

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

ग्राहक तक्रार क्र. ५६/२०१०/३०.०९.२०१०

श्री.शरद मनोहर साटम .
आडवली (प्रतापवाडी)
ता.मालवण
जि.सिंधुदुर्ग



तक्रारदार ग्राहक

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता 'महावितरण'
स व सु विभाग,
कणकवली डिडिजन.



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

प्रतिनिधी

अनुपस्थित

विरुद्ध पक्षकाराच्या वतीने

- १) श्री.एस्. एस्. जाधव
उपसहाय्यक अभियंता,
कणकवली विभागीय कार्याल
- २) श्री. एम्. के.वाळे
सहाय्यक अभियंता
आचरा उपविभाग

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

तक्रारदार ग्राहक श्री.शरद मनोहर साटम, राहणार- आडवली (प्रतापवाडी), ता.मालवण यांनी आपली तक्रार विहित नमुन्यात दाखल केली असून आवश्यक ते तपशील सोबत जोडलेले आहेत. तक्रार प्रकरणातील तक्रारीचे स्वरूप खालीलप्रमाणे -

ग्राहकाला विद्युत जोडणी १२/०६/२००९ रोजी देण्यात आली असून सदरहू वीज जोडणीचे पहिले बिल मे-२०१० चे १९ जून२०१० रोजी देण्यात आलेले आहे. ग्राहकाच्या म्हणण्यानुसार प्राप्त झालेल्या बिलामध्ये दोष असून त्यामध्ये प्रामुख्याने स्थिर आकार हा ३०/०९/२००८ प्रमाणे दाखवलेला आहे. वीज पुरवठा तारीख १२/०६/२००९ असताना ती ३०/०९/२००८ दाखवलेली आहे. वीज पुरवठा चालू केल्यापासून म्हणजेच १२/०६/२००९ ते २३/०६/२०१० एकूण वापरलेले युनिट १६७ असताना बिलामध्ये मात्र ७९९ युनिट दाखवलेले आहेत. सदरहू विद्युत मीटर इलेक्ट्रानिक्स असून तो घराच्या बाहेरील बाजूस सोयीस्कर अशा ठिकाणी लावलेला आहे की जिथून मीटरचा फोटो घेता येईल. वस्तुस्थिती अशी असतानाही बिलावर मात्र " रीडिंग " उपलब्ध नाही असा चुकीचा शेर दिला आहे. तक्रारी संदर्भात सहाय्यक अभियंता , उपविभाग आचरा यांना वेळोवेळी संपर्क केलेला आहे. तथापी कोणतीच कार्यवाही झालेली नाही. कणकवली कार्यालयाशी सुद्धा संपर्क होवुनही कोणताच प्रतिसाद झालेला नाही. प्रकरणातील बाबी महत्वाच्या असल्याने आणि चुकीचे बिल न भरल्याबद्दल कदाचीत वीज पुरवठा खंडीत होण्याची भीती आहे. आणि त्यामुळेच मंचाकडे तक्रार दाखल केलेली आहे. वस्तुस्थिती विचारात घेता वीज पुरवठ्याची योग्य तारीख १२/०६/२००९ करावी. युनिटची जादा आकारणी कमी करण्यात येवुन स्थिर आकारही कमी करण्यात यावी अशी मागणी मंचाकडे करण्यात आली आहे.

तक्रार प्राप्त होताच कार्यकारी अभियंता, कणकवली विभाग, कणकवली यांच्याकडे आवश्यक ते स्पष्टीकरण मागण्यात आले असता संबंधित कार्यालयाने आपला अहवाल विहित कालावधीत दाखल केला नाही. नियमावली नुसार सुनावणीची नोटीस काढण्यात येवून सदरहू प्रकरणाची सुनावणी आज दि. २९.१०.२०१० रोजी घेण्यात आली असता ग्राहकाने आपले म्हणणे लिखित स्वरूपात २५ ऑक्टोबर रोजी दाखल केले आणि आपण उपस्थित राहू शकत नसून या दाखल केलेल्या लिखित म्हणण्याच्या आधारे तक्रार प्रकरणाचा निकाल देण्यात यावा असे स्पष्ट केले. महावितरणच्या वतीने उपकार्यकारी अभियंता, कणकवली डिव्हिजन, श्री.एस्.एस्.जाधव आणि सहाय्यक अभियंता, आचरा उपविभाग, श्री.एम्.के.वाळे उपस्थित राहून आपला युक्तीवाद केला.

तक्रार प्रकरणातील आपले म्हणणे सुनावणी दिवशीच दाखल करण्यात आले आणि दाखल केलेल्या म्हणण्यानुसार उभयतांनी आपला युक्तीवाद केला. ग्राहकाच्या तक्रारीनुसार तक्रार प्रकरणातील २९.०८.२०१० रोजी जे बील देण्यात आलेले आहे त्यामध्ये बिलाची रक्कम, स्थिर आकार व पुरवठा दिनांक हे बरोबर असून विद्युत मिटरचा फोटो मात्र बिलावर नाही. ऑगस्ट मध्ये रु.७६०/- चे बील करण्यात आले. त्याच बिलामध्ये पुन्हा २३ महीन्याचे बील दाखवण्यात आले असून दुरुस्त केलेल्या बीलातील १४३ युनिट वजा करण्यात आलेले नाहीत. नियमानुसार ऑगस्ट २०१० चे बील पाठवताना मागील रिडिंग १४३ व चालू रिडिंग १६७ या फरकाचे बील दिले गेले पाहिजे ती दुरुस्ती न केल्यामुळे ऑगस्ट २०१० चे बील ७९९ युनिटचे आले असून रक्कम ५०५०/- दाखवण्यात आलेली आहे. याच प्रकरणातील सप्टेंबर महिन्यात देण्यात आलेले बील रु.७६०/- नेट बँकींगवर भरण्यात आलेले आहे. वस्तुस्थिती पाहता या सर्व चुका महावितरणच्या संबंधित कर्मचा-यांच्या हलगर्जीपणामुळे झाल्या असून जबाबदार कर्मचा-यावर कारवाई करण्यात यावी. वीज वापरानुसार बीलाची रक्कम, पुरवठा दिनांक, बीलाचे महिने तसेच बील दुरुस्त करण्यापुर्वी विद्युत मिटरचा फोटो घेवून सुधारीत बील देण्यात यावे असेही स्पष्ट करण्यात आले. महावितरणच्या प्रतिनिधीनी आपली झालेली चूक मान्य असल्याचे सांगून संबंधित बिलामध्ये केलेल्या सुधारणा स्पष्ट केल्या. महावितरणच्या म्हणण्यानुसार आचरा अपविभागातील कर्मचा-यांच्या चुकीमुळे तसेच बिलिंग सिस्टीम मधील काही उणीवामुळे वीजबील चुकीचे पाठविण्यात आले आहे हे ही मान्य करण्यात आले. संगणकीय प्रणालीनुसार संपुर्ण दुरुस्तीचे संगणकीय बील डिसेंबर मध्ये देण्यात येईल हे ही स्पष्ट केले. ग्राहकास झालेल्या मनस्तापाबद्दल दिलगीरी व्यक्त करून संबंधित कर्तव्यात कसर करण्या-या कर्मचा-यांवर योग्य ती कारवाई करण्यात येईल हे ही स्पष्ट केले. बिलिंग सिस्टीम, त्याची कार्यपध्दती आणि झालेला विलंब याविषयी सुध्दा माहिती देण्यात आली.

तक्रार प्रकरणात दाखल करण्यात आलेली माहिती, संबंधित कागदपत्रे आणि प्रत्यक्ष वस्तुस्थिती तपासता आचरा उपविभागातील कर्मचा-यांच्या निव्वळ बेपर्वाईमुळे बिल देण्यामध्ये चुक झालेली आहे. १२.०६.२००९ रोजी वीज जोडणी दिल्यानंतर आवश्यक त्या सुधारणा, आवश्यक ती माहिती आणि अनुषंगिक बाबी पुर्ण करून संगणक प्रणालीस योग्य ती माहिती देण्याचे बंधनकारक असतानाही ती देण्यात आलेली नाही आणि त्यामुळेच वीज पुरवठा तारीख, रिडींग उपलब्ध नाही आणि चुकीचा विद्युत भार व यामुळे ज्यादा आकारणीचे बील अशी परिस्थिती निर्माण झालेली आहे. तथापी ग्राहकाने केलेल्या पाठपुराव्या नुसार संबंधित कार्यालयाने दुरुस्त्या केल्या असून सुधारित बीलानुसार रक्कमही भरण्यात आलेली आहे. चुकीच्या बीलामुळे ग्राहकाकडून रु.७६०/- ज्यादा भरण्यात आल्याचे स्पष्ट झाले असून अश्या अतिरिक्त रकमेवर व्याज मिळण्यास ग्राहक पात्र आहे. संबंधित आचरा उपविभागाने आपल्या कार्यपध्दतीत योग्य ते बदल करून दक्षता घेणे आवश्यक असतानाही ते करण्यात आलेले नाही. त्यामुळे सलग बीले चुकीची देण्यात आली. महावितरणकडून दाखल झालेल्या तपशिलानुसार संबंधित बिलामध्ये दुरुस्ती करण्यात आली असून अन्य चुकाबाबत संपुर्ण दुरुस्तीचे संगणकीय बील डिसेंबर अखेरपर्यंत देण्यात येईल. महावितरणनेच कर्मचा-यांचा हलगर्जीपणा मान्य केला असल्याने आचरा विभागातील जबाबदार कर्मचा-याविरुद्ध कारवाई करण्याची मुभा महावितरणकडे राहिल की ज्यामुळे अशा पुनरावृत्ती टाळता येतील. आयोगाच्या नियमावलीचे उल्लंघन झाले असून त्याबाबतही कार्यवाही होणे गरजेचे आहे. महावितरणकडच्या प्रचलित यंत्रणेचा योग्य तो वापर केल्यास अशा पध्दतीच्या चुका टाळता येणे शक्य आहे. वीज पुरवठ्याच्या तारखेपासून विद्युत भारापर्यंत चुकीची माहिती दिली गेल्यामुळेच ज्यादा आकारणीचे बील देण्यात आलेले असून ते नियमाविरुद्ध असल्याने रद्द होणे गरजेचे आहे असे मंचाचे स्पष्ट मत असून संगणकीय यंत्रणेस आवश्यक ती माहिती पुरवण्यात येवून बिलाबाबतच्या सुधारणा तातडीने होणे गरजेचे आहे. प्रकरणातील वस्तुस्थिती स्पष्ट असून मंचाने वरील काढलेल्या निष्कर्षानुसार खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत आहे की ज्याची कार्यवाही विहित कालावधीत करणे महावितरणवर बंधनकारक आहे.

आदेश

- १) ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात आली असून तक्रारीतील मे-२०१० चे ७९९ युनिटचे रु.५०५०/- चे बील रद्द करण्यात यावे आणि वापरानुसार १५७ युनिटचे सुधारित बील लागू असणा-या सर्व दुरुस्तीसह महावितरणने हा आदेश मिळाल्यापासून १० दिवसात देण्यात यावे.
- २) ग्राहकास दिलेल्या वीज जोडणीनुसार पुरवठा तारीख १२.०६.२००९ करून घेण्यात यावी आणि संबंधित जोडणी बाबत आवश्यक ती कार्यवाही संगणक प्रणालीसह आदेश मिळाल्यापासून १० दिवसात करण्यात येवून ग्राहकास तसे लेखी कळवावे.
- ३) ग्राहकाने दिनांक ११.०९.२०१० रोजी नेटवर रु.७६०/- अतिरिक्त भरलेले असून, व्याजापोटी रु.५०/- (रु.पन्नास मात्र) देण्यात यावे आणि या व्याजाच्या रकमेचे डिसेंबरच्या बिलातून समायोजन करण्यात येवून संबंधित बिलाची प्रत मंचाकडे १५ दिवसात दाखल करण्यात यावी.
- ४) तक्रार प्रकरणात कर्मचारी हलगर्जीपणा, कर्तव्यात कसूर , महावितरणने मान्य केली असल्याने आचरा विभागातील संबंधित कर्मचारी वर्गास जबाबदार धरण्यात आले असून याबाबद उचित कारवाई करणे महावितरणवर बंधनकारक राहिल आणि अशा कारवाईचा अहवाल आदेश मिळाल्यापासून ३० दिवसांत मंचाकडे दाखल करण्यात यावा.
- ५) तक्रार प्रकरणातील अनुषंगिक खर्च किंवा भरपाईबाबत कोणताही आदेश नाही.
- ६) या आदेशाविरुद्ध ग्राहकांस अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात दाखल करता येईल.

पत्ता :-

सचिव,

लोकपाल महाराष्ट्र राज्य

विद्युत नियमक आयोग

६०६/६०८ केशवा बिल्डींग/

बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स मुंबई ४०००५१

फोन नं. ०२२ / २६५९२९६५

श्री. डी. एस्. जामखेडकर
अध्यक्ष
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

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

श्री.एन्.ए.कुलकर्णी
सदस्य
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- ३०/१०/२०१०

ठिकाण :- रत्नागिरी.