

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

ग्राहक तक्रार क्र. ७६/२०११

दि.२१.०३.२०११

श्री.शरद दामोदर आठवले.
घर नं.३१७.
मु.पो.शिरगाव, जि.रत्नागिरी

तक्रारदार ग्राहक

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता 'महावितरण'
स व सु विभाग रत्नागिरी .

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

अनुपस्थित

विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने

- १) श्री.दे.अ.बोबडे. उपकार्यकारी अभियंता,
रत्नागिरी शहर उपविभाग
- २) श्री.एस्.पी.देशपांडे. उपकार्यकारी अभियंता,
विभागीय कार्यालय रत्नागिरी.
- ३) सौ.स्वाती दिवाकर जोशी. सहा.लेखापाल
रत्नागिरी शहर उपविभाग

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

श्री.शदर दामोदर आठवले, राहणार घर नं.३९७, पवारवाडी, शिरगाव, रत्नागिरी, ग्राहक क्र.२१००२०००२६४१ यांची दरमहा येणारे वीजबिल शहरात येवून भरावे लागत असल्याबद्दल तक्रार दाखल झाली असून तक्रारी सोबत आवश्यक तो तपशिल जोडण्यात आलेला आहे. तक्रार प्राप्त होताच मंचाकडील पत्र क्र.८७०, दि.२२.०३.२०११ च्या पत्रानुसार विभागीय कार्यालय, रत्नागिरी यांच्याकडून स्पष्टीकरण/खुलासा मागविण्यात आला असता विभागीय कार्यालय, रत्नागिरी यांच्याकडून पत्र क्र.२३७५, दि.१९.०४.२०११ च्या पत्रानुसार स्पष्टीकरण दाखल करण्यात आले. आयोगाच्या नियमावली नुसार सुनावणीची नोटीस काढण्यात येवून, दि.०३.०५.२०११ रोजी तक्रार प्रकरणाची सुनावणी घेण्यात आली.

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरूप असे की, महावितरणच्या मुख्य कार्यालयाकडून काढण्यात आलेले परिपत्रक क्र.२०५७५, दि.२१.०६.२००५ रद्द करण्यात यावे आणि ग्राहकाला दरमहा आकारण्यात येणारे बिल शहरात येवून भरावे लागत असल्याने बिल भरण्याची सोय पोस्ट ऑफिसमध्ये करण्यात यावी. ग्राहकाने आपल्या तक्रारीसोबत स्वतंत्र तपशिल दिला असून त्यानुसार प्रत्येक महिन्याचे बिल भरण्याकरता ५ ते ६ किं.मी. अंतर पार करावे लागते. तसेच मुख्य कार्यालयाकडून काढलेल्या परिपत्रकामुळे प्रत्येक महिन्याची बिले येत असल्याने ते त्रासदायकही झालेले आहे. कोणताही खर्च करण्याची ग्राहकाची ऐपत नसल्याने तक्रार प्रकरणाच्या सुनावणी करिता उपस्थित राहता येणे शक्य नाही, त्यामुळे तक्रारी सोबत लेखी म्हणण्याच्या आधारे निर्णय देण्यात यावा अशी मागणी करण्यात आलेली आहे.

तक्रार प्रकरणाची सुनावणी दि.०३.०५.२०११ रोजी घेण्यात आली असता आणि ग्राहकालाही नोटीस पाठविण्यात आली असता कोणताही संपर्क करण्यात आला नाही. त्यामुळे तक्रारी सोबत ग्राहकाने कळविल्यानुसार लेखी म्हणण्याच्या आधारे आणि महावितरणचा युक्तीवाद विचारात घेऊन सुनावणी घेण्यात आली.

महावितरणने आपल्या युक्तीवादात रत्नागिरी शहर उपविभागा अंतर्गत येणा-या सर्व ग्राहकासाठी वीज बिल भरणे सोईचे व्हावे म्हणून 'रत्नागिरी जिल्हा मध्यवर्ती सहकारी बँक मर्यादित' यांच्या एकुण ७ विविध भागातील शाखामधुन वीज बिल भरण्याची सोय असून या व्यतिरिक्त रत्नागिरी शहर उपविभागातील कार्यालयामध्येही बिले भरता येतात. ग्राहकाला होणारा हरएक प्रकारचा त्रास कमी व्हावा या उद्देशान कंपनीच्या www.mahadiscom.in या संकेतस्थळावर वीजबिल ऑनलाइन भरण्याची सोय करून देण्यात आलेली आहे. महावितरणने असेही स्पष्ट केले की, मा.वीज नियामक आयोगाच्या मार्गदर्शक तत्वानुसार कंपनीचे परिपत्रके मुख्य कार्यालयाकडून काढली जातात आणि परिपत्रकानुसार कार्यवाही आणि अंमलबजावणी करण्याचे काम संबंधित विभागीय कार्यालयाकडून केले जाते. धोरणात्मक बाब ही मुख्य कार्यालय हयांच्या अधिकार क्षेत्रात असल्याने परिपत्रकाचा निर्णय अंतिमरित्या मुख्य कार्यालयाचाच असतो. वृत्तपत्रातून वेळोवेळी माहिती सुद्धा प्रसारीत केली जाते. त्याचा वापर ग्राहकाने केला पाहिजे. महावितरणने असेही स्पष्ट केले की, ग्रामीण विभागाच्या अंतर्गत पोस्ट ऑफिसमध्ये बिलाचा भरणे करता येतो, पण शहर विभागात असलेल्या ग्राहकांना करिता 'रत्नागिरी जिल्हा मध्यवर्ती सहकारी बँक मर्यादित' च्या शाखा आणि महावितरणच्या कार्यालयातच वीज बिल भरणे करण्याची सोय केलेली आहे. त्यामुळे केवळ एका ग्राहकाकरीता बदल करिता येत नाही. ग्राहकाचे राहते ठिकाण जरी दुर असले तरी हा भाग शहरी विभागा अंतर्गत येत असल्याने असा कोणताही बदल करता येणे शक्य नाही आणि त्यामुळेच अन्य पर्यायाचा विचार करणे क्रमप्राप्त ठरते.

सदरह तक्रार प्रकरणात दाखल करण्यात आलेला तपशिल, युक्तीवाद व अनुषंगिक बाबी विचारात घेता काही तांत्रिक बाबीमुळे विशेषतः ग्रामीण/शहरी विभागाच्या वर्गीकरणामुळे ग्राहकाला बील भरण्याबाबत अडचण उद्भवली आहे ही बाब नाकारून चालणार नाही. ग्राहकाचे बील मिळण्याचे ठिकाण आणि प्रत्यक्ष ज्या ठिकाणी पेमेंट करावे लागते या अंतराचा विचार करता साधारण ते ५ ते ६ कि.मी. आहे. आयोगाच्या मार्गदर्शक तत्वानुसार आणि दिलेल्या आदेशानुसार महावितरणकडून वेळोवेळी परिपत्रके काढली जातात, की जो एकूण व्यवस्थापनाचा आणि धोरणाचाच एक भाग आहे, की ज्यामध्ये कोणताच हस्तक्षेप होवू शकत नाही. आयोगाच्या आदेशाचे पालन महावितरणवर बंधनकारक आहे आणि त्यामुळेच परिपत्रक क्र.२०५७५, दि.२१.०६.२००५ बाबत अधिक भाष्य करणे उचित नाही कारण कायद्यातील तरतुदी नुसारच याचा वापर करण्यात आलेला आहे. ग्राहक आपला युक्तीवाद अन्य अपील्य विभागाकडे करू शकतो. नियामक आयोगाच्या सप्लाय कोड आणि कंडिशन ऑफ सप्लाय मधील नियमावली क्र.१५.५ मध्ये 'Payment of Bills' यामध्ये वेगवेगळ्या तरतुदींचा समावेश आहे आणि तरतुदी स्पष्ट असल्याने त्यानुसारच बिलाचा भरणा करणे आवश्यक आहे. बिलाचा भरणा करण्याबाबत वेगवेगळे पर्याय उपलब्ध करून देण्यात आलेले आहेत कि ज्याचा वापर ग्राहकाने परिस्थितीनुसार करणे अपेक्षित आहे. ग्राहकाच्या म्हणण्यानुसार बिल भरण्याबाबत त्यास जो खर्च येतो त्या वस्तुस्थितीशी मंच सुद्धा सहमत आहे. तथापी नियमावलीच्या अनुषंगाने वेगवेगळ्या पर्यायांचा वापर हा केला गेला पाहीजे. या नियमावलीच्या अंतर्गतच नियमावली क्र.१५.६ नुसार 'Advance Payment' ची तरतुद असून ग्राहकाला आपल्या बिलाच्या सरासरी नुसार आवश्यक ती रक्कम ३ महिने, ६ महिने किंवा वर्षाकरिता आगावू भरता येते आणि अश्या आगावू भरलेल्या रकमेवर व्याज मिळण्यासाठी ग्राहक पात्र आहे. ग्राहकाच्या बिलाचा तपशिल पाहता २०१० सालामध्ये विजेचा कमीत कमी वापर १२ युनिट असून जास्तीत जास्त १८ युनिट ग्राहकाने वीज वापरली आहे. या सरासरी नुसारही ग्राहकाला 'Advance Payment' करता येईल कि ज्यामुळे प्रत्येक महिन्याचे बील भरणे खर्चीक व त्रासाचे होणार नाही.

तक्रार प्रकरणातील एकुणच वस्तुस्थिती पाहता आणि प्रगत तंत्रज्ञानाचा विचार करता ग्रामीण / शहरी असा भेद करण्याचे सद्यातरी कोणतेच कारण दिसत नाही. महावितरणच्या धोरणानुसार ग्रामीण भागात पोस्टाची सोय होवू शकते, तर ती शहरी विभागासही द्यावयास पाहीजे. कोणत्याही सेवा व्यवसायात सेवेची गुणवत्ता आणि निकोप स्पर्धा हे निकष महत्वाचे असतात. स्पर्धेच्या युगात वेगवेगळे पर्याय उपलब्ध करून देणे ही अंतिम जबाबदारी पुरवठादार या नात्याने महावितरणचीच आहे ही बाबही तितकीच महत्वाची ठरणार असून महावितरणच्या प्रशासनाने याची निश्चितच दखल घ्यावी असेही मंचास वाटते. महावितरणकडून कोणत्याही तरतुदींचा भंग झालेला या प्रकरणात दिसून आलेला नाही आणि महावितरणने केलेला युक्तीवाद वस्तुस्थितीशी सुसंगत असाच आहे. तक्रार प्रकरणातील अन्य मुद्दे मुळ तक्रारीशी सुसंगत नसल्याने ते फेटाळणेच योग्य ठरेल.

मंचाच्या वरिल निष्कर्षानुसार खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत आहेत कि ज्याची कार्यवाही विहित कालावधीत करणे बंधनकारक आहे.

आदेश

१. ग्राहकाची तक्रार अमान्य करण्यात येत असून, वीज बिल भरण्याबाबत आयोगाच्या नियमावलीनुसार उपलब्ध पर्यायाचा वापर ग्राहकाने करावा.

२. महावितरण प्रशासनास सुचित करण्यात येत आहे की, सेवा शर्तीचा भाग या नात्याने बिल भरण्याबाबत अन्य पर्यायाचा विचार केला जावा आणि हा पर्याय शहरी/ग्रामीण विभागाकरिता एकच असावा.
३. खर्च किंवा अनुषंगिक बाबीबद्दल कोणताही आदेश नाही.
४. तक्रार प्रकरणातील अन्य आक्षेप, हरकती आणि ग्राहकाने उपस्थित केलेले वेगवेगळे मुद्दे प्रकरणाशी सुसंगत नसल्याने ते फेटाळण्यात येत आहेत.
५. या आदेशाविरुद्ध ग्राहकांस अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात अपील दाखल करता येईल.

पत्ता :-

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

डी. एस्. जामखेडकर
अध्यक्ष
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

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

एन्.ए.कुलकर्णी
सदस्य
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- १८.०५.२०११
ठिकाण :- रत्नागिरी.