

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

ग्राहक तक्रार क्र. १५/२००६/

दिनांक :

१) श्री. गणपती पांडुरंग तेलवेकर,  
पिंपळगांव खुर्द,  
ता. कागल, जि. कोल्हापूर

तक्रारदार

**विरुध्द**

१) कार्यकारी अभियंता(का) तथा नोडल ऑफीसर,  
म.रा.विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,  
मंडल कार्यालय, ताराबाई पार्क, कोल्हापूर.

२) कार्यकारी अभियंता,  
म.रा.विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,  
संवसु, ग्रामीण-२ विभागीय कार्यालय,  
कोल्हापूर.

विरुध्द पक्षकार

३) सहाय्यक अभियंता,  
म.रा.विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,  
कागल उपविभागीय कार्यालय,  
जि. कोल्हापूर

४) सहाय्यक अभियंता,  
म.रा.विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,  
कागल उपविभाग, जि. कोल्हापूर.

**कोरम :-** १) श्री. अ.व्ही. शिंदे, सदस्य-सचिव  
२) श्री. जी.सी. लेले, सदस्य

महाराष्ट्र वीज नियामक आयोग  
(ग्राहक तक्रार निवारण मंच व ओम्बुड्समन)  
विनियम २००३ मधील ८.२ चे तरतूदीनुसार.

श्री. गणपती पांडुरंग तेलवेकर, रा.मौजे पिंपळगांव खुर्द, ता.कागल हा शेती पंपाचा ग्राहक आहे. त्यांच्या मालकीच्या गट क्र. ४९१ मध्ये ७.५ एच.पी. ची अेजी-६९५ ग्राहक क्र. २५१३५०२३३५९१ वीज जोडणी आहे. सदर जोडणीस कमी दाबाने वीज पुरवठा डिसेंबर, २००२ पासून होत असल्याने अर्जदाराने तक्रार दाखल केली आहे.

श्री. तेलवेकर यांनी आपल्या शेतीतील वीज जोडणीस कमी दाबाने विद्युत पुरवठा होत असल्याने कोल्हापूर मंडल अंतर्गत ग्राहक निवारण कक्षाकडे 'क्ष' प्रपत्रामध्ये अर्ज दाखल केला होता. सदर कक्षाने कोणताच निर्णय न दिल्याने तक्रार अर्जदार श्री तेलवेकर यांनी कोल्हापूर परिमंडलातील ग्राहक तक्रार निवारण मंचाकडे 'अ' प्रपत्रामध्ये दि. २४/१/२००६ रोजी अर्ज दाखल केला. त्या अनुषंगुन या मंचाने दि. ४/२/२००६ रोजी नोटीस क्रं. १४/२००६/२२ ने कळवून दि. २०/२/२००६ रोजी ग्राहकास व वीज वितरण कंपनीच्या संबंधित अधिकारी यांना स्वतः हजर राहून आपापले म्हणणे मांडण्यासाठी कळविले. त्यानुसार मंच कार्यालयात सुनावणी झाली. तक्रारदाराने व वीज कंपनीने दाखल केलेल्या पत्रव्यवहाराच्या व कागदपत्राच्या आधारे सर्वसाधारणपणे ग्राहकाची तक्रार खालील प्रमाणे लक्षात येते.

१) श्री. तेलवेकर यांनी शेती पंपासाठी (बोअर) सदरचे V.G.N.P. चे कनेक्शन वीज वितरण कंपनीकडून (पूर्वीच्या वीज मंडळाकडून) मंजूर करून घेतले आहे. साधारण डिसेंबर, २००२ पासून आपल्या जोडणीस कमी दाबाने (Low Voltage) दाबाने वीज पुरवठा होत आहे व त्यामुळे बोअरवेल चालत नाही. सदर तक्रार शाखा कार्यालयापासून ते विभागीय कार्यालयापर्यंत तक्रारदाराने कळविल्याचे दिसते पहिला तक्रार अर्ज दि. २६/५/२००३ ला केलेला दिसून येतो. वीज पुरवठा योग्य व आवश्यक दाबाने व्हावा यासाठी श्री. तेलवेकर यांनी बराच पत्रव्यवहार केलेला दिसत आहे. ज्यावेळी पत्रव्यवहार करूनही यंत्रणेत सुधारणा होत नाही हे नक्की झाल्यावर ग्राहकाने वीज पुरवठा व्यवस्थित नसल्यामुळे मी बील रक्कम भरणार नाही तसेच माझे आर्थिक नुकसान झाले आहे ते मजला मिळावे. त्याचप्रमाणे मला कमी दाबाने वीज पुरवठा होत आहे व जोडणी असलेल्या १०० के.व्ही.अे. ट्रान्सफॉर्मरवर १२० के.व्ही.अे. पेक्षा जास्त लोड असल्याने नवीन जोडण्या सदर ट्रान्सफॉर्मरवर देऊ नयेत अशी भूमिका घेऊन तशी मागणी नोंदविलेली दिसते. नवीन जोडण्या दिल्यामुळेच मला पूर्ण दाबाने वीज पुरवठा होत नसल्याचे नमूद केले आहे. तक्रार सोडविली जात नसल्याने दि. २/१०/२००५ पासून ग्राहकाने बेमुदत उपोषणास बसत असल्याचे कळविले आहे. त्याचप्रमाणे दि. २५/१२/२००५ पासून मोटार व्यवस्थित चालू असल्याचे नमूद केले आहे. कमी दाबामुळे सबमर्सिबल पंप वापरण्यास अयोग्य झाला त्यामुळे दि. ८/९/२००३ रोजी पंप जळाला व सदर पंप दुरुस्ती करून घ्यावा लागला व ती रक्कम मिळावी असे कळविले आहे. सर्वसाधारणपणे तक्रारीचे स्वरूप असे आहे.

२) ग्राहकाने आपल्या तक्रारीत डिसेंबर, २००२ असा उल्लेख जरी केला असला तरी लेखी स्वरूपातील तक्रार २६/०५/२००३ च्या अर्जाने कळविल्याचे दिसते. त्या अनुषंगाने कार्यकारी अभियंता, ग्रा-२, कोल्हापूर यांनी पत्र क्र. २८६० दि. २१/६/२००३ अन्वये उत्तर पाठवून कागल उपविभाकडे संपर्क करण्यासाठी कळविले आहे. सहाय्यक अभियंता, कागल उपविभाग यांनी पत्र क्र. १०५०

दि. १६/४/०४ अन्वये पत्र पाठवून आपली तक्रार सोडविण्याचा प्रयत्न करत असल्याचे तसेच वीज बिल माफ करता येत नसल्याचे कळविले आहे व सहकार्याची विनंती केली आहे. पत्र क्र. १११४ दि. २७/४/२००४ च्या पत्राने सर्व वृतांत कार्यकारी अभियंता, ग्रा.२, कोल्हापूर यांना कळविला आहे. दि. १५/९/२००५ रोजी कागल उपविभागाने पत्र पाठवून उपोषणास बसू नये अशी विनंती केली आहे. व्यवस्थेमध्ये सुधारणा करित आहोत. मीटर बसवून घ्यावा म्हणजे वापर नसताना किंवा कनेक्शन बंद असताना किमान दराने आकारणी करता येईल पण पूर्ण बील माफ होणार नसल्याचे नमूद केले आहे. कार्यकारी अभियंता(प्रशासन), मंडल कार्यालय, कोल्हापूर यांनी पत्र क्र. ६०५७ दि. २२/१२/२००५ अन्वये ग्राहकास पत्र पाठविल्याचे दिसून येते, असे वीज वितरण कंपनीच्या कागदपत्रावरून दिसून येते. ग्राहकाने व वीज वितरण कंपनीने दाखल केलेल्या कागदपत्रावरून मंचास खालील ठळक बाबी लक्षात येत आहे.

- ३) तक्रारदार श्री. तेलवेकर यांचे वीज जोडणीस कमी भाराने पुरवठा डिसेंबर, २००२ पासून होऊ लागला आहे. त्यापूर्वी आवश्यक तेवढा वीज भार मिळत होता. प्रथमतः तोंडी व नंतर लेखी स्वरूपात त्यांनी तक्रार नोंदविल्याचे दिसून येते. सर्व स्तरावर वारंवार पत्रव्यवहार करूनही वीज पुरवठा व्यवस्थित होत नसल्याने वीज बील माफ व्हावे अशी मागणी केली त्याचप्रमाणे कुटुंबियांसह उपोषणास बसणार असल्याचे कळविल्याचे कागदपत्रावरून स्पष्ट होते. कमी दाबाने वीज पुरवठा झाल्याने सबमर्सिबल पंप जळल्याचे नमूद केले आहे. सोबत बील जोडले आहे. दुरुस्ती बिलाच्या तपशीलात गेल्यावर असे लक्षात येते की, इतरही स्पेअरपार्ट्स घातले आहेत पूर्ण क्षमतेने व्होल्टेज मिळाले नसल्यामुळे एखादे वेळेस वायरिंग जळू शकते परंतु जर कमी व्होल्टेज आहे व मोटार चालत नाही म्हणून वीज बील भरणा करणार नाही अशी भूमिका ग्राहकाची आहे तर मोटार जळलीच कशी ? हा प्रश्न आहे. कमी दाबाने वीज पुरवठा होतो या ग्राहकाच्या मागणीशी मंच सहमत आहे कारण वीज वितरण कंपनीनेही व्होल्टेज तपासली आहेत. वारंवार हेलपाटे मारावे लागले व ज्या शेती कारणासाठी वीज जोडणी घेतली तेथे जोडणीचा उपयोग करता आला नाही म्हणून आर्थिक नुकसान झाले याही ग्राहकाच्या मागणी मताशी मंच सहमत आहे. परंतु दरवर्षी एक लाख प्रमाणे तीन वर्षांचे तीन लाख रूपयांचे नुकसान झाले व ते मला मिळावे या मागणीशी मंच सहमत नाही. ग्राहकाने ७/१२ चे उतारे जोडले आहेत ८-अ देखील जोडला आहे तसेच वडिलांचे ७/१२ व ८अ जोडलेले आहेत व आम्ही एकत्र राहत असल्याचे नमूद केले आहे. सदर तक्रारीबरोबरच गट क्र. २७६मध्ये नवीन वीज जोडणीसाठी ग्राहकाने अर्ज केला आहे. ग्राहकाने ज्या गट क्र. ४९१ मध्ये कनेक्शन घेतले आहे ते व जास्तीत जास्त ग्राहकाच्या स्वतःच्या नांवावर असणा-या क्षेत्राचाच आर्थिक नुकसानीच्यावेळी विचार करावा लागेल. तसेच कोणत्या प्रकारचे पीक घेतले याचाही विचार करावा लागेल. ग्राहकाने नुकसान मागताना कोणताही ठोस पुरावा (कारखाना ऊस बील, मार्केट यार्ड पावती इ.) जोडलेला नाही. त्यामुळे कालावधी, क्षेत्र व तक्रारीची सत्यता याचा विचार नुकसान भरपाईच्यावेळी करावा लागेल.

४) वीज वितरण कंपनीने ग्राहकाशी तक्रारीच्या अनुषंगाने पत्रव्यवहार केलेला दूसन येतो. डी.पी. पासून वीज जोडणी एक कि.मी. लांब आहे. डी.पी. च्या शेवटच्या टोकाला (Tail Point) वीज कनेक्शन आहे म्हणून व्होल्टेज मिळत नाही. १०० के.व्ही.अे. ट्रान्सफॉर्मरवर १२० के.व्ही.अे. इतका लोड आहे इ. कारणे नमूद केलेली आहे. ग्राहकाने मीटर बसवून घ्यावा म्हणजे किमान आकारणी करता येईल पण पूर्ण वीज बील माफ करता येणार नाही. असे कळविले आहे. वास्तविक वीज कंपनीने तांत्रिक बाबी पूर्ण करणे आवश्यक आहे. वीज ग्राहक सातत्याने मागणी करीत आहे. फक्त पत्रव्यवहारात अडकविणे म्हणजे तक्रारीचे निवारण झाले असे म्हणता येणार नाही. सुरुवातीपासूनच वीज पुरवठा कमी दाबाने होत नव्हता याकडेही लक्ष देणे महत्वाचे आहे. सदर डी.पी. वर जोडण्या देत असताना सर्व तांत्रिक बाबीकडे लक्ष देऊन ग्राहकास वीज सेवा योग्य प्रकारे देण्याची वीज कंपनीची जबाबदारी आहे ती पूर्ण केली नाही म्हणजे ती सेवेतील त्रुटी आहे. डिसेंबर, २००२ पासून सातत्याने पाठपुरावा केल्यावर २५/१२/२००५ पासून योग्यदाबाने पुरवठा होऊ लागला आहे. कागल उपविभाग यांचे पत्र क्र. १११४ दि. २७/४/२००४ मध्ये कनिष्ठ अभियंता, सिध्दनेर्ली यांनी दि. १७/०४/२००४ रोजी व्होल्टेज तपासल्याचा उल्लेख केला आहे व मोटार (सबमर्सिबल पंप) व्यवस्थित चालू असल्याचे नमूद केले आहे. जर मोटारीबद्दल (व्होल्टेज) तक्रार योग्य नसेल तर दि. १७/९/२००५ पत्र क्र. ११०२ मध्ये नवीन जादा ट्रान्सफॉर्मर बसविल्यानंतर आपली तक्रार राहणार नाही असा उल्लेख का केला आहे ? ग्राहकाची कमी दाबाने (व्होल्टेजने) वीज पुरवठा होत असल्याची तक्रार योग्यच असल्याचे मंचाचे मत आहे. दि. २६/५/२००३ ला पहिला तक्रार अर्ज केल्यानंतर २७/४/२००४ पर्यंत वीज वितरण कंपनीने कोणतीच आवश्यक कार्यवाही केलेली दिसून येत नाही. दि. २७/४/२००४ च्या पत्रात उल्लेख केलेले व्होल्टेजचे आकडे (Ph R-y – 340V, Dhy-B – 340V, Ph R-B 340V) बघता घोषित ४१५ व्होल्टेजपेक्षा (भारतीय विद्युत कायदा कलम ५६ व वीज नियामक आयोग कृतीची मानके २००५ मधील परिशिष्ट 'अ' मधील ३ चा विचार करता) फारच कमी असल्याचे दिसून येते. विद्युत अधिनियम २००३ व वीज नियामक आयोगामधील कृतीची मानके या मधील तरतूदींचा विचार करता ग्राहकाने मागितलेली पिकाची नुकसान भरपाई सदर नंचास देता येणार नाही. मात्र कमी दाबाने विद्युत पुरवठा झाल्याने जळालेला सबमर्सिबल पंप रिवाईडिंगचा योग्य खर्च देणे उचित होईल, असे मंचाचे मत आहे.

या मंचासमोर कांही तांत्रिक बाबी निर्माण झाल्यामुळे व सदर तक्रारीच्या बाबतीत सर्व बाजूंनी विचार करून निर्णय देण्यास या मंचास विनियमातील विहित तरतूदीपेक्षा विलंब झाला आहे.

वरील सर्व बाबींचा सखोल विचार करता मंच खालील प्रमाणे आदेश पारित करीत आहे

## आदेश

- १) ग्राहकाने वारंवार मागणी केल्याप्रमाणे त्यास कमी दाबाचा पुरवठा होणार नाही याची जबाबदारी वीज वितरण कंपनीने घेणेची आहे.
- २) घोषित वीज दाब (कायद्याने खालील व वरील बाजूस दिलेल्या) प्रमाणात ठेवण्यासाठी सर्व तांत्रिक बाजू पूर्ण करून जास्तीत जास्त चांगले व्होल्टेज मिळेल याची व्यवस्था करावी. तांत्रिक बाबी १५ दिवसांत पूर्ण करून जागेवर जाऊन ग्राहका समक्ष वीज दाब तपासून मंचास १५ दिवसात लेखी कळवावे.
- ३) वारंवार हेलपाटे घालून, पत्रव्यवहार करूनही आवश्यक वीज दाब (व्होल्टेज) पुरवठा न दिल्याने ग्राहकाच्या सबमर्सिबल पंप रिवाईडिंगचा खर्च रु. २७५०/- इतका वीज वितरण कंपनीने द्यावा. सदर रकमेचे ग्राहकाच्या बिलात समायोजन करावे.
- ४) ग्राहकाने नुकसान भरपाईची केलेली मागणी सदर मंचाच्या अधिकारात येत नसल्याने नाकारण्यात येत आहे.
- ५) प्रस्तुतचा निर्णय तक्रारदार यांना मान्य न झाल्यास त्यांना या आदेशाचे तारखेपासून ६० दिवसांचे आत लोकपाल (ओम्बुड्समन) मुंबई यांचेकडे दाद मागता येईल. तसेच वि.प. यांना सदरचा निर्णय अमान्य झाल्यास त्यांना मा. ना.उच्च न्यायालय, मुंबई अथवा दिवाणी न्यायालयात दाद मागता येईल.

(जी. सी. लेले)  
सदस्य  
ग्रा.त.नि.मंच,कोप,कोल्हापूर

(अ. व्ही. शिंदे)  
सदस्य - सचिव  
ग्रा.त.नि.मंच,कोप,कोल्हापूर