

वारंवार विचारण्यात येणारे प्रश्न (FAQ) सुधारीत (दिनांक ११.०८.२०२३)

(ग्राहकांनी अधिक स्पष्टतेसाठी संबंधित विनियम वाचावेत.)

१. वीज ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी कोणती यंत्रणा उपलब्ध आहे?

- महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (आयोग) यांनी विज कायदा २००३ मधील तरतूदी नुसार, ग्राहकांच्या तक्रार / गाऱ्हाणे निवारण्याकरीता 'ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच (मंच) आणि विद्युत लोकपाल' यंत्रणा निर्माण केली आहे.
- सर्व वितरण परवानाधारकांनी वेब पोर्टल तयार केले आहे, सदर वेब पोर्टलवर 'अंतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणा' (Internal Complaint Redressal System) (आयसीआरएस) विकसित केली आहे.
- ग्राहकाने सदर वेब पोर्टलवरील मार्गदर्शक सुचनांनुसार तक्रार नोंदवावी.

२. तक्रार निवारण करण्यासाठी, ग्राहकांना कोणता कायदा व विनियम उपयुक्त आहेत? ते कोणत्या संकेतस्थळांवर उपलब्ध आहेत?

साधारणतः ग्राहकांना तक्रारीच्या अनुषंगाने खाली नमुद केलेला कायदा, व त्या अंतर्गत तयार केलेले विनियम उपयुक्त आहेत.

- विद्युत कायदा, २००३
- महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच आणि विद्युत लोकपाल) विनियम २०२० (दिनांक २१.०९.२०२० रोजी अधिसूचित).
- महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (विद्युत पुरवठा संहिता, वितरण परवानाधारकांच्या कृतीची मानके आणि पावर क्वालिटी) विनियम, २०२१ (दिनांक २५.०२.२०२१ रोजी अधिसूचित).
- सदर कायदा व विनियम खालील संकेतस्थळावर उपलब्ध आहे.

अ) महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग :- www.merc.gov.in

ब) विद्युत लोकपाल (मुंबई) :- www.mercombudsman.org.in

३. आयसीआरएस अंतर्गत तक्रार निवारण किती दिवसात करण्यात येते?

- वीज पुरवठा न देणे, जोडणी, पुर्नजोडणी किवा पुरवठा खंडीत करण्यासंबंधीच्या तक्रारीच्या प्रकरणी तक्रार नोंद झाल्याच्या दिनांकापासून कामकाजाचे तीन (३) दिवसांचे आत संबंधित विभाग / कक्षाने उपाययोजना करणे आवश्यक आहे. [(विनियम ३.११ (सी))]
- आणि इतर सर्व तक्रारीची सोडवणूक करण्यासाठी कामकाजाचे पंधरा (१५) दिवसांचे आत संबंधित विभाग / कक्षाने उपाययोजना करणे आवश्यक आहे. [(विनियम ३.११ (सी))]

४. वेब पोर्टलद्वारे आयसीआरएसकडे जाणे अनिवार्य आहे का?

- नाही. परंतु असे की, वेब पोर्टलवर जरी तक्रार नोंद करण्यात आलेली नसली तरी, विनियम ४ नुसार गठीत केलेल्या मंचाकडे ग्राहक थेट संपर्क साधू शकतो (विनियम ३.१३).
- मात्र, ग्राहकाने वितरण परवानाधारकाच्या आयसीआरएस पोर्टलवर तक्रार दाखल करणे उचित होईल. असे केल्याने मंचाकडे लागणारा त्यांचा बहुमुल्य वेळ ग्राहक वाचवू शकेल.

५. ग्राहकाचे आयसीआरएसच्या निर्णयाने समाधान झाले नसल्यास कोणाशी संपर्क साधावा?

- ग्राहक, विहित 'शेड्युल ए' फॉर्ममध्ये स्वतःची स्वाक्षरी करून मंचाकडे गाढाणे / तक्रार नोंदवू शकतात.

६. वीज ग्राहक किती कालावधीत मंचासमोर आपली गाढाणे / तक्रार दाखल करू शकतो?

- ग्राहकास ज्या दिनांकास कारवाईचे कारण घडले असेल (Date of cause of action) त्या दिनांकापासून दोन (२) वर्षांच्या आत मंचाकडे तक्रार दाखल करणे आवश्यक आहे. (विनियम ७.८).
- वितरण परवानाधारकाच्या आयसीआरएस पोर्टलद्वारे तक्रारीचे निवारण न झाल्यास ताबडतोब ग्राहकाने मंचाकडे तक्रार दाखल करणे उचित ठरेल.

७. ग्राहकाने दाखल केलेली तक्रारीवर मंचाने किती दिवसात निर्णय घेणे आवश्यक आहे?

- ग्राहकाने दाखल झाल्यापासून मंच १५ दिवसांच्या आत (पुरवठा न करणे, जोडणी, पुनश्च जोडणी किंवा पुरवठा खंडीत करणे यांच्याशी संबंधित ग्राहकाने) आणि ६० दिवसांच्या आत (इतर सर्व ग्राहकांसाठी) उचित आदेश पारित करील (विनियम ५.२ आणि ६).

८. मंचाने विहित मुदतीत निर्णय न दिल्यास ग्राहकांसाठी कोणता पर्याय उपलब्ध आहे?

- मंचाने विहित मुदतीत निर्णय न दिल्यास ग्राहक विहित नमुन्यातील 'शेड्युल बी' मध्ये स्वतःच्या स्वाक्षरीने विद्युत लोकपालांसमोर अभिवेदन दाखल करू शकतो.
- ग्राहक स्वतः मंचाचे आदेश जारी करण्याची वाट सुध्दा पाहू शकतो.

९. मंचाच्या आदेशाने ग्राहकाचे समाधान न झाल्यास पुढील कोणते मार्ग उपलब्ध आहेत?

- ग्राहक पुनर्विलोकनासाठी त्याच मंचाकडे अर्ज करू शकतो (विनियम १०.१) किंवा विद्युत लोकपालांकडे अभिवेदन सादर करू शकतो (विनियम १९.१).
- विद्युत लोकपालांकडे अभिवेदन सादर करताना विहित नमुन्यातील 'शेड्युल बी' स्वस्वाक्षरीने मंचाच्या आदेशाच्या तारखेपासून (६०) साठ दिवसांच्या आत करणे गरजेचे आहे.
- मात्र, वितरण परवानाधारक असे अभिवेदन विद्युत लोकपालांकडे सादर करू शकत नाही.
- जर ग्राहक / तक्रारदार ६० दिवसांच्या आत विद्युत लोकपालांकडे तक्रार दाखल करू शकला नाही, तर त्याला दिलेल्या मुदतीत दाखल न केल्याबद्दल पुरेसे कारण दाखवल्यास ग्राहकाचा विलंब माफ करण्याचा अधिकार विद्युत लोकपाल यांना आहे.

१०. विद्युत लोकपाल (मुंबई) यांचे कार्यालय कोठे आहे आणि त्यांचे कार्यक्षेत्र काय आहे?

विद्युत लोकपाल (मुंबई) यांचे कार्यालय खालील पत्त्यावर आहे:-

विद्युत लोकपाल (मुंबई)

१०८, आर्केडीया, एनसीपीए मार्ग, नरीमन पॉईंट,

मुंबई, पिन कोड -४०० ०५१, दुरध्वनी क्र. ०२२ ४९६९ १०९२,

ईमेल आयडी - electricityombudsmanmumbai@gmail.com

संकेतस्थळाचा पत्ता - www.mercombudsman.org.in

विद्युत लोकपाल (मुंबई) यांचे कार्यक्षेत्र मुंबई, ठाणे, रायगड, रत्नागिरी, सिंधुदुर्ग, पुणे, सातारा, सांगली, कोल्हापूर, सोलापूर, नाशिक, अहमदनगर, धुळे, नंदूरबार, जळगाव या १५ जिल्हांमध्ये आहे.

मराठवाडा आणि विदर्भ विभागातील उर्वरीत जिल्हे विद्युत लोकपाल (नागपूर) यांच्या अखत्यारीत आहेत त्यांचे कार्यालय नागपूर येथे आहे.

विद्युत लोकपाल (नागपूर) यांचे कार्यालय खालील पत्त्यावर आहे.

विद्युत लोकपाल (नागपूर)

प्लॉट क्र. २७-३० आर००२, युनिव्हर्सल मेडोज,

पुरषोत्तम बाझार जवळ, नवीन स्नेह नगर, हॉटेल ब्यु रेडिसन समोर,

व्यू वर्धा रोड, नागपूर, पिन कोड - ४४००१५,

दुरध्वनी क्र. - ०७१२ २९५५७३५ / २५९६६७०

ईमेल - ombudsmanngp@gmail.com.

संकेतस्थळाचा पत्ता - www.electricityombudsmannagpur.org.in

११. एखादा ग्राहक विद्युत लोकपालांना त्याचे अभिवेदन ईमेलद्वारे करू शकतो का?

- होय. अभिवेदन ईमेल द्वारे पाठविले जाऊ शकते. त्यानंतर लेखी अभिवेदन नोंदणीकृत स्पीड पोस्ट / सामान्य पोस्ट किंवा कुरीअरद्वारे स्वाक्षरी केलेल्या आवश्यक कागदपत्रांसह दाखल करणे आवश्यक आहे याची नोंद घ्यावी.
- अभिवेदनाची छाननी केल्यावरच त्याची नोंद करून घ्यावयाची का नाही ते ठरविण्यात येते.

१२. ग्राहकाने तक्रार दाखल करतांना अनामत रक्कम भरणे बंधनकारक आहे काय? असल्यास ती कशी भरावी?

- मंचासमोर तक्रार दाखल करतांना ग्राहकाला कोणतीही अनामत रक्कम भरावी लागत नाही.
- परंतु मंचाच्या आदेशाने ग्राहक जर समाधानी नसेल आणि विद्युत लोकपालांसमोर अभिवेदन दाखल करावयाचे असेल तर ग्राहकास मंचाच्या आदेशानुसार जी रक्कम देय होत असेल त्या देय रक्कमेच्या ५० टक्के किंवा रु.२५०००/- यापैकी जी कमी असेल, ती रक्कम अभिवेदन सादर करतांनाच अनामत रक्कम म्हणून जमा करणे आवश्यक आहे. [[विनियम १९.२२ (एच)].
- अनामत रक्कम ही "Electricity Ombudsman MERC Deposit Account" (मुंबई येथे देय असलेल्या) या नावाने जारी केलेल्या डिमांड ड्राफ्ट द्वारे भरणे आवश्यक आहे.

- एनईएफटी द्वारे अनामत रक्कमेचा भरणा करावयाचा असल्यास, सेट्रल बँक ऑफ इंडिया, बीकेसी शाखेत "Electricity Ombudsman MERC Deposit Account" च्या नावाने
Account No. - 1001791662
IFSC Code - CBIN0281067 (fifth character is zero)

वरीलप्रमाणे जमा केलेली अनामत रक्कम आदेशाच्या तारखेपासून एका आठवड्याच्या आत परत केली जाईल किंवा वीज देयकाद्वारे समायोजित केली जाईल.

१३. मंचापुढे किंवा विद्युत लोकपाल यांच्या समक्ष ग्राहकास, बाजू मांडण्यासाठी अधिवक्ताची (वकील) नेमणूक करता येते का?

- नाही. मंचापुढे किंवा विद्युत लोकपालांसमोर ग्राहकातर्फे अधिवक्ता (वकील) (अधिवक्ता अधिनियम १९६१ मधील अर्थानुसार) उपस्थित राहू शकत नाही.
- ग्राहक किंवा वितरण परवानाधारक हे स्वतः त्यांच्या स्वतःच्या केसचे प्रतिनिधित्व करू शकतात किंवा त्यांनी नेमलेल्या अधिकृत प्रतिनिधीस त्यांच्यातर्फे प्रतिनिधित्व करता येते.
- तथापि, सदरचा अधिकृत प्रतिनिधी तक्रार किंवा अभिवेदन स्वतःहून त्यांच्या पक्षकारांच्या लेखी सुस्पष्ट संमतीशिवाय मागे घेऊ शकत नाही (विनियम १९.१९).

१४. नियोजित सुनावणीसाठी दोन्ही पक्षकारांनी प्रत्यक्ष उपस्थित राहणे आवश्यक आहे का?

- जर सुनावणी डिजिटल प्लॅटफॉर्मवर व्हिडिओ / ऑडिओ कॉन्फरन्सिंगद्वारे होत असेल, तर पक्षकार जेथे असतील तेथून ते सहभागी होऊ शकतात.
- पक्षकारांचे प्रतिनिधी देखील अशा डिजिटल प्लॅटफॉर्मवर सहभागी होऊ शकतात. मात्र, त्यांनी योग्य ते अधिकारपत्र सादर करणे गरजेचे आहे जे सुनावणीच्या अगोदरच पाठविलेले असावे.
- जर कोणताही पक्षकार किंवा त्यांचा अधिकृत प्रतिनिधी डिजिटल प्लॅटफॉर्मवर सुनावणीच्या दिवशी गैरहजर असेल तर मंच किंवा विद्युत लोकपाल एकतर्फी निर्णय घेऊ शकतील.
- वरील सर्व मुद्दे प्रत्यक्ष सुनावणीकरीता सुध्दा लागू आहेत. (विनियम ८.१४/१९.२१)

१५. आयसीआरएस, मंच किंवा विद्युत लोकपालाकडे तक्रार दाखल करताना कोर्ट फी किंवा मुद्रांक शुल्क भरावे लागते का?

➤ नाही. आयसीआरएस, मंच किंवा विद्युत लोकपालाकडे तक्रार दाखल करताना ग्राहकास कोणतेही शुल्क किंवा मुद्रांक शुल्क भरावे लागत नाही.

१६. विद्युत लोकपालांपुढे अभिवेदनाबाबत समेट अथवा समझोता करता येईल का?

➤ होय. विद्युत लोकपाल, अभिवेदन प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून पंधरा (१५) दिवसांच्या आत, दोन्ही पक्षकारांना आमंत्रित करून प्रथमतः समेट किंवा मध्यस्थीद्वारे समझोता घडविण्याचा प्रयत्न करील (विनियम १९.९).

१७. कोणकोणत्या परिस्थितीत मंच किंवा विद्युत लोकपाल, ग्राहकांनी दाखल केलेली तक्रार नाकारू शकतात?

मंच खालील परिस्थितीत कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार नाकारेल (विनियम ७.९)

ए) समान प्रकरण आणि समान तक्रारदार व परवानाधारक यांच्यामध्ये कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवाद किंवा अन्य कोणत्याही प्राधिकरणाकडे कार्यवाही प्रलंबित असेल, किंवा हुकूमनामा किंवा निकाल किंवा अंतिम आदेश आधीच अन्य अशा न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवाद किंवा प्राधिकरणाकडून पारित करण्यात आलेला आहे.

बी) अधिनियमाच्या कलम १२६, १२७, १३५ ते १३९, १५२ आणि १६१ खाली देणारी प्रकरणे;

सी) कारवाईचे कारण उद्भवण्याच्या दिनांकापासून दोन (२) वर्षांच्या नंतर तक्रार दाखल करण्यात आली असेल तर; आणि

डी) देयकाच्या रकमेबाबत वाद नसतो तेथे थकबाकीच्या वसुली प्रकरणी; आणि

इ) खालील गाहाण्यांच्या बाबतीत,

एक क्षुल्लक, उपद्रवकारक, दृष्ट हेतूचे,

दोन पुरेसे कारण नसलेले किंवा

तीन जेव्हा तक्रारदाराला किंवा ग्राहकाला सकृतदर्शनी कोणतीही हानी किंवा नुकसान किंवा गैरसोय झालेली नसेल, ज्यांचे प्रतिनिधीत्व एखादया संघटनेद्वारा किंवा ग्राहकांच्या गटामार्फत करण्यात येत असेल.

परंतु असे की, तक्रारदाराला त्याची बाजू मांडण्याची संधी दिल्याशिवाय कोणतेही गाऱ्हाणे नाकारण्यात येणार नाही.

वरील तरतूद विद्युत लोकपालांना सुध्दा लागू आहे.

१८. विद्युत लोकपालाने दिलेला निर्णय दोन्ही पक्षकारांना बंधनकारक आहे का?

➤ होय. विद्युत लोकपालांचा आदेश अंतिम असून दोन्ही पक्षकारांना बंधनकारक आहे. तथापि, आदेशाने समाधान न झाल्यास कोणताही पक्षकार त्या आदेशास योग्य न्यायालयात आव्हान देऊ शकतो.

१९. विद्युत लोकपालांच्या आदेशाने पक्षकारांचे समाधान झाले नाही तर कोणताही पक्षकार विद्युत लोकपालांच्या आदेशास आव्हान देऊ शकतो का?

➤ होय. विद्युत लोकपालांच्या आदेशाने कोणत्याही पक्षकारांचे समाधान झाले नाही तर, सदरहू पक्षकार आदेशाला योग्य न्यायालयात आव्हान देऊ शकतो.

➤ विद्युत लोकपालांच्या आदेशाला आव्हान देण्यासाठी महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग हे अपिल प्राधिकरण नाही याची कृपया नोंद घ्यावी.

२०. ग्राहक थेट विद्युत लोकपालांकडे आपले गाऱ्हाणे / तक्रार दाखल करू शकतो का?

➤ नाही. ग्राहक थेट विद्युत लोकपालांकडे आपले गाऱ्हाणे / तक्रार दाखल करू शकत नाही. विद्युत लोकपाल हे अपिलीय प्राधिकरण आहे, याची कृपया नोंद घ्यावी.

२१. विद्युत लोकपालांकडे ईमेल किंवा पत्राने पाठविलेल्या सामान्य तक्रारी स्वीकारल्या जातात का?

➤ नाही. ईमेल किंवा पत्राद्वारे प्राप्त झालेल्या थेट तक्रारीची दखल घेतली जात नाही.

२२. पक्षकारांना विद्युत लोकपालांचा आदेश कसा प्राप्त होईल?

➤ आदेशाची प्रत अभिवेदनात नमुद करण्यात आलेल्या सर्व पक्षकारास, आयोग व संबंधित मंचास पाठविण्यात येते.

➤ या सर्व प्रती सामान्य पोष्ट / कुरीअर द्वारे पाठवल्या जातात.

➤ www.mercombudsman.org.in या संकेतस्थळावर साधारणपणे एक किंवा दोन दिवसात विद्युत लोकपाल यांचे आदेश अपलोड केले जातात.

२३. जर वितरण परवानाधारकाने मंच किंवा विद्युत लोकपालांच्या आदेशाचे पालन केले नाही, तर कोणता पर्याय उपलब्ध आहे?

➤ मंच किंवा विद्युत लोकपालांच्या आदेशाचे दिलेल्या वेळेत पालन केले नाही तर विद्युत अधिनियम २००३ च्या कलम १४२ अन्वये आयोगासमोर खालील पत्त्यावर आयोगाच्या नियमास अधीन राहून याचिका दाखल करू शकतो.

सचिव

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग

१३ वा मजला, सेंटर - १, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, कफ परेड, कुलाबा, मुंबई - ४०० ००५,

दुरध्वनी क्रमांक - ०२२ २२१६ ३९६५/६९.