

वीज ग्राहकांच्या माहितीसाठी:

वीज सेवेसंदर्भातील कायदेशीर तरतुदी,
हक्क आणि प्रक्रिया

दुसरी सुधारीत आवृत्ती : डिसेंबर २०१९

प्रयास

Prayas (Energy Group)

वीज ग्राहकांच्या माहितीसाठी:

वीज सेवेसंदर्भातील कायदेशीर तरतुदी,
हक्क आणि प्रक्रिया



Prayas (Energy Group)

प्रयास विषयी

प्रयास (आरोग्य, ऊर्जा आणि उपजीविका या क्षेत्रात कार्य) ही पुणे, भारत येथे स्थित एक ना-नफा तत्वावर चालवली जाणारी संस्था आहे. आरोग्य, ऊर्जा आणि उपजीविका या क्षेत्रातील सार्वजनिक हिताच्या धोरणांचे विश्लेषण करण्याचे काम प्रयास करते. प्रयासचे सदस्य सामान्यपणे जनतेच्या हिताचे आणि विशेषतः समाजातील वंचित घटकांच्या हिताचे संरक्षण आणि प्रसार करण्याचे काम करणारे व्यावसायिक आहेत. प्रयास (ऊर्जा गट) ऊर्जा आणि वीज क्षेत्रातील सिद्धांतात्मक, संकल्पनात्मक, नियामक आणि धोरणविषयक समस्यांवर काम करतो. आमच्या कामामध्ये संशोधन आणि धोरणात तसेच नियामक क्षेत्रात हस्तक्षेप तसेच प्रशिक्षण, जनजागृती, नागरी गटांना पाठिंबा यांचा समावेश होतो. प्रयास ऊर्जा गटाने ऊर्जा क्षेत्रातील धोरणात तसेच मंत्रालयांनी स्थापन केलेल्या अनेक अधिकृत समित्या, नीती आयोग (पूर्वीचा नियोजन आयोग) आणि अनेक नियामक आयोगाच्या सल्लागार समित्यांवर काम करून योगदान दिले आहे. प्रयास एस.आय.आर.ओ. (सायंटिफिक अँड इंडस्ट्रीयल रिसर्च ऑर्गनायझेशन) म्हणून भारत सरकारच्या विज्ञान आणि तंत्रज्ञान मंत्रालयाच्या अंतर्गत, शास्त्रीय आणि औद्योगिक संशोधन विभागाकडे नोंदणीकृत संस्था आहे.

प्रयास (ऊर्जा गट)

युनिट III अ आणि ब, देवगिरी, कोथरूड औद्योगिक क्षेत्र,
जोशी रेल्वे म्युझियमची गल्ली, कोथरूड, पुणे ४११०३८, महाराष्ट्र.

दूरध्वनी : ०२० - २५४२०७२०

ईमेल : energy@prayaspune.org | वेबसाईट : <http://www.prayaspune.org/peg>

संदर्भ उद्धृत करताना : प्रयास (ऊर्जा गट). (२०१९). वीज ग्राहकांच्या माहितीसाठी : वीज सेवेसंदर्भातील कायदेशीर तरतुदी, हक्क आणि प्रक्रिया

पहिली आवृत्ती : एप्रिल २००८

प्रमुख लेखक : रवींद्र कदम, अश्विनी चिटणीस, शंतनू दीक्षित

दुसरी सुधारीत आवृत्ती : डिसेंबर २०१९

प्रमुख लेखक : मरिया चिरायील, अश्विनी चिटणीस

मुखपृष्ठ आणि आतील चित्रे : मंजिरी मोरे

मांडणी आणि मुद्रण : मुद्रा, ३८३, नारायण पेठ, पुणे. ईमेल : mudraoffset@gmail.com

प्रताधिकार : प्रयासला स्पष्टपणे श्रेय देऊन आणि प्रकाशित दस्तऐवजाची एक प्रत प्रयासला पाठवून या अहवालाचा कोणताही भाग अव्यावसायिक उद्देशासाठी पूर्व परवानगी न घेता पुनर्मुद्रित करण्याची परवानगी आहे.

फक्त खाजगी वितरणासाठी.

ऐच्छिक देणगी मूल्य : रु. १००/-

ऋणनिर्देश

या पुस्तिकेचे परीक्षण करण्यासाठी वेळ काढल्याबद्दल आम्ही श्री. प्रताप होगडे, श्री. अशोक पेंडसे आणि श्री. विवेक वेलणकर यांचे ऋणी आहोत. त्यांचे मार्गदर्शन आणि सूचना फारच उपयुक्त होत्या. आमचे प्रयास मधील सहकारी विशेषतः श्रीकुमार एन., मानाबिका मंडल आणि शिल्पा केळकर यांची या पुस्तिकेबद्दलची निरीक्षणे आणि सल्ला याबद्दल आम्ही त्यांचेसुद्धा आभारी आहोत. स्वराली चिटणीस यांनी केलेल्या मदतीचा पुस्तिकेसाठी फार उपयोग झाला. या पुस्तिकेचा मराठी अनुवाद ज्ञानदा गद्रे-फडके यांनी केल्याबद्दल त्यांचेही आभार. अचूकता आणण्यासाठी आम्ही सर्वतोपरी प्रयत्न केले असले तरी काही उणीवा राहून गेल्या असतील तर त्याची जबाबदारी पूर्णपणे आमची आहे.

पुस्तिकेविषयी

आजच्या युगामध्ये विजेची आवश्यकता निर्विवाद असूनही, ती पुरवणाऱ्या व्यवस्थेची, तिचे नियमन करणाऱ्या कायद्यांची आणि नियमनांची, आणि या क्षेत्रातील आपल्या हक्क आणि जबाबदाऱ्यांची ग्राहकांना फारशी माहिती नसते. अशा माहितीचा अभाव किंवा ती मिळण्याचा अभाव यातून या पुस्तिकेची कल्पना जन्माला आली. महाराष्ट्रातील मुख्यतः छोटे घरगुती आणि व्यावसायिक ग्राहक डोळ्यासमोर ठेवून ही पुस्तिका तयार करण्यात आली आहे. मुख्यतः महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित (एम.एस.इ.डी.सी.एल.) ही मुंबई वगळून उर्वरीत महाराष्ट्रासाठी असलेली वितरण कंपनी असून, वेगळा उल्लेख केलेला नसेल तेव्हा या कंपनीचा संदर्भच सर्व ठिकाणी दिलेला आहे.

या पुस्तिकेचा प्राथमिक हेतू दुहेरी आहे. पहिला हेतू म्हणजे ग्राहक आणि वीज कंपनी यांच्यामध्ये अधिक सुसूत्रता आणि संवाद निर्माण करण्याचा प्रयत्न करणे. दुसरा हेतू म्हणजे ग्राहकांच्या हक्काबद्दल जनजागृती करणे आणि वीज कंपनीच्या कामात ग्राहकाभिमुख दृष्टीकोन आणणे. ग्राहकांच्या सहभागाची ओळख असा या पुस्तिकेचा हेतू असल्यामुळे ग्राहकांच्या समस्यांच्या निराकरणाच्या यंत्रणेबद्दल फक्त प्राथमिक स्वरूपाची माहिती देण्यात आली आहे. ही पुस्तिका म्हणजे ग्राहकांच्या सर्व समस्यांवरचा रामबाण उपाय नाही. तर ही पुस्तिका ग्राहकांना येणाऱ्या समस्यांची माहिती पुरवते. तसेच या समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी उपलब्ध असलेल्या निराकरण व्यवस्थेची माहिती पुरवते.

अनुक्रमणिका

१ : आढावा	९
१.१ पार्श्वभूमी	९
१.२ महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग	१०
१.३ वीज दर ठरवणे	१०
२ : विजेची नवीन जोडणी	१३
२.१ नवीन वीज जोडणी घेण्यासाठीची प्रक्रिया	१४
२.१.१ नवीन जोडणीसाठी अर्ज	१४
विद्युतभाराची मागणी ठरवणे	१५
अर्जासोबत जोडावी लागणारी कागदपत्रे	१६
अर्ज छाननी शुल्क	१७
२.१.२ ग्राहकाच्या जागेची पडताळणी करणे	१८
२.१.३ वीज शुल्क कळवणे	१९
२.१.४ अंतर्गत वायरिंग अहवाल सादर करणे	२०
२.१.५ वीज पुरवठा सुरू करणे	२०
२.२ नवीन वीज जोडणीसाठी भरावयाचे विविध शुल्क	२१
२.२.१ सव्हिस कनेक्शन चार्जेस (एस.सी.सी.)	२१
२.२.२ सुरक्षा अनामत	२२
२.३ जोडणीचे हस्तांतरण	२४
२.३.१ मालमत्तेची मालकी बदलल्यामुळे वीज जोडणीचे हस्तांतरण	२५
२.३.२ सुरक्षा अनामत आणि थकबाकीचे हस्तांतरण	२५
३ : मीटर	२७
३.१ मीटरची मालकी आणि किंमत	२७
३.२ मीटर वाचन (मीटर रीडिंग)	२९
३.३ मीटरची जागा बदलणे	३१
३.४ मीटरची देखभाल आणि चाचणी	३१
३.५ बंद पडलेला मीटर	३२
३.६ सदोष मीटर	३२
३.७ सील तुटलेला मीटर	३३

३.८ मीटर जळणे	३३
३.९ मीटर चोरीला जाणे	३४
४ : विजेचे बिल	३६
४.१ वीज बिलाचा तपशील	३६
४.१.१ विविध आकार	३७
स्थिर आकार	३७
वीज आकार	४०
इंधन समायोजन आकार आणि वहन आकार	४१
विजेवरील कर	४१
वीज विक्री कर, सरासरी बिलाची रक्कम, आणि व्याज	४२
इतर आकार	४२
थकबाकी किंवा आगाऊ भरणा	४२
त्वरित भरण्यासाठी सवलत आणि विलंबाने केलेल्या भरण्यासाठी शुल्क	४३
सुरक्षा अनामत (सिक्युरिटी डिपॉझीट)	४३
दारिद्र्य रेषेखालील (बी.पी.एल.) ग्राहक	४४
४.१.२ बिल भरण्याचा इतिहास आणि भरलेल्या रकमेची नोंद	४५
४.१.३ आकाराचा दर	४५
४.१.४ अटी आणि शर्ती तसेच धनादेशाद्वारे देयक भरण्याची माहिती	४६
४.१.५ ग्राहकाचा तपशील	४६
४.१.६ मीटरची नोंद आणि वापराचा इतिहास	४७
४.१.७ बिलाचा सारांश आणि इतर वैशिष्ट्ये	४८
४.१.८ तक्रार निवारणासाठी आवश्यक दूरध्वनी क्रमांक	४८
४.२ देयक चक्र (बिलिंग सायकल)	४८
४.३ बिल गहाळ होणे किंवा न मिळणे	४९
४.४ वीज बिल भरणे	४९
४.५ बिलातील थकबाकीची रक्कम	५०
४.६ वीज पुरवठा तोडणे	५१
४.७ सरासरी बिल	५१
४.८ चुकीचे किंवा जास्त बिल	५२
५ : वीजपुरवठ्याची गुणवत्ता आणि सेवा	५४
५.१ विद्युतदाब तफावत	५४
५.२ खंडित वीजपुरवठा	५५
५.३ ग्राहकाच्या तक्रारींचे निवारण	५७

ग्राहक गान्हाणे निवारणाची त्रिस्तरीय यंत्रणा	५८
५.३.१ अंतर्गत गान्हाणे निवारण यंत्रणा कक्ष (आय.जी.आर.सी.)	६०
अंतर्गत गान्हाणे निवारण कक्षाकडे अर्ज सादर करणे	६०
अंतर्गत गान्हाणे निवारण कक्षाची कार्यपद्धती	६१
५.३.२ ग्राहक गान्हाणे निवारण मंच (सी.जी.आर.एफ.)	६१
ग्राहक तक्रार निवारण मंचाकडे अर्ज सादर करणे	६२
मंचाची तक्रार निवारणाची कार्यपद्धती	६४
मंचाचा निकाल	६४
५.३.३ विद्युत लोकपाल	६५
अर्ज सादर करणे	६६
विद्युत लोकपालाची कार्यपद्धती	६७
विद्युत लोकपालाचे आदेश	६७
आदेशाचा फेरविचार	६८
५.४ विद्युत अपघात आणि सुरक्षा याबद्दलच्या तक्रारी	६८
६ : अनधिकृत वीज वापर व वीज चोरी	७१
६.१ अनधिकृत वीज वापर	७१
६.१.१ अनधिकृत वीज वापरसंदर्भातील मूल्यमापनाची यंत्रणा	७१
६.२ वीज चोरी	७२
६.२.१ वीज चोरी संदर्भातील उपाययोजना	७३
६.३ दंड व शिक्षा	७४
६.३.१ तडजोडीची रक्कम	७४
७ : वेब सेवा	७६
७.१ नवीन वीज जोडणीसाठी अर्ज करणे	७७
७.२ बिल भरणा	७८
७.३ गान्हाणी नोंदवणे	८०
७.४ इतर तरतुदी	८१
७.४.१ संपर्क माहिती अद्ययावत करणे	८१
७.४.२ बदल आणि सद्यस्थितीवर लक्ष ठेवणे	८२
७.४.३ महत्त्वाच्या माहितीची तरतूद	८२
७.४.४ ग्राहकाचा अभिप्राय	८२
८ : ग्राहकाची जबाबदारी	८४
८.१ वीजदर सुधारणा प्रक्रिया	८४

८.२ नियमावलीमध्ये सुधारणा	८५
८.३ याचिका/अपील दाखल करणे	८६
८.४ इतर पर्याय	८७
परिशिष्ट १ : फॉर्म-ए१	९२
परिशिष्ट २ : काही घरगुती उपकरणांसाठी विजेच्या वापराचा डेटा	९५
परिशिष्ट ३ : वीज कंत्राटदाराचा तपासणी अहवाल (फॉर्म-डी१)	९७
परिशिष्ट ४ : फॉर्म-यु आणि फॉर्म-एक्स	९८
परिशिष्ट ५ : ग्राहकाची चूक नसेल तेव्हा पूरक बिले हप्त्याने भरण्यासाठी परवानगी देण्याबद्दलचे कंपनीचे परिपत्रक	१००
परिशिष्ट ६ : अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे अर्ज	१०२
परिशिष्ट ७ : गा-हाण्याच्या निवारणाकरिता मंचाकडे करावयाचा अर्ज	१०४
परिशिष्ट ८ : विद्युत लोकपाल यांच्याकडे सादर करायचे अभिवेदन	१०७
परिशिष्ट ९ : वीज अपघातांची वर्दी देण्यासाठी फॉर्म-ए	११०
वीज ग्राहकासाठी महत्त्वाचे अधिनियम, विनियम, आणि आदेश	११३
महत्त्वाची संकेतस्थळे	११३
संबंधित स्रोत	११४

१: आढावा

१.१. पार्श्वभूमी

आधुनिक समाजात वीज ही एक अत्यावश्यक सेवा आहे आणि जीवनाच्या सर्व क्षेत्रात विजेचा वापर अपरिहार्य बनत चालला आहे. घरे आणि रस्त्यावरची प्रकाशयोजना, उपकरणे चालवणे, शेतातील पाण्याचे पंप चालवणे, संवाद आणि करमणूक, तसेच औद्योगिक आणि व्यावसायिक संस्था चालवण्यापर्यंत सर्वत्र विजेचा वापर केला जातो. विजेची उपलब्धता आणि वीज पुरवठ्याची व्याप्ती याचा संबंध बहुतेकवेळा देशाच्या विकासाशी जोडला जातो. जीवनमान सुधारण्यासाठी आवश्यक असलेल्या आर्थिक वाढीसाठी सुद्धा वीज महत्त्वाची आहे.

आपल्यापैकी सर्वच जण या ना त्या प्रकारे विजेशी जोडलेले आहेत – एकतर ग्राहक म्हणून किंवा विजेचे उत्पादन किंवा वापर यामुळे बाधित झालेले लोक म्हणून. त्यामुळे विद्युत सेवेशी संबंधित विविध धोरणे, नियम, आणि नियमावली आणि संबंधित संस्था आणि संघटना यांची पुरेशी माहिती आपल्याला असणे आवश्यक आहे. ही पुस्तिका विशेषतः महाराष्ट्र राज्याच्या संदर्भात ग्राहकांच्या समस्यांविषयी अशी माहिती पुरवण्याचा एक प्रयत्न आहे. पुढील प्रकरणात या प्रक्रियांचे नियमन करणारे महत्त्वाचे कायदे कानून आपण अधिक तपशीलात पाहणार आहोत. पण त्यापूर्वी हे नियम बनवणाऱ्या संस्था, त्यांचे अधिकार आणि कार्यपद्धतीची संरचना याबद्दल काही गोष्टी जाणून घेऊया. हे नियम कसे अस्तित्वात आले आणि त्यांच्यात पुढे कशा सुधारणा झाल्या, हे जाणून घेणे सुद्धा महत्त्वाचे आहे.

‘वीज कायदा २००३’ (इथून पुढे वीज कायदा असा उल्लेख केला आहे) जून २००३ मध्ये अंमलात आला. या कायद्यामुळे वीज क्षेत्राशी संबंधित आधीचे सर्व कायदे रद्दबातल होऊन या क्षेत्रात अनेक व्यापक आणि मूलगामी बदल घडून आले. वीज कायद्याद्वारे वीज क्षेत्राची रचना आणि कार्य यांच्यातील मोठ्या बदलांच्याबरोबर, वीज सेवेच्या कारभारात सुधारणा घडवून आणण्यासाठी अनेक ग्राहकोपयोगी तरतुदी करण्यात आल्या. त्याद्वारे वीज ग्राहकांना काही अधिकार प्राप्त झाले. या कायद्यांतर्गत वीज कंपन्यांच्या कारभारावर अधिक चांगले नियंत्रण ठेवण्यासाठी ‘राज्य वीज नियामक आयोगा’ला अधिक सक्षम करण्यात आले. नियामक आयोगाला वीज दर ठरवण्याबरोबरच वीज कंपन्यांनी सेवा देताना पाळावयाचे नियम आणि विनियम ठरवण्याचे अधिकारही देण्यात आले. तसेच याची अंमलबजावणी योग्य पद्धतीने होण्याकरता आवश्यक संस्थांची निर्मिती करण्यासाठी सुद्धा आयोगाला मान्यता देण्यात आली. त्यानुसार, प्रत्येक राज्य

नियामक आयोगाने या कायद्याच्या विस्तृत चौकटीच्या अंतर्गत राज्यपातळीवर काही नियम तयार केले आहेत.

१.२ महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग

‘महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग’ (यापुढे फक्त ‘आयोग’ असा उल्लेख येईल) १९९९ मध्ये स्थापन करण्यात आला. आयोगात तीन सदस्यांचा समावेश असून त्यांची नियुक्ती राज्य सरकार निवड समितीद्वारे करण्यात येते. ग्राहकांसाठी वीज दर ठरवण्याबरोबरच ग्राहकांच्या हिताचे रक्षण करण्याची जबाबदारीसुद्धा आयोगावर आहे. त्यासाठी आयोग वेळोवेळी विविध निर्देश जारी करतो. आयोगाचे सर्व कामकाज पारदर्शक पद्धतीने पार पाडावे लागते आणि त्यात सहभागी होण्याचा नागरिकांना अधिकार आहे. आयोगाचे कार्यालय जरी मुंबई येथे असले तरीही महत्त्वाच्या विषयांवर आयोगातर्फे राज्याच्या विविध भागात जनसुनावणी घेतली जाते.

१.३ वीज दर ठरवणे

वीज वितरण कंपन्यांना प्रस्तावित वीज दर आयोगाकडून मंजूर करून घ्यावा लागतो. यापूर्वी ही वार्षिक प्रक्रिया होती; पण २०१६-१७ पासून आयोगाने बहुवार्षिक दरपद्धतीनुसार (एम.वाय.टी.) चार वर्षांच्या कालावधीसाठी वीज दर निश्चित करण्यास सुरुवात केली आहे. वितरण कंपन्यांच्या कामगिरीचे वितरणातील नुकसान, बिलिंगमधील कार्यक्षमता इ. निकषसुद्धा आयोग ठरवतो. वीज दर ठरवण्यासाठी कोणत्या खर्चाला परवानगी द्यावी हे ठरवण्याकरता आयोग कामगिरीचे परीक्षण आणि मूल्यांकन करतो. खर्चाच्या व्यतिरिक्त कंपन्यांना त्यांच्या सामान्य समभागांवर एक विशिष्ट निश्चित परतावा घेण्याचीसुद्धा परवानगी असते. ग्राहकांकडून हा खर्च वसूल करण्यासाठी मंजूर खर्चावर आधारित वीज दर ठरवला जातो. वापराचा प्रकार आणि स्वरूप यावर आधारित ग्राहकांचे वेगवेगळ्या गटांमध्ये वर्गीकरण केले जाते. उदा. रहिवासी, व्यावसायिक, कृषी आणि औद्योगिक इ. ग्राहकांच्या गटात विजेच्या वापरानुसार विभागणी केली जाते आणि कमी वापरासाठी कमी दर तर जास्त वापरासाठी जास्त दर असतो.

अधिकृत ग्राहक प्रतिनिधींच्याबरोबर आयोग वीज दर सुधारणा प्रस्तावाची तांत्रिक समीक्षा (टेक्निकल व्हॅलिडेशन) करतो. यामध्ये कंपनीने सादर केलेल्या कागदपत्रांची आणि माहितीचे मूल्यांकन आणि छाननी केली जाते. यामध्ये दरात सुधारणा करण्यासाठी आवश्यक माहिती उपलब्ध करून देण्यात आलेली आहे का? याचे मूल्यांकन केले जाते. या समीक्षणानंतर, प्रस्ताव प्रसिद्ध केला जातो आणि लोकांकडून त्यावर हरकती, टिप्पण्या आणि सूचना मागवल्या जातात. त्यानंतर लोकांची प्रतिक्रिया आणि अभिप्राय जाणून घेण्यासाठी आयोग राज्याच्या विविध भागात जनसुनावणी घेतो. या सुनावण्यांमध्ये कोणतीही ग्राहक सहभागी होऊ शकते. ही प्रक्रिया पूर्ण झाल्यावर, आयोग या प्रस्तावावर अंतिम निर्देश जारी करतो.

आयोगाने ठरवल्यानुसारच ग्राहकांच्या प्रत्येक गटासाठी वीज दर आकारणे कंपनीवर बंधनकारक आहे. फिरकोळ ग्राहकांना सेवा देणाऱ्या वितरण कंपन्यांच्या व्यतिरिक्त वीज निर्मिती आणि पारिषण करणाऱ्या कंपन्यांचे दरसुद्धा आयोग अशाच प्रकारच्या सार्वजनिक प्रक्रियेद्वारे ठरवतो.

दराच्या आदेशाबरोबरच, आयोग 'दरसूची' (शेड्यूल ऑफ चार्जेस) संदर्भातसुद्धा निर्देश देतो. यामध्ये वीज दर सोडून इतर सर्व आकारांचा तपशील समाविष्ट असतो. उदा. नवीन वीज जोडणीचे शुल्क, मीटरची किंमत, अर्ज छाननी शुल्क इ. महाराष्ट्र राज्य वितरण कंपनीसाठीचे (एम.एस.इ.डी.सी.एल. किंवा महावितरण) सुधारित नवीनतम निर्देश २०१८ दर आदेशात पाहायला मिळतील (सप्टेंबर २०१८ मध्ये प्रसिद्ध झालेले २०१७ चे प्रकरण क्र.१९५). अशाप्रकारे वीज कंपनीने कोणत्याही ग्राहकाला लावलेले दर या आदेशानुसारच असणे आवश्यक आहे.

विविध आदेश आणि निर्देशांच्या माध्यमातून वीज कंपन्यांच्या कारभाराचे नियमन करण्याबरोबरच विद्युत कंपन्यांचा कारभार अधिक ग्राहकाभिमुख होण्यासाठी आणि वीज पुरवठ्याची तसेच सेवेची गुणवत्ता सुनिश्चित करण्यासाठी आणि ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्याची पद्धत सुलभ करण्यासाठी आयोगाने काही नियम तयार केले आहेत. यातील काही महत्त्वाचे नियम पुढीलप्रमाणे:

अ. विद्युत पुरवठा संहिता आणि पुरवठ्याच्या इतर अटी, विनियम २००५ (सप्लाय कोड अँड अदर कंडीशन्स ऑफ सप्लाय, रेग्युलेशन, २००५)

यामध्ये वीज कंपन्यांवर वीज सेवा पुरवताना बंधनकारक असलेल्या कार्यपद्धती, नियम व अटी अंतर्भूत आहेत. उदा. नवीन जोडणी देतानाची प्रक्रिया आणि त्याचे शुल्क, मीटर आणि बिलासंबंधीच्या प्रक्रिया आणि अटी, सुरक्षा अनामतीच्या संदर्भातील तरतुदी इ. सेवा पुरवताना या प्रक्रिया आणि अटींचे पालन करणे विद्युत कंपनीवर बंधनकारक आहे. तसे न केल्यास, ग्राहक कंपनीच्या विरुद्ध तक्रार नोंदवू शकते आणि त्या तक्रारीचे निराकरण तक्रार निवारण मंचामार्फत होते. (पुस्तिकेमध्ये या नियमाचा उल्लेख 'सप्लाय कोड रेग्युलेशन्स, २००५', असा केला आहे).

ब. वीज वितरण कंपन्यांच्या कामगिरीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरु करण्याचा कालावधी आणि भरपाई निश्चितीकरण, विनियम २०१४ (स्टँडर्ड्स ऑफ परफॉर्मन्स ऑफ डीस्ट्रीब्युशन लायसन्सीज, पिरीयड फॉर गिव्हिंग सप्लाय अँड डीटरमिनेशन ऑफ कॉम्पेनसेशन रेग्युलेशन्स, २०१४)

यामध्ये वीज कंपनीने वीज सेवा पुरवताना पालन करणे बंधनकारक असलेल्या विनियमांचा आणि गुणवत्ता मानकांचा समावेश आहे. यामध्ये पुरवठा सुरु करणे, अपेक्षित वीज दाब, खंडित वीज पुरवठा पुन्हा सुरु करण्यासाठी लागणारा कालावधी, मीटर रीडिंग घेण्याची वारंवारता इ. संबंधीच्या मानकांचा समावेश आहे. कंपनीने पुरवलेल्या सेवेचा दर्जा या मानकांद्वारे निश्चित केला जातो. ही मानके न पाळल्यास, वीज

कंपनीने संबंधित ग्राहकाला नुकसान भरपाई द्यावी लागते. या नुकसान भरपाईची रक्कम आणि ती देण्याची पद्धतसुद्धा यामध्ये सांगितलेली आहे. (या विनियमाचा पुस्तिकेत 'कामगिरी मानके विनियम, २०१४', असा उल्लेख केलेला आहे).

क. ग्राहक तक्रार निवारण मंच आणि विद्युत लोकपाल, विनियम २००६ (कन्झ्युमर ग्रीव्हन्स रीड्रेसल फोरम अँड इलेक्ट्रीसिटी ओम्बड्समॅन रेग्युलेशन, २००६)

वरील दोन्ही नियमावलींची अंमलबजावणी योग्य तऱ्हेने होण्यासाठी आणि यासंबंधी ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी ही नियमावली तयार करण्यात आलेली आहे. ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी स्थापित करण्यात आलेल्या त्रिस्तरीय यंत्रणेचे स्पष्टीकरण या नियमावलीत देण्यात आले आहे. या यंत्रणेची कार्यपद्धती, अधिकार आणि मर्यादा याची माहितीसुद्धा यात देण्यात आलेली आहे. आपल्या तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी या प्रणालीचा लाभ फक्त ग्राहकालाच घेता येतो.

या नियमावलीला कायद्याचे स्वरूप असून तिचे तंतोतंत पालन करणे वीज कंपन्यांना बंधनकारक आहे. त्यामुळेच, ग्राहक आपल्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी या नियमावलीचा उपयोग करून घेऊ शकते. जून २००५ मध्ये महाराष्ट्रात वीज मंडळाचे विभाजन होऊन महाराष्ट्र राज्य विद्युत पारेषण कंपनी मर्यादित (एम.एस.इ.टी.सी.एल. किंवा महापारेषण), महाराष्ट्र राज्य विद्युत निर्मिती कंपनी मर्यादित (एम.एस.पी. जी.सी.एल. किंवा महानिर्मिती) आणि महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित (एम.एस.इ.डी.सी.एल. किंवा महावितरण) अशा तीन स्वतंत्र कंपन्या निर्माण करण्यात आल्या. ग्राहकाचा थेट संपर्क फक्त वितरण कंपनीशी येतो. त्यामुळे या पुस्तिकेत वीज कंपनी असे संबोधताना वीज वितरण कंपनी म्हणजे महावितरण असे गृहीत धरले आहे.

आपले अधिकार आणि जबाबदाऱ्या याबद्दल सजग राहून वीज पुरवठा आणि सेवा यांच्यात केवळ स्वतःसाठीच नव्हे तर इतर ग्राहकांसाठीसुद्धा सुधारणा करण्यासाठी ग्राहक नक्कीच मदत करू शकतात. तथापि, वीज पुरवठ्याचा वाढणारा खर्च किंवा वितरण कंपन्यांचे वाढते आर्थिक नुकसान अशा समस्यांवर तोडगा काढण्यासाठी ग्राहकांनी, दर निश्चित करणे, नियमावलीची अधिसूचना इ. सारख्या व्यापक निर्णय प्रक्रियेत सहभागी होणे आवश्यक आहे. अशा सहभागाच्या विविध मार्गांची चर्चा या पुस्तिकेच्या शेवटच्या प्रकरणात केलेली आहे.

२ : विजेची नवीन जोडणी

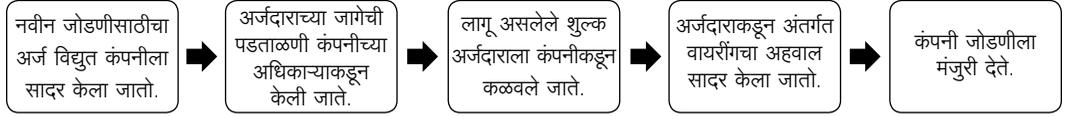
आजच्या युगात वीज ही एक अत्यावश्यक सेवा आहे. परंतु, ही सेवा आपल्या घरापर्यंत आणण्यासाठी काय कार्यपद्धती आहे, याची माहिती आपल्याला नसते. विजेची नवीन जोडणी घेताना किंवा जुनी जोडणी हस्तांतरीत करताना लागू होणाऱ्या शुल्काची माहिती नसल्यामुळे अनेकदा ग्राहकांना अनावश्यक आर्थिक भुर्दंड पडतो. या प्रकरणात आपण नवीन वीज जोडणी घेतानाचे आणि वीज जोडणी हस्तांतरीत करतानाचे विविध टप्पे आणि त्यांच्याशी संबंधित शुल्क याची माहिती घेणार आहोत.



२.१ नवीन वीज जोडणी घेण्यासाठीची प्रक्रिया

घरगुती आणि छोट्या व्यावसायिक ग्राहकांसाठी नवीन वीज जोडणी घेण्याची प्रक्रिया आकृती २.१ मध्ये दाखवली आहे:

आकृती २.१: नवीन वीज जोडणी घेण्यातील टप्पे



अंतर्गत प्रक्रिया सुरळीत करण्यासाठी महावितरणकडून ग्राहकांना नवीन जोडणीचे अर्ज किंवा नाव बदलाचे अर्ज वेब आधारित सेवांद्वारे सादर करण्यासाठी प्रोत्साहन देण्यात येत आहे, याची नोंद घेतली पाहिजे.

२.१.१ नवीन जोडणीसाठी अर्ज

(सप्लाय कोड रेग्युलेशन २००५, रेग्युलेशन ४)

नवीन जोडणीसाठी, ग्राहकाला फॉर्म-ए १ भरावा लागतो. हा फॉर्म वीज कंपनीच्या सर्व शाखा कार्यालयांत, विभागीय कार्यालयांत आणि ग्राहक केंद्रांत मोफत उपलब्ध आहे. या सर्व ठिकाणी हा फॉर्म इंग्रजी आणि मराठी दोन्ही भाषांमध्ये उपलब्ध करणे कंपनीला बंधनकारक आहे. तसेच कंपनीने आपल्या वेबसाईटवर हा फॉर्म डाऊनलोड करता येण्याजोग्या स्वरूपात उपलब्ध करणे आवश्यक आहे. परिशिष्ट १ मध्ये या फॉर्मचा नमुना संदर्भासाठी दिलेला आहे. वीज कायदानुसार, नवीन जोडणीसाठी अर्ज करणारी अर्जदारसुद्धा वीज कंपनीचा ग्राहक समजली जाते. (वीज कायदा २००३, कलम २(१५)).

हाच फॉर्म विद्यमान ग्राहकाच्या मंजूर विद्युत दाबात वाढ करण्याची विनंती करण्यासाठी, वीज पुरवठ्याच्या जागेत बदल करण्यासाठी, खंडित वीज पुरवठा पुन्हा सुरू करण्यासाठी तसेच नावातील बदलासाठीसुद्धा वापरता येतो.

अर्जदाराला जोडणीच्या जागेच्या मालकी हक्काचा तपशील, अर्ज करण्याचे कारण इ. प्राथमिक माहिती भरावी लागते. परवानाधारक विद्युत ठेकेदाराकडून अर्जदाराला तिच्या जागेतील वायरींगचे परीक्षण करून घ्यावे लागते. या ठेकेदाराचे नाव, पत्ता आणि परवाना क्रमांकसुद्धा अर्जात नमूद करावा लागतो. जोडणीचा प्रकार (सिंगल फेज किंवा थ्री फेज) आणि वापराचा प्रकारसुद्धा (घरगुती, व्यावसायिक इ.) अर्जात नमूद करावा लागतो.

विद्युतभाराची मागणी ठरवणे

अर्जांमध्ये अर्जदाराला त्याची विजेची मागणी किलोवॉट किंवा एच.पी. मध्ये नमूद करावी लागते. ही मागणी स्वतः अर्जदार ठरवू शकते किंवा वायरिंग ठेकेदाराशी सल्ला मसलत करूनसुद्धा ती ठरवता येते. जोडणीच्या ठिकाणी कोणती विविध विद्युत उपकरणे वापरली जाणार आहेत किंवा वापरली जाण्याची शक्यता आहे, यावरून आवश्यक विद्युतभार ठरवता येतो. सर्व अपेक्षित विद्युत उपकरणांकडून वापरल्या जाणाऱ्या भाराची एकूण बेरीज म्हणजे आवश्यक विद्युतभार. उदाहरणादाखल दोन खोल्यांच्या घराला किती विद्युतभार लागेल, याचा अंदाज कसा काढायचा, हे चौकट २.१ मधील चित्रात दाखवले आहे.

घरगुती ग्राहकांसाठी, जोडणीचा अर्ज हाच कंपनी आणि ग्राहकातील करार मानला जात असल्यामुळे अशा ग्राहकांनी वीज कंपनीबरोबर कोणताही वेगळा करार करण्याची गरज नाही.

चौकट २.१ : दोन खोल्यांच्या घराला ढोबळपणे लागणारा विद्युतभार:

समजा, नवीन जोडणी हवी असलेल्या एक दोन खोल्यांच्या घरामध्ये २ ट्यूब (विद्युतभार ५० वॉट), दोन बल्ब (विद्युतभार ४० वॉट), दोन पंखे (विद्युतभार ५० वॉट), आणि एक कलर टेलिव्हिजन (विद्युतभार १२० वॉट) आहे. त्यामुळे, या सर्व उपकरणांना लागणाऱ्या विद्युतभाराची बेरीज म्हणजेच त्या दोन खोल्यांना लागणारा एकूण विद्युतभार. तो असा काढला जातो:

एकूण विद्युतभार:

$$५० \text{ वॉटच्या दोन ट्यूब} - (५० \times २) = १०० \text{ वॉट}$$

$$४० \text{ वॉटचे दोन बल्ब} - (४० \times २) = ८० \text{ वॉट}$$

$$५० \text{ वॉटचे २ पंखे} - (५० \times २) = १०० \text{ वॉट}$$

$$१२० \text{ वॉटचा एक कलर टेलिव्हिजन} - (१२० \times १) = १२० \text{ वॉट}$$

$$\text{त्यामुळे, एकूण विद्युतभार} = (१०० + ८० + १०० + १२०) = ४०० \text{ वॉट}$$

नंतर काही काळाने आणखी काही उपकरणे आणली जातील अशी शक्यता लक्षात घेऊन आपण यात अजून १०० वॉट वाढवूया. त्यामुळे एकूण विद्युतभार होईल ५०० वॉट.

अशाप्रकारे, दोन खोल्यांच्या घरासाठी एकूण आवश्यक विद्युतभार आहे ५०० वॉट (म्हणजेच ०.५ किलोवॉट).

ग्राहकांच्या संदर्भासाठी, परिशिष्ट २ मध्ये घरगुती उपकरणांची यादी आणि त्यांचा सरासरी विद्युतभार (किलोवॉटमध्ये) दिलेला आहे.

अर्जासोबत जोडावी लागणारी कागदपत्रे

(सप्लाय कोड रेग्युलेशनस २००५, रेग्युलेशन ४)

अर्जासोबत आवश्यक कागदपत्रांच्या प्रती जोडाव्या लागतात. कोणत्या कारणासाठी वीज जोडणी घ्यायची आहे, त्यावर कोणती कागदपत्रे जोडायची आहेत, ते ठरते. कागदपत्रांची यादी अर्जाच्या फॉर्मच्या शेवटी दिली असते. आपल्या जोडणीच्या प्रकारानुसार आवश्यक कागदपत्रे अर्जदाराने जोडावी. अर्ज सादर करताना, सर्व कागदपत्रांच्या मूळ प्रतीसुद्धा घेऊन जाव्यात, कारण संबंधित अधिकाऱ्याला पडताळणीसाठी त्यांची गरज भासू शकते.

जर अर्जदार घरगुती जोडणीसाठी अर्ज करत असेल तर जागेच्या मालकीच्या किंवा रहिवासाबद्दलच्या पुराव्यासाठी, ओळखीच्या पुराव्यासाठी कागदपत्रे जोडणे आणि जर लागू असेल तर संबंधित गटात मोडण्याचा पुरावा जोडणे आवश्यक आहे. यासंदर्भात, घरगुती प्रकारच्या ग्राहकांसाठी त्यांच्या अर्जावरील प्रक्रियेसाठी खालील कागदपत्रे आवश्यक असतात.

- जागेच्या मालकीचा किंवा रहिवासाबद्दलचा पुरावा (कोणताही एक); वैधानिक संस्था/सक्षम प्राधिकाऱ्यांच्याकडून जारी करण्यात आलेले रहिवासाचे प्रमाणपत्र, मालकीचे कागदपत्र/नमुना ८/नमुना ७-१२/स्थानिक अधिकाऱ्याने दिलेली कर/भाडेपट्टा पावती, (जर भाडेकरू असाल तर) भाडेकरार/जागामालकाच्या ना-हरकत प्रमाणपत्रासह भाडेकरार, (झोपडपट्टी असेल तर) जर वरीलपैकी कोणतीही कागदपत्रे उपलब्ध नसतील तर रु. २०० च्या स्टॅम्पेपरवर प्रतिज्ञापत्र (अॅफिडेव्हिट)
- ओळखीचा पुरावा (कोणताही एक); मतदार ओळखपत्र, सरकारी अधिकृत छायाचित्र ओळखपत्र, आधार कार्ड, पॅन कार्ड, वाहन चालवण्याचा परवाना, पासपोर्ट
- संबंधित गटासाठी आवश्यक कागदपत्रे (लागू असल्यास); अ.जा./अ.ज. प्रमाणपत्र, दारिद्र्यरेषेखालील असल्याचे प्रमाणपत्र
- व्यावसायिक कारणासाठी वीज जोडणी हवी असेल तर अर्जदाराला रहिवासाबद्दलच्या पुराव्याबरोबरच दुकान परवान्याची छायाप्रतसुद्धा जोडावी लागते. ग्राहकाला नवीन जोडणी पुरवण्यातील कंपनीची भूमिका चौकट २.२ मध्ये तपशीलवार दिलेली आहे.

चौकट २.२: नवीन जोडण्या देण्यात वीज कंपनीची भूमिका

वीज कंपनीने वीज जोडण्या प्रथम येणाऱ्यास प्रथम प्राधान्य तत्वावर करणे आवश्यक आहे. तसेच दररोज निकालात निघणाऱ्या अर्जाचा तपशील आणि त्यांची सद्यस्थिती या विषयीची माहिती संबंधित कार्यालयात दर्शवणेसुद्धा वीज कंपनीवर बंधनकारक आहे. अर्जदार आपल्या अर्जाच्या सद्यस्थितीची माहिती आणि तो निकाली निघण्यास विलंब झाला असल्यास त्याची कारणे कंपनीला विचारू शकते. अशा कोणत्याही विलंबासाठी लेखी उत्तर देणे कंपनीवर बंधनकारक आहे. (सप्लाय कोड रेग्युलेशन्स २००५, रेग्युलेशन ४.३ आणि ४.४).

अर्ज छाननी शुल्क

(आयोगाने १२ सप्टेंबर २०१८ रोजी मंजूरी दिलेले दरपत्रक)

अर्ज सादर करताना अर्जदाराला छाननी शुल्क भरावे लागते. अंतर्गत छाननी प्रक्रियेसाठी कंपनी अर्जदाराकडून नाममात्र शुल्क घेते. अर्जदाराने ही रक्कम भरल्याची पावतीसुद्धा अर्जाला जोडावी. आयोगाने निश्चित केलेल्या दरपत्रकानुसारच शुल्क आकारणे कंपनीला बंधनकारक आहे. आयोगाने ठरवलेले अर्ज छाननी शुल्क तक्ता २.१ मध्ये दिले आहे.

तक्ता २.१ : अर्ज नोंदणी आणि छाननी शुल्क

वीज पुरवठ्याचा प्रकार	शुल्क (रु.)
सिंगल फेज	१००
थ्री फेज	१५०
कृषी (लघु दाब विद्युत्भार)	१५०

स्रोत: आयोगाचा आदेश २०१७ मधील प्रकरण क्र. १९५, सप्टेंबर २०१८

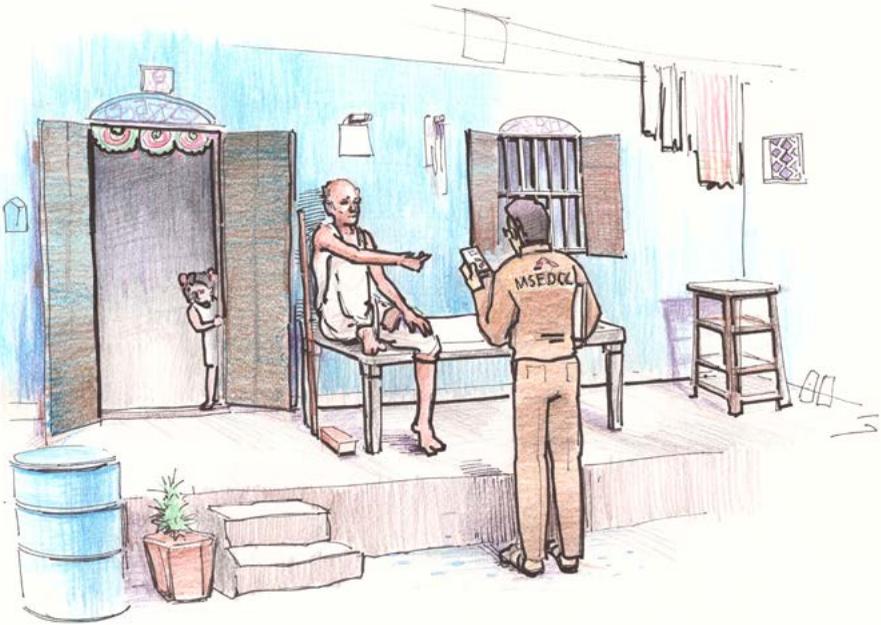
जर नवीन जोडणीसाठी अर्ज आणि पैसे ऑनलाईन भरले असतील तर ग्राहकाला छाननी शुल्क द्यावे लागत नाही. सर्व आवश्यक कागदपत्रे जोडलेला आणि शुल्क भरल्याची पावती जोडलेला पूर्ण केलेला अर्ज संबंधित विभागीय कार्यालयात भरावा. संबंधित अधिकारी अर्जाची छाननी ताबडतोब करतो आणि पोच पावती देतो. जर आपणहून पोच पावती देण्यात आली नाही तर ग्राहकाने ती मागितली पाहिजे. भविष्यात काही पाठपुरावा करावा लागल्यास ही पोच पावती आवश्यक आहे. नवीन जोडणी मंजूर करण्यासाठी निर्धारित कालावधी अर्ज सादर केल्यापासून मोजण्यात येत असल्याने पोच पावती आवश्यक आहे.

२.१.२ ग्राहकाच्या जागेची पडताळणी करणे

(सप्लाय कोड रेग्युलेशन्स २००५, रेग्युलेशन ८)

अर्ज प्राप्त झाल्यावर वीज कंपनीचा अधिकृत प्रतिनिधी अर्जदाराच्या जागेची पडताळणी करतो. अर्ज प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून शहरी भागासाठी सात दिवसांच्या आत आणि ग्रामीण भागासाठी दहा दिवसांच्या आत अर्जदाराच्या जागेची पडताळणी करणे कंपनीवर बंधनकारक आहे. तसे न केल्यास, कंपनीला विलंब झालेल्या प्रत्येक आठवड्यासाठी रु. १०० नुकसान भरपाई ग्राहकाला द्यावी लागते (परिशिष्ट अ, कामगिरीची मानके २०१४). पडताळणीबद्दल ग्राहकाला अगोदर कळवणे आवश्यक आहे. त्यानुसार दिलेल्या वेळी, अर्जदार किंवा तिचा प्रतिनिधी त्या ठिकाणी उपस्थित असणे गरजेचे आहे.

या पडताळणीमध्ये विशिष्ट तांत्रिक समस्यांची छाननी केली जाते. उदा. विद्युत पुरवठा देण्यासाठी अर्जदाराच्या जागेला लागून कंपनीच्या वितरण जाळ्याची सोय आहे का? असे जाळे नसेल तर किंवा ते पुरेसे नसेल तर काय करावे लागेल? इ. त्यानुसार कंपनीचा प्रतिनिधी आवश्यक विद्युत भाराला मंजुरी देतो. त्याचप्रमाणे, तो प्रतिनिधी मेन्स, कट आऊट्स, सर्किट ब्रेकर्स किंवा मीटर्स यांच्या जागा अर्जदाराच्या संमतीने ठरवतो. मीटरची जागा प्रवेशाच्या दृष्टीने आणि नोंद घेण्यास सोपी असली पाहिजे. ग्राहकाच्या जागेत प्रवेश करण्यापूर्वी कंपनीने पाळावयाच्या अटी चौकट २.३ मध्ये दिलेल्या आहेत.



चौकट २.३: ग्राहकाच्या जागेत प्रवेश करताना

कोणत्याही कारणासाठी ग्राहकाच्या जागेत प्रवेश करताना, वीज कंपनीच्या प्रतिनिधीला आपल्या नावाचा बिल्ला/पट्टी दाखवावी लागते. ग्राहकाने मागणी केल्यास, ओळखीचा पुरावा आणि अधिकारपत्र दाखवणे प्रतिनिधीसाठी बंधनकारक आहे. तसे न केल्यास, कंपनीला ग्राहकास रु. ५० इतकी नुकसान भरपाई द्यावी लागते. वीज चोरी आणि विजेचा अनधिकृत वापर सोडून इतर कोणत्याही कारणासाठी ग्राहकाच्या जागेत प्रवेश करण्यापूर्वी कंपनीने ग्राहकाला अगोदर कळवावे लागते. कंपनी ग्राहकाच्या जागेची तपासणी केवळ सूर्योदयानंतर आणि सूर्यास्ताच्या आधीच करू शकते. तसेच, या तपासणीच्या वेळी ग्राहकाचा एक प्रौढ पुरुष प्रतिनिधी उपस्थित असणे आवश्यक आहे.

२.१.३ वीज शुल्क कळवणे

जागेची तपासणी केल्यावर, अर्जदाराला वीज पुरवठा करण्यासाठी लागणाऱ्या खर्चाचा तपशील वीज कंपनी पाठवते. यालाच 'फर्म कोटेशन' असे म्हणतात. यामध्ये अर्जदाराला भराव्या लागणाऱ्या खालील शुल्कांचा समावेश असतो:

अ. सर्व्हिस कनेक्शन चार्जेस (एस.सी.सी.)

ब. सुरक्षा अनामत रक्कम (सिक्युरीटी डिपॉझिट)

अर्जदाराच्या जागेपर्यंत वीज जोडणी देण्यासाठी कोणत्या प्रकारचे इन्स्टॉलेशन आवश्यक आहे, यावर शुल्क ठरते. जर सध्या अस्तित्वात असलेल्या वितरण जाळ्यातूनच जोडणी देणे शक्य असेल तर कंपनीने ग्राहकाला शहरी भागात पंधरा दिवसांच्या कालावधीत आणि ग्रामीण भागात वीस दिवसांच्या कालावधीत शुल्क कळवणे बंधनकारक आहे. जर जोडणी देण्यासाठी कंपनीला सध्याच्या जाळ्याचा विस्तार करावा लागणार असेल किंवा नवीन उपकेंद्र स्थापन करावे लागणार असेल तर हे शुल्क कंपनीने ग्राहकाला तीस दिवसांच्या कालावधीत कळवणे बंधनकारक आहे. तसे न केल्यास, कंपनीने ग्राहकाला विलंबाच्या प्रत्येक आठवड्यासाठी रु. १०० नुकसानभरपाई द्यावी लागते. (कामगिरीची मानके विनियम २०१४, परिशिष्ट अ).

आयोगाने मंजूर केलेल्या दरसूचीनुसारच कंपनीने सर्व शुल्कांची आकारणी करणे आवश्यक आहे. याशिवाय इतर कोणतेही शुल्क वीज कंपनीने ग्राहकाकडून घेणे बेकायदेशीर आहे. वर उल्लेख केलेले शुल्क सोडून अन्य कोणतेही शुल्क देण्यास ग्राहकाने ठामपणे नकार द्यावा.

२.१.४ अंतर्गत वायरिंग अहवाल सादर करणे

या आधी नमूद केल्याप्रमाणे, ग्राहकाला परवानाधारक विद्युत ठेकेदाराकडून जागेतील वायरिंग करून घ्यावे लागते. संपूर्ण वायरिंग पूर्ण झाल्यावर, विद्युत ठेकेदार वायरिंग पूर्ण झाल्याचा अहवाल तयार करतो. या अहवालाचा नमुना संदर्भासाठी परिशिष्ट ३ मध्ये दिलेला आहे. यामध्ये अर्जदाराच्या जागेत वापरल्या जाणाऱ्या विविध विद्युत उपकरणांबद्दलची माहिती उदा. अर्थिंगचा तपशील दिलेली असते. अर्जदाराला हा अहवाल विद्युत कंपनीला सादर करावा लागतो. हा अहवाल प्राप्त झाल्यावर, केलेल्या वायरिंगची कंपनी तपासणी करते. या तपासणीच्या दरम्यान अर्जदार आणि ठेकेदाराने उपस्थित राहणे श्रेयस्कर असते. अर्जदाराच्या जागेत केलेल्या वायरिंगच्या सुरक्षेबद्दल कंपनीचा प्रतिनिधी मंजुरीचे पत्र देतो. या तपासणीसाठी अर्जदाराला कोणतेही शुल्क द्यावे लागत नाही. नवीन जोडणी देण्यापूर्वी केल्या जाणाऱ्या या प्राथमिक तपासणीचा पूर्ण खर्च विद्युत कंपनीने करावा असतो. परंतु त्यापुढील तपासण्यांसाठी मात्र कंपनी नाममात्र शुल्क आकारते. आयोगाने १२ सप्टेंबर २०१८ रोजी जारी केलेल्या दरसूचीनुसार, हे शुल्क सिंगल फेज ग्राहकांसाठी रु. १०० आणि थ्री फेज फेज ग्राहकांसाठी रु. २०० इतके आहे.

२.१.५ वीज पुरवठा सुरू करणे

विद्युत कंपनीने कळवलेले कोटेशन योग्य असल्यास, ग्राहकाने त्यातील शुल्क शक्य तितक्या लवकर भरावे, कारण शुल्क भरल्यावर ठराविक दिवसांच्या आत विद्युत पुरवठा सुरू करणे कंपनीला बंधनकारक आहे. ज्या कालावधीत कंपनीला नवीन वीज पुरवठा सुरू करावा लागतो, त्यासंबंधीचे कामगिरी मानकांमधील विनियमाच्या अंतर्गत असणारे निकष तक्ता २.२ मध्ये दिले आहेत.

तक्ता २.२ : वीज पुरवठा सुरू करण्याचा कालावधी

वीज जोडणीचा प्रकार	कालावधी
अस्तित्वात असलेल्या जाळ्यातून वीज जोडणी द्यायची असल्यास	१ महिना
वितरण जाळ्याचा विस्तार किंवा वाढ करणे आवश्यक असल्यास	३ महिने
नवीन उपकेंद्र स्थापन करणे आवश्यक असल्यास	१ वर्ष

स्रोत: कामगिरी मानकांचे विनियम, आयोग, २०१४

वर नमूद केलेल्या कालावधीत कंपनीने वीज पुरवठा सुरू न केल्यास, विलंबाच्या प्रत्येक आठवड्यासाठी रु.१०० इतकी नुकसानभरपाई कंपनीने संबंधित ग्राहकाला द्यावी लागते. जोडणी देण्यासाठी या कालावधीत

सर्व कामे पूर्ण करण्याची जबाबदारी वीज कंपनीची आहे. आवश्यक असलेले सर्व साहित्य आणि उपकरणे यांची व्यवस्था करणे हीसुद्धा कंपनीचीच जबाबदारी आहे. यामध्ये विजेचे नवीन खांब उभे करणे, केबल्स टाकणे, ट्रान्स्फॉर्मर बसवणे इ. चा समावेश आहे. कंपनीने कोणात्याही साहित्यासाठी अर्जदाराकडून जास्तीचे पैसे घेणे बेकायदेशीर आहे. ग्राहकाला मीटर किंवा मीटर बॉक्ससाठीसुद्धा पैसे द्यावे लागत नसल्यामुळे कंपनीने स्वतः या गोष्टी ग्राहकाच्या जागेत लावणे आवश्यक आहे. याशिवाय, जर कंपनीला ग्राहकाच्या जागेत ट्रान्स्फॉर्मर बसवणे आवश्यक असेल तर चौकट २.४ मध्ये नमूद केल्यानुसार त्यासाठी कंपनीने ग्राहकाकडून सध्या प्रचलित असलेल्या दराने जागा भाड्याने घेणे आवश्यक आहे.

चौकट २.४ : ग्राहकाच्या जागेमध्ये ट्रान्स्फॉर्मर बसवणे

वीज पुरवठा सुरु करण्यासाठी कंपनीला ग्राहकाच्या जागेत ट्रान्स्फॉर्मर बसवण्याची आवश्यकता भासू शकते. रहिवासी कॉलन्या आणि सोसायट्यांमध्ये हे बऱ्याचदा पाहायला मिळते. अशावेळी वीज पुरवठ्याच्या कालावधीसाठी ग्राहकाने अशा ठिकाणची योग्य जागा कंपनीला भाड्याने देणे आवश्यक आहे. बाजारपेठेतील प्रचलित दराच्या संदर्भात या जागेच्या भाड्याविषयीच्या अटींवर कंपनी आणि ग्राहक दोघांचे एकमत होणे आवश्यक आहे. जर अशा कराराच्या समाप्तीची तारीख आधी ठरवण्यात आलेली नसेल तर ती अधिसूचनेच्या दिनांकापासून दोन वर्षे पूर्ण झाल्यावरची तारीख असेल. त्यानंतर कंपनी आणि ग्राहक दोघांना मान्य असलेल्या अटी समाविष्ट करून नवीन करार करता येईल. (सप्लाय कोड विनियम, २००५, विनियम ५.५).

२.२ नवीन वीज जोडणीसाठी भरावयाचे विविध शुल्क

नवीन जोडणी घेण्यासाठीची कार्यपद्धती पाहिल्यावर, आता आपण त्यासाठीचे वेगवेगळे शुल्क समजावून घेऊया. आधी नमूद केल्याप्रमाणे, नवीन जोडणीसाठी अर्ज सादर करण्याच्या वेळी ग्राहकाला नाममात्र अर्ज छाननी शुल्क भरावे लागते. हे शुल्क कोणत्या प्रकारच्या जोडणीसाठी अर्ज केला आहे, यावर अवलंबून असते. त्याचप्रमाणे, विभाग २.१.३ मध्ये चर्चा केल्याप्रमाणे, ग्राहकाला सर्व्हिस कनेक्शन चार्जेस (एस.सी.सी.) आणि सुरक्षा अनामत म्हणून काही रक्कम भरावी लागते. अर्ज छाननी शुल्काचा तपशील आपण या आधीच पाहिला आहे (तक्ता २.१ पहा). आता इतर दोन शुल्कांची सविस्तर माहिती घेऊया.

२.२.१ सर्व्हिस कनेक्शन चार्जेस (एस.सी.सी.)

वितरण जाळ्यापासून अर्जदाराच्या जागेपर्यंत विजेची तार आणण्याचा खर्च या शुल्काद्वारे ग्राहकाकडून वसूल केला जातो. यामध्ये नजीकच्या विजेच्या खांबापासून ग्राहकाच्या मीटरपर्यंत सर्व्हिस वायर आणण्याचा खर्च

आणि इतर संबंधित खर्चाचा समावेश असतो. मात्र या पलिकडे कंपनी कोणत्याही जास्त शुल्काची मागणी करू शकत नाही. यासाठी लागणाऱ्या साहित्याची व्यवस्थासुद्धा कंपनीने करावची असते. जर कंपनीच्या प्रतिनिधीने या व्यतिरिक्त काही पैशांची मागणी केली तर, अर्जदाराने ठामपणे अशा मागणीस नकार दिला पाहिजे. ग्राहकाला लागू असलेला एस.सी.सी. तिच्या मंजूर विद्युत भारानुसार आणि जोडणीच्या प्रकारानुसार (जोडणी जमिनीवरून का जमिनीखालून) निश्चित केला जातो. १२ सप्टेंबर २०१८ रोजी आयोगाने मंजूर केलेल्या दरसूचीनुसार एम.एस.इ.डी.सी.एल. ने निश्चित केलेले शुल्क तक्ता २.३ मध्ये दिलेले आहे.

तक्ता २.३ : सर्व्हिस कनेक्शन चार्ज (एस.सी.सी.)

फेज	विद्युतभार	जमिनीवरून केबलद्वारे वीज पुरवठा (रु.)	विद्युतभार (kW)	जमिनीखालून केबलद्वारे वीज पुरवठा (रु.)
सिंगल फेज	०.५ कि.वॉटपर्यंत	१,०००	५ कि.वॉटपर्यंत	३,१००
	०.५ कि.वॉट ते १० कि.वॉटपर्यंत	१,५००	५ ते १० कि. वॉटपर्यंत	७,१५०
थ्री फेज	१६ कि.वॉटपर्यंत	३,५००	२० कि.वॉटपर्यंत	१३,५००
	१६ कि.वॉट ते ८० कि.वॉटपर्यंत	८,५००	२० कि.वॉट ते ५० कि.वॉटपर्यंत	२१,०००

स्रोत: आयोगाचा आदेश २०१७ मधील प्रकरण क्र. १९५, सप्टेंबर २०१८

२.२.२ सुरक्षा अनामत

ग्राहक आगोदर वीज वापरते आणि मग वीज वापराचे पैसे भरते. त्यामुळे वीज कंपनी ग्राहकाकडून बिलासाठी अनामत म्हणून काही आगाऊ रक्कम घेते. या रकमेलाच सुरक्षा अनामत असे म्हणतात. ही रक्कम ग्राहकाच्या एका देयक चक्राच्या (म्हणजे दोन बिलांच्या मधला कालावधी) वीज वापराच्या किंमतीइतकी असते. त्यामुळे, ज्या ग्राहकांना दर दोन महिन्यांनी बिल मिळते, त्यांच्यासाठी सुरक्षा अनामत रक्कम दोन महिन्यांच्या वीज वापराच्या बिलाइतकी असते तर ज्या ग्राहकांना दर तीन महिन्यांनी बिल मिळते, त्यांच्यासाठी सुरक्षा अनामत रक्कम तीन महिन्यांच्या वीज वापराच्या बिलाइतकी असते.

नवीन जोडणी घेताना, ही रक्कम निश्चित करणे शक्य नसते आणि त्यामुळे विजेचा विशिष्ट वापर गृहीत धरला जातो. घरगुती ग्राहकांसाठी, एका महिन्यातील विजेचा वापर प्रति किलोवॉट विद्युत भारासाठी

१०८ युनिट तर व्यावसायिक ग्राहकांसाठी हा वापर २७० युनिट गृहीत धरला जातो. वर नमूद केलेल्या युनिटसाठी बिलाची अंदाजे रक्कम नवीन जोडणी घेताना ग्राहकाला सुरक्षा अनामत म्हणून भरावी लागते. ही रक्कम आयोगाच्या दराच्या आदेशाच्या निर्देशानुसार वेळोवेळी बदलू शकते. सध्याच्या प्रचलित दरांनुसार, नवीन जोडणीच्या वेळी घरगुती सिंगल फेज आणि थ्री फेज ग्राहकांनी भरण्याची सुरक्षा अनामत तक्ता २.४ मध्ये दिलेली आहे.

तक्ता २.४ : घरगुती ग्राहकांसाठी सुरक्षा अनामत (१ महिन्याच्या देयक चक्रासाठी)

विद्युतभार (कि.वॅट)	अपेक्षित वापर (युनिट/ महिना)	सुरक्षा अनामत (जवळच्या पूर्णाकात)	
		सिंगल फेज (रु.)	थ्री फेज (रु.)
१	१०८	५७४	७९४
२	२१६	१,४४२	१,६६२
३	३२४	२,३८१	२,६०१

स्रोत: आयोगाचा आदेश २०१७ मधील प्रकरण क्र. १९५, सप्टेंबर २०१८

नवीन जोडणीचा एकूण खर्च जोडणीचा प्रकार (घरगुती किंवा बिगर-घरगुती/व्यावसायिक) आणि आवश्यक विद्युतभार यावर ठरवला जातो. सिंगल फेज घरगुती ग्राहकाला जमिनीवरून केल्या जाणाऱ्या वीज पुरवठ्यासाठी लागणारा खर्च तक्ता २.५ मध्ये उदाहरणादाखल दिला आहे.

तक्ता २.५ : नवीन जोडणी घेण्यासाठी ग्राहकाचा एकूण होणारा खर्च (सिंगल फेज, जमिनीवरून जोडणी)

शुल्क	०.५ कि.वॅट विद्युतभारासाठी (रु.)	२ कि.वॅट विद्युतभारासाठी (रु.)
अर्ज छाननी शुल्क	१००	१००
सर्व्हिस कनेक्शन चार्जेस	१,०००	१,५००
सुरक्षा अनामत	३१२	१,४४१
एकूण खर्च	१,४१२	३,०४१

स्रोत: प्रयास ऊर्जा गटाचे विश्लेषण - आयोगाच्या विनिमय दस्तऐवजांवर आधारित

जोडणीचा प्रकार आणि मंजूर विद्युतभार यावरून ग्राहक एकूण खर्च तपासून बघू शकते. चौकट २.५ मध्ये नमूद केल्यानुसार मीटरचा खर्च या टप्प्यात विचारात घेतलेला नाही. त्यामुळे, जर कंपनी यापेक्षा जास्त रक्कम आकारात असेल, तर ग्राहक त्याची कारणे विचारू शकते.

चौकट २.५ : नवीन वीज जोडणी घेताना मीटरची किंमत द्यावी का ?

नवीन जोडणी घेताना ग्राहकाने मीटर किंवा मीटर बॉक्ससाठी कोणतेही शुल्क देणे आवश्यक नाही. आयोगाने जारी केलेल्या आदेशानुसार (१२ सप्टेंबर २०१४ रोजीच्या), नवीन जोडणी देताना, कंपनीने ग्राहकाच्या जागेत स्वतःच्या खर्चाने मीटर बसवणे बंधनकारक आहे. तसेच सामान्यपणे, मीटर वीज कंपनीच्या मालकीचा असतो (कलम ६.२ (अ), मीटरबद्दलचे विनियम, केंद्रिय वीज प्राधिकरण, १७ मार्च २००६). त्यामुळे नवीन जोडणी देताना कंपनीने ग्राहकाकडून मीटरची किंवा मीटर बॉक्सची किंमत मागणे बेकायदेशीर आहे. ग्राहकाला मीटर स्वतःच्या मालकीचा करून घ्यायचा असेल तर मीटर कंपनीकडून किंवा बाजारातून विकत घेण्याचा पर्याय तिच्याकडे आहे. प्रकरण ३ 'मीटर' मध्ये या बद्दलची सविस्तर चर्चा केलेली आहे.

२.३ जोडणीचे हस्तांतरण

ग्राहकाच्या जागेचा मालक बदलला असेल तर विद्युत पुरवठा जोडणी नवीन मालकाच्या नावावर करून घेता येते. त्यासाठी, नवीन ग्राहकाला फॉर्म-ए १ (परिशिष्ट १ मध्ये जोडलेला आहे) भरावा लागतो. त्यानंतर हस्तांतरणाच्या कारणानुसार, अर्जाबरोबर संबंधित कागदपत्रे सादर करावी लागतात. तसेच नाममात्र अर्ज छाननी शुल्कसुद्धा भरावे लागते (तक्ता २.१ पहा).

सादर केलेल्या अर्जाची पोचपावती ग्राहकाने मागितली पाहिजे. अर्ज प्राप्त झाल्यावर, दोन देयक चक्रांच्या आत कंपनीने आपला निर्णय कळवणे बंधनकारक आहे. तसे न केल्यास, कामगिरी मानकांच्या विनियम २०१४ नुसार, विद्युत कंपनीने ग्राहकाला पूर्वलक्षी प्रभावानुसार उशीर झालेल्या प्रत्येक आठवड्यासाठी रु. १०० देणे बंधनकारक आहे. जरी कंपनीने हस्तांतरणाचा अर्ज नामंजूर करण्याचे ठरवले तरी हा निर्णय घेण्यापूर्वी ग्राहकाला आपली बाजू मांडण्याची न्याय्य संधी देणे आवश्यक आहे (सप्लाय कोड रेग्युलेशन २००५, रेग्युलेशन १०). परंतु, या अर्जाद्वारे ग्राहकाला तिची वीज पुरवठा जोडणी हलवण्याची किंवा स्थानांतरीत करण्याची परवानगी मिळत नाही, हे येथे नमूद करणे महत्त्वाचे आहे.

२.३.१ मालमत्तेची मालकी बदलल्यामुळे वीज जोडणीचे हस्तांतरण

जर मालमत्तेच्या मालकीत बदल झाल्यामुळे ग्राहकाला नावात बदल करायचा असेल, तर त्यांना फॉर्म-ए१ च्याबरोबर फॉर्म-यू भरावा लागतो (परिशिष्ट ४ मध्ये जोडला आहे).

फॉर्म-यू हा जागेचा पत्ता तोच ठेवून नाव बदलण्याचा फॉर्म आहे. जोडणीचे हस्तांतरण करण्याच्या कारणाबरोबरच जुन्या ग्राहकाचा आणि नवीन ग्राहकाचा तपशील येथे द्यावा लागतो. बदलाच्या कारणानुसार, ग्राहकाने यापैकी एक कागदपत्र जोडावे;

- वैधानिक संस्था/सक्षम प्राधिकाऱ्यांच्याकडून जारी करण्यात आलेले रहिवासाचे प्रमाणपत्र
- मालकीचा दस्तऐवज/फॉर्म ८/फॉर्म ७-१२/कर/स्थानिक अधिकाऱ्यांनी जारी केलेला भाडे पट्टा
- संबंधित कायदेशीर कागदपत्राची प्रमाणित प्रत (वारसा/उत्तराधिकार/मृत्यूपत्र/बक्षिसपत्र)
- कंपनी कायद्याच्या तरतुदीनुसार जारी करण्यात आलेले निगमन प्रमाणपत्र (सर्टिफिकेट ऑफ इनकॉर्पोरेशन)
- स्वतः केलेले प्रतिज्ञापत्र/गॅझेट अधिसूचना (जर अर्जदाराने स्वतःचे नाव बदलले असेल तर)
- भाड्याचा पुरावा असलेले कायदेशीर कागदपत्र आणि मालकाचे ना हरकत प्रमाणपत्र (जर जागा अर्जदाराला भाडे तत्वावर देण्यात आली असेल तर)

२.३.२ सुरक्षा अनामत आणि थकबाकीचे हस्तांतरण

वीज जोडणीचे हस्तांतरण करत असताना, पूर्वीच्या ग्राहकाची संमती असेल तर सुरक्षा अनामतसुद्धा नवीन ग्राहकाकडे हस्तांतरीत करता येते. असे संमती पत्र नसेल तर नवीन ग्राहकाला सुरक्षा अनामत भरावी लागते. आधीच्या ग्राहकाकडे सुरक्षा अनामत परत मिळवण्याचा पर्यायसुद्धा आहे. दोन्ही गोष्टींसाठी ग्राहकाला फॉर्म-ए १ आणि फॉर्म-यू (परिशिष्ट ४ मध्ये जोडला आहे) बरोबरच फॉर्म-एक्स भरून द्यावा लागतो. हस्तांतरण करताना, फॉर्म-एक्सद्वारे पूर्वीच्या ग्राहकाची संमती दर्शवली जाते. तथापि, जर ग्राहकाला सुरक्षा अनामत परत हवी असेल, तर तिला फॉर्म-एक्सला सुरक्षा अनामत रकमेची मूळ पावती किंवा त्याचे क्षतिपूर्ती बंधपत्र जोडावे लागते (जर पावती हरवली असेल तर).

जर कंपनीला पूर्वीच्या ग्राहकाकडून थकबाकीची रक्कम येणे असेल (याला थकीत रक्कम असेसुद्धा म्हटले जाते) तर सादर केलेल्या अर्जावर प्रक्रिया केली जाणार नाही आणि नवीन ग्राहकाला तशी सूचना पाठवली जाईल.

ग्राहकांनी नोंद घ्यावी असे काही:

- नवीन जोडणीसाठी अर्ज करणारी अर्जदारही वीज कंपनीची ग्राहक मानली जाते.
- ग्राहकाला आवश्यक असलेले सर्व अर्ज कंपनीच्या कोणत्याही कार्यालयात मोफत उपलब्ध असतात. त्याचप्रमाणे, हे अर्ज कंपनीच्या वेबसाईटवर डाऊनलोड करता येण्याजोग्या रूपात उपलब्ध असणे बंधनकारक आहे.
- ग्राहकाने आवश्यक कागदपत्रांच्या छायाप्रती अर्जाला जोडाव्यात आणि अर्ज सादर करताना मूळ प्रती घेऊन जाव्यात.
- ग्राहकाने अर्जाची पोचपावती नेहेमीच आवर्जून मागितली पाहिजे.
- ग्राहक आपल्या अर्जाच्या सद्यस्थितीची माहिती आणि जोडणी देण्यास विलंब झाला असेल तर त्याची कारणे याबद्दल कंपनीकडून लेखी स्पष्टीकरणाची मागणी करू शकते.
- नवीन जोडणी देण्यापूर्वी जागेचे मूल्यांकन करण्यासाठी ग्राहकाला काहीही पैसे द्यावे लागत नाहीत.
- नवीन जोडणी घेताना मीटर खरेदी करणे ग्राहकावर बंधनकारक नाही.
- नवीन जोडणीसाठी आवश्यक सामग्रीची व्यवस्था वीज कंपनीला स्वतःच्या पैशाने करावी लागते.
- नवीन जोडणी घेताना जोडणीच्या प्रकारानुसार भरायची शुल्के ग्राहकाने नीट तपासून घेतली पाहिजेत.
- वीज कंपनीच्या प्रतिनिधीला आपल्या जागेत प्रवेश देण्यापूर्वी, ग्राहक त्याचे ओळखपत्र दाखवण्यास सांगू शकते तसेच भेटीचे कारण विचारू शकते.
- जर जागेच्या मालकीत बदल झाला किंवा ग्राहकाचे निधन झाले तर नवीन मालक किंवा ग्राहकाचा वारस विजेची जोडणी आपल्या नावावर करून घेऊ शकतो.
- मालकी बदलली असेल तर जोडणी नावावर करून घेण्यासाठी, फॉर्म ए-१ बरोबर आधीच्या ग्राहकाचे संमतीपत्र सादर करणे आवश्यक आहे; तर निधन झालेल्या ग्राहकाच्या वारसाने इतर वारस असल्यास त्यांच्या 'ना हरकत' प्रमाणपत्राची प्रत फॉर्म ए-१ बरोबर सादर करणे आवश्यक आहे. हे फॉर्म वीज कंपनीकडे मोफत उपलब्ध आहेत.
- जोडणी हस्तांतरीत करण्याचा अर्ज मिळाल्यावर वीज कंपनीला आपला निर्णय दोन बिलिंग चक्रांच्या (देयक चक्रांच्या) आत कळवावा लागतो. तसे न केल्यास, कंपनीला ग्राहकाला दर आठवड्याला रु. १०० याप्रमाणे नुकसानभरपाई द्यावी लागते.
- जोडणी हस्तांतरीत करताना, आधीचा मालक सुरक्षा अनामत सुद्धा हस्तांतरीत करण्याचा पर्याय निवडू शकतो किंवा सुरक्षा अनामत परत घेण्याचा पर्याय निवडू शकतो. मात्र जर आधीच्या मालकाकडून थकबाकी येणे असेल तर जोडणीचे हस्तांतरण करण्याच्या अर्जावर प्रक्रिया केली जाणार नाही.

३ : मीटर

वीज वापर मोजण्याचे एकमेव साधन म्हणजे विजेचे मीटर. वीज कायदानुसार, ग्राहकाला वीज पुरवठा मीटरमधूनच करणे वीज कंपनीवर बंधनकारक आहे (कलम ५५, वीज कायदा २००३). यानुसार कृषी क्षेत्रातील काही ग्राहकांचा अपवाद वगळता महाराष्ट्रातील बहुतेक सर्व ग्राहकांना मीटरद्वारेच विद्युत पुरवठा होतो. त्यामुळे, ग्राहक आणि वीज कंपनी यांना जोडणारा महत्वाचा दुवा म्हणजे विद्युत मीटर. त्यामुळे मीटर सुस्थितीत असणे आणि मीटरने वीज पुरवठ्याची अचूकपणे मोजणी करणे, हे ग्राहक तसेच वीज कंपनी दोघांनीही सुनिश्चित केले पाहिजे. या प्रकरणात आपण मीटरशी संबंधित विविध पैलू आणि संबंधित नियमावली पाहणार आहोत.

३.१ मीटरची मालकी आणि किंमत

(आयोगाने १२ सप्टेंबर २०१८ रोजी मान्य केलेली दरसूची)

ग्राहकाच्या जागेत लावलेला वीज मीटर सामान्यपणे वीज कंपनीच्या मालकीचा असतो (मीटर बसवणे आणि त्याचे कार्य याबद्दलचे विनियम, जानेवारी २०१४). ग्राहक प्री-पेड मीटरची सेवासुद्धा घेऊ शकते, याबद्दल चौकट ३.१ मध्ये सविस्तर सांगितले आहे. प्रकरण २ मध्ये स्पष्ट केल्याप्रमाणे, नवीन वीज जोडणी देताना कंपनी ग्राहकाला मीटर विकत घ्यायला लावू शकत नाही. उलट कंपनीने ग्राहकाच्या जागेत स्वखर्चाने मीटर आणि मीटर बॉक्स बसवणे अपेक्षित आहे. परंतु, ग्राहकाच्या जागेत मीटर लावण्यासाठी कंपनी ग्राहकाकडून सुरक्षा अनामत घेऊ शकते. ही रक्कम मीटरच्या किंमतीपेक्षा जास्त असता कामा नये. त्याशिवाय, भारतीय रिझर्व्ह बँकेने ठरवलेल्या दराने कंपनीने ग्राहकाला या रकमेवर व्याज द्यावे लागते (सप्लाय कोड रेग्युलेशन्स २००५, रेग्युलेशन १४.१).

जर ग्राहकाने मीटर विकत घ्यायचे ठरवले, तर कंपनीने त्या मीटरची चाचणी करणे बंधनकारक आहे. त्याशिवाय, जर ग्राहकाने कंपनीकडून मीटर विकत घेतला तर मीटरच्या बदल्यात ठराविक रक्कम ग्राहकाने कंपनीला द्यावी लागते. ही किंमत आयोगाने मंजूर केलेल्या दरसूचीनुसार ठरवली जाते. आयोगाच्या १२ सप्टेंबर २०१८ च्या आदेशानुसार, कंपनीच्या ग्राहकांसाठीची मीटरची किंमत तक्ता ३.१ मध्ये दिलेली आहे. ग्राहकाने मीटर खरेदी केला तरी मीटर बॉक्स पुरवण्याची आणि बसवण्याची जबाबदारी वितरण कंपनीचीच असते, त्यामुळे कंपनी ग्राहकाकडून मीटर बॉक्सची किंमत वसूल करू शकत नाही.

तक्ता ३.१: मीटरची किंमत (बॉक्स व्यतिरिक्त)

मीटरचा प्रकार	किंमत (रुपये)
सिंगल फेज	६००
थ्री फेज	२५००
एच.टी.टी.ओ.डी. मीटर	४०००

स्रोत: आयोगाचा आदेश २०१७ मधील प्रकरण क्र. १९५, सप्टेंबर २०१८

सूचना: वरील तक्त्यात दिलेली रक्कम जर ग्राहकाने कंपनीकडून मीटर विकत घेतला असेल तरच द्यायची आहे.

ग्राहकाने बाजारातून मीटर विकत घ्यायचे ठरवले तर तो वीज कंपनीच्या अधिकृत विक्रेत्याकडूनच घ्यावा लागतो. ग्राहक वीज कंपनीकडून अधिकृत उत्पादकांच्या यादीची मागणी करू शकते (सप्लाय कोड रेग्युलेशन २००५, रेग्युलेशन १४.१). पण ग्राहकाने जरी बाजारातून मीटर खरेदी केला तरीही त्याची चाचणी करून घेणे वीज कंपनीवर बंधनकारक आहे.

ग्राहक मीटर खरेदी करू शकते आणि कधीही त्याची मालकी मिळवू शकते. मात्र अशा मीटरवरील आपला हक्क तिला वीज पुरवठा कायमचा खंडित केल्यावरच सांगता येतो (कलम ६.२, मीटर बसवणे आणि कार्य नियमावली, केंद्रिय वीज प्राधिकरण, जानेवारी २०१४).

चौकट ३.१: प्रीपेड मीटर

प्रीपेड/प्री-पेमेंट मीटर्सचा उल्लेख सप्लाय कोड नियमावली आणि कामगिरीच्या मानकांची नियमावली दोन्हीमध्ये केलेला आहे. अशा मीटरचा वापर केला तर मीटर रीडिंग घेण्याची, डेटा पंचिंग, डेटा प्रोसेसिंग, आणि बिलाची छपाई, वितरण आणि पैसे गोळा करण्याची गरज नसते. यामुळे खर्चात बचत होईल आणि वाचलेले पैसे ग्राहकाला प्रोत्साहन म्हणून देता येतील, असा प्रस्ताव कंपनीने ठेवला आहे (२००९ चे प्रकरण ७६, आयोग, २०१०). पण, प्रीपेड मीटर अगदी हल्ली आलेले आहेत आणि सध्याच्या देयक प्रणालीत त्यांचा समावेश कसा करता येईल, याचा विचार सुरू आहे. या स्थितीमुळे, प्रीपेड मीटरच्या उत्पादकांची संख्या मर्यादित आहे. त्यांचा वापर सध्या प्रायोगिक तत्वावर केला जात आहे आणि त्यांच्या कामगिरीचे मूल्यमापन केले जात आहे.

३.२ मीटर वाचन (मीटर रीडिंग)

(रेग्युलेशन १४.३, सप्लाय कोड रेग्युलेशन्स २००५)

वीज कंपनीचा प्रतिनिधी ठराविक कालांतराने ग्राहकाच्या मीटरचे रीडिंग घेतो. ग्राहकाचे विजेचे बिल या रीडिंगवर आधारित असते. ग्राहकाचा विजेचा वापर मीटर रीडिंगनुसार ठरत असल्यामुळे, रीडिंग अचूकपणे नोंदवले जाणे, ग्राहक तसेच कंपनी दोघांसाठीसुद्धा महत्वाचे असते. त्यामुळे मीटर रीडिंग घेणे सोयीचे पडेल अशा ठिकाणी मीटर बसवला जाईल, हे ग्राहकाने सुनिश्चित करणे आवश्यक आहे. कृषी ग्राहकांसाठी किमान तीन महिन्यातून एकदा आणि इतर सर्व ग्राहकांसाठी किमान दोन महिन्यातून एकदा रीडिंग घेणे कंपनीवर बंधनकारक आहे. बहुतेक घरगुती ग्राहकांच्या मीटरचे रीडिंग दर महिन्याला घेतले जाते.

नमूद केलेल्या कालावधीनुसार जर कंपनी रीडिंग घेऊ शकली नाही तर कंपनीने ग्राहकाला नुकसान भरपाई द्यावी लागते. विलंबाच्या पहिल्या महिन्यासाठी नुकसान भरपाई रु. १०० इतकी असते तर पुढील महिन्यांसाठी रु. २०० असते. हे चौकट ३.२ मध्ये अधिक स्पष्ट केले आहे.



जर कोणत्याही कारणामुळे (उदा. जागेला कुलूप असणे, मीटर न सापडणे इ.) मीटरचे रीडिंग घेणाऱ्याला मीटर वाचता आला नाही तर, कंपनी ग्राहकाला सरासरी बिल पाठवू शकते. जर पुढच्या चक्रात रीडरला मीटर वाचता आला तर ग्राहकाने भरलेली सरासरी रक्कम पुढच्या बिलातून वजा केली जाते. पुढच्या सलग दोन प्रयत्नांमध्येसुद्धा रीडरला मीटरची नोंद घेता आली नाही तर, कंपनी ग्राहकाला नोटीस पाठवू शकते. या नोटीशीमध्ये, ग्राहकाला नमूद केलेल्या दिवशी मीटरची जागा उघडी ठेवण्यासाठी सांगितले जाते. जर ग्राहकाने तसे केले नाही तर, कंपनी २४ तासांच्या आत ग्राहकाचा वीज पुरवठा खंडित करू शकते. नोंद घेण्याच्या नमूद केलेल्या तारखेच्या किमान सात (कामकाजाचे) दिवस आधी ही नोटीस ग्राहकाला पोचली पाहिजे (रेग्युलेशन १५.३, सप्लाय कोड रेग्युलेशन्स २००५).

चौकट ३.२ : मीटरचे रीडिंग घेण्यास झालेल्या विलंबाबद्दल नुकसान भरपाई

समजा एका घरगुती ग्राहकाच्या मीटरची नोंद कंपनीने ३१ मे रोजी घेतली होती. परंतु, त्या नंतर १ जुलै ते ३१ जुलै या कालावधीत मीटरची नोंद घेण्यात आली नाही. अशावेळी, जर पुढचे रीडिंग १ ऑगस्ट ते ३१ ऑगस्ट या काळात कोणत्याही वेळी घेण्यात आले तर, कंपनीने ग्राहकाला रु. १०० इतकी नुकसानभरपाईची रक्कम देणे आवश्यक आहे कारण ऑगस्ट हा विलंबाचा पहिला महिना आहे.

पुढे, जर मीटरची नोंद ऑगस्टमध्ये घेण्यात आली नाही आणि सप्टेंबरमधली एखाद्या दिवशी घेण्यात आली तर कंपनीने ग्राहकाला रु. ३०० (विलंबाच्या पहिल्या महिन्यासाठी रु. १०० अधिक दुसऱ्या महिन्यासाठी रु. २००) इतकी नुकसानभरपाई देणे आवश्यक आहे. त्याचप्रमाणे जर ग्राहकाच्या मीटरची नोंद थेट ऑक्टोबरमध्ये घेण्यात आली तर नुकसानभरपाईची रक्कम रु. ५०० पर्यंत जाईल. त्यामुळे, मीटरची नोंद नियमितपणे आणि योग्य रीतीने घेतली जाते, हे ग्राहकाने सुनिश्चित करणे आवश्यक आहे. जर ठरलेल्या कालावधीत मीटरची नोंद घेण्यात आली नाही तर ग्राहक या संदर्भात वीज कंपनीकडे तक्रार करू शकते आणि त्याबद्दल नुकसानभरपाईची मागणीसुद्धा करू शकते. ही नुकसानभरपाईची रक्कम स्वतःहून किंवा ग्राहकाने मागणी केल्यावर देणे कंपनीवर बंधनकारक आहे. नुकसानभरपाई सामान्यपणे पुढच्या बिलाचे समायोजन करून दिली जाते.

ऑगस्ट २०१६ पासून, कंपनीने महावितरण मोबाईल ॲपमधून मीटर रीडिंगच्या नोंदी घेण्यास सुरुवात केली आहे. याची अधिक चर्चा पुढे प्रकरण ७ मध्ये केली आहे. याशिवाय, मीटरची नोंद घेण्यासाठी ग्राहकांच्या घरी भेट देण्याबद्दल कंपनी ग्राहकांना आगाऊ माहिती देते. या संदर्भात कंपनी ग्राहकांच्या

नोंदणीकृत मोबाईल क्रमांकावर, मीटरची नोंद घेण्याचा दिनांक आणि वेळ यासंबंधी तपशील असलेला SMS पाठवते. मीटरची नोंद घेण्यासाठी ग्राहक कालावधी निवडू शकते (सकाळी ८ ते १०, सकाळी १० ते दुपारी १२, दुपारी १२ ते दुपारी ३, दुपारी ३ ते संध्याकाळी ५). अधिक पारदर्शकता आणण्यासाठी, मीटरची नोंद ग्राहकाच्या उपस्थितीतच घेतली पाहिजे.

३.३ मीटरची जागा बदलणे

जर मीटरची नोंद घेणे अवघड जाईल किंवा मीटरला धोका पोचेल अशा ठिकाणी मीटर असेल तर ग्राहक स्वतःच्या जागेतच मीटर दुसऱ्या ठिकाणी लावून घेऊ शकते. त्यासाठी ग्राहकाला कंपनीकडे अर्ज करावा लागतो. या अर्जात मीटरची जागा बदलण्याचे कारण स्पष्टपणे नमूद करणे आवश्यक आहे. यासाठी ग्राहकाला कंपनीकडे रु. १०० इतके शुल्क भरावे लागते आणि त्याची पावती अर्जाला जोडावी लागते. संबंधित अधिकारी अर्जाची छाननी करतो आणि मीटर लावण्याचे नवीन ठिकाण सोयीचे असल्याचे सुनिश्चित करतो. ही मंजूरी प्राप्त झाल्यावरच मीटरची जागा बदलता येते.

रु. १०० च्या शुल्कात मीटर हलवण्यासाठी आवश्यक साहित्य, मजुरी आणि इतर खर्चाचा समावेश होतो, याची नोंद ग्राहकाने घ्यावी. त्यामुळे, मीटरची जागा बदलताना, वर नमूद केलेल्या शुल्काशिवाय ग्राहकाने इतर कोणतेही शुल्क भरण्याची गरज नाही.

३.४ मीटरची देखभाल आणि चाचणी

मीटर वीज कंपनीच्या मालकीचा असू शकतो किंवा ग्राहकाच्या मालकीचा असू शकतो, पण मीटरच्या नियमित देखभालीची आणि मीटरच्या चाचणीची जबाबदारी मात्र संपूर्णपणे वीज कंपनीचीच असते. कंपनीने ग्राहकाच्या मीटरची चाचणी किमान पाच वर्षांतून एकदा करणे आवश्यक आहे (कलम १८.२, मीटर बसवणे आणि कार्य नियमावली, केंद्रिय वीज प्राधिकरण, जानेवारी २०१४). त्याचप्रमाणे, यासाठीचा खर्च कंपनीने स्वतः करायचा आहे. तथापि, मीटरच्या सुरक्षिततेची जबाबदारी मात्र ग्राहकाची आहे.

जर ग्राहकाला मीटरची अचूकता तपासून पहायची असेल किंवा मीटरच्या कार्याबद्दल काही शंका असतील तर ती मीटरची चाचणी करून घेऊ शकते. यासाठी, ग्राहकाला कंपनीकडे अर्ज करावा लागतो. त्याचे शुल्क आधी भरून शुल्क भरल्याची पावती अर्जासोबत जोडावी लागते. एका सिंगल फेज मीटरसाठी शुल्काची रक्कम रु. २०० इतकी आहे आणि थ्री फेज मीटरसाठीचे शुल्क रु. ८०० आहे (आयोगाने मंजूर केलेली दरसूची, १२ सप्टेंबर २०१८). सादर केलेल्या अर्जाची पोच पावती ग्राहकाने मागून घ्यावी.

कंपनी मीटरची चाचणी आपल्या क्षेत्रीय कार्यालयात करते आणि अहवालाची प्रत ग्राहकाला देते. ग्राहक कंपनीला मीटरची चाचणी इतर कोणत्याही अधिकृत प्रयोगशाळेकडून करून घेण्याची विनंतीसुद्धा करू शकते. वर्ग १ शहरांमध्ये अर्ज मिळाल्यापासून चार दिवसांच्या आत तर शहरी भागात सात दिवसांच्या आत आणि ग्रामीण भागात बारा दिवसांच्या आत कंपनीने मीटरची चाचणी करून अहवाल देणे आवश्यक आहे. जर कंपनीने या कालावधीत तपासणी केली नाही तर विलंबाच्या प्रत्येक आठवड्यासाठी कंपनीला रु. ५० याप्रमाणे नुकसानभरपाई द्यावी लागते. त्याशिवाय, जर मीटर अचूकतेच्या मर्यादेच्या पलीकडे आहे, असे अहवालात दिसून आल्यास (उदा. मीटर खूप हळू चालतो किंवा खूप जोरात चालतो इ.), तर कंपनीला ग्राहकाने भरलेले शुल्क परत द्यावे लागते. आणि अहवालाच्या निष्कर्षानुसार बिलामध्ये आवश्यक त्या दुरुस्त्या कराव्या लागतात. ग्राहकाला पुढील बिलाद्वारे ही रक्कम परत केली जाते. सदोष मीटर कंपनीने पुढील देयक चक्राच्या आत बदलणे आवश्यक आहे नाहीतर विलंबाच्या प्रत्येक आठवड्यासाठी कंपनीला रु. ५० ग्राहक नुकसानभरपाई म्हणून द्यावे लागतात (परिशिष्ट अ, कामगिरी मानके विनियम, २०१४).

३.५ बंद पडलेला मीटर

देखभालीच्या अभावी किंवा इतर तांत्रिक समस्यांमुळे ग्राहकाचा मीटर बंद पडू शकतो. जेव्हा मीटर विजेचा वापर मोजणे थांबवतो, तेव्हा तो बंद पडला आहे, असे मानले जाते. विभाग ४.७ मध्ये स्पष्ट केल्याप्रमाणे अशावेळी कंपनी ग्राहकाला 'सरासरी देयक' पाठवते. देयकामध्ये मीटरची स्थिती 'काम करत नाही' किंवा 'बंद आहे' अशी नमूद केलेली असते. जर आपला मीटर बंद पडल्याचे ग्राहकाला आढळले तर तिने वीज कंपनीला त्याबाबत कळवले पाहिजे. जर कंपनीच्या प्रतिनिधीलासुद्धा मीटर बंद पडल्याचे आढळले तर कंपनी अशा मीटरची अधिक तपासणी करू शकते.

तपासणी करताना, ग्राहकाने मुद्दाम मीटरची फेरफार केली नसल्याचे कंपनीने सुनिश्चित करणे आवश्यक आहे. कंपनीने स्वतःच्या खर्चाने मीटर बदलणे आवश्यक आहे. मीटर बंद पडला असेल तर ज्या काळात मीटरची नोंद बंद आहे, त्या काळात कंपनी आधीच्या बारा महिन्यांच्या वीज वापराच्या सरासरी बिलानुसार ग्राहकाला तीन महिन्यांपर्यंत बिले पाठवू शकते (रेग्युलेशन १५.४, सप्लाय कोड रेग्युलेशन २००५). या विनियमानुसार, जर बंद पडलेला मीटर अशाच स्थितीत कित्येक महिने असेल, तर कंपनी ग्राहकाला जबाबदार धरू शकत नाही. शिवाय, अशा स्थितीत, कंपनी तीन महिन्यांपेक्षा जास्त काळ पूर्वीच्या बिलांची वसुली करू शकत नाही.

३.६ सदोष मीटर

कधीकधी मीटरमधील दोषामुळे वीज वापराच्या मोजणीत चुका होऊ शकतात. अशा चुकीमुळे ग्राहकाच्या विजेच्या प्रत्यक्ष वापरापेक्षा मीटरवरची नोंद जास्त किंवा कमी येऊ शकते. जर मीटरमध्ये काही दोष

असल्याचा ग्राहकाला संशय आला तर, ग्राहकाने मीटरची तपासणी करून घ्यावी. त्यासाठी विभाग ४.६ मध्ये दिलेल्या कार्यपद्धतीनुसार ग्राहक एक अर्ज करू शकते.

जर मीटर सदोष असेल, तर कंपनी जास्तीत जास्त ३ महिने ग्राहकाचे बिल समायोजित (अॅडजेस्ट) करू शकते. उदाहरणार्थ, जर तपासणी अहवालात मीटर जास्त गतीने नोंद करत असल्याचे दिसून आले तर कंपनीला जास्तीत जास्त गेल्या तीन महिन्यांसाठी ग्राहकाने भरलेली अतिरिक्त रक्कम परत करावी लागते. मात्र, ग्राहकाने मुद्दाम मीटरमध्ये फेरफार केला नसेल तरच हे लागू होते (रेग्युलेशन १५.४, सप्लाय कोड रेग्युलेशन्स २००५). त्याचप्रमाणे, जर मीटर कमी गतीने नोंद करत असेल तर ग्राहकाला योग्य नोंद आणि सदोष नोंद यातील फरकाची रक्कम जास्तीत जास्त गेल्या तीन महिन्यांसाठी कंपनीकडे भरावी लागते.

३.७ सील तुटलेला मीटर

मीटर सुरक्षित ठेवण्यासाठी आणि मीटरमध्ये जाणूनबुजून काही फेरफार करता येऊ नये म्हणून, मीटर कंपनीच्या किंवा ग्राहकाच्या कोणाच्याही मालकीचा असला तरीही कंपनी सर्व मीटर्सवर स्वतःचे सील लावते. जर ग्राहकाला मीटरचे सील तुटल्याचे आढळले तर त्याने कंपनीच्या स्थानिक कार्यालयात लगेचच तक्रार करावी. कंपनीसुद्धा अशा मीटरची स्वतःहून तपासणी करू शकते. मीटरमध्ये मुद्दाम फेरफार न केल्याची खात्री झाल्यावर, विभाग ३.६ मध्ये दिलेल्या तरतुदी सील तुटलेल्या मीटरसाठी सुद्धा लागू होतात. जर ग्राहकाने जाणूनबुजून मीटरमध्ये फेरफार केल्याचे आढळले तर मात्र ग्राहकाने विजेचा अनधिकृत वापर केला किंवा विजेची चोरी केली असे मानले जाते. पण ही गोष्ट केवळ मीटरची तपासणी करूनच ठरवता येते आणि त्यामुळे केवळ सील तुटल्याचा अर्थ विजेचा अनधिकृत वापर झाला आहे असा होत नाही (रेग्युलेशन १५.४, सप्लाय कोड रेग्युलेशन्स २००५).

३.८ मीटर जळणे

अनेक कारणांमुळे मीटर जळू शकतो. उदाहरणार्थ ग्राहकाच्या जागेतील मीटरमधून प्रमाणाहून अधिक वीज भारामुळे क्षमतेपेक्षा जास्त वीज प्रवाह ओढला गेल्यामुळे; वितरण जाळ्यातील दोष, मीटरचे सदोष अर्थिंग इ. जर हे कारण कंपनीमुळे असेल तर कंपनीला स्वतःच्या खर्चाने मीटर बदलून द्यावा लागतो. पण फेरफार केल्यामुळे, सदोष इंस्टॉलेशन, अनधिकृत विद्युतभार इ. कारणांमुळे मीटर जळल्यास त्याची जबाबदारी ग्राहकावर असते आणि त्यामुळे ग्राहकाला कंपनीला नवीन मीटरची किंमत द्यावी लागते (विनियम ७.४, कामगिरीच्या मानकांची नियमावली २०१४).

मीटर जळल्याचे ग्राहकाच्या लक्षात आल्यास, त्याने लगेच कंपनीच्या स्थानिक कार्यालयात तक्रार करावी. नवीन मीटरसाठी भरलेल्या रकमेची पावती या तक्रारीला जोडावी आणि संबंधित अधिकाऱ्याकडून

पोचपावती घ्यावी. तक्रार मिळाल्यावर वर्ग १ शहरांमध्ये १८ तासांच्या आत, शहरी भागांमध्ये २४ तासांच्या आत तर ग्रामीण भागात ४८ तासांच्या आत मीटर बदलून देणे आणि ग्राहकाचा वीज पुरवठा पूर्ववत करणे वीज कंपनीवर बंधनकारक आहे. तसे न केल्यास, कंपनीला विलंबाच्या प्रत्येक तासासाठी रु. ५० इतकी नुकसानभरपाई ग्राहकाला द्यावी लागते (परिशिष्ट अ, कामगिरीच्या मानकाची नियमावली २०१४).



३.९ मीटर चोरीला जाणे

ग्राहकाचा मीटर चोरीला गेल्यास, सर्वात प्रथम त्याने स्थानिक पोलीस चौकीत तक्रार नोंदवावी. पोलीस चौकीत एफ.आय.आर.ची प्रत ग्राहकाला दिली जाते. नंतर ग्राहकाने लिखित तक्रार, एफ.आय.आर.च्या प्रतीसह आणि मीटर खरेदीची पावती जोडून वीज कंपनीच्या संबंधित कार्यालयात सादर करावी. मीटर चोरीला गेल्यास, ग्राहकाला नवीन मीटरसाठी पैसे भरावे लागतात, त्यामुळे तक्रारीबरोबर मीटरची किंमत भरल्याची पावती जोडणे आवश्यक असते. मीटर चोरीला गेल्याचा अर्ज आणि एफ.आय.आर. प्राप्त झाल्यावर, कंपनी शक्य तितक्या लवकर नवीन मीटर बसवते.

ग्राहकांनी नोंद घ्यावे असे काही:

- ग्राहकाच्या जागी लावलेला मीटर शक्यतो वीज कंपनीच्या मालकीचा असावा. नवीन वीजजोडणी घेण्याच्या वेळी नवीन मीटरचे पैसे देणे ग्राहकावर बंधनकारक नाही.
- कोणत्याही परिस्थितीत, कंपनीने मीटर बॉक्स स्वतःच्या खर्चाने बसवावा.
- कृषी ग्राहकांसाठी किमान तीन महिन्यातून एकदा आणि इतर सर्व ग्राहकांसाठी किमान दोन महिन्यातून एकदा विजेच्या मीटरची नोंद घेणे वीज कंपनीवर बंधनकारक आहे.
- मीटर बसवलेली जागा नोंद घेण्याच्या दृष्टीने सोयीची असल्याचे सुनिश्चित करणे आवश्यक आहे. तसे नसल्यास ग्राहकाच्या आवारातच दुसऱ्या जागी मीटर बसवून घेता येतो.
- ग्राहकाला मीटरच्या अचूकतेबद्दल शंका असेल तर, त्याने मीटरची तपासणी करून घ्यावी आणि तपासणी अहवालाच्या प्रतीची मागणी सुद्धा करावी.
- मीटरची तपासणी कंपनीच्या सुविधा केंद्रात किंवा आयोगाने अधिकृत केलेल्या केंद्रात करता येते.
- सर्व मीटरची देखभाल आणि तपासणी करण्याची जबाबदारी संपूर्णपणे वीज कंपनीची आहे.
- केवळ मीटरचे तुटलेले सील ग्राहकाने विजेचा अनधिकृत वापर केल्याचे दर्शवित नाही. मीटरची तपासणी केल्यावरच हे सिद्ध करता येते.
- जर मीटर जळला असेल किंवा चोरीला गेला असेल, तर त्याची किंमत ग्राहकाला भरावी लागते.

४ : विजेचे बिल

घरगुती वीज जोडणी सिंगल फेज किंवा थ्री फेज असू शकते. ग्राहकाला तिच्या मुख्य स्विच बोर्डद्वारे वीज कंपनीकडून वीज पुरवली जाते. वीज जोडणी सामान्यपणे वीज प्रवाह वाहून नेणारी एक लाल फेज वायर, एक काळी न्यूट्रल वायर आणि एक स्विच बोर्डपासून स्थानिक अर्थिंग खड्ड्याला जोडणारी हिरवी वायर यापासून तयार झालेली असते. याला 'सिंगल फेज पुरवठा' असे म्हणतात आणि अशा प्रकारचा पुरवठा सामान्यपणे लहान घरांमध्ये असतो. जास्त मोठ्या घरांतील तसेच व्यावसायिक वीज जोडण्या थ्री फेज असतात. या जोडण्यांमध्ये तीन सिंगल फेज जोडण्या एकत्र केलेल्या असतात. कंपनीकडून येणाऱ्या थ्री फेज वायर (सामान्यपणे लाल, पिवळ्या आणि निळ्या) स्विच बोर्डला जोडलेल्या असतात आणि चौथी अर्थिंग वायर स्विच बोर्डला स्थानिक अर्थिंग खड्ड्याला जोडते. या पुरवठ्याला जोडलेल्या सर्व विद्युत उपकरणांच्या एकत्रित दाबाला ग्राहकाचा जोडलेला विद्युतदाब असे म्हणतात. तथापि, ग्राहकाचा विजेचा मासिक वापर वापरलेल्या युनिटच्या संख्येवर मोजला जातो. ही युनिटची संख्या मीटरद्वारे मोजली जाते आणि ग्राहकाच्या बिलात नोंदवली जाते.

ग्राहक आणि कंपनी यांच्यातील आर्थिक व्यवहारांसाठी वीज बिल एक महत्वाचे कागदपत्र आहे. त्यामुळे विजेचे बिल नियमितपणे, वेळेवर मिळणे आणि ते अचूक असणे हे ग्राहक आणि कंपनी दोन्हीसाठी महत्वाचे आहे. ग्राहकाच्या दृष्टीने बिल आणि बिलातील घटक समजून घेणे, महत्वाचे आहे कारण ग्राहकांच्या बहुसंख्य तक्रारी बिलाच्या संबंधीच असतात. या प्रकरणात आपण वीज बिलाचे स्वरूप आणि बिलाशी संबंधित अनेक समस्यांची चर्चा करणार आहोत.

४.१ वीज बिलाचा तपशील

ग्राहकाला इंग्रजी आणि मराठी दोन्ही भाषांमध्ये बिल मिळते. ग्राहकाने भरण्याच्या बिलाच्या रकमेच्या तपशीलाशिवाय बिलामध्ये ग्राहकाचा तपशील, वापर आणि तक्रार नोंदणी यासंबंधी महत्वाची माहिती असते. बिलाचे स्वरूप आणि त्यातील घटक यांची चर्चा या विभागात केलेली आहे. बिलाचे सामान्य स्वरूप वीज कंपनीच्या वेबसाईटवरसुद्धा उपलब्ध आहे.

(https://www.mahadiscom.in/consumer/wp-content/uploads/2018/12/LT_BILL.pdf).



४.१.१ विविध आकार

(रेग्युलेशन १५.२, सप्लाय कोड रेग्युलेशन्स २००५)

नमूद केलेल्या दिवसापर्यंत ग्राहकाने भरायच्या विविध शुल्कांची यादी बिलामध्ये असते. तथापि, ही माहिती बऱ्याचदा क्लिष्ट असते आणि त्यातील तपशील ग्राहकांना माहिती नसतो. जेव्हा ग्राहकाला चुकीचे किंवा जास्त रकमेचे बिल येते, तेव्हा हा चिंतेचा विषय ठरतो आणि ग्राहकाला त्या मागचे कारण कळत नाही. त्यामुळे, बिलामध्ये नमूद केलेले विविध आकार समजून घेणे महत्वाचे आहे.

स्थिर आकार

प्रत्येक महिन्याला, ग्राहकाने वीज कंपनीकडे एक विशिष्ट स्थिर शुल्क भरावे लागते. विजेचा वापर केला नाही तरीसुद्धा ही रक्कम भरावीच लागते. ग्राहकांना वीज पुरवठा करण्यासाठी वीज कंपनीला ज्या मूलभूत सुविधा निर्माण कराव्या लागतात तो निश्चित किंवा भांडवली खर्च वसूल करण्यासाठी हा आकार घेतला जातो. हा आकार मुख्यतः वीज केबल नेटवर्क, ट्रान्सफॉर्मर्स, सबस्टेशन्स इ. उपकरणे बसवण्यासाठी आणि त्यांची देखभाल करण्यासाठी घेतला जातो आणि तो ग्राहकाच्या एकूण विद्युतभाराच्या आधारे

आणि कनेक्शनच्या प्रकारावर (सिंगल फेज किंवा थ्री फेज) ठरवला जातो. या आकाराचा दर विविध प्रकारच्या ग्राहकांसाठी वेगवेगळा आहे आणि तो बिलाच्या मागे असलेल्या तक्त्यात दिलेला असतो.

आकृती ४.१: एका एम.एस.इ.डी.सी.एल. ग्राहकाचे वीज बिल

महावितरण
 CIN: U40109MH2005SGC153645
 BILL NO (GGN): 000000273694695

महाराष्ट्र स्टेट इलेक्ट्रिसिटी डिस्ट्रीब्यूशन कंपनी लि.
वीज पुरवठा देयक
 www.mahadiscom.in
BILL OF SUPPLY FOR THE MONTH OF डिसेंबर-२०१८

File No : 3-88/300-M
 CB 1.0.1
 HSN CODE: 27160000

ग्राहक क्रमांक : 1

Consumer Name : 4

Consumer Address :

देयक दिनांक : 21-12-2018

देयक रकम रु : 280.00

देय दिनांक : 10-01-2019

या तारखे नंतर भरल्यास : 290.00

गोबाइल/इमेल :
 बिलींग युनिट : 4599/AUNDH SUB-DN/SHIVAJI NAGAR
 दर संकेत ** : 92/LT I Res 3-Phase
 पी.सी./घटक+मार्ग-क्रम/डि.टी.सी. : P2/22/3801/0020/4599380
 चालू रिडिंग : 17-12-2018
 मिटर क्रमांक : 07601902003

पुरवठा दिनांक : 09-05-2006
 मंजूर मार : 7.00 KW
 पोल नंबर :
 मागील रिडिंग दिनांक : 16-11-2018

Scan this QR Code with BHIM App for UPI Payment



चालू रिडिंग
24819

मागील रिडिंग
24693

शुल्क अवयव
1.00

युनिट
126

समा. युनिट
0

एकूण वीज
शुल्क
126

Meter Status: Normal



17-Dec-18 16:13:26

नोव्हेंबर-२०१८	148
ऑक्टोबर-२०१८	163
सप्टेंबर-२०१८	126
ऑगस्ट-२०१८	147
जुलै-२०१८	174
जून-२०१८	176
मे-२०१८	161
एप्रिल-२०१८	177
मार्च-२०१८	169
फेब्रुवारी-२०१८	110
जानेवारी-२०१८	130

मध्यवर्ती तक्रार निवारण केंद्र 24 X 7
 1800-233-3435, 1800-102-3435, 1812

ग्राहकांच्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठीचे नियम व कार्यपद्धती महावितरणच्या संकेत स्थळ
www.mahadiscom.in > Important Links >
 Consumer Grievance Redressal Forum यावर उपलब्ध आहे .

वीज शुल्क
 डिसेंबर - 2017 286
 डिसेंबर - 2018 126

3

ग्राहक महावितरणच्या अधिकृत संकेत स्थळाद्वारे (www.mahadiscom.in) व गोबाइल ॲपद्वारे वीज देयकाचा निःशुल्क ऑनलाईन भरणा करू शकतात. नेटबँकिंग, UPI, डेबिट कार्ड, क्रेडिटलॉन्ग वॉलेट, कॅशकार्ड याद्वारे वीज देयकाचा भरणा केल्यास ग्राहकांना कोणतेही शुल्क आकारले जाणार नाही.

स्थळप्रत बिलींग युनिट : 4599	ग्राहक क्रमांक	पी.सी. : P2	दर : 92	या तारखे पर्यंत भरल्यास	31-12-2018	Rs. 270.00
अंतिम तारीख	10-01-2019			या तारखे नंतर भरल्यास	10-01-2019	Rs. 290.00

विक्री स्थळप्रत:	डिस्ट्रिक्ट क्र. : 4599380	अंतिम तारीख	10-01-2019	Rs. 280.00		
बिलींग युनिट : 4599	ग्राहक क्रमांक	पी.सी. P2	दर: 92	या तारखे पर्यंत भरल्यास	31-12-2018	Rs. 270.00
45992	100120190000002900010003112180010			या तारखे नंतर भरल्यास	10-01-2019	Rs. 290.00



वीज आकार

वीज आकार ग्राहकाने वापरलेल्या विजेची किंमत दर्शवतो आणि ती वापरलेल्या युनिटच्या संख्येवर ठरते. कंपनी ग्राहकासाठी आवश्यक वीज खरेदी करण्यासाठी जो खर्च करते, तो या आकाराद्वारे वसूल केला जातो. सुरुवातीच्या युनिटसाठीचा दर कमी असतो आणि पुढील युनिटसाठी तो हळूहळू वाढत जातो. यासाठी ग्राहकाने घरगुती श्रेणीत वापरलेल्या युनिटची वेगवेगळ्या गटांमध्ये विभागणी केली जाते. प्रत्येक वापराच्या गटासाठी वीज आकार वेगवेगळा असतो, जास्त वापराच्या गटासाठी जास्त वाढीव दर असतो. याला 'दूरदर्शी शुल्क' (टेलिस्कोपिक) असे म्हणतात. विजेचा कमी वापर करणाऱ्यांना प्रोत्साहन द्यावे आणि जास्त वापर करणाऱ्यांना भुर्दंड व्हावा, असा हेतू यामागे असतो. १२ सप्टेंबर २०१८ रोजी आयोगाने दिलेल्या आदेशानुसार युनिटच्या गटाप्रमाणे घरगुती ग्राहकांसाठी असलेला मासिक दर तक्ता ४.१ मध्ये दाखवला आहे. तक्ता ४.१ मध्ये नमूद केलेल्या शुल्कानुसार ग्राहकाने वापरलेल्या विजेची किंमत काढण्याची पद्धत तक्ता ४.२ मध्ये दर्शवली आहे.

तक्ता ४.१: घरगुती ग्राहकांसाठी विजेचा आकार (१ सप्टेंबर २०१८ पासून लागू)

घरगुती ग्राहकांसाठी मासिक वीज वापर	वीज दर (रु./युनिट)
०-१०० युनिट	३
१०१-३०० युनिट	६.७३
३०१-५०० युनिट	९.७५
५०१-१००० युनिट	१०.५
१००० युनिटपेक्षा जास्त	११.५

स्रोत: आयोगाचा आदेश २०१७ मधील प्रकरण क्र. १९५, सप्टेंबर २०१८

तक्ता ४.२: विजेची किंमत काढण्याची पद्धत

ग्राहकाचा वीज वापर (युनिट/महिना)	वीज आकार (युनिट x दर)
७५	$७५ \times ३ = \text{रु. } २२५$
१५०	$(१०० \times ३) + (५० \times ६.७३) = \text{रु. } ६३६.५०$
३५०	$(१०० \times ३) + (२०० \times ६.७३) + (५० \times ९.७५) = \text{रु. } २,१३३.५$

स्रोत: प्रयास ऊर्जा गटाचे विश्लेषण - आयोगाच्या विनिमय दस्तऐवजांवर आधारित

इंधन समायोजन आकार आणि वहन आकार

ग्राहकांना वीज पुरवठा करण्यासाठी, वीज कंपनीला वीजनिर्मिती करणाऱ्या कंपन्यांकडून वीज खरेदी करावी लागते. वीज खरेदीचा दर काही विशिष्ट अपरिहार्य स्थितीमुळे (उदाहरणार्थ, जागतिक बाजारपेठेत तेल किंवा नैसर्गिक वायूच्या दरात उतार-चढाव, विजेच्या अपेक्षित मागणीत बदल, किंवा वीज पुरवठ्याचा तुटवडा) बदलू शकतो. अशा परिस्थितीत, वीज कंपनीला विजेची मागणी पूर्ण करण्यासाठी जास्त किंवा कमी दराने वीज खरेदी करावी लागते. किमतीतील हा फरक जास्त किंवा कमी असू शकतो आणि तो ग्राहकांकडून इंधन समायोजन अधिभाराच्या रुपात वसूल केला जातो. यासाठी, आयोग वेळोवेळी वीज खरेदीच्या सर्व कागदपत्रांचे मूल्यांकन करतो आणि स्वतंत्रपणे अधिभाराचा दर ठरवतो. इंधन अधिभाराचा तपशील आयोगाच्या वेबसाईटवर (<http://www.mercindia.org.in/FOCA.htm>) पाहता येईल.

वहन आकार म्हणजे तारांच्या जाळ्यातून विजेचे पारेषण आणि वितरण करण्यासाठी आकारले जाणारे शुल्क. सध्या, महाराष्ट्रात हे शुल्क प्रती युनिट रु. १.३० आहे.

विजेवरील कर

ग्राहकाने वापरलेल्या विजेवर महाराष्ट्र शासनाकडून कर लावला जातो. या करासंबंधी महाराष्ट्र शासनाची अधिसूचना बिलाच्या मागे नमूद केलेली असते. सध्या वीज ग्राहकास महाराष्ट्र शासनाच्या दिनांक २१ ऑक्टोबर २०१६ रोजी जारी करण्यात आलेल्या इएलडी २०१६/सीआर २५२/ऊर्जा १ या अधिसूचनेनुसार वीज शुल्क आकारले जाते. ही रक्कम म्हणजे बिलाची (यात स्थिर आकार, ऊर्जा शुल्क आणि इंधन अधिभार समाविष्ट असतात) एक विशिष्ट टक्केवारी असते. विविध प्रकारच्या ग्राहकांना लागू असलेला वीज कर तक्ता ४.३ मध्ये दिलेला आहे.

तक्ता ४.३: वीज कर

ग्राहकाचा प्रकार	वीज कर (एकूण बिलाच्या टक्केवारीमध्ये)
घरगुती	१६%
बिगर-घरगुती	२१%
औद्योगिक	९.३%
कृषी (कृषी पंपांव्यतिरिक्त)	९.३%
कृषी पंप	०%

स्रोत: महाराष्ट्र वीज कर अधिनियमाविषयी अधिसूचना, आयोग, २०१६

वीज विक्री कर, सरासरी बिलाची रक्कम, आणि व्याज

महाराष्ट्र शासन विजेच्या विक्रीवर एक कर लागू करते, हा कर कंपनीकडून ग्राहकाला विकल्या गेलेल्या विजेवर लावला जातो. हा दर ग्राहक ज्या भागात राहतो आणि ज्या श्रेणीत मोडतो, त्यावर अवलंबून असतो. देय कराचा दर एकूण रकमेसह बिलात नमूद केलेला असतो. ज्या भागात कंपनी (एम.एस.इ.डी. सी.एल.) वीज पुरवठा करते, तेथील फक्त औद्योगिक किंवा व्यावसायिक ग्राहकांना विक्री कर (महाराष्ट्र शासन अधिसूचना एसआरपी-२००१५/सीआर-४८/एनआरजी-१, २१ एप्रिल २०१५) आकारला जातो. कंपनीच्या सेवाक्षेत्रात घरगुती ग्राहकांना ही रक्कम भरावी लागत नाही.

जिथे कंपनीला मीटरची नोंद घेणे शक्य नसते, तिथे विभाग ४.७ मध्ये स्पष्ट केल्यानुसार ग्राहकाला सरासरी बिल दिले जाते. बिलाच्या सरासरी रकमेमध्ये सरासरी बिलाप्रमाणे घेण्यात आलेली रक्कम आणि पुढच्या मीटर नोंदीप्रमाणे प्रत्यक्ष रक्कम यांचा मेळ घातला जातो. जर सरासरी आणि प्रत्यक्ष बिलाच्या रकमेत काहीच फरक नसेल तर किंवा जर मीटरची नोंद घेण्यात आलेली असेल तर हा घटक बिलामध्ये शून्य असा दर्शवला जातो. या बिलामध्ये अजून न भरलेल्या थकीत रकमांवर आकारले जाणारे देय व्याज समाविष्ट असते. पुढे विभाग ४.५ मध्ये हे अधिक तपशीलात स्पष्ट केले आहे.

इतर आकार

वर नमूद केलेले आकार सोडून, आयोगाने मंजूर केलेले कोणतेही इतर आकार ग्राहकांकडून 'इतर आकार' याच्या अंतर्गत वसूल केले जातात. तथापि, अशा सर्व आकारांचे तपशील ग्राहकाच्या बिलात नमूद करणे वीज कंपनीवर बंधनकारक आहे. बिलात नमूद केलेल्या कोणत्याही आकाराबद्दल ग्राहकाला काही स्पष्टीकरण हवे असेल तर त्याबद्दल ती वीज कंपनीला विनंती करू शकते. ग्राहकाला त्याबद्दल स्पष्टीकरण देणे कंपनीवर बंधनकारक आहे. वर नमूद केलेल्या सर्व आकारांची बेरीज बिलामध्ये एकूण रक्कम म्हणून दर्शवलेली असते.

थकबाकी किंवा आगाऊ भरणा

जर ग्राहकाने बिल आगाऊ देण्याचे ठरवले, तर बिलाची रक्कम अगाऊ रक्कम म्हणून धरली जाते. उलटपक्षी जर ग्राहकाने आधीच्या महिन्यांची बिले भरली नसतील तर थकबाकी म्हणून ही रक्कम नमूद केली जाते. आगाऊ भरणा किंवा थकबाकी (अॅरीयर्स) यावर समायोजन (अॅडजेस्टमेंट) आणि व्याज लागू असते; त्यानंतर एकूण थकबाकी किंवा आगाऊ रक्कम मोजली जाते. एकूण रक्कम आणि आगाऊ भरणा/थकबाकी यांची गोळाबेरीज म्हणजे ग्राहकाकडून त्या महिन्यासाठी देय असलेली रक्कम.

त्वरीत भरण्यासाठी सवलत आणि विलंबाने केलेल्या भरण्यासाठी शुल्क

विभाग ४.४ मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे ग्राहकाने बिलाची रक्कम वेळेवर भरणे महत्वाचे आहे. ग्राहकांना त्यासाठी प्रोत्साहन देण्याकरता बिल त्वरीत भरण्यावर सवलत देण्यात येते. या तरतुदीनुसार, ग्राहकाने बिल जारी केल्यापासून सात दिवसांच्या आत किंवा बिल मिळाल्यापासून पाच दिवसांच्या आत बिल भरल्यास बिलाच्या रकमेवर १% सवलत मिळते. याउलट, ग्राहकाने देय तारखेपर्यंत बिल न भरल्यास, तिला बिलाच्या रकमेच्या २% रक्कम विलंब शुल्क म्हणून भरावी लागते (नियामक आयोग आदेश, २२ मे २०१३). जर ग्राहकाने देय तारखेच्या नंतर बिल भरले तर त्याची नोंद पुढच्या बिलात होत नाही. त्यामुळे, ग्राहकाच्या पुढच्या बिलाच्या रकमेत आधीच्या बिलाच्या रकमेचा समावेश असतो. अशा वेळी, ग्राहकाला भरणा केंद्राच्या अधिकाऱ्याला आधीचे बिल भरल्याची पावती किंवा आधीच्या बिलाची शिक्का मारलेली प्रत सादर करावी लागते. हा अधिकारी आधीच्या बिलाची रक्कम वजा करून उरलेले बिल भरून घेतो. ही तरतूद बिलाच्या 'अटी आणि शर्ती' विभागातसुद्धा नमूद केलेली असते.

सुरक्षा अनामत (सिक्युरिटी डिपॉझीट)

(रेग्युलेशन ११, सप्लाय कोड रेग्युलेशन्स २००५)

ग्राहक आधी वीज वापरते आणि मग बिलाद्वारे त्याचे पैसे देते. कंपनी ग्राहकाच्या देयक चक्रानुसार दर एक किंवा दोन महिन्यांनी ग्राहकाचे बिल वसूल करते. त्यामुळे बिलासाठी सुरक्षा म्हणून कंपनी ग्राहकाकडून काही रक्कम आगाऊ घेते, या रकमेला 'सुरक्षा अनामत' असे म्हणतात. वीज कायद्याच्या कलम २३ नुसार, कंपनी ग्राहकाकडून अशा सुरक्षा अनामतीची मागणी करू शकते. बिलामध्ये विविध आकारांच्या यादीच्या शेवटी सुरक्षा अनामतीच्या रकमेचा उल्लेख केलेला असतो. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या बँक दरानुसार कंपनीने ग्राहकाला या रकमेवर व्याज द्यावे लागते. कंपनी ग्राहकाला बिलाद्वारे बारा महिन्यातून एकदा व्याजाची रक्कम देते.

प्रकरण २ मध्ये चर्चा केल्याप्रमाणे, सुरक्षा अनामतीची रक्कम सध्याच्या ग्राहकासाठी बिलाच्या सरासरी रकमेइतकी असते. गेल्या बारा महिन्यातील बिले लक्षात घेऊन बिलाची सरासरी रक्कम ठरवली जाते. जर ग्राहकाकडे बारा महिन्यांपेक्षा कमी काळ वीज पुरवठा होत असेल तर त्या महिन्यांच्या बिलाची सरासरी काढली जाते. तथापि, नवीन जोडणीच्या बाबतीत, सरासरी वापर मोजता येत नाही. त्यामुळे सुरक्षा अनामत ठरवण्यासाठी विजेचा ठराविक वापर गृहीत धरला जातो. अधिक माहितीसाठी, तक्ता २.४ पहा.

ग्राहकाचा सरासरी वीज वापर व वीज दर बदलत असल्यामुळे, कंपनी दर बारा महिन्यांनी सुरक्षा अनामतीच्या रकमेची फेरमोजणी करते. ग्राहकाने वापरलेली वीज आणि आयोगाने ठरवलेला दर लक्षात घेऊन ही रक्कम ठरवली जाते. फेरमोजणी करून आलेली रक्कम जर ग्राहकाने आधी भरलेल्या सुरक्षा

अनामत रकमेपेक्षा जास्त असेल तर कंपनी ग्राहकाला फरकाची रक्कम मागू शकते. ग्राहकाला ही रक्कम तीस दिवसांच्या आत एकरकमी भरावी लागते किंवा कंपनीने परवानगी दिल्यास दोन हप्त्यात पुढच्या दोन बिलांसह भरावी लागते. त्याचप्रमाणे, जर फेरमोजणी करून आलेली रक्कम जर ग्राहकाने आधी भरलेल्या सुरक्षा अनामत रकमेपेक्षा कमी असेल तर कंपनीने ग्राहकाला ही अतिरिक्त रक्कम तीस दिवसांच्या आत एकरकमी द्यावी लागते. ग्राहकाच्या विनंतीनुसार, कंपनी ही रक्कम पुढच्या तीन बिलांद्वारे किंवा स्वतंत्र डिमांड ड्राफ्टद्वारे देऊ शकते. तथापि, नवीन जोडणी दिलेल्या ग्राहकासाठी ही रक्कम ३०० रुपयांपेक्षा जास्त असेल किंवा फेरमोजणी केलेल्या सुरक्षा अनामत रकमेच्या १०% पेक्षा जास्त असेल तरच कंपनीने ग्राहकाला ही अतिरिक्त रक्कम देणे बंधनकारक आहे, याची नोंद घेतली पाहिजे.

ग्राहकाकडून कंपनीला येणे असलेल्या कोणत्याही रकमेची किंवा थकबाकीची वसुली करण्यासाठी सुरक्षा अनामत रक्कम वापरता येते. कंपनीने ग्राहकाची वीज जोडणी तोडून टाकली तरी ग्राहकाच्या सुरक्षा अनामत रकमेतून कोणत्याही येणे असलेल्या रकमेची किंवा थकबाकीची कपात केली जाऊ शकते.

ग्राहकाकडून दिले जाणारे विविध आकार विजेच्या वापराच्या युनिट्सवर अवलंबून आहेत. ग्राहकाने किती युनिट वीज वापरली हे मीटरच्या नोंदीवरून ठरवले जाते. विजेचा वापर ठरवण्याबद्दल अधिक चर्चा चौकट ४.१ मध्ये केलेली आहे.

चौकट ४.१: ग्राहकाचा वीज वापर

सलग दोन मीटर रीडिंगच्या नोंदीवरून ग्राहकाचा विजेचा वापर ठरवला जातो. यासाठी, मागील मीटर रीडिंगची नोंद आणि सध्याची मीटर रीडिंगची नोंद दिनांकांसह बिलावर नमूद केलेली असते. दोन रीडिंगमधील फरकाला गुणक अवयवाने गुणल्यास ग्राहकाने या कालावधीत म्हणजे साधारण एका महिन्यात केलेला विजेचा एकूण वापर कळतो. त्याचप्रमाणे, ग्राहकाचा गेल्या सहा महिन्यातील विजेचा वापरसुद्धा बिलात नमूद केलेला असतो. या माहितीचा उपयोग ग्राहकाला ती दर महिन्याला किती वीज वापरतो यावर लक्ष ठेवण्यासाठी होतो. तसेच याचा उपयोग विजेचा सरासरी वापर मोजण्यासाठी किंवा पडताळून पाहण्यासाठी सुद्धा होतो.

दारिद्र्य रेषेखालील (बी.पी.एल.) ग्राहक

वरील शुल्क ग्राहकाच्या प्रकारानुसार ठरते. ग्राहकाच्या विजेच्या वापरानुसार, ग्राहकांचे घरगुती, बिगर-घरगुती (व्यावसायिक), औद्योगिक, कृषी इ. विविध प्रकारात वर्गीकरण केले जाते. ज्या घरगुती ग्राहकांचा वापर अपवादात्मकरित्या कमी असेल त्यांच्यासाठी नियामक आयोगाने बी.पी.एल. (बिलो पॉवर्टी लाईन)

ग्राहक हे एक नवीन उप वर्गीकरण तयार केले आहे. ज्या ग्राहकांसाठी मंजूर विद्युतभार ०.२५ kW पेक्षा जास्त नसेल, त्या घरगुती ग्राहकांना हा वर्ग लागू आहे. तसेच, या श्रेणीतील ग्राहकांचा मागील बारा महिन्यातील विजेचा वापर दरवर्षी ३६० युनिटपेक्षा जास्त नसला पाहिजे. प्रत्येक वर्षाच्या शेवटी, अशा ग्राहकांच्या पात्रतेचे पुनर्मूल्यांकन केले जाते आणि जर विजेचा वापर वार्षिक ३६० युनिटपेक्षा जास्त दिसून आला तर त्या ग्राहकाला घरगुती ग्राहकाचा दर लागू होतो. तसेच, अशा ग्राहकाचा भविष्यातील विजेचा वापर कितीही असला तरीही तो पुढील वर्षासाठी दारिद्र्यरेषेखालील ग्राहक म्हणून गणला जाऊ शकत नाही. या ग्राहकांच्या वापराचा दर चौकट ४.२ मध्ये दिलेला आहे.

चौकट ४.२ : दारिद्र्य रेषेखालील (बी.पी.एल.) ग्राहकांसाठी विजेचा दर

ज्या ग्राहकांचा मंजूर विद्युतभार २५० W पेक्षा कमी आहे आणि ज्यांचा मागील आर्थिक वर्षातील विजेचा वापर ३६० युनिटपेक्षा कमी आहे त्यांना दारिद्र्य रेषेखालील ग्राहक मानून आयोगाने वीज दरात विशेष सूट दिली आहे. या ग्राहकांसाठी विजेचा स्थिर आकार दर महिन्याला फक्त २० रु. आणि वीज आकार १.०६ रु. प्रती युनिट (आयोगाने कंपनीला १२ सप्टेंबर २०१८ रोजी दिलेल्या आदेशानुसार) आहे.

४.१.२ बिल भरण्याचा इतिहास आणि भरलेल्या रकमेची नोंद

बिलामध्ये ग्राहकाने भरलेल्या बिलाचा इतिहाससुद्धा समाविष्ट केलेला असतो. ग्राहकाने भरलेली मागील पाच बिले आलेखाच्या स्वरूपात दाखवलेली असतात; त्यामध्ये बिलाची रक्कम आणि बिल भरल्याचा दिनांक दर्शवलेला असतो.

बिलाची रक्कम भरण्यासाठी विभाग ४.४ मध्ये दाखवल्यानुसार ग्राहकाला काही पर्याय उपलब्ध असतात. जर ग्राहकाने धनादेशाद्वारे किंवा रोख बिल भरण्याचे ठरवले, तर बिलाच्या तळाशी दिलेल्या तक्त्यात देयक भरण्याचा तपशील भरावा लागतो. बिलात नमूद केल्याप्रमाणे जर ग्राहकाला धनादेशाद्वारे बिल भरायचे असेल तर, धनादेश एम.एस.इ.डी.सी.एल. च्या नावाने काढावा. आणि जर, ग्राहकाला रोखीने बिल भरायचे असेल तर रोख रकमेचा तपशील बिलाच्या मागे दिलेल्या स्तंभात भरावा.

४.१.३. आकाराचा दर

आपण हे पाहिले की ग्राहकाकडून देय असलेली एकूण रक्कम तिला लागू असलेल्या विविध आकारांवर ठरते. हे घटक आणि त्यांची रक्कम बिलात दर्शवलेली असते. त्याशिवाय, आकाराचा सध्याचा दर बिलाच्या

मागच्या बाजूला एक तक्त्यात छापलेला असतो. हे आकार आयोगाने निश्चित केलेले असतात आणि ग्राहकाच्या प्रकारानुसार (घरगुती, व्यावसायिक) तसेच जोडणीच्या प्रकारानुसार (सिंगल फेज, थ्री फेज) ठरवण्यात आलेले असतात. या तक्त्यानुसार ग्राहक त्यांना लागू असलेले विविध आकार तपासून बघू शकतात. हे आकार मासिक आहेत म्हणजेच ते तीस दिवसांच्या वीज वापरासाठी लागू होतात.

वेब सेवेच्या सुविधेमुळे, ग्राहकाला बिल कॅलक्युलेटरसुद्धा वापरता येतो. यात सध्याचा दर, आकार आणि उपकरणांचे तपशील वापरून अंदाजे मासिक बिल काढता येते, याविषयी अधिक माहिती प्रकरण ७ मध्ये दिलेली आहे.

४.१.४ अटी आणि शर्ती तसेच धनादेशद्वारे देयक भरण्याची माहिती

बिलामध्ये काही अटी आणि शर्ती दिलेल्या असतात, त्यांची माहिती ग्राहकाला असलीच पाहिजे. यामध्ये वीज आकार गणन, बिल भरणा, बिलातील विसंगती आणि वेब सेल्फ सर्व्हिस पोर्टलच्या तरतुदी यांची माहिती दिलेली असते; या गोष्टी या पुस्तिकेच्या विविध भागात दिलेल्या आहेत. बिलाच्या या भागात धनादेशद्वारे बिल भरण्यासंबंधीच्या सूचनासुद्धा दिलेल्या असतात.

४.१.५ ग्राहकाचा तपशील

घरगुती ग्राहकाचे बिल हे एक महिन्यासाठीच्या वीज वापरासाठीचे असते. बिल कुठल्या महिन्यासाठी आहे, हे बिलावर लिहिलेले असते. देय रकमेशिवाय बिलामध्ये कंपनीला प्रत्येक जोडणी आणि ग्राहक ओळखता येईल अशी माहितीसुद्धा असते. यामध्ये बिल क्रमांक, ग्राहक क्रमांक, नाव, मोबाईल क्रमांक, ईमेल आणि पत्ता हा तपशील असतो. याशिवाय, बिलिंग युनिट आयडी, मीटर क्रमांक, आणि पोल क्रमांक यासारखी पुरवठ्याशी संबंधित माहितीसुद्धा बिलामध्ये नमूद केलेली असते. प्रोसेसिंग सायकल नंबर (पी.सी.) आणि वितरण ट्रान्सफॉर्मर आयडी यासारखा तपशील वापरूनसुद्धा कंपनी वीज जोडणी ओळखली जाऊ शकते. त्यामुळे कंपनीशी होणाऱ्या प्रत्येक संवादात ग्राहकाने नेहमी आपला ग्राहक क्रमांक, पीसी आणि बिलिंग युनिट आयडी नमूद करावेत.

ग्राहकाचा मंजूर विद्युतभार, जोडणी मिळाल्याचा दिनांक, आणि जोडणीचा प्रकारसुद्धा बिलात नमूद केलेला असतो. आधी नमूद केल्याप्रमाणे, ग्राहकाचा वीज वापर आणि त्यांच्या जोडणीचा प्रकार यानुसार ग्राहकाचा प्रकार ठरतो. बिलात दर्शवण्यात येणाऱ्या विविध श्रेणींची यादी तक्ता ४.४ मध्ये दिलेली आहे.

तक्ता ४.४ : बिलात दर्शवण्यात येणाऱ्या ग्राहकांच्या विविध श्रेणी

ग्राहक श्रेणी	बिलामधील तपशील
घरगुती सिंगलफेज	RES1 - फेज
घरगुती श्री फेज	RES 3 - फेज
बिगर- घरगुती सिंगलफेज	COMM 1- फेज
बिगर- घरगुती श्री फेज	COMM 3 - फेज
कृषी पंप	AGRI

स्रोत: प्रयास ऊर्जा गटाचे विश्लेषण - आयोगाच्या नियामक दस्तऐवजांवर आधारित

४.१.६ मीटरची नोंद आणि वापराचा इतिहास

मीटर नंबरच्या व्यतिरिक्त, बिलामध्ये सध्या मीटरची नोंद घेण्यात आल्याचा दिनांकसुद्धा नोंदवलेला असतो. तसेच मीटरची शेवटची नोंद घेतल्याचा दिनांकसुद्धा नोंदवलेला असतो. सध्याच्या मीटर नोंदीचे छायाचित्र आणि मीटरची स्थिती तसेच ज्या दिवशी छायाचित्र घेण्यात आले, तो दिनांक आणि वेळसुद्धा बिलात नमूद केलेले असतात. मात्र, फेब्रुवारी २०१९ पासून कंपनीने बिलांवर मीटरचे छायाचित्र छापणे बंद केले आहे.

ग्राहकाचा महिन्याभराचा विजेचा वापर मोजण्यासाठी मीटरच्या नोंदीचा उपयोग केला जातो. बिलामध्ये चालू नोंद आणि मागील नोंद आणि गुणक अवयव (मल्टीप्लिकेशन फॅक्टर) जो सामान्यपणे घरगुती ग्राहकांसाठी एक असतो, नमूद केलेले असतात. या घटकांवरून वापरलेले युनिट मोजले जातात आणि त्यावरून विजेच्या शुल्काचा हिशोब केला जातो. चोरी, सदोष मीटर इ. मुळे कराव्या लागणाऱ्या समायोजनासाठी समायोजित युनिट मूल्यसुद्धा बिलावर नोंदवलेले असते. गणना केलेली युनिट आणि समायोजित युनिट यांची बेरीज म्हणजे वापरलेली युनिट.

याबरोबरच, बिलामध्ये ग्राहकाचा यापूर्वीचा विजेचा वापर आलेखाच्या स्वरूपात दाखवलेला असतो. यात ग्राहकाचा मागच्या अकरा महिन्यातील विजेचा वापर युनिटच्या स्वरूपात दर्शवलेला असतो. यात एकाच महिन्यासाठी गेल्या वर्षीचा आणि यावर्षीचा वापर याची तुलनासुद्धा केलेली असते. या माहितीमुळे ग्राहकांना आपली वीज वापराची पद्धत समजते आणि ते वीज वाचवण्याचे उपाय वापरू शकतात. उदा. जास्त कार्यक्षमता असणारी वीज उपकरणे वापरणे इ.

४.१.७ बिलाचा सारांश आणि इतर वैशिष्ट्ये

बिल जारी करण्याचा दिनांक आणि देय रक्कम बिलाच्या दर्शनी पानावर लिहिलेली असते तर मागच्या पानावर तपशीलवार वर्गीकरण दिलेले असते. या विभागात बिलाचा देय दिनांक आणि विलंब शुल्कासह देय रक्कमसुद्धा समाविष्ट केलेली असते.

बिल भरणे सोपे जावे म्हणून बिलावर क्यू.आर. कोड दिलेला असतो, तो भीम (BHIM) ॲपद्वारे स्कॅन करून बिलातील विविध शुल्कांचा युपीआयद्वारे भरणा करता येतो.

याशिवाय, देशात वस्तू आणि सेवा कर (जी.एस.टी.) लागू झाल्यापासून बिलावर जी.एस.टी. आयडेंटिफिकेशन नंबर (जी.एस.टी.एन.) आणि विद्युत ऊर्जेशी संबंधित एच.एस.एन.सुद्धा दिलेला असतो.

४.१.८ तक्रार निवारणासाठी आवश्यक दूरध्वनी क्रमांक

ग्राहकाला तक्रार नोंदवण्यासाठी आणि समस्यांचे निवारण करण्यासाठी उपयुक्त माहितीसुद्धा बिलामध्ये दिलेली असते. केंद्रिय तक्रार निवारण सेवेचे २४ X ७ उपलब्ध असलेले दूरध्वनी क्रमांक, बिलाच्या उजव्या बाजूला दिलेले असतात. याच विभागात ग्राहक तक्रार निवारण मंचाला (सी.जी.आर.एफ.) कंपनीच्या वेबसाईटद्वारे जोडणारा दुवासुद्धा दिलेला असतो. आधी ग्राहक त्याची तक्रार स्थानिक कार्यालयात किंवा आय.जी.आर.सी.मध्ये नोंदवू शकतो. जर दोन महिन्यांच्या आत या तक्रारीचे निवारण झाले नाही किंवा कंपनीने केलेल्या निवारणामुळे ग्राहकाचे समाधान झाले नाही, तर ग्राहक तक्रार निवारण मंचाशी संपर्क साधू शकतात. या कार्यपद्धती प्रकरण ५ मध्ये तपशीलवार दिलेल्या आहेत.

४.२ देयक चक्र (बिलिंग सायकल)

(रेग्युलेशन १५.१, सप्लाय कोड रेग्युलेशन्स २००५)

बिलाच्या अचूकतेइतकेच बिल नियमितपणे आणि वेळेवर मिळणे महत्त्वाचे असते. लागोपाठच्या दोन बिलांमधील कालावधीला देयक चक्र (बिलिंग सायकल) असे म्हणतात. त्यामुळे जर शहरी ग्राहकांना दर महिन्याला वीज बिल मिळत असेल तर त्यांचे देयक चक्र एक महिन्याचे आहे, असे म्हटले जाते.

आयोगाच्या निर्देशांनुसार, वीज कंपनीला शहरी आणि निम-शहरी ग्राहकांना किमान दोन महिन्यातून एकदा आणि इतर सर्व ग्राहकांना किमान तीन महिन्यातून एकदा बिल पाठवणे बंधनकारक आहे.

४.३ बिल गहाळ होणे किंवा न मिळणे

(रेग्युलेशन १५.५, सप्लाय कोड रेग्युलेशन्स २००५)

जर ग्राहकाकडून बिल गहाळ झाले किंवा तिला बिलच मिळाले नाही तर ती कंपनीकडे बिलाची दुसरी प्रत मागू शकते. यासाठी पुढचे बिल मिळण्यापूर्वी तिने कंपनीकडे तक्रार करणे आवश्यक आहे. ही तक्रार दूरध्वनीवरून तोंडी करता येते किंवा लेखी स्वरूपात कंपनीच्या स्थानिक कार्यालयात सादर करता येते. ग्राहकाची ओळख पटल्यानंतर लगेचच तिला बिलाची दुसरी प्रत दिली जाते किंवा कंपनीला कळवल्यावर तीन दिवसांच्या आत बिलाची दुसरी प्रत पाठवली जाते. ग्राहकाने अगदी फोनवरून बिलाची रक्कम आणि बिल भरण्याची अंतिम तारीख विचारली तरी, ही माहिती ग्राहकाला देणे कंपनीवर बंधनकारक आहे.

तथापि, ग्राहकाने हे लक्षात ठेवले पाहिजे की बिल मिळाले नाही किंवा गहाळ झाले तरीही तिला बिलाचे पैसे भरण्याच्या अंतिम तारखेत कोणतीही सवलत मिळत नाही. जर अंतिम तारीख उलटून गेली तर विलंब शुल्क भरणे ग्राहकावर बंधनकारक असते.

४.४ वीज बिल भरणे

(रेग्युलेशन १५.५, सप्लाय कोड रेग्युलेशन्स २००५)

विजेचे बिल अंतिम दिनांकापूर्वी भरणे ग्राहकाला बंधनकारक असते. कृषी आणि घरगुती ग्राहकांसाठी बिल जारी केल्यापासून (देयक दिनांक) बिल भरण्याचा अंतिम दिनांक किमान २९ दिवसांनंतरचा असणे कंपनीवर बंधनकारक आहे. इतर ग्राहकांसाठी ही मुदत पंधरा दिवसांची असते. देयक चक्राचा कालावधी कितीही असला तरीही, घरगुती ग्राहकांना बिल भरण्यासाठी २९ दिवसांची मुदत देणे कंपनीवर बंधनकारक आहे.

ग्राहक कंपनीच्या स्थानिक कार्यालयात किंवा कोणत्याही अधिकृत भरणा केंद्रात, रोख किंवा धनादेशाद्वारे बिल भरू शकते. बिल भरल्यावर, संबंधित अधिकारी बिल भरल्याचा शिक्का बिलावर मारतो आणि ग्राहकाला बिल परत देतो. काही शहरी भागांमध्ये २४ तास बिल भरण्याची सेवा उपलब्ध आहे. यामध्ये बिलिंग मशीन ग्राहकाने भरलेले बिलाचे पैसे स्वीकारते.

आता, ग्राहक आपले बिल कंपनीच्या वेबसाईटद्वारे किंवा इतर अनेक मोबाईल ॲप्लिकेशनद्वारे ऑनलाईनसुद्धा भरू शकतात. या पद्धतीने बिल भरल्यास ग्राहकांना बिलाच्या रकमेत सवलतसुद्धा दिली जाते. या पर्यायाचा तपशील प्रकरण ७ मध्ये दिलेला आहे.

यापूर्वी नमूद केल्यानुसार, ग्राहकाला बिलाची रक्कम आगाऊसुद्धा भरता येते. कंपनी ग्राहकाला आगाऊ रक्कम भरल्याची पावती देते. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने ठरवलेल्या दरानुसार या रकमेवर ग्राहकाला व्याजसुद्धा दिले जाते. या आगाऊ रकमेचा उल्लेख ग्राहकाला दिल्या जाणाऱ्या बिलात केलेला असतो. या बिलामध्ये आगाऊ भरलेल्या पैशातून वजा केलेली बिलाची रक्कम आणि काही शिल्लक रक्कम असल्यास, ती रक्कम नमूद केलेली असते. आगाऊ बिल भरण्याच्या तरतुदीमुळे ग्राहकाला एकरकमी बिल भरता येते, त्यामुळे दर महिन्याला बिल भरण्यात जाणारा वेळ वाचतो. ग्राहकाने देय दिनांकाला बिल न भरल्यास आणि बिलाची थकबाकी राहिल्यास वीज पुरवठा खंडित होण्याचा धोकासुद्धा यामुळे टाळला जातो. जेव्हा आगाऊ रकमेतून बिल भरले जाते तेव्हा ग्राहकाला तत्परतेने बिल भरल्याबद्दल सवलतसुद्धा मिळते. जर ग्राहक काही महिने बाहेरगावी जाणार असेल आणि त्यामुळे मीटरची नोंद घेता येणे शक्य नसेल तर, ती कंपनीला त्यानुसार कळवू शकते आणि वर दिल्याप्रमाणे आगाऊ रक्कम भरू शकते. ग्राहक या काळात वीज वापरणार नसेल तरीही प्रत्येक महिन्यातील स्थिर आकार भरणे तिच्यावर बंधनकारक आहे.

४.५ बिलातील थकबाकीची रक्कम

(नियामक आयोग आदेश, २२ मे २०१३)

ग्राहकाला त्रासदायक ठरणारी अजून एक महत्त्वाची गोष्ट म्हणजे बिलात नमूद केलेली थकबाकीची रक्कम. जर ग्राहकाने बिल भरले नसेल किंवा देय तारखेच्या आत बिल भरले नसेल तर कंपनी ही रक्कम ग्राहकाकडून थकबाकी म्हणून वसूल करते. त्याशिवाय, या अंतर्गत ग्राहकाकडून येणे असलेल्या पण ग्राहकाने न भरलेल्या इतर काही रकमा असल्यास त्यासुद्धा कंपनी समाविष्ट करू शकते. ग्राहकाला अशा थकबाकीच्या रकमेवर व्याजसुद्धा भरावे लागते. आयोगाच्या आदेशानुसार तक्ता ४.५ मध्ये नमूद केलेला व्याज दर ग्राहकाच्या थकबाकी रकमेवर लागू असतो. त्यामुळे, अशी थकबाकी टाळण्यासाठी, ग्राहकाने बिलाची संपूर्ण रक्कम नियमितपणे भरणे आवश्यक आहे. जर ग्राहक थकबाकीची रक्कम एकरकमी भरू शकत नसेल तर, ती कंपनीला हप्त्याने थकबाकी भरून घेण्याची विनंती करू शकते.

तक्ता ४.५: थकबाकीवरील व्याजदर

देय तारखेपासून विलंबाचा कालावधी (महिन्यांमध्ये)	व्याजदर (%)
तीन महिन्यांपर्यंत	१२%
तीन महिने ते सहा महिने	१५%
सहा महिन्यांनंतर भरणा केल्यास	१८%

स्रोत: आयोगाच्या आदेश २०१७ मधील प्रकरण क्र. १९५, सप्टेंबर २०१८

थकबाकीच्या संदर्भात ग्राहकाने लक्षात ठेवण्याची महत्त्वाची गोष्ट म्हणजे बिलामध्ये वारंवार व सातत्याने नमूद केल्याशिवाय थकबाकीची कोणतीही रक्कम विलंबाचा कालावधी सुरु झाल्याच्या दिनांकापासून दोन वर्षांनंतर कंपनी ग्राहकाकडून वसूल करू शकत नाही. म्हणजेच, दोन वर्षापेक्षा जुनी असलेली कोणतीही थकबाकीची रक्कम वारंवार बिलात नमूद केल्याशिवाय कंपनी वसूल करू शकत नाही (वीज अधिनियम २००३, कलम ५६(२)).

४.६ वीज पुरवठा तोडणे

कंपनी दोन कारणांसाठी ग्राहकाचा वीज पुरवठा तोडू शकते. एकतर ग्राहकाने वीज चोरी केल्याची पुष्टी कंपनीच्या संबंधित अधिकृत प्रतिनिधीने केली तर, किंवा ग्राहकाने बंधनकारक असलेली कोणतीही रक्कम भरण्याकडे दुर्लक्ष केले किंवा नकार दिला तर. कंपनी ग्राहकाचा वीज पुरवठा दुसऱ्या कोणत्याही कारणासाठी खंडित करू शकत नाही.

प्रकरण ६ मध्ये आपण वीज चोरीशी संबंधित इतर तरतुदींच्याबद्दल अधिक तपशीलात पाहू. मात्र, ग्राहकाने शुल्क न भरल्यामुळे तिचा वीज पुरवठा कंपनी खंडित करणार असेल तर कंपनीने ग्राहकाला त्याविषयी स्वतंत्रपणे आगाऊ सूचना जारी करून कळवावे लागते. ग्राहकाला अशी नोटीस किमान पंधरा दिवस आधी मिळणे आवश्यक आहे (वीज अधिनियम २००३, कलम ५६). ही माहिती बिलात नमूद करता येत नाही तर ग्राहकाला एका स्वतंत्र सूचनेद्वारे द्यावी लागते आणि ती मिळाल्याची पोचसुद्धा घ्यावी लागते (वीज अधिनियम २००३, कलम १७१).

४.७ सरासरी बिल

(रेग्युलेशन १५.३, सप्लाय कोड रेग्युलेशन्स २००५)

कधीकधी वीज कंपनी ग्राहकाला सरासरी बिल देते. ग्राहकाच्या मीटरच्या मागील नोंदींवरून हे बिल तयार केलेले असते. कंपनी असे अंदाजे तयार केलेले बिल ग्राहकाला देऊ शकते; पण त्यामागचे कारण बिलावर नमूद करावे लागते.

खालीलपैकी कोणत्याही कारणामुळे कंपनीने सरासरी बिल पाठवलेले असू शकते :

- मीटरची जागा बंद असल्यामुळे किंवा तिथे पोचणे अशक्य असल्यामुळे
- मीटर न सापडल्यामुळे
- मीटरवरील नोंद अस्पष्ट असल्यामुळे

- मीटर बदलल्यामुळे
- मीटर सदोष असल्यामुळे
- मीटर बंद पडल्यामुळे

मीटरची जागा बंद असल्यामुळे जर सलग दोनवेळा मीटरची नोंद घेता आली नाही तर कंपनी ग्राहकाला स्वतंत्र नोटीस पाठवून ही जागा उपलब्ध ठेवण्यास सांगू शकते. नोटीसमध्ये नमूद केलेल्या दिवशी आणि वेळी नोंद घेण्यासाठी मीटर उपलब्ध करणे ग्राहकावर बंधनकारक आहे. तथापि, ही नोटीस ग्राहकाला किमान सात दिवस आधी मिळाल्याचे कंपनीला सुनिश्चित करावे लागते. सलग तीनपेक्षा जास्तवेळा कंपनी ग्राहकाला सरासरी बिल पाठवू शकत नाही. तसेच ज्यावेळी ग्राहकाचा मीटर अचूक नोंद घेऊ लागेल तेव्हा त्यानुसार आधीची बिले दुरुस्त करणे आवश्यक असते.

प्रकरण ७ मध्ये स्पष्ट केल्याप्रमाणे, कंपनी मीटरची नोंद घेऊ शकत नसल्यास ग्राहकाला आता मीटरची नोंद ऑनलाईन प्लॅटफॉर्मवरसुद्धा सादर करता येते.

मीटर सदोष असल्यामुळे किंवा बंद पडल्यामुळे जर ग्राहकाला सरासरी बिल दिले असेल तर ते प्रकरण ३ च्या तरतुदीनुसार देणे कंपनीला बंधनकारक आहे. सरासरी बिलाबद्दलच्या आपल्या तक्रारींचे निराकरण ग्राहक प्रकरण ५ मध्ये नमूद केलेल्या तरतुदीनुसार करून घेऊ शकते.

४.८ चुकीचे किंवा जास्त बिल

चुकीचे किंवा अवास्तव बिल आल्यास, ग्राहक त्यामागच्या कारणांची प्राथमिक तपासणी करू शकते. त्या काळातील विजेच्या जास्त वापरामुळे किंवा आधीचे शुल्क न भरल्यामुळे जास्त रकमेचे बिल येऊ शकते.

कंपनीने चुकीचा दर लावल्यामुळे कधीकधी बिलाची रक्कम चुकीची असू शकते आणि यात ग्राहकाची काहीच चूक नसते. अशावेळी, लागू असलेल्या महिन्यांसाठी कंपनी योग्य रकमेची पूरक बिले देते. कंपनीच्या अधिसूचनेनुसार (परिशिष्ट ५ पहा), ग्राहक सुधारीत रक्कम हप्त्याने भरू शकते. जेवढ्या महिन्यांसाठी पुरवणी बिले देण्यात आली तेवढ्या हप्त्यात ग्राहक फरकाची रक्कम भरू शकते.

कधीकधी, मीटरची चुकीची नोंद घेतल्यामुळे किंवा संगणकावर चुकीची एंट्री केल्यामुळे चुकीचे बिल येऊ शकते. अशावेळी, ग्राहकाने मीटरवरील प्रत्यक्षातील नोंद आणि बिलवर नमूद केलेली मीटरची नोंद यांची तुलना करावी. मीटरची नोंद घेण्यातील चुकीमुळे चुकीचे बिल जारी केल्याचे आढळल्यास, ते कंपनीच्या अधिकाऱ्याच्या निदर्शनास आणावे.

ग्राहकाच्या मते चुकीचे किंवा अवास्तव बिल मिळाल्यास, वीज अधिनियमाच्या कलम ५६ नुसार, बिलाची संपूर्ण रक्कम भरणे ग्राहकावर बंधनकारक नाही. निषेध नोंदवून, ग्राहक गेल्या सहा महिन्यातील बिलाची सरासरी रक्कम भरू शकते. जर ग्राहकाने बिलाची संपूर्ण रक्कम किंवा गेल्या सहा महिन्यांच्या बिलाची सरासरी रक्कम यापैकी जी रक्कम कमी आहे, ती भरली तर कंपनी तिचा वीज पुरवठा खंडित करू शकत नाही. प्रकरण ५ मध्ये तपशीलात दिलेल्या कार्यपद्धतीनुसार ग्राहक आपल्या तक्रारीचे निराकरण करून घेऊ शकते.

ग्राहकांनी नोंद घ्यावी असे काही:

- ग्राहकाने वीज बिल तपासून घ्यावे आणि बिलात नमूद केलेल्या विविध आकारांबद्दल आवश्यक माहिती समजून घ्यावी.
- वीजेचा दर विजेच्या वाढत्या वापराबरोबर वाढतो. हा दर सुरुवातीच्या युनिटसाठी कमी असतो आणि वापराची युनिट वाढली की वाढतो.
- घरगुती ग्राहकांसाठी बिल भरण्याचा देय दिनांक बिलाच्या दिनांकापासून किमान २१ दिवसांनंतरचा असणे बंधनकारक आहे.
- ग्राहकाला सुरक्षा अनामत रक्कम म्हणून एका देयक चक्राच्या सरासरी बिलाची रक्कम भरावी लागते.
- सुरक्षा अनामत रक्कम गेल्या बारा महिन्यातील बिलांच्या आधारे ठरते आणि या रकमेची फेरगणना दरवर्षी केली जाते.
- ग्राहकाकडून कंपनीला देय असलेली किंवा थकबाकी असलेली कोणतीही रक्कम सुरक्षा अनामत रकमेतून वसूल करता येते.
- सर्व बिलांवर वारंवार नमूद केल्याशिवाय थकबाकीची कोणतीही रक्कम दोन वर्षांनंतर वीज कंपनी ग्राहकाकडून वसूल करू शकत नाही.
- वीज पुरवठा खंडित करण्यापूर्वी कंपनीने ग्राहकाला स्वतंत्र नोटीस पाठवणे आवश्यक आहे.
- कंपनी ग्राहकाला सरासरी बिल जास्तीत जास्त तीन वेळा पाठवू शकते.
- चुकीच्या बिलाची देय रक्कम ग्राहकाने पूर्णपणे भरणे आवश्यक नाही; ती निषेध नोंदवून गेल्या सहा महिन्यांच्या बिलाची सरासरी रक्कम भरू शकते.

५ : वीजपुरवठ्याची गुणवत्ता आणि सेवा

ग्राहकाच्या दृष्टीने वीज मिळण्याबरोबरच वीज पुरवठ्याची आणि सेवेची गुणवत्ता देखील चांगली असणे महत्वाचे असते. दर्जेदार व कार्यक्षम वितरण जाळ्यामार्फत वीज पुरवठा करणे हे वीज कंपनीचे कर्तव्य आहे. ग्राहकाला मिळणारा विजेचा दाब आणि विजेचा खात्रीलायक पुरवठा हे वीज पुरवठ्याची गुणवत्ता ठरवणारे महत्वाचे घटक असतात. यासाठी आयोगाने घालून दिलेल्या निकषांचे पालन करणे वीज कंपन्यांवर बंधनकारक आहे. तसे न केल्यास संबंधित वीज कंपनीने ग्राहकांना नुकसानभरपाई द्यावी लागते. अशी भरपाई वीज कंपनीने स्वतःहून किंवा संबंधित ग्राहकांनी तक्रार केल्यास द्यायला हवी. ग्राहकांनी तक्रार दाखल केली असल्यास अशी भरपाई त्या समस्येमुळे त्रास सहन कराव्या लागलेल्या सर्व ग्राहकांना, दोन महिन्यांच्या आत द्यावी लागते (केवळ ज्यांनी तक्रार केली आहे फक्त त्यांनाच नव्हे).

आयोगाने घालून दिलेले निकष आणि नियम हे कंपनीद्वारे केल्या जाणाऱ्या विजेच्या पुरवठ्याशी संबंधित असले तरीही तक्रार नोंदणी आणि निवारण यांसारखे वीजपुरवठ्याच्या दर्जाची खात्री करण्यासंबंधीचे प्रश्न अद्याप तसेच आहेत. खालील विभागामध्ये सुरुवातीला वीजपुरवठा आणि सेवेचा दर्जा संबंधित करण्यासाठी आणि सुनिश्चित करण्यासाठी घालून दिलेले निकष आणि प्रक्रिया यांची चर्चा केली आहे. वीजपुरवठ्याचा दर्जा राखण्याची जबाबदारी असलेल्या संस्थांची माहितीही आपण पाहणार आहोत.

५.१ विद्युतदाब तफावत

(विनियम ५, कामगिरी मानके विनियम २०१४)

वीज आयोगाने दिलेल्या निकषांनुसार वीज कंपनीने ग्राहकाला घोषित विद्युतदाबाने वीज पुरवठा करायला हवा. लघुदाबाने वीज पुरवठा होणाऱ्या सिंगल फेज ग्राहकांसाठी घोषित विद्युतदाब २४० व्होल्ट इतका आहे. यापेक्षा जास्तीत जास्त सहा टक्क्यांपर्यंतच्या तफावतीसच आयोगाने मान्यता दिली आहे. म्हणजेच वीज कंपनीने घरगुती व छोट्या ग्राहकांना २२५ व्होल्ट ते २५५ व्होल्टपर्यंतच्या (विद्युतदाबाच्या) मर्यादेमध्येच वीजपुरवठा करणे आवश्यक आहे. त्याचप्रमाणे लघुदाबाने वीजपुरवठा होणाऱ्या थ्री फेज ग्राहकांसाठी जास्तीत जास्त सहा टक्क्यांपर्यंतच्या तफावतीसच मान्यता आहे आणि त्यानुसार वीजपुरवठ्याच्या विद्युतदाबाची मर्यादा ३९० ते ४४० व्होल्टपर्यंत आहे.

जर आपल्याला मिळणारा विद्युतदाब हा मान्यताप्राप्त मर्यादित नसल्याची शंका ग्राहकाला असेल तर ती त्याबाबत कंपनीच्या अंतर्गत गा-हाणे निवारण यंत्रणा कक्षाकडे (आय.जी.आर.सी.) तक्रार करू शकते. वीज कंपनीने त्यावर योग्य कार्यवाही केली नाही तर ती ग्राहक तक्रार निवारण मंचाकडे तक्रार करू शकते. ग्राहकाला होणाऱ्या वीज पुरवठ्याच्या दाबाची तफावत ठरलेल्या मर्यादितपेक्षा जास्त असल्यास, ज्या आठवड्यात असा वीजपुरवठा करण्यात आला त्या प्रत्येक आठवड्यासाठी रुपये १०० इतकी नुकसानभरपाई कंपनीला संबंधित ग्राहकांना द्यावी लागते (परिशिष्ट अ, कामगिरी मानके विनियम २०१४). बृहन्मुंबई आणि आसपासच्या भागांमध्येही नुकसानभरपाई त्याच आठवड्यात द्यावी लागते तर इतर महानगरी भागांमध्ये ती वर्षाखेरीस द्यावी लागते. या व्यतिरिक्त इतर भागांमध्ये नुकसानभरपाईची रक्कम आयोगाने स्वतंत्रपणे कळवलेल्या कालावधीत द्यावी लागते. विद्युतदाब तफावतीच्या तक्रारीची पडताळणी केल्यानंतर जर असे आढळले की दाबातील फरक हा कुठल्या स्थानिक यंत्रणेतील बिघाडामुळे आहे तर कंपनीला दोन दिवसात तो बिघाड दुरुस्त करून वीज पुरवठा सुरळीत करणे आवश्यक आहे. मात्र जर समस्येचे निराकरण करण्यासाठी वितरण व्यवस्था अद्ययावत करणे आवश्यक असेल तर त्यासाठी कंपनीला १२० दिवसांची मुदत दिलेली आहे. काही विशिष्ट वेळा विद्युतदाबाच्या तफावतीच्या तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी नवीन उपकेंद्र उभारण्याची गरज असते. तक्रार प्राप्त झाल्यापासून एक वर्षाच्या आत कंपनीने असे बांधकाम पूर्ण करणे आवश्यक आहे आणि ग्राहकाला तिच्या तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी लागणाऱ्या कालावधीची सूचना देणे आवश्यक आहे.

५.२ खंडित वीजपुरवठा

(परिशिष्ट अ, कामगिरी मानके विनियम २०१४)

वीजपुरवठ्याबाबतचा अजून एक महत्त्वाचा घटक म्हणजे वीजपुरवठा खंडित होण्याची संख्या आणि त्याचा कालावधी. जर कंपनीला वीजपुरवठा काही पूर्वनियोजित कारणांसाठी (उदा. भारनियमन, नियमित देखभाल इत्यादी) बंद करायचा असेल तर अशा व्यत्ययाचा कालावधी ग्राहकांना जाहीरसूचनेद्वारे अगोदर सूचित करावा लागतो. पूर्वनियोजित खंडित वीजपुरवठ्याचा कालावधी कोणत्याही दिवशी १२ तासांपेक्षा जास्त असता कामा नये आणि वीजपुरवठा शक्यतो संध्याकाळी ६ वाजेपर्यंत पूर्ववत करण्याचा प्रयत्न करावा (विनियम ६.६, कामगिरी मानके विनियम २०१४).

मात्र वीजपुरवठा खंडित होण्याचे कारण तारेबाबत तक्रार, ट्रान्सफॉर्मरमध्ये बिघाड इत्यादी असेल तर त्यासाठी वीजकंपनीची अकार्यक्षमता जबाबदार आहे. अशावेळी कंपनीला केवळ ज्या ग्राहकाने तक्रार केली आहे तिलाच नव्हे तर खंडित वीजपुरवठ्यामुळे त्रास झालेल्या सर्व ग्राहकांना नुकसानभरपाई द्यावी लागते. त्याशिवाय अशावेळी वीजपुरवठा पुन्हा सुरू होण्याचा कालावधी बिघाड होण्याच्या कारणावरून

ठरतो. वीजपुरवठ्याच्या विविध घटनांच्या वेळी वीजपुरवठा पूर्ववत होण्यासाठी लागणारा कालावधी आणि संबंधित नुकसानभरपाईची रक्कम तक्ता ५.१ मध्ये दिलेली आहे. त्यामुळे जर खालील तक्त्यात नमूद कारणामुळे ग्राहकाची वीज गेली असेल आणि त्यामागील कारणासाठी आयोगाने ठरवलेल्या कालावधीनुसार वीजपुरवठा पुन्हा सुरू झाला नसेल तर, ग्राहकाला वीज कंपनीकडे नुकसानभरपाई मागता येते. मात्र, त्यासाठी ग्राहकाने अशी तक्रार वीजपुरवठा खंडित झाल्यावर ताबडतोब वीज कंपनीकडे नोंदवावी आणि कंपनीकडून मिळालेली त्याची पोचपावती अथवा तक्रार क्रमांक तिच्या तक्रारीच्या पुष्ट्यर्थ जपून ठेवावा.

तक्ता ५.१: खंडित वीजपुरवठा पुन्हा सुरू करणे आणि त्यासाठीची नुकसानभरपाई

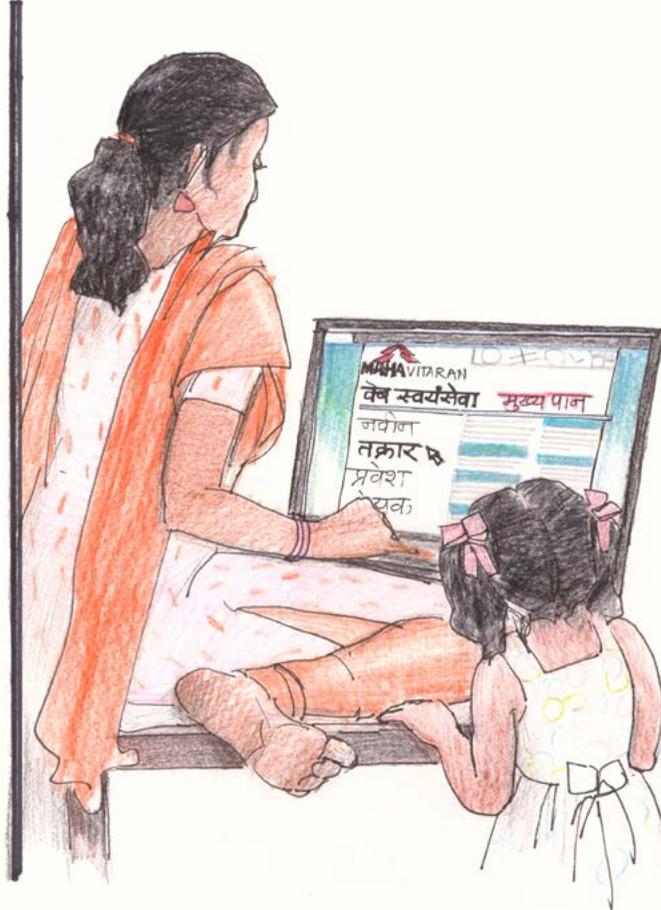
घटना	वीजपुरवठा परत सुरू करण्याचा कालावधी	नुकसान भरपाईची रक्कम (रुपये)
फ्यूज गेल्याची तक्रार	३ तास (श्रेणी I शहरे)	५० रु. विलंबाच्या दर तासाला
	४ तास (शहरी भाग)	
	१८ तास (ग्रामीण भाग)	
३३ किवॅट/२२ किवॅट/११ किवॅट/४०० वॅट ओव्हरहेड तारांमध्ये बिघाड	४ तास (श्रेणी I शहरे)	५० रु. विलंबाच्या दर तासाला
	६ तास (शहरी भाग)	
	२४ तास (ग्रामीण भाग)	
जमिनीखालील वायरमध्ये बिघाड	८ तास (श्रेणी I शहरे)	५० रु. विलंबाच्या दर तासाला
	१८ तास (शहरी भाग)	
	४८ तास (ग्रामीण भाग)	
वितरण ट्रान्सफॉर्मरमध्ये बिघाड	१८ तास (श्रेणी I शहरे)	५० रु. विलंबाच्या दर तासाला
	२४ तास (शहरी भाग)	
	४८ तास (ग्रामीण भाग)	
पूर्वनियोजित व्यत्यय	कोणत्याही दिवशी १२ तासांपेक्षा जास्त नसावा	

स्रोत: कामगिरी मानके विनियम, आयोग, २०१४

५.३ ग्राहकाच्या तक्रारींचे निवारण

वीजपुरवठ्याच्या गुणवत्तेप्रमाणेच, वीजपुरवठ्याशी संबंधित कोणत्याही तक्रारीचे निराकरण ही ग्राहकाला दिलेली सेवा आहे. वीजपुरवठ्याबाबत कोणतीही समस्या उद्भवल्यास ग्राहक त्याबद्दलची तक्रार फोनवरून किंवा लेखी स्वरूपातदेखील करू शकतात. प्रकरण ७ मध्ये चर्चा केल्यानुसार, ग्राहकाला आता ऑनलाइन तक्रार नोंदवण्याचा पर्यायसुद्धा उपलब्ध आहे.

२४ x ७ चालणाऱ्या गाऱ्हाणे निवारण कक्षाचा फोन नंबर ग्राहक वीज बिलावर शोधू शकतात. ग्राहकाने आपली तक्रार नोंदवल्यावर लगेचच तक्रार क्रमांक संबंधित अधिकाऱ्याकडून मागून घ्यावा, कारण तक्रारीबाबत पाठपुरावा करावा लागल्यास हे महत्त्वाचे आहे. स्थानिक कार्यालयात तक्रार नोंदवल्यानंतर कंपनीने ठरलेल्या कालावधीत तिचे निराकरण करणे आवश्यक आहे. महावितरण वीज कंपनीने (एम.एस.इ.डी.सी.एल.) हा कालावधी पंधरा दिवसांचा ठरवलेला आहे.

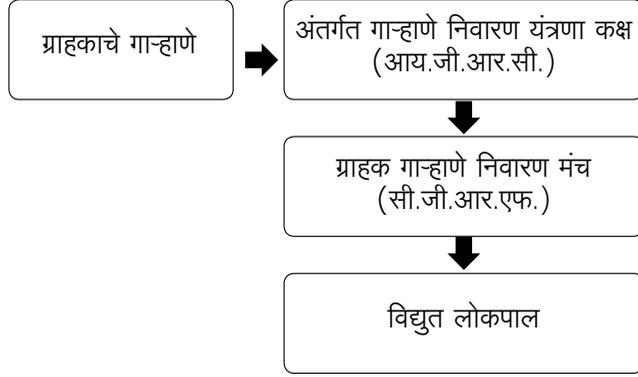


ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण योग्य पध्दतीने व ठराविक मुदतीत होण्यासाठी वीजनियामक आयोगाने 'ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल, नियमावली २००६' ही नियमावली ठरवून दिली आहे. वीजसेवेचा पुरवठा देताना वीज कंपनीकडून वीज पुरवठा देण्यात कोणतीही त्रुटी किंवा समस्या असल्यास या नियमावलीमध्ये सांगितल्याप्रमाणे त्रिस्तरीय यंत्रणेमार्फत ग्राहक त्यांच्या तक्रारीचे निराकरण करून घेऊ शकते.

ग्राहक गाऱ्हाणे निवारणाची त्रिस्तरीय यंत्रणा

वीज नियामक आयोगाने नियमावली व आदेशांमार्फत वीजसेवेचा दर्जा चांगला व ग्राहकाभिमुख ठेवण्यासाठी वीजकंपनीसाठी विविध निकष व नियम ठरवून दिले आहेत. वीजकंपनीकडून याचे पालन न झाल्यास ग्राहकाला त्रिस्तरीय यंत्रणेमार्फत आपले गाऱ्हाणे सोडवता येते. ग्राहकाला आपली तक्रार प्रथम वीजकंपनीच्या संबंधित अंतर्गत गाऱ्हाणे निवारण यंत्रणा कक्षाकडे (आय.जी.आर.सी.) नोंदवावी लागते. ग्राहकांच्या गाऱ्हाण्यांचे निवारण करण्यासाठी वीजकंपनीने आपल्या सर्कल पातळीवर (महसूली जिल्हा) अशा अंतर्गत कक्षांची स्थापना केली आहे. या कक्षांना ग्राहकांची तक्रार नोंदवून घ्यावी लागते आणि गाऱ्हाणे निवारणासाठी प्रस्तावित उपाययोजनेबाबत पुढील दोन महिन्यांच्या आत त्यांना सूचित करावे लागते. ग्राहकाला जर या कक्षाने दिलेला निकाल मान्य नसेल किंवा दिलेल्या मुदतीमध्ये त्यावर कोणतीच उपाययोजना झाली नाही तर ग्राहक आपली तक्रार विभाग (झोनल) पातळीवरील ग्राहक गाऱ्हाणे निवारणमंचापुढे (सी.जी.आर.एफ.) मांडू शकते. 'ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच' ही वीज कंपनीलाच स्थापन करावी लागणारी परंतु स्वतंत्र तक्रार निवारण यंत्रणा आहे. यामध्ये तीन सदस्य असतात, त्यापैकी एक सदस्य नोंदणीकृत, स्वयंसेवी ग्राहक संरक्षण संघटना अथवा संस्थेचा प्रतिनिधी असतो. हा मंच सुनावणी घेऊन दोन्ही पक्षांची (ग्राहक आणि कंपनी) बाजू ऐकून घेतो. ग्राहकाच्या गाऱ्हाण्याशी संबंधित सर्व बाजूंचा व्यापक विचार करून या मंचाला आपला निकाल दोन महिन्यात ग्राहकाला कळवावा लागतो. ग्राहकाला मंचाचा निकालही मान्य नसेल किंवा दोन महिन्यांच्या मुदतीत त्यावर कोणतीही कार्यवाही केली गेली नसेल, तर ग्राहक गाऱ्हाण्याच्या निवारणासाठी विद्युत लोकपालाकडे दाद मागू शकते. विद्युत लोकपालाची नियुक्ती वीज नियामक आयोगाकडून होते. मंचाच्या निर्णयाविरुद्ध फक्त ग्राहकच विद्युत लोकपालाकडे दाद मागू शकते. वीज कंपनीला अशी दाद विद्युत लोकपालाकडे मागता येत नाही.

आकृती ५.१: तक्रारनिवारणाची त्रिस्तरीय पध्दत



ग्राहकाच्या गान्हाण्याच्या निवारणासाठी अस्तित्वात असलेली त्रिस्तरीय यंत्रणा ही वैधानिक संस्था असून तेथे ग्राहकाला आपले म्हणणे स्वतः किंवा तिच्या प्रतिनिधीमार्फत मांडावे लागते. तसेच मंच व लोकपालापुढे होणारी सुनावणी ही, उपलब्ध जागेची मर्यादा लक्षात घेऊन, सर्वासाठी खुली असते. ग्राहकाची गान्हाण्यामागील बाजू ऐकून त्यावर समुचित, समर्पक व विहित मुदतीत निकाल देणे हे मंच आणि विद्युत लोकपाल यांचे कर्तव्य आहे. खालील चौकट ५.१ मध्ये चर्चा केल्यानुसार आय.जी.आर.सी. आणि सी.जी.आर.एफ. यांविषयी जनतेला माहिती देण्याची जबाबदारी मात्र कंपनीची आहे.

वीज अपघात, वीज चोरी व अनधिकृत वीजवापरासंबंधीची गान्हाणी वगळता वीजसेवेसंबंधीच्या इतर सर्व गान्हाण्यांचे निवारण ग्राहकाला या यंत्रणेमार्फत करून घेता येते. प्रकरण ६ मध्ये चर्चा केल्यानुसार, अनधिकृत वीजवापर आणि वीज चोरी यासाठी ठोठावलेल्या दंडाच्या बाबतीत ग्राहकाला अप्पेलेट ऑथोरिटीकडे आपली तक्रार करावी लागते; तर वीजअपघातासंबंधी चौकशीचे अधिकार इलेक्ट्रीकल इन्स्पेक्टरला दिले आहेत.

चौकट ५.१: आय.जी.आर.सी. आणि सी.जी.आर.एफ.बद्दल जनजागृती

सी.जी.आर.एफ. आणि लोकपाल २००६ नियमावलीनुसार गान्हाणे निवारण कक्ष व मंचाबाबत जनतेला माहिती देण्याची जबाबदारी वीज कंपनीवर आहे. वीज कंपनीने यासंबंधीची माहिती प्रसारमाध्यमांमार्फत ग्राहकांपर्यंत उपलब्ध करून देणे, तसेच कंपनीच्या सर्व कार्यालयांमध्ये, बिलभरणा केंद्रांमध्ये, इंटरनेटवर उपलब्ध असणे आवश्यक आहे. ग्राहकाच्या वीज बिलामध्येदेखील यासंबंधीची माहिती वीजकंपनीने वेळोवेळी नमूद करणे बंधनकारक आहे. आय.जी.आर.सी. व सी.जी.आर.एफ.चा पत्ता, ई-मेल, दूरध्वनी आणि फॅक्स क्रमांक सर्व बिलभरणा केंद्रांवर आणि कार्यालयांत सामान्य नागरिकांना सहज दृष्टीस पडेल अशा ठिकाणी प्रदर्शित केलेला असणे आवश्यक आहे.

५.३.१ अंतर्गत गान्हाणे निवारण यंत्रणा कक्ष (आय.जी.आर.सी.)

आय.जी.आर.सी. ही ग्राहकांच्या तक्रारींची नोंद घेण्यासाठी व त्यांचे वेळीच निवारण करण्यासाठी वीजकंपनीने स्वतःच स्थापन केलेली अंतर्गत व्यवस्था असते. प्रत्येक सर्कल कार्यालयात अशा कक्षाची स्थापना करणे वीजकंपनीवर बंधनकारक आहे. या कक्षात वीज कंपनी स्वतःचे अधिकारी नेमते आणि त्यांच्याद्वारे ग्राहकांच्या तक्रारीचे निवारण करते. सी.जी.आर.एफ.कडे जाण्यापूर्वी आपले गान्हाणे सर्वप्रथम आय.जी.आर.सी.कडे मांडणे ग्राहकावर बंधनकारक असते. एम.एस.इ.डी.सी.एल.ने अशा कक्षांची स्थापना प्रत्येक सर्कलपातळीवर केलेली आहे. या कक्षात तीन सदस्य असतात, एक कार्यकारी अभियंता, अकाऊंट अधिकारी, आणि एक ज्येष्ठ लिपिक (क्लार्क). ग्राहक सर्वप्रथम या कक्षाला आपले गान्हाणे सांगते. सर्कलशी जोडलेल्या कक्षाचा पत्ता आणि दूरध्वनी क्रमांक कंपनीच्या स्थानिक कार्यालयातून मिळवता येतो. कंपनीच्या वेबसाईटवरसुद्धा कक्षांची यादी उपलब्ध आहे.

https://www.mahadiscom.in/wp-content/uploads/2018/06/IGRC-Adresses_-_Annexure-A.pdf

अंतर्गत गान्हाणे निवारण कक्षाकडे अर्ज सादर करणे

कंपनीने दिलेल्या नमुन्यात ग्राहकाने अंतर्गत गान्हाणे निवारण कक्षाला अर्ज सादर करावा लागतो. हा नमुना कंपनीच्या स्थानिक कार्यालयात उपलब्ध असतो आणि संदर्भासाठी या पुस्तिकेच्या परिशिष्ट ६ मध्येसुद्धा दिलेला आहे. अर्जाबरोबरच ग्राहकाने सर्व संबंधित कागदपत्रेसुद्धा जोडावीत. जर ग्राहकाला लेखी अर्ज देणे शक्य नसेल तर त्याने आपले तोंडी म्हणणे लेखी स्वरूपात लिहून घेण्यासाठी अंतर्गत गान्हाणे निवारण कक्षाकडे मदत मागावी. अशा ग्राहकाला आवश्यक ती सर्व मदत करणे कक्षावर बंधनकारक आहे.

अंतर्गत गान्हाणे निवारण कक्षाकडे वेगवेगळ्या मार्गाने अर्ज सादर करता येतो आणि कोणत्या प्रकारे अर्ज सादर केला आहे यावर, पोचपावती मिळण्याचा कालावधी ठरतो. ग्राहक स्वतः अंतर्गत गान्हाणे निवारण कक्षाच्या कार्यालयात जाऊन अर्ज सादर करू शकते किंवा रजिस्टर्ड पोस्ट, स्पीड पोस्ट, कुरीयर सर्व्हिस इ. मार्गाने अर्ज पाठवू शकते. त्याचप्रमाणे ग्राहक ईमेलद्वारेसुद्धा अर्ज पाठवू शकते. तसेच आवश्यक कागदपत्रे स्कॅन करून अर्जाला जोडणे आवश्यक आहे. तथापि, ईमेलने अर्ज पाठवला तरीसुद्धा एक स्वतंत्र हार्डकॉपी आणि संबंधित कागदपत्रे सादर करणे आवश्यक आहे.

अर्ज सादर केल्यावर ग्राहकाने त्याची पोचपावती अवश्य मागून घ्यावी. तक्ता ५.२ मध्ये दर्शवल्याप्रमाणे ग्राहकाने कोणत्या मार्गाने (पोस्ट, रजिस्टर, ईमेल) अर्ज सादर केला आहे यावर, पोच मिळण्याचा कालावधी ठरतो. हीच गोष्ट ग्राहक गान्हाणे निवारण मंच आणि विद्युत लोकपाल यांना लागू आहे.

तक्ता ५.२: पोचपावती मिळण्याची मुदत

अर्ज सादर करण्याची पद्धत	पोचपावतीची मुदत
व्यक्तिशः, कार्यालयात जाऊन	ताबडतोब
रजिस्टर पोस्ट, स्पीड पोस्ट, कुरीयर किंवा दस्तऐवज पाठवण्याच्या इतर कोणत्याही मार्गाने	अर्ज मिळाल्यावर पाच दिवसांच्या आत
ई-मेल द्वारे	ई-मेलला ताबडतोब उत्तराद्वारे

स्रोत: ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच आणि विद्युत लोकपाल नियमावली, आयोग, २००६

अंतर्गत गा-हाणे निवारण कक्षाची कार्यपद्धती

ग्राहकांच्या सर्व तक्रारींची नोंद घेणे अंतर्गत गा-हाणे निवारण कक्षावर बंधनकारक असल्यामुळे कक्ष मिळालेल्या सर्व अर्जांची नोंदणी करून त्यांना पोचपावती पाठवतो. चौकशीनंतर, कक्ष गा-हाण्याबद्दलचा आपला निर्णय ग्राहकाला कळवतो. गा-हाण्याचा अर्ज मिळाल्यावर दोन महिन्यांच्या आत आपला निर्णय कळवणे अंतर्गत गा-हाणे निवारण कक्षावर बंधनकारक आहे. जर ग्राहकाला अंतर्गत गा-हाणे निवारण कक्षाचा निर्णय मान्य नसेल किंवा दोन महिन्यांच्या आत या अर्जावर काहीच कार्यवाही झाली नाही तर ग्राहक आपले गा-हाणे 'ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचाकडे' पाठवू शकते. तथापि, चौकट ५.२ मध्ये दिल्यानुसार, ग्राहकाने थेट 'ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचाकडे' धाव घेणेसुद्धा वैध मानण्याची तरतूद आहे.

चौकट ५.२ : ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचाकडे जाणाऱ्या ग्राहकाची महत्त्वाची तरतूद

ग्राहकाने 'ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचाकडे' जाण्यापूर्वी कंपनीच्या 'अंतर्गत गा-हाणे निवारण कक्षाकडे' गा-हाणे सादर करणे अनिवार्य आहे. जर ग्राहकाला अंतर्गत गा-हाणे निवारण कक्षाची माहिती नसेल आणि चौकशी केल्यावर, कंपनीच्या स्थानिक अधिकाऱ्यानेसुद्धा अंतर्गत गा-हाणे निवारण कक्षाकडे जाण्याबद्दल माहिती न दिल्यास, ग्राहकाने त्या अधिकाऱ्याकडे केलेली तक्रार ही वीज कंपनीकडे केलेली तक्रार मानली जाते आणि तिची थेट 'ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचाकडे' जाण्याची कृती वैध मानली जाते.

५.३.२ ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच (सी.जी.आर.एफ.)

आयोगाच्या विनियमानुसार, ग्राहकाच्या तक्रारींचे स्वतंत्रपणे आणि जलद निवारण करण्यासाठी प्रत्येक वितरण विभाग (झोन) स्तरावर किमान एका 'ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचाची' स्थापना करणे बंधनकारक

आहे. यानुसार, महाराष्ट्रातील वितरण कंपन्यांनी स्थापन केलेल्या मंचांची यादी आणि संख्या तक्ता ५.३ मध्ये दिलेली आहे. या मंचांबद्दल ग्राहकाला आयोगाच्या वेबसाईटवरसुद्धा माहिती मिळू शकते. (http://www.mercindia.org.in/CGR_Forum.htm#mseb)

तक्ता ५.३: ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंचांची संख्या

वीज वितरण कंपनी	मंचांची संख्या
महावितरण	१६
टाटा पॉवर कंपनी	०१
अदानी इलेक्ट्रीसिटी मुंबई लिमिटेड	०१
बेस्ट कंपनी	०१
माइंडस्पेस बिझनेस पार्क्स प्रायव्हेट लिमिटेड	०१
गिगाप्लेक्स इस्टेट प्रायव्हेट लिमिटेड	०१

स्रोत: www.mercindia.org.in/CGR_Forum.htm#mseb

सामान्यपणे ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंचांमध्ये तीन सदस्य असतात, यातील दोन कंपनीचे (अध्यक्ष आणि ग्राहक प्रतिनिधी) कर्मचारी नसतात. सर्व सदस्यांचा कार्यकाल तीन वर्षांचा असतो आणि ६७ वर्षांची वयोमर्यादा लक्षात घेऊन हा कालावधी अजून दोन वर्षे वाढवता येतो. अध्यक्ष तसेच वीज प्रतिनिधीची नेमणूक कंपनी करते तर ग्राहक प्रतिनिधी आयोगामार्फत नेमला जातो.

ग्राहकाने संबंधित मंचाकडे आपली तक्रार करावी. आयोगाच्या वेबसाईटवर संबंधित मंचाचा पत्ता आणि दूरध्वनी क्रमांक उपलब्ध आहे. हा क्रमांक ग्राहकाच्या बिलाच्या इलेक्ट्रॉनिक प्रतीवरसुद्धा उपलब्ध आहे. जरी हा मंच कंपनीने स्थापन केलेला असला तरी, ग्राहकांच्या तक्रार निवारणासाठी ही एक स्वतंत्र संस्था आहे आणि ती वीज कंपनीकडून नियंत्रित केली जात नाही.

ग्राहक तक्रार निवारण मंचाकडे अर्ज सादर करणे

आधी चर्चा केल्याप्रमाणे, ग्राहकाने सुरुवातीला अंतर्गत तक्रार निवारण मंचाकडे ठरलेल्या नमुन्यात तक्रार अर्ज सादर करावा. ग्राहक तक्रार निवारण मंचाकडे जाण्यासाठी अर्जाचा नमुना आयोगाने दिलेला आहे. हा नमुना आपल्या सर्व कार्यालयात उपलब्ध करणे आयोगावर बंधनकारक आहे. अर्जाचा नमुना संदर्भासाठी या पुस्तिकेच्या परिशिष्ट ७ मध्ये दिलेला आहे.

विभाग ५.३.१ मध्ये दिल्यानुसार, अर्ज सादर करणे आणि ग्राहक तक्रार निवारण मंचाकडे जाण्यासाठी लागू असलेली पोचपावती यांच्या तरतुदी 'अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाच्या' तरतुदींसारख्याच आहेत. तथापि, मंचाकडे अर्ज सादर करण्यापूर्वी ग्राहकाने काही विशिष्ट खबरदारी घेणे आवश्यक आहे, तसे न केल्यास हा अर्ज फेटाळला जाऊ शकतो;

- तक्रार सुरु झाल्याच्या दिवसापासून दोन वर्षांच्या आत अर्ज सादर केला पाहिजे.
- दिलेल्या नमुन्यानुसारच अर्ज सादर केला पाहिजे.
- तक्रार पहिल्यांदा अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे केली पाहिजे, किंवा जर अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाची माहिती नसेल तर मंचाकडे तक्रार करण्यापूर्वी किमान कंपनीच्या कोणत्याही अधिकाऱ्याकडे तक्रार करणे आवश्यक आहे.
- सर्व संबंधित कागदपत्रे अर्जाला जोडणे आवश्यक आहे. त्याचप्रमाणे, अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाने जर पूर्वीच निर्णय घेतला असेल, तर त्याची प्रतसुद्धा जोडली पाहिजे.



मंचाची तक्रार निवारणाची कार्यपद्धती

ग्राहकाचा अर्ज मंचाने नोंदवून घेतल्यावर मंच ताबडतोब त्याची एक प्रत वीज कंपनीच्या नोडल अधिकाऱ्याकडे पाठवतो. कंपनीची बाजू मांडण्यासाठी आणि ग्राहकाच्या तक्रारीच्या संदर्भात स्पष्टीकरण देण्यासाठी कंपनी असा अधिकारी नेमते. तक्रारीच्या संदर्भात नोडल अधिकाऱ्याने मंचाला आणि संबंधित ग्राहकाला पंधरा दिवसांच्या आत मुद्देसूद स्पष्टीकरण देणे बंधनकारक आहे. तसे न झाल्यास, उपलब्ध असलेल्या माहितीनुसार मंच पुढची कारवाई करतो. त्याशिवाय, तक्रारीचे जलद निवारण करण्यासाठी, 'ग्राहक तक्रार निवारण मंच' एक सुनावणी आयोजित करतो आणि दोन्ही पक्षांचे म्हणणे ऐकतो. ग्राहक तसेच कंपनी यांना आपापली बाजू मांडण्याची परवानगी दिली जाते. सुनावणीचा दिनांक आणि वेळ ग्राहकाला तसेच विद्युत कंपनीला पुरेशा आगाऊ सूचनेद्वारे लेखी कळवण्यात येते.

ग्राहकाने किंवा तिच्या प्रतिनिधीने या सुनावणीला उपस्थित राहावे, कारण सर्वसाधारणपणे मंच सुनावणीसाठी पुढील तारीख देत नाही. मंचाने सुनावणीसाठी जर पुढची तारीख दिलीच तर मंचाला त्यासाठीचे पुरेसे कारण लेखी स्वरूपात द्यावे लागते. जर सुनावणीच्या वेळी दोन्ही पक्षांपैकी कोणताही पक्ष (ग्राहक किंवा विद्युत कंपनी) उपस्थित राहिला नाही, तर मंच तक्रारीच्या बाबतीत एकतर्फी निर्णय घेतो.

कंपनीने ग्राहकाला वीजपुरवठा खंडित करण्याबद्दल नोटीस दिली असेल तर किंवा कंपनीकडून आयोगाची मार्गदर्शक तत्वे किंवा नियमावली यांचा भंग होईल, अशी शक्यता वाटली तर ग्राहक आपली तक्रार ठरवलेल्या कालावधीपूर्वी विचारार्थ घेण्याची विनंती मंचाला करू शकतो. जर मंचाला कारण पटले तर तो ग्राहकाची विनंती मान्य करतो.

तक्रारीच्या संदर्भातील सर्व नियम आणि तरतुदी ग्राहकाला माहित असणे बंधनकारक नाही मात्र असल्यास ते ग्राहकाच्या फायद्याचे ठरते. मंचाने तक्रारीशी संबंधित सर्व नियम आणि तरतुदी लक्षात घेणे आवश्यक आहे. जर ग्राहकाला आपली बाजू मांडणे अवघड जात असेल तर त्यासाठी मंच मदत करू शकते. ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच ग्राहकांच्या फायद्यासाठी स्थापन करण्यात आलेला असल्यामुळे, ग्राहकाची तक्रार सर्वपरीने समजावून घेणे मंचावर बंधनकारक आहे. कंपनीला सर्व बाजू आणि तरतुदी आधीपासूनच माहिती असल्यामुळे, कंपनीला अशी मदत करणे अपेक्षित नाही.

मंचाचा निकाल

आपला निकाल देण्यापूर्वी तक्रारीचा तपशील, कंपनीच्या अधिकाऱ्याचे मुद्देसूद स्पष्टीकरण, दोन्ही पक्षांनी सुनावणीच्या दरम्यान सादर केलेली माहिती तसेच उपलब्ध असलेली इतर सर्व माहिती या सर्व बाबी मंचाने लक्षात घेणे अपेक्षित आहे. तक्रारीचा अर्ज प्राप्त झाल्यापासून मंचाने आपला निकाल दोन महिन्यांच्या आत द्यावा लागतो.

एक सदस्यीय मंचाचा अपवाद वगळता तक्रारीच्या संदर्भातील निर्णय बहुमताने घेतला जातो. तथापि, अल्पसंख्येतील मतसुद्धा नोंदवणे मंचावर बंधनकारक आहे. त्याचप्रमाणे, मंचाला आपला आदेश मराठी किंवा इंग्रजीमधील लेखी विश्लेषणासह द्यावा लागतो. आदेशाची प्रमाणित प्रत ग्राहकाला आणि इतर संबंधित पक्षांना पाठवली जाते.

मंचाचा निकाल ग्राहकाच्या बाजूने असल्यास, दिलेल्या कालावधीत ग्राहकाच्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी आवश्यक कार्यवाही करण्याचा आदेश मंच देऊ शकते. त्याशिवाय, ग्राहकाचे कंपनीमुळे काही नुकसान झाले असल्यास, प्रकरणातील वस्तुस्थिती आणि त्यासंबंधीची परिस्थिती लक्षात घेऊन ग्राहकाला मोबदला म्हणून योग्य रक्कम देण्याचा आदेश मंच कंपनीला देऊ शकतो.

जर ग्राहकाला हा निकाल मान्य नसेल तर, किंवा दिलेल्या कालावधीत जर कोणताही निर्णय दिला गेला नाही, तर ग्राहक विद्युत लोकपालाकडे आपली तक्रार नेऊ शकते. अशी तरतूद उपलब्ध असल्याचे आपल्या निकालात नमूद करणे मंचावर बंधनकारक आहे.

५.३.३ विद्युत लोकपाल

ग्राहकांच्या गाऱ्हाण्यांचे निवारण करण्यासाठी मंचानंतर असलेली राज्य पातळीवरील व्यवस्था म्हणजे विद्युत लोकपाल. जर ग्राहक मंचाने दिलेल्या निकालामुळे समाधानी नसेल तर ती आपल्या गाऱ्हाण्यांच्या निवारणासाठी विद्युत लोकपालाकडे दाद मागू शकते. आधी नमूद केल्याप्रमाणे, ही सुविधा फक्त ग्राहकाला उपलब्ध असते, कंपनीला नाही.

विद्युत लोकपालाची नेमणूक आयोगाद्वारे केली जाते. सामान्यपणे, उच्च न्यायालयाचे सेवानिवृत्त न्यायाधीश, शासनाचे सेवानिवृत्त सचिव किंवा विद्युत क्षेत्रातील कंपनीचे सेवानिवृत्त मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांची या पदावर नेमणूक केली जाते. विद्युत लोकपालाचा कार्यकाल जास्तीत जास्त तीन वर्षांचा असतो. जर तीन वर्षांच्या कालावधी संपल्यावर लोकपाल सत्तर वर्षांपेक्षा कमी वयाचे असतील तर त्यांचा कार्यकाल अजून दोन वर्षांनी वाढवला जाऊ शकतो. महाराष्ट्र राज्यात दोन लोकपाल आहेत, त्यांची कार्यालये मुंबई आणि नागपूर येथे आहेत. विद्युत लोकपालांनी जारी केलेले सर्व आदेश ग्राहकांना सुलभतेने पाहता येण्यासाठी लोकपालांच्या वेबसाईटवर उपलब्ध आहेत (<http://mercombudsman.org.in/orders.php>).

विद्युत लोकपाल (मुंबई)
विद्युत लोकपालांचे कार्यालय, (मुंबई)
६०६, केशव, सहावा मजला, बांद्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स, (बीकेसी)
बांद्रा (पूर्व), मुंबई - ४०००५१
महाराष्ट्र राज्य.
दूरध्वनी क्र.: ०२२-२६५९२९६५/२६५९०३३९/९९२००१७८००

विद्युत लोकपाल (नागपूर)
विद्युत लोकपालांचे कार्यालय (नागपूर)
प्लॉट क्र. १२, श्रीकृपा, विजयनगर
छावणी, नागपूर- ४४००१३
दूरध्वनी क्र.: ०७१२ २०२२१९८
ईमेल : secretary@mercombudsman.org.in
electricityombudsmanmumbai@gmail.com
वेबसाईट : www.mercombudsman.org.in

अर्ज सादर करणे

लोकपालाकडे अर्ज सादर करण्याच्या आणि पोचपावतीच्या संदर्भातील तरतुदी विभाग ५.३.१ मध्ये दिल्याप्रमाणे अंतर्गत गान्हाणे निवारण कक्षासंदर्भातील तरतुदीप्रमाणेच आहेत. अर्जाचा नमुना परिशिष्ट ८ मध्ये दिलेला आहे. अर्जामध्ये ग्राहकाने सर्व आवश्यक माहिती नमूद करावी लागते. आधी सांगितल्याप्रमाणे, सर्व संबंधित कागदपत्रांच्या तीन प्रती अर्जाबरोबर जोडाव्या लागतात.

अर्ज सादर करण्यापूर्वी ग्राहकांनी खालील खबरदारी घेणे आवश्यक आहे.

- अर्ज दिलेल्या नमुन्यातच करावा.
- ग्राहकाची तक्रार मंचाने नाकारल्याचे किंवा दिलेल्या दोन महिन्यांच्या मुदतीमध्ये त्यावर निकाल न दिल्याचे ग्राहकाने लोकपालाच्या निदर्शनास आणणे आवश्यक आहे.
- मंचाच्या आदेशानंतर सात दिवसांच्या आत विद्युत लोकपालाकडे तक्रार करणे आवश्यक आहे.

विद्युत लोकपालाची कार्यपद्धती

तक्रार प्राप्त झाल्यावर, विद्युत लोकपाल पहिल्यांदा दोन्ही पक्षांमध्ये म्हणजे वीज ग्राहक आणि वीज कंपनी यांच्यामध्ये समझोता घडवून आणण्याचा प्रयत्न करतात. जर असा समझोता झाला तर विद्युत लोकपाल तसा आदेश जारी करतात. तो आदेश दोन्ही पक्षांच्या उपस्थितीत नोंदवला जातो आणि त्यावर त्यांची स्वाक्षरी घेतली जाते.

जर समझोता होऊ शकला नाही तर, विद्युत लोकपाल सुनावणीच्या दरम्यान दोन्ही पक्षांना (ग्राहक आणि कंपनी) आपली बाजू मांडण्याची संधी देतात. सुनावणीसाठी योग्य दिनांक, जागा आणि वेळ ठरवली जाते. आगाऊ नोटीसद्वारे ग्राहकाला सुनावणीची माहिती देणे लोकपालावर बंधनकारक आहे. विद्युत लोकपालांची कार्यालये मुंबई आणि नागपूर येथे असली तरीही गाऱ्याच्या जलद आणि योग्य निवारण होण्याच्या दृष्टीने सुनावणी कोणत्याही सोयीच्या जागी घेतली जाते.

सुनावणीच्या दरम्यान ग्राहकाला आपली बाजू मांडता येऊ शकते किंवा ती कोणत्याही व्यक्तीला आपले म्हणणे मांडण्यासाठी नेमू शकते. ग्राहक किंवा तिच्या प्रतिनिधीने सुनावणीला अवश्य उपस्थित राहावे. सुनावणीच्या वेळी दोन्हीपैकी कोणताही पक्ष अनुपस्थित राहिल्यास विद्युत लोकपाल अशावेळी एकतर्फी निकाल देऊ शकतात. जर विद्युत लोकपालाने सुनावणीची तारीख पुढे ढकलली तर त्यांना त्यामागची पुरेशी कारणे लेखी स्वरूपात नोंदवावी लागतात.

विद्युत लोकपालाचे आदेश

दोन्ही पक्षांचे म्हणणे ऐकून घेतल्यावर विद्युत लोकपाल उपलब्ध माहितीच्या आधारे निकाल देतात. हे आदेश केवळ ग्राहक आणि विद्युत कंपनीवरच नव्हे तर ग्राहक गाऱ्याने निवारण मंचावरसुद्धा बंधनकारक असतो. चौकट ५.३ मध्ये विद्युत लोकपालाने दिलेल्या अंतरिम आदेशाबद्दल माहिती दिली आहे.

चौकट ५.३: लोकपालाचा अंतरिम आदेश

गाऱ्याबद्दल अंतिम निकाल देण्यापूर्वी ग्राहक लोकपालाला अंतरिम आदेश देण्याची विनंती करू शकतो. पण असा आदेश मिळवण्यासाठी, ग्राहकाने लोकपालाला आणीबाणीची स्थिती असल्याचे आणि असा आदेश देण्याची गरज असल्याचे पटवून द्यावे लागते. कंपनीने वीज जोडणी काढून टाकण्याची किंवा वीज पुरवठा खंडित करण्याची दिलेली धमकी किंवा वीज कंपनी आयोगाच्या नियमावलीचे उल्लंघन करण्याची शक्यता अशी कारणे यामागे असू शकतात. विरुद्ध पक्षालासुद्धा आपली बाजू मांडण्याची न्याय्य संधी दिली जाते. दोन्ही पक्षांचे म्हणणे ऐकून घेतल्यावरच विद्युत लोकपाल असा अंतरिम आदेश देऊ शकतात.

आपल्या आदेशाची प्रत लोकपाल संबंधित ग्राहक, कंपनी, आणि ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचाकडे पाठवतात. या आदेशामुळे मंचाचा आदेश फिरवण्यात आला किंवा अमान्य करण्यात आला तर, आवश्यकता असल्यास लोकपाल असे गा-हाणे मंचाकडे परत पाठवू शकतात. गा-हाण्यातील कोणत्या मुद्द्यांवर अजून निर्णय घ्यायचा आहे त्या संबंधीचा आदेशसुद्धा लोकपाल देऊ शकतात.

विद्युत लोकपाल आपल्या आदेशात खालील गोष्टींचा समावेश करू शकतात:

- विषयवार निर्णय आणि त्यामागील कारणे
- ग्राहकाने भरलेल्या अनावश्यक शुल्कांमध्ये दुरुस्ती
- ग्राहकाला काही नुकसान झाले असेल तर नुकसानभरपाईची रक्कम (कंपनीच्या कामगिरीच्या मानकांमध्ये नमूद केलेल्या दरानुसार)
- प्रकरणातील परिस्थिती लक्षात घेऊन उचित असलेला कोणताही आदेश

आदेशाचा फेरविचार

सामान्यपणे, विद्युत लोकपालाचा कोणत्याही प्रकरणावरील आदेश अंतिम मानला जातो. पण, जर संबंधित ग्राहकाला या प्रकरणी नंतर कोणतीही नवीन समस्या किंवा पुरावा आढळल्यास, ती विद्युत लोकपालाकडे आधीच्या आदेशाचा फेरविचार करण्यासाठी अर्ज करू शकते. परंतु, असा अर्ज विद्युत लोकपालाने दिलेल्या आदेशानंतर तीस दिवसांच्या आत करावा लागतो.

अशा अर्जांमध्ये अर्जदार यापूर्वी ही माहिती का उपलब्ध करू शकली नाही, त्याचे कारण नोंदवावे लागते. पूर्वी पुरेसे प्रयत्न करूनसुद्धा ही माहिती ग्राहकाला मिळाली नव्हती, हे लोकपालाला पटवून देणे आवश्यक असते. जर फेरविचारासाठी ठोस कारण नसल्याचे लोकपालाला आढळले तर ते हा अर्ज फेटाळू शकतात. परंतु, त्यापूर्वी अर्जदाराला आपली बाजू मांडण्याची संधी दिली जाते.

याउलट, जर विद्युत लोकपालाला असा अर्ज स्वीकारणे योग्य वाटले तर हा अर्ज स्वीकारण्यापूर्वी संबंधित विरुद्ध पक्षाला त्याची पूर्वकल्पना दिली जाते. दोन्ही बाजूंचे म्हणणे पुन्हा एकदा ऐकून घेतल्यावरच लोकपालाने आवश्यक ती कार्यवाही करणे अपेक्षित आहे.

१.४ वीज अपघात आणि सुरक्षा याबद्दलच्या तक्रारी

भारताच्या २०१८ सालच्या वार्षिक सांख्यिकी पुस्तकानुसार, विजेचा धक्का बसून भारतात होणाऱ्या मृत्यूंपैकी सर्वाधिक मृत्यू महाराष्ट्रात झाले आहेत. यातील अनेक अपघात निष्काळजीपणामुळे झाल्याचे आढळते.

निर्मिती, पारेषण, किंवा वितरण यांच्याशी संबंधित अपघातांच्या बाबतीत, वीज कायदानुसार केंद्र सरकार आणि राज्य सरकारांना अपघातांची वर्दी देण्यासाठी आणि बर्ळींना नुकसानभरपाई देण्यासाठी अवलंबण्याचे नियम आणि कार्यपद्धती अधिसूचित करण्याचे अधिकार देण्यात आलेले आहेत. चौकशी करण्याची आणि सुधारक तसेच प्रतिबंधात्मक उपाययोजना करण्याची जबाबदारी विद्युत निरीक्षकांच्या कार्यालयाची असते. त्याचप्रमाणे, मानव, प्राणी आणि उपकरणांच्या सुरक्षिततेशी संबंधित तरतुदी नमूद करून परवानाधारकांसाठी नियमावली तयार करण्याचे अधिकार आयोगाला असतात.

आयोगाने सुरक्षेची संबंधित कोणतीही स्वतंत्र नियमावली अधिसूचित केलेली नसली तरीही केंद्रिय विद्युत प्राधिकरणाने सुरक्षा आणि वीज पुरवठा यासंबंधी नियमावली तयार केलेली आहे. सर्व कंपन्यांनी हे नियम पाळणे अपेक्षित आहे. विद्युत अपघाताचा अहवाल देण्यासाठी, ऊर्जा मंत्रालयाने 'फॉर्म-ए' नावाचा एक फॉर्म प्रसिद्ध केला आहे. हा फॉर्म 'परिशिष्ट ९' म्हणून या पुस्तिकेत समाविष्ट करण्यात आलेला आहे. या अधिसूचनेनुसार, अपघाताची सूचना विद्युत निरीक्षकाला देण्याचे काम ग्राहक किंवा कनिष्ठ अभियंत्यापेक्षा खालच्या पदावर नसलेला कंपनीचा कोणताही कर्मचारी फॉर्म-एच्या नमुन्यानुसार करू शकतो. विद्युत अपघात घडल्यापासून विद्युत निरीक्षकाला २४-४८ तासांच्या आत त्याची सूचना देणे आवश्यक आहे. महाराष्ट्रातील सर्व वीज निरीक्षकांची विभागवार संपर्क माहिती महाराष्ट्र शासनाच्या वेबसाईटवर 'आमच्याशी संपर्क साधा' विभागाच्या अंतर्गत (http://www.cei.maharashtra.gov.in/e_index.html) उपलब्ध आहे. ग्राहक अथवा संबंधित व्यक्ती विद्युत अपघात फॉर्म भरूनसुद्धा माहिती कळवू शकतात.

कंपनीच्या प्रशासकीय परीपत्रकांनुसार, माणसांना आणि प्राण्यांना प्राणांतिक किंवा अप्राणांतिक अपघात झाल्यास आर्थिक नुकसानभरपाई दिली जाते. माणसांना अप्राणांतिक अपघात झाल्यास, रु. २.५ लाख नुकसानभरपाई देण्यात येते. जर माणसांना प्राणांतिक अपघात झाला तर मृत व्यक्तीचे वय आणि कमाईची क्षमता याचा विचार न करता, रु. ४ लाख इतकी नुकसानभरपाई दिली जाते. अशा अपघातात इतर संबंधित लोकसुद्धा प्राणांतिक अपघातासाठी रु. २०,००० आणि अप्राणांतिक अपघातांसाठी रु. १,००० ते रु. ५,००० इतक्या तातडीच्या आर्थिक मदतीसाठी दावा करू शकतात. प्राण्यांना अप्राणांतिक अपघात झाल्यास रु. २,००० ची आर्थिक मदत करण्यात येते. (एम.एस.इ.डी.सी.एल. प्रशासकीय परिपत्रक क्र.५३३ दिनांक ९ मार्च २०१६ आणि एम.एस.इ.डी.सी.एल. प्रशासकीय परिपत्रक क्र. १९२ दिनांक २० नोव्हेंबर २००८).

ग्राहकांनी नोंद घ्यावे असे काही:

- सातत्याने व खात्रीशीरपणे चांगल्या गुणवत्तेचा वीज पुरवठा करणे वीज कंपनीवर बंधनकारक आहे.
- ग्राहकाला उपलब्ध असलेला वीज पुरवठा २४० व्होल्ट आणि ± १५ व्होल्टचा फरक इतका असला पाहिजे.
- वीज पुरवठा खंडित झाल्यास तो पूर्ववत करण्यासाठी कंपनीला विशिष्ट मानकांचे पालन करावे लागते. जर कंपनी हे निकष पाळू शकली नाही तर कंपनीने ग्राहकांना वीज पुरवठा पूर्ववत करण्यात होणाऱ्या विलंबासाठी रु. ५० प्रती तास दराने मोबदला द्यावा लागतो.
- आपली तक्रार नोंदवल्यावर ग्राहकाने तक्रार क्रमांक मागून घ्यावा.
- वीज चोरी आणि अनधिकृत वीज पुरवठ्याच्या व्यतिरिक्त सर्व तक्रारींच्या निवारणासाठी ग्राहक त्रिस्तरीय पद्धतीचा वापर करू शकतात.
- ग्राहकांनी आपली तक्रार सर्वप्रथम अंतर्गत गाऱ्हाणे निवारण कक्षाकडे (आय.जी.आर.सी.) नोंदवावी. जर आय.जी.आर.सी. मार्फत निवारण झाले नाही तर ग्राहक 'ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंचाकडे' जाऊ शकते आणि जर मंचाकडूनही तक्रारीचे निवारण झाले नाही तर विद्युत लोकपालाकडे तक्रार करता येते.
- ग्राहकाला तक्रारीचा अर्ज केवळ दिलेल्या नमुन्यातच सादर करावा लागतो आणि त्यासाठी कोणतेही शुल्क द्यावे लागत नाही.
- तक्रारीचा अर्ज पूर्णपणे भरला पाहिजे आणि त्याबरोबर सर्व आवश्यक कागदपत्रे जोडणे आवश्यक आहे.
- सी.जी.आर.एफ. किंवा विद्युत लोकपालासमोर आपली बाजू मांडण्यासाठी ग्राहकाला वकील नेमण्याची आवश्यकता नाही.
- कक्ष, मंच आणि लोकपाल यांना ग्राहकाच्या गाऱ्हाण्याच्याबाबत दोन महिन्यांच्या आत निकाल द्यावा लागतो.

६ : अनधिकृत वीज वापर व वीज चोरी

वीज पुरवठा आणि बिलींग सेवेच्या दर्जाबद्दल बोलताना आपण पाहिलेच की अनधिकृत वीज वापर व वीज चोरी यासाठी स्वतंत्र तरतुदी अस्तित्वात आहेत. वीज कायद्यातील दुरुस्तीनुसार (इलेक्ट्रीसिटी ॲक्ट अमेंडमेंट, १६ जून २००७) या संदर्भातील तरतुदी अधिक जाचक करण्यात आल्या आहेत. या प्रकरणात आपण या अंतर्गत येणाऱ्या तरतुदींची थोडक्यात माहिती करून घेऊ.

६.१ अनधिकृत वीज वापर

(कलम १२६, वीज कायदा २००३)

वीज कायद्यातील कलम १२६ नुसार ग्राहकाने खालीलपैकी कोणताही वीज वापर केला तर तो अनधिकृत समजला जाऊ शकतो:

- कोणत्याही अनधिकृत साधनाने किंवा उपकरणाने केलेला वीज वापर (उदा. वीजेच्या तारेवर हूक किंवा आकडा टाकून किंवा मीटर बायपास करून वीज घेणे इ.)
- मीटरमध्ये मुद्दाम फेरफार करून केलेला वीज वापर (उदा.मीटर हळू करणे, मीटरमध्ये बिघाड करणे, इ.)
- परवानगी दिलेल्या कारणांशिवाय इतर कारणांसाठी केलेला वीज वापर (उदा. घरगुती कारणासाठी घेतलेली वीज व्यावसायिक कारणासाठी वापरणे)
- परवानगी असलेल्या जागेशिवाय इतर जागेसाठी केलेला वीज वापर (उदा. शेजारील घराला वीज ग्राहकाच्या घरातून वीज देणे)

६.१.१ अनधिकृत वीज वापरासंदर्भातील मूल्यमापनाची यंत्रणा

विद्युत कंपनीला वीज चोरीची शंका आल्यास, कंपनी ग्राहकाच्या परिसराची तपासणी करण्याकरिता मूल्यनिर्धारण अधिकाऱ्यांना (ॲसेसिंग ऑफिसर) तपासणीसाठी पाठवू शकते. एखादी ग्राहक वर नमूद केलेल्या पर्यायांपैकी कोणत्याही पध्दतीने वीज वापर करत असल्याचे या तपासणी दरम्यान मूल्यनिर्धारण अधिकाऱ्याच्या निर्देशनास आले तर तो अंतरिम दंड भरण्याचे आदेश नोटीसद्वारे देऊ शकतो. ग्राहकाला ही रक्कम मान्य असल्यास तिने ती सात दिवसांच्या आत भरावी. पण, या रकमेबद्दल ग्राहकाला काही आक्षेप

असेल, तर मूल्यनिर्धारण अधिकाऱ्यासमोर ग्राहक आपला आक्षेप मांडू शकते. ग्राहकाने मांडलेले आक्षेप ऐकल्यावरच अधिकारी या रकमेसंबंधीचा अंतिम आदेश देऊ शकतो. अंतरिम आदेश दिलेल्या तारखेपासून तीस दिवसांच्या आत अंतिम आदेश देणे अधिकाऱ्यावर बंधनकारक आहे.

तरीही अंतिम रकमेबद्दल ग्राहकाला काही आक्षेप असल्यास, ती अपील अथॉरिटीकडे अपील करू शकते. यासाठी महाराष्ट्र सरकारने प्रत्येक क्षेत्रीय स्तरावर स्वतंत्र अपील अथॉरिटीची नियुक्ती केली आहे (महावितरण व्यावसायिक परिपत्रक १५७, ९ फेब्रुवारी २०१२). परंतु, अपील करण्याआधी ग्राहकाला दंडाची निम्मी रक्कम रोख किंवा धनादेशाद्वारे वीज कंपनीकडे भरावी लागते. अशा प्रकारे निम्मी रक्कम भरल्याची पावती अपीलासोबत जोडावी लागते.

दोन्ही बाजूंचे म्हणणे ऐकून घेतल्यावर अपील अथॉरिटी अंतिम निर्णय देते. या आदेशानंतर तीस दिवसांच्या आत ग्राहकाला दंडाची रक्कम भरावी लागते. असे न केल्यास, दंडाच्या रकमेवर द.सा.द.शे. १६% व्याज भरणे ग्राहकाला बंधनकारक आहे. तसेच सहा महिन्यांनंतर यावर चक्रव्याढ व्याजही लागते.

अनधिकृतपणे केलेल्या वीज वापराच्या संपूर्ण कालावधीसाठी ही दंडाची रक्कम ठरवली जाते. जर असा काळ ठरवणे शक्य नसेल तर तपासणी केलेल्या दिनांकापूर्वीच्या बारा महिन्यांसाठी ही रक्कम ठरवली जाते. तसेच या काळातील वीज वापराला संबंधित ग्राहक वर्गाला लागू असणाऱ्या दरापेक्षा दुप्पट दर लावले जातात. उदा. जर एखाद्या ग्राहकाने घरातील वीज दुकानासाठी किंवा इतर कोणत्याही व्यावसायिक कारणासाठी वापरली असेल तर तिला व्यावसायिक ग्राहकाला लागू असणाऱ्या वीज दराच्या दुप्पट दराने दंडाची रक्कम आकारली जाऊ शकते.

६.२ वीज चोरी

(कलम १३५, वीज कायदा २००३)

जर एखाद्या ग्राहकाने खालीलपैकी कोणत्याही पध्दतीने वीज वापर केला असेल, तर तिला वीज चोरीच्या अंतर्गत असलेल्या तरतुदी आणि नियमांनुसार शिस्तभंगाच्या कारवाईस सामोरे जावे लागू शकते;

- वीज वितरण कंपनीच्या कोणत्याही साधनांमधून किंवा मालमत्तेमधून बेकायदेशीरपणे वीज वापर करणे; यामध्ये वीजेच्या तारेवर आकडा टाकून वीज घेणे, जमिनीवरून अथवा जमिनीखालून गेलेल्या वीज तारांमधून बेकायदेशीररित्या केलेली वीज जोडणी इत्यादी गोष्टींचा समावेश आहे.
- मीटरमध्ये जाणूनबुजून फेरफार करणे; कोणत्याही प्रकारे मीटरमध्ये छेडछाड करण्याचा प्रयत्न करणे, उदाहरणार्थ मीटरचा वेग कमी करणे किंवा मीटर चुकीची नोंद दाखवेल अशा पध्दतीचा फेरफार करणे इत्यादीचा समावेश आहे.

- परवानगी दिलेल्या कारणांशिवाय इतर दुसऱ्या कारणांसाठी वीज वापर करणे; उदा. घरगुती वीज वापराची जोडणी व्यावसायिक कारणासाठी वापरणे.

अनधिकृत वीज वापर आणि वीज चोरी यामधील फरक स्पष्ट नसल्याने, या तरतुदीचा चुकीचा अर्थ लावला जाण्याची आणि अशा गुन्ह्याला अयोग्य दंड लादला जाण्याची शक्यता आहे. पण, चौकट ६.१ मध्ये सांगितल्याप्रमाणे, ग्राहकाला मंजूर केलेल्या भारापेक्षा अतिरिक्त वीजेचा वापर ग्राहकाने केल्यास, त्याला अनधिकृत वापर किंवा वीज चोरी मानली जात नाही.

चौकट ६.१ मान्य केलेल्या विद्युतभारापेक्षा अधिक विद्युतभार वापरणे

जर एखाद्या ग्राहकाने तिला मंजूर केलेल्या विद्युतभारापेक्षा जास्त विद्युतभार वापरला असेल किंवा ती वापरत असेल, तर त्याला अनधिकृत वापर किंवा वीज चोरी म्हणता येत नाही, हे ध्यानात घ्यावे. बऱ्याचदा या ग्राहकांवर देखील अनधिकृत वीज वापराअंतर्गत किंवा वीज चोरी अंतर्गत वीज कंपनी कार्यवाही करते. पण आयोगाच्या आदेशानुसार अशा ग्राहकांकडून वीज कंपनी फक्त दंड आकारू शकते व जादा वापरलेल्या वीजेवर प्रचलित दराच्या दिडपट दर लावून ही दंडाची रक्कम ठरवली जाते.

६.२.१ वीज चोरी संदर्भातील उपाययोजना

वरीलपैकी कोणत्याही पध्दतीने विजेची चोरी होत असल्याचा संशय वीज कंपनीला आला, तर संबंधित परिसराची तपासणी करण्याकरता कंपनी एका अधिकाऱ्याची नियुक्ती करू शकते. संबंधित परिमंडळातील नियुक्त कार्यकारी अभियंता किंवा उपकार्यकारी अभियंता यांच्या नेतृत्वाखाली असलेल्या तपासणी पथकाकडून ही तपासणी होते. तपासणी झाल्यावर वीज कंपनीचा अधिकृत अधिकारी तपासाचा अहवाल तयार करतो. भेटीच्या निष्कर्षाबाबत या तपासणी अहवालावर ग्राहकाची किंवा ग्राहकाच्या प्रतिनिधीची अभिप्रायासह स्वाक्षरी घेतली जाते. ग्राहकाने किंवा प्रतिनिधीने स्वाक्षरी देण्यास नकार दिल्यास ते देखील अहवालात नमूद करून अहवालाची एक प्रत ग्राहकास दिली जाते. ही तपासणी सूर्योदयानंतर आणि सूर्यास्तापूर्वीच करणे तसेच प्रौढ व्यक्तीच्या उपस्थितीत करणे कंपनीवर बंधनकारक आहे. तसेच या तपासणीसाठी शक्यतो दोन स्वतंत्र साक्षीदार बरोबर असणे गरजेचे असते.

संबंधित अधिकृत प्रतिनिधी ग्राहकाच्या जागेत उपलब्ध असलेल्या कोणत्याही उपकरणांची वीजचोरीच्या संशयावरून तपासणी करू शकतो. तसेच ज्या साधनांमार्फत ग्राहकाने वीजचोरी केली असेल, ती साधने जप्त करू शकतो. अशा जप्त केलेल्या साधनांची यादी अधिकृत प्रतिनिधीला तपासणी अहवालात नमूद करावी लागते.

ग्राहक वीज चोरी करत असल्याच्या निष्कर्षास आल्यावर अधिकृत प्रतिनिधी ग्राहकाचा वीज पुरवठा ताबडतोब बंद करू शकतो. त्यानंतर चोवीस तासाच्या आत यासंबंधीचा गुन्हा पोलीस चौकीत नोंदवणे वीज कंपनीवर बंधनकारक आहे.

६.३ दंड व शिक्षा

वीज चोरी किंवा अनधिकृत वीज वापराकरिता होणारा दंड व शिक्षा, ही वीज चोरीच्या प्रमाणावर अवलंबून असते. जर वीज चोरीच्या विद्युत भाराचे प्रमाण १० कि.वॅ. (kW) पेक्षा कमी असेल; तर अशा ग्राहकांकडून पहिल्यांदा दंड आकारला जातो. ग्राहकाकडून पहिल्यांदा केलेल्या वीज चोरीच्या बाबतीत वीज दराच्या तिपटीने आणि दुसऱ्यांदा सहापटीने दंडाची रक्कम वसूल केली जाते.

वीज चोरीच्या विद्युतभाराचे प्रमाण १० कि.वॅ. (kW) पेक्षा जास्त असेल तर अशा ग्राहकाकडून पहिल्यांदा वीज दराच्या तिपटीने व दुसऱ्यांदा सहापटीने दंडाची रक्कम वसूल केली जाते. पण, दुसऱ्यांदा केलेल्या चोरीसाठी ग्राहकाला सहा महिने ते पाच वर्षांपर्यंतची तुरुंगवासाची शिक्षा होऊ शकते. तसेच, तीन महिने ते दोन वर्षांपर्यंतच्या कालावधीसाठी कोणत्याही वीज कंपनीकडून वीज पुरवठा मिळवण्यास ग्राहक अपात्र ठरवली जाते.

राज्य सरकारने नियुक्त केलेल्या विशेष न्यायालयामार्फतच वीज चोरीच्या गुन्ह्यावर कारवाई केली जाते. परंतु, वीज चोरी अंतर्गत असलेल्या तरतुदी अनधिकृत वीज वापराशी संबंधित प्रकरणात लागू होत नाहीत (रेग्युलेशन ८.५, सप्लाय कोड रेग्युलेशन्स २००५).

६.३.१ तडजोडीची रक्कम

(कलम १५२, वीज कायदा २००३)

ग्राहकाने गुन्हा करून तो मान्य केला असल्यास, वीज चोरीसाठी तिला दंड भरावा लागतो. घरगुती ग्राहकांसाठी ही रक्कम आहे रु. ४,००० प्रती कि. वॅ. (kW), कृषी ग्राहकांसाठी आहे रु. २,००० प्रती कि. वॅ. (kW), आणि व्यावसायिक ग्राहकांसाठी आहे रु. १०,००० प्रती कि. वॅ. (kW). ही रक्कम भरल्यावर ग्राहकाची तुरुंगातून तात्काळ सुटका होऊ शकते तसेच कोणत्याही न्यायालयात त्यांच्यावर कारवाई होऊ शकत नाही. परंतु, प्रत्येक ग्राहकास फक्त एकदाच ही तडजोड रक्कम भरता येते, हे लक्षात ठेवावे.

ग्राहकांनी नोंद घ्यावे असे काही:

- अनधिकृत वीज वापरासाठी ग्राहकाकडून सध्याच्या दराच्या दुप्पट दराने दंड वसूल केला जातो व ही रक्कम अनधिकृत वीज वापराच्या संपूर्ण कालावधीसाठी ठरवली जाते.
- दंडाची अंतिम रक्कम ठरवण्यापूर्वी तपासणी अधिकाऱ्यास ग्राहकाचे म्हणणे ऐकून घ्यावे लागते.
- अंतिम आदेशानंतर तीस दिवसांच्या आत ग्राहकाला दंडाची रक्कम भरावी लागते.
- वीज चोरी हा अजामिनपात्र गुन्हा आहे. त्यासाठी ग्राहकाला सहा महिने ते दोन वर्षांपर्यंत तुरुंगवास होऊ शकतो.
- वीज चोरी करणाऱ्या ग्राहकाकडून प्रथम चोरीसाठी सद्य दराच्या तीन पट व दुसऱ्या चोरीसाठी सद्य दराच्या सहा पट दंडाची रक्कम वसूल केली जाते.
- वीज चोरी अंतर्गत गुन्हा मान्य असल्यास ग्राहकाला तडजोडीची रक्कम भरता येते.

७ : वेब सेवा

वीज कंपनीबरोबर संवाद साधण्याकरिता ग्राहकासाठी उपलब्ध तरतुदी तसेच ही देवाणघेवाण साध्य करण्याची प्रक्रिया, यापूर्वीच्या प्रकरणात आपण पाहिली. हा संवाद सुलभ करण्यासाठी, अलीकडे झालेल्या प्रगतीचा फायदा घेत वेब सेवा ही संपर्काची एक समांतर पध्दत म्हणून सुरु करण्यात आली आहे. कंपनीची वेबसाईट आणि महावितरण मोबाईल ॲप या सुविधांमार्फत ग्राहक वीज कंपनीशी ऑनलाईन संपर्क साधू शकते. वेबसाईट आणि ॲप दोन्हीची इंग्रजी आणि मराठी आवृत्ती उपलब्ध आहे. तसेच, काही कामांसाठी ग्राहकाला या दोन्ही माध्यमांवर नोंदणीकृत खाते असण्याची गरज नाही पण एक वैध लॉगिन आयडी आणि पासवर्ड असल्यास ग्राहकाला इतर अनेक पर्याय उपलब्ध होऊ शकतात. या दोन माध्यमांवर बिल भरणे, तक्रार नोंदवणे, वीजेसंबंधी अपघात किंवा वीज चोरीविषयी खबर करणे इ. सारखी कामे कशा पध्दतीने करता येऊ शकतात, हे या प्रकरणात सांगितले आहे.

आकृती ७.१: कंपनीच्या वेबसाईटवरवरील वेब सेवा होम पेज

MAHAVITARAN
Maharashtra State Electricity Distribution Co. Ltd.

Web Self Service Home

Language

Web Self Service

Home

New User Registration

Login

Forgot Login Name/Password?

View/Pay Bill

Consumption Calculator

Energy Bill Calculator

New Connection Request

Register your Complaint

View HT Consumer Info

Track Status, Upload Documents & Pay Charges

Welcome to Web Self Service (WSS) facility of MSEDCL. It is a self service solution, to manage your various consumer numbers online and services you availed from us through this website. Once registered, you can view and pay your bills, raise and track service requests. Now empower yourself by simply registering as per the direction provided on the website and start availing the services provided by us.

Announcements

- Prepaid consumers shall use Vending station application only (<http://prepaidmeter.mahadiscom.in>), for prepaid recharge taken through online payment. Such consumers shall not pay through WSS portal.

Web Self Service Registration

All consumers are required to open an account in the WSS portal. To register, simply select the **New User Registration** menu on the left side, fill up the required profile information and choose a username and password of your choice. After successful registration, an email will be sent to your profile email id and you can start using your login credential immediately and avail services.

Bills and Payments

You can View and Pay your latest bill from 'My Account' option. Other options available are:

- View earlier bills and download your bill details
- Track your payment trends through the Payments History screen
- View Consumer Information as registered in MSEDCL billing system
- Additional Security Deposit Payment is possible Online. Please avail the facility to pay the Additional Security Deposit.

Online payment FAQ
(Before you continue please read our [Terms & Conditions](#) which include our [Privacy and Security Statements](#))

Service Requests

Customer Care

- For power failure complaints please contact our customer care center at **1912, 1800-233-3435, 1800-102-3435**
- For queries related to your online payment transactions, please email helpdesk_pg@mahadiscom.in
- For Application for ED Exemption please [click here](#)

+ View CFC Numbers
+ View Load Shedding Protocol

New User Welcome Documents

- New Connection/Change Load/Change Demand
- Change of Name

External Links

- MERC
- CCRF
- CERC
- Ministry of Power

Publics

- Standards of Performance
- Conditions of Supply for MSEDCL
- Electricity Supply Code and Other Conditions of Supply
- Electricity Consumer Rights

७.१ नवीन वीज जोडणीसाठी अर्ज करणे

(<https://wss.mahadiscom.in/wss/wss?uiActionName=getNewConnectionRequest>)

वीज कंपनीच्या वेबसाईटवर ग्राहक सेवांसाठी एक पोर्टल आहे, जे वेब सेल्फ सर्व्हिस पेजवर घेऊन जाते. (<https://wss.mahadiscom.in/wss/wss>). या पेजवर इतर पर्यायांबरोबरच, ग्राहक 'नवीन वीज जोडणीसाठी अर्ज' करू शकते. हा पर्याय निवडल्यावर डिजीटल ए-१ अर्ज दाखवला जातो. इथे ग्राहकाला, इतर सर्वसामान्य माहितीबरोबर अर्जाचा विशिष्ट तपशील म्हणजे जिथे वीज पुरवठा पाहिजे तो पत्ता, बिलिंगचा तपशील, किती वीज भारासाठी विनंती केली आहे तसेच कराराप्रमाणे विजेच्या मागणीचा तपशील भरावे लागते.

ग्राहकाच्या सोयीसाठी या अर्जावर एक वीजभार गणनयंत्र (कॅलक्युलेटर) उपलब्ध आहे. ग्राहक किती उपकरणे वापरू इच्छिते हे गणनयंत्राच्या निर्देशित रकान्यामध्ये भरल्यावर, प्रत्येक उपकरणासाठी पूर्व-रचित वीजभारानुसार, एका दिवसाकरिता एकूण किती भार लागणार आहे हा अंदाज किलोवॉटमध्ये (kW) दिला जातो व कराराप्रमाणे विजेच्या मागणीचा अंदाजदेखील किलो वोल्ट अॅम्पियरमध्ये (kVA) मोजला जातो. अर्जामधील प्रत्येक प्रश्नाचे उत्तर सविस्तरपणे देता येते किंवा दिलेल्या ड्रॉप-डाऊन पर्यायांमधून निवडता येते. सर्व रकान्यांमध्ये योग्य माहिती भरल्यावर, नवीन वीज जोडणीची विनंती करण्यासाठी ग्राहकाने सेव्ह/सबमिट बटण दाबावे.

ग्राहकाने, अर्ज भरण्याबरोबरच, संबंधित कागदपत्रे अपलोड करणे तसेच सूचना चौकटीत दिलेल्या लिंकमार्फत आवश्यक पैसे भरणे देखील गरजेचे आहे. अपलोड करायच्या कागदपत्रांची यादी वेबसाईटवर दिली आहे आणि, या पुस्तिकेच्या परिशिष्ट १ मध्ये देखील समाविष्ट केली आहे. कागदपत्रे अपलोड करायला आणि पैसे भरायला वापरलेल्या पोर्टलचाच उपयोग, सादर केलेल्या विनंतीची स्थिती जाणून घेण्याकरितादेखील करता येतो. ऑनलाइन माध्यमातून अर्ज भरला नसला तरी ही सुविधा ग्राहकांना उपलब्ध आहे. निर्देशित जागेत अर्ज क्रमांक, ग्राहक क्रमांक किंवा सेवा विनंती क्रमांक टाकल्यावर, पोर्टल त्याचा वापर करून अर्जाची माहिती शोधून काढतो.

महावितरण अॅपमध्ये नवीन वीज जोडणीचा अर्ज करायची तरतूद नाही. परंतु, अर्ज क्रमांक किंवा ग्राहक क्रमांक टाकून नोंद केलेल्या अर्जाची स्थिती अॅपवर बघता येते. या अॅपमध्ये बिल गणनयंत्र देखील आहे जे ग्राहकाला बिलाच्या रकमेचा अंदाज जाणून घ्यायला मदत करते. विजेच्या शुल्काची श्रेणी (एलटी-आय(बी): घरगुती), फेज आणि उपकरणाचे तपशील निवडल्यावर ग्राहकाच्या वीज वापराचा अंदाज लावला जातो. अशा प्रकारे काढलेली संख्या आणि नजीकच्या काळातील वीज दर वापरून, हे अॅप एका महिन्याच्या बिलाचा अंदाज लावते आणि त्याचा वापर ग्राहक संदर्भ म्हणून नवीन जोडणीसाठी अर्ज करताना करू शकते.

वेबसाईट आणि ॲपमध्ये लॉगइन करून किंवा न करता देखील ही तरतूद ग्राहकांना वापरता येते. चौकट ७.१ मध्ये सांगितल्याप्रमाणे, या दोन वेब माध्यमांवर मीटरशी संबंधित तरतुदी देखील उपलब्ध आहेत.

चौकट ७.१ मीटर संबंधित तरतुदी

मीटरच्या योग्य नोंदींवर, अचूक आणि वेळेवर येणारे बिल अवलंबून असते, हे पूर्वीच्या प्रकरणांमध्ये आपण पाहिले आहे. पण, काही विशिष्ट परिस्थितींमध्ये (प्रकरण ४ मध्ये हे तपशीलवार आले आहे) कंपनीला मीटरची नोंद मिळवणे शक्य झाले नाही तर अशा परिस्थितींमध्ये, वेबसाईट आणि ॲपमार्फत ग्राहकाला आता मीटरची नोंद सादर करण्याची सुविधा उपलब्ध आहे.

कंपनीच्या वेबसाईटवर ग्राहक पोर्टलमार्फत प्रिपेड मीटर रिचार्ज करण्याची सुविधादेखील उपलब्ध करून दिली आहे. पोर्टल ग्राहकाला वॅडिंग स्टेशन सोल्युशन (<http://prepaidmeter.mahadiscom.in/>) नावाच्या स्वतंत्र माध्यमाला जोडून देते, जिथून ग्राहकाला प्रिपेड मीटरचे रिचार्ज करता येते. ग्राहक क्रमांक वापरून ग्राहकाला मीटर रिचार्ज टोकन ऑनलाईन मिळवता येते आणि डेबिट किंवा क्रेडिट कार्ड वापरून पैसे भरता येतात.

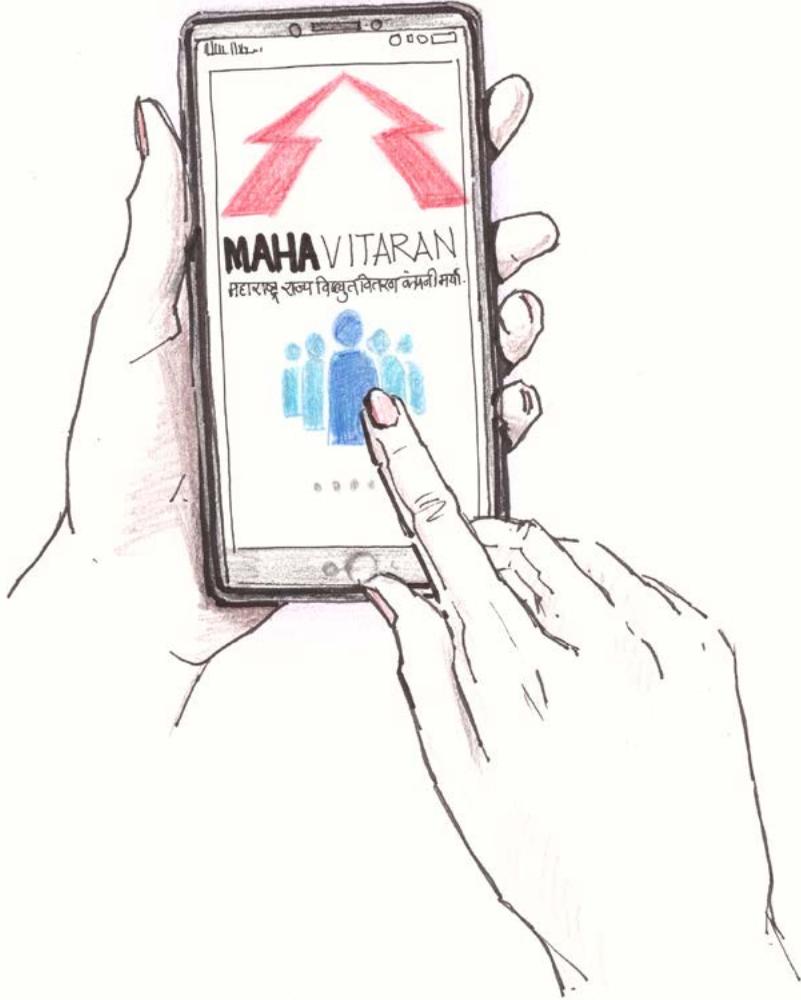
७.२ बिल भरणा

(<https://wss.mahadiscom.in/wss/wss?uiActionName=getViewPayBill>)

वेब सेल्फ सर्व्हिसपेजवर ग्राहकाला 'बिल बघता/भरता' (व्ह्यू/पे बिल) येण्याची तरतूद देखील दिली आहे. हा पर्याय ग्राहकाला 'व्ह्यू माय ड्यूज' टॅबवर घेऊन जातो. ग्राहकाने ड्रॉप-डाऊनमधून ग्राहकाचा प्रकार (एल.टी. कंड्युमर) निवडावा आणि (बिलावर असलेले) ग्राहक क्रमांक व बिलिंग युनिट टाकावे. ही माहिती पुरवल्यावर, ग्राहक बिलाची रक्कम (देय असल्यास) भरू शकते. पर्यायाने, ग्राहक तिच्या खात्यामध्ये लॉगइन करून, वीज जोडणीचा (कनेक्शन) योग्य पर्याय निवडून, पैसे भरायच्या पोर्टलमार्फत बिल भरणा करू शकते. कंपनीने ग्राहकांना अंशतः बिल भरायची सुविधा देखील दिली आहे. बिल भरण्याची क्रिया यशस्वीरित्या पार पडल्यावर मुद्रित (प्रिंटेबल) पावती तयार केली जाते.

ग्राहकाने साइन इन केल्यावर तिला बिलाची इलेक्ट्रॉनिक आवृत्ती बघता येते. या आवृत्तीमध्ये नजीकच्या अंतर्गत गार्हाणे निवारण कक्षाला (आय.जी.आर.सी.) आणि संबंधित ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंचाला (सी. जी.आर.एफ.) संपर्क करण्यासाठी लागणाऱ्या माहितीचा समावेश असतो, जो बिलाच्या मुद्रित प्रतीमध्ये नसतो. तात्काळ देय दिनांकाच्या दिवशी किंवा आधी डिजिटल पध्दतीने बिल भरल्यास, ग्राहकाला तात्काळ देय सवलती व्यतिरिक्त विशिष्ट रकमेचे बक्षीस देखील मिळते. ग्राहक वेबसाईटमार्फत 'गो ग्रीन' हा

पर्याय देखील निवडू शकतात, म्हणजेच ग्राहकाला बिलाची मुद्रित प्रत न मिळता फक्त इ-बिल मिळण्याचा पर्याय निवडता येतो. 'गो ग्रीन' ही सुविधा सक्रिय केल्यावर ग्राहकाला प्रती बिल रु. १० ची सवलत मिळते. या व्यतिरिक्त, ग्राहकांना या माध्यमांतर्गत त्यांच्या वीज वापराविषयी तसेच यापूर्वी भरलेल्या बिलांची तपशीलवार माहिती (पेमेंट हिस्ट्री) मिळते. 'पे फ्रॉम एनीव्हेअर' (कुठूनही पैसे भरा) अशी टॅगलाइन असलेल्या मोबाईल ॲपमध्ये देखील या सर्व तरतुदी आहेत. ग्राहकाने ॲपमध्ये लॉगईन केले नसल्यास, ते त्यांचा ग्राहक क्रमांक टाकून सद्य बिल बघू आणि भरू शकतात. तसेच यापूर्वीची बिले आणि बिले भरल्याच्या जुन्या नोंदी (पेमेंट हिस्ट्री) बघू शकतात.



वेबसाईट आणि ॲपमार्फत बिल भरायच्या पर्यायांव्यतिरिक्त, ग्राहक नेट बँकिंगच्या माध्यमातून त्यांचा ग्राहक क्रमांक बँक खात्याशी जोडून देखील बिल भरू शकतात. कंपनीने मान्यता दिल्यावर, पुढील देयक चक्राकरता ग्राहकाला बँकेकडून बिल भरण्याविषयीची सूचना मिळते. ग्राहकाला महावितरण कंपनीची (एम.एस.इ.डी.सी.एल.) बिलर म्हणून नोंदणी करून ग्राहक क्रमांक वापरून पैसे भरता यावेत, याकरिता नेट बँकिंग व्यतिरिक्त पेटीएम, फोनपे, गुगल पे सारखी इतर अनेक बँकिंग आणि पैसे ट्रान्स्फर करणारी ॲप्स आहेत.

७.३ गान्हाणी नोंदवणे

गान्हाण्याची नोंदणी आणि निवारण याविषयीचे सर्व तपशील वेबसाईटच्या ग्राहक पोर्टलवर ग्राहकाला उपलब्ध करून दिले आहेत. (<https://www.mahadiscom.in/consumer-grievances-redressal-forum/>). पण, गान्हाणे नोंदवण्याकरिता, ग्राहकाने वेब सेल्फ सर्व्हिसचे माध्यम वापरणे आवश्यक आहे.

गान्हाण्याची ऑनलाइन नोंदणी करण्याकरिता, ग्राहकाने कंपनीच्या वेबसाईटवर नोंदणीकृत वापरकर्ता असणे गरजेचे आहे, जे यापूर्वी पाहिलेल्या ऑनलाइन तरतुदींकरिता आवश्यक नाही. ग्राहकाने वेबसाईटवर नोंदणी केल्यावर आणि लॉगइनची माहिती आणि वीज जोडणीचा उचित पर्याय निवडल्यावर, ग्राहक नवीन सेवेकरिता विनंती (न्यू सर्व्हिस रिक्वेस्ट) करू शकते. ग्राहकाला, विनंती केलेल्या सेवेचा प्रकार (गार्हाणे किंवा चौकशी) तसेच ड्रॉप-डाऊन मधून उप-प्रकार निवडून, विनंतीचा तपशील द्यावा लागतो. पुढे चौकट ७.२ मध्ये सांगितल्याप्रमाणे, वीज अपघात कंपनीच्या अखत्यारीत येत नसला तरी, ग्राहकाला अपघाताची माहिती देण्याचा पर्याय 'न्यू सर्व्हिस रिक्वेस्ट' टॅब अंतर्गत उपलब्ध करून दिला आहे.

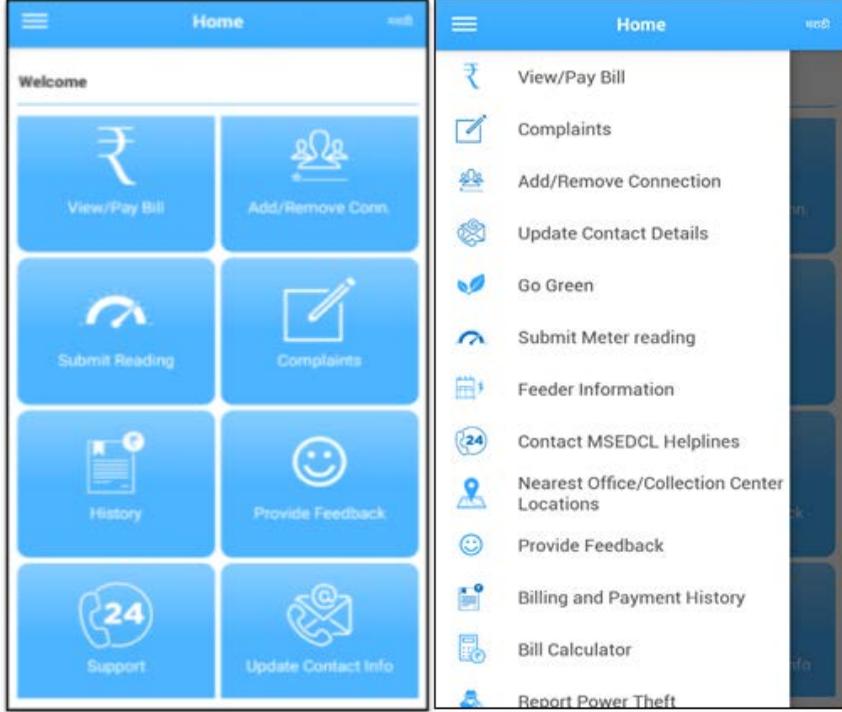
तसेच, ॲपच्या कम्प्लेंट्स टॅबमार्फत, नोंदणीकृत ग्राहक तक्रारी आणि अपघाताची नोंद करू शकतात. ही तरतूद फक्त नोंदणीकृत ग्राहकांना उपलब्ध असली तरी, वीज चोरीविषयीची खबर ॲपवर लॉगइन न करताही देता येते. संशयिताचे नाव आणि पत्ता, चोरी करायची पध्दत आणि त्याचे वर्णन यासारखे तपशील ग्राहक देऊ शकतात. चोरीचा पुरावा म्हणून छायाचित्र अपलोड करण्याचा पर्याय देखील उपलब्ध आहे. या माध्यमावरून चोरीची माहिती दिल्यास, माहिती देणाऱ्या व्यक्तीची ओळख गुप्त ठेवण्यात येते.

चौकट ७.२: वीज अपघाताची माहिती देणे

वीज अपघाताच्या प्रसंगी, सर्व्हिस रिक्वेस्ट पर्यायामार्फत ग्राहक अपघाताची माहिती वेबसाईटवर नोंदवू शकते आणि ग्राहकाने हे करताना सर्व्हिसचा प्रकार 'कम्प्लेंट' म्हणून निवडावा. सर्व्हिस रिक्वेस्ट उप-प्रकारांतर्गत, प्राणांतिक अपघात (मनुष्य आणि प्राणी), अप्राणांतिक अपघात आणि इतर कोणत्याही प्रकारच्या अपघातांची माहिती ग्राहक देऊ शकते. मोबाईल ॲपच्या कम्प्लेंट्स विभागांतर्गतदेखील ग्राहक अपघाताची माहिती देऊ शकते. ही सेवा दोन्ही माध्यमांमध्ये फक्त नोंदणीकृत ग्राहकांना उपलब्ध आहे.

७.४ इतर तरतुदी

आकृती ७.२: महावितरण ॲपचे होमपेज



७.४.१ संपर्क माहिती अद्ययावत करणे

(<https://consumerinfo.mahadiscom.in/>)

ग्राहक वेबसाईटवरील आपली संपर्क माहिती अद्ययावत करून ती माहिती आपल्या ग्राहक क्रमांकाशी जोडू शकतात. ग्राहक पोर्टलवरून, ग्राहकाला 'संपर्क तपशील नोंदवण्याचा/बदल करण्याचा' पर्याय उपलब्ध आहे; इथून ग्राहकाला ही माहिती बदलतादेखील येते, आणि एस.एम.एस. किंवा ई-मेलद्वारे अलर्ट मिळवण्यासारख्या सेवा उपलब्ध करून घेता येतात. ग्राहकाची वीज जोडणी आधार कार्डाशी जोडणे जरी बंधनकारक नसले तरी तसे करण्याचा पर्याय या माध्यमातून ग्राहकाला उपलब्ध आहे. हीच सुविधा मोबाईल ॲपवरसुद्धा 'संपर्क माहिती/तपशीलात बदल करा' टॅबच्या अंतर्गत उपलब्ध आहे. याशिवाय, नोंदणीकृत ग्राहक दोन्ही प्लॅटफॉर्मवरून त्यांच्या सर्व अस्तित्वात असलेल्या जोडण्या एका खात्याला जोडू शकतात.

७.४.२ बदल आणि सद्यस्थितीवर लक्ष ठेवणे

ग्राहक विद्युतभार/मागणी यातील बदल, नावातील बदल आणि पच्यात सुधारणा या गोष्टींसाठी वेबसाईटवरील ग्राहकाच्या नोंदणीकृत खात्याद्वारे विनंती करू शकते. अशी विनंती केल्यावर, विनंतीच्या स्थितीवर वेबसाईटवरील 'ट्रॅक स्टेटस' किंवा 'रिक्रेस्ट स्टेटस' या टॅबद्वारे ग्राहक लक्षसुद्धा ठेवू शकते. नवीन जोडणी अर्जाची स्थिती समजण्यासाठी आणि पुनर्जोडणीच्या विनंतीची स्थिती समजण्यासाठी सुद्धा या सुविधेचा वापर करता येतो. ॲपद्वारे सुद्धा विद्युतभारातील बदल आणि नावातील बदलाच्या विनंतीचा अर्ज करता येतो.

७.४.३ महत्त्वाच्या माहितीची तरतूद

वेब सेल्फ सर्व्हिस प्लॅटफॉर्मच्या व्यतिरिक्त, ग्राहकसेवा पोर्टलवरून सुद्धा ग्राहकाला महत्त्वाची माहिती मिळते. या पोर्टलवर 'नॉलेज सेंटर' नावाच्या टॅबवर कंपनीसाठी पुरवठ्याच्या अटी, शुल्काचा तपशील, बिलाचा नमुना आणि अंदाजे वापर, सुरक्षा आणि ऊर्जा बचत यासंबंधी माहिती तसेच अशाप्रकारचा इतर तपशील दिलेला आहे. या पोर्टलवरून ग्राहकाला आणीबाणीच्या वेळच्या भार नियमनाची वेळ आणि कालावधी, वीज पुरवठा खंडित करण्याचे नियोजित वेळापत्रक, आणि कंपनीकडे असलेली विजेची सर्वात जास्त मागणी आणि उपलब्धता यासारखी कार्यकारी माहिती सुद्धा पाहता येते. त्याशिवाय पोर्टलवर अर्जाचे नमुने, अधिनियम आणि नियमावली तसेच परिपत्रके इ. सुद्धा डाऊनलोड करता येण्यासारख्या फॉर्मॅटमध्ये उपलब्ध आहेत.

ॲपवर ग्राहक आपल्या फीडरची माहिती आणि कलेक्शनची कार्यक्षमता, बिलिंगची कार्यक्षमता आणि वितरण तसेच कलेक्शनमधील नुकसान यासारखी इतर माहिती पाहू शकतात. या विभागात ग्राहकाला तिच्या फीडरमधून वीज पुरवठा खंडित होण्याच्या पुढील तीस दिवसांच्या नियोजित वेळापत्रकाची सुद्धा माहिती मिळते. ॲपमध्ये ग्राहकाला कंपनीच्या नजीकच्या कार्यालयांचे स्थान आणि मदतवाहिनी क्रमांक आणि भरणा केंद्रे यांची सुद्धा माहिती मिळते.

७.४.४ ग्राहकाचा अभिप्राय

वेबसाईट आणि ॲप दोन्हीवरून ग्राहकाला अभिप्राय देण्याची सुविधा उपलब्ध आहे. वेबसाईटवर ग्राहकाचे तपशील (उदा. नाव, पत्ता, ग्राहक क्र. इ.) नोंदवून घेतले जातात आणि मग ग्राहकाला टिप्पणीच्या स्वरूपात आपला अभिप्राय नोंदवता येतो. तर ॲपवर ग्राहक क्रमांक नोंदवून घेतला जातो आणि ग्राहकाला टिप्पणीच्या बरोबरच विविध निकषांसाठी (उदा. पुरवठ्याची गुणवत्ता, तक्रारींचा निपटारा, बिलाची पावती वेळेवर मिळणे इ.) स्टार रेटिंगच्या स्वरूपात अभिप्राय देता येतो.

ग्राहकाचा कंपनीशी होणारा व्यवहार अधिक सुलभतेने व्हावा म्हणून या वेब सर्व्हिसेस तयार करण्यात आलेल्या आहेत. तथापि, या सेवांची अंमलबजावणी अजून प्रगतीपथावर आहे. हे लक्षात घेऊन सेवांची गुणवत्ता कायम राखण्यासाठी ही सुविधा अतिशय उपयोगी पडू शकते.

ग्राहकांनी नोंद घ्यावे असे काही:

- वीज कंपनीची वेबसाईट आणि ॲप असून, ग्राहकांसाठी इंग्रजी आणि मराठी भाषांमध्ये उपलब्ध आहेत.
- वीज कंपनीच्या वेबसाईटवरून ग्राहक नवीन वीज जोडणीसाठी अर्ज, त्याच्या टप्प्यांवर लक्ष ठेवणे इ. गोष्टी करू शकतात.
- ग्राहक आपले बिल वेबसाईट आणि ॲप व्यतिरिक्त विविध वेब प्लॅटफॉर्म्सच्या उदा. नेट बँकिंग, पेटीएम इ. माध्यमातून डिजिटल पद्धतीने भरू शकतात.
- बिलाची प्रत्यक्ष प्रत मिळणे थांबवून ग्राहक 'गो ग्रीन' सुविधेची निवड करू शकतात आणि फक्त ई-बिल मिळवू शकतात.
- जर वेबसाईट आणि ॲपवर ग्राहकाचे नोंदणीकृत खाते असेल तर ती निवडलेल्या प्लॅटफॉर्मवर तक्रार आणि अपघाताची माहिती नोंदवू शकते.
- या ऑनलाईन प्लॅटफॉर्मवरून ग्राहकाला संपर्क तपशीलात बदलदेखील करता येतो, विद्युतभार/ नाव/पत्ता यातील बदलासाठी अर्ज करता येतो आणि या अर्जांच्या स्थितीवर लक्ष ठेवता येते, तांत्रिक आणि कार्यकारी डेटा बघता येतो आणि आपला अभिप्राय देता येतो.

८ : ग्राहकाची जबाबदारी

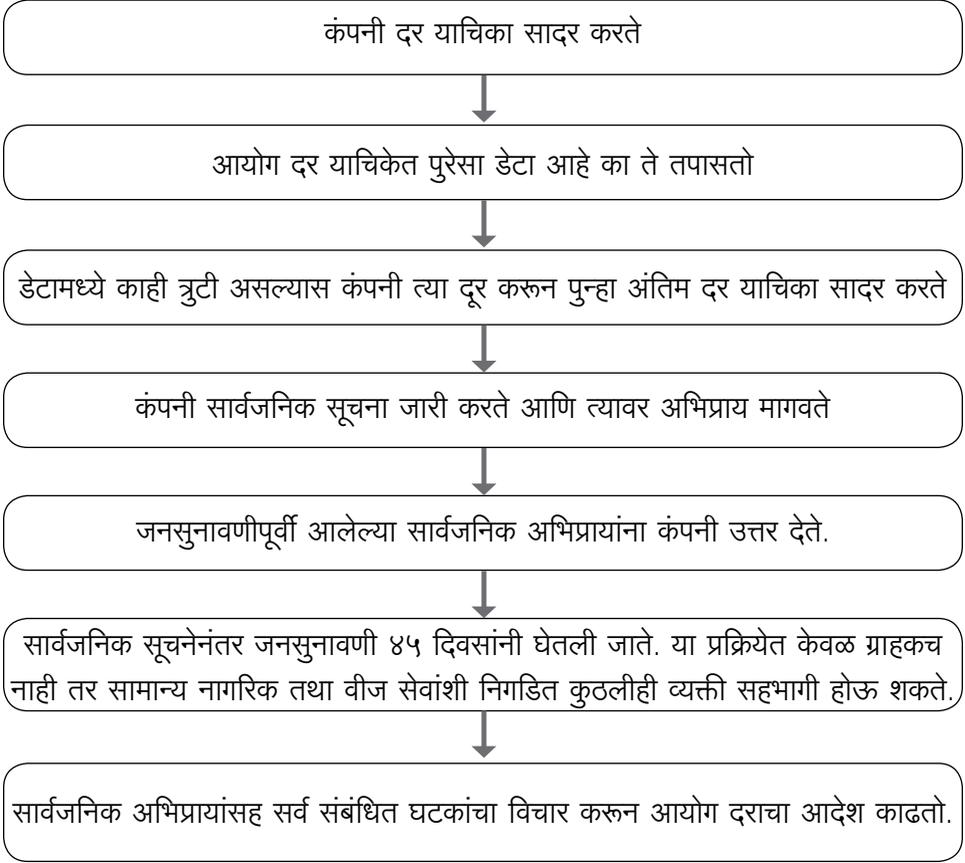
आत्तापर्यंत या पुस्तिकेत आपण ग्राहकाच्या वैयक्तिक समस्या आणि त्या सोडवण्याचे मार्ग पाहिले. या प्रकरणात वीज क्षेत्राच्या स्तरावरील समस्यांमध्ये ग्राहकाने लक्ष घालण्यासाठी उपलब्ध असलेल्या इतर प्रक्रिया आणि मार्ग यांची थोडक्यात चर्चा केली आहे. वीज क्षेत्राचे कामकाज कार्यक्षम पद्धतीने चालण्यासाठी नियम आणि नियमावली केली जाते. ही नियमावली ठरविण्याच्या व तिच्यात बदल किंवा सुधारणा करण्याच्या प्रक्रियेत ग्राहक आणि नागरिकांचीसुद्धा भूमिका आहे. वीज पुरवठ्याचा दर्जा आणि सेवा सुधारावी यासाठीच नव्हे तर विजेचा एकंदर खर्च कमी व्हावा आणि नियोजन सुधारावे यासाठीसुद्धा नागरिक व ग्राहक मोठे योगदान करू शकतात. अशा काही प्रक्रिया आणि समस्यांच्या संदर्भात इथे थोडक्यात चर्चा केली आहे. पण, या विषयाची व्याप्ती खूप मोठी असल्यामुळे, अशा प्रकारच्या सहभागाची फक्त तोंडओळख करून दिली आहे. प्रयासच्या इतर अनेक प्रकाशनांमध्ये या विषयावर अधिक तपशीलवार चर्चा केली आहे. इतर काही उपयोगी स्रोत आणि संदर्भ या पुस्तिकेच्या शेवटच्या पानावर दिले आहेत.

८.१ वीजदर सुधारणा प्रक्रिया

कंपनीच्या कामकाजासाठीचा खर्च ठरवणे आणि ग्राहकांसाठी विजेचा दर ठरवणे, ही वीज नियामक आयोगाची जबाबदारी आहे. त्यासाठी एक सार्वजनिक प्रक्रिया राबवली जाते. महाराष्ट्रामध्ये, सर्व विद्युत कंपन्यांच्या दरात बदल करण्याची प्रक्रिया बहुवार्षिक पद्धतीने राबवली जाते, म्हणजे दरवर्षी विजेचा दर ठरवण्याऐवजी आयोग एका ठराविक कालावधीसाठी (सामान्यपणे तीन ते पाच वर्षे) विजेचा दर ठरवतो. हा बहुवार्षिक कालावधी संपला की आयोग या निग्रंरण कालावधीच्या सुरुवातीला जो दर मंजूर केला होता त्याच्याशी प्रत्यक्ष कामगिरी आणि खर्च पडताळून पाहून त्याचे मूल्यमापन करतो आणि त्यानुसार खर्च आणि दर दोन्हीमध्ये आवश्यक तो बदल केला जातो. आकृती ८.१ मध्ये वीज दर ठरवण्यासाठीची प्रक्रिया दाखवली आहे.

आकृती ८.१ मध्ये दाखविल्यानुसार, कंपनीची दरबदलची याचिका आयोगाने दाखल करून घेतल्यानंतर कंपनीला एक सार्वजनिक सूचना जारी करावी लागते आणि ही सूचना प्रसिद्ध झाल्यावर ४५ दिवसांनी जनसुनावणी घेतली जाते. महावितरणसाठी, आयोग राज्यात सहा ठिकाणी जनसुनावणी घेतो, त्यामुळे त्यात सहभागी होणे ग्राहकांना सोयीचे जाते.

आकृती ८.१: दर प्रक्रिया -



वीजदर बदलण्यासाठी घेतली जाणारी जनसुनावणीची प्रक्रिया ठराविक काळाने आणि राज्यभरातील विविध ठिकाणी होत असल्याने, वीज कंपनीची कामगिरी आणि नियोजन यासारख्या समस्या मांडण्यासाठी ग्राहकांना एक सुलभ माध्यम मिळते. या संदर्भात, ते कंपनीच्या कामगिरीबद्दल आवश्यक त्या माहितीची मागणी करू शकतात आणि कंपनीच्या कामात सुधारणा करण्यासाठी सल्ला देऊ शकतात.

८.२ नियमावलीमध्ये सुधारणा

दरबदल प्रक्रियेव्यतिरिक्त इतर अनेक प्रक्रियांमध्ये लोकसहभाग शक्य आहे. यामध्ये वीज कंपन्यांना नवीन परवाने देणे किंवा असलेला परवाना रद्द करणे, आणि कंपनीच्या वा आयोगाच्या कामकाजा संबंधित

नियमावलीत सुधारणा किंवा नवी नियमावली बनविणे यांचा समावेश आहे. ग्राहकांना या प्रक्रियांमध्ये सहभागी सहभागी होण्यासाठी वाव असतो परंतु, या प्रक्रिया आवश्यकतेनुसार राबविल्या जातात आणि अनेकवेळा समस्येच्या तातडीनुसार आणि आयोगाच्या निर्णयानुसार त्यांची अंमलबजावणी केली जाते. त्यामुळे या प्रक्रियांचा पूर्ण उपयोग करून घेण्यासाठी ग्राहकांना जागरूक असणे आवश्यक आहे.

आधी उल्लेख केलेल्या नियमावलींमध्ये उदा. कामगिरीच्या नियमनाची मानके, सप्लाय कोड रेग्युलेशन, आणि सी.जी.आर.एफ. आणि लोकपाल नियमावलीमध्येसुद्धा वेळोवेळी सुधारणा केल्या जातात. जेव्हा अशा सुधारणा करायच्या असतात तेव्हा बऱ्याचदा आयोग एक कच्चा मसुदा प्रकाशित करतो, त्यानंतर नियमावलीचा मसुदा प्रकाशित करतो. या मसुद्यावर जनतेकडून सूचना मागवल्या जातात. यानंतर घेतल्या जाणाऱ्या जनसुनावणीमध्ये लोक आपला अभिप्राय आणि सूचना प्रत्यक्ष उपस्थित राहून सादर करू शकतात. काही नियमावलींच्या बाबतीत आयोग 'कारणांचे विधान' सुद्धा प्रकाशित करतो, यामध्ये लोकांकडून आलेले महत्त्वाचे अभिप्राय आणि सूचना आणि त्याला आयोगाने दिलेला प्रतिसाद समाविष्ट असतात.

८.३ याचिका/अपील दाखल करणे

सी.जी.आर.एफ. किंवा लोकपालाच्या आदेशांचे पालन न केल्याबद्दल अनेक खटले आयोगाकडे दाखल करण्यात आलेले आहेत. त्याचप्रमाणे, जर ग्राहक आयोगाच्या कोणत्याही निर्णयाशी सहमत नसेल, किंवा एखाद्या विशिष्ट समस्येकडे पुरेसे लक्ष दिले नसल्याचे तिला वाटत असेल, तर ती याचिका किंवा अपील दाखल करू शकते. कधीकधी या समस्या केवळ आयोगाच्या निदर्शनास आणणेसुद्धा पुरेसे असते. अश्या वेळेस आयोग स्वतः पुढाकार घेऊन कार्यवाही करू शकतो.

आयोगाच्या आदेशाविरुद्ध ॲपेलेट ट्रिब्युनल फॉर इलेक्ट्रीसिटी किंवा ॲपटेलकडे अपील दाखल करता येते. ॲपटेलकडे आयोगाला त्याची कर्तव्ये आणि जबाबदाऱ्यांसाठी जबाबदार धरण्याचे अधिकार आहेत. त्याशिवाय, ॲपटेलच्या कार्यक्षेत्राच्या बाहेर असलेल्या वीज क्षेत्रातील समस्या राज्याच्या उच्च न्यायालयासमोर सुद्धा नेता येतात. उदा. आयोगाचे सदस्य नेमण्यात झालेली दिरंगाई, प्रस्थापित न्यायालयीन प्रक्रियांचे पालन न करणे इत्यादी. हे लक्षात घेणे आवश्यक आहे की वीज दर निश्चित करणे, यासारख्या गोष्टींच्या बाबतीत आयोगाची अधिकारिता अतिशय स्पष्ट आहे आणि असे खटले इतर न्यायालयांकडून सहसा दाखल करून घेतले जात नाहीत. ॲपटेलच्या किंवा उच्च न्यायालयाच्या निकालांविरुद्ध सर्वोच्च न्यायालयात अपील दाखल करता येते.

आपली कर्तव्ये आणि जबाबदाऱ्या यासाठी कंपनी आणि आयोगाला उत्तरदायी ठरवण्यासाठी ग्राहकाने असे सर्व मार्ग आणि प्रक्रियांचा वापर केला पाहिजे. या प्रक्रियांद्वारे ज्या समस्यांचे निवारण ग्राहक करून घेऊ शकतात, त्यातील काही समस्यांची चर्चा चौकट ८.१ मध्ये केली आहे.

चौकट ८.१ : ग्राहकांकडून मांडल्या जाणाऱ्या समस्या

ग्राहकांच्या समस्या मांडण्यासाठी वीज दर सुधारणेसंबंधी जन सुनावणीत सहभागी होणे महत्वाचे आहे. वीज खरेदीचा खर्च, भांडवली खर्च, दरनिश्चिती आणि कंपनीचे तांत्रिक तसेच आर्थिक नुकसान, अशा दरासंबंधीच्या समस्यांमध्ये अधिक स्पष्टता आणण्यासाठी आणि चांगल्या कामगिरीच्या मागणीसाठी ह्या प्रक्रिया वापरता येतात. या मंचावर वीज पुरवठा आणि सेवा यांच्या गुणवत्तेबद्दलच्या समस्या सुद्धा मांडता येतात उदा. अपुरे मीटरिंग, नोंद नसलेला विजेचा वापर, चोरी, चुकीचे बिलिंग, विद्युत अपघात, कामगिरीची निश्चित केलेली मानके गाठण्यात आलेले अपयश, वीज क्षेत्रातील पायाभूत सुविधांची देखभाल इत्यादी. कार्यक्षमतेने काम करण्याबरोबरच कंपनीला आपल्या कामाबद्दलचा काही विशिष्ट डेटासुद्धा प्रसिद्ध करावा लागतो. हा असा डेटा व कंपनीचे कार्य आणि कामगिरी यासंबंधी विशिष्ट डेटा मागण्यासाठी जनसुनावणी हा एक मार्ग असू शकतो.

८.४ इतर पर्याय

वर नमूद केलेले पर्याय सोडून इतर काही मार्गांनीसुद्धा ग्राहक वीज क्षेत्रात सहभागी होऊ शकते. त्यातील काही मार्गांची यादी पुढे दिली आहे:

- **माहितीचा अधिकार (आर.टी.आय.) अधिनियम:** राज्यातील निर्मिती, पारेषण आणि वितरण कंपन्यांना व आयोगाला जबाबदार धरण्यासाठी माहितीच्या अधिकाराचे अधिनियम हे एक उपयुक्त साधन आहे. आरटीआयच्या अंतर्गत मागितलेली माहिती देण्यासाठी, वीज कंपन्या व आयोगाला माहिती अधिकारी आणि अप्पेलेट अधिकारी नेमावे लागतात. ग्राहकाच्या समस्यांसंबंधी डेटा या सुविधेद्वारे उपलब्ध करून देण्यात येत असला तरीही यासाठी खूप प्रयत्न करावा लागतो आणि वेळसुद्धा खर्च करावा लागतो.

आर.टी.आय. अधिनियमात आपणहून माहिती प्रसिद्ध करण्याचीसुद्धा तरतूद आहे. या तरतुदीच्या अंतर्गत, वीज कंपन्या व आयोगाला दरवर्षी आपल्या वेबसाईट किंवा प्रकाशनांद्वारे ठरलेल्या नमुन्यात माहिती प्रसिद्ध करावी लागते. यात संस्थेची मूलभूत माहिती आणि विविध कार्यालये तसेच कर्मचाऱ्यांची कर्तव्ये, निर्णय प्रक्रिया, सल्लागार समित्या तसेच सार्वजनिक माहिती कार्यालयांचा तपशील आणि धोरणांच्या अंमलबजावणीच्या बाबतीत सार्वजनिक सल्लामसलतीची व्यवस्था यांचा समावेश होतो. मात्र ही माहिती बऱ्याचदा उपलब्ध नसे किंवा समजण्यासाठी सोप्या प्रकारे मांडली जात नाही.

- **ग्राहक न्यायालये:** विजेची विक्री आणि वापर यांच्याशी संबंधित कोणत्याही विवादाच्या निराकरणासाठी ग्राहकाला ग्राहक न्यायालयाकडे जाण्याचा हक्क आहे. ग्राहकाशी संबंधित कोणतीही समस्या या

न्यायालयांच्या अखत्यारीत येते आणि वीज कायद्याच्या अंतर्गत असलेल्या गाऱ्हाणे निवारणाच्या तरतुदींवरिक्त ग्राहकाला हा पर्याय कायम उपलब्ध असतो.

ग्राहकांच्या जागरूक, नियमित व अभ्यासपूर्ण सहभागामुळे कंपनीचा कारभार अधिक ग्राहकाभिमुख होऊ शकतो आणि कंपनीचे उत्तरदायित्व वाढू शकते. त्यामुळे ग्राहकांना अधिक चांगला वीज पुरवठा आणि सेवा दिली जाईल आणि आयोग व वीज कंपनीच्या अधिक कार्यक्षमतेने काम करतील, ज्यामुळे सर्वांनाच लाभ मिळेल.

वीज क्षेत्रात सक्रिय असलेल्या राज्यातील संस्था आणि व्यक्ती:

महाराष्ट्रात अनेक व्यक्ती आणि संस्था ग्राहकांच्या विजेशी संबंधित समस्यांचे निवारण करण्यासाठी मदत करतात. आयोगाबरोबर काम करणाऱ्या आणि यापूर्वी ग्राहकांचे प्रतिनिधी म्हणून मान्यता मिळालेल्या संस्थांची आणि व्यक्तींची यादी खाली दिलेली आहे.

अ.क्र.	व्यक्ती/संस्थेचे नाव	संपर्क तपशील
१.	श्री. वेंकटेश एम. निर्मल	एन.पी. कदम, कृष्ण निवास, हनुमान मंदिराजवळ, दीप नगर, पूर्णा रस्ता, नांदेड ४३१६०५ दूरध्वनी क्र.: ०९२२२२८०९९९
२.	श्री. बाणाईत शरतचंद्र प्रकाशचंद्र	२०, साहस कॉलनी, प्रताप नगर, दुर्गा मंदिराच्या मागे, प्रताप नगर, नागपूर ४४००२२ दूरध्वनी क्र.: ०९३७०५८७४३५
३.	सौ. ओस्तवाल अनिता इंद्र	ओस्तवाल हॉस्पिटल, डॉक्टर्स कॉलनी, बस स्टॅण्डजवळ, परभणी ४३१४०९
४.	श्री. जगदीश/किरण विष्णूपंत पातुरकर	किरण टोपे नगर, पावनासकर लेआऊट, अमरावती ४४४६०२
५.	अॅड. सिद्धार्थ बाळकृष्ण वर्मा	फ्लॅट क्र. ३, पटवर्धन अपार्टमेंट, पोद्दार हाऊसजवळ, पाटील गल्ली क्र. ३, कॉलेज रोड, नाशिक - ०५ दूरध्वनी क्र.: ०९७६६४४००००

६.	श्री. श्रीधर वसंत व्यवहारे	द्वारा वैभव प्लेसमेंट्स १, शिवम् अपार्टमेंट, महात्मानगर, त्रिंबक रोड, नाशिक ४२२००७ दूरध्वनी क्र.: ०९४२२२५९०९५
७.	श्री. आशिष सुभाष चंद्रराणा	फ्लॉट क्र. ३०२, सत्गुरु व्हिला अपार्टमेंट, सहकारनगर, गोरक्षण रोड, अकोला ४४४००४ दूरध्वनी क्र.: ०९३७२९२३९६०
८.	श्री. हेमंत अरुणचंद्र कपाडिया	२५, शांतीनिकेतन कॉलनी, शनी मंदिराजवळ, औरंगाबाद ४३१००१ दूरध्वनी क्र.: ०९४२२२०५४४९ ई-मेल: hemantkapadia00@hotmail.com
९.	श्री. अविनाश विनायक प्रभुणे	११३, सुवर्णविध, पांडुरंग गवडे लेआऊट, राणाप्रताप नगर, नागपूर ४४००२२ दूरध्वनी क्र.: ०९०४९८००१५८ ई-मेल: aviprabhune@gmail.com
१०.	श्री. शाम दशरथ पाटील	२६, अशोक नगर, जमुनागिरी रोड, धुळे ४२४००१ दूरध्वनी क्र.: ०८३२९३०६०२९
११.	श्री. सुहास आर. खांडेकर	श्रीधाम, रहाते कॉलनी, जेल रोड, नागपूर ४४००२२ दूरध्वनी क्र.: ०९८२२४६८७४९
१२.	डॉ. रमाकांत डी. पटेल	सर्व्हे क्र. ४७४/१, प्लॉट क्र. १, प्रताप नगर, महावीर सोसायटी जवळ, मालेगाव, धुळे ४२४००१
१३.	श्री. सुनील डेव्हिड सोनावणे	१३२६, मेरी कॉटेज, श्रीरामपूर, अहमदनगर ४१३७०९ दूरध्वनी क्र.: ०९८२२८७८५०७ ई-मेल : sonawane_sd@rediffmail.com
१४.	डॉ. बारहाते गोरख हरीभाऊ	डॉ. भळगत हॉस्पिटलसमोर, जिल्हा बँक कॉलनी, वॉर्ड क्र. ७, श्रीरामपूर, अहमदनगर ४१३७०९ ई-मेल : ghbarhate@rediffmail.com

१५.	श्री. प्रणेता रवींद्र देसले	मुक्काम पोस्ट दहीवेल, तालुका: साक्री, जिल्हा : धुळे ४२४३०४ दूरध्वनी क्र.: ०९७६७६३६७०३ ई-मेल : desalepr@rediffmail.com
१६.	डॉ. अनिल गुंडेराव अनिखिंडी	जे-४०४, ओम दत्त चिले पार्क, विश्वकर्मा प्रोजेक्ट, प्रतिभा नगर, कोल्हापूर ४१६००८ दूरध्वनी क्र.: ०९३७१४३८१६० ई-मेल : anilcost@gmail.com
१७.	डॉ. अशोक पेंडसे	७०१ व्हिनस रेसिडन्सी, भंडारी गल्ली, लोकमान्य शाळेसमोर, माहीम (प.), मुंबई ४०००१६ दूरध्वनी क्र.: ०९८२११२०२९ ई-मेल : ashokpendse@gmail.com
१८.	मुंबई ग्राहक पंचायत	ग्राहक भवन, संत ज्ञानेश्वर मार्ग, कूपर हॉस्पिटलमागे, विले पार्ले (पश्चिम), मुंबई ४०००५६ दूरध्वनी क्र.: ०२२२६२८१८३९ ई-मेल : sebvsnl@gmail.com
१९.	ठाणे बेलापूर इंडस्ट्रीज असोसिएशन	प्लॉट क्र. पी-१४, एमआयडीसी, रबाळे गाव, पीओ घणसोली, नवी मुंबई ४००७०१ दूरध्वनी क्र.: ०९८२११२०२९ (डॉ. अशोक पेंडसे) ई-मेल : tbiavsnl@gmail.com
२०.	विदर्भ इंडस्ट्रीज असोसिएशन	पहिला मजला, उद्योग भवन, सिव्हील लाईन्स, नागपूर ४४०००१ दूरध्वनी क्र.: ०९७६५४९४३२१ (श्री. आर बी गोयंका) ई-मेल : rkengggmail@gmail.com
२१.	महाराष्ट्र चेंबर ऑफ कॉमर्स, इंडस्ट्री अँड अ‍ॅग्रीकल्चर	ओरीकोन हाऊस, सहावा मजला, १२ के दुभाष मार्ग, फोर्ट, मुंबई ४००००१ दूरध्वनी क्र.: ०९८२१७३१२८१ (श्री. अनिल गचके)

२२.	इन्स्टीट्यूशनल कन्झ्युमर रीप्रेझेंटेटिव्हज ऑफ द चेंबर ऑफ मराठवाडा इंडस्ट्रीज अँड अॅग्रीकल्चर (CMIA)	चेंबर ऑफ मराठवाडा इंडस्ट्रीज अँड अॅग्रीकल्चर, बजाज भवन, पी-२, एमआयडीसी परिसर, स्टेशन रोड, औरंगाबाद ४३१००५ दूरध्वनी क्र.: ०९१५८८९८०७६ (श्री. प्रसाद कोकीळ) ई-मेल - infocmia-aurangabad@gmail.com
२३.	महाराष्ट्र वीज ग्राहक संघटना	१६/५८१, मोमीन मिल स्टोअर्स मागे, शाहू हायस्कूल समोर, इचलकरंजी ४१६११५ दूरध्वनी क्र.: ०९८२३०७२२४९ ई-मेल : prataphogade@yahoo.co.in

परिशिष्ट १ : फॉर्म ए-१

https://www.mahadiscom.in/consumer/wp-content/uploads/2018/11/A1_FORM_RCI.pdf



A-1 Form for Power Supply for Residential / Commercial / Industrial Purpose
You can fill this form online also. Please visit www.mahadiscom.in
(Processing fee will be waived if application and payment is made online)

Date of Application: _____

To,
The Engineer,
Section /Sub-Division/ Circle Office,

Dear Sir / Madam,

I hereby submit this application for new connection for supply of electrical energy at the premises mentioned below

A. Details of Applicant

1) Applicants Name (IN BLOCK LETTERS)	First name	Name of Father/Husband	Surname
2) Email Id:	(Phone No)	(Mobile	
3) Aadhar Card No.(Optional)			

B. Details of Premises

1) Address of Premises	Society Name:		
House / Flat / Gala / Survey No.	Village:		
Street / Landmark:	Taluka / City & District:		
Pin Code:			
2) Type of premises	Self Owned <input type="checkbox"/>	Rented <input type="checkbox"/>	Occupier / Other <input type="checkbox"/>
3) Name & address of the Owner :(If not self owned)			
4) Nearest Consumer No for reference: (Please Specify)			

C. Power Supply Requirement

Type of Supply	Residential / Commercial / Industrial			
Single Phase (LT) <input type="checkbox"/>	Three Phase (LT) <input type="checkbox"/>	HT <input type="checkbox"/>	Connected Load(KW)*:	Contract Demand (KVA):

(* Please refer overleaf to calculate required load.)

D. Applicants Classification (for new connection of residential only)

a) General <input type="checkbox"/>	b) SC/ST <input type="checkbox"/>	c) BPL <input type="checkbox"/>
-------------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------

E. Document attached

1) Occupancy/Ownership proof:
2) Identity Proof:
3) Test report of Consumer's premises from Govt. Authorized contractor (to be submitted before the release of connection):

Declaration:

I hereby declare that

I will abide by the provisions of Electricity Act 2003 and Maharashtra Electricity Regulatory Commission (Electricity Supply Code and other conditions of Supply) Regulation 2005.I will further abide by rules & regulations issued by regulatory bodies & MSEDCL from time to time.. I will pay the electricity bill as per prevailing MSEDCL Tariff. If the premises is declared unauthorized then at the time of vacation by competent authority, MSEDCL will have liberty to remove the electric connection immediately.

The above information is true and if any false information is observed, I / we will be responsible for the consequence thereof.

Signature of Applicant

Application No.:	Acknowledgement Receipt	Signature & Office Stamp
Applicant Name:		(Representative MSEDCL)
Application Received Date:		

F. Documents Required (Please Tick which is applicable)

a. Proof of Ownership or Occupancy of Premises (Any one of the following)	b. Identity Proof (Any one of the following)	c. Documents required for relevant category (if applicable)
<input type="checkbox"/> Occupancy Certificate issued by Statutory body / Competent Authority <input type="checkbox"/> Ownership Document/form 8 / Form 7-12 / tax / lease issued by Local Authority <input type="checkbox"/> In case of tenant Leave & License / Lease agreement with Property Owner's NOC <input type="checkbox"/> In case of Quarter, Allotment letter of its authority. <input type="checkbox"/> In case of Slum Area, if none of the above documents is available then affidavit on Rs. 200/- stamp paper.	<input type="checkbox"/> Voter's identification Card <input type="checkbox"/> Collector/Govt. Authorized Photo ID <input type="checkbox"/> Aadhar Card <input type="checkbox"/> PAN Card <input type="checkbox"/> Driving License <input type="checkbox"/> Passport	<input type="checkbox"/> SC / ST Caste Certificate <input type="checkbox"/> BPL Certificate

Remark:

- 1) Required Statutory & regulatory permission is to be submitted.
- 2) For industrial connection purpose following additional documents required :
 - a) Industrial Registration / DIC Certificate .
 - b) Separate sheet for Load profile.

G. Calculation of Load Requirement:

Appliances*	(a) load (watts)	(b) No of Appliances	Total(Watts) (a x b)
LED	9 /12		
Tube Light	40		
Table fan / ceiling Fan	80		
Colour Television	120		
Refrigerator (Small)	225		
Exhaust Fan	150		
Computer	150		
Washing Machine	500		
Cooler (Medium size)	170		
AC (1.5 ton) / Room Heater (Blower Type)	1800		
Pump motor (1 HP)	740		
Geyser (Storage)	2000		
Others			
Total			

Note: For Service Connection & Other Charges please refer Circular No.CE/Dist.)/D-IV/C.No.195 of 2017/ SOC/23862 Dt. 08.10.2018

**MAHARASHTRA STATE ELECTRICITY DISTRIBUTION COMPANY LTD.
SCHEDULE OF CHARGES**

(As per Hon'ble Commission's order in case No 195 of 2017 dtd.12th September 2018)

ANNEXURE 1		
SERVICE CONNECTION CHARGES FOR NEW OVERHEAD CONNECTION		
Sr. No.	CATEGORY	Approved by MERC (In Rs.)
1	L.T. Supply	
	Single Phase.	
a	For Load up to 0.5 KW	1,000
b	For Load above 0.5 KW and up to 10 KW	1,500
	Three Phase	
a	Motive Power up to 21 HP or other loads up to 16 KW	3,500
b	Motive Power up to 21 HP but up to 107 HP or other loads above 16 KW but up to 80 KW.	8,500
c	Motive Power above 107 HP but up to 201 HP or other loads above 80 KW but up to 150 KW.	13,000
2	H.T. Supply	
a	H.T. Supply up to 500 KVA.	21,500 +30 /- per KVA for excess load above 500 KVA.
Note	i) In case MSEDCL permits an applicant to carry out the works through a Licensed Electrical Contractor (LEC), a rate of 1.30% of the normative charges will be applicable towards supervision charges	
	ii) In case of extension of load, the normative charges will be applicable on the total load (existing as well as additional load demanded) as per the load slabs indicated above	
	iii) GST will be levied extra as per applicable rates.	

ANNEXURE 2		
SERVICE CONNECTION CHARGES FOR NEW UNDERGROUND CONNECTION		
Sr. No.	CATEGORY	Approved by MERC (In Rs.)
1	L.T. Supply	Rs.
	Single Phase.	
a	For Load up to 5 KW	3,100
b	For Load above 5 KW and up to 10 KW	7,150
	Three Phase	
a	Motive Power up to 27 HP or other loads up to 20 KW	13,500
b	Motive Power up to 27 HP but up to 67 HP or other loads above 20 KW but up to 50 KW.	21,000
c	Motive Power above 67 HP but up to 134 HP or other loads above 50 KW but up to 100 KW.	43,000
d	Motive Power above 134 HP but up to 201 HP or other loads above 100 KW but up to 150 KW.	66,500
2	H.T. Supply	
a	H.T. Supply up to 500 KVA.	2,21,000
b	H.T. Supply above 500 KVA.	2,30,000
Note	i) The road opening charges vary from area to area hence will be levied on actual basis.	
	ii) In case MSEDCL permits an applicant to carry out the works through a a Licensed Electrical Contractor (LEC), a rate of 1.30% of the normative charges will be applicable towards supervision charges.	
	iii) In case of extension of load, the normative charges will be applicable on the total load (existing as well as additional load demanded) as per the load slabs indicated above.	
	iv) GST will be levied extra as per applicable rates.	

5.

ANNEXURE 3		
APPLICATION, REGISTRATION AND PROCESSING CHARGES for New connections/ Change of name/ Reduction or Enhancement of Load/ Shifting of service/ Temporary connection		
Sr. No.	CATEGORY	Approved by MERC (In Rs.)
1	Single phase	100
2	Three phase	150
3	HT supply up to 33 kV	2,400
4	EHV Supply	4,800
Note	i) GST will be levied extra as per applicable rates.	

परिशिष्ट २ : काही घरगुती उपकरणांसाठी विजेच्या वापराचा डेटा

अ.क्र.	नाव	वॉट	प्रती दिवस सामान्य वापराचे तास	३० दिवसांत वापरली जाणारी युनिट
१	वातानुकूलन यंत्र १ टन	१४००	६	२५२
२	वातानुकूलन यंत्र १.५ टन	१८००	६	३२४
३	एअर कूलर	२००	६	३६
४	इस्त्री-मोठी	१०००	१	३०
५	पंखा-छतावरील : नेहमीचा (३६/४८इंच)	५०	१०	१५
६	पंखा-टेबल (१२/१६इंच)	४०	१०	१२
७	गिझर (२५/३५ लिटर)	२०००	१	६०
८	गिझरइंस्टंट	३०००	१	९०
९	हॉट प्लेट	१०००	२	६०
१०	'झिरो वॉट' बल्ब (रात्रीचा दिवा)	१५	८	३.६
११	बल्ब	४०	४	४.८
१२	बल्ब	६०	४	७.२
१३	बल्ब	१००	४	१२.०
१४	सीएफएल	५	४	०.६
१५	सीएफएल	९	४	१.१
१६	सीएफएल	११	४	१.३
१७	सीएफएल	२५	४	३.०
१८	ट्यूब लाईट २फूट	२८	४	३.४
१९	ट्यूब लाईट ४फूट	५०	४	६
२०	मिक्सर-मोठा	४५०	१	१३.५
२१	डास निवारण यंत्र	५	१०	१.५
२२	रेडीओ/टेप रेकॉर्डर	२०	४	२.४
२३	फ्रिज-मोठा (३००लिटर)	३००	१०	९०
२४	फ्रिज-लहान (१६५ लिटर)	२२५	१०	६७.५

२५	टीव्ही कृष्णधवल	२५	६	४.५
२६	टीव्ही रंगीत	१२०	६	२२
२७	व्हॅक्यूम क्लिनर	७५०	०.५	११
२८	वॉशिंग मशीन ऑटोमॅटीक	३२५	१	१०
२९	वॉशिंग मशीन सेमी ऑटोमॅटीक	२००	१	६
३०	वॉटर पंप मध्यम (५एचपी)	३७३०	९	१००७
३१	वॉटर पंप लहान (१एचपी)	७४६	९	२०१
३२	वॉटर प्युरीफायर	२५	१	०.७५
३३	वैयक्तिक संगणक	१५०	६	२७

परिशिष्ट ३ : वीज कंत्राटदाराचा तपासणी अहवाल (फॉर्म-डी१)

<https://www.mahadiscom.in/consumer/application-form-d-1/>

महाराष्ट्र राज्य विद्युत मंडळ							
अहवाल क्रमांक :				फॉर्म डी - १			
विद्युत कंत्राटदाराने चाय्याचा संच मांडणीचा चाचणी अहवाल पूर्तता प्रमाणपत्र							
अर्ज क्र. : _____				दिनांक : _____			
द्वारा न. रा. वि. मंडळ				वीज मागणीचा प्रकार			
_____ स्थानिक कार्यालय				घरगुती () व्यवसायिक ()			
				कारखाना () शेतीसाठी ()			
				तात्पुरत ()			
मी/आम्ही आपणास कळवितो की, _____							
या जागेतील प्रत्यक्ष वज्रजेंदार _____							
यांचेकडे विद्युत संच मांडणीचे काग मी / आम्ही भारतीय विद्युत नियम १९६५ नुसार पूर्ण केले असून त्यांचा तपशील व चाचणी अहवाल खालील प्रमाणे आहे.							
वीज मागणी	राध्याच्या भार		नवीन मागणी		एकूण वीज भार		तपशील (जरूर तर स्वतंत्र कागद जोडावा)
१. दिवे	पॉईंटस्	वॅटस्	पॉईंटस्	वॅटस्	पॉईंटस्	वॅटस्	
२. पंखे							
३. ३ पिन							
४. घरगुती उपकरणे							
अ)							
ब)							
क)							
ड)							
	संख्या	अश्व शक्ती	संख्या	अश्व शक्ती	वे डब्ल्यू	एकूण भार	
					अश्व शक्ती		
५. कारखाना/उद्योग खासाठी यंत्र							
६. शेतीसाठी पंप							
७. इतर उपयोग							
मी/आम्ही वरील वीज संच मांडणीची चाचणी दिनांक _____				रोजी घेतली असून फेज व अर्थ यामध्ये _____			
_____ मे ओ आहे, तसेच दोन फेजमध्ये / फेज व न्यूट्रलमध्ये _____				_____ मे ओ आहे. ग्राहकाचे			
आर्थिन व जमीन यामध्ये विरोध _____				ओहन आहे.			
मी / आम्ही शपथपूर्वक निवेदन करतो की, पर्यवेक्षकाने प्रमाणपत्र व कंत्राटदाराचे अनुज्ञाप्रीचा अद्यायत नुतनीकरण करून घेतले आहे.							
पर्यवेक्षकाची सही				विद्युत कंत्राटदाराची सही			
प्रमाणपत्र क्र. _____				अनुज्ञाती क्र. _____			

परिशिष्ट ४ : फॉर्म-सु आणि फॉर्म-एक्स

https://www.mahadiscom.in/consumer/wp-content/uploads/2017/12/4.U-Form-change-of-name_21112017.pdf

Maharashtra State Electricity Distribution Co. Ltd.
(A Govt. of Maharashtra undertaking)
CIN: U40109MH20055GC153845



"U" FORM FOR CHANGE OF NAME

(Address of the premises shall remain same)

You can fill this form online also. Please visit www.mahadiscom.in
(Processing fee will be waived if application and payment is made online)

Date of Application: ____

To,

**The Office In Charge,
Sub-Division/ Circle Office**

Dear Sir / Madam,

I hereby submit this application for Change of Name of connection as mentioned below.

1) Details of Old Consumer

1)	Applicants Name (IN BLOCK LETTERS)	First name	Name of Father/Husband	Surname
2)	Consumer No.:	(Mobile No)		

2) Details of New Consumer

1)	Applicants Name (IN BLOCK LETTERS)	First name	Name of Father/Husband	Surname
2)	Email id:	(Phone No)	(Mobile No)	
3)	Aadhar Card No.(Optional):			

3) Reason for Change of Name : _____

4) Document enclosed (Please specify) _____ (Please see Annexure "A")

Note: 1. For transfer of Security Deposit, old consumer should give consent, in absence of such consent incoming consumer will pay security deposit.

2. If old consumer wants refund of Security Deposit then fill up form "X".

3. In case of arrears, this application will not be processed and intimation will be sent to new consumer.

Declaration:

I hereby declare that

I will abide by the provisions of Electricity Act 2003 and Maharashtra Electricity Regulatory Commission (Electricity Supply Code and other conditions of Supply) Regulation 2005. I will further abide by rules & regulations issued by regulatory bodies & MSEDCL from time to time. I will pay the electricity bill as per prevailing MSEDCL Tariff. If the premises is declared unauthorized then at the time of vacation by competent authority, MSEDCL will have liberty to remove the electric connection immediately.

The above information is true and if any false information is observed, I / we will be responsible for the consequence thereof.

Note: You can upload signed copy of this form & relevant document for change of name, on MSEDCL website OR by using Mobile App.

Signature of Applicant

For Office Use:	Application No.:	Acknowledgement Receipt	Signature & Office Stamp
	Applicant Name:		(Representative MSEDCL)
	Application Received Date:		

Annexure “A”

Document required (please tick):

Any one of the relevant document:-

- Occupancy Certificate issued by statutory body / Competent Authority.
- Ownership Document/form 8 / Form 7-12 / tax / lease issued by Local Authority
- Certified copy of Corresponding Legal Document (In case of inheritance / succession / will/ Gift Deed)
- Certificate of Incorporation issued as per provision of companies Act 1956.
- Affidavit / Gazette Notification for himself (In case applicant himself has changed his name)
- Legal document supporting letting and NOC of the owner. (In case of premises is let out to the applicant)

FORM “X”

a) Transfer of Security Deposit

I, Shri / Smt. / M/s. _____, hereby give consent for transfer of Security Deposit held against my consumer no. _____ in the name of transferee Shri / Smt./ /M/s. _____.

Signature of Old Consumer

OR

b) Refund of Security Deposit

I, Shri / Smt. / M/s. _____, hereby give consent to transfer the connection in the name of transferee Shri / Smt. /M/s. _____ . I request to refund the security deposit held against my consumer no. _____ to me. For refund of security deposit Original Receipt is enclosed. OR my Original Receipt of S.D. is lost, I am enclosing indemnity bond. The Account details for ECS are as below.

- Name of Account Holder:
- Name of Bank & Branch:
- Bank A/c no.:
- IFSC no.:
- Original Receipt no.:

Signature of Old Consumer

परिशिष्ट ५ : ग्राहकाची चूक नसेल तेव्हा पूरक बिले हप्त्याने भरण्यासाठी परवानगी देण्याबद्दलचे कंपनीचे परिपत्रक

MAHARASHTRA STATE ELECTRICITY DISTRIBUTION CO. LTD.
Maharashtra State Electricity Distribution Co. Ltd.
Prakashgad, Plot No. G-9, Dandra (East), Mumbai - 400 051
☎ (P) 26474753, (O) 26474211 / 26472131, Fax- 26472366, Website: www.mahadiscom.in

No. PR - 3/ Tariff / **24156** Date: **17.8 JUL 2009**

To
The Chief Engineer,
MSEDCL,
All O&M Zones.

JUL 2009
MAHARASHTRA STATE ELECTRICITY DISTRIBUTION CO. LTD.
Prakashgad, Plot No. G-9, Dandra (East), Mumbai - 400 051

Sub: Grant of installments for payment of supplementary bills raised due to corrective action by MSEDCL where consumer is not at fault.

It is observed in number of cases referred to Head Office where due to application of wrong tariff a supplementary bill covering the past period was required to be issued to the consumers. As the consumer could not pay the amount in lump-sum, the matter was submitted before the Competent Authority for grant of installments. The Competent Authority has allowed the consumers to pay the supplementary bill amount in installments without DPC and interest charges incidental to the installments considering the fact that these supplementary bills were issued by MSEDCL due to its own re-categorization (Corrective action) and the consumer is not at fault.

Following guidelines are issued regarding grant of installments:

1. The number of installment to be granted shall be equal to the number of months for which the supplementary bills are issued (e.g. if the differential amount is billed for 10 months, then the consumer will be given 10 installments so as to recover the full amount in 10 months period).
2. These installments should be granted without levy of interest of DPC.
3. However, if any installment is not paid in time along with the regular bill, apart from the provision of disconnection as per EA 2003, it will also attract DPC and interest as per rules.
4. An undertaking should be taken from the consumer for agreeing to above conditions.
5. Post dated cheques should be taken from the consumer for the installments.

The Competent Authority has further approved that in all such cases where the supplementary bills are raised due to corrective action and where consumer is not at fault, above guidelines shall be followed for grant of installments.

C:\Users\Kobayashi\Documents\18.01.09\mail\range installments (policy).doc

In such cases as DPC and interest is not to be levied, this will amount to relaxation in Conditions of Supply where financial implication is involved. The Competent Authority has accorded approval to relax this condition only in above cases and field officers i.e. C.E.s and S.E.s depending upon HT and LT connection, respectively, can decide the cases with intimation to Chief Engineer (Commercial) giving following details:

1. The type of mistake made by the meter reader/billing clerk/officer.
2. The persons on whom the responsibility is fixed.
3. The financial implications involved in individual case.

All field officers are directed to note the above and take prompt action in such cases to avoid consumers' grievances.


Director (Operation)

Copy s. w. r. to:

The Managing Director, MSEDCL, Mumbai.

Copy f. w. c. to:

The Director (Finance), MSEDCL, Mumbai.

Copy to:

- 1) The Executive Director - I/ II/ III, MSEDCL, Kalyan/ Pune/ Nagpur.
- 2) The Executive Director (CP), MSEDCL, Mumbai.
- 3) The Chief Engineer (Commercial), MSEDCL, Mumbai
- 4) The Superintending Engineer, MSEDCL, All O&M Circles

परिशिष्ट ६ : अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे अर्ज

नाव:

पत्ता:

दूरध्वनी क्र.:

दिनांक:

प्रति

कार्यकारी अभियंता (कार्यालय),

अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष,

----- मंडल कार्यालय

महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित (महावितरण),

विषय : ग्राहक तक्रार

माननीय महोदय,

१) (ग्राहकाशी संबंधित माहिती)

ग्राहक क्र. _____ शाखा कार्यालयाचे नाव _____ मंडल कार्यालय: _____
क्षेत्र _____ इ.

२) (तक्रारीशी संबंधित माहिती)

तक्रारीचे तपशीलवार स्पष्टीकरण, तक्रारीशी संबंधित कागदपत्रे जोडावी (जागा अपुरी पडल्यास पुरवणी जोडावी)

अ. स्थानिक कार्यालय किंवा बिलिंग केंद्र/उपविभागीय कार्यालय/विभागीय कार्यालय यांच्याबरोबर सदर तक्रारीशी संबंधित काही पत्रव्यवहार यापूर्वी झाला असल्यास, त्याची माहिती.

आ. निवेदन

अ. मी/आम्ही, ग्राहक येथे जाहीर करते/करतो की: (i) वर पुरवलेली माहिती सत्य आणि बरोबर आहे; आणि (ii) मी/आम्ही येथे वर नमूद केलेल्या माहितीत आणि सोबत सादर केलेल्या कागदपत्रात कोणतीही वस्तुस्थिती दडवलेली नाही अथवा तिचा विपर्यास केलेला नाही.

आपला/आपली विश्वासू

(स्वाक्षरी)

नामनिर्देश

मी/आम्ही, वर नमूद केलेले ग्राहक, याद्वारे श्री/श्रीमती.-----, हे वकील नसून त्यांचा पत्ता ----- असा असून त्यांना मी/आम्ही सदर कार्यवाहीत माझा/आमचा प्रतिनिधी म्हणून नामनिर्देशित करत आहे/आहोत आणि हे मान्य करते/करतो की त्याने/तिने केलेले कोणतेही निवेदन, दिलेली मान्यता अथवा नकार माझ्यावर/आमच्यावर बंधनकारक राहिल. त्यांनी माझ्या उपस्थितीत खाली सही केली आहे.

वरीलप्रमाणे मान्य आहे.

(प्रतिनिधीची स्वाक्षरी)

(ग्राहकाची स्वाक्षरी)

परिशिष्ट ७ : गाऱ्हाण्याच्या निवारणाकरिता मंचाकडे करावयाचा अर्ज

दिनांक

१. ग्राहकाचे नाव: _____
२. ग्राहकाचा पूर्ण पत्ता _____
पिन कोड _____ दूरध्वनी क्र. _____
फॅक्स क्र. _____ ईमेल आयडी : _____
३. वीज जोडणीचा तपशील आणि ग्राहक क्र. _____
४. वितरण परवानाधारक _____
५. गाऱ्हाण्याचा तपशील, तक्रार उद्भवण्यास कारणीभूत वस्तुस्थिती (जागा अपुरी पडत असल्यास पुरवणी जोडावी)

६. ग्राहकाने वितरण परवानाधारकाला अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष (आय.आर.जी.सी.) तक्रार कळविल्याचा मूळ दिनांक _____
७. वितरण परवानाधारकाने केलेली (असल्यास) उपाय योजना
(उपाय योजना केली गेली असल्यास, वितरण परवानाधारकाकडून यासंबंधी आलेला पत्रव्यवहार जोडावा) _____

८. मंचाकडून अपेक्षित मदतीचे स्वरूप _____
(दाव्याला पुष्टी देणारे कोणतेही पुरावे असल्यास कृपया सोबत जोडावे)
९. सोबत जोडलेल्या कागदपत्रांची यादी (तक्रार उद्भवण्यास कारणीभूत वस्तुस्थितीस पुष्टी देणाऱ्या संबंधित कागदपत्रांच्या प्रती कृपया जोडाव्यात)

१०. निवेदन

- (A) मी/ आम्ही, ग्राहक येथे जाहीर करते/करतो की: (i) वर पुरवलेली माहिती सत्य आणि बरोबर आहे; आणि (ii) मी/आम्ही येथे वर नमूद केलेल्या माहितीत आणि सोबत सादर केलेल्या कागदपत्रात कोणतीही वस्तुस्थिती दडवलेली नाही अथवा तिचा विपर्यास केलेला नाही.
- i. विद्युत वितरण परवानाधारकाने विहित केलेल्या नमुन्यामध्ये आणि पध्दतीने व कालमर्यादित हे सदर गा-हाणे वितरण परवानाधारकाला कळवण्यात आले होते आणि वितरण परवानाधारकाने केलेल्या उपाय योजनेने माझे/आमचे समाधान झालेले नाही किंवा गा-हाणे कळवण्यात आल्याच्या मूळ तारखेपासून दोन (२) महिन्यांत कोणतीही उपाय योजना करण्यात आलेली नाही.
- ii. मला/आम्हाला ज्ञात असलेल्या माहितीप्रमाणे, मी किंवा आमच्यापैकी कोणीही किंवा सदर विषयाशी संबंधित कोणत्याही पक्षाने सदर गा-हाण्याचा विषय मंचापुढे यापूर्वी सादर केलेला नाही.
- iii. माझ्या/आमच्या गा-हाण्याचा विषय मंचाने यापूर्वीच्या कोणत्याही कार्यवाहीत निकाली काढलेला नाही.
- iv. माझ्या/आमच्या गा-हाण्याचा विषयावर कोणत्याही सक्षम अधिकारी/न्यायालय/लवादाने निर्णय दिलेला नाही, आणि अशा कोणत्याही अधिकारी/न्यायालय/लवादाकडे तक्रार प्रलंबित नाही.

आपला/आपली विश्वासू
(स्वाक्षरी)
(ग्राहकाचे नाव)

नामनिर्देश

मी/आम्ही, वर नमूद केलेले ग्राहक,याद्वारे श्री/श्रीमती. -----, हे वकील नसून त्यांचा पत्ता ----- . असा असून त्यांना मी/आम्ही सदर कार्यवाहीत माझा/आमचा प्रतिनिधी म्हणून नामनिर्देशित करत आहे/आहोत आणि हे मान्य करते/करतो की त्याने/तिने केलेले कोणतेही निवेदन, दिलेली मान्यता अथवा नकार माझ्यावर/आमच्यावर बंधनकारक राहिल. त्यांनी माझ्या उपस्थितीत खाली सही केली आहे. वरीलप्रमाणे मान्य आहे.

(प्रतिनिधीची स्वाक्षरी)

(ग्राहकाची स्वाक्षरी)

परिशिष्ट ८ : विद्युत लोकपाल यांच्याकडे सादर करायचे अभिवेदन

क्र. _____ वर्ष _____ तारीख _____ (कार्यालयाने भरावे)

प्रति

विद्युत लोकपाल
(पत्ता)

माननीय महोदय,

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

गान्हाण्याचा तपशील खालीलप्रमाणे:

१) ग्राहकाचे नाव: _____

२) ग्राहकाचा पूर्ण पत्ता _____

३) पिन कोड _____ दूरध्वनी क्र. _____

४) फॅक्स क्र. _____ ईमेल आयडी: _____

५) वितरण परवानाधारकाचे नाव आणि पूर्ण पत्ता: _____

६) मंचाचे नाव आणि पूर्ण पत्ता _____

७) वीज जोडणीचा तपशील आणि ग्राहक क्र. _____

८) ग्राहकाने मंचाकडे गान्हाणे सादर केल्याचा दिनांक _____

(कृपया गा-हाण्याच्या तीन प्रती जोडाव्यात)

१. अभिवेदनाचा विषय _____
२. अभिवेदनाचा तपशील, अभिवेदन उद्भवण्यास कारणीभूत वस्तुस्थिती (जागा अपुरी पडत असल्यास पुरवणी जोडावी) _____
३. मंचाचा अंतिम आदेश ग्राहकाला प्राप्त झाला आहे का? (मिळाला असल्यास, अंतिम निर्णय दर्शवणाऱ्या मंचाच्या आदेशाच्या 'तीन प्रती' कृपया जोडाव्यात.)
४. विद्युत लोकपालाकडून अपेक्षित मदतीचे स्वरूप _____

(तुमच्या दाव्याला पुष्ठी देणारे कागदोपत्री पुरावे असल्यास कृपया त्याच्या 'तीन प्रती' सोबत जोडा)

५. आर्थिक हानीच्या व्याप्तीचे स्वरूप (झाले असल्यास) व ग्राहकाने केलेला भरपाईचा दावा (केला असल्यास) रू _____
(ही हानी वितरण परवानाधारकाच्या कथित कृत्याचा, केलेल्या किंवा टाळलेल्या, थेट परिणाम म्हणून झालेली प्रत्यक्ष हानी आहे, असे सिद्ध करणारा कागदोपत्री पुरावा असल्यास तो कृपया जोडावा.)
६. सोबत जोडलेल्या कागदपत्रांची यादी (अभिवेदन उद्भवण्यास कारणीभूत वस्तुस्थितीस पुष्ठी देणाऱ्या कागदपत्रांच्या 'तीन प्रती' कृपया जोडाव्यात.)
७. निवेदन : (a) मी/ आम्ही, ग्राहक येथे जाहीर करते/करतो की: (i) वर पुरवलेली माहिती सत्य आणि बरोबर आहे; आणि (ii) मी/आम्ही येथे वर नमूद केलेल्या माहितीत आणि सोबत सादर केलेल्या कागदपत्रात कोणतीही वस्तुस्थिती दडवलेली नाही अथवा तिचा विपर्यास केलेला नाही. (b) माझ्या/आमच्या माहितीप्रमाणे, मी किंवा आमच्यापैकी कोणीही किंवा सदर विषयाशी संबंधित कोणत्याही पक्षाने अभिवेदनाचा विषय विद्युत लोकपालाच्या कार्यालयापुढे यापूर्वी सादर केलेला नाही. (c) माझ्या/आमच्या अभिवेदनाचा विषय विद्युत लोकपालाच्या कार्यालयाने यापूर्वीच्या कोणत्याही कार्यवाहीत निकाली काढलेला नाही. (d) माझ्या/आमच्या अभिवेदनाच्या विषयावर कोणत्याही

सक्षम अधिकारी/न्यायालय/लवादाने निर्णय दिलेला नाही, आणि अशा कोणत्याही अधिकारी/न्यायालय/लवादाकडे अभिवेदन प्रलंबित नाही.

आपला/आपली विश्वासू

(स्वाक्षरी)

(ग्राहकाचे नाव)

नामनिर्देश

मी/आम्ही, वर नमूद केलेले ग्राहक,याद्वारे श्री/श्रीमती.-----, हे वकील नसून त्यांचा पत्ता ----- . असा असून त्यांना मी/आम्ही सदर कार्यवाहीत माझा/आमचा प्रतिनिधी म्हणून नामनिर्देशित करत आहे/आहोत आणि हे मान्य करते/करतो की तिने/त्याने केलेले कोणतेही निवेदन, दिलेली मान्यता अथवा नकार माझ्यावर/आमच्यावर बंधनकारक राहिल. त्यांनी माझ्या उपस्थितीत खाली सही केली आहे.

वरीलप्रमाणे मान्य आहे.

(प्रतिनिधीची स्वाक्षरी)

(ग्राहकाची स्वाक्षरी)

परिशिष्ट ९ - फॉर्म-ए

वीज अपघातांची वर्दी देण्यासाठी फॉर्म-ए

http://www.cea.nic.in/reports/others/ps/pce2/cei/notification_information_accident.pdf

Form A Form for reporting electrical accidents

1. Date and time of accident.
2. Place of accident.
(Village/Town, Tehsil/Thana, District and State).
3. System and voltage of supply (Whether Extra High Voltage (EHV)/High Voltage (HV)/Low Voltage (LV) Line, sub-station/generation station/consumer's installations/service lines/other installations).
4. Designation of the Officer-in-charge of the generating company/licensee in whose jurisdiction the accident occurred.
5. Name of owner/user of energy in whose premises the accident occurred.
6. Details of victim(s):

(a) Human

Sl.No	Name	Father's Name	Sex of victim	Full Postal address	Approximate age	Fatal/non-fatal
1	2	3	4	5	6	7

(b) Animal

Sl.No.	Description of animal(s)	Number(s)	Name(s) of owner(s)	Address(es) of owner(s)	Fatal/non-fatal
1	2	3	4	5	6

7. In case the victim(s) is/are employee(s) of supplier:-

- (a) designation of such person(s);
 - (b) brief description of the job undertaken, if any;
 - (c) whether such person/persons was/were allowed to work on the job.
8. In case the victim(s) is/are employee(s) of a licensed contractor, -
- (a) did the victim(s) possess any electric workmen's permit(s), supervisor's certificate of competency?
If yes, give number and date of issue and the name of issuing authority;
 - (b) name and designation of the person who assigned the duties of the victim(s).
9. In case of accident in the system of the generating company/licensee, was the permit to work (PTW) taken?
10. (a) Describe fully the nature and extent of injuries, e.g. , fatal/disablement (permanent or temporary) of any portion of the body or burns or other injuries.
(b) In case of fatal accident, was the post mortem performed?
11. Detailed causes leading to the accident.
(To be given in a separate sheet annexed to this form).
12. Action taken regarding first aid, medical attendance etc. immediately after the occurrence of the accident (give details).
13. Whether the District Magistrate and Police Station concerned have been informed of the accident (if so, give details).
14. Steps taken to preserve the evidence in connection with the accident to extent possible.
15. Name and designation(s) of the person(s) assisting, supervising the person(s) killed or injured.
16. What safety equipments were given to or used by the person(s) who met with this accident (e.g. rubber gloves, rubber mats, safety belts and ladders etc.)?

17. Whether isolating switches and other sectionalizing devices were employed to deaden the sections for working on the same? Whether working section was earthed at the site of work?

18. Whether the work on the live lines was undertaken by authorised person(s)? If so, the name and the designation of such person(s) may be given.

19. Whether artificial resuscitation treatment was given to the person(s) who met with the electric accident? If yes, how long was it continued before its abandonment?

20. Names and designations of persons present at, and witnessed, the accident.

21. Any other information/remarks.

Place:

Time:

Date:

Signature

Name

Designation

Address of the person
reporting

वीज ग्राहकासाठी महत्वाचे अधिनियम, विनियम, आणि आदेश

- विद्युत कायदा, २००३
- वितरण परवाने धारकांच्या कामगिरीची मानके, वीज पुरवठा सुरु करण्याचा कालावधी आणि भरपाई निश्चितीकरण विनियम, २०१४ (स्टँडर्ड्स ऑफ परफॉर्मन्स ऑफ डीस्ट्रीब्युशन लायसन्सीज, पिरीयड फॉर गिव्हिंग सप्लाय अँड डीटरमिनेशन ऑफ कॉम्पेनसेशन रेग्युलेशन्स, २०१४)
- महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वीज सप्लाय कोड आणि पुरवठ्याच्या इतर अटी) विनियम, २००५ यावर आधारित पुरवठ्याच्या अटी
- महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वीज सप्लाय कोड आणि पुरवठ्याच्या इतर अटी) विनियम, २००५
- महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग २०१७ मधील प्रकरण क्र. १९५ (महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादितची आर्थिक वर्ष २०१५-१६ आणि आर्थिक वर्ष २०१६-१७ च्या एकत्रित महसूल आवश्यकतेच्या समायोजनासाठी, आर्थिक वर्ष २०१७-१८ च्या तात्पुरत्या समायोजनासाठी आणि आर्थिक वर्ष २०१८-१९ आणि आर्थिक वर्ष २०१९-२० च्या सुधारीत अंदाजासाठी मध्यावधी पुनरावलोकन याचिका (मिड-टर्म रिव्ह्यू पिटीशन ऑफ महाराष्ट्र स्टेट इलेक्ट्रीसिटी डीस्ट्रीब्युशन कंपनी लिमिटेड फॉर टुईंग-अप ऑफ अॅग्रीगेट रेव्हेन्यू रीक्रायरमेंट (एआरआर) ऑफ एफवाय २०१५-१६ अँड एफवाय २०१६-१७, प्रोव्हिजनल टुईंग-अप ऑफ एआरआर ऑफ २०१७-१८ अँड एफवाय २०१९-२०)
- वीज ग्राहकांच्या हक्कांचे विधान (वीज ग्राहकांसाठी विद्युत कायदा २००३ च्या अंतर्गत हक्कांचा सारांश उपलब्ध आहे)

महत्वाची संकेतस्थळे

- * महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग (एम.इ.आर.सी.): www.mercindia.org.in
- * महाराष्ट्र राज्य वीज वितरण कंपनी (एम.एस.इ.डी.सी.एल.): www.mahadiscom.co.in
- * ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच : <https://www.mahadiscom.in/consumer-grievances-redressal-forum/>

संबंधित स्रोत

- वीज पुरवठा देखभाल पुढाकार (इ.एस.एम.आय.) : <http://prayaspune.org/peg/resources/electricity-supply-monitoring-initiative-esmi.html>
- सामान्य ग्राहकांना नेहमी भेडसावणाऱ्या समस्या आणि त्यांचे निराकरण करण्याची पद्धत यासंबंधीची छोटी चित्रफीत, २०१९: <http://prayaspune.org/peg/resources/consumer-information.html>
- 'तुमची ताकद जाणा : वीज क्षेत्राबद्दल ग्राहकांसाठी एक प्रारंभ पुस्तिका, २०१९ : <http://prayaspune.org/peg/publications/item/410-know-your-power-a-citizens-primer-on-the-electricity-sector.html>
- संयुक्त पत्रक : अधिक चांगल्या वीज सेवेसाठी तातडीची कृती, २०१८ : <http://prayaspune.org/peg/publications/item/387>
- सिंपल इ-चेक: वीज क्षेत्राच्या विश्लेषणासाठी साधे कॅलक्युलेटर्स, २०१९ : <http://prayaspune.org/peg/resources/simple-check-simple-calculators-for-electricity-sector-analysis.html>
- वीज सेवेची मागणी : सामाजिक कार्यकर्त्यांसाठी मार्गदर्शिका, २०१५ : <http://prayaspune.org/peg/publications/item/300>
- वीज दराबद्दल विचारायचे १० प्रश्न, २०१४ : <http://prayaspune.org/peg/publications/item/272>
- सर्वांसाठी वीज : वक्तव्ये प्रत्यक्षात उतरवण्यासाठी दहा कल्पना-एक चर्चात्मक प्रबंध, २०१० : <http://prayaspune.org/peg/publications/item/84>
- अधिक चांगल्या वीज सेवेसाठी जागृती आणि कृती - समाजासाठी एक कृतीपत्रिका, २००८ : <http://prayaspune.org/peg/publications/item/64>

२००३ मध्ये अंमलात आलेल्या 'वीज कायदा २००३' या कायद्यामुळे वीज क्षेत्राशी संबंधित आधीचे सर्व कायदे रद्दबातल होऊन या क्षेत्रात अनेक मूलगामी बदल घडून आले. वीज पुरवठा आणि सेवा यांच्या गुणवत्तेत सुधारणा करण्यासाठी या कायद्यात अनेक ग्राहककेंद्री तरतुदी करण्यात आल्या आहेत. त्यानुसार, महाराष्ट्र राज्य वीज नियामक आयोगाने (एम. इ. आर. सी) अनेक मार्गदर्शक तत्वे, मानके आणि नियम घालून दिले. त्यांचे पालन वीज कंपनीला करावे लागते. तसेच या मार्गदर्शक तत्वांची व्यवस्थित अंमलबजावणी होईल, हे सुनिश्चित करण्यासाठी, 'ग्राहक तक्रार निवारण मंच' आणि 'विद्युत लोकपाल' यांच्यासारख्या काही स्वतंत्र संस्था निर्माण करण्यात आल्या. ग्राहक आपल्या तक्रारींचे निवारण करून घेण्यासाठी या तरतुदी आणि संस्थांचा उपयोग करून घेऊ शकतात.

या कायदेशीर आणि संस्थात्मक तरतुदी तसेच घरगुती ग्राहकांना भेडसावणाऱ्या सामान्य समस्यांबद्दलची तपशीलवार माहिती या पुस्तिकेत देण्यात आलेली आहे. यामध्ये नवीन जोडणी कशी मिळवावी, विजेचे बिल कसे वाचावे, मीटरिंग आणि बिलिंगमधील समस्या कशा सोडवाव्यात, तक्रार कशी नोंदवावी इत्यादी गोष्टींचा समावेश आहे. वीज कंपनीशी संबंध आल्यावर ग्राहकाचे हक्क तसेच कंपनीवर बंधनकारक असलेले नियम आणि मानकेसुद्धा सोप्या पद्धतीने समजावून सांगण्याचा प्रयत्न केला आहे. अशा समस्यांवर ग्रामीण भागात काम करणाऱ्या तसेच समाजातील वंचित घटकांबरोबर काम करणाऱ्या स्वयंसेवी संस्थांना ही पुस्तिका उपयोगी ठरेल. वीज कंपनीचे काम अधिक ग्राहकाभिमुख करणे तसेच वीज कंपनीचे दायित्व वाढवणे आणि सेवा सुधारणे या गोष्टी करत असतानाच समाजात ग्राहकांच्या हक्कांबद्दल जागृती निर्माण करणे, हा या पुस्तिकेचा हेतू आहे.

प्रयास

Prayas (Energy Group)