

ग्राहक गान्हाणे निवारण मंच

(विद्युत क्यायदा, २००३ अंतर्गत कलम ४२ (५) अन्वये स्थापित)

महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित

जळगाव परिमंडळ

दुरध्वनी क्र. ०२५७ - २२७३००४

Email :-cgrfjalgaonzone@gmail.com
cejalgaon@mahaediscom.in.
cgrfjalgaon@mahaediscom.in

ग्राहक गान्हाणे निवारण मंच
जुनी एम.आय.डी.सी.
अजिंठा चौफुली
जळगाव - ४२५ ००३

जा.क्र: स.स./ग्रानानिमं/जप/ज.मं./सावदा/१-१४/No ००१ १८ दिनांक १६ AUG २०१४

(रजिस्टर पोच व्हारे)

गान्हाणे दाखल दिनांक: २२/०९/२०१४
निकाल दिनांक : १४/०८/२०१४

प्रति,

१. श्रीमती मालती माधव नेमाडे,
माधवाश्रय, गायत्री शक्तीपीठ रोड,
भुसावळ ४२५२०९
(ग्रा.क्र. ११२०४७०२९५२९)

तक्रारदार

२. नोडल अधिकारी
म.रा.विज वितरण कंपनी (मर्या.),
मंडल कार्यालय, विद्युत भवन, जळगाव
३. कार्यकारी अभियंता ,
म.रा.विज वितरण कंपनी (मर्या.),
विभागिय कार्यालय, सावदा

वीज वितरण कंपनी

निर्णयपत्र

श्रीमती मालतीबाई माधव नेमाडे, भुसावळ, जि. जळगाव या विज वितरण कंपनीच्या शेती पंपाच्या (AG) ग्राहक आहेत. त्यांनी म.रा.विज वितरण कंपनीकडे मीटर वाचनाप्रमाणे वीज बिल मिळणेवावत महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनीच्या अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाकडे दि. ०६.०९.२०१३ रोजी तक्रार दाखल केली. पण अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडुन विहीत कालावधीत कोणतेही उत्तर प्राप्त न झाल्याने आपले गान्हाणे त्यांनी अनुसुची 'अ' मध्ये मंचाकडे सादर केले. ते मंचाकडे आवक क्रमांक १०७ अन्वये दि. २२.०९.२०१४. रोजी नोंदविण्यात आले.

मंचाच्या अध्यक्षांचे व सदस्याचे पद रिक्त असल्याने हे प्रकरण लगेच सुनावणीस घेता आले नाही. नवीन अध्यक्षांची नियुक्ती झाल्यानंतर व त्यांनी पदभार धारण केल्यावर त्यांच्याशी सल्लामसलत करून हे प्रकरण सुनावणीस घेण्याचा निर्णय घेण्यात आला. यामुळे या प्रकरणात महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गान्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल), विनियम २००६ मधील नियम क्र. ६.१८ च्या अनुषगाने या गान्हाण्यासंबंधी निर्णय गान्हाणे प्राप्त दिनांकापासून दोन महिन्यांच्या आत मंच देवू शकलेला नाही, ही बाब येथे नमुद करण्यात येत आहे. मंचाच्या सदस्याचे पद अद्यापही रिक्त आहे. गान्हाणे अर्जाची सुनावणी महावितरणच्या अजंग रोड, जळगाव येथील विश्रामगृहांत दि. ११.०७.२०१४ रोजी निश्चित करण्यात आली. या संबंधीची सुचना तक्रारदार ग्राहक व वितरण कंपनीच्या संबंधीत अधिकाऱ्याना दि. २५.०६.२०१४ रोजीच्या पत्रान्वये देण्यात आली. याच पत्रासोबत तक्रार अर्जाची प्रत नोडल अधिकारी, जळगाव मंडळ कार्यालय, जळगाव व कार्यकारी अभियंता, सावदा यांना देवुन तक्रार अर्जानुसार मुद्देनिहाय अभिप्राय १५ दिवसात मंचाकडे सादर करण्याबाबत व त्याची प्रत ग्राहकाला पोहचविण्याबाबत सुचित करण्यात आले.

सुनावणीस विद्युत वितरण कंपनी तर्फे नोडल अधिकारी श्री. आर.व्ही.सुशीर, कार्यकारी अभियंता, सावदा विभाग, श्री.एस.के. बंड, सहाय्यक अभियंता फैजपुर उपविभाग श्री.डी. एन. पाटील., हे उपस्थित होते. तर ग्राहक प्रतिनिधी विलास नेमाडे उपस्थित होते.

ग्राहकाची बाजु:

१. श्रीमती मालतीबाई माधव नेमाडे यांचे भालोद, ता. यावल शिवारात शेती पंपाचे वीज कनेक्शन आहे. त्यांचा ग्राहक क्र. ११२०४७०२१५२१ असून त्यावर नंबर ५३०६२५२०४४ चे मीटर लावले आहे.
२. सदर विहरीस पाणी कमी आहे व ती विहीर हिश्याची आहे. त्यामुळे विजेचा वापर कमी आहे.
३. तरी मीटरचे रिडींग न घेता सरासरी अंदाजे बीले दिलेली आहेत. ते ग्राहकास मान्य नाही.
४. तसेच सहाय्यक अभियंता फैजपुर यांचेकडे १५.०७.२०१३. व आय.जी.आर.सी. जळगाव मंडळ कार्यालय यांचे कडे दि. ६.०९.२०१३ नुसार पत्रव्यवहार केला पण अदयाप वीज बील दुरुस्त करून दिले नाही व त्या बाबत कोणतेही लेखी पत्र दिलेले नाही. सबब मंचाकडे तक्रार दयावी लागली.
५. या मीटरवर दि. ०८.७.२०१३ चे वाचन १९४७६ असे आहे.

ग्राहकाच्या मागण्या:

१. देण्यात आलेली सर्व सरासरी बीले मागे घेण्यात यावी.
२. मीटरवरील रीडींग नुसार बीले देण्यात यावी.
३. आजतागायत भरलेली रक्कम समायोजित करून उर्वरीत बील देण्यात यावे.
४. तसेच त्यांनी सहाय्यक अभियंता फैजपुर यांचेकडे १५.०७.२०१३, तसेच दि. २१.०२.२०१३. रोजी ई-मेल केला व आय.जी.आर.सी. जळगाव मंडळ कार्यालय यांचे कडे दि. ०६.०९.२०१३. नुसार लेखी तक्रार देवुन सुध्दा कोणताही पत्रव्यवहार किंवा तक्रारीस लेखी उत्तर म.रा.वि.वि.कंपनीने आजतागायत दिले नाही म्हणुन एस.ओ.पी. नुसार कार्यवाही होवुन कॉम्पेन्सेशन मिळावे.
५. रिडींग न घेता वीज बीले दिली म्हणुन एम.इ.आर.सी. च्या एस.ओ.रिडींग न घेता बिले दिली म्हणून एम.इ.आर.सी. च्या एस.ओ.पी. परिपत्रकानुसार कलम ७ च्या १ नुसार म.रा.वि.वि.कंपनीकडून कॉम्पेन्सेशन मिळावे.
६. तक्रारीचा योग्य विचार व्हावा व मीटर वाचनानुसार बील मिळावे म्हणजे बीलाचा भरणा त्वरीत करता येईल.

वितरण कंपनीची बाजू :-

वितरण कंपनीच्या वतीने नोडल अधिकारी यांचे पत्र दि. १०.०७.२०१४ व सी.पी.एल. च्या नोंदी मंचापुढे सादर केल्या. आपली बाजू मांडतांना वितरण कंपनीच्या प्रतिनिधीनी सांगितले की :

१. ग्राहक क्र. ११२०४७०२१५२१ चे सदरहु कनेक्शन हे जुन २००८ ला चालु केले असुन त्यांना जुन २००९ पर्यंत १६५३० या मीटर वाचना पर्यंत बिले दिलेली आहेत. सप्टेंबर २००९ पासुन फॉल्टी सरासरी बिले दिलेली आहेत.
२. सदर ग्राहकाला माहे मार्च २०१० ला मागील कालावधीचे दुरुस्ती म्हणुन रु. ६०४२ एवढी रक्कम वजावट केलेली दिसते. सदरहु ग्राहकाने २५.०३.२०१० पासुन विज बील भरलेले नाही.

मंचाचे निश्कर्ष:

१. मंचाने दि. २५/०६/२०१४ रोजीच्या सुचनापत्रान्वये वितरण कंपनीच्या नोडल अधिकारी तथा कार्यकारी अभियंता, मंडळ कार्यालय, जळगाव यांना ग्राहकाच्या तक्रार अर्जाची प्रत देवून तक्रार अर्जानुसार मुद्देनिहाय अभिप्राय १५ दिवसात मंचाकडे सादर करण्याबाबत व त्याची प्रत ग्राहकाला पोहोचविण्याबाबत तसेच सुनावणीस हजर राहाण्याबाबत सूचित केले होते. पण नोडल अधिकारी यांनी तक्रार अर्जावर मुद्देनिहाय अभिप्राय दिलेला नाही. तसेच या पत्राची प्रत तक्रारदार ग्राहकास दिलेली नाही.
२. तक्रारदार ग्राहकाने जळगाव मंडळ कार्यालयाच्या अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे दि. ०६.०९.२०१३. नुसार लेखी तक्रार सादर केली आहे. संबंधीत नोडल अधिकारी हेच या प्रकरणात अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाचे प्रमुख आहेत. मात्र यावर अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाने काय कारवाई केली यांचा कुठलाही खुलासा नोडल अधिकारी यांच्या पत्रात नाही. यावरुन संबंधित नोडल अधिकारी/अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष प्रमुख तक्रारदार ग्राहकांच्या तक्रारीबाबत पुरेसे संवेदनाशील व गंभीर नाहीत असे दिसते. ही बाब मुख्य अभियंता, जळगाव परिमळ व अधिक्षक अभियंता, जळगाव मंडळ यांच्या निर्दर्शनास आणण्यात येत आहे.
३. सी.पी.एल. चे अवलोकन केले असता असे दिसते की:
 - ग्राहकास सप्टेंबर २००९ पासुन मिटरचा स्टेटस फॉल्टी दाखवून सरासरी बिले दिलेली आहेत.
 - सप्टेंबर २००९ पासुन मार्च २०१४ पर्यंत १६५३० हीच रिडींग सातत्याने दाखवलेली आहे
 - नंतर ग्राहकाला माहे मार्च २०१० ला मागील कालावधीसाठी रिडींग दुरुस्ती करून रु. ६०४२ एवढी रक्कम वजावट केली आहे, असे नोडल अधिकारी यांच्या पत्रात म्हटले आहे. या संबंधीचा स्थळ पाहणी अहवाल सादर केलेला नाही. मात्र सी.पी.एल. नुसार मार्च २०१० ला १६५३० ही सप्टेंबर २००९ चीच रिडींग नोंदवलेली आहे जी मार्च २०१४ अखेरपर्यंत कायम आहे. ग्राहकाने या मीटरवर दि.०८.७.२०१३ ची रिडींग १९४७६ असल्याचे नमूद केले आहे. याचा अर्थ तक्रार करूनसुद्धा अजूनही ग्राहकास प्रत्यक्षातील रिडींगजवर आधारीत बिले न देता सरासरी बिले दिली गेलेली आहेत.
४. म.रा.विद्युत आयोगाने आदेश दि. २२/०८/२००५ (प्रकरण क्र. २/२००३) च्या परिच्छेद ४५ (ए) प्रमाणे सरासरी बिलाबाबत खालील स्पष्ट निर्देश दिले आहेत:

“.....no billing using past consumption or some related 'average' basis should be resorted to for more than a period of 3 months. (Where average billing has been continuing for more than that period just prior to 1st June, 2004, then it cannot be continued from that date. In case average billing has been resorted to for, say, 2

months prior to that, it can be continued only for upto one month more). During that period of 3 months, the meter should have been tested/ replaced, with the results intimated to the consumer, and appropriate bill adjustments carried out thereafter (where such average billing is being done on the basis of presumed faulty meter, and where defectiveness of the meter has accordingly been established). If due and timely diligence has not been exercised by the licensee, he cannot claim the right to continue billing on a presumptive, average basis. The same principle will apply to all other situations in which such 'average' billing has been resorted to, except in cases where the meter is not accessible. (However, the Commission notes that, in the case of locked/ inaccessible meters, the licensees have recourse to the remedies provided under Section 163 of EA, 2003, and it would be expected that MSEB would exercise it sooner rather than later.)

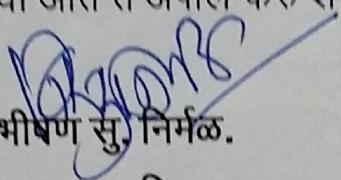
५. म.वि.आयोगाच्या विद्युत पुरवठा संहिता २००५ च्या विनियम १४.३ नुसार व वितरण परवानेधारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरु करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चीतीकरण विनियम, २००५ च्या विनियम ९.१ प्रमाणे “मीटरच्या नोंदी घेण्याचे काम अधिकृत प्रतिनिधीकडून कृषि ग्राहकांच्या बाबतीत तीन महिन्यातून एकदा” घेणे आवश्यक आहे. या विनियमांचे ही पालन वितरण कंपनीने प्रस्तुत प्रकरणात केलेले नाही. याबाबत कार्यकारी अभियंता, सावदा यांनी जबाबदार कर्मचाऱ्यांची चौकशी करून कारवाई करावी, असे मंच सूचित करीत आहे.
६. मंच असेही निर्देश देत आहे की वितरण कंपनीने मीटरचे प्रत्यक्ष वाचन घेवून व भरलेली रक्कम समायोजित करून सुधारीत बिल तयार करावे.
७. म.वि.आयोगाच्या (वितरण परवानेधारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरु करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चीतीकरण) विनियम, २००५ च्या विनियम ९.१ मधील कृती-मानकानुसार मीटर वाचन अचुकपणे घेण्यास वितरण कंपनीस अपयश आल्यामुळे याच विनियमांच्या परिशिष्ठ अ मधील अ.क्र. ७(१) नुसार पहिल्या महिन्याच्या विलंबासाठी रु. १०० व पुढील विलंबासाठी प्रतिमहा रु. २०० प्रमाणे भरपाई ग्राहकास देय आहे. मात्र या विनियमांच्या कलम १२.२ नुसार कमतरता दूर करण्यात आल्यावर ६० दिवसाचे आत ग्राहकाने भरपाईचा दावा दाखल करणे आवश्यक आहे.
८. प्रस्तुत प्रकरणात अद्यापही मीटर रिडींग बाबत दुरुस्ती करण्यात आलेली नाही. त्यामुळे विलंब कालावधी व परिणामी भरपाई आताच निश्चित करता येत नाही.

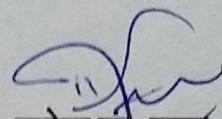
ग्राहकाचे प्रतिनिवेदन, विद्युत वितरण कंपनीचा खुलासा व सादर करण्यात आलेली कागदपत्रे या सर्व बाबीचा विचार करून मंच या प्रकरणी खालील प्रमाणे निर्णय देत आहे.

निर्णय

१. वितरण कंपनीने तक्रारदार या आदेशाच्या तारखेपासून १५ दिवसाच्या आत ग्राहकाच्या मीटरचे प्रत्यक्ष वाचन घेवून व भरलेली रक्कम समायोजित करून सुधारीत बिल ग्राहकास द्यावे.
२. महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गान्हाणे 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.
३. निर्देशित कालावधीत वितरण कंपनीने या आदेशाची अमंलबजावणी न केल्यास म.वि.नि.आ. (ग्राहक गान्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल), विनियम २००६ मधील नियम क्र. २२ अन्वये तक्रारदार महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोगाकडे दाद मागू शकतात.

४. या निर्णया विरुद्ध तक्रारदार यांना अपील करावयाचे असल्यास, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गान्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल), विनियम २००६ मधील नियम क्र. १७.२ नुसार मा. विद्युत लोकपाल यांचेकडे, (च्वारा - महाराष्ट्र वीज नियामक आयोग, ६०६ “केशवा” बंगला, बांद्रा कॉम्प्लेक्स (पुर्व) मुंबई- ४०००५१) येथे या आदेशाच्या दिनांकापासून ६० दिवसाच्या आत ते अपील करू शकतात.


बिभीषण सु. निर्मल.
सदस्य-सचिव


सुरेश पा. वाई
अध्यक्ष

ग्राहक गान्हाणे निवारण मंच, जळगाव परिमंडळ

प्रत माहितीसाठी व योग्य त्या कार्यवाहीसाठी अग्रेषित:

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

