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 સહેલાઈથી 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 કોઈપણ 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.