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

ग्राहक तक्रार क्र. ३०/२०१३ दि. १३.०८.२०१३

सरपंच ग्रामपंचायत, बीजघर ता.खेड,जि.रत्नागिरी	}	तक्रारदार ग्राहक

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता, महावितरण, विभागीय कार्यालय ,खेड	}	विरुध्द पक्षकार
फोरम उपस्थिती	}	१) श्री. डी. एस्. जामखेडकर, अध्यक्ष २) श्री. व्ही.बी.जगताप , सचिव तथा कार्यकारी अभियंता
ग्राहकाच्या वतीने	}	१) सौ.अंजली मधुकर खापरे सरपंच ग्रामपंचायत बीजघर (ग्राहक) २) श्री.जयंत पुरुषोत्तम बिवलकर (प्रतिनिधी)
विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने	}	१) श्री.एस.टी.नागठाणे (सहाय्यक अभियंता) २) श्री.अेस.अेस.पडवेकर (सहाय्यक लेखापाल)

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

सरपंच ग्रामपंचायत बिजघर, ता.खेड,जि.रत्नागिरी यांचे नावे बिजघर येथे पाणी पुरवठा योजनेसाठीचे वीज कनेक्शन असून माहे नोव्हेंबर २०११ मध्ये त्या कनेक्शनचे वीज बील एकदम वाढून ८००१३ युनिटचे आले त्या बाबतीत त्यानी महावितरणकडे रितसर पत्र व्यवहार व पाठपुरावा करुन देखील त्या बीलाची दुरुस्ती न झाल्याने दि. १३.०८.२०१३ रोजी विहीत नमुन्यातील अर्जामध्ये त्यानी मंचाकडे तक्रार दाखल केली आहे तक्रार प्राप्त होताच मंचाकडील पत्र क्रं. १७८ दि. १३.०८.२०१३ अन्वये कार्यकारी अभियंता विभागीय कार्यालय खेड यांचेकडे स्पष्टीकरण मागविणेत आले. तसेच आयोगाच्या नियमावलीनुसार या प्रकरणाची सुनावणी दि. १७.०९.२०१३ रोजी मक्रूर करण्यात आली पण दरम्यानच्या काळात तसेच सुनावणीच्या वेळी देखील विभागीय कार्यालय खेड यांचेकडून स्पष्टीकरण आले नाही तसेच महावितरणच्या वतीने सक्षम अधिकारी उपस्थित न राहिलेमुळे सुनावणी रद्द करुन ही सुनावणी परत दि. २२.१०.२०१३ रोजी घेण्याचे ठरविण्यात आले. या सुनावणी दरम्यान उभय पक्षानी उपस्थित राहून आपला युक्तीवाद सादर केला.

तक्रारदार मा. सरपंच ग्रामपंचायत बिजघर यांच्या तक्रारीचे स्वरुप असे की, मौजे बिजघर येथे १२.५ अश्वशक्तीचे नळपाणी पुरवठा योजनेचे एक कनेक्शन ग्रामपंचायतीचे नावे असून त्याचा ग्राहक क्रं.२२११८०००२३४७ असा आहे. या कनेक्शनची वीज बीले अदा करतेवेळी महावितरणच्या कर्मचाऱ्यानी व्यवस्थित रिडींग न घेतल्यामुळे नोव्हेंबर २०११ मध्ये एकदम भरमसाठ बील आले यामध्ये हे बील एकूण ८००१३ यूनिटचे देण्यात आले होते ग्रामपंचायत पाणी पुरवठा योजनेचा जोडभार तसेच पंपाचा प्रत्यक्ष वापर विचारात घेता एका महिन्यात एवढा वीज वापर होणे शक्य नाही तरी देखील हे कनेक्शन पाणी पुरवठा योजनेचे असून वीज पुरवठा खंडीत होऊन लोकांची गैरसोय होऊ नये म्हणून हया बिलाचे हप्ते घेऊन काही प्रमाणात बील भरले आहे. नोव्हेंबर २०११ चे अवास्तव बील प्राप्त होताच महावितरणच्या अधिकाऱ्याकडे दि. ०३.०२.२०१२ व १५.०२.२०१२ रोजी पत्रव्यवहार केला महावितरणच्या वेगवेगळया स्तरावरील कार्यालयाशी संपर्क साधून बीलामध्ये योग्य ती दुरुस्ती करण्याबाबत विनंती केली पण कोणत्याही स्तरावर दाद घेण्यात आली नाही उलटपक्षी दि. १६.०३.२०१२ रोजी वीजपुरवठा खंडीत करण्याची नोटीस देण्यात आली आहे त्यामुळे वादग्रस्त बील दुरुस्त करुन मिळावे अशी विनंती करणेत आली आहे.

कार्यकारी अभियंता खेड यांचे पत्र क्रं. ४०६३ दि. ३०.०९.२०१३ अन्वये मंचाकडे दाखल करण्यात आलेल्या स्पष्टीकरणामध्ये नमुद केले आहे की सरपंच ग्रामपंचायत बीजघर यांच्या नळपाणीपुरवठयाच्या कनेक्शनला सप्टेंबर २०१० पासून ते ऑक्टोंबर २०११ पर्यन्त कमी वापराचे अंदाजे रक्कमेचे बील दिल्याचे दिसून येते. पण नोव्हेंबर २०११ मध्ये अचूक रिडींग घेण्यात येऊन ८००१३ युनिटचे बील देण्यात आले आहे. ग्राहकाच्या तक्रारीवरुन स्थळ परिक्षण केल असून दि. २१.१२.२०११ च्या अहवालानुसार मीटर व्यवस्थित कार्य करीत असल्याचे आढळून आले आहे.उपलब्ध कागदपत्रानुसार ग्राहकाचा सरासरी वापर ४९८६ यूनिटचा वापर असल्याचे लक्षात येते त्यानंतर दि. २०.०६.२०१२ रोजी ही मीटर बदलला असून जुलै २०१२ ते जून २०१३ या कालावधीत पण ग्राहकाचा वापर सरासरी ५५७० युनिट प्रतिमाह असल्याचे दिसते तसेच सरपंच ग्रामपंचायत बिजघर यानी देखील हे बील दहा हप्त्यात भरण्याची तयारी दाखविलेली आहे.

दि. २२.१०.२०१३ रोजी घेण्यात आले त्या सुनावणी मध्ये तक्रारदाराच्या वतीने श्री. जे.पी. बिवलकर यानी आपली बाजू मांडली व महावितरणच्या वतीने श्री. एस्.टी. नागठाणे सहाय्यक अभियंता लोटे यांनी उपस्थित राहून आपला युक्तीवाद सादर केला .

श्री. बिवलकर यांनी आपला युक्तीवाद सादर करताना नमुद केले की, पाणी पुरवठा योजनेचा सरासरी वापर हा ५००० यूनिट इतका असताना प्रत्यक्षात रिडींग घेतल जात नव्हते व नेहमी अंदाजे बीले दिली जात होती म्हणून त्याना महावितरणच्या कार्यालयाला स्वत:हून पत्रे पाठविली होती व त्यामुळेच ८००१३ इतक्या अवाढव्य युनिटचे देयक दिले आहे. या बाबतीत पाठपुरावा करुनही अपेक्षीत दखल घेतलेली नाही त्यामुळे मंचाकडे तक्रार दाखल केलेली आहे.

पाणीपुरवठा योजनेच्या कनेक्शनचा जोडभार १२.५ अश्वशक्ती असून प्रत्यक्षात दहातास हा पंप चालतो त्यामुळे गाणिती प्रमाणात युनिट काढले तरी हा वापर ३००० युनिट प्रतिमहिना इतकाच होतो. ८००१३ युनिट वापर गृहीत धरुन रोजचा वीजवापर काढला तर दर तासाला २८६ यूनिट वापर असल्याचा निष्कर्ष निघतो व असा निष्कर्ष अत्यंत चुकीचा आहे. सी.पी.एल्. च्या नोंदी नुसार मे २००९ ते ऑक्टोबर २०११ या तीस महीन्याच्या काळात अंदाजे रिडींग घेतल्याचे दिसते, व त्याप्रमाणे ८००१३ यूनिट ३१ महिन्यासाठी म्हणजे महीना २५८१ युनिटचा वापर हा कैलक्युलेशन करुन ठरविलेल्या वापराशी जुळणारा आहे.

वीज कायदा २००३ कलम ५६(२) प्रमाणे महावितरणला रक्कम देय झाल्यापासून लगतच्या २४ महीन्यापर्यन्तच्या वापराची वसुली करता येते त्यामुळे डिसेंबर २००९ ते नोव्हेंबर २०११ या कालावधी साठी दरमहा २५८१ यूनिटप्रमाणे त्या त्या वेळच्या दराने परिगणना व्हावयास हवी. तसेच या दरम्यान भरलेल्या बीलाची वजावट होऊन नोव्हेंबर २०११ च योग्य ते बील देण्यात यावे. तसेच हे बील भरण्यासाठी बिनाव्याज व बिनादंड २४ समान हप्ते देण्यात यावेत अशी विनंती केली याशिवास कृती मानके न पाळलेबाबत अधिनियमामधील तरतुदीनुसार भरपाई व्हावी व ३ तसेच ७ दिवसांची बेकायदा नोटीस पाठविणाऱ्या अधिकाऱ्यांविरुध्द दंडात्मक कार्यवाही अशी मागणी केली.

महावितरणकडून श्री. नागठाणे सहाय्यक अभियंता लोटे उपविभाग यानी आपली बाजू मांडताना नमुद केले की,हया कनेक्शनचे रिडींग घेताना व्यवस्थित न घेतल्यामुळे मे २००९ पासून कमी वापराचे बील देण्यात आले आहे. सी.पी.एल्. च्या नोंदी नुसार या पूर्वीचा वीज वापर तसेच नोव्हेंबर २०११ नंतरचा वीज वापर विचारात घेतला तर या कनेक्शनचा वीज वापर सरासरी ५००० युनिटचा आहे व योग्य रिडींग नोव्हेंबर २०११ मध्ये घेतले गेल्याने हे बील बरोबर आहे. मीटरची तपासणी केल्यानंतर मीटर व्यवस्थित असल्याचे अहवालानुसार दिसते. ग्राहकाच्या विनंतीनुसार वेळोवेळी हप्ते देऊन सहकार्य केले आहे. उर्वरीत बील भरण्याबाबत आदेश व्हावेत अशी महावितरणच्या वतीने त्यानी विनंती केली.

प्रस्तुत प्रकरणामध्ये दाखल करणेत आलेली कागदपत्रे व सूनावणी दरम्यान उभय पक्षानी केलेला युक्तीवाद या सर्वाचा अभ्यास करता मंचाकडून तक्रारदाराची तक्रार मान्य करणेत येत आहे.

महावितरणने दाखल केलेल्या स्पष्टीकरणामध्ये तसेच सुनावणीच्या दरम्यान आपला युक्तीवाद करताना सप्टेंबर २०१० ते ऑक्टोबर २०११ या काळात कमी वापराचे व अंदाजे बील दिले असल्याचे कबूल करण्यात आले आहे. तसेच हे बील कमी आकाराचे दिल्यामुळे व नोव्हेंबर २०११ मध्ये रिडींग घेतले गेलेमुळे हे बील जास्त आकाराचे आल्याचे नमुद करण्यात आले आहे. महावितरणने या ग्राहकाचा सरासरी वापर प्रतिमाह ५००० यूनिट आहे व त्याचा नुसार दिलेले ८००१३ युनिटचे बील योग्य असल्याचे नमुद केले आहे पण हे नमुद करीत असताना त्यानी सरासरी वापर हा सी.पी.एल्. वरील नोंदीनुसार काढलेला असून त्याव्यतिरिक्त त्याना कोणताही पुरावा सादर करता आलेला नाही.

श्री. बिवलकर यानी आपल्या युक्तीवादा दरम्यान सादर केलेल्या निवेदनामधील मुद्दा क्रं. ३(ड) नुसार नमुद केलेला प्रतिमाह ३००० यूनिटचा सरासरी वापर हा तांत्रिक दृष्टया अधिक योग्य व वास्तवतेच्या जवळचा वाटतो. त्यामुळे चुकीचे रिडींग घेतलेल्या काळात सरासरी वापर प्रतिमाह ३००० युनिट या दराने बील अदा करणे योग्य होईल असे मंचाचे स्पष्ट मत आहे. महावितरणने आपल्या स्पष्टीकरणामध्ये नमुद केल्यानुसार तक्रारदारास सप्टेंबर २०१० ते ऑक्टोबर २०११ या काळात कमी वापराचे बील दिल्याचे जरी कबूल केले असले तरी सी.पी.एल्. चे अवलोकन करता या कनेक्शनची वीजदेयके ही मे २००९ पासूनच अवास्तव असल्याचे निदशानास येते. विद्युत कायदा २००३ कलम ५६(२) नुसार मागील महावितरणला मागील फक्त २४ महीन्यासाठी वसुली करता येऊ शकते त्यामुळे ग्राहकास अदा केलेले माहे नोव्हेंबर २०११ चे ८००१३ युनिटचे देयक रद्द करण्यात येऊन ते डिसेंबर २००९ ते नोव्हेंबर २०११ या २४ महिन्यासाठी प्रतिमाह ३००० युनिट इतक्यादारने अदा करणे योग्य होईल. तसेच हे बील दुरुस्त करीत असताना ग्राहकास वेळोवेळी अदा केलेल्या बीलांची व भरणा केलेल्या रक्कमेची वजावट करुन सुधारीत बील देणे योग्य होईल असे मंचास वाटते.तक्रारदारानी बील भरणा करण्यासाठी मागणी केलेली हफ्त्याची सवलत महावितरणच्या परिपत्रकानुसार योग्य असून मंच या विनंतीस मान्यता देत आहे.

महाराष्ट्र वीज नियामक आयोग वीज पुरवठयाच्या अटी व संहिता अधिनियम २००५ विनिमय १५ नुसार ग्राहकाचे वीज देयक अदा करण्याबाबतचे विवेचन, रिडींग उपलब्ध नसताना बील तयार पध्दती विशद केलेल्या आहेत. महावितरणने आपल्या स्पष्टीकरणामध्येच सप्टेंबर २०१० ते ऑक्टोबर २०११ या काळात चुकीचे रिडींग घेतल्याबाबत कबुली दिलेली असून, अधिनियमातील या तरतुदीचा भंग झालेले स्पष्ट पणे सिध्द होते. व या करीता महावितरण निश्चितपणे दंडास पात्र आहे.

मंचाने नोंदविलेल्या वरील निष्कर्षानुसार खालील प्रमाणे आदेश देणेत येत आहे.

<u>आदेश</u>

१) अर्जदाराची तक्रार मान्य करणेत येत असून महावितरणकडून अदा केलेले माहे नोव्हेंबर २०११ चे देयक रद्द करण्यात येत आहे.

२) महावितरणने ग्राहकाचा वापर प्रतिमाह ३००० युनिट प्रमाणे डिसेंबर २००९ ते नोव्हेंबर २०११ या २४महीन्याचा कालावधीसाठी त्या काळातील दरानुसार तक्रारदारास सुधारीत देयक दि. २९.११.२०१३ पर्यन्त अदा करावे.सुधारीत देयक अदा करतेवेळी या काळात यापूर्वी आकारण्यात आलेल्या युनिटची तसेच भरणा केलेल्या रक्कमेची वजावट करणेत यावी.

३) सुधारीत देयक प्राप्त झाले नंतर तक्रार दारास हे देयक समान बारा हफ्त्यामध्ये भरण्यास मुभा राहील, महावितरणकडून यासाठी कोणतेही व्याज अथवा विलंब आकार वसूल करता येणार नाही.

४) खर्च वा अनुषंगिक बाबी करीता महावितरणने ग्राहकास रु.२०००/-(रु.दोन हजार मात्र) रोख अदा करावेत.

५) महावितरणने वरील आदेशाची पूर्तता करुन,अहवाल मंचाकडे दि.०७.१२.२०१३ पर्यन्त दाखल करावा मात्र त्यानंतर होणाऱ्या विलंबास महावितरण कृती मानके अधिनियम २००५ मधील तरतुदीनुसार दंडास पात्र राहील.

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

पत्ता :-

सचिव,
विद्युत लोकपाल,
महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग,
६०६/६०८,केशवा,
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स,मुंबई ४०००५१
फोन नं. ०२२ - २६५२९६५

श्री. डी. एस्. जामखेडकर
अध्यक्ष
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

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

दिनांक :- २९.१०.२०१३
ठिकाण :- रत्नागिरी