



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

ग्राहक तक्रार क्र. १६५/२००८/

दिनांक :

- १) श्री. के.पी. प्रभू,
रत्ना क्लिनिक,
महाराणा प्रताप चौक, कोल्हापूर

अर्जदार

विरुद्ध

- १) कार्यकारी अभियंता (का.) तथा
नोडल ऑफीसर, म.रा.वि.वितरण कं.लि.,
संवसु मंडळ कार्यालय, ताराबाई पार्क,
कोल्हापूर.
- २) कार्यकारी अभियंता(शहर),
म.रा.विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित.
शहर. विभाग, कोल्हापूर.
- ३) उप कार्यकारी अभियंता,
म.रा.विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित.
मध्य उपविभागीय कार्यालय,
कोल्हापूर.

विरुद्ध पक्षकार

कोरम :-

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

महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग

(ग्राहक तक्रार निवारण मंच)

विनियम २००६ मधील ८.२ चे तरतुदीनुसार

1 of 9

165 of 2008

डॉ. के.पी. प्रभू यांचे रत्ना क्लिनिक म्हणून महाराणा प्रताप चौक, कोल्हापूर येथे असून त्या ठिकाणी हॉस्पिटल करिता घेतलेले वीज कनेक्शन क्र. २६६५११०३७९७०५ आहे. ग्राहकास सर्वसाधारणपणे दरमहा १२ ते १४ हजार रूपये रकमेची वीज बिले येत असत. परंतु दिनांक ११.११.२००५ ते ११.१.२००६ या कालावधीत एकूण ३३३२८ युनिटसचे बील ग्राहकास देण्यात आले. ग्राहकाने दि. २.३.२००६ रोजी मिटर तपासणी करिता अर्ज केला. त्याची लॅबमध्ये तपासणी न होता दुसरा मिटर त्यांच्या लाईनमध्ये दि. १५.३.२००६ ते दि. २५.३.२००६ काळात बसवून दोन्ही मिटरवर नोंदलेल्या युनिटसची तुलना केली असता वापर सारखा दिसला. सद्या त्यापैकी वादातील थकबाकीसहीत वीज देयकाचे रकमेपोटी रक्कम ग्राहकाने भरली. फेब्रुवारी २००७ पासून चालू देयके भरणेत येत आहेत. त्यानंतर दि. ९.५.२००७ ते ९.१०.२००७ काळात बिलाची वर्गवारीत बदल मल्टीफ्लेक्स शॉपिंग मॉल इ. संगणक विभागाकडून आली. त्या चुकीची दुरुस्ती होवून जादा भरलेली रक्कम परत व्हावी व चुकीने दिलेल्या बिलाची दुरुस्ती व्हावी अशी मागणी आहे. या बाबत अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष, कोल्हापूरकडे विहित नमुन्यात तक्रार दाखल केली होती. त्यावर कक्षाने आदेश क्र. ३३४९ दिनांक २२.४.२००८ ने निर्णय दिला आहे. सदर निर्णय मान्य नसलेने तक्रारदार यांनी मंचाकडे दि. १५.५.२००८ ला अपील दाखल केले आहे. त्यानुसार मंचाने पुढील कार्यवाही सुरु केली.

संबंधित अधिकाऱ्याकडून मुद्देनिहाय माहिती मागवून घेतली व दि. १६.६.२००८ रोजी दुपारी १२.०० वाजता सुनावणीची तारीख निश्चित केली. दिनांक १६.६.२००८ रोजी सदर सुनावणीचेवेळी स्वतः तक्रारदार डॉ. के.पी. प्रभू, वितरण कंपनीतर्फे कार्यकारी अभियंता तथा नोडल ऑफिसर श्री. पी.व्ही. कांबळे, एन.जे. बुवा, उप कार्यकारी अभियंता, मध्य उप विभाग, श्री. ए.एम. चिकणीस, शाखा अधिकारी, लक्ष्मीपुरी, सौ. कोळी, सहाय्यक लेखापाल, श्री. व्ही.ए. चौगुले, कनिष्ठ लिपीक इ. उपस्थित होते.

अर्जदाराने तक्रारीचे स्वरूप व म्हणणे खालील प्रमाणे मांडले.

ग्राहकाचे डॉ. श्री. के.पी. प्रभू, रत्ना क्लिनिक, महाराणा प्रताप चौक, कोल्हापूर येथे दवाखान्या करिता वीज कनेक्शन क्र. २६६५११०३७९७०५ सन १९६५ पासून आहे. नोव्हेंबर २००५ पर्यंत वीज बिले नियमित आली. दि. ११.११.२००५ ते ११.१.२००६ या काळाचे वीज बील १५ ते २० पटीने नेहमीपेक्षा जास्त रकमेचे म्हणजे ३३३२४ युनिटसचे रु. १,७१,९६६/- चे बील आले. या बाबत वितरण कंपनीकडून चालू मिटरला समांतर दुसरा मीटर बसवून मिटरचे कामकाज ठिक असल्याचे दाखविण्यात आले. पुन्हा पुन्हा तक्रार अर्ज देवूनही कार्यवाही झाली नाही. २० महिने (मार्च २००४ ते नोव्हेंबर २००५) मीटर रिडर

यांजकडून अचूक मीटर रिडींग घेणेत चूक झाली. या बाबत अंतर्गत ग्राहक तक्रार कक्ष, कोल्हापूरकडे तक्रार केली असता आदेश एप्रिल २००८ ला झाला. त्यानंतर दि. १०.७.२००६ ते १०.९.२००६ या काळात बिलाची वर्गवारी कमर्शियल एक फेज व दि. १०.११.२००६ ते १०.०१.२००७ या काळात रेसिडेन्शियल थ्री फेज पुढे दि. ९.०५.२००७ ते ९.१०.२००७ काळात मल्टीफ्लेक्स अँड मॉल अशा नोंदी उपस्थित झाल्या. थकबाकीची भरलेली रक्कम मुळ रकमेत जमा करून घेणे ऐवजी व्याजामध्ये जमा करून घेतली. दोन महिन्यांच्या कालावधीतील एक लाख रुपयांचे बील आले. सद्या फक्त चालू बिलातील रक्कम भरणेत येत आहे. एकूण सुमारे रु.१,५०,०००/-जादा लावणेत आले. वर्गवान्या बदलणेच्या चुकानी जादा लागलेले रु. ४७,०००/- दुरुस्त केले.

ग्राहकाच्या मागण्या खालील प्रमाणे मांडल्या

- १) जानेवारी २००६मध्ये दिलेले ३३३२४ युनिटसचे बील मीटर तपासणी अहवालानुसार दुरुस्त व्हावे.
- २) मीटर अहवालाची प्रत मिळावी.

2 of 9

165 of 2008

- ३) लेखी अर्ज करूनही मीटर तपासणी न करता दंडात्मक कारवाई व्हावी.
- ४) मल्टीफ्लेक्स व मॉल वगैरे चुकीचे लागलेल्या वर्गवारीमुळे दि. ९.५.२००७ व दि. ९.१०.२००७ काळात लागलेले जादा चुकीच्या वीज बील रकमा परत मिळाव्यात व बिलात वळते कराव्या.
- ५) चुकीचे बील देवून त्यावर लावलेला दंड व व्याज माफ होवून मानसिक त्रासाबद्दल रु.१०००/- मिळावेत.

या बाबत वितरण कंपनीतर्फे म्हणणे खालील प्रमाणे मांडले.

श्री. के.पी. प्रभू (रत्ना क्लिनीक), महाराणा प्रताप चौक, कोल्हापूर हे या कार्यालयाचे ग्राहक असून त्यांचा ग्राहक क्रमांक २६६५११०३७९७०५ असा आहे सदर ग्राहकास दि. ११.११.२००५ ते ११.०१.२००६ या कालावधीत ३३३२४ युनिटचे वीज देयक अदा केलेने ग्राहकाने दिनांक २२.०२.२००६ रोजी वीज देयक अवास्तव असलेबद्दल अर्ज दाखल केला होता. ग्राहकास दिनांक ११.११.२००५ ते ११.०१.२००६ या कालावधीत ३३३२४ युनिटचे वीज देयक मीटर रिडींग प्रमाणे अदा केले नंतर ग्राहकाने दि. २२.०२.२००६ रोजी वीज देयक अवास्तव असले बाबत तक्रार अर्ज दाखल केला. त्यानुसार मीटर रिडींग बाबत व त्याचे कार्यपद्धतीबाबत शाखाधिकारी यांनी तपासणी केली ग्राहकाने दिनांक ०२.०३.२००६ रोजी मीटरची तपासणी करणे बद्दल अर्ज केला. त्यावेळी ग्राहका बरोबर झालेल्या चर्चेप्रमाणे व त्यांनी मान्य केलेप्रमाणे त्याचे ठिकाणी बसवलेला मीटर वीज वापराची नोंद यथायोग्य रितीने करतो आहे का नाही याची पडताळणी करणेसाठी तो मीटर लॅबमध्ये टेस्टिंग न करता त्याऐवजी मीटरच्या सेरीजमध्ये दुसरा मीटर बसवणेचे ठरवले त्यानुसार दुसरे सेरीज मीटर दि. १५.०३.२००६ ला बसवले व पत्र क्र. १५७५ दिनांक १८.०७.२००६ चे थकीत वीज बील भरणे बाबत ग्राहकास नोटीस दिली. दिनांक १५.०३.२००६ ते २५.०३.२००६ या कालावधीतील दोन्ही मिटर्सनी नोंद केलेल्या वीज वापराची पडताळणी केली असता ग्राहकाचे मीटर यथायोग्य रितीने काम करत असलेचे निदर्शनास आणलेले आहे. त्यानुसार ग्राहकास या कार्यालयाचे पत्र क्र. १३३५ दि. १७.०६.२००६ नुसार त्यांचे ठिकाणी बसवलेले

मिटर हे योग्य असून थकीत वीज देयक भरणे बाबत कळवले. ग्राहकाने वादग्रस्त ठरविलेले मिटर मार्च २००४ मध्ये बसविले असून मार्च २००४ ते नोव्हेंबर २००५ या कालावधीत घेतलेल्या मिटर वरील नोंदी रिडींग एका विशिष्ट झोन मधील असलेने ग्राहकास एकूण वीज वापरापेक्षा कमी वीज देयक अदा केले होते. माहे जानेवारी २००६ मध्ये मिटर वरील नोंदी रिडींग बरोबर म्हणजे एकूण वीज वापराचे घेतलेने ग्राहकास एकदम ३३३२४ इतक्या युनिटचे वीज देयक अदा केले गेले आहे. ग्राहकाने दिनांक १७.०८.२००६ चे पत्रान्वये कार्यकारी अभियंता, शहर विभाग यांचेकडे तक्रार दाखल केली. त्यानुसार या कार्यालयाचे पत्र क्र. २९६१ दिनांक १४.१२.२००६ ने सविस्तर अहवाल कार्यकारी अभियंता यांना सादर केला. त्यात नमूद केले प्रमाणे ग्राहकास जानेवारी २००६ चे पूर्वी घेतलेले रिडींगही एका झोनमधील असल्याने ती कमी युनिटची वीज देयके ग्राहकास अदा केलेली होती. जानेवारी २००६ मध्ये घेतलेले रिडींग हे एकूण के.डब्ल्यू.एच. रिडींग असलेने ते वीज देयक आणि त्यानंतर अदा करणेत आलेली वीज देयके ही बरोबर आहेत. माहे फेब्रुवारी २००७ मध्ये सदर तक्रारी बाबत कार्यकारी अभियंता, शहर विभाग, कोल्हापूर यांचेसह ग्राहका बरोबर चर्चा झाली. पूर्वी दिलेली वीज देयके चुकीच्या मिटर वाचनामुळे कमी युनिटची दिलेली होती. ही बाब कार्यकारी अभियंता यांनी सुस्पष्ट केली.

3 of 9

165 of 2008

तसेच कार्यकारी अभियंता यांचे समवेत ग्राहकास बसवलेल्या दोन्ही मिटरांचे मिटर वाचन दिनांक २७.०२.२००७ रोजी केले व त्यावेळी ग्राहकाने दि. २७.०२.२००८ रोजी वादातील थकबाकी वगळून इतर चालू वीज देयकांच्या रकमेपोटी रू. २,२५,६८०/- इतके भरले. ग्राहक फेब्रुवारी २००७ नंतर त्यास अदा केलेली वीज देयका मधील थकबाकी वगळून चालू वीज देयक जमा करत आहे. दिनांक २७.०२.२००७ चे मिटर वाचन व पुन्हा दि. ०१.०४.२००८ चे मिटर वाचन घेतले नंतर दोन्ही मिटरस मधील नोंद झालेल्या वीज वापराचा सविस्तर अहवाल ग्राहकास कार्यालयाचे पत्र क्र. १८३२ दि. ८.४.२००८ नुसार कळविला आहे. सबब ग्राहकास दिलेले वीज देयक योग्य असून थकबाकी भरणे बाबत आदेश व्हावा. दि. ९.५.२००७ पासून ९.१०.२००७ पर्यंत जी जादा व चुकीची आकारणी मल्टीप्लेक्स व शॉपिंग मॉल या सदराखाली संगणक विभागाकडून झालेली होती, ती दुरुस्त करून त्याचे समायोजन माहे नोव्हेंबर व डिसेंबर २००७ च्या वीज देयकामध्ये केलेले आहे. सदरची चुकीची आकारणी ही मे २००७ च्या नवीन सुधारीत वीज दराच्या प्रोग्रॅममुळे संगणक विभागातून झालेने हे कार्यालय यास जबाबदारी नाही. तरी ही सदरच्या बाबींचा पाठपुरावा करून ग्राहकास योग्य दराचे वीज देयक देण्याबद्दल या कार्यालयाने सत्वर कार्यवाही केलेली आहे.

कार्यकारी अभियंता, शहर विभाग, कोल्हापूर यांनी त्यांचे पत्र क्र. २०१७ दि. २७.३.२००८ या संदर्भिय पत्राने ग्राहकास वीज देयक भरणेबद्दल देखील कळविले होते. अध्यक्ष तक्रार निवारण मंच, मंडल कार्यालय, कोल्हापूर यांचा आदेश प्राप्त झाले नंतर या कार्यालयाचे पत्र क्र. १४९६ दि. २८.४.२००८ नुसार ग्राहकास थकबाकी भरणे बद्दल कळविले होते तथापि ग्राहकाने आपल्याकडे अपील दाखल केले आहे.

वरील सर्व बाबींचा विचार करता ग्राहकाचे मिटर हे सुस्थितीतच आहे व दि. ११.११.२००५ ते ११.११.२००६ या कालावधीचे ग्राहकास आलेले जादा युनिटचे वीज देयक हे पूर्वीच्या चुकीच्या मिटर वाचनामुळे आले आहे हे स्पष्ट आहे. तसेच या बाबत या कार्यालयात तत्कालीन उप कार्यकारी अभियंता यांचे बरोबर झालेले चर्चेबाबत ग्राहक काहीही बोलत नाही. तरी ग्राहकास दिलेले वीज देयके हे ग्राहकाने वापरलेल्या युनिटसचे असलेने सदर वीज देयक भरणे बाबत आदेश व्हावेत ही विनंती.

सदस्य सचिव व अध्यक्ष, ग्रा.त.नि.मंच यांचे मत

ग्राहकाचे तक्रारीनुसार सदर श्री फेज व्यापारी दवाखाना कनेक्शन सुमारे १९६५ पासून अस्तित्वात आहे त्यांना दरमहा सरासरी १२००० ते १४००० वीज बील येत असतांना दि. ११.११.२००५ ते ११.०१.२००६ या काळाचे त्रैमासिक बील एकदम रु. १,७१,९६६/- चे आलेची तक्रार आहे. या बाबत कंपनीने ग्राहकाचे मिटर जलद काम करीत असलेची शंका येवून तपासणी करिता अर्ज दिनांक २.३.२००६ रोजी दिला असलेचे दिसते. या बाबत ग्राहकाच्या मागणीनुसार मिटर टेस्टिंग, अधिकृत टेस्टिंग लॅबोरेटरीत करणे ऐवजी दुसरा मिटर त्यास एकसंध जोडणी करून दोन्ही मिटर वरील रिडींगची सांगड घालून तुलना करण्यात आली. प्रत्यक्षात मिटर टेस्टिंगची मागणी यामुळे डावलली गेली. दुसऱ्या बाजूने सुनावणीचेवेळी ग्राहकास विचारणा केली असता ग्राहकाने मिटर बाबत तक्रार नसलेचे व एकदम आलेल्या भरमसाठ रकमेच्या बिलाबाबत तक्रार असल्याचे सांगितले. म्हणजे ग्राहकास मिटर टेस्टिंगसाठी वापरलेली पध्दत मान्य झाल्याचे दिसते. ग्राहकाच्या मिटरमध्ये दोष आहे का ? हे स्पष्ट होणेकरिता लॅबोरेटरीतच मिटरची तपासणी (टेस्टिंग) व्हायला पाहिजे होती. परंतु टेस्टिंगचे काम आपल्या पातळीवरच केले गेले आहे.

4 of 9

165 of 2008

या बाबत कोल्हापूर शहर विभागाकडून प्राप्त मुद्देनिहाय स्पष्टीकरण पत्रक २१५३ दिनांक १६.६.२००८ नुसार वितरण कंपनीकडून मार्च २००४ ते नोव्हेंबर २००५ काळातील टी.ओ.डी. मिटरवरील रिडींग फक्त विशिष्ट झोनमधील घेतलेमुळे त्यानुसार सदर काळात बील मर्यादित कमी रकमेचे गेले. प्रत्यक्षात जानेवारी २००६ मध्ये टी.ओ.डी. मिटरचे खरेखुरे एकूण युनिटसचे रिडींग घेतलेवर मागील कमी रिडींग दिलेल्या काळातील (मार्च २००४ ते नोव्हेंबर २००५) फरक ३३३२८ युनिटसचा ओढून आला असे कंपनीचे म्हणणे आहे.

वरील वीज वापराचे युनिटस सारखेच नोंद झाल्याचे दिनांक २७.२.२००७ व दि. १.४.२००८ रोजी कळविण्यात आले व ग्राहकास ते पटवून देण्यात आले. कार्यकारी अभियंता यांच्याशी झालेल्या मिटींगनंतर ग्राहकाला थकबाकी वगळून चालू बिलापोटी रु. २,२५,६८०/-दि. २७.२.२००८ व ग्राहकाने त्यानंतर फेब्रुवारी २००७ नंतर मागील दुरुस्ती होणे असलेले बिलाची रक्कम वगळून चालू बील भरणा करीत आहे. त्यामुळे दुसरे माहे ९.५.२००७ ते ९.१०.२००७ सदर जोडणीच्या बिलाची वर्गवारी टॅपररी कनेक्शन मल्टीप्लेक्स शॉपींग मॉल अशी संगणक विभागाकडून बदलली व त्यानुसार त्याची बिलींगच्या रकमा लावल्या गेल्या. या बाबत वितरण कंपनीकडून संगणक विभागाकडे वीज दराबाबत नवीन सुधारित प्रोग्रॅम करतांना चुकीने झाल्याचे सांगितले. या बाबत सदर चुकीने झालेले बदल व त्यामुळे लागलेली त्या काळात चुकीचे बील दुरुस्त केले असे सांगितले.

ग्राहक डॉ. श्री. के.पी.प्रभू रत्ना क्लिनिक यांचे म्हणणे प्रमाणे वीज जोडणीची दरमहा १२००० ते १४००० रकमेचे बील येतात व दि. ११.११.२००५ ते ११.१.२००६ या त्रैमासिक काळाचे बील एकत्रित रु. १,७१,९६६/- अवास्तव रकमेचे आले. त्यावर ग्राहकाने वि.प.कडे दाखल केलेली तक्रार अर्ज उप कार्यकारी अभियंता, मध्य उप विभाग यांचा अहवाल क्र. २९९३ दिनांक १६.६.२००८ विचारात घेता खालील बाबी आढळून येतात. ग्राहकाने दिनांक २२.२.२००८ चे अवास्तव बिलावर केलेल्या अर्जावर अधिकाऱ्यांचा मिटर बदलणेत यावा, मिटर टेस्टिंग लॅबकडून रिपोर्ट घेणे असा शेर असतांना व

ग्राहकाचे दुसरा अर्ज दिनांक २.३.२००६ ग्राहकाचे मिटर टेस्ट करून दुसरा बदलून मिळावा अशी ग्राहकाची मागणी पूर्णतः डावलण्यात आली असल्याचे दिसते. त्याऐवजी चालू मिटरला सरळ जोडणीने दुसरा मिटर जोडून दोन्ही मिटर्स वरील वीज वापर समान असल्याचे सिध्द करणे करिता पध्दत वापरल्याचे दिसते. मिटरचे अधिकृत टेस्टिंग लॅबमध्ये टेस्टिंग झाले नाही. यात मिटर जोडणीतील दि. १५.३.२००६ ते २५.३.२००६ काळातील समान वीज वापराचे तपशील शाखा अधिकारी यांनी पत्र क्र. ८४ दिनांक २७.३.२००६ ने उप विभागास कळविला. त्यावर त्यांनी तक्रारदारास पत्र दि. १५.६.२००६ ने तसेच नंतर १८.७.२००६चे नोटीसीने व कालांतराचे पत्र क्र. ४३३ दि. १४.२.२००७ ने थकबाकी भरणेस कळविणेत आले. तसेच तक्रारदारास पत्र क्र. १८३२ दि. ८.४.२००८ने दोन्ही मिटर्सवरील प्रत्येक रिडींगचे दिनांक १.४.२००८ व २७.२.२००७ मधील काळातील वीज वापरातील साम्य दर्शविणारी आकडेमोडीचा अहवाल कळविण्यात आला व दि. ११.११.२००५ ते ११.१.२००६ काळातील आलेल्या अवास्तव बिलास एकूण वीज वापराचे रिडींग ऐवजी मार्च २००४ ते नोव्हेंबर २००५ एका झोनमध्ये रिडींग घेतल्याची चूक कारणीभूत असल्याचे कळविले.

या बाबत ग्राहका बरोबर व वितरण कंपनीचे अधिकाऱ्यानी चर्चा घडविल्याचे पत्र व्यवहारात नमूद केलेवरून दिसते व त्यावेळी तक्रारदाराचे कांही मुद्दे मान्य झाल्याचे दिसते. त्यामुळे ग्राहकाने चालू देयकाचे रकमेपोटी रु. २,२५,६८०/- दिनांक २७.२.२००८ रोजी भरले.

5 of 9

165 of 2008

तसेच वादातील थकबाकी सोडून फेब्रुवारी २००७ ते मार्च २००८ पर्यंतची बिले ग्राहकाने भरलेली आहेत. तसेच तक्रार असणाऱ्या महिन्याचे बिलापूर्वी (११/२००५ ते ०१/२००६)ची सर्व बिले नियमित भरली असलेचे सी.पी.एल. रेकॉर्डवरून दिसून येते.

संगणक विभागातील नवीन सुधारित वीज दाराचा प्रोग्रॅम लागू करतांना चुकीने बिलाची वर्गवारी मे २००७ ते ऑक्टोबर २००७ काळात मल्टीफ्लेक्स मॉल असे ऑक्टोबर २००७ ते डिसेंबर २००७ थ्री फेज कमर्शियल तर मार्च २००६ ते जानेवारी २००७ घरगुती थ्री फेज जुलै २००६ ते सप्टेंबर २००६ सिंगल फेज व्यापारी अशी लावली. त्या दरानुसार बिले लावली गेली. सदर चुकांची दुरुस्ती करून जादा चुकीच्या रकमा रु. ३७,८९७/- फेब्रुवारी २००७ बिलातून रु. ४८,७५३/-, नोव्हेंबर २००७ रु. १३,६३९/-, डिसेंबर २००७ चे बिलातून वजावाट करून दिले आहेत असे सी.पी.एल.वरून दिसते. तक्रारदारास आपण केलेल्या वीज वापराची रक्कम भरणेस सहमत व मान्य आहे.

वि.प. ने वितरण व्यवस्थेत हेणारा विजेचा वापर, पुरविण्यात येणारा मिटर व होणारे बिलींग या बाबत सतर्क राहून नजिकचे भविष्यकाळात असे प्रकार उदभवणार नाहीत याची पूर्व दक्षता घ्यावी. वितरण कंपनीकडे अंतर्गत व्यवस्थापनाने दूरलक्ष केलेस तक्रारी उदभवू शकतात. वितरण कंपनीने व्यवस्थापनात आवश्यक तो बदल करावा. तसेच मार्च २००४ ते नोव्हेंबर २००५ अशी दीर्घकाळ जास्त महसूल मिळत असलेल्या या कनेक्शनवर अंडर बिलींग होते आहे व त्यामुळे महसूल कमी जमा होवून वि.प.चे नुकसान होत आहे याचा आढावा किंवा पडताळणी करणेत संबंधित कर्मचाऱ्याची बेपर्वाई, निष्काळजीपणा झाल्याचे दिसते.

येणेप्रमाणे सदस्य सचिव व अध्यक्ष यांचे मत या ठिकाणी संपले.

ग्राहक गान्हाणे निवारण मंच, कोल्हापूर परिमंडल, या मंचाचा सदस्य म्हणून मी माझे मत खालील प्रमाणे नोंदवित आहे व त्याचा सर्वार्थाने विचार होणे गरजेचे आहे.

डॉ. के.पी. प्रभू यांच्या नावे ' हॉस्पिटल ' वापरासाठीचे कनेक्शन क्र. २६६५१०३७९७०५ हे सन १९६५ पासून ३ फेज कमर्शियल या वर्गवारीत २२ के.डब्ल्यू. लोड मंजुरीसह मे २००० पर्यंत व त्यानंतर ५० के.डब्ल्यू. लोडसाठी आजअखेर चालू असल्याचे दिसून येते. उपलब्ध सी.पी.एल.९८ पासूनच्या नोंदी बघितल्यातर असे दिसून येते की, सन २००० साली पूर्वी या मुजूर भार वाढविले नंतर मिटर क्र.१८११ बदलून त्याजागी मिटर क्र. ३१०४०५९१ बसविला. सदरचा मिटर जानेवारी २००४ पर्यंत कार्यरत होता. नोव्हेंबर २००३ व जानेवारी २००४ या ४ महिन्यांच्या कालावधी मधिल ' फॉल्टी ' असा शेरा आल्यामुळे मिटर बदलला असवा असे वाटते. मात्र सदरचा मिटर बदलल्यावर त्याची तपासणी करून तपासणी शेच्याप्रमाणे बिलामध्ये दुरुस्ती केयाचे दिसून येत नाही. जानेवारी २००४ नंतर मिटर क्र. ३१०७६२६५ बसविला व तो आज मितीस चालू असल्याचे दिसून येते.

जानेवारी २००६ला ११ नोव्हेंबर २००५ ते ११ जानेवारी २००६ या काळातील ३३३२४ इतक्या युनिटसचे रू. १,७१,९६६.५ चे बील वि.प. तर्फे अदा केल्यानंतर ग्राहकाने दि २२.२.२००६ ला रितसर तक्रार नोंदवून नाराजी व्यक्त करून बील दुरुस्तीची मागणी नोंदविली आहे व दि २.३.२००८ ला ' मिटर तपासणी ' बदलचा उल्लेख करून परत अर्ज केला आहे. बराच पत्र-व्यवहार उभयतांकडून झालेला आहे.

6 of 9

165 of 2008

उप कार्यकारी अभियंता, मध्य उप विभाग, कोल्हापूर पत्र क्र. १८३२ दिनांक ८ एप्रिल २००८ च्या पत्रातील नोंदीनुसार मिटर काढून तपासणी करण्याऐवजी दुसरा एक सेरीज थ्री फेज सी.टी. ऑपरेटेड मिटर बसविला. त्याचा कालावधी दि. २७.२.२००७ ते १.४.२००८ असा नोंदविला आहे १४ महिने इतका प्रदीर्घ काळ मिटर का बसविला हे समजून येत नाही. तत्पूर्वीही दि. १५.३.२००६ ते २५.३.२००६ या १० दिवसांच्या कालावधीसाठी शाखाधिकारी, लक्ष्मीपुरी, कोल्हापूर यांनी तत्कालीन उप कार्यकारी अभियंता यांच्या सूचनेनुसार सेरीज मिटर बसविला आहे व ग्राहकाचा मिटर योग्य पध्दतीने फिरत असल्याचा निर्वाळा दिला आहे. तशा पध्दतीचे पत्र क्र. १३३५ दिनांक १७.६.२००६ला उप कार्यकारी अभियंता यांनी दिले आहे. तसेच पत्र क्र. २९६१ दिनांक १४.१२.२००६ च्या उप कार्यकारी अभियंता यांच्या पत्रापर्यंत म्हणजे (ग्राहकाच्या दि. २२.२.२००६ च्या १ल्या तक्रार अर्जापासून पत्र क्र. २९६१ दि. १४.१२.२००६) जवळजवळ १० महिने सिरीज मिटर बसविणे व त्यावरून नोंद बरोबर असल्याचे ग्राहकाचे गळी उतरविणे इतकेच वि.प.तर्फे करण्यात आले आहे. मग त्यानंतरही दि. २७.२.२००७ ते १.४.२००८ पर्यंत सेरीज मिटर बसवून तोच प्रकार पुढे चालू ठेवल्याचे लक्षात येते. (फेब्रुवारी २००७ मध्ये ग्राहकास ' चुकीच्या मिटर ' वाचनामुळे कमी युनिटची बिले दिली होती ही बाब कार्यकारी अभियंता यांनी सुस्पष्ट केल्याचे १ पानाचे पत्र मंचास सादर केले आहे) मग पुन्हा तसे का केले हे कळत नाही. सर्व नोंदी व पत्र-व्यवहार पडताळणी केल्यावर माझ्या मते वि.प.स ग्राहकाने दिनांक २२.२.२००६ ला अर्ज केल्यापासून दि. २५.२.२००७ पर्यंत तरी हि बाबत स्पष्ट झालेली नव्हती कि, टी.ओ.डी. मिटर क्रमांक मधिल ४ झोनपैकी एका झोनचेच रिडींग घेतलेले आहे हि गंभीर बाब स्पष्ट होण्यासाठी दिनांक २२.२.२००६ ते २७.२.२००७ इतका १२ महिन्यांचा कालावधी गेला, त्यास वि.प.च जबाबदार असल्याचे माझे मत आहे. त्यामुळे ग्राहकाने सप्टेंबर २००६ ते फेब्रुवारी २००७ पर्यंत कोणत्याही रकमेचा भ्रणा केलेला नाही. त्यामुळे वि.प.ने लावलेला त्या काळातील दंड, व्याज इ. माफ होणे आवश्यक आहे. तसेच मिटर तपासणीला न काढता ' सेरीज मिटर ' लावून मेळ घालणे हेही अयोग्य आहे. ग्राहकाने दि. २.३.२००६

च्या पत्रात ' मिटर तपासणी ' करून बील दुरुस्त करून देणेविषयी लिहिले आहे. कंपनीतर्फे ग्राहकास मिटर तपासणी फी भरण्याचे चलन दिलेले दिसत नाही. अर्जात नमूद केल्यावर ग्राहकास प्रकीयेबद्दल माहिती देवून रकमेचे चलन देणे आवश्यक होते. तसे केल्याचे दिसून येत नाही. असे असतांना सेरीज मिटर किंवा स्टँडबाय मिटरचाच पर्याय का वापरला हे समजून येत नाही. शाखाधिकारी यांच्यापासून ते उप कार्यकारी अभियांता पर्यंत कुणाच्याही ध्यानात टी.ओ.डी. मिटरवरील ४ पैकी १ च स्लॉडचे रिडींग घेतलेले आहे हे लक्षात आलेले नाही. त्यासाठी तक्रारीपासून म्हणजेच दि. २२.२.२००६ पासून दि. २७.२.२००७ पर्यंतचा वाया कालावधी गेलेला आहे त्यास सर्वस्वी वि.प.च जबाबदार आहे. सदर ग्राहकाने आपल्या तक्रार अर्जात लेखी तक्रार केली आहे की, माझ्या बिलावरील ग्राहकासाठीच्या आवश्यक व उपयुक्त नोंदी चुकीच्या नोंदविल्या आहेत. त्यामुळे वि.प. यांना ३ वेळा बी-८० भरावा लागला आहे. (फेब्रुवारी २००७ - रु. ३७८९७/-, नोव्हेंबर २००७ - रु. ४८७५३.९९, डिसेंबर २००७ - रु. १३६३९.४७ = रु. १,००,२८२.४६/-) म्हणजे ग्राहकाकडून वेळोवेळी रु. एक लाख दोनशेहो ब्यांशेी पैसे सेहेचाळीस इ. रक्कम जादा भरून घेतली. ग्राहकाने विचारणा केल्यावर सहाय्यक अभियांता, मध्य उप विभाग यांनी आपली जबाबदारी झटकून ' संगणक ' विभागाकडे अंगुलीनिर्देश केला आहे, हे अयोग्य आहे. तसेच हजर केलेल्या कागदपत्रात अनेक त्रुटी आहेत किंवा घोळ आहे. त्यापैकी उदाहरणा दाखल असे नमूद करता येईल की, नियमितपणे जे सी.पी.एल. दिले जाते त्यावरील ग्राहकाच्या वर्गवारीसाठी कोड जानेवारी २००६ ते सप्टेंबर २००६ पर्यंत २१-५.६ असा आहे मात्र सी.एम.एस. वरून त्याच काळातील कॉपी काढल्यावर सदर जानेवारी २००६ ते सप्टेंबर २००६ व पुढे जानेवारी २००७ पर्यंत ११-२.६ अशी आहे.

7 of 9

165 of 2008

तशीच सी.एम.एस. वरील बी-८० साठी वापरलेली जानेवारी २००७ साठी २१-४.६ अशी नोंद आहे. याबद्दल संगणक विभागास विचारल्यावर त्यांच्याकडूनही उत्तर मिळत नाही. हे एवढ्यासाठीच नोंदविले आहे की, ग्राहकाने जर अधिक बारकाईने अभ्यास करून तक्रार केल्यास वि.प.च्या कादपत्रात अनेक विसंगतीचे प्रकार दिसून येतात.

ग्राहकाने दिनांक २२.२.२००६ रोजी अर्ज केल्यापासून मंचामध्ये सुनावणी पर्यंत व त्यानंतरही वि.प.कडून झालेल्या चुकीचे समर्थनच केले जात आहे असे माझे मत आहे. सहाय्यक अभियांता, मध्य उप विभाग, कोल्हापूर यांनी सुनावणीनंतर मा.ना. हायकोर्ट, मुंबई यांच्या समोर दाखल झालेला रिट पिटीशन अर्ज क्र. १०७५ सन ९५च्या निर्णयाची प्रत दाखल केली आहे. सदर अर्जाचा निर्णय करतांना मा.ना. हायकोर्ट, मुंबई यांनी त्यावेळी अस्तित्वात असलेल्या १९९० च्या भारतीय वीज अधिनियमाच्या सेक्शन २६ चा आधार घेतलेला आहे. त्यामध्ये ' मानवी चुका ' (Human Error) यासाठीची तरतूद आहे. तत्कालीनवेळी लागू असलेल्या अधिनियम १९९० नुसार निर्णय योग्यच आहे. मात्र २००३ च्या अधिनियमानंतर पूर्वीचे सर्व अधिनियम सदर कायद्यात समाविष्ट करून जुने अधिनियम रद्द केलेले आहेत व त्यामुळे २००३ च्या वीज अधिनियमातील तरतुदीनुसारचासदर तक्रार मजकुराकडे बघावे लागणार असे माझे स्पष्ट मत आहे. जुन्या अधिनियमावर आधारित निकालपत्र हजर करून आपली झालेली चूक झाकण्याचा सदरचा प्रयत्न खेदजनक आहे.

सर्व तपशिलाचा विचार करता खालील प्रमाणे निर्णय व्हावा असे माझे मत आहे.

- १) ग्राहकास दिलेले दि. १.११.२००५ ते ११.१.२००६ या काळातील बील रु. १,७१,९६६.०५ हे भरणे योग्य आहे. मात्र त्यासाठी कंपनीने ग्राहकास समान ६ हप्ते द्यावेत. तसेच सदर रकमेवर व त्यानंतर दिलेल्या बिलावरील विलंब आकार, दंड, व्याज माफ करावे.
- २) ग्राहकास सदर वादग्रस्त बिलानंतर दिलेल्या बिलांचा तपशिल, जमा रक्कम तसेच बी-८० ने जमा केलेली रक्कम याचा हिशोब नव्याने समजून सांगावा.
- ३) मिटर तपासणी करून मिळावे म्हणून ग्राहकाने कळवूनही तसे न केल्याबद्दल विनियमातील तरतुदीप्रमाणे शास्ती व्हावी.
- ४) नोव्हेंबर २००३ व जानेवारी २००४ ला फॉल्टी स्टेटस असल्यामुळे मिटर बदलला आहे. त्यामुळे मिटर तपासणी अहवालाप्रमाणे बिलात दुरुस्ती व्हावी.
- ५) रेकॉर्डमध्ये अचुकपणा येण्यासाठी योग्य ती कार्यवाही करावी.
अशा पध्दतीचे माझे मत मी नोंदवित आहे.
तक्रारीतील कांही मुद्द्यांची अधिक माहिती संबंधित कार्यालयाकडून प्राप्त करणे असलेमुळे निकालपत्र दोन महिन्यांच्या विहित मुदतीनंतर पारित करण्यात येत आहे.
सदर तक्रारअर्जाचे कामी तक्रारदार व विरुद्ध पक्षकार यांनी सादर केलेले पुराव्याचे कागदपत्रे सुनावणीचेवेळी केलेला युक्तिवाद, दाखल केलेले पुरावे, कागदपत्रे खुलासा विचारात घेता सदस्य सचिव व त्यांना असलेले अध्यक्षंचे मत असा बहुमताने खालील प्रमाणे आदेश देण्यात येत आहे.

8 of 9

165 of 2008

आदेश

- १) विद्युत कायदा २००३ कलम ५६ नुसार चुकीच्या बिलासंदर्भात दुरुस्त केलेले बील जारी केलेपासून म्हणजे फेब्रुवारी २००६ पासून मागील २४ महिन्यांचे बील ग्राहकाने भरणे बंधनकारक आहे. सदर बिलाला व्याज व विलंब आकार लावण्यात येवू नये. तसेच रक्कम भरण्यासाठी सोयीस्कर सुलभ हप्ते द्यावेत आणि ग्राहकांस दुरुस्त केलेल्या बिलाचा हिशोब/ आकडेमोड समजावून सांगावी.
- २) तक्रार प्रकरणात ज्या संबंधित जबाबदार कर्मचाऱ्यांनी ही चूक केली ज्यामुळे तक्रार निर्माण होवून वितरण कंपनीस व ग्राहकास त्रास व मनस्ताप सहन करावा लागला त्याची खातेनिहाय चौकशी करून ज्यांनी चुका करून हलगर्जीपणा केला आहे त्या संबंधित कर्मचारीवर्गावर योग्य कारवाई करून कारवाईचा अहवाल मंचाकडे हा आदेश मिळाले पासून ३० दिवसांत दाखल करावा.
- ३) ग्राहकाच्या तक्रार अर्जातील उपस्थित मुद्दे खालील प्रमाणे स्पष्ट करणेत येत येत आहे.
 - अ) दिनांक नोव्हेंबर २००५ ते १ जानेवारी २००६ काळातील बील दुरुस्त करून देणे बाबत वि.प.कडून तातडीने कार्यवाही व्हावी या बाबत वर मुद्दा क्र. १ ने आदेश दिला आहे.
 - ब) मिटर अहवालाची प्रत मिळावी. या बाबत दंडात्मक कारवाईची
 - क) लेखी अर्ज करूनही मिटर तपासणी, अहवाल न देणे एस.ओ.पी. प्रमाणे तरतूद नाही. या बाबत विनियम प्रमाणे २ महिन्यात ग्राहकास मिटर तपासणी अहवाल

- ड) मे २००७, ऑक्टोबर २००७ नोव्हेंबर २००७ डिसेंबर २००७ व जुलै २००६ ते सप्टेंबर २००७ काळातील बिलाची वर्गवारी बदललेमुळे जादा लागलेल्या रकमेची बिले समायोजित दुरुस्त करावी. या बाबत वि.प.कडून कार्यवाही करावी.
- इ) वीज बिलावरील नोंदी योग्य प्रकारे होवून मिळव्यात व लावलेला दंड व व्याज पूर्णपणे माफ होवून मिळावी. या बाबत वर नमूद (२) ने आदेश दिला असून ग्राहकास झालेल्या मानसिक त्रासास्तव केलेले रू. १०००/- मागणीवर रू. ५००/- मंजूर करून द्यावेत.
- ४) सदर आदेशाची अंमलबजावणी करणेत यावी व ती केलेची महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल विनियम २००६ कलम ८-७) च्या तरतुदीनुसार मंचास कळविण्यात यावे.
- ५) या निर्णयाविरुद्ध तक्रारदार यांना अपिल करावयाचे असल्यास आदेशाच्या तारखेनंतर ६० दिवसांचे आत मा. विद्युत लोकपाल, " केशवा " बांद्रा- कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व), मुंबई- ५१ यांजकडे करता येईल.

(जी. सी. लेले)

सदस्य

ग्राहक तक्रार निवारण मंच, कोल्हापूर

(एस.आर.बांबळे)

सदस्य सचिव

ग्राहक तक्रार निवारण मंच, कोल्हापूर