

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

ग्राहक तक्रार क्र. ९६/२०११

दि.१०.१०.२०११

श्रीमती सुप्रिया संजय सावंत
मु.पो.साडवली, देवरुख,
ता.संगमेश्वर, जि.रत्नागिरी.

तक्रारदार ग्राहक

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता 'महावितरण'
स व सु विभाग रत्नागिरी .

विरुध्द पक्षकार

फोरम उपस्थिती

- १) श्री. डी. एस्. जामखेडकर, अध्यक्ष
- २) श्री. व्ही.बी.जगताप , कार्यकारी अभियंता
- ३) श्री.एन्.ए.कुलकर्णी , सदस्य

ग्राहकाच्या वतीने

- १) श्री.राजेश बा.सावंत
- २) श्री.अमित न.आठवले

विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने

श्री.अनिल वा. महाजन (कार्यकारी अभियंता)
विभागीय कार्यालय रत्नागिरी
श्री.अ.अ.कागी (उपकार्यकारी अभियंता)
विभागीय कार्यालय रत्नागिरी
श्री.प्रमोद रा.बाबरेकर (सहा.अभियंता)
उपविभाग देवरुख
श्री.तुकाराम श्री.लोहार (सहा.लेखापाल)
उपविभाग देवरुख
श्री.परेश पां तेरसे (सब इंजिनियर) कोसुंब
सौ.पुजा विनोद कदम (नि.लि.)
उपविभाग देवरुख

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

सौ.सुप्रिया संजय सावंत, मु.पो.साडवली, देवरुख, ता.संगमेश्वर, जि.रत्नागिरी ग्राहक क्र. २३३२३००००३३५ यांची अवैध वीज बिलाबाबतची तक्रार दि.१०.१०.२०११ रोजी आवश्यक त्या तपशिलासह दाखल झाली असून, तक्रार दाखल होताच मंचाकडील पत्र क्र.१०५२, दि.१२.१०.२०११ च्या पत्रानुसार कार्यकारी अभियंता, विभागीय कार्यालय रत्नागिरी यांच्याकडे स्पष्टीकरण मागण्यात आले असता, विभागीय कार्यालयाकडून स्पष्टीकरण दि.११.११.२०११ रोजी प्राप्त झाले. आयोगाच्या नियमावलीनुसार सदर तक्रार प्रकरणाची सुनावणी नोटीसीनुसार दि.२३.११.२०११ रोजी घेण्यात आली असता उभयबाजुंनी युक्तीवाद करण्यात आला.

या तक्रार प्रकरणात महावितरणकडून दि.२९.०९.२०११ रोजी देयकाची थकबाकी न भरल्याबद्दल विद्युत पुरवठा खंडीत करण्याची नोटीस विद्युत कायदा कलम २००३ मधील कलम ५६ नुसार देण्यात आली असल्याने आणि कोणत्याही क्षणी विद्युत पुरवठा खंडीत होण्याची भिती असल्याने ग्राहकाच्या मागणीनुसार विशिष्ट परिस्थिती लक्षात घेता तात्पुरता स्थगिती आदेश (Interim Stay) दि. १०.१०.२०११ नुसार देण्यात आला.

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरूप असे की, सौ.सुप्रिया संजय सावंत, तक्रारदार ग्राहक मु.पो.साडवली, देवरुख, ता.संगमेश्वर येथिल सर्व्हे नं.९, हिस्सा नं.१० या मिळकतीमध्ये "हॉटेल लेझर पॉईंट" या नावाने हॉटेल व्यवसाय असून त्याकरिता कर्मशियल १ फेजचे विद्युत कनेक्शन दि.०२.१०.२०१० मध्ये घेण्यात आले. सदरहू कनेक्शन सुद्धा विहित कालावधीत न देता विलंबानेच देण्यात आलेले आहे. सदरहू कनेक्शनचे दि.२०.०७.२०१० ते २३.१०.२०१० या कालावधीकरिता २२ युनिटचे बिल देण्यात आले. तेथून दि.२३.१०.२०१० ते २३.०१.२०११ या कालावधीचे ७४५ युनिटचे बिल देण्यात आले. बिल प्राप्त होताच देवरुख कार्यालयामार्फत पत्र पाठवण्यात येवून काही तक्रार असल्यास भेटण्यास सांगितले होते, तथापी दखल घेण्यात आली नाही. दरम्यानच्या काळात दि.२३.०१.२०११ ते २३.०४.२०११ या कालावधीकरिता मिटर फोटोमध्ये २२६८ रिडिंग असताना आणि वीज वापर ५५८ युनिटचा होता, की जे बिल सुद्धा सदोष स्वरूपाचे होते. सदरहू बिलाचा भरणा दि.१०.०८.२०११ पर्यंत न झाल्याने दि.२०.०९.२०११ रोजी विद्युत पुरवठा खंडीत करण्याबाबत नोटीस बजावली असता दि.२३.०९.२०११ रोजी सदरहू बिल भरणा केले. बिलांचा भरणा वेळोवेळी केला असूनही देवरुख कार्यालयाकडून "अजुन तुमच्याकडे २८,१६०/- रु.थकबाकी आहे असे सांगण्यात येवून" त्याच बिलावर हाताने आकडेमोड करून अवैध रित्या रक्कम रु.२८,१६०/- चे बिल तयार करून ते दोन दिवसात भरण्याविषयी दमदाटी करण्यात आली. यानंतर दि.२९.०९.२०११ रोजी नोटीस पाठवण्यात येवून रु.२४०६०/- रु थकबाकी काढण्यात आली. सदरहू थकबाकी बाबत तपशिल विचारण्या करिता सहाय्यक अभियंता श्री.बाबरेकर यांची भेट घेतली असता अतिशय उर्मटपणे आणि हिन दर्जाची वागणूक देण्यात येवून हॉटेल बंद करण्याविषयी दमदाटी करण्यात आली. माझ्याकडे असलेल्या तपशिलानुसार रक्कम रु.२८,१६०/- मी देय लागत नाही आणि दाखवलेली थकबाकी पुर्णपणे चुकीची आहे. सबब सदरहू बिल रद्द करण्यात येवून झालेल्या त्रासाबद्दल आणि अधिका-यांच्या मनमानीबद्दल कडक शासन देण्यात यावे आणि मला योग्य तो न्याय मिळावा.

तक्रार प्रकरणाच्या सुनावणीत ग्राहकाने आपल्या तक्रारीचे स्वरूप पुर्णपणे स्पष्ट करून बिलांचा तपशिल तारखेनुसार दिला. आपल्या युक्तीवादात स्पष्ट केले की, चुकीच्या बिलाची थकबाकी दाखवून, ती

नसताना त्याबाबत बेकायदेशीर नोटीस काढून वीजपुरवठा खंडीत करण्याविषयी धमकावण्यात आले. महावितरणची कृती पुर्णपणे आक्षेपार्ह असून कायद्यातील कोणत्याही कलमाचे पालन करण्यात आलेले नाही. संबंधित सहाय्यक अभियंता व अन्य कर्मचारी यांनी जाणुनबुजून त्रास दिला असून, या त्रासामुळे मला आर्थिक व मानसिक त्रासालाही सामोरे जावे लागले आहे. कायद्यातील तरतुदीनुसार संबंधितावर कारवाई करण्यात येवून वीज वापराबाबत योग्य आकारणी करण्यात यावी. महावितरणच्या वतीने कार्यकारी अभियंता आणि संबंधित कार्यालयाचे सहाय्यक अभियंता यांनी आपल्या युक्तीवादात नमुद केले की, ग्राहकास दि.०२.१०.२०१० रोजी वीज जोडणी देण्यात आली असून, सुरुवातीला २२ युनिट त्यानंतर ७४५ युनिट आणि पुढील कालावधीकरिता सरासरी 'अँज अँबनॉरमल' बील आले असून, ऑगस्टमध्ये तपासणी केल्यानंतर तात्पुरते बिल देण्यात आले होते, त्यानंतर तपासणी अहवालानुसार वीजेच्या वापराप्रमाणे तीमाही बिल देण्यात आले असून या बिलात कोणतीही चूक नाही. संगणक विभागातील कर्मचा-यांनीही बिल स्लॅबनुसार दिल्याचे स्पष्ट केले. तपासणी अहवाल आणि कोसुंब कार्यालयाने दिलेल्या अहवालानुसार मिटर सुस्थितीत असल्याने सदर ग्राहकास ३५२० युनिटचे सहा महिन्याचे बिल योग्य त्या दर टप्प्यानुसार रु.२८१६०/- देण्यात आले आहे. बिलाच्या तक्रारी बाबत सदरहु ग्राहकाकडून कोणतही संपर्क नाही, तसेच लेखी तक्रारही देण्यात आलेली नाही. मिटर सुस्थितीत असून ग्राहकाचे वापर योग्य असल्याचे खात्री झाल्यानंतरच योग्य ते बिल दि.२६.०९.२०११ रोजी देण्यात आले. ग्राहकाकडून प्रतिसाद नसल्याने विद्युत कायदा कलम ५६ नुसार नोटीस देणे आवश्यक असल्याने पुढील कार्यवाही करणे भाग पडले. ग्राहकाशी या कार्यालयाकडून संपर्क झालेला आहे.

तक्रार प्रकरणात दाखल करण्यात आलेली कागदपत्रे, उभयबाजुंचा युक्तीवाद व अनुषंगिक तांत्रिक बाबीचा विचार करिता तसेच महावितरणकडून दाखल झालेल्या दि.०९.११.२०११ आणि १५.११.२०११ स्थळपरिक्षण अहवालानुसारच वीजेचा वापर, त्याचे टर्मिनल कव्हर आणि एकूण आलेल्या लोडच्या स्थितीचा विचार करिता वीज पुरवठा करण्यात आल्यापासून ज्या पद्धतीने बिलिंग करण्यात आले ते चुकीचे असून आयोगाच्या सप्लाय कोड मधील नियमावली क्र.१४.३ तसेच बिलिंग बाबतच्या नियमावली १५(३)मध्ये तरतुदी स्पष्ट असतानाही सरासरी किंवा मिटर रिडिंग न घेतल्यामुळे ज्या पद्धतीने आकारणी करण्यात आलेली आहे ती नियमास अनुसरून नाही आणि त्यामुळे एकूण वीज वापराचे युनिट ३५२४ आणि देण्यात आलेले बिल रु.२८१६०/- हे वस्तुस्थितीच्या विरुद्धच असून नियमाला धरून नाही असेच मंचाचे स्पष्ट मत आहे. दाखल झालेल्या तपशिलावरून संबंधित मिटरबाबत महीना, कालावधी, तसेच एकूण वीजवापर इ. तपशिल खालीलप्रमाणे आहे.

अ. क्र.	महिना	कालावधी	एकूण वीज वापर युनिट	रक्कम (रु.)
१.	ऑक्टोबर २०१०	२०.०७.१० ते २३.१०.१०	२२	२६०/-
२.	जानेवारी २०११	२३.१०.१० ते २३.०१.११	७४५	४५३०/-
३.	एप्रिल २०११	२३.०१.११ ते २३.०४.११	५५८	३७७०/-
४.	जुलै २०११	२३.०४.११ ते २०.०७.११	५५८	४०२०/-
			३५२४	२८१६०/-

वरिल तपशिल, तसेच महावितरणने दाखल केलेला स्थळपरिक्षण अहवाल याच्याच आधारे पुर्ण तांत्रिक बाब विचारात घेता, या प्रमाणात या कालावधीकरिता वीजेचा वापर असूच शकणार नाही.

महावितरणने आपल्या म्हणण्यात कोसुंब शाखेने माहे ऑगस्ट २०११ चा स्थळपरिक्षण अहवाल मंचाकडे सादर केलेला नाही कि ज्या आधारे बिलिंग करण्यात आले. मंचाकडे केस दाखल झाल्यानंतर आणि सुनावणीची नोटीस काढल्यानंतरच पुन्हा एकदा स्थळपरिक्षण केले असून त्याचा अहवाल सादर केलेला आहे. या अहवालाचा विचार करता लोडची परिस्थिती २ KW असून त्यातील Diversity Factor ०.५ चा विचार करता रोजचा वापर १२ तास जरी झाला तरी सदरहू मिटरकडून मासिक ३६० ते ४०० युनिटच्यावर वीजेचा वापर होऊच शकत नाही. याबाबत महिन्याचा वीजेचा वापर खालील समिकरणानुसार स्पष्ट होतो आहे.

Total Load X D.F X Daily Use Hrs X No of Days of the Month

$$२ \times ०.५ \times १२ \times ३० = ३६० \text{ युनिट}$$

यामध्ये अधिक वापराचा विचार करुनही ४०० युनिटच्यावर वापर होण्याची शक्यता नाही. यामध्ये भारनियमनाच्या शेड्युलचा विचार केलेला नाही. तरी सुद्धा महिन्याचे ३० दिवसाचा विचार करुन पुरवठा केलेल्या दि.०२.१०.२०१० ते एप्रिल २०११ या सात महिन्याच्या कालावधी करिता एकूण युनिट प्रत्येक महिन्यास ४०० X ७ महिने केल्यास एकूण वीज वापर २८०० युनिट इतकाच येतो. मंजुर लोड आणि लोडचा तपशिलही विचारात घेतला असता आणि स्थळ परिक्षण अहवालानुसार मिटरची स्थिती विचारात घेता, विहित कालावधीत रिडिंग न घेणे तसेच बिले वापरानुसार न देणे आणि प्रशासनातील मनमानीमुळे एकूणच युनिटचे सरसकट देण्यात आलेले बिल की जे संगणक सिस्टिममधून तयार करण्यात आलेले नाही, यामुळेच त्याचे कोणत्याही सबबीखाली समर्थन होऊ शकत नाही. महावितरणने जो CPL दाखल केलेला आहे त्यामध्ये कोठेही मिटर रिडिंगचा उल्लेख नसून केवळ वीजेचा वापर दाखविलेला आहे आणि प्रशासनाच्या सोयीनुसार बिलिंग करण्यात आलेले आहे.

मिटरची स्थिती नॉर्मल दर्शवित असून तांत्रिक बाब विचारात घेता अशा पद्धतीचा वापर होऊ शकणार नाही असाच मंचाचा निष्कर्ष असून जुलै २०११ मध्ये एकूण वापराचे ३५२४ युनिट आणि बिलाची रक्कम २८१६०/- एकूणच वस्तुस्थिती आणि नियमानुसार रद्द करणे उचित ठरणारे आहे. ग्राहकाचा वीजेचा वापर विचारात घेणे ही आवश्यक बाब असून, रिडिंगबाबतचे दुर्लक्ष अन्य चुकांना सहजपणे आमंत्रित करतात ही बाब या प्रकरणात स्पष्ट झालेली आहे. ग्राहकाची मागणी ३ फेजच्या जोडणीची असतानाही ३ स्वतंत्र सिंगल फेज जोडणी देणे सुद्धा चुकीचेच आहे. बिलाबाबतची कोणतीही दुरुस्ती कर्मचा-यांच्या मनमानी नुसार करणे पुर्णपणे चुकीचे असून बिलिंगबाबतच्या सिस्टिमनुसारच ती होणे गरजेचे आहे. बिलिंगबाबतचा आशय सुसंवादाने सोडविता येणे शक्य असतानाही तसेच थकबाकी कोणत्याही बिलामध्ये C/F झालेली नसताना वीज विधेयकातील कलम ५६ चा वापर पुर्णपणे चुकीचा असून, निव्वळ ग्राहकाला त्रास देण्याच्या उद्देशाने याचा वापर केलेला दिसत आहे. चुकीचे बिल दिल्यानंतर तातडीने विद्युत पुरवठा खंडीत करण्याची कार्यवाही नैसर्गिक न्यायतत्वाच्या पुर्णपणे विरुद्ध आहे. ग्राहकाची मानहानी तसेच कर्मचा-यांचे वर्तन ही बाबही गंभीर असून महावितरणने याची स्वतंत्रपणे चौकशी करणे नजिकच्या काळाकरिता योग्य ठरू शकेल. मिटर. रिडिंग आणि एकूणच बिलिंग याबाबत आयोगाच्या नियमावलीचे उल्लंघन झाले असून, त्याबद्दल ग्राहक भरपाईस पात्र आहे. मंचाच्या निष्कर्षानुसार देण्यात आलेले रु.२८१६०/- दि.२७.०७.२०११ (देयक क्र.५१९) पुर्णपणे रद्द करुन मंचाने दिलेल्या निष्कर्षानुसार महिन्यास ४०० युनिट वापर यानुसार बिलिंग करण्यात येवून ग्राहकाने आतांपर्यंत भरलेल्या रकमाची वजावट देण्यात यावी. कोणत्याही प्रकारची व्याजाची आकारणी बिलात करण्यात येवू नये आणि सुधारीत बिल भरण्याबाबत ग्राहकाला १५ दिवसाची मुदत देण्यात यावी. बिलाचा तपशिल मिळविण्याचा ग्राहकाचा हक्क असून तपशिल देण्याबाबत कोणतीही टाळाटाळ करण्यात येवू नये. आयोगाची नियमावली ही महावितरणवर बंधनकारक आहे.

तक्रार प्रकरणातील वरिल निष्कर्षानुसार खालील प्रमाणे आदेश देण्यात येत असून विहित कालवधीत त्याची कार्यवाही करणे महावितरणवर बंधनकारक राहिल.

आदेश

१. ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात आली असून वीज वापराबाबतचे देयक क्र.५१९ दि.२७.०७.२०११ रु.२८१६०/- रद्दबादल करण्यात यावे, व वीजेचा पुरवठा केल्यापासून ते दि.२०.०७.२०११ या कालावधीकरिता वीज वापर ४०० युनिट प्रति महिना या नुसार सुधारित बिल देण्यात येवून सदरहू बिलाची वसुली १५ दिवसात करण्यात यावी.
२. सुधारित बिलाबाबत कोणतीही अतिरिक्त आकारणी महावितरणला करता येणार नाही.
३. आयोगाच्या नियमाचे उल्लंघन, बिलिंग प्रक्रियेतील विलंब व तत्सम कारणाकरिता ग्राहकास भरपाई म्हणून रु.१०००/- आदेश मिळाल्यापासून ३० दिवसात देण्यात यावेत.
४. महावितरणच्या अन्य हरकती व तत्सम आक्षेप वस्तुस्थितीला धरून नसल्याने ते फेटाळण्यात येत आहेत.
५. वरिल आदेशाची कार्यवाही ३० दिवसात करून पुर्तता अहवाल मंचाकडे दाखल करण्यात यावा, अन्यथा दंडात्मक कारवाईस महावितरण पात्र ठरेल.
६. या आदेशाविरुद्ध अर्जदारास अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात अपील दाखल करता येईल.

पत्ता :-

सचिव,
लोकपाल महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग
६०६/६०८, केशवा बिल्डींग,
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुंबई ४०००५१.
फोन नं. ०२२ / २६५९२९६५

डी. एस्. जामखेडकर
अध्यक्ष
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

एन्.ए.कुलकर्णी
सदस्य
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- ०७.१२.२०११

ठिकाण :- रत्नागिरी.

मी श्री.वसंत बापू जगताप, कार्यकारी अभियंता व सचिव या नात्याने नमुद करतो की, ग्राहक तक्रार निवारण मंच रत्नागिरी येथिल तक्रार क्रं.९६/२०११ या बाबतीत मंचाने दिलेला आदेश क्र.१ व ३ या आदेशाशी मी सहमत नाही. प्रस्तुत प्रकरणामध्ये तक्रारदार अर्जदाराने आपल्या अर्जात कोठेही वीज मिटर

नादुरुस्त असल्याचे नमुद केलेले नाही, तसेच सुनावणी दरम्यान देखिल मिटरबाबत कोणताही मुद्दा उपस्थित केलेला नाही. महावितरणकडून सादर करण्यात आलेल्या कागदपत्रामध्ये मिटरची तपासणी करून जो अहवाल सादर करण्यात आलेला आहे, त्या अहवालाचे अवलोकन करता असे लक्षात येते की, ग्राहकाकडे असलेला मिटर व्यवस्थित काम करीत असून मिटरची Error लिमिट मध्ये आहे, असे असताना मिटरवर दाखविणेत आलेल्या रिडिंग ऐवजी जोडभार लक्षात घेऊन व त्याप्रमाणे वीजेचा वापर ठरवून वीज बिल देणे संयुक्तीक होणार नाही. तसेच ग्राहकाला या पुर्वी बनवून देणेत आलेले बिल हे रिडिंग प्रमाणे असल्यामुळे महावितरणला नाहक दंड लावणे संयुक्तीक होणार नाही.

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

दिनांक :- ०७.१२.२०११
ठिकाण :- रत्नागिरी.