

ग्राहक गान्हाणे निवारण मंच

(विद्युत क्रयदा, २००३ अंतर्गत क्लम ४२ (५) अन्वये स्थापित)

महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित

जळगाव परिमंडळ

दुरध्वनी क्र. ०२५७ — २२७३००४

Email :-cgrfjalgaonzone@gmail.com
cejalgaon@mahadiscom.in.
cgrfjalgaon@mahadiscom.in

ग्राहक गान्हाणे निवारण मंच

जुनी एम.आय.डी.सी.

अजिंठा चौफुली, विद्युत भवन,
जळगाव. —४२५ ००३

जा.क्र: स.स./ग्रागानिमं/जप/ज.मं/ सावदा/१४—२०१४/

दिनांक : ३०/०१/२०१५

No ०००१०

(रजिस्टर पोच व्हारे)

गान्हाणे दाखल दिनांक : २३/१२/२०१४

निकाल दिनांक : ३०/०१/२०१५

प्रति,

१) श्री.सचिन सोपान झाल्टे.

रा. करंजी, पो.थोरगाव्हाण (एस. ओ.)

ता.यावल. जि.जळगाव.पिन-४२५५०१.

(ग्राहकक्र. ११५०५०३००८८१)

२) म. नोडल अधिकारी,

म.रा.वि.वितरण कंपनी मर्या.

मंडळ कार्यालय, विद्युत भवन,

जळगाव.

३) म. कार्यकारी अभियंता,

म.रा.वि.वितरण कंपनी मर्या.

विभागिय कार्यालय, सावदा.

ता.रावेर. जि.जळगाव.

} तक्रारदार

} विज वितरण कंपनी



निर्णयपत्र

श्री. सचिन सोपान झाल्टे रा. करंजी, पो.थोरगाव्हाण (एस. ओ.) ता. यावल, जि. जळगाव. हे विज वितरण कंपनीचे घरगुती ग्राहक आहेत. त्यांनी म.रा.वि.वितरण कंपनीकडून नोटीस न देता खंडीत केलेला विज पुरवठा पुर्ववत सुरु करणे बाबत तक्रर अर्ज सादर केला. या विषयी महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनीच्या सावदा विभागिय कार्यालयाकडे दि. ०७/१०/२०१४ रोजी तक्रर दाखल केली. पण

क्वेणतेही उत्तर प्राप्त न झाल्याने आपले गान्हाणे त्यांनी अनुसुची 'अ' मध्ये मंचाकडे सादर केले. ते मंचाकडे आवक व्रमांक १९६ अन्वये दि.२३.१२.२०१४ रोजी नोंदविण्यात आले.

मंचाच्या अध्यक्षांशी सल्लामसलत करून हे प्रकरण सुनावणीस घेण्याचा निर्णय घेण्यात आला. गान्हाणे अर्जाची सुनवणी मंचाच्या कर्यालयात दि.०८.०९.२०१५ रोजी दुपारी १२.३० वाजता निश्चित करण्यात आली. या संबंधीची सुचना तक्ररदार ग्राहक व वितरण कंपनीच्या संबंधीत अधिकन्यांना दि.२३.१२.२०१४ रोजीच्या पत्रान्वये देण्यात आली. याच पत्रासोबत तक्रर अर्जाची प्रत नोडल अधिकरी, जळगाव मंडळ कर्यालय, जळगाव व कर्यकरी अभियंता, सावदा विभाग यांना देवुन तक्रर अर्जानुसार मुद्देनिहाय अभिप्राय १५ दिवसात मंचाकडे सादर करण्याबाबत व त्याची प्रत ग्राहकला पोहचविण्याबाबत सुचित करण्यात आले.

सुनावणीस विद्युत वितरण कंपनी तर्फ कर्यकरी अभियंता श्री.एस.के. बंड, विभागीय कर्यालय सावदा, तसेच श्री.जी.टी.महाजन, उपकर्यकरी अभियंता सावदा उपविभाग उपस्थित होते. तर नोडल कर्यालयातर्फ कुणीही प्रतिनिधी सुनावणीच्या वेळेस हजर नव्हते. तर ग्राहक श्री सचिन सोपान झाल्टे हे स्वतः उपस्थित होते.

ग्राहकाची बाजु :

१. दि.२६.०९.२०१४ रोजी तक्रारदार ग्राहक श्री. सचिन सोपान झाल्टे यांच्या राहत्या घरी करंजी ता.यावल येथे सकाळी १०.०० ते ११.३० वाजता कोणी श्री बारी आणि श्री जितेंद्र मराठे (बन्हाटे) हे आले त्यांनी सांगितले की तुमचे विज कनेक्शन कट करावयचे आहे असे साहेबांनी सांगितले आहे. ग्राहकाने त्यांना त्यांचे ओळखपत्र दाखवा असे सांगितले तर ते म्हणाले तुम्हाला ओळखपत्र दाखवता येत नाही किंवा मागता येत नाही, असे सांगुन त्यांचा विद्युत पुरवठा कोणत्याही आगाऊ नोटीस न देता खंडीत केला.
२. अधिक माहितीसाठी मा.कनिष्ठ अभियंता सो. थोरगळ्याण यांचेकडे तक्रारदार ग्राहक गेले असता ऑफीसच बंद होते. सावदा येथील सहाय्यक अभियंता, सावदा यांचेकडे याबाबत दि. २६.०९.२०१४ रोजी लेखी अर्ज दिला परंतु त्यावर काहीच झाले नाही. तर नाईलाजाने कार्यकारी अभियंता, अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष सावदा यांचेकडे दि. ०७.१०.२०१४ रोजी अर्ज सादर केला. यावरही काहीच कार्यवाही झाली नाही. उलट दि.११.१०.२०१४ रोजी मा.कनिष्ठ अभियंता थोरगळ्याण आणि श्री कडु वायरमन करंजी येथे आले व कोणतीही आगाऊ नोटीस न देता त्यांनी मिटर काढून नेले. कार्यकारी अभियंता, सावदा यांचेकडे अर्ज सादर करूनही दोन महिने उलटुन जाऊन तरीही काहीच कर्यवाही अथवा उपाययोजना नाही. म्हणुन मंचाकडे अर्ज सादर करावा लागत आहे.

ग्राहकाच्या मागण्या :-

१. विद्युत पुरवठा खंडीत केल्यापासुन ते विद्युत पुरवठा सुरळीत करेपर्यंत शासनाच्या कृती मानकप्रमाणे दर तासाला ५०/- रु प्रमाणे नुक्सान भरपाई मिळावी.
२. कर्मचारी यांनी ओळखपत्र किंवा अधिकर पत्र दाखविले नाही, म्हणुन त्यांना दंड आक्रमणात यावा.

३. कनिष्ठ अभियंता थोरगळ्हाण ता.रावेर यांनी कोणतीही आगाऊ नोटीस न देता मिटर कदुन नेले म्हणुन यांच्यावर नियमानुसार करवाई करावी.
४. गावामध्ये गावकन्यांसमोर माझा विद्युत पुरवठा खंडीत केला त्याक्षणी माझी मानहानी झाली. त्यानुकसानीपोटी रक्कम रूपये २०,०००/- अक्षरी रूपये वीस हजार मात्र संबंधितांकदुन मिळावी ही नम्र विनंती.
५. जबाबदार संबंधीत कर्मचारी अधिकारी यांचेवर कडक शासन व्हावे.
६. अर्जदाराच्या हिताचे व न्यायाचे आदेश व्हावे.

वितरण कंपनीची बाजु :-

वितरण कंपनीचे संबंधीत नोडल अधिकारी यांनी याबाबत कुठलेही लेखी उत्तर मंचाला सादर केले नाही. संबंधीत विभागाचे कार्यकारी अभियंता यांनी दि.०८.०१.२०१५ ला संबंधीत कक्ष अधिकारी यांच्या दि.०३.०१.२०१५ च्या पत्रासह मंचाला उत्तर दिले आहे. त्यानुसार

१. ग्राहक क्र .११५०५०३००८८१ श्री सचिन सोपान झाल्टे या ग्राहकने बिलाचा भरणा दि.०८.०२.२०१४ नंतर केला नाही. त्यामुळे ग्राहकला वारंवार सुचित करूनही ग्राहकने भरणा न केलेने ग्राहकचा विजपुरवठा दि.११.१०.२०१४ रोजी क्यायम स्वरूपी खंडीत केला.
२. याबाबत संबंधीत कक्ष अधिकारी यांच्या दि.०३.०१.२०१५ च्या खुलासा पत्रा नुसार सदर ग्राहककडे दि.०८.०२.२०१४ पासुन थक्काकी असल्यामुळे त्यांना दि.१७.०९.२०१४ रोजी उपविभागीय कर्यालयाकदुन क्यायमचा विज पुरवठा खंडीत करण्याची नोटीस देण्यात आली होती. त्यामुळे सदर ग्राहकने दिलेल्या कलावधीमध्ये थक्काकी न भरल्यामुळे सदर कनेक्शन दि. ११.१०.२०१४ रोजी थक्काकी मुळे क्यायमस्वरूपी बंद करण्यात आलेले आहे व तसा अहवाल उपविभागीय कर्यालयास जावक क्र.१२१ दि. २२.१०.२०१४ रोजी पाठविला आहे.

मंचाचे निष्कर्ष :-

१. प्रस्तुत प्रकरणी नोडल अधिकारी तथा कार्यकारी अभियंता, जळगाव मंडळ कार्यालय यांना मंचाने दि. १८.१२.२०१४ ला पत्र देऊन सदर तक्रारीवर मुद्देनिहाय अभिप्राय १५ दिवसाचे आत मागितला होता व त्याची प्रत ग्राहकास देण्याचे सूचित केले होते. मात्र संबंधित नोडल अधिकारी तथा कार्यकारी अभियंता, जळगाव, मंडळ कार्यालय यांनी कुठलेही प्रतिवेदन सादर केलेले नाही. याबाबत कुठलाही खुलासा त्यांनी मंचाच्या सुनावणीच्या वेळी सादर केला नाही. नोडल अधिकारी हे सुनावणीस उपस्थित राहिले नाहीत. या बाबी मुख्य अभियंता, जळगाव परिमंडल यांचे निर्दर्शनास आणण्यात येत असून त्यांनी दखल घेवून कारवाई करावी असे मंच सुचित करीत आहे.
२. नोटीस न देता ग्राहकाचा वीज पुरवठा तोडला व संबंधित कर्मचाऱ्याना ओळख पत्र मागितले असता त्यांनी ते दाखवले नाही, याबाबत खुलासा मंचास दि. १५/०१/२०१५ पूर्वी दाखल करावा असे निर्देश मंचाने सुनावणी दरम्यान दिले. पण याबाबत कुठलाही खुलासा वितरण कंपनीने आज पर्यंत सादर केला नाही.
३. श्री.सचिन झाल्टे यांनी अंतर्गत गान्हाणे निवारण कक्षकडे करावयाचा तक्रार अर्ज मंडळ कार्यालय, जळगाव यांचे कडे न करता चुकून सावदा विभागीय कार्यालयाकडे दि. ०८/१०/२०१४ ला केलेला आहे. ग्राहकाचे जरी अज्ञान असेल तरी सावदा विभागीय कार्यालयाने सदरचा अर्ज अंतर्गत गान्हाणे

निवारण कक्ष, मंडल कार्यालय, जळगाव यांचे कडे अग्रेषित करायला हवा होता, तसेच या तक्रारीची त्यांचे पातळीवर दखल घेवून कारवाई करायला हवी होती. पण सावदा विभागीय कार्यालयाने तशी कारवाई केलेली नाही. "महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गान्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम, २००६" च्या विनियम ६.२ नुसार अंतर्गत ग्राहक गान्हाणे निवारण कक्षाची किंवा त्याच्याशी संपर्क साधण्याच्या कार्यपद्धतीची माहिती नसल्यामुळे (अंतर्गत ग्राहक गान्हाणे निवारण कक्षाचा भाग नसलेल्या) अधिकाऱ्यांशी संपर्क साधून त्यांना ग्राहकांनी गान्हाणे कळविले असेल व या अधिकाऱ्यांनी ग्राहकाला लगेच अंतर्गत ग्राहक गान्हाणे निवारण कक्षाकडे जाण्यास सांगितलेले नसेल तर मंचास गान्हाणे थेट स्वीकारता येते. त्यानुसार मंचाने हे गान्हाणे स्वीकारले आहे.

४. आगाऊ नोटीस न देता वीज पुरवठा खंडीत केला अशी ग्राहकाची तक्रार आहे. विद्युत कायदा, २००३ च्या कलम ५६ नुसार थकीत वीज बिलापोटी वीज पुरवठा खंडीत करण्यापूर्वी स्वतंत्र लेखी नोटीस देऊन ती ग्राहकास मिळाल्यावर १५ दिवसांनी पुरवठा खंडीत करता येतो. सदर ग्राहकास दिलेल्या दि. १७.०९.२०१४ च्या नोटीशीची प्रत वितरण कंपनीने सादर केली आहे. मात्र त्यावर ग्राहकची पोच नाही. या नोटीशीची पोच, नोटीस कुठल्या मार्गाने पाठविली यासंबंधी कागद पत्रे वितरण कंपनीने सादर केलेली नाहीत. त्यामुळे विद्युत कायदा, २००३ च्या कलम ५६ चे पालन झालेले नाही. या बाबत कार्यकारी अभियंता, सावदा विभाग यांनी संबंधीत कर्मचाऱ्याची चौकशी करून योग्य ती कारवाई करावी, असे मंच सूचित करीत आहे.
५. महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानाधारकांच्या कृतिची मानके, विद्युत पुरवठा सुरु करण्याचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम, २००५ अथवा २०१४ (२०/०५/२०१४ पासून लागू) नुसार नोटीस न देता वीज पुरवठा खंडीत करण्यासंबंधी वितरण कंपनीला भरपाई देण्यासाठी सध्या कुठलीच तरतूद नाही.
६. वीज पुरवठा खंडीत करताना विहित कार्यपद्धतीचे पालन झालेले नसले तरी सदर ग्राहकाने केब्रुवारी २०१४ पासून सुमारे ८ महिने बिले थकविली असल्याने ऑक्टोबर २०१४ ला वीज पुरवठा खंडीत केला आहे, ही बाबत लक्षात घेतली पाहिजे. वीज बिले वेळच्या वेळी भरणे ही ग्राहकाची देखील जबाबदारी आहे.
७. विद्युत पुरवठा खंडीत केल्यापासून ते विद्युत पुरवठा सुरक्षीत करे पर्यंत शासनाच्या कृती मानकाप्रमाणे दर तासाला ५०/- रु प्रमाणे नुकसान भरपाई मिळावी, अशी मागणी ग्राहकाने केली आहे. परंतु महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानाधारकांच्या कृतिची मानके, विद्युत पुरवठा सुरु करण्याचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम, २०१४ च्या विनियम ६ नुसार बिघाड झाल्यावर खंडीत वीज पुरवठा पूर्ववत करण्यासंबंधी कृती मानके निश्चित करण्यात आली आहेत. या कृती मानकाचे पालन न झाल्यास ग्राहकास भरपाई मागता येते. सदर ग्राहकाचे बाबतीत विद्युत पुरवठा थकीत बिलाचे कारणासाठी खंडीत केलेला असून वितरण कंपनीच्या यंत्रणेतील बिघाडामुळे तो खंडीत नाही. ग्राहकाने सदर विनियमाचा तपशील व संदर्भ न बघता ही मागणी केली आहे. सबव यासाठी भरपाई मान्य करता येणार नाही.
८. संबंधित कर्मचारी यांनी ओळखपत्र किंवा अधिकार पत्र दाखविले नाही, म्हणुन त्यांना दंड आकारण्यात यावा, अशी मागणी ग्राहकाने केली आहे. यावर खुलासा देताना कक्ष अधिकारी, थोरगव्हाण यांनी संबंधित लाईन स्टाफने ओळख पत्राची मागणी ग्राहकाने केली नसल्याचे सांगितले. तथापि याबाबत कार्यकारी अभियंता, सावदा यांनी अधिक चौकशी करून अशी घटना झाली असल्यास नियमाप्रमाणे भरपाई द्यावी, असे मंच सूचित करीत आहे. भरपाईचे निश्चितीकरण विनियम, २०१४ च्या विनियम ९.१ नुसार "वितरण परवानाधारकाचा प्रत्येक प्राधिकृत प्रतिनिधी

ग्राहकाशी होणाऱ्या भेटीत स्वतःचे नाव दिसेल अशा रीतीने नामपट्टी लावेल आणि ग्राहकाने मागणी केल्यास, तपासणीकरिता त्याचे ओळखपत्र आणि परवानाधारकाचे प्राधिकारपत्र, ग्राहकाशी संवाद साधण्यासाठी दाखवेल.” असे निर्देश आहेत. या निर्देशांचे पालन न झाल्यास कसूर झाल्याच्या प्रत्येक प्रकरणी रु. ५० भरपाई देय आहे.

९. गावकच्यांसमोर विद्युत पुरवठा खंडीत केल्याने ग्राहकाची मानहानी झाली, त्यानुकसानीपोटी रक्कम रूपये - २०,०००/- संबंधितांकदुन मिळावे, अशीही ग्राहकाची मागणी आहे. मात्र म.वि.नि. आयोग (वितरण परवानाधारकांच्या कृतिची मानके, विद्युत पुरवठा सुरु करण्याचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम, २०१४ मध्ये या कारणासाठी भरपाई देय नाही.
१०. आर्थिक अडचणीमुळे सदर ग्राहकाने थकबाकी भरण्यासाठी हप्ते करून देण्याची विनंती मंचासमोरील सुनावणीत केली. ग्राहकाने एका खाजगी संस्थेच्या पुस्तिकेतील एक उतारा सादर करून असे सांगितले की “जर ग्राहकाला आपली थकबाकी एकाच वेळी भरता येत नसेल तर तो कंपनीकडे ती हप्त्या हप्त्याने भरण्याची विनंती करू शकतो.” त्यासाठी म.वि.नि. आयोगाच्या आदेश दि. १८ मे २००७ चा संदर्भ दिला आहे. परंतु मंचाने याबाबत तपासणी केली असता म.वि.नि. आयोगाचा या विषयाबाबत असा दि. १८ मे २००७ चा आदेश उपलब्ध नाही. या तारखेला म.वि.नि. आयोगाचे आदेश आहेत. पण ते वेगळ्याच विषयावरील आहेत.
११. तथापि महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (विद्युत पुरवठा संहिता आणि पुरवठ्याच्या इतर अटी) विनियम, २००५ च्या विनियम १५.७.१ नुसार वितरण कंपनी ग्राहकाला थकबाकी देण्यासाठी हप्त्यांची सुविधा देऊ शकते. हि तरतूद खालील प्रमाणे आहे:

15.7.1 The Distribution Licensee may, at its discretion, allow consumers the facility of payment of arrears by way of installments:

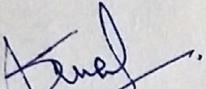
Provided that the facility of payment of arrears by way of installments shall not affect the liability of the consumers to pay interest and additional charges for delayed payment as per the relevant orders of the Commission from time to time, until all arrears have been cleared.

१२. सदर ग्राहकाचे कनेक्शन ऑक्टोबर २०१४ पासून स्थायी रित्या बंद (पी.डी.) करण्यात आले आहे. पी.डी. करतानाची थकबाकी रु. ४५२०/- आहे. वरील विनियम १५.७.१ च्या अनुषंगाने सदर ग्राहकास थकीत रक्कम ५० टक्के, २५ टक्के व २५ टक्के अशा तीन मासिक हप्त्यांमध्ये भरण्याची सुविधा द्यावी, असे मंच सूचित करीत आहे. मात्र यासाठी ग्राहकास विलंब शुल्क व व्याज भरावे लागेल. पहिल्या हप्त्याची रक्कम रु. २२६०/- (५० टक्के) ग्राहकाने भरल्यास वितरण कंपनीने वीजपुरवठा चालू करावा. पुढे चालू बिल अधिक थकीत रकमेचे विलंब शुल्क व व्याजासह उर्वरित हप्ते दोन महिने भरावेत. या प्रमाणे रकमा न भरल्यास विहित कार्य पद्धतीचा अवलंब करून वितरण कंपनी वीज खंडीत करू शकेल.

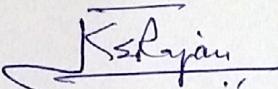
ग्राहकाचे प्रतिनिवेदन, विद्युत वितरण कंपनीचा खुलासा व सादर करण्यात आलेली क्रगदपत्रे या सर्व बाबीचा विचार करून मंच या प्रकरणी खालील प्रमाणे निर्णय देत आहे.

निर्णय

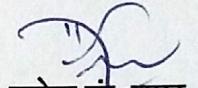
- थकीत रु. ४५२०/- पैकी रु. २२६०/- भरल्यावर २ दिवसाचे आत वितरण कंपनीने तक्रारदार ग्राहकाचा वीजपुरवठा चालू करावा व पुढील दोन बिलात थकबाकीचे हप्ते रु. ११३०/- अधिक विलंब शुल्क, व्याज व चालू बिलाची रक्कम दाखवावी.
- महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गान्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल), विनियम २००६ मधील नियम क्र. ६.१२ नुसार नोडल अधिकारी यांनी या आदेशाच्या पूर्ततेचा व आदेशातील दखल पात्र निष्कर्ष यांवरील कारवाईचा अहवाल मंचाकडे एक महिन्याच्या आत सादर करावा.
- निर्देशित कालावधीत वितरण कंपनीने या आदेशाची अमलबजावणी न केल्यास म.वि.नि.आ. (ग्राहक गान्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल), विनियम २००६ मधील नियम क्र. २२ अन्वये तक्रारदार महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोगाकडे दाद मागू शकतात.
- या निर्णया विरुद्ध तक्रारदार यांना अपील करावयाचे असल्यास, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गान्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल), विनियम २००६ मधील नियम क्र. १७.२ नुसार मा. विद्युत लोकपाल यांचेकडे ,(व्वारा - महाराष्ट्र वीज नियामक आयोग, ६०६ “केशवा” बंगला, बांद्रा कॉम्प्लेक्स (पुर्व) मुंबई- ४०००५१) येथे या आदेशाच्या दिनांकापासून ६० दिवसाच्या आत ते अपील करू शकतात.


बिभीषण सु. निर्मल.

सदस्य-सचिव


राजन सि. कुलकर्णी

सदस्य


सुरेश पा. वाघ.

अध्यक्ष

ग्राहक गान्हाणे निवारण मंच, जळगाव परिमंडळ

प्रत माहितीसाठी व योग्य त्या कार्यवाहीसाठी अग्रेषितः

- मुख्य अभियंता, म.रा.वि.वि.कं.(मर्या.), विद्युत भवन, परिमंडळ कार्यालय, जळगांव
- अधिक्षक अभियंता म.रा.वि.वि.कं.(मर्या.) मंडळ कार्यालय, जळगांव