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

---

ग्राहक तक्रार क्र. १००/२०११ दि.१२.१०.२०११

| | |
|---|---|
| श्री.शरद दामोदर आठवले<br>घर नं.३९७, मु.पो.शिरगाव<br>ता.जि.रत्नागिरी. | तक्रारदार ग्राहक |

विरुध्द

| | |
|---|---|
| कार्यकारी अभियंता 'महावितरण'<br>स व सु विभाग रत्नागिरी . | विरुध्द पक्षकार |
| फोरम उपस्थिती | १) श्री. डी. एस्. जामखेडकर, अध्यक्ष<br>२) श्री. व्ही.बी.जगताप , कार्यकारी अभियंता<br>३) श्री.एन्.ए.कुलकर्णी , सदस्य |
| ग्राहकाच्या वतीने | अनुपस्थित |
| विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने | श्री.अनिल वा. महाजन (कार्यकारी अभियंता)<br>विभागीय कार्यालय रत्नागिरी<br>श्री.देवीदास अ.बोबडे (उपकार्यकारी अभियंता)<br>उपविभागीय कार्यालय रत्नागिरी<br>सौ. स्वाती दिवाकर जोशी (सहा.लेखापाल)<br>उपविभागीय कार्यालय रत्नागिरी |

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

---

श्री. शरद दामोदर आठवले, राहणार घर नं.३९७, पवारवाडी, मु.पो.शिरगाव, ता.जि.रत्नागिरी ग्राहक क्रं.२१००२०००२६४१ यांची वीज बिलापोटी आगाऊ रक्कम भरणेच्या सुविधेबद्दल माहीती न दिल्याबाबत तसेच आगाऊ रक्कम भरणेबाबतची सोय उपलब्ध नसल्याबाबतची तक्रार केलेली असून, तक्रारी सोबत योग्य तो सर्व तपशिल जोडण्यात आला आहे. तक्रार प्राप्त होताच विभागीय कार्यालय रत्नागिरी यांचेकडून खुलासा मागविणेत आला असता, त्यांचेकडील पत्र क्रं.६६६८, दि.२३.११.२०११ अन्वये खुलासा दाखल करण्यात आला आहे. आयोगाच्या नियमावलीनुसार सुनावणीची नोटीस काढण्यात येऊन दि.२९.११.२०११ रोजी तक्रार प्रकरणाची सुनावणी घेण्यात आली.

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरुप असे की, महाराष्ट्र वीज नियामक आयोग कृती मानके अधिनियम १५५ अन्वये प्रत्येक वीज ग्राहकाला आपल्या वीज बिलापोटी आगाऊ रक्कम भरण्याची सुविधा देणेत आली असून, त्यावरती बॅंकेच्या दराप्रमाणे व्याज देय आहे असे असताना रत्नागिरी शहर उपविभाग येथिल बिलींग विभाग याबाबत सहमत नसून, ग्राहकास देण्यात येणारे व्याज हे फक्त सुरक्षित अनामत रक्कमेवरती दिले जाते असे बिलींग विभागातील कर्मचारी सौ.जोशी यांचे म्हणणे आहे. तसेच आगाऊ रक्कम भरण्याची सोय असलेबाबतची फलक वीज बिल भरणा केंद्रावर प्रदर्शित केली नसल्याचे देखिल त्यांनी आपल्या तक्रारीत नमुद केले आहे.

तक्रार प्रकरणाची सुनावणी दि.२९.११.२०११ रोजी घेण्यात आली. सदर सुनावणीची नोटीस ग्राहकाला देखिल पाठविण्यात आली होती, पण ग्राहकानी कोणत्याही प्रकारे संपर्क साधला नाही. त्यामुळे तक्रारी सोबत ग्राहकाने कळविल्यानुसार लेखी म्हणण्याच्या आधारे व महावितरणचा युक्तीवाद विचारात घेऊन सुनावणी पुर्ण करण्यात आली.

महावितरणने आपल्या युक्तीवादात स्पष्ट केले की, वीज बिलापोटी आगाऊ रक्कम भरण्याची सोय पुर्वी पासून अस्तित्वात आहे व अशा आगाऊ भरलेल्या रकमेवर व्याज मिळण्यासाठी ग्राहक पात्र असून अशा प्रकारच्या रकमेवर वर्षाअखेरिस व्याज दिले जाते. वीज बिलापोटी आगाऊ रक्कम भरण्यास इच्छूक ग्राहकाना उपविभागीय कार्यालयाकडून चलन बनवून देण्यात येते व त्या चलनानुसार अशा प्रकारची रक्कम स्विकारली जाते. तसेच अशा सुचनेबाबतचा फलक या पुर्विच प्रदर्शित केलेला असून अशा प्रकारची तक्रार उद्‌भवण्याचा प्रश्नच येत नाही. अशाच प्रकारचे निवेदन उपकार्यकारी अभियंता, रत्नागिरी शहर उपविभाग यांनी त्यांचे स्पष्टीकरणाचे पत्रामध्ये देखिल नमुद केलेले आहे.

तक्रार प्रकरणात महावितरणकडून करण्यात आलेला युक्तीवाद तसेच त्यांचेकडून सादर करण्यात आलेली कागदपत्रे इ. सखोल अभ्यास करता असे लक्षात येते की, ग्राहकानी मागणी केलेली आगाऊ रक्कम भरण्याबाबतची सुविधा ही पुर्विपासूनच अस्तित्वात आहे. पण संबंधीत ग्राहक बिलींग विभागातील कर्मचा-याकडून योग्य ती माहिती ग्राहकास न दिली ही तक्रार उद्‌भवलेली आहे. अर्जदारानी मागणी केलेले व्याज देखिल ग्राहकास देय असून बँकेच्या दराप्रमाणे योग्य ते व्याज वर्षा अखेरीस दिले जाते, तसेच अशा प्रकारची सुचना देखिल प्रदर्शित केलेल्या आहेत. फक्त महावितरणकडील कर्मचा-यांनी योग्य ती माहिती ग्राहकास दिली गेली असती तर ही तक्रारच उद्‌भवली नसती. यामध्ये सहाय्यक लेखापाल सारखी जबाबदार

व्यक्ती देखिल ग्राहकास योग्य ती माहिती देण्यास असमर्थ असल्याचे दिसून येते. महावितरणकडून अशा कर्मचा-यांना योग्य ती समज देण्यात यावी असे मंचाचे स्पष्ट मत आहे.

मंचाच्या वरिल निष्कर्षानुसार खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत असून, त्याची कार्यवाही विहीत कालावधीत करणे महावितरणवर बंधनकारक राहील.

# आदेश

१. महावितरणने आपल्या स्पष्टीकरणात नमुद केल्याप्रमाणे वीज बिलापोटी भरण्यात आलेल्या रकमेवरती योग्य ते व्याज देण्यात यावे.
२. आगाऊ रक्कम भरण्याची सोय उपलब्ध असल्याबाबतचे 'फलक' ग्राहकांच्या सोईनुसार प्रदर्शित करण्यात यावेत.
३. खर्च अनुषंगिक बाबी करिता कोणताही आदेश नाही.
४. या आदेशाविरुध्द अर्जदारास अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात अपील दाखल करता येईल.

**पत्ता :-**

**सचिव,**<br>
**लोकपाल महाराष्ट्र राज्य विदयुत नियामक आयोग**<br>
**६०६/६०८, केशवा बिल्डींग,**<br>
**बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुबंई ४०००५१.**<br>
**फोन नं. ०२२ / २६५९२९६५**

| | | |
|---|---|---|
| **डी. एस्. जामखेडकर** | **व्हि.बी.जगताप** | **एन्.ए.कुलकर्णी** |
| **अध्यक्ष** | **कार्यकारी अभियंता व सचिव** | **सदस्य** |
| **ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल** | **ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल** | **ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल** |

**दिनांक :- ०७.१२.२०११**<br>
**ठिकाण :- रत्नागिरी.**