

ग्राहक तक्रार निवारण पध्दत

१.० सारांश

आपल्या सर्व ग्राहकांबरोबर सुदृढ आणि सातत्यपूर्ण संबंध राखण्यावर टाटा पॉवर कंपनीचा विश्वास आहे. यामुळे ग्राहकांच्या वीज वापराचे मोजमाप, वीज देयक, सेवादर्जा आणि वीज पुरवठ्याबद्दलची विश्वासार्हता, नेहमी विचारल्या जाणाऱ्या प्रश्नांची उत्तरे, आणि वीज वापरासंदर्भात पाळावयाच्या सुरक्षा नियमांविषयी च्या ग्राहकांच्या समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी टाटा पॉवर कंपनीला आपल्या ग्राहकांबरोबर संपर्क साधता येतो.

वीज पुरवठ्याबद्दलच्या आणि आर्थिक व्यवहारासंबंधीच्या ग्राहकांच्या तक्रारींचे प्राधान्याने निवारण करण्यासाठी टाटा पॉवर कंपनीने एक पध्दत अमलात आणली आहे. एक ग्राहक तक्रार निवारण मंच स्थापन करून ही व्यवस्था करण्यात आली आहे.

तसेच, महाराष्ट्र वीज नियामक आयोगाने (एमईआरसी) कन्झ्यूमर ग्रीव्हन्स रिट्रेसल फोरम अँड इलेक्ट्रिसिटी ओम्बड्समॅन रेग्युलेशन्स, २००६ (सीजीआरएफ अँड ओ रेग्युलेशन्स २००६) अंतिम नियम स्वरूपात दिनांक २० एप्रिल २००६ रोजी जारी केले आहेत.

वर उल्लेखिलेल्या नियमांच्या कलम ३.३ अनुसार टाटा पॉवर कंपनीने ग्राहक तक्रार निवारणासंबंधीचे आपले नियम आणि पध्दती जाहीर करणे आवश्यक आहे आणि ते इंग्रजी व मराठीतून कंपनीच्या रोख जमा केंद्रांमध्ये तसेच कंपनीच्या कार्यालयांमध्ये जनतेच्या सोयीसाठी उपलब्ध करणे आवश्यक आहे. ग्राहकांच्या सूचना प्राप्त झाल्यानंतर परवानाधारकाने यास अंतिम स्वरूप द्यावयाचे आहे.

एमईआरसीच्या नियमांमधील कलम क्र.४ नुसार ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी परवानाधारकाने एक मंच प्रस्थापित करणे आवश्यक आहे.

२.० टाटा पॉवर कंपनीमधील ग्राहक तक्रार निवारणाच्या पध्दतीची रचना पुढे दिली आहे :

टाटा पॉवर कंपनीमधील ग्राहक तक्रार निवारण पध्दतीची रचना

ग्राहकांच्या तक्रारींचे परिणामकारकरित्या निवारण करण्यासाठी टाटा पॉवर कंपनीने एक कॉल सेंटर सुविधा (२४ x ७) प्रस्थापित केले आहे.

टाटा पॉवर कंपनीच्या कॉल सेंटरचे दूरध्वनी क्रमांक पुढीलप्रमाणे आहेत :

टोल फ्री क्र. : १ - ८०० - २२ - ७५७५
थेट दूरध्वनी क्र. : २५७७४८२४ / २५७७४८२५ / ६५०५०५२५ (टाटा इंडिकॉम)

टाटा पॉवर कंपनीच्या लोड डिस्पॅच डिपार्टमेंट आणि रिसीव्हिंग स्टेशन्सचे दूरध्वनी क्रमांक खाली दिले आहेत:

लोड डिस्पॅच डिपार्टमेंट (ट्रॉम्बे) : ६६६८७०९१/६६६८७०९३

सेंट्रलाईज्ड कंट्रोल रुम (धारावी) : ६६६६८२०२/२४०२२८७३

मुख्य रिसेप्टिंग स्टेशन (नियंत्रण कक्ष)

धारावी	:	६६६६८०३३
बोरिवली	:	२८८६३३०३
कर्नाक	:	६६६५८६७५

प्राप्त झालेल्या तक्रारींचे तांत्रिक आणि वाणिज्य किंवा देयकासंबंधीच्या तक्रारी असे २ प्रकारात वर्गीकरण केले जाते.

३.० तक्रारींचे निवारण करण्याची पद्धत

३.१ तांत्रिक

- अ) वीज पुरवठ्यात व्यत्यय येणे
- ब) व्होल्टेजमधील चढ-उतार
- क) ग्राहकाच्या बाजूकडील फ्यूज उडणे

ग्राहकाच्या आवारात वीज पुरवठा होत नसल्याची तक्रार कॉल सेंटरला प्राप्त होताच त्याच्या / तिच्या तक्रारीची कॉल सेंटरद्वारे नोंद घेतली जाते आणि एक तक्रार क्रमांक ग्राहकास दिला जातो. तक्रार घेतेवेळी कॉल सेंटरवरील अधिकारी तक्रार प्राप्त झाल्याची वेळ आणि तक्रारीचा तपशील इत्यादी गोष्टी वेब बेस्ड कंप्लेट मॅनेजमेंट सिस्टममधे नोंदवितात. कॉल सेंटरद्वारे त्यानंतर ताबडतोब टाटा पॉवर कंपनीच्या संदर्भित डिव्हिजनच्या प्रतिनिधीशी तक्रारीचा तपशील पुरवून संपर्क साधला जातो आणि कोणत्याही तांत्रिक स्वरूपाच्या तक्रारीचे निवारण होण्याबाबतची अद्ययावत् स्थिती वेळोवेळी जाणून घेतली जाते.

शेवटी , ग्राहकाशी संपर्क साधून कॉल सेंटरद्वारे वीज पुरवठा पूर्ववत झाल्याची आणि तक्रार पूर्णतः निवारण झाल्याची खातरजमा करते.

एचटी ग्राहक आपली तक्रार नोंदवण्यासाठी संदर्भित रिसेप्टिंग स्टेशन / सीसीआर कर्मचाऱ्यांशीही थेट संपर्क साधू शकतात. टाटा पॉवर कंपनीच्या संदर्भित डिव्हिजनमधील कर्मचारी देखील अशा तक्रारींचे नमूद केलेल्या कालावधीमध्ये निवारण करतात आणि त्याची नोंद कॉल सेंटरमधील एमआयएसमध्ये एकत्रित केली जाते.

३.२ वाणिज्यविषयक

कॉल सेंटरच्या माध्यमातून तसेच पत्रव्यवहाराद्वारे, ई-मेलसद्वारे किंवा तोंडी प्राप्त झालेल्या वाणिज्यविषयक तक्रारींचे देखील कन्झ्युमर रिलेशन्स डिपार्टमेंटचे (सीआरडी) नियुक्त प्रतिनिधी त्वरित निराकरण करतात. कोणत्याही तक्रारीच्या निवारणाबाबतची माहिती ग्राहकाला कॉल सेंटरद्वारे किंवा थेट संपर्क साधून दिली जाते. देयकासंबंधीच्या आर्थिक व्यवहाराबाबतच्या तक्रारी / चौकशीचे, वीज पुरवठ्याची पुनर्जाडणी इत्यादिसंबंधीच्या समस्यांचे टाटा पॉवरकडून त्याच दिवशी निराकरण केले जाते.

४.० सेवा दर्जा

४.१ तांत्रिक

पुढे नमूद केलेल्या बिघाडांच्या परिस्थितीत वीज पुरवठा पूर्ववत् करण्यासाठी लागणारा नमूद केलेला कालावधी पुढीलप्रमाणे आहे :

	टाटा पॉवरचे मानक	एमईआरसीचे मानक
अ) फ्यूज उडणे	३० मिनिटे	४ तास
ब) ओव्हरहेड वाहिनीमधे बिघाड	४ तास	६ तास
क) अंडरग्राऊंड केबलमधे बिघाड	१० तास	१२ तास
ड) डिस्ट्रिब्यूशन ट्रान्सफॉर्मर नादुरुस्त होणे	२४ तास	२४ तास
इ) जळालेल्या मीटरच्या बाबत वीज पुरवठा पूर्ववत करणे	८ तास	२४ तास

सूचना:

- १) एचटी/एलटी स्वरुपाच्या केबलमधील बिघाडासंदर्भात विद्युत् जालाच्या संरचनेच्या आधाराने १०० टक्के किंवा मर्यादित भारासाठी ग्राहकाचा वीजपुरवठा चार तासांच्या आत पर्यायी व्यवस्थेद्वारे पूर्ववत केला जातो.
परंतू, बिघडलेली केबल दुरुस्त करण्यासाठी साधारणतः ७ दिवस लागणे शक्य असते, आणि ते मुख्यतः बृहन्मुंबई महानगरपालिकेकडून खोदकाम करण्यासाठी मिळवण्याच्या परवानगीसाठी लागणाऱ्या वेळावर अवलंबून असते.
- २) ट्रान्सफॉर्मर/आरएमयूमध्ये बिघाड झाला असल्यास ग्राहकाचा वीज पुरवठा जास्तीत जास्त ४८ तास न मिळण्याची शक्यता असते.
- ३) वीज पुरवठा व्यवस्थेतील दोष दूर करून वीज पुरवठ्याच्या शाश्वतीचा दिलासा ग्राहकाला देण्याचा टाटा पॉवर कंपनीचा सातत्याचा प्रयत्न असतो.
- ४) सन १९९७ पासून आजपर्यंतच्या काळात ९ वेळा झालेल्या वीज व्यवस्थेतील बिघाडाच्या काळात टाटा पॉवरची आयलॅंडिंग यंत्रणा यशस्वीपणे कार्यान्वित झाली आहे. टाटा पॉवर कंपनी आपल्या ग्राहकांना देत असलेल्या १०० टक्के खात्रीच्या वीज पुरवठ्याचे हे द्योतक आहे.

४.२ वाणिज्यविषयक तक्रारी

		टाटा पॉवरचे मानक	एमईआरसीचे मानक
अ)	ग्राहकाच्या मीटरची नोंद	दर महिना	दोन महिन्यातून एकदा
ब)	आवश्यक कागदपत्रांच्या संपूर्ण संचासह प्राप्त झालेल्या विनंती अर्जाच्या प्राप्तीपासून प्रत्यक्ष नाव बदलण्यास लागणारा कालावधी	पुढील देयकाच्या वेळेपर्यंत	पुढील दुसऱ्या देयकाच्या वेळेपर्यंत
क)	कराराच्या / अधिकृत वीज मागणीमध्ये घट करणे	पुढील दुसऱ्या देयकाच्या वेळेपर्यंत	पुढील दुसऱ्या देयकाच्या वेळेपर्यंत
द)	वीजदरविषयक वर्गीकरणात बदल	पुढील दुसऱ्या देयकाच्या वेळेपर्यंत	पुढील दुसऱ्या देयकाच्या वेळेपर्यंत
इ)	खाते बंद करण्यासंबंधीचा अर्ज मिळाल्याच्या दिनांकापासून ग्राहकास देय असलेल्या सर्व रकमा पूर्ण अदा करण्याचा कालावधी	३० दिवस	३० दिवस
फ)	सहा (६) महिन्यापेक्षा कमी काळासाठी वीज पुरवठा खंडित केलेल्या ग्राहकास वीज पुरवठ्यासाठी पुनर्जोडणी करून देणे	२४ तास	२४ तास

५.० वरिष्ठांकडे दाद मागण्यासाठी यंत्रणा

ग्राहकांच्या तक्रारींचे वेळच्या वेळीच समाधानकारक निवारण होण्यासाठी टाटा पॉवर कंपनीमध्ये वरिष्ठांकडे दाद मागण्यासाठी एक सुरचित यंत्रणा उपलब्ध आहे.

६.० अंतर्गत तक्रार निवारण (आयजीआर) कक्ष

ग्राहकाच्या तक्रारीचे ३० दिवसपर्यंत निराकरण न झाल्यास अथवा झालेल्या निराकरणाने ग्राहकाचे समाधान झाले नसल्यास टाटा पॉवर कंपनीच्या अंतर्गत तक्रार निवारण (आयजीआर) कक्षाकडे ग्राहक दाद मागू शकतो. ग्राहक आपल्या तक्रारीचा तपशील आयजीआर कक्षास लेखी किंवा ई-मेलद्वारे (igr.grievance.cell@tpc.co.in) या संकेतस्थळावर पाठवू शकतो.

आयजीआर कक्षाच्या सदस्यांचा तपशील पुढीलप्रमाणे आहे:

वाणिज्यविषयक तक्रारीसाठी – श्री. के. एन. पंड्या, सीनियर मॅनेजर (कमर्शियल)

दूरध्वनी क्र. ६६६५ ८४९९, फॅक्स क्र. ६६६५ ८६२०

दी टाटा पॉवर कंपनी लिमिटेड

कॉर्पोरेट सेंटर, बी ब्लॉक, २रा मजला

३४, संत तुकाराम रस्ता, कर्नाक बंदर,

मुंबई - ४०० ००९.

तांत्रिक तक्रारीसाठी – श्री. एच. डी. ठाकर, सीनियर मॅनेजर (टी अँड डी)

दूरध्वनी क्र. ६७९७२४९४, फॅक्स क्र. ६६६६८०९२

दी टाटा पॉवर कंपनी लिमिटेड

धारावी रिसीव्हिंग स्टेशन,

माटुंगा, शालिमार् इंडस्ट्रियल इस्टेटजवळ,

मुंबई - ४०० ०९९.

७.० ग्राहक तक्रार निवारण मंच

७.१ ग्राहक तक्रार निवारण मंच (सीजीएफआर)

वीज वितरण परवानाधारकाच्या अंतर्गत तक्रार निवारण (आयजीआर) कक्षाकडून ग्राहकाचे समाधान झाले नसल्यास महाराष्ट्र वीज नियामक आयोगाच्या दिनांक २०.०४.२००६च्या अंतिम स्वरूपातील नियमांमधील विभाग ४ अंतर्गतच्या नमुना परिशिष्ट 'अ' द्वारे ग्राहक तक्रार निवारण मंचाच्या अध्यक्षकडे ग्राहक दाद मागू शकतो. टाटा पॉवर कंपनीच्या कार्यालयांमध्ये तसेच डाउनलोडेबल स्वरूपात <http://www.cip.tatapower.com> या कन्झ्युमर इन्फॉर्मेशन पोर्टल वेबसाईटवर याची प्रत उपलब्ध आहे. तक्रार निवारण मंचाच्या कार्यालयाचा तपशील पुढे दिला आहे:

श्री. एल. के. वासनिक

अध्यक्ष

ग्राहक तक्रार निवारण मंच

दी टाटा पॉवर कंपनी लिमिटेड

कॉर्पोरेट सेंटर, बी ब्लॉक, २रा मजला

३४, संत तुकाराम रस्ता, कर्नाक बंदर,

मुंबई - ४०० ००९.

दूरध्वनी क्र.६६६५८४९९

फॅक्स क्र.६६६५८६२०

ई-मेल : grievance.cell@tpc.co.in

मंचाकडे तक्रार प्राप्त झाल्यापासून जास्तीत जास्त दोन महिन्यांच्या कालावधीत मंच चौकशीचे काम पूर्ण करून तक्रारीच्या निवारणासाठी आवश्यक तो निर्णयदेश देईल.

७.२

विद्युत् लोकआयुक्त

ग्राहकास मंचाच्या निर्णयादेशास आव्हान द्यावयाचे असल्यास आपल्या तक्रारीच्या निवारणासाठी ग्राहक विद्युत् लोकआयुक्तांकडे उपरोल्लेखित नियमांच्या परिषिष्ट 'ब' मधील विहित नमुन्यामध्ये मंचाच्या निर्णयादेशापासून साठ (६०) दिवसांच्या आत लेखी स्वरूपात फिर्याद करू शकतो. या अर्जाची प्रत टाटा पॉवर कंपनीच्या कार्यालयांमध्ये उपलब्ध आहे अथवा ती टाटा पॉवर कंपनीच्या <http://www.cip.tatapower.com> या कन्झ्यूमर इन्फॉर्मेशन पोर्टल वेबसाईटवरून डाउनलोड करता येऊ शकते. विद्युत् लोकआयुक्तांच्या कार्यालयाचा तपशील पुढे दिला आहे:

सचिव

विद्युत् लोकआयुक्त

६०६, "केशव" बांद्रा - कुर्ला कॉम्प्लेक्स

बांद्रा (पूर्व)

मुंबई ४०० ०५१.

दूरध्वनी क्र. २६५९२९६५

विद्युत् लोकआयुक्तांकडे अर्ज प्राप्त झाल्यापासून दोन महिन्यांच्या आत चौकशी पूर्ण करून लोकआयुक्त त्यावरील आपला निर्णयादेश देतील.

परिशिष्ट अ
तक्रार निवारणासाठी मंचाकडे करावयाचा अर्ज

दिनांक _____

१. ग्राहकाचे नाव _____
२. ग्राहकाचा पूर्ण पत्ता _____
पिन कोड _____
दूरध्वनी क्र. _____
फॅक्स क्र. _____
ई-मेल आयडी _____
३. वीज जोडणीचे विवरण आणि ग्राहक क्र.
(कृपया जोडणीचे स्वरूप स्पष्ट करा)

४. वीज वितरण परवानाधारक _____
५. तक्रारीचा तपशील, तक्रार उद्भवण्यासंदर्भातील वस्तुस्थिती
(जागा पुरेशी नसल्यास वेगळे पान जोडावे)

६. ग्राहकाने वीज वितरण परवानाधारकाकडे प्रथम तक्रार नोंदविल्याचा दिनांक (अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष)

७. वीज वितरण परवानाधारकाने सादर केलेला तक्रार निवारणाचा उपाय, केला असल्यास
(उपाय सादर केला असल्यास, कृपया त्यासंदर्भातील वीज वितरण परवानाधारकाचा पत्रव्यवहार सोबत जोडावा.)
८. तक्रारीसंदर्भात मंचाकडून मागण्यात आलेल्या उपाययोजनेचे स्वरूप

(दाव्याच्या पुष्टीसाठी काही पुरावा असल्यास जोडावा.)
९. जोडण्यात आलेल्या कागदपत्रांची यादी
(कृपया तक्रार उद्भवण्यास कारणीभूत ठरणाऱ्या वस्तुस्थितीला पुष्टीकारक असलेली कोणतीही संदर्भित कागदपत्रे जोडावीत.)

१०. प्रतिज्ञापत्र

- अ) मी / आम्ही, ग्राहक असे जाहीर करतो की:
- (१) वर देण्यात आलेली माहिती खरी आणि बरोबर आहे; आणि
- (२) मी / आम्ही वर उल्लेखिलेल्या माहितीमध्ये आणि या अर्जासोबत जोडलेल्या कागदपत्रांमध्ये कोणतीही माहिती लपवलेली अथवा गैरप्रतिनिधित्व केलेली नाही.
- ब) सदर तक्रार नमूद केलेल्या पध्दतीने सादर केलेल्या विहित अर्जाद्वारे आणि परवानाधारकाने यासाठी ठरवून दिलेल्या कालावधीत वीज वितरण परवानाधारकाला कळविण्यात आली आहे आणि माझे / आमचे वितरण परवानाधारकाने पुरवलेल्या उपाययोजनेमुळे समाधान झालेले नाही किंवा तक्रारीची प्रथम नोंद करण्यात आल्याच्या तारखेपासून दोन (२) महिन्यांच्या आत कोणतीही उपाययोजना करण्यात आलेली नाही.
- क) माझ्यातर्फे / किंवा आमच्यातील कोणीही किंवा कोणत्याही संदर्भित पक्षाने या मंचापुढे माझ्या / आमच्या माहितीप्रमाणे या तक्रारीचा विषय मांडलेला नाही.
- ड) या मंचाद्वारे माझ्या / आमच्या या तक्रारीचे यापूर्वी कोणत्याही कामकाज-प्रक्रियेद्वारे निवारण करण्यात आलेले नाही.
- इ) माझ्या / आमच्या तक्रारीच्या विषयाबाबत कोणत्याही सक्षम अधिकारी/न्यायालय/लवादाने निवाडा केलेला नाही, आणि कोणत्याही अधिकारी/न्यायालय/लवादासमोर हा विषय विचारार्थ प्रलंबित नाही.

आपला विश्वासू,

(स्वाक्षरी)

(ठळक अक्षरात ग्राहकाचे नाव)

नामांकन - (जर मंचासमोर त्याच्या वतीने उपस्थित राहून आपली तक्रार मांडण्यासाठी ग्राहकाला प्रतिनिधीचे नामांकन करावयाचे असेल, तर पुढे दिलेले प्रतिज्ञापत्र कृपया सादर करण्यात यावे.)

मी / आम्ही वर नमूद केलेले ग्राहक या पत्राद्वारे पेशाने वकील नसलेल्या आणि येथे रहात असलेल्या श्री /श्रीमती
. यांचे संदर्भित कामकाजादरम्यान माझे/आमचे प्रतिनिधी म्हणून नामांकन करत आहे/आहोत,
आणि त्याने/तिने केलेले कोणतेही विधान, स्वीकृती किंवा अस्वीकृती मला / आमहाला बंधनकारक असेल याची खात्री देतो. त्याने / तिने माझ्या समक्ष खाली स्वाक्षरी केली आहे.

स्वीकृत केले

(प्रतिनिधीची स्वाक्षरी)

(ग्राहकाची स्वाक्षरी)

परिशिष्ट ब

विद्युत् लोकआयुक्तांसमोर फिर्याद

क्र. _____ वर्ष _____

दिनांक _____
(कार्यालयाने लिहावी)

प्रति,
विद्युत् लोकआयुक्त
(पत्ता)

यांस,

विषय: कृपया विद्युत् लोकआयुक्तांकडे मंचाच्या ज्या निर्णयादेशासंदर्भात फिर्याद करण्यात आली आहे त्याचा उल्लेख करावा.

तक्रारीबाबतचा तपशील खालीलप्रमाणे आहे:

१. ग्राहकाचे नाव _____
२. ग्राहकाचा पूर्ण पत्ता _____
पिन कोड _____
दूरध्वनी क्र. _____
फॅक्स क्र. _____
ई-मेल आयडी _____
३. वितरण परवानाधारकाचे नाव आणि पूर्ण पत्ता, पिन कोड, दूरध्वनी क्र. /
फॅक्स क्र. _____
४. मंचाचे नाव आणि पूर्ण पत्ता, पिन कोड, दूरध्वनी क्र. /
फॅक्स क्र. _____
५. वीज जोडणीचे वर्णन आणि ग्राहक क्र.
(कृपया वीज जोडणीच्या स्वरूपाचे वर्णन करा.)

६. ग्राहकाने मंचाकडे तक्रार सादर केल्याचा दिनांक

(कृपया सादर केलेल्या तक्रारीच्या तीन प्रती जोडाव्या.)
७. फिर्यादीचा विषय _____
८. फिर्यादीचा तपशील, फिर्याद करण्याची आवश्यकता निर्माण करणाऱ्या वस्तुस्थितीचा तपशील
(कृपया जागा अपुरी असल्यास वेगळा कागद जोडावा)

९. ग्राहकास मंचाचा अंतिम निर्णयादेश प्राप्त झाला आहे काय ?
(असल्यास, कृपया मंचाचा अंतिम निर्णय कळवणाऱ्या निर्णयादेशाच्या तीन प्रती सोबत जोडाव्या.)

१०. विद्युत् लोकआयुक्तांकडून अपेक्षित असलेल्या उपाययोजनेचे स्वरूप

(कृपया तुमच्या दाव्याच्या पुष्टीसाठी आवश्यक त्या कागदोपत्री पुराव्याच्या तीन प्रती जोडाव्या.)

११. ग्राहकाने नुकसानभरपाईचा दावा केलेल्या (झाली असल्यास) नुकसानीचे स्वरूप व आर्थिक नुकसानीचे प्रमाण
रु. _____

(झालेले नुकसान हे वितरण परवानाधारकाच्या तथाकथित कृतीचा, कृती न करण्याचा किंवा कार्यान्वयनाचा थेट परिणाम म्हणून प्रत्यक्ष झाले असल्याचे दर्शवणारा कागदोपत्री पुरावा कृपया येथे जोडावा.)

१२. जोडलेल्या कागदपत्रांची यादी

(कृपया ही फिर्चाद सादर करण्यास कारण ठरणाऱ्या वस्तुस्थितीला पुष्टी देणाऱ्या सर्व कागदपत्रांच्या तीन प्रती जोडाव्या.)

१३. **प्रतिज्ञापत्र**

अ) मी / आम्ही, ग्राहक असे जाहीर करतो की:

(१) वर देण्यात आलेली माहिती खरी आणि बरोबर आहे; आणि

(२) मी / आम्ही वर उल्लेखिलेल्या माहितीमध्ये आणि या अर्जासोबत जोडलेल्या कागदपत्रांमध्ये कोणतीही माहिती लपवलेली अथवा गैरप्रतिनिधित्व केलेली नाही.

ब) माझ्यातर्फे / किंवा आमच्यातील कोणीही किंवा कोणत्याही संदर्भित पक्षाने या विद्युत् लोकआयुक्तांपुढे माझ्या / आमच्या माहितीप्रमाणे या तक्रारीचा विषय यापूर्वी कधीही मांडलेला नाही.

क) या विद्युत् लोकआयुक्तांतर्फे माझ्या / आमच्या या फिर्चादीचे यापूर्वी कोणत्याही कामकाज-प्रक्रियेद्वारे निवारण करण्यात आलेले नाही.

ड) माझ्या / आमच्या फिर्चादीच्या विषयाबाबत कोणत्याही सक्षम अधिकारी/न्यायालय/लवादाने निवाडा केलेला नाही, आणि कोणत्याही अधिकारी/न्यायालय/लवादासमोर हा विषय विचारार्थ प्रलंबित नाही.

आपला विश्वासू,

(स्वाक्षरी)

(ठळक अक्षरात ग्राहकाचे नाव)

नामांकन – (जर विद्युत् लोकआयुक्तांसमोर त्याच्या वतीने उपस्थित राहून आपली फिर्चाद मांडण्यासाठी ग्राहकाला प्रतिनिधीचे नामांकन करावयाचे असेल, तर पुढे दिलेले प्रतिज्ञापत्र कृपया सादर करण्यात यावे.)

मी / आम्ही वर नमूद केलेले ग्राहक या पत्राद्वारे पेशाने वकील नसलेल्या आणि येथे रहात असलेल्या श्री / श्रीमती
. यांचे संदर्भित कामकाजादरम्यान माझे/आमचे प्रतिनिधी म्हणून नामांकन करत आहे/आहोत,
आणि त्याने/तिने केलेले कोणतेही विधान, स्वीकृती किंवा अस्वीकृती मला / आमहाला बंधनकारक असेल याची खात्री देतो. त्याने / तिने माझ्या समक्ष खाली स्वाक्षरी केली आहे.

स्वीकृत केले

(प्रतिनिधीची स्वाक्षरी)

(ग्राहकाची स्वाक्षरी)