



CIN: U40109MH2005SGC153645
(महाराष्ट्र शासन अंगीकृत)

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

दाखल तारीख :- १२/०४/२०१९

आदेश तारीख :- ०३/०५/२०१९

आदेश

केस क्र. ०७/२०१९

१) सौ. सपंदा चिंतामणी गिरमकर .,
मु.पो. देऊळगाव राजे,
ता- दौण्ड, जि. पुणे.

तक्रार अर्जदार (ग्राहक)

विरुद्ध

१) कार्यकारी अभियंता.,
म.रा.वि.वि.कं.मर्या,
केडगाव विभागीय कार्यालय.

विरुद्ध पक्षकार (महावितरण)

कोरम:-

- १) श्री. बी. डी. गायकवाड, अध्यक्ष,
- २) श्री. एस. के. जाधव, ग्राहक सदस्य,
- ३) श्री. एम. ए. लवटे, सदस्य सचिव,

उपस्थिती:-

- १) श्री. चिंतामणी झंकरलाल गिरमकर, ग्राहक प्रतिनिधी
- २) श्री. एन. एम. डोंबाळे, उप. का.अ., म.रा.वि.वि.कं.मर्या. दौण्ड उपविभाग.

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

तक्रारीचे स्वरूप

१) तक्रारदार ग्राहक सौ. संपदा चिंतामणी गिरमकर रा. देऊळगांव राजे ता. दौण्ड जि. पुणे ग्राहक क्र. १७३५९००३४९४२ ने व्यवसायिक वीजजोड असून महावितरणने लेखी पुर्वसुचना न देता वीजपुरवठा खंडीत केला. संबंधीतावर कारवाई करावी. कृतीमानकानुसार एसओपी मिळावा वीजपुरवठा खंडीत झालेल्या कालावधीत झालेली व्यवसायिक नुसकान भरपाई मिळावी अशी तक्रार दाखल केली आहे.

तक्रार अर्जदार (ग्राहक) यांचा तोंडी व लेखी युक्तीवाद

तक्रारदार सौ. संपदा चिंतामणी गिरमकर यांचे वतीने ग्राहक प्रतिनिधी म्हणून श्री. चिंतामणी झंकरलाल गिरमकर यांनी म्हणणे मांडले की, अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाने सुनावणी न घेता संदर्भ अअ/बाग्राम/ता/०५७२ दि. ४.२.२०१९ रोजी आपला अर्ज ग्राह्य ठरत नसल्यामुळे स्वीकारता येत नाही असे कळविल्यामुळे नाराज होऊन आपणाकडे अपील दाखल केले आहे.

मीटर रिडींग एजन्सीचे प्रतिनिधी गणेश जगताप हे अनेक प्रकारची शुल्लक कारणे सांगून मीटर रिडींग नियमितपणे नेण्यास टाळाटाळ करित असत सदर मीटर रोड लगत आणि दुकानाच्या बाहेरच्या बाजूस असल्या कारणस्तव मी मीटर पेटी स्वतःच्या खर्चाने घेतली आहे. मीटर रिडींग घेण्यास आल्यावर सदर व्यक्ती हा पेटीचे कुलूप उघडें पर्यंत ही थांबत नसे व परस्पर मीटर रिडींग न घेता निघून जाई. असे सतत घडू लागले म्हणून तोंडी तक्रार महावितरणचे अधिकारी युवराज जाधव यांचेकडे केली असता उलट मीच तुमच्यावर महावितरणच्या प्रॉपटीला कुलूप लावल्या बद्दल एफआयआर दाखल करीन अशी धमकी देवून मीटर रिडींग एजन्सीचा विषय दावण्याचा प्रयत्न केला. मी स्वतः मीटर रिडींगचे फोटो काढून महावितरण वायरमन नितीन मेंगावडे यांना देत असे. मीटर रिडींग एजन्सीवर महावितरण काय कारवाई करते हे पाहण्यासाठी जाणीव पुर्वक वीज बील भरले नाही.

महावितरणचे शाखा अभियंता यांच्या आश्वासनानंतरही अचूक रिडींग आले नाही. पुन्हा मी स्वतः रिडींग दिले याबाबत कनिष्ठ अभियंता युवराज जाधव यांना माहिती दिली असता अशी बाबत परत होणार नाही. झालीच तर एजन्सीवर गुन्हा नोंदवू असे सांगून बील भरण्यास सांगितले म्हणून मी १७ सप्टेबर २०१८ रोजी धनादेश रुपये ८५००/- चा क्र. ०७२३०६ बँक ऑफ महाराष्ट्र दिला.

सदर धनादेश वटला नाही म्हणून महावितरणने. संदर्भ क्र. उप.काअ/दौण्ड/अकाऊंट/१३९२ दि. १९.०९.२०१८ भारतीय दंड संहितेनुसार गुन्हा नोंदविण्याची धमकी नोटीस देण्यात आली. सदर धनादेशाबद्दल बँक ऑफ महाराष्ट्र दौण्ड शाखेत चौकशी केली असता सदरील धनादेश हा अकाऊंट स्टेटमेंटला बाऊंस झाला नसल्याची बाब निदर्शनास आली. याविषयी माहिती कनिष्ठ अभियंता युवराज जाधव यांना दिली असता. त्यांनी तुमच्या बँक डिटेल्सशी घेणे देणे नाही. बील तसेच चेक बाऊंसचा दंड भरण्यास सांगितले मी बीलाचे हप्ते करून मागितले असता देण्यास नकार दिला उलट महावितरणने लेखी अथवा तोंडी पुर्वसुचना न देता दिनांक १४/११/२०१८ रोजी सकाळी १० ते १०.३०. चे दरम्यान वीज पुरवठा खंडीत केला.



वीजपुरवठा खंडीत केल्यामुळे फ्रिजमधील नाशवंत खाद्यपदार्थांचे नुसकाने होऊ लागले म्हणून बिलिंग इनचार्ज भिरुड यांना नुसकानीबाबत कल्पना दिली. कनिष्ठ अभियंता युवराज जाधव यांचेकडे वीज पुरवठा पुर्ववत करण्याची मागणी केली. परंतू माझा वीज पुरवठा पुर्ववत झाला नाही.

दिनांक १६.११.२०१८ रोजी महावितरण कार्यालयात जाऊन रुपये ७५००/- पार्ट पॅमेंट केले रिक्नेक्शन कोटेशनसाठी कनिष्ठ अभियंता युवराज जाधव यांची दुपारी १२.३० वाजे पर्यंत कार्यालयात वाट पाहिली फोन एसएमएस केला परंतू प्रतिसाद दिला नाही. शेवटी दि. १६.११.२०१८ रोजी दुपारी २.३० ला वीजपुरवठा पुर्ववत केला दि. १४.११.२०१८ ते १६.११.२०१८ या कालावधीत नाशवंत पदार्थ कुल्फी, आईस्क्रीम, श्रीखंड, दुध, लस्सी, दही, पनीर, आईस केक खराब होऊन २७२३८/- रुपयाचे नुसकाने झाले.

- १) ग्राहक क्रमांक माझ्या नावे असताना बेकायदेशीर रित्या माझ्या पतिच्या नावे कोणताही पुरावा न जोडता कायद्याचा धाक दाखवून आम्हाला घाबरवण्याचा प्रयत्न केला. सबब एन. एम. डोंबाळे या अधिन्यावर फौजदारी गुन्हा दाखल करून शिस्तभंगाची कारवाई करावी.
- २) एफआयआर दाखल करित असे धमकावणाऱ्या युवराज जाधव यांच्यावर फौजदारी खटला दाखल करून शिस्त भंगाची कारवाई करावी.
- ३) मराठी भाषा विभागाच्या परिपत्रकास डावलून इंग्रजीमध्ये पत्र काढणाऱ्या अधिकाऱ्यावर शिस्तभंगाची कारवाई करावी.
- ४) आम्हाला झालेल्या अर्थिक मानसिक, नुसकाने भरपाई संबंधीत अधिकाऱ्याच्या पगारातून द्यावी.
- ५) अनियमित मीटर रिडींग घेणाऱ्या एजन्सीवर कारवाई करावी.
- ६) उपकार्यकारी अभियंता दौण्ड यांची खातेनिहाय चौकशी करावी.
- ७) कार्यकारी अभियंता केडगांव व अधिक्षक अभियंता बारामती यांचेवर शिस्तभंगाची कारवाई करावी.
- ८) २०१४ च्या रेग्युलेशन प्रमाणे एसओपी मिळावा.

विरुद्ध पक्षकार (महावितरण) यांचा तोंडी व लेखी म्हणणे

सौ. संपदा चिंतामणी गिरमकर यांच्या नावे देऊळगांव राजे या गावात वीज ग्रा क्र. १७३५९००३४९४२ अन्वये व्यवसायिक कारणासाठी वीज पुरवठा आहे. तसेच श्री. चिंतामणी झंकारीलाल गिरमकर, रा. देऊळगाव राजे यांचे नावे वीज ग्रा.क्र.१७३५९८६३०३८२ पी.सी. ४ अन्वये घरगुती वीज पुरवठा आहे. वरील दोन्ही वीजबिलाच्या थकबाकी पोटी मे. लालजी बेकर्स यांनी रक्कम रुपये ८८३०/-चा धनादेश क्र.०७२३०६ दि. १७.०९.२०१८ रोजी हा धनादेश पाठविला आहे. धनादेश न वटल्याचे समजल्यावर नियमाप्रमाणे सदर रक्कम इतर आकारासह वरील दोन्ही ग्राहकांवर डेबिट टाकण्यात आलेली आहे.

सदर ग्राहकाचा धनादेश न वटल्यामुळे वीजपुरवठा खंडीत करणेसाठी लेखी नोटीस पत्र क्र. Dy.Ex.Engi./Daund/Ac/1392 दि. १९.०९.२०१८ रोजी देण्यात आलेली होती. त्याप्रमाणे सदर नोटीस ग्राहकाला दिलेली असून नोटीसीनंतर दि. १४.११.२०१८ रोजी सदर ग्राहकाचा वीजपुरवठा खंडीत करणेत आलेला होता. तथापी, दि.१९.०९.२०१८ पासून दि. १४.११.२०१८ पर्यंतच कालावधीमध्ये ग्राहक सदरची थकबाकी भरतो, असे तोंडी आश्वासन दररोज त्या गावातील तंत्रज्ञ श्री. नितिन मेंगावडे व कनिष्ठ अभियंता, श्री. युवराज द. जाधव यांना देत होता. त्यानंतर दि. १४.११.२०१८ रोजी वरीष्ठ कार्यालयाने दिलेल्या थकबाकी यादीमध्ये नाव असले कारणाने ग्राहकाला तसे सांगून विद्युत पुरवठा खंडीत केला असता ग्राहकाने कर्मचाऱ्यांशी विनाकारण वाद घातला तथापि दि. १६.११.२०१८ रोजी ग्राहकाने महावितरणच्या उपविभागीय कार्यालय दौण्ड येथे जाऊन वीजबिल थकबाकी रक्कम रु ७५००/- हफता करून भरलेनंतर ग्राहकाचा विद्युत पुरवठा दि. १६.११.२०१८ रोजी पुर्ववत करून दिला त्यामुळे सदर ग्राहकाने ग्राहक मंचाकडे जी तक्रार केली आहे. ती वैयक्तिक सुडबुध्दीने केलेली असून महावितरण कंपनीमुळे ग्राहकाचे कुठलेही आर्थिक नुकसान झालेले नाही. अथवा जाणिवपूर्वक केलेले नाही. तसेच सदर ग्राहकावर श्री. युवराज दत्तात्रय जाधव यांनी कुठल्याही प्रकारे बेकायदेशीर किंवा कायदयाचा धाक दाखवून नियमबाहय काम केलेले नाही.

कारणमिमांसा

श्री. चिंतामणी झंकरलाल गिरमकर यांनी 'क्ष' फॉर्म मध्ये अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष महावितरण मंडळ कार्यालय बारामती यांचेकडे दि. २८.०१.२०१९ रोजी तक्रार अर्ज दाखल केला होता. अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाने सदर अर्जावर सुनावणी न घेता संदर्भ अअ/बाग्रामं/ता/०५७२ दि. ०४.०२.२०१९ रोजी तक्रारदार ग्राहकास कळविले की, आपली मांगणी या कक्षाच्या कार्यक्षेत्र येत नाही. त्यामुळे आपला अर्ज ग्राहक ठरत नसल्यामुळे स्वीकारता येत नाही वास्तविक पाहता महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गान्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनिमय २००६ मधील अंतर्गत गान्हाणे निवारण कक्ष म्हणजे वितरण परवाने धारकाने अधिसूचीत केलेले पहिले प्राधिकरण आहे. ज्याच्याशी ग्राहकाने त्याच्या गान्हाण्याचे निवारा करण्यासाठी संपर्क साधावयाचा असतो. ग्राहकास नैसर्गिक न्यायापासून वंचित ठेवणे हे योग्य नाही असे मंचाचे मत आहे.

मीटर रिडींग एजन्सीचे प्रतिनिधी हे अनेक प्रकारची शुल्लक कारणे सांगून मीटर रिडींग नियमितपणे नेण्यास टाळाटाळ करीत असत मीटररिडींग नियमितपणे नेण्यास टाळाटाळ करीत असत मीटर रिडींगच्या पेटीला लावलेले कुलूप उघडेपर्यंत ही थांबत नसे व परस्पर मीटर रिडींग न घेता निघून जाई असे सतत घडू लागले म्हणून तोंडी तक्रार कनिष्ठ अभियंता युवराज जाधव याचेकडे केली असता त्यांनी दखल घेतली नाही वास्तविक पाहता मीटर रिडींग घेणाऱ्या एजन्सीवर महावितरणचे नियंत्रण असणे आवश्यक आहे. एजन्सीने चुकीच्या पध्दतीने काम केले तर चुकीची बिले न भरण्याची मानसिकता तयार करण्याचे काम एजन्सी करत आहे. असे मंचास वाटते ग्राहकाने रिडींग देण्याची वेळ येऊ नये. याकडे गांभिर्याने लक्ष द्यावे.

मीटर रिडींग एजन्सीने अचूक रिडींग घेतले नाही. पुन्हा मी स्वतः रिडींग दिले ही बाब पुन्हा एकदा कनिष्ठ अभियंता यांचे निदर्शनास आणून दिली असता पुन्हा नोंदवू असे सांगून बिल भरण्यास सांगितले म्हणून मी १७

सप्टेंबर २०१८ रोजी धनादेश रुपये ८५००/- चा (क्रं ०७२२३०६ बँक ऑफ महाराष्ट्र) दिला सदर धनादेश वटला नाही म्हणून महावितरणने सदंर्भ क्र. उप.काअ/दौण्ड/अकाऊंट/१३९२ दि. १९.०९.२०१८ क्रिमीनल दंड संहितेनुसार गुन्हा नोंदविण्याची धमकी नोटीस स्वरूपात देण्यात आली. सदर नोटीस तक्रारदार ग्राहकाच्या नावाने न काढता दुसऱ्याच नावाने काढली आहे. मंच ही नोटीस ग्राह्य धरित नाही.

जाबदेणारे महावितरणने क्र. ०७२३०६ चा धनादेश दि. १७.०९.२०१८ रोजी बँक ऑफ महाराष्ट्र दौण्ड शाखामध्ये भरला हा धनादेश अपुऱ्या निधीमुळे दि.१८.०९.२०१८ रोजी लेखी पत्रानुसार वटला नसल्याचे कळविले असे म्हटले आहे.

तक्रारदार ग्राहकाने सादर केलेल्या बँक स्टेटमेंट दि. १८.०९.२०१८ रोजी चा व्यवहार पाहिला असता. ग्राहकाचे खात्यावर रुपये १११८३/- शिल्लक आहेत. त्यामुळे बँकेत चेक वटण्याइतकी पुरेशी रक्कम होती अशी मंचाची खात्री झाली आहे. अपुऱ्या निधीमुळे चेक वटला नाही हे बँकेने कळविलेले पत्र ही बँकेने केलेली चुक आहे. ही ग्राहकाची चूक नाही. अशी मंचाची खात्री झाली आहे.

जाब देणार महावितरणने वीज अधिनियम २००३ च्या कलम ५६ (२) मधील तरतुदीनुसार पुर्ण १५ दिवसाची नोटीस न देता दि. १४.११.२०१८ रोजी सकाळी १० ते १०.३० चे दरम्यान वीज पुरवठा खंडीत केला. तक्रारदार ग्राहकाने दि. १६.११.२०१८ रोजी महावितरण कार्यालयात जाऊन रुपये ७५००/- पार्ट पेंमेंट केले दि. १६.११.२०१८ रोजी दुपारी २.३० वाजता वीज पुरवठा पुर्ववत केला

वीज अधिनियम २००३ च्या कलम ५६ (२) नुसार रितसर नोटीस न देता वीज पुरवठा खंडीत केला जाबदेणार महावितरण यांनी केलेली कृती ही कायद्याचे उल्लंघन आहे. त्यामुळे महाराष्ट्र शासन राजपत्र भाग-४ 'क' मधील परिशिष्ट 'अ' मधील २, विद्युत पुरवठा पुर्ववत करणे मधील २, ३३ केव्ही/२२ केव्ही/११ केव्ही/४०० व्होल्ट ओव्हर हेड वाहिन्यात बिघाड झाल्यास मानकानुसार चार तास वर्ग १ शहरात, सहा तास नागरी क्षेत्रात, ४८ तास ग्रामिण भागात वीज पुरवठा पुर्ववत झाला पाहिजे न झाल्यास देय भरपाई रुपये ५० विलंबाच्या प्रती तासास किंवा त्याच्या भागास देय राहिल.

तक्रारदार ग्राहकाचा वीज पुरवठा खंडीत केला म्हणजे लाईन वरून येणारा वीज पुरवठा बंद केला हा ओव्हरहेड लाईनमधील बिघाडच आहे. त्यामुळे तक्रारदार ग्राहक दि. १४.११.२०१८ ते १६.११.२०१८ या कालावधीतील एसओपी (भरपाई) मिळणेस पात्र आहे. सदर भरपाई ही संबंधीत अधिकाऱ्याच्या पगारातून द्यावी.

वीज पुरवठा खंडीत केल्यामुळे फ्रिज मधील नाशवंत खाद्य पदार्थ कुल्फी, आईस्क्रीम, श्रीखंड, दुध, लस्सी, दही, पनीर, आईस केक, खराब होऊन २७२३८/- रुपयाचे नुकसान झाले ही नुकसान भरपाई मिळावी अशी केलेली मागणी मंचाच्या अधिकारात येत नाही.

ग्राहकाने अधिकाऱ्यांवर फौजदारी खटला दाखल करण्याची केलेली मागणी मंचाच्या अधिकारात येत नाही. ग्राहकाने अनियमित मीटर रिडींग घेणाऱ्या एजन्सीवर कारवाई करावी ही केलेली मागणी योग्य आहे.


मराठी भाषेत पत्र मिळावे ही तक्रारदार ग्राहकाने केलेली मागणी योग्य आहे. सबब मंच खालील प्रमाणे आदेश करित आहे.


आदेश


१) तक्रार अंशतः मंजूर करण्यात येत आहे.

२) दि. १४/११/२०१८ ते १६/११/२०१८ या कालावधीतील एसओपी भरपाई नियमानुसार देण्यात यावी .

सदर भरपाई संबंधीत अधिकाऱ्याच्या पगारातून द्यावी.


(श्री. बी. डी. गायकवाड)
अध्यक्ष


(श्री. एस. के. जाधव)
ग्राहक सदस्य,


(श्री. एम. ए. लवटे)
सदस्य सचिव

वरील आदेश तक्रारदारास मान्य नसल्यास मा. विद्युत लोकपाल मुंबई यांच्याकडे ६० दिवसांच्या आत अपिल दाखल करू शकतात.

विद्युत लोकपाल,
महाराष्ट्र राज्य विज नियामक आयोग,
६०६/६०८, केशव बिल्डींग,
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (ईस्ट),
मुंबई-५१.