

महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी लि.
कोकण परिमंडळ कार्यालय
ग्राहक तक्रार निवारण मंच रत्नागिरी

ग्राहक तक्रार क्र. 19/2017

दाखल

दि. 07.10.2017

श्री. सिताराम यशवंत रहाटे
जानवळे पो. पालपेणे
गुहागर,
रत्नागिरी



तक्रारदार ग्राहक

उपस्थित

कार्यकारी अभियंता, महावितरण
विभागीय कार्यालय चिपळूण



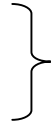
विरुद्ध पक्षकार

उपस्थित



- 1) श्री. **अ. व. म. म. म.**,
अध्यक्ष
- 2) श्री. आर.पी. चव्हाण
कार्यकारी अभियंता
- 3) श्री. **अ. व. म. म. म.** ईणकर
सदस्य

ग्राहकाच्या वतीने



- 1) श्री. आनंद शिवराम ओक
(प्रतिनिधी)

विरुद्ध पक्षकाराच्या वतीने



- 1) श्री. **उ. व. म. म. म.**
उपकार्यकारी अभियंता,
गुहागर उपविभाग,
- 2) श्री. के. एम्. गायकवाड,
सहाय्यक अभियंता,
शृंगारतळी शाखा.

शुद्धीकरण आयोग, [ग्राहक तक्रार निवारण विभाग (ओम्बुडस्मन)] विनियम 2006 धारा 8.2 चे तरतुदीनुसार :

गान्हाण्याचे संक्षिप्त स्वरुप

सदर अपील अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, रत्नागिरी, हयांनी तक्रार अर्ज क्रमांक, 19/2017-2018 मध्ये दि. 24.07.2017 रोजी पारित केलेल्या आदेशाविरुद्ध दाखल केलेले आहे.

सदरचा तक्रार अर्ज, तक्रारदाराने दि. 08.07.2016 रोजी त्याने,

शुभारतळी शाखेच्या कार्यालय येथे, मौजे जानवळे येथील घर क्र. 431B (नवीन) हया त्याच्या ताबा वहिवाटीतील घर मिळकतीत नवीन वीज जोडणी करिता अर्ज दाखल करून सुध्दा कृती मानकानुसार अर्ज दाखल तारखेपासून 30 दिवसांचे आत नवीन वीज जोडणी आवश्यक असतांना पाच महिन्यांचा काळ होऊन देखील न दिल्याने, दर आठवडयास रु. 100/- प्रमाणे 20 आठवडयांची नुकसान भरपाई रक्कम रु. 2000/- ची मागणी करण्याकरिता दाखल केला होता.

तक्रारदाराची थोडक्यात म्हणणे असे की, मौजे जानवळे येथील घर क्र. 91 (जुना), त्याचे वडीलापार्जित घर आहे. सदर घराचे, त्याचे वडील व बंधू रघुनाथ हयांचे मध्ये वाटप होऊन वडील व बंधू घरांस घ. नं. 91A तर रघुनाथचे घरास 91B (जुने नं.) देण्यात आले. घ. नं. 91 B ला वीज जोडणी देण्यात आलेली होती. परंतु ती दि. 30.09.2006 रोजी कायमची तोडलेली आहे. पुढे तक्रारदार व त्याचा दुसरा भाऊ राजाराम हयांचे मध्ये घ. नं. 91 A (जुना) "तक्रारदाराच्या वाटयाला आलेल्या घराला घ. नं. 91 A (2) (जुना), देण्यात आला. नंतर त्या घरास नवीन घ. क्र. 431 B असा देण्यात आला. हया घरास नवीन वीज जोडणी ची मागणी तक्रारदाराने सदर अर्जाने केलेली होती. तथापी रघुनाथ यशवंत रहाटे हयांनी त्यांची थकबाकी भरलेली नसून ती भरल्या नंतरच वीज जोडणी दिली जाईल असे चुकीचे कारण देऊन नवीन वीज जोडणी पाच महिने अडवून ठेवण्यात आली. थकबाकी दि. 21.10.2016 ला कोणीतरी भरली त्यानंतर दि. 06.01.2017 ला कोटेशन तक्रारदारास देण्यात आले व तदनंतर दि. 12.01.2017 ला तक्रारदास वीज जोडणी देण्यात आली. सबब नवीन वीज जोडणी देण्यात 6 महिने = 24 आठवडयांचा विलंब होऊन आला.

तक्रारदाराच्या कथनानुसार रघुनाथ यशवंत रहाटे हयांच्या थकबाकी करीता तक्रारदार नसतांनाही कृती मानकाचा भंग करून त्यांस विलंबाने वीज जोडणी देण्यात आली असल्याने त्यास विलंबाने कोटेशन दिल्या कामी प्रति आठवडा रु. 100 प्रमाणे 24 आठवडयाकरिता रु. 1800/- तर विनियम 4.8 नुसार रु. 2000/-, व बेकायदेशीर वीज पुरवठा रोखल्यामुळे रु. 1800/- कायदा 2003 च्या कलम 43 (1 ते 3) नुसार प्रत्येक दिवसाकरिता रु. 1000/- प्रमाणे नुकसान तसेच मानसिक त्रासापोटी रु. 5000/- मिळण्यास तो पात्र आहे. त्याप्रमाणे त्याने आपले तक्रार अर्जात मागणी केलेली आहे.

महावितरणची भूमिका

सदरचे घरात पुर्वी ग्राहक क्र. 225280003223 श्री. रघुनाथ यशवंत रहाटे यांचे नावे घरगुती वापराचे वीज कनेक्शन होते. त्या मीटरची रु. 1910/- थकबाकी असल्यामुळे सदर वीज पुरवठा कायमस्वरुपी बंद करण्यात आलेला होता. कायमस्वरुपी बंद असलेल्या वीज मीटरची थकबाकी नाल्या शिवाय त्या ठिकाणी नवीन वीज पुरवठा देऊ नये अशा सक्त

सुचना व मुख्य अभियंता (वाणिज्य) यांचे परिपत्रक क्र. P-com./Account/19021 दि.०६.०७.२०१३ हयामुळे तक्रारदारास सदर थकबाकी भरल्याची पावती हजर करावी नंतरच कोटेशन देण्यात येईल असे तोंडी सांगण्यात आले. त्यानंतर तक्रारदाराने दि.०४.०१.२०१७ रोजी तक्रारदाराने नुकसान भरपाई मिळण्याकरिता तक्रार अर्ज दाखल केल्यानंतर श्री. रघुनाथ यशवंत रहाटे हयांचे ऑनलाईन रेकॉर्ड तपासले असता ग्राहक क्र.22524०००३८२३ हयांचे नावे असलेली थकबाकी दि.२१.१०.२०१६ रोजी भरलेली असल्याचे निर्दर्शनास आले. त्यामुळे तक्रारदारास घरगुती ३००००/- चे नवीन कोटेशन देण्यात आले व त्याने दि.१०.०१.२०१७ कोटेशन रक्कम भरल्यानंतर दि.१२.०१.२०१७ रोजी त्यास नवीन वीज जोडणी देण्यात आलेली आहे. सदरचे कनेक्शन कंपनीच्या नियमाप्रमाणेच देण्यात आलेले असून त्यात तक्रारदारास कोणताही त्रास किंवा गैरसोय करण्याचा हेतू नाही.

अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाने तक्रारदाराचा अर्ज, तक्रारदारास नियामाप्रमाणे,पी.डी. थकबाकी भरल्यानंतर वीज जोडणी दिली असल्याने तो कोणत्याही नुकसान भरपाई मिळण्यास पात्र नाही असे अनुमान काढून नामंजूर केला.

सुनावणी दरम्यानचा युक्तिवाद

सदर प्रकरणाची सुनावणी आज दि.०८.११.२०१७ रोजी ग्राहक तक्रार निवारण मंच, रत्नागिरी येथे घेण्यात आली. सुनावणीच्या वेळी तक्रारदारातर्फे त्यांचे प्रतिनिधी श्री. आनंद ओक तर पक्षकारांतर्फे आर.डी.पवार,उपकार्यकारी अभियंता,गुहागर उपविभाग व के.एम्.गायकवाड,सहाय्यक अभियंता,शृंगारतळी शाखा उभयतांचे युक्तिवाद ऐकून घेण्यात आले.

तक्रारदारांनी हजर केलेली कागदपत्रे,त्यांचे कथन, विरुद्ध पक्षकारांचे कथन व तोंडी युक्तिवाद,हयांचा विचार करता हया मंचाचे निर्णयाकरिता खालील मुद्दे उपस्थित होतात आणि त्यावर,पुढे दिलेल्या कारणास्तव निष्कर्ष पुढील प्रमाणे नोंदविण्यात येतात.

१) तक्रारदारास मागितल्याप्रमाणे नुकसान भरपाई देणे योग्य होईल का?

अंशतः होय.

२) खालीलप्रमाणे.

खालीलप्रमाणे.

कारणमीमांसा

मुद्दे क्र. १ व २ :-

प्रस्तुत प्रकरणी बहुतांशी बाबी (facts) उभयपक्षी मान्य आहेत. त्यामुळे त्यांचा परत उल्लेख करणे आवश्यक नाही. तक्रारदारास नवीन वीज जोडणी,रघुनाथ यशवंत रहाटे हयांचे वीज कनेक्शन, थकबाकी पोटी कायमस्वरूपी तोडण्यात आलेले असल्याने सदर थकबाकी भरल्याशिवाय देता येत नाही असे कारण देऊन नाकारण्यात आले होते. ही बाब विरुद्ध पक्षास मान्य आहे. तसेच तक्रारदाराने तक्रार दाखल केल्यानंतर अभिलेखाचे अवलोकन करता, दरम्यानच्या काळात सदरची थकबाकी ऑनलाईन भरण्यात आल्याचे निर्दर्शनास आल्याने तक्रारदारास कोटेशन देऊन त्यानुसार रक्कम

भरुन घेवून नवीन वीज जोडणी घ.नं. ४३१ ब (नवीन) मध्ये देण्यात आल्याचे विरुद्ध पक्षाचे म्हणणे आहे. तर रघुनाथ रहाटे हयांच्या ताब्यातील सर्वस्वी वेगळ्या मिळकतीत असणाऱ्या वीज जोडणीशी तक्रारदाराचा संबंध नसताना ती थकबाकी भरल्याशिवाय त्यांस त्याच्या वेगळ्या मिळकतीत नवीन वीज जोडणी नाकारणे अयोग्य होते असे तक्रारदाराचे म्हणणे आहे.

दाखल करण्यात आलेल्या कागदपत्रांवरून ही बाब स्पष्टपणे शाबीत होते की तक्रारदार व त्यांचे बंधु रघुनाथ हयांचे मध्ये घर मिळकती बाबत वाटप नालेले असून ग्रामपंचायत अभिलेखांत सदर वाटपानुसार प्रत्येकाच्या वेगवेगळ्या मिळकतीची नोंद नालेली असून त्यानुसार वेगवेगळे घर नंबर देखील देण्यात आलेले आहेत. तक्रारदाराने आपल्या वीज जोडणी अर्जात आपल्या वाटणीस आलेल्या घराच्या नवीन नंबराचा उल्लेख केलेला आहे. विरुद्ध पक्षाच्या म्हणण्यानुसार तक्रारदाराचा अर्ज ज्या वेळेस कार्यालय नाला त्या वेळेला सदर गावाचे लाईनमन कार्यालयात योगायोगाने हजर होते व त्यांनी रघुनाथ रहाटे हयांचे वीज कनेक्शन थकबाकीमुळे कायम स्वरुपी बंद करण्यात आल्याची माहिती दिली, त्यामुळे तक्रारदारास सदरची थकबाकी भरल्याशिवाय नवीन कनेक्शन देता येणार नाही असे सांगण्यात आले होते.

नवीन वीज जोडणी देतांना अर्जदार हा occupier आहे किंवा नाही हे बघावे लागते. तो कोणत्या अधिकाराने ताब्यात आहे हा प्रश्न त्या कामी गैरलागू असतो. ज्यावेळेला, थकबाकी असल्यामुळे वीज पुरवठा कायमस्वरुपी बंद करण्यात आलेली मिळकत आणि नवीन वीज पुरवठा ज्या मिळकतीत मागण्यात आलेला आहे. हया मिळकती भिन्न असतात त्यावेळेला एका मिळकतीतील थकबाकीपोटी दुसऱ्या मिळकती करता वीज पुरवठा नाकारता येत नाही. विरुद्ध पक्षाचे कथनानुसार केवळ सदर गावाच्या लाईनमन च्या सांगण्यावरून रघुनाथ रहाटे हयांच्या थकबाकीमुळे तक्रारदाराला त्वरीत वीज पुरवठा देण्यात आलेला नाही असे दिसून येते. कोणतीही स्थानिक चौकशी अधिकाऱ्यांनी केल्याचे दिसून येत नाही. किंवा तक्रारदाराने दाखल केलेली कागदपत्रे देखील अवलोकीलेली दिसत नाहीत. अन्यथा थकबाकी असणारी मिळकत व नवीन वीज जोडणी मागीतलेली मिळकत भिन्न भिन्न आहेत हे स्पष्टपणे दिसून आले असते.

विरुद्ध पक्षकारातर्फे श्री. रघुनाथ रहाटे हयांची थकबाकी, तक्रारदाराने तक्रार दाखल केल्यानंतर संपूर्णपणे ऑनलाईन भरल्याचे आढळून आले आणि ती थकबाकी तक्रारदाराने भरली असल्याची शक्यता आहे. त्यामुळे त्यास कोणतीही नुकसान भरपाई मागण्याचा अधिकार नाही असा युक्तिवाद करण्यात आला. तथापी सदरचा युक्तिवाद शक्याशक्यते (probabilities) च्या पलीकडील वाटते. कोणीही दुसऱ्याचे देणे, काही ठोस लाभ असल्याशिवाय देणार नाही. सदर थकबाकीची रक्कम तक्रारदारानेच भरलेली आहे ही बाब विरुद्ध पक्षाला शाबित करता आली असती. कोणताही पुरावा नसताना तसे अनुमान काढता येत नाही.

चुकीचे कारण देऊन तक्रारदारास वीज जोडणी देण्याचे नाकारण्यात आले व त्यास वीज जोडणी देण्यात उशीर करण्यात आला व त्यामुळे कृती मानकांचा भंग नाला ही बाब हया प्रकरणी निष्कर्ष आहे.

कृती मानक क्र.४.७ प्रमाणे नवीन, परिपूर्ण असलेला वीज जोडणी अर्ज, प्राप्त नाल्या तारखेपासून एक महिन्याचे आत अर्जदारास नवीन वीज जोडणी देण्याचे बंधन घालून देण्यात आलेले आहे. कृती मानक क्रमांक १२.१ अनुसार वीज जोडणी देण्यात नालेल्या उशिरामुळे व्यस्थित नालेल्या Mah.Elec.Regulatory commission (Standards of Performance of Distribution Licences, Period for giving supply and Determination of Compensation) Regulations 2014

च्या परिशिष्ट अ मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे नुकसान भरपाई देण्याचे प्रावधान आहे. तक्रारदाराने परिपूर्ण अर्ज दि.१५.०७.२०१६ »दिला व त्यास नवीन वीज कनेक्शन, वर नमूद परिस्थितीत »12.01.2017 रोजी देण्यात आले ह्या बाबी शाबित नालेल्या आहेत. म्हणजे तक्रारदारास जवळजवळ पाच महिने उशीराने नवीन वीज जोडणी देण्यात आलेली आहे. सदरची जोडणी आधीपासून अस्तित्वात असलेल्या लाईन्सवरून देण्यात आली आहे. त्या करिता नवीन लाईन टाकावी लागली असे विरुद्ध पक्षाचे म्हणणे नाही. त्यामुळे तक्रारदाराला नालेल्या विलंबाबद्दल » आठवडयास रु. १००/- प्रमाणे २० आठवडयांकरिता रक्कम रु.२०००/- इतकी नुकसान भरपाई मिळणेस तो पात्र आहे.

तक्रारदाराने आपल्या ह्या मंचापुढे सादर केलेल्या लेखी निवेदनात, कोटेशन देण्यात नालेल्या विलंबाकरीता परिशिष्ट अ च्या कलम १.२ व कलम ४.५ नुसार १८ आठवडयासाठी 1j.100/- प्रति आठवडयाप्रमाणे रु. १८००/- व विनियम ४.८ नुसार २० आठवडयांच्या विलंबाकरिता 1j. 2000/- अशी मागणी केली असल्याचे दिसते. सदरची मागणी योग्य व रास्त आहे. सबब ती मान्य करावी लागेल. तक्रारदाराने आपले लेखी निवेदनात वीज कायदा २००३ कलम ४३, उपकलम १ ते ३ प्रमाणे विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी रु. १000/- प्रमाणे भरपाई देण्याचा विचार केला जाऊन ती भरपाई विरुद्ध पक्षकाराकडून व्यक्तिगतरीत्या वसूल करून घ्यावी, अशी मागणी केली आहे. तसेच अश्या कठोर निर्णयाखेरीज त्यांच्या नियमबाह्य वर्तनास पायबंद बसणे अशक्य आहे, असे कथन केलेले आहे. तक्रारदाराची ही मागणी सर्वस्वी अनाठायी व अयोग्य आहे असा ह्या मंचाचा निष्कर्ष आहे. कारण, एकतर विरुद्ध पक्षाच्या अधिकाऱ्यांनी काही अतस्थ हेतूने प्रेरित होऊन त्यास वीज जोडणी दिली नाही असे सिध्द नालेले नाही. दुसरे असे की थकबाकी करीता वीज कनेक्शन कायमपणे खंडीत केले असल्यास त्या ठिकाणी संपूर्ण थकबाकी भरल्याशिवाय नवीन कनेक्शन देण्यात येवू नये अशा सुचना आहेत ही बाब तक्रारदारास मान्य आहे. तसेच रघुनाथ रहाटे ह्यांचे नावे असलेल्या मीटरच्या थकबाकीपोटी त्यांचे कनेक्शन कायमरित्या खंडीत करण्यात आलेले होते ही बाब तक्रारदारास मान्य आहे. तक्रारदाराने मागणी केलेले नवीन कनेक्शन त्याच घराकरिता मागितले »असा गैरसमज, ह्या प्रकरणातील एकूणच बाबींवरून (facts) होणे साहजिक आहे. तिसरे असे का ऑनलाईन भरणा करण्याच्या सोईमुळे भरणा करणाऱ्याची ओळख पटू शकत नसल्याने आणि थकबाकीची थोडकी रक्कम ह्याचा फायदा तक्रारदाराने घेतलाच नाही आणि ती रक्कम ऑनलाईन भरणा करण्याच्या सोईमुळे भरणा करणाऱ्याची ओळख पटू शकत नसल्याने आणि थकबाकीची थोडकी रक्कम ह्याचा फायदा तक्रारदाराने घेतलाच नाही आणि ती रक्कम ऑनलाईन भरून नवीन कनेक्शन घेतलेच नाही असे ठामपणे म्हणता येत नाही. शेवटी असे की वीज कायदा कलम ४३ (३) खाली दंड ठोठाविण्याची तरतूद असून कृती मानकात भरपाई देण्याची तरतूद आहे. दंड व भरपाई ह्या भिन्न गोष्टी आहेत. त्यामुळे सदरची दंडाची मागणी नाकारण्यात येत आहे.

तक्रारदाराने विलंबाने वीज जोडणी दिल्याने त्यास कुटुंबास मानसिक त्रास सहन करावा लागला असे कथन करून त्या करीता रु.५०००/- इतकी नुकसान भरपाई देखील मागीतलेली आहे. सदरची बाब स्वानुभवाची आणी सापेक्ष असल्या कारणाने त्या बाबत पुरावा देता येत नाही असा इशारा देखील देऊन ठेवला आहे. ह्या बाबत विरुद्ध पक्षाकडून काहीच उत्तर देण्यात आलेले नाही किंवा निवेदन करण्यात आलेले नाही.

मागणी प्रमाणे नवीन वीज जोडणी विहित कालावधीमध्ये मिळणे हा मागणीदाराचा हक्क असतो. काही कारणास्तव त्यास विलंब नाला तर मानसिक त्रास काही प्रमाणात होणे साहजिक आहे. त्याकारिता तक्रारदारास नुकसान भरपाई मिळण्यास तक्रारदार पात्र आहे असा हया मंचाचा निष्कर्ष आहे. हया प्रकरणाचा सखोलरित्या विचार करता तक्रारदाराची रु.५०००/- ची मागणी अवास्तव वाटते. तक्रारदारास मानसिक त्रासापोटी रु.१०००/- इतकी नुकसान भरपाई देवविणे योग्य व रास्त राहिल असा हया मंचाचा निष्कर्ष आहे.

तक्रारदाराने ,घर क्र.७१ ब हया घरातील थकबाकीपोटी कायम स्वरुपी दि.३०.०९.२००६ पासून खंडीत केले असूनसुद्धा दि.१५.०९.२००९ रोजी त्या घरात नवीन जोडणी कशी देण्यात आली, त्याबाबत त्याचा उजर लक्षात न घेता, त्याची चौकशी न करता त्याच कारणाकारिता त्याला वीज जोडणी नाकारण्यात आली, असा उजर हया प्रकरणी केलेला आहे, त्याबाबत हया मंचाने चौकशी करुन सर्वच अधिकाऱ्यांना जबाबदार धरुन त्यांचेकडून व्यक्तिगतरित्या सदरची भरपाई वसूल करावी अशी मागणी केली आहे.

सदरची मागणी सर्वस्वी गैरलागू असून हया प्रकरणाच्या कार्यक्षेत्राबाहेरची आहे. त्यामुळे ती मागणी नाकारण्यात येत आहे.

वरील सर्व विवेचनावरुन आम्ही वर नमूद निष्कर्ष काढलेले आहेत आणि खालील अंतिम आदेश पारित करीत आहोत.

†0†0

- 1) तक्रारदाराचा अर्ज अंशतः मंजूर करण्यात येत आहे.
- 2) विरुद्ध पक्षाने तक्रारदारास विलंबाने वीज जोडणी दिल्याबाबत एकूण रक्कम रु. ३८००/- याबाबत मानसिक त्रासापोटी रक्कम रु. १०००/- नुकसान भरपाईपोटी हया आदेशाचे तारखेपासून 8 दिवसांत नुकसान भरपाई देण्यात यावी.
- 3) आदेशांचा पूर्तता अहवाल विरुद्ध पक्षकारांनी पूर्तता नालेपासून १५ दिवसाचे आत मंचाकडे सादर करावा.

4) या आदेशाविरुद्ध अर्जदारास अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात अपील दाखल करता येईल.

ढःढः- ढःढः

विद्युत लोकपाल

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग,

६०६/६०८, केशवा,

बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुंबई ४०००५

फोन नं. ०२२- 26592965

श्री. आर.पी.चव्हाण
सचिव / कार्यकारी अभियंता
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

श्री.ए.व्ही.देशपांडे
अध्यक्ष
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

श्री.सुहास भा.माईणकर
सदस्य
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- 14.12.2017

ठिकाण :- रत्नागिरी.