रेरा उ.प्र.

उ.प्र. भू-सम्पदा नियामक प्राधिकरण

प्रेस नोट- अक्टूबर 31, 2023

उ.प्र. रेरा ने प्रोमोटर्स को पोर्टल पर आने वाली समस्याओं को अविलंब दूर करने हेतु निर्देशित किया

उ.प्र. रेरा ने रेरा पोर्टल पर परियोजनाओं से सम्बन्धित आने वाली कई समस्याओं को अविलंब दूर करने के लिए प्रोमोटर्स को निर्देशित किया है जिसमें परियोजना पंजीयन सम्बन्धी जानकारियाँ, परियोजना सम्बन्धी जानकारियाँ, रेरा से पत्राचार हेतु निश्चित सम्पर्क नम्बर एवं अधिकृत अधिकारी नियुक्त करने, पोर्टल पर प्रदेश सरकार द्वारा अनुमोदित एग्रीमेन्ट फॉर सेल का उपयोग करने, उपभोक्ताओं को सूचना तथा उनको समुचित उत्तर प्रदान करने के लिए सदैव क्रियाशील सम्पर्क नम्बर और सभी जानकारियों से युक्त भिज्ञ कार्मिक की नियुक्ति आदि शामिल है। इसका उद्देश्य यह है कि रेरा अधिनियम 2016 के प्राविधानों के अनुरूप हितधारकों, विशेष रूप से प्रोमोटर्स, की कार्य शैली में पारदर्शिता, जवाबदेही और विश्वसनीयता लाई जाए।

जारी निर्देश के अनुसार पूर्व में पंजीकृत एवं पंजीयन हेतु प्रस्तावित परियोजनाओं से सम्बन्धित पत्राचार की प्रक्रिया को आधिकारिक एवं प्रभावी बनाने के लिए प्रोमोटर अपने किसी जिम्मेदार डायरेक्टर का विवरण रेरा को उपलब्ध करायेंगे, जिसे कम्पनी के बोर्ड रिजॉल्यूशन द्वारा अधिकृत किया गया हो। रेरा से पत्राचार में इसी अधिकृत डायरेक्टर के नाम, पदनाम का उल्लेख करते हुए पत्राचार किया जाएगा। यदि पत्राचार हेतु प्रदत्त विवरण में किसी भी समय कोई अन्तर आता है या परिवर्तन किया जाता है तो यथासंभव, उससे तत्काल रेरा कार्यालय को विधिवत अवगत कराया जाए। हितधारकों की सुविधा के लिए रेरा पोर्टल के लीगल सेक्शन में प्रदेश सरकार द्वारा अनुमोदित एग्रीमेन्ट फॉर सेल का प्रारूप उपलब्ध कराया गया है और प्रोमोटर्स को केवल इसी प्रारूप का उपयोग करने को कहा गया है।

परियोजना सम्बन्धी दी गई जानकारियों की समीक्षा करते हुए नियामक प्राधिकरण ने यह पाया कि प्रोमोटर्स द्वारा कई प्रकार की जानकारियाँ, जो उपभोक्ताओं के लिए देखना और जानना आवश्यक है, पोर्टल पर उपलब्ध नहीं कराई गई है तथा यह स्वीकृत दस्तावेजों से भिन्न है। इस संबन्ध में प्राधिकरण द्वारा अनेकों परियोजनाओं के प्रोमोटर्स को निर्देश जारी करके समस्याओं/ त्रुटियों का निस्तारण कराया गया है। लेकिन प्रोमोटर्स को प्रारम्भिक स्तर पर सटीक सूचना अपलोड करना आवश्यक है और इसके लिए उन्हे यह कार्य अपने वरिष्ठ अधिकारी के देखरेख में सम्पन्न करना चाहिए तथा भिज्ञ कार्मिक/ कर्मचारी की नियुक्ति करनी चाहिए जो त्रुटि रहित जानकारी उपलब्ध कराये। उ.प्र. रेरा द्वारा पूर्व में रेरा से सम्बन्धित विभिन्न कार्यो का प्रशिक्षण हेतु कार्यशाला का आयोजन किया गया है। निकट भविष्य में इस प्रकार के कार्यक्रम प्रस्तावित है, जिसकी सूचना पृथक से भेजी जायेगी। प्रोमोटर्स से अपेक्षित है कि इन प्रशिक्षण कार्यक्रमों में अपनी तकनीकी टीम के साथ प्रतिभाग करेंगे।

रियल एस्टेट क्षेत्र के सबसे वृहद हितधारक, उपभोक्ताओं, से संवाद एक महत्वपूर्ण बिन्दु है। कई प्रकरणों में यह संज्ञान में आया है कि परियोजना से सम्बन्धित सम्पर्क नम्बर या तो अक्रियाशील है या समुचित उत्तर उपभोक्ताओं/ क्रेताओं को नहीं प्राप्त हो रहा है। सभी प्रोमोटर को यह सुनिश्चित करने हेतु निर्देशित किया गया है कि परियोजना से सम्बन्धित मोबाइल एवं लैण्डलाइन नम्बर क्रियाशील अवस्था में हों, उन पर भिज्ञ कार्मिक तैनात हों, जो उपभोक्ताओं को समुचित सूचना उपलब्ध करायें। बड़े स्तर की परियोजना में हेल्पलाइन नम्बर रखा जाये तथा उसमें भी यह व्यवस्था लागू की जाए एवं इन नम्बरों का प्रचार-प्रसार भी किया जाए।

उ.प्र. रेरा सचिव के अनुसार, "अनेक प्रकरणों में रेरा पोर्टल पर कार्य करने में प्रोमोटर्स को समस्याएं आती हैं तथा समय-समय पर यह त्रुटियाँ ज्ञात होती रहती है। जो प्रकरण रेरा प्राधिकरण के संज्ञान में आ जाते है, उनमें प्रोमोटर्स की हैण्डहोल्डिंग करके समस्याओं का निस्तारण कराया जा रहा है। इस सम्बन्ध में यह आवश्यक है कि सभी प्रोमोटर रेरा पोर्टल पर कार्य करने हेतु दक्ष एवं भिज्ञ कार्मिक रखें जससे बहुमूल्य समय की बचत हो सके और हितधारकों को उचित जानकारी पोर्टल से प्राप्त हो सके।"

प्रमोद कुमार उपाध्याय
(सचिव)

U.P. Real Estate Regulatory Authority

Press Note- October 31, 2023

U.P. RERA directs promoters to resolve issues related to projects at portal immediately

U.P. RERA has directed promoters to resolve various issues related to project details at the portal which includes details about registration and information of real estate projects, appointment of authorized officer and certain contact numbers for correspondence with promoters, utilize only the approved format of agreement for sale by State Govt., always active contact number to ensure information and proper response to customers and appoint knowledgeable members for this in the organization. The objective of this initiative is to bring transparency, responsibility and credibility among the stakeholders of the sector specially the promoters according to the provisions of the RERA Act 2016.

According to the issued directions, promoters will provide details of a responsible director, approved by the board resolution, for communication in already registered projects and projects proposed for registration both. For daily communication with U.P. RERA, name and designation of the above director will be used. In case any change due to any reason about the director then this should be intimated to the RERA office immediately. For the ease of stakeholders, a model format of Agreement for Sale, approved by the State Govt., has been provided in the Legal section of the portal and promoters have been directed to utilize the same.

While reviewing details of registered projects, the Regulatory Authority found that various information are missing or not provided by the promoters or varying from the actual approved document on the portal and these information are important for customers to see and know. Many promoters have been directed to dispose the mistakes or issues and corrections have been ensured. But it is responsibility of a promoter to upload accurate information on the portal in the beginning under supervision of a senior officer. For RERA related matter, appointment of apt members and employees are necessary. Earlier, U.P. RERA has organized workshops related to RERA proceedings and in future also this kind of workshops are proposed. The information about workshops will be updated separately and it is expected that promoters will ensure their participation with their technical team.

Ensuring swift communication with stakeholder, specially with customers, is a mammoth task in the real estate sector. In many matters, it has been noticed that given contact numbers are either not functional or person attending calls are not knowledgeable enough to provide substantial response. All promoters have been directed to ensure that the contact numbers being provided are active and answered by knowledgeable person. Promoters of big size projects are being advised to activate helpline number and advertise them.

According the U.P. RERA Secretary, "in many matters promoters feel difficulty to work due to mistakes and these mistakes being pointed out by the Authority regularly. We try to dispose them as and when we found it. To remove such mistakes, all promoters should appoint apt and knowledgeable person to save precious time and ensure detail information available at the portal for stakeholders."

Pramod Kumar Upadhyay
(Secretary)