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

ग्राहक तक्रार क्र. २२१–२०१०/ दिनांक :

श्री. रेवाप्पा मल्लाप्पा तेली ,
मु. पो. कोत्येंन बोबलाद, 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

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 — विरूध्द पक्षकार

<u>कोरम</u> :– १) श्री. बी.जी. पवार, अध्यक्ष,
२) श्री. जी.बी.पानकर, सदस्य–सचिव
३) श्री. जी.सी. लेले, सदस्य

<u>महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग</u>
(ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल)
विनियम २००६ मधील ८.२ चे तरतुदीनुसार

<u>न्याय निर्णय</u>

श्री. जी. सी. लेले , सदस्य, ग्रा.त.नि.मंच, कोल्हापूर खालील प्रमाणे न्याय निर्णय देत आहेत.

श्री. रेवाप्पा मल्लाप्पा तेली, मु. पो. कोत्येंन बोबलाद, ता. जत यांनी दि. २८.९.२०१० रोजी मंचात प्रतिनिधी श्री. खापरे यांच्यामार्फत ‘ अ ‘ फॉर्ममध्ये तक्रार दाखल केली होती. त्यामध्ये राहत्या घरासाठी वीज जोडणी पाहिजे आहे. रु. २५/– प्रोसेसिंग फी भरली आहे. विहित मुदतीत चलन मिळाले नाही म्हणून चलन मिळावे व विलंबापोटी भरपाई मिळावी अशी मागणी नोंदविली आहे. मंचाने वि.प.कडून मुद्देनिहाय अभिप्राय मागविला व दि. १०.११.२०१० रोजी मंच कार्यालयात सुनावणी निश्चित केली.

सुनावणीच्यावेळी ग्राहक प्रतिनिधी यांनी दि. २४.९.२०१० अशी तारीख असलेला ‘ दुरुस्ती अर्ज ‘ या सदराखाली दुसरा अर्ज सादर केला. त्याचबरोबर दि. १०.११.२०१० म्हणजे सुनावणीच्या दिवशीची तारीख नोंदवून सदरचा दुसरा अर्ज का द्यावा लागत आहे त्याचा खुलासा केला. अनावधनाने घरगुती वापरासाठीची जोडणी असा विषय नोंदविला आहे. तथापि सदरचा अर्ज शेती वापरासाठी जोडणी असा आहे. कृपया दुरुस्तीस परवानगी द्यावी अशी सदरच्या पत्राने मागणी केली.

दि. १०.११.२०१० रोजी मंचाने दुरुस्ती अर्ज मंजूर केला व वि.प.स नव्याने म्हणणे द्यावयाचे असल्यास संधी दिली. त्याप्रमाणे वि.प.ने दि. १५.११.२०१० रोजी खुलासा दिला व त्यानंतर दि.२१.१२.२०१० रोजी नव्याने परत सुनावणी घेतली. त्यामुळे १ल्या अर्जाच्या नोंद तारखेपासून नंतर दुरुस्ती अर्ज व परत सुनावणी यामुळे विलंब झालेला दिसतो. मंचासमोरील दाखल तक्रारी व सर्व गोष्टींचे बारकाईने निरीक्षण त्यामुळे विहित मुदतीत निर्णयास विलंब होत आहे.

प्रस्तुत प्रकरणी श्री. खापरे, ग्राहक प्रतिनिधी यांनी शेतीपंपाच्या वीज जोडणी संबंधीची प्रोसेसिंग फी भरुनही विहित मुदतीत म्हणजे ३० दिवसांचे आंत ग्राहकाने करावयाच्या खर्चाचे चलन दिले नाही म्हणून सत्वर चलन मिळावे व विलंबाबद्दल भरपाई मिळावी अशी मागणी नोंदविली आहे. सदर ग्राहकाने दि. १०.८.२०१० रोजी रु. ५०/– मनिऑर्डरने वि.प.कडे जमा केले आहेत. त्यामुळे दि. ९.९.२०१० पर्यंत चलन मिळणे योग्य होते. तसे झालेले नाही. चलन व भरपाई मिळावी असे प्रतिपादन केले.

वि.प.ने आपल्या दि. १५.९.२०१० च्या पत्र क्र. ८०६८ मध्ये सदर ग्राहकाने घरगुती जोडणीसाठी अर्ज दिलेला नसून शेती वापर जोडणीसाठी दि. १०.८.२०१० रोजी अर्ज केल्याचे नमूद केले आहे. तत्पूर्वी दि. २९.१०.२०१० च्या पत्र क्र. ७६६६ तेही तशाच पध्दतीचा खुलासा केलेला आहे व तसा सिंगल फेजचा अर्ज प्राप्त न झाल्याने नुकसान भरपाई देवू नये असे नमूद केले आहे. सुनावणीनंतर दि.३०.१२.२०१० च्या पत्रासोबत फर्म कोटेशनची झेरॉक्स कॉपी जोडणी आहे. भरपाई मान्य करण्यात येवू नये असे मत सुनावणीच्यावेळी नोंदविले आहे.

अंतर्गत कक्षाने विहित मुदतीत चलन द्यावे, चलन देण्यास विलंब झाल्यास एस.ओ.पी. प्रमाणे भरपाई द्यावी असा निर्णय नोंदविला आहे. सदरचा निर्णय १३ ऑगस्ट २०१० रोजी दिला आहे.

गाऱ्हाण्यासोबत हजर केलेले कागद, वि.प.चे म्हणणे व कार्यवाही, अंतर्गत कक्ष, सांगली यांचा निर्णय यांचे अवलोकन करतां, मंचासमोर खालील मुद्दे निष्कर्षासाठी उद्‌भवतात.

मुद्दा क्र. १ ‘ गाऱ्हाणे ‘ या सदराखाली सदरची तक्रार योग्य आहे काय ?

उत्तर ‘ नाही ‘ ग्राहकाने विनियमातील विहित कालावधी व त्यासंबंधीची व्यवस्था याचा विचार केलेला नाही.

मुद्दा क्र. २ प्रस्तुत प्रकरणी चलन देण्यास विलंब झाला आहे काय ? त्यासाठी भरपाईची तरतूद आहे काय ?

उत्तर ‘ होय ‘ विलंब झालेला आहे. विनियमातील तरतुदी प्रमाणे भरपाई देणे योग्य आहे.

आदेश ?

खालील प्रमाणे.

कारणमिमांसा

प्रस्तुत प्रकरणी तक्रार दाखल कतांना आवश्यक त्या कागदपत्राबरोबर दाखल झालेली नाही. त्यामुळे मुळ अर्ज दुरुस्ती सारखा प्रसंग उभा राहिला आहे. ग्राहक प्रतिनिधीनी मुख्यत: याची काळजी घेतली पाहिजे. ग्राहकाने प्रतिनिधी म्हणून नेमस्त केलेले असल्याने अधिक जबाबदारीने गाऱ्हाणे दाखल करणे विनियमास म्हणजेच मंचास अपेक्षित आहे. ग्राहकाने दि. १०.८.२०१० रोजी मनीऑर्डरने वि.प.कडे प्रोसेसिंग फीची रक्कम जमा केलेली आहे. त्यानंतर खर्चाचे चलन देण्यासाठी विहित मुदत म्हणजेच ३० दिवसांचा कालावधी दि. ९.९.२०१० पर्यंतचा आहे. त्याही नंतर वि.प.ने संबंधित चलन न दिल्यासच सदरची नोंद ' गाऱ्हाणे ' म्हणून होईल तत्पूर्वी नाही. याचीही नोंद ग्राहक व प्रतिनिधींनी घेतलेली नाही. लगेचच दुसऱ्या दिवशी म्हणजे दि.११.८.२०१० रोजी अंतर्गत कक्ष सांगली यांच्याकडे गाऱ्हाणे दाखल झाले व कक्षानेही अती तातडीने दि. १३.८.२०१० रोजी ' नरो वा कुंजरोवा ' असा निर्णय दिलेला आहे. विहित मदतीत चलन द्यावे, विलंब झाल्यास भरपाई देणेत यावी असा सारासार ढोबळ निर्णय कक्षाने केल आहे. कक्षाच्याच टप्प्यावर सदर तक्रार ' गाऱ्हाणे ' या व्याख्येत येत नाही. विहित मुदत आवश्यक आहे याचे भान ठेवून कक्षानेच तक्रार फेटाळून लावणे योग्य होते, तसे झालेले नाही. एवढ्या तातडीने निर्णय होवूनही तक्रारदार मंचात दि. २४.९.२०१० रोजी आला व तोही अर्ज अंतिम दुरुस्त करावा लागला. हा सर्व उहापोह एवढ्याचसाठी केला आहे की, अंतर्गत ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण कक्ष किंवा ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच स्थापने मागिल उद्देश ग्राहक व वि.प.ने समजून घेवून तक्रार अर्ज अथवा वि.प.ने कार्यवाही करणे अपेक्षित आहे. म्हणून ' गाऱ्हाणे नाही ' असे १ल्या मुद्दयाचे उत्तर नोंदविले आहे.

तथापि एवढे ' रामायण ' घडूनही वि.प.ने सदरच्या तक्रारीकडे ज्या जाणीवेने बघणे आवश्यक आहे तसे बघितले नाही. मंचाच्या दि. २१.१२.२०१० च्या सुनावणीच्या आधी चलन देवूनही म्हणजेच (दि. २४.९.२०१० रोजी) सुनावणीच्यावेळी सांगू शकले नाही अथवा दाखल करु शकले नाहीत. हि वि.प.ची कामातील त्रुटी आहे. विलंब झाला आहे पण भरपाई रक्कम मान्य करु नये असे मत नोंदवितांना विलंबाची कारणे नोंदविणे आवश्यक आहे. तसे झालेले नाही. त्यामुळे दुसऱ्या मुद्दयाचे उत्तर ' होय ' असे दिले आहे. त्यामुळे दि. २.९.२०१० ते २४.९.२०१० या कालावधीच्या विलंबाबद्दल प्रती आठवडा वा त्याच्या भागास रु. १००/- या प्रमाणे वरील ३ आठवड्यांच्या विलंबाचे रु. ३००/- वि.प.ने भरपाई म्हणून ग्राहकास द्यावेत. सदर भरपाई रकमेचे समायोजन जोडणीनंतरच्या दोन बिलींग सायकलमध्ये करावे, तसे मंचास कळवावे असा आदेश मंच करीत आहे.

आदेश

१) वर उल्लेख केल्याप्रमाणे रु. ३००/- इतके विलंब भरपाई म्हणून वि.प.ने ग्राहकास द्यावेत.

२) सदर भरपाई रकमेचे समायोजन जोडणीनंतर २ बिलींग सायकलमध्ये करावे.

३) 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.

४) या निर्णयाविरूध्द तक्रारदार यांना अपील करावयाचे असलेस त्यांना आदेशाच्या तारखेपासून ६० दिवसांचे आंत मा. विद्युत लोकपाल, केशवा, बांद्रा–कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व), मुंबई यांजकडे करता येईल.

दिनांक : (जी. सी. लेले)
सदस्य

श्री. बी.जी. पवार, अध्यक्ष :

श्री. जी. बी. पानकर, सदस्य सचिव :

एकमताच्या / बहुमताच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यात यावी.