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

ग्राहक तक्रार क्र. ५०/२०१३ **दि.२२.०८.२०१३**

श्री.शांताराम कृष्णा दुर्गवळी **जोशी वाडी,मु.पो.मालगुंड** **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**
ग्राहकाच्या वतीने	**१) श्री. शांताराम कृष्णा दुर्गवळी (ग्राहक)** **२) श्री. जयंत पुरुषोत्तम बिवलकर (प्रतिनिधी)**
विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने	**१) श्री.मिलींद शांताराम कानडे** **उपव्यवस्थापक (वित्त व लेखा)** **विभागीय कार्यालय,रत्नागिरी** **२) संतोष कृष्णा आयरे** **(सहाय्यक लेखापाल)**

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

श्री. शांताराम कृषा दुर्गवळी ,यांचे मु.पो. मालगुंड ता.रत्नागिरी येथे वडीलोपार्जीत घर असून त्या घरामध्ये त्यांचे वडील श्री. कृष्णा गोविंद दुर्गवळी यांचे नावे घरगुती वापराचे वीज कनेक्शन आहे सदर घराची येणाऱ्या वीज देयकापैकी माहे फेब्रुवारी २०१३ मध्ये आलेले वीज देयक अत्यंत भरमसाठ रक्कमेचे आले होते, हया बीलाच्या संदर्भात त्यानी महावितरणच्या कार्यालयाकडे अर्ज केला पण त्यामध्ये यश आले नाही उलट वीजपुरवठा खंडीत करण्याची नोटीस महावितरणकडून देण्यात आली त्यामुळे श्री. शांताराम दुर्गवळी यानी फॉर्म 'अ' मध्ये दि. २२.०८.२०१३ रोजी तक्रार दाखल केली आहे. तक्रार प्राप्त होताच मंचाकडील पत्र क्रं.२०२ दि. २३.०८.२०१३ अन्वये कार्यकारी अभियंता विभागीय कार्यालय रत्नागिरी यांचेकडे स्पष्टीकरण मागविणेत आले. सदर पत्रास अनुसरुन दि. १७.०९.२०१३ रोजी महावितरणकडून स्पष्टीकरण सादर करण्यात आले. त्यानंतर उभय पक्षास नोटीस काढून दि. २२.१०.२०१३ रोजी या प्रकरणाची सुनावणी पुर्ण करण्यात आली. तसेच तक्रारदाराने विनंती केल्याप्रमाणे, महावितरणकडून देण्यात आलेल्या वीजपुरवठा खंडीत करण्याच्या नोटीसीस, ग्राहकाने रु.७५००/- भरण्याच्या अटीवर दि. २३.०८.२०१३ रोजी मंचाकडून अंतरीम स्थगिती देण्यात आली.

तक्रारदाराच्या तक्रारीचा तपशील असा की, मु.पो. मालगुंड, ता.रत्नागिरी येथे त्यांचे वडीलोपार्जीत घर आहे. सदर घरात त्यांचे वडीलांचे नावावर घरगुती वापराचे वीज कनेक्शन असून त्याचा ग्राहक क्रं.२१०१२०००४०३९ असा आहे. सदर घराची येणारी वीज देयके नियमित पणे तक्रारदारानी भरलेली आहेत पण फेब्रुवारी २०१३ रोजी अचानक या ग्राहकास एकूण २४२० युनिटचे वीज देयक आले त्यामुळे या बीलाची योग्य ती दुरुस्ती व्हावी म्हणून महावितरणच्या स्थानिक कार्यालयात चौकशी केली तसेच दि. १५.०७.२०१३ रोजी लेखी अर्ज दिला त्याचे उत्तर महावितरण कडून दि. २९.०७.२०१३ रोजी तक्रारदारास देणेत आले आहे पण त्यामुळे तक्रारदाराचे समाधान न झालेमुळे तसेच महावितरण कडून वीज पुरवठा खंडीत करण्याची नोटीस पण देण्यात आली आहे त्यामुळे तक्रारदारानी थेट मंचाकडे तक्रार दाखल केली आहे.

महावितरणकडून आपल्या स्पष्टीकरणामध्ये नमुद करण्यात आले आहे की महाराष्ट्र वीज नियामक आयोग विनिमय २००५ मधील १५.३.१ च्या तरतुदीनुसार जर एखादया ग्राहकाचे रिडींग उपलब्ध न झाल्यास मागील वीज वापरानुसार सरासरी वीज देयक देण्यात यावे व पुढील देयकामध्ये रिडींग उपलब्ध झाल्यानंतर हया सरासरी देयकाची वजावट दयावी असे नमुद करण्यात आले आहे. प्रस्तुत ग्राहकाच्या मीटरचा डिस्प्ले मधील बिघाडामुळे रिडींग अधून मधून दिसत नव्हते. त्यामुळे ग्राहकास सरासरी आकाराचे वीज देयक देण्यात आले आहे त्यानंतर हा मीटर दि. १४.१०.२०१२ रोजी बदलला असून त्यावेळी जुन्या मीटरवर नोंद झालेले अखेरचे रिडींग नुसार १६२८ युनिटचा वापर झालेला आढळला हा वापर व नवीन मीटरवर नोंद झालेला ७९२ युनिटचा वापर असा एकत्रीत २४२० युनिटचा वापर फेब्रुवारी २०१३ पर्यन्त झालेला आढळला त्यामधील पुर्वी आकारण्यात आलेली सरासरी वीज देयकाची रक्कम वजा करुन ग्राहकास ११ महीन्याचे एकूण ८५८५/- इतक्या रक्कमेचे वीज देयक देण्यात आले आहे. तसेच हे देयक एकूण ११ महीन्यात विभागून स्लॅब बेनिफीट सह देण्यात आलेले असून अधिनियमामधील तरतुदीनुसार हे बील बरोबर आहे. सबब ग्राहकाची तक्रार अनाठायी असून ती फेटाळण्याबाबत विनंती करण्यात आली आहे.

दि. २२.१०.२०१३ रोजी घेण्यात आलेल्या सुनावणीच्या वेळी उभय पक्षानी उपस्थित राहून आपला युक्तीवाद सादर केला ग्राहकाच्या वतीने श्री. ज.पु.बिवलकर यानी सुनावणी दरम्यान बाजू मांडली तसेच महावितरणच्या वतीने श्री. मिलींद कानडे (उपव्यवस्थापक, वित्त व लेखा) यानी आपला युक्तीवाद सादर केला.

श्री. बिवलकर यानी आपला युक्तीवाद सादर करताना नमुद केले की, महावितरणच्या स्पष्टीकरणानुसार हया मीटरचा डिस्प्ले फॉल्टी होता याचाच अर्थ हा मीटर फॉल्टी होता असा होतो त्यामुळे विनिमयातील, १५.४.१ च्या तरतुदीनुसार कार्यवाही होणे क्रमप्राप्त असून अशी कार्यवाही महावितरणने केलेली नाही त्यामुळे कोणत्याही अतिरिक्त आकाराची मागणी करण्याचा अधिकार महावितरणला प्राप्त होत नाही. नवीन बदलण्यात आलेल्या मीटरवर एकूण ७९२ युनिटची नोंद झालेली आहे व इतक्या वापराची नोंद यापूर्वी कधीही झालेली नाही त्यामुळे हे रिडींग देखील ऑक्टोबर ते फेब्रुवारी या चार ते पाच महीन्याच्या कालावधीत विभागून आकारणी करणे गरजेचे आहे.

रिडींग घेणे ही पूर्णपणे महावितरणची जबाबदारी असून हया कर्तव्यामध्ये कसूर झालेली असल्यामुळे महावितरण कृती मानके विषयीचे विनिमय २००५ मधील तरतुदीनुसार दंडास पात्र आहे. तसेच गेल्या ११ महीन्यामध्ये रिडींग घेतलेले नाही त्यामुळे महावितरणच्याच परिपत्रकाप्रमाणे हे सुधारीत देयकाची रक्कम भरण्यासाठी ग्राहकाला हप्ते मिळणे गरजेचे असून, या करीता महावितरणला कोणताही विलंब आकार अथवा व्याज लावता येणार नाही असे नमुद केले. तसेच मंचाकडून देण्यात आलेल्या अंतरीम आदेशाऐवजी बीलाची पूर्ण रक्कम रु. १५१६०/- एक रक्कमी भरलेली आहे त्यामुळे सुधारीत देयकाची रक्कम या मधून वजा करुन उर्वरीत रक्कम एक रक्कमी सव्याज परत देण्याचा आदेश होण्याबाबत मंचास विनंती केली.

महावितरणकडून युक्तीवाद करताना श्री.कानडे यानी नमुद केले की मीटरचा डिस्प्ले खराब झाल्यामुळे हा मीटर बदलण्यात आलेला असून मीटर बदलण्यापूर्वी व मीटर बदलल्यानंतर नोंद झालेला वापर हा सारखाच आहे. २४२० नोंद करण्यात आलेले रिडींग ११ महीन्यांचे असून सरासरी २२० ते २३० युनिट प्रतिमाह इतका वापर झाल्याचे दिसून येते, प्रत्यक्षात हा वापर सरासरी इतकाच असून अधिनियमामधील तरतुदीनुसार हे वीज बील बरोबर आहे. असे स्पष्ट केले.

प्रस्तुत प्रकरणात दाखल करणेत आलेली कागदपत्रे व सुनावणीच्या दरम्यान केलेला युक्तीवाद सा सर्वांचा विचार करता महावितरण कडून सदर ग्राहकाचे रिडींग घेण्याबाबत कुचराई झाल्याचे स्पष्ट पणे लक्षात येते प्रस्तुत प्रकरणात दाखल करण्यात आलेल्या सी.पी.एल्. वरुन असे लक्षात येते की मार्च २०१२ रोजी घेतलेल्या रिडींग नंतर ११ महीन्यानी दुसरे रिडींग घेतलेले आहे. दरम्यानच्या काळातील सर्व वीजदेयके Inaccessible अथवा RNA अशा प्रकारची दिलेली आहेत. त्यानंतर हा मीटर ऑक्टोबर २०१२ मध्ये बदलण्यात आला मात्र त्यावेळी हया मीटरवर शेवटचे नोंद झालेले रिडींग ४८३६ असल्याचे निदर्शनास आलेले आहे. याचाच अर्थ जुना मीटर वापरात असताना हया ग्राहकानी १६२८ युनिटचा वापर केलेला आहे व नवीन मीटर लावल्यानंतर ७९२ युनिटचा वापर ग्राहकाकडून झालेला आहे. अशा प्रकारे ग्राहकाकडून ११ महीन्याच्या कालावधीत एकूण २४२० युनिटचा वापर झालेला आहे. म्हणजेच ग्राहकाचा सरासरी वापर २२० युनिट प्रतिमाह आहे.

मार्च २०१२ चे रिडींग घेतल्याच्या पुर्वी मीटरवर नोंद झालेला सरासरी वापर अथवा नवीन मीटर बदलल्यानंतर नोंद झालेला सरासरी वापर हा देखील प्रतिमाह २०० युनिट ते २२० युनिट ते प्रतिमहीना इतकाच येत आहे. महावितरणकडून या ग्राहकाचे रिडींग घेण्याबाबत कुचराई झालेली आहे हे निश्चितपणे सिध्द झालेले आहे पण त्याचबरोबर या ग्राहकाचा सरासरी वापर लक्षात घेता त्यांचे कडून २४२० युनिटचा वापर झालेला आहे हे देखील सिध्द होत आहे, त्यामुळे त्या अनुषंगाने महावितरणकडून देण्यात आलेले वीज बील बरोबर आहे. त्याच बरोबर ग्राहकाच्या सी.पी.एल् चा अभ्यास करता असे लक्षात येते की नोंद झालेल्या २४२० युनिटचा वापर महावितरणकडून समान ११ महीन्यात विभागून त्या त्या स्लॅबप्रमाणे बीलाची आकारणी करण्यात आलेली आहे व त्या प्रमाणे येणारा परतावा त्या बीलामधून दिलेला आहे, त्यामुळे फेब्रुवारी २०१३ मध्ये ग्राहकास अदा करण्यात आलेले देयक बरोबर आहे.

महावितरणकडून तक्रारदाराचे रिडींग घेण्याबाबत अक्षम्य हयगय झालेली आहे त्यामुळे महावितरण निश्चितपणे दंडास पात्र आहे, तसेच अशा प्रकारे रिडींग घेऊन एकरक्कमी वीजदेयक

ग्राहकास अदा करणे म्हणजे ग्राहकावर अन्याय करण्यासारखे होईल त्यामुळे ग्राहकानी मागणी केल्याप्रमाणे, ग्राहक कृतीमानके अधिनियम २००५ मधील परिशिष्ट 'अ' कलम '७' मधील तरतुदीनुसार भरपाईस पात्र आहे. तसेच रिडींग घेण्यासाठी महावितरणला ११ महीन्याचा कालावधी लागलेला आहे त्यामुळे महावितरणच्याच परिपत्रकाप्रमाणे हे देयक भरण्यासाठी ग्राहकास समान ११ हप्ते देणे योग्य होणार आहे, पण ग्राहकानी हे देयक आधीच एक रक्कमी भरलेले असल्यामुळे सद्यस्थितीत या ग्राहकास त्यांच्या विनंतीनुसार हप्ते देता येणार नाहीत.

या मीटरचा डिस्प्ले अधूनमधून दिसत नव्हता याचा अर्थ हया मीटरच्या रिडींगच्या नोंदी चुकीच्या आहेत असा होत नाही. रिडींग घेण्यात येणाऱ्या अडचणींचा विचार करुन, खबरदारीचा उपाय म्हणून हा मीटर हा बदललेला असून महावितरणची ही कृती समर्थनीय आहे.

मंचाने नोंदविलेल्या निष्कर्षानुसार खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत आहे.

आदेश

१) महावितरणकडून अदा केलेले फेब्रुवारी २०१३ चे वीज देयक रिडींग प्रमाणे योग्य असून त्यामध्ये दुरुस्ती करण्याची आवश्यकता नाही.

२) महावितरणने ग्राहकास झालेला खर्च व अनुषंगिक बाबी करीता रु.२५००/-(रु. दोन हजार पाचशे मात्र) दि. २०.१२.२०१३ पर्यन्त अदा करावेत.

३) महावितरणने वरील आदेशाची पूर्तता करुन पूर्तता अहवाल मंचाकडे दि.३१.१२.२०१३ पर्यन्त मंचाकडे सादर करावा.

४) दि.२३.०८.२०१३ चा वीज पुरवठा खंडीत करण्याचा अंतरिम स्थगिती आदेश रद्द करण्यात येत आहे.

५) 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 :- ३०.११.२०१३
ठिकाण :- रत्नागिरी