

अदाणी इलेक्ट्रिसिटी मुंबई लिमिटेड



तक्रार निवारण कार्य पद्धती

महाराष्ट्र वीज नियामक मंडळाच्या
अधीन (ग्राहक तक्रार निवारण मंच आणि
ऑबुइसमन) नियम, 2006

**‘महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोगाच्या शर्तीनुसार
(ग्राहक तक्रार निवारण मंच आणि ऑंबुड्समन) नियम, 2006’
अदाणी इलेक्ट्रिसिटी मुंबई लिमिटेड (एडएमएल) मधील तक्रार निवारण प्रक्रिया**

तक्रार निवारण प्रणाली खालील प्रमाणे आहे :

- “अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष” किंवा “आयजीआर सेल” हे वितरण परवानाधारकाने नमूद केल्यानुसार ग्राहकाने त्याच्या/तिच्या तक्रार निवारणासाठी पहिली अधिकृत संस्था/मंडळ आहे, ज्यांच्याशी ग्राहकाने प्रथम संपर्क साधायचा आहे. आपल्या तक्रारीचे समाधानकारक निवारण न झाल्यास, कृपया पुढीलप्रमाणे करावे.
- “ग्राहक तक्रार निवारण मंच” किंवा “सीजीआर फोरम” हे ग्राहकांच्या तक्रार निवारणासाठी नेमलेले अधिकृत मंडळ आहे. दिलेल्या कालावधीत जेव्हा ‘आयजीआर सेल’ काहीच कार्यवाही करीत नाही किंवा संपर्क साधल्या नंतरच्या तारखेपासून 2 महिन्यांच्या कालावधीत आयजीआर सेलने सुचवलेल्या उपायांवर ग्राहक समाधानी नसतो तेव्हा यांच्याशी संपर्क साधायचा असतो. आपल्या तक्रारीचे समाधानकारक निवारण न झाल्यास कृपया पुढीलप्रमाणे करावे.
- “इलेक्ट्रिसिटी ऑंबुड्समन” ही ग्राहकांच्या तक्रार निवारणासाठी नेमलेली अधिकृत व्यक्ती आहे. जेव्हा सीजीआरएफने आपल्या तक्रार निवारणास पुरेसा न्याय दिलेला नाही असे ग्राहकाला वाटते तेव्हा त्यांच्याकडे तक्रार निवारणाचे अधिकार दिलेले असतात.

अदाणी इलेक्ट्रिसिटी मुंबई लिमिटेडची तक्रार निवारणाची प्रक्रिया व नियम

- हे नियम व पद्धती अदाणी इलेक्ट्रिसिटी मुंबई लिमिटेड (एडएमएल) वीज वापरणाऱ्या ग्राहकांना कोणत्याही प्रकारच्या अडचणी किंवा तक्रारी जसं की काही दोष, अचूकतेचा अभाव किंवा गुणवत्तेतील कमीपणा दर्जा निकृष्ट असणे या तक्रारींच्या निवारणासाठी येता यावं म्हणून आखले आहेत. यामध्ये परवाना, कंत्राट, करार किंवा वीज पुरवठा निकष/नियम किंवा मंडळाने विशेषत्वाने ठरवून दिलेल्या अधिकृत वितरण परवानाधारकांच्या कामगिरीचे मापदंड आणि ज्यामध्ये इतर गोष्टींसह (अ) वितरण पद्धतीची सुरक्षितता ज्यामध्ये जिवितहानी किंवा वित्तहानी होण्याची शक्यता आहे. (ब) मंडळाच्या आदेशाचे पालन न करण्यासंबंधी तक्रार किंवा केस जशी असेल त्यानुसार मंच (कक्ष) किंवा ऑंबुड्समनच्या अखत्यारीतील न्यायक्षेत्रात यासंबंधी कार्यवाही (कायदेशीर) करण्याचाही समावेश आहे.

1. आयजीआर सेल पर्यंत कसे जावे व त्यांच्याशी संपर्क कसा साधावा ?

- ग्राहकांनी सोबत जोडलेला ‘फॉर्म अ’ व्यवस्थित भरावा. त्यामध्ये तक्रारीचा तपशील द्यावा. तसेच यासंदर्भात एडएमएलशी काही पत्रव्यवहार किंवा चर्चा झाली असल्यास ती माहितीही जोडावी. हे फॉर्म पोस्टाने किंवा स्वतः येऊन खाली नमूद केलेल्या पत्त्यावरील योग्य त्या अंतर्गत तक्रार निवारण केंद्रावर पाठवावेत किंवा स्वतः येऊन द्यावेत. या तक्रारीची दखल घेऊन एडएमएल काउंटरवर त्याप्रमाणे पोचपावती देईल किंवा तक्रार पोस्टाने मिळालेली असल्यास ती मिळाल्याच्या तारखेपासून कामाच्या पाच (5) दिवसांच्या आत पोचपावती ग्राहकाला मिळेल.
- सर्व अर्जदारांना त्यांची तक्रार संबंधित आयजीआर सेलकडे नोंदवण्याची विनंती करण्यात येत आहे. जर तक्रार ई-मेलने पाठवली असेल तर त्याची पावतीही तत्परतेने ई-मेलनेच पाठवली जाईल.
- वर नमूद केल्यानुसार विशिष्ट प्रकारची तक्रार असणाऱ्या ग्राहकाने, तो रहात असलेल्या ठिकाणानुसार, एडएमएलचा जो विभाग येईल त्या विभागातील खाली नमूद केलेल्या (तुमचा आयजीआर कक्षापैकी एकाशी संपर्क साधावा. विभाग कोणतात ते जाणून घेण्यासाठी कृपया तुमचं विजेचं बिल पहा.)

एडएमएलचे अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष (आयजीआर)

अ. दक्षिण विभाग

ग्राहक सेवा केंद्र, आरएनए कॉरपोरेट पार्क,
ओल्ड कलामंदिर, नियर कलेक्टर ऑफीस,
बांद्रा (पूर्व), मुंबई 400 055
फोन नंबर : 19122 (24X7 टोल फ्री)
ई-मेल : helpdesk.mumbaielectricity@adani.com

क. पूर्व विभाग

ग्राहक सेवा केंद्र,
तिलक नगर रोड नंबर 3
चेंबूर, मुंबई 400 089
फोन नंबर : 19122 (24X7 टोल फ्री)
ई-मेल : helpdesk.mumbaielectricity@adani.com

ब. दक्षिण मध्य विभाग - I

ग्राहक सेवा केंद्र, E-4,
एमआयडीसी, अंधेरी (पूर्व),
मुंबई 400 093
फोन नंबर : 19122 (24X7 टोल फ्री)
ई-मेल : helpdesk.mumbaielectricity@adani.com

दक्षिण मध्य विभाग - II

उषा किरण बिल्डिंग, पहिला माळ,
नाडको शॉपिंग सेंटर, एबड,
एम.ए. रोड, अंधेरी (प.)
मुंबई - 400058
फोन नंबर : 19122 (24X7 टोल फ्री)

ड. मध्य विभाग

ग्राहक सेवा केंद्र, वेस्टर्न एक्सप्रेस हाईवे,
दिंडोशी, गोरेगांव (पूर्व),
मुंबई 400 097
फोन नंबर : 19122 (24X7 टोल फ्री)
ई-मेल : helpdesk.mumbaielectricity@adani.com

तक्रार निवारण कार्य पद्धती

इ. उत्तर विभाग I

ग्राहक सेवा केंद्र, 369 डी,
एस. वी. रोड, कांदिवली (पश्चिम),
मुंबई 400067

फोन नंबर : 19122 (24X7 टोल फ्री)
ई-मेल : helpdesk.mumbaielectricity@adani.com

उ. उत्तर विभाग II

ग्राहक सेवा केंद्र, दुसरा मजला, ५म वी स्ट्रेट सेक्टर,
मिर्जा भाईदर रोड, रेल्वे फाटक परवळ,
भाईदर (पूर्व), ठाणे 401105

फोन नंबर : 19122 (24X7 टोल फ्री)
ई-मेल : helpdesk.mumbaielectricity@adani.com

2. ग्राहक तक्रार निवारण मंचाशी (सीजीआर फोरम) संपर्क साधून तक्रार कशी नोंदवावी ?

• तक्रारीसंबंधी कळवल्यापासून दोन महिन्यांच्या आत आयजीआर सेलने केलेल्या तक्रार निवारणासंबंधी ग्राहक समाधानी नसल्यास किंवा या कालावधीत काही उपाय न कळवल्यास/तक्रार न सोडवल्यास ग्राहकाने आपली तक्रार मंचाकडे द्यावी. एडएमएल या 2 महिन्यांच्या कालावधीत ग्राहकाला तक्रार निवारणासाठी काय कार्यवाही केली आहे किंवा कोणती कार्यवाही विचाराधीन आहे यासंबंधी लेखी उत्तर पाठवेल.

• मंचाकडे पाठवायचा अर्ज इथे जोडलेल्या परिशिष्ट ए मधील नमुन्यात पाठवावा. अदाणी इलेक्ट्रिसिटी मुंबई लिमिटेडच्या ग्राहक तक्रार निवारण मंच इथे आहे :

अदाणी इलेक्ट्रिसिटी मुंबई लिमिटेड

1ला मजला, देविदास मार्ग, देविदास मार्ग टेलिफोन एक्सचेंज जवळ, बोरिवली (पश्चिम), मुंबई 400103.

फोन नंबर : +91 22 3009 4247 | वेबसाइट : cgrf.adanielectricity.com |

ईमेल : consumerforum.mumbaielectricity@adani.com

• कार्यवाहीस कारणीभूत ठरलेल्या घटनेपासून 2 वर्षांच्या आत जर तक्रार नोंदवली नाही तर मंच नोंदवून घेणार नाही. मंच त्यासंबंधातील चौकशी लवकरात लवकर पूर्ण करील. मंचाकडे तक्रार नोंदवली गेल्याच्या तारखेपासून जास्तीत जास्त 2 महिन्यांच्या कालावधीत तक्रार निवारणासाठी योग्य तो आदेश देऊन लवकरात लवकर ती सोडवण्याचा प्रयत्न मंचाकडून केला जाईल. मंचाने दिलेला आदेश ग्राहक आणि अधिकृत वितरण परवानाधारक (एडएमएल) दोघांसाठी बंधनकारक असेल.

• तुमचे गा-हाणे निर्दिष्ट अनुसूची 'ए' मध्ये नोंदवून त्या सोबत जोडलेल्या फॉर्मच्या 6 प्रति दाखल करायच्या आहेत.

टीप : महाराष्ट्र इलेक्ट्रिसिटी रेग्युलेशरी कमिशन (कन्झ्युमर ग्रीव्हन्स रीट्रेसल फोरम अँड इलेक्ट्रिसिटी ऑबुड्समॅन) रेग्युलेशन्स, 2006,

परिच्छेद 6.8च्या अनुसार. हा फोरम जर सकृदृशनी ह्या मताचा असेल की नमूद केलेले कोणतेही गा-हाणे जर का अधिनियमाच्या खालीलपैकी कोणत्याही तरतुदींच्या पूर्वावलोकनामध्ये येत असेल तर ते फोरमच्या कार्यक्षेत्रून वगळले जाईल :

क) अधिनियमाच्या कलम 126च्या अंतर्गत असणाऱ्या तरतुदीनुसार इलेक्ट्रिसिटीचा अनधिकृत वापर

ख) अधिनियमाच्या कलम 135 आणि 139च्या अंतर्गत असणाऱ्या तरतुदीनुसार गुन्हे आणि दंड

ग) अधिनियमाच्या कलम 161च्या अंतर्गत असणाऱ्या तरतुदीनुसार इलेक्ट्रिसिटीच्या वितरणातील अपघात, पुरवठा किंवा वापर

घ) बिलाच्या रकमेमध्ये कोणतेही विवाद नसल्यास थकबाकीची वसुली

3. विद्युत ऑबुड्समनकडे तक्रार कशी नोंदवावी ?

• ज्या ग्राहकास मंचाने सुचवलेला उपाय मान्य नसेल आपल्यावर अन्याय झाल्याची भावना त्यांना होत असेल तर मंचाच्या आदेशाच्या तारखेपासून 2 महिन्यांच्या आत विद्युत ऑबुड्समन समोर त्याचे प्रतिनिधित्व करता येईल. प्रतिनिधित्वाचा अर्ज इथे जोडलेल्या 'परिशिष्ट ब' नुसार करावा. ऑबुड्समनचा पत्ता इथे खाली दिल्यानुसार आहे :

606 'केशव' वांद्रे कुर्ला संकूल,

वांद्रे (पूर्व), मुंबई 400 051

फोन/टेलिफॅक्स : +91 22 2659 2965

4. ग्राहकांनी या सर्व विविध तरतुदींची जरूर माहिती करून घ्यावी.

अ) महाराष्ट्र वीज नियामक मंडळ (ग्राहक तक्रार निवारण मंच आणि ऑबुड्समन) नियम, 2006

ब) महाराष्ट्र वीज नियामक मंडळ (वीज पुरवठा मापदंड आणि पुरवठ्याच्या अन्य अटी)

क) महाराष्ट्र वीज नियामक मंडळ (वीज वितरण परवानाधारकाच्या कामगिरीचे मापदंड, पुरवठा करण्याचा कालावधी आणि भरपाई नक्की करणे) नियम, 2005

ड) वीज कायदा, 2003

अर्ज अ

(अंतर्गत तक्रार निवारण केंद्राकडे करावयाचा अर्ज)

तारीख



1. ग्राहकाचे नाव
2. ग्राहकाचा संपूर्ण पत्ता
फ्लॅट क्रमांक/इमारतीचे नाव
गल्ली/मार्ग
ओळखण्याचे ठिकाण
उपनगर/शहर पिन कोड
दूरध्वनी क्रमांक फॅक्स नंबर
ई-मेल आयडी
3. खाते क्रमांक
4. विभाग
5. तक्रारीचे स्वरूप

6. वादग्रस्त रक्कम, काही असल्यास

7. या संदर्भात एडएमएलशी काही पत्रव्यवहार केला असल्यास तो जोडावा (तपशील, तारीख)

8. ही तक्रार दूर करण्यासाठी एडएमएलने केलेली कार्यवाही

9. एडएमएलच्या तक्रार निवारणाच्या बाबतीत तुम्हाला आणखी काही सांगावयाचे आहे का?

ग्राहकाचे नाव स्पष्ट स्वरूपात

सही

तक्रार निवारण कार्य पद्धती

10. जाहीर निवेदन :

अ.मी/आम्ही, याद्वारे असे जाहीर करतो की :

i. इथे जोडलेली सर्व माहिती अचूक व सत्य आहे, आणि

ii. मी/आम्ही इथे नमूद केलेली कोणतीही बाब आणि सादर केलेला दस्तावेज चुकीच्या स्वरूपात सादर केलेली/केलेला नाही किंवा कोणतीही महत्वाची बाब लपवून ठेवलेली नाही.

ब. सध्याची तक्रार विलरण परवान्याच्या अधिकृतधारकांना त्यांनी ठरवून दिलेल्या नमुन्यात व पद्धतीनुसार आणि दिलेल्या वेळेतच कळवलेली आहे आणि मी/आम्ही त्यांनी म्हणजे वितरण परवान्याच्या अधिकृतधारकांनी सुचवलेल्या/दिलेल्या उपायाबाबत समाधानी नाही आहोत किंवा तक्रार कळवल्याच्या मूळ तारखेपासून दोन (2) महिन्यांच्या आत कोणताही उपाय करण्यात आलेला नाही.

क. माझ्याकडील योग्य माहितीप्रमाणे सध्याच्या तक्रारीचा मसुदा माझ्याकडून किंवा आमच्यापैकी कुणाकडून किंवा या तक्रारीच्या बाबीशी/मसुद्याशी संबंधित असणाऱ्या कुणाकडूनही मंचाकडे सादर करण्यात आलेला नाही.

ड. माझ्या/आमच्या तक्रारीचे/समस्येचे निवारण मंचाच्या यापूर्वीच्या कुठल्याही सुनावणीत/कार्यवाहीत मंचाद्वारे झालेले नाही.

इ. माझ्या/आमच्या तक्रारीचा मसुदा/स्वरूप कोणत्याही सक्षम अधिकृत व्यक्तीनी/न्यायालयाने/पंच-मध्यस्थाने ठरवलेला नाही आणि कोणत्याही अशा अधिकृत व्यक्तीपुढे/न्यायालय/पंच-मध्यस्थ यांच्यापुढे त्यांची सुनावणी होण्याचे बाकी नाही.

आपले विश्वासू

(सही)

(ग्राहकाचे नाव मोठ्या अक्षरांत)

नामांकन (ग्राहकाला, त्याच्याऐवजी मंचाकडे तक्रार सादर करण्यासाठी जर कुणा प्रतिनिधीचं नामांकन करायचं असेल तर त्यांनी खाली दिल्यानुसार निवेदन द्यावे)

मी/आम्ही या नावाचे ग्राहक याद्वारे नामांकन करतो की, श्री/श्रीमती _____

जे वकील नाहीत आणि ज्यांचा पत्ता असा आहे _____

ते माझे/आमचे प्रतिनिधी असतील व प्रक्रियेत त्या नात्याने सहभागी होतील आणि ह्याची हमी देतो की तिने/त्याने काही स्वीकारले अथवा नाकारले तर ते आमच्यावरही बंधनकारक राहिल. त्याने/तिने इथे खाली माझ्या उपस्थितीत सही केली आहे.

स्वीकृत

(प्रतिनिधीची सही)

(ग्राहकाची सही)

तक्रार निवारण कार्य पद्धती

अदाणी इलेक्ट्रिसिटी मुंबई लिमिटेड
ग्राहक तक्रार निवारण न्यायासन

(परिशिष्ट 'अ' सोबत जोडून सादर करण्यासाठी)

तक्रार क्रमांक : _____

1. अर्जदाराचे नाव (एळक अक्षरात)
2. कंत्राट खाते/अर्ज क्रमांक
3. विभाग
4. टॅरिफ गट (एलटी I, एलटी II...)
5. तक्रारीचे स्वरूप (अधिक बिलिंग, पुरवणी बिले, टॅरिफमधील बदल...) _____
6. वादग्रस्त रक्कम _____
7. पहिल्या तक्रारीचा क्रमांक व दिनांक _____
8. वीज कायदा, 2003 मधील कलम 126/135 अंतर्गत रक्कम आकारण्यात आली आहे का (म्हणजे वीजेच्या अनधिकृत वापरासाठी किंवा वीज चोरीसाठी) _____
9. एडएमएल यांचे कडे तक्रार नोंदविल्याची तारीख आणि संबंधित अधिकाऱ्याचे नाव व हुदा _____
10. संपर्क केलेल्या अधिकाऱ्याचे नाव व हुदा आणि घर्चेचा तपशील व जारी केलेल्या आदेशाचा तपशील द्या _____
11. तक्रार निवारणासंबंधी एडएमएल यांनी केलेली कार्यवाही आणि त्या संदर्भातील पत्र _____
12. एडएमएलच्या अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाला तक्रार कळविल्याचा दिनांक
13. एडएमएलच्या अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाची पोचपावतीची दिनांक
14. एडएमएलच्या अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाच्या अधिकाऱ्याचे नाव व हुदा _____
15. तक्रारीच्या संदर्भात एडएमएल द्वारा करण्यात आलेल्या कार्यवाही संदर्भातील एडएमएलच्या अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाचे पत्र _____
16. तक्रार निवारण कक्ष संदर्भातील काही इतर प्रतिसाद _____

तक्रार निवारण कार्य पद्धती

परिशिष्ट ब

विद्युत ऑबुड्समन समोर प्रतिपादन

क्रमांक _____ या वर्षाचा _____
(कार्यालयाचे भरावयाचे आहे)

तारीख

प्रति
विद्युत ऑबुड्समन
606, 'केशव' वांद्रे कुर्ला संकूल,
वांद्रे (पूर्व), मुंबई 400 051

महोदय

विषय :

(कृपया मंचाने दिलेल्या त्या आदेशाचा उल्लेख करा ज्याद्वारे विद्युत ऑबुड्समन समोर प्रतिपादन करण्यात येत आहे)

तक्रारीचा तपशील खाली दिल्यानुसार आहे :

1. ग्राहकाचे नाव

2. ग्राहकाचा संपूर्ण पत्ता
फ्लॅट क्रमांक/इमारतीचे नाव
गल्ली/मार्ग
ओळखण्याचे ठिकाण
उपनगर/शहर पिन कोड
दूरध्वनी क्रमांक फॅक्स नंबर
ई-मेल आयडी

3. नाव

वितरण परवानाधारकाचा संपूर्ण पत्ता
फ्लॅट क्रमांक/इमारतीचे नाव
गल्ली/मार्ग
ओळखण्याचे ठिकाण
उपनगर/शहर पिन कोड
दूरध्वनी क्रमांक फॅक्स नंबर

4. नाव

मंचाचा संपूर्ण पत्ता
फ्लॅट क्रमांक/इमारतीचे नाव
गल्ली/मार्ग
ओळखण्याचे ठिकाण
उपनगर/शहर पिन कोड
दूरध्वनी क्रमांक फॅक्स नंबर

5. बीज जोडणी व ग्राहक क्रमांकाचा तपशील (कृपया बीज जोडणी स्वरूप नमूद करा) _____

तक्रार निवारण कार्य पद्धती

6. ग्राहकाने मंचाकडे सादर केलेल्या तक्रारीची तारीख (कृपया तक्रारीच्या तीन प्रती जोडा) _____

7. तक्रारी मसुदा _____

8. प्रतिनिधित्वाचा तपशील, प्रतिनिधित्व देण्याची कारणे (ही जागा पुरेशी नसल्यास कृपया स्वतंत्र कागदावर लिहून तो जोडावा)

9. ग्राहकास मंचाचा अंतिम निर्णय कळला आहे का? (हो असल्यास कृपया निर्णयासंबंधी मंचाने दिलेल्या आदेशाच्या 'तीन प्रती' जोडा)

10. विद्युत औंबुड्समनकडून मिळालेल्या मदतीचं स्वरूप (कृपया असल्यास, तुमच्या दाव्याच्या पुष्टीसाठी कागदपत्री पुराव्याच्या 'तीन प्रती' जोडा) _____

11. काही असल्यास, आर्थिक नुकसानीचं स्वरूप व प्रमाण, जे ग्राहकाने भरपाईच्या रूपात (काही असल्यास) मागितले आहे रु. _____ (कृपया काही असल्यास, हे दर्शविण्यासाठी कागदपत्री पुरावा जोडा की वितरण परवानाधारकाने त्या कायद्याच्या वगळण्यामुळे किंवा लागू केल्यामुळे झालेला थेट परिणाम म्हणून हे नुकसान झाले आहे.)

12. जोडलेल्या कागदपत्रांची यादी (प्रतिनिधित्व नेमण्याच्या कारणांचा पुरावा देणाऱ्या कागदपत्रांच्या 'तीन प्रती' जोडा)

13. जाहीर निवेदन

अ.मी/आम्ही, ग्राहक याद्वारे असे जाहीर करतो की :

i. इथे जोडलेली सर्व माहिती अचूक व सत्य आहे, आणि

ii. मी/आम्ही इथे नमूद केलेली कोणतीही बाब आणि सादर केलेला दस्तऐवज चुकीच्या/अयोग्य स्वरूपात सादर केलेली/केलेला नाही किंवा कोणतीही महत्वाची बाब लपवून ठेवलेली नाही.

ब. माझ्याकडील योग्य माहितीप्रमाणे सध्याच्या तक्रारीचा मसुदा माझ्याकडून किंवा आमच्यापैकी कुणाकडून किंवा या तक्रारीच्या बाबीशी/मसुदाशी संबंधित असणाऱ्या कुणाकडूनही मंचाकडे सादर करण्यात आलेला नाही.

क. माझ्या/आमच्या तक्रारीचे/समस्येचे निवारण मंचाच्या यापूर्वीच्या कुठल्याही सुनावणीत/कार्यवाहीत मंचाद्वारे झालेले नाही.

ड. माझ्या/आमच्या तक्रारीचा मसुदा/स्वरूप कोणत्याही सक्षम अधिकृत व्यक्तीनी/न्यायालयाने/पंच-मध्यस्थाने ठरवलेला नाही आणि कोणत्याही अशा अधिकृत व्यक्तीपुढे/न्यायालय/पंच-मध्यस्थ यांच्यापुढे त्यांची सुनावणी होण्याचे बाकी नाही.

आपले विश्वासू

(सही)

(ग्राहकाचे नाव मोठ्या अक्षरांत)