

# ग्राहक तक्रार निवारण मंच, कोल्हापूर

दूरध्वनी क्र. : ०२३१-२६६६००१, २६६६००२

फॅक्स क्र. : ०२३१- २६६६००१

E-mail : [cgrfkolhapur@mahadiscom.in](mailto:cgrfkolhapur@mahadiscom.in)



कोल्हापूर परिमंडल,  
विद्युत भवन", २रा मजला,  
ताराबाई पार्क, कोल्हापूर- ४१६ ००३.

सं. क्र. काअ/ग्रातनिमं/कोप/केस क्र. १७२/२०१२-१३/१२१

दिनांक : २८.३.२०१३

प्रति,

श्री. बाबुराव मारुती कचरे, (केस क्र. १७२/१२-१३)  
रा. ऐतवडे खुर्द, ता. वाळवा, जि. सांगली

अर्जदार

## विरुध्द

- १) कार्यकारी अभियंता (का) तथा नोडल ऑफीसर,  
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,  
मंडल कार्यालय, विश्रामबाग, सांगली
- २) कार्यकारी अभियंता,  
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,  
विभागीय कार्यालय, इस्लामपूर, जि. सांगली
- ३) सहाय्यक अभियंता,  
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,  
उप विभागीय कार्यालय, इस्लामपूर- २, जि. सांगली

विरुध्द पक्षकार

- कोरम : १) श्री. बी.जी. पवार. अध्यक्ष,  
२) श्री. जी.बी. पानकर, सदस्य सचिव  
३) श्री. जी.सी. लेले. सदस्य

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग  
(ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल)  
विनियम २००६ मधील ८.२ चे तरतुदीनुसार

## न्याय निर्णय

श्री.जी. सी. लेले, सदस्य, ग्रा.त.नि.मंच, कोल्हापूर खालील प्रमाणे न्याय निर्णय देत आहेत.  
श्री. बाबुराव मारुती कचरे, मु.पो. ऐतवडे खुर्द, ता. वाळवा, जि. सांगली या ग्राहकाच्या वतीने श्री. राजेंद्र बाळासाहेब सुर्यवंशी यांनी दि. १३.२.२०१३ रोजी ' अ ' नमुन्यात मंचाकडे तक्रार दाखल केली आहे. मंचाने तक्रार रितसर नोंद करुन घेऊन वितरण कंपनीकडून मुद्देनिहाय अभिप्राय मागविला व दि. १२.३.२०१३ रोजी दुपारी २.०० वाजता मंच कार्यालय, कोल्हापूर येथे रितसर सुनावणी घेतली. सुनावणीवेळी ग्राहक प्रतिनिधी, वि.प.तर्फे शाखा अधिकारी सौ. एस.आर. कुंभार व संबंधित निम्नस्तर लिपीक हजर होते.

ग्राहकाने व वि.प.ने हजर केलेल्या कागदपत्रानुसार तक्रारीचे स्वरूप व वि.प.ची सर्वसाधारण भूमिका खालील प्रमाणे दिसून येते.

श्री. बाबुराव मारुती कचरे हे वि.प.चे दि. २२.११.१९९८ पासून घरगुती ग्राहक आहेत. त्यांना दिलेली बीले त्यांनी वेळच्यावेळी भरल्याचे दिसून येते. तथापि, मे, जून व जुलै २०१२ ची देयके प्रत्यक्षात मीटर नोंदीप्रमाणे न देता सरासरी ६० युनिटने दिली आहेत, ती ग्राहकास मान्य नसल्याने तसेच ग्राहकाच्या सीपीएलवर ' फॉल्टी 'असा शोरा असल्याने तसेच तशा प्रकारची नोंद बिलात झालेने ग्राहकाने वि.प.कडे ग्राहक पंचायतीमार्फत विचारणा करुन मिटरवरील नोंदीप्रमाणे बील देण्याबद्दल तक्रार नोंदविली आहे. तसेच ' फॉल्टी ' मीटर गृहीत धरुन सदरचा मीटर बदलला तो खरोखरीच ' फॉल्टी ' आहे का ? याचा तपासणी अहवालही मिळावा अशी मागणी केलेले आहे. मंचाकडून अपेक्षित मदतीचे स्वरूप - मे, जून व जुलै २०१२ ची बीले मीटर फोटो रिडींगप्रमाणे मिळावीत, बीले वेळच्यावेळी व योग्य प्रकारे दिली गेली नसल्याने विनियमातील तरतुदीप्रमाणे योग्य बीले वेळच्यावेळी न दिल्यामुळे भरपाई मिळावी, जुने ' फॉल्टी ' काढलेले मिटरचे रिडींग किती याची माहिती मिळावी, बीले दुरुस्त करुन मिळावीत, ती भरण्यास मी तयार आहे अशा आशयाची मागणी दि. ६.२.२०१३ रोजी दिल्याचे दिसून येते.

### वि.प.ची भूमिका

वि.प.ने आपली भूमिका विषद करत असतांना ग्राहकाने अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, सांगली यांना दिलेले पत्र व त्या आधारे अंतर्गत कक्षाने दिलेला निकाल याचा संदर्भ घेतलेला आहे. त्याचप्रमाणे सहाय्यक अभियंता, उप विभाग २, इस्लामपूर यांनी त्याच मजकुराचे पत्र दिलेले आहे. त्यामध्ये विभागीय कार्यालयाच्या दूरध्वनी संदेशाप्रमाणे १ ते ३० युनिट वापर असणाऱ्या ग्राहकांना सरासरी ६० युनिटचे बील मे २०१२ , जून २०१२ मध्ये दिले गेले आहे. ग्राहकाच्या तक्रारीनुसार सदोष मीटर दि. ४.८.२०१२ रोजी बदलला आहे. त्यानंतर दि. ६.१२.२०१२ पर्यंत १६४ युनिटचा वापर ग्राहकाने ४ महिन्यात केला असल्यामुळे प्रथमतःचे ० युनिट व त्यानंतर दि. ६.१२.२०१२ चे १६४ युनिट हा वापर ४ महिन्याचा असल्याने ४१ युनिट असा प्रतिमहा वापर होत असल्याने जर ग्राहकास मागील ८ महिन्याचा नवीन मीटर वापराप्रमाणे बील  $४१ \times ८ = ३२८$  युनिटचे बील द्यावे लागले असते म्हणजे  $३२८ - १३० = १९८$  युनिटचे जादा बील द्यावे लागेल. ग्राहकास मे २०१२, जून २०१२ मध्ये १२० युनिटचे सरासरी बील दिले आहे, म्हणजे ग्राहकाकडून अद्याप  $१९८ - १२० = ७८$  युनिटच्या बिलाची वसुली करावी लागते. त्यामुळे मे २०१२ व जून २०१२ ची वजावट देण्याची गरज नाही असे मत नोंदवून मे ते जुलै २०१२ ची बीले बरोबर आहेत. जुने मीटर स्लो व सदोष असल्याने बदलले आहे यात कोणीही दोषी नाही, त्यामुळे कारवाईचा प्रश्न येत नाही. त्याचप्रमाणे दि. २१.७.२०१२ रोजी ग्राहकाने मा. कार्यकारी अभियंता यांनी दिलेल्या पत्रानुसार व त्यांनी केलेल्या सूचने प्रमाणेच ग्राहकाचे मीटर दि. ४.८.२०१२ रोजी बदलले असल्याने स्वतंत्रपणे दुसरी कार्यवाही करण्याची गरज नाही. त्यामुळे कृती मानके विनियमातील तरतुदीनुसार दंडाची कारवाई करणे गरजेचे नाही. त्याचबरोबर ग्राहकाच्या तक्रारीनुसार त्याचा मीटर ताबडतोब बदलला असल्याने ग्राहकास कोणत्याही प्रकारचा मानसिक व आर्थिक त्रास झालेला नाही.

त्यामुळे कुठल्याही प्रकारची नुकसान भरपाई देण्याची आवश्यकता नाही असे मत नोंदवून वि.प.ने पत्र क्र.४६५६ दि.१८.१२.२०१२ चे अध्यक्ष, अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, सांगली यांना लिहीलेल्या पत्राची प्रत, फेब्रुवारी २०११ ते मे २०१२ पर्यंतचे सीपीएल, अंतर्गत कक्षाचा निर्णय तसेच पत्र क्र.१६७ दि. १४.१.२०१३ चे ग्राहकास लिहीलेले पत्र, मीटर बदललेचा अहवाल (Meter Replacement Report) इ. कागदपत्रे आपल्या म्हणण्यापुष्ट्यर्थ जोडलेली आहेत. एकंदरीत ग्राहकाकडे केलेली मागणी योग्य असल्याने त्यांचेवर कुठलाही अन्याय झालेला नाही अशी वि.प.ची भूमिका दिसून येते.

ग्राहकाची तक्रार, संबंधित कागदपत्रे, वि.प.ची भूमिका व दाखल केलेली कागदपत्रे, सुनावणी दरम्यानची कथने व म्हणणे यावरून मंचासमोर खालील मुद्दे निष्कर्षासाठी उद्भवतात.

१) विभागीय कार्यालयाने दूरध्वनीवरून दिलेल्या आदेशाप्रमाणे ग्राहकाचे बील प्रतिमहा ६० युनिटचे देणे योग्य आहे काय ?

उत्तर : नाही

२) असे दिलेले चुकीचे बील दुरुस्त करून देणे योग्य आहे काय ?

उत्तर : होय असे बील दुरुस्त करून देणे योग्य आहे.

३) ग्राहकाने केलेल्या इतर मागण्या मान्य करणे योग्य आहे काय ?

उत्तर : नाही

४) आदेश ?

अंतिम आदेशाप्रमाणे

#### कारणमिमांसा

श्री. बाबुराव मारुती कचरे हे ऐतवडे खुर्द, ता. वाळवा, जि. सांगली येथील घरगुती वापराचे दि. २२.११.१९९८ पासून ग्राहक असून त्यांना मिळालेला ग्राहक क्रमांक २८४२४०३२२९८४ असा आहे. ग्राहकाने दाखल केलेले सीपीएल व वि.प.ने दाखल केलेले सीपीएल यावरून ०२/०७६०५१२८ हा मीटर फेब्रुवारी २०११ पासून कार्यरत आहे. सदरचा मीटर जून २०१२ पर्यंत सीपीएलवर नोंदविला आहे. वि.प.च्या लेखी म्हणण्यानुसार सदरचा मीटर दि. ४.८.२०१२ रोजी बदलला असे नमूद केले आहे. ग्राहकाने आपणांस मे, जून व जुलै २०१२ या तीन महिन्यात मिटरवर प्रत्यक्षात वापराप्रमाणे नोंदविलेल्या रिडींग प्रमाणे बीले दिली नसल्यामुळे प्रथमतः वि.प.कडे तशी तक्रार नोंदविली आहे. सीपीएलवरील नोंदीप्रमाणे मे २०१२ व जून २०१२ मध्ये 'फॉल्टी' असा शेर नोंदविलेला आहे, त्याप्रमाणे बिलातही तशी नोंद केली आहे. एप्रिल २०१२ ला ४६८९ इतके रिडींग नोंदविले गेले आहे व मीटर काढतांना नेमके किती रिडींग नोंदविले गेले याची नोंद वि.प.ने दिली नाही. तथापि Meter Replacement Report मध्ये जे वि.प.तर्फे रजिस्टरचे पान हजर केले आहे त्यामध्ये final reading ४८१० असे नोंदविलेचे दिसून येते. याचाच अर्थ एप्रिल २०१२ मध्ये शेवटचे नोंदविलेले रिडींग ४६८९ आणि दि. ४.८.२०१२ रोजी मीटर बदलला त्यावेळचे रिडींग ४८१० याची वजावट केल्यावर अर्थ सदर कालावधीमध्ये १२१ युनिट इतका वापर झाल्याचे दिसून येते.

त्यामुळे एप्रिल अखेर नंतर मे २०१२ व जून २०१२ तसेच जुलै २०१२ या एकंदर ३ महिन्यांच्या कालावधीसाठी १२१ युनिटची बीले देणे योग्य व विनियमातील तरतुदीप्रमाणे आवश्यक आहे. बिलावर फोटो मीटर रिडींग घेणे ही वि.प.च्या व्यवस्थापनाने रिडींग अचूक यावे म्हणून केलेली जादाची व्यवस्था आहे. त्याचा उपयोग योग्य रिडींग नोंदणी होणे असा आहे. तथापि, विभागीय कार्यालयाच्या आदेशानुसार १ ते ३० युनिट वापर असणाऱ्या ग्राहकांना प्रतिमहा ६० युनिट प्रमाणे देण्यात आलेली बीले ही चुकीच्या पध्दती आकारल्याचे दिसून येते. सुनावणीचेवेळी उपस्थित वि.प.चे अधिकारी सौ. एस.आर. कुंभार यांनी सांगितल्याप्रमाणे तसेच पत्र-व्यवहारात नमूद केल्याप्रमाणे ६० युनिट वापराची बीले द्यावीत असे वि.प.ने नमूद केले आहे ते पूर्णपणे चुकीचे व विनियम तरतुदीशी विसंगत आहे. ' फॉल्टी ' असा शोरा मारल्याने वि.प.ने सदर मीटर काढला, त्या मीटरची तपासणी करणे व त्या अहवालानुसार बील दुरुस्त करणे अशी कृती करणेची वि.प.ची जबाबदारी आहे. तथापि, तपासणी न करता ' फॉल्टी ' मीटर बदलल्यानंतर जो मीटर त्या जागी बसविला त्यामधील वापरानुसार प्रतिमहा ४१ युनिटचा वापर होतो असे गृहीत धरून प्रथमतः अंतर्गत कक्षाकडे केलेली विनंती व त्यानंतर अंतर्गत कक्षाने दिलेला निर्णय या बाबी विलक्षण, चुकीच्या आहेत. वास्तविक अंतर्गत कक्षाने, कृती मानकाप्रमाणे बील दिले नसल्याने, तसे बील देण्याचा आदेश करणे आवश्यक होते, त्यासही हरताळ फासल्याचे दिसून येते. केवळ विनियमातील तरतुदीनुसार ग्राहकास अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षात जाणे आवश्यक असल्याने तेथे अर्ज करणे व त्यासाठी वेळेचा अपव्यय करणे अशी बाब सातत्याने घडत असल्याचे मंचाचे निदर्शनास आले आहे. मंचाने सुनावणीचेवेळी Meter Change Report म्हणजेच जुना मीटर काढला व नवीन मीटर बसविला, त्यावरील सर्व नोंदी ( मीटर क्रमांक, मीटर कंपनी, सुरुवातीचे व शेवटेचे रिडींग, मीटरची स्थिती व ग्राहकाची सही ) वि.प.ने आपल्याकडील छापील नमुन्यातील फॉर्ममध्ये भरणे आवश्यक आहे व त्याप्रमाणे बिलिंग विभागाला कळविणे आवश्यक आहे, पण तसे केलेले दिसून येत नाही. त्यामुळे सदर रिपोर्ट व बिलाचे वर्क-आऊटची मागणी मंचाने करूनही वि.प.ने दिलेले नाही. उलटपक्षी, रजिस्टरचे १ पान इमेलने पाठविले आहे. तसेच बिलाची आकारणी कशी केली याबद्दलही work-out ची मागणी मंचाने केलेली होती, तिचीही पूर्तता केलेली नाही. दि. १२.३.२०१३ रोजी सुनावणी झाल्यानंतर लगेचच सदरचे कागद पाहून निर्णय करणे आवश्यक आहे असे सांगूनही दि. २२.३.२०१३ पर्यंत वर नमूद केलेल्या कागदाशिवाय सांगितलेले कागद वि.प. हजर करू शकला नाही, ही बाब खेदाने नमूद करावी लागत आहे. कुठल्याही प्रकारचा कायदेशीर आधार नसतांना वि.प.च्या इस्लामपूर उप विभाग-२ ने दि. १४.१.२०१३ रोजी पत्र क्र. १६७ ने ७८ युनिट जादा बिलाची आकारणी करावी असे सांगण्यात आल्याने ७८ युनिट वापराचे बील दिलेले आहे ते भरून कंपनीस सहकार्य करावे असे पत्र दिले आहे. एकंदरीत ग्राहकाची तक्रार लक्षांत घेता, स्थानिक पातळीवर तक्रारीची शहानिशा होऊन वापराप्रमाणे बील देणे आवश्यक व विनियमास धरून होते, तसे केल्याचे दिसून येत नाही. म्हणूनच पहिल्या प्रश्नाचे उत्तर ' नाही ' असे नोंदविले आहे, त्याचप्रमाणे दुसऱ्या प्रश्नाचे उत्तर ' होय ' असे नोंदवितांना बील देण्याची विनियमातील तरतूद याचा विचार करूनच उत्तर नमूद केले आहे. त्याचप्रमाणे व्यवस्थेने कांही आदेश दिल्यामुळे झालेल्या त्रासाबद्दल वेगळा दंड अगर भरपाई देणे मंचास योग्य वाटत नाही, तथापि ही बील देण्याची व्यवस्था पूर्णपणे चुकीची व विनियमास अभिप्रेत नसल्याची बाब मंच स्पष्टपणे नमूद करीत असल्यानेच मुद्दा क्र. ३ चे उत्तर ' नाही ' असे नोंदविले आहे.

सबब वरील सर्व कारणमिमांसोतील मुद्द्यांचा विचार करुन एप्रिल २०१२ नंतर ४६८९ युनिट हा पाया धरुन मीटर बदलतांना नोंदविलेले ४८१० युनिट याची वजावट करुन १२१ युनिटचे ३ महिन्यासाठी म्हणजेच मे, जून व जुलै २०१२ साठी बील देणेत यावे. सदर बील करतांना कुठल्याही प्रकारचे व्याज अगर दंड याची आकारणी करु नये असे मंच स्पष्टपणे नमूद करीत आहे. ऑगस्ट २०१२ नंतरची सर्व बीले ग्राहकाने भरणे आवश्यक आहे. ग्राहकाने दि. ६.२.२०१३ रोजी अर्ज देऊन तसे बील भरत असल्याचे नमूद केले आहे, तथापि, चालू बीले भरण्यास कोणतीच अडचण नसल्याचे मंचाचे मत आहे. तशी बीले वि.प.ने भरुन घ्यावीत तसेच वर नमूद केल्याप्रमाणे मे, जून, जुलै २०१२ ची नवीन बीले देण्यात यावीत.

### आदेश

- १) वर नमूद केल्याप्रमाणे मे, जून व जुलै २०१२ या ३ महिन्यासाठी १२१ युनिट एकंदरीत वापर याप्रमाणे ३ महिन्यात विभागून नव्याने बीले देण्यात यावीत.
- २) बीले दिल्यानंतर तसे मंचास कळवावे या उपर ग्राहकाने बील न भरल्यास नेहमीच्या वसुलीच्या कार्यवाहीप्रमाणे कार्यवाही करावी.
- ३) 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.
- ४) या निर्णयाविरुद्ध तक्रारदार यांना अपील करावयाचे असलेस त्यांना आदेशाच्या तारखे-पासून ६० दिवसांचे आंत मा. विद्युत लोकपाल, केशवा, बांद्रा- कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व) मुंबई यांजकडे करता येईल.

दिनांक :

सही  
( जी.सी. लेले )  
सदस्य

श्री. बी. जी. पवार, अध्यक्ष :

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](http://www.SmartPDFCreator.com)