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

ग्राहक तक्रार क्र. ९८/२०११ दि.१०.१०.२०११

श्री.रामदास दत्तात्रय गुरव करिता 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(ओम्बुडस्मन) विनिमय २००३ मधील ८(२) चे तरतुदीनुसार :

सौ.सुप्रिया संजय सावंत, मु.पो.साडवली, देवरुख, ता.संगमेश्वर, जि.रत्नागिरी यांनी श्री.रामदास दत्तात्रय गुरव यांच्यावतीने तक्रार दाखल केली असून, ग्राहक क्र. २२३२३००१३०४६ असा आहे. वीज जोडणी प्राप्त झाल्यानंतर जी बिले देण्यात आली ती मिटर रिडिंग न घेता तसेच सरासरी पद्धतीची आल्याने तक्रारीस कारण उद्‌भवले असून ग्राहकाने अनुसुची 'अ' मध्ये आवश्यक त्या तपशिलासह दि.१०.१०.२०११ रोजी तक्रार दाखल केली आहे. तक्रार प्राप्त होताच मंचाकडील पत्र क्र.१०५४, दि.१२.१०.२०११ च्या पत्रानुसार कार्यकारी अभियंता, विभागीय कार्यालय रत्नागिरी यांच्याकडे स्पष्टीकरण मागितले असता सबंधित विभागाकडून पत्र क्र.६४९६, दि.११.११.२०११ नुसार आवश्यक त्या तपशिलासह स्पष्टीकरण दाखल झाले.

तक्रारदार ग्राहकाने तक्रारीसोबत वीज पुरवठा खंडीत करण्याविषयी आलेली नोटीस सादर केलेली असून वस्तुस्थिती पाहता थकीत बिलापोटी कोणत्याही परिस्थितीत वीजपुरवठा खंडीत होण्याची भिती असल्याने तात्पुरती स्थगिती आदेश मिळण्याची विनंती केली असल्याने, मंचाने तपशिलावरुन तात्पुरता स्थगिती आदेश दि.१०.१०.२०११ नुसार देण्यात आला.

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरुप असेकी, मौजे.साडवली, ता.संगमेश्वर येथिल सर्व्हे नं.९, हिस्सा नं.१० या मिळकती मध्ये 'हॉटेल लेझर पॉईंट' या नावाने हॉटेल व्यवसाय असून व्यवसायाची प्रस्तुत मिळकत खरेदी केल्यानंतर श्री.गुरव यांचे नावे असलेले कर्मशियल सिंगल फेज विद्युत मिटर क्र.९०१२५८२२६१ आणि ग्राहक क्र.२२३२३००१३०४६ असा असून पुरवठा हस्तांतरित करण्याविषयी वेळोवेळी पाठपुरावा करुनही आजतागायत नावातील बदल करण्यात आलेला नाही. सदरहू मिळकती बाबत दि.३०.०४.२०१० ते ३०.०४.२०१० या कालावधीचे रु.६२०/- आले असता आणि ते चुकीचे असल्याने व वीज वापर ३० युनिटचाच असल्याने सुधारीत बिल रु.३३०/- करुन देण्यात आले. त्यानंतर दि.२३.०४.२०११ पर्यंतची आलेली बिले नियमितपणे भरलेली आहेत. दि.२७.०७.२०११ चे बिल भरल्यानंतरही "अजून तुमच्याकडून रु.३६६५०/- ची थकबाकी आहे" आणि तपशिल विचारला असता हातानेच आकडेमोड करुन संबंधित कर्मचा-याने आपल्या मर्जीनुसार रक्कम रु.३६६५०/- चे बिल देऊन भरण्या विषयी दमदाटी करण्यात आली. सहाय्यक अभियंता व संबंधित कर्मचारी यांनी अपमानास्पद वागणूक देवून कनेक्शन कट करण्याविषयी ही वेळोवेळी दमदाटी केली. सदरहू रक्कम रु.३४८२०/- मी देय लागत नाही आणि मुळातच बिल चुकीचे असल्याने विद्युत कायद्याखाली विद्युत पुरवठा खंडीत होण्याविषयी काढलेली नोटीसही बेकायदेशीर आहे. अधिका-यांची मनमानी आणि वेळोवेळी होणा-या मनस्तापाचा व्यवसायावरही परिणाम झालेला आहे. तक्रार प्रकरणाची वस्तुस्थिती पाहता दि.२७.०७.२०११ रोजीचे बिल पुर्णपणे चुकीचे असून दि.२९.०९.२०११ रोजी केलेली कार्यवाही सुद्धा बेकायदेशीर आणि नैसर्गिक न्यायतत्वाच्या विरुद्ध आहे. मंचाकडून योग्य न्याय मिळावा.

आयोगाच्या नियमावलीनुसार सदरहू तक्रार प्रकरणाची सुनावणी दि.२३.११.२०११ रोजी घेण्यात आली असता उभय बाजुंनी उपस्थित राहून युक्तीवाद करण्यात आला. स्वत: ग्राहक आणि त्यांचे प्रतिनिधी यांनी आपल्या युक्तीवादात स्पष्ट केले की, वीजेचा वापर सावंत यांच्याकडून होत असूनही बिले मात्र रामदास दत्तात्रय गुरव याच नावाने देण्यात आलेली आहेत. पुरवठा खंडीत करण्याविषयी काढलेली नोटीस सुद्धा

पुर्णपणे बेकायदेशीर आहे. मिटर सुस्थितीत असून रिडिंग न घेतल्याने दि.०७.०४.२०१० पासून २७.०७.२०११ पर्यंतची बिले कर्मचा-यांनी आपल्या मनमानीनुसार काढलेली असून आयोगाच्या नियमावलीचाही भंग झालेला आहे. वीज जोडणी व्यापारी तत्वावर असल्याने ३४३०११ असे रिडिंग येवूच शकत नाही. तथापी या युनिटचेही बिल देण्यात आले असून, १२ महिन्याचा कालावधी झाल्यानंतर पुन्हा एकदा २७.०७.२०११ रोजी एकूण ४७६५ युनिटच्या वापराचे बिल देण्याची पद्धत कुठल्याही नियमात बसणारी नाही आणि ग्राहकाचा नाहक छळ करणारी आहे. रिडिंग घेणे व बिले देणे ही जबाबदारी महावितरणची आहे व त्याकरिता ग्राहकास वेठीस धरणे चुकीचे असून अश्या पद्धतीच्या मनमानीबद्दल संबंधित अधिकारी आणि कर्मचारी यांना शासन करण्यात यावे आणि सुधारीत बिल देण्याची व्यवस्था करावी. महावितरणने आपल्या युक्तीवादात स्पष्ट केले की, गुरव यांच्या नावाचे कनेक्शन दि.२५.०६.२०१० रोजी कायमस्वरुपी बंद करण्यात आले असून संबंधितांना कोणतेही चुकीचे बिल देण्यात आलेले नाही. नावातील बदलाकरीता कोणतीही कागदपत्रे दखल झालेली नसून सुप्रिया सावंत या ग्राहकच होत नाहीत. ग्राहकाच्या मागणीनुसार वाणिज्य वापराचे विद्युत कनेक्शन दि.२५.०६.२०१० रोजी दिले आहे. रिडिंग उपलब्ध न झाल्याने सरासरी तत्वानुसार बिले देण्यात आलेली आहेत. ऑगस्ट २०११ च्या दरम्यान कनिष्ठ अभियंता, कोसुंब यांनी २०.०८.२०११ रोजी स्थळपरिक्षण अहवाल पाठविला असून वर्षभरात वापराचे युनिट ४७६५ आल्याचे कळविले आहे आणि त्यानुसारच रु.३५९३०/- चे बिल अदा करण्यात आले असून, ते थकित राहील्याने विद्युत कायद्याखाली कार्यवाही करण्यात आलेली 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 अनुसरुन नाही आणि त्यामुळे एकूण वीज वापराचे युनिट ४७६५ आणि देण्यात आलेले बिल रु.३५९३०/- 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.	मार्च २०१०	२३.०२.१० ते ३१.०३.१०	३४	३८०/-
२.	मे २०१०	३०.०४.१० ते ३१.०५.१०	३०	६२०/-
३.	जुन २०१०	३१.०५.१० ते ३०.०६.१०	११	५३०/-
४.	एप्रिल २०११	२३.०१.११ ते २३.०४.११	९०	९४०/-
५.	जुलै २०११	२३.०४.११ ते २०.०७.११	९०	१०९०/-
			४७६५	३५९३०/-

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.२५.०६.२०१० ते जुलै २०११ या बारा महिन्याच्या कालावधी करिता एकुण युनिट प्रत्येक महिन्यास ४०० x १२ महिने केल्यास एकूण वीज वापर ४८०० 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. तक्रारदार सावंत वीज विधेयक २००३ मधील कलम २ (उपकलम १५) च्या व्याख्येनुसार ग्राहक असल्याने त्यांना तक्रार करण्याचा अधिकार 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 ४७६५ युनिट आणि बिलाची रक्कम रु. ३५९३०/- 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.३५९३०/- दि.२७.०७.२०११ (देयक क्र.१२२६) 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. 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.१२२६ दि.२७.०७.२०११ रु.३५९३०/- 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
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.९८/२०११ 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. महावितरणने आपल्या युक्तीवादात नमुद केल्याप्रमाणे सदर वीज कनेक्शन हे श्री.रामदास दत्तात्रय गुरव यांच्या नावे आहे व या कनेक्शनचा वापर श्रीमती सुप्रिया सजंय सावंत करीत आहेत हे जरी सत्य असले तरी तक्रारदार अर्जदारास अशा प्रकारची तक्रार मंचाकडे दाखल करण्यासाठी वीज कनेक्शन ज्यांच्या नावे आहे त्या वीज ग्राहकानी सम्मती पत्र दिलेले नाही. तसेच सदर कनेक्शनचे नाव बदलण्यासाठीचा विहीत नमुन्यातील अर्ज देखिल आजतागायत श्रीमती सुप्रिया संजय सावंत यांनी सादर केलेला नाही, त्यामुळे वरील निर्णय देताना हा मुद्दा देखिल लक्षात घेणे गरजेचे आहे असे मला वाटते.

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

दिनांक :- ०७.१२.२०११
ठिकाण :- रत्नागिरी.