

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

**प्रकरण क्र. सीजीआरएफ/एझेड/शहर /७००/२०१८/४०
(नोदणी क्रमांक २०१८१०००८४)**

तक्रार दाखल : दिनांक : ३०.१०.२०१८
निकाल : दिनांक : २२.०१.२०१९

श्री. सिध्दार्थ नथ्युजी दहिवाले, : तक्रारदार
एशियाड कॉलनी-५, प्लॉट नं. १८५/१८६,
जी-११७, देवळाई,
औरंगाबाद ४३१००१.
(ग्राहक क्रमांक ४९१०००२५५७०३)

विरुध्द

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

अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता,
संवसु उपविभाग, चिकलठाणा.

तक्रारदार प्रतिनिधी : श्री. व्ही. एन. कावळे
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. सिध्दार्थ नथ्युजी दहिवाले, एशियाड कॉलनी-५, प्लॉट नं. १८५/१८६, जी-११७, देवळाई, औरंगाबाद हे महावितरणचे ग्राहक असून त्याची वीज जोडणी घरगुती स्वरूपाची आहे. त्यांचा ग्राहक क्रमांक ४९१०००२५५७०३ 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 ३०.१०.२०१८ रोजी तक्रार दाखल केली आहे.

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

१. अर्जदार यांनी जून २०१६ ते आज पावेतो वीज बील दुरुस्ती झालेली नसल्याबाबत तक्रार केली आहे.
२. अर्जदार यांनी तक्रारीत असे कथन केले आहे की, गैरअर्जदार वीज वितरण कंपनीने त्यांना दिलेली वीज देयक (Faulty, Inaccessible) मान्य नाहीत. त्यांचे जागेत बसविलेले २ मीटर हे उत्तम स्थितीत असून योग्य वापराचे युनिट दर्शविते. त्यांना दिलेल्या अयोग्य बिलाचे वितरण कंपनीने कारण स्पष्ट केलेले नाही. त्यांनी वेळोवेळी केलेल्या तक्रारीची उत्तरे ही उडवा उडवीची दिली आहेत.
३. अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष यांनी नैसर्गिक न्यायाचे पालन केले नाही. वितरण कंपनीचे दिनांक १२.०७.२०१८ च्या पत्रातील मुद्दे खोटे आहेत. जून मीटर ९००००६१८४७ वर फायनल रिडींग १५५३ दर्शविलेले आहे. परंतु त्या अनुषंगाने २००८ पासून वापरलेले युनिट कमी केलेले नाही. त्याची पुर्ण रक्कम ग्राहकाने भरली आहे.
४. ग्राहकाचे असे म्हणणे आहे की, त्यांचेकडे उपलब्ध रेकॉर्डनुसार २००८ ते सप्टेंबर २०१८ पर्यंतचा त्यांनी तयार केलेला तक्ता विचारात घेतल्यास, महावितरण कंपनीकडे त्यांचे अंदाजे ४००० युनिट व त्याचे चार्जेस (आकार)

शिल्लक राहतात. तक्रारदाराने वेळोवेळी महावितरण कंपनीकडे ग्राहक लेजर व इतर कागदपत्रांची मागणी केली, परंतु त्याची दखल घेतली गेली नाही.

५. सदर ग्राहकाचे म्हणण्यानुसार महावितरणच्या कार्यालयाकडून त्यांना कोणत्याही प्रकारचा प्रतिसाद मिळाला नाही. म्हणून त्यांनी मानसिक छळासाठी रुपये ५०,०००/-, आर्थिक छळा साठी रुपये ५०,०००/- व सामाजिक अधःपतनासाठी रुपये ५०,०००/- ची मागणी केली आहे.

६. अर्जदाराचे असेही म्हणणे आहे की, त्यांना मिटर क्रमांक ९००००६१८४७ चा मीटर रिप्लेसमेंट रिपोर्ट देण्यात आलेला नाही. त्यामध्ये फायनल रिडींग १५५३ दाखविलेली आहे. त्यामधुन दिलेले रिडींगचे युनिट वजा केलेले नाहीत. त्यामुळे जून २०१६ मध्ये समायोजित केलेले युनिट मान्य नाहीत. तसेच गैरअर्जदार यांनी १९५० युनिटची सहा महिन्यात केलेली विभागणी सरासरी दिलेले युनिटचे बील विचार न घेतल्याने मान्य नाही. १९५०(-) ५४० = १४१० असे येतात. आज पावेतो बील दुरुस्ती करून मिळालेली नाही.

७. अर्जदाराने युनिट संबंधी तक्ता खालील प्रमाणे सादर केला आहे. अर्जदाराची विनंती अशी आहे की,

१) त्याला जास्त आलेले बिलाचे पैसे परत करावेत.

२) तसेच मानसिक छळासाठी नुकसान भरपाई रुपये ५०,०००/-

आर्थिक छळासाठी नुकसान भरपाई रुपये ५०,०००/-

सामाजिक अधःपतनासाठी नुकसान भरपाई रुपये ५०,०००/-

अशी एकुण रुपये १,५०,०००/-

नुकसान भरपाई देण्यात यावी.

३) गैरअर्जदार वीज वितरण कंपनीने दिलेला जबाब खालील प्रमाणे आहे (पान क्र. ३७).

१. श्री. सिद्धार्थ नथुजी दहिवाले, ग्राहक क्र. ४९१०००२५५७०३ प्लॉट क्र. १८५/१८६ जी-११७, औरंगाबाद येथे महावितरण कंपनी मार्फत घरगुती स्वरूपाची

वीज जोडनी दि १३.०७.२००४ रोजी देण्यात आलेली आहे. ग्राहकाच्या अर्जा नुसार ग्राहकास रिडींग प्रमाणे विज बिल दुरुस्त करून मिळणे बाबत तक्रार केलेली आहे. त्या अनुषंगाने ग्राहकाच्या CPL ची पडताळणी तसेच सहाय्यक अभियंता यांच्या मिटर स्थळ तपासणी अहवालानुसार सदरील ग्राहकाचे मिटर जुने मिटर क्र. ०६१८४७ टि.०२.०१.१६ रोजी बदलण्यात आलेले आहे व त्या जागी नविन मिटर क्र. ४४६९७४२ बसवण्यात आलेले आहे. जुने मिटर बदलते वेळी सदरील मिटर वरती अंतिम रिडींग १५५३ अशी कळविण्यात आलेली आहे. सोबत मिटर बदली अहवाल जोडत आहे.

२. सदरील ग्राहकास माहे जून-१६ मध्ये जुन्या मिटरचे समयोजित युनिट १५५३ व नविन मिटरचे चालू रिडींग ००१ ते १९५१ असे एकूण मिळून ३५०२ युनिटचे विज देयक देण्यात आले. सहाय्यक अभियंता यांनी सादर केलेल्या मिटर बदली अहवालानुसार सदरील ग्राहकाचे माहे जानेवारी-१६ ते जून -१६ या कालावधीतील विज देयक रिहिनजन क्र- ५९१८८१५ ने रु. २८३०३.०९ माहे मार्च-१७ मध्ये कमी करण्यात आलेले आहे. तसेच माहे ऑगस्ट-१७ मध्ये ग्राहकास मिटर रीडरच्या चुकीमुळे जास्त मिटर रिडींग टाकून चुकीचे विज ठेयक देण्यात आले. त्यामुळे परत ग्राहकाचे विज देयक माहे जुलै-१६ ते फेब्रुवारी-१७ मागिल रिडींग १९५१ ते चालू रिडींग ३०१४ असे एकूण १०६३ युनिट ८ (आठ) महिन्यात कमी करण्यात आलेले आहे.
३. सबब, सदरील ग्राहकाचे विज देयक दुरुस्ती करून देखील सदरील ग्राहकाने अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष येते तक्रार दाखल केली होती. मा. अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष यांनी दोन्ही बाजूचे म्हणणे ऐकून सदरील प्रकरण निकाली काढले आहे. त्या नुसार ग्राहकास देण्यात आलेल्या चुकीच्या विज देयकाच्या कालावधीतील व्याज व दंड कमी करण्याचे आदेशित केले होते. त्यानुसार सदरील कालावधीतील दंड रु. १३१५.४८ रिहिनजन क्र ९२५६४६९

व व्याज रु. ९४७९.९२ रिद्धिजन क्र ९२५६४८९ ने कमी करून सदरील प्रस्ताव मंजूरीसाठी वरिष्ठ कार्यालयास पाठविण्यात आलेला आहे करिता सदरील ग्राहकास देण्यात आलेले चुकीचे देयक दुरुस्त करून देण्यात आलेले आहे. करिता सदरील ग्राहकास देण्यात आलेले चुकीचे देयक दुरुस्त करून देण्यात आलेले आहे.

४) गैरअर्जदार यांनी दिलेला अधिक खुलासा खालील प्रमाणे आहे (पान क्र. ७७).

१. ग्राहकाने सादर केलेल्या तक्रारी मधील क्र.१ नुसार सदरील ग्राहकास ऑक्टोबर-१४ ते डिसेंबर-१५ या काळात सदरील ग्राहकाचे मिटर फॉल्टी नसून ग्राहकास सदरील कालावधी मध्ये फॉल्टी स्टेटस चे विज देयक देण्यात आलेले आहे.
२. ग्राहकाने सादर केलेल्या तक्रारी मधील क्र. २ नुसार सदरील ग्राहकाचे विज देयक माहे जानेवारी- १६ ते फेब्रुवारी-१७ या काळात ००१ ते ३०१४ = ३०१३ युनिट समान १४ महिन्यात विभागून रु. ४१५२१.९१ वजा यापूर्वी विज देयकातून वेळोवेळी जसे की, रिद्धिजन क्र. ५९१८८१५ ने रुपये २८३०३.०९ व रिद्धिजन क्र. ८८१०१८६ ने रु. ५३०८.६० वजा करून रुपये ७९१०.२२ वजा करण्याचा प्रस्ताव तयार करून मंजूरी साठी सादर करणार आहोत.
३. ग्राहकाने सादर केलेल्या तक्रारी मधील क्र. ३ नुसार सदरील ग्राहकास माहे सप्टेंबर-१६ मध्ये देण्यात आलेले सरासरी ७३० युनिटचे देयक माहे ऑक्टोबर-१६ च्या विज देयकातून रु. ७५६३.०५ कमी करून देण्यात आलेले आहे.
४. ग्राहकाने सादर केलेल्या तक्रारी मधील क्र. ४ नुसार ग्राहकाने माहे जानेवारी-१५ ते एप्रिल-१७ या कालावधी मध्ये एकूण १८ वेळेस रु. १५२८०.०० रुपयाचा विज भरणा केलेला आहे.

५. ग्राहकाने सादर केलेल्या तक्रारी मधील क्र. ५ नुसार ग्राहकास देण्यात आलेले चुकीच्या विज देयकावरील माहे ऑक्टोबर-१८ पर्यंतचे संपूर्ण व्याज रु. ९६८७.३२ माहे डिसेंबर-१८ च्या देयकातून कमी करण्यात आलेले आहे. तसेच नव्याने ग्राहकाचे वीज बील माहे जानेवारी-१६ ते फेब्रुवारी-१७ या काळात ३०१३ युनिट समान १४ महिन्यात २१५ युनिट प्रतीमाह विभागून प्रस्ताव तयार करण्यात आलेला त्यानुसार ग्राहकाचे रु. ७९१०.२२ कमी होण्याची शक्यता आहे. सदरील प्रस्ताव सोबत जोडत आहोत.

६. ग्राहकाच्या माहे जुलै-१६ च्या मीटर वरील ग्राहक क्रमांक हा चुकीचा दर्शविलेला आहे. परंतु ग्राहकाचा मिटर क्रमांक हा ४४६९७४२ असा आहे व तो योग्य आहे. तसेच सुधारित विज देयक दाखल केले.

५) वरील प्रमाणे अर्जदार व गैरअर्जदार यांनी सादर केलेले अर्ज, खुलासा व दस्तऐवज विचारात घेतले. उभय पक्षाचे म्हणणे ऐकून घेतले. त्यावर खालील प्रमाणे मुद्दे काढण्यात येत असून त्याचा निष्कर्ष कारणासहित खालील प्रमाणे आहे.

अ.क्र.	मुद्दा	निष्कर्ष
१)	तक्रारदारास माहे जून २०१६ मध्ये दिलेले बील ३५०२ युनिट योग्य आहे का ?	नाही.
२)	प्रस्तावित केलेली बील दुरुस्ती योग्य आहे का ?	होय
३)	तक्रारदारास मानसिक ५०,०००/-, आर्थिक ५०,०००/- व सामाजिक अधःपतन ५०,०००/- रुपये नुकसान भरपाई घावी का ?	अंशतः होय रुपये २०००/-
४)	अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाचा निकाल योग्य आहे का ?	नाही.
५)	आदेश ?	सोबत प्रमाणे

कारणे

६) **मुद्दा क्रमांक १:-** ग्राहक श्री. सिध्दार्थ नथ्युजी दहिवाले, एशियाड कॉलनी-५, प्लॉट नं. १८५/१८६, जी-११७, देवळाई, औरंगाबाद, ग्राहक क्रमांक ४९१०००२५५७०३ यांनी ग्राहक मंचाकडे दिनांक ३०.१०.२०१८ रोजी दिलेल्या तक्रारीमध्ये रिडींगप्रमाणे दुरुस्ती करावी. त्यासाठी जून २०१६ ते आजतागायत बील दुरुस्ती करण्याची मागणी केली. तक्रारदाराने २००४ ते २०१८ पर्यंतचा तक्ता जोडून या कालावधीमध्ये ७४९५ युनिटचे जादा बील दिल्याचे म्हटले आहे. तक्रारदार यांनी प्रथम बील दुरुस्तीसाठी दिनांक १५.०३.२०१७ रोजी तक्रार दिलेली (पान क्रमांक १४) दिसून येते. महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग सेवाविनियम २००६ मधील ६.६ प्रमाणे तक्रार निवारण करण्यासाठी एप्रिल २०१५ पासून कालावधीचा विचार करणे उचित ठरते. तक्रारदारास एप्रिल २०१५ मध्ये मीटर क्रमांक ०००६१८४७ मधुन विद्युत पूरवठा सुरु असून चालु व मागिल रिडींग १ दर्शवुन एप्रिल २०१५ ते जून २०१५ मध्ये फॉल्टी स्टेटस प्रमाणे १०० युनिट प्रतिमाह प्रमाणे वीज बील दिले. जुलै २०१५ ते एप्रिल २०१६ या कालावधीमध्ये मीटर फॉल्टी स्टेटस दर्शवुन ११० युनिट प्रमाणे वीज बील दिले. माहे मे २०१६ मध्ये RNA स्टेटस दर्शवुन १०० युनिटचे बील दिले व जून २०१६ मध्ये नविन मीटर क्रमांक ००४४६९७४२ चे वाचन १ ते १९५१ व जून्या मिटरचे समायोजन १५५२ युनिट या प्रकारे ३५०२ युनिट बील दिले. गैरअर्जदार यांनी तक्रारदाराचा मीटर हा दिनांक ०२.०१.२०१६ रोजी बदलला परंतु संगणकीय प्रणाली मध्ये त्यांची नोंद ही मे २०१६ मध्ये घेतल्याचे दिसते. यावरून तक्रारदारास जून २०१६ मध्ये दिलेले ३५०२ चे देयक चुकीचे आहे असा निष्कर्ष नोंदविण्यात येत आहे. मुद्दा क्रमांक -१ चे उत्तर “नाही” असे नोंदविण्यात येत आहे.

७) **मुद्दा क्रमांक २:-** गैरअर्जदार यांनी दिनांक १९.११.२०१८ रोजी बिल दुरुस्ती सादर केली (पान क्रमांक ४० ते ४३), ग्राहकाचे मीटर क्र. ०६१८४७ दिनांक ०२.०१.२०१६ रोजी बदलण्यात आले व नविन मीटर ४४६९७४२ बसविण्यात आले. हे मीटर रिप्लेसमेंट रिपोर्ट (पान नं. ३९) वरून दिसते. जून्या मिटरचे अंतिम रिडींग १५५३

आहे. तसेच नविन मीटरवरील सुरुवातीचे वाचन ०००१ आहे. सहाय्यक अभियंता यांचे मीटर बदल अहवालानुसार जानेवारी २०१६ ते जून २०१६ या कालावधीमध्ये रुपये २८३०३/- रकमेचे (-) बी-८० मार्च २०१७ मध्ये १ ते १९५१ युनिट करीत घेतली. तसेच ऑगस्ट २०१७ मध्ये चुकीचे रिडींग टाकल्यामुळे पुन्हा जूलै २०१६ ते फेब्रुवारी २०१७ मध्ये मागील रिडींग १९५१ ते चालू रिडींग ३०१४ असे एकुण १०६३ युनिट ८ महिन्यात समान विभागून रुपये ५३०८/- ऑक्टोबर २०१८ च्या देयकात कमी केलेले दिसते. चुकीच्या देयकावरील व्याज रुपये ९४८९/- व दंड रुपये १३१५/- कमी करून वरिष्ठ कार्यालयास मंजूरीसाठी पाठविला CPL नोंदीवरून ग्राहकास जुलै २०१६ ते जानेवारी २०१७ मध्ये देखील मीटर वाचनाप्रमाणे बिले दिलेली दिसून येत नाही. फेब्रुवारी २०१७ पासून ग्राहकास मिटरवरील वीज वापराप्रमाणे बिले दिलेली आढळून येतात.

८) जून २०१६ मध्ये दिलेल्या बिलावरील रिडींग १९५१ बाबत मंचाने फोटो वा स्थळ तपासणी अहवाल सादर करण्यास गैरअर्जदार यांना सांगितले. परंतु गैरअर्जदार यांनी या पुराव्याकरीता रेकॉर्ड उपलब्ध नसल्याचे सांगून मिटर बदललेला कालावधी जानेवारी २०१६ ते फेब्रुवारी २०१७ मधील वाचन गृहित धरून ०००१ ते ३०१४ युनिट समान १४ महिन्यात विभागण्याची तयारी दर्शवून पुन्हा दिनांक ०८.०१.२०१९ चा सुधारीत (-) बी-८० चा प्रस्ताव सादर केला. त्यामुळे ग्राहकाचे रुपये ४१५२१/- वजा करण्यात येत असून पुर्वी घेतलेल्या नोव्हेंबर २०१८ च्या (-) बी-८० रद्द केल्यामुळे दिनांक ०८.०१.२०१९ च्या सुधारीत (-) बी-८० नुसार $४१५२१ - (२८३०३ + ५३०८) = ७९१०$ आणखी कमी होतील असे म्हटले. त्यामुळे जानेवारी २०१६ ते फेब्रुवारी २०१७ या एकंदरीत १४ महिन्यांकरीता नविन मीटर वरील वाचनाप्रमाणे बिल दुरुस्ती योग्य वाटते.

९) तक्रारदाराचे एप्रिल २०१४ ते डिसेंबर २०१५ या कालावधी मधील फॉल्टी वापराचे जे युनिट १०० ते ११० प्रतिमाह आहेत ते नविन मिटरवरील प्रतिमाह वापरापेक्षा कमी असल्याने ग्राहकाचे त्या कालावधीमधील बिल दुरुस्त करणे आवश्यक नाही. गैरअर्जदार यांनी सुधारीत व अंतिम प्रस्तावित केलेली दिनांक ०८.०१.२०१९ रोजीची (-) बी-८०

वरील कारणास्तव योग्य व वाजवी वाटते. सदर दिनांक ०८.०१.२०१९ चे गैरअर्जदाराने दिलेले प्रस्तावित बी-८० प्रमाणे बील देणे योग्य आहे. त्याप्रमाणे मुद्दा क्रमांक २ चे उत्तर “होय” असे नोंदविण्यात येत आहे.

१०) **मुद्दा क्रमांक ३:-** तक्रारदार यास मार्च २०१७ पासून बील दुरुस्ती साठी चकरा माराव्या लागल्या मीटर जानेवारी २०१६ मध्ये बदलले तरी नोंद उशिराने मे २०१६ मध्ये घेण्यात आली. वरील सर्व बाबींचा विचार करता तक्रारदारास नुकसान भरपाई म्हणुन रक्कम रुपये २,०००/- गैरअर्जदार यांनी देणे आवश्यक आहे. मुद्दा क्रमांक ३ चे उत्तर “होय” असे नोंदविण्यात येत आहे.

११) **मुद्दा क्रमांक ४:-** तक्रारदाराच्या तक्रारीचा संपुर्ण आलेख लक्षात घेता वरील विवेचनानुसार अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाने दिलेला निर्णय योग्य व कायदेशीर नाही व तो रद्द करण्यात येत आहे. मुद्दा क्रमांक ४ चे उत्तर त्यानुसार नोंदविण्यात येत आहे.

१२) वरील सर्व बाबींचा सारासर विचार करता मंच तक्रारदाराचा अर्ज मंजूर करित आहे व मुद्दा क्रमांक -५ चे उत्तरादाखल खालील प्रमाणे आदेश देत आहे.

आदेश

- १) तक्रारदाराचा अर्ज खालील प्रमाणे मंजूर करण्यात येत आहे.
- २) तक्रारदारास जून २०१६ मध्ये दिलेले ३५०५ युनिटचे देयक रद्द बातल करण्यात येत आहे.
- २) अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष यांचा दिनांक १२.०७.२०१८ रोजीचा आदेश रद्द करण्यात येत आहे. त्या एवजी ग्राहकास जानेवारी २०१६ ते फेब्रुवारी २०१७ या कालावधी करीता सुधारीत (-) बी-८० प्रस्ताव प्रमाणे ०००१ ते ३०१४ युनिट १४ महिन्यात विभागून द्यावेत, जून्या फॉल्टी मिटरवरील युनिट रद्द करण्यात येत आहेत. गैरअर्जदार यांनी त्याप्रमाणे सुधारीत बील एक महिन्यात तक्रारदारास द्यावे.

- ३) तक्रारदारास मानसिक छळ व आर्थिक नुकसान भरपाई रुपये २०००/- (रुपये दोन हजार फक्त) गैरअर्जदार यांनी द्यावी.
- ४) या अर्जाचा खर्च ज्याचा त्याने सोसावा.
- ५) 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