

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

ग्राहक तक्रार क्र. २४०, २४१, २४२, २४३, २४४, २४५/२०१०,
२४६, २४७, २४९, २५०, २८०, २८२/२०१०

दिनांक :

- १) श्री. लालासो गुलाब नदाफ, (केस क्र. २४०/२०१०)
मु.पो. सोन्याळ, ता. जत, जि. सांगली
- २) श्री. भिमशा निंगाप्पा तेली, (केस क्र. २४१/२०१०)
मु.पो. कोतेन बोबलाद, ता. जत, जि. सांगली
- ३) श्री. ज्ञानेश्वर रामचंद्र यादव, (केस क्र. २४२/२०१०)
मु.पो. वायफळे, ता. जत, जि. सांगली
- ४) श्री. विश्वनाथ सुब्राव जगताप, (केस क्र. २४३/२०१०)
मु.पो. कोतेन बोबलाद, ता. जत, जि. सांगली
- ५) श्री. बंडू मारुती जाधव, (केस क्र. २४४/२०१०)
मु.पो. कोतेन बोबलाद, ता. जत, जि. सांगली
- ६) श्री. गोरख जगन्नाथ मोटे, (केस क्र. २४५/२०१०)
मु.पो. कोतेन बोबलाद, ता. जत, जि. सांगली
- ७) श्री. बापूसो दादासो सावंत, (केस क्र. २४६/२०१०)
मु.पो. निगडी खुर्द, ता. जत, जि. सांगली
- ८) श्री. मलकाप्पा कासाप्पा परीट, (केस क्र. २४७/२०१०)
मु.पो. सुसलाद, ता. जत, जि. सांगली
- ९) श्री. एकनाथ धर्मु ओलेकर, (केस क्र. २४९/२०१०)
मु.पो. कोतेन बोबलाद, ता. जत, जि. सांगली
- १०) श्री. एकनाथ गणपती मोटे, (केस क्र. २५०/२०१०)
मु.पो. कोतेन बोबलाद, ता. जत, जि. सांगली
- ११) श्री. छगन सोपान भंडे, (केस क्र. २८०/२०१०)
मु.पो. मायथाळ, ता. जत, जि. सांगली
- १२) श्री. रामचंद्र आप्पा जाधव, (केस क्र. २८२/२०१०)
मु.पो. निगडी, ता. जत, 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,
विभागीय कार्यालय, कवठे महाकाळ, जि. सांगली
- ३) सहाय्यक अभियंता,
म.रा.वि.वि. कंपनी मर्यादित,
उप विभागीय कार्यालय, संख , 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)

विनियम २००६ मधील ८.२ चे तरतुदीनुसार

संयुक्त न्याय निर्णय

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

क्र. २४०/२०१० ते २४७/२०१०, २४९ व २५०/२०१० अशा एकंदरीत १० ग्राहक तक्रारी दि. २८.९.२०१० रोजी पोष्टाने दाखल झाल्या आहेत. मंचाने सदस्यच्या तक्रारी नोंद करून प्रथमदर्शनी मुदतबाह्य झाल्या आहेत किंवा कसे ? या संबंधी ग्राहक व प्रतिनिधीचे मत विचारात घेण्यासाठी दि. ५.१०.२०१० हि तारीख निश्चित केली. ग्राहक प्रतिनिधी श्री. खापरे यांनी कालबाह्यते विषयी आपले मत मांडले व सोबत कांही कागद हजर केले. मंचाने सर्व कागदपत्रांची छाननी करून मुदतीचा मुद्दा प्रलंबित ठेवून दि. १२.१०.२०१० रोजी रितसर तक्रारी नोंदवून घेवून १५ दिवसांच्या मुदतीने वि.प.कडून मुद्देनिहाय अभिप्राय मागविला व त्यानंतर दि. १.१२.२०१० रोजी मंच कार्यालयात सुनावणीची वेळ निश्चित केली.

सुनावणीच्यावेळी ग्राहक प्रतिनिधी श्री. खापरे व वि.प.तर्फे श्री. क्षीरसागर, नोडल ऑफीसर सांगली मंडल कार्यालय, श्री. कुलकर्णी, कनिष्ठ अभियंता उपस्थित होते.

प्रत्यक्षात तक्रारीत मागणी करतांना वीज पुरवठा मिळावा व विलंबाबद्दल ग्राहक भरपाई मिळावी इतकीच मागणी नोंदविली आहे. मंचाने मुदतीच्या कालबाह्यतेबद्दलचा मुद्दा उपस्थित केल्यावर त्यासंबंधी म्हणणे व कागद दाखल केले. तसेच वि.प.ने केलेल्या संयुक्त चाचणी अहवाल कार्यप्रणालीबद्दल जोरदार आक्षेप नोंदविला व त्याबद्दल आपले स्वतंत्र मत नोंदविले आहे. ग्राहकासाठीची आपली मागणी न्यायास धरून आहे ती मान्य व्हावी अशी विनंती केली आहे.

वि.प.ने मुद्देनिहाय अभिप्राय दिला. चलनाची रक्कम भरल्याबद्दल दुजोरा दिला. संयुक्त चाचणी अहवाल सादर करून वीज संच मांडणी केली नसल्यामुळे जोडणी दिलेली नाही. त्यामुळे भरपाईचा प्रश्न उपस्थित होत नाही. संच मांडणी करून नव्याने चाचणी अहवाल दिल्यावर जोडणी देण्याचे वि.प.ने लेखी कळविले आहे. साहित्याच्या उपलब्धीबाबत कांही स्पष्ट सूचना वरिष्ठ कार्यालयाकडून मिळाल्या असल्याचे नोडल ऑफीसर श्री. क्षीरसागर यांनी कथन करून ज्यांनी चाचणी अहवाल दिला आहे तसेच मांडली केली आहे अशाच गरजू ग्राहकांना जोडणी देवू असे प्रतिपादन केले. कनेक्शन देण्यापूर्वी चाचणी अहवालाप्रमाणे तपासणी करणे योग्य आहे असे कनिष्ठ अभियंता श्री. मैलापुरे यांनी मत मांडले. ग्राहक प्रतिनिधीश्री. खापरे यांचे चाचणी अहवाल तपासणीबद्दलचे मत गैरलागू असल्याचे मत वि.प.ने नोंदविले आहे.

सुनावणीच्या दरम्यान मंचाने मागणी केल्यानुसार वि.प.ने नव्याने आपले म्हणणे व वरिष्ठ कार्यालयाची परिपत्रके हजर केली आहेत.

ग्राहकाची मुळ मागणी अर्ज व त्या अनुषंगाने उपस्थित झालेले वेगवेगळे मुद्दे, त्यासंबंधी दाखल कागद, वि.प.ची भूमिका, अंतर्गत कक्षाचा निर्णय या सर्वांचे अवलोकन करता मंचापुढे निष्कर्षासाठी पुढील मुद्दे उद्भवतात.

मुद्दा क्र. १ : विनियमातील मुदतीच्या तरतुदीशी सुसंगत असे तक्रार अर्ज दाखल करून घ्यावे किंवा कसे ?

उत्तर : तरतुदीशी संगत अर्ज दाखल करून निर्णय करणे योग्य आहे.

मुद्दा क्र. २ : तसे मुदतीच्या तरतुदीशी सुसंगत नसलेले अर्ज फेटाळणे योग्य आहे काय ?

उत्तर : होय. विनियमातील सर्व तरतुदीनुसारच विचार करून अर्ज फेटाळणे योग्य आहे.

मुद्दा क्र. ३ : आदेश ?

उत्तर : अंतिम आदेशाप्रमाणे.

कारणमिमांसा

ग्राहक प्रतिनिधी श्री. खापरे यांनी वरील क्रमांकाच्या तक्रारी मंचापुढे पोष्टाने पाठविल्या आहेत. वरील सर्व तक्रारीत मुदतीचा मुद्दा व चाचणी अहवाल तपासणी कार्यपध्दती या संबंधीचे समान मुद्दे उपस्थित झाले आहेत. वरवर पाहतां अनमत रक्कम भरून चाचणी अहवाल देवूनही जोडणी देण्यास विलंब झाला आहे व विलंबाबद्दलची भरपाई मागणी योग्य आहे असे वाटते.

मंचाच्या कार्यपध्दतीबद्दल विनियम २००६ अस्तित्वात आहे व त्याप्रमाणे अंमलबजावणी व कार्यप्रणाली प्रमाणे मंचाचे निर्णय होतात. मंचाच्या सुरुवातीच्या काळात ग्राहक वा प्रतिनिधी यांना सर्व विनियम व तरतुदी याची माहिती नसल्याने मंचाने जाणीव करून देवून अशा कांही तक्रारवर न्यायनिर्णय देवून प्रसंगी भरपाई वा जोडणी देण्याचे आदेश पारीत केले आहेत हि वस्तुस्थिती आहे. मंचाची स्थापना होवून ६ वर्षांचा कालावधी पूर्ण होत आहे. अशावेळी जाण असलेले ग्राहक प्रतिनिधी व वि.प. यांच्याकडून २००३ या विद्युत अधिनियम विनियमातील तरतुदी या प्रमाणे कार्यप्रणाली व मागणी नोंदविणे अपेक्षित आहे. याचा मुद्दामच ऊहापोह केला आहे. ग्राहकाच्या वतीने वरील तक्रारीमधिल सर्व अर्ज प्रतिनिधी श्री. खापरे यांच्यामार्फत दाखल केलेले आहेत. मंचात ' अ ' प्रपत्रामध्ये मागणी नोंदवितांना वीज पुरवठा मिळावा व विलंबाबद्दल भरपाई मिळावी असे नमूद केले आहे वरवर पाहतां विलंब झालेला आहे व भरपाई देणे योग्य आहे असा प्राथमिक समज होतो तसे ते योग्यही आहे. तथापी ग्राहकाने आपल्या न्याय मागण्यासाठी केव्हा व कशा पध्दतीने व कुठे तक्रार दाखल करावी यास विनियमात मार्गदर्शक तत्वे दिली आहेत त्याचा विचार मंचाने वरील सर्व तक्रारीत केला आहे.

वरील सर्व तक्रारी मंचात पोष्टाने दि. २८.९.२०१० रोजी दाखल झाल्या. सदरच्या तक्रारी कक्षाच्या निर्णयानंतर विनियम २००६ चे ६.४ नुसार विहित कालावधीत दाखल होणे आवश्यक होते. म्हणून दि. १२.१०.२०१० रोजी मुदती संदर्भात ग्राहकाचे म्हणणे ऐकून घेवून मुदतीचा मुद्दा प्रलंबित ठेवून दि. १२.१०.२०१० रोजी दाखल करून घेतल्या व त्यानंतर रितसर सुनावणी घेतली. दि. १.१२.२०१० च्या ग्राहक प्रतिनिधी यांनी दिलेल्या लेखी म्हणण्यात शेवटच्या पॅरामध्ये आपली मागणी नोंदवितांना ' वितरण वाहिनीचा विस्तार असल्याने वीज पुरवठा शुल्क भरल्यानंतर व पूर्ण भरलेला अर्ज प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून वीज पुरवठा करणेचा कालावधी हा तीन महिन्यांचा असलेने हा परिपूर्ण अर्ज प्राप्त झालेपासून प्रत्यक्ष वीज जोडणी देईपर्यंतच्या कालावधीसाठी विलंबाच्या प्रति आठवड्यास अथवा त्याच्या भागास ग्राहक भरपाई मिळावी अशी विनंती केली आहे . ' सदरच्या मागणीकडे बारकाईने लक्ष दिल्यास अर्ज परिपूर्ण झाल्यानंतर लगेचच भरपाई मागता येत नाही तर कारणपरत्वे विनियमातील तरतुदीनुसारच कालावधी ग्राह्य मानावा लागतो. प्रस्तुत तक्रारीत अर्ज परिपूर्णतेनंतर लाईन एक्स्टेंशन वा ग्रुप असलेने तीन महिन्यानंतरच आपले गा-हाणे कक्षामध्ये मांडता येईल, तसे घडलेले नाही.

परिपूर्ण अर्ज अनुक्रमे दि. ११.४.२०१०, ११.६.२०१० व १५.६.२०१० चे आहेत. याचाच सरळ अर्थ ११.४.२०१० तर तीन महिने म्हणजे दि. १०.७.२०१० पर्यंत थांबणे आवश्यक होते. तथापी तत्पूर्वीच म्हणजे दि. १०.१२.२००९, २३.३.२०१०, ३१.३.२०१०, ६.४.२०१० अशा तारखांना कक्षात तक्रारी दाखल आहेत. अर्ज परिपूर्णते शिवाय ' गाऱ्हाणे ' या सदराखाली तक्रार करता येणार नाही. तरीही कक्षात वरील नमूद तारखांना तक्रारी दाखल केल्या आहेत. कक्षानेही कोणत्याही तरतुदीचा अभ्यास न करता निर्णय केलेला आहे. सदर निर्णय अंमलात येईपर्यंत वाट बघून नंतर आम्ही मंचात आलो आहे, आम्हास कक्षाचा निर्णय मान्य आहे. तथापी अंमलबजावणी झाली नाही म्हणून मंचात आलो आहोत. येथे मुदतीचा मुद्दा उपस्थित होत नाही असे ग्राहक प्रतिनिधींनी आपल्या दि. ५.१०.२०१० च्या लेखी म्हणण्यात नमूद केले आहे. तथापी मंचामध्ये ' अ ' फॉर्ममध्ये दाखल मागणीमध्ये कक्षाचा आदेश मान्य तथापी अंमलबजावणी होत नाही म्हणून तक्रार दाखल असा उल्लेख नाही.

यासाठी विनियम २००६ मधिल ६.२, ६.४, ६.५ चा परंतूक, ६.६ व ६.७ एकत्रित वाचले पाहिजेत म्हणजे ६.२ मध्ये जे नियम आणि कार्यपध्दती विहित केली असेल त्यात उल्लेखिलेल्या नमुन्यामध्ये व पध्दतीनुसार आणि काल मर्यादितच कोणीही ग्राहक त्याचे गाऱ्हाणे कक्षाला कळवेल असे नमूद आहे.

६.४ मध्ये अंतर्गत ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण कक्षाने केलेल्या उपाय योजनेमुळे जर ग्राहकाचे समाधान झाले नाही तर किंवा या मुदतीत (२ महिने) कोणतीही उपाय योजना करण्यात आली नाही तर ग्राहक मंचाला गाऱ्हाणे सादर करू शकेल.

६.५ परंतु आणखी असे की, मंचाने या संबंधातील त्याची कारणे लेखी नमूद केल्याखेरीज अशा प्रकारचे कोणतेही गाऱ्हाणे विनियम ६.४ मध्ये विहित केलेला कालावधी संपण्यापूर्वी दाखल करता येणार नाही.

६.६ ज्या दिनांकास कारवाईचे कारण घडले असेल त्या दिनांकापासून दोन वर्षांच्या आंत जर गाऱ्हाणे दाखल करण्यात आले नाही असे गाऱ्हाणे मंच दाखल करून घेणार नाही.

६.७ मंच गाऱ्हाणे दाखल करून घेणार नाही.

- १) विनियम ६.२ खालील कार्यपध्दती व गाऱ्हाणे विनिर्दिष्ट नमुन्यात सादर नसेल तर,
- २) या विनियमात घालून दिलेल्या कालावधीत अंतर्गत गाऱ्हाणे निवारण कक्षामार्फत त्यांच्या गाऱ्हाण्याचे निवारण केले गेले नसल्यामुळे ग्राहक व्यथित झाला नाही तर,
- ३) मागील कोणत्याही कार्यवाहीत मंचाने त्याच विषयावरील दिलेल्या निकालासंदर्भात गाऱ्हाणे नसल्याबाबत मंचाचे समाधान झाले नाही तर,
- ४) न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवाद अथवा कोणतेही प्राधिकरण यांच्यापुढे गाऱ्हाणे प्रलंबित आहे किंवा आदेश, निवाडा, डिक्री झाली आहे अशी गाऱ्हाणे राखल करून घेता येणार नाही.

जाणीवपूर्वक विनियमाच्या सर्व तरतुदींचे स्पष्टीकरण केले आहे. असे असतांनाही मा. लोकपालांचा आदेश व विनियम २००६ मधिल ६.९ मधिल परंतुकानुसार ग्राहक प्रतिनिधीस म्हणणे मांडण्यास परवानगी दिली आहे. शेतीपंप वा घरगुती वीज जोडणीपूर्वी परिपूर्ण अर्ज झाला की, विनियमातील मुदतीच्या तरतुदीनुसार वि.प.स संधी देणे आवश्यक आहे. पण तसे प्रस्तुत तक्रारीत न घडल्यामुळे मुदतीच्या मुद्द्याचा विचार करावा लागला आहे. कक्षामध्ये ' गाऱ्हाणे ' दाखल करतांना सदर अर्ज ' गाऱ्हाणे ' या व्याख्येत येणारे पाहिजे. कक्षात तक्रार व नंतर कक्षाच्या आदेशाप्रमाणे तपासणी अहवाल दिला असे ग्राहक प्रतिनिधींनी प्रथमतः नमूद केले आहे.

मग तपासणी अहवालानंतर लाईनची उभारणी असल्यामुळे तीन महिन्याचा कालावधी संपण्यापूर्वी वि.प.ने जोडणी दिली नाही तर ' गान्हाणे ' होवू शकेल, तसे झालेले नाही. तसेच प्रतिनिधींच्या म्हणण्याप्रमाणे कक्षाच्या निर्णयाची अंमलबजावणी झाली नाही म्हणूनहि अर्ज नोंदविलेला नाही. याहि उपर कक्षाने निर्णय केल्यानंतर किती दिवसांत अपिल करावे याही बाबीचा विचार करणे आवश्यक आहे. कक्ष, मंच, मा. लोकपाल या सर्व स्तरांवर तक्रार अर्ज दाखल झाल्यावर जास्तीतजास्त दोन महिन्यांच्या आंत निवाडा व्हावा अशी तरतूद आहे. याचाच अर्थ कक्ष स्तरावर प्राथमिक अर्ज दाखल झाल्यावर मा. लोकपाल स्तरापर्यंत सहा महिन्यांच्या कालावधीत अर्जाचा निर्णय व्हावा. ग्राहकास कमी कालावधीत न्याय मिळावा हि कायद्याची भूमिका आहे. येथे ग्राहक वा प्रतिनिधींची भूमिका तपासणे आवश्यक आहे. कक्ष स्तरावर मुदतीत अर्ज दाखल न करणे व मंचात अर्ज दाखल करतांना विलंब म्हणजे ४ ते ७ महिन्यांच्या कालावधी घेणे, तक्रारदारास नेमके काय पाहिजे आहे ? वीज जोडणी व झालेल्या विलंबाबद्दल भरपाई मग त्यासाठी कार्यकाळाचा अपव्यय कशासाठी हे कळत नाही.

प्रतिनिधींनी चाचणी अहवाल केव्हा द्यावयाचा ? व त्यासंबंधी संयुक्त तपासणी करून तसा अहवाल केव्हा सादर करता येतो ? यासंबंधी कांही कायदेशीर मुद्दे उपस्थित केले आहेत, त्यास मंच सहमत आहे. तथापी यापूर्वी झालेल्या निर्णयात चाचणी अहवाल सादर केल्यानंतरच अर्ज पूर्ण झाला या वस्तुस्थितीशी मंच ग्राहक प्रतिनिधी सहमत होते तसे यापूर्वी न्यायनिर्णय झालेले आहेत. या सर्व बाबींचा विचार करून १ ल्या व २ न्या मुद्द्यांचे उत्तर ' होय ' म्हणून नोंदविले आहे.

विनियम अस्तित्वात व कार्यान्वीत होवून साधारणपणे ४ वर्षांपेक्षा जास्त कालावधी झालेला आहे. तथापी वि.प.च्या संबंधित कार्यप्रणालीत तिळमात्र बदल झालेला नाही. कक्षात तक्रार दाखल झाल्यावर कक्षामध्ये कशी कार्यप्रणाली अवलंब करावी व निर्णय कसा करावा हे निश्चित केलेले आहे. या कोणत्याही बाबींकडे जाणीवपूर्वक पाहिले जात नाही. कक्षात गान्हाणे का दाखल झाले आहे ? संबंधित आवश्यक कागद जोडले आहेत काय ? प्रत्यक्षात वस्तुस्थिती काय ? याचा कोणताही विचार कक्ष स्तरावर केला जात नाही. तसेच निर्णय वा उपाय योजना करतांना निश्चित व ठामपणे संबंधितांना निर्देश केले जात नाहीत. त्यामुळे मंचात नाहक अपिलांची संख्या वाढत आहे. त्यामुळे सर्व बारीक सारीक नोंदी, कागदपत्रे, तरतुदी यांचा बारकाईने मंचास विचार करावा लागत आहे. तसेच स्थानिक कनिष्ठ अभियंता स्तरापासून मंडल कार्यालयातील संबंधित अधिकाऱ्यापर्यंत कोणीही सदर प्रणालीकडे जाणीवपूर्वक बघत नसल्याचे मंचाचे स्पष्ट मत झाले आहे. सांगली मंडल कार्यालया अंतर्गत विशिष्ट विभागाच्या तक्रारी मंचात अपिल स्वरूपात दाखल होतात. मंचापुढे येतांना अधिकारी वा संबंधित कागदपत्रांसह वा सर्व तयारीसह येत नाहीत. मंडल कार्यालयातील नोडल ऑफीसर व विभाग यांच्यात एकवाक्यता वा सुसूत्रता नाही. या सगळ्यांचा एकत्रित परिणाम गान्हाणे संदर्भात होत आहे. मुद्दामच सदर न्यायनिर्णयात या बाबींचा उल्लेख केला आहे.

कक्ष, मंच, लोकपाल हि सर्व व्यवस्था अंतिम ग्राहकाच्या कल्याणासाठीच आहे. तथापी या न्यायप्रणालीत ठरवून दिलेल्या मार्गवरून येण्याची जबाबदारी ग्राहक व वि.प.ची आहे. निश्चितच सदर सर्व प्रस्तुत तक्रारीत अशी खबरदारी न घेतल्याने तक्रारी फेटाळल्या लागत आहेत.

आदेश

- १) वरील नमूद सर्व तक्रारी ' गान्हाणी ' अशा सदरात नसल्यामुळे सर्व बाजूनी विचार करून फेटाळण्यात येत आहेत.
- २) खर्चाबद्दल आदेश नाही.

- ३) 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 :

(जी. सी. लेले,
सदस्य

श्री. बी. जी. पवार, अध्यक्ष

:

श्री. जी.बी.पानकर, सदस्य सचिव

:

एकमताच्या / बहुमताच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यात यावी.