



महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी लि.

ग्राहक तक्रार निवारण मंच कोल्हापूर परिमंडळ, कोल्हापूर

सं.क्र.काअ/ग्रातनिमं/कोप/केस क्र. १७८/२०१३-१४/३०८

दिनांक : १६.०९.२०१३

श्री. अरुण हरिभाऊ खापरे,
रा.शिवतीर्थ, विद्यानगर, ता.जत, जि.सांगली.

†

अभियंता

- 1) कार्यकारी अभियंता (का) तथा नोडल ऑफीसर,
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,
मंडल कार्यालय, सांगली.
- 2) कार्यकारी अभियंता,
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी लि.,
विभागीय कार्यालय, कवठेमहांकाळ, जि.सांगली.
- 3) सहाय्यक अभियंता,
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी लि.,
उपविभाग कार्यालय, जत, जि.सांगली.

विरुद्ध पक्षकार

कोरम:-

१. श्री.बी.जी.पवार, अध्यक्ष
२. श्री.बी.बी.पानकर, सदस्य सचिव
३. श्री.बी.बी.पानकर, सदस्य

महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी लि. न्यायमक आयोग
(ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल)

अनुसंधान क्र. २००६-०८-०८.२ "कोल्हापूर परिमंडळ"

निर्णय

श्री.बी.बी.पानकर, सदस्य, ग्रा.त.नि.मंच. कोल्हापूर, खालीलप्रमाणे न्याय निर्णय देत

†

..2..

श्री.डॉ.सारंग हरिभाऊ खापरे, रा.जत,जि.सांगली, यांनी त्यांच्या कुंभारी मुळे व वीजपुरवठा अस होणारा विद्युत पुरवठा खंडित हा व रोहित्र नादुरुस्त असल्यामुळे त्रस्त होऊन ग्राहक तक्रार निवारण मंच, कोल्हापूर, येथे दि.२६.०२.२०१३ रोजी तक्रार अपील “†” नमुन्यात दाखल केली. तत्पूर्वी त्यांनी अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष, सांगली, येथे दि.१७.०२.२०१२ रोजी तक्रार दाखल केली होती. सदर तक्रारीवर कक्षाने दि.१८.०२.२०१३ रोजी निर्णय दिला. त्यावर असमाधान नाल्यामुळे सदर तक्रार मंचामध्ये दाखल करणेत आली आहे.

वरील तक्रारीची सुनावणी कोल्हापूर मुळे 25.03.2013 घेण्याचे निश्चित केले सदरहू तक्रारीची प्रत्यक्ष सुनावणी दि.३०.०४.२०१३ रोजी घेण्यात आली. सुनावणीच्या वेळेस ग्राहकाचे प्रतिनिधी श्री.हरिभाऊ खापरे, वि.प.तर्फे श्री.मैलापुरे,सहाय्यक अभियंता, हे उपस्थित होते. श्री.खापरे यांनी त्यांची तक्रार खालीलप्रमाणे मांडली.

1. ग्राहकाच्या शेतीपंपास धावडवाडी उपकेंद्रातील ११ के.व्ही.हिवरे फीडरवरून वीजपुरवठा होत असून ते फीडर वारंवार मॅटेनन्स नसल्यामुळे सारखे फॉल्टी होत तक्रार नोंदविण्यासाठी शाखा कार्यालय कुंभारी येथे तक्रार पुस्तक उपलब्ध नाही. त्यामुळे तक्रार दाखल करू शकत नाही. कर्मचा-यांकडे आंगावे लागते.
2. त्यांच्या ६३ केव्हीए.रोहित्रावर ५ एच.पी.ची एकच मोटर असून सुध्दा मोटारीला कमी-जास्त (unequal) म्हणजे ३५० ते ३९४ दाबाने विद्युतपुरवठा होतो. सहाय्यक अभियंता,जत, यांनी दि.०७.१२.२०१२ रोजी मेसेज देऊन सुध्दा दखल घेतली नाही. दि.०८.१२.१२ ते १२.१२.१२ पर्यंत रोहित्र बिघाडाची नोंद घेतली नाही. दि.०६.१२.१२ ते १५.१२.१२ दरम्यान हिवरे फीडरवर वारंवार वीज खंडित होत आहे.

मंचाकडून अपेक्षित मदतीची स्वरूप

1. शाखा कार्यालय,कुंभारी, येथे तक्रार पुस्तक केव्हापासून ठेवण्यात आले याची शहानिशा व्हावी व संबंधितांना योग्य त्या सूचना मिळाव्यात.
2. ०७.१२.१२ रोजी रोहित्र नादुरुस्त नाल्यापासून दि.३०.१२.१२ रोजी नवीन रोहित्र विलंबापोटी विनियमातील तरतुदीनुसार ग्राहकास भरपाई मिळावी.
3. २३.१२.१२ रोजी ५ तास विद्युतपुरवठा खंडित नाला होता. मागील ६ महिन्यात फीडर फॉल्टी होत असल्यामुळे वितरण कंपनीने सविस्तर आकडेवारी मंचास सादर करावी.
4. मानसिक त्रासापोटी रु.१०,०००/- देण्यात यावी.

..3..

श्री.मैलापुरे,सहाय्यक अभियंता, जत उपविभाग, यांनी ग्राहकाचे रोहीत्र चालू होते. Voltage Fluctuation होते. तक्रारीची दखल शाखाधिकारी कुंभारी यांनी घेतली होती.सदरहू ग्राहकाच्या एका कनेक्शनसाठी स्वतंत्र रोहीत्र उभारून विद्युतपुरवठा करण्यात आला होता. तक्रारीची दखल घेऊन तो रोहीत्र नादुरुस्त नसताना ही ग्राहकाच्या समाधानासाठी कंत्राटदाराकडून बदलणेत आला. तक्रार खोटी आहे असे सांगितले. फीडरचा Interruption Report मंचाकडे दाखल केला.

ग्राहक प्रतिनिधी यांनी कमीतकमी ८ तास अखंडित विद्युतपुरवठा मिळणे हा ग्राहकाचा हक्क आहे. खोटी तक्रार आहे असे म्हणून ग्राहकांचा अवमान अधिका-पुढे करु नये + ; ः स्पष्ट सुचना मंचाकडून मिळाल्यात अशी मागणी केली.

श्री.खापरे, ग्राहक प्रतिनिधी, यांनी दि.११.०७.२०१३ रोजीच्या पत्रानुसार ग्राहक भरपाई व मानसिक त्रासापोटी मागितलेली भरपाईची मागणी रद्द करित असल्याचे मंचास कळविले आहे. कार्यकारी अभियंता,कवठेमहांकाळ, यांचे पत्र क्र.१३१० दि.२०.०५.२०१३ च्या मुद्दा क्र.२ “सदर ग्राहकाचे काही नुकसान न होता भरपाई मागणे हा एक व्यवसाय चालू करण्यासारखे आहे.” यावर आक्षेप घेतला असून “ग्राहक कायद्यातील तरतुदीनुसार ग्राहक हक्क बजावित असतात व भरपाईची मागणी ही एक न्यायव्यवस्था मंजुर अथवा नामंजुर करित जाणिव प्रतिवादी यांना देण्याबाबत मंचाला विनंती केली आहे. तसेच लोड शेडींग व्यतिरिक्त नालेल्या लाईन फॉल्टच्या कालावधीची भरपाई ग्राहकास कशी केली जाते याबाबतची माहिती देण्याबाबत वितरण कंपनीस आदेश देण्यात यावे अशी विनंती केली.

ग्राहक प्रतिनिधी व सहाय्यक अभियंता, जत, यांचे वरीलप्रमाणे म्हणणे लक्षात मंचाने वितरण कंपनीकडून ग्राहकास मिळणारी वागणुक व सेवा याबाबत गांभिर्याने दखल घेतली जाई

विद्युत पुरवठ्यात व्यत्यय येत असल्यास ग्राहकाने वितरण कंपनीकडे तक्रार करणे त्याचा तो हक्क आहे. वितरण कंपनीचे अधिकारी/कर्मचारी यांनी ग्राहकाच्या तक्रारीची दखल घेणे क्रमप्राप्त आहे. तक्रार दाखल करणेसाठी व निवारण करणेसाठी योग्य ती यंत्रणा राबविणे हे विद्युतपुरवठाधारकाचे विद्युत कायदा २००३ व महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग (कृतीची मानके,विद्युतपुरवठा सुरु करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम २००५ अन्वये बंधनकारक आहे. त्याबाबत ग्राहकाचा अवमान करणे अयोग्य आहे. सदरहू तक्रारीची दखल घेऊन मंच खालील आदेश पारित करित आहे.

..4..

†Ö-µÖ

1. वितरण कंपनीने शाखा कार्यालय, कुंभारी, ता.जत, येथे तक्रार निवारण रजिस्टर ठेवण्याबाबत
2. विनियमातील तरतुदीनुसार नुकसान भरपाई मागणे हा ग्राहकाचा न्याय हक्क आहे याची जाणीव वि.प.ने ठेवावी व ग्राहकाला सौजन्याची वागणुक द्यावी.
2. लोड शेडींग व्यतिरिक्त नालेल्या खंडित विद्युत पुरवठ्याबाबत ग्राहकास भरपाईसाठी अर्ज करण्याची पध्दत संबंधित ग्राहकास लेखी कळवावी.
3. सदर प्रकरणी भरपाईची मागणी मागे घेतल्यामुळे भरपाईबाबत आदेश नाही.
4. आंबेपुढी†Ö-µÖ†Ö-µÖबजावणी केल्याचे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक तक्रार निवारण व विद्युत लोकपाल) विनियम २००६ ८.७ नुसार वि.प. यांनी मंचास कळवावे.
5. या निर्णयाविरुद्ध तक्रारदार यांना अपील करावयाचे असलेस त्यांना आदेशाच्या तारखेपासून ६० दिवसांचे आंत मा. विद्युत लोकपाल, केशवा. बांद्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स, २००० (पूर्व) मुंबई यांजकडे करता येईल.

दिनांक :

आदेश -
(जी. बी. पानकर)
आदेशाबाबत

आदेश -
आ. २०००. ००. ००, उअध्यक्ष :

आदेश -
आ. ००. आ. ००. ०० आदेशाबाबत :

एकमताच्या / बहुमताच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यात यावी.

