

ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचाची नियमपुस्तिका २०१६-१७

बेस्ट उपक्रम

माहितीचा अधिकार अधिनियम २००५ च्या प्रकरण-II मधील

कलम ४ अंतर्गत असलेली माहिती

प्रकरण II – माहितीचा अधिकार आणि सार्वजनिक प्राधिकरणांवरील आबंधने.

४(ख)(एक) : रचना, कार्ये व कर्तव्ये यांचा तपशील

विभागाचे नाव पत्ता संपर्क क्रमांक (दूरध्वनी)	ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच तळमजला, बहुमजली विस्तारित इमारत, कुलाबा, मुंबई - ४०० ००१. २२८५६२६२-विस्तारित क्रमांक-५३२/५३५
--	---

विभागाची कार्ये व कर्तव्ये :-

बेस्ट उपक्रमाकडून स्थापन करण्यात आलेल्या ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचाकडून ग्राहकांच्या वीजेशी संबंधित असलेल्या तक्रारी, खंडीत झालेला वीज पुरवठा परत सुरु करणे, वीजपुरवठ्याचा दर्जा आणि वीजदेयके आकारणे इत्यादींबाबत कार्यवाही करण्यात येते.

४(ख)(दोन) : अधिकारी व कर्मचारी यांचे अधिकार व कर्तव्ये :-

अनु.क्र.	पदनाम	श्रेणी	पदांची संख्या
१.	विभागीय अभियंता	ए-३	१
२.	अधीक्षक (विद्युत पुरवठा)	ए-४	२*
३.	सहायक प्रशासकीय अधिकारी	एजी VIII	१
४.	पर्यवेक्षक (वै)	एजी VII	१
५.	वरिष्ठ लघुलेखक (वै)	एजी VII	१**
६.	जमादार	एजी II	२***
७.	शिपाई	एजी I	१

- * एक अधीक्षक (विद्युत पुरवठा) यांची ०३/०४/२०१५ पासून बदली झाली आहे.
- ** वरिष्ठ लघुलेखक (वै), उप. म.व्य.(वि.पु.) विभागातून नोव्हेंबर २०११ पासून तात्पुरत्या तत्वावर आहे.
- *** एक जमादार मे २०१३ पासून तात्पुरत्या तत्वावर नियामक कक्षमध्ये आहे.

१. विभागीय अभियंता यांचे अधिकार व कर्तव्ये :-

१. ग्राहक गा-हाणे 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, ग्राहक सेवा यांच्याकडे देण्यात येतो.
२. ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच सदस्य म्हणून सुनावणी चालविणे/ सुनावणीकरिता उपस्थित रहाणे. ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचाच्या अध्यक्षांच्या अनुपस्थितीमध्ये, मंचाचे अध्यक्ष म्हणून कार्य पार पाडणे.
३. माहिती अधिकारी म्हणून ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचाशी संबंधित मुद्द्यांना उत्तर देणे.
४. महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग (एमइआरसी) आणि अन्य कार्यक्रम याबाबत ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचाशी संबंधित असलेल्या प्रकरणांचा उपक्रमाला अहवाल सादर करणे.
५. मासिक माहिती पध्दती (एमआयएस) च्या माध्यमातून, ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच यांच्याकडून देण्यात आलेले आदेश याबाबतचा अहवाल, व्यवस्थापनाकडे सादर करणे.
६. महाव्यवस्थापक/उप महाव्यवस्थापक (विद्युत पुरवठा)/मुख्य अभियंता, (ग्राहक सेवा) यांच्याकडून नेमून देण्यात आलेल्या कोणत्याही अन्य जबाबदा-या/कर्तव्ये यांचे वेळोवेळी पालन करणे.

२. अधीक्षक यांचे अधिकार व कर्तव्ये :-

१. ग्राहक गा-हाणे 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 तक्रारींची नोंद करणे.

४. ज्यावेळी वीजग्राहक, संबंधित वीजग्राहक सेवा विभागाशी संपर्क साधल्याविना ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच यांच्याकडे ई-मेल/लेखी तक्रार नोंदवितात तेव्हा, प्राप्त झालेल्या अशा तक्रारी, संबंधित वीजग्राहक सेवा विभाग/अंतर्गत गा-हाणे निवारण यंत्रणा कक्ष (आयजीआरसी) यांच्याकडे अग्रेषित करणे आणि तदनुसार संबंधित वीजग्राहकांना कळविणे.
५. ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच यांच्याकडे नोंदविण्यात आलेल्या तक्रारींचे संक्षिप्त पूर्ववृत्त तयार करणे आणि सुनावणीआधी सदर तक्रारीबाबत, विभागीय अभियंता, (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच) यांच्यासमवेत चर्चा करणे.
६. 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.
७. 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 अद्ययावत उभारणी करण्याकरिता पर्यवेक्षण करणे.
८. वीजग्राहकांना तत्पर सेवा देण्याची व्यवस्था करून, वीजग्राहकांच्या तक्रारींचे परिमाणकारक निवारण करणे, ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच विभागातील प्रकरणांचे प्रभावी प्रतिनिधित्व करणे यांकरिता वीजग्राहक सेवा विभागाच्या सेवावर्गामध्ये/अधिका-यांमध्ये जागरूकता निर्माण करणे.
९. एमआयएस तयार करणे.
१०. उक्त प्रकरणांच्या बाबतीत एमइआरसीने ठरवून दिलेल्या विहित नमुन्यात तिमाही / सहामाही अहवाल तयार 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 (ग्राहक सेवा) /विभागीय अभियंता, (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच) यांच्याकडून नेमून देण्यात आलेल्या अन्य कोणत्याही जबाबदा-या/कर्तव्ये यांची पूर्तता करणे.

३. सहायक प्रशासकीय अधिकारी यांचे अधिकार व कर्तव्य :-

१. विभागाचे महसूल अर्थसंकल्प, भांडवली अर्थसंकल्प व आस्थापना सूचीतील बदल यांचे प्रस्ताव तयार करणे.
२. 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 न्यायनिर्णयाच्या प्रती जतन करणे.
३. 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 करण्यास अधिकारी यांना मदत 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 वस्तुसूचींची नियतकालिक तपासणी करण्यास अधिकारी यांना मदत करणे.
७. देयक व कीर्द नोंद तपासणे.
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 गा-हाणे 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, (सीजीआरएफ) यांच्याशी विचार विनिमय करून विभागीय नियमपुस्तिका सुस्थितीत ठेवणे आणि अद्ययावत करणे.
१२. अग्रधन हाताळणे आणि प्रमाणक, जे.ई. बील इत्यादी तयार करणे व त्याचे दस्तऐवज राखणे.
१३. विभागीय अभियंता, (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच) यांनी वेळोवेळी नेमून दिलेल्या कोणत्याही अन्य जबाबदा-या/कर्तव्य पार पाडणे.

४. पर्यवेक्षकांची (वै.) कर्तव्ये

१. दक्षिण परिमंडळ आणि उत्तर परिमंडळ ह्यांची तक्रार नोंदवही ठेवणे.
२. अधीक्षक ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच ह्यांनी मान्यता दिल्यानंतर तक्रार नोंदवून घेणे आणि त्याची पोचपावती देणे.
३. अधीक्षक ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच ह्यांच्याशी सल्लामसलत करून तक्रारदारास आणि संबंधीत प्रभागास सुनावणीची तारीख कळविणे.
४. ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचचे अध्यक्ष आणि सभासद (सी पी ओ) ह्यांना प्रदान करण्याचे मानधनाचे धनादेश प्राप्त करून घेणे आणि सदर धनादेश त्यांना दिल्यानंतर त्यांच्याकडून धनादेश प्राप्त झाल्याची पोचपावती मिळविण्याची व्यवस्था करणे.
५. टीडीएस विवरणपत्रे तयार करणे आणि ती लेखा विभागास पाठविणे.
६. प्रमाणित आदेशाच्या झेरॉक्स प्रती तक्रारदार आणि उत्तरवादीना पाठविणे.
७. प्राप्त झालेली प्रकरणे, हाताळलेली प्रकरणे आणि शिल्लक राहिलेली प्रकरणे ह्या बाबतची सांख्याकी माहिती अद्ययावत करणे.
८. अनुपालन अहवालाकरिता संबंधीत प्रभागांना स्मरणपत्रे पाठविणे.
९. ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच अध्यक्ष आणि सभासद ह्यांच्या नोटीस फलकावर सुनावणीचे नाव तक्रार क्रमांक, दिनांक आणि वेळ लिहिणे.
१०. दूरध्वनीवरून येणा-या 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 जबाबदा-या पुढीलप्रमाणे:-

१. ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच अध्यक्ष / सभासद / सचिव आणि कार्यालय सहायक हे सांगतील तो मजकूर लिहून घेणे व टंकलिखित करणे .
२. ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच विभागाशी संबंधीत असलेल्या अन्य कामकाजाचे टंकलेखन करणे.
३. ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचशी संबंधीत विविध अहवाल बनविण्यासाठी कार्यालय सहायक ह्यांना मदत करणे.
४. ग्राहकांकडून आलेले इ-मेल तपासून त्याबाबत अधीक्षक ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच ह्यांच्याशी सल्लामसलत करून संबंधीत विभागाकडे पाठविणे.

५. ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच अधीक्षक/ कार्यालय सहायक ह्यांना कर्मशाळा/प्रशिक्षण कार्यक्रम घेण्यासाठी सहाय्य करणे.
६. ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचच्या संगणकांच्या संधारणा/देखभालीच्या कार्यक्रमावर संनियंत्रण ठेवणे.
७. सभांचा कार्यवृत्तांत घेणे.
८. विभागाचे वरिष्ठ अधिकारी जी इतर अन्य कामे वेळोवेळी नेमून देतील ती पार पाडणे.

६. जमादार /शिपाई यांना नेमून दिलेल्या जबाबदा-या पुढीलप्रमाणे:-

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

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

तक्रारी निवारण करण्याकरिता कार्यपध्दती-

१. विनियमांच्या प्रकरण ॥ कलम ६ नुसार वितरण अनुज्ञप्तिधारकांकडे तक्रार नोंदवून घेण्यासाठी आणि त्या तक्रारीचे निवारण योग्य वेळेत करण्यासाठी अंतर्गत तक्रार निवारण पध्दती कार्यरत असायला हवी. वितरण अनुज्ञप्तिधारकांनी तक्रारीचे निवारण शक्यतो अंतर्गत तक्रार निवारण पध्दतीने करावयास पाहिजे. तक्रारीचे निवारण अंतर्गत तक्रार निवारण पध्दतीने करण्याबाबतच्या नियमांचा मसूदा आणि कार्यपध्दती तयार केलेली असून ती ग्राहकांना रोख रक्कम भरणा केंद्र, विभागीय कार्यालये, ग्राहकसेवा विभाग आणि ऊर्जा लेखा परिक्षण विभाग आणि बेस्ट उपक्रमाच्या आणि ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचाच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध आहे. सदर अंतर्गत तक्रार निवारण कार्यपध्दती आणि तिच्या नियमांचा मसूदा स्थानिक वर्तमानपत्रातून प्रसिध्द करण्यात आला होता. ग्राहकसेवा प्रभागाच्या संबंधित अंतर्गत गा-हाणे निवारण कक्षाच्या इ-मेल आयडीज् आणि ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचाच्या संकेतस्थळाचा (www.cgrfbest.org.in) तपशीलसुध्दा विद्युत देयकांवर छापण्यात आला आहे. अंतर्गत गा-हाणे निवारण मंच ह्यांच्याकडे तक्रार दाखल करण्यासाठी जोडपत्र 'सी' चा नमुना आणि ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच ह्यांच्याकडे तक्रार दाखल करण्यासाठी 'अनुसूची ए' चा नमुना ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचाच्या (www.cgrfbest.org.in) ह्या संकेतस्थळावरून डाऊनलोड करता येईल. तसेच, ग्राहकांशी

संबंधित महत्वाचे विनियम उक्त संकेतस्थळावरून डाऊनलोड करता येतील. त्याचप्रमाणे महत्वाचे दुवे (important links) म्हणजे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग, बेस्ट उपक्रम, विद्युत लोकपाल, मध्यवर्ती विद्युत नियामक आयोग, ग्राहक सहाय्य प्रणाली (consumer Help line) ह्या बाबतची माहिती ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचाच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून देण्यात आली आहे. त्याचप्रमाणे, ग्राहक त्यांची तक्रार (वीज पुरवठा खंडित झालेल्या तक्रारी व्यतिरिक्त) ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचाच्या संकेतस्थळावर पुरविण्यात आलेल्या ऑनलाईन तक्रार नोंदणी कार्यतंत्राद्वारे नोंदवू शकतात.

२. कोणताही ग्राहक ज्याची तक्रार आहे तो, वितरण अनुज्ञप्तिधारकास त्याच्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी त्यांनी ठरवून दिलेल्या नियम आणि कार्यपध्दतीनुसार ठरवून दिलेल्या प्रपत्रामध्ये आणि वेळेच्या आत त्यांच्या तक्रारीबाबत माहिती देईल.
३. तक्रारदाराकडून अंतर्गत तक्रारनिवारण कार्यपध्दती पूर्ण केल्यानंतर सदर प्रकरणे मंचाकडे नोंदविण्यात येतात. अंतर्गत ग्राहक गा-हाणे निवारण कक्षाने केलेल्या उपाययोजनेमुळे जर ग्राहकाचे समाधान झाले नाही तर किंवा दोन महिन्यांच्या आत कोणतीही उपाययोजना करण्यात आली नाही तर ग्राहक त्याचे गा-हाणे मंचाला सादर करू शकेल. मात्र, ज्या दिनांकास कारवाईचे कारण घडले असेल त्या दिनांकापासून दोन (२) वर्षांच्या आत ग्राहक त्याची तक्रार मंचाकडे सादर करेल.
४. वीज अधिनियम २००३ च्या कोणत्याही पुढील तरतुदींच्या कक्षमध्ये तक्रारदारांच्या तक्रारी येत असतील तर त्यांना मंचाच्या अधिकारतेमधून वगळण्यात येईल.
 - ए) अधिनियमाच्या कलम १२६ अंतर्गत असलेल्या तरतुदीनुसार वीजेचा अनधिकृत वापर.
 - बी) अधिनियमाच्या कलम १३५ ते १३९ अंतर्गत असलेल्या तरतुदीनुसार अपराध आणि दंड.
 - सी) अधिनियमाच्या कलम १६१ अंतर्गत असलेल्या तरतुदीनुसार वीजेच्या वितरणामधील अपघात, पुरवठा किंवा वापर.
 - डी) ज्या ठिकाणी देयकाच्या रकमेबाबत विवाद नसेल अशा देयकांच्या रकमेच्या थकबाकीची वसुली.
५. सदर मंचाकडे करण्यात येणारी प्रत्येक तक्रार, अनुसूची 'ए' मध्ये निश्चित करण्यात आलेल्या नमुन्यानुसार लेखी स्वरूपामध्ये सादर करण्यात यावी.
६. सदर मंच वीजग्राहकाला टपालाद्वारे तक्रार प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून ५ दिवसांमध्ये अनुक्रमांक

- आणि दिनांक असलेल्या पावतीची पोच पाठविल. ज्या ठिकाणी तक्रार व्यक्तीशः सादर करण्यात आली आहे अशा ठिकाणी याबाबतची पोचपावती तक्रार सादर करतेवेळी देण्यात येईल.
७. वितरण अनुज्ञप्तीधारकाने नामनिर्देशित केलेल्या नोडल अधिका-याकडे तक्रार निवारण करण्याकरिता किंवा त्यांचा याबाबतीतील अभिप्राय तक्रारदाराकडे दाखल करण्याकरिता याबाबतच्या तक्रारीची प्रत सादर करावी लागेल.
 ८. सदर मंचाकडून निर्देशित केल्यानुसार किंवा सूचना प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून १५ दिवसांमध्ये, वितरण अनुज्ञप्तीधारक तक्रारीच्या बाबतीतील परिच्छेदनहाय अहवाल सादर करील. असे करण्यात अपयश आल्यास उपलब्ध असलेल्या सामग्रीच्या कागदपत्रांच्या आधारावर मंचाकडून प्रक्रिया सुरु करण्यात येईल.
 ९. 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.
 १०. सदर मंचाकडून, पक्षकारांना, पुरेशी आगाऊ सूचना देवून तक्रारीच्या सुनावणीची तारीख व वेळ लेखी स्वरूपामध्ये कळविण्यात येईल.
 ११. सदर मंचाकडून निश्चित करण्यात आलेल्या सुनावणीच्या वेळी वीजग्राहक उपस्थित न राहिल्यास, प्रकरणाच्या गुणवत्तेवर तक्रारीचा निर्णय एकतर्फी घेण्यात येईल. मात्र, पुरेसे कारण दर्शविल्याशिवाय आणि स्थगनकालाच्या मंजुरीकरिताचे कारण मंचाने लिखित स्वरूपामध्ये नोंद केल्याशिवाय कोणताही स्थगनकाल सर्वसाधारणपणे मंजूर करण्यात येणार नाही.
 १२. सदर मंचाला, तक्रार सुकर होण्याकरिता आणि तक्रारीचे निवारण त्वरित करण्याकरिता त्यासंदर्भातील कोणताही अहवाल मागविण्याचा हक्क असेल. तसेच, तक्रारीचे निवारण त्वरित करण्याकरिता आवश्यक असलेल्या तपासणीचे काम हाती घेण्यासाठी वितरण अनुज्ञप्तीधारकाला निर्देश देण्याकरिता किंवा तक्रारीच्या संदर्भातील अशाबाबतीतील तपासणी हाती घेण्याकरिता त्रयस्थ पक्षकाराची नेमणूक करण्याकरिता देखील सदर मंचाला हक्क असेल.
 १३. सदर मंचाकडून लवकरात लवकर त्वरित चौकशा पूर्ण करण्यात येतील आणि मंचाकडे तक्रार प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून जास्तीत जास्त दोन (२) महिन्यांच्या कालावधीमध्ये तक्रारीच्या संदर्भामध्ये उचित आदेश संमत करण्याकरिता प्रयत्नाची शिकस्त करण्यात येईल. मात्र सदर दोन (२) महिन्यांचा कालावधी पूर्ण झाल्यानंतर निकालात लावण्यात आलेल्या तक्रारीच्या बाबतीमधील कारण सदर मंच लिखित स्वरूपामध्ये नोंद करील.

१४. सदर मंच, दिवाणी प्रक्रिया १९०८ (१९०८ चे ५) किंवा इंडियन एव्हिडन्स ॲक्ट, १८७२ (१८७२ चे १) यांच्या संहितेशी बंधनकारक नाही.
१५. उपरोक्त समाविष्ट असलेल्या विरुद्ध काहीही अंतर्भूत असले तरीसुद्धा मंच स्वाधिकारे कोणतीही प्रक्रिया सादर करू शकेल. तसेच 'इतर गोष्टींबरोबर' बाधित झालेल्या पक्षकाराला नोटीस बजावणीकरिता मंचाकडून आवश्यक असलेले आदेश आणि निर्देश देण्यात येतील आणि कार्यवाहीच्या संदर्भातील समाविष्ट असलेल्या प्रश्नांच्या बाबतीमधील उत्तर मंचाकडून देण्यात आलेल्या निर्देशाच्या स्वरूपामध्ये मागवितील.

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 मुद्द्यांबाबत बेस्ट उपक्रमाच्या प्रतिनिधीकडून नोंद घेण्यात येते. तक्रारदाराची अभिसाक्ष पूर्ण झाल्यानंतर बेस्ट उकप्रमाच्या अभिसाक्षीदाराची सुनावणी होते. 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 मुद्द्यांबाबत विचारणा करून वस्तुस्थिती जाणून घेण्यात येते. अशी कार्यपध्दती सुनावणीच्या दरम्यान मंचाकडून अवलंबिली जाते.
२. म्हणून उपक्रमाच्या संबंधित विभागाकडून विशिष्ट लेखा आणि संचमांडणीच्या बाबतीमधील संबंधित कागदपत्रे सादर करणे अत्यंत महत्त्वाचे असते.
३. एकदा प्रकरणाच्या बाबतीत निर्णय घेण्यात आल्यानंतर, वीजग्राहकाला पत्रासह मंडळाचा आदेश पाठविण्यात येतो. सदर पत्रामध्ये त्यांना असे कळविण्यात येते की जर वीजग्राहकाचे ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच यांच्या आदेशामुळे समाधान झाले नसेल तर त्यांनी ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचाचा आदेश संमत झाल्याच्या दिनांकापासून दोन (२) महिन्यांच्या आत, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग यांनी नियुक्त केलेल्या विद्युत लोकपालांकडे संपर्क साधावा. सदर व्यक्तीचे 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. २६५९२९६५/२६५९०३३९/३०६८०५२८

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

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

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

१.	विभागाची उपस्थिती, पत्रव्यवहार इत्यादीसारख्या आस्थापना फाईल्स.
२.	ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच अंतर्गत नोंदणी करण्यात आलेल्या तक्रारदारांकरिताचे प्रकरण नोंदवह्या.
३.	टपालाने प्राप्त झालेल्या तक्रारी.
४.	केस फाईल
५.	ग्राहक गा-हाणे 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 गा-हाणे निवारण मंच आणि लोकआयुक्त विनियम २००३ अधिसूचित केला. सदर विनियमाच्या प्रकरण १ च्या कलम ३.२ अनुसार, प्रत्येक वितरण अनुज्ञप्तीधारकाने ग्राहक गा-हाणे 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 गा-हाणे 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.२२८५६२६२ विस्तार ५३२/५३५ या ठिकाणी आहे. सदर मंचामध्ये अध्यक्ष, अनुज्ञप्तीधारकाचे एक सभासद आणि ग्राहक संरक्षण संघटनांमधील एक सभासद अशा ३ सदस्यांचा समावेश आहे.

२ बेस्ट ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचाच्या सभासदांचा विद्यमान तपशील पुढीलप्रमाणे :

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| १. श्री. विनायक गो. इंद्राळे | अध्यक्ष |
| २. श्री. शिवदास वि. फुलपगारे | सभासद (अनुज्ञप्तीधारक) |
| ३. श्री. सुरेश मा. मोहिते | सभासद (ग्राहक संरक्षण संघटना) |

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

४(ख)(नऊ) : ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचाच्या अधिकारी व कर्मचा-यांची माहिती सूची (डिरेक्टरी):-

अनु. क्र.	अधिकारी / कर्मचा-याचे नाव	पदनाम	श्रेणी	परिचय क्रमांक / वेतनपृष्ठ क्र.
१	श्री. शिवदास वि. फुलपगारे	विभागीय अभियंता	ए-३	२१२९१८, ११८/०१
२	श्री. आर. आर. पाटील	अधिक्षक (वि.पु.)	ए-४	२११५२३, ११८/०१
३	श्री. जे.व्ही. तावडे	सहा. प्रशासकीय अधिकारी	ए/जी VIII	२१३७०२, ११८/०१
४	श्री. आर. के. परदेशी	पर्यवेक्षक (वै)	ए/जी VII	२१३७०७, ११८/०१
५	श्रीमती एस.पी. म्हात्रे *	व.लघुलेखक (वै)	ए/जी VII	२१५९७६, १०१/०१
६	श्रीमती एम. एम. पांगम **	जमादार (वै)	ए/जी II	२८०७७५, ११८/०१
७	श्री. आर. एच. झेंडे	जमादार (वै)	ए/जी II	२०९६१७, ११८/०१
८	श्रीमती एस.एस. तरे	शिपाई	ए/जी I	२८०९२७, ११८/०१

* तात्पुरत्या तत्वावर उप.म. व्य. (वि.पु.) विभागाकडून

** तात्पुरत्या तत्वावर नियामक कक्षमध्ये

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

अनु. क्र.	श्रेणी	अधिकारी / कर्मचा-याचे नाव	पदनाम	मूळ वेतन (रु.) मार्च २०१७	मासिक वेतन (मूळ वेतन + भत्ते (रु.))
१	ए-३	श्री. शिवदास वि. फुलपगारे	विभागीय अभियंता	२८,९००/-	८७,२३४/-
२	ए-४	श्री. आर. आर. पाटील	अधिक्षक (वि.पु.)	३०,५७५/-	९०,७९५/-
३	ए/जी VIII	श्री. जे.व्ही. तावडे	सहा. प्रशासकीय अधिकारी	९५,५५५/-	४५,४९२/-
४	ए/जी VII	श्री. आर. के. परदेशी	पर्यवेक्षक (वै)	९४,७७५/-	४०,६९३/-
५	ए/जी VII	श्रीमती एस.पी. म्हात्रे	वरिष्ठ लघुलेखक (वै)	९२,९०५/-	३६,९६६/-
६	ए/जी II	श्रीमती एम. एम. पांगम	जमादार (वै)	९०,८७५/-	३०,४८४/-
७	ए/जी II	श्री. आर.एच. झेंडे	जमादार (वै)	९०,८७५/-	३३,२५९/-
८	ए/जी I	श्रीमती एस.एस. तरे	शिपाई	५,६८०/-	९६,९९६/-

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 २०१७-१८ 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 येणा-या 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 गा-हाणे 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 गा-हाणे निवारण मंचाकरिता सार्वजनिक माहिती अधिका-याचे नाव पुढीलप्रमाणे :-

श्री. शिवदास वि. फुलपगारे (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.