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

सं. क्र. काअ/ग्रातनिमं/कोप/केस क्र.१३१/२०११-१२/ दिनांक :

१)	श्री. संजय सदाशिव माळकर, मु.पो. पेठ वडगांव, ता. हातकणंगले, जि. कोल्हापूर	अर्जदार

विरुध्द

१)	कार्यकारी अभिंयता (का.) तथा नोडल ऑफीसर, म.रा.वि. वितरण कंपनी मर्यादित, सं व सु मंडळ कार्यालय, कोल्हापूर	
२)	कार्यकारी अभियंता म.रा.वि.वि. कंपनी मर्यादित, विभागीय कार्यालय, जयसिंगपूर, जि. कोल्हापूर सहाय्यक अभियंता, म,रा.वि.वि. कंपनी मर्यादित, उप विभागीय कार्यालय वडगांव, जि. कोल्हापूर	विरुध्द पक्षकार

कोरम : १) श्री. जी.बी. पानकर, 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 तरतुदीनुसार

<u>संयुक्त न्याय निर्णय</u>

श्री. जी.सी. लेले, सदस्य, ग्रा.त.नि.मंच, कोल्हापूर खालील प्रमाणे न्याय निर्णय देत आहेत. श्री. संजय सदाशिव माळकर, मु.पो. पेठ वडगांव, ता. हातकणंगले, जि. कोल्हापूर यांनी आपले बील दुरुस्त व्हावे म्हणून प्रथमतः अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, कोल्हापूर व नंतर ग्राहक तक्रार निवारण मंच, कोल्हापूर यांचेकडे दि. ३०.९.२०११ रोजी अर्ज दाखल केला आहे.

This document was created using Smart PDF Creator. To remove this message purchase the product at www.SmartPDFCreator.com

मंचाने अर्ज दाखल करुन घेऊन वि.प.कडून मुद्देनिहाय अभिप्राय मागविला व दि. ९.११.२०११ रोजी सुनावणी निश्चित केली. सुनावणीस ग्राहक उपस्थित. सहाय्यक अभियंता श्री. जयंत पाटील व सहाय्यक लेखापाल श्री. महाजन उपस्थित. श्री. संजय स. माळकर हे वडगांव येथील नगरपालिकेच्या गाळा क्र. १ येथे आपला व्यवसाय करीत आहेत. सदरची वीज जोडणी चीफ ऑफीसर, वडगांव नगरपालिका, वडगांव, ता. हातकणंगले याच्या नांवे ग्राहक क्र. २५०२५२०६९२५५ (जुना ग्रा. क्र.३९२७) अशा स्वरुपाचे दि. २२.८.१९८५ पासून चालू आहे. सदर ग्राहकास मीटर क्र. ५०३२२२९ हा मीटर दि. १८.२.२००७ पर्यंत चालू होता. सदरचा मीटर जळल्यानंतर नवीन मीटर बसवला, मात्र त्याची नोंद सी.पी.एल.वर झाली नाही. त्यामुळे सरासरी बीले दिली. सरासरी बीले व मीटर क्र. ५४०९४९१ हा तपासल्यानंतर तपासणी अहवालाप्रमाणे बीले दुरुस्त करुन द्यावीत या मागणीचा प्रामुख्याने उल्लेख आहे. ग्राहकाने वि.प.च्या संबंधित कार्यालयास अर्ज केलेले दिसून येतात. त्याचप्रमाणे मंचाचे सदस्य श्री. लेले यांच्याकडेही संपर्क केल्याचे दिसून येते. श्री. लेले यांनी त्यानुसार तक्रार नोंद करुन न घेता कार्यालयीन स्तरावर तक्रारीचे निराकरण व्हावे या उद्देशाने दूरध्वनीवरुन कार्यालयास संपर्क करुन तशा सूचना केल्याचे ग्राहकाने आपल्या अर्जात नमूद केल्याचे दिसून येते. वेळच्यावेळी बील दुरुस्त करुन देण्यासंबंधी ग्राहकाने बराच पाठपुरावा केल्याचे दिसून येते. मीटर क्र.५०३२२२९ हा दि. १८.२.२००७ ला जळल्यानंतर सदर ग्राहकाचे मागणीप्रमाणे ३ वेळा मीटर बदलली आहेत. तथापि, वि.प.कडील नोंदी योग्य नसल्यामुळे मजवर अन्याय झाला आहे, माझे वादातील बील दुरुस्त करुन द्यावे तसेच त्यावर दंड, व्याज लावू नये व चुकीची बीले दिल्याबद्दल संबंधितांवर कारवाई करावी, माझे चालूचे बील भरुन घ्यावे, त्याचप्रमाणे वादातीत बाकीसाठी विद्युत पुरवठा खंडित करु नये म्हणून अंतरिम आदेशासाठीही ग्राहकाने अर्ज केल्याचे दिसून येते. तसेच मंचाच्या निर्णयामुळे जर मी देणे लागत असेन तर माझ्या थकबाकीस हप्ते करुन मिळावेत व व्याज व दंड माफ व्हावा अशी मागणी नोंद केली आहे.

वितरण कंपनी यांनी मीटर जळाला ही बाब मान्य करुन त्या संदर्भातील रक्कम रु. ५००/- मीटर कॉस्टमधून दि. १७.२.२००७ रोजी जमा करुन नवीन मीटर बसविल्याचे मान्य केले आहे. तसेच सदर ग्राहकास फेब्रुवारी २००७ पासून डिसेंबर २००७ पर्यंत सरासरी १४ युनिट वापराची बीले दिल्याचे मान्य केले आहे. तसेच जळलेल्या मिटरच जागी मीटर क्र. ५४०९४९१ हा मीटर तपासणी करुन तपासणी अहवालानुसार ग्राहकास बी-८० ने रक्कम कमी करुन दिली आहे. त्याचा हिशोब ग्राहकास समजावून सांगितला आहे. त्याचप्रमाणे अंतर्गत कक्षाच्या निर्णयाप्रमाणे ग्राहकास रु. १२२०/- चे बील दिलेले आहे. सदरचे बील ग्राहकाने भरुन वि.प.स सहकार्य करावे असे नमूद केले आहे. ग्राहकाची तक्रार सोबतची कागदपत्रे व पत्र-व्यवहार, वि.प.ने सुनावणीच्या दरम्यान दाखल केलेली कागदपत्रे व कथने याचा एकत्रित विचार करतां, मंचापुढे निष्कर्षासाठी खालील मुद्दे उपस्थित होतात.

मुद्दा क्र. १ : वादातील बील तपासणी अहवालानुसार दुरुस्त करुन देणे योग्य आहे काय ?

उत्तर : होय

आदेश ?

अंतिम आदेशाप्रमाणे.

This document was created using Smart PDF Creator. To remove this message purchase the product at www.SmartPDFCreator.com

<u>कारणमिमांसा</u>

श्री. संजय सदाशिव माळकर हा ग्राहक व्यापारी ग्राहक म्हणून वि.प.कडे नोंद असल्याचे दिसून येते. श्री. माळकर हे नगरपालिका वडगाव यांच्या दुकान गाळ्यामध्ये भाडे स्वरुपात आपला व्यापार करत आहेत. त्यामुळे सदरचे बील चीफ ऑफीसर, वडगाव नगरपालिका यांच्या नांवे निघत आहे. तथापि सदर बिलाचा भरणा, वापर, देखभाल श्री. माळकर करीत असल्यामुळे त्यांनी सदरचा अर्ज केल्याचे दिसून येते. मीटर क्र. ५०३२२२९ दि. १८.२.२००७ रोजी जळाल्याचे नोंद आहे, त्यामुळे दोघांचीही या तारखेस सहमती असल्याचे दिसून येते. सदर तारखेस मीटर जळाल्यानंतर मीटर क्र. ५४०९४९१ हा मीटर सुरुवातीचे रिडींग (I.R.) ३ वर चालू केल्याचे कागदपत्रावरुन दिसून येते. तसेच जळालेला मीटर यातील शेवटचे (final) रिडींग ४५७५ असल्याचे दिसून येते. त्या अगोदर ४५५६ हे रिडींग आहे, त्यामुळे १९ युनिटस् रिडींगचे बील पहिल्या मिटरवरील गृहीत धरुन तशी आकारणी बिलात करणे योग्य होते. मात्र वि.प.ने दाखल केलेल्या सी.पी.एल.वर फेब्रुवारी २००७ मध्ये तशी १९ रिडींगची नोंद अगर बिलींग केल्याचे दिसून येत नाही. फेब्रुवारी २००७ पासून मार्च २००८ पर्यंत ४५५५ असे रिडींग नोंद करुन लॉक, मीटर चेंज, इ. शेरे नोंदवून ११ महिने १४ युनिटस् प्रमाणे सरासरी बीले दिलेली आहेत व त्यानंतर जानेवारी महिन्यात ०१ युनिटचे, फेब्रुवारी २००८ मध्ये १३३ युनिटस्चे बील दिल्याचे दिसून येत आहे. याचाच अर्थ, फेब्रु.२००७ पासून मार्च २००८ पर्यंत जळालेल्या मिटरच्या जागी नवीन मीटर क्र. ५४०९४९१ या मिटरची नोंद केलेली नाही. सदरची नोंद वेळच्यावेळी न केल्यामुळे जळालेल्या मिटरच्या क्रमांकावर ' सरासरी ', 'लॉक ' अशी बीले दिली आहेत. ही बाब अत्यंत गंभीर असल्याने वि.प.ने त्याकडे लक्ष देणे योग्य होते, तशी कृती झाल्याचे दिसून येत नाही. परत एप्रिल २००८ पासून जुलै २००८ पर्यंत सदर मिटरवरील नोंदी या अवाजवी (abnormal) झाल्याचे दिसून येते. त्यामुळे सदरचा मीटर दि. २५.६.२००८ रोजी तपासणीसाठी काढला. सदरचा तपासणी अहवाल बारकाईने बघितल्यावर २८६% फास्ट असा रिपोर्ट झाल्याचे दिसून येते. सदर मीटर दि. १४.७.२००८ रोजी तपासला, मात्र त्याची बील दुरुस्ती वेळीच केलेली नाही. सदर बिलाची दुरुस्ती वि.प.ने दि. १८.१२.२००८ च्या बी-८० ने डिसेंबर २००८ ला केल्याचे दिसून येते व या सर्व चुकीच्या नोंदीमुळे किंवा विलंबामुळे ग्राहकाने चुकीचे व अवाजवी बील, त्यावरील दंड व व्याज इ. रकमा भरणे अव्यवहार्य असल्याने अर्ज, विनंत्या करुन सदरचे बील दंड, व्याजासह दुरुस्त करावे अशी वारंवार मागणी केल्याचे दिसून येते.

दाखल कागदपत्रावर, दि.२१.८.२००८ च्या बी-८० प्रस्तावावर सहाय्यक लेखापाल व इतरांच्या सह्या आहेत. त्यावर सहाय्यक अभियंता यांची सही नाही, म्हणजे याचाच अर्थ सदरचा बी-८० चा प्रस्ताव मंजूर करण्यात आलेला नाही. मात्र सदरचा प्रस्ताव, कागद मंचासमोर सादर का केले आहे हे समजून येत नाही, कारण त्याची नोंद सी.पी.एल. वर नाही. त्याचप्रमाणे दि. १८.१२.२००८ या दिनांकाच्या बी-८० - रु. १७४२.३० यावर सर्व संबंधितांच्या सह्या असल्याने सदर बी-८० चा परिणाम सी.पी.एल. वर डिसेंबर २००८ मध्ये दाखवून ग्राहकाची बाकी कमी केल्याचे दिसून येते.

This document was created using Smart PDF Creator. To remove this message purchase the product at www.SmartPDFCreator.com

त्याचप्रमाणे फेब्रुवारी २००७ ते डिसेंबर २००७ या कालावधीतील सरासरी बील व त्यातून रु. ६०४.१२ एल.सी.आर. या नावाने वजावट करुन अंतर्गत कक्षाच्या निर्णयाप्रमाणे रु. १२२०/- चे सुधारित बील दिल्याचे सहाय्यक अभियंता यांनी मंचास कळविले आहे. म्हणजे नेमके कोणत्या रकमेचे व किती बील ग्राहकाने भरावयाचे हे निश्चित कळून येत नाही. मंचाच्या निष्कर्षानुसार फेब्रुवारी २००७ पासून जुलै २००८ पर्यंत सर्व बीले तपासणी अहवालाप्रमाणे दुरुस्त होऊन ग्राहकास या कालावधीतील प्रति महा मिळणारा लाभ लक्षांत घेऊन टेरिफ प्रमाणे बील दुरुस्त करुन त्याची जमा रक्कम याचा विचार करुन दंड व व्याज न लावता आजमितीस ग्राहकाने नेमके किती बील देणे आवश्यक आहे याच्या सविस्तर लेखी तपशिलासह बील देणे आवश्यक आहे. तसेच संबंधित वादग्रस्त रकमेवर आजमितीपर्यंत लागलेले दंड व व्याज हेही रद्द होणे आवश्यक आहे व तशा स्वरुपाची वेगळी नोंद वरील तपशिलात येणे आवश्यक आहे.

दि. १८.२.२००७ रोजी बदललेला मीटर क्र. ५४०९४९१ याची नोंद वि.प.ने एप्रिल २००८ मध्ये केली आहे व सदरचा मीटर जुन २००८ मध्ये काढला असल्याचे नोंदविले आहे, म्हणजेच १४ महिने इतक्या कालावधीसाठी मिटरची नोंद झालेली नसल्याने सरासरी बीले दिली गेली आहेत. त्या सर्वांची वजावट व जमा रकमा असा हिशोब करणे आवश्यक झाले आहे. त्यानंतर परत सदरचा मीटर अहवालानुसार ' फास्ट ' असल्याने काढून त्याजागी ७०७००२९ हा मीटर बसविला. सदरचा मीटर ' स्लो ' आहे असे कंपनीला वाटल्याने परत सदरचा मीटर बदलला व जुन २००९ मध्ये ११५३८०१३ हा मीटर बसविला आहे. या सर्व नोंदी बघता, फेब्रुवारी २००७ रोजी मीटर जळाल्यापासून एकंदर ३ मीटर कंपनीने बदलले आहेत, मात्र नोंदी घेतांना योग्यवेळी व अचूक घेतल्या नाहीत ही बाब नोंद करणे आवश्यक आहे असे मंचाचे मत आहे.

ग्राहकाने केलेला पत्र-व्यवहार, त्याला वि.प.ने दिलेली उत्तरे, अंतर्गत कक्ष, कोल्हापूर यांचा निर्णय या सर्व बाबी विचारांत घेता, ग्राहकाचे खरे दुखणे कोणत्या स्वरुपाचे आहे हेच वि.प.स व संबंधितांस कळले नाही असे मंचाचे स्पष्ट मत आहे. मीटर बदलणे, त्याची संगणक विभागास योग्यवेळी नोंद पाठविणे या बाबी वेळच्यावेळी व योग्य स्वरुपात होत नसल्याचे वि.प.ने दाखल केलेल्या कागदपत्रावरुन दिसून येत आहे. त्यामुळे वि.प.च्या व्यवस्थापनाने याची दफ्तरी नोंद घेऊन योग्य ती व्यवस्था बदलणे आवश्यक आहे असे मंचाचे स्पष्ट मत आहे. ग्राहकाने ५४०९४९१ हा मीटर फास्ट असल्याची तक्रार करुन तपासणासाठी काढावा अशी विनंती वि.प.स केलेली आहे. त्यासाठी ग्राहकाने रु. १००/- इतकी रक्कम पावती क्र. ६१४८५१३ ने तपासणीसाठी वि.प.कडे जमा केली आहे. विनियम १४.४.४ नुसार मीटर फॉल्टी असल्याचे सदरची तपासणी रक्कम ग्राहकास वीज बिलातून परत देणे योग्य आहे. ५४०९४९१ हा मीटर तपासणीसाठी काढला त्यावेळी ६९४ इतक्या रिडींगची नोंद झाल्याचे दिसून येते. सदर मिटरचा आय.आर. ३ असल्याने ६९४ - ३ = ६९१ इतक्या युनिट रिडींगची बाकी

फेब्रुवारी २००७ ते जुलै २००८ अशा १८ महिन्यासाठी विभागून तसेच जळालेल्या मिटरवरील १९ युनिटस् रिडींगची नोंद घेऊन सुधारित बील दंड व व्याजासह देणे बाबत मंच आदेश देत आहे.

This document was created using Smart PDF Creator
To remove this message purchase the product at www.SmartPDFCreator.com

आदेश

१) कारणमिमांसेमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे ग्राहकास नव्याने बील देवून व सर्व तपशील समजावून सांगून त्याप्रमाणे कागदपत्रांची पूर्तता करावी. मंचास त्याची प्रत पाठवावी.

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

दिनांक :

(जी. सी. लेले)
सदस्य

श्री. जी. बी. पानकर, सदस्य सचिव :

एकमताच्या / बहुमताच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यात यावी.

This document was created using Smart PDF Creator
To remove this message purchase the product at www.SmartPDFCreator.com

This document was created using
Smart PDF Creator
To remove this message purchase the
product at www.SmartPDFCreator.com