

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

---

ग्राहक तक्रार क्र. ५८/२०१०/२५.१०.२०१०

श्री.यशवंत भिकाजी यादव.  
मु.पो.कोळवली,  
ता.गुहागर,  
जि.रत्नागिरी.



तक्रारदार ग्राहक

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता 'महावितरण'  
स व सु विभाग,  
चिपळूण डिव्हिजन.



विरुध्द पक्षकार

फोरम उपस्थिती



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

## प्रतिनिधी

ग्राहकाच्या वतीने

श्री.यशवंत भिकाजी यादव.

विरुद्ध पक्षकाराच्या वतीने

- १) श्री.एच्.वाय.ठोसरे.  
सहाय्यक अभियंता , गुहागर
- २) श्री.व्ही.एस्.कीर.  
उच्चस्तर लिपीक , गुहागर

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

श्री. यशवंत भिकाजी यादव, मु.पो.कोळवली, ता.गुहाघर हे घरगुती वीज ग्राहक असून ग्राहक क्र.२२५७६०००२०८१ असा आहे. या तक्रारदार ग्राहकाने आपली विद्युत बील ज्यादा आल्या विषयीची तक्रार विहित नमुन्यात आवश्यक त्या तपशिलासह दाखल केलेली आहे. तक्रार दाखल होताच मंचाकडील पत्र क्र.७४२ दि.२७.१०.२०१० नुसार कार्यकारी अभियंता, चिपळूण डिव्हिजन यांच्याकडून स्पष्टीकरण मागीतले असता विहित कालावधीत ते प्राप्त झालेले नाही. मंचाकडून संबंधितांना दि.११.११.२०१० रोजी स्मरणपत्र पाठवून तातडीने तपशिल आणि स्पष्टीकरण दाखल करण्यास सांगितले.

ग्राहकाने दाखल केलेल्या तक्रारीचा तपशील असा की -

घरघुती वापराबाबत ०१.०६.२००५ ते २३.०२.२००७ या कालावधीचे बील रु.९१८०/- इतके आले असून पुन्हा २९.०५.२००७ रोजी रु.९४६०/- बील देण्यात आले आणि पुन्हा २९.०६.२००७ रोजी रु १०,१४०/- इतके बील आले. तीन्ही वेळेस गुहाघर कार्यालयाकडे संपर्क करुन सुध्दा बीलाची दुरुस्ती होवू शकली नाही. या दरम्यानच असलेला जुना मीटर काढुन नवीन मीटर बसवला गेला आणि त्याची पुर्ण रक्कमही वसुल करण्यात आली. मीटर बसवल्यानंतर घरच्या पत्यांवर आजतगायत एकही बील आलेले नाही. बीले वेळेवर देण्यात येत नाहीत, मीटर फॉल्टी असतानाही आम्हास जबाबदार धरुन अवास्तव आकारणी केलेली आहे. २००५ ते फेब्रुवारी २००७ पर्यंत आलेली बील रु.२५०/- ते रु.३५०/- च्या

आसपास आहेत. २३.०२.२००७ बील रु.९१८०/-, २९.०५.२००७ बील रु.९४६०/- आणि २९.०८.२००७ बील रु.१०,०४०/- ही तीन्ही बीले चुकीची असून त्याला कारण सदोष मीटर हेच आहे. मीटर बदलणे तसेच बीलाची दुरुस्ती विहित कालावधीत न झाल्याने वीज पुरवठा खंडीत होईल या भितीने अवास्तव आकारणी होवूनही बीलांचा भरणा केला गेला आहे. मीटर बाबतचे पैसे तसेच चुकीची बीले दुरुस्त करण्यात यावीत आणि मीटर बसवलेल्या पत्यावर नियमितपणे बील देण्यात यावीत.

अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाकडे २९.०७.२०१० रोजी तक्रार दाखल करूनही त्याचे निराकरण झालेले नाही. अंतर्गत कक्षाकडून कार्यकारी अभियंता, चिपळूण डिव्हिजन कार्यालयाकडे विचारणा करून सुध्दा कोणतीही माहिती उपलब्ध झालेली नाही. पुरवठा बंद करण्या बाबतची नोटीसही बेकायदेशीर आहे आणि यानुसार योग्य तो न्याय देण्यात यावा अशी मागणी करण्यात आलेली आहे.

तक्रार प्राप्त होताच नियमावलीनुसार विभागीय कार्यालय चिपळूण, यांच्याकडे मंचाकडील पत्र क.७४२, दि.२७.१०.२०१० च्या पत्रानुसार स्पष्टीकरण / तपशील मागितला असता तो उपलब्ध न झाल्याने मंचाकडील दि.११.११.२०१० रोजीच्या पत्रानुसार पुन्हा एकदा स्मरणपत्र देण्यात आले.

दिलेल्या नोटीसीनुसार तक्रार प्रकरणाची सुनावणी आज , दि.०७.१२.२०१० रोजी घेण्यात आली असता ग्राहकाच्या वतीने स्वतः ग्राहक श्री.यशवंत भिकाजी यादव आणि महावितरणच्या वतीने श्री.एच्.वाय.ठोसरे, सहाय्यक अभियंता ,गुहागर तसेच उच्चस्तर लिपीक श्री.व्ही.एस्.कीर हे उपस्थित राहून आपला युक्तीवाद केला.

ग्राहकाने आपल्या युक्तीवादात नमुद केले की ०१.०६.२००५ ते २३.०२.२००७ पर्यंतचे आलेले बील रु.९१८०/- अवास्तव असूनही भरण्यात आले. दरम्यानच्या काळात मीटर फॉल्टी असल्याने तो बंद करण्यात आला. वीज पुरवठा बंद करण्याविषयी नोटीसही काढण्यात आली होती. तथापी वीज पुरवठा बाबतीत शेवटची बील रक्कम रु.५२००/- भरण्यात आले. पधंरा महिन्याहून अधिक काळ सरासरी बीलेच देण्यात आली. माझ्या मुळ जागेवरच नवीन बांधकाम केले असल्याने नवीन वीज कनेक्शन देते वेळीस मीटर बदलण्यात येवून वीज पुरवठा जोडण्यात आला. तथापी एवढे होवूनही हातानेच तयार केलेली बिले घरच्या पत्यांवर न येता मला राहती जागा कोळवली पासून गुहागर कार्यालयापर्यंत सततचे हेलपाटे घालून आणावी लागली. वस्तुस्थिती विचारात घेता चुकीची बीले न देता वापरा प्रमाणे बिल देण्यात यावीत. सरासरी बिल देण्यात येवू नयेत तसेच ज्या ठिकाणी वीज जोडणी देण्यात आली आहे त्याच पत्यांवर बिले पाठवण्यात यावीत.

महावितरणच्या प्रतिनिधींनी आपल्या युक्तीवादात पहिले कनेक्शन बंद करून नवीन मीटर दिल्याचे मान्य केले तसेच जुना मीटर जमा करताना आवश्यक त्या रकमेची तडजोड करण्यात आल्याचे सांगितले. बीलाच्या तक्रारीबाबत बिल दुरुस्त झाल्यानंतर ग्राहकाने वीज बील भरले असल्याने बीलाबाबत कोणतीही तक्रार नसल्याचे सांगितले. काही तांत्रिक कारणास्तव सरासरी बिलं देण्यात येत होती. तथापी मीटर बदलला असून आता सरासरी बील देण्यात आलेले नाहीत. आणि बिल घरपोच करण्याबाबत आवश्यक ती उपाययोजना केली असल्याचे नमुद केले. इथून पुढे वीज देयके घरपोच दिली जातील आणि आवश्यक त्या सुधारणा वेळोवेळी करण्यात येतील हे ही मान्य करण्यात आले. ग्राहकास विचारणा केली असता मंचाकडे तक्रार दाखल केल्यापासून बीले घरच्या पत्यावर व्यवस्थित येत असल्याचे नमुद केले. महावितरणच्या म्हणण्यानुसार ग्रामीण भागातील परिस्थितीमुळे व्यवस्थापकीय अडचणी आल्याने बीलाची दुरुस्ती वेळेवर होवू शकली नाही, हे ही मान्य केले. आणि पुढील काळात योग्य ती कार्यवाही केली जाईल ही बाबही स्पष्ट केली.

सदरहु तक्रार प्रकरणात दाखल करण्यात आलेला तपशिल उभयबाजुंनी केलेला युक्तीवाद आणि अन्य तपशील विचारात घेता महावितरणने जवळ जवळ ९० % कार्यवाही पुर्ण केल्याचे दिसून आले आहे. प्रत्येक तिमाहीस बिलं दिली जातात, आणि या प्रकरणातील काही तांत्रिक बांबीमुळे १५ महिन्याच्या कालावधीकरिता सरासरी बिले देण्यात आलेली होती. तथापी ०१.०६.२००५ ते २३.०२.२००७ तसेच २००७ नंतर जुन्या विज पुरवठ्याची जोडणी काढून टाकल्यानंतर नवीन वीज जोडणी नियमानुसार दिली गेली आहे. तसेच ग्राहकाने ज्या अवास्तव बीलाबाबत तक्रार केली होती ते बील सुद्धा दुरुस्त करून देण्यात आले आहे. ग्राहकाची मुख्य अडचण म्हणजे घरच्या पंत्यावर बील न आल्यानं सातंत्याने गुहागर कार्यालयाकडे जाणे जिकीरीचे आणि खर्चाचे झाले असून, ग्राहकाला सलग दोन वर्षे त्याचा त्रासही झाला आहे. की जी बाब महावितरणने सुद्धा नाकारलेली नाही. संबंधित कार्यालयाने आपल्या कार्यपध्दतीत आवश्यक त्या सुधारणा केल्यास हे साध्य होवू शकेल. वस्तुस्थिती पाहता ग्राहकाची मागणी व तक्रार रास्त असून त्याचे निराकरण यापूर्वीच व्हायला हवे होते पण ते महावितरण कडून होवू शकलेले नाही. व्यवस्थापनातील हलगर्जीपणा आणि झालेला विलंब या अनुषंगिक बाबीबाबत ग्राहकास रु.६५०/- ( रु.सहाशे पन्नास मात्र ) देणे उचित ठरेल आणि या रकमेचे बीलातून समायोजन करण्यास महावितरणला मुभा राहिल.

मंचाच्या वरील निष्कर्षानुसार खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत असून विहित कालावधीत कार्यवाही करणे महावितरणवर बंधनकारक राहिल.

## आदेश

१. ग्राहकाची रास्त तक्रार मान्य करण्यात आली असून वीज जोडणी दिलेल्या पंत्यावर ग्राहकाला वीज देयके नियमीतपणे पाठवण्यात यावीत आणि पहिल्या ६ महिन्याच्या कालावधीकरिता याचा अहवाल मंचाकडे सादर करण्यात यावा.
२. ग्राहकास भरपाई आणि अनुषंगिक बाबी बाबत रु.६५०/- (रु.सहाशे पन्नास मात्र) देण्यात यावेत आणि संबंधित रकमेचे समायोजन चालू तिमाही बिलातून करण्यात यावे आणि संबंधित बिलाची प्रत भरणा झाल्यापासून १५ दिवसांत मंचाकडे दाखल करण्यात यावी.
३. खर्च किंवा अनुषंगिक बाबीबाबत कोणताही आदेश नाही.
४. सदरहु आदेशाची अमंलबजावणी वर नमुद केलेल्या कालावधीत करणे महावितरणवर बंधनकारक असून याचे उल्लंघन झाल्यास महावितरण दंडात्मक कारवाईस पात्र ठरेल.
५. या आदेशाविरुध्द ग्राहकांस अपील करावयाचे असल्यास खालील पंत्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात दाखल करता येईल.

पत्ता :-

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

श्री. डी. एस्. जामखेडकर  
अध्यक्ष  
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

श्री. व्ही.बी.जगताप  
कार्यकारी अभियंता व सचिव  
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

श्री.एन्.ए.कुलकर्णी  
सदस्य  
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- १४.१२.२०१०  
ठिकाण :- रत्नागिरी.