

वीज ग्रहकांच्या माहितीमुळे

वीज सेवेसंदर्भातील
कायदेशीर तरतुदी,
हक्क व प्रक्रिया

प्रयास

आरोग्य, ऊर्जा, शिक्षण आणि पालकत्व
या विषयातील विशेष प्रयत्न

प्रयास ऊर्जा गट, पुणे



वीज ग्राहकांच्या माहितीसाठी

वीज सेवेसंदर्भातील कायदेशीर तरतुदी, हक्क व प्रक्रिया

© : या पुस्तकातील साहित्याचा व्यावसायिक सोडून इतर कोणत्याही कारणासाठी जितका जास्तीत जास्त उपयोग होईल तेवढा हवाच आहे. तेव्हा या पुस्तिकेचा निःसंकोचपणे वापर करा.

असं करताना जर आम्हाला कळवलंत तर अधिक चांगलं !

एप्रिल २००८

प्रयास

अमृता क्लिनिक, आठवले कॉर्नर,

संभाजी पूल कोपरा, कर्वे रस्ता, पुणे : ४११ ००४.

दूरध्यनी क्रमांक : ०२०-२५४२०७२०, ६५२०५७२६

फैक्स : ०२०-२५४२०३३७

ई-मेल : prayasenergy@vsnl.net

संकेतस्थळ : www.prayaspune.org/

लेखन : रविंद्र कदम, शंतनु दीक्षित

मुख्यपृष्ठ, आतील चित्रे, मांडणी व मुद्रण : कौलाईन्स कम्युनिकेशन्स, पुणे (९३७०९०५४६६, ९३७१०३६७६५)

ऐचिचिक देणगी मुल्य : रु.४०/-

(खाजगी वितरणासाठी)

ऋणनिर्देश

ही पुस्तिका लिहिण्यापूर्वी महाराष्ट्रातील काही गावांना व शहरी भागातील वस्त्यांना दिलेल्या भेटीमधून आम्हाला खुप शिकता आले. या भेटीमध्ये सर्वसामान्य जनतेचे वीजसंबंधीचे प्रश्न आम्हाला समजून घेता आले. आम्हाला सहकार्य करण्याचा सर्व व्यक्तीचे व ह्या भेटी घडवून आणण्यासाठी मदत केलेल्या सर्व व्यक्तीचे आणि संस्था संघटनांचे आम्ही क्रूणी आहोत. या पुस्तिकेचा प्रथम कच्चा मसुदा राज्यातील विविध ग्राहक संघटना प्रतिनिधी व वीज कंपनीतील आजी-माजी अधिकाऱ्यांना अभिप्रायासाठी पाठवयात आला. यावर मा. भिमसेन खेडकर, मा. प्रताप होगाडे, मा. अशोक पैंडसे यांनी केलेल्या बहुमुल्य मार्गदर्शनाचा व सूचनांचा उपयोग पुस्तिका लिहिताना झाला. या सर्वांचे आम्ही आभारी आहोत. मा. श्रीकांत माने यांनी केलेल्या मदतीचा पुस्तिकेसाठी फार उपयोग झाला. ही पुस्तिका सोपी व वाचनीय करण्यासाठी प्रयासचे विश्वस्त डॉ. संजीवकी कुलकर्णी व विनय कुलकर्णी यांनी घेतलेल्या विशेष परिश्रमांबद्दल आम्ही त्यांचे क्रूणी आहोत. प्रयासचे इतर सहकारीदेखील यामध्ये सैवेच बरोबर होते. या सर्वांचे, तसेच प्रत्यक्ष वा अप्रत्यक्ष मदत करण्याच्या सर्वांचे आम्ही मनःपूर्वक आभारी आहोत. पुस्तिकेत काही उणिवा राहून गेल्या असल्यास त्याची जबाबदारी पूर्णपणे आमची आहे.

वीज ग्राहकांच्या माहितीसाठी

वीज सेवेसंदर्भातील कायदेशीर तरतुदी, हक्क व प्रक्रिया

प्रयास

आरोग्य, ऊर्जा, शिक्षण आणि पालकत्व
या विषयातील विशेष प्रयत्न
प्रयास ऊर्जा गट, पुणे

अनुक्रमणिका

१.	पार्श्वभूमी	०६
२.	विजेची नवीन जोडणी	०९
	२.१ विजेच्या नवीन जोडणीसाठी अर्ज करणे	०९
	२.२ ग्राहकाच्या जागेची पडताळणी होणे	१२
	२.३ वीज शुल्क ठरवणे	१४
	२.४ अंतर्गत वायरिंगचा रिपोर्ट देणे	१४
	२.५ वीज पुरवठा सुरु करणे	१५
	२.६ नवीन वीज जोडणीसाठी लागणारे विविध शुल्क	१५
३	नावातील बदल	२०
	३.१ जागेच्या मालकीत बदल झाल्याने नावात बदल करताना	२०
	३.२ कायदेशीर वारसाला वीज जोडणी हस्तांतरीत करताना	२१
	३.३ थकबाकी हस्तांतरीत होताना	२१
४	मीटर	२३
	४.१ मीटरची मालकी व किंमत	२३
	४.२ मीटर वाचन (मीटर रिडिंग)	२४
	४.३ मीटरची जागा बदलणे	२६
	४.४ मीटरची देखभाल आणि तपासणी	२६
	४.५ बंद पडलेला मीटर	२७
	४.६ सदोष मीटर	२८
	४.७ सील तुटलेला मीटर	२८
	४.८ मीटर जळणे	२९
	४.९ मीटर हरवणे	२९
५	विजेचं बील	३१
	५.१ वीज बिलामधील तपशील	३१
	५.२ देयक चक्र (बिलींग सायकल)	३७
	५.३ वीज बील हरवणे अथवा न मिळणे	३७
	५.४ वीज बील भरणे	३८

५.५	वीज बिलातील थकबाकी	३९
५.६	वीज पुरवठा तोडणे	४०
५.७	सरासरी वीज बील	४१
५.८	चुकीचे अथवा अवास्तव बील	४२
६	सुरक्षा अनामत	४४
७.	वीज पुरवऱ्याची गुणवत्ता	४६
७.१	विद्युतदाब	४६
७.२	खंडित वीज पुरवठा	४७
८	ग्राहकाच्या तक्रारीचे निवारण	४९
८.१	ग्राहक गांहाणे निवारणाची त्रिस्तरीय यंत्रणा	५०
८.२	अंतर्गत ग्राहक गांहाणे निवारण यंत्रणा कक्ष (IGRC)	५२
८.३	ग्राहक गांहाणे निवारण मंच (CGRF)	५५
८.४	विद्युत लोकपाल	५९
९	अनाधिकृत वीज वापर व वीज चोरी	६३
९.१	अनाधिकृत वीज वापर	६३
९.२	वीज चोरी	६४
१०	ग्राहकांची जबाबदारी	६८
११	समारोप	७०
परिशिष्टे		
१)	वीज पुरवठा मागणी अर्ज अ-१	७१
२)	घरगुती वीज वापरातील वीजेची उपकरणे व त्यांचा वीज वापर	७४
३)	अंतर्गत वायरिंगचा रिपोर्ट	७५
४)	नावातील बदलासाठी आवश्यक अर्जाचा नमुना : अर्ज-एक्स.वाय.	७८
५)	वारसाहककाला नावातील बदलासाठीचा आवश्यक अर्जाचा नमुना : अर्ज-य	८०
६)	अंतर्गत गांहाणे निवारण यंत्रणा कक्षाकडे करावयाचा अर्जाचा नमुना	८२
७)	ग्राहक निवारण मंचाकडे करावयाचा अर्जाचा नमुना	८३
८)	विद्युत लोकपालाकडे करावयाच्या अभिवेदनाचा नमुना	८५

पुस्तिकेविषयी

आजच्या युगामध्ये विजेची आवश्यकता निर्विवाद असूनही ती पुरवणाऱ्या व्यवस्थेची, त्याबाबत असणारे कायदेकानून, नियम, हक्क वगैरेंची सर्व सामान्य ग्राहकास फारशी माहिती नसते. तसेच वीज कंपनीच्या दैनंदिन कामकाजाच्या पद्धतीबद्दल देखील स्पष्टता नसते. अनेक प्रश्न समोर येत असतात. नवीन वीज जोडणीचा अर्ज कुठे मिळतो? नवीन जोडणीसाठी नक्की किती पैसे पडतात? मीटर जळाल्यास किंवा बंद पदल्यास काय करावे? अचानकपणे जास्त आलेले वीज बील भरावे की नाही? तक्रार कोरे नोंदवावी? तिचे निवारण कशा पद्धतीने होते? या आणि अशा असंख्य प्रश्नांची उत्तरे ग्राहकाला माहीत नसल्याने बन्याचदा तो चक्रावूनच जातो. यातच भर पडते ती सरकारी कारभारामधील गलथानपणाची आणि भ्रष्टाचाराची.

अशा वेळी ग्राहकांना वीज सेवेसंबंधी असलेले अधिकार, नियम आणि हक्क समजावून सांगू शकेल आणि त्यांच्या समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी उपयोगी पडेल अशी छोटी पुस्तिका हाताशी असेल तर नक्कीच उपयोग होईल ह्या हेतूने ही पुस्तिका तयार करण्याची कल्पना मनात आली. सर्वसामान्यपणे जर कायद्यावर बोट ठेवून बोलले तर सरकारी यंत्रणेला अथवा इतर कोणत्याही संस्थेला ग्राहकाचे म्हणणे खोडून काढणे अवघड जाते. म्हणून या पुस्तिकेत ग्राहकांचे हक्क, कर्तव्ये व वीज व्यवस्थेसंबंधातील नियम सोप्या पद्धतीने मांडायचा प्रयत्न केला आहे.

छोट्या ग्राहकांना समोर ठेवून ही पुस्तिका लिहिली असून त्यामध्ये मुख्यतः घरगुती ग्राहकाबरोबरच व्यावसायिक ग्राहकांना भेडसावणाऱ्या समस्यांचाही विचार केला आहे. महाराष्ट्रात मुंबई वगळता सर्वत्र सामान्यपणे महावितरण कंपनीच राज्यातील ग्राहकांना वीज सेवा पुरवत असल्या कारणाने या ग्राहकांना डोळ्यासमोर ठेवून महावितरण कंपनीचा संदर्भ बन्याच ठिकाणी वापरला आहे. पुस्तिकाच्या शेवटी वापरलेले परिशिष्ट देखील याचमुळे महावितरण कंपनीशी संबंधीत आहे. ग्राहकांना भेडसावणाऱ्या समस्यांची आणि त्यांच्या निराकरणाची प्राथमिक माहिती करून देणे हा या पुस्तिकेचा हेतू असल्याने ग्राहकांच्या वैयक्तिक व किलष स्वरूपातील प्रश्नांची चर्चा पुस्तिकेमध्ये टाळली आहे. ही पुस्तिका म्हणजे ग्राहकांच्या सर्व समस्यांवरचा रामबाण उपाय आहे असा दावा मुळीच नाही. ग्राहकांना खूपच वेगळ्या परिस्थितीचा सामना प्रत्यक्षात करावा लागत असल्याने त्या विशिष्ट परिस्थितीनुसार त्याला यामध्ये दिलेल्या नियमांचा उपयोग साक्षेपाने करावा लागेल.

ग्राहक व वीज कंपनी यांच्या व्यवहारामध्ये अधिक सुसूत्रता आणणे व त्यांच्यातील सुसंवाद वाढवणे हा या पुस्तिकेमागील मुलभूत हेतू आहे. गावपातळीवर या प्रश्नावर काम करणारे कार्यकर्ते

आणि सर्वसामान्य ग्राहकांना ही पुस्तिका मार्गदर्शक ठरेल असे वाटते. तसेच जनतेमध्ये ग्राहकांच्या हक्काबद्दल जागृती निर्माण होऊन वीज कंपनीचा कारभार ग्राहकाभिमुख होण्यासही मदत होईल. ही पुस्तिका ग्राहक जागृतीसाठी टाकलेले पहिले पाऊल असल्याने आपल्या सर्वांच्या सूचनांच्या मदतीने पुढील प्रत्येक आवृत्तीसह ती अधिकाधिक परिपूर्ण होईल असे वाटते.

प्रकरण १ मध्ये ग्राहकांच्या हक्काबद्दल बोलण्यापूर्वी त्यामागची कायदेशीर चौकट व पाश्वर्भूमी सांगितली आहे. प्रकरण २ ते ७ मध्ये ग्राहकांना भेडसावणाच्या अनेक समस्यांचा स्वतंत्रपणे विचार केला आहे. वरील नियमावलीच्या आधारे त्यासंबंधी असलेले नियम, निकष व ग्राहकांचे हक्क सांगितले आहेत. शक्य तेथे प्रत्येक मुद्द्याविषयीचा संपूर्ण तपशील मांडण्याचा प्रयत्न केला आहे; म्हणजे ग्राहकांना आपल्या अडचणी विषयीची माहिती एकाच ठिकाणी मिळेल. प्रकरण ८ मध्ये ग्राहकाच्या तक्रारीच्या सोडवणुकीसाठी असलेल्या त्रिस्तरीय यंत्रणाची माहिती दिली आहे. या यंत्रणेच्या अधिकार कक्षेबाहेर असलेल्या वीज चोरी व अनधिकृत वीज वापरासंबंधीच्या तरतुदी प्रकरण ९ मध्ये थोडक्यात स्पष्ट केल्या आहेत. तसेच शेवटी ग्राहकांच्या जबाबदारीची व पुढील वाटचालीची थोडक्यात चर्चा केली आहे.



पाश्वर्भूमी

आजच्या काळात आपल्या आयुष्यात वीज ही एक अत्यावश्यक सेवा आहे. घरगुती कारणांपासून अवजड उद्योगांपर्यंत प्रत्येक ठिकाणी विजेचा वापर आज अपरिहार्य बनला आहे. विजेचा संबंध थेट देशाच्या विकासाशी जोडला जातो. त्यामुळे वीज सेवेसंदर्भातील विविध नियमांची व त्यातील महत्वाच्या संस्था संघटनांची माहिती असणे आवश्यक ठरते. पुढील प्रकरणांमध्ये आपण नियमांची विस्तृत माहिती पाहणार आहोत. पण त्यापूर्वी हे नियम बनवणाऱ्या संस्था, त्यांचे अधिकार व कार्यपद्धतीची संरचना या प्रकरणात थोडक्यात समजून घेऊ. त्याच बरोबर या नियमावली मागील कायदेशीर प्रक्रियादेखील जाणून घेऊ.

'वीज कायदा २००३' हा नवा केंद्रिय कायदा १०, जून २००३ रोजी अंमलात आला. या कायद्यामुळे आधीचे सर्व कायदे रद्दबातल होऊन वीज क्षेत्रात अनेक व्यापक व मूलगामी बदल घडून आले. या बदलाबरोबरच वीज सेवेच्या कारभारात सुधारणा घडवून आणण्यासाठी काही महत्वाच्या ग्राहकोपयोगी तरतुदी करण्यात आल्या. त्याद्वारे वीज ग्राहकांना काही अधिकार प्राप्त झाले. या कायद्यांतर्गत वीज कंपन्यांच्या कारभारावर नियंत्रण ठेवण्यासाठी राज्यपातळीवरील 'वीज नियामक आयोग'ला अधिक सक्षम करण्यात आले. यासाठी नियामक आयोगाला वीज दर ठरवण्याबरोबरच वीज कंपन्यांनी वीज सेवा देताना पाळावयाचे विविध नियम व निकष ठरविण्याचे अधिकारही देण्यात आले. तसेच याची अंमलबजवणी योग्य पद्धतीने होण्यासाठी आवश्यक संस्थांच्या निर्मिती करण्यास आयोगास मान्यता दिली गेली. यानुसार प्रत्येक राज्य आयोगाने या कायद्याला अधीन राहून राज्यपातळीवर काही नियम तयार केले आहेत.

महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग

महाराष्ट्रात वीज क्षेत्राच्या कारभारात पारदर्शकता आणण्यासाठी १९९९ मध्ये 'महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग' (या पुढे फक्त आयोग असा उल्लेख येईल) स्थापन करण्यात आला. आयोगाची सदस्य संख्या तीन असून त्यांची नियुक्ती राज्य सरकार निवड समिती मार्फत करते. ग्राहकांच्या वेगवेगळ्या गटासाठी वीज दर ठरवण्याबरोबरच ग्राहकांच्या हिताचे रक्षण करण्याची जबाबदारीदेखील आयोगावर आहे. यासाठी आयोग वेळोवेळी विविध आदेश देतो. आयोगासमोरील सर्व कामकाज हे खुल्या व पारदर्शक पद्धतीने होते आणि कोणाही नागरिकाला यामध्ये भाग घेण्याचा अधिकार असतो. आयोगाचे कार्यालय जरी मुंबईला असले

तरी महत्वाच्या विषयांवर आयोगातर्फे राज्यातील विविध भागात जनसुनावणी घेतली जाते.

वीज दर ठरवणे

राज्यातील वीज कंपन्यांना दरवर्षी वीजदर प्रस्ताव आयोगाकडून मंजूर करून घ्यावा लागतो. यामध्ये अपेक्षीत खर्च व त्यावरील परतावा लक्षात घेऊन ग्राहकांच्या वेगवेगळ्या गटांकडून वस्तूल कराव्या लागणाऱ्या अपेक्षीत वीज दराचा समावेश असतो. आयोग या प्रस्तावाची प्रथम ग्राहक प्रतिनिर्धारेसोबत तांत्रिक समीक्षा (Technical Validation) करतो. यात कंपनीने पुरविलेल्या कागदपत्रांची व माहितीची छाननी होते. या समीक्षेनंतर हा प्रस्ताव राज्यातील सर्व लोकांसाठी खुला होऊन त्यावर आक्षेप, हरकती मागविल्या जातात. तसेच ग्राहकांच्या प्रतिक्रीया जाणून घेण्यासाठी राज्यातील विविध भागात आयोग जनसुनावणी घेतो. या जनसुनावणीमध्ये कोणताही ग्राहक भाग घेऊ शकतो. या प्रक्रियेनंतर आयोग वीजदर प्रस्तावावर आपला अंतिम आदेश देतो. या आदेशाप्रमाणेच सर्व ग्राहक गटांना वीज दर लावणे वीज कंपनीवर बंधनकारक असते.

याचप्रमाणे आयोग प्रत्येक वीज कंपनीसाठी 'दरसूची' (Schedule of Charges) संदर्भातीली आदेश देतो. या आदेशामध्ये वीज दर सोडून इतर विविध आकारांचा तपशील दिला जातो. उदा. नवीन वीज जोडणीसाठी लागणारे शुल्क, मीटरची किंमत, अर्ज छाननी शुल्क इत्यादी. महावितरण कंपनीचा दरसूची आदेश ८ सप्टेंबर २००६ रोजी दिला गेला असून, ग्राहकाकडून मागितले जाणारे सर्व आकार या आदेशाप्रमाणे असणे वीज कंपनीवर बंधनकारक आहे.

अशाप्रकारे विविध आदेशाद्वारे वीज कंपन्यांच्या कारभारावर नियंत्रण ठेवतानाच वीज कंपन्यांचा कारभार ग्राहकाभिमुख होण्यासाठी, ग्राहकांना योग्य दर्जाची सेवा मिळण्यासाठी व ग्राहकांच्या तक्रारी सोप्या पद्धतीने दूर करण्यासाठी आयोगाने काही नियम तयार केले आहेत. यातील महत्वाचे नियम पुढीलप्रमाणे :

- अ) विद्युत पुरवठा संहिता आणि पुरवठ्याच्या इतर अटी, विनियम २००५, (Supply code and other conditions of supply, Regulation 2005)

यामध्ये वीज कंपन्यावर वीज सेवा पुरवताना बंधनकारक असणाऱ्या कार्यपद्धती, नियम व अटी अंतर्भूत आहेत. उदा. नवीन वीज जोडणी देतानाची प्रक्रिया व त्यासाठीचे शुल्क, मीटर व बिलासांबंधीच्या प्रक्रिया व अटी, सुरक्षा अनामत संदर्भातील तरतुदी इ. वीज सेवा पुरवताना या प्रक्रिया व नियमांचे पालन करणे वीज कंपनीवर बंधनकारक आहे. तसेच न केल्यास, ग्राहकाला वीज कंपनीविरोधात तक्रार करून ती तक्रार निवारण यंत्रणेमार्फत सोडवून घेता येते. (पुस्तिकेमध्ये या नियमाचा उल्लेख 'सप्लाय कोड विनियम, २००५' असा केला आहे.)

- ब) वितरण प्रवाना धारकांच्या (वीज वितरण कंपन्यांच्या) कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरु करावयाचा कालावधी आणि भरपाई निश्चितीकरण, विनियम २००५ (Standards of Performance of Distribution, Licensees, Period for giving supply and Determination of Compensation Regulations, 2005):

यामध्ये वीज कंपनीने वीज सेवा पुरवताना तिचा दर्जा कसा असायला हवा या संदर्भातील नियम व निकष दिलेले आहेत. यामध्ये नवीन वीज कनेक्शन देण्याचा कालावधी, अपेक्षित वीज दाब, खंडित वीज पुरवठा पुन्हा सुरु करण्यासाठी लागणारा कालावधी, मीटर वाचनाचा कालावधी इत्यादी विषयीचे निकष अंतर्भूत आहेत. या निकषांच्या आधारे वीज कंपनीच्या सेवेचा दर्जा ठरविला जातो. हे निकष न पाळल्यास वीज कंपनीला संबंधीत ग्राहकांना नुकसान भरपाई घावी लागते. या नुकसान भरपाईची रक्कम व ती देण्याची पद्धत देखील यामध्ये सांगितलेली आहे. (या नियमावलीसाठी पुस्तिकेमध्ये 'कृतीमानके विनियम, २००५' असा उल्लेख केलेला आहे.)

- क) ग्राहक गान्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल, विनियम २००६ (Consumer Grievance Redressal forum and Electricity ombudsman, Regulation 2006)

वरील दोन्ही नियमावलीची अंमलबजावणी योग्य तऱ्हेने होण्यासाठी व या संदर्भातील ग्राहकांच्या तक्रारी सोडवण्यासाठी ही नियमावली तयार करण्यात आली आहे. यामध्ये ग्राहकांच्या तक्रारींच्या निवारणासाठी उपलब्ध असलेली त्रिस्तरीय यंत्रणा स्पष्ट केली आहे. त्याचबरोबर या यंत्रणेची कार्यपद्धती, अधिकार व मर्यादा यांची देखील माहिती दिली आहे. आपली तक्रार सोडवण्यासाठी फक्त ग्राहकालाच या यंत्रणेचा लाभ घेता येतो. (पुस्तिकेमध्ये उल्लेख 'मंच व लोकपाल विनियम, २००६')

या नियमावलींमधील नियमांना कायद्याचे स्वरूप असून त्यांची तंतोतंत अंमलबजावणी करणे सर्व वीज कंपन्यांवर बंधनकारक आहे. त्यामुळे या नियमांचा उपयोग ग्राहकाला आपल्या समस्या सोडवण्यासाठी करता येऊ शकतो. जून २००५ पासून महाराष्ट्रात वीज मंडळाचे विभाजन होउन निर्मिती (Generation), वहन (Transmission) व वितरण (Distribution) साठी अनुक्रमे महानिर्मिती, महापारेषण व महावितरण या तीन सरकारी कंपन्यांची निर्मिती करण्यात आली आहे. ग्राहकाचा वीज सेवेसंदर्भात थेट संबंध फक्त वीज वितरण कंपनीशी येतो. त्यामुळे या पुस्तकात वीज कंपनी असे संबोधताना वीज वितरण कंपनी असे गृहीत धरले आहे.



विजेची नवीन जोडणी

आजच्या युगात विजेचे महत्व निर्विवाद आहे. परंतु ही वीज आपल्या घरापर्यंत आणण्यासाठी विजेच्या नवीन जोडणीचा अर्ज कसा करायचा, कुठे करायचा, कोणाकडे करायचा, इत्यादी माहिती आपल्याला अनेकदा नसते. त्यात विजेची नवीन जोडणी (कनेक्शन) घेताना आवश्यक शुल्कांची माहिती नसल्याने ग्राहकाला बन्याचदा अनावश्यक आर्थिक भुर्ड घेताना आवश्यक आपण नवीन विजेची जोडणी घेतानाचे विविध टप्पे आणि त्यासाठी येणाऱ्या खर्चासंबंधीची माहिती पाहणार आहोत.

सर्वसामान्यपणे छोट्या घरगुती आणि
व्यावसायिक
ग्राहकांसाठी नवीन वीज जोडणीची
प्रक्रिया पुढीलप्रमाणे होते :

- वीजेच्या नवीन जोडणीसाठी अर्ज करणे
- अर्जदाराच्या जागेची पडताळणी होणे
- वीज शुल्क कळवणे
- अंतर्गत वायरिंगचा रिपोर्ट देणे
- वीज पुरवठा सुरु करणे

२.१ विजेच्या नवीन जोडणीसाठी अर्ज करणे
(सप्लाय कोड, विनियम २००५, विनियम ४)

नवीन जोडणीसाठी ग्राहकाला 'अर्ज अ-१' (फॉर्म ए-१) भरावा लागतो. वीज कं पनीच्या सर्व कक्ष



कार्यालयांत, विभागीय कार्यालयांत किंवा ग्राहक केंद्रात हा अर्ज मोफत मिळतो. या सर्व कार्यालयांत तो मराठी व इंग्रजीत उपलब्ध असणे आवश्यक असून वीज कंपनीच्या संकेतस्थळावर (वेबसाईटवर) देखील अर्जाचा नमुना डाऊनलोड करता येण्याजोगा असणे वीज कंपनीवर बंधनकारक आहे. परिशिष्ट (१) मध्ये देखील याचा नमुना संदर्भसाठी दिला आहे. हा नमुना देखील ग्राहकास वापरता येतो. वीज कायद्यानुसार विजेच्या नवीन जोडणीसाठी अर्ज करणारा अर्जदार देखील संबंधीत वीज कंपनीचा ग्राहक समजला जातो. (वीज कायदा २००३, भाग १, कलम २ (१५))

हाच अर्ज विजेचा भार वाढवण्यासाठी, वीज पुरवठ्याच्या जागेत बदल करण्यासाठी, वीज पुरवठा पुन्हा सुरु करण्यासाठी किंवा नावातील बदलासाठीदेखील वापरता येतो.

अर्जामध्ये अर्जदाराला आपले नाव, पत्ता, वीज पुरवठ्याच्या ठिकाणाची मालकी, अर्जाचे कारण इत्यादी प्राथमिक माहिती भरावी लागते. ग्राहकाला आपल्या घरातील वायरिंग परवानाधारक विद्युत ठेकेदाराकडून (लायसन्सइ इलेक्ट्रिकल कॉन्ट्रॅक्टर) करून घ्यावे लागते. या ठेकेदाराचे नाव, पत्ता, परवाना क्रमांकही अर्जात नमूद करावा लागतो. त्याचबरोबर वीज जोडणीचा प्रकार (सिंगल फेज व थ्री फेज) व अर्जदार वीज वापर कोणत्या कारणासाठी (म्हणजे घरगुती, बिगर घरगुती, इ.) करणार आहे हे देखील अर्जात नमूद करावे लागते.

२.१.१ विजेची (विद्युत भाराची) मागणी ठरवणे

अर्जामध्ये अर्जदाराला आपली विजेची मागणी किलो वॅट किंवा एच. पी. मध्ये नमूद करावी लागते. ही मागणी वायरिंग ठेकेदाराबरोबर सल्लामसलत करून किंवा स्वतःदेखील ठरवता येते. वीज पुरवठ्याच्या जागेत कोणकोणती विद्युत उपकरणे वापरली जाणार आहेत किंवा वापरण्याची शक्यता आहे यावरून हा विद्युत भार ठरवता येतो. या सर्व अपेक्षित विद्युत उपकरणांच्या विद्युत भारांची एकूण बेरीज म्हणजे त्याला लागणारा विद्युत भार. उदाहरणादाखल दोन खोल्यांच्या घराला ढोबळपणे किती विद्युतभार लागेल हे पुढील पानावरील चौकटीत दाखविले आहे. छोट्या वीज ग्राहकांसाठी वीज जोडणीचा अर्ज हा त्याच्या आणि वीज कंपनीमधील करार मानला जात असल्याने, अशा ग्राहकांनी वीज कंपनी बरोबर कोणताही वेगळा करार करण्याची गरज नाही.

ह्या अर्जासोबत जोडावी लागणारी कागदपत्रे

(सप्लाय कोड, विनियम २००५, विनियम ४)

अर्जासोबत आवश्यक कागदपत्रांच्या छायाप्रती जोडाव्या लागतात. कोणत्या कारणासाठी अर्जदार वीज जोडणी घेत आहे, यानुसार त्याने अर्जासोबत जोडावी लागणारी कागदपत्रे ठरतात.

अशा आवश्यक कागदपत्रांची यादी अर्जाच्या शेवटी दिलेली असते. आपल्या प्रकारानुसार अर्जदाराने ती जोडावी. तसेच अर्ज सादर करताना जोडलेल्या कागदपत्रांची मूळप्रतही घेऊन जावी, कारण संबंधीत अधिकांच्यास अर्जाची छाननी करताना ती पडताळणीसाठी लागू शकते.

अर्जदार घरगुती वापरासाठी विजेची नवीन जोडणी घेत असेल तर त्याच्या जागेच्या मालकी अथवा रहिवासा बद्दलच्या पुराव्यासाठी पुढीलपैकी कोणत्याही एका कागदपत्राची छायाप्रत जोडावी. यापेक्षा इतर कोणत्याही कागदपत्रांची छायाप्रत जोडणे अर्जदारावर बंधनकारक नाही.
 १) रेशन कार्ड, २) फोटो पास, ३) मतदार कार्ड, ४) पासपोर्ट, ५) राहत्या घरासंबंधीची कागदपत्रे (सातबाराचा उतारा, भाडेपावती, इ.).

जर अर्जदाराला व्यावसायिक कारणासाठी वीज जोडणी हवी असेल तर त्याने जागेच्या मालकीच्या पुराव्याबरोबरच दुकान परवान्याची छायाप्रतही अर्जसोबत जोडावी.

दोन खोल्यांच्या घराला ढोबळपणे लागणारा विद्युत भार :

समजा वीज पुरवठा हवा असणाऱ्या दोन खोल्यांच्या घरामध्ये दोन ट्यूब (विद्युतभार ५० वॅट), दोन बल्ब (विद्युतभार ४० वॅट), दोन फॅन (विद्युतभार ५० वॅट), आणि एक कलर टेलिहिजन (विद्युतभार १२० वॅट) इतकी विद्युत उपकरणे लागणार आहेत. त्यामुळे या सर्व उपकरणांना लागणाऱ्या विद्युतभाराची बेरीज म्हणजेच त्या दोन खोल्यांना लागणारा एकूण विद्युतभार.

एकूण विद्युतभार :

$$५० \text{ वॅट} \times २ = (५० \times २) = १०० \text{ वॅट}$$

$$४० \text{ वॅट} \times २ = (४० \times २) = ८० \text{ वॅट}$$

$$५० \text{ वॅट} \times २ = (५० \times २) = १०० \text{ वॅट}$$

$$१२० \text{ वॅट} \times १ \text{ कलर टिव्ही.} = (१२० \times १) = १२० \text{ वॅट}$$

$$\text{म्हणून एकूण विद्युतभार} = (१०० + ८० + १०० + १२०) = ४०० \text{ वॅट.}$$

नंतर काही काळाने आणखी काही उपकरणे आणली जातील अशी शक्यता लक्षात घेऊन आपण यात अजून अंदाजे १०० वॅट वाढवूया. त्यामुळे दोन खोल्याच्या घरासाठी एकूण विद्युतभार ५०० वॅट (अर्थात ०.५ किलोवॅट) इतका होईल.

परिशिष्ट (२) मध्ये ग्राहकांच्या मदतीसाठी घरगुती वापराची उपकरणे व त्यांना लागणारा सर्वसाधारण विद्युतभार (कि.वॅ.मध्ये) दिला आहे.

अर्ज छाननी शुल्क (आयोगाचा दरसूची आदेश दि. ८ सप्टेंबर २००६)

अर्ज सादर करताना अर्जदाराला अर्ज छाननी शुल्क रोख भरावे लागते. वीज कंपनीला कराव्या लागणाऱ्या अंतर्गत छाननी प्रक्रियेसाठी हे नाममात्र शुल्क वीज कंपनी अर्जदाराकडून घेते. अर्जदाराने शुल्क भरल्याच्या पावतीची एक प्रत देखील अर्जसिंहावत जोडावी. हे शुल्क वीज आयोगाने ठरवून दिलेल्या दरसूची आदेशाप्रमाणे आकारणे वीज कंपनीवर बंधनकारक आहे (आयोगाचा दरसूची आदेश दि. ८ सप्टेंबर २००६) महाराष्ट्रात सर्व वीज कंपन्यांसाठी ठरवलेले अर्ज छाननी शुल्क खालील तक्त्यामध्ये दिले आहे.

तक्ता क्र. १ : अर्ज छाननी शुल्क	
वीज पुरवठ्याचा प्रकार	अर्ज छाननी शुल्क
१) सिंगल फेज	२५ रुपये
२) थ्री फेज	५० रुपये
३) कृषी (लघुदाब)	५० रुपये

असा आवश्यक कागदपत्रे जोडलेला व शुल्क भरल्याची पावती जोडलेले अर्ज वीज कंपनीच्या संबंधित विभागीय कार्यालयात भरावा. त्यानंतर संबंधित अधिकारी अर्जाची छाननी करून लगेच त्याची पोचपावती देतो. ग्राहकाने अर्जाची पोचपावती आवर्जून मागून घ्यावी. भविष्यातील पाठपुराव्यासाठी ही पोचपावती उपयोगी पडू शकते. वीज जोडणीसाठी आवश्यक कार्यवाहीचा कालावधी अर्ज स्वीकारल्याच्या दिनांकापासून धरला जात असल्याने या पोच पावतीचा उपयोग होतो.

वीज कंपनीने विजेचा पुरवठा “प्रथम आलेल्यास प्रथम” या तत्वावर करणे आवश्यक आहे. तसेच संबंधित कार्यालयात दररोज निकालात निधणाऱ्या अर्जाचा तपशील व त्याची सद्यस्थिती या विषयीची माहिती दर्शविलेली असणे वीज कंपनीवर बंधनकारक आहे. अर्जदार आपल्या अर्जाच्या सद्यस्थिती विषयीची माहिती व तो अद्याप निकाली निधाला नसल्यास त्याविषयीची कारणे कंपनीकडे विचारू शकतो. अशा अर्जावर वीज कंपनीला लेखी उत्तर द्यावे लागते. (सप्लाय कोड, विनियम २००५, विनियम ४.३ व ४.४)

२.२ ग्राहकाच्या जागेची पडताळणी होणे (सप्लाय कोड, विनियम २००५, विनियम ५)

अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर वीज कंपनीचा अधिकृत प्रतिनिधी अर्जदाराच्या जागेची पडताळणी करतो. अर्ज प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून शहरी भागात सात दिवसांत तर ग्रामीण भागात दहा

दिवसांत अर्जदाराच्या जागेची पडताळणी करणे वीज कंपनीवर बंधनकारक आहे. असे न केल्यास वीज कंपनीला विलंबाच्या प्रत्येक आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास रुपये १०० इतकी नुकसान भरपाई संबंधित ग्राहकाला द्यावी लागते. (कृतीची मानके, विनियम २००५, परिशिष्ट –अ) या पडताळणीसाठी ग्राहकाला अगोदर कळवावे लागते. त्यानुसार अपेक्षित वेळी अर्जदाराने स्वतः किंवा त्याच्या प्रतिनिधीने उपस्थित असणे गरजेचे आहे.

या पडताळणीमध्ये प्रतिनिधी काही तांत्रिक बाबींचा अभ्यास करतो. उदा. अर्जदाराला वीज पुरुवठा देण्यासाठी त्या जागेलगत कंपनीच्या वीज वितरण जाळ्याची पुरेशी सोय आहे का ? ती नसल्यास काय करावे लागेल? इ. त्यानुसार प्रतिनिधी अर्जदाराने अर्जात नमूद केलेला विद्युतभार मंजूर करतो. तसेच संबंधित जागेमध्ये कोणत्या जागी मेन्स् , कट आऊटस् , सर्किट ब्रेकर्स किंवा मीटर बसवणे योग्य होईल हे तो अर्जदाराच्या संमतीने ठरवितो. मीटरची जागा प्रवेशाच्या दृष्टीने सोपी व नोंद घेण्यास सहज अशी असावी लागते.



२.३ वीज शुल्क कळवणे

जागेची तपासणी झाल्यानंतर अर्जदाराला वीज पुरवठा करण्यासाठी कराव्या लागणाऱ्या खर्चाचा तपशील वीज कंपनी पाठवते. यालाच 'फर्म कोटेशन' असे संबोधले जाते. यामध्ये अर्जदाराला भराव्या लागणाऱ्या खालील शुल्कांचा समावेश असतो.

१) सर्विस कनेक्शन चार्जस (एस.सी.सी.)

२) सुरक्षा अनामत रक्कम (सिक्युरिटी डिपॉजिट)

ग्राहकाच्या जागेपर्यंत वीज कशाप्रकारे आणणे शक्य आहे, यावरुन हे शुल्क ठरते. जर वीज कंपनीच्या अस्तित्वात असलेल्या विजेच्या जाळ्यातूनच वीज जोडणी देणे शक्य असेल तर वीज कंपनीला शहरी भागात १५ दिवसांत आणि ग्रामीण भागात २० दिवसांत हे शुल्क ग्राहकाला कळवावे लागते. जर वीज पुरवठा देण्यासाठी कंपनीला वितरण जाळ्याचा विस्तार किंवा नवीन उपकेंद्र स्थापन करण्याची आवश्यकता असेल तर वीज कंपनीला हे शुल्क तीस दिवसांत ग्राहकाला कळवावे लागते (कृतीची मानके, विनियम २००५, परिशिष्ट -अ). असे न केल्यास वीज कंपनीला विलंबाच्या प्रत्येक आठवड्यासाठी किंवा त्याच्या भागासाठी १०० रु. इतकी नुकसान भरपाई संबंधित ग्राहकाला द्यावी लागते. (कृतीची मानके, विनियम २००५, परिशिष्ट-अ)

हे शुल्क आयोगाने ठरवून दिलेल्या 'दरसूची आदेशा'नुसारच असणे वीज कंपनीवर बंधनकारक आहे. याशिवाय इतर कोणतेही शुल्क वीज कंपनीने ग्राहकाकडून घेणे बेकायदेशीर आहे. ग्राहकाने अशा प्रकारचे कोणतेही शुल्क देण्यास ठामपणे नकार द्यावा.

२.४ अंतर्गत वायरिंगचा रिपोर्ट (अहवाल) देणे

अर्जदाराने आपल्या जागेचे वायरिंग परवानाधारक विद्युत ठेकेदाराकडून करून घ्यावे. संपूर्ण वायरिंग झाल्यानंतर विद्युत ठेकेदार वायरिंग पूर्ण झाल्याचा अहवाल (रिपोर्ट) बनवतो. संदर्भासाठी या रिपोर्टचा नमुना परिशिष्ट (३) मध्ये दिला आहे. यामध्ये अर्जदाराच्या जागेत असणाऱ्या विविध विद्युत उपकरणांची माहिती व त्यांच्या अर्थिंगचा तपशील नमूद केलेला असतो. हा अंतर्गत वायरिंगचा रिपोर्ट अर्जदाराने वीज कंपनीला सादर करावा. रिपोर्ट मिळाल्यानंतर वीज कंपनी या वायरिंगची तपासणी करते. या तपासणीच्या वेळी अर्जदाराने आणि विद्युत ठेकेदाराने उपस्थित राहणे श्रेयस्कर असते. वीज प्रतिनिधी अर्जदाराच्या जागेमध्ये केलेल्या वायरिंगची तपासणी करून ती सुरक्षित असल्याचे संमती पत्र देतो. या तपासणीसाठी अर्जदाराला कोणतेही शुल्क द्यावे लागत नाही. नवीन जोडणीसाठी कराव्या लागणाऱ्या या प्रथम

तपासणीचा खर्च कंपनीने स्वतः उचलायचा असतो. नंतरच्या तपासणीसाठी मात्र वीज कंपनी नाममात्र शुल्क आकारते. वीज नियामक आयोगाने दि. ८ सप्टेंबर २००६ रोजी दिलेल्या दरसूची आदेशानुसार हे शुल्क वीज वितरण कंपनीच्या सिंगल फेज ग्राहकांसाठी २५ रुपये तर थ्री फेज ग्राहकांसाठी ५० रुपये इतके आहे.

२.५ वीज पुरवठा सुरु करणे

वीज कंपनीने कळविलेले कोटेशन योग्य असल्यास अर्जदाराने त्यातील शुल्क लवकरात लवकर भरावे, कारण शुल्क भरलेल्या दिनांकापासून ठराविक कालावधीच्या आत ग्राहकाचा वीज पुरवठा सुरु करून देणे वीज कंपनीवर बंधनकारक असते. वीज कंपनीचे वीज पुरवठा सुरु करण्याचे निकष पुढील तक्त्यात दिले आहेत.

तका २ : वीज पुरवठा देण्याचा कालावधी
(कृतीची मानके, विनियम २००५, परिशिष्ट –अ)

	वीज जोडणीचा प्रकार	कालावधी
१)	अस्तित्वात असलेल्या विजेच्या जाळ्यातून जोडणी घायची असल्यास	१ महिना
२)	वितरण जाळ्याचा विस्तार किंवा वाढ करणे आवश्यक असल्यास	३ महिने
३)	नवीन उपकेंद्र सुरु करण्याची आवश्यकता असल्यास	१ वर्ष

वरील तक्त्यात नमूद केलेल्या कालावधीमध्ये वीज पुरवठा सुरु न केल्यास वीज कंपनीला विलंबाच्या प्रति आठवडा किंवा त्याच्या भागास रुपये १०० एवढी नुकसान भरपाई संबंधीत अर्जदाराला घावी लागते. या कालावधीमध्ये अर्जदाराला वीज पुरवण्यासाठी आवश्यक सर्व गोष्टी करणे ही वीज कंपनीची जबाबदारी आहे. त्यासाठी लागणारे साहित्यदेखील कंपनीने स्वतःहून आणणे बंधनकारक आहे. यात नवीन विजेचा खांब उभारणे, लाझन टाकणे, ट्रान्सफॉर्मर बसवणे इ. सर्व गोष्टींचा समावेश होतो. साहित्य खरेदीसाठी कोणतेही जास्तीचे पैसे ग्राहकाकडून घेणे बेकायदेशीर आहे. ग्राहकाला मीटर किंवा मीटर बॉक्सची किंमत देखील भरावी लागत नसल्याने ते देखील कंपनीने स्वतःहून ग्राहकाच्या जागी लावणे आवश्यक आहे.

२.६ नवीन वीज जोडणीसाठी लागणारे विविध शुल्क :

नवीन वीज जोडणीची प्रक्रिया समजावून घेतल्यानंतर यासाठी लागणाऱ्या शुल्कांचा तपशील आता आपण पाहू. अगोदर उल्लेख केल्याप्रमाणे नवीन वीज जोडणीसाठी अर्ज सादर करताना

ग्राहकाला नाममात्र अर्ज छाननी शुल्क भरावे लागते. ग्राहकाच्या वीज पुरवठ्याच्या प्रकारानुसार हे शुल्क ठरते. त्याचबरोबर फर्म कोटेशन नुसार त्याला सर्विस कनेक्शन चार्जेस (एस.सी.सी.) आणि सुरक्षा अनामत (सिक्यूरीटी डिपॉजिट) म्हणून काही रकम भरावी लागते. अर्ज छाननी शुल्कासंबंधीचा तपशील आपण यापूर्वीच पाहिला आहे. (संदर्भसाठी तका क्र.१ पहा). उरलेल्या दोन शुल्कांची सविस्तर माहिती आता पाहू.

१. सर्विस कनेक्शन चार्जेस (एस.सी.सी.)

वीज जाळ्यातून अर्जदाराच्या जागेपर्यंत वीजेची तार आणण्यासाठी लागणारा खर्च या शुल्कामार्फत अर्जदाराकडून वसूल केला जातो. यामध्ये नजीकच्या विजेच्या खांबापासून ग्राहकाच्या मीटरपर्यंत लागणारी सर्विस वायर व इतर सर्व खर्चाचा समावेश असतो. याव्यतिरिक्त कोणतेही शुल्क वीज कंपनी अर्जदाराकडून मागू शकत नाही. तसेच यासाठी लागणारे साहित्य (मटेरिअल) देखील वीज कंपनीने स्वतः आणायचे असते. त्यामुळे असे कोणतेही अन्य पैसे वीज कंपनीच्या प्रतिनिधीनी मागितल्यास ग्राहकाने त्यास ठामपणे नकार घावा. ग्राहकांना लागणारा सर्विस कनेक्शन चार्ज (एस.सी.सी.) त्यांच्या मंजूर झालेल्या विद्युतभारानुसार व जोडणीच्या प्रकारानुसार (जोडणी जमिनीवरून की जमिनीखालून यावर) ठरतो. आयोगाच्या दरसूची आदेशानुसार महावितरण वीज कंपनीसाठी ठरवून दिलेले शुल्क पुढीलप्रमाणे :

तका क्र. ३ : सर्विस कनेक्शन चार्ज (एस.सी.सी.)

विद्युत भार	जमिनीवरून दिलेला वीज पुरवठा (रुपये) सिंगल फेज	विद्युत भार	जमिनीखालून दिलेला वीज पुरवठा (रुपये) सिंगल फेज
०.५ कि.वॅ.पर्यंत	५००	५ कि.वॅ.पर्यंत	२०००
०.५ कि. वॅट ते १० कि. वॅट पर्यंत	१०००	५ कि. वॅट ते १० कि. वॅट पर्यंत	४०००
	थी फेज		थी फेज
१६ कि. वॅट पर्यंत	२५००	२० कि. वॅट पर्यंत	८०००
१६ ते ५० कि.वॅ.पर्यंत	६५००	२० ते ५० कि.वॅ.पर्यंत	१४०००

२ सिक्युरिटी डिपॉजिट (सुरक्षा अनामत)

ग्राहक अगोदर वीज वापरतो व नंतर आपल्या वीज वापराचे पैसे भरतो. त्यामुळे वीज कंपनी त्याच्याकडून वीज बिलाच्या सुरक्षेपोटी काही आगाऊ रकम घेते; तिला सुरक्षा अनामत म्हणजेच सिक्युरिटी डिपॉजिट म्हणतात. ही रकम ग्राहकाच्या एका देयक चक्राच्या (ग्राहकाला बील मिळण्याचा कालावधी) वीज वापरा इतकी म्हणजेच एका वीज बिलाइतकी असते. त्यामुळे ज्या ग्राहकांना दर दोन महिन्यांनी वीज बील येते, त्यांना दोन महिन्यांच्या वीज वापराची रकम व ज्यांना तीन महिन्यांनी वीज बील येते त्यांना तीन महिन्यांच्या वीज वापराची रकम सुरक्षा अनामत म्हणून भरावी लागते.

नवीन वीज जोडणी देताना हे शुल्क ठरवणे शक्य नसल्याने ग्राहकाचा एका देयक चक्रातील वीज वापर गृहित धरला जातो. घरगुती ग्राहकाचा एका महिन्यातील वीज वापर प्रति किलोवॅट विद्युतभारासाठी १०८ युनिट इतका तर बिगर घरगुती ग्राहकांसाठी २७० युनिट गृहित धरला जातो. या वीज वापरासाठी त्याला भरावी लागणारी रकम म्हणजेच त्याला भरावी लागणारी सुरक्षा अनामत (सिक्युरिटी डिपॉजिट). वेळोवेळी आयोगाने ठरवून दिलेल्या वीज दराच्या आदेशानुसार ही रकम बदलू शकते. सध्या लागू असलेल्या वीज दरानुसार घरगुती सिंगल व थ्री फेज ग्राहकांसाठी नवीन जोडणी घेताना लागणारी सुरक्षा अनामत रकम खालील तक्यात दाखवली आहे. यासंबंधीची अधिक माहिती आपण नंतर स्वतंत्रपणे प्रकरण ६ मध्ये पाहणार आहोतच.

तक्ता क्र. ४ : सुरक्षा अनामत : घरगुती ग्राहकांसाठी
(१ महिन्यांच्या देयक चक्रासाठी)

विद्युतभार	अपेक्षित वीज वापर	सुरक्षा अनामत	
		सिंगल फेज	थ्री फेज
(कि.वॅ.)	(युनिट/महिना)	(रुपये)	(रुपये)
१	१०८	२६०	३३०
२	२१६	६६०	७३०
३	३२४	१०९०	११६०

वीज प्रकार व विद्युतभार यावरुन नवीन वीज जोडणीसाठी लागणारा एकूण खर्च ठरतो. उदाहरणादाखवल सिंगलफेज घरगुती ग्राहकाला आपल्या जागेत जमिनीवरून वीज पुरवठा सुरु करण्यासाठी करावा लागणारा एकूण खर्च खालील तक्यात दिला आहे.

तक्ता क्र.५ : घरगुती ग्राहकास नवीन जोडणीसाठी लागणारा एकूण खर्च
 (सिंगल फेज, जमिनीवरून)

	०.५ कि.वॅ. विद्युतभारासाठी	२ कि.वॅ. विद्युतभारासाठी
शुल्क	(रुपये)	(रुपये)
अर्ज छाननी शुल्क	२५	२५
सर्विस कनेक्शन चार्ज	५००	१०००
सुरक्षा अनामत	२७६	४८८
एकूण खर्च	८०९	१५१३

अशाप्रकारे वीज जोडणीच्या प्रकारानुसार आणि मंजूर विद्युतभारानुसार ग्राहक स्वतःला लागणारा एकूण खर्च तपासून पाहू शकतो व आकारल्या जाणाऱ्या सर्व शुल्कांचा तपशील वीज कंपनीला विचारूही शकतो. त्यामुळे जर यापेक्षा खूपच जास्त पैसे वीज कंपनी मागत असेल, तर ग्राहकाने त्यामागील कारण अवश्य विचारावे.

नवीन वीज जोडणी घेताना मीटरची किंमत घ्यावी का ?

नवीन वीज जोडणी घेताना ग्राहकाला मीटर किंवा मीटर बॉक्ससाठी कोणतीही रक्कम भरावी लागत नाही. आयोगाने दिलेल्या आदेशानुसार (दि. ८ सप्टेंबर २००६), मीटर ग्राहकाला वीज पुरवठा सुरु करून देताना वीज कंपनीने स्वतःच्या खर्चाने बसवणे बंधनकारक आहे. तसेच वीज मीटर सहसा वीज कंपनीच्या मालकीचा असायला हवा. (केंद्रिय प्राधिकरण नियमावली, २००६ दि. १७ मार्च २००६, विभाग ६.२(अ)). त्यामुळे नवीन वीज जोडणी घेताना मीटरची किंवा मीटर बॉक्सची किंमत ग्राहकाकडून घेणे बेकायदेशीर आहे याची नोंद घ्यावी. ग्राहकाला जर मीटर स्वतःच्या मालकीचा करून घ्यायचा असेल तर मीटर वीज कंपनीकडून अथवा बाजारातून विकत घेण्याच्या अधिकाराचा पर्याय त्याच्या पुढे असतोच. त्यासंबंधीचा अधिक तपशील 'मीटर' या प्रकरणात (प्रकरण ४) दिला आहे.

ग्राहकांनी नोंद घ्यावी असे काही

- नवीन वीज जोडणीसाठी अर्ज करणारा अर्जदारही वीज कंपनीचा ग्राहक मानला जातो.
- ग्राहकाला लागणारे सर्व अर्ज वीज कंपनीच्या कोणत्याही कार्यालयात मोफत उपलब्ध असतात. तसेच वीज कंपनीच्या संकेतस्थळावरदेखील ते डाऊनलोड करता देण्याजोगे असणे आवश्यक आहे.
- ग्राहकाने आवश्यक कागदपत्रांच्या छायाप्रती अर्जसोबत जोडाव्या व अर्ज सादर करताना त्यांची मूळप्रत सोबत घेऊन जावी.
- प्रत्येकवेळी ग्राहकाने आपल्या अर्जाची पोचपावती आवर्जून मागावी.
- ग्राहकाला अर्जाची सद्यस्थिती व त्यामागची कारणे वीज कंपनीला लेखी स्वरूपात विचारता येतात.
- नवीन वीज जोडणी घेताना होणाऱ्या जागेच्या पडताळणीसाठी ग्राहकाला कोणतेही पैसे द्यावे लागत नाहीत.
- नवीन वीज जोडणी घेताना वीज मीटर विकत घेणे ग्राहकावर बंधनकारक नाही.
- नवीन वीज जोडणीसाठी लागणारे साहित्य वीज कंपनीने स्वतः विकत आणणे आवश्यक आहे.
- नवीन वीज जोडणी घेताना द्यावे लागणीरे शुल्क ग्राहकाने नीट तपासून घ्यावे.
- वीज कंपनीच्या प्रतिनिधीला आपल्या जागेत प्रवेश देण्याअगोदर ग्राहक त्याचे ओळखपत्र दाखवण्यास सांगू शकतो, तसेच भेटीमागील कारण विचारू शकतो.



नावातील बदल

ग्राहकाच्या जागेच्या मालकीत बदल झाला असल्यास किंवा ग्राहकाचे निधन झाले असल्यास विजेची जोडणी नवीन मालकाच्या नावावर किंवा वारसाच्या नावावर करून घेता येऊ शकते. त्यासाठी ग्राहकाला विजेच्या नवीन जोडणीसाठी लागणारा अर्ज अ-१ (Form A-1) (परिशिष्ट १) भरावा लागतो. या अर्जाबिरोबर ज्या कारणामुळे नावात बदल करून हवा आहे, त्यानुसार इतर अर्ज व कागदपत्रे जोडावी लागतात. तसेच अर्जासोबत ग्राहकाला नाममात्र अर्ज छाननी शुल्कही भरावे लागते (संदर्भसाठी तका क्र. १ पहावा).

अर्ज भरल्यानंतर अर्जदाराने अर्जाची पोचपावती आवर्जून मागून घ्यावी. अर्ज प्राप्त झाल्यापासून दोन बील चक्राच्या (देयक चक्राच्या) कालावधीच्या आत वीज कंपनीला आपला निकाल कळवावा लागतो. (सप्लाय कोड, विनियम २००५, विनियम १०) असे न केल्यास कृती मानकांच्या नियमानुसार वीज कंपनीला १०० रुपये प्रति आठवडा अथवा त्याच्या भागास, एवढी नुकसान भरपाई द्यावी लागते. तसेच नावातील बदलास वीज कंपनी नकार देणार असेल तरीही त्यापूर्वी ग्राहकाचे म्हणणे मांडण्यासाठी त्यास पुरेशी संधी द्यावी लागते (सप्लाय कोड, विनियम २००५, विनियम १०). या अर्जाद्वारे ग्राहकाला वीज पुरवठ्याच्या ठिकाणात कोणत्याही प्रकारे बदल करण्यास परवानगी मिळत नाही हे मात्र पक्के लक्षात घ्यावे.

३.१ जागेच्या मालकीत बदल झाल्याने नावात बदल करताना :

जागेची मालकी बदलल्यामुळे नावामध्ये बदल करून हवा असल्यास ग्राहकाला अ-१ अर्जासोबत फॉर्म एक्स.वाय. (Form X, Y) या विशिष्ट नमुन्यातील अर्ज देखील भरून द्यावे लागतात. संदर्भसाठी परिशिष्ट (४) मध्ये या अर्जाचा नमुना दिला आहे.

फॉर्म 'एक्स' मध्ये त्याला जुन्या मालकाचे नाव बदलण्यासाठीचे संमती पत्र दिलेल्या नमुन्यात भरून द्यावे लागते. याद्वारे पूर्वीचा मालक वीज जोडणी व सुरक्षा अनामतीची रक्कम नवीन मालकाच्या नावावर हस्तांतरित करण्यास हरकत नसल्याचे लिहून देतो. तर फॉर्म 'वाय' मध्ये नवीन मालक पूर्वीच्या मालकाच्या नावे असलेल्या थकबाकीची जबाबदारी स्वीकारण्याची हमी वीज कंपनीला देतो.

जर पूर्वीच्या मालकाचे संमती पत्र उपलब्ध नसेल तर, अर्जदाराला फॉर्म 'झोड' भरून द्यावा

लागतो. यामध्ये अर्जदार पूर्वीच्या मालकाबरोबर झालेल्या करारानुसार जागेची मालकी हस्तांतरीत झाल्याचे लिहून देतो. तसेच यासोबत ग्राहकाला जागेच्या संदर्भातील व्यवहाराचा पुढील पैकी कोणताही एक पुरावा देखील जोडावा लागतो.

- १) जागेच्या मालकीचा पुरावा
- २) वाटणी झाली असल्यास वाटणी करार
- ३) जागेच्या विक्री – खरेदी संबंधीचा करारनामा
- ४) लिलावाद्वारे जागा मिळाली असल्यास संबंधित अधिकान्याचे पत्र

कायद्याच्या दृष्टीने गरज भासल्यास ज्या कारणासाठी वीज पुरवठा केला जाणार आहे, त्यासंबंधीच्या परवान्याची छायाप्रत देखील ग्राहकाला अर्जसोबत जोडावी लागू शकते.

३.२ कायदेशीर वारसाला वीज जोडणी हस्तांतरीत करताना :

ग्राहकाचे निधन झाल्यानंतर विजेची जोडणी वारसाच्या नावावर करता येते. त्यासाठी अर्ज अ१ (A-1 Form) सोबत अर्जदाराला तो कायदेशीर वारस असल्याचे शपथपत्र लिहून द्यावे लागते. इतर वारसदारांची त्याच्या नावे वीज जोडणी करण्यास हरकत नसल्याचे सिद्ध करण्यासाठी या अर्जावर त्यांची स्वाक्षरी घ्यावी लागते. तसेच अर्जसोबत वारसा हक्काच्या प्रमाण पत्राची छायाप्रत जोडावी लागते. संदर्भसाठी परिशिष्ट (५) पहा.

३.३ थकबाकी हस्तांतरीत होताना :

कायदेशीर वारसाखेरीज इतर हस्तांतरणांमध्ये पूर्वीच्या मालकाची जास्तीत जास्त मागील सहा महिन्यांचीच थकबाकी वीज कंपनीला ग्राहकाकडून वसूल करता येते. त्यामुळे पूर्वीच्या मालकाच्या नावे जर त्याहून जास्त थकबाकी राहिलेली असेल, तर त्यासाठी वीज कंपनी नवीन मालकास जबाबदार धरू शकत नाही. मात्र नवीन मालक जर पूर्वीच्या मालकाचा वारसदार असेल, तर मात्र त्याला सर्व थकबाकी द्यावी लागते.

ग्राहकांनी नोंद घ्यावी असे काही

- जागेच्या मालकीत बदल झाला असल्यास किंवा ज्याच्या नावे वीज जोडणी आहे त्या व्यक्तीचे निधन झाल्यास नवीन मालकाला अथवा वारसदाराला वीज जोडणी आपल्या नावावर करून घेता येते.
- नावातील बदलासाठी अर्ज अ-१ सोबत पूर्वीच्या मालकाचे संमती पत्र जोडावे; तर वारसदाराने इतर वारसदारांचे ना हरकत प्रमाण पत्र द्यावे. या अर्जाचा नमुना वीज कंपनीकडे मोफत उपलब्ध असतो.
- नावातील बदलाचा अर्ज प्राप्त झाल्यापासून दोन बील चक्राच्या आत वीज कंपनीला आपला निकाल कळवावा लागतो. अन्यथा दर आठवडा १०० रुपये इतकी भरपाई ग्राहकाला द्यावी लागते.
- सहा महिन्यांपेक्षा जास्त थकबाकीसाठी वीज कंपनी (कायदेशीर वारसदार वगळता) नवीन ग्राहकाला जबाबदार धरू शकत नाही.



मीटर

वीज वापर मोजण्याचे एकमेव साधन म्हणजे विजेचे मीटर. वीज कायदा २००३ नुसार प्रत्येक ग्राहकास वीजेचा पुरवठा मीटरमधूनच करणे वीज कंपनीवर बंधनकारक आहे (वीज कायदा, कलम ५५). काही कृषी ग्राहक वगळता इतर सर्व ग्राहकांना सध्या मीटरद्वारेच वीज पुरवठा केला जातो. त्यामुळे थोडक्यात वीज ग्राहक आणि वीज कंपनी यांच्यामधील देवघेवीचा एकमेव दुवा म्हणजे विजेचे मीटर. त्यामुळे हा मीटर योग्य स्थितीत असणे व त्याने विजेची अचूक मोजणी करणे हे ग्राहक आणि वीज कंपनी या दोघांच्या दृष्टीने अतिशय महत्वाचे आहे. या प्रकरणामध्ये मीटरशी संबंधीत असलेल्या वेगवेगळ्या मुद्यांचा व त्यावरील नियमांचा तपशील आपण पाहू.

४.१ मीटरची मालकी व किंमत

(आयोगाचा दरसूची आदेश दि. ८ सप्टेंबर २००६, विभाग ३)

ग्राहकाच्या जागेत लावलेला वीज मीटर वीज कंपनीच्या मालकीचा असणे आवश्यक आहे (केंद्रिय विद्युत प्राधिकरणाच्या जानेवारी २००६ च्या नियमावलीनुसार). त्यामुळे नवीन वीज जोडणी प्रकरणात सांगितल्याप्रमाणे नवीन वीज कनेक्शन घेताना वीज कंपनी ग्राहकाला मीटर विकत घेण्याची सक्ती करू शकत नाही. उलट वीज कंपनीने स्वखचाने वीज मीटर व मीटर बॉक्स ग्राहकाच्या जागेत बसवायला हवा. वीज कंपनी आपल्या मालकीचा मीटर ग्राहकाच्या जागेत लावत असल्याने त्याबदल्यात ग्राहकाकडे मीटरची सुरक्षा अनामत (डिपॉझीट) म्हणून काही रक्कम मागू शकते. परंतु ही रक्कम मीटरच्या किंमतीपेक्षा जास्त असता कामा नये. तसेच या रक्कमेवर वीज कंपनीला संबंधीत ग्राहकाला रिझर्व्ह बँकेच्या दराने व्याज द्यावे लागते. (सप्लाय कोड, विनियम २००५, विनियम १४.१.)

ग्राहकालाच जर मीटरची मालकी हवी असेल, तर मात्र त्याला वीज कंपनीकडून किंवा बाजारातून मीटर विकत घेता येतो. ग्राहकाने वीज कंपनी कडून मीटर विकत घेतल्यास त्याला खालील तक्त्यात नमूद केलेली रक्कम वीज कंपनीला द्यावी लागते. आयोगाने दिलेल्या दरसूची आदेशानुसार ही किंमत ठरते. वीज नियामक आयोगाने दि. ८ सप्टेंबर २००६ रोजी दिलेल्या आदेशानुसार महावितरण वीज कंपनीच्या ग्राहकांना द्यावी लागणारी मीटरची किंमत खालील तक्त्यात दर्शविली आहे. या परिस्थितीतही मीटर बॉक्स बसवायची जबाबदारी मात्र वीज

कंपनीचीच असल्याकारणाने मीटर बॉक्सची किंमत कंपनी ग्राहकाकडून वसूल करू शकत नाही. त्याचा खर्च कंपनीने स्वतःच करायचा असतो.

तक्ता क्र. ६ : मीटरची किंमत

मीटरचा प्रकार	रुपये
सिंगल फेज	७००
थ्री फेज	३११०
एच.टी.टी.ओ.डी. मीटर	५५२७

सुचना : वरील तक्त्यात नमूद केलेली मीटरची किंमत ग्राहकाने मीटर वीज कंपनीकडून विकत घेतल्यावरच घ्यावी लागते.

ग्राहकाने बाजारातून मीटर विकत घ्यायचे ठरवले तर तो वीज कंपनीने मान्यता दिलेल्या अधिकृत कंपनीचा असावा लागतो. या मीटर बनविणाऱ्या कंपन्यांची यादी ग्राहकाला वीज कंपनीकडे मागता येते. तसेच ही यादी वीज कंपनीच्या वेबसाईटवरदेखील उपलब्ध आहे. (http://mahadiscom.in/consumer/cons_mtr_pur.shtm). (सप्लाय कोड, विनियम २००५, विनियम १४.१). ग्राहकाने खरेदी केलेल्या मीटरवर बी. आय. एस. (BIS) चे चिन्ह असल्याची खात्री करून घ्यावी तसेच असा मीटर बसवण्यापूर्वी वीज कंपनी त्याची तपासणी करून त्यावर स्वतःचे सील लावू शकते.

ग्राहक केव्हाही मीटर विकत घेऊन तो स्वतःच्या मालकीचा करून घेऊ शकतो. मात्र अशा मीटर वरील आपला हक्क मात्र त्याला स्वतःचा वीज पुरवठा कायमस्वरूपी बंद केल्यावरच सांगता येतो. (केंद्रिय विद्युत प्राधिकरण नियमावली, जानेवारी २००६, कलम ६.२)

४.२ मीटर वाचन (मीटर रिडिंग)

वीज कंपनीचा प्रतिनिधी (मीटर रिडर) ठराविक कालांतराने ग्राहकाच्या मीटरचे वाचन करतो. या नोंदीच्या आधारे संबंधित ग्राहकाचे वीज बील तयार होते. ग्राहकाचा वीज वापर हा त्याच्या मीटरवरील नोंदीवरून ठरत असल्याने ग्राहक व कंपनी या दोघांसाठी ही नोंद अचूकपणे होणे महत्त्वाचे आहे. त्यामुळे ग्राहकाने आपला मीटर नोंद घेण्यास सुलभ होईल अशा ठिकाणी लावला असण्याची काळजी घ्यावी. कृषी ग्राहकांच्या मीटरची नोंद तीन महिन्यांतून किमान एकदा व इतर ग्राहकांसाठी दोन महिन्यातून किमान एकदा करणे वीज कंपनीवर बंधनकारक आहे (सप्लाय कोड, विनियम २००५, विनियम १४.३).

जर वीज कंपनीने या वेळेत एकदा देखील ग्राहकाच्या मीटरची नोंद घेतली नाही तर वीज कंपनीला संबंधित ग्राहकास नुकसान भरपाई द्यावी लागते. नुकसान भरपाईची रक्कम पहिल्या महिन्याच्या विलंबासाठी किंवा त्याच्या भागासाठी रु. १००/- इतकी आहे. तर त्यानंतरच्या महिन्यांसाठी अथवा त्याच्या भागासाठी रु. २००/- इतकी आहे. स्पष्टीकरणासाठी एक उदाहरण पाहू.

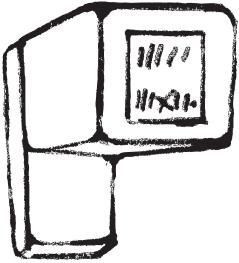
मीटरवरील नोंद

समजा कंपनीने एका घरगुती ग्राहकाच्या मीटरची नोंद ३१ मे रोजी केली होती. त्यानंतर मात्र १ जून ते ३१ जुलै या महिन्यात त्या ग्राहकाच्या मीटरची नोंद घेतली गेली नाही. तर अशावेळी १ ऑगस्ट ते ३१ ऑगस्ट या विलंबाच्या पहिल्या महिन्यामध्यल्या कोणत्याही दिवशी जरी मीटरची नोंद घेण्यात आली तरी कंपनीला त्या ग्राहकास रु. १००/- नुकसान भरपाई द्यावी लागते.

याहून पुढे जर ग्राहकाच्या मीटरची नोंद ऑगस्ट महिन्यामध्ये देखील न होता ती सप्टेंबर महिन्याच्या कोणत्याही दिवशी घेतली गेली तर कंपनीला त्या ग्राहकास रु. ३००/- (पहिल्या महिन्याचे रु. १०० + दुसऱ्या महिन्याचे रु. २००) इतकी नुकसान भरपाई द्यावी लागते. याप्रमाणे ऑक्टोबर महिन्यात ही नुकसान भरपाई रु. ५००/- होईल.

त्यामुळे ग्राहकाने आपल्या मीटरची नोंद अचूकतेने आणि नियमितपणे होत आहे ना, याची खात्री करून घ्यावी. जर या ठराविक कालावधीमध्ये ग्राहकाच्या मीटरची नोंद कंपनीकडून झाली नसेल तर ग्राहक वीज कंपनीकडे तशी तक्रार करून त्याचबरोबर त्यावरील नुकसान भरपाई देखील मागू शकतो. ही रक्कम स्वतःहून अथवा ग्राहकाने मागितल्यानंतर वीज बिलामार्फत देणे कंपनीवर बंधनकारक आहे.

कोणत्याही कारणामुळे (उदा: कुलुप असल्यामुळे, मीटर न सापडल्यामुळे इ.) मीटर रिडरला मीटर वाचता येणे शक्य न झाल्यास, तो ग्राहकाला सरासरी वीज बील पाठवू शकतो. पुढच्या वेळेस जर मीटरची नोंद घेणे त्याला शक्य झाले तर, ग्राहकाने भरलेली सरासरी विलाची रक्कम पुढच्या बिलातून वजा केली जाते. लागोपाठच्या दोन प्रयत्नानंतर देखील मीटर रीडरला मीटरची नोंद घेणे शक्य झाले नाही तर वीज कंपनी ग्राहकास नोटीस पाठवू शकते. यामध्ये अपेक्षित तारखेला मिटरची जागा नोंद घेण्यासाठी उघडी ठेवण्यास सागितले जाते. तसेच न केल्यास वीज कंपनी ग्राहकाचा वीज पुरवठा २४ तासाच्या आत बंद करू शकते. ही नोटीस ग्राहकाला अपेक्षित भेटीच्या किमान सात (कामाचे दिवस / Working Days) दिवस अगोदर मिळणे आवश्यक आहे. (सप्लाय कोड, विनियम २००५, विनियम १५.३)



४.३ मीटरची जागा बदलणे

एखाद्या ग्राहकाचा मीटर जर नोंद घेण्यास सुलभ नसेल अथवा तो खराब होण्याचा धोका असेल तर तो मीटरची जागा स्वतःच्या जागेतच योग्य ठिकाणी बदलू शकतो. त्यासाठी ग्राहकाने आपला अर्ज वीज कंपनीकडे करायचा असतो. अर्जमध्ये त्यामागील कारण व्यवस्थितपणे नमूद केलेले असणे आवश्यक असते. त्यासाठी कंपनीला रु. १०० इतके शुल्क द्यावे लागते व त्या पावतीची प्रत अर्जासोबत जोडावी लागते. संबंधित अधिकारी अर्जाची छाननी करून नवीन जागा मीटरची नोंद घेण्यास सुलभ असल्याची खात्री करून घेतात. त्यानंतरच ग्राहकाला मीटरची जागा बदलून देतात.

शुल्कामध्ये मीटरची जागा बदलण्यास लागणाऱ्या सामानाची किंमत, कामाचा मोबदला तसेच इतर सर्व आकार गृहित धरलेले असतात याची ग्राहकाने नोंद घ्यावी. त्यामुळे मीटरची जागा बदलताना ग्राहकाने या शुल्काशिवाय इतर कोणतीही रक्कम देण्याची गरज नाही.

४.४ मीटरची देखभाल आणि तपासणी

वीज मीटर ग्राहक किंवा वीज कंपनी यांपैकी कोणाच्याही मालकीचा असला तरी त्याच्या नियमित देखभालीची आणि तपासणीची जबाबदारी सर्वस्वी वीज कंपनीची आहे. वीज कंपनीने दर पाच वर्षातून किमान एकदा ग्राहकाचा मीटर तपासणे आवश्यक आहे. शिवाय या तपासणीसाठी लागणारा खर्च कंपनीने स्वतः करायचा असतो. मीटरच्या सुरक्षिततेची जबाबदारी मात्र ग्राहकाची असते. (केंद्रिय विद्युत प्राधिकरणाच्या नियमावली, जानेवारी २००६, कलम १८.२)



ग्राहकाला आपल्या मीटरची अचूकता पडताळून पाहायची असल्यास किंवा त्याच्याबद्दल संशय असल्यास त्याला मीटर तपासून घेता येतो. यासाठी ग्राहकाने वीज कंपनीच्या कार्यालयात मीटरच्या तपासणीसाठी विनंती अर्ज करावा. यासाठी तपासणी शुल्क भरावे लागत असल्याने, आवश्यक ते तपासणी शुल्क भरून ते भरल्याची पावती अर्जासोबत जोडावी. सिंगल फेज मीटर तपासणीसाठी शुल्क रु. १००/-, तर थ्री फेज मीटर तपासणीसाठी रु. ३००/- इतके असते. (आयोगाचा दरसूची आदेश दि. ८ सप्टेंबर २००६). अर्ज भरल्यानंतर ग्राहकाने अर्थातच अर्ज दिल्याची पोचपावती आवर्जून मागावी.

वीज कंपनी आपल्या विभागीय कार्यालयात ग्राहकाचा मीटर तपासते व तपासणी अहवालाची एक प्रत ग्राहकाला देते. ग्राहकाला आपला मीटर वीज कंपनीच्याच प्रयोगशाळांतून तपासून घेणे बंधनकारक नाही. इतर अधिकृत प्रयोगशाळेतून मीटर तपासून घेण्याची विनंतीही ग्राहक वीज कंपनीला करू शकतो. अर्ज दिल्याच्या दिनांकापासून दोन महिन्याच्या कालावधीत वीज कंपनीला मीटर तपासून त्याचा तपासणी अहवाल ग्राहकास द्यावे लागतो. तपासणी अहवालात ग्राहकाचा मीटर अचूकतेच्या मर्यादांच्या बाहेर असल्याचे (उदा. मीटर मंद अथवा जलद गतीने फिरणे, इत्यादी) आढळून आल्यास, वीज कंपनीला ग्राहकाने भरलेले तपासणी शुल्क परत करावे लागते व तपासणीतील निष्कर्षानुसार ग्राहकाचे वीज बील दुरुस्त करून द्यावे लागते (सप्लाय कोड, विनियम २००५, विनियम १४.४). संबंधित ग्राहकाच्या पुढच्या बिलामार्फत हे पैसे ग्राहकास परत केले जातात.

४.५ बंद पडलेला मीटर

अयोग्य देखभालीमुळे किंवा एखाद्या तांत्रिक कारणामुळे ग्राहकाच्या मीटरमध्ये बिघाड होऊ शकतो. कधी कधी मीटर वीज वापराची नोंद घेणे थांबवतो म्हणजेच बंद पडतो. या परिस्थितीत वीज कंपनी ग्राहकाला 'सरासरी वीज बील' पाठवते. (सरासरी वीज बिलाबद्दल अधिक माहिती प्रकरण ५.७ मध्ये पुढे पाहू.) ग्राहकाला जर आपला मीटर बंद पडल्याचे आढळून आले, तर त्याने वीज कंपनीला तसे कळवावे. जर वीज कंपनीच्या प्रतिनिधीला मीटर बंद पडल्याचे आढळल्यास वीज कंपनी अशा मीटरची तपासणी करू शकते.

या तपासणीमध्ये वीज कंपनी ग्राहकाने जाणूनबुजून मीटर बंद पाडला नसल्याची खात्री करून घेते. अशी खात्री पटल्यानंतर वीज कंपनी स्वखचाने ग्राहकाचा मीटर बदलून देते. बंद पडलेल्या मीटरसाठी वीज कंपनी ग्राहकाकडून मीटर बंद पडल्याचे कळलेल्या महिन्यापासून जास्तीत जास्त मागील तीन महिन्यापर्यंतचे वीजबील वसूल करू शकते.

तसेच यासाठी कंपनी ग्राहकाच्या मागील बारा महिन्यांच्या वीज वापराच्या सरासरीचा उपयोग करते. (सप्लाय कोड, विनियम २००५, विनियम १५.४) या नियमानुसार जर एखाद्या ग्राहकाचा मीटर बरेच महिने बंद पडलेला असेल तर कंपनी यासाठी ग्राहकास जबाबदार धरू शकत नाही. तसेच त्याच्याकडून तीन महिन्यांपेक्षा जास्त वीज बील वसूल करू शकत नाही.

४.६ सदोष मीटर

कधी कधी मीटरमधील बिघाडामुळे मीटर वीज वापराची चुकीची नोंद घेऊ लागतो. ही नोंद ग्राहकाच्या वीज वापराहून कमी अथवा जास्त असू शकते. ग्राहकाला आपला मीटर जर चुकीची नोंद करत असल्याची शंका असेल, तर त्याने आपला मीटर तपासून घ्यावा. त्यासाठी 'मीटरची देखभाल व तपासणी' मध्ये सांगितल्याप्रमाणे तपासणी अर्ज करावा.

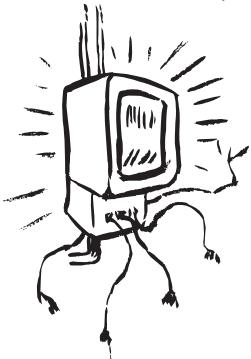
जर ग्राहकाचा मीटर सदोष असेल तर तपासणी अहवालातील निष्कर्षानुसार वीज कंपनी ग्राहकाच्या त्या महिन्याच्या मागील जास्तीत जास्त तीन महिन्यांच्या बिलामध्ये दुरुस्ती करू शकते. उदा. जर तपासणी अहवालात ग्राहकाचा मीटर जास्त वेगाने नोंद घेत असल्याचे लक्षात आले असेल तर वीज कंपनीला जास्तीत जास्त मागील तीन महिन्यांचे ग्राहकाने भरलेले जादा पैसे ग्राहकास परत करावे लागतात. अर्थात हा नियम ग्राहकाने मीटरमध्ये कोणतीही फेरफार केली नसल्यासच लागू होतो. (सप्लाय कोड, विनियम २००५, विनियम १५.४).

४.७ सील तुटलेला मीटर

मीटरमध्ये जाणूनबुजून बिघाड करता येऊ नये म्हणून तसेच मीटरच्या सुरक्षिततेसाठी वीज कंपनी सर्व मीटर्सना (ग्राहकाचा वा कंपनीच्या मालकीचा) स्वतःचे सील लावते. ग्राहकाला आपल्या मीटरचे सील तुटल्याचे कळल्यास त्याने त्वरीत त्याची तक्रार कंपनीच्या स्थानिक कार्यालयात करावी. वीज कंपनीदेखील अशा मीटरची परस्पर तपासणी करू शकते. जर ग्राहकाने जाणूनबुजून मीटरमध्ये बिघाड केला नसल्याचे तपासणी अहवालात आढळून आले असेल तर सदोष मीटरच्या मुद्यात सांगितलेल्या तरतुदी सील तुटलेल्या मीटर बाबतीतही लागू होतात. याउलट जर मीटरमध्ये जाणूनबुजून बिघाड केल्याचे निर्दर्शनास आले तर मात्र ग्राहकाने अनधिकृतपणे वीजेचा वापर केला असल्याचे अथवा वीजचोरी केल्याचे गृहित धरले जाते. मीटरच्या तपासणी नंतरच हे स्पष्ट होऊ शकत असल्याने ग्राहकाच्या मीटरचे सील तुटलेले असणे म्हणजे त्याने अनाधिकृतपणे वीज वापरली असे होत नाही. (सप्लाय कोड, विनियम २००५, विनियम १५.४)

४.८ मीटर जळणे

ग्राहकाचा मीटर अनेक कारणांमुळे जळू शकतो. उदा. ग्राहकाच्या जागेतील प्रमाणाहून अधिक विद्युत भाराने मीटरमधून क्षमतेपेक्षा जास्त वीज प्रवाह ओढला गेल्यामुळे; वीजवितरण जाळ्यातील तांत्रिक दोषांमुळे मीटरचे अर्थिंग सदोष असल्याने, इत्यादी. कोणत्याही कारणाने



मीटर जळला तरी त्याची जबाबदारी ग्राहकांवर असल्याने त्याला नवीन मीटरची किंमत वीज कंपनीला द्यावी लागते. (सप्लाय कोड, विनियम २००५, विनियम १४.२)

आपला मीटर जळल्याचे ग्राहकाच्या निर्दर्शनास आल्यास त्याने ताबडतोब तशी लेखी तक्रार स्थानिक कार्यालयात करावी. ग्राहकाने तक्रारीच्या अर्जासोबत मीटरची किंमत भरल्याची पावती जोडून संबंधित अधिकाऱ्याकडून पोचपावती घ्यावी. मीटर जळाल्याची तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर शहरी भागात २४ तासांच्या आत तर ग्रामीण

भागात ४८ तासांच्या आत ग्राहकाचा मीटर बदलून, ग्राहकाचा वीज पुरवठा पूर्ववत सुरु करणे वीज कंपनीवर बंधनकारक असते.

अन्यथा कंपनीला विलंबाच्या प्रत्येक आठवड्यासाठी किंवा त्याच्या भागासाठी १०० रुपये नुकसान भरपाई द्यावी लागते. (कृतीची मानके, विनियम २००५, परिशिष्ट -अ(७))

४.९ मीटर हरवणे

ग्राहकाचा मीटर हरवल्यास त्याने सर्वप्रथम आपल्या नजिकच्या पोलीस चौकीत तक्रार नोंदवावी. त्या एफ.आय.आर.ची (F.I.R.)

एक प्रत संबंधित चौकी आपल्याला देते. एफ.आय.आर.ची प्रत



मिळाल्यानंतर ग्राहकाने आपली तक्रार संबंधित वीज कंपनीच्या कार्यालयात लेखी कळवावी. या तक्रारीसोबत ग्राहकाला एफ.आय.आर.ची

छायाप्रत व मीटरचे पैसे भरल्याची पावती जोडावी लागते. मीटर हरवल्यास ग्राहकाला नवीन मीटरचे पैसे भरावे लागत असल्याने ती भरल्याची पावती देखील अर्जासोबत जोडणे आवश्यक असते. मीटर हरवल्याचा अर्ज, एफ.आय.आर.ची प्रत आणि नवीन मीटरची रक्कम भरल्याची पावती जोडलेला अर्ज मिळाल्यानंतर वीज कंपनी लवकरात लवकर नवीन वीज मीटर बसवून देते.

ग्राहकांनी नोंद घ्यावी असे काही

- ग्राहकाच्या जागी लावलेला मीटर सहसा वीज कंपनीच्या मालकीचा असावा. नवीन वीज जोडणी घेताना मीटर विकत घेणे ग्राहकावर बंधनकारक नाही.
- कोणत्याही परिस्थितीत मीटर बॉक्स वीज कंपनीने स्वखर्चने बसवायला हवा.
- मीटरची नोंद कृषीग्राहकांसाठी तीन महिन्यांतून किमान एकदा व इतर ग्राहकांसाठी दोन महिन्यातून किमान एकदा घेणे वीज कंपनीवर बंधनकारक आहे.
- मीटरची जागा नोंद घेण्यास सुलभ असल्याची खात्री करून घ्यावी. तसे नसल्यास मीटरची जागा आपल्या आवारातच बदलून घेता येते.
- ग्राहकाला आपल्या मीटरच्या अचूकतेबद्दल शंका असल्यास त्याची तपासणी करून घ्यावी व तपासणी अहवालाची एक प्रत अवश्य मागावी.
- आपल्या मीटरची तपासणी कंपनीच्या सुविधा केंद्रात अथवा आयोगाने मान्य केलेल्या सुविधा केंद्रात करता येते.
- सर्व मीटरच्या देखभालीची आणि तपासणीची जबाबदारी सर्वस्वी वीज कंपनीची आहे.
- मीटरचे सील तुटणे म्हणजे वीज चोरी अथवा अनाधिकृत वीज वापर असा होत नाही. तपासणी निष्कर्षनिंतरच ते ठरते.
- मीटर हरवल्यास किंवा जळाल्यास ग्राहकाला त्याची किंमत भरावी लागते.



विजेचे बील

ग्राहक आणि वीज कंपनी यांच्यामधील आर्थिक देवाण – घेवाणीसाठी आवश्यक असणारा एकमेव दस्तऐवज म्हणजे ग्राहकाचे वीज बील. वीज बील नियमितपणे आणि वेळेवर मिळण्याबरोबरच अचूक असणं देखील ग्राहक व वीजकंपनी या दोघांसाठी आवश्यक असते. बन्याचदा ग्राहकांच्या अनेक तक्रारी बिलासंबंधीच्याच असतात. या तक्रारी वीज कंपनीकडे घेऊन जाण्याअगोदर बिलामध्ये नमूद केलेला तपशील ग्राहकाला माहिती असणे फायद्याचे ठरते. या प्रकरणात आपण ग्राहकाच्या बिलामधील तपशील थोडक्यात समजून घेणार आहोत; तसेच बिलासंबंधीच्या विविध मुद्यांवर देखील विचार करणार आहोत.

५.१ वीज बिलामधील तपशील (सप्लाय कोड, विनियम २००५, विनियम १५.२)

ग्राहकाला आपले वीज बील मराठीत अथवा इंग्रजीमध्ये मिळते. यामध्ये त्याला भराव्या लागणाऱ्या विविध शुल्कांचा समावेश असतो. परंतु बन्याचदा तो किलष्ट असल्यामुळे किंवा त्याबद्दलची माहिती नसल्याने ग्राहक त्याकडे दुर्लक्ष करतो. त्याला त्याची गरज भासत नाही. परंतु जेव्हा त्याला चुकीचे अथवा अवास्तव बील येते तेव्हा मात्र त्याचा बिलामधील विविध आकडे पाहून गोंधळ उडण्याची शक्यता असते. त्यामुळे बिलामध्ये दिलेले विविध शुल्क व माहिती आपण प्रथम समजून घेऊ. वीज बिलामधील शुल्कांना बिलामध्ये आकार म्हटले जाते. संदर्भासाठी वीज बिलाचा नमुना चित्रात दाखविला आहे.



५.१.१ विविध आकार

ग्राहकाला भरावी लागणारी एकूण रक्कम ही त्याला लागू असलेल्या विविध शुल्कांवरून ठरते. हे विविध शुल्क व त्यांची रक्कम बिलामध्ये दाखवलेली असते. या आकाराचे दर आयोगाने ठरवून दिलेले असतात. ग्राहकाचा प्रकार (घरगुती, बिगर घरगुती, इ.) व त्यांच्या वीज जोडणीचा प्रकार (सिंगल फेज, थ्री फेज, इ.) ह्या नुसार हे आकार ठरतात. बिलाच्या मागील बाजूस दिलेल्या सारणीमध्ये या दरांचा तपशील दिलेला असतो. या सारणीच्या आधारे आपल्याला लावलेले विविध शुल्क ग्राहक पडताळू शकतो. हे दर त्याच्या महिन्याच्या म्हणजे ३० दिवसांच्या वीज वापरासाठीचे असतात हे लक्षात घ्यावे.

वीज बिलाचा नमुना

स्थिर आकार

दर महिन्याला प्रत्येक ग्राहकाला वीज कंपनीला काही एक ठराविक रक्कम द्यावी लागते. ग्राहकाने विजेचा वापर केलेला असो अथवा नसो; त्याला ही रक्कम वीज कंपनीला द्यावीच लागते. वीज कंपनीला ग्राहकाला वीज पुरवठा देण्यासाठी पायाभूत सुविधांवर जो काही अनिवार्य भांडवली खर्च येतो, त्यातला बराच भाग या आकारामधून वसूल होतो. ग्राहकांना वीज देण्यासाठी आवश्यक असणाऱ्या वीज तारांचे जाळे, रोहित्र (ट्रान्सफॉर्मर), उपकेंद्र(सबस्टेशन) अशा अनेक गोष्टींसाठी लागणारा हा आकार ग्राहकाच्या वीज जोडणीच्या प्रकारावरून (सिंगल फेज अथवा थ्री फेज) व त्याच्या एकूण विद्युतभारावरून ठरतो. वीज बिलाच्या मागील बाजूस 'मागणी अधिभार' स्तंभामध्ये या शुल्कासंबंधीचे दर दिलेले असतात.

वीज आकार

वीज आकार म्हणजे ग्राहकाने वापरलेल्या विजेची किंमत. ग्राहक जितके युनिट्स् वीज वापरतो त्यावरून ही किंमत ठरवली जाते. ग्राहकाला वीज पुरवण्यासाठी कंपनीला जी वीज खरेदी करावी लागते. त्याची किंमत कंपनी यामार्फत ग्राहकांकडून वसूल करते. सुरवातीच्या युनिट्ससाठी वीजेचा दर कमी, तर नंतरच्या युनिट्साठी तो वाढत जातो. यासाठी ग्राहकाच्या एका महिन्यात वापरलेल्या वीजेच्या युनिट्सची वेगवेगळ्या गटामध्ये विभागणी केली जाते. यामुळे अधिक वीज वापरणाऱ्यांना ती महाग दराने तर कमी वापर करणाऱ्यांना स्वस्त दराने मिळावी, असा अतिशय स्तुत्य हेतु यामागे असतो. उदा. आयोगाने दि. ३१ मे २००८ रोजी दिलेल्या आदेशानुसार घरगुती ग्राहकांसाठी प्रति महिना वापरलेल्या विजेचा दर युनिट्सनुसार खालील तक्त्यात दाखविला आहे.

तक्ता क्र. ७ : घरगुती ग्राहकांसाठीचा वीज आकार

घरगुती ग्राहकाचा प्रति महीना वीज वापर	वीज दर (रु./युनिट)
०-१०० युनिट पर्यंत	२.०५
१०१ ते ३०० युनिट पर्यंत	३.९०
३०१ ते ५०० युनिट पर्यंत	५.३०
५०१ युनिटपासून पुढे	६.२०

यानुसार एखाद्या ग्राहकाची वीज आकाराची किंमत, त्याच्या एका महिन्यातील (म्हणजेच ३० दिवसांच्या) वीज वापरावरून कशी मोजतात हे खालील चौकटीत स्पष्ट केले आहे.

	ग्राहकाचा वीज वापर	वीज आकार (रुपये)
	(युनिट्स/महिना)	(युनिट X दर)
१	७५	$७५ \times २.०५ = १५३.७५$ रु.
२	१५०	$(१०० \times २.०५) + [(१५० - १००) \times ३.९०]$ $= (२०५ + १९५) = ४००$ रु.
३	३५०	$(१०० \times २.०५) + [(३०० - १००) \times ३.९०] +$ $[(३५० - ३००) \times ५.३०]$ $= (२०५ + ७८० + २६५) = १२५०$ रु.

वीज शुल्क (विजेवरील कर)

ग्राहकाने वापरलेल्या विजेवर महाराष्ट्र शासनाकडून कर लावला जातो. या संबंधीचा महाराष्ट्र शासनाच्या अधिसूचनेचा उल्लेख ग्राहकाच्या बिलाच्या मागील बाजूस दिलेला असतो. सध्या वीज ग्राहकास महाराष्ट्र शासनाच्या दि. ३१.३.२००३ रोजी दिलेल्या अधिसूचना क्र. ईएलडी-२००३/सी.आर.-५२/उर्जा-२ नुसार वीजशुल्क आकारले जाते. ग्राहकाच्या वीज बिलाच्या (स्थिर, वीज व इंधन अधिभार मिळून आलेल्या) टक्केवारी मध्ये ही रक्कम ठरवली जाते. विविध ग्राहकांसाठी लागू होणाऱ्या वीज शुल्काचा तक्ता खाली दिला आहे.

तक्ता क्र. C : वीज शुल्क

ग्राहक प्रकार	वीज शुल्क (एकूण बिलाच्या टक्केवारीमध्ये)
घरगुती	१२ %
बिगर घरगुती	१३ %
औद्योगिक	६ %
कृषी	गैरलागू

इंधन अधिभार

ग्राहकांना वीज पुरवण्यासाठी वीज कंपनीला वीज उत्पादन करणाऱ्या कंपनींकडून वीज खरेदी करावी लागते. ह्या वीज खरेदीच्या दरांमध्ये काही अपरिहार्य कारणामुळे (उदा. जागतिक स्तरावर तेलाच्या अथवा नैसर्गिक वायूच्या किंमती वाढल्याने, विजेच्या मागणीमध्ये अपेक्षेपेक्षा जास्त वाढ झाल्याने किंवा वीज पुरवठ्यातील तुटवड्यामुळे) अपेक्षेपेक्षा जास्त तफावत होऊ शकते. अशावेळेस वीज कंपनीला विजेची मागणी भागवण्यासाठी वाढीव दराने वीज खरेदी करावी लागते. मग या वाढीव खर्चाची वसूली ग्राहकांकडून इंधन अधिभार या आकारामार्फत केली जाते.

यासाठी लागणारा दर आयोग स्वतंत्रपणे ठरविते. त्यासाठी वीज खरेदीसंबंधीच्या सर्व कागदपत्रांची छाननी आयोग वेळोवेळी करतो. ग्राहकाच्या बिलामध्येही हा दर व ज्या महिन्यात वीज खरेदी केली गेली तो महिना नमूद केलेला असतो.

इतर आकार

वर सांगितलेल्या आकारांशिवाय इतरही कुठले आकार ग्राहकांकडून वसूल करण्यासाठी आयोगाने परवानगी दिली असेल तर अशी रक्कम या आकारामार्फत वसूल करता येते. मात्र त्याचा तपशीलदेखील बिलामध्ये नमूद करणे वीज कंपनीवर बंधनकारक आहे. जर ग्राहकाला आपल्या बिलामध्ये नमूद केलेल्या कोणत्याही आकाराबद्दल स्पष्टीकरण हवे असेल, तर तो त्यानुसार कंपनीकडे विनंती करू शकतो. ग्राहकाला असे स्पष्टीकरण देणे कंपनीवर बंधनकारक आहे.

वर नमूद केलेले शुल्क ग्राहकाच्या प्रकारानुसार ठरते यासाठी ग्राहकाच्या वीज वापरानुसार त्याचे वर्गीकरण घरगुती वीज ग्राहक, बिगर घरगुती वीज ग्राहक, औद्योगिक ग्राहक, कृषी ग्राहक अशा विविध प्रकारात केले जाते. विशेष कमी वापर असणाऱ्या ग्राहकांसाठी वीज नियामक आयोगाने घरगुती ग्राहकांच्या प्रकारामध्येच बी.पी.एल. (बिलो पॉवर्टी लाइन) वीज ग्राहक असा उपप्रकार केला आहे.

अशा ग्राहकांचा मागील बारा महिन्यांमधील वीजेचा वापर मात्र ३० युनिट्स प्रति महिना अथवा त्याहून कमी असणे बंधनकारक आहे. त्यामुळे एखाद्या महिन्यात जर ग्राहकाचा वापर ३० युनिट्स पेक्षा जास्त झाला तर त्याला या सवलतीचा फायदा होत नाही. मग तो जरी प्रत्यक्षात दारिद्र्य रेषेखालील (बी.पी.एल.) ग्राहक असला तरीसुद्धा. त्यामुळे गरीब ग्राहकांना याचा कितपत फायदा मिळतो हा प्रश्नच आहे.

दारिद्र्य रेषेखालील (बी.पी.एल.) ग्राहकांसाठीचे वीजेचे दर

ज्या ग्राहकांचा मागील बारामहिन्यांचा वीज वापर ३६० युनिटपेक्षा कमी आहे व त्याचा विद्युतभार ०.१ कि.वॅ. पेक्षा कमी आहे अशा ग्राहकांना दारिद्र्य रेषेखालील (बी.पी.एल.) ग्राहक मानून आयोगातर्फे वीज दरांमध्ये विशेष सूट दिली आहे. अशा बी.पी.एल. ग्राहकांसाठी प्रति महिना स्थिर आकार फक्त ३ (तीन) रुपये आणि वीज आकार प्रति युनिट ४० पैसे/युनिट इतका आहे. (दि. ३१ मे २००८ रोजी आयोगाने महावितरण वीज कंपनीला दिलेल्या वीज दर आदेशानुसार)

५.१.२ बिलामधील इतर महत्वाची माहिती

ग्राहक व संबंधित स्थानिक कार्यालयाचा तपशील

ग्राहकाच्या बिलावरील वरच्या भागात डावीकडे ग्राहकासंबंधीचा तपशील नमूद केलेला असतो. यामध्ये ग्राहकाचे नाव, पत्ता, मीटर क्रमांक, ग्राहक क्रमांक, पी.सी. क्रमांक इत्यादी माहिती दिलेली असते. वीज कंपनीकडे कोणताही अर्ज करतेवेळी ग्राहकाने त्यावर आपला ग्राहक क्रमांक व मीटर क्रमांक अवश्य लिहावा. बिलात ग्राहकाची विद्युतभाराची मागणी व वीज जोडणीचा प्रकार नमूद केलेला असतो. पूर्वी सांगितल्याप्रमाणे ग्राहकाच्या वीज वापरानुसार व वीज जोडणीच्या प्रकारानुसार त्याची श्रेणी ठरते. बिलामध्ये ही श्रेणी खालील पद्धतीने दर्शवलेली असते.

ग्राहक श्रेणी	बिलामधील तपशील
घरगुती सिंगलफेज	RESI 1 - PHASE
घरगुती थ्री फेज	RESI 3 - PHASE
बिगर घरगुती सिंगलफेज	COMM 1 - PHASE
बिगर घरगुती थ्रीफेज	COMM 3 - PHASE
शेती पंप	AGRI

बिलामध्ये तपशीलाच्या वरच्या बाजूस त्याच्याशी संबंधित स्थानिक कार्यालयाचे नाव व फोन नंबर नमूद केलेला असतो. ग्राहकांच्या बिलासंबंधीतील तसेच इतरही तक्रारी नोंदवण्यासाठीही हा नंबर ग्राहकाला उपयोगी येऊ शकतो.

ग्राहकाचा वीज वापर

लागोपाठच्या दोन मीटर रिडींगच्या नोंदीवरून ग्राहकाचा वीज वापर ठरविला जातो. यासाठी बिलावर मागील मीटर रिडींगची नोंद व चालू मीटर रिडींगची नोंद त्यांच्या दिनांकासहित

दाखवलेली असते. या दोन रिडींगमधील फरकाला गुणक अवयवाने गुणल्यास ग्राहकाचा एकूण वीज वापर मिळतो. हा झाला चालू महिन्यातील वीज वापर. याबरोबरच ग्राहकाच्या मागील सहा महिन्यांचा वीज वापर देखील बिलामध्ये नमूद केलेला असतो. या माहितीचा उपयोग ग्राहकाला तो दर महिना साधारण किती वीज वापरतो हे समजण्यासाठी होऊ शकतो. तसेच या आधारे सरासरी वीज वापर देखील मोजता येतो.

तक्रार सोडवणूकीसाठी आवश्यक दूरध्वनी क्रमांक

ग्राहकाला आपल्या तक्रारींच्या सोडवणूकीसाठी महत्वाची ठरणारी माहिती देखील बिलामध्ये नमूद केलेली असते. यामध्ये ग्राहकांच्या तक्रारीसाठी एक टोल फ्री नंबर दिलेला असतो. मात्र अशी सोय फक्त शहरातील ग्राहकांसाठीच उपलब्ध असून यावर विजेच्या तांत्रिक बिघाडासंबंधीच्या (उदा. वीज जाणे, रोहित्र जळणे, वीज तार तुटणे, इ.) तक्रारीच फक्त नोंदवून घेतल्या जातात. बिलासंबंधी किंवा मीटरसंबंधीच्या तक्रारींसाठी ग्राहकाला स्थानिक कार्यालयाशी संपर्क करण्यास सांगितले जाते. अशा वेळेस बिलावर नमूद केलेल्या स्थानिक कार्यालयाच्या नंबरावर ग्राहकाला आपली तक्रार नोंदवता येते. जर ग्राहकाच्या तक्रारीची सोडवणूक वीज कंपनीने दोन महिन्यांच्या आत केली नाही अथवा कंपनीने केलेले निवारण ग्राहकास मान्य नसेल तर ग्राहक आपली तक्रार ग्राहक तक्रार निवारण मंचाकडे करू शकतो. त्याच्या भागातील ग्राहक तक्रार निवारण मंचाचे नाव व फोन नंबर पत्त्यासहीत बिलावर नमूद केलेला असतो.

५.२ देयक चक्र (बिलींग सायकल)

ग्राहकांना येणारे वीज बील अचूक असण्याबरोबरच नियमित आणि वेळेवर मिळणेदेखील महत्वाचे असते. लागोपाठ दिल्या जाणाऱ्या दोन बिलांमधील कालावधीला वीज बील चक्र (देयक चक्र) म्हणजेच बिलींग सायकल असे म्हणतात. यानुसार जर शहरी ग्राहकांना दर महिन्याला वीज बील मिळत असेल, तर त्यांचं देयक चक्र एक महिन्याचे असते.

यासाठी आयोगाने ठरवून दिलेल्या नियमानुसार शहरी व नगरातील सर्व ग्राहकांना दोन महिन्यातून किमान एकदा, तर इतर ग्राहकांना तीन महिन्यातून किमान एकदा विजेचे बील पाठवण वीज कंपनीवर बंधनकारक आहे. (सप्लाय कोड, विनियम २००५, विनियम १५.१)

५.३ वीज बील हरवणे अथवा न मिळणे

समजा ग्राहकाला त्याचं वीज बील मिळालं नसेल अथवा हरवलं असेल तर त्याला वीज कंपनीकडून बिलाची दुसरी प्रत मागता येते. यासाठी त्याने पुढील बिलाच्या अगोदर तशी तक्रार

वीज कंपनीकडे करावी. ही तक्रार तो स्वतः कंपनीच्या स्थानिक कार्यालयात जाऊन देऊ शकतो किंवा फोनवरून देखील कळवू शकतो. ग्राहकाची ओळख पटल्यानंतर लगेच त्याला वीज बिलाची दुसरी प्रत काढून दिली जाते; नाहीतर त्याने कळविल्यानंतर तीन दिवसांच्या आत वीज बिलाची प्रत त्याच्यापर्यंत पोचवली जाते. फोनवरून देखील त्याला वीज कंपनीने वीज बिलाची रक्कम व ती भरण्याची अंतिम तारीख सांगणे कंपनीवर बंधनकारक असते. या दुसऱ्या प्रतीसाठी ग्राहकाला १ रुपया शुल्क भरावे लागते.

वीज बील न मिळाल्याने अथवा हरवल्याने ग्राहकाला ते भरण्याच्या अंतिम तारखेसाठी मात्र कोणतीही सूट दिली जात नाही हे त्याने लक्षात ठेवावे. जर अशी अंतिम तारीख उलटून गेली असेल तर त्यासाठी त्याला विलंब आकार भरावाच लागतो. (सप्लाय कोड, विनियम २००५, विनियम १५.५)

५.४ वीज बील भरणे

ग्राहकानं आपलं वीज बील अंतिम दिनांकापूर्वी भरणे आवश्यक असते. कृषी व घरगुती ग्राहकांसाठी ही बील भरण्याची शेवटची तारीख बील तयार केल्याच्या तारखे (देयक दिनांक) पासून कमीत कमी एकवीस दिवसानंतरची ठेवणे वीज कंपनीवर बंधनकारक आहे. इतर ग्राहकांसाठी ही मुदत पंधरा दिवसांची आहे. (सप्लाय कोड १५.५). ग्राहकाची बिलींग सायकल (देयक चक्र) कितीही महिन्याची असली तरी कंपनीवर ग्राहकास बील भरण्यास २१ दिवसांची मुदत देणं बंधनकारक आहे.

ग्राहकाला आपले बील स्थानिक कार्यालयात किंवा वीज कंपनीच्या वीज भरणा केंद्रात जाऊन रोख अथवा चेकने भरता येते. ग्राहकाच्या बिलाच्या खालच्या बाजूला त्याबद्दलचा तपशील भरण्याची सोय असते. जर ग्राहक आपलं बील चेकने भरणार असेल तर त्याने चेक 'MSEDCL' या नावाने काढावा व जर ग्राहक रोख पैसे भरून बील भरणार असेल तर आपल्या नोटांचा तपशील त्याने बिलामागे दिलेल्या रकान्यात नमूद करावा. असा भरणा केल्यानंतर संबंधित अधिकारी ग्राहकाच्या बिलावर पैसे भरल्याचा शिक्का मारून, बील ग्राहकास परत देतो. काही शहरी भागांमध्ये वीज कंपनीने २४ तास बील भरण्याची सोय केली आहे. यामध्ये बिलींग मशीनद्वारे ग्राहकाचे बील स्वीकारले जाते.

याचबरोबर ग्राहकाला आपले विजेचे बील आगाऊ देखील भरता येते. अशा आगाऊ भरलेल्या रकमेची पावती कंपनी त्याला देते. तसेच या रकमेवर रिझर्व्ह बँकेच्या दराने ती ग्राहकाला व्याज देखील देते. ग्राहकाला येणाऱ्या बिलामध्ये अशी आगाऊ भरलेली रक्कम नमूद केलेली असते.

तसेच ग्राहकाच्या वीज बिलाची रक्कम यातून वीज कंपनीने वसूल करून राहिलेली रक्कम देखील बिलात दर्शविलेली असते.

अशा आगाऊ भरलेल्या बिलामुळे ग्राहक दर महिन्याला वीज भरण्यासाठी चकरा मारणे टाळू शकतो आणि तसेच वीज कंपनीकडून वीज पुरवठा तोडण्यापासूनही तो स्वतःला वाचवू शकतो. ग्राहक जर काही महिन्यांसाठी बाहेरगावी जाणार असेल, आणि त्यामुळे त्या दरम्यान ग्राहक वीज कंपनीला मीटर नोंद घेण्यासाठी उपलब्ध करू शकणार नसेल, तर अशावेळेस देखील तो कंपनीला त्याची असमर्थता कळवून अशी आगाऊ रक्कम भरू शकतो. (सप्लाय कोड, विनियम २००५, विनियम १५.५) कारण ग्राहक त्या दरम्यान जरी वीज वापर करणार नसेल तरी पूर्वी सांगितल्याप्रमाणे त्याला काही एक ठराविक रक्कम प्रति महिना भरावी लागणार असतेच.

विलंब आकार

जर ग्राहकाला आपले वीज बील नमूद केलेल्या अंतिम तारखेपूर्वी भरता आले नाही तर त्याला कंपनीला विलंब आकार द्यावा लागतो. हा विलंब आकार बिलातील रकमेच्या २% इतका असतो. या उलट जर ग्राहकाने बिल देयक दिनांकापासून सात दिवसांच्या आत भरल्यास किंवा बील मिळाल्यानंतर पाच दिवसांच्या आत भरल्यास त्याला बिलावर १% सवलत मिळते. (नियामक आयोग आदेश दि. १८ मे २००७)

जर ग्राहकाने आपले वीजेचे बील मुदतीच्या अंतिम तारखेनंतर भरले असेल तर त्याच्या पुढील बिलामध्ये ते नमूद होत नाही. त्यामुळे त्यापुढचे बील त्याला मागील बिलाच्या रकमेसहित दिले जाते. अशावेळेस ग्राहकाने वीज भरणा केंद्रामधील अधिकाऱ्याला मागील वीज बील भरल्याची पावती अथवा मागील बिलावरून रक्कम भरल्याचा शिक्का दाखवावा. असे केल्यास संबंधित अधिकारी भरलेली रक्कम वजा करून ग्राहकाच्या बिलाची रक्कम स्वीकारतो. ही तरतूद बिलामध्ये देखील नमूद केलेली असते.

५.५ वीज बिलातील थकबाकी

ग्राहकाला त्रासदायक ठरणारी वीज बिलातील एक महत्वाची गोष्ट म्हणजे बिलामध्ये दाखवलेली थकबाकी. ग्राहकाने आपले बील भरलेच नसेल अथवा मुदतीच्या अंतिम तारखेपूर्वी भरले नसेल तर असे शुल्क वीज कंपनी त्यांच्याकडून थकबाकी म्हणून वसूल करते. याशिवाय ग्राहकावर बंधनकारक असणारे इतर कोणतेही आकार ग्राहकाने भरलेले नसतील तरीही असे आकार कंपनी यामध्ये समाविष्ट करू शकते. अशा थकबाकीवर ग्राहकाला व्याज देखील द्यावे लागते. आयोगाने दिलेल्या आदेशानुसार ग्राहकाच्या थकबाकीवर लागणारा व्याजदर खालील तक्त्यात

दिला आहे. त्यामुळे ग्राहकाने आपले वीज बिल नियमितपणे आणि पूर्ण भरणे आवश्यक आहे. जर ग्राहकाला आपली थकबाकी एकाच वेळी भरता येत नसेल तर तो कंपनीकडे ती हप्त्याहप्त्याने भरण्याची विनंती करू शकतो. (नियामक आयोग आदेश दि. १८ मे २००७)

तका क्र. ९ : थकबाकीवरील व्याजदर

	उशीरा भरलेले बील (महिन्यांमध्ये) बिलाच्या अंतिम तारखेपासून	व्याजदर (द.सा.द.शे.)
१.	तीन महिन्यांपर्यंत	१२%
२.	तीन महिन्यांपासून ते सहा महिन्यांपर्यंत	१५%
३.	सहा महिन्यांनंतर केलेल्या भरण्यासाठी	१८%

थकबाकीच्या संदर्भात ग्राहकाने लक्षात ठेवण्याची महत्वाची बाब म्हणजे वीज कायदा २००३ मधील कलम ५६ (२) नुसार बिलामध्ये वारंवार नमूद केल्याशिवाय थकबाकीची कोणतीही रक्कम वीज कंपनी थकबाकी सुरु झालेल्या दिनांकापासून दोन वर्षांनंतर ग्राहकाकडून वसूल करू शकत नाही. याचाच अर्थ दोन वर्षांपूर्वीची कोणतीही थकबाकी वारंवार नमूद केल्याशिवाय वीज कंपनी ग्राहकाकडून वसूल करू शकत नाही. (वीज कायदा २००३, कलम ५६)

५.६ वीज पुरवठा तोडणे

कोणत्याही ग्राहकाचा वीज पुरवठा वीज कंपनी फक्त दोनच कारणांमुळे खंडित करू शकते. एक म्हणजे जर त्याने वीज चोरी केल्याचे वीज कंपनीच्या संबंधित अधिकृत प्रतिनिधीस स्पष्ट झाल्यास आणि दुसरे म्हणजे ग्राहकाने त्याला देय असणारी कोणतीही रक्कम किंवा आकार देण्यास दुर्लक्ष केल्यास. याशिवाय इतर कोणत्याही कारणासाठी ग्राहकाचा वीज पुरवठा वीज कंपनीला तोडता येत नाही.

वीज चोरी संबंधीच्या तरतूदीबद्दल आपण प्रकरण नंतर ९ मध्ये पाहूच. परंतु, जर ग्राहकाचा वीज पुरवठा विजेचे शुल्क न भरल्यामुळे तोडला जाणार असेल तर ग्राहकाला स्वतंत्र नोटीशीद्वारे वीज पुरवठा तोडण्याची आगाऊ सूचना वीज कंपनीला द्यावी लागते. अशी नोटीस ग्राहकास किमान पंधरा (१५) दिवस अगोदर मिळणे आवश्यक असते. (वीज कायदा कलम ५६) तसेच तशी सूचना बिलामध्ये नमूद न करता स्वतंत्रपणे ग्राहकास पोचवली जाऊन त्याच्याकडून ती मिळाल्याची पोचपावती घेतली जाणे आवश्यक आहे. (वीज कायदा २००३, कलम १७१)

कधी कधी वीज कंपनीकडून ग्राहकाला सरासरी वीज बील पाठवले जाते. ग्राहकाच्या मार्गील मीटरच्या नोंदीवरून हे बील ठरवले जाते. (सप्लाय कोड, विनियम २००५, विनियम १५.३) असे अंदाजे तयार केलेले बील कंपनी ग्राहकास पाठवू शकते; परंतु त्यामागचे कारण देखील कंपनीला बिलावर नमूद करावे लागते.

खालीलपैकी कोणत्याही कारणामुळे कंपनीने सरासरी बील पाठवलेले असू शकते.

- १) मीटर असलेली जागा बंद असल्या कारणामुळे किंवा पोचण्यास अशक्य असल्याने
- २) मीटर न सापडल्याने
- ३) मीटरवरील नोंद अस्पष्ट असल्याने
- ४) मीटर बदलल्यामुळे
- ५) मीटर सदोष असल्याने
- ६) मीटर बंद पडला असल्याने

मीटरची जागा बंद असल्याकारणामुळे जर मीटरची नोंद घेता आली नसेल तर लागोपाठच्या दोन प्रयत्नानंतर, स्वतंत्र नोटीस द्वारे ग्राहकाला मीटरची जागा नोंद घेण्यास उपलब्ध ठेवण्यास कंपनी सांगू शकते. नोटीस मध्ये नमूद केलेल्या वेळ व दिनांकानुसार ग्राहकाने आपला मीटर नोंद घेण्यास उपलब्ध करून देणे ग्राहकावर बंधनकारक आहे. मात्र अशी नोटीस त्याला किमान सात दिवस अगोदर मिळण्याची जबाबदारी वीज कंपनीवर असते. जास्तीत जास्त लागोपाठ तीन वेळा कंपनी त्याला असे सरासरी वीज बील पाठवू शकते. तसेच ज्या वेळी ग्राहकाच्या मीटरची नोंद अचूक होईल तेव्हा त्याचे हे मागचे बील दुरुस्त करून घेतले जाते.

जर मीटर सदोष असल्याने अथवा बंद पडल्याने ग्राहकाला सरासरी बील पाठवण्यात आले असेल, तर 'मीटर' प्रकरणात नमूद केलेल्या त्यासंबंधीच्या तरतूदीप्रमाणे ते दिलेले असणे कंपनीवर बंधनकारक आहे.

सरासरी बिलाविषयीच्या तक्रारी ग्राहकास 'तक्रार निवारणाच्या कार्यपद्धती' या प्रकरणात नमूद केल्याप्रमाणे सोडवता येतात.

५.८ चुकीचे अथवा अवास्तव वीज बील

जेव्हा ग्राहकाला अवास्तव व जास्तीचं बील येते, तेव्हा त्याने त्यामार्गील कारणांची प्राथमिक तपासणी करून घ्यावी. एखाद्या वेळेस ग्राहकाने त्या काळात केलेल्या जादा वीज वापरामुळे अथवा पूर्वीचे शुल्क न भरल्यामुळे हे जास्तीचं बील त्याला आलेले असू शकते.

तर कधी मीटरची नोंद चुकीची घेतल्यामुळे अथवा बील तयार करताना संगणकातील झालेल्या चुकीच्या नोंदीमुळे ग्राहकाला चुकीचे बील येऊ शकते. अशावेळेस ग्राहकाने वीज बिलावरील मीटरची नोंद व मीटरवरील प्रत्यक्ष नोंद यांची तुलना करून पडताळणी करून घ्यावी. या पडताळणीमध्ये जर मीटरच्या चुकीच्या नोंदीमुळे असे बील आल्याचे कळाले तर तसे कंपनी अधिकाऱ्यास दाखवून घावे.

बन्याचदा अशा प्रकारच्या अवास्तव चुकीच्या बिलाची तक्रार करायला ग्राहक स्थानिक कार्यालयात गेल्यावर त्याला अगोदर बिलाची पूर्ण रक्कम भरायला भाग पाडले जाते. त्याशिवाय तक्रार नोंदवून घेण्यास नकार दिला जातो. ह्या ठिकाणी लक्षात घ्यायला हवे की वीज कायदा २००३ मधील कलम ५६ नुसार ग्राहकाने अशी पूर्ण रक्कम भरणे गरजेचे नाही. ग्राहक अशावेळीस आपल्या मार्गील सहा महिन्यांच्या वीज बिलाची सरासरी रक्कम निषेध नोंदवून भरू शकतो. ग्राहकाने जर देय असलेली पूर्ण रक्कम किंवा मार्गील सहा महिन्यांच्या वीज बिलाची सरासरी रक्कम यापैकी जी कमी असेल ती भरली असेल, तर वीज कंपनीला त्याचा वीज पुरवठा तोडता येत नाही. अशावेळेस ग्राहक त्यासंबंधीची तक्रार पुढे संगितल्याप्रमाणे ‘तक्रार निवारणाच्या कार्यपद्धतीनुसार’ करून घेऊ शकतो.

ग्राहकांनी नोंद घ्यावी असे काही ...

- ग्राहकाने आपले वीज बील तपासून घ्यावे. वीज बिलातील विविध आकार व आवश्यक माहिती जाणून घ्यावी.
- ग्राहकाच्या वीजेचा दर वीज वापरानुसार वाढत जातो. सुरवातीच्या युनिटस्साठी तो कमी व नंतरच्या युनिटस्साठी तो वाढत जातो.
- वीज बील भरण्याची अंतिम तारीख देयक दिनांकापासून कमीतकमी २१ दिवसांची असणे बंधनकारक आहे.
- दोन वर्षांनंतर बिलावर सतत नमूद केल्याशिवाय थकबाकीची कोणतीही रक्कम वीज कंपनी ग्राहकाकडून वसूल करू शकत नाही.
- वीज पुरवठा बंद करण्याअगोदर वीज कंपनीला ग्राहकास स्वतंत्र नोटीस पाठवावी लागते.
- वीज कंपनी ग्राहकाला जास्तीत जास्त सलग तीन वेळा सरासरी वीज बील पाठवू शकते.
- अवास्तव अथवा चुकीचे बील आल्यास ग्राहकाला सर्व रक्कम भरणे आवश्यक नाही, तो आपल्या मागील सहा महिन्यांच्या वीज बिलाची सरासरी रक्कम निषेध नोंदवून भरू शकतो.



सुरक्षा अनामत (सिक्युरिटी डिपॉजिट)

वीज कंपनी ग्राहकाकडे सुरक्षा ठेव म्हणून काही रकम वीज बिलामार्फत मागते. ही सुरक्षा अनामत म्हणजे नक्ती काय? वीज कंपनी ती का घेते? ती कशी ठरवली जाते? ती परत मिळते का? या प्रश्नांची उत्तरे आपण या प्रकरणात पाहू.

ग्राहक वीज अगोदर वापरतो व नंतर त्याचे पैसे वीज बिलामार्फत वीज कंपनीला देतो. हे बील वीज कंपनी ग्राहकाच्या बील देयकाच्या चक्रानुसार दर एक किंवा दोन महिन्यांनंतर वसूल करते. त्यामुळे वीज कंपनी वीज बिलाच्या सुरक्षेपोटी काही रकम ग्राहककडून आगाऊ घेते, या रकमेला सुरक्षा अनामत किंवा सिक्युरिटी डिपॉजिट असे संबोधतात. वीज कायदा २००३ मधील कलम ४७ प्रमाणे, अशी सुरक्षा रकम कंपनी ग्राहकाकडून घेऊ शकते. ग्राहकाच्या बिलामध्ये ही रकम सुरक्षा ठेव म्हणून नमूद केलेली असते. ग्राहकाच्या या सुरक्षा रकमेवर वीज कंपनीला रिझर्व बँकेच्या दराने व्याज द्यावे लागते. हे व्याज वीज कंपनी बारा महिन्यातून एकदा बिलामार्फत ग्राहकाला परत करते.

ग्राहकाला द्यावी लागणारी सुरक्षा रकम त्याच्या एका वीज बील चक्राच्या सरासरी रकमेएवढी असावी लागते. (सप्लाय कोड, विनियम २००५, विनियम ११.२). उदाहरणार्थ दर महिना वीज बील मिळणाऱ्या ग्राहकांची सुरक्षा रकम त्यांच्या एका महिन्यांच्या सरासरी बिलाएवढी तर दर दोन महिन्यांनी वीज बील मिळणाऱ्या ग्राहकांसाठी ती दोन महिन्यांच्या सरासरी बीलाएवढी असायला हवी. कृषी ग्राहकांसाठी बील चक्राचा कालावधी जर तीन महिन्यांचा असेल तर त्यांना तीन महिन्यांच्या सरासरी वीज बीलाइतकी रकम सुरक्षा अनामत म्हणून भरावी लागते.

ही सरासरी रकम ग्राहकाच्या मागील बारा महिन्यांच्या वीज बिलांवरून ठरवली जाते. जर ग्राहकाला यापेक्षा कमी महिन्यांसाठी वीज पुरवठा झाला असेल, तर तेवढ्या काळाच्या सरासरी वीज बिलाच्यावरून ही रकम ठरवली जाते. तसेच नवीन वीज जोडणी घेताना सरासरी वीज वापर ठरवणे शक्य नसल्याने ठराविक वीज वापर गृहित धरून ही रकम ठरवली जाते. या विषयीचा अधिक खुलासा आपण ‘विजेची नवीन जोडणी’ या प्रकरणामध्ये पाहिला आहे. संदर्भासाठी तक्ता क्र. ४ पाहा.

ग्राहकाचा सरासरी वीज वापर बदलत असल्यामुळे दर बारा महिन्यांनी वीज कंपनी या सुरक्षा रकमेची फेरगणना करते. ग्राहकाने केलेल्या वीज वापरावरून आणि आयोगाने ठरवलेल्या वीज दरावरून ही फेरगणना केली जाते. फेरगणना करून आलेल्या नवीन सुरक्षा रकमेची ग्राहकाने कंपनीला पूर्वी दिलेल्या सुरक्षा अनामत रकमेबरोबर तुलना केली जाते. जर ही नवीन सुरक्षा रकम ग्राहकाने अगोदर भरलेल्या सुरक्षा रकमेपेक्षा जास्त असेल तर अशी जास्तीची रकम कंपनी ग्राहकाला मागू शकते. ग्राहकाने अशी रकम तीस दिवसांच्या आत किंवा कंपनीने मान्य केल्यास पुढील दोन बिलांबरोबर भरणे बंधनकारक असते. याउलट जर ती कमी असेल तर कंपनीने ती अतिरिक्त रकम ग्राहकाला ३० दिवसांच्या आत एकरकमी परत करणे बंधनकारक असते. तसेच ही रकम कंपनीला ग्राहकाच्या विनंतीनुसार पुढील तीन बिलांमधून किंवा वेगळ्या धनादेशाद्वारे घ्यावी लागते. परंतु अशी परताव्याची रकम तीनशे रुपयांपेक्षा जास्त किंवा ग्राहकाने जेवढी सुरक्षा अनामत रकम ठेवायला हवी त्याच्या दहा टक्क्याहून अधिक असणे गरजेचे असते, हे ग्राहकांनी लक्षात ठेवावे.

सुरक्षा अनामत म्हणून जमा करण्यात आलेल्या रकमेतून ग्राहकाकडून येणे असलेली कोणतीही रकम वीज कंपनी वसूल करू शकते. ग्राहकाचा वीज पुरवठा बंद करताना देखील कंपनी ग्राहकाकडून येणे असलेल्या रकमेची वसूली त्याच्या सुरक्षा रकमेतून वजा करते.

ग्राहकांनी नोंद घ्यावी असे काही ...

- सुरक्षा अनामत म्हणून ग्राहकाला एका वीज बिलचक्राच्या सरासरी रकमे एवढी किंमत भरावी लागते.
- सुरक्षा अनामतीची रकम ग्राहकाच्या मागील बारा महिन्यांच्या सरासरी वीज वापरावरून ठरवली जाते व दर वर्षी ही रकमेची फेरगणना होते.
- ग्राहकाकडून येणारी कोणतीही रकम सुरक्षा अनामतमधून वसूल केली जाऊ शकते.



वीज पुरवठ्याची गुणवत्ता

ग्राहकाच्या दृष्टीने वीज मिळण्याबरोबरच वीज पुरवठ्याचा दर्जा देखील चांगला असणे महत्वाचे असते. दर्जेदार व कार्यक्षम वितरण जाळ्यामार्फत वीज पुरवठा करणे हे वीज कंपनीचं कर्तव्य आहे. यासाठी आयोगाने वीज कंपन्यांवर काही निकष घालून दिले आहेत. या निकषांचे पालन करणे वीज कंपनीवर बंधनकारक असून असे न केल्यास संबंधित वीज कंपनीला ग्राहकांस नुकसान भरपाई द्यावी लागते. अशी भरपाई वीज कंपनीने स्वतःहून किंवा संबंधित ग्राहकांनी तक्रार केल्यास द्यायला हवी. ही भरपाई तक्रार करणाऱ्या तसेच यामुळे त्रास सहन कराव्या लागणाऱ्या इतर ग्राहकांना देखील द्यावी लागते. वीज कंपनीला दोन महिन्यांच्या आत संबंधित ग्राहकांना ही भरपाई द्यावी लागते. ग्राहकाला मिळणारा विजेचा दाब आणि विजेचा खात्रीलायक पुरवठा हे वीज पुरवठ्याची गुणवत्ता ठरवणारे महत्वाचे घटक असतात. या निकषांची माहिती आपण थोडक्यात पाहू.

७.१ विद्युत दाब (कृती मानके विनियम जानेवारी २००५, विनियम ५)

वीज आयोगाने दिलेल्या निकषांनुसार वीज कंपनीने ग्राहकाला घोषित विद्युत दाबाने वीज पुरवठा करायला हवा. लघु आणि मध्यम दाबाने वीज पुरवठा होणाऱ्या 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 व्होल्ट पर्यंतच्या (विद्युत दाबाच्या) मर्यादिमध्येच वीज पुरवठा करणे आवश्यक आहे.

या मर्यादिपेक्षा जास्त तफावतीने ग्राहकाला विद्युत पुरवठा होत असल्यास, ज्या आठवड्यात असा विद्युत पुरवठा करण्यात आला त्या प्रत्येक आठवड्यासाठी रुपये १०० इतकी नुकसान भरपाई कंपनीला संबंधीत ग्राहकांना द्यावी लागते. ग्राहकाला मिळणाऱ्या वीजदाबाबद्दल शंका असेल तर तो तशी तक्रार वीज कंपनीकडे करू शकतो. वीज कंपनीने त्यावर योग्य कार्यवाही केली नाही तर तो ग्राहक तक्रार निवारण मंचामार्फतही आपले गान्हाणे सोडवू शकतो. याबद्दलची अधिक माहिती आपण पुढे पाहूच. ही तरतूद सध्या पुणे व मुंबई या महानगरांपुरतीच मर्यादित आहे. राज्यातील इतर भागांसाठी भरपाईची तरतूद आयोगाने अजून लागू केलेली नाही.

७.२ खंडित वीज पुरवठा (कृती मानके विनियम जानेवारी २००५, परिशिष्ट –अ)

विद्युत पुरवठ्याबाबतचा अजून एक महत्वाचा घटक म्हणजे वारंवार होणारा खंडित वीज पुरवठा. जर कंपनीला वीज पुरवठा काही पूर्व नियोजित कारणांसाठी (उदा. भार नियमन, नियमित देखभाल इत्यादी) बंद करायचा असेल तर अशा व्यत्ययाचा कालावधी जाहीर सूचनेद्वारे अगोदर सूचित करावा लागतो. पूर्वनियोजित खंडित वीज पुरवठ्याचा कालावधी कोणत्याही दिवशी १२ तासांपेक्षा जास्त असता कामा नये. याउलट जर वीज कंपनीच्या अकार्यक्षमतेमुळे ग्राहकाची वीज अचानक खंडित झाली असेल तर त्यामागील कारणांवरून वीज पुरवठा पुन्हा सुरु करून देण्याचा कालावधी ठरतो. या संबंधी कंपनीला पाळावे लागणारे निकष आणि हे निकष न पाळल्यास वीज कंपनीला द्यावी लागणारी नुकसान भरपाईची रक्कम खालील तक्त्यात दिलेली आहे.

त्यामुळे जर ग्राहकाची वीज गेली असेल तर त्यामागील कारणानुसार खालील तक्यात नमूद केल्याप्रमाणे वीज पुन्हा सुरु न झाल्यास, वीज कंपनी कडे नुकसान भरपाई मागत येते. मात्र त्यासाठी ग्राहकाने अशी तक्रार ताबडतोब वीज कंपनीकडे नोंदवून त्याची पोचपावती अथवा तक्रार क्रमांक घ्यावा.

तक्ता क्र. १० : खंडित वीज पुरवठा : मानके

घटना	वीज पुरवठा परत सुरु करण्याचा कालावधी (मानके)	भरपाईचे रक्कम (रुपये)
१) पफूज गेल्यास	चार तास (नगरे व शहरे) चोवीस तास (ग्रामीण भागात)	५० रुपये विलंबाच्या दर तासाला
२) २२ कि.वॅट/ ११ कि.वॅट/४१५ वॅट तारांमध्ये बिघाड झाल्यास	सहा तास (नगर व शहरे) चोवीस तास (ग्रामीण भागात)	५० रुपये विलंबाच्या दर तासाला
३) जमिनीखालील केबलमध्ये बिघाड झाल्यास	बारा तास	५० रुपये विलंबाच्या दर तासाला
४) पूर्वनियोजित व्यत्यय असल्यास	प्रति दिवशी १२ तासांपेक्षा जास्त नसावा.	

ग्राहकांनी नोंद घ्यावी असे काही

- वीज कंपनीला वीज पुरवठ्याची दर्जा चांगला ठेवणे बंधनकारक आहे.
- घरगुती ग्राहकाला मिळणारा विद्युत दाब २४० व्हॉल्ट अथवा त्याहून ६ % अधिक किंवा कमी असे आवश्यक आहे.
- खंडित वीज पुरवठा पुन्हा सुरु करण्यास वीज कंपनीला निकषांचे पालन करावे लागते. या निकषाची अंमलबजावणी व केल्यास वीज कंपनीला विलंबाच्या दर तासाला ५० रुपये इतकी नुकसान भरपाई घ्यावी लागते.



ग्राहकाच्या तक्रारीचे निवारण

सामान्य वीज ग्राहक म्हणून आपल्याला वीज सेवेसंबंधी भेडसावणाऱ्या प्रश्नांची व त्या संदर्भात आपल्याला असलेल्या विविध हक्क व अधिकारांची माहिती आपण मागील प्रकरणात पाहिली. तसेच विजेची सेवा पुरवताना वीज वितरण कंपनीवर बंधनकारक असलेल्या विविध नियम, निकष व कामकाजाची पद्धत आपण जाणून घेतली. ग्राहकास तक्रार करायची असल्यास ग्राहकाने काय करावे? त्याने आपली तक्रार कुठे व कशी नोंदवावी? ती किती वेळामध्ये सोडवून मिळते? या व अशा अनेक प्रश्नांची उत्तरे ग्राहकांसाठी अनुत्तरीतच राहतात. या प्रकरणात या प्रश्नांची उत्तरे शोधण्याचा आपण प्रयत्न करणार आहोत. तसेच यासाठी सहकार्य करू शकतील अशा संस्थांची माहिती पाहणार आहोत.

वीज सेवेसंदर्भात कोणतीही तक्रार उद्भवल्यास ग्राहकाला आपली तक्रार संबंधित वीज कंपनीच्या स्थानिक कार्यालयात नोंदवता येते. ग्राहक आपली तक्रार फोनवरून अथवा लेखी स्वरूपातदेखील नोंदवू शकतो. स्थानिक कार्यालयाचा पत्ता व फोन नंंबर ग्राहकाला आपल्या वीज बिलावर मिळू शकतो. ग्राहकाने आपली तक्रार नोंदवल्यावर लगेचच तिचा तक्रार क्रमांक संबंधित अधिकाऱ्याकडे मागून घ्यावा, कारण लेखी स्वरूपातील तक्रार व तक्रार क्रमांक नंतरच्या पत्रव्यवहारासाठी ग्राहकाला नेहमीच फायद्याचे ठरतात.



कॉल सेंटरची सुविधा

सध्या शहरी भागांतील ग्राहकांसाठी तक्रार नोंदवण्यासाठी कॉल सेंटरची सुविधा देखील उपलब्ध आहे. कॉल सेंटरचा टोल फ्री फोन नंबर वीज बीलावर नमूद केलेला असतो. महावितरण कंपनीच्या कॉल सेंटर मध्ये फक्त तांत्रिक गोष्टींशी संबंधीत तक्रारींचाच विचार केला जातो. उदाहरणार्थ वीज जाणे, वीजेची तार तुटणे, रोहीत्रामध्ये बिघाड होणे इत्यादी. वीज बील व मीटर संबंधीच्या तक्रारींसाठी ग्राहकाला स्थानिक कार्यालयाशी संपर्क करण्यास सांगितले जाते. स्थानिक पातळीवर तक्रार नोंदवल्यानंतर ठराविक मुदतीत वीज कंपनी तिचे निराकरण करते. उदाहरणार्थ महावितरण वीज कंपनीने ही मुदत १५ दिवसांची ठरवली आहे.

ग्राहकांच्या तक्रारीचे निवारण योग्य पद्धतीने व ठराविक मुदतीत होण्यासाठी वीज नियामक आयोगाने 'ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल, नियमावली २००६' ही नियमावली ठरवून दिली आहे. वीज सेवेचा पुरवठा देताना वीज कंपनीकडून काही त्रुटी, दोष किंवा अपुरेपणा राहन गेला असल्यास ग्राहकाला त्यासंदर्भात आपली तक्रार या नियमावलीमध्ये सांगितल्याप्रमाणे त्रिस्तरीय यंत्रणेमार्फत सोडवून घेता येते.

८.१ ग्राहक गा-हाणे निवारणाची त्रिस्तरीय यंत्रणा

वीज नियामक आयोगाने नियमावली व आदेशांमार्फत वीज सेवेचा दर्जा चांगला व ग्राहकाभिमुख ठेवण्यासाठी वीज कंपनीसाठी विविध निकष व नियम ठरवून दिले आहेत. वीज कंपनीकडून यांचे पालन न झाल्यास ग्राहकाला त्रिस्तरीय यंत्रणेमार्फत आपले गा-हाणे सोडवता येते.

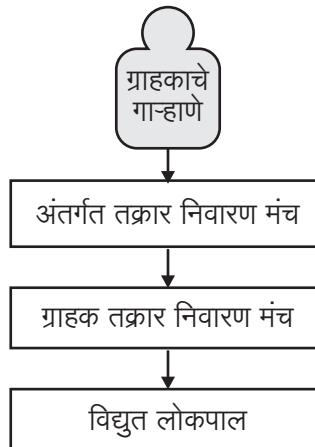
ग्राहकाने आपले गा-हाणे प्रथम वीज कंपनीच्या संबंधित 'अंतर्गत गा-हाणे निवारण यंत्रणा कक्षा' कडे नोंदवावे लागते. ग्राहकांच्या गा-हाण्यांचे निवारण करण्यासाठी वीज कंपनीने आपल्या सर्कल पातळीवर (महसूल जिल्हा) अशा अंतर्गत कक्षांची स्थापना केली आहे. हा कक्ष ग्राहकाचे गा-हाणे नोंदवून दोन महिन्यांच्या आत आपला निकाल ग्राहकाला कळवितो. ग्राहकाला जर या कक्षाने दिलेला निकाल मान्य नसेल किंवा दोन महिन्यांच्या मुदतीमध्ये त्यावर कोणतीच उपाययोजना झाली नाही तर तो आपली तक्रार झोनल पातळीवरील 'ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच' पुढे मांडू शकतो.

'ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच' ही वीज कंपनीलाच स्थापन करावी लागणारी परंतु स्वतंत्र तक्रार निवारण यंत्रणा आहे. या मंचावर तीन सदस्य असतात. यातील दोन सदस्य वीज कंपनी बाहेरील असून त्यापैकी एक सदस्य वीज ग्राहक संघटनेचा प्रतिनिधी असतो. हा मंच दोन्ही पक्षकारांची

बाजू ऐकून घेण्यासाठी सुनावणी घेतो. ग्राहकाच्या गान्हाण्याशी संबंधित सर्व बाजूंचा विचार करून आपला निकाल दोन महिन्यात ग्राहकाला कळवितो. ग्राहकाला मंचाचा निकालही मान्य नसेल किंवा दोन महिन्यांच्या मुदतीत त्यावर कोणतीही कार्यवाही झाली नसेल, तर ग्राहक गान्हाण्याच्या निवारणासाठी विद्युत लोकपालाकडे दाद मागू शकतो. विद्युत लोकपाल ही राज्य पातळीवरील यंत्रणा असून विद्युत लोकपालाची नियुक्ती वीज नियामक आयोगाकडून होते. महत्वाची गोष्ट म्हणजे मंचाच्या निर्णयाविरुद्ध फक्त ग्राहकच विद्युत लोकपालाकडे दाद मागू शकतो; वीज कंपनीला अशी दाद मागता येत नाही.

ग्राहकाच्या गान्हाण्याच्या निवारणासाठी अस्तित्वात असलेली त्रिस्तरीय यंत्रणा निम्नकायदेशीर असली तरी तेथे ग्राहकाला आपले म्हणणे मांडण्यासाठी कोणत्याही वकिलाला परवानगी नसते. ग्राहकाला स्वतः किंवा आपल्या प्रतिनीधीमार्फत (वकिल सोडून) आपली बाजू मांडावी लागते. तसेच मंच व लोकपालापुढे होणारी सुनावणी (जागेची उपलब्धता लक्षात घेऊन) सर्वांसाठी खुली असते. गान्हाण्यामार्गील ग्राहकाची बाजू ऐकून त्यावर समुचित व समर्पक निकाल देणे हे मंच आणि विद्युत लोकपाल यांचे कर्तव्य आहे.

आकृती : तक्रार निवारणाची त्रिस्तरीय पद्धत



वीज अपघात, वीज चोरी व अनधिकृत वीज वापरासंबंधीची गान्हाणी वगळता वीज सेवेसंबंधीच्या इतर सर्व गान्हाण्यांचे निवारण ग्राहकाला या यंत्रेमार्फत करून घेता येते. अनधिकृत वीज वापर आणि वीज चोरी याअंतर्गत होणाऱ्या दंडाच्या बाबतीत ग्राहकाला ॲपेलेट ॲथोरिटीकडे आपली तक्रार करावी लागते; तर वीज अपघातासंबंधीचे अधिकार इलेक्ट्रीकल इन्स्पेक्टरला दिले आहेत. गान्हाणे निवारण्याच्या त्रिस्तरीय यंत्रेव्यतरिक्त ग्राहकाला 'ग्राहक संरक्षण कायदा १९८६' अंतर्गत आपले गान्हाणे ग्राहक न्यायालयामार्फत सोडवून घेण्याचा मार्गही उपलब्ध आहे.

अंतर्गत ग्राहक गा-हाणे निवारण कक्ष व मंचाबाबत जनतेत जागृती कक्ष व मंचाबाबत जनतेला माहिती देण्याची जबाबदारी वीज कंपनीवर आहे. यासाठी वीज कंपनीने यासंबंधीची माहिती प्रसार माध्यमांमार्फत ग्राहकांपर्यंत उपलब्ध करून द्यायला हवी, तसेच कंपनीच्या सर्व कार्यालयांमध्ये रोखा भरणा केंद्रामध्ये, इंटरनेटवर उपलब्ध असणे आवश्यक आहे. ग्राहकाच्या वीज बिलामध्ये देखील यासंबंधीची माहिती वीज कंपनीने वेळोवेळी नमूद करणे बंधनकारक आहे.

अंतर्गत ग्राहक गा-हाणे निवारण कक्ष आणि मंचाचा पत्ता, ई-मेल, दूरध्वनी क्रमांक, फॅक्स क्रमांक सर्व रोख भरणा केंद्रांवर आणि कार्यालयांत, सामान्य नागरिकांस सहज दृष्टीस पडेल अशा ठिकाणी प्रदर्शित केलेला असणे आवश्यक आहे.

८.२ अंतर्गत गा-हाणे निवारण यंत्रणा कक्ष

ग्राहकांच्या तक्रारींची नोंद घेण्यासाठी व त्यांचे वेळीच निवारण करण्यासाठी वीज कंपनीने स्वतःच अंतर्गत स्थापन केलेली सोय म्हणजचे अंतर्गत गा-हाणे निवारण कक्ष (IGRC). प्रत्येक महसूल विभागातील सर्कल कार्यालयात अशा कक्षाची स्थापना करणे वीज कंपनीवर बंधनकारक आहे. या कक्षामध्ये वीज कंपनी आपल्या अधिकाऱ्यांची नियुक्ती करून या अधिकाऱ्यांमार्फत वीज कंपनी स्वतः ग्राहकांच्या तक्रारी सोडवते. ग्राहकाने मंचापुढे आपले गा-हाणे मांडण्यापूर्वी कक्षाकडे आपले गा-हाणे मांडणे बंधनकारक असते.

महावितरण कंपनीने आपल्या प्रत्येक सर्कल पातळीवर अशा कक्षाची स्थापना केलेली आहे. या कक्षाची सदस्यसंख्या तीन असून त्यात एक कार्यकारी अभियंता (Executive Engineer), एक अकाउंट ऑफिसर (Account officer) व एक वरिष्ठ क्लार्क (Senior Clerk) यांचा समावेश असतो. ग्राहकाने आपले गा-हाणे सर्वप्रथम या कक्षाला कळवावे. ग्राहकाला आपल्या सर्कलशी संबंधीत कक्षाचा पत्ता व फोन नंबर स्थानिक कार्यालयात मिळू शकतो. तसेच वीज आयोगच्या संकेतस्थळावर देखील कक्षांची यादी दिली आहे. (संदर्भसाठी लिंक : http://mercindia.org.in/CGR_Unit.htm#mseb).

८.२.१ कक्षाकडे अर्ज सादर करणे :

ग्राहकाला कक्षाकडे आपला गा-हाणे अर्ज वीज कंपनीने ठरवून दिलेल्या विशिष्ट नमुन्यातच करावा लागतो. यासाठी लागणारा अर्जाचा नमुना त्याला स्थानिक कार्यालयातून मिळवता येतो. मदतीसाठी पुस्तकाच्या शेवटी परिशिष्ट (६) मध्ये महावितरण वीज कंपनीच्या अंतर्गत कक्षाकडे करावा लागणाऱ्या अर्जाचा नमुना दिला आहे. हा नमुना देखील ग्राहक अर्ज करण्यास वापरू

शकतो. फक्त या अर्जासोबत ग्राहकाने आवश्यक सर्व कागदपत्रांच्या प्रती जोडणे गरजेचे असते. जर ग्राहकाला आपले गान्हाणे लेखी मांडता येत नसेल, तर असा ग्राहक आपले तोंडी गान्हाणे लेखी स्वरूपात मांडण्यासाठी कक्षाकडे मदत मागू शकतो. अशा ग्राहकाला आवश्यक ती सर्व मदत करणे कक्षावर बंधनकारक आहे. अंतर्गत गान्हाणे निवारण कक्षाला अर्ज सादर करण्याचे प्रकार व त्यानुसार पोचपावतीची मुदत तक्ता क्रमांक ११ मध्ये सांगितली आहे. हीच पद्धत मंचाला आणि विद्युत लोकपालाकडे अर्ज देताना देखील लागू आहे.

अर्ज सादर करण्याचे प्रकार व पोचपावती मिळण्याची मुदत

ग्राहकाला आपला अर्ज व्यक्तिश : कक्षाच्या कार्यालयात जाऊन देता येतो अथवा इतर प्रकारे म्हणजे नोंदणीकृत डाकेने (रजिस्टर पोस्टाने), शीघ्रगती डाकेने (स्पीड पोस्टाने) किंवा कुरिअरने इ. पाठविता येतो. याबरोबरच ग्राहक आपला अर्ज ई-मेलद्वारा देखील पाठवू शकतो. यासाठी आवश्यक असणारी कागदपत्रे स्कॅन करून त्या अर्जासोबत जोडावी लागतात. मात्र ई-मेलद्वारा अर्ज दिल्यानंतरही ग्राहकाला आपल्या तक्रारीच्या अर्जाची व संबंधित कागदपत्रांची एक प्रत कक्षाकडे स्वतंत्रपणे पाठवावी लागतेच.

अर्ज सादर केल्यावर ग्राहकाने त्याची पोचपावती अवश्य मागून घ्यावी. ग्राहकाने अर्ज सादर करण्याच्या प्रकारानुसार त्याला मिळणाऱ्या पोचपावतीची मुदत ठरते. खालील तक्त्यात ही मुदत दर्शविली आहे.



तक्ता क्र. ११ : पोचपावती मिळवण्याची मुदत

अभिवेदन सादर करण्याची पद्धत	पोचपावतीची मुदत
१. व्यक्तिशः कार्यालयात जाऊन	ताबडतोब
२. नोंदणीकृत डाकेने, शीघ्रगती डाकेने, कुरिअरने किंवा दस्तऐवज पाठवण्याच्या अन्य कोणत्याही प्रकारे	अर्ज प्राप झाल्यानंतर पाच दिवसांच्या आत
३. ई-मेल द्वारे	उलट ई-मेल द्वारे लगेच

८.२.२ कक्षाची गान्हाणे निवारण्याची कार्यपद्धती :

ग्राहकाच्या सर्व तक्रारीची नोंद घेणे कक्षावर बंधनकारक असल्याने तो आलेल्या सर्व अर्जांची नोंद करून संबंधित ग्राहकाला पोचपावती पाठवतो. तसेच गान्हाण्याच्या निवारणासाठी आवश्यक अंतर्गत चौकशीही करतो. या चौकशीनंतर गान्हाण्यावरील आपला निकाल हा कक्ष ग्राहकाला कळवितो. ग्राहकाची तक्रार प्राप झाल्याच्या दिनांकापासून दोन महिन्यांत त्यावर निकाल देणे कक्षावर बंधनकारक आहे.

जर कक्षाने दिलेल्या निर्णयाशी ग्राहक सहमत नसेल अथवा दोन महिन्यांच्या मुदतीमध्ये त्याच्या तक्रारीवर कोणतीही उपाय योजना करण्यात आली नाही तर ग्राहक आपले गान्हाणे 'ग्राहक गान्हाणे निवारण मंचाकडे' पाठवू शकतो.

महत्वाची तरतूद

ग्राहक मंचापुढे आपले गान्हाणे मांडण्यापूर्वी ग्राहकाने वीज कंपनीच्या अंतर्गत गान्हाणे निवारण कक्षाकडे आपले गान्हाणे मांडलेले असणे बंधनकारक असते. ग्राहकाला जर अशा कक्षाबद्दल माहिती नसेल व वीज कंपनीच्या स्थानिक अधिकाऱ्याने देखील त्यास कक्षाकडे जाण्यास सांगितले नसेल तर अशावेळेस ग्राहकाने त्या अधिकाऱ्याकडे केलेली तक्रार ही त्याने आपल्या तक्रारीसंदर्भात वीज कंपनीकडे केलेला संपर्क म्हणून मानले जाते व ग्राहकाचे थेट ग्राहक मंचाकडे जाणे वैध मानले जाते.

८.३ ग्राहक गान्हाणे निवारण मंच

आयोगाच्या नियमावलीनुसार ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण स्वतंत्रपणे व जलदपणे करण्यासाठी प्रत्येक वीज कंपनीने आपल्या प्रत्येक वितरण परिमिंडल स्थरावर (झोन पातळीवर) किमान एका 'ग्राहक गान्हाणे निवारण मंचा (CGRF)' ची स्थापना करणे बंधनकारक आहे. यानुसार महाराष्ट्र राज्यातील वीज वितरण कंपन्यांनी अशा मंचांची स्थापन केली असून खालील तक्त्यामध्ये त्यांची संख्या दिली आहे. या मंचांची माहिती ग्राहकाला इंटरनेटवरून देखील मिळू शकते. (संदर्भासाठी लिंक : http://www.mercindia.org.in/CGR_Forum.htm#mseb)

तक्ता क्र. १२ : ग्राहक गान्हाणे निवारण मंचांची संख्या

वीज वितरण कंपनी	मंचाची संख्या
महावितरण	११
रिलायन्स एनर्जी लि.	०१
टाटा पॉवर कंपनी	०१
ब्रेस्ट कंपनी	०१
मुळा व प्रवरा	०१

या मंचाची सदस्य संख्या सर्वसाधारणपणे तीन असून यातील दोन सदस्य (अध्यक्ष आणि ग्राहक प्रतिनिधी) हे वीज कंपनी बाहेरील असतात. या सर्व सदस्यांचा कार्यकाल तीन वर्षांचा असून ६७ वर्षांची वयोमर्यादा लक्षात घेऊन तो आणखी दोन वर्षासाठी वाढवता येऊ शकतो. मंचातील अध्यक्ष व वीज प्रतिनिधीची नेमणूक वीज कंपनी करते तर ग्राहक प्रतिनिधीची नेमणूक आयोग करतो. ग्राहकांच्या माहितीसाठी या सदस्यांची पात्रता खालील तक्त्यात नमूद केली आहे.

मंचाचे सदस्य

१) मंचाचा अध्यक्ष : सेवा निवृत्त ज्येष्ठ न्यायिक अधिकारी किंवा सेवानिवृत्त शासकीय अधिकारी किंवा नामांकित अभियांत्रिकी महाविद्यालयाचा सेवानिवृत्त प्राचार्य, किंवा एखाद्या नामांकित संस्थेतील विद्युत अभियांत्रिकी विभागाचा सेवानिवृत्त प्राध्यापक किंवा शासनाचा सेवानिवृत्त ज्येष्ठ विद्युत अभियंता.

२) वीज कंपनीचा प्रतिनिधी : कार्यकारी अभियंता (Executive Engineer) किंवा समकक्ष दर्जाचा अधिकारी.

३) ग्राहक प्रतिनिधी : ग्राहकांच्या तक्रारी सोडवण्यासाठी कमीत कमी ५ वर्षे त्या विभागात कार्यरत असणारा एखाद्या नोंदणीकृत ग्राहक संरक्षण संस्थेचा प्रतिनिधी.

ग्राहकाने आपली गान्हाणे आपल्या संबंधित मंचाकडे करावे. यासाठी लागणारा मंचाचा फोन नंबर व पता ग्राहकाच्या वीज बिलात दिलेला असतो. मंचाची स्थापना जरी वीज कंपनीने केलेली असली तरी ग्राहकाच्या गान्हाणे सोडवणारी ती स्वतंत्र यंत्रणा असते व तिच्या कारभारावर वीज कंपनीचा अंकुश नसतो.

८.३.१ मंचाकडे अर्ज सादर करणे :

मंचाकडे आपले गान्हाणे मंचाने ठरवून दिलेल्या नमुन्यातच सादर करावे लागते. यासाठी आयोगाने मंचाला अर्जाचा नमूना ठरवून दिला आहे. हा नमुना वीज कंपनीने आपल्या सर्व कार्यालयातदेखील उपलब्ध ठेवणे बंधनकारक आहे. ग्राहकाच्या संदर्भसाठी परिशिष्ट (७) मध्ये देखील अर्जाचा नमुना दिला आहे. हा देखील ग्राहक आपल्या गान्हाण्यासाठी वापरू शकतो.

मंचाकडे अर्ज सादर करण्यासंबंधीच्या व त्याची पोचपावती मिळण्यासंबंधीच्या तरतुदी अंतर्गत कक्षाच्या तरतुदीप्रमाणेच आहेत. संदर्भसाठी ग्राहक वरती परिच्छेद ८.२.१ मध्ये सांगितलेली कार्यपद्धती पाहू शकतो. परंतु याबरोबरच ग्राहकाने आपला अर्ज मंचापुढे सादर करण्यापूर्वी खालील काळजी घेणे देखील गरजेचे आहे. अन्यथा मंच ग्राहकाची तक्रार दाखल करून घेण्यास नकार देऊ शकतो.

- आपली तक्रार कारवाईचे कारण घडलेल्या दिनांकापासून म्हणजे तंटा सुरु झाल्यापासून दोन वर्षांच्या आत दाखल करावी.
- तक्रारीचा अर्ज ठरवून दिलेल्या नमुन्यातच करावा.

- मंचाकडे तक्रार सादर करण्यापूर्वी ग्राहकाने वीज कंपनीच्या अंतर्गत गान्हाणे निवारण कक्षाकडे अथवा त्याबद्दल माहिती नसल्यास इतर कोणत्याही अधिकाऱ्यापर्यंत आपली तक्रार कळवलेली असावी.
- या लेखी अर्जसोबत ग्राहकाने आवश्यक सर्व कागदपत्रांच्या प्रती जोडाव्या. तसेच जर अंतर्गत गान्हाणे निवारण कक्षाने निकाल दिला असेल तर त्याची प्रतदेखील अर्जसोबत जोडावी.

८.३.२ मंचाची तक्रार निवारणाची कार्यपद्धती

ग्राहकाचा अर्ज मंचाने नोंदवून घेतल्यानंतर मंच ताबडतोब त्याची एक प्रत वीज कंपनीच्या नोडल अधिकाऱ्याकडे पाठवतो. मंचाकडून येणाऱ्या तक्रारींच्या संदर्भात वीज कंपनीची बाजू मांडण्यासाठी, अभिप्राय देण्यासाठी अशा अधिकाऱ्याची नेमणूक वीज कंपनीने केलेली असते. ह्या अधिकाऱ्याने १५ दिवसांच्या आत तक्रारीसंदर्भात मुद्देनिहाय अभिप्राय मंचाला व संबंधित ग्राहकाला पाठवणे बंधनकारक असते असे न केल्यास मंचाला उपलब्ध माहितीच्या आधारे पुढील कार्यवाही सुरु करता येते. यानंतर ग्राहकाच्या तक्रारीच्या जलद निवारणासाठी व दोन्ही बाजूंचे म्हणणे ऐकून घेण्यासाठी मंच त्या गान्हाण्यावर सुनावणी घेतो. या सुनावणीमध्ये ग्राहक व वीज कंपनी दोघांना आपापली बाजू मांडण्याची परवानगी दिली जाते. या सुनावणीची तारीख व वेळ ग्राहकाला व वीज कंपनीला पुरेशा आगाऊ नोटीशीने लेखी कळवली जाते.

या सुनावणीदरम्यान ग्राहकाने किंवा त्याच्या प्रतिनिधीने उपस्थित रहावे, कारण सर्वसाधारणपणे मंचाकडून सुनावणीसाठी पुढील तारीख देण्यात येत नाही. मंचाने सुनावणीसाठी जर पुढील तारीख दिलीच तर मंचाला त्यासाठीचे पुरेसे कारण लेखी स्वरूपात द्यावे लागते. जर सुनावणीच्या दिवशी पक्षकार असलेली कोणीही व्यक्ती (ग्राहक किंवा वीज कंपनीच्या बाजूने) उपस्थित नसेल तर मंचाला तक्रारीच्या संदर्भात एकतर्फी निर्णय घेता येतो.

ग्राहकाला जर वीज कंपनीने विजेची जोडणी तोडण्याची धमकी दिली असेल किंवा आयोगाने दिलेल्या आदेशाचा, नियमांचा वीज कंपनी भंग करण्याची शक्यता असेल तर ग्राहकाने आपली तक्रार ठरवलेल्या कालावधीपूर्वी विचारार्थ घेण्याची विनंती मंचाला करावी. अशावेळी ग्राहकाचे म्हणणे पटल्यास मंच ग्राहकाची विनंती मान्य करू शकतो.

या सुनावणी दरम्यान ग्राहकाला आपल्या तक्रारी संबंधीच्या सर्व नियमांची व तरतुदींची माहिती असणे त्याच्या उपयोगाचे ठरू शकते; परंतु ते त्यावर बंधनकारक नाही. मंचाने ग्राहकाची तक्रार समजावून घेऊन त्याच्याशी संबंधीत सर्व नियम व तरतुदींचा विचार करणे आवश्यक आहे. जर

ग्राहकाला आपली बाजू मांडणे अवघड जात असेल तर मंच त्याला मदत करू शकतो. मंचाने कोणत्याही तक्रारीचा निकाल ग्राहकाने बाजू व्यवस्थित न मांडल्यामुळे, अपुरेपणे देऊ नये; कारण ग्राहक गान्हाणे निवारण मंच हा ग्राहकांसाठी तयार करण्यात आलेला असल्यामुळे ग्राहकांची बाजू सर्वपरीने समजून घेण मंचावर बंधनकारक आहे. याउलट वीज कंपनीला मात्र या सर्व प्रश्रांची माहिती असल्याने त्यांना या प्रकारच्या आधाराची गरज नसणे स्वाभाविक व अपेक्षितही आहे.

८.३.३ मंचाचा निकाल

ग्राहकाने सादर केलेली तक्रार, वीज कंपनीने त्यावर दिलेला मुद्देनिहाय अभिप्राय, सुनावणी दरम्यान व नंतर कार्यवाही दरम्यान लक्षात आलेल्या गोष्टी, उपलब्ध माहिती या सर्व बाबींचा विचार करून मंच आपला निकाल देतो. गान्हाण्यासंबंधी अर्ज मिळाल्यानंतर दोन महिन्यांच्या आत मंचाला आपला निकाल द्यावा लागतो.

जेथे मंच एक सदस्याचा असतो तो अपवाद वगळता इतर मंचात ग्राहकाच्या तक्रारीवर बहूमताने निर्णय घेतला जातो. मात्र ह्या निकालामध्ये अल्पसंख्येतील मताची नोंद करणे मंचावर बंधनकारक असते. तसेच मंचाला आपला आदेश कारणिमिमांसेसहित मराठीत किंवा इंग्रजीत लेखी द्यावा लागतो. आदेशाची प्रमाणित प्रत, मंच, ग्राहक व संबंधित पक्षकारांना पाठवून देतो.

मंचाचा निकाल ग्राहकाच्या बाजूने असल्यास मंच वीज कंपनीला ठराविक मुदतीत गान्हाण्याच्या निवारणासाठी आवश्यक उपाययोजना करण्याचे आदेश देऊ शकतो. तसेच जर ग्राहकाला वीज कंपनीमुळे तोटा सहन करावा लागला असेल तर प्रकरणातील वस्तुस्थिती आणि परिस्थिती लक्षात घेऊन मंच भरपाईपोटी समुचित रकम ग्राहकाला देण्याचा आदेश वीज कंपनीला देऊ शकतो.

जर ग्राहकाला हा आदेश मान्य नसेल किंवा ठराविक मुदतीमध्ये त्यावर उपाययोजना केली गेली नसेल तर तो आपले गान्हाणे विद्युत लोकपालाकडे नेऊ शकतो. अशा तरतुदीच्या सोयीची नोंद मंचाने आपल्या निकालात करणे मंचावर बंधनकारक असते.

८.४ विद्युत लोकपाल

ग्राहकांच्या गान्हाण्यांचे निवारण करण्यासाठी मंचानंतर असलेली राज्य पातळीवरील व्यवस्था म्हणजे विद्युत लोकपाल. वर सांगितल्याप्रमाणे मंचाचा दिलेला निकाल ग्राहकाला मान्य नसेल तर तो आपल्या गान्हाण्याच्या निवारणासाठी विद्युत लोकपालाकडे दाद मागू शकतो. तसेच पूर्वी सांगितल्याप्रमाणे फक्त ग्राहकालाच विद्युत लोकपालाकडे आपल्या गान्हाण्यासंबंधी दाद मागता येते.

विद्युत लोकपालाची नियुक्ती राज्य आयोगाकडून केली जाते. ही नियुक्ती उच्च न्यायालयाचे सेवानिवृत्त न्यायाधीश, शासनाचे सेवा निवृत्त सचिव किंवा विद्युत क्षेत्रातील कंपनीचे सेवानिवृत्त मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांच्यातून होते. तसेच विद्युत लोकपालाची नियुक्ती जास्तीत जास्त तीन वर्षांच्या कालावधीसाठी करण्यात येते. लोकपालाचे वय तीन वर्षांचा कालावधी संपल्यावर सत्तरहून कमी असेल तर त्यांचा कालावधी अजून दोन वर्षांपर्यंत वाढवता येतो. संपूर्ण महाराष्ट्र राज्यासाठी नियुक्त केलेल्या विद्युत लोकपालाचे कार्यालय मुंबईला आहे.

विद्युत लोकपाल

महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग

६०६ – ६०८, केशव बिल्डिंग,

बान्द्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स

मुंबई – ४०० ०५१

फोन : ०२२ २६५९०३३९

विद्युत लोकपालाचे सर्व आदेश ग्राहकांच्या माहितीसाठी आयोगाच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध आहेत. (संदर्भासाठी लिंक : http://mercindia.org.in/Order_Omb.asp)

८.४.१ अभिवेदन सादर करणे

लोकपालापुढे अभिवेदन सादर करण्याच्या व पोचपावती संदर्भातील तरतुदी अंतर्गत गान्हाणे निवारण कक्षासंदर्भात सांगितल्या प्रमाणेच आहेत. (तपशीलासाठी विभाग ८.२.१ पहा). यासाठी आवश्यक असणारा अर्जाचा नमुना परिशिष्ट (८) मध्ये दिला आहे. अभिवेदनामध्ये देखील ग्राहकाने आवश्यक सर्व माहिती नमूद करावी. तसेच अभिवेदनात नमूद केल्याप्रमाणे गान्हाण्याच्या संबंधी उपयोगी पडणाऱ्या सर्व कागदपत्रांच्या प्रत्येकी तीन प्रती त्यासोबत जोडाव्या. असे अभिवेदन सादर करण्यापूर्वी ग्राहकाने खालील गोष्टींची काळजी घ्यावी.

- अभिवेदन ठरवून दिलेल्या नमुन्यातच असावे.
- ग्राहकाची तक्रार मंचाने नाकारल्याचे किंवा दिलेल्या दोन महिन्यांच्या मुदतीमध्ये त्यावर निकाल न दिल्याचे ग्राहकाने विद्युत लोकपालाच्या निदर्शनास आणावे.
- मंचाच्या आदेशानंतर साठ दिवसांच्या आत विद्युत लोकपालाकडे तक्रार मांडावी.

८.४.२ विद्युत लोकपालाची गान्हाणे निवारणाची कार्यपद्धती :

अभिवेदन प्राप्त झाल्यानंतर त्याचे निवारण करण्यासाठी विद्युत लोकपाल प्रथम वीज ग्राहक व वीज कंपनी या दोन्ही पक्षकारांमध्ये समेट घडविण्याचा प्रयत्न करतात. जर यामुळे समझोता घडून आला तर असा समझोता झाल्याचा आदेश विद्युत लोकपाल काढतात व तो विद्युत लोकपालाच्या उपस्थितीत नोंदवला जाऊन त्यावर पक्षकारांची स्वाक्षरी घेतली जाते.

असा समझोता जर घडून आला नाही तर विद्युत लोकपाल पक्षकारांना (ग्राहक आणि वीज कंपनी) त्यांची बाजू मांडण्यासाठी सुनावणी दरम्यान वाजवी संधी देतात. यासाठी ते त्यांना योग्य वाटेल अशी जागा, तारीख व वेळ सुनावणीसाठी ठरवतात. अशा सुनावणीची माहिती आगाऊ नोटीसद्वारे ग्राहकास कळवणे त्यांच्यावर बंधनकारक असते. विद्युत लोकपालाचे कार्यालय जरी मुंबईत असेल तरी गान्हाण्याच्या जलद व योग्य निवारण्यासाठी ते सुनावणीच्या बैठकीची जागा योग्य अशा कोणत्याही ठिकाणी लोकपाल ठरवू शकतात.

या सुनावणी दरम्यान ग्राहकाला आपले म्हणणे विद्युत लोकपालापुढे मांडता येऊ शकते वा तो इतर कोणत्याही व्यक्तिला (वकिल सोडून) आपले म्हणणे मांडण्यासाठी नेमू शकतो. सुनावणीच्या दिवशी ग्राहकाने अथवा त्याच्या प्रतिनिधीने अवश्य उपस्थित राहावे. गान्हाण्याच्या संबंधीत कोणीही पक्षकार जर त्या दिवशी उपस्थित नसेल तर विद्युत लोकपाल अशा गान्हाण्याचा निर्णय एकतर्फी घेऊ शकतात. जर सुनावणीसाठी विद्युत लोकपालाने पुढची तारीख दिलीच तर त्यांना त्यामागची पुरेशी कारणे लेखी स्वरूपात नोंदवावी लागतात. त्याशिवाय ते सुनावणीची पुढची तारीख देऊ शकत नाहीत.

८.४.३ लोकपालाचा आदेश

दोन्ही पक्षकारांची बाजू ऐकून घेतल्यानंतर उपलब्ध माहितीच्या आधारे विद्युत लोकपाल आपला आदेश देतात. हा आदेश ग्राहक व वीज कंपनीबोरोबरच संबंधित मंचावर देखील बंधनकारक असतो.

लोकपालाचा अंतरिम आदेश

अभिवेदनाचा अंतिम निकाल देण्याच्या अगोदर, ग्राहक विद्युत लोकपालास अंतरिम आदेश देण्याची देखील विनंती करू शकतो. परंतु त्यासाठी वीज कंपनी त्याच्या विजेची जोडणी काढून किंवा मोळून टाकण्याची धमकी दिल्याची किंवा आयोगाच्या नियमांचा भंग करण्याची शक्यता असल्याची खात्री ग्राहकाला विद्युत लोकपालास करून द्यावी लागते. विद्युत लोकपालाची खात्री पटल्यानंतरच ते तसा अंतरिम आदेश पारित करतात परंतु त्याआधी विरोधी पक्षकाराला त्याची बाजू मांडण्याची संधी देतात.

विद्युत लोकपाल आदेशाची प्रत संबंधित ग्राहक व वीज कंपनीबरोबरच संबंधित मंचाला देखील माहितीसाठी पाठवून देतात. अशा आदेशामुळे जर मंचाचा आदेश फिरवण्यात किंवा बाजूला ठेवण्यात आला तर विद्युत लोकपालास योग्य वाटल्यास ते असे गान्हणे मंचाकडे परत पाठवू शकतात. तसेच गान्हण्यातील कोणत्या मुद्दा वा मुद्दांवर निर्णय घ्यावयाचा आहे याबाबत आदेश देऊ शकतात.

विद्युत लोकपाल आपल्या आदेशामध्ये खालील बाबींचा समावेश करू शकतात.

- १) मुद्देनिहाय निर्णय व त्यामागील कारणे
- २) ग्राहकाने अनावश्यक भरलेल्या शुल्कांमध्ये दुरुस्ती
- ३) ग्राहकाला कोणताही तोटा किंवा नुकसान झाले असेल तर त्या नुकसान भरपाईची रक्कम.
- ४) वीज कंपनीच्या कृतीच्या मानकांमध्ये नमूद केलेली नुकसान भरपाईची रक्कम
- ५) प्रकरणातील परिस्थिती लक्षात घेता उचित वाटणारा कोणताही आदेश

८.४.४ आदेशाचे पुनर्विलोकन

विद्युत लोकपालाचा आदेश सामान्यपणे अंतिम असतो परंतु या नंतरही जर संबंधित व्यक्तीला एखादी नवीन आणि महत्वाची बाब किंवा पुरावा मिळाला तर अशी व्यक्ती विद्युत लोकपालाकडे आदेशाचे पुनर्विलोकन करण्यासाठी अर्ज करू शकते. परंतु असा अर्ज विद्युत लोकपालाच्या आदेशानंतर तीस दिवसांच्या आत करणे बंधनकारक आहे.

अशा अर्जामध्ये अर्जदाराला यापूर्वी तो ती माहिती का उपलब्ध करू शकला नाही या गोष्टींचा उल्लेख करावा लागतो. पूर्वी योग्य काळजी घेऊनही त्याला ही माहिती झात नव्हती याची विद्युत लोकपालास खात्री पटणे आवश्यक असते. जर पुनर्विलोकनासाठी पुरेसे कारण नसल्याचे विद्युत

लोकपालास निदर्शनास आले तर ते असा अर्ज फेटाळू शकतात. परंतु त्या अगोदर विद्युत लोकपाल अर्जदाराला आपली बाजू मांडण्याची संधी देतात.

याउलट जर विद्युत लोकपालास अर्ज मंजूर करणे योग्य वाटले तर असा अर्ज मंजूर करण्याअगोदर त्याच्या संबंधीत विरोधी पक्षकाराला याची पूर्वसूचना देतात. यानंतर पुन्हा एकदा दोन्ही बाजूंचे म्हणणे ऐकून त्यानंतरच विद्युत लोकपाल आवश्यक ती कार्यवाही करतात.

ग्राहकांनी नोंद घ्यावी असे काही

- ग्राहकाने आपली तक्रार नोंदवताना आपला तक्रार क्रमांक आवश्य मागावा.
- ग्राहकाला आपल्या तक्रारीच्या निवारणासाठी त्रिस्तरीय यंत्रणाचा उपयोग करून घेता येतो.
- वीज चोरी व अनाधिकृत वीज वापरासंबंधीच्या तक्रारी वगळता इतर सर्व तक्रारींचे निवारण या यंत्रणेमार्फत ग्राहकाला करता येते.
- ग्राहकाने आपली तक्रार प्रथम वीज कंपनीच्या अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे करावी. कक्षाकडून निवारण न झाल्यास मंचाकडे करावी व मंचाकडूनही न झाल्यास लोकपालाकडे करावी.
- आपला तक्रारीचा अर्ज ठरवून दिलेल्या नमुन्यातच करावा व त्यासाठी ग्राहकाला कोणतेही शुल्क भरावे लागत नाही.
- आपल्या तक्रारीचा अर्ज पूर्ण भरावा व त्यासाठी लागणारी सर्व आवश्यक कागदपत्रे अर्जसोबत जोडावी.
- मंच व लोकपालापुढे आपली बाजू मांडण्यासाठी ग्राहकाला कोणत्याही वकिलाची गरज नसते.
- ग्राहकाच्या तक्रारीवर कक्ष, मंच व लोकपालास दोन महिन्यांच्या कालावधीत निकाल घ्यावा लागतो.



अनधिकृत वीज वापर व वीज चोरी

वीज सेवेच्या दर्जाबद्दल बोलताना आपण पाहिलेच की अनधिकृत वीज वापर व वीज चोरी यासाठी स्वतंत्र तरतुदी केलेल्या आहेत. वीज कायद्यातील दुरुस्तीनुसार (इलेक्ट्रीसिटी अमेंडमेंट अँक्ट, २००७, १६ जून २००७) यासंदर्भातील तरतुदी अधिक जाचक करण्यात आल्या आहेत. अनधिकृत वीज वापर व वीज चोरीमधील फरक अस्पष्ट असल्याने त्याद्वारे वीज कंपनीकडून ग्राहकांना त्रास होण्याची शक्यता वाढली आहे. या प्रकरणात आपण या अंतर्गत येणाऱ्या तरतुदींची थोडक्यात माहिती करून घेऊ.

९.१ अनधिकृत वीज वापर (वीज कायदा कलम १२६)

वीज कायद्यातील कलम १२६ नुसार ग्राहकाने केलेला खालीलपैकी कोणताही वीज वापर हा अनाधिकृत समजला जाऊ शकतो.

- १) कोणत्याही अनधिकृत साधनाने किंवा पद्धतीने केलेला वीज वापर (उदा. हूक किंवा आकडा टाकून, मीटर बायपास करून इ.)
- २) मीटरमध्ये मुद्दाम फेरफार करून केलेला वीज वापर (उदा. मीटर हळू करणे, मीटर मध्ये बिघाड करणे, इ.)
- ३) परवानगी दिलेल्या कारणांशिवाय इतर कारणांसाठी केलेला वीज वापर (उदा. घरगुती कारणासाठी घेतलेली वीज बिगर घरगुती कारणांसाठी वापरणे)
- ४) परवानगी असलेल्या जागेशिवाय इतर जागेसाठी केलेला वीज वापर (उदा. शेजारील घराला आपल्या घरातून वीज देणे.)

९.१.२ अनधिकृत वीज वापरासंदर्भातील मुल्यमापनाची कार्यपद्धती

वीज कंपनीला आपल्या विशेष अधिकाऱ्यांमार्फत ग्राहकांच्या ठिकाणाचे निरीक्षण करता येते. या निरीक्षणात कंपनीच्या अधिकृत मूल्यनिर्धारण अधिकाऱ्याला (असेसिंग ऑफिसरला) जर एखादा ग्राहक वर नमूद केलेल्या पर्यायांपैकी कोणत्याही पद्धतीने वीज वापर करत असल्याचे निर्दर्शनास आले, तर तो तात्पुरती निर्धारण (दंडाची रक्कम) भरण्याचे आदेश नोटिसद्वारा देतो. ग्राहकाला ही रक्कम मान्य असल्यास त्याने ती सात दिवसांच्या आत भरावी.

परंतु जर या रकमेबद्दल ग्राहकाला काही आक्षेप असेल, तर तो या अधिकान्यांसमोर आपले आक्षेप मांदू शकतो. ग्राहकाचे म्हणणे ऐकून घेतल्यानंतरच अधिकारी या रकमेसंबंधीचा अंतिम आदेश देतो. असा आदेश तात्पुरत्या रकमेच्या आदेशाच्या दिनांकापासून तीस दिवसांच्या आत देणे अधिकान्यावर बंधनकारक आहे.

ग्राहकाला अंतिम रकमेबद्दल काही आक्षेप असल्यास तो आपले अपील अऱ्पेलेट अऱ्थोरिटीकडे करू शकतो. महाराष्ट्र सरकारने यासाठी स्वतंत्र अऱ्पेलेट अऱ्थोरिटीची नियुक्ती केली आहे. संपूर्ण महाराष्ट्र राज्यासाठी एकाच अधिकान्यांची नियुक्ती करण्यात आली असून त्यांचे कार्यालय मुंबईत आहे. परंतु त्याआधी ग्राहकाला दंडाची निम्मी रकम रोख किंवा धनादेशाद्वारे वीज कंपनीकडे भरावी लागते. अशा प्रकारे निम्मी रकम भरल्याची पावती अपील सोबत ग्राहकाला जोडावी लागते.

अऱ्पेलेट अऱ्थोरिटी दोन्ही बाजूंचे म्हणणे ऐकून घेऊन अंतिम आदेश देते. या आदेशानंतर तीस दिवसांच्या आत ग्राहकाला दंडाची रकम भरावी लागते. असे न केल्यास ग्राहकाला द.सा.द.शे. १६ टक्क्यांनी व्याज द्यावे लागते. तसेच सहा महिन्यांनंतर यावर चक्रव्याढ व्याजही लागते.

अनधिकृतपणे केलेल्या वीज वापराच्या संपूर्ण कालावधीसाठी ही दंडाची रकम ठरवली जाते. जर असा काळ ठरवणे शक्य नसेल तर निरिक्षण केलेल्या दिनांकामागील बारा महिन्यांच्या काळासाठी ही रकम 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 त्याला व्यावसायिक ग्राहकाला लागू असणाऱ्या वीज दराच्या दुप्पट दराने दंडाची रकम आकारली जाऊ शकते.)

९.२ वीज चोरी

जर एखाद्या ग्राहकाने खालीलपैकी कोणत्याही पद्धतीने वीज वापर केला असेल, तर त्याला वीज चोरीच्या अंतर्गत असलेल्या तरतुदींना सामोरे जावे लागू शकते.

१) वीज वितरण कंपनीच्या कोणत्याही साधनांमधून बेकायदेशीरपणे केलेला वीज वापर : यामध्ये वीजेच्या तारेवर आकडा टाकून वीज घेणे, जमिनीवरून अथवा जमिनीखालून गेलेल्या वीज तारांमधून बेकायदेशीररित्या केलेली वीज जोडणी इत्यादी गोष्टींचा समावेश होतो.

२) मीटरमध्ये जाणूनबुजून केलेला फेरफार : यामध्ये मीटर नोंद चुकीच्या पद्धतीने होण्यासाठी करण्यात आलेल्या कोणत्याही बेकायदेशीर पद्धतींचा समावेश होतो.

३) परवानगी दिलेल्या कारणांशिवाय इतर दुसऱ्या कारणांसाठी केलेला वीज वापर. उदा. घरगुती वीज वापराची जोडणी व्यावसायिक कारणासाठी वापरणे.

९.२.१ वीज चोरी संदर्भातील कार्यपद्धती :

वरीलपैकी कोणत्याही एका पद्धतीने विजेची चोरी होत असल्याचा संशय वीज कंपनीला असेल, तर ती आपल्या अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत अशा ठिकाणाची तपासणी करू शकते. संबंधित परिमिंडळातील नियुक्त केलेल्या कार्यकारी अभियंता किंवा उप कार्यकारी अभियंत्याच्या विशेष भरारी पथकामार्फत ही तपासणी होते. तपासणी करून वीज कंपनीचा अधिकृत अधिकारी तपासणी अहवाल तयार करतो. भेटीच्या निष्कर्षाबाबत या तपासणी अहवालावर ग्राहकाची किंवा ग्राहक प्रतिनिधीची अभिप्रायासह स्वाक्षरी घेतली जाते. ग्राहकाने किंवा ग्राहक प्रतिनिधीने स्वाक्षरी देण्यास नकार दिल्यास ते देखील अहवालात नमूद करून अहवालाची एक प्रत ग्राहकास दिली जाते. ही तपासणी सूर्योदयानंतर आणि सूर्यस्तापूर्वीच करणे व तसेच प्रौढ व्यक्तीच्या उपस्थितीत करणे वीज कंपनीवर बंधनकारक आहे. तसेच या तपासणीसाठी शक्यतो दोन स्वतंत्र साक्षीदार बरोबर असणे देखील गरजेचे असते.

संबंधित अधिकृत प्रतिनिधी ग्राहकाच्या जागेत उपलब्ध असलेल्या कोणत्याही उपकरणांची वीज चोरीच्या संशयावरून तपासणी करू शकतो. तसेच ज्या साधनांमार्फत ग्राहकाने वीज चोरी केली असेल, अशी साधने जस करू शकतो. अशा जस केलेल्या साधनांची यादी प्रतिनिधीला तपासणी अहवालात नमूद करावी लागते.

ग्राहक वीज चोरी करत असल्याच्या निष्कर्षास आल्यास वीज प्रतिनिधी ग्राहकाचा वीज पुरवठा ताबडतोब बंद करू शकतो. त्यानंतर चोरीस तासाच्या आत यासंबंधीचा गुन्हा पोलिस चौकीत नोंदवणे वीज कंपनीवर बंधनकारक असते.

९.२.२ दंड व शिक्षा

वीज चोरी करणाऱ्या ग्राहकाला होणारी शिक्षा किंवा दंड किंवा दोन्ही हे त्याने किती प्रमाणात वीज चोरी केली आहे यावरून ठरते. 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 तिपटीने आणि दुसऱ्यांदा सहापटीने दंडाची रक्कम वसूल केली जाते.

त्याने केलेल्या वीज चोरीचा विद्युतभार जर १० कि.वॅ. (kW) पेक्षा जास्त असेल तर पहिल्यांदा अशा ग्राहकांकडून तिपटीने व दुसऱ्यांदा सहापटीने दंडाची रकम वसूल केली जाते. पण त्याचबरोबर दुसऱ्यांदा केलेल्या वीज चोरीसाठी त्याला कमीत कमी सहा महिने तर जास्तीत जास्त पाच वर्षांपर्यंतच्या तुरुंगवासाची शिक्षा होऊ शकते. तसेच तो ३ महिने ते दोन वर्षांपर्यंतच्या कालावधीसाठी कोणत्याही वीज कंपनीकडून वीज पुरवठा होण्यास अपात्र ठरवला जातो.

यासाठी राज्य सरकारने नियुक्त केलेल्या विशेष न्यायालयामार्फतच वीज चोरीच्या गुन्ह्यावर कारवाई केली जाते. परंतु वीज चोरी अंतर्गत असलेल्या तरतुदी अनधिकृत वीज वापरासाठी वीज कंपनी वापरू शकत नाही हे लक्षात घ्यावे. (सप्लाय कोड, विनियम २००५, विनियम ८.५)

९.२.३ तडजोडीची रकम

वीज चोरी अंतर्गत गुन्हा मान्य करून ग्राहकाला तडजोडीची रकम भरता येते. ही रकम प्रति कि.वॅ. (kW) घरगुती ग्राहकांसाठी ४००० रु., कृषी ग्राहकांसाठी २,००० रु. आणि व्यावसायिक ग्राहकांसाठी १०,००० रु. इतकी आहे. अशी रकम भरलेल्या ग्राहकाची तुरुंगातून लोचच सुटका होऊ शकते. तसेच कोणत्याही न्यायालयात त्याच्यावर गुन्हा दाखल होऊ शकत नाही. परंतु प्रत्येक ग्राहकास फक्त एकदाच ही तडजोड रकम भरता येते, हे लक्षात ठेवावे.

मान्य असलेल्या विद्युत भारापेक्षा अधिक विद्युतभार वापरणे

जर एखाद्या ग्राहकाने त्याला संमत केलेल्या विद्युतभारापेक्षा जास्त विद्युतभार वापरला असेल किंवा वापरत असेल, तर त्याला अनधिकृत वीज वापर किंवा वीज चोरी म्हणत नाहीत, हे ध्यानात घ्यावे. कारण बन्याचदा या ग्राहकांवर देखील अनधिकृत वीज वापराअंतर्गत किंवा वीज चोरीअंतर्गत वीज कंपनी कार्यवाही करते. आयोगाच्या आदेशानुसार अशा ग्राहकांकडून वीज कंपनी फक्त दंड आकारू शकते व ती रकम त्याने जादा वापरलेल्या वीज वापरावर दीड पट दर लावल्यास येणाऱ्या रक्कमेएवढी असते.

ग्राहकांनी नोंद घ्यावी असे काही

- अनधिकृत वीज वापरासाठी ग्राहकाकडून दुप्पट दराने दंड वसूल केला जातो व ही रक्कम अशा वीज वापराच्या संपूर्ण कालावधीसाठी ठरवली जाते.
- अनधिकृत वीज वापरासंबंधी दंडाची अंतिम रक्कम ठरवण्यापूर्वी तपासणी अधिकान्यास ग्राहकाचे म्हणणे ऐकून घ्यावे लागते.
- अंतिम आदेशानंतर ३० दिवसांच्या आत ग्राहकाला दंडाची रक्कम भरावी लागते.
- वीज चोरी हा अजामिनपात्र गुन्हा आहे. त्यासाठी ग्राहकाला सहा महिने ते तीन वर्षांपर्यंत तुरुंगवास होऊ शकतो.
- वीज चोरी करणाऱ्या ग्राहकाकडून प्रथम तिपटीने व नंतर सहा पटीने दंडाची रक्कम वसूल केली जाते.
- वीज चोरी अंतर्गत गुन्हा मान्य करून ग्राहकाला तडजोडीची रक्कम भरता येते

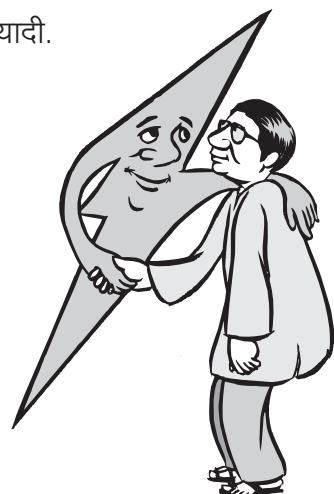


ग्राहकांची जबाबदारी

वीज सेवेचा कारभार ग्राहकाभिमुख होण्यासाठी असलेले नियम व कार्यपद्धतींची माहिती आपण मागील प्रकरणांत पाहिली. त्यासंदर्भातील ग्राहकांचे हक्क आपण समजून घेतले. हक्कांबरोबरच जबाबदाऱ्याही येतात. हक्क व जबाबदाऱ्या या एकाच नाण्याच्या दोन बाजू आहेत. या प्रकरणात आपण ग्राहकांवर असलेल्या जबाबदाऱ्यांची थोडक्यात माहिती घेऊ. प्रत्येक ग्राहकाला वैयक्तिक व सामाजिक पातळीवर या जबाबदाऱ्यांचे पालन करावे लागते. ह्या जबाबदाऱ्या पुढीलप्रमाणे :

- आपले वीज बील वेळेवर व पूर्ण भरावे. त्यामुळे वीज बील व थकबाकीसंदर्भातील अनेक तक्रारी कमी होतील.
- आपल्या घरातील विजेचे वायरिंग परवानाधारक विद्युत ठेकेदाराकडूनच (लायसन्सड इलेक्ट्रिकल कॉन्ट्रॅक्टर) करून घ्यावे व दर पाच वर्षांनी त्याची तपासणीकरून घ्यावी. म्हणजे अयोग्य वायरिंगमुळे होणारे अपघात टाळता येतील.
- मीटरवरील नोंद घेण्यासाठी मीटरची जागा वीज कंपनीच्या प्रतिनिधीला (मीटर रिडरला) सोईस्कर अशी असावी.
- ग्राहक बाहेरगावी जाणार असल्याने मीटरची जागा नोंद घेण्यास उपलब्ध होऊ शकणार नसेल तर तशी पूर्वकल्पना त्याने वीज कंपनीला द्यावी. म्हणजे वीज मीटरवरील नोंद न घेता आल्याने कंपनीने वीज पुरवठा खंडित केला असे होणार नाही.
- मीटरची सुरक्षा ही ग्राहकाची जबाबदारी आहे. ग्राहकाने आपल्या जागी लावलेला मीटर सुरक्षित राहील याची दक्षता घ्यावी.
- ग्राहकाने मीटरमध्ये कोणत्याही प्रकारे फेरफार करू नये.
- मीटरचे व अंतर्गत वायरिंगचे अर्थिंग व्यवस्थित असल्याची खात्री करून घ्यावी.
- मंजूर केलेल्या विद्युतभाराइतकीच वीज वापरावी. यापेक्षा जास्त विद्युतभार हवा असल्यास आपला विद्युतभार वाढवून घ्यावा. मात्र विद्युत भारापेक्षा जास्त वीज वापरणे म्हणजे वीज चोरी किंवा अनधिकृत वीज वापर नव्हे.

- ज्या कारणांसाठी वीज कनेक्शन घेतले असेल त्याच कारणांसाठी त्याचा वापर करावा. इतर कारणासाठी करू नये. उदा. घरगुती कारणासाठी घेतलेली वीज जोडणी व्यावसायिक कारणासाठी वापरू नये. तो वीजेचा अनधिकृत वीज वापर मानला जातो.
- एखाद्या जागेसाठी मंजूर केलेल्या वीज जोडणीतून दुसऱ्या जागेसाठी वीज पुरवू नये. उदा. आपल्या घरातून इतर कोणाला परस्पर वीज देऊ नका.
- वीजेचा अनधिकृत वीज वापर व वीज चोरी करू नये. इतर कोणी करत असेल तर वीज कंपनीला त्वरीत कळवावे.
- वीजेचा वापर काटकसरीने करून वीज बचतीसाठी आवश्यक त्या सर्व उपाययोजना करा.
- वीज कंपनीच्या मालमत्तेचे नुकसान तुम्ही करू नका. इतर काही कारणाने होत असल्यास ते थांबवा.
- वीज कंपनीच्या कारभाराबद्दल नाराजी असेल तर योग्य प्रकारे आपला निषेध व्यक्त करा. कोणत्याही परिस्थितीत अर्वाच्य भाषा व हिंसेचा उपयोग करू नका, सार्वजनिक मालमत्तेचे नुकसान करू नका.
- आपल्या भागातील ग्राहक संघटनांची माहिती करून घेऊन त्यांच्या कामात हातभार लावा.
- आपल्या भागातील तक्रार निवारण कक्ष व ग्राहक गान्हाणे निवारण मंचाबद्दल माहिती घेऊन त्यांच्या कारभारावर देखरेख ठेवा.
- वीज नियामक आयोगाच्या सुनावणीमध्ये भाग घेऊन ग्राहकांच्या भावना आयोगापर्यंत पोचवा.
- ग्राहकांनी वीज कंपनीला भेडसावणाऱ्या अडचणीदेखील लक्षात घ्याव्यात. उदा. वीज कनेक्शन देण्यासाठी रस्ते खोदण्यास स्थानिक प्रशासनाची परवानगी वेळेवर मिळणे, वीज कंपनीच्या कारभारातील राजकीय हस्तक्षेप, इत्यादी.



समारोप

अत्यंत महत्वाचा व रोजच्या जीवनाशी जोडलेला विषय असूनही त्याबद्दल पुरेशी स्पष्टता ग्राहकाला असल्याचे दिसत नाही, ह्यामुळे वीज कंपनी व ग्राहक ह्यांच्यात सुसंवाद राहत नाही. कधी भरमसाठ बील येऊन ग्राहक चिंतेत पडतो, कधी अचानकपणे वीज तोडली जाणे, आणि पुन्हा जोडली जाण्यासाठी ग्राहकांना भ्रष्टाचाराचे आमिष वापरावे लागणे, भल्याभल्यांनीही तन्हातन्हांनी वीज चोरी करणे आणि वीज कंपनीला समजूनही ती थांबवता न येणे. अशा घटकांमधून हा विसंवाद दिसतो. या पुस्तिकेमुळे ग्राहक व वीज कंपनी ह्यांच्यातील सुसंवाद वाढावा हा हेतू आहे. सर्वसामान्य नागरिकांबोरच गाव व वस्ती पातळीवर काम करणाऱ्या संस्था, संघटना व कार्यकर्त्यांना ही पुस्तिका मार्गदर्शक ठरेल अशी अपेक्षा आहे.

या पुस्तिकेत सांगितलेल्या वीजसेवेसंदर्भातील तरतुदींच्या जास्तीत जास्त उपयोग करून ग्राहकांना आपल्या समस्यांचे निराकरण करणे शक्य होईल. गरज पडल्यास दबाव गट तयार करून या तरतुदींच्या परिणामकारक वापरासाठी व योग्य अंमलबजावणीसाठी वीज कंपनीला भाग पाडावे लागेल. प्रसंगी नियमावलीतील अपुरेपणासाठी व तिच्या अंमलबजावणीतील त्रुटींबद्दल नियामक आयोगासमोर बाजू मांडावी लागेल. स्थानिक पातळीवर दुरुस्ती व देखभालीची कामे योग्य पद्धतीने होण्यासाठी ग्राहकाला लक्ष ठेवावे लागेल. यानिमित्ताने वीज कंपनीच्या कारभारात सहभागी होऊन वीज कंपनीचा कारभार समाजाभिमुख होण्यास मदत होईल. निदान आपली कृती योग्य वा अयोग्य आहे ह्याची स्पष्टता ग्राहक व वीज कंपनीच्या प्रतिनिर्धार्णांना वेळोवेळी येऊ शकेल. एवढे जरी झाले तरी ह्या पुस्तिकेचा हेतु भरून पावला, असे म्हणणे वावगे ठरू नये.



वीज पुरवठा मागणीसाठी अर्ज विभाग

(सदर अर्ज ग्राहकाने स्वतः भरणे आवश्यक आहे) अर्ज क्र.

घरगुती व व्यापारी कारणासाठी वीज पुरवठा दिनांक

प्रति,

महाराष्ट्र राज्य विद्युत मंडळ,

परिमंडळ

- १) मी/आम्ही रहात असलेल्या माझ्या/आमच्या मालकाच्या खाली नमूद केलेल्या ठिकाणी वीजपुरवठा करण्याकरिता अर्ज करीत आहे/आहोत.
 - २) मी आम्ही या अर्जान्वये वीज घेण्याचे कबूल करून घेतलेली वीज सेवासंथीगचे मूल्य व वेळोवेळी अंमलात असलेले मंडळाचे विजेचे दर व अटी याप्रमाणे देय होणारी रक्कम अनामत रक्कम भरण्याचे मान्य करतो तसेच प्रथम वीज पुरवठा सुरु केलेल्या तारखेपासून दोन वर्षांपेक्षा कमी नसलेल्या काळाकरिता अथवा वीज पुरवठा तोडल्यास नंतर सहा महिन्यांनी वीज पुरवठा पुन्हा सुरु करण्यात आला असल्यास पुन्हा कनेक्शन देण्याच्या तारखेपासून एक वर्षांपेक्षा कमी नसलेल्या काळाकरता खाली नमूद केलेल्या वास्तविक कामाकरिता वीज घेण्याचे मान्य करतो.
 - ३) वीज मागणीचे कारण (अ) नवीन वीज पुरवठा सिंगल फेज/थ्री फेज
 (नको असलेले खोडावे (ब) विजेचा पुर्नपुरवठा
 व पाहिजे असलेल्यावर (क) विद्यमान विद्युत उभारणीत बदल
 असे चिन्ह करावे) (ड) नावात बदल
 (ई) तात्पुरवठा विज पुरवठा दि. पासून पर्यंत नावात बदल करणे
 असल्यास दुसरा 'क्ष' व 'य' हे फॉर्म भरावेत
 आडनाव नांव वडिलांचे नाव/नवन्याचे नाव
 - ४) अर्जदाराचे संपूर्ण नाव
 व पत्ता श्री./श्रीमती.....
 (जेथे वीज पाहिजे) घर नं..... सर्वे नं..... गाव.....
 रस्ता..... तालुका..... जिल्हा.....
 जवळची खूण..... पीन कोड
- टेलिफोन नंबर
- अर्जदार वरील पत्त्यावर सध्या रहात नसल्यास पत्र व्यवहाराचा
 पत्ता
- महाराष्ट्र शासनाने मान्य केलेल्या अनुचूचित जातीमध्ये आहात
 का? होय/नाही
- १) अनु.जाती २) नवबौद्ध ३) भ. जाती ४) विमुक्त जाती.

जेथे वीजपुरवठा करावयाचा त्या जागेच्या मालकाचे नाव

आडनाव

नाव

वडिलाचे नाव

श्री/श्रीमती

५) वीजेची मागणी

व त्याचे स्वरूप

१) घरगुती

२) धंद्यासाठी-

मागणीत बदल

वाढ HP/KW.....

घट HP/KW.....

उपकरण	दिवे	ट्युब	पंखे	इस्क्री	मिक्सर	टिळ्ही	इतर प्लग	हिटर वॉ.मशिन	ए.सी मोटार	एकूण
संख्या										
प्रत्येकी वॅट										
एकूण वॅट										

६) वायरंग करणाऱ्या

कंत्राटदाराचे नाव

नाव व पत्ता

परवाना क्रमांक (शिक्का)

वरील सर्व माहिती खरी असून त्यात काही तफावत आढळल्यास मी पूर्णतः जबाबदार आहे.

सर्विस लाईन दुसऱ्याचे हद्दीतून जाणारा असल्यास त्याबाबतची परवानगी मी मिळवून देईन.

दि..... अर्जदाराची सही

महाराष्ट्र राज्य विद्युत मंडळ..... विभाग..... उपविभाग

अर्ज क्र..... दि..... मागणी सिंगल / थरी फेज किंवै. ए.च. पी.

अर्जदाराचे नाव व पत्ता.....

(अर्जदाराने लिहावा)

टीप:- पुढील चौकशीसाठी अर्ज क्र. तारीख संदर्भसाठी आवश्यक आहे. अर्जामध्ये असलेल्या त्रुटी बाबत मागे पहा.

सही

शिक्का

(नवीन जोडणी विभाग)

कार्यालयीन सौयोग्यसाठी

फर्म कोटेशन नंबर व तारीख
सर्विस व पैसे भरलेली तारीख व पावती क्र.....
सही.....
शिक्का.....

अर्जसिंबत सादर करावयाची प्रमाणपत्रे

अर्जदाराने स्वतः कायदेशीर मालक अथवा भाडेकरु असल्याबाबतचा पुरावा दाखल करावयाचा आहे.

- १) अर्जदार स्वतः मालक असल्यास - स्थावर मिळकतीचा चालू वर्षाचा दाखला महानगरपालिकेच्या चालू वर्षाची टॅक्सची पावती.
- २) अर्जदार भाडेकरु असल्यास - चालू महिन्याची भाडेपावती व भाडेपावती देणाऱ्या मालकाचा मालकी हक्काचा - चालू वर्षाचा ७ / १२ किंवा ८ अ उतारा, महानगरपालिका टॅक्स पावती
- ३) अर्जदार झोपडपट्टी रहिवासी असल्यास - महानगरपालिकेच्या/ग्रामपंचायतीचा ना हरकत दाखला.
- ४) अर्जदार कॅन्टोमेंट बोर्डच्या हद्दीतील असेल तर कॅन्टोनमेंट बोर्डच्या टॅक्सची पावती.

या शिवाय वेळोवेळी अस्तित्वात असलेल्या मंडळाच्या नियमानुसार योग्य त्या कागदपत्रांची पूर्तता करावी लागेल.

वायरिंगचे काम सरकारमान्य परवाना धारकाकडून करणे आवश्यक आहे. विजेच्या कनेक्शन बाबत विद्युत मंडळाचे वेळोवेळी अस्तित्वात असलेले नियम ग्राहकास बंधनकारक राहतील व अर्जात नमूद केलेल्या कारणासाठीच बंधनकारक आहे.

या बाबत काही अडचणी असल्यास अभियंत्याना भेटून खुलासा करून घ्यावा.

सदर अर्जसिंबत आपण

- | | |
|----|----|
| १) | ३) |
| २) | ४) |

हे दाखले सादर केले नसल्यामुळे आपल्या अर्जावर मंडळात कोणतीही कारवाई करणे शक्य नाही. कृपया यांची नोंद घ्यावी. आपले वर दर्शविलेले दाखले सादर केल्यावर आपल्या अर्जाची प्राथमिक नोंद करून पुढील कारवाई करण्यात येईल.

सही

परिशिष्ट (२) घरगुती वापरातील विजेची उपकरणे व त्यांचा विद्युतभार

विजेची उपकरणे	विद्युतभार (वॅट)	१ युनिट वीजेसाठी लागणारा काळ
बल्ब	२५	४० तास
	४०	२५ तास
	६०	१६ तास
	१००	१० तास
रात्रीचा दिवा (झीरोचा बल्ब)	१५	६६ तास ४० मिनिट
सी.एफ.एल.	५	१४३ तास
	९	
	१३	७७ तास
	२५	३७ तास
ट्युब लाईट	५५	१८ तास ११ मिनिट
	३५	२८ तास ३४ मिनिट
पंखा	३६/४६ इंची	५०
	५६ इंची	६०
	६० इंची	७०
टेबल फॅन	१२/१६ इंची	४०
इस्त्री	कमी वजनाची	४५०
	जड	७००
टी. व्ही.	६०	१६ तास ४० मिनिट
	१२०	८ तास २० मिनिट
रेडिओ	१५	६६ तास ४० मिनिट
व्हिडिओ कॅसेट प्लेअर	२५	४० तास
स्टिरीओ सिस्टीम	५०	२० तास
	३०००	२० मिनिटे
एअर कुलर	४०	२५ तास
वातानुकूलीत (ए.सी.)	यंत्र १ टन	१४००
	१.५ टन	१८००
फ्रिज	१६५ लिटर	१०५
	३०० लिटर	१२५
मिक्सर, ज्युसर, ब्लॅंडर	४५०	२ तास १३ मिनिट
इलेक्ट्रीक ओव्हन	१२००	५० मिनिटे
मायक्रोवेव्ह ओव्हन	१८००	३४ मिनिटे
टोस्टर	८००	१ तास १५ मिनिट
गिझर	इंस्टंट	३०००
	१५- १७ लिटर	२०००
वॉशिंग मशीन	झायर सह	४००
	झायर शिवाय	२३०
व्हॅक्युम विलनर	९५०	१ तास

टीप :

- १) घरगुती वापरासाठी लागणारी उपकरणे व त्यांचा सर्वसाधारण वीज वापर वरील तक्त्यात दिला आहे
- २) १ युनिट वीज वापर म्हणजे १किलो वॅट तास. १०० वॅटचा बल्ब १० तासात १ युनिट इतकी वीज वापरतो.
- ३) १ किलो वॅट = १००० वॅट

परिशिष्ट – (३) अंतर्गत वायरिंगचा रिपोर्ट

महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी

अहवाल क्रमांक

फॉर्म डी-१

विद्युत कंत्राटदाराने द्यावयाचा संच मांडणीचा चाचणी अहवाल पूर्तता प्रमाणपत्र

अर्ज क्र.

दिनांक

वीज मागणीचा प्रकार

द्वारा म. रा. वि. मंडळ

.....स्थानिक कार्यालय घरगुती () व्यावसायिक ()
कारखाना () शेतीसाठी ()
तात्पुरता ()

मी/आम्ही आपणांस कळवितो की,

या जागेतील प्रत्यक्ष कबजेदार

यांचेकडे विद्युत संच मांडणीचे काम मी/आम्ही भारतीय विद्युत नियम १९५६ नुसार पुर्ण केले असून त्यांचा तपशील व चाचणी अहवाल खालील प्रमाणे आहे.

वीज मागणी	सध्याचा भार		नवीन मागणी		एकूण वीज भार		तपशील (जरुर तर स्वतंत्र कागद जोडावा)
	पॉईंट्स्	वॅट्स्	पॉईंट्स्	वॅट्स्	पॉईंट्स्	वॅट्स्	
१ दिवे							
२ पंखे							
३ ३पिन							
४ घरगुती उपकरणे ब) क) ड)							
	संख्या	अश्व शक्ती	संख्या	अश्व शक्ती	के डब्ल्यू	एकूण भार	
५ कारखाना/उद्योग यासाठी 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 न्यूट्रिलमध्ये..... मे. ओ. आहे. ग्राहकाचे आर्थिंग व जमीन यामध्ये विरोध..... ओहम आहे.

मी/आम्ही शपथपुर्वक निवेदन करतो की, पर्यवेक्षकाने प्रमाणपत्र व कंत्राटदाराचे अनुप्रासीच अद्यावत नुतनीकरण करून घेतले आहे.

पर्यवेक्षकाची सही

विद्युत कंत्राटदाराची सही

प्रमाणपत्र क्र. :

अनुक्रमांक व दिनांक :

संपूर्ण नाव व पूर्ण पत्ता :

तपशील – सदर चाचणी अहवालात उल्लेखिलेल्या ज्या नवीन उपकरणांना यंत्रांना व विद्युत पंपांना वीज पुरवठा जोडावयाचा आहे. त्या उपकरणावर नोंदवलेली संपूर्ण माहिती (Narma Plate Details) या रकान्यात ठळकपणे लिहावी. उपकरणाची क्षमता निर्मिती करणाऱ्या फर्मचे नाव, पत्ता, निर्मितीची तारीख/वर्ग इत्यादी यासाठी आवश्यक असल्यास स्वतंत्र कागदावर कंत्राटदाराच्या सही शिक्कयानिशी उल्लेख द्यावा. मात्र यांचा उल्लेख किती कागद स्वतंत्रपणे जोडले आहेत ते या रकान्यात लिहिले असावयास पाहिजे अन्यथा सदर वाचणी अहवाल अपूर्ण समजला जाईल.

टीप : फक्त वीज मंडळाचे उपयोगासाठी

वीज मागणीचा प्रकार :

खाते क्र. :

चालू वीज भार : नवीन वीज भार : एकूण :

ग्राहक क्र. :

यंत्राची संख्या, मोटार्स, ट्रान्सफॉर्मस्‌, वगैरे

मीटर क्र. :

प्रत्येक फेजवर जोडलेल्या वीज भार :

एकूण :

फेज आर :

नवीन सर्वर्स/साईंड मीटर :

दूरध्वनी क्रॉसिंग :

फेज वाय :

फेज बी :

वीज भार दिलेले उपकेंद्र :

सर्वर्स कनेक्शन चाचणी.....मेगा ओहमस् अर्थिंग चाचणी.....ओहमस् सर्वर्स कनेक्शनचा प्रकार.....केबल अधांतर/जमीनीखालून केबलचा प्रकार व साईंज.....पोल कटाऊट साईंज..... मंडळाच्या/ग्राहकाच्या मीटरचे वर्णन, कंपनीचे नाव.....क्षमता.....कंपनी क्रमांक..... प्रकार.....

सदर चाचणी अहवालात नमूद केलेले संच मांडणीचे काम वीज पुरवठा सुरु करण्यापूर्वी मी प्रत्यक्ष तपासले असून विद्युत पुरवठा सुरु करण्यास वीज मंडळाच्या नियमांप्रमाणे योग्य आहे. वीज पुरवठा सुरु केल्याची तारीख

लाईनमनचे नाव व सही
तारीख

उपअभियंता / कनिष्ठ अभियंता
यांचे नाव व सही तारीख

वीज पुरवठा ठिकाणाचे वर्णन : घरगुती () व्यावसायिक () दुकान, कार्यालये ()
उपहार गृह () सिनेमा गृह/व्ही.डी.ओ. टॉवर () दवाखाना () धार्मिक ()
शैक्षणिक () कारखाना () शेती कुटीरोद्योग () इतर वापर.....

वीज मंडळाचे कार्यालयीन उपयोगासाठी
मीटर कार्ड तयार केले तपासले
लिपिकाचे नाव, सही व तारीख हिशोबात तपासनीसाची सही व तारीख

उपकार्यकारी अभियंता यांचे नाव
सही व तारीख कनिष्ठ अभियंता यांचे नाव
सही व तारीख

महाराष्ट्र राज्य विद्युत मंडळ

विद्युत शक्तीच्या हस्तांतरणाच्या अर्जाचा नमुना

FORM - X

प्रपत्र – एकस

- १) पूर्ण नाव :
 - २) नवीन ग्राहकाचा पेशा / व्यवसाय आणि पूर्ण पत्ता :
 - ३) विद्युत शक्ती जोडून दिलेल्या स्थळाचा पूर्ण पत्ता :
 - ४) स्थापित यंत्रसामुग्रीचा संक्षिप्त तपशील भार :
 - ग्राहक क्रमांक व मीटर क्रमांक :
 - ५) कारखाना किंवा उत्पादन इत्यादीचे स्वरूप :
 - ६) व्यवसायाचे हस्तांतरण नोंदणीकृत विलेखाद्वारे झाले की कराराद्वारे असे नसेल तर त्याची अंमलबजावणी कशा प्रकारे झाली ? :
 - ७) विद्यमान मालकाची (म्हणजे मावळत्या ग्राहकाची) स्वाक्षरी व तारीख :
 - ८) नवीन ग्राहकाची स्वाक्षरी व तारीख :
 - ९) विद्युत पुरवठा परवाना धारक किंवा अभियंता किंवा प्रभारी अभियंता यांचे अभिप्राय : दिनांक :
 - १०) सुरक्षा प्रतिभूति ठेव म्हणून भरलेली रकम रुपये पावती क्रमांक
दिनांक प्राक्कलन क्रमांक
- मी श्री./ श्रीमती..... या अर्जाद्वारे माझ्या नावावरील विजेची जोडणी व सुरक्षा अनामत श्री./ श्रीमती..... यांच्या नावे करण्यास संमती असल्याचे लिहून देते/देतो.

प्रभारी अभियंत्याची स्वाक्षरी

परिशिष्ट - (४)

महाराष्ट्र राज्य विद्युत मंडळ

अभिवचनाचे/नावात बदल करण्याचे प्रपत्र

FORM - Y

प्रपत्र - वाय

मुख्य अभियंता

यांस

महोदय,

श्री./श्रीमती.....त्यांच्या
नावावरील चुक्ता केलेला सेवाजोडणी क्र..... (ग्राहक
क्र.....) माझ्या नावावर हस्तांतरित करून देण्यास आपण दिलेल्या
मान्यतेनुसार उक्त सेवा जोडणीच्या मालकीचे हस्तांतरण करताना घ्यावयाच्या जबाबदारीतून मी
आपणास आणि आपल्या प्रतिनिधीस मुक्त व सुरक्षित करीत आहे.

सेवा जोडणीवरील मालकी, त्यागणाऱ्या ग्राहकाकडून काही येणी असल्यास ती भरण्याचे व इतर सर्व
दायित्वे पूर्ण करण्याचे मी मान्य करीत आहे.

आपला विश्वासू,

नविन ग्राहकाची स्वाक्षरी

पूर्ण पत्ता:

श्री./श्रीमती/सौ. _____

महाराष्ट्र राज्य विद्युत मंडळ

मी, ----- याद्वारे गांभिर्यपूर्वक दृढकथन करून खलील प्रमाणे प्रतिज्ञा करतो/करते. की, ग्राहक श्री / श्रीमती/कुमारी ----- हे ह्या/हा/ही माझे /माझी ----- होते /होत्या/होता/होती. दिनांक ----- रोजी ते/त्या/ती/तो मृत्यू पावले/ पावल्या/पावला/पावली. त्यासंबंधीचे मृत्यू प्रमाणपत्र मी माझ्या अर्जासोबत सादर केले आहे. मी अशी प्रतिज्ञा करीत आहे की, मृत व्यक्तीची मी वारस असून, त्या व्यक्तीच्या स्थावर व जंगम मालमत्तेची त्यावर भूतकाळात असलेल्या अथवा भविष्यात असणाऱ्या दायीत्वांसहीत वरसाहककाने प्राप्त झाली आहे. खाली स्वाक्षरी असलेल्या इतर वारसदारांची विद्युत संचाची मांडणी माझ्या नावावर करून देण्यास संमती आहे. विद्युत संच माडणी क्रमांक ----- चे भाडे आणि विद्युत उर्जेच्या संबंधातील भूतकाळातील व भविष्यकाळातील सर्व दायीत्वांची जबाबदारी स्विकारण्यास मी तयार आहे.

वीज कंपनीच्या वेळोवेळी सुधारणा करण्यात येणाऱ्या अटी व शर्ती बंधनकारक व्हाव्यात म्हणून नवीन करारनामा करण्यास व तो अमलात आणण्यास मी तयार आहे. मी याद्वारे असे अभिवचन देतो की, विद्युत ऊर्जा पुरवठ्याच्या बाबतीतील अटी व शर्तीवर वीज कंपनीकडून वीज पुरवठा घेण्यास मी तयार आहे व पुढे असे अभिवचन देतो आहे की, मी आपणास किंवा आपल्या प्रतिनिधीस, उपरोक्त लिखित संच मांडणी क्र. ----- माझ्या नावावर बदलून देण्यास संमती दिली असतानाही त्यावर अन्य व्यक्तीने / व्यक्तींनी हक्क असल्याचा दावा / दावे लावल्यास त्यापासून सुरक्षित व हानीरहित ठेवेन. तसेच असेही मान्य करत आहे की, जाणाऱ्या ग्राहकाच्या सर्व दायीत्वांची व देय रकमा चुकत्या करण्याची जबाबदारी माझ्यावर राहील.

दिनांक ----- रोजी ----- येथे गांभीर्याने प्रतिज्ञापन केले.

हस्तांतरिताची स्वाक्षरी

वरील अर्जित बदलास आमची संमती आहे.

१)

२)

३)

(मृत व्यक्तीचे इतर वारसदार)

साक्षीदार

नाव व पत्ता

स्वाक्षरी -----

टीप : वरील प्रतिज्ञापत्र तालुका दंडाधिकाऱ्या समोर साक्षांकन करण्यात यावे.

परिशिष्ट - (६)

मंडल कार्यालयांतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे
तक्रार निवारणार्थ करावयाचा अर्ज

नाव :

पत्ता :

दूरध्वनी क्र. :

दिनांक :

प्रति,
कार्यकारी अभियंता (कार्यालय),
अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष,
सं. व सु. मंडल कार्यालय,
महाराष्ट्र राज्य विद्युत मंडळ,

.....

विषय : ग्राहक तक्रार

महोदय,

(अर्जामध्ये खालील माहिती द्यावी)

- १) ग्राहक क्र., शाखा कार्यालयाचे
नाव....., तहसिल.....
जिल्हा..... इत्यादि.....
- २) तक्रारची सविस्तर माहिती, तक्रारसंबंधी जोडपत्र व तक्रारीच्या पुष्ट्यार्थ सर्व दस्तऐवज
असतील तर,
- ३) प्रतिज्ञापत्र
- ४) मंडळाच्या स्थानिक कार्यालयामधून किंवा बिलिंग सेंटर/उपविभाग/विभाग यांचेकडून तक्रार
निवारणार्थ मिळालेला प्रतिसाद काही असेल तर.

आपला

सही :

नाव :

गान्हाण्याच्या निवारणासाठी मंचाकडे करावयाचा अर्ज

तारीख-

१. ग्राहकाचे नाव
 २. ग्राहकाचा पूर्ण पता
दुर्ध्वनी क्र.
 ३. ग्राहक क्रमांक / जोडणीचे स्वरूप
 ४. गान्हाण्याचा तपशील
 ५. ग्राहकाने प्रतिनिधी म्हणून नामनिर्देशित केलेल्या व्यक्तीबाबत ना हरकत प्रमाणपत्र –
 ६. विद्युत वितरण परवानेधारकाने केलेली उपाययोजना –
 ७. मंचाकडून अपेक्षित मदतीचे स्वरूप –
 ८. सोबत जोडलेल्या कागदपत्रांची यादी –
- अ.
- ब.
- क.
- ड.
- इ.
९. प्रतिज्ञापत्र –

मी/आम्ही ग्राहक खालीलप्रमाणे जाहीर करतो/करते की :-

येथे वर दिलेली माहिती सत्य व बरोबर आहे, आणि मी/आम्ही वर नमूद केलेल्या माहितीत आणि सोबत सादर केलेल्या कागदपत्रात कोणतीही वस्तुस्थिती दडविलेली नाही किंवा तिचा विपर्यास केलेला नाही.

विद्युत वितरण परवानेधारकाने विहीत केलेल्या नमुन्यामध्ये आणि पद्धतीने व कालमर्यादेत हे गान्हाणे विद्युत वितरण परवानेधारकाला कळविण्यात आले होते आणि माझे/आमचे विद्युत वितरण परवानेधारकाने केलेल्या उपाययोजनेमुळे समाधान झालेले नाही किंवा गान्हाणे कळविण्यात आल्याच्या मूळ तारखेपासून दोन महिन्यांत कोणतीही उपाययोजना करण्यात आलेली नाही. मला/आम्हाला ज्ञात असणाऱ्या माहितीनुसार या गान्हाण्याचा विषय मी किंवा आमच्यापैकी

कोणीही किंवा या विषयाशी संबंधीत असणाऱ्या कोणत्याही पक्षाने मंचासमोर यापूर्वी कधीही सादर केलेला नाही.

माझ्या/आमच्या या गान्हाण्याचा विषय मंचाने या पूर्वीच्या कोणत्याही कामकाजात निकाली काढलेला नाही.

या गान्हाण्याच्या विषयावर कोणत्याही प्राधिकरणाने/न्यायालयाने लवादाने निर्णय दिलेला नाही.

आपला विश्वासू,

ग्राहकाचे/प्रतिनिधीचे नांव व सही

ग्राहकाने प्रतिनिधी म्हणूनक नामनिर्देशित केलेल्या व्यक्तीबाबत ना
हरकत प्रमाणपत्र –

मी/आम्ही वर नमूद केलेले ग्राहक, याद्वारे श्री./श्रीमती.....

.....हे वकील नसून त्यांना मी/आम्ही या कार्यवाहीत आमचा प्रतिनिधी असून नामनिर्देशित करत असून त्यांचा पत्ता.....

.....असा आहे आणि मान्य करतो की त्याने/तिने केलेले कोणतेही निवेदन, दिलेली मान्यता किंवा नकार हा माझ्यावर/आमच्यावर बंधनकारक राहील. त्याने/तिने माझ्यासमोर खाली सही केली आहे.

वरीलप्रमाणे मान्य आहे.

ग्राहकाची सही

प्रतिनिधीची सही.

परिशिष्ट - (८)

विद्युत लोकपाल यांचेकडे सादर करावयाचे अभिवेदन

क्रमांक ----- वर्ष -----

दिनांक :

(कार्यालयाने भरावयाचा)

प्रती,
विद्युत लोकपाल
(पत्ता)

प्रिय महोदय,

विषय : -----

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

गान्हाण्याची सविस्तर माहिती खालीलप्रमाणे आहे

१. ग्राहकाचे नाव
२. ग्राहकाचा पूर्ण पत्ता :
पिन कोड
दूरध्वनी क्र. : फॅक्स क्र :
ई- मेल :
३. वितरण परवानेधारकाचा पूर्ण पत्ता :
पिन कोड
दूरध्वनी क्र. : फॅक्स क्र :
४. मंचाचे नाव व पूर्ण पत्ता :
पिन कोड
दूरध्वनी क्र. : फॅक्स क्र :
५. वीज जोडीनीचा तपशील आणि ग्राहक क्र.
६. मंचाकडे ग्राहकाने गान्हाणे सादर केल्याचा दिनांक :
(सोबत गान्हाण्याच्या तीन प्रती कृपया पाठवाव्या)

७.	अभिवेदनाचा विषय
८.	अभिवेदनाचा तपशील, अभिवेदन उद्भावण्यामागील वस्तु स्थिती

(जागा अपूरी पडल्यास वेगळी पाने जोडावी)

९. ग्राहकास मंचाचा अंतिम आदेश प्राप्त झाला आहे का ?

(असल्यास मंचाचा अंतिम निर्णय असलेल्या आदेशाच्या तीन प्रती कृपया जोडाव्यात)

१०. विद्युत लोकपालाकडून अपेक्षीत मदतीचे स्वरूप :

(दाव्याच्या पुष्ट्यर्थ, असल्यास पुराव्याच्या कागदपत्राच्या तीन प्रती कृपया जोडाव्यात)

११. काही आर्थिक हानी झाली असल्यास, त्यासाठी भरपाईची मागणी, केली असल्यास, तिचे स्वरूप व प्रमाण रु.

(ही हानि वितरण परवानेधारकाच्या कथित कृत्याचा, केलेल्या किंवा टाळलेल्या, थेट परिणाम म्हणून झालेली प्रत्यक्ष हानी आहे, असे सिद्ध करणारा कागदोपत्री पुरावा असल्यास, तो जोडावा.)

१२. सोबत जोडलेल्या कागदपत्रांची यादी

(अभिवेदन अद्भवणाऱ्या वस्तुस्थितीच्या पष्ट्यर्थ सर्व कागदपत्रांच्या तीन प्रती कृपया जोडाव्यात)

१३. निवेदन

अ) मी / आम्ही ग्राहक खालीलप्रमाणे जाहीर करतो की –

(१) येथे वरील प्रमाणे दिलेली माहिती सत्य व बरोबर आहे, आणि

(२) मी / आम्ही येथे वरील प्रमाणे नमूद केलेल्या माहितीत आणि सोबत केलेल्या कागदपत्रात कोणतीही वस्तुस्थिती दडवलेली नाही किंवा तिचा विपर्यास केलेला नाही.

ब) माझ्या / आमच्या द्यात माहितीनुसार माझ्या / आमच्या या अभिवेदनाचा विषय मी किंवा आमच्या पैकी कोणीही किंवा या विषयाशी संबंधीत असणाऱ्या कोणत्याही पक्षाने विद्युत लोकपालासमोर यापूर्वी कधीही आणलेला नाही.

क) माझ्या / आमच्या या अभिवेदनाचा विषय विद्युत लोकपालाच्या कार्यालयाने यापूर्वीच्या कोणत्याही कामकाजात निकाली काढलेला नाही.

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

आपला विश्वासू,
(ग्राहकाचे नाव व स्वाक्षरी)

नामनिर्देशन

ग्राहकाने प्रतिनिधी म्हणून नामनिर्देशित केलेल्या व्यक्तीबाबत न हरकत प्रमाणपत्र –
मी / आम्ही, वर नमूद केलेले ग्राहक, याद्वारे श्री / श्रीमतीहे
वकील नसून त्यांचा पत्ताअसा
असून त्यांना मी / आम्ही या कार्यवाहीत आमचा प्रतिनिधी म्हणून नामनिर्देशित करत
आहे/आहोत. मी/आम्ही मान्य करतो की त्याने केलेले कोणतेही निवेदन, दिलेली मान्यता किंवा
नकार ही माझ्यावर /आमच्यावर बंधनकारक राहील. त्याने/ तिने माझ्यासमोर खाली सही केली
आहे.

वरीलप्रमाणे मान्य आहे.

(प्रतिनिधीची स्वाक्षरी)

(ग्राहकाची स्वाक्षरी)

ग्राहकांच्या दृष्टीने महत्वाचे अधिनियम, विनियम व आदेश :

- वीज कायदा २००३
- केंद्रिय विद्युत प्राधिकरण (मीटर बसविण्या व फिरण्यासंबंधी) नियमावली, २००६
- विद्युत पुरवठा संहिता आणि पुरवठ्याच्या इतर अटी, विनियम २००५, (Supply code and other conditions of supply, Regulation 2005)
- वितरण परवानेधारकांच्या (वीज वितरण कंपन्यांच्या) कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरु करावयाचा कालावधी आणि भरपाई निश्चितीकरण, विनियम २००५ (Standards of Performance of Distribution, Licensees, Period for giving supply and Determination of Compensation Regulations, 2005)
- ग्राहक गान्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल, विनियम २००६ (Consumer Grievance Redressal forum and Electricity ombudsman, Regulation 2006)
- महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोगाचा दि. ८ सप्टेंबर २००६रोजी महावितरण वीज कंपनीसंबंधी दरसूची आदेश (MERC Order dt. 8th September 2006 in the matter of approval of MSEDC schedule of charges)
- महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोगाचा दि. १८ मे २००७ रोजी महावितरणसाठी वीज दरासंबंधीचा आदेश (MERC Order dt. 18th May 2007 in the matter of Determination of ARR Tariff of MSEDC)

महत्वाची संकेत स्थळे :

- महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग : www.mercindia.org.in
- महाराष्ट्र राज्य वीज वितरण कंपनी : www.mahadiscom.in

प्रयासविषयी थोडेसे

प्रयास हा वैद्यकीय व तंत्रज्ञानाच्या क्षेत्रातील काही व्यावसायिकांनी एकत्र येऊन स्थापलेला व कायद्यानुसार नोंदवलेला सार्वजनिक विश्वस्थ निधी आहे. प्रयास आरोग्य, ऊर्जा, शिक्षण व पालकत्व तसेच संसाधने व उपजीविका या क्षेत्रात १९९४ सालापासून काम करत आहे. आपल्या व्यावसायिक ज्ञान व कौशल्याचा वापर समाजातील वंचित घटकांच्या उन्नतीसाठीच्या प्रयत्नांना व संघर्षांना साहाय्य कर्तीर्त, या उद्देशाने प्रयासाचे काम सुरु आहे. ह्यामध्ये संशोधन, विश्लेषण, प्रशिक्षण, माहितीचा प्रसार, वाडमयनिर्मिती, इ. विविध मार्गांचा उपयोग केला जातो.

प्रयास ऊर्जा गटाचे काम विशेषत: विद्युत क्षेत्रात आहे. वीज क्षेत्रातील अनेक धोरणात्मक प्रश्नांवर प्रयास ऊर्जा गटाच्या वर्तीने संशोधन व त्यावर आधारित अनेक उपक्रमही केले आहेत. मार्गील काही वर्षातील प्रयास ऊर्जा गटाचे काम विशेषत: वीज क्षेत्र सुधारणा आणि नियमन या विषयावर योजलेले आहे. त्यामध्ये प्रयासने आतापर्यंत केलेल्या जागतिक बँकच्या ओरिसा मॉडेलची समीक्षा, एनरॉन प्रकल्पाचे विश्लेषण, राज्य व केंद्रीय स्थरावर धोरणात्मक पातळीवरील हस्तक्षेप इत्यादी प्रयत्नांचा समावेश होतो. प्रयास बद्दल अधिक जाणून घ्यायचे असल्यास प्रयासच्या www.prayaspune.org या संकेतस्थळा ला जरुर भेट द्या. प्रयासची प्रमुख प्रकाशनेही तेथे उपलब्ध आहेत.

‘वीज कायदा २००३’ हा नवा केंद्रिय कायदा १० जून २००३ रोजी अंमलात आला. या कायद्यामुळे आधीचे सर्व कायदे रद्दबाबतल होऊन वीज क्षेत्रात अनेक व्यापक व मूलगामी बदल घडून आले. या बदलाबरोबरच वीज सेवेच्या कारभारात सुधारणा घडवून आणण्यासाठी ग्राहकोपयोगी काही महत्त्वाच्या तरतुदी करण्यात आल्या. यानुसार महाराष्ट्र राज्य वीज नियामक आयोगाने वीज कंपन्यांना वीज सेवा देताना पाळावयाचे विविध नियम व निकष ठरवून देण्यासाठी नियमावली तयार केल्या आहेत. तसेच त्यांच्या योग्य अंमलबजावणीसाठी मंच व विद्युत लोकपालसारख्या स्वतंत्र यंत्रणा स्थापन केल्या आहेत. या नियमावलीमधील नियमांना कायद्याचे स्वरूप असून त्यांची तंतोतंत अंमलबजावणी करणे सर्व वीज कंपन्यांवर बंधनकारक आहे. या नियमावलीचा व यंत्रणांचा उपयोग ग्राहकाला आपल्या समस्या सोडविण्यासाठी करता येऊ शकतो.

या पुस्तिकेमध्ये घरगुती ग्राहकांना दैनंदिन व्यवहारात सामोऱ्या जाव्या लागणाऱ्या उदा. नवीन वीज जोडणी कशी घ्यावी ? वीज बील कसे वाचावे ? चुकीचे बील आल्यास काय करावे ? तक्रार कुठे व कशी नोंदवावी ? इ. समस्यांची व प्रक्रियांची सविस्तर माहिती दिली आहे. भीटर व वीज बिलाबद्दल असलेल्या विविध तरतुदींची माहिती व त्यासंबंधीच्या प्रश्नांची चर्चा पुस्तिकेत केली आहे. वीज कंपनीशी व्यवहार करताना ग्राहकाला असलेले अधिकार, वीज कंपनीला पाळावे लागणारे नियम व निकष सोप्या भाषेत सांगण्याचा प्रयत्न केला आहे. या प्रश्नावर गावपातळीवर काम करणाऱ्या कार्यकर्त्यांना व तसेच वंचित समाजाबरोबर काम करणाऱ्या स्वयंसेवी संस्था संघटनांना ही पुस्तिका मार्गदर्शक ठरावी. जनतेमध्ये ग्राहकांच्या हक्कांबद्दल जागृती निमणि होऊन वीज कंपनींचा कारभार ग्राहकाभिमुख होण्यासाठी व ग्राहकांना चांगली वीज सेवा मिळण्यासाठी वीज कंपनीला अधिक जाबदायी बनविण्यासाठी या पुस्तिकेचा उपयोग व्हावा अशी अपेक्षा आहे.

खाजगी वितरणासाठी
ऐच्छिक देणगी मुल्य : रु.४०/-

प्रयास

आरोग्य, उर्जा, शिक्षण आणि पालकात्मक
या विषयावलील विशेष प्रयत्न

प्रयास ऊर्जा गट, पुणे