

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

ग्राहक तक्रार क्र. ३१/२००९

दि. ०६/०२ /२००९

१) श्री. प्रसाद वामन सोमण
समर्थ कपा सुयोग सोसायटी
रा. कुवारबांव
ता. जि. रत्नागिरी
पिन कोड. ४१५६३९



तक्रारदार ग्राहक

विरुध्द

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

फोरम उपस्थिती



विरुध्द पक्षकार

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

ग्राहकाच्या वतीने



ग्राहक स्वतः आणि प्रतिनिधी
श्री. ज.पु. बिवलकर

१) कार्यकारी अभियंता विभागिय कार्यालय
रत्नागिरी श्री. डी. एस्. कांबळे

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

ग्राहक श्री. प्रसाद वामन सोमण कुवारबांव, रत्नागिरी वीज जोडणी ग्राहक क्रमांक २१२००००११७४३ यांनी नमुना अ' मध्ये आवश्यक त्या तपशिलासह तक्रार दाखल केली असून त्याच्या अर्जानुसार वीज जोडणी कायमस्वरूपी बंद करण्याकरीता अर्ज देवून महावितरणने कती केल्यानंतर नियमानुसार देय रक्कम देण्यात न आल्याने तक्रारीचे कारण उद्भवले आहे. संबंधित तक्रार योग्य त्या नमुन्यात असून तक्रारीच्या अनुषंगाने आवश्यक ती कागदपत्रे जोडण्यात आलेली आहेत. महावितरणच्या संबंधित कार्यालयाशी पाठपुरावा केल्यानंतर तक्रार निवारण न झाल्याने ग्राहकांने आपली तक्रार कार्यकारी अभियंता (प्रशासन) अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष, मंडल कार्यालय रत्नागिरी यांचेकडे क्ष फॉर्ममध्ये तक्रार दि. ३ डिसेंबर २००८ रोजी दाखल केल्यानंतर संबंधित कक्षाने त्याचेकडील पत्र क्रमांक ६९२ दि. ३.०२.०९ रोजी उत्तर पाठवून खुलासा केला की, सुरक्षा ठेव परत करण्याविषयी प्रस्ताव विभागीय कार्यालय रत्नागिरी यांचेकडे पाठविला असून सदर प्रस्ताव मंजूर होताच आपली ठेव परत करण्यात येईल तथापि ४ ऑक्टोबर २००८ च्या अर्जावर ४ महिन्यांनंतरही कोणतीच कार्यवाही न झाल्याने ग्राहकाने मंचाकडे तक्रार दाखल केली आहे.

तक्रारदार ग्राहकांची तक्रार दाखल होताच मंचाकडील पत्र क्रमांक ४२४ दिनांक ६ फेब्रुवारी २००९ च्या पत्रानुसार कार्यकारी अभियंता विभागीय कार्यालय रत्नागिरी याच्याकडून १० दिवसाच्या कालावधीत स्पष्टीकरण मागितले असता विभागीय कार्यालयने त्यांचेकडील पत्र क्रमांक ११५२ दिनांक २६ फेब्रुवारी २००९ चे आपले लेखी म्हणने मंचाकडे २७ फेब्रुवारी रोजी दाखल करुन त्याची एक प्रत ग्राहकाला देण्यात आली. विहीत कालावधीत म्हणने दाखल न झाल्याने वीज नियामक आयोग नियमावली क्रमांक ६.९ नुसार २४ फेब्रुवारी २००९ रोजी सुनावणीची नोटीस पाठविण्यात आली या तक्रार प्रकरणाची सुनावणी ०९ मार्च २००९ रोजी घेण्यात आली असता ग्राहकांच्या वतीने स्वतः ग्राहक व त्याचे प्रतिनिधी म्हणून श्री. बिवलकर उपस्थित राहून आपला आपला युक्तीवाद केला. महावितरणच्या वतीने कार्यकारी अभियंता श्री. डी. एस्. कांबळे व सहाय्यक अभियंता श्री. आजगांवकर विभागीय कार्यालय उपस्थित राहून स्पष्ट केले की, दाखल केलेल्या २६ फेब्रुवारी २००९ च्या लेखी स्पष्टीकरण व्यतिरीक्त कोणताही युक्तीवाद करु इच्छित नाहीत आणि लेखी स्पष्टीकरणच या करता विचारात घेण्यात यावे.

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरूप असे की, संबंधित ग्राहकांने आपल्याकडील वीज जोडणी कायम स्वरूपी बंद करण्याकरीता ४ ऑक्टोबर २००८ रोजी संबंधित कार्यालयाकडे अर्ज केला असता अर्जानुसार त्याच दिवशी सायंकाळी ४ वाजता वीजपुरवठा बंद करण्यात आला. तथापि महावितरणच्या पत्रात सदर

वीज कनेक्शन ३.११.०८ रोजी बंद केले गेले असल्याचा उल्लेख पुर्णपणे चुकीचा आहे. वीज जोडणी बंद झाल्यानंतर पाठपुरावा केला असता प्रतिसाद मिळालेला नाही. त्यामुळे ३.१२.०८ रोजी अंतर्गत कक्षाकडे दाद मागितली असता विभागिय कार्यालयाकडून पत्र क्रमांक ६८१ ४फेब्रुवारी २००९ च्या पत्रानुसार कळविण्यात आले की, अनामत रक्कम परत देण्याकरीता मुळ पावती सादर करणे आवश्यक आहे. विभागिय कार्यालयाने आपल्याकडील पत्र क्रमांक ५५३ २३फेब्रुवारी २००९ च्या पत्रानुसार ग्राहकांला कळविण्यात आले की, रक्कम परताव्याकरीता स्वतंत्र अर्ज आवश्यक, मुळ पावती आवश्यक आणि मुळ पावती नसल्यास १००/- रु. स्टॅम्प पेपरवर इंडिमिनिटी बॉण्ड सादर करुन आगावू पोच पावती ही देण्यात यावी. पत्र व्यवहारा व्यतिरीक्त अन्य कोणतीही कार्यवाही न करता मुळ भरलेली रक्कम रु.१५००/- बाबत कोणतीही कृती करण्यात आलेली नाही. ग्राहकाच्या म्हणण्यानुसार कक्षाकडे तक्रार दाखल केल्यानंतरच विभागिय कार्यालयाकडून केवळ पत्र व्यवहार करण्यात आला. झालेला विलंब हाच नियमाचा भंग असून नियमानुसार रक्कम परत करण्यात यावी. देय रक्कमेचा योग्य हिशोब करुन विलंब झाल्याने ६% दराने व्याज देण्यात यावे आणि कृती मानकाचे उल्लघ्न झाले असल्याने नियमानुसार विलंबबाबदलची भरपाई देण्यात यावी.

दिनांक ९ मार्च २००९ रोजी सुनावणी घेतली असता ग्राहकाच्या वतीने सविस्तर स्पष्टीकरण आवश्यक त्या कागदपत्रासह दाखल करण्यात येवून त्याची प्रत महावितरणला देण्यात आली. ग्राहक आणि त्याच्या प्रतिनिधीने आपला युक्तीवाद करताना स्पष्ट केले की, वीज पुरवठा बंद केल्यावर परवाना धारकाने येणे रक्कमा वसूल करुन सुरक्षा ठेवीपैकी शिल्लक रक्कम ग्राहकाला परत करावी अशी तरतुद असून यामध्ये ग्राहकाच्या वेगळ्या मागणीचा उल्लेख नाही. संबधित रक्कम, देय रक्कम असल्याने सुरक्षा ठेव म्हणून कोणताही परतावा होउ शकत नाही. आपल्या युक्तीवादात एस. ओ. पी. मधील नियमावली क्रमांक ९.४ आणि नियमावली क्रमांक १२.१ याचाही आधार घेवून प्रतिपादन करण्यात आले की, वीज पुरवठा कायम स्वरूपी बंद करण्याचा अर्ज ४ ऑक्टोबर चा असल्याने तसेच पुढे विलंब झाला असल्याने जोडणी बंद केल्यापासून ३० दिवसांत देय रक्कम परत करणे आवश्यक असतानाही ती देण्यास विलंब झाल्याने ४.११.०८ पासून अशा विलंबबाबदल ग्राहक भरपाईसही पात्र आहे. ग्राहकाच्या म्हणण्यानुसार 'सुरक्षाठेवीचा' परतावा हा विषय नसून खाते बंद करुन शिल्लक रक्कम परत करण्याचा विषय असताना महावितरणने जाणूनबुजून दिशाभुल केलेली आहे. मुळ पावतीच्याबाबत महावितरणने अन्य एक ग्राहक श्री. सुभाष रघुनाथ सरदेसाई यांना पाठवलेल्या ११ डिसेंबर २००८ च्या पत्रामध्ये स्पष्ट केले आहे की, विभागिय कार्यालयाकडे अनामत रक्कम परत घेताना ग्राहकांस सदर अनामत रक्कमेची पावती सादर करण्याची आवश्यकता नाही. परिपत्रकानुसारच हमी पत्र सुद्धा स्टॅम्प पेपरवर घेण्याची गरज नाही. कारण यातील मजूर फक्त स्टॅम्प अॅक्टमधील तरतुदीबाबतच आहेत आणि तो आदेश होउ शकत नाही. याच विषयाबाबत ग्राहक पंचायतीने अधिक्षक अभियंताशी चर्चा केली असता १९ नोव्हेंबर २००८ रोजी पत्र देवून कार्यालयीन आदेश देण्याचे ही मान्य करण्यात आले आहे. परताव्याची मिळणारी रक्कम निश्चित नसल्याने कोऱ्या पावतीवर सही करून देणे हे कोणत्याही नियमानुसार नाही. महावितरण अधिकाऱ्याच्या दुर्लक्ष करण्याच्या प्रवृत्तीमुळे रक्कम देण्यात जाणूनबुजून विलंब करण्यात आला आहे. कृपया उचित न्याय देण्यात यावा. युक्तीवादा व्यतिरिक्त जे म्हणने सादर करण्यात आले होते आणि त्याला संलग्नक म्हणून '१ते९' जी कागदपत्रे जोडण्यात आली आहेत त्याचे ही स्पष्टीकरण करण्यात आले.

महावितरणने युक्तीवाद करण्याविषयी असमर्थता व्यक्त करुन दाखल केलेले लेखी स्पष्टीकरण २६ फेब्रुवारी २००९ चा विचार करून निर्णय देण्यात यावा एवढेच स्पष्ट केले. या पत्रानुसार महावितरणने येणे असलेल्या सर्व रक्कमाची वसुली झालेनंतर (नियमावली क्रमांक ११.९) उरलेली अनामत रक्कम विज ग्राहकांस परत करण्यात येईल. मुळ पावती आवश्यक आणि अनामत रक्कमेतून फायनल बील वजा करून राहिलेली रक्कम परत करावी असा ग्राहकाचा कोणताही अर्ज नसल्याचे स्पष्ट केले असून वाणिज्य अधिकाऱ्याची परिपत्रके सादर केलेली असून महावितरण वरील लेखी म्हणण्यानुसार वीज ग्राहकांने संबंधित त्रुटीची पुर्तता करून देताच सदर कनेक्शनची थकबाकी वजा जाता राहिलेली अनामत रक्कम परत करण्यात येईल असे नमुद करण्यात आले आहे. महावितरणच्या म्हणण्यानुसार संबंधित अर्जामध्ये त्रुटी राहिल्याने रक्कम परत करता आली नाही. त्यामुळे तो विलंब होऊ शकत नाही. विद्युत पुरावठा संहिता आणि पुरवठ्याच्या इतर अटी विनिमय २००५ मधील नियमावली ११.९ नुसार ग्राहकांने उपस्थित केलेल्या अन्य मुद्द्यावर व युक्तीवादावर कोणताही आक्षेप किंवा म्हणणे नोंदविण्यात आले नाही.

सदर तक्रार प्रकरणात दाखल करण्यात आलेली कागदपत्रे, उभय बाजूंनी करण्यात आलेला युक्तीवाद व सादर करण्यात आलेला अन्य तपशील विचारात घेता वीज पुरवठा बंद करण्यात आल्यानंतर केवळ तांत्रिक बाबीकरीता देय रक्कम ग्राहकाला नाकारण्यात आलेली आहे असे मंचाचे स्पष्ट मत आहे. एकूण रक्कमेचा तपशील रू. १५००/-चा असून त्यातून येणे बाकी वजा करता राहिलेल्या रू. ६५०/- करीता ग्राहकाला निष्कारणच त्रास झालेला आहे. केवळ तांत्रिक आणि Administrative कारणाकरीता विलंब करण्यात आल्याचे स्पष्ट झाले आहे. वीज विधेयक २००३ मधील तरतूदीनुसार Supply Code आणि Standard Of Performance ही नियमावली करण्याचा उद्देश distribution licensee आणि ग्राहक दोघांनाही तारक ठरणारा असावा असाच उद्देश ठेवून नियमावली तयार करण्यात आली असताना केवळ शब्दाचे श्लेष आणि तांत्रिक बाबीचा अन्वयार्थ यातूनच विसंगत अशी भुमीका महावितरणने घेतलेली आहे. विलंबाबद्दल भरपाई दयावी लागते हे ज्ञात असतानासुद्धा रू. ६५०/- च्या राहिलेल्या रक्कमेबाबत ज्या पद्धतीने टाळाटाळ करण्यात आली ती पाहता महावितरणने नेमक्या कोणत्या कारणाकरीता ग्राहकाची देय रक्कम आजतागायत देण्याचे नाकारले व महावितरणने काय साधले? हा प्रश्न उपस्थित होत असून तो अनुत्तरीतच राहिला आहे आणि या करीता महावितरणच्या कार्यपद्धतीस जबाबदार धरणे क्रमप्राप्त आहे. प्रत्यक्ष सुनावणीत ग्राहकांने उपस्थित केलेल्या युक्तीवादास महावितरणने कोणताही खुलासा केला नसुन केवळ दाखल केलेल्या लिखित म्हणण्यावरच याचा निर्णय घ्यावा असे सुचविले असून हीच घटना घडलेल्या वस्तुस्थितीची जाणीव करून देणारी ठरली आहे. महावितरणकडून ग्राहकाच्या संबंधित बाबीला कोणताही आक्षेप किंवा हरकत नोंदविण्यात आलेली नाही आणि दाखल केलेल्या म्हणण्यानुसारच केवळ कार्यालयीन बाबींचा परामर्श घेण्यात आलेला आहे. वास्तविक पाहता प्रकरण अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाकडे आल्यानंतर अपेक्षित कृती होणे गरजेचे असताना केवळ 'सदर प्रस्ताव मंजूर होताच आपली सुरक्षा ठेव आपणास परत करण्यात येईल' असाच पवित्रा घेण्यात आलेला आहे. ४ ऑक्टोबर २००८ रोजी वीजपुरवठा बंद करण्यात आल्यानंतर Supply Code आणि Standard Of Performance चे पालन होणे आवश्यक असतानाही ही नियमावली पाळण्यात आलेली नाही. ग्राहकांने आपल्या युक्तीवादात नमुद केलेल्या बाबी रास्त आणि योग्य असून ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात आलेली आहे.

सदर तक्रार प्रकरणात supply code मधील नियमावली क्र. ११ लागू होत असून नियमावली क्र. ११ ही Security Deposit विषयीच आहे. नियमावली क्र. ११ मध्ये ११.१ पासून ११.९ पर्यंत वेगवेगळ्या बाबींचा समावेश करण्यात आला असून यातील नियमावली क्र. ११.९ मध्ये स्पष्ट केले आहे की, संबंधित ग्राहकाचा वीजपुरवठा बंद केल्यानंतर लायसेन्सदाराने येणे असलेल्या सर्व रक्कमांची वसुली करून राहिलेली रक्कम ग्राहकास परत करण्यात यावी. या तरतुदीनुसारच सुरक्षा ठेव रक्कमेतुन बील किंवा अन्य बाबी वजा झाल्यानंतर राहिलेली रक्कम परत करणे महावितरणवर बंधनकारक आहे. नियमामध्ये परतावा परत करण्याविषयी उल्लेख असून अन्य कोणत्याही बाबी नियमावली क्र. ११.९ मध्ये नमुद केलेल्या नाहीत. याचाच अर्थ पुरवठा खंडीत झाल्यानंतर देय रक्कम परत करणे क्रमप्राप्त ठरते. महावितरणने या बाबतीत या नियमांचे पालन केलेले दिसत नाही.

सदर प्रकरणातील वस्तुस्थिती आणि कागदपत्रे पाहता कायदयातील तरतुदी किंवा नियमावली याबाबत कोणत्याही प्रकारे स्वतंत्रपणे स्पष्टीकरण देण्याची आवश्यकता नसून महावितरणच्या कार्यपद्धतीचा तो एक भाग असावयास हवा. पण त्याचे पालन झालेले नाही. पुरवठा खंडीत झाल्यानंतर महावितरणकडून असलेली देय रक्कम म्हणजे केवळ सुरक्षा ठेव असून अन्य कोणतीही रक्कम परत दिली जात नाही. नियमावली क्र. ११ च्या तरतुदीनुसार ही रक्कम परत करावयास हवी होती ही, ज्या करीता कोणत्याही स्वतंत्र अर्जाची Original Deposit Receipt ची किंवा Advance पावतीची गरज नाही. काही विशिष्ट परिस्थितीत अशा बाबींचा आग्रह धरणे समजु शकते पण या प्रकरणात तसे कोणतेही कारण दिसत नाही. सेवा पुरविणाऱ्या संस्थांनी ग्राहकाच्या बाबतीत काटेकोर असणे समजु शकते. पण नियम आणि व्यवहार याची सांगड घालूनच अशी प्रकरणे हाताळणे अधिक उचित ठरले असते. महावितरणने हा नियमावलीचा केलेला भंग असून झालेल्या विलंबाबद्दल ग्राहक भरपाईस पात्र ठरतो. कृती मानकाचे उल्लंघन करणे म्हणजेच नियमानुसार भरपाई देणे प्राप्त असून या प्रकरणात पुरवठा बंद केल्यापासून ३० दिवसात कृती मानकाचे उल्लंघन झाले असल्याने संबंधित ग्राहक ४/११/०८ पासून भरपाई मिळणेस पात्र आहे. Stsandard Of Performance मध्ये ज्या नियमावली क्र. ९ नुसार ज्या other सेवांचा उल्लेख केलेला आहे त्यातील नियमावली क्र. ९.४ नुसार खाते बंद करण्याकरीता एकदा कळविल्यानंतर येणे असलेल्या सर्व रक्कमा वजा झाल्यानंतर राहिलेली रक्कम ३० दिवसात देण्याचे बंधनकारक असून अशा करता पुरवठा बंद करण्याकरीता आलेला अर्ज हाच Accounts Closure करीता अर्ज ठरत असून विहित कालावधीत देय रक्कम देणे तितकेच बंधनकारक आहे आणि याचे पालन न केल्यास नियमावली क्र. १२ लागू होते. वीज विधेयक २००३ मधील कलम ५७ याबाबतीत स्पष्ट असून संबंधित ग्राहकाला भरपाई का देण्यात यावी? याचाही खुलासा यात करण्यात आलेला आहे. नियमावलीनुसार Appendix 'A' मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे क्र. ७ (III) मध्ये खाते बंद बाबत विहित Standered ३० दिवसांचे असून त्या पुढील विलंबास प्रत्येक आठवडयास भरपाई करण्याबाबत निर्देश असून या प्रकरणात ग्राहक अशा भरपाईस पात्र ठरला आहे. भरपाईची रक्कम ४/११/०८ पासून देणे उचित ठरणार आहे. एखादया ग्राहकाकडून रक्कम येणे असल्यास विलंब किंवा थकिताबद्दल व्याज आकारले जाते. तोच नियम या विलंबासहि लागू होत असून ग्राहकाच्या देय रक्कमेवर ६% दराने ४/११/०८ पासून व्याज देणे नियमाला धरूनच आहे. प्रकरणाची वस्तुस्थिती पाहता आणि महावितरणने वेगवेगळ्या कारणाकरीता केलेला नियमावलीचा भंग लक्षात घेता ग्राहकास देय रक्कमेवर ६% व्याज विलंबाबद्दल पात्र भरपाई ही अन्य कोणत्याही स्वरूपात न देता ती ग्राहकास रोख किंवा चेक स्वरूपात देऊन खाते बंद करण्यात यावे असाच

मंचाचा निष्कर्ष आहे. तांत्रिक बाबींचे आक्षेप महावितरणला स्पष्ट करता आले नसून प्रत्यक्ष सुनावणीतही कोणताही युक्तीवाद करण्यात आलेला नाही. तथापि महावितरणचे लेखी म्हणणे विचारात घेता त्या म्हणण्यात सकृतदर्शनी कोणताही ठोस आधार नसून नमूद केलेली कारणे परिस्थितीला धरून नाहीत. प्रस्ताव, अपूरे प्रस्ताव, कार्यालयीन कामकाज आणि ज्या पद्धतीने पत्रव्यवहार करण्यात आलेला आहे त्याचे स्वरूप पाहता महावितरणने उपस्थित केलेले मुद्दे फेटाळण्यात आलेले असून ग्राहकाला परतावा देण्याविषयी खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत आहे.

आदेश

१. ग्राहकाची तक्रार रास्त असल्याने ती मंजूर करण्यात येत असून देय रक्कम रू.६५०/- (रू. सहाशे पन्नास फक्त) ग्राहकास हा आदेश मिळाल्यापासून १५ दिवसात ६% व्याजासह परत करण्यात यावी.
२. **Supply Code आणि Stsnderd Of Performance** नियमावलीचा महावितरणकडून भंग झाला असल्याने विहित भरपाई देण्यास महावितरण जबाबदार असून ही रक्कम दि. ४/४/०९ पर्यंत **Apendix 'A'** नुसार ग्राहकास एकूण रू. २०००/- (रू. दोन हजार फक्त) आदेश मिळाल्यापासून १५ दिवसात देण्यात यावेत.
३. महावितरणकडून **Supply Code** आणि **Stsnderd Of Performance** चे पालन करण्यात यावे आणि याचा अहवाल हा आदेश मिळाल्यापासून ३० दिवसात मंचाकडे दाखल करावा.
४. तक्रार प्रकरणातील 'महावितरण' च्या हरकती व आक्षेप वस्तुस्थितीला धरून नसल्याने फेटाळण्यात येत असून कार्यपद्धतीत परिस्थितीनुसार बदल करण्याविषयी सुचविण्यात येत आहे.
५. तक्रार खर्चाबाबत कोणताही आदेश नाही.
६. या आदेशाची विहित कालावधीतील पुर्तता अहवाल मंचाकडे १५ दिवसात दाखल करावा.
७. या आदेशाविरुद्ध ग्राहकास 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. 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