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

ग्राहक तक्रार क्र. ०६/२०१३ **दि. १५.०२.२०१३**

१) श्री. जनार्दन शंकर झगडे. **घर नं. २६१, सोनवडे,** **ता.संगमेश्वर, जि. रत्नागिरी.** **सध्या वास्तव्य - १४/२०२ 'अ' विभाग,** **आनंद वाटिका सह.गृहनिर्माण संस्था मर्या.** **सिध्दार्थ नगर ३, स्वा.वि.मार्ग,** **गोरेगांव (प), मुंबई ४००१०४**	**तक्रारदार ग्राहक**

विरुध्द

१) कार्यकारी अभियंता 'महावितरण' **स व सुं विभागीय कार्यालय** **रत्नागिरी.**	**विरुध्द पक्षकार**
फोरम उपस्थिती	**१) श्री. डि. एस्. जामखेडकर** **अध्यक्ष** **२) श्री. व्ही. बी. जगताप** **कार्यकारी अभियंता व सचिव** **३) श्री.एन.ए.कुलकर्णी** **सदस्य**
ग्राहकाच्या वतीने	**श्री. जनार्दन शंकर झगडे**
विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने	**१) श्री. एस. एस. शिंदे** **उपकार्यकारी अभियंता संगमेश्वर.** **२) श्री. एस. व्ही. जाधव** **सहाय्यक लेखापाल रत्नागिरी.**

महाराष्ट्र राज्य वीज नियामक आयोग ग्राहक तक्रार निवारण मंच व लोकपाल(ओम्बुडस्मन) विनिमय २००३ मधील ८(२) चे तरतुदीनुसार :

ग्राहक श्री. जनार्दन शंकर झगडे, घर नं. २६१, सोनवडी, ता. संगमेश्वर, ग्राहक क्र. २२३६९०००३२१९ यांच्या घरगुती वीज जोडणीच्या मीटर आणि बिलाबाबत तक्रार उद्‌भवली असुन तक्रारीच्या तपशीलासह अनुसुची 'अ' मध्ये सदरहु तक्रार दि. १५.०२.२०१३ रोजी मंचाकडे दाखल झालेली आहे. तक्रार प्राप्त होताच मंचाकडील पत्र क्र.२८ दि. १६.०२.२०१३ च्या पत्रानुसार कार्यकारी अभियंता विभागीय कार्यालय रत्नागिरी यांच्याकडे स्पष्टिकरण मागितले असता महिन्याचा कालावधी होऊनही कोणताही खुलासा/स्पष्टिकरण प्राप्त होऊ शकलेले नाही. आयोगाच्या नियमावलीनुसार सदरहु तक्रार प्रकरणाच्या सुनावणीकरता नोटीस काढण्यात येवुन सुनावणी ३ एप्रिल २०१३ रोजी ठेवण्यात आली असता उभय बाजुंनी उपस्थित राहुन युक्तीवाद करण्यात आला.

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरुप असे की, सदरहु ग्राहकाची वीज जोडणी दि.२०.०६.२०११ च्या कोटेशननुसार २०.०६.२५०११ रोजी देण्यात आली. ग्राहकाचा अंतर्गत कक्षाकडे १०.०९.२०१२ रोजी तक्रार अर्जही दाखल झालेला आहे. तथापि तक्रारीचे निराक रण न झाल्याने मंचाकडे तक्रार दाखल करण्यात आलेली आहे. तक्रार प्रकरणातील वीज मीटर ग्राहक क्र. २२३६९०००३२१९ असा असुन सदरहु मीटर नादुरुस्त असल्याबाबत संबंधित कार्यालयाशी संपर्क होऊनही कोणतीच कार्यवाही झालेली नाही. तक्रार प्रकरणातील ग्राहकाचे वास्तव्य बहुतांशी मुंबई येथे असुन वीज वापर अतिशय अल्प केला जातो. तथापि बिलांचा तपशील पाहता आलेली बिल्स ही अवास्तव असुन नियमानुसार मीटर रिडींग न घेताच सरासरी पध्दतीने देण्यात आलेली आहेत. सदोष मीटर आणि सदोष बिलामुळे तक्रार उद्‌भवली असुन मीटर टेस्टींगची मागणी केल्यानुसार जो जोडणीबाबत ०२.११.२०१२ चा अहवाल प्राप्त झाला आहे त्या अहवालानुसार स्पष्ट केले आहे की, डिस्प्ले फॉल्टी आहे आणि मीटर रिडींग दिसत नाही. वरील तपासणी निष्कर्ष लक्षात घेता आलेली देयके नोव्हेंबर २०११ पासुन जुन २०१२ पर्यंतची चुकीची देण्यात आले आहे. पण हा सरासरी वापर कशाच्या आधारावर घेण्यात आला याचा खुलासा नाही. मीटर सदोष असल्याने तो बदलने आवश्यक होते. पण तो अदयाप बदलण्यात आलेला नाही. मीटरबाबतची वस्तुस्थिती विचारात घेता अशा पद्धतीची देयके ग्राहकाला देणे पुर्णतः चुकीचे असुन सदोष मीटर बदलण्यात यावा आणि वीजेच्या वापरानुसारच देयके देण्यात यावीत. मीटरबाबत तांत्रिक अहवाल ०२.११.२०१२ रोजी प्राप्त होऊनसुध्दा आयोगाच्या नियमावलीनुसार कोणतीच कार्यवाही झालेली नाही. तक्रार प्रकरणातील वस्तुस्थिती विचारात घेता अन्य अनुषंगिक आदेशही देण्यात यावेत.

तक्रार प्रकरणाची सुनावणी ३ एप्रिल २०१३ रोजी घेण्यात आली असता स्वतः ग्राहक श्री. जनार्दन शंकर झगडे आणि महावितरणच्या वतीने सहाय्यक अभियंता एस.एस.शिंदे आणि सहाय्यक

लेखापाल एस.व्ही.जाधव उपस्थित राहुन युक्तीवाद करण्यात आला. ग्राहकाच्या म्हणण्यानुसार सदरहु वीज जोडणी जुन २०११ मध्ये घेतली असुन जोडणीच्या ठिकाणी आमचे वास्तव्य प्रासंगिक किंबहुना अल्प कालावधीकरिता असते. वापरही कमीत कमी असतो. मीटर बसवल्यापासुन नोव्हेंबर २०११, फेब्रुवारी २०१२ आणि मे २०१२ ची देयके मीटरवाचन न झाल्यामुळे सरासरी वापरापासुन देण्यात आली. ऑगस्ट २०१२ मध्ये मीटर रिडींग उपलब्ध झाल्याने देयके रिडींगनुसार रु. १८६० चे क्रेडीटही देण्यात आले. सरासरी वापर कशाच्या आधारावर घेतला आहे ही बाबही स्पष्ट नाही. ऑगस्ट २०११ ते मे २०१२ या कालावधीत ६६४ एवढी युनिट्स वापरल्याचे दाखवले आहे. म्हणजेच मासिक सरासरी युनिट्स ४७ च्या दरम्यान येतात. वीजेचा वापरच होत नसल्यास आकारणी कशा पदधतीने केली जाते याचा खुलासा नाही. संगमेश्वर उपविभागाकडुन ०२.११.२०१२ रोजीच्या पत्रानुसार मीटर सदोष असल्याचे मान्य केले असुन डिस्प्ले फॉल्टी आहे आणि रिडींग दिसत नाही असाच अभिप्राय आहे. मीटर सदोष आहे हे कळल्यानंतर ते बदलण्यातही आलेले नाहीत. मीटरबाबत कोणताही स्पष्ट खुलासा करण्यात आलेला नाही. वीजेच्या वापराकरता मीटर हे मुख्य प्रमाण असल्याने ते सुस्थितीत असणे गरजेचे आहे. वरील वस्तुस्थिती विचारात घेता देण्यात आलेली देयके पुर्णतः चुकीची असुन वापरानुसार वीजबिले अदा करण्यात यावी तसेच तक्रार प्रकरणातील अनुषंगिक बाबीबाबत आदेशही देण्यात यावेत. महावितरणच्या युक्तीवादानुसार स्पष्ट करण्यात आले की, सदरहु सिंगल फेज घरगुती कनेक्शन असुन मीटर डिस्प्ले फॉल्टी असल्याने मीटर रिडींग घेता आलेले नाही. नवीन वीज जोडणी असल्यामुळे टेस्ट रिपोर्ट डी १ नुसार म्हणजेच जोडभारानुसार सरासरी वीजवापर ६० युनिट ठरविण्यात आला. ऑगस्ट २०१२ मध्ये १४ महिन्याचे मीटरवाचन उपलब्ध झाले. तेच १४ महिन्यात विभागुन सरासरी प्रतिमाह ८ युनिट निश्चित करण्यात आले. सदर मीटरचा डिस्प्ले फॉल्टी असल्यामुळे २६.०२.२०१३ रोजी मीटरही बदलण्यात आलेला आहे. तक्रार प्रकरणातील ही वस्तुस्थिती विचारात घेता निर्णय घेण्यात यावा आणि योग्य ते आदेश दयावेत.

तक्रार प्रकरणातील तपशील, दाखल करण्यात आलेली कागदपत्रे आणि अनुषंगिक बाबी विचारात घेता ग्राहकाची तक्रार रास्त असुन मीटर रिडींगच्या बाबतीत महावितरणने वेळीच कार्यवाही करणे गरजेचे होते. पण, ती न करता १४ महिन्याच्या रिडींगनुसार सरासरी महिन्यात विभागुन देण्यात आलेली आहेत. ही बाबच गंभीर असुन महावितरणने मीटर आणि बिलाबाबत नियमावलीचाच भंग केल्याचे स्पष्ट झ ालेले आहे. २०११ मध्ये वीजजोडणी दिल्यानंतर मीटरचा फॉल्टी डिस्प्ले आणि रिडींग उपलब्ध नसतानाही कोणतेही निकष लक्षात न घेता ६० युनिटची केलेली आकारणी अवास्तवच आहे. वीज विधेयक आणि आयोगाच्या नियमावलीनुसार वीजवापराबाबतचा मीटर ॲक्युरेट असणे त्याचे रिडींग उपलब्ध असणे आणि त्यानुसार वीजदेयकाची आकारणी करणे हे कायदयाला अभिप्रेत असताना महावितरणने या मुख्य बाबीकडेच दुर्लक्ष केलेले आहे. ग्राहकाने केलेल्या पत्रव्यवहारानुसार वीजजोडणीच्या ठिकाणी त्याचे

वास्तव्य अल्प असुन सध्याच्या ठिकाणचा पत्ताही देण्यात आलेला होता. तथापि याची कोणतीही दखल न घेता महावितरणने आपल्या पद्धतीनुसार आकारणी केलेली दिसते. आयोगाच्या नियमावलीनुसारही मीटरमध्ये दोष असल्यास बिलिंग करण्याची पद्धत स्पष्ट केलेली असुन मीटर बदलण्याविषयीसुध्दा नियमावली स्पष्ट आहे. तथापि, १४ महिन्याहुनही अधिक काळ गेल्यानंतरसुध्दा ग्राहकाला न्याय देण्यात आलेला नाही. महावितरणने ०२.११.२०१२ रोजी केलेल्या वीजजोडणी अहवालानुसार डिस्प्ले फॉल्ट, रिडींग न दिसणे या बाबी स्पष्ट झालेल्या आहेत. दाखल करण्यात आलेल्या सी.पी.एल. वरुनही ही बाब स्पष्ट होत असुन वीजेच्या वापरानुसारच देयके देणे बंधनकारक आहे. मीटर बदलला असल्या कारणाने तीही बाब विचारात घेवुन वीजदेयके वितरीत करण्यात यावीत असेच मंचाचे स्पष्ट मत आहे. सरासरी ६० युनिट याला कोणताही आधार नसुन हा निकषही लावता येणार नाही. सबब यानुसार करण्यात आलेली बिल्स रद्द करणे योग्य ठरेल. तक्रार प्रकरणातील वस्तुस्थिती पाहता विजेच्या वापरानुसार वीजदेयके वितरीत होणे गरजेचे आहे. मीटर वाचनच न झाल्यामुळे १४ महिन्यानंतर घेतलेल्या रिडींगला कोणताच निकष नाही. देयक ऑगस्ट २०११ ते मे २०१२ या कालावधीत ६६४ युनिट्स वापरल्याचे दाखवतो पण, याचे कोणतेही स्पष्टिकरण महावितरणने उपलब्ध केलेले नाही. मीटर मधीलच दोष वादातीत असुन त्याची जबाबदारी ग्राहकावर टाकता येत नाही. ग्राहकाने वेळोवेळी पाठपुरावाही केलेला आहे. पण, त्याची दखल महावितरणने घेतलेली नाही. मीटर रिडींगनुसार देयके अदा करणे महावितरणवर बंधनकारक आहे. मंचाच्या वरील निष्कर्षानुसार खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत आहेत.

आदेश

१) ग्राहकाची रास्त तक्रार मान्य करण्यात आली असुन महावितरणने ऑगस्ट २०१२ ते २६.०२.२०१३ या कालावधीसाठी देण्यात आलेली देयके रद्द करण्यात आलेली आहेत.

२) महावितरणने डिसेंबर २०१२ ते २६.०२.२०१३ या कालावधीची बिल्स नवीन मीटर बसविलेल्या तारखेपासुन जे युनिट्स दाखविण्यात येतील त्याच्या आधारे सुधारित बिल्स ग्राहकाला हा आदेश मिळाल्यापासुन १५ मे २०१३ च्या आत देण्यात यावीत.

३) सुधारित बिलावर कोणताही अतिरिक्त आकार, विलंब खर्च, व्याज किंवा दंड लावण्यात येवू नये.

४) ग्राहकाला तक्रारीचा खर्च आणि अनुषांगिक बाबींबद्दल रु. ३०० (रुपये तीनशे मात्र)स्वतंत्रपणे २५ मे पर्यंत देण्यात यावेत.

५) सदरहु आदेशाची कार्यवाही विहित कालावधीत करुन पुर्तता अहवाल २७ मे पर्यंत सादर करावा.

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

पत्ता :- सचिव,
लोकपाल महाराष्ट्र राज्य
विदयुत नियामक आयोग
६०६/६०८ केशवा बिल्डींग/
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स मुबंई ४०००५१
फोन नं. ०२२ / २६५२९६५

श्री. डी. एस्. जामखेडकर	**श्री. व्हि.बी.जगताप**	**श्री.एन्.ए.कुलकर्णी**
अध्यक्ष	**कार्यकारी अभियंता व सचिव**	**सदस्य**
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल	**ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल**	**ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल**

दिनांक :- २६.०४.२०१३
ठिकाण :- रत्नागिरी