विद्युत लोकपाल (मुंबई) FAQ

(१) विद्युत ग्राहकांचे गाऱ्हाणे सोडविण्यासाठी कोणती यंत्रणा उपलब्ध आहे ?.

विद्युत ग्राहकांचे गाऱ्हाणे असल्यास संबधीत वितरण परवानाधारकाने नियुक्त केलेल्या अंर्तगत तक्रार निवारण कक्षाकडे (IGRC) कक्ष तक्रार दाखल करता येईल. जर कक्षाकडून दोन महिन्याच्या आत गाऱ्हाण्याचे निवारण झाले नाही किंवा गाऱ्हाणे निवारणार्थ कोणतीही उपाययोजना केली नाही वा निर्णय दिला नाही तर ग्राहक संबधित गाऱ्हाणे ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंचाकडे (मंच) (CGRF) विहित 'अ' नमुन्यात सादर करू शकेल. मंचाच्या निर्णयाने ग्राहक समाधानी नसेल तर ग्राहक विहीत नमुना 'ब' मध्ये विद्युत लोकपाल यांच्याकडे मंचाच्या निर्णयापासुन ६० दिवसाच्या आत अभिवेदन दाखल करू शकेल.

(२) गाऱ्हाणेसंबधीत कोणते वैधानिक नियम आहेत व त्याची प्रत कोठे उपलब्ध आहे ?.

विद्युत ग्राहकांच्या गाऱ्हाण्यासंबधी महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोगाचे (आयोग) प्रसिध्द केलेले वैधानिक नियम खालीलप्रमाणे :-

(१) महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम, २००६

(२) महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानाधारकांचा कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरू करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम, २००५ व २०१४

(३) महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (विद्युत पुरवठा संहिता आणि पुरवठयाच्या इतर अटी) विनियम, २००५.

सदर नियम आयोगाच्या www.mercindia.com तसेच विद्युत लोकपालाच्या www.mercombudsman.org.in या संकेतस्थळावर उपलब्ध आहे.

(३) विद्युत ग्राहकास कोणत्या विषयाबाबत गाऱ्हाणे मांडता येते ?.

ग्राहक गाऱ्हाणे विनियम २००६ मधील कलम २.१(३) अन्वये गाऱ्हाण्याची व्याख्या खालील प्रकारे करण्यात आलेली आहे :-

"गाऱ्हाणे" म्हणजे एखादया वितरण परवानेधारकाने परवाना, कंत्राट, करारान्वये किंवा आयोगाने विनिर्दिष्ट केलेल्या विज पुरवठा संहितेखाली किंवा वितरण परवानाधारकांच्या कामगीरीच्या मानकांच्या संर्दभात पार पाडण्यासाठी स्वीकारलेल्या कामगीरीचा दर्जा, स्वरूप, ती पार पाडण्याची पद्धत, यामधील कोणताही दोष, अपुर्णता त्रुटी किंवा अपुरेपणा, ज्यात इतर बाबींबरोबरच (अ) जीवाला किंवा मालमत्तेला धोका ठरू शकणाऱ्या वितरण यंत्रणेची सुरक्षितता आणि (ब) आयोगाच्या कोणत्याही आदेशाचे पालन न करणे किंवा त्या अनुषंगाने करावयाची कोणतीही कार्यवाही, जी मंच किंवा विद्युत लोकपालाच्या, जसे असेल तसे, अधिकारक्षेत्रात येत असेल, त्याबाबतचे गाऱ्हाणे, यांचा समावेश होतो.

(४) विद्युत ग्राहकाने अर्ज प्रथम कोठे करावा ? त्याचा पत्ता कोठे नमुद आहे ?

विद्युत ग्राहकाने अंर्तगत तक्रार निवारण कक्षाकडे परवानाधारक कंपनीच्या विहीत फॉर्म मध्ये तक्रारीचे स्वरूप नमुद करून अर्ज करावा. तक्रार निवारण कक्ष व मंच याबाबतचा तपशिल प्रत्येक मासिक विज देयकामध्ये नमुद केलेला असतो.

(५) विद्युत ग्राहकाने मंचापुढे किती दिवसात अर्ज करणे आवश्यक आहे ?.

विद्युत ग्राहकास ज्या दिनांकास कारवाईचे कारण घडले असेल त्या दिनांका पासुन दोन वर्षाच्या आत मंचाकडे अर्ज करणे आवश्यक आहे.

(६) विद्युत ग्राहकास मंचापूढे गाऱ्हाणे दाखल करण्यासाठी विहीत फॉर्म आहे काय ? तसेच सोबत फी किंवा कोर्ट फि स्टॅम्प भरावी लागेल का ?.

विद्युत ग्राहकास मंचापुढे 'अ' फॉर्म भरून विहीत नमुन्यात गाऱ्हाणे दाखल करता येईल. मंचापुढे गाऱ्हाणे दाखल करताना सोबत फी किंवा कोर्ट फि स्टॅम्प भरावी लागत नाही.

(७) मंचाने निर्णय किती दिवसात देणे आवश्यक आहे ?.

मंचाने ग्राहकाच्या गाऱ्हाण्यावरील अंतिम निर्णय ६० दिवसात देणे आवश्यक आहे.

(८) मंचाने विहीत मुदतीत निर्णय न दिल्यास किंवा मंचाच्या निर्णयाने समाधान न झाल्यास विद्युत ग्राहकाने कोठे अर्ज करावा ?.

मंचाने विहीत मुदतीत निर्णय न दिल्यास किंवा मंचाच्या निर्णयाने समाधान न झाल्यास विद्युत ग्राहकास ६० दिवसाच्या आत विद्युत लोकपालकडे अर्ज करता येईल परंतू असे की, या कालावधीत अभिवेदन दाखल न करण्यास पुरेसे कारण होते याबाबत जर विद्युत लोकपालाचे समाधान झाले तर सदर साठ (६०) दिवसांचा कालावधी संपून गेल्यावरही अभिवेदन दाखल करून घेता येते.

(९) विद्युत लोकपाल यांचे कार्यालय कोठे आहे व त्याची कार्यकक्षा काय आहे ?.

विद्युत लोकपाल (मुंबई) यांचे कार्यालय खालील ठिकाणी आहेः-

विद्युत लोकपाल (मुंबई)
६०६, ६ वा मजला, केशवा बिल्डींग, बांद्रा - कुर्ला संकुल,
बांद्रा (पुर्व), मुंबई - ४०००५१., फोन : ०२२ २६५९२९६५, २६५९०३३९,
ई-मेल पत्ता :- electricityombudsmanmumbai@gmail.com

विद्युत लोकपाल (मुंबई) यांची कार्यकक्षा एकुण १५ जिल्हयापुरती आहे (मुंबई, ठाणे, रायगड, रत्नागिरी, सिंधुदुर्ग, पुणे, सातारा, सांगली, कोल्हापूर, सोलापूर, नाशिक, अहमदनगर, धुळे, नंदुरबार, जळगाव) व उर्वरीत जिल्हयाकरीता विद्युत लोकपाल (नागपूर) यांची कार्यकक्षा आहे.

(१०) विद्युत लोकपालकडे अभिवेदन कोणत्या प्रकारे सादर करता येते ?. फि आकारण्यात येते का ?.

विद्युत लोकपालकडे अभिवेदन दाखल करण्यासाठी 'ब' फॉर्म सोबत मंचाच्या आदेशाची प्रत असणे आवश्यक आहे. मंचाने निर्देशीत केलेल्या साठ दिवसात निर्णय दिला नाही तरी देखील अभिवेदन दाखल करता येते.

विद्युत लोकपालाकडे रजिस्टर पोस्ट, स्पिड पोस्ट, किंवा ईमेल द्वारे अभिवेदन दाखल करता येते. अभिवेदन दाखल करण्यासाठी कोणतीही रक्कम अथवा फी आकारण्यात येत नाही. या बाबतची माहिती www. mercombudsman.org.in या संकेतस्थळावर उपलब्ध आहे.

(११) अभिवेदन दाखल करताना विद्युत लोकपालकडे अनामत रक्कम जमा करावी लागते का. व कश्या प्रकारे भरावी लागते ?.

थकीत विजेच्या बिलासंबधीत तक्रार असल्यास वा परवाना धारकास ग्राहकाने मंचाच्या आदेशाप्रमाणे रक्कम देय होत असल्यास देय रक्कमेच्या ५० टक्के किंवा रु. २५०००/- यापैकी जी कमी असेल ती रक्कम डिमांड ड्राफ्ट च्या स्वरूपात Electricity ombudsman MERC Deposit Account (payable at Mumbai) च्या नावे वा बँकेत RTGS मार्फत अभिवेदन सादर करताना जमा करणे आवश्यक आहे.

(१२) मंचापुढे किंवा विद्युत लोकपाल यांच्या कडे विद्युत ग्राहकास, बाजु मांडण्यासाठी वकीलाची नेमणुक करता येते का ?.

मंचापुढे वा विद्युत लोकपाल यांच्याकडे सुणावणी दरम्यान ग्राहकास स्वतःची बाजू स्वतः मांडण्याची तरतुद आहे किंवा ग्राहक प्रतिनिधीद्वारे ती मांडु शकतात. ग्राहकास वकीलाची नेमणुक करता येत नाही.

(१३) विद्युत लोकपालपुढे तडजोड होऊ शकते का ? विद्युत लोकपालाने किती दिवसात निर्णय देणे अपेक्षीत आहे .

होय. विद्युत लोकपालाने अभिवेदन दाखल केल्यापासुन ६० दिवसाच्या आत तडजोडीने किंवा मेरीटवर निर्णय देणे अपेक्षित आहे.

(१४) विद्युत लोकपालाच्या निर्णयाची / आदेशाची पुर्तता न झाल्यास ग्राहकाने काय करावे ?.

मंचाची तसेच विद्युत लोकपालाच्या निर्णयाची / आदेशाची पुर्तता न झाल्यास ग्राहक त्यासंर्दभात विद्युत अधिनियमाच्या कलम १४२ अन्वये महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोगाकडे खालील पत्त्यावर अर्ज करू शकतो.

सचिव
महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग,
१३ वा मजला, जागतिक व्यापार केद्र,
कफ परेड, कुलाबा, मुंबई - ४०० ००५,
फोन नः- ०९१-२२-२२१६३९६४६५६९
ईमेल पत्ता : mercindia@merc.gov.in

(१५) विद्युत लोकपालाचा निर्णय मान्य नसल्यास ग्राहकास आयोगाकडे अपील करता येते काय किंवा पुढील तरतुद काय आहे ?.

विद्युत लोकपालाचा निर्णय अंतिम आहे. सदर निर्णय मान्य नसल्यास, आयोगाकडे अपील करता येत नाही. मात्र निर्णयाविरूध्द उच्च न्यायालयात याचिका दाखल होऊ शकते.