

ग्राहक तक्रार निवारण मंच, कोल्हापूर

दूरध्वनी क्र. : ०२३१-२६६६००१, २६६६००२

फॅक्स क्र. : ०२३१- २६६६००१

E-mail : cgrfkolhapur@mahadiscom.in



कोल्हापूर परिमंडल,

विद्युत भवन", २रा मजला,

ताराबाई पार्क, कोल्हापूर- ४१६ ००३.

सं. क्र. काअ/ग्रातनिमं/कोप/केस क्र. १७७/२०१२-१३/१४६

दिनांक : २९.४.२०१३

श्री. हरिभाऊ दिगंबर खापरे (केस क्र. १७७/१२-१३)
मु.पो. डफळापूर, ता. जत, जि. सांगली.

अर्जदार

विरुध्द

- १) कार्यकारी अभियंता (का.) तथा नोडल ऑफीसर,
म.रा.वि. वितरण कंपनी मर्यादित,
सं व सु मंडळ कार्यालय, सांगली
- २) कार्यकारी अभियंता
म.रा.वि.वि. कंपनी मर्यादित,
विभागीय कार्यालय, कवठे महाकाळ, जि. सांगली
- ३) सहाय्यक अभियंता,
म,रा.वि.वि. कंपनी मर्यादित,
उप विभागीय कार्यालय जत, 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. बी.जी.पवार, अध्यक्ष, ग्रा.त.नि.मंच, कोल्हापूर खालील प्रमाणे न्याय निर्णय देत आहेत.
श्री. हरिभाऊ दिगंबर खापरे, मु.पो. डफळापूर, ता. जत, जि. सांगली यांनी मंचाकडे अनुसूची
'अ' मध्ये महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल)
विनियम २००६ मधील कलम ६.१० नुसार वितरण कंपनी जत उप विभाग, कवठे महाकाळ विभाग
यांचेविरुध्द तक्रार दि.२६.२.२०१३ रोजी दाखल केली. त्याचा तपशील खालील प्रमाणे -

अर्जदार यांनी दि. ६.६.२००६ रोजी घरगुती वापरासाठी वीज जोडणी घेतलेली आहे. त्याचा गाहक क्रमांक १६६० (२७१०००६६०६९१) असा आहे. ग्राहकाचे ऑगस्ट २०१२ मध्ये चालू रिडींग १४३९ व मागील रिडींग १४३४ असे एकूण फक्त ५ युनिटसचे बील दिलेले आहे. ग्राहकाच्या म्हणण्यानुसार ग्राहक सदर ठिकाणी रहावयास असून वापरही आहे, तरीही हे बील अत्यंत कमी आलेले आहे. भविष्यात एखादे मोठे व अवाजवी बील येण्याची शक्यता आहे. मीटर योग्य आहे, अयोग्य आहे ते मीटर रिडींग न घेणे, तक्रार दिल्यावर दि. २२.९.२०१२ रोजी वि.प.च्या कर्मचाऱ्यांनी घेतलेले रिडींग १५६६ युनिटस आहे. ग्राहकाची अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, सांगली येथे तक्रार क्र. ६९ दि. ३.११.२०१२ नुसार तक्रार दाखल आहे. अंतर्गत कक्षाने आजतागायत आदेश केले नाहीत. मंचाकडून अपेक्षित मदत - मिटरचे रिडींग न घेणे, भविष्यात केंव्हातरी अचानक बील जास्त देणे व ग्राहक तक्रारी नंतर विनाकारण मीटर तपासून घ्यावा असा सल्ला देणे हे वितरण कंपनीकडून सर्रास घडणारी बाब सध्या दिसून येत आहे. वापर असताही ग्राहकास बील कमी आले याबद्दल तक्रार दाखल केलेली आहे. याबाबत वि.प.स योग्य ती समज द्यावी व संबंधितांवर योग्य ती कारवाई करावी अशी मागणी केली आहे. तक्रारीसोबत ऑगस्ट २०१२ चे वीज बिलाची झेरॉक्स जोडली आहे.

वितरण कंपनीस पत्र क्र. ८४ दि. २७.२.२०१३ नुसार नोटीस देऊनही दि. १८.३.२०१३ पर्यंत मुदतीत लेखी अहवाल दाखल केला नाही तो श्री. कांबळे, कनिष्ठ अभियंता, जत उप विभाग यांनी दि. ४.४.२०१३ रोजी सुनावणीचेवेळी मंचासमोर दाखल केला. त्यामध्ये जत उप विभागाकडील बाह्यस्त्रोत मीटर वाचक कर्मचारी यांनी ऑगस्ट २०१२ मध्ये रिडींग घेतले असता १४३९ इतके रिडींग त्यांनी आणले आहे. मागील रिडींग वजा करून एकूण ५ युनिटचे वीज बील देण्यात आलेले आहे. या कालावधीमध्ये सदर ग्राहक परगांवी किंवा इतर ठिकाणी गेला असल्यास किंवा वीज वापर केला नसल्याने त्यांचा वापर कमी होऊ शकतो, तसेच मीटर रिडींग कमी येऊ शकते. ग्राहकास वापराप्रमाणे मीटर रिडींग घेऊन वीज बील अदा करण्यात आलेले आहे. सदर ग्राहकाच्या तक्रारीनुसार शाखा अधिकारी यांचेकडून परत रिडींग घेतले असता ते १५६६ असे आढळलेले आहे याचा अर्थ रिडींग प्रोग्रेसिव्ह आहे. दि. १३.९.२०१२ चे वीज बील तक्रारदार ग्राहकास रिडींग प्रमाणे देण्यात आलेले आहे, तरी सदर ग्राहकाची तक्रार फेटाळण्यात यावी अशी विनंती केली आहे. मंचाकडे प्राप्त झालेल्या सदर ग्राहकाच्या अंतर्गत कक्षाकडील दि. ३१.१२.२०१२ च्या आदेशाचे अवलोकन मंचाने केले.

प्रस्तुत तक्रारीची सुनावणी दि. ४.४.२०१३ रोजी मंचासमोर घेण्यात आली. तक्रारदार ग्राहक श्री. खापरे उपस्थित. वि.प.तर्फे श्री. कांबळे, कनिष्ठ अभियंता जत उप विभाग उपस्थित. श्री. खापरे यांनी मंचासमोर मीटर OK असून मीटर रिडींग ५ युनिटस हे चुकीचे वाटते असे सांगितले. मीटर रिडींग प्रमाणे वीज बील देण्याचे आदेश वि.प.ला व्हावेत. मी स्वतः सदर ठिकाणी रहात असून दिलेली कारणे योग्य असून केवळ ग्राहकास खर्चात पाडणेसाठी मीटर दुरुस्त करून घ्यावे असे वि.प.च्या अधिकाऱ्याकडून सांगितले जाते. जागृत ग्राहक गाऱ्याणे चालवितो. तक्रारदार ग्राहक अशी तक्रार मंचासमोर व मा. लोकपाल यांच्यासमोर चालवित असतां, वितरण कंपनी अवाजवी बील देऊन ग्राहकास खर्चात घालते म्हणून बील कमी का दिले, योग्य बील द्यावे यासाठी तक्रार दाखल केली आहे. श्री. कांबळे, कनिष्ठ अभियंता यांनी पूर्वीची एजन्सी रद्द होऊन नवीन एजन्सीद्वारे manually reading घेण्याचे काम सुरु झाले आहे, यापुढे दक्षता घेण्यात येईल असे सांगितले.

वरील विवेचनावरून खालील मुद्दा निर्णयासाठी उपस्थित होत आहे.

१) ग्राहकाने मागणी केल्याप्रमाणे वितरण कंपनी मीटर रिडींगप्रमाणे वीज बीले देण्याचे आदेश करणे योग्य होईल काय ?

उत्तर : होय

कारणमिमांसा

मा. विद्युत नियामक आयोगाने मान्यता दिलेले विद्युत पुरवठा संहिता व पुरवठ्याच्या इतर अटी विनियम २००५ मधील १४.३ अधिनियमानुसार -

‘ Meter readings shall be undertaken by the authorized representative at least once in every three months in the case of agricultural consumers, and at least once in every 2 months in the case of all other consumers, unless otherwise specifically approved by the Commission for any consumer or class of consumers ‘.

यावरून वितरण कंपनीवर ग्राहकांचे मीटर रिडींग घेणे बंधनकारक आहे मग तो बाह्यस्त्रोत मीटर वाचन कर्मचारी असो वा कंपनीचा कर्मचारी अथवा प्रतिनिधी असो. ग्राहकाने ऑगस्ट २०१२ चे हजर केलेले बील ३ महिन्यांचे म्हणजे १४ मे २०१२ ते १४ ऑगस्ट २०१२ चे आहे. ग्राहकाने ग्रामीण भागात घरगुती वीज जोडणी घेतलेली आहे. मा. आयोगाने वितरण कंपनीस ग्राहकास केलेल्या विद्युत पुरवठ्यावर विद्युत कायदा २००३ मधील टेरिफच्या तरतुदीनुसार व मा. आयोगाने मंजूर केलेल्या सप्लाय कोड २००५ नुसार ग्राहकाने केलेल्या वीज वापराबद्दल मंजूर केलेल्या वीज दरानुसार वीज बील वसूल करण्याचा अधिकार आहे. या ठिकाणी ग्राहकाचा वीज वापर आहे, मीटर योग्य (OK) आहे. ग्राहकास ५ युनिटसचे बील देतांना कंपनीने योग्य ती खबरदारी घेऊन Actual meter reading न घेतल्यामुळे असे बील देणे म्हणजे सप्लाय कोडमधील तरतुदीची पूर्तता करण्यात अक्षम्य दूर्लक्ष केले आहे असे मंचास येथे खेदाने नमूद करावेसे वाटते. या ठिकाणी ग्राहकाची भविष्यात अवाजवी बील येईल ही भिती अनाठायी नाही असे मंचाचे मत आहे. सप्लाय कोडमधील तरतुदीनुसार मीटर रिडींग ठराविक वेळेत घेऊन ग्राहकास झालेल्या वापराप्रमाणे व मा. आयोगाने मंजूर केलेल्या टेरिफप्रमाणे बील देणेची वितरण कंपनीची जबाबदारी आहे. यामुळे ग्राहकाने मागणी केल्याप्रमाणे सप्लाय कोडमधील तरतूद व मा. आयोगाच्या अधिनियमाप्रमाणे योग्य ती कर्तव्य पार पाडण्याची समज वि.प.स द्यावी असे मंचाचे मत झाले आहे. ग्राहकाने संबंधित कर्मचाऱ्यावर कारवाई करावी अशी मागणी केली आहे. या ठिकाणी श्री. कांबळे, कनिष्ठ अभियंता यांनी आऊटसोर्सिंगच्या माध्यमातून काम करून घेण्यात येत आहे, नेमका संदर्भ कंपनीस दिल्यास कारवाई होऊ शकते असे सांगितले. या बाबत काय कारवाई केली याचा अहवाल मंचास द्यावा असे आदेश करण्यात येत आहेत. खालील प्रमाणे आदेश -

आदेश

- १) तक्रार मंजर करण्यात येत आहे.
- २) वितरण कंपनी जत उप विभाग, कवठे महाकाळ विभाग यांनी यापुढे ग्राहकास मीटर रिडींग प्रमाणे बीले द्यावीत. सप्लाय कोडमधील तरतुदीनुसार मीटर रिडींग घेऊन वीज बीले देण्यात यावीत व असे ५ युनिटचे अकाल्पनिक बील देऊ नये असे आदेश करण्यात येत आहे.
- ३) वितरण कंपनीने बाह्यस्रोतद्वारा ग्राहकाचे ऑगस्ट २०१२ चे मीटर रिडींग घेणाऱ्या एजन्सीवर योग्य ती कारवाई करावी व त्याचा अहवाल मंचास द्यावा असे आदेश देण्यात येत आहेत.
- ४) 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.
- ५) 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
(बी. जी. पवार)
अध्यक्ष

श्री. जी. बी. पानकर, सदस्य सचिव :

श्री. जी. सी. लेले, सदस्य :

एकमताच्या / बहुमताच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यात यावी.