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

ग्राहक तक्रार क्र. २९–२०१०/ दिनांक :

सौं. आशा गणपत साळुंखे,
मु. पो. वळसंग, 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

कोरम :– १) श्री. बी.जी. पवार, अध्यक्ष,
२) श्री. बी. ए. जाधव, 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, ग्राहक सदस्य, ग्रा.त.नि.मंच, कोल्हापूर खालील प्रमाणे न्याय निर्णय देत आहेत.

सौं. आशा गणपत साळुंखे, रा. वळसंग, ता. जत, जि. सांगली यांनी शेती वीज पंपासाठी वीज पुरवठा मिळावा म्हणून २१.५.२००९ रोज रु. ५०/–प्रोसेसिंग फी भरुन मागणी केलेली आहे. विहीत मुदतीत खर्च ग्राहकाने खर्च करावयाचे संबंधीचे चलन न मिळाल्याने ग्राहकाने अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष सांगली येथे २०.१.२०१० रोजी तक्रार नोंदविली. कक्षाने २२.१.२०१० आदेश पारित केला, परंतु सदरचा आदेश अस्पष्ट असल्याने नाराज होवून ग्राहकाने प्रतिनिधीमार्फत सी.जी.आर.एफ. कोल्हापूर येथे ११.२.२०१० रोजी अ नमुन्यात तक्रार अर्ज दाखल केला.

मंचाने अर्ज दाखल करुन घेवून वि.प.कडून मुद्देनिहाय अभिप्राय मागविला. सदर अभिप्रायासाठी १५ दिवसांची मुदत देवूनही वि.प.कडून अभिप्राय वा तत्सम कागद वा म्हणणे दाखल झाले नाही ही गोष्ट मंचास नमूद कराविशी वाटते. मंचाने आपल्या व्यवस्थेनुसार २३.३.२०१० हा दिवस सुनावणीसाठी नक्की केलेला होता. तथापि वि.प.ने ३१ मार्च पर्यंत थकबाकी वसुलीसाठी मोहीम असल्याने उपस्थित राहण्यासाठी असमर्थता दाखविली व पुढील तारीख मागितली. त्यानुसार ६.४.२०१० रोजी मंचाने पुढील सुनावणी निश्चित केली. ग्राहकातर्फे प्रतिनिधी श्री. खापरे उपस्थित होते. वि.प.चे प्रतिनिधी उपस्थित होते.

माहे ऑक्टोबर ते नोव्हेंबर या काळात मा. अध्यक्ष व ग्राहक सदस्य यांची पदें रिक्त असल्याने व तक्रार होण्याचे प्रमाण जास्त असल्याने सुनावणी नंतरही निर्णयास विलंब झाला आहे.

अंतर्गत कक्षाचा निर्णय, ग्राहकाची तक्रार, वि.प.चे म्हणणे, सुनावणी दरम्यानची कथने या सगळ्यांचा एकत्रित विचार करुन मंच खालील निष्कर्षाप्रत पोहोचला आहे.

सौं. आशा गणपत साळुंखे, मु.पो. वळसंग यांनी २१.५.२००९ रोजी रु.५०/– प्रोसेसिंग फी भरुन शेती वापरासाठी नवीन वीज जोडणीसाठी अर्ज नोंदविला. कृती मानके व विनियमातील तरतुदीनुसार ग्रामीण भागात १० दिवसांचे आंत तपासणी करुन ग्राहकाने खर्च करावयाच्या संबंधीचे चलन जास्तीत जास्त ३० दिवसांचे आंत देणे विनियमास अपेक्षित आहे. यामध्ये सर्व्हीस कनेक्शनच्या बाबतीत ग्रामीण भागात २० दिवस व वितरण मेन्सचा विस्तार असल्यास ३० दिवस या मुदती विनियमातील निश्चित केल्या आहेत. म्हणजेच प्रस्तुत प्रकरणी अर्ज दाखल तारीख २१.५.२००९ या पुढे ३० दिवस म्हणजे २०.६.२००९ पर्यंत चलन देणे न्यायास धरुन होते. तथापि सदरचे चलन १८.२.२०१० रोजी देण्यात आले आहे त्यामुळे २०.६.२००९ ते १८.२.२०१० या ३५ आठवड्यांच्या विलंबाबद्दल परिशिष्ट अ मध्ये नमूद केल्यप्रमाणे प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास रु, १००/– इतकी भरपाई वि.प.ने ग्राहकास द्यावयाची आहे हे नक्की आहे.

अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष सांगली यांच्याकडे दाखल झालेल्या तक्रारी व दिलेले आदेश यांचे अवलोकन करता, कक्षाने स्पष्टपणे आदेश न दिल्याने मंचामध्ये तक्रारी दाखल होत असल्याचे निष्पन्न होत आहे. या बाबतीत मंच हे स्पष्ट करु इच्छितो की या पुढील काळात अंतर्गत कक्षाने आपले आदेश स्पष्ट स्वरुपात द्यावेत. त्याचप्रमाणे वि.प.चे कार्यकारी अभियंता, कवठे महांकाळ अथवा कक्षाचे नोडल ऑफीसर व त्यांचे इतर पदाधिकारी यांनी मंचाने अभिप्राय मागविल्यावर विहित मुदतीत अभिप्राय देणे योग्य आहे पण तसे वर्तन संबंधितांकडून घडत नसल्याचे मंचाच्या दृष्टीस वारंवार येत आहे. त्याचाच एक भाग म्हणून प्रस्तुत प्रकरणी मुद्देनिहाय अभिप्राय सुनावणीच्यावेळी वि.प.चे प्रतिनिधी श्री. कुलकर्णी यांनी दाखल केले व विलंबाबद्दल दिलगीरी व्यक्त केली. या सर्व गोष्टी स्पष्टपणे एवढ्याचसाठी नमूद केल्या आहेत की, वि.प.ची कार्यालयीन व्यवस्था सुधारणे आवश्यक आहे हे वि.प.च्या वरिष्ठाच्या ध्यान्यात येणे आवश्यक आहे. तसे घडत नसल्यामुळे भरपाई देण्यासारख्या कारवाईस सामोरे जावे लागत आहे ही अत्यंत खेदाची बाब आहे.

सर्व बाबींचा सारासार विचार करुन मंच पुढील आदेश पारित करीत आहे.

आदेश

१)	वर विवेचन केल्याप्रमाणे ३५ आठवड्याच्या विलंबासाठी प्रति आठवडा किंवा त्याच्या भागास रु. १००/– या प्रमाणे रु ३५००/– इतकी भरपाई वि.प.ने ग्राहकास द्यावी.

२)	वीज जोडणी दिल्यानंतर पहिल्या दोन बिलींग सायकलमध्ये जेवढी रक्कम जमा करता येईल तेवढी करुन शिल्लक रक्कम चेकने वा रोखीने ग्राहकास देण्यात यावेत.

३)	खर्चाबाबत आदेश नाही.

४)	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.

दिनांक :

(जी. सी. लेले)
सदस्य

श्री. बी. जी. पवार, अध्यक्ष :

श्री. बी. ए. जाधव, सदस्य सचिव :