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

सं.क्र.काअ/ग्रातनिमं/कोप/केस क्र. १०/२०१३-14/287 ×¤नांक: 23.08.2013

श्री.प्रकाश रघुनाथ पाटील, †•Ö¤Ö¸ü
मु.पो.शिगांव, ŸÖÖ.¾ÖÖôûÌ¾ÖÖ,जि.सांगली.

×¾Ö¹ý¬¤ü

1) कार्यकारी अभियंता (का) तथा नो›ü»Ö †Ö±üßÃÖ¸ü,
´ÖÆüÖ¸üÖÂ™ü ¸üाज्य विद्युत वितरण कंपनी ´ÖµÖÖ×¤üŸÖ,
मंडल कार्यालय, सांगली. ×वरुध्द पक्षकार

2) कार्यकारी अभियंता,
´ÖÆüÖ¸üÖÂ™ü राज्य विद्युत वितरण कंपनी ´ÖµÖÖ×¤üŸÖ,
विभागीय कार्यालय, ‡ÃÖ»ÖÖ´Ö¯Ö¸ü, जि.सांगली.

3) सहाय्यक अभियंता,
´ÖÆüÖ¸üÖÂ™ü ¸üाज्य विद्युत वितरण कंपनी ´ÖµÖÖ×¤üŸÖ,
ˆ¯Öविभाग कार्यालय,†Â™üÖ,जि.सांगली.

कोरम:- १. श्री.बी.जी.पवार,अध्यक्ष
2. Áß.•ß.•ß.¯Ööनकर, ÃÖ¤üÃµÖ ÃÖ×“Ö¾Ö
3. Áß.•ß.Ãß.»Ö»Ö,ÃÖ¤üÃµÖ

´ÖÆüÖ¸üÖÂ™ü ¸üÖ•µÖ ×¾ÖªãŸÖ ×नयामक आयोग
(ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल)
×¾Ö×नµÖ´Ö 2००६ मधील ८.२ चे तरतुदीनुÃÖÖ¸ü

<u>नµÖÖµÖ ×नर्णय</u>

Áß.•ß.Ãß.»Ö»Ö, ÃÖ¤üÃµÖ, ग्रा.त.नि.मंच. कोल्हापूर, खालीलप्रमाणे न्याय निर्णय देत आहेत.

श्री.प्रकाश रघुनाथ पाटील, मु.पो.शिगांव, ता.वाळवा, जिल्हा सांगली, या ग्राहकास आपल्या नवीन जोडणीचे बील वेळच्यावेळी मिळत नाही व मिळालेले बील व्यापारी तत्वाने केले असल्यामुळे मान्य नसल्याची तक्रार केल्याचे दिसून येते.

ग्राहकाने त्या संदर्भात मंचामध्ये दि.२४.०६.२०१३ रोजी तक्रार दाखल केली आहे. मंचाने तक्रार दाखल करुन घेऊन वि.प.कडून मुद्देनिहाय अभिप्राय मागविला. दि.१०.०७.१३ रोजी सुनावणीची तारीख निश्चित करुन सुनावणीची प्रक्रिया पूर्ण केली. सुनावणी दिवशी ग्राहक स्वतः उपस्थित होते. मात्र वि.प.तर्फे उपस्थित ¸¡ÆÖŸÖÖ µÖŸÖÖ नसल्याचे संदर्भात अर्ज व मुदतवाढीची विनंती करण्यात आली. त्यानुसार वि.प.चा अर्ज मान्य करुन तक्रारदाराचे म्हणणे ऐकून घेतले. त्यानंतर पुढील सुनावणी दिवशी वि.प.चे म्हणणे ऐकून घेतले. ×¾Ö.¯Ö.ŸÖ±Ôú ÁÖß प्रविण सूर्यवंशी, सब-इंजिनिअर, हे उपस्थित होते.

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरुप

ÁÖß.प्रकाश रघुनाथ पाटील, यांना घरगुती वापराचे कनेक्शन दि.१४.०१.२०१० रोजी मंजुर करण्यात आले आहे. तथापि त्यांनी वारंवार मागणी करुन तसेच लेखी कळवून ही त्यांना वापराप्रमाणे बील दिले नाÆß. 32 ´Öहिन्यांनंतर त्यांना पहिले बील ३०७७ युनिटस्Ö“Ö ¹ý.26,360/-‡ŸÖक्या रकमेचे व्यापारी कारणासाठी ¾ÖÖ¯Ö¸¡ म्हणून देण्यात आले आहे. अधिक तक्रार करतांना सदरचे बील दुरुस्त करुन देऊन रु.७८६०/- इतक्या रकमेचे ²Ößल दिले. ते ही मान्य नसलेने त्यांनी पाठपुरावा चालू केला. ३०७७ युनिटस्चे बील देतांना RNA †ÃÖ»µÖÖ“ÖÖ शेरा असल्याचे बील दिले आहे व त्यापुढील ऑगस्ट,१२ मधील बील प्रत्यक्ष वापराप्रमाणे म्हणजे ४३३ युनिटस्`Ö“Ö ×¤ü»Öê †ÖÆê. त्या बिलामध्ये वजावट दाखवून रु.९,१३०/- इतकी रक्कम भरण्यास सुचित केले आहे. ग्राहकाने सदरचे बील व त्यापूर्वीचे बील ही व्यापारी तत्वाने येत असल्यामुळे मजला मान्य नाही, मजला घरगुती वापराप्रमाणे जोडणी मिळण्याची मूळ मागणी केली असल्याने तशी बिले मिळावीत व सदर बील भरण्यास ७ हप्ते द्यावेत अशी मागणी नोंदविली आहे. बील योग्यप्रकारे दुरुस्त करुन न दिल्यामुळे सदर बिलास नाहक¾Ö ¤ü>¡ ¾Ö व्याज लागले आहे. ते ही मजला मान्य नसल्याबद्दल मागणी केली आहे. बील चुकीचे व विलंबाने दिल्यामुळे विनिमय तरतुदीप्रमाणे भरपाई मिळावी इ.मागण्या केल्या आहेत.

वि.प.ची भुमिका व कार्यवÖÆß

ÃÖ¤ü¸¡“Öी श्री.प्रकाश रघुनाथ पाटील,यांना दि.१४.०१.१० रोजी जोडणी दिल्याचे मान्य करुन सदरची जोडणील त्यांच्या खुल्या प्लॉटवर बांधकामासाठी दिली असलेने दिलेले व्यापारी वापराप्रमाणे बील ब¸Ö²Ö¸¡ †ÖÆê. ग्राहकाने तक्रार केल्यावर त्याचे बील प्रत्यक्ष वापराप्रमाणे करुन दिले आहे.तसेच व्यापारी परिपत्रक क्र.१०२ सेक्शन १४(२) दि.०३.११.२००९ नुसार ग्राहकाचा बांधकामासाठी वापर असल्याने व्यापारी वापराप्रमाणे बील ×¤üले आहे व ते योग्य आहे. ग्राहकाने ते भरणे आवश्यक आहे असे नमुद केले आहे. सदरचे बील भरण्याÃÖ मंचाने आदेश द्यावेत अशी विनंती वि.प.तर्फे करण्यात आली. तक्रारीस दाखल केलेली कागदपत्रे व म्हणणे,

वि.प.ने सुनावणी दरम्यान केलेली कथने व दाखल केलेले म्हणणे या आधारे मंचापुढे निर्णयासाठी खालील मुद्दे ^¯ÖÛÃ£ÖÝÖ ÆÖÝÖêÝÖ.

प्रश्न १: ग्राहकाच्या मागणीप्रमाणे असे बील दुरुस्त करुन देणे तसेच व्यापारी दराऐवजी घरगुती दराने बिलाची आकारणी करण्याचे आदेश योग्य आहे किंवा कसे ?

^¢Ö¸ü : ÆÖêµÖ.

प्रश्न २: वीज वापराची मिटरवरील रिडींग वेळच्यावेळी घेतली नसल्यामुळे मागणीप्रमाणे भरपाई देणे योग्य आहे किंवा कसे ?

^¢Ö¸ü : होय. तशी भरपाई देणे योग्य आहे.

प्रश्न ३: †Öê¤ü¿Ö

^¢Ö¸ü : अंतिम आदेशाप्रमाणे.

श्री.प्रकाश रघुनाथ पाटील, मु.पो.शिगांव, ता.वाळवा, जिल्हा सांगली, यांना त्यांच्या मागणीप्रमाणे घरगुती वापराचे कनेक्शन मंजुर करण्यात आले. त्या संदर्भात ग्राहकाने करावयाचे खर्चाचे चलन ×¤ü.20.01.2009 ¸üÖजी वि.प.कडून देण्यात आले. त्यावर घरगुती वापरास असा शेरा लिहिल्याचे दिसून येते. ŸÖÃÖê“Ö ÃÖ¤ü¸ü “Ö»Ö®Öावर पत्त्याच्या जागी घ.नं.२८०३/० मु.पो.शिगांव, असे ही लिहिल्याचे दिसून येते. सदर चलन ग्राहकाने दि.०४.०१.१० रोजी भरलेला आहे. कागदपत्रांच्या पूर्ततेनंतर दि.१४.०१.१० रोजी ग्राहकास जोडणी दिली व पहिले बील जुलै,१२ रोजी दिल्याचे दिसून येते. म्हणजेच ३० महिन्यापेक्षा जास्त काळ पहिले बील देण्यास विलंब –ााला आहे हे निश्चित आहे. जुलै,१२ ´Ö¬µÖê ×¤ü»Öê»Öê ÆÆ ²Ö×»Ö»Ö RNA म्हणजेच रिडींग उपलब्ध होत नाही म्हणून ३०७७ इतक्या युनिटसचे बील ते ही व्यापारी कारणासाठी म्हणून रु.26,360/- इतक्या रकमेचे दिले गेले हेच मूळ वादाचे कारण ठरले आहे असे मंचाचे स्पष्ट मत आहे. वि.प.ने आपले पत्र क्र.४१४७ दि.०५.१०.१२ तसेच पत्र क्र.१५७ दि.०९.०१.१३ या पत्रामध्ये दिलेले बील योग्य कसे आहे याचे समर्थन केल्याचे दिसून येते. तीच री पुढे ओढून मंचास अग्रेषित केलेले पत्र क्र.५३३२ दि.२०.०७.१३ “µÖê ¯Ö¡ÖÖÝÖ ÆÖÆ ŸÖê“Ö ´Ö§Ö उपस्थित करुन दिलेले बील व केलेली आकारणील कशी योग्य आहे याचे समर्थन केले आहे. वि.प.च्याच मुख्य कार्यालयाने प्रसिध्द केलेले व्यापारी परिपत्रक १०२ सेक्शन १४(२) दि.०३.११.०९ चा हवाला देऊन बांधकामासाठी जर जोडणी घेत असेल तर कमर्शिअल म्हणजेच व्यापारी तत्त्वाने बील द्यावे असे नमुद असून दिलेले बील योग्य असल्याचे व ते भरण्याचे आदेश होण्याविषयी वि.प.ने सुचित केले आहे. घरबांधकामासाठी सदर परिपत्रकातील सेक्शन या सर्व बाबी विचारात घेता देय असलेले बील लगेचच म्हणजेच जोडणी दिल्यानंतर दुस-या बील सायकल मध्ये दिले असते तर ग्राहकास ×¤ü»Ö»ÖµÖê ×²Ö»ÖÖ²Ö§»Ö तक्रार उत्पन्न –ÖÖ»ÖÆ नसती किंवा त्वरीतच त्यावर योग्य कार्यवाही करता आली असती. आपल्याकडे चुक असून ही तीस महिन्याचा कालावधी नंतर बील देऊन ही चुकीच्या गोष्टीचे समर्थन करण्याचे वर्तन हास्यास्पद असल्यानपे मंच स¤ü¸ü ²ÖÖ²Ö मान्य करीत नाही. त्यामुळे ग्राहकाच्या चलनावर व मागणी अर्जावर नमुद केल्याप्रमाणे ‘Ö¸ुगुती वापराप्रमाणे बील

देणे योग्य आहे असे मंचाचे स्पष्ट मत आहे. सबब दि.१४.०१.१० ते २४.०८.१२ या कालावधीसाठी ४३३ युनिटस्‌चे बील विभागून घरगुती वापर गृहित धरुन त्यांना नव्याने आकारणी करुन ग्राहकास बील अदा करावे †ÃÖ Ã¯ÖÂ™ü †Ö¤êü¿Ö ´Ö“Ö ¤üYÖ †ÖÆêü.म्हणून १ल्या प्रश्नाचे उत्तर “ÆüÖµÖ”असे नोंदविले आहे. ŸÖÃÖ“Ö ¾ÖêôüÖ“µÖÖ¾ÖêôüÖß ¾Ö योग्य प्रयकारे वापराचे रिडींग नोंदवल्याची ज²ÖÖ²Ö¤üÖ¸üß ×¾Ö.¯Ö.“Öß †ÖÆêü. त्यात वि.प.कडून कसुर –ÖÖ»Ö»Öß †ÖÆêü. त्यामुळे (वितरण परवानेधारकांच्या कृतीची मानके, विद्युतपुरवठा सुरु करावयाचा कालावधी आणि भर¯ÖÖ‡ü“Ö निश्‍चितीकरण) विनियम २००५ मधील कलम १४.३ प्रमाणे वि.प.ने कृती केलेली नाही. त्यामुळे (पुरवठा संहिता व पुरवठ्याच्या इतर अटी) विनिमिय २००५ परिशिष्ट “†” कृतीमानके साध्य करण्यात अपयश आल्यास ग्राहकाला द्यावयाची भरपाई(७ इतर कृती) ग्राहकाच्या मीटरच्या नोंदी घेणे - प्रत्येक दोन महिन्यातून एकदा या मानकाचा भंग –ÖÖ»ÖÖ असल्याने जोडणß ×¤ü.14.01.10 ¸üÖ•Öß ×¤ü»Ö»Öß †ÖÆêü. Ÿµ÷ÖÖ´Öôêü 10.01.10 ŸÖê •Öã»Öî,12 µÖÖ कालावधीसाठी म्हणजेच ३० महिने x रु.२००/- = ¹ý.6,000/- इतकी रक्कम ³Ö¸üपाई म्हणून देणे योग्य आहे. ते वि.प.ने नव्याने हिशेब केल्यावर समयोजन करावेत व तसे ग्राहकास तपशीलवार कळवावे. वि.प.ने यापूर्वी दिलेली सर्व बिले रद्द करुन द्यावीत. तसेच ४३३ युनिटस्‌नंतर अदा बिले ही त्याचप्रमाणे घरगुती आकाराने करुन देण्यात यावीत. तसा सविस्तर तपशील ग्राहकास सांगावा. सदर बिलामध्ये कोणताही प्रत्यक्ष दंड अगर ¾µÖÖ•Ö याची आकारणी करणेची नाही ही बाब ही नमुद करण्यात येत आहे. होणा-या बिलाची रक्कम ग्राहकाने समान ४ हप्त्यात भरावी. तशी रक्कम ग्राहकाने न भरल्यास वि.प.ने थकबाकीच्या वसुली कारवाई प्रमाणे कारवाई करुन रीतसर बाकी वसुल करावी असे ही मंच नमुद करीत आहे. ग्राहकाने आपला मागणी अर्ज नोंदविताना तसेच ग्राहकाने भरावयाच्या खर्चाच्या चलनावरही घरगुती अशी नोंद करुन ही केवळ बांधकामाचे व परिपत्रक क्र. १०२ चे कारण पुढे करुन विलंबाने दिलेले बील ही वि.प.च्या बिलिंग आस्थापनेतील सावळा गोंधळ स्पष्ट होतो. वेळेवर व योग्यप्रकारे बीले दिली असती तर वि.प.कडे वसुल होणारा महसुल वेळेवर व योग्यप्रकÖ¸üü ×¾Ö.¯Ö.“µÖÖ ×ŸÖ•ÖÖ¸üßŸÖ •Ö´ÖÖ –ााला असता ही बाब सत्य आहे. मात्र ग्राहकास वारंवार हेलपाटे मारुन ही त्यास बील मिळत नाही. तसेच फोटो रिडींग ही घेतले जात नाही. त्यामुळे वि.प.चे नुकसान होत आहे. त्याचप्रमाणे ग्राहकास नाहक त्रास होत आहे. त्यामुळे ग्राहकाने विनियमातील तरतुदीप्रमाणे भरपाई मिळावी अशी मागणी केलेली †ÖÆêü. †¿Öß भरपाई देणे योग्य आहे किंवा कसे ? याचाही मंचाने विचार केला व ग्राहकास –ÖÖ»Ö»ÖÖ ¡ÖÖÃÖ µÖÖ“ÖÖ विचार करता अशी भरपाई देणे योग्य आहे अशा ´ÖÏŸÖÖ¯ÖµÖÏŸÖ ´Ö“Ö ¯ÖÖÆêü“ÖŸÖ †ÖÆêü.

†Ö¤êü¿Ö

1. ग्राहकाचे बील युनिट ४३३ हे दि.१४.०१.१० ते जुलै,१२ या कालावधीसाठी विभागून देऊन “घरगुती वापराप्रमाणे” आकारणी करावी. तसे बील ग्राहकास द्यावे.

2. तसेच ४३३ युनिटस् नंतरची जुनी बिले रद्द करुन नव्याने “घरगुती ” वापराप्रमाणे बिले द्यावित.

3. सदरहु बिलासाठी दंड वा व्याजाची आकारणील करु नये.

4. विनियमातील तरतुदीप्रमाणे वर नमुद केल्याप्रमाणे ३० महिने x रु.२००/- = ¹ý.6,000/- ³Ö¸üÖ‡ रक्कम हिशेबामध्ये समायोजन करावी.

5. आदेशामधील १,२ व ४ चे एकत्रित पत्रक करुन त्याची प्रत ग्राहकास व मंचास द्यावी.

6. 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.

7. या निर्णयाविरुध्द तक्रारदार यांना अपील करावयाचे असलेस त्यांना आदेशाच्या तारखेपासून ६० दिवसांचे आंत मा. विद्युत लोकपाल, केशवा. बांद्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बा¦Ö (पूर्व) मुंबई यांजकडे करता येईल.

ÃÖÆüß/-
(•Öß. ÃÖß. »Öü»Ö)
ÃÖ¤üÃµÖ

दिनांक :

Áüß. ²Öß. •Öß. ¯Ö¾ÖÖ¸ü अध्यक्ष :

जी. बी. पानकर, सदस्य सचिव :

एकमताच्या / बहुमताच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यात यावी.