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

MAHADISCOM
Maharashtra State Electricity Distribution Co. Ltd.

सं.क्र.काअ/ग्रातनिमं/कोप/ ८२/२०१४-१५/२९५ दिनांक : ३०/३/२०१५

आदेश केस क्र. ८२

श्री. धोंडीराम बाळासो पाटील
प्लॉट नं. १६/ब, को ऑपरेटीव्ह सोसायटी,
राधानगरी रोड, कोल्हापूर
जि. कोल्हापूर. — अर्जदार

विरुध्द

१) कार्यकारी अभियंता (का) तथा नोडल ऑफीसर,
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,
मंडल कार्यालय, कोल्हापूर.

२) कार्यकारी अभियंता,
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,
शहर विभाग, कोल्हापूर. — विरुध्द पक्षकार

३) अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता,
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,
पश्चिम उपविभागीय कार्यालय, कोल्हापूर

कोरमः- १. श्री. जी. बी. पानकर, सदस्य सचिव
२. श्री. पी. एस. बुरांडे, सदस्य

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

न्याय निर्णय

श्री.जी.बी. पानकर, सदस्य सचिव, ग्रा.त.नि.मंच. कोल्हापूर, खालीलप्रमाणे न्याय निर्णय देत आहेत.

श्री. श्री. धोंडीराम बाळासो पाटील, कोल्हापूर यांनी वितरण कंपनी, शहर विभाग कोल्हापूर यांचेविरुध्द मंचाकडे दि. ३१.१२.२०१४ रोजी तक्रार दाखल केली. त्याचा तपशील खालीलप्रमाणे आहे.

<u>तक्रारीचे स्वरुप</u>

श्री. धोंडीराम बाळासो पाटील, कोल्हापूर, यांचे घरगुती कनेक्शन असून त्यांचा ग्राहक क्र. २६६५१२०५८०९४ असा आहे. त्यांचे घरगुती वीज बिल क्र. ८५९१ दिनांक १९-०५-२०१४ (कालावधी ०५-०४-२०१४ ते ०५-०५-२०१४) ही रक्कम वेळेत व बिनचूक धनादेशाव्दारे भरुनही केवळ बँक समायोजन (Clearing) मधील शिस्टीम दोषामुळे ग्राहकाची चुक नसताना अनादरीत (Return) झाला. केवळ बँकेच्या हालगर्जीपणामुळे ग्राहकास नाहक दंड भरावा लागला आर्थीक बुर्दड व मनस्ताप झाला.

मंचाकडून अपेक्षीत मदतीचे स्वरुप.

दंड रक्कम पुर्णपणे माफ व्हावी झालेली यातायात, प्रवासखर्च, कागदपत्रावर झालेला खर्च व मनस्तापापोटी योग्य मोबदला मंजुर व्हावा व पुढेही धनादेशाव्दारे बिले भरण्याची परवानगी मिळावी.

सदर तक्रारीवरील लेखी निवेदन अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता, पश्चिम उपविभाग यांनी त्यांच्या दिनांक १६-०२-२०१५ च्या पत्राव्दारे मंचास पाठविले. ग्राहकाचा धनादेश हा " 39 Image not clear " / Present again सिस्टीम दोष या कारणास्तव दिनांक ११-०७-२०१४ रोजी परत आला होता. धानादेश अनादर होण्यासाठी सर्वस्वी सेंट्रल बँक ऑफ इंडीया आणि बँक ऑफ महाराष्ट्र जबाबदार आहेत. त्यामुळे महावितरण कंपनीवर याची जबाबदारी येत नाही.

१) अनादर धनादेशाचा मोबाईल त्वरीत मेसेज पश्चिम उपविभाग कार्यालयास येत नाही. त्यामुळे जो पर्यंत अनापदर धनादेश बँकेच्या पत्रासहित कार्यालयास मिळत नाही तो पर्यंत ग्राहकाला ३५०/- दंडाचे बि ल देवू शकत नाही.

२) या कार्यालयाचे पत्र संदर्भ क्र. २४२५ दिनांक १४-०६-२०१४ ची नोटीस मध्ये बिल रक्कम ५२० + डिपीसी १० + अनादर धनादेश दंड ३५० = ८८०/- गाहकाला भरण्यास दिले होते.

३) बँक अकाऊंट स्टेटमेंटनुसार बँकेने रु. ८४ इतका दंड लावला आहे.

४) कंपनीच्या कमर्शिअल सर्क्युलर नं. १७५ दिनांक ०५-०९-२०१२ मधील सूची क्र. १८ नुसार धनादेश अनादर झाल्यास कंपनीच्या खात्याला दंड लावला जातो त्यामुळे ग्राहकाकडून व्यवस्थापन आकार बँक दंडासहीत रु. ३५०/- आकारला जातो.

प्रस्तुत तक्रारीची सुनावणी मंचासमोर दिनांक २७.०२.२०१५ रोजी घेण्यात आली. तक्रारदार श्री. पाटील हे हजर होते. वितरण कंपनीतर्फे श्री. ए. बी. दावणे, डे. मॅनेजर व श्री. जाधव, अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता, हे उपस्थित होते.

श्री. पाटील, यांनी त्यांच्या तक्रारीचे स्वरुप वर नमुद केल्या प्रमाणे मंचासमोर मांडले. श्री. जाधव, अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता यांनी तक्रारदाराच्या तक्रारीची दखल घेवून व तसेच अंतर्गत कक्ष, कोल्हापूर यांनी दिलेल्या आदेशाचे पालन केल्याचे सांगीतले. लेखी निवेदनात कळविल्यानुसार विस्तृतपणे तक्रारीवर कथन केले.

वरील विवेचनावरुन खालील मुद्दा निर्णयासाठी उपस्थित होत आहे.

१) ग्राहकास चेक अनादरापोटी लावलेला दंड माफ करता येईल काय?
उत्तर : नाही.

२) ग्राहकास पुन्हा चेक व्दारे बिल भरण्याची परवानगी बाबत आदेश देणे योग्य होईल काय?.
उत्तर : होय.

कारणमिमांसा

सुनावणी दरम्यान वि.प.ने केलेल्या अभिकथनानुसार व लेखी निवेदनानुसार सदर तक्रारदाराचा चेक हा बँकांच्या अंतर्गत कार्यप्रणालीनुसार परत आला असून महावितरणला बिलापोटी येणारी रक्कम मिळालेली नाही. त्यामुळे चेक अनादराचा दंड मा. विद्युत नियामक आयोगाच्या टेरिफ ऑर्डर प्रमाणे देय आहे. त्यामुळे प्रश्न क्र. १ चे उत्तर नकारार्थी देण्यात आले आहे.

तसेच ग्राहकाने वितरण कंपनीकडे आपल्या बिलापोटी देय असलेली रक्कम त्वरीत भरलेली आहे. त्यामुळे त्याला बिलापोटी कोणताही दंड अथवा व्याज लावता येणार नाही. परत आलेला चेक हा तांत्रिक मुद्याने परत आल्यामुळे ग्राहकाची कोणतीही चुक दिसून येत नाही. त्यामुळे ग्राहकास धनादेशाव्दारे भविष्यात बिल भरण्यास मुभा असावी असे मंचाचे मत झाले आहे. त्यामुळे प्रश्न क्र. २ चे उत्तर होकारार्थी देण्यात आलेले आहे.

खालील प्रमाणे आदेश -

आदेश

१. ग्राहकास धनादेशाव्दारे पुढील काळात बिले भरण्याची परवानगी वितरण कंपनीने द्यावी.

२. ग्राहकास सदर बिलापोटी लावण्यात आलेला विलंब आकार व व्याज माफ करावे.

३. 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.

४. या निर्णयाविरुध्द 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 : (जी.बी. पानकर)
सदस्य सचिव

अध्यक्ष, पद दिनांक १६-१२-२०१४ पासुन रिक्त.

पी. एस. बुरांडे : सदस्य

एकमताच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यात यावी.