ఆంధ్రప్రదేశ్ విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి

వినియోగదారుల సమస్యల పరిష్కార ఫోరం, విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ మరియు వినియోగదారులకు సహాయము

నిబంధన, 2016

(2016 లో 3వ నిబంధన)

(ఆంధ్రప్రదేశ్ అసాధారణ రాజపత్రము ఒకటవ భాగంలో 16.02.2016న ప్రచురించబడినది)

ఉపోద్ఘాతము:

కేంద్ర విద్యుత్ చట్టము, 2003 లోని 42వ పరిచ్ఛేదము (సెక్షన్) లో పంపిణీ అనుమతిదారుల యొక్క కర్తవ్యములు మరియు ఓపెన్ యాక్సెస్ గురించి తెలుపబడినందుననూ మరియు ఈ పరిచ్ఛేదములోని ఉపపరిచ్ఛేదము (5), (6), (7) మరియు (8) లలో వినియోగదారుల సమస్యల పరిష్కార ఫోరం మరియు ఫోరం ద్వారా పరిష్కారము లభించని సమస్యలపై చేయబడిన విన్నపములపై విచారణ జరుపుటకు ఒక ప్రాధికార సంస్థ, అంబుడ్స్‌మన్‌ల స్థాపన గురించి తెలుపబడినందుననూ (వినియోగదారులకు ఏర్పాటు చేసిన ఈ సౌకర్యములు, ఇతర శాసనముల ద్వారా వినియోగదారులకు లభించిన హక్కులకు విరుద్ధముగా కాకుండా ఉండును);

ఆంధ్రప్రదేశ్ విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి (ఇందులో ఇటుపిమ్మట ''మండలి'' గా పేర్కొనబడును) ది.6.2.2004 న ఆంధ్రప్రదేశ్ ప్రభుత్వ అసాధారణ రాజపత్రములో ఆంధ్రప్రదేశ్ విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి (వినియోగదారుల సమస్యల పరిష్కారము కొరకు ఫోరం మరియు విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ ల స్థాపన) నిబంధన, 2004 (2004లో 1వ నిబంధన) ను ప్రకటించినందుననూ;

మండలి, ది.3.7.2007న ఆంధ్రప్రదేశ్ ప్రభుత్వ అసాధారణ రాజపత్రములో ఆంధ్ర ప్రదేశ్ విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి (విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ నియామకము మరియు సేవా నిబంధనలు మరియు షరతులు) నిబంధన, 2007(2007లో 2వ నిబంధన) ను ప్రకటించినందుననూ;

భారత ప్రభుత్వము, కేంద్ర విద్యుత్ చట్టము, 2003లోని 176వ పరిచ్ఛేదము ద్వారా లభించిన అధికారములను వినియోగించుచూ, జి.ఎస్.ఆర్ 379(ఇ), తేదీ 8.6.2005 ద్వారా విద్యుత్ నియమాలు, 2005ను మరియు జి.ఎస్.ఆర్ 667 (ఇ) తేదీ 26.10.2006 ద్వారా, తదితర విషయాలతో పాటుగా వినియోగదారుల సమస్యల పరిష్కార ఫోరం మరియు అంబుడ్స్‌మన్ లకు సంబంధించిన 7వ నియమముతో విద్యుత్ (సవరణ) నియమాలు, 2006ను ప్రకటించినందుననూ;

మండలి, ది.1.10.2007న ఆంధ్రప్రదేశ్ ప్రభుత్వ అసాధారణ రాజపత్రములో ఆంధ్రప్రదేశ్ విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి (వినియోగదారుల సమస్యల పరిష్కారము కొరకు ఫోరం మరియు విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ స్థాపన) (మొదటి సవరణ) నిబంధన, 2007ను ప్రకటించినందుననూ;

ప్రస్తుత ఆంధ్రప్రదేశ్ విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి, ఆంధ్రప్రదేశ్ పునర్విభజన చట్టము,

2014 (2014లోని 6వ కేంద్ర చట్టము) లోని 92వ పరిచ్ఛేదము మరియు 12వ షెడ్యూలు ప్రకారం ఆంధ్రప్రదేశ్ రాష్ట్రము కొరకు ఏర్పాటు చేయబడి నందుననూ;

గత ఆంధ్రప్రదేశ్ విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి జారీ చేసిన నిబంధనల నన్నింటినీ ప్రస్తుత ఆంధ్రప్రదేశ్ రాష్ట్రమునకు సంబంధించినంతవరకూ, ఆంధ్రప్రదేశ్ విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి (అనుకూలానుసరణ) నిబంధన, 2014 (2014లోని 4వ నిబంధన) ప్రకారం అనుసరిస్తున్నందుననూ;

పైన తెలిపిన అనుకూలానుసరణ నిబంధన ప్రకారం ఆంధ్రప్రదేశ్ రాష్ట్రంలో వినియోగదారుల సమస్యల పరిష్కార ఫోరం మరియు విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ కొనసాగుతున్నందుననూ;

ఆ.సం.2015-16 కు ట్యారిఫ్ నిర్ధారణ కొరకైన బహిరంగ విచారణలలోనూ, ఇతర విధంగానూ, వినియోగదారుల సమస్యల పరిష్కార పద్ధతిని పటిష్టపరిచి, మెరుగుపరచవలసిన అవసరమును తెలుపుతూ ప్రజానీకంనుండీ, లబ్ధిదారుల నుండీ అనేక వ్యాఖ్యలూ/ అభిప్రాయములూ/సూచనలూ అందినందుననూ;

విద్యుత్ నియంత్రణ సంస్థల జాతీయ వేదికచే తయారుచేయబడిన నమూనా నిబంధనలను, ఆంధ్రప్రదేశ్ రాష్ట్రంలోని వినియోగదారులకు మరియు విద్యుత్ పరిశ్రమకు ఉపయుక్తమైన విధంగా మండలి తగురీతిని అనుసరించి మరియు లబ్ధిదారులనుండి, ఇతర రాష్ట్ర విద్యుత్ నియంత్రణ మండళ్ళ నుండి అందిన అభిప్రాయములను దృష్టిలో ఉంచుకొని, ఆంధ్రప్రదేశ్ రాష్ట్రంలో వినియోగదారుల సమస్యల పరిష్కార ఫోరంలు మరియు విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ సంస్థల స్థాపన, వాటి నిర్వహణ మరియు వినియోగదారులకు సహాయము కొరకు నమూనా నిబంధనను తయారు చేసి ది.23.12.2015న మండలి వెబ్ సైటులో ఉంచి ఆసక్తి గల వ్యక్తులు / లబ్ధిదారుల నుండి వ్యాఖ్యలను / అభిప్రాయములను / సలహాలనూ కోరడమైనది. ది.23.01.2016 మరియు 30.01.2016 తేదీలలో బహిరంగ విచారణలను కూడా నిర్వహించడమైనది.

అందిన వ్యాఖ్యలు / అభిప్రాయములు / సలహాలను అన్నింటనీ పరిగణన లోనికి తీసుకొని మండలి, కేంద్ర విద్యుత్ చట్టము, 2003 (2003లోని 36వ కేంద్ర చట్టము) లోని 42వ పరిచ్ఛేదపు, ఉపపరిచ్ఛేదములు (5) నుండి (8) మరియు 181వ పరిచ్ఛేదపు ఉపపరిచ్ఛేదము (2) లోని ఖండములు (ఆర్) మరియు (ఎస్) ల ద్వారా మరియు ఆంధ్రప్రదేశ్ విద్యుత్ సంస్కరణ చట్టము, 1998 (1998లోని 30వ రాష్ట్ర చట్టము) మరియు విద్యుత్ నియమాలు, 2005 లోని 7వ నియమము ద్వారా లభించిన అధికారములను మరియు ఈ విషయంలో తమకు వీలు కలిగించే అన్ని ఇతర అధికారములను వినియోగిస్తూ వినియోగదారుల సమస్యల పరిష్కార ఫోరంలనూ, విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ సంస్థను ఏర్పాటు చేయుటకు మరియు వాటి నిర్వహణ కొరకు మరియు వినియోగదారులకు సహాయము అందించుట కొరకు మరియు ఈ విషయంలో ఆనుషంగికమైన లేక అనుబంధమైన అన్ని విషయములకొరకు ఈ క్రింది నిబంధనను జారీ చేయడమైనది:-

అధ్యాయము -1

1. **సంగ్రహనామము, వర్తింపు మరియు ప్రారంభము :**

1.1 ఈ నిబంధనను ఆంధ్రప్రదేశ్ విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి వినియోగదారుల సమస్యల పరిష్కార ఫోరం, విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ మరియు వినియోగదారులకు సహాయము నిబంధన, 2016 అని పేర్కొనవచ్చును.

1.2 ఈ నిబంధన అనుమతిదారులందరికీ వారి వారి అనుమతి పొందిన ప్రాంతములలోనూ మరియు ఆంధ్రప్రదేశ్ రాష్ట్రములోని వినియోగదారులందరికీ వర్తించును.

1.3 ఈ నిబంధన మార్చి 1, 2016 తేదీన అమలులోనికి వచ్చును.

2. **నిర్వచనములు:**

ఈ నిబంధనలో సందర్భమునుబట్టి వేరే అర్థము ఉన్ననే తప్ప, -

2.1 **"చట్టము"** అనగా కేంద్ర విద్యుత్ చట్టము, 2003 (2003 లోని 36వ కేంద్రచట్టము) అని అర్థము;

2.2 **"ఛైర్ పర్సన్"** అనగా ఫోరం యొక్క ఛైర్ పర్సన్ అని అర్థము;

2.3 **"మండలి"** అనగా ఆంధ్రప్రదేశ్ విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి అని అర్థము;

2.4 **"ఫిర్యాదుదారు"** అనగా ఈ నిబంధనలో నిర్వచించబడిన విధంగా ఇందులో ఈ క్రింద తెలిపిన సమస్యను కలిగియున్న వినియోగదారులు చేరియుందురు;

(ఏ) చట్టములోని 2వ పరిచ్ఛేదపు ఖండము (15) లో నిర్వచించబడిన వినియోగదారుడు;

(బి) కొత్తగా విద్యుత్ కనెక్షను కొరకు దరఖాస్తు చేసిన దరఖాస్తుదారుడు;

(సి) రిజిస్టరు కాబడిన ఏదేని వినియోగదారుల సంఘము;

(డి) ఉమ్మడి లేక ఒకే రకమైన ప్రయోజనములు కలిగియున్న రిజిస్టరు కాని సంఘము లేక వినియోగదారుల బృందము;

(ఇ) అనుమతిదారుడు విద్యుత్ సరఫరా చేసిన లేక చేయుచున్న ఆవరణ స్వాధీనములో ఉన్న వ్యక్తి ; మరియు

(ఎఫ్) వినియోగదారుడు మరణించిన సందర్భములో అతడి/ఆమె యొక్క న్యాయసమ్మతమైన వారసులు లేక ప్రతినిధులు;

2.5 **''ఫిర్యాదు''** అనగా సమస్యల పరిష్కారమును కోరుతూ ఫిర్యాదుదారు మౌఖికముగాగాని, వ్రాతపూర్వకముగాగాని ఫోరంనకు చేయు ఏదేని ఆరోపణ అని అర్థము. విద్యుత్ సరఫరాకు లేక అనుమతిదారుడు అందించిన సేవలకు సంబంధించిన ఆరోపణలు కూడా ఇందులో చేరియుండును;

2.6 **"ఫోరం"** అనగా చట్టము యొక్క 42 (5) పరిచ్ఛేదము మరియు ఈ నిబంధన ప్రకారం పంపిణీ అనుమతిదారునిచే స్థాపించబడిన వినియోగదారుల సమస్యల పరిష్కార ఫోరం అని అర్థము;

2.7 **"సమస్య"** అనగా చట్టము, సంస్కరణ చట్టము లేక వాటిక్రింద చేయబడిన నియమములు లేక నిబంధనలు లేక మండలి జారీ చేసిన విధాన పరమైన ఆదేశములు లేక ఉత్తరువులు లేక ఆ సమయములో అమలులో ఉన్న ఏదేని శాసనము ప్రకారం పంపిణీ అనుమతిదారుని యొక్క కర్తవ్య నిర్వహణ స్వభావము మరియు పనితీరులో ఏదేని లోపము, నైపుణ్యారాహిత్యము లేక నాణ్యతలో లోపము లేక కర్తవ్య నిర్వహణలో వైఫల్యము కారణంగా ఏర్పడిన పరిణామము(లు) అని అర్థము;

2.8 **"అనుమతిదారుడు"** అనగా ఆంధ్రప్రదేశ్ రాష్ట్రంలోని నిర్దేశిత ప్రాంతంలో పంపిణీ అనుమతిదారునిగా విద్యుత్ పంపిణీ చేయుట కొరకు అనుమతి మంజూరు చేయబడిన వ్యక్తి / సంస్థ అని అర్థము; ఇందులో చట్టముయొక్క 13వ పరిచ్ఛేదము ప్రకారం మినహాయించబడిన వ్యక్తులు మరియు చట్టము ప్రకారం అనుమతిదారులుగా భావించబడు వ్యక్తులు లేక పంపిణీ అనుమతిదారుడు తన సరఫరా ప్రాంతములోని ఒక నిర్దిష్ట ప్రాంతమునకు విద్యుత్ సరఫరా ఎవరిద్వారా చేయించునో అట్టి వ్యక్తులు చేరియుందురు.

2.9 **"సంస్కరణ చట్టము"** అనగా ఆంధ్రప్రదేశ్ విద్యుత్ సంస్కరణ చట్టము, 1998 (1998 లోని 30వ రాష్ట్ర చట్టము) అని అర్థము;

2.10 **"విన్నపము"** అనగా ఫోరం ద్వారా తన సమస్య పరిష్కరించబడని కారణంగా బాధితుడైన ఫిర్యాదుదారుచే లేక అతని తరపున విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్‌కు చేయబడిన విన్నపము అని అర్థము;

2.11 **"రాష్ట్రము"** అనగా ఆంధ్రప్రదేశ్ రాష్ట్రము అని అర్థము;

2.12 **"విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్"** అనగా చట్టము యొక్క 42 (6) పరిచ్ఛేదము మరియు ఈ నిబంధన ప్రకారం మండలిచే నియమించబడిన లేక నియుక్తము చేయబడిన ప్రాధికారసంస్థ అని అర్థము;

3. **అర్థాన్వయము:**

3.1 ఈ నిబంధనలో ఉపయోగించబడి, నిర్వచించబడని పదములు మరియు పదబంధములు, చట్టములో లేక సంస్కరణ చట్టములో లేక వాటిక్రింద చేయబడిన నియమములు లేక నిబంధనలలో నిర్వచించబడినయెడల,అందులో వాటికి తెలుపబడిన అర్థములనే కలిగియుండును.

అధ్యాయము - 2

వినియోగదారుల సమస్యల పరిష్కార ఫోరం

4. ఫోరంల సంఖ్య, వాటి స్థానము మరియు అధికారిక పరిధి;

4.1 చట్టములోని 42వ పరిచ్ఛేదపు ఉప-పరిచ్ఛేదము (5) లోని నిబంధనల ప్రకారం, ప్రతి పంపిణీ అనుమతిదారుడు, అనుమతి మంజూరైన తేదీ నుండి ఆరు మాసముల లోపల ఈ నిబంధన ప్రకారం వినియోగదారుల సమస్యల పరిష్కారం కొరకు ఒకటి లేక అంతకంటె ఎక్కువ ఫోరంలను స్థాపించవలెను:

ఈ నిబంధన అమలులోనికి వచ్చుటకు ముందు స్థాపించబడి, పనిచేయుచున్న వినియోగదారుల సమస్యల పరిష్కార ఫోరంలను ఈ నిబంధన క్రింద అవి స్థాపించబడినట్లుగా భావించవలెను మరియు అవి ఈ నిబంధన క్రింద వాటి స్థానంలో ఫోరంలు స్థాపించబడునంతవరకూ కొనసాగవలెను.

4.2 ఫోరంల సంఖ్య, అవి పనిచేయు స్థలము మరియు వాటి అధికారిక పరిధి వంటి వాటిని పంపిణీ అనుమతిదారుడు, మండలి యొక్క పూర్వామోదముతో నిర్ధారించవచ్చును.

4.3 ఫోరంల సంఖ్యను నిర్ధారించుటలో పంపిణీ అనుమతిదారుడు ఈ క్రింది విషయములను దృష్టియందుంచుకొనవలెను;

(ఏ) వినియోగదారుల నుండి అందుతున్న ఫిర్యాదుల సంఖ్య ;

(బి) అనుమతిదారుని ప్రాంతములోని ప్రతి సబ్-డివిజనులో సముచిత విరామములలో ఫోరం పర్యటించవలసిన అవసరం ; మరియు

(సి) ఫిర్యాదులను ఫోరం నిర్ణీత సమయంలోపల పరిష్కరించవలసిన అవసరం.

4.4 నిర్దేశించిన కాలపరిమితి లోపల ఫిర్యాదులను పరిష్కరించుటకు గాను, మండలి ఎప్పటికప్పుడు, ఫోరంల సంఖ్యను పెంచమని అనుమతిదారుని కోరవచ్చును.

5. సభ్యుల నియామకము మరియు తొలగింపు ;

5.1 ఫోరంలో ఛైర్‌పర్సన్‌తో సహా నలుగురు సభ్యులు ఉండవలెను.

5.2 (ఏ) అనుమతిదారుడు, తన వెబ్‌సైటులో బహిరంగ ప్రకటన ద్వారా మరియు ఆంధ్రప్రదేశ్ రాష్ట్రంలో ఎక్కువ వ్యాప్తిలోనున్న ఒక తెలుగు వార్తాపత్రికలో ప్రకటించుట ద్వారా ఛైర్‌పర్సన్ నియామకమునకు అర్హులైన వ్యక్తుల నుండి దరఖాస్తులను ఆహ్వానించి ఛైర్‌పర్సన్‌ను నియమించవలెను.

(బి) ఆంధ్రప్రదేశ్ రాష్ట్ర న్యాయాధికార సర్వీసులో పనిచేసిన జిల్లా న్యాయమూర్తి (సెలక్షన్ గ్రేడు) లేక జిల్లా న్యాయమూర్తి (ప్రవేశ స్థాయి) మరియు అట్టి అర్హుడైన వ్యక్తి లభించనియెడల, ఫోరం ఏర్పాటు చేయబడుతున్న పంపిణీ అనుమతిదారుడు

కాకుండా రాష్ట్రంలోని ఇతర పంపిణీ అనుమతిదారు వద్ద పనిచేసిన చీఫ్ జనరలు మేనేజరు లేక ప్రసారణ అనుమతిదారు వద్ద పనిచేసిన చీఫ్ ఇంజనీరు, ఛైర్‌పర్సన్ నియామకమునకు అర్హులైయుందురు.

5.3 అనుమతిదారుడు, సాంకేతిక రంగంనుండి ఒక సభ్యుడిని, ఆర్థిక రంగము నుండి మరొక సభ్యుడిని నియమించవలెను, సాంకేతిక మరియు ఆర్థిక సభ్యులిద్దరూ అనుమతిదారుని వద్ద పనిచేయుచున్న అధికారులైయుండి, సూపరింటెండింగు ఇంజనీరు లేక జనరల్ మేనేజరు హోదాకు తక్కువకాని లేక ఆ హోదాకు సమానమైన అధికారి అయి ఉండవలెను.

5.4 (ఏ) స్వతంత్ర సభ్యునిగా నియామకము కొరకు అర్హుల నుండి దరఖాస్తులను కోరుతూ అనుమతిదారుని వెబ్ సైటులో నోటీసును ప్రకటించుట ద్వారాను మరియు అనుమతిదారుడు ఆంధ్రప్రదేశ్ రాష్ట్రములో ఎక్కువ వ్యాప్తిలోనున్న ఒక తెలుగు వార్తాపత్రికలో ప్రకటించుట ద్వారాను బహిరంగ ప్రకటన చేసిన మీదట, అర్హులైన వ్యక్తుల నుండి ఒక స్వతంత్ర సభ్యుడిని మండలి నామనిర్దేశము చేయవలెను.

(బి) వినియోగదారుల రక్షణ ముఖ్య ఉద్దేశ్యముగా కలిగిన ఒక రిజిస్టర్డు సంఘం లేక ప్రభుత్వేతర సంస్థ లేక వినియోగదారుల సంస్థ లేక ఏ పేరుతో పిలువబడినప్పటికినీ ఏదేని వ్యక్తుల సంఘం లో అయిదు (5) సంవత్సరములకు తక్కువ కాకుండా ఉన్న క్రియాశీలక సభ్యుడు లేక పది(10) సంవత్సరములకు తక్కువ కాకుండా వినియోగదారుల రక్షణ కొరకు స్వచ్ఛందముగా పనిచేయుచున్న వ్యక్తి అట్టి నియామకము కొరకు మండలిచే పరిశీలించబడుటకు అర్హుడైయుండును.

(సి) అట్లు పరిశీలింపబడుటకు మూడు (3) సంవత్సరముల లోపల ఏ హోదాలోనైననూ అనుమతిదారుని వద్ద ఉద్యోగములో ఉన్న వ్యక్తి, ఆ వ్యవధిలోనే అనుమతిదారుడు చేయు విద్యుత్ పంపిణీకి సంబంధించి ప్రత్యక్షముగా గాని, పరోక్షముగాగాని ఏ విధముగానైననూ సంబంధము కలిగిన వ్యక్తితో సహా, అట్టి నియామకమునకు అర్హుడు కాదు.

5.5 ఛైర్‌పర్సన్ మరియు సభ్యుడు తమ పదవిలో చేరిన తేదీ నుండి మూడు (3) సంవత్సరములపాటు పదవిలోయుందురు:

ఛైర్‌పర్సన్ లేక స్వతంత్ర సభ్యుడు, అతనికి 67 సంవత్సరముల వయస్సు నిండిన మీదట పదవి యందుండరాదు. అనుమతిదారుని వద్ద పనిచేయుచున్న అధికారి అయిన సభ్యుడు, ఆవిధంగా అనుమతిదారుని వద్ద పనిచేయునంత కాలం మాత్రమే పదవిలో కొనసాగును.

5.6 ఫోరం యొక్క ఛైర్‌పర్సన్ మరియు సభ్యులు, అనుభవజ్ఞులు, నిజాయితీపరులు, సమర్థులు మరియు సత్ప్రవర్తన కలిగినవారై యుండవలెను.

5.7 ఛైర్-పర్సన్ మరియు సాంకేతిక మరియు ఆర్థిక సభ్యులు పూర్తికాల సభ్యులుగా పనిచేయవలెను. స్వతంత్ర సభ్యుడు అవసరమైన మేరకు ఫోరం కార్యవ్యవహారములలోను మరియు ఫోరం పనిలోనూ పాల్గొనవలెను.

5.8 ఈ క్రింది కారణములలో దేని వల్లనైనా అనర్హతకు గురైన వ్యక్తి, ఛైర్‌పర్సన్‌గా లేక సభ్యునిగా నియమింపబడరాదు లేక కొనసాగింపబడరాదు :

(ఏ) అతడు దివాలాదారుగా న్యాయనిర్ణయం చేయబడినప్పుడు ;

(బి) నీతి బాహ్యతతోకూడిన అపరాధమునకు శిక్షింపబడినప్పుడు ;

(సి) అట్టి సభ్యునిగా వ్యవహరించుటకు శారీరకంగా లేక మానసికంగా అశక్తుడైనప్పుడు ;

(డి) సభ్యునిగా అతని విధులకు ప్రతికూలముకాగల ఆర్థిక లేక ఇతర విధమైన లాభమును ఆర్జించినప్పుడు;

(ఇ) అతని హోదాను దురుపయోగపరచటం వలన అతడిని పదవిలో కొనసాగించటం ప్రజా ప్రయోజనమునకు భంగం కలిగించే విధంగా ఉన్నప్పుడు

(ఎఫ్) అతని చెడుప్రవర్తనకు దోషిగా నిరూపించబడినప్పుడు ;

(జి) ఈ నిబంధన క్రింద అట్టి నియామకమునకు అతడు అనర్హుడైనప్పుడు.

5.9 పై అనర్హతలలో దేనికి గురైనా లేక గురైనట్లు తెలియవచ్చినా అట్టి ఛైర్‌పర్సన్‌ను లేక సభ్యుడిని వెంటనే పదవినుండి తొలగించవలెను;

పైన ఖండము 5.8లో (ఏ) నుండి (ఎఫ్) వరకూ తెలిపిన కారణాలపై ఛైర్ పర్సన్‌ను గాని లేక ఏ సభ్యుడినిగాని, అనుమతిదారుడు తన ఉద్యోగుల కొరకు నిర్దేశించిన ప్రక్రియను అనుసరించి విచారణ జరిపిననే తప్ప, పదవినుండి తొలగించరాదు. అట్టి విచారణ జరిపిన మీదట ఛైర్‌పర్సన్ లేక ఆ సభ్యుడు ఏదేని అట్టి పై కారణముపై పదవి నుండి తొలగింపబడవలెనని భావించినప్పుడు, అనుమతిదారుడు మండలియొక్క పూర్వామోదముతో అట్టి చర్యను తీసుకొనవలెను మరియు అట్టి విచారణను చేపట్టుటను గురించి మండలికి ముందుగా సమాచారమును ఈయవలెను.

పైన తెలిపిన ఏదేని కారణంపై ఛైర్‌పర్సన్ లేక సభ్యుడిపైన విచారణ జరుపవలెనని తలపెట్టినప్పుడు లేక విచారణ జరుగుతున్నప్పుడు, అనుమతిదారుడు, మండలియొక్క అనుమోదము (ర్యాటిఫికేషను) నకు లోబడి, అట్టి విచారణ ముగిసేవరకూ ఛైర్‌పర్సన్‌గా లేక సభ్యుడిగా వ్యవహరించుటనుండి ఆ ఛైర్ పర్సన్‌ను లేక సభ్యుడిని నిరోధించవచ్చును.

5.10 ఫోరంయొక్క ఛైర్ పర్సన్ లేక సభ్యుని పదవిలో భవిష్యత్తులో ఏర్పడు ఖాళీని భర్తీ చేయుట కొరకు, అనుమతిదారుడు, అట్టి ఖాళీ ఏర్పడుటకు కనీసము మూడు (3) నెలలకు ముందుగా చర్యలను ప్రారంభించవలెను.

ఛైర్‌పర్సన్ లేక సభ్యుని మరణము లేక రాజీనామా లేక తొలగింపు వలన లేక ఏదేని అట్టి ఇతర పరిస్థితులలో ఫోరంలో ఖాళీ ఏర్పడిన సందర్భంలో, అనుమతిదారుడు, ఆ విధంగా ఏర్పడిన ఖాళీని భర్తీ చేయుటకు తక్షణ చర్యలు తీసుకొనవలెను;

అట్టి ఖాళీ ఛైర్‌పర్సన్‌కు సంబంధించిన సందర్భంలో, ఆ ఖాళీ కొనసాగునంతవరకూ పూర్తికాల సీనియరు సభ్యుడు ఇన్‌ఛార్జిగా ఉండవలెను.

6. ఛైర్ పర్సన్ మరియు సభ్యుల ఉద్యోగ నియమావళి :

6.1 (ఏ) ఛైర్‌పర్సన్, మొదటి సంవత్సరంలో నెలకు రూ.60,000/- (అరవై వేల రూపాయలు మాత్రమే) గౌరవవేతనమును పొందవలెను. తదుపరి ఆ పదవిలో కొనసాగినంతవరకూ పూర్తి అయిన ప్రతి సంవత్సరమునకూ, సంవత్సరానికి రూ.2,500/- (రెండు వేల అయిదువందల రూపాయలు మాత్రమే) చొప్పున నెలవారీ గౌరవ వేతనమును పెంచవలెను.

(బి) ఛైర్‌పర్సన్, నెలకు రూ.15,000/-(పదిహేను వేల రూపాయలు మాత్రమే) ఇంటి అద్దె భత్యమును పొందవలెను.

(సి) ఛైర్‌పర్సన్ మరియు అతని కుటుంబసభ్యులు, అనుమతిదారుని వద్ద పనిచేయు చీఫ్ ఇంజనీరు / చీఫ్ జనరలు మేనేజరుకు అర్హమైన వైద్య సదుపాయములు మరియు వైద్య చికిత్సకు అర్హులై ఉందురు.

(డి) సంవత్సరానికి పదిహేను (15) రోజుల సాధారణ సెలవు, అయిదు(5) రోజుల ఐచ్ఛిక సెలవు మరియు సెలవు మంజూరు చేసే అధికారి సబబని భావించునట్టి వ్యవధికి వేతన రహిత అసాధారణ సెలవుకు ఛైర్‌పర్సన్ అర్హుడైయుండును. ఛైర్‌పర్సన్ కు అట్టి సెలవు మంజూరు చేసే అధికారి, అనుమతిదారు యొక్క ఛైర్మన్ & మేనేజింగ్ డైరెక్టరు.

6.2 స్వతంత్ర సభ్యుడు, ఫోరం కార్యవ్యవహారములు, ఫోరం పనిలో పాల్గొన్న ప్రతిరోజుకు రూ.2500/- (రెండు వేల అయిదువందల రూపాయలు మాత్రమే) రోజువారీ పారితోషికమునకు అర్హుడైయుండును.

6.3 ఫోరం వ్యవహారములలో పాల్గొనుట కొరకు చేయు ప్రయాణములలో ప్రయాణభత్యము మరియు దినసరి భత్యములకు సంబంధించి, అనుమతిదారునియొక్క చీఫ్ ఇంజనీరు/ చీఫ్ జనరలు మేనేజరుకు అధికారిక పర్యటనలలో అనుమతించబడు భత్యములకు ఛైర్‌పర్సన్ మరియు స్వతంత్ర సభ్యుడు అర్హులైయుందురు.

6.4 అనుమతిదారుని వద్ద పనిచేయు అధికారి అయిన సభ్యుని విషయంలో అతని సేవానిబంధనలు మరియు షరతులు, అధికారిగా అతనికి వర్తించే విధంగానే కొనసాగును.

6.5 మండలి యొక్క సాధారణ మరియు ప్రత్యేక ఆదేశములకు లోబడి, అనుమతిదారుడు, ఫోరం సమర్ధవంతంగా పనిచేయుటకొరకు అవసరమైన మౌలిక సదుపాయములను మరియు మానవవనరులను ఏర్పాటు చేయవలెను. ఈ విషయంలో వీలైనంతమేరకు ఫోరం అభ్యర్ధనలను మన్నించవలెను.

ఫోరం కార్యాలయంలో సహాయ ఇంజనీరు (విద్యుత్) హోదా గల ఒక కార్యదర్శి, ఇద్దరు క్లర్క్-కమ్-కంప్యూటరు-ఆపరేటర్లు మరియు ముగ్గురు కార్యాలయ సబార్డినేట్లతో కూడిన కనీస సిబ్బంది ఉండవలెను.

చివరి రెండు తరగతుల ఉద్యోగులు అనుమతిదారుని యొక్క పాలనా సౌలభ్యం ప్రకారం అనుమతిదారుని యొక్క సాధారణ ఉద్యోగులు గాని లేక ఒప్పంద ఉద్యోగులుగాని లేక పొరుగుసేవల (ఔట్‌సోర్సింగ్) ఉద్యోగులుగాని కావచ్చును.

6.6 7+1 సీట్ల సదుపాయమున్న తన స్వంత వాహనమును గాని, అద్దె వాహనమును గాని ఫోరంకు అధికార వాహనముగా అనుమతిదారుడు ఏర్పాటు చేయవలెను. ఇది ఛైర్‌పర్సన్ నియంత్రణలో ఉండవలెను.

6.7 అనుమతిదారుని యొక్క కార్పొరేటు కార్యాలయంలోని వేతన చెల్లింపు అధికారి, ఫోరంకు కూడా వేతన చెల్లింపు అధికారిగా ఉండవలెను. అనుమతిదారుని కార్పొరేటు కార్యాలయం ఉన్నచోట ఫోరం కార్యాలయం లేనియెడల అనుమతిదారు యొక్క ఛైర్‌మన్ మరియు మేనేజింగు డైరెక్టరు, ఫోరం సౌకర్యవంతంగా పనిచేయుటకొరకు కార్పొరేటు కార్యాలయంలోని వేతన చెల్లింపు అధికారికి తగిన ఆదేశములను ఈయవచ్చును లేక ఫోరం పనిచేయుచోట వేతన చెల్లింపు అధికారిని నియమించ వచ్చును.

7 కార్యనిర్వహణ విషయములు :

7.1 ఫోరం ఛైర్ పర్సన్‌కు ఫోరంపై సాధారణ పర్యవేక్షణ మరియు నియంత్రణ అధికారములు ఉండును.

7.2 ఫోరం యొక్క కర్తవ్యములను నిర్వర్తించుటలో కార్యదర్శి తోడ్పడవలెను. ఫోరంనకు వచ్చు అన్ని ఫిర్యాదులను స్వీకరించి, అవి ముట్టినట్లుగా కార్యదర్శి తగు రసీదును ఈయవలెను.

7.3 అనుమతిదారుని ప్రధాన కార్యాలయం యొక్క అన్ని పనిదినములలోని పనివేళలలో ఫోరం కార్యాలయాన్ని తెరిచి ఉంచవలెను.

7.4 ఫోరం, తాము అందుకొన్న ఫిర్యాదుకు సంబంధించి, తాము సబబని భావించు విధంగా, విచారణ పద్ధతిని, అనుమతిదారుని సరఫరా ప్రాంతంలోని విచారణ జరుగు స్థలమును, తేదీ మరియు సమయమును నిర్ధారణ చేయవలెను.

7.5 ఫోరం సమావేశమునకు లేక కార్య వ్యవహారములకు హాజరు కావలసిన సభ్యుల కనీస సంఖ్య (కోరం) రెండు. ఛైర్‌పర్సన్, గైరుహాజరైనప్పుడు, సెలవులో ఉన్నప్పుడు, అనారోగ్యముతో ఉన్నప్పుడు లేక ఏదేని ఇతర కారణంపై, తన కర్తవ్యములను నిర్వర్తించ లేనియెడల ఫోరం యొక్క పూర్తికాల సీనియరు సభ్యుడు, ఛైర్‌పర్సన్ విధులను నిర్వర్తించవలెను.

7.6 హాజరైన వారిలో అధిక సంఖ్యాక సభ్యుల నిర్ణయము ఫోరం నిర్ణయముగా ఉండును. అల్ప సంఖ్యాక సభ్యుల భిన్నాభిప్రాయము కూడా రికార్డులలో / ఉత్తరువులో భాగమై ఉండును.

7.7 ఫోరం ఏర్పాటులో లోపము ఉన్నదన్న కారణంగా లేక దాని సభ్యుల పదవులలో ఖాళీ ఉన్నదన్న కారణంగా ఫోరం యొక్క ఏ చర్యనుగాని, లేక కార్యవ్యవహారమునుగాని చెల్లనిదిగా భావించరాదు.

7.8 వినియోగదారుల సమస్యలను తగిన సమయంలో త్వరితంగా సమర్ధవంతంగా పరిష్కరించ వలెనన్న ఉద్దేశముతో మండలి, ఆయా సమయములయందు, జారీచేయునట్టి ఆదేశములను ఫోరం పాటించ వలెను.

7.9 అనుమతిదారుడు, తాను సముచితమని భావించురీతిలోనూ లేక మండలి ఆదేశించునట్టి రీతిలోనూ ఫోరం గురించి, దాని విధులను గురించి ఎప్పటికప్పుడు తగిన ప్రచారమును కల్పించవలెను. ఫోరం యొక్క తపాలా మరియు ఇ-మెయిల్ చిరునామా మరియు కార్యాలయ టెలిఫోను మరియు ఫాక్స్ నెంబర్లు,వినియోగదారులతో సంబంధం ఉండే అనుమతిదారుని యొక్క అన్ని కార్యాలయముల వద్ద (132/33కెవి మరియు 33/11 కెవి సబ్-స్టేషన్లతో సహా) ప్రముఖంగా ప్రదర్శించవలెను. ఈ వివరములను వినియోగదారుల విద్యుత్ బిల్లులపై కూడా తగు విధంగా ముద్రించవలెను.

8. సమర్పించవలసిన నివేదికలు :

8.1 ఫోరం, తాను పరిష్కరించిన సమస్యలపై త్రైమాసిక నివేదికను అనుబంధము-3 లో తెలిపినపట్టిక రూపములో అంబుడ్స్‌మన్‌కు మరియు మండలికి త్రైమాసికము ముగిసిన పదిహేను(15) రోజులలోపల సమర్పించవలెను. అనుమతిదారునికి కూడా దాని నకలును సమర్పించవలెను.

8.2 ఫోరం, ఆర్ధిక సంవత్సరంలో దాని కార్యకలాపములపై ఒక వార్షిక నివేదికను కూడా అంబుడ్స్‌మన్‌కు మరియు మండలికి ప్రతి సంవత్సరము ఏప్రియల్ మాసాంతములోగా సమర్పించవలెను. అనుమతిదారునికి కూడా దాని నకలును సమర్పించవలెను.

9. ఫిర్యాదు సమర్పణ :

9.1 ఫిర్యాదుదారు లేక అతని తరపున అతనిచే తగు విధంగా అధికారము పొందిన వ్యక్తి వ్యక్తిగతంగా గాని, తపాలా ద్వారా గాని, ఇ-మెయిల్ లేక ఫ్యాక్స్ ద్వారా గాని తన

ఫిర్యాదును, దానికి మద్ధతుగా ఏవేని దస్తావేజులు ఉన్నయెడల వాటితోసహా, ఎవరి అధికార పరిధిలో ఫిర్యాదుకు కారణం ఏర్పడినదో అట్టి సంబంధిత ఫోరంకు, సమర్పించవలెను;

ఫోరంకు మౌఖికంగా ఫిర్యాదు చేయబడినప్పుడు, ఫోరంగాని లేక ఈ విషయంలో తగు విధంగా అధికారమీయబడిన ఫోరం కార్యదర్శిగాని దానిని వ్రాతపూర్వకంగా తయారుచేసి దానిపై ఫిర్యాదుదారు యొక్క సంతకమును లేక ఎడమచేతి బొటనవ్రేలి ముద్రను పొందవలెను మరియు ఫిర్యాదుదారునికి దాని నకలును ఈయవలెను.

9.2 ఫిర్యాదును వ్యక్తిగతంగా సమర్పించిన సందర్భంలో, దానిని స్వీకరించినట్లుగా రసీదును వెంటనే ఈయవలెను. ఫిర్యాదును, తపాల ద్వారా, ఇ-మెయిలు లేక ఫ్యాక్స్ ద్వారా అందుకొన్న సందర్భంలో, దాని రసీదును తదుపరి పని దినములోగా పంపవలెను.

9.3 వ్రాతపూర్వకమైన ఫిర్యాదును అనుబంధము-1 లో నిర్దేశించిన నమూనా రూపంలో గాని, లేక అట్టి అనుబంధంలో కోరబడిన సమాచారం వీలైనంతమేర కలిగియున్న మరే రూపంలోగాని సమర్పించవచ్చును.

10. ఫిర్యాదు పరిశీలన, స్వీకరణ:

10.1 ఫోరం కార్యదర్శి, తాను అందుకొన్న ఫిర్యాదును పరిశీలించిన మీదట, ఫిర్యాదులో ఏవేని లోపములు ఉన్నట్లయితే వాటిని సరిదిద్దుట కొరకు లేక ఫిర్యాదును చట్టము లేక సంస్కరణ చట్టము యొక్క నిబంధనలకు లేక నియమములకు లేక మండలి జారీ చేసిన నిబంధనలు లేక ఆచరణీయ ఆదేశములు లేక ఉత్తరువులకు అనుగుణంగా తయారుచేయుట కొరకు, ఆ ఫిర్యాదును ఎంత గడువులోపల ఫోరంకు తిరిగి పంపవలెనో తెలుపుతూ దానిని త్రిప్పి పంపవచ్చును.

10.2 ఫోరం, ఫిర్యాదును ఏ దశలోనైననూ ఈ క్రింది పరిస్థితులలో తిరస్కరించ వచ్చును, అవేవనగా;-

(ఏ) ఫిర్యాదులోని అదే విషయానికి సంబంధించి ఫిర్యాదుదారు మరియు అనుమతిదారుల మధ్య కార్యవ్యవహారములు ఏదేని న్యాయస్థానము, ట్రిబ్యునలు, మధ్యవర్తి లేక ఇతర ప్రాధికారము వద్ద విచారణలో ఉన్న సందర్భంలో లేక అట్టి న్యాయస్థానము, ట్రిబ్యునలు, మధ్యవర్తి లేక ప్రాధికారముచే డిక్రీ లేక అవార్డు లేక అంతిమ ఉత్తరువు జారీ చేయబడిన సందర్భములలో;

(బి) ఫిర్యాదు, చట్టములోని 126, 127, 135 నుండి 139 మరియు 152 పరిచ్ఛేదముల పరిధిలోనికి వచ్చు సందర్భములలో;

(సి) ఫిర్యాదుకు కారణము ఏర్పడిన తేదీనుండి రెండు సంవత్సరముల కాలము తర్వాత ఫిర్యాదు సమర్పించబడిన సందర్భములలో ;

(డి) ఫిర్యాదులో :

(i) ఫిర్యాదుకు కారణమును వెల్లడించని;

(ii) ఏదేని శాసనము ద్వారా నిషేధించబడినట్లు అనిపించిన;

(iii) త్రిప్పిపంపబడిన ఫిర్యాదును లోపములు సరిచేయకుండా తిరిగి పంపిన లేక త్రిప్పి పంపినప్పుడు తెలిపిన గడువు ముగిసిన మీదట తిరిగి పంపిన సందర్భములలో:

ఫిర్యాదుదారునికి విచారించబడుటకు అవకాశమును ఇచ్చిననే తప్ప, ఏ ఫిర్యాదును తిరస్కరించరాదు.

10.3 ఫిర్యాదు సక్రమముగా ఉన్నట్లు భావించినయెడల, దానిని విచారణ కొరకు స్వీకరించుటకు కార్యదర్శి ఫోరం యొక్క ఉత్తరువులను పొందవలెను.

11. నోటీసులను జారీ చేయుట మరియు అందజేయుట :

11.1 ఫోరం, ప్రతివాదులు హాజరగుటకు తేదీని నిర్ణయించి ఆ రోజున కక్షిదారులు ఇద్దరూ హాజరగుటకు నోటీసులను జారీచేయవలెను. ప్రతివాదులకు పంపు నోటీసుకు ఫిర్యాదు నకలును మరియు దానికి జతపరచిన దస్తావేజుల నకళ్ళను జతపరచవలెను.

11.2 ఫిర్యాదుదారుని అభ్యర్థనపై, అట్టి నోటీసును ప్రతివాదులకు బట్వాడా ద్వారా లేక వ్యక్తిగతంగా అందజేయుటకు, ఫోరం, ఫిర్యాదుదారునికి అనుమతినీయవచ్చును. ఫిర్యాదుదారు ఆ నోటీసును అందజేసినట్లుగా రుజువును ఫోరంకు సమర్పించవలెను.

11.3 ఫోరం, అట్టి నోటీసులను, ఇరువురి కక్షిదారులకు చట్టములోని 171వ పరిచ్ఛేదములో తెలిపిన రీతిలో లేక ప్రత్యేక మెస్సెంజరు ద్వారా పంపి అందినట్లుగా సంతకము పొందుటద్వారా లేక ఇ-మెయిలు ద్వారా లేక ఫ్యాక్స్ ద్వారా పంపునట్లు చూడవచ్చును.

11.4 సమస్యను న్యాయనిర్ణయము చేయుట వలన, ఇతర వినియోగదారుల హక్కులు మరియు ప్రయోజనములపైన లేక విద్యుత్ పరిశ్రమపైన ప్రభావము కలుగగలదని ఫోరం అభిప్రాయపడినప్పుడు, ఆ ఫిర్యాదును దానికి జతపరచిన దస్తావేజులతో సహా, విచారణ తేదీని తెలుపుతూ అనుమతిదారుని అధికారిక వెబ్‌సైటులో ఉంచమని అనుమతిదారునికి ఆదేశమునీయవచ్చును.

12. విచారణ ప్రక్రియ :

12.1 ప్రతివాదులు ఫోరం సమక్షంలో హాజరైన మీదట ఫిర్యాదుకు సమాధానములు, ఏవేని ఉన్నయెడల, వాటిని తాము హాజరైన తేదీ నుండి ఏడు (7) రోజులలోపల లేక ఫోరం ఎప్పటికప్పుడు మంజూరు చేసినట్టి తదుపరి గడువు ముగియు లోపల, గరిష్టంగా ముప్పది (30) రోజులలోపల దాఖలు చేయవలెను.

12.2 ఫిర్యాదులో కోరిన పరిహారము గురించి ప్రతివాదులకు ఎట్టి అభ్యంతరము లేని

యెడల లేక ఏ సమాధానమూ దాఖలు చేయనియెడల, ఫోరం, తమకు అందుబాటులో ఉన్న సమాచారము ప్రకారం విచారణను జరిపి, సముచితమైన ఉత్తరువులను జారీ చేయుటద్వారా ఫిర్యాదును పరిష్కరించవలెను.

12.3 ఫిర్యాదు సవాలు చేయబడినయెడల, ఫోరం, ఇరువురి కక్షిదారులకు వారు సమర్పించదలచిన మౌఖిక మరియు దస్తావేజు సాక్ష్యమును సమర్పించుటకు తగిన అవకాశమును ఇచ్చి, అటు పిమ్మట వాదనలలో ఉన్న యోగ్యతలు మరియు రికార్డులలో ఉన్న సాక్ష్యమును బట్టి ఫిర్యాదును పరిష్కరించవచ్చును.

12.4 ఫోరం, ఫిర్యాదుపై సరియైన నిర్ణయము తీసుకొనుటకు అవసరమని భావించిన యెడల, ఇరు కక్షిదారులలో ఎవరినైననూ తమ ఆధీనములో లేక నియంత్రణలో ఉన్న ఏవేని దస్తావేజులను లేక సమాచారమును సమర్పించవలెనని ఆదేశించవచ్చును. లేక ఫోరం ఆదేశించునట్లుగా ఇరు కక్షిదారులలో ఎవరైనను ఆ ఖర్చు భరించునట్లుగా, ఫోరంచే వ్యక్తిగత తనిఖీకి లేక ఈ విషయంలో అధికారము కలిగిన వ్యక్తిచే, వ్యక్తిగత తనిఖీ జరుపుటకు ఆదేశించవచ్చును. అట్టి దస్తావేజులను లేక సమాచారమును లేక తనిఖీ నివేదికను పరిగణనలోనికి తీసుకొనవచ్చును ;

సమాచారమును లేక దస్తావేజులను కక్షిదారు నిలువరించినయెడల, లేక కక్షిదారు అట్టి తనిఖీకి ప్రతిఘటించిన లేక సహకరించనియెడల, ఫోరం, ఆ కక్షిదారుపై ప్రతికూల అభిప్రాయమును ఏర్పరచుకొన వచ్చును.

12.5 ఫోరం, సముచితమైన వ్యాజ్యములలో, విషయమును యోగ్యతల ఆధారంగా విచారణ జరుపుటకు ముందు, వ్యాజ్యములోని పరిస్థితులనుబట్టి తాము సబబని మరియు సముచితమని భావించువిధంగా, సఖ్యపరచుట లేక సంధిచేయుట లేక మధ్యవర్తిత్వము లేక ఏదేని ఇతర ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కార పద్ధతిని అనుసరించ వచ్చును.

12.6 ఫోరం, విచారణ సమయంలో లేక అంతిమ ఉత్తరువు సమయంలో, ప్రతి దశలోనూ, కార్య వ్యవహారములకు లేక వాటిలో ఏదేని చర్యకు సంబంధించిన ఖర్చులు మరియు వ్యయములను భరించు పద్ధతిని మరియు ఎవరు భరించవలెనో నిర్ధారించ వచ్చును.

12.7 ఈ నిబంధనలలోని నిర్దిష్టమైన నిబంధనలకు లోబడి, ఫోరం, న్యాయము, ధర్మము మరియు ఆత్మసాక్షి అను మౌలికసూత్రములననుసరించి నడుచుకొనవలెను. తదనుసారంగా ఫోరం తన కార్యవిధానమును నియంత్రించు కొనవచ్చును.

12.8 విచారణకు నిర్ణయించబడిన తేదీన లేక అట్టి విచారణ వాయిదా పడిన తేదీన, ఎవరేని కక్షిదారు లేక అతనిచే అధికారము పొందిన ఏజెంటు లేక ప్రతినిధిని విచారణ సమయంలో పిలిచినప్పుడు అతడు హాజరు కానియెడల, ఫోరం, తన విచక్షణానుసారం, విచారణ కొరకు ఫోరంను ఆశ్రయించిన ఫిర్యాదుదారు లేక అతని తరపున అధికారం పొందిన వ్యక్తి గైరుహాజరైన కారణంగా ఫిర్యాదును కొట్టివేయవచ్చును లేక ఏకపక్షంగా విచారణ జరిపి ఫిర్యాదును పరిష్కరించవచ్చును.

12.9 ఫిర్యాదు, గైరుహాజరు మూలంగా కొట్టివేయబడినప్పుడు లేక ఏకపక్షంగా నిర్ణయించబడినప్పుడు, బాధితుడైన వ్యక్తి, ఆ విధంగా కొట్టివేయబడిన లేక ఏకపక్షంగా విచారించుటకు నిర్ణయించబడిన తేదీనుండి ముప్పది (30) రోజులలోపల జారీ అయిన ఉత్తరువు ఉపసంహరణ కొరకు దరఖాస్తు చేసుకొనవచ్చును. ఫిర్యాదు విచారణకు వచ్చినప్పుడు హాజరుకానందుకు తగిన కారణమున్నదని ఫోరం సంతృప్తి చెందిన యెడల, ఫోరం తాను సబబని భావించునట్టి షరతులపై ఆ ఉత్తరువును ఉపసంహరించు కొనవచ్చును.

12.10 ఫిర్యాదుదారులు లేక ప్రతివాదులు ఫోరం సమక్షంలో వ్యక్తిగతంగా గాని, లేక న్యాయవాదితో సహా అతనిచే అధికారం పొందిన ఇతర వ్యక్తిద్వారా గాని హాజరు కావచ్చును.

13 **ఫోరం ఉత్తరువులు :**

13.1 విచారణ ముగిసిన మీదట, ఫోరం, ఫిర్యాదుపై సహేతుకమైన ఉత్తరువులను జారీచేయవలెను. ఫోరం, ఇరువురి కక్షిదారులను విచారించిన సభ్యులలో అధిక సంఖ్యాక సభ్యుల ఓటు ద్వారా, ఓట్లు సమానముగా వచ్చిన సందర్భంలో ఛైర్‌పర్సన్ లేక ఆయన హాజరులో లేని యెడల ఆ సమయంలో అధ్యక్షత వహించు వ్యక్తి రెండవ లేక నిర్ణాయక ఓటు (క్యాస్టింగు ఓటు) ద్వారా తన నిర్ణయమును తెలుపవలెను.

13.2 ఫోరం, తన నిర్ణయం ఫిర్యాదును సమర్ధించనియెడల, ఫిర్యాదును కొట్టివేయుచూ ఉత్తరువును జారీ చేయవలెను. ఫిర్యాదును పూర్తిగా లేక పాక్షికంగా సమర్ధించినయెడల చట్టప్రకారం సముచిత పరిహారము(ల) ను మంజూరు చేయవలెను. అట్టి పరిహారము (ల) ను నిర్దిష్టముగాను, స్పష్టముగాను తెలుపవలెను :

ఫిర్యాదు కొట్టివేయబడినప్పుడు లేక పరిహారమును పాక్షికముగా మాత్రమే మంజూరు చేసినప్పుడు, విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్‌కు విన్నపము చేసుకొనుటకు గల హక్కును గురించి ఫోరం, ఫిర్యాదుదారునకు తెలియపరచవలెను.

13.3 ఏదేని ఫిర్యాదుపై, ఫోరం, సాధారణంగా ఫిర్యాదును స్వీకరించిన అరవై (60) రోజుల లోపల ఉత్తరువులను జారీ చేయవలెను. అట్టి సమయమునకు మించి అపరిష్కృతంగా నిలిచియున్న యెడల అందుకు కారణములను తన త్రైమాసిక నివేదికలో మండలికి తెలుపవలెను.

13.4 విన్నపమును స్వీకరించినప్పటినుండి అంతిమ ఉత్తరువులు జారీ చేయువరకూ, న్యాయ ప్రయోజనములకు భంగము కలుగకుండా చూసే నిమిత్తం, తాను అవసరమని భావించు విధంగా తగిన మధ్యంతర ఉత్తరువులను గాని, మధ్యంతర ఆదేశములను గాని ఫోరం జారీ చేయవచ్చును:

ఆలశ్యం కారణంగా అట్టి మధ్యంతర ఉత్తరువులు లేదా ఆదేశములు జారీచేయుటలోని లక్ష్యం నెరవేరకపోతే తప్ప, అవతలి కక్షిదారునకు తన వాదన వినిపించే అవకాశము నీయకుండా అట్టి మధ్యంతర ఉత్తరువులను లేక ఆదేశములను జారీ చేయరాదు.

13.5 ఫోరంయొక్క ఛైర్ పర్సన్ మరియు సభ్యులు, ఫోరం యొక్క ఉత్తరువులు, నిర్ణయములు మరియు కార్యవ్యవహారములపై సంతకము చేయవలెను మరియు ఫోరం జారీచేసిన లేక అందజేసిన ఆ ఉత్తరువులు, నిర్ణయములు మరియు కార్యవ్యవహారముల నకళ్ళు కార్యదర్శి సంతకముతో ధ్రువీకరించబడవలెను.

13.6 ఫోరంయొక్క అన్ని అంతిమ ఉత్తరువులు లేక అమలుపరచదగిన ఉత్తరువులను ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన కక్షిదారులకు మరియు అట్టి ఉత్తరువులను అమలుపరచవలసిన లేక పాటించవలసిన బాధ్యత ఉన్న వ్యక్తికి, అట్టి ఉత్తరువులు జారీ అయిన తేదీ నుండి మూడు (3) దినములలోపల అందజేయవలెను.

13.7 ఫోరం తన ఉత్తరువులలో వాటిని ఎంత గడువులోపల పాటించవలెనో లేక అమలుపరచవలెనో నిర్దేశించిననే తప్ప, అనుమతిదారుడు, అట్టి ఉత్తరువులను, అవి అందినతేదీ నుండి పదునైదు (15) దినముల లోపల పాటించి ఫోరంకు తెలియపరచవలెను. అనుమతిదారుని అభ్యర్ధనపై ఫోరం, అట్టి ఉత్తరువును పాటించుటకు తగిన కారణములను కూడా నమోదు చేస్తూ గరిష్టంగా ఒక (1) నెల రోజుల వరకు గడువును పొడిగించ వచ్చును.

13.8 ఫోరం యొక్క ఉత్తరువులను అనుమతించిన లేక పొడిగించిన గడువులోపల పాటించకపోవుటను, చట్టం యొక్క 142 మరియు 146 పరిచ్ఛేదముల ప్రకారం ఈ నిబంధనను పాటించకపోవుట గాను మరియు ఉల్లంఘించినట్లుగాను భావించవలెను.

13.9 ఫోరం, తాను అనుమతించిన లేక పొడిగించిన గడువులోపల ఉత్తరువులను పాటించకపోవుటను గురించి అనుమతిదారు యొక్క ఛైర్మను మరియు మేనేజింగు డైరెక్టరుకు తెలియపరచవలెను. ఫోరం తన ఉత్తరువులను పాటించుటకు లేక అమలుపరచుటకు తాను అనుమతించిన లేక పొడిగించిన గడువు ముగిసిన తరువాత ముప్పది (30) రోజుల లోపల అట్లు పాటించకపోవుటను గురించి మండలికి నివేదించవలెను.

13.10 ఫోరం నుండి అట్టి నివేదిక అందిన మీదట, మండలి ఆ వివాదంలోని సంగతులు మరియు పరిస్థితులను బట్టి ఫోరం యొక్క ఉత్తరువులను పాటించునట్లు చూచుటకు గాను, చట్టం యొక్క 142 మరియు 146 వ పరిచ్ఛేదముల ప్రకారం తీసుకొనగలిగినచర్యలతో సహా, సముచితమైన చర్యలను తీసుకొనవచ్చును.

అధ్యాయము - 3

విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్

14. విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ అర్హతలు, నియామకము మరియు తొలగింపు :

14.1 చట్టము యొక్క 42వ పరిచ్ఛేదపు ఉప-పరిచ్ఛేదము (7) లో తెలిపిన కర్తవ్యములను నిర్వర్తించుట కొరకు, చట్టము యొక్క 42వ పరిచ్ఛేదపు ఉప-పరిచ్ఛేదము (6) లో తెలిపిన విధంగా, మండలి, ఎప్పటికప్పుడు ఒక వ్యక్తిని విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్‌గా నియమించవచ్చును లేక నియుక్త పరచవచ్చును:

ఈ నిబంధన అమలులోనికి వచ్చే ముందు ఆ విధంగా పనిచేయుచున్న విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ ను ఈ నిబంధన క్రింద పనిచేయుచున్నట్లుగానే భావించవలెను. ఈ నిబంధన ప్రకారం విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ నియమించబడే వరకూ అతడు ఆ పదవిలో కొనసాగవలెను.

14.2 మండలి, అవసరము లేక ఉపయోగకరము అని భావించినట్లయితే ఒక్కొక్క అనుమతిదారునికి ఒకరు లేక అంతకంటే ఎక్కువ మంది విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ లను లేక ఒకరు లేక అంతకంటే ఎక్కువ మంది అనుమతిదారుల కొరకు ఉమ్మడిగా ఒకరు లేక అంతకంటే ఎక్కువ మంది విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్‌లను నియమించవచ్చును లేక నియుక్తపరచవచ్చును. వారి భౌగోళిక అధికార పరిధులను నిర్దేశించవచ్చును.

14.3 మండలి, తన వెబ్‌సైటులో బహిరంగప్రకటన ద్వారానూ, మరియు ఆంధ్రప్రదేశ్ రాష్ట్రంలో ఎక్కువ వ్యాప్తిలో ఉన్న ఒక తెలుగు వార్తాపత్రికలో ప్రచురించుట ద్వారాను విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ నియామకమునకు అర్హులైన వ్యక్తులనుండి దరఖాస్తులను ఆహ్వానించి, విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్‌ను నియమించవలెను.

14.4 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్‌గా నియమించబడు వ్యక్తి, సమర్థుడు, నిజాయితీపరుడు మరియు అనుభవజ్ఞుడు అయి ఉండి ఆంధ్రప్రదేశ్ రాష్ట్ర న్యాయాధికార సర్వీసులో సూపర్ టైమ్ స్కేలులో పని చేసినజిల్లా న్యాయమూర్తి అయి ఉండవలెను.

విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ పదవి ఖాళీ అయినప్పుడు లేక విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ తన కర్తవ్యములను నిర్వర్తించుట నుండి నిరోధించబడినప్పుడు, మండలి తన కార్యాలయములోని డైరెక్టరును, లేక ప్రసారణ అనుమతిదారుని ద్వారా మండలికి అందుబాటులో ఉంచబడిన చీఫ్ ఇంజనీరును, ఆ పదవిలో క్రమ నియామకము జరుగువరకూ లేక అట్టి నిరోధమును తొలగించువరకూ, పూర్తి అదనపు చార్జిలో ఉంచవచ్చును.

14.5 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ తన పదవిలో చేరిన తేదీ నుండి మూడు (3) సంవత్సరముల వరకూ ఆ పదవిలో కొనసాగును :

విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ 68 సంవత్సరముల వయస్సునిండిన మీదట ఆ పదవిలో ఉండరాదు.

14.6 ఈ క్రింది కారణములలో దేనివలననైనా అనర్హతకు గురైన వ్యక్తి, విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్‌గా నియమించబడరాదు లేక కొనసాగింపబడరాదు, అవేవనగా :-

(ఏ) అతడు దివాలాదారుగా న్యాయనిర్ణయం చేయబడినప్పుడు;

(బి) నీతి బాహ్యతతో కూడిన అపరాధమునకు శిక్షింపబడినప్పుడు;

(సి) విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్‌గా వ్యవహరించుటకు శారీరకంగా లేక మానసికంగా అశక్తుడైనప్పుడు ;

(డి) విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్‌గా అతని విధులకు ప్రతికూలము కాగల ఆర్థిక లేక ఇతర విధమైన లాభమును ఆర్జించినప్పుడు ;

(ఇ) అతని హోదాను దురుపయోగపరచటం వలనఅతడిని పదవిలో కొనసాగించటం ప్రజా ప్రయోజనమునకు భంగం కలిగించే విధంగా ఉన్నప్పుడు ;

(ఎఫ్) అతని చెడు ప్రవర్తనకు దోషిగా నిరూపించబడినప్పుడు ;

(జి) ఈ నిబంధన క్రింద అట్టి నియామకమునకు అతడు అనర్హుడైనప్పుడు.

14.7 పై అనర్హతలలో దేనికి గురైనా లేక గురైనట్లు తెలియవచ్చినా అట్టి విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్‌ను వెంటనే పదవి నుండి తొలగించవలెను :

పైన 14.6 లోని (ఏ) నుండి (ఎఫ్) వరకూ తెలిపిన కారణములపై విచారణ జరిపిన మీదట అట్టి కారణము లేక కారణములపై విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్‌ను తొలగించవలసినదేనని మండలి అభిప్రాయపడిననే తప్ప, అతనిని పదవి నుండి తొలగించరాదు.

పైన తెలిపిన ఏవేని కారణముల మీద విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ పై విచారణ జరుపవలెనని తలపెట్టినప్పుడు లేక విచారణ జరుగుతున్నప్పుడు, మండలి, విచారణ ముగియువరకూ అట్టి విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్‌ను ఆ పదవిలో వ్యవహరించుట నుండి నిరోధించవచ్చును.

15. విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ ఉద్యోగ నియమావళి :

15.1 (ఏ) విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్, మొదటి సంవత్సరంలో నెలకు రూ.75,000/- (డెబ్బది అయిదు వేల రూపాయలు మాత్రమే) గౌరవ వేతనమును పొందవలెను. తదుపరి ఆ పదవిలో కొనసాగినంతవరకూ పూర్తి అయిన ప్రతి సంవత్సరమునకూ సంవత్సరానికి రూ.5,000/- (అయిదు వేల రూపాయలు మాత్రమే) చొప్పున నెలవారీ గౌరవ వేతనమును పెంచవలెను.

(బి) విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ నెలకు రూ.25,000/- (ఇరువది అయిదువేల రూపాయలు మాత్రమే) ఇంటి అద్దెభత్యమును పొందవలెను.

(సి) విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ మరియు అతని కుటుంబ సభ్యులు, మండలిలో డైరెక్టరుకు అర్హమైన వైద్య సదుపాయములు మరియు వైద్య చికిత్సకు అర్హులై ఉందురు.

(డి) విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్, సంవత్సరానికి పదిహేను (15) రోజుల సాధారణ సెలవు, అయిదు (5) రోజుల ఐచ్ఛిక సెలవు మరియు సెలవు మంజూరు చేసే అధికారి సబబని భావించునట్టి వ్యవధికి వేతన రహిత అసాధారణ సెలవుకు అర్హుడైయుండును. విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్‌కు అట్టి సెలవును మంజూరు చేసే అధికారి మండలి అధ్యక్షులు.

15.2 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ తన అధికార పర్యటనలలో ప్రయాణ భత్యము మరియు దినసరి భత్యములకు సంబంధించి, మండలిలో డైరెక్టరుకు అధికార పర్యటనలలో అనుమతించబడు భత్యములకు అర్హుడైయుండును.

15.3 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్, మండలిలో డైరెక్టరుకు అనుమతించబడు టెలిఫోను సౌకర్యములకు అర్హుడైయుండును.

15.4 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్, మండలిలో డైరెక్టరుకు అనుమతించబడు అధికార వాహనమునకు అర్హుడైయుండును.

16. విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయము :

16.1 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయము, మండలి ప్రధాన కార్యాలయము ఉన్నచోట ఉండవలెను.

ఒకరి కంటే ఎక్కువ మంది విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్‌లు నియమించ బడినపుడు లేక నియుక్తము చేయబడినప్పుడు, మండలి నిర్దేశించునట్టి స్థలములలో ఆయా విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయములు ఉండవలెను.

16.2 మండలి పనిచేయు అన్ని పని దినములలోని పనివేళలలో విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయములను తెరచి ఉంచవలెను.

16.3 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ తన సమావేశములను లేక విచారణలను తన కార్యాలయములో గాని లేక విన్నపము లలోని విచారణ అవసరములను బట్టి తన అధికార పరిధిలోని ఏదేని ఇతర స్థలములో గాని నిర్వహించవచ్చును.

16.4 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్, వేతన చెల్లింపు అధికారిగా, తన కార్యాలయముపై సాధారణ పర్యవేక్షణ మరియు నియంత్రణాధికారము కలిగియుండి కార్యాలయ అధిపతిగా ఉండును. విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయము(ల)కు మండలి, శాఖాధిపతిగా ఉండును.

16.5 మండలి, విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ సమర్థవంతముగా పనిచేయుటకు అవసరమైన మౌలిక మరియు మానవ వనరుల సదుపాయములను చేకూర్చవలెను:

విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయములో, మండలిలో డిప్యూటీ డైరెక్టరు హోదా లేక అనుమతిదారుని వద్ద సమాన హోదాలో ఉన్న అధికారి, కార్యదర్శిగా, ఇద్దరు క్లర్కు-కమ్-కంప్యూటరు ఆపరేటర్లు మరియు ఇద్దరు కార్యాలయ సబార్డినేట్లుతో కూడిన కనీస సిబ్బంది ఉండవలెను:

క్లర్కు-కమ్-కంప్యూటరు ఆపరేటర్లు లేక కార్యాలయ సబార్డినేట్లు మండలి యొక్క పాలనా సౌలభ్యము ప్రకారం డిప్యుటేషనుపై నియమించబడిన మండలి యొక్క లేక అనుమతిదారుని యొక్క సాధారణ ఉద్యోగులు గాని లేక ఒప్పంద ఉద్యోగులు గాని పొరుగుసేవల ఉద్యోగులు గాని కావచ్చును.

16.6 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ అతని కర్తవ్యములను నిర్వర్తించుటలో కార్యదర్శి తగు రీతిలో తోడ్పడవలెను. కార్యాలయమునకు వచ్చిన విన్నపములన్నింటినీ స్వీకరించి అవి ముట్టినట్లుగా రసీదును ఈయవలెను.

16.7 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ యొక్క పేరు, స్థలము, తపాలా మరియు ఇ-మెయిల్ చిరునామా మరియు కార్యాలయ టెలిఫోను మరియు ఫ్యాక్స్ నంబర్లను మండలి వెబ్‌సైట్లలోనూ, అనుమతిదారుల వెబ్‌సైట్లలోనూ మరియు అనుమతిదారుల యొక్క అన్ని కార్యాలయముల వద్ద స్పష్టంగా కనిపించేవిధంగా ప్రదర్శించవలెను.

17. **నివేదికల సమర్పణ :**

17.1 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ విన్నపముల పరిష్కారముపై త్రైమాసిక నివేదికను అనుబంధము-4 లో తెలిపిన రూపంలో త్రైమాసికము ముగిసిన పదిహేను (15) రోజుల లోపల మండలికి సమర్పించ వలెను.

17.2 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్, తాను విచారణ జరిపిన వినియోగదారుల సమస్యల స్వరూపము యొక్క వివరములను, సమస్యలను పరిష్కరించుటలో అనుమతిదారుల ప్రతి స్పందన మరియు చట్టములోని 57 వ పరిచ్ఛేదము ప్రకారం మండలి నిర్దేశించిన పనితీరు ప్రమాణములను అనుమతిదారులు పాటించుటపై విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ యొక్క అభిప్రాయమును తెలుపుతూ మండలికి మరియు రాష్ట్ర ప్రభుత్వమునకు అర్థ-సంవత్సర నివేదికను సమర్పించవలెను. అనుమతిదారు (ల) కు దాని నకలును సమర్పించవలెను. అట్టి నివేదికను ప్రతి సంవత్సరము సందర్భానుసారంగా జనవరి, 31 మరియు జూలై, 31వ తేదీల లోగా సమర్పించవలెను.

17.3 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్, ఆర్థిక సంవత్సరంలోని తన కార్యకలాపములపై కూడా ఒక నివేదికను ప్రతి సంవత్సరము ఏప్రియల్ నెల ముగియు లోపు మండలికి సమర్పించవలెను. దీని నకళ్ళను రాష్ట్ర ప్రభుత్వమునకు, అనుమతిదారు(ల) కు సమర్పించవలెను.

18. విన్నపములను సమర్పించుట:

18.1 ఫిర్యాదుదారుడు లేక ఈ విషయంలో అతనిచే తగు విధంగా అధికారం పొందిన వ్యక్తి వ్రాత పూర్వకముగా తన విన్నపమును, ఫోరం యొక్క ఉత్తరువు నకలును మరియు అవసరమైన ఇతర సంబంధిత దస్తావేజులు ఉన్నయెడల వాటిని జతపరుస్తూ, వ్యక్తిగతముగాగాని, తపాలా ద్వారా గాని, ఇ-మెయిలు లేక ఫ్యాక్స్ ద్వారా గాని, అధికారిక పరిధి కలిగియున్న విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయమునకు పంపవచ్చును.

18.2 వ్యక్తిగతంగా విన్నపమును సమర్పించిన సందర్భంలో, దానిని స్వీకరించినట్లుగా రసీదును జారీచేయవలెను. విన్నపము, తపాలా ద్వారా, ఇ-మెయిలు లేక ఫ్యాక్స్ ద్వారా అందిన సందర్భంలో, దాని రసీదును తదుపరి పని దినము లోగా పంపవలెను.

18.3 వ్రాతపూర్వకముగా సమర్పించిన విన్నపమును అనుబంధము-2 లో నిర్దేశించిన రూపంలో గాని లేక అట్టి అనుబంధంలో కోరబడిన సమాచారం వీలైనంత మేర కలిగి యున్న మరే రూపంలో గాని సమర్పించ వచ్చును.

19. విన్నపము పరిశీలన, స్వీకరణ :

19.1 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయంలోని కార్యదర్శి, తాను అందుకొన్న విన్నపమును పరిశీలించిన మీదట, విన్నపములో ఏవేని లోపములు ఉన్నట్లయితే వాటిని సరిదిద్దుట కొరకు లేక విన్నపమును చట్టము లేక సంస్కరణ చట్టము యొక్క నిబంధనలకు లేక నియమములకు లేక మండలి జారీచేసిన నిబంధనలు లేక ఆచరణీయ ఆదేశములు లేక ఉత్తరువులకు అనుగుణంగా తయారుచేయుట కొరకు, ఆ విన్నపమును ఎంత గడువు లోపల విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయమునకు తిరిగి సమర్పించవలెనో తెలుపుతూ దానిని త్రిప్పి పంపవచ్చును.

19.2 ఫోరం ఉత్తరువుపై విన్నపమును, ఫోరం ఉత్తరువు అందిన తేదీ నుండి ముప్పది (30) రోజుల లోపల విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయంలో దాఖలు చేయవలెను:

అట్టి గడువు లోపల దాఖలు చేయలేకపోవుటకు తగిన కారణమున్నదని సంతృప్తి చెందిన యెడల, విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ సబబని భావించు విధంగా, ఖర్చులు లేదా ఇతర షరతులపై, ముప్పది (30) రోజుల గడువు ముగిసిన మీదట కూడా విన్నపమును స్వీకరించ వచ్చును.

19.3 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్, విన్నపమును ఏ దశలోనైననూ ఈ క్రింది పరిస్థితులలో తిరస్కరించవచ్చును, అవేవనగా:--

(ఏ) విన్నపములోని అదే విషయానికి సంబంధించి ఫిర్యాదుదారు మరియు అనుమతిదారుల మధ్య కార్యవ్యవహారములు ఏదేని న్యాయస్థానము,

ట్రిబ్యునలు, మధ్యవర్తి లేక ఇతర ప్రాధికారము వద్ద విచారణలో ఉన్న సందర్భములో లేక అట్టి న్యాయస్థానము, ట్రిబ్యునలు, మధ్యవర్తి లేక ప్రాధికారముచే డిక్రీ లేక అవార్డు లేక అంతిమ ఉత్తరువు జారీ చేయబడిన సందర్భములలో ;

(బి) చట్టము లోని **126, 127, 135** నుండి **139** మరియు **152** పరిచ్ఛేదముల పరిధిలోనికి వచ్చు సందర్భములలో ;

(సి) విన్నపములో :

(i) ఫిర్యాదుకు కారణమును వెల్లడించని ;

(ii) ఏదేని శాసనము ద్వారా నిషేదించబడినట్లు అనిపించిన ;

(iii) త్రిప్పిపంపబడిన విన్నపమును లోపములు సరిచేయకుండా తిరిగి సమర్పించిన లేక త్రిప్పి పంపినప్పుడు తెలిపిన గడువు ముగిసిన మీదట తిరిగి సమర్పించిన సందర్భములలో;

ఫిర్యాదుదారునికి విచారించబడుటకు అవకాశమును ఇచ్చిననే తప్ప, ఏ విన్నపమును తిరస్కరించరాదు.

19.4 విన్నపము సక్రమముగా ఉన్నట్లు భావించియెడల, దానిని విచారణకొరకు స్వీకరించుటకు కార్యదర్శి, విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ యొక్క ఉత్తరువులను పొందవలెను.

20. నోటీసులను జారీచేయుట మరియు అందజేయుట :

20.1 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్, ప్రతివాదులు హాజరగుటకు తేదీని నిర్ణయించి ఆ రోజున కక్షిదారులు ఇద్దరూ హాజరగుటకు నోటీసులను జారీ చేయవలెను. ప్రతివాదులకు పంపు నోటీసుకు విన్నపము నకలును మరియు దానికి జత పరచిన దస్తావేజుల నకళ్ళను జతపరచవలెను.

20.2 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్, ఫిర్యాదుదారుని అభ్యర్థనపై, అట్టి నోటీసును ప్రతివాదులకు బట్వాడా ద్వారా లేక వ్యక్తిగతంగా అందజేయుటకు, ఫిర్యాదుదారునికి అనుమతినీయవచ్చును. ఫిర్యాదుదారు ఆ నోటీసును అందజేసినట్లుగా రుజువును విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్‌కు సమర్పించవలెను.

20.3 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్, అట్టి నోటీసులను, ఇరువురి కక్షిదారులకు చట్టములోని 171వ పరిచ్ఛేదములో తెలిపినరీతిలో లేక ప్రత్యేక మెస్సెంజరు ద్వారా పంపి అందినట్లుగా సంతకముపొందుట ద్వారా లేక ఇ-మెయిల్ ద్వారా లేక ఫ్యాక్స్ ద్వారా పంపునట్లు చూడవచ్చును.

20.4 విన్నపమును న్యాయనిర్ణయము చేయుటవలన, ఇతర వినియోగదారుల హక్కులు మరియు ప్రయోజనములపైన లేక విద్యుత్ పరిశ్రమపైన ప్రభావము కలుగగలదని విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ అభిప్రాయపడినప్పుడు, ఆ విన్నపమును దానికి జతపరచిన దస్తావేజులతోసహా, విచారణ తేదీని తెలుపుతూ అనుమతిదారుని అధికారిక వెబ్‌సైటులో ఉంచమని అనుమతిదారునికి ఆదేశమునీయవచ్చును.

21. విచారణ ప్రక్రియ :

21.1 తన సమక్షంలో హాజరైనమీదట, విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్, ఇరువురి కక్షిదారులకు వారు సమర్పించదలచిన మౌఖిక మరియు దస్తావేజు సాక్ష్యమును సమర్పించుటకు తగిన అవకాశమును ఇచ్చి, అటు పిమ్మట వాదనలలో ఉన్న యోగ్యతలు మరియు రికార్డులలో ఉన్న సాక్ష్యమునుబట్టి విన్నపమును పరిష్కరించవచ్చును.

21.2 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్, విన్నపముపై సరియైన నిర్ణయము తీసుకొనుటకు అవసరమని భావించినయెడల, ఇరువురి కక్షిదారులలో ఎవరినైననూ తమ అధీనములో లేక నియంత్రణలో ఉన్న ఏవేని దస్తావేజులను లేక సమాచారమును సమర్పించవలెనని ఆదేశించవచ్చును లేక విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ ఆదేశించునట్లుగా ఇరువురి కక్షిదారులలో ఎవరైనను ఆ ఖర్చు భరించునట్లుగా, విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్‌చే లేక ఈ విషయంలో అధికారము కలిగిన వ్యక్తిచే, వ్యక్తిగత తనిఖీ జరుపుటకు ఆదేశించవచ్చును. అట్టి దస్తావేజులను లేక సమాచారమును లేక తనిఖీ నివేదికను పరగణనలోనికి తీసుకొనవచ్చును :

సమాచారమును లేక దస్తావేజులను కక్షిదారు నిలువరించినయెడల, లేక కక్షిదారు అట్టి తనిఖీకి ప్రతిఘటించిన లేక సహకరించని యెడల, విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్, ఆ కక్షిదారుపై ప్రతికూల అభిప్రాయమును ఏర్పరచుకొనవచ్చును.

21.3 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్, సముచితమైన విన్నపములలో, విషయమును యోగ్యతల ఆధారంగా విచారణ జరుపుటకు ముందు, విన్నపములలోని పరిస్థితులను బట్టి తాము సబబని మరియు సముచితమని భావించు విధంగా, సఖ్యపరచుట లేక సంధి చేయుట లేక మధ్యవర్తిత్వము లేక ఏదేని ఇతర ప్రత్యామ్నాయ వివాద పరిష్కారం పద్ధతిని అనుసరించవచ్చును.

21.4 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్, విచారణ సమయంలో లేక అంతిమ ఉత్తరువు సమయంలో, ప్రతి దశలోనూ, కార్యవ్యవహారములకు లేక వాటిలో ఏదేని చర్యకు సంబంధించిన ఖర్చులు మరియు వ్యయములను భరించు పద్ధతిని మరియు ఎవరు భరించవలెనో నిర్ధారించవచ్చును.

21.5 ఈ నిబంధనలలోని నిర్దిష్టమైన నిబంధనలకు లోబడి, విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్,

న్యాయము, ధర్మము మరియు ఆత్మసాక్షి వంటి మౌలిక సూత్రములను అనుసరించి నడుచుకొనవలెను. తదనుసారంగా తన కార్యవిధానమును నియంత్రించుకొనవచ్చును.

21.6 విచారణకు నిర్ణయించబడిన తేదీన లేక అట్టి విచారణ వాయిదా పడిన తేదీన, ఎవరేని కక్షిదారు లేక అతనిచే అధికారము పొందిన ఏజెంటు లేక ప్రతినిధిని విచారణ సమయంలో పిలిచినప్పుడు అతడు హాజరు కానియెడల, విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్, తన విచక్షణానుసారం, విచారణకొరకు విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్‌ను ఆశ్రయించిన ఫిర్యాదుదారు లేక అతని తరపున అధికారం పొందిన వ్యక్తి గైరుహాజరైన కారణంగా విన్నపమును కొట్టివేయవచ్చును లేక ఏకపక్షంగా విచారణ జరిపి విన్నపమును పరిష్కరించవచ్చును.

21.7 విన్నపము గైరుహాజరు కారణంగా కొట్టివేయబడినప్పుడు లేక ఏకపక్షంగా విచారణ జరిపి నిర్ణయించబడినప్పుడు, బాధితుడైన వ్యక్తి, ఆ విధంగా కొట్టివేయబడిన లేక ఏకపక్షంగా విచారించుటకు నిర్ణయించబడిన తేదీనుండి ముప్పది (30) రోజుల లోపల జారీ అయిన ఉత్తరువు ఉపసంహరణ కొరకు దరఖాస్తు చేసుకొనవచ్చును. ఫిర్యాదు విచారణకు వచ్చినప్పుడు హాజరుకానందుకు తగిన కారణమున్నదని విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ సంతృప్తి చెందిన యెడల, విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ తాను సబబని భావించునట్టి షరతులపై ఆ ఉత్తరువును ఉపసంహరించుకొనవచ్చును.

21.8 ఫిర్యాదుదారులు లేక ప్రతివాదులు విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ సమక్షంలో వ్యక్తిగతంగా గాని, లేక న్యాయవాదితో సహా అతనిచే అధికారం పొందిన ఇతర వ్యక్తి ద్వారాగాని హాజరుకావచ్చును.

22. విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ ఉత్తరువులు :

22.1 విచారణ ముగిసిన మీదట, విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్, విన్నపముపై సహేతుకమైన ఉత్తరువులను జారీచేయవలెను.

22.2 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్, తన నిర్ణయం విన్నపమును సమర్దించని యెడల, విన్నపమును కొట్టి వేయుచూ ఉత్తరువును జారీచేయవలెను. విన్నపమును పూర్తిగా లేక పాక్షికంగా సమర్ధించిన యెడల చట్టప్రకారం సముచిత పరిహారము(ల)ను మంజూరు చేయవలెను. అట్టి పరిహారము(ల)ను నిర్దిష్టముగాను, స్పష్టముగాను తెలుపవలెను.

22.3 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ ఏదేని విన్నపముపై, సాధారణంగా విన్నపమును స్వీకరించిన అరవై (60) రోజుల లోపల ఉత్తరువులను జారీచేయవలెను. అట్టి సమయమునకు మించి అపరిష్కృతంగా ఉన్నయెడల అందుకు కారణములను తన త్రైమాసిక నివేదికలో మండలికి తెలుపవలెను.

22.4 విన్నపమును స్వీకరించినప్పటి నుండి అంతిమ ఉత్తరువులు జారీ చేయువరకూ, న్యాయప్రయోజనములకు భంగము కలుగకుండా చూసే నిమిత్తం తాను అవసరమని భావించు విధంగా విన్నపముపై తగిన మధ్యంతర ఉత్తరువులను లేక మధ్యంతర ఆదేశములను జారీచేయవచ్చును:

ఆలశ్యం కారణంగా అట్టి మధ్యంతర ఉత్తరువులు లేదా ఆదేశములు జారీ చేయుటలోని లక్ష్యం నెరవేరకపోతే తప్ప, అవతలి కక్షిదారుకు తన వాదనను వినిపించే అవకాశమునీయకుండా అట్టి మధ్యంతర ఉత్తరువులను లేదా మధ్యంతర ఆదేశములను జారీ చేయరాదు.

22.5 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ ఉత్తరువులు, నిర్ణయములు మరియు కార్యవ్యవహారములపై తన సంతకము చేయవలెను. విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ జారీ చేసిన లేక పంపిన అట్టి ఉత్తరువులు, నిర్ణయములు మరియు కార్యవ్యవహారముల నకళ్ళు కార్యదర్శి సంతకముతో ధ్రువీకరించబడవలెను.

22.6 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ యొక్క అన్ని అంతిమ ఉత్తరువులు లేక అమలుపరచదగిన ఉత్తరువులను ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన కక్షిదారులకు మరియు అట్టి ఉత్తరువులను అమలుపరచవలసిన లేక పాటించవలసిన బాధ్యత ఉన్న వ్యక్తికి, అట్టి ఉత్తరువులు జారీ అయిన తేదీ నుండి మూడు (3) దినములలోపల అందజేయవలెను.

22.7 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ తన ఉత్తరువులలో వాటిని ఎంత గడువులోపల పాటించవలెనో లేక అమలుపరచవలెనో నిర్దేశించిననే తప్ప, అనుమతిదారుడు, అట్టి ఉత్తరువులను, అవి అందిన తేదీనుండి పదునైదు (15) దినములలోపల పాటించి విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్‌కు తెలియపరచవలెను. అనుమతిదారుని అభ్యర్థనపై, విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్, అట్టి ఉత్తరువులను పాటించుటకు తగిన కారణములను కూడా నమోదు చేస్తూ గరిష్టంగా ఒక (1) నెల రోజుల వరకు గడువును పొడిగించవచ్చును.

22.8 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ యొక్క ఉత్తరువులను అనుమతించిన లేక పొడిగించిన గడువు లోపల పాటించకపోవుటను, చట్టము యొక్క 142 మరియు 146 పరిచ్ఛేదముల ప్రకారం ఈ నిబంధనను పాటించకపోవుటగాను మరియు ఉల్లంఘించినట్లుగాను భావించవలెను.

22.9 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్,తాను అనుమతించిన లేక పొడిగించిన గడువులోపల ఉత్తరువులను పాటించకపోవుటను గురించి అనుమతిదారుని యొక్క ఛైర్మను మేనేజింగు డైరెక్టరుకు తెలియపరచవలెను. విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ తన ఉత్తరువులను పాటించుటకు లేక అమలుపరచుటకు తాను అనుమతించిన లేక పొడిగించిన గడువు ముగిసిన తరువాత ముప్పది (30) రోజుల లోపల అట్లు పాటించకపోవుటను గురించి మండలికి నివేదించవలెను.

22.10 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ నుండి అట్టి నివేదిక అందినమీదట, మండలి ఆ వివాదంలోని సంగతులు మరియు పరిస్థితులనుబట్టి విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ యొక్క ఉత్తరువులను పాటించునట్లు చూచుటకుగాను, చట్టము యొక్క 142 మరియు 146వ పరిచ్ఛేదముల ప్రకారం తీసుకొనగలిగిన చర్యలతో సహా, సముచితమైన చర్యలను తీసుకొనవచ్చును.

అధ్యాయము - 4

వినియోగదారులకు సహాయము

23.1 మండలి కార్యదర్శి, వినియోగదారుల రక్షణ, వినియోగదారుల ప్రయోజనములు మరియు వినియోగదారులకు సహాయముతో సహా వినియోగదారుల వ్యవహారములకు మండలిలో బాధ్యత వహించు అధికారిగా ఉండవలెను. మండలిలోని డిప్యూటీ డైరెక్టరు (వినియోగదారులకు సహాయము) లేదా మండలి ఆదేశించిన ఏ ఇతర అధికారి అయినా కార్యదర్శికి ఈ విషయంలో సహాయకుడుగా ఉండును.

23.2 విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ మరియు ఫోరంల నుండి అందిన నివేదికలను సమీక్షించి, సార్వజనీనమైన లేక వ్యక్తిగతమైన సందర్భములలో వినియోగదారుల పరిరక్షణ కొరకు తీసుకొనవలసిన చర్యల పైన మరియు ఈ విషయంలో విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్‌కు లేక ఫోరంలకు లేక అనుమతిదారులకు లేక ఇతరులకు చట్ట ప్రకారం సార్వజనీన లేక ప్రత్యేక ఆదేశములను జారీచేయుటపైన తీసుకొనవలసిన చర్యల గురించి మండలి కార్యదర్శి ఆ నివేదికలు అందిన పది (10) రోజుల లోగా మండలి నుండి ఉత్తరువులను పొందవలెను.

23.3 ఏదేని సమస్యకు సంబంధించి ఎవరేని వినియోగదారుని నుండి సమాచారము అందినప్పుడు, ఆ సమస్య పరిష్కారము కొరకు సదరు వినియోగదారుడు, పంపిణీ మరియు రిటైలు సరఫరా అనుమతుల ప్రకారం అనుమతిదారులు అనుసరిస్తున్న ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియను గాని, లేదా ఈ నిబంధన క్రింద ఏర్పరచిన పరిష్కారములను గాని ఆశ్రయించినా, లేకున్నా మండలి కార్యదర్శి, ఆ సమాచారమును పరిశీలించి దానిపై తీసుకొనవలసిన చర్యల గురించి అది అందిన అయిదు (5) రోజులలోగా, మండలి నుండి సముచితమైన ఉత్తరువులను పొందవలెను.

23.4 అట్టి సమాచారమును, పంపిణీ మరియు రిటైలు సరఫరాకు సంబంధించిన ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియ ప్రకారం ఒక సమస్యగా లేక విన్నపముగా భావించి అందులో తెలిపిన సమస్యను పరిష్కరించ వలసినదిగానూ మరియు మండలి నిర్దేశించిన గడువులోపల తీసుకొన్న ఆ చర్యను గురించి మండలికి నివేదించ వలసినదిగానూ మండలి అనుమతిదారుని యొక్క సంబంధిత అధికారిని ఆదేశించవచ్చును.

23.5 మండలి, ఏదేని అట్టి సమాచారమును ఈ నిబంధన క్రింద సమర్పించిన ఫిర్యాదుగా లేక విన్నపముగా భావించి, ఈ నిబంధనలో నిర్దేశించిన ప్రక్రియననుసరించి యోగ్యతనుబట్టి ఉత్తరువులను జారీ చేయవలెనని మరియు వెంటనే మండలికి నివేదించవలెనని ఫోరంను లేక విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్‌ను ఆదేశించవచ్చును.

23.6 ఈ నిబంధనలో ఇతర చోట్ల ఏవిధముగా ఉన్నప్పటికినీ, అట్టి సమాచారము, ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియ పరిధిలోగాని, లేక ఫోరం లేక విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ అధికార

పరిధిలోగాని లేకున్నా చట్టములోని **86** మరియు **88** (iv) పరిచ్ఛేదములతో పాటు **57**వ పరిచ్ఛేదములోని కర్తవ్యముల పరిధిలో ఉన్నదని మండలి భావించినట్లయితే, అట్టి సమస్యా పరిష్కారమునకు బాధ్యుడైన వ్యక్తి ద్వారా చట్ట ప్రకారం తగిన ఉపశమనము కలిగించుటకు సముచితమైన ఉత్తరువులను లేక ఆదేశములను జారీ చేయవచ్చును. మండలి నిర్దేశించునట్టి గడువు లోపల వాటిని పాటించినట్లుగా నివేదికను కూడా కోరవచ్చును.

23.7 **23.4** నుండి **23.6** ప్రకారం జారీ అయిన ఉత్తరువులను లేక ఆదేశములను పాటించకపోయినట్లయితే, చట్టములోని **142** మరియు **146** పరిచ్ఛేదముల పరిధిలో ఈ నిబంధనను పాటించకపోవుట మరియు ఉల్లంఘించుటగా మండలి భావించవలెను.

23.8 **23.4** నుండి **23.6** ప్రకారం జారీ అయిన ఉత్తరువులను లేక ఆదేశములను పాటించుటపై, మండలి నిర్దేశించిన గడువు లోపల ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియ ప్రకారం బాధ్యుడైన అధికారి నుండి లేక ఫోరం లేక విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ నుండి లేక అట్లు పాటించుటకు బాధ్యుడైన వ్యక్తినుండి ఏ విధమైన స్పందన లేని యెడల లేక నివేదిక అందనియెడల, అట్టి ఉత్తరువులను లేక ఆదేశములను పాటించునట్లు చూచుటకుగాను, చట్టము యొక్క **142** మరియు **146** పరిచ్ఛేదముల ప్రకారం తీసుకొనబడు చర్యతో సహా, ఆ సమస్యలోని విషయములు మరియు పరిస్థితులనుబట్టి మండలి సముచితమైన చర్యను తీసుకొనవచ్చును.

23.9 మండలి, తాను సముచితము మరియు అవసరమని భావించిన యెడల, **23.4** నుండి **23.6** ప్రకారం చర్య తీసుకొనుటకు ముందుగా, మండలి కార్యదర్శిని అట్టి సమాచారములోని విషయములపై సంబంధిత వ్యక్తి యొక్క వ్యాఖ్యలను లేక నివేదికను కోరవలసినదిగా ఆదేశించవచ్చును. అట్టి వ్యాఖ్యలను లేక నివేదికను మండలికి సమర్పించవలసిన గడువును కూడా నిర్దేశించవచ్చును.

23.10 మండలి, అట్టి వ్యాఖ్యలను లేక నివేదికను పరిశీలించిన మీదట, దానిని అవసరము లేక అభిలషణీయము కాదని భావించినయెడల దానిపై తదుపరి చర్య తీసుకొనుట మానుకొనవచ్చును లేక తాము అవసరము మరియు సముచితమని భావించిన యెడల ఈ నిబంధన ప్రకారం సముచిత చర్యను తీసుకొనుటకు ఉపక్రమించవచ్చును.

23.11 మండలి ఉత్తరువుల ప్రకారం, మండలి కార్యదర్శి కోరిన వ్యాఖ్యలను లేక నివేదికను సమర్పించుటలో సంబంధిత వ్యక్తి సహేతుకమైన మన్నింపు లేక కారణము లేకుండా విఫలమైన యెడల, అట్టి వైఫల్యమును పాటించకపోవుటగానూ, మరియు చట్టములోని **142** మరియు **146** పరిచ్ఛేదములననుసరించి **23.8** ప్రకారం చర్య తీసుకొనవలసిన నిబంధనోల్లంఘనగానూ భావించవలెను.

23.12 వినియోగదారుల పరిరక్షణ, వినియోగదారుల ప్రయోజనము మరియు వినియోగదారులకు సహాయముతో సహా వినియోగదారుల వ్యవహారములకు సంబంధించిన అన్ని విషయాలలో, అనుమతిదారుడు తన వద్ద పనిచేయు చీఫ్ జనరలు మేనేజరు హోదాకు తక్కువకాని అధికారిని నోడల్ అధికారిగా నియుక్తిడిని చేయవలెను.

23.13 ఆ నోడల్ అధికారి, ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియ తగిన విధంగా పనిచేయునట్లు, ఫోరం మరియు విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్‌లవద్ద అనుమతిదారుని ప్రాతినిధ్యము తగిన విధంగా ఉండునట్లు, మండలి నుండి అందిన సమాచారములకు తగిన స్పందన ఉండునట్లు మరియు తనదృష్టికి వచ్చిన వినియోగదారుల సమస్యలు తగు విధంగా పరిష్కరించబడునట్లు చూడవలెను.

23.14 బోధన ద్వారా వినియోగదారులలో చైతన్యమును పెంపొందించుటకు, వినియోగదారుల ప్రయోజనములు మరియు హక్కుల పరిరక్షణ కొరకు వినియోగదారుల సంఘాలను పటిష్టపరచుటకు మరియు వినియోగదారుల సమస్యల పరిష్కార వ్యవస్థలను అభివృద్ధి పరచుటకు మరియు మొత్తం మీద విద్యుత్ పరిశ్రమలో పనితీరు ప్రమాణాలను మెరుగుపరచుటకు మండలికి, అనుమతిదారులకు ఎప్పటికప్పుడు సలహాలను ఇచ్చుటకు మండలి కార్యదర్శి మరియు అనుమతిదారుల యొక్క నోడల్ అధికారులు కలిసి సమన్వయముతో పనిచేయవలెను.

అధ్యాయము -5

సాధారణ విషయములు

24.1 ఫోరంలో లేక విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ వద్ద అనుమతిదారునికి చెందిన ఏ వ్యక్తిపై ఫిర్యాదు లేక విన్నపము చేయబడినదో సదరు వ్యక్తి, మరియు అతడు హాజరులో లేనియెడల, సహాయ ఇంజనీరు హోదాకు తక్కువ కాని అధికారి, విచారణ జరుగు అన్ని తేదీలలోనూ, వాదపత్రములను దాఖలుచేయుటకు లేక దస్తావేజులను లేక రికార్డులను లేక సమాచారమును సమర్పించుటకు లేక అనుమతిదారుని తరపున ఏవేని విజ్ఞప్తులు చేయుటకొరకు ఫోరం లేక విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ సమక్షంలో, హాజరగునటుగ్లా అనుమతిదారుడు చూడవలెను.

24.2 అనుమతిదారుని వద్ద ఉన్న సూపరింటెండింగు ఇంజనీరు, 24.1లో తెలిపినట్లుగా ఫోరం లేక సందర్భానుసారంగా, విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ సమక్షంలో విచారణ జరుగు అన్ని తేదీలలోనూ అనుమతిదారుని తరపున ప్రాతినిధ్యము ఉండునట్లు చూడవలెను మరియు తన పరిధిలో ఉన్న వినియోగదారుల సమస్యల పరిష్కార ప్రగతిని గురించి అనుమతిదారునికి చెందిన నోడల్ అధికారికి నెలవారీ నివేదికలను సమర్పించ వలెను.

అధ్యాయము - 6
ఇతర విషయములు

25. రద్దు :

25.1 ఈ నిబంధనలో ఇతర విధముగా నిర్దేశించబడిననే తప్ప, ఆంధ్రప్రదేశ్ విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి (వినియోగదారుల సమస్యల పరిష్కారము కొరకు ఫోరం మరియు విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ స్థాపన) నిబంధన, 2004 (2004లో 1వ నిబంధన) మరియు ఆంధ్రప్రదేశ్ విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి (విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ నియామకము మరియు సేవానిబంధనలు, షరతులు) నిబంధన, 2007 (2007 లో 2 వ నిబంధన) ఇందుమూలముగా రద్దగును.

26. మినహాయింపులు :

26.1 ఈ నిబంధనతో నిమిత్తం లేకుండా పంపిణీ మరియు రిటైలు సరఫరా అనుమతుల ప్రకారం అనుమతిదారులు అనుసరిస్తున్న పంపిణీ మరియు రిటైలు సరఫరాకు సంబంధించిన ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియ అమలులో కొనసాగును.

26.2 ఈ నిబంధనలు, ప్రస్తుతము అమలులో ఉన్న ఏవేని ఇతర శాసనము లేక నియమములు లేక నిబంధనలకు అదనముగా ఉండును కాని వాటికి విరుద్ధముగా ఉండవు.

27. ఇబ్బందులను తొలగించుటకు అధికారము :

27.1 ఈ నిబంధనలలో దేనినైననూ అమలుపరచుటలో ఏదేని ఇబ్బంది ఏర్పడిన యెడల, మండలి, ఆ ఇబ్బందిని తొలగించుటకు చట్టము యొక్క నిబంధనలకు విరుద్ధముగా కాకుండా, తాను అవసరము లేక వాంఛనీయము అని భావించిన సాధారణ లేక ప్రత్యేక ఉత్తరువు ద్వారా అనుమతిదారుడిని, ఫోరంను మరియు విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్‌ను తగిన చర్య తీసుకొనవలెనని ఆదేశించవచ్చును.

28. సవరించుటకు అధికారము :

28.1 మండలి, ఈ నిబంధనను ఎప్పుడైననూ తగువిధంగా సవరించవచ్చును.

అనుబంధము - 1
వినియోగదారుల సమస్యల పరిష్కార ఫోరంకు దరఖాస్తు

తేదీ :_______________

ఫిర్యాదుదారుని పేరు : ______________________________

ఫిర్యాదుదారుని చిరునామా : ______________________________

పిన్‌కోడు : ______________________________

ఫోను నంబరు : ______________________________

ఫ్యాక్స్ నంబరు : ______________________________

ఇ-మెయిల్ ఐడి : ______________________________

కనెక్షను తరగతి మరియు
వినియోగదారుని నంబరు : ______________________________

(కనెక్షను కొరకు దరఖాస్తు చేసిన సందర్భంలో రిజిస్ట్రేషను నంబరును తెలుపవలెను)

పంపిణీ అనుమతిదారుడు :

సమస్య స్వభావము (సంబంధిత గడి లేక గడులలో (✓)గుర్తు పెట్టవలెను)

(ఏ) తప్పుగా బిల్లింగు చేయుట....................; (బి) బకాయిల వసూలు.....................;

(సి) లోపము ఉన్న మీటరు..........................; (డి) కాలిపోయిన మీటరు....................;

(ఇ) సరఫరాలో అంతరాయము....................; (ఎఫ్) సరఫరాలో హార్మోనిక్స్ ....;

(జి) సరఫరా ఓల్టేజికి సంబంధించినది...........; (హెచ్) సర్వీసులో లోపము..................;

(ఐ) కొత్తకనెక్షను ఇచ్చుటలో ఆలస్యము.........; (జె) తిరిగి కనెక్షను ఇచ్చుట..................;

(కె) కనెక్షను లోడులో మార్పు -----; (ఎల్) కనెక్షను బదిలీ..................;

(ఎమ్) ఇతరములు(నిర్దిష్టముగా తెలుపవలెను) ....;

____

సమస్య దాఖలు చేయబడిన సంబంధిత ఉద్యోగి/ఉద్యోగుల హోదా లేక అనుమతిదారుని కార్యాలయము :

సమస్య వివరములు, సమస్యకు దారితీసిన సంగతులు :

(స్థలము సరిపోనియెడల ప్రత్యేక షీటును జతపరచవలెను)

ఫోరంనుండి కోరుతున్న పరిహార స్వభావము :

జతపరచిన దస్తావేజుల జాబితా :
(సమస్యకు దారితీసిన సంగతులకు ఆధారంగా సంబంధిత దస్తావేజుల నకళ్ళను జతపరచవలెను)

ప్రకటన :

ఫిర్యాదుదారు(లు) అయిన నేను/మేము ఈ క్రింది విధముగా ప్రకటన చేయుచున్నాను(ము):
సమర్పించిన సమాచారము యధార్ధమైనది మరియు సరియైనది; మరియు పైన తెలిపిన సంగతులలోనూ, మరియు సమర్పించిన దస్తావేజులలోనూ నేను/మేము ఏ సంగతినీ దాచి ఉంచలేదు లేక తప్పుగా తెలుపలేదు.

ప్రస్తుత సమస్యలోని విషయమును ఎప్పుడూ నేనుగాని, లేక మాలో ఎవరు గాని లేక ఈ విషయము నకు సంబంధించిన ఏ కక్షిదారుగాని, నాకు / మాకు తెలిసినంతవరకూ ఫోరంకు సమర్పించియుండలేదు.

నా/మా సమస్యకు సంబంధించిన విషయము ఫోరం ద్వారా ఇంతకుముందు కార్యవ్యవహారములలో పరిష్కరించబడలేదు.

నా / మా సమస్యకు సంబంధించిన విషయము, ఏ సమర్థ అధికారి/న్యాయస్థానము/మధ్యవర్తి ద్వారా నిర్ణయించబడలేదు మరియు అట్టి అధికారి/న్యాయస్థానము/మధ్యవర్తి వద్ద నిలిచిలేదు.

మీ విశ్వాసపాత్రుడు,

(సంతకము)

(ఫిర్యాదుదారుని పేరు విడి అక్షరములలో)

నామనిర్దేశము :

(ఫిర్యాదుదారు, ఫోరం సమక్షంలో తన తరపున హాజరగుటకు మరియు విజ్ఞప్తి చేయుటకు తన ప్రతినిధిని నామనిర్దేశము చేయదలచిన యెడల,ఈ క్రింది ప్రకటనను సమర్పించవలెను)

పైన తెలిపిన వినియోగదారు అయిన నేను/మేము శ్రీ/శ్రీమతి__________________ గారిని

చిరునామా____

____

____

కార్య వ్యవహారములలో నా/మా ప్రతినిధిగా నామనిర్దేశము చేయుచున్నాను(ము). అతనిచే/ ఆమెచే చేయబడిన ఏ కథనము, అంగీకారము లేక తిరస్కారము గాని నా/మాపై బద్ధమైయుండును. అతడు/ఆమె నా సమక్షంలో సంతకం చేయడమైనది.

అంగీకరించడమైనది.

(ప్రతినిధి సంతకము)

(ఫిర్యాదుదారుని సంతకము)

అనుబంధము - 2

విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్‌కు చేయు విన్నపము

తేదీ :

విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ గారికి

____

(పూర్తి చిరునామా తెలుపవలెను)

అయ్యా,

విషయము: (ఏ ఉత్తరువుపై విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్‌కు విన్నపము చేయబడుతున్నదో ఆ ఫోరం యొక్క ఉత్తరువును తెలుపవలెను)

సమస్య యొక్క వివరములు :

ఫిర్యాదుదారుని పేరు:_______________________________

*ఫిర్యాదుదారుని పూర్తి చిరునామా:_______________________________

*పిన్‌కోడు:_______________________________

*ఫోను నం.:_______________________________

ఫ్యాక్స్ నం. :_______________________________

ఇ-మెయిల్ ఐడి:_______________________________

*కనెక్షను తరగతి మరియు

వినియోగదారుని నం. :_______________________________

(కనెక్షను కొరకు దరఖాస్తు చేసిన సందర్భంలో దరఖాస్తు నంబరును తెలుపవలెను)

*పంపిణీ అనుమతిదారుడు :_______________________________

*ఫోరం పేరు, చిరునామా :_______________________________

ఫిర్యాదుదారు ఫోరంకు సమస్యను

సమర్పించిన తేదీ :_______________________________

(సమస్య యొక్క 3 నకళ్ళను జతపరచవలెను)

గమనిక: *గుర్తు గల అంశములను తప్పనిసరిగా పూరించవలెను.

విన్నపములోని వివరములు, విన్నపము చేయుటకు దారి తీసిన సంగతులు:_______________

____

(స్థలము చాలని యెడల ప్రత్యేక షీటును జతపరచవలెను)

ఫోరం యొక్క అంతిమ తీర్పు వినియోగదారునికి అందినదా?

(అవును అయితే, ఫోరం ఇచ్చిన అంతిమ తీర్పు యొక్క 3 నకళ్ళను జతపరచవలెను)

ఫోరం యొక్క అంతిమ తీర్పు వినియోగదారునికి అందినయెడల, వినియోగదారుడు అనుమతిదారునికి చెల్లించవలసిన ఏదేని మొత్తము ఫోరంచే మదింపు చేయబడినదా? అయినచో సంబంధిత వివరములు:

విద్యుత్ అంబుడ్స్మన్ నుండి కోరుతున్న పరిహార స్వభావము:

జతపరచిన దస్తావేజుల జాబితా:

(విన్నపమునకు దారితీసిన సంగతులకు ఆధారంగా సంబంధిత దస్తావేజుల నకళ్ళను జతపరచవలెను)

ప్రకటన :

ఫిర్యాదుదారు(లు) అయిన నేను/మేము ఈ క్రింది విధముగా ప్రకటన చేయుచున్నాను(ము):

సమర్పించిన సమాచారము యధార్ధమైనది మరియు సరియైనది;

పైన తెలిపిన సంగతులలోనూ సమర్పించిన దస్తావేజులలోనూ నేను/మేము ఏ సంగతినీ దాచి ఉంచలేదు లేక తప్పుగా తెలుపలేదు.

ప్రస్తుత విన్నపములోని విషయమును ఎప్పుడూ నేనుగాని, లేక మాలో ఎవరు గాని లేక ఈ విషయమునకు సంబంధించిన ఏ కక్షిదారుగాని, నాకు/మాకు తెలిసినంతవరకూ విద్యుత్ అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయమునకు సమర్పించలేదు.

నా/మా సమస్యకు సంబంధించిన విషయము విద్యుత్ అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయం ద్వారా ఇంతకుముందు ఏ కార్యవ్యవహారములలోనూ పరిష్కరించబడలేదు.

నా / మాకు సంబంధించిన విషయము, ఏ సమర్ధ అధికారి/న్యాయస్థానము/మధ్యవర్తి ద్వారా నిర్ణయించబడలేదు మరియు అట్టి అధికారి/న్యాయస్థానము/మధ్యవర్తి వద్ద నిలిచిలేదు.

మీ విశ్వాసపాత్రుడు,

(సంతకము)

(ఫిర్యాదుదారుని పేరు విడి అక్షరములలో)

నామనిర్దేశము :

(ఫిర్యాదుదారు, విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ సమక్షంలో తన తరపున హాజరగుటకు మరియు విజ్ఞప్తి చేయుటకు తన ప్రతినిధిని నామనిర్దేశము చేయదలచిన యెడల,ఈ క్రింది ప్రకటనను సమర్పించవలెను)

పైన తెలిపిన వినియోగదారు అయిన నేను/మేము శ్రీ / శ్రీమతి -------- గారిని, కార్య వ్యవహారములలో నా / మా ప్రతినిధిగా నామనిర్దేశము చేయుచున్నాను(ము). అతనిచే / ఆమెచే చేయబడిన ఏ కథనము, అంగీకారము లేక తిరస్కారము గాని నా / మాపై బద్ధమైయుండును. అతడు / ఆమె నా సమక్షంలో సంతకం చేయడమైనది.

అంగీకరించడమైనది

(ప్రతినిధి సంతకము)

(ఫిర్యాదుదారుని సంతకము)

అనుబంధము-3

ఫోరం సమర్పించు త్రైమాసిక నివేదిక

......., 20...... మాసాంతపు త్రైమాసికం

1. సమస్య పరిష్కార వివరములు

క్రమ సంఖ్య	కొల ప్రమాణములు	సరఫరా పునరుద్ధరణలో గల ఆలశ్యము	సరఫరాలో నాణ్యత	మీటరు సమస్యలు	బిల్లింగు సమస్యలు	సేవలో నాణ్యత	ఇతరములు	మొత్తము
1.	గత నెలలో నిలిచిఉన్న సమస్యలు							
2.	ప్రస్తుత నెలలో అందిన సమస్యలు							
3.	మొత్తము సమస్యలు (1+2)							
4.	ప్రస్తుత నెలలో చేపట్టిన సమస్యలు							
5.	చేపట్టవలసిన మిగిలిన సమస్యలు							
6.	ప్రస్తుత నెలలో పరిష్కరించిన సమస్యలు							
7.	పరిష్కారదశలో ఉన్న సమస్యలు							
8.	అంబుడ్స్‌మన్‌కు చేరిన సమస్యలు							

గమనిక : 6,7 మరియు 8 వరుసలలోని మొత్తము 4వ వరుస మొత్తమునకు సమానముగా ఉండవలెను.

2. ఏదేని ఫిర్యాదు 60 రోజులకు మించి నిలిచి ఉండుటకు కారణములు, ఫిర్యాదు వారీగా తెలుపవలెను.

3. అనుమతిదారుడు పాటించిన వివరములు:

ఎ) నెలలో పరిష్కరించిన సమస్యల సంఖ్యలో, అనుమతిదారునికి ఆదేశములు ఇస్తూ ఉత్తరువులు ఇచ్చిన సమస్యల సంఖ్య :

బి) అట్టి ప్రతిసమస్యకు సంబంధించి అనుమతిదారుడు పాటించిన వివరములు :

అనుబంధము-4

విద్యుత్ అంబుడ్స్‌మన్ సమర్పించు త్రైమాసిక నివేదిక

-----, 20 --- మాసాంతపు త్రైమాసికం

1. విన్నపముల పరిష్కార వివరములు

క్రమ సంఖ్య	కొల ప్రమాణములు	సరఫరా పునరుద్ధరణలో గల ఆలస్యము	సరఫరాలో నాణ్యత	మీటరు సమస్యలు	బిల్లింగు సమస్యలు	సేవలో నాణ్యత	ఇతరములు	మొత్తము
1.	గత నెలలో నిలిచిఉన్న విన్నపములు							
2.	ప్రస్తుత నెలలో అందిన విన్నపములు							
3.	మొత్తము విన్నపములు (1+2)							
4.	ప్రస్తుత నెలలో చేపట్టిన విన్నపములు							
5.	చేపట్టవలసిన మిగిలిన విన్నపములు							
6.	ప్రస్తుత నెలలో పరిష్కరించిన విన్నపములు							
7.	పరిష్కారదశలో ఉన్న విన్నపములు							

2. ఏదేని విన్నపము **60** రోజులకు మించి నిలిచి ఉండుటకు కారణములు, విన్నపము వారీగా తెలుపవలెను.

3. అనుమతిదారుడు పాటించిన వివరములు:

ఎ) నెలలో పరిష్కరించిన విన్నపముల సంఖ్యలో, అనుమతిదారునికి ఆదేశములు ఇస్తూ ఉత్తరువులు ఇచ్చిన విన్నపముల సంఖ్య :

బి) అట్టి ప్రతి విన్నపమునకు సంబంధించి అనుమతిదారుడు పాటించిన వివరములు :

(మండలి ఉత్తరువుమేరకు జారీచేయబడినది)

డా. ఎ. శ్రీనివాస్
మండలి కార్యదర్శి (ఇన్‌ఛార్జి)

గమనిక: నిబంధన యొక్క ఈ తెలుగు అనువాదము ప్రజాసౌకర్యం నిమిత్తం చేసిన స్వేచ్ఛానువాదం మాత్రమే. అధికారిక పాఠం కాదు.