फायनान्स ॲण्ड अकाउंट्स एम्प्लॉईज युनियन

प्लॉट नं. १२, रवी नगर, धुळे रोड, अमळनेर, जळगाव ४२५ ४०१

(रजि.नं. एनएसके/जे/२३८२)

विशाल लोहार	विजय जाधव	प्रितम घोगरे
अध्यक्ष	महासचिव	उपाध्यक्ष
९६६५२०२७३६	९३०९८१७९८३	९३७०९३१५९२

संदीप तिकटे
कोषाध्यक्ष
९७६६२०९६७८

प्रशांत नरड
प्रसिद्धी प्रमुख
९१४६६८६२२०

लक्ष्मीकांत पवार
सहसचिव
९६६५३०५५७७

विलास लकडे
सहसचिव
९६३७४१५४४५

परेश कलंत्री
संघटक
९६६५०९२२६८

स्नेहल वैष्णव
महिला प्रतिनिधी
९६३७४१५४४५

जा.क्र.FAEU/मुख्य.का./ २३ दिनांक: ०६/०१/२०२६

प्रति,
मा. अध्यक्ष तथा व्यवस्थापकीय संचालक,
महावितरण मुख्यालय, प्रकाशगड,
मुंबई – ०५१.

विषय : प्रणालीतील सुधारणांबाबत तसेच ग्राहकांच्या वीज देयकांमध्ये करण्यात येणाऱ्या अनपेक्षित बदलांमुळे निर्माण झालेल्या वाढत्या तक्रारी व ग्राहकांना होणाऱ्या आर्थिक नुकसानीबाबत.

संदर्भ : १) जा.क्र./FAEU/मुख्य.का./१९, दिनांक : ०३/१२/२०२५ (EMail dt.03/12/2025)
२) जा.क्र./FAEU/मुख्य.का./०२, दिनांक : ०१/०८/२०२५ (EMail dt.01/08/2025)

महोदय,

उपरोक्त विषय व संदर्भानुसार आपणांस सविनय निवेदन करीत आहोत की, महावितरण कंपनीमध्ये वेळोवेळी संगणक प्रणालीत व वीज देयक प्रक्रियेत करण्यात येणाऱ्या बदलांबाबत तळागाळातील ग्राहकांशी थेट संवाद साधणाऱ्या क्षेत्रीय कार्यालयातील कर्मचाऱ्यांना कोणतीही पूर्वसूचना देण्यात येत नाही. यामुळे मुख्य कार्यालय व क्षेत्रीय कार्यालय यांच्यात संवादाची दरी निर्माण झाली असून, मुख्यालय स्तरावर अचानक करण्यात येणाऱ्या अनपेक्षित बदलांचा विपरीत परिणाम क्षेत्रीय कार्यालयातील कर्मचारी व ग्राहक सेवेवर होत आहे. ही बाब कंपनीच्या प्रतिमेसाठी अत्यंत घातक ठरणारी आहे. वीज देयकांमध्ये बदल करताना त्या संदर्भात विविध प्रसारमाध्यमांद्वारे जनजागृती करणे तितकेच आवश्यक आहे. कोणतीही पूर्वसूचना न देता थेट प्रणालीमध्ये बदल केल्यामुळे क्षेत्रीय कार्यालयातील कर्मचाऱ्यांमध्ये गोंधळजनक परिस्थिती निर्माण होत आहे.

त्याची काही ठळक उदाहरणे पुढीलप्रमाणे :

१) सोलर ग्राहकांच्या बाबतीतील गंभीर त्रुटी :

मागील दोन महिन्यांपासून सोलर ग्राहकांच्या वीज देयकांमध्ये असे बदल करण्यात आले आहेत की, ज्यामुळे ग्राहकांचे आर्थिक नुकसान होत आहे. ज्या सोलर ग्राहकांची वीज देयके सरासरी पद्धतीने तयार होत होती, अशा ग्राहकांना M-30 Asses नुसार वीज देयक आकारणी करण्यात आलेली आहे. यामध्ये केवळ Import Reading ग्राह्य धरून वीज देयक तयार करण्यात आले असून, Export Reading समान दाखवून Export Units शून्य (०) धरल्या जात आहेत. परिणामी फक्त Import Units ची आकारणी करून चुकीची वीज देयके तयार झाली आहेत. यामुळे ज्या ग्राहकांनी वीज देयकापोटी महावितरणकडे जी आगाऊ रक्कम जमा केलेली आहे, त्यांच्या जमा रकमेतून ही चुकीची वीज देयके वजा करण्यात आलेली आहेत. वीज देयक जमा असल्यामुळे ही बाब काही ग्राहकांच्या लक्षातही आलेली नसण्याची दाट शक्यता आहे.

संदीप तिकटे
कोषाध्यक्ष
९७६६२०९६७८

प्रशांत नरड
प्रसिद्धी प्रमुख
९१४६६८६२२०

लक्ष्मीकांत पवार
सहसचिव
९६६५३०५५७७

विलास लकडे
सहसचिव
९६३७४१५४४५

परेश कलंत्री
संघटक
९६६५०९२२६८

स्नेहल वैष्णव
महिला प्रतिनिधी
९६३७४१५४४५

ही बाब अत्यंत गंभीर असून, अशा प्रकारचे बदल ग्राहकांचा बिलिंग प्रणालीवरील विश्वास डळमळीत करणारे आहेत. सदरील बदल कोणत्या कारणास्तव करण्यात आला? तसेच MERC च्या कोणत्या मार्गदर्शक सूचनांच्या आधारे हे बदल करण्यात आले, याबाबत स्पष्टता अपेक्षित आहे. जर हे बदल नियमबाह्य असतील तर संबंधितांवर कार्यवाही होणे आवश्यक आहे.

२) सरासरी वीज देयकांतील अवास्तव युनिट्स :

ज्या ग्राहकांचे वीज देयक सरासरी वापरावर तयार करण्यात येते, त्यांच्यासाठी ग्राह्य धरले जाणारे सरासरी युनिट्स अत्यंत अवास्तव आहेत. ग्राहकाच्या बिलिंग इतिहासातील सर्वाधिक युनिट्स असलेले देयक सरासरी म्हणून ग्राह्य धरले जात आहे, जे अन्यायकारक आहे.

३) सोलर रजिस्ट्रेशन चार्जेस :

ग्राहकांच्या वीज देयकांमध्ये सोलर रजिस्ट्रेशन चार्जेस आकारण्यात येत आहेत. मात्र ही आकारणी कोणत्या पद्धतीने व कोणत्या नियमांनुसार करण्यात येणार आहे, याबाबत क्षेत्रीय कार्यालयांना कोणतीही पूर्वसूचना देण्यात आलेली नाही.

४) स्मार्ट मीटर बिलिंग संदर्भातील त्रुटी :

स्मार्ट मीटरच्या बाबतीत, Smart Asses नुसार सरासरी वीज देयक तयार होणाऱ्या ग्राहकांना Normal Status ने बिलिंग करण्यात येत आहे. अशा परिस्थितीत ज्या ग्राहकांचे प्रत्यक्ष रिडींग हे Smart Asses रिडींगपेक्षा अधिक आहे, त्यांच्या देयकाची Auto B-80 वेब कन्सोलमार्फत होत नाही. परिणामी वाढीव आकारणी एकाच महिन्यात होत असून, त्यामुळे ग्राहकांच्या तक्रारींमध्ये मोठ्या प्रमाणात वाढ होत आहे.

वरील सर्व बाबींचा अभ्यास करता असे निदर्शनास येते की, अशा प्रकारच्या अनपेक्षित व त्रुटीपूर्ण बदलांमुळे राज्यभरात महावितरण कंपनीची प्रतिमा मलिन होण्याची दाट शक्यता आहे. ग्राहकांचे वीज देयक हा कंपनीचा आर्थिक कणा असून, त्यावरच कंपनीची आर्थिक व व्यावसायिक विश्वासार्हता अवलंबून आहे. त्यामुळे ही बाब जपणे हे आपले आद्य कर्तव्य आहे.

तसेच संदर्भ क्र. १ नुसार प्रणालीत आवश्यक बदल करण्याबाबत संघटनेतर्फे पत्रव्यवहार करण्यात आला होता, मात्र त्यावर कोणतीही कार्यवाही झाल्याचे दिसून येत नाही. उलट PC-0 मध्ये Validation नियम बदलल्यामुळे राज्यभरात PC प्रक्रिया शेवटच्या आठवड्यापर्यंत करावी लागली. काही ठिकाणी PC प्रक्रिया पूर्ण न झाल्याने प्रशासनाला सरासरी वीज देयके प्रणालीतून तयार करावी लागली. हे सर्व चुकीच्या निर्णयांचे परिणाम असून, त्याचा नाहक त्रास लेखा कर्मचारी व ग्राहकांना सहन करावा लागत आहे.

संदर्भ क्र. २ नुसार WEB CONSOLE, VIEW BILL, CRM यांसारख्या महत्त्वाच्या प्रणाली वारंवार बंद पडत असल्याचे निदर्शनास आणून देण्यात आले होते. मात्र त्यावर अद्याप कोणतीही ठोस सुधारणा झालेली नाही. परिणामी लेखा कर्मचाऱ्यांना कार्यालयीन वेळेनंतर रात्री उशिरापर्यंत तसेच सुट्टीच्या दिवशीही काम करावे लागत आहे. याची पडताळणी प्रणालीतील ID लॉग्सद्वारे करता येऊ शकते.

फायनान्स ॲण्ड अकाउंट्स एम्प्लॉईज युनियन

प्लॉट नं. १२, रवी नगर, धुळे रोड, अमळनेर, जळगाव ४२५ ४०१

(रजि.नं. एनएसके/जे/२३८२)

विशाल लोहार	विजय जाधव	प्रितम घोगरे
अध्यक्ष	महासचिव	उपाध्यक्ष
९६६५२०२७३६	९३०९८१७९८३	९३७०९३१५९२

संदीप तिकटे
कोषाध्यक्ष
९७६६२०९६७८

प्रशांत नरड
प्रसिद्धी प्रमुख
९१४६६८६२२०

लक्ष्मीकांत पवार
सहसचिव
९६६५३०५५७७

विलास लकडे
सहसचिव
९६३७४१५४४५

परेश कलंत्री
संघटक
९६६५०९२२६८

स्नेहल वैष्णव
महिला प्रतिनिधी
९६३७४१५४४५

सबब या पत्राद्वारे आपणांस नम्र विनंती करण्यात येते की, ग्राहकांची दिशाभूल करणारे तसेच कंपनीची प्रतिमा मलिन करणारे निर्णय घेताना प्रशासनाने अधिक गांभीर्याने विचार करावा. यापूर्वी दिलेल्या पत्रांनुसार प्रणालीतील आवश्यक सुधारणा तातडीने करण्यात याव्यात व प्रणाली अविरतपणे कार्यरत राहील याची दक्षता घ्यावी.

तसेच जोपर्यंत प्रणालीतील त्रुटी दूर करून ती सातत्याने सुरळीत कार्यरत केली जात नाही, तोपर्यंत प्रलंबित राहणाऱ्या कामांबाबत लेखा विभागातील कर्मचारी व अधिकारी जबाबदार राहणार नाहीत, याची कृपया नोंद घ्यावी.

आपण या विषयाकडे गांभीर्याने लक्ष देऊन योग्य ती कार्यवाही कराल, ही अपेक्षा.

अध्यक्ष

सोबत -
१)संदर्भीय पत्र क्र.१ (एकूण पाने ८) तसेच दि ०३/१२/२०२५ रोजी पाठविण्यात आलेल्या ई-मेल ची प्रत.
२)संदर्भीय पत्र क्र.२(एकूण पाने ६) तसेच दि ०१/०८/२०२५ रोजी पाठविण्यात आलेल्या ई-मेल ची प्रत.

प्रत सविनय सादर.
1. मा. संचालक (मा.सं.), महावितरण मुख्यालय, प्रकाशगड, मुंबई .
2. मा. संचालक (संचलन), महावितरण मुख्यालय, प्रकाशगड, मुंबई.
3. मा. संचालक (वित्त), महावितरण मुख्यालय, प्रकाशगड, मुंबई
4. मा. अध्यक्ष, पुनर्रचना समिती, महावितरण मुख्यालय, प्रकाशगड, मुंबई.
5. मा. संचालक (मा.सं.), महावितरण मुख्यालय, प्रकाशगड, मुंबई.
6. मा. मुख्य औद्योगिक संबंध अधिकारी, महावितरण मुख्यालय, प्रकाशगड, मुंबई.