

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

ग्राहक तक्रार क्र. ४/२००६/

दिनांक :

१) श्री. अजित दत्तात्रय जोशी,
८/१२७२, पाटील मळा,
इचलकरंजी, जि. कोल्हापूर.

तक्रारदार

विरुध्द

१) कार्यकारी अभियंता(का) तथा नोडल ऑफीसर,
म.रा.विद्युंत वितरण कंपनी मर्यादित,
मंडल कार्यालय, ताराबाई पार्क, कोल्हापूर.

२) कार्यकारी अभियंता,
म.रा.विद्युंत वितरण कंपनी मर्यादित,
सं.व सु. विभागीय कार्यालय,
इचलकरंजी, जि.कोल्हापूर.

विरुध्द पक्षकार

३) उपकार्यकारी अभियंता,
म.रा.विद्युंत वितरण कंपनी मर्यादित,
उपविभागीय कार्यालय, अ-झोन,
इचलकरंजी, जि. कोल्हापूर

४) शाखाधिकारी,
म.रा.विद्युंत वितरण कंपनी मर्यादित,
उपविभागीय कार्यालय, अ-झोन, इचलकरंजी.

कोरम :- १) श्री. अ.व्ही. शिंदे, सदस्य-सचिव
२) श्री. जी.सी. लेले, सदस्य

महाराष्ट्र वीज नियामक आयोग
(ग्राहक तक्रार निवारण मंच व ओम्बुड्समन)
विनियम २००३ मधील ८.२ चे तरतूदीनुसार.

इचलकरंजी संवसु 'अ' उपविभागातील श्री अजित दत्तात्रय जोशी, या ग्राहकाने आपणास मिळणारी वीज आकाराची बिले योग्य प्रकारे मिळत नसल्याबद्दल प्रथमतः उपविभाग, विभाग, मंडल व नंतर मंडल अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष यांच्याकडे अनुक्रमे तक्रार दाखल केल्या. कोणत्याही स्तरावरील यंत्रणेने समाधाकारक उत्तर व कार्यवाही न केल्याने श्री अजित दत्तात्रय जोशी, या ग्राहकाने 'अ' प्रपत्रमध्ये कोल्हापूर परिमंडांतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण मंचाकडे (CGRF) दि. २/१/२००६ रोजी तक्रार दाखल केली.

तक्रारीचे स्वरूप सर्वसाधारणपणे खालील प्रमाणे दिसून येते -

' मल्टीपार्टी ' कनेक्शन पध्दतीत मेन मीटर शिवाय इतर तीन साईड मीटर बसविले आहेत. मेन मिटरवरचे बील संगणकाव्दारे केले जाते. मात्र साईड मीटरचे रिडींग ग्राहकाने दिल्यानंतर त्याला मॅन्युअली बील करून दिले जाते. ग्राहकांची अशी तक्रार आहे की. दर बिलाच्यावेळी रिडींग घेऊन उपविभागात जाऊन साईड मीटरची बिले करून घ्यावी लागतात. हेलपाटे मारावे लागतात. त्यामुळे सदर त्रासातून वाचण्यासाठी सर्व मिटरवरची रिडींग वीज वितरण कंपनीने घेऊन तशी स्वतंत्र बिले वेळच्यावेळी व अचुक द्यावीत जेणेकरून बिलाचे भरणे सोईचे होईल.

वीज वितरण कंपनीने त्यांनी अवलंब करित असलेली पध्दत योग्य व अचुक आहे ग्राहकास नाहक त्रास देण्याचा कंपनीचा उद्देश नाही असे सुनावणीच्यावेळी लेखी नमूद केले आहे. सोबत मुख्य कार्यालय बांद्रा, मुंबई येथील पत्रे व परिपत्रके तसेच मंडल कार्यालय कोल्हापूर यांचे पत्र दाखल केले आहे.

कोल्हापूर मंडल कार्यालय अंतर्गत इचलकरंजी विभाग कार्यरत आहे. इचलकरंजी विभागात 'अ', 'ब' व ग्रामीण उपविभाग कार्यान्वित आहेत. इचलकरंजी शहर व परिसरात फार मोठ्या प्रमाणात यंत्रमाग व्यवसाय चालतो. यंत्रमागासाठी लागणारा वीज पुरवठा वीज वितरण कंपनीच्या विभागीय कार्यालयाकडून केला जातो. त्यामुळे वीज पुरवठा करणे, वीज आकाराची बिले देणे तसेच त्यासंबंधीची सेवा पुरविणे इ. कामे विभाग व उपविभागातर्फे केली जातात. एकाच इमारतीमध्ये लहान-लहान युनिट्स चालविली जातात. त्यासाठी प्रत्येक युनिटसच्या नांवावर स्वतंत्र वीज जोडणी दिल्या जात होत्या. पण कांही प्रमाणात वीज वापरामध्ये गुंतागुंती होत होत्या. तसेच एकाच इमारतीमध्ये एकच थ्री फेज अथवा सिंगल फेज कनेक्शन देण्याचे परिपत्रक विज वितरण कंपनीने काढले. त्यामुळे छोट्या यंत्रमाग धारकांना लहान-लहान युनिट एका इमारतीमध्ये चालू करणे अडचणीचे झाले. यंत्रमाग व्यवसायातून दिल्या जाणा-या वीजेच्या बील आकारातून भरपूर महसूल मिळतो. त्यामुळे सदर व्यवसायीकांच्या अडचणी लक्षात घेऊन पूर्वीच्या वीज मंडळाने मल्टी पार्टी वीज जोडणी पध्दत अंमलात आणली दि. २०/२/२००२ रोजी तांत्रिक सल्लागारांच्या सहीने पत्र क्रं ६२३६ ने यंत्रमागासाठी सदरची 'मल्टीपार्टी' कनेक्शन व्यवस्था चालू करणेस मान्यता दिली गेल्याचे दिसून येते. तसेच वेळोवेळी बी-८० चा वापर करून बिले दुरुस्त करून देण्यात आल्याचे कार्यकारी अभियंता, इचलकरंजी यांनी सुनावणीच्यावेळी लेखी कळविले आहे. तसेच 'मल्टी पार्टी' पध्दतीची वीज जोडणी देतांना फक्त सीटी मीटरचेच बील मिळेल व साईड मिटरची बिले ग्राहकांनी रिडींग देऊन मॅन्युअली करून घेणेची असल्याचे कराराच्यावेळी सांगितले असल्याचे आपल्या लेखी म्हणण्यात नमूद केले आहे. ग्राहकाने बिलाची तक्रार नसल्याचे नमूद केले आहे. श्री. दत्तात्रय रामचंद्र जोशी

यांच्या नांवावर मेन सीटी मीटर असून श्री. अजित दत्तात्रय जोशी यांच्या नांवावर साईड मीटर जोडले आहे. साईड मीटरवरचे रिडींग ग्राहकाकडूनच घेऊन त्यांची मॅन्युअली बिले पूर्वी दर दोन महिन्यांनी व आता दरमहा केली जातात. साईड मीटरवरील युनिट रिडींग बेरीज करून मेन सिटी मीटरच्या मीटर रिडींग मधून ते वजा करून मेन मीटरचे बील बी-८० चा वापर करून दुरुस्त करून दिले जाते. त्यामुळे दरमहा ग्राहकाला बिले करून घेणे व बील दुरुस्त करून घेणे यासाठी यावेच लागते. साईड मीटर वरील रिडींग कांही वेळा वीज वितरण कंपनीकडून घेतली गेली आहेत. तथापि योग्य ते अचुक रिडींग न घेतल्यामुळे ग्राहकाला त्रास होत असल्याचे ग्राहकाने नमूद केले आहे. पॉवरलूम ही कॅटॅगरी वीज नियामक आयोगाने मंजूर केलेल्या वीज दर आकारणी पत्रकात नाही. तसेच महाराष्ट्र शासनाने पॉवरलूम वीज आकारणीस सबसिडी दिली आहे. त्यामुळे पॉवरलूमची वीज बिले वीज दर आकारणी प्रमाणे संगणकावर केली जातात. शासनाने सबसिडीची रक्कम वीज वितरण कंपनीकडे जमा केल्यावर बिलावरील थकबाकी कमी केली जाते. प्रति युनिट १.०६ पैसे इलेक्ट्रिसिटी ड्युटी अशा रक्कमेची बिले ग्राहकाला दिली जातात. एल.टी. पॉवरलूम ग्राहकाची बिले विभागीय स्तरावर व एच.टी. ग्राहकांची बिले मंडल स्तरावर केली जातात. एल.टी. व एच.टी. पॉवरलूम ग्राहकाची मीटरच्या जोडणी पध्दती मात्र भिन्न भिन्न आहे. सर्व कार्यपध्दतीचा, कागदपत्रांचा विचार करता वीज नियामक आयोगाने मान्य केलेल्या कार्यपध्दतीचा वापर दिसून येत नाही. महाराष्ट्रात जेथे-जेथे पॉवरलूम सेक्टर आहे तेथे सर्वत्र एकच जोडणी व बिलाची पध्दत आवश्यक आहे. तथापि फक्त इचलकरंजी विभागासाठीच अशा वेगळ्या पध्दतीचा अवलंब का केला, हे लक्षात येत नाही वीज वितरण कंपनीत संगणीकरण झपाट्याने होत आहे. तसेच नवीन पध्दतीची तांत्रिकदृष्ट्या उत्तम मीटर उपलब्ध आहेत. असे असतांना ग्राहकाला या सर्व सिस्टीमसाठी आर्थिक बोजा व वारंवार बील दुरुस्तीसाठी हेलपाटे का मारावे लावले जातात हाही प्रश्न आहे मल्टी पार्टी जोडणी देत असतांना एक करारपत्र करून घेत असल्याचे नमूद केले आहे. तसेच मुख्य कार्यालय व मंडल कार्यालयाने काढलेल्या कमर्शियल परिपत्रक व पत्राकडील मजकुरांवर लक्ष केंद्रित केल्यास विभागीय कार्यालयातून त्याकडे सोईस्कर दुर्लक्ष केल्याचे लक्षात येते. प्रत्येक समुहासाठी स्वतंत्र ट्रान्सफॉर्मर बसवून त्यातून वीज जोडण्या द्याव्यात सदर ट्रान्सफॉर्मरची नुकसानीची जबाबदार ग्राहकावर राहिल त्याचप्रमाणे रिडींग आणणेसाठी उपकार्यकारी अभियंता / सहाय्यक अभियंता यापैकी एकाने जाणेचे आहे व सूचना नोंदविल्या आहेत. तथापि यापैकी कांहीच न केल्याने केवळ एल.टी. टीओडी मीटर बसविल्याने बिलिंग यंत्रणेत गुंतागुंत निर्माण झाली आहे. मुख्य कार्यालयाने मान्यता दिली असून सुध्दा तक्रार दाखल झाली त्यावेळेपर्यंत आय.टी. विभागाला संगणकावर बिलिंग प्रोग्राम दिला गेला नव्हता. त्यांच्याकडे विचारणा केल्यावर आम्हांला अधिकृतपणे बिलिंग प्रोग्रॅमचे पत्र नसल्याचे सांगितले, ही बाब महत्वाची आहे. एकाच छात्राखाली एकाच स्वरूपाची वीज जोडणी द्यावयाची नाही या एकाच सुत्रासाठी सदरची व्यवस्था अंमलात आणलेली दिसते. केवळ बील वारंवार दुरुस्त करून देणे वा घेणे इतकेच स्वरूप नसल्यामुळे सर्व तपशीलाकडे मंचाने लक्ष दिले आहे. यासर्व व्यवस्थेत वीज नियामक आयोगाची मान्यता नाही. एखाद्या व्यवस्थेमुळे जर ग्राहकाला नाहक आर्थिक दंड व त्रास सहन करावा लागत असेल तर सर्व व्यवस्था तपासून पाहणे आवश्यक आहे.

अर्जदाराने दि. २/१/२००६ रोजी अपील अर्ज या मंचामध्ये दाखल केलेला आहे. विनियमातील तरतुदीनुसार जास्तीत जास्त ६० दिवसांचे आंत निर्णय देणे या मंचावर बंधनकारक आहे. तथापि कांही तांत्रिक बाजू तपासणी अधिका-यांचा अहवाल इ. कारणांमुळे विहीत मुदतीत निर्णय देण्यास या मंचास विलंब झालेला आहे.

वरील सर्व परिस्थितीचे अवलोकन करता मंच खालील प्रमाणे आदेश पारित करित आहे -

आदेश

- १) मल्टी पार्टी पध्दतीमुळे तक्रारदार ग्राहक यांच्या बिलात ज्या चुका झाल्या असतील त्या मीटर युनिट रिडींगची खात्री करून दुरुस्ती करून द्याव्यात.
- २) मेन मीटर व साईड मीटर वरील रिडींग उपकार्यकारी अभियंता / सहाय्यक अभियंता यांनीच नोंदवावित जेणेकरून युनिट नोंद बरोबर न झाल्यामुळे बील व दुरुस्ती करावी लागणार नाही.
- ३) सदर योजनेस वीज नियामक आयोगाकडून मान्यता घेण्यात यावी.
- ४) प्रस्तुतचा निर्णय तक्रारदार यांना मान्य न झाल्यास त्यांना या आदेशाचे तारखेपासून ६० दिवसांचे आत लोकपाल (ओम्बुडस्मन) मुंबई यांचेकडे दाद मागता येईल. तसेच वि.प. यांना सदरचा निर्णय अमान्य झाल्यास त्यांना मा. ना.उच्च न्यायालय, मुंबई अथवा दिवाणी न्यायालयात दाद मागता येईल.

(जी. सी. लेले)
सदस्य
ग्रा.त.नि.मंच,कोप,कोल्हापूर

(अ. व्ही. शिंदे)
सदस्य - सचिव
ग्रा.त.नि.मंच,कोप,कोल्हापूर