



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

सं.क्र.काअ/ग्रातनिमं/कोप/८३/२०१४-१५/२९६

दिनांक : ३०/३/२०१५

आदेश केस क्र. ८३/१४-१५

- १) श्री. गोविंद विनायक सोवनी - अर्जदार
११८९ विष्णु गल्ली, तासगांव
जिल्हा - सांगली

विरुध्द

- १) कार्यकारी अभियंता (का) तथा नोडल ऑफीसर,
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,
मंडल कार्यालय, सांगली.
- २) कार्यकारी अभियंता, - पक्षकार
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,
विभागीय कार्यालय, ग्रामीण सांगली.
- ३) उपकार्यकारी अभियंता, - पक्षकार
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,
उपविभागीय कार्यालय, तासगांव-२.

कोरम:- १. श्री. जी. बी. पानकर, सदस्य सचिव
२. श्री. पी. एस. बुरांडे, सदस्य

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

न्याय निर्णय

श्री. जी.बी. पानकर, सदस्य सचिव, ग्रा.त.नि.मंच. कोल्हापूर, खालीलप्रमाणे न्याय निर्णय देत आहेत.

श्री. गोविंद विनायक सोवनी, रा. तासगांव, जि. सांगली यांनी वितरण कंपनी उप विभागीय कार्यालय, तासगांव-२ विरुद्ध मंचाकडे दि. २२.०१.२०१५ रोजी गाऱ्हाणे दाखल केले. तक्रारदाराचे तासवगांव येथील घरगुती वीज कनेक्शन असून त्याचा ग्राहक क्र. २८१५१००१५०१० असा आहे. त्यांच्या घरगुती कनेक्शनच्या सर्व्हीस वायरच्या पाईपद्वारे पावसाचे पाणी मिटरमधून घरात गळत आहे, सर्व्हीस पाईपला शॉक येत होता, वीजेचा दाब कमी जास्त होत होता. त्यामुळे टिक्की, फ्रीज, कॉम्प्युटरवर परिणाम होत होता. अशी तक्रार वारंवार करुनही दिर्घकालीन उपययोजना होत नसल्यामुळे सदर तक्रार दाखल केली.

तक्रार निवारण कक्षाकडे वरील सर्व मुद्दे स्पष्ट करणारा सर्व पत्रव्यवहार पाठवला होता. सुनावणीवचेवेळी (न झालेल्या) पुन्हा एकदा सविस्तर निरवेदन दिले होते. परंतु याची कसलीही दखल या कक्षाला घ्यावीशी वाटली नाही. तसेच ही छोटी पण गंभीर तक्रार मिटवण्यासाठी आम्ही सहाय्यक अभियंत्यापासून तक्रार निवारण कक्ष, सांगली यांच्यापर्यंत सर्व अधिकाऱ्यांना तब्बल सात पत्रे लिहीणे, वारंवार तक्रार पुस्तिकेत नोंदी करणे, अधिकाऱ्यांना प्रत्यक्ष भेटणे, फोनवर विनंती करणे असा प्रचंड पाठपुरावा करुनही तक्रार निवारण होण्यास एक वर्षाचा कालावधी का लागावा असा प्रश्नही याना पडला नाही. यावरुन असे दिसून येते की, महावितरणची तक्रार निवारण यंत्रणा सुस्त निर्ढावलेली असून ग्राहकाला त्यांच्या लेखी कसलीही किंमत नाही सांगलजी येथील तक्रार निवारण कक्षसुद्धा ग्राहकांच्या तक्रारीबाबत अजिबात गंभीर नाही. उलट संबंधित अधिकाऱ्यांचे हितसंबंध जपण्याचे आणि ग्राहकांच्या तोंडाला पाने पुसण्याचे कामच या कक्षामार्फत होत आहे. असे कक्ष ग्राहकांच्या तक्रारीत गंभीरपणे लक्ष घालून निष्पक्ष रीतीने न्याय्य निर्णय देणार असवतील तरच त्यांच्या अस्तित्वाला कांही अर्थ आहे. अन्यथा असे कक्ष बंद करणेस संयुक्तीक ठरेल.

ग्राहकाची मंचाकडून अपेक्षित मदत.

- १) ग्राहक तक्रार निवारण मंच, कोल्हापूर यांना विनंती की वर उपस्थित केलेल्या सप्रमाण मुद्दांच्या संबंधित अधिकारी तसेच अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, सांगली यांचेकडून लेखी खुलासा मागवावा त्याच्या प्रती आम्हास मिळाव्यात तसेच या बाबींचा साकल्याने विचार होऊन योग्य तो निर्णय यदेणेत यावा.
- २) कंपनीच्या नागरिकांच्या सनदेप्रमाणे अशा तक्रारींचे निवारण विहित वेळेत न झाल्यास नियमाप्रमाणे द्यावी लागणारी भरपाई देण्याचा आदेश व्हावा.

सदर तक्रारीवर कार्यकारी अभियंता, ग्रामीण विभाग, सांगली यांचे लेखी निवेदन दि. १८-०२-१५ हे मंचास प्राप्त झाले ते खालील प्रमाणे.

- १) अर्जदाराच्या घरातील वीज संच मांडणीची पाहणी दिनांक ०९-१०-२०१४ रोजी शाखा प्रमुख सहाय्यक अभियंता , तासगांव शहर यांनी केली आहे हे खरे आहे. सदरील तपासणी ही अर्जदाराच्या दिनांक २६-०९-२०१४ च्या अर्जानुसार करणेत आली होती. सदर दिवशीच्या पाहणीनुसार सहाय्यक अभियंता यांच्या असे निदर्शनास आले की, ग्राहकाची तक्रार ही त्यांच्या घरगुती वायरींगच्या चुकीच्या जोडणीमुळे निर्माण होत होती व त्यांनी हे ग्राहकाच्या लक्षात

आणून दिले व विद्युत दाब कमी जास्त होणे ही तक्रार निवारण करणेसाठी घरातील वायरींग योग्य पद्धतीने करणेची तसेच अर्थीग योग्य पद्धतीने करणेची सुचना केली. शिवाय अर्जदाराने घरातील वायरींग बदललेनंतर टेस्ट रिपोर्ट सादर करणे गरजेचे होते, परंतु त्यांनी सदरचा टेस्ट रिपोर्ट सादरन केलेला नाही.

- २) वर नमुद केलेप्रमाणे दिनांक ०९-१०-२०१४ रोजी सदरील संच मांडणीची तपासणी सहाय्यक अभियंता यांनी केली होती व त्या तपासणी अंतर्गत ग्राहकास त्यांच्या घरगुती संच मांडणीमध्ये दोष आहे. हे निदर्शनास आणून दिलेले होते. सदरील ग्राहकानी त्यांच्या संच मांडणी मधील दोष दुरुस्त करून घेतलेचे दिनांक १६-१०-२०१४ रोजीच्या तपासणी मध्ये आढळून आले व त्याच तपासणीत सर्हीस वायर ही चालू स्थितीमध्ये होती त्यामुळे कुठल्याही प्रकारचा धोका होण्याचा संभव नव्हता पण सदरील सर्हीस वायर ही जूनी असलेने तीची कार्यप्रणाली व्यवस्थीत होणार नाही याची खात्री पटलेने दक्षता या सदराखाली सर्हीस वायर बदलून घेतली.
- ३) दिनांक १६-१०-२०१४ पर्यंत ग्राहकास कधीही सर्हीस कनेक्शनचे साहित्य उपलब्ध नाही असे सांगणेत आलेले नाही.
- ४) तक्रारदाराने त्यांच्या तक्रारीमध्ये असे निवेदन केले आहे की, मा. कक्ष सहाय्यक अभियंता तथा सक्षम अधिकारी यांनी त्यांच्या तक्रारीची नोंद घेतली नाही, तक्रार निवारण यंत्रणा सुस्तावलेली, निर्ढावलेली आहे अशा आशयाचे आरोप केलेले आहेत हे महावितरण कंपनीस मान्य नाहीत.
- ५) तक्रारीचे निवारण विहित वेळेत व नियमाप्रमाणे झाले असलेने नुकसान भरपाई देणेचा आदेश होवू नये, ही विनंती.

ग्राहकाने सांगली कक्षाकडे दिनांक ३०-०९-२०१४ रोजी तक्रार अर्ज दाखल केला होता. त्यावर सांगली कक्षाने दिनांक २५-११-२०१४ रोजी निर्णय दिलेला आहे. प्रस्तुत तक्रारीची सुनावणी मंचापुढे कोल्हापूर येथे दिनांक २७-०२-२०१५ रोजी घेण्यात आली. सुनावणीस श्री. सोवनी, हे स्वतः हजर होते. वितरण कंपनीतर्फे श्री. एस. बी. चौगुले, सहाय्यक अभियंता, तासगांव-२ शाखा कार्यालय, हे हजर होते. तक्रार दाराने त्यांच्या तक्रारीचे स्वरूप विस्तृतपणे मंचासमोर मांडले व वर नमुद केल्याप्रमाणे मंचाकडून आदेश देणेची विनंती केली.

श्री. चौगुले सहाय्यक अभियंता यांनी ग्राहकाने वेळोवेळी केलेल्या तक्रारीची दखल घेवून संबंधीत कनेक्शनची तपासणी केली. सर्हीस वायरमध्ये कोणताही फॉल्ट नसल्याचे निदर्शनास आले. पाईपला एम-सील लावले. ग्राहक हे इन्व्हर्टन, फ्रिज इत्यादी उपकरणांचा वापर करीत असल्याचे दिसून आले. ग्राहकाचा फ्रिज बंद करून न्युट्रल वायर तपासली असता न्युट्रल मिटरला जोडले नसल्याचे दिसून आले. तसेच उपकरणास आर्थीग केल्याचे दिसून आले नाही. ग्राहकाच्या तक्रारीची वेळोवेळी दखल घेवूनही ग्राहकाचे समाधान होत नसल्याचे सांगितले.

वरील विवेचनावरून मंचापुढे खालील मुद्दा निर्णयासाठी उपस्थित होतो.

१) वितरण कंपनीकडून ग्राहकाच्या तक्रारीची योग्य दखल घेतली गेली काय ?.

उत्तर : होय.

२) भविष्य काळात अंतर्गत कक्ष सांगली यांना ग्राहक व वितरण कंपनी प्रतिनिधी यांना बोलावून तक्रारीची सुनावणी घेणेबाबत आदेश देणे योग्य होईल काय?.

उत्तर : होय.

३) ग्राहकाच्या मागणीप्रमाणे भरपाईची मागणीबाबत आदेश देणे योग्य होईल काय?.

उत्तर : नाही.

कारणमिमांसा

सुनावणी दरम्यान श्री. चौगुले, सहाय्यक अभियंता यांनी ग्राहकाच्या तक्रारीची वेळोवेळी दखल घेतल्याचे व तक्रार निवारण करण्यासाठी प्रामाणीकपणे प्रयत्न केल्याचे दिसून येते. ग्राहकाने न्युट्रल वायर मिटरला जोडली नसल्यामुळे व अर्थिंग न केल्यामुळे शॉक लागत असल्याचे सांगितले. त्यामुळे प्रश्न क्रमांक १ चे उत्तर होकारार्थी देण्यात आलेले आहे.

ग्राहकाची तक्रार लक्षात घेता अंतर्गत कक्षाकडे येणाऱ्या तक्रारीची योग्य ती दखल घेवून ग्राहकास व वितरण कंपनीच्या अधिकाऱ्यास समोरासमोर बोलावून सुनावणी घेणे आवश्यक आहे. यापुढे कक्ष याची काळजी घेईल, म्हणून प्रश्नाचे उत्तर होकारार्थी देण्यात आलेले आहे.

तक्रारीचे निवारण विहित वेळेत व नियमाप्रमाणे झाले असलेने नुकसान भरपाई देणेचा आदेश होवू नये, अशी विनंती कार्यकारी अभियंता, सांगली यांनी त्यांच्या लेखी निवेदनात केली आहे. तसेच सुनावणीच्यावेळेस श्री. चौगुले सहाय्यक अभियंता यांनी ही याबाबत खुलासा केलेला आहे. एकंदरीत विचार करता ग्राहकास प्रथम दर्शनी त्रास झाल्याचे दिसून येते परंतू संबंधीत अभियंत्यांनी तक्रार निवारण करण्यासाठी केलेले प्रयत्न दुर्लक्षून चालणार नाही. आयोगाच्या विनियमाच्या तरतुदीनुसार भरपाई देण्यासाठी खंडीत वीज पुरवठ्याचा कालावधी निश्चित करता येत नाही व तसे सुनावणी दरम्यान स्पष्ट झाले नाही. त्यामुळे ग्राहकास भरपाईबाबत आदेश देणे मंचास उचीत वाटत नाही. म्हणून प्रश्नाचे उत्तर नकारार्थी देण्यात आले आहे.

सुनावणी दरम्यान श्री. चौगुले सहाय्यक अभियंता, यांनी संबंधीत ग्राहकाच्या तक्रारीची भविष्य काळात व्यक्तीशः घेतले जाईल अशी मंचापुढे ग्वाही दिली. त्यामुळे ग्राहकानेही असा विश्वास दाखवावा असे मंचास वाटते.

विनियमाच्या अधीन राहून खालील प्रमाणे आदेश देण्यात येत आहे.

आदेश

१) अंतर्गत कक्ष, सांगली यांनी येणाऱ्या तक्रारीची सुनावणी घेवून आदेश द्यावेत.

- २) ग्राहकाची भरपाईची मागणी फेटाळण्यात येत आहे.
- 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 यांजकडे करता येईल.

दिनांक :

(जी.बी. पानकर)
सदस्य सचिव

अध्यक्ष, पद दिनांक १६-१२-२०१४ पासून रिक्त.

पी. एस. बुरांडे : सदस्य

एकमताच्या / बहुमताच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यात यावी.