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

ग्राहक तक्रार क्र. ०३/२०१५ **दि. २१.०१.२०१५**

दिलावार इस्माईल वस्ता घर क्र. ३४८,ए, शिवखोल ता./जि. रत्नागिरी	}	**तक्रारदार ग्राहक**

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता, महावितरण विभागीय कार्यालय रत्नागिरी	}	**विरुध्द पक्षकार**
फोरम उपस्थिती	}	**१) श्री. व्ही. बी. जगताप, सचिव तथा कार्यकारी अभियंता २) श्री. ज. पु. बिवलकर सदस्य**
ग्राहकाच्या वतीने	}	**१) श्री. शशिकांत यशवंत वैद्य (प्रतिनिधी)**
विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने	}	**१) श्री. अनिल वासुदेव महाजन कार्यकारी अभियंता, रत्नागिरी विभाग २) श्री. गोपीचंद बाबुराव घोडके अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता रत्नागिरी शहर**

महाराष्ट्र राज्य वीज नियामक आयोग, ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल (ओम्बुडस्मन) विनियम २००६ मधील ८(२) चे तरतुदीनुसार :

१) (क) श्री दिलावर इस्माईल वस्ता रा. शिवखोल, ता.जि. रत्नागिरी यांचकडे घरगुती वापरासाठी वीज जोडणी असून ग्राहक क्र. २१००१०१४६१४८ असा आहे. वीज वापराची वेळोवेळी मिळणारी देयके ते जमा करतात. त्यांचा मासिक वीज वापर सामान्यपणे सुमारे १५० युनिट इतका असतो. मात्र नोव्हेंबर २०१४ च्या देयकामध्ये ८१६ युनिटची आकारणी करण्यात आल्याने त्यानी अवाजवी देयक रद्द होण्यासाठी मंचाकडे दि.२१.०१.२०१५ रोजी 'अ' नमुन्यात तक्रार दाखल केली आहे. तक्रारीचा क्रमांक ०३ आहे.

(ख)तक्रार दाखल करतानाच श्री वस्ता यांनी स्वतंत्र अर्जाने महावितरणच्या वीज पुरवठा खंडीत करण्याच्या दि.१२.०१.२०१५ सूचनेप्रमाणे वीज पुरवठा खंडीत करण्यास अंतरिम आदेशाने मनाई करण्याविषयी विनंती केली. अधिनियमातील तरतुदींच्या आधारे अर्जाप्रमाणे रु. २०००/- भरण्याच्या अटीवर वीज पुरवठा खंडीत करण्यास मंचाने दि.२२.०१.२०१५ च्या आदेशाने स्थगिती दिली आहे.

(ग)तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर दि. २१.०१.२०१५ च्या पत्र क्र. १२ ते कार्यकारी अभियंता महावितरण रत्नागिरी विभाग यांचेकडे तक्रारीची प्रत पाठवून कागदपत्रांसह सविस्तर म्हणणे सादर करण्यास कळविण्यात आले.

(घ)महावितरणकडून दि.२०.०२.२०१५ च्या पत्रक क्र. ८८१ अन्वये तक्रारी संबंधातील लेखी स्पष्टीकरण सादर करण्यात आले.

२) तक्रारीचे थोडक्या स्वरुप असे आहे की ग्राहकाकडे घरगुती वापरासाठी वीज दि.०९.०९.१९९९ पासून पुरवठा असून वीज वापराची साधारणपणे १५०/२०० युनिटची देयके येत असत व ग्राहक त्याची रक्कम जमा करीत असे वीज वापरात कोणताही बदल नसताना नोव्हेंबर २०१४ चे दि.१७.१०.२०१४ ते दि.१७.११.२०१४ या कालावधीचे देयक अवाजवी ८१६ युनिटचे देण्यात आले. ग्राहकाने त्याचेकडील वीज मीटर तपासून देयक कमी करण्याविषयी लेखी विनंती केली. त्याप्रमाणे आवश्यक शुल्क जमा करुन महावितरणच्या मीटर टेस्टिंग युनिटमधे ॲक्युचेक पध्दतीने मीटरची पडताळणी करण्यात आली. त्यावेळी मीटर अचूक असल्याचे आढळले. ग्राहकाला अहवालाची प्रत देण्यात आली व देयकाची रक्कम जमा करण्यास कळविण्यात आले तरीही ग्राहकाने रक्कम न भरल्याने वीज पुरवठा खंडीत करण्याची नोटीस देण्यात आली. ग्राहकाला महावितरणने स्वतः केलेली मीटर तपासणी मान्य नसल्याने मंचाकडे मंचाकडे सदर तक्रार दाखल करण्यात आली आहे.

३) (क)अर्जावरील सुनावणी नियमानुसार आवश्यक सुचना देऊन दि.२३.०२.२०१५ रोजी घेण्यात आली. सुनावणीच्या वेळी ग्राहकातर्फे शशीकांत वैद्य (प्रतिनिधी) उपस्थित राहिले. मीटरची तपासणी ग्राहकाच्या

मागणीनंतर महावितरणने स्वत:च केली. महावितरणने संदर्भ दिलेल्या कलम १४.४.२ च्या तरतुदीची माहिती ग्राहकास दिली नाही. त्यामुळे स्पष्टपणे त्रयस्थ संस्थेकडून वीज मीटर तपासणी करण्याची विनंती सुरुवातीलाच करता आली नाही. मात्र महावितरणने स्वत:च तपासणी करुन दिलेला निष्कर्ष अहवाल अमान्य आहे. त्रयस्थ संस्थेकडून मीटर तपासणी करावी त्यासाठीचा खर्च सोसण्यास तयार आहे असे प्रतिपादन केले.

ग्राहकाचा वीज वापर ८१६ युनिट प्रतिमाह कधीच नव्हता हे सीपीएल् वरुन स्पष्टपणे दिसते. तसेच वादग्रस्त मीटर बदलानंतर वीज वापर ११६ युनिटस् इतकाच नोंदला गेला आहे त्यामुळे नोव्हेंबर २०१४ मधील नोंदलेला वीज वापर चुकीचा आहे हे निश्चित आहे.

(ख) महावितरणने लेखी स्पष्टीकरणामधे नमुद केलेला विद्युत लोकपालांचा अभिवेदन क्र.१०१/२०१२ (सुरुची एंटरप्रायझेस) संबंधीचा निर्णय पाहता असे दिसते की त्रयस्थ संस्थेमार्फत पडताळणी हा मुद्दाच लोकपालांसमोर मांडलेला नव्हता. यानंतरच्या अभिवेदन क्र.१०६/२०१३ मध्ये दिलेल्या निर्णयात लोकपाल यांनी मीटरची पडताळणी त्रयस्थ संस्थेमार्फत करण्याचा उल्लेख केला आहे.

(ग) मीटरची पडताळणी नव्याने त्रयस्थ संस्थेमार्फत करावी किंवा मागील सहा महिन्यांच्या सरासरी वापराप्रमाणे नोव्हेंबर २०१४ चे सुधारीत देयक दयावे असे आग्रही प्रतिपादन करण्यात आले.

(४) महावितरणतर्फे श्री महाजन कार्यकारी अभियंता व श्री घोडके अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता उपस्थित राहिले.

(क) श्री महाजन यांनी युक्तिवाद केला की मीटरची तपासणी ग्राहका समक्ष करण्याचे बंधन नियमात नाही. महावितरण ही अग्रगण्य कंपनी असून महावितरणकडे अद्ययावत चाचणी यंत्रणा आहे त्यामुळे मीटर तपासणी अहवाल मान्य नाही हे म्हणणे योग्य नाही. ग्राहकाने त्रयस्थ संस्थेकडून पडताळणी करण्याबद्दल अर्ज दिलेला नाही. पुरवी असोसिएटस् प्रकरणी मीटर उत्पादकाकडून तपासून घेण्यात आला. मात्र ग्राहकाने तपासणी शुल्क भरल्यास त्रयस्थ संस्थेकडून तपासणी करण्याची व्यवस्था करण्यास तयार असल्याचे मान्य केले.

(५) त्रयस्थ संस्थेकडून मीटर तपासणी करण्याची व्यवस्था करावी व शुल्क आकारणी करताना प्रत्यक्ष शुल्क व आधी जमा केलेली रक्कम यातील फरकाची रक्कम जमा करुन घ्यावी अशी मंचाने सुचना केली.

(६) (क) सुनावणी दरम्यान उभय बाजुंनी केलेला युक्तिवाद व तक्रारी संदर्भात दाखल कागदपत्रावरुन असे आढळते की श्री वस्ता यांचा सरासरी मासिक वापर सुमारे १५० युनिट असतो. व महावितरणने याबद्दल वेगळे म्हणणे सादर केलेले नाही. अचानक नोव्हेंबर २०१४ च्या देयकात ८१६ युनिटचा वापर नोंदला आहे. ग्राहकाचा प्रत्यक्ष वापर काही विशिष्ट कारणामुळे वाढला होता असे महावितरण दाखवू शकले नाही. वायरींग सदोष असल्यास वीज वापर वाढतो या विधानाच्या पुष्यर्थ कोणताही पुरावा दिलेला नाही. त्यामुळे ही शक्यता असून वस्तुस्थिती नाही. सीपीएल् वरुन दिसते की मीटरबदलानंतर जानेवारी २०१४ मध्ये वीज वापर ११६ युनिट होता.

(ख) वीज मीटरची पडताळणी करण्याविषयी ग्राहकाने अर्ज देताना त्रयस्थ संस्थेबाबत उल्लेख केला नव्हता मात्र अशा प्रकारच्या तरतुदीची माहिती नव्हती हया ग्राहकाच्या निवेदनाचा प्रतिवाद महावितरणने केलेला नाही. उलट सेंट्रल इलेक्ट्रिसिटी ॲथॉरिटी (CEA) यांच्या मीटर बाबतच्या २०१० च्या

विनियमात मीटर पडताळणी संबंधीची तरतूद वाचल्यास असे आढळते की ग्राहकाच्या वीज वापरात गतवर्षीच्या त्याच कालावधीतील वीज वापरापेक्षा जबर बदल झाल्यास किंवा ग्राहकाची तक्रार असल्यास मीटरची पडताळणी करणे आवश्यक आहे. महावितरणने ग्राहकाच्या तक्रारीनंतर पडताळणी केली असली तरी वादग्रस्त मीटरची पडताळणी अन्य संस्थेकडून करणे न्यायसंगत होते. ग्राहकाने याबद्दल आग्रह धरला असून महावितरणतर्फे कार्यकारी अभियंता यांनी त्यास मान्यता दिली आहे.

(ग)महावितरणने सुरुची एंटरप्रायझेस यांच्या अभिवेदन क्र.१०१/२०१२ च्या संदर्भातील विद्युत लोकपालांचा निर्णय उधृत केला आहे. मात्र सदर अभिवेदनामधे त्रयस्थ संस्थेकडून पडताळणी हा मुद्दा लोकपालांसमोर मांडलेला आढळत नाही हया ग्राहकाच्या म्हणण्यात तथ्य दिसते.तसेच ग्राहकाने उल्लेख केलेल्या अभिवेदन क्र. १०६/२०१३ मध्ये विद्युत लोकपालांनी त्रयस्थ संस्थेमार्फत पडताळणीचा मुद्दा ग्राहय धरला आहे. हा निर्णय नंतरचा असल्याने विचारात घेणे आवश्यक आहे.

(घ)सुनावणी दरम्यान कार्यकारी अभियंता श्री महाजन यांनी ग्राहकाच्या मागणीनुसार त्रयस्थ संस्थेमार्फत पडताळणी करण्याचे मान्य केले आहे व ग्राहकाने त्यासाठी शुल्क भरण्याचे मान्य केले आहे.

(ङ) वीज पुरवठा खंडीत करण्यास रु. २०००/- भरण्याच्या अटीवर स्थगिती दिली आहे. ग्राहकाने रक्कम जमा केली आहे.

(७) वरीलप्रमाणे वस्तुस्थिती विचारात घेता मंच खालीलप्रमाणे आदेश देत आहे.

आदेश

१) महावितरणने ग्राहकाचा वादग्रस्त मीटर क्र.४०१७५४ एन्एबीएल् मान्यताप्राप्त त्रयस्थ संस्थेकडे पडताळणीसाठी पाठवावा व एकाच महिन्यात मीटरमधे अतिरिक्त वीज वापर नोंदला जाण्याचे कारण जाणून घ्यावे. पडताळणीच्या अहवालाची प्रत ग्राहकाला देण्यात यावी.

२) जर पडताळणीमध्ये मीटर निर्दोष असल्याचे आढळले तर ग्राहकाने नोव्हेंबर २०१४ च्या देयकाची बाकी राहिलेली रक्कम भरावी.

३) जर मीटर सदोष आढळला किंवा अचूकता ठरविणे शक्य नाही असे आढळले तर नोव्हेंबर २०१४ च्या लगतच्या आधीच्या १२ महिन्यांच्या वीज वापराच्या मासिक सरासरीप्रमाणे नोव्हेंबर २०१४ चे सुधारित देयक देण्यात यावे. व्याज व विलंब आकार लावण्यात येऊ नये.

४) या आदेशाची पूर्तता वीज मीटर पडताळणी अहवाल प्राप्त झाल्यापासून ३० दिवसात करुन पूर्तता अहवाल ४५ दिवसात पाठवावा.

५) ग्राहकाच्या मीटरच्या पडताळणीवर आधारित मुद्दा क्र.२ व ३ प्रमाणे योग्य कार्यवाही होईपर्यंत स्थगिती आदेश अमलात राहील.

६) या आदेशाविरुध्द अर्जदारास अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात अपील दाखल करता येईल.

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

७) या आदेशाचे महावितरणकडून पालन न झाल्यास वीज कायदा २००३ मधील कलम १४२ नुसार ग्राहक खालील पत्त्यावर तक्रार करु शकतो.

पत्ता:- महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग
१३ वा मजला, केंद्र क्रं. १,
जागतिक व्यापार केंद्र, कफ परेड,
कुलाबा मुंबई ४००००५
फोन नं.०२२ - २२१६३९६४/६५/६९

श्री. व्हि.बी.जगताप
सचिव / कार्यकारी अभियंता
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

श्री.ज.पु.बिवलकर
सदस्य
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- १८.०३.२०१५
ठिकाण :- रत्नागिरी.