

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

सं. क्र. काअ/ग्रातनिमं/कोप/केस क्र. ०१/२०१२-१३/

दिनांक :

- १) श्री. सातगोंडा जगोंडा पाटील,
मु.पो. टाकवडे, ता. शिरोळ, जि. कोल्हापूर.

अर्जदार

विरुध्द

- १) कार्यकारी अभियंता (का.) तथा नोडल ऑफीसर,
म.रा.वि. वितरण कंपनी मर्यादित,
सं व सु मंडळ कार्यालय, सांगली
- २) कार्यकारी अभियंता
म.रा.वि.वि. कंपनी मर्यादित,
विभागीय कार्यालय, जयसिंगपूर, जि. कोल्हापूर
- ३) सहाय्यक अभियंता,
म.रा.वि.वि. कंपनी मर्यादित,
उप विभागीय कार्यालय, कुरुंदवाड, जि. कोल्हापूर

विरुध्द पक्षकार

- कोरम : १) श्री. बी.जी. पवार. अध्यक्ष,
२) श्री. जी.बी. पानकर, सदस्य सचिव
३) श्री. जी.सी. लेले. सदस्य

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

न्याय निर्णय

श्री.जी.सी. लेले, सदस्य, ग्रा.त.नि.मंच, कोल्हापूर खालील प्रमाणे न्याय निर्णय देत आहेत.
श्री. सातगोंडा जगोंडा पाटील, मु.पो. टाकवडे, ता. शिरोळ, जि. कोल्हापूर यांनी शेती वापरासाठी आपल्या गट क्र. ५२८ मध्ये बोअरसाठी विद्युत कनेक्शन मिळणे विषयी वितरण कंपनीकडे दि. १४.९.२०११ रोजी अर्ज केला होता. त्या संबंधीची तक्रार प्रथमतः अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, कोल्हापूर व त्यानंतर कक्षाचा निर्णय मान्य नसल्याने दि. १०.४.२०१२ रोजी अनुसूची अ मध्ये मंचात दाखल केली.

मंचाने तक्रार दाखल करून घेऊन मुद्देनिहाय अभिप्राय मागवून दि. १०.५.२०१२ रोजी मंचाच्या ताराबाई पार्क, कोल्हापूर येथील कार्यालयात सुनावणीची तारखी व वेळ निश्चित केली. सुनावणीचेवेळी ग्राहक स्वतः उपस्थित. वि.प.तर्फे श्री. टंकसाळे, कुरुंदवाड उपस्थित होते. उभयतांनी दाखल केलेली कागदपत्रे, सुनावणीच्या दरम्यानची कथने व म्हणणे, यावरून ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरूप व वि.प.ची कार्यवाही खालील प्रमाणे दिसून येते.

ग्राहकाच्या मागणीचे स्वरूप

ग्राहकाने वि.प.कडे ३ एच.पी. शेती वापरासाठी गट क्र. ९२८, टाकवडे येथे दि. १४.९.२०११ रोजी आपला अर्ज दिला. दि. १४.९.२०११ नंतर कंपनीकडून वारंवार हेलपाटे व संपर्क करूनही कोणताही प्रतिसाद दिला नाही. ग्राहकाला दि. १२.१.२०१२ रोजी कोटेशन मिळाले आहे. कोटेशनची रक्कम जमा केल्यावर तसेच कागदपत्रांची पूर्तता केल्यावर दि. २६.१.२०१२ रोजी विद्युत कनेक्शन दिलेले आहे. मात्र सदरची जोडणी पूर्वीच्याच आहे त्याच व्यवस्थेतून देण्यात आली आहे. नवीन रोहित्र उभारणीची मंजुरी होऊनही अद्यापही काम पूर्ण झाले नसल्याचे सुनावणी दरम्यान ग्राहकाने कथन केले आहे. तसेच त्यासंबंधी केलेला सर्व्हेस वायर व इतर खर्च रु.७५०/- मजला परत मिळावा, तसेच कोटेशन देण्यास झालेल्या विलंबाबद्दल भरपाई मिळावी अशाप्रकारची मागणी नोंदविल्याचे सर्वसाधारणपणे दिसून येते.

वि.प.ची भूमिका व कार्यवाही

दि. १४.९.२०११ रोजी ग्राहकाचा वीज जोडणी मागणीचा अर्ज प्राप्त झाल्याचे वि.प.ला मान्य आहे. शाखा कार्यालयाने केलेला सर्व्हे रिपोर्ट यामध्ये सद्यस्थितीतील रोहित्रावर भार जास्त असल्याने नव्याने रोहित्र उभारणीचे कामी नव्याने सर्व्हे करावा असे उप विभागीय कार्यालयाने कळविल्यानंतर दि. ३०.११.२०११ रोजीच्या पत्राने शाखा कार्यालयाकडून अहवाल प्राप्त झाल्याने तो मंजुरीसाठी विभागीय कार्यालयाकडे पाठविला. उप विभागाने दि. २८.१२.२०११ रोजी मंजुरीचे पत्र दिले. त्यानंतर सत्वर दि.३१.१२.२०११ रोजी ग्राहकास कोटेशन पाठविण्यात आले आहे. ग्राहकाने सदरचे कोटेशन दि. १८.१.२०१२ रोजी भरून कागदपत्रांची पूर्तता केल्यावर दि. २६.१.२०१२ रोजी कनेक्शन देण्यात आले आहे. शाखास्तरावरून तांत्रिक अहवाल मिळणेस विलंब झाला असला तरी मुख्य मागणी वीज जोडणीची आहे व त्याची पूर्तता केली असल्याने भरपाई क्षमापित करावी अशी विनंती मंचास केली आहे. त्याचप्रमाणे सर्व्हेस कनेक्शनसाठी लागणारे साहित्य त्यासाठी रु. ७५०/- इतकी रक्कम ग्राहकाने खर्च केली आहे, त्याबाबत कंपनीने १.३% सूपरव्हीजन चार्जेस फक्त घेतले असल्यामुळे ग्राहकाची मागणी अयोग्य असल्याचे म्हणणे दाखल केले आहे. तसेच वस्तुस्थिती कथन केली आहे.

उभयतांची सारासार भूमिका लक्षांत घेता, निष्कर्षासाठी मंचापुढे खालील मुद्दे उपस्थित होतात.

१) अर्ज दाखल केल्यानंतर ग्राहकाने खर्च करावयाचे चलन (कोटेशन) देण्यास विलंब झाला आहे काय ?

उत्तर : होय विलंब झाला आहे.

२) अशा परिस्थितीत, मागणी प्रमाणे भरपाई रक्कम देणे विषयी आदेश परीत करणे योग्य आहे काय ?

उत्तर : होय

३) आदेश ?

उत्तर : अंतिम आदेशाप्रमाणे.

कारणमिमांसा

श्री. सातगोंडा जगोंडा पाटील, मु.पो. टाकवडे, ता. शिरोळ यांनी आपल्या मालकीच्या गट क्र. ५२८ मध्ये बोअरसाठी ३ एचपी इतक्या विद्युत कनेक्शनची मागणी वि.प.कडे नोंदविली आहे. सदर जोडणीचा वापर शेतीसाठीच करणार असल्याचे ग्राहकाने नमूद केले आहे. सदरच्या मागणीचा अर्ज वि.प.कडे ग्राहकाने दि. १४.९.२०११ रोजी दिलेला आहे व पोहोच घेतलेली आहे, सदरचा कागद मंचात दाखल केला आहे. विनियमातील तरतुदीनुसार ग्रामीण भागामध्ये अर्ज प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून १० दिवसांचे आंत जागेची तपासणी करून सर्व तांत्रिक अहवाल वरिष्ठांच्या समोर लेखी स्वरूपात कळविणे आवश्यक आहे. तसे सदर प्रकरणी पाहणी झालेचे दिसून येत नाही. तसेच अर्ज प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून ग्राहकाने करावयाच्या खर्चासंबंधी ग्रामीण भागात २० दिवसांचे आंत व वितरण मेन्सचा विस्तार असल्यास ३० दिवसांचे आंत ग्राहकाने करावयाच्या खर्चासंबंधी चलन देणे व तसे कळविणे विनियमातील तरतुदीनुसार बंधनकारक आहे. प्रस्तुत प्रकरणी दि. १४.९.२०११ रोजी ग्राहकाने अर्ज दिल्यावर शाखा कार्यालयाने आपला पहिला अहवाल दि. ६.१०.२०११ रोजी उप विभागीय कार्यालयास पाठविला. त्यामध्ये असलेल्या त्रुटी दूर करण्यासाठी परत कळविल्यानंतर शाखा कार्यालयाने दि. ३०.११.२०११ रोजी ६३ केव्हीएचा जादा रोहित्र ०.१८ कि.मी. एल.टी. अशा कामाचा तांत्रिक अहवाल पाठविला त्यास विभागाने परवानगी देऊन सदर ग्राहकास सर्व्हिस कनेक्शन द्यावे असे नमूद केले. कोटेशन देत असतांना रु. २३८५/- इतकी रक्कम जमा करून घेतली आहे त्याची विगतवारी लक्षांत घेता प्रोसेसिंग फी रु. ५०/-, डिपॉझिट - रु. २३००/-, सीआरए - रु. ३५/- (१.३%) घेतलेचे दिसून येते. मंचाच्या मते प्रोसेसिंग फी ही अर्ज दाखल करून घेतल्यावर लगेचच घेणे व त्याप्रमाणे त्यास पावती देणे अनिवार्य आहे व त्यानंतरच सर्व्ह करून तांत्रिक बाबींची सर्व बाजूने पहाणी करून तसा अहवाल वरिष्ठ कार्यालयाकडे पाठविणे आवश्यक व योग्य आहे. सदरचा तांत्रिक अहवाल देतांना, सद्यस्थितीत मंजूर असलेल्या रोहित्राची क्षमता, त्यावर असलेला भार, एल.टी. अगर एच.टी. किती प्रमाणात उभी करावी लागेल याचा बारकाईने पहाणी व चौकशी करून साईटवर जाऊन अहवाल देणे अपेक्षित आहे. पहिला अहवाल दि. ६.१०.२०११ रोजी दिला. त्या अहवालातील कागदपत्रे बघितल्यावर असे लक्षांत येते की, सदर रोहित्रावर प्रमाणापेक्षा जास्त लोड आहे. या बद्दल Remark या कॉलममध्ये तांत्रिक क्षमतामध्ये जादा रोहित्र उभे करण्याविषयी नमूद केले आहे. तसेच त्याची सविस्तर माहितीही अधोरेखित चौकोनात लिहीलेली आहे.असे असतांनाही, परत सहाय्यक अभियंता, कुरुंदवाड यांनी नवीन जादा रोहित्रासाठी नव्याने सर्व्ह करण्याचे आदेश दिल्यामुळे परत तांत्रिक अहवाल मंजुरी असा प्रवास सदर अर्जाचा झाला आहे. त्यामुळे सदर कामी उप विभागीय स्तरावरच विलंब झाल्याचे दिसून येते.

त्यामुळे ग्राहकास कोटेशन देण्यास विलंब झाल्याचे निष्पन्न झाले आहे. वि.प.ने शाखा कार्यालयात विलंब झाला, कर्मचारी कमी आहेत, कामाचा ताण आहे त्यामुळे विलंब क्षमापित करावा असे आपल्या म्हणण्यात नमूद केले आहे. या सर्व बाबीं विचारांत घेता, ग्राहकास भरपाई देणे योग्य आहे या निर्णयाप्रत मंच आलेला आहे. म्हणून मुद्दा क्र. १ व २ ची उत्तरे 'होय' अशी नोंदविली आहेत.

सदर ग्राहकास लोड शिल्लक नाही, नवीन रोहित्र उभे करणे आवश्यक आहे असे सांगितले होते. वि.प.ने दि. २६.१.२०१२ रोजी सुट्टी असूनही दुपारी ४.०० च्या दरम्यान घाईगडबडीने वीज जोडणी दिल्याचे ग्राहकाचे मत आहे. सदरची वीज जोडणी देत असतां, जुन्याच यंत्रणेवरून जोडणी दिलेली आहे. कुठल्याही पध्दतीने नवीन रोहित्र उभे करण्याच्या कामाची पूर्तता न करताच जोडणी दिल्याने ग्राहकाने नाराजी व्यक्त केली आहे. नवीन रोहित्राचे कारण सांगून आहे त्याच रोहित्रावरून वीज जोडणी दिली आहे, ही बाब सत्य व खरी असल्याचे मंचाचे निदर्शनास आले आहे. वि.प.लाही सदरची बाब मान्य आहे. जर आहे त्याच रोहित्रावरून वीज जोडणी द्यावयाची होती, तर इतका विलंब का झाला ? ही बाबही वि.प.च्या अधिकाऱ्यांनी तपासणे आवश्यक आहे. तथापि सर्व बाबींचा विचार करून मंचाने वरील प्रमाणे निर्णय केला आहे, त्या सर्व बाबींचे अवलोकन वि.प.च्या वरिष्ठांनी करणे आवश्यक आहे.

विनियमातील तरतुदीनुसार भरपाई देणे योग्य असल्याने दि. १४.९.२०११ रोजी अर्ज मिळाल्याचे गृहीत धरून ३० दिवसांच्या कालावधी इतकी मुदत तरतुदीप्रमाणे देऊन दि. १५.१०.२०११ पासून दि. ३१.१२.२०११ पर्यंत प्रति आठवड्यास रु. १००/- इतकी भरपाई देणे योग्य आहे. म्हणजेच ११ आठवडे x १००/- = रु. ११००/- इतकी रक्कम ग्राहकास वि.प.ने भरपाई म्हणून देणे योग्य आहे. सदरची रक्कम दोन बिलींग सायकलमध्ये समायोजित करून उर्वरित रक्कम ग्राहकास रोखीने देण्यात यावी. तसे केल्याचा अहवाल मंचास कळवावा. सबब खालील प्रमाणे आदेश -

आदेश

- १) तक्रार मंजूर करण्यात येत आहे.
- २) वितरण कंपनीने दि. १५.१०.२०११ ते ३१.१२.२०११ या ११ आठवड्यांच्या विलंबासाठी प्रति आठवडा १००/- या प्रमाणे रु. ११००/- एवढी भरपाई वि.प.ने ग्राहकास द्यावी. सदरची भरपाई रक्कम दोन बिलींग सायकलमध्ये समायोजित करून बाकीची रक्कम रोखीने अदा करावी.
- ३) सदरच्या मंजूर रोहित्राचे काम सदर आदेश प्राप्त झालेवर ३० दिवसांचे आंत पूर्ण करून घ्यावे व तसे झाल्यावर ग्राहकास सदर व्यवस्थेतून वीज जोडणी द्यावी. त्याचा सर्व खर्च वि.प.ने करावा.
- ४) आदेश क्र. १, २, ३ मधील बाबींची पूर्तता करून तसे लेखी मंचास कळवावे.

- ५) 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.
- ५) या निर्णयाविरुद्ध तक्रारदार यांना अपील करावयाचे असलेस त्यांना आदेशाच्या तारखे-पासून ६० दिवसांचे आंत मा. विद्युत लोकपाल, केशवा. बांद्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व) मुंबई यांजकडे करता येईल.

दिनांक :

(जी. सी. लेले)
सदस्य

श्री. बी. जी. पवार, अध्यक्ष :

श्री. जी. बी. पानकर, सदस्य सचिव :

एकमताच्या / बहुमताच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यात यावी.