



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

सं.क्र.काअ/ग्रातनिमं/कोप/११/२०१४-१५/१४७

दिनांक : २१.०८.२०१४

आदेश केस क्र. ११/१४-१५

१. श्री.राजेंद्र भाऊसाहेब खानविलकर,
मु.पो.बोंद्रेवाडी, ता.पन्हाळा,
जिल्हा - कोल्हापूर.

अर्जदार

विरुद्ध

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

२) कार्यकारी अभियंता,
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,
विभागीय कार्यालय, ग्रामीण-१ कोल्हापूर.

पक्षकार

३) उपकार्यकारी अभियंता,
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,
उपविभागीय कार्यालय, कळे.

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.राजेंद्र भाऊसाहेब खानविलकर, या ग्राहकाने आपल्या शेतीजोडणीवरील बिलासंबंधी तक्रारीचा अर्ज अ नमुन्यात मंचाकडे दिनांक ३०.०५.२०१४ रोजी दाखल केला. मंचाने रीतसर पोच देऊन दि.१८.०६.२०१४ रोजी रीतसर सुनावणी ठेवली. सुनावणीसाठी उभयकडील जबाबदार हजर होते. सुनावणीदरम्यान वि.प.ला कागदपत्रे हजर करण्यासाठी मुदत दिली होती. परंतु त्यावेळेत वि.प.कडून कागदपत्रांची पूर्तता होऊ शकली नाही. वारंवार मागणी करून कागदपत्रे उपलब्ध झाल्यावर न्यायनिर्णय केला आहे. त्यामुळे न्यायनिर्णयास विलंब झाला आहे. विनिमयातील तरतुदीप्रमाणे उपलब्ध कागदपत्रानुसार न्यायनिर्णय करता येतो. तथापि कोणावर ही अन्याय होऊ नये तसेच तक्रारीचे योग्यप्रकारे निराकरण व्हावे यासाठी वि.प.कडून आवश्यक ते कागदपत्र मागवावे लागले ही वस्तुस्थिती आहे.

ग्राहकाने अंतर्गत कक्षाचा आदेश क्र.२७८१ दि.०९.०४.२०१४ चा आदेश, ग्राहकाने हजर केलेले कागदपत्रे तसेच वि.प.चे म्हणणे, या सर्वांवरून सर्वसाधारणपणे ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरूप पुढीलप्रमाणे दिसून येते.

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरूप

सदरचा ग्राहक हा दि.२१.३.१९८० पासून २० एच.पी. इतक्या वापराचा शेतीचा ग्राहक आहे. जून,०८ च्या दरम्यान सदर ग्राहकाच्या मागणीप्रमाणे मीटर बसविला. सदर मीटर क्र.७०११०६५७५४ असा होता. सदर मीटर बसविल्यावर दुस-या तिमाहीमध्ये मीटर बसलला. त्या जागी परत ५५/११०६७९०४ हा मीटर बसविला. तो ही मीटर दि.१५.०२.०९ रोजी बंद पडला म्हणून बदलला. त्याजागी क्र.९५/११०६८४५६ हा मीटर बसविला. तो सर्वसाधारणपणे १ वर्ष इतक्या कालावधी चालू राहिला. तो मीटर जळला म्हणून दि.११.०३.२०१० रोजी परत मीटर बदलला. त्याचा क्र.५३/११०३८६२५ असा होता. हा मीटर दि.१२.१०.२०१३ पर्यंत चालला व त्यानंतर तो जळला. त्यामुळे त्याठिकाणी पाचव्यांदा मीटर बदलला. त्याचा क्र.५९/०९०२२१३६ हा बसविला. तो बसवितांना ही २७१९६ असे वापरलेले रिडींगवर बसविला. तो आजअखेर चालू आहे. सदरच्या सर्व मीटरवरील रिडींग घेताना चुकीची रिडींग घेतली आहे. त्यामुळे वापरापेक्षा ही जास्त रकमेची बिले दिली गेली आहेत. दि.११.०३.२०१० रोजी बदलेल्या मीटरची नोंद प्रत्यक्षात CPLवर डिसेंबर, २०१२ मध्ये झाली आहे. अशा प्रकारे वेळच्या वेळी व योग्यप्रकारे नोंदी न घेतल्याने ग्राहकास जमा रकमेची बिले दिली असल्याचे ग्राहकाचे म्हणणे आहे. सप्टेंबर, २०१० ते मार्च, २०१३ अखेर अशी जमा रकमेची बिले दिली गेली आहेत. यासाठी स्थानिक अधिकारी यांच्याशी वारंवार संपर्क करून ही त्यांच्याकडून समाधानकारक खुलासा वा व्यवहार केला गेला नाही. तसेच अंतर्गत कक्षाकडे तक्रार दाखल केल्यावर स्थानिक अधिकारी श्री.शेडसाळे यांनी दिलेला तपासणी अहवाल दिशाभूल करणारा आहे असे ग्राहकाने आपल्या म्हणण्यामध्ये नमुद केले आहे. अंतर्गत कक्षाने दिलेला आदेश ही आक्षेपार्ह आहे. त्याचा ही उल्लेख ग्राहकाने आपल्या म्हणण्यात नमुद करून मीटर बसविलेल्या तारखेपासून ती बिले दुरुस्त ती बिले दुरुस्त करून मिळावीत. तसेच शासन सवलतींचा फायदा मिळावा अशी मागणी नोंदवतांना कंपनीकडून विनाकारण मानसिक व आर्थिक झालेल्या त्रासाबद्दल तरतुदीप्रमाणे भरपाई मिळावी अशी मागणी केलेली दिसून येते.

वि.प.ची भूमिका व कार्यवाही

सदर श्री.खानविलकर या ग्राहकाचे जोडणीवर त्यांच्या मागणीप्रमाणे मीटर बसविला ही गोष्ट खरी आहे. तसेच मीटरच्या नोंदी घेतांना काही त्रुटी आढळल्या. तसेच मीटर जळाल्यास त्वरित सदरचे मीटर बदलून दिले आहेत. वीज ग्राहकाच्या मीटर वाचन नोंदी या बाह्यस्रोत नोंदणीच्या संस्थेद्वारे कार्यालयाच्या आदेशाप्रमाणे नियम व अटी यांचे पालन करून घेतल्या जातात. सदर ग्राहकाचे मार्च, २०१० पूर्वी LT-३ phase मीटर बसविण्यात आले होते. सदर मीटरवरील नोंदी स्पष्ट दिसत नसल्यामुळे दि.११.०३.२०१० रोजी सदर मीटर बदली करून त्याठिकाणी मीटर क्र.११०३८६२५ हा बसविण्यात आला आहे. सदर ग्राहकाचा मीटर बदलाचा अहवाल शाखा कार्यालय, बाजारभोगाव यांच्याकडून मार्च, १३ अखेर उपविभाग कळे कार्यालयाकडे आला नसल्यामुळे बदलाची नोंद मार्च, १३ मध्ये झाली ही बाब खरी आहे. वास्तविक मीटर वाचक एजन्सीकडून मीटर वाचन नोंद घेतेवेळी प्रत्यक्ष जागेवरील मीटर क्रमांक, तपशील, मीटर वाचन अहवाल यामध्ये मीटर क्र. तपशीलयाची पडताळणी न करता मीटर वाचन घेऊन उपविभाग कळे कार्यालयाकडे सादर केले आहे. त्यामुळे मीटर बदलाची नोंद मार्च, १३ मध्ये झाली. तसेच मार्च, १३ मध्ये नवीन मीटरची नोंद घेतांना चुकीची नोंद झाल्यामुळे मार्च, १० ते मार्च, १३ हे बील हे बील दुरुस्त करून दिले आहे. मीटरच्या नोंदी वेळच्या वेळी न घेतल्यामुळे बाह्यस्रोत एजन्सी तसेच बाह्य वर कारवाई चालू आहे. तसेच स्थानिक शाखा कार्यालय व उपविभाग येथे ही वेळच्या वेळी योग्य प्रकारे अचुक नोंदी न झाल्यामुळे याही प्रकारची चौकशी चालू आहे.

कळे उपविभागात ग्राहकास योग्य दाबाने भारनियमनाव्यतिरिक्त अखंडित वीजपुरवठा व वेळेत वापराप्रमाणे बिले देण्याच्या सुचना केल्या आहेत. प्रस्तुत बील दुरुस्त करून दिले आहे. सदरचे बील ग्राहकाने भरणेबाबत आदेश व्हावा असे प्रतिपादन वि.प.तर्फे करण्यात आले आहे.

दाखल तक्रारीसोबतची कागदपत्रे, अंतर्गत कक्षाचा निर्णय व वि.प.ने हजर केलेले कागदपत्रे या आधारे मंचापुढे निर्णयासाठी पुढील मुद्दे उपस्थित होतात.

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

उत्तर: होय. बील दुरुस्त करून देणे योग्य होईल.

प्रश्न २: तक्रारदाराने मागणी केलेली भरपाईची रक्कम देणे योग्य आहे किंवा कसे ?

उत्तर: नाही.

प्रश्न ३: आदेश.

उत्तर: अंतिम आदेशाप्रमाणे.

कारणमिमांसा

श्री.राजेंद्र भाऊसाहेब खानविलकर, या ग्राहकाने आपल्या तक्रारीत नमुद केल्याप्रमाणे एप्रिल,०८ ते ऑक्टोबर,१३ पर्यंत ५ वर्षांमध्ये ५ वेळा मीटर बदलले आहे. ही वस्तुस्थिती निदर्शनास येत आहे. सदर तक्रारीसंदर्भात मंचापुढे सुनावणी दि.१८.०६.२०१४ रोजी झाली. त्यावेळी वि.प.कडून तक्रारीच्या बाबतीत कोणतेही ठोस म्हणणे वा कागदपत्रे दिली नव्हती. त्यामुळे मंचाने कागदपत्रे हजर करण्यास वि.प.स मुदत दिलेली होती. त्याही मुदतीत वि.प.कडून उपस्थित राहून कागदपत्रे वा खुलासा आला नाही. ही बाब वि.प.च्या कार्यप्रणालीस निंदनीय व खेदजनक आहे. ग्राहकाची उपलब्ध CPL बघितल्यावर तसेच त्यावरील मीटरच्या घेतलेल्या नोंदी याची बारकाईने पाहणी केल्यावर वि.प.च्या बिलिंग विभागाकडून ब-याच चुका झाल्याचे दिसून येते. सदर ग्राहक वारंवार त्यासाठी संपर्क करीत होता ही बाब नाकारता येत नाही. अंतर्गत कक्षाने बारकाईने लक्ष घालून आपल्या पातळीवर प्रश्न समजावून घेऊन निराकरण करणे आवश्यक होते. तसे न झाल्याने मंचास बारकाईने लक्ष घालून नव्याने हिशेब मांडावा लागला आहे. ही कार्यप्रणाली पार करीत असतांना विनियमातील तरतुदीपेक्षा जादा विलंब झाला आहे. वि.प.ने CPLवरील नोंदीप्रमाणे सप्टेंबर,१० ते मार्च,१३ पर्यंत ग्राहकास जमा रकमेची बिले दिली आहेत. त्याचे सबळ कारण वि.प. देऊ शकत नाही ही वस्तुस्थिती आहे. तसेच बाह्यस्रोत एजन्सीकडून मीटर रिडींग घेतले जाते ही बाब खरी असली तरी एजन्सीकडून केलेल्या कामाची खातरजमा होणे कंपनीच्या दृष्टीने योग्य आहे. तथापि स्थानिक कार्यालयापासून विभागीय कार्यालयापर्यंत कोणीही काळजीपूर्वक व गंभीरपणाने दखल घेतलेली दिसत नाही. त्यामुळे ग्राहकास मिळणा-या कृषी संजीवनीचा लाभ मिळाला आहे किंवा कसे हे ही कळून येत नाही. ग्राहकाने वारंवार तक्रार करून ही बिलामध्ये दुरुस्ती न झाल्यामुळे त्यांनी अंतर्गत कक्ष, कोल्हापूर, यांच्याकडे तक्रार मांडली. तथापि अंतर्गत कक्ष वा विभागीय कार्यालय यांनी योग्य प्रकारे प्रश्न सोडविल्याचे दिसत नाही. त्यामुळेच ग्राहकाने मंचाकडे अर्ज दाखल केला आहे. मंचाने वारंवार बैठका घेऊन वि.प.स स्थळ तपासणी अहवाल तसेच बदललेल्या मीटरचा तपशील, मीटर बदलाचे रजिस्टर, CPL इत्यादि कागदपत्रांची मागणी करून त्यातील नोंदीप्रमाणे बिल दुरुस्त करण्याचा निर्णय केला व त्याप्रमाणे मंचाने न्यायनिर्णय केला आहे. सदर ग्राहकास एकंदर पाच वेळा मीटर बदलले. त्यापैकी सगळ्यात शेवटी दि.१२.१०.२०१३ रोजी बदलेले मीटर आजअखेर म्हणजेच जून,२०१४ च्या तिमाहीअखेर चालू असल्याने त्यावरील नोंदीच्या आधारे मागील बिले दुरुस्त करावी असे मंचाने निश्चित करून त्याप्रमाणे कंपनीकडून बिलांचा तपशील करून घेतला. त्याचप्रमाणे ग्राहकाचा मंजूर भार व प्रत्यक्ष भार या आधारे भारनियमनाचा विचार करून किती वीज वापर होऊ शकेल या ही गोष्टींचा तांत्रिक अहवाल घेऊन त्याचा ही परामर्श घेतला आहे.

वर नमुद केलेल्या ग्राहकास एकंदर जून,२००८ पासून जून,२०१४ पर्यंतच्या काळातील बिले दुरुस्त करून द्यावी लागतील. त्यामुळे सरासरी ३९९४ इतका वापर दरमहा झाला आहे असे गृहित धरून त्यास बिले दुरुस्त करून देण्याचे मंचाने निश्चित केले आहे. त्याचप्रमाणे ग्राहकास मिळणारा कृषी संजीवनीचा लाभ देणे योग्य आहे असे मंचाचे मत झाले आहे. वि.प.कडून वेळच्या वेळी योग्यप्रकारे बिले दिली नसल्याने या योजनेचा लाभ ग्राहकास घेता आला नाही. तसेच चुकीची व अवास्तव बिले दिली

असल्याने तसेच वर नमुद केलेल्या काळात जमा रकमेची बिले दिली असल्यामुळे नव्याने बील दुरुस्त करतांना त्यावर दंड,व्याज लावु नये असे मंचाचे मत आहे. या सर्व बाबींचा विचार करता जून,२००८ पासून जून,२०१४ पर्यंत रिडींग ५९१५५ या रिडींग युनिटपर्यंत बिले दुरुस्त केली असल्यामुळे त्यापुढील बिले वि.प.ने त्याप्रमाणे निर्णय झाल्यावर दुरुस्त करुन देणे आवश्यक आहे.

सदर तक्रारीचा परामर्श घेत असतांना लक्षात येते की वि.प.च्या बिलिंग व्यवस्थापनात अनेक त्रुटी असल्यामुळे ग्राहकास नाहक त्रास सोसावा लागला आहे. तसेच वि.प.चे आर्थिक नुकसान होत आहे. या ही केसमध्ये तसेच घडले आहे. स्थानिक कार्यालयांनी वेळोवेळी नोंदी करुन सदर नोंदी वरिष्ठ कार्यालयास पाठविण्याची पध्दत योग्य असली तरी येथे असे काही ही घडले नाही. मीटर रजिस्टरमध्ये सर्व नोंदी केलेल्या नाहीत. त्यामुळे सदर रेकॉर्डचा उपयोग होत नाही. अशी अस्पष्ट नोंद ठेवणे ग्राहकासाठी अन्यायकारक आहे. तसेच वि.प.च्या महसुसलाच्या दृष्टीने नुकसान आहे. त्यामुळे व्यवस्थापनाने सर्व जबाबदार व्यक्तींची योग्य चौकशी करुनअसे प्रकरण पुन्हा घडणार नाही याची खबरदारी घेणे अत्यंत महत्वाचे आहे.

सबब मंच खालीलप्रमाणे बिले करण्याबाबत आदेश देत आहे.

वि.प.कडून जून,२००८ ते जून,२०१४ या कालावधीचा तिमाही ११९८२ युनिटस् वापर गृहित धरुन बिले करुन घेतली आहेत. त्याबरहुकुम एकूण बील रक्कम रु.२,३४,६१०.०१ इतकी होत असून ग्राहकाने वेळोवेळी केलेली जमा रक्कम रु.१,०१,२३०/- इतकी होत आहे. त्याची वजावट करता रु.१,३३,३८०.०१ ही ग्राहकाची जून,२०१४ अखेर थकबाकी निघत आहे. त्यामध्ये ग्राहकास फोका अंतर्गत सन २००० ते २००४ पर्यंत रु.२०,५०४/- व सन २००८ ते २०१० याकरिता रु.२१,८०७.२४ इतकी रक्कम वसुल केलेली परत देणे वाणिज्य परिपत्रकाप्रमाणे आवश्यक आहे. अशी रक्कम मुळ थकबाकीची रक्कम रु.१,३३,३८०.०१ यातून वर नमुद केलेली एकत्रित रक्कम फोका रु.४२,३११.२४ वजा जाता रु.९१,०६८.७७ इतकी रक्कम थकबाकी निश्चित होते. कृषी संजीवनीचा लाभ देण्याच्या दृष्टीने ५०% सुट ही परिपत्रकाप्रमाणे जाहीर झाली असल्यामुळे रु.४५,५३४.३८ इतकी देय रक्कम जून,२०१४ अखेर ग्राहकाने भरणे आवश्यक आहे असे मंच निश्चित करीत आहे. त्यामुळे जून,२००८ पासून जून,२०१४ पर्यंत दिलेली सर्व बिले रद्द करावी लागतील व नव्यानेवर नमुद केल्याप्रमाणे हिशेब करुन B/80 या आधारे नोंद घ्यावी असे मंच सुचित करीत आहे.

आदेश

१. वि.प.ने जून,०८ ते जून,१४ पर्यंत दिलेली सर्व बिले रद्द करावीत.
२. कारणमिमांसेत नमुद केल्याप्रमाणे नव्याने हिशेब करुन B/80 द्वारा ग्राहकाच्या खात्यावर जमानावे रक्कम निश्चित करावी.

३. जून,०८ ते जून,१४ या कालावधीत तिमाही ११९८२ युनिटस्चा वापर निश्चित करुन एकूण २,३४,६१०.०१ इतकी बील रक्कम होत असून त्यानुसार ग्राहकाने वेळोवेही भरलेली रु.१,०१,२३०/- ही रक्कम जमा धरावी व रु.१,३३,३८०.०१ इतकी रक्कम ग्राहकाकडे येणे निघत आहे.
४. वरील थकबाकी रकमेतून फोकाअंतर्गत जमा रक्कम रु.४२,३११.२४ इतकी रक्कम सदर थकबाकीतून वजा केल्यानंतर रु.९१,०८८.७७ इतकी थकबाकी निश्चित होते.
५. वर नमुद रकमेस कृषी संजीवनी योजनेचा लाभ देण्याच्या दृष्टीकोनातून ५०% रक्कम ही रु.४५,५३४.३८ इतकी होत असल्याने जून,१४ पर्यंत ग्राहकाने रु.४५,५३४/- ही रक्कम चालू बील व ३ समान हप्त्यात वेळोवेळी जमा करावी.
६. वर नमुद केलेप्रमाणे चाला १ बील व रकमेचा एक हप्ता
- ७) 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.
- ८) 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 :

सही
(जी.सी.लेले)
ग्राहक सदस्य

श्री. बी.जी.पवार,अध्यक्ष .. सही

श्री. जी.बी.पानकर, सदस्य सचिव .. सही

एकमताच्या / बहुमताच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यात यावी.