



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

सं.क्र.काअ/ग्रातनिमं/कोप/केस क्र. ४९/२०१६-१७/८३

दिनांक: १४-०३-२०१७

आदेश

आदेश केस क्र. ४९/२०१६-२०१७

१) सौ. मनिषा आण्णासाहेब पाटील,
९१६-९२०, बी-२३८ राजलक्ष्मीनगर देवकर पाणद
कोल्हापूर

: तक्रार
अर्जदार
(ग्राहक)

विरुध्द

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,
शहर विभाग कोल्हापूर

विरुध्द पक्षकार

३) अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता,
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,
पश्चिम उपविभाग, कोल्हापूर

कोरम:- १.श्री वि.श. गुळवणी, अध्यक्ष
२.श्री. प्र.वि. खपली, सदस्य सचिव,
३. 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 वि.श. गुळवणी अध्यक्ष, ग्राहक तक्रार.निवारण मंच. कोल्हापूर, खालीलप्रमाणे न्याय निर्णय जाहीर करित आहे.

१) तक्रारदार सौ. मनिषा आण्णासाहेब पाटील, रा. राजलक्ष्मीनगर, देवकर पाणंद , कोल्हापूर यांनी प्रस्तुतचे गा-हाणे, त्यांनी दि. ०१-०७-२००६ रोजी वितरण कंपनीकडे भरलेली सुरक्षा ठेवीची रक्कम रु. ८००/-, १८% व्याजासह समायोजित करुन मानसिक त्रासाबद्दल रु. २०००/- नुकसान भरपाई मिळण्याबद्दल या मंचाकडे दाखल केले आहे.

गा-हाण्याचे संक्षिप्त स्वरुप

२) तक्रारदार सौ. मनिषा पाटील या वरील पत्त्यावर राहत असून त्यांचा घरगुती वीज ग्राहक क्र. २६६५११७२६१३१ असा सिंगल फेज आहे. त्यांनी दि.०१-०७-२००६ रोजी पावती क्र. ३४४८१५५नुसार रु. ८००/- इतकी अतिरिक्त सुरक्षा ठेव वि.प. कडे जमा केली होती. तथापि सदर रक्कम त्यांच्या नावे जमा दिसत नसल्यामुळे त्यांनी संबंधित कार्यालयाकडे तक्रार अर्ज दिला होता.परंतु सदर तक्रारीचे निराकरण न झाल्यामुळे तक्रारदार यांनी दि. ०४-११-२०१६ रोजी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, कोल्हापूर यांचेकडे तक्रार अर्ज दाखल केला. सदर कक्षाने दि. ०९-१२-२०१६ रोजी दिलेल्या आदेशाने समाधान न झाल्यामुळे तक्रारदार यांनी या मंचाकडे सदर अपील दि. १३-०१-२०१७ रोजी दाखल केले आहे.

वि. प.यांची भूमिका

३) या प्रकरणात वि.प. तर्फे लेखी स्वरुपात निवेदन दाखल केले आहे. तक्रारदार यांनी विभागीय कार्यालयाकडे दाखल केलेल्या अर्जासोबत सुरक्षा ठेवीची मूळ पावती वारंवार विनंती करुन दाखल केली नव्हती सध्या कार्यरत असलेल्या संगणकीय प्रणालीप्रमाणे जुन्या कालावधीची सुरक्षा ठेव रक्कम ग्राहकाच्या खात्यावर जमा करता येत नाही. तक्रारदार यांनी याबाबत आपले म्हणणे वि.प. यांच्या कार्यालयात सादर केले नाही. सुरक्षा ठेवीची रक्कम तक्रारदार यांच्या खात्यावर वर्ग करण्यामध्ये संगणक विभागाकडे तांत्रिक अडचण निर्माण झाली आहे. सदर रक्कम त्यांच्या ग्राहक क्रमांकावर वीज देयका पोटी जमा करता येईल असे त्यांना सांगण्यात आले होते. परंतु त्यांनी प्रतिसाद दिला नाही.

४) या प्रकरणांची सुनावणी दि. ०२-०३-२०१७ रोजी या मंचासमोर घेणेत आली. त्यावेळी तक्रारदार स्वतः आणि त्यांचे वडील उपस्थित होते. त्यांचा तोंडी युक्तिवाद ऐकण्यात आला. वि.प. तर्फे उपव्यवस्थापक श्री उत्तम लांडे हजर होते. त्यांचेही तोंडी निवेदन ऐकण्यात आले. तक्रारदार तर्फे सुरक्षा ठेवीची मुळ पावती या मंचासमोर दाखवण्यात आली.

५) तक्रारदार यांचे गा-हाणे, वि.प. यांचे म्हणणे, उपलब्ध कागदपत्रे आणि तोंडी निवेदनांचा विचार करता या मंचाच्या निर्णयासाठी खालील मुद्दे उपस्थित होतात.

१) तक्रारदार यांची मागणी मान्य करता येईल का?

उत्तर:- अंशतः होय

२) तक्रारदार यांना नुकसान भरपाई देता येईल का?

उत्तर:- होय, अंशतः

३) कोणता अंतिम आदेश?

उत्तर:- शेवटी नमूद केल्याप्रमाणे.

कारणमिमांसा

६) तक्रारदार यांची मागणी अगदी सरळ आहे. त्यांनी सन-२००६ साली भरलेल्या सुरक्षा ठेवीची नोंद बिलावर करण्यात यावी आणि त्यावरील व्याज १८% समायोजित करावे. सुरक्षा ठेवीची रक्कम महावितरण आता बिलावर दाखवू शकत नाही. अशी त्यांची तांत्रिक अडचण आहे. ती तांत्रिक अडचण ग्राहकास सुनावणी वेळी समजाऊन सांगण्यात आली. या निकालाची प्रत मिळाल्यानंतर ग्राहकाने सदरची सुरक्षा ठेव पावती कंपनीकडे रितसर पोच घेऊन जमा करावी. कंपनीने द.सा.द.स. आर.बी.आय च्या दरसहामाही बदलेला बँक रेट + २% या प्रमाणे ०१-०७-२००६ ते ३१-०३-२०१७ पर्यन्तचे व्याज + रु.८००/- ठेव रक्कम ग्राहकाच्या बिलामध्ये समायोजित करावी तसे त्यास लेखी कळवावे.

सुरक्षा ठेव व्याजासह बिलामध्ये समोजित झाल्यानंतर ग्राहकाकडे नविन सुरक्षा ठेव रक्कमेसाठी लेखी मागणी महावितरणने करावी. त्यानुसार ग्राहकाने ती भरावी. पुढील सर्व कार्यवाही महावितरणचे नियमानुसार करून बिलामध्ये नविन सुरक्षा रक्कमेची नोंद झाली आहे. हे संबंधीतानी पहावे. ग्राहकास मानसिक त्रास होणार नाही . यांची काळजी घ्यावी. सबब ग्राहकाची व्याजासह मागणी अंशतः मान्य करण्यात येत आहे.

७) ग्राहकाने मानसिक त्रासाबद्दल रु. २०००/- ची मागणी केली आहे. महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (गा-हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम -२००६ चे ८.२ चे कलम ३ मधील परंतुका प्रमाणे ग्राहकाला कोणत्याही प्रकरणी अप्रत्यक्ष, परिणाम स्वरूप, संधी अथवा लाभाचे नुकसान यासाठी भरपाई मागण्याचा हक्क रहाणार नाही. असे स्पष्ट म्हटले आहे.

तथापि मंचाचे असे एकमत झाले आहे की, या प्रकरणी ग्राहकास त्यांच्या रास्त मागणीसाठी पत्रव्यवहार येणे जाणे टपाल इ. खर्च करावा लागलेला आहे. सबब या सर्वांसाठी प्रतिकात्मक म्हणून ग्राहकास रु. ५००/- देण्यात यावेत. ही रक्कमही ग्राहकास कळवून बिलात समायोजित करावी.

८) संगणकामध्ये नोंद करण्याची तरतूद नाही सबब ग्राहकाचे सुरक्षा ठेव बिलामध्ये येऊ शकत नाही ही बाब अत्यंत गंभीर आहे. संबंधीत विभागाने ही त्रुटी त्वरीत दूर करावी.

सबब, खालील प्रमाणे अंतिम आदेश देणेत येत आहे.

आदेश

- १) ग्राहकाची मागणी वरील परिच्छेद ६ मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे अंशतः मान्य करण्यात येत आहे.
- २) तक्रारदार यांना रु. ५००/- प्रतिकात्मक खर्चासाठी देण्यात यावेत.
- ३) संगणकीय त्रुटी त्वरीत दूर करावी.
- 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.
- ५) या 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.

एकमताच्या / बहुमताच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यात यावी.

सही/-
(श्री प्र. स. बुरांडे)
ग्राहक सदस्य

सही/-
(प्र.वि. खपली)
सदस्य सचिव

सही/-
(वि. श. गुळवणी)
अध्यक्ष