# విద్యుత్ వినియోగదారుల సమస్యల పరిష్కార వేదిక
## (Consumer Grievances Redressal Forum)
# ఆంధ్రప్రదేశ్ దక్షిణ ప్రాంత విద్యుత్ పంపిణీ సంస్థ, తిరుపతి
## (Southern Power Distribution Company of A.P. Limited, Tirupati)

ఆంధ్రప్రదేశ్ దక్షిణ ప్రాంత విద్యుత్ పంపిణీ సంస్థ (APSPDCL) పరిధిలోని కృష్ణా, గుంటూరు, ప్రకాశం, నెల్లూరు, చిత్తూరు,కడప, కర్నూలు మరియు అనంతపురం జిల్లాలలోని విద్యుత్ వినియోగదారులకు విద్యుత్ పంపిణీ వ్యవస్థలో ఎదురయ్యే సేవా లోపాలను సత్వరం పరిష్కరించి త్వరితగతిన న్యాయం చేకూర్చుటకు భారత విద్యుత్ చట్టం 2003 (Indian Electricity Act 2003) ప్రకారం విద్యుత్ వినియోగదారుల సమస్యల వరిష్కార వేదిక (CGRF) దక్షిణ ప్రాంత విద్యుత్ పంపిణీ సంస్థ నందు జనవరి 2005న ఏర్పాటు చేయబడినది. తదుపరి జూన్ 2011లో చిత్తూరు జిల్లాలోని కుప్పం రెస్కో (Kuppam Resco) కూడా ఈ ఫోరం పరిధిలో చేర్చబడినది. ఈ ఫోరం నందు చైర్‌పర్సన్, మెంబర్లు ఉంటారు. ప్రస్తుతము ఈ క్రింద పేర్కొనబడిన అనుభవజ్ఞులైన అధికారులను నియమించడమైనది.

1. చైర్‌పర్సన్ (CGRF) – **ఎ. జగదీష్‌చంద్ర రావు**
2. మెంబరు (ఫైనాన్స్) – **ఎ. శ్రీనివాసులు రెడ్డి**
3. మెంబరు (టెక్నికల్) – **డి. సుబ్బారావు**
4. మెంబరు (కన్స్యూమర్ అఫైర్స్) – **డా॥. ఆర్. సురేంద్రకుమార్**

విద్యుత్ సంస్థ అందించవలసిన సేవలు ప్రతి ఒక్కదానికి నిర్ణీత కాలపరిమితిని ఆంధ్రప్రదేశ్ విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి వారి యొక్క నియమావళి (రెగ్యులేషన్) 7/2004లో పొందుపరిచి అమలు చేయవలసినదిగా ఆదేశించినారు. తద్విరుద్ధముగా సంస్థ సిబ్బంది నిర్లక్ష్యవైఖరి అవలంబించిన సందర్భములలో వినియోగదారులు తమ సమస్యలను ఫోరము దృష్టికి తీసుకొనివచ్చి పరిష్కరించుకొనగలరు.

ఈ విద్యుత్ వినియోగదారుల సమస్యల పరిష్కార వేదిక (CGRF) నందు ఎ.పి.ఇ.ఆర్.సి. వారు నిర్దేశించిన ప్రకారం సేవలు నిర్వర్తింపక మిన్నకుండుట మరియు అమలులో జాప్యము (delay) సమగ్రముగా పరిశీలించి వినియోగదారులకు సత్వర న్యాయము అందచేయబడును. అనగా వినియోగదారుని యొక్క సమస్యలను నిర్దేశించిన కాలంలో విద్యుత్ పంపిణీ సంస్థ అధికారులు పరిష్కరించకపోయినప్పుడు ఫోరం వారి దృష్టికి తగిన ఆధారములతో లిఖితపూర్వకంగా తెలియ చేస్తే ఫోరం వారు వినియోగదారునికి సమస్య పరిష్కారంతో పాటు సేవ అమలులో జాప్యానికి గాను పరిహార రుసుమును కూడా చెల్లించునట్లు తీర్పు ఇచ్చెదరు.

**ఆంధ్రప్రదేశ్ రాజపత్రము ఎ.పి.ఇ.ఆర్.సి. సవరించిన రెగ్యులేషన్ 9/2013 షెడ్యూలు – II నిర్దేశిత సేవలు:**

1. ఫ్యూజు పోవుట.
2. విద్యుత్ తీగల (కేబుల్స్) మరమ్మత్తులు.
3. ట్రాన్స్‌ఫార్మర్ల మరమ్మత్తులు లేదా కాలి పోయిన వాటి స్థానములో మరమ్మత్తు చేయబడిన / క్రొత్తవాటిని అమర్చుట.

4. విద్యుత్ సరఫరా నిలిపివేతకు కాలపరిమితి.
5. విద్యుత్తు వోల్టేజి హెచ్చు తగ్గులు.
6. సబ్‌స్టేషన్ నిర్మాణము.
7. విద్యుత్ మీటర్లలో లోపాలకు సంబందించిన విషయాలు.
8. కొత్త విద్యుత్ సర్వీసులు మరియు అదనపు లోడు మంజూరు
9. యజమాని పేరు, క్యాటగిరి, ఇతర మార్పిడి అంశాలు.
10. విద్యుత్ వినియోగదారుల బిల్లులలో లోపాలు సరిచేయట.
11. బిల్లుల చెల్లింపు తరువాత విద్యుత్తు సరఫరా పునరుద్ధరణ కాలపరిమితి అంశాలు.

పైన ఉదహరించినవి కాకుండా, విద్యుత్ చౌర్యమునకు సంబంధించిన సమస్యలు మరియు సాధారణ విద్యుత్ సరఫరా నిలిపివేత (Power cut) (గ్రిడ్‌ఆదేశాలకు లోబడి) మినహా ఏ సమస్యలైనను ఫోరం వారు అంగీకరించెదరు.

## ఏ విధముగా ఫోరం వారికి తెలియజేయాలి?

1. సంబంధిత విద్యుత్ అధికారికి సమస్య తెలియజేసి ఫిర్యాదుకు రసీదు పొందవలెను. సమస్య పరిష్కారం కానిచో ఫోరం వారికి లిఖితపూర్వకంగా తగిన ఆధారములతో తెలియజేయవచ్చును. ఫిర్యాదును తెలుగులో కాని ఆంగ్లములో కాని సమర్పించవలెను.
2. ఫోరంలో ఫిర్యాదు చేయుటకు ఏ విధమైన ఫీజులు కాని లాయరు ఖర్చులు కాని లేవు.
3. ఫోరంలోని అధికారులు ఫిర్యాదు రిజిస్టరు చేసి సంబంధిత అధికారులను సంజాయిషి కోరెదరు. తదుపరి నిబంధనలకు అనుగుణంగా తీర్పు ఇవ్వబడుతుంది.
4. వినియోగదారుడు వ్యక్తిగత విచారణ కోరినట్లయితే ఫోరంవారు వినియోగదారుని వద్దకు విద్యుత్ అధికారులను పిలింపించి విచారించెదరు. అవసరమైన యడల క్షేత్రస్థాయి పరిశీలన కూడా చేసి న్యాయాన్యాయాలను నిర్ణయించెదరు.
5. వినియోగదారుని సమస్యను ఫోరం వారు పరిశీలించి నిర్ణీతకాల వ్యవధి అనగా 45 రోజుల లోపల పరిష్కారం చేయబడును.

## ఫోరం వారు నమోదు చేసిన మరియు పరిష్కరించిన కేసుల వివరములు:

| క్రమ సంఖ్య | ఆర్థిక సంవత్సరము | కేసుల వివరాలు | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | నమోదు చేసిన కేసులు | పరిష్కరించిన మొత్తము కేసులు | వినియోగదారులకు అనుకూలమైనవి | | ఎ.పి.యస్.పి.డి.సి.ఎల్. సంస్థకు అనుకూలమైనవి | |
| 1. | 2007 - 08 | 74 | 74 | 50 | 67% | 24 | 33% |
| 2. | 2008 - 09 | 61 | 61 | 42 | 68% | 19 | 32% |
| 3. | 2009 - 10 | 79 | 79 | 43 | 54% | 36 | 46% |
| 4. | 2010 - 11 | 407 | 407 | 245 | 60% | 162 | 40% |
| 5. | 2011 - 12 | 510 | 510 | 286 | 56% | 224 | 44% |
| 6. | 2012 - 13 | 367 | 367 | 262 | 71% | 105 | 29% |
| 7. | 2013 - 14 | 246 | 246 | 204 | 83% | 42 | 17% |
| 8. | 2014 - 15 | 257 | 218 | 144 | 66% | 74 | 34% |
| 9. | 2015 - 16 | 584 | 470 | 392 | 83% | 78 | 17% |
| 10. | 2016 - 17 | 364 | 277 | 232 | 84% | 45 | 16% |

అపిలేట్ ట్రిబ్యునల్, న్యూఢిల్లీ వారి ఆదేశానుసారం జూన్ మాసం 2010 సం॥ నుండి ఫోరము చైర్‌పర్సన్, సభ్యులు క్షేత్రస్థాయిలో పర్యటిస్తూ ఆయాప్రాంతాలలో స్థానికంగా అదాలత్‌లను నిర్వహిస్తూ సమస్యలను పరిష్కరిస్తూ, ప్రజలలో అవగాహన పెంచుచున్నారు

**ఫోరం వారు వినియోగదారులకు సేవల అమలులో జాప్యానికి పరిహార రుసుము (Compensation) చెల్లింపుకు ఉత్తర్వులు జారీ చేసిన వివరాలు.**

| క్రమ సంఖ్య | ఆర్థిక సంవత్సరము | కేసుల సంఖ్య | పరిహార రుసుము రూ. లక్షలలో |
|---|---|---|---|
| 1. | 2005 - 06 | 4 | 0.10 |
| 2. | 2006 - 07 | 1 | 0.12 |
| 3. | 2007 - 08 | 3 | 0.05 |
| 4. | 2008 - 09 | 3 | 0.05 |
| 5. | 2009 - 10 | 5 | 0.12 |
| 6. | 2010 - 11 | 20 | 1.53 |
| 7. | 2011 - 12 | 46 | 8.15 |
| 8. | 2012 - 13 | 42 | 4.53 |
| 9. | 2013 - 14 | 30 | 8.30 |
| 10. | 2014 - 15 | 6 | 0.35 |
| 11. | 2015 - 16 | 13 | 1.85 |
| 12. | 2016 - 17 | 01 | 0.73 |

1. వినియోగదారులు తమ యొక్క సమస్యలను ఈ క్రింది వారికి లిఖితపూర్వకంగా తెలియచేయవచ్చును.

**<u>చిరునామ:</u>**

The Chairperson,C.G.R.F.,
APSPDCL,19/13/65/A,
Vidhyuth Nilayam
Sreenivasapuram,
Tiruchanoor Road,
Tirupati - 517 503.

ది చైర్‌పర్సన్, సి.జి.ఆర్.ఎఫ్,
ఎ.పి.యస్.పి.డి.సి.యల్, 19/13/65/ఎ,
శ్రీనివాసపురం,
విద్యుత్ నిలయము,
తిరుచానూరు రోడ్డు,
తిరుపతి - 517 503.

2. ఫోరం గురించి మరిన్ని వివరములకు ఈ క్రింది ఫోన్ నెంబర్ల ద్వారా తెలుసుకొనగలరు
చైర్‌పర్సన్ - 0877 - 2284118
ఫోరం వారు ఇచ్చిన తీర్పునకు సంతృప్తి చెందనియెడల ఆంధ్రప్రదేశ్ విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి యొక్క విద్యుత్ ombudsmen కు ఫిర్యాదు (appeal) దాఖలు చేయవచ్చును.

**<u>Address:</u>**

The Vidyuth Ombudsmen,
Andhra Pradesh
Flat No. 401, 4th floor
Ashoka Chambers
Opp. M.L.A. Quarters
Adarsh Nagar
Hyderabad - 500063

ది విద్యుత్ ఒంబడ్స్‌మెన్
ఆంధ్రప్రదేశ్
ఫ్లాట్ నెం. 401, 4వ అంతస్తు
అశోక చాంబర్స్
ఎం.ఎల్.ఎ. క్వార్టర్సు ఎదురుగా
ఆధర్శ్ నగర్
హైదరాబాదు - 500063

విద్యుత్ వినియోగదారులు ఫోరం వారి సేవలను వినియోగించుకొని తమ యొక్క సమస్యలను సత్వరము పరిష్కరించుకోవలసినదిగా తెలియజేయమైడనది.

**ఇట్లు**

**చైర్‌పర్సన్, CGRF**

**APSPDCL, Tirupati**