

महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी लि.
कोकण परिमंडळ कार्यालय
ग्राहक तक्रार निवारण मंच रत्नागिरी

ग्राहक तक्रार क्र. २१/२०१४

दि. १६.०९.२०१४

श्री.सखाराम पांडुरंग केसरकर
घर क्रं.१७, मु. मेघी, ता.संगमेश्वर
जिं.रत्नागिरी

तक्रारदार ग्राहक

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता, महावितरण
विभागीय कार्यालय रत्नागिरी

विरुध्द पक्षकार

फोरम उपस्थिती

- १) श्री. डी. एस्. जामखेडकर,
अध्यक्ष
- २) श्री. व्ही. बी. जगताप,
सचिव तथा कार्यकारी अभियंता
- ३) श्री. ज. पु. बिवलकर
सदस्य

ग्राहकाच्या वतीने

- १) श्री. सखाराम पांडुरंग केसरकर (ग्राहक)
- २) श्री. शशीकांत यशवंत वैद्य (प्रतिनिधी)

विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने

- १) श्री. संजय प्रभाकर पाटील
सहाय्यक लेखापाल, रत्नागिरी
- २) श्री. मिलींद शांताराम कानडे
उपव्यवस्थापक (विवले)
रत्नागिरी विभाग

महाराष्ट्र राज्य वीज नियामक आयोग, ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल (ओम्बुड्समन) विनिमय २००६ मधील ८(२) चे तरतुदीनुसार :

- १) श्री. सखाराम पांडुरंग केसरकर (मु.पो. मेघी, त.संगमेश्वर जि.रत्नागिरी यांचेकडे दि.०७.०९.१९९१ पासून वीज जोडणी आहे त्याचा ग्राहक क्र. २२४४६००००६६७ असा आहे वीज वापराची येणारी वेळोवेळेची देयके त्यांनी भरली आहेत. त्यांचे एप्रिल २०१४ मध्ये आलेले देयक अनपेक्षितपणे १२५० युनिटसाठी रु. ३९०८/- इतके आल्याने त्यांनी महावितरणकडे लेखी मागणी करून आलेले देयक प्रत्यक्षात नसलेल्या वापराचे असल्याने सदोष मीटरबाबत असलेल्या नियमांप्रमाणे फेरआकारणी करावी असे कळविले तथापि त्याला प्रतिसाद मिळाला नाही उलट वीज पुरवठा नोटीस न देता, खंडीत करण्यात आला व त्यामुळे त्यांनी मंचाकडे दि.१६.०९.२०१४ रोजी थेट तक्रार दाखल केली आहे. तक्रारीचा क्र.२१/२०१४ असा आहे.
- २) तक्रार प्राप्त होताच मंचाच्या दि.१७.०९.२०१४ च्या पत्र क्र.१३७ अन्वये कार्यकारी अभियंता रत्नागिरी विभाग यांचेकडे तक्रारीची प्रत पाठवून स्पष्टीकरण मागविण्यात आले त्यानुसार कार्यकारी अभियंता यांनी दि.०१.१०.२०१४ च्या पत्र क्र. ७१०६ ने खुलासा /म्हणणे सादर केले. ग्राहकाने तक्रारीमध्ये असेही नमूद केले आहे की पुरेशी लेखी सुचना न देता ग्राहकाकडील वीज पुरवठा खंडीत केला आहे. त्यामुळे अंतरिम आदेशाने बेकायदेशीररित्या खंडीत केलेला वीज पुरवठा पूर्ववत सुरु करण्यासाठी महावितरणला कळविण्यात यावे.
- ग्राहकाचे म्हणणे मान्य करून दि.१६.०९.२०१४ रोजी श्री केसरकर यांचेकडील वीज पुरवठा त्वरीत सुरु करण्यासाठी महावितरणला आदेश देण्यात आला. आदेशाप्रमाणे दि.१६.०९.२०१४ रोजी पुरवठा पूर्ववत सुरु करण्यात आला.
- ३) क) मा. आयोगाच्या विनियमानुसार उभय पक्षकाराना दि.२४.०९.२०१४ ची नोटीस पाठवून दि.०७.१०.२०१४ रोजी सुनावणी घेण्यात आली. सुनावणीसाठी ग्राहक स्वतः व प्रतिनिधी श्री शशीकांत यशवंत वैद्य यानी उपस्थित राहून युक्तिवाद केला. व महावितरणचे वतीने श्री. संजय प्रभाकर पाटील सहाय्यक लेखापाल व श्री मिलींद शांताराम कानडे उपव्यवस्थापक (विवले) रत्नागिरी विभाग उपस्थित होते.
- ख) सुनावणी दरम्यान श्री वैद्य यानी असे कथन केले की ग्राहकाने फेब्रुवारी २०१४ पर्यंतची सर्व देयके भरली आहे. मार्च २०१४ चे देयक ५० युनिटचे व एप्रिल २०१४ चे देयक १२५० युनिटचे रु. ३९१० इतक्या रक्कमेचे आल्याने व प्रत्यक्षात ग्राहकाचा वापर इतका नसल्याने महावितरणला ०४.०६.२०१४ च्या पत्राने लेखी कळविले एप्रिलचे देयक २५ महीन्यांसाठी दरमहा ५० युनिटप्रमाणे केल्याचा शेरा देयकावर आहे तसेच चालू रीडिंगच्या जागी FAULTY असा उल्लेख आहे. त्यामुळे सदोष मीटर संबंधात आकारणी करण्यासाठी अस्तित्वात असलेल्या आयोगाच्या नियमांचे पालन करणे आवश्यक आहे तसेच २५ महीन्यांचे देयक भरण्यासाठी २५ मासिक हप्त्यांची विना व्याज व विलंब आकार, सवलत मिळणे आवश्यक आहे.
- ग) मीटरचे छायाचित्र देयकावर छापलेले असतानाही मीटरपर्यंत पोचू शकलो नाही अशा आशयाचा शेराही देयकावर आढळतो. सप्टेंबर, नोव्हेंबर व डिसेंबर २०१३ च्या देयकामध्ये सरासरी वीज वापर १० युनिट विचारात घेतला व प्रत्यक्ष वापरही सुमारे १० युनिट प्रतिमाह होता मात्र मार्च २०१४ पासून पुढे प्रतिमाह सरासरी वापर ५० युनिट कसा निश्चित केला याचा खुलासा नाही. ग्राहकाकडे फक्त ६० वॅटचे ३ बल्ब आहेत त्यामुळे ५० युनिट प्रतिमाह वापर चुकीचा आहे.

- घ) मा. आयोगाच्या नियमांनुसार देयकाची फेरआकारणी व्हावी, बेकायदेशीररीत्या वीज पुरवठा खंडीत करण्याबद्दल भरपाई मिळावी, कायद्यातील तरतुदींचे पालन न करणाऱ्या अधिकाऱ्यावर दंडात्मक कारवाई करावी तसेच प्रवासखर्चासाठी रु.२५०/- व मानसिक त्रासाबद्दल रु. २०००/- आर्थिक भरपाई मिळावी अशी श्री वैद्य यानी विनंती केली.
- ४) क) महावितरणतर्फे श्री संजय पाटील यांनी निवेदन केले की मीटर वरील काच खराब झाल्याने रीडिंग वाचता येत नसल्याने सरासरी ५० युनिट वापराचे देयक एप्रिल २०१४ मध्ये देण्यात आले व ते २५ महिन्यांचे देयक करताना पुर्वी भरलेली रक्कम रु.११४८.७७/- वजा करण्यात आली आहे. ग्राहकाची तक्रार दाखल झाल्यानंतर मीटर बदलण्यात आला असून सप्टेंबर २०१४ चे देयकाची आकारणी करताना आवश्यक कार्यालयीन प्रक्रिया पूर्ण करून सप्टेंबर २०१४ चे देयक दुरुस्त करण्यात आले आहे व त्यामुळे ग्राहकाच्या तक्रारीचे निराकरण झाले आहे.
- ख) ग्राहकाचे दुरुस्त देयकाबाबत म्हणणे विचारले असता सप्टेंबर २०१४ च्या देयकामध्ये, ग्राहकाचा दोष नसतानाही रु.३.०८+ रु.१०६.३४ इतके व्याज लावण्यात आले आहे त्यास आक्षेप घेण्यात आला. श्री पाटील यांनी असे प्रतिपादन केले की ग्राहकाने याविषयी लेखी विनंती केल्यास व्याज माफी करता येईल. ग्राहकाने यास मान्यता देऊन दुरुस्तीनंतर देयक भरण्याची तयारी दर्शविली आहे.
- ५) क) उभय पक्षांनी दाखल केलेले दस्तऐवज व लेखी व तोंडी युक्तिवाद विचारात घेता असे आढळते की तक्रारदार ग्राहकाकडे फक्त ३ बल्ब व १ ट्यूब याद्वारेच वीज वापर होतो व त्यामुळे मासिक वापर १० युनिटपेक्षा कमीच असतो. महावितरणने फेब्रुवारी २०१४ पर्यंत केलेली आकारणी वाजवी होती असेच दिसते मात्र मार्च २०१४ पासून कोणत्याही आधाराविषयी सरासरी वापर प्रतिमाह ५० युनिटस गृहित धरला हे चुकीचे आहे. मीटर वाचन करता येत नसल्याने सरासरी वापर विचारात घेतला व संगणक प्रणालीने देयक १२५० युनिटसाठी तयार झाले या म्हणण्यात तथ्य नाही. मीटर रिडींग स्पष्ट दिसत नसल्यास मीटर विनाविलंब बदलणे आवश्यक होते. मीटर फॉल्टी असे संगणक प्रणालीत नमूद केले मात्र सदोष मीटरच्या बाबतीत आकारणीची पध्दत अवलंबिली नाही. थोडक्यात ग्राहकाकडील मीटर रीडिंग व बिलिंग निष्काळजीपणे करण्यात येऊन ग्राहकाला तक्रार निवारणासाठी मंचापर्यंत यावे लागले.
- ख) ग्राहकाच्या तक्रारीची दखल न घेता त्याचेकडील वीज पुरवठा, अधिनियमातील तरतुदींप्रमाणे १५ दिवसांची लेखी सूचना न देता, खंडित करण्याच्या कृतीचे समर्थन होऊ शकत नाही. ग्राहकाप्रती बेफिकीरीची भावनाच यातून आढळते. अधिनियमातील तरतुदीचा भंग केल्यास वीज कायदा २००३ मधील कलम १४२ प्रमाणे संबंधित व्यक्ति दंडात्मक कारवाईस पात्र ठरते याविषयी जबाबदार असणाऱ्या व्यक्तीना महावितरणच्या अधिकाऱ्यांनी समज दयावी.
- ग) ग्राहकाकडील वीज पुरवठा, ग्राहकाचा दोष नसताना व महावितरणच्या अधिकाऱ्यांचा दोष असताना, २ दिवस बंद राहिला त्यासाठी ग्राहकाला भरपाई देणे उचित होईल असे मंचाचे मत आहे.
- घ) सप्टेंबर २०१४ चे देयकामध्ये आवश्यक दुरुस्ती केली आहे व व्याज माफ करण्याबाबत महावितरणकडून मान्यता मिळालेनंतरच ग्राहकाने देयक भरण्याचे कबूल केले आहे.
- वरीलप्रमाणे वस्तुस्थिती लक्षात घेता मंच खालीलप्रमाणे आदेश देत आहे.

आदेश

- १) ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात येत आहे.

- २) सप्टेंबर २०१४ च्या देयकाच्या रक्कम रु. ८६०.४० पैकी व्याजाची आकारणी रु. ३.०८+ रु. १०६.३४ रद्द करण्यात येत आहे. सप्टेंबर २०१४ चे देयक रु. ७५०.९८ इतक्या रकमेचे ग्राहकास देण्यात यावे.
- ३) सुधारित देयकाची रक्कम ग्राहकाने निर्धारित मुदतीत भरावी.
- ४) बेकायदेशीर रीत्या वीज पुरवठा खंडीत करून ग्राहकाला झालेल्या गैरसोयीबद्दल तसेच प्रस्तुत प्रकरणी कराव्या लागलेल्या प्रवास व अन्य खर्चाबद्दल महावितरणने रु.५००/- (रु. पाचशे मात्र) अदा करावे.
- ५) या आदेशाचे पालन दि. १०.११.२०१४ पूर्वी कार्यवाही पूर्ण करून पूर्तता अहवाल दि. ३०.११.२०१४ पर्यंत मंचाकडे पाठवावा.
- ६) या आदेशाविरुद्ध अर्जदारास अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात अपील दाखल करता येईल.

पत्ता :- सचिव,
विद्युत लोकपाल,
महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग,
६०६/६०८, केशवा,
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुंबई ४०००५१.
फोन नं. ०२२- २६५९२९६५

- ८) या आदेशाचे महावितरणकडून पालन न झाल्यास वीज कायदा २००३ मधील कलम १४२ नुसार ग्राहक खालील पत्त्यावर तक्रार करू शकतो.

पत्ता:- महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग
१३ वा मजला, केंद्र क्रं. १,
जागतिक व्यापार केंद्र, कफ परेड,
कुलाबा मुंबई ४००००५
फोन नं.०२२ - २२१६३९६४/६५/६९

श्री. डी. एस्. जामखेडकर
अध्यक्ष
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

श्री. व्हि.बी.जगताप
सचिव / कार्यकारी अभियंता
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

श्री.ज.पु.बिबलकर
सदस्य
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- १४.१०.२०१४
ठिकाण :- रत्नागिरी.