



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

ग्राहक तक्रार क्र. ३५/२००९/

दिनांक :

श्री. महादेव आण्णासो चव्हाण,  
मु.पो. लोहगांव, ता. जत, जि. सांगली

अर्जदार

**विरुध्द**

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

विरुध्द पक्षकार

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

**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 आण्णासो चव्हाण, मु.पो. लोहगांव, ता. जत, जि. सांगली यांनी घरगुती वापरासाठी वीज कनेक्शनची मागणी केली होती. दिनांक १५.१२.२००८ रोजी प्रोसेसिंग फी रु. २५/- भरलेली आहे. तथापि, मजला वि.प.ने खर्चाचे चलन दिलेले नाही. म्हणून भरपाई मिळावी यासाठी अंतर्गत कक्ष, सांगली येथे 'क्ष' फॉर्ममध्ये तक्रार दाखल केली होती. तेथे दिला निर्णय भरपाई संदर्भातील होता. मात्र भरपाई किती द्यावी याचा उल्लेख नसलेने 'अ' फॉर्ममध्ये ग्राहक तक्रार निवारण मंच, कोल्हापूर यांच्याकडे दि. १५.३.२००९ रोजी तक्रार दाखल केली. त्या कामी मंचाने अर्ज दाखल करून घेवून मुद्देनिहाय अभिप्राय वि.प.कडून मागविला व दि. ८.६.२००९ रोजी ग्रा.त.नि.मंच कार्यालयात सुनावणी घेतली. सुनावणीच्यावेळी ग्राहक किंवा त्यांचे प्रतिनिधी यापैकी कोणीही हजर नव्हते. तसेच गैरहजेरीचा खुलासाही केलेला नाही. कवठे महंकाळ विभागाचे सहाय्यक अभियंता श्री. उत्पात व कनिष्ठ अभियंता श्री. अ.के. कुलकर्णी उपस्थित होते.

सुनावणीच्या दरम्यान हजर केलेली कागदपत्रे, कथने, मूळ तक्रार अर्ज व मागणी, त्यावर वि.प.ची भूमिका या सर्वांचा विचार करता, ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरूप व त्यावरील वि.प.ची भूमिका सर्वसाधारणपणे पुढील प्रमाणे आहे.

### ग्राहकाची तक्रार/ मागणी

ग्राहकाने घरगुती वीज वापरासाठी दि. १५.१२.२००८ रोजी रु. २५/- प्रोसेसिंग फी भरल्याचे दिसून येते. त्यानंतर अंतर्गत कक्षामध्ये खर्चाचे चलन न मिळाल्याबद्दल तक्रार दाखल केलेली आहे. त्या तक्रारीस अनुसरून 'प्रथम येणाऱ्यास प्रथम प्राधान्य' या नैसर्गिक न्यायाच्या तत्वानुसार वीज पुरवठा करावा, अन्यथा विलंबापोटी एसओपी प्रमाणे भरपाई देणेत यावी असा निर्णय दिल्याने तो मान्य नसल्याने ग्रा.त.नि.मंचामध्ये तक्रार केल्याचे दिसून येते. वि.प.ने दि. ५.३.२००९ रोजी दिलेले खर्चाचे चलन ग्राहकाने दि. ९.३.२००९ रोजी भरलेले आहे. ग्राहकाने आपल्या 'अ' फॉर्ममधील तक्रारीत खर्चाच्या चलनामधील कांही त्रुटींचा उल्लेख केलेला दिसतो.

### वि.प.ची भूमिका

वि.प.ने अंतर्गत कक्षामध्ये तक्रार दाखल केल्यावर दि. २४.४.२००९ रोजी पत्र क्र. २२३६ ने आपला अहवाल सादर करून ०.१४ केडब्ल्यू कनेक्शनसाठी ०.१८ कि.मी. लांबीची लघुदाब वाहिनीची आवश्यकता आहे व ती उभी करावी लागणार असल्याने एसओपी प्रमाणे वीज जोडणी देण्यात येईल. तथापि, तक्रारदाराने घरातील लाईट फिटिंग करून तसा तपासणी अहवाल दिल्यानंतर पुढील कार्यवाही करता येईल.

अंतर्गत कक्षाने दिलेल्या निर्णयाप्रमाणे भरपाई देता येईल असे पत्र क्र. ३३२८ दि. ४.६.२००९ ने कार्यकारी अभियंता, कवठे महंकाळ यांच्या वतीने सुनावणीच्या दरम्यान देण्यात आले. मात्र नंतर लगेचच कार्यकारी अभियंता यांच्या वतीने हस्तलिखितामध्ये एक पत्र देवून विनियमातील १२:२ च्या तरतुदीप्रमाणे अशी नुकसान भरपाई देता येत नसल्याने तशी देवू नये अशा आशयाचे पत्र दिले. अशी सर्वसाधारण भूमिका वि.प.ची दिसून येते.

ग्राहकाची मागणी त्यावरील वि.प.ची भूमिका, तक्रार प्रकरणी हजर केलेली कागदपत्रे यावरून पुढील मुद्दे निष्कर्षासाठी उदभवतात.

मुद्दा क्र. १ : सदर ग्राहकाने प्रोसेसिंग फी भरल्यावर तरतुदीप्रमाणे किती दिवसांत चलन देणे आवश्यक आहे.

तसे न दिल्यास दंडात्मक कारवाई होऊ शकते का ?

उत्तर : विनियमातील तरतुदीप्रमाणे प्रोसेसिंग फी भरल्यानंतर ३० दिवसांचे आंत खर्चाचे चलन देणे बंधनकारक आहे. तसे न झाल्यास प्रति आठवडा विलंबासाठी रु. १००/-या प्रमाणे भरपाई देणे योग्य होईल.

मुद्दा क्र २ : असा भरपाई मागणीचा अर्ज करण्याची मुदत विनियमात घालून दिली आहे काय ? असल्यास किती ?

उत्तर : कृति मानकातील १२ :२ प्रमाणे ६० दिवसांचे आंत असा भरपाई खर्चाचा अर्ज करावा लागेल. विलंब झाल्यास भरपाईचा विचार केला जाणार नाही.

मुद्दा क्र. ३: सदर विनियमातील तरतुदीचा ग्राहकाच्या अर्जासंबंधी अवलंब करणे योग्य आहे का ?

उत्तर : असा अवलंब करणे योग्य नाही, कारण तसा अर्ज मुदतीत दाखल झाला आहे.

#### कारणमिमांसा

वरील सर्व मुद्द्यांचा परामर्श घेता, ग्राहकाचे घरगुती वापरासाठी नेमकी मागणी केव्हा केली हे ग्राहकाच्या व वि.प.च्या हजर केलेल्या कागदपत्रांवरून दिसून येत नाही. वि.प.ने दिलेल्या खर्चाचे चलन दि. ५.३.२००९ रोजी दिलेले आहे. मात्र त्यावर अर्जाचा दिनांक व रजिस्टरमधील अनुक्रमांक यांची नोंद केलेली नाही. मात्र दि. १५.१२.२००८ रोजी प्रोसेसिंग चार्जसचे रु. २५/- भरणा केल्याचा उल्लेख दोघांच्या पत्र-व्यवहारात दिसून येतो. अंतर्गत कक्षामध्ये दि. १४.१.२००९ रोजी तक्रार दाखल झाली असा उल्लेख अंतर्गत कक्षाच्या निर्णयात नमूद केला आहे. मात्र वि.प.ने दि. ५.३.२००९ रोजी चलन दिल्याचे दोघांनीही मान्य केले आहे. तसेच ग्राहकाने मागणी करतांना कक्षाने दि. १५.३.२००९ पर्यंत निर्णय दिलेला नाही असे नोंदविले आहे. सर्व तारखांच्या नोंदी बघता, दि. १५.१२.२००८ चे प्रोसेसिंग फी भरणे व ग्राहकाने सदरचे चलन दि. ९.३.२००९ रोजी भरणे या तारखांचा विचार करणे योग्य होईल. प्रोसेसिंग फी भरल्यावर १ महिन्याचे आंत चलन देणे, वितरण मेन्सचा विस्तार करणे आहे, वि.प.कडू तसे चलन मिळणे आवश्यक होते. मात्र दि. ५.३.२००९ रोजी चलन मिळाले नंतर ग्राहकाने तक्रार दाखल केल्याचे दिसून येते.

वि.प.तर्फे विनियमातील तरतूद १२ : २ चा जो उल्लेख केलेला आहे तो माझ्या मते या अर्जास लागू होत नाही, कारण वि.प.ने दि. ५.३.२००९ खर्चाचे चलन दिल्यानंतर लगेचच दि. १५.३.२००९ रोजी ग्राहकाने आपला अर्ज मंचात दाखल केला आहे. तत्पूर्वी दि. १४.१.२००९ रोजी अंतर्गत कक्षातही तक्रार दाखल आहे म्हणजेच दि. १५.१२.२००८ ह्या प्रोसेसिंग फी भरल्याच्या तारखेचा विचार केल्यास दि. १४.१.२००९ रोजी अंतर्गत कक्षात तक्रार दाखल आहे व खर्चाचे चलन दि. ५.३.२००९ नंतर लगेचच दि. १५.३.२००९ ला मंचात तक्रार दाखल आहे.

त्यामुळे दि. १५.१२.२००८ नंतर ३० दिवसांचा कालावधी गृहीत धरून दि. १४.१.२००९ पर्यंत खर्चाचे चलन अपेक्षित आहे. ते प्रत्यक्षात दि. ५.३.२००९ ला मिळाल्याने दि. १४.१.२००९ ते दि.५.३.२००९ या ७ आठवड्यांच्या कालावधीसाठी विनियमातील तरतुदीप्रमाणे विलंबासाठी प्रति आठवडा रु. १००/- या प्रमाणे ७ आठवड्यांच्या विलंबाचे भरपाई म्हणून रु. ७००/- इतकी भरपाई द्यावी लागेल.

वि.प.ने आपली दोन वेगवेगळी मते एकाच दिवशी हजर करून चुकीची प्रथा अवलंबिली आहे, कारण दोन्ही मत परस्पर विरोधी आहेत. त्यामुळे ग्राहकास केवळ नुकसान भरपाई द्यावी लागू नये यासाठी तरतुदीचा आधार घेतलेला दिसतो. विनियमातील १२ :२ ची तरतूद सदर प्रकरणाबाबत प्रोसेसिंग चार्जेसचे चलन दिल्यानंतर विनियमातील कमतरता दूर झाल्याचे दर्शवत आहे. त्यामुळे त्यानंतरचा ६० दिवसांचा कालावधी ( १४.१.२००९ ते ५.३.२००९ ) मोजणे योग्य होईल. अंतर्गत कक्षात आपले म्हणणे मांडतांना अथवा ग्रा.त.नि.मंचापुढे आपले लेखी म्हणणे देतांना सदर तरतूद वि.प.ने उल्लेखलेली नव्हती. मात्र अधिक चर्चेअंती तसा दुसरा अर्ज वि.प.ने दिल्याचे दिसून येते. ग्राहकाने अर्जाची पूर्तता केल्यावर “ only L.T.Extension“ असा उल्लेख चलनावर केला असल्याने पूर्ततेनंतर एक महिन्यांचे आंत जोडणी देणे योग्य आहे. सर्वसामान्य घरगुती वीज वापरासाठी अर्ज केलेल्या ग्राहकाला ग्रा.त.नि. मंचापर्यंत यावे लागणे यामध्ये वि.प.ची व्यवस्थापनातील अकार्यक्षमता दिसून येते. आदेश पुढील प्रमाणे -

### आदेश

- १) अंतर्गत कक्षाने दिलेल्या निर्णयाप्रमाणे भरपाई म्हणून वर उल्लेख केल्याप्रमाणे रु. ७००/- इतक्या रकमेचे समायोजन ग्राहकाच्या बिलातून करण्यात यावे.
- २) 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.
- ३) या निर्णयाविरुद्ध 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 :

