ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच

(विद्युत कायदा, २००३ अंतर्गत कलम ४२ (५) अन्वये स्थापित)

महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित

जळगाव परिमंडळ

दुरध्वनी क्र. ०२५७ – २२७३००४
Email :-cgrfjalgaonzone@gmail.com
cejalgaon@mahadiscom.in.
cgrfjalgaon@mahadiscom.in

ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच
जुनी एम.आय.डी.सी.
महावितरण विश्राम गृहाजवळ,
अजिंठा चौफुली , जळगाव ४२५ ००३

जा.क्र: स.स./ग्रागानिमं/जप/ज.मं./पाचोरा/०२–२०१७–१८/ No 0 0065 दिनांक: – 6 SEP 2017

(रजिष्टर पोच व्दारे)

गाऱ्हाणे दाखल दिनांक: ०२/०८/२०१७
निकाल दिनांक : ०६/०९/२०१७

प्रति,

१. श्रीमती छगनीबाई ताराचंद बोथरा.
रंगार गल्ली, पाचोरा, ४२४२०१
मु.पो.ता.पाचोरा. जि.जळगाव
(ग्राहक क्र. १२२५१८८८८७२१) } तक्रारदार

२. नोडल अधिकारी तथा कार्यकारी अभियंता,
म.रा.वि.वितरण कंपनी.मर्या.
विद्युत भवन, मंडळ कार्यालय, जळगाव.

३. कार्यकारी अभियंता,
म.रा.वि.वितरण.कंपनी.मर्या.
विभागिय कार्यालय,पाचोरा. } विज वितरण कंपनी

निर्णयपत्र

श्रीमती छगनीबाई ताराचंद बोथरा, रंगार गल्ली, पाचोरा मु.पो.ता.पाचोरा. जि.जळगाव हे विज वितरण कंपनीच्या घरगुती प्रवर्गातील ग्राहक आहेत. त्यांना विद्युत वितरण कंपनीने मीटर फास्ट असल्यामुळे माहे ऑगस्ट २०१६ ते ऑक्टोबर २०१६ चे बील जास्त आले आहे तरी सदर कालावधीची बिले ही मागील सरासरी व नवीन मिटर वापराप्रमाणे बील दुरूस्त करून मिळण्याबाबत योग्य ती कार्यवाही होवुन न्याय मिळण्याविषयी महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनीच्या अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाकडे तक्रार दाखल केली. मात्र अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाकडुन दिलेला निकाल त्यांना मान्य नसल्याने ग्राहकाने आपले गाऱ्हाणे अनुसुची 'अ' मध्ये मंचाकडे सादर केले. ते मंचाकडे आवक क्रमांक ६५ अन्वये दि. ०२.०८.२०१७ रोजी नोंदविण्यात आले.

मंचाचे सदस्य–सचिव व सदस्य यांनी आपसात सल्लामसलत करून हे प्रकरण सुनावणीस घेण्याचा निर्णय घेण्यात आला. गाऱ्हाणे अर्जाची सुनावणी मंचाच्या कार्यालयात दि.३०.०८.२०१७ रोजी स. ११.०० वाजता निश्चित करण्यात आली. या संबंधीची सुचना तक्रारदार ग्राहक व वितरण कंपनीच्या संबंधीत अधिकाऱ्याना दि.०८.०८.२०१७ रोजीच्या पत्रान्वये देण्यात आली. याच पत्रासोबत तक्रार अर्जाची प्रत नोडल अधिकारी, जळगाव मंडळ कार्यालय, जळगाव व कार्यकारी अभियंता,पाचोरा विभाग यांना देवुन तक्रार अर्जानुसार मुद्देनिहाय अभिप्राय १५ दिवसाच्या आत मंचाकडे सादर करण्याबाबत व त्याची प्रत ग्राहकाला पोचविण्याबाबत सुचित करण्यात आले.

सुनावणीस विद्युत वितरण कंपनीच्या जळगाव प्रविभाग कार्यालयाकडुन उपकार्यकारी अभियंता श्री आर.एफ. पवार, तसेच पाचोरा–२ उपविभागीय कार्यालयाकडुन अति.कार्यकारी अभियंता श्री.पी.डी. मोरे, हे उपस्थित होते. तर ग्राहकाच्या वतीने त्यांचे प्रतिनिधी म्हणुन श्री दिपचंद मिश्रीलाल जैन हे उपस्थित होते. मंचाचे अध्यक्ष श्री.सुरेश वाघ यांचा कार्यकाल संपलेला असल्यामुळे त्यांची जागा रिक्त आहे. मात्र दोन सदस्य हजर असल्याने महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल), विनियम २००६ मधील विनियम ५.२ नुसार गणपूर्ती होत असल्याने सुनावणी घेण्यात आली.

ग्राहकाचे थोडक्यात म्हणणेः

ग्राहकाचे पाचोरा येथे रंगारगल्लीत घरगुती वीज वापरण्याचे कनेक्शन असुन त्यांचा वीज ग्राहक क्र. १२२५१८८८७२१ पाचोरा असा आहे. मात्र माहे ऑगस्ट २०१६ ते ऑक्टोबर २०१६ मध्ये अनुक्रमे ८५८, २९५,२०७,युनीटची आकारणीचे बील मिळाले ते अवास्तव व चुकीचे असलेमुळे मी अति. कार्यकारी अभियंता महावितरण कं पाचोरा यांचे कडे बील दुरूस्ती संबंधी वेळोवेळी अर्ज केले होते. कारण माझे सुरवातीपासुन सरासरी वापर ३० ते ३५ युनिट आहे. सदरहु चुकीची आकारणी दुरूस्ती न करून देता त्यांनी मला रू.६०००/– चे बील भरण्याचे सांगितले व मीटर तपासणी फी. रू.१५०/– तक्रार कायम ठेवुन भरण्यास सांगितले व बिल दिले. त्याप्रमाणे मी दि. १६.११.२०१६ रोजी पा.क्र. ३८०५८५९ अन्वये रू.६०००/– व मीटर तपासणी फी रू.१५०/– दि.०५.१२.२०१६ रोजी पा.क्र. १२०९५५२ अन्वये भरले त्याप्रमाणे दि.०६.१२.२०१६ रोजी मीटर तपासण्यात आले त्याप्रमाणे मीटर ॲबनॉरर्मल फास्ट असल्याचा रिपोर्ट EE(M) पाचोरा विभागिय अधिकारी यांनी दिला देखील कार्यकारी अभियंता उपविभागीय कार्यालय पाचोरा–२ यांची बील योग्य रित्या दुरूस्त करून मी भरलेली ज्यादा रक्कम परत मिळणेसाठी अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष मंडळ कार्यालय जळगाव यांचे कडे ०१.०४.२०१७ रोजी तक्रार दाखल केली व त्याची सुनावणी दि.११.०५.२०१७ रोजी मी हजर राहुन माझी बाजु मांडली त्यावेळी मी लेखी निवेदन दिले. त्याची प्रत सोबत जोडली आहे. व अति. कार्यकारी अभियंता यांनी पत्र क्र.५११५ दि.०९.०५.२०१७ अन्वये मॅन्युअल बी–८० शीट प्रमाणे रू.४४९९.४४ कमी करून दिले असे कळविले. सदरहु दुरूस्ती ही देखील नियमाप्रमाणे बरोबर नसल्यामुळे मी त्यांना १६.०५.२०१७ व ०५.०६.२०१७ रोजी अर्जाव्दारे कळविले सोबत त्याची प्रत जोडली आहे.

अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण अधिकारी मंडळ कार्यालय जळगाव यांनी २०.०७.२०१७ रोजी पत्र क्र. ००४३२३ अन्वये सदरहु तक्रारीचे निकालपत्र मला २५.०७.२०१७ रोजी मिळाले त्याची सोबत जोडली आहे.

माझ्या अर्जाप्रमाणे बी–८० मध्ये ऑगस्ट ते ऑक्टोबर ३ महिन्याची आकारणी १८० युनिटची केली ती चुकीची आहे. मला सरासरी आकारणीप्रमाणे साधारण ९० युनिटची आकारणी करावयाची असल्यामुळे तसेच ज्यादा भरलेली रक्कम त्यावरील १२ % प्रमाणे व्याज मीटर तपासणी फी परत करीत नसल्यामुळे मात्र आपणाकडे अपील दाखल करावे लागत आहे. माझे अपील हे नियमानुसार व मुदतीत असल्यामुळे ते दाखल करून माझ्या न्याय मागण्या खालील प्रमाणे मंजुर करण्यात याव्या ही विनंती.

ग्राहकाच्या मागण्या :

1. माहे ऑगस्ट ते ऑक्टोबरची आकारणी ही १८० युनिट ऐवजी ९० युनिटची करण्यात यावी व <u>५८.८३ + ५८.८३</u> व्याज कमी करण्यात यावे.
2. उर्वरीत मी भरलेले रू.६०००/–पैकीची रक्कम मला १२% व्याज सुट परत करण्यात यावे तसेच मीटर सदोष असल्यामुळे व त्याची जबाबदारी विदयुत कं असलेले रू.१५०/– चा भुर्दंड मला कशासाठी ती परत मिळावी.
3. माझी कुठलीही चुक नसतांना मला वृध्दावस्थेत मानसिक, आर्थिक, शारिरीक त्रास सहन करावा लागला त्याबददल नुकसान भरपाई व योग्य न्यायीक मागण्या मंजुर कराव्या ही विनंती.

   तरी महाशयांना नम्र निवेदन की, माझे वरील कथन हे सत्य असुन वरील मागण्या मंजुर करायचा आदेश व्हावा ही विनंती.

<u>सुनावणीच्या दिवशी म्हणजेच दि. ३०.०८.२०१७ रोजीचे ग्राहाकाने सादर केलेले निवेदन :–</u>

माझे माहे ऑगस्ट २०१६ ते ऑक्टोबर २०१६ मध्ये अनुक्रमे ८५८, २९५, २०७ युनीटच्या आकारणीचे बील मिळाले ते चुकीचे व अवास्तव असल्यामुळे मी रीतसर अति. का.अ. उपविभाग पाचोरा यांच्या कडे रीतसर वेळोवेळी अर्ज देवुनही व मीटर ॲबनॉरर्मल फास्ट असल्यामुळे मागील सरासरी वापरामुळे आकारणी न करता. ऑगस्ट २०१६ ते ऑक्टोबर २०१६,१८० युनीटची आकारणी व व्याजाचे रू. ५८ रू.८३ पैसे कुठल्या आधारावर केली हयाचा काहीच खुलासा आजपावेतो केलेला नाही. मी १६.११.१६. रोजी पा.क्र. ४८०५८५९ अन्वये रू. ६०००/– व मीटर तपासणी फी १५०/– रू दि.०५.१२.२०१६ रोजी पावती क्र. १२०१५५२ अन्वये भरले आहे. तरी योग्य ती आकारणी करून बाकीची रक्कम परत मिळण्याचा आदेश व्हावा. तसेच जास्त भरलेल्या रककमेवर शे. १२% हया दराने नुकसान भरपाई व मीटर सदोष असल्यामुळे मीटर टेस्टींग फी १५० व मला बिनाकारण झालेल्या आर्थिक,मानसीक त्रासाबददल योग्य ते हिताचे आदेश व्हावे ही विनंती माझ्या वतीने माझा मुलगा (श्री दिपचंद मिश्रीलाल जैन)हयांना चौकशीस राहण्याचा अधिकार देत आहे.

वितरण कंपनीची बाजुः

वितरण कंपनीचे संबंधीत कार्यकारी अभियंता,विभागिय कार्यालय, पाचोरा यांनी पत्र क्र. २४४५ दि. २४.०८.२०१७ अन्वये व नोडल अधिकारी तथा कार्यकारी अभियंता जळगाव मंडळ, यांनी त्यांचे पत्र क्र. ४९९६ दि.३०.०८.२०१७ व इतर पत्रव्यवहार मंचापुढे सादर केला .

नोडल अधिकारी तथा कार्यकारी अभियंता जळगाव मंडळ, यांचे दि. ३०.०८.२०१७ चे पत्रानुसार :

१. तक्रारदार ग्राहक श्रीमती. छगणीबाई ताराचंद बोथरा तर्फे श्री दिपचंद मिश्रीलाल जैन ग्रा.क्र. १२२५१८८८७२१ यांनी विदयुत बिले जास्त येत असल्याची तक्रार अंतर्गत ग्राहक निवारण कक्षाकडे दि.०१.०४.२०१७ रोजी दाखल केली होती त्यानुसार सदर तक्रारीची सुनावणी घेण्यात आली होती. तक्रारदार ग्राहक यांचे म्हणणे ऐकुण घेतल्यानंतर खालील निष्कर्ष नोंदविले व कार्यवाहीचे निर्देश दिले होते.
२. तक्रारदार ग्राहक यांनी विदयुत बील दुरूस्तीकरीता महावितरण कंपनीकडे वारंवार अर्ज केलेले होते. तसेच सदर ग्राहकाचे मिटर त्यांचे मागणीनुसार टेस्ट करण्याकरीता मिटर टेस्ट लॅब कडे पाठविण्यात आले होते. संबंधीताने ग्राहकाने वारंवार भेटल्यानंतर मिटर रिपोर्ट दाखल केला त्याबाबत संबंधीतावर कार्यवाही करण्याकरीता सुचित करण्यात आलेले आहे. व ग्राहकाचे बिल दुरूस्त करण्याचे निर्देश देण्यात आलेले आहेत. सबब अंतर्गत ग्राहक निवारण कक्षाने सुचविलेल्या कार्यवाही नुसार व महावितरणच्या प्रचलित नियमानुसार ग्राहकाचे बिल दुरूस्त करून देण्यात आलेले आहे. त्यामुळे ग्राहकाने दाखल केलेली तक्रार योग्य नाही.

कार्यकारी अभियंता,विभागिय कार्यालय पाचोरा यांचे पत्र क्र. २४४५ दि. २४.०८.२०१७ चे पत्रातील अतिरीक्त कार्यकारी अभियंता पाचोरा उपविभागयांचे पत्र क्र. ००८४२ दि.२४.०८.२०१७ नुसार

1. सदरील ग्राहकाने दि.२९.११.२०१६ रोजी केलेल्या अर्जानुसार सदर ग्राहकाचे मीटर तपासणीसाठी पाठविण्यात आले. परंतु मीटर तपासणी कक्षाकडुन कोणत्याही प्रकारचा अहवाल प्राप्त न झाल्यामुळे व सदर ग्राहकांचे विनंती अर्ज दि.२७.१२.२०१६ व सहाय्यक अभियंता यांचे अहवालानुसार सदर ग्राहकास माहे नोव्हेंबर –२०१५ ते ऑगस्ट १६ व माहे सप्टेंबर –१६ ते ऑक्टोबर –१६ या बारा महिन्याचे कालावधीतील युनिट विभागणी तत्वानुसार वीज बील दुरूस्ती करून देण्यात आली. व त्यानंतर सदर ग्राहकास केलेली वीज बील दुरूस्ती मंजुर नसल्याने सदर ग्राहकाने मीटर तपासणी कक्षातुन स्वतः व्यक्तीश मीटर तपासणीची दुय्यम प्रत या कार्यालयास आणुन दिली माहे नोव्हेंबर–२०१५ ऑगस्ट –२०१६ व माहे सप्टेंबर –२०१६ ते ऑक्टोबर –२०१६ पर्यंतची वीज बिल दुरूस्ती त्या आधीच केलेली असल्याकारणास्तव B-80 सिस्टीम मध्ये तांत्रिक कारणास्तव फीड करता येत नसल्यामुळे परंतु, सदर ग्राहकाच्या तक्रारी अर्ज दि.०६.१२.२०१७ नुसार B-80 सिस्टीम मध्ये माहे ऑगस्ट २०१६ च त्या आधीचा कालावधी स्विकारत नसल्याकारणाने संबंधीत कर्मचाऱ्याने कार्यालयीन टिपण्णी नुसार MANUAL B-80 शिट तयार करून रू ४४९९.४४ कमी करण्यात आली आहे. सदरील दुरूस्तीची रक्कम एप्रील २०१७ च्या वीज बिलात कमी करून देण्यात आलेली आहे. व या बाबत संबंधीत ग्राहकास प्रत्यक्ष अवगत करण्यात आलेले आहे.

अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाची कार्यवाहीः :-

अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, जळगाव मंडल, कार्यालय येथे तक्रारीची दि. ११.०५.२०१७ रोजी सुनावणी होऊन दि. २०/०७/२०१७ च्या पत्रान्वये रोजी पुढीलप्रमाणे निर्णय देण्यात आलाः

१. महावितरणने संबंधीत ग्राहकास त्वरीत ग्राहाकाच्या रिडींगनुसार विदयुत बिले दयावे.
२. सदरची तक्रार निकाली काढण्यात येत आहे.

मंचाचे निष्कर्ष :

१. सदर तक्रारीचा विषय ग्राहकास ऑगस्ट–२०१६ ते ऑक्टोबर –२०१६ या तीन महिन्याच्या कालावधी मध्ये अवास्तव वीज बील मिळाले बाबतचा आहे.
२. मीटर तपासणी अहवालामध्ये सदर मीटर ६०० टक्के अपसामान्य (ॲबनॉर्मल) आलेले आहे. सदर अहवालानुसार विज वितरण कंपनीने या तीन महिन्याच्या बिलात दुरूस्ती करून दिलेली आहे. तरी सदर दुरूस्ती ग्राहकास मान्य नाही.

३. गाऱ्हाण्यातील कागदपत्रे , सीपीएल बघता महाराष्ट्र विदयुत वितरण कंमनीने केलेली दुरूस्ती योग्य नाही. सदर दुरूस्ती ही महाराष्ट्र विदयुत नियामक आयोग विनीयम–२००५ च्या १५.४.१ नुसार करणे गरजेचे होते. त्यानुसार सदर बील करून देण्यात यावे.
४. ग्राहकाने ऑगस्ट २०१६ ते ऑक्टोबर २०१६ चे रू ६०००/– अवाजवी वीजदेयक तक्रार कायम ठेवुन भरलेले आहे. सदर बील दुरूस्ती नंतर येणारी उर्वरीत रक्कम व त्यावर १२ टक्के व्याज मिळावे अशी ग्राहकाची मागणी आहे. याबाबत वीज अधिनियम –२००३, मधील ६२.६ नुसार वीज देयक दुरूस्त करून दुरूस्त केलेल्या बीलांची रक्कम वजावट करून उर्वरीत रक्कमेवर रिजर्व बँकेच्या नियमानुसार व्याज अदा करण्यात यावे.
५. ग्राहकाने वीज मीटर तपासणीसाठी रू १५०/– भरलेले आहे. व मंचासमोर वीज मीटर तपासणी अहवाल सादर केलेला आहे. या अहवालात मीटर ६०० टक्के जास्त जोरात (फास्ट) फिरत असल्याचे नमुद केले आहे. ग्राहकाने भरलेली मीटर तपासणी फी रक्कम रू. १५०/– ही मीटर सदोष असल्याने सदर रक्कम परत मिळावी अशी मागणी केली आहे. याबाबत महाराष्ट्र विदयुत नियामक आयोग विनीयम–२००५ मधील १४.४.४ च्या तरतुदीनुसार सदर मीटर तपासणी रक्कम रू. १५०/– ग्राहकास परत करण्यात यावी असे मंचाचे मत आहे.

ग्राहकाचे प्रतिनिवेदन , विद्युत वितरण कंपनीचा खुलासा व सादर करण्यात आलेली कागदपत्रे या सर्व बाबींचा विचार करून मंच या प्रकरणी खालील प्रमाणे निर्णय देत आहे.

निर्णय

१. ग्राहकास ऑगस्ट २०१६ ते ऑक्टोबर २०१६ या कालावधीमधील अवास्तव बील महाराष्ट्र विदयुत नियामक आयोग विनीयम–२००५ च्या १५.४.१ नुसार दुरूस्त करण्यात यावे.
२. ऑगस्ट २०१६ ते ऑक्टोबर २०१६ चे दुरूस्तीनंतरचे बील तक्रार कायम ठेवुन भरलेल्या रक्कमेतुन वजा जाता उर्वरीत रक्कम व व्याज ही वीज अधिनियम –२००३, मधील ६२.६ च्या तरतुदीनुसार रिजर्व बँकेच्या दराप्रमाणे अदा करण्यात यावी.
३. ग्राहकाने वीज मीटर तपासणी करीता भरलेली रक्कम रू.१५०/– महाराष्ट्र विदयुत नियामक आयोग विनीयम–२००५ मधील १४.४.४ नुसार ग्राहकास परत करण्यात यावी. असे मंच निर्देशीत करीत आहे.
४. महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल), विनियम २००६ मधील विनियम क्र. ६.१२ नुसार नोडल अधिकारी यांनी या आदेशाच्या पूर्ततेचा व आदेशातील दखल पात्र निष्कर्ष यांवरील कारवाईचा अहवाल मंचाकडे एक महिन्यात सादर करावा.
५. निर्देशित कालावधीत वितरण कंपनीने या आदेशाची अमंलबजावणी न केल्यास म.वि.नि.आ. (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल), विनियम २००६ मधील नियम क्र. २२ अन्वये तक्रारदार महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोगाकडे दाद मागू शकतात.
६. या निर्णया विरुध्द तक्रारदार यांना अपील करावयाचे असल्यास, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल), विनियम २००६ मधील नियम क्र. १७.२ नुसार मा. विद्युत लोकपाल यांचेकडे , (व्दारा – महाराष्ट्र वीज नियामक आयोग, ६०६ "केशवा" बंगला, बांद्रा कॉम्पलेक्स (पुर्व) मुंबई– ४०००५१) येथे या आदेशाच्या दिनांकापासून ६० दिवसाच्या आत ते अपील करु शकतात.

—सही—
धनंजय किसन मोहोड
सदस्य-सचिव तथा कार्यकारी अभियंता

—सही—
चंद्रकांत मोहन येशीराव
सदस्य.

प्रत माहितीसाठी व योग्य त्या कार्यवाहीसाठी अग्रेषितः
१. मुख्य अभियंता, म.रा.वि.वि.कं.(मर्या.),विद्युत भवन, परिमंडळ कार्यालय, जळगांव
२. अधिक्षक अभियंता म.रा.वि.वि.कं.(मर्या.) मंडळ कार्यालय,जळगांव

सदस्य-सचिव/कार्यकारी अभियंता
म. रा. विद्य वितरण कंपनी मर्यादित
ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच
जळगाव परिमंडळ, जळगांव