महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित
ग्राहक तक्रार निवारण मंच
कोल्हापूर परिमंडळ, कोल्हापूर यांचे समोर

ग्राहक तक्रार क्र. १६–२०१०/ दिनांक :

मे. राघव मिल्स,
द्वारा : ४४१/४, वैंरण बाजार, इचलकरंजी,
जि. कोल्हापूर
— अर्जदार

विरूध्द

१) कार्यकारी अभियंता (का.) तथा नोडल ऑफीसर,
म.रा.वि.वितरण कं.लि.,संवसु मंडळ कार्यालय,
कोल्हापूर

२) कार्यकारी अभियंता
म.रा.वि.वि. कंपनी मर्यादित,
विभागीय कार्यालय, इचलकरंजी, जि. कोल्हापूर

३) उप कार्यकारी अभियंता,
म.रा.वि.वि. कंपनी मर्यादित,
अ उप विभागीय कार्यालय, इचलकरंजी, जि. कोल्हापूर

— विरूध्द पक्षकार

कोरम :– १) श्री. बी.जी. पवार, अध्यक्ष,
२) श्री. बी. ए. जाधव, सदस्य–सचिव
३) श्री. जी.सी. लेले, सदस्य

महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग
(ग्राहक तक्रार निवारण मंच)
विनियम २००६ मधील ८.२ चे तरतुदीनुसार

न्याय निर्णय

श्री. जी. सी. लेले, सदस्य, ग्रा.त.नि.मंच, कोल्हापूर खालील प्रमाणे न्याय निर्णय देत आहेत.

मे. राघव मिल्स, प्रोप्रा. सौं. लक्ष्मी उमेश मर्दा, रा इचलकरंजी ग्राहक क्र. २५०३८०१९१११० चे ५० एचपी वापराचे कनेक्शन दि. २९.१२.२००५ पासून चालू आहे. सदर ग्राहकास वि.प.ने दिलेली मे २००८ पासूनची सर्व बिले दुरुस्त करुन मिळावीत. त्यावरील व्याज रद्द व्हावे इ. मागणीसाठी प्रथमत: वि.प.कडे नंतर अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, को ल्हापूर यांचेकडे तक्रार नोंदविलेली दिसते. अंतर्गत कक्षाचा निर्णय मान्य नसल्याने विहित नमुन्यात दि. ११२.२०१० रोजी मंचात तक्रार दाखल केली.

मंचाने तक्रार क्र. १६/१० ने नोंदवून पुढील कार्यवाही चालू केली. उभयतांना दि. २२.३.२०१० रोजी सुनावणीसाठी मंच कार्यालयात उपस्थित राहणेबद्दल कळविले. सुनावणीच्यावेळी ग्राहक प्रतिनिधी श्री. उमेश नंदी व वि.प.चे संबंधित उप कार्यकारी अभियंता श्री. सुर्यवंशी व श्री. खांडेकर, कनिष्ठ लिपीक हे अ उप विभाग इचलकरंजी यांच्यातर्फे उपस्थित होते.

मुळ तक्रार व त्याबरोबर दाखल कागदपत्रें, वि.प.ने दाखल केलेली कागदपत्रे व मुद्देनिहाय अभिप्राय, अंतर्गत कक्ष, कोल्हापूर यांचा निर्णय, सुनावणी दरम्यानची कथने या सर्वांचा एकत्रित विचार करता, ग्राहकाच्या तक्रारीचे व मागणीचे स्वरुप तसेच त्यासंबंधी वि.प.ची भूमिका व कार्यवाही पुढील प्रमाणे –

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरुप व मागणी पुढील प्रमाणे –

मे. राघव मिल्स या पॉवरलूम युनिटसाठी दि. २९.१२.२००५ रोजी रितसर ५० एचपीची जोडणी मंजूर केलेली आहे. सदर जोडणीवर मीटर क्र. ६०००२९३२७ ने वीज पुरवठा चालू आहे व वि.प.ने दिलेली बिले भरलेली आहेत. तथापी मे २००८ च्या बिलामध्ये चालू बिला व्यतिरिक्त रु. ७,०१,८४०.६२ इतकी रक्कम जादा आकारण्यात आली आहे. त्यावेळी एकूण रु. ९,०३,०८४.७५ एवढी रक्कम दर्शविली आहे. त्यात इतर रकमा अधिक करुन रु. ९,०८,९३०/– इतकी रक्कम बिलापोटी मागितली आहे. दि. २९.१२.२००५ ते मे २००८ या कालावधीमधील चुकीच्या रिडींग नोंदीमुळे बिल कमी रकमेचे आकारले गेले हि आपल्या कर्मचाऱ्यांची चूक झाकण्यासाठी वीज प्रवाह खंडीत करण्याची व तशी नोटीस देण्याची कृती वि.प.ने केली असल्याचे प्रतिपादन केले आहे. मागील तारीख टाकून रु. ६,०५,७००/– चे बिल दिले. एक कोर्ट स्टॅम्प लिहून घेतल. त्या बाँडवर वेगळीच रक्कम नोंदविली. सदर बाँडसोबत रु. १,५०,०००/– चा चेक घेतला व प्रत्येक बिलासोबत रु. ५०,०००/– भरण्याची कबुली घेतली. त्याप्रमाणे रु.४,५०,०००/– इतकी रक्कम वेळोवेळी भरलेली आहे. असे असूनही वीज पुरवठा खंडीत केला आहे व वीज पुरवठा कायमपणे खंडीत करण्याची नोटीस देवून वि.प.ने मिटर काढून नेला आहे. या सर्व कारणामुळे झालेल्या अन्यायाबद्दल ग्राहकाने पुढील मागणी नोंदविलेली आहे.

१) मे २००८ पासून बिले दुरुस्त होवू मिळावीत (२) मे २००८ मध्ये दिलेल्या बिलातील व्याजाची रक्कम रद्द व्हावी (३) विद्युत पुरवठा सुरु करावा (४) वि.प.च्या कृतीमुळे झालेल्या मानसिक, आर्थिक त्रासापोटी नुकसान भरपाई मिळावी इ. मागणीसह तक्रार नोंदविली आहे. असे सर्वसाधरण स्वरुप व मागणी दिसून येते.

वि.प.ची भूमिका व कार्यवाही

सदर जोडणीवर टी.ओ.डी. प्रकारचे मिटर आहे सदर मिटरवरील ४ स्लॉडचे एकत्रित रिडींग घेण्याऐवजी एकच स्लॉडचे रिडींग नजरचुकीने घेतले गेल्याचे लक्षांत आल्याबरोबर पत्र क्र. ४०३ दि. १३.२.२००८ रोजी ग्राहकास उप कार्यकारी अभियंता यांनी कळविले आहे. त्यात कमी रिडींगचे बिल गेल्याने फरकाची रक्कम य. ६,०५,६९३.८८ इतक्या रकमेची मागणी केलेली आहे. मे २००८ व परत २३.६.२००८ ला रक्कम भरण्याबद्दल कळविले आहे. दि. ११ जुलैं २००८ रोजी नोटीस क्र. १९३० ने दि. २६.७.२००८ पर्यंत थकबाकी भरण्याचे कळविले आहे. फेब्रुवारी २००८ मध्ये कळवूनही ग्राहकाने रक्कम जमा न केल्याने मे २००८ च्या देयकामध्ये थकबाकी म्हणून समाविष्ट केलेली आहे. पुन:श्च रक्कम नोंदवितांना नजरचुकीने चुकीची रक्कम नोंदविल्यामुळे ग्राहकास प्रत्यक्षात बोलवून सर्व हिशोब समजावून सांगितला आहे. त्यात चुकीच्या बिलावरील दुरुस्त रकमेस व्याज व दंड लावलेला नाही. तथापी सर्व बाजूने हिशोब सांगूनही रक्कम भरणयास टाळाटाळ करीत असल्याने व्याज व दंड घेणे योग्य असल्याचे मत नोंदविले आहे. डिसेंबर २००९ ला थकबाकी न भरल्यामुळे वीज पुरवठा कायमस्वरुपी बंद केला असल्याचे उप कार्यकारी अभियंता यांनी आपल्या पत्रात नोंदविले आहे.

अंतर्गत कक्ष, कोल्हापूर यांनी दि. १२.२.२००८ रोजी दिलेले रु. ६०५.७००/– चे बिल अधिक फेब्रुवारी २००८ पासूनचे कनेक्शन बंद करेपर्यंतचे बिल भरण्यास ग्राहकाने संमत्ती दिली असून एकत्रित बिलाची रक्कम व जमा रक्कम याची वजावट करुन ग्राहकास भरावी लागणारी रक्कम १५ दिवसांत कळवावी असा आदेश दिला आहे.

कक्षाचा वरील आदेश मान्य न झाल्याने ग्राहकाने मंचामध्ये अर्ज दाखल केलेला आहे. ग्राहकाची मागणी व संदर्भात दाखल केलेली कागदपत्रे, वि.प.ची भूमिका, पत्र व्यवहार, त्यासंबंधीचे मुद्देनिहाय अभिप्राय याचा विचार करता, खालील मुद्दे निष्कर्षासाठी उद्भवतात.

१) मुद्दा : चुकीच्या रिडींगचे दिलेले बिल दुरुस्त करुन वसूल करता येईल का ?
उत्तर : होय, बिलाची वापराप्रमाणे योग्य रक्कम सांगून ती वसूल करता येईल.

२) मुद्दा : अशा बिलावर दंड व व्याज घेणे योग्य आहे काय ?
उत्तर : नाही. तथापी हिशोबाची शहानिशा झाल्यावर दंड व व्याज घेता येईल.

३) मुद्दा : जोडणी चालू करता येईल का ?
उत्तर : नाही. थकबाकी भरावी लागेल. त्यानंतरच जोडणी चालू करतांना सर्व प्रक्रीया पूर्ण करावी लागेल.

४) मुद्दा : तथापि योग्य वापर रिडींग नोंदवून बिले देण्याची जबाबदारी वि.प.ची आहे काय ? तसे न केल्यास विनियमातील तरतुदीप्रमाणे शास्ती करणे योग्य आहे काय ?
उत्तर : दोन्ही प्रश्नाची उत्तरे ‘ होय ‘ अशीच द्यावी लागतील. वि.प.वर दंडात्मक कार्यवाही करणे योग्य आहे.

५) मुद्दा : आदेश ?
उत्तर : अंतिम आदेशा प्रमाणे

कारणमिमांसा

मे. राघव मिल्स या खातेदारास दि. २९.१२.२००५ पासून ५० एचपीची मिटर क्र. ६०००२९३२७ ने जोडणी दिल्याचे दिसून येते. सदर मिटर टी.ओ.डी. प्रकारचे असल्याने ४ स्लॉडचे एकत्रित रिडींग द्यावयाचे असते. तथापी दि. २९.१२.२००५ पासून जानेवारी २००८ पर्यंतचे १च स्लॅाडचे रिडींग नरजचुकीने नोंदविल्याचे वि.प.ने नमूद केले आहे. सदरची चूक लक्षांत आल्यावर पत्र क्र. ४०३ ने १३.२.२००८ रोजी पत्राने सविस्तर नोंदी देवून मागणी नोंदविल्याचे वि.प.च्या पत्र–व्यवहारातून दिसून येते. अशी चूक होवू नये अशी सर्वसाधारण सर्वांचीच अपेक्षा असते. तथापि झालेल्या चुकीची नोंद करुन अशी प्रत्यक्षात वापर करुनही कमी रक्कम भरल्याने भरावी लागणारी रक्कम वसूल करण्याचे अधिकार विद्युत अधिनियम २००३ च्या ५६(२) मध्ये दिलेले आहेत. तसेच त्या संबंधी सर्वोच्च न्यायालय व विद्युत लोकपालांनी आपल्याआदेशात स्पष्ट उल्लेख केलेला आहे. त्यामुळे काल मर्यादेचे भान ठेवून वरील प्रकरणी देय रक्कम वसूल करता येवू शकते म्हणून मुद्दा क्र. १ चे उत्तर ’ होय ’ म्हणून नोंदविले आहे.

अशी रक्कम वसूल करता येईल तथापी सदरची कमी रक्कम भरण्यास ग्राहकाची चूक वा हयगय नसल्याने सदरच्या मुदतीतील दंड व व्याज घेवू नये असे मंचाचे स्पष्ट मत आहे. तशीच कृती केल्याचे वि.प.ने नमूद केले आहे. त्याचप्रमाणे हिशोबाची शहानिशा झाल्यावर दंड व व्याज घेणे उचित आहे. त्यामुळे पहिल्या प्रश्नाचे ’ होय ’ असे मत नोंदविले आहे.

थकबाकीची रक्कम न भरण्यास अशी जोडणी चालू करु नये असे मंचाचे स्पष्ट मत असल्याचे मुद्दा क्र. ३ चे उत्तर ’ नाही ’ असेच नोंदविले आहे.

वरील १ ते ३ मुद्दयामध्ये चुकीच्या बिलाची दुरुस्त रक्कम मागणे, सदर रकमेवर व्याज व दंड घेणे वा न घेणे व जोडणी चालू करणेविषयी मत नोंदविले आहे. तथापि विनियमाने कांही जबाबदारी वि.प.वर पक्की केली असल्याने मिटर वापराप्रमाणे योग्य रिडींग व युनिट नोंदवून, योग्य कालावधीत, योग्य पध्दतीने बिल देणेची आहे. त्यांत हयगय केल्यास विनियमातील तरतुदीप्रमाणे शास्ती होवू शकते व सदर प्रकरणी तशी शास्ती वि.प.कडून वसूल करणे योग्य असल्याने मुद्दा क्र. ४ चे उत्तर ' होय ' म्हणून नोंदविले आहे.

वि.प.च्या व्यवस्थापनातील त्रुटीमुळे ग्राहकास नाहक त्रास होवू नये असा दृष्टीकोन अधिनियम व विनिमयाचा आहे. प्रस्तुत प्रकरणी डिसेंबर २००५ पासून जानेवारी २००८ पर्यंतचे १च स्लॉडचे रिडींग नोंदविलेचे वि.प.ने नमूद केले आहे व प्रोव्हीजनल बिल देतांना ३,४८,३०२ युनिटचे रु. १.७४ प्रमाणे ६,०५,६९३.८८ चे बिल दिले. सी.पी.एल. वरील डिसेंबर २००५ ची सुरुवातीची रिडींग नोंद २२ अशी आहे व मे २००८ मध्ये ६३२२१४ अशी आहे म्हणजे २९ महिन्यात ६३२१९२ रिडींग युनिटचा वापर झाा आहे. म्हणजे सरासरी २१७९८ युनिटचा वापर झाला आहे. तथापि १ च स्लॉडचे रिडींग घेतल्याने वि.प.च्या दरमहा महसुलात घट झाली आहे. वि.प.ने ग्राहकास दिलेल्या विजेचे लेखा परीक्षण योग्य पध्दतीने नोंदविले नसल्यानेच अशी चूक झाली आहे. केवळ तरतुदीच्या आधारे रक्कम वसूल करता येते. तथापि वि.प.ने आपल्या बिलींग विभागात जाणीवपूर्वक लक्ष देण्याची जरुरी आहे. वीज देणारे तांत्रिक कर्मचारी व बिलींग करणारे कर्मचारी यांच्यातील अनास्थेमुळेच अशी परिस्थिती निर्माण झाली आहे. प्रकरणी जानेवारी २००८ ला चूक लक्षांत येवूनही बिलात देय रक्कम नोंद करण्यासाठी मे २००८ उजाडला आहे. सी.पी.एल.वरील नोंद तपासतांना मे २००८ मध्ये नोांदविलेले रिडींग युनिट बघता तसेच सदर रिडींगचा मिटर क्र. ५३००१२९३२७ पाहता गोंधळाची परिस्थिती नोंदवावी लागते, कारण मिटर बदलल्याची योग्य नोंद वि.प.ने केली नाही. तसेच बदललेल्या मिटरवरील युनिटही सी.पी.एल. वर नोंदविलेले नाहीत. त्याचप्रमाणे जानेवारी २००८, फेब्रुवारी २००८ ला ' लॉक ' असा शेरा नोंदविला आहे. मार्च २००८, एप्रिल २००८ ला वापर नाही. त्यानंतर मिटर बदलला प्रत्यक्षात त्या मिटरची ' अवस्था ' काय या संबंधी वि.प.ने नोंद घेणे आवश्यक होते. हा सर्व व्यवस्थापनातील सावळा गोंधळ असल्याचे मत मंच नोंदवित आहे. त्यामुळे विनियमातील तरतुदीच्या आधारे थकबाकी वसुली वा बील दुरुस्त करता येत असलेतरी बिलींग विभागात तसेच तांत्रिक विभागानेही व्यवस्था सुधारणे गरजेचे आहे.

उप कार्यकारी अभियंता ' अ ' उप विभाग इचलकरंजी यांच्या पत्र क्र. १५१० दि. २६.४.२०१० पत्रातील पान क्र. २ मुद्दा क्र. ३ मध्ये नोंदविलेल्या मे २००८ पर्यंत ६३२१९२ युनिट वापर व त्यानंतर सप्टेंबर २००८ पर्यंत वापर याचे एकत्रित बिल व प्रथमपासूनची सर्व जमा रक्कम याचा हिशोब नव्याने ग्राहकास समजावून सांगावा तसेच त्यास लेखी कळवावे. त्यामध्ये दंड व व्याज लावू नये, त्याची प्रत मंचास सादर करावी. सदर प्रकरणी कोर्ट स्टँप लिहून घेण्याचा जो प्रकार झाल्याचे ग्राहकाने नोंदविले आहे. त्यचा खुलासा वि.प.ने केलेला नाही. तथापी न्याय देय रकमेसाठी योग्य न्यायालयीन प्रक्रीया चालू करणे योग्य आहे. तसेच सदर स्टँपवर थकबाकी रक्कम नोंदवितांना परत गफलत झाल्याचे वि.प.ने कबूल केले आहे. याचाच अर्थ कुणाचेही नोंदीकडे लक्ष नाही. मुळातच वापरलेल्या विजेचे योग्य बिल मागणे हे न्यायीक असतांना स्टँपवर नोंद करणे व तीही चुकीची नोंदविणे पूर्णपणे गैंर आहे. वि.प.च्या वरिष्ठानी या गोष्टीची नोंद घेणे आवश्यक आहे.

सी.पी.एल. वर बऱ्याच चुकीच्या नोंदी झालेल्या आहेत. त्यामुळे वापराप्रमाणे नव्याने बिल देणे व जमा रक्कम वजावट करणेच योग्य आहे. त्याचप्रमाणे योग्य नोंदीचे बिल वेळच्यावेळी न दिल्यामुळे कृति मानके परिशिष्ट ' अ ' मधील ' ७ इतर कृती ' मधील तरतुदीप्रमाणे जानेवारी २००६ ते मे,२००८ या कालावधीसाठी रु. ५७००/– इतकी शास्ती वि.प.ने ग्राहकास द्यावी. सदर रकमेचे समायोजन थकबाकी रकमेतून द्यावे.

वि.प.ने प्रस्तुत प्रकरणी दाखल केलेली कागदपत्रे यातील नोंदीकडे जाणीवपूर्वक लक्ष देणे उचित आहे. बिल देवून थकबाकी विहित काळात वसूल करणेचा वि.प.चा हक्क मान्य करुन योग्य नोंदीची बिले न दिल्याने तरतुदीप्रमाणे शास्ती करावी लागत आहे. एकूण देय रकमेतून सुरक्षा ठेव रक्कम व शास्ती रक्कम जमा करुन नव्याने थकबाकीची रक्कम नोंदवावी व वसुलीसाठी योग्य प्रणालीचा अवलंब करावा.

आदेश

१) वर नमूद केल्याप्रमाणे जानेवारी २००६ ते सप्टेंबर २००८ पर्यंतची सर्व बिल रक्कम व सदरील काळातील जमा रक्कम याचा हिशोब ग्राहकास समजावून सांगावा. तसे लेखी कळवावे.

२) वरील बिलात दंड व व्याज आकारणी करु नये.

३) वरील देय रकमेतून सुरक्षा ठेव रक्कम व शास्ती रक्कम रु. ५७००/– अशी रक्कम वजावट करावी व सध्याची देय रक्कम कळवावी. सदरची रक्कम जमा न केल्यास वसुलीसाठी योग्य त्या न्यायप्रणालीचा वापर करावा.

४) ग्राहकाने वि.प.ने कळविलेली (नव्याने हिशोब केलेली) रक्कम जमा केल्यास, वि.प.ने पुन:श्च जोडणी द्यावी. तथापी त्यासंबंधी आवश्यक ती कागदपत्रें व सुरक्षा रकमेची पूर्तता ग्राहकाने करावयाची आहे, त्यानंतर नव्याने जोडणी द्यावी.

४) सदर आदेशाची अंमलबजावणी केल्याचे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम २००६ ८.७ नुसार वि.प. यांनी मंचास कळवावे.

५) या निर्णयाविरूध्द तक्रारदार यांना अपील करावयाचे असलेस त्यांना आदेशाच्या तारखेपासून ६० दिवसांचे आंत मा. विद्युत लोकपाल, केशवा, बांद्रा–कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व), मुंबई यांजकडे करता येईल.

दिनांक : (जी. सी. लेले)

सदस्य

श्री. बी.जी. पवार, अध्यक्ष :

श्री. जी. बी. पानकर, सदस्य सचिव :

एकमताच्या / बहुमताच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यात यावी.

(बी. जी. पवार)

अध्यक्ष