

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

ग्राहक तक्रार क्र. १७/२०१५

दि. १४.०९.२०१५

श्री दिलीप भाऊ गावडे
घर नं.७८५, भरड,मालवण
ता. /जि. रत्नागिरी

तक्रारदार ग्राहक

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता, महावितरण
विभागीय कार्यालय कणकवली

विरुध्द पक्षकार

फोरम उपस्थिती

- १) श्री. वि. रा. कांबळे,
सचिव तथा कार्यकारी अभियंता
- २) श्री. ज. पु. बिवलकर
सदस्य

ग्राहकाच्या वतीने

- १) श्री .दिलीप भाऊ गावडे

विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने

- १) श्री. सौरभ आण्णासाहेब माळी
अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता,
विभागीय कार्यालय,कणकवली
- २) श्री. व्ही.आर.इंगळे
उपव्यवस्थापक, कणकवली

महाराष्ट्र वीज नियामक आयोग, [ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल (ओम्बुडस्मन)] विनियम २००६ मधील ८(२) चे तरतुदीनुसार :

श्री. दिलीप भाऊ गावडे रा. घर नं. ७८५ भरड,मालवण जि. सिंधुदुर्ग यांनी वडीलोपार्जीत घराच्या (मौजे सालेल नागरभाट,मालवण) वीजकनेक्शची थकबाकी भरलेली असतानाही महावितरणने वीज पुरवठा खंडीत केलेबाबत व त्यास अनुसरुन नुकसान भरपाई मिळणोबाबतची पुनश्च तक्रार या मंचाकडे दि. १४.०९.२०१५ रोजी पोष्टाने ग्राहकाच्या दि. ०९.०९.२०१५ रोजीचे फॉर्म 'अ' मध्ये दाखल झालेली आहे. त्याचा केस क्र.१७ असा आहे. सदर तक्रार प्राप्त होताच मंचाकडील पत्र क्र. १२३ दि. १६.०९.२०१५ अन्वये कार्यकारी अभियंता कणकवली यांचेकडे स्पष्टीकरण मागविणेत आले. व त्यांनी त्यांचे स्पष्टीकरण त्यांचे कार्यालयाचे पत्र क्र. ५९७३ दि.०५.१०.२०१५ अन्वये रोजी सादर केले. या कार्यालयाचे पत्र क्र. १३२ दि.०७.१०.२०१५ ने उभयपक्षकारांना कळवून दि.१४.१०.२०१५ रोजी सुनावणी निश्चित करुन सुनावणीची प्रक्रिया पुर्ण केली.

सुनावणीस तक्रारदार श्री दिलीप भाऊ गावडे स्वतः उपस्थित होते व त्यांच्या तक्रारीचे स्वरुप असे आहे की ते वर नमुद केलेल्या ठिकाणी रहात असून त्यांचे वडीलोपार्जीत घर मौजे सालेल नांगरभाट मालवण येथे आहे. तेथे असलेल्या घरगुती वीज कनेक्शनचा ग्राहक क्र. २३४३९००००३३३ असा असून सदर कनेक्शनचा वीजपुरवठा थकबाकी भरलेली असतानाही खंडीत केलेला होता. सदर कनेक्शनवरती रु.४२३.६६/- इतकी थकबाकी असल्याबाबतची सूचना(नोटीस) त्यांना दि.२२.१२.२०११ रोजी मिळाली होती. त्यांनी दि.२६.१२.२०११ रोजी थकबाकी पोटी ऑनलाईन रु. १०००/- चा भरणा केला होता. असे असताना ह्या घराचा वीजपुरवठा महावितरणकडून दि.०७.०१.२०१२ रोजी खंडीत करण्यात आला होता. व हा वीज पुरवठा दि.०३.०३.२०१२ रोजी पुन्हा सुरु करणेत आला होता यामध्ये ग्राहकाची कोणतीही चूक नसताना हा वीजपुरवठा नाहक १३५० तास बंद करणेत आला होता. महावितरणच्या सदर चुकीमुळे ग्राहकास नाहक त्रास होऊन त्यांच्या प्रतिष्ठेला धक्का लागलेला आहे. व ग्राहकास मानसिक त्रास,जनरेटरसाठी व इंधनासाठी अतिरिक्त खर्चाचा भुर्दड झालेला आहे सदर प्रकरणी नुकसान भरपाईसाठी ग्राहकाने दि.०४.०६.२०१४ रोजी माहिती अधिकारा अन्वये महावितरणकडून माहिती घेऊन दि.१५.१२.२०१४ रोजी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे व तिथे तक्रार फेटाळली गेलेमुळे दि.१८.०२.२०१५ रोजी मंचाकडे तक्रार केली होती. व दि. १९.०३.२०१५ रोजी मंचाकडे सदर केसची सुनावणी होऊन ग्राहकास कृतीमानकातील तरतुदीनुसार नुकसानभरपाई देणेचे आदेश झाले होते.

परंतु ग्राहकाच्या म्हणण्यानुसार त्यांची वीज बीलाची थकबाकी भरली असताना त्यांचा वीजपुरवठा १३५० तास खंडीत ठेवल्यामुळे व पूर्ववत चालू करण्यास दिरंगाई केलेमुळे रु. ५० प्रती तासास याप्रमाणे रु.६७५००/- रुपये नुकसान भरपाई व त्यावरील ४० महीन्याचे व्याज रु. २७,३३२/- तसेच सुनावणीसाठी येणेजाणे प्रवास खर्च व कागदपत्राची पुर्तता व पोष्टेज खर्च व वेळेचा अपव्यययासाठी ५०००/- रुपये अशी सर्व एकूण रक्कम ९९,८३२/- रुपये एवढी नुकसान भरपाई मिळणे आवश्यक असताना महावितरणने फक्त ८००/- रु. चा धनादेश पाठविलेला आहे. तो त्यांनी स्विकारला नाही व त्यांनी मंचाकडून ठेस निर्णय व्हावा व कृतीमानकानुसार नुकसान भरपाई मिळावी व

जबाबदारअधिकारी /कर्मचारी यांचे चुकीने वीजपुरवठा बंद ठेवलेबाबत कारवाई व्हावी म्हणून पुनश्च तक्रार दाखल केलेली आहे.

महावितरण तर्फे श्री सौरभ अ. माळी ; अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता ,कणकवली विभागीय कार्यालय तसेच सौ. व्ही.आर. इंगळे उपव्यवस्थापक कणकवली उपस्थित राहिले.

कार्यकारी अभियंता यांनी सादर केलेल्या दि.०५.१०.२०१५ चे खुलाशाप्रमाणे श्री. दिलीप भाऊ गावडे ग्राहक क्र. २३४३९००००३३३ मु.पो. सालेळ,नांगरभाट,ता.मालवण यांनी दाखल केलेल्या अर्जावर यापुर्वी मंचाकडून सुनावणी होऊन,ग्राहकास कृतीमानकातील तरतुदीप्रमाणे नुकसान भरपाई देण्याचे आदेश देण्यात आले होते. त्यानुसार ग्राहकाला कृतीमानके विनिमय २०१४ विनिमय १२.१ नुसार वीजपुरवठा खंडीत कालावधी दि. ०७.०१.२०१२ ते ०३.०३.२०१२ साठी भरपाई रक्कम रु. ८००/- डीडी क्र.४७०९०६ दि.०६.०७.२०१५ नुसार महावितरणकडून दिली गेली परंतु सादर नुकसान भरपाई ग्राहकाला मान्य नसल्याने त्यांनी सादर डीडी परत पाठविलेला आहे.

सादर केसमध्ये ग्राहकाने थकबाकी रु. ४२३.६६/- भरलेली नव्हती नोटीसही बजावली होती. त्यामुळे नुकसान भरपाई निश्चितीकरण करताना कृतीमानके २०१४ मधील Appendix 'A' (५) नुसार केलेले आहे. ग्राहकाचा वीजपुरवठा वीजबील थकबाकीपोटी खंडीत केला होता. मात्र ग्राहक फ्यूज कॉल कंप्लेट पोटी Appendix 'A' (२) (i) मध्ये नमुद केलेप्रमाणे नुकसान भरपाईची मागणी करत आहे व सादर मागणी पूर्णतः चुकीची आहे.

संबंधित ग्राहकाने १३५० तास कंपनीने वीज पुरवठा खंडीत ठेवल्यामुळे प्रतितास रु. ५०/- प्रमाणे रु. ६७५००/- व त्यावरील ४० महीन्याचे व्याज रु.२७३३२/- असे एकूण ९४८३२/- व कागदपत्रांची पूर्तता, पोष्टेजखर्च, सुनावणीसाठीचा प्रवास खर्च व वेळेचा अपव्यय यासाठी रु.५०००/- एकूण रु. ९९८३२/- मागणी केलेली आहे. व कृतीमानकाचे अधीन राहून रु. ८००/- नुकसान भरपाई दिलेली आहे.

ग्राहकाला दिलेल्या १५ दिवसाचे नोटीसची मुदत संपल्यानंतर दि.०७.०१.२०१२ रोजी कंपनीचा कर्मचारी ग्राहकाच्या घरी गेला, ग्राहकाचे घरी कोणीही नव्हते, त्यामुळे थकबाकी भरल्याचा पुरावा उपलब्ध झाला नाही म्हणून वीज पुरवठा खंडीत केला. दि.०३.०३.२०१२ पर्यंत ग्राहकाने पैसे भरल्याचा पुरावा (पावती) महावितरणकडे सादर केली नाही. व त्या कालावधीत ग्राहकाचे घरी कोणीही नव्हते त्यामुळे ग्राहकांची कोणतीही गैरसोय झालेली नाही. व ग्राहकाने पावती दाखविले नंतर त्वरीत वीजपुरवठा दि. ०३.०३.२०१५ रोजी चालू केलेला आहे. महावितरणने वीजपुरवठा चालू करण्यासाठी दिरंगाई केली नाही त्यामुळे त्यांची मागणी मान्य नाही.

संबंधित ग्राहकाने तक्रार दोन वर्षांचे आत म्हणजे दि.०६.०१.२०१४ पर्यंत सादर करणे आवश्यक असलेने व ती त्यांनी नंतर केलेने कक्षानेही तक्रार फेटाळली आहे त्याप्रमाणे मंचानेही तक्रार फेटाळावी अशी विनंती केली आहे.

प्रस्तुत प्रकरणात दाखल झालेली कागदपत्रे व उभयपक्षांनी केलेला युक्तिवाद यांचा अभ्यास करता मंचाने खालीलप्रमाणे निष्कर्ष नोंदविला आहे. व खालील मुद्द्यावर विचार करणे आवश्यक आहे.

१) महावितरणने सदर ग्राहकाचा वीजपुरवठा दि.०७.०१.२०१२ पासून दि.०३.०३.२०१२ पर्यंत १३५० तास तात्पुरते स्वरूपात बंद ठेवला ही कृती कायद्याला धरून आहे काय ?

उत्तर - नाही.

२) सदर प्रकरणामध्ये ग्राहकांनी मागणी केलेली खंडीत वीजपुरवठ्याच्या एकूण कालावधीसाठीची नुकसान भरपाई प्रतितासास रु. ५०/- प्रमाणे एकूण १३५० तासास रु. ६७५०० + ४० महिन्याचे व्याज रु. २७३३२ + कागदपत्र पुर्तता प्रवासखर्च,पोष्टेज व वेळेचा अपव्ययसाठी रु. ५०००/- एकूण रु. ९९८३२/- ही योग्य आहे काय ?

उत्तर - नाही.

सदर प्रकरणात मंचाने पूर्वी दिलेल्या दि.१८.०२.२०१५च्या आदेशाप्रमाणे महावितरणने आपल्या स्तरावर निर्णय घेऊन नुकसान भरपाईचे निश्चितीकरण व अदाकरण करावे असा आदेश देऊन तक्रारदाराचा अर्ज निकाली काढलेला आहे. परंतु सदर प्रकरणामध्ये महावितरणने सदर खंडीत वीज पुरवठा कालावधी व वीजपुरवठा खंडीत करण्याची केलेली कार्यवाही हयामध्ये कंपनीची कोणतीही चूक नाही. व ग्राहकाचे घर सदर कालावधीत बंद होते. त्यामुळे त्यांनी मागितलेली नुकसान भरपाई मान्य नव्हती असे महावितरणचे म्हणणे आहे. ग्राहकाने मागितलेली नुकसान भरपाई ही त्यांनी कृतीमानकाच्या आधारे परिशिष्ट अ मुद्दा क्र.५ च्या आधारे योग्य योग्यरितीने मागणे आवश्यक असताना रु.८००/- ऐवजी परिशिष्ट अ मुद्दा क्र.२ प्रमाणे रु. ६७,५००/- चुकीने मागितलेली दिसते. सुनावणी दरम्यान SOP प्रमाणे जे कलम ग्राहकाने उधृत केले ते लागू होत नाही अस मंचाने ग्राहकांच्या निदर्शनास आणल्यानंतर ग्राहक वेगळी तरतूद दाखवू शकले नाही तसेच महावितरणच्या अधिकाऱ्याने चूक मान्य केली असती तर ही तक्रार पूर्वीच निकाली निघाली असती असे म्हणणे विसंगत आहे हे मंचाने निदर्शनास आणल्यावर तक्रारदार उत्तर देऊ शकले नाहीत. परंतु पुन्हा मंचात केस दाखल झालेली आहे. म्हणून मंच खालीलप्रमाणे आदेश देत आहे

१) सदर केसमध्ये ग्राहकास रु. ४२३.६६/- थकबाकीसाठी महावितरणने section ५६(i) of electricity act २००३ नुसार १५ दिवसाची नोटीस दि. २२.१२.२०११ रोजी दिली होती व त्याचा नोटीस कालावधी दि.०६.०१.२०१२ पर्यंत होता. सदर नोटीस कालावधीत ग्राहकाने रु. १०००/- दि. २६.१२.२०११ रोजी ऑनलाईन भरलेली असताना दि.०७.०१.२०१२ रोजी नोटीस कालावधी संपलेनंतर वीज पुरवठा तात्पुरत्या स्वरूपात खंडीत केलेला आहे. व ग्राहकाने पावती दाखविल्यानंतर दि.०३.०३.२०१२ रोजी वीजपुरवठा चालू केला आहे. व त्यासाठी वीज खंडीत कालावधीसाठी नुकसान भरपाई व संबंधीत अधिकारी व कर्मचाऱ्यावर प्रशासकीय कार्यवाहीची मागणी ग्राहक करत आहे.

सदर प्रकरणामध्ये वास्तविक त्यांनी थकबाकी व त्यापेक्षा जादा रक्कम ऑनलाईन भरली आहे. व महावितरणने दि.२६.१२.२०११ ते दि.०७.०१.२०१२ पर्यंत त्यांची थकबाकी भरली आहे किंवा काय यासाठी कार्यालयीन रेकॉर्ड तपासले नाही. व त्यांचा वीजपुरवठा दि.०७.०१.२०१२ रोजी केवळ ग्राहकाने पावती दाखविली नाही या सदराखाली बंद केला आहे. व तो दि.०३.०३.२०१२ पर्यंत चालू केला

नाही तब्बल ५६ दिवसात महावितरणने ग्राहकाने थकबाकी भरल्याचे खात्री केली नाही. वस्तूतः सदर खात्री संदर्भात दुसऱ्या महिन्याचे बील काढताना, नोटीस काढताना थकबाकी नसल्याने किंवा शाखाधिकारी यांनी डिसकनेक्शनची यादी तपासून संबंधीत कर्मचाऱ्यास खंडीत करणेसाठीच्या सुचना देता आल्या असत्या परंतु यामध्ये ग्राहकाचा काही दोष नसून, कंपनीनेच थकबाकी भरलेची शहानिशा करुनच पुढील वीजपुरवठा बंद करणेची कार्यवाही करणे उचित ठरते. त्याप्रमाणे चुकीबद्दल उचित प्रशासकीय कारवाई संबंधीतावर करणे ही महावितरणची जबाबदारी आहे असे वाटते.

सुनावणीदरम्यान श्री माळी अतिरिक्त कार्यकारी भियंता यांनी ग्राहकाने दि.२६.१२.२०११ रोजी थकबाकी रक्कम जमा केलेचे मान्य केले. On line रक्कम जमा झाल्यानंतर पुढील महिन्याच्या पहिल्या आठवड्यात त्याची माहिती मिळते असे सांगितले. व जानेवारी २०१२ च्या १० तारखेपर्यंत ही माहिती उपलब्ध असताना मार्चपर्यंत सदर ग्राहकाचा वीजपुरवठा सुरु न करण्याचे कारण मंचाने विचारले असता ते त्याला उत्तर देऊ शकले नाहीत. तसेच रक्कम जमा असताना वीजपुरवठा खंडीत करण्याची कृती कायदेशीर वा बेकायदेशीर आहे या मंचाच्या प्रश्नाला कृती चुकीची आहे असेही माळी यांनी सांगितले. ग्राहकाने रक्कम जमा केलेची पावती दाखविणे आवश्यक आहे या त्यांचे म्हणण्याच्या पुष्ट्यर्थ कायदेशीर तरतूद दाखल करावी असे मंचाने सांगितले. त्यामध्ये त्यांनी ७ दिवसात दाखल करण्याचे मान्य केले व तसेच पुनर्जोडणी शुल्क ग्राहकाने पावतीही दाखल करणेस सांगितले.

महावितरणच्या कणकवली विभागीय कार्यालयाने दि.२७.१०.२०१५ रोजी त्यांच्या दि.२३.१०.२०१५च्या पत्र क्र ६३३९ समवेत पुनर्जोडणी शुल्क रु.२५/- पावती क्र.५२३९७०१/३.३.२०१२ अन्वये जमा केल्याचा सहाय्यक अभियंता मालवण उपविभाग यांचा अहवाल तसेच सीपीएल् दाखल केले आहेत. सदर कागदपत्रांचे अवलोकन करता असे आढळते की ग्राहक क्र. २३४३९००००३३३ च्या ग्राहकाचे नांव श्री तुकाराम नारायण गावडे असे आहे. प्रस्तुत तक्रार प्रकरणी तक्रारदार यांचे नांव श्री दिलीप भाऊ गावडे असून मंचाकडे सादर केलेल्या फॉर्म 'अ' वर ग्राहकाचे नांव श्री दिलीप भाऊ गावडे असे नमूद आहे मात्र ग्राहक क्र.२३४३९००००३३३ असाच आहे तक्रारीचा संपूर्ण पत्रव्यवहार, उत्तर, प्रतिउत्तर व सुनावणी दरम्यानचा युक्तिवाद यामध्ये कोणत्याही वेळी महावितरणकडून या तफावतीबद्दल उल्लेख केला नव्हता हे आश्चर्यकारक तर आहेच परंतु तक्रारप्रकरण निष्काळजीपणे हाताळल्याचे निदर्शक आहे. मंच याबद्दल नापसंती नमूद करित आहे.

तक्रारदारानेही संपूर्ण प्रक्रियेमध्ये स्वतः ग्राहक नसल्याचे स्पष्ट केले नाही वा मूळ ग्राहकाचा कायदेशीर वारस असून तक्रार करण्यास सक्षम असल्याचा कोणताही पुरावा मंचाकडे सादर केलेला नाही. मालवण उपविभागाकडून प्राप्त झालेला अॅसेसमेंट लिस्ट वरून असे आढळते की मु.पो. सालेल येथील घर क्र. ३० च्या मालकाचे नांव श्री महादेव जनार्दन गावडे असे असून याच घर क्र. ३० मध्ये वीज जोडणी क्र. २३४३९००००३३३ आहे. मात्र ग्राहकाचे महावितरणच्या दफ्तरी असलेले नांव श्री तुकाराम नारायण गावडे असे आहे. फॉर्म 'अ' वर ग्राहक म्हणून स्वाक्षरी करून तक्रारदार यांनी मंचाची दिशाभूल केली असे आढळते.

आयोगाच्या (सीजीआरएफ व विद्युत लोकपाल) विनियम २००६ च्या कलम ६ प्रमाणे फक्त ग्राहकच तक्रार करू शकतो. तक्रारदार ग्राहक नसल्याने त्यांना ही तक्रार करण्याचा अधिकार नाही. अर्थातच भरपाई मिळण्यासाठीही तक्रारदार पात्र नाहीत. व अशी तक्रार विचारात घेण्याचा मंचाला अधिकार नाही. यामुळे तक्रार फेटाळणे योग्य आहे.

आदेश

- १) तक्रारदार यांची तक्रार फेटाळण्यात येत आहे.
- २) खर्चासाठी कोणताही आदेश नाही.
- ३) या आदेशाविरुद्ध 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 ४०००५
फोन नं. ०२२- २६५९२९६५

श्री .वि.रा. कांबळे
सचिव / कार्यकारी अभियंता
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

श्री ज.पु.बिबलकर
सदस्य
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- २८.१०.२०१५
ठिकाण :- रत्नागिरी.