

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

ग्राहक तक्रार क्र. १६/२०१४

दि. २६.०६.२०१४

सौ.अपर्णा अनिल पुरोहित  
१७,श्रीकृपा,  
सुयोग गृहनिर्माण संस्था, कुवारबाव  
ता. /जि. रत्नागिरी.

तक्रारदार ग्राहक

विरुद्ध

कार्यकारी अभियंता, महावितरण  
विभागीय कार्यालय रत्नागिरी

विरुद्ध पक्षकार

फोरम उपस्थिती

- १) श्री. डी. एस्. जामखेडकर,  
अध्यक्ष
- २) श्री. व्ही.बी.जगताप,  
सचिव तथा कार्यकारी अभियंता
- ३) श्री.ज. पु. बिवलकर  
सदस्य

ग्राहकाच्या वतीने

१) सौ.अपर्णा अनिल पुरोहित

विरुद्ध पक्षकाराच्या वतीने

- १) श्री. अनिल वासुदेव महाजन  
कार्यकारी अभियंता, रत्नागिरी
- २) श्री. गोपीचंद बाबुराव घोडके  
अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता,  
रत्नागिरी शहर उपविभाग

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

सौ. अपर्णा अनिल पुरोहित १७ 'श्रीकृपा' सुयोग गृहनिर्माण संस्था कुवारबाव रत्नागिरी यानी, त्यांच्या वडीलांचे नावे असलेल्या कनेक्शनची माहे डिसेंबर २०१३ ते फेब्रुवारी २०१४ या कालावधीची वीज बीले एकदम अवास्तव आल्याबाबतची तक्रार फॉर्म 'अ' मध्ये मंचाकडे दि.२६.०६.२०१४ रोजी दाखल केलेली आहे तक्रार प्राप्त होताच कार्यकारी अभियंता, विभागीय कार्यालय रत्नागिरी यांचेकडे मंचाकडील पत्र क्रं. ९६ दि.२६.०६.२०१४ अन्वये स्पष्टीकरण मागविणेत आले. सदर पत्रास अनुसरून कार्यकारी अभियंता रत्नागिरी यानी दि.१९.०७.२०१४ रोजी आपले स्पष्टीकरण मंचाकडे सादर केलेले आहे. त्यानंतर अधिनियमामधील तरतुदीनुसार उभयपक्षांना नोटीस काढून दि.१२.०८.२०१४ रोजी सुनावणीची कार्यवाही पूर्ण करणेत आली.

सौ. अपर्णा अनिल पुरोहित यांच्या तक्रारीचा तपशील असा की वर नमुद केलेल्या पत्त्यावर त्यांच्या वडीलांचे नावे वीज कनेक्शन असून ग्राहक क्रं.२१२०००००१९१८ असा आहे. या कनेक्शनची येणारी वीज बीले नेहमी १२० ते १५० युनिट प्रतिमहिना इतकीच येत होती पण माहे डिसेंबर २०१३ मध्ये ३०२ युनिट, माहे जानेवारी २०१४ मध्ये ८७९ युनिट व फेब्रुवारी २०१४ मध्ये २२१ युनिट इतक्या वापराची वीज बील आलेली असून ती त्यांच्या नेहमीच्या वापरापेक्षा जास्त आहेत असा त्यांचा आक्षेप आहे. त्यानंतर त्यांनी महावितरणच्या स्थानिक कार्यालयात रीतसर तक्रार दाखल केली व मीटरची चाचणी करण्यासाठी विनंती केली तसेच ही वाढीव बीले योग्य वापराप्रमाणे दुरुस्त करण्यासाठी विनंती केली. त्यानंतर महावितरणकडून हा मीटर चाचणीसाठी काढण्यात आला व चाचणी पूर्ण झाल्यानंतर महावितरणकडून जो चाचणी अहवाल त्यांना देण्यात आला त्यामध्ये मीटर अचूक असल्याचे नमुद करण्यात आले आहे. ही चाचणी ग्राहकाच्या गैरहजेरीमध्ये केलेली असल्यामुळे तक्रारदारानी या चाचणीस आक्षेप घेतलेला आहे तसेच चाचणीमध्ये मीटर अचूक आढळला असल्यामुळे महावितरणकडून हे वीज देयक दुरुस्त करण्याबाबत असमर्थता दर्शविण्यात आली आहे त्यामुळे सौ. अपर्णा पुरोहित यानी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे तक्रार दाखल केली पण कक्षाच्या निर्णयामुळे त्यांचे समाधान न झालेमुळे त्यांनी या मंचाकडे तक्रार दाखल केली असून वीज देयक सरासरी वापराप्रमाणे दुरुस्त करण्याची विनंती केली आहे.

दि. १२.०८.२०१४ रोजी घेण्यात आलेल्या सुनावणीमध्ये तक्रारदार सौ. अपर्णा पुरोहित, स्वतः उपस्थित राहून त्यांनी आपला युक्तीवाद सादर केला तसेच महावितरणकडून श्री. महाजन; कार्यकारी अभियंता तसेच श्री. घोडके गो.बा., अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता रत्नागिरी शहर हयानी सुनावणी मध्ये भाग घेतला.

आपली बाजू मांडताना सौ. पुरोहित यानी नमुद केले की हया घरामध्ये फक्त त्यांची आई रहाते. घरामध्ये एक फ्रीज, एक गिझर, दोन फॅन, चार ट्युब ,टिव्ही व विहीरीवरील पंप अशी उपकरणे आहेत. माहे नोव्हेंबर २०१३ पर्यंत हया मीटरची बीले योग्य येत होती तसेच हा मीटर फेब्रुवारी २०१४ मध्ये बदलला त्यानंतरची बीले देखील योग्य म्हणजेच १४२ युनिटस्, १५७, १५० युनिट प्रमाणे आली आहेत फक्त डिसेंबर २०१३ ते जानेवारी २०१४ या तीन महिन्यामध्ये हा वापर अवास्तव नोंद झालेला आहे. त्यामुळे ही देयके दुरुस्त करून देण्याची विनंती त्यांनी केली.

श्री. महाजन यानी महावितरणकडून आपली बाजू मांडताना स्पष्ट केले की हे कनेक्शन श्री. प्रभाकर आगवेकर यांचे नावे असून ही तक्रार सौ. अपर्णा पुरोहित यानी दाखल केलेली आहे. त्या तेथे रहात नाहीत त्यामुळे ग्राहक या नात्याने सौ. पुरोहित याना ही तक्रार दाखल करता येत नाही. सदर कनेक्शन असलेले घर हे समाईक घर आहे. तसेच हया घरामध्ये तक्रारदारानी नमुद केलेल्या वस्तु शिवाय पाण्याचा पंप देखील आहे एकंदरीत विचार करता हा जोडभार जास्त आहे. तक्रारदारानी नमुद केलेल्या काळामधील वाढलेला वापर हा घरातील उपकरणामधील बिघाडामुळे झालेला असावा, चाचणी मध्ये हा मीटर व्यवस्थित आढळल्यामुळे ही सर्व वीज देयके बरोबर आहेत.

यानंतर अर्जदार सौ. पुरोहित यानी खुलासा केला की तळमजल्यावर असलेली त्यांचे वडील श्री. प्रभाकर आगवेकर यांचे नावे असलेली जागा त्यांच्या मृत्युनंतर सौ. पुरोहित यांचे नावे झालेली आहे त्यावर मंचाकडून त्यांना हया संदर्भातील कागदपत्रे सादर करण्याबाबत सांगणेत आले त्यानुसार सौ. पुरोहित यानी वडीलांच्या मृत्युचा १८.०५.२०१२ चा दाखला, ग्रामपंचायत कराचे देयक सौ. अपर्णा पुरोहित यांचे नावे, करआकारणीचा उतारा 'सुयोग' गृहनिर्माण संस्थेचा सौ. पुरोहित यांचे नावांचा भागांचा दाखला अशी योग्य ती कागदपत्रे मंचाकडे सादर केलेली आहेत. तसेच महावितरणकडे नावांत बदल करण्यासाठी मे २०१४ मध्ये अर्ज केलेला आहे अद्याप निर्णय प्राप्त झालेला नाही.

महावितरणकडून सादर करण्यात आलेल्या स्पष्टीकरणामध्ये नमुद करण्यात आले आहे की ग्राहकास अदा करणेत आलेले वीज देयक हे मीटरवर नोंद झालेल्या रिडींगनुसार देणेत आलेले आहे. दि. १०.०३.२०१४ रोजी, ग्राहकाच्या विनंतीनुसार हा मीटर तपासला असता हया मीटरमध्ये कोणताही दोष आढळला नाही त्यामुळे व्यवस्थित कार्यरत असलेल्या मीटरच्या नोंदीनुसार देणेत आलेले वीज देयक बरोबर आहे.

श्री. प्रभाकर आगवेकर (ग्राहक) यांचे वीज मीटर परस्पर काढून नेल्याची तसेच हे मीटर तक्रारदाराच्या अनुपस्थितीत टेस्ट केल्याबाबत आक्षेप सौ. पुरोहित यानी घेतलेला आहे. वास्तविक हा मीटर तक्रारदाराच्या विनंतीनुसार त्यांच्या समक्ष काढलेला आहे तसेच हा मीटर तपासणीसाठी काढलेनंतर त्या जागेवर दुसरा मीटर लाऊन वीज पुरवठा पूर्ववत् करुन हा मीटर काढलेला आहे, सबब चाचणीसाठी तक्रारदाराची पूर्ण सहमती होती हेच हयावरुन सिध्द होते. ग्राहकाचा लॅबोरेटरी टेस्टिंगसाठी आक्षेप होता तर त्याचवेळी हरकत घेणे जरूरीचे होते त्यामुळे आता हया चाचणीस आक्षेप घेणे संयुक्तिक नाही.

महाराष्ट्र वीज नियामक आयोग (वीज पुरवठा संहिता व पुरवठ्याच्या इतर अटी ) विनिमय २००५ नियम १४.४ मधील तरतुदीचे तंतोतंत पालन करुन चाचणीची कार्यवाही पूर्ण केलेली आहे. त्यामुळे अशा निर्दोष मीटरच्या रिडींगनुसार दिलेले वीज देयक बरोबर आहे.

में. सुरुची एंटरप्राईझेस यांचा मा. लोकपाल यांचेकडील केस क्रं. १०१/२०१२ मध्ये, मा. लोकपाल यानी देखील निर्दोष मीटरच्या रिडींगनुसार दिलेले वीज बिल बरोबर असल्याचे नमुद करुन ग्राहकाची तक्रार फेटाळली होती. हा निर्णय या प्रकरणात देखील लागू होतो त्यामुळे ही तक्रार फेटाळण्यात यावी. तसेच तक्रारदार सौ. अपर्णा पुरोहित हया स्वतः ग्राहक नाहीत ही बाब देखील विचारात घेऊन मंचाने ही तक्रार फेटाळावी अशी विनंती केली आहे.

उभयबाजूनी दाखल केलेले दस्तऐवज व लेखी व तोंडी युक्तिवाद लक्षात घेता मंचासमोर खालील मुद्दे उपस्थित होतात.

१) तक्रारदार सौ पुरोहित यांस ही तक्रार करण्याचा व मंचाला ती विचारात घेण्याचा अधिकार आहे काय?

२) तक्रारदार यांचेकडील वीज मीटर अचूक आढळल्यामुळे जानेवारी व फेब्रुवारी २०१४ च्या देयकांची फेरआकारणी करणे आवश्यक आहे काय?

१) विषयाधीन वीजजोडणी क्र. २१२०००००१९१८ ही श्री प्रभाकर गजानन आगवेकर यांचे नांव आहे. श्री. आगवेकर यांचे दि.१३.०५.२०१२ रोजी निधन झाले त्याचे पुष्टयर्थ तक्रारदार यांचे महाराष्ट्र शासन आरोग्य विभागाच्या दि.१८.०५.२०१२ च्या दाखल्याची प्रत दाखल केली आहे तसेच श्री प्रभाकर आगवेकर व त्यांची पत्नी सौ शालिनी आगवेकर यांनी त्यांचे हयातीत तक्रारदार यांचे नांव सुयोग गृहनिर्माण संस्थेत सहसभासद म्हणून नांव दाखल करण्यासाठी संमतिपत्र दिले होते असे दाखल केलेल्या प्रतीवरून आढळते. गृहनिर्माण संस्थेच्या भाग दाखल्याच्या दाखल प्रतीवरून हे स्पष्ट आहे की सौ अपर्णा अनिल पुरोहित यांचे नावे श्री प्रभाकर आगवेकर यांची इमारत व भूखंड वर्ग झालेले आहेत. सौ अपर्णा पुरोहित या श्री प्रभाकर आगवेकर यांच्या कन्या असून वारस आहेत. तसेच सुनावणी दरम्यान सौ पुरोहित यांनी, महावितरणकडे मे २०१४ मध्ये ग्राहकाच्या नांवात बदल करण्यासाठी अर्ज केलेला आहे, असे सांगितले व ते महावितरणतर्फे नाकारण्यात आलेले नाही.

वस्तुस्थिती विचारात घेता सौ. अपर्णा पुरोहित यांस ग्राहक या नात्याने प्रस्तुत तक्रार करण्याचा अधिकार आहे व मंचाला तो विचारात घेण्याचा पूर्ण अधिकार आहे. तक्रारदार ग्राहक नाही म्हणून तक्रार फेटाळण्याची महावितरणची मागणी अमान्य करण्यात येत आहे.

२) ग्राहकाकडील मीटर बाबत ग्राहकाची तक्रार आल्यानंतर दि.१०.०३.२०१४ रोजी मीटरची पडताळणी महावितरणच्या रत्नागिरी येथील मीटर टेस्टिंग युनिटमध्ये करून त्याबाबत दि.१८.०३.२०१४ चा अहवाल देण्यात आला आहे. अहवालाप्रमाणे मीटर ok आहे. तसेच पडताळणी 'अक्युचेक' पध्दतीने केल्याचे आढळते.

महावितरणने आयोगाच्या पुरवठा संहितेतील कलम १४.४.२ चा संदर्भ देऊन मीटरची पडताळणी ग्राहकाच्या विनंतीप्रमाणे केली असे नमूद केले आहे मात्र ग्राहकाने नेमकी कोणती विनंती केली याचा पुरावा दाखल केलेला नाही. तसेच सेंट्रल इलेक्ट्रिसिटी अॅथॅरिटी विनियम २०१० मधील तरतुदीप्रमाणे ग्राहकाची तक्रार असल्यास एन्एबीएल मान्यताप्राप्त लॅबोरेटरीमध्ये मीटरची पडताळणी करणे आवश्यक असताना तसेही केलेले नाही. अर्थात् वादग्रस्त मीटरची पडताळणी तशा संस्थेकडून झाली नाही यास्तव मीटरची पडताळणी वैध मानता येत नाही. अलिकडच्या विद्युत लोकपालांच्या निर्णयातही मीटरची पडताळणी उत्पादकाकडून (थर्ड पार्टी) करून घेण्याविषयी आदेश देण्यात आला आहे. (संदर्भ : अभिवेदन क्र.१०६/२०१३)

ग्राहकाचा विद्युतदाब ०.८० केडब्लू इतका आहे. ग्राहकाने तक्रारीसमवेत घरगुती वापराबाबत तपशीलवार माहिती देऊन वीज वापराची परिगणना सुमारे १२० युनिटस् प्रतिमाह इतकी दाखविली आहे. या तपशीलाबाबत महावितरणकडून कोणतीही चूक दाखविण्यात आलेली नाही. ग्राहकाचा वादग्रस्त मीटर बदलल्यानंतर मार्च २०१४, एप्रिल २०१४ व मे २०१४ या महिन्यातील वीज वापर अनुक्रमे १४२,१६७ व १५० युनिटस् होता असे दाखल केलेल्या देयकांच्या प्रतिवरून

आढळते. ग्राहकाचा जानेवारी २०१४ पुर्वीचा सरासरी मासिक वापर १५४ युनिट होता असे जानेवारीच्या देयकावरील वीज वापराच्या नोंदीवरून आढळते. महावितरणने गीझर फ्रीज. पंखे यातील दोषांबाबत शक्यता नमुद केली असली ती काल्पनिक आहे.

वरील वस्तुस्थितीवरून व विवेचनावरून ग्राहकाचे जानेवारी २०१४ च्या ८७९ युनिटच्या देयकाची फेरआकारणी करणे आवश्यक आहे. फेब्रुवारी २०१४ च्या देयकाच्या फेरआकारणीच्या मागणीशी मंच सहमत नाही.

वरीलप्रमाणे वस्तुस्थिती लक्षात घेता मंच खालील आदेश देत आहे.

## आदेश

- १) ग्राहकाची तक्रार अंशतः मान्य करण्यात येत आहे.
- २) जानेवारी २०१४ चे रु. ८८९९.६३ /- चे देयक रद्द करण्यात येत आहे. त्याऐवजी १५४ युनिटचे सुधारित देयक ग्राहकास देणेत यावे व त्यासाठी व्याज व विलंब आकार लावू नये.
- ३) ग्राहकाने जानेवारी २०१४ च्या देयकापोटी काही रक्कम जमा केली असल्यास ती सुधारित देयकात समायोजित करावी.
- ४) महावितरणने वरील आदेशाची अंमलबजावणी दि. ०४.१०.२०१४ पर्यंत करावी व पुर्तता अहवाल मंचाकडे दि. १३.१०.२०१४ पर्यंत सादर करावा.
- ५) ग्राहकाचा वीज पुरवठा खंडीत करण्याविषयी महावितरणने दिलेली दि.०२.०६.२०१४ ची नोटीस क्रं. २१०५ रद्द करण्यात येत आहे.
- ६) या आदेशाविरुद्ध अर्जदारास अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात अपील दाखल करता येईल.

पत्ता :-सचिव,

विद्युत लोकपाल,  
महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग,  
६०६/६०८, केशवा,  
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुंबई ४०००५१.  
फोन नं. ०२२- २६५९२९६५

श्री डी. एस्. जामखेडकर  
अध्यक्ष  
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

श्री ज. पु.बिबलकर  
सदस्य  
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- १९.०९.२०१४

ठिकाण :- रत्नागिरी.

मी खाली सही करणार श्री. वसंत बापू जगतात या मंचाचा सचिव तथा कार्यकारी अभियंता या नात्याने प्रस्तुत प्रकरणामध्ये मंचाकडून देणेत आलेल्या वरील आदेशाशी मी सहमत नाही.

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग ( विद्युत पुरवठा संहिता व पुरठ्याच्या इतर अटी ) विनिमय २००५ मधील अधिनियम १४.४.२ मध्ये, ग्राहक योग्य ते शुल्क भरून वितरण परवानाधारकास मीटरच्या अचुकतेची तपासणी करण्यास विनंती करू शकेल असे नमुद केलेले आहे तसेच याच अधिनियमामधील परंतुका मध्ये ग्राहक, आयोगाने मान्यता दिलेल्या सुविधा केंद्रावर मीटरची तपासणी करून घेण्याची विनंती वितरण परवानाधारकास करू शकेल असे नमुद करण्यात आलेले आहे. सबब परवानाधारकाकडून करणेत आलेली मीटरची चाचणी मान्य नसेल तर त्रयस्थ पार्टीकडून मीटरची चाचणी करून घेणेबाबत ग्राहकाने मागणी नोंद करणे आवश्यक आहे. प्रस्तुत प्रकरणामध्ये तक्रारदारानी तशी कोणतीही मागणी केलेली नसल्यामुळे महावितरणकडून करणेत आलेली मीटरची चाचणी योग्य आहे असे माझे स्पष्ट मत आहे.

सदर चाचणी मध्ये हा मीटर व्यवस्थित कार्यरत असल्याबाबतचा निष्कर्ष चाचणी विभागाकडून देणेत आलेला आहे त्यामुळे हा मीटर सुस्थितीत आहे हेच सिध्द होते. त्यामुळे अशा निर्दोष मीटरद्वारे नोंद केलेल्या अचुक रिडींगप्रमाणे देणेत आलेले वीज देयक योग्य असून हया वीज देयकाची दुरुस्ती करणे संयुक्तिक होणार नाही. मा.विद्युत लोकपाल यानी त्यांचे कडील केस क्रं.१०१/२०१२ मध्ये दिलेल्या निर्णयामध्ये अशाच प्रकारचा निर्णय देऊन ग्राहकाची तक्रार फेटाळलेली आहे. हाच निर्णय या प्रकरणात देखील लागू होत असल्यामुळे ग्राहकाची तक्रार फेटाळणे योग्य होईल असे माझे मत आहे.

मा. मंचाकडून नोंदविलेल्या निष्कर्षामध्ये मा. विद्युत लोकपाल मुंबई यांचे कडील केस क्रं.१०६/२०१३ मधील निर्णय या प्रकरणात देखील लागू होतो असे नमुद केलेले आहे. सदर प्रकरणामध्ये तक्रारदारानी तशी मागणी परवानाधारकाकडे केलेली होती व त्या अनुषंगाने मा.लोकपाल यानी हा मीटर, मीटर उत्पादकाकडे तपासणीसाठी पाठविणेबाबत आदेश दिलेला आहे.

प्रस्तुत प्रकरणामध्ये ग्राहकानी तशी कोणतीही मागणी केलेली नसून फक्त या चाचणीस आक्षेप आहे असे नमुद केले आहे. त्यामुळे ग्राहकानी फक्त आक्षेप नोंद केल्यामुळे मंचाकडून महावितरणकडून करणेत आलेली मीटरची चाचणी अवैध असल्याबाबतचा निष्कर्ष नोंद करणेत असून हा नोंदविलेला निष्कर्ष संयुक्तिक होऊ शकत नाही. तसेच या प्रकरणामधील मुद्दे मा. लोकपाल यांचेकडील केस क्रं. १०६/२०१३ या केस मधील निर्णयाशी पुर्णपणे वेगळे असल्यामुळे या प्रकरणामधील निर्णय प्रस्तुत प्रकरणामध्ये लागू होत नाही असे माझे स्पष्ट मत आहे.

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

**दिनांक :- १९.०९.२०१४**

**ठिकाण :- रत्नागिरी.**