



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

सं.क्र.काअ/ग्रातनिमं/कोप/७/२०१४-१५/१४६

दिनांक : २१.०८.२०१४

आदेश केस क्र. ७/१४-१५

१. श्री. भाऊसाहेब बाळासो सुर्यवंशी,
मु.पो.बोरगांव, ता.वाळवा,
जिल्हा - सांगली.

अर्जदार

विरुद्ध

१) कार्यकारी अभियंता (का) तथा नोडल ऑफीसर,
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,
मंडल कार्यालय,सांगली.

२) कार्यकारी अभियंता,
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,
विभागीय कार्यालय, इस्लामपूर.

पक्षकार

३) उपकार्यकारी अभियंता,
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,
उपविभागीय कार्यालय,इस्लामपूर-१.

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

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

श्री.जी.सी.लेले, ग्राहक सदस्य, ग्रा.त.नि.मंच. कोल्हापूर, खालीलप्रमाणे न्याय निर्णय देत
आहेत.

श्री.भाऊसाहेब बाळासो सुर्यवंशी, मु.बोरगांव,ता.वाळवा,जिल्हा सांगली, यांनी वीज बील दुरुस्त करून मिळावे म्हणून मंचाकडे दि.२७.०३.२०१४ रोजी पोस्टाने तक्रार दाखल केली आहे. सदर अर्जासोबत जोडलेली कागदपत्रांची पडताळणी करता अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाने दि.०४.०१.२०१४ रोजी निर्णय दिल्यावर ६० दिवस अवधी संपल्यावर सदरची तक्रार करण्यात आल्यामुळे प्रथमदर्शनी विलंबाबद्दल म्हणणे मांडण्यासाठी दि.२३.०४.२०१४ रोजी ग्राहकास मंचाकडे उपस्थित राहून आपले लेखी म्हणणे वा हरकत नोंदविण्याबाबत सुचित केले. त्याप्रमाणे दि.२७.०४.२०१४ रोजी ग्राहकाच्या वतीने श्री.आनंदराव दत्तात्रय शिंदे हे उपस्थित झाले व त्यांनी आपले म्हणणे लेखी स्वरूपात दाखल केले. त्यांचे म्हणणे ऐकून घेतल्यानंतर वि.प.चे लेखी म्हणणे मागवून सदरचा अर्ज व त्यासंबंधी विलंब माफी विचारात घेऊन तक्रार नोंद करावी व त्याप्रमाणे तक्रार नोंदवून रीतसर दि.१८.०६.२०१४ रोजी मंच कार्यालयात सुनावणीची तारीख निश्चित करून सुनावणी घेतली. सदर सुनावणीच्या पूर्वी श्री.भाऊसाहेब बाळासाहेब सुर्यवंशी याच नावाने याच कारणासाठी पुन्हा दुसरी तक्रार नोंद करण्यात आली. मात्र पूर्वीचा मसुदा व तक्रार एकच असल्याने सदरचा अर्ज दप्तरीदाखल केला व मुळ अर्जावर न्यायनिर्णयाचे काम पूर्ण केले. या सर्व प्रक्रियेमध्ये विनिमयास अपेक्षित ६० दिवस मुदत न्यायनिर्णय देण्यास असलेली उलटून विलंब झाला. तसेच सुनावणीनंतर वि.प.कडून आवश्यक ती कागदपत्रे वेळेत न उपलब्ध झाल्यामुळे ही बाब मंच मुद्दाम विदित करित आहे.

ग्राहकाने तक्रारीसोबत व त्यानंतर सुनावणी दरम्यान दिलेली लेखी म्हणणे व कथने, अंतर्गत कक्षाचा निर्णय, वि.प.ने हजर केलेली कागदपत्रे या आधारे ग्राहकाच्या मागणीचे स्वरूप व वि.प.ची भूमिका याचे सर्वसाधारण स्वरूप खालीलप्रमाणे दिसून येते.

ग्राहकाचे गा-हाणे व मागणी

सदरचा ग्राहक हा ०५.०२.२००४ पासून कृषी ग्राहक म्हणून ग्राहक क्र.२८४१४०७०८७३७ असा आहे. ग्राहकाने आपल्या म्हणण्यात प्रामुख्याने वीज बील दुरुस्त करून मिळावे अशी तक्रार केली आहे. सदरचे बील डिसेंबर,२०११ पासून दुरुस्त होणे आवश्यक आहे. तसेच CPL मध्ये ज्या कालावधी मध्ये जादा रकमा घेतलेल्या आहेत त्यावरील व्याज तसेच ग्राहकाने भरलेले Deposit वरील व्याज मिळून सदरची रक्कम समयोजित करू नये. रोख मिळावी. डिसेंबर,२०११पासून बील दुरुस्त करून आणण्यासाठी झालेला खर्च रु.३००/- मिळावा. सप्टेंबर,१३ व डिसेंबर,१३ च्या वीज देयकामुळे व ती दुरुस्त करून न दिलेमुळे मला मानसिक त्रास होऊन औषधोपचारासाठी रु.५०,०००/- खर्च झाले आहेत. ते मिळावेत. आवश्यक असल्यास औषधोपचाराची बिले हजर करित आहे. निर्णय होईपर्यंत वीजपुरवठा खंडित करू नये इत्यादि मागण्याबरोबर जुलै,२००४ ते मे,२००५ या काळातील बिलांचा हिशेब सांगावा. सदोष सेवा व चुकीची वीज देयके दिलेस वि.प.ना रु.२०००/- चा दंड आकारण्यात यावा व सदरची रक्कम ग्राहकास मिळावी तसेच वाणिज्य परिपत्रक क्र.२०९ प्रमाणे अतिरिक्त आकाराची घेतलेली रक्कम परत मिळावी अशा त-हेचे सर्वसाधारण पध्दतीचे गा-हाणे व मागणीचे स्वरूप दिसून येते.

वि.प.ची भूमिका व कार्यवाही

वि.प.ने पत्र क्र.२०८७ दि.१८.०६.२०१४ रोजी सहाय्यक अभियंता,उपविभाग इस्लामपूर यांच्यावतीने आपले म्हणणे लेखी स्वरूपात दाखल केले आहे. त्या आपल्या पत्रामध्ये मुद्दा क्र.१ मध्ये यदि.२८.०४.२०१४ रोजी ग्राहक कक्षात दाखल केलेला अजातील मुद्दा हा पूर्ण चुकीचा असून तो कार्यालयास मान्य नाही. तांत्रिक कारणामुळे कृषी पंप ग्राहकाचे वीज बील चुकले असल्यास ते दुरुस्त करण्याची मुभा महावितरण कंपनीमध्ये असतांना सुध्दा ग्राहकाने शाखा कार्यालय अथवा उपविभाग इस्लामपूर-१ यांच्याशी सप्टेंबर,१३ चे वीज बील दुरुस्त करण्यासाठी कोणत्याही माध्यमातून संपर्क न करता परस्पर दैनिक लोकमत मध्ये कंपनीविरुद्ध बातमी प्रसिध्द करुन महावितरणची बदनामी केली आहे असे असतांना सुध्दा स्थळ तपासणी करुन दि.२६.११.२०१३ रोजी बील दुरुस्त करुन दिले आहे. परंतु सदरच्या दुरुस्तीने मी समाधानी नसल्याबद्दल ग्राहकाने म्हटले असले तरी सदरच्या पत्रावर ग्राहकाने स्वाक्षरी केली आहे व ते पत्र मंचात दाखल करण्यात आलेले आहे. ग्राहकास वारंवार पत्राद्वारे कळवून ही ग्राहकाने कार्यालयाशी संपर्क न करता केवळ तक्रारी केल्या आहेत.

चुकीचे व अवास्तव बिले दिल्याबद्दल केलेली तक्रार ही मा.मंचाची दिशाभुल करणारी आहे. ग्राहकास दुरुस्त करुन दिलेल्या बिलावर ग्राहकाने स्वाक्षरी करुन बील स्विकारले आहे. त्यामुळे इतर सर्व बाबींचा विचार करुन निर्णय व्हावा असे वि.प.तर्फे नमुद केले आहे. पुढे जाऊन वि.प.ने असे नमुद केले आहे की ग्राहकाने नुकसानभरपाई प्रति आठवडा रु.१००/- ची मागणी केली आहे. ती चुकीची आहे. कारण त्यांना वेळच्यावेही व योग्यप्रकारे बिले दुरुस्त करुन दिली आहेत. तसेच जादा रकमेवर घेतलेले व्याज व Deposit वरील व्याज याबाबतचा मुद्दा असाच चुकीचा आहे. ग्राहकास वेळोवेळी रु.५९२२.६८ इतकी वजावट दिलेली आहे. अनेकदा सांगूनही योग्य पध्दतीने दिलेले देयक न भरल्यास अधिनियमातील तरतुदीनुसार नोटीस देऊनही बील भरणा न केल्यास वीजपुरवठा खंडित केला जातो असे वि.प.ने नमुद केले आहे.

सर्व बाबींचा विचार करुन बिले वेळच्यावेळी दुरुस्त करुन दिली असल्यामुळे दिलेली बिले भरण्याससंबंधी आदेश व्हावा. तसेच मंचाने सुचित केलेप्रमाणे ग्राहकासोबत बिलाचा तपशील व चर्चा करुन दि.२६.६.२०१४ रोजी पत्र क्र.२३२५ सहाय्यक अभियंता यांच्या सहीने मा.अध्यक्ष यांच्या नांवाने अग्रेषित केलेल्या पत्राचा ही विचार व्हावा असे वि.प.ने सुचित केले आहे.

वरीलप्रमाणे गा-हाणे व वि.प.ची भूमिका, तक्रारीसंबंधी उभयतांकडून दाखल झालेली कागदपत्रे, अंतर्गत कक्षाचा निर्णय, सुनावणीदरम्यानची कथने या सर्वांचा एकत्रित परामर्श घेता मंचापुढे न्यायनिर्णयासाठी पुढील मुद्दे उपस्थित होतात.

प्रश्न १: ग्राहकाच्या मागणीप्रमाणे बील दुरुस्त करुन देणे योग्य आहे किंवा कसे ?

उत्तर: होय. बील दुरुस्त करुन देणे योग्य आहे.

प्रश्न २: ग्राहकाने केलेल्या इतर मागण्या विनियमातील तरतुदीशी संगत आहेत किंवा कसे ?

उत्तर: नाही. त्यामुळे त्या नाकारण्यात येत आहेत.

प्रश्न ३: आदेश.

उत्तर: अंतिम आदेशाप्रमाणे.

कारणमिमांसा

श्री. भाऊसाहेब बाळासो सुर्यवंशी, मु.बोरगांव, ता.वाळवा, जिल्हा-सांगली, या ग्राहकाचे शेतीवापरासाठी कनेक्शन दि.०५.२.२००४ पासून ग्राहक क्र.२८४१४०७०८७३७ या क्रमांकाने चालू आहे. सदर ग्राहकाने प्रतिनिधीमार्फत बिले वेळच्यावेळी व योग्यप्रकारे दिली नसल्याबद्दल प्रथम अंतर्गत कक्ष व नंतर मंचात तक्रार दाखल केली आहे. ग्राहकाने मंचात तक्रार दाखल करणेपूर्वी अनेकवेळा बील दुरुस्त करुन घेतलेले पुरावे मंचामध्ये दाखल केले आहेत. तसेच स्थानिक पेपरमध्ये आपल्या तक्रारीला दाद मागण्याचा प्रयत्न केल्याचे दिसून येते. वारंवार वि.प.च्या संबंधित अधिका-यांशी संपर्क करुन लाईट बील दुरुस्त करुन मिळणेबाबत तक्रार केल्याचे पुरावे, त्या अर्जावर वि.प.तर्फे लिहिलेले शेरे, त्यावरील नोंदी पहाता ग्राहकाने केलेली तक्रार योग्य असल्याचे निदर्शनास येते.

ग्राहकाने अंतर्गत कक्षात तक्रार दाखल करतांना वाणिज्य निर्णय परिपत्रक क्र.२०९ प्रमाणे अतिरिक्त आकाराबाबत तक्रारीत नमुद करुन वीज बील दुरुस्तीचाही विषय नोंदविला आहे. तथापि अंतर्गत कक्षाने केवळ वाणिज्य परिपत्रक क्र.२०९ या पुरताच विषय हाताळून इतर तक्रारींकडे दुर्लक्ष केल्याचे दिसून येते. त्यामुळे ग्राहकाने मंचात तक्रार दाखल केली आहे.

सदरचे कनेक्शन दि.५.२.२००४ रोजी चालू झाल्यावर त्यास १०५६ क्रमांकाचा मीटर बसविला व त्याचा मीटरवरील बिले मे,२००५ पर्यंत नोंदीप्रमाणे दिलेली आहेत. त्यानंतर म्हणजेच सप्टेंबर,२००५ नंतर आजअखेर बिले दुरुस्त होऊन मिळणेविषयीय ग्राहकाने केलेली तक्रार ही तक्रारीसोबत जी कागदपत्रे जोडली आहेत तसेच CPLवरील नोंदी पहाता दुरुस्त होणे आवश्यक आहे असे मंचाचे मत झाले आहे. मुद्दा क्र.१ चे उत्तर होय असे नोंदवित आहे. त्या संदर्भात सुनावणीनंतर वारंवार पाठपुरावा करुन वि.प.कडून सप्टेंबर,२००५ पासून मार्च,२०१४ पर्यंतची बिले दुरुस्त करुन घेतली आहेत. तसेच ग्राहकाने सुरक्षा ठेवीवरील व्याज तसेच फोकाची परत दिलेली रक्कम याबद्दल ही तक्रार नोंदविली आहे. सबब सर्व बाबींचा विचार करुन सप्टेंबर,०५ पासून बिले दुरुस्त केली आहेत. CPL वरील वेगवेगळ्या नोंदी बघता

त्यावर अगर बिलावर नोंदविलेले रिडींग हे चुकीचे असल्याचे दिसून येत आहे. ग्राहकाने बिलासंदर्भात जी तक्रार केली आहे त्यामध्ये दि.२.५.२०१३ रोजी मीटरवर नोंदविलेले रिडींग १७८७९ इतके असल्याचे दिसून येते. प्रत्यक्षात CPLवर जून,२०१३ लर १७४८९ असे रिडींग नोंदविल्याचे दिसून येते. दि.१५.११.२०१३ रोजी तपासणी अहवालात १८४९० असे रिडींग नोंदविले आहे. CPLवर डिसेंबर,२०१३ ला ६९६२७ इतके रिडींग नोंदविलेले दिसते. याचाच अर्थ रिडींग योग्य पध्दतीने घेऊन बिले दिली नाहीत. त्यामुळे सप्टेंबर,२००५ चे रिडींग हे योग्य आहे असे गृहित धरून ६७४५ व त्यानंतर दि.२.५.२०१३ चे १७८७९ या रिडींगमधील वजावट १११३४ इतके वापराचे युनिटस् एकंदर ९६ महिन्यांत वापरले असे निश्चित करून प्रति महा ११५ युनिटस् व तिमाहीचे ३४५ युनिटस्चा वापर निश्चित करून त्याप्रमाणे सप्टेंबर,२००५ पासून मे,२०१३ पर्यंत बिले देणे योग्य होईल असे मंचाचे स्पष्ट मत झाले आहे. त्यानंतर मे,२०१३ चे वर नमुद केल्याप्रमाणे १७८७९ हे वापरलेल्या रिडींगचे युनिटस व मार्च,१४ चे नोंदीप्रमाणे १९३४४ हे युनिटस् यामधील वजावट १४६५ युनिटस् ही १० महिन्यांचा कालावधी गृहित धरून दर तिमाहीसाठी ४३९ युनिटस् वापर असा निश्चित करून पुढील बिले दुरुस्त करून दिली आहेत. ग्राहकाने आपल्या तक्रार अर्जात जुलै,२००४ ते मे,२००५ हा कालावधी वीजमाफीचा कालावधी असल्यामुळे त्या काळातील बिलांची आकारणी करू नये व केली असल्यास त्याचा परतावा द्यावा असे सुचित केले आहे. त्यामुळे सप्टेंबर,२००५ नंतर बील दुरुस्त केले आहे व मे,२००५ पर्यंतच्या कालावधीतील बिले दुरुस्त करण्याच्यावेळी सदर काळहात ग्राहकाने जी रक्कम जमा केली आहे ती त्यामुळे वरील हिशेबातून वजावट दिल्यास जुलै,२००४ ते मे,२००५ हा ही हिशेब पूर्ण होतो. ग्राहकाने सदर काळात दि.१६.०८.२००४ रोजी रु.१९०/- व डिसेंबर,२००४ मध्ये रु.१४८०/- इतकी रक्कम जमा केल्याचे दिसून येते. त्यामुळे ग्राहकास एकूण रु.१६७०/- होणा-या हिशेबात वजावट देणे योग्य आहे. वि.प.कडून दि.६.८.२०१४ रोजी पत्र क्र.२९५९ अन्वये सर्व तपशील व माहिती मिळाली आहे. त्याचा तपशील खालीलप्रमाणे करण्यात येत आहे.

Bill month	Bill		
	Total Month	Units	Net Bill
May,05 to May,13	96	11134	5106.36
Jun,14 to Mar.14	10	1465	1512.16
Total	106	12599	6618.52

वर तक्र्यात नमुद केल्याप्रमाणे एकूण १२५९ युनिटस्चा वापर झाला आहे. याची खातरजमा करून रु.६६१८.५२ चे बील ग्राहकास देणे योग्य आहे. सदर कालावधीत रु.५२७०/- इतकी रक्कम ग्राहकाने देयकापोटी जमा केलेली दिसून येत आहे. तसेच वीजमाफीच्या काळात जमा केलेली रु.१६७०/- असे एकूण ग्राहकाकडून रु.६९४०/- जमा आहेत व रु.६६१८.५२ चे देयकाची रक्कम वजा करता ग्राहकाचे वि.प.कडे रु.३२१.४८ इतकी रक्कम जादा जमा दिसून येते. तसेच वर बील दुरुस्ती काळातील सुरक्षा ठेवीवरील सन २०१२-१३ वर्षापर्यंत मिळणारे व्याज रु.६१८.१६ हे ही ग्राहकास द्यावे लागतील तर फोका अंतर्गत जी रक्कम ग्राहकास देय लागते ती रक्कम रु.२२६४.६३ इतकी आहे. सदर रक्कम सन २०००-२०१० अखेरपर्यंत देणेची आहे व तसा हिशेब केलेला आहे. अशा त-हेने ग्राहकाचे वि.प.कडे एकूण

रु.३२०४.२७ मार्च,१४ अखेर शिल्लक असल्याचे निश्चित केले आहे. त्याप्रमाणे वि.प.ने सदरचा हिशेब ग्राहकास सांगावा.

मध्यंतरीच्या काळात ग्राहकाचे व वि.प.चे एकत्रित बोलणे व हिशेब हे सर्व झालेल्या चर्चेनुसार वि.प.ने ग्राहकास पत्र क्र.२३२५ दि.२६.६.२०१४ अन्वये रु.३१००/- ग्राहकाचे वि.प.कडे जमा असल्याचे पत्र दिले आहे. ते कशाचे आधारे गृहित धरले किंवा रक्कम निश्चित केली हे वि.प.ने कळविले नाही. त्या दरम्यान ग्राहकाने मंचास अग्रेषित केलेल्या एका यपत्रात आपल्या इतर मागण्यांचा पुर्नउच्चार केलेला आहे व इतर काही बाबींची नोंद केलेली आहे. तथापि सुनावणीनंतर उभयतांकडून झालेली कोणतीही विधाने मंच गृहित धरीत नाही.

सर्व बाबींचा विचार करुन वर नमुद केलेप्रमाणे मुद्दा क्र.१ चे उत्तर **होय** असे दिले आहे.

ग्राहकाने इतर ही ब-याच मागण्या केल्या आहेत. त्यामध्ये दवाखाना खर्च,तक्रार खर्च इत्यादि खर्च मागितला आहे. भरपाई ही मागितली आहे. मात्र मंचाने सुरुवातीपासून बील दुरुस्त करुन देणे हे निश्चित केले असलेमुळे इतर मागण्या मंचाने नाकारल्या आहेत. त्यामुळे मुद्दा क्र.२ चे उत्तर **नाही** असे नोंदविले आहे.

सदर प्रकरणी वि.प.च्या बिलिंग व्यवस्थापनामधील प्रचंड गोंधळ नजरेस येतो. ग्राहकाने बरेच प्रयत्न केल्याचे दिसून येते. ग्राहकास मंचापर्यंत आपल्या प्रश्नांसाठी यावे लागते हे नक्की आहे. मंचाने वारंवार मागणी करुन व पाठपुरावा करुन सर्व आवश्यक ती माहिती प्राप्त झाल्यावर सदरचा न्यायनिर्णय केला आहे. त्यामुळे निश्चितच न्यायनिर्णयासाठी विनियमातील तरतुदीप्रमाणे विलंब झाला आहे हे नक्की आहे. ग्राहकाने वारंवार विचारणा केलेली आहे. त्यामध्ये त्वरित सात दिवसांत निर्णय द्यावा नाही तर अध्यक्ष, जिल्हा ग्राहक न्यायालयात दाद मागावी लागेल अशा आशयाची मागणी आपल्या दि.२२.०७.२०१४ च्या पत्राने केलेली आहे. ग्राहकास संपूर्ण तक्रारीच्या तपशिलाची माहिती आहे. तरी ही ग्राहकाने मंचाकडे पत्रव्यवहार केला आहे. तसेच माहिती अधिकाराखाली माहिती मागितली आहे. या सर्व बाबी मंचाने नोंद करुन घेतल्या आहेत व न्यायनिर्णय केलेला आहे. सबब मंच खालील आदेश पारित करीत आहे.

आदेश

- १) सप्टेंबर,२००५ पासून मार्च,२०१४ पर्यंत वि.प.ने वेळोवेळी दिलेली बिले रद्द करण्यात येत आहेत.
- २) कारणमिमांसेत नमुद केलेप्रमाणे ग्राहकाची जमा रक्कम रु.३,२०४.२७ आहे. या रकमेचे समायोजन पुढील बिलामध्ये करावे.

- ३) मार्च, २०१४ चे १९३४४ ची नोंद गृहित धरून त्यानंतरची बिले प्रत्यक्ष रिडींगप्रमाणे देण्यात यावीत. तसेच कारणमिमांसेत नमुद केलेप्रमाणे वि.प.च्या जमा-नांवे पुस्तकात वरीलप्रमाणे सर्व नोंदी व्यवस्थित नोंदवून त्याप्रमाणे मंचास कळवावे.
- ४) ग्राहकाने नुकसानभरपाई वा इतर मागितलेल्या खर्चाची रक्कम नाकारण्यात येत आहे.
- ५) 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.
- ६) या निर्णयाविरुद्ध तक्रारदार यांना अपील करावयाचे असलेस त्यांना आदेशाच्या तारखेपासून ६० दिवसांचे आंत मा. विद्युत लोकपाल, केशवा. बांद्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व) मुंबई यांजकडे करता येईल.

सही/-
(जी.सी.लेले)
ग्राहक सदस्य

श्री. बी.जी.पवार, अध्यक्ष .. सही/-

श्री. जी.बी.पानकर, सदस्य सचिव .. सही/-

एकमताच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यात यावी.