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

---

**ग्राहक तक्रार क्र. १६/२०१५** **दि. ०८.०९.२०१५**

| | | |
|---|---|---|
| श्री सुनिल मधुसुदन जोशी<br>मु.पो. मोहने<br>ता.खेड /जि. रत्नागिरी | } | तक्रारदार ग्राहक |

**विरुध्द**

| | | |
|---|---|---|
| कार्यकारी अभियंता, महावितरण<br>विभागीय कार्यालय खेड | } | विरुध्द पक्षकार |
| फोरम उपस्थिती | } | १) श्री. वि. रा. कांबळे,<br>सचिव तथा कार्यकारी अभियंता<br>२) श्री. ज. पु. बिवलकर<br>सदस्य |
| ग्राहकाच्या वतीने | } | १) श्री .सुनिल मधुसुदन जोशी |
| विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने | } | १) श्री. एस्.टी. नागठाणे<br>उपकार्यकारी अभियंता,<br>लोटे,उपविभाग<br>२) श्री. अेस. अेस. पडवेकर<br>सहाय्यक लेखापाल<br>लोटे,उपविभाग |

**महाराष्ट्र वीज नियामक आयोग, ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल (ओम्बुडस्मन) विनियम २००६ मधील ८(२) चे तरतुदीनुसार :**

१) श्री सुनिल मधुसुदन जोशी सध्या रा. डोंबिवली, जि.ठाणे यांनी मु.पो. मोहने ता.खेड जि.रत्नागिरी येथे कृषी पंपासाठी वीज जोडणी मिळण्यासाठी महावितरणकडे अर्ज केला होता व महावितरणच्या नॉन डीडीएफ् योजनेअंतर्गत जोडणी संबंधातील सर्व खर्च स्वतःकरण्याचे मान्य करुन महावितरणच्या मान्यतेनंतर सर्व काम पूर्ण करुन वीज जोडणी घेतली आहे.नॉन डिडीएफ् योजनेप्रमाणे खर्च केलेल्या रक्कमेचा परतावा मिळत नसल्याचे आढळल्याने ग्राहकाने अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे जानेवारी २०१५ मधे तक्रार केली. महावितरणने परतावा देण्याचे मान्य केल्याने कक्षाने दि.१७.०३.२०१५ रोजी तक्रार निकाली काढली.

परंतु महावितरणच्या खेड विभागाने परताव्यासाठी निश्चित केलेली रक्कम प्रचलित नियमानुसार नसून प्रत्यक्षात केलेल्या खर्चामधे कपात करण्यात आली असे ग्राहकास आढळल्याने खेड विभागाचे कार्यकारी अभियंता यांचेशी ग्राहकाने चर्चा करुन ही बाब त्यांचे निदर्शनास आणली. तथापी आवश्यक दुरुस्ती न झाल्याने ग्राहकाने पुन्हा एकदा अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे दि.२४.०६.२०१५ रोजी तक्रार केली मात्र कक्षाकडून २ महिन्यानंतरही कोणतेही उत्तर मिळाले नाही वा तक्रारीचे निवारण झाले नाही यास्तव ग्राहकाने दि.२६.०८.२०१५ ची तक्रार 'अ' नमुन्यात मंचाकडे केली आहे. तक्रार दि.०८.०९.२०१५ रोजी प्राप्त झाली .

२) तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर दि.०९.०९.२०१५ च्या पत्र क्र. १२१ अन्वये कार्यकारी अभियंता,खेड यांचेकडे तक्रारीची प्रत पाठवून तक्रारीबद्दल स्पष्टीकरण मागविण्यात आले. कार्यकारी अभियंता ,खेड यांच्या दि. ०१.१०.२०१५ च्या पत्र क्र.३२६४ अन्वये स्पष्टीकरण प्राप्त झाले. मात्र ग्राहकाने उपस्थित केलेल्या प्रत्येक मुद्दयाचे उत्तर दिलेले नाही.

३) महाराष्ट्र वीज नियामक आयोगाच्या विनियमांनुसार पुरेशी पूर्वसूचना (लेखी व दूरध्वनीव्दारे) देऊन दि.०७.१०.२०१५ रोजी सुनावणी घेण्यात आली.

(क) सुनावणी साठी ग्राहक स्वतः उपस्थित राहिले तसेच महावितरण खेड विभागातर्फे श्री एस्.टी. नागठाणे; उपकार्यकारी अभियंता लोटे उपविभाग व श्री एस् एस् पडवेकर; सहाय्यक लेखापाल ,लोटे उपविभाग उपस्थित राहिले.

(ख) ग्राहक श्री सुनील जोशी यांनी युक्तिवाद केला व मूळ तक्रारीतील मुद्देच प्रतिपादन केले त्यानी रु. ४३३२७.२९ इतकी रक्कम कमी मंजूर केली आहे; यामधे कामगार मजुरी, सर्विस लाईन शुल्क, वहातूक खर्च व व्हॅट कर यासाठीची रक्कम अंशतः किंवा पूर्णपणे वजा केली असून एकूण रु. ७९४७२/- इतकी रक्कम मंजूर केली आहे. कमी मंजुर केलेल्या रकमा खालीलप्रमाणे आहेत असे सांगितले

| | | |
|---|---|---|
| कामगार मजूरी | रु. | २३३२३.०० |
| सर्विस लाईन चार्ज | रु. | ६८३०.०० |
| वहातूक खर्च | रु. | ७०५८.१३ |
| व्हॅट | रु. | ६११६.०० |
| | | ------------- |
| | रु. | ४३,३२७.१३ |

महावितरणने जो अंदाजपत्रकातील खर्च मंजूर केला आहे त्यात कपात करुन कमी रक्कम मंजूर करण्याविषयी कोणतेही समाधानकारक उत्तर महावितरणने दिलेले नाही व त्यामुळे संपूर्ण रक्कम मला परत मिळण्यास मी पात्र आहे असे प्रतिपादन केले. महावितरणने तक्रारी संदर्भात दिलेले दि. ०१.१०.२०१५ चे उत्तर गैरलागू असल्याचेही नमूद केले. खेड विभागाने अद्याप परतावा देण्यास सुरवात केली नाही असे स्पष्ट करीत याआधी मान्य केलेल्या रु. ७९४७२/- या रकमेव्यतिरिक्त आज रु.४३३२७/- इतकी रक्कमही परतावा मिळण्यास पात्र असल्याबद्दल मंचाने आदेश करावा अशी विनंती केली.

(ग) आपल्या प्रतिपादना संदर्भात श्री जोशी यानी वीज कायदा २००३ मधील तरतुदी,आयोगाच्या दि. ०८.०९.२००६ च्या आदेशातील कलमे तसेच महावितरणच्या प्र.का. च्या परिपत्रक क्र.३९२०६ दि. २१.१२.२००९ यातील सूचनांचा आधार घेतला व त्यातील मजकूर उधृत केला व परिपत्रकाची प्रत सादर केली तसेच स्वत:चे सविस्तर लेखी म्हणणेही दाखल केले.

(घ) महावितरणने देय रकमेवर व्याजही देण्याविषयी मंचाने आदेश दयावे अशी विनंती ग्राहकाने केली आहे. तसेच या तक्रारीसंबंधात व कक्षाकडील तक्रारीसंबंधात ग्राहकाला कराव्या लागलेल्या प्रवास, बाहेरगावी वास्तव्य, संगणक छपाई, छायाप्रती, टाईपिंग इत्यादी साठीच्या खर्चाचा पुनर्भरणाही मिळावा अशी ग्राहकाची मागणी आहे अशा रु. ३६४०/- इतक्या एकूण खर्चाचा तपशील व पुरावा ग्राहकाने सुनावणीदरम्यान दाखल केला आहे.

४) (क) महावितरणच्या वतीने श्री नागठाणे उपकार्यकारी अभियंता लोटे उपविभाग यांनी मंजूरीप्रमाणे काम पूर्ण करुन वीज पुरवठा सुरु असल्याचे कथन केले. वीज पुरवठा सुरु झाल्यानंतर Work Completion Report (WCR) व परतावा देण्यासाठी प्रस्ताव मजूरीसाठी खेड विभागीय कार्यालयाकडे पाठविण्यात आला असे सांगितले. प्रस्तुत प्रकरणी रु. ७२२४८/- इतक्या रकमेचे साहित्य लागल्याने महावितरणच्या प्रथेप्रमाणे या रकमेच्या १०% इतकी रक्कम कामगार मजूरीसाठी मंजूर करुन एकूण परताव्याची रक्कम रु. ७९४७२/- निश्चित केल्याचे सांगितले मंजूरीच्या दि.१४.०५.२०१५ च्या पत्र क्र. १५८० मधे उल्लेख केलेले परिपत्रक दाखल करण्याची मंचाने सूचना केली असता श्री नागठाणे यांनी असमर्थता व्यक्त केली. मात्र संगणकावरुन इंटरनेटव्दारे परिपत्रक उपलब्ध केले. वहातूक खर्च अनुज्ञेय नाही असेही स्पष्ट केले.

(ख) परतावा देण्यास सुरुवात झाली नसल्याचे ग्राहकाचे म्हणणे चुकीचे आहे असे श्री नागठाणे यानी स्पष्ट केले व त्याचे पुष्टयर्थ ग्राहकाच्या जून २०१५ च्या देयकाची प्रत सादर केली. व देयकामध्ये रु. ३८/- इतका परतावा अंतर्भूत असल्याचे मंचाचे निदर्शनास आणले.

ग्राहकाच्या तक्रारीबाबत मुद्दे निहाय लेखी उत्तर दि.१४.१०.२०१५ पूर्वी दाखल करावे अशी मंचाने श्री नागठाणे यांस सूचना केली. त्याप्रमाणे पूर्तता करण्याचे श्री नागठाणे यांनी आश्वासन दिले.

५) सुनावणीदरम्यान मंचाने केलेल्या सूचनेनुसार कार्यकारी अभियंता खेड यांनी त्यांच्या दि.१३.१०.२०१५ च्या पत्र क्र.३४८८ अन्वये ग्राहकाच्या तक्रारीसंबंधी मुद्देनिहाय उत्तर सादर केले तसेच ग्राहकाच्या परताव्याच्या रकमेत सुधारणा करुन एकूण रक्कम रु.१०९३५०/- मंजूर केल्याचे नमूद केले आहे. महावितरणच्या उत्तरासंबंधी ग्राहकाने दि.१६.१०.२०१५ चे पुरवणी म्हणणे सादर केले आहे व महावितरणने मंजूर केलेली रु. १०९३५०/- रक्कमही कमी असल्याने मान्य नाही असे नमूद केले आहे.

६) (क) ग्राहकाची तक्रार, सुनावणी दरम्यान केलेला युक्तिवाद,सादर केलेले लेखी म्हणणे तसेच महावितरणने केलेला युक्तिवाद, सुनावणी दरम्यान मंचाने केलेल्या सुचनेप्रमाणे सादर केलेले स्पष्टीकरण व ग्राहकाचे त्याबाबतचे उत्तर लक्षात घेता खालील बाबी स्पष्ट होतात.

१) ग्राहकाने कृषी पंपासाठी नॉन डीडीएफ् योजनेअंतर्गत वीज पुरवठा घेण्याची तयारी दर्शविली व महावितरणने त्यास मान्यता दिली याबद्दल वाद नाही.

२) महावितरणने या प्रकरणी एकूण रु.१,१३,३६०/- इतकी अपेक्षीत खर्च रक्कम मंजूर केली याबद्दल वाद नाही.

३) ग्राहकाने नॉनडीडीएफ् योजनेअंतर्गत काम पूर्ण करुन त्याविषयी महावितरणने पहाणी करुन खात्री केली व वीज पुरवठा सुरु केला हे ही निर्विवाद आहे.

४) ग्राहकाच्या खर्चापैकी रु. १,०९,३५०/- इतका परतावा देण्यास महावितरणने मान्यता दिली आहे व प्रत्येक देयकाच्या ५०% रकमेचा परतावा देण्यास प्रत्यक्षात सुरुवात केली आहे असे जून २०१५ च्या दाखल केलेल्या देयकावरुन आढळते. ग्राहकाने हे अमान्य केलेले नाही.

(ख) तथापी ग्राहकाच्या म्हणण्याप्रमाणे एकूण रु. १,२२,७९९.२९ इतकी परताव्याची रक्कम असून महावितरणने मान्य केलेली रक्कम रु. १,०९,३५०/- चुकीची आहे. त्यामुळे परताव्याची बिनचूक रक्कम निश्चित करणे हा मंचासमोर उपस्थित झालेला एकमेव मुद्दा आहे.

तक्रारप्रकरणी दाखल झालेल्या दस्तऐवजावरुन असे दिसते की महावितरणने मंजूर केलेल्या अंदाजपत्रकातील खर्च रकमेचा खालीलप्रमाणे तपशील आहे

| | |
|---|---|
| मटेरिअल खर्च | रु. ७४,२९६.०७ |
| मजुरी | रु. ३०,५४८.४० |
| वहातूक इत्यादी (मटेरिअलच्या ९.५०%) | रु. ७०५८.१३ |
| | --------------- |
| | रु. १,११,९०२.६० |
| | --------------- |

महावितरणने परताव्यासाठी पात्र रकमेचा दिलेला तपशील खालीलप्रमाणे आहे.

| | |
|---|---|
| मटेरिअल खर्च | रु. ६८,३२७.२६ |
| मजुरी | रु. ३०,५४८.४० |
| वहातूक इत्यादी (मटेरिअलच्या ९.५०%) | रु ७०५८.१३ |
| व्हॅट (मटेरिअल खर्चाचे ५%) | रु. ३४१६.३६ |
| | ----------------- |
| | रु .१,०९,३५०.१५ |
| | ----------------- |
| म्हणजेच | रु. १,०९,३५०.०० |
| | --------------- |

महावितरणकडून दाखल झालेल्या WCR मध्ये प्रत्यक्षात वापरलेल्या साहित्याचा खर्च विचारात घेतला असून तो बिनचूक आहे. मजुरीचा खर्च अंदाजपत्रकातील रकमेइतकाच म्हणजे रु. ३०५४८/- इतका विचारात घेतला आहे. ग्राहकाने दि.०७.१०.२०१५ च्या लेखी म्हणण्यातील पान ५ मध्येही रु.३०५४८/- इतक्या रकमेची मागणी केली आहे. व्हॅटची रक्कम मटेरिअल खर्चाच्या ५% प्रमाणे निश्चित केली आहे. वहातूक खर्चाची देयके उपलब्ध नसल्याने ग्राहकाने सादर केली नाहीत हे ग्राहकाच्या दि.०७.१०.२०१५ च्या लेखी म्हणण्याच्या पान क्र.१३ मधे नमुद केले आहे. ग्राहकाला खर्च करावा लागला असला तरी रक्कम

निश्चित करण्यासाठी वाहतुकदाराची पावती /बील आवश्यक आहे त्याअभावी वहातूक खर्च मान्य करता येत नाही.

सारांश- उपलब्ध दस्तऐवजांच्या आधारे ग्राहक खालीलप्रमाणे एकूण रु.१,०४,३९२/- परतावा मिळण्यास पात्र असून भविष्यातील प्रत्येक देयक रकमेच्या ५०% रक्कमेइतका परतावा या संपूर्ण रक्कमेचा परतावा होईपर्यंत देणे न्याससंगत होईल.

| | |
|---|---|
| मटेरिअल खर्च | रु. ६८,३२७.२६ |
| मजुरी | रु. ३०,५४८.४० |
| व्हॅट (५%) | रु. ३४१६.३६ |
| मीटर बॉक्स | रु. २१००.०० |
| | --------------- |
| | रु .१,०४,३९२.०२ |
| | ----------------- |
| म्हणजेच | रु. १,०४,३९२/- |
| | ----------------- |

ग्राहकाची सर्विस लाईनच्या खर्चासंबंधातील मागणी नियमाप्रमाणे नाही तसेच रु.६८३०/- ही रक्कम कशी परिगणित केली व अधिनियम वा विनियमातील कोणत्या तरतुदीच्या आधारे केली याबाबत साधार खुलासाही केलेला नाही त्यामुळे ग्राहकाची ही मागणी अमान्य करण्यात येत आहे.

नॉन डिडीएफ योजनेअंतर्गत कार्यवाही करण्यामधे महावितरणकडून चुका झाल्याचे आढळते विशेषतः परिपत्रक क्र. ३९२०६ दि.२१.१२.२००९ मधील आदेशाचे पालन झाले नाही. मंचाकडे तक्रार करण्यापूर्वी ग्राहकाने प्रत्यक्ष भेटून वा पत्राव्दारे तक्रारीचे निराकरण घेण्यासाठी प्रयत्न केल्याचे आढळते परंतु त्यात यश न आल्याने अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे तक्रार दाखल केली असता कक्षानेही तक्रारीची दखल घेतली नाही त्यामुळे मंचाकडे तक्रार दाखल करावी लागली व टाळता येण्यासारखा खर्च करावा लागला हे मान्य करावे लागते. प्रवासखर्च व अनुषंगिक खर्चापोटी रु. १०००/- चा पुर्नभरणा करणे योग्य होईल असे मंचाचे मत आहे.

वरीलप्रमाणे वस्तुस्थिती विचारात घेता मंचा खालीलप्रमाणे आदेश देत आहे.

## आदेश

**१) ग्राहकाची तक्रार अंशतः मान्य करण्यात येत आहे.**

**२) नॉन डिडीएफ् योजनेअंतर्गत एकूण रु. १,०४,३९२/- इतका परतावा महावितरणने ग्राहकाला दयावा व त्यासाठी महावितरणच्या प्रधान कार्यालयाच्या परिपत्रक क्र. DIST/D iii/Refund/Circular/३९२०६ दि. २१.१२.२००९ प्रमाणे कार्यवाही करावी.**

**३) वहातूक खर्चाची मागणी अमान्य करण्यात येत आहे.**

**४) प्रवास खर्च व तक्रारीसंबंधातील अनुषंगिक खर्चापोटी ग्राहकाला रु. १०००/-(रु. एक हजार मात्र) एकरकमी अदा करावे.**

५) या आदेशाची पूर्तता आदेश मिळाल्यापासून ३० दिवसात करुन पूर्तता अहवाल दि.१५ डिसेंबर २०१५ पूर्वी मंचाकडे पाठवावा.

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

पत्ता :- सचिव,
विद्युत लोकपाल
महाराष्ट्र विदयुत नियामक आयोग,
६०६/६०८, केशवा,
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुबंई ४०००५
फोन नं. ०२२- २६५९२९६५

७) या आदेशाचे महावितरणकडून पालन न झाल्यास वीज कायदा २००३ मधील कलम १४२ नुसार ग्राहक खालील पत्त्यावर तक्रार करु शकतो.

पत्ता:- महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग
१३ वा मजला, केंद्र क्रं. १,
जागतिक व्यापार केंद्र, कफ परेड,
कुलाबा मुंबई ४०००००५
फोन नं.०२२ - २२१६३९६४/६५/६९

| | |
|---|---|
| श्री .वि.रा. कांबळे | श्री ज.पु.बिवलकर |
| सचिव / कार्यकारी अभियंता | सदस्य |
| ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल | ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल |

दिनांक :- २८.१०.२०१५
ठिकाण :- रत्नागिरी.