महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित
ग्राहक तक्रार निवारण मंच
कोल्हापूर परिमंडळ, कोलÆÖ¯Öã¸ü

संक्र.काअ/ग्रातनिमं/कोप/ 45/2013-14/446 ×¤ünांक :07.01.2014

<u>केस क्र. 45/13-14</u>

ÁÖß. निसार इब्राहिम बागवान, †•ÖÔ¤üÖ¸ü
रि.स. नं. १२१३/१, प्लॉट नं. १२, माने गुऱ्हाळाजवळ,
लक्षतीर्थ वसाहत, कोल्हापूर

×¾Ö¹ý¬¤ü

1) कार्यकारी अभियंता (का) तथा नोडल ऑफीसर,
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,
मंडल कार्यालय,कोल्हापूर.

2) कार्यकारी अभियंता,
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,
¿ÖÆü¸ü विभागीय कार्यालय, कोल्हापूर

3) उपकार्यकारी अभियंता,
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,
¯Ö×¿“Ö´Ö उपविभागीय कार्यालय (शहर) कोल्हापूर

विरुध्द पक्षकार

कोरमः- १. श्री.बी.जी.पवार,अध्यक्ष
2. ÁÖß.•Öß.²Öß.¯ÖÖनकर, सदस्य सचिव
3. ÁÖß.•Öß.ÃÖß.»Ö»Ö,ÃÖ¤üÃµÖ

´ÖÆüÖ¸üÖÂ™Òü ¸üÖ•µÖ ×¾ÖªãŸÖ ×नयामक आयोग
(ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल)
×¾Ö×नयम २००६ मधील ८.२ चे तरतुदीनुसार

<u>न्याय निर्णय</u>

श्री. बी.जी. पवार, अध्यक्ष, ग्रा.त.नि.मंच, कोल्हापूर खालील प्रमाणे न्याय निर्णय देत आहेत.

ÁÖß. निसार इब्राहीम बागवान, रा. कोल्हापूर यांनी आपले प्रतिनिधी श्री. एस.डी. का–Öß यांचेमार्फत वितरण कंपनी पश्चिम उप विभाग (शहर) कोल्हापूर यांचेविरुध्द २६.११.२०१३ ला गाऱ्हाणे दाखल केले, त्याचा तपशील खालील प्रमाणे -

तक्रारदार यांनी दि. २२.0५.२०१३ रोजी चार फ्लॅटचे अपार्टमेंट बांधकाम करणेसाठी ०.९१० कि.वॅ. थ्री फेज कनेक्शनचा बांधकामासाठी अर्ज केला. त्यानंतर दि. ३१.५.२०१३ रोजी ग्राहकाने त्याच कारणासाठी सिंगल फेज कनेक्शनसाठी ०.९१ कि.वॅट भारासाठी मागणी अर्ज केला. ग्राहकास दि. २१.०६.२०१३ रोजी कनेक्शन देण्यात आले. त्याचा कन्स्ट्रक्शन मीटर क्र. २६६८२०103033 असून ग्राहकाकडून कमर्शियल कनेक्शनसाठी सुरक्षा ठेव रक्कम रु. ३५००/- भरुन घेण्यात आली. ग्राहकाचे म्हणण्यानुसार तीन प्रतीमधील अर्ज रद्द करणेसाठी उप कार्यकारी अभियंता, श्री. जाधव यांचेकडे दिला असता, त्यांनी उध्दटपणे वागणूक देऊन अर्ज स्वीकारला नाही, तो रजिस्टर्ड टपालाने पाठविला. ग्राहकाच्या म्हणण्यानुसार १५ दिवसांची नोटीस न देता त्यांचा विद्युत पुरवठा परस्पर खंडीत केला आहे. अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, कोल्हापूर येथे ग्राहकाने तक्रार केली असतां, अंतर्गत कक्षाने ग्राहकाच्या मागणीप्रमाणे विद्युत पुरवठा जोडून द्यावा यासाठी ग्राहकाने उर्वरित ¹ý. 6500/- भरण्याचे मान्य केले. अंतर्गत कक्षाने दि. ०३.१०.२०१३ ला आदेश देऊन तक्रार निकाली काढली. त्याच्या नाराजीने प्रस्तुतचे अपील मंचामध्ये दाखल केले. वि.प.च्या अधिकाऱ्यांनी अंतर्गत कक्षामध्ये वस्तुस्थितीची विपर्यस्त माहिती देऊन नंतर विद्युत पुरवठा सुरु केला. तीन महिने वीज पुरवठा नसलेने काम बंद पडले त्यामुळे तक्रारदार ग्राहकाचे रु. ५०,०००/- चे नुकसान –ÖÖ»Ö. तक्रारी सोबत जोडलेल्या लेखी अर्जात चाचणी अहवाल न घेता विद्युत पुर¾Öठा सुरु केला आहे व ¹ý. 50,000/- चे नुकसान –ाले आहे त्याची भरपाई मिळावी अशी मागणी केली आहे.

वितरण कंपनीने आपल्या दि. १६.१२.२०१३ च्या लेखी अहवालात ग्राहकाने सुरुवातीला ×¤. 22.5.2013 “µÖÖ †•ÖÖŸÖ बांधकामासाठी थ्री फेज कनेक्शनची मागणी करुन भविष्यातील अतिरिक्त भाराचा ९.५ कि.वॅ.चा तपशील जोडला होता. ग्राहकाचे ठेकेदार श्री. का–ÖÎ (›Î.²ÖÎ. †›ü सन्स इलेक्ट्रीकल) यांनी ŸµÖÖ †•ÖÖ“ÖÎ ×ŸÖÃÖ¸üÎ ¯ÖŸÖ ¿ÖÖखा कार्यालयास देण्यासाठी घेतली परंतु ती दिली नाही. त्या उलट दि. ३१.५.२०१३ ला सिंगल फेज कनेक्शनसाठी ०.९१ कि.वॅट भाराचा अर्ज केला. त्यानुसार ग्राहकाने दि. १०.०६.२०१३ ला पैसे भरल्यानंतर त्यांना २१.०६.२०१३ ला कनेक्शन देण्यात आले. वि.प.च्या म्हणण्यानुसार ग्राहकाकडून कमीत कमी रु. १०,०००/- इतकी सुरक्षा ठेव रक्कम घेणे आवश्यक होते, परंतु त्यांनी वैयक्तिक बांधकाम करणार असलेची चुकीची माहिती ×¤ü»µÖÖ´ÖãôÖê ¹ý. 3500/- इतकी सुरक्षा ठेव घेण्यात आली. थ्री फेजची एक फाईल ग्राहकाचे ठेकेदारानी दिली नाही. शाखा कार्यालय फुलेवाडी येथील कनिष्ठ अभियंता यांनी टेस्ट रिपोर्ट प्रमाणे वायरिंग, अर्थिंग केले नसल्याचे दि. ०१.०७.२०१३ ला कळविले. त्यानुसार नोटीस देण्यात आली. दि. १८.०७.२०१३ ला एवन फॉर्ममध्ये दाखविल्याप्रमाणे वायरिंग नसल्यामुळे वीज कनेक्शन सुरक्षेच्या कारणास्तव बंद करण्यात आले. ज्या ठिकाणी अपार्टमेंटचे बांधकाम आहे त्या ठिकाणी स्केचवर इलेक्ट्रीक लाईनचे ट्रान्सफॉर्मर लाईन अथवा एल.टी. मिनी पीलर/ फोर वे पिलरचे मार्कींग करणे गरजेचे असतांना ते केले गेले नाही. सुरक्षेच्या दृष्टीने एक बल्ब एक प्लग तसेच दोन फॅनचे वायरींग दि. ०१.०७.२०१३ रोजी दिसून आले नाही तसेच अर्थिंग केले नव्हते. ×¤ü. 06.09.2013 रोजी उप कार्यकारी अभियंता, पश्चिम उप विभाग यांनी पहाणी केली असतां, बांधकामाचे ठिकाणी ²ÖÖ†¸ü ´ÖÖ¸ü»Ö नव्हते, खड्डे खणले नव्हते. अर्जदाराने दि. ०२.०८.२०१३ रोजी £ÖÎ ±êú•Ö“ÖÖ †•ÖÔ ¸ü§ü करत असलेबाबत पोष्टाने कळविले आहे. अंतर्गत कक्षाÃÖ´ÖÖ¸ü सुनावणीनंतर ग्राहकास सुरक्षा ठेव रक्कम रु. ६५००/- चे कोटेशन देणेत आले व विद्युत पुरवठा चालू करुन देणेत आला परंतु ग्राहकाने अद्यापही सदरचे पैसे भरले नाहीत. दि. २९.११.२०१३ रोजी स्थळ परिक्षण केले असतां, त्या ठिकाणी कोहीनूर प्राईड असा जाहीरातीचा फलक लावलेला अ֍ôÖü»ÖÖ ŸµÖÖ“ÖÖ ±úÖ™Öê •ÖÖ›üü»ÖÖ †ÖÆê.

त्यामुळे ग्राहकाचे बांधकाम हे वैयक्तीक स्वरुपाचे नसून व्यावसायिक स्वरुपाचे असल्याचे आढळून आले आहे. ग्राहकाचे दि. १२.१२.२०१३ रोजी स्थळ परिक्षण केले असतां, मंजूर भार ०.९१३ कि.वॅ. असतांनासुध्दा जोडलेला भार २.४५ कि.वॅ. आढळून आला. सदर ग्राहकाने पश्चिम उप विभागीय कार्यालयास अथवा शाखा कार्यालयास टेस्ट रिपोर्ट न देता विद्युत भार वाढविला आहे. त्यामुळे सदर ग्राहकास उर्वरीत सुरक्षा ठेव रक्कम 1ý. 6500/- भरणेस आदेश व्हावा अशी विनंती केली आहे.

प्रस्तुतची तक्रार मंचासमोर दि. १७.१२.२०१३ घेतली असतां, ग्राहक स्वतः उपस्थित, प्रतिनिधी उपस्थित. वि.प.चे नोडल ऑफीसरतर्फे श्री. आरळी, सहाय्यक अभियंता व उप कार्यकारी †x³ÖµÖÿÖÖ, ÁÖß. •ÖÖ¬Ö¾Ö ^¯ÖÜÃ£ÖÿÖ. ग्राहक प्रतिनिधी यांनी ग्राहकाचे बांधकाम वैयक्तिक स्वरुपाचे असून सिंगल फेजसाठी अर्ज करुन वीज पुरवठा घेतला, परंतु कनिष्ठ अभियंता यांना दूरध्वनीवरुन वीज पुरवठा केल्याचे कळविले, त्याची पूर्व नोटीस दिली नाही. वि.प.ने प्रथम अंतर्गत कक्षामध्ये अर्थिंग केले नाही, वायरींग सुरक्षित नाही असे म्हणणे मांडले व अंतर्गत कक्षाच्या आदेशाने विद्युत पुरवठा पूर्ववत सुरु करण्यात आला. तीन महिने विद्युत पुरवठा बंद राहिल्याने रु. ५०,०००/- इतके नुकसान –ााले आहे ते मिळावे अशी मागणी केली.

वितरण कंपनीचे अधिकारी श्री. जाधव यांनी लेखी अहवालात कथन केल्याप्रमाणे सुरुवातीला ग्राहकाने थ्री फेजसाठी अर्ज केला. ग्राहकाचे ठेकेदार श्री. का–ाी यांनी त्या अर्जाची तिसरी प्रत शाखा कार्यालयास देण्यासाठी घेतली परंतु ती दिली नाही. त्या उलट दि. ३१.५.२०१३ ला सिंगल ±ेज कनेक्शनसाठी ०.९१ कि.वॅट भाराचा अर्ज केला. संबंधित शाखा कार्यालयातील कनिष्ठ अभियंता यांच्या अहवालानुसार सुरक्षित वायरींग व अर्थिंग नसल्याने दि. १७.७.२०१३ ला ग्राहकाचा विद्युत पुरवठा खंडीत करण्यात आला. ग्राहकाने एवन फार्ममध्ये संपर्कासाठी पत्ता बांधकामाचे ठिकाण दाखविले आहे तेथे कोणीही उपलब्ध नसल्याने नोटीस ठेवण्यात आली. अंतर्गत कक्षाचे आदेशानुसार वीज पुरवठा चालू करुनही ग्राहकाने कबूल केल्याप्रमाणे सुरक्षा ठेव रक्कम 1ý. 6500/- भरले नाहीत. विद्युत पुरवठा घेतल्यानंतर व खंडीत –ााल्यानंतर दि. २.८.२०१३ ला £ÖÏß फेज कनेक्शनचा अर्ज रद्द केल्याचे कळविले. त्यानंतर श्री. जाधव यांनी ग्राहकाच्या कनेक्शन ठिकाणची पहाणी केली असतां, भार वाढल्याचे दिसून आले. वाढीव भाराचा टेस्ट रिपोर्ट ग्राहकाने शाखा कार्यालय अथवा उप विभागीय कार्यालयास सादर केला नाही. ग्राहकाने कबूल केल्याप्रमाणे सुरक्षा ठेव रक्कम रु. ६५००/- भरण्याचे आदेश व्हावेत अशी मागणी केली.

ग्राहक प्रतिनिधी यांनी उत्तरादाखल असे कथन केले की, तीन प्रतीमधील अर्ज रद्द करणेबाबतचा विनंती अर्ज श्री. जाधव यांना देण्याचा प्रयत्न केला असतां त्यांनी तो घेत»Öß नाही उलट उध्दटपणे वागणूक देऊन अर्ज स्वीकारला नाही. तसेच पुनर्जोडणी देतांना टेस्ट रिपोर्ट न घेता कशी दिली ? तेव्हा सदरचे कनेक्शन धोकादायक नव्हते काय ? त्यामुळे विद्युत पुरवठा चुकीने केला गेला त्याबद्दल भरपाई मिळावी अशी मागणी केली.

खालील मुद्दा निर्णयासाठी उपस्थित होत आहे.

१) ग्राहकाने मागणी केल्याप्रमाणे नुकसान भरपाईपोटी रु. ५०,००0/- वि.प. विरुध्द मंजूर करणे योग्य होईल काय ?

उत्तर : नाही

2) †ÖÛ¤¿Ö ?

उत्तर : ग्राहकाने सुरक्षा ठेव रक्कम रु. ६५००/- अंतर्गत कक्षासमोर कबूल केल्याप्रमाणे भरणा करावी.

<u>कारणमिमांसा</u>

^3Öµö2ÖÖ•Ö“µÖÖ कथनानुसार ग्राहकाने दि.२२.०५.२०१३ रोजी चार फ्लॅटचे अपार्टमेंट बांधकाम करणेसाठी ०.९१० कि.वॅ. थ्री फेज कनेक्शनचा बांधकामासाठी अर्ज केला. श्री. जाधव, उप कार्यकारी अभियंता यांनी ग्राहकाचे ठेकेदार यांचेकडे त्या अर्जाची एक प्रत शाखा कार्यालयाकडे देण्यासाठी दिली परंतु तो अर्ज शाखा कार्यालयात न देता ग्राहकाने दि. ३१.५.२०१३ ला सिंगल फेज कनेक्शन ०.९१ कि.वॅट भार विद्युत पुरवठ्यासाठी वेगळा अजै केला. त्याचा सर्व्हे करुन दि. २१.६.२०१३ ला त्यांस कनेक्शन देण्यात आले. उप कार्यकारी अभियंता, श्री. जाधव यांनी ग्राहकाचे ठेकेदाराकडे अशा पध्दतीने अर्जाची प्रत देणे निश्चितपणे अयोग्य आहे. कार्यालयीन पध्दतीप्रमाणे कार्यालयाचा सेवक किंवा टपालाने तो अर्ज शाखा कार्यालयास पाठविता आला असता याबद्दल ग्राहक किंवा ग्राहक प्रतिनिधी कुठलाही खुलासा करीत नाहीत. केवळ दि. २.८.२०१३ पोष्टाने पाठवि»ÖÖ ŸµÖÖ¯Ö¾Öá अर्ज देण्यात गेले असतां श्री. जाधव यांनी उध्दटपणे वागणूक दिली अशी तक्रार केली आहे. ग्राहकाने बांधकाम स्वतंत्ररित्या करण्याचे ठरल्याने वेगळा सिंगल फेज कनेक्शनसाठी अर्ज केला ŸµÖÖ´Ö¬µÖ ¯Ö¾ीचा अर्ज का रद्द करावा लागला याचे कारण देणे आवश्यक असतांना तसे केले नाही. त्यामुळे सुरक्षा ठेव रक्कम रु.६५००/- भरण्याचे टाळण्याचा हा उद्देश आहे असे दिसते. यापेक्षा पूर्वीचा अर्ज प्रलंबित असतांनासुध्दा कमी भराचा अर्ज करतांना पूर्वीच्या अर्जाबाबत कुठलाही खुलासा केला नाही, त्यात ग्राहकाची निश्चितपणे चूक आहे. वि.प.च्या अधिकाऱ्यांनी ×¤ü. 29.11.2013 रोजी स्थळ परिक्षण केले असतां, त्या ठिकाणी कोहीनूर प्राईड असा जाहीरातीचा फलक लावलेला आढळला त्याचा फोटो जोडला आहे. यावरुन निश्चितपणे ग्राहकाचे बांधकाम हे वैयक्तीक स्वरुपाचे नसून व्यावसायिक स्वरुपाचे असल्याचे दिसून येते. त्यानंतर दि. १२.१२.२०१३ रोजी स्थळ परिक्षण केले असतां, मंजूर भार ०.९१३ कि.वॅ. असतांनासुध्दा जोडलेला भार २.४५ कि.वॅ. आढळून आला. त्यासाठी ग्राहकाने शाखा कार्यालय अथवा उप विभागीय कार्यालय यांचेकडे टेस्ट रिपोर्ट न देता विद्युत भार वाढविला, त्याबद्दल ग्राहक लेखी / तोंडी खुलासा मंचासमÖÖ¸ü करु शकला नाही.

ग्राहकाचा विद्युत पुरवठा खंडीत केल्याचे व अंतर्गत कक्षाने आदेश दिल्याने पूर्ववत जोडल्याचे दिसते. दि. १७.७.२०१३ ला विद्युत पुरवठा खंडीत –ााला तो दि. २१.६.२०१३ पासून सुरु –ााला होता. अंतर्गत कक्षाचे आदेशात नमूद केल्याप्रमाणे, अंतर्गत कक्षामध्ये ×¤ü. 7.9.2013 ´Ö¬µÖê सुनावणी घेणेत आली व त्यानंतर दोन दिवसांनी तक्रारदाराशी भ्रमणध्वनीवरुन संपर्क केला असतां विद्युत पुरवठा मिळाल्याचे सांगण्यात आले. म्हणजेच ग्राहकास साधारणपणे १०.९.२०१३ च्या दरम्यान विद्युत पुरवठा पूर्ववत करुन मिळाला. ग्राहकाने कबूल केल्याप्रमाणे रु. ६५००/- सुरक्षा ठेव न भरता विद्युत पुरवठा दिला गेला आहे, तो केवळ अंतर्गत कक्षाचे आदेशानुसार असून ग्राहकाने अंतर्गत कक्षासमोर कबूल केल्याप्रमाणे सुरक्षा ठेव रक्कम रु. ६५००/- भरणे आवश्यक होते. त्यामुळे ग्राहकाने सदरची सुरक्षा ठेव भरणे आवश्यक आहे असे मंचाचे मत –ÖÖ»Öê †ÖÆê. यावरुन ग्राहक म्हणतो तसे तीन महिन्यासाठी निश्चितपणे वीज पुरवठा खंडीत केलेला नाही म्हणजे दि. 17.7.2013 »ÖÖ वीज पुरवठा खंडीत केल्यापासून १०.९.२०१३ म्हणजे साधारणपणे २ महिने विद्युत पुरवठा खंडीत –ÖÖ»ÖÖ.

त्यासाठी दिलेली कारणे निश्चितपणे योग्य आहेत असे वाटते. कारण तक्रारदार यांनी थ्री फेजसाठीचा अर्ज प्रलंबित असतांना सिंगल फेज भाराची तफावत दाखवून वीज पुरवठा घेतला. स्थळ पहाणीत तो ×¾ÖªŸÖ पुरवठा मागणी केलेल्या भारापेक्षा जास्त भाराचा वापर आढळून आला. त्यासाठी ग्राहकाने कुठलाही टेस्ट रिपोर्ट शाखा कार्यालयास अथवा उप विभागीय कार्यालयास दिलेला नाही, त्याबद्दल ग्राहकास कुठलेही स्पष्टीकरण देता आले नाही. त्यामुळे -

One who seeks equity must do equity अशाच माणसास भरपाई मागण्याचा हक्क प्राप्त होतो किंवा Equiry relief मागण्याचा हक्क प्राप्त होतो. अंतर्गत कक्षासमोर कबूल करुन ग्राहक ÃÖ¸üक्षा ठेव रक्कम भरत नाही, विद्युत पुरवठा टेस्ट रिपोर्ट न देता मंजूर भारापेक्षा जास्त वापरत आहे, तो निश्चितपणे भरपाई मिळण्यास पात्र नाही / हक्कदार नाही. असो.

ŸÖÃÖê“Ö तक्रारदार श्री. बागवान यांनी अंतर्गत कक्षाकडे विद्युत पुरवठा खंडीत –ÖÖ»µÖÖ´ÖãôÖê ¹ý. 50,000/- भरपाई मागितल्याचे आदेशातील मजकुरावरुन दिसत नाही. त्या अर्जाची एक प्रत मागवून खात्री केली असतां, भरपाईची मागणी अंतर्गत कक्षाकडे केलेली नाही †ÃÖê ×¤üÃÖŸÖê. ŸµÖÖ´ÖãôÖê अपिलांत ही मागणी मंचाकडे करता येणार नाही असे मंचाचे मत –ÖÖ»Öê †ÖÆê. त्यामुळे मुद्दा क्र. १ चे उत्तर नकारार्थी देणेत येत आहे. वि.प.च्या अधिकाऱ्यांनी ग्राहकाशी सौजन्याने वागावे अशी अपेक्षा आहे. ग्राहकाचे प्रतिनिधी अथवा ठेकेदार यांचेकडून अर्जाची प्रत देण्याची चूक केली व ती दिल्याचा पुरावा किंवा त्यांची सही घेतलेला कागद कार्यालयात उपलब्ध नाही Æ µÖÖêग्य नाही. खालील प्रमाणे †Ö¤êü¿Ö -

†Ö¤êü¿Ö

1) ग्राहकाची तक्रार फेटाळण्यात µÖêŸÖ †ÖÆê.

2) तक्रारदार यांनी उर्वरित सुरक्षा ठेव रक्कम रु. ६५००/- अद्याप भरली नसेल तर ती वितरण कंपनीकडे त्वरित भरावी.

3) सदर आदेशाची अंमलबजावणी केल्याचे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक तक्रार ×नवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम २००६ ८.७ नुसार वि.प. यांनी मंचास कळवावे.

4) µÖÖ ×नर्णयाविरुध्द तक्रारदार यांना अपील करावयाचे असलेस त्यांना आदेशाच्या तारखेपासून ६० दिवसांचे आंत मा. विद्युत लोकपाल, केशवा. बांद्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स,बांद्रा (पूर्व) मुंबई यांजकडे करता येईल.

ÃÖÆß/-
(²Öß. •Öß. ¯Ö¾ÖÖ¸ü)
अध्यक्ष

×¤üनांक :

ÁÖß. •Öß. बी पानक¸ü, ÃÖ¤üÃµÖ ÃÖ×“Ö¾Ö : ÃÖÆß/-

ÁÖß. •Öß. ÃÖß. »Öê»Öê, ÃÖ¤üÃµÖ : ÃÖÆß/-

एकमताच्या / बहुमताच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यात यावी.