

महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी लि.

कोकण परिमंडळ कार्यालय

ग्राहक तक्रार निवारण मंच रत्नागिरी

ग्राहक तक्रार क्र. ३०/२००९

दि. ०२/०२ /२००९

१) श्री. विजय बाळा गवंडे  
२१०१, पांडवनगर, नाचणे  
ता. जि. रत्नागिरी  
पिन कोड. ४१५६३९

तक्रारदार ग्राहक

विरुध्द

१) कार्यकारी अभियंता  
स व सु विभाग,  
विभागिय कार्यालय रत्नागिरी

विरुध्द पक्षकार

फोरम उपस्थिती

- १) श्री. डि. एस्.जामखंडे  
अध्यक्ष
- २) श्री. जे.एल. सोनवणे  
कार्यकारी अभियंता  
व सचिव
- ३) श्री.एन.ए.कुलकर्णी

ग्राहकाच्या वतीने

ग्राहक स्वतः आणि  
श्री. ज.पु. बिवलकर

विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने

- १) कार्यकारी अभियंता (प्रशासन)  
रत्नागिरी श्री. डी. एस्. कांबळे
- २) सहा. अभियंता कार्यालय  
रत्नागिरी श्री. नारायण वामन  
आजगांवकर

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

श्री. विजय बाळा गवंडे हे घरगुती वीज ग्राहक असून त्यानी आपली तक्रार विहित नमुना 'अ' मध्ये आवश्यक त्या तपशीलासह दाखल केलेली आहे. तक्रार दाखल होताच कार्यकारी अभियंता, विभागीय कार्यालय, रत्नागिरी यांच्याकडे मंचाकडील पत्र क्रमांक ४२२ दि. ३ फेब्रुवारी २००९ नुसार स्पष्टीकरण आणि आवश्यक तपशील मागवण्यात आला असता विभागीय कार्यालय, रत्नागिरी यांनी यांच्याकडील पत्र क्र. ११५१ दि. २६ फेब्रुवारी २००९ नुसार मंचाकडे दाखल करून त्याची प्रत ग्राहकास देण्यात आली. मंचाकडून सदर प्रकरणात क्लॉज नं. ६.९ MERC नियमावलीनुसार नोटीस काढण्यात येवून सदर प्रकरणाची सुनावणी ९ मार्च २००९ रोजी घेण्यात आली. सुनावणीत उभय बाजूनी उपस्थित राहून आपला युक्तीवाद स्पष्ट करून आवश्यक तो तपशील दाखल केला. संबंधित ग्राहकाने शाखा कार्यालय आणि विभागीय कार्यालय यांच्याकडे पाठपुरावा केल्यानंतर नियामक आयोगाच्या नियमावलीनुसार आपली तक्रार अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण मंच यांच्याकडे १८ नोव्हेंबर २००८ रोजी दाखल केली असता संबंधित कक्षाकडून पत्र क्र. ३५८ दि. १७ जानेवारी २००९ च्या पत्रानुसार तक्रार प्रकरणात भरपाईचे नियम लागू होत नाहीत असे कळविण्यात आले. तक्रारीचे निवारण न झाल्याने सदरहू ग्राहकास मंचाकडे तक्रार दाखल करणे भाग पडले.

ग्राहकांच्या तक्रारीचे स्वरूप असे की, ग्राहकांने घर बांधकाम चालू असताना तात्पुरती वीज जोडणी घेतली होती आणि ती १७.०७.२००८ रोजी अर्ज करून कायमस्वरुपी बंद करण्यात आली. एकूण डीपॉझिट रक्कमेपैकी शिल्लक रक्कम २३.०९.२००८ रोजी देण्यात आली. पण झालेल्या विलंबाबद्दल भरपाईची रक्कम देण्यात आलेली नाही. माहितीच्या अधिकाराचा वापर करून ही योग्य ती माहिती देण्यात आलेली नाही. हिशोब पूर्ण करण्याकरीता पावत्या मागण्यात आल्या आणि महत्वाचे म्हणजे वीज पुरवठा खंडीत झाल्यानंतर प्रशासकीय नियमानुसार पुर्ततेस विलंब होत असल्यास त्यास भरपाई लागू होत नाही, या कारणाकरीता भरपाई देण्यात आलेली नाही. वीज नियमक आयोगाच्या २००५ च्या विनिमयाचा हा भंग असून सदरहू नियमावलीचे पूर्णपणे उल्लंघन होत असल्याने वीज पुरवठा खंडीत केल्यानंतर विहित कालावधित राहिलेली रक्कम दिली गेली नसल्याने नियमक आयोगाने निर्देशित केलेल्या कृती मानकानुसार रक्कम रु. ५००/- देण्यात यावी आणि सदरहू रक्कमेवर ६% दराने व्याज देण्यात यावे ग्राहकांकडून तक्रारीच्या अनुषंगाने आवश्यक तो तपशिल ही दाखल करण्यात आला असून कागदपत्राची पुर्तताही करण्यात आलेली आहे.

सदरच्या तक्रार प्रकरणाची सुनावणी ९ मार्च २००९ रोजी घेण्यात आली असता स्वतः ग्राहक श्री. विजय बाळा गवंडे आणि ग्राहकांचे प्रतिनिधी या नात्याने श्री. बिबलकर उपस्थित राहून आपले लेखी म्हणणे दाखल केले आणि या आधारे युक्तीवादही केला. ग्राहकांच्या लेखी म्हणण्याची प्रत महावितरणला याचवेळी देण्यात आली. महावितरणच्यावतीने कार्यकारी अभियंता विभागिय कार्यालय श्री. कांबळे आणि सहाय्यक अभियंता विभागिय कार्यालय श्री. आजगांवकर उपस्थित राहून उभयंतानी आपला युक्तीवाद केला. ग्राहकांने आपल्या युक्तीवादात आयोगाच्या नियमानुसार वीज पुरवठा दोन वर्षापर्यंत ही तात्पुरत्या स्वरूपात मिळू शकतो तसेच ग्राहक या शब्दाची व्याप्ती अधिनियमात स्पष्ट असल्याने कृती मानकाच्या कलम ९.४ प्रमाणे खाते बंद करून रक्कम परत करण्याचा कालावधी ३० दिवसाचा आहे. सदर प्रकरणात ३० दिवसाहून अधिक कालावधी लागल्याने कलम १२.१ प्रमाणे भरपाई मिळण्यास ग्राहक पात्र आहे. ग्राहकांच्या म्हणण्यानुसार संबंधित कलमामध्ये तसेच वीज विधेयकातील कोणत्याही तरतुदीनुसार “तात्पुरता पुरवठा व कायमस्वरूपी पुरवठा असा फरक केलेला नाही”. देयकाची माहीती ग्राहकांच्या व्यक्तीगत खात्यावर उपलब्ध असतानाही पुन्हा प्रती मागणे कोणत्याही नियमाला धरून नाही. तसेच माहीती अधिकारात अशाप्रकारच्या पावत्या मागण्याचा नियम ही नाही वा परीपत्रक ही नाही असे कळविले असूनही पुन्हा पावती मागणे तसेच अॅडव्हान्स रिसीट मागणे पुर्णपणे बेकायदेशीर आहे. सुरक्षा अनामत म्हणजेच डिपॉझिट रक्कमेपैकी शिल्लक रक्कम परत देताना ती हिशोबासह द्यावी असे २८.०८.२००८ च्या पत्रात नमुद असतानाही हिशोब देण्यात आला नाही. महावितरणच्या संबंधित उपविभाग आणि विभागीय कार्यालयाने सरसकट नियमाचे उल्लंघन करून आपल्या लहरीप्रमाणे मनमानी केल्यामुळे ग्राहकांचे नुकसान झालेले आहे आणि याकरीताच भरपाई व त्यावरील व्याज देण्यात येवून उचित आदेश व्हावा असेही स्पष्ट करण्यात आले. महावितरणच्या म्हणण्यानुसार वीज पुरवठा कायम स्वरूपी बंद करण्यात आल्यानंतर हिशोबाची पुर्तता करून राहिलेली रक्कम २३ सप्टेंबर २००८ रोजी देण्यात आली असल्याने झालेला विलंब हा फक्त ३८ दिवसाचाच आहे. ग्राहकांने राहिलेल्या रक्कमेबाबत स्वतंत्रपणे अर्ज देणे आवश्यक असून प्रशासकीय कार्यपद्धतीचा भाग म्हणून जमा केलेल्या बिलाच्या पावत्या तसेच मुळ पावती मागण्यात आली होती. महावितरणने पुढे असे ही स्पष्ट केले की, भरपाईबाबतचे निकष हे नियमीत वीज पुरवठा कायम स्वरूपाचा या सदराकरीता असल्यास आणि खाते बंद झाल्यास लागू करता येते परंतू एखादे कनेक्शन विशिष्ट कालावधीसाठी तात्पुरत्या स्वरूपात मागितले असल्यास अश्या वीज पुरवठ्याकरीता कींवा संबंधित कार्यवाहीकरता भरपाईचे नियम लागू होत नाहीत. किं बहूना प्रशासकीय नियमानुसार पुर्ततेस विलंब होत असल्यास भरपाई लागू होत नाही. महावितरणने केलेली कृती ही नियमानुसार असल्याने भरपाई देण्याचा प्रश्नच उद्भवत नाही. महावितरणने दाखल केलेला पत्र व्यवहार कक्षाकडून देण्यात आलेले उत्तर व अन्य तपशीलाच्या आधारे आपला युक्तीवाद स्पष्ट केला.

सदर तक्रार प्रकरणात दाखल करण्यात आलेली कागदपत्रे संबंधित तपशील आणि उभय बाजूचा युक्तीवाद विचारात घेता तक्रार उद्भवण्याचे मुख्य कारण वीज जोडणी रद्द झाल्यापासून शिल्लक असलेली रक्कम किंबहूना ग्राहकांची देणे बाकी ३० दिवसात न दिल्यामुळे विलंबाची भरपाई व त्यावरील व्याज याबाबत असून वस्तूस्थिती पाहता ती रास्त असल्याचे मंचाचे मत असून सबब ती मान्य करण्यात आलेली आहे. महावितरणकडून ज्या आधारे युक्तीवाद करण्यात आला किंबहूना विलंबाबद्दल केलेली कारणमीमांसा वस्तूस्थितीचा विपर्यास्त करणारी असून कोणतेही संयुक्तीक कारण उपलब्ध करून

देण्यात आलेले नाही. वीज विधेयक २००३ आणि वीज पुरवठा संहिता व पुरवठ्याच्या अन्य अटी विनिमय २००५ च्या नियमावली सुस्पष्ट असून याकरीता घेण्यात आलेल्या हरकती व तांत्रिक आक्षेप याला कोणताच आधार नाही. वीज पुरवठा खंडीत झालेनंतर प्रशासकिय नियमानुसार पुर्ततेस विलंब होत असल्यास त्यांस भरपाई लागू होत नाही. हा महावितरणचा खुलासा दिशाभुल करणारा असून Supply code मधील तसेच Std of performance च्या नियमावलीचा जाणून बुजून भंग करणारा ठरला आहे. वीज पुरवठा खाते बंद केल्यावर परत करावयाच्या रक्कमेबाबत नियमावलीत स्पष्टता असूनही केवळ मनमानीच्या आधारे विपरीत अर्थ किंवा नियमाचे स्पष्टीकरण करणे हे वस्तुस्थितीस धरून नाही. भरपाईचे नियम 'कायम स्वरूपी पुरवठा' किंवा 'तात्पुरता पुरवठा' या निकषावर नसून कृती मानके बाबत उल्लंघन झाल्यास ग्राहकास भरपाई देणे बंधनकारक करण्यात आलेले आहे. वीज पुरवठा हा सेवा विभागात मोडतो. ग्राहकांची अडवणूक किंवा शोषण इथे अपेक्षित नाही. दर्जेदार सेवा सुविधा व विहित कालावधीची सांगड याच कारणाकरीता घालण्यात आली आहे. Supply code व Sop हे प्राधान्याचे असून प्रशासकीय नियम ही केवळ अंतर्गत व्यवस्थेचा भाग असून ते काही सबळ कारण होवू शकत नाही. विज नियामक आयोगाची नियमावली अदयापही महावितरणने गांभीर्याने घेतलेली नाही. कृती मानकाचा भंग झाला असल्याने ग्राहक भरपाईस पात्र असून ती देणे महावितरणला बंधनकारक आहे. वीज पुरवठा किंवा ग्राहक यांच्या व्याप्तीमध्ये कायम स्वरूपी किंवा तात्पुरत्या स्वरूपात असा कोणताही फरक करण्यात आलेला नाही आणि कायदा किंवा नियमावलीस तसे अभिप्रेत ही नाही. त्यामुळेच महावितरणचा हा आक्षेप आणि युक्तीवाद फेटाळण्यात येत आहे.

संबंधीत ग्राहकांचे खाते बंद केल्यानंतर त्याच्याकडूनच भरलेल्या बीलाचा / पावत्याचा तपशील केवळ रिफंड घ्यावयाचा आहे म्हणून मागणी करणे किंवा 'advance receipt' रक्कम निश्चित नसताना मागणे कोणत्याही स्थितीत संयुक्तीक नाही किंवा अशा प्रशासकीय 'दंडक' ही असू शकत नाही. रिसीट या शब्दाची सुरवातच 'Received' झाल्या नंतर होते वेगवेगळ्या कायद्यात याबाबी अधिक स्पष्ट झाल्या असल्याने वेगळेभाष्य या बाबतीत करणे आवश्यक नाही, पण या करीता केलेली ग्राहकाची अडवणूक निश्चितच खेदजनक आहे.

सदर तक्रार प्रकरणी केवळ हेतू पुरस्सर झालेली दिरंगाई आणि प्रशासकीय हलगर्जीपणा कारणीभूत झालेला आहे. कृती मानका संबंधीच्या नियमावली क्र. ९.४ प्रमाणे खाते बंद करून रक्कम परत करण्यास अर्ज दाखल झाल्यापासून ३० दिवसापेक्षा कालावधी लागल्याने भरपाईची मागणी नियमावलीस धरून आहे. तात्पुरती वीज जोडणी १७.०७.०८ रोजी कायम स्वरूपी बंद झाल्यानंतर अंतिम हिशोब केल्यानंतर शिल्लक रक्कमेचा चेक दि.२३.०९.०८ रोजी देण्यात आला असल्याने झालेला विलंब हा ३० दिवसाहून अधिक कालावधीचा झालेला आहे. देय रक्कम विहित कालावधीत दिली गेली नसल्याने विलंबाबाबत भरपाईवरही ६% दराने व्याज देणे संयुक्तीक व उचीत असल्याने देय तारखेपासून हे व्याज देणे योग्य ठरणार आहे. कृती मानके विनिमय १२.१ प्रमाणे परिशिष्ट 'अ' नुसार देय भरपाई व या रक्कमेवर ६% दराने व्याज ग्राहकास देणे नियमानुसार ठरणार आहे. महावितरणने घेतलेले आक्षेप व अन्य हरकती प्रकरणाशी सुसंगत नसल्याने त्या फेटाळणेच योग्य होणार आहे. Supply code आणि Sop बाबतचा महावितरण दृष्टीकोन आजच्या स्थितीतही Casual असणे योग्य नसून महावितरणने

याची अमंल बजावणी करणेही काळाची गरज आहे. वस्तुस्थिती व नियमावलीच्या आधारे जो निष्कर्ष दिलेला आहे त्या नुसार पुढीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत आहे.

**--- आदेश ---**

- १) ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात आली असून तो भरपाईस पात्र आहे. महावितरणने कृती मानके नियमानुसार परिशिष्ट 'अ' प्रमाणे रू. ५००/- (रूपये पांचशे फक्त) ग्राहकास भरपाई म्हणून हा आदेश मिळाल्यापासून १० दिवसात दयावेत.
- २) विलंबाबद्दल भरपाई रक्कमेवर ६% दराने व्याज २३.०९.०८ पासून देण्यात यावे व्याजाची रक्कम भरपाई रक्कमेसोबतच देण्यात यावी आणि याबाबतच पुर्तता अहवाल १५ दिवसात मंचाकडे दाखल करावा.
- ३) तक्रार किंवा अन्य खर्चाबद्दल कोणताही आदेश नाही.
- ४) ग्राहकास या आदेशाविरुद्ध अपील करावयाचे झाल्यास खालील पत्यावर आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात अपील दाखल करता येईल.

**पत्ता :-**

सचिव,  
लोकपाल महाराष्ट्र राज्य  
विद्युत नियमक आयोग  
६०६/६०८ केशवा बिल्डींग/  
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स मुंबई ४०००५१  
फोन नं. ०२२ / २६५२९६५

श्री. जे. एल. सोनवणे  
कार्यकारी अभियंता व सचिव  
ग्राहक तक्रार निवारण मंच  
कोकण परिमंडळ रत्नागिरी

श्री. डि. एस. जामखेडकर  
अध्यक्ष  
ग्राहक तक्रार निवारण मंच  
कोकण परिमंडळ रत्नागिरी

श्री. एन. ए. कुलकर्णी  
सदस्य  
ग्राहक तक्रार निवारण मंच  
कोकण परिमंडळ रत्नागिरी

दिनांक:-

ठिकाण:- रत्नागिरी