

महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी लि.  
कोकण परिमंडळ कार्यालय  
ग्राहक तक्रार निवारण मंच रत्नागिरी

ग्राहक तक्रार क्र. ०९/२०१९

दाखल दि. २७/०३/२०१९

श्री. संतोष गुणाजी मालप,  
मु.पो. कामथे ता.चिपळूण  
जि. रत्नागिरी

तक्रारदार ग्राहक

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता, महावितरण,  
विभागीय कार्यालय, चिपळूण

विरुध्द पक्षकार

फोरम उपस्थिती

- १) श्रीमती पुष्पा सु. तावडे  
अध्यक्ष
- २) श्री. आर.पी. चव्हाण  
सचिव तथा कार्यकारी अभियंता
- ३) श्री. सुहास भा.माईणकर  
सदस्य

ग्राहकाच्या वतीने

श्री. संतोष गुणाजी मालप (स्वतः)

विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने

श्रीमती एम.बी. पाटील, सहाय्यक अभियंता, सावर्डे  
श्री. एम. एस डिंगणकर (कनिष्ठ स्तर लिपिक  
सावर्डे)

**महाराष्ट्र वीज नियामक आयोग, [ ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकापाल (ओम्बुड्समन) ] विनियम २००६ मधील ८.२ चे तरतुदीनुसार :**

ग्राहक तक्रार निवारण मंच, कोकण परिमंडळ, रत्नागिरी यांचेकडे ग्राहक तक्रारदार श्री. संतोष गुणाजी मालप, मु.पो. कामथे ता.चिपळूण जि. रत्नागिरी यांना नवीन घरगुती वीज जोडणी विलंबाने दिल्यामुळे झालेली नुकसान भरपाई व आर्थिक व मानसिक त्रासा बद्दलची भरपाई तसेच संबंधीत व्यक्तीच्या निलंबनाची कारवाई याबाबतचे गा-हाणे दाखल केले आहे.

**गा-हाण्याचे संक्षिप्त स्वरूप**

उपरोक्त तक्रारदार श्री. संतोष गुणाजी मालप, यांनी नवीन घरगुती वीजजोडणी मिळणेबाबत दि. ०१.०५.२०१८ रोजी अर्ज क्र. १५४६३७८७( ग्रा. नं. २१९२२००११९२७) प्रमाणे अर्ज महाराष्ट्र राज्य वीज वितरण मंडळ उपविभाग सावर्डे यांचेकडे दाखल केला. त्यानंतर दि. ०४/०८/२०१८ रोजी जुना मीटर बंद करून नवीन मीटर मिळणे बाबत सहाय्यक अभियंता, सावर्डे यांना पत्र लिहून कळविले आहे व जुना मीटर रद्द करताना कोणाची तक्रार वा हरकत आल्यास ग्राहक स्वतः जबाबदार असणार असल्याचे कळविले आहे. तसेच निर्मल ग्रामपंचायत कामथे बु. ता. चिपळूण जि, रत्नागिरी यांचे दि. १८/०१/२०१७ च्या पत्राने सदर ग्रामपंचायत हद्दी मध्ये इमारत क्र. ५६५ मध्ये ग्राहकतक्रारदाराच्या नावाने वीज जोडणीसाठी ना हरकत असल्याचा दाखला दिल्याचे कागदपत्र जोडले आहे.

तक्रारदार यांना दि. ३०.०८.२०१८ रोजी रु. १०७७/- इतकी रक्कम भरण्याबद्दलचे कोटेशन क्र. १०१७४३१३ प्रमाणे अदा करण्यात आले. ग्राहकाने दि. ३१.०८.२०१८ रोजी पावती क्र. ७४९८११० प्रमाणे रु. १०७७.०० इतका भरणे केला. त्यानंतर दि. ०५.१२.२०१८ रोजी नवीन जोडणी करिता वीज मीटर बसविण्यासाठी संबंधीत तांत्रिक कर्मचारी यांना शा. कार्यालयाकडून मीटर अदा करण्यात आला. कोटेशनची रक्कम भरल्यानंतरही वीज जोडणी न मिळाल्यामुळे ग्राहक तक्रारदार यांनी अंतर्गत तक्रार निवारण मंच, रत्नागिरी यांचेकडे दि. ०५.१२.२०१८ रोजी तक्रार अर्ज दाखल केला. सदर मंचाने सदर ग्राहक तक्रारदारास दि. ३१.०१.२०१९ रोजी नवीन वीज जोडणी देऊन वीजपुरवठा चालू करून देण्यात आला आहे, असे नमूद करून तक्रारीचे निवारण झाल्यामुळे सदर प्रकरण निष्पत्ती काढण्यात आल्याचा निर्णय दिला.

ग्राहक तक्रारदाराने नियमाप्रमाणे अर्ज पूर्णपणे भरून दिल्यानंतर कृतिमानंके २०१४ च्या नियमातील नियम क्र. ४ मध्ये विहित केलेल्या कालावधीत तक्रारदारास अर्जदाराने करावा लागणा-या खर्चाचे कोटेशन दिले गेले नाही. ते दि. ३०.०८.२०१८ रोजी दिले व ग्राहकाने दि ३१.०८.२०१८ रोजी सदर रक्कमेचा भरणे केला. त्यानंतर वीज जोडणी न मिळाल्यामुळे तक्रारदाराने वीज जोडणी मिळणेबाबत अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, रत्नागिरी यांचेकडे तक्रार दाखल केली. त्यानंतर वीज जोडणी दि. ३१.०१.२०१९ रोजी देण्यात आली. वीज जोडणी करिता लागणारा वीज मीटर तांत्रिक

कर्मचारी यांना दि. ०६.१२.२०१८ रोजी देण्यात आला. तदनंतर वीज जोडणी दि. ३१.०१.२०१९ रोजी देण्यात आली. ग्राहकतक्रारदाराने या दोन्ही टप्प्यावर झालेल्या विलंबास कोणतेही ठोस वैधानिक अथवा तांत्रिक कारण नसल्यामुळे झालेल्या आर्थिक व मानसिक नुकसान भरपाई करिता दि. २७.०३.२०१९ रोजी या मंचाकडे तक्रार दाखल केली आहे.

## महावितरणची भूमिका

ग्राहकाने दि. २७.०३.२०१९ च्या तक्रारअर्जाने ग्राहक तक्रार निवारण मंचाकडे तक्रार केल्यामुळे महावितरणास मंचाच्या दि. २७.०३.२०१९ च्या पत्राद्वारे महाराष्ट्र राज्य वीज नियामक आयोग (ग्रह तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम क्र. ६.१३ नुसार या तक्रार अर्जा संबंधात त्यांचे म्हणणे आवश्यक त्या कागदपत्रा सहित पत्र मिळाल्यापासून १० दिवसांच्या आत मंचाकडे सादर कर्यास सांगितले.

महावितरणाने उपकार्यकारी अभियंता, उपविभाग सावर्डे यांच्या पत्र क्र. उपकार्यकारी अभि/सावर्डे/बी /६७५ दि. २५/०४/२०१९ च्या पत्राने आपली भूमिका मांडली ती खालील प्रमाणे आहे.

तक्रारदार श्री. मालप यांनी मु.पो. कामथे, तांबटवाडी ता. चिपळूण येथील घर नंबर ५६५ ठिकाणी श्री.संतोष गुणाजी मालप या नावाने नवीन वीज जोडणी मिळण्यासाठी दिनांक ०१/०५/२०१८ रोजी अर्ज क्रमांक १५४६३७८७ प्रमाणे दाखल केला. याप्रमाणे शाखा कार्यालयाकडून दिनांक ३०.०८.२०१८ रोजी रु.१०७७.०० कोटेशन क्रमांक १०१७४९१३ प्रमाणे अदा करणेत आले. ग्रहाने दाखल केलेल्या अर्जापासून ते कोटेशन दिलेल्या तारखेपर्यंत काही तांत्रिक अडचणींमुळे विलंब झालेला आहे. यानंतर ग्राहकाने दिनांक ३१.०८.२०१८ रोजी पावती क्रमांक ७४९८११० प्रमाणे रु. १०७७.०० भरणा करून सहकार्य केले. यानंतर मिटर उपलब्धतेनंतर दिनांक ०५.१२.२०१८ रोजी नवीन जोडणी ठिकाणी वीज मीटर बसविण्यासाठी संबंधीत तांत्रिक कर्मचारी यांना शाखा कार्यालयाकडून मिटर अदा करणेत आला. परंतु तेथे कार्यरत असणारा तांत्रिक वीज कर्मचारी यांनी तेथे वीज मीटर बसवण्यापूर्वी तेथील स्थानिक पातळीवर चौकशी अंती ज्या ठिकाणी श्री. मालप यांनी नवीन जोडणीची मागणी केली आहे या घरामध्ये श्री.गंगाराम महादेव जावळे यांचे नावाने २१९२२०००४१९० ही जोडणी असून यावरून वीज वापर श्री. मालप करत असून नियमित वीजदेयक भरणा करत होते. या ठिकाणी श्री. जावळे व व श्री. मालप यांचेमध्ये जागेसंदर्भात न्यायालयीन खटला चालू असल्याने सदर ठिकाणी जोडणी देणे चुकीचे असल्याचे पत्र तेथील तांत्रिक कर्मचा-याने दिले. यावर शाखा अभियंता व या कार्यालयाने याबाबत शहानिशा /खातरजमा याठिकाणी कोणतीही न्यायालयीन केस नसल्याचे स्पष्ट झालेनंतर सदर कर्मचा-याने दिलेला अर्ज दफ्तरी दाखल करून संबंधीत कर्मचा-यांना सदरची वीज जोडणी बसविण्याचे तोंडी आदेश दिले. यानंतर दिनांक ३१.०१.२०१९ रोजी वीज जोडणी देण्यात आली.

महोदय आपल्या निदर्शनास आणून देण्यात येते की, निश्चितच सदर जोडणी ठिकाणी पुर्वी श्री. गंगाराम महादेव जावळे यांचे नावे वीज जोडणी होती. याचा वीज वापर श्री. मालप करत होते व त्याचे देयक नियमित भरणा करून महावितरणला सहकार्य करत होते. ग्राहकाकडे एक जोडणी असताना

दुस-या जोडणीची मागणी केली होती. काही तांत्रिक अडचण तेथील तांत्रिक कर्मचारी व ग्राहक यांचे मधील गैरसमज यामधून नवीन वीज जोडणी देण्यास विलंब झालेला आहे. परंतु या विलंबामुळे ग्राहकाला वीजपासून वंचित ठेवण्यात आलेला नाही किंवा ग्राहकावर कोणताही अन्याय केलेला नाही. कारण महावितरणचीच वीज ग्राहकाकडे होती आणि विनातक्रार ग्राहक वीजेचा वापर करत होता ज्यावेळी नवीन जोडणी ग्राहकाचे नावे देण्यात आलेनंतर त्याच वेळी जुनी वीज जोडणीचा वीज पुरवठा कायम स्वरूपी खंडित करणेत आला . यामुळे ग्राहकावर वीज जोडणी देताना कोणताही अन्याय व वीज पासून वंचित ठेवण्यात आलेले नाही.

### सुनावणी दरम्यानचा युक्तिवाद

सदर प्रकरणी दि. २४.०४.२०१९ रोजी या मंचासमोर सुनावणी घेण्यात आली. सुनावणी दरम्यान तक्रारदार स्वतः व महावितरण कंपनीतर्फे श्रीम. एम. बी. पाटील, सहा अभियंता, सावर्डे व श्री. एम.एस डिगंगकर , कनिष्ठ स्तर लिपीक, उपस्थित होते.

ग्राहक तक्रारदाराने त्याची बाजू मांडताना असे स्पष्ट केले की त्याने त्याचा अर्ज पूर्ण भरून सादर केल्यानंतर कृतिमानंके २०१४ च्या नियमा नुसार आवश्यक ती कागदपत्रेही सादर केली. वीज जोडणीच्या खर्चाचे कोटेशन दि. ३०.०८.२०१८ रोजी मिळाल्यानंतर दि. ३१.०८.२०१८ रोजी महावितरणकडे सदर रक्कमेचा भरणा केला व त्यानंतरही वीज जोडणी न मिळाल्यामुळे दि.५.१२.२०१८ रोजी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे तक्रार अर्ज केला. तक्रारदाराने याबाबतीत असेही नमूद केले की वीज मीटर दि. ६.१२.२०१८ रोजी लाईन स्टाफ श्री. गजमल याना मिळाल्यानंतरही वीज जोडणी देणे चूकीचे असल्याच्या कारणावरून वीज जोडणी दिली गेली नाही व त्याबाबतचे तक्रार ग्राहक तक्रारदाराने अमान्य केले. याबाबत तक्रारदाराने कोणाची तक्रार वा हरकत आल्यास तो जबाबदार असल्याचे व सदर प्रकरणात श्री.गंगाधर महादेव जावळे यांच्या नावे जे मीटर आहे ते रद्द करून नवीन मीटर त्यास देण्यात यावे असा खुलासा दि. ०४.०८.२०१८ च्या सहा. अभियंता शाखा कार्यालय सावर्डे यांना पत्राने केल्याचे स्पष्ट झाले. असे असूनही त्यांस दि. ३१.०१.२०१९ पर्यंत वीज जोडणी मिळाली नाही व याबाबत महावितरणाने कोणतेही समाधान कारक कारण दाखविले नसल्यामुळे जाणून बुजून त्रास दिला असल्याचे मंचासमोर मांडले. वीज जोडणी वेळेत न मिळाल्यामुळे व त्यामुळे पुढचे नियोजन बिघडल्यामुळे आर्थिक नुकसान सहन करावे लागल्याचे व त्यामुळे मानसिक त्रास झाल्याचे सांगून याबाबत त्यास नुकसान भरपाई मिळावी असेही नमूद केले तसेच ज्या तांत्रिक कर्मचा-यामुळे त्यास त्रास सहन करावा लागला त्यांचेवर निलंबनाची कारवाई करण्यात यावी अशी विनंतीही तक्रारदाराने मंचास केली.

याबाबत मंचाने महावितरणास तक्रार अर्जाबाबतचे त्यांचे स्पष्टीकरण देण्यास सांगितले असतानाही सुनावणीच्या तारखेपर्यंत कोणतेही लेखी स्पष्टीकरण दिले गेले नव्हते. परंतु महावितरणाने याबाबत असा खुलासा केला की काही तांत्रिक अडचणीमुळे खर्चाचे कोटेशन देण्यास उशीर झाला. तसेच वीज जोडणी बाबत वीज मीटर तांत्रिक कर्मचा-यास दिला परंतु i) तेथे अगोदरच वीज मीटर श्री. गंगाराम महादेव जावळे यांचे नावे असल्यामुळे ii)सदर वीजजोडणी वरूनच वीज वापर तक्रारदार करत

असल्यामुळे iii)तक्रारदार नियमित वीजदेयकाचा भरणा करत असल्यामुळे व iv) जावळे व तक्रारदार याचे मध्ये जागे संदर्भात खटला चालू असल्यामुळे ; तांत्रिक कर्मचा-याने वीज जोडणी मीटर न जोडता पत्रव्यवहार केला व त्यामुळे विलंब झाल्याचे सांगितले.

याबाबत मंचाने महावितरणास लेखी स्पष्टीकरण मंचास व तक्रारदारास देण्याचे सुचविले त्याप्रमाणे उपरोल्लिखित पत्र महावितरणाने मंचास सादर केले.

### मंचाच्या विचारार्थ मुद्दे

दाखल दस्तऐवज, विरुद्ध पत्रां-नी दिलेले निवेदन, उभयपक्षी सुनावणी दरम्यान झालेला युक्तिवाद लक्षात घेता मंचाच्या विचारार्थ खालील मुद्दे उपस्थित होतात.

१) तक्रारदार यांनी तक्रार अर्जात व त्याच्या निवेदनात सविस्तर नमूद केल्याप्रमाणे आर्थिक व मानसिक त्रासा बद्दलची नूकसान भरपाई मंजूर करणे योग्य होईल काय?

उत्तर-होय

२) आर्थिक व मानसिक त्रास होण्याच्या संबधात असणा-या व्यक्तिवर कार्यालयीन निलंबनाची कारवाई करणे योग्य होईल काय?

उत्तर - कारवाई बाबत निर्णय घेणे मंचाच्या कार्यक्षेत्राबाहेरील प्रश्न आहे.

३) कोणता अंतिम आदेश?

उत्तर-शेवटी नमूद केल्याप्रमाणे.

### कारमिमांसा

अर्जदाराने दि. ०१.०५.२०१८ रोजी विहित नमुन्यात घरगुती वीज जोडणी करिता अर्ज केल्याचे व त्यासोबत आवश्यक असणारी कागदपत्रे सादर केल्याचे सुनावणी दरम्यान स्पष्ट झाले आहे. खर्चाचे कोटेशन देण्यास तांत्रिक अडचणीमुळे विलंब झाल्याचे महावितरणाने त्यांच्या लेखी पत्रात व सुनावणी दरम्यान युक्तीवादाच्या वेळी नमूद केले. परंतु नेमके तांत्रिक कारण अथवा एखादे ठोस कारण न दिल्यामुळे झालेला विलंब समर्थनीय नाही असा मंचाचा निष्कर्ष आहे. वीज जोडणी करिता अदा केलेला वीजमीटर दि.५.१२.२०८ रोजी दिल्यानंतर वीज जोडणी दि. ३१.०१.२०१९ रोजी दिली गेली. याकरिता महावितरणाने सुनावणी दरम्यान व लेखी स्पष्टीकरणात तांत्रिक कर्मचा-याने उपस्थित केलेल्या मुद्द्यांचा समावेश केला. हे मुद्दे खालील प्रमाणे

i) श्री. गंगाराम महादेव जावळे यांच्या नावावर असलेल्या वीज जोडणीचा वीज वापर अर्जात तक्रारदार करीत होता.

ii)यासंबंधीत वीज देयके ग्राहक तक्रारदार नियमित भरणा करीत होता.

iii)वीज जोडणी असलेल्या जागेबाबत न्यायालयीन खटला चालू असल्याचे समजले.

iv)त्यामुळे तेथे नवीन वीज जोडणी देणे चूक असल्याचे मानून तांत्रिक कर्मचा-याने वीज मीटर लावला नाही व वीज जोडणी दिली नाही.

याबाबत तक्रारदाराने दि.०४.०८.२०१८ च्या पत्राने स्पष्ट केले होते की जावळे याचे नावे असलेले वीजमीटर रद्द करून त्यास नवीन वीज मीटर देण्यात यावे तसेच याबाबत कोणतीही तक्रार अथवा हरकत आल्यास तक्रारदार त्यास जबाबदार असल्याचेही नमूद केले होते.

हे सर्व विचारात घेता महावितरणाने दोन्ही टप्प्यांवर झालेल्या विलंबास कोणतेही ठोस व समर्थनीय [र] दिलेले नाही, असा या मंचाचा निष्कर्ष आहे.

परंतू याबाबत हा मंच पुढे असेही नमूद करित आहे की महावितरणाने त्यांच्या लेखी स्पष्टी [र] नमूद [ल्या प्रमा] महावितरणाने केलेल्या विलंबाच्या कालावधीत तक्रारदारास नवीन वीज जोडणी मिळण्यापूर्वीच्या श्री. गंगाराम जावळे यांच्या नावे असणा-या वीजजोडणी वरून वीज पुरवठा होतच होता त्यामुळे ग्राहक तक्रारदार वीज पुरवठ्यापासून वंचित राहिला नाही असा मंचाचा निष्कर्ष आहे.

परंतू याबाबत मंच पुढे असेही नमूद करित आहे की ग्राहक तक्रारदारास त्याची कोणतीही चूक नसताना वीज जोडणी विलंबाने मिळाली. त्याकरिता त्यास पाठपुरावा करावा लागला, अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, रत्नागिरी व ग्राहक तक्रार निवारण मंच, रत्नागिरी यांचे कडे दाद मागावी लागली. त्यामुळे त्यास निश्चितच त्रास सोसावा लागला असणार यात शंका नाही. याकरिता पाठपुरावा [र] , तक्रारी करणे, टंकलेखन, झेरॉक्स इ. आनुषंगिक बाबींसाठी सोसाव्या ला[लेल्या आर्थिक भाराची व मानसिक त्रासाची नुकसान भरपाई देय असल्याचा मंचाने निष्कर्ष काढला आहे व या बाबींसाठी एकत्रित भरपाई म्हणून रु. एक हजार इतकी भरपाई मंजूर कर[ योग्य होईल असा मंचाचा निष्कर्ष आहे.

**मुद्दा [२:-** बाबत मंचाचा निष्कर्ष असा आहे. की महावितरणाच्या संबधीत व्यक्तिंबाबत वीज जोडणी अर्जावरील कार्यवाहीसाठी केलेल्या विलंबाबाबत काय कारवाई होऊ शकते हा मुद्दा मंचाच्या अधिकार क्षेत्रात येत नाही. याबाबत महावितरणाने योग्य तो निर्णय घ्यावा.

वरील कारणास्तव खालील प्रमाणे अंतिम आदेश देण्यात येत आहे.

## अंतिम आदेश

सदर आदेश एकमताने/बहुमताने पारित करणेत आला.

१) तक्रार अर्ज अंशतः मंजूर करण्यात येत आहे.

२) तक्रारदार यांना प्रस्तुत प्रकरणी झालेल्या मानसिक त्रासापोटी व पाठपुरावा करण्या करिता आलेला प्रवास खर्च व टंकलेखन इ. इतर अनुषंगिक खर्चापोटी रु. एक हजार विरुद्ध पक्षकार यांनी हा आदेश मिळाल्यापासून १५ दिवसाचे आत तक्रारदार यांना रोख स्वरूपात अदा करावे.

३) वरील आदेशाची पूर्तता करून तसा अहवाल हा आदेश मिळाल्यापासून ३० दिवसांच्या आत मंचाला सादर करावा.

४)या आदेशा विरुद्ध अर्जदारास अपिल करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात अपिल करता येईल.

पत्ता :- सचिव,  
विद्युत लोकापाल  
महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग,  
६०६/६०८, शिवा,  
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुंबई ४०००५  
फोन नं. ०२२- २६५९२९६५

दिनांक :- २१/०५/२०१९  
ठिकाण :- रत्नागिरी.

श्री. आर.पी.चव्हाण  
सचिव / कार्यकारी अभियंता  
ग्रातनिमं,  
कोकण परिमंडल

श्रीमती पुष्पा सु. तावडे  
अध्यक्ष  
ग्रातनिमं,  
कोकण परिमंडल

श्री.सुहास भा.माईणकर  
सदस्य  
ग्रातनिमं,  
कोकण परिमंडल

