



CIN: U40109MH2005SGC153645
(महाराष्ट्र शासन अंगीकृत)

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

दाखल तारीख :- २०/०४/२०१९

आदेश तारीख :- ०३/०७/२०१९

आदेश

केस क्र. ०८/२०१९

१) श्री.नाथा महादू कामठे .,
रा. सविदंगे, ता. शिरूर
जि. पुणे

तक्रार अर्जदार (ग्राहक)

विरुध्द

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

विरुध्द 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. सुभाष नाथा कामठे, ग्राहक प्रतिनिधी
- २) श्री. एच. एस. भिरुड, उप. का.अ., म.रा.वि.वि.कं.मर्या. शिरूर 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 श्री. नाथा महादू कामठे, रा. संविंदणे, ता. शिरूर, जि. पुणे. ग्राहक क्र. १८४३७५०१८८८१ ने दि. ११.१२.२०१२ रोजी घरगुती वीज जोड घेतलेला आहे. सदर घरगुती वीजोडीची वीज बिले मीटर रिडींग न घेता दिली जात आहेत. तक्रार अर्ज देवूनही दुरुस्त होत नाहीत, कोणतीही पुर्व सुचना न देता विद्युत पुरवठा खंडीत करून घेवून गेलेले मीटर तात्काळ बसवून वीजपुरवठा पुर्ववत करावा. रिडींग घेऊन बिले देण्यात यावीत. विननियम २०१४ परिशिष्ट अ प्रमाणे एसओपी मिळावा. मानसिक त्रास देणाऱ्या अधिकाऱ्यावर कारवाई करावी. शारिरीक, मानसिक हानीची भरपाई मिळावी अशी तक्रार दाखल केली आहे.

तक्रार अर्जदार (ग्राहक) यांचा तोंडी व लेखी युक्तीवाद

तक्रारदार (ग्राहक) श्री. नाथा महादू कामठे यांचे तर्फे प्रतिनिधी सुभाष नाथा कामठे, रा. संविंदणे, ता. शिरूर, जि. पुणे यांचे लेखी व तोंडी म्हणणे असे की, मी अतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष बारामती कार्यालय यांचेकडे 'क्ष' फॉर्ममध्ये दि. १४.०९.२०१८ व दि. २८.०९.२०१९ रोजी रितसर तक्रार दाखल केली होती. त्यावर अद्याप सुनावणी घेतलेली नाही. नाराज होऊन आपणाकडे तक्रार दाखल करीत आहे.

१) तक्रार अर्जदार महावितरण कंपनीचा ग्राहक असून ग्राहक क्र. ०६६०८०१९९९२४ मिटर दिनांक १४.१२.२०१८ रोजी तक्रार अर्जदाराचे जागेमधुन कोणत्याही पुर्व सुचने शिवाय शाखा अभियंता, श्री. पांचुदकर, टाकळी हाजी यांनी या व्यक्तींच्या मदतीने विज पुरवठा खंडीत करून विज मिटर काढून नेला. त्यामुळे अर्जदारास कोणत्याही संयुक्तिक कारणा शिवाय विजेच्या सुविधेपासून वंचित राहावे लागले, त्यामुळे अर्जदाराचे नुकसान झाले आहे.

२) विज अधिनियमातील तरतुदीप्रमाणे विज पुरवठा खंडित करून विज मिटर काढून न्यावयाचा असल्यास तशी किमान १५ दिवस अगोदर पुर्वसुचना देणे बंधनकारक असतानाही शाखा अभियंता यांनी कोणत्याही पुर्व सुचनेशिवाय बल प्रयोगाने विज पुरवठा खंडीत करून विज मिटर काढून नेला आहे.

३) अर्जदारास मागील बऱ्याच कालखंडापासून सरासरी पध्दतीने उपकार्यकारी अभियंता यांचे कार्यालयाकडून विज देयक दिले जात होते. त्याबाबत तक्रार अर्जदाराने संबंधीत कार्यालयाकडे तोंडी, लेखी विनंती करून अचुक रिडींग प्रमाणे विज देयक मिळावे तथापि संबंधित कार्यालयाकडून कोणतीही सुधारणा झाली नाही, अशी सरासरी पध्दतीची तक्रार अर्जदाराने अनेक विज देयके भरली. वास्तविक सरासरी पध्दतीची वीज देयक भरणे ग्राहकांवर बंधनकारक नाही. सरासरी पध्दतीचे विज देयक विज ग्राहकाला देणे ही सेवतील त्रुटी असून संबंधीत कार्यालयाने अशी चुक वारंवार केली आहे.

४) सरासरी पध्दतीने विज देयक मिळते म्हणून व कोणत्याही पुर्व सुचने शिवाय विज पुरवठा खंडीत करून विज मीटर काढून नेला म्हणून तक्रार अर्जदाराने वरिष्ठ अधिकार्याकडे वारंवार भ्रमणध्वनीद्वारे व लेखी तक्रारी नोंदविल्या परंतू वरिष्ठ अधिकार्यांनी कोणताही प्रतिसाद दिला नाही तसेच सेवेमध्ये सुधारणा करण्याच्या कोणत्याही सुचना खालील यंत्रणेस जाणीवपूर्वक दिल्या नाहीत.

५) तरी विनंती की, अ) तक्रार निवारण मंचाकडून माझ्या कडून माझ्या खालील प्रमाणे मागण्या व्हाव्यात.

१) अर्जदाराचा अर्ज मान्य करण्यात यावा.

२) माझा विज मीटर तात्काळ बसवून विज पुरवठा पुर्ववत करण्याचे आदेश देण्यात यावेत.

३) कोणत्याही पुर्व सुचने शिवाय शाखा अभियंता याने गुंडप्रवृत्तीच्या व्यक्त्याचा वापर करून बलप्रयोगाने कायद्याचा धाक दाखवून विज पुरवठा खंडीत करून व विज मीटर काढून नेला म्हणून शाखा अभियंता यांच्यावर शिस्तभंगाची कारवाईची शिफारस करण्यात यावी तसेच संबंधित व्यक्ती विरुध्द (संदिप गावडे) यांचेवर फौजदारी गुन्हा नोंदवण्याचे आदेश महावितरण कंपनीस दयावेत.

४) सरासरी पध्दतीने वारंवार विज देयक दिले म्हणून व त्यामध्ये सुधारणा करून अचुक रिडींगप्रमाणे विज देयक मिळावे म्हणून लेखी तोंडी सुचना देऊनही त्यात सुधारणा झाली नाही म्हणून मा. उपकार्यकारी अभियंता शिरूर यांचे विरुध्द शिस्तीभंगाच्या कारवाईची शिफारस करावी. व या दोन्ही बाबी या सेवेतील त्रुटी या सदराखाली येत असलेने त्याबाबत एस.ओ.पी. २०१४ प्रमाणे तक्रारदारास नुकसान भरपाई देण्याचे आदेश महावितरण कंपनीस देण्यात यावेत.

५) या गैरप्रकरणामुळे तक्रारदारास मोठया प्रमाणावर मनस्ताप झाला असून त्यामध्ये अर्जदाराचे अर्थिक, शारिरीक व मानसिक मोठया प्रमाणावर नुकसान झाले आहे. म्हणून मनस्तापापोटी रक्कम रुपये १५०००/- देण्याचे आदेश महावितरण कंपनीस देण्यात यावेत.

६) वरिष्ठ अधिकारी अनुक्रमे अधिक्षक अभियंता श्री. पडळकर, मुख्य अभियंता श्री. सुनिल पावडे, कार्यकारी अभियंता केडगाव श्री. एडके यांनी तक्रार अर्जदाराचे तक्रार अर्जाची दखल घेतली नाही म्हणून त्यांचे विरुध्द शिस्तीभंगाच्या कारवाईची शिफारस करण्यात यावी.

विरुध्द पक्षकार (महावितरण) यांचा तोंडी म्हणणे

महावितरण प्रतिनिधी श्री. एच. एस. भिरुड यांचे तोंडी म्हणणे असे की, तक्रारदार नाथा महादू कामठे रा. सविदंगे, ता. शिरूर, जिल्हा. पुणे यांचे घरगुती वीज जोड असून ग्राहक क्रमांक १८४३७५०१८८८१ हा आहे. अचुक वीज बील मिळत नसल्याचे तसेच पुर्व सुचना न देता वीज पुरवठा खंडीत केला असल्याचा व वीज पुरवठा तात्काळ सुरु करावा या बाबत तक्रार अर्ज आपल्या कार्यालयास सादर केलेला आहे.

शाखा अधिकारी यांनी दि. १५.११.२०१८ रोजी संबंधीत ग्राहकाला थकबाकीबाबत नोटीस बजावली होती. परंतु सदर ग्राहकाने नोटीस स्वीकारली नसल्याने ती नोटीस त्यांच्या घरात टकाण्यात आली व त्यांच्या भ्रमणध्वनी वरती महावितरण कंपनीकडून देयक व थकबाकी बाबत मेसेज टाकण्यात आलेला होता. वीज देयकाचे बील जुलै २०१७ पासून आज तागायत भरलेले नाही. आज अखेर वीज बील थकबाकी रुपये ५०५०/- आहे. थकबाकी असल्यामुळे दि. १४.१२.२०१८ ला तात्पुरता वीजपुरवठा बंद केला दि. ३०.०१.२०१९ कायमस्वरूपी वीज पुरवठा बंद केला तक्रारदार ग्राहकाने वीजबील थकबाकी रुपये ५०५०/- भरल्यास तसेच पुनर्जोडणी रक्कम भरल्यास वीज जोड सुरु करता येईल.

सामनेवाला यांना पुढील प्रश्न विचारण्यात आले:-

प्रश्न क्र. १ ग्राहकाने नोटीस घेतली नाही म्हणून ती नोटीस घरात टाकली असे आपण म्हणता मग घरात नोटीस टाकल्याचा पंचनामा केला का ?

उत्तर- पंचनामा केला नाही.

प्रश्न क्र. २ नोटीसवर जावक नंबर नाही सदर नोटीस जावक रजिस्टरला नोंदली आहे काय ?

उत्तर- पाहावे लागेल.

कारणमिमांसा

तक्रारदार ग्राहक श्री. नाथा महादू कामठे रा. संविदणे, ता. शिरूर जि. पुणे यांचे वतीने श्री. सुभाष नाथा कामठे, यांनी अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष बारामती मंडल कार्यालयाकडे रजिस्टर पोस्टाने दि. १४.०९.२०१८ रोजी 'क्ष' फार्म भरून तक्रार पाठविली होती. त्यावर कार्यवाही झाली नाही म्हणून पुन्हा दि. २८.०९.२०१९ 'क्ष' फार्म मध्ये समक्ष दाखल होती. अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाने सदर तक्रारीवर सुनावणी घेतलेली दिसून येत नाही. वास्तविक पाहता महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम २००६, मधील नियम ४ नुसार अंतर्गत गाऱ्हाणे निवारण कक्ष म्हणजे वितरण परवाने धारकाने अधिसूचित केलेले पहिले प्राधिकरण ज्याच्याशी ग्राहकाने त्याच्या गाऱ्हाण्याचे निवारण करण्यासाठी संपर्क साधावयाचा असतो. ग्राहकाला नैसर्गिक न्यायापासून वंचित ठेवणे योग्य नाही असे मंचाचे मत आहे.

जाब देणार महावितरणने तोंडी म्हणण्यामध्ये सांगितले की, तक्रारदाराने अचूक वीज बील मिळत नसल्याने तसेच पुर्वसुचना न देता वीजपुरवठा खंडीत केला असल्याचा व वीज पुरवठा तात्काळ सुरु करावा या कारणास्तव तक्रार अर्ज दाखल केला आहे. वास्तविक पाहता अचूक वीज बील मिळत नसलेबाबत व वीजबील दुरुस्त करून मिळावे म्हणून उपकार्यकारी अभियंता शिरूर यांचेकडे रितसर अर्ज दि. २३.३.२०१८ रोजी दाखल केलेला आहे. ग्राहकाचा ,खाते उतारा अवलोकन करता सप्टेंबर २०१८ मध्ये मागील रिडींग २४२० व चालु रिडींग २४५० आहे. ऑक्टोबर २०१८ मध्ये मागील रिडींग १६३२ व चालुरिडींग १६९४ आहे. तसेच सप्टेंबर २०१८ मध्ये येणे बाकी ३७२२.६६ रुपये आहे. ऑक्टोबर २०१८ येणे बाकी ३९९०.३७ रुपये आहे. म्हणजे

रिडींग दुरुस्ती प्रमाणे ८१८ युनिट कमी झाले मात्र येणे बाकी मध्ये दुरुस्ती न करता थकबाकी म्हणून तशीच ठेवली ग्राहकाचे बील दुरुस्त केले असे फक्त दाखवले असे मंचास वाटते. प्रत्यक्षात बिल दुरुस्त केले नाही. महावितरणने अद्यापही येणे बाकी दुरुस्त करून दिलेली दिसत नाही. महाराष्ट्र शासन राजपत्र असाधारण भाग ४ क दि. २० मे २०१४ मधील परिशिष्ट अ मधील कृतीच्या मानकाची पूर्तता न केल्यामुळे ग्राहकांना द्यावयाची भरपाई मधील तरतुद ६ ग्राहकांच्या देयकांबाबतच्या तक्रारी मधील २ (२) कृती मानकानुसार पुढील देयकाच्या चक्राच्या कालावधीत दुरुस्त न झाल्यास देय भरपाई रुपये १०० विलंबाच्या प्रती आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास द्यावी अशी तरतुद आहे. तक्रारदार ग्राहक दि. २३.३.२०१८ पासून बील दुरुस्तीच्या अमंलबजावणीच्या दिवस अखेर एसओपी (भरपाई) मिळणेस पात्र आहे.

दि. १५.११.२०१८ रोजी वीज अधिनियम २००३ मधील कलम ५६ (२) नुसार काढलेली नोटीस तक्रारदाराने घेतली नाही. म्हणून सदर नोटीस घरात टाकली असे जाब देणार यांचे म्हणणे आहे. तर मला नोटीस मिळालीच नाही असे तक्रारदाराचे म्हणणे आहे.

तक्रारदाराने नोटीस घेतली नाही म्हणून सदर नोटीस घरात टाकली याचा आपण पंचनामा केला का? असा प्रश्न मंचाने जाब देणार यांना विचारला असता नाही म्हणून सांगण्यात आहे. तसेच १५/११/२०१८ ची नोटीस पाहता त्यावर जावक नंबर नाही यावर ही नोटीस जावक रजिस्टरला नोंदली आहे का? असा प्रश्न जाब देणार यांना विचारला असता जाब देणार यांनी पहावे लागेल असे म्हटले. तक्रारदारास नोटीस बजावल्याचा सबळ पुरावा जाब देणार यांनी सादर केला नाही. मला नोटीस मिळालीच नाही हे ग्राहकाचे म्हणणे मंचास योग्य वाटते.

तक्रारदार ग्राहकास वीज अधिनियम २००३ कलम ५६ (२) ची रितसर नोटीस न बजावता दि. ३०.०१.२०१९ रोजी कायम स्वरूपी वीज पुरवठा बंद केला हे कायद्यातील तरतुदीचे उल्लंघन आहे. तक्रारदाराने वीज पुरवठा खंडीत केल्याचा एसओपी (भरपाई) मागितली आहे. तक्रारदार ग्राहकाने नाराजी दाखवून थकबाकीची रकम नियमानुसार वीज पुरवठा खंडीत झालेनंतर भरलेची दिसत नाही. त्यामुळे तक्रारदाराने केलेली भरपाई मागणी मंच अमान्य करित आहे.

तक्रारदाराने वीज वापराच्या अचूक रिडींग प्रमाणे वीज बील दुरुस्त करून मिळणे कामी दि. २३.०३.२०१८ रोजी मा. उपकार्यकारी अभियंता उपविभाग शिरूर यांना दिलेल्या अर्जानुसार आज अखेर बील दुरुस्ती करून द्यावी दुरुस्तीमध्ये विलंब आकार व व्याज लावू नये. दुरुस्त बील तक्रारदाराने भरल्यास पुनर्जोडणी चार्जेस न घेता विद्युत पुरवठा पुर्ववत करण्यास तक्रारदार पात्र राहिल. असे मंचाचे ठाम मत आहे.

वारंवार वरीष्ठ अधिकाऱ्यांना पत्र व्यवहार करून देखील अधिकाऱ्यांनी दखल घेतली नाही. म्हणून अधिकाऱ्यांवर शिस्तभंगाची कारवाई करावी. असे तक्रारदाराचे म्हणणे आहे. कागदपत्राचे अवलोकन करता वरीष्ठ अधिकाऱ्यांनी दखल घेतली नाही असे दिसून येत नाही. त्यामुळे तक्रारदाराची ही मागणी मंच मान्य करत नाही.

आर्थिक, शारिरीक, मानसिक, त्रासापोटी रुपये १,५००० मिळावेत अशी तक्रारदाराने केलेली मागणी मंचाच्या अधिकारात येत नाही. त्यामुळे सदर मागणी मंच मान्य करत नाही.

मंच पुढील आदेश करित आहे.

आदेश


१) तक्रार अंशतः मान्य करण्यात येत आहे.


२) दि. २३/३/२०१८ पासून बिल दुरुस्तीच्या अमंलबजावणीच्या दिवस अखेर नियमानुसार एसओपी (भरपाई)


द्यावी.

३) विलंब आकार व व्याज न लावता वीज बील दुरुस्त करून द्यावे दुरुस्त बील तक्रारदाराने भरल्यास

पुनजोडणी चार्जेस न घेता विद्युत पुरवठा पुर्ववत करावा.


(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.