



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

ग्राहक तक्रार क्र. ०९/२००९/

दिनांक :

श्री. सचिन बाळासाहेब खाडे,
५८७/ब, ए वॉर्ड, वेताळमाळ तालीम जवळ,
शिवाजी पेठ, कोल्हापूर

अर्जदार

विरुध्द

- १) कार्यकारी अभियंता (का.) तथा नोडल ऑफीसर,
म.रा.वि.वितरण कं.लि., संवसु मंडळ कार्यालय,
ताराबाई पार्क, कोल्हापूर
- २) कार्यकारी अभियंता,
महावितरण, शहर विभागीय कार्यालय,
ताराबाई पार्क, कोल्हापूर
- ३) उप कार्यकारी अभियंता,
महावितरण, पश्चिम उप विभाग,
कोल्हापूर

विरुध्द पक्षकार

- कोरम :-**
- १) श्री. के.वाय. जगताप, अध्यक्ष,
 - २) श्री. एस.आर. बांबळे, 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 यांचे तर्फे

दिनांक : ०९.०६.२००९

श्री. सौ. स्नेहलता बाळासो खाडे, रा. कोल्हापूर यांचे ग्राहक क्र. २६६५११७२२५०३ चे घरगुती कनेक्शन दि. ३.५.१९९९ पासून चालू आहे. सदर ग्राहकाच्या वतीने प्रतिनिधी म्हणून श्री. सचिन बा. खाडे यांनी तक्रार अर्ज दाखल केला आहे. माहे सप्टेंबर २००३ व ऑक्टोबर २००३ या काळातील बीले वापरापेक्षा जास्त आली आहेत. मीटर तपासून मिळावा.

मीटर तपासणी अहवाल वेळेत न दिल्यामुळे होणारे दंड व व्याज माफ करावे या तक्रार मागणीसाठी 'क्ष' फॉर्ममध्ये अंतर्गत कक्ष, कोल्हापूर यांचेकडे दि. २४.१०.२००८ रोजी अर्ज केला. त्याचा निर्णय कक्षाने आदेश क्र. ०२९४ दि. १६.१.२००९ ने दिला. सदर निर्णय मान्य न झाल्याने 'अ' फॉर्ममध्ये ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच, कोल्हापूर परिमंडल, कोल्हापूर यांचेसमोर दि. २०.०१.२००९ रोजी तक्रार दाखल केली. प्रस्तुत अर्ज दाखल करून घेवून वितरण कंपनीकडून मुद्देनिहाय अभिप्राय मागविला व दिनांक २३.३.२००९ रोजी कोल्हापूर येथील कार्यालयात सुनावणी निश्चित केली. तथापि, मार्च अखेरीस बील वसुली असल्यामुळे सुनावणी एप्रिलमध्ये घेतली. सुनावणीच्यावेळी नोडल ऑफीसर / कार्यकारी अभियंता श्री. कांबळे, वि.प.चे इतर संबंधित व प्रतिनिधी, श्री. खाडे उपस्थित होते.

मूळ तक्रार व त्यासोबतचा पत्र-व्यवहार, वि.प.ने हजर केलेले म्हणणे व सोबतची कागदपत्रे, अंतर्गत कक्ष, कोल्हापूर यांचा निर्णय, सुनावणीच्या वेळची कथने व दाखल केलेले म्हणणे याचा एकत्रित विचार करता, ग्राहकाची तक्रार व मागणीचे सर्वसाधारण स्वरूप व वि.प.ची त्यावरील भूमिका व कार्यवाही खालील प्रमाणे-

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरूप

ग्राहकाचे कनेक्शन घरगुती वापरासाठीचे माहे सप्टेंबर व ऑक्टोबर २००३ या काळातील बील वापरापेक्षा जास्त आले आहे. पूर्वी गिझरचा वापर होता. तथापि सध्या गॅसवर गिझर चालू असूनही बील जास्त आले आहे तरी मीटर बदलावे. मीटर जलद फिरते अशा स्वरूपाची तक्रार दि. १३.१.२००४ रोजी केलेली दिसते. मीटर तपासणी अहवाल मजला त्वरीत दिला नाही. दोन वर्षांपेक्षा जास्त कालावधी लागला. त्यामुळे दंड व व्याज अशी रक्कम फुगत गेली ती माफ करावी अशी मुख्य मागणी आहे. वादातील रक्कम (तपासणी अहवाल न मिळाल्यामुळे) सोडून चालू बील भरून द्यावे अशी विनंती करूनही वि.प.च्या लाईनमननी येवून अरेरावीची भाषा वापरून बील भरा अन्यथा वीज प्रवाह बंद करू अशी भाषा वापरली आहे, त्याची दखल घ्यावी. तपासणी अहवालाची वारंवार मागणी करूनही थकबाकी आहे म्हणून वीज प्रवाह बंद केला. म्हणून कांही रक्कम जमा केली अशी सविस्त तक्रारीचे स्वरूप आहे.

वि.प.चे म्हणणे व भूमिका

ग्राहकाच्या मागणीनुसार मीटर क्र. ६९४८१ मार्च २००४ मध्ये बदलला आहे. सदरचा अहवालात मीटर सुस्थितीत आहे, त्यामुळे ग्राहकाच्या तक्रारीत तथ्य नाही. ग्राहकाने व्याज व दंडाची रक्कम माफ करावी अशी केलेली विनंती चुकीची आहे. ग्राहकाने ऑक्टोबर २००३ नंतर बिलाची रक्कम वेळच्यावेळी न भरल्यामुळेच त्यास व्याज व दंडाची आकारणी झाली आहे. वेळच्यावेळी भरणा न केल्यामुळेच प्रवाह खंडीत करण्याची वेळ वि.प.वर आली आहे. तरी अंतर्गत कक्षाचा निर्णय मंचाने विचारात घेवून निर्णय करावा अशी भूमिका वि.प.ने मांडली आहे.

अंतर्गत कक्ष, कोल्हापूर यांनीही ऑक्टोबर २००८ चे बील रु. १३,४००/- थकबाकीसह ग्राहकाने त्वरीत भरावे असा निर्णय केला आहे.

मूळ तक्रार मागणी अर्ज, त्यावरील वि.प.ची भूमिका व दाखल केलेली कागदपत्रे, अंतर्गत कक्ष, कोल्हापूर यांचा निर्णय, सुनावणी दरम्यानची कथने व हजर केलेले लेखी म्हणणे याचा एकत्रित विचार करता, खालील मुद्दे निष्कर्षाप्रत उदभवतात.

प्रश्न १ : ग्राहकाने दि. १३.१.२००४ रोजी बिलाबद्दल व मिटरबद्दल लेखी तक्रार केल्यावर तपासणीसाठी मीटर

केव्हा काढला ? मिटरचा तपासणी अहवाल ग्राहकास केव्हा दिला ? विलंब झाला आहे काय ?
विनियमात विलंबाबद्दल दंडाची तरतूद आहे काय ?

उत्तर : ग्राहकाने दि. १३.१.२००४ ला मीटर तपासणी व बिलाबद्दल तक्रार केल्यावर त्वरीतच मीटर बदलले.

वारंवार मागणी केल्यावर दि. ८.१२.२००८ रोजी तपासणी अहवाल दिला. तपासणी अहवाल देण्यास

विलंब झाला असल्याने विनियमातील तत्तुदीप्रमाणे दंडात्मक कारवाई उचित आहे.

प्रश्न २ : तक्रार बिलाच्या आधी ग्राहकाचा वापर दरमहा सरासरी युनिट होता व मीटर बदलल्या नंतर किती
झाला ? सप्टेंबर २००३ व नोव्हेंबर २००३ मधील रिडींग युनिट किती ?

उत्तर : तक्रारीच्या आधी दरमहा १२५ ते १५० युनिट वापर सीपीएल वरून दिसून येतो. नंतर तसाच वापर
आहे. वादातील काळात ५५० व ६३९ इतके युनिट दोन महिन्यांचे म्हणून नोंदलेले आहेत व त्याचसाठी
ग्राहकाने तक्रार केली आहे.

प्रश्न ३ : कोणतीही कायदेशीर पूर्तता वि.प.ने केली नसल्याने ग्राहकाच्या मागणी प्रमाणे दंड व व्याज माफ करणे

उचित आहे का ? मंचास तसा अधिकार आहे का ?

उत्तर : दंड व व्याज मार्च २००४ ते मार्च २००९ या काळातील थकबाकीवरील माफ होणे उचित आहे.
मंचास विनियम २००६ मधील ८ : ५ प्रमाणे तसा आदेश पारित करता येईल.

प्रश्न ४ : आदेश ?

उत्तर : अंतिम आदेशा प्रमाणे.

कारणमिमांसा

सप्टेंबर २००३ व नोव्हेंबर २००३ मध्ये अनुक्रमे ५५० व ६३९ इतक्या युनिट्सची बिले मागील व
पुढील काळातील वापरापेक्षा जास्त आहेत. म्हणून ग्राहकाने सदर काळातील बिलाबद्दल व मिटरबद्दल तक्रार केली
आहे. दि. १३.१.२००४ च्या लेखी अर्जांतरही नेमका कोणत्या तारखेस मीटर काढला हे वि.प.च्या
कागदपत्रांवरून दिसून येत नाही. सीपीएल वरील नोंदीप्रमाणे जानेवारी २००४ ला मीटर बदलल्याचे दिसते.
वि.प.ने हजर केलेला 'तपासणी अहवाल' पाहता त्यात बऱ्याच त्रुटी आहेत. फक्त कागदाला कागद जोडावयाचा
म्हणून तपासणी अहवाल जोडलेला दिसतो. मीटर केंव्हा काढले, मीटर तपासणी करतांना ग्राहक उपस्थित
असल्याचेही दिसत नाही. मिटरचा रिपोर्ट ओके असा आहे. तथापि तो दि. ८.१२.२००८ पर्यंत दिलेला नाही.
ग्राहकाने आपल्या अर्जात असे नमूद केलेले दिसून येते की, माझा जानेवारी २००४ मध्ये बदललेला मीटर
फास्ट फिरत होता व त्यामुळेच बील जादा आले. तथापि, आपण तपासणी केल्यावर तो ओकेच असेल तर

त्याचा अहवाल मजला त्वरीत देणे वि.प.वर बंधनकारक होते. वादातील काळातील वापराचे व नंतरचे मार्च २००४ अखेरचे बील ग्राहकाने भरलेले आहे. त्यामुळे रक्कम न भरण्याची मानसिकता दिसून येत नाही. नंतरही दोनवेळा मीटर बदलले आहेत.

..४..

वि.प.ने मीटर तपासणी अहवाल देणेस झालेल्या विलंबाबद्दल कोणताही मुद्दा उपस्थित केलेला नाही. वि.प.ने मीटर तपासणी करतांना त्या ग्राहकासमोर करून त्याची सही व अंगठा घेवून त्वरील अहवाल देणे व त्यावर तपासणी अहवालाप्रमाणे कार्यवाही करणे आवश्यक होते, तसे वि.प.कडून घडलेले नाही. मीटर तपासणी अहवालात आवश्यक त्या नोंदीची त्रुटी असल्यामुळे तो ग्राह्य मानने चुकीचे होईल. त्यामुळे मागील व पुढील सरासरी वापर लक्षात घेता प्रतिमहा १५० युनिट प्रमाणे सप्टेंबर २००३ ते नोव्हेंबर २००३ या चार महिन्यांच्या काळातील एकूण $१५० \times ४ = ६००$ युनिटची बिले देवून जादा रक्कम वजावट करावी. तसेच ग्राहकाच्या मागणी प्रमाणे तपासणी अहवाल मुदतीत न दिल्यामुळे मार्च २००४ नंतर मार्च २००९ पर्यंतच्या थकबाकीवरील दंड व व्याज रक्कम माफ करावी. अचूक नोंदीने तपासणी अहवाल वि.प.ने दिला नसल्याचे येथे खेदपूर्वक नमूद करावेसे वाटते. त्याचप्रमाणे ग्राहकाने बिले भरली नाहीत तर अधिनियमातील ५६ च्या तरतुदीप्रमाणे नोटीस देवून पुरवठा खंडीत करता आला असता तसेही वि.प.ने केले नाही. मे २००४ नंतर मार्च २००९ मध्ये रु. ३०००/-, मे. २००६ मध्ये रु. ७०००/-, एप्रिल २००७ मध्ये रु. १०,०००/- व एप्रिल २००८ रु. ६०२५/- इतकी रक्कम म्हणजे वर्षातून एकदाच भरणा केलेली दिसून येते. मग कोणत्या कारणासाठी वि.प.ने बोटचेपाईचे धोरण अवलंबिले आहे. या सर्व बाबींचा विचार करणे योग्य आहे. तसेच तपासणी अहवाल देण्यास विलंबाबद्दल शास्ती होणे योग्य आहे.

आदेश

- १) अंतर्गत कक्षाचा निर्णय रद्द करणेत येत आहे.
- २) सप्टेंबर २००३ ते नोव्हेंबर २००३ या चार महिन्यांची बिले १५० युनिट प्रतिमहा वापर या प्रमाणे दुरुस्त करून शिल्लक रक्कम थकबाकीत जमा करावी. ग्राहकास सर्व हिशोब, तपशिल समजावून सांगावा.
- ३) मार्च २००४ नंतर मार्च २००९ पर्यंत लावलेला दंड व व्याज पूर्णपणे माफ करून उर्वरीत रक्कम ग्राहकाकडे येणे लागत असल्यास १५ दिवसांचे आत भरावी. जमा निघल्यास बिलात समायोजन करावे.
- 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 निर्णयाविरुद्ध तक्रारदार यांना अपील करावयाचे असलेस त्यांना आदेशाच्या तारखेपासून ६० दिवसांचे आंत मा. विद्युत लोकपाल, केशवा, बांद्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व), मुंबई-५१ यांजकडे करता येईल.

(जी. सी. लेले)

सदस्य ग्राहक

ग्राहक तक्रार निवारण मंच, कोल्हापूर

श्री. के.वाय. जगताप, अध्यक्ष

:

श्री. एस.आर. बांबळे, सदस्य सचिव :

..५..

सदस्य सचिव, ग्रा.त.नि.मं.कडून स्नेहलता बाळासाहेब खाडे, वेताळ माळ, शिवाजी पेठ, कोल्हापूर यांचे ग्रा.त.नि.मं. प्रकरण ९/२००९ चुकीच्या जादा बिलाचे तक्रारीवर खालील प्रमाणे निष्कर्ष मांडणेत येत आहे.

तक्रारदार ग्राहकाचे सुमारे सन १९९८ पासून त्या ठिकाणी घरगुती वीज कनेक्शन क्र. २६६५११७२२४०३ आहे. त्यांना सप्टेंबर २००३ पर्यंत योग्य वीज बीले मिळत होती. सप्टेंबर २००३ ते नोव्हेंबर २००३ या दोमाही अखेरची बीले नेहमीचे बीलाचे तुलनेत जादा आली आहेत. मीटर फास्ट असलेल्या शंकेमुळे त्यांनी वि.प.कडे मीटर तपासणीस अर्ज केला. सदर मीटर वि.प.ने मार्च २००४ ला काढून दुसरा बसविला.काढलेल्या मीटरचे फास्ट स्थितीचे तक्रारीवर योग्य पध्दतीने व ग्राहकाचे समोर तपासणी (टेस्टिंग) झाले नाही. तसेच अनेकदा मागणी करुनही वि.प.कडून टेस्टिंगचा रिपोर्ट ग्राहकास ४ वर्षे दिला नाही असे दिसते. दरम्यान मार्च २००४ मध्ये बदललेला मीटर बंद पडलेमुळे मे २००४ ला पुन्हा बदलला. तसेच त्याही मीटरची काच फुटलेमुळे व बंद पडलेमुळे तो पुढे मार्च २००६ मध्ये बदलला व मार्च २००६ला बदल म्हणून बसविलेला मीटर आजपावेतो अस्तित्वात आहे.

तक्रारदाराची तक्रार सप्टेंबर २००३, नोव्हेंबर २००३ तिमाही अखेर बिलात जादा वीज वापर दाखविलेल्या मीटर बाबत जो मार्च २००४ मध्ये टेस्टिंग बाबत काढणेत आला व त्या काळातील बिलाबाबत होती. त्यामुळे पुढे त्यानंतरचे काळात बसविलेल्या/ बदललेल्या मीटर्सबाबत व त्यांचे नोंदलेल्या वापराबाबत नव्हती. कारण सर्वच मीटर्स फास्ट म्हणून दोषी धरता येणार नाही. तक्रारदाराने जानेवारी २००४मध्ये फास्ट मीटर तक्रार केलेपासून अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षास क्ष नमुना दाखल करेपर्यंत वितरण कंपनीशी कांही पत्र-व्यवहार केलेला दिसत नाही. ग्राहकाने केवळ वरील दोन वादातील बिलाकरिता मे २००४ चे पुढील दीर्घ काळाची वीज बिले न भरणे निश्चितच पटणारे नाही. वितरण कंपनी व्यवसाय पध्दतीने काम करणारी संस्था असलेमुळे नियमानुसार येणे रक्कम महसूल भरुन घेणेस आग्रही राहणार हे साहजिकच आहे. तक्रारदाराने त्यांचा सरासरी वापर विचारात घेता वादातील काळातील सप्टेंबर व नोव्हेंबर दोमाही अखेरची बीले ३०० युनिट प्रत्येक दोमाही नुसार ग्राहकाला लावणेत यावीत व मार्च २००४ नंतरची बीले न भरण्याचे संयुक्तिक व योग्य कारण नसल्यामुळे सदर काळातील वीज बील तक्रारदाराने दंड व्याजासह भरणे बंधनकारक राहिल.

(एस. आर. बांबळे)

सदस्य सचिव

