



बृहन्मुंबई विद्युत पुरवठा आणि परिवहन उपक्रम
(बुहन्मुंबई महानगरपालिका)

विद्युत ग्राहक हक्क विवरणपत्र

मुल्य : रु. ५/-

विद्युत ग्राहक हक्क विवरणपत्र

‘ग्राहक हक्क विवरणपत्र’ हे विद्युत अधिनियम, २००३ अन्वये वीज ग्राहकांना उपलब्ध असणाऱ्या हक्कांचा सारांश आहे. वीज ग्राहकांचे हक्क आणि ग्राहकांना द्यावयाच्या सेवा व त्यांच्या दर्जाविषयी वितरण कंपन्यांच्या जबाबदाऱ्या याबाबत ग्राहकांमध्ये जागरूकता निर्माण करून त्यांच्या हक्कांचे संरक्षण करण्यासाठी त्यांना मदत करणे, अशा दुहेरी उद्देशाने हा सारांश तयार करण्यात आला आहे.

१. माहिती जाणून घेण्याचा हक्क

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

१. नवीन विद्युत पुरवठा मिळणे, विद्युत पुरवठा खंडित करणे, विद्युत पुरवठ्याची पुनर्जोडणी, नावातील, विद्युत भारातील किंवा वीज दराच्या वर्गवारीतील बदल या संदर्भातील अटी व कार्यपध्दती.
२. विद्युत पुरवठ्याची गुणवत्ता आणि पुरविलेल्या सेवांच्या दर्जाबाबत वितरण परवानाधारकाच्या कंपनीच्या कृतीची मानके.
३. वीज देयके भरणा करण्याची पध्दत.
४. तक्रारी हाताळण्याची कार्यपध्दत व गाऱ्हाणे निवारण.
५. महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोगाने मान्यता दिलेली वीज दराची अनुसूची व इतर आकारांची अनुसूची.
६. मीटरची अचूकता.
७. मुक्त प्रवेशासाठीच्या विशिष्ट पात्रता अटीची पूर्तता करून विद्युत सेवापुरवठादारांची माहिती मिळवणे, योग्य पुरवठादारांची निवड करणे आणि स्थानिक स्पर्धेस वाव देणे.

२. नवीन वीज जोडणी मिळविण्याची कार्यपध्दती

वीज ग्राहकांना अन्यही हक्क आहेत, उदाहरणार्थ –

१. बेस्ट उपक्रमाच्या कोणत्याही प्रभाग कार्यालयातून अर्जाचा नमूना विनामूल्य मिळणे.

२. बेस्ट उपक्रमाच्या वेबसाईटवरून, उतरवून घेण्याच्या (डाऊनलोड) स्वरूपात उपलब्ध असलेला, नवीन जोडणीसाठीच्या अर्जाचा आणि कराराचा नमूना मिळणे.
३. ग्राहकास त्याच्या अर्जाच्या सद्यस्थितीचा, त्यावरील कार्यवाहीचा, कार्यवाही न झाल्यास किंवा नाकारल्यास त्याची कारणे जाणून घेण्याचा तसेच वैयक्तिक सुनावणी, अपील आणि उणीवा दूर करणे यांचाही हक्क आहे.
४. नवीन जोडणी मिळण्यासाठी करार करण्यात आल्यानंतर कराराची प्रत मिळणे.
५. बेस्ट उपक्रमाच्या अधिकृत प्रतिनिधीला ग्राहकांच्या जागेत भेट अथवा प्रवेश करावयाचा असल्यास त्याबाबत आगाऊ सूचना मिळणे.
६. आपल्या जागेस भेट देणाऱ्या किंवा प्रवेश करणाऱ्या बेस्ट उपक्रमाच्या प्रतिनिधीकडे ओळख-पत्राची मागणी करण्याचा हक्क ग्राहकास आहे.
७. वीज पुरवठा किंवा नवीन जोडणी मिळविण्यासाठी, आयोगाने मान्यता दिलेल्या आकारांच्या अनुसूचीनुसार अर्जदारास किंवा ग्राहकास भराव्या लागाणाऱ्या शुल्क व आकारांची माहिती मिळणे.
८. आयोगाने मान्यता दिलेल्या अनुसूचीनुसार शुल्क व आकारांचा भरणा केल्यावर आणि आयोगाने अधिसूचित केलेल्या विद्युतपुरवठा संहितेनुसार योग्य कार्यपध्दतीचा अवलंब केल्यावर, विद्युत अधिनियम, २००३ '(वि अ २००३)' मध्ये घालून दिलेल्या मुदतीत वीज पुरवठा मिळणे.
९. बेस्ट उपक्रमाला प्रदान केलेल्या शुल्क आणि आकारांची पावती मिळणे.

३. सुरक्षा अनामत

१. सुरक्षा अनामतीची रक्कम रोखीने / चेकने / डिमांड ड्राफ्टने भरणे ही ग्राहकाची जबाबदारी आहे. परंतु विजेचा मासिक वापर जर एक लाख युनिट्सहून कमी नसेल तर रद्द न करता येण्याजोगे पतपत्र किंवा अनुसूचित वाणिज्यिक बँकेची बिनशर्त बँक गॅरंटी देण्याचा पर्याय स्वीकारण्याचा हक्क ग्राहकास राहिल.
२. सुरक्षा अनामतीची रक्कम रु. ५०/- किंवा त्याहून अधिक असेल, तर त्यावर व्याज मिळविण्याचा हक्क ग्राहकाला राहिल.
३. सुरक्षा अनामत म्हणून भरलेली जादा रक्कम ग्राहकाला व्याजासह परत मिळेल.

४. मीटर्स

१. वापरलेली वीज, कमाल मागणी, लागू असलेले वीज दर व वीज दराशी संबंधित इतर मापदंडांची नोंद ऊर्जा मीटरवर होते. या माहितीच्या आधारे बेस्ट उपक्रमाकडून मासिक देयके तयार केली जातात. मीटर बसविणे तसेच त्याचे वाचन, दुरुस्ती, नवीन मीटर बदलणे आणि तपासणी करण्याचे हक्क बेस्ट उपक्रमाच्या अधिकृत प्रतिनिधींना आहेत.
२. केंद्रीय विद्युत प्राधिकरणाने विनिर्देशित केल्याप्रमाणे मीटर्सचा पुरवठा करणारा कोणताही पुरवठादार किंवा बेस्ट उपक्रम यांपैकी कोणाकडूनही ग्राहकाला मीटरची खरेदी करता येईल.
३. चाचणी आकार भरून आणि बेस्ट उपक्रमाला विनंती करून मीटरच्या अचूकतेची चाचणी करून घेण्याचा हक्क ग्राहकांना राहिल. बेस्ट उपक्रमाच्या चाचणीच्या सुविधेखेरीज, आयोगाने मान्यता दिलेल्या अन्य यंत्रणांकडूनही मीटरची चाचणी करून घेण्याचा हक्क ग्राहकाला राहिल. चाचणी अहवालाची एक प्रत मिळण्याचा ग्राहकाला हक्क आहे. कोणत्याही परिस्थितीत हा अहवाल मीटरच्या चाचणीसाठी विनंती केल्याच्या दिनांकापासून दोन महिन्यांच्या आत ग्राहकांस दिला गेला पाहिजे.

५. वीज देयके तयार करणे

ग्राहकांना खालील हक्क आहेत –

१. ग्राहकांना किमान दोन महिन्यातून एकदा आयोगाने अधिसूचित केलेल्या विद्युत पुरवठा संहितेमधील तपशीलाप्रमाणे (भरणा करण्याच्या देय तारखेसह) वीज देयके मिळण्याचा ग्राहकाला हक्क आहे.
२. मूळ देयक गहाळ झाल्यास, वीज बिलाची रक्कम आणि भरणा करण्याची देय तारीख जाणून घेण्यासाठी ग्राहकास देयकाची दुसरी प्रत बेस्ट उपक्रमाच्या कार्यालयाकडून लगेचच मागून घेता येईल. देयक न मिळाल्याबाबत किंवा गहाळ झाल्याबाबतची माहिती स्वतःची ओळख पटवून दूरध्वनीवरून कळविण्याचा आणि देयकाची रक्कम व भरणा करण्याची देय तारीख या संबंधीची विचारणा करण्याचा हक्क ग्राहकास राहिल.

३. कोणत्या आधारे देयक तयार करण्यात आले त्यासंबंधी बेस्ट उपक्रमाकडे स्पष्टीकरण मागण्याचा हक्क ग्राहकास राहिल.

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

ग्राहकाला खालील हक्क आहेत-

१. अधिनियमाच्या कलम ५६ नुसार, देय रकमेचा भरणा करण्यात कसूर करणाऱ्या ग्राहकाची जोडणी तोडण्याबाबत किमान पंधरा पूर्णदिवसांची लेखी नोटीस मिहणे.
२. जोपर्यंत ग्राहक आणि बेस्ट उपक्रम यांच्यातील वाद प्रलंबित आहे तोपर्यंत, त्याच्याकडे मागणी केलेली किंवा मागील सलग सहा महिन्यांत भरलेल्या विद्युत आकारांच्या सरासरीच्या आधारे काढलेली प्रत्येक महिन्याकरिता देय असलेल्या आकाराची रक्कम यापैकी जी कमी असेल ती रक्कम, बचावाकरिता भरण्याचा ग्राहकाला हक्क आहे.
३. अधिनियमाच्या कलम ४७ नुसार सुरक्षा अनामत जमा न केल्याबद्दल वीज पुरवठा खंडित करण्यापूर्वी तीस दिवसांची लेखी नोटीस मिळण्याचा ग्राहकाला हक्क आहे.
४. वीज पुरवठा खंडित करण्याच्या कारणांचे निराकरण करून आणि देय रकमेचा भरणा करून, कृतीच्या मानकांच्या विनियमांमध्ये नमूद केलेल्या कालावधीत पुनर्जोडणी आदेश प्राप्त करून घेण्याचा ग्राहकाला हक्क आहे.
५. ज्या ग्राहकाची विद्युत मांडणी इतर ग्राहकांच्या बेस्ट उपक्रमाच्या कर्मचाऱ्यांच्या किंवा जनतेच्या आरोग्याला किंवा सुरक्षिततेला धोकादायक ठरत असेल आणि जेथे ग्राहक विजेची चोरी किंवा अनधिकृत वापर अशा प्रकारांत गुंतलेला असेल तर, अशा ग्राहकाला पूर्व-सूचना मिळविण्याचा हक्क असणार नाही.

७. **विद्युत वितरण कंपनीच्या कृतीची मानके**

बेस्ट उपक्रमाच्या कृतीच्या विशिष्ट मानकांची हमी आयोगाने अधिसूचित केलेल्या कृतीची मानके विनियमांतर्गत दिली आहे. या बेस्ट उपक्रमाकडून ज्या दर्जाची सेवा मिळण्याचा ग्राहकांना हक्क आहे, त्यापैकी काही हक्क पुढीलप्रमाणे -

१. आयोगाने अधिसूचित केलेल्या कृतीची मानके विनियमांनुसार निश्चित केलेल्या दाबाने व कंप्रतेने (फ्रिक्वन्सी) विजेचा पुरवठा मिळणे.
२. ग्राहक सेवा केंद्रामध्ये खालील प्रकरणी तक्रार दाखल करणे व त्यासंबंधी निवारण करून घेणे -
 - २.१ विद्युत पुरवठा खंडीत झाल्यास.
 - २.२ विद्युत मांडणी किंवा वितरण-पारेषण यंत्रणा असुरक्षित किंवा धोकादायक स्थितीत (विजेचा धक्का, आग इ.) असल्यास,
 - २.३ विज चोरी किंवा अनधिकृत वापर निर्शनास आल्यास बेस्ट उपक्रम योग्य ती कारवाई करेल व उपाययोजनांसंबंधीची खात्री देईल.
३. आयोगाने अधिसूचित केलेल्या कृतीच्या मानकांच्या विनियमांमध्ये नमूद केलेल्या वेळापत्रकानुसार बेसअ उपक्रमाच्या अधिकृत प्रतिनिधीकडून मीटरचे वाचन करून घेणे.
४. नावात बदल किंवा वीज दराच्या वर्गवारीत बदल करून घेण्याची मागणी करणे.
५. करारांतर्गत मागणी/मंजूर विद्युत भारामध्ये वाढ / कपातीची मागणी करणे.
६. खाते बंद करण्याची मागणी करणे.
७. बेस्ट उपक्रम कृतीच्या मानकांचा दर्जा राखण्यात अपयशी ठरल्यास, भरपाई मागणे.

८. ग्राहक सेवा केंद्र

बेस्ट उपक्रमाने स्थापन केलेल्या सेवा केंद्रामध्ये व्यक्तीशः अथवा इतर संपर्क माध्यामांच्या आधारे माहिती मिळविण्याचा अथवा तक्रार नोंदविण्याचा ग्राहकांना हक्क आहे. देयके भरण्याच्या सुविधेसह अन्य आवश्यक सेवा ग्राहक सेवा केंद्राकडून ग्राहकांना पुरविण्यात येतील.

९. ग्राहक हक्क विवरणपत्र, वीज पुरवठा संहिता, कृतीच्या मानकांचे विनियम, वीज पुरवठ्याच्या अटी व शर्ती, आकारांची अनुसूची, वीज दरांची अनुसूची यांच्या प्रती

वरील दस्तऐवजांच्या प्रती काढण्यासाठी येणारा खर्च भरून प्रती मागण्याचा ग्राहकांना हक्क आहे. (ग्राहक हक्कांची माहिती विनामूल्य मिळेल). या प्रती बेस्ट उपक्रमाच्या ग्राहकसेवा विभागाच्या प्रभाग कार्यालयात उपलब्ध असतील. बेस्ट उपक्रमाच्या वेबसाईटवरून उतरवून घेण्याच्या स्वरूपात उपलब्ध असलेल्या दस्तऐवजांच्या प्रती काढून घेण्याचादेखील ग्राहकांना हक्क आहे.

१०. तक्रार हाताळणे व गाऱ्हाण्यांचे निवारण

विद्युत अधिनियम कलम ४२(५) आणि (७) च्या तरतूदीखाली आयोगाने अधिसूचित केलेल्या विनियमांनुसार आपल्या गाऱ्हाण्याचे निवारण करून घेण्याचा हक्क ग्राहकांना आहे. ग्राहकांच्या हक्कांचा सारांश खाली देण्यात आला आहे -

१. प्रती काढून घेण्यासाठी येणाऱ्या खर्चाइतकी रक्कम जमा करून, विद्युत अधिनियम ४२(५) आणि (७) नुसार आयोगाने अधिसूचित केलेल्या विनियमांच्या तसेच बेस्ट उपक्रमाने गाऱ्हाण्यांच्या निवारणासाठी केलेल्या नियम व कार्यध्दतींच्या प्रती, बेस्ट उपक्रमाच्या रोख भरणा केंद्रे व कार्यालयांकडून मागणे.
२. अंतर्गत गाऱ्हाणे निवारण कक्ष, ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच '(मंच)'. आणि विद्युत लोकपाल यांचा पोस्टाचा पत्ता, दूरध्वनी आणि फॅक्स क्रमांक व, असल्यास, ई-मेलचा पत्ता, याची माहिती बेस्ट उपक्रमाकडून घेणे.
३. बेस्ट उपक्रमाकडून खालील माहिती घेणे -
 - ३.१ अंतर्गत ग्राहक गाऱ्हाणे कक्षाकडे सादर करावयाची पध्दत आणि अर्जाचा नमुना
 - ३.२ अंतर्गत ग्राहक गाऱ्हाणे कक्षाकडून मिळणारी मदत व कक्षाची कर्तव्ये.
 - ३.३ मंचाकडून मिळणारी मदत.
 - ३.४ विद्युत अधिनियम, २००३ किंवा विनियमांद्वारे, जसे असेल त्याप्रमाणे, बेस्ट उपक्रमास प्रदान करण्यात आलेले हक्क किंवा सोपविलेली कर्तव्ये आणि त्यांच्या संदर्भात केलेल्या किंवा न केलेल्या कृतीबाबत, उपलब्ध असलेल्या सर्व कायदेशीर उपाय-योजना विद्युत लोकपालांकडे अपील करावयाच्या पध्दतीचाही यात समावेश असेल.

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

११. वीज पुरवठादाराची निवड करणे

आयोगाने विद्युत अधिकनयम, २००३ च्या कलम ४२(४) खाली केलेल्या वितरण मुक्त प्रवेश विनियमांमध्ये नमूद करण्यात आलेल्या पात्रतेच्या अटीची पूर्तता करणाऱ्या ग्राहकांना, आपल्या विद्युत पुरवठादाराची निवड करण्याची संधी असेल. त्याच वेळी, अशा पुरवठ्याच्या संबंधात भेदभाव रहित, मुक्त प्रवेश देणारा सामायिक वाहक पुरविणे हे स्थानिक विद्युत वितरण कंपनीचे कर्तव्य राहिल. तसेच त्या जागेतील विजेचे खांब व वाहिन्यांची देखभाल करणे हेही स्थानिक विद्युत वितरण कंपनीचे कर्तव्य राहिल. पर्यायी पुरवठादाराची निवड करताना याबाबतीत असलेले नियम व विनियम ग्राहकाने पाहणे आवश्यक आहे.

जादा माहिती

बेस्ट उपक्रमाला ज्या नियमांचे पालन करावे लागते त्यासंबंधी व अधिक माहिती हवी असल्यास, ग्राहकांनी बेस्ट उपक्रमाच्या स्थानिक कार्यालयाशी संपर्क साधावा. आपल्या सेवा क्षेत्राशी संबंधित विशिष्ट माहिती हवी असल्यास, आमची वेबसाईट www.bestundertaking.com पहावी अथवा बेस्ट उपक्रमाच्या महाव्यवस्थापकांशी खालील पत्त्यावर संपर्क साधावा.

बृहन्मुंबई विद्युत पुरवठा आणि परिवहन उपक्रमाच्या महाव्यवस्थापकांचा पत्ता
महाव्यवस्थापक,
बृहन्मुंबई विद्युत पुरवठा आणि परिवहन उपक्रम
बेस्ट भवन, बेस्ट मार्ग,
कुलाबा, मुंबई – ४०० ००९.

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

या विवरण पत्रास आयोगाने दिनांक .../.../..... रोजी मान्यता दिली आहे.

ग्राहक सेवा विभाग

नियंत्रण कक्षांचे दूरध्वनी क्रमांक

दक्षिण क्षेत्राकरिता - कुलाबा ते भायखळा / हाजी अली पर्यंत

विभाग	ठिकाण	दूरध्वनी क्रमांक
पध्दती नियंत्रण	पाठकवाडी	२२०८२८७५, २२०६७८९३ २२०८५८८८ २२०८०५५८ – विस्तार ७४७
दोष नियंत्रण	पाठकवाडी	२२०६६६९९, २२०६६६६९, २२०७८८६५ – विस्तार ७४८
वितळतार नियंत्रण	कुलाबा	२२९८४२४२, २२९६२६४८, २२९८२७०९
	पाठकवाडी	२२०८४२४२, २२०६६३५९, २२०६७०८२, २२०८४२४३, २२०६८०५४ – विस्तार ७९३
	मस्जिद	२३४७४२४२, २३४५४२९७
	ताडदेव	२३०९४२४२, २३०९८९६९, २३०९९६८६

उत्तर क्षेत्राकरिता - भायखळा / हाजी अली पुढे ते सायन - चुनाभट्टी / माहिम

पध्दती नियंत्रण	दादर	२४९४४८९७, २४९४५८८८ २४९४४८९९
दोष नियंत्रण	दादर	२४९४६६८३, २४९२८६८३ २४९४६६९९, २४९४६९८७
	माहिम	२४४५६६९९, २४४५९०६०
	प्रभादेवी	२४३०६६९९, २४३२४३९३ २४३२७००७
वितळतार नियंत्रण	दादर	२४९२४२४२, २४९२३९६२ २४९२४६७३, २४९२४९९३
	माहिम	२४४४४२४२, २२९२०५३३ २४४६९६३४
	वरळी	२४९५४२४२, २२९२९३५९ २४९५३३६३
	सुपारीबाग	२४९९४२४२, २४९६९२९७

ग्राहक सेवा विभाग

ग्राहक सेवा (उत्तर / पश्चिम) क्षेत्र

अनु. क्र.	ग्राहक सेवा प्रभाग / विभाग	विभाग प्रमुख	दूरध्वनी क्र.	पत्ता
७	उप मुख्य अभियंता ग्राहक सेवा (उत्तर / पश्चिम) कार्यालय	उप मुख्य अभियंता ग्राहक सेवा (उत्तर / पश्चिम), ई, जी/द, जी/उ, सिम्हा प्रभाग	२४१४७२७०, २४१४६२६२ – विस्तार ५०३	२रा मजला, परिवहन अभियांत्रिकी इमारत, टिळक रोड, दादर, मुंबई – ४०० ०१४.
८	ई	विभागीय अभियंता ग्राहक सेवा (ई)	२३००२५६९, २३००२५९७ - विस्तार ५५५	दुसरा मजला, प्रिन्टींग प्रेस इमारत, मुंबई सेंट्रल आगार, मोरलॅन्ड रोड, मुंबई – ४०० ००८.
९	जी/दक्षिण	विभागीय अभियंता ग्राहक सेवा (जी/द)	२४१५७२७७, २४१२६२६२ विस्तार ७२८	चौथा मजला, विस्तारीत इमारत, वडाळा आगार, मुंबई – ४०० ०३१.
१०	जी/उत्तर	विभागीय अभियंता ग्राहक सेवा (जी/उ)	२४१४१३८९, २४१९४५५५, २४१४६२६२ – विस्तार ५५५	२रा मजला, परिवहन अभियांत्रिकी इमारत, टिळक रोड, दादर, मुंबई – ४०० ०१४.
११	सिम्हा	विभागीय अभियंता (सिम्हा)	२४१५७८१३, २४१२७५९९ – विस्तार ६०६	५वा मजला, न्यु ऑन्सिलिअरी, इमारत, वडाळा आगार, मुंबई – ४०० ०३१.
ग्राहक सेवा (उत्तर / पूर्व) क्षेत्र				
१२	उप मुख्य अभियंता ग्राहक सेवा (उत्तर / पूर्व) कार्यालय	उप मुख्य अभियंता ग्राहक सेवा (उत्तर / पूर्व), एफ/द, एफ/उ, उच्च मुल्य ग्राहक प्रभाग	२४१०१५३१, २४१४६२६२ – विस्तार ६८१	५वा मजला, न्यु ऑन्सिलिअरी, इमारत, वडाळा आगार, मुंबई – ४०० ०३१.
१३	एफ/दक्षिण	विभागीय अभियंता ग्राहक सेवा (एफ/द)	२४१२०२३८, २४१९४७४७, २४१२७५९९ – विस्तार ७४७	३रा मजला, न्यु ऑन्सिलिअरी, इमारत, वडाळा आगार, मुंबई – ४०० ०३१.
१४	एफ/उत्तर	विभागीय अभियंता ग्राहक सेवा (एफ/उ)	२४१८१३२४, २४१९४६८०, २४१४६२६२ – विस्तार ६८०	६वा मजला, न्यु ऑन्सिलिअरी, इमारत, वडाळा आगार, मुंबई – ४०० ०३१.
१५	उच्च मुल्य ग्राहक	विभागीय अभियंता (उच्च मुल्य ग्राहक)	२३०२६६९१	४था मजला, आर.एस. निमकर मार्ग, ताडदेव बस आगार, ताडदेव, मुंबई – ४०० ००८.

ग्राहक सेवा (दक्षिण) क्षेत्र

अनु क्र.	ग्राहक सेवा प्रभाग / विभाग	विभाग प्रमुख	दूरध्वनी क्र.	पत्ता
१	उप मध्य अभियंता ग्राहक सेवा (दक्षिण) कार्यालय	उप मध्य अभियंता ग्राहक सेवा (दक्षिण), अ, ब, क, ड प्रभाग आणि मिटर्स विभाग	२२८४१६७५, २२८५६२६२ – विस्तार ५०३/५१२	२रा मजला, इलेक्ट्रिक हाऊस, कुलाबा, मुंबई – ४०० ००९.
२	अ	विभागीय अभियंता ग्राहक सेवा (अ)	२२८८३८६८, २२७९९५११, २२८५६२६२ – विस्तार ५११	१ला मजला, इलेक्ट्रिक हाऊस, कुलाबा, मुंबई – ४०० ००९.
३	ब	विभागीय अभियंता ग्राहक सेवा (ब)	२२८४०५०४, २२७९९५४१, २२८५६२६२ – विस्तार ५४१	तळ मजला, बेस्ट भवन, बेस्ट मार्ग, कुलाबा, मुंबई – ४०० ००९.
४	क	विभागीय अभियंता ग्राहक सेवा (क)	२२०११८१४, २२०८०५५८ – विस्तार ५२२	३रा मजला, विद्युत इमारत, जी. टी. हॉस्पिटलसमोर, फाटकवाडी, मुंबई – ४०० ००२.
५	ड	विभागीय अभियंता ग्राहक सेवा (ड)	२३०२६८०३, २३०१४६४७	३रा मजला, नविन प्रशासकीय इमारत, नवजीवन सोसायटी जवळ, आर. एस. निमकर मार्ग, ताडदेव, मुंबई – ४०० ००८.
६	मिटर्स	विभागीय अभियंता (मिटर्स)	२४१६४९५१, २४१९४५७१, २४१८६३५३ – विस्तार ५९०	२रा मजला, टीटीसी इमारत, वडाळा आगार, आंबेडकर कॉलेज समोर, वडाळा, मुंबई – ४०० ०३९.

ग्राहक सेवा प्रभाग

अ क्र.	ग्राहक सेवा प्रभाग	प्रशासकीय व्यवस्थापक,	दूरध्वनी क्रमांक	पत्ता
१	अ	सहाय्यक प्रशासकीय व्यवस्थापक, अंतर्गत गा-हाणी निवारण कक्ष, जन माहिती अधिकारी व अभिलेख अधिकारी	२२०४९७२२, २२७९९५४८	ग्राहक सेवा 'अ' विभाग, बेस्ट उपक्रम, १ला मजला, इलेक्ट्रीक हाऊस, कुलाबा, मुंबई - ४०० ००१.
२	ब	सहाय्यक प्रशासकीय व्यवस्थापक, अंतर्गत गा-हाणी निवारण कक्ष, जन माहिती अधिकारी व अभिलेख अधिकारी	२२७९९५९८	ग्राहक सेवा 'ब' विभाग, बेस्ट उपक्रम, तळ मजला, बेस्ट भवन, कुलाबा, मुंबई - ४०० ००१.
३	क	सहाय्यक प्रशासकीय व्यवस्थापक, अंतर्गत गा-हाणी निवारण कक्ष, जन माहिती अधिकारी व अभिलेख अधिकारी	२२०८०५२४, विस्तार ५३०	ग्राहक सेवा 'क' विभाग, बेस्ट उपक्रम, ३रा मजला, विद्युत इमारत, पाठकवाडी, मुंबई - ४०० ००२.
४	ड	सहाय्यक प्रशासकीय व्यवस्थापक, अंतर्गत गा-हाणी निवारण कक्ष, जन माहिती अधिकारी व अभिलेख अधिकारी	२३०९२३६५, २३०२६७६१	ग्राहक सेवा 'ड' विभाग, बेस्ट उपक्रम, २रा मजला, ताडदेव बस स्थानक, आर.एस.निमकर मार्ग, ताडदेव, मुंबई - ४०० ००८.
५	इ	सहाय्यक प्रशासकीय व्यवस्थापक, अंतर्गत गा-हाणी निवारण कक्ष, जन माहिती अधिकारी व अभिलेख अधिकारी	२३००२५६९	दुसरा मजला, प्रिन्टींग प्रेस इमारत, मुंबई सेंट्रल आगार, मोरलॅन्ड रोड, मुंबई - ४०० ००८.
६	एफ/दक्षिण	सहाय्यक प्रशासकीय व्यवस्थापक, अंतर्गत गा-हाणी निवारण कक्ष, जन माहिती अधिकारी व अभिलेख अधिकारी	२४१११८१९	ग्राहक सेवा 'एफ/दक्षिण' विभाग, बेस्ट उपक्रम, ३रा मजला, नवीन विस्तारीत इमारत, वडाळा डेपो, आंबेडकर कॉलेज समोर, वडाळा, मुंबई - ४०० ०३१.
७	एफ/उत्तर	सहाय्यक प्रशासकीय व्यवस्थापक, अंतर्गत गा-हाणी निवारण कक्ष, जन माहिती अधिकारी व अभिलेख अधिकारी	२४१९४६७८	ग्राहक सेवा 'एफ/उत्तर' विभाग, बेस्ट उपक्रम, ६वा मजला, नवीन विस्तारीत इमारत, वडाळा डेपो, आंबेडकर कॉलेज समोर, वडाळा, मुंबई - ४०० ०३१.
८	जी/उत्तर	सहाय्यक प्रशासकीय व्यवस्थापक, अंतर्गत गा-हाणी निवारण कक्ष, जन माहिती अधिकारी व अभिलेख अधिकारी	२४१५१७१८	ग्राहक सेवा 'जी/उत्तर' विभाग, बेस्ट उपक्रम, २रा मजला, परिवहन अभियांत्रिकी इमारत, टिळक रोड, दादर, मुंबई - ४०० ०१४.
९	जी/दक्षिण	सहाय्यक प्रशासकीय व्यवस्थापक, अंतर्गत गा-हाणी निवारण कक्ष, जन माहिती अधिकारी व अभिलेख अधिकारी	२४१५७२७७, २४१२६२६२ (७२८ विस्तार)	चौथा मजला, विस्तारीत इमारत, वडाळा आगार, मुंबई - ४०० ०३१.
१०	उच्च मुल्य ग्राहक विभाग	सहाय्यक प्रशासकीय व्यवस्थापक, अंतर्गत गा-हाणी निवारण कक्ष,	२३०२६६९६, २३०६१७१८	उच्च मुल्य ग्राहक विभाग, बेस्ट उपक्रम, ४था मजला, ताडदेव बस स्थानक, आर.एस.निमकर मार्ग, ताडदेव, मुंबई - ४०० ००८.
११	ग्राहक सेवा 'सिम्हा' विभाग	सहाय्यक प्रशासकीय व्यवस्थापक, अंतर्गत गा-हाणी निवारण कक्ष,	२४१०१७१८	५वा मजला, नवीन विस्तारीत इमारत, वडाळा डेपो, आंबेडकर कॉलेज समोर, वडाळा आगार, मुंबई - ४०० ०३१.