

ग्राहक तक्रार निवारण मंच कोकण परिमंडल, रत्नागिरी

ग्राहक तक्रार क्र. ०४/२००५

दिनांक : ०७.१२.२००५

श्रीमती सलमा युसुफ काझी
निर्मल अपार्टमेंट, प्रभात स्टोअर्स समोर
धनजी नाका, रत्नागिरी - ४१५६१२

}

तक्रारदार

विरुद्ध

१) कार्यकारी अभियंता
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी
मर्यादित - विभागीय कार्यालय, रत्नागिरी

उपस्थिती / फोरम

श्री. एस्. जी ढाकरे - सचिव व सदस्य
श्री. एन्. ए. कुलकर्णी - सदस्य

तक्रारदाराच्या वतीने

श्रीमती सलमा युसुफ काझी
श्री. शशिकांत कुलकर्णी - प्रतिनिधी

विरुद्ध पक्षकाराच्या वतीने

नाव :

श्री. डि. आर. सोवनी, कार्यकारी अभियंता,
विभागीय कार्यालय, रत्नागिरी
श्री. एस्.एस्. सानप, उपकार्यकारी अभियंता,
विभागीय कार्यालय, रत्नागिरी

महाराष्ट्र राज्य वीज नियामक आयोग - ग्राहक तक्रार निवारणमंच व लोकपाल (ओबुड्समन) विनियम २००३ मधील ८.२ चे तरतुदीनुसार तक्रारदार श्रीमती. सलमा युसुफ काझी यांचे तक्रार स्वरूप खालीलप्रमाणे.

श्रीमती सलमा युसुफ काझी यांचेकडे कायदेशीर वारस पै. वायू. बी. काझी यांचे नावे असलेले औद्योगिक परवाना (आयू. पी-३७२८) हे कनेक्शन पिठाच्या चक्की व्यवसायाकरिता हस्तांतरण करण्यात आले. ग्राहकाच्या मागणी अर्जानुसार हे कनेक्शन १९९१ मध्ये देण्यात आले होते. गेली ३० वर्षे ते कार्यरत आहे. फिरते पथकाने दि. २२.०६.०२ रोजी केलेल्या पाहणीनुसार संबंधीत पीठाच्या गिरणीस उपलब्धतेनुसार श्री फेज मीटरच्या ऐवजी सिंगल फेज मीटर लावण्यात आले. वर्गीकरण औद्योगिक असूनही पुरवठा गुणक अवयव ३ च्या ऐवजी गुणक अवयव १ प्रमाणे झाल्याने वीज वापराचे बील गुणक अवयव (एम्. एफ.) ३ च्या ऐवजी गुणक अवयव १ करण्यात आले. फिरत्या पथकाने मीटर व जोडलेल्या

वीजभाराची तपासणी करून आपल्या अहवालाबाबत स्पष्ट केले की, कंपनीने श्री फेज कनेक्शन व १० अश्व शक्ती विजभार मंजूर केला असून सदर औद्योगिक कनेक्शन करिता सिंगले फेज मीटर लावण्यात आला. चक्कीमधील मीटर १० अश्व शक्तीचे आहे. ग्राहकाच्या वीज बीलाकरिता मीटर सिंगल फेज जे उपयोगात आहे त्याच्याशी जुळून येत आहे. तथापि, श्री फेज मीटर ऐवजी सिंगल फेज मीटर बसविताना जे मल्टीप्लयींग (गुणक) फॅक्टर ३ जे बीलामध्ये यावयस हवा होता, तो न येता १ मल्टीप्लायींग फॅक्टरने बीले आकारले गेल्याने मंडळाचे नुकसान झाले आहे. फिरते पथक, रत्नागिरी यांनी आपल्या अहवालात वितरण मंडळाच्या कार्यपध्दतीवर ताशेरे ओढण्यात आलेले आहेत. या अहवालानुसार सदर बिलाचे निर्धारण उपकार्यकारी अभियंता शहर उपविभाग रत्नागिरी यांनी करून सप्टेंबर १९९१ ते जून २००२ या कालावधीसाठी रू. ९२५८३/- चे इतक्या रकमेचे बील देण्यात आले. फिरत्या पथकाचा संयुक्त तपासणी अहवाल स्पॉट इन्स्पेक्शन रिपोर्टची प्रत ग्राहकास देण्यात येऊन तपासणीची बाब समक्ष झाली असल्याचे नमूद करण्यात आलेले आहे. मंडळाच्या सुचनेनुसार या बीलास ग्राहकाकडून संमती मिळून रू. १००००/- चा पहिला हप्ता भरण्यात आला व राहिलेल्या रकमेकरिता रू. ३०००/- प्रत्येक महिन्यास हप्ता देण्याचे मान्य करून संमतीपत्र दि. २१.०२.०३ नुसार २०.०२.२००३ रोजी बाँड ही लिहून देण्यात आला.

वरील सोपस्कार पूर्ण करित असतानाच ३ फेज एनर्जी मीटर- १ फेज मीटर सोबत १३.१२.०४ बसविला गेला. १३.१२ ते २८.१२ या कालावधीचे एकत्रित रिडींग घेऊन एकूण युनिट बाबत गुणक अवयवही ग्राहकास सांगण्यात आला. कारवाई व अन्य सोपस्काराबाबत ग्राहकास वेळोवेळी माहिती देण्यात येत होती. श्री फेज मीटर बसविल्यानंतरही सिंगल फेज चालू ठेवून बीलींग त्याप्रमाणे देण्यात आले. ग्राहकाने २८.०२.०५ च्या पत्राने श्री फेज मीटर बसविण्याच्या तारखेपासून वीज बील नवीन मीटर रिडींगप्रमाणे द्यावे अशी मागणी केली आणि थकीत बीलापोटी भरलेल्या रू. ५३०००/- ची मागणी करण्यात आली. ग्राहकाकडून कार्यकारी अभियंत्यांना ०२.१०.२००४ व १२.०४.२००५ आणि २८.०२.२००५ या तारखेचा पत्रव्यवहार करून वेगवेगळ्या तक्रारीही उपस्थित करण्यात येऊन बीलासंदर्भातील राहिलेली रक्कम रू. ३८०००/- (बील रक्कम रू. ९२५८३ वजा भलेली रक्कम रू. ५४५८३) भरण्यात आलेली नाही. ग्राहकाने आपला तक्रार अर्ज २०.०८.०५ रोजी अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाकडे दाखल केला असता तो कक्षाकडून पत्र क्र. २०२८ नुसार ७ ऑक्टोबर २००५ नुसार निकाली काढण्यात आला. ग्राहकाने या तक्रार निवारण मंचाकडे ७ डिसेंबर २००५ रोजी तक्रार दाखल करून स्पष्ट केले की, मंडळाचा प्रतिसाद नकारात्मक असून बेकायदेशीररित्या वसूल केलेली रक्कम परत मिळावी. तक्रार अर्ज विहित नमुन्यात असून आवश्यक ती पूर्तता केलेली आहे.

मंचाकडे तक्रार दाखल झाल्यावर पत्र क्र. २७१४ दि. २३.१२.०५ नुसार कार्यकारी अभियंता, विभागीय कार्यालय यांच्याकडे स्पष्टीकरण मागितले असता कार्यकारी अभियंता विभागीय कार्यालय यांनी पत्र क्र. १ नुसार २ जानेवारी २००६ रोजी आपले स्पष्टीकरण आवश्यक त्या कागदपत्रानुसार दाखल केले. नोटीस क्र. २५ व २६ दि. ०३.०१.०६ नुसार केसबाबत १० जानेवारी २००६ रोजी बोलाविण्यात आले असता ग्राहकाच्या वतीने स्वतः श्रीमती सलमा युसुफ काझी व त्यांचे प्रतिनिधी म्हणून श्री. शशिकांत गोपाळ कुलकर्णी उपस्थित राहून आपला युक्तीवाद केला. तसेच लिखित स्वरूपात आपले म्हणणे पत्र दि. १० जानेवारी २००६ दाखल केले. महावितरण कंपनीच्या वतीने श्री. डि.आर. सोवनी, कार्यकारी अभियंता, विभागीय कार्यालय व श्री. एस्. एस्. सानप, उप कार्यकारी अभियंता उपस्थित राहून आपला युक्तीवाद केला. वितरण कंपनीने दाखल केलेल्या म्हणण्याची प्रत ग्राहकास देण्यात आली. उभय बाजूंच्या कागदपत्राची छाननी करून युक्तीवाद ऐकून घेण्यात आला. ग्राहकांच्या वतीने त्यांचे प्रतिनिधी श्री. कुलकर्णी यांनी त्यांच्या पुढील युक्तीवादा करिता २५ जानेवारी तारीख देण्याची विनंती केली असता ती मान्य करण्यात आली.

दि. २५ जानेवारी २००६ रोजी सुनावणी घेण्यात येऊन दोन्ही बाजूचे म्हणणे ऐकून घेण्यात आले व ग्राहकाच्या वतीने लेखी स्वरूपात म्हणणे सादर करण्यात आले. मंचा समोर दाखल झालेली तक्रार त्यांच्या अनुषंगीक दाखल करण्यात आलेले कागदपत्रे, पुरावे आणि उभय बाजूंचा युक्तीवाद विचारात घेता प्रथम दर्शनी एक बाब स्पष्ट होते की, कोणत्याही ग्राहकाने विद्युत मागणीचा अर्ज केल्यानंतर त्याचे वर्गीकरण आणि त्या अनुषंगाने दयावे लागणारे कनेक्शन किंवा कनेक्शन दिल्यानंतर करावे लागणारे बील इ. ची जबाबदारी संबंधीत वीज पुरवठा करणाऱ्या कंपनीची असून बीलाच्याबाबत ग्राहकास जबाबदार धरता येणार नाही. सन १९९१ साली कनेक्शन दिल्यानंतर बीलाबाबत गुणक अवयव एक असावा कि तीन असावा याची शहानिशा फिरत्या पथकाने तपासणी केल्यानंतर २००२ साली निर्देशनास येते हा व्यवस्थापनातील ढिलाई, दिरंगाईपणा आणि बेजबाबदारपणा होय. फिरत्या पथकाने अहवाल दिल्यानंतर पुढील कार्यवाहीकरिता तब्बल दोन वर्षे लागावीत ही खेदाची बाब होय. प्रत्यक्ष होणारा पुरवठा त्याचे वर्गीकरण आणि करावे लागणारे बिलींग ११ वर्षांनंतर उघडकीस यावे हि वितरण कंपनीच्या दृष्टीने मानहानिकारक बाब आहे की, ज्याकरिता ग्राहक जबाबदार असू शकत नाही. फिरत्या पथकाच्या सर्वेनंतर जो तपासणी अहवाल सादर करण्यात आला आहे तो सर्वांच्या संमतीने आणि संबंधीच्या समक्ष झाला असल्याने त्याविषयी कोणीही आता आक्षेप नोंदविणे योग्य वाटत नाही. प्रत्यक्ष तपासणी वेळेस मीटर तसेच गुणक अवयव बाबत खात्री करून दिली गेली असल्याने ग्राहकाने २००५ साली उपस्थित केलेले मुद्दे गैर लागू ठरतात. ग्राहकाने जो पत्र व्यवहार केला आहे तो प्रामुख्याने ०२.०१.२००४ पासून केला आहे आणि २००५ मध्ये तक्रारीचा पाठपुरावा ही केलेला आहे. ग्राहकाने उपस्थित केलेल्या मुद्द्यांपैकी वितरण कंपनीस अधिकार पोहोचतो की नाही तसेच ११ वर्षांनंतर बीलामध्ये दुरुस्ती करता येते की नाही याबाबत प्रस्तुत कायदयातील तरतुदी किंवा वीज विधेयक २००३ मधील तरतुदीनुसार वीज पुरवठा करणाऱ्या कंपनीस हा अधिकार पूर्णपणे दिला गेला आहे. यातील कलम ५६ सुध्दा १० जून २००३ पासून अंमलात आले असल्याने यापूर्वीची झालेली कारवाई समर्थनीय ठरत असल्याने या तक्रार प्रकरणास लागू होत नाही असे मंचाचे स्पष्ट मत आहे. २००२ मध्ये वितरण कंपनीकडून रु. ९२५८३ /- चे बील दिल्यानंतर ग्राहकाने स्वतःच त्यास संमती दिली असून स्वतंत्रपणे बाँड दिलेला आहे. ग्राहकाने दिलेले पत्र व बाँडच्या आधारे वितरण कंपनीने हप्त्याची सवलत देण्याचा निर्णय घेतला असून तो ग्राहकांला कळविण्यात आलेला होता. ग्राहकाने संमतीच्या नात्याने पहिला हप्ता रु. १०००० /- भरून नंतर अनुक्रमे रु. २५८३ /- व रु. ३००० /- या पध्दतीने डिसेंबर २००५ अखेर रु. ५४५८३ /- भरले असून रु. ३८००० /- मात्र येणे बाकी म्हणून दिसत असून त्यानंतर मीटर बील याबाबत हरकती उपस्थित करण्यास सुरुवात केलेली दिसते. प्रत्यक्ष सुनावणी कालावधीतसुध्दा वितरण कंपनीने केलेल्या कृतीबाबत कोणतीही हरकत घेण्यात आलेली नसून वितरण कंपनीने दबाव टाकून लिहून घेतले आहे असेही सिध्द झालेले नाही. फिरत्या पथकाच्या पहाणीनंतर झालेली प्रत्येक कृती ग्राहकाच्या समोर झालेल्या असल्या कारणाने आणि ग्राहकाने प्रत्यक्ष वस्तुस्थितीस कोणताही आक्षेप घेतला नसल्याने सुनावणी कालावधीत उपस्थित केलेले मुद्दे अप्रस्तुत ठरतात. किंबहुना ते तक्रारीच्या कक्षेत येऊ शकत नाहीत. मंडळाच्या चुकीमुळे ग्राहकाला ज्या आर्थिक बाबीस तोंड दयावे लागते ही खेदाची बाब असून बीलाबाबत काही सवलती मिळण्यास ग्राहक निश्चित पात्र आहे. मंडळाने याचा विचार करून थकीत रक्कम हप्त्याने भरण्याची सवलत दिलेली असून राहिलेल्या बाकीबाबत सवलत देणेस हरकत नाही. तक्रार अर्जास ग्राहकाने मागणी केल्यानुसार "बेकायदेशीररित्या वसुल केलेली रक्कम परत मिळावी ही मागणी अवास्तव चुकीची असून कायदयाच्या कक्षेत येऊ शकत नाही. महावितरण कंपनीने वसुल केलेली रक्कम पूर्णपणे कायदेशीर असून त्यास कोणतीही बाधा येऊ शकत नाही असे मंचाचे स्पष्ट मत आहे."

महावितरण कंपनीच्या वतीने पत्र क्र. १ दि. ०२ जानेवारी २००६ नुसार लिखित स्वरूपात म्हणणे सादर करण्यात आले असून आवश्यक ते सर्व कागदपत्र पत्रासोबत दाखल करण्यात आलेले आहेत. सुनावणी कालावधीत महावितरण कंपनीच्या वतीने कार्यकारी अभियंता, श्री. डी. आर. सोवनी, कार्यकारी अभियंता, विभागीय कार्यालय आणि श्री. एस्. एस्. सानफ, उपकार्यकारी अभियंता,

विभागीय कार्यालय उपस्थित राहून दाखल केलेल्या कागदपत्राच्या आधारे आपला युक्तीवाद केला. त्यांच्या म्हणण्यानुसार श्री फेज मीटरच्या ऐवजी सिंगल फेज मीटर देण्यात आल्यामुळे मीटर रिडींगनुसार बील तयार करताना गुणक अवयव ३ ऐवजी १ हे मान्य असून फिरत्या पथकाने चूक शोधून काढल्यानंतर आवश्यक त्या बाबींची पूर्तता केल्यानंतर सुधारीत बील देण्यात येऊन कार्यालयाची चूक दुरुस्त करण्यात आली. संबंधीत तपासणी किंवा अहवाल सादर करताना ग्राहकास वेळोवेळी माहिती देण्यात आलेली असून कोणत्याही प्रकारचा दबाव किंवा बळजबरी केली गेली नाही तसेच २००५ अखेरपर्यंत ग्राहकाकडून दबाव किंवा अन्य बाबतीत कोणतीही तक्रार आलेली नाही. मंडळाच्या म्हणण्यानुसार ग्राहकाने हप्ते नियमित न भरल्यास थकीत बीलापोटी कनेक्शन तोडण्यासही संमती दिल्याचे पत्र स्पष्ट केले. गुणक अवयवाबाबत सिंगल फेज आणि श्री फेज मीटर बसवून त्यातील फरक ग्राहकास दाखविण्यात आला होता. ग्राहकांच्याकडून फक्त १६ हप्ते भरण्यात आल्याचे सांगून रु. ३८०००/- थकबाकी असल्याचे सांगण्यात आले. या मंचाकडे तक्रार करावयाची असल्याने संबंधीत ग्राहकाने बीलाचे पैसे भरले नसल्याचे स्पष्ट करण्यात आले. महावितरण कंपनीने ही मानवी चूक असून जाणून बुजून केलेली नाही असेही स्पष्ट केले आणि अशा चुका दुरुस्तही करता येतात. आपल्या युक्तीवादाकरिता सन्माननीय मुंबई उच्च न्यायालयाच्या निकालची प्रत देण्यात आली असून त्यातील केस U-A Thadani & another V/S B. E. S. T. undertaking & another प्रकरण आणि संबंधीत ग्राहकांची तक्रार यामध्ये साम्य असल्याने या निर्णयाच्या आधारे या तक्रारीबाबत निर्णय घेण्यात यावा आणि ग्राहकांकडून राहिलेली रक्कम भरण्याबाबत आदेश करावा अशीही विनंती करण्यात आली. झालेल्या मानवी चुकांबाबत किंवा ज्या कर्मचाऱ्याने हलगर्जीपणा दाखविला त्याबाबत नेमकी काय कारवाई केली याचे स्पष्टीकरण देण्यात आलेले नाही. मंडळाच्या चुकीमुळे संबंधीत ग्राहकास ११ वर्षां नंतर आर्थिक मनस्ताप सहन करावा लागला हे यातील कटू सत्य आहे. फिरत्या पथकाकडून पहाणी केली नसती तर आणखी ११ वर्षे हे बिलींग याच पध्दतीने झाले असते हे नाकारून चालणार नाही.

मंचासमोर दाखल करण्यात आलेले पुरावे संबंधीत कागदपत्रे आणि उभय बाजूचा युक्तीवाद विचारात घेता या तक्रार प्रकरणात ग्राहकाची कोणतीही चुक आढळून येत नाही. वीज पुरवठ्याबाबत असणाऱ्या तांत्रिक बाबी ग्राहकाला माहित असाव्यात अशी अपेक्षा करता येणार नाही. या कालावधीतील जबाबदारी संबंधीत कर्मचारी म्हणजेच किरकोळ चुका करण्याच्या क्लार्क पासून गंभीर चुका करणाऱ्या कार्यकारी अभियंत्यापर्यंत जाऊ शकते. वितरण कंपनीच्या झालेल्या नुकसानी बद्दल जबाबदार कर्मचाऱ्यावर याचे दायित्व बसविणे आवश्यक वाटते. बीलाची रक्कम लाखाच्या आसपास असल्याने केवळ व्याजाचा हिशोब करावयाचा झाल्यास हिच रक्कम लाखापर्यंत जाऊ शकते. बीलाच्या रक्कमेबाबत झालेली हेळसांड अतिशय गंभीर आहे ज्याची खात्रीनिहाय चौकशी करण्यात येऊन संबंधीतांवर उचित कारवाई करावी असे मंचाचे ठाम व स्पष्ट मत आहे. ठोस कारवाई केल्याशिवाय अशा प्रकाराला पायबंद बसू शकणार नाही. संबंधीत वीज जोडणी हे ग्राहकाच्या उपजिवीकेचे (स्वयंरोजगार साधन असल्याने) अशी कारवाई झाल्यानंतर लाखो रूपयाची रक्कम भरणे कोणासही शक्य होणार नाही. ग्राहकांची परिस्थिती नसतानासुद्धा कारवाईबाबत संमती देऊन टोकन रक्कम भरून जवळपास ५२०००/- रूपयाच्या आसपास रक्कम भरण्याबाबतची कृती निश्चित प्रशंसनीय आहे. काही कालावधीनंतर ग्राहक रक्कम भरू शकत नाही त्यामुळे दंडत्मक कारवाई तातडीने करणे उचित होणार नाही. त्यामुळेच राहिलेल्या बाकीबाबत हप्त्याची सवलत वाढवून मिळणे क्रमप्राप्त ठरते. वितरण कंपनीने ग्राहकाच्या उत्पन्नाची किंवा व्यवसायाची सद्यस्थिती पाहून ग्राहकाला आर्थिक त्रास होणार नाही अशा पध्दतीने हप्त्याची सवलत देण्यात यावी म्हणजे ग्राहकांची कोणतीही चुक नसताना त्याच्यावर अन्याय होणार नाही असे मंचास वाटते.

या तक्रार प्रकरणात प्रामुख्याने जो विषय आला आहे तो म्हणजे वितरण कंपनीची मीटर बसविताना आणि बिलींग करताना झालेली गंभीर चुक ज्यामुळे वितरण कंपनीसही आर्थिक नुकसान

सहन करावे लागले आहे. आणि ग्राहकासही आर्थिक भुर्दंड पडला आहे. ग्राहकाने संमंती दिल्यानंतर किंबहुना हप्त्याने बिलाची रक्कम देत असताना २००४ सालापासून हरकती उपस्थित करणे गैरलागू ठरते. फिरत्या पथकाचा संयुक्त अहवाल किंवा वितरण कंपनीने केलेली कारवाई ग्राहकाला विश्वासात घेऊन केली असल्याने ग्राहकाच्या सर्व हरकती अप्रस्तुत ठरतात. ग्राहकाची काहीही चुक नाही हे मान्य केले तरी एकदा संमंती आणि बाँड दिल्यानंतर किंवा राहिलेल्या बाकीकरिता तांत्रिक मुद्दे उपस्थित करून रक्कम भरण्याची टाळाटाळ करणे सद्यस्थितीत योग्य वाटत नाही. तक्रारीत बेकायदेशीररित्या वसूल केलेली रक्कम परत मिळावी ही मागणीसुद्धा वस्तुस्थितीला धरून नाही. ग्राहकाने अंतर्गत निवारण कक्षाकडे तक्रार दाखल केल्यानंतर म्हणजेच दि. २०.०८.०५ नंतर या तक्रारीची शहानिशा संबंधीत कार्यकारी अभियंता यांनी करून फक्त वस्तुस्थितीचा खुलासा केलेला आहे. पण तक्रार निवारण्याकरिता अधिक चौकशी होणे गरजेचे असताना ती झालेली दिसत नाही. विभागीय कार्यालय आणि अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाने या विषया संदर्भातील कायद्याच्या अनुषंगाने असणारी नेमकी स्थिती किंवा न्यायालयाने दिलेला निर्णय याचा विचारही तक्रार दाखल झाल्यानंतर केलेला दिसत नाही. किंबहुना जबाबदार कर्मचारी घटकाबाबत शहानिशा होणे गरजेचे असताना तीही केलेली दिसत नाही. कार्यकारी अभियंता अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष रत्नागिरी यांचे कडून पत्र क्र. ४१ दि. ०५ जानेवारी २००६ नुसार मंचाने २३.१२.०५ च्या पत्राने विचारण केल्यानुसार जे स्पष्टीकरण पाठविण्यात आलेले आहे त्यामध्ये फक्त वस्तुस्थिती काय होती याचा खुलासा आहे. आणि परिच्छेद ७ नुसार जळलेला श्री फेज मीटर बदलत्यावेळी श्री फेज मीटर उपलब्ध नसल्यामुळे सिंगल फेज मीटर व्यवसाय बंद पडू नये म्हणून बसविण्यात आला मात्र गुणक अवयव ३ न घेता एक नुसार बीले दिली गेली असे स्पष्ट करण्यात आले असून उपलब्ध कागदपत्रावरून हा खुलासा पटण्यासारखा नाही. अंतर्गत निवारण कक्षाने संबंधीत कर्मचारी किंवा न्यायालयीन प्रक्रिया याबाबतही माहिती घेणे जरूरीचे होते. तक्रार दाखल झाल्यानंतर विभागीय कार्यालय न्यायालयाच्या निर्णयाचा आधार घेते पण हिच माहिती ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाकडे उपलब्ध नाही हा एकूण व्यवस्थापनातील त्रुटीचा भाग असून सुसंवादाचाही अभाव दिसतो आहे. कोणत्याही तक्रारीबाबत पूर्णपणे शहानिशा होणे ग्राहक आणि वितरण कंपनीकरिता आवश्यक बाब आहे. केवळ उत्तर पाठवून दिल्याने तक्रारीचे निवारण होत नाही. वितरण कंपनीकडून तक्रारीबाबत सविस्तर खुलासा करण्यात आला असून तक्रार उद्भवण्यापासून आवश्यक असणारी सर्व संबंधीत कागदपत्रे दाखल करण्यात आलेली आहेत. वस्तुस्थिती व्यतिरिक्त सन्मानीय मुंबई उच्च न्यायालय, मुंबई यानी ए. यु. थंडानी आणि विरूध्द बेस्ट अंडरटेकींग आणि अन्य यांच्याबाबतीत निकालपत्राची प्रत दाखल करण्यात आली असून या निकालपत्रातील केसचे स्वरूप आणि मंचासमोर आलेली तक्रार तंतोतंत जुळणारी आहे. मुंबई उच्च न्यायालयाचा मंच आदर करीत असून त्यांच्या या निर्णयाचा स्विकारही केलेला आहे. सन्मानीय उच्च न्यायालयाने निर्णय देताना ज्या महत्वाच्या बाबींचा उल्लेख केलेला आहे त्या उद्दत करणे आवश्यक आहे.

The learned trial Judge rejected the argument on the simple basis that additional amounts for the eleven years period were claimed not on the basis of a faulty meter but on the basis of failure to multiply the reading by 2 (Two) which was an entirely different thing. That there was such a mistake was contended by the Heensee & Electrical Inspector (on a reference by the Court) held that the reading of the meter was required to be doubled in order to show the real consumption.

The aforesaid ratio clearly applies to the facts & circumstances of the present case & I have no hesitation in holding that the restriction as to six months period provided in Section 26 of the Electricity Act has no application to a demand made by the licence or the Electricity Board or undertaking for the unpaid amount for the electricity consumer if the consumer was under billed due to clerical mistake or human error or such like mistake.

Consequently I do not find any merit in the writ petition & it is dismissed accordingly.

The oral prayer made by the learned counsel for the petitioner for continuation of ad interim order passed on 15.05.95 is rejected.

Bombay Law Reporter

2000 Vol. 102(2) Bom. L.R. 502
IN THE HIGH COURT OF JUDICATURE AT BOMBAY
Before Mr. Justice R.M. Lodha
Writ Petition No. 1075 of 1995 decided on 17.01.2000
U.A. Thandani & ANR.
B.E.S.T. UNDERTAKING & ANR

या निर्णयात उपस्थित करण्यात आलेले मुद्दे आणि या तक्रारीतील वस्तुस्थिती एकच असून स्वरूपही एक सारखेच आहे. वीज वापरली गेल्याबाबतची तक्रार नसल्याने झालेली मानवी चुक सुधारण्याकरिता संधी देणे क्रमप्राप्त आहे. कोणतेही व्यवस्थापन कायद्याच्या अधिन राहून आपले नुकसान भरून काढू शकते.

ग्राहकाच्या प्रतिनिधीने विनंती केल्यानुसार १५ दिवसाची मुदत देण्यात येऊन अंतीम सुनावणी २५ जानेवारी रोजी करण्यात आली असता ग्राहकाच्या वतीने श्री. शशिकांत कुलकर्णी हजर राहिले आणि त्यांनी आपला युक्तीवाद केला त्यात प्रामुख्याने सदोष मीटर कराराचा भंग त्याचप्रमाणे झालेली चुक, बीलाचा तपशील उपलब्ध न करून देणे आणि तोडण्यात आलेले वीज कनेक्शन कि ज्यामुळे बाँड इ. दयावा लागला याचा समावेश आहे. याच वेळी वितरण कंपनीच्या वतीने श्री. एस्.एस्. सानप उपस्थित राहिले आणि त्यांनी ग्राहकास पुरेसा कालावधी देण्यात आला असून रक्कम हप्त्याने भरण्याची सवलतही देण्यात आल्याचे सांगितले. राहिलेल्या रक्कमेबाबत ग्राहक टाळाटाळ करित असल्याने मंचाने या बाबतही विचार करावा असे प्रतिपादन करण्यात आले. हलगर्जीपणाबद्दल जबाबदार असलेल्या कर्मचारी कारवाईबाबत काहीही खुलासा देण्यात आला नाही. झालेली चुक हेतुपुरस्सर झालेली नसून मानव निर्मित व्यवहारात होणाऱ्या चुकीने हा प्रकार घडल्याचे सांगण्यात आले.

सदर तक्रार अर्जाच्या कामी तक्रारदार व विरुद्ध पक्षकार यांनी सादर केलेले पुराव्याचे कागदपत्र पहाता तसेच सुनावणीच्या काळात केलेला युक्तिवाद/दाखल करण्यात आलेले पुरावे कागदपत्रे /खुलासा विचारात घेता खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत आहे.

आदेश

- १) तक्रारदार ग्राहकाने उपस्थित केलेले आक्षेप हे बीलाच्या बाकीचे काही हप्ते राहिल्यानंतर उपस्थित केले गेले असल्याने वास्तवास धरून नसल्याने फेटाळण्यात येत असून विरुद्ध पक्षकाराने वसूल केलेली रक्कमही कायदेशीर व वीजेच्या वापरानुसार असल्याने नियमानुसार ग्राहकाने ती भरणे क्रमप्राप्त आहे. विरुद्ध पक्षकाराने पाठविण्यात आलेल्या बीलाची रक्कम रु. ९२५८३/- बाबत योग्य तो तपशील देऊन राहिलेली बाकी वसूल करावी.
- २) या तक्रार प्रकरणातील वस्तुस्थिती ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरूप विरुद्ध पक्षकाराने दाखल केलेल्या सन्माननीय मुंबई उच्च न्यायालयाच्या झालेल्या निर्णयाशी सुसंगत असल्याने मंच त्या निर्णयाचा आदर करून यु. ए. थंडानी आणि अन्य विरुद्ध बेस्ट अंडरटेकींग आणि अन्य – रिटपीटीशन नं. १०७५ – मुंबई लॉ रिपोर्ट-२००० व्हॉल्यूम १२० –२ नुसार झालेली विरुद्ध

- पक्षकाराच्या चुकाही मानवी चुक (Human error) असल्याने ती मान्य करण्यात येत असून वीजेच्या वापराबद्दल कमी देण्यात आलेले बील लागू असणाऱ्या गुणक अवयव ३ नुसार वितरण कंपनीस दुरुस्त करण्याचा अधिकार असून हे बील भरणे ग्राहकावर बंधनकारक आहे.
- ३) या तक्रार प्रकरणात ग्राहकाची कोणतीही चुक नसताना तब्बल ११ वर्षांनंतर जो आर्थिक बोजा बिलाच्या रूपाने ग्राहकावर टाकण्यात आला आहे त्याबाबतीत वस्तुस्थितीत व ग्राहकाच्या व्यवसायाचा विचार करून राहिलेल्या बाकीबाबत योग्य तो निर्णय घेऊन हप्त्याची सवलत वाढवून देण्यात यावी आणि ग्राहकाने हप्त्याच्या सवलतीनुसार राहिलेल्या बाकीचा भरणा करावा.
 - ४) या तक्रार प्रकरणात मानव निर्मित चुक मान्य करण्यात आली असून संबंधीत खात्याच्या जबाबदार कर्मचाऱ्यांनी जी चुक केली की, ज्यामुळे ग्राहकास शारीरिक आणि आर्थिक, मानसिक त्रास सहन करावा लागला त्याची खातेनिहाय चौकशी करून ज्यांनी चुका करून हलगर्जीपणा दाखविला त्या संबंधीत कर्मचारी वर्गावर योग्य ती कारवाई करून कारवाईचा अहवाल मंचाकडे हा आदेश मिळाल्यापासून ३० दिवसांच्या आत दाखल करावा.
 - ५) विरूद्ध पक्षकाराने वितरण व्यवस्थेत होणारा वीजेचा वापर तसेच पुरविण्यात येणार मीटर आणि होणारे बिलींग याबाबत सतर्क राहून नजीकच्या भविष्यकाळात असे प्रसंग उद्भवणार नाहीत याची पूर्व दक्षता घ्यावी. वितरण कंपनीकडे अंतर्गत व्यवस्थापनाने दुर्लक्ष केल्यामुळे अशा तक्रारी उद्भवू शकतात. वितरण कंपनीने आपल्या व्यवस्थापनात आवश्यक तो बदल करावा.
 - ६) या प्रकरणाची वस्तुस्थिती आणि तक्रारीचे स्वरूप पहाता ग्राहक कोणत्याही भरपाईस पात्र ठरत नाही. तथापि, तक्रार प्रकरण व त्या अनुषंगिक झालेल्या खर्चापोटी रू. १००/- ग्राहकास ३० दिवसांच्या आत देण्यात यावेत.
 - ७) प्रस्तुतचा आदेश तक्रारदार ग्राहकास मान्य न झाल्यास त्यांना या आदेशाविरूद्ध ६० दिवसांच्या आत लोकपाल – ओबुडिसमन यांचेकडे अपील (दाद) दाखल करता येईल. विरूद्ध पक्षकाराने या आदेशानुसार कार्यवाही करून आपला अहवाल ३० दिवसांच्या आत मंचाकडे सादर करावा.

श्री. एस्. जी. ढाकरे
अध्यक्ष व सचिव व सदस्य
ग्राहक तक्रार निवारण मंच,
कोकण परिमंडल, रत्नागिरी

श्री. एन्. ए. कुलकर्णी
सदस्य
ग्राहक तक्रार निवारण मंच,
कोकण परिमंडल, रत्नागिरी

ठिकाण : रत्नागिरी

दिनांक : ३१.०१.०६