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

MAHADISCOM
Maharashtra State Electricity Distribution Co. Ltd.

सं.क्र.काअ/ग्रातनिमं/कोप/केस क्र. ४६ & ४७/२०१६-१७/७७ दिनांक: ०३.०३.२०१७

आदेश

आदेश केस क्र. ४६ व ४७/२०१६-२०१७

में.इंडस टॉवर्स ,लि., २०१०, ई कोअर २ रा मजला मार्व्हल एज , विमाननगर , पुणे-४११ ०१४	**तक्रार** **अर्जदार** **(ग्राहक)**
विरुध्द	
१) कार्यकारी अभियंता (का) तथा नोडल ऑफीसर, महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित, मंडल कार्यालय, सांगली./कोल्हापूर	
२) कार्यकारी अभियंता, महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित, विभागीय कार्यालय, कवठेमहांकाळ/विटा/सांगली शहर कोल्हापूर शहर/जयसिंगपूर/ग्रा.वि.१/ग्रा.वि.२ कोल्हापूर	**विरुध्द पक्षकार**

कोरमः- १.श्री वि.श. गुळवणी, अध्यक्ष
२.श्री. प्र.वि. खपली, सदस्य सचिव,
३. श्री. पी. एस. बुरांडे, ग्राहक सदस्य,

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

संयुक्त न्यायनिर्णय

मी वि.श. गुळवणी अध्यक्ष, ग्राहक तक्रार.निवारण मंच. कोल्हापूर, खालीलप्रमाणे या दोन प्रकरणात एकत्रित न्याय निर्णय जाहीर करीत आहे. कारण दोन्ही प्रकरणातील पक्षकार, वादाचा विषय व इतर बाबी सर्व समान आहेत.

तक्रारदार यांच्या गा-हाण्याचे स्वरुप

१) तक्रारदार - मे. इंडस टॅावर्स लि. २०१० ई कोअर, २ रा मजला, मार्व्हल एज, विमाननगर, पुणे- ४११ ०१४ यांनी खालील ठिकाणी वीज पुरवठा वि.प. यांचेकडून घेतला होता आणि पुढे तो कायम स्वरुपी बंद करुन घेतला. त्यानंतर तक्रारदार यांनी सुरक्षा ठेवीच्या जमा केलेल्या रकमा परत मिळणेबद्दल वि.प. यांच्या संबंधीत कार्यालयात अर्ज सादर केले. त्यामध्ये कोणत्याही त्रुटी नव्हत्या. तथापि , तक्रारदार यांना नियमानुसार ३० दिवंसाचे आत वरील रकमा परत करणेत आल्या नाहीत.

अ.क्र.	विभागीय कार्यालयाचे नाव	ग्राहक क्रमांक	सुरक्षा ठेव	अर्ज प्रत्यक्ष दिल्याचा दिनांक
१	कवठे महांकाळ	२७९५७००१५०७३	२२,५००/-	०५-०८-२०१५
२	कवठे महांकाळ	२७९३८००१५८०८	२२,५००/-	०५-०८-२०१५
३	सांगली शहर	२७९९४०६७७७०४	१७,५२०/-	०५-१२-२०१५
४	विटा	२८६५१०५५३०५६	२८,८६०/-	२२-०८-२०१५
५	जयसिंगपूर	२५०५७१८०१४८१	४,५००/-	१५-०४-२०१५
६	जयसिंगपूर	२५२५८०४२४०४९	२६,०००/-	१५-०४-२०१५
७	कोल्हापूर ग्रा.१	२६७२२०००८९२१	४३,९८०/-	१३-०४-२०१५
८	कोल्हापूर ग्रा-२	२६७४२०४१५३८५	९,५००/-	०६-१०-२०१५
९	कोल्हापूर ग्रा-२	२५११३०३१११२४	१५,०५०/-	१३-०४-२०१५
१०	कोल्हापूर ग्रा-२	२५१७४०००००३१	१५,०००/-	१३-०४-२०१५
११	कोल्हापूर शहर	२६६५१३०४२८१७	१२,६४०/-	१३-०४-२०१५
१२	कोल्हापूर शहर	२६६५१३०६२८१८	८०००/-	१३-०४-२०१५
१३	कोल्हापूर शहर	२६६५१५०१३८६५	४३,११०/-	०५-०४-२०१६

तक्रारदार असे कथन करतात की, त्यांनी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, सांगली यांचेकडे तक्रार दाखल करुनही सुनावणी घेणेत आली नाही. अ.क्र.५ ते १३ याबाबत त्यांनी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, कोल्हापूर यांचेकडे दिनांक ०८-०९-२०१६ रोजी तक्रार दाखल केली आणि त्यांची दिनांक ३०-०९-२०१६ रोजी सुनावणी होऊन सुध्दा निर्णय आला नाही. त्यामुळे, वरील प्रमाणे नमूद केलेल्या सुरखा ठेवीच्या रकमा लौकर परत मिळाव्यात आणि S.O.P. नियम व कायद्या प्रमाणे कारवाई करावी अशी तक्रारदार यांनी अखेर या मंचास विनंती केली आहे.

वितरण कंपनीची भूमिका

२) वि.प. तर्फे या दोन्ही प्रकरणात लेखी निवेदने दाखल केली आहेत.सांगली शहर विभागातर्फे सुरक्षा ठेव परतावा रु. १७,२०५/- धनादेशाने दिनांक १३-०२-२०१७ रोजी तक्रारदार यांना दिला आहे. तक्रारदार यांनी हमीपत्रावर अॅफीडेव्हीट केले नाही. मुख्य कार्यालयाची मंजूरी मिळणे बाकी असल्याने, एका सुरक्षा ठेवीचा धनादेश तयार असूनही नेला नसल्याचे वगैरे कारणामुळे काही प्रमाणात संपूर्णपणे सुरक्षा ठेव रक्कम परत करता आली नाही. असे वि.प. यांनी नमूद केले आहे.

३) सदर प्रकरणाची सुनावणी दि. ०२.०३.२०१७ रोजी मंचासमोर घेणेत आली आहे. त्यावेळी तक्रारदार यांचेतर्फे कोणीही उपस्थित नव्हते. तथापि दूरध्वनीवर तक्रारदारतर्फे श्री तलवारे यांनी थोडक्यात तोंडी निवेदन सांगितले आणि नोटीसा न मिळाल्यामुळे हजर रहाता आले नाही असे कळविले. वि.प. तर्फे कार्यकारी अभियंता श्री अनिल थोरात, श्री महावीर शेंडगे, श्री दराडे सहाय्यक अभियंता श्री इंद्रजित कांबळे व श्री संजय गवळी ,उपकार्यकारी अभियंता श्री विक्रांत सपाटे, वगैरे अधिका-यांचे तोंडी युक्तिवाद ऐकले. सर्व उपलब्ध कागदपत्रे वाचणेत आली आहेत.

४) तक्रारींचे स्वरुप, वितरण कंपनीचे म्हणणे उपलब्ध कागदपत्रे आणि तोंडी निवेदन यांचा विचार करता या मंचाच्या निर्णयासाठी खालील मुद्दे उपस्थित होतात आणि त्यावरील निष्कर्ष प्रत्येक मुद्यासमोर नोंदवणेत येत आहे.

१) तक्रारदार यांची सुरक्षा ठेवी परत मिळणेची मागणी योग्य व स्विकारार्ह आहे का?
उत्तरः- अंशतः होय.
२) तक्रारदार यांना S.O.P प्रमाणे भरपाई मंजूर करता येईल काय?
उत्तरः- प्रतिकात्मक भरपाई देणे योग्य होईल.
३) कोणता अंतिम आदेश?
उत्तरः- शेवटी नमूद केल्याप्रमाणे.

कारणमिमांसा

५) वर परिच्छेद १ मध्ये तक्रारदार यांनी सुरक्षा ठेव परत मिळणेचे अर्ज ज्या तारखांना वि.प. यांच्या कार्यालयात सादर केले त्यांच्या तारखा नमूद केल्या आहेत. तथापि, अ.क्र.४ चा अर्ज दिनांक २२.०८.२०१५ ला दिला नसून दिनांक २२-०८-२०१६ रोजी सादर केला होता असे दिसते. जेव्हा सुरक्षा ठेव ही पंचवीस हजार रुपया पेक्षा जादा असते तेव्हा वरीष्ठ कार्यालयाची मंजूर घेणे आवश्यक असते असे वि.प. तर्फे सांगणेत आले आहे. उपरोक्त अ.क्र.४(विटा) या मधील सुरक्षा ठेव परत देण्यास दि. २०.०२.२०१७ रोजी मंजूरी मिळाली आहे. असे श्री महावीर शेंडगे यांनी सांगितले . तसेच निधी प्राप्त झाल्यानंतर लगेच धनादेश देणेत येईल असेही त्यांनी सांगितले आहे.

६) वरील परिच्छेद १ मधील अ.क्र.१ आणि २ (कवठे महांकाळ) ची सुरखा ठेव प्रत्येकी रु. २२,५००/- परत मिळणेसाठी दि. ०५.०५.२०१५ रोजी तक्रारदारतर्फे मूळ पावत्या गहाळ झाल्यामुळे , शंभर रुपयेच्या स्टॅम्पवर हमीपत्रे दिलेली आहेत. तथापि त्यासोबत ॲफीडेव्हीट दिलेले नव्हते. त्यांची पूर्तता करणेबद्दल वि.प. यांनी दि. ०९-०१-२०१७ रोजी तक्रारदार यांना पत्रे पाठवली आहेत. परंतु अशी पत्रे पाठवण्यात मात्र मोठा विलंब वि.प. यांनी केला आहे असे दिसते. वास्तविक , कथित त्रुटी पूर्ण करणेबद्दल लौकरात लौकर तक्रारदार यांना कळविणे आवश्यक होते. अ.क्र.३ सांगली शहर या सुरक्षा ठेवीबाबत मूळ पावती किंवा हमीपत्र देणेबद्दल वि.प. यांनी प्रथम दि.१३.०१.२०१७ रोजी विलंबाने तक्रारदार यांना कळविले होते.

७) वरील परिच्छेद १ मधील अ.क्र.३ (सांगली शहर) या मधील सुरक्षा ठेवीचा रु. १७,२०५/- चा धनादेश दि. १३.०२.२०१७ रोजी तक्रारदार यांना दिला आहे असे लेखी जबाबात वि.प. यांनी नमूद केले आहे. तरीही त्यामध्ये बराच विलंब झालेला आहे. हे दिसून येते. अ.क्र.४ (विटा) या मधील सुरक्षा ठेव परत देण्यास मंजूरी मिळाली असून निधी प्राप्त होताच लगेच धनादेश देणेत येईल असे श्री महावीर शेंडगे यांनी निवेदन दिले आहे. यात सुध्दा काही प्रमाणात सुरक्षा ठेव परत करण्यात विलंब झाला आहे.

८) वर परिच्छेद १ मधील अ.क्र.५ व ६ (जयसिंगपूर) या मधील सुरक्षा ठेवी बाबत असे वि.प. तर्फे सांगणेत आले की, सुरक्षा ठेव परत करण्याचे धनादेश RPAD नुसार तक्रारदार यांना पाठवणेत आले होते. परंतु ते परत आले आणि तक्रारदार यांनी अद्यापही धनादेश नेलेले नाहीत. सदर पत्रे दि. २८.०८.२०१५ व २८-०६-२०१६ रोजी धनादेश घेऊन जाणेबद्दल पाठवली होती परंतु तक्रारदार यांनी धनादेश नेले नाहीत. तरीसुध्दा सुरक्षा ठेव परत करण्यात काही प्रमाणात विलंब झाला आहे.

९) वरील परिच्छेद १ मधील अ.क्र. ७ (परिते- कोल्हापूर ग्रा.वि-१) यातील सुरक्षा ठेवीचा धनादेश तक्रारदार यांना दिनांक २३.०२.२०१७ रोजी देणेत आला आहे असे सांगणेत आले आहे. परंतु यामध्येही विलंब झाला आहे. जरी तक्रारदार यांनी दि. ०७.०५.२०१५ व दि. ०७.०८.२०१५ च्या पत्राप्रमाणे पूर्तता केली नव्हती तरी नंतर आय.टी रिपोर्टचा संदर्भ घेऊन प्रस्ताव दि. २९.०९.२०१६ रोजी मंजूरीस पाठवणेत आला होता.

१०)वरील परिच्छेद १ मधील अ.क्र.८ (कागल- कोल्हापूर ग्रा.वि-२) यामध्ये सुरक्षा ठेवीची रक्कम समायोजित केली असून तक्रारदार यांनीच रु. ४३७/- भरणे आवश्यक आहे असे निवेदन देणेत आले आहे.

११) वरील परिच्छेद १ मधील अ.क्र.९ व १० (मुरगुड- कोल्हापूर ग्रा.वि.२) यामध्ये सुरक्षा ठेव रक्कम परतीचे धनादेश दि. १३-०१-२०१७ पासून तयार ठेवले आहेत असे कथन करण्यात आले आहे. तथापि, यामधील सुरक्षा ठेव परत करण्यात मोठा विलंब झालेला आहे असे दिसून येते.

१२)वरील परिच्छेद १ मधील अ.क्र.११ (कोल्हापूर शहर पूर्व उपविभाग) या मधील सुरक्षा ठेवी बाबत असे निवेदन करण्यात आले आहे की, सदर क्रमांकाचे वीज कनेक्शन "हचीसन एस्सार सेल्युलर लि." यांचे नावे दाखल होते. सुरक्षा ठेव पावती मात्र तक्रारदार यांचे नावे आहे. वरील त्रुटीची पूर्तता करुन जरुर ती कागदपत्रे सादर करणेबद्दल तक्रारदार यांना जा.क्र.५४७७ दि. २३-११-२०१५ च्या पत्राने वि.प. यांनी कळविले होते. परंतु तक्रारदार यांनी अद्याप पूर्तता केलेली नाही. असे निवेदन दिले.

१३) वरील परिच्छेद १ मधील अ.क्र.१२ (कोल्हापूर शहर , पूर्व उपविभाग) यामध्ये , तक्रारदार यांनी चुकीने ग्रामीण विभाग-२ कार्यालयात सुरक्षा ठेव परत मिळणेचा अर्ज दाखल केला होता. त्यानंतर येणे थकबाकी वजा करुन ग्राहकास फक्त रु. ११६.०० देणे लागते असा प्रस्ताव विभागीय कार्यालय, कोल्हापूर यांचेकडे जा.क्र. २९८५ दिनांक ०४.०९.२०१५ रोजी पाठवणेत आला असे कथन करण्यात आले आहे. तसेच सदरचा धनादेश देण्यासाठी तयार ठेवला आहे. असेही निवेदन करण्यात आले आहे.

१४) वरील परिच्छेद १ मधील अ.क्र.१३ (कोल्हापूर शहर , पश्चिम उपविभाग) यामध्ये सुरक्षा ठेव रु. ४३,११०/- परत करण्यास वरीष्ठ कार्यालयाची मंजूरी मिळाली असून निधी प्राप्त होताच धनादेश त्वरीत देण्यात येईल असे निवेदन करण्यात आले आहे. सदरचा सुरक्षा ठेव परत मिळणेचा अर्ज दि. ५-०४-२०१६ रोजी मिळाला नसून तो दिनांक ०५-०८-२०१६ रोजी कार्यालयात मिळाला होता असे सांगणेत आले. यामध्येही काही प्रमाणात विलंब झालाआहे.

१५) महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवाना धारकांच्या कृतीची मानके विनियम २०१४ मधील ६.९ या तरतुदीप्रमाणे वि.प. यांच्या संबंधीत कार्यालयांनी विशिष्ट मुदतीत सुरक्षा ठेव परत करणे आवश्यक होते. प्रस्तुत प्रकरणामध्ये एकूण १० प्रकरणात सुरक्षा ठेव विहीत मुदतीत परत करण्यात कमी - अधिक प्रमाणात विलंब झालेला आहे असे दिसून येत आहे. या विलंब झालेल्या १० प्रकरणात (या न्यायनिर्णयातील परिच्छेद १ अ.क्र.१ ते ७, ९, १० आणि १३) काही प्रमाणात भरपाई मंजूर करणे योग्य होईल असे या मंचाचे मत आहे. तसेच अशी भरपाई प्रतिकात्मक स्वरुपाची असावी याबाबतही या मंचाचे एकमत झाले आहे. मा. विद्युत लोकपाल, मुंबई यांनी रिप्रेझेंटेशन क्र. ५७/२०१६ निर्णय दि. २२.०७.२०१६ यामध्ये काही बाबींचा विचार करुन प्रतिकात्मक भरपाई मंजूर केली होती. प्रस्तुत प्रकरणांत , सुरक्षा ठेवी परत करण्यात कृतिमानके विनियमानुसार विलंब झाला असला तरी त्यास काही अंशी तक्रारदार हे सुध्दा जबाबदार आहेत. तक्रारदार यांना त्रुटींची पूर्तता करण्याबद्दल पत्रे पाठवूनही पूर्तता न करणे,पत्राप्रमाणे धनादेश स्विकारण्यास हजर न रहाणे, शहरी विभागाकडे द्यावयाचा अर्ज ग्रामीण विभाग कार्यालयात सादर करणे, मूळ पावती दाखल न करणे किंवा प्रतिज्ञापत्रासह हमीपत्र सादर न करणे या आणि अशा इतर गोष्टींची पूर्तता तक्रारदार यांनी केली नव्हती असे दिसून येत आहे. या सर्व परिस्थितीत कृतिमानके विनियमानुसार भरपाई मंजूर न करता विलंबाच्या प्रत्येक प्रकरणात प्रत्येकी एक हजार रुपये अशी प्रतिकात्मक भरपाई मंजूर करणेबद्दल मंचाचे एकमत झाले आहे. एक गोष्ट स्पष्ट आहे की, सदरच्या सुरक्षा ठेवींची रक्कम वि.प. यांनी अंदाजे दीड वर्ष विना व्याज वापरली आहे.

सबब, शेवटी खालील प्रमाणे अंतिम आदेश करणेत येत आहे.

आदेश

१) प्रस्तुतच्या दोन्ही प्रकरणातील तक्रारदारांचे गा-हाणे खालील प्रमाणे अंशतः मंजूर करणेत येत आहे.

२) या न्यायनिर्णयातील परिच्छेद क्र.१ मधील अ.क्र.१ ते ७, ९, १० आणि १३ या मधील सुरक्षा ठेवींची रक्कम वि.प. यांनी तक्रारदार यांना एक महिन्यात, प्रत्येकी एक हजार रुपये भरपाईसह परत करावी असा वि.प. यांना आदेश देणेत येतो. (एकूण भरपाई दहा हजार रुपये) यापूर्वीच ज्यामध्ये सुरक्षा ठेव परत करण्यात आली आहे. त्यामध्ये भरपाईची रक्कम तक्रारदार यांना रु. १,०००/- देय आहे हे स्पष्ट करणेत येते.

३) वि.प. यांनी अ.क्र.१२ या मधील देय होत असलेली सुरक्षा ठेवीची रक्कम तक्रारदार यांना एक महिन्यात परत करावी.

४) या न्यायनिर्णयातील परिच्छेद १ मधील अ.क्र.११ या मधील सुरक्षा ठेवीची रक्कम परत मिळणेसाठी तक्रारदार यांनी कागदपत्रांची आणि सर्व त्रुटींची पूर्तता केल्यानंतर एक महिन्यात त्यांना वि.प. यांनी अदा करावी.

५) वर नमूद केलेली प्रतिकात्मक भरपाईची रक्कम प्रत्येकी रु. १,०००/- संबंधीत दोषी कर्मचा-याकडून वसूल करण्यास वि.प. यांना मुभा राहिल.

६) 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.

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

एकमताच्या / बहुमताच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यात यावी.

सही/-	सही/-	सही/-
(श्री प्र. स. बुरांडे)	(श्री प्र.वि. खपली)	(वि. श. गुळवणी)
ग्राहक सदस्य	सदस्य सचिव	अध्यक्ष