ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित
औरंगाबाद परिमंडल, औरंगाबाद.

प्रकरण क्र. सीजीआरएफ/एझेड/शहर/६७६/२०१८/१६

(नोदंणी क्रमांक २०१८०४००९२)

तक्रार दाखल दिनांक :- २४.०४.२०१८
निकाल दिनांक :- २२.०५-२०१८

श्री. कदम नागसेन केशवराव — तक्रारदार
प्लॉट नं. २५, जान्हवी - अे,
दिशा नगरी, सातारा एरिया,
औरंगाबाद ४३१००१.
(ग्राहक क्रमांक ४९००११८४२८०९)

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता (प्रशासन), — गैरअर्जदार
नोडल ऑफिसर,
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी म.
शहर मंडल,
औरंगाबाद.

मंच

१) श्रीमती शोभा. बी. वर्मा — अध्यक्ष
२) श्री. लक्ष्मण मु. काकडे — तांत्रिक सदस्य / सचिव
३) श्री. विलासचंद्र सु. काबरा — सदस्य

ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच -निर्णय

१) अर्जदार श्री. कदम नागसेन केशवराव, सदनिका नं. २५, जान्हवी - अे, दिशा नगरी, सातारा एरिया, औरंगाबाद हे महावितरणचे ग्राहक असून त्यांचा ग्राहक क्रमांक ४९००११८४२८०९ असा आहे. त्यांनी गैरअर्जदार कार्यकारी अभियंता तथा नोडल ऑफिसर, महावितरण, शहर मंडल, औरंगाबाद यांचे विरुध्द महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम २००६ यातील परिशिष्ट -अ नमुन्यात दिनांक २४.०४.२०१८ रोजी तक्रार दाखल केली आहे.

२) ग्राहकास घरगुती वापरासाठी दिनांक २९.०९.२००८ रोजी गैरअर्जदार यांनी विद्युत कनेक्शन दिले. ग्राहकाने ऑगस्ट २०१३ या महिन्यामध्ये ८८८ युनिट वीज वापराचे बील आल्याने मीटर क्रमांक जीटीएल ०४४९५ तपासणीसाठी जीटीएल कंपनीकडे दिनांक ०७.०९.२०१३ रोजी १५० रुपये भरले. त्याचा पावती क्रमांक ३७६०५८८ (पान क्रमांक ६) व त्यावरील ''मीटर टेस्टींग चार्जेस'' असा उल्लेख आहे.

३) ग्राहकास ऑगस्ट २०१३ ते फेब्रुवारी २०१४ या कालावधी मध्ये मीटर क्रमांक जीटीएल ४४९५ व नॉर्मल स्थिती प्रमाणे बिलींग आले असून मार्च २०१४ पासून मीटरचा स्टेटस ''फॉल्टी'' असे दर्शवुन अंदाजे ९८ युनिट प्रतिमहिना या प्रमाणे बील आकारले आहे. ग्राहकाचा मीटर सप्टेबर २०१४ मध्ये बदलला असून त्याचा मीटर क्रमांक जी ००११८२९ असा आहे. ग्राहकाचा मार्च २०१६ मध्ये पुन्हा मीटर बदलला असून त्याचा मीटर क्रमांक १२७८८४८८ असा आहे. ग्राहकाचे मार्च २०१८ अखेर पर्यंत तोच मीटर असून नॉर्मल स्टेटस प्रमाणे बिलींग होत आहे.

४) ग्राहकाच्या अर्जानुसार ऑगस्ट २०१३ मधील मीटर क्रमांक जीटीएल ०४४९५ ची तपासणी त्यांच्या समोर झाली नाही. तसेच त्यांना मीटर टेस्टींग रिपोर्टही देण्यात आला नाही.

५) ग्राहकाने जीटीएल कंपनीकडे दिलेल्या तक्रारीचे निवारण न झाल्याने गैरअर्जदार यांचे सहाय्यक अभियंता सातारा परिसर यांचेकडे दिनांक २६.१०.२०१५ रोजी तक्रार

अर्ज दिला. त्यामध्ये दिनांक १४.०७.२०१३ ते १४.०८.२०१३ या कालावधीच्या बिलामध्ये वाढ झाल्याची तक्रार केली होती.

६) ग्राहकाने वरील तक्रार निवारण न झाल्याने दिनांक ०८.१२.२०१७ रोजी अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता, छावणी उपविभाग यांचे कडे तक्रार अर्ज दिला. तक्रार अर्जामध्ये ऑगस्ट २०१३ मध्ये एकत्रित जास्त युनिटचे बील म्हणजे ८८८ युनिटचे अवास्तव बील बील दिले. तसेच जीटीएलच्या काळापासून तक्रार करुनही बील दुरुस्त केले नाही असे म्हटले. अर्जावर छावणी शहर उपविभागामध्ये पत्र मिळाल्याची नोंद आहे.

७) ग्राहकाने वरील बिलाच्या तक्रारी संदर्भात प्रतिसाद न मिळाल्याने मंडल कार्यालयांतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे दिनांक १३.१२.२०१७ रोजी परिशिष्ट-क्ष मध्ये तक्रार अर्ज सादर केला.

८) अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, शहर मंडल यांनी सदर अर्जावर सुनावणी घेऊन आदेश क्रमांक अअ/औशंम/अंतनिक/तांत्रिक/६०० दिनांक २२.०२.२०१८ अन्वये आदेश पारीत केला. निष्कर्षामध्ये म्हटले की, ग्राहकाचा साधारण वीज वापर १०० ते १५० युनिट इतका आहे. ऑगस्ट २०१३ मध्ये ८८ युनिटचे बील आहे. ते जानेवारी २०१३ पासून विभागले असता २३२ युनिट प्रतिमाह वापर येतो. या कालावधीत मे. जीटीएल कडे वीज वितरण होते. ते मीटर सप्टेंबर २०१४ मध्ये बदललेले आहे. सप्टेंबर २०१३ ते ऑगस्ट २०१४ या कालावधीत साधारण वीज वापर ६० ते १०० युनिटच्या जवळ आहे. व खालील प्रमाणे आदेश पारित केला.

आदेश - जानेवारी २०१३ ते ऑगस्ट २०१३ या कालावधीतील वीज वापर विभागून देण्यात यावा.

९) ग्राहकाचे या आदेशाने समाधान न झाल्याने या मंचाकडे दिनांक २४.०४.२०१८ रोजी तक्रार दाखल केली. यामध्ये ८८८ रिडींग मधुन अतिरिक्त रिडींग वजा करुन मिळावी व तसेच आतापर्यंत लावण्यात आलेले व्याज देखील माफ करण्यात यावे अशी मागणी केली.

१०) गैरअर्जदार यांनी दिनांक ०८.०५.२०१८ रोजी त्यांचे म्हणणे मांडले त्यात म्हटले आहे की, श्री. कदम नागसेन केशवराव, ग्राहक क्रमांक ४९००११८४२८०९ यांना ऑगस्ट २०१३ मध्ये ८८८ वापरलेले वीज देयक एक महिन्यात देण्यात आले होते. सदरील वापर ग्राहकास जानेवारी २०१३ ते ऑगस्ट २०१३ व मार्च २०१४ ते सप्टेंबर २०१४ असे विभागून देण्यात आले आहे. ग्राहकाच्या दिनांक ०८.१२.२०१७ अर्जा नुसार ग्राहकास रुपये ४१३७/- दुरुस्त / कमी करुन देण्यात आलेले आहे.

११) मंचाने गैरअर्जदार यांना ऑगस्ट २०१३ व अगोदरच्या कालावधीमधील रिडींगची खात्री करण्यासाठी रिडींगचे फोटो तपासण्यास सांगितले असता गैरअर्जदार यांनी पुर्वीचा डाटा हा जीटीएलकडे असल्याने उपलब्ध नसल्याचे म्हटले आहे.

१२) वरील प्रमाणे अर्जदार, गैरअर्जदार यांनी सुनावणी दरम्याने सादर केलेले म्हणणे, सादर केलेले दस्तऐवज पाहिले. उभय पक्षांचे म्हणणे ऐकले. खालील प्रमाणे मुद्दे काढले व त्याची उत्तरे नमुद कारणास्तव दिलेले आहेत.

अ.क्र.	**मुद्दा**	**निष्कर्ष**
१)	ग्राहकाची तक्रार विहीत मुदतीत आहे का ?	होय
२)	ग्राहकास ऑगस्ट २०१३ मध्ये ८८८ युनिट एका महिन्याकरीता वीज बील दिले ते दुरुस्त करणे आवश्यक आहे का?	होय
३)	आदेश ?	सोबत प्रमाणे

कारणे

१३) <u>मुद्दा क्रमांक १ :-</u> ग्राहकास ऑगस्ट २०१३ मध्ये ८८८ युनिट एका महिन्याकरीता वीज बील आकारणी केली. ग्राहकाने मीटर क्रमांक जीटीएल ००४४९५ तपासणीसाठी दिनांक ०७.०९.२०१३ रोजी मीटर टेस्टींग चार्जेस रुपये १५०/- भरले. पुन्हा दिनांक ०७.०५.२०१४ रोजी मीटर टेस्टींग चार्जेस रुपये १५०/- भरले. तत्कालीन जीटीएल

फ्रन्चायचीने योग्य ती कार्यवाही केली नाही. त्यामुळे पुन्हा अर्जदार यांनी महावितरणाचे सहाय्यक अभियंता, सातारा परिसर यांचेकडे दिनांक २६.१०.२०१५ रोजी तक्रार दाखल केला की, ऑगस्ट २०१३ च्या बिलामध्ये अवास्तव वाढ झाली. पुन्हा अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता, छावणी शहर उपविभाग यांचेकडे दिनांक ०८.१२.२०१७ रोजी तक्रार दाखल केली. ऑगस्ट २०१३ चे बील जीटीएलच्या कालावधी पासून तक्रार देऊनही दुरुस्त झाले नाही. ऑगस्ट २०१३ पासून सततपणे ग्राहक तक्रार करीत आहे व शेवटची तक्रार त्याने दिनांक ०८.१२.२०१७ रोजी केली. महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग, विनियम ६.६ अन्वये तक्रारदाराने तक्रार ही ०८.१२.२०१७ पासून दोन वर्षामध्ये दाखल केली. त्यामुळे सदर तक्रार विहीत मुदतीत आहे. मुद्दा क्रमांक -१ होय असे नोंदविण्यात येत आहे.

१४) <u>मुद्दा क्रमांक २</u> :- ग्राहकास ऑगस्ट २०१३ मध्ये १ महिन्या करीता ८८८ युनिटचे वीज बील देण्यात आले. ग्राहकाने मिटर टेस्टींगसाठी दोनदा दिनांक ०७.०९.२०१३ व ०७.०९.२०१४ रोजी जीटीएल कंपनी कडे टेस्टींग फी भरुनही मीटर तपासले नाही व टेस्टींग रिपोर्टही देण्यात आला नाही. गैरअर्जदार यांनी सुध्दा दिनांक २६.१०.२०१५ व दिनांक ०८.१२.२०१७ रोजीच्या अर्जावर बील दुरुस्तीसाठी योग्य ती कार्यवाही केली नाही. अंतर्गत ग्राऱ्हाणे निवारण मंच यांनी ऑगस्ट २०१३ या महिन्याच्या बिलाची दुरस्ती करण्याचे आदेश दिले व ८८८ युनिट हे जानेवारी २०१३ ते ऑगस्ट २०१३ या कालावधीमध्ये विभागणी करण्यास सांगितले. त्यामध्ये सरासरी महिना वापर २३२ युनिट इतका येतो. ग्राहकाचा मे २०१२ ते एप्रिल २०१३ या कालावधीमधील सरासरी वापर ११८ युनिट असून अधिकतम वापर जून २०१३ मध्ये २२१ युनिट इतका आहे. ग्राहकाचे सदर मीटर ऑगस्ट २०१४ मध्ये बदलले असून मीटर क्रमांक जी ००११८२९ असा आहे व ऑगस्ट २०१५ चा अधिकतम वापर १९४ युनिट असा आहे. गैरअर्जदार यांनी ऑगस्ट २०१३ व पुर्वीचे रिडींगचे फोटो उपलब्ध नसल्याचे म्हटले आहे.

ग्राहकास ऑगस्ट २०१३ पुर्वी ''नॉर्मल'' स्टेटस प्रमाणे म्हणजे मीटरवरील रिडींग प्रमाणे वीज बील दिलेले आहे. त्यामुळे एकाच महिन्यात म्हणजे ऑगस्ट २०१३ मध्ये ८८८ युनिटचे बील संयुक्तीक वाटत नाही. गैरअर्जदार यांनी घेतलेले वीज बील दुरुस्ती ज्यामध्ये ८८८ युनिट जानेवारी २०१३ ते ऑगस्ट २०१३ मध्ये विभागण्यास सांगितले व महिना सरासरी वापर २३२ युनिट येतो हे योग्य वाटत नाही. जानेवारी २०१३ ते ऑगस्ट २०१३ पर्यंत सुचविलेली सरासरी देखील मे २०१३ मधील २१० युनिट (उन्हाळा सीझन मधील) वापरापेक्षा जास्त असल्याने संयुक्तीक / बरोबर वाटत नाही.

१५) अशा परिस्थितीत (Conditions of Supply Regulation 2005) मधील विनियम २१.७.६ प्रमाणे, चुकलेल्या बिलींगच्या ३ महिन्यां अगोदरचे १२ महिन्यांचा सरासरी वापर या ठिकाणी मे २०१२ ते एप्रिल २०१३ (१२१+ २२१+११९+ ११२+९८+८७+९१+१३०+७३+७१+ १११+१८४) =१४१८/१२=११८ युनिट येतो. त्याप्रमाणे मुद्दा क्रमाक २ चे उत्तर होय नोंदविण्यात येत आहे. वरील कारणास्तव मुद्दा क्रमांक ३ चे उत्तरादाखल खालील प्रमाणे आदेश देण्यात येत आहे.

या निर्णयाची नोंद घेऊन या पुढे बील दुरस्तीसाठी जास्त वेळ न घेता ग्राहकाची तक्रार येताच संबंधीत अधिकारी यांनी ताबडतोब तक्रारीचा निपटारा करावा.

आदेश

१) ग्राहकाचा तक्रार अर्ज मंजूर करण्यात येत आहे.

२) ग्राहकाचे ऑगस्ट २०१३ या महिन्याचे ८८८ युनिटचे वीज देयक रद्द करण्यात येत आहे.

३) ग्राहकास ऑगस्ट २०१३ या महिन्यामध्ये ८८८ युनिट ऐवजी ११८ युनिटचे वीज बील आकारण्यात यावे. पुर्वीच्या ८८८ युनिट वीज बिलावरील व्याज व विलंब आकार माफ करण्यात येत आहे.

४) केलेल्या कार्यवाहीचा अहवाल या आदेशाची प्रत मिळाल्यापासून ३० दिवसाचे आत देण्यात यावा.

स्वाक्षरीत	स्वाक्षरीत	स्वाक्षरीत
श्रीमती शोभा बी. वर्मा	लक्ष्मण मु. काकडे	विलासचंद्र सु. काबरा
अध्यक्ष	सदस्य/सचिव	सदस्य