई कार्यवाही नहीं होगी।

3.7 रिक्तियों आदि, कार्यवाही को अमान्य नहीं करने के लिए—

कोरम पूरा होने पर फोरम का कोई कार्य या कार्यवाही केवल किसी रिक्ति या फोरम के गठन में दोष के अस्तित्व के आधार पर अमान्य नहीं होगी।

3.8. मनोनीत सदस्यों के नियम और शर्तें—

- (क) नामित सदस्य का कार्यकाल फोरम में शामिल होने की तिथि से तीन वर्ष का होगा। बशर्ते कि ऐसा मनोनीत सदस्य तीन साल की दूसरी अवधि के लिए एक बार फिर से नियुक्ति के लिए एक ही फोरम या फोरमों में, जो फोरमों के पदानुक्रम में लंबवत रूप से ऊपर रखे गए हैं, के लिए पात्र होंगे।
प्रतिबन्ध यह है कि यह भी कि कोई भी मनोनीत सदस्य 70 वर्ष की आयु प्राप्त करने के बाद इस पद पर नहीं रहेगा।
- (ख) वितरण अनुज्ञप्तिधारी और आयोग द्वारा नामित सदस्यों को अनुज्ञप्तिधारी द्वारा इन विनियमावली के परिशिष्ट 2 में निर्दिष्ट प्रति बैठक के आधार पर पारिश्रमिक का भुगतान किया जाएगा। वेतन आयोग द्वारा समय-समय पर जारी आदेशों के अनुसार होगा।
- (ग) कोई भी मनोनीत सदस्य वितरण अनुज्ञप्तिधारी/आयोग, जैसा भी मामला हो, को लिखित में तीन महीने की पूर्व सूचना देकर अपना पद छोड़ सकता है।

3.9 सदस्य का निष्कासन—

किसी भी नामित सदस्य को वितरण अनुज्ञप्तिधारी/आयोग द्वारा निष्कासित किया जा सकता है, जैसा भी मामला हो, यदि ऐसा सदस्य दिवालिया घोषित किया गया है या कदाचार का दोषी है, या नैतिक अधमता से जुड़े अपराध के लिए दोषी ठहराया गया है अथवा शारीरिक या मानसिक रूप से अक्षम हो गया है एवं अपने कार्य का निर्वाहन या उसके कार्य को प्रतिकूल रूप से प्रभावित करने वाले वित्तीय हित प्राप्त करने के लिए पाया गया है।

बशर्ते कि स्वतंत्र नामित सदस्य या फोरम के किसी अन्य नामित सदस्य को तब तक नहीं हटाया जाएगा, जब तक अनुज्ञप्तिधारी के एक अधिकारी द्वारा की गई जांच, जो फोरम के अध्यक्ष से कम से कम एक रैंक वरिष्ठ है, अनुज्ञप्तिधारी की संतुष्टि के लिए स्थापित नहीं हो जाती है या आयोग, जैसा भी मामला हो, कि न्याय के हित में फोरम के सदस्य को हटाना आवश्यक हो गया है। बशर्ते कि ऐसे व्यक्ति को सुनवाई का उचित अवसर दिए बिना हटाया नहीं जा सकता।

बशर्ते कि इस खंड में निहित कुछ भी फोरम के अध्यक्ष पर लागू नहीं होगा, जो उसकी विभागीय अनुशासनात्मक कार्यवाही के अधीन होगा।

3.10 फोरम का अधिकार क्षेत्र—

- (क) फोरम किसी शिकायत पर विचार नहीं करेगा, यदि यह विद्युत के अनधिकृत उपयोग के मामले में मूल्यांकन से संबंधित मामलों से संबंधित है, मूल्यांकन के मामले में अपील, विद्युत और विद्युत सामग्री की चोरी, मीटर के साथ हस्तक्षेप से संबंधित मुद्दों और अनुज्ञप्तिधारी के कार्यों से संबंधित है, लापरवाही से किये जाने पर भी, विद्युत चोरी या विद्युत दुर्घटना से संबंधित मामले में कंपाउंडिंग से संबंधित।
- (ख) फोरम किसी शिकायत पर विचार नहीं करेगा यदि वह उसी विषय से संबंधित है जिसके लिए किसी सक्षम न्यायालय, प्राधिकरण या किसी अन्य फोरम के समक्ष कोई कार्यवाही लंबित है या किसी सक्षम न्यायालय, प्राधिकरण या किसी अन्य फोरम द्वारा डिब्री, पुरस्कार या अंतिम आदेश पहले ही पारित किया जा चुका है।
- (ग) फोरम उन मामलों में शिकायत पर विचार नहीं कर सकता है जहां शिकायत का कारण बनने की तारीख के तीन साल बाद शिकायत दर्ज की गई है।

प्रतिबंध यह है कि फोरम लिखित रूप में दर्ज किए जाने वाले कारणों के साथ एक शिकायत पर विचार कर सकता है जो उपरोक्त आवश्यकता को पूरा नहीं करता है।

अग्रेतर प्रतिबंध यह है कि कोई शिकायत तब तक अस्वीकृत नहीं की जाएगी जब तक कि शिकायतकर्ता को सुनवाई का अवसर न दे दिया गया हो।

3.11 फोरम की कार्यवाही—

- (क) सभी स्तरों पर फोरम के कामकाज के लिए अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रदान किए गए स्थान पर ऐसे समय पर संचालित होंगे, जैसा कि फोरम के अध्यक्ष किसी भी कार्य दिवस पर निर्देशित कर सकते हैं। फोरम अपनी सुनवाई में प्रक्रिया के ऐसे नियमों का पालन करेगा जो फोरम या अनुज्ञप्तिधारी द्वारा तैयार किए जा सकते हैं। फोरम सिविल प्रक्रिया संहिता 1908 (1908 का अधिनियम 5) में निर्धारित प्रक्रिया का पालन करने के लिए बाध्य नहीं होगा।
- (ख) सभी स्तरों पर फोरम की एक महीने में कम से कम चार बैठकें होंगी और कोरम पूरा होने पर ही अपनी कार्यवाही का संचालन करेगा। फोरम प्रत्येक माह के अंतिम सप्ताह में अपनी वेबसाइट और अपने कार्यालय के डिस्प्ले बोर्ड पर आने वाले महीने के लिए फोरम की बैठक की तारीखों के साथ-साथ ऐसी बैठकों में होने वाले मामलों को प्रदर्शित करेगा। हालांकि, फोरम के अध्यक्ष के निर्देश पर और मामले की तात्कालिकता के आधार पर अतिरिक्त मामलों को अधिसूचित किया जा सकता है।
- (ग) फोरम के समक्ष किसी भी मामले का निर्णय मौजूदा सदस्यों के बहुमत के मतों से होगा और मतों की समानता की स्थिति में अध्यक्ष का निर्णायक मत होगा। सभी आदेशों पर मामले में उपस्थित फोरम के अध्यक्ष और सदस्यों के हस्ताक्षर होंगे।
- (घ) फोरम के सभी आदेश अध्यक्ष द्वारा अनुज्ञप्तिधारी के विधिवत अधिकृत अधिकारी द्वारा इस संबंध में प्रमाणित किए जाएंगे।
- (ङ) शिकायत के साथ नकद या भारतीय पोस्टल ऑर्डर या डिमांड ड्राफ्ट या बैंकर चेक या इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर या अनुज्ञप्तिधारी द्वारा निर्दिष्ट किसी अन्य साधन के माध्यम से नीचे दी गई तालिका में निर्दिष्ट शुल्क के साथ होगा और अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अपने खातों में उचित रूप से लेखित किया जाएगा: —

उपभोक्ता श्रेणी का प्रकार	शुल्क
कृषि और आवासीय	रु० 25 प्रति किलोवाट (अधिकतम 50 रुपये)
वाणिज्यिक	रु० 100 प्रति किलोवाट (अधिकतम 1000 रुपये)
लघु और मध्यम उद्योग	रु० 75 प्रति किलोवाट (अधिकतम 750 रुपये)
बड़े और भारी उद्योग	रु० 100 प्रति किलोवाट (अधिकतम 1000 रुपये)
अन्य	रु० 50 प्रति किलोवाट (अधिकतम 500 रुपये)

आयोग द्वारा समय-समय पर अपने आदेशों के माध्यम से उपरोक्त तालिका में बदलाव/संशोधन किया जा सकता है।

- (च) कोई भी शिकायत तब तक खारिज नहीं की जाएगी जब तक शिकायतकर्ता को सुनवाई का अवसर प्रदान नहीं किया जाता है।
- (छ) प्रत्येक शिकायत पर यथासंभव शीघ्रता से सुनवाई की जाएगी। फोरम शिकायत पर जल्द से जल्द और अधिमानतः 30 दिनों के भीतर लेकिन फोरम द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 45 दिनों के भीतर एक स्पष्ट आदेश द्वारा निर्णय करेगा।
- (ज) फोरम ऐसे अंतरिम आदेश पारित कर सकता है, जैसा कि वह आवश्यक समझे, जब तक शिकायत का अंतिम निष्पादन लंबित है।
- (झ) उपभोक्ता को आपूर्ति संहिता में विनिर्दिष्ट नोटिस दिए बिना उसकी आपूर्ति काटी नहीं जाएगी और यदि काट दी जाती है, तो उसे फोरम द्वारा निर्देशित राशि जमा करने पर 24 घंटे के भीतर फिर से जोड़ दिया जाएगा।

3.12. शिकायतों के लिए फोरमों का पदानुक्रम—

(क) मूल क्षेत्राधिकार-उपभोक्ता शिकायत की प्रकृति के आधार पर उप-खण्ड/खण्ड/मंडल/जोनल/कंपनी स्तर के फोरमों पर अपनी शिकायत दर्ज करेगा जैसा कि नीचे दिया गया है:

क्रम संख्या	फोरम का स्तर	शिकायत की प्रकृति
1.	उप-खण्ड स्तर	<ul style="list-style-type: none"> • आपूर्ति की गुणवत्ता <ul style="list-style-type: none"> ○ विद्युत की आपूर्ति के घंटे ○ आपूर्ति की बहाली ○ विद्युत आपूर्ति में रुकावट/विफलता • सभी एलटी लोड के लिए: नवीन संयोजन /अतिरिक्त भार • बिलों का भुगतान न करने के कारण असंयोजन होने के बाद आपूर्ति का पुनः संयोजन • रुपये 50,000 से कम के बीजक और आकलन से संबंधित विवाद • प्रतिभूति निक्षेप पर ब्याज का भुगतान
2.	खण्ड स्तर	<ul style="list-style-type: none"> • वितरण ट्रांसफार्मर का परिवर्तन • लाइनों/सेवा लाइनों का स्थानांतरण • मीटर से संबंधित सभी शिकायतें सहित <ul style="list-style-type: none"> ○ मीटर रीडिंग ○ जांच रिपोर्ट आने के बाद खराब मीटर को बदलना ○ जले हुए मीटर को बदलना • 1 मेगावाट तक के एचटी भार के लिए: नवीन संयोजन/अतिरिक्त भार • आपूर्ति का स्थायी विच्छेदन (प्रतिभूति निक्षेप की वापसी और अदेयता प्रमाण पत्र जारी करना) • बिलों का भुगतान न करने के अलावा अन्य कारणों से विच्छेदन के बाद आपूर्ति का पुनः संयोजन <ul style="list-style-type: none"> • रुपये 50,000 से अधिक और रुपये 5 लाख से कम के बिल और आकलन से संबंधित विवाद • प्रतिभूति धनराशि पर ब्याज का भुगतान
3.	मंडल स्तर	<ul style="list-style-type: none"> • अस्थायी विच्छेदन • पावर ट्रांसफार्मर का परिवर्तन • 1 मेगावाट से अधिक एचटी भार के लिए: नवीन संयोजन /अतिरिक्त भार • नेटवर्क के विस्तार/संवर्धन के संबंध में अपेक्षित शिकायतें • रुपये 5 लाख के बराबर और रुपये 15 लाख से कम तक के बिल और आकलन से संबंधित विवाद

क्रम संख्या	फोरम का स्तर	शिकायत की प्रकृति
4.	अंचल स्तर	<ul style="list-style-type: none"> • रुपये 15 लाख के बराबर और रुपये 1 करोड से कम तक के बिल और आकलन से संबंधित विवाद
5.	कंपनी स्तर	<ul style="list-style-type: none"> • प्रदर्शन संबंधी मुद्दों के मानक • कॉल सेंटर के कामकाज और प्रदर्शन से संबंधित शिकायतें • रुपये 1 करोड के बराबर और उससे अधिक के बिल और आकलन से संबंधित विवाद। • निचले फोरमों की सभी अपीलें कंपनी स्तर के फोरम के समक्ष की जाएंगी

नोट:—जब तक उपखण्ड और खण्ड स्तर पर फोरमों की स्थापना नहीं हो जाती है, तब तक उप-खण्ड स्तर और खण्ड स्तर पर फोरमों के कार्यों को मंडल स्तर पर फोरम द्वारा लिया जाएगा। जब तक अंचल स्तर पर फोरमों की स्थापना नहीं हो जाती, तब तक अंचल स्तर पर फोरमों के कार्यों को कंपनी स्तर पर फोरमों द्वारा लिया जाएगा।

(ख) प्रतिनिधित्व के लिए क्षेत्राधिकार—

उपभोक्ता फोरम के निर्णय से असंतुष्ट होने की स्थिति में 30 दिनों के भीतर अभिवेदन कर सकता है या जब फोरम अपने मूल अधिकार क्षेत्र में 45 दिनों की निर्दिष्ट अवधि के भीतर शिकायत का निवारण करने में विफल रहता है, जैसा कि नीचे दिया गया है।

मूल निर्णय	अभिवेदन के लिए क्षेत्राधिकार
सब-डिवीजनल/डिवीजनल/सर्कल/जोनल लेवल फोरम	कंपनी लेवल फोरम या विद्युत लोकपाल
कंपनी स्तरीय फोरम	विद्युत लोकपाल

(ग) इसके अलावा, यदि मामला कंपनी स्तर के फोरम द्वारा जिसमें 45 दिनों के निर्दिष्ट समय के भीतर अभिवेदन का अधिकार क्षेत्र है तय नहीं किया गया है, अथवा उपभोक्ता अभिवेदन के लिए कंपनी स्तर के फोरम के निर्णय से व्यथित है, तो उपभोक्ता एक अभिवेदन 30 दिनों के भीतर विद्युत लोकपाल के समक्ष दे सकता है।

3.13. फोरम का निर्णय—

- (क) फोरम के निर्णय लिखित रूप में, कारणों से समर्थित और बहुमत से होंगे।
- (ख) निर्णय या निर्णय देते समय, यदि अध्यक्ष या फोरम का कोई सदस्य असहमत होता है, तो वह कारणों सहित अपनी असहमति का निर्णय देगा। तथापि, फोरम का बहुमत दृष्टिकोण निर्णय में अंतिम होगा।
- (ग) फोरम अपने समक्ष कार्यवाही के किसी भी चरण में पक्षकारों के बीच हुए समझौते के संदर्भ में किसी भी शिकायत का फैसला कर सकता है और ऐसे मामले में, किसी भी पक्षकार को इस तरह के आदेश के खिलाफ कंपनी स्तर के फोरम या लोकपाल, जैसा भी मामला हो, के समक्ष अपील करने का कोई अधिकार नहीं होगा।
- (घ) यदि फोरम मुआवजा देने का फैसला करता है, तो यह समय-समय पर संशोधित यूपीईआरसी (प्रदर्शन के मानक) विनियमावली, 2019 के अनुसार होगा।
- (ङ) फोरम का आदेश शिकायतकर्ता और वितरण अनुज्ञापिधारी को लिखित रूप में 7 कार्य दिवसों के भीतर सूचित किया जाएगा और विवाद के पक्ष आदेश प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर फोरम के निर्णय का पालन करेंगे।
- (च) कोई भी व्यक्ति 2.00 रुपये प्रति पृष्ठ के भुगतान पर फोरम के आदेशों की प्रति प्राप्त कर सकता है।

3.14. पैसे के भुगतान से संबंधित फोरम का आदेश—

जब तक पार्टियों द्वारा अन्यथा सहमति न हो, जहां आदेश पैसे के भुगतान के लिए है—

- (क) वितरण अनुज्ञप्तिधारी को धन के भुगतान के लिए है, वहां फोरम, धनराशि में जिसके लिए आदेश किया जाता है, तारीख, जिसको वाद हेतु 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, प्रथम तीन माह के लिए 1.25 प्रतिशत की दर से अधिभार शामिल करेगा और तीन माह से अधिक की देरी के लिए 2.0 प्रतिशत की दर से अधिभार शामिल करेगा।
- (ख) शिकायतकर्ता को धन के भुगतान के लिए है, वहां फोरम, धनराशि में जिसके लिए आदेश किया जाता है, तारीख, जिसको वाद हेतु 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, प्रथम तीन माह के लिए 1.25 प्रतिशत की दर से अधिभार शामिल करेगा और तीन माह से अधिक की देरी के लिए 2.0 प्रतिशत की दर से अधिभार शामिल करेगा।

3.15. विविध प्रावधान—

- (क) वितरण अनुज्ञप्तिधारी फोरम को पर्याप्त सचिवीय सहायता, कार्यालय और बुनियादी सुविधाएं उपलब्ध कराने के लिए जिम्मेदार होगा ताकि कुशल संचालन हो सके।
- (ख) उपभोक्ताओं द्वारा शिकायतों के आसान पंजीकरण की सुविधा के लिए फोरम को अनिवार्य रूप से एक ईमेल पता प्राप्त करना होगा।
- (ग) इन विनियमावलीके तहत फोरमों का गठन, और उनके विभिन्न प्रावधानों के अनुपालन को लाइसेंस की शर्त माना जाएगा और गैर-अनुपालन को विद्युत अधिनियम, 2003 के प्रावधानों के अनुसार निपटाया जाएगा।
- (घ) वितरण अनुज्ञप्तिधारी फोरम कार्यालय, उसका पूरा पता, संपर्क विवरण और शिकायतों के पंजीकरण की प्रक्रिया का अपने विभिन्न कार्यालयों के नोटिस बोर्ड, प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से व्यापक प्रचार करेगा और इसकी सूचना उपभोक्ताओं को विद्युत बिलों के माध्यम से भी देगा।
- (ङ) फोरमों के प्रदर्शन की निगरानी आयोग द्वारा की जाएगी। फोरम प्रदर्शन के मानकों, अन्य प्रदर्शन मापदंडों और उपभोक्ता शिकायतों से संबंधित जानकारी के संबंध में आयोग को त्रैमासिक रिपोर्ट भेजेंगे, जिसमें उपभोक्ता शिकायतों के निवारण में समय सारिणी का पालन किया गया है।
- (च) सीजीआरएफ के संचालन के लिए अनुज्ञप्तिधारी द्वारा किए गए खर्च, जो एकत्रित शुल्क से असमायोजित छूट गये हैं, एआरआर में दावा किया जा सकता है।

4—विद्युत लोकपाल के समक्ष अपील—

- 4.1. (क) अपने मूल अधिकार क्षेत्र में उप-खण्ड/खण्ड/मंडल/अंचल/कंपनी स्तर के फोरम द्वारा किए गए आदेश से व्यथित कोई भी उपभोक्ता अगले 30 दिनों के भीतर विद्युत लोकपाल को अपील कर सकता है।
- (ख) जहां फोरम अपने मूल अधिकार क्षेत्र में 45 दिनों की निर्दिष्ट अवधि के भीतर शिकायत का निवारण करने में विफल रहा है, उपभोक्ता अगले 30 दिनों के भीतर विद्युत लोकपाल को अपील कर सकता है।
- (ग) यदि कंपनी स्तरीय फोरम अपने अपीलीय क्षेत्राधिकार में 45 दिनों की निर्दिष्ट अवधि के भीतर शिकायत का निवारण करने में विफल रहता है, तो उपभोक्ता अगले 30 दिनों के भीतर विद्युत लोकपाल को अपील कर सकता है।
- (घ) 'विद्युत लोकपाल', कारण दर्ज करने के लिए, निर्दिष्ट अवधि की समाप्ति के बाद एक अपील पर विचार कर सकता है, यदि वह संतुष्ट है कि उस अवधि के भीतर इसे दाखिल नहीं करने के लिए पर्याप्त कारण था।
- (ङ) अभ्यावेदन उपभोक्ता या उसके प्राधिकृत प्रतिनिधि द्वारा लिखित में होगा, यथास्थिति, अधिकथित करेगा—
- उपभोक्ता का नाम और पता,
 - वितरण अनुज्ञप्तिधारी का नाम और पता,
 - फोरम का नाम और पता, जहां मूल शिकायत दर्ज की गई थी

- (iv) कंपनी स्तरीय फोरम का नाम और पता यदि अपील कंपनी स्तरीय फोरम के आदेश के खिलाफ है, तो उसके अपीलीय क्षेत्राधिकार में स्तरीय फोरम या निर्दिष्ट अवधि के भीतर कंपनी स्तरीय फोरम द्वारा शिकायत का निवारण न करने के कारण
- (v) अभ्यावेदन को उद्भूत करने वाले तथ्य
- (vi) चाहा गया अनुतोश,
- (vii) कोई अन्य सुसंगत तथ्य।

बशर्ते कि यदि फोरम के आदेश को उसके मूल अधिकार क्षेत्र में या उसके अपीलीय क्षेत्राधिकार में चुनौती देने के लिए अपील दायर की जा रही है तो फोरम के आदेश की एक प्रति भी अपील के साथ संलग्न की जाएगी।

5-फोरम के साथ बैठक-

आयोग जब भी उचित समझे, फोरम के अध्यक्ष और/या सदस्यों के साथ बैठक कर सकता है।

6-विविध-

- 6.1. आयोग समय समय से फोरम को इस विनियम के अधीन अपने कृत्यों के निर्वहन के लिए ऐसा आदेश या अनुदेश या निर्देश जारी करेगा, जिसे वह आवश्यक समझे।
- 6.2. आयोग आदेश द्वारा किसी 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।
- 6.3. फोरम ऐसे अन्य कृत्यों का प्रयोग करेगा, जैसा कि आयोग आदेश द्वारा समय समय पर विनिर्दिष्ट करे।
- 6.4. फोरम के सदस्य, 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 के अनुच्छेद 21 और भ्रष्टाचार निवारण अधिनियम, 1988 की धारा 2 के अर्थान्तर्गत लोक सेवक समझे जायेंगे।

7-प्रक्रिया और नैसर्गिक न्याय के सिद्धान्तों का अनुपालन-

इस विनियम के प्राविधानों के अधीन, फोरम नैसर्गिक न्याय के सिद्धान्तों द्वारा मार्ग निर्देशित किये जायेंगे और उन्हें अपनी प्रक्रिया को विनियमित करने की शक्ति होगी, जो इस विनियम से असंगत न हो।

8-बचत-

- (i) इन विनियमावली में निहित कुछ भी इस समय में लागू उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 सहित किसी भी अन्य कानून के तहत उपभोक्ता के अधिकारों और विशेषाधिकारों को प्रभावित नहीं करेगा।
- (ii) इन विनियमावली में निहित कुछ भी मौजूदा फोरमों द्वारा जारी किए गए आदेशों की वैधता को तब तक प्रभावित नहीं करेगा जब तक कि ये फोरम उस क्षेत्र के लिए अस्तित्व में हों, जो नवीन फोरमों के गठन के साथ धीरे-धीरे अधिकार क्षेत्र के हस्तांतरण के बाद बना रहता है। इसके अतिरिक्त, यूपीईआरसी (उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम और विद्युत लोकपाल) विनियमावली, 2007 के तहत अपने कार्यों का निर्वहन करते समय मौजूदा फोरमों द्वारा जारी किए गए किसी भी आदेश और प्रक्रिया को इन विनियमों के तहत जारी किया गया माना जाएगा।

9-कठिनाई दूर करने की शक्ति-

यदि इन विनियमावली के किसी भी प्रावधान को प्रभावी करने में कोई कठिनाई उत्पन्न होती है, तो आयोग, स्वयं के प्रस्ताव पर या किसी व्यक्ति, वितरण अनुज्ञापिधारी या उपभोक्ताओं के समूह या संघ द्वारा उसके सामने लाए जाने पर, ऐसे सामान्य या विशेष आदेश जारी कर सकता है, जो विद्युत अधिनियम 2003 के प्रावधानों से असंगत न हो, जैसा कि यह कठिनाई को दूर करने के उद्देश्य से आवश्यक या समीचीन समझे।

10-संशोधन करने की शक्ति-

आयोग किसी भी समय इस विनियमावली के किसी भी प्रावधान को अधिसूचना द्वारा बदल, परिवर्तन अथवा संशोधित कर सकता है।

11-निरसन-

यूपीईआरसी (उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम और विद्युत लोकपाल) विनियमावली, 2007 का हिस्सा जिसमें फोरम के गठन, सदस्यों की योग्यता, शैक्षिक योग्यता और राज्य में सीजीआरएफ के कामकाज से संबंधित अन्य पहलुओं के बारे में प्रावधान शामिल हैं, नियत तारीख से निरस्त हो जाएंगे।

आयोग के आदेशानुसार,
संजय कुमार सिंह,
सचिव।

संलग्नक 1—मनोनीत सदस्यों के आवेदन पत्र का सांकेतिक प्रारूप—

- उम्मीदवार का नाम:
- उम्मीदवार की आयु (65 वर्ष से अधिक नहीं होनी चाहिए।):
- पिता का नाम:
- मोबाइल नंबर:
- ईमेल आईडी (यदि उपलब्ध हो):
- पता:
- शैक्षिक योग्यता (जैसा कि विनियमावली 3.4 में प्रदान किया गया है):
- विद्युत कनेक्शन संख्या / खाता संख्या:
- अनुबंधित भार:
- उपभोक्ता श्रेणी:
- जब से उपभोक्ता उपरोक्त श्रेणी में है तब से अवधि (3 वर्ष से कम नहीं होनी चाहिए।)
- अच्छे पूर्ववृत्त के बारे में स्व-प्रमाणन (लगभग 50 शब्दों का एक नोट)
- स्व-प्रमाणन कि वह विद्युत का चूककर्ता नहीं है (नवीनतम विद्युत बिल की प्रति संलग्न की जाए और आवेदन प्राप्त होने के बाद अनुज्ञापतिधारी द्वारा प्रमाणित किया जाए)

स्वतंत्र सदस्यों के मामले में

- उपखण्ड स्तरीय फोरम के लिए—बार में रजिस्ट्रेशन सर्टिफिकेट और 5 साल के कानूनी अभ्यास का प्रदर्शन करने वाले अन्य दस्तावेज
- खण्ड स्तरीय फोरम के लिए—बार में पंजीकरण प्रमाण पत्र और 10 साल के कानूनी अभ्यास का प्रदर्शन करने वाले अन्य दस्तावेज
- मंडल/अंचल/कंपनी स्तरीय फोरम के लिए—न्यायिक कार्य के अनुभव को प्रदर्शित करने वाले दस्तावेज और यह भी तथ्य कि वह न्यूनतम एडीएम स्तर का अधिकारी रहा है।

उपखण्ड, खण्ड और अंचल स्तर के फोरमों पर स्थापित फोरमों की आवश्यकताओं को आयोग के आदेश के माध्यम से प्रदान किया जाएगा।

संलग्नक 2: सीजीआरएफ के विभिन्न स्तरों पर प्रति बैठक के आधार पर मनोनीत सदस्यों का पारिश्रमिक

फोरम पारिश्रमिक का स्तर	मनोनीत सदस्य/ बैठक
उपखण्ड स्तरीय फोरम	₹0 1,000
खण्ड स्तरीय फोरम	₹0 1,500
मंडल स्तरीय फोरम	₹0 2,000
अंचल स्तरीय फोरम	₹0 4,000
कंपनी स्तरीय फोरम	₹0 5,000

UTTAR PRADESH ELECTRICITY REGULATORY COMMISSION**No. U.P.E.R.C./Secy./Regulation/2022-262***Lucknow dated : July 21, 2022***NOTIFICATION****UPERC (Consumer Grievance Redressal Forum) Regulations, 2022**

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. Short Title, Commencement and Interpretation—

- 1.1. These Regulations may be called the "UP Electricity Regulatory Commission (Consumer Grievance Redressal Forum) Regulations, 2022".
- 1.2. These Regulations shall extend to the whole of the State of Uttar Pradesh and shall apply on the Distribution Licensees & Franchisee(s) appointed by distribution licensee who are engaged in the business of distribution and supply of electricity in the State.
- 1.3. These Regulations shall come into force on the date of their publication in Official Gazette.
- 1.4. These Regulations shall be read with the applicable legal framework.
- 1.5. In case of conflict between English and Hindi version of these Regulations, the English version shall prevail.

2. Definitions—

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

- (a) "**Act**" means the Electricity Act, 2003;
- (b) "**Applicant**" means an owner or occupier of any premises who files an application form with a distribution licensee for supply/connection (both temporary and permanent) of electricity, increase or decrease in sanctioned load or contracted demand, change in title or mutation of name, change in consumer category, disconnection, restoration of supply, termination of agreement, shifting of connection or metering, billing or collection related issues or any other service as the case may be in accordance with the provisions of the Act, rules and regulations made thereunder;
- (c) "**Application**" means an application form for above purposes complete in all respects in the appropriate format, as specified by the Commission, along with documents and other compliances;
- (d) "**Applicable legal framework**" means the provisions of Electricity Act, 2003 read with Electricity (Rights of Consumers) Rules, 2020;
- (e) "**Billing cycle or billing period**" means the period for which regular electricity bills as specified by the Commission, are issued for different categories of consumers by the distribution licensee;
- (f) "**Chairman of the Forum**" means the head of the forum who is an Officer of the Licensee as specified in these Regulations.
- (g) "**Commission**" means the Uttar Pradesh Electricity Regulatory Commission;

(h) "**Complainant**" means –

i. An Applicant/consumer or more than one consumer having grievance or authorized representative of such consumers filing a complaint within the meaning of this Regulation or;

ii. Any voluntary consumer association registered under the Companies Act, 1956 (1 of 1956) or under any other law filing a complaint within the meaning of this Regulation.

(i) "**Complaint**" means any grievance made in writing or by digital mode, by a complainant in relation the Application regarding non-conformity with the provisions specified in the Electricity Supply Code or Standard of Performance Regulations notified by the Commission or billing related issues including charging a price in excess of the price fixed by the Commission in tariff order.

(j) "**Consumer**" means any person who is supplied with electricity for his own use by a distribution licensee or the Government or by any other person engaged in the business of supplying electricity to the public under the Electricity Act, 2003 or any other law for the 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 distribution licensee, the Government or such other person, as the case may be;

(k) "**Days**" means working days;

(l) "**deficiency**" means any fault, imperfection, shortcoming or inadequacy in the quality or quantity of standard of service, nature and manner of performance with respect to provisions of Supply Code and Standard of Performance Regulations as specified by the Commission;

(m) "**Disconnection**" means the physical separation or remote disconnection of a consumer from the distribution system of the distribution licensee;

(n) "**Distribution Licensee**" means a licensee authorized to operate and maintain a distribution system for supplying electricity to the consumers in his area of supply and for the purpose of these Regulations includes the distribution franchisee appointed by distribution licensee but not the deemed distribution licensees in form of multi-story buildings having single point connection.;

(o) "**Electricity Supply Code**" means the U.P. Electricity Supply Code as notified by the Commission from time to time;

(p) "**Electricity Ombudsman**" means an authority appointed or designated by the Commission, under sub-section (6) of Section 42 of the Electricity Act, 2003;

(q) "**Forum**" means 'Consumer Grievance Redressal Forum' constituted pursuant to Section 42(5) of the Electricity Act and 2003, Electricity (Right of Consumers) Rules, 2020;

(r) "**Grievance**" means failure of the Distribution Licensee to provide the specified or agreed electricity service as specified in the Supply Code and Standard of Performance Regulations giving rise to a complaint.

(s) "Point of Supply" as specified in the UP Electricity Supply Code 2005

(t) "**Prosumer**" means a person who consumes electricity from the grid and can also

inject electricity into the grid for distribution licensee, using same point of supply.

- (u) '**Representation**' means the representation made against the decision of forum which is made in original jurisdiction as mentioned in Regulation 3.13 i.e. "Hierarchy of forums for complaints"
- (v) "**Unauthorized use of electricity**" has the meaning as assigned to it under Section 126 of the Act.

2.2. Words and expressions used and not defined in these Regulations but defined in the applicable legal framework as defined in these Regulations or the Consumer Protection Act, 1986 or Electricity (Rights of Consumers) Rules 2020 shall have the meanings respectively assigned to them in the said enactment.

2.3. In the interpretation of these Regulations, unless the context otherwise requires:

- (a) Words in the singular or plural term, as the case may be, shall also be deemed to include the plural or the singular term, respectively;
- (b) References to any statutes, Regulations or guidelines shall be construed as including all statutory provisions consolidating, amending or replacing such statutes, Regulations or guidelines, as the case may be;
- (c) In case of variance between English and Hindi versions of these Regulations, English version shall prevail.

3. Constitution of Consumer Grievance Redressal Forum—

3.1. Distribution Licensee may, establish and make operational forum at different levels in accordance with the Electricity (Rights of Consumers) Rules 2020 read with these Regulations within 60 (Sixty) days from the date of notification of these regulations. The forums established under these Regulations shall entertain complaints of the consumers/complainants, who are supplied or to be supplied electricity within the area of respective forums depending upon the nature of the complaint as specified in Regulation 3.13. Provided that Each Franchise of the distribution licensee will have CGRFs in its area of operation to handle disputes in its original jurisdiction at levels equivalent to sub-division to zonal level after approval of the Commission. For this, such distribution franchisee shall submit a proposed structure before the Commission within 30 days of the notification. The jurisdiction for representation of such CGRFs will lie with the Ombudsman/ the company level CGRF of which it is a franchisee. The CEO of the franchisee or his nominee shall be the special member, in addition to the members of Forum as provided in Regulation 3.2, in the company level CGRF for the matters pertaining to franchisee.

Provided that distribution licensee (other than state owned Discoms) will have CGRFs in its area of operation to handle disputes at levels equivalent to sub-division to company level after approval of the Commission. For this, such distribution licensee shall submit a proposed structure before the Commission within 30 days of the notification. On the establishment of "new forums" under these Regulations, the Distribution Licensee and the Chairman of the forum shall notify, by way of wide publicity in at least one English and one Hindi Newspaper, display on the notice boards of the Distribution Licensee and of new forums, the establishment of the particular new forum under these Regulations along with the following information:

- (a) Name of new Forum, Date on which it has started functioning and the name of sub-division/ division/ circle/ zone/ company for which it is operating.

(b) Address of the forum, with telephone nos. and e-mail address

(c) Jurisdiction of the forum as specified in Regulation 3.13

In addition to this, the above information shall also be published on the website of the Licensee under the tab for CGRF and provide above three details for all the CGRFs operational at different levels in the area of licensee and also details regarding the following:

(a) functions of the forum and

(b) names of the Chairman and the Members of the Forum

3.2 Category wise constitution of forums at different levels--

	Chairman	Two Nominated Members (Consumers)	One Nominated Member (Prosumer)	One Independent Member
General	Officer of the Licensee of appropriate seniority who shall be nominated by the licensee	Two Nominated Members nominated by the licensee from the consumers of the area of forum	One Nominated Member nominated by the licensee from the prosumers of the area of forum	One independent member to be nominated by the Commission
Rural sub-division	Sub-divisional officer (sub-division in-charge) of the sub-division.	-do-	-do-	-do-
Urban sub-division	Sub-divisional officer (sub-division in-charge) of the sub-division.	-do-	-do-	-do-
Division	Executive Engineer (division in-charge) of the Division.	-do-	-do-	-do-
Circle	Superintending Engineer (Circle in charge) of the Circle.	-do-	-do-	-do-
Zonal	Chief Engineer (In-Charge of Zone) of the Zone.	-do-	-do-	-do-
Company	A Director of the distribution Company, nominated by the Chairman of the distribution company.	-do-	-do-	-do-

3.3 Eligibility of Nominated Members—

	First Nominated Member (Consumers)	Second Nominated Member (Consumers)	One Nominated Member (Prosumer)	One Independent Member to be nominated by the Commission
Rural sub-division	<ul style="list-style-type: none"> • Shall be a consumer of the area of sub-division who has at least passed High School. • Shall be a rural domestic consumer of the sub-division having contracted load of not less than 2KW. • A consumer under existing category continuously for last 3 years, having good antecedents and has no outstanding dues of electricity. 	<ul style="list-style-type: none"> • Shall be a consumer of the area of sub-division who has at least passed High School. • Shall be a rural agricultural consumer of the sub-division having contracted load of not less than 2KW. • A consumer under existing category continuously for last 3 years, having good antecedents and has no outstanding dues of electricity. 	<ul style="list-style-type: none"> • Shall be a consumer of the area of sub-division who has at least passed High School. • Shall be a person who is a prosumer of the sub-division having contracted load of not less than 2KW. • A consumer under existing category continuously for last 3 years, having good antecedents and has no outstanding dues of electricity. 	<ul style="list-style-type: none"> • Shall be a consumer of the area of sub-division who is at least graduate. • Shall be person who is an advocate with five years of practice • Having good antecedents and has no outstanding dues of electricity. • Familiar with consumer affairs
Urban sub-division	<ul style="list-style-type: none"> • Shall be a consumer of the area of sub-division who has at least passed High School. • Shall be a domestic consumer of the sub-division having contracted load of not less than 2KW. • A consumer under existing category continuously for last 3 years, having good antecedents and has no outstanding dues of electricity. 	<ul style="list-style-type: none"> • Shall be a consumer of the area of sub-division who has at least passed High School. • Shall be domestic consumer of the sub-division having contracted load of not less than 5KW • A consumer under existing category continuously for last 3 years, having good antecedents and has no outstanding dues of electricity. 	<ul style="list-style-type: none"> • Shall be a consumer of the area of sub-division who has at least passed High School. • Shall be a person having a contracted load of not less than 2KW. • A consumer under existing category continuously for last 3 years, having good antecedents and has no outstanding dues of electricity. 	-do-

	First Nominated Member (Consumers)	Second Nominated Member (Consumers)	One Nominated Member (Prosumer)	One Independent Member to be nominated by the Commission
Division	<ul style="list-style-type: none"> • Shall be a consumer of the area of division who is at least a Graduate. • Shall be a domestic consumer having contracted load up to 5 KW • A consumer under existing category continuously for last 3 years, having good antecedents and has no outstanding dues of electricity. 	<ul style="list-style-type: none"> • Shall be a consumer of the area of division who is at least a Graduate. • Shall be a commercial or small and medium industrial category consumer having contracted load of above 5 KW • A consumer under existing category continuously for last 3 years, having good antecedents and has no outstanding dues of electricity. 	<ul style="list-style-type: none"> • Shall be a consumer of the area of division who is at least a Graduate. • Shall be a person having a contracted load of up to 5 KW • A consumer under existing category continuously for last 3 years, having good antecedents and has no outstanding dues of electricity. 	<ul style="list-style-type: none"> • Shall be a consumer of the area of division who is at least a Graduate. • Shall be person who is an advocate with ten years of practice • A consumer under existing category continuously for last 3 years, having good antecedents and has no outstanding dues of electricity. • Familiar with consumer affairs
Circle	<ul style="list-style-type: none"> • Shall be a consumer of the area of Circle who is at least a Graduate. • Shall be a domestic consumer having contracted load of 5kW to 10 kW load • A consumer under existing category continuously for last 3 years, having good antecedents and has no outstanding dues of electricity. 	<ul style="list-style-type: none"> • Shall be a consumer of the area of Circle who is at least a Graduate. • Shall be a commercial/ industrial consumer having contracted load of less than or equal to 50 kW • A consumer under existing category continuously for last 3 years, having good antecedents and has no outstanding dues of electricity. 	<ul style="list-style-type: none"> • Shall be a consumer of the area of Circle who is at least a Graduate. • Shall be a person having contracted load of not less than 10 kW • A consumer under existing category continuously for last 3 years, having good antecedents and has no outstanding dues of electricity. 	<ul style="list-style-type: none"> • Shall be a consumer of the area of circle who is at least graduate. • shall be a person, who is or has been a civil servants but not below the rank of ADM • A consumer under existing category continuously for last 3 years, having good antecedents and has no outstanding dues of electricity.

	First Nominated Member (Consumers)	Second Nominated Member (Consumers)	One Nominated Member (Prosumer)	One Independent Member to be nominated by the Commission
Zonal	<ul style="list-style-type: none"> • Shall be a consumer of the area of Zone who is at least a Graduate. • Shall have domestic connection of contracted load not less than 10 kW • A consumer under existing category continuously for last 3 years, having good antecedents and has no outstanding dues of electricity. 	<ul style="list-style-type: none"> • Shall be a consumer of the area of Zone who is at least a Graduate. • Shall be a consumer having a connection of HV 1/HV 2 category • A consumer under existing category continuously for last 3 years, having good antecedents and has no outstanding dues of electricity. 	<ul style="list-style-type: none"> • Shall be a consumer of the area of Zone who is at least a Graduate. • Shall be a person having contracted load of not less than 20 kW • A consumer under existing category continuously for last 3 years, having good antecedents and has no outstanding dues of electricity. 	<ul style="list-style-type: none"> • Shall be a consumer of the area of Zone who is at least a Graduate. • shall be a person, who is or has been a civil servant but not below the rank of ADM • Familiar with consumer affairs • A consumer under existing category continuously for last 3 years, having good antecedents and has no outstanding dues of electricity.
Company	<ul style="list-style-type: none"> • Shall be a consumer of the area of Company who is at least a Graduate. • Shall have domestic connection of not less than 10 kW load • A consumer under existing category continuously for last 3 years, having good antecedents and has no outstanding dues of electricity. 	<ul style="list-style-type: none"> • Shall be a consumer of the area of Company who is at least a Graduate. • Shall be a consumer having a connection of HV 1/HV 2 category • A consumer under existing category continuously for last 3 years, having good antecedents and has no outstanding dues of electricity. 	<ul style="list-style-type: none"> • Shall be a consumer of the area of Company who is at least a Graduate. • Shall be a person having contracted load of not less than 20 kW • A consumer under existing category continuously for last 3 years, having good antecedents and has no outstanding dues of electricity on the date of application. 	<ul style="list-style-type: none"> • Shall be a consumer of the area of Company. • shall be a person, who is or has been a civil servant but not below the rank of ADM • Member has attained minimum age of 45 years • A consumer under existing category continuously for last 3 years, having good antecedents and has no outstanding dues of electricity.

3.4 Transitional provisions—

- (a) The forums created under UPERC (Consumer Grievance Redressal Forum & Electricity Ombudsman) Regulations, 2007 will be termed as “existing forum” in this Regulation, whereas, forums created under this Regulation will be termed as “new forum”;
- (b) After creation of new forums, the jurisdiction of existing forum shall shrink in a manner to exclude the original jurisdiction of new created forums depending upon the area of such forum and the nature of complaints to be redressed by such new forum under its original jurisdiction as outlined in table under point 3.13 of these regulations. The Secretary of the existing forum shall be responsible for transferring the records, according to the complaint/ area of consumer, to the new forums within one month of the creation of new forums. Records of the existing forums will be transferred along with a comprehensive list of the cases with notice to the concerned parties regarding transfer of such cases.
- (c) Immediately after the creation of any new forum at levels as given in point 3.5(b), the distribution licensee shall, within seven days, inform the Secretary of existing forum about the creation of new forums, which fall within the jurisdictional area of the existing forum. After getting the information about creation of new forums, the Secretary of the existing forum shall transfer the records as given in point 3.5(b).

3.5 Selection of Nominated Members—

- (a) The Distribution Licensee shall invite applications for appointment for the posts of all Nominated Members of the forum (members to be nominated by the Licensee as well as Independent Member to be nominated by the Commission) through advertisement to be published in newspaper, website of the licensee and the notice board of the respective forum. The Licensee shall forward a copy of such advertisement to the Commission.
- (b) The advertisement should contain an application format, which clearly captures the qualification of the candidate, consumer Account number, consumer category, contracted load, duration of being consumer in this category for not less than 3 years, copy of latest electricity bill showing that he has no outstanding dues of electricity and a self-certification of his having good antecedents. Further, there should not be a case of electricity theft established against him by the special court, as given in Section 154 of the Electricity Act 2003.
- (c) In case of member to be nominated by the Commission, a brief description highlighting experience in consumer affairs is to be submitted by the candidate.
- (d) An indicative format has been annexed with these regulations. The licensee may add few parameters, if required.
- (e) The Members nominated by distribution licensee shall be selected from the applications received against the advertisement subject to fulfilling the eligibility of such persons in their respective category.
- (f) In case of independent members to be nominated by the Commission for forums at Circle, Zone and Company level, the distribution licensee shall forward all the applications of eligible applicants, as specified in the Regulations. In case of independent member to be nominated by the Commission for forums at sub-division

and division level, the Licensee shall forward the applications of three most suitable eligible applicants to the Commission.

- (g) The Commission will select the member from the applications forwarded by the Licensee. In case of any dispute, it will be settled at Commission level.
- (h) The Commission shall notify the appointment of Independent Member.
- (i) In case of occurrence of vacancy in the post of a Nominated Member by reason of death, resignation, or removal the selection should be done within 60 days of the occurrence of vacancy as per the provisions in these Regulations.
- (j) In case of vacancy due to superannuation or end of tenure of such nominated Member, the Distribution Licensee shall start the process of selection at least three months before the date of occurrence of vacancy and shall complete the process prior to such superannuation or end of tenure.
- (k) In case of vacancy of the post of any Nominated Member in a forum, the Licensee may appoint link officer for the vacant post, who shall be fully competent to take part in the proceedings of the forum. The 'link officer' for a vacant post of Nominated Member shall be a Nominated Member against the same category.

3.6 Quorum of the Forum—

- (a) Minimum of three members shall constitute the quorum. However, no proceeding will take place in absence of the Chairman of the forum and the Nominated Member of the Commission.

3.7 Vacancies etc., not to invalidate proceedings—

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, if quorum is there.

3.8 Terms and Conditions of Nominated Members—

- (a) The nominated member shall have a term of three years from the date of his joining in the forum. Provided that such nominated member shall be eligible for one-time re-appointment for a second term of three years either in the same forum or in the forums, which are placed vertically above in the hierarchy of the forums.

Provided further that no nominated member shall hold post as such after he has attained the age of 70 years.

- (b) The members nominated by the distribution licensee and the Commission shall be paid remuneration by the licensees on per sitting basis as specified in Annexure 2 of these regulations. The remuneration shall be in accordance with the Orders issued by the Commission from time to time.
- (c) Any Nominated Member may relinquish his office by giving three months prior notice in writing to the Distribution Licensee/ Commission as the case may be.

3.9 Removal of Member—

Any Nominated Member may be removed by the Distribution Licensee/ Commission, as the case may be, if such Member has been adjudged insolvent or is guilty of misconduct, 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 Independent Nominated Member or any other Nominated Member of the forum, shall not be removed, until an enquiry conducted by an officer of the Licensee who is at least one rank senior to the Chairperson of the forum establishes to the satisfaction of the Licensee or the Commission, as the case may be, that it has become necessary in the interest of justice to remove the Member of the forum. Provided that such person cannot be removed without affording a reasonable opportunity of hearing.

Provided that nothing contained in this section shall apply to the Chairman of the forum, who shall be subject to his departmental disciplinary proceedings.

3.10 Jurisdiction of the Forum—

- (a) The forum shall not entertain a complaint, if it pertains to matters related to assessment in case of unauthorized use of electricity, appeal in case of assessment, theft of electricity and electricity materials, issues related to interference with meter and works of licensee, even if done negligently, matters related to compounding in case of electricity theft or issues related to electricity accidents.
- (b) The forum shall not entertain a complaint if it pertains to the same subject matter for which any proceedings before any competent 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.
- (c) The forum may not entertain a complaint in cases where the complaint has been submitted three years after the date on which the cause of action had arisen.

Provided that the forum may, for reasons to be recorded in writing, entertain a complaint which does not meet the aforesaid requirement.

Provided further that no complaint shall be rejected unless the complainant has been given an opportunity of being heard.

3.11 Proceedings of forum—

- (a) The forums at all levels shall operate at a place provided by the licensee for the functioning of the forum at such time as the Chairman of the forum may direct on any working day. The forum shall observe such rules of procedure regarding the transaction of business in its hearings as may be formulated by the forum or the licensee. The forum shall not be bound to follow the procedure prescribed in the Civil Procedure Code 1908(Act 5 of 1908).
- (b) The forum at all levels shall have at least four sittings in a month and shall conduct its proceeding only when the quorum is fulfilled. The forum shall in the last week of every month display, at its website and display board in its office, the dates of sitting of forum for the coming month along with the cases to be taken on such sittings. However, on the direction of the Chairman of the forum and based on the urgency of the matter, additional cases may be notified.
- (c) Any matter before the forum shall be decided by majority votes of existing members, and in the event of equality of votes, the Chairman shall have a casting vote. All orders shall be signed by the Chairman and Members of the forum present in the case.
- (d) All orders of the forum shall be authenticated by the officer of the licensee duly authorized by the Chairman in this behalf.

- (e) Complaint shall be accompanied by a fee as specified in table below through cash or Indian postal order or demand draft or banker's cheque or Electronic Fund Transfer or any other instrument specified by the licensee and shall be accounted appropriately by the licensee in its accounts.

Type of consumer category	Fees
Agricultural & Residential	Rs. 25 per KW (Max of Rs. 50)
Commercial	Rs. 100 per KW (Max of Rs. 1000)
Small & Medium Industries	Rs. 75 per KW (Max of Rs. 750)
Large & Heavy Industries	Rs. 100 per KW (Max of Rs. 1000)
Others	Rs. 50 per KW (Max of Rs. 500)

The above table may be revised/modified by the Commission from time to time through its orders.

- (f) No complaint shall be rejected unless an opportunity of hearing is provided to the complainant.
- (g) Every Complaint shall be heard as expeditiously as possible. The forum shall adjudicate upon a Complaint by a speaking order at the earliest and preferably within 30 days but not later than 45 days from the date of receipt of complaint by the forum.
- (h) The forum may pass such interim orders, as it may consider necessary, pending final disposal of the complaint.
- (i) The supply of the consumer shall not be disconnected without giving him notice as specified in Supply Code and, if disconnected, shall be reconnected within 24 hours if he has deposited the amount directed by the forum.

3.12 Hierarchy of forums for complaints—

- (a) Original Jurisdiction - The consumer shall register its complaint at sub-divisional/ divisional/ circle/ zonal/ company level forums depending upon the nature of complaint as provided under:

S. No.	Level of Forum	Nature of Complaint
1.	Sub-Division Level	<ul style="list-style-type: none"> • Quality of Supply <ul style="list-style-type: none"> ○ Hours of Power Supply ○ Restoration of Supply ○ Interruption /Failure of Power Supply • For all LT loads: new connection/ additional load • Reconnection of supply following disconnection due to non- payment of bills • Disputes related to bills and assessments less than Rs. 50,000 • Payment of interest on security deposit

2.	Division Level	<ul style="list-style-type: none"> • Change of Distribution Transformer • Shifting of Lines/Service lines • All Meter related complaints including <ul style="list-style-type: none"> ○ Meter Reading ○ Replacement of defective meter after test report ○ Replacement of burnt meter • For HT loads upto 1 MW: New connection/ additional load • Permanent Disconnection of supply (Refund of security deposit and issue of no dues certificate) • Reconnection of supply following disconnection due to reasons other than non-payment of bills • Disputes related to bills and assessments equal to and greater than Rs. 50,000 and less than Rs. 5 lakhs • Payment of interest on security deposit
3.	Circle Level	<ul style="list-style-type: none"> • Temporary Disconnection • Change of Power Transformer • For HT loads more than 1 MW: New connection/ additional load • Complaints regarding expansion/augmentation of network required • Disputes related to bills and assessments up to equal to and greater than Rs. 5 lakhs and less than Rs. 15 lakhs
4.	Zonal Level	<ul style="list-style-type: none"> • Disputes related to bills and assessments equal to and greater than Rs. 15 lakhs and less than Rs. 1 Crore
5.	Company Level	<ul style="list-style-type: none"> • Standards of Performance related issues • Complaints related to functioning and performance of Call Centre • Disputes related to bills and assessments equal to and greater than Rs. 1 Crore • All appeals of the lower forums shall be made before the company level forum

Note: Till the time forums are established at sub-division and division level the functions of Forums at division and sub-division level shall be taken up by forum at Circle level. Till the time forums are established at Zonal level, the functions of forums at Zonal level shall be taken up by forums at Company level.

(b) Jurisdiction for Representation-

The consumer may make representation within 30 days in case he is aggrieved by the decision of forum or when the forum in their original jurisdiction has failed to redress the grievance within the specified period of 45 days, as provided under

Original Decision	Jurisdiction for Representation
sub-divisional/divisional/circle/zonal level forum	company level forum or Electricity Ombudsman
company level forum	Electricity Ombudsman

- (c) Further, if the matter is not decided by the Company level forum having jurisdiction of representation within the specified time of 45 days or if the consumer is aggrieved by the decision of Company level forum for the representation, the consumer may prefer a representation with Electricity Ombudsman within 30 days.

3.13 Decision of the Forum—

- (a) The decisions of the forum shall be in writing, supported by reasons and by majority of votes.
- (b) While giving judgement or decision, in case the Chairman or any Member of the forum dissents, he shall give his dissenting judgment with reasons. However, majority view of the forum shall be final in the judgement.
- (c) 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 appeal before the Company level forum or Ombudsman, as the case may be, against such order.
- (d) If Forum decides to award compensation, it shall be in accordance with the UPERC (Standards of Performance) Regulations, 2019 as amended from time to time.
- (e) The order of the forum shall be communicated to the complainant and Distribution Licensee in writing within 7 working days and the parties to the dispute shall comply with the decision of the forum within 30 days of the receipt of the order.
- (f) Any person may obtain copy of the Orders of the forum on payment of Rs.2/- per page.

3.14 Order of the forum related to payment of money—

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

- a. to the Distribution Licensee, Forum shall include in the sum for which the order is made a surcharge at the rate of 1.25% per month for the period between the date on which the cause of action arose upto the first three months of delay. For delay beyond three months, surcharge at the rate of 2% per month of delay shall be applicable. ;
- b. to the complainant, Forum shall include in the sum for which the order is made a surcharge at the rate of 1.25% per month for the period between the date on which the cause of action arose upto the first three months of delay. For delay beyond three months, surcharge at the rate of 2% per month of delay shall be applicable.

3.15 Miscellaneous provisions—

(a) The Distribution Licensee shall be responsible to provide adequate secretarial support, office accommodation and infrastructure facilities to the forum for efficient functioning.

(b) The forum shall necessarily obtain an email address to facilitate easy registration of complaints by consumers.

(c) 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.

(d) The distribution licensee shall give wide publicity of the forum office, its complete address, contact details and procedure for registration of grievances through print and electronic media and notice boards of its various offices and also intimate the same to the consumers through electricity bills.

(e) The performance of forums shall be monitored by the Commission. The forums will send quarterly reports to the Commission, in respect of standards of performance, other performance parameters and consumer grievances related information showing the extent to which the time schedule has been followed in redressing the consumer grievances.

(f) The expenses incurred by the Licensee for operations of CGRF, which are left unadjusted from the collected fee, can be claimed in ARR.

4. Appeal before Electricity Ombudsman–

4.1.

- (i) Any consumer aggrieved by the order made by the sub-divisional/ divisional/ circle/ zonal/ company level forum in their original jurisdiction may prefer an appeal to the 'Electricity Ombudsman' within next 30 days.
- (ii) where the forum in their original jurisdiction has failed to redress the grievance within the specified period of 45 days, consumer may prefer an appeal to the 'Electricity Ombudsman' within next 30 days.
- (iii) In case the Company level Forum in its Appellate jurisdiction has failed redress the grievance within the specified period of 45 days, consumer may prefer an appeal to the 'Electricity Ombudsman' within next 30 days.
- (iv) 'Electricity Ombudsman' may, for reason to be recorded, entertain an appeal after the expiry of the specified period, if it is satisfied that there was sufficient cause for not filing the same within that period.
- (v) The appeal shall be in writing signed by the consumer or his authorized representative and shall state-
 - (a) Name and address of the consumer.
 - (b) Name and address of the Distribution Licensee.
 - (c) Name and address of the forum, where original grievance was filed
 - (d) Name and address of the Company Level Forum if the appeal is against the order of the Company, Level Forum in its Appellate jurisdiction or due to non-redressal of grievance by company Level Forum within the specified period
 - (e) Fact giving rise to appeal
 - (f) Relief sought
 - (g) Any other relevant fact

Provided that if appeal is being filed for challenging the order of Forum either in its original jurisdiction or in its Appellate jurisdiction a copy of the order of Forum shall also be enclosed with the appeal.

5. Meeting with Forum–

The Commission may hold meeting with the Chairperson and/or Members of the forum as and when the Commission considers it appropriate.

6. Miscellaneous–

- 6.1 The Commission may from time to time issue such order or instruction or direction, as it considers necessary, to the forum for discharge of their functions under these Regulation.

6.2 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 apparently insufficient.

6.3 The forum shall exercise such other functions as the Commission may, by order, specify from time to time.

6.4 The Members of the forum, 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.

7. Procedure and Compliance with principles of natural justice-

Subject to provisions of these Regulations, the forum shall be guided by the principles of natural justice and shall have powers to regulate its own procedure not inconsistent with these Regulations.

8. Savings-

- (i) 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.
- (ii) Nothing contained in these Regulations shall affect the validity of the orders issued by the existing forums till these remain in existence for the area, which continues to remain with these forums with gradual formation and transfer of jurisdiction to newly created forums. Further, any order issued, and procedure adopted by the existing forums while discharging their functions under the UPERC (Consumer Grievance Redressal Forum and Electricity Ombudsman) Regulations, 2007, shall be deemed to be issued under these regulations.

9. 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.

10. Power to Amend-

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

11. Repeal-

The part of UPERC (Consumer Grievance Redressal Forum and Electricity Ombudsman) Regulations, 2007 containing dispensation about constitution of forum, eligibility of members, qualification of members and other aspects related to functioning of CGRFs in the State shall stand repealed with effect from the appointed date.

By order of the Commission,
SANJAY KUMAR SINGH,
Secretary.

ANNEXURE 1**Indicative format of application form of nominated members–**

- Name of Candidate:
- Age of candidate (should not be more than 65 yrs.):
- Father's Name:
- Mobile Number:
- Email ID (if available):
- Address:
- Qualification (As provided in the Regulations 3.4):
- Electricity Connection number/ Account Number:
- Contracted Load:
- Consumer Category:
- Duration since when the consumer is in above category (should not be less than 3 yrs.):
- Self-Certification about good antecedents (a note around 50 words)
- Self-Certification that he is not a defaulter of electricity (copy of latest electricity bill to be enclosed and to be certified by the licensee after receipt of application)

In case of Independent Members–

- For Sub-Division Level Forum – Registration Certificate at bar and other documents demonstrating 5 years of legal practice
- For Division Level Forum – Registration Certificate at bar and other documents demonstrating 10 years of legal practice
- For Circle/ Zonal/ Company Level Forum – Documents demonstrating experience of judicial work and also a fact that he/ she has been minimum an ADM level officer

The requirements for forums established at sub-division, division and zonal level forums shall be provided through the Order of the Commission.

ANNEXURE 2**Remuneration of nominated members on per-sitting basis at different levels of CGRF**

Level of Forum	Remuneration/ Nominated member / Sitting
Sub-Division level Forum	Rs. 1,000
Division level Forum	Rs. 1,500
Circle level forum	Rs. 2,000
Zonal level forum	Rs. 4,000
Company level forum	Rs. 5,000