विद्युत ग्राहक हक्क विवरणपत्र

'ग्राहक हक्क विवरणपत्र' हे विद्युत अधिनियम, २००३ अन्वये वीज ग्राहकांना उपलब्ध असणा-या हक्कांचा सारांश आहे. वीज ग्राहकांचे हक्क आणि ग्राहकांना द्यावयाच्या सेवा व त्यांच्या दर्जाविषयी वितरण कंपन्यांच्या जबाबदाऱ्या याबाबत ग्राहकांमध्ये जागरुकता निर्माण करुन त्यांच्या हक्कांचे संरक्षण करण्यासाठी त्यांना मदत करणे, अशा दुहेरी उद्देशाने हा सारांश तयार करण्यात आला आहे.

१. <u>माहिती जाणून घेण्याचा हक्क</u>

वीज पुरवठ्याशी संबंधित असलेल्या पुढील बाबीं संदर्भातील माहिती मिळविण्याचा ग्राहकांना मूलभूत हक्क आहे-

१. नवीन विद्युत पुरवठा मिळणे, विद्युत पुरवठा खंडित करणे, विद्युत पुरवठ्याची पुनर्जोडणी, नावातील, विद्युत भारातील किंवा वीज दराच्या वर्गवारीतील बदल यां सदर्भातील अटी व कार्यपध्दती.

२. विद्युत पुरवठ्याची गुणवत्ता आणि पुरविलेल्या सेवांच्या दर्जाबाबत वितरण परवानाधारकाच्या कंपनीच्या कृतीची मानके .

३. वीज देयके भरणा करण्याची पध्दत.

४. तक्रारी हाताळण्याची कार्यपध्दत व गा-हाणे निवारण.

५. महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोगा (आयोग)ने मान्यता दिलेली वीज दराची अनुसूची व इतर आकारांची अनुसूची.

६. मीटरची अचूकता.

७. मुक्त प्रवेशासाठीच्या विशिष्ट पात्रता अटींची पूर्तता करुन विद्युत सेवा पुरवठादारांची माहिती मिळवणे, योग्य पुरवठादाराची निवड करणे आणि स्थानिक स्पर्धेस वाव देणे.

२. <u>नवीन वीज जोडणी मिळविण्याची कार्यपध्दती</u>

वीज ग्राहकांना अन्यही हक्क आहेत, उदाहरणार्थ-

१. विद्युत वितरण कंपनीच्या कार्यक्षेत्रातील कोणत्याही कार्यालयातून अर्जाचा नमूना विनामूल्य मिळणे.

२. विद्युत वितरण कंपनीच्या वेबसाईटवरुन, उतरवून घेण्याच्या (डाऊनलोड) स्वरुपात उपलब्ध असलेला, नवीन जोडणीसाठीच्या अर्जाचा आणि कराराचा नमूना मिळणे.

३. ग्राहकास त्याच्या अर्जाच्या सद्यस्थितीचा, त्यावरील कार्यवाहीचा, कार्यवाही न झाल्यास किंवा नाकारल्यास त्याची कारणे जाणून घेण्याचा तसेच वैयक्तिक सुनावणी, अपील आणि उणीवा दूर करणे यांचाही हक्क आहे.

४. नवीन जोडणी मिळण्यासाठी करार करण्यात आल्यानंतर कराराची प्रत मिळणे.

५. विद्युत वितरण कंपनीच्या अधिकृत प्रतिनिधीला कंपनीच्या कार्यक्षेत्रातील ग्राहकांच्या जागेत भेट अथवा प्रवेश करावयाचा असल्यास त्याबाबत आगाऊ सूचना मिळणे.

६. आपल्या जागेस भेट देणा-या किंवा प्रवेश करणाऱ्या विद्युत वितरण कंपनीच्या प्रतिनिधीकडे ओळख-पत्राची मागणी करण्याचा हक्क ग्राहकास आहे.

७. वीज पुरवठा किंवा नवीन जोडणी मिळविण्यासाठी, आयोगाने मान्यता दिलेल्या आकारांच्या अनुसूचीनुसार अर्जदारास किंवा ग्राहकास भराव्या लागणा-या शुल्क व आकारांची माहिती मिळणे.

८. आयोगाने मान्यता दिलेल्या अनुसूचीनुसार शुल्क व आकारांचा भरणा केल्यावर आणि आयोगाने अधिसूचित केलेल्या विद्युत पुरवठा संहितेनुसार योग्य कार्यपध्दतींचा अवलंब केल्यावर, विद्युत अधिनियम, २००३ ("वि अ २००३") मध्ये घालून दिलेल्या मुदतीत वीज पुरवठा मिळणे.

९. वितरण कंपनीला प्रदान केलेल्या शुल्क आणि आकारांची पावती मिळणे.

३. सुरक्षा अनामत

१. सुरक्षा अनामतीची रक्कम रोखीने/चेकने/डिमांड ड्राफ्टने भरणे ही ग्राहकाची जबाबदारी आहे. परंतु विजेचा मासिक वापर जर एक लाख युनिट्सहून कमी नसेल तर रद्द न करता येण्याजोगे पतपत्र किंवा अनुसूचित वाणिज्यिक बँकेची बिनशर्त बँक गॅरंटी देण्याचा पर्याय स्वीकारण्याचा हक्क ग्राहकास राहील.

२. सुरक्षा अनामतीची रक्कम रोखीने (चेकने/डिमांड ड्राफ्टने सुध्दा) भरली असल्यास, ती रक्कम रु. ५०/- किंवा त्याहून अधिक असेल, तर त्यावर व्याज मिळविण्याचा हक्क ग्राहकाला राहील.

३. सुरक्षा अनामत म्हणून भरलेली जादा रक्कम ग्राहकाला व्याजासह परत मिळेल.

४. <u>मीटर्स</u>

१. वापरलेली वीज, कमाल मागणी, लागू असलेले वीज दर व वीज दराशी संबंधित इतर मापदंडांची नोंद ऊर्जा मीटरवर होते. या माहितीच्या आधारे विद्युत वितरण कंपनीकडून मासिक देयके तयार केली जातात. मीटर बसविणे तसेच त्याचे वाचन, दुरुस्ती, नवे मीटर बदलणे आणि तपासणी करण्याचे हक्क विद्युत वितरण कंपनीच्या अधिकृत प्रतिनिधींना आहेत.

२. केंद्रीय विद्युत प्राधिकरणाने विनिर्देशीत केल्याप्रमाणे मीटर्सचा पुरवठा करणारी, विद्युत वितरण कंपनी किंवा मीटर्सचा कोणताही पुरवठादार, यांपैकी कोणाकडूनही ग्राहकाला मीटरची खरेदी करता येईल.

३. चाचणी आकार भरुन आणि विद्युत वितरण कंपनीला विनंती करुन मीटरच्या अचूकतेची चाचणी करुन घेण्याचा हक्क ग्राहकांना राहील. विद्युत वितरण कंपनीच्या चाचणीच्या सुविधेखेरीज, आयोगाने मान्यता दिलेल्या अन्य यंत्रणांकडूनही मीटरची चाचणी करुन घेण्याचा हक्क ग्राहकाला राहील. चाचणी अहवालाची एक प्रत मिळण्याचा ग्राहकाला हक्क आहे. कोणत्याही परिस्थितीत हा अहवाल मीटरच्या चाचणीसाठी विनंती केल्याच्या दिनांकापासून दोन महिन्यांच्या आत ग्राहकास दिला गेला पाहिजे.

५. <u>वीज देयके तयार करणे</u>

ग्राहकांना खालील हक्क आहेत-

१. शहरी भागातील ग्राहकांना किमान दोन महिन्यातून एकदा आणि इतर ग्राहकांना किमान तीन महिन्यातून एकदा आयोगाने अधिसूचित केलेल्या विद्युत पुरवठा संहितेमधील तपशीलाप्रमाणे (भरणा करण्याच्या देय तारखेसह) वीज देयके मिळण्याचा ग्राहकाला हक्क आहे.

२. मूळ देयक गहाळ झाल्यास, वीज बिलाची रक्कम आणि भरणा करण्याची देय तारीख जाणून घेण्यासाठी ग्राहकास देयकाची दुसरी प्रत विद्युत वितरण कंपनीच्या कार्यालयाकडून लगेचच मागून घेता येईल. देयक न मिळाल्याबाबत किंवा गहाळ झाल्याबाबतची माहिती स्वतःची ओळख पटवून दूरध्वनीवरुन कळविण्याचा आणि देयकाची रक्कम व भरणा करण्याची देय तारीख यासंबंधीची विचारणा करण्याचा हक्क ग्राहकास राहील.

३. कोणत्या आधारे देयक तयार करण्यात आले त्यासंबधी विद्युत वितरण कंपनीकडे स्पष्टीकरण मागण्याचा हक्क ग्राहकास राहील.

६. वीज पुरवठा तोडण्यापूर्वी नोटीस मिळण्याचा आणि योग्य प्रक्रिया अनुसरण्याचा आग्रह धरण्याचा ग्राहकाचा हक्क व पुनर्जोडणीची कार्यपध्दती

ग्राहकाला खालील हक्क आहेत-

१. अधिनियमाच्या कलम ५६ नुसार, देय रकमेचा भरणा करण्यात कसूर करणाऱ्या ग्राहकाची जोडणी तोडण्याबाबत किमान पंधरा पूर्ण दिवसांची लेखी नोटीस मिळणे.

२. जोपर्यंत ग्राहक आणि विद्युत परवानाधारक यांच्यातील वाद प्रलंबित आहे तोपर्यंत, त्याच्याकडे मागणी केलेली किंवा मागील सलग सहा महिन्यांत भरलेल्या विद्युत आकारांच्या सरासरीच्या आधारे काढलेली प्रत्येक महिन्याकरिता देय असलेल्या आकाराची रक्कम यापैकी जी कमी असेल ती रक्कम, बचावा करिता भरण्याचा ग्राहकाला हक्क आहे.

३. अधिनियमाच्या कलम ४७ नुसार सुरक्षा अनामत जमा न केल्याबद्दल वीज पुरवठा खंडित करण्यापूर्वी तीस दिवसांची लेखी नोटीस मिळण्याचा ग्राहकाला हक्क आहे.

४. वीज पुरवठा खंडित करण्याच्या कारणांचे निराकरण करुन आणि देय रकमेचा भरणा करुन, कृतीच्या मानकांच्या विनियमांमध्ये नमूद केलेल्या कालावधीत पुनर्जोडणीचा आदेश प्राप्त करुन घेण्याचा ग्राहकाला हक्क आहे.

५. ज्या ग्राहकाची विद्युत मांडणी इतर ग्राहकाच्या, विद्युत पुरवठादाराच्या कर्मचा-यांच्या किंवा जनतेच्या आरोग्याला किंवा सुरक्षिततेला धोकादायक ठरत असेल आणि जेथे ग्राहक विजेची चोरी किंवा अनधिकृत वापर अशा प्रकारांत गुंतलेला असेल तर, अशा ग्राहकाला पूर्व-सूचना मिळविण्याचा हक्क असणार नाही.

७. विद्युत वितरण कंपनीच्या कृतींची मानके

विद्युत वितरण कंपन्यांच्या कृतीच्या विशिष्ट मानकांची हमी आयोगाने अधिसूचित केलेल्या कृतीची मानके विनियमांतर्गत दिली आहे. या कंपन्यांकडून ज्या दर्जाची सेवा मिळण्याचा ग्राहकांना हक्क आहे, त्यापैकी काही हक्क पुढीलप्रमाणे-

१. आयोगाने अधिसूचित केलेल्या कृतीची मानके विनियमांनुसार निश्चित केलेल्या दाबाने व कंप्रतेने (फ्रिक्वन्सी) विजेचा पुरवठा मिळणे.

२. ग्राहक सेवा केंद्रांमध्ये खालील प्रकरणी तक्रार दाखल करणे व त्यासंबंधी निवारण करुन घेणे-

२.१ विद्युत पुरवठा खंडीत झाल्यास.

२.२ विद्युत मांडणी किंवा वितरण-पारेषण यंत्रणा असुरक्षित किंवा धोकादायक स्थितीत (विजेचा धक्का, आग इ.) असल्यास.

२.३ विजेची चोरी किंवा अनधिकृत वापर निदर्शनास आल्यास वितरण कंपनी योग्य ती कारवाई करेल व उपाययोजनांसंबधीची खात्री देईल.

३. आयोगाने अधिसूचित केलेल्या कृतीच्या मानकांच्या विनियमांमध्ये नमूद केलेल्या वेळापत्रकानुसार विद्युत वितरण कंपनीच्या अधिकृत प्रतिनिधीकडून मीटरचे वाचन करुन घेणे.

४. नावात बदल किंवा वीज दराच्या वर्गवारीत बदल करुन घेण्याची मागणी करणे.

५. करारांतर्गत मागणीत/मंजूर विद्युत भारामध्ये वाढ/ कपातीची मागणी करणे.

६. खाते बंद करण्याची मागणी करणे.

७. विद्युत वितरण कंपनी, कृतीच्या मानकांचा दर्जा राखण्यात करण्यात अपयशी ठरल्यास, भरपाई मागणे.

८. <u>ग्राहक सेवा केंद्र</u>

विद्युत वितरण कंपनीने स्थापन केलेल्या ग्राहक सेवा केंद्रामध्ये व्यक्तीशः अथवा इतर संपर्क माध्यमांच्या आधारे माहिती मिळविण्याचा अथवा तक्रार नोंदविण्याचा ग्राहकांना हक्क आहे. देयके भरण्याच्या सुविधेसह अन्य आवश्यक सेवा ग्राहक सेवा केंद्राकडून ग्राहकांना पुरविण्यात येतील.

९. <u>ग्राहक हक्क विवरणपत्र, वीज पुरवठा संहिता, कृतीच्या मानकांचे विनियम, वीज पुवठ्याच्या अटी व शर्ती, आकारांची अनुसूची, वीज दरांवी अनुसूची यांच्या प्रती</u>

वरील दस्तऐवजांच्या प्रती काढण्यातीसाठी येणारा खर्च भरुन प्रती मागण्याचा ग्राहकांना हक्क आहे. (ग्राहक हक्कांची माहिती विनामूल्य मिळेल). या प्रती विद्युत वितरण कंपनीची ग्राहक सेवा केंद्रे, विभागीय कार्यालये, मंडल कार्यालये, शाखा कार्यालये, वार्ड ऑफिसांमध्ये उपलब्ध असतील. विद्युत वितरण कंपनीच्या वेबसाईटवरुन उतरवून घेण्याच्या स्वरुपात उपलब्ध असलेल्या दस्तऐवजांच्या प्रती काढून घेण्याचादेखील ग्राहकांना हक्क आहे.

१०. तक्रार हाताळणे व गा-हाण्यांचे निवारण

विद्युत अधिनयम कलम ४२(५) आणि (७) च्या तरतूदींखाली आयोगाने अधिसूचित केलेल्या विनियमांनुसार, आपल्या गा-हाण्याचे निवारण करुन घेण्याचा हक्क ग्राहकांना आहे. ग्राहकांच्या हक्कांचा सारांश खाली देण्यात आला आहे -

१. प्रती काढून घेण्यासाठी येणा-या खर्चाइतकी रक्कम जमा करून, विद्युत अधिनियम ४२(५) आणि (७) नुसार आयोगाने अधिसूचित केलेल्या विनियमांच्या तसेच विद्युत वितरण कंपनीने गा-हाण्यांच्या निवारणासाठी केलेल्या नियम व कार्यपध्दतींच्या प्रती, विद्युत वितरण कंपनीच्या रोख भरणा केंद्रे व कार्यालयांकडून मागणे.

२. अंतर्गत गा-हाणे निवारण कक्ष, ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच ("मंच"), आणि विद्युत लोकपाल यांचा पोस्टाचा पत्ता, दूरध्वनी आणि फॅक्स क्रमांक व, असल्यास, ई-मेलचा पत्ता, याची विद्युत वितरण कंपनीकडून माहिती घेणे.

३. विद्युत वितरण कंपनीकडून खालील माहिती घेणे -

३.१ अंतर्गत ग्राहक गा-हाणे कक्षाकडे गा-हाणे सादर करावयाची पद्धत आणि अर्जाचा नमुना.

३.२ अंतर्गत ग्राहक गा-हाणे कक्षाकडून मिळणारी मदत व कक्षाची कर्तव्ये.

३.३ मंचाकडून मिळणारी मदत.

३.४ विद्युत अधिनियम, २००३ किंवा विनियमांद्वारे, जसे असेल त्याप्रमाणे, विद्युत वितरण कंपनीस प्रदान करण्यात आलेले हक्क किंवा सोपविलेली कर्तव्ये आणि त्यांच्या संदर्भात केलेल्या किंवा न केलेल्या कृतीबाबत, उपलब्ध असलेल्या सर्व कायदेशीर उपाय-योजना. विद्युत लोकपालांकडे अपील करावयाच्या पद्धतीचाही यात समावेश असेल .

३.५ विद्युत अधिनियम २००३च्या कलम ४२(५) आणि (७) खाली आयोगाने अधिसूचित केलेल्या विनियमांच्या संबंधात आयोगाने केलेले किवा निर्गमित केलेले कोणतेही अतिरिक्त नियम, कार्यपध्दती किंवा परिपत्रके.

११. वीज पुरवठादाराची निवड करणे

आयोगाने विद्युत अधिनियम, २००३ च्या कलम ४२(४) खाली केलेल्या वितरण मुक्त प्रवेश विनियमांमध्ये नमूद करण्यात आलेल्या पात्रतेच्या अटींची पूर्तता करणा-या

ग्राहकांना, आपल्या विद्युत पुरवठादाराची निवड करण्याची संधी असेल. त्याच वेळी, अशा पुरवठ्याच्या संबंधात, भेदभाव रहित, मुक्त प्रवेश देणारा सामायिक वाहक पुरविणे हे स्थानिक विद्युत वितरण कंपनीचे कर्तव्य राहील. तसेच त्या जागेतील विजेचे खांब व वाहिन्यांची देखभाल करणे हेही स्थानिक विद्युत वितरण कंपनीचे कर्तव्य राहील. पर्यायी पुरवठादाराची निवड करताना याबाबतीत असलेले नियम व विनियम ग्राहकाने पाहणे आवश्यक आहे.

अधिक माहितीसाठी स्थानिक विद्युत वितरण कंपनीशी संपर्क साधावा किंवा www.mercindia.org.in ही वेबसाईट पहावी.

“ या विवरण पत्रास आयोगाने दिनांक १ ऑगस्ट, २००६ रोजी मान्यता दिली आहे.”

जादा माहिती

विद्युत वितरण कंपन्यांना ज्या नियमांचे पालन करावे लागते त्यासंबंधी व अधिक माहिती हवी असल्यास, ग्राहकांनी त्यांच्या पुरवठ्याच्या क्षेत्रातील विद्युत वितरण कंपनीच्या स्थानिक कार्यालयाशी संपर्क साधावा. आपल्या सेवा क्षेत्राशी संबंधित विशिष्ट माहिती हवी असल्यास, खाली नमूद केलेल्या कंपन्यांची वेबसाईट पहावी अथवा विद्युत वितरण कंपनीच्या व्यवस्थापकीय संचालक / महाव्यवस्थापक यांच्याशी खालील पत्त्यावर संपर्क साधावा.

महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी लिमिटेड

www.mahadiscom.in

टाटा पॉवर कंपनी लिमिटेड

www.tatapower.com

रिलायन्स एनर्जी लिमिटेड

www.rel.co.in

बृहन्मुंबई विद्युत पुरवठा आणि परिवहन उपक्रम,

www.bestundertaking.com

मुळा प्रवरा इलेक्ट्रिक को-ऑपरेटिव्ह सोसायटी

उपलब्ध नाही.

<u>विद्युत वितरण कंपन्यांच्या व्यवस्थापकीय संचालक / महाव्यवस्थापक यांचे पत्ते:</u>

व्यवस्थापकीय संचालक,
महाराष्ट्र विद्युत वितरण कंपनी लिमिटेड,
प्रकाशगड, बांद्रा (पूर्व),
मुंबई - ४०० ०५१.

उपकार्यकारी अध्यक्ष,
रिलायन्स एनर्जी लिमिटेड,
रिलायन्य एनर्जी सेंटर,
सांताक्रुज (पूर्व), मुंबई - ४०० ०५५.

महाव्यवस्थापक,
बृहन्मुंबई विद्युत पुरवठा आणि परिवहन उपक्रम,
बेस्ट भवन, बेस्ट मार्ग,
फोर्ट, मुंबई - ४०० ००१.

व्यवस्थापकीय संचालक,
टाटा पॉवर कंपनी लिमिटेड,
बॉम्बे हाऊस,
२४, होमी मोदी स्ट्रीट,
फोर्ट, मुंबई - ४०० ००१.

व्यवस्थापकीय संचालक,
मुळा प्रवरा इलेक्ट्रीक को-ऑप. सोसायटी लिमिटेड,
श्रीरामपूर - ४१३ ७०९,
तालूका श्रीरामपूर,
जिल्हा अहमदनगर.

टिप्पणी: **हे विवरणपत्र सर्व विद्युत वितरण कंपन्यांकरीता लागू बसल्यामुळे वीज वितरण कंपनी असा उल्लेख केला आहे. वीज वितरण कंपनी त्यांच्या पुस्तिकेमध्ये फक्त त्यांच्याशी सबंधित वेबसाईट व व्यवस्थापकीय संचालक, महाव्यवस्थापक आणि इतर संबंधित अधिकाऱ्यांचा पत्ता नमूद करेल.**