ग्राहक तक्रार/ गाऱ्हाणे हाताळणी कार्यपद्धती

अं.त.नि. प्र.(I.C.R.S.) आणि ग्रा.गा.नि. मं.(C.G.R.F.) कडे तक्रार दाखल करण्याचे टप्पे:

अ) ग्राहक तक्रार दाखल करण्यासाठी:

१) www.adanielectricity.com या संकेतस्थळास भेट द्या.
२) 'तुमची तक्रार दाखल करा ' ('Register your complaint') या बटनावर क्लिक करा. (पहिल्या तक्रारीच्या नोंदणी साठी)
३) तुमच्या सध्याच्या तपशिलासह किंवा नवीन नोंदणी करून लॉगिन करा.
४) तक्रार नोंदवणे: तक्रारीचा प्रवर्ग, उप-प्रवर्ग निवडा. तक्रारीचा तपशील भरा, सूचना-संदेश प्राप्त करण्यास मान्यता द्या आणि तक्रार दाखल करा.
५) 'तक्रारीची स्थिती' (Check Complaint Status) या बटनावर क्लिक करून दाखल केलेल्या तक्रारीचा मागोवा घ्या.
६) तक्रार पुढच्या स्तरावर (स्तर १) नेण्यासाठी लिंक/बटन उपलब्ध होईल. (तक्रार बंद केल्यावर / संपुष्टात आल्यावरच गरज भासल्यास, ग्राहक त्यांची तक्रार प्रथम स्तरावर म्हणजे **अं.त.नि.प्र.(अंतर्गत तक्रार निवारण प्रणाली)** मध्ये नेऊ शकतात.)

ब) अं.त.नि. प्र. (अंतर्गत तक्रार निवारण प्रणाली) मध्ये तक्रार बंद केल्यानंतर ग्राहक आपली तक्रार पुढच्या स्तरावर (स्तर २) म्हणजेच ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंचाकडे (ग्रा.गा.नि.मं.) नेऊ शकतात जर--

अ) ग्राहकांच्या संमतीशिवाय अंतर्गत तक्रार निवारण प्रणाली मध्ये तक्रार बंद केली गेली असेल. किंवा
ब) तक्रारीच्या निराकरणावर ग्राहक समाधानी नसेल. किंवा .
क) अंतर्गत तक्रार निवारण प्रणाली कडून विहित कालावधी उलटून गेला असेल तर

आपली तक्रार ग्रा.गा. नि. मं. कडे पुढच्या स्तरावर नेण्यासाठी ग्राहक, ग्रा. गा. नि. मं.च्या संकेत स्थळावरून अनुसूची अ नमुना अर्ज आणि हमीपत्र उतरून घेऊन / सहीनिशी भरून सोबत समर्थनार्थ दस्तऐवज जोडून पूर्ण संच क्रमांकीत करून पुन्हा संकेत स्थळावर दाखल करू शकतात किंवा ग्रा. गा. नि. मं.मध्ये तक्रारीच्या ऑनलाइन नोंदणीच्या मदतीसाठी प्रत्यक्ष ग्रा. गा. नि. मं कार्यालयाशी थेट संपर्क साधू शकतात.

ग्रा. गा. नि. मं मध्ये तक्रारीचा प्रकार आणि निवारणाचा विहित कालावधी:
i) बंद वीज पुरवठा, नवीन जोडणी आणि खंडित वीज पुरवठा / पुनर्जोडणी यासाठी तक्रार निवारणाचा विहित कालावधी: १५ कार्यालयीन दिवस
ii) देयक किंवा मीटरशी संबंधित आणि इतर तक्रारींसाठी तक्रार निवारणाचा विहित कालावधी: ६० कार्यालयीन दिवस

ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच
अदानी इलेक्ट्रिसिटी मुंबई लिमिटेड
देवीदास लेन, ऑफ.एस.व्ही.पी. रोड, देवीदास टेलिफोन एक्स्चेंजजवळ, बोरिवली (पश्चिम), मुंबई ४०१३०३.
दूरध्वनी क्र. : ०२२-५०७४५००४
ग्रा.गा. नि. मं. कार्यालयाची वेळ : सकाळी १०.३० ते सायं. ४.०० पर्यंत
सर्व रविवार, बँकांच्या ठराविक सुट्ट्या, २ रा आणि ४ था शनिवार आणि सर्व राष्ट्रीय सुट्ट्या या दिवशी बंद राहील.

इ-मेल: Consumerforum.mumbaielectricity@adani.com
ग्रा. गा.नि. मं.. संकेत स्थळ : cgrf.adanielectricity.com (मंचासंबंधीचा तपशील आणि इतर माहितीसाठी)
ए. ई. एम. एल. संकेत स्थळ : : adanielectricity.com(अं.त.नि. प्र. आणि ग्रा.गा.नि.मं. वर लॉगिन करण्याकरिता तसेच अन्य माहितीसाठी)

तक्रार पुढच्या स्तरावर वीज लोकपालाकडे नेणे:

कोणताही तक्रारदार, जो मंचाने त्याच्या तक्रारीचे निवारण न केल्यामुळे व्यथित आहे, तो थेट किंवा त्याच्या विधिवत अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे, मंचाच्या आदेशाच्या तारखेपासून साठ (६०) दिवसांच्या आत आपले अभिवेदन वीज लोकपालाकडे सादर करू शकतो.

वीज लोकपाल कार्यालयाचा पत्ता: १०७, १०८ आर्केडिया, एन. सी. पी. ए. मार्ग, नरिमन पॉईंट, मुंबई ४०० ०२१
ईमेल: electricityombudsmanmumbai@gmail.com/ संकेत स्थळ: www.mercombudsman.org.in/ ☎ ०२२ ४९६९१०९२