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

दूरध्वनी . : ०२३१-२६६६००१, २६६६००२
फॅक्स क्र. : ०२३१- २६६६००१
E-mail : cgrfkolhapur@mahadiscom.in

महावितरण

कोल्हापूर परिमंडल,
विद्युत भवन", २रा मजला,
ताराबाई पार्क, कोल्हापूर- ४१६ ००३.

संदर्भ क्रमांक : काअ//ग्रातनिमं/ केस क्र.८८/२०१४-२०१५/४९ दिनांक : ९/०७/२०१५

आदेश केस क्रमांक ८८/१४-१५

१) श्री. सुलेमान साहेबलाल शेख मु.पो. धावडवाडी, ता. जत जि. सांगली.	अर्जदार

विरुध्द

१) कार्यकारी अभियंता (का) तथा नोडल ऑफिसर, महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कपंनी मर्यादित, मंडल कार्यालय, सांगली २) कार्यकारी अभियंता, महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कपंनी मर्यादित, विभागीय कार्यालय, कवठेमहांकाळ	पक्षकार

कोरम :- १) श्री. डी. एस. कांबळे, सदस्य सचिव
२) श्री. पी.एस. बुरांडे, सदस्य

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

न्याय निर्णय

श्री. डी. एस. कांबळे, सदस्य, सचिव, ग्रा.त.नि.मंच, कोल्हापूर खालीलप्रमाणे न्याय निर्णय देत आहेत.

आज दि. १६.७.२०१५ रोजी मा. ग्राहक तक्रार निवारण मंच, ताराबाई पार्क कोल्हापूर येथे केस क्र. ८८/२०१४-१५ ची सुनावणी झाली. या सुनावणीसाठी ग्राहक श्री. सुलेमान साहेबलाल शेख, मु.पो. धावडवाडी, ता. जत, जि. सांगली ग्राहक क्र. २७००४०००११६३ यांचे वतीने प्रतिनिधी श्री. एच.डी. खापरे उपस्थित होते. महावितरण तर्फे श्री. जी. व्ही. धमगुंडे, उप का.अ. कवठेमहांकाळ विभागआणि आर. एम. पाटील, असिस्टंट अकौंटंट हे उपस्थित होते. सदर मंचातर्फे अध्यक्षस्थनी श्री. डी. एस. कांबळे, सदस्य सचिव तसेच श्री. पी.एस. बुरांडे हे ग्राहक सदस्य म्हणून उपस्थित होते.

तक्रारीचे स्वरुप :-

ग्राहक श्री. सुलेमान साहेबलाल शेख, मु.पो. धावडवाडी, ता. जत, जि. सांगली ग्राहक क्र. २७००४०००११६३ हे उपजीविकेचे साधन म्हणून पिठाची चक्की चालवितात. त्यांचेकडे ७ अश्वशक्तीची विद्युत मोटार आहे. ते महावितरणतर्फे दिली जाणारी सर्व बिले वेळेवर भरतात. ग्राहकाने महावितरणच्या अधिका-यांना वीज बिले मीटर नोंदीप्रमाणे येत नाहीत असे सांगितले असता, अधिका-यांनी मीटर तपासून घ्या असे सांगितले. त्याप्रमाणे त्यानी मीटर तपासणीसाठी अर्ज केला. त्याच्याकडून रु. ३५०/- पावती क्र. ५४१११५५ दि. २४.१०.२०१३ नुसार भरुन घेतले. त्यानंतर मूळ बसवलेला मीटर ५५०७८९२ हा बदलून तेथे ५७४०१२७७ हा मीटर बसवण्यात आला. त्यानंतर पुन्हा ६२५३२०२ या क्रमांकाचा मीटर बसविला आहे. परंतु मध्यंतरीच्या काळात सप्टेंबर २०१४ ला अचानक एकदम एकाच महिन्यात ७१७६० रुपयांचे बिल आहे. यावर ग्राहकाने सदर बिलापोटी रु. ३००००/- भरुन बाकीचे पैसे नंतर चार हप्त्यात भरत आहे अशी विनंती केली. वितरण कंपनीने रु. ३००००/- पावती क्र. १५५१३३८ नुसार दि. ४.३.२०१५ रोजी भरुन घेतले. यानंतर ग्राहकाने यासंबंधात या मंचाकडे तक्रार दाखल केली. ग्राहकाने महावितरणने दिलेली सदर बिले मान्य नसलेचे व सेवेतील इतर त्रुटीसंबंधी सदर मंचाकडे तक्रार दाखल केली आहे.

पूर्वपिठीका :-

सदर मंचाकडे ग्राहक श्री. सुलेमान साहेबलाल शेख यांनी दि. २३.३.२०१५ रोजी वरील आशयाची तक्रार दाखल केली होती. तसेच त्यावेळी वीज पुरवठा तोडू नये यासाठी तूर्तातूर्त मनाई हुकुम देण्यात यावा असा अर्ज केला होता. तक्रारीच्या स्वरुपामध्ये नमूद केल्याप्रमाणे माहिती सादर केली होती. यावर तत्कालिनसदस्य सचिव श्री. जी. बी. पानकर व विद्यमान ग्राहक सदस्य श्री. पी.एस. बुरांडे यांनी ग्राहकाच्या तक्रारीची दखल मंचाने घेतली असून वादातील बिलाबद्दल अंतर्गत कक्ष सांगली यांचा निर्णय होईपर्यंत विद्युत पुरवठा खंडीत करु नये. तक्रारदाराने वादाची बिले सोडून सर्व बिले नियमित वेळेवर भरावीत असा अंतरिम आदेश दि. २३.३.२०१५ रोजी दिला होता. अंतर्गत कक्ष सांगली यांनी दिलेला निकाल क्र. ४०७६ दि.१२.५.२०१५ यावर ग्राहकाचे समाधान न झाल्यामुळे विनियमातील तरतुदीप्रमाणे फॉर्म अ मध्ये कोल्हापूर मंचाकडे अर्ज दाखल केला. सदर अर्ज या मंचास टपालामार्फत दि.१८.५.२०१५ रोजी प्राप्त झाला. त्यानुसार आज सुनावणी घेण्यात आली.

ग्राहकाने वादग्रस्त रक्कम वगळता सर्व बिले वेळच्या वेळी भरलेली असून कंपनीच्या अधिका-यांनी ते मान्य केले आहे.

ग्राहकाची मागणी :-

ग्राहक श्री. सुलेमान साहेबलाल शेख यांनी आपल्या तक्रार अर्जामध्ये खालील मुद्दे उपस्थित केले आहेत.

१) ग्राहकास दिलेली बिले ही प्रत्यक्षात मीटर रिडींग न घेताच दिलेली आहेत.

२) जुना मीटर बदलल्यानंतर नवीन मीटर बसविताना ग्राहकास कल्पना न देताच आणि न सांगताच मीटर बदलले आहे.

३) मीटर टेस्टींगसाठीच्या पावतीनुसार भरलेले पैसे मूळ पावतीचा दिनांक व मीटर चेकींग रिपोर्टवरील पावतीचा दिनांक व भरलेली रक्कम यामध्ये तफावत आहे.

४) सप्टेंबर २०१४ मध्ये अचानक आलेले ५०७६ युनिटचे बिल रु. ७१००० पेक्षा जास्त दिले गेले आहे.

५) प्रत्यक्षात रिपोर्टप्रमाणे बसवलेले मीटर क्रमांक genus नंबर ६२५३२०४ असा आहे परंतु प्रत्यक्षात बसवलेला मीटरचा क्रमांक ६२५३२०२ असा आहे.

महावितरण जततर्फे सदर वर उपस्थित केलेल्या प्रश्नावर आपले म्हणणे लेखी स्वरुपात दि.५.६.२०१५ रोजी या मंचास सादर झाले. यामध्ये खालील माहिती देण्यात आली.

१) मीटर क्र. ५७४०१२७७ हा मीटर दि.३०.११.१३ रोजी जागेवरुन काढला त्यावेळी त्याचे अंतिम रिडींग १२६३६ असे होते. त्याजागी नवीन मीटर ६२५३२०४ सुरुवातीचे रिडींग ३ kwh हा बसवण्यात आला.

२) दि.३०.११.१३ रोजी बसवलेल्या ६२५३२०४ या मीटरचा अहवाल २६.८.१४ रोजी देण्यात आला त्यामुळे ॲडजस्टमेंट युनिटद्वारे ग्राहकास एकूण ३९६३ युनिटची बिले देण्यात आली.

३) मीटर क्र. ५७४०१२७७ चे अंतिम रिडींग १२६३६ असे होते. ऑगस्ट २०१४ अखेर जुन्या मीटरचे रिडींग ३०१७ इतके होते. त्यामुळे ग्राहकाला ३०१७ + ३९६३ = ६९८० युनिटचे बिल देण्यात आले. महावितरणच्या अधिका-यांनी सुनावणी दरम्यान हीच बाब सांगून कंपनीने आकारलेली सर्व बिले नियमाप्रमाणे असल्याचे सांगितले. तसेच ५७४०१२७७ चे अंतिम रिडींग १२६३६ - ६९८० = ५६५६ बिलींग न झालेले युनिट सप्टेंबर १४ च्या बिलामध्ये वाढवण्यात आले असेही सांगितले.

ग्राहक प्रतिनिधींनी केलेले प्रश्न , त्यांचे लेखी निवेदन, त्यांनी केलेली मागणी, प्रत्यक्ष चर्चा आणि महावितरणच्या उपस्थित अधिका-यांनी प्रत्यक्ष सांगितलेली माहिती, लेखी आलेली उत्तरे, सुनावणीदरम्यान मा. सदस्य सचिव आणि ग्राहक सदस्य यांनी उपस्थित केलेले प्रश्न विचारात घेता खालील मुद्दे उपस्थित होता.

१) ग्राहकावर अन्याय झालेला आहे का?

होय.

२) वितरण कंपनीने विनियमातील तरतुदीप्रमाणे आणि एस.ओ.पी. प्रमाणे कार्यवाही केली आहे का?

नाही.

३) ग्राहकाची मागणी मान्य करता येईल काय ?

अंतिम आदेशाप्रमाणे.

कारणमीमांसा :-

मा. सदस्य सचिव आणि ग्राहक सदस्य यांचे समोर झालेल्या चर्चेवरुन आणि ग्राहक प्रतिनिधी आणि महावितरणचे अधिकारी यांची निवेदने आणि उत्तरावरुन मंचास असे वाटते की, वितरण कंपनीच्या संबंधित अधिका-याकडून ग्राहकावर वीज बिले देताना अन्याय झालेला असून ग्राहकाची मागणी योग्य आहे. खालील गोष्टीमध्ये ग्राहकावर झालेला अन्याय स्पष्टपणे दिसून येतो.

१) शेडयुल ऑफ चार्जेसप्रमाणे मीटर टेस्टींगसाठी दिलेल्या निकषाप्रमाणे फी वसूल केलेली नाही. रु. ३५०/- पावती क्र.५४१११५५ दि. २४.१०.१३ अशी असून मीटर तपासणीमध्ये सदर पावतीचा दि. २४.१०.१४ असा असून रक्कम रु. ५००/- दाखवलेली आहे.

२) ज्यावेळी ५७४०१२७७ हा मीटर काढण्यात आला त्यावेळी त्यावरील रिडींगची नोंद १२६३६ अशी आहे परंतु मीटर चेकींग अहवालावर हीच नोंद १२७७८ अशी आहे. या फरकाचे उत्तर महावितरणच्या अधिका-यांना देता आले नाही.

३) मीटर बदलल्यानंतर त्याचा अहवाल कधी यावयास पाहिजे? आणि ८ महिने सदरचा अहवाल कार्यालयास का प्राप्त झाला नाही? याचेही उत्तर महावितरणच्या अधिका-यांना देता आले नाही.

४) ज्यावेळी ग्राहकाचा विद्युत पुरवठा खंडीत केला त्यावेळी त्याला नियमाप्रमाणे १५ दिवसांची नोटीस दिलेली नव्हती हेही मंचास दिसून आले.

५) ग्राहकाने मीटर क्रमांकासंबंधी जो मुद्दा उपस्थित केला आहे त्याचेही उत्तर महावितरणच्या उपस्थित अधिका-यांना देता आले नाही.

अनुमान :-

वरील सर्व चर्चेवरुन मंचास असे वाटते की, मा. ग्राहक प्रतिनिधी यांनी मांडलेले मुद्दे आणि उपस्थित महावितरण अधिका-यांनी सुनावणीच्या वेळी तोंडी दिलेली निवेदने आणि लेखी माहिती आणि प्रत्यक्ष सी.पी.एल.प्रमाणे असलेल्या नोंदी या सर्वांचा विचार करता वादातील मीटर रिडींग डिसेंबर २०१३ ते सप्टेंबर २०१४ ला आलेल्या जादा बिलापोटी सुधारीत बिले देण्यात यावीत.सदर बिले ही विनियमातील तरतूद, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वि.पु.सं. आणि पुरवठ्यातील इतर अटी) विनियम २००५ क्र. १५.३ मधील १५.३.५ प्रमाणे वितरण परवानाधारकाने मागील देयक चक्रातील वीजेच्या वापराच्या घेतलेल्या नोंदीच्या आधारे अंदाजीत सरासरी नोंदीप्रमाणे सदर वादग्रस्त कालावधीची बिले दुरुस्त करुन देण्यात यावीत. रक्कम वसूल करणे अगर रक्कम ग्राहकास देय असेल तर ती तरतुदीप्रमाणे वजावट करुन देण्यात यावी. इतर सर्व त्रुटीना जबाबदार असणा-या संबंधितावर नियमाप्रमाणे उचित कार्यवाही व्हावी. भविष्यात ग्राहक सेवेमध्ये अशाप्रकारच्या त्रुटी राहू नयेत याची काळजी घेण्यात यावी.

आदेश

१) ग्राहकाची तक्रार मंजूर करण्यात येत आहे. विनियम २००५ मधील तरतुदीप्रमाणे कार्यवाही व्हावी.

२) सदर आदेशाची अंमलबजावणी केल्याची महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक तक्रारनिवारण मंच व विद्युत लोकपाल विनियम २००६ चे ८.७ नुसार वि. प. यांनी मंचास कळवावे.

३) या निर्णयाविरुध्द तक्रारदार ग्राहक यांना अपील करावयाचे असेल तर त्यांना आदेशाच्या तारखेपासून ६० दिवसाचे आंत मा. विद्युत लोकपाल केशवा, बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा पूर्व मुंबई यांचेकडे करता येईल.

(डी. एस. कांबळे)
सदस्य सचिव

अध्यक्षपद दि. १६.१२.२०१४ पासून रिक्त.

पी.एस. बुरांडे,
सदस्य

एकमताच्या/बहुमताच्या आदेशाची अंमलबजावणी करणेत यावी.

E:/NAIK STENO/CGRF/CASE ORDERS