



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

सं.क्र.काअ/ग्रातनिमं/कोप /केस क्र.७२/२०१६-१७/२०४

दिनांक : ०३-०६-२०१७

आदेश केस क्र.७२ /२०१६-१७

कै . रामू गणू आंबी करिता  
चंद्रकांत रामू आंबी, १/४८ आंबी गल्ली  
इचलकरंजी जि.कोल्हापूर

तक्रार  
अर्जदार  
(ग्राहक)

**विरुध्द**

- १) कार्यकारी अभियंता (का) तथा नोडल ऑफीसर,  
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,  
मंडल कार्यालय, कोल्हापूर.
- २) कार्यकारी अभियंता,  
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,  
विभागीय कार्यालय, इचलकरंजी
- ३) उपकार्यकारी अभियंता,  
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,  
उपविभाग अ इचलकरंजी

विरुध्द  
पक्षकार

**कोरम:-**

- १.श्री वि.श. गुळवणी, अध्यक्ष
- २.श्री. प्र.वि. खपली, सदस्य सचिव,
३. श्री. पी. एस. बुरांडे, ग्राहक सदस्य,

महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग  
(ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल)  
विनियम २००६ मधील ८.२ चे तरतुदीनुसार

**न्याय निर्णय**

मी वि.श. गुळवणी अध्यक्ष, ग्राहक तक्रार.निवारण मंच. कोल्हापूर, खालीलप्रमाणे -  
न्याय निर्णय जाहीर करित आहे.

... २ ...

१) तक्रारदार यांनी प्रस्तुतचे गा-हाणे, त्यांच्याकडून चुकीच्या पध्दतीने वसूल केलेली वीज मीटरची किंमत रु. २,६००/- व्याजासह वि.प.कडून परत मिळणेसाठी , या मंचासमोर दाखल केले आहे.

### संक्षिप्त गा-हाणे

२) तक्रारदार यांच्या मयत वडीलांच्या नावे शेती पंपासाठी वीज जोडणी (ग्राहक क्र. २५०६५७०८०७२) पंचगंगा नदीकाठावर त्यांच्या गट क्र. २४१/१२ यामध्ये सन १९९६ पासून चालू आहे. दिनांक १२-०७-२०१६ रोजी पुरामुळे नदीच्या पाण्याची पातळी झपाट्याने वाढत असल्याने वीज मिटर पाण्यात बुडू नये. म्हणून काढून घ्यावे असा अर्ज तक्रारदार यांनी वि.प. यांच्या संबंधीत कार्यालयात सादर केला. सदर अर्जावर वि.प. यांच्या अधिका-याने कार्यालयात बसून, वस्तुस्थिती विचारात न घेता, नदीची पातळी वाढत असल्याने मेन लाईन बंद केली असून मीटर काढता येत नाही. पाणी पातळी कमी झाल्यावर तक्रारदार यांनी मीटर योग्य उंचीवर बसवण्यास अर्ज करावा असा शेरा नोंद केला. सदर अर्जानुसार त्वरीत मीटर काढले नाही. त्यानंतर मीटरची तपासणी न करताच मीटर जळाल्याचे निश्चित करून वि.प. यांनी त्यांची किंमत तक्रारदार यांचेकडून भरून घेतली आहे. तक्रारदार यांनी वि.प.कडे बरेच अर्ज सादर केले. वास्तविक वि.प. यांच्या कर्मचा-यांच्या हलगर्जीपणामुळे तक्रारदार यांना नुकसान सहन करावे लागले आहे. तक्रारदार यांनी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे दिलेली दिनांक ०७-०१-२०१७ ची तक्रार नामंजूर केल्यामुळे त्यांनी सदरचे अपिल या मंचासमोर दाखल केले आहे.

### वितरण कंपनीची भूमिका

३) तक्रारदार यांनी दि.१२-०७-२०१६ रोजी मीटर काढणेबाबत अर्जसादर केला होता. दिनांक १०-०७-२०१६ रोजी पंचगंगा नदीला पूर आला होता आणि ३३ के.व्ही. अमराई उपकेंद्राच्या लॉगबुकमध्ये दि. ११-०७-२०१६ रोजी नदीला पूर आल्याने संबंधीत फीडर सायंकाळी ०५.०० वा बंद केला. असल्याची नोंद आहे. तक्रारदार यांनी दि. १२-०७-२०१६ रोजी अर्ज देण्यापूर्वीच पुराच्या पाण्याची पातळी वाढली होती व त्यामुळे मीटर काढणेस जाता आले नाही. आपले मीटर योग्य उंचीवर बसवून घेणेची तजवीज त्यापूर्वीच तक्रारदार यांनी केली नव्हती. तक्रारदार यांचे मीटर जळाल्याने नविन मीटर बसवून त्याची किंमत योग्यरित्या त्यांचेकडून वसूल करण्यात आली आहे.

४) या प्रकरणाची सुनावणी दि. १६-०५-२०१७ रोजी मंचासमोर घेणेत आली. त्यावेळी तक्रारदार श्री चंद्रकांत रामू आंबी स्वतः हजर होते. वि.प. तर्फे अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता श्री प्रितम काळे व कनिष्ठ अभियंता शिवराज पाटील हजर होते. उभय पक्षांची तोंडी निवेदन ऐकण्यात आली. उपलब्ध सर्व कागदपत्रे वाचण्यात आली.

५) या मंचाच्या निर्णयासाठी खालील मुद्दे उपस्थित होतात.

... ३ ...

१) तक्रारदार यांची वीज मीटरची किंमत रु. २६००/- व्याजासह व इतर खर्चासह वि.प. कडून वसूल होऊन मिळणेची मागणी योग्य व कायदेशीर आहे काय?

उत्तर:- नाही.

३) कोणता अंतिम आदेश?

उत्तर :- शेवटी नमूद केल्याप्रमाणे

### कारणमिमांसा

६) तक्रारदार यांचे वडील मयत असून त्यांचे नावे शेती पंपाची सदर वीज जोडणी ग्राहक क्र. २५०६५७०८१७२ पंचगंगा नदीकाळी त्यांच्या गट क्र. २४१/१२ यामध्ये सन १९९६ पासून चालू आहे. सन २०१६ मध्ये जुलै महिन्याच्या पहिल्या आठवडयानंतर कोल्हापूर जिल्हयात जोरदार पाऊस झाला.त्यामुळे नद्यांची पाणी पातळी झपाटयाने वाढू लागली. दिनांक १२-०७-२०१६ रोजी तक्रारदार यांनी वि.प. यांच्या संबंधीत कार्यालयात दाखल केलेल्या अर्जांमध्ये पंचगंगा नदीची पाण्याची पातळी वाढत आहे असे लिहिले होते. वि.प. यांनी असे नमूद केले आहे की, दि. १०-०७-२०१६ रोजी पंचगंगा नदीला पूर आला होता. अशी मंडल कार्यालयातील दैनंदिन संनियंत्रण कक्षात नोंद झाली होती. ३३/११ के.व्ही. आमराई उपकेंद्र इचलकरंजी येथील लॉग बुकची प्रत दर्शविते की, दिनांक ११-०७-२०१६ रोजी सदर नदीचे पाणी वाढल्यामुळे बळीराजा फीडर बंद केला होता. वरील परिस्थिती वरून असे दिसते की, दि. १०-०७-२०१६ पासूनच पंचगंगा नदीची पाणी पातळी वाढू लागली व पूर येऊ लागला. ही वस्तुस्थिती आहे की, दि. ०९-०७-२०१६ ते १५-०७-२०१६ या कालावधीत कोल्हापूर जिल्हयात जोरदार पाऊस पडला होता.

७) तक्रारदार यांची सदर वीज जोडणी सन १९९६ पासून चालू आहे. परंतु त्यांचे वीज मीटर योग्य त्या ऊंचीवर बसविणेची कोणतीही तजवीत सन २०१६ पूर्वी करण्यात आली नाही. दि. १२-०७-२०१६ रोजी जेव्हा तक्रारदार यांनी मीटर काढणेचा अर्ज सादर केला त्यावेळी नदीला पूर आला असण्याची दाट शक्यता आहे. कारण त्यांची जमिन नदीकाठालगत आहे. त्यामुळे , पाणी पातळी वाढल्यामुळे मीटर काढता येत नाही असा जो शोरा त्यांच्या अर्जावर नमूद केला तो अयोग्य वाटत नाही. तक्रारदार यांची तक्रार की सदर शोरा वस्तुस्थिती विचारात न घेता कार्यालयात बसूनच नोंद केला, यास उपरोक्त परिस्थितीत महत्व देता येत नाही.

८) तक्रारदार यांचे असे म्हणणे आहे की, त्यांचे वीज मीटर त्यांचे समक्ष तपासून न पाहता वि.प. यांचे अधिका-यांनी त्यांचे कार्यालयात बसून मीटर जळाल्याचे निश्चित करून ग्राहकाकडून त्यांची किंमत वसूल केली आहे. नदीला आलेल्या पुरामुळे मीटर खराब झाले होते असे दिसते. गाव कामगार, तलाठी यांच्या दिनांक १२-०९-२०१६ च्या दाखल्या वरून दिसून येते की, तक्रारदार यांचे मीटर पुराच्या पाण्यामध्ये बुडून खराब झाले होते. पुर ओसरल्यानंतर मीटरची तपासणी तक्रारदार समक्ष केल्याबाबतचा पुरावा वि.प. यांनी मंचासमोर दाखल केलेला नाही. तथापि मीटर पुरामुळे खराब झाले होते. याबद्दल दुमत नाही. परंतु दि.३०-०९-२०१६ च्या अर्जात तक्रारदार यांनी मागणीस वाटाण्याच्या अक्षता लावल्याने मीटर जळाले आहे" माझ्या कोणत्याही गैरकृत्याने मीटर जळालेले नाही" असे नमूद करून त्यांचे मीटर जळले असल्याचे मान्य केले आहे.

९) विद्युत पुरवठा संहिता व पुरवठ्याच्या इतर अटी विनियम २००५ च्या नियम १४.२.३ आणि १४.२.४ याचा वि.प. यांनी आधार घेतला आहे. नियम १४.२.३ मध्ये असे नमूद केले आहे की, ग्राहकाच्या तक्रारीनंतर किंवा अधिकृत प्रतिनिधीच्या तपासणीमध्ये मीटर जळाले असल्याचे आढळल्यास ते बदलणेत येऊन वीज पुरवठा पूर्ववत सुरु करण्यात येईल. परंतु वितरण परवाना धारक नविन मीटरची किंमत ग्राहकाकडून वसूल करेल. याच कारणावरून अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाने तक्रारदार यांची तक्रार फेटाळली होती.

१०) तक्रारदार आपल्या गा-हाणे अर्जात कथन करतात की, ग्राहकांच्या हलगर्जीपणामुळे किंवा चुकीच्या वापरामुळे मीटर जळाले तर ग्राहकाची नक्कीच जबाबदारी रहाते. परंतु या प्रकरणात वि.प. यांच्या कर्मचा-यांचा / अधिका-यांचा हलगर्जीपणा झाल्याने मीटरची किंमत परत मागणेचा त्यांना हक्क आहे.

कृतीची मानके विनियम २०१४ मधील नियम ११.१ नुसार, जर चक्रीवादळ, पुर, वादळ. . . वगैरे कारणामुळे वितरण परवाना धारक त्यांच्या वरील जबाबदा-या पार पाडू शकत नसेल तर सदर निनियमातील कोणतीही बाब त्याला लागू होणार नाही. प्रस्तुत प्रकरणात , दिनांक १२-०७-२०१६ च्या तक्रारदार यांच्या अर्जानुसार पुर परिस्थितीमुळे मीटर काढता येत नव्हते. तक्रारदार यांचे मीटर जळाल्याची कारणे वि.प. यांचेशी संबंधीत होती किंवा वि.प. यांच्या चुकीमुळे मीटर जळाले असे म्हणता येत नाही. तसेच तक्रारदार हे सुध्दा जळालेल्या मीटरकरिता प्रत्यक्षपणे जबाबदार नव्हते. परंतु ते अप्रत्यक्षपणे जबाबदार होते. त्यांची सदर वीज जोडणी सन १९९६ पासून चालू आहे. त्यांची जमिन नदीकाठालगत आहे. कोणत्याही पावसाळ्यात पुर परिस्थिती उदभूव शकेल या कारण वरून त्यांनी यापूर्वीच योग्य ऊंचीवर आपले मीटर बसवून घेणे आवश्यक होते जेणे करुन पुरपरिस्थितीमध्ये मीटरला धोका होणार नाही. त्यांनी दि. १२-०७-२०१६ रोजी वि.प. कडे जो अर्ज केला त्यावेळी नदीला पूर आला होता व पाणी पातळी वाढू लागली होती. म्हणजेच त्यांनी अर्ज सादर करण्यात विलंब केला. त्यामुळे जळालेल्या मीटरकरिता तक्रारदार हे अप्रत्यक्षपणे जबाबदार होते. त्यांनी योग्य वेळी मीटर आवश्यक ऊंचीवर पूर्वीच बसवून घेतले असते तर मीटर ओले होऊन जळाले नसते.

११) विद्युत पुरवठा संहिता विनियम २००५ च्या नियम १४.४.१ प्रमाणे सर्व ग्राहकांच्या मीटरच्या नियमकालीक तपासणीस व देखभालीस वि.प. हे जबाबदार असतात. हे बरोबर आहे. परंतु वर परिच्छेद-७ व १० मध्ये नमूद केल्यानुसार तक्रारदार यांची अप्रत्यक्ष जबाबदारी संपुष्टात येत नाही.

१२) या प्रकरणात, नदीला आलेल्या पुरामध्ये सदर मीटर जळण्यास ना वि.प. प्रत्यक्षपणे जबाबदार होते ना तक्रारदार प्रत्यक्षरित्या जबाबदार होतो . तथापि , तक्रारदार यांनी आपले मीटर सुरक्षित ठिकाणी योग्य वेळीच बसवून घेतले नाही. त्यामुळे ते अप्रत्यक्षपणे जबाबदार होते. सन १९९६ पासून निश्चितपणे काही वर्षांच्या पावसाळ्यात नदीला पूर आला असण्याची दाट शक्यता आहे. त्यामुळे या अगोदरच मीटर सुरक्षित ठिकाणी बसवणे गरजेचे होते.

सबब खालील प्रमाणे अंतिम आदेश करणेत येतो.

### आदेश

- १) नवीन बसविलेल्या वीज मिटरची किंमत सव्याज वसूल होऊन मिळणेची तक्रारदार यांची मागणी अमान्य करण्यात येत आहे.
- २) 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.
- ३) 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.

एकमताच्या / बहुमताच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यात यावी.

(श्री प्र. स. बुरांडे)	सही/- (प्र.वि. खपली)	सही/- (वि. श. गुळवणी)
ग्राहक सदस्य	सदस्य सचिव	अध्यक्ष

**श्री. प्रसाद बुरांडे, ग्राहक सदस्य, ग्राहक तक्रार निवारण मंच, कोल्हापूर केस क्र. ७२/१६-१७ दि. २९-०५-२०१७ च्या न्याय निर्णयाशी सहमत नाही. सबब मी माझे या आदेशाबाबत वेगळे मत देत आहे. कृपया तो या निर्णयाबाबत निकालाचा भाग समजावा.**

या केस मधील संक्षिप्त ग्रा-हाणे आणि वितरण कंपनीची भूमिका मुद्दा क्र.१ ते ४ संबंधी मी पूर्णपणे सहमत आहे, याच्या आधारा वरील आदेशासाठी खालील मुद्दे उपस्थित होतात.

१) ग्राहकांची तक्रार मान्य करता येईल का?

उत्तर:- होय

२) ग्राहकास अंशतः आर्थिक मदत करता येईल का?

उत्तर:- होय

. . . ६ . . . .

### कारणमिमांसा

दिनांक ०९-०७-२०१६ ते १५-०७-२०१६ या कालावधीत कोल्हापूर जिल्ह्यात जोरदार पाऊस झाला आणि दि. ११.०७.२०१६ ला नदीवरील फिडर बंद केला. ग्राहकाने दि. १२-०७-२०१६ रोजी जागरूकपणे अर्ज केला तो पर्यन्त मीटर पर्यन्त जाता येत होते. म्हणजेच दिनांक १०-०७-२०१६ अगर ११-०७-२०१६ ला लाईन बंद करे पर्यन्त मीटर हालविणे शक्य होते ते महावितरणचे अधिका-यांनी केले नाही त्यामुळेच मीटर पाण्यात बुडाले दिनांक १२-०७-२०१६ पूर्वीच अर्ज न देता सुध्दा मीटर हालवण्याची जबाबदारी SOP प्रमाणे कंपनीची आहे. त्यामुळे मिटर पाण्यात बुडण्यास ग्राहक जबाबदार नाही.

सन-२०१२, १३,१४,१५, या कालावधीत महाराष्ट्रात प्रजन्यमान अगदी कमी होते. दुष्काळ होता. त्यामुळे यापूर्वी मीटर उंचीवर बसविण्याचा मुद्दा गौण ठरतो, तसेच १९९६ पासून २०१५ पर्यन्तचा असा अनुभव नव्हता त्यामुळे कंपनीने काळजी घेतलेली दिसत नाही. ही वस्तुस्थिती मान्य करावी लागेल. कलम १४.४.१ नुसार वितरण परवाना धारक सर्व ग्राहकांच्या मीटरच्या नियतकालिक तपासणीस व देखभालीस जबाबदार आहे. मान्सून पूर्व तपासणी व देखभालीमध्ये अशी नदीकाठची मीटर कंपनीतर्फे हलविली जातात येथे अर्ज देऊन सुध्दा ती हलविली नाहीत. म्हणजे अधिकाकरी आणि कर्मचा-यांच्या हलगर्जीपणा स्पष्ट होतो. त्याचा परिणाम ग्राहकाला सोसायला लागू नये.

तक्रारदार यांच्या समोर मीटर तपासणे आवश्यक असून सुध्दा तसे घडलेले नाही.ही वस्तुस्थिती मा.अध्यक्षयांनी नमूद केली आहे. प्रत्यक्ष चर्चे दरम्यान अधिकारी श्री काळे याना डिस्पे गेला की मीटर जळाले नेमके काय झाले याचे उत्तर देता आले नाही.

मा.अध्यक्षानी कारणमिमांसेमध्ये असे नमूद केले आहे की, तक्रारदार हे प्रत्यक्षपणे जळालेल्या मीटर विषयी जबाबदार नव्हते. परंतु ते अप्रत्यक्ष जबाबदार होते. या संबंधी आम्ही असे नमूद करू इच्छितो की, जर ग्राहक प्रत्यक्ष जबाबदार नसेल तर त्यास त्याचे मागणी प्रमाणे मीटर विनामुल्य बदलून मिळावे

मा. अध्यक्ष यानी मुद्दा क्र.११ मध्ये असे म्हटले आहे की, ते ग्राहकाची अप्रत्यक्ष जबाबदारी सपुष्टात येत नाही या संबंधी आम्ही असे नमूद करू इच्छितो की गा-हाणे निवारण मंच विद्युत लोकपाल विनियम २००६ कलम ८.२ चे कलम ३ चे परंतुका मध्ये असे म्हटले आहे की, ग्राहकाला कोणत्याही प्रकरणी अप्रत्यक्षपरिणाम स्वरुप . . . संधी अथवा लाभाचे नुकसान यासाठी भरपाई मागण्याचा अधिकार असणार नाही . याचाच आधार घेऊन आम्ही असे म्हणतो की जर अप्रत्यक्ष लाभ मागता येत नाही. तर अप्रत्यक्ष जबाबदारीसाठी ग्राहकाचे नुकसान होऊ नये.

मा. अध्यक्ष यांनी मुद्दा क्र.१२ मध्ये हे मीटर जळण्यास वि.प. अगर ग्राहक कोणीच जबाबदार नाही असे म्हटले आहे. यांचे आधारे ग्राहकास त्याचे मागणी प्रमाणे नुकसान भरून मिळणे कायदेशीर आहे. असे आम्हास वाटते. ग्राहक गरीब शेतकरी आहे. तो केवळ २६००/- रु. साठी मंचाकडे आला आहे. याचाही विचार करावा असे वाटते.

वरील सर्व परिस्थिती विचारात घेता महाराष्ट्र वि.नि. आयोग (विद्युत पुरवठा संहिता आणि पुरवठ्याच्या इतर अटी ३ (२००५) चे कलम ७ नुसार वितरण परवाना धारकाच्या अधिकृत प्रतिनिधी शिवाय किंवा अधिनियम आणि त्या खाली करण्यात आलेल्या नियम व विनियमा खाली प्राधिकृत करण्यात आलेल्या व्यक्ती खेरीज कोणासही ग्राहकाच्या जागेत असलेल्या वितरण परवाने धारकाच्या कोणत्याही विद्युत संयंत्र किंवा वाहिन्या किंवा मीटर चालविण्यास हात लावण्यास काढून टाकण्यास अगर हस्तक्षेप करण्याचा अधिकार नाही. याचाच अर्थ मीटर हलवणेची जबाबदारी पूर्णपणे वितरण कंपनीची आहे. त्यामुळे पुरापूर्वी मीटर उंचीवर लावणे हलवणे हे काम कंपनीचे आहे. ग्राहकाने मीटर हलवावे ही अपेक्षा योग्य नाही. कृती मानके कलम १४.२.३ नुसार मीटर जळाले असल्याचे तपासणीचे आढल्यास कंपनी मीटरचे पैसे वसूल करेल पण येथे तपासणीच झालेली नाही त्यामुळे हे कलम गैरलागू ठरते.

कृतीमाके ११.१ परंतुकाप्रमाणे वि.प.च्याहकांचे पूर्णपणे नुकसान भरून देण्यास बांधील आहेत कारण त्यांनी पूर येण्यापूर्वी मान्सून पूर्व देखभालीमध्ये मीटर हलविणे गरजेचे होते.

वरील सर्व चर्चा नियमावली मा. अध्यक्षांची कारणमिमांस यांच्या आधारे आम्ही ग्राहकाची तक्रार मान्य करून खालील प्रमाणे आदेश देत आहोत.

### आदेश

- १) ग्राहकाकडून वसूल केलेली मीटरची पूर्ण किंमत रु. २६००/- द.सा.द.शे. ८% व्याजाने ग्राहकाच्या बिलात पुढील देयकात समायोजित करण्यात यावी.
- २) कक्ष मंच तक्रारीस हजर रहाणे प्रवास इतर खर्च यासाठी रु. १,०००/- ग्राहकाचे पुढील बिलात समायोजित करावेत.

दिनांक :

सही/-  
( प्रसाद बुरांडे )  
सदस्य ग्राहक तक्रार निवारण मंच कोल्हापूर