

ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच
(विद्युत कयदा, २००३ अंतर्गत क्लम ४२ (५) अन्वये स्थापित)
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंमनी मर्यादित
जळगाव परिमंडळ

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

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

जा.क्र: स.स./ग्रागानिमं/जप/नंदु.मं./नंदुरबार/०१-२०१६-१७/No. 00046 दिनांक: २२/०७/२०१६
(रजिष्टर पोच व्दारे)

सरासरी बिलीग बाबत तसेच कृती मानके प्रमाणे नुकसान भरपाई मिळण्याविषयी

गाऱ्हाणे दाखल दिनांक : ०७/०६/२०१६

निकाल दिनांक : २२/०७/२०१६

प्रति,

१) श्रीनिवास बाबुलाल माहेश्वरी.

सराफ बाजार, टिळक रोड,

ता.जि.नंदुरबार.

(ग्राहक क्र. ०८२०४८२५९११८)

२) नोडल अधिकारी तथा कयरी अभियंता,

म.रा.वि.वितरण कंमनी.मर्या.

विद्युत भवन, मंडळ कार्यालय, नंदुरबार.

३) कार्यकारी अभियंता,

म.रा.वि.वितरण.कंमनी.मर्या.

विभागिय कार्यालय, नंदुरबार.

तक्रारदार

विज वितरण कंपनी



निर्णयपत्र

श्री.श्रीनिवास बाबुलाल माहेश्वरी, रा.ता.नंदुरबार.जि. नंदुरबार हे विज वितरण कंपनीच्या घरगुती प्रवर्गातील ग्राहक आहेत. त्यांनी सरासरी बिलीग बाबत तसेच कृती मानके प्रमाणे योग्य ती भरपाई मिळण्याविषयी महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनीच्या अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण समितीकडे तक्रार दाखल केली. मात्र अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण समितीकडून दिलेला निकाल त्यांना मान्य नसल्याने त्यांनी अनुसुची 'अ' मध्ये मंचाकडे गाऱ्हाणे सादर केले. ते मंचाकडे आवक क्रमांक ५१ अन्वये दि. ०७.०६.२०१६. रोजी नोंदविण्यात आले.

मंचाच्या अध्यक्षशांशी सल्लामसलत करून हे प्रकरण सुनावणीस घेण्याचा निर्णय घेण्यात आला. गाऱ्हाणे अर्जाची सुनावणी मंचाच्या कार्यालयात दि.०५.७.२०१६ रोजी सकाळी ११.३० वाजता निश्चित करण्यात आली. या संबंधीची सुचना तक्रारदार ग्राहक व वितरण कंपनीच्या संबंधीत अधिकाऱ्यांना दि.१५.०६.२०१६ रोजीच्या पत्रान्वये देण्यात आली. याच पत्रासोबत तक्रार अर्जाची प्रत नोडल अधिकारी, नंदुरबार मंडळ कार्यालय, नंदुरबार व कार्यकारी अभियंता, नंदुरबार विभाग यांना देवून तक्रार अर्जानुसार मुद्देनिहाय अभिप्राय १५ दिवसाच्या आत मंचाकडे सादर करण्याबाबत व त्याची प्रत ग्राहकाला पोचविण्याबाबत सुचित करण्यात आले.

सुनावणीस विद्युत वितरण कंपनीच्या नंदुरबार शहर उपविभागिय कार्यालया तर्फे अति.कार्यकारी अभियंतां, श्री.पी.जी. बोरसे हे उपस्थित होते. तर ग्राहक श्री. श्रीनिवास बाबुलाल माहेश्वरी हे स्वतः उपस्थित होते.

प्र.क्र. ०१/२०१६ : श्रीनिवास बाबुलाल माहेश्वरी.

पृष्ठ १ / ६

ग्राहकाचे थोडक्यात म्हणणे:

१. ग्राहकाला मीटर घेतल्यापासुन ऑक्टोबर २०१५ चे ६४१७ युनिट इतके बिल आले. १,०२,९७० (एक लाख दोन हजार नवशे सत्तर) रूपये बिल आले. नंदुरबार शहर उपविभागाकडे तक्रार २३.११.२०१५ रोजी केली त्या तक्रारीवर त्यांनी दि.०८.१२.२०१५ ला सरासरी बिलींग झाले असे पत्र दिले. बिल टोटल १७ महिन्यात विभागुन दिले. ४११ युनिट उरलेली रककम (४६८६९) एवढी वजावट केली. ५६२०० रु भरा , त्या उपरात पत्रव्यवहार वेळोवेळी केला असता १६ महिने आकारणी झाली. सरासरी १७ व्या महिन्याला वाचन झाले असे महावितरण शहर उपविभाग म्हणते, १६ महिने वाचनाला महावितरण जबाबदार आहे. सरासरी (अंदाजे) रीडिंग घेणार आहेत. एवढे बिल युनिट सरासरी (अॅव्हरेज) कंपनी कडुन बेकायदेशिर आहे. अशा देयकाविरूध्द तक्रार केल्यानंतर ४८ तासात दुरुस्त केले पाहिजे
२. सुरक्षा ठेव २०००/- बिलात दिसत नाही. अधिनियम १५.२.४ 'प' नुसार सुरक्षा तपशील द्यायला पाहिजे. २४ महिने झाले तो येत नाही,
३. अंतर्गत ग्राहक निवारण कक्ष, नंदुरबार, येथे ता.०४.०४.२०१६ रोजी ग्राहकाने तक्रार केली. त्यात त्यांनी जी मागणी केली. त्या सर्व मुद्यांना बगल देवुन मे-२०१६ अखेर ३२१८०/- रूपये भरावे. पण मीटर घेतल्या पासुन आजतागायत ४२९३०/-रु भरले आहे. टप्प्यात भरावे पण बिल योग्य केले नाही .यात कृतीचा मानके साध्य करण्यात अपयश आलेले आहे. कारण जो गोषवारा जोडला होता. त्यात १०० युनीटचे स्लॅब करावे किंवा १२ महिन्याचे जे बिल युनिट प्रमाणे दिलेल्या प्रमाणे १६७ युनिटचे एव्हरेज करावे.
४. नियम १४.३ प्रमाणे दर महिन्याला नोंदी घ्याव्या. नियम १४.४, १४.४.१ मध्ये परवानेधारक देखभालीस जबाबदार आहे. तक्रारीत सगळे मुददे मांडले .
५. जोडणी घेतल्यापासुन जोडणी नंतर तीन वेळा पैसे भरले त्यानंतर मार्च अखेर ३५०००, ७९३०,४२९३०/- रूपये भरले. तरी ११.०३.२०१६ ला नोटीस वजा पत्र दिले. अधिनियम कलम ५६ नुसार विज खंडीत करता येत नाही. पण जर वाद प्रलंबित असेल ग्राहकाकडे मागणी केलेली किंवा मागील सलग सहा महिन्यात भरलेल्या विदयुत आकाराच्या सरासरीच्या आधारे काढलेली प्रत्येक महिन्याचा देय असलेली या पैकी जी कमी असेल ती रककम बचावाकरीता भरण्याचा ग्राहकाचा हक्क आहे. त्यामुळे ग्राहकाने तक्रार कायम ठेवुन तीन टप्प्यात ३५०००/- भरले आहे.
६. विदयुत अधिनियम कलम ४२ (५) व ७ च्या तरतुदी खाली गाऱ्हाण्याचे निवारण करुन घेण्याचा हक्क आहे. म्हणुन गाऱ्हाणे निवारण कक्षाकडे गाऱ्हाणे मांडले.पण त्यांच्या निर्णयाने समाधान झाले नाही. त्यांनी , कुठलाही न्याय दिला नाही. म्हणुन त्यांच्या निर्णयाविरोधात मंचाकडे गाऱ्हाणे मांडले आहे. सगळे कागदपत्रे जोडल्यानंतर लक्षात येईल.
७. सुनावणी सुचनेत ७ दिवसात प्रतिनिवेदनाची प्रत ग्राहकास दयावी. पोहोच कक्षाकडे सादर करावी , कुठलीही सुचनेचा आदर केला नाही.
८. या महिन्याचे देयक अजुन पर्यंत दिले नाही. त्यांना तक्रार सादर केली. पण उलट पैसे भरा. त्याच्या शिवाय बिल मिळणार नाही. नाही तर विज खंडीत करण्याची धमकी देतात. तरी याच्यावर सुध्दा न्याय दयावा. निर्णय देत नाही तोपर्यंत दर महिन्याला रिडींग होउनु बिल मिळावे, योग्य असा आदेश करावा.
९. परवानेधारक यांनी योग्यबिलींग न केल्यामुळे, स्लॅब वाढला व नुकसान झाले.४४१ एव्हरेज केले तरी बिलींग रेट वाढले , विज कर वाढले, म्हणुन कृती मानके प्रमाणे विज बिलाबाबतीत विचार व्हावा.
१०. १६ महिने परवानेधारक यांनी काय केले ? त्याचा खुलासा व्हावा. कारण ग्राहकाला प्रत्येक गोष्टीचे ज्ञान नसते, ग्राहक हा अनिभिज्ञ आहे. ग्राहकाची मागणी बिल न भरण्याची नाही. पारदर्शक योग्य बिलींग व्हावे, चुक कोणाची आहे ते बघावे, कारण परत ३२१८०/-रु भरावे असा आदेश ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाने दिला आहे. तरी मागणीप्रमाणे योग्य त्या नियमानुसार बिलींग करुन न्याय दयावा. व ग्राहक कृती मानके प्रमाणे यांना अपयश आले आहे.त्यांना सुध्दा योग्य तो आदेश दयावा.
११. दुसरे मीटर घेतल्याने त्याचा विजभार विभागला गेला हे म्हणने संयुक्तीक नाही असे वाटते. मीटर बाहेर आहे. रिडींग घेण्याचे काम परवानेधारक यांचे आहे. ते ग्राहक कृती मानके साध्य करण्यात अपयश आलेले आहेत.
१२. महावितरणच्या म्हणण्याप्रमाणे जुन २०१४ ते ऑक्टोबर-२०१५ अशी मीटर बसवण्यापासुन विभागणी केली टप्प्याने विजबिल भरावे ही सवलत दिली. १६ महिने सरासरी आकारणी झाली १७ व्या महिन्यात वाचन झाले.
१३. मे-२०१६ अखेर ३२१८० व ३११८० अशी दोन आकडे ग्राहक निवारण कक्ष नंदुरबार कडे परवाने धारकाने नमुद केले आहेत. ते त्यांच्या निकालात नमुद आहे व्याज, पेनल्टी किंवा वीज कर, हे सुध्दा ग्राहकाला मंजुर नाही. कारण ग्राहकाची कुठलीही चुक नाही. १४.३ प्रमाणे रीडिंग घेतले पाहिजे. १५ प्रमाणे देयक तयार करुन १५.१.१ प्रमाणे देयक दर महिन्याला दिले पाहिजे. १४.४ व १४.४.१ प्रमाणे परवाने धारक वागत नाही.
१४. कृती मानके प्रमाणे ७ इतर कृती -१ मध्ये नमुद आहे. यांना अपयश आलेले आहे.

१५. सुरक्षा अमानत ता.१४.४.२०१४ ला भरली आहे. आजतागायत त्यावर व्याज नाही १५.४.२ 'प' प्रमाणे बिलामध्ये उल्लेख नाही. उलट परवाने धारक यांना १८.०५.२०१६, १५.०६.२०१६ पत्र दिले. श्री सोनवणे सांगतात. सगळे कागद तुम्ही आणा. मग वितरण कंपनीकडे ग्राहकाचे रेकॉर्ड काय.? हा प्रश्न उपस्थित होतो.
१६. १७.०५.२०१६ च्या सुनावणीत ०२.०६.२०१६ च्या निकालात दरमहा मिटर वाचनाप्रमाणे विजबिल आकारणी दरमहा करावी याची दक्षता घ्यावी, एप्रिल-१६, मे -१६ असे दोन महिन्यांचे देयक एकंदर ५१४ युनीट. एप्रिलचे रीडिंग घेतले खोटे दाखवले . १६१ युनीट याचाच फटका ग्राहकाला बसतो. युनीटचे स्लॅब बदलला पाहिजे. परवाने धारकाचे काम मीटरची देखभाल व तपासणी आहे.श्री पवार (UDC) सुध्दा तेच सांगतात कागद आणा. बऱ्याचदा श्री बोरसे साहेब भेटतच नाही. मग ग्राहकाने चकरा मारायच्या का ? ग्राहकाला जबाबदारीची जाणीव आहे. पण यांना कुठलेही लक्ष द्यायचे नाही. ग्राहकाला जबाबदारी नसती तर त्याने वेळोवेळी जागृत केले नसते.
१७. ग्राहक जेष्ठ नागरिक असून प्रत्येक महिन्याला पत्र देणे शक्य नाही. ग्राहकाला फार मनस्ताप व त्रास होत आहे. मंचाने या परवानेधारकाच्या वागणुकीकडे लक्ष देवून ग्राहकाच्या हिताचे रक्षण करावे. झालेल्या अन्यायाचे परिमार्जन परवानेधारकाने करावे.
१८. महावितरणचे अधिकारी सांगतात. असे कितीही अर्ज केले तरी आम्हाला फरक पडत नाही आमच्या पध्दतीनेच काम होईल. तरी मंचाने जाब विचारून योग्य आदेश देवून यांना कृती मानके प्रमाणे अपयश आल्यामुळे भरपाई द्यावी.
१९. सरासरी युनिटचा वाद प्रलंबीत असतांना सुध्दा परत दोन महिन्यांचे सरासरी बिल दिले आहे. (ता.१०.०६.२०१६) सोबत सदर बिलाची व पत्राची झेरॉक्स जोडीत आहे. (ता.१५.०६.२०१६चे) परवाने धारक (महावितरण) नियमाची, कायदयाची पायमल्ली करावी असे वागत आहे. एप्रिल १६ वाचनच झाले नाही. तरी वाचन झाले असे भासवतात.
२०. १७ मे नंतर वाचन झाले. आता परत २ महिने वाचन केले. असे रिडींग घेतल्याने स्थिर आकार सोडून सगळे कर वाढतात. त्यामुळे ग्राहकाला त्याचा फटका बसून ग्राहकाचे बिल वाढून तो थकबाकीदार होण्यास कारणीभूत ठरतो. १ टप्प्या प्रमाणे बिलींग केल्यास वाजवी, योग्य, पारदर्शक, ग्राहकाला व परवाने धारकाला (महावितरण) दोघासाठी सदर भुमिका योग्य आहे असे वाटते
२१. विभागाचे गणितच चुकले आहे. $३७७ \times १७ = ६४१७$ युनिट येते. दुसरे असे की रु. ४२९३०/- जवळपास भरले आहे. तरी उलटपक्षी भरणाच एवढा आजतागायत झाला आहे., याचा असा परवानेधारकाचा वागणुकीमुळे चुकीमुळे एवढे बिल आले.तेच मान्य नाही, उलट योग्य बिलींग करून मला योग्य न्याय द्यावा.
२२. ते म्हणतात ठेकेदार रीडिंग घेत होते. मग परवानेधारकाची जबाबदारी काय, कोण रीडिंग घेतात त्याच्याशी सामान्य ग्राहकाला काही सोयरे सुतुक नाही. दर महिन्याला वाचन केले असते, हा प्रसंग ग्राहकावर आला तो आला नसता.
२३. महावितरणने मंचाच्या सुचनेचा सुध्दा आदर केलेल दिसत नाही. ग्राहकाला कुठलेही प्रतिनिवेदन मिळाले नाही.
२४. महिना ४४१ प्रमाणे ७४९७ युनिट येते जवळपास १२०० युनिटचा फरक १७ महिने ६५ युनीट प्र. महिन्याला त्यामुळे सगळे आकार बदलतीलही. मे-२०१६ अखेर ची बिले चुकीचे बेकायदेशिर ठरवावी.

ग्राहकाच्या मागण्या:

- सदर प्रकारणात सरासरी व मीटर वाचनातील विसंगती, सुरक्षा अनामत, बिल वेळेवर न देणे, रिडींग वेळेवर न घेणे, १ ला टप्पा वाचनाप्रमाणे बिल न देणे, ग्राहकाशी नीट न बोलणे , ग्राहकाने विनंती केल्यास त्याला समजावून न सांगणे, १४-३,१४-४,१४-४-१,१५,१५-१-१,१५-२,१५-२-२,१५-२-४,१५-२-५,१५-३,परिशिष्ट 'अ' इतर कृती ७-११, परवानेधारक, कर्मचारी वर्गाची वागणुक मध्ये नमुद आहे. तरी या सगळ्या गोष्टी मध्ये कृती मानके व अनेक बाबींवर मंचाने न्याय द्यावा.
- सगळ्या बाबींचा उहापोह केला आहे. अपयश आल्याने भरपाई व योग्य बिलींग बाबत आदेश व्हावेत ही विनंती

वितरण कंपनीची बाजू:

वितरण कंपनीचे अति. कार्यकारी अभियंता, शहर उपविभाग , नंदुरबार यांनी त्यांचा खुलासा म्हणून पत्र क्र. २०२५ दि. ०४.०७.२०१६ नुसार सादर केला . पत्रातील सादर केलेला खुलासा खालील प्रमाणे आहे :

- श्रीनिवास बाबुलाल माहेश्वरी, रा. नंदुरबार यांनी त्यांचा लेखी अर्ज दि.२३.११.२०१५. रोजी , त्यांना माहे ऑक्टोबर २०१५ च्या अवास्तव बिल रु.१०१६८३.३३/- प्राप्त झाल्यामुळे तक्रार दाखल केली होती. सदर तक्रारीच्या अनुषंगाने ग्राहकाच्या मीटरची तपासणी व लोड भाराची तपासणी करण्यात आली. तसेच ग्राहकाची वैयक्तिक खतावणी (सीपीएल) बघीतली असता ग्राहकाला ऑक्टोबर २०१५ पुर्वी मागील १७ महिन्यात कधी Inacc व काही महिन्यात मिटर वाचनानुसार बिले गेली आहे.

२. ग्राहकाला ऑक्टोबर २०१५ मध्ये ७५०५ मीटर वाचनाप्रमाणे ६५१७ युनिटचे बिल एकाच महिन्यात गेले. ग्राहक तक्रार व सीपीएल तपासणी करून ग्राहकाला जून २०१४ ते ऑक्टोबर २०१५ या एकूण १७ महिन्यांच्या कालावधीत बिल विभागून देण्यात आली व रू. ४६,८६९.२०/- इतक्या रकमेची वजावट देण्यात आली आहे.
३. सदर ग्राहकाचा बिल दुरुस्ती प्रस्ताव क्र. २०३४६०६ दि.३०.११.२०१५ नुसार करण्यात आली असून सोबत प्रस्ताव जोडलेला आहे. तसेच ग्राहकाला या कार्यालयाचे पत्र क्र. अति.का.अ/नंदुरबार/श/तां/४४९ दि.११.०३.२०१६ याबाबत सविस्तर पणे कळविण्यात आलेले आहे. सोबत सर्व कागदपत्रांची छायांकित प्रत सोबत जोडली आहे.
४. तसेच ग्राहकाची बिलातील अनामत रक्कम माहे जून -२०१६ च्या बिलात वर्ग करण्यात आली आहे.

अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाची कार्यवाही :-

अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, नंदुरबार मंडळ, कार्यालय येथे दि. ०४.०४.२०१६ रोजी प्राप्त झालेल्या तक्रारीची दि. १७.०५.२०१६ रोजी सुनावणी होऊन दि. ०२/०६/२०१६ च्या पत्रान्वये रोजी पुढीलप्रमाणे निर्णय देण्यात आला.

अति.कार्यकारी अभियंता, शहर उपविभाग, नंदुरबार यांनी ग्राहकाचे वरील कालावधीचे दुरुस्त केलेले विजबिल बरोबर असून सर्व वजावट करता ग्राहकाने मे-२०१६ च्या अखेर सुधारीत विजबिल रू.३२१८०/- इतकी रक्कम भरून महावितरण कंपनीस सहकार्य करावे. सदर प्रकरणात ग्राहकाने माहे नोव्हेंबर-२०१५ मध्ये नवीन विज कनेक्शन घेतल्याने त्यांचा विजभार विभागला गेला असून त्यांचा विज वापर कमी झाला आहे. तसेच यापुढे ग्राहकास मिटर वाचनाप्रमाणे दरमहा विजबिल आकारणी करावी, याबाबत दक्षता घ्यावी.

मंचाचे निश्कर्ष:

१. सुनावणीस नोडल अधिकारी तथा कार्यकारी अभियंता, मंडळ कार्यालय, नंदुरबार अथवा संबंधीत विभागीय कार्यकारी अभियंता हे मंचाच्या सुनावणी संबंधीच्या दि.१५.०६.२०१६ रोजीच्या सूचना पत्रात स्पष्ट सूचना देवूनही उपस्थित राहिले नाहीत. त्यांनी अनुपस्थितीबद्दल मंचाला क्वहीही कळविलेले नाही. हा आयोगाच्या नियमांचा भंग आहे व मंचाने याची गंभीर दखल घेतली आहे. तसेच दि.१५.०६.२०१६ रोजीच्या सूचनापत्रासोबत तक्रार अर्जाची प्रत देवून मुददेनिहाय अभिप्राय १५ दिवसांच्या आत मंचाकडे सादर करण्याबाबत व त्याची प्रत ग्राहकाला पोचवण्याबाबत स्पष्ट निर्देश नोडल अधिकारी, नंदुरबार मंडळ कार्यालय, नंदुरबार व कार्यकारी अभियंता, नंदुरबार विभाग याना देण्यात आले होते. पण मंचाला हे खेदाने नमूद करावे लागते की या निर्देशाप्रमाणे त्यांनी मुददेनिहाय अभिप्राय दिलेला नाही तसेच आपल्या उत्तराची प्रत ग्राहकाला दिली नाही. ही बाब मुख्य अभियंता, जळगाव परीमंडळ यांचे निदर्शनास आणण्यात येत आहे.
२. सुनावणी दरम्यान मंचाने वितरण कंपनीला खालील अतिरिक्त माहिती दि. १२.७.२०१६ पूर्वी सादर करण्याचे निर्देश दिले :
 १. ग्राहकाच्या उपस्थितीत व सहीने जागेचा संयुक्त स्थळ तपासणी.
 २. मीटर तपासणी अहवाल.
 ३. ग्राहकाचे चालु बिल स्वीकारण्यात नकार देण्याबाबत अभिप्राय
 त्या अनुषंगाने अति.कार्यकारी अभियंता, शहर उपविभाग, नंदुरबार यांनी खालील खुलासा पत्र दि.१२.७.२०१६ द्वारे सादर केला आहे :
 - ✓ ग्राहकाचा उपरोक्त संच मांडणीचा स्थळ तपासणी अहवाल दि.१२.७.२०१६ सोबत जोडला आहे.
 - ✓ ग्राहकाचे मीटर टेस्टिंग अॅक्युचेक मीटर द्वारे जागेवर दि.१२.०७.२०१६ रोजी चेक केले असून, मीटर तपासणी अहवाल सोबत जोडला आहे.
 - ✓ ग्राहक श्रीनिवास बाबुलाल माहेश्वरी, ग्राहक क्र. ०८२४८२५९११८ यांच्या माहे ऑक्टोबर २०१५ मध्ये देण्यात आलेल्या चुकीच्या बिलाचे निरसन उपविभागीय कार्यालया मार्फत त्वरीत करण्यात आले. तसेच ग्राहकाला बिल दुरुस्ती प्रस्ताव समजावून सांगितला व ग्राहकाला लेखी खुलासा करण्यात आला. ग्राहकाला विनंती केल्यानंतर ग्राहकाने एकदम बिल भरणे शक्य नसल्यामुळे ग्राहकाला टप्प्याने बिल भरण्याची मुभा देण्यात आली व ग्राहकाने मार्च २०१६ पर्यंत तीन टप्प्यात रू ३५०००/- चा भरणे केला आहे. ग्राहकाला बिलाबाबत शंका पूर्णपणे निरसन झाली नाही असे वाटत असल्यास ग्राहकाने आय.जी.आर.सी. कडे दाद मागावी असे मी स्वतः सुचविले. त्यानुसार दि. ०४.०४.२०१६ रोजी ग्राहकाने आय.जी.आर.सी. नंदुरबार येथे रितसर तक्रार केली आय.जी.आर.सी. नंदुरबार यांनी त्यांचा दि.०२.०६.२०१६ च्या आदेशात ग्राहकाला चालुबिल भरावे अथवा टप्प्याने बिल भरावे असा आदेश दिलेला नाही दि. २९.०६.२०१६ रोजी ग्राहकाने प्रत्यक्ष भेटून उपविभागीय कार्यालयाला लेखी अर्ज देवून

प्र.क्र. ०१/२०१६ : श्रीनिवास बाबुलाल माहेश्वरी.

पृष्ठ ४ / ६

बिलाबाबत वाद असल्यामुळे चालू बिल भरण्यासाठी विनंती केली. परंतु उपविभागीय कार्यालयातर्फे बिल तक्रारीचे निरसन केलेले असल्यामुळे, कंपनीचे हित व आय.जी.आर.सी. यांचा आदेश व थकबाकी वसुली होणे यादृष्टीने ग्राहकाला थकीत बिल रु.१०,०००/- व चालू बिल भरण्याची विनंती उपविभागीय कार्यालयातर्फे करण्यात आली. परंतु मा. मंचाने यथोचित आदेश पारित केल्यास त्या आदेशा प्रमाणे कार्यवाही करण्यात येईल.

✓ ग्राहकाची अनामत रकम जुलै २०१६ च्या बिलात वर्ग करण्यात आली आहे.

३. सदर ग्राहकास ऑक्टोबर १५ साठी रु. १०२९७०/- चे एकदम मोठ्या रकमेचे बिल आले. वितरण कंपनीच्या खुलाशानुसार जून १४ ते ऑक्टोबर १५ या १७ महिने कालावधीसाठी मीटर वाचनाऐवजी सरासरी आधारावर बिले दिली. सप्टेंबर १५ मध्ये चालू रिडींग १०८८ अशी चुकीची नोंदवली होती. मात्र ऑक्टोबर १५ मध्ये प्रत्यक्ष चालू रिडींग ७५०५ नोंदवल्यावर एकूण ६४१७ या संचित वापराचे मोठे बिल देण्यात आले. मात्र यासाठी बिल सुधारणा अहवालाद्वारे नोव्हेंबर १५ मध्ये एकूण ४६८६९.२० ची वजावट देण्यात आली. सुधारित बिलासाठी १७ महिने कालावधीसाठी एकूण वीजवापर ७५०४ (मासिक सरासरी ४४१) धरण्यात आला आहे. तसेच यापूर्वी या काळात चुकीच्या रीडिंगपोटी दिलेली दिलेल्या वजावटीची एकूण रक्कम रु. ११६८३.१२ समाविष्ट करण्यात आली आहे. ही पद्धत अवलंबल्यामुळे ऑक्टोबर १५ चे मूळ बिल रु. ११०४८९.२१ असे बिल सुधारणा अहवालात दिसते. सीपीएल नुसार ऑक्टोबर १५ चे मूळ बिल रु. १०२९६८.३४ /- आहे व ग्राहकाला बिल रु. १०२९७०/- दिले आहे. तसेच सीपीएल नुसार नोव्हेंबर १५ मध्ये ८१५०९.२४ ची वजावट देवून निव्वळ बिल रु. ५९८५१.७७ दिले आहे. या आकड्यांचा ताळमेळ लागत नसल्यामुळे या हिशेबाबाबत ग्राहकाने आक्षेप घेतला आहे.
४. या बाबतीत विचार करून मंच असे निर्देश देत आहे की मे १४ ते ऑक्टोबर १५ या कालावधीसाठी बिलात खालीलप्रमाणे सुधारणा करावी:
 १. या कालावधीत १०८७ (१०८८-१) युनिट्स वापरा साठी बिलांची वसुली केलेली आहेच. सप्टेंबर १५ चे निव्वळ बिल १३६०.०१ झालेले आहे.
 २. ग्राहकाच्या वीज पुरवठ्याची तारीख ३०/०४/२०१४ आहे. मात्र सीपीएल जून १४ पासून दिलेला आहे. याचा अर्थ पहिले बिल जून १४ मध्ये काढले आहे. मे १४ पासून बिले निघाली पाहिजे होती. मे १४ ते ऑक्टोबर १५ असे १८ महिने अंदाजे बिले दिली आहेत.
 ३. ६४१७ युनिट्स वापर हा आकारावयाचा (Unbilled Units) राहिला आहे. तो १७ महिन्यांचा नसून १८ महिन्यांचा संचित वापर आहे. या आधारावर मासिक सरासरी ३५७ युनिट्स आकारावयाचे राहिले आहेत. त्यामुळे वितरण कंपनीने मासिक ३५७ युनिट्स वापर गृहीत धरून स्लब बेनेफिटसह व्याज व विलंब शुल्क न लावता या कालावधीसाठी अतिरिक्त बिल तयार करून ऑक्टोबर १५ अखेर एकूण देय रक्कम काढावी.
 ४. आधी दिलेल्या चुकीच्या बिलामुळे ऑक्टोबर १५ महिन्यात मोठे संचित बिल आले आहे. त्यासाठी महावितरणने आपले परिपत्रक २४१५६ दि. १८/०७/२००९ मधील निर्देशानुसार वरील ३) नुसार ऑक्टोबर १५ अखेरच्या येणाऱ्या अतिरिक्त देय रकमेच्या भरण्यासाठी १८ समान मासिक हप्ते ग्राहकास द्यावेत.
 ५. त्यामुळे ऑक्टोबर १५ महिन्याचे एकूण बिल सप्टेंबर १५ चे थकीत निव्वळ बिल अधिक वरील (४) प्रमाणे येणारी रक्कम इतके येईल.
 ६. नोव्हेंबर १५ पासून पुढील बिलांची परीगणना त्या महिन्याचे चालू बिल अधिक ऑक्टोबर १५ अखेरच्या अतिरिक्त देय रकमेपोटी येणारा मासिक हप्ता या आधारावर करावी. त्यामध्ये ग्राहकाने त्या-त्या महिन्यात भरलेल्या रकमांचे समायोजन करून या आदेशानंतरच्या पुढील देयकचक्रात निव्वळ देय रकमेचे बिल तयार करावे.
५. मीटरच्या रिडींग नियमितपणे घेवून वेळच्या वेळी रीडिंगप्रमाणे ग्राहकास बिले देणे ही वितरण कंपनीची जबाबदारी आहे. म.वि.आयोगाच्या विद्युत पुरवठा संहिता २००५ च्या विनियम १४.३ नुसार व वितरण परवानेधारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरु करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चीतीकरण विनियम, २०१४ च्या विनियम ७.२ प्रमाणे मीटरच्या नोंदी घेण्याचे काम बिगरशेती ग्राहकांच्या बाबतीत कमीत कमी दोन महिन्यातून एकदा करणे आवश्यक आहे. कृती-मानकानुसार मीटर वाचन अचुकपणे घेण्यास वितरण कंपनीस अपयश आल्यामुळे याच विनियमांच्या परीशिष्ट 'अ' मधील अ.क्र. ८ (१) नुसार भरपाई ग्राहकास देय आहे. मात्र या विनियमांच्या कलम १२.२ नुसार कृती-मानकांची पूर्तता न केल्यामुळे बाधित झाल्यावर ६० दिवसांचे आत ग्राहकाने भरपाईचा दावा दाखल करणे आवश्यक आहे.
६. प्रस्तुत प्रकरणात ग्राहकाला नोव्हेंबर १५ च्या बिलात बिल दुरुस्तीपोटी वजावट देण्यात आली आहे. या देयकाचा दिनांक ०९/१२/२०१५ असा विलावर नमूद केला आहे. याचा अर्थ ग्राहक ०९/१२/२०१५ पर्यंत बाधित होते.

प्र.क्र. ०९/२०१६ : श्रीनिवास बाबुलाल माहेश्वरी.

पृष्ठ ५ / ६

- भरपाईचा दावा ८/०२/२०१६ च्या आत दाखल करणे आवश्यक आहे. चुकीच्या बिलाबाबत ग्राहकाने दि २३/११/२०१५, १०/१२/२०१५ व ०८/०२/२०१६ ला उपविभागीय कार्यालयाकडे व दि. ०४/०४/२०१६ ला अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे असे अर्ज केले. यापैकी दि २३/११/२०१५ १०/१२/२०१५ व ०८/०२/२०१६ च्या अर्जात भरपाईची मागणी केलेली नाही, अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे दि. १७/०५/२०१६ च्या सुनावणीच्या दिवशी दिलेल्या पत्रात भरपाईची मागणी केलेली आहे जी बाधीत झाल्यावर ६० दिवसाचे आत नाही. ही वस्तुस्थिती पाहता वर संदर्भित परीशिष्ट 'अ' मधील अ.क्र. ८ (१) नुसार भरपाई ग्राहकास मंजूर करता येणार नाही. मात्र या मागणीबाबत अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाने काही निर्णय /अभिप्राय दिलेला नाही.
7. पण सादर प्रकरणी त्यांची चूक नसून ज्यांची चूक आहे त्यांचेकडून वसूली करावी असे ग्राहकाने म्हटले आहे. यावरही वितरण कंपनीने काहीच कारवाई केली नाही. तथापि सादर प्रकरणी चुकीच्या रीडिंग देण्याबाबत मीटर रीडिंग एजन्सीच्या वेळोवेळी चुका झाल्या आहेत. मे १४ ते ऑक्टोबर १५ या १८ महिने कालावधीत वेळोवेळी दिलेल्या चुकीच्या रीडिंगसाठी मीटर रीडिंग एजन्सीकडून दंड वसूल करून तो ग्राहकाच्या बिलात समायोजित करावा, असे मंच सूचित करित आहे. तसेच मीटर रीडिंग एजन्सीने सुमारे १८ महिने चुकीच्या रीडिंग दिल्या तरी त्यावर संबंधीत कर्मचाऱ्यांनी काहीच नियंत्रण ठेवले नाही, याबाबत चौकशी करून जबाबदार कर्मचाऱ्यावर कारवाई करावी, असेही मंच सूचित करित आहे.
८. वीज पुरवठा संहिता, २००५ च्या विनियम ११.१ नुसार ग्राहकाने सुरक्षा अनामत म्हणून भरणा केलेल्या रकमेवर, जर रक्कम रुपये पन्नास इतकी किंवा त्याहून जास्त असेल तर भारतीय रिझर्व बँकेच्या बँक दराने वितरण परवानाधारक व्याज देईल, अशी तरतूद आहे. वितरण कंपनीने त्याप्रमाणे कार्यवाही करावी.

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

- वितरण कंपनीने मे १४ ते ऑक्टोबर १५ या कालावधीसाठीच्या बिलात या आदेशानंतर येणाऱ्या देयक चक्रात मंचाच्या उपनिर्दिष्ट निर्देशाप्रमाणे सुधारणा करावी.
- मे १४ ते ऑक्टोबर १५ या १८ महिने कालावधीत वेळोवेळी दिलेल्या चुकीच्या रीडिंगसाठी मीटर रीडिंग एजन्सीकडून दंड वसूल करून तो ग्राहकाच्या बिलात समायोजित करावा,
- 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 अंमलबजावणी 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 दिवसांच्या आत ते अपील करू शकतात.

सही
धनंजय कि. मोहोड
सदस्य-सचिव

सही
राजन सि. कुलकर्णी
सदस्य

सही
सुरेश पां. वाघ
अध्यक्ष

ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच, जळगाव परिमंडळ

प्रत माहितीसाठी व योग्य त्या कार्यवाहीसाठी अग्रेषित:

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

प्र.क्र. ०१/२०१६ : श्रीनिवास बाबुलाल माहेश्वरी.
पृष्ठ ६ / ६

सही
सदस्य-सचिव/कार्यकारी अभियंता
६. रा. वि. वितरण कंपनी मर्यादित
ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच
जळगाव परिमंडळ, जळगाव