

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

ग्राहक तक्रार क्र. ७४/२०११

दि.२४.०२.२०११

श्री.रामचंद्र गोपीनाथ सुरुसे.
घर नं.१४४१, जोगळे काळकाईकोंड,
हिलटॉप लॉजजवळ,
मु.पो.दापोली, जि.रत्नागिरी

तक्रारदार ग्राहक

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता 'महावितरण'
स व सु विभाग खेड .

विरुध्द पक्षकार

फोरम उपस्थिती

- १) श्री. डी. एस्. जामखेडकर, अध्यक्ष
- २) श्री. व्ही.बी.जगताप , कार्यकारी अभियंता
- ३) श्री.एन्.ए.कुलकर्णी , सदस्य

ग्राहकाच्या वतीने

श्री. रामचंद्र गोपीनाथ सुरुसे.

विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने

श्री.सत्यनारायण कोंडा, सहाय्यक अभियंता
उपविभाग दापोली १

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

श्री.रामचंद्र गोपीनाथ सुरुसे, घर नं.१४४१, जोगळे काळकाईकोंड, हिलटॉप लॉजवळ, मु.पो.दापोली, जि.रत्नागिरी हे घरगुती वीज ग्राहक असून त्यांचा ग्राहक क्रं २१५५१००३१११० असा आहे. त्यांना मे २००९ मध्ये अवास्तव आकाराचे वीजेचे बिल देण्यात आले. सदर बिलाच्या दुरुस्ती संदर्भात त्यांनी वेळोवेळी विविध कार्यालयांना भेटी देऊन व अर्ज देऊन विनंती केली पण योग्य ती कार्यवाही न झाल्यामुळे त्यांनी ग्राहक तक्रार मंचाकडे विहित नमुन्यात आवश्यक त्या तपशिलासह अर्ज दाखल केला असून सदोष मिटरच्या अनुषंगाने वापरलेल्या युनिटचा ताळमेळ घालून सुधारीत बिल देण्याविषयी मागणी केलेली आहे.

तक्रार प्राप्त होताच खेड विभागीय कार्यालय यांना पत्र क्र.८४९, दि.२८.०२.२०११ च्या पत्रानुसार स्पष्टीकरण मागविण्यात आले असता ते प्राप्त न झाल्यामुळे पत्र क्र.८८३, दि.२९.०३.२०११ रोजी पुन्हा स्मरणपत्र पाठविण्यात आले. तथापी कोणतेही स्पष्टीकरण खेड विभागीय कार्यालयाकडून प्राप्त न झाल्यामुळे प्रस्तुत तक्रार प्रकरणाची सुनावणी दि.१८.०४.२०११ रोजी घेण्यात आली. ग्राहकाच्या वतीने स्वतः ग्राहक श्री. रामचंद्र गोपीनाथ सुरुसे व महावितरणच्यावतीने श्री.सत्यनारायण कोंडा, सहाय्यक अभियंता, उपविभाग दापोली १ यांनी सुनावणीस उपस्थित राहून आपला युक्तीवाद केला.

ग्राहकाच्या म्हणण्यानुसार जानेवारी २००९ रोजी त्यांच्या कनेक्शनचे वीज मिटर बदलून नविन लावण्यात आले. नविन मिटर बसविल्यानंतर सदर मिटर अवास्तव रिडींग दाखवित असल्यामुळे जानेवारी २००९ ते मार्च २००९ या काळात ३८१० युनिट वापरल्याचे दाखवत होता या बाबतची तक्रार प्रत्यक्ष भेटून दापोली कार्यालयात दाद मागीतली असता महावितरणने तो मिटर काढून नेऊन दुरुस्त / टेस्ट केला व मिटर OK असल्याचे सांगितले तसेच मिटरवर ४०१७ रिडींग दाखविले. त्यामुळे दि.१५.०५.२००९ रोजी ग्राहकानी पुन्हा दापोली कार्यालयास अर्ज केला असता मार्च महीन्याचे बिल रु.१६०००/- व सिक्युरीटी डिपॉझीट रु.९०८०/- एकूण रु.२५०८०/- दाखविले. सदर बिल दुरुस्त करण्यासाठी ग्राहकानी वेळोवेळी विनंती व अर्ज देऊनही त्यांच्या अर्जाची दखल महावितरणने घेतली नाही, पण पत्र क्रं.३२५७, दि.२२.१२.२००९ नुसार नोटीस देऊन वीज पुरवठा खंडीत करण्याची धमकी दिली. डिसेंबर २००९ मध्ये कार्यकारी अभियंता दापोली कार्यालयास आले असता त्यांची ग्राहकानी पुन्हा भेट घेतली असता वादग्रस्त बिल सोडून उर्वरीत बिल भरण्यास सांगितले. त्यानुसार फेब्रुवारी २००९ ते डिसेंबर २००९ या कालावधीचे बिल रु.७७००/- दि.१३.०१.२०१० रोजी ग्राहकानी भरले. पण परत सदोष आलेले बिल भरण्याची नोटीस देऊन वीजपुरवठा खंडीत करणेत येईल असे कळविले. सुमारे २ वर्षे सतत पाठपुरावा करून देखिल ग्राहकाला न्याय मिळालेला नसून आजतागायत वादग्रस्त बिल दुरुस्त केलेले नाही.

महावितरणच्यावतीने बाजू मांडताना श्री.सत्यनारायण कोंडा यांनी सांगितले की, ग्राहकाची तक्रार रास्त असून ग्राहकाच्या प्रस्तुत वीज बिलाच्या दुरुस्तीची कार्यवाही पुर्ण झालेली आहे. सुधारीत बिल ग्राहकास दोन दिवसात देणेत येईल. यावर ग्राहकानी देखिल सम्मती दर्शवून काहीही हरकत नसल्याचे नमुद केले.

ग्राहकाकडून सादर झालेली कागदपत्रे, त्यांनी केलेला युक्तीवाद तसेच महावितरणच्यावतीने केलेला युक्तीवाद या सर्वांचा सखोल अभ्यास करता महावितरणकडून सदर बिल दुरुस्त करण्यासाठी अक्षम्य दिरंगाई झालेली आहे असे मंचाचे स्पष्ट मत आहे. ग्राहकाचा तक्रार अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर महावितरणला रितसर पत्र पाठवून कळविले होते. त्यानंतर परत एकदा स्मरणपत्र देऊनही महावितरणने मंचाकडून पाठविलेल्या पत्राची दखल देखिल घेतलेली नाही अथवा मंचाकडून पाठविलेल्या नोटीसीस उत्तर देखिल दिलेले नाही, हे एकूणच महावितरणची ढिसाळ कार्यपध्दती दर्शविते.

ग्राहकाचे मिटर बदलण्यापुर्वी सरासरी महीना १०० ते १४० युनिट इतके बिल येत होते. पण मिटर बदलल्यानंतर मिटर मधील तांत्रिक दोषामुळे ग्राहकाचा वापर जानेवारी २००९ ते मार्च २००९ या कालावधीत ४०१७ युनिट इतका दाखविला गेला यावर दाद मागण्यासाठी ग्राहकानी वरिष्ठ अधिका-यासह सर्वच पातळीवर पत्रव्यवहार केलेला आहे, पण या अर्जाची महावितरणने किंचीतही दखल न घेता बिल दुरुस्ती तर केली नाहीच उलटपक्षी वीज पुरवठा खंडीत करण्याची नोटीस दिली. त्यानंतर ग्राहकानी, ग्राहक तक्रार मंचाकडे तक्रार अर्ज दाखल केल्यानंतर मात्र तातडीने कार्यवाही करुन बिल दुरुस्तीची कार्यवाही पुर्ण केली. वास्तविक हीच कार्यवाही ग्राहकाचा प्रथम अर्ज प्राप्त होताच केली असती तर ग्राहकास नाहक त्रास न होता ग्राहकाचा तसेच महावितरणचा वेळ वाचला असता, पण महावितरणच्या ढिसाळ कार्यपध्दतीमुळे अशा प्रकारे ग्राहक नाहक भरडला जातो असे ग्राहक तक्रार निवारण मंच खेदाने नमुद करीत आहे. प्रस्तुत प्रकरणात ग्राहकानी भरपाई मागीतली नसून तक्रारीची दखल घेऊन योग्य बिल दिले जावे इतकीच माफक अपेक्षा ठेवलेली आहे. तथापी आयोगाची नियमावली, तक्रारीची व्याप्ती व तक्रार निवारणाचा एकूण कालावधी विचारात घेता महाराष्ट्र वीज नियामक आयोग अधिनियम २००६ कलम ८.२.५ अन्वये मंचास प्रदान केलेल्या अधिकारानुसार ग्राहकास झालेला मनस्ताप व अनुषंगीक बाबी या करीता रु.१०००/- (रु.एक हजार मात्र) भरपाई म्हणून देणे नैसर्गिक न्याय तत्वाला अनुसरुन ठरणारे आहे. मंचाने या तक्रार प्रकरणात जे निष्कर्ष व अनुमान काढले आहेत त्यानुसार खालील प्रमाणे आदेश देणेत येत आहे ज्याची कार्यवाही विहित कालावधीत करणे महावितरणवर बंधनकारक राहिल.

आदेश

१. ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात येत आहे.
२. ग्राहकास अदा केलेले माहे जानेवारी ते एप्रिल २००९ या कालावधीचे चुकीचे वीज देयक ग्राहकाच्या सरासरी वीज वापर २०० युनिट प्रति महिना या प्रमाणे दुरुस्त करावे. ग्राहकानी भरलेले वीज बिलाची रक्कम रु.७७००/- पैकी वापरलेल्या वीजच्या शुल्काची रक्कम वजा करता उर्वरित रक्कम समायोजित करावी व ग्राहकास सुधारीत वीज बील हा आदेश मिळाल्यापासून ८ दिवसाचे आत अदा करावे.
३. महावितरणे अर्जदारास झालेल्या मनस्ताप व अनुषंगिक बाबींचा खर्च या पोटी रु.१०००/- (रु.एक हजार मात्र) नुकसान भरपाई दि.०३.०६.२०११ पर्यन्त द्यावी .
४. आदेश क्र.२ व ३ यांचा पुर्तता अहवाल विहित मुदतीनंतर एक महीन्याच्या आत सादर करावा.

ॡ. या आदेशाविरुध्द ग्राहकांस अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात अपील दाखल करता येईल.

पत्ता :-

सचिव,
लोकपाल महाराष्ट्र राज्य विदयुत नियामक आयोग
६०६/६०ॢ, केशवा बिल्डींग,
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुंबई ४०००ॡ१.
फोन नं. ०२२ / २६ॡ१२१६ॡ

डी. एस्. जामखेडकर
अध्यक्ष
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

व्हि.बी.जगताप
कार्यकारी अभियंता व सचिव
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

एन्.ए.कुलकर्णी
सदस्य
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- ०३.०ॡ.२०११
ठिकाण :- रत्नागिरी.