

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

ग्राहक तक्रार क्र. १३९/२००७/

दिनांक :

१) श्री. मोतीराम होलाराम नरसिंघानी,
१२५० बी/सी, लक्ष्मीपुरी,
कोल्हापूर.

अपेलंट

विरुध्द

१) कार्यकारी अभियंता (का.) तथा
नोडल ऑफीसर, म.रा.वि.वितरण कं.लि.,
मंडळ कार्यालय, ताराबाई पार्क,
कोल्हापूर.

२) कार्यकारी अभियंता (शहर),
म.रा.विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित.

शहर विभाग, ताराबाई पार्क,
कोल्हापूर.

विरुध्द पक्षकार

३) उपकार्यकारी अभियंता,
म.रा.विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित.
मध्य उपविभागीय कार्यालय,
कोल्हापूर.
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित तर्फे

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

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग

(ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल)
विनियम २००६ मधील ८.२ चे तरतूदीनुसार.

श्री. मोतीराम होलाराम नरसिंघानी, रा. १२५० बी/सी, लक्ष्मीपुरी, कोल्हापूर यांनी त्यांचे ग्राहक क्र. २६६५११५०५९७ या व्यापारी कनेक्शनचे अचानक मीटर बदलणे त्या व तदनंतर बदललेल्या मिटरचे तपासणी अहवाल व त्यामुळे जादा बिले आकारण्यात आलेबाबत अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, मंडल कार्यालय, कोल्हापूर येथे विहित नमुन्यात तक्रार दाखल केली होती. त्याकामी कक्षाने दि. १-११-२००७ रोजी निर्णय दिला आहे.

प्रकरणी सुनावणी दि. २८-१२-२००७ रोजी म.रा.विद्युत वितरण कंपनी, मध्य उपविभागीय कार्यालय, कोल्हापूर येथे दुपारी ३-४० ते ५-०० या वेळेत झाली. सदरवेळी तक्रारदार श्री. मोतीराम होलाराम नरसिंघानी व त्यांचे प्रतिनिधी श्री. विराज पोतदार, श्री. पी.सी. कांबळे, कार्यकारी अभियंता तथा नोडल ऑफीसर, मंडल कार्यालय, कोल्हापूर, श्री. नंदकिशोर बुवा, उपकार्यकारी अभियंता, मध्य विभाग, कोल्हापूर शहर, श्री. एस.पी. दंडवते व श्री. ए.एम. सिकनीस, कनिष्ठ अभियंता अनुक्रमे कोल्हापूर मंडल, शाखाधिकारी मध्य उपविभाग, कोल्हापूर हे उपस्थित होते.

अपीलदाराचे तक्रारीचे सर्वसाधारण स्वरूप खालील प्रमाणे असल्याचे दिसून येते.

श्री. नरसिंघानी यांचे मध्य विभाग, म.रा.वि.वि.कं. येथे १२५० "ब"/"सी", लक्ष्मीपुरी, कोल्हापूर येथे हॉटेल व्यावसायासाठी साधारण २१-४-९० पासून वीज कनेक्शन क्र. २६६५११५०५९७ घेतलेले आहे. त्यांचे म्हणण्यानुसार दि. ४-४-२००७ रोजी सदर कनेक्शनचा जोडणीपासून असलेला वीज मीटर क्र. ८०३१०२०३५३ अचानकपणे कंपनीने बदलला व सिक्युरा कंपनीचा क्र. ८०३१५५१६०५ हा मीटर बसविला. त्यानंतर १२-४-२००७ ते १२-६-२००७ पर्यंतच्या कालावधीचे वीज बिले जादा आली म्हणून ४-४-२००७ ला बसविलेला सिक्युरा मेक क्र. ८०३१५५१६०५ हा मीटर फास्ट चालत असलेची तक्रार आहे. याबाबत त्यांनी बील दुरुस्तीस तक्रार अर्ज दिला आहे. त्यानुसार बिलाबाबतचे तक्रारीमुळे सदर कनेक्शनचे मीटर ३-८-२००७ रोजी पुन्हा बदलले व ३०८०४४१२ क्रमांकाचे मीटर बसविले. काढलेली मिटरची टेस्टिंगसाठी समक्ष बोलावणे पत्र मिळूनही व हजर राहूनही त्यावेळी समक्ष मीटर तपासणी झाली नाही व मीटर तपासणी बाबत चालढकल झाली. दरम्यान कंपनीकडून पत्र क्र. उकाअ/मउवि/३०७११ दि. १८-९-२००७ ने कनेक्शन केलेचे दिनांकापासून असलेल्या व ४-४-२००७ रोजी बदललेल्या मीटर क्र. ३१०२०३५३ हा २०% हळू कामकाज करीत असलेने रु. २३,८८०/- पुरवणी बील भरणेस कळविले. ४-४-२००७ ला बदललेल्या मीटर बदलतेवेळी कर्मचा-याने दिलेले रिडींग व रेकॉर्डवरील रिडींगमध्ये तफावत आहे. त्यानुसार ग्राहकाचे मागण्या पुढील प्रमाणे - पुरवणी बील रद्द व्हावे, मीटर तपासणी अहवाल वेळेत न झालेमुळे संबंधितावर दंडात्मक कारवाई व्हावी असे ग्राहकाचे म्हणणे आहे. अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, कोल्हापूर मंडल यांचा निर्णय रद्द व्हावा, मानसिक त्रास, आर्थिक झीज झालेमुळे नुकसान भरपाई मिळावी, आजपर्यंतची सर्व वीज देयके रद्द होऊन बिलांची तपासणी होऊन सरासरी दराने बिले मिळावीत व संबंधित अधिकारी कर्मचारी यांना अरेरावी उध्दटपणाबाबत समज द्यावी इ.

वि.प. चे वतीने असे सांगण्यात आले कि सदर ग्राहक श्री. मोतीराम होलाराम नरसिंघानी यांचे विद्युत कनेक्शनच्या मिटरचे टर्मिनल कव्हर गायब असलेल्या कारणामुळे मीटर बदलण्यात आला व सदर जुना मीटर तपासणीस पाठविणेत आला. दरम्यान नवीन मिटरची आलेली दोन बिले अवास्तव रकमेची आली असलेली ग्राहकाचे तक्रारीमुळे सदर मीटर पुन्हा ३-८-२००७ रोजी बदलणेत आला आहे व प्रथमवेळी काढलेल्या मिटरची तपासणीमध्ये २० टक्के हळू चालत असलेचा रिपोर्ट मिळाला. त्यामुळे ४-४-२००७ चे पूर्वी ६ महिन्याचे

कालावधीचे २०% रकमेचे पुरवणी बील रु. २३८८०/- चे देणेत आले आहे व ४-४-२००७ नंतर बसविलेल्या मिटर्स टेस्टिंगचे रिपोर्टप्रमाणे मीटर व्यवस्थित असलेचा दिला असलेने काढण्यात आलेली विद्युत देयके व्यवस्थित असलेचे वि.प.कडून प्रतिपादन करणेत आले. वि.प.चे वतीने सी.पी.एल. (कंड्युमर्स पर्सनल लेजर) सादर करणेत आले व ग्राहकाच्या सद्याच्या मिटरवरील रिडींग क्र. वापर याचा विचार करून दरमहा १००० युनिटचे बील आकारणे संयुक्तिक असलेचे सांगितले.

कागदपत्रे, तक्रारदार व वि.प. यांनी केलेले कथन याचा एकत्रित विचार करता मंचाच्या निर्देशनास खालील गोष्टी आल्या आहेत -

ग्राहकास जे पुरवणी बील रु. २३८८०/- देण्यात आले आहे त्या बिलाबरोबर पत्र क्र. ३०७१ दि. १८-९-२००७ पाठविले आहे त्यात मीटर क्र. ८०३१०२०३५३ हा मीटर २०% स्लो आहे असे नमूद केले आहे. त्याबद्दल ग्राहकाने तक्रार केली आहे. सदरचे पुरवणी बील रु. २३८८०/- भरण्यास असमर्थता दाखविली आहे.

या सर्व प्रकरणाकडे मंचाने गंभीरतेने लक्ष घातले आहे. सदरचे पुरवणी बील तपासणी अहवालाच्या आधारे दिले आहे असे नमूद केले आहे. वस्तुस्थिती बघता असा कोणताही तपासणी अहवाल सोबत (जो नियामक आयोगाने मान्य केला आहे) दिलेला नाही. मंचाने सुनावणीच्या दरम्यान मागणी केल्यावर मीटर बदलणे / मीटर तपासणे अशा नमुन्याचा अहवाल जो वितरण कंपनीच्या अंतर्गत कामकाजातील आहे तो दिला. त्यावर किती युनिट तपासले किंवा कसे असा कोणताही उल्लेख नाही. याहीपेक्षा गंभीर बाब म्हणजे ज्या कारणासाठी उपविभागीय अधिका-यांच्या पत्राने मीटर बदलला ते कारण तितकेच गंभीर आहे. "टर्मिनल कव्हर" नसल्याने मीटर रिडरच्या लक्षात सदरची बाब आल्याने तसे त्याने उपविभागात कळविले. त्याआधारे सदरचा उल्लेख करून मीटर काढण्याचे शाखाधिकारी "सी" वॉर्ड, लक्ष्मीपुरी, कोल्हापूर यांना कळविले होते व तसा मीटर बदललेला अहवाल कळविण्यासही लिहिले आहे. तथापि मंचाच्या दृष्टीकोनातून "टर्मिनल कव्हर" नसणे ही गंभीर बाब असतांनाही सदरचा मीटर बदलत असतांना ग्राहका समक्ष त्यावरील नोंदी वा वस्तुस्थिती यांचा पंचनामा करून मीटर बदलण्याचे कारण देवून तसेच त्यावर ग्राहकाची सही घेवूनच मीटर बदलणे आवश्यक होते, तसे केले नाही. ग्राहकाने माझी तक्रार नसतांना मीटर का बदलला असे लेखी विचारले आहे. त्यामुळे जर सर्व सोपस्कर आधीच पूर्ण केले असते तर ग्राहकांस पुरवणी बिलाबद्दल तक्रार करता आली नसती. ग्राहकास पूर्ण परिस्थितीची कल्पना देवून व विहित नमुन्यात तपासणी अहवाल योग्य मुदतीत दिला नाही.

- १) उपविभाग ते शाखाधिकारी यांना मीटर बदलणे बद्दल दिलेले पत्र दि. २८-३-२००७.
- २) शाखाधिकारी "सी" वॉर्ड, लक्ष्मीपुरी कोल्हापूर यांनी मीटर बदलले दि. ४-४-२००७
- ३) शाखाधिकारी सी वॉर्ड, लक्ष्मीपुरी कोल्हापूर यांनी मीटर तपासणीसाठी पाठविले दि. ३०-४-२००७.
- ४) तपासणी विभागात मीटर तपासला दि. १३-७-२००७
- ५) तपासणी अहवाल तयार केला दि. २५-७-२००७

६) पत्र क्र. ४९९/२५१७/ तपासणी अहवाल तपशील कळविला व पुरवणी बिल दिले दि. १८-९-२००७ म्हणजेच दि. २८-३-२००७ पासून चालू केलेली मीटर बदलणे, तपासणी अहवाल ग्राहकास उपलब्ध करून देणे व त्या आधारावर बिले देणे या प्रकियेस १८-९-२००७ च्या पत्राने सांगता झाली. म्हणजे सर्वसाधारणपणे ६ महिने इतका प्रदीर्घ कालावधी लागूनही सर्व कार्यवाही नियमबाह्य असल्यामुळेच पुरवणी बील रद्द करावे असे मंचाचे मत आहे.

त्याचप्रमाणे दि. ४-४-२००७ रोजी बदललेला मीटर क्र. ८०३१५५१६०५ सिक्क्युरा मेक मीटर वरील बिले जादा येत आहेत. दि. १२-४-०७ ते दि. १२-६-०७ या कालावधीतील बिले मीटर तपासून अहवालाप्रमाणे दुरुस्त करून मिळवित म्हणून ग्राहकाने दि. २-७-०७ च्या अर्जांमध्ये उल्लेख केलेला आहे. ग्राहकाने २-७-०७, ६-९-०७ रोजी तक्रार केलेली दिसून येते. ग्राहकास पत्र क्र. २४७६ दि. १७-८-०७ च्या पत्राने मीटर तपासणी आपले सूचने प्रमाणे समक्ष दि. २१-८-०७ रोजी करणेची आहे आपण हजर रहावे असे कळविले. पण प्रत्यक्षात त्या दिवशी न तपासता परत दोन वेळा हेलपाटे मारण्यास लावले असे ग्राहकाने नोंद केले आहे. प्रत्यक्षात तपासणी विभाग वाय.पी. पवार नगर येथे ग्राहक गेला असता तोंडी माहिती देवून सदरचे मीटर चांगल्या कंपनीचे असल्यामुळे खराब होत नाहीत असे तोंडीच सांगितल्याचे ग्राहकाने लेखी म्हणण्यात नमूद केले आहे. प्रत्यक्षात मीटरचा योग्य नमुन्यातील तपासणी अहवाल ग्राहकास दिला गेला नाही. वास्तविक तक्रार व मागणी अर्जांनंतर म्हणजे २-७-०७ नंतर लगेचच तपासणीसाठी “फी” भरण्याचे कोटेशन देणे योग्य होते. तसेच मीटर तपासून विहित नमुन्यात विहित मुदतीत अहवाल देणे योग्य होते तसे न करता वारंवार पाठपुरावा करूनही ३-८-०७ पर्यंत दुर्लक्ष केले. ३-८-०७ रोजी सदर सिक्क्युरा कंपनीचा मीटर क्र. ८०३१५५१६०५ बदलला दि. ६-८-०७ रोजी तपासणी विभागाकडे पाठविला, तपासणी विभागाने ७-९-०७ रोजी तपासला व १०-९-०७ रोजी अहवाल पाठविला. त्यात सदरचा मीटर “सुस्थितीत व योग्य असल्याचे” नोंदविले आहे. सदरच्या तपासणी अहवालातील नोंदी पहाता असा अहवाल योग्य नसल्याचे मंचाचे मत आहे. तथापि सदरचा तपासणी अहवाल ग्राहकाने अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षात नोंद करेपर्यंत व त्यानंतर सुनावणीपर्यंतही दिला नव्हता व त्यामुळेच अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाने आपला आदेश क्र. १००८५ दि. १-११-२००७ मध्ये वरील मीटर अहवालाचा उल्लेख केला नाही. आदेश पारीत केल्यावर सदरची चूक लक्षात आल्यानेच परत अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाने आपल्या दुस-या आदेशात सदर मीटरचा उल्लेख केला आहे. सदर आदेश क्र. १०७०७ दि. २२-११-२००७ असा आहे. त्यात १०-९-२००७ च्या तपासणी अहवालाचा उल्लेख आहे. सदरची सर्व वस्तुस्थिती लक्षात घेता खालील गोष्टीकडे मंचाचे लक्ष केंद्रीत होत आहे.

- १) दि. २-७-०७ रोजी मीटर तपासून अहवालाप्रमाणे बिले द्या या मागणीकडे दि. ३-८-०७ पर्यंत का दुर्लक्ष केले ? त्यास कोण जबाबदार आहे ?
- २) दि. ३-८-०७ रोजी मीटर बदलल्यावर किती दिवसांनी मीटर तपासणी अहवाल ग्राहकास दिला ? विलंबास कोण जबाबदार ?
- ३) सदर मीटर तपासणी करत असतांना तपासणी “फी” भरून घेतली किंवा कसे ?
- ४) अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, कोल्हापूर हा एकाच संदर्भात दोन तारखांचे दोन वेगवेगळे आदेश कसे पारीत करू शकतो ?

वरील नमूद मीटर क्र. ८०३१०२०३५३ व ८०३१५५१६०५ बदलतेवेळी कंपनीने योग्य ती कायदेशीर खबरदारी घेतलेली दिसून येत नाही.

मीटर क्र. ८०३१०२०३५३ बदलत असतांना ज्या कारणांसाठी मीटर बदलला व जसा आहे तसा अहवाल ग्रहीत धरला तर मीटर स्लो किती दिवस होता यांचा अंदाजच येत नाही. त्यात कंपनीचे नुकसान होण्याची शक्यता नाकारता येत नाही. परंतू केवळ आपल्याला सोईस्कर नियमांचा अर्थ लावून पुरवणी बील देणे योग्य नाही. अवलंबिलेली कार्यपध्दती पुर्णपणे चुकीची आहे.

तसेच मीटर क्र. ८०३१५५१६०५ बदलत असतांनाही अवलंब केलेली कार्यपध्दती चुकीची आहेत तसेच कंपनीचे नुकसान करणारी आहे. कंपनीस मीटर बदलणेचा व तपासणी करणेचा पूर्ण अधिकार आहे. तथापि सदरची कार्यवाही करत असतांना व नंतर ग्राहकाला त्याची मुदतीत समज देणेही आवश्यक आहे. असे कोणतेच कृत्य कंपनीच्या संबंधित अधिका-यांनी न केल्याने दोन्हीही मीटरच्या बाबतीत ते दोषी ठरतात.

- १) कंपनीने दोन्ही मीटरचे याथायोग्य अहवाल ग्राहकास उपलब्ध करून द्यावेत व त्याप्रमाणे बील आकारणी करावी (४-४-०७ ते १२-६-०७ पर्यंतचा कालावधी). सदर दोन्ही मीटर्स त्रयस्थ अधिकृत संस्था म्हणून अभियांत्रिकी महाविद्यालयाकडून तपासून घेणेस सुनावणीचेवेळी २८-१२-२००७ ला सांगितले होते. निकाल देईपर्यंत त्याची अंमलबजावणी झालेली नाही.
- २) वरील मुद्दा क्र. १ चे पालन न केलेने नवीन अहवाल व दुरुस्त बिले (वरील कालावधीतील) नसलेने पुरवणी बील रु. २३८८०/- भरणेचा आग्रह करू नये. तसेच त्यावर दंड व व्याज घेऊ नये.
- ३) तपासणी अहवाल न मिळाल्यास पुरवणी बील रु. २३८८०/- रद्द करून वरील बिलापोटी भरलेली रक्कम रु. १५०००/- चालू बिलात जमा करावी.
- ४) महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (विद्युत पुरवठा संहिता आणि पुरवठ्याच्या इतर अटी) विनियम २००५ चे कलम १४.४.३ ची पूर्तता करण्यास वितरण परवानेधारकास अपयश आल्याचे स्पष्टपणे दिसून येते. त्याबद्दल वि.प. हे दंडात्मक कारवाईस पात्र वाटतात.
- ५) ग्राहकाने आर्थिक झीज, मनस्ताप यास्तव नुकसान भरपाई मिळावी ही केलेली मागणी नुकसान किती व कसे झाले याचा स्पष्टोक्ती केली नसलेने ती मागणी फेटाळण्यात येत आहे.

सर्व कागदपत्रे व केलेल्या कथनांचा एकत्रित विचार करून मंच खालील प्रमाणे आदेश पारित करित आहे.

आदेश

- १) मीटर टेस्टिंग कार्यवाहीची व मीटर टेस्टिंगचा परिपूर्ण अहवाल देणेची अयोग्य पध्दत यामुळे ग्राहकास दिलेले दि. ४-४-२००७ चे पुर्वीचे ६ महिन्यांचे तत्कालीन वीज मीटर २०% हळू कामकाज करित असलेचे कारणावरून देण्यात आलेले रु. २३८८०/- चे पुरवणी बील रद्द करणेत यावे व भरून घेतलेली रक्कम रु. १५०००/- पुढील बिलात जमा करावी.
- २) दि. ४-४-०७ ते १२-६-०७ या कालावधीतील दिलेली बिले (सुनावणीच्या दरम्यान दिलेल्या कअ/मिटेल्/कोल्हापूर शहर यांचे दि.१०-९-२००७ रोजीचे मीटर तपासणी अहवालानुसार) योग्य असल्याने ग्राहकाने ती विनातक्रार भरावीत.
- ३) सदर आदेशाची अंमलबजावणी केलेचे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम २००६ चे कलम ८.७ चे तरतुदीनुसार वि.प. यांनी मंचास कळविणे.
- ४) महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (विद्युत पुरवठा संहिता आणि पुरवठ्याच्या इतर अटी) विनियम २००५ चे कलम १४.४.३ ची पूर्तता करण्यास वितरण परवानेधारकास अपयश आल्याचे स्पष्टपणे दिसून येते. त्याबद्दल वि.प. हे दंडात्मक कारवाईस पात्र वाटतात.
- ५) या निर्णयाविरुद्ध तक्रारदार यांना अपील करावयाचे असल्यास त्यांना आदेशाच्या तारखेपासून ६० दिवसांचे आत मा. विद्युत लोकपाल "केशवा" बांद्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व), मुंबई-४०००५१ यांचेकडे करता येईल.

(जी. सी. लेले)

सदस्य

ग्रा.त.नि.मंच,कोप,कोल्हापूर

(एस.आर बांबळे)

सदस्य-सचिव

ग्रा.त.नि.मंच,कोप,कोल्हापूर

