

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

प्रकरण क्र. सीजीआरएफ/एझेड/शहर/६२१/२०१७/१४

(नोदणी क्रमांक २०१७०३००७०)

तक्रार दाखल	दिनांक :- १५.०३.२०१७
निकाल	दिनांक :- ०९.०५.२०१७

श्रीमती सुमनबाई रा. पैठणकर प्लॉट नं. १५, सेवानगर हाऊसिंग सोसायटी, एन-८, औरंगाबाद ४२१००१ (ग्राहक क्रमांक ४९००१०६६१६४९)	तक्रारदार
---	-----------

विरुध्द

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

मंच

१) डॉ. भास्कर पालवे	अध्यक्ष
२) श्री. उत्तम.म.उरकुडे	सदस्य / सचिव
३) श्री. वि. सु. काबरा	सदस्य

ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच -निर्णय

अर्जदार श्रीमती सुमनबाई रा. पैठणकर तक्रारदार प्लॉट नं. १५, सेवानगर हाऊसिंग सोसायटी, एन-८, औरंगाबाद ४२१००१ हया महावितरणच्या ग्राहक असून त्यांचा ग्राहक क्रमांक ४९००१०६६१६४९ 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 १५.०३.२०१७ रोजी तक्रार दाखल केली आहे. अर्जदाराने दाखल केलेल्या तक्रारीचा थोडक्यात तपशिल खालील प्रमाणे आहे.

अर्जदाराच्या म्हणण्यानुसार जो चेक कंपनीला जमा करण्याचा अधिकारच नाही तो कंपनीच्या बँकेला देऊन बाऊन्स करण्यात आला व त्यावर पेनाल्टी लाऊन माझ्या कडून वसूल करण्यात आले. ही संपुर्ण चुक विभागीय कार्यालयाची आहे व ती मला मान्य नाही. या संबंधी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे अर्ज केला असता त्यांनी दिलेल्या निकालावर कोणतीही कार्यवाही करण्यात आलेली नाही. त्यामुळे गैरअर्जदार यांनी माझी मानहानी करण्याचा प्रयत्न केलेला आहे. चुकीचे बील देणे, वाढीव बील देणे, बीलात पारदर्शकता नाही या संबंधीचे पुरावे माझ्याकडे असून मागणी केल्यास मी ते आपणास सादर करीन माझ्या मते अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष ग्राहकांना न्याय देण्यास अक्षम आहे. त्याच प्रमाणे चौकशी केली असता ते सिस्टीमची चुक दाखवितात माझ्या मते ती कार्यालयीन चुक जाणवते आणि म्हणून मला आपण योग्य न्याय द्याल अशी अपेक्षा आहे.

माझे म्हणणे सत्य असतांना ते चुक ठरविण्यात आले व अजूनही चुकीची मानहानी, प्रतिष्ठा, खराब होण्यासारखे बील मला देण्यात येत आहे. त्यामुळे माझी मानहानी व प्रतिष्ठा खराब झाली आहे. मला मानसिक, आर्थिक व शारिरिक त्रास सहन करावा लागत आहे. जो भरून निघणे अशक्य वाटते म्हणून मा. न्यायालयाने संबंधीत विभागास आर्थिक दंड रुपये १,००,०००/- (अक्षरी रुपये एक लाख) लाऊन मला मानहानी, प्रतिष्ठा खराब झाल्याबद्दल व त्रास झाल्याबद्दल देण्यात यावेत. त्याच प्रमाणे मला लावण्यात आलेली पेनाल्टी व त्यावरील व्याज परत देण्यात यावे.

कार्यकारी अभियंता (प्रशासन), नोडल ऑफिसर, महावितरण, शहर मंडल, औरंगाबाद यांचे म्हणणे.

कार्यकारी अभियंता (प्रशासन), नोडल ऑफिसर, महावितरण, शहर मंडल, औरंगाबाद यांचे प्रतिनिधी अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता, महावितरण, सिडको उपविभाग, औरंगाबाद यांनी त्यांचे दिनांक २७.०३.२०१७ नुसार आपले म्हणणे सादर केलेले आहे. ते खालील प्रमाणे आहे.

- १) अर्जदारास सर्व विजेची देयके त्यांचे मीटर रिडींगनुसार योग्य देण्यात आलेली आहेत.
- २) ग्राहकाने स्टेट बँक ऑफ हैद्राबाद यांचा चेक नंबर ७३६३९२ दिनांक २२.०७.२०१६ चा रुपये १३१०/- रकमेचा चेक वीज बिला पोटी गैरअर्जदार यांना देण्यात आला होता, सदरहू चेक सिडको सब डिव्हिजन यांनी बँक ऑफ महाराष्ट्र च्या अकाउंट नंबर ६०१९१९५४४०५ या खात्यात जमा केला. सदरहू चेक स्टेट बँक ऑफ हैद्राबाद यांनी अस्विकार केला व त्यासाठी कोड नं. ८८ असे कारण नमुद केले. सदरहू चेक बँक ऑफ महाराष्ट्र ने बाऊन्स करुन दिनांक २६.०७.२०१६ रोजी परत केला. चेक बाऊन्स झाल्यामुळे सिडको कार्यालयाने सदरहू माहिती ऑन लाईन डेबीट बी-८० साठी भरण्यात आली व ग्राहकास सुचना दिली व माहे ऑगस्ट २०१६ चे बिल रुपये १८८९/- देण्यात आले, त्यामध्ये विलंब आकार रुपये २२९/- व ३५०/- रुपये दंड आकारण्यात आलेला आहे. अर्जदारास आकारलेला दंड हा महावितरणच्या शेड्युल ऑफ चार्जेस या संबंधीच्या पत्र क्रमांक सीओ/डिस्ट-३/एसओसी/२४५०० दिनांक ३०.०८.२०१२ नुसार आकारण्यात आलेला आहे.
- ३) अर्जदाराने दिनांक १४.१२.२०१६ रोजी मा. अध्यक्ष, अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष यांच्याकडे अर्ज सादर केला होता व मा. अध्यक्ष, अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष यांनी चेक बाउन्स टॅग काढुन टाकण्याचे गैरअर्जदार यांना आदेश दिले होते. अर्जदारास कोणतेही मुद्दे नसतांना तक्रार करणे व वाद घालण्याची सवय दिसून येते, जेणेकरुन विजेचे बिल उशिरा देता येईल, चेक बाउन्स टॅग काढुन टाकण्याची प्रक्रिया सुरु आहे व तो त्वरीत काढण्यात येईल.
वरील सर्व बाबीचा विचार करता मा. मंचाने सदरहू तक्रार अमान्य करावी व अर्जदारास विजेचे देयक भरण्याविषयी आदेशित करावे, अशी विनंती केली आहे.

ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचाचे निष्कर्ष

- १) श्रीमती सुमनबाई आर. पैठणकर या महावितरणच्या ग्राहक असून त्यांचा ग्राहक क्रमांक ४९००६६१६४९ असा आहे
- २) अर्जदार श्रीमती सुमनबाई आर. पैठणकर यांनी वीज बीलापोटी स्टेट बँक ऑफ हैद्राबाद यांचा चेक क्रमांक ७३६३९२ दिनांक २२.०७.२०१६ हा रुपये १३१०/- रकमेचा चेक बील कलेक्शन एजन्सी भवानी एन बी पतसंस्था, औरंगाबाद यांना सादर केला होता. सदरहू चेक गैरअर्जदार (महावितरण) यांचे नावे काढणे आवश्यक होते. परंतु त्या ठिकाणी कोणतेही नांव न लिहीता ते कोरे ठेवण्यात आले होते. वास्तविक त्यांनी सदरहू चेक महावितरणचे नावे लिहीणे आवश्यक होते.
- ३) अर्जदार यांनी चेकवर कोणतेही नांव न लिहीता सादर केल्याने तो चेक संबंधीत एजन्सीने कोणतीही शहानिशा न करता स्विकारला व पोहाच पावती दिली. वास्तविक तो चेक कोणाच्याही नावे नसल्याने पतसंस्थेने तो चेक स्विकारणे चुकीचे आहे. सदर एजन्सीने तो चेक तसाच अर्जदारास परत करणे आवश्यक होते परंतु तसे झाले नाही.
- ४) वरील कारणास्तव अर्जदारास विलंब आकार लावणे व दंड करणे उचित वाटत नाही. सदर एजन्सीने चेकची अचुक तपासणी न करता गैरअर्जदाराचे बँक ऑफ महाराष्ट्राचे खात्यामध्ये जमा करण्यात आला. परंतु सदरचे चेकवर नांव नसल्याने तो चेक नामंजूर करण्यात आला. त्यामुळे रुपये २२९/- बँक चार्जेसची दंडनीय रक्कम महावितरणकडून वसूल करण्यात आली.
- ५) सदरचा चेक अस्विकृत झाल्याने गैरअर्जदाराने प्रशासकीय शुल्क रुपये ३५०/- व बँक चार्जेस रुपये २२९/- असे एकुण रुपये ५७९/- ग्राहकाचे ऑगस्ट २०१६ चे बिलामध्ये लावण्यात आले.
- ६) सदरच्या कार्यवाही मध्ये पुर्णतः बील कलेक्शन एजन्सीची चूक असल्याने बँक चार्जेस, प्रशासकीय शुल्क व इतर दंडात्मक रकमेस सदर एजन्सी जबाबदार असल्याने त्यांचे कडून ती वसूल करणे क्रमप्राप्त आहे.

- ७) गैरअर्जदाराचे प्रतिनिधी श्री. घुमरे, अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता, सिडको उपविभाग यांचे गैरवर्तणुकीबाबतचा तपशील अर्जदाराने मंचा समक्ष सादर केला त्यावेळेस सुध्दा सदर प्रतिनिधी ग्राहकास असन्मानजनक वागणुक देत असल्याचे निदर्शनास आले व त्यांनी लेखी खुलाश्यामध्ये सुध्दा ग्राहकाच्या चारित्र्याबद्दल व बदनामी बाबत नोंद केली आहे. त्यामुळे त्यांना ग्राहकाशी सौजन्यपूर्ण वागणुक देण्यास समज देणे आवश्यक आहे व अशा मानहानीपूर्वक वागणुकीमुळे व ग्राहकास झालेल्या मनस्तापाबाबत भरपाई देणे आवश्यक वाटते.
- ८) ज्या अर्थी, पतसंस्थेने केलेल्या निष्काळजीपणा बद्दल केलेल्या कार्यवाही बाबत गैरअर्जदारास विचारणा केली असता, सदरची पतसंस्था ही एका प्रतिष्ठित राजकारणी व्यक्तीची असल्याने आम्ही त्यावर कार्यवाही करू शकलो नाही अशी माहिती दिली, त्या अर्थी गैरअर्जदार हे सदर पथसंस्थेवर मेहरनजर दाखवून त्यांच्या निष्काळजीमुळे झालेल्या नुकसानीची भरपाई ग्राहकाकडून करण्यात येत असल्याचे निदर्शनास येते.
- ९) अंतर्गत ग्राहक कक्ष यांनी त्याचे आदेशात ग्राहकाशी सन्मानजनक वागणुक देण्यात यावी असा आदेश केला असतांनाही सदर गैरअर्जदार मंचासमक्ष सुध्दा अर्जदारास मानहानीकारक व पुर्वग्रहदुषित वागणुक देत असल्याचे निदर्शनास आले.
- १०) सुनावणी दरम्यान अर्जदाराचे असे म्हणणे आहे की, सदर गैरअर्जदार प्रतिनिधी यांचे पतसंस्थेशी साटे लोटे असून गैरव्यवहार होत आहे. त्यावर बँक स्टेटमेंटची तपासणी केली असता अनेक ग्राहकांचे चेक बाऊन्स होण्यास व रक्कम गैरअर्जदाराचे खात्यात जमा करण्यास सदर पतसंस्था जबाबदार असल्याचे निदर्शनास येते. म्हणून सदर पतसंस्थेच्या व्यवहाराची सखोल तपासणी करून त्यांचेवर योग्य ती कार्यवाही करणे आवश्यक आहे.

वरील वस्तुस्थितीचा विचार करता तसेच अर्जदाराने सादर केलेले म्हणणे, कार्यकारी अभियंता तथा नोडल ऑफिसर यांनी सादर केलेले म्हणणे व ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंचाचे निष्कर्ष यांचा विचार करता मंच खालील प्रमाणे आदेश पारित करित आहे

आदेश

- १) अर्जदारास आकारलेला प्रशासकीय शुल्क, बँक चार्जेस, विलंब आकार व दंड रद्द करण्यात यावा व अर्जदारास सुधारीत वीज बील देण्यात यावे. व सदरची रक्कम मे. भवानी एन. बी. पतसंस्था, औरंगाबाद यांचे कडून वसुल करावी व त्यांनी केलेल्या निष्काळजीपणा बद्दल रुपये ५०००/- दंडात्मक रक्कम वसुल करावी.
- २) वीज बील स्विकृत करणाऱ्या संस्थेच्या व्यवहाराची चौकशी करून त्यावर कार्यवाही करण्यात यावी.
- ३) ग्राहकास सन्मानजनक वागणुक देण्याबाबत अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता, सिडको उपविभाग यांना समज देण्यात यावी.
- ४) ग्राहकाच्या देयकावरील चेक बाउन्स टॅग रद्द करण्यात यावा.
- ५) गैरवर्तणुकीबाबत अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता यांना रुपये ५,०००/- चा दंड आकारून सदरची रक्कम अर्जदारास झालेल्या मानसिक त्रासापोटी भरपाई म्हणून देण्यात यावी.
- ६) केलेल्या कार्यवाहीचा अनुपालन अहवाल ३० दिवसात सादर करावा.

स्वाक्षरीत
डॉ.भास्कर गो.पालवे
अध्यक्ष

स्वाक्षरीत
उत्तम.म.उरकुडे
सदस्य/सचिव

स्वाक्षरीत
विलासचंद्र.सु.काबरा
सदस्य/सचिव