

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

ग्राहक तक्रार क्र. २५६, २६५/२०१०/

दिनांक :

- १) श्री. सिताराम यशवंत चंदनशिवे (केस क्र. २५६/२०१०)
मु.पो. बेळुंखी, ता. जत, जि. सांगली
- २) श्री. पांडुरंग नामदेव चंदनशिवे (केस क्र. २६५/२०१०)
मु.पो. बेळुंखी, ता. जत, जि. सांगली

अर्जदार

विरुद्ध

- 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, जत, जि. सांगली

विरुद्ध 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

संयुक्त न्याय निर्णय

श्री. बी.जी. पवार, अध्यक्ष, ग्रा.त.नि.मंच, कोल्हापूर खालील प्रमाणे न्याय निर्णय देत आहेत.
या दोन्ही तक्रारीं एकत्रित निकाली काढण्यात येत आहेत, कारण वितरण कंपनीकडे केलेली मागणी
एकच आहे व कायद्याचा मुद्दाही एकच आहे.

केस क्र. २५६/२०१०

श्री. सिताराम यशवंत चंदनशिवे, मु.पो. बेळुंखी, ता. जत, जि. सांगली यांनी आपले प्रतिनिधी श्री. हरिभाऊ दिगंबर खापरे यांचेमार्फत अनुसूची अ मध्ये महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम २००६ चे कलम ६.१० नुसार मंचाकडे तक्रार दाखल केली आहे. त्याचा तपशील खालील प्रमाणे -

तक्रारदार ग्राहक हे वितरण कंपनीचे ग्राहक आहेत. त्यांना शेतीपंपासाठी वीज पुरवठा वि.प.ने केलेला आहे त्यास शिंगाडे एजी ग्रुप असे संबोधले जाते. हे रोहित्र ६३ कॅपॅसिटीचे आहे, ते वारंवार नादुरुस्त होते. या ठिकणी मागासवर्गीय स्कीम (स्पेशल कांपोनेंट) मध्ये एक जादा रोहित्रही मंजूर आहे. ग्राहकाचे हे रोहित्र दि. १२.७.२०१० रोजी जळालेले / नादुरुस्त झालेले आहे. हे रोहित्र बदलून मिळावे यासाठी कार्यकारी अभियंता, कवठे महांकाळ यांना लेखी कळविले आहे. शिवाय दि. १५.७.२०१० रोजी सहाय्यक अभियंता, यांना लिखित संदेशद्वारे व कार्यकारी अभियंता यांना फॅक्सद्वारे तक्रार दिलेली असतांनाही दि. १२.७.२०१० नंतर अत्यंत विलंबाने हे रोहित्र बदलले आहे. त्यामुळे कृती मानके विनियमानुसार ग्राहक भरपाई मिळावी अशी मागणी तक्रारदार ग्राहकाने केली आहे. त्यापूर्वी ग्राहकाने अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षा, सांगली यांचेकडे तक्रार क्र. ३०५ दि. २३.७.२०१० ला दाखल केली. अंतर्गत कक्षाने आपला दि. १.१२.२०१० च्या आदेशात तक्रारदाराच्या मागणीस अनुसरून नादुरुस्त रोहित्र दि. १९.७.२०१० रोजी बदलून देणेत आले आहे त्यामुळे तक्रारीचे निवारण झाले आहे. एस.ओ.पी. प्रमाणे नादुरुस्त रोहित्राच्या दुरुस्तीस विलंब झाला असलेस भरपाई देणेत यावी असे आदेश दिले आहेत. या आदेशाच्या नाराजीने प्रस्तुतचे अपील मंचामध्ये दाखल केले आहे. मंचाकडून अपेक्षित मदत - दि. १२.७.२०१० पासून रोहित्र प्रत्यक्षात बदलले दिनांकापर्यंत विलंबाच्या प्रति तासास रु. ५०/- प्रमाणे ग्राहक भरपाई मिळावी, मंजूर रोहित्राचे काम हाती घेऊन ते लवकर पूर्ण करण्याचे आदेश वि.प.स मिळावेत. प्रस्तुतची तक्रार मंचामध्ये दि. १३.१०.२०१० ला दाखल केली. तक्रारीसोबत तक्रारदार व श्री. पांडुरंग नामदेव चंदनशिवे यांच्या दि.१२.७.२०१० च्या अर्जाची झेरॉक्स प्रत जोडली आहे.

वितरण कंपनीने आपल्या दि. ३.११.२०१० च्या लेखी अहवालात श्री. सिताराम यशवंत चंदनशिवे रा. बेळुंखी यांचे शेतीपंप कनेक्शन असणारा रोहित्र दि. १६.७.२०१० रोजी नादुरुस्त झालेबाबतचा अहवाल शाखा कार्यालय जत ग्रामीण यांचेकडून प्राप्त झालेनंतर विभागीय कार्यालयास प्राप्त झाला. सदर रोहित्र बदलणे करिता विभागीय कार्यालय, कवठे महांकाळ येथून दि. १९.७.२०१० ला रोहित्र मिळालेनंतर रोहित्र बसवून वीज पुरवठा चालू करून देणेत आला असे म्हटले आहे.

केस क्र. २६५/२०१०

श्री. पांडुरंग नामदेव चंदनशिवे, मु.पो. बेळुंखी, ता. जत, जि. सांगली यांनी आपले प्रतिनिधी श्री. हरिभाऊ दिगंबर खापरे यांचेमार्फत अनुसूची अ मध्ये महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम २००६ चे कलम ६.१० नुसार मंचाकडे तक्रार दाखल केली आहे. त्याचा तपशील खालील प्रमाणे -

तक्रारदार ग्राहक हे वितरण कंपनीचे ग्राहक आहेत. त्यांना शेतीपंपासाठी वीज पुरवठा वि.प.ने केलेला आहे त्यास शिंगाडे एजी ग्रुप असे संबोधले जाते. हे रोहित्र ६३ कॅपॅसिटीचे आहे, ते वारंवार नादुरुस्त होते. या ठिकणी मागासवर्गीय स्कीम (स्पेशल कांपोनेंट) मध्ये एक जादा रोहित्रही मंजूर आहे. ग्राहकाचे हे रोहित्र दि. १२.७.२०१० रोजी जळालेले / नादुरुस्त झालेले आहे. हे रोहित्र बदलून मिळावे यासाठी कार्यकारी अभियंता, कवठे महांकाळ यांना लेखी कळविले आहे.

तसेच दि. १५.७.२०१० रोजी सहाय्यक अभियंता, यांना लिखित संदेशाद्वारे व कार्यकारी अभियंता यांना फॅक्सद्वारे तक्रार दिलेली असतांनाही दि. १२.७.२०१० नंतर अत्यंत विलंबाने हे रोहित्र बदलले आहे. त्यामुळे कृती मानके विनियमानुसार ग्राहक भरपाई मिळावी अशी मागणी तक्रारदार ग्राहकाने केली आहे. त्यापूर्वी ग्राहकाने अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष, सांगली यांचेकडे तक्रार क्र. ३०४ दि. २३.७.२०१० ला दाखल केली. अंतर्गत कक्षाने आपला दि. १.१२.२०१० च्या आदेशात तक्रारदाराच्या मागणीस अनुसरून नादुरुस्त रोहित्र दि. १९.७.२०१० रोजी बदलून देणेत आले आहे त्यामुळे तक्रारीचे निवारण झाले आहे. एस.ओ.पी. प्रमाणे नादुरुस्त रोहित्राच्या दुरुस्तीस विलंब झाला असलेस भरपाई देणेत यावी असे आदेश दिले आहेत. या आदेशाच्या नाराजीने प्रस्तुतचे अपील मंचामध्ये दाखल केले आहे. मंचाकडून अपेक्षित मदत - दि. १२.७.२०१० पासून रोहित्र प्रत्यक्षात बदलले दिनांकापर्यंत विलंबाच्या प्रति तासास रु. ५०/- प्रमाणे ग्राहक भरपाई मिळावी, मंजूर रोहित्राचे काम हाती घेऊन ते लवकर पूर्ण करण्याचे आदेश वि.प.स मिळावेत. प्रस्तुतची तक्रार मंचामध्ये दि. १३.१०.२०१० ला दाखल केली. तक्रारीसोबत तक्रारदार व श्री. पांडुरंग नामदेव चंदनशिवे यांच्या दि. १२.७.२०१० च्या अर्जाची झेरॉक्स प्रत जोडली आहे.

वितरण कंपनीने आपल्या दि. ३.११.२०१० च्या लेखी अहवालात श्री. सिताराम यशवंत चंदनशिवे रा. बेळुंखी यांचे शेतीपंप कनेक्शन असणारा रोहित्र दि. १६.७.२०१० रोजी नादुरुस्त झालेबाबतचा अहवाल शाखा कार्यालय जत ग्रामीण यांचेकडून प्राप्त झालेनंतर विभागीय कार्यालयास प्राप्त झाला. सदर रोहित्र बदलणे करिता विभागीय कार्यालय, कवठे महांकाळ येथून दि. १९.७.२०१० ला रोहित्र मिळालेनंतर रोहित्र बसवून वीज पुरवठा चालू करून देणेत आला असे म्हटले आहे.

प्रस्तुतच्या तक्रारीची सुनावणी मंचासमोर दि. ३.१२.२०१० ला घेण्यात आली. ग्राहक प्रतिनिधी श्री. खापरे उपस्थित. वि.प.तर्फे श्री. क्षिरसागर, नोडल ऑफीसर, सांगली, श्री. कुलकर्णी, कनिष्ठ अभियंता, कवठे महांकाळ विभाग उपस्थित. श्री. खापरे यांनी मंचासमोर असे प्रतिपादन केले की, दि. १२.७.२०१० ला रोहित्र नादुरुस्त झाले त्यादिवशी तक्रार अर्ज दिले. दि. १५.७.२०१० ला रोहित्र फॉल्टी झाल्याबद्दल फॅक्स मेसेज दिला. रोहित्र नादुरुस्त ते रोहित्र बसविणेच्या कालावधीपर्यंत प्रति तास रु. ५०/- प्रमाणे भरपाई मिळावी. वि.प.चे म्हणण्यानुसार दि. १९.७.२०१० ला रोहित्र उपलब्ध झाले व ते बसवून सायंकाळी ६.३० वाजता चालू करून दिले.

वितरण कंपनीचे दि. ८.१२.२०१० चे मंचाला अग्रेषित केलेले पत्र मंचामध्ये दि. १६.१२.२०१० ला प्राप्त झाले. त्यामध्ये या दोन तक्रारी व इतर तीन तक्रारी यांचा संयुक्त अहवाल दिल आहे. त्या पत्राच्या पॅरा २ मध्ये श्री. सिताराम यशवंत चंदनशिवे व श्री. पांडुरंग नामदेव चंदनशिवे या दोन्ही ग्राहकांचा रोहित्र दि. १६.७.२०१० रोजी नादुरुस्त झाला होता व त्यांचा वीज पुरवठा दि. १९.७.२०१० रोजी सांगली ट्रान्सफॉर्मर आणि इलेक्ट्रीकल या कंपनीतून आणून सायंकाळी १८.३० वाजता चालू केला असे म्हटले आहे व पत्रासोबत रोहित्र जळालेचा अहवाल बी-६ व सांगली ट्रान्सफॉर्मर आणि इलेक्ट्रीकल्स यांचा दि. १९.७.२०१० चा गेट पास जोडला आहे. या पत्राची प्रत ग्राहक प्रतिनिधी श्री. खापरे यांना दिल्याचे दिसते.

वरील विवेचनावरून खालील मुद्दा निर्णयासाठी उपस्थित होत आहे.

मुद्दा क्र. १ : या तक्रारीमध्ये ग्राहकाने रोहित्र बदलून मिळण्यास झालेल्या विलंबापोटी विलंबाच्या प्रति

आठवडा रु. ५०/- या प्रमाणे मागितलेली ग्राहक भरपाई मंजूर करणे योग्य होईल काय ?

उत्तर : होय

आदेश ?

खालील प्रमाणे

कारणमिमांसा

उभयबाजूंच्या लेखी / तोंडी कथनानुसार या दोन्ही ग्राहकांचे नादुरुस्त रोहित्र बदलून वितरण कंपनीने वीज पुरवठा चालू करून दिला आहे. त्यांना जेथून वीज पुरवठा केला जातो ते रोहित्र नादुरुस्त / जळाले हे वादातीत आहे. मंचासमोर ग्राहक प्रतिनिधींच्या म्हणण्यानुसार सदर रोहित्र दि. १२.७.२०१० ला नादुरुस्त झाले तर वि.प.च्या म्हणण्यानुसार ते दि. १६.७.२०१० ला जळालेबद्दलचा रिपोर्ट प्राप्त झाला. परंतु तो रिपोर्ट वि.प.ने आपल्या दि. १६.१२.२०१०च्या लेखी अहवालासोबत जोडलेला नाही. या उलट कार्यकारी अभियंता, कवठे महांकाळ यांनी या दोन्ही ग्राहकांनी रोहित्र दि. १२.७.२०१० जळालेले / नादुरुस्त झालेले आहे व ते बदलून मिळावे यासाठी वि.प.ला लिखित संदेशाद्वारे दि. १५.७.२०१० ला अर्ज तयार करून दिलेला आहे असे म्हटले आहे. सोबत मेसेजची प्रत जोडली आहे त्यामध्ये १५.७.२०१० ला २०.१४ वाजता मेसेज दिल्याचे दिसते. वितरण कंपनीने आपल्या म्हणण्यामध्ये दि. १६.७.२०१० ला रोहित्र जळालेबद्दलचा रिपोर्ट प्राप्त झाल्याचे म्हटले आहे परंतु त्याची प्रत जोडली नाही. अशा परिस्थितीत ग्राहकाने रोहित्र नादुरुस्त झालेबद्दल दि. १५.७.२०१० ला रात्री ८ वाजून १४ मिनिटांनी कार्यकारी अभियंताख कवठे महांकाळ यांना दिला हे ग्राह्य धरावे लागेल. तेथून पुढे ४८ तासानंतरच्या कालावधीची भरपाईसाठी गणना करावी लागेल. त्यामुळे दि. १७.७.२०१० ते दि. १९.७.२०१० च्या सायंकाळी ६.३० रोहित्र चालू क रेपर्यंतच्या कालावधीसाठी भरपाई द्यावी लागेल. त्यामुळे कृती मानके विनियम २००५ व अनुसूची अ मध्ये उल्लेख केल्याप्रमाणे ग्रामीण भागात रोहित्र नादुरुस्त झाल्यावर ४८ तासानंतरच्या कालावधीसाठी प्रति तास रु. ५०/- प्रमाणे भरपाई ग्राहकास देय आहे (compensation payable). कार्यकारी अभियंता, कवठे महांकाळ यांनी आपल्या दि. १६.१२.२०१० च्या लेखी अहवालासोबत सांगली ट्रान्सफॉर्मर आणि इलेक्ट्रीकल्स कंपनीचे डिलीव्हरी चलन क्र. ५२ दि. १९.७.२०१० व जत उप विभागाचा फॉर्म बी-६मधील रिपोर्ट जोडला आहे. त्यामुळे दि. १९.७.२०१० ला सायंकाळी ६.३० वाजता रोहित्र बसवून वीज पुरवठा चालू करून दिला आहे हे स्पष्ट होते. त्यामुळे दि. १५.७.२०१० नंतर ४८ तास म्हणजे दोन कालावधी सोडून दि. १७.७.२०१० ते १९.७.२०१० सायंकाळी ६.३० वाजेपर्यंतचे ४६ तासाचे प्रति तासास रु. ५०/- या प्रमाणे रु. २३००/- प्रत्येक ग्राहकास रोहित्र बसविणेस झालेल्या विलंबापोटी भरपाई देणेस वि.प. जबाबदार आहे व ग्राहकाचा तो हक्क आहे. मुद्दा क्र. १ चे उत्तर होय असे देण्यात येत आहे.

कृती मानके विनियम २००५ मधील कलम ६ Restoration of power supply व त्यातील ६.३ नुसार वि.प.स ग्रामीण भागात तक्रार आल्यापासून ४८ तासात वीज पुरवठा पूर्ववत करावा अशी तरतूद आहे. त्यामुळे विलंबाचे पहिले ४८ तास वजा करून नंतर प्रति तास रु. ५०/- या प्रमाणे भरपाई मिळण्याचा ग्राहकाचा हक्क आहे व वि.प.ची ती जबाबदारी आहे. कृती मानके विनियम २००५ व परिशिष्ट अ मध्ये भरपाई द्यावी असे म्हटले आहे परंतु त्याचा कालावधी स्पष्ट केलेला नाही. विनियम २००६ मधील नियम ८.२ मध्ये मंचाने ग्राहकाच्या तक्रारीवर निकाल करतांना वि.प.ने ठराविक कालमर्यादित भरपाई द्यावी असे त्यांना आदेश देण्याची तरतूद आहे. त्यामुळे सदर भरपाई रकमेचे दोन बिलिंग सायकलमध्ये समायोजन करून उर्वरित रक्कम ग्राहकास रोखीने अथवा चेकने द्यावी.

आदेश

- १) तक्रार क्र. २५६/२०१० मधील तक्रारदार श्री. सिताराम यशवंत चंदनशिवे व तक्रार क्रमांक २६५/२०१० मधील तक्रारदार श्री. पांडुरंग नामदेव चंदनशिवे यांना वितरण कंपनीने नादुरुस्त रोहित्र बदलून देण्याच्या विलंबापोटी दि. १५.७.२०१० रात्री ८.२० वा. पासून रोहित्र बदलून वीज पुरवठा सुरु होईपर्यंत म्हणजे दि. १९.७.२०१० सायंकाळी ६.३० वाजेपर्यंतच्या कालावधीतील पहिले ४८ तास वजा करता दि. १७.७.२०१० रात्री ८.२० वा. पासून दि. १९.७.२०१० सायंकाळी ६.३० वा. पर्यंतच्या ४६ तासांसाठी प्रति तास रु. ५०/- या प्रमाणे रु. २३००/- भरपाई, प्रत्येकी, दोन्ही तक्रारदारांस द्यावी. सदर भरपाई रकमेचे दोन बिलिंग सायकलमध्ये समायोजन करून उर्वरित रक्कम ग्राहकास रोखीने अथवा चेकने द्यावी.
- २) खर्चाबाबत आदेश नाही.
- 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 :

(बी. जी. पवार)
अध्यक्ष

श्री. जी.बी.पानकर, सदस्य सचिव :

श्री. जी. सी. लेले, ग्राहक सदस्य :

एकमताच्या / बहुमताच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यात यावी.