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

## प्रकरण क्र. सीजीआरएफ/एझेड/ग्रामीण/६८९/२०१८/२९
**(नोदंणी क्रमांक २०१८०८००४९)**

तक्रार दाखल दिनांक :- २८.०८.२०१८
निकाल दिनांक :- २३.१०.२०१८

श्री.विलासराव रावजीपंत सराफ तक्रारदार
प्लॉट नं. १७-८,
गारखेडा
औरंगाबाद ४३१००१.
(ग्राहक क्रमांक ४९००१०९१३४२७)

## विरुध्द

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

ग्राहक प्रतिनिधी : तक्रारदार स्वतः
श्री.विलासराव रावजीपंत सराफ
कंपनी प्रतिनिधी : श्री. के. एन. जमदाडे, अति. का.अ.
गारखेडा उपविभाग, 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.विलासराव रावजीपंत सराफ, प्लॉट नं. १७-८, गारखेडा, औरंगाबाद हे महावितरणचे ग्राहक असून त्यांचा ग्राहक क्रमांक ४९००१०९१३४२७ 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 २८.०८.२०१८ रोजी तक्रार दाखल केली आहे.

२) **तक्रारदाराने दाखल केलेल्या तक्रारीचा थोडक्यात तपशिल खालील प्रमाणे आहे.**

तक्रारदाराने दिनांक ०५.१२.२०१७ रोजी सहाय्यक अभियंता, गारखेडा शाखा, यांचेकडे ऑक्टोबर २०१७ व नोव्हेंबर २०१७ या महिन्यांचे वीज देयक मीटरवरील रिडींगप्रमाणे देण्याची मागणी केली, तसेच त्यांनी दिनांक १३.१०.२०१७ रोजी रुफ टॉप सोलर मीटर बसविल्याचे म्हटले. तक्रारदार यांनी पुन्हा अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता, गारखेडा उपविभाग येथे दिनांक ०१.०१.२०१८ रोजी वीज बिलावरील वाचन (रिडींग) चुकीची आहे व सोलार रिडींग प्रमाणे नाही अशी तक्रार दाखल केली. तक्रारदार यांनी दिनांक ०१.०२.२०१८ रोजी तक्रार निवारण न झाल्याने पुन्हा अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता, गारखेडा उपविभाग यांचेकडे अर्ज दाखल केला. तक्रारदाराने पुन्हा दिनांक ०३.०४.२०१८ रोजी कार्यकारी अभियंता, शहर विभाग-२ व अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता, गारखेडा उपविभाग यांचेकडे मार्च २०१८ पर्यंत बिलात नमुद केल्यानुसार ''बँकेत'' जमा असलेल्या विद्युत युनिटचे पैसे मिळणे बाबत तक्रार अर्ज दिला. तक्रार निवारण न झाल्याने तक्रारदाराने अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, शहर मंडल, औरंगाबाद यांचेकडे दिनांक ०६.०६.२०१८ रोजी तक्रार दाखल केली. तक्रारीमध्ये ऑक्टोबर २०१७ व नोव्हेंबर २०१७ व पुढील आजपर्यंतचा वीज आकार देयकातील चुकाबद्दल कार्यकारी अभियंता, शहर विभाग-२ व अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता यांना पत्रव्यवहार केला. परंतु तक्रार आजपर्यंत समाधानकारकरित्या निकाली न काढल्याने तक्रार दाखल केल्याचे म्हटले. अंतर्गत तक्रार

निवारण कक्ष, शहर मंडल, औरंगाबाद यांनी दिनांक १५.०६.२०१८ रोजी रोजी आदेश पारित केला. आदेशामध्ये आक्टोबर २०१७ ते मार्च २०१८ या कालावधीसाठी शुन्य युनिटचे बील देण्यात यावे व बँक युनिटस १२४२ ऐवजी ७४३ चे क्रेडिट देण्याचा आदेश दिला. आदेश क्रमांक अअ/औशमं/ तांत्रिक / २११४ दिनांक २५.०६.२०१८ पारित केला.

३) तक्रारदार यांचे या आदेशाने समाधान न झाल्याने ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच यांच्याकडे दिनांक २४.०८.२०१८ रोजी अपिल दाखल केले. मंचाकडुन अपेक्षित मदतीमध्ये (पान क्रमांक ४)

१) ऑक्टोबर २०१७ मध्ये जास्त रक्कम रुपये १०५५ चे क्रेडीट देणे.

२) देयकातील त्रुटी व चुका दुरुस्त करुन शुन्य युनिटचे देयक देणे.

३) बँकेतील शिल्लक युनिट प्रमाणे सुधारीत करणे.

४) (-) रकमांचे क्रेडीट देणे.

५) खर्चापोटी रुपये ८०० व मानसिक त्रास / मनस्तापाबद्दल रुपये १०,०००/- देण्याचे आदेश व्हावेत अशी मागणी केली.

४) अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता, श्री. के. एन. जमदाडे, गारखेडा उपविभाग यांनी दिनांक १०.०९.२०१८ रोजीच्या निवेदनामध्ये (पान क्रमांक ५६) अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, शहर मंडल, औरंगाबाद यांनी पारित केलेल्या आदेशाप्रमाणे आक्टोबर २०१७ ते मार्च २०१८ पासून सुधारीत बील दुरुस्तीसाठी सिस्टीम मध्ये आवश्यक ती नोंद घेऊन सक्षम अधिकारी यांचेकडुन मंजूरी घेण्यात येईल असे म्हटले.

५) अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता, श्री. के. एन. जमदाडे, गारखेडा उपविभाग यांनी दिनांक १८.०९.२०१८ रोजीच्या पूरवणी निवेदनामध्ये (पान क्रमांक ५७) म्हटले की, ग्राहाकचे ऑक्टोबर २०१७ मध्ये सोलर सिस्टीम बसविण्यापुर्वीचे जुने मीटरचे १५० युनिट शिल्लक आहेत. ग्राहकाने भरलेले पैसे यांचे (Adjustment) घेण्यात येईल. तसेच शिल्लक युनिट (बँक युनिट बॅलन्स) चे ग्राहकास क्रेडीट देण्यात येईल. मार्च २०१८ पर्यंत ग्राहकाचे ८९२ युनिटचे बँक बॅलन्स मध्ये दिसून येतात. एप्रिल २०१८ ते ऑगस्ट २०१८

पर्यंत बँक बॅलन्स युनिट असल्याने ग्राहकास ''0'' युनिटची बिले दिलेली आहेत. अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता श्री. जमदाडे यांनी दिनांक २५.०९.२०१८ रोजीच्या पूरवणी निवेदनामध्ये (पान क्रमांक ५९) जुने मीटरचे अंतिम वाचन (Final Reading) ३१२६१ युनिट असून ग्राहकाचे बील ३११११ युनिट पर्यंत झालेले असल्याने १५० युनिट हे आकारणी करण्याचे शिल्लक असल्याचे म्हटले. त्या करीता Meter Replacement Report (पान क्रमांक ६०) जोडण्यात आला आहे. त्यामध्ये जूने मीटर क्रमांक ७१४४६७ HPL make कंपनीचे रिडींग ३१२६१ दर्शवित आहे. ग्राहकाचा नोव्हेंबर २०१७ ते मार्च २०१८ पर्यंतचा नविन मीटर HPL make क्रमांक ३८९३५०१४ चा MRI Report (पान क्रमांक ६१, ६२) जोडण्यात आला. त्यामध्ये दिनांक २१.०३.२०१८ रोजीच्या डाटा मध्ये Import Reading १४७५ युनिट आहते व Export Reading २४५१ युनिट दर्शविले आहेत. ग्राहकाचे नेहमीच्या रिडींग पध्दतीनुसार दिनांक १७.०३.२०१८ रोजी रिडींग घेण्यात आले असून बिलामध्ये Reading १३१० युनिट दर्शविले आहेत. ग्राहकाच्या नोंदीनुसार दिनांक १७.०३.२०१८ रोजी Import Reading १३१३ युनिट व Export Reading २२०५ युनिट आहेत. वरील MRI Data, Reading व ग्राहकाच्या नोंदी वरुन दिनांक १७.०३.२०१८ रोजीचे Import Reading १३१३ युनिट व Export Reading २२०५ युनिट गृहित धरुन ग्राहकाचे दिनांक १७.०३.२०१८ पर्यंत बँक बॅलन्स ८९२ युनिट येतात व ते संयुक्तीक असल्याचे म्हटले.

६) एपिल २०१८ ते ऑगस्ट २०१८ पर्यंत ग्राहकास शुन्य युनिटचे बील दिले असून सुरक्षा ठेवीवरील व्याजाचे पुढील महिन्यामध्ये समायोजन करण्यात येईल असे म्हटले.

७) अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता, गारखेडा उपविभाग यांनी वरील प्रमाणे प्रस्तावित बील दुरुस्तीचे Proposal दिनांक १६.१०.२०१८ रोजी सादर केले असून (पान क्रमांक ६४) त्यामध्ये ८९२ युनिटचे क्रेडीट ग्राहकाने भरलेलल्या रकमेचे क्रेडीट रुपये २०२०/- मधुन १५० युनिटची आकारणी, स्थिर आकाराची आकारणी वजा करुन रुपये ३८७८/- ग्राहकास प्रत्यक्षात क्रेडीट देण्यात येणार असल्याचे म्हटले.

८) तक्रारदाराने या प्रस्तावित बील दुरुस्ती प्रपोजलला दिनांक १६.१०.२०१८ रोजी मान्यता दिली असून, एप्रिल २०१८ पासून बिले विना विलंब आकार व विना व्याज देण्यात यावीत अशी मागणी केली.

९) वरील प्रमाणे अर्जदार व गैरअर्जदार यांनी सादर केलेले दस्तऐवज, सुनावणी दरम्यान सादर केलेले म्हणणे यांचा विचार करता मंच खालील प्रमाणे निष्कर्ष काढत आहे.

| **अ.क्र.** | **मुद्दा** | **निष्कर्ष** |
|---|---|---|
| १) | ग्राहकास ऑक्टोबर २०१७ पासून चुकीची म्हणजे सोलर रुफ टॉप बसविल्यानंतर क्रेडीट युनिटचा विचार न करता चुकीची बिले दिली आहेत का ? | होय. |
| २) | ग्राहकास ऑक्टोबर २०१७ मध्ये भरलेल्या रकमेचे तसेच बँक युनिट क्रेडीट देण योग्य आहे का ? | अंशतः होय |
| ३) | ग्राहकाच्या सेवेमध्ये, बिल दुरुस्ती करण्यामध्ये त्रुटी राहील्यात का ? | होय |
| ४) | अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष यांचा आदेश रद्द करण्यात येत आहे का ? | अंशतः होय |
| ५) | तक्रारदारास खर्चापोटी रुपये ८००/- व मानसिक त्रासाबद्दल रुपये १०,०००/- देणे योग्य आहे का? | अंशतः होय<br>केसचा खर्च रुपये ५००/- व रुपये १०००/- मानसिक त्रासाबद्दल योग्य वाटते. |
| ६) | आदेश ? | सोबत प्रमाणे |

## कारणे

१०) **मुद्दा क्रमांक १ :-** तक्रारदाराचे दिनांक १४.१०.२०१८ रोजी रुफ टॉप सोलर मीटर बसविण्यात आले (पान क्रमांक-७). ग्राहकाचा जुना मीटर क्रमांक HPL make नं. ००७१४४६७ असा होता, त्याचे अंतिम रिडींग ३१२६१ KWH असे होते. ग्राहकाचे नविन मिटर HPL make व नं. ३८९३५०१४ असा असुन त्याचे सुरुवातीचे रिडींग ०००१ KWH दिसून येते. ग्राहकास ऑक्टोबर २०१७ चे बिलामध्ये मागील वाचन ३११११ दर्शवुन व चालु रिडींग (पान क्रमांक ४१) MET-CH असे दर्शवुन सरासरी २७३ युनिटचे बील दिले हे चुकीचे दिसते. वास्तविक जुने मीटरचे (३१२६२-३११११) = १५० युनिट व नविन मीटरचे Import रिडींग - Export रिडींग प्रमाणे बिले देणे योग्य होते. नोव्हेंबर २०१७ या महिन्यामध्ये चालु रिडींग ६८६ व मागिल रिडींग १ दर्शवुन ६८२ युनिट व समा. युनिट १५० दर्शवुन ८३२ युनिटचे दोन महिन्यांकरीता बील दिले. परंतु Export रिडींग गृहित धरले नाही, त्यामुळे हे बील चुकीचे आहे. त्यांनतर मार्च २०१८ पर्यंत वीज बील ''०'' युनिट वापराची दिली. परंतु प्रत्यक्षात ग्राहकाचे १३ ऑक्टोबर २०१७ पासून Export युनिटचे योग्य समायोजन केल्याचे दिसून येत नाही. त्यामुळे ग्राहकाने दिनांक ११ ऑक्टोबर २०१७ रोजी रुपये २०३५/- व ९ नोव्हेंबर २०१७ रोजी रुपये २०२०/- भरुनही जानेवारी २०१८ अखेर सीपीएलवर रुपये ५२२०/- थकबाकी दिसते (पान क्रमांक ६६), सीपीएल वरील नोंदीनुसार फेब्रुवारी २०१८ मध्ये ॲडजस्टमेंट म्हणुन रुपये ५५२०/- वजा करण्यात आले. परंतु गैरअर्जदार यांनी त्यांचे स्पष्टीकरण सादर केले नाही. पुन्हा एप्रिल २०१८ पासून ऑगस्ट २०१८ पर्यंत महिना प्रमाणे त्यामधील Import व Export रिडींगचा विचार करुन बील देणे आवश्यक होते. मागील ऑक्टोबर २०१७ ते मार्च २०१८ पर्यंत योग्य दुरुस्ती न घेतल्याने पुढील बिलामध्ये चुकीची थकबाकी दर्शविली गेली. MRI Data पाहता ग्राहकास नोव्हेंबर २०१७ ते मार्च १८ मध्ये महिन्याचा Import रिडींग वापर व Export रिडींग वापर याचा हिशोब करुन ''०'' युनिट वापराची बिले देणे योग्य होते. तसेच ऑक्टोबर २०१७ मध्ये सोलार रुफ टॉप च्या आधी जुन्या मीटरवरील १५० युनिटची

आकारणी करावयास हवी होती. एप्रिल २०१८ पासून प्रत्येक महिन्याचे Import व Export रिडींग यांचा हिशोब करुन बिले द्यायला हवी होती. परंतु ऑक्टोबर २०१७ पासून योग्य बिले दिली नाहीत. त्यामुळे मुद्दा क्रमांक १ चे उत्तर **होय** असे नोंदविण्यात येत आहे.

११) **<u>मुद्दा क्रमांक २</u> :-** ग्राहकाने आक्टोबर २०१७ चे बिलाचे दिनांक ०९ नोव्हेंबर २०१७ ला भरलेले रुपये २०२०/- रकमेचे योग्य समायोजन करणे आवश्यक आहे. ग्राहकाचे मार्च २०१८ अखेर झालेले बँक युनिट ८७२ गैरअर्जदार यांनी मान्य केले आहेत. तसेच २१ मार्च २०१७ रोजी भरलेले रुपये ६०/- चे नियमाप्रमाणे क्रेडीट देणे आवश्यक आहे. ग्राहकास जुन्या मिटरवरील शिल्लक १५० युनिटची ऑक्टोबर २०१७ मध्ये आकारणी करुन नोव्हेंबर २०१७ मध्ये जादा भरलेल्या रकमेचे क्रेडीट देणे आवश्यक आहे. फेब्रुवारी २०१८ मध्ये दिलेल्या क्रेडीट रुपये ५२२०/- चे अंतिम बिलाच्या वेळी योग्य समायोजन करणे आवश्यक आहे. वरील सर्व बाबी पुर्ण करणे आवश्यक आहे. त्यामुळे मुद्दा क्रमांक २ चे उत्तर इतर आवश्यक Adjustment सह **अंशतः होय** असे नोदविण्यात येत आहे.

१२) **<u>मुद्दा क्रमांक ३</u> :-** तक्रारदाराचे बील दुरुस्तीसाठी सोलर रुफ टॉप मीटर मधील Export रिडींग गृहित धरुन योग्य बील आकारणी करावी, या करीता गैरअर्जदार यांना वेळोवेळी दिनांक ०५.१२.२०१७, ०१.०१.२०१८, ०१.०२.२०१८ व ०३.०४.२०१८ रोजी अर्ज केले. तसेच तक्रारदारास दिनांक ०६.०६.२०१८ रोजी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष यांचेकडे अर्ज करावा लागला, परंतु योग्य बील दुरुस्ती झाली नाही. त्यामुळे ग्राहकास ऑक्टोबर २०१७ पासून योग्य रकमेची बिले मिळाली नाहीत. त्यामुळे ग्राहकाच्या वीज बील सेवेमध्ये त्रुटी राहिल्याचे दिसुन येते. त्यामुळे मुद्दा क्रमांक ३ चे उत्तर **होय** असे नोंदविण्यात येत आहे.

१३) **<u>मुद्दा क्रमांक ४</u> :-** अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, शहर मंडल, औरंगाबाद यांच्या आदेशामधील "ऑक्टोबर २०१७ ते मार्च २०१८ या कालावधीमध्ये शुन्य युनिटचे बील देण्यात यावे." या मध्ये बदल करुन दिनांक १३.१०.२०१७ मध्ये सोलार रुफ टॉप बसविण्या अगोदर HPL make जुने मीटर क्रमांक नं. ००७१४४६७ वरील शिंल्लक १५०

युनिटची ऑक्टोबर २०१७ मध्ये आकारणी करावी. नोव्हेबर २०१७ ते मार्च २०१८ पर्यंत महिना निहाय Import युनिट Export पेक्षा जास्त असल्याने "0" युनिटची आकारणी करुन नियमाप्रमाणे इतर चार्जेससह बील देण्यात यावे. ग्राहकाचे बँक युनिट हे MRI Data, ग्राहकाचे रिडींग व बिलावरील रिडींग याचा विचार करता अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष यांचे आदेशाप्रमाणे ७४३ युनिट बँक क्रेडिट द्यावे ऐवजी ८९२ युनिटचे मार्च २०१८ महिन्यामध्ये क्रेडीट देणे योग्य वाटते. सदर फेरबदल आवश्यक आहे. त्यामुळे मुद्दा क्रमांक ४ चे उत्तर **होय** असे नोंदविण्यात येत आहे.

१४) **मुद्दा क्रमांक ५ :-** तक्रारदारास गैरअर्जदार यांचेकडे वारंवार तक्रार अर्ज द्यावे लागले. गैरअर्जदार यांनी वेळेत बील दुरुस्ती घेतलेली नाही. त्यामुळे चुकीची वीज बिले देण्यात आली. या सर्व बाबींचा विचार करुन ग्राहकास दाव्याचा खर्च रुपये ५००/- व मानसिक त्रासापोटी रुपये १०००/- देणे योग्य वाटते. त्यामुळे मुद्दा क्रमांक ५ चे उत्तर **अंशतः होय** असे नोदविण्यात येत आहे.

वरील सर्व कारणांचा विचार करुन खालील प्रमाणे आदेश देण्यात येत आहे.

## आदेश

१) तक्रारदाराचा अर्ज खालील प्रमाणे अंशतः मंजूर करण्यात येत आहे.

२) अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाचा निकाल रद्द करण्यात येऊन त्या ऐवजी खालील प्रमाणे आदेश देण्यात येत आहे.

३) तक्रारदारास ऑक्टोबर २०१७ मध्ये जूने मिटरचे १५० युनिट व नोव्हेंबर २०१७ ते मार्च २०१८ पर्यंतची "0" युनिटची बिले देण्यात यावीत.

४) ग्राहकाने ऑक्टोबर २०१७ चे बिलाचे दिनांक ०९ नोव्हेंबर २०१७ मध्ये भरलेले रुपये २०२०/-, तसेच मार्च २०१८ मध्ये भरलेले रुपये ६०/- चे योग्य समायोजन करावे. तक्रारदार यांना फेब्रुवारी २०१८ मध्ये क्रेडीट केलेले रुपये ५२२०/- रकमेचे योग्य समायोजन करुन अंतिम क्रेडीट देण्यात यावे.

५) एप्रिल २०१८ ते सप्टेबर २०१८ पर्यंत महिना निहाय Import व Export युनिट प्रमाणे बील आकारण्यात यावे. तसेच ग्राहकाने वेळोवेळी भरलेल्या रकमेचे योग्य समायोजन करावे.

६) तक्रारदारास मानसिक व शारिरिक त्रासाबाबत नुकसान भरपाई रुपये १०००/- व दाव्याचा खर्च रुपये ५००/- देण्यात यावा.

७) केलेल्या कार्यवाहीचा अहवाल या कार्यालयास ३० दिवसांमध्ये देण्यात यावा.

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