

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

ग्राहक तक्रार क्र. ४०/२००९

दि. ११/०५ /२००९

१) हॉटेल विवेक  
माळनाका , शिवाजीनगर  
ता. जि. रत्नागिरी  
पि. नं. ४१५६१२.



तक्रारदार ग्राहक

विरुद्ध

१) कार्यकारी अभियंता 'महावितरण'  
स व सुं विभागीय कार्यालय  
रत्नागिरी.



विरुद्ध 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



श्री. विशाल रमाकांत देसाई.

विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने

- १) कार्यकारी अभियंता (विभाग) रत्नागिरी ,  
श्री. डी. एस्. कांबळे
- २) उच्च स्तर लिपिक, डिव्हिजन ऑफिस  
रत्नागिरी,  
सौ. स्वाती दिवाकर जोशी

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

तक्रारदार ग्राहक हॉटेल विवेक हे वाणिज्य श्री फेज वर्गीकरणतील असून त्याचा ग्राहक क्रमांक २१००१०२२५३५८ असून स्थिर आकाराची रक्कम अतिरिक्त आकारल्याबद्दल व दुरुस्ती न केल्यामुळे तक्रार उद्भवली आहे. तक्रार अर्ज विहित नमुन्यात व विहित कालावधीत असल्याने तो दिनांक ११ मे रोजी दाखल करण्यात आलेला आहे. तक्रार दाखल होताच मंचाकडील पत्र क्रमांक ४९० दिनांक १२.०५.२००९ नुसार कार्यकारी अभियंता विभागीय कार्यालय यांना पत्र पाठवून स्पष्टीकरण मागण्यात आले असता विभागीय कार्यालयाकडून आवश्यक तो खुलासा दिनांक १९ मे रोजी दाखल करण्यात आला. नियामक आयोगाच्या नियमावलीनुसार नोटीस काढण्यात येवून तक्रार प्रकरणाची सुनावणी ३ जून २००९ रोजी घेण्यात आली असता उभय बाजूनी युक्तीवाद करण्यात येवून तपशील ही दाखल करण्यात आला.

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरूप असे की, महावितरणकडून देण्यात येणाऱ्या वीज बिलात स्थिर आकार रूपये २७७५/- प्रमाणे आकारण्यात येत होता, तथापि १३.०१.०९ पासून प्रत्येक देयकामध्ये स्थिर आकार रू. ७५/- इतक्या अतिरिक्त दराने आकारण्यात आला आहे. याबाबत हरकत १९.०१.२००९ रोजी नोंद केली पण कोणताही खुलासा प्राप्त न झाल्याने अंतर्गत ग्राहक कक्षाकडे तक्रार दाखल केली असता उपकार्यकारी अभियंता यांच्या पत्राप्रमाणेच उत्तर पाठविण्यात आले असून चुकीची दुरुस्ती किंवा अतिरिक्त आकार परत करण्याविषयी कांहीही नमूद करण्यात आलेले नाही. ग्राहकाच्या आक्षेपानुसार संगणक प्रणालीतील बदल ही सबब होवू शकत नाही. वस्तुस्थिती स्पष्ट असून ही चुकीची दुरुस्ती करण्याविषयी निश्चित कालावधी देण्यात आलेला नाही, सबब जादा आकारलेली रक्कम परत करणे व यापुढील देयके बिनचुक करण्याची जबाबदारी महावितरणची असून तसा आदेश व्हावा अशी ही मागणी करण्यात आलेली आहे.

सुनावणी कालावधीत उभय बाजूनी युक्तीवाद करण्यात आला. ग्राहकांच्या म्हणण्यानुसार संगणक प्रणालीतील बदल हे कांही संयुक्तीक कारण नसून झालेली चुक ५ महिन्याचा कालावधी जावून सुद्धा दुरुस्त करण्यात आलेली नाही. महावितरणने आपली जबाबदारी पुर्ण केलेली नाही. महावितरण ने दाखल केलेल्या पत्राच्या आधारे आपला युक्तीवाद करीत झालेली चुक मान्य करून स्थिर आकाराबाबत लावलेला अतिरिक्त आकार मे २००९ च्या देयकामधुन वजा करण्याबाबत मान्यता देवून पत्र क्रमांक ३७१६ दिनांक १८ जून २००९ नुसार कार्यवाही करीत असल्याने स्पष्ट केले. पी.सी. वरील बिलामध्ये बी. ८० चा इफेक्ट आय. टी. सेंटरकडून न झाल्याने संबंधीत दुरुस्ती स्वतंत्ररीत्या करण्यात आल्याचे व प्रणाली विश्लेषकास तशी सुचना दिल्याचेही नमूद करण्यात आले.

सदर प्रकरणातील तक्रारीचे स्वरूप दाखल करण्यात आलेला तपशील आणि उभय बाजूचा युक्तीवाद विचारात घेता, ग्राहकांची तक्रार रास्त व वस्तुस्थितीस धरूनच आहे. महावितरणने आपली चुक मान्य करून संबंधित ग्राहकांस प्रचलित पध्दतीनुसार अतिरिक्त आकारणी दुरुस्त करण्याबाबत कळविले असून तशी संमती मंचाकडे दाखल केलेली आहे. संगणक प्रणालीमध्ये बदल नेमका कशामुळे झाला आणि दुरुस्ती करण्यास ५ महिन्याहून अधिक विलंब का झाला

यांचे मात्र कोणतेही संयुक्तीक कारण किंबहुना कोणताही खुलासा महावितरण ने केलेला नाही. १९.०१.२००९ पासूनची असलेली तक्रार दाखल होण्यास १८ जून २००९ पर्यंत ग्राहकांस प्रतीक्षा करावी लागली हे महावितरण च्या प्रशासकीय कामकाजास भुषणावह नाही. व्यापारी ग्राहकांकडून येणारा महसूल विचारात घेता चुक कळल्यानंतर दुरुस्ती होणे शक्य असतानाही कोणतेही प्रयत्न केल्याचे जाणवत नाही. वास्तविक पहाता अंतर्गत ग्राहक निवारण कक्ष ही तक्रार दूर करू शकले असते पण ग्राहक सेवेची मुळ मानसिकताच नसल्याने केवळ पत्रव्यवहारावरच चालढकल केलेली आहे. नियामक आयोगाने 'SOP' द्वारे विहित कालावधी निश्चित केले असतानासुद्धा त्याची अद्यापही अंमल बजावणी झालेली दिसत नाही, आणि म्हणूनच ग्राहकांस भरपाई द्यावी लागते. या प्रकरणात 'SOP' उल्लंघनाबद्दल ग्राहकाने भरपाई मागणी केलेली नाही, तथापी व्यापारी वर्गीकरण असलेल्या ग्राहकांस अशा पध्दतीने विलंब करणे, उचित कार्यवाही न करणे आणि निर्णय प्रक्रियेत कमकुवतपणा असणे याची भरपाई किंबहुना दंडात्मक कारवाई उचित ठरू शकते, आणि सदर प्रकरणात ग्राहक त्यास निश्चितच पात्र आहे. संबंधित ग्राहकांची पुर्ण माहिती उपलब्ध असते. बिलिंग किंवा तत्सम बाबतीत संगणक प्रणालीत वेगवेगळी सुधारणा केल्या जातात पण यांची अंमल बजावणी मात्र केली जात नाही. प्राप्त परिस्थितीत यामध्ये सुधारणा होणे गरजेचे आहे. या पध्दतीच्या चुकांची पुनरावृत्ती होणार नाही असे प्रशासकीय धोरण व व्यवस्थापन असणे ही सध्याची गरज आहे, आणि बदलत्या परिस्थितीत महावितरण ने ती अंमलात आणली पाहीजे तक्रार प्रकरणातील वस्तुस्थितीनुसार मंचाने जो निष्कर्ष काढला आहे. त्या अनुषंगाने खालील प्रमाणे आदेश देण्यात येत आहे.

## आदेश

१) अतिरिक्त स्थिर आकारणी बाबतची ग्राहक तक्रार मान्य करण्यात आली असून आकारण्यात आलेला अतिरिक्त आकार रूपये ३७५/- (रुपये तीनशे पंच्याहत्तर फक्त) ग्राहकांस प्रचलित व्याज दरानुसार परत करण्यात यावा किंवा बिलामधून समायोजन करून संबंधित बीलाची प्रत आदेश मिळाल्यापासून १० दिवसात मंचाकडे दाखल करावी.

२) बिलातील अतिरिक्त आकारणी विहित कालावधीत दुरुस्त किंवा ग्राहकांस परत न केल्यामुळे स्टॅडर्ड ऑफ परफॉमन्स (SOP) चा महावितरणने भंग केला असल्याने कृती मानके अपयशाबद्दल ग्राहकास खर्च व भरपाई पोटी रूपये ३००/- (रुपये तीनशे मात्र) देण्यात यावेत किंवा बिलामधून समायोजन करून बीलाची प्रत आदेश मिळाल्यापासून १० दिवसात मंचाकडे दाखल करावी.

३) तक्रार प्रकरणा संबंधातील कृती अहवाल / कार्यवाही महावितरणने हा आदेश मिळाल्यापासून १५ दिवसात मंचाकडे दाखल करावा, विलंब झाल्यास दंडात्मक कारवाईस 'महावितरण' पात्र ठरेल.

४) या आदेशाविरुद्ध ग्राहकांस अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात दाखल करता येईल.

पत्ता :-

सचिव,  
लोकपाल महाराष्ट्र राज्य  
विदयुत 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