

महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी लि.  
कोकण परिमंडळ कार्यालय  
ग्राहक तक्रार निवारण मंच रत्नागिरी

ग्राहक तक्रार क्र. १३/२०१७

दाखल

दि. ०१.०८.२०१७

सरपंच ग्रुप ग्रामपंचायत धोपेश्वर  
पन्हळे तर्फे राजापूर, ता. राजापूर,  
जि. रत्नागिरी

विरुध्द

तक्रारदार ग्राहक

कार्यकारी अभियंता, महावितरण  
विभागीय कार्यालय रत्नागिरी

विरुध्द पक्षार

फोरम उपस्थिती

- १) श्री.ए.व्ही. देशपांडे ,  
अध्यक्ष
- २) श्री. आर.पी. चव्हाण  
सचिव तथा कार्यकारी अभियंता
- ३) श्री. सुहास भा.माईणकर  
सदस्य

ग्राहकाच्या वतीने

- १) श्री. जयंत पुरुषोत्तम बिवलकर  
(प्रतिनिधी)

विरुध्द पक्षारच्या वतीने

- १) श्री. अनिलकुमार मुलचंद डोंगरे  
उपकार्यकारी अभियंता राजापूर-१
- २) श्री. संजय प्र. पाटील  
सहाय्यक लेखापाल  
उपविभाग राजापूर-१

महाराष्ट्र वीज नियामक आयोग, [ ग्राहक तक्रार निवारक मंच व विद्युत लोकापाल (ओम्बुड्समन) ] विनियम २००६ मधील ८.२ चे तरतुदीनुसार :

गान्हाण्याचे संक्षिप्त स्वरूप

ग्रुप ग्रामपंचायत धोपेश्वर यांची पन्हेळे तर्फे राजापूर नळपाणी योजना असून तेथे दिलेल्या वीज जोडणीचा क्र.२१४४६७०००८५३ असा आहे.

दि.२७/०३/२०१७ ते २६/०४/२०१७ या कालावधीच्या अवास्तव व अवाजवी बीलाबाबत तक्रारदाराने राजापूर उपविभागाकडे तक्रार केली. या कालावधीच्या देयकात वीज वापर २८०३ युनिट्सचा दिसत असून पाणी टंचाईमुळे एका दिवसाआड वीज वापर करूनही इतका अवास्तव वीज वापर दर्शविल्यामुळे बील वास्तवावर आधारित दुरुस्त करून मिळावे अशी तक्रारदाराने मागणी केली.

तथापि विरुद्ध पक्षकारानी दि.१५/०६/२०१७ च्या पत्रान्वये तक्रारदारास कळविले परंतु त्याबाबत समाधान न झाल्याने दि.२१/०६/२०१७ च्या पत्रान्वये तक्रारदाराने विरुद्ध पक्षकार यांचेकडून आणखी खुलासा मागितला तो मिळाला नाही व वीज बीलही सरासरीवर आधारित दुरुस्त करून मिळाले नाही. तक्रारदाराने मीटरची पडताळणी नियमानुसार योग्य ठिकाणी करून घेण्याची व त्याचा अहवाल देण्याची मागणी वरील पत्रात केली. परंतु कोणतीही कार्यवाही न करता व सरासरीवर आधारित तक्रारदार रक्कम भरण्यास तयार असतानाही दि.२०.०७.२०१७ ती रक्कम भरून न घेता विरुद्ध पक्षकारानी मे २०१७ च्या देयकाची रक्कम रु. १०,३९८.९८ १५ दिवसाचे आत न भरल्यास दुसरी नोटीस न देता वीज पुरवठा खंडीत करण्याची नोटीस दिली.

ही नोटीस तक्रारदारास दि. २५.०७.२०१७ रोजी प्राप्त झालेनंतर तक्रारदाराने त्याच दिवशी वादग्रस्त देयकाचा निर्णय लागेपर्यंत वीज कायदा कलम ५६ (१) नुसार एप्रिल २०१७ साठी रु. ३९०३/- मे २०१७ चे रु. २४७५/- व जून २०१७ चे रु. ३९८९/- अशी मिळून रु.१०,३६७/- भरणा करून घेणे विषयी विनंती केली तथापि सदर रक्कम भरून न घेतल्याने व वीज पुरवठा खंडीत करण्याची नोटीस मिळाल्याने तक्रारदाराने मंचाकडे दि.०१.०८.२०१७ रोजी रितसर तक्रार दाखल केली.

त्यात तक्रारदाराने खालील बाबत आदेश होणे विषयी विनंती केली.

- १) महावितरणने दिलेली दि.२५/०७/२०१७ ची वीजपुरवठा खंडीत करण्याची नोटीस रद्द करावी.
- २) एप्रिल २०१७ चे देयक रद्द होऊन योग्य प्रकारे आकारणी व्हावी.
- ३) दि. २१/०६/२०१७ च्या पत्रानुसार वादग्रस्त बीलाचा निर्णय होईपर्यंत चालू बीले स्विकारण्यात यावीत.
- ४) विनाकारण कराव्या लागलेल्या खर्चाची भरपाई व मानसिक त्रासाबद्दल भरपाई मिळावी.

सदर तक्रार दाखल झालेनंतर दि.०२/०८/२०१७ रोजी महावितरण कडून तक्रारी संदर्भात १० दिवसात आपले म्हणणे सादर करणेविषयी कळविण्यात आले.

दरम्यान वीज पुरवठा खंडीत करण्याची नोटीस रद्द होणेविषयी तक्रारदाराने केलेल्या विनंतीनुसार दि.०३.०८.२०१७ रोजी अंतरिम सुनावणी घेणेत आली.

त्यावेळी तक्रारदारातर्फे प्रतिनिधी श्री. बिबलकर तर विरुद्ध पक्षकारातर्फे अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता श्री. आजगांवकर व उपकार्यकारी अभियंता श्री. डोंगरे हजर होते.

उभयपक्षांची बाजू ऐकून घेतल्यानंतर पुढील आदेशापर्यंत वीज जोडणी तोडू नये तसेच रु. ३९०३/- (एप्रिल २०१७ चे देयकापोटी under protest) व मे व जून देयकापोटी चालू वीज वापर रक्कम रु. ६४६४/- असे रु. १०,३६७/- विरुद्ध पक्षकारांनी स्विकारावेत असा अंतरिम आदेश देणेत आला व वादग्रस्त एप्रिल २०१७ चे देयकाबाबत अंतिम सुनावणीनंतर निर्णय करणेत येईल असे सूचित करण्यात आले.

## महावितरण कंपनीची भूमिका

महावितरणने दि.२८.०९.२०१७ च्या पत्रानुसार आपले म्हणणे सादर केले ते असे,

- १) आपल्या अंतरिम आदेशान्वये ग्राहकाने रु. १०३६७/- दि. १४.०८.२०१७ रोजी भरणा केले आहेत.
- २) ग्राहकाचा वाद हा मीटर संदर्भात असून दि.०३.०८.२०१७ चे सुनावणी दरम्यान चर्चा झाल्याप्रमाणे महावितरणचे परिपत्रक क्र. २४५००/- दि.३०.०८.२०१२ नुसार (प्रत सोबत जोडत आहे.) ग्राहकाला N.A.B.L. मानांकित मीटर चाचणी करिता रु. १०९२५/- चे चलन उपकार्यकारी अभियंता महावितरण राजापूर यांनी त्यांचे पत्र क्र. १५५८ दि. ३०.०८.२०१७ अन्वये निर्गमित केले आहे. सदरची रक्कम भरणा ग्राहकाला मीटर तपासणी बाबतची पुढील कार्यवाही शक्य होईल.
- ३) तक्रारदाराच्या दि.१०.१०.२०१७ पत्रानुसार दि.०४.१०.२०१७ रोजी सुनावणी दरम्यान झालेल्या चर्चेनुसार सदरिल मीटर मुंबई स्थित IDEMI या लॅब मध्ये तपासून घेण्यास काहीही हरकत नाही.

## सुनावणी दरम्यानचा युक्तिवाद

दि.०८.११.२०१७ रोजी नोटीसीनुसार सुनावणी घेण्यात आली. सदरील सुनावणीस ग्राहक तक्रारदार यांच्या तर्फे त्याचे प्रतिनिधी जयंत पु. बिवलकर हजर होते. महावितरणच्या वतीने श्री. नारायण वामन आजगांवकर (अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता) विभागीय कार्यालय रत्नागिरी विभाग, श्री. अनिलकुमार मुलचंद डोंगरे, उपकार्यकारी अभियंता राजापूर व श्री.एस.पी. पाटील सहाय्यक लेखापाल राजापूर-१ हे उपस्थित होते.

सुनावणी दरम्यान ग्राहक प्रतिनिधी यांनी असे कथन केले की, सदरील मीटर त्रयस्थ लॅब मुंबईस्थित (IDEMI) येथे टेस्ट करण्यास पाठवावे व त्या संस्थेचा अहवाल आल्यानंतर सदर मीटरमध्ये काही दोष आढळल्यास एप्रिल २०१७ पासूनची बीले सदर अहवालाप्रमाणे दुरुस्त करून घ्यावी. अन्यथा सदरचे मीटर योग्य असल्याबाबत जर अहवाल आला तर तक्रारदार बीलाप्रमाणे रक्कम भरण्यास तयार आहे. तक्रारदारातर्फे करण्यात आलेले सदरचे कथन महावितरणच्या प्रतिनिधींनी मान्य केले. त्यानंतर सदरचे मीटर Institute For Design of Electrical Measuring Instrument, (IDEMI) Mumbai 400022 या संस्थेकडे पाठविण्यात आले.

सदर संस्थेने या वादातील Electric Meter तपासून आपला अहवाल महावितरण कंपनीकडे सादर केला व त्या अहवालाची प्रत महावितरण कंपनीने या प्रकरणात दि.२६.१२.२०१७ रोजी दाखल केलेली आहे. तक्रारदाराने दि. ११.०१.२०१८ च्या पत्रान्वये या संदर्भात आपले निवेदन दिलेले आहे. वरील बाबी लक्षात घेता या प्रकरणी दि.३०.०१.२०१८ रोजी अंतिम आदेशासाठी पुन्हा सुनावणी घेण्यात आली.

या सुनावणी दरम्यान ग्राहक तक्रारदार यांच्या तर्फे त्याचे प्रतिनिधी जयंत पु. बिवलकर हजर होते. महावितरणच्या वतीने श्री. अनिलकुमार मुलचंद डोंगरे, उपकार्यकारी अभियंता राजापूर व श्री.एस.पी. पाटील सहाय्यक लेखापाल राजापूर-१ हे उपस्थित होते.

IDEMI या संस्थेने वादातील मीटरचे परीक्षण करून सादर केलेल्या अहवालात सादर मीटरच्या तपासणी अंती झालेल्या नोंदी नमूद केलेल्या आहेत. त्या नोंदी वेगवेगळ्या Power Factor आणि लोडवर दिसून आलेला परिणाम दर्शवितात आणि त्यानुसार प्रमाणित नोंदी व वादातील मीटरच्या प्रत्यक्ष नोंदी यांच्यामधील फरक दर्शविलेला आहे व तो फरक अनुज्ञेय (permissible) चुकीच्या मर्यादेखाली असल्याचे दिसते अशी मर्यादा + १.०० % एवढी असल्याचे महावितरण कंपनीकडून प्रतिपादन करण्यात आले आहे. सादरच्या अहवालानुसार प्रमाणित नोंदी व वादातील मीटरच्या परीक्षाअंती नोंदीमध्ये - ०.२०, ०.४२, ०.३०, ०.३१ व ०.३८ % एवढाच फरक असल्याचे दिसते. हा फरक वर नमूद केलेल्या अपेक्षित १% मर्यादेपेक्षा कितीतरी कमी असल्याचे दिसून येते. याचा स्पष्ट अर्थ असा की, वादातील मीटरमध्ये कोणताही दोष नाही.

तक्रारदारांतर्फे Calibration रिपोर्ट आणि मीटर टेस्टिंग रिपोर्ट ही वेगवेगळी असल्याबद्दलचा आक्षेप घेण्यात आलेला आहे. त्यांच्या कथनानुसार मीटर पडताळणीचा अहवाल अद्यापही प्राप्त झालेला नाही. तसेच मीटर टेस्टिंग अहवाल व calibration यामध्ये फरक असून Calibration हा मीटर Testing नंतरचा टप्पा आहे. त्यामुळे सादरचा Calibration अहवाल हा मान्य करता येत नाही. त्यामुळे महावितरण कंपनीने टेस्टिंगचा अहवाल मिळवून याकामी सादर करावा किंवा मे २०१७ पासून पुढील सहा महिन्यातील वीज वापराच्या सरासरीप्रमाणे वीज देयक सुधारून देण्यात यावे.

ग्राहकांतर्फे करण्यात आलेले वरील प्रतिपादन मान्य करता येत नाही कारण मीटर टेस्टिंग National Accreditation Board for Testing and Calibration Laboratories (NABL) या संस्थेअंतर्गत, कार्यरत वेगवेगळ्या ठिकाणी होत असतात आणि त्या संस्थेअंतर्गत Institute For Design of Electrical Measuring Instrument, Mumbai (IDEMI) ही संस्था देखील कार्य करित असते. सादर संस्थेचा उद्देश मीटर टेस्टिंग करणे हा असतो आणि जर मीटरमध्ये काही त्रुटी आढळल्या तर प्रमाणित नोंदी नुरुप वादातील मीटरच्या नोंदी देखील अंशाकन ( Calibration) करावे असा असतो. जर संस्थेकडे पाठविण्यात आलेल्या मीटरमध्ये प्रमाणित अपेक्षित फरकाच्या मर्यादेपेक्षा कमी प्रमाणात फरक दिसून येत असल्यास ते मीटर दोषी आहेत असे म्हणता येत नाही. हे आम्ही वर नमूद केलेले आहे की संस्थेच्या IDEMI या अहवालानुसार वादातील मीटरमध्ये येणाऱ्या नोंदी व प्रमाणित नोंदी त्यामध्ये अत्यल्प प्रमाणात व फरकाच्या प्रमाणित मर्यादेपेक्षा कितीतरी कमी प्रमाणात फरक आहे. त्यामुळे वादातील मीटर हे चुकीचे आहे ; किंवा त्यात काही दोष आहे ; असे म्हणता येणार नाही. सादर IDEMI ह्या संस्थेच्या मीटर पडताळणी अहवालाला अंतिम स्वरूप देण्यात आल्याचे दिसते. सादर संस्थेच्या अहवालात काही चुका आल्यास त्याचे निरसन कोणत्या संस्थेकडून करून घ्यावे, ह्याबद्दल काही प्रावधान दिसत नाही. त्यामुळे सादरचा अहवाल हा अंतिम स्वरूपाचा आहे असे आमचे मत आहे. त्यामुळे तक्रारदारांना सादर अहवाला बाबत आता कोणताही आक्षेप नोंदविता येत नाही. तसे ही पाहता, सादरचे मीटर IDEMI ह्या संस्थेकडे तक्रारदारांच्याच मागणी वरून पाठविण्यात आले होते. त्यामुळे देखील तक्रारदारांना सादर बाबत काहीही आक्षेप घेता येत नाही.

सबब वादातील मीटर हे योग्य असल्याचा व परिणामतः तक्रारदारांस देण्यात आलेली विद्युत बीले ही योग्य असल्याचा ह्या मंचाचा निष्कर्ष आहे.

ह्या ठिकाणी आम्ही पुन्हा नमूद करू इच्छितो की सुनावणी दरम्यान तक्रारदारांतर्फे करण्यात आलेल्या निवेदनानुसार जर वादातील मीटरमध्ये काही दोष दिसून आले तर देण्यात आलेल्या देयकाप्रमाणे वीज बीलांचा भरणा करण्यात येईल, या प्रतिपादनानुसार पस्तुतची तक्रार चालण्यास पात्र राहत नाही आणि ती खारीज करावी लागेल असा या मंचाचा निष्कर्ष आहे.

दि.:- ३१.०१.२०१८

श्री. आर.पी.चव्हाण  
सचिव / कार्यकारी अभियंता  
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

श्री.ए.व्ही.देशपांडे  
अध्यक्ष  
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

### सदस्य श्री. सु.भा. माईणकर हयांचे स्वतंत्र मत:-

मी, श्री. सुहास भालचंद्र माईणकर,सदस्य, ग्राहक तक्रार निवारण मंच, कोकण झोन, महावितरण,रत्नागिरी, नमूद करु इच्छितो की, अध्यक्ष व सदस्य सचिवांच्या आज रोजी झालेल्या सुनावणीनंतर करण्यात आलेल्या वरील तक्रारमीमांसेशी मी सहमत नाही. यास्तव प्रस्तुत तक्रार प्रकरणी माझे मत स्वतंत्रपणे व सकारण खालीलप्रमाणे नोंदविले आहे.

प्रस्तुत प्रकरणी तक्रारदाराने IDEMI कडून मीटर संदर्भात Calibration Certificate प्राप्त झाल्यानंतर दि.११.०१.२०१८ रोजी मंचाकडे सादर केलेल्या लेखी निवेदनात मीटर Testing आणि Calibration यात फरक असून महावितरणने टेस्टिंग अहवाल मिळवून सादर करावा किंवा मे २०१७ पासून पुढील ६ महिन्यातील नोंदलेल्या वीज वापराच्या सरासरीप्रमाणे वादग्रस्त देयक सुधारण्यात यावे अशी विनंती केली आहे.

Compact Oxford Reference Dictionary नुसार Test या शब्दाचा अर्थ 'A Procedure interded to establish the quality, performance or reliability of something ' असा दिलेला आहे. तर Calibrate या शब्दाचा अर्थ '1) Mark (a gauge or instrument) with a standard scale of readings 2) Compare the readings of (an instrument ) with those of standard. ' असा दिलेला आहे.

P Ramanatha Aiyar यांच्या Concise Law Dictionary मध्ये ' Calibration means all the operations which are necessary for the purpose of determining the values of the errors of a weight or a measure & if necessary to determine the other metrological properties of such weight or measure & includes the actual fixing of the positions of the gauge- marks or scale- marks of a weight or measure, or in some cases of certain principal marks only, in relation to to the corresponding values of the quantity to be measured.

तक्रारदाराने सुनावणी दरम्यान Calibration हा Testing नंतरचा टप्पा असल्याचे उदाहरणासह प्रतिपादन केले तसेच मीटर Calibration करावे लागले याचा अर्थ Testing चे वेळी त्यात दोष आढळलेले असून शकतात ज्याचा पुरावा आज आपल्याकडे नाही. सबब टेस्टिंग अहवाल मागवावा किंवा तक्रारदारास ६ महिन्यांच्या नोंदलेल्या वीज वापराच्या सरासरीनुसार बील द्यावे या मागणीचा पुनरुच्चार केला.

तसेच प्रस्तुत प्रकरणी टेस्टिंग रिपोर्ट आता सादर करता येईल का याबाबत संधेय आहे कारण अहवालातील टिपेनुसार यासंदर्भात अहवाल प्राप्तीपासून ४ आठवड्यांच्या आत महावितरणने

शंकानिरसन करुन घेणे आवश्यक होते तसेच महावितरणने IDEMI संस्थेला लिहिलेल्या ईमेल वा पत्राची प्रत मंचासमोर आली नाही असे तक्रारदारातर्फे कथन करण्यात आले.

डिक्शनरीमधील दोन्ही शब्दांचा अर्थ व त्यातील भिन्नता लक्षात घेता तसेच आज उभयपक्षी झालेला युक्तिवाद लक्षात घेता Testing a Calibration हे शब्द समानार्थी नाहीत असे माझे मत आहे त्यामुळे तक्रारदारास मे २०१७ पासून पुढील ६ महिन्यांच्या वीज वापराच्या सरासरीप्रमाणे माहे एप्रिल २०१७ चे देयक दुरुस्त करुन देण्यात यावे असा माझा निर्णय आहे.

श्री.सुहास भा.माईणकर  
सदस्य  
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

## अंतिम आदेश

सदर आदेश एकमताने/बहुमताने पारित करणेत आला.

- १) प्रस्तुतची तक्रार खारीज करण्यात येत आहे
- २) या आदेशाविरुद्ध अर्जदारास अपील करावयाचे असल्यास पालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात अपील दाखल करता येईल.

पत्ता :- सचिव,  
विद्युत लोकपाल  
महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग,  
६०६/६०८, शिवा,  
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुंबई ४०००५  
फोन-नं. ०२२- २६५९२९६५

दि.:- ३१.०१.२०१८

श्री. आर.पी.चव्हाण  
सचिव / कार्यकारी अभियंता  
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

श्री.ए.व्ही.देशपांडे  
अध्यक्ष  
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल