

# विद्युत लोकपाल (मुंबई)

विद्युत अधिनियम २००३ च्या कलम ४२(६) अंतर्गत

अभिवेदन (Representation) क्रमांक २३ / २०२०

अवाजवी वीज देयकाबाबत

विठ्ठल रामचंद्र चव्हाण ..... अपिलार्थी

विरुद्ध

महाराष्ट्र राज्य वीज वितरण कंपनी मर्यादित कोल्हापूर ग्रा. (महावितरण)..... प्रतिवादी

सुनावणी दिनांक :- १७ मार्च २०२०

उपस्थिती

अपिलार्थीतर्फे : १. विठ्ठल रामचंद्र चव्हाण  
२. अभिजित विजय पाटील

प्रतिवादीतर्फे : १. सुनील लक्ष्मण शिंदे, कार्यकारी अभियंता, कोल्हापूर (ग्रामीण २)  
२. गिरीश पांडुरंग भोसले, उपकार्यकारी अभियंता, राधानगरी

कोरम : दिपक लाड

आदेश पारीत दिनांक : १७ जून २०२०

## आदेश

महाराष्ट्र वीज 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 कोल्हापूर परिमंडळ, (यापुढे ज्याचा उल्लेख 'मंच' असा केला जाईल. यांचा दिनांक १९ ऑक्टोबर २०१९ च्या आदेशाविरुद्ध उपरोक्त अपिलार्थी ग्राहकाने दिनांक १९ डिसेंबर २०१९ रोजी सदरचे अभिवेदन



सादर केले, मात्र योग्य ती अनामत रक्कम दिनांक ११ फेब्रुवारी २०२० रोजी या कार्यालयात भरल्यामुळे सदरचे अभिवेदन दिनांक ११ फेब्रुवारी २०२० रोजी दाखल करून घेतले.

२. मंचाने १९ ऑक्टोबर २०१९ च्या आदेशान्वये खालीलप्रमाणे आदेश दिले.

"१. आक्षेपित वीज देयके दुरुस्ती करणेची आवश्यकता नाही.

२. वीज देयकाची म.रा.वि.वि.कं. मर्यादित ने थकीत वीज देयकाची

रक्कम या आदेशाच्या तारखेपासून लगतच्या तीन महिन्यात समान तीन हप्त्यात भरून घ्यावी."

३. मंचाच्या आदेशाविरोध दाखल केलेल्या अभिवेदनात अपिलार्थी यांनी नमुद केले की, अपिलार्थी हे महावितरणचे दिनांक २४ नोव्हेंबर २००९ पासून वाणिज्य ग्राहक (क्रं.२६५०१०४०९८९०) आहेत व त्या अंतर्गत अपिलार्थी प्रतिक कॅम्पुटर्स नावे संगणक प्रशिक्षणाचा व्यवसाय मौजे शिवाजीपेठ, राधानगरी, कोल्हापूर येथे चालवितात. अभिवेदनातील प्रमुख मुद्दे खालील प्रमाणे आहेत.

अ. अपिलार्थींचा वीजपुरवठा माहे एप्रिल २०१८ ते जुलै २०१८ या कालावधीत वारंवार खंडीत होत होता. अपिलार्थी यांनी आखील भारतीय ग्राहक पंचायत राधानगरी व राधानगरी व्यापारी असोशिएशन मार्फत दिनांक २५ जून २०१८ रोजी महावितरण राधानगरी कार्यालयात वारंवार खंडीत वीज प्रवाहाबाबत तसेच व्यापारी दर संकेता ऐवजी घरगुती दर संकेताची वीज देयक आकारणी करण्याबाबत, तांत्रिक दुरुस्त्या, ग्राहक तक्रारीकडे दुर्लक्ष, ग्राहकांचे होणारे नुकसान याबाबत लेखी तक्रार केली. यावर प्रतिवादी महावितरणने कोणतीही कार्यवाही केली नाही.

आ. महावितरणे अपिलार्थी यांना माहे मे २०१८ चे मीटर रिडींग व फोटो न घेता सरासरी वीज देयक आकारले व जून २०१८ या महिन्याचे ६६८ युनिटचा वापर असल्याने जास्तीचे देयक दिले. याबाबत महावितरणकडे तक्रार दाखल केली असता प्रतिवादी यांनी वीज देयकात कोणतीही दुरुस्ती करून दिली नाही सबब, जास्तीचे वीज देयक तसेच राहिले.



- इ. दिनांक १७ डिसेंबर २०१८ रोजी शाखा कार्यालय राधानगरी यांनी थकीत वीज देयके भरा अन्यथा वीज प्रवाह खंडीत करण्यात येईल असे तोंडी कळविले. अपिलार्थी यांनी मीटर रिडींग व फोटो न घेता दिलेले देयक का भरावे असे प्रतिवादी यांच्याकडे विचारणा केली असता वीज खंडीत करण्याचे वरीष्ठ कार्यालयाकडून आदेश आले आहेत व याबाबत आपण वरीष्ठ कार्यालयाशी संपर्क करावा असे कळविले. दिनांक १७ डिसेंबर २०१८ रोजी उपविभाग राधानगरी यांच्याकडे नियमाप्रमाणे नोटीस न देता वीज पुरवठा खंडीत करू नये असे कळविले. तथापि दिनांक १८ डिसेंबर २०१८ रोजी अपिलार्थींचा वीज पुरवठा खंडीत केला. त्यामुळे अपिलार्थी यांचे नुकसान झाले व पुढील नुकसान टाळण्यासाठी दिनांक १९ डिसेंबर २०१८ रोजी रु.९०००/- चे अंडर प्रोटेस्ट वीज देयक व पुनर्जोडणी चार्जेस भरून वीज पुरवठा पुर्ववत केली.
- ई. जून २०१८ चे वीज देयक दुरुस्त करण्याचे व अनधिकृतरित्या वीज प्रवाह खंडीत केल्यामुळे नुकसानभरपाई, महावितरणच्या मनमानी काराभाराविरुद्ध व संबंधित अधिकाऱ्यांवर दंडात्मक कारवाई करणेबाबत अपिलार्थींनी दिनांक ५ जानेवारी २०१९ रोजी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे (कक्ष) तक्रार केली.
- उ. कक्षाकडे तक्रार प्रलंबीत असतानाही दिनांक ३१ जानेवारी २०१९ रोजी वीज पुरवठा पुन्हा खंडीत केला. त्याचदिवशी ऑनलाईन पध्दतीने तक्रार काळातील देयके वगळता रु.३९३०/- भरले.
- ऊ. दिनांक १ फेब्रुवारी २०१९ रोजी वीज पुरवठा पुनर्जोडणीसाठी मंचाकडे अंतरीम आदेश मिळण्यासाठी अर्ज सादर केला. मंचाने दिनांक ४ फेब्रुवारी २०१९ रोजी च्या अंतरीम आदेशान्वये अपिलार्थी यांचा वीजपुरवठा ताबडतोब सुरू करून देण्याचे आदेश दिले. प्रतिवादी यांनी त्याच दिवशी वीज पुरवठा पुर्ववत करून दिला. यामुळे अपिलार्थी यांचा वीज पुरवठा दिनांक ३१ जानेवारी २०१९ ते ४ फेब्रुवारी २०१९ या कालावधी खंडीत होता, त्यामुळे अपिलार्थी यांची आर्थिक नुकसान व मानहानी झाली.



- ए. कक्षाने दिनांक १५ फेब्रुवारी २०१९ च्या आदेशान्वये अपिलार्थी यांची मागणी अमान्य केली म्हणून अपिलार्थी यांनी मंचाकडे दिनांक ८ मार्च २०१९ रोजी तक्रार दाखल केली. मंचाने दिनांक १९ ऑक्टोबर २०१९ च्या आदेशाने अपिलार्थी यांचे झालेले नुकसान, मानसीक त्रास व मानहानी याबाबत कोणतीही भरपाई दिलेली नाही व थकीत वीज देयकाची रक्कम तीन समान हफत्यात भरून घ्यावी असे निर्देश दिले.
- ऐ. मंचाचे तीन हफत्यात देयके भरण्याचे आदेश असतानाही दिनांक ६ नोव्हेंबर २०१९ रोजी प्रतिवादी यांनी पोस्टाने पत्रव्यवहार करून हेतूपुरस्कर वीज देयकावर चुकीचा ग्राहक क्रमांक टाकून मंचाच्या आदेशाप्रमाणे अपिलार्थी यांना वीज देयक कसे भरता येणार नाही अशी व्यवस्था केली. सबब, प्रतिवादी यांनी मंचाच्या आदेशाचे अवमान केले.
- ओ. अपिलार्थी यांनी चुकीचे देयके दुरुस्त करून मिळावे व देयकावरील दंड व व्याज माफ व्हावा, खंडीत वीज पुरवठ्यामुळे व्यवसायाचे झालेले नुकसान तसेच मानसीक त्रास व मानहानीपोटी नुकसानभरपाई मिळावी. जबाबदार अधिकाऱ्यांवर योग्य ती कारवाई करण्यात यावी अशी मागणी अभिवेदनात केली.

४. प्रतिवादी यांनी दिनांक २० फेब्रुवारी २०२० च्या उत्तरात नमुद केले की,

- क. राधानगरी उपविभागात मोठया प्रमाणात डोंगराळ व जंगली भागाचे प्रमाण खुप आहे. माहे एप्रिल २०१८ व मे २०१८ या कालावधीत राधानगरी भागात खुप मोठया प्रमाणात पुर्व मान्सुन वादळवाच्यामुळे जून २०१८ च्या महिन्यात भरपूर प्रमाणात पाऊस झाल्यामुळे वीज पुरवठा वारंवार खंडीत होत होता. मात्र महावितरणकडून तो तात्काळ पुर्ववतही करण्यात येत होता. माहे एप्रिल २०१८ व मे २०१८ या कालावधीतील देयके हि व्यापारी दर संकेताऐवजी घरगुती दर संकेताप्रमाणे करण्याची मागणी आखील भारतीय ग्राहक पंचायत राधानगरी यांनी २५ जून २०१८ रोजी केली होती. अपिलार्थी यांचा वापर हा व्यावसायीक असल्यामुळे त्यांना व्यावसायीक वापराप्रमाणे देयके देण्यात आली व घरगुती



वापराप्रमाणे देयक देऊ शकत नसल्याचे आखील भारतीय ग्राहक पंचायत राधानगरी व राधानगरी व्यापारी असोशिएशन यांना तसे कळविण्यात आले होते. अपिलार्थी हे आखील भारतीय ग्राहक पंचायतीचे पदाधिकारी आहेत.

- ख. कोल्हापूर जिल्ह्यात सोमवार हा स्टॅगरींग डे आहे. वीज यंत्रणा देखभालीसाठी गरजेनुसार वीज पुरवठा बंद केला जातो, त्यामध्ये कोणताही बदल करण्याचे अधिकार स्थानिक पातळीवर नाहीत त्याबाबत सुध्दा अपिलार्थी यांना कळविण्यात आले होते.
- ग. अपिलार्थी ग्राहकाचे मे २०१८ चे वीज देयक मीटर रिडींग न घेता (रिडींग नॉट टेकन) ह्या स्टेटस खाली सरासरी १३२ युनिटचे रु.१५१०.५५ इतके वीज देयक देण्यात आले. जून २०१८ मध्ये नॉर्मल रिडींगनुसार दोन महिन्याचे ६६८ युनिटचे रु.७८५७.५१ इतके वीज देयक देण्यात आले. मे २०१८ च्या देयकाचा परतावा माहे जून २०१८ च्या देयकात संगणकीय प्रणालीतून करण्यात आला व सरासरी युनिटची रक्कम रु.११९४.०९ कमी करून देण्यात आली. जून २०१८ च्या देयकातील युनिटची विभागणी दोन महिन्यामध्ये करण्यात आली असल्यामुळे ग्राहकास स्लॅब बेनीफीटचा संगणकीय प्रणालीद्वारे लाभ मिळाला आहे. वस्तुतः ग्राहकाच्या गाऱ्याचे निवारण येथेच झाले होते. त्यामुळे देयक दुरुस्ती करण्याची आवश्यकता नाही व तसे ग्राहकास लेखी पत्रान्वये कळविलेही होते. तथापि ग्राहक याबाबत वस्तुस्थिती समजून घेत नव्हते व नाहक तक्रारी करत होते.
- घ. अपिलार्थी ग्राहक हे वेळेवर वीज देयक भरत नव्हते म्हणून त्यांना थकबाकी भरण्याबाबतच्या लेखी नोटीसा त्यांच्या पत्त्यावर पाठविल्या असता त्या स्वीकारल्या जात नव्हत्या. नियमानुसार वीज पुरवठा खंडीत केल्यानंतरच अपिलार्थी थकबाकीची काही रक्कम भरत असे.
- च. वीज देयक योग्य असल्याचा खुलासा अपिलार्थीस दिनांक १९ डिसेंबर २०१८ रोजी लेखी पत्रान्वये कळविले. त्याच दिवशी अपिलार्थीने रु.९०००/- चे अंडर प्रोटेस्ट वीज देयक व पुनर्जोडणी चार्जेस भरले म्हणून वीज जोडणी ताबडतोब पुर्ववत केली व उर्वरीत रक्कम रु.९५५६.३५ भरणेसाठी नोटीस पारीत करण्यात आली.



दरम्यानच्या काळात थकबाकी भरून सहकार्य करण्याचे अपिलार्थींना लेखी पत्रान्वये कळविण्यात आले.

- छ. त्यानंतर अपिलार्थींनी कक्षाकडे दिनांक ५ जानेवारी २०१९ रोजी तक्रार केली. कक्षाने अपिलार्थींची तक्रार दिनांक १५ फेब्रुवारी २०१९ रोजीच्या आदेशान्वये अपिलार्थींची तक्रार नामंजूर केली. कक्षाचा निर्णय मान्य नसल्यामुळे अपिलार्थी यांनी मंचाकडे दिनांक ८ मार्च २०१९ रोजी तक्रार दाखल केली. मंचाने दिनांक १९ ऑक्टोबर २०१९ च्या आदेशान्वये आक्षेपित वीज देयके दुरुस्ती करणेची आवश्यकता नाही तसेच वीज देयकाची म.रा.वि.वि.कं. मर्यादित ने थकीत वीज देयकाची रक्कम या आदेशाच्या तारखेपासून लगतच्या तीन महिन्यात समान तीन हप्त्यात भरून घ्यावी असे निर्देश दिले.
- ज. जानेवारी २०२० अखेर अपिलार्थींची रु.३९७१५/- इतकी थकबाकी झाली आहे. अपिलार्थींनी कधीही नियमितपणे वीज देयक भरले नाही.
- झ. ग्राहकास मानसीक त्रास, मानहानी बाबत नुकसान भरपाई देण्याचा प्रश्नच येत नाही. मंचाच्या आदेशानुसार ग्राहकास तीन समान हप्त्यात थकबाकी भरण्याबाबत लेखी कळविले, परंतु सदर पत्रात नजरचुकीने ग्राहक क्रमांकात चुक झाली. त्यावर ग्राहकाने देयके भरण्याबाबत काहीच पावले उचलली नाही वा महावितरणशी याबाबत काहीही संपर्क साधला नाही. यावरून ग्राहक सदर देयके भरण्यास हेतूस्वरूपकर टाळाटाळ करत असल्याचे दिसून येते. अपिलार्थी यांच्या देयकाच्या तक्रारीचे निरसन करूनसुद्धा आतापर्यंत थकीत वीज देयके भरलेली नाहीत, यावरून ग्राहकाचा केवळ महावितरणला त्रास देण्याचा हेतू आहे हे स्पष्ट होते. अपिलार्थी यांना दिलेली देयके योग्य असून त्यांचे निरसन केलेले आहे व देयकात आकारलेली दंड व व्याजाची रक्कमही योग्य आहे.
- ट. प्रतिवादींनी त्यांचा पदाचा कोणताही गैरवापर केला नाही वा मंचाच्या आदेशाचे उल्लंघनही केलेले नाही. प्रतिवादी यांनी अशी मागणी केली की अपिलार्थींचे अभिवेदन पूर्णतः फेटाळण्यात यावे.



५. दिनांक १७ मार्च २०१९ रोजी सुनावणी दरम्यान अपिलार्थी यांनी लेखी अभिवेदनात नमुद केलेले मुद्दे पुन्हा उपस्थित केले. चुकीचे देयके दुरुस्त करून मिळावे व देयकावरील दंड व व्याज माफ व्हावा, खंडीत वीज पुरवठ्यामुळे व्यवसायाचे झालेले नुकसान तसेच मानसीक त्रास व मानहानीपोटी नुकसानभरपाई मिळावी. जबाबदार अधिकाऱ्यांवर योग्य ती कारवाई करण्यात यावी अशी सुनावणी दरम्यान मागणी केली.

६. तसेच सुनावणी दरम्यान प्रतिवादी यांनी लेखी उत्तरात नमुद केलेले मुद्दे पुन्हा मांडले. अपिलार्थी ग्राहकाचे मे २०१८ च्या सरासरी वीज देयकाचा परतावा जून २०१८ च्या देयकात संगणकीय प्रणालीतून करण्यात आला जून २०१८ च्या वीज देयकाचा वापर ६६८ युनिटचे देयक प्रत्यक्ष मीटर वाचनाप्रमाणे दोन महिन्याचे होते. देयकातील युनिटची विभागणी दोन महिन्यामध्ये करण्यात आली असल्यामुळे ग्राहकास स्लॉब बेनीफीटचा लाभ मिळाला आहे, त्यामुळे देयक दुरुस्ती करण्याची आवश्यकता नाही, हि बाब अपिलार्थी यांच्या निदर्शनास आणून दिली असतानाही अपिलार्थी चालू वीज देयक सुध्दा नियमित भरत नव्हते. घरगुती वीज वापराचा दर संकेत व्यापारी वीज वापराकरीताही लावावा, ही मागणी नियमानुसार योग्य नाही. ग्राहकाची जानेवारी २०२० अखेर रु.३९,७१५/- इतकी थकबाकी झाली आहे. प्रतिवादी प्रत्येक वेळेस वीज देयक भरणा करणाबाबत अपिलार्थींशी संपर्क साधत होते. स्वतःहून त्यांनी कधीही मासिक वीज देयक वेळेत भरले नाही हे विशेषकरून नमुद करावेसे वाटते.

निष्कर्ष व निर्णय

७. दोन्ही पक्षकारांचे म्हणने ऐकण्यात आले व कागदपत्रांचे अवलोकन करण्यात आले. अपिलार्थी यांना रिडींग न घेतल्यामुळे प्रतिवादी यांनी अपिलार्थी यांना माहे मे २०१८ चे वीज देयक १३२ युनिट सरासरी प्रमाणे देण्यात आले. अपिलार्थी यांच्या वीज देयकाचे Consumer Personal Ledger (सीपीएल) बघितले असता असे दिसते की ६६८ (१०२३१ - ९५६३) युनिट इतका वीज वापर मे २०१८ ते जून २०१८ या दोन महिन्यात झाला. त्याप्रमाणे दोन महिन्याचे



वीज देयक संगणक प्रणालीद्वारे तयार झाले व त्यामध्ये १३२ युनीट सरासरी वीज देयकाचे क्रेडीट देण्यात आले. त्यानुसार अपिलार्थी यांना स्लॅब बेनीफिट देण्यात आला.

सीपीएल चा अभ्यास करता खालीलप्रमाणे वीज वापर निदर्शनास येतो.

महिना	वीज वापर (युनीट)	महिना	वीज वापर (युनीट)
मे २०१७	३९४	मे २०१९	३२१
जून २०१७	३५४	जून २०१९	३५८
एकुण	७४८	एकुण	६७९

यामुळे जून २०१८ च्या ६६८ युनीटच्या वीज देयकाच्या तक्रारीत काहीही तथ्य आढळत नाही. प्रतिवादी यांनी ही बाब अपिलार्थी यांच्या निदर्शनास आणून दिली असताना सुध्दा अपिलार्थी यांनी त्यांचे वीज देयके वेळीच भरली नाही ही वस्तुस्थिती आहे. पुढची वीज देयके सर्वसाधारणपणे बरोबर आहेत. सीपीएल चे अवलोकन केले असता असे दिसते की, अपिलार्थी हे मासिक वीज देयकाचा भरणा कधीही वेळेत करत नव्हते.

८. अपिलार्थींची वीज देयके थकीत असल्यामुळे प्रतिवादी यांनी वीज पुरवठा खंडीत करण्याची सूचना देणे व वीज पुरवठा बंद करणे या सर्व बाबींचा विचार करता या तक्रारीतही खूपसे तथ्य आढळत नाही.

मंचाच्या आदेशान्वये अपिलार्थी यांना तीन समान हफत्याची मुभा दिली. प्रतिवादी यांनी दिनांक ६ नोव्हेंबर २०११ च्या पत्राद्वारे अपिलार्थी यांना तसे कळविण्यात आले. तथापि ग्राहक क्रमांकात केलेल्या चुकीमुळे अपिलार्थी यांना सुलभ हफत्यामध्ये वीज देयके भरता आली नाही असे अपिलार्थी यांनी निदर्शनास आणून दिले.



ग्राहक गाहाणे विनियम २००६ मधील विनियम १७.१५(५) मध्ये खालीलप्रमाणे नमुद केले.

१७.१५(५)

"ग्राहकाला कोणताही तोटा किंवा नुकसान झाले असल्यास तो निवाडा देईल ती रक्कम भरपाई म्हणून अदा करण्याचा निर्देश; आणि किंवा

परंतु तथापि असे की, ग्राहकाने कोणत्याही प्रकरणी अप्रत्यक्ष, परिणामरूप, आनुषंगिक, दंडात्मक किंवा दहशती नुकसान, संधी अथवा कामाचे नुकसान यासाठी भरपाई मिळण्याचा हक्क राहणार नाही. "

खंडीत वीज पुरवठ्यामुळे व्यवसायाचे झालेले नुकसानीची मागणी करित विनियम १७.१५(५) प्रमाणे मान्य करता येणार नाही.

९. सुनावणी दरम्यान अपिलार्थीस त्यांच्या तक्रारीबाबत वीज देयकातील दुरुस्ती कशी योग्य आहे हे सविस्तररीत्या समजवून सांगण्यात आले. या सर्व बाबी लक्षात आल्यामुळे अपिलार्थींनी स्वतःहून सांगितले की त्यांनी या कार्यालयात भरलेली अनामत रक्कम रु.१९८६०/- त्यांच्या वीज देयकापोटी समायोजित करण्यात यावी. सबब, सदरची रक्कम अपिलार्थी यांच्या वीज देयकात दिनांक ५ जून २०२० रोजी ऑनलाईन प्रणालीमार्फत या कार्यालयातर्फे जमा करण्यात आली आहे.

१०. वरील सर्व बाबींचा विचार करता खालील आदेश देण्यात येत आहे.

- १) अपिलार्थी यांचे अभिवेदन नामंजूर करण्यात येत आहे.
- २) प्रतिवादी यांना आदेशीत करण्यात येत आहे की, नोव्हेंबर २०१९ पासून आदेशाची अंमलबजावणी करेपर्यंत वीज देयकांवर आकारलेले व्याज व विलंब शुल्क आकारणी माफ करण्यात यावे.
- ३) सदरचा आदेश पारीत झालेल्या दिवशी अपिलार्थीकडे काही थकबाकी असल्यास ती समान तीन हफत्यात चालू वीज देयकासह भरून घ्यावी अन्यथा त्यावर व्याज व विलंब शुल्क आकारणी करावी.



४) प्रतिवादी यांनी सदरच्या आदेशाचा पालन अहवाल या कार्यालयात आदेशाच्या तारखेपासून दोन महिन्यात द्यावा.

कोविड-२०१९ च्या परिस्थितीमुळे सदरच्या आदेशाला व अनामत रक्कम वीज देयकात समायोजित करण्यास विलंब झाला आहे.

सही/-  
दिपक लाड  
विद्युत लोकपाल (मुंबई)

विद्युत लोकपाल  
खरीद असल्याचे प्रमाणित  
श्री. डी. एस. डुंबरे  
सचिव  
प.वि.नि.आ.

