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

ग्राहक तक्रार क्र. १७१/२००८/ दिनांक :

१) श्री. निलेश बळवंत गायकवाड,
प्रोप्रा. हार्ट बिट आईस हाऊस , अर्जदार
२४५३/३, बी वॉर्ड,
तेजस अपार्टमेंट, मिरजकर तिकटी,
मंगळवार पेठ, कोल्हापूर

विरूध्द

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. विरूध्द पक्षकार
शहर. विभाग, कोल्हापूर.

३) उप कार्यकारी अभियंता,
म.रा.विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित.
मध्य उपविभागीय कार्यालय,
कोल्हापूर.

महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित तर्फे

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

171 of 2008

श्री. निलेश बळवंत गायकवाड यांचे हार्ट बिट आईस हाऊस, २४५३/३ बी वॉर्ड, तेजस अपार्टमेंट, मिरजकर तिकटी, मंगळवार पेठ, कोल्हापूर येथे असून त्या ठिकाणी कोल्ड्रींक्स हाऊस व आईस्क्रिम पार्लर करिता घेतलेले थ्री फेज व्यापारी वर्गवारीचे वीज कनेक्शन क्र. २६६५१२०८८७१६ डिसेंबर २००२ पसून आहे. ग्राहकास सर्वसाधारणपणे दरमहा २०० ते ४०० युनिटची वीज वापराची बिले येत असत. परंतु मार्च २००८ ला एकदम १४५४ युनिटचे बील ग्राहकास देणेत आले. चुकीच्या बिलाची दुरुस्ती होऊन योग्य बील मिळावे अशी मागणी आहे.

या बाबत अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष, कोल्हापूकडे विहित क्ष नमुन्यात तक्रार दाखल केली होती. त्यावर कक्षाने आदेश क्र. ४७७९ दिनांक १३.६.२००८ ने निर्णय दिला आहे. सदर निर्णय मान्य नसलेने तक्रारदार यांनी ग्राहक तक्रार निवारण मंच, कोल्हापूर परिमंडळाकडे दिनांक २०.६.२००८ रोजी अ नमुना अर्जात अपील दाखल केले आहे. त्यानुसार मंचाने पुढील कार्यवाही सुरु केली. संबंधित अधिकाऱ्याकडून मुद्देनिहाय माहितीची मागणी केली व दिनांक १.८.२००८ दुपारी १.०० वाजता वि.प.चे मध्य उप विभागीय कार्यालय, कोल्हापूर येथे सुनावणीची तारीख निश्चित केली. दिनांक १.८.२००८ रोजी सदर सुनावणीचेवेळी स्वत: तक्रारदार श्री. बळवंत बाबुराव गायकवाड, वितरण कंपनीतर्फे श्री. ए.एम.पवार, कनिष्ठ अभियंता, मध्य उप विभाग, श्री. डि.आय.नकाते, कनिष्ठ अभियंता, शाखा मंगळवार पेठ, सौं. व्ही.एन.कोळी, सहाय्यक लेखापाल, मध्य उप विभाग, श्री. रेडकर, उच्चस्तर लिपीक, मध्य उप विभाग इ. उपस्थित होते.

अर्जदाराने तक्रारीचे स्वरुप व म्हणणे खालील प्रमाणे मांडले

ग्राहकाचे हार्ट बिट आईस हाऊस, २४५३/३, बी वॉर्ड, तेजस अपार्टमेंट, मिरजकर तिकटी, मंगळवार पेठ, कोल्हापूर येथे डिसेंबर २००२ पासून थ्री फेज व्यापारी कोल्ड्रींक्स हाऊस, आईस्क्रिम पार्लर ग्रा.क्र. २६६५१२०८८७१६ हे वीज कनेक्शन आहे. दुकानात २००२ पासून १) सोडा फाऊटन २) वॉटर कुलर ३) डिप फ्रि जर ४) आईस्क्रीम पार्लर ५) मिक्सर व लायटिंग इ. मशिनरी आहे व त्यात अद्यापपावेतो कांही बदल झालेला नाही. डिसेंबर २००६ अखेर पर्यंत त्रैमासिक वीज बील येत होते व ते द्विमासिक ४०० युनिटस्चे येत होते. जानेवारी २००७ पासून दरमहा वीज बिले सुरु झाली. त्यानुसार वीज बिलात नमूद केल्या जात असलेल्या मागील ६ महिन्यांच्या बिलांचेतक्त्यानुसार एप्रिल २००७ ते फेब्रुवारी २००७ दरमहा कमाल १९५ युनिटस्चा वापर दाखविला आहे. मध्यतंरी ऑगस्ट २००७ ला सदर मीटर जळालेमुळे बदलला आहे. दरम्यान ऑगस्ट २००७ते ऑक्टोबर २००७ पर्यंत दुकानाचे नूतनीकरण चालू होते तसेच ऑफ सिझनमुळे

त्या काळात वीज वापर कमी नोंद झाला आहे. तद्नंतर डिसेंबर२००७ ते फेब्रुवारी २००८ चे मीटर रिडींग वापराप्रमाणे आले आहे. त्यानंतर मार्च २००८ मध्ये वापर जास्त नसतांना मशिनरीत बदल नसतांना मार्च २००८ मध्ये एकदम १४५४ युनिटस्‌चे रु. ९३२०/- चे वीज बील मिळाले. वीज मीटर बाबत उप कार्यकारी अभियंता, मराविविकं. मध्य उप विभाग, कोल्हापूर यांजकडे दिनांक १५.४.२००८ रोजी लेखी तक्रार दिली. त्यानुसार कार्यवाही होऊन दिनांक १९.४.२००८ रोजी सदर मीटर बदलले. सदर मीटरचे टेस्टिंग केले असता ओके आढळले. त्यामुळे पुन्हा मीटर बाबत अर्ज केला परंतु कार्यवाही झाली नाही. दरम्यान एप्रिल २००८ चे बील आर.एन.ए. (रिडींग मिळाले नाही) केल्याने सरासरी ३२७ युनिटस्‌चे रु. १८८४/- चे आले. त्यात देखील नवीन मीटर वरील रिडींग व जुन्या मीटरचे शेवटचे रिडींग २५७७ नमूद असतांना आर.एन.ए. बील दिले आहे. सदर नवीन मीटर बदललेला दिनांक १९.४.२००८ रोजी सुरुवातीचे रिडींग ०६ आहे व १ महिन्यानंतर दिनांक २०.५.२००८ रोजी ५०३ युनिटस्‌चे रिडींग नुसार महिन्याचा वापर ४९७ युनिटस् इतका दाखविला आहे.

मार्च २००८ मध्ये१४५४ युनिटस्आहे. एप्रिल २००८ मध्ये जुन्या मीटरचे रिडींग २५७७-१९८४ = ५९३ युनिटस् अधिक नवीन मीटरचे ३० एप्रिल २००८ चे रिडींग १९७ - १६ सुरुवातीचे = १८१ असे एकूण ७७४ युनिटस्‌चे बील होईल. त्यामुळे जुने मीटरमध्ये निश्चितच मार्च २००८ ते १९.४.२००८ कालावधीत बिघाड झाला असावा त्यामुळे एकदम मार्च २००८ ला १४५४ युनिटस् व एप्रिल २००८ मध्ये ५९३ (१.४.२००८ ते १९.४.२००८ काळाचे) ५९३ युनिटस् दाखविले आहेत. दिनांक १९.४.२००८ ते २०.५.२००८ काळातील वापर ५०३-१६ = ४८७ वापर केला आहे. दिवसास १६.१ युनिटस् वापर होत आहे. वितरण कंपनीच्या दोन मीटरमध्ये वापरात असा फरक आढळत आहे. त्यामुळे जुने मीटर मार्च व एप्रिल २००८ मध्ये बिघाडामुळे जादा युनिटस् दाखवित आहे. म्हणून दुकानातील मशिनरीची व उलट इलेक्ट्रीक साधनांची कांहीही वाढ किंवा घट नसतांना सदर जादा आलेल्या बिलाची दुरुस्ती करुन योग्य बील मिळावे.

<u>वितरण कंपनीने आपले म्हणणे खालील प्रमाणे मांडले</u>

मागील सी.पी.एल. पडताळणी केली असतां डिसेंबर २००६ ग्राहकाचा वापर साधारण ३०० युनिट आहे. जानेवारी २००७ पासून वीज वापर कमी दिसत आहे. संगणक विभागाकडून अॅबनॉर्मल रिडींगच्या ग्राहकांची यादी कळविली जाते. कमी रिडींग ग्राहकांबाबत कळविले जात नाही. फेब्रुवारी, मार्च २००८ चे युनिटस् चेक केले ते बरोबर आहेत. ग्राहकाचे मागणीनुसार ३० मार्च २००८ ला मीटर टेस्ट करुन रिपोर्ट दिला आहे. दिनांक १९.४.२००८ ला मीटर काढला त्यावेळी शेवटचे रिडींग २५७७ होते. त्यानंतर रिडींग मिळाले नाही. आर.एन.ए. असा शेरा सी.पी.एल.वर आहे.

मीटर रिडींग प्रमाणे बील बरोबर आहे असे सांगितले गेले. बसविलेला मीटर थ्री फेज इलेक्ट्रॉनिक्स आहे व त्याचे अॅक्युचेक पध्दतीने जागेवर टेस्टींग करता येतो. वि.प.ने कोल्ड्रींक्स मशिनरी मधील कॉम्प्रेसर जाम झालेस तसेच पर्यायी वीज इन्व्हर्टरच्या बॅटऱ्यामुळे जादावीज खर्ची पडते असे सांगितले.

<u>अध्यक्ष,सदस्य सचिव यांचे मत</u>

सदर सुनावणीस दोन कनिष्ठ अभियंता, बिलींग कर्मचारी वगळता कोणीही जबाबदार वरिष्ठ अधिकारी हजर नव्हते. यावरुन ग्राहक तक्रार निवारण मंचास कसा प्रतिसाद मिळत आहे व हा विषय कसा हाताळला जात आहे हे दिसून येते. ग्राहकाने स्वत:चे अर्जात तक्रारीबाबतविविध मुद्दे मांडे आहेत. या उलट वितरण कंपनीकडून सदर तक्रारीबाबत अगदी त्रोटक स्वरुपात वर नमूद केलेप्रमाणे बाजू मांडली. त्यात ग्राहकास मार्च २००८ मध्ये

आलेले जादा १४५४ युनिटस्चे बील कसे व ते योग्य आहे का ? या बाबत कांहीही मांडण्यात आले नाही. नवीन मीटर बसविल्यानंतर १९.४.२००८ नंतर बदल म्हणून बसविलेल्या मीटरवर पुढे किती युनिट नोंद झाले आहेत ? त्यामुळे ग्राहकाचा दरमहा वापर किती आहे ? याचा सी.पी.एल.वर कांहीही उल्लेख नाही व वि.प.कडून अशाप्रकारे मिळालेल्या अपुऱ्या माहितीवर निकालपत्र द्यावे लागत आहे व ग्राहकाचा नेमका वीज वापर विचारात घेऊन हिशोब मांडता आला नाही. ग्राहकाच्या नेमक्या जोडलेल्या मशिनरीची यादी संबंधित कनिष्ठ अभियंताकडून सुनावणीवेळी व तद्नंतरही मागणी करुन मिळाली नाही.

ग्राहकाचे अर्जात नमूद म्हणण्याप्रमाणे २००२ पासून जोडलेल्या मशिनरीमध्ये वाढ किंवा कपात केली नसतांना द्विमासिक वीज बील ४०० युनिटचे येत होते. तसेच सध्याचे पध्दतीप्रमाणे (जानेवारी २००७ पासून दरमहा बिलींग) दरमहा सुमारे ४९७ युनिटची बिले येत असणे स्वत: मान्य केले आहे.

म्हणजेच ग्राहकाचा दरमहा वीज वापर अडिच पटीने वाढला आहे हे स्पष्ट होत आहे. ग्राहकाचा वीज वापर ऑगस्ट २००७ ते ऑक्टोबर २००७ काळात नुतनीकरणास बंद होता याचा सबळ पुरावा ग्राहकाकडून उपलब्ध झाला नाही. तसेच हंगाम काळातील जानेवारी २००८ ते जून २००८ या काळात दरमहा ४९७ युनिटस्चा वापर स्पष्ट होत असतांना गतवर्षी त्याच काळातील वीज वापराची तुलना केली असता दरमहा १२० ते १९५ युनिटस्चा वापर कसा ? म्हणजेच मीटर रिडींग घेतांना कमी दाखवून संगनमत झाले असलेचे मत आहे. या बाबत सदर जोडणीचे रिडींग ठराविकच कर्मचाऱ्यानेच घेतले आहे का ? व ती रितसर योग्य घेतले नसलेचे म्हणणे बाबत संबंधितांची खातेनिहाय चौंकशी करुन कार्यवाही करावी.

ग्राहकाचा व्यवसाय नाशवंत मालाशी निगडीत असलेमुळे थंड पेये, आईस्क्रिम, कोल्ड्रींक्स इ. मालाला सतत डिपफ्रिज, रेफ्रिजरेटर इ. चा सलग सतत वीज वापर अत्यावश्यक ठरतो.

ग्राहकाने तक्रार अर्जात दिनांक १९.४.२००८ च्या पूर्वीच्या व नंतरच्या मिटरचे वापराचा हिशोब मांडून पूर्वीचा मीटर दरमहा ७७४ वापर दाखवित होता असा संभ्रम निर्माण केला आहे. प्रत्यक्षात पूर्वीच्या व नंतरच्या मिटरवर दरमहा सुमारे ५०० युनिट पर्यंतच वापर दाखविलेला दिसतो व दोन्ही मिटर्स यथायोग्य काम करीत ोते हे स्पष्ट होते. ग्राहकाचे हिशोबात १.४.२००८ चे म्हणून दर्शविलेले १९८४ हे मीटर रिडींग (बिलींग दि.१५ ते १५ पध्दतीनुसार) प्रत्यक्षात १५.३.२००८ चे आहे व २५७७ हे रिडींग मीटर बदलले त्या वेळचे १९.४.२००८चे म्हणजेच १ महिना व ८ दिवसांचे आहे व त्याचा काढलेला वापर ५९३ हाच एक महिन्याचा वापर जुन्या मीटरने दाखविला आहे व तितकाच वापर चालू मीटरवर आहे. ग्राहकाने मांडलेल्या हिशोबात रिडींग १९८४ व २५७७ चा फरक १५.३.२००८ ते १९.४.२००८ काळाचा (१ महिना ८ दिवस) आहे अधिक ग्राहकाने बदललेल्या नवीन मिटरचो रिडींग ०१६ व १९७ चा फरक ३०.४.२००८ व १९.४.२००८ (११ दिवस) एकूण कालावधी दिड महिना होत आहे व त्याचे एकूण ७७४ युनिट दाखविले आहे व त्यानुसार एकंदरीत मासिक वापर जुन्या किंवा नवीन मिटरवर ५०० युनिट नोंदला गेला आहे.

ग्राहकास डिसेंबर २००७ ते मार्च २००८ कालावधीत १४५४ पैंकी मार्च २००८ च ५०० युनिट सोडलेस दरमहा वीज वापर ५०० युनिट असलेमुळे व डिसेंबर, जानेवारी, फेब्रुवारी या महिन्यात एकूण (१६४+१०२+१६४= ४५८) अशी कमी गेलेली आहे. त्यामुळे तीनही महिन्यात १४४ पैंकी शिल्लक ९५४

या तीनही महिन्यात समाविष्ट केलेस दरमहा ५०० युटिचा हिशोब जुळत आहे. त्यानुसार ग्राहकानेही नवीन मिटरवर नोंद होत असलेला दरमहा ५०० युनिटचा वापर मान्य केलेला आहे.

ग्राहकाच्या १९.४.२००८ ला बसविलेल्या मिटरवर आजपर्यंत दरमहा वीज वापर एप्रिल व मे २००८ला प्रत्येकी ३२७ युनिट व जून २००८ ला ६६१, जुलैं २००८ला ३३३ युनिट दाखविला आहे.

येणेप्रमाणे सदस्य सचिव व अध्यक्ष यांचे मत या ठिकाणी संपले.

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

श्री. निलेश बळवंत गायकवाड, प्रोप्रा. हार्ट बिट आईस हाऊस, रा. मिरजकर तिकटी, कोल्हापूर ग्राहक क्र. २६६५१२०८८७१६ या जोडणीस मार्च २००८ मध्ये दिलेल्या १४५४ युनिटच्या देयकाबद्दल तक्रार दाखल केलेली आहे.

त्या अनुषंगाने दाखल केलेला तक्रार अर्ज, कागदपत्रे, सुनावणीच्या वेळची कथने यांचा एकत्रित विचार करता ग्राहक सदस्य म्हणून माझे मत मी नोंदवत आहे. ते खालील प्रमाणे –

सदर जोडणीची वि.प.कडील सी.पी.एल. २००३ पासून पडताळणी केली असता सर्वसाधारणपणे २०० युनिट प्रति महिना असा वापर असल्याचे दिसून येते. सदरची जोडणी दि. ३०.११.२००२ रोजी दिलेली ाहे ६.०० के.डब्ल्यू. इतका भार मंजूर आहे. प्रत्यक्षात कमी वापर होत असल्याचे कनिष्ठ अभियंता, शाखा मंगळवार पेठ, कोल्हापूर यांच्या टी–३२६ दि. २२.८.२००८ यांच्या अहवालावरुन दिसून येत आहे. वादातीत बील दि. १५.२.२००८ ते १५.३.२००८ या कालावधीमधील १४५४ युनिटचे रु. ९३२०.४३ इतक्या रकमेचे मीटर क्र. ८१८०४४०० वरील असल्याचे दिसून येते. सदर क्रमांकाचा मीटर सप्टेंबर २००७ चे दरम्यान बसविला आहे. सी.पी.एल. वरील नोंदी पाहता सप्टेंबर २००७, ऑक्टोबर २००७ या दोन्ही महिन्यात ' मीटर चेंज ' हा शेरा आहे व १३४ युनिटची ' सरासरी बिले ' दिलेली आहेत. तसेच नोव्हेंबर २००७ व डिसेंबर २००७ ला ' क्रेडीट बिलें ' दिलेली असल्याचे दिसून येते.

ग्राहकाने मागील वापराप्रमाणे सरासरीचे बील द्यावे अशी मागणी नोंदविली आहे. मीटर तपासून मिळावा अशी मागणीही केली आहे. वि.प.ने मीटर तपासणी करुन मीटर अहवाल (ओके) असा आल्याने दिलेले बील योग्य आहे व ते त्वरीत भरावे असे नमूद केले आहे आणि कक्षानेही तसाच निर्णय दिला आहे.

मीटरवरील नोंदी वेळच्यावेळी व योग्यप्रकारे न घेतल्यामुळे तसेच ' मीटर चेंज' मीटर चेंज ' ही वेळीच नोंद न केल्यामुळे सदरची तक्रार उद्‌भवली आहे. वि.प.ने मिटर रिडींगसाठी ' मीटर चेंज ' फोटो रिडींगची ' मीटर चेंज ' पध्दत अंमलबजावणी चालू केल्यामुळे पूर्वी अंदाजे नोंदविलेल्या रिडींगमुळेही अशी तफावत पडत आहे. बिलींग विभागाने वापराप्रमाणे बील होते का नाही ? तसेच सर्व आवश्यक नोंदी नोंदविल्या आहेत किंवा कसे याची तपासणी केलेली नाही. मीटर तपासणी अहवाल व तपासणी पध्दत महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोगाने मान्य केलेल्या पध्दतीप्रमाणे केल्याचे दिसून येत नाही. अशा पध्दतीच्या बिलींगच्या तक्रारी एकाच उप विभागातील नोंदविल्या गेल्या आहेत.

(१) सबब ग्राहकास मीटर बदलाच्या महिन्यापासून म्हणणे सप्टेंबर २००७ ते मार्च २००८ या ७ महिन्याच्या कालावधीतील वापर असे गृहित धरुन नव्याने बील करुन देणेत यावे. सदर काळातील सर्व व्याज व दंड माफ करावे. बील भरण्यास समान तीन हप्ते द्यावेत.

(२) मीटर वरील रिडींग वेळच्यावेळी अचूकपणे न आणल्याबद्दल तसेच त्याकडे दूर्लक्ष व मीटर चेंज न नोंदविल्याबद्दल बिलींग विभागातील संबंधित कर्मचारी यांची चौंकशी करुन कार्यालयीन कारवाई व्हावी असे मत नोंदवित आहे.

***

निकालपत्रासाठी मीटर बदलल्यानंतर आजअखेर पर्यंतचा वीज वापर या बाबतची व जोडलेल्या भाराची माहिती संबंधित कार्यालयाकडून येणे असल्यामुळे निकालपत्र विहित मुदतीनंतर पारित केले जात आहे.

दोन्ही बाजूंचे जबाब, उपलब्ध कागदपत्रें, पुरावे इ. विचारात घेऊन सदस्य सचिव व त्यांना असलेले अध्यक्ष यांचे मत यानुसार बहुमताने खालील प्रमाणे आदेश देण्यात येत आहेत.

आदेश

१) विद्युत कायदा २००३ कलम ५६ नुसार दुरुस्तीचे बील उपस्थित केलेले महिन्यापासून मागील २४ महिन्यांचे बील वि.प.ने दुरुस्त करुन देऊन त्यातून भरलेल्या रक्कमा वजा करुन ग्राहकाने भरणे बंधनकारक आहे. सदर रकमेस व्याज व विलंब आकार, दंड लावणेत येवू नये व रक्कम भरणेस किमान ३ हप्ते देणेत यावेत व ग्राहकास दुरुस्त केलेल्या बिलाचा हिशोब समजावून सांगावा.

२) ज्या कर्मचाऱ्याने योग्य, अचूक व नियमित मिटर रिडींग घेण्यात कसूर केलेमुळे वितरण कंपनीस तक्रार उपस्थित झाली व ग्राहकास आर्थिक, मानसिक त्रास सोसावा लागला. त्या संबंधी रिडींग घेणाऱ्या कर्मचाऱ्याची खातेनिहाय चौकशी करून चुका करून निष्काळजीपणा, हलगर्जीपणा केले बाबत योग्य कारवाई करून कारवाईचा अहवाल मंचाकडे हा आदेश मिळाले पासून ३० दिवसांचे आंत दाखल करावा.

३) सदर आदेशाची अंमलबजावणी केल्याचे महाराष्ट् विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम २००६, ८.७ नुसार वि.प. यांनी मंचास कळवावे.

४) या निर्णयाविरूध्द तक्रारदार यांना अपील करावयाचे असलेस त्यांना आदेशाच्या तारखेपासून ६० दिवसांचे आंत मा. विद्युत लोकपाल, केशवा, बांद्रा–कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व), मुंबई–५१ यांजकडे करता येईल.

(जी. सी. लेले) (एस.आर.बांबळे)

सदस्य
ग्राहक तक्रार निवारण मंच,कोल्हापूर

सदस्य सचिव
ग्राहक तक्रार निवारण मंच,कोल्हापूर