Extra No. 332

વાર્ષિક લવાજમનો દર રૂા. ૪,૦૦૦/-

©

सत्यमेव जयते

The Gujarat Government Gazette

EXTRAORDINARY

PUBLISHED BY AUTHORITY

Vol. LX] TUESDAY, NOVEMBER 26, 2019 / AGRAHAYANA 5, 1941

Separate paging is given to this Part in order that it may be filed as a Separate Compilation.

PART IV-C

Statutory Rules and Orders (Other than those published in Parts I, I-A and I-L) made by Statutory Authorities other than the Government of Gujarat including those made by the Government of India, the High Courts, the Director of Municipalities, the Commissioner of Police, the Director of Prohibition and Excise, the District Magistrates and the Election Commission, Election Tribunals, Returning Officers and other authorities under the Election Commission.

ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ

(ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ અને ઓમ્બુડસમેન)

વિનિયમો, ૨૦૧૯ – જાહેરનામું નં.૨/૨૦૧૯

૨૦૦૩ ના વીજળી અધિનિયમ કલમ ૧૮૧ ની પેટા–કલમ (૨)ના ખંડો (૪) અને (૬) સાથે વાંચતા કલમ ૪૨ ની પેટા–કલમો (૫) અને (૭) દ્વારા સુપરત કરાયેલ સત્તાઓ તથા આ અંગે તેને સક્ષમ બનાવતી બીજી સત્તાઓની રૂએ ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ, અહીં નીચેના વિનિયમો કરે છે, જેમા રાજ્યના વિતરણ પરવાનેદારોની, ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ માટે ફોરમ(મો) સ્થાપવા આયોગ દ્વારા ઓમ્બુડસમેન / ઓમ્બુડસમેનો નિયુક્ત કરવા અને ગ્રાહકોની ફરિયાદો નિવારણ ન કરવા સામે ઓમ્બુડસમેન / ઓમ્બુડસમેનો દ્વારા ફરિયાદો ની પતાવટના સમય અને રીત સામે અને પ્રાસંગિક તથા તેને આનુષાંગિક બાબતો સામે રજૂઆત કરવા માર્ગદર્શક સૂચનાઓ પૂરી પાડવામાં આવી છે.

આ વિનિયમો, ૨૦૧૧ ના જાહેરનામા નં.૨ અન્વયે, ૭ મી એપ્રિલ, ૨૦૧૧ના રોજ જાહેર કરાયેલ અગાઉ ના ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ(ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ અને ઓમ્બુડસમેન) વિનિયમો, ૨૦૧૧ ને રદ કરશે.

પ્રકરણ–૧

ટૂંકું શીર્ષક, પ્રારંભ, વ્યાખ્યા અને અર્થઘટન

ટૂંકું શીર્ષક અને પ્રારંભ :

૧.૧ આ વિનિયમો, ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ અને ઓમ્બુડસમેન) વિનિયમો, ૨૦૧૯ કહેવાશે.

૧.૨ આ વિનિયમો, ગુજરાતમાં તેમના સંબંધિત લાઇસન્સ વિસ્તારોમાં તમામ વિતરણ પરવાનેદારોને લાગુ પડશે.

૧.3 આ વિનિયમો, સરકારી રાજપત્રમાં તેના જાહેરનામાની તારીખથી અમલમાં આવશે.

૧.૪ આ વિનિયમો, ૨૦૦૩ ના વીજળી અધિનિયમની કલમ-૧૮૧ ની પેટા કલમ (૨) ના ખંડ (x) અને (za) ની જોગવાઇઓ અન્વયે આયોગે નિર્દિષ્ટ કરેલ વિતરણ પરવાનેદારોની કામગીરીનાં ધોરણો અને વીજ પુરવઠા સંહિતા સાથે સુ સંવાદી રીતે અર્થઘટન કરાશે.

૧.૫ **વ્યાખ્યાઓ:**

આ વિનિયમોમાં, સંદર્ભ થી અન્યથા જરૂરી હોય તે સિવાય નીચે મુજબ અર્થ કરશે.

(ક) 'અધિનિયમ' એટલે ૨૦૦૩નો વીજળી અધિનિયમ (૨૦૦૩ નો ૩૬ માં) અને તેના સુધારા.

(ખ) આયોગ એટલે ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ

(ગ) 'ફરિયાદી' એટલે (ક) તેના કાયદેસર વારસો કે ઉત્તરાધિકારીઓ સહિત કોઇપણ ગ્રાહક કે ગ્રાહકો. જેને પરવાનેદાર સામે ફરિયાદ હોય અને તે તેણે સીધે સીધી અથવા તેમના પ્રતિનિધિ મારફત ફરિયાદ દાખલ કરી હોય, (ખ) તત્સમયે અમલમાં હોય તે કાયદા અન્વયે નોંધણી કરાયેલ કોઇપણ સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક એસોસિયેસન કે એસોસીયેશનના જેઓ ગ્રાહકોના વિશાળ હિતમાં ફરિયાદ કરે, (ગ) કોઇપણ ગ્રાહક(કો)/સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક એસોસિયેસન(નો), જ્યાં પરવાનેદાર આવા ગ્રાહક(કો)/સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક એસોસિયેસન (નો)ની ફરિયાદ નોંધે નહીં અથવા નોંધવામાં નિષ્ફળ રહ્યા હોય, (ઘ) જેનું વીજળી જોડાણ કાપી નાંખવામાં આવ્યું હોય તેવી કોઇપણ વ્યક્તિ, અથવા (મ) વીજળી પુરવઠા માટે નવા જોડાણ માટેનો અરજદાર હોય.

(ઘ) 'ફરિયાદ' એટલે ફરિયાદી એ લેખિતમાં તેમજ ઇ.મેઇલ અને ટ્રેસિમલ પધ્ધતિથી, અથવા ફરિયાદ દાખલ કરવા પરવાનેદારે નિર્દિષ્ટ કરેલા નંબરો હોય તો તેના પર મૌખિક રીતે ફોન કરી ને, અથવા ફરિયાદ દાખલ કરવા માટે પરવાનેદારે નામ નિર્દિષ્ટ કરેલ પરવાનેદારની કચેરીઓમાં રૂબરૂ મુલાકાત લઇને પરવાનેદારને કરેલી કોઇપણ ફરિયાદ, જેમાં મર્યાદા વિના નીચેની બાબતો ને લગતી ફરિયાદોનો સમાવેશ થાય છે.

(૧) આયોગ દ્વારા નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબ, પરવાના અને/અથવા કોઇપણ કરાર કે સમજૂતી અનુસાર અથવા પરવાનેદારોની કામગીરીના ધોરણો સંબંધમાં પરવાનેદાર બનાવવાની હાથ ધરેલી કામગીરીની કોઇપણ ભૂલ, અપૂર્ણતા, ગુણવત્તા, સ્વરૂપ અને રીતમાં કોઇપણ ભૂલ, અપૂર્ણતા, ખામી અથવા અપર્યાપ્તા.

(૨) પરવાનેદારે વીજળી સેવા પૂરી પાડવામાં અપનાવેલ કોઇપણ અનુચિત વેપાર-પ્રથા કે પ્રતિબંધક વેપાર પધ્ધતિ.

(૩) પ્રસ્તુત કાયદા અન્વયે અથવા શાણપણભરી ઉદ્યોગ પધ્ધતિ દ્વારા સ્થાપિત, સક્ષમ સત્તાધિકારીઓ દ્વારા ઠરાવ્યા મુજબ, સલામતી સંહિતા, નિયમો અને વિનિયમો સહિત લાગુ પડતા કોઇપણ કાયદાની જોગવાઇઓનો ભંગ કરીને, લોકોના ઉપયોગ માટે અપાતી વીજળી સેવાઓ, જેના પરિણામો, મનુષ્યોની જિંદગી અને સલામતી, પશુધન કે સંબંધિત જોખમ અને ભયમાં મૂકાય.

(ચ) 'વીજળી સેવા' માં ગ્રાહકને વીજળી શક્તિનો પુરવઠો, બિલ, મીટર-વ્યવસ્થા અને જાળવણીનો તથા તમામ સહવર્તી પેટા-સેવાઓ તેમજ પરવાનેદારને તેના પરવાના કે કોઇપણ લાગુ પડતા કાયદા મુજબ પૂરી પાડવી જરૂરી લાગે તેવી બીજી કોઇપણ સેવાનો સમાવેશ થાય છે.

(છ) 'ફોરમ' એટલે અધિનિયમની કલમ ૪૨ ની પેટાકલમ (૨)ના સંદર્ભમાં, પરવાનેદારે, ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે સ્થાપિત કરવાનું ફોરમ.

(જ) 'ફંડ' એટલે અધિનિયમની કલમ-૧૦૩ અન્વયે રચના કરાયેલ ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ ફંડ.

(ઝ) 'ફરિયાદ' એટલે પરવાનેદાર ફરિયાદ નોંધવા કે તેનું નિવારણ કરવામાં નિષ્ફળ જવાથી ઊભી થતી ગ્રાહકની ફરિયાદ, અને તેમાં કોઇપણ ફરિયાદ સંબંધમાં અથવા ફરિયાદ સંબંધમાં કે તે મુજબ પરવાનેદારે લીધેલ કોઇપણ પગલા સંબંધમાં ગ્રાહક અને ફરિયાદી વચ્ચેની કોઇપણ તકરારનો સમાવેશ થશે.

(ટ) 'પરવાનેદાર,' એટલે અધિનિયમ અન્વયે વ્યાખ્યા કર્યા પ્રમાણે વિતરણ પરવાનેદાર.

(ઠ) 'ઓમ્બુડસમેન' એટલે અધિનિયમ ની કલમ ૪૨ ની પેટાકલમ (૬) ના સંદર્ભમાં વિનિયમ ૩.૧ અન્વયે આયોગે નિયુક્ત કરેલ કે પદનામિત અધિકારી.

(ડ) 'વિનિયમો' એટલે ૨૦૧૯ ના ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ અને ઓમ્બુડસમેન) વિનિયમો.

(ઢ) 'રજૂઆત' એટલે ફોરમના આદેશથી નારાજ ફરિયાદીએ ઓમ્બુડસમેનને કરેલી રજૂઆત (રદ કરવાના હુકમ સહિત), અથવા વિનિયમો અનુસાર નિયત સમય-મર્યાદામાં ફોરમે તેની ફરિયાદનું નિવારણ ન કરવાથી અથવા નિયત-સમય મર્યાદામાં ફોરમના હુકમનું પરવાનેદારે પાલન ન કરવાથી નારાજ ફરિયાદીએ ઓમ્બુડસમેનને કરેલી રજૂઆત.

(ણ) 'રાજ્ય અધિનિયમ' એટલે ૨૦૦૩ નો ગુજરાત વીજળી ઉદ્યોગ (પુનર્રચના અને વિનિયમ) અધિનિયમ.

(ત) 'કામગીરીનાં ધોરણો' એટલે ૨૦૦૩ ના ગુજરાત વીજળી ઉદ્યોગ (પુનર્રચના અને વિનિયમ) અધિનિયમની કલમ ૫૭ ની પેટા-કલમ(૧) સાથે વાંચતા અધિનિયમની કલમ-૪૨ની પેટા-કલમ(૧)(a) અન્વયે આયોગ દ્વારા નિર્દિષ્ટ કામગીરીના ધોરણો.

અહીં વપરાયેલ અને વિનિયમોનાં વ્યાખ્યા ન અપાયેલ પરંતુ અધિનિયમ કે રાજ્ય અધિનિયમ કે તે હેઠળ ઘડાયેલ નિયમોમાં વ્યાખ્યા અપાયેલ શબ્દો અને શબ્દપ્રયોગોનો અર્થ, અધિનિયમ કે રાજ્ય અધિનિયમ કે આવા નિયમોમાં તેમને અપાયેલ અર્થ મુજબ થશે. અહીં વપરાયેલા શબ્દપ્રયોગો, પરંતુ વિનિયમો કે અધિનિયમો કે રાજ્ય અધિનિયમ કે તે હેઠળ ઘડાયેલ નિયમોમાં ખાસ કરીને વ્યાખ્યા ન કરાઈ હોય, પરંતુ સક્ષમ વિધાનસભા દ્વારા પસાર કરાયેલ કોઈપણ કાયદાથી વ્યાખ્યા અપાઇ હોય અને રાજ્યમાં વીજળી ઉદ્યોગને લાગુ પડવા પણ હોય, તો આવા કાયદામાં તેનો નિયત કરાયેલા અર્થ રહેશે. ઉપરની બાબતોને અધીન રહીને અહીં વપરાયેલા શબ્દપ્રયોગોની આ વિનિયમો કે અધિનિયમ કે રાજ્ય અધિનિયમ કે તે હેઠળ ઘડાયેલા નિયમો કે સક્ષમ વિધાનસભા દ્વારા પસાર કરાયેલા બીજા કોઈ કાયદામાં ખાસ કરીને વ્યાખ્યા ન કરાયેલી હોય ત્યારે તેનો અર્થ, વીજળી ઉદ્યોગમાં સામાન્યપણે નિયત કરાયેલ અર્થ મુજબ રહેશે.

પ્રકરણ-૨

ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ (CGRF)

સંખ્યા, સ્થળ ને બેઠક :

૨.૧ અધિનિયમની કલમ-૪૨ની પેટા કલમ(૫)ના સંદર્ભમાં, વિતરણ પરવાનેદારે, આ વિનિયમોના જાહેરનામાની તારીખથી અથવા પરવાનો આપ્યાની તારીખથી ત્રણ મહિનાની અંદર, બેમાંથી જે મોડું હોય તે પ્રમાણે, વિનિયમોમાં નિર્દિષ્ટ સમય-માળખામાં અને આ વિનિયમો અન્વયે ઠરાવેલ માર્ગદર્શક સૂચનાઓ અનુસાર ફરિયાદીઓની ફરિયાદોનું નિવારણ સુનિશ્ચિત કરવા, ફોરમ(મો)ની સ્થાપના કરવી.

૨.૨ ફોરમની સંખ્યા, તેમનું સ્થળ અને દરેક ફોરમના અધિકારક્ષેત્રનો વિસ્તાર પરવાનેદાર નકકી કરશે. ફોરમની સંખ્યા, સ્થળ અને અધિકારક્ષેત્રનો વિસ્તાર નકકી કરતી વખતે પરવાનેદાર આવા સ્થાપિત થનાર ફોરમોની પૂરતી સંખ્યા એવી રીતે સુનિશ્ચિત કરશે, જેથી સંબંધિત ફોરમના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળના ગ્રાહકો ફોરમમાં સહેલાઇથી જઇ શકે. ફોરમના સભ્યો દરેક મહેસૂલી જીલ્લામાં મહિનામાં ઓછામાં ઓછી એક બેઠક ગોઠવી શકે અને આ વિનિયમો અન્વયે નિર્દિષ્ટ સમય-મર્યાદામાં તમામ ફરિયાદોનું નિવારણ કરી શકે.

૨.૩ તમામ ફરિયાદોનો નિર્દિષ્ટ સમય-મર્યાદામાં નિકાલ થાય અને ફોરમમાં પહોંચવાનું ગ્રાહકો માટે સુગમ બને તે સુનિશ્ચિત કરવા, આયોગ, વખતોવખત, પરવાનેદારને ફોરમની સંખ્યા વધારવા તેમજ ગ્રાહકોની સગવડ માટે ફોરમનું પહોંચ ક્ષેત્ર વધારવા માટે પણ જણાવશે.

૨.૪ ફોરમ, અધિનિયમ, નિયમો અને તે હેઠળ ઘડેલા નિયમો તથા આયોગે વખતોવખત પસાર કરેલા હુકમો અને આદેશોના હિતમાં કામ કરશે. ફોરમની સ્વતંત્ર કામગીરીમાં કોઇપણ અનુચિત અવરોધની આયોગને જાણ કરી શકાશે.

સભ્યોની નિમણૂંક:

૨.૫ દરેક ફોરમમાં(૧) અધ્યક્ષ, (૨) ટેકનિકલ સભ્ય અને (૩) સ્વતંત્ર સભ્ય એમ ત્રણ સભ્યો રહેશે. અધ્યક્ષ અને ટેકનિકલ સભ્યની નિમણૂંક આયોગ કરશે.

પરવાનેદાર, અધ્યક્ષ અને ટેકનિકલ સભ્યની નિમણૂંકની તેમની નિમણૂંકના અઠવાડિયામાં આયોગને જાણ કરશે.

૨.૬ નિમણૂંક/ નિયુક્ત થનાર સભ્યોએ નીચેનો માપદંડ પરિપૂર્ણ કરવો જોઇશે.

(૧) ફોરમના અધ્યક્ષ બનશે: (૧) નિવૃત જીલ્લા ન્યાયાધીશ/ નિવૃત સિનીયર ન્યાયિક અધિકારી, અથવા (૨) કલેક્ટરશ્રી નીચલા દરજ્જાની ન હોય તેવા નિવૃત મુલકી કર્મચારી, અથવા (૩) અધિક્ષક ઇજનેર કે સમકક્ષ અધિકારીથી નીચલા દરજ્જાના ન હોય તેવા નિવૃત વીજળી ઇજનેર અને તેમને વીજળી ક્ષેત્રની પૂરતી જાણકારી સાથે ઓછામાં ઓછો વીસ(૨૦) વર્ષનો અનુભવ હોવો જોઇશે. ગ્રાહક કામકાજને લગતો અનુભવ પસંદગી યોગ્ય ગણાશે.

(૨) પરવાનેદાર, ઉપર મુજબ લાયકાત અને અનુભવ ધરાવતી વ્યક્તિઓ પાસે, વર્તમાનપત્ર અને વેબસાઇટ પર યોગ્ય જાહેરખબર આપીને ફોરમના અધ્યક્ષની જગ્યા માટે અરજી પત્રો મંગાવશે. પરવાનેદાર ફોરમના અધ્યક્ષની પસંદગી માટે યોગ્ય જણાયેલ બે નામની પેનલ, વિચારણા માટે આયોગને મોકલશે. આયોગ, પરવાનેદારે સૂચવેલા ઉમેદવારો સાથે આંતરક્રિયા બાદ ઉક્ત પેનલમાંથી એક ઉમેદવાર મંજૂર કરશે અને તેનું નામ નિમણૂંક માટે પરવાનેદારને મોકલશે. પરવાનેદારે પસંદ કરેલ ઉમેદવાર આયોગને જગ્યા માટે યોગ્ય ન જણાય તેવા પ્રસંગે, આયોગ પરવાનેદારને અરજીઓ ફરીથી મંગાવવા જણાવશે. પરવાનેદાર, આયોગે મંજૂર કરેલ ઉમેદવારની ફોરમના અધ્યક્ષ તરીકે નિમણૂંક કરશે.

(૩) સંબંધિત પરવાનેદાર, કાર્યપાલક ઇજનેર કે તેને સમકક્ષ અધિકારીથી નીચેના દરજ્જાના ન હોય તેવા નોકરી કરતા અધિકારીઓમાંથી ટેકનિકલ સભ્યની પસંદગી કરશે, જેને ઓછામાં ઓછો ૧૫ વર્ષનો અનુભવ હશે અને તેને ફોરમના મુખ્ય મથકે નિયુક્ત કરાશે.

(૪) ગ્રાહકોની બાબતો અંગે પૂરતો અનુભવ હોય અને મહત્વ તથા પ્રતિષ્ઠા ધરાવતી હોય તથા કોઇપણ ક્ષેત્ર વિદ્યાશાખામાં સ્નાતકની ડિગ્રી ધરાવતી વ્યક્તિ સ્વતંત્ર સભ્ય બને. માન્ય યુનિવર્સિટીમાંથી કાયદાની ડીગ્રી ધરાવનાર અને કાનૂની બાબતો હાથ ધરવામાં ઓછો દશ વર્ષનો અનુભવ ધરાવતી વ્યક્તિથી વધારાનો લાભ થશે.

(૫) સ્વતંત્ર સભ્યની નિમણૂંક આયોગ દ્વારા કરાશે. સ્વતંત્ર સભ્યની જગ્યાની પ્રેસમાં અને આયોગની વેબસાઇટ પર જાહેરખબર અપાશે અને ઉમેદવાર સાથે વ્યક્તિગત આંતરક્રિયા કર્યા પછી પસંદગી કરાશે.

પરંતુ, ફોરમના સભ્યને મુખ્યત્વે ગુજરાત રાજ્યની ભાષાની કાર્યકારી જાણકારી હોવી જોઇશે.

પરવાનેદારે સુનિશ્ચિત કરવું કે, કોઇ જગ્યા ૩૦ કરતા વધુ દિવસ ખાલી ન રાખવી, પરંતુ પરવાનેદાર ૩૦ દિવસની મુદતમાં ખાલી જગ્યા ભરી ન શકે તો, આયોગ, પરવાનેદારની વિનંતીથી આવી ખાલી જગ્યા ભરવાના હેતુ માટે, યોગ્ય લાગે તે મુજબ, પરવાનેદારો તેવો વધારાનો સમય આપશે.

પરવાનેદાર બનતા બધા પ્રયત્નો કર્યા છતાં ઉપરની લાયકાતના માપદંડને પરિપૂર્ણ કરતી યોગ્ય વ્યક્તિ શોધી ન શકે તો પરવાનેદાર, લાયકાતના માપદંડ હળવા કરવાની આયોગ પાસે મંજૂરી માંગશે અને ઉપરના ફકરા ૨ અને ૩ મુજબ કાર્યવાહી કરશે.

૨.૭ ફોરમના અધ્યક્ષ તરીકે નિયુક્તિ માટે તેવી વ્યક્તિપાત્ર ગણાશે નહીં. જો, નિમણૂંક કરવાની હોય તે જગ્યા ખાલી પડ્યાની તારીખથી પૂર્વ ૨ વર્ષ દરમ્યાન કોઇપણ સમયે તે જ વિતરણ પરવાનેદારની નોકરીમાં હોય. વિતરણ પરવાનેદારના ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમના સભ્ય તરીકે નિમણૂંક મળેલ હોવાની રૂએ, તે વ્યક્તિ તે વિતરણ પરવાનેદારનો કાયમી કર્મચારી બનવાનો હકદાવો કરશે નહીં.

૨.૮ અધ્યક્ષ કે સ્વતંત્ર સભ્યની મુદત પૂરી થવાના કેસમાં, મુદત પૂરી થવાના ઓછામાં ઓછા ૬(છ) મહિના પહેલાંથી અરજીઓ મંગાવવાની રહેશે.

પરંતુ, ફોરમમાં અધ્યક્ષ કે સ્વતંત્ર સભ્યની જગ્યા મૃત્યુ, રાજીનામું અને છૂટા કરવાને કારણે ખાલી પડવાના કેસમાં, પણ આવી જગ્યા ખાલી પડે તે તારીખથી એક(૧) મહિનાની અંદર અરજીઓ મંગાવવામાં આવશે.

૨.૯ વિતરણ પરવાનેદાર આયોગે દર્શાવેલી તારીખથી તેણે પસંદ કરેલ સ્વતંત્ર સભ્યની નિમણૂંક કરશે.

મુદત, વળતર અને અન્ય ખર્ચ :

૨.૧૦ અધ્યક્ષ અને સ્વતંત્ર સભ્ય, તેના હોદા પર હાજર થાય તે તારીખથી ત્રણ વર્ષની મુદત માટે તે જગ્યા ધરાવશે.

પરંતુ, પાત્રતાની શરતો પરિપૂર્ણ કરવાની બાબતને અધીન રહીને, ફોરમના અધ્યક્ષ કે સ્વતંત્ર સભ્ય, આયોગની મંજૂરી બાદ, દરેક, બે વખત એક વર્ષ માટે બીજી વખત પુનઃનિમણૂંક માટે પાત્ર ગણાશે.

પરંતુ, સભ્ય કે અધ્યક્ષ પાંચ વર્ષ કરતાં વધુ સમય માટે અથવા પાંસઠ(૬૫) વર્ષની વયે પહોંચ્યા પછી બેમાંથી જે વહેલું હોય તે પ્રમાણે હોદ્દા પર ચાલુ રહેશે નહીં.

૨.૧૧ ફોરમના અધ્યક્ષ અને સ્વતંત્ર સભ્યનું મહેનતાણું/ આયોગ વખતોવખત નક્કી કરે તે પ્રમાણે રહેશે. ફોરમના અધ્યક્ષ અને સ્વતંત્ર સભ્યની નોકરીની શરતો, પરવાનેદાર નક્કી કરે તે મુજબ રહેશે.

૨.૧૨ પરવાનેદારની નોકરીમાં હોય તેવા ફોરમના સભ્યની નોકરીની શરતો, આવા પરવાનેદારની નોકરીની તેની શરતો મુજબ સંચાલિત થશે. ટેકનિકલ સભ્ય, પરવાનેદારના નિયમિત કર્મચારીની જેમ તેટલો જ પગાર લેવા હકકદાર બનશે.

સભ્યોના રાજીનામા અને રુખસદ/ તેઓને છૂટા કરવા :

૨.૧૩ ફોરમનો જે સભ્ય વિતરણ પરવાનેદારની નોકરીમાં હોય તે, તેની બદલી/ રાજીનામા/ વય–નિવૃતિ થતાં ફોરમનો સભ્ય ગણાશે નહીં. વિતરણ પરવાનેદાર, ફોરમના સભ્ય તરીકે વિનિયમ ૨.૬ના ખંડ(૩) માં નકકી કર્યા મુજબ પાત્રતા માપદંડ પરિપૂર્ણ કરનાર બીજા અધિકારીની નિમણૂંક કરશે.

૨.૧૪ ફોરમના અધ્યક્ષ કે સ્વતંત્ર સભ્ય, નિમણૂક અધિકારીને, ઓછામાં ઓછા ત્રણ(૩) મહિનાની નોટિસ લેખિતમાં આપીને પોતાનું રાજીનામું આપશે.

નિમણૂંક અધિકારી, વિનંતીને વિચારણામાં લીધા પછી નોટિસના નિર્દિષ્ટ સમયમાં છૂટછાટ મૂકી શકશે.

૨.૧૫ કોઇ વ્યક્તિ તેના નીચેનાં કારણોસર ગેરલાયક ઠરે તો, અધ્યક્ષ કે સભ્ય તરીકે કોઇ વ્યક્તિની નિમણૂંક કરાશે નહીં અને/અથવા તે તરીકે ચાલુ રહેવા હકદાર બનશે નહીં.

૧. નાદાર હોવાનું નક્કી થાય.

૨. ગુનામાં તકસીરવાર ઠરેલ હોય અને પરવાનેદારના મતે તે નૈતિક અધ:પતનમાં સામેલ હોય,

૩. આવા સભ્ય તરીકે કામ કરવા શારીરિક કે માનસિક રીતે અશક્ત બન્યો હોય,

૪. ઓછા નાણાકીય કે અન્ય હિતો સંપાદિત કર્યા હોય કે જેનાથી સભ્ય તરીકેની તેની કામગીરીને બાધક બને તેવી અસર કરે.

૫. તેણે તેના હોદાનો એટલો દુરુપયોગ કર્યો હોય કે તેનું ચાલુ રહેવું ને જાહેર હિતમાં બાધક બને, અથવા

૬. સાબિત થયેલ ગેરવર્તણૂંકમાં ગુનેગાર ઠર્યો હોય.

પરંતુ, પરવાનેદાર, આયોગે ઠરાવેલી કાર્યપદ્ધતિ પ્રમાણે, પરવાનેદારે સ્વતંત્ર તપાસ યોજીને, આવો સભ્ય તેવા કારણ કે કારણોસર છૂટો કરવો જોઇએ તેવો આયોગને અહેવાલ આપે નહીં ત્યાં સુધી કોઇપણ સભ્યને ઉપર નિર્દિષ્ટ કરેલ કોઇપણ કારણસર તેની જગ્યા પરથી છૂટો કરશે નહીં.

ફોરમના કન્વીનર અને કર્મચારી વર્ગ :

૨.૧૬ ફોરમના મુખ્ય મથક, વિતરણ પરવાનેદારના વેપાર/મુખ્ય મથકના મુખ્ય સ્થળે અને અહીં ઉપર આપેલ ખંડ ૨.૨ ના સંદર્ભમાં વિતરણ પરવાનેદાર નકકી કરે તેવા બીજા કોઇ સ્થળે રહેશે. ફોરમના સુગમ કામકાજ માટે જરૂરી કચેરીની જગ્યા, સચિવ કક્ષાએ સહાય અને અન્ય સુવિધાઓ, પરવાનેદારે અનિવાર્યપણે પૂરી પાડવાની રહેશે. પરવાનેદાર, ફોરમના પૂરા સમયના કન્વીનર તરીકે તેના અધિકારીઓ પૈકી એકની નિમણૂંક/પદનામિત કરશે અને ફોરમના કાર્યક્ષમ કામકાજ માટે ફોરમને જરૂરી હોય તે પ્રમાણે પૂરા સમયના સહાયક કર્મચારી વર્ગની પણ જોગવાઇ કરશે.

૧. ફરીયાદો સ્વીકારશે.

૨. ફોરમમાં દાખલ કરવા જરૂરી બીજા કોઇ દસ્તાવેજો મેળવશે.

૩. કાર્યવાહીની રેકર્ડ જાળવશે.

૪. આદેશો અને યોગ્ય હુકમો માટે ફોરમના સભ્યોને બાબતો પરિપત્રિત કરશે;

૫. ફોરમે ઇશ્યૂ કરેલ હુકમોના પાલન માટે બીજા તમામ કાર્યો અને કર્તવ્યો બજાવશે.

૬. ફોરમની કામગીરી અને કાર્યવાહી માટે જરૂરી બીજા તમામ કાર્યો અને વસ્તુઓ કરશે.

પરવાનેદારના તમામ કામકાજના દિવસોએ ફોરમની ઓફિસ ખુલી રહેશે અને પરવાનેદારના કામકામજના કલાકોનું પાલન કરશે.

૨.૧૭ અધ્યક્ષને ફોરમ પરના અધિક્ષકપણાની અને નિયંત્રણની સામાન્ય સત્તાઓ રહેશે.

૨.૧૮ ફોરમનાં નામ, સરનામું, ઇ.મેઇલ, ટ્રેસિમલ અને ટેલિફોન નંબરો, વર્તમાનપત્રો દ્વારા અને વેબસાઇટ પર તથા પરવાનેદારની તમામ કચેરીઓ ખાતે પ્રસિદ્ધ કરાશે અને ગ્રાહકોને તેની જાણ તેમના વીજળી બિલો મારફત કરાશે. વીજળી બિલોમાં એવા પ્રકારનું એક વિધાન રહેશે, કે, ફરિયાદીની ફરિયાદનું પરવાનેદાર દ્વારા નિવારણ ન થાય તો તેમણે ફોરમમાં ફરિયાદ દાખલ કરાવવી. ઉપર દર્શાવેલી વિગતો, ઇલેક્ટ્રોનિક મીડિયા દ્વારા પણ પ્રસિદ્ધ કરાશે.

૨.૧૯ દરેક પરવાનેદારે બને તેટલી ત્વરાથી, પરંતુ કોઇપણ પ્રસંગે(૧) લાઇસન્સ ઇશ્યૂ કર્યાની તારીખથી, અથવા (૨) આ વિનિયમો અમલમાં આવે તે તારીખથી, બેમાંથી જે વહેલું હોય તે મુજબ, છ મહિનાની અંદર ફોરમ અંગેની માહિતી તેની વેબસાઇટ પર પૂરી પાડવી, જેની મારફત ગ્રાહકો, ફોરમના સંપર્કની વિગતો, ફોરમ દ્વારા બહાર પડાતા આદેશો અને નિર્દેશો અને આગામી સુનાવણીની તારીખ જેવી માહિતી મેળવી શકે.

૨.૨૦ પરવાનેદારના પોતાના/હાલના ફરિયાદ પ્રાપ્તિ કેન્દ્રો ઉપરાંત, તેણે, ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદો આપવાનું અનુકૂળ બને તેવી જગ્યાએ ફોરમ(મો)ના એક કે વધુ ગ્રાહક સંપર્ક કેન્દ્રોની સ્થાપના કરવી. ફોરમના ગ્રાહક સંપર્ક કેન્દ્રોની સ્થાપના કરતી વખતે પરવાનેદારે, ચોકકસ વિસ્તારમાં ગ્રાહકોનું કેન્દ્રીકરણ અને ફરિયાદો મળવાની અપેક્ષિત સંખ્યા વિચારણામાં લેવી. પરવાનેદાર તેની ફરિયાદ નોંધણી કચેરીઓને ગ્રાહક સંપર્ક કેન્દ્રો તરીકે પદનામિત કારી શકશે. દરેક સંપર્ક કેન્દ્રમાં, પરવાનેદાર કર્મચારીની નિમણૂંક કરશે.

૨.૨૧ તમામ ગ્રાહક સંપર્ક કેન્દ્રો, ફોરમના અધિકારક્ષેત્રમાં આવતાં ગ્રાહકો/ફરિયાદીઓ પાસેથી ફરિયાદો સ્વીકારશે. આવા ગ્રાહક સંપર્ક કેન્દ્રો, ફરિયાદો મળ્યાની પહોંચ ફરિયાદીને મોકલશે. ગ્રાહક સંપર્ક કેન્દ્ર, બીજા કામકાજના દિવસે ફરિયાદો, તે અધિકારક્ષેત્રની ફોરમની કચેરીને મોકલશે. ફોરમ ફરિયાદો સમયસર મોકલાય તે સુનિશ્ચિત કરશે અને ફરિયાદ મોકલવામાં કોઇપણ વિલંબ બદલ, ફોરમ સંબંધિત પરવાનેદારને ફરિયાદ દીઠ રવાનગી વિલંબના દિવસ દીઠ રૂ.૧૦/– નો દંડ ચૂકવવા ફરમાવશે, જે દંડ, પરવાનેદાર, ત્રિમાસના અંતે આયોગમાં જમા કરાવશે. પરવાનેદાર તેની વાર્ષિક મહેસૂલી જરૂરિયાતમાં આવા ખર્ચનો હકદાવો કરશે નહીં.

૨.૨૨ લાઇસન્સધારક, આ નિયમો હેઠળ ફોરમને તેના કાર્યોના વિસર્જનમાં મદદ કરવા માટે જરૂરી સ્થાપનાની કિંમત અને સ્ટાફના તમામ ખર્ચ અને ખર્ચની પૂર્તિ કરશે. આ ખર્ચ માટે લાઇસન્સધારક અલગ રેકોર્ડ રાખશે. આ ખર્ચ પરવાના દ્વારા તેમની વાર્ષિક આવક આવશ્યકતા દ્વારા વસૂલ કરવામાં આવશે. મંચનો અધિકારક્ષેત્ર..

<u>ફોરમનું અધિકારક્ષેત્ર :</u>

૨.૨૩ ફોરમ, ફરિયાદો નોંધવા પરવાનેદાર નકકી કરે તે પ્રમાણેનું અધિકારક્ષેત્ર ધરાવશે.

<u>કાર્યપદ્ધતિ વિષયક બાબતો :</u>

૨.૨૪ ફોરમ(મો), ફરિયાદો હાથ ધરતી વખતે કુદરતી ન્યાયના સિદ્ધાંતો સહિત સાથોસાથ નીચેની બાબતો અનુસરશે.

૧. તે ગ્રાહકોના હિતનું રક્ષણ કરશે.

૨. તે ગ્રાહકોને તેમના અધિકારોની જાણ કરશે.

૩. તે ફરિયાદ નિવારણ સરળ અને ઝડપી બનાવશે,

૪. તે ગ્રાહકોને સુનિશ્ચિત કરશે કે, તેમની ફરિયાદોના નિવારણ અંગે, વિતરણ પરવાનેદારને પક્ષે નિષ્ફળતા કે વિલંબના પ્રસંગે પણ તેનો ઉપાય કરી શકશે.

૨.૨૫ ફોરમ તેનું કામકાજ કરશે અને તેની મુખ્ય કચેરી ખાતે તેમજ જીલ્લા કક્ષાએ સુનાવણી યોજશે. ફરિયાદના ઝડપી નિકાલ માટે અને ગ્રાહકોનો સુગમ પ્રવેશ પૂરો પાડવા, ફોરમ તેના મુખ્ય મથકે, ઓછામાં ઓછા અઠવાડિયામાં એક નિર્દિષ્ટ દિવસે એક બેઠકનું આયોજન કરશે. તે તેના અધિકારક્ષેત્રની અંદર જીલ્લાના મુખ્ય મથકે ઓછામાં ઓછું મહિનામાં એક બેઠકનું આયોજન કરશે.

૨.૨૬ ફોરમની કોઈપણ બેઠકમાં, બે(૨) કોરમ હોવું જોઇશે. જેમાંથી એક(૧) સ્વતંત્ર સભ્ય હોવો જોઈએ. દરેક સભ્યને એક મત મળશે. બાબતની સુનાવણી બે સભ્યો, એટલે કે, અધ્યક્ષ અને સ્વતંત્ર સભ્ય કે ટેકનિકલ સભ્ય દ્વારા થાય તો, મડાગાંઠના કેસમાં સ્વતંત્ર સભ્ય પાસે નિર્ણાયક મત રહેશે.

૨.૨૭ ફોરમના તમામ નિર્ણયો, બને ત્યાં સુધી, સર્વાનુમતે અથવા હાજર સભ્યોની બહુમતિના નિર્ણયને આધારે લેવાશે. બાબત સંભાળતો સભ્ય, બીજા સભ્યોએ લીધેલા નિર્ણય સાથે સંમત ન હોય તો, તે કારણો સહિત પોતાના વિરોધની નોંધ કરશે. પરંતુ કેસની સુનાવણી કરતા બહુમતિ સભ્યોએ લીધેલો નિર્ણય પ્રવર્તમાન ગણાશે.

૨.૨૮ ફોરમનું કોઈપણ કાર્ય કે કાર્યવાહી, ફોરમની રચનામાં કોઇ ખામીના જ કારણસર અથવા તેના સભ્યોમાં ખાલી જગ્યાના અસ્તિત્વને કારણે ગેરકાયદેસર ઠરશે નહીં.

૨.૨૯ ફોરમના તમામ નિર્ણયો, ચુસ્તપણે, અધિનિયમ, નિયમો અને તે હેઠળ ઘડેલા વિનિયમો તથા આયોગે વખતોવખત બહાર પાડેલા આદેશો અને નિર્દેશોની જોગવાઈઓ અનુસાર હોવા જોઇશે.

૨.૩૦ ફરિયાદીની ફરિયાદની સત્વરે ઠરાવણી માટે, પરવાનેદારની પાસે વિનિયમો હેઠળ સ્થાપિત ફોરમ સિવાયની કોઇ તંત્ર–વ્યવસ્થા હોય તો તેને ટકાવી રાખી શકાય.

પરંતુ, ફરિયાદીને ફોરમના અધિકારક્ષેત્રમાં આવતી બાબતોનાં સીધેસીધા ફોરમ પાસે પહોંચવાનો અધિકાર રહેશે.

ફોરમ પાસે જવાના ગ્રાહકોના અધિકારો :

૨.૩૧ ફરીયાદી નીચેના પ્રસંગોએ ફોરમ પાસે જઇ શકશે;

૧. પરવાનેદાર ફરિયાદ નોંધવામાં નિષ્ફળ જાય, અથવા

૨. પરવાનેદાર, આયોગ દ્વારા નિર્દિષ્ટ કામગીરીનાં ધોરણો અનુસાર ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવામાં નિષ્ફળ જાય.

૩. ગ્રાહક/ફરિયાદી, કામગીરીના ધોરણોમાં જોગવાઇ કર્યા પ્રમાણે પ્રભાગના વડા/ સર્કલના વડાની કક્ષાએ પ્રશ્ન હાથ ધર્યા પછી પણ ફરિયાદ (નિવારણ સહિત)ના નિવારણથી સંતુષ્ટ ન હોય.

૨.૩૨ ગ્રાહક, ફોરમની કચેરીએ ફરિયાદ સાથે ફોરમ પાસે સીધે સીધો જઇ શકે, જે ફરિયાદ ફોરમ જરૂરી પગલાં લેવા પરવાનેદારને રવાના કરી શકશે. તેમાં સામેલ પ્રશ્નની તાકીદના કેસમાં, ફોરમ તેની કક્ષાએ ફરિયાદને હલ કરવા કાર્યવાહી હાથ ધરી શકશે.

ફરિયાદોની રજૂઆતની મર્યાદા/પૂર્વ શરતો:

૨.૩૩ ફરિયાદીને નીચેના કોઇપણ કેસોનાં ફોરમ પાસે જવા હકદાર ગણાશે નહીં.

૧. સમાન બાબત સંબંધમાં અને સમાન ફરિયાદી અને પરવાનેદારની વચ્ચેની બાબતો અંગેના કેસો કે જેની કાર્યવાહી કોઇ અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ, લવાદ કે બીજા કોઇ તંત્ર પાસે નિકાલ બાકી હોય અથવા આવી કોઇ અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ, દલાલ કે તંત્ર દ્વારા હુકમનામું, નિર્ણય કે આખરી હુકમ પસાર કરાયો હોય.

૨. જે કેસો અધિનિયમની કલમો ૧૨૬, ૧૨૭, ૧૩૫ થી ૧૩૯, ૧૫૨ અને ૧૬૧ હેઠળ આવતા હોય,

૩. ફરિયાદો નીચે મુજબની હોય,

ક. વ્યર્થ, કષ્ટદાયક, બદઈરાદાયુક્ત

ખ. કોઈ પૂરતા કારણ વિનાની

ગ. ફરિયાદીને પ્રથમ નજરે ખોટ કે નુકશાન કે અગવડ પડી ન હોય,

પરંતુ, ફરિયાદીને સાંભળવાની તક આપ્યા વિના કોઈપણ ફરિયાદનો ઈન્કાર કરાશે નહીં.

ફરિયાદ નિવારણ માટેની કાર્યપદ્ધતિ :

૨.૩૪ ફોરમો, ઇ.મેઇલ અને ટ્રેસિમલ પદ્ધતિ મારફત મોકલી હોય તે સહિતની લેખિત ફરિયાદનો સ્વીકાર કરશે. ફરિયાદ, જોડાણ–૧માં આપેલ નમૂનામાં કરવી. પરંતુ ફરિયાદ ઠરાવેલ નમૂનામાં ન હોવાના જ કારણસર ફોરમ ફરિયાદનો ઇન્કાર કરી શકશે નહીં.

૨.૩૫ ફોરમ, ગ્રાહક ફરિયાદીને ફરિયાદ મળ્યાની પહોંચ મોકલશે, જેમાં ફરિયાદ મળ્યાની તારીખ અને ક્રમ નંબર સ્પષ્ટપણે દર્શાવીને નીચેની પદ્ધતિ પ્રમાણે ફરિયાદની પહોંચની નકલ આપશે.

૧. ફરિયાદ વ્યક્તિગત રીતે આપી હોય તો તે રજૂ કરતી વખતે આપશે અને ડિલિવર કરશે;

૨. ફરિયાદ ટપાલ કે કુરિયર કે ઇ.મેઇલ અથવા ફેક્સ દ્વારા મોકલી હોય તો તેની પહોંચ બે કામકાજના દિવસોની અંદર રવાનગી/ઇ.મેઇલ/ફેક્સ કરશે.

૩. ફરિયાદ ગ્રાહક સંપર્ક કેન્દ્રો દ્વારા મળી હોય તો તેની પહોંચ બે કામકાજના દિવસોની અંદર મોકલવી.

કોઇપણ ફરિયાદ, તેની સ્વીકાર પહોંચ ઇશ્યૂ કર્યા વિના ફરિયાદીને પરત કરવી નહીં અને તેનો નિકાલ વિનિયમો અનુસાર કરવો.

૨.૩૬ ફોરમો, તેમને વખતોવખત મળતી ફરિયાદોનો સાચો અને ખરેખરો રેકર્ડ જાળવશે અને આયોગ માગે તેમ અને ત્યારે આવો રેકર્ડ નિરીક્ષણ માટે ઉપલબ્ધ કરશે.

૨.૩૭ ફોરમ, ફરિયાદમાં નામ આપેલ પરવાનેદારના સંબંધિત અધિકારી અથવા કર્મચારી/કર્મચારીઓ/વિભાગને (પ્રતિવાદી પક્ષ) ફરિયાદની નકલ મોકલશે.

૨.૩૮ પ્રતિવાદી પક્ષ, ફરિયાદ મળ્યા ના ૭ દિવસની અંદર ફોરમ ને ફરિયાદ અંગે ફકરાવાર મંતવ્યો મોકલશે, તેમ કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો ફોરમ રેકર્ડ પર ઉપલભ્ય સામગ્રીને આધારે આગળ કાર્યવાહી કરશે.

૨.૩૯ ફોરમ, પ્રતિવાદી પક્ષ કે ફરિયાદી પાસેથી ફરિયાદના પરીક્ષણ અને નિકાલ માટે પ્રસ્તુત લાગે તેવો કોઇ રેકર્ડ મંગાવી શકશે અને બંને પક્ષકારોની, મંગાવેલી આવી માહિતી, દસ્તાવેજ કે રેકર્ડ ફોરમને પૂરા પાડવાની ફરજ રહેશે. પક્ષકારો આવી માહિતી, દસ્તાવેજ કે રેકર્ડ મોકલવામાં નિષ્ફળ જાય તો, અને ફોરમને ખાતરી થાય કે પક્ષકાર કબજામાંનું રેકર્ડ જાણીબૂઝીને અટકાવી રહેલ છે તો તે યોગ્ય અનુમાન કાઢી શકશે.

૨.૪૦ ફોરમ, પરવાનેદારને નિરીક્ષણ કરવા માટેનો અથવા ફરિયાદ અંગે, તેના ત્વરિત નિકાલ માટે જરૂરી હોય તે પ્રમાણે આવું નિરીક્ષણ હાથ ધરવા ત્રીજા પક્ષકારને રોકવા માટે પણ આદેશ આપી શકાશે. ફોરમ, નિરીક્ષણ હાથ ધરવા અથવા સ્વતંત્ર અહેવાલ પ્રાપ્ત કરવા, ફરિયાદીની સૂચના પ્રમાણે અને વિનંતીથી ત્રીજા પક્ષકારને (પરવાનેદાર સિવાયની બીજી) પણ નિયુક્ત કરી શકશે. ફોરમ, આવા ત્રીજા પક્ષકાર દ્વારા નિરીક્ષણની જરૂરિયાતોના કારણો નોંધશે, જેનો સામાન્ય રીતે અને કેસના ખાસ સંજોગોને ધ્યાનમાં રાખીને ભાગ્યે જ આશ્રય લેવાય છે. ફરિયાદીની વિનંતીથી કરાયેલ નિરીક્ષણના ખર્ચ સિવાય આવા ત્રીજા પક્ષકાર દ્વારા કરાયેલ નિરીક્ષણનો ખર્ચ પરવાનેદારે ભોગવવાનો રહેશે, અને આયોગના પ્રસ્તુત વિનિયમો અનુસાર પ્રશુલ્ક (ટેરિફ)ના નિર્ણયમાં, વાજબી અને ન્યાયી હોય તેટલા પ્રમાણમાં તેવા ખર્ચની છૂટ અપાશે. ફરિયાદીની વિનંતીથી હાથ ધરેલ નિરીક્ષણના કેસમાં, આવા ખર્ચની રકમ તેણે અગાઉથી જમા કરાવવી અને તે રકમ ફોરમ, ફરિયાદ વજૂદવાળી છે કે કેમ? તેના પર આધાર રાખીને તે ખર્ચ પરત કરે કે ન પણ કરે.

૨.૪૧ ફોરમ, ફરિયાદ દાખલ કરતાં પહેલાં તેના નિવારણ માટે યોગ્ય કેસોનાં ચર્ચા કરવા પરવાનેદારના સંબંધિત અધિકારીને બોલાવી શકે. ચર્ચા વિચારણાથી બાબતની પતાવટ થાય તો, તેની નિર્ણય તરીકે નોંધણી કરવી અને તેની જાણ ફરિયાદી તથા પરવાનેદારને કરવી.

૨.૪૨ કોઇ કેસમાં ફોરમ એવા તારણ પર આવે કે ફરિયાદના નિવારણ માટે ફરિયાદી અને પરવાનેદારના સંબંધિત અધિકારીને સાંભળવા જરૂરી છે., તો ફરિયાદી અને અધિકારીને, કેસની વિગતો અને દસ્તાવેજો, કોઇ જરૂરી હોય તો તેની સાથે બોલાવી શકે.

૨.૪૩ ફોરમ સમક્ષ કોઇ કાર્યવાહીમાં પક્ષકાર હોય તેવા ફરિયાદી, વિતરણ પરવાનેદાર કે બીજી કોઇ વ્યક્તિ, ફોરમ સમક્ષ પોતાનો કેસ રજૂ કરવા અને તે હેતુસર તમામ કે કોઇપણ કાર્યો કરવા, રૂબરૂમાં હાજર થઇ શકશે અથવા ધારાશાસ્રી સિવાય (૧૯૬૧ ધારાશાસ્ત્રી અધિનિયમના અર્થમાં આવતા) બીજી કોઇ વ્યક્તિને અધિકૃત કરશે.

૨.૪૪ ફરિયાદી, અથવા પરવાનેદાર અથવા તેમના પ્રતિનિધિ, બે કરતાં વધુ વખત સુનાવણી માટેની નિયત તારીખે ફોરમ સમક્ષ હાજર ન થાય તો, ફોરમ એકપક્ષી નિર્ણય કરી શકશે.

૨.૪૫ પૂરતાં કારણો દર્શાવ્યા હોય અને ફોરમે કાર્ય મોકૂફી મંજૂર કરવા માટેનાં કારણો લેખિતમાં રેકર્ડ કર્યા હોય તે સિવાય ફોરમ સામાન્ય રીતે કાર્ય-મોકૂફી મંજૂર કરશે નહીં.

૨.૪૬ ફોરમ તેની કાર્યવાહીમાં, ૧૯૦૮ મુલકી કાર્યવાહી અધિનિયમ, ૧૯૦૮ (૧૯૦૮નો ૫મો) અથવા ૧૮૭૨ના ભારતીય પુરાવા અધિનિયમ(૧૮૭૨ નો ૧) માં ઠરાવેલી કાર્યપદ્ધતિ અનુસરવા બંધાયેલ રહેશે નહીં.

આદેશ બહાર પાડવો :

૨.૪૭ ગ્રાહક દ્વારા રજૂ થયેલી ફરિયાદની વિચારણા કર્યા પછી, વિતરણ પરવાનેદાર દ્વારા રજૂ થયેલ ફરિયાદ પર બાબતવાર મંતવ્યો અને ઉપલભ્ય તમામ રેકર્ડ રજૂ કર્યા બાદ, ફોરમ બનતી ત્વરાએ તપાસ પૂરી કરશે અને ફોરમ તેને ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી વધુમાં વધુ ૩૦ દિવસની અંદર, ફરિયાદના નિકાલ અંગે યોગ્ય આદેશ પસાર કરવા તમામ પ્રયત્નો કરશે.

૨.૪૮ શક્ય અને વ્યવહારૂ હોય તેટલા પ્રમાણમાં, નીચેના અગ્રતા ક્રમને આધારે નિવારણ માટે ફરિયાદોને અગ્રતા અપાશે.

૧. પુરવઠો બંધ કરવો.

૨. મીટરને લગતા પ્રશ્નો

૩. બિલને લગતા પ્રશ્નો

૪. અન્ય પ્રશ્નો

વીજ પુરવઠો બંધ કરવાની બાબતમાં થયેલી ફરિયાદના કેસમાં, ફરિયાદ દાખલ થયાના ૭ દિવસમાં હુકમ પસાર કરાશે અને બીજી ફરિયાદોના કેસમાં, ફરિયાદ દાખલ કર્યાના ૩૦ દિવસની અંદર હુકમ પસાર કરવામાં આવશે.

પરંતુ, ઉપર નિર્દિષ્ટ અધિકતમ સમય પસાર થયા પછી ફરિયાદનો નિકાલ ન થયો હોય તેવા કેસમાં, ફોરમ, ફરિયાદનો નિકાલ કરતી વખતે તે માટેનાં કારણો લેખિતમાં નોંધશે અને તેની જાણ ઓમ્બુડસમેનને કરશે.

૨.૪૯ કાર્યવાહી પૂરી થયા પછી, ફોરમ, વિતરણ અધિકારીને આદેશ આપશે કે સમયબદ્ધ રીતે તેણે નીચે પૈકી એક કે વધુ કામો કરવાં ;

૧. પ્રસ્તુત ફરિયાદનું કારણ દૂર કરવું,

૨. ગ્રાહક(કો) દ્વારા ચૂકવાયેલ અયોગ્ય ખર્ચ તેને પરત કરવું.

૩. પરવાનેદાર, આયોગને નિર્દિષ્ટ કરેલ કામગીરીનાં ધોરણો પરિપૂર્ણ કરવામાં નિષ્ફળ જાય તેવા કેસમાં ૨૦૦૫ના ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક અયોગ (વિતરણ પરવાનેદારની કામગીરીના ધોરણ) વિનિયમો અન્વયે આયોગ દ્વારા નક્કી કરાયા પ્રમાણે અસર પામેલ વ્યક્તિને આવું નુકસાન ભરપાઇ કરવું.

૪. પ્રસ્તુત સેવાની ખામીઓ/ ઉણપો દૂર કરવી.

૫. ગેરવાજબી વેપાર-પ્રથા અથવા પ્રતિબંધક વેપાર પદ્ધતિ બંધ કરવી અથવા તેનું પુનરાવર્તન ન કરવું,

૬. જોખમી વીજળી સેવાઓ ન આપવી અને / અથવા પાછી ખેંચવી.

૭. કેસની હકીકતો અને સંજોગો મુજબ યોગ્ય જણાય તેવા બીજા કોઇપણ હુકમ

૨.૫૦ ફોરમની કાર્યવાહી અને નિર્ણયોની નોંધણી કરાશે અને કારણો દ્વારા તેનું સમર્થન કરાશે. હુકમ એ કારણયુક્ત હુકમ હશે અને તેના પર કાર્યવાહી હાથ ધરનાર સભ્યો સહી કરશે. હુકમની ભાષા અંગ્રેજી કે ગુજરાતી રહેશે. હુકમ ગુજરાતી ભાષામાં કરવા માટે ફરિયાદીએ ખાસ વિનંતી કરી હોય તો, ફોરમ આવી વિનંતિ સ્વીકારશે અને હુકમ ગુજરાતીમાં અથવા હુકમ ગુજરાતીમાં ભાષાંતર કરીને પસાર કરશે. કોઇ મુદ્દા કે મુદ્દાઓ પર સભ્યોમાં મતભેદ ઉભો થાય ત્યાં, બહુમતિના અભિપ્રાય પ્રમાણે ફોરમનો હુકમ અપાશે. અલબત્ત, બહુમતિના અભિપ્રાય નોંધવામાં આવશે, જે હુકમનો ભાગ બનશે.

૨.૫૧ ફોરમના હુકમમાં આયોગ દ્વારા નિયુક્ત કે પદનામિત ઓમ્બુડસમેનની સંપૂર્ણ વિગતો અનિવાર્યપણે જણાવવી અને આ વિનિયમો અન્વયે જે મુદતની અંદર, કોઇ હોય તો, ઓમ્બુડસમેનને રજૂઆત કરવાની હોય તે જણાવવું.

૨.૫૨ ફોરમના હુકમની ફરિયાદી અને પરવાનેદારને ૭ દિવસની અંદર લેખિતમાં જાણ કરવી. ફોરમે પસાર કરેલ દરેક હુકમની પ્રમાણિત નકલ, ૨૦૦૩ના વીજળી અધિનિયમની કલમ ૧૭૧ અન્વયે ઠરાવેલી રીત પ્રમાણે પક્ષકારોને મોકલવી. ફોરમે બહાર પાડેલ હુકમોની નકલ, પરવાનેદારની વેબસાઇટ પર પણ અપલોડ કરવી.

૨.૫૩ પરવાનેદાર, ફોરમ દ્વારા નિર્દિષ્ટ સમય-મર્યાદામાં હુકમનું પાલન કરશે. યોગ્ય કેસોમાં, કેસનું સ્વરૂપ વિચારણામાં લઇને, ફોરમ પરવાનેદારની વિનંતી થયેથી, અધિકતમ ૩ મહિનાની મુદત સુધી હુકમ અમલીકરણની મુદતમાં વધારો કરી શકશે.

૨.૫૪ પરવાનેદારના સંબંધિત, અધિકારી, ફોરમના હુકમના અમલીકરણનો અહેવાલ, ફોરમ અને ફરિયાદીને પાલનની તારીખથી ૭ દિવસની અંદર મોકલી આપશે. ફોરમ તેના હુકમોના અમલ/પાલનનું રેકર્ડ રાખશે અને દર મહિને તેની સમીક્ષા કરશે. તેના હુકમોના અપાલન કેસમાં, ફોરમ, પરવાનેદારના ઉચ્ચ અધિકારીઓ સાથે આ બાબત પાલન માટે હાથ ધરશે. ત્યારપછી પણ હુકમનું પાલન ન થાય તો, ફોરમ, ઓમ્બુડસમેનને આ અપાલન અંગેની જાણ કરશે.

૨.૫૫ ફોરમના હુકમનું પાલન ન કરવાના કેસમાં ફરિયાદી, ઓમ્બુડસમેનને રજૂઆત કરશે કે તેઓ ફોરમના હુકમનો અમલ કરવા પરવાનેદારને ફરમાવે. પરવાનેદાર ફોરમના હુકમનું અમલીકરણ ન કરે તો તેને વિનિયમોનો ઉલ્લંઘન ગણાશે અને યોગ્ય ઉપાયાત્મક પગલાં લેવા માટે જવાબદાર ઠરશે.

જરૂરિયાતોનો અહેવાલ આપવો.

૨.૫૬ ફોરમ, પરવાનેદાર, આયોગ અને ઓમ્બુડસમેનને ફરિયાદ નિકાલનો ત્રિમાસિક અહેવાલ રજૂ કરશે. આ અહેવાલ ત્રણ મહિના પૂરા થયાના ૧૫ દિવસની અંદર, તે જેને લગતો હોય તેને મોકલશે.

૨.૫૭ ત્રિમાસિક અહેવાલ જોડાણ-૨ માં નિર્દિષ્ટ નમુના અનુસાર રજૂ કરવો.

૨.૫૮ ફોરમ, ફોરમની પ્રવૃતિઓની સામાન્ય સમીક્ષા સમાવિષ્ટ કરતો વાર્ષિક અહેવાલ પણ નાણાકીય વર્ષ દરમ્યાન પરવાનેદાર, આયોગ અને ઓમ્બુડસમેનને મોકલશે. આ અહેવાલ, નાણાકીય વર્ષ જેને લગતું હોય તે પૂરૂં થયાના ૪૫ દિવસમાં રજૂ કરવો. ઉપર મુજબ આયોગને મળેલ અહેવાલ આયોગની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.

હંગામી મનાઇ :

૨.૫૯ જેના હંગામી મનાઇ આપવામાં આવે તેવા કેસો:

કોઇપણ અહેવાલ સંબંધમાં એફિડેવિટ કે અન્યથા પ્રથમ દર્શનીય તર્કસંગત કારણોને આધારે સમર્થન કરવામાં આવે છે કે,

૧. હંગામી મનાઇ હુકમ મંજૂર ન કરેલો હોય તો, જે હેતુ માટે ફરિયાદ દાખલ કરી તેનો વિલંબને કારણે અર્થ સરશે નહીં,

૨. પરવાનેદાર, વીજળીનું જોડાણ દૂર કરવા કે કાપી નાખવાની ધમકી આપે અથવા તેવો ઇરાદો રાખે,

૩. પરવાનેદાર, ૨૦૦૩ની વીજળી અધિનિયમ, રાજ્ય અધિનિયમ કે લાગુ પડતાં કોઇપણ નિયમો અને વિનિયમોની જોગવાઇઓને અનુસરતો નથી.

ફોરમ, આવા કાર્ય પર મનાઇ કે તે અટકાવવા કે નિયંત્રિત કરવા કામચલાઉ કે મનાઇ હુકમ આપી શકશે અથવા ફોરમને યોગ્ય લાગે તો આવો બીજો હુકમ કરી શકશે. જે ફરિયાદ અરજીનો નિકાલ ન થાય અથવા બીજો હુકમ ન થાય ત્યાં સુધી અમલમાં રહેશે.

૨.૬૦ મનાઇ આપતાં પહેલાં ફોરમે નોટિસ આપવી.

ફોરમને જ્યાં એમ લાગે કે મનાઇ આપવાનો ઉદેશ વિલંબને કારણે નિષ્ફળ જશે તે સિવાય મનાઇ હુકમ આપતા પહેલાં, સામાપક્ષકારને તે આપવા નોટિસ મોકલશે.

પરંતુ, સામા પક્ષકારને ફરિયાદ અને કોઇપણ અરજીની નોટિસ આપ્યા વિના મનાઇ હુકમ મંજૂર કરવા વિચારાયું હોય ત્યાં, ફોરમે તેના અભિપ્રાય માટેના કારણો નોંધવા, કે મનાઇ હુકમ મંજૂર કરવાનો ઉદેશ વિલંબથી માર્યો જશે અને અરજદારે નીચે મુજબ કરવું જરૂરી બનશે;

૧. મનાઇ આપતો હુકમ કર્યા પછી તરત સામા પક્ષકારને તે ડિલિવર કરવો અથવા રજિસ્ટર ટપાલથી મોકલવો અને મનાઇ હુકમ માટેની અરજીની નકલ નીચેની સાથે મોકલવી;

ક. અરજીના સમર્થનમાં દાખલ કરેલ એફિડેવિટની નકલ,

ખ. અરજીની નકલ

ગ. જેને આધારે ફરિયાદ દાખલ કરી હોય તે દસ્તાવેજોની નકલો.

૨. ઉપર્યુક્ત નકલો આ રીતે રવાના કરાઇ છે કે મોકલી છે એમ દર્શાવતી એફિડેવિટ, જે દિવસે આવો મનાઇ હુકમ મંજૂર કરાયો હોય તર દિવસ પછીના તરતના દિવસે દાખલ કરવી.

૨.૬૧ ફોરમે મનાઇ હુકમ માટેની અરજીનો ૧૫ દિવસમાં નિકાલ કરવો.

સામા પક્ષકારને નોટિસ આપ્યા વિના મનાઇ હુકમ મંજૂર કર્યા હોય ત્યાં, ફોરમ મનાઇ હુકમ મંજૂર કર્યો હોય તે તારીખથી ૧૫ દિવસમાં અરજીનો આખરી નિકાલ કરશે અને તેમ કરવા અશક્ત હોય ત્યાં, આવી અશક્તતા માટેનાં કારણો નોંધશે.

૨.૬૨ મનાઇ માટેના હુકમ રદ કરી શકાય, પરિવર્તિત કરી શકાય કે બાજુ પર મૂકી શકાય.

કોઇ પક્ષકાર આવા હુકમથી અસંતુષ્ટ હોય તો તેની અરજીને આધારે ફોરમ મનાઇનો કોઇપણ હુકમ રદ કરી શકે, પરિવર્તિત કરી શકે કે બાજુએ મૂકી શકે.

પરંતુ હંગામી મનાઇ માટેની અરજીમાં કે આવી અરજીના સમર્થનમાં કરેલી કોઇપણ એફિડેવિટમાં પક્ષકાર ચોક્કસ બાબત સંબંધમાં જાણી બૂઝીને ખોટું કે ગેરમાર્ગે દોરતું વિધાન કરે અને સામા પક્ષકારને નોટિસ આપ્યા વિના મનાઇ હુકમ મંજૂર કરે ત્યાં, ફોરમ, ન્યાયના હિતમાં તેમ કરવું જરૂરી લાગે તો તે માટેનાં કારણો નોંધ્યા વિના મનાઇ હુકમ ખાલી કરી શકે.

પરંતુ પક્ષકારને સાંભળવાની તક આપ્યા પછી મનાઇ હુકમ પસાર કરવામાં આવ્યો હોય ત્યાં તે પક્ષકારની અરજીના આધારે આવા હુકમને રદ, પરિવર્તિત કે બાજુ પર નહીં મૂકી શકાય, સિવાય કે, બદલાતા સંજોગોને લીધે આવું રદ કરવું, પરિવર્તિત કરવું કે બાજુએ મૂકવું જરૂરી બને અથવા ફોરમને ખાતરી થાય કે આ હુકમથી પક્ષકારને અનુચિત મુશ્કેલી ભોગવવી પડી છે.

૨.૬૩ પરવાનેદારને કરેલો મનાઇહુકમ તેના અધિકારીઓને બંધનકર્તા બને છે.

પરવાનેદારને કરાયેલ મનાઇહુકમ માત્ર પરવાનેદારને જ નહીં, પરંતુ જેમનાં કાર્યો પ્રતિબાંધિત કરવા તે માગે છે તે પરવાનેદારના તમામ સભ્યો અને અધિકારીઓને પણ ફરમાવેલ છે.

હુકમની સમીક્ષા :

૨.૬૪ કોઇપણ વ્યક્તિ, ફોરમ સમક્ષના હુકમની સમીક્ષા માટેની અરજી જે તેને જાણમાં નહોતી અથવા હુકમ પસાર કરાયો તે સમયે તે રજૂ કરી શકાઇ નહોતી અથવા રેકર્ડની પર કોઇ ભૂલ કે દેખાતી ભૂલને કારણે, યોગ્ય મહેનત કર્યા પછી તેવી નવી અને અગત્યની બાબત કે પુરાવો શોધી કાઢવાથી યથાપ્રસંગ, હુકમ કર્યાની તારીખથી ત્રીસ(૩૦) દિવસની અંદર દાખલ કરી શકશે.

૨.૬૫ અરજદારે આવી સમીક્ષા માટેની અરજીમાં સ્પષ્ટ જણાવવું કે, યોગ્ય મહેનત કર્યા પછી જે બાબત કે પુરાવો જે તેની જાણમાં ન હોય તો અથવા હુકમ પસાર કર્યો તે વખતે તે રજૂ કરી શક્યો ન હતો. અથવા જે રેકર્ડ પરની ભુલ કે દેખીતી ભૂલને કારણે હતું. આવી સમીક્ષાને સમર્થનકારી વિગતો અને વિધાનો તથા દસ્તાવેજો અરજીની સાથે રાખવા.

૨.૬૬ ફોરમને જણાય કે સમીક્ષા માટે પૂરતું કારણ નથી તો ફોરમ આવી સમીક્ષા અરજીનો ઇન્કાર કરી શકશે.

પરંતુ, અરજદારને સાંભળવાની તક ન અપાય, ત્યાં સુધી કોઇ અરજીનો ઇન્કાર કરાશે નહીં.

૨.૬૭ ફોરમનો એવો અભિપ્રાય હોય કે સમીક્ષા અરજી મંજૂર કરવી, તો તેવી મંજૂરી આપશે, પરંતુ સામાપક્ષને અગાઉથી નોટિસ આપ્યા વિના અથવા પક્ષકારને હાજર થઇને સાંભળ્યા વિના આવી કોઇ અરજી મંજૂર કરવી નહીં.

૨.૬૮ ફોરમ, તેને સમીક્ષા અરજી મળ્યાની તારીખથી વધુમાં વધુ ૩૦ દિવસની મુદતની અંદર સમીક્ષા અરજી પર હુકમ પસાર કરવો.

પરંતુ, ઉપર નિર્દિષ્ટ અધિકત્તમ મુદત પૂરી થયા પછી સમીક્ષા અરજીનો નિકાલ કરાતો હોય તેવા પ્રસંગે, ફોરમે સમીક્ષા હુકમમાં વિલંબનાં કારણો લેખિતમાં નોંધવા.

ઓમ્બુડસમેન સમક્ષ રજૂઆત :

૨.૬૯. ફરિયાદી, આયોગે નિયુક્ત/પદનામિત કરેલ ઓમ્બુડસમેન સમક્ષ નીચેના સંજોગોમાં રજૂઆત કરી શકે.

૧. ફરિયાદી, નિર્દિષ્ટ સમય-મર્યાદામાં ફોરમ દ્વારા ફરિયાદનું નિવારણ ન થયેથી, નારાજ થયો હોય,

૨. ફરિયાદી, ફોરમે પસાર કરેલ હુકમથી નારાજ હોય,

૩. ફરિયાદી હુકમનો પરવાનેદારે નિર્દિષ્ટ સમય-મર્યાદામાં અમલ ન કર્યો હોય.

૨.૭૦ આવી રજૂઆત, ફોરમે બહાર પાડેલ હુકમ પછી ૩૦ દિવસની અંદર અથવા હુકમ બહાર પાડયા ની નિર્દિષ્ટ સમય-મર્યાદા પછી ૩૦ દિવસ પૂરા થતાં અથવા હુકમના અમલ માટે નિર્દિષ્ટ સમય-મર્યાદા પછી ૩૦ દિવસમાં, જે લાગુ પડે તે પ્રમાણે કરવી.

૨.૭૧ ફોરમ, તેની સમક્ષની કાર્યવાહી ના કોઇપણ તબક્કે પક્ષકારો વચ્ચે સમજૂતિના સંદર્ભમાં કોઇપણ ફરિયાદ ની પતાવટ કરી શકશે.

પ્રકરણ : ૩
ઓમ્બુડસમેન

ઓમ્બુડસમેનની નિમણૂંક :

૩.૧ અધિનિયમની કલમ-૪૨ની પેટા-કલમ(૬) અનુસાર, આયોગ, અધિનિયમની કલમ-૪૨ ની પેટા-કલમ(૭) અનુસાર કાર્યો બજાવવા ઓમ્બુડસમેન તરીકે એક વ્યક્તિની વખતોવખત નિમણૂંક કરી શકે કે પદનામિત કરી શકે.

૩.૨ આયોગ, મળેલી રજૂઆતોની સંખ્યા, નિર્દિષ્ટ સમય-મર્યાદામાં રજૂઆતનો નિકાલ, ગ્રાહકનો સુગમ પ્રવેશ વગેરે જેવાં પરિબળો વિચારણામાં લઇને એક પરવાનેદાર માટે એક કરતાં વધુ ઓમ્બુડસમેન અથવા બે કે વધુ ઓમ્બુડસમેન માટે એક ઓમ્બુડસમેન નિયુક્ત/પદનામિત કરી શકે અથવા રાજયમાં કોઇ સ્થળે એક મહિના/ અઠવાડિયાના કેટલાક દિવસો માટે પરવાનેદારો માટે ઓમ્બુડસમેનની સિટીંગ બેન્ચ સ્થાપિત કરી શકે.

૩.૩ આયોગે ઓમ્બુડસમેનની નિમણૂંક માટે જાહેર ખબર આપીને અરજીઓ મંગાવવી. આયોગે ઓમ્બુડસમેનની પસંદગી માટે પસંદગી સમિતિની રચના કરવી.

પરંતુ વીજળી ઓમ્બુડસમેનની વયનિવૃતિ કે મુદત પૂરી થતાં, યથાપ્રસંગ વયનિવૃતિ કે મુદત પૂરી થવાના ઓછામાં ઓછા છ મહિના અગાઉ અરજીઓ મંગાવવી.

પરંતુ, વીજળી ઓમ્બુડસમેનની જગ્યા, મૃત્યુ, રાજીનામા કે છૂટા કરવાને કારણે ખાલી પડે તો આવી જગ્યા ખાલી પડવાની તારીખથી એક(૧) મહિનામાં અરજીઓ મંગાવવી.

૩.૪ ઓમ્બુડસમેન, અનુભવી, ક્ષમતા, પ્રમાણિકતા અને પ્રતિષ્ઠા ધરાવતી વ્યક્તિ હોવી જોઇએ.

૩.૫ નીચેની કક્ષાની વ્યક્તિઓ ઓમ્બુડસમેનની નિમણૂંક માટે પાત્ર ગણાશે.

૧. નિવૃત જીલ્લા ન્યાયાધીશ;

૨. રાજ્ય સરકારના નિવૃત સચિવ

૩. રાજ્ય કક્ષાએ ઓછામાં ઓછા ૩ વર્ષ કોઇ વૈધાનિક અર્ધ-અદાલતી સંસ્થાના સભ્યકે અધ્યક્ષનો હોદો ધરાવનાર કોઇપણ વ્યક્તિ,

૪. નિવૃત મુખ્ય ઇજનેર કે સમકક્ષ અધિકારી જેને વીજળી ઉદ્યોગ, ખાસ કરીને વિતરણ ધંધામાં અનુભવ હોય

૫. રાજ્ય કે કેન્દ્રિય વીજળી નિયંત્રણ આયોગમાં ઓછામાં ઓછા ૩ વર્ષના અનુભવ સાથે ટેકનિકલ/વાણિજ્ય ક્ષેત્રે ઓછામાં ઓછા ત્રીસ(૩૦) વર્ષ માટે વીજળી ક્ષેત્રમાં કામ કર્યું હોય તેવો કોઇપણ અધિકારી.

પરંતુ, વીજળી ઓમ્બુડસમેનને, મુખ્યત્વે, ગુજરાત રાજ્યની વર્નાક્યુલર ભાષાનું કાર્યકારી જ્ઞાન હોવું જોઇએ.

ચોક્કસ સંજોગોમાં ઓમ્બુડસમેન તરીકે કાર્યકારી ફરજ બજાવવા કોઇ વ્યક્તિને પદનામિત કરવી:

૩.૬ ઓમ્બુડસમેન, ગેરહાજરી, માંદગી કે અચાનક મૃત્યુને કારણે પોતાની ફરજો બજાવી ન શકે તેવા પ્રસંગે, આયોગ, પોતાના સ્ટાફમાંથી સંયુક્ત નિયામક કરતાં નીચલા દરજ્જાની ન હોય તેવી વ્યક્તિને વચગાળાની મુદત માટે, ઓમ્બુડસમેન પોતાની ફરજો પર ફરી હાજર થાય અને યથાપ્રસંગ, ઓમ્બુડસમેનની નિમણૂંક થાય કે તેની ફરજો સંભાળે ત્યાં સુધી પદનામિત કરી શકશે.

હોદ્દાની મુદત અને નોકરીની શરતો:

૩.૭ વીજળી ઓમ્બુડસમેન, તે પોતાના હોદ્દો સંભાળે તે તારીખથી ત્રણ વર્ષની મુદત માટે રહેશે.

પરંતુ, ઓમ્બુડસમેનની પાત્રતાની શરતો પરિપૂર્ણ કરવાની બાબતને અધીન રહીને, ઓમ્બુડસમેન ૨ વર્ષ માટે બીજી મુદત માટે પુર્નનિમણૂંક માટે પાત્ર રહેશે અને તે પછી નહીં.

પરંતુ ઓમ્બુડસમેન પાંસઠ(૬૫) વર્ષની વયે પહોંચ્યા પછી હોદ્દો ધરાવશે નહીં.

૩.૮ ઓમ્બુડસમેનના પગાર, ભથ્થાં અને નોકરીની અન્ય શરતો, આયોગ વખતોવખત ઠરાવે તે પ્રમાણે રહેશે.

પરંતુ, ઓમ્બુડસમેનનો પગાર, ભથ્થાં અને નોકરીની અન્ય શરતોમાં નિમણૂંક કે પુર્ન નિમણૂંક પછી તેમને ગેરલાભ થાય તે રીતે ફેરફાર કરી શકાશે નહીં.

૩.૯ ઓમ્બુડસમેન, પોતાની જગ્યા પર હાજર થતાં પહેલાં અને આયોગ ફરમાવે તે પ્રમાણે તેવી રીતે અને તેવા તંત્ર સમક્ષ પ્રતિજ્ઞા/સોગંદ લેશે.

૩.૧૦ ઓમ્બુડસમેનની જગ્યા પૂરા સમયની જગ્યા હોવાથી તેણે, પોતાની કચેરીના કામકાજ માટે પોતાનો પૂરેપૂરો સમય આપવાનો રહેશે અને પોતાની મુદત દરમિયાન નફાપ્રદ કોઇપણ દરજ્જો ધરાવશે નહીં.

ઓમ્બુડસમેનનું રાજીનામું અને તેમને છૂટા કરવા :

૩.૧૧ ઓમ્બુડસમેનને, આયોગના અધ્યક્ષને ઉદેશીને પોતાની હાથે લખેલી ઓછામાં ઓછા ત્રણ (૩) મહિનાની નોટિસ આપીને પોતાની જગ્યા પર રાજીનામું આપી શકશે.

પરંતુ આયોગ, નોટિસની નિર્દિષ્ટ મુદતમાં છૂટછાટ મૂકી શકશે.

૩.૧૨ આયોગને ઓમ્બુડસમેનને તેની જગ્યા પરથી છૂટા કરવાની સત્તા માત્ર તો જ રહેશે, જો તે,

૧. તેને નાદાર નક્કી કરવામાં આવે,

૨. ગુનામાં સજા પામેલ, આયોગના મતે નૈતિક અધ:પતનમાં સામેલ હોય,

૩. ઓમ્બુડસમેન તરીકે કામ કરવા શારીરિક કે માનસિક રીતે અશક્ત હોય,

૪. નાણાકીય કે અન્ય હિત સંપાદિત કર્યું હોય કે જેનાથી ઓમ્બુડસમેન તરીકેના કાર્યોમાં બાધક બને.

૫. તેને પોતાના હોદ્દાનો દુરુપયોગ કર્યો હોય, જેનાથી ઓમ્બુડસમેનનાં તેનાં કાર્યોને બાધક અસર કરે તેવી શક્યતા હોય,

૬. સાબિત થયેલ ગેરવર્તણૂકમાં ગુનેગાર હોય.

ઓમ્બુડસમેનની કચેરી :

૩.૧૩ ઓમ્બુડસમેનની કચેરી/કચેરીઓ મુખ્યત્વે આયોગ નિર્દિષ્ટ કરે તે પ્રમાણે રાજ્યના પાટનગર કે કોઇ જીલ્લા મુખ્ય મથકે રાખવી. આમછતાં, ઓમ્બુડસમેન, રજૂઆતોનો ઝડપી નિકાલ કરવા રાજ્યની અંદર વિવિધ સ્થળોએ સુનાવણી કે કાર્યવાહી યોજી શકે.

૩.૧૪ આયોગ, ઓમ્બુડસમેનને સેક્રેટરિયેટ પૂરૂં પાડશે. ઉકત સેક્રેટરિયેટમાં સ્ટાફની સંખ્યા અને સ્ટાફની નિમણૂંકની શરતો, વખતોવખત આયોગ નકકી કરશે. ઉપરાંત, આયોગ ઓમ્બુડસમેન દ્વારા જરૂરી હોય તે પ્રમાણે ટેકનિકલ અને કાનૂની સલાહકારની પણ જોગવાઈ કરી શકશે.

૩.૧૫ ઓમ્બુડસમેનની કચેરીનો ખર્ચ સેક્રેટરિયેટ સહિત તમામ ખર્ચ આયોગ ભોગવશે.

૩.૧૬ ઓમ્બુડસમેનનું નામ, સ્થળ, ઈ-મેઈલ સરનામું અને ટેલિફોન નંબરોની વર્તમાનપત્ર મારફત વ્યાપક પણે પ્રસિદ્ધિ કરવી અને વેબસાઈટ અને પરવાનેદાર તથા આયોગની કચેરીમાં તે પ્રદર્શિત કરવું અને વીજળીનાં બિલો મારફત ગ્રાહકોને તેની જાણ કરવી. ઇલેકટ્રોનિક મીડિયા મારફત તેને પ્રસિદ્ધિ આપવી.

અધિકારક્ષેત્ર :

૩.૧૭ ઓમ્બુડસમેનનું પ્રાદેશિક અધિકારક્ષેત્ર સમગ્ર ગુજરાત રાજય કે તેના અમુક ભાગ સુધી વિસ્તરશે. પરંતુ, આયોગ, વિનિયમ ૩.૨ અન્વયે હુકમ કરીને, એક કરતાં વધુ ઓમ્બુડસમેનની નિમણૂંક કે પદનામિત કરી શકશે. તે, આવા હુકમમાં દરેક ઓમ્બુડસમેનનું પ્રાદેશિક અધિકારક્ષેત્ર નકકી કરશે.

ઓમ્બુડસમેનની સત્તા અને કાર્યો :

૩.૧૮ ઓમ્બુડસમેનને નીચેની સત્તાઓ અને ફરજો રહેશે.

૧. રજૂઆતો સ્વીકારવી, રજૂઆતોની વિચારણ કરવી અને પરવાનેદાર તથા ફરિયાદી વચ્ચે સમજૂતિ અને મધ્યસ્થી મારફત સમજૂતિ દ્વારા પતાવટ સુગમ બનાવશે અને આવી સમજૂતિ ન સાધી શકાય ત્યાં આ વિનિયમો અનુસાર હુકમ કરવો.

૨. ફોરમના હુકમનું વિતરણ પરવાનેદાર દ્વારા પાલન ન કરવા અંગે ફોરમ પાસેથી માહિતી મળતાં, ઓમ્બુડસમેન, પરવાનેદાર દ્વારા ફોરમના હુકમના અમલીકરણ કરાવવા માટે કાર્યવાહી શરૂ કરશે.

૩. ઓમ્બુડસમેન, સૌ પ્રથમ, રજૂઆતની વિષય-વસ્તુની બાબતોમાં સલાહકાર અને મધ્યસ્થી તરીકે કામ કરશે.

૪. ઓમ્બુડસમેન તેની કચેરી પર દેખરેખ અને નિયંત્રણની સામાન્ય સત્તાઓ વાપરશે અને ત્યાં તેનું કામકાજ ચલાવવા માટે જવાબદાર રહેશે.

૫. ઓમ્બુડસમેનને કચેરી વતી ખર્ચ કરવાની સત્તાઓ હોવી જોઈશે. આવી સત્તા અમલમાં મૂકવા, ઓમ્બુડસમેન, આયોગ સાથે ચર્ચા-વિચારણા કરીને પોતાની કચેરીનું વાર્ષિક અંદાજપત્ર તૈયાર કરશે અને તેને આવા મંજૂર કરેલા અંદાજપત્રની અંદર રહીને તેની ખર્ચ કરવાની સત્તાનો ઉપયોગ કરશે. અંદાજપત્રમાં ઓમ્બુડસમેનની વહીવટી ખર્ચની જોગવાઈ કરાશે. આયોગ ફંડમાંથી જરૂરી રકમ મંજૂર કરશે. આમ છતાં, આયોગ, આવી રકમના ઉપયોગ પર દેખરેખ રાખશે અને જરૂરી તથા વાજબી જણાય તેવી સૂચનાઓ બહાર પાડશે.

ફરિયાદીની રજૂઆતો દાખલ કરવાની પૂર્વ શરતો/ મર્યાદા :

૩.૧૯ નીચેની બધી શરતો પરિપૂર્ણ કરવામાં આવે તો જ ઓમ્બુડસમેન રજૂઆતો દાખલ કરશે.

૧. ફરિયાદી (નારાજ ગ્રાહક) દ્વારા દાખલ કરવામાં આવી હોય. શંકા દૂર કરવા, પરવાનેદારને, ફોરમના હુકમ સામે ઓમ્બુડસમેન સમક્ષ રજૂઆત કરવાની છૂટ નથી.

૨. ફરિયાદીને ઓમ્બુડસમેન પાસે રજૂઆત કરતાં પહેલાં, ફરિયાદના નિવારણ માટે, અધિનિયમની કલમ-૪૨ ની પા કલમ(૫) અન્વયે રચાયેલ ફોરમ પાસે જવું.

૩. સમાન ફરિયાદ સંબંધમાં ફરિયાદી દ્વારા કરાયેલી રજૂઆત, કોઈ અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ કે બીજી કોઈ તંત્ર સમક્ષ, કાર્યવાહી માટે નિકાલ બાકી ન હોય, અથવા આવા તંત્રો દ્વારા કોઈ હુકમનામું, ચુકાદો કે આખરી હુકમ પસાર કરવામાં ન આવ્યો હોય.

૪. ફરિયાદીને, ફોરમે કરેલ ફરિયાદ નિવારણથી સંતોષ ન થયો હોય અથવા ફોરમે ફરિયાદનો ઈન્કાર કર્યો હોય અથવા નિર્દિષ્ટ સમય-મર્યાદામાં હુકમ ન કર્યો હોય અથવા વિતરણ પરવાનેદારે નિર્દિષ્ટ સમય-મર્યાદામાં ફોરમના હુકમનો અમલ ન કર્યો હોય.

૫. ફરિયાદીએ ફોરમના હુકમ મળ્યાની તારીખથી અથવા ફોરમે હુકમ બહાર પાડવો જરૂરી હોય તે મુદત પૂરી થવાની તારીખથી અથવા વિતરણ પરવાનેદારે ફોરમનો હુકમ અમલમાં મૂકવાની મુદત પૂરી થવાની તારીખથી, જે લાગુ પડે તે પ્રમાણે ૩૦ દિવસની અંદર ઓમ્બુડસમેન સમક્ષ રજૂઆત કરવી.

પરંતુ, ઓમ્બુડસમેન તેને ખાતરી થાય કે અપીલ ૩૦ દિવસની મુદતની અંદર દાખલ ન કરવા માટે પૂરતું કારણ છે, તો ૩૦ દિવસની ઉક્ત મુદત પૂરી થયા પછી અપીલ સ્વીકારી શકશે.

૬. રજૂઆત અધિનિયમની કલમો ૧૨૬, ૧૨૭, ૧૩૫ થી ૧૩૯, ૧૫૨ અને અન્વયે આવતી ન હોય.

૭. વિતરણ પરવાનેદાર પાસેથી વળતરનો હકદાવો કરનાર ફરિયાદીએ, આયોગ, વખતોવખત નક્કી કરે તે પ્રમાણે આવી ફી ચૂકવી છે.

૮. ફરિયાદીએ, પરવાનેદાર પાસે, જરૂરી હોય તો, ફોરમના હુકમના સંદર્ભમાં એક તૃતીયાંશ રકમ અનામત મૂકી છે.

૩.૨૦ અધિનિયમ અને આ વિનિયમોની જોગવાઇઓને અધીન રહીને, રજૂઆત તેના દ્વારા વિચારણા કરવા માટે યોગ્ય અને બંધબેસતી છે કે કેમ તે અંગેનો ઓમ્બુડસમેનનો નિર્ણય આખરી છે.

૩.૨૧ ઓમ્બુડસમેનને એમ લાગે કે રજૂઆત નીચે મુજબ છે તો, કોઇપણ તબક્કે રજૂઆતને નકારી શકશે.

૧. વ્યર્થ, કષ્ટદાયક અને બદદાનતયુકત છે;

૨. પૂરતા કારણ વિનાની છે;

૩. ફરિયાદીને પ્રથમદર્શનીય ખોત કે નુકાશાન કે સગવડ ઉભી થઇ નથી, અથવા,

૪. સ્વરૂપમાં એટલી જટિલ રજૂઆત છે કે, જેના માટે વિગતપૂર્ણ દસ્તાવેજી અને મૌખિક પુરાવાની વિચારણા જરૂરી હોય અને ઓમ્બુડસમેન સમક્ષની કાર્યવાહી આવી રજૂઆતના નિર્ણય માટે યોગ્ય ન હોય.

પરંતુ આ અંગે ઓમ્બુડસમેનનો નિર્ણય આખરી ગણાશે અને ફરિયાદી તથા વિતરણ પરવાનેદારને બંધનકર્તા બનશે,

પરંતુ, ફરિયાદીને સાંભળવાની તક આપવામાં ન આવે ત્યાં સુધી ઉપરના ખંડ (૧), (૨), (૩) અને (૪) સંબંધમાં રજૂઆતનો ઇન્કાર કરાશે નહીં.

ઓમ્બુડસમેનને અનુસરવાની કાર્યપદ્ધતિ :

૩.૨૨ રજૂઆત, ટ્રેસિમલ કે ઇ.મેઇલ પદ્ધતિ સહિત લેખિતમાં હોવી જોઇશે અને ફરિયાદી કે તેના અધિકૃત પ્રતિનિધિએ તેના પર યોગ્ય રીતે સહી કરી હોવી જોઇશે અને તેમાં ફરિયાદીનું નામ અને સરનામું સમાવિષ્ટ હોવું જોઇશે, તેમાં આપેલી હકીકતોથી ફરિયાદને દસ્તાવેજો, કોઇ હોય તો, તે દ્વારા સમર્થન મળવું જોઇશે, અને ઓમ્બુડસમેન પાસેથી મેળવેલી રાહત નિર્દિષ્ટ કરવી.

૩.૨૩ ઓમ્બુડસમેનને, ઇ.મેઇલ અને ટ્રેસિમલ પદ્ધતિ મારફત હોય તે સહિતની લેખિત રજૂઆત સ્વીકારવી. આ રજૂઆત જોડાણ–૩ માં આપેલા નમૂનામાં હોવી જોઇશે. પરંતુ રજૂઆત નિયત નમૂનામાં ન હોવાના જ કારણસર ઓમ્બુડસમેન તેનો ઇન્કાર કરી શકશે નહીં.

૩.૨૪ રજૂઆતમાં ફરિયાદીએ યોગ્ય રીતે સહી કરેલ નિવેદન એ મતલબનું હશે કે, ઉપરના વિનિયમ ૩.૧૯માં ઠરાવેલ શરતો પરિપૂર્ણ કરવામાં આવી છે અને ફરિયાદીની જાણકારીમાં એવું કશું નથી. જે ઓમ્બુડસમેનને રજૂઆત અંગે વિચારણા કરતાં તેની પતાવટ સુગમ બનાવતાં, કે અન્યથા રજૂઆતની વિષય–વસ્તુ સંબંધમાં હુકમ કરતાં અટકાવે, અથવા અન્યાથા આ વિનિયમોની જોગવાઇઓ અનુસાર રજૂઆત અંગે કામ કરતાં અટકાવે.

૩.૨૫ ઓમ્બુડસમેન નીચેની રીતે રજૂઆતની સ્વીકાર પહોંચ આપશે.

૧. રજૂઆત વ્યક્તિગત રીતે આપી હોય તો રજૂઆત તરત, અથવા

૨. રજૂઆત ટપાલ/ કુરિયર/ઇ.મેઇલ/ફેક્સ મારફત મળી હોય તો રજૂઆત મળ્યાના બે કામકાજના દિવસમાં ટપાલ/ઇ.મેઇલ/ ફેક્સથી મોકલશે.

ઓમ્બુડસમેન સ્વીકાર પહોંચ મોકલે ત્યારે, તેણે સ્વીકારેલ દરેક રજૂઆતને યુનિક કેસ નંબર અને તારીખ આપશે.

૩.૨૬ ઓમ્બુડસમેન, તેને વખતોવખત મળેલ તમામ રજૂઆતોનું સાચું અને ખરૂ રેકર્ડ જાળવશે.

સમાધાન દ્વારા પતાવટને પ્રોત્સાહન :

૩.૨૭ બની શકે એમ હોય તેટલા પ્રમાણમાં અને રજૂઆત મળ્યાની તારીખથી મોડામાં મોડું એક અઠવાડિયાની અંદર કરવું, ઓમ્બડસમેને રજૂઆતમાં નામ આપેલ પરવાનેદારના સંબંધિત અધિકારીને નોટિસ મોકલવી, તેની સાથે રજૂઆતની નકલ બીડવી અને સમાધાન કે મધ્યસ્થી મારફત ફરિયાદી અને પરવાનેદાર વચ્ચે પારસ્પરિક સમજૂતિ દ્વારા ફરિયાદીની પતાવટને પ્રોત્સાહન આપવાનો પ્રયત્ન કરવો.

૩.૨૮ ઉપરના વિનિયમ ૩.૨૭ અન્વયે પરવાનેદારને બજાવેલી નોટિસમાં પરવાનેદારે રજૂઆતનો જવાબ આપવો જરૂરી હોય તે સમય-મર્યાદા નિર્દિષ્ટ કરવી અને આ સમય-મર્યાદા એવી હોવી જોઇએ કે જેથી ઓમ્બુડસમેન રજૂઆત મળ્યાની તારીખથી ૨૧ દિવસની અંદર સમાધાન કે મધ્યસ્થીથી બાબતની પતાવટ કરી શકે.

૩.૨૯ રજૂઆતની પતાવટ સુગમ બનાવવાના હેતુસર ઓમ્બુડસમેન એવી કાર્યપદ્ધતિ અનુસરશે, જે તેને યોગ્ય લાગે અથવા આયોગે ઠરાવેલ હોય તે મુજબ તેવી પદ્ધતિ અનુસરશે.

૩.૩૦ ઓમ્બુડસમેન સમાધાન કે મધ્યસ્થી મારફત ફરિયાદની પતાવટ કરે ત્યારે, તેને કેસના સંજોગોમાં યોગ્ય જણાય તેવી ભલામણ કરવી. ભલામણની નકલો ફરિયાદી અને પરવાનેદારને મોકલવી.

૩.૩૧ ફરિયાદી અને પરવાનેદાર ઓમ્બુડસમેનની ભલામણ સ્વીકારે તો ભલામણ મળ્યાની તારીખથી ૭ દિવસની અંદર તેઓ લેખિતમાં પત્ર-વ્યવહાર મોકલશે. તેઓ ઓમ્બુડસમેનને પોતાની સ્વીકૃતિની પુષ્ટિ કરશે અને સ્પષ્ટપણે જણાવશે કે ઓમ્બુડસમેનને કરેલી ભલામણોના સંદર્ભમાં, તેઓને જણાવાયેલ પતાવટ સંપુર્ણપણે સ્વીકાર્ય છે અને તેઓ ફરિયાદની સંપુર્ણ આખરી પતવાટ સ્વીકારે છે.

૩.૩૨ ઓમ્બુડસમેનને તેના હુકમો તરીકે કેસમાં આવી સમજૂતિનો રેકર્ડ રાખવો અને ત્યારબાદ કેસને બંધ કરવો.

રજૂઆતોની સુનાવણી:

૩.૩૩ રજૂઆતની નોંધણી થઇ ગયા પછી નોંધણીના ૭ દિવસની અંદર ઓમ્બુડસમેન સંબંધિત ફોરમ પાસેથી રજૂઆતને લગતું રેકર્ડ મંગાવશે. ફોરમ, આવી નોટિસ મળ્યાની તારીખથી ૭ દિવસમાં સંપૂર્ણ રેકર્ડ ઓમ્બુડસમેનની કચેરીમાં મોકલી આપશે.

૩.૩૪ ફરિયાદ મળ્યાના ૨૧ દિવસની અંદર અથવા એકંદર નિર્દિષ્ટ સમય-મર્યાદા યોગ્ય રીતે વિચારીને ઓમ્બુડસમેનને યોગ્ય લાગે તેની વધારેલી સમય-મર્યાદામાં રજૂઆતની સમજૂતિથી પતાવટ ન થાય તો ઓમ્બુડસમેન તેને યોગય લાગે તે પ્રમાણે બાબતની સુનાવણી માટેની રીત, સ્થ અને તારીખ નકકી કરશે.

પરંતુ, આમ છતાં ઓમ્બુડસમેન આ સુનાવણી, રજૂઆત મળ્યાની તારીખથી ૩૦ દિવસમાં અથવા પક્ષકારોમાં સમજૂતિથી પતાવટ માટે ઓમ્બુડસમેન દ્વારા નિર્દિષ્ટ કરાયેલ વધારવામાં આવેલ મુદત પૂરી થયાના ૧૫ દિવસમાં યોજશે.

પરંતુ ઓમ્બુડસમેન, ઉપર નિર્દિષ્ટ કરેલી મુદતમાં સુનાવણી આયોજીત ન કરી શકે ત્યાં, તે આયોગની પરવાનગીની તે પછીની તારીખે સુનાવણી રાખી શકે.

૩.૩૫ ઓમ્બુડસમેન પક્ષકારોને સાંભળીને, આ બાબત અંગે લેખિત નિવેદનો રજૂ કરવા ફરમાવી શકશે.

૩.૩૬ ફરિયાદી, વિતરણ પરવાનેદાર કે બીજી કોઇપણ વ્યક્તિ, જે ઓમ્બુડસમેન સમક્ષની કોઇ કાર્યવાહીમાં પક્ષકાર હોય તે પોતાના કેસની રજૂઆત માટે ઓમ્બુડસમેન સમક્ષ રૂબરૂમાં હાજર થઇ શકે અથવા પોતાનો કેસ રજૂ કરવા કોઇ વ્યક્તિને અધિકૃત કરી શકે અને તે હેતુ માટે તમામ કે કોઇપણ કાર્ય કરી શકશે.

૩.૩૭ ફરિયાદી કે પરવાનેદાર કે તેના પ્રતિનિધિ બે કરતાં વધુ પ્રસંગોએ સુનાવણી માટે નિયત તારીખે ઓમ્બુડસમેન સમક્ષ હાજર ન થાય તો, ઓમ્બુડસમેન એકપક્ષીય રજૂઆત અંગે નિર્ણય લઇ શકશે.

૩.૩૮ સામાન્ય રીતે, પૂરતું કારણ જણાવવામાં ન આવે તો ઓમ્બુડસમેન કોઇ મોકૂફીને મંજૂરી આપશે નહીં અને ઓમ્બુડસમેન દ્વારા મોકૂફી મંજૂર કરવાનાં કારણો લેખિતમાં નોંધવામાં આવે છે, પરંતુ વધુમાં ઓમ્બુડસમેન મોકૂફીને કારણે થતાં ખર્ચ અંગે, કસૂરવાર પક્ષકારને કસૂર ન કરનાર પક્ષકાર અને/અથવા ઓમ્બુડમેનને ચુકવણી કરવાના આદેશ આપી શકશે.

૩.૩૯ ઓમ્બુડસમેન, પક્ષકારોને સાંભળવાની તક આપ્યા પછી તેમની રજૂઆતો અંગેની બાબત પર નિર્ણય કરશે. ઓમ્બુડસમેન ગુજરાતી કે અંગ્રજીમાં વિગતવાર કારણો સાથે વિગતદર્શક હુકમ પસાર કરશે. હુકમ કરતી વખતે, ઓમ્બુડસમેન, પક્ષકારોએ આપેલા પુરાવા, લાગુ પડતા કાયદા તેમજ પ્રસ્તુત કાયદા અન્વયે બહાર પાડેલ નિયમો અને વિનિયમોના સિદ્ધાંતો, માર્ગદર્શક સૂચનાઓ, આયોગે, વખતોવખત બહાર પાડેલ સામાન્ય સ્વરૂપની સૂચનાઓ, શાણપણભરી ઉદ્યોગ પ્રથાઓ અને તેમના મતે, ન્યાયના હિતમાં જરૂરી હોય તેવાં બીજાં પરિબળો દ્વારા માર્ગદર્શન મેળવશે.

૩.૪૦ ઓમ્બુડસમેન બને તેટલા જલદી, પરંતુ કોઇપણ કેસમાં રજૂઆત મળ્યાના ૪૫ દિવસમાં હુકમ પસાર કરશે. ઉકત મુદતમાં રજૂઆતનો નિકાલ કરવામાં વિલંબ થાય ત્યાં, ઓમ્બુડસમેન આવા વિલંબ માટેનાં કારણો નોંધશે.

૩.૪૧ ઓમ્બુડસમેન દ્વારા પસાર કરાયેલ હુકમનાં નીચેની બાબતો અંગે નિર્ણય કરાશે.

૧. તેની સમક્ષની કાર્યવાહીમાંથી ઉભા થતાં પ્રશ્નો,

૨. બાબતવાર નિર્ણય,

૩. હુકમ પસાર કરવાના કારણો

૪. વિતરણ પરવાનેદાર કે ફરિયાદીને કેસની હકીકતો અને સંજોગોમાં યોગ્ય લાગે તેવા માર્ગદર્શક આદેશો, કોઇ હોય તો અથવા બીજો કોઇપણ આદેશ;

૩.૪૨ ઓમ્બુડસમેન તેની સમક્ષના સંજોગોમાં તેને યોગ્ય લાગે તે પ્રમાણે કોઇપણ પક્ષકાર પર ખર્ચનો બોજો નાખવાની સત્તા રહેશે.

૩.૪૩ આદેશની નકલ સંબંધિત ફરિયાદી અને પરવાનેદારને મોકલવી.

૩.૪૪ પરવાનેદાર, આદેશ બહાર પાડ્યાના ૩૦ દિવસની અંદર ઓમ્બુડસમેનના નિર્ણયનું પાલન કરશે અને અમલમાં મૂકશે.

૩.૪૫ ઓમ્બુડસમેનના આદેશોનું પાલન ન કરવું તે આ વિનિયમોના ઉલ્લંઘન તરીકે ગણાશે અને અધિનિયમની કલમો ૧૪૨ અને ૧૪૬ સાથે વાંચતાં ૧૪૯ અન્વયે આયોગ તેમની સામે યોગ્ય પગલાં લેશે.

૩.૪૬ ઓમ્બુડસમેનના આદેશો આખરી અને પક્ષકારોને બંધનકર્તા બનશે. કોઇ પક્ષકાર, આદેશ સામે આયોગ સમક્ષ અપીલ ફાઇલ કરી શકશે નહીં. આમછતાં ફરિયાદી અને પરવાનેદારની ન્યાય-સંસ્થાઓ સમક્ષ અપીલ દાખલ કરવાના અધિકારો સુરક્ષિત રહેશે.

૩.૪૭ ઓમ્બુડસમેન તેની પોતાની રીતે, કોઇપણ સમયે, સ્થળ નીચેનાં કારણોસર હુકમના ૩૦ દિવસમાં મૂળ કાર્યવાહીના કોઇપણ પક્ષકારોની અરજીને આધારે પોતાના હુકમની સમીક્ષા કરી શકશે.

૧. યોગ્ય મહેનત કર્યા પછી નવી અને અગત્યની બાબત કે પુરાવાની શોધ અંગે સમીક્ષા કરાવવા માંગતી વ્યક્તિની જાણમાં ન હોવાથી અથવા હુકમ કરતી વખતે તેના દ્વારા રજૂ ન કરી શકવાથી અથવા,

૨. રેકર્ડ પરથી સ્પષ્ટ દેખાતી ભૂલ કે ખામી અથવા

૩. કોઇપણ પૂરતું કારણ

પરંતુ, તેના હુકમની સમીક્ષા શરૂ કરતાં પહેલાં, ઓમ્બુડસમેન તમામ પક્ષકારો હાજર થાય અને તેઓને સાંભળી શકાય તેવી તક આપશે.

૩.૪૮ સમીક્ષા માટેની અરજી મળ્યાની તારીખથી ૪૫ દિવસની અધિકતમ મુદતમાં ઓમ્બુડસમેન સમીક્ષા હુકમ પસાર કરશે અથવા ઓમ્બુડસમેન દ્વારા સ્વયં સમીક્ષા શરૂ કરી શકશે.

પરંતુ ઉપર નિર્દિષ્ટ અધિકત્તમ મુદત પછી સમીક્ષા હુકમ બહાર પાડવાના પ્રસંગે, ઓમ્બુડસમેનને સમીક્ષા હુકમમાં વિલંબ માટેનાં કારણો લેખિતમાં નોંધવા.

૩.૪૯ પક્ષકારો પૈકી કોઈપણ દ્વારા ઉપરના વિનિયમ ૩.૪૭ અન્વયે સમીક્ષા અરજી દાખલ કરવામાં આવી હોય તેવા કેસો, સિવાય, બન્નેમાંથી કોઈપણ પક્ષકાર દ્વારા ઓમ્બુડસમેનને પસાર કરેલા કોઇ હુકમનું પાલન અમલ ન કરવામાં આવે તેવા પ્રસંગે, હુકમ પસાર કર્યાના ૩૦ દિવસની મુદતમાં અથવા ઓમ્બુડસમેન દ્વારા હુકમના અમલીકરણ માટે મંજૂર કરેલ સમય પૂરો થાય ત્યારથી, બેમાંથી જે મોડું હોય તે પ્રમાણે ગ્રાહક હુકમનો અમલ કરાવવા આયોગ પાસે જઇ શકશે. આયોગ, (અધિનિયમ અન્વયે જોગવાઇ કર્યા પ્રમાણે પરવાનેદાર પર દંડ નાખવા સહિત) હુકમના અમલીકરણ માટે તેને યોગ્ય લાગે તેવો કોઇ હુકમ કરી શકશે અથવા બીજાં કોઇ પગલાં લઇ શકશે.

૩.૫૦ ઓમ્બુડસમેન તેના મતે ન્યાયના હિતમાં જરૂરી હોય તેવાં પરિબળો દ્વારા માર્ગદર્શન મેળવશે અને કુદરતી ન્યાયના સિદ્ધાંતોના પાલન અંગે પોતાની સત્તા વાપરતી વખતે અને પોતાનાં કાર્યો બજાવતી વખતે પારદર્શકતા સુનિશ્ચિત કરશે,

પરંતુ, ઓમ્બુડસમેન, વખતોવખત અમલમાં હોય તે મુજબ ૧૯૦૮ (૧૯૦૮નો ૫) અથવા ૧૮૭૨નો ભારતીય પુરાવા અધિનિયમ (૧૮૭૨નો ૧) દ્વારા બંધાશે નહીં.

અહેવાલ આપવાની જરૂરિયાતો :

૩.૫૧ ઓમ્બુડસમેન મુદત દરમિયાન તેની પાસે દાખલ થયેલ તમામ રજૂઆતો અંગે અર્ધ-વાર્ષિક અહેવાલ આયોગ અને સરકારને રજૂ કરશે. અહેવાલ જે મુદતને લગતો હોય તે મુદત પૂરી થયાના ૪૫ દિવસમાં રજૂ કરવો.

૩.૫૨ અહેવાલમાં આવરી લેવાશે.

૧. દરેક રજૂઆતની હકીકતો

૨. ફરિયાદ નિવારણ અંગે પરવાનેદારોનો જવાબ

૩. પરવાનેદાર દ્વારા કામગીરીનાં ધોરણોના પાલન અંગે ઓમ્બુડસમેનનો અભિપ્રાય

૪. હુકમમાં, પરવાનેદાર અને/અથવા ગ્રાહકને આપેલી મહત્વની માર્ગદર્શક સૂચનાઓ

૫. પરવાનેદાર અને/અથવા ગ્રાહક દ્વારા હુકમનું પાલન

૩.૫૩ ઓમ્બુડસમેન, આ વિનિયમોના જોડાણ-૪ અનુસાર આયોગને ત્રિમાસિક અહેવાલ પણ મોકલશે.

૩.૫૪ ઓમ્બુડસમેન, આયોગને, નાણાકીય વર્ષ દરમિયાન તેની કચેરીની પ્રવૃતિઓની સામાન્ય સમીક્ષા સમાવિષ્ટ કરતો વાર્ષિક અહેવાલ પણ આયોગને મોકલશે. આ અહેવાલ, જે વર્ષને લગતો હોય તે નાણાકીય વર્ષ પૂરૂં થયાના ૪૫ દિવસની અંદર રજૂ કરવો.

૩.૫૫ ઉપરના ખંડો ૩.૫૧, ૩.૫૩ અને ૩.૫૪ મુજબ, આયોગને મળેલા અહેવાલો આયોગની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.

હંગામી-કામચલાઉ મનાઇ હુકમ :

૩.૫૬ નીચેના કેસોમાં હંગામી મનાઈ હુકમ આપી શકાય:

કોઇ ફરિયાદ સંબંધમાં એફિડેવિટ પર કે અન્યથા પ્રથમ દર્શનીય નીચેના તર્કસંગત કારણોથી સમર્થન કરી શકાય.

૧. હંગામી મનાઇ ન આપવામાં આવે તો જે હેતુ માટે ફરિયાદ દાખલ કરી હોય તેનો હેતુ સરશે નહીં,

૨. પરવાનેદાર વીજળી જોડાણ દૂર કરવા કે કાઢી નાંખવાની ધમકી આપે કે તેવો ઇરાદો હોય,

૩. પરવાનેદાર ૨૦૦૩ના વીજળી અધિનિયમ, રાજય અધિનિયમની કે અન્ય લાગુ પડતા નિયમો અને વિનિયમોની જોગવાઇઓ અનુસરતો ન હોય તો, ઓમ્બુડસમેન, આવું કાર્ય રોકવા પ્રતિબંધિત કરવા કે અટકાવવા હંગામી મનાઇ હુકમ મંજૂર કરતા હુકમ, અથવા તેને યોગ્ય લાગે તેવો બીજો હુકમ કરી શકે. જે ફરિયાદ અરજીનો નિકાલ ન થાય ત્યાં બીજા હુકમો ન થાય ત્યાં સુધી અમલી રહેશે.

૩.૫૭ મનાઇ ફરમાવતાં પહેલાં, ઓમ્બુડસમેનને નોટિસ આપવી.

ઓમ્બુડસમેનને એમ લાગે કે મનાઇ મંજૂર કરવાનો ઉદેશ વિલંબથી માર્યો જશે, તે સિવાય, મનાઇ આપતાં પહેલાં સામા પક્ષકારને સીધી નોટિસ મોકલી આપવી

પરંતુ, સામા પક્ષકારને ફરિયાદ અને કોઇ અરજીની નોટિસ આપ્યા વિના મનાઇ હુકમ આપવાનું વિચારવામાં આવે ત્યાં, ઓમ્બુડસમેન તેના અભિપ્રાય માટેનાં કારણો નોંધશે કે મનાઇ હુકમ મંજૂર કરવાનો ઉદેશ વિલંબથી માર્યો જશે, અને અરજદારને નીચેની બાબતો કરવી જરૂરી બનશે.

૧. મનાઇ મંજૂર કરતાં હુકમ કર્યા પછી તરત સામા પક્ષને મનાઇની અરજીની નકલ તથા નીચે દર્શાવેલ નકલ રવાના કરવી કે રજીસ્ટર ટપાલથી મોકલવી.

(ક) અરજીના સમર્થનમાં દાખલ કરેલ એફિડેવિટની નકલ,

(ખ) અરજીની નકલ, અને

(ગ) ફરીયાદીએ જેના પર આધાર રાખ્યો હોય તે દસ્તાવેજોની નકલો,

૨. આવી મનાઇ મંજૂર કરવામાં આવે તે દિવસે અથવા તરત પછીના દિવસે, આ રીતે ઉપર્યુક્ત નકલો રવાના કે મોકલવામાં આવે છે એમ જણાવતી એફિડેવિટ દાખલ કરવી.

૩.૫૮ ઓમ્બુડસમેનને, ૩૦ દિવસની અંદર મનાઈ માટેની અરજીનો નિકાલ કરવો.

સામા પક્ષકારને નોટિસ આપ્યા વિના મનાઇ મંજૂર કરવામાં આવેલ હોય ત્યાં, ઓમ્બુડસમેનને મનાઇ મંજૂર કરવામાં તે તારીખથી ૩૦ દિવસમાં અરજીનો આખરી નિકાલ કરવાનો પ્રયત્ન કરશે, અને જયાં તેમ ન કરી શકે ત્યાં, તે આવી અશકતતા માટેનાં કારણો નોંધશે.

૩.૫૯ મનાઇ હુકમ ડિસ્ચાર્જ કરવો, પરિવર્તન કરવો કે બાજુએ મૂકવો:

કોઇ મનાઇ હુકમ આવા હુકમથી નારાજ કોઇ પક્ષકારે અરજી કર્યેથી ઓમ્બુડસમેને ડિસ્ચાર્જ, પરિવર્તિત કરશે કે બાજુએ મૂકશે.

પરંતુ હંગામી મનાઇ માટેની અરજીમાં કે આવી અરજીનું સમર્થન કરતી કોઇ એફિડેવિટમાં, પક્ષકારે જાણીબૂઝીને, ચોકકસ બાબત સંબંધમાં ખોટું કે ગેરમાર્ગે દોરતું નિવેદન કર્યું હોય અને સામા પક્ષને નોટિસ આપ્યા વિના મનાઇ મંજૂર કરી હોય તો ઓમ્બુડસમેન, આમ કરવું ન્યાયના હિતમાં જરૂરી હોવાનું તેને લાગે તો, કારણો નોંધ્યા વિના મનાઇ હુકમ રદ કરી શકશે.

પરંતુ, પક્ષકારને સાંભળવાની તક આપ્યા પછી મનાઇ હુકમ પસાર કરવામાં આવ્યો હોય ત્યાં, તે પક્ષકારની અરજીના આધારે હુકમને ડિસ્ચાર્જ, પરિવર્તીત કે બાજુએ મૂકી શકાશે નહીં, સિવાય કે સંજોગોમાં ફેરફારને કારણે આવો હુકમ ડિસ્ચાર્જ , પરિવર્તિત કે બાજુએ મૂકવો જરૂરી હોય અથવા ઓમ્બુડસમેનને ખાતરી થાય કે તે હુકમથી તે પક્ષકારને અનુચિત મુશ્કેલી પડી છે.

૩.૬૦ આ મનાઇ હુકમ પરવાનેદારના અધિકારીઓને બંધનકર્તા રહેશે.

પરવાનેદારને ફરમાવેલ મનાઇહુકમ, માત્ર પરવાનેદારને જે બંધનકર્તા નથી, પરંતુ જેમના કાર્યોને નિયંત્રિત કરવા માગે પરવાનેદારના તે તમામ સભ્યો અને અધિકારીઓને માટે પણ બંધનકર્તા રહેશે.

પ્રમાણિત નકલોના રેકર્ડ અને તે મોકલવા અંગે નિરીક્ષણ :

૩.૬૧ ફરિયાદી અને પરવાનેદાર, રજૂઆત સંબંધમાં ઓમ્બુડસમેનને તેને સમર્થનમાં આપેલ હુકમો, નિર્ણયો, આદેશો અને કારણોથી પ્રમાણિત નકલો મેળવવા હકદાર ગણાશે.

૩.૬૨ કોઇપણ વ્યક્તિ/ગ્રાહકને ઓમ્બુડસમેનના હુકમોની નકલ મેળવવાનો હક રહેશે. પરંતુ તેણે ઓમ્બુડસમેન ફરમાવે તે મુજબ, વાજબી ખર્ચની ચુકવણી અને અન્ય શરતોનું પાલન કરવાનું રહેશે.

વેબસાઇટ પર માહિતી :

૩.૬૩ ઓમ્બુડસમેન અંગેની માહિતી અને સુનાવણીની આગામી તારીખ, ગ્રાહકો/ ફરિયાદીઓ માટે ઓમ્બુડસમેનને પસાર કરેલ હુકમ વગેરે જેવી બીજી નકલો આયોગની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ રહે છે. ઓમ્બુડસમેન આ માહિતી વખતોવખત અદ્યતન બનાવશે.

માહિતી મંગાવવાની સત્તા :

૩.૬૪ ઓમ્બુડસમેન તેની ફરજો હાથ ધરવાના હેતુસર, બન્ને પક્ષકાર પાસેથી, આવા પક્ષકારની જાણ કે કલમમાં હોય અથવા હોવાનું કહેવાતું હોય તેવી રજૂઆતની વિષય-વસ્તુને લગતી કોઇપણ માહિતી અથવા કોઇપણ દસ્તાવેજની પ્રમાણિત નકલો, આવી વિનંતીના ૧૫ દિવસની અંદર પૂરી પાડવી.

પરંતુ, પરવાનેદાર, કોઇ સંતોષકારક કારણ વિના માંગણીનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળ જાય તેવા પ્રસંગે, ઓમ્બુડસમેન, તેને યોગ્ય લાગે તો ઉપલબ્ધ રેકર્ડને આધારે કેસની પતાવટ કરવા કાર્યવાહી કરશે.

૩.૬૫ ઓમ્બુડસમેન તેની ફરજો બજાવતાં તેની જાણમાં આવેલ કે તેના કબજામાં આવેલ કોઇપણ માહિતી કે દસ્તાવેજની ગુપ્તતા જાળવશે અને આવી માહિતી જાહેર કરતી અથવા દસ્તાવેજ આપતી વ્યક્તિની સંમતિ વિના કોઇપણ વ્યક્તિને આવી માહિતી કે દસ્તાવેજ જાહેર કરશે નહીં.

પરંતુ, ઓમ્બુડસમેનને, તેની સમક્ષના વિવાદમાં પક્ષકારે રજૂ કરેલ માહિતી કે દસ્તાવેજો કુદરતી ન્યાયના સિદ્ધાંતોનું પાલન કરવા માટે તેને વ્યાજબીપણે જરૂરી જણાય તેટલા પ્રમાણમાં બીજા પક્ષકાર કે પક્ષકારોને જાહેર કરવામાંથી આ ખંડમાંનું કશું અટકાવી શકશે નહીં. ઓમ્બુડસમેન જરૂરી લાગે ત્યાં આયોગને પણ આવી કોઇ માહિતી જાહેર કરશે.

૩.૬૬ ઓમ્બુડસમેન, રજૂઆતના અને ફરિયાદ નિવારણના ઝડપી નિકાલ માટે જરૂરી હોય તે મુજબ, પરવાનેદારને નિરીક્ષણ કરવા અથવા આવું નિરીક્ષણ હાથ ધરવા ત્રીજા પક્ષકારને રોકવા માટે પણ ફરમાવી શકશે.

૩.૬૭ **આયોગની સ્વયંની સત્તાઓ :**

૧. આયોગ, ઓમ્બુડસમેન પાસે નિકાલ બાકી હોય અથવા નિકાલ કરવામાં આવેલ કોઇપણ બાબત તેને તેમ કરવું યોગ્ય લાગે તો સ્વયં વિચારણામાં લેશે. આયોગ, આ વિનિયમ હેઠળની તેની સત્તાઓનો ઉપયોગ કરે ત્યાં તે ઓમ્બુડસમેનના હુકમોને ઉલટાવતાં હુકમો પસાર કરી શકશે.

પરંતુ, આયોગ, તેમ કરવા માટે લેખિતમાં કારણો સહિતનો હુકમ કર્યો હોય તે સિવાય ઓમ્બુડસમેનના હુકમો ઉલટાવી શકશે નહીં કે તેની સમક્ષ નિકાલ બાકી પડેલ કેસ વિચારણામાં લેશે નહીં

૨. આયોગે, ઉપરના ખંડ-(૧) અન્વયે ઓમ્બુડસમેન સમક્ષ નિકાલ બાકી વિવાદની વિચારણા હાથ ધરે ત્યાં, ઓમ્બુડસમેન તે બાબત સંબંધમાં કોઇ વધુ આદેશો પસાર કરશે નહીં, અને અંતે આયોગે તે બાબતનો આખરી નિર્ણય કરશે.

૩. આયોગને, જે કોઇ બાબત સ્વયં વિચારણામાં લે તે સંબંધમાં તેને આ વિનિયમો હેઠળ ઓમ્બુડસમેનને હોય તેટલી સત્તાઓ અને કાર્યો રહેશે.

પરંતુ, આમછતાં, આયોગ, હુકમ કરીને આ વિનિયમ હેઠળ સ્વયં વિચારણામાં લીધેલ કોઇ બાબત અંગે અસરકારક નિર્ણય લેવા માટે જરૂરી હોય તેવી વધારાની પોતાને સત્તાઓ સોંપી શકશે.

પ્રકરણ-૪

પ્રકીર્ણ

અર્થઘટન :

૪.૧ આ વિનિયમો હેઠળની જોગવાઇઓ અમલમાં હોય તેવા કોઇપણ નિયંત્રણો અને નિયમન હુકમો ઉપરાંત ૨૦૦૩ના વીજળી અધિનિયમની જોગવાઇ સાથે તે હેઠળ ઘડેલા નિયમોના તમામ સંબંધમાં વિષય હોય તે રીતે વાંચવા અને તેનો અર્થ કરવો. આ વિનિયમોમાં સમાવિષ્ટ અહીં ઉપર દર્શાવેલ કશું પણ, અમલમા હોય તેવા કોઇ અધિનિયમ કે કાયદા અન્વયે વિતરણ પરવાનેદાર અને ગ્રાહકના હકો અને ઉપાયોને ઓછા કરશે નહીં કે બાધક બનશે નહીં.

૪.૨ સંદર્ભથી અન્યાથા જરૂરી હોય તે સિવાય, આ વિનિયમોના અર્થઘટનમાં :

૧. યથાપ્રસંગ પુલિંગ કે સ્ત્રીલિંગમાં ઉચ્ચારણ કરાતાં એકવચન કે બહુવચનના શબ્દોને, બહુવચન કે એકવચનના સંદર્ભમાં સમાવિષ્ટ કર્યા હોવાનું ગણવામાં આવશે અને અનુક્રમે સ્ત્રીલિંગ કે પુલિંગ તરીકે ઉચ્ચારણ કરાશે.

૨. "સમાવિષ્ટ" અથવા 'સહિત" શબ્દો, આચાત જેવા શબ્દપ્રયોગો કે શબ્દો દ્વારા અનુસરાતા હોય કે કેમ તે ધ્યાનમાં લીધા સિવાય "મર્યાદા વિના" કે " તેને મર્યાદિત નહીં" દ્વારા અનુસરતા હોવાનું ગણવામાં આવશે;

૩. "વિનિયમો" માં અહીં સંદર્ભોનો અર્થ, અમલમાં હોય તે લાગુ પડતા કાયદા અનુસાર વખતોવખત આયોગ દ્વારા સુધારેલ કે ફેરફાર કરેલ આ વિનિયમોના સંદર્ભ તરીકે કરાશે.

૪. શિર્ષકો સુગમતા ખાતર દાખલ કર્યા છે અને તેને આ વિનિયમોના અર્થઘટનના હેતુ વિચારણામાં લઇ શકાશે નહીં.

૫. વિવિધ કાયદા, વિનિયમો કે માર્ગદર્શક સૂચનાઓના સંદર્ભોનો અર્થ, યથાપ્રસંગ તેમાં ઉલ્લેખ કરેલ આવા કાયદા કે વિનિયમો કે માર્ગદર્શક સૂચનાઓને એકત્રિત કરતી, સુધારણા કરતી કે તેમાં ફેરબદલી કરતી તમામ જોગવાઇઓ સહિત હોય તે પ્રમાણે અર્થ કરાશે.

બચત :

૪.૩ નિકાલ બાકી ફરિયાદો અને રજૂઆતોના અનુક્રમે નિવારણ કે પતાવટ અને ફોરમના સભ્ય અને અધ્યક્ષની તથા ઓમ્બુડસમેનની નિમણૂંક, ૨૦૧૯ના ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ અને ઓમ્બુડસમેન) વિનિયમો અમલમાં આવતાં પહેલા કરવામાં આવી હતી અને તેનું સંચાલન અગાઉના વિનિયમો, જેમકે, (૧) ૨૦૦૪ના ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (ઓમ્બુડસમેનની સ્થાપન) વિનિયમો, (૨) ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે ફોરમની સ્થાપના) વિનિયમો જે ૨૫મી ઓગસ્ટ–૨૦૦૪ રોજ જાહેર કરાયા હતા, અને (૩) ૭મી એપ્રિલ,૨૦૧૧ના રોજ જાહેર કરાયેલ ૨૦૧૧ના ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ(ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ અને ઓમ્બુડસમેન) વિનિયમોની જોગવાઇઓ દ્વારા થશે.

મુશ્કેલીઓ દૂર કરવાની સત્તા :

૪.૪ આ વિનિયમોની કોઇપણ જોગવાઇઓ અમલમાં મૂકવાની કોઇ મુશ્કેલી ઉભી થાય તો, આવી મુશ્કેલી દૂર કરવી. આયોગને જરૂરી કે તાકીદની જરૂર જણાય તે માટે આયોગ સામાન્ય કે ખાસ હુકમ દ્વારા પરવાનેદાર કે ઓમ્બુડસમેનને, અધિનિયમથી વિસંગત ન હોય તેવા યોગ્ય પગલાં લેવા જણાવશે.

સુધારો :

૪.૫ આયોગ, આ વિનિયમોની કોઇપણ જોગવાઇ કોઇપણ સમયે પરિવર્તિત, વૈકલ્પિક ફેરફાર, સુધારણા કે ફેરફાર કરી શકશે.

સહી/-
(રૂપવંત સિંઘ, આઇ.એ.એસ.)
સચિવ
ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ,
ગાંધીનગર.

ગાંધીનગર

તા.૨૭/૦૯/૨૦૧૯

જોડાણ-૧
ફરીયાદ નિવારણ માટે ફોરમને અરજી

તારીખ :

૧. ફરિયાદીનું નામ :

૨. ફરિયાદીનું પૂરું સરનામું :

પિન કોડ :

ફોન નં/ મોબાઇલ નંબર :

ફેકસ નં. :

ઇ.મેઇલ આઇ.ડી. :

૩. જોડાણનું સ્વરૂપ અને ગ્રાહક નં. (જોડાણ માટે અરજી કરી હોય તો, અરજી નંબર જણાવવો.)

૪. વિતરણ પરવાનેદાર :

૫. ફરિયાદ સ્વીકાર કેન્દ્રનું નામ :

૬. ફરિયાદનો પ્રકાર : (પ્રસ્તુત ચોકઠા/ ચોકઠાઓમાં નિશાની કરો)

ક. ખોટું બિલ .... ખ. બાકી રકમની વસૂલાત .... ગ. ખામીભર્યું મીટર ....
ઘ. બળી ગયેલું મીટર .... ચ. પુરવઠો ખોરવાવો. ....છ. પુરવઠામાં હાર્મોનિક્સ.............
જ. પુરવઠા વોલ્ટેજ બાબત .... ઝ. ખામીભરી સેવા .... ટ. નવું જોડાણ આપવામાં વિલંબ .... ઠ. પુનર્જોડાણ......................ડ. જોડાણ વીજભારમાં ફેરફાર ....
ઢ. જોડાણમાં ફેરબદલી .... ણ. અન્ય નિર્દિષ્ટ કરો) ....

૭. કર્મચારી/ કર્મચારીઓનાં નામ (કર્મચારી ઓળખકાર્ડ કે વિભાગ નિર્દિષ્ટ કરો) અથવા જેની સામે ફરિયાદ દાખલ કરી હોય તે વિભાગ (કોઇ હોય તો)

૮. ફરિયાદની વિગતો, ફરિયાદ ઉત્પન્ન કરનાર હકીકતો (જગ્યા પૂરતી ન હોય તો અલગ કાગળ સાથે જોડો)

૯. ફોરમ પાસે માગેલી રાહતનું સ્વરૂપ :

૧૦. સાથે જોડેલા દસ્તાવેજોની યાદી (ફરિયાદનું કારણ બનેલ હકીકતોના સમર્થનમાં કોઇપણ પ્રસ્તુત દસ્તાવેજોની નકલો જોડવી) ....

૧૧. જાહેરાત :

(ક) હું/ અમે ફરિયાદી/ફરિયાદીઓ અહીં જાહેર કરીએ છીએ કે :,

૧. ઉપર અહીં આપેલી માહિતી સાચી અને ખરી છે, અને

૨. મેં/અમે અહીં ઉપર આપેલી કોઇપણ હકીકત અને આ સાથે રજૂ કરેલ દસ્તાવેજોની બાબત કોઇપણ છૂપાવી કે ખોટી રીતે રજૂ કરી નથી.

(ખ) હાલની ફરિયાદની વિષય-વસ્તુ મારી/ અમારી ઉત્તમ જાણકારી મુજબ ક્યારેય મારા/ અમારા પૈકી કોઇ દ્વારા અથવા વિષય-વસ્તુ સાથે સંબંધિત કોઇપણ પક્ષકારો દ્વારા ફોરમને સાદર કરવામાં આવી નથી.

(ગ) મારી/ અમારી ફરિયાદની વિષય-વસ્તુની પતાવટ આગલી કોઇપણ કાર્યવાહીમાં ફોરમ મારફત થઇ નથી.

(ઘ) મારી/ અમારી ફરિયાદની વિષય-વસ્તુના નિર્ણય કોઇપણ સક્ષમ સત્તાધિકારી/ અદાલત/ લવાદ દ્વારા કરવામાં આવ્યો નથી અને આવી કોઇ સત્તાધિકારી/ અદાલત/લવાદ સમક્ષ નિર્ણય બાકી નથી.

આપનો વિશ્વાસુ,

સહી/-

(મોટા અક્ષરોમાં ફરિયાદીનું નામ)

નિયુક્તિ :

ફરિયાદી ફોરમ સમક્ષ પોતાના પછી હાજર થઇને રજૂઆત કરવા તેના પ્રતિનિધિની નિમણૂંક કરવા માગે તો, નીચેની જાહેરાત આપવી)

હું/ અમે, અહીં ઉપર નામ આપેલ શ્રી/શ્રીમતી .... ને જેમનું સરનામું .... છે, તેમને કાર્યવાહીમાં મારા/અમારા પ્રતિનિધિ તરીકે નિયુક્તિ કરીએ છીએ અને સમર્થન કરીએ છીએ કે, તેના/ તેણીના દ્વારા કરાયેલ કોઈપણ નિવેદન, સ્વીકાર કે ઇન્કાર મને બંધનકર્તા રહેશે. તેણે/ તેણીએ મારી/ અમારી હાજરીમાં નીચે સહી કરી છે.

સ્વીકાર્ય

(પ્રતિનિધિની સહી)

(ફરિયાદીની સહી)

જોડાણ – ૨

ફોરમ દ્વારા ત્રિમાસી અહેવાલ

ફોરમનું નામ :

ત્રિમાસક .... નાણાકીય વર્ષ ....

નમૂનો-૧

ક્રમ નં	પારમિતિઓ	પુરવઠો ફરી સ્થાપિત કરવામાં વિલંબ	પુરવઠાની ગુણવતા	મીટર સમસ્યા	બિલની સમસ્યા	સેવાની ગુણવત્તા	અન્ય	સરવાળો
૧.	આગલા ત્રિમાસના અંતે નિર્ણય બાકી ફરિયાદ							
૨.	ત્રિમાસ દરમ્યાન મળેલી ફરિયાદ							
૩.	કુલ ફરિયાદી (૧ + ૨)							
૪.	ત્રિમાસ દરમિયાન ઉકેલ લવાયેલ ફરિયાદો							
૫.	ધ્યાન આપવાની બાકીની ફરિયાદો							
૬.	ત્રિમાસ દરમિયાન) ૩૦ દિવસમાં સંક્ષિપ્તમાં સફળતાથી ઉકેલ) કારણો સહિત ૩૦ દિવસમાં આણેલ ફરિયાદો) સરવાળો							
૭.	નિવારણ પ્રક્રિયા હેઠળની ફરિયાદો							
૮.	૩૦ દિવસ કરતા વધુ સમયથી બાકી ફરિયાદો, જેના કારણો સંક્ષિપ્તમાં							
૯.	પરવાનેદારની તરફેણમાં નિવારણ કરાયેલ કેસોની સંખ્યા							
૧૦.	ગ્રાહકોની તરફેણમાં નિવારણ કરાયેલ કેસોની સંખ્યા							
૧૧.	અન્ય							
૧૨.	ત્રિમાસમાં બેઠકોની સંખ્યા							
૧૩.	અધ્યક્ષ દ્વારા હાજરી અપાયેલ બેઠકોની સંખ્યા							
૧૪.	ટેકનિકલ સભ્યે હાજરી આપી હોય તે બેઠકોની સંખ્યા							
૧૫.	સ્વતંત્ર સભ્યે હાજરી આપી હોય તે બેઠકોની સંખ્યા							

નમૂનો – ૨

ગ્રાહકોની તરફેણમાં બહાર પાડેલ ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ હુકમના અમલીકરણ ની સ્થિતિ.

ક્રમ નં	કેસ નં	અરજદાર નું નામ	કેસ નો વિષય સંક્ષિપ્તમાં	ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમના ચુકાદાનો નં અને તારીખ	ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ નો હુકમ	ગ્રાહકે ઓમ્બુડસમેનનો સંપર્ક કર્યો છે કે કેમ ? હા / ના	હુકમ ના અમલીકરણ માટે આપેલ સમય મર્યાદા	ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમના હુકમ/ અમલીકરણની સ્થિતિ (હુકમનો અમલ થયો હોય તે કેસમાં પાલનની તારીખ જણાવો)

જોડાણ – ૩

લોકપાલ સમક્ષ રજૂઆત

તારીખ: ______________

પ્રતિ
લોકપાલ
(સંપૂર્ણ સરનામું લખો)

શ્રીમાન / શ્રીમતી

વિષય : ફોરમ ના હુકમનો ઉલ્લેખ કરવો, તેની સામે ઓમ્બુડસમેન સમક્ષ રજૂઆત કરવામાં આવી રહી છે.

ફરિયાદની વિગતો નીચે પ્રમાણે છે.

૧. ફરિયાદીનું નામ : ______________________

૨. ફરિયાદીનું પુરું સરનામું : ______________________

પિનકોડ : ______________________

ફોન નં/મોબાઇલ નં : ______________________

ફેક્સ નં : ______________________

ઈ.મેઈલ આઈડી : ______________________

૩. જોડાણનો પ્રકાર અને ગ્રાહક નં. (જોડાણ માટે અરજી કરી હોય તો, અરજી નંબર જણાવવો):______________________

૪. વિતરણ પરવાનેદાર:______________

૫. ફોરમનું નામ અને સરનામું: ______________

૬. ફરિયાદી દ્વારા ફોરમ ને ફરિયાદ આવ્યાની તારીખ (ફરિયાદ ની નકલ સાથે જોડવી) :
____

૭. રજૂઆત, હકીકતોની વિગતો જેને કારણે રજૂઆત કરવામાં આવી હોય (જગ્યા પુરતી ન હોય તો અલગ કાગળ પર લખી ને જોડવો.):______________________

૮. શું ગ્રાહક ને ફોરમનો આખરી નિર્ણય મળ્યો છે? (જો હા, તો ફોરમનો આખરી નિર્ણય જણાવતાં હુકમની નકલ સાથેજોડવી):______________________

____

____

____

૯. ઓમ્બુડસમેન પાસે માંગેલ રાહત નો પ્રકાર :______________________

____

૧૦. જોડેલા દસ્તાવેજોની યાદી (હકીકતો ને કારણે જે રજૂઆત કરાઈ તેના સમર્થમાં હોય તેવા પ્રસ્તુત તમામ દસ્તાવેજોની ત્રણ નકલ સાથે જોડવી. ______________________

૧૧. જાહેરાત:

(ક) હું/અમે ફરિયાદી અહીં જાહેર કરીએ છીએ કે:

(૧) અહીં રજૂ કરેલી માહિતી સાચી અને ખરી છે, અને

(૨) અહિં ઉપર રજૂ કરેલી કોઈપણ હકીકત અને આ સાથે રજૂ કરેલ દસ્તાવેજોમાં કશું છુપાવ્યું નથી અને તે અંગે ખોટી રજૂઆત કરી નથી.

(ખ) મારા/અમારા દ્વારા અથવા અમારા પૈકી કોઇ એક દ્વારા અથવા વિષય વસ્તુ સાથે સંબંધિત કોઈપણ પક્ષકાર દ્વારા, મારી/અમારી ઉગમ જાણકારી મુજબ, હાલની રજૂઆતની વિષય – વસ્તુ ઓમ્બુડસમેન સમક્ષ ક્યારેય રજૂ કરવામાં આવી નથી.

(ગ) મારી/અમારી રજૂઆતની વિષય–વસ્તુનો નિર્ણય આગલી કોઈપણ કાર્યવાહીમાં ઓમ્બુડસમેન ની કચેરી દ્વારા કરવામાં આવ્યો નથી.

(ઘ) હાલની રજૂઆત નો વિષય–વસ્તુ અંગે નો નિર્ણય કોઇ સક્ષમ સત્તાધિકારી/અદાલત/લવાદ દ્વારા કરવામાં આવ્યો નથી, અને આવા કોઇ સત્તાધિકારી/અદાલત/લવાદ સમક્ષ બાકી નથી.

આપનો વિશ્વાસુ

(સહી)

(ફરિયાદી નું નામ મોટા અક્ષરોમાં)

નિયુક્તિ : (ફરિયાદી, ઓમ્બુડસમેન સમક્ષ, પોતાના વતી હાજર થવા અને રજૂઆત કરવા તેના પ્રતિનિધિને નિયુક્ત કરવા માંગે તો, નીચેની જાહેરાત કરવી)

હું/અમે ઉપર્યુક્ત નામ આપેલ, અહિં શ્રી/શ્રીમતીને ....

નિયુક્ત કરું/કરીએ છીએ અને જેમનું સરનામું ....

....

.... છે, જેમને કાર્યવાહીમાં મારા/અમારા પ્રતિનિધિ તરીકે

નિયુક્ત કરૂં છું અને સમર્થન કરું છું કે, તેના/તેણીના દ્વારા થયેલ કોઈપણ નિવેદન/સ્વીકાર કે ઇન્કાર મને/અમને બંધનકર્તા રહેશે. તેણે/તેણી એ મારી/અમારી હાજરીમાં નીચે સહી કરી છે.

સ્વીકાર્ય

(પ્રતિનિધિની સહી)

(ફરિયાદીની સહી)

જોડાણ – ૪

લોકપાલ દ્વારા ત્રિમાસિક અહેવાલ

ક્રમ નં	ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ	રજૂઆત			નિકાલ કરાયેલ રજૂઆત				ત્રિમાસિક ના અંતે નિકાલ બાકી	૪૫ દિવસ ની અંદર નિકાલ કરાયેલ રજૂઆત	૪૫ દિવસ ની અંદર નિકાલ કરાયેલ રજૂઆત તેના સંક્ષિપ્ત કારણો સાથે	ત્રિમાસિક માં બેઠક ની સંખ્યા
		ત્રિમાસિકના શરુઆતમાં બાકી	ત્રિમાસિકના દરમિયાન મળેથી	સરવાળો	અરજદારની તરફેણમાં	પરવાનેદારોની તરફેણ માં	અન્ય	સરવાળો				

સરકારી મધ્યસ્થ મુદ્રણાલય, ગાંધીનગર