

महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित
ग्राहक तक्रार निवारण मंच
कोल्हापूर परिमंडळ, कोल्हापूर

सं.क्र.काअ/ग्रातनिमं/कोप/केस क्र. २६ ते ४६ /२०१५-१६/२१०

दिनांक: १५/१/२०१६

आदेश

आदेश केस क्र. २६ ते ४६ /२०१५-२०१६

- १) श्री. (दिपक शंकर गुरव व इतर २०) अर्जदार
----- (सोबत यादी प्रमाणे) -----
विरुद्ध
- १) कार्यकारी अभियंता (का) तथा नोडल ऑफीसर,
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,
मंडल कार्यालय, कोल्हापूर.
- २) कार्यकारी अभियंता, विरुद्ध पक्षकार
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,
विभागीय कार्यालय, जयसिंगपूर
- ३) अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता,
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,
उपविभाग, वडगांव

कोरम:-

१. श्री. पी.व्ही. खपली, सदस्य सचिव,
२. श्री. पी. एस. बुरांडे, ग्राहक सदस्य,

महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग
(ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल)
विनियम २००६ मधील ८.२ चे तरतुदीनुसार

मी श्री. पी.व्ही. खपली सदस्य सचिव ग्राहक तक्रार निवारण मंच, कोल्हापूर खालील प्रमाणे न्याय निर्णय देत आहे.

आज दि. ११/१/२०१६ रोजी सोबत यादी प्रमाणे केसेसची सुनावणी ग्राहक तक्रार निवारण मंच कोल्हापूर येथे पार पडली ग्राहकांच्या वतीने श्री. एच.डी खापरे हे ग्राहक प्रतिनिधी म्हणून उपस्थित होते. तसेच कांही ग्राहक ही सुनावणी दरम्यान हजर होते.

सर्व ग्राहकांनी मंचाकडे अ फॉर्ममध्ये दिलेले अर्ज दि. ९/१०/२०१५ या कार्यालयास प्राप्त झाले. सर्व अर्जदारांची तक्रार एकच म्हणजे चुकीची व दिशाभूल करणारी थकबाकी आणि यंत्र माग संजिवनी २००४ चा लाभ मिळाला नाही अशा आशयाची आहे. सबब सर्व अर्जांची सुनावणी एकत्र घेऊन निकालही एकत्रच देत आहोत. प्रत्येक ग्राहकाची आकडेवारी वेगवेगळी आहे ती संबंधितांना त्यांच्या ग्राहक क्रमांकाप्रमाणे वर्गवारी करून मांडता येईल. यापूर्वी या ग्राहकांनी कोल्हापूर कक्ष यांचेकडे दि. ५/६/२०१४ रोजी तक्रार दाखली केली आहे, त्याची सुनावणी दि. २९/८/२०१५ रोजी घेतली असून त्याचा निकाल दि. १६/११/१५ रोजी पारित केला आहे, त्यामध्ये त्यांनी यंत्रमाग संजिवनीचा लाभ देऊन वेळोवेळी आकारलेले दंड व्याज कमी करावे आणि जादा भरलेली रक्कम व्याजासह परत मिळावी ही मागणी अमान्य करत आहोत असे म्हटलेले आहे. कक्षाने निकाल वेळेत न दिल्यामुळे ग्राहक मंचाकडे उपस्थित झाले आहेत. तसेच उशिरा दिलेला हा निर्णयही ग्राहकास मान्य नाही असेही सुनावणी दरम्यान मा. प्रतिनिधी यानी केले आहे.

ग्राहकांची मंचाकडे मागणी/तक्रारीचे स्वरूप

१. पेठवडगांव ता. हातकणंगले येथील ग्राहकांनी कोल्हापूर मंचाकडे अशी मागणी केली आहे की, मूळ थकबाकी व वितरण कंपनीच्या चुकीने दाखविण्यांत आलेले खोटे क्रेडीट व हे खोटे क्रेडीट थकबाकी दाखविल्याने आलेली खोटी थकबाकी वेळोवेळी भरत आलेलो आहे. आम्हाला सन २००४ पासून लागू असलेला यंत्रमाग संजिवनी चा लाभ देवून व आम्ही आज तागायत भरलेली रक्कम, दरमहाचे बिल तपासून त्यावरील दंड व व्याज वजा करून आम्हाला बिल दुरुस्त करून दयावे.

२. मा.एक्झिक्युटीव्ह डायरेक्टर, पुणे, यांनी २००९ च्या पत्रात हे स्पष्ट केले आहे की, It is recommended for extending benefit of Yantra mag Sanjivani Yojana to these consumers. मा. महोदयांनी ही योजना वाढवून देण्याचे प्रस्तावीत केलेले आहे. त्याची अमलबजावणी होत नसलेचे दिसून येत आहे. तसेच या पत्रात नमूद केले नुसार दोषीवर काय कार्यवाही झाली आहे हे निश्चित व्हावे. कार्यवाही झाली नसलेस कार्यवाही होण्याचा आदेश व्हावा.

३. आम्हाला देय असणारी रक्कम परतावा व्याजासह मिळावी.

४. या संपूर्ण प्रकरणाचा अंतिम आदेश होत नाही तोवर मागील दंड व व्याज यासाठी वीज पुरवठा तोडू नये असा आदेश व्हावा.वरील प्रमाणे तक्रार मागणी सादर करून ग्राहक प्रतिनिधी यांनी ग्राहकांच्या तर्फे मूळ अर्जामध्ये तसेच प्रत्येक चर्चेची वेळी २००४ ते आज अखेर विविध टप्प्यावर या ग्राहकांच्यावर कसा कसा अन्याय होत गेला हे अत्यंत सविस्तरपणे आपल्या लेखी निवेदनांत तसेच तोंडीही चर्चेदरम्यान मंचासमोर कथन केले.

महावितरणच्या विविध पातळीवर अधिकाऱ्यांनी वेळोवेळी पाठविलेली पत्रे यंत्रमाग संजिवनीची रक्कमाची पत्रके त्यांनी मंचासमोर सादर केली. यापूर्वी कक्ष मंच या पातळीवर ग्राहकांनी केलेल्या मागण्या अनिर्णीत राहिल्या आणि ग्राहकांनी न्यायालयात दाखल केलेल्या केसेस मागे घेतल्या. परिणामतः ग्राहकांना कोठेच न्याय मिळाला नाही. आता सुध्दा मा.अंतर्गत कक्षाने आम्हाला न्याय दिलेलाच नाही तरी मा.मंचाने या सगळ्याचा विचार करून यंत्रमाग संजिवनीचा लाभ हा शासनाच्या योजनेप्रमाणे देण्यात यावा आणि त्या लाभापासून कोणाही ग्राहकास वंचित ठेवता येणार नाही. शासनाचा आदेश हा आदेश असतो. तो कोणालाही बदलता येत नाही. आपल्या म्हणणेला पूष्टी देण्यासाठी त्यांनी उच्च न्यायालयाच्या निकालाचाही संदर्भ दिला.

या चर्चेमध्ये सहभागी होताना महावितरणतर्फे अधिका-यांनी या ग्राहकांना यंत्रमाग संजीवनीचा लाभ मिळाला आहे असे कथन केले. प्रत्येक ग्राहकाचे खात्यावर जमा झालेली रक्कम तसेच सीपीएल आणि नावे टाकलेली रक्कम दंड, व्याज फरक, यंत्रमाग संजीवनीची योग्य रक्कम ग्राहकाच्या नावावर जमा झालेली जादा रक्कम या सर्वांचा ग्राहकानुसार लेखाजोखा मंचापुढे सादर केला आणि त्याच्या प्रती ग्राहक प्रतिनिधी यांना देण्यात आल्या. यावर मी आकडेवारीत जाणार नाही. मी सर्व बाजू व्यवस्थित मांडलेली आहे आणि त्यांनी दिलेले पत्र क्रमांक ५८१५ दि.०३.०८.२०१५ मा.अधीक्षक अभियंता कोल्हापूर यांच्या पत्राचा संदर्भ दिला यामध्ये सादर ग्राहकांना यंत्रमाग संजीवनीचा फायदा घेता आलेला नाही असा उल्लेख आहे. या पत्रामध्ये उल्लेख केलेल्या रक्कमा आणि आज मंचासमोर ग्राहकानुसार सादर केलेल्या रक्कमा यामध्ये तफावत दिसून येत होती. सादर चर्चेच्या दरम्यान महावितरणतर्फे मा.श्री आरळी आणि श्री पाटील यांनी मंचास विविध माहिती पुरवून ग्राहक प्रतिनिधी यानाही आपली बाजू कथन केली.

सादर सर्व केसेस या २००४ मधील यंत्रमाग संजीवनी हया संबंधीत आहे. मंचातर्फे चर्चेच्या दरम्यान दोन्ही बाजू ऐकल्यानंतर विविध कागदपत्रे आणि दोन्ही बाजूचे म्हणणे ऐकल्यानंतर कोणत्यातरी एका मुद्यावर दोन्ही बाजूने एकत्र येणे मंचास गरजेचे वाटले. या प्रकरणाची सुरुवात ही यंत्रमाग संजीवनीशी संबंधीत आहे आणि यंत्रमाग संजीवनी ही ३१ मार्च २००४ च्या थकबाकीवर आधारीत आहे. ग्राहकाच्यातर्फे सादर केलेली कागदपत्रे आणि वितरण कंपनीने सादर केलेली कागदपत्रे या दोन्हीचाही पाया ३१ मार्च २००४ ची थकबाकी हा असल्याचा दिसून आले दोघानीही सादर केलेल्या आकडेवारी मध्ये ३१.०३.२००४ च्या थकबाकीच्या आकडयासंबंधी वाद नव्हता. मंचासमोरच ३१ मार्च २००४ च्या थकीत रक्कमाचे दोघानी सादर केलेले आकडे एकच असलेचे दोघानीही मान्य केले.

परवानेधारकाने प्रसिध्द केलेले विभागीय परिपत्रक क्र.७१२ दिनांक २१.०७.२००४ विषय - यंत्रमागधारकांना थकबाकी रकमेत सवलत देणेची यंत्रमाग संजीवनी योजना संदर्भ महाराष्ट्र शासन निर्णय क्र.बीएलए/१००४/प्र.क्र.१६११/उर्जा ४/ दि.१२.०७.२००४ यानुसार पत्रातील कलम ३ नुसार यंत्रमाग संजिवनी मिळावी अशीच मागणी ग्राहकाचा वतीने करण्यांत आलेली आहे. महावितरणचे अधिकारी आणि ग्राहक प्रतिनिधी या दोघानाही या परिपत्रकाप्रमाणेच न्याय निर्णय अपेक्षित आहे. हे मान्य केले. या सर्व चर्चे वरून खालील मुद्दे उपस्थित होतात.

१. ग्राहकांना यंत्रमाग संजिवनीचा लाभ देता येईला का?

उत्तर :- होय.

२. ग्राहकांनी मागणी केल्याप्रमाणे व्याज व विलंब शुल्क माफ करता येईल का?

उत्तर :- होय.

३. कसूरदार कर्मचा-यावर कार्यवाही करता येईल का?

उत्तर :- नियमाप्रमाणे.

४. आदेश

उत्तर :- अंतिम आदेशा प्रमाणे.

कारण मिमांसा

तक्रार दाखल केलेले कांही ग्राहक दि. ३१.३.२००४रोजी थकबाकीत नाहीत. तरीही त्यांना इतराप्रमाणे एप्रिल २००४, जुलै २००४ ला जमा व सप्टे. २००५ला नांवे रक्कमा दाखविलेल्या आहेत. सबब त्यांना यंत्रमाग संजिवनीचा लाभ न देता जमा नांवे हिशोब करून व्याज व डीपीस इतराप्रमाणे माफ करावी.कांही ग्राहकांना सप्टे. २००५ मध्ये कांहीही रक्कम नांवे टाकलेली नाही त्यांच्या रक्कमेची वसूली इतराप्रमाणे करावी.

३१ मार्च २००४ रोजी जे थकबाकीदार आहेत ते योजनेस पात्र आहेत, जे थकबाकीदार नाहीत ते ह्या योजनेला पात्र नाहीत. बाकी ग्राहक हे ३१ मार्च २००४ रोजी थकबाकीदार आहेत. त्यांना यंत्रमाग संजिवनीचा लाभ हा विभागीय परिपत्रक वाणिज्य क्र.७१२ दि. २१.७.२००४ ह्या नुसार लाभ मिळणेस हे पात्र आहेत. या ग्राहकांना हे ग्राहक थकबाकीदार नाहीत असे सांगून तुम्हाला यंत्रमाग संजिवनीचा लाभ मिळणार नाही असे सांगण्यांत आले आहे. कारण त्या ग्राहकांच्या रक्कमा थकीत दिसत नाही. ग्राहकांनी आपल्या थकबाकी मध्ये कोणतीही रक्कम स्वतःहून भरलेली नाही अगर त्यांना तशी रक्कम भरण्यास सांगितले ते दिसून येत नाही. परंतु एप्रिल २००४ मध्ये या सर्वांच्याच खात्यावर विद्युत मंडळातर्फे एप्रिल २००४ व जुलै २००४ यावेळी कांही रक्कमा जमा केल्याचे दिसून येते. या जमा रक्कमेला कोणताच निकष दिसून येत नाही. तसेच कंपनी मार्फत ही कोणास कांहीही सांगता येत नाही. त्यामुळे ग्राहकांची थकबाकी न दिसल्यामुळे त्यांना यंत्रमाग संजिवनीचा लाभ देता येत नाही असेच वेळोवेळी सांगणेत आले आणि कोणाच्या तरी लक्षात आल्यानंतर सप्टे.२००५ कांही ग्राहकाच्या नांवे काही रक्कमा पुन्हा नावे टाकण्यात आल्या आणि त्याची वसूली चालू केली जवळ जवळ १४ महिने खातेवर जमा रक्कम असलेने त्यांना प्रत्येक्षात बिले न देता त्यांच्या बिलाची रक्कम त्याच्या जमेतून वसूल केली गेली आणि सप्टेंबर २००५ ला कांही रक्कम एकदम नांवे टाकली आणि सर्वच थकबाकीची वसूली चालू केली. या सर्व प्रकारामुळे ग्राहक गोंधळून गेला. आणि त्याने न्यायालयाचा मार्ग पत्करून मा. न्यायालय. पेठवडगांव येथे ग्राहकाने दावे दाखल केले. त्यानंतर ते अंतर्गत कक्ष व मंच यांचेकडे उपस्थितीत झाले आणि न्यायालयातील दावे परत घेत असलेचे सांगितले.

मंचासमोर ही सुनावणी चालू असतांना न्यायालयामध्ये कोणाचेही दावे प्रलंबीत नाहीत ही वस्तुस्थिती आहे. आणि ग्राहक प्रतिनिधी आणि कंपनीचे अधिकारी यांनी तसे सांगितले आहे.

ग्राहकांची कोणतीही चूक नसताना त्यावेळच्या महाराष्ट्र राज्य विद्युत मंडळाच्या कार्यालयीन कामकाजाच्या त्रुटीमुळे ग्राहकांना हा सर्व त्रास सोसावा लागला आहे आणि कांही ग्राहक वगळता इतर यंत्रमाग संजिवनीस पात्र आहेत. सबब त्यांना परिपत्रक क्र. ७१२ दि. २१.७.२००४ मधील कलम ३ प्रमाणे दि. ३१.३.२००४ अखेर ग्राहकाकडे असणा-या थकबाकीतील मूळ रक्कमेच्या ५० टक्के रक्कम दि. ३१.८.२००४ पर्यंत भरली पाहिजे अशी रक्कम भरल्यास संबंधीत ग्राहकाकडील उर्वरीत ५० टक्के मूळ थकबाकी माफ करणेत येईल शिवाय त्यावरील व्याज व विलंब शुल्क माफ करणेत येईल. सबब केवळ वीज मंडळाने जमा रक्कम दाखविल्याने हे ग्राहक हा लाभ मिळण्यास अपात्र होतील असे मंचास वाटत नाही, म्हणून मुद्दा क्र.१ चे उत्तर होय देणेत आले आहे. मुद्दा क्र. २ दि. ३१.३.२००४ ला जे ग्राहक थकबाकीदार होते, त्यांना योग्य ती माहिती पुरवून परिपत्रका प्रमाणे यंत्रमाग संजिवनीचा लाभ घेण्यासाठी परिणामकारक अमलबजावणी करावी दि. ३१ऑगस्ट २००४ पूर्वी विद्युत देयकाचा भरणा करण्यासाठी प्रसिध्दी दयावी सर्व क्षेत्रिय अधिका-यानी खेडोपाडी दवंडी देवून लॉऊड स्पिकर लावून लोकप्रतिनिधीशी संपर्क साधून शासनाची ही योजना यशस्वी करावी असे धोरण राबविणे आवश्यक होते. तसे ते राबविले असेल पण ह्या ग्राहकांनी पैसे भरण्यापूर्वीच त्यांच्या खात्यावर आवाच्या सव्वा रक्कमा जमा केलेचे दिसून येते. सबब हे ग्राहक लाभ मागण्यासाठी गेले असता तुमचे खाते थकबाकीत दिसत नाही. सबब तुम्हाला लाभ मिळणार नाही असे सांगितले गेले या ग्राहकांनी वारंवार हे पैसे कसले जमा आहेत त्याची चौकशी केली असता कोणीच व्यवस्थितीत उत्तरे दिली नाहीत आणि एकदम सप्टेंबर २००५ ला कांही लोकांच्या खात्याला रक्कम नांवे टाकून वसूली चालू केली. त्यावेळीही कांही लोकांच्या खात्याला रक्कमा नांवे टाकल्या नाहीत म्हणजे नको असलेल्या रक्कमा सुरुवातीला एप्रिल २००४ आणि जुलै २००४ यावेळी जमा केल्यानंतर कांही लोकांच्या खात्याला सप्टे.

२००५ ला कांही रक्कमा नांवे टाकल्या कशा नांवे टाकल्या व कशा जमा केल्या हयाचे समर्पक उत्तर महावितरणकडे अगर त्यावेळच्या वीज मंडळाच्या कागदपत्राव्दारे दिसून येत नाही. यंत्रमाग संजिवनीच्या लाभापेक्षा कितीतरी मोठ्या रक्कमा जमा नांवे केलेल्या दिसून येतात. हे पहाता हयाची तपासणी लेखापरिक्षण कसे केले गेले असेल असा प्रश्न मंचास पडतो. ग्राहकाकडून जमा नांवे दाखविलेल्या रक्कमांच्या बरोबरच डीपीसी, व्याज हयाची वसूली महावितरण आज अखेर करण्यासाठी लोकांना नोटीसा पाठवत आहे आणि मूळ रक्कम वसूलीही करत आहे. प्रत्यक्ष चर्चेच्या दरम्यान मिळालेल्या माहितीनुसार मूळ रक्कमेची जवळ जवळ सर्व वसूली होत आली आहे. आणि मूळ रक्कमेवरील केवळ व्याज व डीपीसी अशाच रक्कमा राहल्या आहेत असेच सांगण्यांत आले. ग्राहकाकडून सादर केलेल्या आकडेवारी वरून असे स्पष्ट होते की, ग्राहकांना ज्या रक्कमा दिल्या आहेत त्याची वसूली सुरु आहे. प्रत्यक्षात यंत्रमाग संजिवनीच्या लाभापेक्षाही जमा रक्कमा कोणत्याही निकषा शिवाय अगर आधारा शिवाय खातेवर जमा नांवे केल्या आहे. जर योग्यवेळी योग्य ती माहिती ग्राहकांना दिली असतीतर आज ही परिस्थिती उदभवली नसती असे मंचास वाटते. त्यामुळे विद्युत मंडळाच्या तसेच महावितरणच्या कर्मचा-यांनी आणि अधिका-यांनी वेळीच लक्ष घातले असते तर ग्राहकांना डीपीसी अगर व्याज हे भरावेच लागलेच नसते आणि सर्व ग्राहक शासनाच्या आदेशानुसार यंत्रमाग संजिवनेचे लाभधारक झाले असते आणि त्या संबंधातानी दि. ३१.३.२००४ अखेर असणा-या थकबाकीच्या मूळ रक्कमेपैकी ५० टक्के रक्कम दि. ३१ ऑगस्ट २००४ पर्यंत भरलीही असती. परंतु केवळ विद्युत मंडळ आणि महावितरण यांच्या अनियमित कारभारामुळे ग्राहक या लाभापासून वंचित राहिल्यासारखे वाटते आणि त्यांच्यावर अन्याय झाल्याचे स्पष्ट दिसून येते. सन २००४ ते २०१६ एवढा कालावधी हा खूपच मोठा आहे. त्यामुळे डीपीसी आणि व्याज याची वसूली न करता ते माफ करणे योग्य आहे. सबब मुद्दा क्र. २ चे उत्तर होय असे आहे.

१. या मंचाच्या या आदेशाची अमलबजावणी करतांना खालील बाबी लक्षात घ्याव्यात.

३१ मार्च २००४ ला जे थकबाकीदार आहेत त्यांनाच शासन निर्णयानुसार संबंधीत परिपत्रकानुसार यंत्रमाग संजिवनाचा लाभ देणेत यावा.त्यानंतर उर्वरीत थकबाकी पायाभूत समजून पुढील एप्रिल २००४ व जुलै २००४ च्या जमा रक्कमा सप्टेंबर ०५ ची नांवे रक्कम या समायोजित करून चुकीच्या रक्कमेवरील व्याज व डीपीसी माफ करावी.

२. ग्राहकांना समजेल अशा प्रकारे सर्व माहिती लेखी देण्यांत यावी. चुकीच्या रक्कमेवरील आज अखेर व्याज व डीपीसी पूर्णपणे माफ करणेत यावेत. मूळ रक्कमेची तसेच चालू बिलाची पूर्ण वसूली करण्यांत यावी.

मंच समोर ही सर्व माहिती व आकडेवारी २००४ ते २०१६ पर्यंतची आकडेवारी जी सादर केली आहे, त्या अधिका-यांच्या कामकाजाबदल मंच समाधान व्यक्त करत आहे. ज्या कर्मचा-यामुळे लाभार्थींना लाभापासून वंचित रहावे लागले अशा कर्मचा-यावर नियमानुसार योग्य ती कार्यवाही व्हावी असे मंचास वाटते.

३. जे ग्राहक पात्र नाहीत पण त्यांच्या खात्यावर रक्कमा जमा नांवे केल्या आहेत त्यातील योग्य तो वसूल करून त्यांनाही चुकीच्या रक्कमेवरील व्याज व डीपीसी माफ करावे.

४. जादा वसूली असेल तर ती जमा करावी.

..६..

आदेश

१. वरील पात्र/अपात्र ग्राहकांचा चुकीच्या येणे/देणे हयाचा योग्य ताळमेळ करुन वरील पात्र ग्राहकांना संजिवनीचा लाभ देण्यात यावा.
२. चुकीच्या रक्कमेवरील व्याज डीपीसी इतर आकार माफ करणेत यावे.
३. दोषी कर्मचा-यास नियमानुसार कार्यवाही व्हावी.
४. सदर आदेशाची अंमलबजावणी केल्याचे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम २००६ ८.७ नुसार वि.प. यांनी मंचास कळवावे.
५. निर्णयाविरुद्ध तक्रारदार यांना अपील करावयाचे असलेस त्यांना आदेशाच्या तारखेपासून ६० दिवसांचे आंत मा. विद्युत लोकपाल, केशवा. बांद्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व) मुंबई यांजकडे करता येईल.

दिनांक : १५/१/२०१६

(पी. व्ही. खपली)
सदस्य सचिव

अध्यक्ष पद दिनांक १६-१२-२०१४ पासून रिक्त.

श्री. पी. एस. बुरांडे,
ग्राहक सदस्य,

एकमताच्या / बहुमताच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यात यावी.