

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

ग्राहक तक्रार क्र. ३९/२००९

दि. २९/०४/२००९

१) श्री. सुभाष रघुनाथ सरदेसाई
मु. पो. कसबा, ता. संगमेश्वर
जि. रत्नागिरी.

तक्रारदार ग्राहक

विरुध्द

१) कार्यकारी अभियंता 'महावितरण'
स व सु विभाग,
विभागीय कार्यालय रत्नागिरी.

विरुध्द पक्षकार

फोरम उपस्थिती

- 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.

विरुद्ध पक्षकाराच्या वतीने

१) श्री. ना. वा. आजगांवकर
सहाय्यक अभियंता,
कार्यालय रत्नागिरी.

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

सुभाष रघुनाथ सरदेसाई मु. पो. कसबा, संगमेश्वर हे औद्योगिक ग्राहक असून ग्राहक क्रमांक २२४८३००००९३९ यानुसार वीज पुरवठा केला जातो. संबंधित ग्राहकांस वाढीव भार देताना S. L. C. ची नियमबाह्य वसुली झाली असून वीज मीटरचा खर्च ही बेकायदेशीर पणे घेण्यात आलेला आहे. संबंधित कार्यालयाकडे तक्रार दाखल झाल्यानंतर पाठपुरावा करून ही निराकरण न झाल्याने अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाकडे १६.०३.०९ रोजी तक्रार दाखल केली असता कक्षाकडील पत्र क्रमांक २१७८ दि. २१.०४.०९ नुसार केवळ उत्तर पाठविण्यात आले पण मीटर आणि S.L.C. ची रक्कम परत करण्यात आली नाही. त्यामुळे विहित नमुन्यामध्ये आवश्यक त्या तपशिलासह दि. २७ एप्रिल ०९ रोजी मंचाकडे तक्रार दाखल करण्यात आली. तक्रार दाखल होताच मंचाकडील पत्र क्रमांक ४८१ दि. २८.०४.०९ च्या पत्रानुसार विभागिय कार्यालय रत्नागिरी यांच्याकडून स्पष्टीकरण मागण्यात आले असता. विभागिय कार्यालयाने आवश्यक तो तपशिल लेखी खुलाशासह पत्र क्र. २६९८ दि. ५ मे ०९ नुसार मंचाकडे दाखल केली. नियामक आयोगाच्या नियमावलीनुसार दि. १३ मे ०९ नुसार नोटीस पाठविण्यात येवून सुनावणी २७ मे ०९ रोजी घेण्यात आली. सुनावणी कालावधीत स्वतः ग्राहक त्याचे प्रतिनिधी आणि महावितरणच्या अभियंत्यांनी आपला युक्तीवाद करून तपशिल ही दाखल केला.

ग्राहकांच्या तक्रारीचे स्वरूप असे की, तक्रारदार ग्राहक हा विजेचा वापर औद्योगिक कारणा करता करतो. अतिरिक्त भाराची गरज भासल्याने अर्ज केला असता S.L.C. व मीटरची किंमत घेण्यात आली. संबंधित रक्कमाची वसुली नियम बाह्य आणि बेकायदेशीर झाल्याने रक्कम परत मागितली असता सब डीव्हिजन संगमेश्वर आणि विभागिय कार्यालयाकडून ती देता येत नसल्याचे कळविण्यात आले. अंतर्गत कक्षाने सुध्दा केवळ कार्यवाही करित आहोत एवढेच कळविले पण रक्कम परत करण्यात आली नाही. विज विधेयक २००३ मधील तरतुदीत आणि नियामक आयोगाच्या आदेशानुसार ही वसुली बेकायदेशीर असल्याने ती परत मिळण्यास ग्राहक पात्र असून सदर भरलेली रक्कम संपूर्ण व्याजासह परत मिळण्यात यावी. अधिनियमानुसार व्याज देणे आवश्यक असून कायद्यातील तरतुदी आणि आयोगाच्या नियमावलीचे उल्लंघन केल्याबद्दल संबंधित अधिकारी आणि कर्मचारी यांच्यावर ही कार्यवाही करण्यात यावी.

सुनावणी कालावधीत स्वतः ग्राहक आणि त्यांच्या प्रतिनिधिनी दाखल केलेल्या तपशिलानुसार आपला युक्तीवाद केला आणि मीटर कॉस्ट व S.L.C. ची रक्कम व्याजासहीत परत मिळण्यास ग्राहक कसा पात्र आहे

हे ही स्पष्ट केले. अधिकारी व कर्मचारी यांच्या कुचराईबाबत संबंधितानी दिलगिरी व्यक्त केली असल्याने तक्रारीतील ही मागणी मागे घेत असल्याचे नमुद केले. महावितरणकडील परिपत्रक विसंगत असून नियामक आयोगाच्या आदेशाचे भंग करणारे आहे, असेही स्पष्ट करण्यात आले.

महावितरणने आपल्या युक्तीवादात जरी लेखी पत्रव्यवहार झाला असला तरी सुध्दा आपली चुक झाल्याचे मान्य करून पैसे परत करण्यास बांधिल असल्याचे नमुद केले. संबंधित रक्कमा परत करण्याविषयी किंवा त्याची बिलातून वजावट करण्याविषयी कळविण्याचे आल्याचे नमुद करून पत्राचा सदर्थ ही देण्यात आला मंच्याच्या आदेशानुसार वसूल केलेल्या रक्कमेवर व्याज देण्याचे ही मान्य करण्यात आले. ग्राहकांचे उपस्थित केलेले सर्वच मुद्दे महावितरणकडून मान्य करण्यात येवून रक्कमेचा परतावा पुढील बिलातून वजावट करण्याविषयी संमती देण्यात आली.

सुनावणी कालावधीत दाखल करण्यात आलेली कागदपत्रे अन्य तपशील आणि उभय बाजूनी करण्यात आलेला युक्तीवाद व तक्रार प्रकरणातील कागदपत्रे तपासता मंचाचा निष्कर्ष असा की, अतिरिक्त भार वाढवून देताना महावितरणकडून वसूल करण्यात आलेली S.L.C. ची रक्कम रुपये ५६००/- तसेच वीज मीटरची किंमत २२४००/- असे बेकायदेशीर असून वीज विधेयकातील तरतुदी आणि नियामक आयोगाच्या नियमावली आणि आदेशाचा भंग करणारी आहे. नियामक आयोगाच्या आदेशानुसार महावितरण कार्यालयाकडून वेळोवेळी परिपत्रके काढली जातात ती व्यवस्थापनाचा भाग असून मार्गदर्शन म्हणून विचारात घेतली जातात पण तो काही नियम होऊ शकत नाही. महावितरणने संबंधित आदेशाचे चुकीचे अर्थ लावल्याने अशा पध्दतीची चुकीची वसुली झाली असून ती परत देण्याची जबाबदारी पुर्णपणे महावितरणचीच आहे असे मंचाचे स्पष्ट मत असून ३ सप्टेंबर ०७ रोजी काढण्यात आलेले परिपत्रक नियामक आयोगाकडील ८२/२००६ आणि आदेश दि. १७ मे ०७ आणि २१ ऑगस्ट २००७ बाबत अतिशय स्पष्ट असून असा परतावा देण्याविषयी स्पष्टपणे कळविण्यात आलेले आहे. याचाच चुकीचा अर्थ लावल्यामुळे ही रक्कम वसूल करण्यात आली होती. पुरवठा विनिमय १४.२ नुसार पुरवठादार मीटरचा खर्च १ पेक्षा अधिक वेळा वसूल करू शकत नाहीत वीज अधिनियम २००३ मधील कलम ५५च्या तरतुदी नुसार ही योग्य मीटर बसविण्याची जबाबदारी पुरवठादाराची म्हणजेच महावितरणची असल्याचे स्पष्ट होत असून महावितरण ने नाकारू शकत नाही. परिपत्रकाचा अर्थ संयुक्तीक असावा पण या प्रकरणात त्यामध्ये विसंगती स्पष्ट झालेली आहे. 'अतर्गत कक्ष, विभागिय कार्यालय आणि संगमेश्वर उपविभाग यांच्यामध्ये नियमाची एक वाक्यता नाही, त्यामुळे ग्राहकाला वेगवेगळे खुलासे पाठविण्यात आलेले आहे.

वस्तुस्थिती पाहता वरिष्ठ स्तरावर अशा प्रकारणाबाबत तातडीने पण तारतम्य ठेऊन निर्णय घेणे अपेक्षित असताना नाहकच आणि कोणत्याही सबळ कारणाविना त्रास दिल्याचे स्पष्ट झाले आहे. ग्राहकांच्या सेवेतील मापदंड याच कारणाकरिता विहित कालावधीत देण्याचे 'महावितरण'वर बंधनकारक असतानाही जाणूनबुजून त्याचे पालन करण्यात आलेले नाही. कृतीमानकांच्या अपयशाबद्दल भरपाई द्यावी लागते याची जाणीव अद्याप ही वरिष्ठ स्तरावर झालेली दिसत नाही. सद्वस्थितीत सकारात्मक बदल जोपर्यंत व्यवस्थापनात होत नाही किंबहुना कठोर दंडात्मक कारवाई जोपर्यंत केली जात नाही. तोपर्यंत ग्राहक सेवेतील हलगर्जीपणा असाच चालू राहिल कि काय अशी एक साधरण भावना सध्या बळावत चालली आहे असे मंचास खेदाने नमुद करावे लागते आहे. 'महावितरण' ने अशा पध्दतीच्या उणीवा तातडीने दुर करणे गरजेचे आहे, अन्यथा ग्राहकांच्या हिताचे रक्षण होवू शकणार नाही. महावितरणकडून S.L.C. तसेच मीटर किंमती पोटी वसूल केली गेलेली रक्कम परत देण्याविषयी संमती दाखल झाली असल्याने प्रकरणातील अन्य बाबी विषयी स्वतंत्र भाष्य देण्याची आवश्यकता नाही असे मंचाचे मत असून बेकायदेशीर झालेली वसुली व्याजासहीत ग्राहकास देणे नियमानुसार ठरणार आहे. प्रकरणातील अन्य आक्षेप, परिपत्रकाचे अन्वयार्थ आणि कार्यवाहीतील विलंबाची कारणे वस्तुस्थितीशी सुसंगत नसल्याने ती फेटाळण्यात येत आहेत. प्रकरणातील वस्तुस्थिती, कागदपत्राचा तपशील व उभय बाजूचा युक्तीवाद विचारात घेता मंचाने वरिलप्रमाणे निष्कर्ष काढला असून त्यानुसार खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत आहेत.

आदेश

- १) ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात आली असून महावितरणने S.L.C. व मीटर कॉस्टबाबत केलेली वसूली अवैध असून, महावितरणला आदेश देण्यात येत आहे कि, S.L.C. बाबतचे रक्कम रूपये ५६००/- (पाच हजार सहाशे फक्त) व वीज मीटर बाबतचे रूपये २२४००/- (बावीस हजार चारशे मात्र) ग्राहकास अंतर्गत ग्राहक कक्षाकडे तक्रार दाखल केले पासून प्रचलित व्याज दरानुसार व्याजासहित हा आदेश मिळाल्यापासून १० दिवसात परत करण्यात यावेत.
- २) भरपाई आणि खर्चाबद्दल कोणताही आदेश नाही.
- ३) आदेशाच्या कार्यवाहीची पुर्तता १५ दिवसात करून पुर्तता अहवाल 'महावितरण' ने मंचाकडे दाखल करावा.
- ४) 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 / 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:- ३०.०६.२००९

ठिकाण:- रत्नागिरी