

ग्राहक तक्रार क्र. १२६/२००७/

दिनांक :

- १) श्री. सुहास व्यंकटेश कुलकर्णी,
सहकार नगर, शिंदे मळा,
सांगली रोड, ___
इचलकरंजी, जि. कोल्हापूर.

अपेलंट

विरुध्द

- १) कार्यकारी अभियंता (का.) तथा
नोडल ऑफीसर, म.रा.वि.वितरण कं.लि.,
मंडल कार्यालय, ताराबाई पार्क,
कोल्हापूर.
- २) कार्यकारी अभियंता,
म.रा.विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित.
सं.व सु. विभाग, इचलकरंजी, जि. कोल्हापूर.
- ३) उपकार्यकारी अभियंता,
म.रा.विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित.
"अ" उपविभाग, इचलकरंजी, जि. कोल्हापूर.
- ४) कनिष्ठ अभियंता,
म.रा.विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित.
"अ" उपविभाग, इचलकरंजी, जि. कोल्हापूर
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित तर्फे

विरुध्द पक्षकार

कोरम :-

- १) श्री. के.व्ही. पाटील, अध्यक्ष
२) श्री. जी.सी. लेले, सदस्य
३) श्री. बी.डी. नाईकवाडी, सदस्य-सचिव

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग

(ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल)

विनियम २००६ मधील ८.२ चे तरतूदीनुसार.

श्री. सुहास व्यंकटेश कुलकर्णी, रा इचलकरंजी यांनी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, मंडळ कार्यालय, कोल्हापूर येथे चुकीच्या वीज बिलाबाबत विहित "क्ष" नमुन्यांत तक्रार नोंदविली होती. त्याकामी कक्षाने दिलेल्या तथाकथित आदेशावर नाराज होऊन प्रस्तुतचे अपील मंचामध्ये दि. १४-६-२००७ रोजी दाखल केले आहे.

अपीलदाराच्या तक्रारीचे स्वरूप सर्वसाधारणपणे खालील प्रमाणे असल्याचे दिसून येते -

- १) जुलै २००६ ते नोव्हेंबर २००६ या कालावधीचे बील सरासरी प्रमाणे आकारून जादा भरणा केलेल्या वीज बिलाची रक्कम परत मिळावी.
- २) विलंब शुल्क तसेच व्याजाचा भरणा केलेली सर्व रक्कम परत मिळावी.
- ३) वि.प. च्या कर्मचा-यांनी ग्राहकास नाहक दिलेल्या त्रासाची तसेच अपमानास्पद वागणुकीची चौकशी करून संबंधितांवर योग्य ती कारवाई करावी.
- ४) अपीलदारास चुकीच्या बिलाचे दुरुस्ती कामी प्रसंगी रजा टाकून इचकरंजी व कोल्हापूर येथे फे-या माराव्या लागल्या त्याची भरपाई मिळावी.
- ५) कमी दाबाने होत असलेल्या वीज पुरवठ्यामध्ये सुधारणा करण्याबाबत.

प्रकरणी सुनावणीची तारीख २६-७-२००७ रोजी विभागीय कार्यालय इचलकरंजी येथे नेमण्यांत आली होती. सदरचेवेळी तक्रारदार श्री. सुहास कुलकर्णी हे स्वतः उपस्थित होते. वि.प. यांचे वतीने श्री. कांबळे, नोडल ऑफीसर, मंडल कार्यालय, कोल्हापूर, श्री. कांबळे, कार्यकारी अभियंता, संवसु विभाग, इचकरंजी, श्री. सुर्यवंशी, उपकार्यकारी अभियंता, उपविभाग इचलकरंजी, श्री. शिंदे, कनिष्ठ अभियंता, इचलकरंजी व श्री. व्ही.बी. कागले, विभागीय लेखापाल, इचलकरंजी हे उपस्थित होते. अपीलदार श्री. सुहास कुलकर्णी यांनी असे सांगितले की त्यांनी वि.प. कडून निवासी कारणासाठी वीज कनेक्शन घेतले आहे. त्यांना दि. २१-८-२००६ रोजी सरासरी पेक्षा जादा वीज बील आल्याने त्यांनी दि. ९-९-२००६ रोजी वि.प. कडे तक्रार केली होती. त्यास अनुसरून वि.प. यांनी दि. २०-१०-२००६ रोजी कर्मचा-यास पाठवून वायरिंग तपासले. त्यावेळी श्री. माने, वीज कर्मचारी, यांनी लाईनमध्ये दोष नसल्याचे तसेच ग्राहकाने बसविलेला इन्व्हर्टरमधील वायरिंगमध्ये दोष असल्याचे आमच्या निदर्शनास आणून दिले. त्यानंतरही मीटर चुकीचे रिडींग दाखवत राहिल्यामुळे वारंवार मागणी केल्यानंतर वि.प. यांनी कोटेशन दिल्यानुसार व बिलापोटी रु. २५००/- भरून घेतल्यानंतर आम्ही मीटर तपासणी करण्याची फी भरणा केली. त्यानुसार दि. २९-११-२००६ रोजी सदरचे मीटर (क्रमांक ९००८०५८०३३) तपासणीसाठी काढले व त्याठिकाणी मीटर क्रमांक २५०६५२२९९६७५ दि. २९-११-२००६ रोजी बसविले. तथापि पूर्वीच्या मीटर टेस्टिंगचा अहवाल आम्हास दि. २९-३-२००७ रोजी प्राप्त झाला. त्यावरून मीटर मध्ये कांहीही दोष नसल्याचे दिसून आले. त्या आधारे वि.प. ने वीज बील रु. ४,०३०/- विहित मुदतीत न भरल्यास वीज पुरवठा खंडीत करण्यात येईल असे आम्हास कळविले. दरम्यानचे कालावधीत मी इचलकरंजी व कोल्हापूर येथील वीज मंडळाचे कार्यालयात चुकीचे बील दुरुस्त करून देण्यासाठी अनेकवेळा फे-या मारल्या. चुकीचे बील दुरुस्त करून दिल्यास मी वीज बिलाचे पैसे भरणा करण्यास तयार असल्याबाबत संबंधितांना भेटून सांगितले. तरी त्याला दाद न देता वि.प.चे कर्मचा-यांनी अपमानास्पद वागणूक दिली त्याबाद्दल नुकसान भरपाई द्यावी व उपरोक्त मागण्या मान्य कराव्यात असे शेवटी त्यांनी सांगितले.

वि.प. यांचे वतीने असे सांगितले की ग्राहकाने दि. ९-९-२००६ रोजी तक्रार केल्यानंतर वीज कर्मचा-यांस लाईनमध्ये दोष आहे अगर कसे हे पाहण्यासाठी दि. १७-१०-२००६ रोजी पाठविले होते. त्यावेळी लाईनमध्ये कसलाही दोष नसल्याचे वीज कर्मचा-याने ग्राहकाचे निदर्शनास आणून दिले. तसेच ग्राहकाचे निदर्शनास असेही आणून दिले की त्यांनी बसविलेल्या सदोष इनव्हर्टरमुळे वीज प्रवाह अखंड सुरू राहून त्यानुसार मीटर रिडींग दाखवित आहे. इनव्हर्टरमधील दोष काढण्याची जबाबदारी ही ग्राहकाची असतांनाही ग्राहकाचे विनंतीवरून त्याच्या दुरुस्तीची कार्यवाही वीज कर्मचा-यांनी केली. त्यानंतर ग्राहकास सरासरी प्रमाणे बिले आली आहेत. ग्राहकाने मीटर टेस्टिंग फी दि. २९-११-२००६ रोजी भरल्यानंतर मीटरची चाचणी करण्यात आली. त्यानंतर मीटरमध्ये कसलाही दोष नसल्याचे ग्राहकास दि. २९-३-२००७ रोजी कळविण्यात आले. यावरून वि.प. यांनी ग्राहकाचे तक्रारीबाबत योग्य ती कार्यवाही केली असल्याचे सांगितले. वि.प.चे वतीने शेवटी असे सांगितले की मीटरमध्ये कसलाही दोष नसल्याने वीज बील दुरुस्त करून देण्याचा प्रश्नच उद्भवत नाही. त्यामुळे ग्राहकास वि.प. कडून कसलीही नुकसान भरपाई देण्याचे कारण नाही. सबब अपीलदाराचे अपील फेटाळण्यात यावे.

सुनावणीचेवेळी तक्रारदार तसेच वि.प. यांनी केलेले कथन व उपलब्ध असलेले कागदपत्र पाहतां प्रकरणी खालील प्रमाणे परिस्थिती असल्याचे दिसून येते.

श्री. सुहास कुलकर्णी यांना निवासी वापरासाठी वि.प. ने वीज कनेक्शन दिले आहे. त्यांना जून व जुलै २००६ चे वीज बील सरासरीपेक्षा जादा आल्यावरून त्यांनी मीटर चुकीचे रिडींग दाखवित असल्याची तक्रार दि. ९-९-२००६ रोजी केली. त्यानुसार वि.प. ने दि. २०-१०-२००६ रोजी वीज कर्मचारी पाठवून मीटरची / लाईनची तपासणी केली असता त्यामध्ये कसलाही दोष नसल्याचे आढळून आले. मात्र ग्राहकाने बसविलेला इनव्हर्टरमध्ये दोष असल्याचे त्यांना वीज कर्मचा-याने सांगितले. त्यावर ग्राहकाचे समाधान झाले असे वि.प. यांनी सांगितले. मात्र इनव्हर्टरमध्ये दोष असल्याचे ग्राहकास लेखी कळविले नाही. या इनव्हर्टरची दुरुस्ती ग्राहकाचे विनंतीवरून वीज कर्मचा-याने केल्यानंतर नोव्हेंबर २००६ पासून मीटर बरोबर रिडींग दाखवित असल्याचे दिसून येते. ऑगस्ट, सप्टेंबर, ऑक्टोबर २००६ मध्ये मीटर चुकीचे रिडींग दाखवित असल्याचे पाहून ग्राहकाने मीटर तपासणीसाठी वि.प. यांना कळविले. त्यानंतर ग्राहकाने मीटर टेस्टिंग फी दि. २९-११-२००६ रोजी भरणा केली. त्यानुसार वि.प. ने टेस्टिंगसाठी मीटर दि. २९-११-२००६ रोजी काढला. सदरचा टेस्टिंग अहवाल ग्राहकास दि. २९-३-२००७ चे पत्राने दि. ३-४-२००७ रोजी प्राप्त झाला. त्यावेळी मीटरमध्ये दोष नसल्याचे आढळून आल्यावरून वि.प. ने ग्राहकास वीज बाकी रक्कम विहित मुदतीत भरण्यास कळविले. अन्यथा वीज पुरवठा खंडीत केला जाईल अशी समज दिली. याबाबत ग्राहकाचे म्हणणे असे की मीटर टेस्टिंगचा अहवाल प्राप्त होण्यापूर्वी वीज बील दुरुस्त करून देण्यासाठी त्यांनी वेळोवेळी लेखी पत्रव्यवहार करून तक्रारीचा पाठपुरावा केला. तसेच स्वतःही इचलकरंजी व कोल्हापूर येथे अनेकदा जाऊन तक्रारीची दाद संबंधितांकडे मागितली. त्यावेळी त्यांनी ग्राहकाचे तक्रारीकडे दुर्लक्ष केले व अपमानास्पद वागणूक दिली. आपल्या तक्रारीची संबंधित दाद घेत नाहीत हे पाहून ग्राहकाने अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, मंडल कार्यालय, कोल्हापूर येथे विहित नमुन्यात तक्रार दाखल केली. त्यावेळी त्यांच्या तक्रारीचे निवारण करण्यास कक्ष असमर्थ ठरला. कक्षाने दि. १-६-२००७ रोजी पारीत केलेला तथाकथित आदेशामध्ये "मीटर अहवाल विचारांत घेऊन सहाय्यक अभियंता, "अ" उपविभाग इचलकरंजी यांनी बिले सुधारीत करून द्यावीत. तसेच ग्राहकाने दि १८-५-२००७ रोजी दिलेल्या अर्जाचा विचार करून उपविभागाने बील सुधारीत करावे व त्यांना नियमाप्रमाणे बील भरण्यास मुदत द्यावी. त्यापूर्वी वीज

पुरवठा खंडीत करू नये “ असे नमूद केले आहे. वि.प. क्र. १ चे म्हणण्यानुसार जर मीटर सुस्थितीत होते तर सहाय्यक अभियंता यांना बिले दुरुस्त करून देण्याच्या सूचना कितपत सुसंगत तसेच व्यवहार्य आहेत ? ग्राहकाने दि. १८-५-२००७ रोजी केलेल्या तक्रारी अर्जाचा विचार खरे तर कक्षाने करण्याची गरज असतांना त्यांनी ती बाब उपविभागावर सोपविली आहे हे अनाठाई तसेच निरर्थक वाटते. मीटर / लाईनमध्ये दोष नसून ग्राहकाने बसविलेला इनव्हर्टरमध्ये दोष असल्याची बाब वितरण परवानेधारकाचे वतीने कक्षाच्या निदर्शनास आणणे गरजेचे होते. तसे वि.प. यांनी केल्याचे कोठेही दिसून येत नाही. त्याबाबत लेखी स्वरूपात ग्राहकासही कळविलेले नाही. केवळ ग्राहकाचे समाधान झाले आहे हे म्हणणे पुरेसे वाटत नाही. अपीलदार श्री. कुलकर्णी यांनी आपल्या तक्रारीबाबत वेळोवेळी संबंधितांना भेटून दाद मागितली त्यावेळी त्यांना अपमानास्पद वागणूक दिल्या बाबत वि.प. चे वतीने त्यावर कोणतेही भाष्य करण्यांत आले नाही. यावरून ग्राहकाच्या या तक्रारीमध्ये तत्थांश असल्याची मंचाची ठाम धारणा आहे. अपीलदार यांनी मीटर चुकीचे रिडींग दाखवित असल्यावरून मीटर तपासणी करण्यासाठी दि. २९-११-२००६ रोजी फी भरली मात्र सदरचे मीटर काढून त्याचा चाचणी अहवाल ग्राहकास प्राप्त होण्यास वि.प. ने सुमारे चार महिन्यांचा अनावश्यक कालावधी लावला असे मंचाचे मत आहे. महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (विद्युत पुरवठा संहिता आणि पुरवठ्याच्या इतर अटी) विनियम २००५चे कलम १४.४.३ चे तरतुदीनुसार ग्राहकाकडून मीटरच्या तपासणीसाठी करण्यात आलेल्या विनंतीच्या दिनांकापासून दोन महिन्यांच्या कालावधीत तपासणी अहवालाची प्रत ग्राहकास देण्याचे बंधन वितरण परवानाधारकावर आहे. तसे करण्यात वितरण परवानेधारकास अपयश आल्याने वि.प. यांचेवर दंडात्मक कार्यवाही करणे अत्यावश्यक असल्याची मंचाची धारणा आहे. उपकार्यकारी अभियंता, “अ” उपविभाग, इंचलकरंजी यांनी दि. १६-७-२००७ रोजी मंचाचे नांवे पाठविलेल्या पत्रांत “ग्राहक ज्या कारणांसाठी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षामध्ये गेले होते त्याबाबत कक्षाने कोणताही आदेश उपविभागीय कार्यालयास दिलेला नाही फक्त दि. ३-७-२००७ रोजी पत्र रूपाने योग्य ती कार्यवाही करण्यास कळविले आहे “ असे नमूद केले आहे. पुढे त्यांनी असेही नमूद केले आहे की कंपनीने ०.७५ कि.मी. ची एल.टी. लाईन टाकून अपीलदारास दुस-या रोहित्रावरून वीज पुरवठा करण्यात आला असल्याने त्याच्या लो व्होल्टेजच्या तक्रारीचे निवारण झाले आहे. कदाचित त्यामुळे ग्राहकाने लो व्होल्टेजचे मुद्यावर आग्रहाची भूमिका घेतली नसावी. यावरून ग्राहकाने विहित नमुन्यात कक्षामध्ये तक्रार दाखल करूनही कक्षाने ग्राहकाच्या वर नमूद केलेल्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी प्रयत्न केल्याचे, त्याकामी सुनावणी ठेवल्याचे तसेच प्रकरणी रितसर आदेश पारीत केल्याचे दिसून येत नाही. कक्षाची ही उदासिनता आक्षेपार्ह तसेच असमर्थनीय वाटते. वरील विवेचनावरून असे दिसून येते की श्री. कुलकर्णी यांनी मीटर तपासणीसाठी दि. ९-९-२००६ रोजी वि.प. यांना कळविले असतां त्यांनी विनाविलंब ग्राहकास कोटेशन देऊन विहित फी भरण्यास सांगणे आवश्यक होते. त्याऐवजी वि.प. ने महिन्यांनंतर वीज कर्मचा-यास लाईन तपासणीसाठी पाठविलेचे दिसते. त्यानंतर ग्राहकाने वरचेवर स्मरणपत्रे पाठवून वि.प. कडे चुकीच्या बिलाबाबत तसेच अनवश्यक आकारलेल्या विलंब शुल्क व व्याजाबाबत तक्रार करूनही ग्राहकास मीटरच्या चुकीच्या रिडींग प्रमाणे ऑक्टोबर २००६ अखेर वीज बिले आकारण्यांत आली आहेत. पहिला मीटर तपासणीसाठी दि. २९-११-२००६ रोजी काढल्यानंतरही त्याचा टेस्ट अहवाल ग्राहकास सततचा पाठपुरावा करूनही मिळाला नाही. दरम्यानचे मुदतीत ग्राहक वादाच्या बिलाची रक्कम सोडून उर्वरित रक्कम भरण्यास तयार असतांनाही त्याचेकडून बिले भरून घेतली नाहीत. त्यामुळे ग्राहकाने दि. ९-९-२००६ पासून

मीटरबाबत / चुकीच्या रिडींगबाबत टेस्ट अहवाल मिळण्याबाबत सततचा पाठपुरावा करूनही त्याची दाद दिनांक ३-४-२००७ पर्यंत मिळालेला नाही हे आक्षेपार्ह आहे. त्याची सर्वस्वी वि.प. जबाबदार आहेत अशी मंचाची ठाम धारणा आहे.

सुनावणीचेवेळी अपीलदार व वि.प. यांनी केलेले कथन, उपलब्ध कागदपत्रे, प्रकरणी असलेली वस्तुस्थिती व महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहत तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम २००६ मधील तरतुदींचा विचार करून मंच खालील प्रमाणे आदेश देत आहे.

आदेश

१. अपीलदाराच्या क्रमांक १,२ व ४ च्या मागण्या अमान्य करण्यात येत आहेत.
२. महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (विद्युत पुरुवठा संहिता आणि पुरवठ्याच्या इतर अटी) विनियम २००५ चे कलम १४.४.३ ची पूर्तता करण्यास वितरण परवानेधारकास अपयश आल्याचे स्पष्टपणे दिसून येते. त्याबद्दल वि.प. हे दंडात्मक कार्यवाहीस पात्र वाटतात.
३. वि.प. यांनी ग्राहकास दिलेल्या वागणूकीची गंभीर दखल घेऊन यापुढे त्याची पुनरावृत्ती होणार नाही याची दक्षता घ्यावी.
४. या निर्णयाविरुद्ध तक्रारदार यांना अपील करावयाचे असल्यास त्यांना आदेशाच्या तारखेपासून ६० दिवसांचे आत मा. विद्युत लोकपाल “केशवा” बांद्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व), मुंबई-४०००५१ यांचेकडे करता येईल.

(बी.डी.नाईकवाडी)
सदस्य - सचिव
ग्रा.त.नि.मंच,कोप,कोल्हापूर

(जी. सी. लेले)
सदस्य
ग्रा.त.नि.मंच,कोप,कोल्हापूर

(के. व्ही. पाटील)
अध्यक्ष
ग्रा.त.नि.मंच,कोप,कोल्हापूर

