



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

ग्राहक तक्रार क्र. ३२/२००९/

दिनांक :

श्री. सोमेश्वर रामचंद्र शिंगे,
पी.डी. भोसलेनगर, मोरेवाडी,
ता. करवीर, जि. 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
म.रा.वि.वि. कंपनी मर्यादित,
ग्रामीण विभाग २, कोल्हापूर.
- ३) उप कार्यकारी अभियंता,
म.रा.वि.वि. कंपनी मर्यादित,
उप विभागीय कार्यालय, कागल, जि. कोल्हापूर

विरुध्द पक्षकार

- कोरम :-** १) श्री. एस.आर. बांबळे, सदस्य-सचिव
२) श्री. जी.सी. लेले, सदस्य

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

न्यायनिर्णय

श्री. जी.सी. लेले, सदस्य ग्रा.त.नि.मंच यांचेतर्फे

दिनांक : ०५.०७.२००९

सदर प्रकरणामध्ये सुनावणीच्यावेळी मा.अध्यक्ष त्यांच्या कांही कामामुळे हजर नव्हते. त्यामुळे सदरचे प्रकरण सदस्य सचिव श्री. एस.आर.बांबळे व ग्राहक सदस्य श्री. जी.सी. लेले असे दोघांपुढे सुनावणीसाठी घेतले अशावेळी नियमाप्रमाणे सदस्य सचिव यांनी सुनावणीचे कामकाज पाहिले.

श्री. सोमेश्वर रामचंद्र शिंगे, रा. पी.डी. भोसलेनगर, मोरेवाडी, ता. करवीर, जि. कोल्हापूर यांच्याकडे ग्राहक क्र. २६७७६०३८८३८२ चे घरगुती वापराचे कनेक्शन दि. १०.२.२००३ पासून चालू आहे. मिटरवरील रिडींग वेळच्यावेळी घेतले जात नसल्याने युनिट स्लॅब रेट वाढत असल्याने आर्थिक नुकसान होते म्हणून 'क्ष' फॉर्ममध्ये अंतर्गत कक्ष, कोल्हापूर येथे दि. १६.१२.२००८ व दि. ७.२.२००९ असे दोन अर्ज दाखल केले. त्याचा निर्णय आदेश क्र. २२९८ दि. १.४.२००९ ने अंतर्गत कक्षाने दिला. सदरचा निर्णय मान्य नसल्याने 'अ' फॉर्ममध्ये ग्राहक तक्रार निवारण मंच, कोल्हापूर परिमंडळ येथे दि. ४.५.२००९ रोजी तक्रार अर्ज दाखल केला. सदर अर्ज दाखल करून वि.प.कडून मुद्देनिहाय अभिप्राय मागविला व सी.जी.आर.एफ.च्या कोल्हापूर येथील कार्यालयात दि. ८.६.२००९ रोजी सुनावणीची तारीख ठेवली. परंतु ग्राहकाच्या अूपस्थिती बाबत विनंती अर्जानुसार दि. २२.६.२००९ रोजी पुढील सुनावणी ठेवण्यात आली. सदर सुनावणीच्यावेळी श्री. सोमेश्वर शिंगे तक्रारदार ग्राहक व वि.प.तर्फे श्री. शिंदे, प्रभारी सहाय्यक अभियंता, कागल उप विभाग उपस्थित होते. मूळ तक्रार अर्ज, मुद्देनिहाय अभिप्राय, अंतर्गत कक्षाचा निर्णय, विपने दाखल केलेली कागपत्रे व सुनावणीच्यावेळेची उभयतांची कथने या सर्वांचा एकत्रित विचार करता ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरूप व त्यावरील वि.प.ची भूमिका व कार्यवाही सर्वसाधारणपणे पुढील प्रमाणे -

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरूप

वीज नियामक आयोगाने ठरवून दिलेल्या काळात मीटर रिडींग कंपनीकडून घेतले जात नाही व त्यामुळे कमी अगर जास्त दिवसांनी रिडींग घेतल्यामुळे जादा दराने आकारणी होते. ग्रामीण भागात दर तीन महिन्यातून एकदा मीटर रिडींग घेणे आवश्यक असतांनाही ६० दिवसांपासून ११८ दिवसापर्यंत फरकाने रिडींग घेतले जाते. या तक्रारीसाठी दि. २०.१२.२००६, १६.१२.२००८, ५.२.२००९ व २७.४.२००९ असे अर्ज वि.प.ला दिलेले आहेत. पेंकी दि. २७.४.२००९ च्या अर्जात मार्च २००८ ते मार्च २००९ या कालावधीत डिसेंबर २००८ मध्ये ११० दिवसांनी व जून २००८ मध्ये ११८ दिवसांनी रिडींग घेतल्याने झालेले आर्थिक नुकसान अनुक्रमे रु. ७२.१५ व रु. १४०.६० दर्शविले आहे व इतर कांही रिडींग नोंदविणे व बील देणे बाबतच्या मागण्या नोंदविल्या ओत. सर्वसाधारणपणे ग्राहकाची मागणी व तक्रारीचे स्वरूप आहे.

वि.प.ची सदर तक्रारीबाबतची भूमिका व कार्यवाही

दि. ६.१.२००९ च्या पत्राने ग्राहकास कळविले आहे. मीटर रिडींग घेणाऱ्या कंपनीस सूचना केल्या आहेत. ग्राहक रहात असलेल्या भागात तीन हजारचे आसपास ग्राहक आहेत. सगळ्या ग्राहकांकडे ९० व्या दिवशी पोहोचणे अशक्य आहे. तथापी ग्राहक संख्येमुळे रिडींग कालावधीमध्ये कांही फरक पडू शकतो. ग्राहकाने सुचविल्याप्रमाणे दिनांक व वेळ नोंदविण्याची सूचना योग्य आहे. तथापि, तांत्रिक बाबी तपासून निर्णय घेवू तसेच २१ मे २००९ च्या मंचास दिलेल्या पत्रात कांही बाबींची स्पष्टता केलेली आहे.

त्यात रिडींग घेतेवेळी ग्राहकाची सही घेण्याची अट कंपनी व रिडींग एजन्सी यांच्या करारात समाविष्ट नाही. वैयक्तिक मीटर कार्डची फोटो रिडींग असल्यामुळे आवश्यकता नाही इ. मुद्यांचा समावेश आहे. अंतिम तारखेनंतर बील जमा केल्यास पुढील बिलात ती रक्कम थकबाकी म्हणून येते. त्या रकमेची वजावट, पावती दाखविल्यानंतर केली जाते, असेही नमूद केले आहे.

ग्राहकाच्या दि. १२.१२.२००८ व ७.२.२००९ च्या अर्जास दिलेल्या उत्तरामधील तपशिल अंतर्गत कक्षाने ग्राह्य मानून तसा जादा दिवसांच्या रिडींग रकमेचा परतावा देता येणार नाही असा निर्णय केला आहे.

मूळ तक्रार अर्ज व त्यासंबंधी उभयतांनी दाखल केलेली कागदपत्रे, यावरून खालील मुद्दे निष्कर्षासाठी उद्भवतात.

(१) प्रश्न : घरगुती ग्राहकाचे मीटर रिडींग घेण्याच्या कालावधीसाठी विनियम २००५ मध्ये तरतूद आहे काय ?
उत्तर : होय. विनियम २००५ मध्ये दर दोन महिन्यांनी रिडींग घेण्याची तरतूद कलम १४ : ३ मध्ये नमूद केली आहे.

(२) प्रश्न: अशी तरतूद असतांनाही तीन महिन्यातून म्हणजे ९० दिवसांनी रिडींग घेण्याची कार्यपध्दती चालू आहे काय ?

उत्तर: होय. ग्राहकाने दि. ५२.२००९ च्या पत्रात उल्लेख केल्याप्रमाणे जून २००३ पासून व वीज कंपनीच्या उपलब्ध मार्च २००६ बिलावरून ९० दिवसांनी मीटर रिडींग घेतले जाते.

(३) प्रश्न: वीज वितरण कंपनीने ग्राहक जादा असलेने बरोबर ९० दिवसांनी रिडींग घेणे शक्य नसल्याचे व ५ ते ६ दिवस मागे किंवा पुढे असा फरक होवू शकतो असे नमूद केले आहे. हे विधान विनियम ०५ मधील १४ : ३ च्या तरतुदीस बाधा आणते का ? असल्यास भरपाई देणे योग्य आहे काय ?

उत्तर : होय. विनियम १४ : ३ या तरतुदीस बाधा पोहोचते. त्यामुळे परिशिष्ट अ मधील ७ : १ प्रमाणे भरपाई देणे योग्य होईल.

(४) प्रश्न: आदेश ?

उत्तर : अखेरच्या आदेशाप्रमाणे.

कारणमिमांसा

तक्रार अर्जदार हा वि.प.चा दि.१०.२.२००३ पासूनचा ग्राहक आहे. सदर ग्राहकाने आपल्या तक्रार मागणीसाठी वि.प.कडे दि. २०.१२.२००६, १६.१२.२००८, ५.२.२००९ व २७.४.२००९ अशा तारखाना पत्र-व्यवहार केल्याचे दिसून येते. वीज नियामक आयोगाने २० एप्रिल २००५ रोजी केलेल्या विनियम २००५ मधील तरतुदीनुसार घरगुती ग्राहकाच्या मिटरवरील नोंद दोन महिन्यांनी म्हणजेच ६० दिवसांनी घेणे योग्य आहे याची माहिती ग्राहकास नाही. तसेच वि.प.नेही त्याचा उल्लेख टाळून ९० दिवसांचे बील दिले जाते. ५ - ६ दिवसाचा फरक ग्राहक संख्येमुळे होवू शकतो असे नमूद केले ते कायदेशीर नाही. कंपनीने मीटर रिडींग घेण्याचा करार एका खाजगी संस्थेशी केला आहे. सध्या फोटो रिडींग घेतले जाते. हि सर्व कार्यप्रणाली हा वि.प.च्या व्यवस्थापनातील अंतर्गत मामला आहे. ग्राहकाने आपल्या पत्र-व्यवहारातून कांही उपयुक्त सूचना केलेल्या दिसतात. त्यामध्ये रिडींग घेतलेली तारीख, बिलावर नोंदवावी व मीटर कार्ड ठेवावे, त्यावर स्वाक्षरी व्हावी असा मुद्दा उपस्थित केला आहे. तक्रारदार ग्राहकाच्या बाबतीत तसे कार्ड प्रायोगिक तत्वावर ठेवण्यास कांही हरकत नाही. तसे ते ठेवावे म्हणजे तथाकथित मीटर रिडींग एजन्सीच्या कामामधील त्रुटी समजून येतील.

सर्व अनियमित तारखांना मीटर रिडींग घेतल्यामुळे वीज दराची आकारणी ' स्लॅब ' पध्दतीने होत असल्यामुळे ग्राहकाचा आर्थिक तोटा होवू शकतो. कारण एका महिन्याचा कालावधी जरी कंपनीने ९० दिवसांचा एखादवेळी दाखविला तरी प्रत्यक्षात ते कमी दिवसांचे वापरलेले युनिट असतात. नियमित, अचूक मीटर रिडींग घेण्याची जबाबदारी वितरण कंपनीची आहे. अपवादात्मक परिस्थितीत ग्राहकाच्या अडचणीमुळे (घर बंद असणे) रिडींग उपलब्ध न झाल्यास ग्राहकाने रिडींगची नोंद कंपनीस द्यावी अथवा रिडींग उपलब्ध न झाल्यास एखादवेळी सरासरी वापर गृहीत धरून पुढीलवेळी रिडींग उपलब्ध होताच वजावट केली जाते. वि.प.कडे किती ग्राहक आहेत यावरच रिडींग घेण्याची व्यवस्था करावयाची आहे व विनियमातील तरतुदी प्रमाणेच रिडींग घेणे बंधनकारक आहे. रिडींग घेतले वेळची तारीख बिलावर नोंद करण्याचे कंपनीने चालू केलेले दिसून येते. आता ग्राहकाची जबाबदारी ज्या तारखेस रिडींग घेतले तीच तारीख फोटो कॅमेरामध्ये नोंदविली आहे काय ? याची खात्री करून घेणेची, तसेच तारखेची शहानिशा कंपनीने करणे आवश्यक आहे. अंतिम तारखेनंतर बिलाचा भरणा केल्यास पुढील बिलात थकबाकी दाखविली जाते, तथापि , बील भरणा पावती दाखविल्यास तशी वजावट करून दिली जाते. तथापि, अंतिम तारखेपूर्वी २१ दिवस आधी ग्राहकास बील पोहोचविणेची जबाबदारी विनियम २००५ मधील १५ : ५ : १ प्रमाणे कंपनीची आहे. योग्य दिवसांनी मीटर रिडींग घेणे, त्याचे बील तयार करून पाठविणे हि वि.पची जबाबदारी आहे. परंतु वि.प. या बाबतीत योग्य पध्दतीने कार्यप्रणाली हाताळत नसल्याचे व गांभीर्याने सदर घटनेकडे बघत नसल्याचे दिसून येते. अंतर्गत ग्राहक कक्षानेही वि.प.च्या भूमिकेशी सहमत न होता तरतुदी प्रमाणेच बिलींग होणेबाबत सक्त ताकीद देणे आवश्यक आहे.

तसे न घडल्यामुळे ' अ ' फॉर्मसोबत जोडलेल्या मागणी तपशिलाचा विचार करून मार्च २००८ व डिसेंबर २००८ या कालावधीत अनुक्रमे ७६ च २९ युनिटच्या बिलाचा परतावा ग्राहकास करावा, कारण मुळातच ६० दिवसांनी मीटर रिडींगची नोंद घेण्याच्या तरतुदीचा भंग कंपनीने केला आहे. त्यामुळे वरील दोन महिन्यातील ३०० युनिटच्या वरील ७६ व ३९ युनिटची बील आकारणी करून पुढील बिलात समायोजन करावे.

विद्युत पुरवठा संहिता आणि पुरवठ्याच्या इतर अटी विनियम २००५ मधील १४ : ३ मध्ये एखाद्या ग्राहका करिता कृषी ग्राहकाच्या आणि इतर ग्राहकाच्या बाबतीत किमान दोन महिन्यातून एकदा मीटरच्या नोंदी करण्यात येतील असे स्पष्ट केले आहे. तथापि, पुढे १५:१:१ मध्ये इतर सर्व ग्राहकांना किमान प्रत्येक तीन महिन्यातून किमान एकदा देयके पाठवेल असे नमूद असल्यानेच बहुधा कंपनी तीन महिन्याचे बील पाठवितांना, तीन महिन्यांनी म्हणजे ९० दिवसांनी मीटर रिडींग घेते. पण ते विनियमातील तरतुदींशी विसंगत आहे. मीटरच्या नोंदी घेणे व देयके पाठविणे ही दोन्ही कार्ये वेगवेगळी पण एकमेकांशी निगडीत आहेत, कारण पुढे जावून भरपाई निश्चितीकरणाचे विनियम २००५ मधील परिशिष्ट अ मधील ७:१ची भरपाई कृती मानके साध्य न झाल्यास द्यावी लागते. त्यामुळे सदरची नुकसान भरपाई योग्य आहे. तथापि, विनियम तरतुदींचा वि.प.ने केलेला विचार व कार्यप्रणाली विसंगत आहे. सदरची क्रिया तक्रारदार ग्राहकाच्या बाबतीतच फक्त झालेली नसल्याने अशी नुकसान भरपाई ग्राहकास देणे उचित नाही. वि.प.ने याची योग्य दखल घेणे आवश्यक आहे.

..५..

आदेश

- १) अंतर्गत कक्षाचा निर्णय क्र. २२९८ दि.१.४.२००९ रद्द करण्यात येत आहे.
- २) मार्च २००८ व डिसेंबर २००८ ची अनुक्रमे ७६ व ३९ युनिटचे स्लॉब रेटने घेतलेली जादा रक्कम चालू बिलात समायोजन करावे. रकमेचा तपशिल ग्राहकास लेखी कळवावा.
- ३) मिटर रिडींग घेणे व त्याचे योग्य बील वेळेत देणे या बाबींकडे वि.पचे पूर्णपणे दुर्लक्ष झालेले दिसून येते. त्यामध्ये वि.प.ने अमुलाग्र सुधारणा करावी.
- 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

श्री. एस. आर. बांबळे, सदस्य सचिव

:

