



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

ग्राहक तक्रार क्र. १२१-२०१०/

दिनांक :

श्री. रविंद्र विश्वास बिडकर,
शाहू मिल मागे, पॉवर हाऊस जवळ,
यादव नगर, कोल्हापूर

अर्जदार

विरुद्ध

- १) कार्यकारी अभियंता (का.) तथा नोडल ऑफीसर,
म.रा.वि.वितरण कं.लि., संवसु मंडळ कार्यालय,
मंडळ कार्यालय, ताराबाई पार्क, कोल्हापूर
पक्षकार
- २) कार्यकारी अभियंता
म.रा.वि.वि. कंपनी मर्यादित,
शहर विभागीय कार्यालय, कोल्हापूर
- ३) सहाय्यक अभियंता,
म.रा.वि.वि. कंपनी मर्यादित,
पूर्व उप विभागीय, कोल्हापूर

विरुद्ध

कोरम :-

- १) श्री. बी.जी. पवार, अध्यक्ष,
- २) श्री. जी.बी.पानकर, सदस्य-सचिव
- ३) श्री. जी.सी. लेले, सदस्य

महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग

(ग्राहक तक्रार निवारण मंच)

विनियम २००६ मधील ८.२ चे तरतुदीनुसार

न्याय निर्णय

श्री. जी. सी. लेले , सदस्य सचिव, ग्रा.त.नि.मंच, कोल्हापूर खालील प्रमाणे न्याय निर्णय देत आहेत.
श्री. रविंद्र विश्वास बिडकर, रा. शाहू मिल मागे, यादव नगर, कोल्हापूर ग्राहक क्र. २६६५१३०१५६५८ यांच्याकडे घरगुती वापरासाठीचे कनेक्शन दि. ४.२.२००४ पासून चालू आहे. सदर जोडणीवर फेब्रुवारी २०१० रोजी दिलेले बिल मान्य नाही म्हणून प्रथमतः कक्षात व नंतर मंचात दि. ७.६.२०१० रोजी तक्रार दाखल केलेली आहे.

मंचाने तक्रार दाखल करून घेवून पुढील कार्यवाही पूर्ण करून दि. २८.६.२०१० रोजी सुनावणीसाठी दिवस निश्चित केला. सुनावणीच्यावेळी तक्रारदार ग्राहक व वि.प.तर्फे श्री. हजारें आर.एल., उप कार्यकारी अभियंता, पूर्व उप विभाग, कोल्हापूर व श्री. डि.एन. इंगळे, सहाय्यक लेखापाल उपस्थित होते. वि.प. ने २८.७.२०१० पर्यंत तक्रारी संदर्भात आपले लेखी म्हणणे व कागदपत्रे दाखल करण्यासाठी मुदतीची विनंती केली, ती मंचाने दिली. वि.प.ने त्याप्रमाणे कागदपत्रे व म्हणणे दाखल केले.

मुळ तक्रार अर्ज, त्यावरील वि.प.चे म्हणणे व दाखल कागदपत्रे, अंतर्गत कक्षाचा निर्णय व सुनावणीच्यावेळची कथने या सर्वांचा विचार करतां ग्राहकाच्या तक्रारीचे सर्वसाधारण स्वरूप व वि.प.ची भूमिका व कार्याची स्वरूप पुढील प्रमाणे -

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरूप व मागणी पुढील प्रमाणे

श्री. रविंद्र बिडकर यांचे घरगुती वापरासाठीचे कनेक्शन दि. ४.२.२००४ पासून चालू आहे. सदर जोडणीवर फेब्रुवारी २०१० मध्ये एकूण रु. ८२४३.८५ इतके बिल दिले व त्यातून पूर्वी भरलेले व इतर वजावट अशी रु. ३५२५.८३ रक्कम वजा करून रु. ४७२०/- इतक्या रकमेचे अवाजवी बिल दिले. बिल मिळाल्यावर स्थानिक कार्यालयात चौकशी केली असता सदरचे बिल २१ महिन्याचे आहे. यापूर्वी सरासरी वापराची बिले दिली आहेत. त्याची जमा रक्कम वजावट केली आहे. रक्कम बरोबर आहे, भरणे आवश्यक आहे, रक्कम न भरल्यास वीज पुरवठा खंडीत करावा लागेल असे सांगितले. सदरचे अवाजवी बिल मन्य नसल्याने कार्यालयात तक्रार केली. हप्त्याने रक्कम भरा असे सांगितले. दुसरा हप्ता रु. २०००/- भरणेस विलंब झाल्याने कोणतीही सूचना न देता वीज प्रवाह खंडीत केला. कंपनीने दिलेले बिल मी वेळच्यावेळी भरलेले आहे. चुकीच्या नोंदी घालून २१ महिन्याचे अचानक दिले बिल मान्य नाही, वसुलीसाठी अरेरावी व उर्मट भाषा वापरली जाते. पुरवठा खंडीत केल्याबद्दल झालेल्या मानसिक त्रासाबद्दल टोकण स्वरूपात दंड व्हावा, विनियम तरतुदीच्या आधारे सर्व बिले रद्द करावी. योग्य बिले मिळावी. खाते उतारा मिळवा इ. मागणीसह तक्रारीचे सर्वसाधारण स्वरूप दिसून येते

वि.प.ची भूमिका व कार्यवाही

श्री. बिडकर यांचे घरगुती कनेक्शन दि. ४.२.२००४ पासून आहे. सदर जोडणीवरील मिटर क्र.९०३१९७६३१३ हे दि. १०.५.२००८ रोजी बदलले आहे, हि वस्तुस्थिती आहे. सदर मिटर बदलाची नोंद त्याचवेळी घालणे आवश्यक होते, परंतु त्यावेळी शाखा कार्यालयाने सदरची नोंद बिलिंग विभागाला न कळविल्याने मिटर बदल करूनही तशी नोंद बिलावर व सीपीएलवर झाली नाही. त्यामुळे रिडींगची नोंद न होता बिले दिली मात्र ग्राहकाने वापर केला असल्यामुळे तसेच सदरची चूक लक्षात आल्यामुळे फेब्रुवारी २०१० मध्ये मिटर बदल नोंदवून वास्तवातले रिडींग नोंदविले, त्यास २१ महिन्यांचा विलंब झाला आहे. त्यामुळे सदरचे बिल देतांना २१ महिन्यात विभागून दिले आहे. बिलाची आकारणी व वस्तुस्थिती ग्राहकास समजावून सांगितली आहे. वापराप्रमाणेच बिल असल्यामुळे बिल रक्कम भरणे आवश्यक आहे. तसेच दंड व व्याज आकारणी केलेली नाही. रक्कम हप्त्याने भरण्यास सवलत देवूनही ग्राहकाने हप्ता न भरल्याने नाईलाजाने थकबाकी रक्कम वसुलीसाठी वीज प्रवाह खंडीत केला. तथापी ठरल्याप्रमाणे रक्कम जमा केल्यावर पुरवठा पुनःश्च चालू केला आहे.

पूर्व विभाग, कोल्हापूर कार्यालयातील योग्य बिलिंग व भरणे यासाठी मुख्य कार्यालयाचे बक्षीस सदर उप विभागास मिळाले आहे. आकस बुध्दीने वागण्याचा प्रश्नच येत नाही. तथापी विलंबाबद्दल दिलगीरी व्यक्त केलेली आहे. कक्षाचे आदेशाप्रमाणे व ग्राहकाने मागणी केल्याप्रमाणे उर्वरीत रकमेचे हप्ते करून चालूचे बिल व हप्ता असे बिल दिले आहे. त्यात ग्राहकाच्या अपिलाच्या हक्कावर कोणताही परिणाम होणार नाही.

अशी सर्व वस्तुस्थिती असल्याने ग्राहका ने वीज वापराचे बिल भरावे व दंडात्मक कारवाई होवू नये अशी विनंती वि.प.ने आपल्या म्हणण्यात केली आहे. सुनावणीच्या नंतर मंचाने विचारणा केलेले सर्व कागदपत्रे म्हणण्यासह वि.प.ने हजर केली आहेत.

ग्राहकाची मागणी, वि.प.ची कार्यवाही व भूमिका, अंतर्गत कक्षा, कोल्हापूर यांचा आदेश, दाखल कागदपत्रे, सुनावणीच्यावेळची कथने यांचा विचार व अभ्यास करता, मंचासमोर पुढी मुद्दे निष्कर्षासाठी उद्भवतात.

मुद्दा क्र. १ : २१ महिन्यांचे बिल ग्राहकास देणे योग्य आहे काय ?

उत्तर : नाही. विनियमातील तरतुदीनुसार वा आयोगाने निश्चित केलेल्या कालावधीचे बिल वि.प.ने ग्राहकास देणे योग्य आहे.

मुद्दा क्र. २ : असे बिल भरण्याची जबाबदारी ग्राहकाची आहे काय ?

उत्तर : होय. मात्र कारणमिमांसेसह वि.प.ने विलंबाचा खुलासा करणे आवश्यक आहे.

मुद्दा क्र. ३ : वेळच्यावेळी व योग्य बिल देण्याचे बंधन वि.प.वर आहे काय ? तसे न दिल्यास विनियमातील तरतुदीप्रमाणे शास्ती होवू शकते काय ?

उत्तर : होय. वि.प.वर बंधन आहे. घरगुती ग्राहकासाठी दरमहा योग्य बिल देण्याची जबाबदारी आहे ते न दिल्याने शास्ती करणे योग्य आहे.

मुद्दा क्र. ४: आदेश ?

उत्तर : अंतिम आदेशाप्रमाणे

कारणमिमांसा

ग्राहकास वापराप्रमाणे योग्य आकारणीचे व योग्य कालावधीमधील बिल देण्याची जबाबदारी आयोगाने निश्चित केली आहे. त्याची तरतूद विनियमात केली आहे. दि. १०.५.२००८ रोजी मिटर फुटल्यामुळे बदलले असल्याचा कागदपत्रासह उल्लेख प्रथमतः वि.प.ने मंचासमोर केला. अंतर्गत कक्षापुढे फक्त मिटर बदलला एवढीच नोंद झालेली दिसते. या बाबीचा मंचाने वेगळ्या पध्दतीने विचार केलेला आहे. मिटरची काच फुटणे हि बाब गंभीर असल्याने वस्तुस्थिती पाहून तसेच सर्व बाबींची नोंद करून फुटलेला मिटर बदलणे व सदरचा मिटर तपासणी करून घेणे हि सर्व जबाबदारी वि.प. चीच आहे. कारण अशा प्रकरणी गैरमागाने वीज वापराची वा मिटरमध्ये हालवाहलव करण्याची शक्यता असते. त्यामुळे सदर प्रकरणी गांभीर्याने सर्व बाबी हाताळणे आवश्यक होते, तशी कृती वि.प.कडून घडलेली नाही. तसेच गांभीर्याने सदर फुटलेल्या मिटरच्या जागी दुसरा मिटर बसविला त्याची नोंद व वापर युनिट यावरहि लक्ष देणे आवश्यक होते. तसेच दि. १०.५.२००८ ते जानेवारी २०१० इतक्या २१ महिन्यांच्या प्रदीर्घ कालावधी मधिल वि.प.ने सीपीएलवर नोंदविलेल्या युनिटकडे लक्ष दिल्यास तसेच घेतलेल्या मिटरच्या रिडींग शेन्याकडे लक्ष दिल्यास असे लक्षांत येते की, जुन २००८ ते सप्टेंबर २००८ या चार महिन्यातील नोंदीवर ' मिटर चेंज ' असा शेर आहे व त्यानंतर रिडींग उपलब्ध नाही ' RNA ' नाही असे शेरे आहेत. सदरचे सीपीएल वि.प.च्या दृष्टीने महत्वाचे आहे. त्यावरील नोंदविलेले शेरे बघून वि.प.ने योग्य तो बदल करणे आयोगास अपेक्षित आहे. सलग २१ महिने ६३ युनिट इतके वापराचे ' सरासरी ' बिल ग्राहकास दिले आहे. त्या संदर्भातही विनियमातील पुरवठा संहिता व पुरवठ्याच्या इतर अटी विनियम २००५ मधिल १५:३ (मीटरच्या नोंदी नसतांना देयके तयार करणे) तरतुदीप्रमाणे कार्यवाही करणे उचित होते. तीही कृती वि.प.ने केलेली नाही. त्यामुळे क्र. १ चे उत्तर ' नाही ' असे नोंदवावे लागत आहे.

वि.प.च्या वरील कार्यप्रणाली मधिल त्रुटीमुळे जरी वापराचे योग्य बिल देण्यास विलंब झाला तरी वापर तपशिल उपलब्ध होत असेल. तसेच वि.प.ने सर्व कागदपत्रांसह खुलासा दिला तर असे वापराचे बिल रक्कम भरण्याची जबाबदारी ग्राहकाची आहे. अधिनियम २००३ मधील तरतुदींचा विचार करता, ५६(१) व ५६(२) या कलमांचा विचार करता, तसेच अशा बाबतीत उच्च न्यायालय, मुंबई व विद्युत लोकपाल यांचे निर्णयाचा आधार घेता, सदरची जबाबदारी ग्राहकाची असल्याने मुद्दा क्र. २ चे उत्तर ' होय ' असे दिले आहे. सदर प्रकरणी ग्राहकाची बिल भरणा करण्याची मानसिकता असल्याने सदर रकमेवर फेब्रुवारी २०१० पासून व्याज अगर दंड लावू नये. तथापी फेब्रुवारी २०१० नंतर लावलेली दंड व व्याजाची रक्कम ग्राहकास बिलातून समायोजन करावी.

विद्युत पुरवठा संहिता आणि पुरवठ्याच्या इतर अटी विनियम २००५ मधिल नोंदविलेली १४:३, १४:४, १५ व १५:३ या तरतुदी करतांना मा. आयोगाने वि.प.ने वापर रिडींग घेणे व बिलींग करणे या बाबतीत स्पष्ट तरतुदी केल्या आहेत. या सर्व तरतुदी वि.प.वर बंधनकारक असल्याने तसेच कृतीची मानके २००५ मधिल ९:१, १२ व परिशिष्ट ' अ ' मधिल इतर कृति ' ७ ' ग्राहकाच्या मिटरच्या नोंदी घेणे या तरतुदीचा भंग झाला असल्याने मुद्दा क्र. ३ चे उत्तर ' होय ' असेच नोंदवावे लागत आहे. मे, २००८ ला मिटर बदलला मात्र नवीन मिटरची नोंद केली नाही असे वि.प.ने आपल्या म्हणण्यात स्पष्ट केले आहे. सदर कालावधी मधिल सीपीएल वरील नोंदी बघतांना मे २००८ पूर्वीच्याच मिटर क्रमांकावरील रिडींग फेब्रुवारी २०१० पर्यंत (रिडींग ४०१८) नोंदविले आहे. सरासरी बिले दिली आहेत. फेब्रुवारी २०१० ला नोंद करतांना मात्र मे २००८ ला बदलेला मिटर क्रमांक व त्यावरील प्रत्यक्षात नोंदविलेले रिडींग (२६५७) असे असल्याने मिटर वाचन करून मिटर वापराप्रमाणे बिल दिले नसल्याचे स्पष्ट होत असल्याने मे २००८ ते जानेवारी २०१० पर्यंतच्या कालावधीसाठी १ल्या महिन्यास रु. १००/- व पुढील प्रति महिन्याच्या विलंबास रु. २००/- या प्रमाणे शास्ती करणे योग्य आहे. त्यामुळे रु. ४१००/- इतकी रक्कम शास्ती म्हणून वि.प.ने ग्राहकास बिलातून समायोजन करावी. वीज अधिनियम २००३ व त्या अनुषंगाने बनविलेली कृति मानके, पुरवठा संहिता २००५ त्यातील तरतुदी या सर्वांचा विचार सदर प्रकरणी मंचाने केला आहे. ग्राहकास मंजूर वापराप्रमाणे योग्य रिडींगचे बिल निश्चित केलेल्या वेळी देणे व ते ग्राहकाने अदा करणे विनियमास अपेक्षित आहे. घरगुती ग्राहकास दरमहा बिल द्यावे असे आयोगाने सुचित केले आहे. सदर प्रकरणी फेब्रुवारी २०१० मध्ये दिलेले २६७८ युनिट वापराचे २१ महिन्याचे बिल याची गुणोत्तराने सरासरी काढल्यास वापर प्रति महा १२८ युनिट इतका येत आहे. याचाच अर्थ ६३ युनिट वापराचे सरासरी युनिटचे बिल देवून व्यवस्थापनाने वितरण कंपनीचे नुकसानच केले आहे. वेळच्यावेळी महसूल जमा झाला असता यावर संबंधितास ' फक्त ताकीद ' देवून सदर प्रकरणी वि.प.ने पूर्णविराम केला आहे. सदरची बाब खेदाची आहे. दिलेल्या बिलाचे हप्ते ग्राहकाच्या सोईसाठी दिले ते ग्राहकाने न भरल्यानेच वीज प्रवाह खंडीत केला हि कृती चुकीची आहे. कोणत्याही कारणाने ग्राहकाने देणे असलेली थकबाकी रक्कम न दिल्यास अधिनियमातील तरतुदीप्रमाणेच कृती अपेक्षित आहे. तसे वर्तन वि.प.कडून घडलेले दिसत नाही.

ग्राहकानेही दरमहा आपणांस ठराविक रकमेचे वा वापराचे बिल येते का ? व प्रत्यक्षात वापर किती ? याची शहानिशा करणेची आवश्यकता आहे. सदर अधिनियम २००३ व विनियम २००५ यामध्ये ग्राहकाचे हक्क व त्याप्रमाणे कर्तव्य याची सांगड घातलेली आहे याचे भान ग्राहकास असणे आवश्यक आहे.

तथापि वर नोंदविलेल्या सर्व तरतुदींचा विचार करता, ग्राहकाने वि.प.कडून फेब्रुवारी २०१० रोजी मिळालेल्या देय रक्कम रु. ४७२०/- पैंकी -

- १) रु. ५००/- .. ९.३.२०१०
- २) रु. २०००/- .. १५.३.२०१०
- ३) रु. ५७०/- .. १७.५.२०१०
- ४) रु. ५७०/- .. १८.६.२०१०
- ३) रु. ५७०/- .. १६.७.२०१०

रु. ४२१०/-

अशी रक्कम जमा केलेली आहे. त्यामुळे रु. ४७२० - रु. ४२१० = रु. ५१०/- इतकी रक्कम ग्राहकाकडून वसुलीयोग्य समजावी. तसेच शास्ती म्हणून वि.प.कडून द्यावयाची रु. ४१००/- इतक्या रकमेतून वरील रु. ५१०/- जमा करून उर्वरित रु. ३५९०/- रकमेचे समायोजन पुढील बिलातून करावे. फेब्रुवारी २०१० पासून निर्णय होईपर्यंतच्या कालावधीत वसूल केलेली दंडाची रक्कम व व्याज रकमेचेही बिलातून समायोजन करावे. सर्व हिशोब ग्राहकास समजावून सांगावा व हिशोबाची व अंमलबजावणी केल्याची प्रत मंचास सादर करावी. अंतिम आदेश पुढील प्रमाणे -

आदेश

- १) ग्राहकाने वापर युनिटचे वि.प.ने अदा केलेले बिल भरणे आवश्यक आहे (त्या बाबतीत विवेचनात उल्लेख केल्याप्रमाणे रकमेचे जमा नांवे हिशोब पूर्ण करावे)
- २) विनियमातील तरतुदीप्रमाणे योग्य वापराचे बिल निश्चितवेळी न दिल्याबद्दल तरतुदीचा भंग झाला असल्याने रु. ४१००/- इतकी शास्ती वि.प.ने ग्राहकास द्यावी (वर उल्लेख केल्याप्रमाणे शिल्लक रकेचे समायोजन करावे).
- ३) फेब्रुवारी २०१० नंतरच्या कोणत्याही बिलास वा रकमेस विलंब आकार व व्याज लावू नये. लावलेली व वसूल केलेल्या रकमेचे समायोजन करावे.
- 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-५१ यांजकडे करता येईल.

दिनांक :

(जी. सी. लेले)

सदस्य

श्री. बी. जी. पवार, अध्यक्ष :

श्री. जी.बी. पानकर, सदस्य सचिव :

एकमताच्या / बहुमताच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यात यावी.

(बी. जी. पवार)

अध्यक्ष

