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

ग्राहक तक्रार क्र. ९७/२०११ **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.अशोक शिवराम रानडे २) श्री.जयंत पुरुषोत्तम बिवलकर
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(ओम्बुडस्मन) विनिमय २००३ मधील ८(२) चे तरतुदीनुसार :

सौ.सुप्रिया संजय सावंत, मु.पो.साडवली, देवरुख, ता.संगमेश्वर, जि.रत्नागिरी यांच्या सर्व्हे नं.९, हिस्सा नं.१० या ठिकाणी असलेल्या हॉटेल व्यवसायाच्या व्यापारीकरणा करीता असलेल्या वीज जोडणीबाबत वीज आकारणी करताना सरासरी वीज बिले व अन्य तांत्रिक कारणामुळे देण्यात आलेल्या वीज बिलावरुन तक्रार उद्‌भवल्याने संबंधित ग्राहकाने (ग्रा.क्र.२२३२३००००३०१) त्यांच्या सिंगल फेज कर्मशियल वीज जोडणीबाबत अनुसुची 'अ' मध्ये आवश्यक त्या तपशिलासह दि.१०.१०.२०११ रोजी तक्रार दाखल केली असून संबंधित वीज बिले रद्दबादल करुन योग्य ती आकारणी करण्याची मागणी करण्यात आली आहे. तक्रार प्राप्त होताच मंचाकडील पत्र क्र.१०५३, दि.१२.१०.२०११ च्या पत्रानुसार विभागीय कार्यालय रत्नागिरी यांच्याकडे तक्रारी संदर्भात स्पष्टीकरण मागण्यात आले असता, विभागीय कार्यालयाकडून पत्र क्र.६४९८, दि.११.११.२०११ नुसार स्पष्टीकरण दाखल करण्यात आले. सदरहू तक्रार प्रकरणात वीज विधेयकातील कलम ५६ नुसार विद्युत पुरवठा खंडीत करण्याची नोटीस आल्याने आणि प्राप्त परिस्थितीत वीज पुरवठा खंडीत होण्याची भिती असल्याने तक्रारदार ग्राहकाने तात्पुरत्या स्थगिती आदेशाची मागणी केल्यास्तव मंचाकडून तात्पुरता स्थगिती आदेश दि.१०.१०.२०११ च्या आदेशानुसार देण्यात आला. आयोगाच्या नियमावलीनुसार दि.२३ नोव्हेंबर २०११ रोजी सुनावणी घेण्यात आली असता उभयबाजुनी उपस्थित राहून युक्तीवाद करण्यात आला आणि सुनावणीत उपस्थित झालेला काही आक्षेप आणि माहीतीबाबत उभय बाजुंनी दि.२९.११.२०११ रोजी तपशिल दाखल करण्यात आला.

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरुप असे की, हॉटेल व्यवसायाकरीता सिंगल फेज विद्युत कनेक्शन, विद्युतभार २.१० KW ग्राहकास दि.०२.१०.२०१० रोजी देण्यात आले असून सुरुवातीला २२ युनिटचे बिल देण्यात आले. त्यानंतर पुढील कालावधीकरीता ९० युनिट वीज वापर केल्याचे बिल देण्यात आले. सदरहू बिलात चालू रिडिंग या कॉलमखाली "Locked" असा शेरा असून मिटरबाबत काढलेल्या फोटोत १२४० चे रिडिंग आहे. याचाच अर्थ बिल सदोष असून त्याची दुरुस्ती करण्यात आली नाही. त्यानंतर दि.२३.०१.२०११ ते २३.०४.२०११ या कालावधीकरिता देण्यात आलेल्या दि.२९.०४.२०११ च्या बिलात देयकाची रक्कम रु.०/- दाखवण्यात आली. दि.२७.०७.२०११ रोजी पाठवलेल्या वीज बिलात एकूण वीज वापर ९० युनिट दाखवण्यात आला असून, काढण्यात आलेल्या मिटर फोटोवरती नोंद मात्र ५८९९ युनिट रिडिंगची झालेली आहे. दि.२७.०७.२०११ चे बिल भरल्यानंतरही अजूनही रु.१२४१०/- ची थकबाकी असल्याने सदरहु बिल हातानेच तयार करुन देण्यात आले. तक्रार केली असता कोणतेही स्पष्टीकरण देण्यात आलेले नाही. दरम्यानच्या काळात दि.२९.०९.२०११ रोजी विद्युत कायदा २००३ कलम ५६ खाली विद्युत पुरवठा खंडीत करण्याची नोटीस आणि एकूण थकबाकीचे बिल रु.५०२१०/- असे पाठवण्यात आले. सदरहू बिलावर पुर्णांक देयक रु.१५१२०/- असून बिलाची एकूण रक्कम मात्र रु.५११२०/- दाखवण्यात आली. सहाय्यक अभियंता व अन्य कर्मचारी काहीही विचारले असता उर्मट पद्धतीने वागत होते, तसेच वेळोवेळी वीज पुरवठा खंडीत करण्याची धमकीही देत होते. वीज जोडणी मिळाल्यापासून नियमितपणे बिले भरली असल्याने देण्यात आलेले रु.५११२०/- चे बिल पुर्णपणे चुकीचे असून ते मुळातच देय होत नाही. बिलिंगबाबत संबंधित कार्यालयाने पहिल्यापासूनच बेजबाबदार आणि निष्काळजीपणा दाखवला असून कायद्यानुसार या प्रकरणी शासन करण्यात यावे व योग्य तो न्याय मिळावा अशीही मागणी करण्यात आली.

तक्रार प्रकरणाच्या सुनावणीत उभयबाजुनी युक्तीवाद करताना ग्राहकाकडून त्यांचे प्रतिनिधींनी स्पष्ट केले की बिलाबाबत वीजजोडणी दिल्यापासूनच असंख्य चुका असून आयोगाच्या नियमावलीचे सुद्धा

उल्लघन झालेले आहे. बसवण्यात आलेले मिटर ० रिडिंग, २२ युनिट आणि त्यानंतर बिलाच्या रिडिंगमध्ये असणारा फरक तसेच सरासरी ॲडजेस्टमेंट बिल आणि शेवटी कोणताही तपशिल नसताना अवैधपणे देण्यात आलेले बिल रु.५११२०/- या बाबी पुर्णपणे स्पष्ट असून महावितरणच्या बेजबाबदार पद्धतीवर पुरेश्या बोलक्या आहेत. पैसे भरल्यानंतरही जाणूनबुजून जे बिल देण्यात आले त्यास कोणतेही बेसिस उपलब्ध नाहीत आणि केवळ मनमानी करुनच आकारणी करण्यात आली आहे, की जी रद्द व्हावी आणि वीजेच्या वापरानुसार सुधारित बिल देण्यात यावे. कर्मचा-यांची वर्तणूक नियमांचे उल्लंघन करणारी असल्याने संबंधितावर कारवाई करुन दंड करण्यात यावा. महावितरणने आपल्या म्हणण्यात स्पष्ट केले की, रिडिंगबाबत शंका आल्यानेच सरासरीचे बिल देण्यात आले होते. परंतु पंचिग मध्ये चुक झाल्याने ग्राहकास दि.०२.१०.२०१० ते एप्रिल २०११ पर्यंत केवळ ३ युनिटचेच बिल संगणकामार्फत आले . माहे जानेवारी २०११ आणि एप्रिल २०११ च्या बिलाबाबत शंका असल्यास ग्राहकाने कार्यालयाशी संपर्क करावा असे पत्र क्र.९१७ दि.१३.०५.२०११ च्या पत्रानुसार कळविण्यात आले होते, पण ग्राहकाकडून संपर्क झाला नाही. कनिष्ठ अभियंता कोसुंब यांनी दि.२०.०८.२०११ रोजी स्थळ तपासणी केली आणि मिटर सुस्थितीत असल्याने ग्राहकाला दि.०२.१०.२०१० ते जुलै २०११ या दहा महिन्याच्या कालावधीचे बिल रु.५११२०/- देण्यात आले. सदर बिलाबाबत ग्राहकाने भरणा न केल्याने कायद्यातील तरतुदीनुसार विद्युत पुरवठा खंडीत करण्याची नोटीस काढण्यात आली. स्थळ परिक्षण अहवाल दि.०९.११.२०११ आणि १५.११.२०११ चा असून मिटरची सद्यस्थिती दर्शविते. अहवालानुसार लोड २.४४ KW आहे. सदरहू ग्राहकाने बिल रु.५११२०/- बाबत कोणतीही तक्रार लेखी स्वरुपात दिलेली नाही, तसेच कार्यालयाशी कोणताच संपर्क नसल्याने वसुलीकरीता नोटीस काढुन कारवाई करणे आवश्यक होते. वीजजोडणी बाबत सर्व देयके ग्राहकाच्या वापरानुसार व रिडिंगनुसार योग्य असल्याने ती भरण्याचा आदेश व्हावा.

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 अनुसरुन नाही आणि त्यामुळे एकूण वीज वापराचे युनिट ५९९४ आणि देण्यात आलेले बिल रु.५११२०/- हे वस्तुस्थितीच्या विरुद्धच असून नियमाला धरुन नाही असेच मंचाचे स्पष्ट मत आहे. दाखल झालेल्या तपशिलावरुन 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	९०	१०४०/-
३.	एप्रिल २०११	२३.०१.११ते २३.०४.११	३	-२००/-
४.	जुलै २०११	२३.०४.११ ते २०.०७.११	९०	८९०/-
			१५६७	१२४१०/-
५.	--	--	५५९४	५११२०/-

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 x ०.५ x १२ x ३० = ३६० युनिट

यामध्ये अधिक वापराचा विचार करुनही ४०० युनिटच्यावर वापर होण्याची शक्यता नाही. यामध्ये भारनियमनाच्या शेडुल्डचा विचार केलेला नाही. तरी सुद्धा महिन्याचे ३० दिवसाचा विचार करुन पुरवठा केलेल्या दि.०२.१०.२०१० ते जुलै २०११ या दहा महिन्याच्या कालावधी करिता एकूण युनिट प्रत्येक महिन्यास ४०० x १० महिने केल्यास एकूण वीज वापर ४००० युनिट इतकाच येतो. मंजुर लोड आणि लोडचा तपशिलही विचारात घेतला असता आणि स्थळ परिक्षण अहवालानुसार मिटरची स्थिती विचारात घेता, विहीत 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 ५९९४ युनिट आणि बिलाची रक्कम ५११२०/- एकूणच वस्तुस्थिती आणि नियमानुसार रद्द करणे उचित ठरणारे आहे. ग्राहकाचा विजेचा 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 ठरु शकेल. मिटर रिडिंग आणि एकूणच बिलिंग याबाबत आयोगाच्या नियमावलीचे उल्लंघन झाले असून, त्याबद्दल ग्राहक भरपाईस पात्र आहे. मंचाच्या निष्कर्षानुसार देण्यात आलेले रु.५११२०/- दि.-- (देयक क्र.--) 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 विहीत कालवधीत त्याची कार्यवाही करणे महावितरणवर बंधनकारक राहील.

आदेश

१. ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात आली असून वीज वापराबाबतचे देयक क्र.--, दि.-- रु.५११२०/- 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 धरुन नसल्याने ते फेटाळण्यात येत आहेत.
५. वरिल आदेशाची कार्यवाही ३० दिवसात करुन पुर्तता अहवाल मंचाकडे दाखल करण्यात यावा, अन्यथा दंडात्मक कारवाईस महावितरण पात्र ठरेल.
६. या आदेशाविरुध्द अर्जदारास अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात अपील दाखल करता येईल.

पत्ता :-

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

डी. एस्. जामखेडकर	**एन्.ए.कुलकर्णी**
अध्यक्ष	**सदस्य**
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल	**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.९७/२०११ या बाबतीत मंचाने दिलेला आदेश क्र.१ व ३

या आदेशाशी मी सहमत नाही. प्रस्तूत 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 करुन 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.