

## महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग, मुंबई

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम, २००६

अनुक्रमांक	तपशील	पान क्रमांक
	पार्श्वभूमी	०१
	<b>प्रकरण- १ : सर्वसाधारण</b>	०२
०१	संक्षिप्त नांव, प्रारंभ व अर्थ निश्चिती	०२
०२	व्याख्या	०२
०३	मुलभूत तत्त्वे	०३
	<b>प्रकरण २ : ग्राहकांची गा-हाणी निवारण्यासाठी मंच</b>	०५
०४	ग्राहक गा-हाणी निवारण मंचाची स्थापना	०५
०५	गणपूर्ती व इतर बाबी	०८
०६	गा-हाणे निवारण्यासाठी कार्यपध्दती	०८
०७	अभिलेखाची तपासणी व प्रमाणित प्रती देणे	१३
०८	विद्युत मंचाचे निष्कर्ष	१४
०९	अंतग्राहक गा-हाणे निवारण कक्ष आणि मंचाबाबत जनतेत जागृती	१५
	<b>प्रकरण: ३ विद्युत लोकपाल</b>	१६
१०	विद्युत लोकपालाची नियुक्ती	१६
११	विद्युत लोकपालाचे अधिकारक्षेत्र	१७
१२	कार्यालयाचे ठिकाण	१७
१३	अर्हता	१७

१४	पारिश्रमिक	१७
१५	सचिवालय	१८
१६	विद्युत लोकपालाचे अधिकार व कर्तव्ये	१८
१७	विद्युत लोकपालासमोरील कामकाज	१८
१८	मंचाकडे प्रकरण परत पाटविण्याचे अधिकार	२३
१९	आदेशांचे पुनर्विलोकन	२३
२०	माहिती मागविण्याचे अधिकार	२४
२१	अभिलेख्याची तपासणी आणि प्रमाणित प्रती देणे	२५
२२	आदेशांचे पालन न केल्याबाबत शिक्षा	२५
२३	या विनियमाच्या प्रती देणे	२५
२४	रद्द करणे आणि अपवाद	२६
२५	अडचणी दूर करण्याचे अधिकार	२६
२६	आदेश व कार्य-प्रणाली निदेश	२६
२७	दुरुस्ती करण्याचे अधिकार	२६
२८	अहवाल सादर करणे	२६
२९	मंच (मंचांची) आणि विद्युत लोकपालाच्या कामकाजाची भाषा	२७
३०	खर्चास मान्यता	२७
३१	अभिलेख्यांचे जतन	२७
अनुसूची-अ	गा-हाण्याच्या निवारणासाठी मंचाकडे करावयाचा अर्ज	२८
अनुसूची-ब	विद्युत लोकपाल यांचेकडे सादर करावयाचे अभिवेदन	३१

# महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग, मुंबई

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम, २००६

विद्युत अधिनियम, २००३

पार्श्वभूमी

ज्याअर्थी महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोगाने, विद्युत अधिनियम, २००३ (२००३ चा ३६) मधील कलम ४२ च्या उप-कलम (५) ते (७) सह कलम १८१ च्या उप-कलम (आर) आणि (एस) ने प्रदान करण्यात आलेल्या अधिकारांचा तसेच या संदर्भात समर्थ करणा-या इतर सर्व अधिकारांचा वापर करून, “महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच आणि ओम्बड्समन) विनियम, २००३” शासकीय राजपत्रात दिनांक १० डिसेंबर, २००३ रोजी अधिसूचित केले आहेत.

आणि ज्याअर्थी, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोगाने, सदर विनियमांच्या विनियम २२ खाली प्रदान करण्यात आलेल्या अधिकारांचा वापर करून, “महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच आणि ओम्बड्समन) विनियम, २००३”च्या परिणामकारकतेचे आतापर्यंतच्या अनुभवावरून मूल्यांकन केले आहे आणि ग्राहक, ग्राहक प्रतिनिधी, वितरण परवानेधारक आणि त्यांनी स्थापन केलेले मंच आणि ओम्बड्समन यांच्याकडून सूचना व अभिप्राय मागविले आहेत.

त्याअर्थी आता महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग खालील विनियम करीत आहे-

क्र. मविनिआ / लिगल /२००५ चा ११६/ ०८२२ विद्युत अधिनियम, २००३ (२००३ चा ३६) मधील कलम ४२ च्या उप-कलम (५) ते (७) सह कलम १८१ च्या उप-कलम (आर) आणि (एस) ने प्रदान करण्यात आलेल्या अधिकारांचा तसेच या संदर्भात समर्थ करणा-या इतर सर्व अधिकारांचा वापर करून, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग याद्वारे, राज्यांतील वितरण परवानेधारकांनी ग्राहकांच्या गा-हाण्यांचे निवारण करण्यासाठी मंचाची (मंचांची) स्थापना करण्याकरिता आणि आयोगाने विद्युत लोकपालाची नेमणूक करण्याकरिता, ग्राहकांच्या गा-हाण्यांचे निवारण न केले गेल्यास अभिवेदन सादर करण्याकरिता आणि विद्युत लोकपालाच्या गा-हाण्यांच्या समझोत्याची वेळ व पध्दत आणि त्यासंबंधांतील आनुषंगिक व सहाय्यभूत बाबींच्या संदर्भात, मार्गदर्शक तत्त्वे विशद करण्याकरिता आणि त्याशिवाय “महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच आणि ओम्बड्समन) विनियम, २००३” ला अधिक्रमित करण्यासाठी, आयोग खालीलप्रमाणे विनियम करीत आहे-

## प्रकरण- १

### सर्वसाधारण

#### १. संक्षिप्त नांव, प्रारंभ व अर्थ निश्चिती

- १.१ या विनियमास “महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम, २००६”, असे म्हणावे.
- १.२ हे विनियम संबंध महाराष्ट्र राज्यास लागू आहेत.
- १.३ हे विनियम ते ज्या तारखेस शासकीय राजपत्रात अधिसूचित करण्यात येतील त्या तारखेपासून अंमलात येतील.
- १.४ हे विनियम, अधिनियमाच्या कलम १८१ च्या उप-कलम (२) मधील खंड (x) आणि खंड (za) खाली आयोगाने विनिर्दिष्ट केलेल्या वितरण परवानाधारकाच्या कृतीची मानके आणि विद्युत पुरवठा संहितेशी सुसंवादित असतील. या विनियमांमध्ये कोणतीही विसंगती आढळल्यास वितरण परवानाधारकाच्या कृतीची मानके आणि विद्युत पुरवठा संहिता लागू राहिल.

#### २. व्याख्या

- २.१ या विनियमात, संदर्भानुसार वेगळा अर्थ अपेक्षित नसेल तर -

- (१) “अधिनियम” म्हणजे विद्युत अधिनियम, २००३ (२००३ चा ३६);
- (२) “आयोग” म्हणजे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग;
- (३) “गा-हाणे” म्हणजे एखाद्या वितरण परवानेधारकाने परवाना, कंत्राट, करारान्वये किंवा आयोगाने विनिर्दिष्ट केलेल्या वीज पुरवठा संहितेखाली किंवा वितरण परवानेधारकांच्या कामगिरीच्या मानकांच्या संदर्भात पार पाडण्यासाठी स्वीकारलेल्या कामगिरीचा दर्जा, स्वरूप, ती पार पाडण्याची पध्दत, यामधील कोणताही दोष, अपूर्णता, त्रुटी किंवा अपुरेपणा; ज्यात इतर बाबींबरोबरच (अ) जीवाला किंवा मालमत्तेला धोका ठरू शकणा-या 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 गा-हाणे, यांचा समावेश होतो.
- (४) “अंतर्गत गा-हाणे निवारण कक्ष” किंवा “आयजीआर सेल” म्हणजे वितरण परवानाधारकाने अधिसूचित केलेले पहिले प्राधिकरण ज्याच्याशी ग्राहकाने त्याच्या/तिच्या गा-हाण्याचे निवारण करण्यासाठी संपर्क साधावयाचा असतो.

- (५) “मंच” म्हणजे वितरण परवानेधारकाने अधिनियमाच्या कलम ४२ च्या उप-कलम (५) व या विनियमानुसार ग्राहकांच्या गा-हाण्यांचे निवारण करण्यासाठी स्थापन करावयाचा मंच;
- (६) “विद्युत लोकपाल” म्हणजे अधिनियमाच्या कलम ४२ च्या उप-कलम (६) व या विनियमानुसार आयोगाने नेमेलेला किंवा पदनिर्देशित केलेला प्राधिकारी ज्यास, मंचाने त्याच्या गा-हाण्याचे निवारण न केल्यामुळे बाधित झालेला कोणताही ग्राहक अभिवेदन सादर करू शकेल.
- (७) “नोडल अधिकारी” म्हणजे वितरण परवानाधारकाने नोडल अधिकारी म्हणून काम करण्यासाठी पदनिर्देशित केलेला अधिकारी ज्याला विजेचे वितरण आणि पुरवठ्या संबंधात ज्ञान व अनुभव असेल आणि जो मंडळाचा कार्यकारी अभियंता किंवा इतर कोणत्याही वितरण परवानाधारकाच्या समकक्ष दर्जाच्या अधिका-यापेक्षा कमी दर्जाचा नसेल.
- (८) “अभिवेदन” म्हणजे विहित कालमर्यादेत आणि या विनियमानुसार ज्याच्या गा-हाण्याचे मंचाकडून निवारण करण्यात आलेले नाही (खारीज आदेश धरून) अशा बाधित झालेल्या ग्राहकाने स्वतः किंवा अशा ग्राहकाच्या वतीने विद्युत लोकपालाला करण्यात आलेले अभिवेदन.

## २.२ अर्थ निश्चिती

या विनियमात ज्यांची व्याख्या केलेली नाही परंतु ज्यांची अधिनियमात व्याख्या करण्यात आलेली आहे असे या विनियमात वापरलेले शब्द व उक्ती यांना अधिनियमात असलेला अर्थ लागू राहिल.

## ३. मुलभूत तत्त्वे

३.१ प्रत्येक वितरण परवानेधारक, नियत दिनांकापासून किंवा परवाना मंजूरीच्या दिनांकापासून, जे आधी असेल तेव्हापासून, सहा महिन्यांच्या आत, या विनियमानुसार मंचाची स्थापना करेल. असा (असे) मंच नैसर्गिक न्यायाचे तत्वावर त्याचे कामकाज चालवेल, ज्यात, इतर बाबींबरोबरच, खालील बाबी अंतर्भूत असतील -

- (१) तो ग्राहकांच्या हिताचे रक्षण करेल;
- (२) तो ग्राहकांना त्यांच्या अधिकारांची माहिती देईल.
- (३) तो ग्राहकांच्या गा-हाण्यांचे निवारण अधिक सुकर व त्वरेने करेल.
- (४) वितरण परवानेधारकाकडून त्यांच्या गा-हाण्यांचे निवारण करून घेण्यात यश न आल्यास किंवा विलंब झाल्यास त्यावर देखील एक उपाय असल्याची तो ग्राहकांना खात्री देईल.

३.२ वितरण परवानाधारक त्याच्या वीज पुरवठ्याच्या क्षेत्रातील प्रत्येक वितरण परिमंडलात किमान एक (१) तरी मंच स्थापन करेल.

स्पष्टीकरण- या विनियम ३.२ च्या संदर्भात, "वितरण परिमंडल", म्हणजे राज्य विद्युत मंडळाच्या पुनर्रचनेनंतर ज्या वारसदार कंपनीकडे विजेच्या वितरणाचे काम सोपविण्यात येईल तिच्या परिमंडल कार्यालयाच्या अधिकारक्षेत्रात असलेले भौगोलिक क्षेत्र, होय. परंतु असे की, जर वीज पुरवठ्याचे क्षेत्र बृहन्मुंबई व त्याच्याशी संलग्न क्षेत्र असेल तर प्रत्येक वितरण परवानाधारक अशा वीज पुरवठ्याच्या क्षेत्रासाठी किमान एक (१) तरी मंच स्थापन करेल. आयोग वेळोवेळी ज्या मार्गदर्शक सूचना जारी करेल त्यास अधीन राहून, मंचाचे अधिकारक्षेत्र हे वितरण परवानाधारकाकडून ठरविण्यात येईल.

३.३ प्रत्येक वितरण परवानाधारक-

(१) गा-हाणे निवारण्यासाठी त्याचे नियम व कार्यपध्दतीचे प्रारूप प्रसिध्द करेल व ते इंग्रजी व मराठीत सर्व रोख भरणा केंद्रांवर आणि वितरण परवानाधारकाच्या कार्यालयात जनतेला उपलब्ध करून देईल. परंतु असे की, असे नियम व कार्यपध्दती उपलब्ध असल्याबाबत, ग्राहकांना पाठविण्यात येणा-या देयकांद्वारे वितरण परवानेधारक कळवेल.

परंतु असे की, वितरण परवानाधारकांना मार्गदर्शक सूचना देण्यासाठी आयोग वेळोवेळी नमुना नियम आणि कार्यपध्दती तयार करेल.

(२) नियम आणि कार्यपध्दतीच्या अशा प्रारूपावर त्याच्या ग्राहकांचे अभिप्राय संबंधित रोख भरणा केंद्रांवर किंवा वितरण परवानाधारकाच्या कार्यालयात सादर करण्याचे आवाहन करेल; आणि

(३) अभिप्राय (असल्यास) ते विचारात घेऊन अशा नियम व कार्यपध्दतीच्या प्रारूपास अंतीम स्वरूप देईल आणि वरील (१) प्रमाणे जनतेस उपलब्ध करून देईल.

परंतु असे की, वितरण परवानाधारक, वरील उप-खंड (३) मध्ये उल्लेखलेले नियम आणि कार्यपध्दती, ठराविक कालावधीनंतर, आवश्यकता असल्यास, अद्यावत करून प्रसिध्द करेल ज्यात, विशेषकरून खालील बाबींचा, समावेश असेल-

(अ) या विनियमाची उद्दिष्टे;

(ब) अंतर्गत गा-हाणे निवारण कक्षाच्या पोस्टाचा पूर्ण पत्ता, दूरध्वनी आणि फॅक्स क्रमांक, आणि असल्यास, कक्षाचा व मंचांचा इ-मेल पत्ता;

(क) अंतर्गत गा-हाणे निवारण कक्षाकडे कोणत्या पध्दतीने व नमुन्यात गा-हाणे पाठवावयाचे;

(ड) या विनियमाखाली अंतर्गत गा-हाणे निवारण कक्षाची कर्तव्ये आणि कक्षाकडून मिळणारे सहाय्य;

(इ) मंचाकडून मिळणारे सहाय्य;

(एफ) वितरण परवानाधारकास या अधिनियमाखाली किंवा या विनियमांखाली प्रदान करण्यात आलेले हक्क किंवा त्याच्याकडे सोपविलेल्या कर्तव्यांच्या अनुषंगाने त्याने केलेल्या किंवा न केलेल्या कृतीच्या संदर्भात, जसे असेल तसे, कायदेशीर दृष्ट्या उपलब्ध असलेले सर्व उपाय - ज्यात विद्युत लोकपालाकडे करावयाच्या अपीलाचाही समावेश असेल;

(जी) या विनियमाच्या संबंधी व अधिनियमानुसार वितरण परवानाधारकाने तयार केलेले किंवा जारी केलेले कोणतेही अतिरिक्त नियम, कार्यपध्दती किंवा परिपत्रके;

परंतु आणखी असे की, येथे नमूद करण्यात आलेल्या आवश्यक बाबींनुसार, ठराविक कालावधीने इंटरनेटसह संपर्काच्या विविध माध्यमांद्वारे, जनतेला सहज साध्य होईल अशा नमुन्यातून व अशा पध्दतीने स्वतःहून जास्तीत जास्त माहिती जनतेला उपलब्ध करून देण्यासाठी आणि दूरवर माहितीचा प्रसार करण्यासाठी, सर्व उपाय योजण्यास वितरण परवानाधारक सतत प्रयत्नशील राहिल.

स्पष्टीकरण: विनियम ३.३ च्या प्रयोजनासाठी, “प्रसार करणे ” म्हणजे सूचना फलक, वर्तमानपत्रे, जाहीर उद्घोषणा, प्रसिध्दी माध्यमे, इंटरनेट किंवा अन्य कोणत्याही साधनाने, जनतेला माहिती करून देणे किंवा कळविणे.

## प्रकरण २

### ग्राहकांची गा-हाणी निवारण्यासाठी मंच

#### ४. ग्राहक गा-हाणी निवारण मंचाची स्थापना

४.१ प्रत्येक मंचाची स्थापना वितरण परवानेधारकाकडून करण्यात येईल. सदर मंच तीन सदस्यांचा असेल आणि हे सदस्य खालील निकषांची पूर्तता करतील-

(१) या मंचाचा अध्यक्ष हा सेवानिवृत्त ज्येष्ठ न्यायिक अधिकारी किंवा सेवानिवृत्त शासकीय अधिकारी जो जिल्हाधिकारीपेक्षा खालील दर्जाचा नसेल किंवा एखाद्या नामांकित अभियांत्रिकी महाविद्यालयाचा सेवानिवृत्त प्राचार्य किंवा एखाद्या नामांकित संस्थेतील विद्युत अभियांत्रिकी विभागाचा सेवानिवृत्त प्राध्यापक असेल किंवा शासनाचा सेवानिवृत्त ज्येष्ठ विद्युत अभियंता असेल.

परंतु असे की, अध्यक्षाना मराठी भाषेचे कामचलाऊ ज्ञान असेल.

(२) एक सदस्य, मंडळाच्या कार्यकारी अभियंता किंवा इतर कोणत्याही वितरण परवानाधारकाच्या समकक्ष दर्जाच्या व्यक्तीपेक्षा खालील दर्जाचा नसेल.

(३) एक सदस्य हा ग्राहकांच्या गा-हाणे निवारण्यासाठी शक्यतो कमीत कमी पांच (५) वर्षे त्या विभागात कार्यरत असलेल्या एखाद्या नोंदणीकृत स्वयंसेवी ग्राहक संरक्षण संस्थेचा प्रतिनिधी असेल;

परंतु असे की, वरील उप-खंड (२) मध्ये उल्लेखलेल्या व्यक्तीची नियुक्ति करताना, त्याला/तिला विजेचे वितरण व पुरवठा संबंधीचे ज्ञान व अनुभव असेल, याची वितरण परवानाधारक खात्री करेल.

परंतु असे की, उप-खंड (३) मध्ये उल्लेखिलेल्या सदस्याची मंचावर नियुक्ती होण्यापूर्वी मागील किमान तीन (३) वर्षांच्या कालावधीत तो वितरण परवानाधारकाच्या किंवा त्याच्या एजन्सीमध्ये कोणत्याही प्रकारच्या सेवेत असता कामा नये.

परंतु आणखी असे की, जर वितरण परवानेधारकाच्या महाराष्ट्र राज्यांतील त्याच्या पुरवठ्याच्या क्षेत्रातील ग्राहकांची संख्या एक लाख पन्नास हजारहून (१,५०,०००) कमी असेल तर मंच हा एक सदस्याचा असेल व हा सदस्य वरील उप-खंड (१) मधील पात्रता निकषांची पूर्तता करणारा असेल;

परंतु असेही की, मंचाच्या बैठकीस जर अध्यक्ष उपस्थित नसतील तर तांत्रिक सदस्य, जो वरील उप-खंड (२) मधील पात्रता निकषांची पूर्तता करणारा असेल, अशा बैठकीचा अध्यक्ष राहिल.

४.२ मंचामधील सदस्याचे पद हे तीन (३) महिन्यांहून अधिक काळ रिक्त राहणार नाही, याची काळजी वितरण परवानेधारक घेईल.

४.३ मंचाचा प्रत्येक सदस्य हा ठराविक तीन (३) वर्षांसाठी पद धारण करेल. परंतु असे की, त्याच्या एकूण सदुसष्ट (६७) वर्षांच्या वयोमर्यादेस अधीन राहून वितरण परवानाधारक सदस्याची मुदत आणखी दोन (२) वर्षांहून अधिक नसेल इतक्या कालावधीपर्यंत वाढवू शकेल.

परंतु असे की, वितरण परवानाधारकाच्या सेवेत असलेल्या मंचाच्या सदस्याची बदली झाल्यावर तो मंचाचा सदस्य राहणार नाही व वितरण परवानाधारक दुस-या अधिका-यास मंचाचा सदस्य म्हणून पदनिर्देशीत करेल, जो वरील विनियम ४.१ मधील उप-खंड (२) मधील पात्रता निकषांची पूर्तता करणारा असेल.

४.४ (१) जी व्यक्ती खालील कारणांमुळे अपात्र ठरली आहे अशा कोणाही व्यक्तीची मंचावर सदस्य म्हणून नेमणूक केली जाणार नाही आणि/किंवा त्या व्यक्तीला सदस्य म्हणून कार्यरत राहण्याचा हक्क राहणार नाही जर तो-

(अ) नादार घोषित केला गेला असेल;

(ब) वितरण परवानेधारकाच्या मते ज्यात नैतिक अधःपतन अंतर्भूत आहे अशा अपराधाबद्दल त्याला दोषी ठरविण्यात आले असेल;



- (क) शारिरिक किंवा मानसिकदृष्ट्या सदस्य म्हणून कामे करण्यास तो असमर्थ झाला असेल;
- (ड) सदस्य म्हणून काम करण्यास बाधक ठरतील असे आर्थिक अथवा इतर हितसंबंध त्याने निर्माण केले असतील;
- (इ) त्याने पदाचा अशा प्रकारे दुरुपयोग केला असेल की ज्यामुळे त्याला पदावर राहू देणे जन-हितास बाधक ठरणारे असेल.
- (फ) त्याच्यावर गैर-वर्तणूकीचा आरोप सिध्द झाला असेल;

(२) विद्यमान सदस्याच्या हातून वरीलपैकी कोणतीही गोष्ट घडल्यास अथवा उघडकीला आल्यास अशा अपात्रतेमुळे त्याला ताबडतोब काढून टाकण्यात येईल;

परंतु असे की, आयोगाने निर्देशीत केलेल्या कार्यपध्दतीस अनुसरून केलेल्या स्वतंत्र चौकशीनुसार, अशा सदस्यास अशा कारणावरून किंवा कारणांवरून काढून टाकण्यासंबंधी वितरण परवानेधारकाने आयोगाला कळविले नसेल तर वरील विनियम ४.४ (१) मधील खंड (ड), (इ) आणि (फ) नुसार कोणत्याही सदस्याला त्याच्या पदावरून काढून टाकता येणार नाही.

४.५ सदस्यांना द्यावयाचे बैठक भत्ता, मानधन आणि/किंवा इतर भत्ते (एकत्रितरित्या “पारिश्रमिक”) वितरण परवानेधारक ठरवेल त्याप्रमाणे राहतील.

परंतु असे की, सदस्यांची नेमणूक झाल्यानंतर त्यांचे पारिश्रमिक आणि त्यांच्या पदाच्या अटीमध्ये त्यांचे नुकसान होईल अशा रितीने बदल करण्यात येणार नाही.

परंतु असे की, मंचाचा सदस्य हा जर वितरण परवानाधारकाच्या सेवेत असेल तर त्याच्या सेवेच्या अटी व शर्तीचे नियमन, अशा वितरण परवानाधारकाच्या सेवेच्या अटी व शर्तीनुसार, होईल.

४.६ (१) मंचाचे कामकाज कार्यक्षमतेने चालावे यासाठी, मंचाच्या सदस्यांना कार्यालयासाठी हवी असलेली जागा, सचिवालयीन मदत आणि इतर सुविधांसह मंचाने कळविल्याप्रमाणे कर्मचारी-संख्या, स्वरूप व वर्गवारीनुसार- वितरण परवानेधारक मंचाला पुरवेल.

(२) मंचाला त्याची कार्ये पार पाडण्यासाठी त्याला मदत करण्यासाठी आवश्यक असलेल्या कर्मचा-यांना द्यावे लागणारे वेतन व भत्ते व त्यांच्या सेवेच्या इतर अटी व शर्ती या, वितरण परवानाधारक ठरवेल त्या अटी व शर्तीनुसार असतील.

४.७ वरील विनियम ४ मध्ये काहीही तरतूद असली तरी मंचाचा एखादा सदस्य हा जर वितरण परवानेधारकाच्या सेवेत असेल तर त्याच्या पदाच्या अटी या अशा वितरण परवानेधारकाच्या त्याच्या सेवेच्या असलेल्या अटी व शर्तीनुसार ठरतील.

## ५. गणपूर्ती व इतर बाबी

५.१ मंचाच्या कार्यालयाची जागा व कार्यालयीन वेळ वितरण परवानेधारक ठरवेल त्याप्रमाणे राहिल, ज्यामुळे ग्राहकांना संपर्क ठेवणे सोयीचे होईल. मंच त्याच्या कार्यक्षेत्रात, गा-हाण्याचे निवारण त्वरेने करणे शक्य व्हावे म्हणून त्याला योग्य व आवश्यक वाटेल अशा ठिकाणी बैठका घेईल.

परंतु असे की, मंचाला गा-हाणे प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून जास्तीत जास्त दोन (२) महिन्यांच्या आत चौकशी त्वरेने पूर्ण करून उचित आदेश पारित करणे शक्य व्हावे म्हणून मंच एक महिन्यात आवश्यक तितक्या बैठका घेईल.

५.२ जेथे मंच हा एक सदस्याचा असेल असा मंच वगळल्यास इतर मंचांमध्ये दोन सदस्य ही मंचाची गणपूर्ती राहिल. कोणत्याही बैठकीस गणपूर्ती होत नसेल तर मंचाची बैठक पुढील कामकाजाच्या दिवसापर्यंत तहकूब करण्यात येईल. तहकूब करण्यात आलेल्या बैठकीतदेखील गणपूर्ती होत नसेल तर उपस्थित सदस्य हीच गणपूर्ती राहिल.

## ६. गा-हाणे निवारण्यासाठी कार्यपध्दती

६.१ वितरण परवानेधारकाकडे येणा-या गा-हाण्यांच्या नोंदी ठेवण्यासाठी व त्यांचे वेळीच निवारण करण्यासाठी स्वतःचा एक अंतर्गत गा-हाणे निवारण कक्ष असेल. वितरण परवानेधारकाच्या पुरवठ्याच्या क्षेत्रातील प्रत्येक महसूल जिल्ह्यात या अंतर्गत गा-हाणे निवारण कक्षाचे कार्यालय (कार्यालये) असेल.

परंतु असे की, पुरवठ्याचे क्षेत्र जर बृहनमुंबई व तिचा संलग्न भाग असेल तर वितरण परवानेधारकाच्या अंतर्गत ग्राहक निवारण कक्षाचे या पुरवठ्याच्या क्षेत्रात कमीत कमी एक (१) तरी कार्यालय असेल. वितरण परवानेधारक, गा-हाण्यांचे निवारण या अंतर्गत ग्राहक गा-हाणे निवारण कक्षामार्फत, करण्याचा प्रयत्न करेल.

६.२ वितरण परवानेधारकाने गा-हाणी निवारणासाठी जे नियम आणि कार्यपध्दती विहित केली असेल त्यात उल्लेखलेल्या नमुन्यामध्ये व पध्दतीनुसार आणि काल-मर्यादेतच, कोणीही ग्राहक त्याचे गा-हाणे अंतर्गत ग्राहक गा-हाणे निवारण कक्षाला कळवेल.

परंतु असे की, जेव्हा गा-हाणे लेखी मांडता येत नसेल तेव्हा, तोंडी गा-हाणे मांडणा-या व्यक्तीला त्याचे गा-हाणे लेखी सादर करता यावे यासाठी अंतर्गत ग्राहक गा-हाणे निवारण कक्ष त्याला योग्य ती सर्व मदत करेल.

परंतु असेही की, वितरण परवानाधारकाने स्थापन केलेल्या अंतर्गत ग्राहक गा-हाणे निवारण कक्षाची किंवा त्याच्याशी संपर्क साधण्याच्या कार्यपध्दतीची सर्वसाधारणपणे माहिती नसल्यामुळे जर (अंतर्गत ग्राहक गा-हाणे निवारण कक्षाचा भाग नसलेल्या) अधिका-यांशी संपर्क साधून त्यांना ग्राहकांनी गा-हाणे कळविले तर त्यांना गा-हाणे कळविणे हे या विनियमाच्या प्रयोजनार्थ गा-हाणे कळविण्यात आले आहे, असे मानण्यात येईल; जर अशा अधिका-यांनी ग्राहकाला लगेच अंतर्गत ग्राहक गा-हाणे निवारण कक्षाकडे जाण्यास सांगितलेले नसेल तर.

- ६.३ (१) अंतर्गत ग्राहक गा-हाणे निवारण कक्ष गा-हाणे प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून पांच (५) कामाच्या दिवसांच्या आत ग्राहकाला पोच-पावती पाठवेल. जर गा-हाणे व्यक्तीशः सादर करण्यात आले असेल, तर त्याची पावती ते सादर करतानाच देण्यात येईल.
- परंतु असे की, जर गा-हाणे अंतर्गत ग्राहक गा-हाणे निवारण कक्षाला इ-मेलद्वारा पाठविण्यात आले असेल तर ते प्राप्त झाल्याची पावती, शक्य तितक्या त्वरेने, उलट इ-मेलने ग्राहकाला पाठविण्यात येईल.
- परंतु असे की, संगणकाद्वारे आलेली गा-हाणी, ती त्वरेने शोधता यावीत म्हणून, अंतर्गत ग्राहक गा-हाणे निवारण कक्ष त्यांच्या प्रती काढून संग्रही ठेवेल.
- परंतु असे की, जर गा-हाणे इ-मेलद्वारा सादर करण्यात आले असेल तर त्याची एक प्रत त्वरीत स्वतंत्रपणे अंतर्गत ग्राहक गा-हाणे निवारण कक्षाला सादर करण्यात येईल.
- (२) उप-खंड (१) मध्ये काहीही असले तरी, (अंतर्गत ग्राहक गा-हाणे निवारण कक्षाचा भाग नसलेल्या) अधिका-यांनी दिलेली लेखी पोच-पावती ही या विनियमाच्या प्रयोजनार्थ पोच पावती म्हणून मानण्यात येईल.
- ६.४ गा-हाणे कळविल्यानंतर (दोन) (२) महिन्यांच्या आत किंवा अधिनियामात यापेक्षा कमी कालावधीची तरतूद करण्यात आली असल्यास त्या कालावधीत, अंतर्गत ग्राहक गा-हाणे निवारण कक्षाने केलेल्या उपाययोजनेमुळे जर ग्राहकाचे समाधान झाले नाही तर किंवा या मुदतीत कोणतीही उपाययोजना करण्यात आली नाही तर, ग्राहक त्याचे गा-हाणे मंचाला सादर करू शकेल. गा-हाण्याच्या निवारणासाठी केलेली किंवा प्रस्तावित केलेल्या कार्यवाहीची माहिती वितरण परवानाधारक, सदर दोन महिन्यांच्या कालावधीत, लेखी पत्र पाठवून ग्राहकाला कळवेल.
- ६.५ जर अशा बाबी मंच किंवा विद्युत लोकपालाच्या अधिकारक्षेत्र येत असतील तर, वितरण परवानाधारकाने त्याची विजेची जोडणी काढून किंवा तोडून टाकण्याची धमकी दिली असल्याची किंवा अधिनियमाची किंवा त्याखाली करण्यात आलेल्या नियम आणि विनियमांचा किंवा आयोगाच्या कोणत्याही आदेशाचा भंग करणार असल्याची सकृत्दर्शनी शक्यता असल्याबाबत, मंचाची ग्राहकाने जर खात्री करून दिली तर, विनियम ६.४ मध्ये काहीही असले तरी, त्यात विहित करण्यात आलेला कालावधी संपण्यापूर्वी, ग्राहकाचे गा-हाणे विचारार्थ घेण्यात येईल.
- परंतु आणखी असे की, मंचाने यासंबंधातील त्याची कारणे लेखी नमूद केल्याखेरीज, अशा प्रकारचे कोणतेही गा-हाणे विनियम ६.४ मध्ये विहित केलेला कालावधी संपण्यापूर्वी, दाखल करता येणार नाही.
- ६.६ ज्या दिनांकास कारवाईचे कारण घडले असेल त्या दिनांकापासून दोन (२) वर्षांच्या आत जर गा-हाणे दाखल करण्यात आले नाही तर मंच असे गा-हाणे दाखल करून घेणार नाही.

६.७ मंच गा-हाणे दाखल करुन घेणार नाही -

- (१) ग्राहकाने विनियम ६.२ खालील कार्यपध्दतीची पूर्तता केली नाही आणि मंचाकडे त्याचे गा-हाणे विनिर्दिष्ट नमुन्यात सादर केले नाही तर ;
- (२) या विनियमात घालून दिलेल्या कालावधीत अंतर्गत गा-हाणे निवारण कक्षामार्फत त्याच्या गा-हाण्याचे निवारण केले गेले नसल्यामुळे ग्राहक व्यथित झाला नाही तर;
- (३) मागील कोणत्याही कार्यवाहीत मंचाने त्याच विषयावरील दिलेल्या निकालासंदर्भात गा-हाणे नसल्याबाबत मंचाचे समाधान झाले नाही तर; आणि
- (४) जेथे, कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवाद अथवा अन्य कोणतेही प्राधिकरण यांच्यापुढे त्याच गा-हाण्याच्या संदर्भात ग्राहकाचे अभिवेदन प्रलंबित आहे किंवा अशा कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवाद अथवा अन्य कोणतेही प्राधिकरण यांनी यापूर्वीच डिक्री किंवा निवाडा किंवा अंतिम आदेश दिलेला आहे.

६.८ जर मंचाचे सकृत्दर्शनी असे मत झाले की, त्याच्याकडे पाठविणात आलेली गा-हाणी अधिनियमाच्या खालील कोणत्याही तरतुदींच्या कक्षेत येणारी आहेत तर ती गा-हाणी मंचाच्या अधिकारक्षेत्रातून वगळण्यात येतील -

- (१) अधिनियमाच्या कलम १२६ मध्ये तरतूद केल्याप्रमाणे विजेचा अनधिकृत वापर;
- (२) अधिनियमाच्या कलम १३५ ते १३९ मध्ये तरतूद केलेले अपराध आणि दंड;
- (३) अधिनियमाच्या कलम १६१ खाली तरतूद करण्यात आलेले विजेच्या वितरण, पुरवठा व वापरासंबंधातील अपघात; आणि
- (४) वाद नसलेल्या विजेच्या देयकातील थकीत रकमेची वसूली.

६.९ मंच, गा-हाणे कोणत्याही टप्प्यावर असताना नाकारेल जर गा-हाणे खालील प्रकारचे असल्याचे त्यास वाटले तर -

- (१) क्षुल्लक, उपद्रवकारक, दुष्ट हेतूचे;
- (२) पुरेसे कारण नसलेले;
- (३) ग्राहकाला सकृत्दर्शनी कोणतीही हानि किंवा नुकसान किंवा गैरसोय झाली नसल्यास;

परंतु असे की, वरील उप-खंड (१), (२) व (३) च्या संदर्भात, अर्जदाराला त्याचे म्हणणे मांडण्याची संधी देण्यात आली नाही तर कोणतेही गा-हाणे नाकारण्यात येणार नाही.

६.१० प्रत्येक गा-हाणे, या विनियमासोबतच्या **अनुसूची अ** मध्ये दिलेल्या नमुन्यातच, मंचाला लेखी सादर करण्यात आले पाहिजे.

परंतु असे की, जेव्हा गा-हाणे लेखी सादर करता येत नसेल तेव्हा, तोंडी गा-हाणे मांडणा-या व्यक्तीला तिचे गा-हाणे लेखी सादर करता यावे आणि या विनियमाच्या

**अनुसूची-अ** मध्ये विहित केलेला नमुना भरणे शक्य व्हावे म्हणून, मंच त्या व्यक्तीला योग्य ती सर्व मदत करेल. मंचाकडे गा-हाणे पोच देय नोंदणीकृत डाकेने, शीघ्रगती डाकेने, कुरिअरने किंवा दस्तऐवज पाठविण्याच्या अन्य कोणत्याही प्रकारे (फॅक्सद्वारा देखील) पाठविता येऊ शकेल.

परंतु आणखी असे की, या विनियमांच्या **अनुसूची-अ** मध्ये विहित केलेला नमुना, त्याच्या वेब-साईट वर “वर्ड”शैलीत वितरण परवानाधारक प्रदर्शित करेल ज्यामुळे ग्राहकांना, वाटल्यास, संगणकीय माध्यमातून देखील गा-हाणे पाठवणे शक्य होईल.

परंतु आणखी असे की, संगणकीय माध्यमातून गा-हाणे पाठविल्यास त्यासोबतची जोडपत्रे “स्कॅन ” करून पाठविण्यात येतील.

परंतु असेही की, संगणकीय माध्यमातून गा-हाणे पाठवायचे असल्यास ते वितरण परवानाधारकाच्या वेळोवेळी प्रचलित असलेल्या नियम आणि कार्यपध्दतीनुसार पाठवण्यात येईल.

६.११ ग्राहकांकडून गा-हाणे प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून पांच (५) कामाच्या दिवसांत मंच ग्राहकाला अनुक्रमांक व तारीख असलेली पोच-पावती पाठवेल. गा-हाणे जर व्यक्तिशः सादर करण्यात आले असेल तर त्याची पावती ते सादर करतानाच देण्यात येईल.

परंतु असे की, जर गा-हाणे मंचाकडे इ-मेलद्वारा पाठविण्यात आले असेल तर ते प्राप्त झाल्याची पावती, शक्य तितक्या त्वरेने, उलट इ-मेलने ग्राहकाला पाठविण्यात येईल.

परंतु आणखी असे की, संगणकाद्वारे आलेली गा-हाणी, ती त्वरेने शोधता यावीत म्हणून, मंच त्यांच्या प्रती काढून संग्रही ठेवेल.

परंतु आणखी असेही की, जर गा-हाणे इ-मेलद्वारा सादर करण्यात आले असेल तर त्याची एक प्रत त्वरीत स्वतंत्रपणे मंचाला सादर करण्यात येईल.

६.१२ गा-हाण्याची एक प्रत त्वरित वितरण परवानेधारकाने निदेशित केलेल्या नोडल अधिका-याकडे गा-हाणे निवारणासाठी किंवा त्याचे उत्तर दाखल करण्यासाठी मंचाकडून पाठविण्यात येईल. यासंबंधी, मंच किंवा विद्युत लोकपालाकडे, जसे असेल तसे, उत्तर दाखल करणे, म्हणणे मांडणे, गा-हाण्यावर प्रश्न-निहाय अभिप्राय देणे, पूर्ततेसंबंधात सद्यस्थिती/अहवाल सादर करणे, इ. साठी नोडल अधिकारी हा समन्वयकाचे काम करेल.

६.१३ मंचाकडून गा-हाण्याची प्रत प्राप्त झाल्यापासून पंधरा (१५) दिवसांच्या आत किंवा मंच निदेशित करेल अशा मुदतीच्या आत, वितरण परवानेधारक, गा-हाण्यासंबंधी त्यांचे मुद्दे-निहाय अभिप्राय मंचाला व त्याची प्रत ग्राहकाला पाठवेल व तसे न केल्यास, मंच उपलब्ध माहितीच्या आधारे पुढील कार्यवाही सुरु करेल.

६.१४ मंच, गा-हाण्याच्या सुनावणीची तारीख वितरण परवानाधारकाला आणि गा-हाणे सादर करणा-या अर्जदाराला पुरेशा आगाऊ नोटिसीद्वारे, लेखी कळवेल.

६.१५ ग्राहक, वितरण परवानाधारक किंवा अन्य कोणतीही व्यक्ती मंचासमोर असलेल्या कोणत्याही कार्यवाहीत पक्षकार असेल तर ती मंचापुढे व्यक्तिशः उपस्थित राहिल किंवा अधिवक्ता (अधिवक्ता अधिनियम, १९६१ मधील अर्थानुसार) वगळून कोणत्याही इतर व्यक्तीस, मंचासमोर त्याचे प्रकरण मांडण्यासाठी किंवा या प्रयोजनासाठी लागणारे कोणतेही किंवा इतर सर्व कामे करण्यासाठी, प्राधिकृत करेल.

६.१६ मंचासमोरील कार्यवाहीत पक्षकार असलेली कोणीही व्यक्ती, यासाठी निश्चित करण्यात आलेल्या सुनावणीच्या दिवशी जर उपस्थित राहू शकली नाही तर मंचाला गा-हाण्याच्या संदर्भात एकतर्फी निर्णय घेता येईल.

परंतु असे की, पुरेसे कारण दाखविण्यात आले नाही तर आणि पुढील तारीख देण्याबाबतची कारणे मंचाने लेखी नोंदविल्याखेरीज, मंचाकडून, सर्वसाधारणपणे, पुढील तारीख देण्यात येणार नाही.

६.१७ (१) गा-हाण्याचा निपटारा त्वरेने करणे शक्य व्हावे म्हणून कोणताही अभिलेख मागविण्याचा आणि/किंवा कोणत्याही व्यक्तीस उपस्थित राहण्यास सांगण्याचा मंचाला अधिकार असेल. वितरण परवानेधारकाला तपासणी करण्याचे निदेश देण्याचे अधिकारही मंचाला असतील.

(२) उप-खंड (१) मध्ये काहीही असले तरी, गा-हाण्याचे निवारण तातडीने करणे शक्य व्हावे म्हणून, गा-हाण्याच्या संदर्भात तपासणी करण्यासाठी त्रयस्थ व्यक्ती नेमण्याचे मंचाला अधिकार असतील.

परंतु असे की, तपासणी करण्यासाठी त्रयस्थ व्यक्ती नेमण्याबाबतच्या कारणांची मंच लेखी नोंद करेल.

(३) उप-खंड (२) मध्ये संदर्भ केल्यानुसार करावयाच्या तपासणीचा खर्च वितरण परवानाधारक सहन करेल व त्यापैकी जितका खर्च वाजवी व समर्थनीय असेल तितका खर्च, आयोगाने विहित केलेल्या वीज दराच्या अटी व शर्तीनुसार वीज दराची निश्चिती करताना मान्य करण्यात येईल.

६.१८ ग्राहकाने सादर केलेले गा-हाणे, वितरण परवानाधारकाने सादर केलेला मुद्दे-निहाय अभिप्राय, उपलब्ध असलेले इतर सर्व अभिलेख यांचा विचार केल्यानंतर, मंच या संदर्भातील चौकशी शक्य तितक्या लवकर संपवेल आणि मंचाकडे गा-हाणे प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून जास्तीत जास्त दोन (२) महिन्यांच्या कालावधीत गा-हाण्याच्या निवारण्याकरिता समुचित आदेश देण्यासाठी, मंच सर्व प्रयत्न करेल.

परंतु असे की, ठरवून देण्यात आलेल्या कालावधीत गा-हाण्याचे निवारण करण्याकरिता, मंच त्यास आवश्यक वाटतील असे निदेश देईल.

परंतु आणखी असे की, सदर दोन (२) महिन्यांचा कालावधी पूर्ण झाल्यानंतर मंचाचा आदेश पारित करण्यात आला तर, मंच याबाबतच्या कारणांची लेखी नोंद करेल.

६.१९ वेळोवेळी प्रचलित असलेल्या दिवाणी प्रक्रिया संहिता, १९०८ (१९०८ चा ५) किंवा भारतीय पुरावा अधिनियम, १८७२ (१८७२ चा १) यांचे मंचावर बंधन राहणार नाही.

६.२० (१) वर काहीही विरुद्ध नमूद करण्यात आले असले तरी, मंच कोणतीही कार्यवाही स्वतःहून सुरु करू शकेल आणि इतर बाबींबरोबरच, बाधित पक्षकारांना नोटीसा पाठविणे आणि कार्यवाहीत निर्माण झालेल्या प्रश्नांना, मंच ठरवेल त्या नमुन्यात, उत्तरे सादर करण्यासाठी, आवश्यक वाटतील असे आदेश आणि निदेश मंच देईल.

(२) चौकशीची नोटीस जारी करताना किंवा त्यानंतर केव्हाही, मंच स्व-मताने, त्यास उचित वाटेल अशा कोणत्याही व्यक्तीस,

अ) जो पक्षकार प्रतिनिधी नेमू शकत नसेल त्याचे प्रकरण सादर करण्याकरिता; किंवा

ब) मंचाला कार्यवाहीत मदत करण्यासाठी एक न्यायमित्र म्हणून पदनिर्देशीत करेल.

## ७. अभिलेखाची तपासणी व प्रमाणित प्रती देणे

७.१ कोणत्याही व्यक्तीला मंचाच्या आदेशांच्या प्रती मिळविण्याचा किंवा उतारे काढून घेण्याचा, फोटो-प्रती काढण्यासाठी येणा-या खर्चाहून अधिक नसेल इतका खर्च प्रदान करण्याच्या व तसेच मंच या संदर्भात ज्या इतर अटी निदेशीत करेल त्यांची पूर्तता करण्याच्या अधीन राहून, हक्क असेल.

परंतु असे की, माहिती मिळविण्यासाठी विनंती करणा-या अर्जदाराला, त्याच्याशी संपर्क साधण्यासाठी आवश्यक असलेल्या तपशीलाशिवाय, माहिती मिळविण्यासाठी कोणतेही कारण नमूद करावे लागणार नाही किंवा अन्य कोणताही वैयक्तिक तपशील द्यावा लागणार नाही.

७.२ विनियम ७.१ मध्ये काहीही असले तरी, कोणत्याही व्यक्तीला खालील माहिती देणे बंधनकारक नसेल-

(अ) व्यापक जनहिताच्या दृष्टिकोनातून माहिती उघड करणे आवश्यक असल्याबाबत मंचाचे समाधान झाले नाही तर, व्यावसायिक विश्वासाहता, व्यापारी गुपिते किंवा बौद्धिक संपत्तीसह माहिती, जी उघड केल्याने इतर व्यक्ती/संस्थांच्या स्पर्धात्मक स्थानाला हानि पोचण्याची शक्यता आहे, अशी माहिती; किंवा

(ब) अपराध्यांविरुद्ध चौकशी करण्यास किंवा त्यांना पकडण्यास किंवा त्यांच्याविरुद्ध खटला भरण्यास बाधा येईल अशी माहिती.

## ८. विद्युत मंचाचे निष्कर्ष

८.१ विनियम ६ खाली सुरु केलेली कार्यवाही पूर्ण झाल्यावर, जेथे मंच एक सदस्याचा आहे तो वगळता, इतर मंचांचे सदस्य याबाबतीत बहुमताने निर्णय घेतील व मतदान सम-समान झाल्यास अध्यक्षांना दुसरे व निर्णायक मत असेल.

८.२ कार्यवाही पूर्ण झाल्यानंतर व विनियम ८.१ प्रमाणे मतदान केल्यावर जर गा-हाण्यातील आरोप बरोबर असल्याबाबत मंचाचे समाधान झाले तर मंच वितरण परवानेधारकाला खालीलपैकी एक किंवा अनेक गोष्टी, निश्चित कालमर्यादेत, करण्याचे आदेश देईल-

- (१) गा-हाण्याची कारणे दूर करणे;
- (२) ग्राहकाने देय नसलेला परंतु अदा केलेला आकार ग्राहकाला परत करणे;
- (३) ग्राहकाला सहन कराव्या लागलेल्या तोटा किंवा नुकसानाकरिता मंच आदेश देईल तितकी रक्कम ग्राहकाला भरपाई म्हणून देणे.

परंतु तथापि असे की, ग्राहकाला कोणत्याही प्रकरणी, अप्रत्यक्ष, परिणामरूप, आनुषंगिक, दंडात्मक किंवा दहशती नुकसान, संधी अथवा लाभाचे नुकसान, यासाठी भरपाई मिळण्याचा हक्क राहणार नाही;

(४) आयोगाने वितरण परवानाधारकाच्या कृतीच्या मानकांमध्ये विहित केल्यानुसार भरपाईची रक्कम देणे.

(५) इतर कोणताही आदेश, जो प्रकरणातील वस्तुस्थिती आणि परिस्थिती लक्षात घेता, उचित मानण्यात आलेला असेल.

८.३ विनियम ८.२ च्या तरतूदीमध्ये काहीही असले तरी, गा-हाणे निकाली काढित असताना, कोणत्याही टप्प्यावर, ग्राहकाने विनंती केल्यास, गा-हाण्याचा अंतिम निकाल लागेपर्यंत, मंचाला उचित वाटतील असे अंतरिम आदेश, मंच पारित करू शकेल.

परंतु असे की, जर अशा बाबी मंचाच्या अधिकारक्षेत्र येत असतील तर, वितरण परवानाधारकाने त्याची विजेची जोडणी काढून किंवा तोडून टाकण्याची धमकी दिली असल्याची किंवा अधिनियमाची किंवा त्याखाली करण्यात आलेल्या नियम आणि विनियमांचा किंवा आयोगाच्या कोणत्याही आदेशाचा भंग करणार असल्याची सकृत्दर्शनी शक्यता असल्याबाबत, मंचाची ग्राहकाने जर खात्री करून दिली तर, मंचाला त्याच्यासमोरील कोणत्याही कार्यवाहीत, सुनावणीमध्ये किंवा प्रकरणात त्यास उचित वाटेल असा अंतरिम आदेश पारित करण्याचे अधिकार असतील.

परंतु आणखी असे की, विलंबामुळे अंतरिम आदेशाचा उद्देश असफल होण्याची शक्यता वगळता, विरुद्ध पक्षकाराला त्याची बाजू मांडण्याची संधी दिल्याखेरीज, कोणताही अंतरिम आदेश पारित केला जाणार नाही.



८.४ मंचाचा प्रत्येक आदेश, मराठीत किंवा इंग्रजीत, कारणमिमांसेसहीत देण्यात येईल आणि कामकाज प्रचालन करणा-या संबंधीत सदस्यांच्या त्यावर स्वाक्ष-या असतील.

परंतु असे की, जर सदस्य एक किंवा अनेक मुद्यांवर सहमत नसतील तर बहुसंख्य सदस्यांचे जे मत असेल तो मंचाचा आदेश राहिल. तथापि, अल्पसंख्येतील मताची नोंद करण्यात येईल व ते आदेशाचा एक भाग राहिल.

परंतु आणखी असे की, प्रत्येक आदेशाबरोबर मंच, आयोगाने विनियम १० खाली नेमलेल्या किंवा पदनिर्देशीत केलेल्या विद्युत लोकपालाचा संपर्कासाठीचा तपशील ग्राहकाला देईल.

८.५ मंचाने पारित केलेल्या आदेशाची प्रमाणित प्रत, आदेशाशी संबंधित पक्षकारांना पाठविण्यात येईल.

८.६ मंचाचा आदेश ग्राहक आणि वितरण परवानेधारकावर बंधनकारक राहिल.

८.७ मंचाने पारित केलेला कोणताही आदेश किंवा दिलेला कोणताही निदेश, वितरण परवानाधारक किंवा आदेश किंवा निदेशाने तसे करणे आवश्यक असलेली व्यक्ती, त्या आदेश/निदेशात विहित करण्यात आलेल्या काल-मर्यादेत अंमलात आणतील किंवा त्याची पूर्तता करतील आणि त्या आदेश/निदेशात विहित करण्यात आलेल्या काल-मर्यादेत असे अनुपालन केले असल्याचेही मंचाला कळवतील.

## ९. अंतर्गत ग्राहक गा-हाणे निवारण कक्ष आणि मंचाबाबत जनतेत जागृती

वितरण परवानेधारक, अंतर्गत ग्राहक गा-हाणे निवारण कक्षाबाबतची माहिती, इतर गोष्टींबरोबरच, ग्राहकांना पाठवावयाच्या देयकांद्वारे जनतेला सहज साध्य आणि उपलब्ध करून देईल आणि गा-हाणे निवारण्याचे नियम आणि कार्यपध्दतीची इंग्रजी व मराठीत माहिती, त्याच्या रोख भरणा केंद्रांवर व कार्यालयात, इंटरनेटवर आणि उचित वाटतील अशा प्रसार-माध्यमातून, ग्राहकांना उपलब्ध करून देईल.

परंतु असे की, वितरण परवानाधारक, आयोगाने वेळोवेळी दिलेल्या निदेशांपासून मार्गदर्शन घेऊन, ग्राहकांना पुरविलेल्या विजेबाबतच्या देयकात निवेदनांद्वारे मंचाच्या अस्तित्वाबाबत देखील प्रसिध्दी देईल.

परंतु आणखी असे की, येथे नमूद करण्यात आलेल्या आवश्यक बाबींनुसार, ठराविक कालांतराने इंटरनेटसह संपर्काच्या विविध माध्यमांद्वारे, सहज साध्य होईल अशा नमुन्यातून व अशा पध्दतीने स्वतःहून जास्तीत जास्त माहिती जनतेला उपलब्ध करून देण्यासाठी आणि दूरवर माहितीचा प्रसार करण्यासाठी, सर्व उपाय योजण्यास वितरण परवानाधारक सतत प्रयत्नशील राहिल. अंतर्गत ग्राहक गा-हाणे निवारण कक्ष आणि मंचाचा पत्ता, इ-मेल, फॅसिमाइल आणि दूरध्वनी क्रमांक सर्व रोख भरणा केंद्रांवर आणि वितरण परवानाधारकाच्या कार्यालयात प्रदर्शित करण्यात येतील जेणेकरून तेथे भेट देणा-या सामान्य जनतेच्या ते सहजपणे दृष्टीस पडतील. तसेच ग्राहकांना पाठविण्यात

येणा-या देयकांबरोबरच या माहितीस अन्य माध्यनातून देखील योग्य ती प्रसिध्दी देण्यात येईल.

स्पष्टीकरण: विनियम ९च्या प्रयोजनासाठी, “प्रसार करणे ” म्हणजे सूचना फलक, वर्तमानपत्रे, जाहीर उद्घोषणा, प्रसिध्दी माध्यमे, इंटरनेट किंवा अन्य कोणत्याही साधनाने, जनतेला माहिती करून देणे किंवा कळविणे.

परंतु असेही की, वितरण परवानाधारक, या विनियमांच्या प्रसिध्दीनंतर शंभर दिवसांच्या आत, या विनियमांबाबतची माहिती मागणा-या लोकांना माहिती देण्याकरिता, आवश्यकतेनुसार काही अधिका-यांना पदनिर्देशीत करेल आणि माहितीची मागणी करणा-या लोकांकडून येणा-या विनंत्या हे अधिकारी हाताळतील व त्यांना योग्य ती मदत करतील.

### प्रकरण-३

#### विद्युत लोकपाल

#### १०. विद्युत लोकपालाची नियुक्ती

१०.१ अधिनियमातील आणि/किंवा या विनियमाखालील तरतूदीद्वारे किंवा अंतर्गत अधिकारांचा वापर करण्यासाठी आणि सोपविण्यात आलेली कार्ये पार पाडण्यासाठी आयोग एक किंवा अधिक व्यक्तींना विद्युत लोकपाल म्हणून पदनिर्देशीत किंवा नियुक्त करेल.

१०.२ विद्युत लोकपाल म्हणून व्यक्ती/व्यक्तींची नियुक्ति किंवा पदनिर्देशन जास्तीत जास्त तीन (३) वर्षांच्या कालावधीसाठी करण्यात येईल.

परंतु असे की, एकूण वयोमर्यादा सत्तर (७०)ला अधीन राहून, आयोगास विद्युत लोकपालाचा कार्यकाल जास्तीत जास्त दोन (२) वर्षांच्या कालावधीसाठी वाढविता येईल.

१०.३ आयोगाला कमीत कमी तीन (३) महिन्याची पूर्व-सूचना देऊन, विद्युत लोकपालास त्याचे पद, सोडता येईल.

१०.४ जन-हिताच्या दृष्टिकोनातून तसेच खाली नमूद केलेल्या कारणांस्तव विद्युत लोकपालाची कार्ये करणा-या व्यक्तीला काढून टाकणे आयोगास आवश्यक वाटले तर आयोग यासंबंधीची कारणे लेखी नोंदवून व तीन महिन्यांची नोटीस देऊन किंवा नोटीसीच्या कालावधीऐवजी तीन महिन्यांचे एकत्रित पारिश्रमिक देऊन, विद्युत लोकपालाची कार्ये करणा-या व्यक्तीस काढून टाकेल, जर अशी व्यक्ती -

(१) नादार घोषित केली गेली असेल;

- (२) आयोगाच्या मते ज्यात नैतिक अधःपतन अंतर्भूत आहे अशा अपराधाबद्दल दोषी ठरविण्यात आली असेल;
- (३) शारिरिक किंवा मानसिकदृष्ट्या विद्युत लोकपालाची कार्ये करण्यास असमर्थ झाली असेल;
- (४) विद्युत लोकपाल म्हणून काम करण्यास बाधक ठरतील असे आर्थिक अथवा इतर हितसंबंध निर्माण केले असतील;
- (५) तिने पदाचा अशा प्रकारे दुरुपयोग केला असेल की ज्यामुळे तिला पदावर राहू देणे जन-हितास बाधक ठरणार असेल; किंवा
- (६) तिच्यावर गैर-वर्तणुकीचा आरोप सिध्द झाला असेल.

परंतु असे की, जो पर्यंत केलेल्या चौकशीच्या आधारे, आयोग अशा निष्कर्षाप्रत येत नाही की त्या व्यक्तीस अशा कारणावरून किंवा कारणांवरून काढून टाकले गेलेच पाहिजे तोपर्यंत वरील खंड (४), (५) व (६) येथे नमूद केलेल्या कोणत्याही कारणामुळे कोणाही व्यक्तीस तिच्या पदावरून काढून टाकता येणार नाही.

#### ११. विद्युत लोकपालाचे अधिकारक्षेत्र

विद्युत लोकपालाचे प्रादेशिक अधिकारक्षेत्र संबंध महाराष्ट्र राज्यात किंवा राज्याच्या कांही भागात राहिल.

परंतु असे की, आयोग एकापेक्षा अधिक विद्युत लोकपाल नेमताना किंवा पदनिर्देशीत करताना विद्युत लोकपालाचे प्रादेशिक अधिकारक्षेत्र निदेशीत करेल.

#### १२. कार्यालयाचे ठिकाण

आयोग ठरवून देईल त्या जागेत किंवा जागांवर विद्युत लोकपालाचे (ची) कार्यालय (ये) राहिल (राहतील). विद्युत लोकपाल, गा-हाण्यांचा निपटारा त्वरेने व्हावा म्हणून, त्याच्यासमोर आलेल्या अभिवेदनाच्या संदर्भात, त्याच्या अधिकारक्षेत्रातील त्याला आवश्यक आणि योग्य वाटेल त्या ठिकाणी बैठक घेईल.

#### १३. अर्हता

विद्युत लोकपाल हा उच्च न्यायालयाचा सेवानिवृत्त न्यायाधिश, शासनाचा सेवानिवृत्त सचिव किंवा विद्युत क्षेत्रातील कंपनीचा सेवानिवृत्त मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांच्यामधून नियुक्त करण्यात येईल.

#### १४. पारिश्रमिक

विद्युत लोकपालास द्यावयाचे पारिश्रमिक व इतर भत्ते आयोग वेळोवेळी ठरवेल आणि ते अधिनियमाच्या कलम १०३ खाली स्थापन करण्यात आलेल्या निधीमधून देण्यात येतील.

परंतु असे की, विद्युत लोकपालाच्या पदाचे पारिश्रमिक व इतर अटी यामध्ये त्याच्या नियुक्तीनंतर त्याचे नुकसान होईल अशा रितीने त्यात बदल करण्यात येणार नाही.

#### १५. सचिवालय

१५.१ विद्युत लोकपालास एक सचिवालय उपलब्ध करून देण्यात येईल.

१५.२ या सचिवालयाचा होणारा खर्च अधिनियमाच्या कलम १०३ खाली स्थापन करण्यात आलेल्या निधीमधून करण्यात येईल.

१५.३ विद्युत लोकपाल साधारणपणे त्याच्या कार्यालयीन कामांसाठी पूर्ण वेळ देईल.

परंतु असे की, या विनियमाखालील त्याच्या कर्तव्यांवर परिणाम होणार नसेल अशा स्वरूपाचे अंशकालीन मानद काम करू देण्यास, आयोगास विद्युत लोकपालाला परवानगी देता येईल.

#### १६. विद्युत लोकपालाचे अधिकार व कर्तव्ये

विद्युत लोकपालाचे अधिकार व कर्तव्ये खालीलप्रमाणे राहतील -

(१) मंचाने दिलेल्या आदेशाविरुद्ध ग्राहकांकडून अभिवेदने स्वीकारणे आणि अशा अभिवेदनांवर विचार करणे, वितरण परवानेधारक आणि ग्राहक यांच्यात, समेटाने किंवा मध्यस्थीद्वारे सहमतीने किंवा या विनियमांना अनुसरून आदेश पारित करून, त्यांचे समाधान करणे किंवा समझोता घडवून आणणे.

(२) त्याच्या सचिवालयावर/ कार्यालयावर अधीक्षकीय आणि प्रशासकीय नियंत्रणाचे सर्वसाधारण अधिकार वापरेल आणि तो तेथील कामकाजाच्या प्रचालनास जबाबदार राहील.

(३) कार्यालयीन खर्च करणे; परंतु तथापि असे की, हा अधिकार वापरणे शक्य व्हावे म्हणून विद्युत लोकपाल, आयोगाशी सल्लामसलत करून त्याच्या कार्यालयाकरिता एक वार्षिक अंदाजपत्रक तयार करेल व त्याचे खर्चाचे अधिकार, मंजूर अंदाजपत्रकाच्या अधीन राहून, वापरेल.

(४) आयोग, लेखी आदेश किंवा निदेशाद्वारे वेळोवेळी सोपवेल ती कार्ये पार पाडणे.

#### १७. विद्युत लोकपालासमोरील कामकाज

१७.१ विद्युत लोकपाल, ग्राहकाच्या गा-हाण्याचे निवारण खालील विनियमात विहित केलेल्या कालावधीत व पध्दतीनुसार करेल.

१७.२ मंचाकडून गा-हाण्याचे निवारण न झाल्याने कोणताही व्यथित ग्राहकाला, मंचाच्या आदेशाच्या दिनांकापासून साठ (६०) दिवसांच्या आत, त्याच्या गा-हाण्याच्या निवारणासाठी विद्युत लोकपालाकडे अभिवेदन सादर करता येईल.

परंतु असे की, या कालावधीत अभिवेदन दाखल न करण्यास पुरेसे कारण होते याबाबत जर विद्युत लोकपालाचे समाधान झाले तर सादर साठ (६०) दिवसांचा कालावधी संपून गेल्यावरही त्याला एखादे अभिवेदन दाखल करून घेता येईल.

१७.३ विद्युत लोकपालासमोर करावयाचे अभिवेदन हे विहित केलेल्या नमुन्यात, जो या विनियमांच्या **अनुसूची ब** मध्ये दाखविण्यात आला आहे त्यानुसार, लेखी करण्यात येईल व त्यावर ग्राहकाने योग्यरित्या सही केलेली असेल. तसेच आवश्यक असलेल्या इतर बाबींबरोबरच त्यात (१) ग्राहकाचे नांव व पत्ता, (२) अभिवेदनाला कारणीभूत ठरलेली वस्तुस्थिती, तिच्या पुष्टचर्चा, असल्यास कोणतीही, कागदपत्रे ज्यांचा सुनावणीच्या वेळी उपयोग करण्याची ग्राहकाची इच्छा आहे, आणि (३) विद्युत लोकपालाकडून अपेक्षित मदत, या गोष्टी स्पष्टपणे लिहण्यात/देण्यात येतील. विद्युत लोकपालाकडे अभिवेदन पोच-देय नोंदणीकृत डाकेने, शीघ्रगती डाकेने, कुरिअरने किंवा दस्तऐवज पाठविण्याच्या अन्य कोणत्याही प्रकारे (फॅक्सद्वारा देखील) पाठविता येईल.

१७.४ ग्राहकांकडून अभिवेदन प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून पांच (५) कामाच्या दिवसात विद्युत लोकपाल ग्राहकाला अनुक्रमांक व तारीख असलेली पोच-पावती पाठवेल. अभिवेदन जर व्यक्तिशः सादर करण्यात आले असेल तर त्याची पावती ते सादर करतानाच देण्यात येईल.

परंतु असे की, जर अभिवेदन विद्युत लोकपालाकडे इ-मेलद्वारा पाठविण्यात आले असेल तर ते प्राप्त झाल्याची पावती, शक्य तितक्या लवकर, उलट इ-मेलने ग्राहकाला पाठविण्यात येईल.

परंतु आणखी असे की, संगणकाद्वारे आलेली अभिवेदने, ती त्वरेने शोधता यावीत म्हणून, विद्युत लोकपाल त्यांच्या प्रती काढून संग्रही ठेवेल.

परंतु आणखी असेही की, जर अभिवेदन इ-मेलद्वारा पाठविण्यात आले असेल तर त्याची एक प्रत त्वरीत स्वतंत्रपणे विद्युत लोकपालाला सादर करण्यात येईल.

१७.५ गा-हाणे निवारण्याच्या अभिवेदनासोबत आयोग वेळोवेळी निदेशित करेल त्यानुसार शुल्क देय राहिल.

१७.६ विद्युत लोकपाल, पुरेशी आगाऊ सूचना देऊन, विद्युत परवानाधारक आणि अभिवेदन सादर करणा-या अर्जदाराला सुनावणीचा दिनांक लेखी कळवेल.

परंतु असे की, अर्जदार जर ज्येष्ठ नागरिक, शारिरिकदृष्ट्या कमजोर, विधवा आणि गंभीर आजाराने त्रस्त असेल तर त्यांची अभिवेदने अग्रक्रमाने सुनावणीला घेण्यात येतील आणि निकाली काढण्यात येतील.

१७.७ विनियम १७.११, १७.१२ आणि १७.१३ ला अधीन राहून, विद्युत लोकपाल, याबाबत सुनावणीसाठी जो दिनांक निश्चित करण्यात आला असेल त्या दिवशी जर विद्युत लोकपालासमोरील कार्यवाहीतील पक्षकार असलेली कोणीही व्यक्ती उपस्थित राहू शकली नाही तर, अभिवेदनावर विद्युत लोकपालास एक-तर्फी निर्णय घेता येईल.

परंतु असे की, पुरेसे कारण दाखविण्यात आले नाही तर तसेच पुढील तारीख देण्याबाबतची कारणे विद्युत लोकपालाने लेखी नोंदविल्याखेरीज, विद्युत लोकपालाकडून, सर्वसाधारणपणे, पुढील तारीख देण्यात येणार नाही.

१७.८ ग्राहक, वितरण परवानाधारक किंवा अन्य कोणीही व्यक्ती जर विद्युत लोकपालासमोर असलेल्या कोणत्याही कार्यवाहीतील पक्षकार असेल तर ती व्यक्तीशः उपस्थित राहिल किंवा अधिवक्ता (अधिवक्ता अधिनियम, १९६१ मधील अर्थानुसार) वगळून कोणत्याही इतर व्यक्तीस, विद्युत लोकपालासमोर त्याचे प्रकरण मांडण्यासाठी किंवा या प्रयोजनासाठी लागणारे कोणतेही किंवा इतर सर्व कामे करण्यासाठी, प्राधिकृत करेल.

१७.९ विद्युत लोकपाल अभिवेदन विचारार्थ घेणार नाही जर -

(१) विद्युत लोकपालाकडे ग्राहकाने विनिर्दिष्ट नमुन्यामध्ये लेखी अभिवेदन सादर केले नाही तर;

(२) (१) मंचाने गा-हाणे नाकारले आहे; किंवा (२) गा-हाणे प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून जास्तीत जास्त दोन (२) महिन्यांचा आत गा-हाण्याच्या निवारणार्थ मंचाने आदेश पारित केलेला नाही; किंवा (३) वर नमूद केलेल्या मुदतीच्या नंतर देखील गा-हाण्याचे निवारण करण्यात मंचाकडून अवाजवी विलंब झाला असल्याचे, विद्युत लोकपालाला दाखवून देण्यात आले नाही तर;

(३) मंचाच्या आदेशा विरुद्ध या विनियमात ठरवून देण्यात आलेल्या मुदतीत अभिवेदन सादर करण्यात आले नाही तर;

(४) याच विषयावर यापूर्वी झालेल्या कोणत्याही कार्यवाहीत त्याने दिलेल्या निर्णयाच्या संदर्भात अभिवेदन नसल्याबाबत विद्युत लोकपालाचे समाधान झाले नाही तर;

(५) जेथे, कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवाद अथवा अन्य कोणतेही प्राधिकरण यांच्यापुढे त्याच गा-हाण्याच्या संदर्भात ग्राहकाचे अभिवेदन प्रलंबित आहे किंवा ते अशा कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवाद अथवा अन्य कोणतेही प्राधिकरण यांनी यापूर्वीच दिलेल्या डिक््री किंवा निवाडा किंवा अंतिम आदेशाच्या संदर्भात आहे;

(६) मंचाने दिलेल्या आदेशानुसार ग्राहकाने जमा करावयाच्या रकमेच्या पन्नास टक्के रक्कम, असल्यास, किंवा पंचवीस हजार रुपयाची रक्कम, यापैकी जी रक्कम कमी असेल ती, ठरवून दिलेल्या पध्दतीने ग्राहकाने जमा केली नाही तर; आणि

(७) वितरण परवानाधारकाकडून भरपाईची मागणी करणा-या व्यक्तीने जर आयोगाने वेळोवेळी ठरवून दिल्याप्रमाणे शुल्काचा भरणा केला नाही तर.

१७.१० जर अभिवेदन खालीलप्रमाणे असल्याचे आढळले तर प्रकरण कोणत्याही स्तरावर असले तरी विद्युत लोकपाल ते नाकारेल -

(१) क्षुल्लक, उपद्रवकारक, दुष्ट हेतूचे;

(२) पुरेसे कारण नसलेले;

(३) ग्राहकाला सकृत्दर्शनी कोणतीही हानि किंवा नुकसान किंवा गैरसोय झाली नसल्यास; किंवा

(४) अभिवेदनाचे स्वरूप इतके क्लिष्ट असेल की ज्यांत लेखी आणि तोंडी पुराव्याचा सविस्तर विचार करणे आवश्यक असेल आणि अशा अभिवेदनावर विद्युत लोकपालासमोरील कार्यवाही त्याने निर्णय घेण्यासाठी उचित नसेल.

परंतु असे की, या बाबतीत विद्युत लोकपालाचा निर्णय अंतिम असेल व तो ग्राहक आणि वितरण परवानाधारकावर बंधनकारक राहिल.

परंतु असे की, अर्जदाराला त्याचे म्हणणे मांडण्याची संधी दिली नाही तर, वरील उप-खंड (१), (२), (३) व (४) खालील कोणतेही अभिवेदन, नाकारता येणार नाही.

१७.११ (१) विद्युत लोकपाल, प्राप्त झालेल्या अभिवेदनात, प्रथमतः समेट किंवा मध्यस्थीद्वारे, समझोता घडविण्यासाठी, प्रयत्न करेल.

(२)जर अभिवेदन समझोत्याने मिटले नाही तर, विद्युत लोकपाल पक्षकारांना त्यांची बाजू मांडण्यासाठी वाजवी संधी देऊन मग त्यावर आदेश देईल.

परंतु असे की, विद्युत लोकपालास योग्य वाटेल अशी जागा, तारीख व वेळ, सुनावणीसाठी ठरविली जाईल.

१७.१२ जर अभिवेदनात, विद्युत लोकपालाच्या समेट किंवा मध्यस्थीद्वारे, समझोता घडून आला तर, विद्युत लोकपाल त्याच्या उपस्थितीत समझोता नोंदवेल आणि त्यावर स्वाक्ष-या घेईल आणि परस्पर कराराने गा-हाण्यात समझोता झाल्याचे आदेश काढेल.

१७.१३ विद्युत लोकपाल या संदर्भातील चौकशी शक्य तितक्या लवकरात लवकर पूर्ण करेल आणि त्याच्याकडे अभिवेदन प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापसून दोन (२) महिन्यांच्या आत अभिवेदनावर आदेश देण्याचे सर्व प्रयत्न करेल.

परंतु असे की, जर या दोन (२) महिन्यांचा कालावधी संपल्यानंतर अभिवेदन निकाली काढण्यात आले तर विद्युत लोकपाल त्यासंबंधीची कारणे लेखी नोंदवेल.

१७.१४ प्रकरणाचा न्याय मिळण्यासाठी, विद्युत लोकपाल त्याच्या मते आवश्यक असतील अशा घटकांपासून मार्गदर्शन घेईल आणि नैसर्गिक न्यायाच्या तत्वांचे पालन करण्यासाठी त्याचे अधिकार वापरताना व कार्ये पार पाडताना विद्युत लोकपाल पारदर्शकता राखेल.

परंतु असे की, वेळोवेळी प्रचलित असलेल्या दिवणी प्रक्रिया संहिता, १९०८ ( १९०८ चा ५) किंवा भारतीय पुरावा अधिनियम, १८७२ (१८७२ चा १ ) यांचे विद्युत लोकपालावर बंधन राहणार नाही.

१७.१५ विद्युत लोकपालाने पारित केलेल्या आदेशात खालील बाबी असतील-

- (१) मुद्दे-निहाय निर्णय;
- (२) आदेश पारित करण्याची कारणे;
- (३) वितरण परवानेधारक व ग्राहक यांच्यासाठी, असल्यास, निदेश किंवा प्रकरणातील वस्तुस्थिती व परिस्थिती लक्षात घेता उचित वाटणारा अन्य कोणताही आदेश; आणि/किंवा
- ४) विनियम १७.९(६) आणि १७.९(७) च्या संदर्भात अनामत ठेवलेल्या रकमेचे किंवा शुल्काचे समायोजन किंवा परतावा देण्याचे निदेश; आणि/किंवा
- (५) ग्राहकाला कोणाताही तोटा किंवा नुकसान झाले असल्यास तो निवाडा देईल ती रक्कम भरपाई म्हणून ग्राहकाला अदा करण्याचा निदेश; आणि/किंवा

परंतु तथापि असे की, ग्राहकाला कोणत्याही प्रकरणी, अप्रत्यक्ष, परिणामरूप, आनुषंगिक, दंडात्मक किंवा दहशती नुकसान, संधी अथवा लाभाचे नुकसान यासाठी भरपाई मिळण्याचा हक्क राहणार नाही;

- (६) वितरण परवानाधारकाच्या कृतीच्या मानकांमध्ये आयोगाने विहित केल्यानुसार भरपाई म्हणून रक्कम अदा करण्याचा निदेश;

१७.१६ विनियम १७.१५ मध्ये कोणत्याही तरतूद असली तरी, अभिवेदन निकाली काढीत असताना, कोणत्याही टप्प्यावर, ग्राहकाने विनंती केल्यास, अभिवेदनाचा अंतिम निकाल लागेपर्यंत, विद्युत लोकपालाला उचित वाटतील असे अंतरिम आदेश, विद्युत लोकपाल पारित करेल.

परंतु असे की, जर अशा बाबी विद्युत लोकपालाच्या अधिकारक्षेत्र येत असतील तर, वितरण परवानाधारकाने त्याची विजेची जोडणी काढून किंवा तोडून टाकण्याची धमकी दिली असल्याची किंवा अधिनियमाची किंवा त्याखाली करण्यात आलेल्या नियम आणि विनियमांचा किंवा आयोगाच्या कोणत्याही आदेशाचा भंग करणार असल्याची सकृत्दर्शनी शक्यता असल्याबाबत, विद्युत लोकपालाची ग्राहकाने जर खात्री करुन दिली तर, विद्युत लोकपालाला त्याच्यासमोरील कोणत्याही कार्यवाहीत, सुनावणीमध्ये किंवा प्रकरणात त्यास उचित वाटेल असा अंतरिम आदेश पारित करण्याचे अधिकार असतील.



परंतु आणखी असे की, विरुद्ध पक्षकाराला त्याची बाजू मांडण्याची संधी दिल्याखेरीज, विलंबामुळे अंतरिम आदेशाचा उद्देश असफल होण्याची शक्यता वगळता, कोणताही असा अंतरिम आदेश पारित करण्यात येणार नाही.

१७.१७ आदेशाची एक प्रत अभिवेदनात नमूद करण्यात आलेल्या ग्राहकाला व वितरण परवानेधारकाला पाठविण्यात येईल. आदेशाची एक प्रत संबंधित मंचाला देखील माहितीकरिता पाठविण्यात येईल.

१७.१८ विद्युत लोकपालाने पारित केलेला कोणताही आदेश किंवा दिलेला कोणताही निदेश, आदेशात किंवा निदेशात नमूद केलेल्या पक्षकारांवर बंधनकारक राहिल आणि अशा आदेश किंवा निदेशाचे वितरण परवानाधारक किंवा आदेश किंवा निदेशाने तसे करणे आवश्यक असलेली व्यक्ती, त्या आदेश/निदेशात विहित करण्यात आलेल्या काल-मर्यादेत अंमलात आणतील किंवा त्याची पूर्तता करतील आणि त्या आदेश/निदेशात विहित करण्यात आलेल्या काल-मर्यादेत असे अनुपालन करण्यात आले असल्याचेही विद्युत लोकपालाला कळवतील.

#### १८. मंचाकडे प्रकरण परत पाठविण्याचे अधिकार

(१) जेथे मंचाने गा-हाणे निकाली काढले आहे आणि विद्युत लोकपालासमोरील कार्यवाहीत मंचाचा आदेश फिरविण्यात आला किंवा बाजूला ठेवण्यात आला असेल तर विद्युत लोकपाल, त्यास जर योग्य आणि आवश्यक वाटले तर, गा-हाणे मंचाकडे आदेशाद्वारे परत पाठवेल.

(२) परत पाठविण्यात आलेल्या गा-हाण्यातील कोणता मुद्दा किंवा मुद्द्यांवर निर्णय घ्यावयाचा आहे याबाबत विद्युत लोकपाल, निदेश देईल, आणि ज्या मंचाच्या आदेशावरून विद्युत लोकपालाकडे अभिवेदन सादर करण्यात आले होते त्या मंचाकडे त्याच्या निकालाची व आदेशाची प्रत पाठवेल व त्याचबरोबर गा-हाण्याचा विचार करण्यासाठी व आदेश पारित करण्यासाठी आवश्यक ते निदेश देईल.

#### १९. आदेशाचे पुनर्विलोकन

१९.१ विद्युत लोकपालाच्या आदेशाने बाधित झालेली कोणीही व्यक्ती तिला जर एखादी नवीन आणि महत्वाची बाब किंवा पुरावा मिळाला, जो योग्य काळजी घेऊनही तिला ज्ञात नव्हता किंवा जो आदेश देण्याच्या वेळेस सादर करू शकला गेला नाही, किंवा अभिलेखावरून चूक किंवा दोष असल्याचे सकृत्दर्शनी दिसून आल्यास, अशी व्यक्ती आदेशाच्या, दिनांकापासून तीस (३०) दिवसांच्या आत अशा आदेशाचे पुनर्विलोकन करण्यासाठी विद्युत लोकपालाकडे अर्ज करू शकेल.

१९.२ अशा पुनर्विलोकनासाठीच्या अर्जात ती बाब किंवा पुरावा, जो योग्य काळजी घेऊनही व्यक्तीला ज्ञात नव्हता किंवा जो आदेश देण्याच्या वेळेस सादर करू शकला गेला नाही, किंवा अभिलेखावरून चूक किंवा दोष असल्याचे सकृत्दर्शनी दिसून येते, स्पष्टपणे नमूद

करण्यात येईल. विद्युत लोकपालाला हवी असलेली कागदपत्रे, सहाय्यकारी आकडेवारी आणि वितरणपत्रे अर्जासोबत जोडण्यात येतील.

१९.३ जर पुनर्विलोकनासाठी पुरेसे कारण नसल्याचे विद्युत लोकपालाला आढळून आले तर विद्युत लोकपाल असा पुनर्विलोकन अर्ज फेटाळेल.

परंतु असे की, अर्जदाराला त्याची बाजू मांडण्याची संधी दिल्याशिवाय कोणताही अर्ज फेटाळण्यात येणार नाही.

१९.४ जर विद्युत लोकपालाचे असे मत झाले की, हा पुनर्विलोकन अर्ज मंजूर करणे योग्य आहे, तर विद्युत लोकपाल तो मंजूर करेल. परंतु असे की, पुनर्विलोकनाचा अर्ज ज्या आदेशाच्या संदर्भात करण्यात आला आहे त्याच्या समर्थनार्थ उपस्थित राहणे व त्याची बाजू ऐकली जाणे शक्य व्हावे म्हणून, विरोधी पक्षकाराला पूर्वसूचना दिल्याशिवाय असा अर्ज मंजूर केला जाणार नाही.

## २०. माहिती मागविण्याचे अधिकार

२०.१ विद्युत लोकपाल, आपल्या जबाबदा-या पार पाडण्यासाठी आणि अभिवेदनावर निर्णय घेण्यासाठी लागणारी माहिती, अभिवेदन प्राप्त झाल्यावर त्यास योग्य वाटेल तितक्या कालावधीत, कोणत्याही व्यक्तीस उपस्थित राहणास सांगू शकेल किंवा अभिवेदनात उल्लेखिलेल्या वितरण परवानेधारक किंवा त्याच्या कोणत्याही अधिका-याला, प्रतिनिधीला किंवा एजंटला तसेच मंचाला, ज्याला अभिवेदनात नमूद करण्यात आलेल्या विषयाशी संबंधीत कागदपत्रे, पुस्तके, आकडेवारी आणि तपशील, माहित आहेत किंवा त्यांच्या ताब्यात असल्याचा आरोप आहे अशा वितरण परवानेधारक किंवा त्याच्या कोणत्याही अधिका-याला, प्रतिनिधीला किंवा एजंटला तसेच मंचाला, कोणत्याही माहिती किंवा तिच्या प्रमाणित प्रती पाठविण्यास सांगू शकेल.

परंतु असे की, वितरण परवानेधारक जर पुरेशा कारणाशिवाय या विनंतीची पूर्तता करू शकला नाही तर विद्युत लोकपाल, योग्य वाटल्यास, त्याच्याकडे असलेल्या माहितीच्या आधारे प्रकरणात निर्णय घेण्यासाठी पुढील कार्यवाही करू शकेल.

२०.२ (१) वितरण परवानेधारकाला तपासणी करण्यासही विद्युत लोकपाल निदेश देऊ शकेल.

(२) उप-खंड (१) मध्ये काहीही असले तरी, अभिवेदनाचा निपटारा व गा-हाण्याचे निवारण त्वरेने करणे शक्य व्हावे म्हणून, विद्युत लोकपाल त्रयस्थ व्यक्तीमार्फत तपासणी करून घेऊ शकेल.

परंतु असे की, अशा तपासणीकरिता त्रयस्थ व्यक्तीच्या नेमणूकीची कारणे विद्युत लोकपाल लेखी नोंदवेल.

(३) उप-खंड (२) मध्ये उल्लेखिलेल्या त्रयस्थ व्यक्तीकडून करावयाच्या तपासणीचा खर्च वितरण परवानाधारकास करावा लागेल आणि त्यापैकी वाजवी आणि

समर्थनीय असलेला खर्च आयोगाच्या संबंधित विनियमांनुसार वीज दराची निश्चिती करताना मान्य करण्यात येईल.

## २१. अभिलेख्याची तपासणी आणि प्रमाणित प्रती देणे

२१.१ विद्युत लोकपालाने पारित केलेल्या आदेशाची प्रमाणित प्रत, आदेशाशी संबंधित पक्षकारांना पाठविण्यात येईल.

२१.२ विद्युत लोकपालाच्या आदेशांच्या प्रती मिळविण्याचा किंवा उतारे काढून घेण्याचा, कोणत्याही व्यक्तीला, फोटो-प्रती काढण्यासाठी येणा-या खर्चाहून अधिक नसेल इतका खर्च प्रदान करण्याच्या व तसेच विद्युत लोकपाल या संदर्भात ज्या इतर अटी निदेशीत करेल त्यांची पूर्तता करण्याच्या अधीन राहून, हक्क असेल.

परंतु असे की, माहिती देण्यासाठी विनंती करणा-या अर्जदाराला, त्याच्याशी संपर्क साधण्यासाठी आवश्यक असलेल्या तपशीलांशिवाय, माहिती मिळविण्यासाठी कोणतेही कारण नमूद करावे लागणार नाही किंवा अन्य कोणताही वैयक्तिक तपशील द्यावा लागणार नाही.

२१.३ विनियम २१.२ मध्ये काहीही असले तरी, कोणत्याही व्यक्तीला खालील माहिती देणे बंधनकारक नसेल-

(अ) व्यापक जनहिताच्या दृष्टिकोनातून माहिती उघड करणे आवश्यक असल्याबाबत विद्युत लोकपालाचे समाधान झाले नाही तर, व्यावसायिक विश्वासाच्या बाबी, व्यापारी गुपिते किंवा बौद्धिक संपत्तीसह माहिती जी उघड केल्याने इतर व्यक्ती/संस्थांच्या स्पर्धात्मक स्थानाला हानि पोचण्याची शक्यता आहे अशी माहिती; किंवा

(ब) अपराध्यांविरुद्ध चौकशी करण्यास किंवा त्यांना पकडण्यास किंवा त्यांच्याविरुद्ध खटला भरण्यास बाधा येईल अशी माहिती.

## २२. आदेशांचे पालन न केल्याबाबत शिक्षा

अधिनियमाखाली करावयाचा दंड किंवा सुरु करावयाच्या कायदेशीर कारवाईस बाधा न येऊ देता, विनियम ८.७ किंवा १७.१८ चे कोणत्याही प्रकारे पालन न झाल्यास ते या विनियमाचे उल्लंघन मानण्यात येईल व आयोग स्वतःहून किंवा कोणत्याही व्यक्तीने केलेल्या तक्रारीवरून, अधिनियमाच्या कलम १४२ आणि कलम १४९ खाली दंड करण्याची किंवा कायदेशीर कारवाई सुरु करण्याची कार्यवाही करू शकेल.

## २३. या विनियमाच्या प्रती देणे

ग्राहकाकडून मागणी आल्यास, फोटोप्रत काढण्यासाठी येणा-या खर्चाहून जास्त नसेल इतके शुल्क प्रदान केल्यास, या विनियमांच्या प्रती वितरण परवानाधारकाकडून पुरविण्यात येतील.

## २४. रद्द करणे आणि अपवाद

- (१) या विनियमात अन्यत्र करण्यात आलेल्या तरतूदीव्यतिरिक्त, हे विनियम “महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच व ओम्बड्समन) विनियम, २००३” ला अधिक्रमित करतील.
- (२) उप-खंड (१) मध्ये काहीही असले तरी, “महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच व ओम्बड्समन) विनियम, २००३” मधील तरतूदी त्याखाली प्रलंबित असणा-या सर्व प्रकरणांना, जणू काही सदर विनियम अधिक्रमित झाले नाहीत असे समजून, लागू राहतील.
- (३) या विनियमांतील तरतूदीद्वारे ग्राहकाला जे अधिकार मिळाले असतील त्याशिवाय त्याला जे अधिकार असतील त्या अधिकारांवर या विनियमातील तरतूदींमुळे बाधा येणार नाही.

## २५. अडचणी दूर करण्याचे अधिकार

या विनियमातील कोणत्याही तरतूदीची अंमलबजावणी करताना जर कोणतीही अडचण आली तर वितरण परवानेधारक, मंच किंवा विद्युत लोकपालाला, आयोग, साधारण किंवा खास आदेशाने, अधिनियमाशी विसंगत नसेल अशी परंतु अडचणी दूर करण्यासाठी आयोगाला आवश्यक किंवा इष्ट वाटू शकते अशी योग्य कार्यवाही करण्याचे निदेश देऊ शकेल.

## २६. आदेश व कार्य-प्रणाली निदेश

या विनियमांची अंमलबजावणी करण्यासाठी, अधिनियमांतील तरतूदींना अधीन राहून, आयोग वेळोवेळी आदेश, परिपत्रके व कार्य-प्रणाली निदेश निर्गमित करू शकेल.

## २७. दुरुस्ती करण्याचे अधिकार

आयोग, कोणत्याही वेळी अधिसूचना जारी करून या विनियमांतील कोणत्याही तरतूदीमध्ये सुधारणा, फेरबदल किंवा दुरुस्ती करू शकेल.

## २८. अहवाल सादर करणे

२८.१ मंच आणि विद्युत लोकपाल, त्यांच्याकडे वेळोवेळी दाखल करण्यात आलेल्या ग्राहकांच्या सर्व गा-हाण्यांचे सत्य व अचूक अभिलेखे ठेवतील आणि आयोगास हवे तेव्हा आयोगाच्या तपासणीकरिता उपलब्ध करून देतील.

२८.२ विनियम २८.१ मध्ये काहीही असले तरी, मंच व विद्युत लोकपाल, त्यांच्याकडे दाखल करण्यात आलेली, निराकरण झालेली आणि प्रलंबित गा-हाणी, यासंबंधी प्रत्येक सहामाही कालावधी संपल्यानंतर पंधरा (१५) दिवसांच्या आत, आयोग विहित करेल त्या नमुन्यामध्ये, सहामाही अहवाल आयोगाला सादर करतील.

२८.३ मंचाची रचना तसेच सदस्यांची अर्हता, रिक्त होणारी पदे आणि इतर सांख्यिकी माहिती, आयोग सांगेल त्या वेळी आणि त्या रितीने व पध्दतीने, आयोगास देणे हे प्रत्येक वितरण परवानाधारकाचे कर्तव्य राहिल.

परंतु असे की, मंचातील एखाद्या सदस्याचे पद तीन महिन्यांहून अधिक काल रिक्त असल्यास त्याबाबत वितरण परवानाधारक आयोगास लगेच कळवेल.

### २९. मंच (मंचाची) आणि विद्युत लोकपालाच्या कामकाजाची भाषा

मंच आणि विद्युत लोकपालाकडे दाखल करावयाची गा-हाणी/ अभिवेदने व तसेच मंच आणि विद्युत लोकपालाचे कामकाज मराठी किंवा इंग्रजीत चालेल.

### ३०. खर्चास मान्यता

वितरण परवानेधारकाने मंचाच्या तसेच विद्युत लोकपालाच्या आस्थापना व कामकाजावर केलेला खर्च, त्यापैकी जो वाजवी व समर्थनीय असेल तो, आयोगाने विहित केलेल्या वीज दराच्या अटी व शर्तीनुसार वितरण परवानेधारकाचा विजेचा दर निश्चित करताना मान्य करण्यात येईल.

### ३१. अभिलेखांचे जतन

आयोगाने वेगळे निदेश दिले नसल्यास, मंच आणि विद्युत लोकपालाच्या कार्यालयात गा-हाणे/अभिवेदन तसेच अंतरिम/ अंतिम आदेश यांचे अभिलेखे अंतिम आदेश पारित केल्याच्या दिनांकापासून किमान तीन (३) वर्षांच्या कालावधीकरिता जतन केले जातील.

सही/-

(मालिनी शंकर, भा.प्र.से.)

सचिव,

१महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग

मुंबई,

दिनांक- १९ एप्रिल, २००६

## अनुसूची अ

### गा-हाण्याच्या निवारणासाठी मंचाकडे करावयाचा अर्ज

दिनांक-----

१. ग्राहकाचे नांव-----
२. ग्राहकाचा पूर्ण पत्ता -----  
पिन कोड -----  
दूरध्वनी क्र. -----  
फॅक्स क्र. -----  
ई-मेल पत्ता -----
३. वीज जोडणीचा तपशील आणि ग्राहक क्रमांक -----  
(जोडणीचे स्वरूप कृपया लिहावे )
४. वितरण परवानाधारक -----
५. गा-हाण्याचा तपशील, गा-हाणे उद्भवण्याची परिस्थिती -----  
-----  
-----  
(जागा अपूरी पडल्यास वेगळी पाने जोडावीत)
६. ग्राहकाने वितरण परवानेधारकाला (अंतर्गत गा-हाणे निवारण कक्षाला) गा-हाणे कळविल्याचा मूळ दिनांक -----
७. वितरण परवानेधारकाने केलेली (असल्यास) उपाययोजना  
(जर काही उपाययोजना करण्यात आली असेल तर वितरण परवानेधारकाकडून आलेल्या संबधीत पत्राची प्रत कृपया जोडावी)
८. मंचाकडून अपेक्षित मदतीचे स्वरूप -----  
(दाव्याच्या पुष्टचर्च कोणताही पुरावा, असल्यास, कृपया जोडावा)
९. सोबत जोडलेल्या कागदपत्रांची यादी  
(गा-हाणे उद्भवण्यामागील वस्तुस्थितीच्या पुष्टचर्च असलेल्या कोणत्याही संबंधित कागदपत्रांच्या प्रती कृपया जोडाव्यात )

१० निवेदन

- (अ) मी / आम्ही, ग्राहक खालीलप्रमाणे जाहीर करतो की -
- (१) येथे वरीलप्रमाणे दिलेली माहिती सत्य व बरोबर आहे, आणि
- (२) मी/आम्ही येथे वरीलप्रमाणे नमूद केलेल्या माहितीत आणि सोबत सादर केलेल्या कागदपत्रात कोणतीही वस्तुस्थिती दडवलेली नाही किंवा तिचा विपर्यास केलेला नाही.
- (ब) वितरण परवानेधारकाने विहित केलेल्या नमुन्यामध्ये आणि पध्दतीने व काल-मर्यादेत हे गा-हाणे वितरण परवानेधारकाला कळविण्यात आलेले आहे आणि माझे/आमचे वितरण परवानेधारकाने केलेल्या उपाययोजनेमुळे समाधान झालेले नाही किंवा गा-हाणे कळविण्यात आल्याच्या मूळ दिनांकापासून दोन (२) महिन्यात कोणतीही उपाययोजना करण्यात आलेली नाही.
- (क) मला/आम्हाला ज्ञात असणा-या माहितीनुसार या गा-हाण्याचा विषय मी किंवा आमच्यापैकी कोणीही किंवा या विषयाशी संबंधीत असणा-या कोणत्याही पक्षकाराने मंचासमोर यापूर्वी कधीही सादर केलेला नाही.
- (ड) माझ्या/आमच्या या गा-हाण्याचा विषय मंचाने या पूर्वीच्या कोणत्याही कामकाजात निकाली काढलेला नाही.
- (इ) माझ्या/आमच्या या गा-हाण्याच्या विषयावर कोणत्याही सक्षम प्राधिकरण/न्यायालय/लवादाने निर्णय दिलेला नाही आणि अशा कोणत्याही प्राधिकरण/न्यायालय/लवादापुढे प्रलंबित नाही.

आपला विश्वासू,

(स्वाक्षरी)

(ग्राहकाचे नाव व स्वाक्षरी )

**नामनिर्देशन** (जर ग्राहकास मंचासमोर त्याच्या वतीने उपस्थित राहण्यास व निवेदन सादर करण्यास प्रतिनिधी नामनिर्देशीत करावयाचा असेल तर त्याने खालील प्रतिज्ञापन सादर करावे).

मी/आम्ही, वर नमूद केलेले ग्राहक, याद्वारे श्री / श्रीमती ----- हे  
अधिवक्ता असून त्यांचा पत्ता -----  
-----असा असून त्यांना मी / आम्ही या कार्यवाहीत आमचा **प्रतिनिधी**  
म्हणून नामनिर्देशीत करत आहे/आहोत आणि मान्य करतो की त्याने/तिने केलेले कोणतेही  
निवेदन, दिलेली मान्यता किंवा नकार हा माझ्यावर/आमच्यावर बंधनकारक राहिल. त्याने/तिने  
माझ्यासमोर खाली सही केली आहे.

वरीलप्रमाणे मान्य आहे.

(प्रतिनिधीची स्वाक्षरी)

(ग्राहकाची स्वाक्षरी)



## अनुसूची ब

### विद्युत लोकपाल यांचेकडे सादर करावयाचे अभिवेदन

क्रमांक ----- वर्ष -----

दिनांक

(कार्यालयाने भरावयाचा)

प्रती

विद्युत लोकपाल

(पत्ता)

प्रिय महोदय,

**विषय:** -----

(मंचाच्या ज्या आदेशाच्या संदर्भात विद्युत लोकपालाकडे अभिवेदन करण्यात येत आहे त्याचा येथे उल्लेख करावा)

गा-हाण्याची सविस्तर माहिती खालीलप्रमाणे आहे -

१. ग्राहकाचे नांव-----
२. ग्राहकाचा पूर्ण पत्ता -----  
पिन कोड -----  
दूरध्वनी क्र. -----  
फॅक्स क्र. -----  
ई-मेल पत्ता -----
३. वितरण परवानेधारकाचा पूर्ण पत्ता, पिन कोड, दूरध्वनी क्र./फॅक्स क्र. -----  
-----
४. मंचाचे नांव व पूर्ण पत्ता, पिन कोड, दूरध्वनी क्र./फॅक्स क्र.-----
५. वीज जोडणीचा तपशील आणि ग्राहक क्रमांक -----  
(जोडणीचे स्वरूप कृपया लिहावे)
६. मंचाकडे ग्राहकाने गा-हाणे सादर केल्याचा दिनांक -----  
(सोबत गा-हाण्याच्या तीन प्रती कृपया पाठवाव्यात)
७. अभिवेदनाचा विषय -----

८. अभिवेदनाचा तपशील, अभिवेदन उद्भवण्यामागील वस्तुस्थिती -----  
-----  
-----  
-----

(जागा अपूरी पडल्यास वेगळी पाने जोडावीत)

९. ग्राहकास मंचाचा अंतिम आदेश प्राप्त झाला आहे का?  
(असल्यास मंचाचा अंतिम निर्णय असलेल्या आदेशाच्या तीन प्रती कृपया जोडाव्यात)
१०. विद्युत लोकपालाकडून अपेक्षित मदतीचे स्वरूप -----  
(दाव्याच्या पुष्टचर्च, असल्यास, पुराव्याच्या कागदपत्राच्या तीन प्रती कृपया जोडाव्यात)
११. काही आर्थिक हानि झाली असल्यास, त्यासाठी भरपाईची मागणी, केली असल्यास, तिचे स्वरूप व प्रमाण रु.-----  
(ही हानि वितरण परवानेधारकाच्या कथित कृत्याचा, केलेल्या किंवा टाळलेल्या, थेट परिणाम म्हणून झालेली प्रत्यक्ष हानि आहे, असे सिध्द करणारा कागदोपत्री पुरावा, असल्यास, तो जोडावा)
१२. सोबत जोडलेल्या कागदपत्रांची यादी  
(अभिवेदन उद्भवणा-या वस्तुस्थितीच्या पुष्टचर्च सर्व कागदपत्रांच्या **तीन प्रती** कृपया जोडाव्यात)
- १३ निवेदन
- (अ) मी/आम्ही, ग्राहक खालीलप्रमाणे जाहीर करतौ की -
- (१) येथे वरीलप्रमाणे दिलेली माहिती सत्य व बरोबर आहे, आणि
- (२) मी/आम्ही येथे वरीलप्रमाणे नमूद केलेल्या माहितीत आणि सोबत सादर केलेल्या कागदपत्रात कोणतीही वस्तुस्थिती दडवलेली नाही किंवा तिचा विपर्यास केलेला नाही.
- (ब) माझ्या/आमच्या ज्ञात माहितीनुसार माझ्या/आमच्या या अभिवेदनाचा विषय मी किंवा आमच्या पैकी कोणीही किंवा या विषयाशी संबंधीत असणा-या कोणत्याही पक्षाने विद्युत लोकपालाच्या कार्यालयासमोर यापूर्वी कधीही आणलेला नाही.
- (क) माझ्या/आमच्या या अभिवेदनाचा विषय विद्युत लोकपालाच्या कार्यालयाने यापूर्वीच्या कोणत्याही कामकाजात निकाली काढलेला नाही.

(ड) या अभिवेदनाच्या विषयावर कोणत्याही सक्षम प्राधिकरण/न्यायालय/लवादाने निर्णय दिलेला नाही आणि अशा कोणत्याही प्राधिकरण/न्यायालय/लवादापुढे हा विषय प्रलंबित नाही.

आपला विश्वासू,

(स्वाक्षरी)

(ग्राहकाचे नाव व स्वाक्षरी)

**नामनिर्देशन** (जर ग्राहकास विद्युत लोकपालासमोर किंवा विद्युत लोकपालाच्या कार्यालयात त्याच्या वतीने उपस्थित राहण्यास व निवेदन सादर करण्यास प्रतिनिधी नामनिर्देशीत करावयाचा असेल तर त्याने खालील प्रतिज्ञापन सादर करावे.)

मी/आम्ही, वर नमूद केलेले ग्राहक, याद्वारे श्री / श्रीमती ----- हे अधिवक्ता नसून त्यांचा पत्ता -----

असा असून त्यांना मी/आम्ही या कार्यवाहीत आमचा **प्रतिनिधी** म्हणून नामनिर्देशीत करत आहे/आहोत मान्य करतो की त्याने/तिने केलेले कोणतेही निवेदन, दिलेली मान्यता किंवा नकार हा माझ्यावर/आमच्यावर बंधनकारक राहिल. त्याने/तिने माझ्यासमोर खाली सही केली आहे.

वरीलप्रमाणे मान्य आहे.

(प्रतिनिधीची स्वाक्षरी)

(ग्राहकाची स्वाक्षरी)