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

ग्राहक तक्रार क्र. १२/२०१३ **दि. २२.०३.२०१३**

१) श्री. संजय साहेबराव चव्हाण मे. दिपक कलर केम, प्लॉट नं. डि -१७/१२,१३, एम.आय.डी. सी., लोटे, ता. खेड, जि. रत्नागिरी	**तक्रारदार ग्राहक**

विरुध्द

१) अधिक्षक अभियंता 'महावितरण' स व सुं मंडल कार्यालय खेड.	**विरुध्द पक्षकार**
फोरम उपस्थिती	**१) श्री. व्ही. बी. जगताप कार्यकारी अभियंता व सचिव २) श्री.एन.ए.कुलकर्णी सदस्य**
ग्राहकाच्या वतीने	**श्री. जयंत पुरुषोत्तम बिवलकर (प्रतिनिधी) श्री. किसन शिवाजी चव्हाण (ग्राहकाचे मुखत्यार)**
विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने	**१) श्री. एस.एस. पडवेकर. सहाय्यक लेखापाल २) डी. एस. दिवटे. सहाय्यक अभियंता**

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

मे. दिपक कलर केम या नावाने श्री. संजय साहेबराव चव्हाण यांचा भागीदारीने प्लॉट नं. डी-१७/१२,१३, एम.आय.डी.सी. लोटे, ता.खेड, जि. रत्नागिरी येथे औद्योगिक कारखाना असुन त्याचा ग्राहक क्र. २२९०२९००९४५० असा आहे. हया औद्योगिक कनेक्शनला महावितरणकडुन अदा करण्यात येणा-या बिलापैकी माहे जुलै २००५ व ऑगस्ट २००९ या बिलाची आकारणी चुकीच्या पध्दतीने केल्याबाबतची तक्रार श्री. संजय साहेबराव चव्हाण यांनी आपल्या फर्मच्या वतीने विहीत नमुन्यातील फॉर्ममध्ये व योग्य त्या कागदपत्रासह दि. २२.०३.२०१३ रोजी मंचाकडे दाखल केली आहे. तक्रार प्राप्त होताच मंचाकडील पत्र क्र. ७१ दि. ०३.०४.२०१३ नुसार अधीक्षक अभियंता, रत्नागिरी मंडल कार्यालय, रत्नागिरी व कार्यकारी अभियंता खेड यांच्याकडे स्पष्टीकरण मागविणेत आले त्यानंसार महावितरणने त्यांचे पत्र क्र. २५११ दि. १८.०४.२०१३ अन्वये आपले स्पष्टीकरण सादर केले. आयोगाच्या नियमावलीनुसार उभय पक्षाना नोटीस काढुन दि. २१.०५.२०१३ रोजी सुनावणी घेण्यात आली.

ग्राहकाच्या तक्रारीचा तपशील असा की, श्री. संजय साहेबराव चव्हाण यांचे मे. दिपक कलर केम या नावाने भागीदारीमध्ये वर दिलेल्या पत्त्यावर औद्योगिक कनेक्शन आहे. हया फर्मला येणारी जुन २००९ पर्यंत आलेली सर्व विज बिजे व्यवस्थित येत होती व त्यानुसार ते बिल पण भरत होते पण जुन २००९ मध्ये त्यांच्या मिटरचा डिस्प्ले गेला होता ही बाब दि. ०६.०७.२००९ रोजी महावितरणचे कर्मचारी रिडींगसाठी आले असता लक्षात आली. त्यामुळे श्री. चव्हाण यांनी महावितरणच्या कार्यालयात रितसर तक्रार नोंदविली. त्यानंतर जुलै २००९ मध्ये सरासरीच्या आधारे जे बिल आले ते एकदम भरमसाठ होते त्यामुळे श्री. चव्हाण सहाय्यक अभियंता खेड यांना भेटावयास गेले असता त्यांनी G-7 कार्डावरती मिटरचा डिस्प्ले जाईपर्यंतच्या कालावधीत नोंद करण्यात आलेल्या रिडींगच्या आधारे बिल कमी होऊ शकते यासाठी अधिक्षक अभियंता रत्नागिरी यांना भेटण्याबाबत सुचविले. त्यानुसार श्री. चव्हाण यांनी दि. ३०.०७.२००९ रोजी अर्ज केला पण आजतागायत त्या पत्राची दखल घेतलेली नाही. त्यानंतर दि. ०५.०७.२०१० रोजी अधिक्षक अभियंता लोटे येथे मिटींगसाठी आले होते त्यावेळी पण त्यांना विनंती केली पण त्यावेळी त्यानी कार्यकारी अभियंता खेड यांना सुचना देऊन मिटर टेस्ट करुन घेण्याबाबत सुचना दिल्या. दरम्यानच्या काळात दि. ०१.०८.२००९ रोजी फॉल्टी मिटर बदलण्यात येऊन नविन मिटर लावण्यात आला पण त्यानंतर माहे ऑगस्ट २००९ मध्ये आलेले बिल देखिल सरासरी वापराप्रमाणेच भरमसाठ आकारणी करुन आलेले आहे. मिटर फॉल्टी होण्यापुर्वी नोंदविलेल्या रिडींगनुसार तसेच आमच्याकडुन वापरल्या गेलेल्या विजेसाठी सरासरी ६००० ते ७००० युनिटचे बिल अपेक्षित होते पण एकदम १७००० ते १८००० इतक्या युनिटचे बिल देऊन महावितरणने त्यांच्या फर्मवर अन्याय केलेला आहे. तसेच वेळोवेळी दाद मागुन देखिल न्याय मिळत नसल्याचे पाहुन श्री. चव्हाण यांनी दि. १९.१२.२०१२ रोजी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे अर्ज केला होता.

पण तेथे देखिल कक्षाकडे केलेला अर्ज कालबाहय झाल्याचे ठरवुन तक्रार निकाली काढण्यात आली आहे. अशा सर्व परिस्थितीमध्ये श्री. चव्हाण यांनी मंचाकडे रितसर तक्रार दाखल केली आहे.

महावितरणने आपल्या स्पष्टीकरणात नमुद केले आहे की या ग्राहकाचा १४.०५.२००९ ते १३.०६.२००९ या कालावधीकरीता १६८०३ इतक्या युनिटचा वापर झालेला आहे. त्यानंतर मिटर डिस्प्ले गेल्यामुळे वरील कालावधीमध्ये नोंद झालेल्या मिटर रिडींगच्या आधारे प्रतिदिन ५६०.१ युनिट प्रमाणे दि. १३.०६.२००९ ते १५.०७.२००९ या ३२ दिवसाच्या कालावधीसाठी १७९२३ युनिटचे बिल दिलेले आहे. त्यानंतर म्हणजे १५.०७.२००९ ते ३०.०७.२००९ या कालावधीसाठी देखिल त्याच सरासरी वापराप्रमाणे ९५५८.८८ युनिट आकारलेले आहेत व त्यानंतर दि. ०१.०८.२००९ रोजी मिटर बदललेला आहे. जळालेल्या मिटरमधील कांम्पोनंट खराब झालेले असल्यामुळे मिटरचे मॅन्युफॅक्चर मे. एल् ॲन्ड टी यांनी मिटरचा डाटा काढणेस असमर्थता दर्शविली आहे व त्याची कल्पना ग्राहकास दिलेली आहे. तसेच प्रस्तुत तक्रार ही माहे जुन व जुलै २००९ या कालावधीतील असल्यामुळे व यास दोन वर्षापेक्षा अधिक काळ झालेला असल्यामुळे महाराष्ट्र विज नियामक आयोगाच्या अधिनियमातील कलम ६.६ नुसार ही तक्रार निकाली काढणेबाबत विनंती केली आहे.

सदर प्रकरणाची सुनावणी दि. २५.०४.२०१३ व २१.०५.२०१३ रोजी घेण्यात आली. सुनावणी दरम्यान ग्राहकाच्या वतीने श्री. बिवलकर उपस्थित राहुन त्यांनी युक्तीवाद केला तसेच महावितरणच्या वतीने श्री. दिवटे सहाय्यक अभियंता मंडल कार्यालय रत्नागिरी यांनी आपला युक्तीवाद सादर केला.

श्री. बिवलकर यांनी ग्राहकाच्या वतीने युक्तीवाद करताना स्पष्ट केले की, मे. दिपक कलर केम मु.पो. लोटे या औद्योगिक कनेक्शनच्या मीटरचा डिस्प्ले खराब झाल्याचे दि. १५.०७.२००९ रोजी महावितरणच्या कर्मचा-यांच्या निदर्शनास आल्यानंतर या ग्राहकास जुलै २००९ मध्ये देण्यात आलेले बिल १७९२३ युनिटचे रु. ९५०००/- इतक्या भरमसाठ रकमेचे सरासरी वापराच्या आधारावर दिलेले आहे. तसेच ऑगस्ट २००९ मध्ये देखिल १८३८८ युनिटचे रु. ९८०००/- इतक्या रक्कमेचे दिलेले असुन ते देखिल सरासरी वापरावर आधारीत आहे. ही भरमसाठ बिले प्राप्त झाल्यानंतर ग्राहकानी महावितरणच्या वेगवेगळया स्तरावरील कार्यालयामध्ये लेखी अर्ज करुन तसेच प्रत्यक्ष भेटी घेऊन हया बिलांची आकारणी चुकीची असल्याचे लक्षात आणुन देऊन दुरुस्त करण्याबाबत विनंती केलेली आहे पण त्यांच्या अर्जाची महावितरणने कोणतीही दखल घेतलेली नाही. त्यामुळे अर्जदाराने अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाकडे अर्ज केला पण तेथे देखिल ही तक्रार दोन वर्षापेक्षा अधिक कालावधीची असल्याचे सांगुन निकाली काढण्यात आली आहे. दरम्यानच्या काळात हा मिटर महावितरणकडुन मे. एल अँड टी या मिटर उत्पादीत कंपनीकडे पाठविला होता पण त्या कंपनीने देखिल या मिटरमधील पार्ट जळालेले असल्यामुळे डाटा बाहेर काढता येत नसल्याचे कळविले आहे.

महावितरणकडुन वरील दोन महीन्याच्या बिलाची जी आकारणी केलेली आहे ती डिस्प्ले दिसत नसल्यामुळे माहे मे २००९ मध्ये मिटरवर नोंद झालेल्या रिडींगनुसार प्रतीदिन ५६० युनिटच्या वापराप्रमाणे केलेली आहे. महावितरणकडुन ग्राहकाला देणा-या G-7 कार्डवरती ग्राहकानी

दि. १३.०६.२००९ ते ०३.०७.२००९ या कालावधीमध्ये दर दिवशी मिटरवर असलेल्या रिडींगच्या नोंदी करुन ठेवलेल्या आहेत त्यानंतर मिटर नोंद करणारा कर्मचारी रजेवर गेल्यामुळे पुढील रिडींगच्या नोंदी करता आल्या नाहीत. त्यानंतर दि. १५.०७.२००९ रोजी महावितरणचे कर्मचारी रिडींगला आले असता डिस्प्ले दिसत नसल्याचे लक्षात आले आहे. म्हणजेच या ग्राहकाच्या मिटरवरील दि. १३.०६.२००९ ते ०३.०७.२००९ या कालावधीच्या रिडींगच्या नोंदी उपलब्ध आहेत तसेच दि. ०१.०८.२००९ रोजी हा मिटर बदललेला असल्यामुळे दि. ०१.०८.२००९ ते १४.०८.२००९ या कालावधीचा देखिल ग्राहकाने केलेला विजेचा वापर नविन मिटरवर नोंद झालेला आहे. पण या बाबीचा विचार न करता सरसकट १३.०६.२००९ ते १५.०७.२००९ हया कालावधीसाठी जुलै महीन्यातील बिल व १५.०७.२००९ ते १४.०८.२००९ हया कालावधीसाठी ऑगस्ट महीन्यातील बिल सरासरी वापराने दिले गेले आहे.

महाराष्ट्र विज नियामक आयोगाच्या (विज पुरवठा संहीता व अन्य अटी) विनिमय २००५ कलम १५.४.१ च्या दुस-या परंतुकाप्रमाणे मिटर वीज वापराच्या नोंदी करीत नसल्यास आकारणीच्या महीन्याच्या लगतच्या आधीच्या ३ महीन्यांच्या मागील १२ महीन्यातील प्रत्यक्ष नोंदलेल्या वापराच्या सरासरीवर आधारीत आकारणी करणे आवश्यक आहे. त्यामुळे माहे जुलै २००९ व ऑगस्ट २००९ या कालावधीची वादग्रस्त बिल रद्द करुन त्याची खालीलप्रमाणे आकारणी करणे आवश्यक आहे.

<u>जुलै २००९</u>

१. दि. १३.०६.२००९ ते .३.०७.२००९ ग्राहकानी प्रत्यक्ष नोंद केलेल्या मिटर वरील रिडींग व त्याप्रमाणे त्याचे युनिट (एकुण २१ दिवस)	६१५४ युनिट
२. दि. ०४.०७.२००९ ते १४.०७.२००९ (एकुण ११ दिवस) आयोगाच्या विनिमयातील कलम १५.४.१ च्या परंतुका मधील तरतुदीनुसार	४०३८ युनिट
एकुण युनिट	१०१९२ युनिट
प्रत्यक्षात आकारलेले युनिट	१७९२३ युनिट
अतिरिक्त आकारलेले युनिट	७७३१ युनिट

<u>ऑगस्ट २००९</u>

१. दि. १५.०७.२००९ ते ३१.०७.२००९ (एकुण १७ दिवस) आयोगाच्या विनिमयातील कलम १५.४.१ च्या परंतुकामधील तरतुदीनुसार	६५८८ युनिट
२. दि. ०१.०८.२००९ ते १४.०८.२००९ नविन मिटरवर नोंद झालेल्या रिडींगनुसार प्रत्यक्ष वापर	८८२९ युनिट
एकुण युनिट	१५४१७ युनिट
प्रत्यक्षात आकारलेले युनिट	१८३८८ युनिट
अतिरिक्त आकारलेले युनिट	२९७१ युनिट

अशाप्रकारे एकुण १०७०२ युनिटची अतिरीक्त आकारणी झालेली असुन हया आकारणीची रक्कम महावितरणकडुन येणा-या पुढील बिलात जमा दाखवावी. तसेच या रक्कमेवर प्रचलीत बँक दराने व्याज मिळावे सदोष मिटर वरील नोंदीमुळे पॉवर फॅक्टरचा दंड लावलेला आहे तो रद्द करण्यात यावा तसेच झालेल्या मानसिक त्रासासाठी व भरपाईसाठी योग्य तो आदेश होण्याबाबत मागणी केली.

या व्यतिरीक्त मिटरचा डिस्प्ले गेल्यानंतर ग्राहक सतत महावितरणकडे पाठपुरावा करीत आहे पण तक्रारीचे निवारण झालेले नाही. त्यामुळे तक्रारीचा कालावधी दोन वर्षापेक्षा जास्त आहे. त्यामुळे ही तक्रार कलम ६.६ नुसार निकाली काढण्यात यावी ही महावितरणची मागणी चुकीची आहे. तसेच असाच निष्कर्ष कक्षाने देखिल काढलेला आहे तो देखिल चुकीचा असुन तक्रार प्रलंबीत असल्याने ग्राहकाचा अधिकार अबाधीतच आहे.

महावितरणकडुन श्री. दिवटे यांनी आपला युक्तीवाद करताना स्पष्ट केले की, मंचाकडे यापुर्वी दाखल करण्यात आलेले स्पष्टीकरण स्वयंस्पष्ट असुन या व्यतिरिक्त अन्य कोणत्याही मुद्दयावर सांगण्यासारखे काहीही नाही.

सदर प्रकरणात दाखल झालेली कागदपत्रे उभय पक्षानी केलेला युक्तीवाद या सर्वाचा अभ्यास करता मंचाने खालील निष्कर्ष नोंद केलेला आहे.

मे. दिपक कलर केम, लोटे यांचेकडे असलेला मिटर हा दि. ०३.०७.२००९ ते १५.०७.२००९ या कालावधीत नादुरुस्त झालेला असुन ही बाब उभय पक्षानी मान्य केलेली आहे. त्यामुळे महावितरणकडुन दि. ०३.०७.२००९ ते १५.०७.२००९ व १५.०७.२००९ ते १४.०८.२००९ या कालावधीची दोन बिले सरासरी वापरावर आधारीत दिली गेली आहेत पण ही आकारणी चुकीच्या पध्दतीने केलेली असल्यामुळे ग्राहकास अदा केलेले बिल हे महावितरणकडुन भरमसाठ रक्कमेचे अदा केले गेले आहे. या संदर्भात ग्राहक वेळोवेळी महावितरणच्या कार्यालयाकडे लेखी अर्ज करुन तसेच प्रत्यक्ष भेट घेऊन विनंती करीत आहे पण या तक्रारीची दखल महावितरणने घेतलेली नाही. पण तरीही ही तक्रार दोन वर्षापुर्वीची असुन कलम ६.६ प्रमाणे ही तक्रार निकालात काढणेची महावितरणची मागणी वस्तुस्थितीला धरुन नाही. त्यामुळे महावितरणनी नमुद केलेला मुद्दा हा वस्तुस्थितीशी विसंगत व गैर लागु असल्याचे मंचाचे स्पष्ट मत आहे.

ग्राहक वापरीत असलेल्या विजेचे मिटरवर प्रत्यक्षात नोंदी होत असतात पण जर एखादा मिटरवर विजेच्या वापराची नोंद होत नसल्यास परवानेधारकाने विज आकारणी कशा प्रकारे करावी या बाबत महाराष्ट्र राज्य विज नियामक आयोग (विज पुरवठा संहीता व अन्य अटी) विनिमय २००५ कलम १५.४.१ मधील क्र. २ च्या परंतुका मध्ये मार्गदर्शन केलेले असुन ते खालीलप्रमाणे आहे.

''परंतु आणखी असे की, मीटरमध्ये नोंदी घेणे थांबले गेले असल्यास त्याच्या मागील जास्तीत जास्त तीन महीन्यापर्यंत ज्या महीन्याचे देयक तयार करण्यात येणार आहे त्या महीन्यामागील बारा महीन्यात मीटरवर नोंदल्या गेलेल्या विजेच्या सरासरी वापरावर आधारीत ग्राहकाचे देयक तयार करणेत येईल''

त्यामुळे महावितरणने वरील कालावधीची बिले अदा करणेसाठी मे २००९ मध्ये नोंद झालेल्या वापराच्या आधारे प्रतिदीन वापर काढुन त्याप्रमाणे केलेली आकारणी चुकीची आहे. तसेच ग्राहक प्रतिनिधीनी देखिल वरील परंतुकाच्या लावलेला अन्वयार्थ जसा की

***''मिटर विज वापराची नोंद करीत नसल्यास, आकारणीच्या महीन्याच्या लगतच्या आधीच्या ३ महिन्याच्या मागील १२ महीन्यातील प्रत्यक्ष नोंदवलेल्या वापराच्या सरासरीवर आधारीत आकारणी करणे आवश्यक आहे''* हा देखिल चुकीचा आहे.**

विज नियामक आयोग (विज पुरवठा अटी व संहीता) अधिनियम २००५ कलम १५.४.१ च्या परंतुका ग्राहक प्रतिनिधीनी काढलेला वरील अन्वयार्थ मंचास अभिप्रेत नसुन ज्या महीन्याचे बिल अदा करावयाचे आहे त्याच्या मागे नोंद झालेल्या १२ महीन्यांच्या वापराची सरासरी काढुन त्याप्रमाणे आकारणी करणे अभिप्रेत आहे. त्यामुळे जुलै २००९ च्या बिलासाठी मिटरवरील नोंद मिळत नसल्यामुळे महावितरणने वादग्रस्त विज देयके खालीलप्रमाणे दुरुस्त करणे गरजेचे आहे.

अ) सरासरी आकारणी ठरविणे

१) माहे जुन २००९ च्या मागे १२ महीने म्हणजे जूलै २००८ पर्यंत मिटरवर नोंदलेला प्रत्यक्ष विज वापर	१५१५९४ युनिट
२) दरमहा सरासरी वापर	१२६३६ युनिट
३) सरासरी प्रतिदीन वापर	४२१ युनिट

माहे जुलै २००९ मधील बिलाची दुरुस्ती

१) दि. १३.०६.२००९ ते ०३.०७.२००९ ग्राहकानी नोंद केलेले रिडींग व त्यानुसार विज वापर	६१५४ युनिट
२) दि. ०४.०७.२००९ ते १५.०७.२००९ एकुण ११ दिवस वरीलप्रमाणे सरासरी ४२१ युनिट प्रति दिन याप्रमाणे	४६३१ युनिट
३) एकुण वीज वापर	१०७८५ युनिट
४) अदा केलेले बिल व त्याचे युनिट	१७९२३ युनिट
५) अतिरिक्त अदा केलेले युनिट	७१३८ युनिट

माहे ऑगस्ट २००९ मधील बिलाची दुरुस्ती :-

१) दि. १५.०७.२००९ ते ३१.०७.२००९ एकुण १७ दिवस वरील प्रमाणे सरासरी ४२१ युनिट प्रतिदीन याप्रमाणे एकुण विज वापर	७१५७ युनिट
२) दि. ०१.०८.२००९ ते १४.०८.२००९ या कालावधीमधील नविन मिटरवर नोंद झालेला प्रत्यक्ष वापर	८८२९ युनिट
३) एकुण विज वापर	१५९८६ युनिट

४) अदा केलेले बिल व त्याचे युनिट १८३८८ युनिट
५) अतिरिक्त अदा केलेले युनिट २४०२ युनिट

ग्राहकाकडुन महावितरणने ७१३८ युनिट व २४०२ युनिट अशी एकुण ९५४० युनिटची आकारणी अतिरिक्त केलेली असुन ती चुकीची आहे, महावितरणने केलेल्या आकारणी बाबत अधिनियमामध्ये कोणतीही तरतुद नाही. त्यामुळे ही आकारणी रद्द करुन सुधारीत बिल देणेच योग्य आहे असे मंचाचे स्पष्ट मत आहे .

मंचाच्या वरील निष्कर्षानुसार खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत आहे.

आदेश

१) ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात आली असुन, महावितरणकडुन अदा झालेली माहे जुलै २००९ व ऑगस्ट २००९ ही वादग्रस्त वीज देयके रद्दबादल करण्यात येत असुन सदरहु देयके मंचाच्या निष्कर्षानुसार जुलै २००९ महिन्याकरिता १०७८५ युनिट्सचे व ऑगस्ट २००९ करिता १५९८६ युनिट्सची आकारणी करुन देण्यात यावीत.

२) सदरहु देयकाबाबत विलंब शुल्क तसेच व्याज आकरणी करण्यात येवु नये व प्रचलित नियमानुसार वसुलीची मुभा महावितरणास राहील.

३) तक्रार प्रकरणातील दिरंगाई, कार्यवाहीतील विलंब व अनुषंगिक बाबीकरिता रु. १२५०/- (रु. एक हजार दोनशे पन्नास) ग्राहकास स्वतंत्रपणे देण्यात यावेत.

४) 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. व्हि.बी.जगताप
कार्यकारी अभियंता व सचिव
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

श्री.एन्.ए.कुलकर्णी
सदस्य
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- १९.०६.२०१३
ठिकाण :- रत्नागिरी