

ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच  
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित  
औरंगाबाद परिमंडळ, औरंगाबाद.

---

Old Power House Premises, Dr.Ambedkar Road, Aurangabad. Phone: 0240 - 2336172

---

No, CGRF/AZ/ U / 249 / 2009 /83 /

Date :-

To,  
The Executive Engineer ( Administration )  
O/O Superintending Engineer ,  
O&M Urban Circle , M.S.E.D.C.L.,  
Aurangabad.

Sub:- Forwarding of grievance in respect of Mrs. Vijaya Mahajan W/o  
Awinash Mahajan, 14, Ekta Society, Near Himayat Baugh,  
Aurangabad (Consumer No. 4900110501561)

Dear Sir,

Please find enclosed herewith a copy of the grievance application received by the Forum from forwarding of grievance in respect of Mrs. Vijaya Mahajan W/o Awinash Mahajan, 14, Ekta Society, Near Himayat Baugh, Aurangabad

You are requested to submit your para wise reply on the grievance at the time of hearing. The hearing in the matter will be held on 10.11.09 at 11=30 Hrs .onwards

Encl: As above

Member/Secretary  
CGRF(AZ) MSEDCL  
Aurangabad.

Copy to:

Mrs. Vijaya Mahajan  
W/o Awinash Mahajan,  
14, Ekta Society, Near Himayat Baugh,  
Aurangabad.

ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच  
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित  
औरंगाबाद परिमंडळ, औरंगाबाद.  
तक्रार क्र. सीजीआरएफ/एझेड/यु/२४९/२००९/८३

तक्रार दाखल दिनांक :- २६/१०/२००९  
निकाल दिनांक :- २४/१२/२००९

श्रीमती विजया अविनाश महाजन,  
१४ एकता सोसायटी,  
हिमायत बाग जवळ,  
औरंगाबाद.

(ग्राहक क्र. ४९००१०५०१५६९)

अर्जदार/ग्राहक

विरुद्ध

महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित  
शहर विभाग औरंगाबाद.

गैरअर्जदार

कोरम	विष्णु अं. हंबिरे	अध्यक्ष
	प्र. अ. सगणे	सदस्य/सचिव
	वि. सु. काबरा	सदस्य

अर्जदाराने ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचासमोर 'अनुसुची - अ'  
मध्ये, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गा-हाणे निवारण  
मंच व लोकपाल) विनियम २००६ च्या नियम ६.१० अंतर्गत

२००९/८३

पान १/६

तक्रार दाखल केली आहे. अर्जदाराने दाखल केलेल्या तक्रारीची एक प्रत दिनांक २६/१०/२००९ रोजी औरंगाबाद शहर मंडळाचे कार्यकारी अभियंता ( प्रशासन ) व नोडल अधिकारी, औरंगाबाद यांना पाठविण्यात आली. अर्जदाराच्या गा-हाण्याबाबतची सुनावणी दिनांक १०/११/२००९ रोजी ठेवण्यात आली.

ग्राहकाने दाखल केलेल्या तक्रारीचा सारांश खालीलप्रमाणे आहे.

- १) ग्राहकाने एकता सोसायटी हिमायत बाग येथे स्वतंत्रपणे घरगुती वापराकरीता एकूण चार मीटर महावितरण कंपनीकडून घेतले आहेत त्यांचा ग्राहक कमांक खालील प्रमाणे आहेत. १) ४९००१०५०१५६१ (२) ४९००१०५५५७९२ (३) ४९००१०५५२६०२ (४) ४९००१०५५२६११ ग्राहकाचे वरील मीटर पहील्यामाळावर बसविण्यात आले होते. महावितरण कंपनीतर्फे ड्रम प्रोजेक्ट अंतर्गत ग्राहकाचे वरील सर्व मीटरर्स बदलीकरण्यात आले. महावितरण कंपनीच्या सुचणेनुसार ग्राहकाचे मीटर घराच्या बाहेर दर्शनी भागात व योग्य उंचीवर लावणे आवश्यक असतांना ठेकेदाराने जुन्या जागेवर म्हणजे पहील्यामाळावर नवीन मीटर बसवून दिले. मीटर बसवितांना वायरींग अयोग्य पध्दीने लावलेले असल्यामुळे सुरक्षीतेला धोका निर्माण झाला असल्याची ग्राहकाची तक्रार आहे. तसेच महावितरण कंपनीतर्फे खालील प्रकारे पुरवीण्यात येत असलेल्या सेवेबाबत तक्रारी ग्राहकाने केलेल्या आहेत.
- १) कंपनीतर्फे चुकीचे वीज देयक ग्राहकास देणे.
  - २) बिलावर मीटरचा फोटो अस्पष्ट छापल्यामुळे मीटर वाचण न दिसणे.
  - ३) मीटर रिडींग न घेता (*INACCESSIBLE*) असा शेरा लिहून सरासरी युनिटचे वीज देयक देणे.
  - ४) घर बंद नसतांना लॉक स्टेटस चे बिल देणे.
  - ५) महावितरण कंपनीतर्फे सुरु करण्यात आलेल्या सुविधा केंद्रातील टोल फ्रि नंबरवर कोणतीही तक्रार किंवा माहितीबाबत समाधान न करता आपण संबंधित बिलींग युनिटसी संपर्क करा असे सांगण्यात येते करीता एकाच ठिकाणी ग्राहकांच्या सर्व प्रकारच्या तक्रारी स्विकारण्यात याव्यात.

२००९/८३

पान २/६

६) वीज देयक नियमाप्रमाणे १५ दिवसापूर्वी मीळणे आवश्यक आसतांना शेवटच्या दिवशी किंवा अंतिम तारीख गेल्यानंतर देयक वितरीत करण्यात येतात त्यामुळे वेळेत बिलाचा भरणा केल्यानंतर कंपनीतर्फे देण्यात येण्या-या तत्पर देयक भरणा सुट सवलीतीचा लाभ ग्राहकास घेता येत नाही.

वरील बाबतीत ग्राहकाने महावितरण कंपनीच्या संबंधित अधिका-यांना प्रत्यक्ष भेटून तक्रारी दाखल केलेल्या आहेत. परंतु त्याबाबत कोणतीही कार्यवाही झाली नाही ग्राहकाने मुख्य अभियंता औरंगाबाद परिमंडळ यांना दिनांक २१/०४/२००९ रोजी सवीस्तरपणे पत्र देवून वरील बाबतीत ग्राहकांना येत असलेल्या अडचणीची तक्रार सादर केली आहे. परंतु त्यानंतर सुध्दा महावितरणच्या वरील सेवेमध्ये सुधारणा न आढळून आल्यामुळे त्यांनी या मंचात तक्रार दाखल केली व त्यांना झालेल्या त्रासापोटी नुकसानभरपाई म्हणून रुपये २५००/- मीळवून देण्याची विनंती मंचास केली.

२) दिनांक १०/११/२००९ रोजी झालेल्या सुनावणीस नोडल अधिकारी श्री बोरडे, श्री पी.आर.तौर. व वीज ग्राहक उपस्थित होते. ग्राहकाने आपली तक्रार वरील प्रमाणे मंचास सांगितली व महावितरण कंपनीतर्फे बसविण्यात आलेले मीटर अयोग्य ठिकाणी असून त्याचे वायरिंग मुळे जिवातास धोका होऊ शकतो असे सांगितले. नोडल अधिकारी यांनी महावितरण कंपनीतर्फे ग्राहकास देण्यात येणा-या विविध सेवेमध्ये सुधारणा होत असून ग्राहकाने उपस्थित केलेल्या उणीवा बाबत निश्चतपणे सुधारणा करण्यात येईल असे लेखी निवेदन मंचास सादर केले. मंचाने नोडल अधिकारी यांना खालील बाबतीत माहिती सादर करण्यास सांगून पुढील सुनावणीची तारीख २४/११/२००९ ठेवण्यात आली.

२००९/८३

पान ३/६

१) ग्राहकाचे स्थळ निरिक्षण करुन मीटर योग्य ठिकाणी स्थलांस्तरीत करणे, त्याचे वायरींग सुरक्षीत करुन त्याचा अहवाल सादर करणे, २) औरंगाबाद शहर विभागामध्ये सुरु असलेल्या फोटो रिडींग बाबत माहिती तंत्रज्ञान विभागाकडुन नार्मल फोटो बिलींग अहवाल सादर करणे ३) फोटो बिलींगबाबत ग्राहकाच्या सेवेमध्ये सुधारणा करण्याकरीता महावितरण कंपनीतर्फे करण्यात येणा-या कार्यवाहीबाबत अहवाल सादर करणे.

३) दिनांक २४/११/२००९ रोजी झालेल्या सुनावणीस नोडल अधिकारी श्री पी.आर.तौर व वीज ग्राहक उपस्थित होते. नोडल अधिकारी यांनी औरंगाबाद शहर मंडळामध्ये सुरु असलेल्या फोटो बिलींगबाबत, माहिती तंत्रज्ञान विभागाचा अहवाल सादर केला त्या अहवाला नुसार ९४.९८ टक्के ग्राहकांचे फोटो रिडींगनुसार बिलींग करण्यात येत असुन ८१ टक्के ग्राहकांचे नार्मल फोटो बिलींग होत असल्याचे सांगितले. मंचाच्या आदेशानुसार महावितरण कंपनीचे कर्मचारी ग्राहकाचे मीटर योग्य ठिकाणी बसविण्यासाठी गेले असता ग्राहकाने सहकार्य न केल्यामुळे मीटर योग्य ठिकाणी बसविणे शक्य झाले नाही असे सांगितले. ग्राहकाने त्यांच्याकडे महावितरण कंपनीतर्फे कोणताही अधिकारी स्थळ निरिक्षण करण्याकरीता आले नसल्याचे सांगितले. मंचाने नोडल अधिकारी यांना ग्राहकांचे मीटर योग्य ठिकाणी स्थलांतरित करुन सुरक्षित वायरींग केल्याबद्दल अहवाल सादर करणे, फोटो बिलींगमध्ये सुधारणा करणे बाबत काय उपयोजना करणार याबाबत अहवाल सादर करणे तसेच फोटो मीटर रिडींग घेतलेल्या एकुण ग्राहकांनपैकी किती ग्राहकांचे फोटो बिलावर रिडींग वाचणीय आहे याचा अहवाल संगणक विभागाडुन सादर करण्यास सांगुन प्रकरण निकालासाठी ठेवले.

४) दोन्ही बाजुकडुन दाखल झालेल्या कागद पत्रावरुन असे दिसुन येते की, वीज ग्राहकाच्या नांवाने एकुण चार घरगुती वीज वापराचे मीटर कनेक्शनस् आहेत. महावितरण कंपनीतर्फे त्यांचे ड्रम प्रोजेक्ट अंतर्गत जुने मीटर बदली करुन नविन मीटर घराच्या दर्शनी भागात योग्य उंचीवर बसविण्याचा कार्यक्रम घेण्यात आला. वरील कार्यक्रमाचे उद्दिष्ट ग्राहकाचे मीटर पर्यंत

२००९/८३

पान ४/६

वाचकास सहज जाता यावे व त्याचा सुस्पष्ट फोटो घेणे शक्य व्हावे हा आहे. परंतु ग्राहकाचे वरील चार मीटर महावितरण च्या ठेकादाराने पुर्वीच्या ठिकाणी म्हणजे पहील्या माळावर बसवुन दिले व त्याचे वायरिंग धोकादायक पध्दीतीने करुन दिले. ग्राहकाने मंचात सादर केलेल्या वरील कनेक्शनचे माहे जानेवारी २००९ ते सप्टेबर २००९ या कालावधीतील देयकांचे निरीक्षण केले असता देयकावर मीटरचे अस्पष्ट फोटे छापलेले असुन त्यावरील मीटरचे वाचण ओळखु येत नाही परंतु वीज देयक मात्र मीटर रिडींग टाकुण देण्यात आले असल्याचे दिसते. याशिवाय ग्राहकास वीज देयक वेळेवर मीळत नसल्याबाबत व त्यामुळे तत्पर देयक भरणा सुट मीळु शकत नाही याबाबत त्यांनी महावितरणचे संबंधित अधिकारी यांच्याकडे तक्रारी केल्या असल्याचे दिसुन येत आहे.

मंचाच्या सुचनेनुसार नोडल अधिकारी यांनी ग्राहकाचे स्थळ निरीक्षण करुन त्यांचे वरील चारही मीटर वाचणाच्या सोईनुसार ग्राहकाच्या घरात पहिल्यामाळावर बसवुन देवुन त्याचे वायरिंग सुरक्षित केल्याबाबत अहवाल सादर केला. वरील काम समाधानकारक झाल्याबाबत ग्राहकाने अहवालावर सही केली आहे. महावितरण कंपनीतर्फे करण्यात येणा-या फोटो बिलींग बाबत व ग्राहकाने वर उल्लेखित केलेल्या सेवेबाबतचा दर्जा सुधारण्याबाबत कंपनी काय उपाययोजना करीत आहे, याबाबत अहवाल नोडल अधिकारी यांना सादर करण्यास सांगितले असता त्यांनी तो मंचात सादर केला नाही तसेच फोटो बिलींग होत असलेल्या एकुण ग्राहकापैकी किती ग्राहकांचे रिडींग वाचणीय आहे याकरीता संगणक विभागाचा अहवाल सुध्दा सादर केला नाही. यावरुन महावितरण कंपनीचे वरील बाबतीत उदासीन धोरण दिसुन येत आहे. फोटो रिडींगबाबत, व वीज देयक अंतीम तारखेपुर्वी मीळत नसल्याबाबत यापुर्वी सुध्दा या मंचात ब-याच तक्रारी दाखल झालेल्या आहेत. महावितरण कंपनी औरंगाबाद परीमंडाळात मागील दोन वर्षापेक्षा ज्यास्त कालावधी पासुन फोटोद्वारे ग्राहकाचे मीटर रिडींग घेण्याचा उपक्रम राबवीत आहे परंतु आजुनपर्यंत ग्राहकास त्यांच्या बिलावर घेण्यात आलेल्या फोटोवरुन मीटर वाचण वाचता येत नाही ही वस्तुस्थिती आहे. वरील बाबतीत महावितरण कंपनीची सेवा सुधारण्याकरीता व ग्राहकास होणारा त्रास टाळण्याकरीता

२००९/८३

पान ५/६

फोटो बिलींगचे काम योग्य प्रशिक्षित व्यक्तीकडून व योग्य शक्तीचे फोटो कॅमेरे वापरून करणे गरजेचे आहे तसेच कामात हलगर्जीपणा करणा-या एंजशीवर ग्राहकाच्या तक्रारीनुसार दंडात्मक कारवाई करणे योग्य होईल असे या मंचाचे मत आहे.

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोगाने महावितरण कंपनीतर्फे ग्राहकास पुरविण्यात येणा-या सेवेबाबत कृती मानके निश्चीत केलेली आहेत. ग्राहकाने वर उल्लेखीत केलेल्या सेवेबाबत आयोगाने दिलेली कृतीमानके साध्य करण्यात महावितरण कंपनीला अपयश आल्यास ग्राहक नुकसान भरपाई मीळण्याकरीता या मंचात अर्ज दाखल करू शकतो.

## आदेश

- १) महावितरण कंपनीने फोटो बिलींगबाबत व वीज देयक आयोगाच्या नियमाप्रमाणे वेळेत मीळणेबाबत ग्राहकाच्या सेवेत सुधारणा करावी.

वरील आदेशाचे पालन करून त्याचा कृती अहवाल तीस दिवसांच्या आंत मंचास सादर करावा.

प्र. अ. सगणे  
सदस्य/सचिव

विलासचंद्र सु. काबरा  
सदस्य

विष्णु अं. हंबिरे  
अध्यक्ष

२००९/८३

पान ६/६

ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच  
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित  
औरंगाबाद परिमंडळ,औरंगाबाद.

जुने पावर हाऊस परिसर.डॉ.बाबासाहेब आंबेडकर रोड, मिल कॉर्नर, औरंगाबाद. - ४३१ ००१, दुरध्वनी व फॅक्स -०२४० - २३३६१७२.

क्र.सीजीआरएफ/एझेड/यु/२४९/२००९/८३/  
प्रति,

दिनांक :-

श्रीमती विजया अविनाश महाजन,  
१४ एकता सोसायटी,  
हिमायत बाग जवळ,  
औरंगाबाद.  
(ग्राहक क्र.४९००१०५०१५६१)

( तक्रार क्र.सिजीआरएफ/एझेड/यु/२४९/२००९/८३ )

आपण दिनांक २६/१०/२००९ रोजी दाखल केलेल्या तक्रारीवरील या मंचाचा  
आदेश सोबत जोडला आहे. हा आदेश मान्य नसल्यास आपण विद्युत लोकपाल यांच्याकडे  
६० दिवसाच्या आंत अपिल दाखल करू शकता.

प्रती,सविनय सादर,  
मुख्य अभियंता परिमंडळ कार्यालय,  
म.रा.वि.वि.क.मर्या.औरंगाबाद.

सदस्य/सचिव  
ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच  
म.रा.वि.वि.कं.म.औरंगाबाद.

प्रती,कार्यकारी अभियंता (प्रशासन),  
अधिक्षक अभियंता यांचे कार्यालय,  
म.रा.वि.वि.कं.म. शहर मंडळ, औरंगाबाद  
माहिती व उचीत कारवाही करीता

विद्युतलोकपालाचा पत्ता,  
विद्युत लोकपाल,  
महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग,  
६०६-६०८, केशवा, बांद्रा - कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुंबई - ४०० ०५१.  
दुरध्वनी क्र. ०२२-२६५९०३३९.



