

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

तक्रार क्र.सीजीआरएफ/एझेड/यु/३१७/२०१०/४४

तक्रार दाखल दिनांक :- १६/१२/२०१०
निकाल दिनांक :- ०७/०२/२०११

श्री रंगनाथ कडुजी मोरे,,
प्लॉट क्रं.६९,कांचन नगर, नक्षत्रवाडी, पैठण रोड,
औरंगाबाद.

(ग्राहक क्र.४९०३६०२९७७११)

अर्जदार/ग्राहक

विरुद्ध

महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादीत शहर विभाग औरंगाबाद.

गैरअर्जदार

कोरम	व्ही. बी. मंत्री	अध्यक्ष
	प्रदीप. अ. सगणे	सदस्यसचिव
	विलासचंद्र सु. काबरा	सदस्य

अर्जदाराने ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचासमोर 'अनुसुची - अ' मध्ये, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच व लोकपाल) विनियम २००६ च्या नियम ६.१० अंतर्गत तक्रार दाखल केली आहे. अर्जदाराने दाखल केलेल्या तक्रारीची एक प्रत दिनांक १६/१२/२०१० रोजी औरंगाबाद शहर मंडळाचे कार्यकारी अभियंता (प्रशासन) व नोडल अधिकारी, औरंगाबाद यांना पाठविण्यात आली. अर्जदाराच्या गा-हाण्याबाबतची सुनावणी दिनांक ३०/१२/२०१० रोजी ठेवण्यात आली.

२०१०/४४

पान १/३

ग्राहकाने दाखल केलेल्या तक्रारीचा सारांश खालीलप्रमाणे आहे.

- १) ग्राहकाने महावितरण कंपनीकडून घरगुती वापरासाठी वीज पुरवठा घेतला आहे. ग्राहकाने माहे ऑक्टोबर २००९ पर्यंत दिलेल्या देयकाचा भरणा नियमितपणे केलेला आहे. माहे नोव्हेंबर २००९ मध्ये मागील रिडींग ३२१० व चालु रिडींग चुकीने ३९३१ दाखवून ७२१ युनिटचे ४४९९१/- रुपयाचे वीज देयक देण्यात आले. ग्राहकाने वरील मीटर वाचण चुकीचे असल्याबाबत संबंधित उपविभागीय कार्यालयात तक्रार दाखल केली परंतु त्याच्या तक्रारीची दखल घेण्यात आली नाही. व चुकीची थकबाकी पुढील देयकात व्याजासह दाखविण्यात आली. त्यामुळे ग्राहकाने मंचात तक्रार दाखल करून मीटर रिडींग प्रमाणे वीज देयक देण्याची व मानसीक त्रासापोटी १०००/- रुपये नुकसान भरपाई देण्याची मंचास विनंती केली.
- २) दिनांक ३०/१२/२०१० रोजी झालेल्या सुनावणीस नोडल अधिकारी श्री भारती कार्याकारी अभियंता व वीज ग्राहक उपस्थित होते. नोडल अधिकारी यांनी माहे नोव्हेंबर २००९ मध्ये ग्राहकाचे चुकीचे मीटर रिडींग घेण्यात आल्याची बाब मान्य करून प्रत्यक्ष मीटर रिडींगनुसार रुपये ३६६०/- वजावट दर्शविणारा, माहे नोव्हेंबर व डिसेंबर २००९ महीन्याकरीता सुधारीत वीज बिल प्रस्ताव मंचात सादर केला. तो प्रस्ताव वीज ग्राहक यांनी मान्य केला. परंतु चुकीच्या वीज देयकामुळे झालेल्या मानसिक त्रासापोटी रुपये १०००/- नुकसान भरपाई देण्याची विनंती मंचास केली. दोन्ही बाजुकडुनचे म्हणने ऐकून घेतल्यानंतर प्रकरण निकालासाठी ठेवले.
- ३) दोन्ही बाजुकडुन दाखल झालेल्या कागद पत्रावरून असे दिसून येते की, ग्राहकाचे माहे नोव्हेंबर २००९ मध्ये चुकीचे मीटर वाचण घेण्यात आले त्यामुळे ग्राहकास ७२१ युनिटचे ४४९९.४४/- अवास्तव वीज देयक प्राप्त झाले. वरील चुकीच्या वीज देयकाबाबत ग्राहकाने महावितरण कंपनीचे उपविभागीय कार्यालयात दिनांक ०४/०१/२०१० रोजी तक्रार दाखल केली. परंतु त्याचे तक्रारीची दखल न घेता त्यांना उपविभागीय कार्यालयाने कनिष्ठ अभियंता रेल्वेस्टेशन क्रमांक २ यांच्या कार्यालयाशी संपर्क करण्यास सांगितले. व वारंवार प्रत्यक्ष भेटल्यानंतरही दोन्ही कार्यालयांनी ग्राहकाच्या तक्रारीचे निराकरण केले नाही. ग्राहकाने मंचात तक्रार दाखल केल्यानंतर मात्र प्रत्यक्ष मीटर रिडींग नुसार माहे नोव्हेंबर व डिसेंबर २००९ चे देयक दुरुस्ती करून रुपये ३६६०/- क्रेडीट दर्शविणारा प्रस्ताव मंचात सादर केला. तो प्रस्ताव योग्य असल्यामुळे ग्राहकाने मान्य केला.
- ४) ग्राहकाने महावितरण कंपनीकडे दिनांक ०४/०१/२०१० रोजी तक्रार दाखल करून व वारंवार संबंधित अधिकारी यांना भेटल्यानंतरही त्याचे वीज देयक माहे डिसेंबर २०१० पर्यंत म्हणजे १२ महीण्यापर्यंत दुरुस्त करून दिले नाही. महावितरणचे संबंधित अधिका-यांनी प्रदीर्घ काळापर्यंत ग्राहकाच्या तक्रारीची दखल न घेवून दोषपूर्ण सेवा दिली असल्याचे दिसून येत आहे. त्यामुळे ग्राहकास झालेल्या मानसीक त्रासापोटी व अर्थिक खर्चापोटी ग्राहक नुकसान भरपाई मीळण्यास पात्र आहे असे मंचाचे मत आहे.

२०१०/४४

पान २/३

आदेश

- १) महावितरण कंपनीने सादर केलेल्या प्रस्तावा नुसारा ग्राहकास रुपये ३६६०/- ची वजावट वीज देयकातुन द्यावी.
- २) वीज ग्राहकास दिलेल्या दोषपूर्ण सेवेमुळे ग्राहकास झालेल्या मानसीक त्रासापोटी रुपये २००/- नुकसान भरपाई वीज देयकातुन द्यावी.

वरील आदेशाचे पालन करुन त्याचा अहवाल तीस दिवसांच्या आंत मंचास सादर करावा.

प्र. अ. सगणे
सदस्य/सचिव

विलासचंद्र सु. काबरा
सदस्य

व्ही. बी. मंत्री
अध्यक्ष