

महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित
ग्राहक तक्रार निवारण मंच महावितरण परिमंडल कार्यालय, लातूर

Office : 02382-250634 Fax :- 02382-251866 E-mail:- celatur@mahadiscom.in		Office of the Exe. Engr. CGRF Latur Zone, Vidyut Bhavan, Ground floor, Old power house, Sale galli, Latur - 413512
EE/CGRF/LTR/115		Date :- 27.11.2018

ग्राहक तक्रार क्र. : १६/२०१८
तक्रार दाखल दिनांक : १५.१०.२०१८

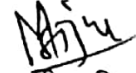
प्रति,

१. सौ. सुनीता सतीष माने,
हाउस न. ०५ मदनसुरी
ता. निलंगा. जि.लातूर.

२. महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्या.
उप-कार्यकारी अभियंता, म.रा.वि.वि. कंपनी मर्यादित, उपविभाग, निलंगा

विषय :- तक्रार अर्ज क्र. १६/२०१८ प्रकरणी निकाल

वरील विषयास अनुसरून सौ. सुनीता सतीष माने, यांच्या तक्रार अर्जाप्रमाणे सुनावणी घेवून तक्रार अर्ज निकाली काढण्यात आला आहे. सदरील प्रकरणी निकालाची छायांकीत प्रत सोबत आपल्या माहितीस्तव जोडलेली आहे.


कार्यकारी अभियंता
म.रा.वि.वि. कंपनी मर्यादित
ग्राहक तक्रार निवारण मंच, लातूर

सोबत : वरीलप्रमाणे

प्रतिलिपी सविनय सादर :-

१ मुख्य अभियंता, म.रा.वि.वि. कंपनी मर्यादित, परिमंडल कार्यालय, लातूर

प्रतिलिपी सस्नेह:-

१ कार्यकारी अभियंता, म.रा.वि.वि. कंपनी मर्यादित, मंडल कार्यालय, लातूर

२ कार्यकारी अभियंता, म.रा.वि.वि. कंपनी मर्यादित, विभागीय कार्यालय, निलंगा

प्रत:-

१ श्री. शरद वि. कुलकर्णी, ग्राहक प्रतिनिधी, शिल्पा एजन्सीज, औसा रोड, लातूर

महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित
ग्राहक तक्रार निवारण मंच महावितरण परिमंडल कार्यालय लातूर

ग्राहक तक्रार क्रमांक : १६/२०१८
ग्राहक तक्रार दाखल दिनांक : १५.१०.२०१८

सौ. सुनीता सतीष माने,
हाउस न. ०५ मदनसुरी
ता. निलंगा. जि.लातूर.

--ग्राहक अर्जदार

-- विरुद्ध

महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित
उप-कार्यकारी अभियंता, म.रा.वि.वि. कंपनी मर्यादित उपविभाग, निलंगा

-- गैरअर्जदार

कोरम :

माणिक व्ही.येवतीकर
एम. एस. मिसाळ
सुधीर भाऊराव देशमुख

अध्यक्ष
सचिव
सदस्य

निकाल

दि.२७.११.२०१८

ग्राहक अर्जदार, सौ. सुनीता सतीष माने, हाऊस नं. ०५ मदनसुरी, ता. निलंगा. जि. लातूर, ग्राहक क्र. ६१४७७०००७९१५ यांनी त्यांची तक्रार अ फॉर्ममध्ये दि. १५.१०.२०१८ रोजी ग्राहक प्रतिनिधी श्री. शरद वि. कुलकर्णी, लातूर यांच्या मार्फत मंचामध्ये दाखल केली आहे.

१) ग्राहक प्रतिनिधीचे गाऱ्हाणे/तक्रार असे आहे की, ग्राहकाचे कनेक्शन दि. ०३.०९.२०१२ पासूनचे आहे जुलै २०१६ पर्यंत ग्राहकाची काहीही तक्रार नव्हती कारण त्यांना बील व्यवस्थीत येत होते व ते बील ग्राहक भरत होता. त्यानंतरसुद्धा फेब्रुवारी २०१८ पर्यंत सर्व बील भरलेली आहेत. परंतु मार्च २०१८ पासून त्यांच्या मीटर वरील बीलात युनिटची ६ ते ८ पट वाढ झाल्याची सुरवात झाली तेव्हा पासून ग्राहकाने संबंधीत अधिकाऱ्यांना अगोदर तोंडी नंतर लेखी तक्रारी केल्या. पण संबंधीत अधिकाऱ्यांनी नकार दिल्याने ग्राहकाने बील भरणे बंद केले. दि.०९.०८.२०१८ पर्यंत ग्राहकाकडे रु. १७८५०/- बाकी दाखवत आहेत. म्हणून ही तक्रार दाखल केली. वास्तवीक गाऱ्हाण्याचे स्वरूप मीटर रिडिंग न घेणे, अंदाजे रिडिंग टाकणे व सरासरी बील देणे अशा प्रकारे अब्वाच्या सव्वा बील देत असताना RNT, RNA, दाखवणे बाबत आहे. ग्राहकाणे विद्युत वितरण परवाने धारकाला गाऱ्हाणे कळविल्याची मुळ तारीख १०.०८.२०१८ आहे. त्यावर विद्युत वितरण परवाने धारकाने कसलीच उपाय योजना केली नाही असे दुसरे गाऱ्हाणे मांडले तीसरे गाऱ्हाणे वरील तक्रारीचा नीपटारा करून SOP प्रमाणे दंड लावल्याची विनंती केली.

“क्ष” फॉर्म व त्यासोबतची नऊ कागदांचा संच जोडल्याच लिहिले ग्राहकाने श्री. शरद व्ही. कुलकर्णी त्यांच्या मोबाईल नंबर सहित प्रतिनिधी नेमल्याचे प्रतिज्ञा पत्रपण दिले ज्यावर प्रतिनिधीनी पण आपली स्वाक्षरी ग्राहकाच्या सहािनीशी केली.

२) गैर अर्जदार महावितरण तर्फे मंचाच्या सचिवांची लेखी सुचना प्राप्त झाल्यावर मंचापुढे खालील प्रमाणे लेखी खुलासा केला,

अ) मंचाची नोटीस प्राप्त होण्या अगोदर ग्राहकाची कोणतही तक्रार किंवा अर्ज उपविभाग, निलंगा ग्रामीण येथे प्राप्त नाही असा खुलासा केला.

ब) तक्रार प्राप्त होताच त्याच दिवशी संबंधीत शाखा अधिकारी मदनसुरी यांना स्थळ तपासणी अहवाल सादर करणेस पत्र दि. ३०.१०.२०१८ व ०२.११.२०१८ अन्वये कळवले. संबंधीत शाखा अधिकारी मदनसुरी यांनी दि. ०२.११.२०१८ रोजी तो तयार केला व दि. ०५.११.२०१८ रोजी सादर केला. खुलाशात असे वर्णन केले की, माहे मे २०१७ व माहे २०१८ मधील फोटो रिडिंग प्रमाणे म्हणजेच २७७३ व ४४५३ वरील रिडिंग प्रमाणे CPL वर तपासले असता खुलाशाच्या टेबल मध्ये वर्णन केल्याप्रमाणे सतरा महिन्याच्या कालावधीसाठी Revision Id No. 9471280 प्रमाणे Proseing cycle 2 मध्ये ग्राहक नं. व ग्राहकाचे नाव चुकीच्या वापरा संबंधी माहे मे २०१७ ते माहे ऑक्टोंबर २०१८ चे वापर सध्याचे युनीट व पुर्वीचे युनिट मधुन वापरलेले युनीट ३१०४ दर्शवुन अठरा महिन्याचे वापरलेले दरमहा युनीट १७२ दर्शविले. ही कृती स्थळतपासणी अहवालातील नोंद असलेल्या व जुने मीटर बदलले त्याच्या आधारे प्रस्तावीत देयक दुरुस्ती नंतर पुढील कार्यवाही करण्यात येईल असे पत्र सक्षम अधिकारी यांच्याकडे मंजुरीस पाठवण्यात आल्याचे कार्यवाही संबंधीचे लेखी कथन केले.

३) ग्राहक प्रतिनिधी श्री. शरद वि. कुलकर्णी, यांचा युक्तीवाद वास्तवीक लेखी स्वरूपाचा दि. १३.११.२०१८ व दि. २७.११.२०१८ दाखल केलेलाच आहे. पण त्यात त्यांनी असे म्हणले आहे की, ग्राहक प्रतिनिधीचे गाऱ्हाणे/तक्रार असे आहे की, ग्राहकाचे कनेक्शन दि. ०३.०९.२०१२ पासूनचे आहे जुलै २०१६ पर्यंत ग्राहकाची काहीही तक्रार नव्हती कारण त्यांना बील व्यवस्थीत येत होते व ते बील ग्राहक भरत होता. त्यानंतरसुद्धा फेब्रुवारी २०१८ पर्यंत सर्व बील भरलेली आहेत. परंतु मार्च २०१८ पासून त्यांच्या मीटर वरील बीलात युनिटची ६ ते ८ पट वाढ झाल्याची सुरवात झाली तेव्हा पासून ग्राहकाने संबंधीत अधिकाऱ्यांना अगोदर तोंडी नंतर लेखी तक्रारी केल्या. पण संबंधीत अधिकाऱ्यांनी नकार दिल्याने ग्राहकाने बील भरणे बंद केले. दि.०९.०८.२०१८ पर्यंत ग्राहकाकडे रु. १७८५०/- बाकी दाखवत आहेत. म्हणून ही तक्रार अशी दर्शवले. वास्तवीक गाऱ्हाण्याचे स्वरूप मीटर रिडिंग न घेणे, अंदाजे रिडिंग टाकणे व सरासरी बील देणे अशा प्रकारे अव्वाच्या सव्वा बील देत असताना RNT, RNA, दाखवणे बाबत आहे. ग्राहकाणे विद्युत वितरण परवाने धारकाला गाऱ्हाणे कळविल्याची मुळ तारीख १०.०८.२०१८ आहे. त्यावर विद्युत वितरण परवाने धारकाने कसलीच उपाय योजना केली नाही असे दुसरे गाऱ्हाणे मांडले तीसरे गाऱ्हाणे वरील तक्रारीचा नीपटारा करुन SOP प्रमाणे दंड लावल्याची विनंती केली. पुढे असे सांगितले की, नियमाप्रमाणे ग्राहकास बील देत असताना त्यातून Intrest व DPC वजा करुन बील द्यावे व सर्कुलर नं. PR3/Tariff/24156 Dt. 18.07.2009 च्या नियमाला बांधील राहुन बील भरेल अशी विनंती केली. गैरअर्जदाराने खुलासा दिल्यानंतर पुन्हा दुसरे युक्तीवाद दि. २७.११.२०१८ रोजी मांडले CPL रिडिंग एप्रिल २०१८ ते ऑक्टोंबर २०१८ यात असलेल्या तफावतीची रिडिंगचा बोध होत नसल्याचे व बीले दिले जात असल्याची तक्रार मांडली युनिट वापर ७९२ येत असताना वापर फक्त २०५ युनिटचा दाखवला व बील रु. २३२८०/- चे दर्शविले व पुढे असे म्हणणे मांडले की, त्याप्रमाणे कंपनीच्या संबंधीत अधिकाऱ्यांवर दोन वर्षासाठी SOP लावण्यात यावी. दि. ०६.११.२०१८ रोजी जे मीटर बदलेले आहे

जर ग्राहकाचे मीटर फॉल्टी असते तर NABL Approved Laboratory मध्ये तपासून ते फॉल्टी असल्याची खात्री करून घेणे अपेक्षित होते ते केलेले दिसून येत नाही. जर मीटर फॉल्टी नसेल तर ग्राहकास मार्च २०१८ ते ऑक्टोबर या महिन्यात अंदाजे रिडिंग टाकून वेगवेगळ्या युनिट वापराचे बीले दिले व ग्राहकास मानसीक त्रास दिला एवढे असून सुध्दा ग्राहक बील भरण्यास तयार आहे. परंतु ज्या अधिकाऱ्याने त्यास त्रास दिला त्यांना कोणती शिक्षा करण्यास असा प्रश्न उपस्थित केला. मीटर पुर्वाच बदलणे आवश्यक होते तसे झाले नाही. ग्राहकाची काही चुक नव्हती ग्राहक विनाकारण भरडला जात आहे. ग्राहकाला योग्यतो न्याय मिळावा असे लेखी युक्तीवादात नमुद केले आहे.

गैर अर्जदारा तर्फे श्री. डि. व्ही. मिसाळ, उपकार्यकारी अभियंता, उपविभाग निलंगा यांनी आपली बाजू मांडताना दि. ०६.११.२०१८ रोजी संध्रम निर्माण होऊ नये म्हणून मिटर बदलल्याचे सांगितले जुना मिटर बदलत असताना मिटर रिडिंग नोंदवल्या गेल्याचा फोटो प्रिन्ट ऑऊट सादर करत नवीन मीटरचे मीटर रिडिंग प्रमाणे बील देण्यात येणार आहे असे निवेदन केले.

अर्जदाराच्या लेखी युक्तीवाद मुद्दा क्र. ३ दि. २७.११.२०१८ संबंधी थोडक्यात मीटर रिडिंग एजन्सीच्या चुकीमुळे नोंदवल्या गेल्या आहेत. त्याचुकी संबंधी नियमाप्रमाणे मिटर रिडिंग एजन्सीच्या विरुद्ध नियमाप्रमाणे योग्य कारवाई करण्याचे असे आश्वाशीत केले तसेच अर्जदाराच्या SOP संबंधीच्या मुद्दा क्र. ३ मधील युक्तीवादाच्या अनुषंगाने नियमाप्रमाणे योग्यती कारवाई करण्यात यावी असे सांगितले. शेवटी RNT, RNA असे २७ महिन्यांपैकी मार्च २०१८ ते ऑक्टोबर २०१८ या कालावधीत जे काही दर्शवीले होते ते फक्त बिलिंग एजन्सीचा दोष होता आपला युक्तीवाद संपवला.

४) उभय पक्षाचे गाऱ्हाणे व खुलासे युक्तीवाद, प्रती युक्तीवाद दाखल केलेले संबंधीत कागदपत्र अवलोकन केल्यानंतर हे निदर्शनास येते की, ग्राहकाने संबंधीत उपविभागीय अधिकाऱ्यांकडे तक्रार केली होती तसेच "क्ष" फॉर्म मध्ये अतंगत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष, कडे अर्जपण दाखल केला होता पण योग्यत्या कालावधीत तो निर्णित केला नाही हे दिसून येते. अशा प्रकारे अतंगत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षने दिलेला अधिकार न वापरून ग्राहकावर अन्याय केला व ग्राहकाची अपिल करण्याची कालावधी बाद्य करण्यासारखी कृती केली. संबंधीत कागदपत्रावरून हे निदर्शनास येते की, ग्राहकाने संबंधीत उपविभागीय अधिकाऱ्यांकडे तक्रार केली होती, म्हणून या मंचास कलम ६.२ व ६.७ अ प्रमाणे ही तक्रार चालवण्याचा अधिकार प्राप्त होतो. तसेच मीटर सदोष नव्हते हे जाहिर होते. अर्जदारातर्फे SOP संबंधी जरी दंडात्मक कारवाईची विनंती केली तरी एवढीच निदर्शनास येते की, तशी कमरसिअल सर्कूलर २२४ SOP Regulation २०१४ मधील Appendix A मधील मीटर व बिलिंग इतर सेवे संबंधीची तक्रारीवर आकारणी करण्याचे वर्णन केले आहे पण ज्या कारणाची तक्रार आहे त्या संबंधीची SOP अतंगत दंड आकारण्याची संबंधीत अधिकारी किंवा कर्मचारी यांचे वर्गीकरण करून दोषी अधिकारी व कर्मचारी आढळ होत नाहीत. अशावेळी SOP आकारणी करावी असा आदेश निष्फळ ठरतो. ग्राहकास आकारणी केलेले बिल, सदोष बिला बाबतचा आक्षेप अबाधीत ठेऊन वीज बिल भरणे अपेक्षित होते. तसे त्यांनी केले नाही.

५) सर्वात महत्वाचा मुद्दा असा की, गैरअर्जदारातर्फे RNT, RNA फॉल्टी अशा प्रकारे माहे मे २०१७ ते ऑक्टोबर २०१७ या कालावधीत जे काही चुकीची बीले होते ते फक्त बिलिंग एजन्सीचा दोष होता हे मान्य केल्यामुळे त्या कालावधीतील बीले चुकीचे होती हे सिध्द झाले आहे. तसेच जुने मीटर बदलत असताना घेतलेल्या काळजीवरून मिटर रिडिंग ५८७७ होती हे पण सिध्द झाले आहे. ती बाब ग्राहक प्रतिनिधीस दाखवून देण्यात आली त्यावरून गैर अर्जदारा तर्फे जे वापरलेले युनिट ३१०४ वापर हा माहे मे २०१७ ते दि. ०६.११.२०१८ अखेर म्हणजेच १८ महिन्याचे बील विभागून १७२ युनिटचे प्रती महा प्रमाणे बील दुरुस्त करून तसेच वरील कालावधीतील व्याज व विलंब आकार पुर्णतः

वगळून वीज आकारणी करून सुधारित करून बील देण्यात यावेत. मासिक पाच हप्त्यात बील भरण्याची सवलत द्यावी.

अशा प्रकारे या प्रकरणात जास्त कालावधी मीटरच्या रिडींगवर व बिलिंग विभागाने काळजीपूर्वक नियंत्रण नसल्याचे दिसते. वेळोवेळी संबंधीत अधिकाऱ्यांनी विद्युत कायदा कलम १६३ चा उपयोग केलेला नाही. तो अधिकार संबंधीत अधिकाऱ्यांनी वेळोवेळी कटाक्षाने पाळावा हे अपेक्षित आहे.

तसेच ग्राहकाचे मीटर सदोष नसल्याने ग्राहकास महाराष्ट्र विद्युत नियमक आयोग (विद्युत पुरवठा संहिता आणि पुरवठ्याच्या इतर अटी) विनीमय २००५ मधील कलम १५.४ लागू होत नाही.

या निकालाची एक प्रत अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष, लातूर व मुख्य अभियंता, लातूर माहिती व योग्यत्या कार्यवाहीस्तव देण्यात यावी.

आदेश

- १) अर्जदाराचा अर्ज खालील प्रमाणे मंजूर करण्यात येत आहे.
- २) अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष, लातूर यांनी कायद्यानी दिलेले अधिकार न वजावता ग्राहकावर अन्याय केला आहे
- ३) ग्राहकास माहे मे २०१७ ते ऑक्टोबर २०१८ अखेर म्हणजेच १८ महिन्यांचे बील १७२ युनीटचे प्रती महा प्रमाणे बील दुरुस्त करून तसेच वरील कालावधीतील व्याज व विलंब आकार पूर्णतः वगळून वीज आकारणी करून सुधारित करून बील देण्यात यावेत.
- ४) ग्राहकास सदर सुधारित बील मासिक पाच हप्त्यात बील भरण्याची सवलत द्यावी.
- ५) उपकार्यकारी अभियंता, उपविभाग निलंगा यांनी मीटर रिडिंग न घेणे, अंदाजे रिडिंग टाकणे व सरासरी बील देणे अशा प्रकारे अव्याच्या सव्वा बील असताना RNT, RNA, दाखवून चुकीचे बिलिंग स्टेटस दाखवणाऱ्या मीटर रिडिंग एजन्सीवर योग्यती कारवाई करून ती कार्यवाही केल्याचे मुख्य अभियंता, लातूर यांच्याकडे अहवाल सादर करावा.
- ६) उपकार्यकारी अभियंता, उपविभाग, निलंगा यांनी ग्राहकाचे मीटर वाचन हे विद्युत कायदा कलम १६३ चे योग्य व काटेकोरपणे पालन करावे.

या निकालाची एक प्रत अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष, लातूर व मुख्य अभियंता, लातूर माहिती व योग्यत्या कार्यवाहीस्तव देण्यात यावी.

ग्राहक अर्जदारास मंचाचा निर्णय मान्य नसेल तर ग्राहक अर्जदार मंचाच्या निकालापासून ६० दिवसांच्या आत ब फॉर्म मध्ये आपले आवेदन खालील पत्त्यावर मा. विद्युत लोकपाल यांचे कडे सादर करू शकतात. फॉर्म ब या कार्यालयात कार्यालयीन वेळेत विनामूल्य मिळेल. मा. विद्युत लोकपाल यांचा पत्ता खालील प्रमाणे आहे.

मा.विद्युत लोकपाल

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग,

प्लॉट नं.१२ श्रीकृष्ण विजय नगर छावणी,

नागपूर-४४००१३.

दुरध्वनी क्र.०७१२-२०२२१९८

ठिकाण :- लातूर

दिनांक :- २७.११.२०१८

अध्यक्ष
27-11-2018
ग्राहक तक्रार निवारण मंच लातूर

सदस्य
27-11-2018
ग्राहक तक्रार निवारण मंच लातूर

कार्यकारी अभियंता/संचिव
ग्राहक तक्रार निवारण मंच लातूर