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

ग्राहक तक्रार क्र. २२८/२००८/ दिनांक :

१) श्री. सुनिल नारायण ठोमके,
गट क्र. १४४, प्लॉट क्र. ३, अर्जदार
मु.पो. उदगांव, ता. शिरोळ,
जिल्हा कोल्हापूर

विरूध्द

१) कार्यकारी अभियंता (का.) तथा
नोडल ऑफीसर, म.रा.वि.वितरण कं.लि.,
संवसु मंडळ कार्यालय, ताराबाई पार्क,
कोल्हापूर.

२) कार्यकारी अभियंता,
म.रा.विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित. विरूध्द पक्षकार
विभागीय कार्यालय, जयसिंगपूर

३) सहाय्यक अभियंता,
म.रा.विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित.
उपविभागीय कार्यालय,
जयसिंगपूर

महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित तर्फे

कोरम :– १) श्री. के.वाय. जगताप, अध्यक्ष,
२) श्री. एस.आर. बांबळे, सदस्य–सचिव
३) श्री. जी.सी. लेले, सदस्य

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

न्याय निर्णय

श्री. एस.आर. बांबळे, सदस्य सचिव यांचे तर्फे दिनांक : २८.११.२००८

श्री. सुनिल नारायण ठोमके यांचे गट क्र. १४४, प्लॉट क्र. ३ उदगाव, ता. शिरोळ, जि. कोल्हापूर येथे घरगुती कनेक्शन क्र. २५२६२०१५४७६७ सन १९९४ पासून आहे. नोव्हेंबर २००६ पर्यंत नियमितपणे वीज बिले भरली. घरामधील एका भागात असलेल्या दुकाना करीता वीज वापरीत असलेने फेब्रुवारी २००७ पासून वि.प.कडून व्यापारी दराने बिले येणे सुरु झाले. या बाबत एकतर घरगुती दराने वीज बील आकारणी व्हावी किंवा दुकान व घर या करीता जसा वापर होत असेल त्या प्रमाणात बील आकारणी व्हावी अशी मागणी आहे.

या बाबत अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष, कोल्हापूर यांजकडे विहित क्ष नमुन्यात ग्राहकाने तक्रार दाखल केली होती. त्यावर कक्षाने आदेश क्र. ३३४६ दि. २१.४.२००८ ने निर्णय दिला आहे. सदर निर्णय मान्य नसलेने तक्रारदार यांनी ग्राहक तक्रार निवारण मंच, कोल्हापूर परिमंडळ यांजकडे दि. ९.९.२००८ रोजी अ नमुना अर्जात अपील दाखल केले आहे. त्यानुसार मंचाने पुढील कार्यवाही सुरु केली. संबंधित वि.प. अधिकाऱ्याकडे मुद्देनिहाय माहितीची मागणी केली व दिनांक ४.११.२००८ रोजी ग्राहक तक्रार निवारण मंच, कोल्हापूर येथे सुनावणीची तारीख निश्चित केली. त्यानुसार दि. ४.११.२००८ रोजी सदर सुनावणीवेळी स्वत: तक्रारदार श्री. सुनिल ना. ठोमके, त्यांचे प्रतिनिधी श्री. सचिन य. कांबळे, वितरण कंपनीतर्फे श्री. बंडगर, सहाय्यक अभियंता, जयसिंगपूर , श्री. पी.व्ही. कांबळे, कार्यकारी अभियंता/ नोडल अधिकारी, कोल्हापूर मंडल इ. हजर होते.

अर्जदाराने तक्रारीचे स्वरुप, म्हणणे खालील प्रमाणे मांडले.

ग्राहकाने गट क्र. १४४, प्लॉट क्र. ३, उदगाव, ता. शिरोळ, जि. कोल्हापूर येथे घर असून तेथे दि. ५.४.१९९४ पासून घरगुती कारणा करीता वीज जोडणी घेतली आहे. नोव्हेंबर २००६ पर्यंत सदर जोडणीची नियमित वीज बील येत होती व भरण्यात येत होती. तथापी फेब्रुवारी २००७ पासून सदर जोडणीची बिले व्यापारी पध्दतीने येणे सुरु झाली ते चुकीचे व अन्यायकारक आहे. सदर ठिकाणी घरात एका भागात किराणा दूकान आहे. त्या करीता घरगुती जोडणीस वीज पुरवठा केला जात आहे. सदर जोडणीमधून दुकाना करीता ५

टक्के व घरगुती कारणा करीता ९५ टक्के असा वीज वापर होत आहे. त्यामुळे संपूर्ण बील व्यापारी दराने करणे चुकीचे आहे. या बाबत कंपनीचे नियम किंवा परिपत्रक दाखविणे.

सदर जोडणीचा नेमका वापर कसा व किती आहे याचा वि.प.चे सहाय्यक / कनिष्ठ अभियंता यांनी पंचनामा करुन ग्राहकाची त्यावर सही घेतलेली नाही. वि.प.ने पत्र क्र. २२२७ दि. २३.७.२००८ ने सदर जोडणीचा ०.३७० कि.वॅट व्यापारी करीता व ०.२३० कि.वॅट घरगुती असा वापर होत असलेचे कळविले आहे ते चुकीचे आहे.

या बाबत स्वतंत्र सेरीजमध्ये मिटर बसवून दोन्ही वापराबाबत पाहणी करावी व त्यावरुन ठरवावे. वितरण कंपनीकडून घरगुती वर्गवारीचे वीज जोडणीचे वीज बील व्यापारी दराने दिलेचे परिपत्रक कळविले नसलेमुळे संबंधितांनी सदर कारवाई हेतु:पुरस्सर केली आहे.

या बाबत अंतर्गत ग्राहक तक्रार कक्षाने दिलेल्या निकालानुसार संबंधित अधिकाऱ्यानी वीज जोडणी समक्ष पाहणी करुन घरगुती व व्यापारी वापराचे प्रमाण ठरवून वीज बील दुरुस्त करुन द्यावे व ग्राहकाचा व्यावसायिक वापर जास्त असल्यास ग्राहकाने स्वतंत्र व्यापारी वीज जोडणी मागणी करावी अशा दिलेल्या निकाला बाबत संबंधित सहाय्यक अभियंता यांनी कक्षाचे आदेशाचे पालन करण्यास नकार दिला. त्यामुळे मानसिक धक्का बसून आजारी पडले व औंषधोपचारा करीता फारच रक्कम खर्च करावी लागली. या बाबत संबंधित दोषी अधिकाऱ्यावर दंडात्मक कारवाई करावी व झालेल्या मानसिक त्रासाबद्दल योग्य ती भरपाई मिळावी.

<u>वितरण कंपनीने या बाबत आपले म्हणणे खालील प्रमाणे मांडले.</u>

सदर ग्राहकाची नवीन जोडणी दि. ५.४.१९९४ रोजी देण्यात आली. सुरुवातीला जोडलेला वीज भार ०.२ के.डब्ल्यू. होता. कार्यकारी अभियंता, जयसिंगपूर यांचे पत्र क्र. ७०५४ दि. २८.११.२००६ नुसार शाखाधिकारी, जयसिंगपूर यांना चर्मकार वसाहत, उदगाव येथील परिसरातील वीज जोडण्याची तपासणी करणेच्या सूचना दिल्या होत्या. त्यानुसार त्यांनी दिलेला संयुक्त अहवाल क्र. १५४ दि. ३०.११.२००६ नुसार ग्राहक श्री. सुनिल नारायण ठोमके हे त्यांचे घरगुती जोडणीमधून घरात असलेल्या किराणा दुकानास वीज वापरीत असलेचे कळविणेत आले. त्या आधारे फेब्रुवारी २००७ पासून ग्राहकास व्यापारी दराने वीज बील देण्यास सुरु झाले.

यावर ग्राहकाने सदर वीज बिलाची विभागणी वीज वापर ५ टक्के दुकान व ९५ टक्के घरासाठी होत असलेचे गणित मांडून त्याप्रमाणे आकारणी होणेची मागणी केली. परंतु एकाच बिलात अशी वेगवेगळी दराने आकारणी करणेची पध्दत नसलेचे, सहाय्यक अभियंता पत्र क्र. ३९२१ दि. १६.११.२००७ व कार्यकारी अभियंता, जयसिंगपूर पत्र क्र. १६५ दि. ८.१.२००८ ने कळविले आहे.

दरम्यान ग्राहकाने अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष, कोल्हापूर मंडल यांजकडे तक्रार दाखल केली. कक्षाने सूचना दिल्याप्रमाणे जोडणीची तपासणी केली असता ०.२३ के.डब्ल्यू. भार घरगुती कारणा करीता व ०.३१ के.डब्ल्यू. व्यापारी कारणास्तव असलेचे स्पष्ट झाले. यावर कक्षाने पाहणी करुन व्यापारी व घरगुती वापराचे प्रमाणे ठरवून वीज बील द्यावे तसेच ग्राहकाचा व्यापारी वापर जास्त असलेस व कायम राहणार

असलेमुळे स्वतंत्र व्यापारी जोड द्यावा असा आदेश दिला. या बाबत ग्राहकाचा व्यापारी वापराच्या मुद्दयाची सोडवणूक होत नसलेमुळे व्यापारी वापरा करीता स्वतंत्र वीज जोडणी घेणेस ग्राहकास कळविले. ग्राहकाने सदर ठिकाणचा वीज वापर व्यापारी कारणा करीता होत असलेचे मान्य केले आहे. सदर मागणी मान्य करणे शक्य नाही व स्वतंत्र वीज कनेक्शन घेणेस ग्राहकास कळविले आहे व ग्राहकाचा अर्ज निकालात काढावा अशी मागणी आहे.

याबाबत सदस्य सचिव यांचे मत

वितरण कंपनीचे व्यवस्थापन हे व्यावसायिक तत्वावर चालत आहे. त्यानुसार जोडणी दिलेल्या वीज ग्राहकाकडून मिळणाऱ्या महसूलावर कामकाज चालत आहे. त्यानुसार वितरण कंपनीने जोडणी देण्याच्या निरनिराळ्या वर्गवारी उदा. घरगुती, व्यापारी, औंद्योगिक, शेती, यंत्रमागधारक, कुक्कुटपालन, रस्त्यावरील दिवे, सार्वजनिक पाणी पुरवठा वगैरे ठरविलेल्या आहेत व त्या त्या वर्गवारीनुसार वीज बिलाचे दर व ग्राहकानी वीज वापर करणेचे ठरविण्यात आले आहे.

सदर तक्रार प्रकरणात स्वत: तक्रारदार ग्राहकाने त्यांचे घरगुती वर्गवारीचे जोडणीतून व्यापारी म्हणजे किराणा दुकाना करीता वीज वापर करीत असलेचे कबुली देवून मान्य केले आहे. व्यापारी वापराचा दर घरगुतीपेक्षा जास्त असलेमुळे साहजिकच कंपनीस नुकसानीचे आहे. ग्राहकाने सदर जोडणीचा वापर ५ टक्के दुकाना करीता व ९५ टक्के घरगुती करीता होत असलेचा बचाव मांडलेला आहे. परंतु तो ग्राह्य धरता येणार नाही. वि.प.कडून एक जोडणीचे बिलात विभागून निरनिराळ्या दराने मिक्स बील आकारणी केली जात नाही. सबब अर्जदार एकतर घरगुती जोडणीतून व्यापारी कारणा करीता वापर करुन चूक करीत असून त्यात पुन्हा वापराची टक्केवारी लावून त्यानुसार बील द्यावे अशी मागणी करीत आहे. अंतर्गत कक्षाने पत्र क्र. ३३४६ दि. २१.४.२००८ ने मिक्स बील देण्याचा दिलेला आदेश चुकीचा आहे, तशी पध्दत नाही. ग्राहकाने असा घरगुती जोडणीतून व्यापारी वापर केला नसता तर हा मुद्दाच उपस्थित झाला नसता वितरण कंपनीने सदर जोडणीस व्यापारी दराने बील लावणेचे कारण झाले नसते. दुसरे असे की, वीज जोडणी घेतांना ग्राहकाने जोडलेला भार ०.२ के.डब्ल्यू. होता तो वि.प.ने एकतर्फी तपासणी केली असता ०.३१ के.डब्ल्यू. व्यापारी कारणा करीता व ०.२३ के.डब्ल्यू. घरगुती कारणा करीता असा एकूण ०.५४ के.डब्ल्यू. असलेचे आढळलेचे नमूद केले आहे. सदर तपासणी अहवालावर ग्राहक व साक्षीदारांच्या सह्या घेणे आवश्यक होते व ग्राहकाने वाढविलेल्या भाराचे अधिकृत वायरींग करुन चाचणी अहवाल दिला आहे किंवा कसे यांची खातरजमा व्हावी. वितरण कंपनीने ग्राहकास स्वतंत्र व्यापारी कारणास वीज जोडणी देणेस देणेची तयारी दाखविली असून तसे कळविले आहे. परंतु तक्रारदार स्वत:चे तक्रारीशी ठाम राहिला आहे. कोणत्याही पुरवठादाराकडून ग्राहक म्हणून सेवा घेताना पुरवठादाराचे मूळ अटींचे पालन करणे बंधनकारक आहे. त्यानुसार दुकानाचा वापर अत्यंत कमी व किरकोळ होता. किराणा दुकानावर उदरनिर्वाह चालविणे अवघड आहे हा युक्तीवाद येथे विचारात घेता येणार नाही.

वितरण कंपनीचे अधिकाऱ्यांनी अंतर्गत कक्षाच्या निकाल आदेशाची अंमलबजावणी केली नाही व त्यामुळे मानसिक धक्का बसून औंषधोपाचारासाठी खर्च झाला याबाबत नेमका कोणता त्रास झाला हे स्पष्टपणे नमूद नाही. तसेच मानसिक त्रासापोटी कोणती नुकसान भरपाई मिळावी याचा खुलासा नसलेमुळे सदर मागणी विचारात घेता येणार नाही.

दोन्ही बाजूंचे जबाब, उपलब्ध कागदपत्रे, पुरावे इ. विचारात घेऊन खालील प्रमाणे आदेश देणेत येत आहेत.

आदेश

१) वितरण कंपनीने फेब्रुवारी २००७ पासून व्यापारी दराने आकारलेले वीज बील बरोबर असून ग्राहकाने त्याचा भरणा करावा.

२) जर ग्राहकास आवश्यकता वाटत असल्यास व्यापारी वर्गवारीसाठी स्वतंत्र वीज कनेक्शन घ्यावे.

३) अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाचा निकाल रद्दबादल ठरविणेत येत आहे.

४) ग्राहकाने मागणी केलेली मानसिक त्रासापोटी तब्येत त्रास व औंषधोपचार खर्च इ. बाबत स्पष्ट खुलासा नाही. सबब त्या कारणे नुकसान भरपाई मिळणेची केलेली मागणी फेटाळण्यात येत आहे.

५) 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.

सदस्य सचिव
ग्राहक तक्रार निवारण मंच, कोल्हापूर

दिनांक : २८.११.२००८

श्री. के. वाय. जगताप, अध्यक्ष ..

श्री. जी.सी लेले, ग्राहक सदस्य ..

सदस्य सचिव, ग्रा.त.नि.मंच, कोल्हापूर यांचे म्हणणे/मत खालील प्रमाणे मांडणेत येते

वीज ग्राहक श्री. सुनिल नारायण ठोमके यांचे उदगाव, ता. शिरोळ, जि. कोल्हापूर येथे असलेले घरगुती वीज जोडणी क्र. २५२६२०१५४७६७ मधून दकाना करीता वापर करीत असलेचे कबुली, मान्यता स्वत:चे तक्रार अर्जात दिली आहे. वितरण कंपनीचा ग्राहकांना वीज पुरवठा करणेचा व्यवसाय असून त्यावर कंपनी चालविली आहे. वीज वापराचे प्रकारानुसार ग्राहकांची वर्गवारी व त्या करीता वीज बिलाचा दर निश्चित केला आहे व त्यानुसार वीज वापर करणेचे बंधन ग्राहकावर आहे. तसेच वर्गवारीनुसार वीज बिलाचे दर वेगवेगळे आहेत. तक्रारदार श्री. ठोमके यांनी घरगुती कनेक्शन मधून दुकाना करीता वापर करीत आहेव वितरण कंपनीस, वीज वापर घरगुती कारणा करीतच करील या आश्वासनाचा भंग करीत ाहे व वितरणा कंपनीची फसवणूक करीत आहे. तसेच सदर वीज जोडणीतील वीज वापराचे दुकान व घरगुतीचे प्रमाण ५:९५ असे स्वत:चे मर्जीने एकतर्फी ठरवून त्याप्रमाणे अलग अलग दराची एकाच बिलाची आकारणी होणेची मागणी केली आहे व या बाबत स्वत:चे सोयीच्या अटी कंपनीवर लादण्याचा प्रयत्न करीत आहे. ग्राहकाचा वीज जोडणी घेतेवेळी नोंदलेला अधिकृत भार ०.२ के.डब्ल्यू. होता. कनिष्ठ अभियंता, शाखा जयसिंगपूर ग्रामीण यांनी दि. ८.४.२००८ चे रिपोर्टनुसार सदर ग्राहक ०.३१ केडब्ल्यू व्यापारी कारणासाठी व ०.२३ केडब्ल्यू घरगुती कारणास्तव असे एकूण ०.५४ केडब्ल्यू भार वापरत असलेचे दिसते. त्यामुळे ग्राहकाने मूळ जोडलेला वीज भारही अनधिकृतपणे वाएविला असलेचे व त्याची माहिती वितरण कंपनीस जादा वाढलेल्या भाराचे चाचणीअहवालासह दिली नसलेचे दिसून येते. म्हणून जादा वाढविलेला अनधिकृत वीज भाराबाबत विद्युत कायदा २००३ कलम १२६ नुसार कारवाईस पात्र आहे. वितरण कंपनीकडून सहाय्यक अभियंता व कार्यकारी अभियंता, जयसिंगपूर यांनी ग्राहकास पत्राने व्यापारी स्वतंत्र जोडणी घेऊन विषय सोडवणुकीचा पर्याय कळविला आहे. परंतु ग्राहकाने स्वत:चे मर्जीप्रमाणे निर्णय व्हावा असा अट्टाहास धरला आहे.

वरील सर्व मुद्दे विचारात घेता ग्राहकास डिसेंबर, २००७ पासून देणेत येत असलेले व्यापारी दराची बिलाची आकारणी योग्य असून ग्राहकाची तक्रार फेटाळण्यात यावी.

दोन्ही बाजूंचे जबाब, उपलब्ध कागदपत्रे विचारात घेऊन सदरस्य सचिव यांचे म्हणणे येथे संपविण्यात येत आहे.