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

ग्राहक तक्रार क्र. ५४/२०१३ **दि. ०४.१०.२०१३**

श्री.विष्णू धोंडदेव तांबे **मु.पो.चिंद्रवली** **ता.रत्नागिरी, जि.रत्नागिरी**	**तक्रारदार ग्राहक**

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता, महावितरण, **विभागीय कार्यालय रत्नागिरी**	**विरुध्द पक्षकार**
फोरम उपस्थिती	**१) श्री. डी. एस्. जामखेडकर, अध्यक्ष** **२) श्री. व्ही.बी.जगताप,** **सचिव तथा कार्यकारी अभियंता** **३) श्री.ज.पु. बिवलकर** **सदस्य**
ग्राहकाच्या वतीने	**अनुपस्थित**
विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने	**१) श्री.मिलींद शां. कानडे** **उपव्यवस्थापक (वित्त व लेखा)** **विभागीय कार्यालय, रत्नागिरी**

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

श्री. विष्णू धोंडदेव तांबे चिंद्रवली ता. रत्नागिरी यांना माहे मार्च २०१३ चे देयक अवास्तव वापराचे म्हणजेच १६८० युनिटचे देण्यात आले. पूर्वी एका महीन्यात इतक्या वापराचे देयक कधीच मिळाले नाही व प्रत्यक्षात तसा वापरही नाही कारण वीज वापर गणपती मंदिरात दररोज २ तासच होतो त्यामुळे देयक कमी करुन मिळावे अशी ग्राहकाची तक्रार असल्याने उपविभागाशी संपर्क केला असता मीटर तपासून घेण्यास सुचविण्यात आले. मीटर तपासणी शुल्क जमा केल्यावर त्याची तपासणी केली असता तो अचूक असल्याचे आढळते. तरीही इतका वापर एका महीन्यात शक्य नाही असे ग्राहकाचे म्हणणे आहे.

ग्राहकाने अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे दि. १५.०७.२०१३ रोजी 'क्ष' नमुन्यात तक्रार दाखल केली परंतु कक्षाकडून निर्णय प्राप्त न झाल्याने मंचाकडे विहीत 'अ' नमुन्यात तक्रार दाखल करण्यात आली. तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर कार्यकारी अभियंता रत्नागिरी यांस पत्र क्रं. २५५ दि. ०४.१०.२०१३ चे पाठवून तक्रारी संबंधातील लेखी म्हणणे मागविण्यात आले.दि. ३०.१०.२०१३ रोजी पत्र क्रं.७८७५ दि. २४.१०.२०१३ प्रमाणे त्यांचे कडून आपले म्हणणे दाखल करण्यात आले आहे.

आयोगाच्या विनियमानुसार उभय पक्षकाराला नोटीस पाठवून दि.२२.११.२०१३ रोजी सुनावणी घेण्यात आली.

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरुप असे आहे की ग्राहकाकडे ग्राहक क्रमांक २१०७४०००२०९५ ची वीज जोडणी गणपती मंदिरात असून त्याचे माहे मार्च २०१३ चे देयक रु. १०९९८/-इतक्या मोठया रक्कमेचे देण्यात आले. प्रत्यक्ष वापर दररोज १ टयूब व १ बल्ब यासाठी फक्त २ तास होत असल्याने मार्च २०१३ पूर्वी सरासरी ५७ युनिटस्‌चा वापर होत असे व ग्राहक रक्कम भरत असे. मात्र मार्च २०१३ मध्ये १६८० युनिटचा वापर चुकीचा आहे. याशिवाय नोव्हेंबर, डिसेंबर २०१२ व जानेवारी २०१३ मध्ये दरमहा ५३ युनिटची आकारणी केली हे अयोग्य व अन्याय्य आहे. मीटर बदलानंतरही सरासरीनी प्रतिदिन १ युनिट वापर नोंदला गेला आहे. १६८० युनिटचे देयक मान्य नाही व पुढील ६ महिन्यांच्या सरासरीवर आधारित २२ युनिट प्रतिमाह वापरासाठी देयक करण्यात यावे अशी ग्राहकाची मागणी आहे.

ग्राहकाने अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे 'क्ष' नमुन्यात दि. १५.०७.२०१३ रोजी अर्ज केला आहे. मात्र त्याबाबत अधाप निर्णय मिळाला नाही.

ग्राहक वा प्रतिनिधी उपस्थित न राहिल्याने ग्राहकाच्यातर्फे काहीही नवीन म्हणणे व कागदपत्रे दाखल झाली नाहीत.

महावितरणच्या तर्फे श्री. मिलींद शां.कानडे उपव्यवस्थापक (विवले) यांनी कथन केल्याप्रमाणे सप्टेंबर २०१२ ते मार्च २०१३ या कालावधीत रीडींग उपलब्ध नसल्याने मार्च २०१३ चे देयक ७ महिन्यांचे केले असून नोव्हेंबर २०१२ ते फेब्रुवारी २०१३ या महिन्यांत सरासरी आकारणीप्रमाणे वसूल केलेली रक्कम वजा करण्यात आली आहे. याच्या पुष्टयर्थ सीपीएल्‌ची प्रत दाखल करण्यात आली आहे. ग्राहकाने वीज मीटर तपासणीचे शुल्क भरल्यानंतर मीटर तपासणी केली असता मीटर अचूक असल्याचे आढळते. तपासणी अहवालाची प्रत ग्राहकाला देण्यात आली आहे. मीटर सदोष नसल्याचे मीटरवर नोंदलेल्या वीज वापराचे देयक भरणे क्रमप्राप्त आहे.तपासणी अहवालाबाबत कोणतीही हरकत ग्राहकाने नोंदविलेली नाही. हे ध्यान्यात घेणे आवश्यक आहे. तपासणी केलेल्या मीटरवर नोंदलेल्या पुढील महिन्यातील म्हणजेच मार्च,एप्रील व मे २०१३ मधील वीज वापर ग्राहकाला मान्य आहे. यावरुन हे स्पष्ट

आहे की मीटरच्या अचूकतेबाबत ग्राहकास शंका नाही. नोव्हेंबर २०१२ ते फेब्रुवारी २०१३ या कालावधीत धार्मिक कार्यक्रमांमुळे वीज वापर वाढला असल्याची शक्यता नाकारता येत नाही.

मीटर अचूक आढळल्याने आयोगाच्या पुरवठयासंबंधीच्या विनियमाप्रमाणे व विद्युत लोकपाल यांनी अभिवेदन क्रं.१०१/२०१२ दि.०६.०२.२०१३ प्रकरणी दिलेल्या निर्णयापोटी ग्राहकाचे देयक बरोबर व योग्य असून ग्राहकाच्या तक्रारीत तथ्य नसल्याने ती फेटाळण्यात यावी.

सुनावणीनंतर ग्राहक प्रतिनिधीने सुनावणीची नोटीस न मिळाल्याने सुनावणीसाठी उपस्थित राहता आले नाही म्हणून दि.३०.११.२०१३ च्या अर्जाने सुनावणी परत घेण्याची विनंती केली. या विनंतीप्रमाणे परत सुनावणीची आवश्यक नसून पुरवणी म्हणणे देण्याची संधी देण्यात आली. त्याप्रमाणे दि.११.१२.२०१३ रोजी लेखी म्हणणे दाखल करण्यात आले. ग्राहक प्रतिनिधीच्या म्हणण्यानुसार त्यांचे कडील वादग्रस्त मीटर इलेक्टॅानिक मीटर होता व त्यामधे निर्माण झालेला दोष तात्कालिक असतो त्यामुळे नंतर केलेल्या पडताळणीस दोष आढळत नाही. नोव्हेंबर २०१२ ते फेब्रुवारी २०१३ या कालावधीत कोणताही उत्सव वा अन्य धार्मिक विधी झाला नाही व वीज वापर पूर्वीप्रमाणेच होता. मीटरची पडताळणी सुमारे २० दिवसानंतर केली. मीटर काढल्यानंतर पडताळणी करण्यासाठी नेताना तो सील केलेला नव्हता व ग्राहकाच्या/ प्रतिनिधीच्या उपस्थितीत केलेली नाही. त्यामुळे मीटर पडताळणी अहवाल मान्य नाही. अहवाल ग्राहय धरण्यात येऊ नये. तसेच १६८० युनिटचे फेब्रुवारी २०१३ चे देयक रद्द व्हावे व फेरआकारणी ऑगस्ट २०१२ ते ऑक्टोबर २०१२ या कालावधीतील नोंदलेल्या वीज वापरावर आधारित करावी अशी ग्राहकाची विनंती आहे.

उभयबाजुंचा युक्तीवाद व दखल झालेले दस्तऐवज विचारात घेता असे आढळले की.

१) ग्राहकाचा वीज वापर नोव्हेंबर २०१२ पर्यंत सर्वसाधारणपणे महिना ५७/५८ इतका होता.
२) मार्च २०१३ मध्ये १६८० युनिटचा वापर झाल्याची सीपीएल मधे नोंद आहे.
३) सीपीएल मध्ये असेही नोंदले आहे की मार्च २०१३ चे देयक ७ महीन्यांचे आहे व रु. १३९६.९७ इतकी रक्कम, पूर्वी भरलेल्या रकमेसंबंधी, परतावा म्हणून जमा केली आहे.
४) ७ महिन्यांचे देयक एकत्रितपणे करताना ग्राहकाला स्लॅबचा फायदा देण्यात आला असून त्यानुसार आकारणी केलेली आहे.

मीटरची पडताळणी केल्याचे आढळते व अहवालप्रमाणे मीटर निर्दोष आहे.तथापि पडताळणी ग्राहक/प्रतिनिधीच्या उपस्थितीत केलेली नाही. अहवालावर ग्राहकाची सही नाही. त्यामुळे पडताळणी अहवाल मान्यता करता येत नाही असे ग्राहकाचे म्हणणे आहे. त्यामध्ये तथ्य आहे असे मंचाचे मत आहे. त्याचप्रमाणे इलेक्टॉनिक मीटरमधे निर्माण झालेला दोष विशिष्ट कालावधीपुरता असतो व वीज चमकणे, वीजेचा दाब वाढणे इ.कारणानंतर मीटर पूर्वस्थितीवर येतो या म्हणण्याच्या पुष्टयर्थ ग्राहकाने अधिकृत दस्तऐवज/पुरावा दाखल केलेला नाही यास्तव हे म्हणणे विचारात घेण्याची आवश्यकता नाही असे मंचाचे मत आहे.

ग्राहकाचा वीज वापर सप्टेंबर २०११ ते ऑगस्ट २०१२ या कालावधीत सरासरी मासिक ६१ युनिट होता असे सीपीएल् वरुन आढळते. त्याआधारे नोव्हेंबर २०१२ ते मार्च २०१३ या कालावधीची आकारणी करणे न्यायसंगत होईल असे मंचाचे मत आहे.

वरील सर्व वस्तुस्थिती विचारात घेता ग्राहकाच्या अवास्तव देयकासंबंधीच्या तक्रारीत तथ्य आहे असाच निष्कर्ष निघतो. महावितरणच्या बाजूने,नोंदी घेण्यासाठी मीटरपर्यंत पोहोचणे शक्य न झाल्याने ग्राहकास सरासरी आकाराचे देयक देण्यात आले असे प्रतिपादन करण्यात आले. वीज नियामक आयोगाच्या (वीजपुरवठा संहिता व पुरवठयाच्या अन्य अटी) विनियम २००५ च्या कलम १५.३.२ प्रमाणे मीटर पर्यंत पोहोचणे शक्य नसल्यास ग्राहकाला लेखी सूचना पाठविण्याची तरतूद आहे त्याप्रमाणे कृती केल्याचा

कोणताही पुरावा महावितरणने सादर केलेला नाही. तसेच कार्यकारी अभियंता त्यांच्या दि. २४.१०.२०१३ च्या पत्र क्रं.७८७५ मधे व सीपीएल मध्येही मीटर रिडींग उपलब्ध झाले नाही एवढेच नमूद असल्याने मीटरपर्यंत पोहोचणे शक्य झाले नाही हे म्हणणे मान्य करता येत नाही. मात्र ७ महीन्यांचे मीटर वाचन न केल्याने मार्च २०१३ च्या देयकाची रक्कम ५ समान मासिक हफ्यानी भरण्याची सवलत देणे उचित होईल.

ग्राहकाच्या अर्जानुसार मंचाच्या दि. १०.१०.२०१३ च्या अंतरिम आदेशाने रु.३५००/- जमा करण्याच्या अटीवर वीज पुरवठा खंडीत करण्यास तात्पुरती स्थगिती देण्यात आली. सदर आदेशाप्रमाणे रक्कम जमा केल्याचा पुरावा नाही.

आदेश

१) ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात येत आहे.

२) प्रतिमाह ६१ युनिट प्रमाणे वीज वापरासाठी सप्टेंबर २०१२ ते मार्च २०१३ या महीन्यांसाठी फेर आकारणी करावी. मार्च २०१३ च्या देयकाची रक्कम समान ५ मासिक हफ्यात भरण्याची ग्राहकास मुभा आहे. यासाठी व्याज व विलंब आकार वसूल करता येणार नाही. महावितरणने मार्च २०१३ च्या देयकाची फेरआकारणी करुन ग्राहकास दयावे व आधीची जमा रक्कम समायोजित करावी.

३) दि.१०.१०.२०१३ चा वीज पुरवठा खंडीत करण्याच्या अंतरिम स्थगिती आदेश रद्द करण्यात येत आहे.

४) खर्चासाठी कोणताही आदेश नाही.

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

<u>पत्ता :-</u>

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

श्री. डी. एस्. जामखेडकर	**श्री. व्हि.बी.जगताप**	**श्री.ज.पु.बिवलकर**
अध्यक्ष	**सचिव / कार्यकारी अभियंता**	**सदस्य**
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल	**ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल**	**ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल**

दिनांक :- २४.१२.२०१३
ठिकाण :- रत्नागिरी