

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

ग्राहक तक्रार क्र. ९५/२०११

दि.२१.०९.२०११

श्री.यशवंत नारायण जोशी व
श्री.शेखर यशवंत जोशी.
मु.पो.गिम्हवणे, मेहेंदळे आळी,
ता.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 ,सचिव/कार्यकारी अभियंता
- ३) श्री.एन्.ए.कुलकर्णी , सदस्य

ग्राहकाच्या वतीने

}

श्री.संतोष गजानन सोमण
(ग्राहक प्रतिनिधी)

विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने

}

अनुपस्थित

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

श्री.शेखर यशवंत जोशी, राहणार मेंहदळे आळी, मु.पो.गिम्हवणे, ता.दापोली, जि.रत्नागिरी यांनी दि.२१.०९.२०११ रोजी विहित नमुन्यात तक्रार दाखल केलेली आहे. तक्रार प्राप्त होताच मंचाकडील पत्र क्र.१०३४ दि.२६.०९.२०११ नुसार कार्यकारी अभियंता, विभागीय कार्यालय खेड यांना स्पष्टीकरण मागविले पण त्यांचेकडून कोणत्याही प्रकारे स्पष्टीकरण प्राप्त झाले नाही. त्यामुळे या कार्यालयाचे पत्र क्र.१०७३ दि.०८.११.२०११ अन्वये दि.१६.११.२०११ रोजी सुनावणी घेणेत येणार असल्याचे कळविले, तसेच मंचाचे पत्र क्र.१०७७ दि.०८.११.२०११ अन्वये सुनावणीसाठी आपल्या स्पष्टीकरणासह हजर रहाण्याचे कळविले. पण दरम्यान दि.१५.११.२०११ रोजी कार्यकारी अभियंता खेड यांनी मुख्य कार्यालय, मुंबई येथे मिटींग असून सुनावणी पुढे ढकलण्याबाबत फोन करून विनंती केली. त्यामुळे परत सुनावणी दि.२३.११.२०११ रोजी ठेवली पण कार्यकारी अभियंता खेड यांनी दि.२३.११.२०११ रोजी सकाळी १० वाजता कार्यालयीन कामकाजाच्या अडचणीमुळे सुनावणीस हजर राहता येणार नाही व सुनावणी पुढे ढकलण्याबाबत फोन वरून विनंती केली. तसेच त्यांनी सदर ग्राहकाचे वीज देयक दुरुस्त करून देण्यात आले असून, ग्राहकांनी दि.१९.११.२०११ रोजी सदर तक्रार मागे घेत असल्याबाबतचा अर्ज उपविभागीय कार्यालयात सादर केला असल्याचे सांगितले. त्यावरती मंचाकडून सुनावणीस हजर राहता येत नसल्यास आपले म्हणणे व स्पष्टीकरण फॅक्स अथवा ईमेल द्वारे पाठवून द्या, पण आयत्यावेळी सुनावणी रद्द करता येणार नाही असे सांगण्यात आले, त्यावर त्यांनी सममती दर्शविली, पण सुनावणी होईपर्यंत त्यांच्याकडून कोणतीही माहिती सादर करण्यात आली नाही. मात्र दि.२३.११.२०११ रोजी संध्याकाळी श्री.यशवंत नारायण जोशी, ग्राहक क्र.२१५५३०००१४११ सदर ग्राहकाची वीज बिलाची तक्रार दुरुस्त केलेली असून केस मागे घेत असल्याबाबतचा अर्ज या कार्यालयात सादर केलेला आहे, अशा आशयाचे पत्र व सुनावणी पुढे ढकलण्याबाबत विनंती करणारे कार्यकारी अभियंता यांचे पत्र फॅक्सद्वारे पाठविले. पण दरम्यानच्या काळात सुनावणी पूर्ण झालेली होती. सुनावणी दरम्यान तक्रारदार अर्जदाराच्या वतीने श्री. एस्.जी.सोमण यांनी अर्जदाराच्या वतीने युक्तीवाद केला. तसेच श्री.सोमण यांनी शेखर यशवंत जोशी यांनी दिलेले सममतीपत्र देखिल सादर केले.

सुनावणीचे कामकाज दि.२३.११.२०११ रोजी पूर्ण करण्यात आले. सुनावणीसाठी महावितरणकडून कोणीही हजर नव्हते. तसेच त्यांच्याकडून कोणताही युक्तीवाद अथवा स्पष्टीकरण सादर करण्यात आलेले नाही. ग्राहकाच्यावतीने युक्तीवाद करताना श्री.सोमण यांनी सुरुवातीलाच स्पष्टपणे नमुद केले की ग्राहकाने तक्रार मंचाकडे अर्ज केल्यानंतरच महावितरणच्या कर्मचा-यांनी बिलामध्ये दुरुस्ती केलेली आहे व श्री.जोशी यांचेकडून तक्रार मागे घेत असल्याबाबत लिहून घेतलेले आहे. श्री.जोशी यांनी जरी अर्ज मागे घेतल्याबाबत लिहून दिलेले असले तरीही अर्जदारास स्पष्टेंबर २०१० ते आजतागायत महावितरणच्या कर्मचा-याकडून नाहक त्रास देणेत आलेला आहे, तसेच ही सुनावणी होईपर्यंत सुनावणीसाठी सुमारे १०,०००/- रु. इतका खर्च झालेला आहे. त्यामुळेच मला तक्रारदारानी सुनावणीत सहभागी होण्यास सांगितले आहे. त्यामुळे ही सुनावणी प्रक्रिया पूर्ण करून घ्यावी व त्या अनुषंगाने निर्णय द्यावा.

सुनावणी दरम्यान अर्जदाराच्या तक्रारीबाबत युक्तीवाद करताना सांगितले की ग्राहक क्रं. २१५५३०००१४११ हे कनेक्शन कै.यशवंत नारायण जोशी यांचे नावे आहे व श्री.शेखर यशवंत जोशी हे त्यांचे वारस आहेत. कै.यशवंत नारायण जोशी यांच्या निधना नंतर सदर कनेक्शनचा उपभोग वारस या नात्याने

श्री.शेखर जोशी करीत आहेत व त्या कनेक्शनची वीज देयके ते स्वतःच भरत आहेत. या कनेक्शनच्या वीज वापरापोटी आलेली बिले पाहता असे लक्षात येईल की, जानेवारी २०१० वा त्यापूर्वी ते ऑक्टोबर २०१० पर्यंत या कनेक्शनचा वीजवापर १५० युनिटच्या आसपास आहे. दरम्यान एप्रिल व मे महीन्यात मिटर नादुरुस्त झाल्यामुळे सरासरी १२३ युनिट प्रतिमाह या दराने बिले आकारण्यात आली. तसेच नादुरुस्त मिटर देखिल बदलण्यात आला. त्यानंतर जून २०१० च्या शाखा अभियंता यांनी तपासलेल्या जोडभारा अन्वये Adjustment या सदराखाली रु.१३२५.२९ इतकी रक्कम जादा लाऊन रु.१८६९.७४ इतक्या रकमेचे वीज देयक सप्टेंबर २०१० मध्ये अर्जदारास देणेत आले. बिल मिळालेल्या तारखेपासून आजपर्यंत अर्जदार महावितरणच्या कार्यालयास वेळोवेळी भेटी देऊन, लेखी अर्ज देऊन विनंती करीत आहेत की, या कनेक्शनवरील वीजवापर सर्वसाधारणपणे १५० युनिट असून, Adjustment म्हणून लावलेल्या जादा विज देयकाच्या रकमेबाबत माझी हरकत आहे व हे विज देयक दुरुस्त करून देणेत यावे. या बाबतीत महावितरणच्या कोणत्याही अधिका-याला अथवा कर्मचा-याला माझी दया आलेली नाही व त्यामुळेच सतत एक वर्षभर पाठपुरावा करून थकल्यामुळे मला ग्राहक मंचाकडे यावे लागले. अर्जदारास प्राप्त झालेले चुकीचे वीज देयक दुरुस्त करण्यासाठी दि.१६.१०.२०१०, दि.२६.११.२०१०, दि.१७.०२.२०११, दि.१६.०६.२०११ रोजी सहाय्यक अभियंता दापोली व कनिष्ठ अभियंता, शहर शाखा दापोली यांना अर्ज दिलेले आहेत. वारंवार भेटून विनंती केलेली आहे. पण अर्जाची वा विनंतीची कोणत्याही प्रकारची दखल महावितरणकडून घेणेत आली नाही.

सदर देयक दुरुस्त न केल्यामुळे अर्जदार बिल भरावयास गेले असता, वीज बिल भरणा केंद्रावर पार्ट पेमेंटची सुविधा नसल्यामुळे अर्जदाराला हे बिल मनीऑर्डरद्वारे भरावे लागले. त्यासाठी m.o कमिशनसाठी रु.२१६ इतका खर्च आला. झेरॉक्स व पोस्टाचा खर्च इ.साठी रु.१००/- इतका खर्च आला. अनुषंगीक फि इ.करिता रु.५०००/- व एकदरीत झालेल्या मानसिक त्रासाबद्दल रक्कम रु.५०००/- इ.पकडून अर्जदाराला महावितरणकडून रु.१०३१६/- इतकी रक्कम दंड म्हणून देण्याबाबत आदेश व्हावा. सतत वर्षभर पाठपुरावा करून देखिल महावितरणच्या कर्मचा-यांनी वीज बिलात दुरुस्ती केलेली नाही. पण मंचाकडे तक्रार दाखल करताच विनाविलंब हालचाल करून वीज देयक दुरुस्त करण्यात आले. त्यामुळे जे काम सहज होण्यासारखे होते त्यासाठी अर्जदाराचा नाहक छळ करून मंचाकडे अर्ज दाखल केल्यानंतर करण्यात आले. त्यामध्ये महावितरणचे कर्मचारी आपल्या ग्राहकाला कशा प्रकारची वागणूक देतात यावर मंचाने पण विचार करावा असे नमुद केले. तसेच ग्राहक कै.यशवंत नारायण जोशी हे मयत असून त्या कनेक्शनचा वापर, त्यांचे वारसदार पुत्र श्री.शेखर यशवंत जोशी हे वारसदार या नात्याने करीत असून ग्राहकाच्या वतीने वारसदार या नात्याने तक्रार अर्ज दाखल करण्याचा अधिकार आहे असे नमुद करून वारसा संबंधीची कागदपत्रे सादर करण्यासाठी मुदत देण्याबद्दल विनंती केली.

तक्रार प्रकरणात दाखल करण्यात आलेली कागदपत्रे, तक्रारदाराच्या प्रतिनिधींनी केलेला युक्तीवाद, महावितरणकडून सुनावणी दरम्यान सादर करण्यात आलेली कागदपत्रे व ग्राहकाला प्राप्त झालेले सप्टेंबर २०१० चे बिल व त्यानंतरच घटना क्रम इ.बाबींचा सखोल अभ्यास करता महावितरणचे कर्मचारी, अधिकारी आपल्या ग्राहकांना कोणत्या प्रकारची वागणूक देतात हे विचार करण्यासारखे आहे तसेच त्यांची कार्यपद्धती देखिल अधोरेखित करण्यासारखी आहे असे मंचास वाटते. तक्रारदार ग्राहकाला असमाधानकारक वीज बिल प्राप्त झाल्यानंतर अर्जदारानी सादर केलेल्या अर्जास साधे उत्तर देण्याचे कष्ट देखिल या कर्मचा-यांनी घेतलेले नाहीत.

तक्रारदाराच्या वीज कनेक्शनच्या बिलांची अथवा C.P.L. च्या तपासणी केली असता कोणत्याही महीन्यात १५० युनिट ते २०० युनिट पुढे वीज वापराची नोंद झालेली दिसत नाही. एप्रिल / मे २०१० मध्ये मिटर

नादुरुस्त झाल्यानंतर नविन मिटर लावण्यात आला, त्या मिटरची वीज वापराची नोंद देखिल १५० युनिटच्या आसपास आहे, असे असताना जोडभार विचारात घेऊन Adjustment आकार कशी देण्यात आली हे लक्षात येत नाही. तसेच ही लावलेली Adjustment जर महावितरण बरोबर आहे असे समजत असेल तर मंचाकडे तक्रार दाखल होताच बिलामध्ये दुरुस्ती का करण्यात आली तसेच इतकी सहज दुरुस्ती होण्यासारखी बाब असेल तर त्या कार्यवाहीसाठी महावितरणला एक वर्षाचा कालावधी का लागावा असे सर्वच प्रश्न अनुत्तरीत रहातात.

तक्रार अर्ज दाखल झाल्यानंतर दि.२६.०९.२०११ रोजी महावितरणला स्पष्टीकरण सादर करण्यासाठी मंचाने रितसर कळविले होते, तसेच दि.१६.११.२०११ रोजी स्मरणपत्र दिले, पण महावितरणच्या अधिका-यांनी ना स्पष्टीकरण सादर करण्याची तसदी घेतली, ना सुनावणीस उपस्थित रहाण्याची तसदी घेतली. वास्तवीक तांत्रिक कारणास्तव सुनावणीस उपस्थित रहाता येत नसेल तर सुनावणीच्या पुर्विच ही बाब मंचाच्या निदर्शनास आणून देता आली असती अथवा आपल्या प्रतिनिधीद्वारे आपले म्हणणे / स्पष्टीकरण सादर करता आले असते, पण अगदी सुनावणीच्या नियोजित वेळेपुर्वी तासभर अगोदर सुनावणी पुढे ढकलण्यास सांगणे हे मंचाचा अवमान करण्यासारखे आहे. अर्जदाराचा तक्रार अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर त्या ग्राहकाचे वीज बिल दुरुस्त करुन दि.१९.११.२०११ रोजी अर्जदारास अदा केले व अर्जदाराकडून सदर तक्रारीचा अर्ज मागे घेत असल्याबाबतचे पत्र घेऊन आपल्या कार्यालयात जमा करुन ठेवले. वास्तविक हे पत्र जरी ताबडतोब मंचाकडे सादर केले असले तरी चालले असते, पण महावितरणने ही कार्यवाही देखिल वेळेत केली नाही.

अर्जदाराने दि.१९.११.२०११ रोजी आपला तक्रार अर्ज मागे घेत असल्याचे पत्र जरी दिलेले असले तरी हे पत्र कनिष्ठ अभियंता यांच्या नावे दिलेले आहे, तसेच त्या अर्जाची प्रत मंचास सादर केलेली नाही व हे पत्र मंचास सुनावणी नंतर प्राप्त झालेले असल्यामुळे तक्रारदार अर्जदाराचा तक्रारी संबंधीचा हक्क शाबूत रहातो व तसे निवेदन त्यांनी सुनावणी दरम्यान सादर केलेले आहे.

प्रस्तूत विश्लेषणावरुन महावितरणची कार्यपद्धती प्रकाशझोत टाकण्यास योग्य आहे असे मंचास वाटते व ग्राहकास अदा केलेले चुकीचे बिल दुरुस्त करुन घेण्यासाठी नाहक त्रास झाल्याचे स्पष्टपणे दिसून येते. त्यामुळे ग्राहकास झालेल्या त्रासाबद्दल तसेच इतर अनुषंगिक कारणासाठी महावितरणला दंड आकारणेच योग्य होईल असे मंचाचे स्पष्ट मत आहे.

तक्रार प्रकरणातील निष्कर्षावरुन खालील प्रमाणे आदेश देण्यात येत आहे त्याची कार्यवाही करुन पुर्तता अहवाल विहित वेळेत सादर करणे महावितरणवर बंधनकारक राहिल.

आदेश

१. अर्जदाराची तक्रार मान्य करण्यात येत आहे.
२. तक्रार अर्जानुसार ग्राहकाचे वीज देयक दुरुस्त केले असले तरी महावितरणने त्याची नोंद संगणक प्रणालीमध्ये घ्यावी व या पुढील बिलात ही Adjustment परत लागून येणार नाही याची दक्षता घ्यावी.
३. अर्जदारास तक्रार प्रक्रियेमध्ये झालेला खर्च व अनुषंगिक बाबीसाठी महावितरणने रु.१०००/- (रु.एक हजार मात्र) आदेश मिळाल्यापासुन १५ दिवसात देण्यात यावेत.

४. वरिल आदेशाची कार्यवाही ३० दिवसात करुन पुर्तता अहवाल मंचाकडे दाखल करण्यात यावा, अन्यथा दंडात्मक कारवाईस महावितरण पात्र ठरेल.
५. या आदेशाविरुध्द अर्जदारास 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

एन्.ए.कुलकर्णी
सदस्य
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- २८.१२.२०११

ठिकाण :- रत्नागिरी.

मी श्री.वसंत बापू जगताप, कार्यकारी अभियंता व सचिव या नात्याने नमुद करतो की, ग्राहक तक्रार निवारण मंच रत्नागिरी येथिल तक्रार क्रं.१५/२०११ या बाबतीत मंचाने दिलेला आदेश क्र.३ मला मान्य नाही. मुळात सदर वीज कनेक्शन हे मयत यशवंत नारायण जोशी यांच्या नावे आहे. त्यांच्या मृत्यू पश्चात श्री.शेखर यशवंत जोशी यांना वारस या नात्याने त्या कनेक्शन वरील नाव बदलून घेता आले असते, पण ह्या बाबतीत त्यांनी कोणतीही कार्यवाही केलेली नाही. तसेच सुनावणी दरम्यान त्यांनी m.o. कमिशन व टपाल खर्च इ.साठी महावितरणकडून दंड वसूल करुन अर्जदारास देण्याबाबत विनंती केली, पण ह्या बाबतीत त्यांनी कोणताही कागदोपत्री पुरावा सादर केलेला नाही. त्यामुळे सबळ पुराव्या अभावी महावितरणला दंड लावणे योग्य होणार नाही.

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

दिनांक :- २८.१२.२०११

ठिकाण :- रत्नागिरी.