

ग्राहक तक्रार क्र. १५१/२००८/

दिनांक :

१) श्री. दत्तात्रय भैरू जाधव,
१३/७१८, गुरु कन्नन नगर,
इचलकरंजी - ४१६ ११५
ता.हातकणंगले, जि.कोल्हापूर.

अपेलंट

विरुध्द

१) कार्यकारी अभियंता (का.) तथा
नोडल ऑफीसर, म.रा.वि.वितरण कं.लि.,
मंडळ कार्यालय, ताराबाई पार्क,
कोल्हापूर.

२) कार्यकारी अभियंता,
म.रा.विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित.

विरुध्द पक्षकार

संवसु शहर विभाग ,
इचलकरंजी, जि.कोल्हापूर.

३) उपकार्यकारी अभियंता,
म.रा.विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित.
संवसु शहर उपविभाग "ब"
इचलकरंजी, जि. कोल्हापूर.
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित तर्फे

कोरम :- १) श्री. एस.आर. बांबळे, सदस्य-सचिव
२) श्री. जी.सी. लेले, सदस्य

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

सदर प्रकरणी सुनावणी दिनांक ३-४-२००८ रोजी म.रा.विद्युत वितरण कंपनी. संवसु विभाग. इचलकरंजी येथे १२-३० ते १५-४५ या वेळेत झाली. त्यावेळी तक्रारदार दत्तात्रय भैरू जाधव यांचे प्रतिनिधी श्री. जयवंत दत्तात्रय जाधव व वि.प. तर्फे श्री. पी.आर. कांबळे. कार्यकारी अभियंता. मंडल कार्यालय. कोल्हापूर,

श्री. एस.आर. कांबळे, कार्यकारी अभियंता. संवसु विभाग, इचलकरंजी, श्री. जी.एम. सुर्यवंशी, उप कार्यकारी अभियंता, इचलकरंजी अ उप विभाग व पी.एस. दानोलीकर, कनिष्ठ अभियंता. पश्चिम उप विभाग शाखा कार्यालय, इचलकरंजी हे हजर होते.

अपिलदारांचे तक्रारीचे स्वरूप खालील प्रमाणे असल्याचे दिसून येते .

श्री. दत्तात्रय भैरू जाधव, रा. १३/७१८ गुरु कन्नन नगर, इचलकरंजी, ता. हातकणंगले. जि. कोल्हापूर यांनी त्यांचे त्या ठिकाणी औद्योगिक यंत्रमाग वीज जोडण्या क्र. २५०३८० ५३२२६(५ एचपी व २ एचपी) दिनांक ११-१-१९९२ पासून व २५०३८० १५१८४३ (४ एचपी) त्यांच्या पत्नीच्या नांवे वीज कनेक्शन्स दिनांक २३-७-१९९१ पासून आहेत. सदर दोन्ही कनेक्शन्स जोडण्यात आलेली एकच समाईक सव्हिस वायर दिनांक २३-६-२००७ तुटून बाद झाली त्यावर कारवाई व्हावी व वीज पुरवठा पूर्ववत सुरळीत व्हावा या करिता तक्रारदारांनी वितरण कंपनीच्या स्थानिक कार्यालयाकडे संपर्क केला व लेखी अर्ज दिला. त्यावर वितरण कंपनीतर्फे वायर बदलून न देता स्वतःचे खर्चाने तक्रारदारास महागडी तांब्याची वायर व बस बार बॉक्स आणावयास लावली व अशाप्रकारे ग्राहकाने आणलेले केबल व बसबार जोडून वितरण कंपनीने वीज पुरवठा दिनांक २४-६-२००७ ला पूर्ववत चालू करून दिला. त्यावेळी चालू मिटरचे टर्मिनल तुटले. वितरण कंपनीने सदर दोन्ही कनेक्शन्सची चालू मिटर्स बदलून इलेक्ट्रॉनिक्स मिटर बसविले. सदर टर्मिनल वितरण कंपनीच्या कर्मचा-यांकडून हलगर्जीपणाने तुटले गेल्याची व त्यामुळे मिटर बदलावे लागल्याची ग्राहकाची तक्रार आहे. सदर मिटर

दि. ५-११-२००७ ला जळाले. त्याची रक्कम रु. ३११०/- पावती क्र. ५१०००८९ ने दिनांक ५-११-२००७ रोजी भरून घेतले. सदर मिटर कंपनीच्या चुकीच्या कार्यपध्दतीमुळे व कंपनीच्या दोषामुळे जळाला असे ग्राहकाचे म्हणणे आहे. या बाबत ग्राहकाने मिटर तपासणीचा आग्रह धरल्यावर सदर मिटर टेस्टिंग युनिटकडून तपासण्यात आला. या बाबत मिटरचे केवळ टर्मिनल जळाले एवढेच नमूद करण्यात आले आहे व अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष यांचे निकालपत्रात सदर जळालेल्या मिटरची केवळ सी.टी. जळाली असल्याने तेवढीच भरपाईची रक्कम घ्यावी असे नमूद करण्यात आले आहे. या बाबत वितरण कंपनीने आपले दोष, चुका व गैर कारभार झाकण्या करिता ग्राहकावर चुकीचे आरोप केले असल्याचे ग्राहकाचे म्हणणे आहे. तक्रारदाराचे म्हणण्याप्रमाणे वितरण कंपनीकडूनच दोन स्वतंत्र कनेक्शन्स असतांना ते एकाच सव्हिस वायरवर सुरवातीपासून जोडून देण्यात आलेले आहे. या बाबत वरील सर्व प्रकारांना कंपनीच जबाबदार असून त्यामध्ये ग्राहकास मानसिक व आर्थिक त्रास झाल्याचे ग्राहकाचे म्हणणे असून तक्रारदाराने जळालेल्या मिटरच्यापोटी भरलेले रु. ३११०/- परत मिळावे, जळालेली सव्हिस वायर बदलणे व व बसबार बसविणे करिता स्वतः केलेला खर्च रु. २२५०/- हा परत मिळावा व मानसिक त्रास, पत्र-व्यवहार, प्रवास यासाठी रु. १०००/- व उत्पादन नुकसानापोटी रु. १०००/- अशा सर्व रकमा व्याजासह मिळाव्या अशी मागणी केलेली आहे.

कंपनी यांचे वतीने सांगण्यात आले की, तक्रारदाराची सव्हिस वायर दि. २३-६-२००७ रोजी जळाली व ग्राहकाने त्याचदिवशी सव्हिस वायर बाबतची तक्रार दूर करण्यासाठी अर्ज दिला. वितरण कंपनीच्या अधिका-यांच्या म्हणण्यानुसार ग्राहकास सव्हिस वायर आणण्यास सुचविले गेले नाही व कंपनीकडून कोणत्याही प्रकारची सक्ती केली गेली नाही. तक्रारदाराने स्वतःहून स्वखुशीने सव्हिस वायर उपलब्ध करून दिल्यामुळे सदर

साहित्य वापरून व मोहिमे अंतर्गत बदल म्हणून इलेक्ट्रॉनिक मिटरस बसवून वीज पुरवठा सुरळीत करून दिला. त्यानंतर काही कालावधीनंतर सदर मिटरस पुन्हा बदलून त्या ठिकाणी टी.ओ.डी. मिटरस मोहिमेअंतर्गत बसविण्यात आले.

2 of 5
151 of 2008

श्री. दत्तात्रय भैरू जाधव यांच्या कनेक्शनचा मिटरस दि. ५-११-२००७ रोजी जळाल्याचे निदर्शनास आले. कंपनीच्या प्रचलित नियमानुसार मिटर जळाल्याची भरपाई रक्कम रु.३११०/- भरून घेण्यात आली. सदर मिटरस जळाल्याचे कारण त्यांच्या पत्नीच्या नावावरील असलेल्या शेजारील कनेक्शनचा लोड यावर टाकला गेला असावा त्यामुळे सदर मिटरस जळावा असावा असे सांगण्यात आले. या बाबत सर्व्हिस वायर जळाल्याचे व मिटरस बदलल्याचे दिनांक नोंदवहीत नमूद असलेल्या नोंदीप्रमाणे २२-६-२००७ असे असल्याचे नमूद केले. तसेच मिटरस तपासणी करण्यात येवून त्याचा अहवालही ग्राहकास देण्यात आलेला आहे. ग्राहकाने स्वतःच्या मर्जीने जळालेली सर्व्हिस वायर बदलण्यास साहित्य उपलब्ध करून दिलेले असून मोहिमेअंतर्गत बसविलेला टी.ओ.डी. मिटर चार ते साडेचार महिन्यांनंतर जळालेला आहे व आयोगाच्या तरतुदी प्रमाणे मिटर जळाल्याची किंमत घेण्यास वितरण कंपनीस मुभा आहे. त्यामुळे भरपाई रक्कम देण्याची आवश्यकता नाही असे वितरण कंपनीतर्फे सांगण्यात आले.

सचिव व अध्यक्ष ग्रा.त.नि.मंच यांचे मत

वितरण कंपनीने ग्राहकास तांब्याची सर्व्हिस वायर आणणेस सक्ती केली किंवा तक्रारदाराने स्वतःच्या मर्जीने सदर सर्व्हिस वायर उपलब्ध करून दिली या बाबत नेमकी वस्तुस्थिती स्पष्ट होत नाही. केबल व बसबारासाठी ग्राहकाने स्वतः केलेल्या खर्चाच्या पावत्या तक्रारदार सादर करू शकले नाहीत. त्यामुळे ग्राहकास केलेल्या खर्चाची रक्कम परत करण्याची मागणी मान्य करता येणार नाही.

तक्रारदाराने तक्रार केल्याप्रमाणे मिटरचा खुंट तुटल्यामुळे तो मिटर बदलून इलेक्ट्रॉनिक मिटर जाणूनबुजून बसविला या तक्रारीच्या मुद्यांवर वितरण कंपनीचा सदर इलेक्ट्रॉनिक मिटर बदल म्हणून बसविणेचा मोहिमेचा एक भाग होता असे रजिस्टरच्या नोंदीवरून स्पष्ट होते.

मिटरचा ठराविक भाग जळाल्याचे मिटर तपासणी अहवालात नमूद करण्यात आले आहे. सी.टी.ची व्यवस्था सदर मिटरमध्ये नाही त्यामुळे हा मुद्दा लागू होत नाही.

ग्राहकाने झालेल्या नुकसान भरपाईचा तपशिलवार आकडेवारी सादर केलेली नाही तसेच उत्पादन नुकसान भरपाई आणि मानसिक त्रास व प्रवास या संदर्भात कोणतीही आकडेवारी सादर केलेली नाही.

ग्राहकाने स्वतःच्या खर्चाने बसविलेल्या कॉपर केबल ऐवजी अॅल्युनियम सर्व्हिस वायर बसवून देण्याची वितरण कंपनीकडून तयारी दाखविण्यात आलेली आहे. परंतु त्यास ग्राहकाने असहमती दाखविली. वितरण कंपनीने सर्व्हिस वायर जळाल्याचे, मिटर बदलल्याची नोंदवहीतील नोंदीप्रमाणे दाखविलेली तारीख २२-६-२००७ असून ग्राहकाच्या तक्रारीनुसार ती २३-६-२००७ आहे, हा तारखेचा मेळ बसत नाही.

मिटर जळाल्याचे भरून घेतलेली रक्कम महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग यांच्या मान्यतेनुसार असलेमुळे ते विनिमय २००५ परिशिष्ट १४.२.३ नुसार सदर रक्कम घेणे ग्राह्य आहे.

ग्राहक सदस्य ग्रा.त.नि.मंच यांचे मत

दिनांक २२-६-२००७ रोजी जळालेली सर्व्हिस वायर बदलली व कंपनीच्या धोरणाप्रमाणे मिटर बदलला असे कंपनीतर्फे नोंदवण्यात आले. मात्र ग्राहकाने दिनांक २३-६-२००७ रोजी सर्व्हिस वायर तुटल्याचा तक्रार अर्ज दिल्याचे दिसते. सदरची वायर ग्राहकाने आणलेली आहे हे खरे आहे, तथापी वायर पुरवण्याची जबाबदारी कंपनीची आहे हे बरोबर आहे. पण कंपनी हे सिध्द करू शकली नाही की, आमच्याकडे सर्व्हिस वायर उपलब्ध आहे.

3 of 5
151 of 2008

कॉपर वायर ग्राहकाने आपल्या मर्जीप्रमाणे आणल्याचे कंपनीचे म्हणणे आहे. तथापी बाकी सर्व सामुग्री हि अॅल्युमिनियमची आहे व आपणाकडे जोड घालतांना दोन वेगवेगळ्या धातूच्या वायर्स एकत्र जोडल्यास तेथे पावडर तयार होते व वारंवार व्होल्टेज कमी जास्त होवू शकते. हे कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांनी सांगणे आवश्यक होते ते घडले नसल्याचे दिसून येते. सदर इमारतीमध्ये आणखी एक ग्राहकाचे कनेक्शनही त्याच सर्व्हिस वायरवर आहे हे खरे आहे. सर्व्हिस वायर तुटण्यापूर्वी सदर ठिकाणी बसबार बसविलेला नव्हता तो का बसविला नाही हे कंपनी सांगू शकत नाही. ग्राहकाने बसबार युनिट आणले आहे हे कंपनीही मान्य करते, मात्र त्याची काय आवश्यकता होती हे कंपनी सांगू शकली नाही. बसबार व सर्व्हिस वायरची रक्कम ग्राहकाने मागितली आहे मात्र ग्राहकाने त्याची बिले हजर केलेली नाहीत. २२ तारीख व २३ तारीख या मध्ये तफावत दिसून येते. कंपनीने दि. २२-६-२००७ रोजी मिटर बदलल्याची नोंद दाखविली मात्र सर्व्हिस वायर जोडल्याची नोंद कंपनीने दाखविलेली नाही. दिनांक २२-६-२००७ रोजीच मिटर बदलला व सर्व्हिस वायरही बदलली असे कंपनीच्या वतीने सांगण्यात आले. मग ग्राहकाने दि. २३-६-२००७ रोजी सर्व्हिस वायर बदलून देण्याचा अर्ज का केला होता ? तसेच माझ्या खर्चाने सर्व्हिस वायर बदलत असल्याचे का लिहून दिले आहे. यावर विचार होणे आवश्यक आहे. कंपनी आपल्या वतीने जर वायर बदलते तर असे ग्राहकाने लिहून देण्याचे कारण नव्हते. यावरून हेच सिध्द होते की, सदरची वायर ग्राहकानेच कंपनीच्या सांगण्यावरून आणली आहे, तसेच बसबार युनिट बाबत आहे. त्यामुळे त्या दोन्हीही (सर्व्हिस वायर व बसबार युनिट) याची बाजारमुल्याने किंमत ग्राहकास द्यावी असे माझे मत आहे. तसेच माझ्या मते कंपनी कांही माहिती सोईस्कररित्या झाकत असल्याचे वाटते. कारण ग्राहकाने सर्व्हिस वायर बदलत असतांना मिटरचा खुंट तुटला म्हणूनच कंपनीने नवीन मिटर बसविला असे नमूद केले आहे. दिनांक २२-६-२००७ रोजी मिटर बदलल्याची नोंद मिटर रजिस्टरमध्ये नोंदविली आहे. सदर रजिस्टरच्या पानावर दि. २२-६-२००७ च्या अगोदर दि. २०-६-२००७ ची नोंद आहे. दिनांक २०, २१, २२ जून २००७ हे सर्वच कामाचे दिवस असतांना दिनांक २१ जूनला एकही मिटर बसविला जात नाही हे वास्तवतेला धरून नाही. कारण कंपनीने ' धोरणात्मक निर्णय ' मिटर बदलण्याचा घेतला होता. आमच्या मते दिनांक २०-६-२००७ लाच कंपनी कर्मचाऱ्याने मिटर ताब्यात घेतले आहेत. खुंट तुटल्याचे कारण घडल्यामुळे दि. २३-६-२००७ दिवशीच मिटर बदलले आहे हे खरे आहे.

तसेच सदरचा ६००३७४१९८ बदलल्यावर बील जादा आल्याचेही ग्राहकाने तक्रारीत नमूद केले आहे. सदरच्या मिटरचा तपासणी अहवाल मिळू न शकल्याने त्यावर कांहीच निर्णय होवू शकत नाही. दि.४-११-२००७

रोजी सायंकाळी ७.० वाजता मिटर संबंधी तक्रार ग्राहकाने कळविली. दिनांक ५-११-२००७ रोजी रितसर अर्ज केल्याचे दिसून येते. मिटर जळल्याची कारणे समजून येत नाहीत. कंपनीने जादा लोड झाला असल्यामुळे मिटर जळाला असल्याचे गृहीत धरले आहे. त्यासाठी दोन्हीही ग्राहकांचा जोडभार तपासला, त्याचा अहवाल कंपनीने

दाखल केला आहे. सिक्युरा कंपनीचा ३x10-60 क्षमतेचा मिटर किती क्षमतेपर्यंत चालू शकते, हे पडताळणे आवश्यक आहे. तसेच दुसऱ्या ग्राहकाचा भार टाकण्याची कोणतीच गरज ग्राहकास नाही. कारण दोन्ही मिटर्सवर युनिट प्रमाणेच बिलाची आकारणी होणार असल्याने तसे करण्याचे कोणतेच कारण वाटत नाही. तसेच मिटर मधून धूर येत असल्याची पहिली तक्रार दिल्यावर कंपनीचे कर्मचारी दिनांक ४-६-२००७ ला आल्याचे ग्राहकाने नमूद केले आहे. त्यावेळी त्यांना असे कोणतेही कृत्य नजरेस आले नाही किंवा त्यांनी नमूद केलेले नाही.

4 of 5
151 of 2008

त्याचप्रमाणे कर्मचारी आलेल्या वेळीही दोन्ही मिटर्स वरील दोन्ही लूमची खाती चालू होती. ग्राहकाने सदरचे मिटर जळले नसून वितळले असल्याचे नमूद केले आहे. त्याचे टर्मिनल कव्हर तसेच वाय व बी फेज जळल्याचे नमूद केले आहे. त्यामुळे सदर मिटरची तपासणीही होणार नसल्याचे कंपनीच्या वतीने सांगण्यात आले. त्यामुळे नेमक्या कोणत्या कारणाने मिटर जळला वा वितळला हे कंपनी सिध्द करू शकत नाही. तसेच आतील वायरींगमध्ये दोष असल्यास दुसरे मिटरही जळले वा वितळले पाहिजे होते ते झालेले दिसून येत नाही. सदरचे मिटर अवघे दि.२३-६-२००७ ते ५-११-२००७ इतक्याच कालावधीत चालले आहे. त्यामुळे ग्राहकाने मिटरच्या गॅरंटीबद्दलचा प्रश्न उपस्थित केला आहे. त्याचेही उत्तर कंपनीने दिलेले नाही.

तथापी मिटर जळले असेच गृहीत धरल्याने विनिमयातील तरतुदीप्रमाणे मिटरची किंमत ग्राहकानेच सोसावी लागणार आहे ती त्यास परत मिळणार नाही.

मात्र सर्व्हिस वायर, बसबारची बाजार किंमत व मानसिक त्रास व खर्चाबद्दल ग्राहकास रु. १०००/- द्यावेत असे मत आहे.

सदर गान्हाण्याचा निर्णय दिनांक ५-५-२००८ पूर्वी होणे आवश्यक होते, परंतु गान्हाण्याचा तपशिल व तरतुदी याची खातरजमा केल्यामुळे निर्णय होण्यास विलंब झालेला आहे.

अंतर्गत कक्ष, मंडल कार्यालय, कोल्हापूर यांनी सर्व बाजू तपासल्या नसल्याचे दिसून येते. त्यामुळे त्यांचा निर्णय योग्य पध्दतीने झाला नाही असे नमूद करावे लागते.

सदस्य सचिव व त्यांना असलेले मा. अध्यक्षंचे एक मत असा बहुमताने निर्णय केला आहे तो खालील प्रमाणे आहे.

आदेश

- १) ग्राहकाने स्वतः केलेल्या सर्व्हिस वायरचा खर्चाची मागणी व जळालेल्या मिटरच्या भरलेल्या रकमेच्या परतफेडीची मागणी व त्यापोटी झालेला मानसिक त्रास, प्रवास, उत्पादन नुकसान याच्या भरपाईची केलेली मागणी फेटाळण्यात येत आहे.
- २) या निर्णयाविरुध्द तक्रारदार यांना अपिल करावयाचे असल्यास आदेशाच्या तारखेनंतर ६० दिवसांचे आत मा. विद्युत लोकपाल, बांद्रा- कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व) मुंबई- ५१ याजकडे करता येईल.

