

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

ग्राहक तक्रार क्र. ६२-२०१०/

दिनांक :

श्रीमती सुधा सदाशिव पाटील,
मु.पो. दिंडेवाडी, ता. भुदरगड, जि. कोल्हापूर

अर्जदार

विरुध्द

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

विरुध्द 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.

श्रीमती सुधा सदाशिव पाटील, दिंडेवाडी, ता. भुदरगड, जि. कोल्हापूर सद्या राहणार शिवाजी पेट कोल्हापूर यांनी आपले पती श्री. सदाशिव शंकर पाटील यांच्या जोडणी संदर्भात प्रतिनिधी श्री. मकरंद घुगरे यांच्यामार्फत आपल्याला दिले गेलेल्या दि. ३०.९.२००९ ते दि. ३१.१२.२००९ या कालावधीतील ५५०९३ युनिटच्या चुकीच्या व अवाजवी बील व त्याची रक्कम याबद्दल तक्रार नोंदविली आहे. या संदर्भात प्रथमतः अंतर्गत कक्ष कोल्हापूर यांच्याकडे दि. ८.३.२०१० रोजी तक्रार नोंदविलेली आहे. अंतर्गत कक्षाने दिलेला निर्णय मान्य न झालेने ग्राहक मंचाकडे दि. ८.३.२०१० रोजी प्रतिनिधी श्री. घुगरे यांचेमार्फत अर्ज दाखल केला आहे.

सदरचा अर्ज दाखल करून घेवून मंचाने वि.प.कडून मुद्देनिहाय अभिप्राय मागविला व दि. ४.५.२०१० रोजी कोल्हापूर येथे मंच कार्यालयात सुनावणीची तारीख निश्चित केली व त्याप्रमाणे उभयतांना नोटीसीने कळविले. सुनावणीच्यावेळी ग्राहकातर्फे श्री. मकरंद घुगरे व वि.प.तर्फे कार्यकारी अभियंता, कोल्हापूर सर्कल श्री. आडके व विभागीय लेखापाल श्री. एस.एस. घोरपडे उपस्थित होते. ग्राहक प्रतिनिधी श्री. घुगरे यांनी तक्रारी संदर्भात आपले म्हणणे सविस्तरपणे मांडले. वि.प.तर्फे अधिक लेखी म्हणणे देण्यात आले व कांही आवश्यक पेपर हजर करण्यासाठी दि.१८.५.२०१० पर्यंत मुदत मागून घेतली,त्याप्रमाणे कागद हजर करण्यास मुदत दिली. दाखल कागदपत्रे, अंतर्गत कक्षाचा निर्णय सुनावणी दरम्यानची कथने या सर्वांवरून ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरूप व वि.प.ची भूमिका व कार्यवाही याचे स्वरूप पुढील प्रमाणे आहे.

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरूप

दि. ३०.९.२००९ ते दि. ३१.१२.२००९ या संपणाच्या कालावधीसाठी वि.प.तर्फे ५५०९३ इतक्या युनिटचे रु. ४८५८९.७७ इतक्या रकमेचे बील ग्राहकास मिळाले आहे. सदरचे बील अवाजवी चुकीचे आहे मजला वि.प.ने दिलेली बीले मी वेळच्यावेळी भरलेली आहेत असे असतांनासध्दा इतक्या मोठ्या युनिट वापराचे बील देवून मजवर अन्याय केलेला आहे, तसचे सदरचे बील पूर्णपणे चुकीचे असल्याने रद्द व्हावे, अधिनियम २००३ मधील ५६:२ प्रमाणे कार्यवाही व्हावी तसेच संबंधित जबाबदार व्यक्तीवर अधिनियम २००३ कलम ५५:२ नुसार कारवाई करावी अशा पध्दतीची मागणी. ग्राहकाची आहे. त्यासाठी ग्राहकाने वि.प.ने दिलेली बीले व जमा केलेल्या पावत्या, कॅफियत व आपले म्हणणे अर्जासोबत सर्व कागद दाखल केले आहेत.

वि.प.ची भूमिका व कार्यवाही याचे स्वरूप

सदर सदाशिव पाटील यांना शेती वापरासाठीचे कनेक्शन २००१ पासून देण्यात आलेले आहे. त्यांना बसविलेला मीटर पूर्वीपासूनचा आजअखेर तोच आहे सदर मीटरवर ५ डिजीटच्या आकड्याऐवजी ४ आकडे डिजीटची नोंद सातत्याने घेतली असल्यामुळे रिडींग चुकीचे नोंदविले गेले आहे, ती चूक २००९ साली लक्षात आल्यावर प्रत्यक्षात रिडींग घेवून तसेच सदरचा मीटरची तपासणी करून मीटर सुव्यवस्थित असल्याची खात्री झालेमुळे प्रचलित दराचे बील ग्राहकास अदा केलेले आहे. दि.३०.९.२००९ ते दि. ३१.१२.२००९ या कालावधीतील ५५०९३ युनिटचे रु. ४८५८९.७७ चे बील रद्द करून त्या ऐवजी प्रत्यक्षात वापर व स्थळ पाहणी करून मार्च २०१० अखेरचे युनिट ५८६४३ चे रु. ३२२५०/- दिलेले बील योग्य आहे ते नियमास धरून आहे ते ग्राहकाने भरावे तसेच त्या संबंधी रिट पीटीशन नं. १०७५ मुंबई उच्च न्यायालय यांनी दिलेला निकाल लक्षात घेवून त्याप्रमाणे मानवी चूक झाली असल्यामुळे ग्राहकास देण्यात आलेले विजेचे बील सदर आदेशाप्रमाणे ग्राहकाने भरणे आवश्यक आहे व तसा मा. मंचाचा आदेश व्हावा अशी मागणी नोंदविली आहे.

ग्राहकाची मागणी, वि.प.ची भूमिका, अंतर्गत कक्षाचा निर्णय या सर्व कागदपत्रांचा व कथनांचा अभ्यास केल्यावर खालील मद्दे निष्कर्षासाठी उद्भवतात.

मुद्दा क्र. १ ग्राहकास मागे जावून किती कालावधीसाठी बील मागणी करता येईल तशी अधिनियमात तरतूद आहे किंवा कसे ?

उत्तर : अधिनियम २००३ मधील कलम ५६ चा १ व २ याचा आधार घ्यावा लागेल.

मुद्दा क्र.२ सदर अधिनियमात नेमकी कोणती तरतूद नोंद केली आहे ?

उत्तर : अधिनियम २००३ मधील ५६:२ च्या आधारे कंपनीने सातत्याने थकबाकी दाखविलेल्या दिनांकापासून जास्तीत जास्त दोन वर्षे मागे जावून थकबाकी वसूल करता येईल अशी तरतूद नोंदविण्यात आली आहे.

मुद्दा क्र. ३ प्रस्तुत प्रकरणी जादा कालावधीसाठी काय उपाय योजना करावी लागेल ?

उत्तर : दोन वर्षांच्या कालावधी शिवाय त्या मागील वीज बील मागणी कंपनीस करता येणार नाही..

मुद्दा क्र. ४ आदेश ?

उत्तर : अंतिम आदेशा प्रमाणे

कारणमिमांसा

श्री. सदाशिव पाटील यांच्या नांवे सदरचे कनेक्शन शेतीपंपासाठी दि. ९.१.२००१ पासून चालू असल्याचे दाखल कागदपत्रांवरून दिसून येते. तसेच वि.प.ने दाखल केलेले सीपीएल यावरही तशी नोंद दिसून येते. ग्राहकास जानेवारी २००१ पासून वेळोवेळी वि.प.ने बीले अदा केली आहेत व त्याचप्रमाणे ग्राहकानेही बिलांचा भरणा केलेला आहे असे लक्षांत येते. मात्र २००९ साली एकाएकी वि.प.ने मोठ्या अवाजवी बील ग्राहकास दिल्यामुळे ग्राहकासही जाग आल्याचे दिसून येते. वास्तविकपणे वीज वितरण कंपनी व ग्राहक यांनी देणे व घेणे या व्यवहारांमध्ये डोळसपणाने काम करणे आवश्यक आहे तसे उभयतांकडून झाल्याचे दिसून येत नाही. ग्राहकास २००१ पासून ५ एचपीचा वापर वीज कंपनीतर्फे देण्यात आला आहे, तथापि ग्राहकाच्या खाते उतारा पाहिल्यास सदर खाते उतार्यात ग्राहकाने इतक्या प्रदीर्घ कालावधीत रु.२३०९/- इतक्या अल्प रकमेचा भरणा केल्याचे दिसून येते. यामध्ये ग्राहकाचीही तितकीच जबाबदारी आहे की आपल्या वीज वापराप्रमाणे आपणांस लाईट बील येत नाही म्हणून या संदर्भात तक्रार करणे हे ग्राहकाचे कर्तव्य आहे, मात्र त्यापासून ग्राहक बाजूला गेल्याचे दिसून येते. या उलट वीज वितरण कंपनी ही वीज विकून त्यातून आपला व्यवसाय खर्च चालवत असते. ही गोष्ट लक्षांत घेता २००१ पासून ग्राहकास पाठविलेली बीले फॉल्टी, सरासरी, क्रेडीट अशा स्वरूपात व शेरे नोंदविलेली बीले १० वर्षे पाठविली आहेत, त्यामध्ये वि.प.च्या व्यवस्थापनातील निष्काळजीपणा दिसून येत आहे. दोघेही आपआपल्या भूमिकेपासून बाजूला जावून अगदी शेवटच्या टोकावर गेल्यावर व नुकसान होते असे नक्की झाल्यावर कायद्याचा आधार घेत असल्याचे दिसून येते. ग्राहकाने आपले कर्तव्य बजावत असतांना वि.प.ने दिलेली बीले योग्य वेळी व योग्य आहेत काय याची खातरजमा करून त्यासंबंधी तक्रार करणे योग्य होते तसे केल्याचे दिसत नाही. तसेच ग्राहकाने प्रथम कक्षात व नंतर मंचात तक्रार दाखल केल्यावर आपणांस सोयीचा न्याय-निवाडा मंचासमोर सादर करून नवीन अधिनियम २००३ व त्याबरहकूम नवीन विनियम तयार झाले आहेत व त्या पध्दतीने कंपनीचे कामकाज चालले आहे. सदरच्या दोन्ही बाबी वि.प.स ग्राहकास बांधील आहेत याची जाणीव वा नोंद न घेता मंचापुढे १९१० च्या कायद्याच्या आधारे मा. हायकोर्टाने दिलेला निर्णय वि.प.ने सादर करून आपल्या व्यवसायातील अज्ञान प्रगट केले आहे. मानवी चुकांचे समर्थन करतांना आपणच दिलेले व ज्या संबंधी वाद झाले ते बील रद्द का केले हे वि.प. सोयीस्करपणे झाकून ठेवत आहे. सदर वादातील बिलामुळे गेली १० वर्षे चालू असलेला मीटर तपासणीसाठी घेतला, तो तपासला व मीटर सुस्थितीत आढळला.

त्यामुळे नव्याने बील करून दिले आहे व ते भरावे ही वि.प.ची भूमिका कायद्यास धरून नाही असे मंचास नमूद करावे लागत. कारण मीटर तपासणी करत असतांना किंवा त्या संबंधीचा अहवाल सादर करत असतांना त्यामध्ये ग्राहकाचा सहभाग अत्यंत महत्वाचा आहे. ग्राहकासमोर सदरचा मीटर तपासून त्यापुढे त्याची सही अगर अंगठा घेणे आवश्यक आहे, या बाबी मीटर तपासणी अहवालामध्ये दिसून येत नाहीत. तसेच वि.प.ने आपल्या म्हणण्याच्या समर्थनास दि. १७.५.२०१० चे पत्र क्र. २०१४ सहाय्यक अभियंता, उप विभाग, गारगोटी यांनी दिलेल्या पत्रातील कांही आकडेवारीवर लक्ष देता सदरची आकडेवारी ही चुकीची नोंदविली आहे हे ध्यानात येते. उदा. ५५०९३ युनिटचे दिलेले बील रु. ४८५८९.७७ इतके आहे. तसेच निव्वळ बील रु. ४८४८५.७५ असतांना सदर पत्रात रु.४८४८४.७५ अशी नोंद केलेली आहे. तसेच त्याच मार्च २०१० मध्ये जावून ५८६४३ युनिटचे दिलेले आहे तो आकडा घेतांना सदर पत्रामध्ये ५८४६३ असा घेतलेला आहे या नोंदी चुकीच्या आहेत व मानवी चुकास मा. कोर्टाने माफी दिली असल्यामुळे आजही अधिनियम २००३ होवून इतका कालावधी होऊनही अशा चुका सातत्याने घडत आहेत. सदर पत्रामध्ये शेवटच्या पॅरामध्ये चालू रिडींग ६५४६२ असे नोंदविले आहे व त्याचप्रमाणे मागील रिडींग ६८१९ असे नोंदविले आहे. ६८१९ ची नांद सीपीएलवर आहे मात्र ६५४६२ हा आकडा कसा उत्पन्न झाला या बाबत कोणताही पुरावा वि.प.ने मंचापुढे सादर केला नाही. वि.प.चे लेखी म्हणण्यानुसार असे नमूद केले आहे की सुरुवातीपासून २००१ पासून ५ डिजीट ऐवजी ४ डिजीट रिडींग घेतले असल्यामुळे सदरची चूक झाली असे नोंदविले आहे. मग ६८१९ हे रिडींग कसे काय ग्राह्य मानता येणार ? हे समजून येत नाही सदरचा कालावधी हा ११० महिने इतका प्रदीर्घ असल्याने अधिनियमातील ५६:२ च्या तरतुदीनुसार मार्च २०१० च्या मागे जावून फक्त २४ महिन्यांच्या सरासरी वापराचे बील घ्यावे लागणार म्हणजे याचाच अर्थ दरमहा ६० युनिट या प्रमाणे २४ महिन्यांचे १४४० इतक्या युनिटचा तत्कालीन टेरिफ प्रमाणे बीले करून ग्राहकास अदा करावी लागणार व तशी द्यावीत असे मंचाचे स्पष्ट मत आहे.

२००१ साली सदरचे खाते चालू झाल्यावर वास्तविकपणे सदर सीपीएलवर वर नमूद केल्याप्रमाणे मिटरच्या सदोषपणाबद्दल शेरे नोंदविले आहेत. असे असतांनासुद्धा २००९ पर्यंत वि.प.ने त्यावर कोणतीही उचित कार्यवाही केली नाही. अधिनियम २००३ व विनियम २००५ यातील तरतुदींचा अभ्यास करतां अशा प्रकारचे मीटर संबंधातील शेरे जर सातत्याने आले असतील तर तात्काळ सदरचा मीटर तपासणीसाठी काढणे व त्यावर हूकूम ग्राहकास बील देणे उचित आहे ही कृती वि.प.कडून घडलेली नाही. तसेच ग्राहकाने आपल्या तक्रार मांडणी अर्जाससोबत आणखी एका बाबीची नोंद केलेली आहे मंचाने त्या पत्राकडेही लक्ष दिले आहे. ग्राहकास शासनाने वेळावेळी दिलेल्या सवलती याची रक्कम प्रत्यक्षात वापरण्यात युनिटची योग्य नोंद झाली असती तर जास्त प्रमाणात वि.प.स मिळाल्या असत्या पण त्याचा फायदा वि.प.स घेता आला नाही पर्यायाने वि.प.च्या महसुलाची नुकसानी झाली आहे. तसेच ग्राहकासही सातत्याने जमा रकमेची म्हणजेच क्रेडीट बीले गेली असल्याने अशी क्रेडीट बीले का जातात याचीही खातरजमा व चौकशी वि.प.ने केलेली दिसत नाही. ग्राहकाने मंचासमोर सादर केलेला मिटरचा फोटो व त्यावरील रिडींग ६५७६ पुराव्यासाठी ग्राह्य मानावे लागेल. वि.प.ने तसा कोणताही पुरावा ६५४६२ बद्दल सादर केलेला नाही. त्यामुळे फोटोवरील रिडींग ६५७६ या रिडींगमधून प्राथमिक रिडींग १२ वजा करून ६५६४ इतक्या युनिटचा वापर ११० महिन्यांसाठी निश्चित करावा लागेल.

त्याचप्रमाणे केंद्रीय विद्युत प्राधिकरण नियमावली जानेवारी २००६ कलम १८/२ अन्वये वीज कंपनीने दर ५ वर्षांतून किमान एकदा ग्राहकाचा मीटर तपासणे आवश्यक आहे, हीही बाब वि.प.ने सांभाळली असती तर कदाचित सदरची चूक लवकर ध्यानी येवून महसुलात भर पडली असती मात्र व्यवस्थापनातील गोंधळामुळे सदरची बाब वि.प.कडून घडू शकली नाही.

अंतर्गत कक्षाने सदरची तक्रार हाताळतांना सर्व बाजूंनी विचार करून प्रचलित अधिनियम व त्यानुसार तयार केलेले विनियम याच आधारे न्याय निर्णय करणे सुसंगत होते व आहे. तथापि याकडे पूर्णपणे दुर्लक्ष करून व्यवस्थापनाची बाजू उचलून धरण्याचा जो प्रयत्न केला आहे तो पूर्णपणे बेकायदेशीर व कक्ष कार्यप्रणालीस अपेक्षित नाही असे खेदाने नमूद करावे लागते. सबब मंच सर्व कागदपत्रांच्या आधारे विनियमातील तरतुदीच्या आधारे खालील आदेश पारित करित आहे.

आदेश

- १) जानेवारी २००१ ते मार्च २०१० पर्यंत वि.प.ने दिलेली सर्व बीले रद्द करण्यात येत आहेत.
- २) वि.प.ने मार्च २०१० मध्ये अदा केलेल्या बिलातील अंतिम रिडींग ६५७६ हे गृहीत धरून तसेच २००१ साली मीटर बसवितांना जे प्राथमिक रिडींग नोंद आहे ते १२ हे गृहीत धरून एकंदरीत वापर कालावधी या सर्वांच्या आधारे प्रति महा ६० युनिट या प्रमाणे मार्च २००८ ते मार्च २०१० या २४ महिन्यांच्या कालावधीसाठी १४४० इतक्या वापर युनिटचे बील प्रचलित टेरिफप्रमाणे ग्राहकास अदा करावे त्याचा सविस्तर तपशील ग्राहकास समजावून सांगावा व तसे मंचास कळवावे.
- ३) मार्च २००८ ते मार्च २०१० या कालावधीत ग्राहकाकडून कोणतीही रक्कम जमा नसल्याने निव्वळ देय रकमेचे बील वि.प.ने विना दंड व व्याज देणेचे आहे.
- ४) सदरचे दिलेले सुधारित देयक ग्राहकाने ३० दिवसांचे आंत भरणे आवश्यक आहे तसे न केल्यास वीज जोडणी कायमची तोडून टाकण्यात यावी.
- 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-५१ यांजकडे करता येईल.

दिनांक :

(जी. सी. लेले)

सदस्य

श्री. बी.जी. पवार, अध्यक्ष :

श्री. जी.बी. पानकर, सदस्य सचिव :

