



TAMIL NADU ELECTRICITY REGULATORY COMMISSION

4th Floor, SIDCO Corporate Office building,
Thiru.Vi.Ka Industrial Estate, Guindy, Chennai - 600 032.
Phone Nos : ++91-044-2953 5806 / 2953 5816 Fax : ++91-044-2953 5893
Email: tnerc@nic.in Website: www.tnerc.gov.in

To
The CMD/ TANGDECO
6 th floor, TANTRANSCO Building,
144, Anna Salai, Chennai - 600 002.

Lr.No. /TNERC/DE/DDE2/F.DIRECTION TO TANGEDCO /D.No. 689 / dated 08-06-2022.

Sir,

Sub: TNERC -Press note – to be circulated for wider publicity- Reg
Ref: Press note of TNERC in English and Tamil Dated 01.06.22.

The press note in English and Tamil dated 01.06.22 released by TNERC to create awareness among the public in regard to various grievance mechanisms available to the electricity consumers are enclosed herewith for instant reference.

Despite various efforts taken by the Commission, consumers at large are still unaware of the existence of the CGRF in all the Distribution Circles of TANGEDCO. They are also unaware of the Division wise grievance meetings held by the circle Superintending Engineer in every month. Particularly, they are not aware of the facilities available through relevant web pages, email Id etc., for submitting their grievances and pass information to the concerned authorities regarding issues like theft of energy etc.,

In order to make a wider publicity of these redressal mechanisms and available avenues, the press note issued by the Commission in Tamil and English with consolidated information may be instructed to be circulated down the level and displayed in the notice boards and all the collection centers of TANGEDCO.

Encl: As above


Secretary,

Tamil Nadu Electricity Regulatory Commission



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 ஓயர்கள் 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 செய்யலாம்.

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 அலுவலகத்தில் பதிவு செய்யலாம். புகார்கள் தீர்க்கப்படவில்லையெனில் அடுத்த கட்டமாக உதவி செயற்பொறியாளர், செயற்பொறியாளர் ஆகியோரை அணுகலாம். ஒவ்வொரு மின் பகிர்மான வட்ட மேற்பார்வை பொறியாளரும் குறை தீர்க்கும் கூட்டத்தை அனைத்து கோட்ட அலுவலகத்திலும் 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@tnebn.net மற்றும் cepts@tnebn.net என்ற மின்னஞ்சல்கள் மூலமும் அனுப்பலாம்.

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

இந்த வகையிலான புகார்களை உரிமத்தாரரின் 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 காரணங்களையும் 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.

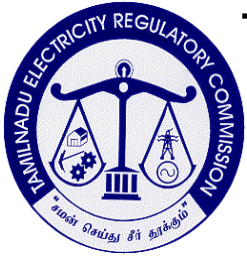
7. பொதுமக்களுக்கான செய்தி:

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



TAMIL NADU ELECTRICITY REGULATORY COMMISSION

4th Floor, SIDCO Corporate Office building,

Thiru.Vi.Ka Industrial Estate, Guindy, Chennai - 600 032.

Phone Nos : ++91-044-2953 5806 / 2953 5816 Fax : ++91-044-2953 5893

Email: tnerc@nic.in

Website: www.tnerc.gov.in

Date: 01.06.2022

PRESS NOTE

This press release is issued to disseminate to the public and make them aware of the existence of multilevel grievance redressal mechanism available to the electricity consumers and the functioning of the Consumer Grievance Redressal Forum (CGRF) in each Circle Office of TANGEDCO (formerly known as TNEB).

Such facilities are tabulated as follows:

1. FOC (Fuse Off Call)/ Supply Interruption/Emergency Call:

Consumers can Dial **94987 94987** for queries and register grievances / complaints in the **Minnagam – consumer call centre** functioning at Head Quarters of TANGEDCO , Chennai round the clock.

2. Complaints on Electrical Infrastructural defects like damaged pole, sagging line, open / damaged street light box /pillar box , dangerous exposure of wires, etc :

Consumers can take photograph of the picture in their mobile and send to the following Whatsapp numbers:

S.No	Districts	Mobile Number
1	Chennai	9445850829
2	Kancheepuram, Chengalpet, Thiruvallur	9444371912
3	Coimbatore, Tirupur, Nilgiris	9442111912
4	Salem, Erode, Namakkal	9445851912
5	Madurai, Dindigul, Theni, Ramnad, Sivagangai	9443111912
6	Tirunelveli, Tuticorin, Kanyakumari, Virudhunagar	8903331912
7	Trichy, Tanjore, Perambalur, Ariyalur, Pudukottai, Tiruvarur, Nagapattinam, Karur	9486111912
8	Vellore, Dharmapuri, Krishnagiri	6380281341
9	Villupuram, Tiruvannamalai, Cuddalore	9445855768

3. Complaints of other nature such as Transformer/Pole/Street light box/Pillar box defect, Meter defect, Low/High voltage complaints, cable faults, spark, fire in electrical infrastructure, Billing complaints, Complaints regarding new service

connection, Reconnection, power quality, Delay in service, Deficiency in service , other issues relating to electricity etc:

Complaints /Grievance can be registered by dialing **94987 94987 of the Minnagam – consumer call centre.**

Complaints can also be registered by visiting the Tangedco website www.tangedco.gov.in → Reach Us → Consumer's Complaint.

Complaints can also be lodged with the concerned Section officer. If not redressed, next level Sub divisional officer and then Divisional Officer can be contacted. Superintending Engineer of every Distribution Circle is holding grievance meeting in each Division office every month. The grievance can be represented to the Superintending Engineer during this grievance meeting also.

Even if the grievance is not redressed in the above steps, the same can be submitted to the CGRF- **“Consumer Grievance Redressal Forum”** established under the provisions of the Electricity Act 2003 in every electricity distribution circle office for redressal of grievances. The addresses of all the Consumer Grievance Redressal Forums are available in the Commission's website www.tnerc.gov.in → Consumer Corner as well as in the TANGEDCO's website www.tangedco.gov.in → Consumer Info → Consumer Guidance → Consumer Grievance.

Consumers who have grievance regarding application for new service connection, delay in effecting new service connection, change of defective meters, dispute in electricity consumption billing, non-attending to the faults or any other grievance related to the services rendered by the TANGEDCO can approach this Consumer Grievance Redressal Forum headed by the Superintending Engineer of the concerned circle. Each Consumer Grievance Redressal Forum in the circle has two Members and a Chairman.

In case of non-redressal of grievance by the forum or any Consumer who is aggrieved on the order of the forum, may himself or through his representative make a complaint within 30 days to the Appellate authority viz. Electricity Ombudsman who is attached to the office of the Regulatory Commission.

The entire procedural details of the CGRF and Electricity Ombudsman Regulation is available in www.tnerc.gov.in →Regulations→Final Regulations→Consumer Grievance Redressal Forum and Electricity Ombudsman for the guidance of the consumers.

4. Complaints regarding Theft of Energy, Misuse of Energy etc :

21 Enforcement Squads, each headed by an Assistant Executive Engineer / Electrical are functioning throughout the state under the control of Executive Engineers in four divisions i.e. Chennai, Coimbatore, Madurai and Trichy. In addition to these Enforcement Squads, two more squads known as Flying Squad / Chennai and Intelligence Wing are also functioning in the Enforcement wing. All the 23 squads are supervised by the Superintending Engineer/ Enforcement, Chennai with overall control of the Director General of Police/Vigilance/TANGEDCO.

Consumers are therefore requested to prefer such complaints to the Enforcement / Flying squad of TANGEDCO. For contacts visit www.tangedco.gov.in → Consumer Info → Enforcement.

The complaints may also be sent thorough mails ig@tnebnet.org and ceapts@tnebnet.org.

5. Complaints regarding irregularities, dereliction of duty, corruption, bribe etc., :

The complaints of this nature shall be sent to the vigilance wing and higher authorities of the Licensee.

6. Suggestions regarding the changes in Codes/ Regulations:

Consumers desiring any change in the Codes/Regulations framed by the Commission can send their proposal of such change in writing specifying the reason, to the Code Review Panel formed under Regulation 27 of the TNE Supply Code / Regulation 51 of the TNE Distribution Code.

The proposal specifying the reason for the change can be sent to the Member Secretary of the Code Review Panel, who shall be the Chief Engineer /Commercial / TANGEDCO/ Chennai.

7. Message to the public:

Hence is it informed to the public that the grievance / complaints may be directly made to the Licensee by using the various levels of redressal mechanism as explained above in order to get timely redressal to their grievance / complaints.

Sd/-

Secretary
Tamil Nadu Electricity Regulatory Commission