

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

**प्रकरण क्र. सीजीआरएफ/एझेड/जालना/७०६/२०१८/४६  
(नोदणी क्रमांक २०१८११००६९)**

तक्रार दाखल : दिनांक : २०.११.२०१८  
निकाल : दिनांक : २२.०१.२०१९

श्री. जगन्नाथ नारायण अप्पा, : तक्रारदार  
जैन मंदिरासमोर,  
नेहरु रोड, लोहा बाजार,  
जालना ४३१२०३  
(ग्राहक क्रमांक ५१००३०००७५१२)

**विरुध्द**

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

अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता,  
संवसु शहर उपविभाग, जालना.

तक्रारदार प्रतिनिधी : श्री. एम. एम. भोगांवकर,  
कंपनी प्रतिनिधी : श्री. आर. एल. मोरे,  
अति. का.अ., संवसु शहर उपविभाग,  
जालना.

**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. जगन्नाथ नारायण अप्पा, नळगल्ली, जैन मंदिरासमोर, नेहरु रोड, लोहा बाजार, जालना हे महावितरणचे ग्राहक असून त्याची वीज जोडणी घरगुती स्वरूपाची असून त्यांचा ग्राहक क्रमांक ५१००३०००७५१२ असा आहे. त्यांनी गैरअर्जदार महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित, कार्यकारी अभियंता तथा नोडल ऑफिसर, महावितरण, संवसु मंडल, जालना यांचे विरुद्ध महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम २००६ यातील परिशिष्ट -अ नमुन्यात दिनांक २०.११.२०१८ रोजी तक्रार दाखल केली आहे.

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

१. महाराष्ट्र राज्य विद्युत मंडळ, मस्तगड कार्यालय, जालना अंतर्गत जगन्नाथ नारायण अप्पा या नावाने अर्जदाराचे नेहरु रोड येथे दुकान आहे व ग्राहक क्रमांक ५१००३०००७५१२ असून वीज पुरवठा दिनांक २६ जानेवारी १९६३ पासून चालु आहे.
२. अर्जदाराचे म्हणणे असे आहे की, त्यांच्या दुकानाचे विद्युत मीटर दिनांक २० मे २०१८ रोजी रविवारी दुकान बंद असताना कोणी तरी अज्ञात व्यक्तीने बदलून त्या जागेवर नविन मीटर लटकावले, सदर लटकवलेले मीटर त्यांनी स्वखर्चाने बसवलेले आहे, या मीटरचे वरील झाकण (कव्हर) सुद्धा बसवलेले नाही. या बदल अर्जदारास कुठलीही माहिती न देता व जुन्या मीटरच्या रिडींगची माहिती न देता हे मीटर बदलले आहे व मीटर रिप्लेसमेंट रिपोर्टवर त्यांची सही घेतलेली नाही. या बदल महावितरण कार्यालयात तक्रार दिनांक ३१/०५/२०१८ ला दिलेली होती व त्या अर्जावर कोणतीही कार्यवाही झालेली नाही. या तक्रारीचा पाठपुरावा करण्यासाठी दुसरा अर्ज दिनांक १४/०६/२०१८ ला दिला होता. दोन्ही अर्जा मध्ये मीटर रिप्लेसमेंट रिपोर्ट ची मागणी केली होती, त्यावरही

कोणतीच कार्यवाही केलेली नाही. या प्रकरणामध्ये अर्जदाराने मागील दोन महिन्यापासून मस्तगड जालना कार्यालयात चकरा मारल्या व मीटर नंबर बदलल्यामुळे मागील दोन महिन्या पासून सरासरी (अॅव्हरेज) बिल अर्जदारास दिले आहे.

३. या प्रकरणात अर्जदाराने अडकिने (उप लेखा अधिकारी) यांची दोन वेळा भेट घेतली व दोन्ही वेळा त्यांनी सांगितले की, तुमचे काम भालेराव (कनिष्ठ अभियंता) यांना भेटून करा व या तक्रार करण्याच्या भानगडीत पडू नका, या कार्यालयात कुठलाच अधिकारी तुमच्या तक्रारीची दखल घेऊन आमच्यावर कार्यवाही करणार नाही, फुकट वेळ वाया घालू नका, आमचे या कार्यालयात कोणीही काहीही वाकडे करू शकत नाही. दिनांक ३१/०५/२०१८ चा दिलेला अर्ज अडकिने यांच्या कार्यालयातून भालेराव (कनिष्ठ अभियंता) यांच्या कार्यालयातील टेबलावर जाण्यासाठी १५ दिवस लागले व त्यावर सुद्धा समाधानकारक उत्तर मिळाले नाही.
४. दिनांक १५/०६/२०१८ ला भालेराव (कनिष्ठ अभियंता) यांना फोन वर नवीन मीटर नंबर सिस्टिम मध्ये बदलण्या साठी दिला होता, तो सुद्धा त्यांनी बदल केला नाही, त्यामुळे जून महिन्याचे बिल सुद्धा अॅव्हरेज रीडिंगवर आलेले आहे.
५. दिनांक २१/०७/२०१८ रोजी अधीक्षक अभियंता, कन्हैयानगर कार्यालय, जालना या नावाने तक्रार अर्ज राठोड यांना दिला होता. वरील तक्रारी संबंधी त्यांच्या कडून सुद्धा काहीही कार्यवाही झालेली नाही. या प्रकरणामध्ये सर्व मिळून तीन अर्ज दोन महिन्यामध्ये महावितरण कार्यालयामध्ये विविध अधिकाऱ्यांना दिलेले होते, पण एकाने सुद्धा अर्जदाराशी संपर्क केलेला नाही व उत्तर दिलेले नाही.
६. दिनांक २४/०७/२०१८ ला नवीन मीटर नंबर सिस्टिम मध्ये बदलण्या साठी अर्ज भालेराव (कनिष्ठ अभियंता) यांना दिला होता व त्यात सुद्धा मीटर

रिप्लेसमेंट रिपोर्टची मागणी केली होती. पण त्यांनी आतापर्यंत ऑनलाईन सिस्टिम मध्ये बदल केला नाही, जुलै महिन्याचे बिल सरासरी (अॅव्हरेज) बिल २५ युनिटचे आले आहे. या अर्जानुसार भालेराव (कनिष्ठ अभियंता) यांनी मीटर रिप्लेसमेंट रिपोर्टची प्रत दिली आहे, या रिपोर्टमध्ये ग्राहकाचे नाव, पत्ता, डीटीसी कोड अशी बरीच माहिती भरलेली नाही.

७. सदरील मीटर हे शेख शकुर यांनी मे. आयडीयल विद्युत तांत्रिक स्वयंरोजगार सेवा सहकारी मर्यादित हिंगोली ४३१५१३ या संस्थेच्या टेन्डर अंतर्गत बदलेले आहे असे कळाले. त्या व्यक्तीला सुद्धा या सुनावणी वेळेस बोलावण्यात यावे. त्या व्यक्तीची चौकशी करावी की त्याने महावितरणने ठरवून दिलेली कार्यपद्धती अनुसार काम का केले नाही. या तक्रारीसंबंधी चौकशीसाठी अर्जदार भालेराव यांच्या कार्यालयात गेले होते, तक्रार घेऊन बरेच ग्राहक आले होते.
८. तीनदा तक्रार अर्ज देऊन सुद्धा कोणत्याच अधिकाऱ्याने तक्रारीची चौकशी केली नाही.
९. अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, संवसु मंडल, जालना मध्ये तक्रार दिनांक १७.०८.२०१८ ला दाखल केली. त्याचा निकाल दिनांक ०३/१०/२०१८ ला दिला तो अर्जदारास दिनांक १२/१०/२०१८ ला मिळाला, या निकालामध्ये प्रभारी कार्यकारी अभियंता (प्रशासन), तथा नोडल अधिकारी, मंडल कार्यालय, जालना यांनी निकाला मध्ये फक्त सूचना केलेली आहे, तक्रारी मध्ये नाव असलेले अधिकारी श्री अडकिने (सहाय्यक लेखा परीक्षक) व भालेराव साहेब कनिष्ठ अभियंता यांच्यावर कर्तव्यात कसूर केल्याबद्दल काहीच कार्यवाही केलेली नाही. श्री. अडकिने हे ग्राहकांना अपमानास्पद वागणुक देतात.

१०. १) अर्जदाराची अशी मागणी आहे की, MERC (Standards of Performance of Distribution Licensees, Period for Giving Supply and Determination of Compensation Regulations, 2010) नियम ७(i) व ९ प्रमाणे योग्य ती नुकसान भरपाई देण्यात यावी.

२) संबंधित अधिकारी आणि कर्मचारी यांच्यावर योग्य ती कायदेशीर कार्यवाही करण्यात यावी.

३) सदरील मीटर चे मे २०१८ पासून सदरील मीटरचे बिलिंग हे सरासरी (अवरेज) आले आहे. सदरील बिल चालू महिन्या पर्यंत दुरुस्ती करून फरकाची रकम अर्जदाराच्या बिल खात्यात जमा करावी.

४) THE ELECTRICITY ACT, 2003 Section 46 Power to recover expenditure अंतर्गत सेक्शन ४६ अनुसार ग्राहकाकडून घेतलेली सुरक्षा ठेव जमा रकमेवर व्याज बँक दर किंवा त्यापेक्षा जास्त दराने (महावितरणने ठरविलेल्या दरानुसार) व्याजाची वार्षिक स्वरूपात मागील थकबाकी देण्यात यावी.

५) ग्राहकाला कुठलीही पूर्व कल्पना न देता व ग्राहकाच्या संमती शिवाय मीटर कसे बदलले, या गोष्टीची चौकशी करावी व या प्रकरणा मधील अधिकारी यांच्यावर कठोर कार्यवाही करावी.

३) गैरअर्जदार वीज वितरण कंपनीने दिलेला जबाब खालील प्रमाणे आहे (पान क्र. ४२).

१. श्री जगन्नाथ नारायण अप्पा रा. नळगल्ली, जालना यांचे ग्राहक क्र ५१००३०००७५१२ येथील वीज मीटर ठेकेदार मार्फत बदलण्यात आले असून सदर मीटर बदलतांना संबंधित जनमित्र सोबत असणे व ग्राहकास पूर्व सूचना देणे गरजेचे असतांना देखील ठेकेदाराने परस्पर ग्राहकाचे मीटर बदलविले बाबत ग्राहकाने अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, (IGRC) मंडल

कार्यालय, जालना येथे तक्रार केली होती. त्याबाबत अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, (१२९) यांचे संदर्भ ३ अन्वये प्राप्त निकालानुसार तत्कालीन अति. कार्यकारी अभियंता, शहर उपविभाग जालना यांनी केलेल्या कार्यवाही बाबत पत्र व्यवहार आढळून आलेला नाही.

२. परंतु ग्राहकाने केलेल्या तक्रारी बरून व अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, (IGRC) मंडल कार्यालय, जालना यांचे प्राप्त निकालानुसार अति.कार्यकारी अभियंता शहर उपविभाग जालना यांनी संबंधित प्रभारी सहाय्यक अभियंता, शहर शाखा क्र २, श्री योगेश दिगंबरराव भालेराव यांना पत्र देऊन सूचना/ताकीद देण्यात आलेली आहे की, यापुढे कोणत्याही ग्राहकाचे मीटर बदलते वेळी ग्राहकाला पूर्व सूचना देऊन ग्राहकाचे हित लक्षात घेऊन त्याप्रमाणे सुव्यवस्थित ठिकाणी मीटर बसवावे. मीटर बदलविण्याच्या वेळी ग्राहक स्वतः किंवा त्यांचा प्रतिनिधी समक्ष हजर असणे आवश्यक असून मीटर बदली अहवाल त्याच्या समक्ष त्याच ठिकाणी तयार करून त्यावर जुन्या व नवीन मीटरचे तपशील लिहून ग्राहक जनमित्र यांच्या स्वाक्षऱ्या घेणे आवश्यक आहे, जेणे करून ग्राहकाची तक्रार करण्याची वेळ येणार नाही. याचा भविष्यात आपण काळजी घ्यावी व आपल्या अधिनस्थ कर्मचाऱ्यास सूचना देण्यात याव्यात.
३. तसेच मे. अडीयाल विद्युत तांत्रिक स्वयरोजगार सेवा सहकारी मर्यादित हिंगोली यांच्या मार्फत मीटर बदली करण्यात आलेले असल्याने त्यांच्या कामातील त्रुटी बघता सदरहू ठेकेदारचे काम त्याच वेळेस बंद केले असल्याचे कळते. मीटर बदलल्या नंतर ग्राहकाची मे २०१८ ते जुलै २०१८ मधील नवीन मीटर प्रमाणे वीज बिला बाबतची तक्रार या कार्यालयातील कागदोपत्री आढळून आलेली नाही, परंतु त्या काळात कार्यरत कर्मचारी श्री. पंकज प्रकाश सरदेशपांडे, उच्चस्तर लिपिक व श्री मायानंद तानबा अडकीने, सहाय्यक लेखापाल यांना

कार्यालयाने माहे नोव्हेंबर २०१८ मध्ये निलंबित करण्यात आलेले आहे. त्यामुळे वरील कालावधीतील बिल दुरुस्ती साठी ऑनलाईन विनंती टाकण्यात आलेली असून ग्राहकास सुधारित बोज बिल लबकर देण्यात येईल. तेव्हा यापुढे कोणताही अधिकारी व कर्मचारी ग्राहकांची अडवणुक करणार नाही व आपआपले कामकाज वेळेवर व विनाविलंब करून ग्राहकास सुरळीत वीज पुरवठा करण्यात येईल, या बाबत याची काळजी घेण्यात येईल.

४) वरील प्रमाणे अर्जदार व गैरअर्जदार यांनी सादर केलेले अर्ज, जबाब व दस्तऐवज या मंचाने तपासून पाहिले, उभय पक्षाचे म्हणणे ऐकून घेतले. त्यावर खालील प्रमाणे मुद्दे योग्य असून त्याचा निष्कर्ष कारणासहित खालील प्रमाणे आहे.

अ.क्र.	मुद्दा	निष्कर्ष
१)	अर्जदार यांचे मीटर बदलले बाबत व ते अयोग्य रितीने लावले बाबत अर्जदारास नुकसान भरपाई देणे योग्य आहे का ?	होय रुपये १,०००/- मीटर योग्य रितीने फिट न करणे बाबत.
२)	अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाचा निकाल योग्य आहे का ?	अंशतः होय
३)	आदेश ?	खालील प्रमाणे

### कारणे

५) मुद्दा क्रमांक १:- अर्जदार यांचा ग्राहक क्रमांक ५१००३०००७५१२ असून सदर कनेक्शन सन १९६३ पासून चालू आहे या बाबतीत वाद नाही. दिनांक २०.०५.२०१८ रोजी अर्जदाराचे जूने मीटर बदलले गेले. ते महावितरण कंपनीने स्वतःहून बदलले. सदरचे मीटर बदलतांना अर्जदारास कोणतीही सूचना देण्यात आली नव्हती. तसेच अर्जदार त्यावेळी सदर त्यांचे दुकानावर हजर नव्हतेया बाबत वाद नाही. सदर मीटर बदलतांना गैरअर्जदार

यांनी सदरचे काम खाजगी ठेकेदार मे. आयडीयल विद्युत तांत्रिक स्वयंरोजगार सेवा सहकारी मर्यादित, हिंगोली यांना दिले होते असे दिसते. सदर ठेकेदाराचे प्रतिनिधीने सदर मीटर बदलेते वेळी नवीन मीटर योग्य रितीने लावले नाही. ते लटकते ठेवले व त्याला कव्हर केले नव्हते. अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाने सूचना देऊनही मीटर सुव्यवस्थित बसविले नाही. सदरचा वाद हा मंचाकडे प्रलंबित असतांना महावितरण कार्यालयाने सदर मीटर सुव्यवस्थित बसवुन दिले व मिटरला झाकण सुध्दा बसविले. तसेच मे २०१८ पासून ते डिसेंबर २०१८ पावेतोचे सरासरी दिलेले बील सुध्दा दुरुस्त केले आहे. या बाबतची अर्जदाराने माहिती (पान क्रमांक ४८ वर) या मंचाला कळविली आहे. तसेच महावितरणचे संबंधीत अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता यांनी सुध्दा वरील माहिती (पान क्रमांक ४९ वर) दिली. वरील बाबतीत उभय पक्षांमध्ये वाद नाही. सदर मीटर सुव्यवस्थित रित्या न बसवणे, कव्हर न लावणे व ग्राहकास त्याची सुचना न देणे, तसेच ग्राहकाने दिनांक ३१.०५.२०१८, १५.०६.२०१८ व २१.०७.२०१८ रोजी तक्रार करुनही सदर त्रुटी पूर्ण केल्या नाहीत. अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाचे आदेशाचे वेळेत पालन केले नाही. या सर्व त्रुटींमुळे अर्जदारास मानसिक त्रास झाला. महावितरण कार्यालयात चकरा माराव्या लागल्या. या साठी रक्कम रुपये १,०००/- (रुपये एक हजार फक्त) नुकसान भरपाई पोटी देणे वाजवी आहे या निष्कर्षास मंच आले आहे. सबब मुद्दा क्रमांक १ चे उत्तर “होय” असे नोंदविण्यात येत आहे.

६) **मुद्दा क्रमांक २:-** अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, (IGRC) मंडल कार्यालय, जालना यांचा निकाल अंशतः बरोबर आहे. त्याप्रमाणे मुद्दा क्रमांक २ चे उत्तर “होय” असे नोंदविण्यात येत आहे.

७) वरील विवेचन लक्षात घेता अर्जदाराचा अर्ज खालील प्रमाणे मंजूर करण्यात येत आहे. मुद्दा क्रमांक -३ चे उत्तरादाखल खालील प्रमाणे आदेश देत आहे.



## आदेश

अर्जदाराचा अर्ज खालील प्रमाणे अंशतः मंजूर करण्यात येत आहे.

- १) अर्जदारास गैरअर्जदार यांनी नुकसान भरपाई पोटी रुपये १०००/- द्यावेत.
- २) महावितरण कंपनीचे प्रभारी सहाय्यक अभियंता श्री. योगेश दिगंबरराव भालेराव यांना भविष्यात मीटर बदलतांना सुव्यवस्थितपणे बदलण्याची ताकीद देण्यात द्यावी.
- ३) या अर्जाचा खर्च ज्याचा त्याने सोसावा.
- ४) केलेल्या कार्यवाहीचा अहवाल या कार्यालयास ३० दिवसांचे आत देण्यात यावा.

श्रीमती शोभा बी. वर्मा  
अध्यक्ष

लक्ष्मण मु. काकडे  
सदस्य/सचिव

विलासचंद्र सु. काबरा  
सदस्य