

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

ग्राहक तक्रार क्र. ०१/२०१४

दि. ०३.०१.२०१४

श्री. मनोहर काशिनाथ सावंत
घर नं. ४९४, आंजर्ले,
ता. दापोली, जि. रत्नागिरी



तक्रारदार ग्राहक

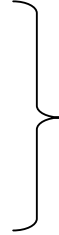
विरुध्द

कार्यकारी अभियंता, महावितरण,
विभागीय कार्यालय खेड



विरुध्द पक्षकार

फोरम उपस्थिती



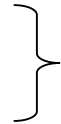
- १) श्री. डी. एस्. जामखेडकर, अध्यक्ष
- २) श्री. व्ही.बी. जगताप,
सचिव तथा कार्यकारी अभियंता
- ३) श्री. ज. पु. बिवलकर
सदस्य

ग्राहकाच्या वतीने



गैरहजर

विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने



- १) श्री. अन्वर म. इस्हाक परकार
सहाय्यक अभियंता, दापोली -१

महाराष्ट्र राज्य वीज नियामक आयोग, ग्राहक तक्रार निवारण मंच व लोकपाल(ओम्बुडस्मन) विनिमय २००३ मधील ८(२) चे तरतुदीनुसार :

श्री. मनोहर काशिनाथ सावंत घर नं. ४९४, मु.पो. अंजर्ले ता.दापोली, जि.रत्नागिरी यांचे ग्राहक क्रं.२१५५९०००८३२६ हे घरगुती वीज कनेक्शन तसेच २१५५९०००८५५५ व २१५५९०००१६४० हे शेती पंपाचे कनेक्शन वरील पत्यावर आहे. या कनेक्शनचा वीज पुरवठा सुरळीत नसल्याबाबतची तक्रार त्यानी अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाकडे दाखल केली होती, पण ह्या तक्रारीच्या अनुषंगाने कक्षाने दिलेल्या निर्णयामुळे त्यांचे समाधान न झाल्यामुळे त्यांनी त्यांची तक्रार या मंचाकडे दि. २३.०१.२०१४ रोजी फॉर्म 'अ' मध्ये दाखल केली आहे. तक्रार प्राप्त होताच कार्यकारी अभियंता विभागीय कार्यालय खेड यांचेकडे मंचाकडील पत्र क्रं. ०९ दि. ०३.०१.२०१४ अन्वये स्पष्टीकरण मागविण्यात आले त्यानुसार सहाय्यक अभियंता दापोली - १ उपविभाग यांचेकडून दि. २१.०१.२०१४ रोजी तसेच दि.२८.०१.२०१४ रोजी असे दोन वेळा स्पष्टीकरण सादर करण्यात आले. स्पष्टीकरण प्राप्त होताच आयोगाच्या नियमावलीनुसार उभयपक्षांना नोटीस काढण्यात येउन सुनावणीची तारीख निश्चित करण्यात आली व दि.११.०२.२०१४ रोजी सुनावणीची कार्यवाही पूर्ण करण्यात आली.

ग्राहकाच्या तक्रारीचा तपशील असा की, त्यांचे वरील कनेक्शनच्या वाहीनीची जमिनीपासूनची उंची कमी असल्यामुळे ती बऱ्याच वेळेला एस्.टी बसला लागते तसेच बऱ्याच झाडाच्या फांदया ह्या वाहीनीला लागत असतात त्यामुळे ह्या कनेक्शनचा वीज पुरवठा वारंवार खंडीत होत असतो. अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाने निर्णय दिल्यानंतर ह्या कनेक्शनचा वीज पुरवठा सुरु करण्यात आला होता, पण पुन्हा दुसऱ्या दिवसापासून ह्या कनेक्शनसाठी वीज पुरवठा खंडीत झालेला आहे, त्यामुळे ह्या कनेक्शनसाठी असलेल्या वाहीनीची उंची वाढवून कायम स्वरूपी तोडगा काढणे आवश्यक आहे. महावितरणकडून ही कार्यवाही करण्यात येत नाही व फक्त जुजबी प्रयत्न करून वीजपुरवठा सुरु करण्यात येतो. कक्षाने आपल्या निर्णयात या प्रकारे खंडीत होणाऱ्या वीजपुरवठ्याला नैसर्गिक आपत्ती असे संबोधण्यात आले आहे पण या प्रकारे खंडीत होणाऱ्या वीज पुरवठ्यास नैसर्गिक आपत्ती असे कक्षाने केलेले वर्गीकरण मुळात चुकीचे असून कोणत्याही शासकीय स्तरावर नैसर्गिक आपत्तीचे अशाप्रकारे वर्गीकरण तसेच व्याख्या करण्यात आलेली नाही. त्यामुळे कक्षाने केलेले असे वर्गीकरण चुकीचे आहे, व हा वारंवार खंडीत होणारा वीजपुरवठा नैसर्गिक आपत्तीमुळे होत नसून महावितरणच्या चुकीच्या कार्यपध्दतीमुळे होत आहे असे त्यानी नमुद केले आहे. हा वीजपुरवठा सुरळीत होण्यासाठी ह्या वाहीनीची उंची वाढविण्यासाठी कार्यवाही होऊन कायम स्वरूपी तोडगा काढण्यासाठी त्यानी मागणी केलेली आहे. तसेच ह्या खंडीत होणाऱ्या वीजपुरवठ्याचे तपशील महावितरणने सादर करावेत व त्या अनुषंगाने नियमानुसार देय भरपाई महावितरणने अदा करणेबाबत आदेश देण्याविषयी विनंती केली आहे.

महावितरणने आपल्या दि. २१.०१.२०१४ च्या स्पष्टीकरणामध्ये नमुद केले आहे की दि.०१.०७.२०१३ रोजी त्यांच्या वाहीनीचा स्टे तुटल्यामुळे वीज वाहीनी खाली आली होती, ही वाहीनी रोड क्रॉसिंग करीत असल्यामुळे तेथून जाणाऱ्या वहानाना लागत होती त्यामुळे अपघात होऊन जिवित्त वा वित्तहानी होऊ नये म्हणून खबरदारी घेऊन हा वीजपुरवठा खंडीत करून ठेवला होता पण लागलीच दोन दिवसांनी म्हणजेच दि. ०३.०७.२०१३ रोजी हा स्टे पुर्वततः करून वीज पुरवठा सुरळीत केला होता. त्यानंतर दुसऱ्याच दिवशी म्हणजेच दि. ०४.०७.२०१३ रोजी ह्याच वाहीनीवर एका झाडीची फांदी तुटून पडली होती व त्यामुळे हा वीजपुरवठा परत खंडीत झालेला होता. जुलै महीन्यात पावसाळ्यामुळे बऱ्याच ठिकाणी वीजपुरवठा खंडीत झालेला असतो त्यामुळे कर्मचारी

व्यस्त असतात त्यामुळे क्रमवारीने हा खंडीत झालेला वीजपुरवठा पडलेली झाडाची फांदी काढून पुन्हा सुरु करण्यात आला आहे त्यानंतर दि.०१.१०.२०१३ ते आजतागायत या ग्राहकाची वीजपुरवठा खंडीत झाल्याची कोणतीही तक्रार आलेली नाही किंवा तक्रार नोंदवहीत देखील तशी नोंद झालेली नाही. तसेच अतिवृष्टीमुळे झाडाची फांदी वाहीनीवर पडलेली घटना ही नैसर्गिक आपत्ती असून अशा प्रकारच्या घटना महावितरणच्या नियंत्रणाच्या बाहेरील आहेत. महावितरणच्या दुसऱ्या स्पष्टीकरणामध्ये नमुद करण्यात आले आहे की ग्राहकानी मागणी केल्यानुसार तसेच अखंडीत वीजपुरवठा होणाऱ्या दृष्टीने हया वाहीनीची उंची वाढविण्यासाठी मध्ये एक पोल उभा करण्यात आलेला आहे तसेच हया वाहीनीला लागणारी झाडी तोडून खबरदारी घेण्यात आली आहे.

दि.११.०२.२०१४ रोजी घेण्यात आलेल्या सुनावणीसाठी तक्रारदार आपली प्रकृती ठीक नसल्यामुळे इतका प्रवास करता येणार नाही त्यामुळे सुनावणीत हजर रहाणार नसल्याचे दुरध्वनी वरून कळविले तसेच महावितरणने सादर केलेल्या स्पष्टीकरणामधील वस्तुस्थिती सत्य असून महावितरणकडून वाहीनीच्या मध्ये पोल उभा करून वाहीनीची उंची वाढवून वीज पुरवठा खंडीत होणार नाही याची काळजी घेतलेली आहे. त्यांच्या तक्रारीचे पुर्णपणे निराकरण झालेले असून सद्य परिस्थितीत त्यांची कोणतीही तक्रार नसल्याचे दुरध्वनीद्वारे मंचास कळविले.

महावितरणकडून श्री. अन्वर परकार सहाय्यक अभियंता दापोली -१ उपविभाग यानी सुनावणीस हजर राहून आपला युक्तिवाद सादर केला व ग्राहकाच्या तक्रारीचे पुर्णपणे निराकरण झालेले असून ही तक्रार निकाली काढण्याची विनंती केली. तसेच खंडीत होणारा वीज पुरवठा नैसर्गिक बाबीमुळे झालेला असून वेळोवेळी अशा प्रसंगी महावितरणकडून कार्यवाही करण्यात येऊन ग्राहकाच्या तक्रारीची दखल घेतलेली असल्याचे नमुद करण्यात आले.

या प्रकरणांमध्ये दाखल झालेली कागदपत्रे सुनावणी दरम्यान महावितरणकडून केलेला युक्तिवाद तसेच सुनावणीसाठी म्हणून ग्राहकाने दुरध्वनीद्वारे केलेले निवेदन या सर्वांचा विचार करता ग्राहकाची खंडीत वीज पुरवठ्याची तक्रार रास्त आहे असे मंचाचे मत आहे, महावितरणकडून देखील त्यांच्या तक्रारीची दखल घेऊन वेळोवेळी वीज पुरवठा सुरळीत करण्यात आलेला आहे असे प्राप्त कागदपत्रावरून लक्षात येते दि. ०४.०७.२०१३ रोजी वाहीनीवर पडलेली झाडाची फांदी महावितरणकडून खबरदारी घेऊन दि. ०९.०७.२०१३ रोजी काढण्यात येऊन वीज पुरवठा सुरळीत करण्यात आलेला आहे. या भागाची भौगोलिक परिस्थिती व या भागात असलेली अतीवृष्टी या सर्वांचा विचार करता या भागात अशा घटना अनिवार्य आहेत तरी देखील महावितरणकडून या प्रकारच्या घटनेची दखल घेऊन कार्यवाही करण्यात आली आहे , शिवाय कायम स्वरुपी उपाय म्हणून वाहीनीच्यामध्ये पोल टाकून वाहीनीची उंची देखील वाढविली आहे. दुरध्वनीवरील संभाषणामध्ये ग्राहकानी देखील या गोष्टीस दुजोरा दिलेला असून सद्य परिस्थितीत त्याची कोणतीही तक्रार नसल्याने या मंचास कळविले आहे. या सर्व बाबींचा विचार करता ग्राहकाकडून दाखल करणेत आलेली तक्रार निकाली काढणे योग्य होईल असे मंचास वाटते.

ग्राहकानी आपल्या अर्जामध्ये नमुद केलेल्या भरपाईच्या मुद्द्याबाबत कोणताही कागदोपत्री पुरावा सादर केलेला नाही त्यामुळे ग्राहकाची ही मागणी फेटाळण्यात येत आहे.

मंचाने काढलेल्या वरील निष्कर्षानुसार मंचाकडून खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत आहे.

आदेश

१) ग्राहकाच्या तक्रारीचे निराकरण झाल्यामुळे ही तक्रार निकाली काढण्यात येत आहे.

२) खर्च अथवा अनुषंगिक बाबीसाठी कोणताही आदेश नाही

३) या आदेशाविरुद्ध ग्राहकास अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात अपील दाखल करता येईल.

पत्ता :-सचिव,

विद्युत लोकपाल,
महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग,
६०६/६०८,केशवा,
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स,मुंबई ४०००५१
फोन नं. ०२२ - २६५२९६५

श्री. डी. एस्. जामखेडकर
अध्यक्ष
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

श्री. व्हि.बी.जगताप
सचिव / कार्यकारी अभियंता
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

श्री.ज.पु.बिवलकर
सदस्य
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- २५.०२.२०१४

ठिकाण :- रत्नागिरी