

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

ग्राहक तक्रार क्र. ३८/२००९

दि. ०२/०२ /२००९

१) सहस्र केमिकल्स प्रा. लि.  
बी १७, णम. आय. डी. सी.  
लोटे, परशुराम,  
ता. खेड, जि. रत्नागिरी.



तक्रारदार ग्राहक

विरुध्द

१) कार्यकारी अभियंता 'महावितरण'  
स व सु विभाग,  
विभागीय कार्यालय खेड.



विरुध्द पक्षकार

फोरम उपस्थिती



- १) श्री. डि. एस्. जामखेडकर  
अध्यक्ष
- २) श्री. जे.एल. सोनवणे  
कार्यकारी अभियंता  
व सचिव
- ३) श्री.एन.ए.कुलकर्णी  
सदस्य

ग्राहकाच्या वतीने



ग्राहक स्वतः श्री. डि. ए. जाधव.  
संचालक सहस्र केमिकल्स प्रा. लि.

विरुद्ध पक्षकाराच्या वतीने

- १) श्री. रा. य. माशाळकर  
कार्यकारी अभियंता, खेड.
- २) श्री. वि. दि. काळे  
सहा. अभियंता, लोटे.

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

तक्रारदार ग्राहक सहस्र केमिकल्स प्रा. लि., एम. आय.डी.सी. लोटे, परशुराम ता. खेड, जि. रत्नागिरी, याचेकडे औद्योगिक विज जोडणी असून ग्राहक क्रमांक २२१०२००१४४४६ असा असून विज मीटर जलद फिरत असल्यामुळे बिलाची आकारणी चुकीची झाली असून वाढीव बील्स पाठविण्यात आलेली आहेत. वाढीव बिलावर व्याज व दंड आकारणी केली असून त्याबाबत वेळोवेळी पाठपुरावा करून ही तक्रारीचे निवारण न झाल्याने ग्राहकाने २९.०१.०९ रोजी अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष यांच्याकडे तक्रार दाखल केली असता, कक्षाकडील पत्र क्रमांक १५९६ दि. १८.०३.०९. नुसार उत्तर पाठविण्यात आले. पण तक्रारीचे निवारण झाले नाही आणि त्यामुळेच संबंधित ग्राहकाने आपली तक्रार विज विधेयक २००३ मधील तरतुदी नुसार फॉर्म 'अ' या विहित नमुन्यात १३ एप्रिल २००९ रोजी दाखल केली असून आवश्यक तो तपशील ही सोबत जोडलेला आहे. तक्रार दाखल होताच मंचाकडील पत्र क्रमांक ४७२ दि. १५.०४.०९ रोजी कार्यकारी अभियंता विभागिय कार्यालय खेड यांच्याकडून तक्रारीच्या अनुषंगाने स्पष्टीकरण मागण्यात आले असता, खेड विभागिय कार्यालयाने त्याच्याकडील पत्र क्रमांक १७९३ दि. २८.०४.०९ नुसार पाठविलेला तपशील मंचाकडे ६ मे २००९ रोजी प्राप्त झाला. नियामक आयोगाच्या नियमावली नुसार सुनावणीची नोटीस ५ मे २००९ रोजी पाठविण्यात येऊन प्रकरणाची सुनावणी १२ मे २००९ घेण्यात आली. उभय बाजूनी उपस्थित प्रतिनिधीनी दाखल केलेल्या तपशीला नुसार आपला युक्तीवाद ही केला आणि पुढील तपशील दाखल करण्याकरता महावितरणला २० मे ०९ पर्यंत मुदत देण्यात आली असता, तक्रार आणि युक्तीवादाच्या अनुषंगाने आवश्यक तो तपशील कागदपत्रासह महावितरणकडून २० मे ०९ रोजी दाखल करण्यात आला.

ग्राहकाचे तक्रारीचे स्वरूप असे की, ग्राहकांकडे असणाऱ्या औद्योगिक वीज जोडणीबाबत असणारा वीज मीटर जलद गतीने फिरत असल्याने १३.०६.०७ रोजी रूपये ५००/- चा भरणा मीटर टेस्टिंग फी पोटी करण्यात आला. सदर सदोष मीटरचा टेस्टिंग रिपोर्ट महावितरणकडून १४.०१.०९ रोजी देण्यात आला. मीटर ना दुरुस्तीचा कालावधी १३.०६.०७ पासून असल्याने या कालावधीतील पाठविण्यात आलेली वाढीव वीज बिले पूर्णपणे चुकीची असून या वाढीव बिलामध्येच व्याज आणि दंड आकारणी केलेली आहे की जी अन्याय कारक असून पूर्णपणे नियम बाह्य आहे. सदर कालावधीतील बिल रद्द करून दंड व व्याज न आकारता सुधारीत विज बिले यावी ग्राहकांच्या म्हणण्यानुसार १३.०६.०७ पासून १५ मार्च ०९ पर्यंत या प्रकरणाचा पाठपुरावा करून ही तक्रारीचे निवारण झालेले नाही. ग्राहकांच्या म्हणण्यानुसार आता पर्यंत

देण्यात आलेली असून सदोष मीटरचा टेस्टिंग रिपोर्ट विहित कालावधीत उपलब्ध न झाल्याने तक्रारीचे कारण उद्भवलेले आहे. चुकीची बिले आली असता ती वेळोवेळी दुरुस्त करून सदोष त्याप्रमाणे बिलाचे पेमेन्ट करण्यात आलेले आहेत. महावितरणच्या चुकीमुळे व्याज व विलेब आकार लावला गेला आहे. तो काढून टाकण्यात यावा या तक्रारीस खेड कार्यालयाने कोणताही प्रतिसाद दिलेला नाही. नोटीस व अन्य मार्गांनी मानसिक व आर्थिक त्रास दिलेला असून त्याची ही चौकशी करण्यात यावी.

सुनावणी कालावधीत ग्राहकांने आपल्या युक्तीवादात स्पष्ट केले की, सदोष मीटर बाबतचा चाचणी अहवाल विहित कालावधीत उपलब्ध झालेला नाही. या कालावधीतील बिलाच्या दुरुस्ती व पेमेन्टस ही केली असून दाखल केलेल्या चार्ट नुसार १३.०६.०७ पासून १६.०४.०९ पर्यंतचा तपशिल स्पष्ट असून ग्राहकांने कोणताही विलंब केलेला नाही. मीटर टेस्टिंग बाबत मीटर नेण्यापासून वाहन देण्यापर्यंत सर्व ते सहकार्य केलेले असताना ही ग्राहकाला मात्र त्रास देण्यात आलेला आहे. वीज वापर औद्योगिक कारणाकरता असल्याने योग्य ती काळजी घेण्यात आली होती. मीटर चा चाचणी अहवाल १४.०१.०९ रोजी देण्यात आला असून तो ग्राहकांच्या उपस्थित झालेला नाही. टेस्ट रिपोर्टलाच विलंब झाल्याने बीलाची दुरुस्ती करण्यात आलेली नव्हती ही वस्तुस्थिती असताना महावितरणने कोणतीही कार्यवाही केलेली नाही. या कारणाकरिता चुकीची बिले दुरुस्त करून मिळावीत व अशा बीलावर दंड व व्याज आकारला जावू नये. टेस्ट केलेल्या मीटरचा रिपोर्ट १४.०१.०९ रोजी देण्यात आल्याने नियमावलीच्या तरतुदीचा भंग महावितरणकडून झालेला आहे.

महावितरणच्या म्हणण्यानुसार ग्राहकांचा मीटर टेस्ट करण्याबाबतचा अर्ज मे २००७ मध्ये प्राप्त झाला त्यावेळेस रिडींग २०५०० होते. मीटर बदलताना ते २७००० युनिट दाखवीत होते त्यामुळे सरासरी बिल देण्यात आली. मीटर बदलण्यात आल्यामुळे २७००० च्या युनिटचा बीला करिता विचार करण्यात आला नाही. तर ५००० करिता बिल देण्यात आले. मीटर दुसऱ्यांदा बदलण्यात आल्यामुळे १५/७ ते २७/७ या कालावधीचे बिल देण्यात आलेले नाही. बीलाविषयी वाद उत्पन्न झाल्यामुळे part payment करण्याची सवलत देण्यात आली होती. टेस्ट रिपोर्ट ६ जानेवारी २००९ रोजी पाठविण्यात आला, कोणत्याही नियमावलीचे उल्लंघन झालेले नाही असेही महावितरणकडून स्पष्ट करण्यात आले.

सदर प्रकरणात दाखल करण्यात आलेला तपशील आवश्यक ती कागदपत्रे आणि उभय बाजूकडील युक्तीवाद विचारात घेता सदोष मीटर बाबत चाचणी अहवाल विहित कालावधीत न झाल्याने व तो ग्राहकांस उपलब्ध करून न दिल्याने आकारण्यात आलेल्या बीलाबाबत तक्रारीस सुरुवात झाल्याचे निदर्शनास येते आहे. ग्राहकांने २००७ पासून पाठपुरावा केलेला असून त्यास 'महावितरण' चा प्रतिसाद 'सकारात्मक' नसल्यामुळेच पुढील सुसंवाद होवू शकलेला नाही. सदोष मीटर बाबत फी भरल्यानंतर विहित कालावधितच मीटर तपासणी करून तो अहवाल ग्राहकांला देणे बंधनकारक असतानाही या प्रकरणात सदोष मीटर बाबत मे २००७ मध्ये अर्ज आल्यानंतर अश्या मीटरबाबतचा चाचणी अहवाल १४.०१.०९ रोजी देण्यात आल्याने नियामक आयोगाच्या सेवा शर्ती आणि प्रामुख्याने SOP चा भंग झाल्याचे स्पष्ट दिसत असून याबाबत महावितरणने कोणताही समाधानकारक खुलासा केलेला नाही बिलाबाबत तक्रार उद्भवलेली असताना सुद्धा ग्राहकांने बिलाच्या पेमेन्टबाबत तत्परता दाखविली असून महावितरणच्या कार्यालयाकडे चुकीच्या बिलाबाबत वेळोवेळी संपर्क साधलेला आहे आणि त्यानुसार देयकाचे पेमेन्ट ही

करण्यात आलेले आहे. ग्राहकांची ही कृती विचारात घेता, महावितरणकडून याची दखल घेवून मीटरच्या चाचणी अहवालाच्या आधारे बिलाची दुरुस्ती करणे गरजेचे होते पण ते करण्यात आलेले नाही किंबहुना त्याबाबतचा कोणताही खुलासा देण्यात आलेला नाही. ग्राहकाने १३.०६.०७ पासून १६.०४.०९ पर्यंत बिलाच्या पेमेंटबाबत तपशील दाखल केला असून तो विहित कालावधीत केलेला आहे की ज्याकरीता महावितरणचा ही कोणताही आक्षेप नाही. खेड विभागिय कार्यालयाने पत्र क्रमांक २०७२ दिनांक १९.०५.०९ नुसार मान्य ही केले आहे की, Replacement not fed, Details of 19/25 not traceable due to office shifting. महावितरणने आपल्या पत्रातुनच एकूण कार्यपद्धतीची कबुली दिली असल्याने ज्या पध्दतीने देयके देण्यात आली आणि अश्या देयकावर व्याज आणि आकारलेली विलंब शुल्क पूर्णपणे चुकीचे असून कोणत्याही सबळ कारणाशिवाय अशी आकारणी करता येणार नाही. ग्राहकांची याबाबतची मागणी रास्त आणि वस्तुस्थितीला धरून असल्याने ती मान्य करणे उचित ठरणार आहे.

नियामक आयोगाच्या Supply code आणि अन्य अटीतील तरतुदी नुसार नियमावली क्रमांक १४.४ Testing and maintains of meter. या तक्रारीस लागू होत असून १४.४.३ नुसार सदोष मीटर तपासणीस आल्यानंतर संबंधित मीटरचा चाचणी अहवाल ग्राहकांचा अर्ज आल्यापासून दोन महिन्यात त्यास प्राप्त झाला पाहिजे. सदरहू प्रकरणात १३.०६.०७ रोजी ग्राहकांने कोटेशन प्रमाणे रूपये ५००/- पावती क्रमांक २६१११ नुसार भरलेली आहे. महावितरणच्या मीटर टेस्ट रिपोर्टची तारीख १७.०१.०८ असून हा रिपोर्ट जोडल्याबाबतचे पत्र १९ जुलै २००८ रोजीचे आहे. पण ग्राहकांला हा अहवाल त्या तारखेला देण्यात आलेला नाही. ग्राहकांला हा अहवाल प्रत्यक्ष व्यक्तीशहा १४.०१.०९ रोजी देण्यात आलेला आहे. दरम्यानच्या काळात सदोष मीटर किंवा चाचणी अहवालाबाबत काहीही न कळविता वाढीव वीज बिले मात्र व्याज आणि दंड आकारणी करून देण्यात आलेली आहेत. चाचणी अहवाल विहित कालावधीत म्हणजेच १३.०८.२००७ रोजी देणे बंधनकारक असताना त्या संदर्भातील पत्र आणि अहवाल १९ जुलै २००८ रोजी करण्यात आलेला आहे. नियामक आयोगाच्या कृती मानकेचा हा जाणून बुजून केलेला भंग असून या विलंबाबद्दल ग्राहक भरपाईस पात्र ठरतो आहे. सदरहू प्रकरणात अक्षम्य असा एकूण १७ महिन्याचा विलंब झालेला आहे. नियामक आयोगाच्या नियमावली क्रमांक १५.४ नुसार ही सदोष मीटर बाबत बिलिंग करण्याबाबत स्पष्ट पणे नियम आहेत. त्यानुसार कृती करता येणे शक्य असतानाही महावितरणकडून हलगरजीपणा झालेला आहे. विभागिय कार्यालय खेड तसेच लोटे येथील कार्यालय संबंधित विलंबास जबाबदार धरणे संयुक्तीक ठरते. महावितरणने यांची नियमानुसार निपक्षपाती चौकशी करून बेजबाबदार कर्मचाऱ्याच्या विरुद्ध विहित कालावधीत चौकशी करून दंडात्मक कार्यवाही केल्यास अश्या प्रकरणाची पुनरावृत्ती टाळता येईल. औदयोगीक ग्राहक हा एक महत्वाचा घटक असून ही त्याकडे अश्या पध्दतीने दुर्लक्ष करणे सध्याच्या व्यवस्थेस परवडणारे नाही. लाखो रूपयाचा महसुल देणारा ग्राहक अग्रस्थानी असावयास हवा पण या प्रकरणात याची कोणतीही दखल घेण्यात आलेली नाही. सदोष मीटरच्या तक्रारीपासून म्हणजेच १३.०६.०७ पासून १४.०१.०९ पर्यंतची बिले ग्राहकांने वापरलेल्या विजेनुसार आणि वेळोवेळी बदललेल्या मीटर प्रमाणे देणे महावितरणवर बंधनकारक आहे. औदयोगिक ग्राहकांस केवळ तक्रारी करता २००७ पासून २००९ पर्यंत ज्या पध्दतीने सतावण्यात आले ही बाब ही दुर्लक्षित करण्यासारखी नाही. प्रगत तंत्रज्ञान महावितरणला अवगत असताना एका ईमेल वर ही हे काम होऊ शकले असते पण एकूणच मानसिकता ग्राहक विरोधी असल्याने ग्राहकाला २ वर्षाहून ही अधिक काळा करीता ताटकळत रहावे लागले. महावितरणला सुचविण्यात येत आहे की , प्रचलित कार्यपध्दतीत

आवश्यक ते बदल करून अश्या तक्रारीचा निपटारा जलद गतीने व्हावयास हवा की, ज्यामुळे उदयोग क्षेत्रात ग्राहक सेवेचा योग्य संदेश जाण्यास मदत होईल.

सदर प्रकरणात प्राप्त झालेला संपूर्ण तपशील दाखल करण्यात आलेली वेगवेगळी कागदपत्रे उभय बाजूनी झालेला युक्तीवाद आणि मंचाने नोंदविलेली वरील निरीक्षणे आणि प्रकरणाची वस्तुस्थिती पाहता वर निर्देशित केलेल्या मंचाच्या मतानुसार खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत असून त्याची कार्यवाही विहित कालावधीत करणे महावितरणवर बंधनकारक आहे.

## आदेश

- १) औद्योगिक ग्राहक सहस्त्र केमिक्लस प्रा. लि. यांना जून २००७ पासून या आदेशापर्यंत देण्यात आलेल्या देयकावरील व्याज व विलंब शुल्क आकार अवैद्य ठरल्याने रद्द करण्यात येत आहे. त्यानुसार संबंधित बिलांवरील कालावधीतील व्याज व विलंब शुल्क आकार रद्द करून दुरूस्तीचे बिल देण्यात यावे. त्या काळातील ग्राहकांने भरलेल्या सर्व रक्कमांचे समायोजन करून बिल दुरूस्त करून देण्यात यावे. सदरची कार्यवाही आदेश मिळाल्यापासून १५ दिवसात करण्यात यावी.
- २) कृती मानकातील अपयश नियमावलीचा झालेला भंग आणि प्रकरणातील विलंब लक्षात घेता ग्राहकांस भरपाई म्हणून रु. २०००/- आदेश मिळाल्यापासून १५ दिवसात देण्यात यावेत तक्रार प्रकरणातील प्रलंबित कालावधीत पहाता तक्रारीचा खर्च म्हणून ही ग्राहकांस रु. ५००/- आदेश मिळाल्यापासून १५ दिवसात स्वतंत्र पणे देण्यात यावेत.
- ३) तक्रार प्रकरणातील महावितरणच्या हरकती व अन्य आक्षेप फेटाळण्यात येत आहेत. कृती मानके अपयशाबद्दल महावितरणने विहित कालावधीत योग्य त्या निर्णयाची कार्यवाही करावी. संबंधित कृती अहवाल हा आदेश मिळाल्यापासून ३० दिवसात मंचाकडे दाखल करावा.
- ४) या आदेशाविरुद्ध ग्राहकांस अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर 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. जे. एल. सोनवणे  
कार्यकारी अभियंता व सचिव  
ग्राहक तक्रार निवारण मंच  
कोकण परिमंडळ रत्नागिरी

श्री. डि. एस. जामखेडकर  
अध्यक्ष  
ग्राहक तक्रार निवारण मंच  
कोकण परिमंडळ रत्नागिरी

श्री. एन. ए. कुलकर्णी  
सदस्य  
ग्राहक तक्रार निवारण मंच  
कोकण परिमंडळ रत्नागिरी

दिनांक:- १३.०८.२००९

ठिकाण:- रत्नागिरी