

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

ग्राहक तक्रार क्र. १३३-२०१०/

दिनांक :

श्री. सुखदेव बाबुराव माळी,
मु.पो. कुची, ता कवठे महाकाळ, जत, जि. सांगली

अर्जदार

विरुद्ध

- १) कार्यकारी अभियंता (का.) तथा नोडल ऑफीसर,
म.रा.वि.वितरण कं.लि.,संवसु मंडळ कार्यालय,
मंडळ कार्यालय, विश्रामबाग, सांगली
- २) कार्यकारी अभियंता
म.रा.वि.वि. कंपनी मर्यादित,
विभागीय कार्यालय, कवठे महाकाळ, जि. सांगली
- ३) सहाय्यक अभियंता,
म.रा.वि.वि. कंपनी मर्यादित,
उप विभागीय कार्यालय, कवठे महाकाळ, जि. सांगली

विरुद्ध पक्षकार

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, ग्रा.त.नि.मंच, कोल्हापूर खालील प्रमाणे न्याय निर्णय देत आहेत.

श्री. सुखदेव बाबुराव माळी, मु. पो. कुची, ता. कवठे महाकाळ - ग्रा. क्र. २७७८९६३३५०९०
अ.जी. १२६३ एच.पी. ५ चा वि.प.चा दि. २३.३.२००४ पासूनचा ग्राहक आहे. सदर ग्राहकास वीज
जोडणी दिल्यापासून वेळच्यावेळी वापराप्रमाणे योग्य पध्दतीची बिले दिली नाहीत. तशी वापराप्रमाणे बिले
मिळावित, बिले वेळच्यावेळी न दिल्याबद्दल विनियमातील तरतुदीप्रमाणे वि.प.च्या संबंधितांवर दंडात्मक
कारवाई व्हावी इत्यादी मागणीसाठी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, सांगली यांच्याकडे 'क्ष' नमुन्यात तक्रार
अर्ज दि. ६.४.२०१० रोजी दाखल केला. तथापि मंचात दि. १९.६.२०१० पर्यंत 'अ' नमुन्यातील अर्ज
दाखल करेपर्यंत निर्णय झाला नाही.

मंचाने दि. १९.६.२०१० चा अर्ज दाखल करून घेवून पुढील कार्यवाहीचा एक भाग म्हणून वि.प.कडून मुद्देनिहाय अभिप्राय मागविला व ते प्राप्त होताच दि. २७.७.२०१० रोजी मंच कार्यायात सुनावणी निश्चित केली. सुनावणीच्यावेळी ग्राहक प्रतिनिधी श्री. हरीभाऊ खापरे व वि.प.तर्फे श्री. एस.पी. राखे, सहाय्यक अभियंता व श्री. नाना अ. कदम, उच्चस्तर लिपीक कवठे महाकाळ हे उपस्थित होते.

ग्राहकाने दाखल केलेला मळ तक्रार अर्ज, त्यासोबत दाखल कागदपत्रे, वि.प.ने मुद्देनिहाय अभिप्रायासोबत व नंतर दाखल केलेली कागदपत्रे, सुनावणी दरम्यानची कथने याचा एकत्रित विचार करता, ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरूप व मागणी तसेच वि. प.ची भूमिका व कार्यवाहीचे स्वरूप सर्वसाधारण पुढील प्रमाणे -

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरूप व मागणी सर्वसाधारणपणे पुढील प्रमाणे

सदर अर्जदार हा शेतीपंपाचा ग्राहक आहे. सदर ग्राहकास दि. २३.३.२००४ रोजी ५ एच.पी. चा वीज पुरवठा केलेला आहे. तथापि सदर ग्राहकास फेब्रुवारी २००८ पर्यंत वीज वापराची बिले दिली नाहीत. तत्पूर्वी दि. १.२.२००७ रोजी बिले देण्याविषयी अर्ज केलेला आहे. फेब्रुवारी २००८ चे दिलेले रु.२८००/- चे बिल भरले. तथापि चुकीच्या पध्दती बील दिले व तेथूनपुढे दि. २३.४.२००८, २८.७.२००८, २५.१०.२००८, २७.१.२००९, ८.५.२००९, २५.७.२००९, २.११.२००९ व २.२.२०१० इतक्यावेळी बीले दिली. परंतु मिटरचे रिडींग न घेता चुकीच्या पध्दतीने बीले दिलेली आहेत. त्यामुळे माझा वापर नसतांनाही भरमसाठी रकमेची बीले दिली आहेत, मीटर रिडींगप्रमाणे वापराचे योग्य बील मिळावे. तसेच वेळच्यावेळी बीले दिली नसल्याने विनियमातील तरतुदीप्रमाणे भरपाई मिळावी, मानसिक व आर्थिक त्रासापोटी रु. ५,०००/- मिळावेत इ. मागण्या नोंदवून अर्ज दाखल केला आहे.

वि.प.ची भूमिका व कार्यवाही

सदर ग्राहकास दि. २३.३.२००४ रोजी जोडणी दिली आहे हे बरोबर आहे. डिसेंबर २००६ ते सप्टेंबर २००७ पर्यंत क्रेडीट बील असल्यामुळे बील दिलेले नाही. डिसेंबर २००७ ला दिलेले रु. ३३,९९९/- बील चुकीचे आहे. नेहमीप्रमाणे डिसेंबर २००६ ते आजअखेर बील दिलेले आहे. तसेच माहे डिसेंबर २००७ ला 'फॉल्टी' म्हणून ६३०० युनिटचे व मार्च २००८ ला 'सरासरी'चे ३००० युनिटचे से ६६००० युनिटसे रु. ३६,१२९/- व व्याज रु. ३२२७.४६ असे एकूण रु. ३९३५६.४६ इतके बील दिलेले आहे.

वरील सर्व बीले चुकीची असल्याने बी-८० च्या बील दुरुस्तीच्या प्रस्तावाने जून २०१० च्या बिलींग सायकलमध्ये दुरुस्त करण्यात येत आहे. त्यामुळे एस.ओ.पी. प्रमाणे होवू नये तसेच रु. ५०००/- मानसिक त्रासाचे मान्य करू नयेत असे वि.प.ने नोंदविले आहे.

वरील प्रमाणे दोघांच्या सर्वसाधारणपणे भूमिका दिसून येतात. सर्व कागदपत्रे व कथने याचा एकत्रित विचार करता, मंचापुढे निष्कर्षासाठी पुढी मुद्दे उभे राहतात.

मुद्दा क्र. १ : चुकीच्या नोंदी घेवून दिलेले बील विनियमातील तरतुदीशी सुसंगत आहे काय ?

उत्तर : ' नाही ' विनियमात नोंदविल्याप्रमाणे वेळच्यावेळी वापराप्रमाणे मीटर रिडींगचीच बीले दिली पाहिजेत.

मुद्दा क्र. २ : मग वि.प.च्या अशा कृतीबद्दल विनियम तरतुदीप्रमाणे भरपाई देणे योग्य आहे काय ?

उत्तर : ' होय ' कारण विनियमात रिडींग नोंद करून योग्य बील देणे असे अपेक्षित व आवश्यक आहे. तसे न झाल्यामुळे तरतुदीप्रमाणे भरपाई देणे योग्य आहे.

मुद्दा क्र. ३ : आदेश ?
उत्तर : अंतिम आदेशाप्रमाणे

कारणमिमांसा

अर्जदार श्री. सुखदेव बाबुराव माळी यांनी शेतीच्या वापरासाठी वि.प.कडून रितसर जोडणी दि. २३.३.२००४ रोजी घेतलेली आहे. तथापि सदर ग्राहकास वापराप्रमाणे बीले दिली नाहीत. दिलेली बीले अवास्तव असल्याने दरवेळी बीले दुरुस्त करु ग्राहकांनी भरलेली दिसतात. सदर ग्राहकास मीटर पध्दतीने वापराची बीले देणे आवश्यक होते, तसे झालेले दिसत नाही. मंचाने मागणी केल्यावर कांही कागदपत्रे वि.प.ने दाखल केलेली आहेत.

दि. २३.३.२००४ रोजी ५ एच.पी. ची जोडणी दिल्याचे वि.प.ने मान्य केले आहे. मग ग्राहकास वापराप्रमाणे बील देण्यास डिसेंबर २००७ का उजाडला हे कळून येत नाही. सी.पी.एल. वरील नोंद बघितल्यावर मे २००५ पासून मार्च २००७ पर्यंत वापराची नोंद नाही, तसेच मीटर क्रमांकाचीही नोंद नाही. जर ग्राहक एच.पी. टॅरीफ प्रमाणे बीले भरणारा असेल तर तशी नोंद व बीले आवश्यक होती. तथापि तसेही झालेले दिसत नाही. वि.प.स सुरुवाती पासूनचे सी.पी.एल. हजर करण्यास सांगितले होते, तथापि मे २००५ पासूनचेच दाखल केले आहे. सप्टेंबर २००६ ला रु. ६७४.३० क्रेडीट दाखविले आहे. त्या रकमेचा खुलासाही वि.प.ने केलेला नाही. तसेच क्रेडीट डिसेंबर २००७ पर्यंत दाखविले आहे. सप्टेंबर २००७ ला ३०० युनिट, डिसेंबर २००७ ला ६३००० युनिट व मार्च २००८ ला ३००० युनिटची बीले दिलेली आहेत. सदरची बीले देतांना मीटर क्र. ७०३११०६६६३ हा जून २००८ पर्यंत होता, तो बदलला. त्या जागी मीटर क्र. ७०००३८५९३५ सप्टेंबर २००८ मध्ये बसविला. सप्टेंबर २००८ मध्ये फक्त ११ युनिट वापर नोंदला गेला. त्यानंतर वापर नसल्याचे दिसून येते. वरील सर्व तपशील जाणीवपूर्वक नोंदविला आहे. वीज जोडणी ग्राहकास दिल्यावर मीटरवरील नोंदीप्रमाणे ठरलेल्या कालावधीसाठी योग्य आकारणीचे बील देण्याची जबाबदारी वि.प.वर विनियमाने निश्चित केलेली आहे.

वरील तपशिलाचा अभ्यास करतां, असे लक्षांत येते की, जोडणीच्या तारखेपासून कोणत्या क्रमांकाचा मीटर बसविला व त्याचा वापर किती होता याची अचूक नोंद वि.प.ने केलेली नाही. ग्राहकाने त्यासंबंधी दि. १.२.२००७ व दि. १४.५.२००९ रोजी अर्जांने कळविल्याचे दिसून येते. ग्राहकाने आपल्या तक्रारीसोबत वि.प.ने दिलेली व परत दुरुस्त केलेली बीले व भरलेल्या पावत्या जोडल्या आहेत. त्यापैकी एप्रिल २००८ चे बील रक्कम रु. ३३,३१०/- अशी आहे ते बील दुरुस्त करुन रु. १४०/- इतकी रक्कम भरण्यास सांगितले, ती ग्राहकाने भरली आहे. असेच पूढे जावून माहे जुलै २००८ चे बील रु.३१,५८०/- आहे. त्यावर संबंधितानी वापर नाही, बील बाकी नाही असे लिहीले आहे. ऑक्टोबर २००८ मधील बिल रु. ३२९९०/- इतके आहे ते दुरुस्त करुन रु. १०/- भरणेस सांगितले, ते ग्राहकाने भरले. त्याही नंतर ताळमेळ नसलेली बिले डिसेंबर २००८, मार्च २००९, जून २००९, सप्टेंबर २००९, डिसेंबर २००९ मध्ये दिलेली आहेत. हे सर्व तपासल्यावर बिलिंग खात्यात असलेल्या गोंधळाची कल्पना येते. त्यामुळे मुद्दा क्र. १ चे उत्तर ' नाही ' असे नोंदविले आहे. विनिमातील तरतुदीशी सुसंगत अशी कार्यप्रणाली नाही असे खेदाने नमूद करावेसे वाटते.

मुद्दा क्र. २ चे उत्तर ' होय ' असे नोंदविले आहे. वरील मुद्दा क्र. १ मधिल विवेचनावरुन असे स्पष्ट होते की, मीटर बसवून मीटर वरील नोंदीप्रमाणेच वापराचे योग्य बिल देण्याची वि.प.ची जबाबदारी आहे. सदर जबाबदारी जाणीवपूर्वक सांभाळलेली दिसत नाही.

योग्य बिलिंग व त्यानंतर योग्य पध्दतीने वसुली या व्यवस्थापनातील प्रमुख बाबीकडे पूर्णपणे दुर्लक्ष केल्याचे दिसून येते. परिणामतः चुकीची व दिशाभूल करणारी माहिती नोंदविल्यामुळे वि.प.च्या वरिष्ठांचीही दिशाभूल होते. तसेच ग्राहकासही बिल दुरुस्तीसाठी वेळ खर्च करावा लागतो.अशा घटना घडू नयेत म्हणून मा. आयोगाने विनियमाच्या तरतुदीमध्ये बिलिंग संदर्भात स्पष्ट बाबी नोंदविल्या आहेत. त्या आधारे योग्य बिल मिटर वापराप्रमाणे दिले नसल्याने वि.प.स तरतुदीप्रमाणे 'अ' परिशिष्ट मधिल ' ७ इतर कृती ' (१) ग्राहकाच्या मिटरच्या नोंदी घेणे या सदराखाली कृषि ग्राहकाची द तीन महिन्यात योग्य नोंद व योग्य बिल न दिल्यामुळे रु. १००/- विलंबाच्या १ ल्या महिन्यास व त्यानंतरच्याय विलंबासाठी प्रतिमहा रु २००/- इतकी भरपाई देणे योग्य होईल. सदरील ग्राहकाची जोडणी दि. २३.३.२००४ ला झालेली आहे. तथापि कृती मानके व भरपाई निश्चिती हे विनियम २० जानेवारी २००५ पासून अंमलात आल्यामुळे त्यानंतरचा काळ भरपाईसाठी धरावा लागेल. २० जानेवारी २००५ ते जुन २०१० हा कालावधी निश्चित करुन एकूण ६५ महिन्यांच्या विलंबाबद्दल रु १२,९००/- इतकी भरपाई वि.प.ने ग्राहकास द्यावी असे मंच निश्चित करत आहे. म्हणूनच मुद्दा क्र.२ चे उत्तर ' होय ' असे नोंदविले आहे.

त्याचप्रमाणे ग्राहकाने रु. २८००/- दि. ७.२.२००८ रोजी भरलेले आहेत. तसेच दुरुस्त केलेली व ग्राहकांनी भरलेली बिलाची रक्कम रु. १४०/- व रु. १०/- असे एकूण रु. २९५०/- चा हिशोब ग्राहकास समजावून सांगावा, जमा नांवे तपशील वरील भरपाईच्या रकमेसह कळवावा. ग्राहकाने आपल्या अर्जात नोंदविल्याप्रमाणे थकबाकी रकमेचा प्रश्नच शिल्लक राहत नसल्याने कलम ५६(२) चा विचार करणे आवश्यक नाही. भरपाईची रक्कम देण्याचे निश्चित केल्याने मानसिक त्रासाचे वा आर्थिक नुकसानीबद्दल वेगळी रक्कम देणे मंचास योग्य वाटत नाही. म्हणून सदरची मागणी अमान्य करण्यात येत आहे.

सर्व बाबींची नोंद घेवून मंच खालील आदेश पारित करीत आहे.

आदेश

- १) ग्राहकास कारणमिमांसेमध्ये नोंदविल्याप्रमाणे जमा नांवे हिशोब लेखी कळवावा समजावून सांगावा.
- २) विनियमातील तरतुदीप्रमाणे मिटरच्या नोंदी घेवून बिल न दिल्याने भरपाईस्वरुप वर नोंदविल्याप्रमाणे रु. १२९००/- इतकी शास्ती द्यावी.
- ३) ग्राहकाच्या २ बिलिंग सायकलमधून वरील रकमेचे समायोजन करावे. उर्वरित रक्कम चेकने अदा करावी.

- 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