



# महाराष्ट्र शासन राजपत्र

## असाधारण भाग चार-क

वर्ष ६, अंक २५]

सोमवार, सप्टेंबर २१, २०२०/भाद्र ३०, शके १९४२

[पृष्ठे ९३, किंमत : रुपये ९.००

असाधारण क्रमांक ३७

### प्राधिकृत प्रकाशन

महाराष्ट्र शासनाव्यतिरिक्त इतर वैधानिक प्राधिकाऱ्यांनी तयार केलेले

(भाग एक, एक-अ व एक-ल यांमध्ये प्रसिद्ध केलेले वैधानिक नियम व आदेश यांन्यतिरिक्त इतर)

वैधानिक नियम व आदेश ; यात भारत सरकार, उच्च न्यायालय, पोलीस आयुक्त, आयुक्त (राज्य उत्पादन शुल्क), जिल्हादंडाधिकारी व निवडणूक आयोग, निवडणूक न्यायाधिकरण, निवडणूक निर्णय अधिकारी व निवडणूक आयोगाखालील इतर प्राधिकारी यांनी तयार केलेले वैधानिक नियम व आदेश यांचा समावेश होतो.

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग, मुंबई

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम, २०२०

विद्युत अधिनियम, २००३.

क्रमांक मविनिआ/लिगल/२०२०/३३६.— विद्युत अधिनियम, २००३ (२००३ चा ३६) मधील कलम १८१ च्या उप-कलम (आर) आणि (एस) सह कलम ४२ च्या उप-कलम (५) ते (७) ने प्रदान करण्यात आलेल्या अधिकारांचा तसेच या संदर्भात समर्थ करणाऱ्या इतर सर्व अधिकारांचा वापर करून, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग याद्वारे, राज्यातील वितरण परवानेधारकांनी ग्राहकांच्या गाऱ्हाण्यांचे निवारण करण्याकरिता मंचांची स्थापना करण्यासाठी आणि आयोगाने विद्युत लोकपालाची नेमणूक करण्यासाठी, ग्राहकांच्या गाऱ्हाण्यांचे निवारण न झाल्यास अभिवेदन सादर करण्यासाठी आणि विद्युत लोकपालांनी गाऱ्हाण्यांचा निपटारा करण्याची मुदत व पद्धत आणि त्यासंबंधातील आनुषंगिक व सहाय्यभूत बाबींच्या संदर्भात, मार्गदर्शक सूचना विशद करण्याकरिता आणि त्याशिवाय “महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच आणि विद्युत लोकपाल) विनियम, २००६”ला अधिक्रमित करण्यासाठी, आयोग खालीलप्रमाणे विनियम करित आहे :—

### प्रकरण - १

#### सर्वसाधारण

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

१.१ या विनियमांना “महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम, २०२०”, असे म्हणावे.

१.२ हे विनियम संपूर्ण महाराष्ट्र राज्यास लागू आहेत.

१.३ हे विनियम ते ज्या तारखेस शासकीय राजपत्रात अधिसूचित करण्यात येतील त्या तारखेपासून अंमलात येतील.

१.४ या विनियमांचा अर्थ, अधिनियमाच्या कलम १८१ च्या उप-कलम (२) मधील खंड (x) आणि खंड (za) खाली आयोगाने विनिर्दिष्ट केलेल्या वितरण परवानाधारकांच्या कृतीची मानके आणि विद्युत पुरवठा संहितेशी जुळणारा लावण्यात येईल.

परंतु असे की, या विनियमांमध्ये कोणतीही विसंगती आढळल्यास, वितरण परवानाधारकाच्या कृतीची मानके आणि विद्युत पुरवठा संहिता लागू राहिल.

## २. व्याख्या

२.१ या विनियमांत, संदर्भानुसार वेगळा अर्थ अपेक्षित नसेल तर -

(ए) “अधिनियम” म्हणजे विद्युत अधिनियम, २००३ (२००३ चा ३६);

(बी) “आयोग” म्हणजे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग;

(सी) “तक्रारदार” म्हणजे अधिनियमाच्या कलम २(१५) मध्ये व्याख्या केलेला कोणताही ग्राहक आणि त्यामध्ये वितरण परवानाधारकाविरुद्ध तक्रार किंवा गाऱ्हाणे किंवा अभिवेदन दाखल करणाऱ्या संभाव्य ग्राहकाचा समावेश असतो;

(डी) “तक्रार” म्हणजे वितरण परवानाधारकाने दिलेल्या विज पुरवठ्याच्या सेवेबाबत असमाधान व्यक्त करून ग्राहकाने केलेले निवेदन.

(इ) “गाऱ्हाणे” म्हणजे वितरण परवानाधारकाने परवाना, कंत्राट, करारान्वये किंवा विद्युत पुरवठा संहिता विनियमांतर्गत किंवा आयोगाने विनिर्दिष्ट केलेल्या वितरण परवानेधारकांच्या कृतीच्या मानकांच्या संबंधात पार पाडण्याची हमी दिलेल्या कामगिरीचा दर्जा, स्वरूप, ती पार पाडण्याची पध्दत, यामधील कोणताही दोष, अपूर्णता, त्रुटी किंवा अपुरेपणा; ज्यात इतर बाबींबरोबरच आयोगाने दिलेला कोणताही आदेश किंवा त्याच्या अनुषंगाने करावयाची कोणतीही कृती यांची पूर्तता न होण्याबाबतच्या गाऱ्हाण्यांचा समावेश होतो, जे मंच किंवा विद्युत लोकपालाच्या अधिकारक्षेत्राखाली येते, जसे असेल तसे;

(एफ) “मंच” म्हणजे वितरण परवानाधारकांनी अधिनियमाच्या कलम ४२ च्या उप-कलम (५) व या विनियमानुसार ग्राहकांच्या गाऱ्हाण्यांचे निवारण करण्यासाठी स्थापन करणे आवश्यक असलेला मंच;

(जी) “विद्युत लोकपाल” म्हणजे अधिनियमाच्या कलम ४२ च्या उप-कलम (६) व या विनियमानुसार आयोगाने नेमेलेला किंवा पदनिर्देशित केलेला प्राधिकारी ज्यास, मंचाने त्याच्या गाऱ्हाण्यांचे निवारण न केल्यामुळे बाधित झालेला कोणताही ग्राहक अभिवेदन सादर करू शकेल.

(एच) “नोडल अधिकारी” म्हणजे वितरण परवानाधारकाने नोडल अधिकारी म्हणून पदनिर्देशित केलेला अधिकारी ज्याला विजेच्या वितरण आणि पुरवठ्या संबंधीचे ज्ञान व

अनुभव असेल, जो कोणत्याही वितरण परवानाधारकाच्या कार्यकारी अभियंता किंवा समकक्ष दर्जाच्या अधिकाऱ्यापेक्षा कमी दर्जाचा नसेल.

(आय) “अभिवेदन” म्हणजे विहित कालमर्यादेत आणि या विनियमानुसार ज्याच्या गाऱ्याच्या मंचाकडून या विनियमानुसार निवारण झालेले नाही (खारीज आदेश धरून) अशा बाधित ग्राहकाकडून स्वतः किंवा अशा ग्राहकाच्या वतीने विद्युत लोकपाल यांना करण्यात आलेले अभिवेदन.

## २.२ अर्थनिश्चिती

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.

या विनियमांच्या मराठी अनुवादातील व इंग्रजी विनियमांमधील कोणत्याही शब्दांचा/मजकुराचा अर्थ निश्चित करताना कोणताही वाद उद्भवल्यास आणि/किंवा कोणतीही विसंगती आढळल्यास मूळ इंग्रजीतील विनियम ग्राह्य धरण्यात येतील.

## ३. मुलभूत तत्त्वे

३.१ प्रत्येक वितरण परवानाधारक, त्याच्या कामकाजाच्या नियत दिनांकापासून किंवा परवाना मंजुरीच्या दिनांकापासून किंवा मानीव वितरण परवानाधारकांच्या बाबतीत वितरण परवानाधारकाचा दर्जा पटलावर घेण्यात आलेल्या दिनांकापासून, जे आधी असेल तेव्हापासून, सहा महिन्यांच्या आत, या विनियमानुसार मंचाची स्थापना करील.

३.२ असे मंच नैसर्गिक न्यायाच्या तत्त्वावर त्यांचे कामकाज करतील, ज्यात, इतर बाबींबरोबरच, खालील बाबी देखील अंतर्भूत असतील -

(ए) ते ग्राहकांच्या हिताचे रक्षण करतील;

(बी) ते ग्राहकांना त्यांच्या हक्कांची माहिती देतील;

(सी) ते ग्राहकांच्या गाऱ्यांच्या निवारण अधिक सुकरतेने व त्वरेने करतील.

(डी) वितरण परवानाधारक ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यात अपयशी ठरल्यास किंवा त्यास विलंब झाल्यास ग्राहकांकडे देखील त्यावर उपाय असेल याची ते खात्री करतील.

३.३ वितरण परवानाधारक, त्याच्या वीज पुरवठ्याच्या क्षेत्रातील प्रत्येक वितरण परिमंडलात सामान्यतः एक (१) तरी मंच स्थापन करील.

परंतु असे की, मंचाकडील प्रकरणांची संख्या आणि कामाचा भार यांच्यावर अवलंबून एकापेक्षा (१) जास्त वितरण परिमंडलासाठी एक (१) मंच स्थापन करण्यास वितरण परवानाधारकाला परवानगी देण्यात येईल.

परंतु आणखी असे की, जर वितरण परवानाधारकाच्या वीज पुरवठ्याचे क्षेत्र बृहन्मुंबई व त्याच्याशी संलग्न क्षेत्र असेल तर वितरण परवानाधारक वीज पुरवठ्याच्या अशा क्षेत्रासाठी किमान एक (१) तरी मंच स्थापन करील.

परंतु असेही की, आयोग वेळोवेळी ज्या मार्गदर्शक सूचना किंवा निर्देश जारी करील त्यांच्या अधीन राहून, मंचाचे अधिकारक्षेत्र हे वितरण परवानाधारकाकडून ठरविण्यात येईल.

*स्पष्टीकरण* - या विनियम ३.३ च्या प्रयोजनासाठी, अशा रितीने, “वितरण परिमंडल” या शब्दाचा अर्थ मंडळाच्या उत्तराधिकारी व्यक्ती/संस्थेच्या (एन्टीटी) परिमंडल कार्यालयाच्या अधिकार क्षेत्रातील निश्चित केलेले भौगोलिक क्षेत्र, जे मंडळाच्या पुनर्संघटनेच्या अनुषंगाने विजेच्या वितरणाच्या कार्याच्या संबधात असेल, असा राहिल.

३.४ महाराष्ट्र राज्यातील वितरण परवानाधारकांच्या मंचाची मान्यताप्राप्त यादी जोडपत्र १ मध्ये देण्यात आली आहे:

परंतु असे की आयोग वेळोवेळी आवश्यकतेनुसार, जनतेशी उचित सल्लामसलत केल्यानंतर, आदेशाद्वारे, जोडपत्र १ मध्ये कोणताही बदल, प्रकरणांच्या संख्येत वाढ झाल्यास ज्यादा मंचाच्या निर्मितीसह, अधिसूचित करू शकेल.

३.५ प्रत्येक वितरण परवानाधारक या विनियमानुसार गाऱ्हाण्यांच्या निवारणासाठी त्याची अंतर्गत कार्यपध्दती प्रसिध्द करील व त्याच्या इंग्रजी व मराठीतील छापील प्रती सर्व रोख भरणा केंद्रांवर आणि वितरण परवानाधारकाच्या कार्यालयात जनतेला उपलब्ध करून देईल आणि असे नियम व कार्यपध्दती उपलब्ध असल्याबाबत आपल्या ग्राहकांना पाठविण्यात येणाऱ्या देयकांद्वारे देखील कळविल.

३.६ विद्युत लोकपाल वितरण परवानाधारकाने निर्गमित केलेल्या अंतर्गत कार्यपध्दतीचा प्रत्येक तिमाहीने घटनोत्तर आढावा घेईल आणि अंतर्गत कार्यपध्दती व हे विनियम यांमध्ये कोणतीही विसंगती असल्यास आयोगाला कळविल.

परंतु असे की, अंतर्गत कार्यपध्दती आणि या विनियमांमध्ये कोणतीही विसंगती असल्यास, आयोग अंतर्गत कार्यपध्दतीमध्ये आवश्यक सुधारणा समाविष्ट करण्यासाठी वितरण परवानाधारकाला उचित निर्देश निर्गमित करील.

परंतु आणखी असे की, वितरण परवानाधारक त्यानुसार अंतर्गत कार्यपध्दतीत सुधारणा करील आणि असे निर्देश मिळाल्यापासून एक महिन्याच्या आत त्याच्या पूर्ततेबाबत आयोगाला कळविल.

३.७ वितरण परवानाधारक विनियम ३.५ मध्ये उल्लेख केलेली कार्यपध्दती नियत कालांतराने अद्ययावत आणि प्रसिध्द करील, त्यामध्ये विशेषत्वाने खालील बाबींचा समावेश असेल:

(एक) या विनियमांची उद्दिष्टे;

(दोन) मंचांकडून उपलब्ध असणारे सहाय्य;

(तीन) विद्युत लोकपालांसमोर दाखल करावयाच्या अभिवेदनाची पध्दती,

(चार) या विनियमांच्या संबंधात आणि अधिनियमांना अनुसरून, वितरण परवानाधारकाने तयार केलेले किंवा निर्गमित केलेले कोणतेही अतिरिक्त नियम, कार्यपध्दती किंवा परिपत्रके.

३.८ वितरण परवानाधारक, इंटरनेटसह संसूचनाच्या विविध माध्यमांद्वारे नियत कालांतराने जनतेला स्वतःहून जास्तीत जास्त माहिती पुरविण्यासाठी येथे नमूद करण्यात आलेल्या आवश्यकतांनुसार उपाय योजण्यास प्रयत्नशील राहिल, जेणेकरून माहिती व्यापक स्वरूपात आणि जनतेला सहज प्राप्त होऊ शकेल अशा नमुन्यातून व अशा पध्दतीत प्रसारित करण्यात येईल.

*स्पष्टीकरण:* विनियम ३.७ च्या प्रयोजनासाठी, “प्रसार करणे ” म्हणजे सूचना फलक, वर्तमानपत्रे, जाहीर उद्घोषणा, प्रसिध्दी माध्यमे, इंटरनेट किंवा अन्य कोणत्याही साधनांद्वारे, जनतेला माहिती करून देणे किंवा कळविणे.

३.९ वितरण परवानाधारकाच्या अंतर्गत गाऱ्हाणे निवारण यंत्रणेचा एक भाग म्हणून, या विनियमांच्या अधिसूचनेपासून सहा महिन्यांच्या आत, वेबवर आधारित पोर्टल निर्माण करण्यात येईल, ज्यामध्ये ग्राहक त्यांच्या तक्रारींची नोंद एसएमएसच्या माध्यमातून इलेक्ट्रॉनिकली/डिजिटली, ऑनलाईन नोंदणीद्वारे, वेब-चॅट सुविधा आणि मोबाईलद्वारे (प्रत्यक्ष किंवा टोल फ्री दूरध्वनीच्या माध्यमातून) नोंदविल, ही माहिती ग्राहक कॉल सेंटर्सच्या माध्यमातून तक्रार हाताळणी यंत्रणेमध्ये एकात्मिकृत करण्यात येईल.

परंतु असे की, वितरण परवानाधारकाच्या सर्वात नजिकच्या कार्यालयात प्रत्यक्ष जाऊन सादर केलेल्या तक्रारी देखील तात्पुरत्या स्वीकारण्यात येतील.

३.१० वितरण परवानाधारकाकडून अंतर्गत तक्रार निवारणासाठी वेबवर आधारित पोर्टल स्थापित आणि पूर्णतः कार्यरत करण्यात येईपर्यंत, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग

(ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम, २००६ नुसार, वितरण परवानाधारकाने स्थापित केलेले अंतर्गत गा-हाणे निवारण मंच अस्तित्वात आणि कार्यरत राहतील.

परंतु असे की, या विनियमांच्या अधिसूचनेच्या सहा (६) महिन्यांनंतर, अंतर्गत गा-हाणे निवारण मंचासमोर प्रलंबित असलेल्या सर्व तक्रारी वितरण परवानाधारकाकडून वेबवर आधारित पोर्टलवर अंतर्गत तक्रार निवारणासाठी स्थलांतरित करण्यात येतील.

३.११ अंतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणेखालील एकात्मिकृत पोर्टलच्या माध्यमातून नोंद झालेल्या तक्रारी खालील पध्दतीने सोडविण्यात येतील:

- ए) तक्रारदार त्याचा स्वतःचा लॉग-इन निर्माण करील ज्यामध्ये तो एकापेक्षा जास्त तक्रारी दाखल करील आणि तक्रार जोपर्यंत सोडविण्यात येत नाही तोपर्यंत सर्व व्यक्तिगत तक्रारींचा माग ठेवू शकेल.
- बी) प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारी त्वरित निवारणासाठी संबंधित विभाग/कक्षाकडे आपोआप नेमून देण्यात/पाठविण्यात येतील.
- सी) वीज पुरवठा न देणे, जोडणी, पुनर्जोडणी किंवा पुरवठा खंडीत करण्यासंबंधीच्या तक्रारींच्या प्रकरणी तक्रार नोंद झाल्याच्या दिनांकापासून कामकाजाच्या तीन (३) दिवसांच्या आत आणि अन्य सर्व तक्रारींची सोडवणूक करण्यासाठी कामकाजाच्या पंधरा (१५) दिवसांच्या आत संबंधित विभाग/कक्षाने उपाययोजना करणे आवश्यक आहे.
- डी) संबंधित अधिकारी तक्रारीवर आवश्यक कार्यवाही करील आणि अशी तक्रार पोर्टलवर अद्ययावत करील आणि/किंवा बंद करील.
- इ) वितरण परवानाधारक तक्रारी नोंद झाल्याच्या दिनांकापासून व्यतीत झालेल्या कालावधीवर अवलंबून निवारण न झालेल्या/पूर्ण न झालेल्या तक्रारींसाठी स्वतःचा वाढीव मुदत निर्देशांक तयार करील.
- एफ) प्रत्येक वितरण परवानाधारक प्राप्त झालेल्या तक्रारींच्या संख्येवर अवलंबून त्याच्या क्षेत्र/जिल्हा/परिमंडलामध्ये तक्रारी सोडविण्यासाठी विशेषत्वाने एक अधिकारी नियुक्त करील, जो त्या क्षेत्रातील मुख्य अभियंता/परिमंडलाच्या मुख्य अधिकाऱ्याला थेट माहिती देईल.
- जी) पोर्टलमध्ये सूचना विण्डोसह फिडबॅक मेकॅनिझम देखील असेल, ज्यामध्ये ग्राहक त्यांना देण्यात आलेल्या सेवेच्या आधारावर त्यांच्या अभिप्रायांची नोंद करतील.

एच) वितरण परवानाधारक, ग्राहकांकडून प्राप्त झालेल्या अभिप्रायांच्या सारांशासह तक्रारींच्या सद्यस्थितीची माहिती, संबंधित विद्युत लोकपालाकडे तीन महिन्यांनी अद्ययावत करील.

परंतु असे की, सदर माहिती सहज वाचण्याजोग्या नमुन्यात संकेत-स्थळावर देखील प्रदर्शित करण्यात येईल.

३.१२ विद्युत लोकपाल, वितरण परवानाधारकाने सादर केलेल्या तिमाही अद्ययावत माहितीचे घटनोत्तर विश्लेषण करील आणि वितरण परवानाधारकाला उचित निर्देश देतील.

३.१३ तक्रारदाराच्या संमतीविना किंवा समाधानाविना वेबवर आधारित पोर्टलवर तक्रार बंद करण्यात आली तर किंवा तक्रार नोंद झाल्याच्या दिनांकापासून कामकाजाच्या तीन (३) दिवसांनंतर (वीज पुरवठा न देणे, जोडणी, पुनर्जोडणी, किंवा पुरवठा खंडीत करण्यासंबंधीच्या तक्रारींसाठी) आणि कामकाजाच्या पंधरा (१५) दिवसांनंतर (अन्य सर्व तक्रारींसाठी), यापैकी जे लवकर असेल, तक्रारदार विनियम ४ नुसार गठीत केलेल्या मंचाकडे संपर्क साधू शकेल.

परंतु असे की, ग्राहक, वेब पोर्टलवर जरी तक्रार नोंद करण्यात आलेली नसली तरी, विनियम ४ नुसार गठीत केलेल्या मंचाकडे थेट संपर्क साधू शकेल.

## प्रकरण २

### ग्राहकांची गाऱ्हाणी निवारण्यासाठी मंच

#### ४. ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंचाची स्थापना

४.१ वितरण परवानाधारकाने स्थापन केलेला प्रत्येक मंच तीन सदस्यांचा असेल आणि हे सदस्य खालील निकषांची पूर्तता करणारे असतील-

(ए) या मंचाचा अध्यक्ष हा सेवानिवृत्त ज्येष्ठ न्यायिक अधिकारी; किंवा सेवानिवृत्त शासकीय अधिकारी जो जिल्हाधिकारी पदापेक्षा 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; किंवा वितरण परवानाधारक कंपनीतील अधिक्षक अभियंता किंवा समकक्ष अधिकाऱ्यापेक्षा खालील दर्जाचा नसणारा निवृत्त अभियंता असेल, आणि त्याच्याकडे विद्युत क्षेत्राचे पुरेसे ज्ञान असलेला किमान पंचवीस (२५) वर्षांचा अनुभव असेल.

परंतु असे की, अध्यक्षांना महाराष्ट्र राज्याच्या स्थानिक भाषेचे कामापुरते ज्ञान असेल.

परंतु आणखी असे की, इच्छुक व्यक्तिकडून अर्ज मागविण्यात आल्यानंतर आणि उमेदवारांच्या संक्षिप्त यादीमधून निवड करून आयोगाकडून अध्यक्षांची नियुक्ती करण्यात येईल.

परंतु असेही की, आयोग अशा अर्जदारांच्या सचोटी आणि पूर्वपिठीकेची पडताळणी करील.

(बी) एक तांत्रिक सदस्य कोणत्याही वितरण परवानाधारकाच्या कार्यकारी अभियंता किंवा समकक्ष दर्जाच्या व्यक्तीपेक्षा खालील दर्जाचा नसेल आणि त्यास किमान पंधरा (१५) वर्षांचा अनुभव असेल.

परंतु असे की, वितरण परवानाधारक, त्याला/तिला विजेचे वितरण व पुरवठ्या संबंधीचे ज्ञान व अनुभव असेल आणि उच्च सचोटी आणि नैतिक पूर्वपिठिका असेल, याची खात्री करील.

सी) आयोगाकडून एक स्वतंत्र सदस्य नियुक्त करण्यात येईल, ज्यास ग्राहकांच्या तक्रारींच्या संबंधातील प्रकरणांमध्ये काम करण्याचा किमान दहा (१०) वर्षांचा अनुभव असेल.

परंतु असे की, असा सदस्य, मंचाचा सदस्य म्हणून नियुक्त होण्यापूर्वी किमान तीन (३) वर्षे संबंधित वितरण परवानाधारकाच्या किंवा त्याच्या एजन्सीच्या सेवेत किंवा वीज ग्राहकांना सल्लागार सेवा पुरविणाऱ्या सेवांमध्ये कोणत्याही अधिकारात काम करित नसेल.

परंतु आणखी असे की, आयोग इच्छुक व्यक्तिकडून अर्ज मागविल आणि उमेदवारांच्या संक्षिप्त यादीमधून निवड करील.

परंतु असेही की, नोंदणीकृत स्वयंसेवी ग्राहक संरक्षण संघटना किंवा औद्योगिक असोसिशनच्या प्रतिनिधींना प्राधान्य देण्यात येईल.

परंतु असेही की, त्याच क्षेत्रात राहणाऱ्या व्यक्तिला प्राधान्य देण्यात येईल.

परंतु असेही की, आयोग अशा अर्जदारांच्या सचोटी आणि पूर्वपिठिकेची पडताळणी करील.

४.२ जर वितरण परवानाधारकाची महाराष्ट्र राज्यातील त्याच्या वीज पुरवठा क्षेत्रातील ग्राहकांची संख्या एक लाख पन्नास हजारहून (१,५०,०००) कमी असेल तर मंच हा एक



सदस्याचा असेल व हा सदस्य वरील विनियम ४.१ च्या उप-खंड (ए) मधील पात्रता निकषांची पूर्तता करणारा असेल;

- ४.३ जेव्हा अध्यक्ष गैरहजर असतात किंवा अध्यक्षांचे पद रिक्त असते तेव्हा स्वतंत्र सदस्य, जो वरील विनियम ४.१ च्या उप-खंड (सी) च्या पात्रता निकषांची पूर्तता करील, अध्यक्ष म्हणून काम पाहील.
- ४.४ वितरण परवानाधारक मंचाच्या सदस्यांचे पद तीन (३) महिन्यांपेक्षा जास्त कालावधीसाठी रिक्त राहणार नाही याची खात्री करील.

परंतु असे की, अध्यक्ष किंवा सदस्यांच्या सेवानिवृत्तीच्या किंवा मुदत समाप्तीच्या तीन महिन्यांच्या आत सदस्यांच्या नियुक्तिच्या किंवा नामनिर्देशनाच्या प्रक्रियेस प्रारंभ होईल.

परंतु आणखी असे की, रिक्त पदाच्या कालावधी दरम्यान मंचाची गणपूर्ती अपुरी असेल तर वितरण परवानाधारक बैठकीच्या गणपूर्तीसाठी नजिकच्या मंचाच्या सदस्यांकडे अतिरिक्त पदभार देईल.

परंतु असेही की, वितरण परवानाधारक अध्यक्ष किंवा स्वतंत्र सदस्याचा कालावधी समाप्त होण्यापूर्वी किमान तीन महिने आधी आयोगाला कळविले.

- ४.५ मंचाचा प्रत्येक सदस्य हा तीन (३) वर्षांच्या निश्चित मुदतीसाठी पद धारण करील. परंतु असे की, सदस्याची मुदत विनियम ४.१(बी) मध्ये उल्लेख केल्यानुसार वितरण परवानाधारकाकडून एकदा वाढविण्यात येईल किंवा विनियम ४.१(ए) किंवा (सी) मध्ये उल्लेख केलेल्या सदस्याच्या बाबतीत आयोगाकडून दोन वर्षांपेक्षा जास्त नसणा-या पुढील कालावधीसाठी, एकूण पासष्ट (६५) वर्षांच्या वयोमर्यादेच्या अधीन राहून, वाढविण्यात येईल.

परंतु असे की, मंचाचा तांत्रिक सदस्य, जो वितरण परवानाधारकाच्या सेवेत असेल तर, तो बदली झाल्यावर मंचाचा सदस्य राहणार नाही व वितरण परवानाधारक दुस-या अधिकाऱ्यास, जो वरील विनियम ४.१ मधील उप-खंड (बी) मधील पात्रता निकषांची पूर्तता करणारा असेल, मंचाचा तांत्रिक सदस्य म्हणून पदनिर्देशीत करील.

परंतु आणखी असे की, आयोगाशी सल्लामसलत केल्यावरच केवळ वितरण परवानाधारकाकडून सदस्यांच्या पदावधीत वाढ करण्यात येईल.

परंतु आणखी असेही की ६५ वर्षांची वयोमर्यादा विद्यमान नियुक्त्यांसाठी देखील त्यांच्या निश्चित मुदतीच्या किंवा वाढीव मुदतीच्या अखेरीस, लागू असल्याप्रमाणे, लागू राहील.

- ४.६ जी व्यक्ती खालील कारणांमुळे अपात्र ठरली आहे अशा कोणत्याही व्यक्तीची मंचावर अध्यक्ष किंवा सदस्य म्हणून नेमणूक केली जाणार नाही आणि किंवा त्या व्यक्तीला अध्यक्ष किंवा सदस्य म्हणून कार्यरत राहण्याचा हक्क राहणार नाही जर तो-
- (ए) नादार घोषित केला गेला असेल;
- (बी) विद्युत लोकपालाच्या मते ज्यात नैतिक अधःपतन अंतर्भूत आहे अशा अपराधाबद्दल त्याला दोषी ठरविण्यात आले असेल;
- (सी) शारिरिक किंवा मानसिकदृष्ट्या अध्यक्ष किंवा सदस्य म्हणून कामे करण्यास तो असमर्थ झाला असेल;
- (डी) अध्यक्ष किंवा सदस्य म्हणून काम करण्यास बाधक ठरतील असे आर्थिक अथवा इतर हितसंबंध त्याने निर्माण केले असतील;
- (इ) त्याने/तिने पदाचा अशा प्रकारे दुरुपयोग केला असेल की ज्यामुळे त्याला पदावर राहू देणे जन-हितास बाधक ठरणारे असेल;
- (एफ) त्याच्यावर गैर-वर्तणुकीचा आरोप सिध्द झाला असेल; किंवा
- (जी) त्याला नेमून दिलेल्या कार्यात अयशस्वी झाल्याचे किंवा त्याच्या मर्यादांचे उल्लंघन केल्याचे आढळून आल्यास.
- ४.७ विद्यमान अध्यक्ष किंवा स्वतंत्र सदस्य किंवा तांत्रिक सदस्याच्या हातून वरीलपैकी कोणतीही गोष्ट घडल्यास अथवा उघडकीला आल्यास अशा अपात्रतेमुळे त्याला/तिला ताबडतोब काढून टाकण्यात येईल;
- परंतु असे की, आयोगाने निर्देशित केलेल्या अशा कार्यपध्दतीस अनुसरून विद्युत लोकपाल जोपर्यंत स्वतंत्र चौकशी करून अशा अध्यक्ष किंवा स्वतंत्र सदस्यास अशा कारणावरून किंवा कारणांवरून काढून टाकण्यात यावे यासंबंधी तो/ती आयोगाला कळवित नाही तोपर्यंत वरील विनियम ४.६ मध्ये नमूद केलेल्या कोणत्याही कारणास्तव अध्यक्ष किंवा स्वतंत्र सदस्याला आयोगाकडून त्याच्या/तिच्या पदावरून काढण्यात येणार नाही.
- परंतु आणखी असे की, विनियम ४.६ च्या तरतुदी तांत्रिक सदस्याला, ज्याचे नियमन वितरण परवानाधारकाच्या सेवा नियम/विनियमांनी करण्यात येते, लागू राहणार नाहीत.
- ४.८ जर तक्रारदाराने महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्रिडशी परस्पर समन्वयित छपरावरील नूतनशील उर्जा निर्मिती यंत्रणा) विनियम, २०१९ च्या विनियम ५.२ च्या अंमलबजावणी संबंधात दाखल केलेल्या कोणत्याही गाऱ्याच्या बाबतीत, संबंधित मंच

महाराष्ट्र उर्जा विकास अभिकरणाच्या (महाउर्जा) पॅनलवर असलेल्या कोणत्याही स्वतंत्र सल्लागाराकडून तांत्रिक बाबींवर सहाय्य घेईल.

परंतु असे की, मंच, विद्युत लोकपालांशी सल्लामसलत करुन, विशिष्ट तांत्रिक बाबींवर विशिष्ट कालावधीसाठी केंद्र किंवा राज्य शासनाच्या पॅनलवर असलेल्या कोणत्याही स्वतंत्र सल्लागाराकडून सहाय्य घेऊ शकेल.

४.९ अध्यक्ष आणि सदस्यांना द्यावयाचा बैठक भत्ता, मानधन आणि/किंवा इतर भत्ते (एकत्रितरित्या “पारिश्रमिक”) आयोगाकडून ठरविण्यात आल्याप्रमाणे राहतील.

परंतु असे की, सदस्यांची नेमणूक झाल्यानंतर त्यांचे पारिश्रमिक आणि सदस्यांच्या पदाच्या अटींमध्ये त्यांचे नुकसान होईल अशा रितीने बदल/फरक करण्यात येणार नाही.

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

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

परंतु आणखी असे की, मंच जरी वितरण परवानाधारकाच्या जागेत स्थित असला तरी, मंचाच्या कार्यालयीन कामकाजाच्या तासांदरम्यान मंचाच्या कार्यालयात विनाव्यत्यय प्रवेश देण्यात येईल.

परंतु आणखी असे की, विद्युत लोकपाल, डिजिटायझेशन, ई-सुनावणी इ. मुळे बदललेली परिस्थिती विचारात घेऊन, या विनियमांच्या अधिसूचनेच्या तीन (३) महिन्यांच्या आत मंचाच्या कर्मचाऱ्यांच्या संख्येत सुसुत्रता आणण्यासाठी उपाय सुचविले,

४.११ मंचाला त्याची कार्ये पार पाडण्यासाठी त्याला मदत करण्यासाठी आवश्यक असलेल्या कर्मचा-यांना द्यावे लागणारे वेतन व भत्ते व त्यांच्या सेवेच्या इतर अटी व शर्ती, वितरण परवानाधारकाकडून ठरविण्यात आल्याप्रमाणे राहतील.

परंतु असे की, वितरण परवानाधारक उचित वार्षिक अंदाजपत्रक आणि प्रत्येक आर्थिक वर्षासाठी आवश्यक असलेला तिमाही निधी पुरवून मंच आर्थिकदृष्ट्या स्वतंत्र असण्याची खात्री करील आणि ज्याचे व्यवस्थापन मंचाकडून, उचित खर्चासाठी वितरण परवानाधारकाकडे निधीसाठी विनंती न करता आणि वितरण परवानाधारकाची मान्यता घेण्याची आवश्यकता न लागता, उपलब्ध निधीचा वापर करुन, करण्यात येईल.

## ५. गणपूर्ती व इतर बाबी

५.१ मंचाच्या कार्यालयाची जागा व कार्यालयीन वेळ वितरण परवानाधारक ठरवेल त्याप्रमाणे राहिल, ज्यामुळे ग्राहकांना संपर्क ठेवणे सोयीचे होईल.

परंतु असे की, मंचाकडून जेव्हा वेगवेगळ्या ठिकाणी सुनावण्या घेण्यात येतात तेव्हा मंच स्थानिक कार्यालयीन वेळेनुसार सुनावणी निश्चित करील आणि त्याला पुरेशी प्रसिध्दी देण्याची व्यवस्था करील.

५.२ मंच, गाऱ्हाणे दाखल झाल्यापासून १५ दिवसांच्या आत (पुरवठा न करणे, जोडणी, पुनर्जोडणी किंवा पुरवठा खंडीत करणे यांच्याशी संबंधित गाऱ्हाणे) आणि ६० दिवसांच्या आत (सर्व अन्य गाऱ्हाण्यांसाठी), उचित आदेश पारित करील.

परंतु असे की, मंचाने, सदर १५ दिवसांचा कार्यालयीन कामकाजाचा कालावधी किंवा ६० दिवसांचा कालावधी पूर्ण झाल्यानंतर, जसे असेल तसे, आदेश पारित केला तर, मंच सदर गाऱ्हाणे निकालात काढण्याच्या वेळी त्यासाठीच्या कारणांची लेखी नोंद करील आणि विद्युत लोकपालांना कळविल.

परंतु आणखी असे की, सदर १५ दिवसांचा कार्यालयीन कामकाजाचा कालावधी किंवा ६० दिवसांचा कालावधी पूर्ण झाल्यानंतर मंचाने आदेश पारित केलेली सर्व प्रकरणे विनियम २६.२ अंतर्गत आयोगाला सादर करावयाच्या तिमाही अहवालात नमूद करण्यात येतील.

५.३ गाऱ्हाण्यांचे निवारण त्वरेने करणे शक्य व्हावे याकरिता, मंच त्याच्या कार्यक्षेत्रात त्यास आवश्यक आणि योग्य वाटेल अशा ठिकाणी देखील बैठका घेईल.

परंतु असे की, मंचाच्या कार्यक्षेत्रात एकापेक्षा जास्त वितरण परिमंडल असतील आणि प्रलंबित गाऱ्हाणी असतील तर मंच प्रत्येक वितरण परिमंडलात आळीपाळीच्या तत्त्वावर (रोटेशनल बेसिस) किमान एक (१) बैठक घेईल.

५.४ मंचाला शक्य होईल तितक्या त्वरेने चौकशी पूर्ण करून विनियम ५.२ मध्ये विनिर्दिष्ट केलेल्या कमाल कालावधीत उचित आदेश पारित करणे शक्य व्हावे म्हणून, मंच एका महिन्यात आवश्यक तितक्या बैठका घेईल.

परंतु असे की, मंच, प्रलंबित प्रकरणे नसल्यास, प्रत्येक महिन्यात किमान एक बैठक घेईल.

परंतु आणखी असे की, विशिष्ट जिल्ह्यात अधिक प्रलंबित गाऱ्हाणी असतील तर मंच अशा जिल्हा मुख्यालयामध्ये आळीपाळीच्या तत्त्वावर (रोटेशनल बेसिस) बैठका घेऊ शकेल.

परंतु आणखी असे की, कोणत्याही मंचाच्या कार्यक्षेत्रामधील एकापेक्षा अधिक जिल्हा मुख्यालयात विनियम ६.१ मध्ये निश्चित केलेली प्राधान्यतेची प्रकरणे असल्यास, मंच, विनियम ५.२ मध्ये विनिर्दिष्ट केलेल्या कालमर्यादेमध्ये अशी प्राधान्यतेची प्रकरणे निकालात काढण्यासाठी, सर्व जिल्हा मुख्यालयांकरिता सोयीचे ठरेल अशा ठिकाणी प्रकरणांची सुनावणी घेईल.

५.५ जेथे एक सदस्यीय मंच असतात त्यांचा अपवाद वगळता मंचाची गणपूर्ती दोन सदस्यांची असेल.

५.६ गणपूर्ती होत नसल्यास, मंचाची बैठक दुसऱ्या कामाच्या दिवसापर्यंत तहकूब करण्यात येईल.

परंतु असे की, तहकूब करण्यात आलेल्या बैठकीमध्ये देखील गणपूर्ती झाली नाही तर उपस्थित सदस्य हीच गणपूर्ती राहिल.

५.७ विनियम ८ अंतर्गत केलेली कार्यवाही पूर्ण झाल्यानंतर, मंच, एक सदस्यीय मंचाचा अपवाद वगळता, आपल्या सदस्यांच्या बहुमताने निर्णय घेईल आणि समान मते पडल्यास, अध्यक्ष दुसरे आणि निर्णायक मत देतील.

परंतु असे की, अध्यक्ष गैरहजर असतात किंवा अध्यक्षांचे पद रिक्त असते तेव्हा विनियम ४.३ अंतर्गत प्रभारी अध्यक्ष दुसरे आणि निर्णायक मत देतील.

५.८ अध्यक्षांना मंचाचे अधीक्षण आणि नियंत्रण करण्याचे सामान्य अधिकार असतील.

५.९ मंचाच्या गठनामध्ये काही त्रुटी असल्याच्या केवळ कारणामुळे किंवा सदस्यांची पदे रिक्त असल्याच्या कारणामुळे मंचाची कृती किंवा कार्यवाही अवैध मानली जाणार नाही.

५.१० मंच, गाऱ्हाण्यांचे कार्यक्षम आणि परिणामकारक निवारण वेळेत आणि त्वरेने होण्यासाठी, आयोगाने वेळोवेळी दिलेल्या सामान्य निर्देशांची पूर्तता करील.

५.११ वितरण परवानाधारक ग्राहकांना केलेल्या वीज पुरवठ्यासाठीच्या देयकांवर आणि वितरण परवानाधारकाच्या संकेत-स्थळावर मंचाच्या अस्तित्वासंबंधात प्रसिध्दी देईल, आणि असे करताना आयोगाने वेळोवेळी निर्गमित केलेल्या निर्देशांचे मार्गदर्शन घेईल.

- ५.१२ इंटरनेटसह संसूचनाच्या विविध माध्यमांद्वारे नियत कालांतराने जनतेला स्वतःहून जास्तीत जास्त माहिती पुरविण्यासाठी येथे नमूद करण्यात आलेल्या आवश्यकतांनुसार उपाय योजण्यास वितरण परवानाधारक प्रयत्नशील राहिल, जेणेकरून माहिती व्यापक स्वरूपात आणि जनतेला सहज प्राप्त होऊ शकेल अशा नमुन्यातून व अशा पध्दतीत प्रसारित करण्यात येईल.
- ५.१३ वितरण परवानाधारकाच्या सर्व रोख संकलन केंद्र आणि कार्यालयात, ज्यांचा ग्राहकांशी संपर्क आहे, तेथे मंचाचा पत्ता, ई-मेल आणि दूरध्वनी क्रमांक दर्शविण्यात येतील आणि ग्राहकांच्या वीज देयकांवर आणि वितरण परवानाधारकाच्या संकेत-स्थळावर प्रसिध्दीसह यांची उचित प्रसिध्दी देखील करण्यात येईल.

## ६. गाऱ्हाण्यांची प्राथमिकता

- ६.१ शक्य आणि व्यवहार्य असेल तेथवर, खालील प्राधान्य क्रमाने गा-हाण्यांच्या निवारणासाठी प्राधान्य देण्यात येईलः
- ए) वीज पुरवठा न करणे,
  - बी) पुरवठा खंडीत करणे
  - सी) नवीन जोडणी
  - डी) मीटरशी संबंधित बाबी
  - इ) देयकाशी संबंधित बाबी
  - एफ) अन्य बाबी.

परंतु असे की, या विनियमांमध्ये विनिर्दिष्ट केलेल्या कालमर्यादेत सर्व तक्रारी निकालात काढण्यात येतील.

## ७. गाऱ्हाणे सादर करण्याची आणि स्वीकारण्याची पध्दती

- ७.१ तक्रारदार, थेट किंवा त्याच्या उचित प्राधिकृत प्रतिनिधीच्या माध्यमातून, त्याचे/तिचे गाऱ्हाणे वेब पोर्टलवर किंवा ज्या मंचाच्या कार्यक्षेत्रात त्याची/तिची जोडणी अस्तित्वात आहे किंवा जोडणीसाठी अर्ज केला आहे त्या उचित मंचाकडे, अर्ज करील.
- ७.२ वितरण परवानाधारकाने आधीच स्थापित केलेल्या नजिकच्या तक्रार प्राप्तीच्या केंद्रावर देखील तक्रारदार त्याचे/तिचे गाऱ्हाणे सादर करील.
- ७.३ प्रत्येक वितरण परवानाधारक, या विनियमांच्या अधिसूचनेच्या सहा (६) महिन्यांच्या आत, विद्युत लोकपालांशी आणि आयोगाने स्थापित केलेल्या ग्राहक अडव्होकसी सेलशी

(आधार कक्ष) सल्लामसलत करुन, तक्रार दाखल करण्यासाठी वेबवर आधारित पोर्टल तयार करील.

७.४ गाऱ्हाणे व्यक्तिशः किंवा पोस्टाने, ई-मेल किंवा फॅक्सद्वारे किंवा वेब पोर्टलच्या माध्यमाद्वारे सादर करता येईल.

७.५ सर्व तक्रार-प्राप्ती केंद्रे मंचाच्या अधिकार क्षेत्रात येणाऱ्या तक्रारदारांकडून तक्रारी स्वीकारतील.

परंतु असे की, अन्य पुष्टयर्थ दस्तावेजांसह प्राप्त झालेल्या तक्रारी पुढील तीन (३) कामकाजाच्या दिवसांत संबंधित मंचाकडे पाठविण्यात येतील.

७.६ अन्य पुष्टयर्थ दस्तावेजांसह वेब पोर्टलच्या माध्यमातून सादर केलेली तक्रार संबंधित मंचाकडे आपोआप पाठविण्यात येईल आणि संबंधित मंचाशी संपर्काचा तपशील तक्रारदाराला तक्रारीच्या प्राप्तीच्या पोचपावतीसह कळविण्यात येईल, या स्वयंनिर्मित पोचपावतीवर अनुक्रमांक आणि गाऱ्हाणे सादर करण्याच्या वेळेचा दिनांक असेल.

७.७ तक्रारदाराला तक्रार प्राप्ती केंद्राकडून अनुक्रमांक आणि दिनांक असलेली तक्रारीची पोचपावती देण्यात येईल.

परंतु असे की, गाऱ्हाणे व्यक्तिशः सादर करण्यात आल्यास, ताबडतोब पोचपावती देण्यात येईल.

परंतु आणखी असे की, पोस्ट किंवा ई-मेल द्वारा प्राप्त झालेल्या तक्रारीच्या बाबतीत उशीरात उशीरा पुढील कामाच्या दिवसात पोचपावती पाठविण्यात येईल.

परंतु असेही की, जेथे ई-मेलद्वारे मंचाकडे गाऱ्हाणे सादर करण्यात येते, तेव्हा गाऱ्हाणे प्राप्त झाल्याची पोचपावती शक्य तितक्या त्वरेने परंतु कामाच्या दोन (२) दिवसांच्या नंतर नव्हे, उलट ई-मेलद्वारे पाठविण्यात येईल.

परंतु असेही की, तक्रार प्राप्ती केंद्राकडून पोचपावती देण्यात येत असेल तर, संबंधित मंचाचा संपर्क तपशील देखील पोचपावतीसह देण्यात येईल.

७.८ कारवाईचे कारण उद्भवलेल्या दिनांकापासून दोन (२) वर्षांच्या आत तक्रार दाखल केली नसेल तर मंच गाऱ्हाणे स्वीकारणार नाही.

७.९ मंच खालील स्थितीत कोणत्याही टप्प्यावर गाऱ्हाणे नाकारेलः

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 येणारी 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 गाऱ्यांच्या बाबतीतः  
 एक. क्षुल्लक, उपद्रवकारक, दुष्ट हेतूचे,  
 दोन. पुरेसे कारण नसलेले किंवा  
 तीन. जेव्हा तक्रारदाराला किंवा ग्राहकाला सकृतदर्शनी कोणतीही हानि किंवा नुकसान किंवा गैरसोय झालेली नसेल, ज्यांचे प्रतिनिधीत्व एखाद्या संघटनेद्वारा किंवा ग्राहकांच्या गटामार्फत करण्यात येत असेल.

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

७.१० या विनियमांच्या **अनुसूची ए** मध्ये विनिर्दिष्ट केलेल्या नमुन्यानुसार गाऱ्याणे दाखल करण्यात येईल.

परंतु असे की, मंच सादर करण्यात आलेल्या कोणत्याही गाऱ्याण्याची दखल त्या प्रकरणाच्या गुणवत्तेच्या आधारावर घेईल आणि गाऱ्याणे विनिर्दिष्ट नमुन्यात सादर करण्यात आले नाही या एकमेव कारणास्तव ते नाकारण्यात येणार नाही.

परंतु आणखी असे की, वितरण परवानाधारक त्याच्या संकेत-स्थळावर या विनियमांच्या **अनुसूची ए** मध्ये दिलेला नमुना 'वर्ड' मध्ये प्रदर्शित करील जेणेकरून ग्राहकांना, त्यांच्या पर्यायानुसार, इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपात गाऱ्याणे सादर करता येईल.

परंतु असेही की, इलेक्ट्रॉनिक नमुन्यात सादर करण्यात आलेल्या अशा गाऱ्याण्यांची सहपत्रे स्कॅन केलेल्या नमुन्यात सादर करण्यात येतील.

परंतु असेही की इलेक्ट्रॉनिक नमुन्यात सादर केलेले गाऱ्याणे आयोगाकडून वेळोवेळी निर्धारित करण्यात येईल अशा नियम आणि कार्यपध्दतीनुसार असेल.



## ८. गाऱ्हाणे निवारणासाठी कार्यपध्दती

- ८.१ मंच, गाऱ्हाणे प्राप्त झाल्यापासून कामाच्या तीन (३) दिवसांत, त्याच्या निवारणासाठी किंवा गाऱ्हाण्याला उत्तर देण्यासाठी, तक्रारीची प्रत वितरण परवानाधारकाच्या पदनिर्देशित नोडल अधिकाऱ्याकडे पाठविल.
- ८.२ नोडल अधिकारी मंच आणि/किंवा विद्युत लोकपाल यांच्यासमोर असलेल्या गाऱ्हाण्यांच्या संदर्भात, जसे असेल तसे, उत्तर दाखल करणे, म्हणणे मांडणे, गाऱ्हाण्यावर प्रश्न-निहाय अभिप्राय देणे, पूर्ततेसंबंधात सद्यस्थिती/अहवाल इ. सादर करणे, इ. साठी समन्वयक म्हणून काम करील.
- ८.३ नोडल अधिकारी, मंचाकडून तक्रारीची प्रत प्राप्त झाल्यापासून कामाच्या पाच (५) दिवसांच्या आत (वीज पुरवठा न देणे, जोडणी, पुनर्जोडणी किंवा पुरवठा खंडीत करण्यासाठी) किंवा कामाच्या पंधरा (१५) दिवसांच्या आत (सर्व अन्य गाऱ्हाण्यांसाठी) किंवा त्यास निर्देश करण्यात आल्यानुसार अन्य वेळेत मंचाला, परिच्छेद-निहाय अभिप्राय सादर करील, तसे न झाल्यास मंच उपलब्ध असलेल्या अभिलेख्यांच्या आधारावर कार्यवाही सुरु करील.

परंतु असे की, मंच, परवानाधारकाला उत्तर सादर करण्यासाठी प्रकरण-निहाय तत्त्वावर कमाल सात (७) दिवस वाढवून देईल, यास पुरवठा न करणे, जोडणी देणे, पुनर्जोडणी किंवा पुरवठा खंडीत करणे यांच्याशी संबंधित तक्रारींचा अपवाद राहिल, ज्यामध्ये म्हणणे सादर करण्यासाठी मुदतवाढ देण्यात येणार नाही.

- ८.४ या विनियमांच्या विनियम ३.५ नुसार, वितरण परवानाधारकाने प्रसिध्द केलेल्या अंतर्गत कार्यपध्दतीमध्ये म्हणणे सादर करण्याची वर विनिर्दिष्ट केलेली कालमर्यादा विशेषत्वाने विहित करण्यात येईल.
- ८.५ नोडल अधिकारी जर वारंवार विहित कालमर्यादेत म्हणणे सादर करण्यात अपयशी ठरला तर, मंचाचे अध्यक्ष उचित प्रशासकीय कार्यवाही सुरु करण्यासाठी असे अपयश नोडल अधिकाऱ्याच्या संबंधित अहवाल अधिकाऱ्याच्या निदर्शनास आणून देतील.
- ८.६ मंच, गाऱ्हाण्याच्या तपासणीच्या आणि ते निकालात काढण्याच्या संबंधात प्रतिवादी पक्षकार किंवा तक्रारदारांकडून कोणतेही अभिलेखे मागवू शकेल आणि दोन्ही पक्षकारांना मंच मागविल ती माहिती, दस्तावेज किंवा अभिलेखे देणे बंधनकारक राहिल.
- परंतु असे की, पक्षकार अशी माहिती, दस्तावेज, अभिलेखे देण्यात अयशस्वी झाले आणि मंचाचे समाधान झाले की, पक्षकार जाणीवपूर्वक अभिलेखे राखून ठेवत आहे, तर प्रतिकूल अनुमान काढण्यात येईल.
- ८.७ मंच, गाऱ्हाण्याच्या त्वरित निवारणासाठी आवश्यक असल्यानुसार, वितरण परवानाधारकाला गाऱ्हाण्यांच्या संबंधात तपासणी करण्यासाठी किंवा त्रयस्थ पक्षकाराला अशी तपासणी करण्याकरिता नेमण्यासाठी निर्देश देईल.

८.८ मंच त्वरित आणि तक्रारदाराच्या विनंतीवरून त्रयस्थ पक्षकाराची (परवानाधारक सोडून अन्य) तपासणी करण्याकरिता आणि स्वतंत्र अहवाल प्राप्त करण्याकरिता नेमणूक करील.

परंतु असे की, मंच अशा त्रयस्थ पक्षकाराच्या तपासणीच्या आवश्यकतेची कारणे नोंदविल, ज्याचा अवलंब सामान्यतः आणि प्रकरणाची विशेष स्थिती विचारात घेऊन आणि क्वचितच करण्यात यावयास हवा.

परंतु आणखी असे की, अशा त्रयस्थ पक्षकाराच्या तपासणीचा खर्च, तक्रारदाराच्या विनंतीवरून केलेल्या तपासणीच्या खर्चाचा अपवाद वगळता, परवानाधारकाकडून करण्यात येईल, आणि अशा खर्चाला, वाजवी आणि न्याय्य मर्यादेत, आयोगाच्या संबंधित विनियमांनुसार वीज दर निश्चितीकरणामध्ये खर्च म्हणून लावण्यास परवानगी देण्यात येईल.

परंतु आणखी असे की, तक्रारदाराच्या विनंतीवरून तपासणी करण्यात आल्यास, तक्रारदाराकडून खर्चाचा भरणा आगाऊ करण्यात येईल, ज्याचा परतावा, वितरण परवानाधारकाकडून, गाऱ्याण्यात तथ्य आढळल्यास किंवा न आढळल्यास, करण्यात येईल किंवा करण्यात येणार नाही.

८.९ मंच वितरण परवानाधारक आणि तक्रारदाराला गाऱ्याण्याच्या सुनावणीची तारीख लेखी कळविल.

परंतु असे की, सुनावणी व्हिडिओ कॉन्फरन्सिंग किंवा तत्सम व्यवस्थेद्वारे देखील, उचित असल्याप्रमाणे घेता येईल, परंतु अशी सुविधा तक्रारदाराकडे असणे आवश्यक आहे.

८.१० तक्रारदार, 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 प्रतिनिधीस, मंचासमोर त्याचे प्रकरण मांडण्यासाठी किंवा या प्रयोजनासाठी लागणारे कोणतेही किंवा इतर सर्व कामे करण्यासाठी, अशा प्रतिनिधीच्या नावे पक्षकाराने यथायोग्य प्राधिकृत केलेले प्राधिकारपत्र देण्याच्या अधीन राहून, प्राधिकृत करील आणि तो खालील अटींच्या अधीन राहिल -

ए तो प्रत्येक प्रकरण-निहाय बाजू मांडेल.

बी. त्याचे तक्रारदाराशी पूर्वीपासून अस्तित्वात असलेले संबंध (जसे की, नातेवाईक, शेजारी, व्यवसाय सहयोगी किंवा वैयक्तिक मित्र),

सी. त्यास मंचासमोर उपस्थित राहण्यासाठी कोणत्याही प्रकारे, प्रत्यक्ष किंवा अप्रत्यक्ष, पारिश्रमिक मिळत नाही आणि त्या संबंधात लेखी प्रतिज्ञापत्र दाखल करील.

डी. पक्षकाराचे प्रतिनिधीत्व करण्यासाठी तो समर्थ असल्याचे मंचासमोर पटवून देईल.

- ८.११ मंच, आपल्या स्वेच्छानिर्णयात कोणत्याही प्रकरणामध्ये प्रतिनिधीला, हमीपत्रातील शर्तीचा भंग किंवा गैरवर्तणूक केल्याबद्दल किंवा मंचाला उचित सहाय्य देण्यात अपयशी ठरल्याबद्दल मंचासमोर उपस्थित राहण्यास, लेखी कारणे नोंदवून, मनाई करील.
- ८.१२ प्रतिनिधीच्या माध्यमातून उपस्थित राहणारा कोणताही पक्षकार अशा प्रतिनिधीने केलेल्या किंवा न केलेल्या सर्व कृतींसाठी जबाबदार राहिल.
- परंतु असे की, अशा प्रतिनिधीला, तक्रार किंवा दावा किंवा त्याच्या कोणत्याही भागास मागे घेण्यासाठी पक्षकाराने त्यास परवानगी दिल्याबाबतची लेखी संमती दाखविल्याशिवाय, पक्षकाराच्या वतीने तक्रार किंवा दावा किंवा त्याच्या कोणत्याही भागास मागे घेण्याची परवानगी देण्यात येणार नाही.
- ८.१३ प्रतिनिधीच्या गैरव्यवहारामुळे पक्षकाराच्या हितावर प्रतिकूल परिणाम झाल्याबाबत संबंधित पक्षकाराने मंचाची खात्री पटवून दिल्यास, कोणताही पक्षकार प्रतिनिधीच्या कृतीस बांधील राहणार नाही.
- ८.१४ मंचासमोरील कार्यवाहीत तक्रारदार किंवा परवानाधारक किंवा त्यांचे प्रतिनिधी निश्चित करण्यात आलेल्या सुनावणीच्या दिवशी जर उपस्थित राहू शकले नाहीत तर मंचाला गा-हाण्याच्या संदर्भात एकतर्फी निर्णय घेता येईल.
- परंतु आणखी असे की, पर्याप्त कारण दाखविण्यात आले नाही तर आणि पुढील तारीख देण्याबाबतची कारणे मंचाने लेखी नोंदविल्याखेरीज, मंचाकडून, सर्वसाधारणपणे, पुढील तारीख देण्यात येणार नाही.
- ८.१५ मंच नैसर्गिक न्यायाच्या तत्त्वाचा अवलंब करील.
- ८.१६ वेळोवेळी प्रचलित असलेल्या दिवाणी प्रक्रिया संहिता, १९०८ (१९०८ चा ५) किंवा भारतीय पुरावा अधिनियम, १८७२ (१८७२ चा १) यांचे मंचावर बंधन राहणार नाही.
- ८.१७ आयोग संबंधित मंचाला लेखी आणि कारणांसह कोणतेही प्रकरण सुनावणीसाठी घेण्याचे निर्देश देईल, परंतु असे की, हे प्रकरण मंचाच्या अधिकारक्षेत्रात असेल.
- ८.१८ मंच आपल्या स्वेच्छानिर्णयाने, कोणत्याही व्यक्तिस ज्यास मंच उचित मानेल, खालील कामांसाठी पदनिर्देशित करील –
- (एक) ज्या पक्षकारास त्याचा प्रतिनिधी नेमणे परवडू शकत नाही त्याचे प्रकरण सादर करण्याकरिता; किंवा
- (दोन) मंचाला कामकाजात मदत करण्यासाठी एक न्यायमित्र म्हणून, काम करण्याकरिता.

## ९. मंचाचे निष्कर्ष

- ९.१ तक्रारदाराने सादर केलेले गाऱ्हाणे, वितरण परवानाधारकाने सादर केलेले प्रश्न-निहाय अभिप्राय आणि सर्व उपलब्ध अभिलेख्यांचा विचार केल्यानंतर आणि पक्षकारांना त्यांचे म्हणणे मांडण्यासाठी वाजवी संधी दिल्यानंतर, मंच कार्यवाही पूर्ण करील आणि विनियम ५.२ मध्ये विनिर्दिष्ट केलेल्या कालमर्यादेत गाऱ्हाण्याच्या निवारणासाठी समुचित आदेश पारित करील.
- ९.२ कार्यवाही पूर्ण झाल्यानंतर, जर गाऱ्हाण्यातील कथित आरोपांपैकी कोणताही आरोप बरोबर असल्याबाबत मंचाचे समाधान झाले तर मंच वितरण परवानाधारकाला खालीलपैकी एक किंवा अनेक गोष्टी, निश्चित कालमर्यादेत, करण्याचे निर्देश देईल-
- (ए) गाऱ्हाण्याची कारणे दूर करण्यास;
- (बी) तक्रारदाराने देय नसलेले परंतु त्याने अदा केलेले आकार तक्रारदाराला, व्याजासह, संबंधित कालावधीदरम्यान रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने घोषित केलेल्या बँक दराच्या सममूल्य दराने, परत करण्यासाठी;
- (सी) आयोगाने वितरण परवानाधारकाच्या कृतीच्या मानकांमध्ये विनिर्दिष्ट केल्यानुसार, मंचाने भरपाई म्हणून निर्णय दिलेली रक्कम तक्रारदाराला देण्यासाठी.
- परंतु तथापि असे की, तक्रारदाराला कोणत्याही प्रकरणी, अप्रत्यक्ष, परिणामस्वरूप, आनुषंगिक, दंडात्मक किंवा दहशती नुकसान, संधी अथवा नफ्यातील नुकसान, यासाठी भरपाई मिळण्याचा हक्क राहणार नाही;
- (डी) इतर कोणताही आदेश, जो प्रकरणातील वस्तुस्थिती आणि परिस्थिती लक्षात घेता, उचित मानण्यात आलेला असेल.
- परंतु असे की, मंच, उचित समर्थनाची यथोचित नोंद करून, समुचित स्थितीअंतर्गत तक्रारदाराला अंशतः दिलाशाचा आदेश देऊ शकेल.
- ९.३ मंचाचा प्रत्येक आदेश, मराठी किंवा इंग्रजीत, कारणमिमांसेसहीत देण्यात येईल आणि कामकाज प्रचालन करणाऱ्या संबंधित सदस्यांच्या त्यावर स्वाक्षऱ्या असतील.
- परंतु असे की, जर सदस्य एक किंवा अनेक मुद्यांवर सहमत नसतील तर बहुसंख्य सदस्यांचे जे मत असेल तो मंचाचा आदेश राहिल.
- परंतु आणखी असेही की, तथापि, अल्पसंख्येतील मताची नोंद करण्यात येईल व ते आदेशाचा एक भाग राहिल आणि बहुमताने पारित केलेल्या आदेशासह तो निर्गमित करण्यात येईल.
- ९.४ मंच आयोगाचे विनियम आणि आदेश यांच्याशी सर्व आदेश सुसंगत असतील याची खात्री करील.

परंतु असे की, मंचाने निर्गमित केलेल्या आदेशात तो ज्या लागू असलेल्या विनियम आणि आदेशावर पारित करण्यात आला आहे त्यांचा विशेषत्वाने उल्लेख करण्यात येईल.

परंतु आणखी असे की, मंच लागू असलेल्या विनियमांच्या आणि आदेशांच्या पलिकडे स्वतःहून अन्वयार्थ लावणार नाही आणि त्याच्या बाहेर निर्णय देणार नाही.

९.५ जर एखादा प्रश्न आयोगाच्या विनियम किंवा आदेशांमध्ये पूर्ण समाविष्ट झाला नसेल तर सदर प्रश्न अनिवार्यपणे आयोगाच्या मार्गदर्शनासाठी संदर्भित करण्यात येईल.

परंतु आणखी असे की, वितरण परवानाधारक देखील असा प्रश्न या विनियमांच्या विनियम ३१ अंतर्गत आयोगाकडे संदर्भ करील.

९.६ मंचाने पारित केलेल्या आदेशाची प्रमाणित प्रत, अशा आदेशापासून तीन दिवसांच्या आत पक्षकाराला पाठविण्यात येईल.

९.७ मंचाने पारित केलेला कोणताही आदेश किंवा दिलेला कोणताही निर्देश, वितरण परवानाधारक किंवा आदेश किंवा निर्देशाने तसे करणे आवश्यक असलेली व्यक्ती, त्या आदेश/निर्देशात विहित करण्यात आलेल्या काल-मर्यादेत अंमलात आणतील किंवा त्याची पूर्तता करतील.

परंतु असे की, अशा पूर्ततेची माहिती मंच आणि तक्रारदाराला कळविण्यात येईल आणि पूर्तता झाल्याच्या दिनांकापासून कामकाजाच्या सात (७) दिवसांच्या आत वेब पोर्टलवर देखील अपलोड करण्यात येईल.

९.८ मंचाच्या आदेशाची पूर्तता न करणे ही बाब आयोगाच्या विनियमांचा भंग असल्याचे मानण्यात येईल आणि त्यानुसार अधिनियमाच्या कलम १४२ आणि १४६ अंतर्गत कारवाईस जबाबदार राहिल.

९.९ विनियम ९.२ मध्ये काहीही तरतुदी असल्या तरी, मंच तक्रारदाराच्या विनंतीवरून, गा-हाण्यावरील अंतिम आदेश प्रलंबित ठेवून, असा अंतरिम आदेश पारित करील.

परंतु असे की, वितरण परवानाधारकाने त्याची विजेची जोडणी काढून किंवा खंडीत करण्याची धमकी दिली असल्याची किंवा अधिनियमाचे किंवा त्याखाली करण्यात आलेल्या नियम आणि विनियमांचे किंवा आयोगाच्या कोणत्याही आदेशाचे उल्लंघन केले आहे किंवा करण्याची शक्यता असल्याबाबत, जर तक्रारदाराने सकृत्दर्शनी मंचाची खात्री करून दिली तर, मंचाला त्याच्यासमोरील कोणत्याही कार्यवाहीत, सुनावणीमध्ये किंवा प्रकरणात त्यास उचित वाटेल असा अंतरिम आदेश पारित करण्याचे अधिकार असतील, परंतु असे की, अशा बाबी मंचाच्या अधिकारक्षेत्रात असाव्यात.

परंतु आणखी असे की, असा अंतरिम आदेश गा-हाणे प्राप्त झाल्यापासून १० दिवसांच्या आत निर्गमित करण्यात येईल.

परंतु आणखी असेही की, देयकाच्या वादाच्या संबंधात जोडणी खंडीत झाल्यास, विवादीत रकमेच्या ५० टक्के रक्कम ग्राहकाने जमा केली तरच केवळ, मंच पुरवठा खंडीत न करण्याचे वितरण परवानाधारकाला निर्देश देऊन ग्राहकाला अंतरिम दिलासा देऊ शकेल.

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

#### १०. मंचाच्या आदेशाचे पुनर्विलोकन

१०.१ मंचाच्या आदेशाने बाधित झालेली कोणतीही व्यक्ति, वितरण परवानाधारकासह, आदेशाच्या दिनांकापासून तीस दिवसांच्या आत अशा आदेशाच्या पुनर्विलोकनासाठी त्याच मंचाकडे खालील परिस्थितीत, अर्ज करील:

(ए) जेथे कोणत्याही अपील किंवा अभिवेदनास प्राधान्य देण्यात आले नाही.

(बी) अभिलेख्यांवरून चूक किंवा दोष असल्याचे सकृतदर्शनी दिसून आल्यास.

(सी) 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,

१०.२ अशा पुनर्विलोकनासाठीच्या अर्जात ती बाब किंवा पुरावा, जो योग्य काळजी घेऊनही अर्जदाराला ज्ञात नव्हता किंवा जो आदेश देण्याच्या वेळेस सादर करू शकला गेला नाही, किंवा अभिलेखावरून चूक किंवा दोष असल्याचे सकृतदर्शनी दिसून येते, स्पष्टपणे नमूद करण्यात येईल.

१०.३ पुनर्विलोकन अर्जासोबत मंच निश्चित करील अशी कागदपत्रे, पुष्टयर्थ माहिती आणि निवेदने जोडण्यात येतील.

१०.४ ज्या खंडपिठाने मूळ आदेश पारित केला असेल तो आदेश जर पुनर्विलोकनाच्या अधीन राहून असेल तर तेच खंडपिठ पुनर्विलोकनाची सुनावणी घेईल.

परंतु असे की, मूळ आदेश पारित केलेल्या सदस्य/सदस्यांच्या निवृत्ती/पदत्यागानंतर वेगळ्या खंडपिठाने पुनर्विलोकनाची सुनावणी घ्यावयाची असल्यास, विद्युत लोकपालाची परवानगी घेतल्यानंतरच पुनर्विलोकन अर्जावर कार्यवाही करण्यात येईल.

१०.५ जर पुनर्विलोकनासाठी पुरेसे कारण नसल्याचे मंचास वाटल्यास, मंच असा पुनर्विलोकन अर्ज फेटाळेल.

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

१०.६ जर मंचाचे असे मत झाले की, हा पुनर्विलोकन अर्ज मंजूर करणे योग्य आहे, तर मंच 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 पूर्व-सूचना दिल्याशिवाय असा अर्ज मंजूर केला जाणार नाही.

### ११. अभिलेख्यांची तपासणी व प्रमाणित प्रती देणे

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

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

११.२ विनियम ७.१ मध्ये काहीही नमूद करण्यात आले असले तरी, कोणत्याही व्यक्तीला खालील माहिती देणे बंधनकारक नसेल-

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

(बी) अपराध्यांविरुद्ध चौकशीच्या प्रक्रियेत किंवा त्यांना पकडण्यास किंवा त्यांच्याविरुद्ध खटला भरण्यास बाधा येईल अशी माहिती.

### १२. मंचावर सामान्य देखरेख

१२.१ गाऱ्हाण्यांचे कार्यक्षम आणि परिणामकारक निवारण वेळेत आणि त्वरेने होण्यासाठी आयोग वेळोवेळी निर्गमित करील त्या सामान्य निर्देशांचे पालन मंच करील.

१२.२ आयोगाला मंचावर देखरेख ठेवण्याचे सर्वसाधारण अधिकार असतील आणि मंच आयोग वेळोवेळी निर्गमित करील त्या निर्देशांची उचित पूर्तता करील.

## प्रकरण-३ विद्युत लोकपाल

### १३. विद्युत लोकपालाची नियुक्ती

- १३.१ अधिनियमातील आणि किंवा या विनियमांखालील तरतुदीद्वारे किंवा अंतर्गत अधिकारांचा वापर करण्यासाठी आणि सोपविण्यात आलेली कार्ये पार पाडण्यासाठी आयोग एक किंवा अधिक व्यक्तींना विद्युत लोकपाल म्हणून पदनिर्देशित किंवा नियुक्त करील.
- १३.२ विद्युत लोकपाल म्हणून व्यक्ती/व्यक्तींची नियुक्ति किंवा पदनिर्देशन तीन (३) वर्षांच्या निश्चित कालावधीसाठी करण्यात येईल.
- परंतु असे की, एकूण वयोमर्यादा पासष्ट (६५)च्या अधीन राहून, आयोगास विद्युत लोकपालाचा कार्यकाल दोन (२) वर्षांपेक्षा जास्त नसणा-या पुढील कालावधीसाठी वाढविता येईल.
- परंतु आणखी असे की, ६५ वर्षांची वयोमर्यादा विद्यमान नियुक्त्यांसाठी देखील त्यांच्या निश्चित मुदतीच्या किंवा वाढीव मुदतीच्या शेवटी लागू राहिल.
- १३.३ आयोगाला कमीत कमी तीन (३) महिन्यांची पूर्व-सूचना देऊन, विद्युत लोकपालास त्याचे पद सोडता येईल.
- १३.४ जन-हिताच्या दृष्टिकोनातून आणि खाली नमूद केलेल्या कारणांस्तव विद्युत लोकपालाची कार्ये करणाऱ्या व्यक्तीला काढून टाकणे आयोगास आवश्यक वाटले तर आयोग यासंबंधीची कारणे लेखी नोंदवून विद्युत लोकपालाची कार्ये करणाऱ्या अशा व्यक्तीस काढून टाकू शकेल, जर अशी व्यक्ती -
- (ए) नादार घोषित केली गेली असेल;
- (बी) आयोगाच्या मते ज्यात नैतिक अधःपतन अंतर्भूत आहे अशा अपराधाबद्दल दोषी ठरविण्यात आली असेल;
- (सी) शारिरिक किंवा मानसिकदृष्ट्या विद्युत लोकपालाची कार्ये करण्यास असमर्थ झाली असेल;
- (डी) विद्युत लोकपाल म्हणून त्याला/तिला काम करण्यास बाधक ठरतील असे आर्थिक अथवा इतर हितसंबंध निर्माण केले असतील;
- (इ) त्याने/तिने पदाचा अशा प्रकारे दुरुपयोग केला असेल की ज्यामुळे त्याला/तिला पदावर राहू देणे जन-हितास बाधक ठरणार असेल; किंवा
- (एफ) त्याच्या/तिच्यावर गैर-वर्तणुकीचा आरोप सिध्द झाला असेल.
- (जी) त्याला/ तिला नेमून दिलेले कार्य करण्यास अयशस्वी झाल्याचे आढळून आले असेल किंवा त्याच्या/तिच्या मर्यादांचे उल्लंघन केले असेल.



परंतु असे की, जोपर्यंत केलेल्या चौकशीच्या आधारे, आयोग अशा निष्कर्षाप्रत येत नाही की त्या व्यक्तीस अशा कारणावरून किंवा कारणांवरून काढून टाकले गेलेच पाहिजे तोपर्यंत वरील खंड (डी), (इ), (एफ) आणि (जी) येथे नमूद केलेल्या कोणत्याही कारणांमुळे कोणाही व्यक्तीस तिच्या पदावरून काढून टाकता येणार नाही.

#### १४. विद्युत लोकपालाचे अधिकारक्षेत्र

विद्युत लोकपालाचे प्रादेशिक अधिकारक्षेत्र संपूर्ण महाराष्ट्र किंवा त्याच्या भागापर्यंत राहिल.

परंतु असे की, एकापेक्षा अधिक विद्युत लोकपाल नेमताना किंवा पदनिर्देशित करताना, आयोगाकडून, प्रत्येक विद्युत लोकपालाचे प्रादेशिक अधिकारक्षेत्र निश्चित करण्यात येईल.

परंतु असे की, विद्युत लोकपालाचे कोणतेही पद रिक्त असेल किंवा विद्युत लोकपाल त्याचे/तिचे कार्य करण्यास असमर्थ असेल तर, आयोग, त्या विद्युत लोकपालाकडील प्रलंबित अभिवेदनांच्या सोडवणुकीसाठी अन्य विद्युत लोकपालास अतिरिक्त भार देईल.

#### १५. विद्युत लोकपालांचे कार्यालय

- १५.१ आयोग ठरवून देईल त्या जागेत किंवा जागांवर विद्युत लोकपालाचे किंवा लोकपालांची कार्यालय किंवा कार्यालये राहिल/राहतील.
- १५.२ विद्युत लोकपाल, गाऱ्हाण्यांचा निपटारा त्वरेने व्हावा म्हणून, त्याच्या/तिच्यासमोर आलेल्या अभिवेदनांच्या संदर्भात, त्याच्या/तिच्या अधिकार क्षेत्रातील त्याला/तिला आवश्यक आणि योग्य वाटेल त्या ठिकाणी बैठक घेईल.
- १५.३ आयोग विद्युत लोकपालास कर्मचारीवृंदासह सचिवालय प्रदान करील आणि आयोगाकडून वेळोवेळी या कर्मचाऱ्यांच्या संख्या आणि कर्मचाऱ्यांच्या नियुक्तीच्या अटी आणि शर्ती आयोगाकडून निश्चित करण्यात येतील.
- १५.४ विद्युत लोकपालाच्या कार्यालयाचा खर्च, सचिवालयासह, अधिनियमाच्या कलम १०३ खाली गठित करण्यात आलेल्या निधीमधून देण्यात येईल.
- १५.५ विद्युत लोकपालाचे पद पूर्ण-वेळ पद असेल.
- १५.६ विद्युत लोकपालाचे नाव, ठिकाण, ई-मेलचा पत्ता आणि दूरध्वनी क्रमांक यांना वृत्तपत्र, रेडीओ आणि दूरचित्रवाणीद्वारे जाहीर प्रसिध्दी देण्यात येईल, आणि संकेत-स्थळे आणि परवानाधारक आणि आयोगाच्या कार्यालयात प्रदर्शित करण्यात येतील आणि वीज देयकामधून ग्राहकांना कळविण्यात येईल.

**१६. अर्हता**

१६.१ विद्युत लोकपाल हे उच्च न्यायालयाचे सेवानिवृत्त न्यायमूर्ती किंवा सेवानिवृत्त जिल्हा न्यायाधीश, शासनाचे सेवानिवृत्त सचिव किंवा समकक्ष अधिकारी, किंवा विद्युत क्षेत्रातील कंपनीचा सेवानिवृत्त कार्यकारी संचालक पदाच्या किंवा समकक्ष किंवा त्यावरील दर्जाच्या अधिकाऱ्यांमधून किंवा त्याच्या समकक्ष दर्जाच्या अन्य कोणत्याही व्यक्तिसमूहाने गठीत करण्यात येतील आणि त्यांस वर विनिर्दिष्ट केलेल्या पदाचा किमान तीन (३) वर्षांचा अनुभव असेल.

१६.२ आयोग विद्युत लोकपालाच्या नियुक्तीसाठी जाहिरातीच्या माध्यमातून अर्ज मागविले.

१६.३ विद्युत लोकपाल हा अनुभव, निपुणता, सचोटी आणि योग्यता असलेली व्यक्ती असेल.

परंतु असे की, आयोग विद्युत लोकपालाच्या पदासाठीच्या अर्जदारांची सचोटी आणि पूर्वपिठिका यांची पडताळणी करील.

**१७. पारिश्रमिक**

विद्युत लोकपालास द्यावयाचे पारिश्रमिक व इतर भत्ते आयोगाकडून वेळोवेळी निश्चित करण्यात येतील आणि ते अधिनियमाच्या कलम १०३ खाली गठित करण्यात आलेल्या निधीमधून देण्यात येतील.

परंतु असे की, विद्युत लोकपालाच्या पदाचे पारिश्रमिक व इतर अटी यामध्ये त्याच्या/तिच्या नियुक्ती किंवा फेर-नियुक्तीनंतर नुकसान होईल अशा रितीने त्यात बदल करण्यात येणार नाही.

**१८. विद्युत लोकपालाचे अधिकार व कर्तव्ये**

१८.१ विद्युत लोकपालाचे अधिकार व कर्तव्ये खालीलप्रमाणे राहतील -

(ए) मंचाने दिलेल्या आदेशाविरुद्ध ग्राहकांकडून अभिवेदने स्वीकारणे आणि अशा अभिवेदनांवर विचार करणे, वितरण परवानाधारक आणि ग्राहक यांच्यात, समेटाने किंवा मध्यस्थीने कराराद्वारे किंवा या विनियमांना अनुसरून आदेश पारित करणे, त्यांचे समाधान करणे किंवा समझोता घडवून आणणे.

(बी) त्याच्या सचिवालयावर / कार्यालयावर अधिक्षकीय आणि प्रशासकीय नियंत्रणाचे सर्वसाधारण अधिकार वापरणे आणि तो तेथील कामकाजाच्या प्रचालनास जबाबदार राहिले.

(सी) 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.

- (डी) विनियम ४.७ नुसार मंचाचा अध्यक्ष आणि/किंवा स्वतंत्र सदस्याविरुद्ध स्वतंत्र चौकशी आयोजित करेल.
- (इ) विनियम ४.७ नुसार स्वतंत्र सल्लागाराच्या नियुक्ती संबंधात मंचाशी विचारविनिमय करेल.
- (एफ) गा-हाणे सादर करण्यासाठी वेबवर आधारित पोर्टल तयार करण्याबाबत वितरण परवानाधारकाला सल्ला देईल.
- (जी) डिजिटायझेशन, ई-सुनावणी इ. मुळे बदललेली परिस्थिती विचारात घेऊन, मंचाच्या कर्मचा-यांच्या संख्येत सुसुत्रता आणण्यासाठी उपाय सुचविले,
- (एच) आयोग, आदेश किंवा निर्देशाद्वारे वेळोवेळी सोपवेल ती कार्ये पार पाडणे.

### १९. विद्युत लोकपालासमोरील कामकाज

१९.१ मंचाकडून गा-हाण्याचे निवारण न झाल्याने बाधित झालेल्या ग्राहकाला, थेट किंवा उचित प्राधिकृत प्रतिनिधीच्या माध्यमातून, मंचाच्या आदेशाच्या दिनांकापासून साठ (६०) दिवसांच्या आत, गा-हाण्याच्या निवारणासाठी विद्युत लोकपालाकडे अभिवेदन सादर करता येईल.

परंतु असे की, सदर कालावधीत अभिवेदन दाखल न करण्यास पुरेसे कारण होते याबाबत जर विद्युत लोकपालाची खात्री झाली तर सदर साठ (६०) दिवसांचा कालावधी संपून गेल्यावर तो असे अभिवेदन विचारार्थ स्वीकारू शकेल.

१९.२ विद्युत लोकपाल, या विनियमांच्या अधिसूचनेपासून सहा (६) महिन्यांच्या आत, आयोगाने स्थापित केलेल्या ग्राहक अॅडव्होकसी सेलशी (आधार कक्ष) सल्लामसलत करून, ग्राहकांच्या तक्रारी सादरीकरणासाठी वेब पोर्टल निर्माण करील.

१९.३ अभिवेदन व्यक्तिशः किंवा पोस्ट, ई-मेल किंवा फॅक्स द्वारे किंवा विद्युत लोकपालाच्या वेबवर आधारित पोर्टलवर सादर करता येईल.

१९.४ विद्युत लोकपालासमोर करावयाचे अभिवेदन हे विहित केलेल्या नमुन्यात, जो या विनियमांच्या अनुसूची बी मध्ये दाखविण्यात आला आहे त्यानुसार, लेखी करण्यात येईल व त्यावर ग्राहकाने यथोचितपणे सही केलेली असेल. तसेच आवश्यक असलेल्या इतर बाबींबरोबरच त्यात खालील माहिती असेल -

(१) ग्राहकाचे नांव व पत्ता,

(२) अभिवेदनाला कारणीभूत ठरलेली वस्तुस्थिती, तिच्या पुष्ट्यर्थ, असल्यास कोणतीही, कागदपत्रे ज्यांचा सुनावणीच्या वेळी उपयोग करण्याची ग्राहकाची इच्छा आहे, आणि

(३) विद्युत लोकपालाकडून अपेक्षित दिलासा.

- १९.५ विद्युत लोकपाल ग्राहकांकडून अभिवेदन प्राप्त झाल्यावर ग्राहकाला अनुक्रमांक व तारीख असलेली पोचपावती पाठवेल.
- परंतु असे की, अभिवेदन जर व्यक्तिशः सादर करण्यात आले असेल तर त्याची पावती ताबडतोब देण्यात येईल.
- परंतु आणखी असे की, अभिवेदन पोस्ट, ई-मेल किंवा फॅक्स द्वारा प्राप्त झाले तर त्याची पोचपावती पुढील कामाच्या दिवशी पाठविण्यात येईल.
- परंतु असेही की, जर अभिवेदन विद्युत लोकपालाकडे ई-मेलद्वारा पाठविण्यात आले असेल तर ते प्राप्त झाल्याची पावती, शक्य तितक्या लवकर, उलट ई-मेलने ग्राहकाला पाठविण्यात येईल.
- १९.६ अभिवेदनाची नोंद केल्यावर, विद्युत लोकपाल, नोंदणी केल्यापासून तीन (३) दिवसांच्या आत, संबंधित मंचाकडून अभिवेदनाशी संबंधित अभिलेखे मागविल.
- १९.७ संबंधित मंच अशी सूचना मिळाल्यापासून पाच (५) दिवसांत संपूर्ण अभिलेखे विद्युत लोकपाल यांच्या कार्यालयात पाठविल.
- १९.८ विद्युत लोकपाल अभिवेदनावर निर्णय देण्यासाठी आवश्यक असणारा कागदपत्रे, पुस्तके, माहिती, आकडेवारी आणि तपशील सादर करण्यास परवानाधारक किंवा कोणत्याही अधिकाऱ्यास, प्रतिनिधीस किंवा परवानाधारकाच्या प्रतिनिधीला (एजंट) सांगेल आणि परवानाधारक लोकपालांच्या अशा आवश्यकतांची उचित पूर्तता करील.
- १९.९ विद्युत लोकपाल, अभिवेदन प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून पंधरा (१५) दिवसांच्या आत, दोन्ही पक्षकारांना आमंत्रित करुन प्रथमतः समेट किंवा मध्यस्थीद्वारे समझोता घडविण्यासाठी प्रयत्न करील.
- १९.१० जर दोन्ही पक्षकारांनी समेट किंवा मध्यस्थीद्वारे समझोता घडविण्यासाठी संमती दिली तर विद्युत लोकपाल प्रत्येक पक्षकाराला वादाचे सर्वसाधारण स्वरूप, वादाचे मुद्दे, त्याच्या समर्थनार्थ तथ्ये आणि कारणे यांचे संक्षिप्त निवेदन, अशा पक्षकारास उचित वाटणारे दस्तावेज आणि अन्य पुरावे सादर करण्याचे तसेच त्यांची प्रत अन्य पक्षकाराला देण्याचे निर्देश देईल.
- १९.११ विद्युत लोकपाल, पक्षकारांना त्यांच्या वादावर सौहार्दपूर्ण तोडगा काढण्यासाठीच्या प्रयत्नात, स्वतंत्र आणि निःपक्षपाती पध्दतीने सहाय्य करील.
- १९.१२ विद्युत लोकपाल, पक्षकारांनी त्यांच्यावर परिणाम करणाऱ्या वादावर निर्णय घेण्याच्या जबाबदारीवर जोर देऊन, पक्षकारांनी वादाचे स्वैच्छिक निराकरण करावे यासाठी प्रयत्न करील आणि प्रत्येक पक्षकाराचा दृष्टीकोन एकमेकांपर्यंत पोहोचविल, समस्या ओळखण्यास, गैरसमज कमी करण्यास, प्राधान्यक्रम स्पष्ट करण्यास, तडजोडीच्या व्याप्तीचा शोध घेण्यास आणि वादाच्या सोडवणुकीच्या पर्यायाचा प्रयत्न करण्यास, त्यांची मदत करील.

१९.१३ जेव्हा विद्युत लोकपालाच्या समेट किंवा मध्यस्थीद्वारे अभिवेदन निकालात काढण्यात येते तेव्हा विद्युत लोकपाल तक्रारदार आणि परवानाधारक यांना शिफारशीची प्रत पाठविल, जी त्यास प्रकरणाच्या परिस्थितीत योग्य वाटते.

परंतु असे की, पक्षकार विद्युत लोकपालांच्या विचारार्थ शिफारशींवर त्यांचे निरीक्षण सादर करतील आणि विद्युत लोकपाल असे निरीक्षण घ्यानात घेऊन संभाव्य तोडग्याच्या अटींमध्ये पुन्हा सुधारणा करील.

१९.१४ तक्रारदार आणि परवानाधारक यांनी विद्युत लोकपालाच्या शिफारशी स्वीकारल्या तर ते शिफारस प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून पंधरा (१५) दिवसांच्या आत तसे लेखी कळवतील.

परंतु असे की, तक्रारदार आणि परवानाधारक त्यांच्या स्वीकृतीची विद्युत लोकपालाकडे पुष्टी करील आणि विद्युत लोकपालांनी तयार केलेल्या शिफारशीनुसार देण्यात आलेला तोडगा त्यांना पूर्णपणे स्वीकाराई असल्याचे आणि अभिवेदनावर पूर्ण आणि अंतिम तोडगा काढत असल्याचे स्पष्टपणे नमूद करतील.

१९.१५ विद्युत लोकपाल अशा कराराची नोंद त्याचा/तिचा आदेश म्हणून करील आणि त्यानंतर ते प्रकरण समाप्त करण्यात येईल.

१९.१६ जर कोणत्याही पक्षाने अभिवेदन समेट किंवा मध्यस्थीने मिटविण्यास संमती दिली नाही किंवा कराराद्वारे अभिवेदनावर तोडगा निघाला नाही तर, विद्युत लोकपाल पक्षकारांना त्यांची बाजू मांडण्यासाठी वाजवी संधी देऊन मग त्यावर आदेश देईल.

परंतु असे की, विद्युत लोकपाल अभिवेदन सादर करणाऱ्या वितरण परवानाधारक आणि तक्रारदार यांना, पुरेशी आगाऊ सूचना देऊन, सुनावणीच्या तारखेबाबत लेखी सूचित करील.

परंतु आणखी असे की, व्हिडिओ कॉन्फरन्सिंग किंवा तत्सम व्यवस्थेद्वारे देखील, उचित असल्याप्रमाणे, सुनावणी घेता येईल, परंतु अशी सुविधा दोन्ही पक्षकारांकडे असणे आवश्यक आहे.

१९.१७ विद्युत लोकपालासमोर असलेल्या कोणत्याही कार्यवाहीत कोणताही पक्षकार असेल तर तो व्यक्तिशः उपस्थित राहिल किंवा अधिवक्ता (अधिवक्ता अधिनियम, १९६१ मधील अर्थानुसार) वगळून प्रतिनिधीस, विद्युत लोकपालासमोर त्याचे प्रकरण मांडण्यासाठी किंवा या प्रयोजनासाठी लागणारे कोणतेही किंवा इतर सर्व कामे करण्यासाठी, अशा प्रतिनिधीच्या नावे पक्षकाराने यथायोग्य प्राधिकृत केलेले प्राधिकारपत्र देण्याच्या अधीन राहून, प्राधिकृत करील आणि सदर प्रतिनिधी खालील अटींच्या अधीन राहिल –

ए तो प्रत्येक प्रकरण-निहाय बाजू मांडेल.

बी. त्याचे तक्रारदाराशी पूर्वीपासून अस्तित्वात असलेले संबंध (जसे की, नातेवाईक, शेजारी, व्यवसाय सहयोगी किंवा वैयक्तिक मित्र),

सी. त्यास विद्युत लोकपालासमोर उपस्थित राहण्यासाठी कोणत्याही प्रकारे, प्रत्यक्ष किंवा अप्रत्यक्ष, पारिश्रमिक मिळत नाही आणि त्या संबंधात लेखी प्रतिज्ञापत्र दाखल करील.

डी. पक्षकाराचे प्रतिनिधीत्व करण्यासाठी तो समर्थ असल्याचे विद्युत लोकपालासमोर पटवून देईल.

१९.१८ विद्युत लोकपाल आपल्या स्वेच्छानिर्णयात कोणत्याही प्रकरणामध्ये प्रतिनिधीस हमीपत्रातील शर्तीचा भंग किंवा गैरवर्तणूक केल्याबद्दल किंवा मंचाला उचित सहाय्य देण्यात अपयशी ठरल्याबद्दल विद्युत लोकपालासमोर बाजू मांडण्यासाठी, लेखी कारणे नोंदवून, मनाई करील.

१९.१९ प्रतिनिधीच्या माध्यमातून उपस्थित राहणारा कोणताही पक्षकार अशा प्रतिनिधीने केलेल्या किंवा न केलेल्या सर्व कृतींसाठी जबाबदार राहील.

परंतु असे की, अशा प्रतिनिधीला, तक्रार किंवा दावा किंवा त्याच्या कोणत्याही भागास मागे घेण्यासाठी पक्षकाराने त्यास परवानगी दिल्याबाबतची लेखी संमती दाखविल्याशिवाय, पक्षकाराच्या वतीने तक्रार किंवा दावा किंवा त्याच्या कोणत्याही भागास मागे घेण्याची परवानगी देण्यात येणार नाही.

१९.२० पक्षकाराने, प्रतिनिधीच्या गैरव्यवहारामुळे त्याच्या हितावर प्रतिकूल परिणाम झाल्याबाबत विद्युत लोकपालाची खात्री पटवून दिल्यास, कोणताही पक्षकार प्रतिनिधीच्या कृतीस बांधील राहणार नाही.

१९.२१ पक्षकार असलेली कोणतीही व्यक्ति विद्युत लोकपालासमोरील कार्यवाहीत निश्चित करण्यात आलेल्या दिनांका रोजी उपस्थित राहू शकली नाही तर, विद्युत लोकपाल अभिवेदनावर एकतर्फी निर्णय देतील.

परंतु असे की, पुरेसे कारण दाखविल्याशिवाय विद्युत लोकपालाकडून सामान्यतः सुनावणी स्थगित करण्यात येणार नाही आणि विद्युत लोकपालाकडून स्थगितीच्या मंजूरीच्या कारणांची लेखी नोंद करण्यात येईल.

१९.२२ विद्युत लोकपाल खालील अटींची पूर्तता करण्यात आली तरच केवळ अभिवेदन स्वीकारील:

ए) बाधित ग्राहकाकडून थेट किंवा उचित प्राधिकृत प्रतिनिधीच्या माध्यमातून किंवा ग्राहकांचे प्रतिनिधीत्व करणाऱ्या संघटनेकडून तक्रार दाखल करण्यात आल्यास, *स्पष्टीकरणः* वितरण परवानाधारकास मंचाच्या आदेशाविरुद्ध विद्युत लोकपालासमोर अभिवेदन दाखल करण्याची परवानगी नाही.

बी) तक्रारदार, विद्युत लोकपालासमोर अभिवेदन सादर करण्यापूर्वी, त्याच्या/तिच्या गाऱ्हाण्याच्या निवारणासाठी विद्युत अधिनियम, २००३ च्या कलम ४२ (५) अंतर्गत गठीत करण्यात आलेल्या मंचाकडे दाद मागेल.

- सी) तक्रारदार विद्युत लोकपालाकडे विहित नमुन्यात लेखी अभिवेदन सादर करील.
- डी) विद्युत लोकपालांस दाखवून देण्यात येईल की, (एक) मंचाने गाऱ्हाणे नाकारले आहे. किंवा (दोन) मंचाने गाऱ्हाणे प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून गाऱ्हाण्याच्या निवारणासाठीच्या कमाल १५ दिवस किंवा ६० दिवसांच्या कालावधीत, लागू असेल त्याप्रमाणे, आदेश पारित केलेला नाही. किंवा (तीन) वर नमूद केलेल्या मुदतीनंतर देखील मंचाकडून गाऱ्हाणे निकालात काढण्यासाठी अवाजवी विलंब करण्यात आलेला आहे.
- इ) या विनियमांमध्ये ठरवून दिलेल्या कालावधीत मंचाच्या आदेशाविरुद्ध अभिवेदन सादर करण्यात येते.
- एफ) याच विषयावर यापूर्वी झालेल्या कोणत्याही कार्यवाहीत त्याने दिलेल्या निर्णयाच्या संदर्भात अभिवेदन नसल्याबाबत विद्युत लोकपालाचे समाधान झाले तर,
- जी) कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवाद अथवा अन्य कोणतेही प्राधिकरण यांच्यापुढे त्याच गाऱ्हाण्याच्या संदर्भात ग्राहकाचे अभिवेदन प्रलंबित नाही किंवा ते अशा कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवाद अथवा अन्य कोणत्याही प्राधिकरणाने यापूर्वीच हुकूमनामा किंवा निवाडा किंवा अंतिम आदेश पारित करण्यात आलेला नाही.
- एच) 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 केलेली असते.
- १९.२३ आयोग विद्युत लोकपाला, लेखी आणि कारणांसह, कोणतेही प्रकरण सुनावणीसाठी घेण्याचे निर्देश देईल, परंतु असे की, हे प्रकरण विद्युत लोकपालाच्या अधिकारक्षेत्रात असेल.
- १९.२४ अधिनियम आणि या विनियमांतील तरतुदींच्या अधीन राहून, अभिवेदन विचारात घेण्यासाठी योग्य आणि उचित आहे किंवा नाही याबाबतचा विद्युत लोकपालाचा निर्णय अंतिम राहिल.
- १९.२५ जर अभिवेदन खालीलप्रमाणे असल्याचे आढळले तर प्रकरण कोणत्याही स्तरावर असले तरी विद्युत लोकपाल ते नाकारेल -
- (ए) क्षुल्लक, उपद्रवकारक, दुष्ट हेतूचे;
- (बी) पुरेसे कारण नसलेले;
- (सी) ग्राहकाला सकृत्दर्शनी कोणतीही हानि किंवा नुकसान किंवा गैरसोय झाली नसल्यास; किंवा
- 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 (ए), (बी) व (सी) खालील कोणतेही अभिवेदन, नाकारता येणार नाही.

## २०. विद्युत लोकपालाने आदेश निर्गमित करणे

२०.१ विद्युत लोकपाल या संदर्भातील चौकशी शक्य तितक्या लवकरात लवकर पूर्ण करेल आणि त्याच्याकडे अभिवेदन प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून कार्यालयीन कामकाजाच्या पंधरा (१५) दिवसांच्या कालावधीत (वीज पुरवठा न देणे, जोडणी, पुनर्जोडणी किंवा पुरवठा खंडीत करण्यासंबंधातील अभिवेदनासाठी) किंवा साठ दिवसांच्या आत (सर्व अन्य अभिवेदनांसाठी) अभिवेदनावर आदेश देण्याचे सर्व प्रयत्न करील.

परंतु असे की, जर १५ दिवसांचा कामकाजाचा कालावधी किंवा ६० दिवसांचा कालावधी संपल्यानंतर, लागू असल्यानुसार, अभिवेदन निकाली काढण्यात आले तर विद्युत लोकपाल त्यासंबंधीची कारणे लेखी नोंदवेल.

२०.२ विद्युत लोकपाल त्याच्या/तिच्या सर्व निष्कर्षासाठी लेखी आदेश पारित करील, त्यामध्ये दिलाशाचे स्वरूप नमूद करण्यात येईल ज्यासाठी आदेशानुसार तक्रारदाराचा हक्क राहिल.

२०.३ प्रकरणांना न्याय मिळण्यासाठी, विद्युत लोकपाल त्याच्या मते न्यायाच्या दृष्टिकोनातून आवश्यक असतील अशा घटकांपासून मार्गदर्शन घेईल आणि विद्युत लोकपाल त्याचे अधिकार वापरताना व कार्ये पार पाडताना नैसर्गिक न्यायाच्या तत्त्वांची पूर्तता करीत पारदर्शकता ठेवण्याची खात्री करील.

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

२०.४ विद्युत लोकपालाने पारित केलेल्या आदेशात खालील बाबी असतील-

(ए) प्रश्न-निहाय निर्णय;

(बी) आदेश पारित करण्याची कारणे;

(सी) प्रकरणातील वस्तुस्थिती व परिस्थितीत उचित वाटणारा, वितरण परवानाधारक किंवा तक्रारदार यांच्यासाठी, असल्यास, निर्देश किंवा अन्य कोणताही आदेश; आणि किंवा

(डी) विनियम १९.२१(एच) च्या संदर्भात अनामत ठेवलेल्या रकमेचे किंवा शुल्काचे, व्याजासह, संबंधित कालावधी दरम्यान रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने घोषित केलेल्या बँक दराच्या सममूल्य दराने, समायोजन किंवा परतावा करण्यासाठी निर्देश; आणि किंवा



(इ) ग्राहकाने सहन केलेल्या कोणत्याही तोटा किंवा नुकसानीकरिता तो (विद्युत लोकपाल) निवाडा देईल ती रक्कम भरपाई म्हणून तक्रारदाराला अदा करण्याचा निर्देश; आणि किंवा

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

(एफ) वितरण परवानाधारकाच्या कृतीच्या मानकांमध्ये आयोगाने विहित केल्यानुसार भरपाई म्हणून रक्कम अदा करण्यासाठी निर्देश;

२०.५ विद्युत लोकपाल, आयोगाचे विनियम आणि आदेश यांच्याशी सर्व आदेश सुसंगत असतील, याची खात्री करील.

परंतु असे की, विद्युत लोकपालाने निर्गमित केलेला आदेश तर्कसंगत आदेश आणि सकारण आदेश असेल आणि तो ज्या लागू असलेल्या विनियम आणि आदेशावर पारित करण्यात आला आहे त्यांचा विशेषत्वाने उल्लेख करण्यात येईल.

२०.६ जर एखादा प्रश्न आयोगाच्या विनियम किंवा आदेशामध्ये पूर्णतः समाविष्ट करण्यात आलेला नसेल तर सदर प्रश्न आयोगाकडे त्यांच्या मार्गदर्शनासाठी संदर्भ करणे आवश्यक राहिल.

२०.७ विद्युत लोकपाल अभिवेदन निकाली काढित असताना कोणत्याही टप्प्यावर, तक्रारदाराने विनंती केल्यास, असे अंतरिम आदेश पारित करू शकेल.

परंतु असे की, वितरण परवानाधारकाने त्याची विजेची जोडणी काढून किंवा खंडीत करण्याची धमकी दिली असल्याची किंवा अधिनियमाचे किंवा त्याखाली करण्यात आलेल्या नियम आणि विनियमांचे किंवा आयोगाच्या कोणत्याही आदेशाचे उल्लंघन केले आहे किंवा करण्याची शक्यता असल्याबाबत जर तक्रारदाराने सकृत्दर्शनी विद्युत लोकपालाची खात्री करून दिली तर, विद्युत लोकपालाला त्याच्यासमोरील कोणत्याही कार्यवाहीत, सुनावणीमध्ये किंवा प्रकरणात त्यास उचित वाटेल असा अंतरिम आदेश पारित करण्याचे अधिकार असतील, परंतु असे की, अशा बाबी विद्युत लोकपालाच्या अधिकारक्षेत्रात असाव्यात.

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

२०.८ आदेशाची एक प्रत अभिवेदनात नमूद करण्यात आलेल्या तक्रारदाराला व वितरण परवानाधारकाला पाठविण्यात येईल. आदेशाची एक प्रत संबंधित मंचाला देखील माहितीसाठी पाठविण्यात येईल.

२०.९ विद्युत लोकपालाने पारित केलेला कोणताही आदेश किंवा दिलेला कोणताही निर्देश, आदेशात किंवा निर्देशात नमूद केलेल्या पक्षकारांवर बंधनकारक राहिल आणि असे आदेश किंवा निर्देश, वितरण परवानाधारक किंवा आदेश किंवा निर्देशाने तसे करणे आवश्यक असलेली व्यक्ती, त्या आदेश किंवा निर्देशात ठरवून देण्यात आलेल्या काल-मर्यादेत अंमलात आणिल किंवा त्याची पूर्तता करील.

परंतु असे की, त्या आदेशात ठरवून दिलेल्या काल-मर्यादेत संबंधित व्यक्तीकडून असे अनुपालन करण्यात आल्याचे विद्युत लोकपालाला कळविण्यात येईल.

२०.१० विद्युत लोकपालांच्या आदेशाची पूर्तता न करणे ही बाब या विनियमांचा भंग असल्याचे मानण्यात येईल आणि विद्युत अधिनियम, २००३ च्या कलम १४२ आणि १४६ अंतर्गत त्यासाठी कारवाईस जबाबदार राहिल.

२०.११ जर विद्युत लोकपालाने पारित केलेल्या कोणत्याही आदेशाची वितरण परवानाधारकाने पालन/अंमलबजावणी केली नाही तर, तक्रारदार आदेश पारित झाल्यापासून ३० दिवसांच्या आत किंवा विद्युत लोकपालाकडून आदेशाच्या अंमलबजावणीसाठी मंजूर करण्यात आलेल्या कालावधीच्या समाप्तीनंतर, यापैकी जे नंतर असेल ते, आदेशाच्या अंमलबजावणीसाठी आयोगाकडे दाद मागू शकेल.

परंतु असे की, आयोग कोणताही आदेश निर्गमित करील (अधिनियमांतर्गत दिल्यानुसार वितरण परवानाधारकावर दंड आणि क्षतिपूर्ती लादणाऱ्या आदेशासह) किंवा आदेशाच्या अंमलबजावणीसाठी त्यास उचित वाटेल त्याप्रमाणे अन्य कोणतीही पावले उचलेल.

२०.१२ कोणताही पक्षकार विद्युत लोकपालाने पारित केलेल्या आदेशाविरुद्ध आयोगासमोर अपील दाखल करू शकणार नाही.

परंतु असे की, तक्रारदार आणि वितरण परवानाधारकास विद्युत लोकपालाने पारित केलेल्या आदेशाविरुद्ध समुचित संस्थांकडे दाद मागण्याचा हक्क राहिल.

## २१. मंचाकडे प्रकरण परत पाठविण्याचे अधिकार

२१.१ जेथे मंचाने गाऱ्हाणे निकाली काढलेले असते आणि विद्युत लोकपालासमोरील कार्यवाहीत मंचाचा आदेश फिरविण्यात आला किंवा रद्द करण्यात आला असेल तर विद्युत लोकपाल, त्यास जर योग्य आणि आवश्यक वाटले तर, गाऱ्हाणे मंचाकडे आदेशाद्वारे परत पाठवेल.

२१.२ विद्युत लोकपाल परत पाठविण्यात आलेल्या गाऱ्हाण्यातील कोणता मुद्दा किंवा मुद्द्यांवर निर्णय घ्यावयाचा आहे याबाबत निर्देश देईल आणि ज्या मंचाच्या आदेशावरून विद्युत लोकपालाकडे अभिवेदन सादर करण्यात आले होते त्या मंचाकडे त्याच्या निकालाची व आदेशाची प्रत पाठवेल व त्याचबरोबर गाऱ्हाण्याचा विचार करण्यासाठी व आदेश पारित करण्यासाठी आवश्यक ते निर्देश देईल.

## २२. विद्युत लोकपालाच्या आदेशाचे पुनर्विलोकन

- २२.१ विद्युत लोकपालाच्या आदेशाने बाधित झालेली कोणतीही व्यक्ति, वितरण परवानाधारकासह, आदेशाच्या दिनांकापासून तीस दिवसांच्या आत अशा आदेशाच्या पुनर्विलोकनासाठी त्याच विद्युत लोकपालाकडे खालील परिस्थितीत, अर्ज करील:
- ए. जेथे कोणत्याही अपीलास प्राधान्य देण्यात आले नाही.
  - बी. अभिलेख्यांवरून चूक किंवा दोष असल्याचे सकृतदर्शनी दिसून आल्यास.
  - सी. एखादी नवीन आणि महत्वाची बाब किंवा पुरावा मिळाला, जो योग्य काळजी घेऊनही तिला ज्ञात नव्हता किंवा जो आदेश पारित करण्यात आला त्या वेळेस सादर करू शकला गेला नाही,
- २२.२ अशा पुनर्विलोकनासाठीच्या अर्जात ती बाब किंवा पुरावा, जो योग्य काळजी घेऊनही अर्जदाराला ज्ञात नव्हता किंवा जो आदेश देण्याच्या वेळेस सादर करू शकला गेला नाही, किंवा अभिलेखावरून चूक किंवा दोष असल्याचे सकृतदर्शनी दिसते त्याबाबत, स्पष्टपणे नमूद करण्यात येईल.
- २२.३ पुनर्विलोकन अर्जासोबत विद्युत लोकपाल निश्चित करील अशी कागदपत्रे, पुस्त्यर्थ माहिती आणि निवेदने जोडण्यात येतील.
- २२.४ विद्युत लोकपालास जर पुनर्विलोकनासाठी पुरेसे कारण नसल्याचे वाटल्यास, विद्युत लोकपाल असा पुनर्विलोकन अर्ज फेटाळेल.
- परंतु असे की, अर्जदाराला त्याची बाजू मांडण्याची संधी दिल्याशिवाय कोणताही अर्ज फेटाळण्यात येणार नाही.
- २२.५ जर विद्युत लोकपालाचे असे मत झाले की, 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 पूर्व-सूचना दिल्याशिवाय असा अर्ज मंजूर केला जाणार नाही.

## २३. माहिती मागविण्याचे अधिकार

- २३.१ विद्युत लोकपाल, अभिवेदनात उल्लेखिलेल्या वितरण परवानाधारक किंवा त्याच्या कोणत्याही अधिकाऱ्यास, प्रतिनिधीस किंवा एजंट किंवा मंचास, ज्याला अभिवेदनात नमूद करण्यात आलेल्या विषयाशी संबंधित कागदपत्रे, पुस्तके, आकडेवारी आणि तपशील माहित आहेत किंवा त्यांच्या ताब्यात असल्याचा आरोप आहे अशा वितरण परवानाधारक किंवा त्याच्या कोणत्याही अधिकाऱ्यास, प्रतिनिधीस किंवा एजंट आणि मंचास, कोणतीही माहिती किंवा तिच्या प्रमाणित प्रती पाठविण्यास सांगू शकेल.

परंतु असे की, वितरण परवानाधारक 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.

२३.२ विद्युत लोकपाल वितरण परवानाधारकाला तपासणी करण्याचे देखील निर्देश देऊ शकेल.

२३.३ विनियम २३.२ मध्ये काहीही असले तरी, अभिवेदनाचा निपटारा व गा-हाण्याचे निवारण त्वरेने करणे शक्य व्हावे म्हणून, विद्युत लोकपाल त्रयस्थ व्यक्तीमार्फत अशी तपासणी करून घेऊ शकेल.

परंतु असे की, विद्युत लोकपाल अशा तपासणीकरिता त्रयस्थ व्यक्तीच्या नेमणुकीच्या आवश्यकतेची कारणे लेखी नोंदवेळ.

२३.४ विनियम २३.३ मध्ये उल्लेखिलेल्या त्रयस्थ व्यक्तीकडून करावयाच्या अशा तपासणीचा खर्च वितरण परवानाधारकास करावा लागेल आणि त्यापैकी वाजवी आणि समर्थनीय असलेल्या खर्चास आयोगाच्या संबंधित विनियमांनुसार वीज दर निश्चित करताना परवानगी देण्यात येईल.

## २४. अभिलेख्याची तपासणी आणि प्रमाणित प्रती देणे

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

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

२४.२ विनियम २४.१ मध्ये काहीही असले तरी, कोणत्याही व्यक्तीला खालील माहिती देणे बंधनकारक नसेल-

(ए) व्यापक जनहिताच्या दृष्टिकोनातून माहिती उघड करणे आवश्यक असल्याबाबत विद्युत लोकपालाचे समाधान झाले नाही तर, वाणिज्यिक विश्वासाच्या बाबी, व्यापारी गुपिते किंवा बौद्धिक संपत्तीसह माहिती, जी उघड केल्याने इतर त्रयस्थ पक्षकाराच्या स्पर्धात्मक स्थानाला हानि पोचण्याची शक्यता आहे अशी माहिती; किंवा

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

## प्रकरण ४ कन्झ्युमर अॅडव्होकसी

### २५. या विनियमांच्या प्रती देणे

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

### २६. अहवाल सादर करणे

२६.१ मंच आणि विद्युत लोकपाल, त्यांच्याकडून वेळोवेळी स्वीकारण्यात आलेल्या सर्व गाऱ्हाण्यांची सत्य आणि बरोबर नोंद ठेवेल/ठेवतील आणि आयोगाला गरज असेल त्याप्रमाणे असे अभिलेखे आयोगाच्या तपासणीसाठी उपलब्ध करून देईल/देतील.

२६.२ मंच आणि विद्युत लोकपाल, प्रत्येक तिमाहीच्या समाप्तीच्या १५ दिवसांच्या आत दाखल झालेल्या, निवारण केलेल्या आणि प्रलंबित असलेल्या गाऱ्हाण्यांच्या आणि अभिवेदनांच्या संबंधातील तिमाही अहवाल, आयोगाने विनिर्दिष्ट केलेल्या नमुन्यात, खालील तपशीलासह आयोगाकडे सादर करील:

- ए. ग्राहक वर्गवारी-निहाय तक्रारींची विभागणी,
- बी. विनिर्दिष्ट वेळेत निकालात काढलेल्या प्रकरणांची संख्या,
- सी. ग्राहक वर्गवारी-निहाय दिलेली भरपाई,
- डी. विनिर्दिष्ट वेळेत निकाल देण्यात झालेल्या विलंबासाठी प्रकरण-निहाय कारणे,
- इ. प्रत्येक क्षेत्रात बैठकीच्या संख्येच्या आवश्यकतांचे अनुपालन,
- एफ. रिक्त जागा आणि रिक्त पदांचा कालावधी.
- जी. विरुद्ध अपील केलेल्या आदेशांची संख्या.
- एच. विद्युत लोकपालाने रद्द केलेल्या आदेशांची संख्या.
- आय. आदेशाच्या अनुपालनाची नोंद करण्यात आलेल्या प्रकरणांची संख्या.
- जे. मंचाने आयोजित केलेले कन्झ्युमर अॅडव्होकसी वर्कशॉप्स,
- के. नवीन स्थानिक उपक्रम.

२६.३ वितरण परवानाधारकाने विनियम ७.३ अंतर्गत तयार करावयाच्या वेबवर आधारित पोर्टलवर तिमाही अहवाल अपलोड करण्यात येईल, त्याच वेळी हा अहवाल आयोगाकडे सादर करण्यात येईल.

परंतु असे की, वेब पोर्टलच्या वैशिष्ट्यांना आयोगाकडून मान्यता घेण्यात येईल आणि आयोग निर्देशित करील त्यानुसार नियत कालांतराने अद्ययावत करण्यात येईल.

२६.४ मंच, आर्थिक वर्षातील मंचाच्या कामकाजाचा सर्वसामान्य आढावा घेणारा वार्षिक अहवाल देखील वितरण परवानाधारक, आयोग आणि विद्युत लोकपालाकडे, संबंधित आर्थिक वर्षाच्या समाप्तीच्या ४५ दिवसांच्या आत, सादर करील.

२६.५ सदस्यांची अर्हता, तेथे निर्माण झालेली रिक्त पदे आणि आवश्यक असलेली अन्य आकडेवारी यासह मंचाच्या रचनेशी संबंधित माहिती आयोगाकडून निर्देशित करण्यात येईल त्यावेळी आणि अशा नमुन्यात आणि पध्दतीमध्ये वितरण परवानाधारक सादर करील.

परंतु असे की, मंचातील सदस्यांचे पद तीन (३) महिन्यांपेक्षा अधिक कालावधीसाठी रिक्त राहिल्यास वितरण परवानाधारक आयोगाला ताबडतोब कळवील.

२६.६ कन्झ्युमर अँडव्होकसी सेलने विनियम २९.५ च्या खंड (ए) नुसार सातत्याने कामगिरी न केल्याचे मूल्यांकन केल्यास, आयोग, सदस्य/अध्यक्षांना त्यांच्या कामास मज्जाव करण्यासह ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंचावर उचित कारवाई करील.

परंतु असे की, तिमाही अहवाल वेळेत सादर न करणे आणि गाऱ्हाण्यांचे निवारण कालमर्यादेनंतर करणे या दोन्ही गोष्टींची नोंद, जर नियंत्रणाबाहेरील परिस्थिती नसेल तर, सारख्याच गांभीर्याने घेण्यात येईल आणि आयोग अशा प्रकरणांत वर विनिर्दिष्ट केल्यानुसार उचित कारवाई करील.

२६.७ आयोगाने विनियम २९.६ नुसार मूल्यांकन केल्याप्रमाणे सातत्याने कामगिरी न करण्याप्रकरणी, आयोग विद्युत लोकपालास त्याच्या/तिच्या कामास मज्जाव करण्यासह विद्युत लोकपालाविरुद्ध उचित कारवाई करील.

परंतु असे की, तिमाही अहवाल वेळेत सादर न करणे आणि गाऱ्हाण्याचे निवारण कालमर्यादेनंतर करणे या दोन्ही गोष्टींची नोंद, जर नियंत्रणाबाहेरील परिस्थिती नसेल तर, सारख्याच गांभीर्याने घेण्यात येईल आणि आयोग अशा प्रकरणांत वर विनिर्दिष्ट केल्यानुसार उचित कारवाई करील.

२६.८ प्रत्येक वितरण परवानाधारक दर दोन वर्षांतून एकदा स्वतंत्र त्रयस्थ अभिकरणाकडून ग्राहक समाधान सर्वेक्षण करील.

परंतु असे की, असे प्रथम सर्वेक्षण या विनियमांच्या अधिसूचनेच्या एक वर्षाच्या आत करण्यात येईल.

परंतु आणखी असे की, अशा सर्वेक्षणात संपूर्ण परवाना क्षेत्र अंतर्भूत असेल आणि त्यात विजेचा दर्जा, सेवा, देयक आणि प्रदाने, माहितीची उपलब्धता आणि तक्रारीची हाताळणी यांच्याशी संबंधित मापदंडांचा समावेश असेल.

परंतु असेही की, आयोगामध्ये स्थापित केलेल्या कन्झ्युमर अँडव्होकसी सेलशी सल्लामसलत करून सर्वेक्षण नमुना आणि प्रश्नावली अंतिम करण्यात येईल.

## २७. मंच आणि विद्युत लोकपाल कार्यालयांची कामकाजाची भाषा

मंच आणि विद्युत लोकपाल यांच्याकडे गाऱ्हाणे/अभिवेदन आणि कामकाज मराठी किंवा इंग्रजीत करण्यात येईल.

## २८. खर्चास मान्यता

वितरण परवानाधारकाने मंचाच्या आस्थापना आणि कामकाजावर केलेल्या खर्चास, त्यापैकी जो वाजवी आणि समर्थनीय असेल त्यास, आयोगाने विनिर्दिष्ट केलेल्या वीज दराच्या अटी आणि शर्तीनुसार वितरण परवानाधारकाचा वीज दर निश्चित करताना, मान्यता देण्यात येईल.

## २९. कन्झ्युमर अँडव्होकसी सेल (ग्राहक आधार कक्ष)

२९.१ ग्राहकांमध्ये जागरुकता वाढविण्यासाठी कार्यशाळा, प्रशिक्षण, चर्चासत्रे यांचे आयोजन करुन आणि त्रैमासिक प्रसिध्द करुन ग्राहक प्रतिनिधी आणि ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंचाच्या क्षमता बांधणीसाठी (कॅपसिटी बिल्डींग) प्रत्येक विद्युत लोकपालाच्या कार्यालयाच्या ठिकाणी आयोगाकडून कन्झ्युमर अँडव्होकसी सेलची स्थापना करण्यात येईल आणि त्यास निधी पुरविण्यात येईल.

२९.२ प्रत्येक विद्युत लोकपाल कार्यालयाच्या ठिकाणचे कन्झ्युमर अँडव्होकसी सेल संबंधित विद्युत लोकपालाच्या पर्यवेक्षणाखाली आणि आयोगामध्ये स्थापित असलेल्या विद्यमान कन्झ्युमर अँडव्होकसी सेलच्या एकूण पर्यवेक्षणाखाली कार्य करतील.

२९.३ आयोग, प्रत्येक विद्युत लोकपाल कार्यालयाच्या ठिकाणच्या ग्राहक आधार कक्षासाठी प्रत्येक वर्षाच्या मार्च महिन्यात संबंधित वर्षातील एप्रिल महिन्यापासून प्रारंभ होणाऱ्या आर्थिक वर्षाकरिता उचित अंदाजपत्रकाचे वाटप करतील.

२९.४ प्रत्येक विद्युत लोकपाल, त्याच्या अधिकार क्षेत्रातील प्रत्येक मंचाला ग्राहक जागरुकतेत वाढ करण्यासाठी, इतर बाबींबरोबरच, कार्यशाळा, प्रशिक्षण, चर्चासत्रे आयोजित करण्यासाठी आणि त्रैमासिक प्रसिध्द करण्याकरिता, वाटप केलेल्या अंदाजपत्रकामधून उचित निधी देईल.

२९.५ आयोगामध्ये स्थापित केलेला कन्झ्युमर अँडव्होकसी सेल खालील अतिरिक्त कामे देखील पार पाडील:

ए. वेगवेगळे मंच आणि विद्युत लोकपालाच्या कामगिरीचे, विनियम २६.२ नुसार सादर करण्यात आलेल्या तिमाही अहवालामधील तपशीलाच्या अनुषंगाने, तिमाही तत्वावर मूल्यांकन करणे.

बी. मंच आणि विद्युत लोकपालांनी सादर केलेली गाऱ्हाणी, अभिवेदने आणि अहवालांचा अर्ध-वार्षिक आढावा घेणे.

सी. मंच आणि विद्युत लोकपालांनी सादर केलेल्या अहवालांच्या आढाव्याच्या आणि वितरण परवानाधारकांनी नियत कालांतराने आयोजित केलेल्या ग्राहक समाधान

सर्वेक्षणाच्या निष्कर्षांच्या आधारावर, विनियमांमध्ये करावयाच्या सुधारणांबाबत आयोगाला सल्ला देणे,

- डी. वितरण परवानाधारकांच्या कृतीच्या मानकांच्या संबंधात साध्य करण्यात आलेल्या कामगिरीच्या पातळीच्या संबंधात वितरण परवानाधारकांनी सादर केलेल्या अहवालांचे विश्लेषण करणे.
- इ. संबंधित मंचाच्या कामगिरीवर ग्राहकांच्या प्रतिक्रिया घेणे.
- एफ. गाऱ्हाणे सादर करण्यासाठी वेबवर आधारित पोर्टल तयार करण्याबाबत वितरण परवानाधारकाला सल्ला देणे.
- जी. दर दोन वर्षांनी करावयाच्या ग्राहक समाधान सर्वेक्षणाबाबत वितरण परवानाधारकाला सल्ला देणे.

## प्रकरण ५ संकीर्ण

### ३०. रद्द करणे आणि अपवाद

- ३०.१ या विनियमांत अन्यथा करण्यात आलेल्या तरतुदींखेरीज, हे विनियम “महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम, २००६”ला अधिक्रमित करतील.
- ३०.२ विनियम ३०.१ मध्ये काहीही असले तरी, “महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम, २००६” मधील तरतुदी त्याखाली प्रलंबित असणाऱ्या सर्व प्रकरणांना, जणू काही सदर विनियम अधिक्रमित झाले नाहीत असे समजून, यापुढेही लागू राहतील.
- ३०.३ या विनियमांतील तरतुदीद्वारे ग्राहकाला प्रदान करण्यात आलेल्या अधिकारांशिवाय त्याला जे अधिकार असू शकतील त्या अधिकारांवर या विनियमांतील तरतुदीमुळे बाधा येणार नाही.

### ३१. अडचणी दूर करण्याचे अधिकार

या विनियमांतील कोणत्याही तरतुदींची अंमलबजावणी करताना जर कोणतीही अडचण उद्भवली तर, आयोग, साधारण किंवा खास आदेशाने, वितरण परवानाधारक, मंच किंवा विद्युत लोकपाल यांना अधिनियमाशी विसंगत नसेल परंतु अडचणी दूर करण्यासाठी आयोगाला आवश्यक किंवा इष्ट वाटेल अशी योग्य कारवाई करण्याचे निर्देश देऊ शकेल.



### ३२. आदेश व कार्यप्रणाली निर्देश

या विनियमांची अंमलबजावणी करण्यासाठी, अधिनियमांतील तरतुदींच्या अधीन राहून, आयोग वेळोवेळी आदेश, परिपत्रके व कार्यप्रणाली निर्देश निर्गमित करू शकेल.

### ३३. सुधारणा करण्याचा अधिकार

आयोग, कोणत्याही वेळी अधिसूचनेद्वारे या विनियमांतील कोणत्याही तरतुदींमध्ये बदल, फेरफार, फेरबदल किंवा सुधारणा करू शकेल.

ठिकाण: मुंबई  
दिनांक: २१ सप्टेंबर, २०२०

अभिजीत देशपांडे,  
सचिव,  
महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग

## अनुसूची ए

### गाऱ्हाण्याच्या निवारणासाठी मंचाकडे करावयाचा अर्ज

दिनांक -----

१. ग्राहकाचे नांव-----
२. ग्राहकाचा पूर्ण पत्ता -----  
-----  
पिन कोड -----  
दूरध्वनी/मोबाईल क्र. -----  
फॅक्स क्र. -----  
ई-मेल आयडी -----
३. वीज जोडणीचा तपशील आणि ग्राहक क्रमांक -----  
(वीज जोडणीचे स्वरुप कृपया नमूद करावे)  
-----
४. वितरण परवानाधारकाचे नाव -----
५. गाऱ्हाण्याचा तपशील, गाऱ्हाणे उद्भवणारी वस्तुस्थिती:  
(जागा अपुरी पडल्यास वेगळी पाने जोडावीत)  
-----  
-----  
-----
६. मंचाकडून अपेक्षित दिलाशाचे स्वरुप  
-----  
(दाव्याच्या पुस्त्यर्थ कोणताही पुरावा, असल्यास, कृपया जोडावा)
७. सोबत जोडलेल्या कागदपत्रांची यादी  
(गाऱ्हाणे उद्भवण्यामागील वस्तुस्थितीच्या पुस्त्यर्थ कोणत्याही संबंधित कागदपत्रांच्या प्रती कृपया जोडाव्यात )
८. 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) मला/आम्हाला ज्ञात असणाऱ्या माहितीनुसार या गाऱ्याच्या विषय मी किंवा आमच्यापैकी कोणीही किंवा या विषयाशी संबंधित असणाऱ्या कोणत्याही पक्षकाराने मंचासमोर यापूर्वी कधीही सादर केलेला नाही.
- (क) माझ्या/आमच्या या गाऱ्याच्या विषय मंचामार्फत या पूर्वीच्या कोणत्याही कामकाजात मिटवण्यात आलेला नाही.
- (ड) माझ्या/आमच्या या गाऱ्याच्या 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 त्याच्या वतीने मंचासमोर उपस्थित राहण्यास व निवेदन सादर करण्यास प्रतिनिधी नामनिर्देशित करावयाचा असेल तर त्याने खालील प्रतिज्ञापन सादर करावे).

मी/आम्ही, वर नमूद केलेला ग्राहक, याद्वारे श्री / श्रीमती ----- हे अधिवक्ता असून त्यांचा पत्ता -----  
-----असा असून त्यांना मी / आम्ही या कामकाजात आमचा प्रतिनिधी म्हणून नामनिर्देशित करित 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 बी

### विद्युत लोकपाल यांचेकडे सादर करावयाचे अभिवेदन

क्रमांक ----- वर्ष -----

दिनांक

(कार्यालयाने भरणे)

प्रति

विद्युत लोकपाल

(पत्ता)

प्रिय महोदय,

**विषय:** कृपया मंचाच्या ज्या आदेशाच्या संदर्भात विद्युत लोकपालाकडे अभिवेदन करण्यात येत आहे त्याचा येथे उल्लेख करावा

गान्हाण्याची सविस्तर माहिती खालीलप्रमाणे आहे –

१. ग्राहकाचे नांव-----

२. ग्राहकाचा पूर्ण पत्ता -----  
-----

पिन कोड -----

दूरध्वनी/मोबाईल क्र. -----

फॅक्स क्र. -----

ई-मेल आयडी -----

३. वितरण परवानाधारकाचे नाव व संपूर्ण पत्ता,

पिन कोड, दूरध्वनी क्र., फॅक्स क्र.,

-----

४. मंचाचे नाव व संपूर्ण पत्ता,

पिन कोड, दूरध्वनी क्र., फॅक्स क्र.,

-----

५. वीज जोडणीचा तपशील आणि ग्राहक क्रमांक -----  
(वीज जोडणीचे स्वरूप कृपया नमूद करावे)  
-----
६. ग्राहकाने मंचाकडे गाऱ्हाणे सादर केल्याचा दिनांक:  
-----  
(कृपया गा-हाण्याच्या तीन प्रती जोडाव्यात)
७. अभिवेदनाचा विषय : -----
८. अभिवेदनाचा तपशील, अभिवेदन उद्भवण्यामागील वस्तुस्थिती :  
(जागा अपूरी पडल्यास वेगळी पाने जोडावीत)  
-----  
-----  
-----
९. ग्राहकास मंचाचा अंतिम निर्णय प्राप्त झाला आहे का?  
(उत्तर होय असल्यास, मंचाच्या अंतिम आदेशाची एक प्रत जोडावी)
१०. विद्युत लोकपालाकडून अपेक्षित दिलाशाचे स्वरूप  
-----  
(आपल्या दाव्याच्या पुष्ट्यर्थ कागदोपत्री पुराव्याच्या तीन प्रती, असल्यास, जोडाव्यात)
११. आर्थिक हानि झाली असल्यास, त्यासाठी ग्राहकाने भरपाईची मागणी केली असल्यास, तिचे स्वरूप व प्रमाण:  
नुकसानभरपाई : रु. -----  
(ही हानि वितरण परवानाधारकाने केलेल्या किंवा टाळलेल्या कथित कृत्याचा, थेट परिणाम म्हणून झालेली प्रत्यक्ष हानि आहे, असे सिध्द करणारा कागदोपत्री पुरावा, असल्यास, तो जोडावा)
१२. सोबत जोडलेल्या कागदपत्रांची यादी  
(अभिवेदन उद्भवणाऱ्या वस्तुस्थितीच्या पुष्ट्यर्थ सर्व कागदपत्रांच्या प्रती कृपया जोडाव्यात)
१३. निवेदन

(अ) मी/आम्ही, ग्राहक खालीलप्रमाणे जाहीर करतौ की -

(एक) येथे वरीलप्रमाणे दिलेली माहिती सत्य व बरोबर आहे, आणि

(दोन) 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 आमच्यापैकी कोणीही किंवा या विषयाशी संबधित असणाऱ्या कोणत्याही पक्षकाराने विद्युत लोकपालाच्या कार्यालयास यापूर्वी कधीही सादर केलेला नाही.

(क) माझ्या/आमच्या या अभिवेदनाचा विषय विद्युत लोकपालाच्या कार्यालयामार्फत यापूर्वीच्या कोणत्याही कामकाजात मिटवण्यात आलेला 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 त्याच्या वतीने विद्युत लोकपालासमोर किंवा विद्युत लोकपालाच्या कार्यालयात उपस्थित राहण्यास व निवेदन सादर करण्यास प्रतिनिधी नामनिर्देशित 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 कामकाजात आमचा प्रतिनिधी म्हणून नामनिर्देशित करित 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)

जोडपत्र १ : महाराष्ट्र राज्यातील ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचाची (सीजीआरएफ)ची ठिकाणे

अनु. क्र.	वितरण परवानाधारक	सीजीआरएफ ठिकाणे	समाविष्ट असलेली सर्कल्स
१	महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी लि. (महावितरण कंपनी)	भांडूप	वाशी, भिवंडी, ठाणे
		कल्याण - I	कल्याण - I, कल्याण - II, पेण
		वसई	वसई, पालघर
		कोल्हापूर	कोल्हापूर, सांगली, रत्नागिरी, सिंधुदुर्ग
		नाशिक	नाशिक, नाशिक (शहर), अहमदनगर, जळगाव, नंदूरबार
		पुणे	पुणे (ग्रामीण), गणेशखिंड, रास्तापेठ
		बारामती	बारामती, सातारा, सोलापूर
		अमरावती	अमरावती, यवतमाळ
		नागपूर	नागपूर (ग्रामीण), नागपूर (शहर), एसएनडीएल, वर्धा, चंद्रपूर, गडचिरोली, गोंदिया, भंडारा
		औरंगाबाद	जालना, औरंगाबाद (शहर), औरंगाबाद, लातूर, बीड, उस्मानाबाद, हिंगोली, परभणी, नांदेड
	अकोला	बुलढाणा, वाशिम, अकोला	
२	अदानि इलेक्ट्रिसिटी मुंबई लि. (एड्‌एमएल-वितरण)	मुंबई	परवाना क्षेत्र
३	बृहन्मुंबई विद्युत पुरवठा आणि परिवहन उपक्रम (बेस्ट)	मुंबई	परवाना क्षेत्र
४	टाटा पॉवर कंपनी (टीपीसी-वितरण)	मुंबई	परवाना क्षेत्र
५	माइण्डस्पेस बिझनेस पार्क्स प्रा. लि. (एमबीपीपीएल)	ऐरोली	परवाना क्षेत्र
६	गिगाप्लेक्स इस्टेट प्रायव्हेट लिमिटेड (जीइपीएल)	ऐरोली	परवाना क्षेत्र
७	केआरसी इन्फ्रास्ट्रक्चर अँड पॉवर प्रा. लि. (केआरसीआयपीपीएल)	खराडी, पुणे	परवाना क्षेत्र
८	निदार युटीलिटीज पनवेल एलएलपी (एनयुपीएलएलपी)	पनवेल	परवाना क्षेत्र