

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

ग्राहक तक्रार क्र. ५५/२०१३

दि.०५.१०.२०१३

श्री.आत्माराम धोंडू खाडे
मु.पो.पोसरे (खाडेवाडी)
ता.चिपळूण, जि.रत्नागिरी

}

तक्रारदार ग्राहक

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता, महावितरण,
विभागीय कार्यालय चिपळूण

}

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

}

श्री.आत्माराम धोंडू खाडे (ग्राहक स्वतः)

विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने

}

- १) श्री.आवळेकर
कार्यकारी अभियंता चिपळूण
- २) श्री.एस.एस्.पाथरे
उपकार्यकारी अभियंता
विभागीय कार्यालय चिपळूण

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

श्री. आत्माराम धोंडू खाडे रा. मु.पो.पोसरे (खाडेवाडी) ता.चिपळूण यांचेकडे वीज पुरवठा करण्यात आला असून त्यासाठीचा ग्राहक क्रं. २१९४२०००१७४८ असा आहे. दि.०८.११.२०११ च्या रु. ७३०/- च्या देयकाची रक्कम भरुनही पुढील देयकामध्ये मागील बाकी दाखविण्यात आली असे आढळल्याने त्यांनी महावितरणच्या चिपळूण उपविभागाकडे चौकशी केली. रक्कम गुहागर उपविभागातील बँकेत जमा केल्याने गुहागर येथे चौकशी करण्यास सुचविल्याने तेथे अनेकवेळा भेटूनही रक्कम जमा झाली नाही उलट रक्कम न भरल्याबद्दल वीज पुरवठा खंडीत करण्याची नोटीस मिळाल्याने ग्राहकाने ग्राहकाने थेट मंचाकडे विहित 'अ' नमुन्यात दि.१३.०९.२०१३ चा अर्ज दाखल केला.

तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर कार्यकारी अभियंता चिपळूण यांना पत्र पाठवून त्यांचे तक्रारीसंबंधातील लेखी म्हणणे मागविण्यात आले. महावितरणकडून त्याप्रमाणे दि. २२.१०.२०१३ रोजी म्हणणे दाखल करण्यात आले.

आयोगाच्या विनियमानुसार उभय पक्षकाराना नोटीस पाठवून दि. २२.११.२०१३ रोजी सुनावणी घेण्यात आली.

ग्राहकाच्या तक्रारीचा तपशील असा आहे की, श्री. आत्माराम धोंडू खाडे यांनी त्यांच्या दि. ०८.११.२०११ च्या वीज देयकाची रक्कम रु. ७३०/- चिपळूण ऐवजी पाटपन्हाळे (ता.गुहागर) येथील रत्नागिरी जिल्हा मध्ववर्ती सहकारी बँकेत दि.१५.११.२०११ रोजी जमा केली. वास्तविक ग्राहकाची वीज जोडणी चिपळूण ग्रामीण उपविभागाच्या कार्यक्षेत्रात असल्याने वीज देयकाची रक्कम चिपळूण उपविभागाने निश्चित केलेल्या बँकेत जमा करणे आवश्यक होते. तसे न झाल्याने रक्कम चिपळूण उपविभागाकडे जमा झाली नाही. ग्राहकाच्या ही बाब लक्षात आल्यानंतर दि. १३.०३.२०१२ च्या पत्राने चिपळूण उपविभागाला रक्कम पाटपन्हाळे ता. गुहागर येथील बँकेत जमा केल्याचे कळवून ती रक्कम ग्राहकाच्या खाती जमा करण्याची विनंती केली. तसेच गुहागर येथील उपविभागालाही दि. १३.०६.२०१२ च्या पत्राने कळवून रक्कम वर्ग करण्याची विनंती केली त्यानंतर सुमारे ८ ते १० वेळा गुहागर येथे व चिपळूण येथे २ वेळा पाठपुरावा केला परंतु यश आले नाही. म्हणून ग्राहकाने मंचाकडे थेट तक्रार दाखल केली.

सुनावणी दरम्यान ग्राहकाने तक्रारीमध्ये नमूद केलेल्या मुद्देच कथन केले आणि सुमारे २ वर्षांनंतरही रक्कम जमा झाली नसल्याचे सांगितले प्रस्तुत प्रकरणी सुमारे १२००/१३०० इतका प्रवासखर्च करावा लागला असही सांगितले.

महावितरणच्या बाजूने श्री. आवळेकर कार्यकारी अभियंता चिपळूण यांनी रक्कम रु.७३०/- नोव्हेंबर २०१३ च्या देयकात जमा केले आहेत असे सांगितले. ग्राहकाने मंचाकडे तक्रार दाखल केल्यानंतर रक्कम जमा केली तसेच या प्रकरणी रक्कम चिपळूण ऐवजी गुहागर उपविभागात जमा केल्यामुळे विलंब झाला असे सांगितले, पूर्वी लावलेले व्याज व विलंब आकार परत दिला काय? या प्रश्नाचे नकारार्थी उत्तर दिले (बँकेने चुकीचा ग्राहक क्रमांक कळविल्यामुळे रक्कम जमा करता आली नाही अशी भूमिका घेतली) मात्र पुढील देयकात लावलेले व्याज व विलंब आकार जमा करण्याचे मान्य केले.

सुनावणी दरम्यान उभय पक्षानी केलेले प्रतिपादन तसेच दाखल केलेले पुरावे लक्षात घेता ग्राहकाच्या तक्रारीत तथ्य आहे व महावितरणच्या सेवेत त्रुटी आहे हे स्पष्टपणे आढळते.ग्राहकाने रु. ७३०/- दि. १५.११.२०११ रोजी बँकेत महावितरणच्या खाती जमा केले व ते महावितरणकडे जमा आढळतात याबद्दल वाद नाही. ग्राहकाने स्वतःची चूक लक्षात आल्यानंतर महावितरण चिपळूण व गुहागर येथील कार्यालयाना लेखी कळविले हे ग्राहकाने दाखल केलेल्या दि.१३.०३.२०१२ व १३.०६.२०१२ च्या पत्रांवरून स्पष्ट असून कार्यकारी अभियंता यांनी ते नाकारलेले नाही. महावितरणने दिलेल्या देयकावर नमूद केलेला ग्राहक क्रमांक २१९४२०००१३४८ असा असून बिनचूक ग्राहक क्रमांक २१९४२०००१७४८ असा आहे त्यामुळे यात बँकेची व ग्राहकाची चूक नाही. यासाठी चिपळूण ग्रामीण कार्यालयातील कर्मचारी जबाबदार आहेत. तसेच गुहागर उपविभागानेही ग्राहक अन्य उपविभागाशी संबंधित असताना त्याविषयी, स्वतःहून

अथवा ग्राहकाने लेखी कळविल्यानंतरही ,कोणतीही कृती केली नाही यामध्ये ग्राहकाप्रती बेफिकीरीची वृत्ती स्पष्ट आढळते.

कार्यकारी अभियंता यानी रक्कम रु. ७३०/- जमा केली असे कथन केले तरी ग्राहकावर आकारलेले व्याज व विलंब आकार याची रक्कम स्वतःहून देयकात जमा केली नाही ही बाबही चूकीची आहे. ग्राहकाची रक्कम महावितरणकडे जमा असूनही वीज पुरवडा खंडीत करण्याची नोटीस देऊन पुन्हा रक्कम भरण्यास भाग पाडणे ही बाबही ग्राहकाप्रती बेफिकीरीच्या वृत्तीचे निदर्शक आहे.

या प्रस्तुत प्रकरणी रु.७३०/- जमा करून घेण्यासाठी ग्राहकाला गुहागर व चिपळूण येथे तसे रत्नागिरी येथे जाण्या येण्यासाठी अधिक प्रवासखर्च करावा लागला ही बाब गंभीर आहे.

या सर्व वस्तुस्थितीचा विचार करता ग्राहकाची रक्कम त्वरीत परत न देण्यास जबाबदार असणाऱ्या चिपळूण / गुहागर येथील कर्मचारी / अधिकारी यांचेवर प्रशासकीय कारवाई करण्याची मंच शिफारस करित आहे. मंचाने नोंदविलेल्या वरील निष्कर्षानुसार खालील प्रमाणे आदेश देत आहे.

आदेश

- १) ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात येत आहे.
- २) ग्राहकाने रु. ७३०/- (रु. सातशे तीस मात्र) इतक्या रक्कमेचा भरणा केलेला असल्यामुळे महावितरण कडून अदा केलेल्या बिलात दाखविणेत येत असलेली या रक्कमेची थकबाकी रद्द करणेत येत आहे तसेच या थकबाकी पोटी लावणेत आलेले व्याज व विलंब आकार रद्द करण्यात येत आहे.
- ३) महावितरणने वरील आदेशाची दखल घेऊन सुधारीत वीज बील ग्राहकास दि. १३.१२.२०१३ पर्यंत अदा करावे.
- ४) खर्च व अनुषंगिक बाबी करिता महावितरणने ग्राहकाला रु.१३००/- (रु.तेराशे मात्र) दि.१३.१२.२०१३ पर्यंत रोख अदा करावेत.
- ५) वरील सर्व आदेशाची पूर्तता करून महावितरणने पूर्तता अहवाल दि.२०.१२.२०१३ पर्यंत मंचाकडे दाखल करावा.
- ६) 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. व्ही.बी.जगताप
सचिव / कार्यकारी अभियंता
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

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

दिनांक :- ३०.११.२०१३

ठिकाण :- रत्नागिरी