

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

ग्राहक तक्रार क्र. ४१/२००९

दि. १७/०९/२००९

१) श्री. प्रताप डी सावंत
करिता
योगेश रमेश जोशी (भाडेकरु)
श्रध्दा अपार्टमेंट, कराड रोड,
मार्कडी चिपळूण
ता. जि. चिपळूण
पिन कोड. ४१५६०५

तक्रारदार ग्राहक

विरुध्द

२) कार्यकारी अभियंता
स व सु विभाग,
विभागिय कार्यालय चिपळूण

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

श्री.योगेश रमेश जोशी

विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने

चिपळूण डिव्हीजन लेखापाल
श्रीयुत कोलथडकर

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

श्री.प्रताप सावंत, रा.श्रध्दा अपार्टमेंट, कराड रोड, चिपळूण हे घरगुती वीज वापराचे ग्राहक असून क्र.२१९०१०१५८६४०, मीटर क्र.९००२२२१४५६ वरील वीज वापराबाबत देयके आलेली आहेत. सदर ग्राहकाकडे श्री.योगेश रमेश जोशी हे भाडेकरू म्हणून राहत असून वीज वापराबाबत देयके मुळ मालक सावंत यांच्या नावाने देण्यात आलेली आहेत. सदोष मिटर मुळे जादा आकारणीची देयके आलेली असल्याने तक्रारीचे कारण उद्भवले आहे. चुकीच्या थकबाकीमुळे वीज पुरवठा खंडीत होण्याची भिती असल्याने मंचाकडे विहित नमुन्यात आवश्यक त्या तपशीलासह अर्ज दाखल झाला आहे. तक्रार अर्ज दाखल होताच मंचाकडील पत्र क्र.४९१ दि.१२/०५/२००९ च्या पत्रानुसार कार्यकारी अभियंता विभागीय कार्यालय चिपळूण यांच्याकडे स्पष्टीकरण मागितले असता ते दाखल झालेले नाहीत, नियामक आयोगाच्या कलम क्र.६.९ नुसार सदर प्रकरणात नोटीस काढण्यात येऊन, सुनावणी दि.३ जून, २००९ रोजी घेण्यात आली असता, उभयबाजूंनी उपस्थित राहून आवश्यक तो युक्तीवाद करण्यात आला. सुनावणी कालावधीत महावितरण कडून कागदपत्रे दाखल करण्याकरिता १२ जून, २००९ पर्यंत मुदत मागण्यात आली असता ती देण्यात आली. तथापी, तक्रार प्रकरणातील कोणताही तपशील महावितरणकडून उपलब्ध करून देण्यात आला नाही.

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरूप असे की, फेब्रुवारी २००८ चे ७६४ युनिट चे बिल आल्यानंतर महावितरण कार्यालयाशी संपर्क झाला त्यानंतर एप्रिल मध्येही बिल जास्तच आल्याने दि.१२ मे, २००८ रोजी तक्रार केली असता मीटर सदोष असेल असे समजून मीटर तपासणी करण्यात आली आणि दि.२४-०६-२००८ रोजी मीटर तपासणी अहवाल देण्यात आला. मीटर तपासणी क्र.३९५ दि. २४-०६-२००८ नुसार सदर मीटर ८७% Fast चालत असल्याचे सिध्द झाले. सदोष मीटर मुळे देयके जास्त येऊनही आवश्यक ती दुरुस्ती करण्यात आली नाही. त्यापुढील बीले सुध्दा चुकीचीच देण्यात आली. बील दुरुस्ती न करताच पुढील बील "No adjustment" करून रु.५,९६५/- देण्यात आले. योग्य वापराचे बिल देण्यात न आल्याने पुढील भरणा केलेला नाही. ग्राहकाच्या म्हणण्यानुसार एक वर्ष उलटूनही बील दुरुस्त करून न दिल्याने थकबाकी वाढलेली आहे. त्यामुळे वीज पुरवठाही तोडला जाऊ शकतो. मीटर Fast असलेल्या कालावधीचे रीतसर बिल मिळावे तसेच बिल दुरुस्ती आणि संबंधीत कार्यवाही बाबत जो विलंब झाला आहे, त्याबद्दल नियामक आयोगाच्या नियमावली नुसार भरपाई सुध्दा देण्यात यावी.

सुनावणी कालावधीत ग्राहकाच्या वतीने मुळ श्री.प्रताप सावंतांच्या वतीने भाडेकरू श्री.योगेश जोशी यांनी उपस्थित राहून आपला युक्तीवाद केला. महावितरणच्या वतीने चिपळूण डिव्हीजन मधील लेखापाल श्रीयुत कोलथडकर उपस्थित राहून त्यांनी आपले म्हणणे मांडले. तथापि, तक्रारीच्या अनुषंगाने विभागीय कार्यालय चिपळूण कडून किंवा शहर कार्यालय चिपळूण यांच्याकडून कोणतेही स्पष्टीकरण दाखल करण्यात आलेले नाही. लेखापाल श्रीयुत कोलथडकर यांनी ग्राहकाचे म्हणणे योग्य असल्याचे मान्य करून १२ जून पर्यंत तक्रार प्रकरणासंदर्भात आवश्यक ती कागदपत्रे आणि योग्य ती माहिती देण्याचे मान्य केले. तथापि, कोणतीही कागदपत्रे दि.१२-०८-२००९ पर्यंत दाखल झालेले नाहीत. तसेच, मंचाकडे कोणताही संपर्क करण्यात आलेला नाही ग्राहकाच्या कडून मात्र पाठपुरावा वेळोवेळी करण्यात आला. तक्रारदार ग्राहकाने आपल्या युक्तीवादात स्पष्ट केले की, जादा बिल आल्यानंतर फेब्रुवारी २००८ मध्येच संपर्क केलेला आहे. तथापि, त्यानंतर जून २००८ मध्ये मीटर तपासणी अहवाल प्राप्त होऊनही कार्यवाही झालेली नाही आणि बिलाची दुरुस्ती करण्यातही आलेली नाही. मीटर अहवाल महावितरणकडे असतानाही ग्राहकाने दाखल केलेल्या दि.१२-०३-२००९ च्या पत्रावर संबंधीत लेखापालने अहवाल आणि देयके दि.२५-०५-२००९ रोजी प्राप्त झाल्याचे नमुद केले असून तशी पोच ही दिलेली आहे. ही एकच बाब झालेल्या विलंबाकरिता पुरेशी योग्य असून नियामक आयोगाच्या नियमावलीचाही भंग झालेला आहे. मंचाकडे तक्रार दाखल होताच कागदपत्रे व अन्य बाबतीत तपासणी झालेली आहे. सबब मीटर Fast असलेल्या कालावधीचे दुरुस्त केलेले बील मिळावे आणि कार्यवाही बाबत झालेल्या विलंबाबद्दल भरपाई देण्यात यावी असाही आग्रह ग्राहकाने व्यक्त केला.संबंधीत लेखापाल कोलथडकर यांनी ग्राहकाचे म्हणणे योग्य असल्याचे नमुद करून संबंधीत बील दुरुस्त करण्यात येईल व व्याज सुध्दा कमी करण्यात येईल असेही नमुद केले. चुकीच्या ज्या बीलावर दुरुस्ती करण्यात आलेली आहे त्यावर वरिष्ठांची सही नाही हे सुध्दा मान्य करण्यात येऊन तपशीला करिता मुदत वाढीची मागणी करण्यात आली. महावितरणकडून कोणतेही लेखी स्पष्टीकरण या कालावधीत दाखल झाले नसल्याचे लेखापालने मान्य केले. ग्राहकाने घेतलेल्या आक्षेपाबाबत कोणताही युक्तीवाद महावितरण कडून करण्यात आला नाही.

या तक्रार प्रकरणातील दाखल करण्यात आलेला तपशील, उभयबाजूंनी केलेला युक्तीवाद, व अनुषंगिक बाबी विचारात घेता ग्राहकाची तक्रार रास्त असून त्याचे विहित कालावधीत निराकरण झालेले नाही. घरगुती ग्राहकास मोठ्या रकमेची ज्या पध्दतीने बिल्स पाठविण्यात आलेली आहेत, ती मुळातच चुकीची असून ग्राहकाने तक्रार करताच शहनिशा केली असती तर अशा पध्दतीची थकबाकी काढावी लागली नसती. सदोष मीटर तपासणी बाबत ग्राहकाने आग्रह धरल्यानंतर मीटर तपासणी विहित कालावधीत केली गेली आहे. त्याचा अहवालही १० दिवसात प्राप्त झालेला आहे. संबंधित कार्यालयास तपासणी अहवालाच्या प्रतीही पाठविल्याचे स्पष्ट झाले आहे. पण ह्या अहवालाच्या आधारे बिलांची दुरुस्ती मात्र करण्यात आलेली नाही. संगणकावर काढण्यात आलेली बिल्स नंतर काही ठिकाणी संबंधीत कार्यालयाने दुरुस्त केलेली आहेत आणि त्या अनुषंगाने बिलामध्ये सुध्दा दुरुस्त्या झालेल्या आहेत. वीज वापराचा तपशील पाहता, ग्राहकाला आलेली शंका रास्त असून सदोष मीटर ने आणि मीटरच्या अहवालाने चुकीच्या बिलाची बाबही स्पष्ट झालेली आहे. तपासणी केलेला मीटर क्रमांक २२२३४५६ असून दि.०८-०५-२००८ देयक क्रमांक ३७५६ नंतर मीटर बदलण्यात आलेला आहे. बदललेल्या मीटर चा क्रमांक ९००७१९६९०९ असा असून पुढील देण्यात आलेल्या बिलावर वीजेचा योग्य तो वापर झाल्याचे दिसत असून संबंधित कालावधीतील बिल्स मात्र दुरुस्त

झालेली नाहीत. आणि त्यामुळेच थकबाकी एकूण रक्कम ही रु.४,७००/- पासून रु.२२,७६०/-, रु.२५,०००/-, रु.२५,६९०/-, रु.७,७७०/- आणि रु.८,५४०/- अशी चुकीची दाखविण्यात आलेली आहेत. चुकीची थकबाकी पुढे ओढल्यामुळे व्याजही लागले असून मुळ देयक रकमेच्या कीतीतरी अधिक पटीने जादा रकमेची बिल्स पाठविण्यात आलेली आहेत. या वस्तुस्थितीवरून स्पष्ट होते की, देयक दि.०७/०१/०८ चे बिल सोडल्यास, देयक दि.०८/०५/२००८ पासून दि.१५/०४/२००९ पर्यंत देण्यात आलेली बिल्स चुकीची असून दि.२४/०६/२००८ मध्ये देण्यात आलेल्या मीटर तपासणी प्रमाणपत्रानुसार अशा बिलांची दुरुस्ती करणे महावितरणवर बंधनकारक आहे. दि.०९-०९-२००८ चे देयक देताना मीटर बदललेला आहे. (१०९) पण संगणकावर किंवा तांत्रिकदृष्ट्या कोणतीही सुधारणा न केल्याने ऑगस्ट २००८ पासून बिलांची दुरुस्ती करण्यातच आलेली नाही. हाताने केलेल्या (Manualy) दुरुस्ती नुसार ग्राहकाने बिलाचा भरणेही केलेला आहे. आयोगाने याबाबत केलेली नियमावली स्पष्ट असून नियमावली क्र.१४.४.४ नुसार मीटर सदोष निघाल्याने भरलेली टेस्टिंग फी परत मिळण्यास ग्राहक पात्र आहे. मीटर सदोष असल्यास १५.४च्या नियमावली नुसार बिल्स देण्याविषयी तरतुद असून महावितरणने त्याचे पालन केलेले नाही. याचाच अर्थ नियमावलीचा भंग झाला असून ही जबाबदारी महावितरणला नाकारता येणार नाही. कार्यपध्दतीत सुधारणा अपेक्षित असताना त्याची कोणतीही दखल घेतलेली दिसत नाही.

तक्रार दाखल झाल्यानंतर मंचाने मागितलेल्या स्पष्टीकरणासहीत प्रतिसाद मिळाला नसून कोणताही युक्तीवाद करण्याचे टाळण्यात आलेले आहे. असे मंचाचे स्पष्ट मत असून कर्तव्यात कसूर केल्या बद्दल विभागीय कार्यालय चिपळूण आणि चिपळूण शहर कार्यालय यांना जबाबदार धरणे आणि संबंधितांवर उचित होणारे असून नियमाला धरूनच होणार आहे. सुनावणी कालावधीत मुदत मागितल्यावरही दोन ते अडीज महिन्यांचा कालावधी उलटूनही महावितरणने कोणतीही तत्परता दाखवलेली नाही. संबंधीत लेखापालने झालेल्या चुकीस मान्यता दिलेली असून पुढील कार्यवाही मात्र केलेली आढळत नाही. कार्यपध्दतीतील आणि एकूणच व्यवस्थापनातील अशा पध्दतीची बेपर्वाई पराकोटीला पोहचू शकते हेच यावरून सिध्द झालेले आहे. विहित कालावधी न पाळल्यामुळे तसेच **Supply code** आणि **Std. of performance** च्या नियमावलीचा भंग झाला असल्याने ग्राहक अशा विलंबाबद्दल भरपाईस पात्र ठरला असून ती देणे महावितरणवर बंधनकारक आहे. दि.२४/०६/२००८ रोजी अहवाल प्राप्त झाल्यानंतर चिपळूण शहर कार्यालय लेखापाल हा अहवाल दि.२५/०५/२००९ रोजी प्राप्त झाल्याचे मान्य करून त्यांनी तशी पोच संबंधित ग्राहकाच्या अर्जावर दिलेली आहे (ग्राहकाचे पत्र दि.३०/०३/२००९) या कार्यपध्दतीचे कुठेच समर्थन होऊ शकत नाही.सबब अशा प्रकारची पुनरावृत्ती टाळण्याकरिता व्यवस्थापनाची जरब हा महत्वाचा घटक असून महावितरणला सुचविण्यात येत आहे की, संबंधित बाबीची योग्य ती चौकशी करून उचित कारवाई करण्यात यावी, तरच अशा बाबींना पायबंद बसेल अन्यथा नाही. संगणक प्रणालीतील **system** नुसार विहित कालावधीची बिले ग्राहकाला वेळेवर मिळणे आवश्यक आहे. बिलांची दुरुस्तीही त्याच पध्दतीने विहित कालावधीची बिले ग्राहकाला वेळेवर मिळणे आवश्यक आहे. बिलांची दुरुस्तीही त्याच पध्दतीने विहित कालावधीत झाली पाहिजे. अन्यथा चुकीची थकबाकी आणि त्यामुळे ग्राहकाचे शोषण अधिक संभवते. व्यवस्थेतील दोष सुधारणे किती आवश्यक आहे. ही बाबही या प्रकरणावरून स्पष्ट झालेली आहे. प्राप्त स्थितीत ग्राहकाच्या तक्रारीचे निवारण विशेषतः विजेच्या योग्य वापरा बाबत अधिक कार्यक्षमतेने केला जावा.

या तक्रारप्रकरणातील एकूण वस्तुस्थिती पाहता मंचाने जे निष्कर्ष नोंदविलेले आहेत त्यानुसार खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत असून त्याची कार्यवाही विहित कालावधीत महावितरणवर बंधनकारक राहिल.

आदेश

- १) ग्राहक क्र. R-९३६४ आणि नवीन ग्राहक क्र.२१९०१०१५८६४० बाबत ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात आली असून दि.२८/०२/२००८ पासून दि.२७/०३/२००९ पर्यंत काढण्यात आलेली देयके रद्द करण्यात येत असून या कालावधीतील सदोष मीटर बाबत मीटर चाचणी अहवालानुसार आणि बदललेल्या मीटरनुसार क्र.९००७१९६९०९ मीटर बाबत वरील कालावधीकरिता विजेच्या झालेल्या वापरानुसार नवीन बील्स देण्यात यावेत आणि या दुरुस्त केलेल्या बीलावर कोणतेही व्याज किंवा दंड आकारला जाऊ नये. संबंधित ग्राहकास दुरुस्त केलेली बील्स हा आदेश मिळाल्यापासून १५ दिवसात देण्यात यावेत.
- २) ग्राहकाच्या बीलाच्या दुरुस्तीबाबत Supply Code नियमावली क्र.१५.४ नुसार कार्यवाही करण्यात यावी आणि स्वतंत्रपणे संबंधित ग्राहकास देयके अदा करण्यात येऊन पुर्तता अहवाल मंचाकडे आदेश मिळाल्यापासून २१ दिवसात दाखल करण्यात यावा.
- ३) सदोष मीटर चाचणी अहवाल त्याची कार्यवाही तसेच दि.२८/०२/२००८ पासून दि.२७/०३/२००९ पर्यंत देण्यात आलेली सदोष बील्स इत्यादी नुसार Supply Code आणि SOP मधील नियमावलीचा भंग झाल्याने संबंधित ग्राहकास भरपाई आणि अनुषंगिक खर्चाबद्दल रु.१०००/- व हा आदेश मिळाल्यापासून १५ दिवसात देण्यात यावे किंवा या रकमेचे दुरुस्त केलेल्या बिलातून समायोजन करण्यात यावे.
- ४) तक्रारप्रकरणात विभागीय कार्यालय चिपळूण तसेच चिपळूण शहर कार्यालय चिपळूण शहर कार्यालय यांनी दाखविलेली दिरंगाई व बेपर्वाई सुनावणीस हजर न राहणे इ. कारणाकरिता संबंधितांना कर्तव्यात कसूर केल्याबद्दल जबाबदार धरण्यात येत असून महावितरण प्रशासनाने याची स्वतंत्रपणे चौकशी करून आपला अहवाल मंचाकडे आदेश मिळाल्यापासून ३० दिवसात दाखल करावा.
- ५) 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:-०२.०९.२००९

ठिकाण:- रत्नागिरी