

विद्युत लोकपाल (मुंबई)

(विद्युत अधिनियम २००३ च्या कलम ४२(६) अंतर्गत)

अभिवेदन (Representation) क्रमांक ०४ / २०२१

वाढीव वीज देयकाबाबत

साहेबराव रामचंद्र आहिरे अपिलार्थी

विरुद्ध

महाराष्ट्र राज्य वीज वितरण कंपनी मर्यादित, मालेगाव (महावितरण) प्रतिवादी

उपस्थिती

अपिलार्थीतर्फे :- साहेबराव रामचंद्र आहिरे

प्रतिवादीतर्फे :- ज. का. भामरे, कार्यकारी अभियंता

कोरम : दिपक लाड

ई-सुनावणी दिनांक :- १२ मार्च २०२१

आदेश पारीत दिनांक :- १८ मार्च २०२१

आदेश

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम, २००६ (यापुढे ज्याचा उल्लेख "ग्राहक गाऱ्हाणे विनियम २००६" असा केला जाईल") मधील विनियम १७.२ अन्वये ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच, महावितरण, नाशिक परिमंडळ, (यापुढे ज्याचा उल्लेख "मंच" असा केला जाईल") यांच्या दिनांक २८ ऑगस्ट २०२० च्या आदेशाविरुद्ध अपिलार्थी ग्राहकाने



(Dilip Dumbre)
Secretary

Electricity Ombudsman Mumbai



अभिवेदन दिनांक १० नोव्हेंबर २०२० रोजी सादर केले व त्यातील त्रुटी दूर करून पुनश्च: दिनांक १० जानेवारी, २०२१ रोजी दाखल केले.


२. मंचाने दिनांक २८ ऑगस्ट २०२० रोजीच्या आदेशान्वये अपिलार्थीचा तक्रार अर्ज (क्र. ८८/२०१९-२०) नामंजूर केला.

३. अपिलार्थीने त्यांच्या निवेदनात सादर केलेले प्रमुख मुद्दे खालीलप्रमाणे:-

अ) अपिलार्थी श्री. साहेबराव रामचंद्र आहिरे यांना (ग्राहक क्र.०६५५१०८३१८२३) जून २०१८ पासून २४२ युनिट प्रती महिन्याच्या वापराप्रमाण 'सदोष स्थिती' (Faulty Status) ची सरासरीची वीज देयके दिली गेली. याबाबत मालेगाव उपविभाग कार्यालय महावितरण येथे तक्रार करून योग्य वीज देयक देण्याबाबतची मागणी, लेखी अर्जाद्वारे केली.


आ) सहाय्यक अभियंता, मालेगाव उपविभाग कार्यालय यांनी दिनांक २२ फेब्रुवारी २०१९ रोजी प्रत्यक्ष जागेवर येऊन पाहणी केली व 'स्थळ तपासणी अहवाल' तयार करून पत्र क्र. SRV.OH.96/20.02.2019 नुसार वरिष्ठ कार्यालयाकडे सादर केला. त्यानंतर गरज नसताना व अपिलार्थीस पूर्व सूचना न देता अपिलार्थी यांचे मीटर दिनांक २८ मे २०१९ रोजी बदलण्यात आले. परंतु त्यानंतरही अपिलार्थी यांना योग्य वीज देयके देण्यात आली नाहीत.

इ) दिनांक २६ सप्टेंबर २०१९ रोजी प्रतिवादी (महावितरणचे कर्मचारी) अपिलार्थीच्या घरी येऊन आरडाओरड करून वीज देयके का भरत नाहीत, याबाबत विचारणा करू लागले. त्यावेळी, वीज देयकाबाबत तक्रार दाखल केली असून त्याचे निवारण झाले नाही. मात्र, तक्रारीचे निराकरण झाल्यावर वीज देयक भरतो, असे आश्वासन दिले. तरीही प्रतिवादीनी अपिलार्थीचा वीज पुरवठा खंडीत केला.


(Dilip Dumbre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai



- ई) अपिलार्थीसि नाईलाजास्तव महावितरणच्या कार्यालयात जाऊन रु.१२५००/- प्रोव्हीजनल वीज देयक व रु.११८/- वीज जोडणी आकार भरून वीज पुरवठा सुरु करून घ्यावा लागला. त्यामुळे अपिलार्थी व त्यांच्या कुटुंबाला आर्थिक व मानसिक त्रास सहन करावा लागला.
- उ) दिनांक ४ ऑक्टोबर २०१९ योग्य वीज देयक व त्याचा तपशील मिळावा यासाठी अर्ज सादर केला, त्यानंतर दिनांक १३ डिसेंबर २०१९ रोजी कार्यालयात गेल्यावर बील रिव्हीजन रिपोर्ट व कन्झुमर पर्सनल रिपोर्ट (सिपिएल) च्या प्रती मिळाल्या.
- (ऊ) वेळोवेळी समक्ष भेटून आणि वारंवार पत्रव्यवहार करूनही अचक देयके मिळाली नाहीत; तसेच, कोणतीही पर्व सुचना न देता वीज पुरवठा बंद करून सप्टेंबर २०१९ या महिन्याचे जास्तीच वीज देयक भरण्यास प्रवृत्त करून जाणून बुजून आर्थिक व मानसिक त्रास दिला. म्हणून दिनांक २४ डिसेंबर २०१९ रोजी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष (कक्ष) मालेगाव येथे तक्रार दाखल केली. कक्षाने दिनांक ३ डिसेंबर २०२० च्या आदेशान्वये ग्राहकाच्या वीज देयकामध्ये आकारण्यात आलेले जुलै २०१८ ते जून २०१९ या कालावधीच्या सरासरी देयकाबाबत महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (विद्युत पुरवठा संहिता आणि पुरवठ्याच्या इतर अटी) विनियम, २००५ च्या कलम १५.४ नुसार कार्यवाही करण्याचे आदेश दिले.
- (ए) कक्षाच्या आदेशाने समाधान झाले नाही, म्हणून अपिलार्थी यांनी दिनांक १७ मार्च २०२० रोजी मंचाकडे तक्रार दाखल केली. मंचाने दिनांक २८ ऑगस्ट २०२० रोजीच्या आदेशान्वये अपिलार्थी यांची तक्रार नामंजूर केली.
- (ऐ) वीज वापराप्रमाणे वीज देयके न देणे, अतिरिक्त आकारलेले वीज देयक देऊन त्याचा भरणा न केल्यास जाणीवपूर्वक घरासमोर येऊन आरडाओरड करणे, लेखी सुचना न देता वीज पुरवठा खंडीत करणे, कार्यालयाकडून चुकीचा व दिशामुल करणारा पत्रव्यवहार करणे, यामुळे आर्थिक व मानसिक त्रास सहन करावा लागला; करीता, प्रतिवादीविरुद्ध नियमानुसार योग्य ती दंडात्मक कारवाई करावी, अशी मागणी अपिलार्थीने अभिवेदनात केली आहे.


(Dilip Dumbre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai




४. प्रतिवादी यांनी दिनांक १८ फेब्रुवारी २०२१ च्या उत्तरात नमुद केले आहे की,

क) अपिलार्थी श्री. साहेबराव रामचंद्र आहिरे यांना जुलै २०१८ ते जून २०१९ या कालावधीत मीटर बिघडलेला (मीटर डिस्प्ले नसल्याने) असल्याने २४२ युनिट प्रतिमाह 'मीटर सदोष स्थिती' प्रमाणे वीज देयके देण्यात आली. ग्राहकाने मीटर सदोष असल्याचे कक्ष कार्यालय, मालेगाव येथे कळविल्यानंतर तत्कालीन सहाय्यक अभियंता कॅम्प यांनी ग्राहकाचे तक्रारीनुसार त्यांचा Flash कंपनीचा सदोष मीटर (क्र.०२०१६५५५) बदलून Genus कंपनीचा (क्र.०८५४५३६२) नवीन मीटर दिनांक २८ मे २०१९ रोजी बसविण्यात आला.

ख) सदर ग्राहकाने दिनांक २७ सप्टेंबर २०१९ रोजी जूना मीटर (क्र.०२०१६५५५) हा सदोष असून त्यानुसार आकारण्यात आलेले माहे जुलै २०१८ ते जून २०१९ या कालावधीतील वीज देयक रु.११६३१/- हे अवाजवी असल्याची ऑनलाईन तक्रार अर्ज क्र.१२९००१७५ द्वारे दाखल केली. त्यानुसार ग्राहकास जुलै २०१८ ते जून २०१९ या कालावधीतील एकूण २९०४ (२४२ x १२) युनिटचे फॉल्टी स्टेटसचे आकारण्यात आलेले देयक ग्राहकाच्या विद्युतभारानुसार दरमहा १९२ युनिट प्रतीमहा प्रमाणे एकूण २३०४ युनिटचे देयक दुरुस्त करून दिले. त्याप्रमाणे एकूण रु.६,०१६.२१ या रकमेची वजावट वीज देयकात देण्यात आली.

ग) सदर वीज देयक दुरुस्ती ग्राहकास अमान्य असल्याने ग्राहकाने दिनांक २४ डिसेंबर २०१९ रोजी कक्षाकडे तक्रार दाखल केली. कक्षाने ग्राहकाच्या वीज देयकामध्ये आकारण्यात आलेले जुलै १८ ते जून १९ या कालावधीच्या सरासरी देयकाबाबत महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (विद्युत पुरवठा संहिता आणि पुरवठ्याच्या इतर अटी) विनियम, २००५ च्या कलम १५.४ नुसार कार्यवाही करावी असा आदेश दिनांक ३ डिसेंबर २०२० रोजी दिला. कक्षाच्या आदेशाने समाधान झाले नाही, म्हणून अपिलार्थींनी दिनांक १० मार्च २०२० रोजी मंचाकड तक्रार दाखल केली, दिनांक २८ ऑगस्ट २०२० रोजीच्या आदेशान्वये अपिलार्थी यांची तक्रार मंचाने नामंजूर केली.


(Dilip Dumbre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai




- घ) अपिलार्थीने दुरुस्तीपूर्वीचे माहे सप्टेंबर २०१९ चे रक्कम रु.१८,४८६.२६ चे वीज देयक दुरुस्ती करून घेऊन उर्वरित रक्कम रु.१२,५००/- चा भरणा दिनांक ३० सप्टेंबर २०१९ रोजी केला, यावरून दुरुस्त केलेल वीज देयक अपिलार्थीस मान्य आहे असे दिसते.
- ड) ग्राहकाने दिनांक ३० सप्टेंबर २०१९ नंतर एकही वीज देयकाचा भरणा केलेला नाही. ग्राहकास दिलेले वीज देयक न्यायिक असून त्या वीज देयकांचा भरणा अपिलार्थीनी करावा व महावितरण कंपनीस सहकार्य करावे, अशी मागणी उत्तरात केली आहे.

५. कोवीड-१९ चा संभाव्य प्रादुर्भाव टाळण्यासाठी सदर अभिवेदनाची ई-सुनावणी दिनांक १२ मार्च २०२१ रोजी व्हिडीओ कॉन्फरंसद्वारे घेण्यात आली. सुनावणी दरम्यान दोन्ही पक्षकारांनी युक्तिवाद केला. दोन्ही पक्षांनी आपल्या लेखी निवेदनातील मुद्दे पुनश्च: मांडलेत.

अपिलार्थी यांनी असा युक्तिवाद केला की, लेखी सुचना न देता वीज पुरवठा खंडीत करणे, वीज वापराप्रमाणे वीज देयके न देणे व घरासमोर मोठ मोठयाने बोलून गोंधळ घालणे, यामुळे अपिलार्थीस मानसिक त्रास सहन करावा लागला. सबब, प्रतिवादीविरुद्ध नियमानुसार योग्य ती दंडात्मक कारवाई करावी ही विनंती.

६. प्रतिवादीने असे निदर्शनास आणून दिले की, अपिलार्थीने दुरुस्तीपूर्वीचे माहे सप्टेंबर २०१९ चे वीज देयक रक्कम रु.१८,४८६.२६ दुरुस्ती करून घेऊन, उर्वरित रक्कम रु.१२,५००/- चा भरणा दिनांक ३० सप्टेंबर २०१९ रोजी केला, यावरून असे दिसते की, अपिलार्थीस दुरुस्त केलेले वीज देयक मान्य आहे. जुलै २०१७ ते जून २०१८ या कालावधीत मीटर चालू स्थितीत होता व त्यानुसार नोंद (रेकॉर्ड) झालेल्या वीज वापराची सरासरी १९५ युनिट प्रती महिना येते. अपिलार्थी यांचा वीज वापर हा नवीन मीटर बसविल्यानंतर सुध्दा सरासरी १९२ युनिट प्रती महिना यापेक्षा जास्त आहे.

प्रतिवादी यांनी अपिलार्थी यांचे वीज देयक कक्षाच्या आदेशाप्रमाणे दुरुस्त करून दिले व त्या देयकाचा भरणा अपिलार्थी यांनी केला. परंतु त्यानंतरच्या वीज देयकांचा भरणा अपिलार्थी यांनी केलेला नाही. अपिलार्थी यांना वेळोवेळी डिस्कनेक्शन नोटीसा पाठविण्यात आल्या होत्या. उर्वरित


(Dilip Dumbre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai



वीज देयकांचा भरणा करून अपिलार्थी यांनी महावितरण कंपनीस सहकार्य करावे अशी मागणी सुनावणी दरम्यान केली.

विश्लेषण व निर्णय

७. दोन्ही पक्षकारांचे म्हणणे ऐकण्यात आले व उपलब्ध कागदपत्रांचे अवलोकन करण्यात आले. यावरून निदर्शनास आलेले महत्वाचे मुद्दे खालील प्रमाणे :-


सदरहू प्रकरणात अपिलार्थींचे गाहाणे दिनांक १० नोव्हेंबर २०२० रोजी विद्युत लोकपाल (मुंबई) यांच्या कार्यालयात प्राप्त झाले. सदर गाहाणेची छाननी करतांना असे निदर्शनास आले की,

अ) अपिलार्थींचे गाहाणे 'अनुसूची ब' या विहित नमुन्यामध्ये नव्हते.

ब) सदर गाहाणे तीन प्रतीमध्ये सादर केले नव्हते.

सबब, त्रुटींची पुर्तता करण्याबाबत दिनांक १२ नोव्हेंबर २०२० चे पत्र क्र.विलो(मुं)/सचिव/अपूर्ण अभिवेदन/१३०१ नुसार अपिलार्थींस कळविण्यात आले, शिवाय दुरध्वनीद्वारे सुध्दा कळविण्यात आल होते. त्यानंतर अपिलार्थी यांचे परिपूर्ण अभिवेदन दिनांक १० जानेवारी २०२१ रोजी या कार्यालयास प्राप्त झाले.

मंचाचा आदेश दिनांक २८ ऑगस्ट २०२० रोजीचा आहे. अपिलार्थी यांचे परिपूर्ण अभिवेदन दिनांक २८ ऑक्टोबर २०२० रोजी वा तत्पूर्वी, म्हणजे ६० दिवसांच्या आत पोहोचणे अपेक्षित होते तथापि, या प्रकरणात ते दिनांक १० जानेवारी २०२१ रोजी प्राप्त झाले. हा संपूर्ण कालावधी ६० दिवसांच्या ऐवजी १३५ दिवसाचा झाला आहे. तथापि, अपिलार्थी यांनी या संदर्भात अभिवेदन दाखल करण्यास झालेल्या विलंबासाठी क्षमापन करण्याकरीता विनंती केलेली नाही. परंतु कोवीड-१९ मुळे उद्भवलेल्या परिस्थितीच्या संदर्भात माननीय सर्वोच्च न्यायालयाच्या दिनांक ८ मार्च २०२१ च्या रिट पिटिशन (सिव्हिल) क्र.३/२०२० च्या निकालास अनुसरून अपिलार्थी यांचे अभिवेदन सादर करण्यास झालेल्या विलंबास क्षमापन करण्यात येत आहे.


(Dilip Dumbre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai



या संपूर्ण प्रकरणात खेदाने असे नमुद करावेसे वाटते की, प्रतिवादी, कक्ष व मंच यांनी खोलात जाऊन विषय समजवून घेतलेलाच नाही, कारण सीपीएल प्रमाणे अपिलार्थींचे मीटरचे जून २०१८ चे अंतिम वाचन (फायनल रिडींग) ११९०० युनिट व फेब्रुवारी २०१९ चे अंतिम वाचन १३०३१ युनिट असे होते. म्हणजेच प्रतिवादी यांच्या दिनांक २० फेब्रुवारी २०१९ च्या स्थळ तपासणी अहवालाप्रमाणे फेब्रुवारी २०१९ पर्यंत मीटर चालू होते याची नोंद कोणीही घेतली नाही.


असेही निदर्शनास येते की, अपिलार्थींस जुलै २०१८ ते जून २०१९ या कालावधीसाठी फॉल्टी स्टेटस ने वीज देयक देण्यात आलोत. तथापि, स्थळ तपासणी अहवाल व सीपीएलचे बारकार्डने निरीक्षण केले असता असे निदर्शनास येते की, अपिलार्थी यांचे मीटर फेब्रुवारी २०१९ पर्यंत सुरळीत चालू होते कारण फेब्रुवारी २०१९ च्या अगोदर मीटर बाबतची कोणतीही नोंद प्रतिवादीतर्फे देण्यात आली नाही. तदनंतर मीटर नक्की केव्हा बंद पडले, याची नोंद नाही. मात्र मीटर बंद पडले हे सत्य आहे; कारण मार्च २०१९ ते मे २०१९ या कालावधीत मीटरचे रिडींग एकच आहे. सदरचे नादुरुस्त मीटर २८ मे २०१९ रोजी नवीन मीटरने बदलण्यात आल्याची नोंद आहे. सबब, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (विद्युत पुरवठा संहिता आणि पूरवठ्याच्या इतर अटी) विनियम, २००५ कलम १५.४ नुसार, मार्च २०१९ ते मे २०१९ या कालावधीसाठी, अपिलार्थींस वीज देयके देणे गरजेचे आहे.

सदर विनियम खालील प्रमाणे आहे:-

"१५.४ मीटर सदोष असताना देयके तयार करणे

१५.४.१ अधिनियमाच्या भाग १२ आणि भाग १४ मधील तरतूदींना अधीन राहून, मीटर सदोष असेल तर, तपासणी अहवालाच्या निष्कर्षानुसार तयार करण्यात आलेले देयक व त्यासोबत तपासणी अहवाल पाठविण्यांत आला असेल तर, मीटर सदोष असल्याचे ज्या महिन्यांत निदर्शनास आले असेल त्या महिन्याच्या मागील जास्तीत जास्त ३ महिन्यांच्या कालावधीतील ग्राहकाच्या देयकाची रक्कम समायोजित करण्यांत येईल.

परंतु असे की, मीटरची मोहोर तुटलेली किंवा त्यास हानी पोचली असल्यास, मीटरमधील दोषाची अथवा बिघाडाची तपासणी करण्यात येईल. मीटर सदोष असल्यास, वरील खंड १५.४.१ नुसार आणि ते बिघडवले गेले असल्यास अधिनियमाच्या कलम १२६ किंवा १३५ नुसार, प्रत्येक प्रकरणी त्यातील परिस्थितीवर अवलंबून, आकार निर्धारण करण्यांत येईल.


(Dilip Dumbre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai




परंतु आणखी असे की, मीटरमध्ये नोंदी घेणे थांबले गेले असल्यास, ज्या महिन्यांत नोंदी घेणे थांबले गेले असेल त्याच्या मागील जास्तीत जास्त ३ महिन्यांपर्यंत, ज्या महिन्याचे देयक तयार करण्यांत येणार आहे त्या महिन्यामागील बारा महिन्यांत समीटरवर नोंदल्या गेलेल्या विजेच्या सरासरी वापरावर आधारीत, ग्राहकाचे देयक तयार करण्यांत येईल. "

वरील विवेचनावरून मी खालील आदेश पारित करतो.

- अ. जुलै २०१८ ते फेब्रुवारी २०१९ या कालावधीसाठी (१३०३१ - ११९००) ११३१ युनिट्स वापराप्रमाणे व मार्च २०१९ ते मे २०१९ या कालावधीसाठी विनियम १५.४.१ प्रमाणे मागील १२ महिन्यांच्या (Healthy Period) वीज वापराची सरासरी काढून मार्च २०१९ ते मे २०१९ या कालावधीसाठी आकारण्यात येऊन वीज देयकाची दुरुस्ती करावी व फरकाची रक्कम वीज देयकात समायोजित करण्यात यावी.
 - ब. अपिलार्थींच्या इतर मागण्या नामंजूर करण्यात येत आहेत.
८. मंचाचा आदेश वरीलप्रमाणे दुरुस्त करण्यात आला.
 ९. अपिलार्थीं ग्राहकाने जमा केलेली अनामत रक्कम रु.१२,०००/- ग्राहकास परत करण्यात येत आहे.
 १०. प्रतिवादीने या आदेशाच्या दिनांकापासून आदेशाची पुर्तता केल्याबाबतचा अहवाल दोन महिन्यात सादर करावा.

सही/-
दिपक लाड
विद्युत लोकपाल (मबई)


(Dilip Dumbre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai

