

ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच
(विद्युत कायदा, २००३ अंतर्गत कलम ४२ (५) अन्वये स्थापित)
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित
जळगाव परिमंडळ

दुरध्वनी क्र ०२५७ - २२७३००४
Email :-cgrfjalgaonzone@gmail.com
cejjalgaon@mahadiscom.in.
cgrfjalgaon@mahadiscom.in

ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच
जुनी एम.आय.डी.सी.
महावितरण विश्राम गृहाजवळ,
अजिंठा चौफुली ,जळगाव ४२५ ००३

जा.क्र: स.स./ग्रागानिम/जप/ज.म./धरणगाव/१३-२०१६-१७/No 00095, दिनांक: 27 DEC 2016
(रजिस्टर पोच व्दारे)

विजबिल दुरुस्त करून मिळण्याविषयी.

गा-हाणे दाखल दिनांक : ०७/११/२०१६
निकाल दिनांक : २६/१२/२०१६

प्रति,

१) सौ. शोभा मुन्नालाल साबु.

मारवाडी गल्ली, पाळधी बु,
ता.धरणगाव, जि.जळगाव.

(ग्राहक क्र १३७७८४०३८०४७)

२) नोडल अधिकारी तथा कार्यकारी अभियंता,

म.रा.वि.वितरण कंपनी.मर्या.
विद्युत भवन, मंडळ कार्यालय, जळगाव.

३) कार्यकारी अभियंता,

म.रा.वि.वितरण.कंपनी.मर्या.

विभागिय कार्यालय, धरणगाव.

तक्रारदार

विज वितरण कंपनी



निर्णयपत्र

सौ. शोभा मुन्नालाल साबु., मारवाडी गल्ली, पाळधी बु, ता.धरणगाव, जि.जळगाव या विज वितरण कंपनीच्या घरगुती प्रवर्गातील ग्राहक आहेत. त्यांनी फॅल्टी मिटर व जादाची आलेली विजबिल दुरुस्त करून योग्य बिल मिळण्याविषयी महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनीच्या अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण समितीकडे दि.३१.०५.२०१६ रोजी तक्रार दाखल केली. मात्र अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण समितीकडून दिलेला निकाल त्यांना मान्य नसल्याने ग्राहकाने त्यांचे गा-हाणे त्यांनी अनुसुची 'अ' मध्ये मंचाकडे सादर केले. ते मंचाकडे आवक क्रमांक १७ अन्वये दि. ०७.११.२०१६ रोजी नोंदविण्यात आले.

मंचाच्या अध्यक्षांशी सल्लामसलत करून हे प्रकरण सुनावणीस घेण्याचा निर्णय घेण्यात आला. गा-हाणे अर्जाची सुनावणी मंचाच्या कार्यालयात दि.०९.१२.२०१६ रोजी दुपारी ११.३० वाजता निश्चित करण्यात आली. या संबंधीची सुचना तक्रारदार ग्राहक व वितरण कंपनीच्या संबंधीत अधिकाऱ्यांना दि.२१.११.२०१६ रोजीच्या पत्रान्वये देण्यात आली. याच पत्रासोबत तक्रार अर्जाची प्रत नोडल अधिकारी, जळगाव मंडळ कार्यालय, जळगाव व कार्यकारी अभियंता, धरणगाव विभाग यांना देवून तक्रार अर्जानुसार मुद्देनिहाय अभिप्राय १५ दिवसांच्या आत मंचाकडे सादर करण्याबाबत व त्याची प्रत ग्राहकाला पोचविण्याबाबत सूचित करण्यात आले.

-----प्र.क्र. १३/२०१६-२०१७. सौ शोभा साबु.-----

पृष्ठ १ / ६

सुनावणीस विद्युत वितरण कंपनीच्या जळगाव प्रविभाग कार्यालयाकडून उपकार्यकारी अभियंता, श्री आर डी. पाटील, तसेच धरणगाव विभागीय कार्यालयाकडून कार्यकारी अभियंता श्री. व्ही.व्ही. कुळकर्णी, धरणगाव उपविभागीय कार्यालयाकडून उपकार्यकारी अभियंता श्री एन बी रडे. हे उपस्थित होते. तर ग्राहकातर्फे त्यांचे प्रतिनिधी म्हणुन सौ.शोभा मुन्नालाल साबु हया उपस्थित होते.

ग्राहकाचे म्हणणे:

१. तक्रारदार सदर घरात दि.२७.०९.२०१५ पासुन रहावयास आले. पहिले विज बिल दि. २७.०९.२०१५ पासुन १३.१०.२०१५ पर्यंतचे म्हणजेच जवळपास १५ दिवस ९२ युनिटचे आले . विज वापर एवढा नसतांना वीज बिल एवढे का येते म्हणुन बारकाईने निरीक्षण करता लक्षात आले की, मीटर कधी कधी अचानक १०-१५ युनिट एकाच दिवसात फिरते. तोपर्यंत दुसरे बिल १८५ युनिटचे आले.
२. म्हणुन त्यांनी १७.१२.२०१५ ला ई-मेल व्दारे धरणगावला तक्रार केली; परंतु काहीच प्रतिसाद मिळाला नाही. म्हणुन २२.१२.२०१५ ला पाळधी येथे लेखी तक्रार केली. तक्रारीसाठी बिल भरणे आवश्यक म्हणुन तेव्हापर्यंतची दोन्ही बिले $(५८०+१३४०) = १९२०$ भरली.
३. परंतु काहीच हालचाल केली नाही. म्हणुन ईमेल व्दारे जळगावला ०२.०२.२०१६ ला तक्रार दिली तरीही काहीच झाले नाही., म्हणुन मुख्य अभियंता, जळगाव येथे दि.०१.०३.२०१६ ला लेखी तक्रार केली.
४. दि. ०५.०३.२०१६ ला मीटर बदलवण्यात आले; परंतु पुर्वीचे बिले अजुन पर्यंत बदलली गेली नाहीत; म्हणुन परत जळगाव येथे दि. ११.०४.२०१६ ला लेखी तक्रार केली त्यांच्या दि. ०८.०६.२०१६ च्या पत्रानुसार धरणगावला ही दि. २१.०७.२०१६ ला जावुन आलो. येथे ५ तास बसुनही काहीच झाले नाही. महामंडळ (महावितरण) वीज वापरानुसार बिले बदलवुन देण्यास तयार नाही.म्हणुन परत तक्रारदार जळगावला जावुन आले . परंतु मंचात तक्रार करा, ते लोक ऐकत नाही (धरणगाव) एवढेच सांगण्यात आले . त्यानुसार ही तक्रार करण्यात येत आहे.
५. सदोष मीटर बदलल्यानंतर जवळपास ५ बिले आतापर्यंत आलेली आहेत. जी मासिक वीज वापर सरासरी ४० युनिटचा असल्याचे दर्शवितात . येथे हेही निदर्शनास आणु इच्छितो की मागील २ महिन्यात लोडशेडींग कमी झाले आहे .म्हणुन वीजेचा वापरही थोडासा वाढला आहे. आणि हिवाळ्यात रात्री पंखाही बंद असायचा जे वीजेचा वापर आणखी कमी राहाण्याची ग्वाही देतात. म्हणजेच , आमचे मासिक बिल जवळपास $(५० + (३.७६ \times ४०)) + (०३७९६ \times ४०) + (१६ \% (५० + (३.७६ \times ४०))$ असे एकुण $\text{रु.२४७.३२} = \text{रु } २४८$ यावयास हवे होते. म्हणजेच तारीख २७.०९.२०१५ ते १३.०७.२०१६ पर्यंतचे साडे नऊ महिन्याचे देय बिल जवळपास $\text{रु. } २३५६$ होते. त्यापैकी तक्रारदार यांनी रु.१९२० आधीच भरलेले आहेत. ते वजा करुन फक्त रु.४३६ एवढीच रक्कम तक्रारदार महावितरणला देणे लागतात.
६. जे ग्राहकाकडुन देय नाही , ती जास्तीची रक्कम भरण्याची सक्ती का करत आहे. हे समजत नाही. मीटर सदोष असल्याचे निर्णायकरित्या सिद्ध झाल्यावर सुद्धा दुरुस्ती न करणे मनस्ताप देणारे आहे.
७. विशेष म्हणजे ग्राहकाने पाळधी (५) , धरणगाव (१) , जळगाव (४) अशा चकरा लावल्यावरही पुर्णपणे समाधान कारक महावितरण तोडगा काढण्यास तयार नाही. या अनुभवातुन मन व्यथित होते. जसे त्यांना ग्राहकांची गरज नाही. ते सेवा देणारे असुनही त्यांनी त्यांची मनमानी करावी व ग्राहकांना विनाकारण आर्थिक , शारिरीक, मानसीक भुर्दंड सोसावयास लावणे क्लेशदायक आहे. तक्रार जावुन आता जवळपास १ वर्ष होत आले तरीही न्याय्य मागणी पुर्ण होत नाही.
८. अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाच्या निर्णयानुसार सुधारीत झालेले बिले हिशेबशिर दिसत नाही. मीटर बदलल्यापासुनच्या बिलांमध्ये लावलेली व्याजाची रक्कम कमी करण्यात आलेली दिसत नाही. जुलै महिन्याचे मंडळाने दिलेले ४६ युनिटचे बिल $\text{रु } ३७८$ आहे. त्यात ५० रु स्थिर आकार व रु.४० व्याज आहे. म्हणजेच वीज आकार $\text{रु } ४.९५$ प्रती युनिट येतो. त्यानुसार ४९ युनिटचे बिल $४.९५ \times ४९ + ५०$ (स्थिर आकार) = रु.२९३ चे होते. म्हणजेच २७.०९.२०१५ पासुन १३.०२.२०१६ पर्यंतचे साडेपाच महिन्याचे बिल $\text{रु } १६१९$ होते. त्यानंतरच्या कालावधीची बिले व्याज सोडुन एकुण $(२३७ + २२६ + २६४ + २७८ + २५७ + ३५८ + ३३८) = \text{रु}$



१९५८ ची होतात. म्हणजेच , १३.१०.२०१६ पर्यंतचे एकुण वीजबील १६११ + १९५८ = रु.३५६९ होते. त्यापैकी रु १९२० भरलेले आहेत. म्हणजेच निव्वळ देय रककम रु.१६४९ येते. परंतु मंडळाने, रु.२३०० चे बिल दिले आहे. आधीच, मोटारीच्या एच.पी. क्षमतेची जाणीव नसल्याने आम्ही मिटींगच्या दिवशी जास्तीचा वीजवापर मान्य केला. वीज वापर सरासरीनुसार ४९ युनिटच येतो. त्यापेक्षाही संबंधीत कालावधीत निश्चितपणे कमीच होतो. तोही कमी करता आला (मासिक ४९ युनिट पेक्षा) तर योग्यच होईल. ग्राहकावरील तेवढा अन्याय कमी होईल. वरील मुदयांचा विचार करून संबंधीत बिल संशोधित करून मिळावे.

ग्राहकाच्या मागण्या:

१. रु ४३६ चे बील द्यावे .
२. धरणगाव , जळगाव जाणे येणे , झेरॉक्स वगैरेचे रु. २०० व शारिरीक, मानसीक त्रासापोटी रु-२०००/- भरपाई देण्याचे महावितरणला आदेश द्यावेत.
३. पुढील बिले नियमितपणे सुरू करण्याची प्रक्रिया कार्यान्वित करावी.

वितरण कंपनीची बाजू:

वितरण कंपनीचे संबंधीत कार्यकारी अभियंता, विभागिय कार्यालय धरणगाव यांनी पत्र क्र. ५१४५ दि. ०८.१२.२०१६ , नोडल अधिकारी तथा कार्यकारी अभियंता जळगाव मंडळ, यांनी त्यांचे पत्र क्र. ६४७६ दि. ०९.१२.२०१६ , सी.पी.एल.च्या नोंदी व इतर पत्रव्यवहार मंचापुढे सादर केला . त्यानुसार :

१. ग्राहक क्र. १३७७८४०३८०४७ श्री रामगोपाल झंवर यांचा अर्जानुसार तत्कालीन सहाय्यक अभियंता पाळधी कक्ष यांना सुचना करून सदर ग्राहकांचे विजमीटर तपासुन योग्य ती कार्यवाही करण्यास सांगितले होते. त्यानुसार सहाय्यक अभियंता पाळधी कक्ष यांनी दि. ०५.०३.२०१६ रोजी यांनी तपासणी केली असता मिटर फॉल्टी (Abnormal Pulses) असल्याचे निदर्शनास आल्याने सदरील मीटर बदलण्यात आले. जुने मीटर फॉल्टी असल्याने व जाने २०१६ पर्यंत योग्य असल्याचे सीपीएल वरून आढळल्याने माहे फेब्रु-२०१६ चे बिल ७० युनिट प्रति महा /याप्रमाणे दुरुस्त करून माहे मार्च २०१६ च्या बिलात सदरील क्रेडीट बी-८० (१८८५.९९) भरलेली (११८५.९९ असे हवे) आहे. सदरच्या नोंदी सीपीएल मध्ये आहेत सदरची बाब ग्राहकांना निदर्शनास आणुन दिलेली होती. मात्र त्यांचे समाधान न झाल्याने त्यांनी अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष येथे त्यांची तक्रार दाखल केली.
२. अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाच्या सुनावणीच्या दरम्यान ग्राहकाने ४९ युनिट प्रति महा प्रमाणे बिल आकारणीस संमती दिली होती त्यानुसार व अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाच्या आदेशानुसार ग्राहकांनी दिलेल्या अर्जाच्या तारखेपासुन ४९ युनिट प्रति महा प्रमाणे विजबील देवुन उर्वरीत बिल क्रेडीट बी-८० करून समायोजित केलेले आहे.त्याची नोंद माहे ऑक्टोबर २०१६ च्या बिलात देण्यात आली आहे.
३. सबब अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष यांच्या आदेशाप्रमाणे व महावितरणच्या प्रचलित नियमानुसार सदरील ग्राहकाचे बिल दुरुस्त करून देण्यात आले आहे.

अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाची कार्यवाही: :-

१. तक्रारकर्ता ग्राहक श्री रामगोपाल झंवर तर्फे सौ. शोभा मुन्नालाल साबु ग्रा.क्र. १३७७८४०३८०४७ यांनी विद्युत बिले जास्त येत असल्याची तक्रार अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाकडे दि.३१.०५.२०१६ रोजी दाखल केली होती त्यानुसार सदर तक्रारीची सुनावणी घेण्यात आली होती.
२. तक्रारदार ग्राहक यांचे भाडेकरू सौ. शोभा मुन्नालाल साबु ग्रा.क्र. १३७७८४०३८०४७ यांनी दि.२२.१२.२०१६ रोजी पाळधी येथे अर्ज केल्यानुसार त्यांचे मिटर फॉल्टी असल्यामुळे महावितरणने सदर मिटर माहे मार्च २०१६ मध्ये बदलुन दिलेले आहे. मीटर बदलुन दिल्यानंतर त्यांना वापरानुसार बिले देण्यात आलेली आहे. मीटर बदलवुन दिल्यानंतर आधीचे मीटर नादुरुस्त असल्यामुळे उपकार्यकारी अभियंता धरणगाव यांनी ७० युनिट प्रती माह याप्रमाणे बिले दुरुस्त करून देण्यात आलेले होते.
३. उपकार्यकारी अभियंता धरणगाव यांचा स्थळपरिक्षण अहवाल व ग्राहकास मिटर बदलवल्या नंतर देण्यात आलेली बिले यावरून असे निष्पन्न होते की स्थळ परिक्षण अहवाला नुसार ५२.२ युनिट प्रति माह व देण्यात आलेली बिले सुध्दा त्याचप्रमाणे असल्यामुळे ग्राहकास ४९ युनिट प्रतिमहा याप्रमाणे अंतर्गत ग्राहक निवारण कक्षाने निर्णय दिला होता.

-----प्र.क्र. १३/२०१६-२०१७. सौ शोभा साबु.-----



४. सदर करावयाच्या कार्यवाही नुसार उपकार्यकारी अभियंता धरणगाव यांनी त्यानुसार बिले दुरुस्त केले असून त्या बाबतची वजावट ग्राहकाच्या ऑक्टोबर २०१६ च्या बिलात देण्यात आलेली आहे.
५. सबब अंतर्गत ग्राहक निवारण कक्षाने सुचविलेल्या कार्यवाही नुसार व महावितरणच्या प्रचलित नियमानुसार ग्राहकाचे बिल दुरुस्त करून देण्याचे आलेले आहे. त्यामुळे ग्राहकाने दाखल केलेली तक्रार योग्य नाही.
६. अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, जळगाव मंडल, कार्यालय येथे तक्रारीची दि. ०७.०९.२०१६ रोजी सुनावणी होऊन दि. १५/०९/२०१६ च्या पत्रान्वये रोजी पुढीलप्रमाणे निर्णय देण्यात आला.

महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित यांनी श्री. रामगोपाल झंवर तर्फे सौ शोभा मुन्नालाल साबु. ग्राहक क्र. १३७७८४०३८०४७ यांना त्यांनी अर्ज दिलेल्या तारखेपासून ४९ युनिट प्रती महिना प्रमाणे विद्युत बिल द्यावे. महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग विनियम २००६ मधील नियम क्र. ६.१२ नुसार या आदेशाचे पुर्ततेचा अहवाल कक्षाकडे एक महिन्याच्या आत सादर करावा.

मंचाचे निष्कर्ष:

१. सुनावणीदरम्यान वितरण कंपनीने मीटर तपासणी अहवालाची प्रत, मीटर बदली अहवाल, स्थळ तपासणी अहवाल व बी - ८० प्रपत्राची प्रत तसेच ग्राहकाने वितरण कंपनीकडे केलेल्या तक्रारीच्या प्रती दाखल कराव्यात असे निर्देश मंचाने दिले. त्यानुसार ग्राहकाचा दि. ०९ /०६/२०१६ चा स्थळ तपासणी अहवाल व बी - ८० प्रपत्राच्या प्रती वितरण कंपनीने सादर केल्या. मात्र मीटर तपासणी अहवाल व मीटर बदली अहवाल सादर केलेला नाही.
२. वितरण कंपनीने सादर केलेल्या सी.पी.एल. वरून खालीलप्रमाणे तपशील मिळतो:

महिना	मागील रिडींग	चालू रिडींग	वीज वापर	मीटर क्र.	बिल रक्कम	भरलेली रक्कम	भरल्याची तारीख
जून १५	९२६	९२७	१	२८२८१७३	३१.०४	९८०	०४-०६-२०१५
जुलै १५	९२७	९२७	०	२८२८१७३	८१.०४	०	बिल भरले नाही
ऑगस्ट १५	९२७	९२८	१	२८२८१७३	६३.७५	८०	१७-०८-२०१५
सप्टेंबर १५	९२८	९२९	१	२८२८१७३	६५.९२	६०	०३-०९-२०१५
ऑक्टोबर १५	९२९	१०२१	९२	२८२८१७३	५८४.९४	०	बिल भरले नाही
नोव्हेंबर १५	१०२१	१२०६	१८५	२८२८१७३	१३३९.४५	५८०	०२-११-२०१५
डिसेंबर १५	१२०६	१३६०	१५४	२८२८१७३	१०५९.९८	१३४०	०८-१२-२०१५
जानेवारी १६	१३६०	१४३०	७०	२८२८१७३	१४६९.६०	०	बिल भरले नाही
फेब्रुवारी १६	१४३०	१६५६	२२६	२८२८१७३	३१४४.२४	०	बिल भरले नाही
मार्च १६	२	३७	३५	२७६६५६७ मीटर बदलले	२६६२.५६ ११८५.९९	०	बिल भरले नाही
एप्रिल १६	३७	७५	३८	२७६६५६७	२९३१.६१	०	बिल भरले नाही
मे १६	७५	११०	३५	२७६६५६७	३१७२.२७	०	बिल भरले नाही
जून १६	११०	१५३	४३	२७६६५६७	३४७९.७३	०	बिल भरले नाही
जुलै १६	१५३	१९९	४६	२७६६५६७	३८०३.३४	०	बिल भरले नाही
ऑगस्ट १६	१९९	२४२	४३	२७६६५६७	४१०४.७२	०	बिल भरले नाही
सप्टेंबर १६	२४२	३०६	६४	२७६६५६७	४५१५.७०	०	बिल भरले नाही
ऑक्टोबर १६	३०६	३६९	६३	२७६६५६७	२३०३.४२ २५७२.६१	०	बिल भरले नाही
नोव्हेंबर १६	३६९	४२९	५२	२७६६५६७	१९३४.१५	१५००	११-११-१६

३. तक्रारदार यांच्या म्हणण्यानुसार ते सप्टेंबर १५ अखेरीस सदर जागेवर भाड्याने राहावयास आले. त्यानंतर त्यांना आलेली ऑक्टोबर १५, नोव्हेंबर १५ व डिसेंबर १५ ची वीज बिले जादा वापराची आली. त्यांनी याबाबत १७/१२/१५ रोजी इ-मेल द्वारे व २२/१२/१५ रोजी लेखी पत्राद्वारे तक्रार केली व मीटर तपासून बदलण्याची विनंती वितरण कंपनीला केली. परंतु त्यावर वितरण कंपनीने लगेच कारवाई केली नाही. मार्च १६ मध्ये त्यांचे मीटर बदलण्यात आले. तपासणीत जुने मीटर सदोष (Faulty) असल्याचे वितरण कंपनीने नमूद केले आहे.
४. महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानाधारकांच्या कृतिची मानके, विद्युत पुरवठा सुरु करण्याचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम, २०१४ च्या विनियम क्र. ७.३ नुसार खालील निर्देश आहेत:

-----प्र.क्र. १३/२०१६-२०१७. सौ शोभा साबु.-----

7.3 The Distribution Licensee shall carry out an inspection for faulty / non working (stuck up, running slow / fast or creeping) meter within four (4) days of the receipt of a complaint in Class-I cities, within seven (7) days of the receipt of a complaint in Urban Areas and within twelve (12) days of the receipt of a complaint in Rural Areas and in case the meter is found faulty the same shall be replaced before the end of subsequent billing cycle.

प्रस्तुत प्रकरणात वितरण कंपनीने या विनियमाचे काटेकोर पालन केलेले नाही. १७/१२/२०१५ च्या विनंतीनुसार १२ दिवसांच्या आत (२९/१२/२०१५) मिटरची तपासणी करणे व जानेवारी २०१६ पूर्वी सदोष मीटर बदलणे आवश्यक होते. प्रत्यक्षात मिटरची तपासणी ०५/०३/२०१६ ला करून मार्च १६ मध्ये हे मीटर बदलण्यात आले. यासाठी जबाबदार कर्मचाऱ्यांना अधीक्षक अभियंता यांनी योग्य त्या सूचना द्याव्यात, असे मंच सूचित करित आहे.

५. अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाने "अर्ज दिलेल्या तारखेपासून ४९ युनिट प्रती महिना प्रमाणे विद्युत बिल द्यावे." असा निर्णय दिला आहे. महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (विद्युत पुरवठा संहिता आणि पुरवठ्याच्या इतर अटी) विनियम, २००५ च्या विनियम १५.४ मध्ये मीटर सदोष असल्यास बिलाचे निर्धारण कसे करावे यासंबंधी खालील निर्देश आहेत:

15.4 Billing in the Event of Defective Meters:

15.4.1 Subject to the provisions of Part XII and Part XIV of the Act, in case of a defective meter, the amount of the consumer's bill shall be adjusted, for a maximum period of three months prior to the month in which the dispute has arisen, in accordance with the results of the test taken subject to furnishing the test report of the meter alongwith the assessed bill.:



प्रस्तुत प्रकरणात डिसेंबर १५ मध्ये तक्रार केली असल्याने या नियमानुसार ऑक्टोबर १५, नोव्हेंबर १५ व डिसेंबर १५ या तीन महिन्यांच्या बाबत बिल दुरुस्ती करावी लागेल. मात्र डिसेंबर १५ नंतर पुढील सहा महिने (मार्च १६ पर्यंत) देखील सदरचे सदोष मीटर ग्राहकाच्या जागेवर लावलेले होते व त्यावर आधारित बिले ग्राहकास देण्यात येत होती. म्हणजे या प्रकरणी ऑक्टोबर १५ ते फेब्रुवारी १६ अशा पाच महिन्यांच्या विलांची दुरुस्ती आवश्यक आहे. तसेच या प्रकरणात डिसेंबर १५ पूर्वीचे १२ महिने मासिक सरासरी वीज वापर निर्धारणासाठी वापरणे वास्तवदर्शी ठरणार नाही. कारण सदर तक्रारदार हे या पूर्ण काळात या विज जोडणीचे वापरदार नव्हते. त्यामुळे यासाठी नवीन मीटर वरील सदर ग्राहकाचा वापराचा सहा महिन्यांचा कल लक्षात घ्यावा, असे मंच सूचित करित आहे. त्यानुसार एप्रिल १६ ते सप्टेंबर १६ या सहा महिन्यांत एकूण वापर (३०६-३७)=२६९ युनिट्स येतो. यावर आधारित मासिक सरासरी ४५ युनिट्स एवढी येते. त्यामुळे अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाच्या आदेशात दुरुस्ती करून मंच असे आदेश देत आहे की, सदर ग्राहकाची ऑक्टोबर १५ ते फेब्रुवारी १६ या पाच महिन्यासाठीची बिले मासिक सरासरी ४५ युनिट्स आधारावर विलंब शुल्क व व्याज न लावता दुरुस्त करावीत व या कालावधीत ग्राहकाने वेळोवेळी भरलेल्या रकमांचे समायोजन करून सुधारित निव्वळ बिल ग्राहकास द्यावे.

६. सीपीएल वरून असे दिसते की, सदर ग्राहकने जानेवारी २०१६ ते ऑक्टोबर २०१६ (सुमारे १० महिने) व्हीच बिल भरलेले नाही. वास्तविक वादीत रक्कम बाजुला ठेवून ग्राहकने चालु बिले भरावयास हवी होती. त्यामुळे एप्रिल २०१६ ते नोव्हेंबर - २०१६ या कालावधीतील बिलांसाठी विलंब शुल्क व व्याज ग्राहकास भरावे लागेल.
७. धरणगाव, जळगाव जाणे येणे, झेरॉक्स वेगरेचे रू.२०० व शारिरीक, मानसीक त्रासापोटी रू. २०००/- भरपाई देण्याचे आदेश महावितरणला द्यावेत, अशी मागणी तक्रारदार यांनी केली आहे. मात्र विद्यमान वितरण परवानाधारकांच्या कृतिची मानके, विद्युत पुरवठा सुरु करण्याचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम, २०१४ मध्ये या कारणासाठी भरपाई देण्याची तरतूद नसल्याने मंच हि मागणी मान्य करू शकत नाही. मात्र महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानाधारकांच्या कृतिची मानके, विद्युत पुरवठा सुरु करण्याचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम, २०१४ च्या विनियम क्र.७.५ व ७.६ नुसार खालील निर्देश आहेत:

Complaints about Consumer's Bills

7.5 The Distribution Licensee shall acknowledge a consumer's complaint with immediate effect by providing unique complaint number, if the complaint is filed / lodged in person or telephonically and within seven (7) days if the complaint is received by post.

7.6 The Distribution Licensee shall resolve consumer complaints with regard to non receipt

-----प्र.क्र. १३/२०१६-२०१७. सौ शोभा साबु.-----

of a bill for payment or inadequate time being made available for payment thereof or otherwise, within 24 hours of the receipt. In other cases, the complaint shall be resolved during subsequent billing cycle.

सदर प्रकरणात डिसेम्बर २०१५ मधील बिलासंबंधी तक्रारीचे निराकरण फेब्रुवारी २०१६ च्या बिलात करायला हवे होते ते प्रत्यक्षात मार्च २०१६ मध्ये बी-८० द्वारे समायोजन करून केले आहे. म्हणजे ४ आठवडे विलंब झाला आहे. ग्राहक मार्च २०१६ पर्यंत बाधित होते तसेच भरपाईची मागणी त्यानंतर ६० दिवसाचे आत केली आहे. त्यामुळे या विलंबासाठी ग्राहकास वरील विनियमांच्या परिशिष्ट 'ए' च्या अ.क्र. ६ (२) (२) नुसार विलंबाच्या प्रती आठवडा अथवा त्याच्या भागास रु. १०० प्रमाणे भरपाई ग्राहकास अनुज्ञेय आहे. ४ आठवडे विलंबासाठी रु. ४०० भरपाई ग्राहकास द्यावी असे मंच सूचित करीत आहे.

ग्राहकाचे प्रतिनिवेदन, विद्युत वितरण कंपनीचा खुलासा व सादर करण्यात आलेली कागदपत्रे या सर्व बाबींचा विचार करून मंच या प्रकरणी खालील प्रमाणे निर्णय देत आहे.

निर्णय

- सदर ग्राहकाची ऑक्टोबर १५ ते फेब्रुवारी १६ या पाच महिन्यासाठीची बिले वितरण कंपनीने मासिक सरासरी ४५ युनिट्स या आधारावर विलंब शुल्क व व्याज न लावता दुरुस्त करावीत व या कालावधीत ग्राहकाने वेळोवेळी भरलेल्या रकमांचे समायोजन करून सुधारित निव्वळ बिल ग्राहकास या आदेशाच्या दिनांकानंतर २० दिवसाचे आत द्यावे.
- बिलासंबंधी तक्रारीचे निराकरण ४ आठवडे विलंबाने केल्यामुळे वितरण कंपनीने रु. ४०० भरपाई ग्राहकास द्यावी व सदर भरपाईचे समायोजन या आदेशापासून १० दिवसाचे आत करावे.
- महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल), विनियम २००६ मधील नियम क्र. ६.१२ नुसार नोडल अधिकारी यांनी या आदेशाच्या पूर्ततेचा व आदेशातील दखल पात्र निष्कर्ष यांवरील कारवाईचा अहवाल मंचाकडे एक महिन्याच्या आत सादर करावा.
- निर्देशित कालावधीत वितरण कंपनीने या आदेशाची अमलबजावणी न केल्यास म.वि.नि.आ. (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल), विनियम २००६ मधील नियम क्र. २२ अन्वये तक्रारदार महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोगाकडे दाद मागू शकतात.
- या निर्णया विरुद्ध तक्रारदार यांना अपील करावयाचे असल्यास, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल), विनियम २००६ मधील नियम क्र. १७.२ नुसार मा. विद्युत लोकपाल यांचेकडे, (द्वारा - महाराष्ट्र वीज नियामक आयोग, ६०६ "केशवा" बंगला, बांद्रा कॉम्प्लेक्स (पुर्व) मुंबई- ४०००५१) येथे या आदेशाच्या दिनांकापासून ६० दिवसाच्या आत ते अपील करू शकतात.



— श्री —

धनंजय कि. मोहोड

सदस्य-सचिव तथा कार्यकारीअभियंता

— श्री —

राजन सि. कुलकर्णी

सदस्य

— श्री —

सुरेश पा. वाघ

अध्यक्ष

ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच, जळगाव परिमंडळ

प्रद्व माहितीसाठी व योग्य त्या कार्यवाहीसाठी अग्रेषित:

- मुख्य अभियंता, म.रा.वि.वि.कं.(मर्या.), विद्युत भवन, परिमंडळ कार्यालय, जळगांव
- अधिक्षक अभियंता म.रा.वि.वि.कं.(मर्या.) मंडळ कार्यालय, जळगांव

सदस्य-सचिव/कार्यकारी अभियंता
१. रा. विज वितरण कंपनी मर्यादित
ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच
जळगाव परिमंडळ, जळगांव