

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

ग्राहक तक्रार क्र. १४६/२००७/

दिनांक :

१) श्री. मारुती गणपती गायकवाड,
१४४६, खणभाग, फौजदार गल्ली,
सांगली शहर, सांगली

अपेलंट

विरुध्द

१) कार्यकारी अभियंता (का.) तथा
नोडल ऑफीसर, म.रा.वि.वितरण कं.लि.,
संचलन व सुव्यवस्था, मंडळ कार्यालय,
सांगली.

२) कार्यकारी अभियंता,
म.रा.विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित.
संवसु शहर विभाग,
हिरा बाग, वॉटर वर्क्स जवळ, सांगली

विरुध्द पक्षकार

३) उपकार्यकारी अभियंता,
म.रा.विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित.
संवसु शहर दक्षिण उपविभाग,
सांगली.

महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित तर्फे

कोरम :- १) श्री. एस.आर. बांबळे, सदस्य-सचिव
२) श्री. जी.सी. लेले, सदस्य

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग

(ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल)

विनियम २००६ मधील ८.२ चे तरतूदीनुसार.

श्री. मारुती गणपती गायकवाड, रा. सांगली ग्राहक क्र. २७९९४०२०२१४५/५ असे घरगुती वापराचे कनेक्शन आहे. सदर खात्यावर दिनांक २७.६.२००७ ते २६.७.२००७ या कालावधी मधील २७८५ युनिटचे १५११७.१२ चे आलेले बील अवास्तव आहे ते मजला मान्य नाही अशा स्वरूपाची तक्रार श्री. गायकवाड यांची आहे.

त्या संदर्भात श्री. गायकवाड यांनी ७.८.२००७ रोजी लेखी तक्रार दाखल केली आहे. तक्रारदार यांनी दि. १०.९.२००७ रोजी पत्र लिहून बील अमान्य असल्याचे तसेच नव्याने दिलेले सुधारित बील रु. ६१७०/- भरण्यास असमर्थता दाखविली आहे. दिनांक १४.९.२००७ च्या पत्राने सोयीने हप्ते दिल्यास बिलाची रक्कम भरणे बाबत विचार करू असे नमूद केले आहे. तसेच सदरचे कनेक्शन हे पूर्वी माझ्या वडिलांचे नावे होते. सदरचे खाते माझे नावांवर झाल्यावर आलेले बील मान्य नाही अशा रितीने तक्रारीचे स्वरूप दिसून येते.

आपली मागणी कार्यालयीन स्तरावर न संपल्याने ग्राहकाने “क्ष” फॉर्ममध्ये सांगली सर्कल नोडल ऑफीसर यांच्याकडे रितसर अर्ज केला आहे. त्याची सुनावणी होवून सुधारित दिलेले रु. ६१७०/- चे बील योग्य आहे. पण चुकीच्या पध्दतीने केलेल्या आकारणीबद्दल कक्षाने संबंधितांवर दंडात्मक कारवाई करावी अशी विनंती केली आहे. सदरचा कक्षाचा निर्णय अमान्य असल्याने तक्रारदाराने “अ” फॉर्ममध्ये ग्राहक तक्रार निवारण मंच कोल्हापूर परिमंडळ, कोल्हापूर यांच्याकडे तक्रार दाखल केली त्यास अनुसरून मंचाने दिनांक २४.१.२००८ रोजी सकाळी ११.३० वाजता सांगली शहर विभाग येथे सुनावणी ठेवली होती.

सुनावणीच्यावेळी श्री. गायकवाड ग्राहक, नोडल ऑफीसर सांगली सर्कल श्री. जेधे, दक्षिण उपविभाग उप कार्यकारी अभियंता श्री. शहाजी कचरे, कनिष्ठ अभियंता श्री. के.व्ही. कुलकर्णी व कनिष्ठ लिपीक श्री. उत्तमराव हिंमतबहादूर उपस्थित होते.

ग्राहक, वि.प. व नोडल ऑफीसर यांनी सादर केलेली कागदपत्रे, पत्र-व्यवहार व कथने याचा कक्षाने एकत्रित विचार करता मंचास खालील वस्तुस्थिती निदर्शनास आली आहे.

श्री. मारुती गणपती गायकवाड, रा. खणभाग, सांगली यांच्या नांवे असलेले ग्राहक क्र. २७९९४०२०२१४५/५ हे घरगुती कनेक्शन त्यांच्या नावांवर ६.७.२००७ पासून चालू आहे. तत्पूर्वी सदरचे कनेक्शन दि. १५.८.१९८५ पासून गणपती कृष्णा गायकवाड यांच्या नावांवर होते. श्री. गणपती गायकवाड हे तक्रारदार यांचे वडील आहेत. त्यामुळे सदर कनेक्शनचा वापर गणपती गायकवाड यांची सर्व मुले करित होती. तसे तक्रारदार यांनी आपल्या अर्जात नमूद केलेले दिसून येते. दि. ६.७.२००७ रोजी सर्व कागदपत्रांची पूर्तता झाल्यावर गणपती गायकवाड यांच्या नावांवरील कनेक्शन तक्रारदार यांचे नावे केले. तसेच त्यांच्या हद्दीमध्ये सदरच्या कनेक्शनचे मिटरसह शिफटींग केल्याचे ग्राहकाने व वि.प.ने मान्य केले आहे. त्याप्रमाणे नवीन नावाची नोंद झाल्यावर नवीन नावावर रिडींग घेतांना मिटर बदलला असल्याचे व रिडींग जमत नसल्याचे लक्षांत आल्यावर नेमके काय झाले आहे याचा वि.प.ने शोध घेतल्याचे दिसते. त्यात वि.प.कडूनच दिनांक १३.६.२००६ रोजी श्री.गणपती गायकवाड यांचे मिटर बदलले ते का बदलले हे वि.प.कडून समाधानकारकपणे समजू शकले नाही. अलाहिदा दिनांक १३.६.२००६ रोजी सदर बदललेल्या मिटरची नोंद जुलै २००७ पर्यंत राहून गेल्याने रिडींग उपलब्ध होत नाही, फॉल्टी, मिटर लॉक इ. शेरे मारून १४ महिने इतका प्रदीर्घ काळ बील दिले जात होते. असे सी.पी.एल. (कंड्युमर पर्सनल लेबर) वरून दिसून येते. त्या काळात ७६२ युनिट्सची बिले ग्राहकाला दिली आहेत. तथापी त्यावेळचा वापर श्री. गणपती गायकवाड यांच्या नावांवरील जुन्या कनेक्शन मधून होत होता. दि. ६.७.२००७ रोजी वि.प.ने सदरचे गणपती गायकवाड यांच्या नावांवरील जुने कनेक्शन सर्व कागदपत्रांची पूर्तता करूनच तसेच नव्याने घ्याव्या लागणा-या रकमा व थकीत बील बाकी याची खातरजमा करूनच नावबदल करणे आवश्यक होते. तसे केले नसल्यामुळेच सदरची तक्रार उद्भवली आहे. नावांत बदल करतांना तसेच कनेक्शन शिफटींग करतांना या सर्वाची खातरजमा करून झालेली चूक ग्राहकास विश्वासात घेवून समजावून सांगणे आवश्यक होते, तसे झाले नसल्याचे दिसून येते. श्री. गणपती गायकवाड यांना अनुक्रमे फेब्रुवारी,०७, मार्च ०७, एप्रिल ०७ या महिन्यात दिलेल्या बिलावरून वीज वापर आहे. तसेच मिटरची स्थिती साधारण नॉर्मल आहे असा शेरा व नोंद बिलावर दिसून येतो. जर मिटर दि. १३.६.२००६ रोजी बदलले आहे तर रिडींग कसे व कोणते उपलब्ध होत होते हे समजून येत नाही. तथापी श्री.मारुती गायकवाड यांच्या नावांवर जर दि. ६.७.२००७ लाच कनेक्शन ट्रान्सफर झाले तर, त्यांच्या बिलावर वीज वापराच्या मागील ६ महिन्यांच्या नोंदी देणे योग्य होणार नाही. कारण बिलावरील नोंदी या योग्य प्रकारेच नोंदविल्या गेल्या पाहिजेत. तसे केल्याचे दिसून येत नाही. जून०७ मध्ये सी.पी.एल.मधील नोंद पाहिले असता त्यावर मिटर क्र. २४६९५ वर ११३४ इतक्या रिडींग युनिट्सची नोंद केल्याचे दिसून येते.

मात्र दि. १०.८.२००७ रोजी कनिष्ठ अभियंता शाखा कार्यालय नं.३ दक्षिण उप विभाग. सांगली (शहर) यांनी आपल्या अहवालात सदरचे रिडींग ११३४ हे दि. १३.६.२००६ चे असल्याचे नमूद केले आहे. सदरची तफावत आक्षेपार्ह आहे. यदाकदाचित नावांतील बदल वा शिफटींगचा अर्ज आलाच नसता तर असेच आंधळेपणाने बिले देण्याचा क्रम चालू राहिला असता.

या सर्व प्रकरणात तक्रारदार ग्राहकाचा कोणताही दोष नाही वा चूक नाही. आपल्याकडून झालेली चूक सावरण्यासाठी वि.प.कडून बराच पत्र-व्यवहार झालेला दिसून येतो. तसेच चुकीच्या बिलासाठी दिलेल्या नोटीसाही चुकीच्या आहेत.

दि. १३.६.२००६ रोजी मिटर का बदलला ? तसेच बदललेल्या मिटरचे पुढे काय केले ? बदललेल्या मिटरच्या नोंदी योग्य प्रकारे का नोंदविल्या नाहीत ? याचे समाधानकारक उत्तर वि.प.कडून मिळाले नाही. धोरणात्मक भाग म्हणून जुने मिटर बदलून नवीन पध्दतीचे मिटर बसविण्यामध्ये जे कारण होते त्यासच वि.प.ने अक्षता लावल्याचे दिसते. त्यात कंपनीचे नुकसानच झाले आहे. प्रथमतः चुकीचे बील झाले आहे. तसेच सदर ग्राहकाच्या नावांवर दि. १३.७.२००७ लाच कनेक्शन चालू झाले आहे. पूर्वीच नावांत बदल केला आहे. तसेच गणपती गायकवाड यांचे कनेक्शन चालू असतांना मिटर बदलला आहे व त्याची नोंद राहून गेली आहे. इतक्या चुका असतांनाही मारुती गायकवाड या नवीन ग्राहकाला रु. ६१७०/- चे बील दुरुस्त करून देणे व स्लॅबचा फायदा दिला आहे असे नमूद करणे हे योग्य नाही. वीज ही आवश्यक बाब असल्यानेच ग्राहकाने हप्ते देण्याचे नाईलाजाने कबूल केलेचे दिसते. ग्राहकाचा बील मान्य नसल्याचा पहिला अर्ज व त्यानंतरचे हप्ते संबंधीचा अर्ज, त्यावरील अक्षर. कागद याचा विचार करता ग्राहकाच्या अडचणीचा फायदा घेतल्याचे दिसून येते. रक्कम भरा हप्ते देतो, हप्ते न भरल्यास वीज कनेक्शन तोडणार असे सांगणे, त्या प्रकारच्या नोटीसा देणे हे ग्राहकाच्या असहाय्यतेचा फायदा घेतल्यासारखेच आहे.

तक्रारदार श्री. मारुती गायकवाड यांनी दि. ७.८.२००७ रोजी रु. १५११८.१२ चे बील मान्य नसल्याचे कळविल्यावर दि. १.९.२००७ रोजीच्या पत्र क्र. उपकाअभि/दउवि/सांगली/आस्था/१३८८ने प्रथमतः दिलेल्या बिलात सुधारणा करून रु. ६१७०/- चे नवीन बील दिले त्यात पंधरा दिवसात रक्कम भरावी अन्यथा वीज पुरवठा खंडीत करण्यात येईल असे कळविले. हे पूर्णपणे नियमबाह्य असल्याचे मंचास वाटते. बिलासंबंधी वाद उत्पन्न झाला असता अजून कोणती रक्कम भरावयाची हे निश्चित नसतांना असे घाईगडबडीने कळविणे अयोग्य आहे. नावांत बदल व जागेत बदल करत असतांना संबंधीत अधिकारी व कर्मचारी यांनी पुरेशा जबाबदारीने प्रकरण हाताळले नाही. श्री. गायकवाड यांचे दि. १२.१०.२००७ च्या पत्राकडे बारकाईने लक्ष दिल्यास असे दिसून येते की, ऑफीस कर्मचा-यानेच कार्यालयातील पेपर वापरून आपणच अर्ज लिहून सक्तीने सही घेतली आहे. कारण जो लिहू शकत नाही तो ग्राहक १ ते४ हप्ते व त्याच्या रकमा कशा काय लिहू शकतो आपली झालेली चूक पत्र-व्यवहार व वीज पुरवठा बंद करू अशा स्वरूपाच्या बेकायदेशीर नोटीसा या कृतीने झाकण्याचा प्रयत्न वि.प.ने केला आहे.

उप कार्यकारी अभियंता, सांगली यांनी आपल्या दि. १५.१.२००८ च्या पत्रात आपली झालेली चूक सावरण्याचा प्रयत्न केलेला आहे. दि. १३.६.२००६ चा मिटर बदल तब्बल १४ महिन्याने नोंदवून युनिट मधील फरक घेतला तो कसा योग्य आहे त्याचे कथन केले आहे. योग्य बील दिले व ते ग्राहकाने मुदतीत भरले नाही तर नियमाप्रमाणे रितसर १५ दिवसांची मुदत देवून वीज पुरवठा तात्पुरता खंडीत करणे योग्य आहे. तथापी एकतर्फी सर्व बाजू ग्राह्य धरून पहिल्यांदा रु.१५४०/- प्रमाणे ३ नोटीसा देणे व परत रु. ६१७०/- ची रक्कम भरण्याची वेगळी नोटीस देवून काय साध्य केले हे समजत नाही. तसेच दि. १५.१.२००८ च्या पत्रातील पान क्र. २ वरील उल्लेखाचा खुलासा मंचास होवू शकला नाही. त्यात कनेक्शन क्र. ०७८८३६१/५ चा वापर एकत्र कुटुंबात करत असल्याचा शाखा कार्यालय क्र. ३ यांच्या अहवालानुसार प्रतिमाह २०० युनिटसूचा वापर होत असल्याने १४ महिन्यांचा २८०० युनिटसूचा वापर व त्याचे दिलेले बील योग्य असल्याचा निर्वाळा दिला आहे. तथापी अहवाल तारीख दि. १०.८.२००७ अशी आहे. जुलै २००७ ला श्री. मारुती गायकवाड यांचे नावे खाते चालू झाले आहे. त्यामुळे सदरचा अहवाल व त्या आधारे केलेले योग्य बिलाचे समर्थन जुळवाजुळवीचे वाटते. तसेच त्यातील मिटर क्रमांकाची नोंद चुकीची आहे.

श्री. मारुती गायकवाड यांच्या नावांवर दि. ६.७.२००७ पासून कनेक्शन चालू झाले आहे. त्यांना श्री.गणपती गायकवाड यांच्या नावांवरील वापराचे बील देणे हे चुकीचे व अन्यायकारक आहे. वि.प.ने दिलेली मारुती गायकवाड यांच्या नावांवरील सर्व बिले भरलेली आहेत. नोंद घालण्याचे राहू गेले म्हणून मागील १४ महिन्यांची बिले वापर अंदाजे दरमहा २०० युनिट गृहीत धरून देणे व त्यासाठी कारणे देणे अयोग्य आहे. वापराप्रमाणे खातरजमा करून बिले देणे व ती वसूल करण्याची जबाबदारी वि.प.चीच आहे. जबाबदारी पार पाडण्यात वि.प.चे संबंधित अधिकारी व कर्मचारी यांनी हलगर्जीपणा केल्याचे दिसून येते.

दरमहा २०० युनिट इतका वापरच गृहीत धरावयाचा झाल्यास १४ महिन्यांचे होणारे बील हलगर्जीपणा केल्यामुळे संबंधित अधिकारी व कर्मचारी यांच्याकडूनच वसूल करणे योग्य होईल. श्री.मारुती गायकवाड यांना दिलेले प्रथम बील रु.१५११८.१२ तसेच सुधारीत रु.६१७०/- हि बिले व त्यासंबंधी दिलेल्या सर्व नोटीसा रद्द करण्यात याव्यात असे मंचाचे मत आहे. आपल्या हलगर्जीपणाचे खापर ग्राहकाच्या माथ्यावर फोडणे व त्याचे समर्थन करणे व त्यासाठी ग्राहकाचा वीज पुरवठा खंडीत करणे हि कृत्ये अयोग्य आहेत. याची पुनरावृत्ती होवू नये याची दक्षता वि.प.ने घेणे योग्य होईल. त्याचप्रमाणे श्री. मारुती गायकवाड यांच्याकडून चुकीच्या बिलापोटी घेतलेल्या रकमा ९० दिवसांत परत कराव्यात.

तारीख	रिसीट क्रमांक	रक्कम
१२.१०.२००७	१४९१११५	१४७५/-
६.११.२००७	१४९७९०४	५००/-
२८.११.२००७	१५०६५४१	२५०/-
		रु. २२२५/-

सर्व तपशिलाचा विचार करता मंच खालील आदेश पारीत करीत आहे.

आदेश :

- १) अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, सांगली सर्कल यांचा संबंधित निर्णय रद्द करणेत येत आहे.
- २) श्री. मारुती गायकवाड यांना दिलेली रु.१५११८.१२ व रु.६१७०/- चे सुधारीत बील व संबंधित नोटीसा रद्द करणेत येत आहेत.
- ३) श्री. मारुती गायकवाड यांनी भरलेल्या रकमा तपशिल प्रमाणे रु.२२२५/- इतकी ९० दिवसांत चेकने देणेत यावी.
- ४) संबंधित अधिकारी व कर्मचारी यांच्याकडून गृहीत बिलाची आकारणी रक्कम वि.प.ने वसूल करून घ्यावी.
- ५) ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल २००६ मधील तरतूद ८:७ प्रमाणे आदेशाची अंमलबजावणी करून मंचास कळवावे.
- ६) या निर्णयाविरुद्ध तक्रारदार यांना अपील करावयाचे असल्यास त्यांना आदेशाचे तारखेपासून ६० दिवसांचे आत मा. विद्युत लोकपाल “ केशवा ” बांद्रा - कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व) मुंबई ४०० ०५१ यांचेकडे करता येईल.

(जी. सी. लेले)

(एस.आर बांबळे)

सदस्य
ग्रा.त.नि.मंच,कोप,कोल्हापूर

सदस्य-सचिव
ग्रा.त.नि.मंच,कोप,कोल्हापूर