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/ ५१/2013-14/467 ×¤नांक : 22.01.2014

<u>आदेश केस क्र.51/13-14</u>

सौ.छाया जनार्दन जगताप,
मु.पो.कोंत्येनबोबलाद,
ŸÖÖ.•ÖŸÖ, ×•Ö»ÆÖ - सांगली.

×¾Ö¹ý¬¤ü

1) कार्यकारी अभियंता (का) तथा नो›»Ö †Ö±úßÃÖ¸ü,
´ÖÆÖ¸üÖÂ™ü ¸üÖ•µÖ विद्युत वितरण कंपनी ´ÖµÖÖ×¤üŸÖ,
मंडल कार्यालय,सांगली.

2) कार्यकारी अभियंता,
´ÖÆÖ¸üÖÂ™ü ¸üÖ•µÖ विद्युत वितरण कंपनी ´ÖµÖÖ×¤üŸÖ,
विभागीय कार्यालय,कवठेमहांकाळ.

3) सहाय्यक †×³ÖµÖÓŸÖÖ,
´ÖÆÖ¸üÖÂ™ü ¸üÖ•µÖ ×¾ÖªãŸÖ वितरण कंपनी ´ÖµÖÖ×¤üŸÖ,
उपविभागीय कार्यालय,संख.

विरुध्द पक्षकार

कोरम:- १. श्री.बी.जी.पवार,अध्यक्ष
2. ÁÖß.•Öß.²Öß.¯ÖÖनकर, सदस्य सचिव
3. ÁÖß.•Öß.ÃÖß.»Ö»Ö,ÃÖ¤üÃµÖ

´ÖÆÖ¸üÖÂ™ü ¸üÖ•µÖ ×¾ÖªãŸÖ ×नयामक आयोग
(ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल)
×¾Ö×नµÖ´Ö 2006 ´Ö¬Öß»Ö 8.2 “Ö ŸÖ¸üŸÖ¤üßनÃÖÖ¸ü

<u>नµÖÖµÖ ×नर्णय</u>

ÁÖß.•Öß.ÃÖß.»Ö»Ö, ग्राहक ÃÖ¤üÃµÖ, ग्रा.त.नि.मंच. कोल्हापूर, खालीलप्रमाणे न्याय निर्णय देत †ÖÆêŸÖ.

सौ.छाया जनार्दन जगताप, यांनी ×¤ü.12.12.2013 ¸ü•ÖÔ टपालाने Ÿाक्रार दाखल केली. मंचाने ×¸üÖÃÖ¸ü पोच देऊन वि.प.कडे मुद्दनिहाय †×³Ö¯ÖÖµÖची मागणी केली. दि.०७.०१.२०१४ रोजी मंच काµÖÖ»ÖµÖÖŸÖ सुनावणी निश्चित केली. ग्राहकाच्या वतीने श्री.हरीभाऊ खापरे प्रतिनिधी म्हणून उपस्थित होते. तसेच वि.प.च्या वतीने ÁÖß. ¯ÖÖ™ßü»Ö ˆ¯ÖÛúÖÃ£ÖŸÖ ÆüÖŸÖê.

उभय बाजुनी दाखल केलेल्या कागदपत्राच्या आधारे ग्राहकाच्या गा-हाण्याचा तपशील खालीलप्रमाणे :

ग्राहकाचे गा-हाणे

ÃÖÖî.छाया जनार्दन जगताप या ग्राहकाने शेतीवापरासाठी ३ अश्वशक्ती इतक्या भाराची जोडणी ×¤ü.17.11.10 रोजी देण्यात आली. सदर जोडणी देत असतांना सुरक्षित वीज वाहिनी उभी केली नाही. डां²ÖÖ¾Ö¸ü ŸÖÖ¸ü“ÖÖ ¾ÖÖ¯Ö र करुन वीज जोडणी दिलेली नाही. मीटर दिले आहे. ते जागेवर बसविले नाही. मात्र रिडींग प्रमाणे बिले काढली जातात. प्रत्यक्ष रिडींग घेतले जात नाही. म्हणून ग्राहकाने मंचाकडे मदतीची अपेक्षा करतांना सुरक्षित व कायदेशीर वीज जोडणी एका निर्देशित कालावधीमध्ये देण्याचा आदेश व्हावा. तसेच मीटर बसवून प्रत्यक्षात मीटर रिडींगप्रमाणे बील द्यावे व पूर्वीचे बिले रद्द व्हावीत. मीटर रिडींगप्रमाणे बिले देतांना व्याज व दंडाची ही आकारणी न करता बिले द्यावीत. तसेच मागील भरलेल्या रकमेचा लेखाजोखा व्हावा व त्याबद्दल आदेश व्हावेत अशा प्रकारची मागणी मंचाकडे नोंदविली आहे.

वि.प.ची कार्यवाही

×¾Ö. ¯Ö.ने आपल्या क्र. 116 ×¤ü.06.01.14 "या पत्रामध्ये खालील बाबींचा उल्लेख केला आहे.

दि.०८.११.१० ते १३.११.१० या कालामध्ये "महावितरण आपल्या दारी" या योजनेमध्ये सदर ग्राहकास अनामत रक्कम रु.१५००/- भरुन घेऊन दि.१७.११.१० रोजी वीजपुरवठा दि»ÖÖ †ÖÆü. ÃÖ¤ü¸ü जोडण्यासाठी ०.०६ कि.मी. इतकी विद्युत वाहिनी उभी करावी लागत असतांना ग्राहकाच्या संमतीप्रमाणे केबलवरती पुरवठा केलेला आहे. सदर ग्राहकास मीटर क्र.३१७४०८ हा मीटर दिला आहे. ´ÖÖ¡Ö ÃÖ¤ü¸ü ´Ößü™ü¸ü जोडण्याच्यावेळी ग्राहकाने वि.प.च्या संबंधितांकडे दिला नसल्याने HP Tariff प्रमाणे वीजपुरवठा दिलेला होता. मात्र काही तांत्रिक चुकीमुळे त्यांना वीज बिले मीटरप्रमाणे अदा करण्यात आलेली होती. सदर ग्राहकाने मीटर जोडणी संदर्भात कोणती ही लेखी तक्रार दिलेली नव्हती. तसेच वि.प.च्या कार्यालयाकडून दिलेली बिले वेळचµÖÖ ¾ÖêôÖß ³Ö¸ü»Ö»ÖÖß †ÖÆêüŸÖ. ग्राहकास वर नमुद केलेले मीटर ×¤ü.11.11.13 ¸üÖê•Öी बसविण्यात आले आहे. तसेच ग्राहकास मीटर बसविण्याआधी रिडींग प्रमाणे गेलेली सर्व बिले दुरुस्त करुन दि.१७.११.१० ते दि.११.११.१३ अखेर पर्यंत त्यांना HP Tariff प्रमाणे ¾ÖßÊ•Ö ×²Ö»Ö ¼ý.5160/- देण्यात आले आहे. सदरचे बील देत असतांना वेळोवेळी वीज बिलापोटी भरलेली रक्कम वजावाट करण्यात आलेली आहे. तसेच दि.११.११.१३ पासून मीटरप्रमाणे बील रु.१६००/- देण्यात आले आहे. वीज बील दुरुस्त करुन दिले असल्यामुळे त्यांच्या तक्रारीचे निराकरण –ालेले आहे. त्याचप्रमाणे सदरची जोडणी "महावितरण आपल्या दारी" µÖÖ योजनेतून ग्राहकाच्या संमतीने केबलवरुन देण्यात आलेली आहे. तथापि सुरक्षितता लक्षात घेऊन पोल उभारणीचे काम पूर्ण –ÖÖ»Öê आहे. उर्वरित काम लगेच करुन घेऊन ग्राहकास त्याच्या मागणीप्रमाणे सुरक्षित जोडणी देण्यात येत आहे. ¾Ö¸üß»Ö सर्व बाबींचा विचार करुन ग्राहकाच्या तक्रारीचे संपूर्ण निरसन –ÖÖ»Öê †ÃÖ»µÖाने सदरची तक्रार निकालात काढावी. तसेच वीज बील भरण्यासंदर्भात ग्राहकास आदेश व्हावेत.

उभयता दाखल केलेले कागदपत्रे, सुनावणीच्या दरम्यान केलेली कथने या सर्वांच्या आधारे खालील मुद्दे न्यायनिर्णयासाठी मंचाकडे उद्‌भवतात.

प्रश्न 1: ग्राहकास कायदेशीर व सुरक्षित वीज जोडणी देणेबाबत आदेश देणे योग्य आहे किंवा कसे ?
^¢Ö¸ü: होय. तसे उत्तर देणे योग्य आहे.
प्रश्न 2: †Ã×Ö ²Öß»Ö ¤ü¹ýस्त करुन देणे योग्य आहे काय ?
^¢Ö¸ü: ÆüÖµÖ.

कारणमिमांसा

सौ.छाया जनार्दन जगताप, यांचे शेतीपंपासाठीचे ३ अश्वशक्तीची जोडणी दि.१७.११.१० पासून चालू †ÖÆê. सदर ग्राहकास जोडणी देतांना "´ÖÆüÖ×¾Ö तरण आपल्या दारी" या योजनेखाली रु.१५००/- इतकी अनामत रक्कम भरुन ०.०६ कि.मी. विद्युत वाहिनी उभी करावी लागत असताना ही वरील योजनेनुसार व ग्राहकाच्या संमतीने केबलवरुन जोडणी दिल्याचे वि.प.ने आपल्या मुद्देनिहाय अभिप्रायात नमुद केले आहे. त्याबरहुकुम ¾ÖßÖ•Ö जोडणीसाठी जी पोलची उभारणी करावी लागत आहे ती उभारणी पूर्ण –ााल्याचे आपल्या लेखी निवेदनात वि.प.ने स्पष्ट केले आहे. उर्वरित काम लगेचच करुन देण्यात µÖêÝÖ †ÖÆê †Ã×Ö ´ÖÖ‘Ö´Ö ^¢Ö¸ü ×¤ü»Ö †ÖÆê. µÖÖ²ÖÖ²ÖÝÖ मंचाने सर्व बाजुने विचार करुन सुरक्षित व कायदेशीर वीज जोडणी मागणे हा ग्राहकाचा हक्क असल्याने तशी जोडणी आदेशापासून ३ महिन्याच्या आत पूर्ण करुन द्यावी असे मंच आदेश देत आहे. म्हणून पहिल्या मुद्याचे ^¢Ö¸ü **ÆüÖµÖ** असे नोंदविले आहे.

सदर जोडणी देताना ग्राहकास ३१७१४०८ या क्रमांकाचा मीटर दिला होता. मात्र प्रत्यक्षात जोडणी देतांना सदरचा मीटर ग्राहकाच्या जोडणीवर बसविला नाही. तथापि ग्राहकास सदर मीटर क्र. सीपीएलवर नोंद करुन मार्च,११ पासून वेगवेगळे युनिटस् वापर नोंद होऊन डिसें²Ö¸ü,12 ¯ÖµÖÔÝÖ ×²Ö»Ö ×¤ü»Öê»Öß †ÖÆêÝÖ. तसेच त्यानंतर मीटर क्र.५१७६९६ या मीटरची नोंद करुन परत पुन्हा रिडिंगची बिले दिलेली आहेत. दोन्ही मß™ü¸ü“µÖÖ ¾ÖÔü»ÖÖ प्रत्यक्ष जागेवर जाऊन रिडींग घेतले नाही याची शहानिशा संबंधितांनी हजर केलेल्या कागदपत्रावरुन दिसून येत आहे. सदर तक्रार दाखल –ााल्यावर वि.प.च्या संबंधितांकडून मंचाने मुद्देनिÆüÖµÖ †×³Ö¯ÖÏाय मागविला. त्यावेळेस प्रकरणाची पूर्ण शहानिशा न करता पत्र क्र.११६ दि.०६.०१.१४ या पत्राने कार्यकारी अभियंता यांच्या सहीने एक पत्र मंचाच्या सचिवांच्या नांवे अग्रेषित केले आहे. त्यातील मीटर क्र. बील दुरुस्तीची तारीख व प्रत्यक्षात सोबत जोडलेली कागदपत्रे यांचा कोठेही मेळ बसत नाही. या बाबी अत्यंत खेदजनक स्वरुपात नोंदवाव्या लागत आहेत. याची कार्यकारी अभियंता व बिलिंग संबंधित इतरांनी योग्य दखल घेणे आवश्यक आहे. रु.५१६०/- इतकी रक्कम भरण्याबाबतचे दुरुस्त बील वि.प.कडून मंचात दाखल –Öê»Ö †ÖÆê. ÝµÖÖ¾Ö¸ü ÝÖ¯Ö×¿Ö»ÖÖ´Ö¬µÖê Ã×¤ü¸ü बिलाचा कालावधी मार्च,११ ते सप्टेंबर,१३ असा नोंद केला आहे. सप्टेंबर,१३ नंतर पुढील बिलाचा कालावधी न ¤üÝÖÖ ¹ý.16/- इतक्या रकमेचे बील दिले आहे. त्यामध्ये मीटर क्र.ची नोंद करतांना ०३१७१४०६ अशी नोंद केल्याचे दिसून येत आहे म्हणजे चुकीच्या नोंदीची पुनरावृत्ती केलेली आढळून येते. अधिक चौकशी करता दि.१६.०१.१४ च्या पत्राने सहा.लेखापाल, संख उपविभाग, यांनी काही कागदपत्रे दाखल केले आहेत व त्याम¬µÖê चुकीचा मीटर क्र. नजरचुकीने २ वेळा नोंदविला ही बाब स्पष्ट केली आहे. मंचाने रु.५१६०/- चे बील कसे केले याचा सविस्तर तपशील मागितला होता. त्याचा तपशील न देता जून,११ पासून सप्टेंबर,१३ पर्यंत दिलेल्µÖÖ बिलाचा तपशील चार्टमध्ये नोंदवून दिलाआहे. अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष, मंडल कार्यालय,सांगली यांनी आपले पत्र क्र.८३१७ दि.२१.०९.१३ च्या पत्रात सर्व संबंधितांनी संबधित केस संदर्भात सर्व कागदपत्रे घेऊन

कक्षात हजर व्हावे असे कळविल्याचे दिसून येते. तसे दि.१३.११.१३ च्या निर्णयात ग्राहकाचा स्थळ तपासणी अहवाल कनिष्ठ अभियंता यांनी प्रत्यक्ष जागेवर जाऊन करावा व त्यानुसार ग्राहकाचे वीज बील गरज †ÃÖ»µÖÖÃÖ दुरुस्त करुन द्यावे व तक्रारीचे निवारण करावे असे स्पष्टपणे नमुद केलेले दिसून येते. **असे असून सुध्दा या सर्व बाबींकडे विभागीय कार्यालय, कवठेमहांकाळ, येथील कार्यकारी अभियंता सह सर्व संबंधितांनी दुर्लक्ष व कामात हयगय केल्याचे दिसून येते. ही बाब वि.प.च्या दृष्टीने नक्कीच चिंताजनक असल्याचे मंचाचे Ã¯ÖÂ™ü ´ÖŸÖ †ÖÆê.** ग्राहकाने आपल्या मागणीमध्ये मीटर बसवून प्रत्यक्षात मीटर रिडींग प्रमाणे बील मिळावे व ¯Ö¾ÖÖß“ÖÖ ×²Ö»Ö ¸§ü ¾ÆüÖ¾ÖßŸÖ. ´Öीटर रिडींगप्रमाणे व्याज व दंडाची आकारणी न करता बिले द्यावीत व मागील भरलेल्या रकमेचा लेखाजोखा करावा अशी जी मागणी केलेली आहे ती ढोबळ स्वरुपाची असल्यामुळे तसेच मीटर क्र.३१७१४०८ हा जोडणीस प्रत्यक्षात दि.१०.११.१३ पर्यंत जोडला नसल्याने व सदरचे मीटर ग्राहकाच्या ताब्यातअसल्याने मीटरप्रमाणे बिले मागणे ही बाब चुकीची व निरर्थकआहे. त्यामुळे मंचाने सर्व बाज“ÖÖ ×¾Ö“ÖÖ¸ü करुन अश्वशक्तीवर आधा×¸üŸÖ ²ÖÖ»Ö ¤ेणे योग्य होईल असा निर्णय घेत आहे. त्यामुळे मुद्दा क्र.२ चा विचार करता ग्राहकास नव्याने पूर्वी दिलेली सर्व बिले रद्द करुन दि.१७.११.१० पासून दि.१०.११.१३ पर्यंतअश्वशक्तीव¸ü आधारित बिले देण्यात यावीत. दि.११.११.१३पासून प्रत्यक्ष वापराप्रमाणे बिले द्यावीत. पूर्वीची सर्व बिले रद्द करुन वर नमुद केल्याप्रमाणे बिले देऊन जमा नावेचा लेखाजोखा करुन त्या पध्दतीचे पत्रक तयार करुन ग्राहकास Ÿµ ÖÖ“µÖÖ ×²Ö»ÖÖÃÖ²Ö¸üÖß ¾ÖÃÖÖŸÖÖÃÖÖ£ÖŸÖß निदर्शनास आणून द्यावी. त्याचप्रमाणे सदर तक्त्याची प्रत मंचास अग्रेषित करावी. वरील सर्व विवेचनावरुन मुद्दा क्र.२ चे उत्तर **ÆÖµÖ** असे नोंदविले आहे.

सबब मंच खालीलप्रमाणे आदेश पारित करीत आहे.

<u>†Ö¤ êü¿Ö</u>

1) सदरचा आदेश मिळाल्यापासून ३ महिन्याच्या आत ग्राहकास सुरक्षित व कायदेशीर वीज जोडणी वि.प.कडून देण्याची पुर्तता करण्यात यावी.

2) कारणमिमांशेत नमुद केल्याप्रमाणे दि.१७.११.१० ते १०.११.१३ या कालात वि.प.ने दिलेली सर्व बिले रद्द करण्यात यावीत.

3) सर्व बिले रद्द केल्यावर वरील नमुद कालावधीत अश्वशक्तीवर आधारित बिले देण्यात यावीत व त्यानंतर दि.११.११.१३ पासून मीटर वापराप्रमाणे बिले देण्यात यावीत.

4) सदर आदेशाची अंमलबजावणी केल्याचे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक तक्रार ×नवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम २००६ ८.७ नुसार वि.प. यांनी मंचास कळवावे.

5) µÖÖ ×नर्णयाविरुध्द तक्रारदार यांना अपील करावयाचे असलेस त्यांना आदेशाच्या तारखेपासून ६० दिवसांचे आंत मा. विद्युत लोकपाल, केशवा. बांद्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स,बांद्रा (पूर्व) मुंब‡ यांजकडे करता येईल.

ÃÖÆß/-
(•Öß.ÃÖß.»Ö»Öê)
ग्राहक सदस्य

×¤नांक :

श्री. बी.जी.पवार,अध्यक्ष .. ÃÖÆß/-

ÁÖß. •Öß.²Öß.¯ÖÖनकर, सदस्य सचिव .. ÃÖÆß/-

एकमताच्या / बहुमताच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यात यावी.