

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग, मुंबई

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच व ओम्बड्समन) विनियम, २००३

विद्युत अधिनियम, २००३

क्र. मविनिआ / लिगल / ११६ / २००३ - ०४ - विद्युत अधिनियम, २००३ (२००३ चा ३६) मधील कलम ४२ च्या उप-कलम (५) ते (७) सह कलम १८१ ने प्रदान करण्यांत आलेल्या अधिकारांचा तसेच या संदर्भात समर्थ करणा-या इतर सर्व अधिकारांचा वापर करून, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग, याद्वारे खालीलप्रमाणे विनियम करित आहे-

प्रकरण- १ - सर्वसाधारण

१. संक्षिप्त नांव, प्रारंभ व अर्थ निश्चिती

- १.१ या विनियमांस “महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच व ओम्बड्समन) विनियम, २००३” असे म्हणावे.
- १.२ ते, संबंध महाराष्ट्र राज्यास लागू आहेत.
- १.३ हे विनियम ते ज्या तारखेस शासकीय राजपत्रांत अधिसूचित करण्यांत येतील त्या तारखेपासून अंमलांत येतील.
- १.४ हे विनियम, अधिनियमाच्या कलम १८१ च्या उप-कलम (२) मधील खंड (x) आणि खंड (za) खाली निर्दिष्ट करण्यांत येणा-या तरतुदींसहच, वाचण्यांत यावेत.

२. व्याख्या

२.१ या विनियमांत, संदर्भानुसार वेगळा अर्थ अपेक्षित नसेल तर -

- (१) “अधिनियम” म्हणजे विद्युत अधिनियम, २००३ (२००३ चा ३६);
- (२) “आयोग” म्हणजे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग ;
- (३) “गा-हाणे” म्हणजे एखाद्या विद्युत वितरण परवानेधारकाने परवाना, कंत्राट किंवा करारान्वये किंवा वीज पुरवठा संहितेखाली किंवा परवानेधारकांच्या कामगिरीच्या मानकांच्यासंदर्भात पार पाडण्यासाठी स्वीकारलेल्या कामगिरीचा दर्जा, स्वरूप, ती पार पाडण्याची पध्दत, यामधील कोणताही दोष, अपूर्णता, त्रुटी किंवा अपुरेपणा;
- (४) “मंच” म्हणजे प्रत्येक विद्युत वितरण परवानेधारकाने अधिनियमाच्या कलम ४२ च्या उप-कलम (५) व या विनियमानुसार स्थापन करावयाचा ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच;

- (५) "ओम्बड्समन" म्हणजे अधिनियमाच्या कलम ४२ च्या उप-कलम (६) व या विनियमानुसार आयोगाने नेमावयाचा किंवा पदनिर्देशित करावयाचा प्राधिकारी;

२.२ अर्थ निश्चिती

या विनियमांत ज्यांची व्याख्या केलेली नाही परंतु ज्यांची अधिनियमांत व्याख्या करण्यांत आलेली आहे असे या विनियमांत वापरलेले शब्द व वाक्प्रयोग यांना सदर अधिनियमांत असलेला अर्थ लागू राहिल.

३. मुलभूत तत्त्वे

- ३.१ प्रत्येक विद्युत वितरण परवानेधारक, निर्धारित केलेल्या तारखेपासून किंवा परवाना दिल्याच्या तारखेपासून ६ महिन्यांच्या आंत, यापैकी जे आधी असेल त्या मुदतीत, या विनियमानुसार एका मंचाची स्थापना करेल. असा मंच नैसर्गिक न्यायाचे तत्त्वावर त्याचे कामकाज चालवेल, ज्यांत खालील बाबी अनुस्यूत असतील —

- (१) तो ग्राहकांच्या हिताचे रक्षण करेल;
- (२) तो ग्राहकांना त्यांच्या अधिकारांची माहिती देईल.
- (३) तो ग्राहकांच्या गा-हाण्यांचे निवारण सुकर व त्वरेने करेल.
- (४) विद्युत वितरण परवानेधारकाकडून त्यांच्या गा-हाण्यांचे निवारण करून घेण्यांत यश न आल्यास किंवा विलंब झाल्यास त्यावर देखील एक उपाय असल्याचा दिलासा तो ग्राहकांना देईल.

- ३.२ विद्युत वितरण परवानेधारक त्याच्या वीज वितरण क्षेत्रातील प्रत्येक वितरण परिमंडलांत किमान एक तरी मंच स्थापन करेल.

स्पष्टीकरण - या विनियम ३.२ च्या संदर्भात, "वितरण परिमंडल" म्हणजे हे विनियम अधिसूचित झाल्याच्या तारखेच्या दिवशी राज्य विद्युत मंडळाच्या अधिकारितेखाली असलेल्या परिमंडल कार्यालयाखालील भौगोलिक क्षेत्र, होय. परंतु असे की, जर वीज वितरणाचे क्षेत्र हे बृहन्मुंबई व त्याच्याशी संलग्न क्षेत्र असेल तर प्रत्येक विद्युत वितरण परवानेधारक अशा वीज वितरणाच्या क्षेत्रासाठी किमान एक तरी मंच स्थापन करेल. मंचाचे कार्यक्षेत्र हे विद्युत वितरण परवानेधारकाकडून ठरविण्यांत येईल.

- ३.३ प्रत्येक विद्युत वितरण परवानेधारक-

(अ) गा-हाणे निवारणासाठी त्याचे प्रारूप नियम व कार्यपद्धत प्रसिध्द करील व ते जनतेला ईंग्रजी व मराठीत सर्व रोख जमा केंद्रांवर आणि विद्युत वितरण परवानेधारकाच्या कार्यालयांत उपलब्ध करून देईल; आणि

- (ब) ग्राहकांना याबाबत त्यांचे काही अभिप्राय असल्यास ते संबंधीत रोख जमा केंद्रांवर किंवा विद्युत वितरण परवानेधारकाच्या कार्यालयांत देण्याचे आवाहन करेल.
- (क) ग्राहकांचे अभिप्राय (असल्यास) विचारात घेऊन नियम व कार्यपद्धत अंतिम करून ते प्रसिद्ध करेल आणि वरील (अ) प्रमाणे जनतेला उपलब्ध करून देईल.
- ३.४ हे विनियम अधिसूचित झाल्याच्या तारखेपासून तीन (३) महिन्यांच्या आंत प्रकरण २ मधील या विनियमांसंबंधांतील सर्व बाबींची पूर्तता विद्युत वितरण परवानेधारक करेल, याची काळजी विद्युत वितरण परवानेधारक घेईल.

प्रकरण २ - ग्राहकांची गा-हाणी निवारणासाठी मंच

४. ग्राहक गा-हाणी निवारण मंचाची घटना

- ४.१ प्रत्येक मंच हा विद्युत वितरण परवानेधारकातर्फे गठीत करण्यांत येईल व तो तीन सदस्यांचा असेल जे खालील निकषांची पूर्तता करतील-
- (१) या मंचाचा अध्यक्ष हा सेवानिवृत्त ज्येष्ठ न्यायिक अधिकारी किंवा सेवानिवृत्त शासकीय अधिकारी जो जिल्हाधिकारी याच्या दर्जापेक्षा खालील नसेल किंवा एखाद्या नामांकित अभियांत्रिकी महाविद्यालयाचा सेवानिवृत्त प्राचार्य किंवा एखाद्या नामांकित विद्युत अभियांत्रिकी संस्थेतील सेवानिवृत्त प्राध्यापक असेल किंवा शासनाचा सेवानिवृत्त ज्येष्ठ विद्युत अभियंता असेल.
- (२) एक सदस्य हा राज्य विद्युत मंडळाच्या कार्यकारी अभियंता या पदाच्या खालील नसेल किंवा विद्युत वितरण परवानेधारकाच्या बाबतीत समकक्ष पदाच्या खालील नसेल, अशी व्यक्ति असेल.
- (३) एक सदस्य हा ग्राहकांच्या गा-हाणे सोडवणुकीसाठी शक्यतो किमान पांच (५) वर्षे त्या विभागांत कार्यरत असलेल्या एखाद्या नोंदणीकृत स्वयंसेवी ग्राहक संरक्षण संस्थेचा प्रतिनिधी असेल.

परंतु असे की, जर विद्युत वितरण परवानेधारकाच्या महाराष्ट्र राज्यांतील त्याच्या वितरण क्षेत्रातील ग्राहकांची संख्या एक लाखाहून (१,००,०००) कमी असेल तर मंच हा एक सदस्याचा असेल व हा सदस्य वरील उप-कलम (१) मधील अर्हता निकषांची पूर्तता करणारा असेल.

परंतु आणखी असेही की, मंचाच्या बैठकीस जर अध्यक्ष उपस्थित नसेल तर तांत्रिक सदस्य हा बैठकीचा अध्यक्ष राहील.

- ४.२ विद्युत वितरण परवानेधारक मंचामधील सदस्याचे पद हे तीन (३) महिन्यांहून अधिक काळ रिक्त राहणार नाही, याची काळजी घेईल.

- ४.३ मंचाचा प्रत्येक सदस्य हा ठराविक तीन (३) वर्षासाठी पद धारण करेल व त्याचे वय पासष्ट (६५) वर्षांचे झाल्यास तो पदावरून निवृत्त होईल व तो फेर नेमणूकीस पात्र राहणार नाही.
- ४.४ (१) जी व्यक्ती खालील कारणामुळे अपात्र ठरली आहे अशा कोणाही व्यक्तीची मंचावर सदस्य म्हणून नेमणूक करण्यात येणार नाही व तसेच त्याला सदस्य म्हणून कार्यरत राहण्याचा हक्क राहणार नाही जर तो -
- (१) नादार घोषित केला गेला असेल;
 - (२) विद्युत वितरण परवानेधारकाच्या मते ज्यात नैतिक अधःपतन अनुस्यूत आहे अशा अपराधाबद्दल त्याला दोषी ठरविण्यांत आले असेल;
 - (३) तो शारिरिक किंवा मानसिकदृष्ट्या त्याची सदस्य म्हणून कामे करण्यास असमर्थ झाला असेल;
 - (४) तसेच त्याने सदस्य म्हणून काम करण्यास बाधक ठरतील असे आर्थिक अथवा इतर हितसंबंध निर्माण केले असतील;
 - (५) त्याने पदाचा अशा प्रकारे दुरुपयोग केला असेल की ज्यामुळे त्याला पदावर राहू देणे जन-हितास बाधक ठरणारे असेल;
 - (६) त्याचेवर गैर-वर्तणुकीचा आरोप सिध्द झाला असेल;
- (२) विद्यमान सदस्याच्या हातून वरीलपैकी कोणतीही गोष्ट घडल्यास अथवा उघडकीला आल्यास अशा अपात्रतेमुळे त्याला ताबडतोब काढून टाकण्यांत येईल.
- परंतु असे की, वरील (४), (५) व (६) येथे नमूद केलेल्या कोणत्याही कारणामुळे कोणाही सदस्याला त्याच्या पदावरून तोपर्यंत काढून टाकता येणार नाही जोपर्यंत विद्युत वितरण परवानेधारक, केलेल्या चौकशीनुसार, अशा निष्कर्षाप्रत येत नाही की त्या सदस्यास अशा कारणावरून किंवा कारणांवरून काढून टाकले गेलेच पाहिजे.
- ४.५ (१) सदस्यांना द्यावयाचे बैठक भत्ता, मानधन आणि / किंवा इतर भत्ते (एकत्रित "पारिश्रमिक") विद्युत वितरण परवानेधारक ठरवेल त्याप्रमाणे राहतील.
- (२) सदस्यांची नेमणूक झाल्यानंतर त्यांचे पारिश्रमिक आणि त्यांच्या पदाच्या अटीमध्ये त्यांचे नुकसान होईल अशा रितीने बदल करण्यांत येणार नाही. सदस्यांना मंचाचे काम कार्यक्षमतेने करणे शक्य व्हावे म्हणून विद्युत वितरण परवानेधारक त्यांना कार्यालयासाठी जागा, कर्मचारी वर्ग व इतर सुविधा पुरवेल.
- ४.६ वरील विनियम ४ मध्ये काहीही तरतूद करण्यांत आली असली तरी मंचाचा एखादा सदस्य हा जर विद्युत वितरण परवानेधारकाच्या सेवेत असेल तर त्याच्या पदाच्या अटी

या अशा विद्युत वितरण परवानेधारकाच्या त्याच्या सेवेच्या असलेल्या अटी व शर्तीनुसार ठरतील.

५. गणपुर्ती व इतर बाबी

- ५.१ मंचाच्या कार्यालयाची जागा व कार्यालयीन वेळ विद्युत वितरण परवानेधारक ठरवेल त्याप्रमाणे राहिल, ज्यामुळे ग्राहकांना संपर्क ठेवणे सोयीचे होईल. मंच त्याच्या अधिकारितेच्या क्षेत्रांत, गा-हाण्याचे निवारण त्वरेने करणे शक्य व्हावे म्हणून त्याला योग्य व आवश्यक वाटेल अशा ठिकाणी बैठका घेईल.
- ५.२ जेथे मंच हा एक सदस्याचा असेल असा मंच वगळल्यास इतर मंचांमध्ये दोन सदस्य ही मंचाची गणपुर्ती राहिल. कोणत्याही बैठकीस गणपुर्ती होत नसेल तर मंचाची बैठक पुढील कामकाजाच्या दिवसापर्यंत तहकूब करण्यांत येईल. तहकूब करण्यांत आलेल्या बैठकीतदेखील गणपुर्ती होत नसेल तर उपस्थित सदस्य हीच गणपुर्ती राहिल.
- ५.३ मंचाचे कर्मचारी हे मंचाला या विनियमांनुसार त्याची कार्ये पार पाडण्यासाठी आवश्यक ती सचिवालयीन मदत देतील.

६ गा-हाणे निवारण्यासाठी कार्यपध्दती

- ६.१ विद्युत वितरण परवानेधारकाकडे येणारी गा-हाणी व त्यांचे वेळीच निवारण करणे, याबाबतची नोंद ठेवण्यासाठी स्वतःची एक अंतर्गत यंत्रणा असेल. विद्युत वितरण परवानेधारकाच्या वितरण क्षेत्रातील प्रत्येक महसूल जिल्ह्यांत या अंतर्गत निवारण यंत्रणेचे कार्यालय असेल. तथापि, वितरण क्षेत्र हा जर बृहनमुंबई व तिचा संलग्न भाग असेल तर विद्युत वितरण परवानेधारकाच्या अंतर्गत निवारण यंत्रणेचे या वितरण क्षेत्रात किमान एक तरी कार्यालय असेल. विद्युत वितरण परवानेधारक जास्तीत जास्त गा-हाण्यांचे निवारण या अंतर्गत निवारण यंत्रणेमार्फत करण्याचा प्रयत्न करेल.
- ६.२ विद्युत वितरण परवानेधारकाने गा-हाणी निवारणासाठी जे नियम आणि पध्दत विहित केली असेल त्यांत उल्लेखलेल्या नमुन्यामध्ये व पध्दतीनुसार आणि काल-मर्यादेतच, कोणीही ग्राहक त्याचे गा-हाणे विद्युत वितरण परवानेधारकाला कळवेल.
- ६.३ गा-हाणे कळविल्यानंतर दोन (२) महिन्यांच्या आंत किंवा अधिनियामंत यापेक्षा कमी कालवधीची तरतूद करण्यांत आली असल्यास त्या कालावधीत, विद्युत वितरण परवानेधारकाने केलेल्या उपाययोजनेमुळे जर ग्राहकाचे समाधान झाले नाही तर किंवा या मुदतीत कोणतीही उपाययोजना करण्यांत आली नाही तर, ग्राहक त्याचे गा-हाणे मंचाला कळवू शकेल. परंतु असे की, विद्युत वितरण परवानेधारकाला मूळ गा-हाणे कळविल्याच्या तारखेपासून बारा (१२) महिन्यांच्या आंत ग्राहक मंचाला त्याचे गा-हाणे कळवेल.
- ६.४ अधिनियमाच्या खालील तरतुदीच्या कक्षेत येणारी कोणतीही गा-हाणी मंचाच्या अधिकारितेतून वगळण्यांत आली आहेत -
- (१) अधिनियमाच्या कलम १२६ मध्ये तरतूद केल्याप्रमाणे वीजेचा अनधिकृत वापर;

- (२) अधिनियमाच्या कलम १३५ ते १३९ मध्ये तरतूद केलेले अपराध आणि दंड;
- (३) अधिनियमाच्या कलम १६१ खाली तरतूद करण्यांत आलेले वीजेच्या वितरण, पुरवठा व वापरासंबंधातील अपघात; आणि
- (४) वाद नसलेल्या वीजेच्या देयकाच्या थकबाकीची वसूली;
- ६.५ प्रत्येक गा-हाणे हे मंचाला या विनियमासोबतच्या **अनुसूची अ** मध्ये देण्यांत आलेल्या नमुन्यामध्ये लेखी कळविण्यांत आले पाहिजे. परंतु असे की, ग्राहकांना असे लेखी निवेदन सादर करणे शक्य व्हावे म्हणून, आवश्यकता असल्यास, त्यांना योग्य ती मदत देण्याची व्यवस्था मंच करेल. मंचाकडे गा-हाणे रजिस्टर्ड पोस्टानेदेखील सादर करता येऊ शकेल.
- ६.६ पोस्टाने ग्राहकांकडून गा-हाणे प्राप्त झाल्याच्या दिवसांपासून तीन (३) कामाच्या दिवसांच्या आंत मंच ग्राहकाला अनुक्रमांक व तारीख असलेली पोहोच-पावती पाठवेल. गा-हाणे जर व्यक्तिशः सादर करण्यांत आले तर त्याची पावती ते सादर करतानाच देण्यांत येईल.
- ६.७ गा-हाण्याची एक प्रत त्याचवेळी विद्युत वितरण परवानेधारकाने निर्देशित केलेल्या नोडल अधिक-याकडे विद्युत वितरण परवानेधारकाने उत्तर तयार करण्यासाठी पाठविण्यांत येईल.
- ६.८ विद्युत वितरण परवानेधारक मंचाकडून गा-हाण्याची प्रत प्राप्त झाल्यापासून पंधरा (१५) दिवसांच्या आंत गा-हाण्यासंबंधी त्यांचे परिच्छेद-निहाय अभिप्राय मंचाला पाठवेल व तसे न केल्यास, मंच उपलब्ध माहितीच्या आधारे पुढील कार्यवाही सुरू करेल.
- ६.९ मंच गा-हाण्याच्या सुनावणीच्या तारखा पक्षांना पुरेशा आगाऊ नोटिसीद्वारे लेखी कळवेल.
- ६.१० मंचापुढे सुनावणीच्या दिवशी जर ग्राहक उपस्थित राहू शकला नाही तर मंच गुणवत्तेनुसार गा-हाण्यासंदर्भात एकतर्फी निर्णय घेईल.
- ६.११ गा-हाण्याचा निपटारा त्वरेने करणे शक्य व्हावे म्हणून गा-हाण्याच्या संदर्भात कोणताही अभिलेख मागविण्याचा मंचाला अधिकार असेल. गा-हाण्याचे निवारण तांतडीने करणे शक्य व्हावे म्हणून विद्युत वितरण परवानेधारकाला तपासणी करण्यास किंवा त्रयस्थ पक्षामार्फत गा-हाण्याच्या संदर्भात तपासणी करून घेण्याचे निदेश देण्याचे अधिकार मंचाला असतील.
- ६.१२ मंच या संदर्भातील चौकशी शक्य तितक्या लवकर संपवेल आणि मंचाकडे गा-हाणे प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून जास्तीत जास्त दोन (२) महिन्यांच्या कालावधीत गा-हाण्यावर समुचित आदेश देण्यासाठी सर्व प्रयत्न करेल. परंतु, जर या दोन (२)

महिन्यांच्या कालवधीनंतर गा-ह्याणे निकाली काढण्यांत आले तर, याबाबतच्या कारणांची लेखी नोंद मंच करेल.

६.१३ दिवाणी प्रक्रिया संहिता, १९०८ (१९०८ चा ५) किंवा भारतीय पुरावा अधिनियम, १८७२ (१८७२ चा १) मधील तरतूदींचे मंचावर बंधन राहाणार नाही.

७. अभिलेखाची तपासणी व प्रमाणित प्रती देणे

(१) ग्राहक आणि विद्युत वितरण परवानेधारकाला मंचाने गा-हाण्याच्या संदर्भात दिलेले आदेश, निर्णय, निदेश व त्याच्या पुष्ट्यर्थ दिलेली कारणे यांच्या प्रमाणित प्रती प्राप्त करण्याचा हक्क असेल.

(२) कोणाही व्यक्तीला, शुल्क प्रदान करण्याच्या व तसेच मंच या संदर्भात ज्या इतर अटी घालील त्यांची पूर्तता करण्यास अधीन राहून मंचाच्या आदेशाची प्रत मिळविण्याचा, हक्क असेल.

८. मंचाचे निष्कर्ष

८.१ विनियम ६ खाली सुरु केलेली कार्यवाही पूर्ण झाल्यावर, जेथे मंच एक सदस्याचा आहे असा मंच वगळता, इतर मंचांचे सदस्य याबाबतीत बहुमताने निर्णय घेतील व मतदान सम-समान झाल्यास अध्यक्षाना दुसरे व निर्णायक मत असेल.

८.२ कार्यवाही पूर्ण झाल्यानंतर व विनियम ८.१ प्रमाणे मतदान केल्यावर जर गा-हाण्यांत करण्यांत आलेले आरोप बरोबर असल्याची मंचाची खात्री झाली तर मंच विद्युत वितरण परवानेधारकाला खालीलपैकी एक किंवा अनेक गोष्टी, निश्चित कालमर्यादेत, करण्याचे आदेश देईल-

(१) गा-हाण्याची कारणे दूर करणे;

(२) ग्राहकाने भरलेला अवाजवी आकार ग्राहकाला परत करणे;

(३) जर ग्राहकाला तोटा किंवा नुकसान सहन करावे लागले असेल तर मंच आदेश देईल तितकी रक्कम ग्राहकाला नुकसानभरपाई म्हणून देणे. परंतु ग्राहकाला कोणत्याही प्रकरणी, एखाद्या कंत्राट, अपकृति (**tort**), वॉरंटी, कठोर जबाबदारी किंवा कोणत्याही कायदेशीर वादांतून निर्माण होणारी अप्रत्यक्ष, परिणामरूप, आनुषंगिक, शिक्षात्मक किंवा दहशती नुकसानभरपाई, संधीची अथवा फायद्याची हानि यामुळे, नुकसानभरपाई मिळण्याचा अधिकार राहणार नाही;

(४) इतर कौणतीही गोष्ट जी प्रकरणांतील वस्तुस्थिती लक्षांत घेता करणे उचित होईल.

- ८.३ मंचाचा प्रत्येक आदेश, मराठीत किंवा ईंगजीत, कारणमिमांसेसहीत दिलेला असेल आणि संबंधीत सदस्यांच्या त्यावर सह्या असतील. जर सदस्य एक किंवा अनेक मुद्द्यांवर सहमत नसतील तर बहुसंख्य सदस्यांचे जे मत असेल तो मंचाचा आदेश राहिल. तथापि, अल्पसंख्येतील मताची नोंद करण्यांत येईल व ते आदेशाचा एक भाग राहिल.
- ८.४ मंचाच्या आदेशाची प्रमाणित प्रत पक्षांना पाठविण्यांत येईल.
- ८.५ जोपर्यंत ओम्बड्समन याचेकडे मंचाच्या आदेशाविरुद्ध अभिवेदन करण्यात येत नाही तोपर्यंत मंचाचा आदेश ग्राहक आणि विद्युत वितरण परवानेधारकावर बंधनकारक राहिल.
- ८.६ विद्युत वितरण परवानेधारक आणि ग्राहक आदेशाचे पालन साक्षेपाने करतील व केलेली पुर्तता मंचाला कळवतील.

प्रकरण-३ ओम्बड्समन

९ ओम्बड्समनची घटना

- ९.१ या विनियमांखाली ओम्बड्समनकडे सोपविण्यांत आलेली कार्ये करण्यासाठी आयोग एक किंवा अधिक व्यक्तींना ओम्बड्समन म्हणून पदनिर्देशीत किंवा नियुक्त करेल.
- ९.२ ओम्बड्समन म्हणून व्यक्तींची नियुक्ति किंवा पदनिर्देशन तीन (३) वर्षांहून अधिक कालावधीसाठी करू नये. तथापि, अंतिम वयोमर्यादा सत्तर (७०) राहिल याच्या अधीन राहून आयोग ओम्बड्समनचा कालावधी आणखी दोन (२) वर्षांनी वाढवू शकेल.
- ९.३ जर जन-हिताच्या दृष्टिने आणि खाली नमूद केलेल्या कारणांमुळे ओम्बड्समनची कार्ये करणा-या व्यक्तीला काढून टाकणे आयोगास आवश्यक वाटले तर आयोग यासंबंधीची कारणे लेखी नोंदवून व तीन महिन्यांची नोटीस देऊन किंवा नोटीसीच्या कालावधीऐवजी तीन महिन्यांचे एकत्रित पारिश्रमिक देऊन, ओम्बड्समनची कार्ये करणा-या व्यक्तीस काढून टाकेल, जर अशी व्यक्ती -
- (१) नादार घोषित केली गेली असेल;
 - (२) आयोगाच्या मते ज्यात नैतिक अधःपतन अनुस्यूत असेल अशा अपराधाबद्दल दोषी ठरविण्यांत आलेली असेल;
 - (३) शारिरिक किंवा मानसिकदृष्ट्या ओम्बड्समनची कार्ये करण्यास असमर्थ झाली असेल;
 - (४) ओम्बड्समन म्हणून काम करण्यास बाधक ठरतील असे आर्थिक अथवा इतर हितसंबंध निर्माण केले असतील;

- (५) तिने पदाचा अशा प्रकारे दुरुपयोग केला असेल की ज्यामुळे पदावर राहू देणे जन-हितास बाधक ठरणार असेल;
- (६) तिच्यावर गैर-वर्तणुकीचा आरोप सिध्द झाला असेल;

परंतु, वरील (४), (५) व (६) येथे नमूद केलेल्या कोणत्याही कारणामुळे कौणाही व्यक्तीस तिच्या पदावरून तोपर्यंत काढून टाकता येणार नाही जो पर्यंत आयोगाने केलेल्या चौकशीनुसार आयोग अशा निष्कर्षाप्रत येत नाही की त्या व्यक्तीस अशा कारणावरून किंवा कारणांवरून काढून टाकले गेलेच पाहिजे.

१०. ओम्बड्समनचे कार्यक्षेत्र

ओम्बड्समनची प्रादेशीक अधिकारिता संबंध महाराष्ट्र राज्यांत किंवा राज्याच्या कांही भागांत राहिल.

परंतु असे की, आयोग एकापेक्षा अधिक ओम्बड्समन नेमताना किंवा पदनिर्देशीत करताना ओम्बड्समनच्या प्रादेशिक अधिकारिता निर्देशीत करेल.

११. कार्यालयाचे ठिकाण

आयोग निर्देशीत करेल त्या जागेत किंवा जागांवर ओम्बड्समनचे (ची) कार्यालय (ये) राहिल (राहतील). ओम्बड्समन गा-हाण्यांचा निपटारा त्वरेने व्हावा म्हणून, त्याच्यासमोर आलेल्या अभिवेदनावर विचार करून, त्याच्या कार्यक्षेत्रांतील त्याला आवश्यक आणि योग्य वाटेल त्या ठिकाणी बैठक घेईल.

१२. अर्हता

ओम्बड्समन हा उच्च न्यायालयाचा सेवानिवृत्त न्यायाधिश, शासनाचा सेवानिवृत्त सचिव किंवा विद्युत क्षेत्रांतील कंपनीचा सेवानिवृत्त मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांच्यातून गठीत करण्यांत येईल.

१३. पारिश्रमिक

ओम्बड्समनला द्यावयाचा पगार व इतर भत्ते आयोग वेळोवेळी ठरवेल आणि ते अधिनियमाच्या कलम १०३ खाली गठीत केलेल्या निधीमधून देण्यांत येतील. तथापि, हा निधी गठीत होईपर्यंत किंवा त्यानंतरही आयोगाच्या मते जोपर्यंत शक्य असेल तोपर्यंत, ओम्बड्समनला द्यावयाचा पगार व भत्ते यावरील खर्च विद्युत वितरण परवानेधारक, आयोग ठरवेल त्या प्रमाणांत व त्या पध्दतीने सहन करतील.

१४. सचिवालय

१४.१ ओम्बड्समनला एक सचिवालय पुरविण्यांत येईल.

१४.२ या सचिवालयावर होणारा खर्च अधिनियमाच्या कलम १०३ खाली गठीत केलेल्या निधीमधून करण्यांत येईल. तथापि, हा निधी गठीत होईपर्यंत, किंवा त्यानंतरही आयोगाच्या मते जोपर्यंत शक्य असेल तोपर्यंत, सचिवालयावर होणारा खर्च विद्युत वितरण परवानेधारक, आयोग ठरवेल त्या प्रमाणांत व त्या पध्दतीने सहन करतील.

१४.३ ओम्बड्समनने साधारणपणे त्याच्या कार्यालयाच्या कामांसाठी पूर्ण वेळ द्यावयाचा आहे. तथापि, त्याच्या कार्यालयीन कामकाजावर परिणाम होणार नसेल असे अंशकालीन मानद काम करू देण्यास, आयोग ओम्बड्समनला परवानगी देऊ शकेल.

१५. ओम्बड्समनचे अधिकार व जबाबदा-या

ओम्बड्समनचे अधिकार व जबाबदा-या खालीलप्रमाणे राहतील -

- (१) मंचाने दिलेल्या आदेशाविरुद्ध अभिवेदने स्वीकारणे आणि अशा अभिवेदनांवर विचार करणे, त्यांचे समाधान करणे किंवा विद्युत वितरण परवानेधारक आणि ग्राहक यांच्यात, समेटाने किंवा मध्यस्थीद्वारे सहमतीने किंवा या विनियमांना अनुसरून निवाडा देऊन, समझोता घडवून आणणे.
- (२) त्याच्या कार्यालयावर अधीक्षकीय आणि नियंत्रणाचे सर्वसाधारण अधिकार वापरणे आणि तो कार्यालयातील कामकाजासाठी जबाबदार राहिल.
- (३) कार्यालयाच्या वतीने खर्च करणे. तथापि हा अधिकार वापरणे शक्य व्हावे म्हणून ओम्बड्समन, आयोगाशी सल्लामसलत करून त्याच्या कार्यालयाकरिता एक वार्षिक अंदाजपत्रक तयार करेल व त्याचे खर्चाचे अधिकार, मंजूर अंदाजपत्रकाच्या अधीन राहून वापरेल.

१६. ओम्बड्समन समोरील कामकाज

१६.१ ओम्बड्समन ग्राहकाच्या गा-हाण्याची सोडवणूक खालील विनियमांत विहित केलेल्या कालावधीत व पध्दतीनुसार करेल.

१६.२ मंचाच्या आदेशाने गा-हाण्याचे निराकरण न झाल्याने कोणीही ग्राहक विद्युत वितरण परवानेधारकावर अधिकारिता असणा-या ओम्बड्समनकडे, मंचाच्या आदेशाच्या तारखेपासून साठ (६०) दिवसांच्या आंत, त्याच्या गा-हाण्याच्या निवारणासाठी अभिवेदन सादर करू शकेल.

परंतु असे की, या कालावधीत अभिवेदन सादर न करण्यास पुरेसे कारण होते याबाबत जर ओम्बड्समनची खात्री पटली तर सदर साठ (६०) दिवसांचा कालावधी संपून गेल्यावरही ओम्बड्समन एखादे अभिवेदन दाखल करून घेऊ शकेल.

१६.३ ओम्बड्समनसमोर करावयाचे अभिवेदन हे विहित केलेल्या नमुन्यांत, जो या विनियमांसोबतच्या अनुसूची ब मध्ये दाखविण्यांत आला आहे त्यानुसार, लेखी करण्यात यावे व त्यावर ग्राहकाने रीतसर सही केलेली असावी. तसेच त्यांत ग्राहकाचे नांव व पत्ता, अभिवेदनाला कारणीभूत ठरलेली वस्तुस्थिती, तिच्या पुष्ट्यर्थ ज्या कागदपत्रांचा

सुनावणीच्या वेळी ग्राहक उपयोग करणार आहे अशी कागदपत्रे असल्यास त्यांचा उल्लेख आणि ओम्बड्समनकडून अपेक्षित मदत, या बाबी स्पष्टपणे लिहाव्यात.

१६.४ खालील गोष्टीची पुर्ताता झालेली नसेल तर ओम्बड्समनपुढे कोणतेही अभिवेदन सादर करतां येणार नाही -

- (१) मंचाकडे ग्राहकाने विहित नमुन्यामध्ये लेखी अभिवेदन सादर केले असले पाहिजे.
- (२) या विनियमांत ठरवून देण्यांत आलेल्या मुदतीत मंचाने गा-हाण्याचे निवारण न केल्याने ग्राहक व्यथित झाला असला पाहिजे.
- (३) मंचाच्या आदेशाविरुद्ध या विनियमांत ठरवून देण्यांत आलेल्या मुदतीत अभिवेदन सादर करण्यात आले होते आणि ते ओम्बड्समनने त्याच विषयावर यापुर्वी झालेल्या कोणत्याही सुनावणीत दिलेल्या निर्णयाच्या संदर्भात नसले पाहिजे.
- (४) कोणतेही न्यायालय, न्यायधिकरण, लवाद अथवा अन्य कोणतेही प्राधिकरण मंच यांच्यापुढे त्याच गा-हाण्याच्या संदर्भात ग्राहकाचे अभिवेदन प्रलंबीत नसेल तसेच ते अशा कोणत्याही न्यायालय, न्यायधिकरण, लवाद अथवा अन्य कोणतेही प्राधिकरण यांनी यापुर्वीच दिलेल्या डिक्री किंवा निवाड्याच्या किंवा अंतिम आदेशाच्या संदर्भात नसले पाहिजे.
- (५) मंचाने दिलेल्या आदेशानुसार ग्राहकाने प्रदान करावयाच्या रकमेपैकी पन्नास टक्के रक्कम किंवा पंचवीस हजार रुपयाची रक्कम, यापैकी जी रक्कम कमी असेल ती, विहित पध्दतीने ग्राहकाने जमा केली असली पाहिजे.

१६.५ जर अभिवेदन खालीलप्रमाणे असल्याचे ओम्बड्समनला आढळले तर प्रकरण कोणत्याही स्तरावर असले तरी ओम्बड्समन ते फेटाळू शकेल -

- (१) थिल्लर, उपद्रवकारक, दुष्ट हेतूने;
- (२) पुरेसे कारण नसेल;
- (३) ग्राहकाने वाजवी पाठपुरावा केला नसेल;
- (४) ग्राहकाला सकृत्दर्शनी कोणतीही हानि किंवा तोटा किंवा गैरसोय झालेली नसेल;
- (५) अभिवेदनाचे स्वरूप इतके क्लिष्ट असेल की ज्यांत व्यापक दस्तऐवजांचे सविस्तर परिक्षण व तोंडी साक्ष यांचा विचार करणे आवश्यक असेल आणि अशा अभिवेदनावर ओम्बड्समनसमोरील कार्यवाही त्याने निर्णय घेण्यासाठी उचित नसेल.

१६.६ ओम्बड्समनचा या बाबतीतील निर्णय हा अंतिम असेल व तो ग्राहक आणि विद्युत वितरण परवानेधारक यांच्यावर बंधनकारक राहिल.

- १६.७ ओम्बड्समन प्राप्त झालेल्या अभिवेदनांत समेट व मध्यस्थिद्वारे समझौता घडून येण्यासाठी प्रयत्न करेल. असा समझौता घडवून आणण्यासाठी ओम्बड्समन त्याला उचित वाटेल ती पध्दत अवलंबेल व याबाबत त्याच्यावर पुराव्यासंदर्भातील कायद्यांतील नियमांचे बंधन राहणार नाही.
- १६.८ जर अभिवेदन प्राप्त झाल्यापासून एक (१) महिन्याच्या आंत किंवा ओम्बड्समनला आवश्यक वाटेल इतक्या अधिक कालवधीत समझौता घडून आला नाही तर, ओम्बड्समन पक्षांना त्यांची बाजू मांडण्याची पुरेशी संधी देऊन झाल्यावर आपला निवाडा देईल.
- १६.९ ओम्बड्समन या संदर्भातील चौकशी शक्य तितक्या लवकरांत लवकर पूर्ण करेल आणि त्याच्याकडे अभिवेदन प्राप्त झाल्याच्या दिवसापासून दोन (२) महिन्यांच्या आंत अभिवेदनावर योग्य आदेश देण्याचे सर्व प्रयत्न करेल. परंतु, जर या दोन (२) महिन्यांच्या मुदतीनंतर अभिवेदन निकाली काढण्यांत आले तर ओम्बड्समन त्यासंबंधीची कारणे नोंदवेल.
- १६.१० प्रकरणाला न्याय देण्यासाठी, ओम्बड्समन आवश्यक त्या सर्व बाजूंचा विचार करेल आणि त्याचे अधिकार वापरताना व कार्ये पार पाडताना पारदर्शकता राखेल. परंतु, तथापि, दिवणी प्रक्रिया संहिता, १९०८ (१९०८ चा ५) किंवा भारतीय पुरावा अधिनियम, १८७२ (१८७२ चा १) या मधील तरतूदींचे ओम्बड्समनवर बंधन राहणार नाही.
- १६.११ ओम्बड्समनने दिलेल्या निवाड्यांत खालील बाबी असतील-
- (१) मुद्दे-निहाय निर्णय;
- (२) निवाडा देण्याची कारणे; आणि
- (३) विद्युत वितरण परवानेधारक व ग्राहक यांच्यासाठी, असल्यास, निदेश.
- १६.१२ निवाड्याची एक प्रत ग्राहकाला व अभिवेदनांत नमूद करण्यांत आलेल्या विद्युत वितरण परवानेधारकाला पाठविण्यांत येईल.
- १६.१३ विद्युत वितरण परवानेधारक व ग्राहक निवाडा प्राप्त झाल्यावर निवाड्याची पुर्तता साक्षेपाने करतील आणि पुर्तता केल्याचे ओम्बड्समनला कळवतील.
- १७. माहिती मागविण्याचे अधिकार**
- (१) आपल्या जबाबदा-या पार पाडण्यासाठी, ओम्बड्समन, अभिवेदन प्राप्त झाल्यापासून पंधरा (१५) दिवसांच्या आंत विद्युत वितरण परवानेधारकाला, ज्याच्या ताब्यांत अभिवेदनांत नमूद करण्यांत आलेली विषयाशी संबंधित माहिती किंवा कागदपत्रे आहेत किंवा असल्याचा आरोप आहे, त्यांच्या प्रमाणित प्रती पाठविण्यास सांगू शकेल. तथापि, विद्युत वितरण परवानेधारक जर पुरेशा कारणाशिवाय या विनंतीची पुर्तता

करु शकला नाही तर ओम्बड्समन, त्याला योग्य वाटल्यास, त्याच्याकडे असलेल्या माहितीच्या आधारे प्रकरणांत निर्णय घेण्यासाठी पुढील कार्यवाही करेल.

- (२) अभिवेदनाचा निपटारा आणि गा-हाण्याचे निवारण तांतडीने करणे शक्य व्हावे म्हणून विद्युत वितरण परवानेधारकाला तपासणी करण्याचे किंवा त्रयस्थ पक्षमार्फत गा-हाण्याच्या संदर्भात आवश्यक ती तपासणी करून घेण्यासाठी निदेश ओम्बड्समन देऊ शकेल.

१८. अभिलेखाची तपासणी व प्रमाणित प्रती देणे

- (१) ग्राहक आणि विद्युत वितरण परवानेधारकाला ओम्बड्समनने गा-हाण्याच्या संदर्भात दिलेले आदेश, निर्णय, निदेश व त्याच्या पुष्ट्यर्थ दिलेली कारणे यांच्या प्रमाणित प्रती प्राप्त करण्याचा हक्क असेल.
- (२) कोणाही व्यक्तीला, शुल्क प्रदान करण्याच्या व तसेच ओम्बड्समन या संदर्भात ज्या इतर अटी घालील त्यांची पूर्तता करण्यास अधीन राहून ओम्बड्समनच्या आदेशाची प्रत मिळविण्याचा, हक्क असेल.

१९. अपवाद

या विनियमांतील तरतूदीमुळे ग्राहकाला जे अधिकार मिळाले असतील त्याशिवाय त्याला जे अधिकार असतील त्या अधिकारांवर या विनियमांतील तरतूदीमुळे बाधा येणार नाही.

२०. अडचणी दूर करण्याचे अधिकार

या विनियमांतील कोणत्याही तरतूदीची अंमलबजावणी करताना जर अडचण आली तर विद्युत वितरण परवानेधारकाला आयोग साधारण किंवा खास आदेश देऊन, अधिनियमाशी विसंगत नसेल अशी परंतु अडचणी दूर करण्यासाठी आवश्यक अशी, योग्य कार्यवाही करण्यास सांगेल.

२१. आदेश व निदेश देणे

या विनियमांची अंमलबजावणी करण्यासाठी, अधिनियमांतील तरतूदींना अधीन राहून, आयोग वेळोवेळी आदेश व निदेश देईल.

२२. दुरुस्ती करण्याचे अधिकार

आयोग कोणत्याही वेळी अधिसूचना जारी करून या विनियमांतील कोणत्याही तरतूदीमध्ये सुधारणा, फेरबदल किंवा दुरुस्ती करेल. परंतु असे की, अधिसूचनेच्या तारखेपासून अठरा (१८) महिन्यांच्या आंत आयोग या विनियमांच्या परिणामकारकतेचे मूल्यांकन करेल व रीतसर सल्लामसलत केल्यानंतर त्यांची परिणामकारकता वाढविण्यासाठी त्यांत, आवश्यकता वाटल्यास, योग्य ते फेर-बदल करेल.

२३. अहवाल सादर करणे

मंच आणि ओम्बड्समन, त्यांच्याकडे दाखल करण्यांत आलेली ग्राहकांची गा-हाणी व त्यांचे निराकरण यासंबंधी प्रत्येक कॅलेंडर सहामाही संपल्यानंतर पंधरा (१५) दिवसांच्या आंत आयोग विहित करेल त्या नमुन्यामध्ये, सहामाही अहवाल आयोगाला सादर करतील.

२४. खर्चाचे समायोजन

विद्युत वितरण परवानेधारकाने मंचाच्या तसेच ओम्बड्समनच्या कामकाजावरील व आस्थापनेवरील केलेला खर्च, त्यापैकी जो वाजवी व समर्थनीय असेल तो, आयोगाच्या विनियमांप्रमाणे, विद्युत वितरण परवानेधारकाचा वीजेचा दर ठरविताना मान्य करण्यांत येईल.

मुंबई,
दि: १० डिसेंबर, २००३

सही /-
(ए. एम. खान)
सचिव

अनुसूची अ

गा-हाण्याच्या निवारणासाठी करावयाचा अर्ज

तारीख

१. ग्राहकाचे नांव-----
२. ग्राहकाचा पूर्ण पत्ता ----- पिन
कोड-----
दूरध्वनी क्र. / फॅक्स क्र. -----
३. वीज जोडणीचा तपशील आणि ग्राहक क्रमांक -----
(जोडणीचे स्वरूप कृपया लिहावे)
४. गा-हाण्याचा तपशील -----

(जागा अपुरी पडल्यास वेगळी पाने जोडावीत)
५. ग्राहकाने विद्युत वितरण परवानेधारकाला गा-हाणे कळविल्याची मूळ तारीख -----
६. विद्युत वितरण परवानेधारकाने केलेली उपाययोजना
(जर काही उपाययोजना करण्यांत आली असेल तर परवानेधारक वीज वितरण कंपनीकडून आलेल्या संबधीत पत्राची प्रत कृपया जोडावी)
७. मंचाकडून अपेक्षित मदतीचे स्वरूप -----
(तुमच्या दाव्याच्या पुष्ट्यर्थ, असल्यास, पुरावा कृपया जोडावा)
८. सोबत जोडलेल्या कागदपत्रांची यादी
(कोणत्याही महत्वाच्या कागदपत्रांच्या कृपया प्रती जोडाव्यात)
९. प्रतिज्ञापन
(अ) मी / आम्ही, ग्राहक खालीलप्रमाणे जाहीर करतो की -
(१) येथे वर दिलेली माहिती सत्य व बरोबर आहे, आणि
(२) मी / आम्ही वर नमूद केलेल्या माहितीत आणि सोबत सादर केलेल्या कागदपत्रांत कोणतीही वस्तुस्थिती दडवलेली नाही किंवा तिचा विपर्यास केलेला नाही.

- (ब) विद्युत वितरण परवानेधारकाने विहित केलेल्या नमुन्यामध्ये आणि पध्दतीने व कालमर्यादेत हे गा-हाणे विद्युत वितरण परवानेधारकाला कळविण्यांत आले होते आणि माझे / आमचे विद्युत वितरण परवानेधारकाने केलेल्या उपाययोजनेमुळे समाधान झालेले नाही किंवा गा-हाणे कळविण्यांत आल्याच्या मूळ तारखेपासून दोन (२) महिन्यांत कोणतीही उपाययोजना करण्यांत आलेली नाही.
- (क) मला / आम्हाला ज्ञात असणा-या माहितीनुसार या गा-हाण्याचा विषय मी किंवा आमच्यापैकी कोणीही किंवा या विषयाशी संबंधीत असणा-या कोणत्याही पक्षाने मंचासमोर यापुर्वी कधीही सादर केलेला नाही.
- (ड) माझ्या / आमच्या या गा-हाण्याचा विषय मंचाने या पूर्वीच्या कोणत्याही कामकाजांत निकाली काढलेला नाही.
- (इ) या गा-हाण्याच्या विषयावर कोणत्याही प्राधिकरणाने / न्यायालयाने / लवादाने निर्णय दिलेला नाही.

किंवा

या गा-हाण्याचा विषय (प्रकरण कोणत्या तारखेला दाखल करण्यांत आले ती तारीख कृपया लिहावी)----- पासून----- (ज्या प्राधिकरण/ न्यायालय / लवादासमोर आहे त्याचे नांव कृपया लिहावे) समोर प्रलंबीत आहे आणि याबाबतीत अंतिम निकाल लागण्याच्या कार्यवाहीस वेळ लागण्याची शक्यता आहे.

आपला विश्वासू,

(सही)

(ग्राहकाचे नाव व सही)

नामनिर्देशन (जर ग्राहकास मंचासमोर त्याच्या वतीने उपस्थित राहण्यास व निवेदन सादर करण्यास प्रतिनिधी नामनिर्देशीत करावयाचा असेल तर त्याने खालील प्रतिज्ञापन सादर करावे).

मी / आम्ही, वर नमूद केलेले ग्राहक, याद्वारे श्री / श्रीमती ----- हे वकील नसून त्यांना मी / आम्ही या कार्यवाहीत आमचा **प्रतिनिधी** म्हणून नामनिर्देशीत करत असून त्यांचा पत्ता -----

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

वरीलप्रमाणे मान्य आहे.

(प्रतिनिधीची सही)

(ग्राहकाची सही)

अनुसूची ब

ओम्बड्समन यांचेकडे सादर करावयाचे अभिवेदन

क्रमांक ----- वर्ष -----

तारीख

(कार्यालयाने भरावयाची)

प्रती

ओम्बड्समन

(पत्ता)

प्रिय महोदय,

विषय: -----(विद्युत वितरण परवानेधारकाचे नांव) विरुद्ध गा-हाणे.

खाली नमूद केलेल्या ग्राहकाने व्यथित झाल्यामुळे मंचाकडे अभिवेदन सादर केले होते. गा-हाण्याची सविस्तर माहिती खालीलप्रमाणे आहे -

१. ग्राहकाचे नांव-----
२. ग्राहकाचा पूर्ण पत्ता -----
पिन कोड, -----
दूरध्वनी क्र. / फॅक्स क्र. -----
३. विद्युत वितरण परवानेधारकाचा पूर्ण पत्ता, पिन कोड,दूरध्वनी क्र. / फॅक्स क्र. -----

४. वीज जोडणीचा तपशील-----
(जोडणीचे स्वरूप कृपया लिहावे)
५. विद्युत वितरण परवानेधारकाकडे ग्राहकाने अभिवेदन सादर केल्याची तारीख

(सोबत अभिवेदनाच्या तीन प्रती कृपया पाठवाव्यात)
६. अभिवेदनाचा विषय -----

७. अभिवेदनाचा तपशील-----

- (जागा अपरी पडल्यास वेगळी पाने जोडावीत)
८. ग्राहकास मंचाचा अंतिम आदेश प्राप्त झाला आहे कां?
(असल्यास मंचाचा अंतिम निर्णय कळविणा-या आदेशाच्या तीन प्रती कृपया जोडाव्यात)
९. ओम्बड्समनकडून अपेक्षित मदतीचे स्वरूप -----
(तुमच्या **दाव्याच्या पुष्ट्यर्थ**, असल्यास, पुराव्याच्या कागदपत्रांच्या **तीन प्रती** कृपया जोडाव्यात)
१०. ग्राहकाने, जर काही, आर्थिक हानी झाली असल्यास (जर काही) मागणी केलेल्या नुकसानभरपाईचे स्वरूप व प्रमाण रु.-----
(ही हानी विद्युत वितरण परवानेधारकाने केलेल्या किंवा न केलेल्या कथित कृत्याचा थेट परिणाम म्हणून झालेली प्रत्यक्ष हानी आहे असे सिध्द करणारा कागदोपत्री पुरावा असल्यास तो जोडावा)
११. सोबत जोडलेल्या कागदपत्रांची यादी
(सर्व कागदपत्रांच्या **तीन प्रती** कृपया जोडाव्यात)
१२. प्रतिज्ञापन
- (अ) मी / आम्ही, ग्राहक खालीलप्रमाणे जाहीर करतौ की -
- (१) येथे वर दिलेली माहिती सत्य व बरोबर आहे, आणि
- (२) मी / आम्ही वर नमूद केलेल्या माहितीत आणि सोबत सादर केलेल्या कागदपत्रांत कोणतीही वस्तुस्थिती दडवलेली नाही किंवा तिचा विपर्यास केलेला नाही.
- (ब) माझ्या / आमच्या ज्ञात माहितीनुसार या अभिवेदनाचा विषय मी किंवा आमच्या पैकी कोणी ही किंवा या विषयाशी संबंधीत असणा-या कोणत्याही पक्षाने ओम्बड्समनच्या कार्यालयासमोर यापूर्वी कधीही आणलेला नाही.
- (क) माझ्या / आमच्या या अभिवेदनाचा विषय ओम्बड्समनच्या कार्यालयाने यापूर्वीच्या कोणत्याही कामकाजांत निकाली काढलेला नाही.
- (ड) माझ्या / आमच्या या अभिवेदनाच्या विषयावर कोणत्याही प्राधिकरणाने / न्यायालयाने / लवादाने निर्णय दिलेला नाही.

किंवा

या अभिवेदनाचा विषय (प्रकरण कोणत्या तारखेला दाखल करण्यांत आले ती तारीख कृपया लिहावी) ----- पासून -----(ज्या प्राधिकरण / न्यायालय / लवादासमोर आहे त्याचे नांव कृपया लिहावे) समोर प्रलंबीत आहे आणि याबाबतीत अंतिम निकाल लागण्याच्या कार्यवाहीस वेळ लागण्याची शक्यता आहे.
आपला विश्वासू,

(सही)

(ग्राहकाचे नाव व सही)

नामनिर्देशन (जर ग्राहकास ओम्बड्समन समोर किंवा किंवा ओम्बड्समनच्या कार्यालयासमोर त्याच्या वतीने उपस्थित राहण्यास व निवेदन सादर करण्यास प्रतिनिधी नामनिर्देशीत करावयाचा असेल तर त्याने खालील प्रतिज्ञापन सादर करावे.)

मी / आम्ही, वर नमूद केलेले ग्राहक, याद्वारे श्री / श्रीमती ----- हे वकील नसून त्यांना मी / आम्ही या कार्यवाहीत आमचा **प्रतिनिधी** म्हणून नामनिर्देशीत करत असून त्यांचा पत्ता -----

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

वरीलप्रमाणे मान्य आहे.

(प्रतिनिधीची सही)

(ग्राहकाची सही)