

ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंढाढी नियमपुस्तिका २०२०-२१

बेस्ट उपक्रम

माहितीढा अधिकार अधिनियम २००ॡ ऒढा प्रकरण-II मधील

कलम ॡ अंतर्गत असलेली माहिती

प्रकरण II – माहितीढा अधिकार आणि सार्वजनिक प्राधिकरणांवरील आढंधने.

ॡ(ख)(एक) : रढना, कार्ये व कर्तव्ये ढांढा तपशील

विभागाढे ढाव	ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंढ
पत्ता	तळमजला, बहुमजली विस्तारित इमारत, कुलाढा, मुंबई - ॡ०० ००१.
संपर्क क्रमांक (दूरध्वनी)	२२ॡ११ॡ२ॢ/ॡ३ॡ

विभागाढी कार्ये व कर्तव्ये :-

बेस्ट उपक्रमाकडून स्थापन करण्यात आलेल्या ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंढाकडून ग्राहकांढा वीजेशी संबंढित असलेल्या तक्रारी, खंडीत झालेला वीज पुरवठा परत सुरु करणे, वीजपुरवठ्याढा दर्जा आणि वीजदेयके आकारणे इत्यादींढाढत कार्यवाही करण्यात येते.

ॡ(ख)(दोन) : अधिकारी व कर्मढारी ढांढे अधिकार व कर्तव्ये :-

अनु.क्र.	पढनाढ	श्रेणी	पढांढी संख्या
१.	विभागीढ अभियंता	ए-३	१
२.	अधीक्षक / सहा. अभियंता (विद्युत पुरवठा)	ए-ॡ/ ए-ॡ	२*
३.	सहायक प्रशासकीढ अधिकारी	एजी VIII	१
ॡ.	पर्यवेक्षक (वै)	एजी VII	१ रिक्त
ॡ.	वरिष्ठ लघुलेखक (वै)	एजी VII	१**
ॢ.	जमादार	एजी II	१***
ॣ.	शिपाई	एजी I	१

* दोन अधीक्षक (विद्युत पुरवठा) सेवानिवृत्त झाले आहेत. त्यांढा जागी सहा. अभियंता ढांढी दि. २ॢ/०१/२०२० पासून सढिव म्हणून नेमणूक झाली आहे.

** वरिष्ठ लघुलेखिका (वै), उप. म.व्य.(वि.पु.) विभागातून नोव्हेंबर २०११ पासून तात्पुरत्या तत्वावर आहे.

*** दोन पैकी एका जमादाराने (वै) जुलै २०१९ मध्ये राजीनामा दिला असून दुसरा जमादार, विभागीय अभियंता (नियोजन) यांच्याकडे तात्पुरत्या तत्वावर कार्यरत आहे.

१. विभागीय अभियंता यांचे अधिकार व कर्तव्ये :-

१. ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच (सीजीआरएफ) या विभागाचा एकूण कार्यभार स्वीकारलेला तांत्रिक व प्रशासकीय विभागप्रमुख म्हणून, विभागाचे कार्य सुरळीत सुरु रहाण्याबाबत जबाबदार असतो. सदर विभागप्रमुखाकडून प्रस्तुत कामाबाबतचा अहवाल, मुख्य अभियंता, नियामक यांच्याकडे देण्यात येतो.
२. ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच सदस्य म्हणून सुनावणी चालविणे/ सुनावणीकरिता उपस्थित रहाणे.
३. माहिती अधिकारी म्हणून ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंचाशी संबंधित मुद्द्यांना उत्तर देणे.
४. महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग (एमइआरसी) आणि अन्य कार्यक्रम याबाबत ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंचाशी संबंधित असलेल्या प्रकरणांचा उपक्रमाला अहवाल सादर करणे.
५. मासिक माहिती पध्दती (एमआयएस) च्या माध्यमातून, ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच यांच्याकडून देण्यात आलेले आदेश याबाबतचा अहवाल, व्यवस्थापनाकडे सादर करणे.
६. महाव्यवस्थापक/उप महाव्यवस्थापक (विद्युत पुरवठा)/मुख्य अभियंता, (नियामक) यांच्याकडून नेमून देण्यात आलेल्या कोणत्याही अन्य जबाबदाऱ्या/कर्तव्ये यांचे वेळोवेळी पालन करणे.

२. अधिक्षक यांचे अधिकार व कर्तव्ये (अधिक्षक हे पद रिक्त असल्या कारणाने सहा. अभियंता कार्यभार सांभाळत आहेत):-

१. ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच यांचे सचिव म्हणून कार्यशील असणे.
२. आदेशांची सुनावणी आणि आदेशांचा मसुदा तयार करतेवेळी, मंचाला आवश्यक ते सहाय्य पुरविणे.
३. वीजग्राहक तक्रारी नोंदविण्याकरिता जेव्हा सदर विभागाशी संपर्क साधतात, त्यावेळी त्यांना मार्गदर्शन करणे आणि त्यांच्याकडून सादर करण्यात आलेल्या संबंधित कागदपत्रांची छाननी केल्यानंतर त्यांच्या तक्रारीची नोंद करणे.
४. ज्यावेळी वीजग्राहक, संबंधित वीजग्राहक सेवा विभागाशी संपर्क साधल्याविना ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच यांच्याकडे ई-मेल/लेखी तक्रार नोंदवितात तेव्हा, प्राप्त झालेल्या अशा तक्रारी, संबंधित वीजग्राहक सेवा विभाग यांच्याकडे अग्रेषित करणे आणि तदनुसार संबंधित वीजग्राहकांना कळविणे.
५. उक्त प्रकरणांच्या बाबतीत नियामक आयोगाने ठरवून दिलेल्या विहित नमुन्यात तिमाही अहवाल तयार करणे.
६. एमआयएस तयार करणे (मासिक माहिती अहवाल).
७. ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच यांच्याकडे नोंदविण्यात आलेल्या तक्रारींचे संक्षिप्त पूर्ववृत्त तयार करणे आणि सुनावणीआधी सदर तक्रारीबाबत, विभागीय अभियंता, (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच) यांच्यासमवेत चर्चा करणे.

८. ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच यांच्या संकेतस्थळावर, ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच विभागाच्या कार्याबाबत महत्त्वाची माहिती अपलोड करणे, तसेच, ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच यांचे आदेश, संकेतस्थळावर अद्ययावत करण्याची व्यवस्था करणे.
९. ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच विभागाच्या कार्याशी संबंधित असलेली माहिती, www.cgrfbest.org.in या संकेतस्थळावर अद्ययावत करण्याची व्यवस्था करणे आणि ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच यांच्या संकेतस्थळाची होस्टिंग अद्ययावत करण्याकरिता पर्यवेक्षण करणे.
१०. वीजग्राहकांना तत्पर सेवा देण्याची व्यवस्था करून, वीजग्राहकांच्या तक्रारींचे परिणामकारक निवारण करणे, ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच विभागातील प्रकरणांचे प्रभावी प्रतिनिधित्व करणे यांकरिता वीजग्राहक सेवा विभागाच्या सेवकवर्गामध्ये/अधिकाऱ्यांमध्ये जागरूकता निर्माण करणे.
११. विहित नमुन्यानुसार, प्राप्त झालेल्या/निवारण केलेल्या तक्रारींचे अहवाल, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोगाकडे पाठविण्याची व्यवस्था करणे.
१२. ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच यांच्या आदेशामध्ये नमूद केलेल्या विनिर्दिष्ट वेळेच्या चौकटीमध्ये ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच आदेशांचा अनुपालन अहवाल मिळाल्याची खातरजमा करणे.
१३. महाव्यवस्थापक/उप महाव्यवस्थापक (विद्युत पुरवठा)/मुख्य अभियंता (नियामक) /विभागीय अभियंता, (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच) यांच्याकडून नेमून देण्यात आलेल्या अन्य कोणत्याही जबाबदाऱ्या/कर्तव्ये यांची पूर्तता करणे.

३. सहायक प्रशासकीय अधिकारी यांचे अधिकार व कर्तव्ये :-

१. विभागाचे महसूल अर्थसंकल्प, भांडवली अर्थसंकल्प व आस्थापना सूचीतील बदल यांचे प्रस्ताव तयार करणे. विद्युत अधिनियम, २००३ आणि महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग यामधील तरतुदींशी संबंधित असलेले आदेश, सुनावणी, विनियम, नोंदी व कार्यवाही यांच्या प्रती आणि उच्च न्यायालय व सर्वोच्च न्यायालय यांच्याकडून देण्यात आलेल्या महत्त्वाच्या न्यायनिर्णयांच्या प्रती जतन करणे.
२. ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच व महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग यांना वेळेवर माहिती सादर करण्याकरिता बेस्ट उपक्रमाच्या विविध विभागांकडे पाठपुरावा करणे.
४. विभागामधील आस्थापना, प्रशासकीय मंजूरी याबाबतचे प्रस्ताव तयार करणे.
५. ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच यांचे विविध आदेश, विद्युत अधिनियम, २००३ व महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग विनियम यांच्या तरतुदींशी संबंधित असलेल्या उच्च न्यायालय व सर्वोच्च न्यायालय यांनी जारी केलेले महत्त्वाचे आदेश यांची नोंद ठेवणे.
६. विभागामधील वस्तुसूची आणि वस्तुसूचीची नियतकालिक तपासणी करणे.
७. देयक व कीर्द नोंद तपासणे. अग्रधन हाताळणे आणि प्रमाणक, जे.ई. बील इत्यादी तयार करणे व त्याचे दस्तऐवज राखणे.
८. ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच यांच्या प्रकरणांच्या सुनावणीबाबत त्यांच्याशी समन्वय साधणे आणि सुनावणीकरिता आवश्यक ती व्यवस्था करणे.

९. दिनांक ७ ऑगस्ट या बेस्ट दिनाच्या समारंभाप्रसंगी, प्रत्येक वर्षी सेवा विनियम अंतर्गत उपक्रमाच्या सेवकवर्गाला बक्षीस देणे/गुणगौरव पत्र देणे या बाबींशी संबंधित असलेल्या प्रकरणांची छाननी करणे आणि तसेच, २५ वर्षे सेवा पूर्ण केल्याबद्दल स्मृतीचिन्ह देण्याची व्यवस्था करणे.
१०. ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच विभाग आणि त्यांचा सेवकवर्ग यांच्याशी संबंधित असलेला सर्व पत्रव्यवहार तपासणे.
११. विभागाचा प्रशासकीय अहवाल, इंग्रजी व मराठी भाषेमध्ये तयार करणे आणि विभागीय अभियंता, (ग्रा. गा. नि.मं) यांच्याशी विचार विनियम करून विभागीय नियमपुस्तिका सुस्थितीत ठेवणे आणि अद्ययावत करणे.
१२. विभागीय अभियंता, (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच) यांच्याकडून नेमून देण्यात आलेल्या अन्य कोणत्याही जबाबदाऱ्या/कर्तव्ये यांची पूर्तता करणे.

४. पर्यवेक्षकांची (वै.) कर्तव्ये – रिक्त पद

१. ग्राहकांची तक्रार नोंदवही ठेवणे.
२. सचिव ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच ह्यांनी मान्यता दिल्यानंतर तक्रार नोंदवून घेणे आणि त्याची पोचपावती देणे.
३. सचिव ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच ह्यांच्याशी सल्लामसलत करून तक्रारदारास आणि संबंधित प्रभागास सुनावणीची तारीख कळविणे.
४. ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंचाचे अध्यक्ष आणि सभासद (स्वतंत्र) ह्यांना प्रदान करण्याच्या मानधनाची देयके तयार करणे.
५. टीडीएस विवरणपत्रे तयार करणे आणि ती लेखा विभागास पाठविणे.
६. प्रमाणित आदेशाच्या झेरॉक्स प्रती तक्रारदार आणि प्रतिवादीना पाठविणे.
७. प्राप्त झालेली प्रकरणे, हाताळलेली प्रकरणे आणि शिल्लक राहिलेली प्रकरणे ह्या बाबतची सांख्याकी माहिती अद्ययावत करणे.
८. अनुपालन अहवालाकरिता संबंधित प्रभागांना स्मरणपत्रे पाठविणे.
९. ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच अध्यक्ष आणि सभासद ह्यांच्या नोटीस फलकावर सुनावणीचे नाव तक्रार क्रमांक, दिनांक आणि वेळ लिहिणे.
१०. दूरध्वनीवरून येणाऱ्या ग्राहकांच्या विचाराणांकडे लक्ष देणे.
११. विभागाचे वरिष्ठ अधिकारी वेळोवेळी जी इतर अन्य कामे नेमून देतील ती पार पाडणे.

५. वरिष्ठ लघुलेखक (वै.) (इंग्रजी) ह्यांना नेमून दिलेल्या जबाबदाऱ्या पुढीलप्रमाणे:-

१. ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच अध्यक्ष / सभासद / सचिव आणि कार्यालय सहायक हे सांगतील तो मजकूर लिहून घेणे व टंकलिखित करणे .
२. ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच विभागाशी संबंधित असलेल्या अन्य कामकाजाचे टंकलेखन करणे.

३. ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंचशी संबधीत विविध अहवाल बनविण्यासाठी कार्यालय सहायक ह्यांना मदत करणे.
- ॡ. ग्राहकांकडून आलेले इ-मेल तपासून त्याबाबत सचिव ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच ह्यांच्याशी सल्लामसलत करून संबधीत विभागाकडे पाठविणे.
- ॡ. ई ऑफीस, विभागाची वेबसाईट / पोर्टल हाताळणे.
- ॢ. ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच सचिव/ कार्यालय सहायक ह्यांना कार्यशाळा/प्रशिक्षण कार्यक्रम घेण्यासाठी सहाय्य करणे.
- ॣ. ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंचच्या संगणकांच्या देखभालीच्या कार्यक्रमावर संनियंत्रण ठेवणे.
- ।. सभांचा कार्यवृत्तांत घेणे.
- ॥. विभागाचे वरिष्ठ अधिकारी जी इतर अन्य कामे वेळोवेळी नेमून देतील ती पार पाडणे.

ॢ. जमादार /शिपाई यांना नेमून दिलेल्या जबाबदाऱ्या पुढीलप्रमाणे:-

१. वरिष्ठ अधिकाऱ्यांच्या केबिनची बेल अटेन्ड करणे.
२. संदेशपत्र नेमून दिलेल्या ठिकाणी पाठविणे, त्यांची ने-आण करणे.
३. पर्यवेक्षकांच्या देखरेखीखाली विभागातील अन्य कामे पार पाडणे.
- ॡ. विभागाचे वरिष्ठ अधिकारी जी इतर अन्य कामे वेळोवेळी नेमून देतील ती पार पाडणे.

ॡ (ख) (तीन) निर्णय घेण्याच्या प्रक्रियेत अनुसरण्यात येणारी कार्यपध्दती तसेच पर्यवेक्षण आणि उत्तरदायित्व प्रणाली

तक्रारी निवारण करण्याकरिता कार्यपध्दती-

१. महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोगाच्या (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच आणि विद्युत लोकपाल) विनियम २०२० नुसार खाली दिलेली प्रक्रिया ठरविण्यात आली आहे.

बेस्टचा कोणताही विद्युत ग्राहक कोणतीही तक्रार असल्यास बेस्टच्या अंतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणेकडे (आयसीआरएस) ईमेल आयडीच्या द्वारे (होम - आयसीआरएस - आयसीआरएस चा पत्ता) बेस्टच्या पोर्टलवर देऊ शकतो. (सदर लिंक, पोर्टल कार्यान्वित होताच उपलब्ध करून देण्यात येईल.)

जर एखादा ग्राहक विद्युत पुरवठा न झाल्यास, जोडणी, पुनर्जोडणी किंवा जोडणी तोडण्याच्या तक्रारीबाबत आयसीआरएस प्रणालीद्वारे दिल्या गेलेल्या उपाययोजनांबाबत समाधानी नसल्यास तक्रार नोंदविल्याच्या तारखेपासून तीन (३) कार्य दिवसात किंवा इतर तक्रारीसंबंधात पंधरा (१ॡ) कार्य दिवसात ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंचाकडे (ग्रा.गा.नि.मं.) संपर्क साधू शकतात.

जर तक्रारकर्त्याच्या संमतीने किंवा समाधानाशिवाय किंवा (३) दिवसाची मुदत संपल्यानंतर (विद्युत पुरवठा न

झाल्यास, जोडणी, पुनर्जोडणी किंवा जोडणी तोडण्याच्या तक्रारीबाबत) किंवा इतर तक्रारीसंबंधात पंधरा (१५) कार्य दिवसात तक्रार नोंदविल्याच्या तारखेपासून ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचाकडे (सीजीआरएफ) पर्याय म्हणून ग्राहक संपर्क साधू शकतात, यापैकी जे अगोदर असेल ते.

संबंधित ग्राहक सेवा विभागात कोणतीही तक्रार नोंदलेली नसली तरीही ग्राहक थेट मंचाकडे आपली तक्रार घेऊन येऊ शकतात.

तक्रारदार, अनुसूची “अ” प्रमाणे मंचाकडे लेखी तक्रार देऊ शकतात (आपण www.cgrfbest.org.in वरून फॉर्म डाऊनलोड करू शकता) फॉर्म भरण्यास काही अडचण असल्यास, मंच तक्रारदाराला मार्गदर्शन करेल.

अ) तक्रारदार किंवा त्याचा / तिचा अधिकृत प्रतिनिधी तक्रारदाराची तक्रार वेब पोर्टलवर किंवा थेट मंचाकडे सादर करू शकतो.

ब) तक्रारदार जवळच्या तक्रार-प्राप्ती केंद्रावर (म्हणजेच बेस्टचा संबंधित ग्राहक सेवा विभाग)

क) तक्रार वैयक्तितरित्या किंवा पोस्टद्वारे, ईमेलद्वारे किंवा वेब आधारित पोर्टलद्वारे सादर केली जाऊ शकते.

ड) वीज अधिनियम २००३ च्या कोणत्याही पुढील तरतुदींच्या कक्षमध्ये तक्रारदारांच्या तक्रारी येत असतील तर त्यांना मंचाच्या कार्यक्षेत्रून वगळण्यात येईल. .

- १) अधिनियमाच्या कलम १२६ अंतर्गत असलेल्या तरतुदीनुसार वीजेचा अनधिकृत वापर.
- २) अधिनियमाच्या कलम १३५ ते १३९ अंतर्गत असलेल्या तरतुदीनुसार अपराध आणि दंड.
- ३) अधिनियमाच्या कलम १६१ अंतर्गत असलेल्या तरतुदीनुसार वीजेच्या वितरणामधील अपघात, पुरवठा किंवा वापर.
- ४) बिलाची रक्कम विवादित नसल्यास थकबाकी वसुली.

२. सादर मंचाकडे करण्यात येणारी प्रत्येक तक्रार, अनुसूची ‘ए’ मध्ये निश्चित करण्यात आलेल्या नमुन्यानुसार लेखी स्वरूपामध्ये सादर करण्यात यावी किंवा पोर्टलवर सादर करण्यात यावी.

३. सादर वीजग्राहकाला अनुक्रमांक आणि दिनांक असल्याची पोचपावती दिली जाईल.

ज्या ठिकाणी तक्रार व्यक्तीशः सादर करण्यात आली आहे अशा ठिकाणी याबाबतची पोचपावती तक्रार सादर करतेवेळी देण्यात येईल.

पोस्टद्वारे, ईमेलद्वारे प्राप्त झालेल्या तक्रारीची पोचपावती दुसऱ्या दिवशी पाठविली जाईल.

प्रदान केलेल्या तक्रारीची माहिती मंचाला ईमेलद्वारे दिली गेली असेल तर त्याची पावती शक्य असल्यास त्वरीत देण्यात येईल किंवा दोन (२) कामकाजाच्या दिवसात देण्यात येईल.

परंतु, तक्रार केंद्राद्वारे पावती दिल्यास संबंधित मंचाचा संपर्क तपशीलदेखील पोचपावतीसह दिला जाईल.

४. वितरण अनुज्ञप्तीधारकाने नामनिर्देशित केलेल्या नोडल अधिकाऱ्याकडे तक्रार निवारण करण्याकरिता किंवा त्यांचा याबाबतीतील अभिप्राय तक्रारदाराकडे दाखल करण्याकरिता याबाबतच्या तक्रारीची प्रत सादर करावी लागेल.
५. जर नोडल अधिकाऱ्यास ठरविलेल्या वेळेच्या आत, तक्रारीच्या बाबतीतील परिच्छेदनिहाय अहवाल सादर करण्यात अपयश आल्यास मंचाचे अध्यक्ष ही बाब योग्य ती कार्यवाही करण्याकरिता संबंधित अहवाल अधिकारी यांच्या निदर्शनास आणून देतील.
६. मंचाकडे कोणत्याही कार्यवाहीकरिता उपस्थित राहणा-या वीजग्राहक, वितरण अनुज्ञप्तीधारक किंवा अन्य कोणतीही व्यक्ती ही व्यक्तीशः किंवा अॅडव्होकेटव्यतिरिक्त (अॅडव्होकेट अॅक्ट-१९६१ च्या नुसार अॅडव्होकेटची व्याख्या) अन्य कोणतीही प्रधिकृत व्यक्ती या स्वरूपात मंचाकडे त्यांचे प्रकरण सादर करील आणि या प्रयोजनार्थ सर्व किंवा अन्य कोणतेही काम याकरिता उपस्थित राहिल.
७. सदर मंचाकडून, पक्षकारांना, पुरेशी आगाऊ सूचना देवून तक्रारीच्या सुनावणीची तारीख व वेळ लेखी स्वरूपामध्ये कळविण्यात येईल. जर तक्रारदाराला व्हिडीओ-कॉन्फरन्सिंग किंवा तत्सम व्यवस्थेची सुविधा असेल तर तक्रारीची सुनावणी त्याद्वारेदेखील होऊ शकते.
८. सदर मंचाकडून निश्चित करण्यात आलेल्या सुनावणीच्या वेळी वीजग्राहक उपस्थित न राहिल्यास, प्रकरणाच्या गुणवत्तेवर तक्रारीचा निर्णय एकतर्फी घेण्यात येईल. मात्र, पुरेसे कारण दर्शविल्याशिवाय आणि स्थगनकालाच्या मंजूरीकरिताचे कारण मंचाने लिखित स्वरूपामध्ये नोंद केल्याशिवाय कोणताही स्थगनकाल सर्वसाधारणपणे मंजूर करण्यात येणार नाही.
९. सदर मंच तक्रारीचे निवारण लवकरात लवकर करून त्याबद्दलचे आदेश पारीत करण्यासाठी तक्रार दाखल झालेल्या दिनांकापासून (२) दोन महिन्यांच्या आत सर्व कार्यवाही पूर्ण करेल. जर (२) दोन महिन्यापेक्षा जास्त कालावधी लागल्यास मंचाने तशी नोंद लेखी स्वरूपात करावी.

१०. सदर मंच, दिवाणी प्रक्रिया १९०८ (१९०८ चे ५) किंवा इंडियन एक्झिडन्स अॅक्ट, १८७२ (१८७२ चे १) यांच्या संहितेशी बंधनकारक नाही.
११. उपरोक्त समाविष्ट असलेल्या विरुद्ध काहीही अंतर्भूत असले तरीसुद्धा मंच स्वाधिकारे कोणतीही कार्यवाही सुरु करू शकेल. तसेच 'इतर गोष्टींबरोबर' बाधित झालेल्या पक्षकाराला नोटीस बजावणीकरिता मंचाकडून आवश्यक असलेले आदेश आणि निर्देश देण्यात येतील. कार्यवाहीच्या संदर्भातील असलेल्या विषयांची उत्तरे मंच निर्देशाच्या स्वरूपामध्ये मागवेल.
१२. अधिनियम १० नुसार (Review of order of Forum) वितरण परवानाधारकासह मंचाच्या आदेशामुळे कोणतीही व्यथित व्यक्ती त्याच मंचाच्या आदेशाच्या तारखेच्या तीस (३०) दिवसांच्या आत अशा आदेशाच्या पुनर्वलोकनासाठी अर्ज करू शकते.

४.(ख)(चार): कार्ये पार पाडण्यासाठी ठरविण्यात आलेली मानके :-
सुनावणीच्यावेळी मंचाकडून अंमलात येणारी कार्यपध्दती :

१. सर्वसाधारणपणे तक्रारदाराला मंचाकडे प्रथम अभिसाक्षीकरिता/त्यांची बाजू मांडण्याकरिता कळविण्यात येते. तक्रारदाराकडून उपस्थित करण्यात आलेल्या मुद्दांबाबत बेस्ट उपक्रमाच्या प्रतिनिधींकडून नोंद घेण्यात येते. तक्रारदाराची अभिसाक्ष पूर्ण झाल्यानंतर बेस्ट उपक्रमाच्या प्रतिनिधीची अभिसाक्ष घेतली जाते. सदर मंचासमोर सादर केलेल्या विषयांवर तक्रारदारास काही तपशीलवार स्पष्ट करावयाचे असल्यास किंवा बोलावयाचे असल्यास त्यांना पुन्हा परवानगी देण्यात येते. त्यानंतर मंचाच्या सभासदांकडून वीजग्राहकांना प्रश्न विचारण्यात येतात किंवा बेस्ट उपक्रमाच्या प्रतिनिधींना मुद्दांबाबत विचारणा करून वस्तुस्थिती जाणून घेण्यात येते. अशी कार्यपध्दती सुनावणीच्या दरम्यान मंचाकडून अवलंबिली जाते.
२. म्हणून उपक्रमाच्या संबंधित विभागाकडून विशिष्ट ग्राहक खाते आणि संचमांडणीच्या बाबतीमधील संबंधित कागदपत्रे सादर करणे अत्यंत महत्त्वाचे असते.
३. खालील परिस्थितीत, वितरण परवानाधारकासह मंचाच्या आदेशामुळे कोणताही व्यथित पक्ष त्याच मंचाच्या आदेशाच्या तारखेच्या तीस (३०) दिवसांच्या आत अशा आदेशाच्या पुनर्वलोकनासाठी अर्ज करू शकते.
 - अ) जेथे अपील किंवा अभिवेदन दिले गेले नाही.
 - ब) अभिलेखातील चूक किंवा सदोष नोंद निदर्शनास आल्यामुळे.
 - क) एखादा नवीन आणि महत्त्वाचा पुरावा, ज्याबद्दल तो अनभिज्ञ असल्याने मंचाच्या आदेशापूर्वी सादर करू न शकल्यास.

एकदा प्रकरणाच्या बाबतीत निर्णय घेण्यात आल्यानंतर, वीजग्राहकाला पत्रासह मंडळाचा आदेश पाठविण्यात येतो.

४. सदर पत्रामध्ये त्यांना असे कळविण्यात येते की जर वीजग्राहकाचे ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच यांच्या आदेशामुळे समाधान झाले नसेल तर त्यांनी ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंचाचा आदेश संमत झाल्याच्या दिनांकापासून साठ (६०) दिवसांच्या आत, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग यांनी नियुक्त केलेल्या विद्युत लोकपालांकडे संपर्क साधावा. सदर लोकपालाचे नाव, पत्ता आणि अन्य संपर्काबाबतीतील तपशील देण्यात येतो. मुंबईच्या विद्युत लोकआयुक्तांचा विद्यमान पत्ता पुढीलप्रमाणे आहे.

विद्युत लोकआयुक्त यांचे कार्यालय,
महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग,
६०६, केशव बिल्डिंग,
बांद्रा कुर्ला संकुल, बांद्रा (पूर्व),
मुंबई - ४०० ०५१.
दूरध्वनी क्र.०२२-२६५९२९६५/२६५९०३३९/३०६८०५२८

४.(ख)(पाच): सदर कार्ये पार पाडण्याकरिता सदर अधिकाऱ्याकडे किंवा त्यांच्या नियंत्रणाअंतर्गत असलेली किंवा त्यांच्या कर्मचा-यांकडून वापरण्यात येणारे नियम, विनियम नियमपुस्तिका आणि अभिलेख :-

१. विद्युत अधिनियम २००३
२. महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग विनियम, २०२०
३. विद्युत पुरवठा संहिता, कृतीची मानके (एसओपी) विनियम २०२१

४.(ख)(सहा): विभागाकडे असलेली किंवा त्यांच्या नियंत्रणाअंतर्गत असलेल्या कागदपत्रांच्या प्रवर्गाचे विवरणपत्र :-

१.	विभागाची उपस्थिती, पत्रव्यवहार इत्यादीसारख्या आस्थापना फाईल्स.
२.	ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच अंतर्गत नोंदणी करण्यात आलेल्या तक्रारदारांकरिताचे प्रकरण नोंदवह्या.
३.	टपालाने प्राप्त झालेल्या तक्रारी.
४.	केस फाईल
५.	ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच संकेतस्थळ

४.(ख)(सात): धोरण तयार करण्याकरिता किंवा त्यांची अंमलबजावणी करण्याच्या संबंधामधील संमंत्रकासह किंवा जनतेच्या सभासदांच्या प्रतिनिधींसह अस्तित्वात असलेल्या कोणत्याही व्यवस्थेबाबतचा तपशील :-

विद्युत अधिनियम २००३ :

दिनांक १० जून २००३ रोजी विद्युत अधिनियम, २००३ अस्तित्वात आला. सदर अधिनियमाच्या कलम ४२(५) पासून (७) आणि १८१ अंतर्गत महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोगाने दिनांक १० डिसेंबर २००३ रोजी ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच आणि लोकआयुक्त विनियम २००३ अधिसूचित केला. सदर विनियमाच्या प्रकरण १ च्या कलम ३.२ अनुसार, प्रत्येक वितरण अनुज्ञप्तीधारकाने ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच स्थापित करणे बंधनकारक आहे.

४.(ख)(आठ): दोन किंवा त्यापेक्षा अधिक व्यक्तींचा यामध्ये समावेश असलेल्या मंडळ, परिषद, समिती आणि अन्य मंडळे किंवा त्यांच्या सल्याकरिता आणि अशा मंडळांच्या परिषदांच्या, समितीच्या आणि अन्य मंडळांच्या सभा ह्या जनतेकरिता खुल्या आहेत का किंवा अशा सभांचे कार्यवृत्तांत जनतेकरिता उपलब्ध आहेत का याबाबतचे विवरणपत्र :-

ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंचाची स्थापना :

१ बेस्ट उपक्रमामध्ये प्रस्तुत मंचाची स्थापना जून २००४ पासून करण्यात आली. सदर मंचाचे कार्यालय तळमजला, बहुमजली विस्तारित इमारत, बेस्ट कुलाबा आगार, मुंबई - ४०० ००१, दूरध्वनी क्र.२२७९९५२८/५३५ या ठिकाणी आहे. सदर मंचामध्ये अध्यक्ष, अनुज्ञप्तीधारकाचे एक सभासद आणि ग्राहक संरक्षण संघटनांमधील एक सभासद अशा ३ सदस्यांचा समावेश आहे.

२ बेस्ट ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंचाच्या सभासदांचा विद्यमान तपशील पुढीलप्रमाणे :

१. श्री. सद्दीन अ. काझी	अध्यक्ष
२. श्री. संजय सो. बनसोडे	सभासद (तांत्रिक)
३. श्रीमती अनघा आ. आचरेकर	सभासद (स्वतंत्र)

सदर मंचाच्या सुरळीत आणि कार्यक्षम कामकाजाकरिता दक्षिण आणि उत्तर या दोन्ही परिमंडळांकरिता सचिवाची मदत देण्यात आली आहे. सदर मंच ग्राहकांकडून तक्रारी/गाऱ्हाणी प्राप्त करून घेतात आणि वेळोवेळी याबाबतीमधील प्रकरणांची सुनावणी केली जाते.

४(ख)(नऊ) : ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंघाच्या अधिकारी व कर्मचाऱ्यांची माहिती सूची (डिरेक्टरी) :-

अनु. क्र.	अधिकारी / कर्मचाऱ्याचे नाव	पदनाम	श्रेणी	परिघच क्रमांक / वेतनपृष्ठ क्र.
१	श्री. संजय सो. बनसोडे	विभागीय अभियंता	ए-३	२१६१३३, १३१/०१
२	श्री. संजय ग.कामदार	सहा. अभियंता (वि.पु.)	ए-५	२१४४७३, ११४/०१
३	श्री. संतान म. डीसा	सहा. प्रशासकीय अधिकारी	ए/जी VIII	२१२६०७, ११८/०१
४	श्रीमती शिल्पा प्र. म्हात्रे	व.लघुलेखक (वै)	ए/जी VII	२१५९७६, १०१/०१
५	श्रीमती शिल्पा स. तरे	शिपाई	ए/जी I	२८०९२७, ११८/०१

४(ख)(दहा) : विनियमांमध्ये तरतूद केल्याप्रमाणे भरपाई पध्दतीच्या समावेशासह प्रत्येक अधिकारी व कर्मचाऱ्यांनी प्राप्त केलेले मासिक वेतन :-

अनु. क्र.	श्रेणी	अधिकारी / कर्मचाऱ्याचे नाव	पदनाम	मूळ वेतन (रु.) जून २०२१	मासिक वेतन (मूळ वेतन + भत्ते (रु.))
१	ए-३	श्री. संजय सो. बनसोडे	विभागीय अभियंता	८०,३५०/-	९,९९६०९/-
२	ए-५	श्री. संजय ग.कामदार	अधिक्षक (वि.पु.)	६२,९५०/-	८६,४५९/-
३	ए/जी VIII	श्री. संतान म. डीसा	सहा. प्रशासकीय अधिकारी	५१,६५०/-	७१,५५८/-
४	ए/जी VII	श्रीमती शिल्पा प्र. म्हात्रे	वरिष्ठ लघुलेखक (वै)	३६,३४५/-	५०,२५८/-
५	ए/जी I	श्रीमती शिल्पा स. तरे	शिपाई	२२,९५५/-	३१,७५५/-

४(ख)(अकरा) : प्रत्येक एजन्सीकरिता अर्थसंकल्पीय वाटप, सर्व योजनांच्या तपशीलाचे निर्देशक, प्रस्तावित केलेले खर्च आणि संवितरणाच्या बाबतीतील अहवाल :-

अर्थसंकल्पीय वाटप :- महसूली अर्थसंकल्प व भांडवली अर्थसंकल्पीय २०२०-२१ अंदाजे - लवकरच अदययावत करण्यात येईल.

४(ख)(बारा) : या बाबतीत वाटप करण्यात आलेल्या रकमा आणि अशा कार्यक्रमांच्या लाभार्थींच्या

तपशीलाच्या अंतर्भावासह अर्थसहाय्य कार्यक्रमांच्या अंमलबजावणीची पध्दत :-

(लागू नाही)

४(ख)(तेरा) : त्यापासून देण्यात येणाऱ्या सवलती, परवाने किंवा प्राधिकार यांच्या प्राप्तकर्त्यांचा तपशील :-

(लागू नाही)

४(ख)(चौदा) : इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपाच्या माध्यमाद्वारे माहिती तपशील, उपलब्ध करून देणे किंवा माहिती तयार ठेवणे ह्याकरिता :-

या संदर्भात विभाग व अधिकारी आणि कर्मचारी यांची माहिती इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपामध्ये www.bestundertaking.com या संकेतस्थळावर उपलब्ध आहे.

४(ख)(पंधरा) : जर सार्वजनिक वापराकरिता सुस्थिती राखायची असेल तर वाचनालयाचे किंवा वाचन कक्षाचे कामाच्या तासांच्या समावेशासह माहिती प्राप्त करण्याकरिता नागरिकांना उपलब्ध असलेल्या सुविधांचा तपशील :-

ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच विभागाच्या संदर्भात सर्वसाधारण माहिती आणि तक्रारींची नोंद करण्याच्या बाबतीतील कार्यप्रक्रिया जनतेसाठी उपक्रमाच्या www.cgrfbest.org.in या संकेतस्थळावर उपलब्ध आहे.

४(ख)(सोळा) : नावे, पदनामे आणि सार्वजनिक माहितीचा अन्य तपशील ज्याप्रमाणे विहित करण्यात आला असेल, त्याप्रमाणे आणि प्रस्तुत प्रकाशने दरवर्षी अद्ययावत ठेवण्यात येतील :-

ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंचाकरिता सार्वजनिक माहिती अधिकाऱ्याचे नाव पुढीलप्रमाणे :-

श्री. संजय सोपान बनसोडे (जन माहिती अधिकारी),
विभागीय अभियंता,
ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच,
तळमजला, बहुमजली विस्तारित इमारत,
अकोमोडेशन मार्ग, कुलाबा, मुंबई - ४०० ००१.

४(ख)(सतरा) : अशी अन्य माहिती विहित करण्यात आली आहे असा तपशील :-

वरील ४(बी) (i) मध्ये यापूर्वीच स्पष्ट करण्यात आले आहे.