தமிழ்நாடு மின்சார ஒழுங்குமுறை ஆணையம்

4வது தளம், சிட்கோ தலைமை நிர்வாக அலுவலக கட்டிடம்,
திரு.வி.க தொழிற்பேட்டை, கிண்டி, சென்னை - 600 032.

தொலைபேசி எண்கள் : ++91-044-2953 5806 / 2953 5816

தொலைநகல் : ++91-044-2953 5893

மின்னஞ்சல்: tnerc@nic.in இணையதளம்: www.tnerc.gov.in

தேதி: 01.06.2022

செய்திக்குறிப்பு

இந்தச் செய்திக் குறிப்பானது, தற்போது இருந்து வரும் பல நிலைகளைக் கொண்ட குறை தீர்க்கும் செயல்பாட்டு அமைப்பினையையும் மற்றும் தமிழ்நாடு மின் உற்பத்தி மற்றும் மின் பகிர்மான கழகத்தில் (முன்னதாக தமிழ்நாடு மின்சார வாரியம் என அறியப்பட்ட) ஒவ்வொரு வட்ட அலுவலகத்திலும் இயங்கிக்கொண்டிருக்கிற மின் நுகர்வோரின் குறை தீர்க்கும் மன்றம் *(CGRF-Consumer Grievance Redressal Forum)* பற்றிய விவரங்களையும் பொதுமக்களுக்கு பரப்புவதற்காகவும் மற்றும் விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்தவும் வெளியிடப்படுகிறது.

அத்தகைய வசதிகள் பின்வருமாறு பட்டியலிடப்படுகிறது:

1. தனி நபர் மின்தடை / பொதுவான மின்தடை/அவசர அழைப்பு :

நுகர்வோர்கள், தமிழ்நாடு மின் உற்பத்தி மற்றும் மின் பகிர்மான கழகத்தின் தலைமை அலுவலகம், சென்னையில் 24 மணி நேரமும் செயல்பட்டுக் கொண்டிருக்கிற மின் நுகர்வோர் அழைப்பு மையமான, **“மின்னகத்தை”** **94987 94987** என்ற எண்ணில் தொடர்பு கொண்டு தங்களுடைய குறைகள் மற்றும் புகார்களை தெரிவிக்கலாம்.

2. சேதமடைந்த மின்கம்பம், தொங்கலான மின் கம்பிகள், திறந்த நிலையிலுள்ள/ சேதமடைந்துள்ள தெருவிளக்குப் பெட்டி/ மின் விநியோகப் பெட்டி, அபாயகரமாக வெளியில் தெரியும் மின் ஒயர்கள் மின் அமைப்பிலுள்ள பழுதுகள் முதலியன:

நுகர்வோர்கள் தங்கள் கைபேசியில் நிழல்படம் எடுத்து அவைகளை கீழ்காணும் “வாட்ஸ் அப்” எண்ணிற்கு அனுப்பலாம்.

வ.எண்	மாவட்டங்கள்	அழைப்பு எண்
1	சென்னை	9445850829
2	காஞ்சிபுரம், செங்கல்பட்டு, திருவள்ளூர்	9444371912
3	கோயம்புத்தூர், திருப்பூர், நீலகிரி	9442111912
4	சேலம், ஈரோடு, நாமக்கல்	9445851912
5	மதுரை, திண்டுக்கல், தேனி, ராமநாதபுரம், சிவகங்கை	9443111912
6	திருநெல்வேலி, தூத்துக்குடி, கன்னியாகுமாரி, விருதுநகர்	8903331912
7	திருச்சி, தஞ்சாவூர், பெரம்பலூர், அரியலூர் புதுக்கோட்டை, திருவாரூர், நாகப்பட்டினம், கரூர்	9486111912
8	வேலூர், தர்மபுரி, கிருஷ்ணகிரி	6380281341
9	விழுப்புரம், திருவண்ணாமலை, கடலூர்	9445855768

3. மற்ற வகை புகார்கள், அதாவது மின்மாற்றி / கம்பம்/ தெருவிளக்குப் பெட்டி/ மின்விநியோகப் பெட்டி, மின் அளவி பழுது, குறைவான / அதிகமான மின் அழுத்தப்புகார்கள், கேபிள் பழுது, தீப்பொறி, மின் அமைப்பில் தீ விபத்து, பட்டியிடல் புகார்கள், புதிய மின் இணைப்பு சம்பந்தப்பட்ட புகார்கள், மறு மின் இணைப்பு, மின் தரம், தாமத சேவை, சேவை குறைபாடு, மின்சாரம் தொடர்புடைய பிற புகார்கள் முதலியன:

புகார்கள் / குறைகளை **மின்னகம்** - மின்நுகர்வோர் அழைப்பு மையத்தை **94987 94987** என்ற எண்ணில் தொடர்பு கொண்டு பதிவு செய்யாலாம்.

மேலும், புகார்களை www.tangedco.gov.in → *Reach us* → *Consumer's Complaint* என்ற தமிழ்நாடு மின் உற்பத்தி மற்றும் மின் பகிர்மான கழக வலைய தள பக்கத்தில் பதிவு செய்யலாம்.

மேலும், புகார்களை சம்பந்தப்பட்ட பிரிவு அலுவகத்தில் பதிவு செய்யலாம். புகார்கள் தீர்க்கப்படவில்லையெனில் அடுத்த கட்டமாக உதவி செயற்பொறியாளர், செயற்பொறியாளர் ஆகியோரை அணுகலாம். ஒவ்வொரு மின் பகிர்மான வட்ட மேற்பார்வை பொறியாளரும் குறை தீர்க்கும் கூட்டத்தை அனைத்து கோட்ட அலுலகத்திலும் ஒவ்வொரு மாதமும் நடத்துகிறார்கள். குறைகளை இந்த குறை தீர்க்கும் கூட்டத்தின் போது மேற்பார்வை பொறியாளரிடம் சமர்ப்பிக்கலாம்.

மேற்கண்ட வழிகளில் குறை தீர்க்கப்படவில்லை என்றாலும் கூட, அவைகளை மின்சார விதி 2003 ஷரத்துக்களின் படி ஒவ்வொரு மின் பகிர்மான வட்டத்திலும் ஏற்படுத்தப்பட்ட நுகர்வோர் குறை தீர்க்கும் மன்றத்திடம் சமர்ப்பிக்கலாம். அனைத்து நுகர்வோர் குறை தீர்க்கும் மன்றங்களின் முகவரிகள் ஆணையத்தின் வலையதளம் www.tnerc.gov.in → *Consumer Corner* என்ற பக்கத்திலும், மேலும் www.tangedco.gov.in → *Consumer Info* → *Consumer Guidance* → *Consumer Grievance* என்ற தமிழ்நாடு மின் உற்பத்தி மற்றும் மின் பகிர்மான கழக வலையதளத்திலும் உள்ளது.

மன்றம் குறைகளை தீர்க்கவில்லை என்றாலோ அல்லது மன்றத்தின் ஆணையினால் நுகர்வோர் திருப்தி அடையவில்லையென்றாலோ, அவராகவோ அல்லது அவருடைய சார்பாளர் மூலமாகவோ முப்பது நாட்களுக்குள் ஒழுங்கு முறை ஆணைய அலுவலகத்துடன் இணைக்கப்பட்டுள்ள மேல் முறையீட்டு அதிகார அமைப்பான மின்சாரக் குறை தீர்ப்பாளரிடமும் மேல்முறையீடு செய்யலாம்.

மேல் முறையீட்டாளர் சம்பந்தப்பட்ட அனைத்து நுகர்வோர் குறை தீர்க்கும் மன்றம் மற்றும் செயல்பாட்டு முறைகளின் விவரங்கள், நுகர்வோர்களின் வழிகாட்டுதலுக்காக www.tnerc.gov.in → *Regulations* → *Final Regulations* → *Consumer Grievance Redressal Forum and Electricity Ombudsman* என்ற பகுதியில் உள்ளது.

4. மின் திருட்டு, தவறான மின் உபயோகம் முதலியன:

சென்னை, கோயம்புத்தூர், மதுரை, திருச்சி, என்கிற 4 கோட்டத்தின் கட்டுப்பாட்டில் ஒவ்வொரு உதவி செயற்பொறியாளரின் தலைமையின் கீழும் 21 அமலாக்கக் குழுக்கள் மாநிலம் முழுவதும் செயல்பட்டுக்கொண்டுள்ளன. இந்த அமலாக்கக் குழுக்களுக்கு கூடுதலாக இரண்டு பறக்கும் குழு /சென்னை மற்றும் உளவுத்துறை பிரிவுகள் அமலாக்கத் துறையில் செயல்பட்டுக் கொண்டிருக்கின்றன. அனைத்து 23 குழுக்களும் சென்னையிலுள்ள அமலாக்கப்பிரிவின் மேற்பார்வை பொறியாளரால் கண்காணிக்கப்படுகிறது.

இவை அனைத்தும் காவல்துறை தலைமை இயக்குனர் / லஞ்ச ஒழிப்பு / சென்னை கட்டுப்பாட்டின் கீழ் இயங்குகின்றன.

ஆகவே, நுகர்வோர்கள் இது சம்பந்தமான புகார்களை தமிழ்நாடு மின்உற்பத்தி மற்றும் மின் பகிர்மான கழக அமலாக்கப்பிரிவிற்கு தெரிவிக்குமாறு கேட்டுக் கொள்ளப்படுகிறார்கள். தொடர்புக்கு www.tangedco.gov.in → *consumer info*→ *enforcement* .

புகார்களை *ig@tnebnet.org* மற்றும் *ceapts@tnebnet.org* என்ற மின்னஞ்சல்கள் மூலமும் அனுப்பலாம்.

5. ஒழுங்கின்மை, கடமை புறக்கணித்தல், ஊழல், லஞ்சம் முதலியவை பற்றிய புகர்கள்:

இந்த வகையிலான புகார்களை உரிமம்தாரரின் மேலதிகாரிகளுக்கும், லஞ்ச ஒழிப்புப் பிரிவிற்கும் அனுப்ப வேண்டும்.

6. செந்தர விதிகளில் (Codes and Regulations) மாற்றம் செய்வதற்கான பரிந்துரைகள்:

ஆணையத்தால் இயற்றப்பட்ட விதிகளில், நுகர்வோர்கள் ஏதாவது மாற்றம் செய்ய விரும்பினால், அந்த மாற்றத்தையும் அதற்கான குறிப்பிட்ட கராணங்களையும் எழுத்து வடிவாக மின் வழங்கல் விதி பிரிவு 27 / மின்பகிர்மான விதி பிரிவு 51ன் கீழ் ஏற்படுத்தப்பட்ட *விதித்தொகுப்பு மீள்பார்வைக் குழு* (Code Review Panel) விற்கு அனுப்பலாம்.

அத்தகைய மாற்றமும், காரணங்களும் கொண்ட விதித்தொகுப்பு மீள் பார்வைக் குழுவின் கருத்துரு , உறுப்பினர் செயலராக உள்ள தலைப்பொறியாளர் / வணிகம் / தமிழ்நாடு மின்உற்பத்தி மற்றும் மின்பகிர்மான கழகம் / சென்னை அவர்களுக்கு அனுப்பலாம்.

7.பொதுமக்களுக்கான செய்தி:

ஆகவே குறைகள்/ புகார்கள் மேற்கண்ட மின்சார உரிமைதாரரின் பல நிலைகளைக் கொண்ட குறைகளைத் தீர்க்கும் செயல்பாட்டு அமைப்புகளை நேரடியாக அணுகி மேலே விளக்கியுள்ளவாறு பயன்படுத்தி தங்களுடைய குறைகளையும்/ புகார்களையும் உரிய நேரத்திற்குள் நிவர்த்தி செய்து பயனடையுமாறு பொதுமக்களுக்கு தெரிவிக்கப்படுகிறது.

Sd/-

செயலாளர்

தமிழ்நாடு மின்சார ஒழுங்குமுறை ஆணையம்