

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

ग्राहक तक्रार क्र. १०९/२०११

दि.२४.११.२०११

श्री. कृष्णा दिनू निवळकर,
मु.पो.कात्रोळी, कुभारवाडी,
ता.चिपळूण, जि.रत्नागिरी.

तक्रारदार ग्राहक

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता 'महावितरण'
स व सु विभाग चिपळूण

विरुध्द पक्षकार

फोरम उपस्थिती

- १) श्री. व्ही.बी.जगताप
अध्यक्ष, कार्यकारी अभियंता / सचिव
- २) श्री.एन्.ए.कुलकर्णी, सदस्य

ग्राहकाच्या वतीने

श्री.कृष्णा दिनू निवळकर (ग्राहक)

विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने

- श्री.मकरंद देवेंद्र आवळेकर (कार्यकारी अभियंता)
विभागीय कार्यालय चिपळूण
- श्री.वासुदेव तुकाराम मोरे (सहाय्यक अभियंता)
विभागीय कार्यालय चिपळूण

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

ग्राहक श्री.कृष्णा दिनु निवळकर, मु.पो.कात्रोळी (कुभारवाडी),ता.चिपळूण यांनी त्यांच्या वाणिज्य वापरासाठी असलेल्या मीटरचे (ग्राहक क्र.२२०१४०००३१९१) विजबिल भरमसाठ आल्याबाबतची तक्रार अनुसुची 'अ' मध्ये आवश्यक त्या तपशिलासह मंचाकडे दि.२४.११.२०११ रोजी दाखल केलेली असून, सदर विज बिले रद्द करून योग्य ते दुरुस्त केलेले बिल देण्याबाबत विनंती केलेली आहे. तक्रार प्राप्त होताच मंचाकडील पत्र क्र.११०१ दि.२९.११.२०११ अनव्ये कार्यकारी अभियंता, विभागीय कार्यालय चिपळूण यांचेकडून स्पष्टीकरण मागविणेत आले पण विहीत वेळेत स्पष्टीकरण न प्राप्त झाल्याने सदर प्रकरणाची सुनावणी दि.२९.१२.२०११ रोजी निश्चित करून पूर्ण करून घेण्यात आली.

सुनावणी दरम्यान स्वतः अर्जदार श्री.कृष्णा दिनु निवळकर तसेच महावितरणकडून कार्यकारी अभियंता, विभागीय कार्यालय चिपळूण,सहाय्यक अभियंता व श्री.अशोक भोसले, सहाय्यक लेखापाल हे उपस्थित राहून त्यांनी आपला युक्तीवाद सादर केला तसेच सुनावणीच्या वेळेस कार्यकारी अभियंता यांनी आपले स्पष्टीकरण सादर केले व त्याची प्रत तक्रारदार ग्राहकास देखिल दिली.

सुनावणीच्या दरम्यान तक्रारदार ग्राहकानी आपला युक्तीवाद मांडताना स्पष्ट केले की, त्यांनी आपल्या राहत्या घरासाठी व त्यांचे असलेल्या दुकानासाठी फेब्रुवारी २००२ मध्ये व्यापारी कनेक्शन घेतलेले आहे. माहे फेब्रुवारी २००८ पर्यंत येणारी सर्व बिले वेळच्या वेळी भरलेली आहेत, पण अचानक ऑगस्ट २००८ मध्ये २१०००/- रुपयाचे बिल आले. त्यानंतर मी महावितरणच्या कार्यालयात भेटून हे बिल मला मान्य नसून मिटरची तपासणी करण्यास सांगितले व त्यासाठी टेस्टिंगची फी पण भरलेली आहे. दरम्यान हा मिटर बदलण्यात आला पण ऑगस्ट २००८ नंतर देखिल येणारी सर्व बिले दुरुस्त न करताच दिलेली आहेत. तसेच नोव्हेंबर २००८, फेब्रुवारी २००९ व मे २००९ ही बिले देखिल १८६० युनिटचा वापर झाल्याचे गृहीत धरून आलेली आहेत. दरम्यानच्या काळात एकदा ३०००/- रु. व एकदा ४०००/- रु. इतकी रक्कम भरलेली आहे, पण आजपर्यंत माझे विज बिल दुरुस्त झाले नाही. पण एकूण २,५०,०००/- (रु.दोन लाख पन्नास हजार मात्र) इतक्या रकमेची बिले महावितरणने दिलेली आहेत.

या तक्रारीच्या अनुषंगाने मी महावितरणला वेळोवेळी अर्ज केला आहे, तसेच हा प्रश्न मी आमसभेत देखिल उपस्थित केला पण महावितरण कोणत्याही प्रकारची दखल घेत नाही, तसेच माझा मिटर टेस्ट केल्याचे प्रमाणपत्र देखिल देत नाही. माझ्या घरात मे २००८ ते ऑगस्ट २००८ या काळात घरघंटी होती, पण तिचा वापर मी खूपच अल्प काळासाठी केलेला आहे. त्यामुळे मला इतक्या मोठ्या रकमेची बिले येणे शक्यच नाही. सध्या थकबाकी असल्याचे सांगून माझा विजपुरवठा बंद करून मिटर काढून नेलेला आहे व ही कृती देखिल बेकायदेशीर आहे. घरात सद्या विज पुरवठा नसल्यामुळे खुपच हाल होत असून, मुलांच्या शिक्षणावर परिणाम होत आहे. त्यामुळे मंचानी ही बिले दुरुस्त करून देण्याचे व विजपुरवठा पुर्ववतः करण्याचे आदेश द्यावेत.

महावितरणकडून आपली बाजू मांडताना श्री.अशोक भोसले (सहाय्यक लेखापाल) यांनी युक्तीवाद केला. आपल्या युक्तीवादात त्यांनी स्पष्ट केले की, श्री.कृष्णा दिनु निवळकर यांनी आपल्या राहत्या घरासाठी व त्यामध्ये असलेल्या दुकानासाठी सन २००२ मध्ये व्यापारी तत्वाचे कनेक्शन घेतलेले होते. फेब्रुवारी २००८ पर्यंत त्यांना कनेक्शन घेतल्या पासूनची दिलेली सर्व विजदेयके व्यवस्थित होती व ती त्यांनी भरलेली आहेत. प्रस्तुत विजबिलाच्या तक्रारीचा कालावधी फेब्रुवारी २००८ नंतरचा आहे. फेब्रुवारी २००८ च्या दरम्यान फोटोमिटर रिडींग सुरु करण्यात आले होते व त्यामुळे मे २००८ मध्ये ह्या मिटरचे रिडींग घेता आले नाही. दरम्यान फेब्रुवारी २००८ मध्ये निवळकर यांनी आपल्या दुकानात घरघंटी बसविली व त्या घरघंटीद्वारे त्यांनी

पिठ दळून देण्याचा व्यवसाय केला. ऑगस्ट २००८ मध्ये त्यांच्या मिटरचे रिडींग घेतले गेले पण त्यांनी केलेल्या घरघंटीच्या अमर्याद वापरामुळे मिटरचे रिडींग ४३३९ नोंदविले गेले, त्यामुळे त्यांना देणेत आलेले विज बिल रक्कम रु.२१५७९/- इतक्या रकमेचे दिले गेले. दरम्यान श्री.निवळकर यांनी तक्रार दाखल केल्यामुळे मिटर तपासणी फी भरून घेऊन हा मिटर दि.१७.१०.२००८ रोजी तपासणीसाठी काढला. त्यामुळे नोव्हेंबर २००८, फेब्रुवारी २००९, मे २००९ ह्या कालावधीची बिले संगणकाने ठरवलीलेल्या सरासरी वापराप्रमाणे म्हणजेच १८६० युनिट प्रती तिमाही ह्या वापराप्रमाणे दिली. ऑगस्ट २००९ मध्ये नविन मिटरची नोंद संगणक प्रणालीमध्ये झाल्यानंतर नोव्हेंबर २००८, फेब्रुवारी २००९ व मे २००९ ही सरासरी वापराने दिलेली बिले संगणकप्रणाली मध्येच दुरुस्त करण्यात येऊन श्री.निवळकर यांना रु.३१८०६/- इतके क्रेडीट देण्यात आले व या दुरुस्तीसह श्री.निवळकर यांना रु.३७१५७/- इतक्या रकमेचे बिल दिलेले आहे. ह्या बिलानी देखील समाधान न झाल्यामुळे श्री.निवळकर यांनी विभागीय कार्यालयास दाद मागीतली असता, त्यांचे नोव्हेंबर २००९ चे बिल हे त्यांचा पुर्विचा वापर प्रत्येक महीन्यात विभागून व त्यावर आधारीत दरानुसार दिले गेले, त्यामुळे निवळकर यांना परत रु.६८११/- इतक्या रकमेचे क्रेडीटसह रु.३५४११/- इतक्या रकमेचे बिल दिलेले होते.

दरम्यानच्या काळात ऑगस्ट २००८ ते सप्टेंबर २००८ या काळात त्यांनी आपला घरघंटीचा व्यवसाय बंद केलेला आहे. श्री.निवळकर यांना ऑगस्ट २००८ मध्ये जादा रकमेचे आलेले बिल हे त्यांच्या घरघंटीच्या वापरामुळे आलेले आहे, त्यामुळे हे बिल बरोबर आहे. तसेच नोव्हेंबर २००८ ते ७ मे २००९ या दरम्यानची बिले मिटर बदल्यामुळे सरासरीची दिलेली होती, पण ही बिले देखिल ऑगस्ट २००९ मध्ये दुरुस्त झालेली आहेत. तसेच नोव्हेंबर २००९ मध्ये तर त्यांना त्यांचा वापर विभागून योग्य ती दुरुस्तीकरून बिल दिलेले आहे त्यामुळे नोव्हेंबर २००९ चे बिल हे योग्य व रास्त बिल आहे, असे असताना श्री.निवळकर यांनी ऑगस्ट २००८ मध्ये रु.८२०/- व मे २००९ मध्ये रु.३०००/- इतकीच रक्कम भरलेली असून त्यानंतर मात्र आजतागायत विज बिलापोटी काहीही रक्कम भरलेली नाही.

श्री.निवळकर यांनी वेळोवेळी केलेल्या तक्रारीची दखल सर्वच पातळीवर घेतलेली असून त्यांच्याच मागणीनुसार मिटरची तपासणी करून त्याचा अहवाल त्यांना दिलेला आहे. तसेच त्यांच्या जोडभाराची तपासणी देखिल त्यांचे समोर केलेली असून, त्या तपासणी अहवालावर त्यांची सही आहे. त्यांच्या विनंती नुसार त्यांना बिल भरण्यासाठी हप्ते दिले पण ह्या कोणत्याही बाबींचा त्यांच्यावर परिणाम झाला नाही. उलटपक्षी तेच वेगवेगळ्या राजकीय स्तरावर जाऊन करता न येणारे विजबिल त्यांच्या इच्छेनुसार दुरुस्त व्हावे अशी अपेक्षा करत आहेत. याशिवाय ही बाब त्यांनी वेगवेगळ्या वर्तमानपत्रामध्ये देऊन नाहक महावितरणच्या कामकाजामध्ये व्यत्यय आणित आहेत.

श्री.निवळकर यांना नोव्हेंबर २००९ रोजी दिलेले बिल योग्य आहे पण त्यांनी मे २००९ मध्ये फक्त रु.३०००/- भरलेले आहेत व त्यानंतर मात्र त्यांनी विजबिल भरणे पुर्णपणे थांबविलेले आहे. अशा परिस्थिती मध्ये विजबिल न भरता त्यांचा विजपुरवठा सुरु ठेवता येणार नव्हता त्यामुळे रितसर नोटीस देऊन त्यांचा विजपुरवठा दि.१३.०४.२०१० रोजी कायमस्वरूपी बंद करणेत आला आहे. त्यांनी मागीतलेले सर्व रिपोर्ट वेळच्यावेळी त्यांची पोहोच घेऊन दिलेले आहेत. आज रोजी श्री.निवळकर यांचे कनेक्शनवरती रु.३९९७६/- इतकी थकबाकी असून ती बरोबर आहे व म्हणूनच ही थकबाकी भरण्यासाठी योग्य तो आदेश व्हावा.

तक्रार प्रकरणामध्ये दाखल झालेली सर्व कागदपत्रे, तपासणी अहवाल, वर्तमानपत्रामधील उतारे व दोन्ही पक्षाकडून झालेला युक्तीवाद या सर्वांचा सखोल अभ्यास करता खालीलप्रमाणे निष्कर्ष काढणेस येत आहे.

श्री.निवळकर यांनी आपल्या राहत्या घरासाठी व आपल्या दुकानासाठी व्यापारी तत्वावरील मिटर घेतलेला असून फेब्रुवारी २००८ ते ऑगस्ट २००८ या काळात त्यांनी त्याच मिटरवरून ३ अश्वशक्तीची घरघंटी वापरलेली आहे. घरघंटीची क्षमता कनिष्ठ अभियंता यांनी त्यांच्या तपासणी अहवालात नमुद केलेली असून, तपासणी श्री.निवळकर यांचे समक्ष झालेली आहे. तसेच घरघंटी वापरल्याचे श्री.निवळकर यांनी सुनावणी दरम्यान कबूल केलेले आहे व या घरघंटीच्या वापरामुळेच मिटरवर नोंद दिलेले रिडींग जास्त आलेले आहे. कारण ह्या मिटरची निवळकर यांचे विनंतीवरून तपासणी केलेली असून, तपासणी मध्ये हा मिटर व्यवस्थित असल्याचे आढळले आहे. ह्या तपासणी अहवालावर श्री.निवळकर यांची पण सही आहे. तसेच या पुर्वी ह्या मिटरच्या सिरिज मध्ये आणखी एक मिटर लावून देखिल तपासणी केली असता त्यावेळी देखिल मिटर बरोबर असल्याचे लक्षात आले असून, त्या तपासणी अहवालावर पण श्री.निवळकर यांची सही आहे. ह्याचाच अर्थ ऑगस्ट २००८ मध्ये श्री.निवळकर यांना दिलेले विजबिल बरोबर आहे.

ह्यानंतर हा मिटर दि.१७.१०.२००८ रोजी तपासणीसाठी काढल्यामुळे संगणकप्रणाली मधून संगणकाने ठरविलेल्या सरासरी वापर प्रती तीमाही १८६० युनिट वापर गृहीत धरून नोव्हेंबर २००८, फेब्रुवारी २००९ व मे २००९ ही बिले दिलेली आहेत. पण मिटर बदलल्याची नोंद संगणकप्रणालीमध्ये झाल्याबरोबर ऑगस्ट २००९ मध्ये देणेत आलेले विजबिल हे यापूर्वी दिलेली सरासरी वापराची बिले वजा करून दिलेले आहे. त्यानंतर पुन्हा श्री.निवळकर यांचे समाधान न झाल्यामुळे नोव्हेंबर २००९ मध्ये त्यांचा वापर विभागून देऊन रु.६८११/- इतक्या रकमेचे क्रेडीट दिलेले आहे. म्हणजेच महावितरणकडून श्री.निवळकर यांच्या सर्व तक्रारीची दखल वेळच्या वेळी घेणेत आलेली आहे. सर्व दृष्टीने सुधारीत व योग्य बिल नोव्हेंबर २००९ मध्ये देणेत आलेले असून त्याची रक्कम रु.३५४११/- इतकी आहे. या उलट श्री.निवळकर यांनी ऑगस्ट २००८ मध्ये रु.८२०/- भरल्यानंतर, मे २००९ रोजी रु.३०००/- भरले व त्यानंतर आजतागायत कोणतीही रक्कम भरलेली नाही.

श्री.निवळकर यांनी सुनावणीमध्ये त्यांना रक्कम रु.२,५०,०००/- इतक्या रकमेचे बिल आल्याचे नमुद केले पण हे बिल त्यांना सादर करण्यास सांगितले असता त्यांनी असमर्थता दर्शविली. तसेच त्यांनी रु.३०००/- व रु.४०००/- इतकी रक्कम भरल्याचे सांगितले मात्र पावत्या सादर करण्यास सांगितले असता फक्त रु.३०००/- पोस्टामध्ये भरल्याची पावती सादर केली. महावितरणकडून सादर करण्यात आलेले C.P.L पाहिले असता हीच बाब सिद्ध होत असून रु.३०००/- दि.०२.०५.२००९ रोजी भरल्यानंतर त्यांनी आजतागायत पैसे भरलेले नाहीत. तसेच श्री.निवळकर यांनी महावितरण तक्रारीची दखल घेत नसून तपासणी अहवाल दिलेला नाही, तसेच कोणतीही सुचना न देता मिटर काढला असा आक्षेप घेतला. पण सर्व अहवालांचे निरीक्षण केले असता, प्रत्येक अहवालावर श्री.निवळकर यांच्या सहया आहेत व मिटर काढण्यापुर्वी महावितरणने श्री.निवळकर यांना नोटीस देखिल दिलेली आहे. याचा सरळ अर्थ होतो की, श्री.निवळकर हे चुकीचे निवेदन करीत असून मंचाची दिशाभुल करीत आहेत. तसेच प्राप्त कागदपत्रांचे निरीक्षण करता श्री.निवळकर हे वेगवेगळ्या राजकीय स्तरावरून दबावतंत्राचा वापर करीत असून वृत्तपत्राचे माध्यम वापरून महावितरणच्या कामकाजामध्ये नाहक व्यत्यय आणीत आहेत असे लक्षात येते.

वरील सर्व निष्कर्षावरून मंचाचे असे स्पष्ट मत आहे की, महावितरणकडून श्री.निवळकर यांना दिलेले नोव्हेंबर २००९ अखेरचे बिल योग्य आहे व त्या बिलामध्ये त्या पुर्वीच्या काळामध्ये सरासरीने दिलेल्या बिलाच्या तसेच इतर सर्व अनुषंगिक सुधारणा केलेल्या आहेत व त्यामुळे हे बिल भरणे श्री. निवळकर यांना क्रमप्राप्त आहे. श्री.निवळकर यांनी बिलाची रक्कम न भरलेमुळे महावितरणने त्यांचा विजपुरवठा खंडीत केलेला असून, विद्युत कायदा २००३ कलम ५६ प्रमाणे महावितरणला तसा अधिकार प्राप्त आहे. त्यामुळे कायद्याच्या तरतुदीमध्ये नमुद केल्याप्रमाणे महावितरणने विजपुरवठा खंडीत करण्याची कृती समर्थनीय ठरते.

वरिल सर्व निरीक्षणावरून खालीलप्रमाणे आदेश देणेत येत असून, तो उभय पक्षावर बंधनकारक राहिल.

आदेश

१. अर्जदाराची तक्रार फेटाळण्यात येत आहे.
२. महावितरणची विजपुरवठा खंडीत करण्याची कृती योग्य असून, कायदेशीर प्रक्रिया अवलंबून थकबाकीची रक्कम वसुली करावी.
३. पुर्ण थकबाकी वसुल झालेनंतर नियमांच्या अधिन राहून विजपुरवठा सुरु करणेत यावा.
४. खर्च तसेच अनुषंगिक बाबीसाठी कोणताही आदेश नाही.
५. 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

व्हि.बी.जगताप
अध्यक्ष, कार्यकारी अभियंता/सचिव
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

एन्.ए.कुलकर्णी
सदस्य
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- १७.०१.२०१२

ठिकाण :- रत्नागिरी.