

महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी लि.
कोकण परिमंडळ कार्यालय
ग्राहक तक्रार निवारण मंच रत्नागिरी

ग्राहक तक्रार क्र. ०८/२०१५

दि. १८.०२.२०१५

दिलीप भाऊ गावडे
घर नं.७८५, भरड मालवण
ता.मालवण, जि.सिंधुदुर्ग

}

तक्रारदार ग्राहक

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता, महावितरण
विभागीय कार्यालय कणकवली

}

विरुध्द पक्षकार

फोरम उपस्थिती

}

- १) श्री. व्ही. बी. जगताप,
सचिव तथा कार्यकारी अभियंता
- २) श्री. ज. पु. बिवलकर
सदस्य

ग्राहकाच्या वतीने

}

- १) श्री. दिलीप भाऊ गावडे

विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने

}

- १) श्री. के.एन. सत्येन
उपकार्यकारी अभियंता, मालवण

**महाराष्ट्र राज्य वीज नियामक आयोग, ग्राहक तक्रार निवारण मंच
व विद्युत लोकपाल (ओम्बुड्समन) विनियम २००६ मधील ८(२) चे
तरतुदीनुसार :**

श्री दिलीप भाऊ गावडे घर नं.७८५ भरड, मालवण सिंधुदुर्ग यानी त्यांचे वडीलोपार्जीत घराच्या (मौजे सालेळ नांगरभाट मालवण) वीज कनेक्शनची थकबाकी भरलेली असतानाही वीज पुरवठा खंडीत केलेबाबत व त्यास अनुसरून नुकसान भरपाई मिळण्याबाबतची तक्रार या मंचाकडे दि. १८.०२.२०१५ रोजी फॉर्म 'अ' मध्ये दाखल केलेली आहे. तक्रार प्राप्त होताच होताच मंचाकडील पत्र क्र. ३५ दि.१८.०२.२०१५ अन्वये कार्यकारी अभियंता कणकवली यांचेकडे स्पष्टीकरण मागविणेत आले पण त्यांचे स्पष्टीकरण विहित मुदतीत मंचाकडे दाखल करणेत आले नाही त्यामुळे विनियमातील तरतुदीनुसार दि. १९.०३.२०१५ रोजी सुनावणीची तारीख निश्चित करून सुनावणीची प्रक्रिया पूर्ण केली.

तक्रारदार श्री दिलीप भाऊ गावडे यांच्या तक्रारीचे स्वरूप असे आहे की, ते वर नमुद केलेल्या पत्त्यावर रहात असून त्यांचे दुसरे वडीलोपार्जीत घर मौजे सालेल नांगरभाट मालवण येथे आहे तेथे असलेल्या घरगुती वीज कनेक्शनचा ग्राहक क्र. २३४३९००००३३३ असा असून या कनेक्शनचा वीज पुरवठा थकबाकी भरलेली असतानाही खंडीत केलेला होता सदर कनेक्शनवरती रु. ४००/- इतकी थकबाकी असल्याबाबतची सुचना त्यांना दि.२२.१२.२०११ रोजी मिळाली त्यानंतर त्यांनी दि.२६.१२.२०११ रोजी थकबाकी पोटी रु. १०००/- चा भरणा केला होता. असे असतानाही हया घराचा वीज पुरवठा महावितरणकडून दि.०७.०१.२०१२ रोजी खंडीत करण्यात आला हा वीज पुरवठा दि.०३.०३.२०१२ रोजी पुन्हा सुरु करणेत आला. यामध्ये ग्राहकाची कोणतीही चुक नसताना हा वीज पुरवठा नाहक १३५० तास बंद करणेत आला होता. महावितरणच्या या चुकीमुळे त्यांना नाहक त्रास होऊन त्यांच्या प्रतिष्ठेला धक्का लागलेला आहे. या त्रासासाठी योग्य ती नुकसान भरपाई मिळण्याबाबतच्या तरतुदीची माहिती मिळणेसाठी दि.०६.०९.२०१२ रोजी जन माहिती अधिकारी कायदयाखाली अर्ज करून माहिती मागविली सदर पत्रास अनुसरून महावितरणने दि.१४.०९.२०१२ रोजी पत्र पाठवून कार्यालयात भेटीसाठी बोलाविले त्यामध्ये त्यांनी भेटीची निश्चित तारीख व वेळ नमुद केलेली नव्हती. यानंतर तक्रारदारानी २ / ३ वेळा महावितरणच्या कार्यालयाला भेट देऊनही सक्षम अधिकाऱ्याची भेट मिळाली नाही. पण आवश्यक ती माहिती दि. ०४.०६.२०१४ रोजी त्यांना मिळालेली आहे. त्यानंतर त्यांनी या मंचाच्या सुचनेनुसार दि.०२.०८.२०१४ रोजी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे दि.१५.१२.२०१४ रोजी रितसर अर्ज दाखल केला. या अर्जास अनुसरून कक्षाने दि.२१.०१.२०१५ रोजी सुनावणी घेतली, या सुनावणी दरम्यान उपकार्यकारी अभियंता श्री सत्येन यानी आपली चूक मान्य केलेली होती, पण कक्षाने ही तक्रार कालबाहय झाल्याचे ठरवून त्यांची तक्रार फेटाळलेली आहे. कक्षाच्या या निर्णयाने त्यांचे समाधान न झाल्याने त्यांनी या मंचाकडे पुन्हा दि.

१८.०२.२०१५ रोजी तक्रार दाखल केली असून त्यामध्ये नियमानुसार देय असणारी नुकसान भरपाई तसेच प्रवास खर्च स्टेशनरी खर्च इत्यादी खर्चाच्या पुतर्तसाठी मागणी केलेली आहे.

महावितरणकडून त्यांचे स्पष्टीकरण सुनावणी दरम्यानच सादर करण्यात आले आहे त्यांचे स्पष्टीकरणामध्ये त्यांनी नमुद केले आहे की हया कनेक्शनची माहे ऑक्टोबर २०११ मध्ये एकूण थकबाकी रु. ४२३.६६ इतकी होती हया थकबाकीचा भरणा करणेसाठी महावितरणकडून त्यांना दि.२२.१२.२०११ रोजी १५ दिवसाची नोटीस देण्यात आलेली होती हया नोटीशीची मुदत संपल्यानंतर दि.०७.०१.२०१२ रोजी हया थकबाकीच्या वसुलीसाठी गेले असता त्यांचे घर बंद असल्याचे आढळले होते. व थकबाकी भरणेबाबतचा कोणताही पुरावा न मिळालेमुळे त्यांचा वीजपुरवठा बंद करण्यात आलेला होता. दरम्यानच्या काळात ग्राहकाने हया बीलाचा भरणा केल्याबाबतची पावती महावितरणच्या कार्यालयास न दाखविल्यामुळे हा वीजपुरवठा बंद स्थितीतच ठेवलेला होता. त्यानंतर ग्राहकाने दि.०३.०३.२०१२ रोजी पावती महावितरणकडे सादर केल्यानंतर हा वीज पुरवठा पुन्हा सुरु करण्यात आला आहे.

दि. ०७.०१.२०१२ ते ०३.०३.२०१२ या काळात ग्राहकाचे घर बंदच असल्यामुळे ग्राहकाला कोणताही त्रास झालेला नाही. वर नमुद केलेली कार्यवाही नियमानुसारच केलेली असल्यामुळे ग्राहकानी प्रती तास रु. ५०/- इतक्या दराने केलेली नुकसान भरपाईची मागणी अवास्तव व खोडसाळ आहे. हया प्रकरणामध्ये ग्राहकानी आपली तक्रार दोन वर्षांच्या आत म्हणजेच दि.०६.०१.२०१४ पर्यंत करणे आवश्यक होते व त्यामुळेच कक्षाने ही तक्रार कालबाहय ठरवून फेटाळलेली आहे. व मंचानी देखील या बाबीचा विचार करुन ही तक्रार फेटाळण्याची विनंती केलेली आहे.

दि. १९.०३.२०१५ रोजी घेण्यात आलेल्या सुनावणी मध्ये तक्रारदार श्री दिलीप भाऊ गावडे हे स्वतः उपस्थित राहून त्यांनी आपला युक्तीवाद सादर केला तसेच महावितरणकडून श्री के. एम.सत्येन (उपकार्यकारी अभियंता) हे हजर राहून त्यांनी आपला युक्तीवाद सादर केला.

सुनावणी दरम्यान श्री गावडे यानी आपला युक्तीवाद सादर करताना पुन्हा याच मुद्द्याची मांडणी केली याशिवाय त्यांनी भरणा केलेल्या पावतीची कल्पना महावितरणच्या कर्मचाऱ्यांना दिली असल्याचे नमुद केले. ग्राहकानी पैसे भरले आहेत अथवा नाहीत याची शहानिशा करण्याची जबाबदारी पुर्णपणे महावितरणची असल्याचे नमुद करुन एकूण तास १३५० इतक्या कालावधीसाठी खंडीत केलेल्या वीज पुरवठ्यासाठी कृती मानांकनाप्रमाणे तासाला रु.५०/- इतक्या दराने नुकसान भरपाई मिळावी तसेच वेळेचा अपव्यय स्टेशनरी, प्रवास खर्च इत्यादी बाबीसाठीपण वेगळी नुकसान भरपाई अदर करणेसाठी आदेश देण्यासाठी विनंती केली.

श्री सत्येन यानी आपला युक्तीवाद सादर करताना नमुद केले की ग्राहकानी रक्कम भरणा केल्याची पावती न दाखविल्यामुळेच हा वीज पुरवठा खंडीत केला असावा असे नमुद करुन ग्राहकाचे घर बंदच होते त्यामुळे त्यांचे कोणतेही नुकसान झालेले नसुन मुद्दाम खोडसाळपणे त्यांनी ही तक्रार केल्याचे नमुद करुन ही तक्रार त्यांचे कडून सादर करणेत आलेल्या स्पष्टीकरणातील मुद्द्यानुसार फेटाळण्याबात विनंती केली.

प्रस्तुत प्रकरणात दाखल झालेली कागदपत्रे व उभयपक्षांनी केलेला युक्तीवाद याचा अभ्यास करता मंचाने खालीलप्रमाणे निष्कर्ष नोंदविलेला आहे.

ग्राहकाकडे असलेल्या ऑक्टोबर २०११ च्या एकूण रु. ४२३.६६ इतक्या रक्कमेच्या थकबाकी करीता महावितरणकडून नोटीस मिळालेनंतर ग्राहकानी दि.२६.१२.२०११ रोजी एकूण रु. १०००/- मात्र ऑनलाईन भरलेले होते. तथापी महावितरणने या बाबीची शहानिशा न करता त्यांचा वीजपुरवठा दि.०७.०१.२०१२ ते ०३.०३.२०१२ या कालावधीसाठी बंद केलेला होता. सदर कालावधीमध्ये एकूण १३५० तास इतक्या कालावधीसाठी वीजपुरवठा खंडीत असल्याबाबतचे प्रतिपादन तक्रारदाराने केलेले आहे, तथापी हा कालावधी योग्य आहे अथवा नाही याचे मुल्यमापन करणे तसेच कृती मानकानुसार तक्रारदार भरपाईस पात्र आहे किंवा नाही किंवा तक्रारदार जर भरपाईस पात्र असेल तर त्याचे मुल्यांकन करणे व नुकसान भरपाई अदा करणे ही सर्व जबाबदारी महावितरणची आहे.

महाराष्ट्र वीज नियामक आयोग (वितरण परवानाधारकांच्या कृतीची मानके, वीज पुरवठा सुरु करावयाचा कालावधी व भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम २०१४ मधील कलम १२ नुसार परवानेधारकाला कृती मानके साध्य करण्यास अपयश आल्यास त्या भरपाईचे निश्चितीकरण व भरपाईचे अदा करणे करण्याची जबाबदारी परवानाधारकाची (महावितरणची) आहे. प्रस्तुत प्रकरणात देखील कृतीमानके साध्य करण्यात जर महावितरणला अपयश आले असेल तर त्याचे निश्चितीकरण व अदाकरण करण्याची जबाबदारी वर उल्लेख केलेल्या विनियमानुसार महावितरणकडे जाते त्यामुळे ह्या प्रकरणात महावितरणने योग्य तो निर्णय घेऊन विनियमातील तरतुदीनुसार कृती करणे योग्य होईल असा मंचाचा निष्कर्ष आहे तसेच याबाबतीत योग्य ते निश्चितीकरण झाले नाही अथवा महावितरणने दिलेल्या निर्णयानुसार तक्रारदाराचे समाधान न झाल्यास याच विनियमातील कलम १२.३ नुसार तक्रारदारास स्वतंत्रपणे या मंचाकडे तक्रार दाखल करण्यास मुभा राहिल.

मंचाने नोंदविलेल्या वरील निष्कर्षानुसार खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत आहे.

आदेश

- १) तक्रारदाराचा अर्ज निकाली काढणेत येत आहे.
- २) महावितरणने आपल्या स्तरावर निर्णय घेऊन नुकसान भरपाईचे निश्चितीकरण व अदाकरण करावे.

- ३) वरील आदेशाची पुर्तता करुन पुर्तता अहवाल या मंचाकडे दि.०६.०७.२०१५ पर्यन्त सादर करावा.
- ४) या आदेशाविरुध्द अर्जदारास अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात अपील दाखल करता येईल.

पत्ता :- सचिव,
विद्युत लोकपाल
महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग,
६०६/६०८, केशवा,
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुंबई ४०००५१
फोन नं. ०२२- २६५९२९६५

- ५) या आदेशाचे महावितरणकडून पालन न झाल्यास वीज कायदा २००३ मधील कलम १४२ नुसार ग्राहक खालील पत्त्यावर तक्रार करू शकतो.

पत्ता:- महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग
१३ वा मजला, केंद्र क्रं. १,
जागतिक व्यापार केंद्र, कफ परेड,
कुलाबा मुंबई ४००००५
फोन नं.०२२ - २२१६३९६४/६५/६९

श्री .व.बा.जगताप
सचिव / कार्यकारी अभियंता
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- ३१.०३.२०१५
ठिकाण :- रत्नागिरी.

मी, श्री. जयंत पुरुषोत्तम बिवलकर, सदस्य ग्राहक तक्रार निवारण मंच रत्नागिरी मंचाच्या निष्कर्षाशी पूर्णपणे सहमत नाही. निष्कर्षामध्ये अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाच्या निर्णयासंबंधी कोणतेही भाष्य केलेले नाही. तक्रार मुदत बाहय असल्याने कक्षाने ती फेटाळली व म्हणूनच मंचाने याविषयीच्या आदेशात अंतर्भूत करणे आवश्यक आहे.

ग्राहकाने झालेल्या त्रासाबद्दल भरपाई मिळण्याविषयी माहिती दि.०६.०९.२०१२ रोजीच मागितली होती असे आढळते मात्र माहिती जुलै २०१४ मध्ये देण्यात आली. त्यामुळे ग्राहकाच्या तक्रारीचे कारण माहिती मिळाल्यानंतर उद्भवले व त्यानंतर २ वर्षांचे आत तक्रार

दाखल झाली असल्याने तक्रार मुदतबाहय नाही. यामुद्दयाबद्दल मंचाने निर्णय न देता महावितरणकडे भरपाईची मागणी करुन, आवश्यक तर भविष्यात मंचाकडे पुन्हा स्वतंत्र तक्रार करावी असे मत नोंदविले असल्याने महावितरण व मंच यांचेकडे ग्राहकाला तक्रार करीत रहावे लागेल. ते अनिष्ट आहे.

ग्राहकाकडील वीज पुरवठा, रक्कम जमा असूनही, दि.०७.०१.२०१२ ते दि.०३.०३.२०१२ या कालावधीत खंडीत केला होता हे महावितरणच्या अधिकाऱ्यानी मान्य केले आहे. म्हणजेच ही वस्तुस्थिती महावितरणला माहीत होती असे असताना आयोगाच्या कृतीमानकाविषयीच्या २००५ च्या विनियमाच्या कलम १२.१ प्रमाणे ग्राहकाला भरपाई देण्यास महावितरण उत्तरदायी होते. त्याप्रमाणे रक्कम न देणे ही सेवेतील त्रुटी आहेच. तक्रार कालबाहय आहे असे नमुद करुन स्वतःच्या निष्क्रीयतेचा/चुकीचा फायदा महावितरण घेऊ पहात आहे ते अवैध आहे.

कोणतीही थकबाकी नसताना वीज पुरवठा खंडीत करणे व पावती दाखविली नाही म्हणून खंडीत करण्याचे समर्थन करणेही कायद्याच्या तरतुदीशी विसंगत आहे. प्रस्तुत प्रकरणी ग्राहकाने on line रक्कम जमा केली व ते महावितरणने नाकारलेले नाही. शिवाय ही माहिती ग्राहकाने मोबाईलवरुन संपर्क करणाऱ्या श्री गावडे, लाईनमन,यांस दिली होती असे ग्राहकाने कथन केले. त्याचा प्रतिवाद महावितरणचे उपकार्यकारी अभियंता श्री सत्येन यानी केलेला नाही. त्यामुळे रक्कम जमा असल्याची खात्री करणे शक्य होते. वीज कायदा कलम २००३ च्या कलम १४२ अन्वये वीज पुरवठा खंडीत करण्याची कृती दंडनीय आहे.

कृती मानकाविषयीच्या विनियमात दि.२० मे २०१४ पासून बदल झाले असल्याने प्रस्तुत प्रकरणी मंचानेच भरपाईबद्दल आदेश देणे आवश्यक आहे.

श्री ज.पु.बिबलकर
सदस्य
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- ३१.०३.२०१५
ठिकाण :- रत्नागिरी.

निर्णायक मत

महाराष्ट्र वीज नियामक आयोग विनियम २००६ अन्वये मला या मंचाचा सचिव व कार्यकारी अभियंता या नात्याने या प्रकरणा संदर्भात सुनावणी कालावधीत विशिष्ट हक्क व

निर्णयाचा अधिकार असल्याने या नियमांचे अधिन राहून आदेशास अनुसरून निर्णायक मत (Casting Vote) स्पष्ट करू इच्छितो की, मंचाचे सदस्य माहितीचा अधिकार अधिनियम २००५ व महाराष्ट्र वीज नियामक आयोग विनियम यांची नाहक गल्लत करीत आहेत माहिती अधिकार अधिनियम २००५ व महाराष्ट्र वीज नियामक विनियम २००६ किंवा भारतीय विद्युत कायदा २००३ वर आधारित इतर विनियम हे पूर्णतः स्वतंत्र आहेत. तक्रारदाराने तक्रार उद्भवल्यानंतर माहिती अधिकार अधिनियम या मधील तरतुदीनुसार माहिती मागवित वेळ घालविण्यापेक्षा याबाबतीत लेखी तक्रार महावितरणच्या स्थानिक कार्यालयात जरी दाखल केली असती तरी ही तक्रार कक्षाने कालबाहय न ठरविता वैध ठरविली असती. वीज पुरवठा खंडीत /सुरळीत केलेली तारीख जानेवारी / मार्च २०१२ असून तब्बल तीन वर्षांनंतर तक्रारदाराने आपली तक्रार दाखल केलेली आहे त्यामुळे कक्षाने दिलेला निर्णय विनियमातील तरतुदीशी सुसंगत आहे. तरीही कृती मानके विनियम २०१४ विनियम १२.१ नुसार भरपाईचे निश्चितीकरण व अदाकरण करण्याची जबाबदारी महावितरणची असल्याने त्यांच्या अधिकारात मंचाने हस्तक्षेप करणे योग्य होणार नाही. या तरतुदी व निष्कर्षानुसार मंचाचा वरील आदेश कायम करण्यात येत असून हा आदेश उभय पक्षांना बंधनकारक राहिल.

श्री .व.बा.जगताप
सचिव / कार्यकारी अभियंता
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- ३१.०३.२०१५
ठिकाण :- रत्नागिरी.