

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

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

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

जां.क्र: स.स./ग्रागानिमं/जप/नंदु.मं./नंदुरबार/०२-२०१६-१७/No.00047 दिनांक: २२/०७/२०१६
(रजिष्टर पोच व्दारे)

नवीन वीज पुरवठा देण्यात विलंब तसेच मीटर वाचनातील विसंगतीबाबत

गाऱ्हाणे दाखल दिनांक : ०९/०६/२०१६
निकाल दिनांक : २२/०७/२०१६

प्रति,

१) सौ. सरोज श्रीनिवास माहेश्वरी.

सराफबाजार, टिळकरोड,
ता.जि.नंदुरबार.
(ग्राहक क्र. ०८२०४८२७९२२४)

} तक्रारदार

२) नोडल अधिकारी तथा क्यर्यकारी अभियंता,

म.रा.वि.वितरण कंमनी.मर्या.
विद्युत भवन, मंडळ कार्यालय, नंदुरबार.

} विज वितरण कंमनी

३) कार्यकारी अभियंता,

म.रा.वि.वितरण.कंमनी.मर्या.
विभागिय कार्यालय, नंदुरबार.

निर्णयपत्र

सौ. सरोज श्रीनिवास माहेश्वरी, रा.ता.नंदुरबार,जि. नंदुरबार हे विज वितरण कंमनीच्या घरगुती प्रवर्गातील ग्राहक आहेत. त्यांनी वितरण कंमनीकडुन नवीन वीज पुरवठा देण्यात विलंब तसेच मीटर वाचनातील विसंगतीबाबत महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंमनीच्या अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण समितीकडे तक्रार दाखल केली. मात्र अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण समितीकडुन दिलेला निकाल त्यांना मान्य नसल्याने ग्राहकाने त्यांचे गाऱ्हाणे त्यांनी अनुसुची 'अ' मध्ये मंचाकडे सादर केले. ते मंचाकडे आवक क्रमांक ५२ अन्वये दि. ०९.०६.२०१६. रोजी नोंदविण्यात आले.

मंचाच्या अध्यक्षशांशी सल्लामसलत करून हे प्रकरण सुनावणीस घेण्याचा निर्णय घेण्यात आला. गाऱ्हाणे अर्जाची सुनावणी मंचाच्या कार्यालयात दि.०५.७.२०१६ रोजी दुपारी १२.०० वाजता निश्चित करण्यात आली. या संबंधीची सुचना तक्रारदार ग्राहक व वितरण कंमनीच्या संबंधीत अधिकार्यांना 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 देवुन तक्रार अर्जानुसार मुद्देनिहाय अभिप्राय १५ दिवसाच्या आत मंचाकडे सादर करण्याबाबत व त्याची प्रत ग्राहकाला पोचविण्याबाबत सुचित करण्यात आले.

सुनावणीस विद्युत वितरण कंमनीच्या नंदुरबार शहर उपविभागिय कार्यालयातर्फे अति.कार्यकारी अभियंतां, श्री.पी.जी. बोरसें हे उपस्थित होते. तर ग्राहकातर्फे त्यांचे पती श्री. श्रीनिवास बाबुलाल माहेश्वरी हे उपस्थित होते.

प्र.क्र. ०२/२०१६ : सौ. सरोज श्रीनिवास माहेश्वरी

पृष्ठ १ / ६

ग्राहकाचे शोडक्यात म्हणणे:

- ग्राहक सेवा केंद्र येथे ग्राहकाने नवीन वीज पुरवठा मिळण्याकरीता दि. २०.०८.२०१४ ला अर्ज दिला. अर्जदार दिव्यांग महिला असून त्या फिरून फिरून दमल्या. शेवटी अर्जावर दि.६.०४.२०१५ रोजी शेरा मारून त्यानंतर सुध्दा डिमांड दिली नाही. फिरवून फिरवून ०२.०९.२०१५ रोजी डिमांड दिली. तिचा भरणा २४.०९.२०१५ रोजी केला. तदनंतर दि.२३.११.२०१५ रोजी घरगुती कनेक्शन बसवले . जवळ पास १६ ते १७ महिन्याचा कालावधी लावला.
- सोबत ए-१ फार्म जोडला आहे. त्याच्यावर हिंदोळे साहेबांची सही आहे. ग्राहक कृती मानके साध्य करण्यात त्यांना अपयश आले म्हणून ग्राहकाला कृती मानके प्रमाणे भरपाई मिळावी म्हणून ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाकडे दि.४.४.२०१६ रोजी अर्ज केला . ग्राहकाचे मुद्दे सोडून त्यांनी कारवाई करावी असा निकाल दिला. पण ग्राहकाच्या माहिती प्रमाणे नवीन वीज कनेक्शन ३० दिवसांच्या आत देण्यात यावे असे ग्राहकाची कृती मानके सांगते. त्याला आयोगाने भरपाई दिली पाहिजे असे परिशिष्ट 'अ' मध्ये नमुद आहे. अती .कार्यकारी अभियंता श्री धवड साहेब नंतर श्री पंजाबराव बोरसे साहेब सर्वांनी २ दिवसात कनेक्शन देतो असे सांगितले. पण मिळाले नाही.
- माहितीचा अधिकार मध्ये अर्ज आनलाईन क्र ७५६३२६७ दि. २७.०८.२०१५ असा दाखवला. ए-१ फार्म मिळून आला नाही. जेव्हा माहिती अधिकारी स्वतः अति.कार्यकारी अभियंता आहेत. तेच जेव्हा असे तारखेचा खेळ करून खोटी माहिती देत असतील याचा सारखे दुर्देव काय? ग्राहकाने विश्वास कोणत्या अधिकाऱ्यांवर ठेवावा असा प्रश्न पडतो. ग्राहकाने जागरूक राहावे. पण जर परवाने धारक (महावितरण) कुठल्याही गोष्टीकडे लक्ष देत नाही.
- १४.३ प्रमाणे महिन्यातून एकदा रिडींग घेणे , १४.४,१४.४.१ प्रमाणे परवाने धारक देखभालीस नियतकालीक तपासणीस जबाबदार आहे. असे अधिनियम सांगते. एप्रील २०१६ चे बिल दिले. त्यात ६०१ रीडींग दाखवतात. त्याचप्रमाणे ३२२०/- भरले ता.२६.०४.२०१६ ला मे २०१६ च्या बिलात चालु रीडींग ४९६ व मागिल रीडींग ६०१ अशी विसंगती कशी ? म्हणून त्यांना ता.१८.०५.२०१६ ला पत्र दिले आजपर्यंत उत्तर नाही.
- वीज कनेक्शन देण्यास उशीर झाला असे परवानेधारक (महावितरण) कबुल करते पण कृती मानके प्रमाणे अपयश आले म्हणून नुकसान भरपाई मिळावी. जोडणी ३० दिवसात दयायला पाहिजे. असे शहर उपविभाग कबुल करते
- बिलावर फोटो मी.न. ५६१४३० हे दाखवतात . परत त्यांना दि.१५.०६.२०१६ ला पत्र दिले. फोटो दुसऱ्याचे व बिल तीसऱ्याचे असे तर नाही? थकबाकी नसतांना सुध्दा व्याज लावतात. त्याची बिल व पत्र झेरॉक्स जोडीत आहे. त्यांना आपण योग्य ते आदेश देवून दिव्यांग महिलेला न्याय दयावा. दोन महिन्याचे बिल देतांना दोन्ही महिन्याची विगतवारी वेगवेगळी करून बिल दयावे. ही ग्राहकाची अपेक्षा असते. परवानेधारक रिडींग करतात. ठेकेदाराची माणसे रिडींग करतात. यांच्याशी सामान्य ग्राहकाला सोयर सुतुक नसते.
- मंचाच्या सुचनेचा सुध्दा अवमान यांनी केलेला दिसतो. कुठलेही प्रतिनिवेदनाची प्रत सुनावणीच्या आत दिली नाही .
- बिल वेळेवर मिळत नाही. मिळाले तर अ/सरासरी / बिलींग बाबत ,(२)अ, ब, क, ड मध्ये नमुद आहे. विनीयम २००५ च्या तरतुदी नुसार आहे.
- बिलावर जोडणी दि. ३.१०.२०१५ . मात्र पत्रात २१.११.२०१५ रोजी जोडली दिली जे पत्र स्वतः अ. कार्यकारी अभियंता देतात. ए-१ फार्म मिळत नाही.
- ऑनलाईन अर्ज २७.०८.२०१५ असा आहे.

ग्राहकाच्या मागण्या:

- परिशिष्ट 'अ' ७ नंबर इतर कृती १ मध्ये ग्राहकाचा मीटरच्या नोंदी घेणे, नियम १५,१५.१, १५.२.२, १५.२.४, १४.४,१४.४१, या व अनेक नियमांचा भंग केल्यामुळे वितरण परवानेधारकाच्या कृतीची मानके साध्य करण्यास त्यांना अपयश आले आहे. त्या सगळ्या बाबतीत आयोगाने निश्चित केलेली भरपाई मिळावी.
- दर महिन्याला रीडींग बिले देण्याची त्यांना आदेश व्हावा, विसंगतीबाबत सुध्दा भरपाई मिळावी.

वितरण कंपनीची बाजू:

वितरण कंपनीचे संबंधीत अति. कार्यकारी अभियंता, शहर उपविभाग ,नंदुरबार यांनी त्यांचा खुलासा म्हणून पत्र क्र. २०२६ दि. ०४.०७.२०१६ नुसार च्या पत्रान्वये दिलेल्या पत्रातील सादर केलेला खुलासा खालील प्रमाणे आहे:

१. सौ. सरोज श्रीनिवास माहेश्वरी., रा. नंदुरबार ग्राहक क्र. ०८२०४८२७९२२४, यांनी त्यांना नवीन विज पुरवठा उशिराने देण्यात आल्यामुळे अंतर्गत तक्रार निवारण मंच , नंदुरबार मंडळ कार्यालय येथे तक्रार अर्ज दि.०४.०४.२०१६ रोजी दाखल केला होता.सदर अर्जानुसार मंडळ कार्यालय , नंदुरबार येथे दि. १७.०५.२०१६ रोजी सुनावणी घेण्यात आली. अंतर्गत तक्रार निवारण मंच यांनी पत्र क्र. अअ/नंदुरबार/नं२२१९ दि. ०२.०६.२०१६ नुसार निर्णय दिला व तत्कालीन सहाय्यक अभियंता यांनी उशीराने विज पुरवठा दिला म्हणुन नियमाप्रमाणे दंडात्मक कार्यवाही करण्याचे आदेश दिले.
२. सदर आदेशान्वये तत्कालीन सहाय्यक अभियंता श्री ए.व्ही हिंदोळे यांना या अति.का.अ/नंदुरबार/श/पत्र.क्र. १०४३ दि.०९.०७.२०१६ नुसार ₹.४१००/- इतकी दंडात्मक कार्यवाही करण्यात आली आहे.
२. उपरोक्त प्रकरणी कंपनीच्या नियमाप्रमाणे कार्यवाही 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:

ग्राहकास ३० दिवसांच्या आत नवीन विज कनेक्शन देणे अपेक्षित असते. परंतु सदर प्रकरणात १६ ते १७ महिन्यांचा कालावधी लागला. त्यामुळे सदर तक्रार प्रकरणी दोषी असणाऱ्या संबंधीत कामचाऱ्यांवर नियमाप्रमाणे उचित कारवाई करावी व तसा अहवाल तक्रार निवारण कक्षाकडे पाठवावा.

मंचाचे निष्कर्ष:

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 मुद्देनिहाय 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 मुद्देनिहाय 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:
 - ✓ वीज पुरवठ्याच्या विलावरील व माहिती अधिकारात दिलेल्या पत्रातील तारखेच्या विसंगतीबाबत खुलासा
 - ✓ ग्राहकाच्या निवेदनावर मुद्देनिहाय अभिप्राय

त्या अनुषंगाने कार्यकारी अभियंता, नंदुरबार विभाग यांनी खालील खुलासा पत्र दि. १२.७.२०१६ द्वारे केला आहे :

- ✓ ग्राहकाच्या वर उल्लेखित कनेक्शन देण्यासाठी , संबंधीत सहाय्यक अभियंता यांचेकडून कृतीची मानके यात नमूद केलेल्या कालावधीपेक्षा १५ महिने जास्त कालवधी लागला ही बाब नंदुरबार IGRC यांच्या समोरील सुनावणी दरम्यान सिध्द झाली. IGRC नंदुरबार यांच्या दि.०२.०६.२०१६ च्या आदेशानुसार संबंधीत जबाबदार सहाय्यक अभियंता श्री ए.व्ही.हिंदोळे यांच्यावर कृतीची व मानके नुसार ₹ ४१००/- इतकी दंडात्मक कार्यवाही, अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता नंदुरबार शहर यांचे पत्र क्र. १०४३ दि. ०९.०७.२०१६ नुसार करण्यात आली आहे.
- ✓ संबंधीत ग्राहकाला कृतीची मानके यानुसार नुकसान भरपाई देण्याबाबत संबंधीत जबाबदार कामचारी यांच्याकडून दंड वसूल झाल्यानंतर कार्यवाही करण्यात येईल याबाबत IGRC यांचा स्पष्ट आदेश नसल्यामुळे कार्यवाही केली नाही.
- ✓ उपरोक्त ग्राहकाला माहे एप्रील २०१६ मध्ये सदोष वाचनामुळे १०० युनिटचे बिल, मीटर पंचीग एजन्सीने चुकीचे वाचन टाकल्यामुळे देण्यात आले. ग्राहकाने दि. १५.०६.२०१६ रोजी रितसर तक्रार दिली. ग्राहकाला माहे मे. २०१६ च्या बिलामध्ये दोन महिन्यांचे बिल विभागून देण्यात आले व उपरोक्त १०० युनिटचा विज आकार ₹. ४७९.१५ माहे मे २०१६ च्या बिलातून वजा करण्यात आला आहे व ग्राहकाच्या तक्रारीचे निरसन वेळेत करण्यात आले आहे व विगतवारी करून योग्य बिल देण्यात आले आहे.

- ✓ उपरोक्त ग्राहकाला दि.२१.११.२०१५ रोजी विज पुरवठा देण्यात आला, परंतु सदर ग्राहकाचे बिल online प्रणालीमध्ये भरतांना संबंधीत कक्ष प्रमुख यांनी नजरचुकीने दि.०३.१०.२०१५ अशी तारीख टाकली. याबाबत संबंधीत कक्ष प्रमुखांना खुलासा मागितला आहे. परंतु उपरोक्त चुकीमुळे ग्राहकाचे आर्थिक नुकसान झालेले नाही.
 - ✓ उपरोक्त प्रकरणात मा. आयोग जो आदेश पारीत करेल त्यांची अंमलबजावणी करण्यात येईल.
३. तक्रारदार ग्राहकाने ए-१ फॉर्म दि. २०/०८/१४ ला ग्राहक सेवा केंद्राला दिला . सहाय्यक अभियंता , ग्राहक सेवा केंद्र यांनी पत्र दि. २९/०९/१४ ला सहाय्यक अभियंता, युनिट न . ४ नंदुरवार शहर यांना पाठवला .हा अर्ज सापडला नाही. म्हणून ग्राहकाकडून पुन्हा ऑन लाईन अर्ज दि. २७/०८/१५ ला भरून घेतला . दि. ०२/०९/१५ रोजी फर्म कोटेशन दिले. ग्राहकाने २४/०९/१५ रोजी कोटेशनप्रमाणे पैसे भरले व दि. २१/११/१५ ला वीजपुरवठा सुरु करण्यात आला. हा सगळा घटनाक्रम पाहता वितरण कंपनीने वरच्या पातळीवर ग्राहकासाठी जाहीर केलेल्या अनेक सुविधा खालच्या पातळीवर ग्राहकापर्यंत पोचत नाहीत व त्यांना कनिष्ठ कार्यालयात विनाकारण खेडे मारावे लागतात, हे स्पष्ट होते. वितरण कंपनीने ग्राहकासाठी नवीन वीज जोडणीकरिता ऑनलाईन प्रणालीद्वारे अर्ज दाखल करण्याची सुविधा दिली आहे.
१. प्रस्तुत प्रकरणात ग्राहकाने ग्राहक सेवा केंद्राला दिलेला दि. २०/०८/१४ चा अर्ज वितरण कंपनीने गहाळ केला व ग्राहकाकडून पुन्हा अर्ज भरून घेतला ही अत्यंत निष्काळजीपणाची निदर्शक बाब आहे.
२. महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानाधारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरु करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम, २०१४ च्या विनियम ४ नुसार नवीन जोडणी देण्यासाठी कार्यपद्धती व कालमर्यादा विहित करण्यात आल्या आहेत.त्यानुसार:
- ✓ अर्ज सादर केल्याच्या तारखेपासून अर्जदाराच्या जागेची तपासणी पूर्ण करण्याचा कालावधी ग्रामीण क्षेत्रासाठी दहा दिवस आहे.
 - ✓ अर्ज सादर केल्याच्या तारखेपासून अर्जदाराने करावयाच्या खर्चासंबंधी त्याला कळविण्याचा कालावधी, अस्तित्वात असलेल्या जाळ्यांमधून जोडणी द्यावयाची असेल तर नागरी क्षेत्रासाठी पंधरा दिवसात वितरण मेन्सचा विस्तार किंवा वाढ करायची असेल तर तिस दिवस व अर्जदाराने ग्राहकाधिष्ठित वितरण सुविधा मागितल्यास तीस दिवस असा निर्धारित केला आहे.
 - ✓ परिपूर्ण अर्ज प्राप्त झाल्यापासून आणि आकारांचा भरणा केल्यानंतर, पुरवठा करावयाचा कालावधी, अस्तित्वात असलेल्या जाळ्यांमधून जोडणी द्यावयाची असेल तर एक महिना व वितरण मेन्सचा विस्तार किंवा वाढ करायची असेल तर तीन महिने व वितरण यंत्रणेचा भाग असलेले नवीन उप केंद्र सुरु करावयाची गरज असल्यास एक वर्ष असा निश्चित केला आहे. वितरण मेन्सच्या विस्तार किंवा वाढीमध्ये, उच्च-दाब, लघु-दाब वाहिन्यांचा विस्तार आणि वितरण रोहित्र उप-केंद्राच्या क्षमता वाढीचा समावेश असतो.
३. अर्जदाराने करावयाच्या खर्चासंबंधी त्याला कळविण्याचा कालावधी हा वरील विनियमानुसार १५ दिवस असल्याने दि. २०/०८/१४ च्या अर्जावर दि. ०४/०९/१४ च्या आत अर्जदारास वितरण कंपनीने कोटेशन द्यावयास हवे होते. ते प्रत्यक्षात दि. ०२/०९/१५ ला दिले आहे. यासाठी एक वर्षाच्या वर विलंब झाला. म्हणून महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानाधारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरु करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम, २०१४ च्या परिशिष्ट अ मधील अ.क्र. १ (दोन) नुसार भरपाई ग्राहकास अनुज्ञेय आहे. पण त्यासाठी मात्र या विनियमांच्या कलम १२.२ नुसार कृती-मानकांची पूर्तता न केल्यामुळे बाधित झाल्यावर ६० दिवसाचे आत ग्राहकाने भरपाईचा दावा दाखल करणे आवश्यक आहे. ग्राहकाने भरपाईची मागणी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे केलेल्या दि. ०४/०४/२०१६ च्या अर्जात सर्वप्रथम केली आहे. या बाबतीत ग्राहक दि. ०२/०९/१५ पर्यंत बाधित होते त्यामुळे या साठी दि. ०१/११/२०१५ च्या आत भरपाईची मागणी दाखल करणे आवश्यक होते. ही वस्तुस्थिती पाहता ग्राहकास भरपाई मंजूर करता येणार नाही.
४. तसेच ग्राहकाने कोटेशनचे पैसे दि. २४/०९/१५ रोजी भरले व वीजपुरवठा दि. २१/११/१५ ला सुरु करण्यात आला. विनियमाप्रमाणे आकारांचा भरणा केल्यानंतर, पुरवठा करावयाचा कालावधी, अस्तित्वात असलेल्या जाळ्यांमधून जोडणी द्यावयाची असेल तर एक महिना आहे. या प्रकरणी वीजपुरवठा २३/१०/१५ च्या आत सुरु करायला हवा होता. यात ४ आठवडे ३ दिवस विलंब झाला आहे. येथे ग्राहक दि. २१/११/१५ पर्यंत बाधित होते त्यामुळे भरपाईची

मागणी २०/०१/१६ च्या आत दाखल करणे आवश्यक होते , जी दि. ०४/०४/२०१६ च्या अर्जात केली आहे. म्हणून ग्राहकास भरपाई मंजूर करता येणार नाही.

५. पण सदर प्रकरणी अक्षम्य चूक झालेली असून ती वितरण कंपनीनेही ती मान्य केली आहे. तत्कालीन सहाय्यक अभियंता यांना रु.४१००/- दंड लावला आहे. सदर दंडाची रक्कम ग्राहकाच्या बिलात समायोजित करावी , असे निर्देश मंच देत आहे.
६. वीज पुरवठा दिनांकाबाबत असलेल्या तफावती संबंधी वितरण कंपनीने खुलासा केला आहे. बिलात योग्य वीज पुरवठा दिनांकाबाबत दुरुस्ती करावी व या चुकीबाबत चौकशी करून जबाबदार कर्मचाऱ्यावर कारवाई करावी, असेही मंच सूचित करित आहे.
७. मे २०१६ ला मिळालेल्या बिलात चालु रीडींग ४९६ व मागिल रीडींग ६०१ अशा विसंगतीबद्दल ग्राहकाने दि.१८.०५.२०१६ ला पत्र दिले . त्यावर वितरण कंपनीने ग्राहकाला उत्तर दिलेले नाही. तसेच मंचाला देखील याबाबत खुलासा सादर केलेला नाही. महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानाधारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरू करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम, २०१४ मध्ये नियम ७.५ व ७.६ प्रमाणे पुढील निर्देश आहेत:

७.५ - वितरण परवानाधारक, जर ग्राहकाने त्याची तक्रार व्यक्तिशः किंवा दूरध्वनीद्वारे दाखल केली असेल तर त्याची पोचपावती, तक्रारीस एक विशिष्ट क्रमांक देऊन, ताबडतोब देईल आणि तक्रार टपालाद्वारे प्राप्त झाली असेल तर सात (७) दिवसांत देईल.

७.६ - वितरण परवानाधारक, वीज देयकासंबंधीच्या तक्रारी देयक मिळाले नसल्याबाबत किंवा रकमेचा भरणा करण्यासाठी अपुरा वेळ दिल्यासंबंधीच्या किंवा अन्य कारणांबाबत तक्रार असल्यास, तक्रार प्राप्त झाल्यापासून २४ तासांच्या आत तक्रारीचे निराकरण करेल. अन्य प्रकरणी तक्रारीचे निराकरण पुढील देयक चक्रात करण्यात येईल.

८. सदर बाबतीत वितरण कंपनीने दि.१८.०५.२०१६ च्या पत्राला त्याच दिवशी म्हणजे दि. १८/०५/१६ ला पोच दिलेली आहे. म्हणून याबाबत वरील नियम ७.५ प्रमाणे पुर्तता झालेली आहे. म्हणून परिशिष्ट अ च्या अ.क्र. ६ (एक) व (दोन) प्रमाणे भरपाई ग्राहकास अनुज्ञेय नाही. मात्र दि.१८.०५.२०१६ च्या तक्रारीचे निराकरण अचूक रीडिंग प्रमाणे दुरुस्ती करून मे १६ च्या बिलात केले नाही. त्यासाठी एक महिना (४ आठवडे) विलंब झाला आहे म्हणून विनियम ७.६ च्या अनुषंगाने ग्राहकास रु. ४०० भरपाई द्यावी असे निर्देश मंच देत आहे.
९. दि. २१/११/१५ ला वीजपुरवठा सुरू करण्यात आला. पण पहिले बिल फेब्रुवारी १६ चे दिले आहे. हे बिल ५ मार्च १६ चे असून देयक कालावधी २४ जाने १६ ते २४ फेब्रुवारी १६ असा आहे . वास्तविक पहिले बिल जानेवारी १६ चे असायला हवे. जानेवारी १६ ते जून १६ या कालावधीत अचूक रीडिंग प्रमाणे बिले देण्यात आलेली नाहीत. म.वि.नि. आयोगाच्या विद्युत पुरवठा संहिता २००५ च्या विनियम १४.३ नुसार व वितरण परवानेधारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरू करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण 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 परीशिष्टि अ मधील अ.क्र. ८ (१) नुसार भरपाई ग्राहकास देय आहे.. यानुसार मीटरच्या नोंदी घेण्याचे काम बिगर कृषी ग्राहकांच्या बाबतीत दोन महिन्यातून एकदा करणे आवश्यक आहे. या विनियमांचे पालन वितरण कंपनीने प्रस्तुत प्रकरणात केलेले नाही. ही सेवेतील कमतरता आहे. या आदेशानंतर येणाऱ्या देयक चक्रात अचूक रीडिंग नोंदवून बिल द्यावे . तोपर्यंत जानेवारी १६ पासून ज्या-ज्या वेळी मीटरच्या नोंदी अचूक घेवून नोंदवल्या नाहीत व तशी बिले दिली नाहीत त्या साठी पहिल्या वेळी/महिन्यासाठी रु. १०० व नंतर प्रत्येक वेळी/महिन्यासाठी रु. २०० या प्रमाणे भरपाई वितरण कंपनीने ग्राहकास द्यावी असे मंच सूचित करित 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

- ग्राहकाच्या तक्रारीचे निराकरण विहित कालावधीत न करणे यासाठी भरपाई निश्चितीकरण विनियम, २०१४ नुसार एकूण रु. ४०० भरपाई वितरण कंपनीने ग्राहकास द्यावी.
- तसेच जानेवारी १६ ते जून १६ या कालावधीत ज्या-ज्या वेळी/महिऱ्यात मीटरच्या नोंदी अचूक घेवून नोंदवल्या नाहीत व तशी बिले दिली नाहीत त्या साठी पहिल्या वेळी/महिऱ्यासाठी रु. १०० व नंतर प्रत्येक वेळी/महिऱ्यासाठी रु. २०० या प्रमाणे भरपाई वितरण कंपनीने ग्राहकास द्यावी.
- सदर भरपाईची रक्कम या आदेशाच्या दिनांकानंतर ३० दिवसाचे आत ग्राहकाच्या बिलात समायोजित करावी.
- 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 महिऱ्याच्या 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 कॉम्पलेक्स (पुर्व) मुंबई- ४०००५१) येथे या आदेशाच्या दिनांकापासून ६० दिवसाच्या 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, जळगांव
- अधिक्षक अभियंता म.रा.वि.वि.कं.(मर्या.) मंडळ कार्यालय, नंदुरबार.

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