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

ग्राहक तक्रार क्र. ६०/२०१० **दि. ०२.११.२०१०**

श्री.सुरेश श्रीकृष्ण मलुष्टे.
मु.पो.पांगरी
ता.संगमेश्वर
जि. रत्नागिरी.

} **तक्रारदार ग्राहक**

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता 'महावितरण'
स व सु विभाग,
रत्नागिरी 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

१. सुरेश श्रीकृष्ण मलुष्टे
२.श्री.जयंत पुरषोत्तम बिवलकर.

विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने

१. श्री.एस्.पी.देशपांडे.
उपकार्यकारी अभियंता,
रत्नागिरी विभागीय कार्यालय

२. श्री.पी.आर.बाबरेकर
सहाय्यक अभियंता,
उपविभाग - देवरुख,रत्नागिरी.

३. श्री.जे.बी.आचरेकर
कनिष्ठ अभियंता, उपविभाग देवरुख

४. श्री.टी.एस्.लोहार,
सहाय्यक लेखापाल, उपविभाग देवरुख

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

तक्रारदार ग्राहक श्री.सुरेश श्रीकृष्ण मलुष्टे, मु.पो.पांगरी, ता.संगमेश्वर, जि.रत्नागिरी हे औद्योगिक कारणाकरिता वापरात असणा-या क्रशर व्यवसायाकरता श्री फेज जोडणीचे ग्राहक असून आवश्यक त्या तपशिलासह विहित नमुन्यात तक्रार दाखल झालेली आहे.

तक्रार उद्‌भवण्याचे मुख्य कारण म्हणजे जून २०१० चे देयक अवास्तव आल्याने वीज मीटर तपासणीसाठी अर्ज देवून शुल्कही भरण्यात आले. तथापी तपासणी अहवाल न देताच आणि ग्राहकास त्याचे म्हणणे मांडण्याची कोणतीही संधी न देता विज पुरवठा खंडीत करण्याबाबत नोटीस दिल्याने, तातडीची कार्यवाही म्हणून मंचाकडे 'तात्पुरती स्थगिती' मागण्यात आली असता, तक्रारीचे स्वरुप विचारात घेता मंचाने दि.०२.११.२०१० च्या आदेशानुसार खंडीत वीजपुरवठयाच्या कारवाईकरिता तात्पुरत्या स्थगितीचा आदेश देवून, वादग्रस्त जून /जुलै २०१० ची वादग्रस्त बीले वगळता अन्य बीले भरण्याबाबत ग्राहकास आदेश देवून मंचाकडील अंतिम आदेश प्राप्त होईपर्यत देवरुख उपविभागाला पुढील कोणतीही कार्यवाही करण्याला प्रतिबंध करण्यात आला.

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरुप प्रामुख्याने जून/जुलै २०१० मधील आलेली वादग्रस्त बीलाबाबत कोणतीही दुरुस्ती न देता वीज पुरवठा खंडीत करण्याची नोटीस मात्र देण्यात आल्याने या बेकायदेशीर कारवाईस तात्पुरती स्थगिती मिळण्याकरता अर्ज देवून तक्रारीच्या अनुषंगाने आवश्यक तो तपशीलही देण्यात

आला. जुना मीटर तपासणीस काढल्यानंतर नवीन मीटर बसवण्यात आला आणि त्यामुळे वापर कमी झाल्याचे स्पष्ट झाले असून त्यापुढील आलेली सर्व बीले भरली असून कोणतीही थकबाकी नाही. वस्तुस्थिती विचारात न घेता वीजपुरवठा खंडीत करण्याची नोटीस दिल्याने सदरहु नोटीस दि २९.१०.२०१० रोजी रद्द करावी, वीज पुरवठा खंडीत करण्यास प्रतिबंध करण्यास यावा आणि वादग्रस्त बीलाबाबत निर्णय होईपर्यत जून/जुलै २०१०ची बीले वगळून अन्य महिन्याची बील भरण्याची मुभा देण्यात यावी इ.समावेश आहे.

तक्रार अर्जाची सुनावणी दि.१४.१२.२०१० रोजी घेण्यात आली असता, उभयबाजुंनी ग्राहक, त्याचे प्रतिनिधी तसचे महावितरणच्यावतीने उपकार्यकारी अभियंता विभागीय कार्यालय, सहाय्यक अभियंता देवरुख कार्यालय यांनी उपस्थित राहून आपला युक्तीवाद केला.

ग्राहकाच्या म्हणण्यानुसार जून/जुलै २०१० मंध्ये अवास्तव बील आल्याने मीटर तपासणीचा अर्ज दि.१२.०७.२०१० रोजी देण्यात येवूनही मीटरची चाचणी घेण्यात आली नाही, तसेच अहवालही देण्यात आला नाही. Testing Result न कळल्याने बीलींगबाबत संदिग्धपणा तसाच ठेवण्यात आला. सदोष मीटर काढून घेताना कोणताही पंचनामा किंवा सही घेण्यात आलेली नाही. मीटर महावितरणने परस्पररित्या हलवल्यामुळे व त्यादिवशी नवीन मीटर बसवल्यामुळे जुन्या मीटरच्या तपशीलाबाबत ग्राहक जबाबदार ठरु शकत नाही. घडलेल्या meter tampering च्या घटना या मीटर हलवल्यानंतर म्हणजे दि.१३.०७.२०१० नंतर असल्याने मीटरच सदोष असला पाहिजे. मीटरच्या स्थितीचे लॉकींग, तो बॉक्समंध्ये असणे या सर्व बाबी महावितरणच्या अखत्यारितील आहेत. टेस्ट न घेता देण्यात आलेला अहवाल हा Meter Reading Instrument नुसार प्राप्त झाला आहे. ५ महिन्याचा कालावधी उलटुनही केवळ MRI रिपोर्ट देवून दिशाभूल करण्यात आलेली आहे. आयोगाच्या विनिमय २००५ च्या कलम १५.२.२ प्रमाणे कोणतीही माहीती उपलब्ध करुन देण्यात आली नाही. DTC मीटर तपासणी अहवालही देण्यात आलेला नाही. दि.१३.०७.२०१० रोजी मीटर काढून नेताना त्यांच्या समक्ष सिलबंद करुन त्यावर स्वाक्षरी घेतलेली नाही. सबंधित अहवालामंध्ये जुन-जलै २०१० च्या आकडेवारीचा उल्लेख नाही. महावितरणने केलेल्या आरोपाबाबत ग्राहकाने स्पष्ट केले की, कोणत्याही उपकरणाव्दारे छेडछाड केलेली नसून सबंधित मीटर बॉक्समंध्ये बसवलेला असून, ग्राहकाला केवळ रिडिंगच पाहता येते. सबंधित मीटरच्या पेटीला कुलुप व त्यावर सिलही होते. आणि किल्लीचे व्यवस्थापन महावितरणच हाताळते. पेटीचे सील अथवा कुलुप तोडल्याचा कोणताही पुरावा नाही. त्यामुळेच मिटरमंध्ये नैसर्गिक अथवा तांत्रिक बिघाड नाही असे कश्याच्या आधारे नमुद करण्यात आले आहे हेच संशयास्पद असून, मीटर तपासणी न करताच असा आरोप करण्यात आलेला आहे. वीजपुरवठा खंडीत करण्याची दिलेली दि.२९.१०.२०१० ची नोटीस कलम १२६ अंतर्गत नसून थकबाकी न भरल्यामुळे वीजपुरवठा खंडीत करण्याविषयी आहे. सबंधित सहाय्यक अभियंत्यानी वीज नियामक आयोगाच्या नियमावलीचे उल्लंघन केले असून, शुल्क भरुनही तपासणी न करणे, मीटर तपासणी न करताच निष्कर्ष काढणे, अवास्तव देयक रकमेची मागणी करणे, तसेच वीजपुरवठा खंडीत करण्याची नोटीस देणे इ.समावेश आहे. सबब जून-जुलै २०१० ची देयके रद्द करण्यात यावीत , वीजपुरवठा खंडीत करण्यासाठी दिलेली नोटीस कायमस्वरुपी रद्द करावी, मीटर तपासणी शुल्क परत करण्यात यावे आणि अधिनियम /विनिमयाच्या भंगाबद्दल उचित आदेश देण्यात यावा असे स्पष्ट करुन मीटरच्या स्थितीचे फोटोही दाखल करण्यात आले.

महावितरणने आपल्या युक्तीवादात कार्यकारी अभिंयता, चाचणी विभाग, रत्नागिरी यांनी पत्र क्र.७४२ दि.०९.०९.२०१० च्या चाचणी अहवालामध्ये MRI ने Magnetic Tamper Event Record झाले असे नमुद केले असून, magnetic tamper event मुळे reliable testing results मिळू शकत नाही असेही नमुद केले आहे. महावितरणने असेही स्पष्ट केले की, दि.१३.०७.२०१० आणि दि.१४.०८.२०१० रोजी लोहचुबंकाचा वापर करुन विजवापरात फेरफार झाल्याने कलम १२६ अंतर्गत दंड भरण्याची नोटीस आणि

थकबाकीसाठी पुरवठा बंद करण्याची नोटीस दि २७.१०.२०१० रोजी देण्यात आली. तक्रार प्रकरणाची व्याप्ती पाहता ही तक्रार वीज नियम २००३ च्या कलम १२६ - वीजेचा अनधिकृत वापर तसेच कलम १३५ - अपराध आणि दंड या कक्षेत येत असल्याने आणि आयोगाच्या नियमावली २००६ नुसार कलम ६.८(१) नुसारही सदरहु तक्रार मंचाच्या कक्षेत येत नसल्याने ती वगळण्यात यावी. महावितरणने टेस्टींग डिव्हीजनने जो अहवाल दिला आहे त्यानुसारच वीजेचा अवैध वापर केल्याचे नमुद करुन ग्राहकाला स्वतंत्र कारवाईस तोंड दयावेच लागेल असेही स्पष्ट केले आणि ग्राहकाची तक्रार फेटाळण्याविषयी आग्रह धरला. त्या अनुषंगिक सबंधित अहवाल व अन्य कागदपत्रे दाखल करण्यात आली.

तक्रार प्रकरणातील सदोष मीटरची परिस्थिती विचारात घेता आणि मीटर चाचणी विभागाकडून जो मीटर टेस्ट रिर्पोट (०९ सप्टेंबर २०१०) देण्यात आला त्या अनुषंगाने तांत्रिक बाबीची शहानिशा करण्याकरता मंचाकडून दि.२३.१२.२०१० रोजी कार्यकारी अभियंता, टेस्टींग डिव्हीजनला पत्र पाठवून, सबंधित कार्यालयाचा अहवाल, मिटरमधील नेमका दोष आणि नेमक्या वस्तुस्थितीवर भाष्य इ.अहवाल मागवण्यात आला असता सबंधित विभागाकडून दि.२७.०१.२०११ रोजी सदर अहवाल प्राप्त झाला. आणि अहवालानुसार कळवण्यात आहे की "Meter behavior is erratic, due to the erratic observations noticed, the meter may please be sent to Secure Meters Ltd., Udaipur, 313003 , India, for further analysis". अन्य तपशिलाबाबत अहवालामध्ये केवळ माहीती देण्यात आली असून नेमक्या वस्तुस्थितीवरमात्र नेमका अभिप्राय नोंदविलेला नाही.

तक्रार प्रकरणातील उभय बाजुंनी दाखल करण्यात आलेले तपशील, युक्तीवाद आणि मीटरचे वेगवेगळया तारखांना घेण्यात आलेली चाचणी आणि अनुषंगिक अहवाल विचारात घेता मंचाचे स्पष्ट मत असे की,मीटर सदोष असून त्याचा चाचणी अहवालही अस्पष्ट असल्यामुळे कार्यकारी अभियंता , टेस्टींग डिव्हिजन यांनी आपला अभिप्राय संदिग्ध स्वरुपाचा दिला असल्यामुळे ग्राहकाला जबाबदार धरुन केलेली बिलाची आकारणी अवास्तव असून ती प्रचलित नियमावलीच्या विरुध्द असल्यामुळे जुन-जुलै तसेच सदोष मीटर काढल्यानंतर १३.०७.२०१० व ०४.०८.२०१० या दोन तारखांचे सरासरी वापराचे १६६ युनिटचे बील रु.१७९०/- रद्दबादल करणेच योग्य ठरेल. सदोष मीटरची तपासणी मुळातच विलंबाने करण्यात आलेली असून या ठिकाणी सुद्धा आयोगाच्य नियमावलीचा भंग केल्याचे स्पष्ट झाले आहे. सदोष मीटर तपासणी करीता ग्राहकाने मागणी केल्यानंतर तो बदलण्यात आला आणि नवीन मीटर बसवल्यानंतर आलेली बीले ही विजेच्या वापरानुसार बरोबर असून ग्राहकाने ती विहित कालावधीत भरलेली आहेत. सदोष मीटरबाबत मीटर टेस्ट रिर्पोट म्हणून पत्र क्र.७४२, दि.०९.०९.२०१० रोजी देण्यात आलेल्या चाचणी विभागाच्या अहवालानुसार सिल व्यवस्थित नसल्याचे नमुद करुन असेही सुचवण्यात आलेले आहे की, "Not to disturb the status of doubtful meter from site and testing of meter may be carried out be 3 Phase accucheck on site only". टेस्टिंग डिव्हिजनच्या या चाचणी अहवालानुसार पुढील कोणतीही कार्यवाही महावितरणकडून करण्यात आलेली नाही. आणि ग्राहकाने पुन्हा- पुन्हा आक्षेप नोंदवल्याने मीटर तपासणीकरीता दि.१२.०१.२०११ रोजी पुन्हा बोलवण्यात आले. पण पुन्हा मीटर चाचणी घेवून कोणताही अहवाल देण्यात आलेला नाही. सदोष मीटरबाबत किंवा मीटर फेरफारबाबत कोणतीही शंका किंवा ग्राहकाच्या कृती संशयास्पद वाटल्यास त्याची पुढील कार्यपध्दती निश्चित स्वरुपाची असताना सुद्धा या तक्रारप्रकरणात त्याचा अवलंब करण्यात आलेला नाही. आणि याबाबतीत कार्यकारी अभिंयता , टेस्टींग डिव्हिजनचा अभिप्राय पुरेसा बोलका आणि स्पष्ट असल्याने वेगळे स्पष्टीकरण किंवा भाष्य देण्याची गरज आहे असे मंचास वाटत नाही.

तक्रारीचा मुख्य विषय सदोष मीटर आणि त्या अनुषंगाने देण्यात आलेली बिले हा असल्याने आणि मिटरबाबत मंचाने अभिप्राय मागितला असता टेस्टींग डिव्हिजनकडून जी माहिती उपलब्ध करुन देण्यात

आलेली आहे (पत्र क्र.EE/TDR/Lab/97 dt.14.01.2011) नुसार मीटरमधील दोष स्पष्ट झाले असून मीटर टेस्टींग डिव्हिजनच्या कस्टडीत असताना Magnetic Tamper ची घटना ही दि १३.०७.२०१० रोजीच घडलेली आहे. सबब कार्यकारी अभियंता, टेस्टींग डिव्हिजनने दिलेला अभिप्राय " Meter behavior is erratic"याच्याशी मंच पुर्णपणे सहमत असून या करिता ग्राहकाला जबाबदार धरणे योग्य वाटत नाही. घटनेचा क्रम आणि उभयबाजुमंध्ये झालेला पत्रव्यवहार पाहता देवरुख कार्यालयाने नियमावलीचा वापर व्यवस्थित केलेला नसून औद्योगिक ग्राहकाबाबत सर्व्हिस प्रोव्हायडर या नात्याने जी दक्षता घ्यावयाला हवी होती ती ही घेण्यात आलेली नाही. किंवा ग्राहकावर केलेल्या आरोपाबाबत आरोप सिध्द करण्याची जबाबदारी असताना त्याबाबतीतही महावितरण अपयशी ठरले आहे. सबब महावितरणने उपस्थित केलेले सर्व आक्षेप आणि हरकती फेटाळणेच संयुक्तीक ठरेल. महावितरणनेच दाखल दाखल केलेल्या कागदपत्रावरुन मीटरची सत्यस्थिती स्पष्ट झालेली आहे. सदोष मीटरमुळे जुन/जुलै महिन्याची बीले अवास्तव असल्याचे स्पष्ट झाल्याने नियामक आयोगाच्या नियमावली क्र.१५.४ नुसार Billing in the event of defective meter मधील तरतुदी नुसार बील देणे बंधनकारक आहे. याच नियमावलीनुसार कलम १२६ किंवा कलम १३५ मधील तरतुदी या प्रकरणास लागू होत नाहीत आणि महावितरणचा हा आक्षेपही फेटाळण्यात येत आहे. तक्रार प्रकरणाचे कार्यक्षेत्र पुर्णपणे मंचाच्या अखत्यारितअसून महावितरणने ग्राहकावर आरोप केल्यानुसार कोणतीही बाब, कोणत्याही तपासणीत सिध्द न झाल्याने जुन आणि जुलै या महिन्यातील बील नियमावली १५.४ नुसार देण्याचे महावितरणवर बंधनकारक आहे. या प्रकरणातील वीजपुरवठा खंडीत करण्याची नोटीससुद्धा तक्रारप्रकरणाशी सुसंगत नसल्याने ती नोटीसही रद्दबादल करणे वीज विधेयकातील तरतुदीनुसारच आवश्यक आहे. देवरुख कार्यालयाने दि.१२.०७.२०१० आणि दि२९.१०.२०१० रोजी पुरवठा खंडीत करण्याबाबत दिलेल्या नोटीसा वीज विधेयकातील तरतुदीच्या विरुध्द असल्याने आणि सबंधित कलम ५६ ची पुर्तता न झाल्याने या दोन्ही नोटीसा रद्दबादल करण्यात येत आहेत. पुरवठादाराचे कर्तव्य आणि प्रामुख्याने Standard of performance (SOP) चे पालन महावितरणकडून केले जात नाही असे जाणवते. मंचाच्या निष्कर्षानुसार खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत आहे.

आदेश

१. सदोष मीटर आणि त्याअनुषंगाने देण्यात आलेल्या जुन २०१० आणि जुलै २०१० च्या अवास्तव बीलाबाबतची तक्रार मान्य करण्यात आली असून आणि मीटरमधील दोष स्पष्ट झाल्याने जुन २०१० आणि जुलै २०१० हि बिले रद्द करण्यात आलेली आहेत. सदरहु कालावधीकरिता नियामक आयोगाच्या १५.४ प्रमाणे या कालावधीची बिले देण्यात यावीत आणि संबधीत बीलाचा भरणा ग्राहकाने बील मिळाल्यापासून ३० दिवसात करावा.

२. वीज विधेयकातील तरतुदीनुसार दि.१३.०७.२०१० आणि दि०४.०८.२०१० या कालावधीतील १६६ युनिटचे देण्यात आलेले एकूण बील रु.१७९०/- रद्दबादल करण्यात येत असून महावितरणचा या बाबतीतील आक्षेप फेटाळण्यात आला आहे.

३. सदोष मीटरच्या चाचणी अहवालानुसार आणि आयोगाच्या नियमावलीच्या तरतुदीनुसार मीटर तपासणीचे शुल्क रु.३००/- (रु.तीनशे मात्र)ग्राहकाला आदेश मिळाल्यापासून १५ दिवसात (Receipt No.९९३४५७०) परत करण्यात यावेत.

४. वीज पुरवठा खंडीत करण्याबाबत दि.१२.०७.२०१० आणि दि.२९.१०.२०१० रोजी विद्युत कायदा २००३, कलम ५६ नुसार देण्यात आलेल्या नोटीसा तरतुदीशी सुसंगत नसल्याने त्याही रद्दबादल करण्यात आलेल्या आहेत.

५. तक्रार प्रकरणाच्या अनुषंगाने ग्राहकास आवश्यक ती माहीती विहित कालावधीत पुरवण्यात यावी.

६. भरपाई किंवा अनुषंगिक खर्चाबद्दल कोणताही आदेश नाही.

७. वरील सर्व आदेशाची पुर्तता करुन पुर्तता अहवाल हा आदेश मिळाल्यापासुन ४० दिवसात मंचाकडे दाखल करण्यात यावा.

८. या आदेशाविरुध्द ग्राहकांस अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात दाखल करता येईल.

पत्ता :-

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

श्री. डी. एस्. जामखेडकर	श्री. व्हि.बी.जगताप	श्री.एन्.ए.कुलकर्णी
अध्यक्ष	कार्यकारी अभियंता व सचिव	सदस्य
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल	ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल	ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- २२.०२.२०११
ठिकाण :- रत्नागिरी.