

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

प्रकरण क्र. सीजीआरएफ/एझेड/शहर/६११/२०१७/०४

(नोदणी क्रमांक २०१७०१००७१)

तक्रार दाखल दिनांक :- १८.०१.२०१७
निकाल दिनांक :- ०१.०३.२०१७

श्रीमती. एलिझाबेथ उत्तमराव साळवी तक्रारदार
घर नं. २७, नायगांव,
तालुका गंगापूर,
जिल्हा औरंगाबाद.
(ग्राहक क्रमांक ४९००११८९२०३२,
४९००११८९२०४१)

विरुध्द

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

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 श्रीमती एलिझाबेथ उत्तमराव साळवी घर नं. २७, नायगांव, तालुका गंगापूर, जिल्हा औरंगाबाद या महावितरण कंपनीच्या ग्राहक असून त्यांचा ग्राहक क्रमांक ४९००११८९२०३२, ४९००११८९२०४१ असा आहे. त्यांनी गैरअर्जदार कार्यकारी अभियंता, नोडल ऑफिसर, महावितरण, शहर मंडल, औरंगाबाद यांचे विरुद्ध महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम २००६ यातील परिशिष्ट -अ नमुन्यात दिनांक १८.०१.२०१७ रोजी तक्रार दाखल केली आहे. अर्जदाराने दाखल केलेल्या तक्रारीचा थोडक्यात तपशिल खालील प्रमाणे आहे.

(अ) ग्राहक क्रमांक ४९००११८९२०३२.

- १) अर्जदाराने अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष, औरंगाबाद शहर मंडल कार्यालय यांचेकडे तक्रार दाखल केली होती. ग्राहक क्रमांक ४९००११८९२०३२ चे कनेक्शन दिनांक १७.०९.२००८ रोजी देण्यात आले होते. त्यामध्ये ०.३ किलो वॉट विद्युतभार मंजूर करण्यात आला होता. तसेच मीटर क्रमांक १०७३७१५० असा होता. मीटरवरील सुरुवातीचे रिडींग ०००२ असे होते.
- २) अर्जदाराने CPL चे अवलोकन केले असता मीटरस्थिती जानेवारी २०१२ पर्यंत RNA, INACCESS, FAULTY असे व रिडींग २५० दाखविण्यात आले. फेब्रुवारी २०१२ मध्ये रिडींग Normal म्हणून ८५६ Unit घेण्यात आले. जर हे रिडींग योग्य असे गृहित धरल्यास मागील ३९ महिन्यात ८५६ युनिटचा वापर झालेला आहे व विद्युत वापर सरासरी $856/39 = 21.9 = 22$ युनिट असा आहे.
- ३) मार्च २०१२ मध्ये रिडींग १२५५६ Shoot up झाल्याचे दाखविले आहे. अर्जदाराच्या मते हे खोटे आहे व ते त्यांना मान्य नाही.
- ४) मीटर एका महिन्यात Shoot up किंवा Faulty झाले असल्यामुळे पुढील रिडींग अयोग्य आहे. त्यानंतरच्या पुढील काळात रिडींग मध्ये महिन्याचा वापर १००० Unit ते २००० Unit च्या दरम्यान दाखविला आहे.

- ५) CPL मध्ये २०४२७ Unit मीटर रिडींग असतांना नोव्हेंबर २०१२ पासून सरासरी १२८७ Unit व ११४९ Unit असे डिसेंबर २०१५ पर्यंत दिलेले आहे.
- ६) महाराष्ट्र वीज नियामक आयोगाचा आदेश दि. २२.०८.२००९ केस क्र. २, वर्ष २००३ च्या अनुक्रमे ४५ नुसार सरासरी बील ग्राहकाला ३ महिन्यांपर्यंत देता येते. परंतु ग्राहकाने असे म्हटले आहे की, मला ३७ महिने अतिशय जास्त Unit चे सरासरी बील दिले आहे व ते मला मान्य नाही. या करीता सर्व वीज बिले दुरुस्ती करून सरासरी २२ Unit प्रमाणे द्यावीत अशी विनंती अर्जदाराने केली.

(ब) ग्राहक क्रमांक ४९००११८९२०४१.

- १) अर्जदारास सदरहू कनेक्शन २७.०९.२००८ रोजी ०.३ K.W. मंजूर भारास देण्यात आले.
- २) ग्राहकास सुरुवातीपासून नोव्हेंबर २०११ पर्यंत सरासरी ८२ Unit चे बील देण्यात आले व डिसेंबर २०११ मध्ये रिडींग घेणाऱ्या सोबत वाद झाल्याने १२१२४ ही रिडींग अंदाजे टाकली व अर्जदारास ११५०० युनिटचे बील देण्यात आले. पुढे असेच २ महिने प्रोग्रेसिव्ह रिडींग टाकून महावितरणच्या बिलिंग विभागाला संभ्रमात टाकण्यात आले.
- ३) ग्राहकास जानेवारी २०१२ पासून ते एप्रिल २०१६ पर्यंत सरासरी बील देण्यात आले, त्याचा तपशिल खालील प्रमाणे.
- i) जानेवारी २०१२ सरासरी ९५८ Unit
- ii) फेब्रुवारी २०१२ सरासरी ८३८ Unit
- iii) मार्च २०१२ ते सप्टेंबर २०१२ सरासरी ७३७ Unit
- iv) नोव्हेंबर २०१४ ते एप्रिल २०१६ सरासरी ५६३ Unit
- वरील सर्व अवाजवी बील देण्यात आले आहे.
- ४) महाराष्ट्र वीज नियामक आयोगाच्या दिनांक २२.०८.२००९ केस नं. २ वर्ष २००३ च्या अनुक्रमे ४५ नुसार सरासरी वीज बिल ग्राहकाला तीन महिन्यांपर्यंत देता येते. परंतु अर्जदारास २५ महिन्यांपेक्षा जास्त कालावधीसाठी अतिशय जास्त Unit चे बील दिले. ते मला मान्य नाही असे ग्राहकाचे म्हणणे आहे. मीटर Faulty असल्यामुळे व विद्युत भार ०.३ K.W असल्याने मला संपुर्ण काळाचे बील सदरच्या विद्युतभारानुसार देण्यात यावे अशी विनंती अर्जदाराने केली आहे.

अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, औरंगाबाद शहर मंडल यांच्या सुनावणीत अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता यांनी सांगितलेल्या काल्पनिक गोष्टींवर अनुमान काढले आहे व माझ्या तक्रारीचा विचार केला नाही. त्यामुळे मला अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, औरंगाबाद शहर मंडल यांनी दिलेला निकाल मान्य नाही. तरी मला योग्य न्याय द्यावा व योग्य ती भरपाई द्यावी, अशी मागणी अर्जदाराने केली आहे.

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

अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता, महावितरण, वाळुज उपविभाग, औरंगाबाद यांनी त्यांचे दिनांक ०१.०२.२०१७ रोजी सादर केलेल्या श्रीमती एलिझाबेथ उत्तमराव साळवी यांच्या वीज बील विषयक तक्रारीकरीता खालील प्रमाणे आपले म्हणणे सादर केले.

उपरोक्त ग्राहकाची विजबील विषयक तक्रार शहर मंडल कार्यालयांतर्गत तक्रार निवारण कक्षा मार्फत निकाली काढण्यात आली आहे. त्यानुसार सदर ग्राहकाने तत्कालीन थकीत देय रकमेचा माहे ११ नोव्हेंबर २०१६ रोजी भरणा करून वीज पुरवठा पूर्ववत करणे विषयी संबंधीत कक्ष कार्यालयास विनंती केली.

औरंगाबाद शहर मंडल कार्यालयातील अंतर्गत ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण कक्षात ग्राहकाचे समाधान झाल्यामुळे थकीत रकमेचा भरणा करून माहे नोव्हेंबर २०१६ मध्ये सदर ग्राहकास वीज जोडणी देण्यात आली. म्हणजेच ग्राहकाचे थकीत वीज बिलाबाबत समाधान झाले असे स्पष्ट होते.

ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचाचे निष्कर्ष

अर्जदार आणि गैरअर्जदार यांनी सुनावणी दरम्यान केलेल्या सादरीकरणे नुसार खालील प्रमाणे निष्कर्ष निघतात.

अ) ग्राहक क्रमांक ४९००९१८९२०३२

- १) अर्जदारास फेब्रुवारी २०१० ते जानेवारी २०१२ या दरम्यान INACCESS, RNA, FAULTY व पुन्हा NORMAL अशी वीज बिलाची आकारणी करण्यात आली.
- २) त्यानंतर फेब्रुवारी २०१२ मध्ये ५२७ युनिट व मार्च २०१२ मध्ये त्यांना एकदम ११७०० युनिटचे बील देण्यात आले. त्यानंतर फेब्रुवारी २०१४ पर्यंत त्यांना NORMAL विजबिल देण्यात येऊन त्यावर शेवटचे रिडींग २०४२७ असे दर्शविण्यात आले. याच सुमारास डिसेंबर

२०१२ ते फेब्रुवारी २०१४ या कालावधीत त्यांना Normal Status चे बील देऊन ० युनिट प्रतिमहिना अशी वीज बिलाची आकरणी केली आहे. हा सर्व कालावधी M/s. GTL Franchisee च्या काळातील असल्याचे दिसून येते.

- ३) मार्च २०१४ पासून पुन्हा Faulty म्हणून सरासरी वापर ११४९ युनिट प्रतिमहिना या प्रमाणे मार्च २०१५ पर्यंत वीज वापर दर्शवून एप्रिल २०१५ मध्ये पुन्हा Normal Status ने बिलिंग करून २०१७९ इतके रिडींग घेण्यात आले. हीच रिडींग डिसेंबर २०१५ पर्यंत चालू ठेऊन जानेवारी २०१६ मध्ये मीटर बदलण्यात आले. याचाच अर्थ डिसेंबर २०१५ पर्यंत ० युनिटच्या वीज बिलाची आकारणी करण्यात आली.
- ४) जुने मीटर बदलण्यात आले (जानेवारी २०१६ मध्ये) त्यामध्ये सहाय्यक अभियंता, बजाजनगर यांनी मीटरच्या रिडींगवर Faulty, No Display असा रिमार्क मारला आहे.
- ५) अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता, वाळुज यांना मीटर टेस्ट करून त्याचा अहवाल मंचासमोर ठेवावा, परंतु तसे केलेले नाही.
- ६) वाळुज उपविभागाने रुपये १,३५,३६९/- इतक्या रकमेची वजावट जुलै २०१६ मध्ये यापुर्वीच करण्यात आली आहे. त्याचा आधार मीटर बदलल्यानंतरचा वापर प्रतिमहिना १३८ युनिट असा ग्राह्य धरण्यात आलेला आहे.
- ७) २०१७९ असा ग्राहकाचा वापर जोडणीच्या तारखेपासून म्हणजे सप्टेंबर २००८ पासून धरल्यास ती सरासरी २४१ प्रतिमाह इतकी येते.
- ८) वाळुज उपविभागाने यापेक्षाही कमी म्हणजे १३० युनिट प्रतिमहिना गृहित धरून नोव्हेंबर २०१२ ते डिसेंबर २०१५ पर्यंत वीजबिल दुरुस्ती करून दिलेली आहे.

ब) ग्राहक क्रमांक ४९००११८९२०४१

- १) सदरील ग्राहकाचे मीटर हे मे २०१३ व मे २०१६ असे दोन वेळेस बदलण्यात आले. दोन्ही वेळेस त्याच्या मीटरवरती संचित अशी रिडींग दर्शविण्यात आली आहे.

- २) वरील दोन्ही कनेक्शन्स चाळीसाठी आहेत. वरील दोन्ही कनेक्शनमध्ये मीटर रिडींग घेतलेले दिसून येते. खरे रिडींग दरमहा घेतलेले दिसून येत नाही.
वरील प्रमाणे अर्जदार, गैरअर्जदार आणि मंचाने काढलेले निष्कर्ष यानुसार मंच खालील प्रमाणे आदेश पारीत करित आहे.

आदेश

- १) महावितरणने ग्राहकास महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवाना धारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पूरवठा सुरु करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम २०१४ मधील परिशिष्ट [अ (४) (ii)] नुसार विजबीलाची दुरुस्ती पुढील वीज बील सायकलमध्ये पूर्ण होणे आवश्यक आहे अन्यथा जोपर्यंत विजबील दुरुस्ती होत नाही तो पर्यंत दर आठवडा व त्याच्या भागास ५०/- रुपये भरपाई देणे आवश्यक आहे. ही भरपाई ज्या तारखेला मीटर Faulty असल्याचे आढळून आले. त्यानंतर येणाऱ्या बिलिंग Cycle पासून भरपाई देण्यात यावी. त्याच प्रमाणे ग्राहकाचे मीटरवर रिडींग घेण्यात आलेली नाही. दोन महिन्यातून एकदा मीटर रिडींग घेणे आवश्यक आहे. ग्राहकास मीटर रिडींग न घेतल्याबद्दल एक महिन्यानंतर २००/- प्रतिमाह किंवा त्याच्या भागास भरपाई देण्यात यावी.
- २) मीटर रिडींग Agency वर मीटर रिडींग न घेतल्याबद्दल रुपये ५०००/- दंड करण्यात यावा.
- ३) अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाने दिलेल्या आदेशानुसार विजबीलाची वसुली करण्यात यावी. विजबिलावर कोणतेही व्याज व दंड आकारू नये.
- ४) विजबिलाची दुरुस्ती करण्यासंबंधी केलेल्या विलंबाबद्दल संबंधीत कर्मचाऱ्यांची चौकशी करण्यात यावी व त्यांना योग्य ते शासन करण्यात यावे.
- 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