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/८६,१२६ /२०१३-१४/ ४७ दिनांक : २६.०५.२०१४

आदेश केस क्र. ८६,१२६/१३-१४

१. श्री.बापु तुकाराम गडकरी, **केस क्र.८६/१३-१४**
मु.पो.बोरगांव,
ता.वाळवा, जिल्हा - सांगली. अर्जदार

२. श्री.आनंदा जनार्दन पाटील, **केस क्र.१२६/१३-१४**
मु.पो.बोरगांव,
ता.वाळवा, जिल्हा - सांगली.

विरुध्द

१) कार्यकारी अभियंता (का) तथा नोडल ऑफीसर,
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,
मंडल कार्यालय,सांगली.

२) कार्यकारी अभियंता,
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,
विभागीय कार्यालय, इस्लामपूर. पक्षकार

३) सहाय्यक अभियंता,
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,
उपविभागीय कार्यालय,इस्लामपूर-१.

कोरमः- 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, ग्राहक सदस्य, ग्रा.त.नि.मंच. कोल्हापूर, खालीलप्रमाणे न्याय निर्णय देत आहेत.

वरील सर्व तक्रारदार हे वि.प.च्या एकाच विभागीय कार्यालयातील ग्राहक आहेत. तसेच त्यांनी तक्रार केलेला विषय हा एकाच स्वरुपाचा तसेच त्यांची मागणीही एकाच स्वरुपाची असल्यामुळे वरील दोन ही ग्राहकाचा न्याय निर्णय एकच आदेशाने केला आहे.

वरील ग्राहक हे घरगुती विजेचा वापर करणारे ग्राहक आहेत. सदर ग्राहकांना वि.प.तर्फे अनुक्रमे सप्टेंबर,१३ व डिसेंबर,१३ मध्ये वीज नियामक आयोगाच्या केस क्र.९५/१३-१४ दि.५ सप्टेंबर,१३ च्या निर्णयाने अतिरिक्त आकाराची रक्कम वसुलीचे आदेश दिलेले आहेत. त्यामध्ये सप्टेंबर,१३ पासून फेब्रुवारी,१४ पर्यंत सदरची वसुली सर्व ग्राहकांच्या वीज बिलातून करावी यासाठी AEC I /II/III/व IV मध्ये सुचित केल्याप्रमाणे आकारणी करावी व तशी वसुली ग्राहकांच्या बिलातून करावी असे आदेशात नमुद केले आहे. त्या अनुषंगाने वि.प.च्या प्रशासकीय विभागाने वाणिज्य परिपत्रक २०९ दि.०७.०९.२०१३ ने आपल्या बिलिंग विभागास वसुली करण्यासंदर्भात कळविले व तशी वसुली केली. सदरची वसुली परिपत्रकानुसार नाही. चुकीची आहे. ती रद्द व्हावी. तसेच ती रद्द झाल्याशिवाय अथवा बिलातून सदरची नमुद रक्कम वजा केल्याशिवाय मागील व चालूची बिले भरणार नाही या संदर्भात सदरची तक्रार दाखल केल्याचे दिसून येते.

सदर ग्राहकांनी वरील दोन तक्रारी अनुक्रमे १०.०३.२०१४ व २४.०३.२०१४ रोजी मंचामध्ये टपालाने दाखल केल्या. मंचाने सदर तक्रारी दाखल करुन घेऊन रीतसर पुढील कार्यवाही चालू केली. त्यानुसार मुद्देनिहाय अभिप्राय आल्यानंतर दि.२३.०४.२०१४ रोजी मंच कार्यालयात सुनावणीसाठी हजर राहण्याची सुचना संबंधितांना दिली. त्यादिवशी ग्राहक व त्यांचे प्रतिनिधी उपस्थित होते. वि.प.तर्फे सहा.अभियंता उपस्थित होते. सर्व कागदपत्रांची पडताळणी करता ग्राहकाची तक्रार व त्याचे स्वरुप तसेच वि.प.ची तक्रारीसंदर्भातील भुमिका व कार्यवाही याचे सर्वसाधारण स्वरुप खालीलप्रमाणे दिसून येते.

<u>ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरुप</u>

वरील संदर्भिय ग्राहक हे घरगुती वीजवापराचे ग्राहक आहेत. सदर ग्राहकांना मीटर वापराप्रमाणे वि.प.कडून बिले दिली जातात. वीज नियामक आयोगाने आपला केस क्र.९५/१३ दि.०५.०९.२०१३ च्या आदेशान्वये दिलेली दरवाढ वि.प.कडून वाणिज्य परिपत्रक क्र.२०९ प्रमाणे वसुल केली आहे. तथापि सदरची वसुली चुकीच्या पध्दतीने झाली आहे. ती आम्हांस मान्य नाही. सदरची रक्कम बिलातून वजावट केल्याशिवाय सदरचे बील व त्यापुढील बिले भरणार नसल्याची भुमिका वरील ग्राहकांनी घेतली असल्याचे दिसून येते. त्यासंदर्भात ग्राहकांनी वि.प.शी पत्रव्यवहार केला आहे. तसेच सदरचा प्रश्न निर्गत करण्यासाठी वि.प.बरोबर बैठका ही घेतल्या आहेत. तथापि वि.प.कडून वसुली थांबविली नसल्याने क्ष नमुन्यात तक्रार करुन त्यानंतर सदरचा निर्णय मान्य न झाल्याने मंचाकडे तक्रार दाखल केली आहे. आपल्या अ नमुन्यातील अर्जामध्ये वरील ग्राहकांनी प्रामुख्याने मंचाकडून चार मुद्दांवर मदत मागितली आहे व त्यासंदर्भात निर्णयाची अपेक्षा केली आहे.

१. वीजदेयकात पारदर्शकात ठेवून अचुक बिले द्यावीत.
२. वीज देयके दुरुस्त करुन आणण्याचा प्रवासखर्च व भत्ता मिळावा.
३. वीज नियामकआयोगाच्या निर्णयानुसार ग्राहकानी ज्या वर्षात वीज वापरली आहे त्या ग्राहकांनाच वरील आकारणी करावी
४. कागदपत्रे, पोस्टेज, मानसिक त्रास यासाठी रु.१०००/- मिळावेत.

अशा मागण्यासह ग्राहकांनी मंचात अर्ज दाखल केल्याचे दिसून येते.

वि.प.ची भुमिका व कार्यवाही

वि.प.तर्फे २२.०४.१४ रोजी वरील तक्रारीच्या संदर्भात प्रत्येकाचे वेगवेगळे निवेदनवजा पत्र मंचासमोर सादर केले आहेत. वाणिज्य परिपत्रक क्र.२०९ नुसार माहे सप्टेबर,१३ ते फेब्रुवारी,१४ या काळात सर्व ग्राहकांच्या बिलातून AEC १,२,३ व ४ कशा पध्दतीने वसुल कराव्यात याचे मार्गदर्शन दिलेले आहे. त्यानुसार सदरची वसुली वीजबिलातून केलेली आहे. कोठेही गैरवसुली केलेली नाही. त्यामुळे ग्राहकांनी केलेली मागणी वास्तवास धरुन नाही. त्यामुळे ती मान्य करु नये. तसेच पुढील बिले ही न भरण्याची भुमिका ही सर्वस्वी चुकीची आहे. त्यामुळे वि.प.स ती मान्य नाही. सबब सर्व बिले थकबाकीसह भरण्याचा त्वरित आदेश व्हावा. प्रशासकीय कामातील सुधारणा संबंधितांना दिलेल्या आहेत. ग्राहकांनी अतिरिक्त आकार वसुल करु नये तसेच बील दुरुस्तीसाठी घातलेल्या हेलपाट्यांचा प्रवासखर्च व मानसिक त्रास इत्यादिसाठी मागितलेली रक्कम वि.प.स मान्य नाही असे ही वि.प.तर्फे सुनावणीच्या दरम्यान नमुद करण्यात आले.

ग्राहकाची गा-हाणी, वि.प.ची भुमिका,दाखल सर्व कागदपत्रे, सुनावणी दरम्यानची कथने व म्हणणे, अंतर्गत कक्षाचा निर्णय, वीज नियामक आयोगाच्या निर्णयाच्या प्रती व वाणिज्य परिपत्रक २०९ याचा अभ्यास करता मंचापुढे न्यायनिर्णयासाठी पुढील मुद्दे उपस्थित होतात.

प्रश्न १: अतिरिक्त आकाराच्या नावाखाली, २०९ परिपत्रकाच्या आधारे वि.प.ने केलेली वसुली योग्य आहे किंवा कसे ?
उत्तर: होय. केलेली वसुली योग्य आहे.

प्रश्न २: ग्राहकाने उपस्थित केलेले इतर प्रश्न मानसिक त्रास व भरपाई याबद्दल आदेश मंचास देता येईल काय?
उत्तर: नाही.

प्रश्न ३: आदेश.
उत्तर: अंतिम आदेशाप्रमाणे.

<u>कारणमिमांसा</u>

वरील दोन तक्रारदार ग्राहक हे वि.प.चे घरगुती वीज वापर करणारे ग्राहक आहेत. सदर ग्राहकांना मीटर वापराप्रमाणे वीज आयोगाने ठरवून दिल्याप्रमाणे विजेच्या बिलाची आकारणी वि.प.तर्फे केली जाते. सदरची बिले वीज वापरानंतर दिली जात असल्यामुळे ती वेळच्यावेळी भरणे हे ग्राहकाचे कर्तव्य आहे. तसेच यदाकदाचित बील आकारणीमध्ये वि.प.कडून चुकीची आकारणी झाल्यास आपले हक्क संरक्षित ठेवून ग्राहक बिलाचा भरणा करु शकतो व योग्य मार्गाने न्यायनिर्णय मागु शकतो. त्यासाठी आयोगानेच न्यायनिर्णयासाठी मंचाची व्यवस्था केलेली आहे. सदर ग्राहक हे घरगुती वापरासाठी वीज वापर करणारे ग्राहक असल्याने त्यांचे बील दरमहा केले जाते. त्यामुळे वि.प.कडून सप्टेंबर,१३ पासून आयोगाच्या निर्णयाप्रमाणे आकारणी करण्यात आली आहे व ते योग्य व बरोबर आहे. त्यामुळे सदरची बिले भरणे आवश्यक आहे.

त्याचप्रमाणे ग्राहकानी आणखी एक मुद्दा उपस्थित करतांना संदर्भिय वसुली ज्या कारणासाठी व ज्या काळासाठी झाली त्यावेळी ग्राहक नसलेल्या कडून ‘अतिरिक्त आकाराची’ वसुली करुन नये असे नमुद केले आहे. तथापि आयोगाच्या निर्णयामध्ये स्पष्टपणे उल्लेख दिसून येतो. त्यामध्ये सर्व वर्गाच्या ग्राहकाकडून सप्टेंबर,१३ ते फेब्रुवारी,१४ या काळात बिलातून सदरची वसुली करावी असे सुचित केले आहे. त्यामुळे सदर मागणीचा विचार करता येणार नाही असे मंचाचे मत झालेआहे. त्यामुळे तसे न करता बिले भरणार नाही ही ग्राहकाची भुमिका योग्य नाही असे मंचाचे स्पष्ट मत आहे.

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोगाने केस क्र.२८/१३ दि.०३.०९.२०१३ केस क्र.४४/१३ दि.०४.०९.१३ व केस क्र.९५/१३ दि.०५.०९.२०१३ अशा सलग तीन दिवशी या संदर्भातील वेगवेगळे तीन आदेश पारित करुन वि.प.ने मागितलेली दरवाढ सविस्तर तपशिलासह मान्य केलेली आहे. त्याप्रमाणे वि.प.ने आपले वाणिज्य परिपत्रक २०९ अन्वये सप्टेबर,१३ ते फेब्रुवारी,२०१४ या कालावधीत वीजवापराप्रमाणे वीज ग्राहकाकडून अतिरिक्त आकार वसुल केला आहे. आपल्या केस क्र.९५/१३ दि.०५.०९.२०१३ च्या आदेशात आयोगाने स्पष्टपणे नमुद करतांना Commission’s Ruling या सदराखाली खालील मुद्दे मांडून न्याय निर्णय केलेला आहे.

Commission's Ruling:

22. In view of the above, the Commission directs MSEDCL to recover two additional charges from its consumers, in the form of additional energy charge:

a. To recover the accumulated under-recovery of Rs.2037.78 Crore accrued till the month of August 2013, which shall be levied by MSEDCL for a period of six (6) months with effect from the month of September 2013 till the month of February 2014. Category wise Additional Energy Charge (AEC-I) to be levied to all consumer categories in the proportion to the approved Average Billing Rate of respective consumer categories, under intimation to the Commission.

b. To recover monthly fixed expense of Rs.235.39 Crore. This shall be levied by MSEDCLfrom the month of September 2013 to its consumers on a monthly basis till further determination of MSEDCL tariff by this Commission. Category wise Additional Energy Charge (AEC-2) to be levied to all consumer categories in the proportion to the approved Average Billing Rate of respective consumer categories, under intimation to the Commission.

c. Further, the Commission hereby rules that from this Order onwards MSEDCL will recover the variation in energy charge component of the amount billed by MSPGCLto MSEDCL as approved by the Commission from the consumers through the FAC mechanism. Similarly, the Commission allows MSEDCL to recover the variation in fixed charge component of the amount billed by MSPGCL and amount billed by MSETCL to MSEDCL as approved by the Commission from the consumers in proportion to the approved Average Billing Rate of respective consumer categories, under intimation to the Commission.

त्या अनुषंगाने अतिरिक्त आकाराची वसुली केली असल्याने मुद्दा क्र.१ चे उत्तर **होय** असे नोंदविले आहे.

आपल्या इतर मागण्यांमध्ये ग्राहकांनी प्रवासखर्च, मानसिक त्रास यासाठी भरपाई मिळावी अशी मागणी करुन तसा भरपाई देण्याचा अधिकार मंचास असल्याचे नमुद केले आहे.ही बाब खरी आहे. तथापि उर्वरित तक्रारीमध्ये तशा प्रकारची वस्तुस्थिती नसल्याने मुद्दा क्र.२ चे उत्तर **नाही** असे नोंदविले आहे.

दोन वेळा झालेल्या सुनावणीच्या दरम्यान ग्राहक व त्यांच्या प्रतिनिधींनी इतर वेगवेगळे मुद्दे उपस्थित केलेले आहेत. त्याचा मुद्दाम परामर्श घेतलेला आहे. त्यामध्ये आयोगाचे अगर वि.प.चे आदेश अगर परिपत्रक मराठी भाषेत असावे. त्याचप्रमाणे ३० दिवसांच्या मुदतीत योग्यवेळी व योग्य तारखेस वापराप्रमाणे योग्य बिले द्यावीत तसेच उपविभागीय किंवा विभागीय स्तरावर विचारलेल्या शंकांची समाधानकारक उत्तरे द्यावीत. बिलामध्ये पारदर्शकता असावी इत्यादि मागण्यांवर चर्चा झाली. त्या अनुषंगाने संबंधित अधिका-यांना प्रशासनातील सुधारणा कराव्यात व उच्चस्तरीय निर्णयाबाबत तसे वरिष्ठाना कळवावे असे मंचाचे मत आहे. **अ** नमुन्यातील अर्ज ग्राहकाने पूर्ण करतांना गा-हाणे उद्‌भवण्याचे कारण नमुद करतेवेळी वाणिज्य परिपत्रक २०९ याचा उल्लेख करुन परिपत्रकाप्रमाणे बिले दिली नाहीत असे नमुद केले आहे. मात्र मंचाकडून **अपेक्षित मदतीच्या स्वरुपात वरील** मुद्दा वगळून **इतर चार मुद्दे नमुद** केले आहेत. ही बाबत मुद्दाम नमुद केली आहे.

सर्व बाजुनी विचार करता वि.प.कडून झालेली अतिरिक्त आकाराची झालेली सप्टेंबर,१३ ते फेब्रुवारी,१४ या काळातील वीज आकारणी योग्य असल्याने ती परत देणे योग्य नाही. तसेच ग्राहकाने सर्व बिले आजअखेर भरणे आवश्यक आहे असे मंच आपले मत नोंदवत आहे.

आदेश

१) वरील ग्राहकांचे गा-हाणेस्वरुपातील अर्ज व त्यातील मागणी नामंजुर करण्यात येत आहे.

२) ग्राहकांनी वरील रकमेसह आपली बिले वि.प.कडे जमा करावीत.

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 निर्णयाविरुध्द तक्रारदार यांना अपील करावयाचे असलेस त्यांना आदेशाच्या तारखेपासून ६० दिवसांचे आंत मा. विद्युत लोकपाल, केशवा. बांद्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स,बांद्रा (पूर्व) मुंबई यांजकडे करता येईल.

दिनांक : २६.०५.२०१४

सही/-
(जी.सी.लेले)
ग्राहक सदस्य

श्री. बी.जी.पवार,अध्यक्ष .. सही/-

श्री. जी.बी.पानकर, सदस्य सचिव .. सही/-

एकमताच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यात यावी.

सही/-
(बी.जी.पवार)
अध्यक्ष