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

ग्राहक तक्रार क्र. ०८/२०१३ दि. २१.०२.२०१३

१) श्री. सत्यवान दत्ताराम कोत्रे ९१७, आशालता, आकाशवाणी प्रसारण केंद्रामागे, कारवांची वाडी, पोमेंडी बुद्रुक, ता. जि. रत्नागिरी	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. जयंत पुरुषोत्तम बिवलकर (प्रतिनिधी)
विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने	१) सौ. अनघा अशोक कदम. सहाय्यक लेखापाल, ग्रामिण - १ , रत्नागिरी

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

ग्राहक श्री. सत्यवान दत्ताराम कोत्रे यांचे कारवांची वाडी, पोमेंडी बुद्रुक, ता.जि. रत्नागिरी येथे ग्राहक क्र. २१०२६०००९८३९ चे घरगुती वापराचे विज कनेक्शन आहे. त्याच्या घरामधील एका खोलीमध्ये श्री कोत्रे दुकान चालवित असल्याचे महावितरणच्या अधिका-यांना त्यांनी दि. २७.०१.२०१२ रोजी दिलेल्या भेटीमध्ये निदर्शनास आले होते व त्यानुसार महावितरणकडुन डिसेंबर २०१० ते नोव्हेंबर २०११ या कालावधीसाठी फायनल बिल देणेत आले आहे. पण, डिसेंबर २०११ पासुनची विज देयके प्रत्यक्ष वापरावर आधारीत योग्य त्या दर संकेतानुसार आली नसल्याबाबतची तक्रार मंचाकडे विहीत नमुन्यामध्ये श्री. कोत्रे यांनी दि. २१.०२.२०१३ रोजी दाखल केलेली आहे. तक्रार प्राप्त होताच मंचाकडील पत्र क्र. २१ दि. २१.०२.२०१३ नुसार कार्यकारी अभियंता रत्नागिरी यांचेकडे स्पष्टीकरण मागविणेत आले, त्यानुसार महावितरणने त्यांचे पत्र क्र. २३२४ दि. ०१.०४.२०१३ रोजी अन्वये आपले स्पष्टीकरण सादर केले आहे. तसेच महाविरतण कडुन विजपुरवठा खंडीत करण्याबाबत नोटीस दिलेली असल्यामुळे दि. २८.०२.२०१३ रोजी ग्राहकाच्या विनंतीनुसार महावितरणला विज पुरवठा खंडीत न करणेसाठी मंचाकडुन अंतरीम स्थगीती आदेश देण्यात आलेला आहे. आयोगाच्या नियमावलीनुसार उभय पक्षांना नोटीस काढण्यात येऊन दि. ०३.०४.२०१३ रोजी सदर प्रकरणाची सुनावणी घेण्यात आली.

श्री. सत्यवान दत्ताराम कोत्रे यांच्या तक्रारीचे स्वरुप असे की, त्यांचे वरील पत्त्यावर घरगुती कनेक्शन आहे. हयाच घरामधील एका खोलीमध्ये श्री. कोत्रे यांनी दुकान सुरु केले आहे. दि. २७.०१.२०१२ रोजी महावितरणच्या अधिका-यांनी श्री. कोत्रे यांच्या घरास अचानक भेट देऊन सदर बाब उघडकीस आणली व भेट दिलेल्या तारखेपासुन मागील एक वर्षाच्या कालावधीसाठी म्हणजेच डिसेंबर २०१० ते नोव्हेंबर २०११ कालावधीसाठी रु. १५००/- रक्कमेचे फायनल असेसमेंट बिल महावितरणकडुन देणेत आले. दरम्यान जुन २०१२ मध्ये श्री. कोत्रे यांनी त्यांच्या दुकानासाठी स्वतंत्र वाणिज्यिक मीटर घेतलेला आहे. म्हणजेच डिसेंबर २०११ ते जुन २०१२ (नवीन मीटर घेतलेल्या तारखेपर्यंत) या कालावधीसाठी फायनल असेसमेंट बिल देण्यासाठी जो पर्याय वापरला होता त्याच पर्यायांनी बिल देणे गरजेचे होते पण, असे न करता सरसकट वाणिज्यिक दर लावुन बिलाची आकारणी केलेली असुन ती चुकीची आहेत व हया कालावधीची बिले दुरुस्त करुन मिळावित तसेच जुन २०१२ पासुनची सर्व बिले घरगुती दराने व नविन मीटरची बिले वाणिज्यिक दराने मिळावित अशा आशयाची तक्रार ग्राहकानी दाखल केलेली आहे.

कार्यकारी अभियंता रत्नागिरी यानी सादर केलेल्या स्पष्टीकरणामध्ये नमुद केले आहे की, ऑगस्ट २०१२ ते डिसेंबर २०१२ पर्यंतची बिले दुरुस्त करण्यात आलेली आहेत तसेच १४.०६.२०१२ रोजी स्वतंत्र व्यवसायीक कनेक्शन घेतलेले असल्याने घरगुती कनेक्शनसाठी वर्गवारी बदलुन घेणेत आलेली आहे.

ग्राहकाच्या बिलाची योग्य ती दुरुस्ती केलेली असुन अद्याप ग्राहकाकडे रु. २८८१/- इतकी थकबाकी येणे आहे.

दि. ०३.०४.२०१३ रोजी घेतलेल्या सुनावणी दरम्यान उभय पक्षानी आपला युक्तीवाद सादर केला. ग्राहकाच्या वतीने श्री. बिवलकर यांनी आपला युक्तीवाद सादर करताना स्पष्ट केले की, श्री कोत्रे यांच्या घरी महावितरणने तपासणी केल्यानंतर ज्या काही त्रुटी आढळल्या त्यानुसार महावितरणने फायनल बिल दिले आहे. त्यामध्ये वाणिज्यिक वापर प्रतिमहा ५ युनिट प्रमाणे १२ महिन्यासाठी एकुण ६० युनिटच्या वापरापोटी प्रती युनिट रु. ४.५०/- हया दराने रु. २७०/- इतके विज वापर शुल्क व इतर अनुषंगिक आकार तसेच ही वसुली विद्युत कायदा २००३ मधील कलम १२६ नुसार केलेली असल्याने एकुण बिलाच्या दुप्पट रक्कम असे एकुण १५००/- रुपयाचे फायनल बिल दिलेले आहे. हया बिलाचा कालावधी डिसेंबर २०१० ते नोव्हेंबर २०११ इतका आहे. व हे फायनल बिल ग्राहकास मान्य आहे. त्यानंतर १४.०६.२०१२ रोजी ग्राहकानी स्वतंत्र वाणिज्यिक मीटर घेतले असुन त्यानंतरची बिले नवीन मीटरवरील वापर वाणिज्यिक व जुन्या मीटर वरील वापर घरगुती दराने यावयास हवा आहे. तसेच डिसेंबर २०११ ते जुन २०१२ हया कालावधीसाठीचे बिल, असेसमेंट बिल ज्या पध्दतीने तयार केले त्याच पध्दतीने तयार करावयास हवे होते पण असे न करता जुन्या मीटरची विज बिले जुन २०१२ पर्यंत व्यापारी दराने केलेली आहेत. हया कालावधीची बिले, असेसमेंट फायनल करताना जी पध्दत वापरली त्याच पध्दतीने ही बिले यावयास हवी होती पण, हया दुरुस्तीसाठी महावितरण तयार नाही व त्यामुळेच मंचाकडे केस दाखल करावी लागली आहे. त्यामुळे डिसेंबर २०११ ते जुन २०१२ हया कालावधीची बिले दुरुस्त करावी व जुन २०१२ नंतर योग्य त्या दर संकेताप्रमाणे योग्य बिले देणेबाबत आदेश व्हावेत अशी विनंती केली. तसेच प्रस्तुत प्रकरणामध्ये जी नोटीस काढण्यात आलेली आहे ती चुकीची असुन चुकीच्या नोटीशीबद्दल महावितरणला समज देण्यात यावी. याशिवाय दुरुस्त केलेल्या बिलामध्ये कोणत्याही प्रकारचे व्याज/विलंब आकार लावण्यात येऊ नयेत. अशी मागणी ग्राहकाच्या वतीने करण्यात आली. प्रकरण सादर करतेवेळी वेगवेगळया कागदपत्रांचे झेरॉक्स काढणेसाठी रु. ३६/- इतका खर्च आलेला असुन त्याचे बिल पण सादर केलेले आहे. हया खर्चाची पुर्तता देखिल महावितरणकडून करण्यात यावी अशी विनंती करण्यात आली.

महावितरणच्या वतीने सौ. अनघा अशोक कदम हया उपस्थित राहुन त्यांनी महावितरणची बाजु मांडताना स्पष्ट केले की, असेसमेंट ही डिसेंबर २०१० ते नोव्हेंबर २०११ या कालावधीसाठी करण्यात आली असुन डिसेंबर २०१२ पासुन पुर्ण वापर व्यापारी तत्त्वावर आधारुन बिले अदा केलेली आहेत व ती बरोबर आहेत. तसेच नोटीस शाखा कार्यालयाकडुन काढणेत आलेली आहे असे नमुद केले.

सदर प्रकरणामध्ये दाखल झालेली कागदपत्रे व उभय पक्षानी केलेला आपला युक्तीवाद या सर्वांचा अभ्यास करता ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात येत आहे. श्री. कोत्रे यांनी आपल्या घरातील काही भागाचा वापर दुकानासाठी केलेला आहे ही वस्तुस्थिती तक्रारदाराला मान्य आहे तसेच हया प्रकरणामध्ये विद्युत

कायदा २००३ कलम १२६ नुसार केलेली कार्यवाही तसेच या कारवाई पोटी अदा केलेले फायनल असेसमेंट बिल ग्राहकास मान्य आहे. हया बिलाचा कालावधी डिसेंबर २०१० ते नोव्हेंबर २०११ असा असुन यामध्ये नोंद झालेल्या वपरापैकी फक्त ५ युनिटची वाणिज्यिक दराने आकारणी केलेली असुन उर्वरीत वापर घरगुती दराने आकारणी केलेली आहे. त्यानंतर म्हणजे डिसेंबर २०११ पासुन जुन २०१२ पर्यंत पुन्हा मीटरवर नोंद झालेल्या एकुण वापराची बिले व्यापारी दराने कोणत्या आधारे दिली गेली याबाबतचे स्पष्टीकरण त्यांनी सादर केलेल्या कागदपत्रामध्ये किंवा सौ. कदम यांनी सुनावणी दरम्यान देखिल करता आलेले नाही. एकाच ग्राहकाचे त्याचा वापर देखिल तोच असताना वेगवेगळया कालावधीसाठी वेगवेगळी आकारणी का करण्यात आली ही बाब महावितरण स्पष्ट करु शकलेले नाही. त्यामुळे डिसेंबर २०११ ते नविन कनेक्शन घेईपर्यंत म्हणजेच १४.०६.२०१२ पर्यंतची सर्व बिले असेसमेंटचे फायनल बिल अदा करताना ज्या आधारे काढलेले आहे तोच आधार घेऊन पुढील कालावधीची बिले दुरुस्त करुन अदा करणे योग्य होईल असे मंचाचे स्पष्ट मत आहे. सुनावणी दरम्यान सौ. कदम यांनी वीज पुरवठा खंडीत करण्याबाबतची नोटीस शाखा कार्यालयाने काढली असल्याचे नमुद केले आहे पण, सदर नोटीस ही सहाय्यक अभियंता रत्नागिरी, ग्रामीण उपविभाग-१ यांनी काढलेली असुन सौ. कदम यांनी नोटीशीचा अभ्यास न केल्याचे तसेच मंचांची दिशाभुल केल्याचे स्पष्ट होते. महावितरणने विद्युत कायदा २००३ मधील तरतुदीच्या अधिन राहुनच ग्राहकास विज पुरवठा खंडीत करण्याबाबत नोटीस काढाव्यात असे मंचास वाटते.

मंचाच्या वरील निष्कर्षानुसार खालीलप्रमाणे आदेश काढण्यात येत आहे जो उभय पक्षावर बंधनकारक राहील.

<u>आदेश</u>

१) ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात येत आहे.

२) डिसेंबर २०११ ते जुन २०१२ या कालावधीची विजबिले रद्द करुन, प्रोव्हीजीनल असेसमेंटचे बिल ज्या आधारे क ाढण्यात आले त्याच आधारे दुरुस्त करुन सुधारीत बिल कोणताही अतिरिक्त आकार न लावता ग्राहकास दि. २१.०५.२०१३ पर्यंत अदा करावे.

३) जुन २०१३ नंतरची सर्व विज देयके योग्य त्या विज वापराच्या आधारे तसेच योग्य मिटर रिडींगच्या आधारे करणे आवश्यक असुन सदर बिल्स दुरुस्तीसह ग्राहकास २१.०५.२०१३ पर्यंत अदा करावित.

४) या प्रकरणामध्ये ग्राहकास झालेला अनुषंगिक बाबी/खर्च इ. करीता रु. २५०/- (रु. दोनशे पन्नास मात्र) तक्रारदाराला महावितरणने दि. २१.०५.२०१३ पर्यंत अदा करावेत.

५) वरील सर्व आदेशाचा पुर्तता अहवाल मंचाकडे दि. ३१.०५.२०१३ पर्यंत अदा करावा.

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

पत्ता :-

सचिव,
लोकपाल महाराष्ट्र राज्य
विदयुत नियमक 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 **ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल**	**कार्यकारी अभियंता व सचिव** **ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल**	**सदस्य** **ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल**

दिनांक :- ०७.०५.२०१३
ठिकाण :- रत्नागिरी