

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

ग्राहक तक्रार क्र. ५८/२०१३

दि.१४.१०.२०१३

श्री.लक्ष्मण पोशा पाटील
मु.पो.पंढरी (पाज)
ता. दापोली, जि.रत्नागिरी

}

तक्रारदार ग्राहक

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता, महावितरण,
विभागीय कार्यालय खेड

}

विरुध्द पक्षकार

फोरम उपस्थिती

}

- १) श्री. डी. एस्. जामखेडकर, अध्यक्ष
- २) श्री. व्ही.बी.जगताप,
सचिव तथा कार्यकारी अभियंता
- ३) श्री.ज.पु. बिवलकर
सदस्य

ग्राहकाच्या वतीने

}

- १) श्री.नदीम अ.करु (प्रतिनिधी)

विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने

}

- १) श्री.अन्वर मोहम्मद इसाक परकार
सहाय्यक अभियंता,उपविभाग, दापोली - १

**महाराष्ट्र राज्य वीज नियामक आयोग, ग्राहक तक्रार निवारण मंच व लोकपाल(ओम्बुड्समन)
विनिमय २००३ मधील ८(२) चे तरतुदीनुसार :**

श्री. लक्ष्मण पोशा पाटील यांचे मु.पो.पंढरी (पाज) तालुका. दापोली, जि.रत्नागिरी येथे असलेल्या वीज जोडणी कायम स्वरूपी खंडीत केल्यानंतर नियमाप्रमाणे सुरक्षा ठेव महावितरणकडून परत न मिळाल्याबाबतची तक्रार त्यांनी फॉर्म 'अ' मध्ये मंचाकडे दि. १२.१०.२०१३ रोजी दाखल केली आहे. तक्रार प्राप्त होताच मंचाकडील पत्र क्रं. २८० दि. १४.१०.२०१३ अन्वये कार्यकारी अभियंता विभागीय कार्यालय खेड यांचे कडे स्पष्टीकरण मागविणेत आले. पण विहित कालावधीत स्पष्टीकरण न प्राप्त झाले मुळे वीज नियामक आयोगाच्या तरतुदीप्रमाणे उभय पक्षांना सुनावणीची नोटीस काढून दि.२६.११.२०१३ रोजी सुनावणी घेण्यात आली.

तक्रारदार श्री. लक्ष्मण पोशा पाटील यांच्या तक्रारीचे स्वरूप असे की त्यांचे वरील पत्त्यावर २१५५६०००३९१५ या ग्राहक क्रमांकाचे वीज कनेक्शन होते, सदर वीज कनेक्शन मार्च २००८ मध्ये कायम स्वरूपी बंद करण्यात आले आहे. त्यानंतर हया कनेक्शन साठी महावितरणकडे जमा करणेत आलेली सुरक्षा ठेव परत मिळावी म्हणून त्यांनी स्थानिक कार्यालयात भेट देऊन मागणी केली तसेच दि. ०८.११.२०१२ रोजी उपविभागीय कार्यालय दापोली यांचेकडे लेखी अर्ज सादर केला पण त्यांच्या अर्जाची दखल घेतली गेलेली नसल्यामुळे त्यांनी मंचाकडे तक्रार अर्ज दाखल केला असून त्या अर्जामध्ये सुरक्षा ठेव,अन्य अतिरिक्त रक्कम व या सर्व रक्कमेवरती बँकेच्या नियमाप्रमाणे व्याज देण्यात यावे तसेच योग्य ती भरपाई मिळणेबाबत विनंती केली आहे.

दि. २६.११.२०१३ रोजी घेण्यात आलेल्या सुनावणीसाठी महावितरणकडून श्री. अन्वर परकार सहाय्यक अभियंता दापोली -१ हे उपस्थित राहून आपला युक्तीवाद केला तसेच ग्राहकानी आपले लेखी निवेदन देऊन त्यांच्या वतीने श्री. नदिम अ. करु याना बाजू मांडण्यास परवानगी देणेबाबत विनंती केली होती त्यानुसार श्री. नदिम अं. करु यानी ग्राहकाच्या वतीने बाजू मांडली.

श्री. नदिम करु यानी सुनावणीमध्ये नमूद केले की अर्जदाराच्या विनंतीनुसार त्यांचे लेखी निवेदन ते सादर करीत असून त्यांच्या शिवाय त्यांना काहीही निवेदन करावयाचे नाही. महावितरणकडून आपली बाजू मांडताना श्री.परकार यानी निवेदन केली की, ग्राहकाचा सुरक्षा ठेव परत मिळण्यासाठी दि. ०८.११.२०११ रोजी अर्ज मिळाला त्यानंतर या ग्राहकास सुरक्षा ठेवीची रक्कम परत मिळण्यासाठी रु.२००/- च्या स्टॅपपेपर वर हमीपत्र अथवा मुळ पावती सादर करण्याबाबत सुचना देणेत येऊन देखील ग्राहकाने कोणतीही कार्यवाही केलेली नाही. तसेच अर्जदाराने सुरक्षा ठेव रक्कम रु. २९००/- इतकी असल्याचे नमुद केले आहे पण सी.पी.एल्. च्या नोंदीनुसार ग्राहकाकडून फक्त रु. ४०/- इतकी सुरक्षा ठेव ठेवण्यात आलेली आहे त्यामुळे रु. २९००/- इतकी सुरक्षा ठेव असल्याबाबतची पावती अथवा त्या संबंधीचा पुरावा सादर केल्यास व हमीपत्र अथवा मुळ पावती सादर केल्यास विनाविलंब सुरक्षाठेवीची रक्कम परत करणेत येईल.

यानंतर मंचाकडून ग्राहकास रु. २९००/-इतकी ठेव रक्कम जमा असल्याबाबतचे पुरावे सादर करण्याबाबत मुदत देण्यात आली. तसेच महावितरणकडून तक्रारदाराच्या अर्जावर स्पष्टीकरण का सादर केले नाही याबाबत विचारणा करण्यात आली असता परकार याना कोणतेही संयुक्तीक कारण देता आले नाही पण सुनावणीची कार्यवाही पूर्ण झाल्यानंतर श्री. परकार यानी आपले लेखी स्पष्टीकरण ग्राहकास अदा केल्याबाबतचा पुरावा म्हणून त्यांच्या कार्यालयातील जावक रजिस्टरच्या संबंधीत पानांची झेरॉक्स प्रत सादर करण्यात आली. तसेच तक्रारदार ग्राहकास दिलेल्या मुदतीनुसार प्रतिनिधी श्री.नदीम करु यानी इंटरनेटवरून काढलेला, या ग्राहकाकडे रु. २८६०/- इतक्या रक्कमेची क्रेडीट असल्याबाबतचा उतारा

दि. ०३.१२.२०१३ रोजी या मंचाकडे सादर केला व ही क्रेडीट रक्कम रु. २८६०/- तसेच सुरक्षा ठेव रु. ४०/- असे एकूण रु.२९००/- इतकी रक्कम देय असल्याचे पत्र सादर केले तसेच हया प्रकरणासाठी कराव्या लागणाऱ्या प्रवासासाठी रु. १७००/- इतका खर्च आल्याचे नमुद करुन रु.२९००/- व रु. १७००/- इतकी रक्कम देण्याबाबत मंचास विनंती केली.

या प्रकरणामध्ये ग्राहकाकडून आपल्या तक्रार अर्जामध्ये नमुद केलेले तसेच सुनावणी दरम्यान व त्यानंतर दाखल करण्यात आलेल्या लेखी निवेदनामधील मुद्दे, महावितरणकडून उपस्थित केलेले सुनावणी दरम्यानचे मुद्दे इत्यादी बाबींचा अभ्यास करता मंचाकडून ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात येत आहे.

भारतीय विद्युत कायदा २००३ व त्याअनुषंगाने वीज नियामक आयोगाची नियमावली ९.४ ही स्पष्ट असून, त्यानुसार अनुषंगिक कार्यवाही ३० दिवसाचे आत करणे ही महावितरणची जबाबदारी आहे. याचाच अर्थ महावितरणकडे उपलब्ध असलेल्या खात्याच्या तपशीलातून ग्राहकाकडून येणे असलेल्या रक्कमांची वसुली केल्यानंतर सुरक्षा ठेवीची रक्कम देण्यात आली पाहिजे. मुख्य कार्यालयाकडील कोणतीही परिपत्रके ही प्रचलित कायदा आणि नियमावलीच्या स्पष्टीकरणाकरिता असतात आणि त्याचे मार्गदर्शन संबंधित कार्यालयाकडे केले जाते, पण अशी परिपत्रके नियम ठरवू शकत नाहीत. महावितरणने ग्राहकाला घातलेल्या अटी आणि मागणी केलेली कागदपत्रे पुर्णतः चुकीची असुन त्याची कोणतीही गरज नाही. महावितरणकडील सी.पी.एल. हा एकमेव ग्राह्य पुरावा या बाबतीत महत्त्वाचा ठरतो. सुरक्षाठेव परत न करण्याचे कोणतही सबळ कारण महावितरणने स्पष्ट केलेले नाही, आणि ग्राहकाची ठेव रक्कम मात्र तशीच ठेवण्यात आलेली आहे हा नियमावलीचा भंग असुन सुरक्षा ठेव परत मिळण्याचा ग्राहकाचा हक्क रास्त आहे. सी.पी.एल. च्या नोंदी नुसार ग्राहकाने सुरक्षा रक्कम रु. फक्त ४०/- इतकीच असुन त्याकरीता रु. २००/- च्या स्टॅपपेपरवर हमीपत्राची मागणी करणे केव्हाही संयुक्तीक नाही. याशिवाय ग्राहकाची सुरक्षा ठेव रु. ४०/- इतकीच आहे पण त्याच सी.पी.एल. च्या नोंदी मध्ये रु. २८६०/- इतकी रक्कम क्रेडीट असुन ती देखील ग्राहकास देय आहे हे महावितरणला नाकारता येणार नाही. असे मंचाचे स्पष्ट मत आहे.

कायदयातील तरतुदी व आयोगाच्या नियमावलीनुसार सुरक्षा ठेव तसेच क्रेडीट बील अशी एकूण रक्कम व्याजासहीत ग्राहकास अदा करणे बंधनकारक आहे. आयोगाच्या नियमावलीनुसार भरपाई बाबतचा निकष या प्रकरणात लागू होत नाही तथापि ग्राहकास आलेल्या प्रवास खर्च व इतर अनुषंगिक खर्चाची रक्कम महावितरणने ग्राहकास अदा करणे महावितरणवर बंधनकारक राहिल.श्री.परकार यांनी आपले स्पष्टीकरण ग्राहकास तसेच मंचाकडे पाठविलेची नोंद असल्याचे जावक रजिस्टरचे झेरॉक्स सादर करुन स्पष्टीकरण पाठविलेल्याबाबत घेतलेला पवित्रा हास्यास्पद आहे. मुळातच खेड विभागीय कार्यालयाकडून मंचाच्या पत्रांची गांभीर्याने दखल घेतली जात नाही हे इथे खेदाने नमुद करावे लागत आहे.

मंचाने नोंदविलेल्या वरील निष्कर्षानुसार खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत आहे.

आदेश

- १) ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात येत आहे.
- २) ग्राहकाची सुरक्षा ठेव रु.४०/- व क्रेडीट रक्कम रु.२८६०/- अशी एकूण रक्कम रु.२९००/- ग्राहकाचे खाते बंद झालेल्या तारखेपासून लागू असणाऱ्या रिझर्व्ह बँकेच्या बँक दराने व्याजासहीत दि.०७.०१.२०१४ पर्यन्त महावितरणने ग्राहकास अदा करावी.
- ३) प्रवास खर्च तसेच इतर अनुषंगिक खर्च या पोटी रु. १०००/- (रु.एक हजार मात्र) महावितरणने ग्राहकास दि.०७.०१.२०१४ पर्यन्त अदा करावेत.

- ४) महावितरणने वरील आदेशाची पुर्तता करुन अहवाल दि.२१.०१.२०१४ पर्यन्त मंचाकडे सादर करावा.
- ५) या आदेशाविरुद्ध ग्राहकास अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात दाखल करता येईल.

पत्ता :-

सचिव,
विद्युत लोकपाल,
महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग,
६०६/६०८,केशवा,
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स,मुंबई ४०००५१
फोन नं. ०२२ - २६५२९६५

श्री. डी. एस्. जामखेडकर
अध्यक्ष
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

श्री. व्हि.बी.जगताप
सचिव / कार्यकारी अभियंता
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

श्री.ज.पु.बिबलकर
सदस्य
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- २४.१२.२०१३
ठिकाण :- रत्नागिरी