

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

**प्रकरण क्र. सीजीआरएफ/एझेड/शहर /६९७/२०१८/३७
(नोदणी क्रमांक २०१८१०००१५)**

तक्रार दाखल दिनांक :- ०९.१०.२०१८
निकाल दिनांक :- ११.१२.२०१८

श्री. मनोहर भिमराज पठारे, तक्रारदार
से. क्र. ५६/१, प्लॉट नं. ३८,
सुरभी नगर, साईराज नगर,
औरंगाबाद ४३१००१.
(ग्राहक क्रमांक ४९००१९०४९८१४)

विरुध्द

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

अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता,
संवसु उपविभाग, चिकलठाणा.

तक्रारदार : श्री. मनोहर भिमराज पठारे
कंपनी प्रतिनिधी : श्री. सी. एन. मोहाडीकर,
अति. का.अ., चिकलठाणा 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. मनोहर भिमराज पठारे, से. क्र. ५६/१, प्लॉट नं. ३८, सुरभी नगर, साईराज नगर, औरंगाबाद हे महावितरणचे ग्राहक असून त्यांचा ग्राहक क्रमांक ४९००१९०४९८१४ असा आहे. त्यांनी गैरअर्जदार महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित, कार्यकारी अभियंता तथा नोडल ऑफिसर, महावितरण, शहर मंडल, औरंगाबाद यांचे विरुद्ध महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम २००६ यातील परिशिष्ट -अ नमुन्यात दिनांक ०९.१०.२०१८ रोजी तक्रार दाखल केली आहे.

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

तक्रारदार यांनी तक्रारीमध्ये म्हटले की, मार्च २०१६ मध्ये वजा रकमेचे (क्रेडीट) वीज बील दिले. त्यानंतर तक्रारदारास गैरअर्जदार यांनी सांगितले की, त्यांची रक्कम शिल्लक असून ती शिल्लक संपल्यानंतर बील देण्यात येईल. यानंतर ऑगस्ट २०१६ मध्ये रुपये ३८,०००/- रुपयांचे वीज बील दिले. तसेच फेब्रुवारी २०१७ मध्ये रुपये ६६,५६०/- रकमेचे वीज बील देण्यात आले. तक्रारदारास मीटरवरील रिडींग प्रमाणे बील द्यायला पाहिजे होते. बीलामध्ये चुक करणारे श्री. खानापूरे यांच्यामुळे त्रास झाला व ३ वर्षांपासून ऑफिसमध्ये येण्यासाठी जो खर्च झाला तो बिलिंग विभागातील अधिकारी यांच्या पगारातून कपात करून तक्रारदारास देण्यात यावा. तक्रारदार यांनी म्हटले की, त्यांनी आतापर्यंत आलेले वीज बील नियमित भरलेले आहे. कार्यालयातील श्री. राठोड यांनी म्हटले की, त्यांचेकडील रुपये ६६,५६०/- चे बील हे चुकीचे बील असून बिलिंग विभागाचीही चुक आहे. बिलिंग विभागातून माहिती मिळाली की, आता पर्यंत रुपये १७,५१७/- व रुपये ३७,७२८/- असे एकुण रुपये ५५,२४३/- रक्कम वजा करून देण्यात आली आहे. तक्रारदाराने आतापर्यंत अंदाजे रुपये १२००/- प्रमाणे २० महिन्यांचे रुपये २४,०००/- बील भरले असून दिनांक २५.०२.२०१७ रोजी रुपये ८,०००/- भरले आहेत. एकुण भरणा बिलापोटी रुपये

३२,०००/- चा केला आहे. तक्रारदाराचे दिनांक ०५.१०.२०१८ रोजी मिटरवरील ७२०० युनिट आहेत.

३) तक्रारदार यांनी दिनांक १०.०७.२०१८ रोजी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, शहर मंडल, औरंगाबाद यांचेकडे तक्रार दाखल केली. तक्रार निवारण कक्ष, शहर मंडल यांनी दिनांक ३१.०८.२०१८ रोजी आदेश दिला. त्यांचे निष्कर्षामध्ये ग्राहकास माहे मे २०१५ ते ऑगस्ट २०१६ पर्यंत सरासरी Inaccess, Meter Change स्टेटसचे बील देण्यात आले होते व CPL प्रमाणे ऑक्टोबर २०१६ मध्ये रुपये १६,८२६/- वजा झाल्याचे, तसेच डिसेंबर २०१६ मध्ये आलेले ३७६२ युनिटचे बील फेब्रुवारी २०१७ मध्ये बिलामधुन रुपये ३७,७२८/- वजा झाल्याचे दिसते व जानेवारी २०१७ पासून नियमित रिडींग प्रमाणे बील येत आहे. तक्रार निवारण कक्षाचा आदेश खालील प्रमाणे दिलेला आहे.

“ग्राहकास वेळोवेळी आलेल्या चुकीच्या वीज बिलाची दुरुस्ती करण्यात आली आहे. ग्राहकास जास्तीच्या वीज बिलावर लागलेले व्याज व बिलींग आकार बिलाच्या रकमेतून कमी करून देण्यात यावे” असा आदेश दिला.

४) ग्राहकाने चुकीचे बील आल्यापासून आतापर्यंत भरलेले बील व रिडींग याचा हिशोब होण्यासाठी दाद मागितली आहे. तसेच बिलींग विभाग प्रमुख यांचे चुकीमुळे झालेला त्रास व तीन वर्षांपासून ऑफिसला चकरा मारणेसाठी लागलेला खर्च परत मिळण्याची मागणी केली आहे.

५) गैरअर्जदार प्रतिनिधी अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता, संवसु उपविभाग, चिकलठाणा यांनी दिनांक १२.१०.२०१८ रोजी लेखी जबाब दिला (पान क्र. १६). त्यामध्ये म्हटले आहे की, ग्राहकास ऑगस्ट २०१६ मध्ये देण्यात आलेले २९६४ युनिटचे देयक हे मे २०१५ ते ऑगस्ट २०१६ या कालावधीमध्ये ००१ ते ३२४७ युनिट असे ३२४६ युनिट १६ महिन्यात विभागून (-) B-80 घेऊन रुपये ३०,१९९.०० कमी करण्यात आले. CPL मध्ये ऑक्टोबर २०१६ या महिन्यामध्ये नोंद दिसत आहे.

६) माहे डिसेंबर २०१६ मध्ये ३७६२ युनिटचे देयक देण्यात आले होते ते दिनांक २४.०२.२०१७ रोजी सप्टेंबर २०१६ ते डिसेंबर २०१६ या कालावधीसाठी रिडींग ३२४७ ते ३७६३ असे ५१६ युनिट ४ महिन्यात विभागून देण्यात आले. त्याप्रमाणे (-) B-80 घेऊन रुपये ३७,७२८/-/- कमी करण्यात आले. CPL मध्ये फेब्रुवारी २०१७ या महिन्यामध्ये नोंद दिसत आहे. तसेच DPC रकमेचे रुपये ११२०/- हे (-) B-80 द्वारे ०२.०४.२०१८ रोजी कमी करण्यात आले. CPL मध्ये मार्च २०१८ या महिन्यामध्ये नोंद दिसत आहे.

७) तक्रारदाराच्या चुकीचे वीज देयकाची दुरुस्ती करण्यात आली असल्याने सदर बिलाबाबत तक्रार खारीज करण्यात यावी.

८) 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)	ऑगस्ट २०१६ पासून ते आज पावेतो ग्राहकाने भरलेले बिल व रिडींग याचा योग्य तो हिशोब झाला आहे का ?	होय.
२)	बिलामध्ये आता दुरुस्ती करणे आवश्यक आहे का ?	नाही
३)	ग्राहकास झालेल्या त्रासाबद्दल खर्च देणे योग्य आहे का ? असल्यास किती खर्च ?	होय, रक्कम रुपये १२००/- विलंब खर्च.
४)	अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष यांनी दिनांक ३१.०८.२०१८ रोजी दिलेला आदेश कायम करावा का ?	होय
५)	आदेश ?	सोबत प्रमाणे

कारणे

९) मुद्दा क्रमांक १ व २ :- तक्रारदार श्री. मनोहर भिमराज पठारे, ग्राहक क्रमांक ४९००१९०४९८९४ यांनी प्रथम दिनांक ०९.०४.२०१५ रोजी रिडींग प्रमाणे बील मिळत नसल्याची तक्रार केली. तक्रारदार यांच्या CPL नोंदी प्रमाणे एप्रिल २०१५ पर्यंत मिटर क्रमांक ०५५-GTL-५०१११ वरील रिडींगप्रमाणे बील देण्यात येत होते. एप्रिल २०१५ मध्ये मिटर Normal दर्शवून ९६ युनिटचे देयक देण्यात आले. ग्राहकाने रुपये ८६०/- रकमेचा भरणा दिनांक २०.०४.२०१५ रोजी केला. त्यानंतर ग्राहकास मे २०१५ पासून Inaccess, Meter Replace असा शोरा मारून बील देण्यात आले, म्हणजे ग्राहकाचे मिटर बदलण्यात आले. परंतु संगणकीय नोंद घेतली नाही.

१०) CPL नोंदी प्रमाणे मीटर डिसेंबर २०१५ मध्ये बदलेले दिसून येते. परंतु ऑगस्ट २०१६ पर्यंत बीले रिडींगप्रमाणे योग्य दिली नाहीत. ऑगस्ट २०१६ मध्ये २९६४ युनिटचे बील दिले त्याची दुरुस्ती १६ नोव्हेंबर २०१६ मध्ये घेतांना मीटरवरील ००१ ते ३२४७ युनिट मे २०१५ ते ऑगस्ट २०१६ पर्यंत विभागून देऊन (-३०१९९/-) रुपयांचे क्रेडीट दिले. CPL मध्ये ऑक्टोबर २०१६ या महिन्यामध्ये नोंद दिसत आहे. पुन्हा डिसेंबर २०१६ मध्ये ३७६२ युनिटचे बील दिले. त्याची दुरुस्ती फेब्रुवारी २०१७ मध्ये घेतली. त्यामध्ये सप्टेंबर २०१६ ते डिसेंबर २०१६ या कालावधी मध्ये ३२४७ ते ३७७३ असे ५१६ युनिट विभागून (-३७७२८/-) रुपयांचे क्रेडीट दिले. CPL मध्ये फेब्रुवारी २०१७ या महिन्यामध्ये नोंद दिसत आहे.

११) जानेवारी २०१७ पासून ग्राहकास मीटरवरील रिडींग प्रमाणे बीले दिली आहेत. ग्राहकाने २२.०२.२०१६ रोजी फक्त रुपये ५३०/- व दिनांक २५.०२.२०१७ रोजी रुपये ८०००/- भरलेले CPL वरील नोंदीवरून दिसते.

१२) ग्राहकास पुर्वीची बील दुरुस्ती होऊन जोनवारी २०१७ पासून रिडींग प्रमाणे बील दिले असून देखील नियमित बीले भरलेली दिसून येत नाहीत. पुर्वीची चुकीची बिले दुरुस्त झालेली असल्याने आता सध्याचे बील योग्य असल्याचे आढळते.

१३) ग्राहकास ऑगस्ट २०१६ च्या चुकीच्या बीलाची दुरुस्ती ऑक्टोबर २०१६ मध्ये व डिसेंबर २०१६ च्या चुकीच्या बिलाची दुरुस्ती फेब्रुवारी २०१७ मध्ये घेतल्याने, तसेच ग्राहकाचा पुढील रिडींग प्रमाणे वापर पाहता बील दुरुस्ती बरोबर घेतल्याचे दिसते. त्यामुळे बील दुरुस्तीची आता आवश्यकता वाटत नाही. त्यामुळे मुद्दा क्रमांक -१ चे उत्तर होय असे नोंदविण्यात येत आहे व मुद्दा क्रमांक -२ चे उत्तर नाही म्हणुन नोंदविण्यात येत आहे.

१४) **मुद्दा क्रमांक ३ :-** तक्रारदारास ऑगस्ट २०१६ मध्ये चुकलेले वीज बील ऑक्टोबर २०१६ मध्ये दुरुस्त केले. त्यामध्ये मे २०१५ ते ऑगस्ट २०१६ हा कालावधी गृहित धरुन म्हणजेच मे २०१५ मध्ये प्रत्यक्षात मीटर बदलल्याचे धरुन मे २०१५ ते ऑगस्ट २०१६ पर्यंत बील विभागुन दिले. मीटर बदलण्याची नोंद घेण्यास लागलेल्या विलंबास, जे SOP Regulation 4(ii) प्रमाणे दुसऱ्या महिन्यामध्ये म्हणजे जून २०१५ मध्ये अपेक्षित होते ते डिसेंबर २०१५ मध्ये घेतले गेले. मे २०१५ मध्ये मीटर बदलले गेले. पंरतु डिसेंबर २०१५ पर्यंत मीटर बदलल्याची नोंद घेतली नाही. त्यामुळे बिले चुकीची दिली गेली. ६ महिने विलंब म्हणजे ५० युनिट प्रति सप्ताह $६ \times ४ \times ५० = १२००/-$. सबब, तक्रारदारास वरिल प्रमाणे विलंब आकार रुपये १२००/- फक्त देणे वाजवी आहे. मुद्दा क्रमांक -३ चे उत्तर त्या प्रमाणे नोंदविण्यात येत आहे.

१५) **मुद्दा क्रमांक ४ :-** अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाने दिलेला निकाल वाजवी आहे व तो कायम ठेवुन त्याशिवाय मोबदल्याचा खालील प्रमाणे हुकूम करण्यात येत आहे. तसेच मुद्दा क्रमांक -४ चे उत्तर होय म्हणुन नोंदविण्यात येत आहे.

१६) वरील निष्कर्षानुसार मुद्दा क्रमांक ५ चे उत्तरात खालील प्रमाणे आदेश देण्यात येत आहे.

आदेश

- १) तक्रारदाराचा अर्ज खालील प्रमाणे अंशतः मंजूर करण्यात येत आहे.
- २) तक्रारदाराचे बदलेले मीटर नोंद उशिराने घेतली, त्यामुळे Average बिल दिले. SOP प्रमाणे रुपये १२००/- हे गैरअर्जदाराने अर्जदारास मोबदला द्यावा. तक्रारदार यांचे थकबाकी बिलातून ती रक्कम वजा करण्यात यावी. तसेच मीटर बदलाची नोंद उशिराने संगणकीय प्रणाली मध्ये घेणाऱ्या कर्मचाऱ्यावर गैरअर्जदार यांनी मराविविक्रम सेवाविनियमानुसार योग्य ती कार्यवाही करावी.
- ३) अर्जाचा खर्च ज्याचा त्याने सोसावा.
- ४) केलेल्या कार्यवाहीचा अहवाल या कार्यालयास ३० दिवसांमध्ये देण्यात यावा.

स्वाक्षरीत
श्रीमती शोभा बी. वर्मा
अध्यक्ष

स्वाक्षरीत
लक्ष्मण मु. काकडे
सदस्य/सचिव

स्वाक्षरीत
विलासचंद्र सु. काबरा
सदस्य