

ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच
(विद्युत कयदा, २००३ अंतर्गत कलम ४२ (५) अन्वये स्थापित)
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंमनी मर्यादित
जळगाव परिमंडळ

दुरध्वनी क्र ०२५७ - २२७३००४
Email :- cgrfjalgaonzone@gmail.com
cejjalgaon@mahadiscom.in.
cgrfjalgaon@mahadiscom.in

ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच
जुनी एम.आय.डी.सी.
महावितरण विश्राम गृहाजवळ,
अजिंठा चौफुली ,जळगाव ४२५ ००३

जा.क्र: स.स./ग्रागानिमं/जष/ज.मं./चाळीसगाव/०९-२०१५-१६/ No 00022' दिनांक : 7 APR 2016
(रजिष्टर पोच व्दारे)

गाऱ्हाणे दाखल दिनांक : ११/०२/२०१६
निकाल दिनांक : ०७/०४/२०१६

प्रति,

१) श्रीमती नंदा अशोक लांडगे.

रा.वामननगर, करगाव रोड, हनुमान मंदिरासमोर,
चाळीसगाव, ता.चाळीसगाव, जि.जळगाव.
(ग्राहक क्र११९५१९००५८६५)

} तक्रारदार

२) नोडल अधिकारी तथा कर्क्यकारी अभियंता,
म.रा.वि.वितरण कंमनी.मर्या.
विद्युत भवन, मंडळ कार्यालय, जळगाव.

} विज वितरण कंमनी

३) कार्यकारी अभियंता,
म.रा.वि.वितरण.कंमनी.मर्या.
विभागिय कार्यालय, चाळीसगाव

निर्णयपत्र

श्रीमती नंदा अशोक लांडगे, रा.ता.चाळीसगाव, जि.जळगाव या विज वितरण कंमनीच्या घरगुती प्रवर्गातील ग्राहक आहेत. त्यांना वितरण कंमनीकडुन जळालेले वीज मीटर बदलण्यास विलंब केल्यामुळे, तसेच कृतीमानके साध्य करण्यात अपयश आल्याने योग्य ती भरपाई मिळण्याविषयी महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंमनीच्या अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण समितीकडे दि.०८.१२.२०१५ रोजी तक्रार दाखल केली. मात्र अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण समितीकडुन दिलेला निकाल त्यांना मान्य नसल्याने ग्राहकाने त्यांचे गाऱ्हाणे अनुसुची 'अ' मध्ये मंचाकडे सादर केले. ते मंचाकडे आवक क्रमांक १५ अन्वये दि. ११.०२.२०१६. रोजी नोंदविण्यात आले.

मंचाच्या अध्यक्षशांशी सल्लामसलत करून हे प्रकरण सुनावणीस घेण्याचा निर्णय घेण्यात आला. गाऱ्हाणे अर्जाची सुनावणी मंचाच्या कार्यालयात दि.११.३.२०१६ रोजी दुपारी ११.३० वाजता निश्चित करण्यात आली. या संबंधीची सुचना तक्रारदार ग्राहक व वितरण कंमनीच्या संबंधीत अधिकाऱ्यांना दि.२२.०२.२०१६ रोजीच्या पत्रान्वये देण्यात आली. याच पत्रासोबत तक्रार अर्जाची प्रत नोडल अधिकारी, जळगाव मंडळ कार्यालय, जळगाव व कार्यकारी अभियंता, चाळीसगाव विभाग यांना देवुन तक्रार अर्जानुसार मुद्देनिहाय अभिप्राय १५ दिवसाच्या आत मंचाकडे सादर करण्याबाबत व त्याची प्रत ग्राहकाला पोचविण्याबाबत सुचित करण्यात आले.

सुनावणीस विद्युत वितरण कंपनीच्या चाळीसगाव शहर उपविभागिय कार्यालयातर्फे अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता, श्री.ए.डी.यादव, तसेच चाळीसगाव विभागिय कार्यालया तर्फे कार्यकारी अभियंता श्री एन.के.सोनवणे, तर जळगाव प्रविभाग कार्यालयाकडुन नोडल अधिकारी तथा कार्यकारी अभियंता, श्री एन.डी नारायणे, व श्री आर.डी पाटील, उपकार्यकारी अभियंता हे उपस्थित होते. तर ग्राहकातर्फे त्यांचा मुलगा श्री. रविंद्र अशोक लांडगे हे उपस्थित होते.

ग्राहकाचे म्हणणे:

१. ग्राहकाचे पती श्री. अशोक नारायण लांडगे (मयत) यांनी दि. ३०.०५.२०१३ रोजी वीज मीटर बंद पडलेबाबत तक्रार अर्ज शहर उपविभाग कार्यालय, लक्ष्मीनगर, चाळीसगाव यांचेकडे दाखल केला होता. अर्ज दाखल केल्यापासुन दर महिन्याला जावुन त्याबाबत कार्यालयात विचारणा केली असता नेहमी उडवा उडवीची उत्तरे मिळाली. वीज मिटर बंद असल्याकारणाने १ वर्ष ७ महिने पावेतो अंदाजे रिडीगचे बील पाठविण्यात आले. कोणत्याही प्रकारे तक्रारीचे निवारण होत नसल्याकारणाने दि.१९.०९.२०१५ रोजी माहिती अधिकार अर्ज देवुन तक्रारी अर्जाबाबत माहिती मागितली. माहिती अधिकाराचा अर्ज दिल्यामुळेच ग्राहकाचे वीज मिटर बदलवण्यात आले अन्यथा आज पावेतो वीज मिटर बदलवले गेले नसते. माहिती अधिकारात मिळालेल्या माहितीनुसार एसओपी २००५ च्या विनियमानुसार जळालेल्या मिटरचे बाबत कार्यवाही २४ तासाच्या आत करणे बंधनकारक असतांना जाणुनबुजुन दिरंगाई करण्यात आली. तसेच एसओपी नुसार कार्यवाही न केल्यास ग्राहकाला १०० रु विलंबाच्या प्रती आठवडयास नुकसान भरपाई मिळते अशी लेखी माहिती मिळाली. एसओपीचा बोर्ड कार्यालयाच्या दर्शनी भागात लावलेला नसल्याकारणाने ग्राहकाला त्याची तक्रारीचे निवारण किती दिवसात होईल हे कसे कळणार ?
२. त्यानंतर श्री यादव साहेब, शहर उपविभाग कार्यालय, लक्ष्मीनगर, चाळीसगाव यांचेकडे नुकसान भरपाई मिळणेकामी चौकशी केली असता त्यांनी उत्तर दिले की, अर्ज आमच्या कार्यालयात जमा करा, त्यावर योग्य ती कार्यवाही करुन संबंधीत अधिकारी यांचे कडे सुपुर्द केला जाईल. त्यानुसार नुकसान भरपाई साठी विनंती अर्ज दि. १८.०२.२०१५ रोजी शहर उपविभाग कार्यालय, लक्ष्मीनगर, चाळीसगाव यांचेकडे जमा केला तरी त्यावर ७ महिने उलटून ही कोणतीही कार्यवाही न झाल्याने तो अर्ज कार्यवाईस्तव कार्यकारी अभियंता चाळीसगाव विभाग कार्यालय, चाळीसगाव, यांचेकडे दि.२३.०९.२०१५ रोजी दाखल केला. परंतु ३ महिने होवुन त्यांनी देखील कोणत्याही प्रकारे त्यावर कार्यवाही करण्यात आली नाही. मंडळाच्या स्थानिक कार्यालयात तसेच विभागिय कार्यालय यांचेकडुन कोणतेही लेखी प्रतिसाद मिळाला नाही. तसेच कोणतेही मार्गदर्शन मिळाले नाही.
३. दोन्ही कार्यालयाकडुन कोणतेही लेखी उत्तर प्रतिसाद मिळाला नसल्या कारणाने ग्राहकाने अंतर्गत निवारण कक्ष, जळगाव विभाग यांचेकडे तक्रार अर्ज दाखल केला होता. त्याची सुनावणी दि.०६.०९.२०१६ रोजी झाली. सुनावणी जाणुनबुजुन एकतर्फी करण्यात आली.ग्राहकाला त्याची समस्या /बाजु मांडण्याची कोणतीही संधी देण्यात आली नाही. त्यांनी ग्राहकाचे समस्येचे, शंकाचे कोणत्याही प्रकारे समाधान केले नाही. सुनावणी ही पुर्णतः चुकीच्या पध्दतीने आणि चुकीच्या कायद्यानुसार करण्यात आली . सुनावणीच्या बाबत एकंदर महावितरणच्या कर्मचारी आणि अधिकारी वर्गाकडुन मिळालेली वागणुक हि हेतुपुरस्सर शारीरीक व मानसिक त्रासास कारण ठरते. त्याबाबत ग्राहकाची तक्रार पुढील प्रमाणे -

- ✓ अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षामार्फत सुनावणीचे पत्र जाणुनबुजुन साध्या टपालाने पाठविण्यात आले. पत्र दि.०७.०९.२०१६ रोजी ग्राहकाला प्राप्त झाले. सुनावणीला ग्राहकाने अनुपस्थित राहुन निकाल एकतर्फी देण्यात यावा.
- ✓ अर्ज सादर केल्यानंतर पोच पावती दिली जाते, ती देखील दिली गेली नाही.
- ✓ कायद्यानुसार तक्रारीबाबत महावितरणच्या कंपनीचे पक्षकार असलेल्या व्यक्तीचे लेखी निवेदन तक्रारदारास देवुन त्याची पोच कक्षास सादर करावी लागते. परंतु प्रतिनिवेदन देखील दिली गेले नाही. तसेच सुनावणीच्यावेळेस देखील दाखवण्यात आले नाही.
- ✓ तक्रारअर्जातील मुदयांबाबत कोणतेही समाधान करण्यात आले नाही. अंतर्गत निवारण कक्षाने आज पावेतो तक्रारी वरील दिलेल्या आदेशाची प्रत पाठविलेली नाही.
- ✓ सर्व तक्रार निवारणास विलंब का झाला या बाबत कोणतेही स्पष्टीकरण करण्यात आले नाही.

प्र.क्र. ०९/२०१५ : श्रीमती नंदा अशोक लांडगे

- ✓ ग्राहकाच्या हितार्थ कोणतेही कार्य महावितरणच्या अधिकारी वर्गाकडून तसेच अंतर्गत निवारण कक्षाकडून करण्यात आले नाही.
- ✓ तक्रार निवारणास जो शारीरिक आणि मानसिक त्रास झाला. त्याबाबत अंतर्गत निवारण कक्षाकडून न्याय मिळेल अशी अपेक्षा होती. परंतु त्यांनीही हेळसांडच केली.
- ✓ नुकसान भरपाईचे न मिळण्याबाबतचे कारण देण्यात आले की, महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानाधारकांच्या कृतीची मानके आणि विद्युत पुरवठा सुरू करावयाचा कालावधी आणि भरपाई निश्चितीकरण) विनियम २००५ च्या ७ नुसार विद्युत पुरवठा जर खंडित झाला असेल पुर्ववत सुरू करणे यासाठी वेळेची मर्यादा निश्चित केलेली आहे. त्यावेळेस प्रश्न केला की, एसओपी मध्ये बंद पडलेल्या मिटर रिप्लेस करणेबाबत कोणतीही काल मर्यादा नाही का? त्यावेळेस त्यांनी उत्तर दिले की, कोणतीही कालमर्यादा नाही.
- ✓ ग्राहकाने विनंती केली की, महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानाधारकांच्या कृतीची मानके आणि विद्युत पुरवठा सुरू करावयाचा कालावधी आणि भरपाई निश्चितीकरण) विनियम २००५ हे सदर विनियम २०१४ लागू झाल्यापासुन रद्द करण्यात आले असुन त्याचे अवलोकन करून निकाल देण्यात यावा. परंतु ग्राहकाची विनंती फेटाळण्यात आली.
- ✓ महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानाधारकांच्या कृतीची मानके आणि विद्युत पुरवठा सुरू करावयाचा कालावधी आणि भरपाई निश्चितीकरण) विनियम २०१४ च्या कलम १० (मीटर बाबत) (ई) नुसार बंद पडलेल्या मीटर बाबत कार्यवाही शहर भागात ७ दिवसाच्या आत कार्यवाही करणे बंधन कारक आहे.
- ✓ महावितरणच्या कर्मचारी आणि अधिकारी यांचेकडून ग्राहकाच्या तक्रारी जाणुन बुजुन अत्यंत विलंबाने सोडवण्यात आल्या.
- ✓ आजपावेतो लाईट बिल नेहमी वेळेच्या आतच भरलेले आहे. मग एका प्रामाणिक ग्राहकाला अशी वागणुक का? यातुन कोणता संदेश महावितरणच्या कर्मचारी आणि अधिकारी याना द्यायचा आहे?
- ✓ ग्राहकाची तक्रारी मांडण्याची पध्दत, सोडवण्याची पध्दत याबाबत कोणत्याही प्रकारे महावितरणच्या कर्मचारी आणि अधिकारी यांचेकडून कधीही मार्गदर्शन, मदत केली गेली नाही. उलटपक्षी लेखी विचारले असता चुकीची माहिती देण्यात आली.
- ✓ तक्रार निवारणास अतिविलंब झाल्या कारणाने मिळणाऱ्या भरपाई बाबत माहिती मिळवण्याकरीता अनेकदा शहर उपविभाग कार्यालय आणि विभागीय कार्यालय यांना भेटलो परंतु कोणत्याही प्रकारे मार्गदर्शन करण्यात आले नाही. दि.०७.०९.२०१६ शहर उपविभाग यांचेकडून एक पत्र प्राप्त झाले.त्यात त्यांनी नमुद केले की, दिलेल्या अर्जाबाबत मार्गदर्शन मिळणे हेतु विभागीय कार्यालय चाळीसगाव यांचेकडे अर्ज दिलेला असुन अद्याप पावेतो त्यांच्याकडून माहिती प्राप्त नाही.
- ✓ आपणाकडे तक्रार सादर करीत आहोत.

ग्राहकाच्या मागण्या:

१. कायद्याच्या तरतुदीप्रमाणे नुकसान भरपाई मिळावी.
२. दाव्याच्या खर्चापोटी रक्कम ₹.१०००/- मिळावी.
३. दोषी अधिकारी कर्मचारी यांचेवर कार्यवाही व्हावी.

वितरण कंपनीची बाजू:

वितरण कंपनीचे संबंधीत नोडल अधिकारी तथा कार्यकारी अभियंता जळगाव मंडळ, यांनी त्यांचा खुलासा म्हणुन पत्र क्र. १२४७ दि. ११.०३.२०१६ नुसार अंतर्गत वक्साच्या निव्वलाचा उल्लेख केला आहे. तसेच कार्यकारी अभियंता चाळीसगाव विभाग यांचे पत्र क्र. ८९० दि. १०.०३.२०१६ च्या पत्रान्वये दिलेल्या पत्रातील सादर केलेला खुलासा खालील प्रमाणे आहे :

१. श्रीमती नंदा अशोक लांडगे यांचे पती श्री अशोक नारायण लांडगे (मयत १०.०३.२०१५) यांनी मिटरचा डिस्प्ले दाखवत नसलेने दुरुस्ती बाबत लेखी अर्ज सुविधा केंद्राकडे दि.३०.०५.२०१३ रोजी सादर केला. दि.०१.०६.२०१३ रोजी वरील अर्ज शहर शाखा नं-३ यांचेकडे पुढील कार्यवाहीसाठी शहर उपविभागाने सुपुर्त केला.
२. दि.१९.०९.२०१५ पावेतो श्री अशोक लांडगे यांचे मिटर बदलले नाही त्यामुळे रविंद्र अशोक लांडगे यांनी माहितीचा अधिकार वापरून श्री अशोक लांडगे यांचे मिटर बदली/दुरुस्ती बाबत विचारणा शहर उपविभागास केली.
३. श्री अशोक लांडगे यांचे मिटर दि.२२.०१.२०१५ रोजी बदलले.
४. दि.३०.०५.२०१३ ते १९.०९.२०१५ दरम्यान श्री लांडगे यांनी मिटर बदलवणेबाबत कोणताही पाठपुरावा /तक्रार केली नाही.
५. श्री अशोक लांडगे यांचे मिटर जळले नव्हते व त्यामुळे त्यांचा विज पुरवठा खंडीत नव्हता.
६. श्री रविंद्र लांडगे यांनी माहितीच्या अधिकारात पत्र क्र मुअ/जप/जळ/१८८३ दि.१६.०६.२०१५ अनुसार म.वि.नि.आयोग विनीयम २००५ व २०१४ पाने २० व २६ प्राप्त केले
७. तक्रार अर्जात मा.सदस्य-सचिव ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच यांच्याकडे श्रीमती नंदा अशोक लांडगे यांनी नमुद केले आहे की MERC SOP-2005 च्या विनियमानुसार जळालेल्या मिटरची कार्यवाही २४ तासांच्या आत करणे बंधनकारक असतांना जाणुन बुजुन दिरंगाई करण्यात आली. तसेच SOP नुसार ग्राहकाला रू १००/- विलंबाच्या प्रती आठवड्यास नुकसान भरपाई मिळते SOP चा बोर्ड दर्शनी भागात न लावल्यामुळे ग्राहकाला तक्रारीचे निरसन किती दिवसात होईल हे कसे कळणार.MERC SOP पत्र क्र १८१३ दि.१६.०६.२०१५ अनुसार प्रदान सबब त्यांना सदर बाब अवगत होती.
८. श्री अशोक नारायण लांडगे व श्रीमती नंदा अशोक लांडगे यांचे ग्राहक क्र ११९५११०५८६५ यांच मिटर डिस्प्ले बंद होता म्हणुन ग्राहकाने दि.३०.०५.२०१३ रोजी अर्ज केला. मिटर जळालेले नव्हते. विज पुरवठा खंडीत झाला नव्हता सबब वरील निवेदन असत्य आहे हे स्पष्ट होते ग्राहकस मीटर सुरु असतांना व बंद असतांना दिलेल्या विज देयकांचा तपशील खालील प्रमाणे आहे. मे -१२ ते एप्रिल -१३ दरम्यान ग्राहकस खालील प्रमाणे देयक दिले होते.

मे	जून-	जुलै-	ऑगस्ट-	सप्टें-	ऑक्ट-	नोव्हें-	डिसें-	जाने-	फेब्रु	मार्च	एप्रिल-	एकुण
-	१२	१२	१२	१२	१२	१२	१२	१३	-	-	१३	
१२									१३	१३		
२५	१९२	१९९	८३	९४	१९२	१०२	१७२	७९	८०	७९	१४५	१३६२ युनिट
सरासरी वापर-११३.५												

मिटर बंद कळालील सरासरी वापर

मे	जून-	जुलै-	ऑगस्ट-	सप्टें-	ऑक्ट-	नोव्हें-	डिसें-	जाने-	फेब्रु	मार्च	एप्रिल-	एकुण
-	१३	१३	१३	१३	१३	१३	१३	१४	-	-१४	१४	
१३									१४			
१३८	१०१	६	७५	७५	७५	७५	७५	७५	७५	७५	७५	९२० युनिट
सरासरी वापर-७६.६६												

मिटर बदलल्या नंतरचा वापर

मे	जून-	जुलै-	ऑगस्ट-	सप्टें-	ऑक्ट-	नोव्हें-	डिसें-	जाने-	एकुण	सरासरी वापर
-१४	१४	१४	१४	१४	१४	१४	१४	१५		
७५	७५	७५	७५	७५	१२०	१२०	१२०	१२०	८५५ युनिट	९५

वरील विवेचनावरून श्री लांडगे यांना

१. मिटर सुरु असतांना सरासरी ११३.५ युनिटचे बिल -मे-१२ ते एप्रिल १३
२. मिटर बंद असतांना सरासरी ७६.६६ युनिटचे बिल -मे-१३ ते एप्रिल १४
३. मिटर बंद असतांना (बदलल्या नंतर ?) सरासरी ९५.०० युनिटचे बिल -मे-१४ ते जाने १५

यावरून श्री अशोक लांडगे यांचे वीज देयक मीटर सुरू असतांना ११३.५ युनिट व मिटर बंद असतांना ७६ व ९५ युनिटचे देयक दिलीत. मिटर बंद असतांना कमी युनिटचे बिले ग्राहकस गेल्याने त्यांचा फायदाच झाला आहे. वरील फायदयामुळे ग्राहकने दि.३०.०५.२०१३ ते १९.०१.२०१५ मिटर बदल करून मिळण्याबाबत पाठपुरावा केला नाही. तरी देखील श्री अशोक नारायण लांडगे यांनी दि.१८.०२.२०१६ (२०१५?) रोजी दिलेला अर्ज - सदरच्या अर्जाच्या तीन प्रती वितरण कंपनीला प्राप्त झाल्या असून हे आवक क्र १६८ दि. १८.०२.२०१६ (२०१५?) नुसार शहर उपविभागाचे अति कार्यकारी अभियंता यांचा उजव्या कोपऱ्यात शेरा व सही आवक क्र ५६०५ दि.०९.१२.२०१५ अर्जावर तारीख १६.०२.२०१५ असून सहीमध्ये तफ्रवत आहे. विभागीय कार्यालयास प्राप्त दि.२३.०९.२०१५ अर्जाच्या उजव्या कोपऱ्यात मुळ अर्जात अकअ शहर उपविभाग यांची सही होती, त्याऐवजी हाताने मॅटर बदल केलेला स्पष्ट दिसतो.

सबब दोन्ही शंकरस्पद दस्त आहेत. तसेच सप्टें २०१५ पासून श्रीमती नंदा लांडगे यांचे नाव पती मयत झालेने लावले त्यांनी अर्ज देणेच योग्य होते. मात्र अशोक लांडगेच्या सहीमध्ये तफ्रवत जाणवते.

रविंद्र अशोक लांडगे अर्जदाराचा मुलगा असून त्यांना प्रत्यक्ष भेटीस दि.१०.१२.२०१५ रोजी त्यांचे भरपाई बाबतचे अर्जानुसार तोंडी सुचना दिल्या आहेत, त्यानुसार त्यांनी अंतर्गत ग्राहक निवारण मंच, मंडळ कार्यालय जळगाव यांचेकडे आपल गाऱ्हाणे मांडले. तसेच अंतर्गत निवारण केंद्र यांचेकडे सुनावणीला श्रीमती नंदा लांडगे हजर नव्हत्या परंतु आम्ही कोणताही आक्षेप न घेता त्यांच्या प्रतिनिधीला सहभागी होण्याची संमती दिली यावरून आम्ही श्री लांडगे यांना कोणताही अडथळा आणला नाही हे सिध्द होते.

कृती मानके साध्य करण्यात अपयश आलेले ग्राहकस दयावयाच्या भरपाई अंतर्गत श्री अशोक नारायण लांडगे हे सदर १८.०२.२०१५ चे अर्जात म.रा.वि.नियामक आयोग विनियम-२००५ च्या ७.१ प्रमाणे जळालेले मिटर चे बाबतीत मानके साध्य करणेत अपयश आल्याने ग्राहकस दयावयाची भरपाई ही १०० रु दर आठवडे प्रमाणे ८६ आठवडे रु ८६००/- मिळावे-मा.विज नियामक आयोगाचे मुददा क्र. ७.१ पान नं ८ वर जळालेले मिटर मुळे खंडीत झालेला बिजपुरवठा वितरण परवानाधारक नागरी/शहरी भागात तक्रार प्राप्त झाले पासून २४ तासाचे आत व ग्रामीण भागात ४८ तासाचे आत विजपुरवठा सुरू करतील. विज नियामक आयोग विनियम २००५ चे पान १७ वर मिटर जळालेले असल्यास विजपुरवठा सुरू करण्यास -नगरे व शहर २४ तास व ग्रामीण भागात ४८ तास रु १०० विलंबाच्या प्रती आठवड्यास किंवा त्यांच्या भागास प्राप्त होईल.

ग्राहकचा विज पुरवठा बंद झाला नव्हता सबब भरपाई देणेची आवश्यकता नाही हे स्पष्ट होते. बंद मिटर कालावधीत ग्राहकस मिटर चालू असतांना पेक्षा कमी युनिटचे देयक अदा झालेले आहे. सबब ग्राहकचे कोणत्याही स्वरूपाचे नुकसान झाले नसल्याने म.वि.नि.आयोग विनियम -२००५ चे मुददा क्रं. ७.१ द्वारे भरपाई देण्याचे तसवीज नाही हे स्पष्ट होते.

अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाची कार्यवाही :-

अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षा, जळगाव मंडळ, कार्यालय येथे दि. ०८/१२/२०१५ रोजी प्राप्त झालेल्या तक्रारीची दि. ०६.०१.२०१६ रोजी सुनावणी होऊन दि. ०७/०१/२०१६ च्या पत्रान्वये रोजी पुढीलप्रमाणे निर्णय देण्यात आला.

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग वितरण परवाने धारकंच्या कृतीची मानके विद्युत पुरवठा सुरू करावयाचा कालावधी आणि भरपाई निश्चितीकरण विनियम २००५ च्या ७.१ जळालेले मिटर नुसार खंडीत झालेला विज पुरवठा वितरण परवानेधारक नागरी व शहरी भागात तक्रार प्राप्त झाल्यापासून चौविस तासांच्या आत परत सुरू करावा परंतु या तक्रारी मध्ये ग्राहकचा विज पुरवठा खंडीत झाला नव्हता फक्त मिटरचा डिस्पले गेला होता. त्यामुळे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग वितरण परवानेधारकंच्या कृती मानके विद्युत पुरवठा सुरू करावयाचा कालावधी आणि भरपाई निश्चितीकरण विनियम २००५ च्या ७.१ लागू होत नाही तसेच कार्यकारी अभियंता उपकार्यकारी अभियंता सहाय्यक अभियंता यांना सक्त ताकीद देण्यात येते कि त्यांनी नियमानुसार तसेच एस ओ पी नुसार आपले कार्य करावे.

मंचाचे निश्कर्ष:

१. मंचाने सदर तक्रारीच्या सुनावणीसंबंधी सुचना वितरण कंपनीच्या नोडल अधिकारी, जळगाव मंडळ कार्यालय, यांना देवून तक्रार अर्जानुसार मुद्देनिहाय अभिप्राय १५ दिवसांच्या आत मंचाकडे सादर करण्याबाबत व त्याची प्रत ग्राहकाला पोचविण्याबाबत सुचित करण्यात केले होते. तथापि नोडल अधिकारी यांनी मंचाला मुद्देनिहाय अभिप्राय सादर केला नाही. कार्यकारी अभियंता, चाळीसगाव विभाग यांनी मंचाला थेट अभिप्राय सादर केला असून त्याची प्रत ग्राहकास दिलेली नाही. वितरण कंपनीच्या अधिकाऱ्यांनी मंचाच्या निर्देशांचे व आयोगाच्या विनियमांचे नीट पालन केलेला नाही. याची संबंधीतानी नोंद घ्यावी.

२. सदोष मीटर सुमारे २० महिन्यांनी बदलले त्यामुळे नुकसान भरपाई मिळावी, अशी मागणी तक्रारदार ग्राहकाने मंचाकडे केली आहे. सदर ग्राहकाचे मीटरचा डिस्प्ले दि. २५/०५/२०१३ ला बंद पडला. त्यासंबंधी लेखी तक्रार त्यांनी वितरण कंपनीच्या कार्यालयाला दि. ३०/०५/२०१३ ला केली व मीटर दुरुस्त करून द्यावे किंवा योग्य ती दखल घ्यावी अशी विनंती केली. हा अर्ज वितरण कंपनीच्या सी.एफ.सी. ने दाखल करून घेतल्याची नोंद आहे. नंतर दि.१९/०९/२०१५ रोजी माहिती अधिकार अर्ज देवून तक्रारी अर्जाबाबत ग्राहकाने माहिती मागितली. त्यानंतर दि.२२/०९/२०१५ रोजी ग्राहकाचे वीज मिटर बदलण्यात आले .
३. याचा अर्थ जून १३ ते जानेवारी १५ या सुमारे २० महिने कालावधीसाठी ग्राहकास मिटर डिस्प्ले बंद असताना अंदाजे मीटर रीडिंगच्या आधारावर सरासरी बिले देण्यात आली . मीटर बदलण्याअभावी ग्राहक दि. २२/०९/२०१५ पर्यंत बाधित होते.
४. वितरण कंपनीच्या कामकाजाची मानके महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोगाने ठरवली आहेत २००५ चे परवानाधारकांच्या कृतीची मानके विद्युत पुरवठा सुरु करण्याचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण विनियम दि. २०/०९/२००५ ते दि. १९/०५/२०१४ या कालावधीसाठी लागू आहेत. तर सुधारित परवानाधारकांच्या कृतीची मानके विद्युत पुरवठा सुरु करण्याचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण विनियम,२०१४ हे दि. २०/०५/२०१४ पासून लागू आहेत. मीटर बदलण्याअभावी सदर ग्राहक दि. ३०/०५/२०१३ ते दि. २२/०९/२०१५ पर्यंत बाधित होते.बाधित कालावधीसाठी २००५ व २०१४ च्या भरपाई निश्चितीकरण विनियमांचा विचार करावा लागेल.
५. सदर ग्राहकाने भरपाई निश्चितीकरण विनियम ,२००५ च्या ७.१ नुसार भरपाई मागितली आहे. या विनियमानुसार :
जळालेल्या मीटरमुळे खंडित झालेला वीज पुरवठा वितरण परवानेधारक, नागरी / व शहरी भागात तक्रार प्राप्त झाल्यापासून चौवीस तासांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात तक्रार प्राप्त झाल्यापासून अठ्ठेचाळीस तासांच्या आत, विद्युत पुरवठा परत सुरु करेल. अन्यथा विलंबाच्या प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास रू. १००/- प्रमाणे भरपाई ग्राहकास देय आहे.

मात्र प्रस्तुत प्रकरण हे जळालेल्या मिटरचे नाही . तसेच येथे ग्राहकाचा वीज पुरवठा खंडित झालेला नाही. त्यामुळे हा विनियम लागू होणार नाही. २००५ च्या विनियमात मीटर बदलण्यासाठी झालेल्या विलंबाबाबत मानके व भरपाई विनिर्दिष्ट करण्यात आलेली नाहीत.

६. प्रस्तुत प्रकरणात विलंब हा सदोष मीटर बदलण्यासाठी झालेला आहे. भरपाई निश्चितीकरण विनियम ,२०१४ मध्ये ७.३ नुसार :

वितरण परवानाधारक, तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर, सदोष/चालू नसलेले (बंद पडलेले, हळू / जलद चालणे किंवा क्रीपिंग) मीटरची, वर्ग-१ शहरात चार (४) चार दिवसांच्या आत, नागरी क्षेत्रात सात (७) दिवसांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात बारा (१२) दिवसांच्या आत, तपासणी करेल आणि मीटर सदोष असल्याचे आढळल्यास ते पुढील देयक चक्रात बदलण्यात येईल. अन्यथा विलंबाच्या प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास रू. ५०/- प्रमाणे भरपाई ग्राहकास देय आहे.

प्रस्तुत प्रकरणी वरील विनियम लागू होतो. मात्र भरपाईसाठी मागणी करण्याकरिता विनियम १२ नुसार कालमर्यादा टाकली आहे. विनियम १२ खालीलप्रमाणे आहे :

या विनियमांखाली विनिर्दिष्ट करण्यात आलेल्या कृतीच्या मानकांची पूर्तता वितरण परवानाधारकाने न केल्यामुळे जी व्यक्ती बाधित झाली असेल आणि जिला भरपाईची मागणी करावयाची असेल अशी व्यक्ती जेव्हापासून वितरण परवानाधारकाने कृतीच्या मानकांची पूर्तता न केल्यामुळे बाधित झाली असेल त्या वेळेपासून जास्तीत जास्त साठ (६०) दिवसांच्या आत, वितरण परवानाधारकाकडे भरपाईसाठी मागणी दाखल करणे आवश्यक राहिल.

या प्रकरणात मीटर बदलण्याअभावी सदर ग्राहक दि. २१/०१/२०१५ पर्यंत बाधित होते. त्यामुळे भरपाईसाठी मागणी जास्तीत जास्त दि. २२/०३/२०१५ पर्यंत दाखल करणे आवश्यक होते. ग्राहकाने अशी मागणी दि. १८/०२/२०१५ च्या अर्जाद्वारे अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता, चाळीसगाव शहर उपविभाग यांचेकडे केल्याचे नमूद करून सदर पत्राची प्रत दिली आहे. या प्रतीवर अर्ज मिळाल्याची दि. १८/०२/२०१५ ची पोच आहे. तसेच या अर्जाबाबत कार्यकारी अभियंता, चाळीसगाव विभाग यांनी खालील प्रमाणे अभिप्राय दिले आहेत: "श्री अशोक नारायण लांडगे यांनी दि.१८.०२.२०१६ (१८.०२.२०१५ असे हवे) रोजी दिलेला अर्ज - सदरच्या अर्जाच्या तीन प्रती वितरण कंपनीला प्राप्त झाल्या असून हे आवकक्र १६८ दि. १८.०२.२०१६ (१८.०२.२०१५ असे हवे) नुसार शहर उपविभागाचे अति कार्यकारी अभियंता यांचा उजव्या कोपऱ्यात शेरा व सही आवक क्र ५६०५ दि.०९.१२.२०१५ अर्जावर तारीख १६.०२.२०१५ असून सहीमध्ये तफावत आहे. विभागीय कार्यालयास प्राप्त दि.२३.०९.२०१५ अर्जाच्या उजव्या कोपऱ्यात मुळ अर्जात अक्कअ शहर उपविभाग यांची सही होती, त्याऐवजी हाताने मॅटर बदल केलेला स्पष्ट दिसतो."

सहीची तफावत, मॅटर बदल, विभागीय कार्यालयाची ७ महिने उशिरा पोच (दि. २३/०९/२०१५) हे मुद्दे कार्यकारी अभियंता, चाळीसगाव विभाग यांनी उपस्थित केलेले असले तरी भरपाई मागणी अर्ज ग्राहक श्री अशोक नारायण लांडगे यांच्या सहीने दि. १८/०२/२०१५ रोजी (कार्यकारी अभियंता यांच्या प्रतीवेदनांनुसार सदर व्यक्ती दि. १०/०३/२०१५ ला मयत झाली आहे) अतिरिक्त कार्यकारी, चाळीसगाव शहर उपविभाग यांचे नावे अर्ज दिलेला आहे. हा अर्ज सदर कार्यालयात आवक क्र. १६८ दि. १८/०२/२०१५ द्वारे प्राप्त करण्यात आला आहे, ही वस्तुस्थिती आहे. सहीची तफावत, मॅटर बदल, विभागीय कार्यालयाची उशिरा पोच या मुद्दयाची आवश्यक वाटल्यास वेगळी शहानिशा करून वितरण कंपनी आवश्यक ती कारवाई करू शकते. मात्र त्यामुळे ग्राहकाने भरपाई मागणी अर्ज दि. १८/०२/२०१५ ला दिला ही वस्तुस्थिती बदलत नाही. या अर्जावर अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता, चाळीसगाव शहर उपविभाग यांची दि. १८/०२/२०१५ ची सही असून संबंधित अधिकाऱ्यास आवश्यक कारवाई करण्याचा सूचना दिलेल्या आहेत. पण अशी काहीही कारवाई संबंधितांनी केल्याचे दिसत नाही. तक्रारदार ग्राहकाने दि. १८/०२/२०१५ रोजी च्या अर्जात भरपाई निश्चिती करण, २००५ विनियम ७.१ नमूद करून भरपाई मागितली असली व ती लागू नसली तरी भरपाईसाठी अनुज्ञेय योग्य विनियम लागू करून तशी भरपाई मंजूर करणे ही वितरण कंपनीची जबाबदारी होती. ग्राहकास सर्व नियमांची माहिती असणे आवश्यक नाही. उलट मा. आयोगाने मान्य केलेल्या विद्युत ग्राहक हक्क विवरण पत्रानुसार याबाबतचे सर्व विनियम जाणून घेण्याचा ग्राहकास हक्क आहे व त्याबाबत ग्राहकास ज्ञात करणे हे वितरण कंपनीचे कर्तव्य आहे.

मीटर बदलण्यास झालेल्या विलंबाबाबत भरपाई मागणी अर्ज ग्राहकाने विहित काल मर्यादेच्या आत दिलेला असल्याने भरपाई निश्चितीकरण विनियम, २०१४ च्या विनियम ७.३ नुसार सदर ग्राहकास भरपाई अनुज्ञेय होईल. मात्र ही भरपाई २० मे २०१४ च्या पुढील विलंबासाठीच देता येईल. कारण त्या आधी हे विनियम अस्तित्वातच नव्हते.

मीटर सदोष असल्याची तक्रार ग्राहकाने ३०.०५.१३ ला केली म्हणजे हे सदोष मीटर यानंतर येणाऱ्या देयक चक्रापूर्वी (म्हणजे जुलै १३ पूर्वी) बदलायला हवे होते. ते प्रत्यक्षात २२ जानेवारी १५ ला बदलले. म्हणजे एकूण सुमारे ७१ आठवडे विलंब झाला आहे. पण यापैकी १९ मे २०१४ च्या आधीचा विलंब भरपाईसाठी ग्राह्य धरता येणार नाही. म्हणून भरपाईसाठी केवळ २० मे २०१४ ते २१ जानेवारी १५ हा विलंब कालावधी (३५ आठवडे १ दिवस) ग्राह्य धरता येईल. त्यामुळे वर संदर्भित विनियम ७.३ च्या अनुषंगाने सदर ग्राहकास (३६X ५०) रु. १८०० /- भरपाई देय होईल. अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाने निर्णय देताना भरपाई विनियम २०१४ च्या तरतुदी विचारात घेतल्या नाहीत.

७. या प्रकरणात वितरण कंपनीच्या संबंधित कार्यालय व कर्मचारी यांचे कडून खालील चुका झाल्या आहेत:

- ✓ महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (विद्युत पुरवठा संहिता आणि पुरवठ्याच्या इतर अटी) विनियम, २००५ च्या १४.४.१ नुसार मीटरच्या नियतकालिक तपासणीस व देखभालीस वितरण कंपनी जबाबदार आहे. मात्र

येथे ग्राहकाने तक्रार करूनही वितरण कंपनीने सदोष मीटरची दीर्घ काळ दखल घेतली नाही व मीटर दुरुस्त करून अथवा बदलून दिले नाही .

✓ सदोष मीटर (डिसप्ले बंद असलेले) असताना सुमारे २० महिने चुकीच्या नोंदीवर आधारित /सरासरी बिले दिली. यात ग्राहकाचाच फायदा झाला असे निवेदन वितरण कंपनीच्या प्रतिनिवेदनात केले आहे. पण कमी वापराची बिले दिल्यामुळे वितरण कंपनीचा तोटा झाला आहे.

✓ मीटरच्या रिडींग नियमितपणे घेवून वेळच्या वेळी रीडिंगप्रमाणे ग्राहकास बिले देणे ही वितरण कंपनीची जबाबदारी आहे. म.वि.आयोगाच्या विद्युत पुरवठा संहिता २००५ च्या विनियम १४.३ नुसार व महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानाधारकांच्या कृतिची मानके , विद्युत पुरवठा सुरु करण्याचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम, २००५ / २०१४ च्या विनियम ९.१/ ७.२ प्रमाणे मीटरच्या नोंदी घेण्याचे काम बिगरशेती ग्राहकांच्या बाबतीत कमीत कमी दोन महिन्यातून एकदा करणे आवश्यक आहे. या प्रकरणात २० महिने मीटरच्या नोंदी घेतल्या गेल्या नाहीत. यासाठीही ग्राहकाने जर भरपाई मागितली असती तर तीही द्यावी लागली असती.

✓ ग्राहकाने आपल्या तक्रारी संबंधित कार्यालयाकडे अनेकवेळा करूनही वितरण कंपनीने कार्यवाही केलेली नाही. तरी वितरण कंपनीने या विलंबासाठी जबाबदार संबंधित कर्मचाऱ्यांची चौकशी करून योग्य ती कारवाई करावी, असे मंच सूचित करित आहे.

८. दाव्याच्या खर्चापोटी रक्कम रु.१०००/- मिळावी, अशी मागणी केली आहे. मात्र भरपाई निश्चितीकरण विनियमात अशी भरपाई देण्याची तरतूद नसल्याने ही मागणी मान्य करता येणार नाही.

ग्राहकाचे प्रतिनिवेदन ,विद्युत वितरण कंपनीचा खुलासा व सादर करण्यात आलेली कागदपत्रे या सर्व बाबींचा विचार करून मंच या प्रकरणी खालील प्रमाणे निर्णय देत आहे.

निर्णय

१. महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानाधारकांच्या कृतिची मानके , विद्युत पुरवठा सुरु करण्याचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम, २००५ / २०१४ च्या विनियम ७.३ नुसार सदोष (बंद पडलेले) मीटर विहित काल मर्यादेपेक्षा अधिक विलंब झाल्याने तक्रारदार ग्राहकास रु. १८०० /- भरपाई द्यावी. सादर भरपाई या आदेशाच्या दिनांकापासून ९० दिवसांच्या आत ग्राहकास अदा करावी किंवा ग्राहकाच्या भविष्यातील देयकात समायोजित करावी.
२. महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल), विनियम २००६ मधील नियम क्र. ६.१२ नुसार नोडल अधिकारी यांनी या आदेशाच्या पूर्ततेचा व आदेशातील दखल पात्र निष्कर्ष यावरील कारवाईचा अहवाल मंचाकडे एक महिन्याच्या आत सादर करावा.
३. निर्देशित कालावधीत वितरण कंपनीने या आदेशाची अंमलबजावणी न केल्यास म.वि.नि.आ. (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल), विनियम २००६ मधील नियम क्र. २२ अन्वये तक्रारदार महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोगाकडे दाद मागू शकतात.
४. या निर्णया विरुद्ध तक्रारदार यांना अपील करावयाचे असल्यास, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल), विनियम २००६ मधील नियम क्र. १७.२ नुसार मा. विद्युत लोकपाल यांचेकडे , (द्वारा - महाराष्ट्र वीज नियामक आयोग, ६०६ "केशवा" बंगला, बांद्रा कॉम्प्लेक्स (पुर्व) मुंबई- ४०००५१) येथे या आदेशाच्या दिनांकापासून ६० दिवसांच्या आत ते अपील करू शकतात.

— सही —
धनंजय कि. मोहोड
सदस्य-सचिव

— सही —
राजन सि. कुलकर्णी
सदस्य

— सही —
सुरेश पां. वाघ
अध्यक्ष

ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच, जळगाव परिमंडळ

प्रत माहितीसाठी व योग्य त्या कार्यवाहीसाठी अग्रेषित:

१. मुख्य अभियंता, म.रा.वि.वि.कं.(मर्या.), विद्युत भवन, परिमंडळ कार्यालय, जळगाव
२. अधिक्षक अभियंता म.रा.वि.वि.कं.(मर्या.) मंडळ कार्यालय, जळगाव

— सही —
सदस्य-सचिव/कार्यकारी अभियंता
म. रा. विज वितरण कंपनी मर्यादित
ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच
जळगाव परिमंडळ, जळगाव