



(TM)

महावितरण

महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित

CIN: U40109MH2005SGC153645

(महाराष्ट्र शासन अंगीकृत)

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

दाखल तारीख :- १५/०६/२०१८

आदेश तारीख :- ०७/०८/२०१८

आदेश

केस क्र. १०/२०१८

१) श्री महेंद्र चुनिलाल शहा,,  
मु.पो. केडगाव स्टेशन,  
ता.दौण्ड, जि. पुणे.

तक्रार अर्जदार (ग्राहक)

विरुध्द

१) कार्यकारी अभियंता.,  
म.रा.वि.वि.कं.मर्या,  
केडगाव विभागीय कार्यालय.

विरुध्द पक्षकार (महावितरण)

कोरम:-

- १) श्री. बी. डी. गायकवाड, अध्यक्ष,
- २) श्री. एस. के. जाधव, ग्राहक सदस्य,
- ३) श्री. एम. ए. लवटे, सदस्य सचिव,

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

BOP

## निर्णय

१) श्री महेंद्र चुनिलाल शहा, मु.पो. केडगाव स्टेशन, ता. दौण्ड, जि. पुणे यांनी केडगाव येथील ग्राहक क्र. १७४००७८७२२१४ ही वीज जोडणी भुमीगत असल्याकारणाने ती काही तांत्रिक अडचणीमुळे मध्येच तुटली व वीज कनेक्शन बंद होते त्यामुळे त्यांनी वारंवार महावितरण कंपनी केडगावकडे वीज पुरवठा सुरळीत करणे कामी तक्रार दाखल करून ही त्यांची दखल न घेणे, वारंवार हेलपाटे देणे, मानसिक त्रास देणे याबाबिस अधिकाऱ्यांना जबाबदार धरावे त्यांच्यावर कार्यवाही व्हावी तसेच एस.ओ.पी. मिळावा म्हणून तक्रार दाखल केली आहे.

## गाऱ्हाण्याचे स्वरुप

### तक्रार अर्जदार (ग्राहक) यांचा लेखी व तोंडी युक्तीवाद

२) तक्रारदार श्री महेंद्र चुनिलाल शहा यांनी लेखी व तोंडी म्हणणे दाखल केले व पुढीलप्रमाणे युक्तीवाद केला की, माझे ग्राहक क्र.१७४००७८७२२१४ असून व्यावसायिक विज जोड दि. २२.४.२०१० रोजी घेतलेला आहे मी आजतागायत नियमित वीज बिल भरणा करीत आहे.

सदर वीज जोडचा वीज पुरवठा दि. ३०.६.२०१७ रोजी खंडीत झाला. वीज पुरवठा सुरळीत होईल म्हणून काही दिवस वाट पाहिली परंतु वीज पुरवठा सुरु झाला नाही. खंडीत झालेला वीज पुरवठा सुरु करणेबाबत शाखाधिकारी, महावितरण, केडगाव यांच्याकडे दि.२०.७.२०१७ रोजी तक्रार अर्ज दाखल केला. सदर अर्जाची दखल घेतली नाही म्हणून बंद असलेला वीज पुरवठा सुरु करणे बाबत सहाय्यक अभियंता, केडगाव यांचे कडे दि. ४.८.२०१७ रोजी लेखी तक्रार दाखल केली. त्याचीही दखल घेतली नाही म्हणून कार्यकारी अभियंता, केडगाव यांच्याकडे दि.३०.१.२०१८ रोजी लेखी तक्रार अर्ज दिला.

वरील अर्जावर कोणतीही कार्यवाही झाली नाही म्हणून अंतर्गत ग्राहक निवारण कक्ष, बारामती यांचेकडे दि. १.३.२०१८ रोजी परिशिष्ट क्ष मध्ये तक्रार दाखल केली. दि. १०.४.२०१८ रोजी दुपारी ३.३० वाजता अधिक्षक अभियंता यांचे कार्यालय, बारामती येथे सुनावणी होऊन खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात आला.

" वीज पुरवठा सुरळीत करण्यास आवश्यकतेपेक्षा जास्त कालावधी लागला आहे, त्याबाबत योग्य ती चौकशी करून संबधीत दोषी वर नियमानुसार योग्य ती कार्यवाई करावी तसेच कंपनीच्या नियमानुसार वीज पुरवठा बंद काळातील चुकीची आकारलेली वीज बिले दुरुस्त करण्याबाबत योग्य ती कार्यवाही १५ दिवसात करून अहवाल सादर करावा."

दि.२८.६.२०१८ रोजी श्री. आप्पासाहेब पाराजी हंडाळ यांनी दिलेला अर्ज मला मान्य नाही. मी वारंवार लेखी तक्रार अर्ज देऊनही वीज पुरवठा चालू करणेकामी महावितरण अधिकारी जाणून बुजून विलंब केला त्यासाठी मला वारंवार हेलपाटे दिले त्यांचेवर कार्यवाही व्हावी.

दि. ३०.६.२०१७ ते दि. १२.३.२०१८ पर्यंत वीज पुरवठा बंद राहिला या काळातील विनियमातील तरतुदी नुसार भरपाई (एस.ओ.पी.) मिळावी.

### विरुद्ध पक्षकार (महावितरण) यांचा लेखी व तोंडी युक्तीवाद

३) संजय रा. मालपे, उप.कार्यकारी अभियंता, म.रा.वि.वि.कं.मर्या, केडगाव उपविभाग यांनी त्यांच्या युक्तीवादामध्ये असे म्हणाले की, श्री. महेंद्र चु. शहा मु.पो. केडगाव स्टेशन, ता. दौण्ड जि. पुणे यांनी त्यांच्या व्यावसायिक वीज जोडणीचा जून २०१७ मध्ये खंडीत झालेला वीज पुरवठा १२.०३.२०१८ पर्यंत पूर्ववत न केल्याबाबत मा. अध्यक्ष अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष बारामती येथे १.३.२०१८ रोजी तक्रार दाखल केली होती, त्याप्रमाणे दिण १०.४.२०१८ रोजी सुनावणी होऊन खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात आला.

" वीज पुरवठा सुरळीत करण्यास आवश्यकतेपेक्षा जास्त कालावधी लागला आहे, त्याबाबत योग्य ती चौकशी करून संबंधीत दोषी वर नियमानुसार योग्य ती कार्यवाई करावी तसेच कंपनीच्या नियमानुसार वीज पुरवठा बंद काळातील चुकीची आकारलेली वीज बिले दुरुस्त करण्याबाबत योग्य ती कार्यवाही १५ दिवसात करून अहवाल सादर करावा."

सदर आदेशाप्रमाणे ग्राहकाची वीज बंद काळातील वीज बिले दि. ३.२.२०१८, २८.३.२०१८, ९.४.२०१८, ११.४.२०१८ व २५.४.२०१८ रोजी दुरुस्ती प्रणाली मध्ये दुरुस्ती घेऊन वेळोवेळी देण्यात आलेली आहेत. वील दुरुस्तीचा अहवाल सोबत जोडलेला आहे. सदर निकालानुसार घटनेची सखोल चौकशी करण्यात आली असून सदर भागातील जनमित्र श्री. अनिल मेश्राम व शा.अ. श्री. संतोष करनूर यांचा जबाब घेण्यात आला असून निवेदनासोबत जोडलेला आहे. घटनेसंबंधी जानकार कर्मचाऱ्यांचा जबाबावरून व चौकशीवरून खालील बाबी स्पष्ट होतात.

१) श्री. शहा यांनी प्रथम तक्रार २०.०७.२०१७ रोजी शा.खा. कार्यालय केडगाव येथे दाखल केली असता शाखा अधिकारी यांनी त्याभागातील तंत्रज्ञ श्री. मेश्राम यांना तक्रार निवारण करणेसाठी पाठवले असता श्री. मेश्राम यांनी सदर वीज जोडासाठी भूमिगत टाकण्यात आलेली सर्विस केबल खराब झाल्याचे व सदर केबल डांबरी रस्त्याखाली असल्याने दुरुस्त करणे शक्य नाही व केबल बदलावी असे सांगितले परंतु विभागीय भांडारामध्ये केबल उपलब्ध नसल्याकारणाने शा.अ. यांनी सदर जनमित्रास पर्यायी व्यवस्था करणेबाबत सुचविले असता श्री. मेश्राम यांनी शा.अ. केडगाव यांना असे सांगितले कि, श्री. शहा यांच्यासोबत चर्चा झाली असून सदर ठिकाणी विजेचा वापर नसल्याकारणाने केबल उपलब्ध झाल्यानंतर काम करून द्यावे असे सांगितले.

२) श्री. शहा यांनी दिनांक ४.८.२०१७ रोजी उपविभागीय कार्यालयात तक्रार दाखल केली. सदर तक्रार पुढील कार्यवाहीसाठी शा.अ.केडगाव यांना पाठविण्यात आली. तोपर्यंत सुध्दा भांडारात केबल उपलब्ध न झाल्याकारणाने शा.अ. यांनी सदर जनमित्रास पर्यायी व्यवस्था करून वीजपुरवठा सुरु करण्यास सांगितले परंतु श्री. शहा यांचे शेजारील ग्राहक श्री. आप्पासाहेब पराजी हंडाळ यांनी घेतलेल्या हरकतीमुळे काम करता आले

BSP

नाही व श्री. शहा यांचे मागील बाजूस असलेले घरगुती कनेक्शनची सर्विस वायर कमकुवत व लांब असल्याकारणाने घरगुती वजी जोडला टॅप करणे शक्य नव्हते.

३) दि. ३०.१.२०१८ रोजी श्री. शहा यांचा तिसरा अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर शा.अ. केडगाव यांनी हरकत घेणारे विजग्राहक श्री. हंडाळ यांची समजूत घालून त्यांना सदर कामामुळे त्यांच्या विज पुरवठा यावर किंवा विज बिलावर परिणाम होणार असल्याचा गैरसमज दूर करून दि. १२.३.२०१८ रोजी श्री. हंडाळ यांच्या व्यावसायिक विज जोडास टॅप करून वीजपुरवठा सुरु करण्यात आला. हरकत घेणारे श्री. हंडाळ यांचे पत्र सोबत जोडलेले आहे.

४) तक्रारदार विज ग्राहक केडगाव येथे राहत असून त्यांचे दुकान आठवडयातून एक दिवस तेही सकाळी ११ ते ६ पर्यंत सुरु असते ही बाब ग्राहकाचा विजपुरवठा सुरळीत केल्यानंतर आजपर्यंत आलेल्या विज वापरावरून स्पष्ट होते. (४ महिन्यात ६ युनिट)

चौकशी अंती स्पष्ट निदर्शनास येते की, सदर तक्रार निवारण करण्यास संबंधीत कर्मचाऱ्यांने जाणून बुजून कुचराई केलेली नाही परंतु संबंधीत ग्राहकाशी झालेली चर्चा ही तोंडी स्वरूपाची असून त्याबाबत कोणताही पत्रव्यवहार किंवा लेखी पुरावा उपलब्ध नाही व तसेच शा.अ. केडगाव यांनी आलेल्या अडचनिबाबत कुठलाही पत्रव्यवहार केलेला दिसत नाही. याबाबतचा अहवाल पुढील कार्यवाही करण्यासाठी कार्यकारी अभियंता, केडगाव यांना पत्र क्र. जा.क्र. उप.का./केडगाव/ता/८०२ नुसार दि. ५.७.२०१८ रोजी पाठविण्यात आलेला आहे. सदर ठिकाणी विज वापर नसल्याकारणाने तक्रारदार ग्राहकाचे कोणत्याही प्रकारचे आर्थिक नुकसान झालेले नाही याची कृपया नोंद घ्यावी.

तरी वरील निवेदनातील सर्व बाबींचा विचार करून तक्रारदार श्री. शहा यांनी केलेली नुकसान भरपाईची मागणी ग्राह्य घरण्यात येऊ नये अशी विनंती.

### कारणमिमांसा

दोन्ही बाजूच्या पक्षकारांनी केलेला युक्तीवाद व सादर केलेले लेखी म्हणणे पाहता तक्रारदार ग्राहकाचा दि. ३०.६.२०१७ ते दि. १२.३.२०१८ या काळात वीज पुरवठा खंडीत होता व वारंवार लेखी तक्रार अर्ज देऊन देखील तो सुरळीत झाला नाही, हे अर्जदाराचे म्हणणे योग्य वाटते. सदर ग्राहकाला शेजारील दुकानाच्या गाळ्यावरून वीअरहेड सर्किस वायर टाकून वीज पुरवठा चालू करण्याची तरदुत केली परंतु शेजारील गाळामालकाने हरकत घेतल्याने वीज पुरवठा सुरळीत करता आला नाही, त्याच प्रमाणे केबल वायर उपलब्ध नव्हती या कारणास्तव वेळेवर ग्राहकाचा वीज पुरवठा सुरळीत करता आला नाही हा महावितरणचा युक्तीवाद स्वीकारता येणार नाही. वास्तविक पाहता कोणत्याही गाळाधारकाने वीज पुरवठा चालू करणे संबंधी हरकत

B 04

बेतली त्याचे नाव ग्राहकास ताबडतोब कळविणे अपेक्षित होते, त्याचप्रमाणे केवळ त्यासाठी वीज पुरवठा सुरळीत न करणे योग्य व संयुक्तीक नाही. केबल उपलब्ध करणे ही जबाबदारी सर्वस्वी महावितरणची आहे.

महावितरण कंपनीने दाखल केलेले अर्ज व जबाब अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाच्या निर्णया नंतर दाखल केले आहेत. असे असले तरी सदर कागदपत्रावरून ही असे दिसते की, वीज पुरवठा सुरळीत करणेसाठी आक्षम्य दिरंगाई झाली आहे. त्यासाठी ग्राहकाने कृतीचे मानके विनियम, २०१४ मधील तरतुदी नुसार नुकसान भरपाई मिळावी अशी मागणी केली आहे.

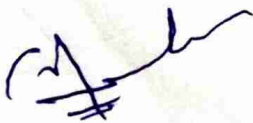
कृतीचे मानके विनियम २०१४, मधील तरतुदी नुसार ग्राहक नुकसान भरपाईसाठी पात्र आहे असे आमचे मत आहे. कृतीचे मानकनुसार ग्रामिण भागामध्ये वीज पुरवठा ४८ तासात पुर्वरत करणे बंधनकारक आहे.

या प्रकरणामध्ये भुमिगत केबल वायर तुटल्यामुळे वीज पुरवठा खंडीत झाला होता असे महावितरणचे म्हणणे आहे. वीज पुरवठा ४८ तासात पुर्वरत झाला नाही तर प्रती तासासाठी रुपये ५०/- नुकसान भरपाई देण्याची तरतूद आहे. या ठिकाणी विद्युत पुरवठा खंडीत होणेसाठी वादळ किंवा पाऊस किंवा भुकंप असे कोणतेच कारण घडले नाही. विद्युत पुरवठा केवळ कर्मचाऱ्यांच्या निष्काळजीपणामुळे पुर्वरत झाला नाही असे आमचे ठाम मत आहे. त्यामुळे ग्राहक नियमाप्रमाणे नुकसान भरपाई मिळण्यास पात्र आहे. ग्राहकाने दि. २०.७.२०१७ रोजी विद्युत पुरवठा खंडीत झाल्याचे प्रथमतः कळविले. तसे कळविल्या पासून ४८ तासात वीज पुरवठा पुर्वरत करणे बंधनकारक होते परंतु दि. १२.३.२०१८ पर्यंत वीज पुरवठा पुर्वरत झाला नाही.

ग्राहकाने असा युक्तीवाद केला की, त्याने विद्युत पुरवठा खंडीत असूनही जून २०१७ पासून डिसेंबर २०१७ अखेर बील ऑनलाईन भरली आहेत. जानेवारी २०१८ ते मार्च २०१८ याकाळातील बिले चुकीची असल्यामुळे त्यांनी भरलेली नाहीत. ग्राहकाने त्यांना त्यांच्या धंद्यामध्ये झालेले रुपये २५०००/- नुकसान भरपाई मागितली आहे. परंतु अशी नुकसान भरपाई देण्याची तरतूद मंचाकडे नाही. म्हणून आम्ही खालील प्रमाणे आदेश करीत आहोत.

## आदेश

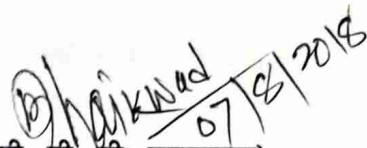
- १) तक्रार अंशतः मंजूर करण्यात येत आहे.
- २) कारणमिमांसामध्ये नमुद केलेप्रमाणे महावितरणने ग्राहकास कृतीची मानके विनियम, २०१४ नुसार नियामाप्रमाणे नुकसान भरपाई (एस.ओ.पी.) साठ दिवसाच्या आत द्यावी.
- ३) वारंवार तक्रार करून देखील दाद न देणे, वेळेत तक्रार निवारण न करणे, या बाबीस जबाबदार असणाऱ्या अधिकारी व कर्मचारी यांची चौकशी करून नियमानुसार कारवाई करणेत यावी.





४) खर्चाबाबत हूकूम नाही.

५) या आदेशाची अंमल बजावणी करून केलेल्या कार्यवाहीचा अहवाल या मंचास या आदेशाच्या दिनांकापासून दोन महिन्यात सादर करावा.

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

  
(श्री. बी. डी. गायकवाड)  
अध्यक्ष

  
(श्री. एस. के. जाधव )  
ग्राहक सदस्य,

  
(श्री. एम. ए. लवटे )  
सदस्य सचिव