

# ग्राहक तक्रार निवारण मंच, कोल्हापूर

दूरध्वनी क्र. : ०२३१-2666001, 2666002  
फॅक्स क्र. : ०२३१- 2666001  
E-mail : [cgrfkolhapur@mahadiscom.in](mailto:cgrfkolhapur@mahadiscom.in)



कोल्हापूर परिमंडल,  
विद्युत भवन", 2, 0-0-00  
ताराबाई पार्क, कोल्हापूर- 416 003.

सं.क्र. काअ/ग्रातनिमं/कोप/केस क्र.१81/2012-13/256

दिनांक:-31.07.2013

आ. 0-0-00 " 0-0-00 (केस क्र.181/12-13)  
0-0-00 0-0-00, 0-0-00 सांगली

†-0-0-0

## 0-0-0

- १) कार्यकारी अभियंता(का) तथा नोडल ऑफीसर,  
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,  
मंडल कार्यालय, विश्रामबाग, सांगली
- २) कार्यकारी †-0-0-0,  
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,  
विभागीय कार्यालय, इस्लामपुर, जि.सांगली.
- ३) सहाय्यक अभियंता,  
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,  
उप विभागीय कार्यालय, †-0-0-0, जि.सांगली

विरुद्ध पक्षकार

### कोरम :-

- 1) आ. 0-0-0 » 0-0-0
- २) श्री.बी.जी. पवार, अध्यक्ष
- ३) श्री.जी.बी. पानकर, सदस्य-0-0-0

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग  
(ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल)  
विनिमय २००६ मधील ८.२ चे तरतुदीनुसार

## न्याय निर्णय

आ. 0-0-0 " 0-0-0 रा.बहे, ता.वाळवा, जि. सांगली, यांनी आपली तक्रार 'अ' फॉर्ममध्ये दि.२५.३.२०१३ रोजी मंचामध्ये दाखल केली आहे. मंचाने रितसर तक्रार नोंद करुन घेवुन विरोधी पक्षाकडुन अभिप्राय मागितला आहे. त्यानंतर दि.२९.४.२०१३ रोजी 0-0-0 आवणीची तारीख निश्चित केली. तथापी त्या दिवशी विरोधी पक्ष व ग्राहक उपस्थित न राहिल्याने सुनावणीसाठी दि.२२.५.२०१३ ही तारीख निश्चित करुन त्या दिवशी सुनावणी घेतली. ग्रामीण भागातील वि० जोडणीच्या 2000 0-0-0 पक्षाकडुन अथवा ग्राहकांकडुन आवश्यक ते कागदपत्रे तक्रारी सोबत नसल्यामुळे सदरचे कागद मागवुन घेवुन तक्रारीचा न्याय निर्णय करणे आवश्यक असल्याने तक्रार न्याय निर्णयास विलंब -0-0-0 †-0-0

## ग्राहकांच्या तक्रारीचे स्वरुप व मागणी :-

आ.रामचंद्र छबुराव पाटील, यांचे विज कनेक्शन ग्राहक क्रं.२८४२९०३३२९३० या क्रमांकाने चालू आहे. विरोधी पक्षाने मीटर बंद पडल्यावर सदरचे मीटर दि.१३.३.२०१२ रोजी बसविले मात्र विरोधी पक्षाने मीटर 'गुकीची व बेकायदेशीर' ज्यादा रक्कमेची बिले विरोधी पक्षाकडून मिळाली आहेत व त्या अनुशंगाने ग्राहकाने विरोधी पक्षाकडे लेखी व तोंडी तक्रार दिली आहे. परंतु विरोधी पक्षाने सदर तक्रारीची कोणत्याही प्रकारे नोंद घेतली नाही. विरोधी पक्षाकडून मे-२०१२ ते ऑगस्ट-२०१२ या कालावधीतील बिले चुकीच्या पध्दतीने आले आहेत. ग्राहकांचा मीटर '±०.००० + ०.०००' असून '±०.०००' मीटर रिपोर्ट ok येतो हे कसे काय हे समजून येत नसल्याचे ग्राहकाने आपल्या तक्रारीत प्रतिपादन केले आहे. मे-२०१२ ते ऑगस्ट-२०१२ या कालावधीतील अवास्तव व चुकीची बिले पुर्वीच्या व सध्याच्या विज वापराप्रमाणे दुरुस्त होऊन मिळावे मानसिक त्रासापोटी रु.१०,०००/- तक्रार अर्जाचा खर्च रु.५,०००/- विरोधी पक्षाकडून वसूल होऊन मिळावे पध्दतीची तक्रारीचे स्वरुप व मागणीचे स्वरुप दिसून येते. ग्राहकाने या संदर्भात 'क्ष' नमुन्यात IGR सांगली यांच्याकडे तक्रार केल्याचे दिसून येते. तसेच सदर तक्रारीचा निर्णय मान्य नाल्याने ग्राहकाने 'अ' नमुन्यात अपिल केलेले दिसून येते.

## विरोधी पक्षाची कारवाई व भुमिका :-

विरोधी पक्षाने CPL त्याचप्रमाणे मीटर टेस्टिंग अहवाल व पत्र दिले आहे. त्यामध्ये ग्राहकाच्या मागणी नुसार मीटर टेस्टिंग विषयी इस्लामपूर यांचेकडून मीटर तपासण घेतले आहे. ऑक्टोबर-२०१३ ते ऑक्टोबर-२०१२ या कालावधीतील विरोधी पक्षाकडून दुरुस्त करून पाठविण्यात आलेले ग्राहकास '±०.०००' ग्राहकास '±०.०००' ग्राहकाची '±०.०००' बिले '±०.०००' मानसिक त्रासापोटी '±०.०००' मागणी चुकीची व विनीमयातील तरतुदीशी सुसंगत नसल्याने सदरची मागणी फेटाळण्यात यावी. ग्राहकांचे बिल दुरुस्त करून दिले आहे. त्यामुळे अर्ज निकालात काढावा, सुनावणीच्या दरम्यान मंचाने निर्देशात केल्याप्रमाणे तपासणी केलेले मीटर तसेच प्रत्यक्षात असलेले '±०.०००' बिले '±०.०००' तपासणी केली आहे व तसा कागद मंचासमोर हजर केला आहे. '±०.०००' बिले '±०.०००' करून सदरचा अर्ज फेटाळण्यात यावा अशी विरोधी पक्षाने नमुद केले आहे.

ग्राहकांची मागणी विरोधी पक्षाची भुमिका व कारवाई दाखल केलेली कागदपत्रे सुनावणी दरम्यानची कथने अशी लेखी हजर केलेले म्हणणे तसेच IGR चा निकाल या सर्वांचा एकत्रीत विचार केल्यावर मंचापुढे निष्कर्षासाठी खालीलप्रमाणे निर्णय घ्यावा.

मुद्दा क्रं.१):- ग्राहकाने मागणी केल्याप्रमाणे बिल दुरुस्त करून देणे योग्य होईल किंवा कसे ?

निष्कर्ष:- 'अ', तसे बिल दुरुस्त करून देणे उचित आहे.

**मुद्दा क्रं.२):-** मानसिक त्रास व पत्रव्यवहाराचा खर्च या संदर्भात केलेल्या रक्कमेची मागणी योग्य आहे किंवा कसे ?

**☞** नाही, अशी तरतुद विनिमयात नाही त्यामुळे अशी भरपाई देणे योग्य नाही.

**क्रं.३):-** ?

**☞** अंतिम आदेशाप्रमाणे.

### कारणमिमांसा

रा.बहे, ता.वाळवा, जि. सांगली, या ग्राहकाने प्रामुख्याने जुन-२०१२ दिलेले बिल ८८५ युनिटचे असल्याने सदरची तक्रार केल्याचे दिसून येते. ग्राहकाने या संदर्भात संबंधित कार्यालयात अर्जाद्वारे आपली तक्रार दिल्याचे दिसून येते. IGR कक्षेने बिल दुरुस्त करून द्यावे व पोचपावती घ्यावी असे न्याय निर्णयात म्हटले आहे. तथापी समाधान न नाल्याने ग्राहक मंचामध्ये दाखल नाला आहे. जुन-२०१२ या महिन्यासाठी दिलेले युनिट ८८५ च्या असलेले मीटर क्रमांक ६७/०१६७५२३३ हा दि-०१.०३.२०१२ पासून सदर जाहणीवर चालु आहे. विरोधी पक्षाने ०१.०३.२०१२ रोजी बनविले आहे तेंव्हा पासून वापर गृहीत धरून दि.-०१.०३.२०१२ ते जुन-२०१२ या कालावधीसाठी ८८५ युनिट विभागून तसे नव्याने बिल ग्राहकास दिले आहे। रिडींग वेळच्यावेळी घेतलेले नसल्यामुळे विरोधी पक्षाने सदरची बाब मान्या करून नविन बिल दिले आहे. त्यामुळे ग्राहकाने तसे सुधारीत बिल भरणे आवश्यक होते. ८८५ युनिट विभागून देवूनही व तसा हिशेब समजावून सांगूनही ग्राहकाने तक्रार करणे चुकीचे आहे ताले आहे. मंचाने तरीही पुढे जाऊन तपासणी अहवाल व संदर्भात ग्राहकाने तक्रार केली असल्यामुळे सदर वा मध्ये टाकून तशीही तपासणी करण्याचे निर्देश मंचाने विरोधी पक्षास दिले. त्याप्रमाणे विरोधी पक्षाने विज मीटरचा अहवाल मंचास सादर केला. सदर अहवाल सादर करताना रोजच्या रोज तपासल्याची नोंद घेतली गेली नसल्याचे लक्षात आल्याने पुन्हा नव्याने तसे करणेस विरोधी पक्षास मंचाने सांगितले त्याप्रमाणे विरोधी पक्षाने रोजच्या रोज रिडींग वापराची नोंद करून तसा मंचाला मंचापुढे सादर केला आहे. मीटर क्रं.१३५५५६७ हा २२.८.२०१२ मात्र प्रत्यक्षात CPL वर ऑक्टोबर-२०१२ मध्ये नोंद नाल्याचे दिसून येते. त्याही महिन्यातील बिल व युनिट याची तपासणी मंचाने केली. त्यामध्ये समायोजीत युनिट व चालु रिडींग असे धरून १९१ युनिट चे दिलेले बिल योग्य आहे असे मंचाचे मत नाले आहे. ग्राहकाने जुन-२०१२ त तक्रार दाखल केली. ही गोष्ट खरी आहे. मात्र दि.१९.५.२०१२ नंतर सदर ग्राहकाने वापरलेल्या विरोधी पक्षाकडे जमा केले नाही ही बाब चुकीची आहे त्यामुळे ग्राहकाने बिल चुकीचे असून सुध्दा आपले हक्क सुरक्षीत ठेवून बिल जमा केल्याचे दिसून येत नाही. सबब ग्राहकाने विरोधी पक्षाच्या कार्यालयाशी संपर्क करून आज अखेर होणारी बाकी वेळीच भरणे योग्य व आवश्यक असल्याचेही मत मंच नोंदवित आहे. विरोधी पक्षाने ग्राहकांशी संपर्क करून तसेच ग्राहकानेही विरोधी पक्षाशी संपर्क करून बिलाचा सविस्तर तपशील समजून घेवून बिलाचा भरणे करावा, सोयी नुसार दोन हप्ते करून द्यावेत व त्याप्रमाणे बिलाची वसुली विरोधी पक्षाने करावी ताले आहे। क्रमांक (१) यांचे उतर ताले आहे. याचे कारण बिल दुरुस्त करून देणे योग्य आहे तथापी सदरचे दुरुस्त केलेले बिल विरोधी पक्षाने मंचासमोर आणून

केले आहे कागदपत्रे सादर केले असल्यामुळे सदरचा मुद्दा निकालात ठेवण्यात येतो. त्याचप्रमाणे विनिमयात मानसिक त्रास व प्रवास खर्च अशी रक्कम विरोधी पक्षाकडून किंवा संबंधीताकडून वसूल करून ग्राहकास भरपाई देण्याची तरतुद नसल्याने मुद्दा क्रं.(२) चे उत्तर 'नाही' तसेच त्यामुळे ग्राहकाची मागणी व त्यासंदर्भातील प्रश्न संपुष्टात आले आहे असे मंचाचे स्पष्ट मत आहे. मंचाने निर्देश केल्याप्रमाणे सहाय्यक अभियंता, इस्लामपुर-(१) यांचेकडून वेळच्यावेळी व योग्य खुलासा व कागदपत्रे सादर केली आहेत ही बाब मंच मुद्द्यात नोंदवित आहे.

### तुलना

- 1) कारण नमुद केल्याप्रमाणे ग्राहकाने विरोधी पक्षाशी संपर्क करून बिल रक्कमेची शहानिशा करून सदर रक्कम दोन हप्त्यात विरोधी पक्षाकडे जमा करावी.
- 2) अशी रक्कम ग्राहकाने जमा न केल्यास सदरची सर्व रक्कम थकबाकी आहे असे गृहीत धरून वसुलिची प्रक्रिया चालु करावी .
- 3) कारण मिमांसामध्ये नमुद केल्याप्रमाणे मानसिक त्रास व तक्रार चालविण्याचा खर्च रक्कम म्हणून भरण्यात येत आहे.
- 4) सदर आदेशाची अंमलबजावणी केल्याचे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनिमय २००६ ८.७ नुसार वि.प. यांनी मंचास कळवावे.
- 5) या निर्णयाविरुद्ध तक्रारदार यांना अपील करावयाचे असलेस त्यांना आदेशाच्या तारखेपासून 60 दिवसांत मा. विद्युत लोकपाल, केशवा. बांद्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बॉम्बे (२०) यांचेकडे करता येईल.

दिनांक :-

आदेश -  
(०८.०८.२००६)  
आदेश

श्री. बी. जी. पवार, अध्यक्ष

श्री. जी. बी. पानकर, सदस्य

एकमताच्या / बहुमताच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यात यावी.