

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

ग्राहक तक्रार क्र. ५१/२०१३

दि. २९.०८.२०१३

श्री.जयचंद्र पुरुषोत्तम सापळे  
बै.खर्डेकर रोड मार्केटसमोर  
वेंगुर्ला, ता. वेंगुर्ला, जि.सिंधुदुर्ग

}

तक्रारदार ग्राहक

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता, महावितरण,  
विभागीय कार्यालय कुडाळ

}

विरुध्द पक्षकार

फोरम उपस्थिती

}

- १) श्री. डी. एस्. जामखेडकर, अध्यक्ष
- २) श्री. व्ही.बी.जगताप,  
सचिव तथा कार्यकारी अभियंता

ग्राहकाच्या वतीने

}

गैरहजर

विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने

}

- १) श्री.मणिमला नारायण रवि  
सहाय्यक अभियंता वेंगुर्ला
- २) श्री.संजय विठ्ठल तेरेखोलकर  
सहाय्यक लेखापाल
- ३) श्री. निग्रार शब्बीर शिकलगार  
कनिष्ठ विधी अधिकारी

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

श्री. जयचंद्र पुरुषोत्तम सापळे, बै.खर्डेकर रोड, मार्केट समोर वेंगुर्ला, जि.सिंधुदुर्ग यांना त्यांचेकडे असलेल्या वीज कनेक्शनचे माहे सप्टेंबर २०१२ चे वीज देयक अवास्तव आल्याबाबतची तक्रार फॉर्म 'अ' मध्ये दि.२९.०८.२०१३ रोजी मंचाकडे दाखल केलेली आहे. तक्रार दाखल होतानाच मंचाकडील पत्र क्रं.२१२ दि. २९.०८.२०१३ अन्वये कार्यकारी अभियंता कुडाळ यांचे कडून स्पष्टीकरण मागविणेत आले दरम्यान वीज नियामक आयोगाच्या अधिनियमामधील तरतुदीनुसार उभय पक्षांना नोटीस काढण्यात आली पण तक्रारदाराच्या विनंतीनुसार सुनावणी पुढे ढकलण्यात येऊन दि.२९.१०.२०१३ रोजी सुनावणीची प्रक्रीया पूर्ण करण्यात आली.

तक्रारदाराच्या तक्रारीचा तपशील असा की, श्री. जयचंद्र पुरुषोत्तम सापळे यांचे मौजे वेंगुर्ला येथे वीज कनेक्शन असून त्याचा ग्राहक क्रं .२३९५१५०००५९६ असा आहे. त्या कनेक्शनच्या वीज वापरापोटी महावितरणकडून अदा होणारी वीज देयके श्री.सापळे नियमित भरत आहेत तसेच ही वीज बीले नेहमी सरासरी प्रतिमाह ९० ते १२० युनिट इतकी येत असतात असे असताना माहे सप्टेंबर २०१२, मध्ये एकदम ७१४ युनिटचे वीज देयक महावितरणकडून तक्रारदारास अदा करण्यात आले होते. सदर देयक अवास्तव असल्यामुळे त्यांनी उपविभागीय कार्यालय वेंगुर्ला येथे चौकशी केली असता महावितरणकडून मीटरची चाचणी करून घेण्याबाबत सांगण्यात आले त्यानुसार त्यांनी दि.०३.१०.२०१२ रोजी रु.१५०/- मीटर टेस्टिंग फी भरली. त्यानंतर महावितरण कडून मीटरची चाचणी करण्यात येऊन दि.०८.११.२०१२ रोजी मीटर चाचणी अहवाल देण्यात आला पण तक्रारदारानी महावितरणकडून केलेल्या मीटरच्या चाचणीत हरकत घेतलेली असून त्या मीटरची चाचणी अक्युचेक मीटरच्या सहाय्याने केलेली असून मुळात अक्युचेक मीटरचे कॅलीब्रेशन केव्हा केलेले आहे हे नमुद केले नसल्याचे आपल्या तक्रारीमध्ये म्हटले आहे, तसेच वादग्रस्त मीटर ऑक्टोबर २०१२ मध्ये बदलण्यात आला असून त्यानंतर येणारे वीज देयक देखील सरासरी ६० ते ७० एवढ्याच युनिटचे येत आहे. त्यामुळे महावितरण कडून अदा करण्यात आलेला चाचणी अहवाल ग्राहक न मानता मीटर वर पूर्वी नोंद झालेल्या सरासरी वापराप्रमाणे बील दुरुस्त करण्याबाबत विनंती तक्रारदाराने मंचाकडे केलेली आहे.

महावितरणकडून आपले लेखी स्पष्टीकरण सादर करण्यात आले नाही पण सुनावणीच्या दरम्यान महावितरणकडून युक्तीवाद करताना मणिमला नारायण रवि सहाय्यक अभियंता यानी आपले लेखी निवेदन मंचाकडे सादर केले व त्या अनुषंगाने महावितरणच्या वतीने आपली बाजू मांडली.

महावितरणने आपल्या निवेदनामध्ये नमुद केले आहे की तक्रारदारानी, अधिनियमामधील तरतुदीनुसार ही तक्रार प्रथम अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे दाखल करणे आवश्यक होते पण या बाबतीत तक्रारदारानी कसूर केलेली असल्यामुळे त्यामुळे मंचाकडून ही तक्रार रद्द होणे योग्य आहे या संदर्भात महावितरण कडून **मुंबई हायकोर्ट खंडपीठ ओरंगाबाद यानी केस क्रं.२४४/२०१३ संदर्भात दिलेल्या निर्णयाचा आधार घेतलेला आहे.** तसेच तक्रारदाराच्या विनंतीनुसार हया मीटरची दि. ०२.११.२०१२ रोजी चाचणी करण्यात आली व त्यामध्ये हा मीटर दोषमुक्त असल्याचे आढळले आहे. त्यामुळे मीटर व्यवस्थित कार्यरत असताना रिडींग प्रमाणे दिलेले बील चुकीचे आहे असा निष्कर्ष काढून महावितरणने आपल्या कर्तव्यात कसूर केली आहे असा निष्कर्ष काढता येणार नसल्याचे नमुद केले आहे. तक्रारदाराच्या दि.११.१२.२०१२ रोजीच्या अर्जात लाईट कमी जास्त होत होती त्यामुळे मीटरला न्युट्रल

मिळत नसल्याने वीज बील जास्त आले असावे हा तर्क देखील चुकीचा आहे कारण तक्रारदारानी आपली तक्रार, वेंगुर्ला शाखेत केल्याप्रमाणे त्यांच्या कनेक्शनचा तांत्रिक बिघाड देखील ताबडतोब दुरुस्त केला आहे त्यामुळे न्युट्रल मिळत नव्हती व त्यामुळे वीज बील जास्त आले हा मुद्दा देखील अनाठायी होतो.

ग्राहकाच्या वीज वापराचा अभ्यास करता माहे सप्टेंबर २०१२ व ऑक्टोबर २०१२ हे दोन महीने वगळता इतर महीन्याचा वापर कमी आहे याचा अर्थ मीटर जंप झालेला असा होत नाही मीटर सुस्थितीत आहे व देयक मीटरवरील रिडींग नुसार देणेत आलेले आहे त्यामुळे हे देयक बरोबर आहे व जादा आलेले वीज बील, ग्राहकाने जादा वीज वापर केल्यानेच आले आहे हे सिध्द होते. सुनावणीच्या दरम्यान महावितरणकडून सदर कनेक्शन असलेल्या इमारतीस आग लागली होती व या आगीमध्ये नुकसान झालेल्या इमारतीची दुरुस्ती करण्यासाठी अथवा त्या इमारतीस बांधकाम करण्यासाठी जादा वीज वापर झाल्याचे नमुद केले. त्यामुळे मंचाने हे बील भरण्याबाबत ग्राहकास आदेश व्हावेत तसेच ग्राहकानी केलेली खर्च व भरपाईची मागणी ना मंजूर करावी अशी विनंती केली आहे. सुनावणीसाठी ग्राहक अथवा ग्राहकाचे प्रतिनिधी हजर राहिलेले नाहीत तसेच या संदर्भात त्यानी कोणत्याही प्रकारे या बाबतीत मंचास अवगत केले नाही.

या प्रकरणामध्ये उभय पक्षांनी दाखल केलेली कागदपत्रे तसेच सुनावणी दरम्यान महावितरणकडून करणेत आलेला युक्तीवाद यांचा अभ्यास करता मंचाकडून ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात येत आहे.

या प्रकरणातील उपलब्ध कागदपत्रानुसार ग्राहकाचा वादग्रस्त मीटर बदलण्याअगोदर अथवा हा मीटर बदलल्या नंतर असलेला वीजवापर सरासरी ५० ते ५५ युनिट इतकाच आहे त्यामुळे माहे सप्टेंबर २०१२ मध्ये अवास्तव युनिटचे वीज बील आल्यानंतर ग्राहकानी आपली तक्रार महावितरणच्या कार्यालयात दाखल केली तसेच मीटर चाचणीची फी भरून मीटर चाचणी करून घेतली पण अपेक्षित समाधान न झाल्याने त्यानी मंचाकडे दाद मागीतलेली आहे.

महावितरणने आपल्या लेखी निवेदनामध्ये ग्राहकानी ही तक्रार प्रथम कक्षाकडे दाखल करावयास हवी होती असे नमुद केले आहे तसेच या संदर्भात त्यानी **मा. उच्च न्यायालय औरंगाबाद खंडपीठ यांचा केस क्रं. २४४/२०१३ चा निकालाचा संदर्भ देऊन ही तक्रार मंचाकडून रद्द होण्यास पात्र असल्याचे नमुद केले आहे** पण या केसचा अभ्यास करता असे निदर्शनास येते की केस क्रं. २४४/२०१३ मधील निर्णय हा वीजग्राहकांच्या तक्रारी अथवा गाऱ्हाण्यांचे निराकरण सिव्हील कोर्टाच्या कक्षेत येईल अथवा नाही या संदर्भात असून, या प्रकरणातील वस्तुस्थिती या प्रकरणाशी कोणत्याही प्रकारे निगडीत नाही. वीज नियामक आयोग ( ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व ओम्बुडसमन्) विनियम २००३ मधील कलम ३.१ नुसार खालील प्रमाणे चार बाबीसाठी मंचाचे कामकाज राहिल असे नमुद केले आहे.

१) तो ग्राहकांच्या हिताचे रक्षण करेल.

२) तो ग्राहकांना त्यांच्या अधिकारांची माहिती देईल.

३) तो ग्राहकांच्या गाऱ्हाण्याचे निवारण सुकर व त्वरेने करेल.

४) विद्युत वितरण परवानेधारकाकडून त्यांच्या गाऱ्हाण्यांकचे निवारण करून घेण्यांत यश न आल्यास किंवा विलंब झाल्यास त्यावर देखील एक उपाय असल्याचा दिलासा तो ग्राहकांना देईल.

प्रस्तुत प्रकरणातील तक्रार उदभवल्यापासून ११ महीन्यांचा कालावधी गेलेला असूनही महावितरणकडून समाधान कारक तोडगा निघालेला नाही, असे असताना तक्रार उदभवल्यापासून एक वर्ष झालेले नाही अथवा तक्रारदार प्रथम कक्षाकडे गेला नाही हया तांत्रिक मुद्द्यावर ग्राहकाची

तक्रार रद्द करणे मंचास योग्य वाटत नाही. अधिनियमामधील कलम ३.१ हे मुळातच ग्राहकाच्या हिताच्या रक्षणासाठी व ग्राहकांच्या अधिकारांची जाणीव करून देण्यासाठी आहे हे महावितरणने लक्षात घेणे योग्य होईल.

तक्रारदाराचे सप्टेंबर २०१२ मधील वीज देयक अवास्तव आल्यानंतर तक्रारदारनी मीटरच्या चाचणीचे शुल्क भरून वादग्रस्त मीटरची चाचणी करण्याची विनंती केली अशा परिस्थितीत महावितरणकडून या मीटरची चाचणी कॅलीब्रेटेड रेफरन्स मीटरच्या साहयाने करणे अपेक्षित होते तसेच तक्रारदारानी पण अक्युचेक मीटरच्या कॅलीब्रेशन सर्टिफिकेट मागणी केलेली असून ती मागणी रास्त आहे. महावितरणकडून सादर करण्यात आलेल्या स्पष्टीकरणामध्ये अथवा सुनावणीदरम्यानच्या युक्तीवादामध्ये हा मुद्दा सोईस्करपणे टाळलेला आहे, याचाच अर्थ वादग्रस्त मीटरची चाचणी ही कॅलीब्रेशन सर्टिफिकेट नसलेल्या मीटरद्वारे केलेली आहे असा होतो. अशा कॅलिब्रेशन सर्टिफिकेट नसलेल्या मीटरच्या द्वारे केलेल्या मीटरच्या चाचणीस वैध मानता येणार नाही, व त्यामुळे अशा मीटरच्या साहयाने केलेली चाचणी व त्या अनुषंगाने काढलेला निष्कर्ष चुकीचा आहे, तसेच ह्या चाचणीसाठी ग्राहकाकडून भरून घेण्यात आलेली रक्कम ग्राहकास परत करणे योग्य होईल असे मंचाचे मत आहे. तसेच हे कनेक्शन असलेल्या इमारतीस आग लागली होती व दरम्यानच्या काळात या कनेक्शन ची वीज या इमारतीच्या दुरुस्तीसाठी व बांधकामासाठी वापरलेली होती त्यामुळे ह्या कनेक्शनचा वीज वापर सप्टेंबर २०१२ मध्ये वाढला असे महावितरणकडून नमुद करण्यात आले आहे ह्या बाबतीत मंचाने पुरेसा कालावधी देऊनही महावितरणला योग्य तो पुरावा सादर करता आला नाही त्यामुळे कोणत्याही पुराव्या शिवाय महावितरणकडून घेण्यात आलेला बचावात्मक पवित्रा देखील चुकीचा आहे. असे मंचाचे मत असून अशा प्रकारे अचानक वाढून आलेला वीजवापर हा मीटर मधील तांत्रिक बिघाडामुळेच झाल्याचे मंचाच मत आहे. त्यामुळे वीज नियामक आयोगाच्या वीज पुरवठा संहिता व इतर अटी विनियम २००५ कलम १५.४.१ मध्ये असलेल्या तरतुदी नुसार मागील १५ महीन्यांच्या सरासरीप्रमाणे म्हणजेच माहे सप्टेंबर २०११ ते ऑगस्ट २०१२ या दरम्यान नोंद झालेल्या वापराच्या सरासरीप्रमाणे हे देयक दुरुस्त करणे योग्य होईल असे मंचाचे स्पष्ट मत आहे.

मंचाने नोंदविलेल्या वरील निष्कर्षानुसार खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत आहे.

## आदेश

- १) ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात येत असून महावितरणकडून तक्रारदारास अदा केलेले सप्टेंबर २०१२ व ऑक्टोबर २०१२ ही वीजदेयके रद्द करण्यात येत आहेत.
- २) सप्टेंबर २०११ ते ऑगस्ट २०१२ या काळात नोंदविलेल्या सरासरी वापराप्रमाणे रद्द करणेत आलेली वीज देयके महावितरणने दुरुस्त करावित व अशी सुधारीत देयके तक्रारदारास दि. २३.१२.२०१३ पर्यन्त अदा करावीत.
- ३) तक्रारदाराकडून भरून घेण्यात आलेली रु.१५०/- (रु.एकशे पन्नास मात्र) इतकी मीटर चाचणी फी महावितरणने तक्रारदारास परत करावी.
- ४) वरील आदेशाची अमंलबजावणी करून पुर्तता अहवाल मंचाकडे दि.३१.१२.२०१३ पर्यन्त

दाखल करावा,मात्र त्यानंतर होणाऱ्या विलंबास महावितरण अधिनियमामधील तरतुदीनुसार कारवाईस पात्र होईल.

५) या आदेशाविरुद्ध 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. व्ही.बी.जगताप  
सचिव / कार्यकारी अभियंता  
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- १०.१२.२०१३

ठिकाण :- रत्नागिरी