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

MAHADISCOM
Maharashtra State Electricity Distribution Co. Ltd.

सं.क्र.काअ/ग्रातनिमं/कोप/केस क्र. 170/2013-14/257 दिनांकः31.07.2013

1) श्री.बाळासो नामद¾Ö ¯ÖÖ™ßü»Ö,
ता.शिरढोण, ता.कवठे महाकांळ,जि.सांगली.

×¾Ö¹ý¬¤ü

1)	कार्यका¸ß †×³ÖµÖÓŸÖÖ (का) तथा नोडल ऑफीसर, महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित, मंडल कार्यालय, विश्रामबाग, सांगलß.	विरुध्द पक्षकार
2)	कार्यकारी अभियंता, महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित, विभागीय कार्यालय, कवठे महांकाळ, जि.सांगली.	
3)	सहाय्यक अभियंता, महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मयÖÖ×¤üŸÖ, विभागीय कार्यालय,कवठे महांकाळ,जि.सांगली.	

कोरमः- १. श्री.बी.जी.पवार,अध्यक्ष
२. श्री.जी.जी.पानकर, सदस्य सचिव
3. ÁÖß.•Öß.ÃÖß.»Öê»Öê,ÃÖ¤üÃµÖ

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

न्याय निर्णय

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

श्री.बाळासो नामदेव पाटील, शिरढोण, ता.कवठे महांकाळ, जि.सांगली, यांनी मंचाकडे "†" फॉर्ममध्ये महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम २००६ मधील ६.१० तरतुदीनुसार विरुध्द पक्षाविरुध्द मंचामध्ये दि.३१.०१.२०१३ रोजी तक्रार दाखल केली आहे.

मंचाने सदरची तक्रार दाखल करुन वि.प.कडून मुद्येनिहाय अभिप्राय मागविला. त्यानंतर दि.२०.०२.२०१३ रोजी उभयतांना हजर राहण्याचे कळवून त्याप्रमाणे मंच कार्यालयात सुनावणी निश्चित केली. सुनावणीसाठी ग्राहक स्वतः व विरोधी पक्षातर्फे Á0ß.´0¤ßµ0ö¸¡, कनिष्ठ अभियंता, शाखा शिरढोण, हे उपस्थित होते. ग्राहक आपल्या तक्रार अर्जामध्ये खंडित केलेला वीजपुरवठा पुन्हा चालू करुन देण्याविषयी विनंती केली असल्याने मंचाने त्यादृष्टीने विचार केला. तसेच वि.प.चे म्हणणे ऐकून अंतरिम आदेश देŸ00 येईल किंवा कसे याची विचारणा केली. खुलास0 ¾0 ´00×ÆŸ0ßÃ00Šß वि.प.ने मुदत मागून घेतल्याने मंचाने Ÿµ00"0×¤¾0¿0ß "†Ÿ0×¸¡´0 †0¤¿0" पारित करुन ग्राहकास रु. १,४००/- व पुर्नजोडणी फी रु.100/- भरण्यास सांगितले. त्याप्रमाणे तसा आदेश दिल्यानंतर ग्राहकाने रु.१,४००/- थकित बिलापोटी व रु.१००/- पुर्नजोडणी ³0¸¡»µ00"0 ×¾0.¯0.Ÿ0फे तसे कळविले. त्यानंतर ग्राहकाची जोडणी चालू केली व नंतर कागदपत्रे दाखल केल्यानंयतर पुनश्च दि.२१.०४.२०१३ रोजी ´0"ा कार्यालयात फेरसुनावणी घेऊन सर्व प्रकरणाची शहानिशा केली व त्यानंतर न्यायनिर्णय केला आहे.

तक्रारदारास दाखल केलेले कागद तसेच वि.प.कडून हजर केलेले कागद व सुनावणी दरम्यानची कथने यावरुन ग्राहकाची मागणी व तक्रार व त्यासंबसंधीची वि.प.ची भुमिका व कार्यवाही सर्वसाधारण खालीलप्रमाणे दिसून येते.

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरुप

श्री.बाळासो नामदेव पाटील, ता.शिरढोण, ता.कवठे महाकांळ,जि.सांगली, यांच्या घरगुती वापरासाईील कनेक्शन दि.०१.०१.९२ पासून चालू आहे. ग्राहकास वि.प.कडून वेळच्या वेळी बिले मिळत होती त्याप्रमाणे त्याचा वेळोवेळी भरणा केला आहे. तथापि डिसेंबर,११, मार्च, जून, नोव्हेंबर,१२ या कालावधीत चुकीचे मीटर रिडींगमधून जादा आकारणीची बिले दिली अशी प्रामुख्याने तक्रार असल्याचे ग्राहकाने तसे वि.प.कडे वेळोवेळी सुचित केले आहे. तक्रार निर्गत होता नसल्यामुळे ग्राहकाने प्रथम "क्ष" नमुन्यात IGRC सांगली यांच्याकडे रीतसर तक्रार नोंदविली. सदर तक्रारीचा निर्णय मान्य न –ाल्याने रीतसर फोरमकडे तक्रार केली. ग्राहकाने पुढे जाऊन असे सुचित केले आहे की बिलासंबंधी तक्रार केल्यावर दि.०५.०७.२०१२ रोजी मीटर तपासणीसाठी पावती क्र.३९९११६८ व ३९९११६९ अशा दोन ¯00¾0Ÿµ00 ¯0Ÿ0ß ¯00¾0Ÿ0ß ¹ý.100/- प्रमाणे रक्कम जमा केली. मात्र मीटर त्वरेने तपासले नाही. तसेच ³00¸¦Ÿ0ßµ0 वीज कायदा २००३ चे कलम ५६ प्रमाणे वीजपुरवठा खंडित करताना १५ दिवसांची नोटीस देणे अपेक्षित होते. तशी कृती न करता दि.२३.०१.13 ¸0•0ß ¾0ß•0¯0¸¾0Š0 खांडित केला आहे. त्यामुहे मुलांच्या शिक्षणासाठी वीज उपलब्ध नसल्याने गैरसोय –00»0ß. Ÿµ00"0ß ³0¸¡¯00‡ ×´0ô0¾0ß. Ÿ0Ã0"0 †¾00ÃŸ0¾0 Ã¾0¹ý¯00Ÿ0 मिळालेले बील रद्द करावे व नियमबाह्य वीज खंडित केलेले कनेक्शन जोडून देण्यात यावे अशी मागणी ग्राहकाने आपल्या अर्जाद्वारे केली आहे.

×¾Ö.¯Ö.ची भुमिका व कार्यवाही

वि.प.तर्फे श्री.मुदियार, कनिष्ठ अभियंता, शिरढोण उपस्थित होते. तथापि सर्व कागदपत्रे हजर करणे त्वरित शक्य नसल्याचे कथन करुन वि.प.ने कागदपत्रे हजर करण्यासाठी मुदत मागून घेतली. त्याप्रमाणे मंचाकडून वि.प.तर्फे कागदपत्रे हजर करण्यात आली. वि.प.ने आपला म्हणण्यामध्ये दि.१०.१२.१२ रोजी सात दिवसांची नोटीस देऊन रु.४,०१०/- वसुल करणेकामी नोटीस दिल्याचे मान्य केले. तसेच मंचाने निर्देश केल्याप्रमाणे वादातीत मीटर सेरीजमध्ये टाकून त्याचे रिडींग तपासणी केल्याचा †Æ¾ÖÖ»Ö तसेच स्थळतपासणी अहवाल हजर केला आहे. सदर सर्व कागदपत्रावरुन दिलेले बील हे योग्य रिडींग घेतले नसल्यामुळे अंदाजे रिडींगचे बील गेले. मात्र नंतर सदरचे बील रिपेरी करुन दिले असल्यामुळे ग्राहकाने सदरचे बील भरणे आवश्यक आहे. वि.प.ने आपले पत्र क्र.१३४१ दि.०६.०6.2013 च्या पत्रानुसार रु.3,310/- इतकी रक्कम ग्राहकाने भरणे आवश्यक असल्याने तशी रक्कम भरणेबाबत आदेश व्हावा असे नमुद केले आहे.

ग्राहकाची मागणी, वि.प.ची भुमिका, हजर केलेले कागदपत्रे, सुनावणीच्या दरम्यानची कथने याचा एकत्रित विचार करता निष्कर्षासाठी मंचापुढे पुढील मुद्दे उपस्थित होतात.

1. ग्राहकाने मागणी केल्याप्रमाणे आवश्यक असल्यास बील दुरुस्तीचे आदेश देणे योग्य होईल काय ?

ˆ¢Ö¸ü : होय. सर्व कागदपत्रांची छाननी करुन योग्य बील देणेसंबंधित आदेश देणे योग्य होईल.

२. एकाच मीटरचे तपासणीसाठी भरुन घेतलेल्या रकमेपैकी जादा भरलेली रक्कम परत देणे उचित आहे किवा कसे ?

ˆ¢Ö¸ü : होय. जादा घेतलेली रक्कम परत देणे योग्य आहे.

3. †Ö¤ü¿Ö - अंतिम आदेशाप्रमाण.

कारणमिमांसा

श्री.बाळासो नामदेव पाटील, मु. शिरढोण, यांचे घरगुती वापराचे कनेक्शन क्र.२७८९१०१०५३७८ दिनांक ०१.०१.१९९२ पासून चालू असल्याचे दिसून येते. तेव्हापासून सदरची तक्रार उद्‍भवेपर्यंत वि.प.ने ¾Ößे•Ö¾ÖÖ¯Ö¸üÖ“Öß ×¤ü»Öली बीले ग्राहकाने भरल्याचे दिसून येते. मार्च,१२ ते ऑक्टोबर,१२ या कालावधीची बीले चुकीचे असल्यामुळे ती दुरुस्त करुन द्यावीत ही ग्राहकाची मागणी तपासली असता Ÿµ ÖÖ´Ö¬µÖ ×¾Ö.¯Ö.Ÿ Ö±ìú –ÖÖ»Ö»µÖÖ ²Ö•µÖÖ“Ö¿ÖÖ ¡Öã™ü निदर्शनास येतात. तसेच ग्राहकाने आपल्या अर्जामध्ये डिसेंबर,२०११, मार्च,२०११, जून,२०११ व नोव्हेंबर,२०११ अशा तारखा अवास्तव बिलाच्या बाबतीत नोंदविलेल्या आहेत. मात्र प्रत्यक्षात सदरच्या तारखा डिसेंबर,११, मार्च,जून,ऑगस्ट,सप्टेबर,ऑक्टोबर,१२ अशा असणे आवश्यक व योग्य असल्याचे मंचाचे मत आहे व त्या अनुरोधाने मंचाने वि.प. तर्फे दाखले केलेले ÃÖß.¯Öß.<»Ö. Ÿ Ö¯ÖÖÃÖ»Ö. ÃÖ¤ü¸ü ÃÖß.¯Öß.<»Ö.ची पाहणी करता लक्षात आले की मीटर क्र.१२८४२१३८ हा मीटर दि.२३.०१.२०१२ रोजी प्रत्यक्षात बदलला आहे. त्यामुळे सदर मीटर बदल्यावर त्यावर वापरलेले रिडींग व ŸµÖÖ¯Öæ¾Öß»Ö वापरलेले मीटरवरील रिडींग असे एकत्रित ४०९ रिडींगचे बील ग्राहकास दिले आहे. ÃÖß.¯Öß.<»Ö.¾Ö¸üß»Ö ´ÖÖ“Ö,12 च्या नोंदीप्रमाणे दि.२३.०१.२०१२ पासून १५५५७४७ या क्रमांकाचे मीटर

सदरच्या ग्राहकाच्या जोडणीवर चालू –ÖÖ»Ö †ÖÆ. प्रामुख्याने याच ´ÖÓ™ü¸üÖ¸üÖ»Ö ×²Ö»ÖÖÃÖ²Ö–ÖÓ ग्राहकाची तक्रार असल्याचे दिसून येते. डिसेंबर,११ चे दिलेले बील वापराप्रमाणे योग्य असल्याचे मंचÖÖ“Ö मत आहे. तसेच मार्च व जून ही बिले वापराप्रमाणेच †ÖÆŸÖ. ŸÖ£ÖÖ×¯Ö ¾ÖÔô“µÖÖ¾Öळी व योग्य रिडींग घेतले नसल्याने जादा युनिटस्‌चे बील आहे आहे अशी ग्राहकाची समजुत आहे याचा ही शहानिशा केल्यावर असे लक्षात येयतये की सदरची मीटर दि.१२.ज७.१२ रोजी बदलला आहे. मात्र सदर बदलाची नोंद सी.पी.एलवर ऑक्टोबर,१२ पर्यंत आलेली नाही. त्यामुळे मधल्या काळातील बीले ही सरासरी वापराप्रमाणे दिली गेली आहेत. या सर्व बाबींचा विचार करुन मीटर क्र.01555747 µÖÖ¾Ö¸üÖ»Ö ÃÖ¹ý¾ÖÖŸÖß“Ö ×¸ü›ü ींग ३ व दि.१२.०७.२०१२ रोजी काढलेले शेवटचे रिडींग ३९४ याची वजावट करता ३९१ युनिटचे बील दि.२३.०१.२०१२ ते १२.०७.२०१२ या कालावधीसाठी विभागून देणे आवश्यक आहे. तसेच नोव्हेंबर,२०१२ मध्ये सी.पी.एल.वर मीटर क्र.०१५०५०६९ बसविलेची नोंद केली आहे. मात्र सदरचे मीटर ×¤ü.12.07.2012 ¸üÖ•Öß ²ÖÃÖ×¾Ö लेला आहे व सदर मीटरवर सुरुवातीचे रिडींग ७९ असे नोंदविले आहे. सदरची नोंद चुकीची असून सुरुवातीचे रिडींग ३ असे गृहित धरुन शेवटचे रिडींग २६९ निश्चित करुन २६६ युनिटस्‌ बील दि.१३.०७.१२ पासून नोव्हेंबर,१२ च्या कालावधीसाठी विभागून देणे आवश्यक आहे. याप्रमाणे वि.प.ने २ टप्प्यात बिले म्हणजे २३.०१.१२ ते १२.०७.१२ – ३९१ युनिटस्‌चे बील व त्यापुढे दि.१३.०७.१२ ते नोव्हेंबर,१२ या कालावधीचे २६६ युनिटस्‌चे बील नव्याने करुन घेऊन तसा हिशेब ग्राहकास समजावून सांगावा. वरील काळातील दिलेली सर्व बिले वि.प.ने रद्द करा¾ÖßŸÖ †ÃÖ †Ö¤ü¿Ö ´ÖÓ“Ö पारित करीत आहे. नव्याने बील देतांना उर्वरित काळात भरलेली रक्कम विचारात घेऊन येणेबाकी निश्चित करुन ग्राहकास लेखी कळवावे. त्याचप्रमाणे तपासणीसाठी घेतलेले जादाचे रु.१०0/- µÖÖ“Öß वजावट बिलामध्ये करावी असे मंच सुचित करीत आहे. ग्राहकाने केलेल्या इतर मागण्या विनिमयाशी सुसंगत नसल्याने नाकारण्यात येत आहेत. वि.प.ने बिलासंदर्भातील तक्रारीच्यावेळी ग्राहकाच्या तक्रü¸üß“ÖÖ †नुरोध घेऊन स्थानिक पातळीवर शहानिशा करणे आवश्यक होते व आहे. तथापि तसे न केल्याने ग्राहकाला अर्ज, विनंत्या करुन व त्यानंतर मंचामध्ये येणे भाग पडले. या सर्व कृतीस वि.प.च्या बिलिंग ¾यवस्थेतील गोंधळ व अनास्था हीच कारणीभुत आहे. वापराप्रमाणे वेळच्या वेळी योग्य रिडींग घेऊन बिलाची रक्कम वसुल करणे ही वि.प.ची प्रमुख जबाबदारी आहे. ¯Ö¸üŸÖ वेळच्या वेळी रिडींग न घेणे व ŸµÖÖ¯Öढे चुकीच्या पध्दतीने चुकीच्या वेळी रिडींग व मीटर बदलाच्या नोंदी घालून हिशेबात गोंधळ करणे हß बाब निंदनीय असल्याचे मत मयंच नोंदवत आहे. याही पुढे जाऊन कुठलाही शहानिशा न करता सात ×¤ü¾ÖÃÖांची नोटीस देऊन वीजपुरवठा खंडित करणे ही बाब बेकायदेशीर व बेजबाबदार याचेच द्योतक आहे. त्यामुळे मंचाने पहिल्या सुनावणीच्या दरम्यान म्हणणे ऐकून व ग्राहकास रक्कम जमा करण्यास सांगून वी•Ö जोडणी चालू करण्याचे अंतरिम आदेश पारित केले आहे.

वर नमुद केल्याप्रमाणे वि.प.ने दिलेली पहिली बिले रद्द करुन नव्याने हिशेब मांडून ग्राहकास सदरचा हिशेब समजावून सांगावा. सदर हिशेब करतेवेळी एकाच दिवशी एकाच मीटरसाठी तपासणीसाठी घेतलेले जादाचे १००/- रुपये समायोजित करावेत. सदर सर्व तपशिलाची प्रत मंचामध्ये हजर करावी असे आदेश मंच पारित करीत आहे.

†Ö¤êü¿Ö

1. कारणमिमांसामध्ये नमुद केल्याप्रमाणे दि.२३.०१.१२ ते १२.०७.१२ या काळातील वापरासंबंधी ३९१ युनिटस् रिडींगचे बील विभागून द्यावे.
2. दि.१३.०७.१२ ते नोव्हेंबर,१२ या काळातील वापरासंबंधित २६६ युनिटस्“Ö ²ÖßÌ»Ö देणµÖÖŸÖ µÖÖ¾Öê.
3. वर नमुद केलेल्या काळातील दिलेली बिले रद्द करण्यात यावीत.
4. 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.
5. या निर्णयाविरुध्द तक्रारदार यांना अपील करावयाचे असलेस त्यांना आदेशाच्या तारखेपासून ६० दिवसांचे आंत मा. विद्युत लोकपाल, केशवा. बांद्रा-कुर्ला कÖ´¯»ÖêŒÃÖ, ²ÖÖ¦Ö (पूर्व) मुंबई यांजकडे करता येईल.

दिनांक :

ÃÖÆß/-
(•Öß. ÃÖß. »Ö»Ö)
ÃÖ¤üÃµÖ

Áß. ²Öß. •Öß. ¯Ö¾ÖÖ¸ü अध्यक्ष :

जी. बी. पानकर, सदस्य सचिव :

एकमताच्या / बहुमताच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यात यावी.

´ÖÖ“Ö,12“µÖÖ सी.पी.एल.मध्ये नोंद करतांना ४०९ युनिटस् वापराचे बील दिले आहे. सदर बिलामध्ये २१७ इतके युनिटस् मागील मीटरचे समायोजित केले आहे. त्याचा ही विचार वर नमुद केलेल्या काळातील बिले देताना २१७ युनिटस् वापराचे बील या महिन्यात देण्यात यावे.