

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

प्रकरण क्र. सीजीआरएफ/एझेड/शहर/६०५/२०१६/३६

(नोदणी क्रमांक २०१६१२००१४)

तक्रार दाखल

दिनांक :- ०७.१२.२०१६

निकाल

दिनांक :- २४.०१.२०१७

श्रीमती संगिता विष्णु शिंदे,
(भाडेकरु श्री. गोविंदप्रसाद बाबुलाल न्याती),
प्लॉट नं. सी-४, गट नं. १५८/०,
कल्याणी साई वृंदावन अपार्टमेंट,
जाधववाडी, हर्सुल,
औरंगाबाद ४३१००१
(ग्राहक क्रमांक ४९००१९०५१६४९)

तक्रारदार

विरुध्द

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

गैरअर्जदार

मंच

- १) डॉ.भास्कर पालवे
- २) श्री. उत्तम.म.उरकुडे
- ३) श्री. वि. सु काबरा

अध्यक्ष

सदस्य / सचिव

सदस्य

ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच - निर्णय

श्रीमती संगिता विष्णु शिंदे (भाडेकरु श्री. गोविंदप्रसाद बाबुलाल न्याती) हे महावितरण कंपनीचे ग्राहक असून त्यांचा ग्राहक क्रमांक ४९००१९०५१६४९ असा आहे. हे अर्जदार असून त्यांनी गैरअर्जदार कार्यकारी अभियंता, (नोडल ऑफिसर), महावितरण, शहर मंडल, औरंगाबाद यांच्या विरुद्ध दिनांक ०७.१२.२०१६ रोजी महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम २००६ यातील परिशिष्ट -अ मध्ये तक्रार दाखल केली आहे. तक्रारीचा थोडक्यात तपशिल खालीलप्रमाणे आहे.

अर्जदाराच्या म्हणण्यानुसार त्यांनी सन २०१५ मध्ये वीज बील भरणा करून देखील, जानेवारी २०१५ ते नोव्हेंबर २०१५ चे बिलात १४०११.८८ चे एकदम बील देण्यात आले आहे. महावितरणकडे रुपये १५०५०/- चा भरणा पावती क्रमांक ०२२९७२६४ दिनांक २१.०१.२०१५ अन्वये करण्यात आला. त्याच प्रमाणे रुपये ७०००/- पावती क्रमांक ०२३१३०१२ दिनांक ०७.०२.२०१५ रोजी करण्यात आला. सदरील रक्कम रुपये २२,०१०/- भरून त्याची नोंद घेऊन देखील जानेवारी २०१५ पासून क्रेडीट बील त्यामध्ये रुपये ८३६०/- चे जास्त बील दाखविण्यात आले आणि त्यातून दरमहा बील वजा होत गेले. नंतर वर्षभराचे बील मला एकदम देण्यात आले. सदर बिलाची २०१४-१५ च्या पुर्ण जानेवारी २०१५ ते डिसेंबर २०१५ चे एक वर्षाचे चुकीचे क्रेडिट बील देण्यात आले, शहागंज उपविभागीय अभियंता पहरकर सर मोबाईल नं. ७०६६०४२४५४, गायधने सर आणि तत्सम अधिकारी कुलकर्णी सर मोबाईल नं. ७०६६०४२५४२, कोल्हे सर मोबाईल नं.७०६६०४२२३८, मॅडम ८८०६२२२७२, आतिक सर हे बील संकलन करणारे अधिकारी आहेत. मी त्यांना त्या संदर्भात अर्ज, बील भरणा पावत्या व चुकीचे आलेल्या बिलांचे झेरॉक्स दस्तऐवज दिले आहेत. तरी सुध्दा त्यांनी त्याची दखल घेतली नाही. करीता तक्रार निवारण कक्षात प्रकरण दाखल करण्याची वेळ आली. तरी वरील अधिकाऱ्यांना निलंबित करावे किंवा त्यांनीच माझे बील भरणा करावे ही विनंती.

वरील तक्रार अर्जाचे कक्षाकडून दिलेले निकाल अमान्य असून वरील माहिती खरी व बिनचुक आहे. त्याचे निकशित करून न्याय द्यावा व बील कमी करून मिळावे अशी विनंती केली आहे.

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

अर्जदाराची वीज बील दुरुस्ती, अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाच्या आदेश क्रमांक SE/AUC/IGRC/Tec/4176 दिनांक 03.10.2016 नुसार करण्यात आलेली आहे. त्यानुसार माहे नोव्हेंबर २०१६ चे वीज बील रुपये २५,२८८/- ग्राहकास देण्यात आलेले आहे. सदर ग्राहकाने रुपये १५,०५०/- चा वीज बिलाचा चेक दिला होता. परंतु पावती बनवितांना नजर चुकीने दोन वेळा बनविण्यात आल्यात. त्या पावत्यांचे क्रमांक अनुक्रमे १२८२७७३, दिनांक १०.१२.२०१४ आणि क्रमांक २२९७२६४ दिनांक २१.०१.२०१५ असे आहे. सदरील पावती दोन वेळा बनविण्यात आली त्यामुळे एका पावतीची रक्कम रुपये १५०५०/- माहे डिसेंबर २०१५ च्या वीज बिलात (+) बी-८० द्वारे ग्राहकाच्या बिलामध्ये वर्ग करण्यात आली. सदरील ग्राहकास वीज बिल भरण्यासाठी आदेशीत करण्यात यावे व ग्राहकाचा अर्ज निकाली काढण्यात यावा अशी विनंती केली आहे.

ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचाचे निष्कर्ष

- १) महावितरण तर्फे रुपये १५०५०/- च्या रक्कमेची चुकीने दोनदा नोंद झाल्यामुळे ग्राहकाला सुमारे वर्षभर क्रेडीट बील देण्यात आले. ती चुक लक्षात आल्यानंतर डिसेंबर २०१५ मध्ये ग्राहकाला वास्तविक रकमेचे वीज देयक देण्यात आले.
- २) अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाने, ग्राहकाने थकबाकीच्या ५० टक्के रक्कम एकरकमी भरावी व उर्वरित रक्कम चार समान हप्त्यात वीज बिलासोबत भरावेत. तसेच संबंधीत कर्मचाऱ्यावर महावितरणच्या सेवानियमानुसार कार्यवाही करण्याचे आदेश दिलेले आहेत.
- ३) ग्राहकाने भरणा केलेल्या रकमेची CPL मध्ये नोंद झाली नसल्याचे ग्राहकाने म्हटले आहे व ते CPL पाहिल्यावर स्पष्ट होते, त्या तारखेला नोंद दिसत नाही. गैरअर्जदाराने CPL मध्ये December 2014 मध्ये रुपये १५०५०/- जमा दाखविले आहे. पण वस्तुतः तक्रारदाराच्या म्हणण्यानुसार रुपये १५०५०/- भरणा पावती नं. २२९७२६४ दिनांक २१.०१.२०१५ अशी नोंद आहे. त्यामुळे प्रश्न हा पडतो की, ग्राहकाने जानेवारी २०१५ ला दिलेले पैसे

December 2014 मध्ये गैरअर्जदाराने CPL वर कसे दाखविले? तक्रारदाराचे म्हणणे आहे की, त्यांनी २०१४-१५ च्या जानेवारी २०१५ ते डिसेंबर २०१५ पर्यंत एक वर्षाचे चुकीचे Credit Bill देण्यात आल्या संदर्भात तक्रारदार ग्राहकाने उपविभागीय अभियंता, शहागंज यांना बील भरणा पावत्या व चुकीचे Credit Bill दस्तऐवज दिल्याचे म्हटले आहे. सदरची बाब तक्रारदाराने निदर्शनास आणून दिल्यानंतरही त्यावर कोणतीही कार्यवाही करण्यात आली नाही. त्यामुळे ग्राहकास मनस्ताप झाला, म्हणून सेवेत कसूर व अनुचित व्यापार पध्दतीचा अवलंब केल्यामुळे कंपनीने संबंधीत अधिकारी व कर्मचाऱ्यांवर कार्यवाही करावी.

वरील प्रमाणे अर्जदार, गैरअर्जदार व ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंचाचे निष्कर्ष विचारात घेता मंच खालील प्रमाणे आदेश पारीत करीत आहे.

आदेश

- १) अर्जदाराने महावितरणच्या अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाच्या आदेशानुसार वीज बील भरणा करावा व संबंधीत कर्मचाऱ्यांवर महावितरणच्या सेवानियमानुसार कार्यवाही करण्यात यावी.
- २) ग्राहकास झालेल्या मनस्तापापोटी ग्राहकास रुपये १०००/- आर्थिक नुकसान भरपाई देण्यात यावी.
- ३) केलेल्या कार्यवाहीचा अनुपालन अहवाल ३० दिवसांच्या आत सादर करावा.

स्वाक्षरीत
डॉ. भास्कर गो.पालवे
अध्यक्ष

स्वाक्षरीत
उत्तम.म.उरकुडे
सदस्य/सचिव

स्वाक्षरीत
विलासचंद्र.सु.काबरा
सदस्य/सचिव