



महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित
ग्राहक तक्रार निवारण मंच
कोल्हापूर परिमंडळ, कोल्हापूर यांचे समोर

ग्राहक तक्रार क्र. १२२-२०१०/

दिनांक :

श्री. प्रशांत मोतीराम पाटील,
मु. टाळगांव, पो. उंडाळे, ता. कराड, जि. सातारा

अर्जदार

विरुध्द

- १) कार्यकारी अभियंता (का.) तथा नोडल ऑफीसर,
म.रा.वि.वितरण कं.लि., संवसु मंडळ कार्यालय,
मंडल कार्यालय, सातारा
- २) कार्यकारी अभियंता
म.रा.वि.वि. कंपनी मर्यादित,
विभागीय कार्यालय, कराड, जि. सातारा
- ३) सहाय्यक अभियंता,
म.रा.वि.वि. कंपनी मर्यादित,
ग्रामीण उप विभाग १, कराड, जि. सातारा

विरुध्द पक्षकार

कोरम :-

- १) श्री. बी.जी. पवार, अध्यक्ष,
- २) श्री. जी.बी.पानकर, सदस्य-सचिव
- ३) श्री. जी.सी. लेले, सदस्य

महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग

(ग्राहक तक्रार निवारण मंच)

विनियम २००६ मधील ८.२ चे तरतुदीनुसार

न्याय निर्णय

श्री. जी.सी. लेले, सदस्य, ग्रा.त.नि.मंच, कोल्हापूर खालील प्रमाणे न्याय निर्णय देत आहेत.

श्री. प्रशांत मोतीराम पाटील, मु. टाळगांव, पो. उंडाळे, ता. कराड, जि. सातारा या शेती ग्राहकाच्या वतीने प्रतिनिधी म्हणून श्री. मोतीराम पाटील यांनी दि. १४.६.२०१० रोजी मंचात तक्रार दाखल केलेली आहे. तत्पूर्वी दि. २२.४.२०१० रोजी अंतर्गत कक्ष, सातारा यांचेकडे 'क्ष' नमुन्यात अर्ज दाखल केला होता. सदर अर्जावरील निर्णय मान्य न झाल्याने मंचासमोर 'अ' फॉर्ममध्ये तक्रार दाखल केली आहे.

मंचाने तक्रार दाखल करुन वि.प.डून मुद्देनिहाय अभिप्राय मागविला व तो मिळाल्यानंतर दि. २८.७.२०१० रोजी मंच कार्यालयात सुनावणी घेतली. सुनावणीच्यासाठी ग्राहक प्रतिनिधी श्री. मोतीराम पाटील व वि.प.चे सातारा सर्कलचे नोडल ऑफीसर श्री. पी.व्ही. प्रभू व इतर संबंधित हजर होते. श्री. पाटील यांनी सुनावणीच्यावेळी झालेल्या चर्चेप्रमाणे दि. २९.७.२०१० ला पत्र-व्यवहार दाखल केला आहे.

मुळ तक्रार अर्ज, सोबतचा सर्व पत्र-व्यवहार, त्यासंबंधीची दाखल कागदपत्रे, वि.प.ने दाखल केलेला मुद्देनिहाय अभिप्राय तसेच अंतर्गत कक्ष, सातारा यांनी दिलेला निर्णय या सर्वांचे अवलोकन केल्यावर तक्रारीचे स्वरूप व मागणी त्यासंदर्भातील वि.प.ची भूमिका व त्या अन्वये कार्यवाहीचे स्वरूप सर्वसाधारणपणे पुढील प्रमाणे -

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरूप व मागणी पुढील प्रमाणे

श्री. प्रशांत पाटील यांनी आपल्या गट क्र. ४६३ मु.पो. टाळगांव, ता. कराड येथे शेतीपंप वापरासाठी ३ एच.पी. इतक्या भारासाठी दि. २२.६.२००० रोजी रितसर अर्ज केलेला दिसतो. त्याची पोहोच सोबत आहे. ग्राहकाच्या म्हणण्यानुसार हेतु:पुरस्सर दि. १०.३.२००७ पर्यंत वीज जोडण्यास विलंब लावला. चुकीची व दिशाभूल करणारी माहिती कक्षासमोर व मंचासमोर मांडली. झालेल्या विलंबाबद्दल वीज कायद्यातील कलम ४३ प्रमाणे ३० दिवसांपेक्षा जास्त दिवसांनी कनेक्शन दिले म्हणून भरपाई मिळावी, झालेल्या पीकाच्या नुकसानीचे प्रति वर्षी रु. ६५,०००/- या प्रमाणे ६ वर्षांचे रु. ३,९०,०००/- मिळावेत पोलचे भरुन घेतलेले रु. १०,०००/- इ. रकमा परत मिळाल्यात. संबंधित जबाबदार अधिकाऱ्यावर कारवाई व्हावी अशा पध्दतीच्या स्वरूपाची तक्रार दिसून येते.

वि.प.ची भूमिका व कार्यवाही

अर्जदारांनी ३ एच.पी. शेतीपंपाच्या जोडणीसाठी दि. २२.६.२००० रोजी अर्ज केला हे खरे आहे. मात्र त्यानंतर ग्राहकांनी प्रत्यक्षात समक्ष लिहून बोअरला पाणी कमी आहे असे सांगितले. त्यामुळे प्रत्यक्ष जागेची पाहणी केल्यानंतर शाखा कार्यालयाकडून मंजुरीचा प्रस्ताव वरिष्ठाकडे पाठविला नाही. सन २००५ च्या दरम्यान ग्राहकाने सांगितल्यावर विभागाकडे प्रस्ताव मंजुरीसाठी दि. ३१.८.२००६ रोजी पाठविला. तो प्रस्ताव मंजूर झाल्यावर उप विभागाकडून कोटेशन देण्यात आले. ग्राहकाने सदरचे कोटेशन दि. २९.३.२००६ रोजी भरले व सर्व कागदपत्रांची पूर्तता केल्यावर दि. १०.३.२००७ ला जोडणी दिली आहे.

दि. १०.३.२००७ ला जोडणी दिल्यावर विनियमात नोंदविल्याप्रमाणे कृती मानकांमधील कमतरता दूर केल्यावर भरपाईसाठी ६० दिवसांचे आंत याबद्दल अर्ज करणे आवश्यक आहे. तसे ग्राहकाने न करता कनेक्शन दिल्यानंतर ३ वर्षे ९ महिन्यांनी भरपाई व पीकाची नुकसान भरपाई व पोलचे पैसे मागितले आहेत. हे गैर असल्याने सदरचा अर्ज फेटाळावा अशी विनंती मंचास केली आहे. ग्राहकाच्या मागणीप्रमाणे व मान्यतेप्रमाणेच जोडणीची पूर्तता केलेली आहे असे मत वि.प.ने नोंदविले आहे.

अंतर्गत कक्षाने वि.प.च्या मतास दुजोरा देवून मागणी अर्ज अमान्य केला आहे. वरील सर्व वस्तुस्थितीचा अभ्यास करतां, निष्कर्षासाठी पुढील मुद्दे मंचापुढे उद्भवतात.

मुद्दा क्र. १ : ग्राहकाच्या मागणीप्रमाणे अर्जास विलंब झाला आहे काय ?

उत्तर : होय. दि. २२.६.२००० च्या अर्जाच्या मागणीप्रमाणे दि. १०.३.२००७ रोजी जोडणी दिली आहे. त्यामुळे विलंब झाल्याचे प्रथमदर्शनी दिसून येते.

- मुद्दा क्र. २ : अशा विलंबास विनियमातील तरतुदीप्रमाणे भरपाई द्यावी लागते काय ?
उत्तर : होय. द्यावी लागते.
- मुद्दा क्र. ३ : सदर प्रकरणी भरपाई देणे योग्य आहे काय ?
उत्तर : नाही. कारण कृती मानकातील कमतरता दूर केल्यावर भरपाई मागणीसाठीचा अर्ज ६० दिवसांचे आंत करणे आवश्यक आहे. तसे सदर प्रकरणी झालेले नाही.
- मुद्दा क्र. ४ : इतर भरपाईबद्दलची मागणी मान्य करता येईल का ?
उत्तर : नाही. सदरची भरपाई देणे योग्य नाही.
- मुद्दा क्र. ५ : २ पोलपैकी १ पोलची रक्कम परत देणे योग्य आहे का ?
उत्तर : १ पोलचे रु. ५०००/- वि.प.ने बिलातून समायोजन करणे योग्य आहे.
- मुद्दा क्र. ६ : आदेश ?
उत्तर : अंतिम आदेशाप्रमाणे

कारणमिमांसा

श्री. प्रशांत मोतीराम पाटील यांनी दि. २२.६.२००० रोजी ३ एच.पी. भारासाठी अर्ज केलेला आहे. सदरचा अर्ज दाखल केल्यानंतर जोडणी देण्यापूर्वी कागदपत्रांची पूर्तता व रक्कम जमा करणे इ.साठी वि.प.कडून कोणतीही लेखी सूचना दिलेली दिसत नाही. ग्राहकाने अर्ज केल्यावर वरील पूर्ततेसाठी वि.प.ने दि. ३०.१.२००६ पर्यंत कोणतीच कार्यवाही केलेली नाही. त्यामुळे ग्राहकाने ६ वर्षे ६ महिने इतका विलंब झाला असल्याने भरपाई मागितली आहे. २० जानेवारी २००५ च्या विनियमातील तरतुदीच्या अनुषंगाने सदरच्या तारखनंतर वि.प.ने 'ग्राहकाने करावयाच्या खर्चाचे चलन ' देण्याची जबाबदारी पक्की केली आहे. त्यामुळे मुद्दा क्र. १ चे उत्तर 'होय ' म्हणून नोंदविले आहे.

मुद्दा क्र. २१ चे उत्तरही ' होय ' असेच नोंदविले आहे. कृती मानके विनियम २००५ मधील तरतुदीनुसार विलंबाच्या प्रति आठवड्यास किंवा भागास भरपाईची तरतूद सूचित केली आहे. त्यामुळे २० जानेवारी २००५ पासून दि. ४.३.२००६ (कोटेशन दिल्याची तारीख) पर्यंत तक्रारदार ग्राहक भरपाईस पात्र आहे असे मंचाचे मत आहे.

मुद्दा क्र. ३ चे उत्तर ' नाही ' म्हणून दिले आहे. वरील मुद्दा क्र. १ व २ ची उत्तरे ' होय ' अशी नोंदवूनही तिसऱ्या मुद्द्याचे उत्तर ' नाही ' असे दिले, त्यासाठी परत विनियमातील तरतुदींचा विचार करावा लागेल. सदर प्रकरणी अर्जदारावर अन्याय झाला असला तरी ग्राहकास प्रत्यक्षात सदर अन्यायाबद्दल जाणीव फार उशिरा झालेली दिसते. कृती मानकाप्रमाणे अर्जातील मागणी विषयीची पूर्तता झाल्यावर भरपाईसाठी ६० दिवसांच्या आंत अर्ज करणे यथोचित आहे. सदर प्रकरणी तशी मागणी ग्राहकाकडून नोंदविलेली नाही. दि. १०.३.२००७ रोजी जोडणी दिल्यानंतर दि. ९.५.२००७ पर्यंत भरपाई मागणी अगर तक्रार अर्ज देणे आवश्यक होते. त्यासंबंधी वि.प.कडून भरपाई देणेबद्दल तरतुदीचा विषय नोंदविला असल्याने मंचाने तसे ग्राहकास विचारले. ग्राहक प्रतिनिधींनी दि. ८.१०.२००८ व दि. १९.११.२००८ चे अर्ज मंचात दाखल केले तरी मंचास सदर तरतूद कृती मानके १२ :२ चा तिसरा ' परंतूक ' चा विचार करून ' नाही ' असे मत नोंदवावे लागले आहे.

मुद्दा क्र. ४ चे उत्तर ' नाही ' असेच दिले आहे, कारण भरपाई मागितली,त्यासाठी केळीच्या पीकापासून मिळालेल्या उत्पन्नाच्या आधारे मागणी नोंदविली आहे. ग्राहकाने अर्ज केल्यावर पुनःश्च कोणत्याही पध्दतीने संपर्क केलेला नाही. वास्तविक लेखी तक्रार अर्ज देणे हितावह होते, तथापि कोणताही पत्र-व्यवहार मंचासमोर दाखल केलेला नाही. तसेच सदर मंचास कामकाज करतांना निर्णय देतांना विनियमातील तरतुदीशी सुसंगतच निर्णय घ्यावा लागतो. जसे ग्राहकाच्या हक्का संबंधी तरतुदी आहेत, तशाचा तरतुदी वि.प.च्या संदर्भात आहेत. मागणी योग्यवेळी नोंदविली नसल्याने ' सकृत दर्शनी ' विलंब असूनही मुद्दा क्र. ३ व ४ चे उत्तर ' नाही ' म्हणूनच द्यावे लागते.

मुद्दा क्र. ५ मध्ये उत्तर देतांना होय असे नोंदविले आहे. वि.प.ने व ग्राहकाने दाखल केलेल्या सर्व कागदपत्रांचा आढावा घेता असे दिसून येते की, अर्जदारासोबत श्री. जाधव या ग्राहकासही शेती वापरासाठी ३ एच.पी.ची जोडणी दिलेली आहे. तक्रारदार ग्राहक व श्री. जाधव यांचे ' एस्टीमेट ' अंदाजपत्रक एकत्रितच केले आहे. तथापि श्री. जाधव यांचेकडून रु. २,००५/- भरून घेतले व ग्राहकाकडून रु. १२,००५/- भरून घेतले. २ पोलचे पैसे एकाकडूनच घेण्याऐवजी विभागून घेणे योग्य होते, तसे केलेले नाही. त्यामुळे एक पोलचे रु. ५००/- ग्राहकास परत द्यावे असे मंच सूचित करत आहे.

विनियमाशी सुसंगत निर्णय देणे आवश्यक आहे. तसाच निर्णय मंचाने दिले आहे. तथापि सर्व कागदपत्रांची पडताळणी करता, कांही बाबी मंचासमोर येत आहेत. प्रस्तुत प्रकरणी मागणी अर्ज उप विभाग कराड १ यांचेकडे रितसर दि. २१.६.२००० रोजी दिल्यानंतर तांत्रिक पाहणीसाठी शाखा उंडाळे येथे दि. २२.६.२००० रोजी पाठविला. दि. २२.६.२००० ते दि. ३०.९.२००६ पर्यंत सदरचे प्रकरण शाखा कार्यालयात पडून होते. त्याबद्दल वि.प.कडून केलेला खुलासा बनवाबनविचा वाटतो. कनिष्ठ अभियंता श्री. चं.रा. बेंद्रे यांनी आपल्या खुलाशाच्या पत्रात पॅरा १ मध्ये नोंदविलेल्याबाबी परस्परविरोधी आहेत. ग्राहक भेटला नाही व तोंडी सांगण्यावरून अर्ज प्रलंबित ठेवला हि विधाने गोंधळाची आहेत. तसेच दिनांक २८.९.२०१० चे सहाय्यक अभियंता कराड १ यांचे पत्रातील मुद्दा क्र. २ हि असाच आहे. त्यातील विधाने स्पष्टपणे न मांडता ' असे वाटते ' या सदराखाली नांदविली आहेत. जर - तर असे उत्तर अपेक्षित नाही. या बाबी व्यवस्थापनातील गलथानपणाचाच ' नमुना ' आहेत. श्री. जाधव यांचा अर्ज उशिरा आला आहे. ' अंदाजपत्रक ' करतांना श्री. जाधव व श्री. पाटील अशी नांवे नोंदविली आहेत. तर मग २ पोलचे रु. १०,०००/- श्री. पाटील यांनीच का भरावयाचे याचा दिलेला खुलासा योग्य वाटत नाही. ग्राहकास व्यवस्थापनाकडून नक्कीच त्रास झाला आहे. मात्र तरतुदीचा फायदा यामुळे ग्राहकाचा अर्ज पूर्णतः मंजूर करता आलेला नाही.

सर्व बाबींचा विचार करता, मंच खालील आदेश पारीत करित आहे.

आदेश

- १) १ पोलचे जादा भरू घेतलेले रु. ५०००/- ग्राहकास वि.प.ने परत करावेत.
- २) कृती मानके विनियम २००५ मधील १२ : १ च्या पहिल्या परंतुकाप्रमाणे दोन बिलिंग सायकलमध्ये सामायोजन करावे व उर्वरित शिल्लक रक्कम चेकने अदा करावी.

- ३) सदर आदेशाची अंमलबजावणी केल्याचे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम २००६ ८.७ नुसार वि.प. यांनी मंचास कळवावे.
- ५) या निर्णयाविरुद्ध तक्रारदार यांना अपील करावयाचे असलेस त्यांना आदेशाच्या तारखेपासून ६० दिवसांचे आंत मा. विद्युत लोकपाल, केशवा, बांद्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व), मुंबई यांजकडे करता येईल.

दिनांक :

(जी. सी. लेले)
सदस्य

श्री. बी.जी. पवार, अध्यक्ष :

श्री. जी. बी. पानकर, सदस्य सचिव :

एकमताच्या / बहुमताच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यात यावी.

(बी. जी. पवार)
अध्यक्ष