

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

सं.क्र.काअ/ग्रातनिमं/कोप/केस क्र. ८/२०१५-१६/२०१

दिनांक: ४/१/२०१६

आदेश

आदेश केस क्र. ८ /२०१५-२०१६

- १) श्री. कमलाकर देवेंद्र राजमाने
शिवाजी चौक उरुण-इस्लामपूर
ता.वाळवा जिल्हा. सांगली.
विरुद्ध अर्जदार
- 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. विरुद्ध पक्षकार
- ३) अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता,
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,
उपविभाग, इस्लामपूर-१.

कोरम:-

१. श्री. एन. बी. बारसिंग, सदस्य सचिव,
२. श्री. पी. एस. बुरांडे, ग्राहक सदस्य,

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

न्याय निर्णय

मी श्री. एन.बी. बारसिंग सदस्य सचिव ग्राहक तक्रार निवारण मंच, कोल्हापूर खालील प्रमाणे न्याय निर्णय देत आहे.

आज दि. १५/१०/२०१५ रोजी ग्राहक तक्रार निवारण मंच, कोल्हापूर येथे केस क्र. ८/२०१५-१६ ची सुनावणी पार पडली. या सुनावणीसाठी ग्राहक श्री. कमलाकर देवेंद्र राजमाने रा. इस्लामपूर हे समक्ष हजर होते.

वि.प. महावितरण तर्फे श्री. प्रदिप सुरवसे, उपकार्यकारी अभियंता इस्लामपूर-१ तसेच श्री. शेख, कार्यकारी अभियंता हे हजर होते.

ग्राहकाची तक्रार व मागणीचे स्वरूप

श्री. कमलाकर देवेंद्र राजमाने ग्राहक क्र. २८४०१०६१११२० यांनी अ फॉर्म मधील आपली तक्रार दि. २०/०६/२०१५ रोजी स्वतः कोल्हापूर मंच कार्यालयांत दाखल केली यामध्ये त्यांनी १) अवास्तव वीज बिल दुरुस्त करुन मिळावे. २) डिसेंबर २०१४ च्या बिलातील अतिरिक्त आकाराचा तपशील मिळावा ३) महावितरणच्या दोषी कर्मचा-यावर कारवाई करावी अशी मागणी केली आहे.

तक्रारीचा तपशील

श्री. राजमाने ग्रा.क्र. २८४०१०६१११२० डिसेंबर २०१४ चे वीज बिल रु. १२७३०/- आले. यावर त्यांनी दि. २/१/२०१५ रोजी महावितरण, इस्लामपूर-१ उपविभाग यांचेकडे अर्ज केला या एकाच महिन्यांत ३०९६ रिडींग दाखविले गेले आहे. यानंतर उपविभाग इस्लामपूर १ ने सविस्तर उत्तर दिले आहे, यामध्ये त्यांनी आपले जुने मिटर डिसेंबर २०१३ मध्ये बदलले होते त्याचा अहवाल या कार्यालयास प्राप्त होईपर्यंत डिसेंबर २०१४ पर्यंत सरासरी १८९ रिडींग याप्रमाणे बिले आकारली आहेत अंतिम रिडींग प्राप्त झाल्यानंतर ३०९६ ही फरकाचा आकाडेवारी आहे ते रिडींग हे १३ महिन्यातील फरकाचे आहे आणखीही बराच पत्र व्यवहार ग्राहकाने केलेला आहे त्याची त्यांना समाधानकारक उत्तरे न वाटल्याने त्यांनी सांगली कक्षाकडे अर्ज केला त्यानी दिलेला आदेशही त्यांना मान्य न झाल्यामुळे मंचाकडे अर्ज केला आहे. प्रत्यक्ष चर्चेच्यावेळी श्री. राजमाने यांनी इस्लामपूर कार्यालयातील कर्मचारी अत्यंत उध्दटपणे बोलतात.अधिकारी वर्ग चांगली उत्तरे देतो पण कर्मचा-यांना ताकीद दयावी अशी मागणी मंचा समोरच केली. मला बिले रिडींगप्रमाणे आली आहेत. सरासरी १८९ हा आकडा मला मान्य नाही. तसेच डिसेंबर २०१३ मध्ये बसविलेले मिटर सदोष आहे. माझा वीज वापर अत्यंत कमी आहे. हे मी दि. १/६/२०१५ ला पत्राने कळविले आहे पण याची कोण दखल घेत नाही. असेही त्यांनी प्रत्यक्ष सांगितले व लेखीही म्हंटले आहे. उपस्थित अधिकारी श्री. सुरवसे व शेंख यांनी मंचास माहिती देताना डिसेंबर २०१३ ला तो मीटर बदलला त्याचा अहवाल दि. ७/११/२०१४ रोजी प्राप्त झाला, त्यामुळे जो पर्यंत अहवाल प्राप्त नव्हता तो पर्यंत सरासरी १८९ ने १३ महिन्याचे बिल देण्यांत आले आणि नंतर फरकासह डिसेंबरला बिल दिल्याचे सांगितले. यावर मंचाने सदर जुने मिटर हे बदलावे आणि नविन मिटर बसवून त्याचा एक महिन्या नंतर आम्हास अहवाल सादर करावा, उध्दट कर्मचा-यांना समज देण्यांत यावी असे सांगितले. नविन मिटरचा अहवाल या मंचाकडे दि. १/१२/२०१५ रोजी प्राप्त झाला. त्यामध्ये सरासरी ९५ युनिट मासिक रिडींग येत आहे. जुने मिटरचा रिपोर्ट OK असे म्हंटले आहे. यापूर्वीच ३४४६.६४ संबंधी सविस्तर पत्र वि.प.ने दि. २१/७/२०१५ रोजी श्री. राजमाने यांना पाठविले आहे.यावर खालील मुददे उपस्थित होतात.

१) ग्राहकाचे वीज बिल दुरुस्त करुन देता येईल का?

उत्तर :- अशंत:

२) ग्राहकास भरपाई देता येईला का ?

उत्तर :- होय.

३) आदेश.

उत्तर :- अंतिम आदेशाप्रमाणे.

- कारण मिमांसा -

ग्राहकाने तक्रार निर्माण होईपर्यंत सर्व बिले वेळेवर भरलेली आहेत. तक्रार निर्माण होण्यापूर्वी CPL प्रमाणे दाखविलेला वीज वापर साधारण प्रति महिना सरासरी २२० एवढा मार्च २०१३ ते ऑगस्ट २०१३ युनिट दिसून येतो. जानेवारी २०१५ ते जून २०१५ सरासरी १६० रिडींग आहे. जुलै २०१५ ते ऑक्टोबर २०१५ सरासरी प्रति महिना ११८ रिडींग आहे आमचे आदेशाप्रमाणे मिटर बदलल्या नंतर एक महिन्यानी रिडींग ९५ आले आहे. तक्रार कालावधीत ग्राहकाचे रिडींग १८९ युनिट प्रमाणे बिले दिली आहेत. नोव्हेंबर २०१४ ला मिटर रिपोर्ट आल्यानंतर डिसेंबरला दिला ३०९६ युनिटच बिल दिले गेले आहे ते ग्राहकास मान्य नाही वरील सर्व वस्तुस्थिती आणि मिटरचा OK रिपोर्ट पहाता मंचाचे असे मत आहे की ग्राहकाने आपल्या निवेदनात डिसेंबर २०१३ मध्ये ६० युनिट चालू रिडींग दाखविल्याचे म्हटले आहे. मिटर फोटोमध्ये ८० युनिट आहे या बाबीचा योग्य तो विचार करुन डिसेंबर २०१३ बिलाची पुन्हा आकारणी करता येईल का पहावे. यास्तव ग्राहकाची बिल दुरुस्त करण्याची मागणी अंशतः मंजूर असे उत्तर मुद्दा क्रमांक १ चे देणेत आले आहे. वि.प.ने विनिमय ५ च्या १५/३/१ नुसार केलेली कृती प्रमाण आहे.

वेळचेवेळी मिटर रिडींग करुन ग्राहकास योग्य बिले देणे, तक्रार निर्माण झाली तर त्याचा निपटारा वेळेवर करणे यासाठी महावितरण आणि मा. आयोग यांनी नियमावरली तयार केलेल्या आहेत व मा. आयोगाच्या आदेशाची अम्मलबाजावणी झाली नाहीतर कृतीमानके नुसार ग्राहक नुकसान भरपाई मिळणेस पात्र आहे. महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवाना धारकांच्या कृतीची मानके विद्युत पुरवठा सुरु करावयाचा कालावधी आणि भरपाईची निश्चितीकरण) विनिमय २०१४ नुसार श्री. राजमाने यांच्या मिटरच्या नोंदी प्रत्येक दोन महिन्यातून एकदा घेणे आवश्यक होते तसेच संहिता व पुरवठ्याचा अटी २००५ च्या १४/४/३ प्रमाणे ग्राहकाकडून मीटरच्या तपासणीसाठी करण्यांत आलेल्या विनंतीच्या दिनांकापासून दोन महिन्यांच्या कालावधीत तपासणी अहवालाची प्रत वितरण परवाना धारक ग्राहकास देईल, असे म्हटलेले आहे. या केसमध्ये उपकार्यकारी अभियंता सवसु उपाविभाग इस्लामपूर-१ यांनी वारंवार पत्रे पाठवून सुध्दा शाखाधिकारी, शाखाकार्यालय इस्लामपूर-१ यांनी अहवाल उशिरा म्हणजे नोव्हेंबर २०१४ मध्ये दिल्याचे दिसून येते. जी कृती फेब्रुवारी २०१४ मध्ये अपेक्षित होती ती नोव्हेंबर २०१४ मध्ये म्हणजे ९ महिने उशिराने केली आहे. म्हणजे कृतीमानके भरपाई कलम ८ अन्य सेवा १ नुसार रु.२०० पाहिल्या महिन्याच्या विलंबा नंतरच्या प्रतिमहिन्यास अगर त्याचा भागास मिळणेसाठी ग्राहक पात्र आहे, म्हणजे ९-१=८ महिने X २०० रु.=१६०० रु. १६००/- ग्राहकाच्या बिलामध्ये वजावट करुन देण्यांत यावेत. सध्याचे मिटर कायम ठेवण्यांत यावे ग्राहकास येणे फरकाची रक्कम समान १३ हप्त्यात बिलातून देण्यांत यावी, वसूल करावी, दंड व्याज इतर चार्जेस लावू नयेत. तसेच भरपाईची रक्कम रु.१६००/- कसूरदाराकडून नियमाप्रमाणे वसूल करावी.

ग्राहकाने कर्मचा-यांच्या वर्तनाबद्दल अत्यंत नाराजी प्रकट केली आहे. तरी संबंधीत कर्मचा-यांना योग्य ती समज देणेत यावी. ग्राहकाना आपल्या कार्यालयात सन्मानपूर्वक वागणूक मिळेल याची काळजी घ्यावी.

..४..

आदेश

१. ग्राहकाची तक्रार अंशतः मंजूर करण्यांत येत आहे.
२. ग्राहकास नुकसान भरपाई देण्यांत यावी.
३. दोषी कर्मचा-यावर कारवाई करावी.
४. सदर आदेशाची अंमलबजावणी केल्याचे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम २००६ ट.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 यांजकडे करता येईल.

दिनांक ४/०१/२०१६

(एन. बी. बारसिंग)
सदस्य सचिव

अध्यक्ष पद दिनांक १६-१२-२०१४ पासून रिक्त.

श्री. पी. एस. बुरांडे,
ग्राहक सदस्य,

एकमताच्या / बहुमताच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यात यावी.