

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

**प्रकरण क्र. सीजीआरएफ/एझेड/ग्रामीण/६७७/२०१८/१७  
(नोदणी क्रमांक २०१८०४००९३)**

तक्रार दाखल दिनांक :- २४.०४.२०१८  
निकाल दिनांक :- ०५.०६.२०१८

श्री. येडुबा भगवान फरकाडे तक्रारदार  
मु. पो. बनकिन्होळा,  
ता.सिल्लोड,  
जिल्हा औरंगाबाद.  
(ग्राहक क्रमांक ४९५५८०००५०३८)

**विरुध्द**

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

ग्राहक प्रतिनिधी : श्री. येडुबा भगवान फरकाडे (स्वतः)  
कंपनी प्रतिनिधी : श्री. एस एम अधिकार,  
उपकार्यकारी अभियंता, महावितरण,  
सिल्लोड उपविभाग, सिल्लोड.

**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. येडुबा भगवान फरकाडे, मु. पो. बनकिन्होळा, ता. सिल्लोड, जिल्हा औरंगाबाद हे महावितरणचे ग्राहक असून त्यांचा ग्राहक क्रमांक ४९५५८०००५०३८ असा आहे. त्यांनी गैरअर्जदार कार्यकारी अभियंता तथा नोडल ऑफिसर, महावितरण, ग्रामीण मंडल, औरंगाबाद यांचे विरुद्ध 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 ०९.०९.२०११ रोजी गैरअर्जदार यांनी विद्युत कनेक्शन दिले. ग्राहकाने दिनांक ०२.१२.२०१७ रोजी सहाय्यक अभियंता, महावितरण, सिल्लोड उपविभाग येथे सिल्लोड ग्रामीण शाखेमार्फत वीज बील दुरुस्ती करून मिळणे बाबत अर्ज दिला. अर्जामध्ये ऑक्टोबर २०१७ या महिन्यामध्ये रुपये ३४,७२०/- इतके जास्तीचे बील आले असून चालु रिडींग ९४५ व मागील रिडींग १८९३ दर्शविल्याचे म्हटले आहे. वास्तविक मिटरवर दिनांक ०२.१२.२०१७ रोजी रिडींग ९४५ एवढी असल्याचे म्हटले.

३) सहाय्यक अभियंता, सिल्लोड ग्रामीण यांनी दिनांक ०२.१२.२०१७ रोजी ग्राहक श्री. भगवान येडुबा फरकाडे, ग्राहक क्रमांक ४९५५८०००५०३८ यांचा वीज ग्राहक मांडणीचा तपासणी अहवाल दिला असून शेन्यामध्ये मीटर स्थिती "ओके" असून मिटरवरील रिडींग ९४५ युनिट इतकी आहे असे म्हटले आहे, तसेच असे म्हटले आहे की, "बिलिंग स्टॉप, सुचित करण्यात येते की, वारंवार बील दुरुस्तीचे फॉर्म भरून बील रिडींग प्रमाणे देण्यात आलेले नाही. कृपया रिडींग प्रमाणे बिल देण्यात यावे नसता दुसरा मार्ग काढावा लागेल." (पान क्र. ३३)

४) या नंतर सहाय्यक अभियंता, महावितरण, सिल्लोड उपविभाग येथे सिल्लोड शाखा सिल्लोड (शहर) मार्फत जानेवारी महिन्याचे बील २९००/- इतके जास्तीचे आल्याची तक्रार

दाखल केली. तक्रारीमध्ये मिटरचे रिडींग घेतलेले नाही व सध्याचे रिडींग ९७३ युनिट असल्याचे म्हटले आहे.

५) तक्रारदार यांनी तक्रार निवारण करण्यासाठी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, ग्रामीण मंडल, औरंगाबाद येथे दिनांक १९.०१.२०१८ रोजी तक्रार दाखल केली. अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, ग्रामीण मंडल, औरंगाबाद यांनी तक्रारीवर सुनावणी घेऊन दिनांक २३.०३.२०१८ रोजी पत्र क्रमांक अअ/आयजीआरसी/एआरसी/ग्रा/ २०१७-१८ आदेश क्र. २०/२०१८/ १३०३ दिनांक २३.०३.२०१८ अन्वये आदेश पारित केला (पान क्रमांक १७ व १८). सदर आदेशा मध्ये म्हटले आहे की, १) ग्राहकाच्या रिडींग प्रमाणे बिल दुरुस्त करून देणे. २) दुरुस्त करण्यात आलेल्या बिलात व्याज व दंड आकारण्यात येऊ नये. ३) दुरुस्त केलेल्या बिलाची रक्कम भरून घेऊन वीज पूरवठा चालू करून देणे. ४) मीटर रिडींग एजन्सीला रुपये ५०००/- दंड आकारणे व वसूल करणे.

६) अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, ग्रामीण मंडल, औरंगाबाद यांचे आदेशाप्रमाणे, रिडींग प्रमाणे वीज बिल दुरुस्त न झाल्याने व समाधान न झाल्याने तक्रारदार यांनी ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच, औरंगाबाद परिमंडल येथे दिनांक २४.०४.२०१८ रोजी तक्रार दाखल केली. तक्रारी मध्ये म्हटले आहे की, सध्या विद्युत पूरवठा खंडीत आहे. मीटरवरील रिडींग फक्त ९६५ युनिट असून त्याप्रमाणे बिल देण्यात यावे व वेळोवेळी भरलेल्या बिलाची रक्कम वजा करण्यात यावी.

७) गैरअर्जदार यांनी त्यांचे म्हणणे दिनांक ०८.०५.२०१८ रोजी सादर केले (पान क्रमांक १६). त्यात म्हटले आहे की, ग्राहकास चुकीच्या रिडींगचे देयक आल्यामुळे अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, ग्रामीण मंडल, औरंगाबाद यांचेकडे केस दाखल केली होती. अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, ग्रामीण मंडल, औरंगाबाद यांनी पारित केलेल्या आदेशानुसार सदर ग्राहकाचे वीज बिल दुरुस्त करून देण्यात आलेले आहे. एजन्सीला दंड लावण्यासाठी वरिष्ठ कार्यालयाला पत्राद्वारे कळविण्यात आलेले आहे. ग्राहकास सप्टेंबर २०१७ मध्ये मिटर रिडींग एजन्सीने रिडींग चुकीची टाकल्यामुळे रुपये २५,०९०/- अवाजवी वीज बिल

देण्यात आले होते. सहाय्यक अभियंता, सिल्लोड ग्रामीण यांच्या स्थळ तपासणी अहवालानुसार ग्राहकाची वीज बील दुरुस्ती करून डिसेंबर २०१७ च्या वीज देयकात रुपये २९,७२०/- वजा करून देण्यात आले होते. मीटर रिडींग एजन्सीने पुन्हा ग्राहकाची रिडींग चुकीची टाकून ग्राहकास रुपये ३४,०३०/- चे वीज देयक आकारण्यात आले. सहाय्यक अभियंता, सिल्लोड ग्रामीण यांच्या स्थळ तपासणी अहवालानुसार पुन्हा सदरील ग्राहकाचे वीज देयक फेब्रुवारी २०१८ मध्ये दुरुस्त करून रुपये २८,३९२/- इतके वजा करून देण्यात आलेले आहे. सदर ग्राहकाने वीज देयक न भरल्यामुळे ग्राहकाकडे थकबाकी दिसून येत आहे. ग्राहकास बिलावर "प्रोव्हिजनल बील" असा उल्लेख असलेले रुपये ६,१५०/- (पान क्रमांक २५) असे देण्यात आले.

८) गैरअर्जदार यांनी दिनांक १५.०५.२०१८ रोजीच्या अतिरिक्त खुलाश्यामध्ये पुन्हा वरील प्रमाणेच म्हणणे मांडले व दुरुस्त करून देण्यात आलेले रुपये ६,१५०/- ग्राहकाने बील न भरल्यामुळे ग्राहकाचा विद्युत पूरवठा खंडीत करण्यात आल्याचे म्हटले आहे. सदरील वीज देयक रिडींग प्रमाणे दुरुस्त करून देण्यात आलेले असून वीज देयक अचूक आहे असे म्हटले आहे.

९) गैरअर्जदार यांनी दिनांक २२.०५.२०१८ रोजी सादर केलेल्या अतिरिक्त खुलाश्यामध्ये ग्राहकाचे सीपीएल चे अवलोकन केले असता मार्च २०१७ ते जुलै २०१७ दरम्यान सदरील ग्राहकास मीटर रिडरने चुकीची रिडींग टाकली होती. ती रिडींग सेट करण्यात आली होती. परंतु रिपोर्ट नसल्या कारणास्तव वीज देयक दुरुस्ती करण्यात आली नव्हती. ग्राहकास वीज देयक दुरुस्ती करून रुपये ५,४९२/- वजा करून देण्यात येतील असे म्हटले आहे. तसेच वीज देयक दुरुस्त करून देण्यास तयार असल्याचे म्हटले आहे. ग्राहकाने उर्वरित रुपये १३०/- ताबडतोब भरून व महावितरण कंपनीचे वीज जोडणी चार्जस व अनामत रक्कम भरून वीज पूरवठा जोडणी करून द्यावा असे म्हटले आहे.

१०) गैरअर्जदार यांनी दिनांक २९.०५.२०१८ रोजी ग्राहकाच्या या अगोदर घेतलेल्या बील दुरुस्तीची सविस्तर माहिती सादर केली व ग्राहकाने रुपये १३०/- थकबाकी असल्याचे म्हटले आहे.

११) वरील प्रमाणे अर्जदार, गैरअर्जदार यांनी सुनावणी दरम्याने सादर केलेले म्हणणे, सादर केलेले दस्तऐवज याचा विचार करता मंच खालील प्रमाणे निष्कर्ष काढत आहे.

| अ.क्र. | मुद्दा   | निष्कर्ष     |
|--------|--|--------------|
| १)     | ग्राहकास गैरअर्जदार यांनी प्रस्तावित केलेली बीले दुरुस्ती योग्य आहे का ? | होय          |
| २)     | आदेश ?   | सोबत प्रमाणे |

### कारणे

१२) मुद्दा क्रमांक १ :- ग्राहकाने गैरअर्जदार यांचे सहाय्यक अभियंता, महावितरण, उपविभागीय कार्यालय येथे सिल्लोड ग्रामीण शाखे मार्फत वीज बील दुरुस्तीसाठी अर्ज दिला त्यामध्ये ऑक्टोबर २०१७ मध्ये रुपये ३४,७२०/- इतके जास्तीचे बिल आल्याचे व चालु रिडींग ९४५ असल्याचे म्हटले आहे. सहाय्यक अभियंता ग्रामीण उपविभाग यांनी स्थळ तपासणी अहवालानुसार ग्राहकाची डिसेंबर २०१७ च्या वीज देयकात रुपये २९,७२०/- अशी दुरुस्ती घेतली. मीटर रिडींग एजन्सीने पुन्हा चुकीची रिडींग टाकून ग्राहकास रुपये ३४,०३०/- चे देयक देण्यात आले. पुन्हा सहाय्यक अभियंता, सिल्लोड ग्रामीण यांच्या स्थळ तपासणी अहवालानुसार ग्राहकाचे वीज देयक दुरुस्त करून रुपये २८,३९२/- इतके वजा केले. दिनांक ०८.०५.२०१८ व १५.०५.२०१८ रोजीच्या गैरअर्जदार यांच्या म्हणण्याप्रमाणे उपकार्यकारी अभियंता यांनी ग्राहकास वीज बील दुरुस्त करून दिलेले आहे व थकबाकी रुपये ६,१५०/- असल्याचे म्हटले आहे. ग्राहक मंचाने बील दुरुस्ती विषयी सखोल विचारणा केल्यानंतर उपकार्यकारी अभियंता यांनी प्रस्तावित वीज बील दुरुस्ती सादर केली. उपकार्यकारी अभियंता यांनी दिनांक २२.०५.२०१८ रोजी म्हटले आहे की,

सीपीएलचे अवलोकन केले असता मार्च २०१७ ते जुलै २०१७ दरम्यान ग्राहकास मीटर रिडींग एजन्सीने चुकीची रिडींग टाकली ती रिडींग सेट केली, फक्त रिपोर्ट नसल्यामुळे देयक दुरुस्त करण्यात आले नाही. त्यामुळे या कालावधीसाठी ग्राहकास रुपये ५४१२ चे वीज देयक दुरुस्त करून देण्यात येईल व थकबाकी रुपये १३० अशी शिल्लक असल्याचे म्हटले आहे.

वीज मांडणी तपासणी रिपोर्ट (पान क्रमांक ९) दिनांक ०२.१२.२०१७ मध्ये मिटर स्थिती "ओके" असल्याने ग्राहकास मिटरवरील रिडींग प्रमाणे म्हणजेच ४ वीज बील दुरुस्ती नंतर (४ थी बील दुरुस्ती पान क्रमांक ४८ व ४९ दिनांक २२.०५.२०१८) प्रस्तावित केलेले वीज बील योग्य वाटते. त्यामुळे मुद्दा क्र.१चे उत्तर होय असे नोंदविण्यात येत आहे.

१३) ग्राहकास मार्च २०१७ पासून रिडींग एजन्सीने चुकीचे बील टाकल्याने अवाजवी बिले दिली. सहाय्यक अभियंता यांचे रिपोर्टनुसार वारंवार बील दुरुस्तीचे फार्म देऊनही वीज बील दुरुस्त केले नाही. या मध्ये संबंधीत रिडींग एजन्सी व बिलिंग स्टाफ यांचा निष्काळजीपणा दिसून येतो. अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष यांनी रिडींग एजन्सीला ठोठावलेला दंड रुपये ५०००/- योग्य असून मीटरवरील रिडींग प्रमाणे वीज बील दुरुस्त करण्याचे आदेशाचे पूर्ण पालन झाले नाही. बील दुरुस्तीमध्ये केवळ काळजी न घेतल्याने ग्राहकाचे ४ वेळा बील दुरुस्त करून घेण्यात आले.

- १) मार्च २०१७ ते जुलै २०१७ - ९०२ ते ९११ युनिट्स  
वीज देयक दुरुस्त रक्कम रुपये ५,४१२/-
- २) ऑगस्ट २०१७ ते ऑगस्ट २०१७ - ९११ ते ९२३ युनिट्स  
वीज देयक दुरुस्त रक्कम रुपये ६,०२६/-
- ३) सप्टेंबर २०१७ ते नोव्हेंबर २०१७ - ९२३ ते ९४५ युनिट्स  
वीज देयक दुरुस्त रक्कम रुपये २९,७२०/-
- ४) डिसेंबर २०१७ ते जानेवारी २०१८ - ९४५ ते ९७३ युनिट्स  
वीज देयक दुरुस्त रक्कम रुपये २८,३९२/-

एकदाच पुर्णपणे बील दुरुस्ती न करता वारंवार बील दुरुस्ती करणे हे कामात निष्काळजीपणा दर्शविते. ग्राहकाची वेळेत बिल दुरुस्ती न झाल्यामुळे नाहक मानसिक त्रास झाला व तसेच ग्राहकाचा विद्युत पूरवठाही खंडीत करण्यात आला आहे. यास संबंधीत मीटर रिडींग एजन्सी व बिलिंग स्टाफ हे प्रथम दर्शनी जबाबदार वाटतात.

वरील कारणास्तव मुद्दा क्रमांक २ चे उत्तरादाखल खालील प्रमाणे आदेश देण्यात येत आहे.

### आदेश

- १) ग्राहकाचा तक्रार अर्ज मंजूर करण्यात येत आहे.
- २) ग्राहकास मीटरवरील रिडींग प्रमाणे प्रस्तावित अंतिम वीज बील दुरुस्तीप्रमाणे रुपये १३०/- इतके वीज बील देण्यात यावे.
- ३) ग्राहकाच्या विद्युत पूरवठ्याची तात्काळ पुनर्जोडणी करून देण्यात यावी.
- ४) कामामध्ये निष्काळजीपणा दाखविणाऱ्या संबंधीत बिलिंग स्टाफ कडून रुपये १०००/- दंड वसूल करून तक्रारदारास मानसिक त्रासापोटी भरपाई देण्यात यावी.
- ५) अंतर्गत तक्रार निवारण मंच यांचे आदेशाप्रमाणे बिलिंग एजन्सीकडून रुपये ५०००/- दंड वसूल करण्यात यावा.
- ६) केलेल्या कार्यवाहीचा अहवाल या मंचास ३० दिवसात देण्यात यावा.

स्वाक्षरीत  
श्रीमती शोभा बी. वर्मा  
अध्यक्ष

स्वाक्षरीत  
लक्ष्मण मु. काकडे  
सदस्य/सचिव

स्वाक्षरीत  
विलासचंद्र सु. काबरा  
सदस्य