

ग्राहक तक्रार निवारण मंच
कोकण परिमंडल रत्नागिरी

ग्राहक तक्रार क्र. ०२/०५
दिनांक :

श्री. रत्नदिप विठ्ठल तारी
मु. पो. देवबाग,
ता. मालवण, जि. सिंधुदूर्ग.

तक्रारदार

विरुद्ध

१) सहाय्यक अभियंता
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित
पुर्वीचे नाव : महाराष्ट्र राज्य विद्युत मंडळ,
उपविभागीय कार्यालय, मालवण.

विरुद्ध पक्षकार

२) कार्यकारी अभियंता
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित
पुर्वीचे नाव : महाराष्ट्र राज्य विद्युत मंडळ,
विभागीय कार्यालय, कणकवली.

उपस्थिती/फोरम : १) श्री. एस्.जी. ढाकरे – सचिव व सदस्य
२) श्री. एन्.ए. कुलकर्णी – सदस्य

तक्रारदाराच्या वतीने : १) श्री. रत्नदिप विठ्ठल तारी

विरुद्ध पक्षकाराच्या वतीने : १) कार्यकारी अभियंता, श्री. एस्.एम्. चापके
२) सहाय्यक अभियंता, श्री. व्ही. एस्. राठोड

महाराष्ट्र राज्य वीज नियामक आयोग – ग्राहक तक्रार निवारण मंच व लोकपाल (ओबूड्समन)
विनियम २००३ मधील ८.२ चे तरतुदीनुसार –

तक्रारदार श्री. रत्नदिप विठ्ठल तारी यांचे तक्रार स्वरुप खालीलप्रमाणे.

तक्रारदार ग्राहक क्र. २३४१०००५६८५ यानी ९ सप्टेंबर २००२ रोजी १ एच्.पी. शेती पंप कनेक्शनसाठी रू. १७०/- (एकशे सत्तर मात्र) भरलेले असून वीज मंडळ उपविभाग देऊळवाडा यांचेकडे सदर दारिद्र्य रेषेखालील सवलतीसाठी अर्ज केलेला होता. पण ती सवलत देण्यात आलेली नाही. ग्राहकाच्या म्हणण्यानुसार रू. १७०/- भरलेल्या रक्कमेचा तपशील संबंधीत अभियंत्यानी दिलेला नसून मीटर कायम स्वरुपी तोडण्याची नोटीस दिलेली आहे. दि. २६ फेब्रुवारी २००४ पासून वीजेचा पुरवठा नाही. संबंधीत अभियंत्याकडे पाठपुरावा करूनही याबाबत काहीही कळविण्यात आलेले नाही. तक्रारीची दाद मागण्याकरिता ग्राहक अंतर्गत निवारण कक्षाकडे विहित नमुन्यात दि. १८ फेब्रुवारी २००५ रोजी तक्रार दाखल करण्यात आली असता संबंधीत कार्यकारी अभियंत्यानी तक्रारीचे निराकरण पत्र क्र. १४८६ दि. १६ मार्च २००५ च्या पत्रानुसार ग्राहकास कळविण्यात आले. तथापी ग्राहकाने तक्रार निवारण

मंचाकडे २८ जून २००५ रोजी आपली तक्रार दाखल केली. पण ती विहित नमुन्यात नसल्याने फॉर्म अ पाठविण्यात आला. दाखल झालेल्या तक्रारीनुसार ग्राहकाने तक्रार निवारणाबाबत आपल्या अपेक्षा स्पष्ट केल्या कि, रू. १७०/- सव्याज मिळावेत. दारिद्र्य रेषेखालील सवलत देण्यात यावी. वीज नियामक आयोगाचे नियमानुसार नुकसान भरपाई मिळवी. व मानसीक त्रासापोटी रू. ३०००/- मिळावेत.

या मंचाकडे तक्रार दाखल झाल्यानंतर पत्र क्र. २९८ दि. ०४ जुलै २००५ नुसार संबंधीतांकडून स्पष्टीकरण आवश्यक त्या कागदपत्रांसह पाठविण्याबाबत सांगण्यात आले. सहाय्यक अभियंता, मालवण यानी पत्र क्र. मालवण/बी/१२४४ दि. १९.०७.०५ नुसार आवश्यक ती कागदपत्रे आपल्या लेखी म्हणण्यासह दाखल केली. तक्रार निवारणार्थ कलम ६.९ महाराष्ट्र राज्य नियामक आयोग नियमावली २००३ नुसार उभय बाजूना दि. २० जुलै रोजी सुनावणीची नाटीस देण्यात आली. दि. १० ऑगस्ट २००५ रोजी प्रत्यक्ष सुनावणी झाली असता उभय बाजूनी युक्तीवाद करण्यात आला. विरुद्ध पक्षकारानी दाखल केलेल्या कागदपत्रांच्या आधारे आपली बाजू मांडली. व स्पष्ट केले कि, मंडळास कोणताही परताव किंवा नुकसान भरपाई देणे लागू होत नाही. मंडळाच्या लेखी म्हणण्यानुसार ग्राहकास देण्यात आलेल्या दि. २०.११.८९ च्या कोटेशननुसार १ एच्.पी. साठी रू. १७०/- दि. ०९.०९.०२ रोजी भरणा केल्याचे आढळून येत नाही. किंबहुना कोटेशनवर नोंद नसून ग्राहकाने वारंवार मागणी करूनही रिसीटची प्रत दाखल केलेली नाही. तक्रार प्रकरणात नमुद केलेले ग्राहक क्र. २३४१०००५६८५ हे कनेक्शन दि. २२.०५.९५ रोजी देणात आलेले असून त्यावेळस दारिद्र्य रेषेखालील द्यावयाचे कागदपत्र दिलेले नव्हते. तसेच त्याप्रमाणे क्लेमही केलेला नव्हता. दारिद्र्य रेषेखालील नियमानुसार ०.१०० वॅटसाठी कनेक्शन दिले जाते. पण ग्राहकाला मुळ मागणीच ०.३०० वॅट साठी असल्याने प्रचलीत नियमानुसार कनेक्शनपोटी रू. ६००/- भरणा केले असून त्याचा तपशील -

सर्व्हिस कनेक्शन चार्जस रू. ३००/-, सर्व्हिस लाईन चार्जस रू. १००/- व अनामत रक्कम रू. २००/- असा आहे. या भरलेल्या रक्कमेविषयी कोणताही वाद नसल्याचे स्पष्ट करण्यात आले. मंडळाच्या म्हणण्यानुसार घरगुती कनेक्शनच्या वीज वापराचे वीज बील रू. ४५०/- दि. २६.१२.०१ रोजी शेवटचे भरले असून त्यानंतर वीज वापराचे बील भरलेले नाही. ग्राहक थकबाकीदार असून त्याचा वीज पुरवठा नोव्हेंबर २००३ मध्ये तात्पुरता खंडीत करून रक्कम भरण्याकरिता १५ दिवसांची नोटीस देण्यात आली आहे. सदर प्रकरणात मंडळाचा कोणताही दोष नसून सर्वस्वी ग्राहक जबाबदार आहे. थकीत प्रकरणात कायम स्वरूपी डिसकनेक्शन केले जाते पण अद्याप ती कारवाई केली नसल्याचे मंडळाकडून सांगण्यात आले. संबंधीत सर्व कागदपत्रे ग्राहकास दाखविण्यात आली असता कोणतीही हरकत नोंदविण्यात आली नाही. कार्यकारी अभियंता, कणकवली यानी आपले पत्र क्र. १४८६ दि. १६ मार्च २००५ चा संदर्भ घेत आपला युक्तीवाद केला. व स्पष्ट केले कि, श्रीमती रुक्मिणीबाई विठ्ठल तारी यांचे नावे रू. १७०/- १ एच्.पी. सिंगल फेज शेतीकरिता दि. २२.११.८९ ला फर्म कोटेशन दिले गेले होते. पण रकमेचा भरणा करण्यात आला नाही, शेती पंपाचे कनेक्शन दिले गेले नसल्याने हि बाब स्पष्ट झाल्याचे नमुद करण्यात आले. दि. १७.११.९४ रोजी करण्यात आलेला अर्ज श्रीमती रुक्मिणी विठ्ठल तारी यांचे नावे घरगुती वीज पुरवठ्याबाबत आहे कि ज्यासोबत दारिद्र्य रेषेबाबत दाखला जोडण्यात आलेला नाही. कार्यकारी अभियंता यानी असेही स्पष्ट केले कि, ३०० वॅटची मागणी दारिद्र्य रेषेखाली येवूच शकत नाही. यामध्ये केवळ १०० वॅट्सचा विचार होतो. हि वस्तुस्थिती नियमाला धरून असल्याने दारिद्र्य रेषेखाली वीज कनेक्शन देण्याचा प्रश्नच उदभवत नाही. ग्राहकाने आपला युक्तीवाद मांडला पण त्याबाबत कोणताही पुरावा देण्यात आला नाही. रू. १७०/- च्या मुळ पावतीकरिता लेखी निवेदन देवून १८ ऑगस्ट पर्यंत मुदत मागण्यात आली असता ती देण्यात आली पण आज अखेर ग्राहकाकडून कोणताही पुरावा दाखल करण्यात आला नाही. आपण थकबाकीदार असल्याचे ग्राहकाने मान्य केले. लेखी सादर केलेल्या निवेदानानुसार आपण न्याय मागत असल्याचे युक्तीवादात सांगून नियामक आयोगाच्या नियमानुसार भरपाईचा आग्रह धरण्यात आला.

मंचासमोर दाखल करण्यात आलेले पुरावे, संबंधीत तक्रारीची कागदपत्रे व उभय बाजूनी केलेला युक्तीवाद इ. तपासले असता ग्राहकाच्या तक्रारीत कोणतेही तथ्य आढळले नाही. शेती पंप कनेक्शन व घरगुती कनेक्शन दोन स्वतंत्र विषय असूनही ग्राहकाने त्या बाबतीत विसंगती उत्पन्न होईल अशीच माहिती मंचासमोर दाखल केलेली आहे. शेती पंपाचे कनेक्शन मुळातच देण्यात आलेले नाही. रू. १७०/- भरण्याबाबत ग्राहक कोणताही पुरावा देवू शकत नाही. संबंधीत उपविभाग मालवण यांच्या रेकॉर्डवरही तशी कोणतीच नोंद नाही. त्यामुळे ग्राहकाने केलेली मागणी वस्तुस्थितीला धरून नसून रक्कम परत मागण्याचा दावाही पूर्णपणे चुकीचा असून अशी कोणतीही रक्कम परत करण्याचा प्रश्न उद्भवत नाही. मंडळाच्या म्हणण्याशी मंच पूर्णपणे सहमत आहे. मुदत देवूनही संबंधीत रिसीटची प्रत ग्राहकास देता आलेली नाही. त्यामुळे हा परतावा मिळणेस ग्राहक पात्र नाही. दारिद्र्य रेषेखालील सवलतीबाबत विरूध्द पक्षकारानी दिलेली माहिती बरोबर असून ग्राहकाचे सध्याचे कनेक्शन मुळातच त्या निकषात बसणारे नाही. कनेक्शन मंजूर होऊन ते जोडले गेल्यावर हा दावा ग्राहकाने केलेला असून वस्तुस्थिती तपासता तो पूर्णपणे विसंगत असल्याचे जाणवते. ग्राहक या बाबतीतही समाधानकारक खुलासा देवू शकलेला नाही. उपलब्ध व दाखल झालेल्या कागदपत्रानुसार संबंधीत ग्राहक थकबाकीदार झालेला आहे. वीज पुरवठा पुर्ववत करण्याबाबत मंडळाने नोटीस देवूनही याबाबत पुर्तता झालेली नाही. कोणताही परतावा देय नसताना थकबाकी रक्कम या रक्कमेतून वजा करून मिळावी ही ग्राहकाची मागणी संबंधीत नियमाचे उल्लंघन करणारी असून पूर्णपणे बेकायदेशीर आहे. संबंधीत कार्यकारी अभियंत्यानी समाधानकारक खुलासा करूनही त्याची पुढील पुर्तता ग्राहकाकडून करण्यात आलेली नाही. वीज पुरवठा पुर्ववत करण्याकरिता थकबाकी भरणे आवश्यक आहे. त्यामुळेच मंडळाची कार्यवाही या बाबतीत योग्य असल्याचे मंचाचे स्पष्ट मत असून नियमानुसार पुढील कारवाई करणे मंडळास क्रमप्राप्त आहे. नुकसान भरपाईबाबत ग्राहकाने केलेला दावा गैरवाजवी व अवास्तव असाच आहे. महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवाने धारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरू करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम २००५ मधील भरपाईचे निकष व कारणे या तक्रारीस लागू होत नाहीत. भरपाईबाबतचे कारण सिध्द झालेले नाही, त्यामुळे ग्राहक कोणत्याही भरपाईस पात्र नाही.

सदर तक्रार अर्जाच्या कामी तक्रारदार व विरूध्द पक्षकार यांनी सादर केलेले पुरव्याचे कागदपत्र पाहता तसेच सुनावणीच्या काळात केलेला युक्तीवाद/खुलासा विचारात घेता खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत आहेत.

आदेश

- १) तक्रारदार ग्राहकाने मागणी केलेली अनामत रक्कम रू. १७०/- भरली गेली नसल्याने, तसेच त्याबाबतचा पुरावा सादर करण्यात न आल्याने संबंधीत रक्कम परत करण्याचा प्रश्नच उदभवत नाही. ग्राहकांची ही अपेक्षा कोणताही पुरावा न दिल्याने व भरल्याचे सिध्द न झाल्याने नाकारण्यात येत आहे.
- २) दारिद्र्य रेषेखालील सवलतीबाबत विरूध्द पक्षकारांनी दिलेली माहिती नियमानुसार व वस्तुस्थितीस धरून असल्याने मंडळाची याबाबतीतील कृती रास्त असून ग्राहकाची सवलतीबाबतची कोणत्याही निकषात न बसणारी ही मागणी नाकारण्यात येत आहे. या योजनेचे स्वरूप पाहता ग्राहक त्यास पात्र ठरलेला नाही.
- ३) महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग विनियम २००५ नुसार ज्या कारणाकरीता भरपाईचे निश्चितीकरण करण्यात आलेले आहे, त्या संबंधीत कारणाकरीता तसेच निकषाबाबत ग्राहकांची मागणी योग्य नसल्याने तो भरपाईस पात्र नाही. विरूध्द पक्षकारांनी कोणतीही त्रुटी किंवा हलगर्जीपणा दाखविलेला नाही.

- ४) संबंधीत तक्रारीबाबत विरूध्द पक्षकाराने ग्राहकाची थकबाकी वसूल करावी व नियमानुसार पूर्वजोडणी द्यावी.
- ५) प्रस्तुतचा निर्णय तक्रारदारांना मान्य न झाल्यास त्यांना या आदेशाचे तारखेपासून ६० दिवसांचे आत लोकपाल ओबूड्समन यांचेकडे अपील (दाद) मागता येईल. तसेच वि. प. यांना सदरचा निर्णय अमान्य झाल्यास महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आदेशाकडे अपील दाखल करता येईल.

एस्. जी. ढाकरे
चेअरमन, सविच व सदस्य
ग्राहक तक्रार निवारण मंच
कोकण परिमंडल, रत्नागिरी

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

आदेश

- १) विरुद्ध पक्षकार यानी तक्रारदार ग्राहक यांच्या २ एच्.पी. शेती पंप कनेक्शन देण्याबाबत दाखविलेली अक्षम्य निष्क्रियता, बेपर्वाई व सेवेतील त्रुटी विचारात घेता मंजूर झालेले शेती पंप कनेक्शन हा आदेश मिळाल्यापासून ४० दिवसांच्या आत कोणताही वाढीव खर्चाचा बोजा ग्राहकावर न टाकता त्यास देण्यात यावे.
- २) विरुद्ध पक्षकारानी कोणताही तपशील /संबंधीत कागदपत्रे सादर केली नसून संबंधीत कर्मचारी (लाईनमन पासून कार्यकारी अभियंता पर्यंत) सेवेतील त्रुटीस जबाबदार आहेत. जबाबदारीने दायीत्व निश्चित करून मंडळाच्या सेवा शर्ती नियमानुसार जबाबदार कर्मचाऱ्यांच्या वर्तणुकी बाबत उचित कारवाई करण्यास मंडळास मुभा आहे.
- ३) विद्युत भार मंजूर होऊन २२.११.२००४ रोजी टेस्ट रिपोर्ट सादर करूनही ग्राहकास जो पाठपुरावा करावा लागला किंबहुना झालेल्या विलंबाबद्दल ग्राहकास महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग विनियम २००५ नुसार भरपाई म्हणून रू. २५००/- शेती पंप कनेक्शन जोडताच देण्यात यावेत. अन्य कोणत्याही नुकसान भरपाईस ग्राहक पात्र नाही.
- ४) कनेक्शन व उपरोक्त भरपाई इ. ची कार्यवाही झाल्यापासून १० दिवसांच्या आत आपला अहवाल संबंधीत उपविभागीय कार्यालय, कार्यकारी अभियंता यानी मंचाकडे सादर करावा. नवीन कनेक्शन देण्याबाबत इथून पुढे वीज अधिनियम २००३ मधील तरतुदीचे कटाक्षाने पालन करण्यात यावे.
- ५) प्रस्तुतचा आदेश तक्रारदार ग्राहकास मान्य न झाल्यास त्याना आदेशा विरुद्ध ६० दिवसांचे आत लोकपाल - ओबुड्समन यांचेकडे अपील (दाद) दाखल करता येईल. तसेच विरुद्ध पक्षकार याना सदरचा निर्णय मान्य नसल्यास महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग यांचेकडे नियमांच्या अधीन राहून अपील (दाद) दाखल करता येईल.

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

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

दिनांक :
ठिकाण :