

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

ग्राहक तक्रार क्र. ३६७-२०१०-११/

दिनांक :

सौ. सुनिता सतीश कणसे ,
मु. पो. खंडेराजुरी, ता. मिरज, जि. सांगली

अर्जदार

विरुध्द

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

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 व विद्युत लोकपाल)
विनियम २००६ मधील ८.२ चे तरतुदीनुसार

न्याय निर्णय

श्री. बी.जी. पवार, अध्यक्ष, ग्रा.त.नि.मंच, कोल्हापूर खालील प्रमाणे न्याय निर्णय देत आहेत.
सौ. सुनिता सतीश कणसे , मु. पो. खंडेराजुरी, ता. मिरज, जि. सांगली यांनी आपल्या शेतासाठी गट क्र. ६८६ मध्ये नवीन वीज मागणीसाठी दि. २९.१०.२०१० रोजी अर्ज केला. ग्राहकाच्या म्हणण्यानुसार त्यांना वितरण वाहिनीचा विस्तार असलेने चलन दि. २८.१२.२०१० पर्यंत मिळणे आवश्यक होते. कृती मानकानुसार वि.प.ने कार्यवाही न केलेने ग्राहक भरपाई मिळावी यासाठी तक्रार दाखल केली आहे. आपल्या म्हणण्या पुष्ट्यर्थ कृती मानके विनियमातील नियम ४.७ चा आधार घेतला आहे. ग्राहकाने अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, सांगली येथे तक्रार क्र. ६५६ दि. २.११.२०१० ला दाखल केली.

अंतर्गत कक्षाने आदेश न केल्याने प्रस्तुतची तक्रार मंचासमोर दि. ५.१.२०११ ला प्रतिनिधीमार्फत दाखल केली.

वितरण कंपनीने कंपनीला दि. २४.१.२०११ पर्यंत लेखी अहवाल पाठविण्यास नोटीस दिली होती. लेखी अहवाल न आल्याने प्रथम केसची सुनावणी मंचाच्या सांगली कॅंप येथे दि. २८.१.२०११ ला ठेवण्यात आली होती परंतु सदरची सुनावणी दि. २७.१.२०११ ला घेण्यात आली. त्यावेळी वि.प.चे अधिकारी उपस्थित राहिले नाहीत. कार्यकारी अभियंता, ग्रामीण विभाग, सांगली यांचे पत्र क्र. ५२४ दि. २५.१.२०११ मंचामध्ये दि. २८.१.२०११ ला म्हणजे सुनावणी तारखेनंतर प्राप्त झाले. त्यामध्ये ग्राहकाचा अर्ज अपुरा असलेचे सहाय्यक अभियंता, मिरज ग्रा. १ उप विभाग यांनी तक्रारदारास पत्र क्र. ३०१६ दि. ३०.१०.२०१० ला कळविले परंतु 'सदर नावाचे कोणी मिळत नाही सबब पाठविण्यात परत' या शेऱ्यासह उप विभागास परत आले आहे. ग्राहकाने प्रोसेसिंग फी रु. ५०/- पोष्टाने पाठविली आहे. ग्राहकाकडून माहिती व कागदपत्रांची पूर्तता होताचा विद्युत पुरवठा तातडीने मंजूर करणे बाबतची कार्यवाही करून पैसे भरण्याचे चलन तातडीने देण्यात येईल असे वि.प.ने म्हटले आहे.

प्रस्तुतची तक्रार मंचासमोर दि. ४.३.२०११ ला सुनावणी घेतली असता, ग्राहक प्रतिनिधी श्री. खापरे उपस्थित. वि.प.तर्फे श्री. चव्हाण, सहाय्यक अभियंता उपस्थित. ग्राहकाने अर्ज देवूनही मुदतीत चलन दिले नाही, त्यामुळे कृती मानके विनियमातील तरतुदीनुसार भरपाई मिळावी अशी मागणी ग्राहक प्रतिनिधींनी केली. वि.प.ने आपल्या म्हणण्या पुष्ट्यर्थ अर्जदार भेटत नसल्याने उशीर झाला, रजिस्टर्ड पोष्टाने नोटीस देवूनही बजावली गेली नाही. ग्राहकाने जागा दाखविल्यास १५ दिवसांत चलन देण्याची तयारी दर्शविली. ग्राहक प्रतिनिधींनी दि. ७.३.२०११ रोजी सुनावणीवेळेस ग्राहकाचा भ्रमणध्वनी क्रमांक वि.प.च्या अधिकाऱ्यांना दिल्याचे व ग्राहकाने जागा दाखविल्याचे सांगितले. अंदाजपत्रक तयार करून चलन देण्याची वि.प.ने तयारी दर्शविली.

वरील विवेचनावरून खालील मुद्दा निर्णयासाठी उपस्थित होत आहे.

१) ग्राहकाने मागणी केल्याप्रमाणे भरपाईचे आदेश वि.प.स देणे योग्य होईल काय ?

उत्तर : होय

कारणमिमांसा

उभय बाजूंच्या कथनानुसार ग्राहकाने प्रोसेसिंग फी रु. ५०/- मनीऑर्डरने पाठविल्याचे व ती स्वीकारल्याचे वि.प.ने आपल्या दि. ३०.१०.२०१० च्या पत्रात मान्य केले आहे. ते पत्र वि.प.ने ग्राहकास रजिस्टर्ड पोष्टाने पाठविले, परंतु 'सदर नावाचे कोणी मिळत नाही सबब पाठविण्यात परत' या शेऱ्यासह उप विभागास परत आले आहे. कृती मानके विनियम २००५ च्या नियम ४.७ नुसार वि.प.ने ग्राहकाच्या जागेची तपासणी करून १ महिन्याचे आंत खर्चाचा तपशील देणे जरूर आहे. अशा वेळी अर्ज पूर्ण / अपूर्ण असेल तरीही तो पूर्ण आहे असे नियम ४.२ नुसार गृहीत धरण्यात येईल. या ठिकाणी वितरण कंपनीचे शाखा कार्यालय व ग्राहक यांच्यामध्ये समन्वय न झाल्याने सर्व्हे करण्यास किंवा ग्राहकास मुदतीत चलन देण्यास उशीर झाला हे स्पष्ट होते. पोष्टाने पाठविलेले पत्र परत आले तरी ग्राहकाने आपल्या अर्जात दूरध्वनी क्रमांक ९९७५३७६६८३ दिला आहे हे स्पष्ट होते.

यावरून वि.प.ने ग्राहकास संपर्क करण्यात कसूर केल्याचे दिसते, पर्यायाने कृती मानकातील ४.७ च्या तरतुदीचे पालन करण्यात कुचराई केल्याचे, दूर्लक्ष केल्याचे निष्कर्ष काढता येईल. त्यामुळे कृती मानके विनियम २००५ व परिशिष्ट अ मधील तरतुदीनुसार ग्राहकास प्रति आठवडा रु. १००/- भरपाई चलन मिळेपर्यंतच्या कालावधीसाठी मिळण्याचा हक्क आहे व ती देण्याची वि.प.ची जबाबदारी आहे. शाखा अधिकारी यांनी ग्राहकाने जागा दाखविल्यानंतर १५ दिवसांत चलन देण्याचे मान्य केले आहे. मंचासमोर प्रतिनिधींनी दि. ७.३.२०११ च्या सुनावणीवेळी ग्राहकाने वि.प.च्या अधिकाऱ्यांना जागा दाखविल्याचे सांगितले. त्यामुळे वि.प.ने मंचासमोर कबूल केल्याप्रमाणे ग्राहकास चलन त्वरित देण्यात येईल असे सांगितले. असे असले तरी, कृती मानके विनियमातील तरतुदीची पूर्तता करण्यात वि.प.ला अपयश आल्याने ग्राहकास भरपाई देणेची वि.प.ची जबाबदारी आहे. वि.प.चे संबंधित शाखा अधिकारी श्री. कोपणे यांनी यामध्ये दिरंगाई केली असल्यामुळे त्यांचेवर वि.प.ने योग्य ती कारवाई करावी असे मंचाचे मत आहे. मुद्दा क्र. १ चे उत्तर होय असे देण्यात येत आहे. खालील प्रमाणे आदेश -

आदेश

- १) तक्रार मंजूर करण्यात येत आहे.
- २) वितरण कंपनीच्या मिरज ग्रामीण उप विभाग १ यांनी ग्राहकास दि. २८.१२.२०१० पासून चलन देईपर्यंतच्या कालावधीसाठी प्रति आठवडा रु. १००/- या प्रमाणे भरपाई द्यावी. सदर रकमेचे समायोजन ग्राहकास वीज जोडणी दिल्यानंतर दोन बिलिंग सायकलमध्ये समायोजन करून उर्वरित रक्कम ग्राहकास रोखीने द्यावी.
- 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.
- ४) या निर्णयाविरुद्ध तक्रारदार यांना अपील करावयाचे असलेस त्यांना आदेशाच्या तारखेपासून ६० दिवसांचे आंत मा. विद्युत लोकपाल, केशवा, बांद्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व), मुंबई-५१ यांजकडे करता येईल.

दिनांक :

(बी. जी. पवार)

अध्यक्ष

श्री. जी.बी.पानकर, सदस्य सचिव :

श्री. जी. सी. लेले, ग्राहक सदस्य :

एकमताच्या / बहुमताच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यात यावी.

