

महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित
ग्राहक तक्रार निवारण मंच
कोल्हापूर परिमंडळ, कोल्हापूर

सं.क्र.काअ/ग्रातनिमं/कोप/केस क्र. ५३/२०१५-१६/२७४

दिनांक: २९-३-२०१६

आदेश

आदेश केस क्र. ५३/२०१५-२०१६

- १) श्री.चंद्रकांत जनार्दन जोशी
३००९/४ ए ताराबाई रोड,
कोल्हापूर.

अर्जदार

विरुद्ध

- १) कार्यकारी अभियंता (का) तथा नोडल ऑफीसर,
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,
मंडल कार्यालय, कोल्हापूर
- २) कार्यकारी अभियंता,
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,
विभागीय कार्यालय, ग्रा.वि.२ कोल्हापूर
- ३) उपकार्यकारी अभियंता,
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,
उपविभाग, हुपरी.

विरुद्ध पक्षकार

कोरम:-

१. श्री. पी.व्ही.खपली, सदस्य सचिव,
२. श्री. पी. एस. बुरांडे, ग्राहक सदस्य,

महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग
(ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल)
विनियम २००६ मधील ८.२ चे तरतुदीनुसार

न्याय निर्णय

मी श्री. पी.व्ही.खपली, सदस्य सचिव ग्राहक तक्रार निवारण मंच, कोल्हापूर खालील प्रमाणे न्याय निर्णय देत आहे.

आज दि. १६.२.२०१६ रोजी सकाळी ११.३०वाजता के.क्र. ५३/२०१५-१६ या केसची सुनावणी ग्राहक तक्रार निवारण मंच, कोल्हापूर येथे पार पाडली. या सुनावणीसाठी ग्राहक स्वतः श्री. चंद्रकांत जनार्दन जोशी हजर होते वि.प. महावितरण तर्फे श्री. पाटणकर उपकार्यकारी अभियंता, हुपरी हे हजर होते.

तक्रारीचे स्वरूप/ग्राहकाची मागणी

श्री चंद्रकांत जनार्दन जोशी ग्राहक क्रमांक २६६८११०५११९५ यांनी अ फॉर्म मध्ये दि. १९.१.२०१६ रोजी कोल्हापूर मंचाकडे तक्रार दाखल केली आहे. त्यामध्ये त्यांनी मे.२०१२ मध्ये मिटर फॉल्टी झाले आहे, वीज वितरण कंपनीस फेब्रु.२०१३ आणि दि. २५.४.२०१५ ला लेखी कळविले आहे त्याची दखल घेतलेली नाही. मे.२०१५ चे वीज बिल देताना ३५ महिन्याची थकबाकी कळविली आहे. ती रद्द व्हावी नुकसान भरपाई मिळावी आणि दोषी अधिका-यावर कारवाई व्हावी अशी मागणी केली आहे. अंतर्गत कक्षाने त्यांची एप्रिल २०१५ चे वीज बिल दुरुस्त करण्याची मागणी फेटाळली असून एकूण ३० ते ३५ महिन्यात विभागले आहे त्यावर दंड व्याज लावू नये अशा आशयाचा निकाल दिला आहे. श्री. जोशी यांना सदर निकाल अमान्य असल्याने त्यांनी मंचाकडे तक्रार दाखल केली आहे या तक्रारी सोबत त्यांनी आपल्यावर झालेला अन्याय दूर करण्यासाठी विविधवेळी दिलेली पत्रांच्या प्रति दिलेल्या आहेत हे पत्रे प्रत्यक्ष पोंच घेऊन अगर नोंदणीकृत पोस्टाने पाठविलेली आहेत. यामध्ये ग्राहकाने माझे मीटर फॉल्टी आहे, ते बदलून मिळावे, मीटर रिंडींग चुकीचे येत आहे, महावितरण आणि ग्राहक दोघांचेही नुकसान होत आहे, आपण लक्ष घालावे अशी विनंती लेखी करून वेळोवेळी तोंडी विनंती सर्वांना केलेचे हे त्यांनी प्रत्यक्ष चर्चेचे वेळी सांगितले. महावितरण तर्फे लेखी उत्तर पाठवितांना मे २०१२ ते मार्च २०१५ एकूण ३५ महिने मिटर सुस्थितीत असतांना स्टेटस फॉल्टी पडल्यामुळे सरासरी ६० युनिट प्रमाणे बिल आकारले गेले असे म्हंटले आहे. याच पत्रात ३५ महिने फॉल्टी स्टेटस प्रमाणे बिले येत असतांना ग्राहकाने एकदाही बिलिंग विभागशी संपर्क साधला नाही असे म्हंटले आहे. एप्रिल २०१५ ला ग्राहकास रु. १००३००/- रुपयेचे बिल दिले आहे. त्यातील रु. ९६११८.३७ इतकी रक्कम बी.८० करून घेण्यात येत आहे. असेही पत्रात म्हंटले आहे प्रत्यक्ष चर्चे दरम्यान ग्राहकाने या सर्व गोष्टीचे सप्रमाण खंडन केले मंचास ग्राहकाचे म्हणणे पूर्णपणे पटले असून महावितरणने लेखी पत्रात सुध्दा ग्राहकाने केलेला पत्र व्यवहार विचारात न घेता ग्राहकावरच चूक ढकलली आहे हे दिसून येते. ग्राहकाने पैसे भरून मिटर टेस्टिंगची मागणी केली आहे. पण त्याचा रिपोर्ट त्याला दिला नाही. ग्राहकाच्या पत्र व्यवहाराला कोणतेच उत्तर दिल्याचे दिसून येत नाही. वरील सर्व चर्चा विचारात घेता ग्राहकाने आणि अधिका-यांनी दिलेली लेखी व तोंडी माहिती पहाता ग्राहकाची मागणी खालील मुद्दे उपस्थित होतात.

१. ग्राहकाची मागणी मान्य करता येईल.

उत्तर :- होय नियमाप्रमाणे.

२. ग्राहकास भरपाई देता येईल का ?

उत्तर :- होय

३. कसूरदारावर कारवाई करता येईल का?

उत्तर :- होय नियमा प्रमाणे.

कारणमिमांसा

या संपूर्ण प्रकरणामध्ये ग्राहकाचा जागरूकपणा आणि महावितरणचा संबंधीत विभागाचा ग्राहकाच्या तक्रारी संबंधी असणारा उदासिनपणा दिसून येतो. ग्राहकाने वारंवार पत्रे पाठवून मिटर फॉल्टी आहे हे तोंडी

लेखी सांगूनही त्याची दखल न घेता मिटर चांगले असून ते फॉल्टी म्हणून नोंद करणे आणि ३५ महिने त्याचकडे न पहाता सरासरी ६० प्रमाणे बिले पाठविणे ही बाब अत्यंत गंभीर आहे असे मंच सूचित करीत आहे. मा. महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग मुंबई (वि.पु. संहिता आणि पुरवठ्याच्या इतर अटी विनिमयाच्या दि. १४.४.१ नुसार वितरण परवानाधारक सर्व ग्राहकांच्या मिटरच्या नियतकालीक तपासणीस व देखभालीस जबाबदार राहिल आणि १४.४.३ प्रमाणे ग्राहकाच्या मिटरच्या तपासणीसाठी करण्यांत आलेल्या विनंतीच्या दिनांकापासून दोन महिन्यांच्या कालावधीत तपासणी अहवालाची प्रत वितरण परवानाधारक ग्राहकास देईल याची दखल महावितरणने घेतलेली दिसत नाही मंचाने दि. १६.२.२०१६ ला सांगितल्यानंतर ग्राहकाला दि.१७.२.२०१६ ला हा अहवाल पाठविला आहे.

ग्राहकाने त्याला आलेली सर्व बिले वेळचेवेळी भरलेली आहेत फॉल्टी मिटर बाबत तक्रारही केली आहे पण तरी सुध्दा ३५ महिने दखल न घेता एकदम बिल काढले आहे. सबब विद्युत अधिनियम २००३ चे कलम ५६/२ प्रमाणे ग्राहकास २४ महिनेची बिल आकारणी करावी मिटर तपासणी मध्ये मीटर रिपोर्ट ok आहे त्यानुसार दरमहा युनिटची सरासरी काढून प्रत्यक्ष वसूल आकार वजा करण्यांत यावा. ग्राहकाची मागणी नियमाप्रमाणे मंजूर करण्यांत येत असून दंड व व्याज व इतर आकार लावण्यांत येऊ नयेत. सबब मुदा क्रमांक १ चे उत्तर नियमाप्रमाणे असे आहे.

२. ३५ महिने ग्राहकाचे मिटरचे रिडींग घेतले नाही महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग मुंबई विनिमय २०१४ वितरण परवाना धारकांच्या कृतीची मानके विद्युत पुरवठा सुरु करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण कलम ८ चे १ नुसार ग्राहकाच्या मिटरच्या नोंदी घेणे विलंबासाठी रु.२००/- पहिल्या महिन्याच्या विलंबा नंतरच्या प्रति महिन्यास किंवा त्यांच्या भागास या प्रमाणे ३५-१=३४X२००=६८००/- कसूरदार यांचेकडून वसूल करून ते ग्राहकाच्या बिलात समायोजित करावेत. याप्रमाणे ग्राहकास नुकसान भरपाईची मागणी मंच मंजूर करत आहे.

३. ग्राहकाच्या तक्रारीची दखल न घेणे अर्जांना उत्तर न देणे या प्रकारामुळे महावितरणची जनमनसातील प्रतिमा मलीन होते सबब ३५ महिने रिडींग न देणे उ-तरे न देणे यासाठी दोषीवर कसूरदारावर महावितरणचे नियमानुसार कारवाई व्हावी. ग्राहकांना सन्मानाची वागणूक मिळावी अशी अपेक्षा मंच करीत आहे. ज्या अधिका-यानी या चुकीची चौकशी केली ते आभिनंदनास पात्र आहेत, पूर्ण परिमंडलामध्ये अशी प्रकरणे शोधून कार्यवाही व्हावी असे आम्ही सूचित करतो.

आदेश

१. ग्राहकाची मागणी नियमानुसार मान्य करण्यांत येत आहे.
२. ग्राहकास नुकसान भरपाई मिळावी.
३. कसूरदारावर योग्य ती कारवाई व्हावी.

..४..

४. सदर आदेशाची अंमलबजावणी केल्याचे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम २००६ ८.७ नुसार वि.प. यांनी मंचास कळवावे.
६. निर्णयाविरुद्ध तक्रारदार यांना अपील करावयाचे असलेस त्यांना आदेशाच्या तारखेपासून ६० दिवसांचे आंत मा. विद्युत लोकपाल, केशवा. बांद्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व) मुंबई यांजकडे करता येईल.

(पी.व्ही. खपली)
सदस्य सचिव

अध्यक्ष पद दिनांक १६-१२-२०१४ पासून रिक्त.

श्री. पी. एस. बुरांडे,
ग्राहक सदस्य,

एकमताच्या / बहुमताच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यात यावी.

