

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

प्रकरण क्र. सीजीआरएफ/एझेड/ग्रामीण/६०८/२०१७/०१

(नोदणी क्रमांक २०१७०१००१६)

तक्रार दाखल	दिनांक :- ०२.०१.२०१७
निकाल	दिनांक :- २१.०२.२०१७

श्री. दिपक भिमराव सरदेशपांडे आरएच नं. ०९, गट नं. १०२, सिध्दी स्ववेअर, पिसादेवी, औरंगाबाद ४३१ ००१. (ग्राहक क्रमांक ४९०४०००१३७३७)	तक्रारदार
---	-----------

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता (प्रशासन), नोडल ऑफिसर, महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी म . ग्रामीण मंडल, औरंगाबाद.	गैरअर्जदार
--	------------

मंच

१) डॉ. भास्कर पालवे	अध्यक्ष
२) श्री. उत्तम.म.उरकुडे	सदस्य / सचिव
३) श्री. वि. सु. काबरा	सदस्य

ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच -निर्णय

अर्जदार श्री. दिपक भीमराव सरदेशपांडे रा. घर क्रमांक ०९, गट क्रमांक १०२, सिध्दी स्ववेअर, पिसादेवी, औरंगाबाद हे गैरअर्जदार कार्यकारी अभियंता, (नोडल ऑफिसर), महावितरण, ग्रामीण मंडल, औरंगाबाद यांचे ग्राहक असून त्यांचा ग्राहक क्रमांक ४९०४०००१३७३७ असा आहे. अर्जदाराने महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम २००६ यातील परिशिष्ट -अ प्रमाणे गैरअर्जदार यांच्या विरुद्ध दिनांक ०२.०१.२०१७ रोजी तक्रार दाखल केली आहे. तक्रारीचा थोडक्यात तपशिल खालीलप्रमाणे आहे.

अर्जदाराच्या म्हणण्यानुसार अर्जदाराने वर दर्शविलेल्या पत्त्यावर घर घेतल्यापासून तेथे कोणीही राहात नाही. तरी देखील बील वारंवार वाढून येते. त्यामुळे अर्जदाराने दिनांक २४.०४.२०१२ रोजी नियमानुसार प्रतिमाह ४० रुपये प्रमाणे भरण्यासाठी अर्ज केला होता. तरी देखील अर्जदारास वारंवार १०००/- रुपयेच्या पुढे वीज बील येत असे. अर्जदाराने विनंती केल्यानुसार रुपये १५००/- दिनांक १६.०९.२०१३ रोजी भरले. तरी देखील ग्राहकास रुपये ४०००/- च्या वर बील येत असे. अर्जदाराने तक्रार करून देखील काही उपयोग झाला नाही. त्यानंतर २०१४ च्या दरम्यान अर्जदाराने एका शेतकरी बाईस तिच्या डिलीव्हरीसाठी सहा महिने भाड्याने घर दिले होते. ते राहत असतांना तिचे बील श्री. देशमुख साहेब यांच्या सल्ल्यानुसार रुपये २३००/- भरले आहेत. त्याची नोंद विद्युत कार्यालयात ऑन लाईन बिलाचे रजिस्ट्रेशन झाले आहे. तरी सुध्दा वारंवार वाढीव बील येत असे. अर्जदाराने विद्युत कार्यालयात जाऊन चौकशी केली असता दिनांक २०.०३.२०१५ रोजी रुपये ८००/- भरण्यास सांगितले, ते देखील अर्जदाराने भरले. तरी देखील अर्जदारास ७०००/८००० रुपये बील येत असे, अर्जदाराच्या म्हणण्यानुसार विद्युत कार्यालयाने घर रिकामे असतांना, मीटरचा वापर नसतांना फॉल्टी मीटर दाखवून आता पर्यंत दोन वेळा मिटर बदलले गेले असून त्या मिटरचा पंचनामा आता पर्यंत प्रत्येक लाईनमनने सन २०१२ ते आज पर्यंत केला आहे. तरी सुध्दा वारंवार विद्युत कनेक्शन कट करण्यासाठी लाईनमन येत असे, त्याचा मानसिक त्रास झाला. मध्यंतरी मागील दोन महिन्यात अर्जदाराच्या मोबाईलवर एसएमएस आला की, विद्युत देयकाची भरणा रक्कम रुपये ६,२००/- शिथिल करण्यात आली आहे. परंतु अर्जदाराकडे विद्युत देयकाची प्रत नसल्यामुळे ते भरता आले नाही आणि लगेचच दूसऱ्या

दिवशी अर्जदारास रूपये ११९२०/- या रकमेचे विजदेयक आले होते. अर्जदाराने अनेक वेळा विनंती करून देखील वीज बिल दुरुस्त करून देण्यात आले नाही. अर्जदाराच्या म्हणण्यानुसार मागिल ४ वर्षात २० ते २५ वेळा विद्युत कार्यालयात २ ते ३ तास बसून सुध्दा अर्जदारास न्याय मिळाला नाही. अर्जदाराच्या म्हणण्यानुसार त्यांना विद्युत कार्यालयाकडून मानसिक, शारिरीक व आर्थिक यातना सहन कराव्या लागत आहेत. शेवटी अर्जदाराने न्याय मिळण्याची विनंती मंचास केली आहे. त्याप्रमाणे अर्जदाराने आर्थिक पिळवणुक बंद करावी, अर्जदार हा जेष्ठ नागरिक असल्या कारणाने केंद्र सरकारच्या नियमानुसार जेष्ठ नागरिकांना मान/ मदत / सहकार्य देण्यास हवे होते. अर्जदाराने अर्जाचा सहानुभूतीपूर्वक विचार करून योग्य तो न्याय देऊन अर्जदाराच्या विद्युत देयकातील दुरुस्ती करून अर्जदारास योग्य ते बिल देण्यात यावे व झालेल्या मानसिक, शारिरीक व आर्थिक त्रासाबाबत योग्य तो मोबदला देण्यात यावा, अशी विनंती केली आहे.

कार्यकारी अभियंता (प्रशासन), नोडल ऑफिसर, महावितरण, ग्रामीण मंडल, औरंगाबाद यांचे म्हणणे.

कार्यकारी अभियंता (प्रशासन), नोडल ऑफिसर, महावितरण, ग्रामीण मंडल, औरंगाबाद यांनी त्यांचे दिनांक १७.०१.२०१७ चे पत्रानुसार आपले म्हणणे खालील प्रमाणे मांडले आहे.

- १) ग्राहकाची मुळ तक्रार विद्युत बिल दुरुस्त करून मिळणे बाबत आहे.
- २) उपरोक्त ग्राहकाला दिनांक २५.०१.२०१२ रोजी वीज जोडणी दिल्यापासून वीज वापर नसल्या मुळे ऑक्टोबर २०१२ पर्यंत ग्राहकाला शुन्य युनिटची बिले देण्यात आली. नोव्हेंबर २०१२ ते मार्च २०१३ या सात महिन्यात एकुण ७०० युनिटचे बिलिंग झाले. ग्राहकाचे मीटर दिनांक २१.०३.२०१२ रोजी बदलण्यात आले. ग्राहकाच्या अर्जानुसार माहे जुलै २०१३ मध्ये जुने मीटर व नविन मीटर यांच्या अंतिम रिडींगनुसार एकुण १९ युनिटचे बिल ९ महिन्यात विभागणी करून दुरुस्त करण्यात आलेले आहे.
- ३) ग्राहकाने दिनांक २८.०९.२०१६ रोजी अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष, ग्रामीण मंडल, औरंगाबाद येथे तक्रार अर्ज दाखल केला. गाऱ्हाण्याबाबत अंतिम सुनावणी दिनांक १४.१०.२०१६ रोजी घेण्यात आली. अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष यांनी खालील प्रमाणे आदेश पारित केला आहे.

ग्राहकास त्याचे विद्युत जोडणी दिनांकापासून वीजबील दुरुस्ती कंपनीच्या नियमानुसार देण्यात यावे. मार्च २०१३ मध्ये ग्राहकाचे मीटर बदली करण्यात आलेले आहे. त्यामुळे बील दुरुस्ती करतांना दोन्ही मीटरचे आयआर व एफआर नोंदणी करून ग्राहकाला बील देण्यात यावे, तसेच बील एजन्सीचे अक्षम्य हलगर्जीपणामुळे ग्राहकाला आर्थिक व मानसिक त्रास झाला आहे. त्यामुळे सदर एजन्सीवर कंपनीच्या नियमानुसार योग्य ती कार्यवाही करण्यात यावी.

- ४) अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाच्या आदेशानुसार ग्रामीण उपविभाग-१, औरंगाबाद यांनी उपरोक्त ग्राहकाचे वीजबील रुपये २९४८.२८ इतके कमी करण्यात येऊन जानेवारी २०१७ च्या बिलात दुरुस्ती होऊन येईल.
- ५) मीटर रिडींग एजन्सी, मे. ज्योती इलेक्ट्रीकल्स यांच्या बिलातून २५ टक्के रक्कम ग्रामीण विभाग क्र.-१ औरंगाबाद यांनी कपात केलेली आहे.
तरी मा. मंच यांना विनंती की, अर्जदाराचा अर्ज फेटाळून प्रकरण निकाली काढावे.

ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचाचे निष्कर्ष

- १) अर्जदार श्री. दिपक भीमराव सरदेशपांडे, औरंगाबाद हे महावितरणचे दिनांक २५.०१.२०१२ पासून ग्राहक आहेत.
- २) अर्जदाराचे सीपीएल ची तपासणी केली असता असे निदर्शनास येते की, अर्जदार हे घर घेतल्यापासून त्या ठिकाणी राहात नसल्याने त्यांचा वापर माहे ऑक्टोबर २०१२ पर्यंत शुन्य युनिटचा असून त्यानंतर माहे ऑक्टोबर २०१२ ते माहे मे २०१३ पर्यंत फॉल्टी दाखविण्यात आले व जून २०१३ मध्ये मीटर बदलविण्यात आले. त्यानंतरही जास्त वापर नसतांना सुध्दा रिडींग न घेता In access meter reading दाखविण्यात आली व सरासरी वीज वापराची देयके देण्यात आली.
- ३) ग्राहकास सतत जास्त बील येत होते व ते दुरुस्त करून मिळावे यासाठी त्यांना वारंवार विद्युत कार्यालयात भेटी घाव्या लागल्या. परंतु गैरअर्जदाराने त्याची दखल घेतली नाही व योग्य वेळी विजबील दुरुस्त करून दिले नाही.

- ४) अर्जदार हे जेष्ठ नागरीक असून त्यांना विजबील दुरुस्ती करण्यासाठी खुप मानसिक, शारिरीक व आर्थिक त्रास झाला. त्यामुळे त्यांना रुपये ५०००/- आर्थिक भरपाई देणे आवश्यक आहे. तसेच महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवाना धारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पूरवठा सुरु करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम २०१४ मधील परिशिष्ट [अ (६) (ii)] नुसार विजबीलाची दुरुस्ती पुढील वीज बील सायकलमध्ये पुर्ण होणे आवश्यक आहे अन्यथा जोपर्यंत विजबील दुरुस्ती होत नाही तो पर्यंत दर आठवडा व त्याच्या भागास १००/- रुपये भरपाई देणे आवश्यक आहे
- ५) मिटर रिडींग एजन्सीने माहे फेब्रुवारी २०१२ ते डिसेंबर २०१६ या कालावधीत २२ वेळा रिडींग घेतली नाही. वेळोवेळी योग्य ते मीटर रिडींग न घेतल्यामुळे सरासरी वीज देयक देऊन अर्जदारास नाहक त्रास दिल्याबद्दल व कर्तव्यात कसूर केल्याबद्दल त्यांचेवर दंडात्मक कार्यवाही करणे आवश्यक आहे.

वरील प्रमाणे अर्जदार, गैरअर्जदार यांनी सुनावणी दरम्यान सादर केलेले आपले म्हणणे व ग्राहक गान्हाणे निवारण मंच यांनी काढलेले निष्कर्ष यावरून मंच खालील प्रमाणे आदेश पारीत करीत आहे.

आदेश

- १) ग्राहकास जोडणी दिल्यापासून आजपर्यंत मीटरप्रमाणे वापरलेल्या युनिटचे वीजबील दुरुस्त करून देण्यात यावे.
- २) ग्राहकाचे वीजबिल दुरुस्त करण्यास केलेल्या दिरंगाईमुळे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवाना धारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पूरवठा सुरु करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम २०१४ मधील परिशिष्ट [अ (६) (ii)] नुसार दिनांक २५.०६.२०१२ पासून दर आठवडा व त्याच्या भागास रुपये १००/- प्रमाणे भरपाई देण्यात यावी.
- ३) अर्जदारास झालेल्या मानसिक, शारिरीक व आर्थिक त्रासाबद्दल गैरअर्जदाराने रुपये ५०००/- ची भरपाई द्यावी.

.. & ..

- ४) वरील आदेश क्रमांक २ व ३ ची संपूर्ण रक्कम मीटर रिडींग एजन्सी यांचेकडून दंडात्मक रक्कम म्हणून वसूल करावी व सदर एजन्सीला काळ्या यादीत नोंद करून त्यांना यानंतर कोणतेही काम देण्यात येऊ नये.
- ५) केलेल्या कार्यवाहीचा अनुपालन अहवाल ३० दिवसात सादर करावा.

स्वाक्षरीत
डॉ. भास्कर गो. पालवे
अध्यक्ष

स्वाक्षरीत
उत्तम. म. उरकुडे
सदस्य/सचिव

स्वाक्षरीत
विलासचंद्र. सु. काबरा
सदस्य/सचिव