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

ग्राहक तक्रार क्र. ३३/२००९/ दिनांक :

श्री. महादेव सिद्राया तेली,
मु.पो. शेड्याळ, ता. जत, जि. सांगली अर्जदार

**विरूध्द**

१) कार्यकारी अभियंता (का.) तथा नोडल ऑफीसर,
म.रा.वि.वितरण कं.लि.,संवसु मंडळ कार्यालय,
मंडल कार्यालय, विश्रामबाग, सांगली विरूध्द
पक्षकार

२) कार्यकारी अभियंता
म.रा.वि.वि. कंपनी मर्यादित,
विभागीय कार्यालय, कवठे महांकाळ, जि. सांगली

३) सहाय्यक अभियंता,
म.रा.वि.वि. कंपनी मर्यादित,
उप विभागीय कार्यालय, संख, जि. सांगली.

**कोरम** :-१) श्री. के.वाय. जगताप, अध्यक्ष,
२) श्री. एस.आर. बांबळे, सदस्य-सचिव
३) श्री. जी.सी. लेले, सदस्य

महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग
(ग्राहक तक्रार निवारण मंच)
विनियम २००६ मधील ८.२ चे तरतुदीनुसार

## न्याय निर्णय

श्री. जी.सी. लेले, सदस्य, ग्रा.त.नि.मंच यांचे तर्फे                    दिनांक : १२.०६.२००९

श्री. महादेव सिद्राया तेली, मु.पो. शेड्याळ, ता. जत, जि. सांगली यांनी घरगुती वीज कनेक्शन मिळणेसाठी दि. ४.९.२००७ रोजी रु. २५/– चे चलन प्रोसेसिंग फी रक्कम भरली आहे. त्यानंतर आवश्यक असणारे ग्राहकाने खर्च करावयाचे चलन वि.प.ने योग्यवेळी न दिल्यामुळे झालेल्या विलंबाबद्दल भरपाईसाठी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, सांगली यांच्याकडे तक्रार अर्ज दि. ११.२.२००९ रोजी दिला. अंतर्गत कक्षाने आपला निर्णय पत्र क्र. ३०९९ दि. ९.४.२००९ रोजी दिला. त्यामध्ये चलन देण्यास विलंब झाल्याचे मान्य केले. मात्र नुकसान भरपाई किती द्यावी हे नमूद न केल्याने ग्राहकाने ग्रा.त.नि.मंच, कोल्हापून यांचे कार्यालयात ' अ ' फॉर्ममध्ये दि. १६.५.२००९ रोजी तक्रार दाखल केली. मंचाने तक्रार दाखल करुन घेवून सामनेवाला यांचेकडून मुद्देनिहाय अभिप्राय मागविला व त्यानंतर दि. ८.६.२००९ रोजी मंचाचे कार्यालयात सुनावणी घेतली. सुनावणीच्यावेळी ग्राहक व त्याचा प्रतिनिधी उपस्थित नव्हते. अनुपस्थितीचे कारणही कळविले नाही. सामनेवाला यांचेतर्फे कवठे महंकाळ विभागातर्फे सहाय्यक अभियंता, श्री. उत्पात, कनिष्ठ अभियंता श्री. कुलकर्णी, सहाय्यक अभियंता, संख उप विभाग श्री. डि.एस.दिवटे इ. उपस्थित होते.

ग्राहकाची तक्रार व मागणी, सुनावणीच्या दरम्यानची दाखल कागदपत्रें, कथने, वि.प.ची संबंधित प्रकरणी भूमिका यांचे स्वरुप सर्वसाधारणपणे खालील प्रमाणे –

ग्राहकाची तक्रार व मागणी

ग्राहकाने दि. ४.९.२००७ ला रु.२५/–प्रोसेसिंग फी भरल्याचे दिसून येते. ग्राहकाने करावयाच्या खर्चासंबंधीचे चलन वि.प.ने दि. १२.३.२००९ रोजी दिल्याचे दिसून येते. चलन देण्यास झालेल्या विलंबासाठी भरपाई द्यावी अशी मागणी ग्राहकाने नोंदविली आहे.

वि.प.ची भूमिका

वि.प.ने प्रोसेसिंग फीचे चलन दि. ४.९.२००७ रोजी भरल्याचे मान्य करुन आपल्या दि. २.४.२००९ चा अहवाल क्र. १८८३ मध्ये ०.१८ कि.मी. लघुदाब वाहिनीची आवश्यकता असल्याचा उल्लेख करुन दि. १२.३.२००९ रोजी चलन दिलेले आहे. चलन भरलेनंतर नियमाप्रमाणे कागदपत्रे सादर केल्यावर कनेक्शन देता येईल अशी भूमिका घेतली आहे. त्याचप्रमाणे कार्यकारी अभियंता, कवठे महंकाळ यांनी पत्र क्र. ३३२७ दि. ४.६.२००९ न भरपाई देण्यात येईल असे पत्र सुनावणीच्यावेळी दिले व नंतर लगेचच आपली भूमिका बदलून दुसऱ्या पत्राने त्याचदिवशी तशी नुकसान भरपाई विनियमातील १२ :२ च्या तरतुदीनुसार देता येणार नाही अशी भूमिका घेतल्याचे दिसून येते.

सर्व कागदपत्रांचा गोषवारा पाहता, खालील मुद्दे निष्कर्षास उदभवतात.

मुद्दा क्र. १ : ग्राहकाने प्रोसेसिंग फी भरल्यावर ग्राहकास खर्च करावयाचे चलन केव्हा द्यावे यासाठी विनिमयात तरतूद आहे काय ?

उत्तर : कृती मानके परिशिष्ट अ मध्ये तशी तरतूद आहे.

मुद्दा क्र. २ : सदर तरतुदीनुसार या प्रकरणी चलन किती दिवसांत देणे योग्य होते ? व तसे ते दिले आहे काय ?

उत्तर : प्रस्तुत प्रकरणी "Line Extension " असल्यामुळे ३० दिवसांचे कालावधीचे आंत चलन

देणे योग्य होते. सदरचे चलन वि.प.ने दि. १२.३.२००९ रोजी दिले आहे.

मुद्दा क्र. ३ : विलंबाबद्दल विनियमातील तरतुदीप्रमाणे भरपाई देणे योग्य आहे काय ?

उत्तर : भरपाई देणे योग्य आहे.

मुद्दा क्र. ४ : भरपाईसाठी कालावधी किती ? व भरपाई किती ?

उत्तर : प्रोसेसिंग फी भरल्यानंतर म्हणजेच दि. ४.९.२००७ नंतर २० दिवसांचा कालावधी तरतुदीप्रमाणे सोडल्यास ३.१०.२००७ ते १२.३.२००९ च्या ७५ आठवड्यांचे रु.१००/- प्रति आठवडा भरपाई देणे योग्य होईल.

मुद्दा क्र. ५ : वि.प.ने विनियम तरतूद १२ : २ चा जो उल्लेख केलेला आहे तो प्रस्तुत प्रकरणी योग्य आहे काय ?

उत्तर : विनियमातील सदर तरतूद कृती मानकातील कमतरता दूर झाल्यावर ६० दिवसांचे आंत भरपाई न मागितल्यास लागू होते. सदर प्रकरणी चलन देण्यापूर्वीच म्हणजेच तक्रार अर्जास कारण घडणेपूर्वीच ( cause of action ) दि. ११.२.२००९ रोजी अर्ज दिल्याने सदरील तरतुदीचा विचर करणे प्रकरणी योग्य नाही.

मुद्दा क्र. ६ : आदेश ?

उत्तर : अंतिम आदेशाप्रमाणे

<u>कारणमिमांसा</u>

ग्राहक व सामनेवाला यांनी दि. ४.९.२००७ रोजी प्रोसेसिंग फी भरल्याचे मान्य केले आहे. तसेच चलन देण्यास विलंब झाला आहे असे अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षानेही मान्य केले आहे. ०.१८ कि.मी. लघुदाब वाहिनीची आवश्यकता असल्याचा उल्लेख अंतर्गत कक्षाच्या, वि.प.च्या म्हणण्यात नमूद केला आहे. तथापि, दि. १२.३.२००९ च्या चलनामध्ये तसा स्पष्ट उल्लेख नाही. त्यामुळे उभ्या असलेल्या वितरण प्रणाालीतूनच जोडणी देणार असल्याचे दिसते. वि.प.ने आपली कागदपत्रे दाखल करतांना तसेच

ग्राहकानेही कागदपत्रे दाखल करतांना, आवश्यक ती कागदपत्रे व त्यावरील नोंदी याकडे पुरेसे व योग्य लक्ष देवून तक्रार दाखल करणे अगर म्हणणे देणे उचित आहे.



पण तशा त्रुटी उभयतांनी दाखल केलेल्या कागदपत्रांत दिसतात. अंतर्गत कक्षाच्या निर्णयामध्ये दि. १२.३.२००९ रोजी ग्राहकास चलन दिले आहे असे नमूद केल्याने तक्रारीचे निवारण झाले आहे व एसओपी प्रमाणे नुकसान भरपाई द्यावी असे आपल्या पत्रात नमूद केले आहे. त्याच आधारे कार्यकारी अभियंता, कवठे महांकाळ यांनी पत्र क्र ३३२७ दि. ४.६.२००९ ने तशी भरपाई देण्यात येईल असे लेखी म्हणणे सुनावणीच्यावेळी मंचाकडे दाखल केले आहे. तसेच वि.प.च्या प्रतिनिधीनींही सुनावणीच्यावेळी वरील मजकूर मान्य असल्याचे तोंडीही कळविले आहे. मात्र कांही वेळानंतर आम्हांस अधिक म्हणणे दाखल करावयाचे आहे अशी विनंती मंचाकडे केल्याने, मा. अध्यक्षांनी तशी परवानगी दिल्याने हस्तलिखितामध्ये त्याचदिवशी एक पत्र सादर करुन कृती मानके मधील १२ : २ च्या तरतुदींचा आधार घेवून तशी भरपाई देणे प्रस्तुत प्रकरणी योग्य होणार नाही, आम्ही आमचे पहिले म्हणणे बदल करुन वरील म्हणणे देत आहोत व याचा विचार मंचाने करावा असे पत्र दिले. या बाबत विचार करता, अंतर्गत ग्राहक तक्रार कक्षामध्ये तक्रार देण्यापूर्वी म्हणजेच दि. ११.२.२००९ रोजी विलंबाच्या भरपाईची मागणी नोंदविली आहे व त्यानंतर वि.प.ने दि. १२.३.२००९ रोजी चलन दिले अहे. त्यामुळे वरील तरतुदींचा विचार करणे प्रकरणी लागू होत नाही.

अशा आशयाचे वेगळे पत्र बदलून देवून वि.प.ने आपली भूमिका बदलली हे अयोग्य आहे. विनियमातील तरतुदींचा योग्य आदर व अर्थ सर्वांनीच घेणे अपेक्षित असतांना असे पत्र अपेक्षित नाही, कारण अंतर्गत कक्ष वा मंच येथील कोणत्याही लेखी म्हणण्यात व कथनामध्ये सदर तरतुदींचा विचार/ मागणी वि.प.ने ठेवलेली नाही. त्यामुळे चलन देण्यास झालेल्या विलंबाबद्दल वर उल्लेख ७५ आठवडे x रु. १००/– प्रति हप्ता केल्याप्रमाणे भरपाई देणे कक्षाच्या निर्णयाप्रमाणे उचित होईल.

## आदेश

१) अंतर्गत कक्षाचा निर्णय मान्य करण्यात येत आहे.

२) वर उल्लेख केल्याप्रमाणे भरपाई रक्कम रु. ७५००/– वि.प.ने ग्राहकाचे बिलात समायोजन करावे.

३) कागदपत्रांची पूर्तता केलेनंतर एक महिन्याचे आंत वीज जोडणी द्यावी.

४) 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.

५) या निर्णयाविरूध्द 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.

(जी. सी. लेले)
सदस्य ग्राहक
ग्राहक तक्रार निवारण मंच,कोल्हापूर

श्री. के.वाय. जगताप, अध्यक्ष :

श्री. एस.आर. बांबळे, सदस्य सचिव :