

**ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित
औरंगाबाद परिमंडल, औरंगाबाद.**

**प्रकरण क्र. सीजीआरएफ/एझेड/ग्रामीण/६८८/२०१८/२८
(नोदणी क्रमांक २०१८०८००२५)**

तक्रार दाखल
निकाल

दिनांक :- ०७.०८.२०१८
दिनांक :- १६.१०.२०१८

श्री. गुप्तारखान अहेमदखान दुर्रानी,
घर नं. ८, गट नं. ३३,
देवळाई,
औरंगाबाद ४३१००१.
(ग्राहक क्रमांक ४९१०००३४९८०४)

तक्रारदार

विरुद्ध

कार्यकारी अभियंता (प्रशासन),
नोडल ऑफिसर,
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी म.
ग्रामीण मंडल,
औरंगाबाद.

गैरअर्जदार

ग्राहक प्रतिनिधी

:

तक्रारदार स्वतः

कंपनी प्रतिनिधी

:

श्री. गुप्तारखान अहेमदखान दुर्रानी
श्री. डी. के. तुरेपाटील, उप का.अ.
ग्रामीण उपविभाग-२, औरंगाबाद.

मंच

१) श्रीमती शोभा. बी. वर्मा

अध्यक्ष

२) श्री. लक्ष्मण मु. काकडे

तांत्रिक सदस्य / सचिव

३) श्री. विलासचंद्र सु. काबरा

सदस्य

ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच -निर्णय

- १) अर्जदार श्री. गुप्तारखान अहेमदखान दुर्रानी, घर नं. ८, गट नं. ३३, देवळाई, औरंगाबाद हे महावितरणचे ग्राहक असून त्यांचा ग्राहक क्रमांक ४९१०००३४१८०४ असा आहे. त्यांनी गैरअर्जदार कार्यकारी अभियंता तथा नोडल ऑफिसर, महावितरण, शहर मंडल, औरंगाबाद यांचे विरुद्ध महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम २००६ यातील परिशिष्ट -अ नमुन्यात दिनांक ०७.०८.२०१८ रोजी तक्रार दाखल केली आहे.
- २) ग्राहकास घरगुती वापरासाठी दिनांक १६.०१.२००८ रोजी विद्युत पुरवठा दिलेला आहे. तक्रारदाराने म्हटले आहे की, सप्टेंबर २०१७ ते मार्च २०१८ या कालावधी मध्ये सतत चुकीचे वीज बिल देण्यात आले. माहे फेब्रुवारी २०१८ मध्ये बिलाची थकबाकी नसतांना वीज पुरवठा खंडीत केला. तसेच जून २०१८ महिन्याचे वीज बिल तक्रार करेपर्यंत मिळालेले नाही, अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाच्या दिनांक १५.०६.२०१८ रोजीच्या निर्णयावर फेरविचार व्हावा व दिनांक १९.०४.२०१८ रोजीच्या तक्रारी मधील मुद्दे क्रमांक १ ते १३ विचार करून रुपये ५०,०००/- (रुपये पन्नास हजार) ची नुकसान भरपाई देण्याची मागणी केली.
- ३) तक्रारदार यांनी दिनांक १९.०४.२०१८ रोजी प्रथम तक्रार कार्यकारी अभियंता, मराविविकंम, ग्रामीण विभाग-१, औरंगाबाद व उपकार्यकारी अभियंता, ग्रामीण विभाग-२, औरंगाबाद यांचेकडे दाखल केली. तक्रारीमध्ये सप्टेंबर २०१७ ते मार्च २०१८ पर्यंत चुकीच्या रिडींग प्रमाणे वीज बिले देण्यात आली आहेत, ती दुरुस्त करून मिळवित अशी मागणी केली. कार्यकारी अभियंता, श्री. चव्हाण यांना सुचना केल्यानंतर श्री. चव्हाण हे त्यांच्या सहाय्यकाला सांगतात. सहाय्यक हे तक्रारदारास पुढील बिलात दुरुस्ती होईल असे सांगून पाठवितात. तसेच लाईट नाही, इंटरनेट कनेक्शन नाही अशी कारणे देऊन परत करतात. घेण्यात आलेली चुकीची रिडींग व प्रत्यक्षात मीटरवर असलेली रिडींग सोबत

येऊन तपासण्याची विनंती केली, परंतु कर्मचारी प्रत्यक्ष पाहणी करीत नाहीत. प्रत्यक्षात ग्राहकाच्या रो हाऊसचे मिटर हे घराच्या बाहेरील भिंतावरी असून रिडींग घेणाऱ्या व्यक्तीचे श्री. हिवाळे साहेबराव, श्री. किशोर माळी यांचे मोबाईल क्रमांक उपलब्ध करून दिले. त्यांना संपर्क केला असता सांगतात की, त्यांनी रिडींग घेतले. परंतु त्यांनी योग्य प्रकारे रिडींग घेतले नाही, तसे असते तर वीज बील दुरुस्त झाले असते. श्री. पवार व श्री. चव्हाण हे वीज बिलासंबंधी तपशिल ग्राहकाच्या मोबाईल क्रमांक ९०२८०७८६५४ वर देत नाही. त्याबद्दल बोलत नाहीत व मॅसेज देखील देत नाहीत.

४) ग्राहकाची इतर आणखी दोन घरे असून ग्राहक क्रमांक ४९००११२४६९३९ व ४९०००५१२६१ बद्दल माहिती त्यांना मोबाईल क्रमांकावर मिळते.

५) तक्रारदार यांनी दिनांक १४.०४.२०१८ रोजी तक्रार करून अर्जाचा मुद्दे निहाय तपशिल न दिल्यास उपोषण करील व त्यास श्री. चव्हाण त्यांचे सहाय्यक रिडींग घेणारे हिवाळे, किशोर माळी जबाबदार राहतील असे म्हटले आहे.

६) तक्रारदार यांनी म्हटले आहे की, त्यांची रुपये २५००/- इतकी आगाऊ रक्कम जमा असतांना देखील दिनांक १५.०२.२०१८ रोजी कोणतीही सुचना न देता विद्युत पुरवठा खंडीत करून त्रास दिलेला आहे.

७) तक्रारदारास समाधानकारक उत्तर न मिळाल्याने तक्रारदार यांनी दिनांक ०५.०६.२०१८ रोजी अंतर्गत गाऱ्हाणे निवारण कक्ष, ग्रामीण मंडल, औरंगाबाद यांचेकडे तक्रार दाखल केली. तक्रारी मध्ये पैसे भरलेले असतांना व डिसकनेक्शन नोटीस न देता वीज मीटर कट करण्यात आले. ग्रामीण उपविभाग-२, औरंगाबाद यांच्या कार्यालयास वारंवार भेट देऊन विचारणा केली असूनही कार्यवाही केली नाही. वयाच्या ७० व्या वर्षी अधिकारी / कर्मचारी यांनी न्याय न दिल्याने संबंधीतांची सखोल चौकशी करून योग्य ती कार्यवाही करण्यात यावा अशी मागणी केली.

८) अंतर्गत गान्हाणे निवारण कक्षाच्या आदेशा मध्ये कंपनी प्रतिनिधी यांनी डिसेंबर २०१७ मध्ये ग्राहकास ९३५ युनिटचे वीज बील देण्यात आले असे म्हटले. तसेच जानेवारी २०१८ मध्ये ३०९ युनिटचे रुपये ८,७६६/- चे बील दिले. फेब्रुवारी २०१८ मध्ये ग्राहकास वीज बील दुरुस्ती करून रुपये ७३७२/- इतके कमी करण्यात आल्याचे म्हटले आहे. ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष यांनी ग्राहकाचे डिसेंबर २०१७ चे वीज बील फेब्रुवारी २०१८ मध्ये दुरुस्त केले. त्याचा फरक ग्राहकास अदा करण्यात आला नाही, या कारणामुळे व श्री. चव्हाण या कर्मचाऱ्यास वारंवार विनंती करूनही दखल न घेतल्या कारणाने मीटर रिडींग एजन्सीवर रुपये २०००/- चा दंड करून दंडापोटी वसूल रकमेतून रुपये १,०००/- ग्राहकास मानसिक त्रास दिल्याबद्दल द्यावेत व श्री. चव्हाण या कर्मचाऱ्यास कारणे दाखवा नोटीस बजावण्यात यावी असे आदेश दिले.

९) अंतर्गत गान्हाणे निवारण कक्ष यांच्या आदेशाने समाधान न झाल्याने ग्राहकाने ग्राहक गान्हाणे निवारण मंच, औरंगाबाद येथे दिनांक ०७.०८.२०१८ रोजी अपिल केले. मुळ तक्रारीचे मुद्दे तसेच असून विजचे बिल घरपोच वेळेवर मिळत नाहीत. दंडाची रक्कम ९१७/- भरण्याचा भुर्दंड सहन करावा लागतो. मोबाईल नंबर हा वीज ग्राहकाशी जोडलेला असतांना देखील रिडींग, बील भरण्याच्या शेवटच्या तारखेचा मॅसेज येत नाही. अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष यांचा दिनांक १८.०७.२०१८ रोजीचा आदेश प्राप्त झाला नाही. प्रत संबंधीत कार्यालयामध्ये येऊन घ्यावी लागली. कार्यालयाच्या गलथान कारभारामुळे व कर्मचारी / एजन्सीच्या निष्काळजीपणा मुळे वारंवार कार्यालयात यावे लागते. वर्षभरामध्ये जो मानसिक त्रास झाला व शारिरिक व्याधी जडल्या त्याबद्दल रुपये ५०,०००/- नुकसान भरपाईची विनंती केली.

१०) उपकार्यकारी अभियंता, ग्रामीण उपविभाग-२, औरंगाबाद यांनी दिनांक २८.०८.२०१८ रोजीच्या उत्तरामध्ये (पान क्रमांक २८) तपासणी अहवालानुसार कार्यालयाने नोव्हेंबर २०१७ मध्ये ९२५ व डिसेंबर २०१७ मध्ये ३०९ केलेल्या चुकीच्या

रिडींगचे रुपये ७,३७२/- कमी करून दिलेले आहेत. ग्राहकाने शेवटचे बील जुलै २०१८ मध्ये रुपये २,१९०/- इतके भरलेले आहे. अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, ग्रामीण मंडल, औरंगाबाद यांच्या आदेशानुसार मिटर रिडींग एजन्सीवर रुपये २,०००/- दंड ठोठावण्यात यावा यासाठी कार्यकारी अभियंता, ग्रामीण विभाग-१, औरंगाबाद यांना कळविले आहे. तसेच श्री. सचिन रतनसिंग चव्हाण, निम्नस्तर लिपीक यांना नोटीस बजावण्यात आल्याचे म्हटले आहे. मीटर रिडींग एजन्सीकडून वसुल केलेल्या रकमेतून रुपये १,०००/- ग्राहकास मानसिक त्रासाबद्दल देण्यात यावेत अशी मागणी केली.

११) उपकार्यकारी अभियंता, ग्रामीण उपविभाग-२, औरंगाबाद यांनी दिनांक ०३.०९.२०१८ रोजी तक्रारदाराच्या दिनांक १९.०४.२०१८ रोजीच्या तक्रारीचे मुद्दे निहाय उत्तर (पान क्रमांक ४० ते ४३) देतांना म्हटले आहे की, सदरील ग्राहकाचा तक्रार अर्ज दिनांक १९.०४.२०१८ रोजी प्राप्त झाला. त्यानुसार शाखा अभियंता यांचा अहवाल प्राप्त झाल्यानंतर ग्राहकाचे वीज बील दुरुस्त करून दिलेले आहे. श्री. सचिन चव्हाण, निम्नस्तर लिपीक यांचेकडे सहाय्यक लेखापाल पदाचा अतिरिक्त पदभार असल्याने ग्राहकाच्या तक्रारी संदर्भात त्यांना सुचना करित होतो व श्री. चव्हाण हे कार्यालयातील बिलिंग विभागातील संबंधीत पीसी धारकाला तक्रार अर्ज देत होते. वीज ग्राहकाचा तपासणी अहवाल व तक्रार अर्जावर कार्यवाही केल्यावर त्याबाबतची माहिती ही येणाऱ्या वीज देयकात येते याबाबत ग्राहकास कळविले होते. तसेच उपकार्यकारी अभियंता यांच्या कामाचे स्वरूप हे उपविभागीय स्तरावर असल्याने कामाच्या स्वरूपानुसार कार्यालय सोडावे लागते. बिलिंगची कामे ऑनलाईन झाल्यामुळे व काही कालावधीमध्ये इंटरनेट कनेक्शन बंद असल्यामुळे त्या कालावधीमध्ये जर ग्राहक आले तर इंटरनेट सुरु झाल्यावर काम होईल अशी सुचना देण्यात येते.

१२) श्री. सचिन चव्हाण यांचे पद हे अतांत्रिक असल्याने ग्राहकाचे रिडींग तपासण्यासाठी जनमित्राला पाठविले जाते. श्री. चव्हाण हे ग्राहकाबरोबर येत नाहीत हे म्हणणे योग्य नाही. रिडींग एजन्सीने घेतलेल्या रिडींग बाबत एसएमएस द्वारे कळविण्यात येते. सदर

ग्राहकाचा तक्रार अर्ज येत नाही. चुकाबाबत मिटर रिडींग एजन्सीला दंड लावण्यात येतो. ग्राहकाने श्री. पवार यांच्या नावाचा उल्लेख केला आहे, ती व्यक्ती कार्यालयात नाही. ग्राहकास त्यांच्या मागणीनुसार मिटर रिडींग एजन्सीचे मालक व मिटर रिडर यांचे नंबर दिलेले आहेत. सदर ग्राहकाचा मोबाईल क्रमांक अद्ययावत केलेला आहे. मोबाईल क्रमांकावर येणारे एसएमएस हे सर्व्हरवरून येतात. ग्राहकाच्या मोबाईल वर नेटवर्क नसेल तरच एसएमएस जात नाहीत. या स्वरूपाची शेजारील व गावातील इतर ग्राहकांची तक्रार आलेली नाही. ग्राहकाने दिनांक १९.११.२०१७ रोजी शेवटचा भरणा केलेला आहे. माहे फेब्रुवारी २०१८ मध्ये ज्या ग्राहकांनी वीज बील भरणा केलला नाही, त्यांचा विद्युत पूरवठा खंडीत करावा याबाबत वरिष्ठांकडून सूचना होत्या. त्या अनुषंगाने सदरील ग्राहकाचा वीज पुरवठा माहे जानेवारी २०१८ चे देयक रुपये ८७७०/- थकबाकी असल्याने खंडीत केला.

१३) तक्रारदाराने कंपनी प्रतिनिधीच्या उत्तरावर पुरवणी खुलासा (पान क्रमांक ४४-४८) दिनांक ११.०९.२०१८ रोजी केला त्यात म्हटले की, तक्रारदाराचा अर्ज दिनांक १९.०४.२०१८ रोजी प्राप्त झाल्यानंतर ग्राहकाचे वीज बील दुरुस्त करून दिल्याचे म्हटले. परंतु ग्राहकास बील दुरुस्तीची कागदपत्रे देण्यात आलेली नाही. श्री. चव्हाण यांनी केलेला खुलासा कधीच समजावून दिलेला नाही. मीटर रिडींगची कामे खाजगी एजन्सीला दिलेली आहेत व एजन्सीने घेतलेल्या रिडींगबाबत, बिलाबाबत एसएमएस द्वारे माहिती दिली जाते हे चुकीचे आहे. चुकीची रिडींग घेतल्याबद्दल दुरुस्तीसाठी संबंधीत जनमित्र, शाखा अभियंता कार्यालय आहे असे मला समजावून सांगण्यात आलेले नाही. ग्राहकास ऑगस्ट २०१८ पासून बिनचुक माहिती एसएमएसद्वारे प्राप्त होत आहे. यापुर्वीच तसे केले असेल तर हा प्रकार उद्भवला नसता. देवळाई विभागातील ग्राहकांना महिन्याचे बील वेळत मिळत नाही. कार्यालयाकडून बील काढून भरावे लागते.

१४) दिनांक १४.०४.२०१८ रोजी तक्रारदाराने तक्रार दूरध्वनीवरून केली यावर योग्य कार्यवाही झाली नाही. त्यामुळे दुसरा अर्ज दिनांक ०५.०६.२०१८ रोजी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष मध्ये दिला. अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष यांनी दिलेला निकाल दिनांक

१८.०७.२०१८ हा आजपावेतो मिळालेला नाही. सप्टेंबर २०१७ चे वीज बील रुपये १७०/- देण्यात आले होते. सदर भरणा दिनांक १७.१०.२०१७ रोजी केलेला असून रुपये १०/- ची सुट मिळवली आहे त्यामुळे कोणतीही थकबाकी नाही.

१५) त्यानंतर डिसेंबर २०१७ चे बील दिनांक ०१.०१.२०१८ रोजी रुपये ६१२०/- असे चुकीचे मिळाले. यामध्ये मागिल रिडींग ८७५ व चालु रिडींग ११०९ असतांना चालु रिडींग १८०० अशी चुकीची रिडींग दाखवून चुकीचे बील देण्यात आले. संबंधीतांनी हे मान्य करून बिलावर तसे लिहून दिले आहे. त्यानंतर फेब्रुवारी २०१८ मध्ये १६ डिसेंबर २०१७ ते ०७ मार्च २०१८ पर्यंतचे बील रुपये - ९७०/- प्राप्त झाले. बील वजा असल्याने भरण्याचा प्रश्नच उद्भवत नाही. दिनांक १५.०२.२०१८ रोजी विद्युत पूरवठा खंडीत करण्यापुर्वी कोणतीही पुर्व सुचना, लेखी अथवा एसएमएस द्वारे कळविण्यात आलेले नाही. त्यावरून अपमानित करून, मानसिक व शारिरिक त्रास दिलेला आहे. मार्च २०१८ चे बील रुपये १२०/- दिनांक ०६.०४.२०१८ रोजी प्राप्त झाले. ते भरलेले असल्याने दिनांक १९.११.२०१८ रोजी विद्युत पूरवठा खंडीत केल्यानंतर लोक आपापसात चर्चा करीत होते की माणुस बदमाश, गुन्हेगार असल्यानेच विद्युत पूरवठा खंडीत करण्यात आला असावा. त्यामुळे मनावर परिणाम झाला असून घाटी रुग्णालय व एमजीएम मध्ये औषधोपचार सुरु आहे. त्यासाठी रुपये ५०,०००/- ची नुकसान भरपाई देण्यात यावी.

१६) उपकार्यकारी अभियंता, महावितरण, ग्रामीण उपविभाग-२, औरंगाबाद यांनी दिनांक ०३.१०.२०१८ रोजी, मिटर रिडींग एजन्सीने रुपये २०००/- दंडाची रक्कम रोख स्वरूपात ग्रामीण विभाग-१, औरंगाबाद येथे भरणा केल्याचे, तसेच गुफ्तारखान अहेमदखान दुर्राणी यांच्या नावे रुपये १०००/- चा धनादेश क्रमांक ५८२५१६ दिनांक २९.०९.२०१८ रोजी सादर केल्याचे म्हटले.

१७) तक्रारदार यांनी सदर धनादेश ग्राहक मंचाच्या आदेशाच्या अधिन राहून व हरकत कायम ठेवून स्विकारत असल्याचे म्हटले.

१८) वरील प्रमाणे अर्जदार व गैरअर्जदार यांनी सादर केलेले दस्तऐवज, सुनावणी दरम्यान सादर केलेले म्हणणे यांचा विचार करता मंच खालील प्रमाणे निष्कर्ष काढत आहे.

अ.क्र.	मुद्दा	निष्कर्ष
१)	ग्राहकास सप्टेंबर २०१७ ते मार्च २०१८ पर्यंत चुकीची बिले दिली होती का ?	होय.
२)	ग्राहकास सेवेमध्ये त्रुटी झाल्या आहेत का ?	होय
३)	ग्राहकाचे वीज कनेक्शन दिनांक १५.०२.२०१८ रोजी बेकायदेशीर खंडीत केले आहे का ?	होय
४)	तक्रारदारास नुकसान भरपाईची रक्कम देणे योग्य व वाजवी आहे ?	होय
५)	असल्यास, नुकसान भरपाई पोटी किती रक्कम देणे योग्य आहे ?	एकुण रक्कम रुपये ६,०००/- (या पैकी रुपये १०००/- तक्रारदारास मिळालेले आहेत)
६)	अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाचा निकाल कायम ठेवावा का ?	अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाचा निकाल कायम ठेवून त्यामध्ये जास्तीचे आदेश देण्यात येत आहेत ?
	आदेश ?	सोबत प्रमाणे

कारणे

१९) मुद्दा क्रमांक १ :- ग्राहकास सप्टेंबर २०१७ ते मार्च २०१८ पर्यंत खालील प्रमाणे वीज बिले दिली.

अ. क्र.	महिना	चालु रिडींग	मागील रिडींग	युनिट	मीटर स्टेटस	निव्वळ बील रुपये
१	सप्टेंबर २०१७	८७४	८७१	३	Normal	१६०/-
२	ऑक्टोबर २०१७	८७५	८७४	१	Normal	-२५८३/-
३	नोव्हेंबर २०१७	८७५	८७५	२	RNT	६११२/-
४	डिसेंबर २०१७	१८००	८७५	९२५	Normal (२ महिन्यांचे देयक)	६२२४/-
५	जानेवारी २०१८	१८००	१८००	३०९	RNT	१७३/-
६	फेब्रुवारी २०१८	१८०४	१८००	४	Normal (-B-80 रुपये (-) ७३७२/-)	-९७३/-
७	मार्च २०१८	१८०४	१८०४	१५६	RNA	११८/-

२०) ग्राहकाने सादर केलेल्या तक्त्यातील (पान क्रमांक २५) मीटर वाचन व बिलावरील रिडींग पाहता व ग्राहकाच्या म्हणण्यानुसार भाडेकरु नसल्याने व वापर नसल्याने नोव्हेंबर २०१७ पर्यंत योग्य बीले दिलेली आहेत असे वाटते. डिसेंबर २०१७ (पान क्रमांक ५४) मध्ये चालु वाचन (Current Reading) १८०० दाखवुन व मीटर स्टेटस नॉर्मल दाखवुन ९२५ युनिटचे बील दिले गेले, कारण बिलावर हस्ताक्षरामध्ये चालु रिडींग ११०९ दिनांक १५.०१.२०१८ असे दिसते. तसेच जानेवारी २०१८ च्या बिलावर (पान क्रमांक ५५) हस्ताक्षरामध्ये चालु रिडींग १२८४ व मागील रिडींग ११०९ दर्शवुन सहाय्यक लेखापाल यांनी बिलावरील छापील रक्कम रुपये ८७७०/- असतांना प्रोव्हीजनल बिल म्हणुन रुपये ११००/- दिले आहे. तसेच सिस्टीम मधुन सॅक्शन होणे बाकी असा शेरा मारलेला दिसतो. फेब्रुवारी २०१८ (पान क्रमांक ५६) मध्ये सिस्टीम मधुन रुपये ७३७२/- वजा केले असून

बिलामध्ये मीटर स्टेटस नॉर्मल दर्शवून चालु रिडींग १८०४ व मागील रिडींग १८०० असे ४ युनिटचे बील रुपये ९७३ इतके दाखविले आहे. मार्च २०१८(पान क्रमांक ५७) मध्ये चालु रिडींग व मागील रिडींग १८०४ दाखवून RNA स्टेटस प्रमाणे व ॲव्हरेज १५६ युनिटचे वीज बील देण्यात आले.

२१) बील दुरुस्ती रिपोर्ट (पान ३८) मध्ये नोव्हेंबर २०१७ ते डिसेंबर २०१७ या कालावधीसाठी चालु रिडींग ११०९ व मागील ८७५ दर्शवून दोन महिन्यांकरीता २३४ युनिट वापर गृहित धरून एकूण ७३७२ रकमेची वजावट (- बी ८०) दर्शविण्यात आली. या वरून असे सिध्द होते की, ग्राहकास नोव्हेंबर २०१७ ते फेब्रुवारी २०१८ पर्यंत चुकीची रिडींग दर्शवून बिले दिली गेली. फेब्रुवारी २०१८ मध्ये - ७३७२ रकमेची (-बी ८०) घेण्यात आली. परंतु बिलावर मात्र चालु रिडींग १८०४ दाखविण्यात आले, म्हणजेच चुकीचे बील दिले आहे. मार्च २०१८ मध्ये चालु रिडींग म्हणजे १८०४ दाखवून १५९ युनिटचे बील देण्यात आले. याचा अर्थ फेब्रुवारी मध्ये (-बी ८०) घेऊन देखील ग्राहकाच्या सिस्टीम मधील मागील रिडींग बाबत योग्य ती दुरुस्ती केलेली नाही.

२२) गैरअर्जदार यांच्या म्हणण्यानुसार ग्राहकाने दिनांक १९.०४.२०१८ रोजी अर्ज दिल्यानंतर वीज बिल दुरुस्त केले. परंतु या अगोदरच फेब्रुवारी २०१८ ची वीज बील दुरुस्ती कार्यालयातून झाली. परंतु सिस्टीम मध्ये व्यवस्थितपणे रिडींग दुरुस्ती न केल्याचे दिसते. त्यामुळे गैरअर्जदाराचे म्हणणे संयुक्तीक वाटत नाही. एप्रिल नंतरच्या वीज बिलाबाबत सध्या ग्राहकाची तक्रार नाही.

२३) तक्रारदाराने सविस्तर मुद्यासह १ ते १३ दिनांक १९.०४.२०१८ रोजी गैरअर्जदार यांचे कार्यालयात तक्रार दाखल केली. तक्रारदाराचे समाधान न झाल्याने दिनांक ०५.०६.२०१८ रोजी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे तक्रार दाखल केली. अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाने त्यांचे निकालात डिसेंबर २०१७ ते फेब्रुवारी २०१८ चे वीज बील दुरुस्त झाल्याचे लिहीले, परंतु ती बील दुरुस्ती परिपूर्ण नव्हती. बी-८० घेतली गेली, परंतु ग्राहकाचे मागील रिडींग त्याप्रमाणे दुरुस्त केले नाही. त्यामुळे बी-८० नंतर सुध्दा ग्राहकास

मार्च २०१८ मध्ये चुकीचे वीज बील दिले गेले होते असे दिसते. ग्राहकास नोव्हेंबर २०१७ ते मार्च २०१८ पर्यंत चुकीची बीले दिली हे स्पष्ट आहे. त्यामुळे मुद्दा क्रमांक -१ चे उत्तर होय म्हणून देण्यात येत आहे.

२४) मुद्दा क्रमांक २ :- ग्राहकास नोव्हेंबर २०१७ ते मार्च २०१८ पर्यंत मीटरवरील रिडींग प्रमाणे बीले दिली नाहीत. फेब्रुवारी २०१८ मध्ये बी-८० दुरुस्ती होऊनही ग्राहकाचे रिडींग सिस्टीम मध्ये न भरल्याने पुन्हा मार्च २०१८ मध्ये चुकीचे बील दिले. ग्राहकास वीज बीले न मिळाल्याने ती कार्यालयातून घ्यावी लागली. ग्राहकाचा मोबाईल क्रमांक जुन २०१८ च्या बिलापर्यंत दिसून येत नाही. याबाबत गैरअर्जदार यांनी माहिती सादर केली नाही. उलट ग्राहकाने ऑगस्ट २०१८ पासून त्यांचे मोबाईल क्रमांकावर संदेश येतात असे म्हटले आहे. संपुर्ण रेकॉर्ड पाहता ग्राहकाच्या सेवेमध्ये खालील प्रमाणे त्रुटी (deficiencies) दिसून येत आहेत.

अ) वीज बिले वेळेवर न देणे.

ब) वीज बिले रिडींगप्रमाणे देण्यात आलेली नाहीत.

क) (-) बी-८० दुरुस्ती घेऊनही त्यापुढील बील ग्राहकास रिडींगप्रमाणे योग्य करून दिले नाही.

ड) ग्राहकाने बील दुरुस्तीसाठी अनेक चकरा मारूनही त्यास योग्य प्रतिसाद गैरअर्जदाराने दिला नाही.

इ) सदर ग्राहक हा वयोवृद्ध असूनही त्याची योग्य ती दखल घेतली नाही त्यामुळे त्यास मानसिक व शारिरिक त्रास झाला.

वरील कारणास्तव मुद्दा क्रमांक-२ चे उत्तर होय असे देण्यात येत आहे.

२५) मुद्दा क्रमांक ३ :- ग्राहकाचा विद्युत पुरवठा दिनांक १५.०२.२०१८ रोजी गैरअर्जदार यांनी खंडीत केला व लगेचच ग्राहकाने तो वीज पुरवठा हा बेकायदेशीरपणे खंडीत केला आहे असे निदर्शनास आणून दिल्यानंतर पुन्हा जोडण्यात आला. ज्यावेळी वीज पुरवठा खंडीत करण्यात आला. त्यावेळी ग्राहकाची जानेवारी २०१८ या महिन्याची

बाकी रुपये ८७७०/- इतकी बिलावर दर्शविली होती, ती चुकीची होती, कारण ते बील रिडींग प्रमाणे नव्हते. फेब्रुवारी २०१८ या महिन्यात गैरअर्जदार यांचे कार्यालयाने प्रोव्हिजनल बील म्हणून तक्रारदारास रुपये ११००/- चे बील (पान क्रमांक ५५) दिले होते. अशा परिस्थितीत सदर बील चुकीचे असल्याने वीज पूरवठा खंडीत करण्याचे कोणतेही कारण घडलेले नव्हते. त्या शिवाय भारतीय विद्युत कायदा २००३ कलम ५६ (२) प्रमाणे वीज पूरवठा खंडीत करणेपूर्वी १५ दिवसांची नोटीस देणे आवश्यक असतांनाही तशी कार्यवाही केली नाही. नैसर्गिक न्यायतत्वांचा भंग केला. त्यामुळे वरील दोनही कारणास्तव ग्राहकाचा खंडीत केलेला वीज पूरवठा हा बेकायदेशीरपणे केला गेला. सबब, मुद्दा क्रमांक -३ चे उत्तर होय असे देण्यात येत आहे.

२५) मुद्दा क्रमांक ४, ५ व ६ :- मुद्दा क्रमांक -२ चे उत्तरात या मंचाने ग्राहकास सेवा देतांना त्रुटी आढळल्याचे मत नोंदविले आहे. त्या त्रुटींमुळे वयोवृद्ध ग्राहकास मानसिक व शारिरिक त्रास सहन करावा लागला. उदा. त्यास वारंवार कार्यालयात वारंवार चकरा माराव्या लागल्या, तरीही योग्य प्रतिसाद मिळाला नाही. त्यामुळे अनेक तक्रारी कार्यालयास घाव्या लागल्या. चुकीच्या पध्दतीने वीज पूरवठा खंडीत करण्यामुळे त्यास मानसिक व शारिरिक त्रास भोगावा लागला. त्यामुळे सदर ग्राहक अत्यंत त्रस्त परिस्थितीत प्रथमतः अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे तक्रार घेऊन आला. सबब, वरील परिस्थिती पाहता प्रस्तुतचे ग्राहकास आर्थिक नुकसान भरपाई देणे योग्य व वाजवी आहे. त्यासाठी ग्राहकाचे वय, तक्रारीचे स्वरूप, त्याचा निपटारा करणेसाठी खर्च झालेला वेळ व पैसा या सर्व बाबींचा विचार करावा लागेल. या तक्रारीस संबंधीत अधिकारी जबाबदार आहेत. अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाने दिलेल्या आदेशात रिडींग एजन्सीला रक्कम रुपये २०००/- चा जो दंड ठोठावला आहे तो योग्य व वाजवी असल्याने तो आदेश कायम करण्यात येत आहे. दंडापोटी रक्कम रुपये २०००/- वसूल झालेली आहे व ग्राहकास रक्कम रुपये १०००/- अदा करण्यात आलेली आहे व ती रक्कम नुकसान भरपाई पोटी दिलेली आहे. त्यावेळचे प्रभारी सहाय्यक लेखापाल, सचिन चव्हाण यांनी (-) बी-८० प्रस्तावित करतांना योग्य ती

काळजी घेतली नाही. त्यामुळे ग्राहकाचे सिस्टीम मधील रिडींग न बदलता त्या नंतरचे काळात देखील चुकीचे बील दिले गेले. तसेच सदर (-) बी-८० ही योग्य वेळत घेतली गेलेली नाही. परिणामी ग्राहकाचे बील वेळेत दुरुस्त झाले नाही व चुकीच्या थकबाकीमुळे ग्राहकाचा वीज पूरवठा बेकायदेशीरपणे खंडीत करण्यात आला. त्यामुळे चव्हाण यांना फक्त नोटीस देणे ही कार्यवाही अपुर्ण आहे. अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाने त्यांचे विरुद्ध नोटीस द्यावी हा केलेला आदेश कायम ठेवून त्या शिवाय चव्हाण यांना त्यांचे कार्यालयीन चुकीमुळे ग्राहकसेवेत ज्या त्रुटी निर्माण झाल्या त्यासाठी चव्हाण यांना रक्कम रुपये २०००/- (रुपये दोन हजार) दंड देणे योग्य व वाजवी आहे असे या मंचाचे मत आहे व ती रक्कम वसूल करून तक्रारदारास नुकसान भरपाई म्हणून देण्यात यावी. त्या शिवाय बी-८० ला मंजूरी देणारे डी. के. तूरेपाटील, उपकार्यकारी अभियंता यांनी बी-८० ला अंतिम मंजूरी देतांना काळजी घेतलेली दिसत नाही. ग्राहकाचे सिस्टीम मधील चुकीचे रिडींग दुरुस्त झाले नाही. त्यामुळे पुन्हा मार्च २०१८ मध्ये चुकीचे बील दिले. या कारणास्तव त्यांना रक्कम रुपये २०००/- (रुपये दोन हजार) दंड करणे या मंचास उचित वाटते व ती रक्कम वसूल करून तक्रारदारास नुकसान भरपाई म्हणून देणे वाजवी आहे. तसेच ज्या सहाय्यक अभियंता यांनी तक्रारदाराचा वीज पूरवठा बेकायदेशीरपणे खंडीत केला, त्यास रक्कम रुपये १०००/- (रुपये एक हजार) दंड देणे उचित वाटते व त्यांचेकडून वसूल केलेली रक्कम तक्रारदारास नुकसान भरपाई म्हणून देणे योग्य व उचित आहे. चव्हाण रक्कम रुपये २०००/- (रुपये दोन हजार), तूरेपाटील रक्कम रुपये २०००/- (रुपये दोन हजार) व सहाय्यक अभियंता रक्कम रुपये १०००/- (रुपये एक हजार) अशी एकूण रक्कम रुपये ५०००/- दंड म्हणून त्यांचेकडून वसूल करून तक्रारदारास नुकसान भरपाई म्हणून देणे योग्य व वाजवी आहे असा या मंचाचा निष्कर्ष आहे. सबब, मुद्दा क्रमांक ४ व ५ चे उत्तर तक्रारदाराचे लाभात नोंदविण्यात येत आहे. तसेच मुद्दा क्रमांक -६ बाबत अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाचा निर्णय कायम ठेवून त्यात वरील प्रमाणे जास्त आदेश पारीत करण्यात

येत आहे. तसेच तक्रारदारास या केसचा खर्च रुपये ५००/- गैरअर्जदाराकडून देणे योग्य आहे.

वरील सर्व कारणांचा विचार करून खालील प्रमाणे आदेश देण्यात येत आहे.

आदेश

- १) तक्रारदाराचा अर्ज खालील प्रमाणे अंशतः मंजूर करण्यात येत आहे.
- २) अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाचे केस नं. २/२०१८ या प्रकरणामधील रिडींग एजन्सीला रक्कम रुपये २०००/- (रुपये दोन हजार) दंड ठोठावणे बाबतचा आदेश कायम करण्यात येत आहे. त्यातील रक्कम रुपये १०००/- (रुपये एक हजार) सदर आदेशाप्रमाणे तक्रारदारास देण्याचे कायम करण्यात येत आहे. सदर तक्रारदारास रक्कम रुपये १०००/- (रुपये एक हजार) देण्यात आले असून ते नुकसान भरपाई पोटी दिले आहेत.
- ३) सचिन चव्हाण, प्रभारी सहाय्यक लेखापाल या कर्मचाऱ्यास अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाने नोटीसीबाबतचा केलेला हुकूम कायम करण्यात येत आहे. त्या शिवाय सचिन चव्हाण यांना रक्कम रुपये २०००/- (रुपये दोन हजार) दंड ठोठावण्यात येत आहे.
- ४) डी. के. तुरेपाटील, उपकार्यकारी अभियंता, ग्रामीण उपविभाग क्र. २ यांना रुपये २०००/- (रुपये दोन हजार) दंड ठोठावण्यात येत आहे.
- ५) वीज पूरवठा बेकायदेशीरपणे खंडीत करणारे संबंधीत सहाय्यक अभियंता यांच्याकडून गैरअर्जदार यांनी रक्कम रुपये १०००/- (रुपये एक हजार) वसूल करावी.

- ६) वरील प्रमाणे संपुर्ण दंडाची एकुण रक्कम रुपये ५०००/- (रुपये पाच हजार) वसुल करुन ती आर्थिक नुकसान भरपाई म्हणुन तक्रारदारास देण्यात यावी. तसेच रिडींग एजन्सीकडुन वसुल केलेल्या रकमेपैकी रुपये १०००/- (रुपये एक हजार) तक्रारदारास या पुर्वीच मिळालेले आहेत. ती देखील नुकसान भरपाई म्हणुन धरण्यात यावी.
- ७) या केसचा खर्च रक्कम रुपये ५००/- (रुपये पाचशे) गैरअर्जदार यांनी तक्रारदारास द्यावा.
- ८) वरील दंडाची रक्कम रुपये ५०००/- (रुपये पाच हजार) तीनही अधिकारी / कर्मचाऱ्यांकडुन वसुल करुन गैरअर्जदार यांनी निकालाच्या तारखेपासून एक महिन्याचे आत तक्रारदारास नुकसान भरपाई म्हणुन चेकने द्यावी व केलेल्या कार्यवाहीचा अहवाल या मंचास देण्यात यावा.

स्वाक्षरीत
श्रीमती शोभा बी. वर्मा
अध्यक्ष

स्वाक्षरीत
लक्ष्मण मु. काकडे
सदस्य/सचिव

स्वाक्षरीत
विलासचंद्र सु. काबरा
सदस्य