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

ग्राहक तक्रार क्र. ०७/२०१७ दाखल दि. २०.०४.२०१७

श्री. शांताराम सजना निवाते **मु.पो.बोरगांव, ता.चिपळूण** **जि. रत्नागिरी**	}	**तक्रारदार ग्राहक**

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता, महावितरण **विभागीय कार्यालय चिपळूण**	}	**विरुध्द पक्षकार**
फोरम उपस्थिती	}	**१) वि.श. गुळवणी** **अध्यक्ष** **२) श्री. एस. एस. तायडे,** **प्रभारी सचिव तथा कार्यकारी अभियंता**
ग्राहकाच्या वतीने	}	**१) श्री. आनंद शिवराम ओक** **(प्रतिनिधी)**
विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने	}	**१) सुरेंद्र गंगाराम पालशेतकर** **उपकार्यकारी अभियंता, चिपळूण**

महाराष्ट्र वीज नियामक आयोग, [ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल (ओम्बुडस्मन)] विनियम २००६ मधील ६.५ चे तरतुदीनुसार :

न्यायनिर्णय

ग्राहक तक्रार निवारण मंच, कोकण परिमंडल,रत्नागिरी खालीलप्रमाणे निर्णय जाहीर करीत आहे.

१) उपरोक्त ग्राहक-तक्रारदार यांनी सदर गाऱ्हाणे - अपील,त्यांना घरामध्ये नवीन वीजजोडणी सत्वर देणेचा आदेश करुन झालेल्या विलंबाची व मनस्तापाची नुकसानभरपाई मिळणेबद्दल दाखल केले आहे.

------------------गाऱ्हाण्याचे संक्षिप्त स्वरुप-----------

२) सदर तक्रारदार यांनी वरीलप्रमाणे नवीन वीजजोडणी मिळणेसाठी दि.११.०५.२०१६ रोजी विरुद्ध पक्षकार यांच्या संबंधीत कार्यालयात अर्ज सादर केला. तथापि त्यांना घरगुती वीजजोडणी नियमानुसार देणेत आली नाही. तक्रारदार यांना रक्कम भरण्याचे कोटेशन अत्यंत विलंबाने देणेत आले, ते त्यांनी दि.१४.०१.२०१७ रोजी भरणा केले आहे. तरीही त्यांना वीजजोडणी देणेत आली नाही. त्यामुळे त्यांनी आपले गाऱ्हाणे या मंचापुढे प्रथम दाखल केले. ते दि.०४.०१.२०१७ रोजी या मंचाने अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, रत्नागिरी यांचेकडे वर्ग केले. सदर कक्षाने तक्रारदार यांच्या तक्रारीचा निर्णय विलंबाने म्हणजे दि.०५.०४.२०१७ रोजी करुन तक्रारदार यांना कंपनीच्या नियमानुसार त्वरीत वीजोडणी देण्याचा मोघम आदेश केला. भरपाईच्या मागणीचा विचार केला नाही. सदर कक्षाचा निर्णय चुकीचा व नियमबाहय आहे. सबब तक्रारदार यांनी या मंचापुढे अशी मागणी केली आहे की त्यांना निश्चित कालावधीत लौकरात लौकर वीजजोडणी देऊन मागील ४४ आठवडयांची विलंबाची भरपाई रु. ४४००/-झालेल्या मनस्तापाबद्दलची भरपाई रु. ५०००/-, अपीलाच्या खर्चापोटी रु.११००/- आणि विद्युत कायदा २००३ कलम ४३(३) प्रमाणे दंडात्मक कारवाई विरुद्ध पक्षकार यांचेविरुद्ध करणेत यावी.

---------------- वितरण कंपनीची भूमिका-----------

३) या प्रकरणात विरुद्ध पक्षकार यांचेतर्फे मुद्देनिहाय लेखी निवेदन अगर खुलासा दाखल केलेला नव्हता. परंतु आज विरुद्ध पक्षकार यांनी खुलासा सादर केला. त्यांचे थोडक्यात म्हणणे असे आहे की तक्रारदार यांना वीजजोडणी देणेसाठी एका पोलची आवश्यकता होती. मान्सूनपर्व देखभाल, वादळीवारा व पाऊस यामुळे अंदाजपत्रक तयार करण्यास उशीर झाला. तक्रारदार यांचेकडून संमतीपत्र घेण्यात आले, शासन निर्णय दि. ३०.१२.२०१३ प्रमाणे प्रस्ताव जिल्हाधिकारी,रत्नागिरी यांना दि. ०१.१०.२०१३ रोजी पाठवणेत आला. त्यास दि.०७.१२.२०१६ रोजी मंजूरी प्राप्त झाली. त्यानंतर तक्रारदार यांना कोटेशन देणेत आले. तक्रारदार यांना चलन देता आले नाही. शासनाकडून निधी उपलब्ध होणे ही बाब विरुद्ध पक्षकार यांच्या नियंत्रणाबाहेर आहे वगैरे. कंत्राटदार उपलब्ध होताच जेष्ठता यादीनुसार काम पुर्ण करण्यात येईल.

४) या प्रकरणाची सुनावणी आज दि. ०३.०६.२०१७ रोजी या मंचासमोर घेणेत आली. त्यावेळी तक्रारदारतर्फे प्रतिनिधी श्री. आनंदराव ओक आणि विरुद्ध पक्षकारातर्फे उपकार्यकारी अभियंता श्री.सुरेंद्र पालशेतकर हजर होते. त्यांची तोंडी निवेदने ऐकली आहेत. उपलब्ध कागदपत्रे वाचण्यात आली आहेत.

५) या मंचाच्या निर्णयासाठी खालील मुद्दे उपस्थित होतात.

१) तक्रारदार यांना निश्चित कालावधीत, त्यांच्या मागणीप्रमाणे, नवीन घरगुती वीजजोडणी देण्याचा आदेश करणे योग्य होईल काय?

उत्तर- होय

२) तक्रारदार यांनी तक्रार अर्जात सविस्तर नमूद केलेप्रमाणे नुकसान भरपाई,विलंबाची भरपाई मंजूर करणे योग्य होईल काय?

उत्तर- अंशतः होय.

३) कोणता अंतिम आदेश ?

उत्तर- शेवटी नमूद केल्याप्रमाणे.

---------------कारणमिमांसा-------------

६) कृती मानके विनियमाप्रमाणे तक्रारदार यांना ठराविक कालमर्यादेत नवीन वीज जोडणी मिळणे आवश्यक होते. सदर तरतूदीनुसार जर मुदतीत वीज पुरवठा देणेत आला नाही तर होणाऱ्या विलंबासाठी प्रति आठवडा १००. रु. भरपाई देणेत यावी असे नमूद केले आहे. इतकेच नाही तर विद्युत कायदा २००३ च्या कलम ४३(३) यामध्ये वितरण परवाना धारकास दंड ठोठावण्याची तरतूद केंद्र शासनाने केली आहे. नवीन वीज जोडण्या देणे बाबतीत जर वितरण कंपनीस अडचणी येत असतील तर त्यांचे निवारण मा. विद्युत नियामक आयोगाकडून करुन घेणे अनिवार्य आहे. प्रथम येणाऱ्यास प्रथम प्राधान्य किंवा जेष्ठता यादीनुसार वीज जोडणी देणे या तत्वांचा वापर या ठिकाणी करता येत नाही. सदर तत्वे, वर नमूद केलेल्या कायद्यातील कठोर तरतूदीपुढे गौण ठरतात.

७) तक्रारदारतर्फे प्रतिनिधी श्री. ओक यांनी त्यांच्या तक्रारअर्जानुसार तोंडी युक्तिवाद केला. या मंचाने सदर प्रकरण दि.०४.०१.२०१७ रोजी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष यांना वर्ग करणेबाबतच्या आदेशाबाबत कोणतेही म्हणणे श्री. ओक यांनी मांडले नाही. त्यांची मुख्य विनंती अशी की निश्चित कालमर्यादेंत तक्रारदार यांना नवीन वीजजोडणी मिळावी व मागितल्याप्रमाणे संपूर्ण नुकसानभरपाई मिळावी.

८) दि. १६.०५.२०१६ रोजी तक्रारदार यांनी वीजजोडणी मिळणेचा अर्ज सादर केल्यानंतर त्यांना फारच विलंबाने कोटेशन देणेत आले. त्याबाबत विरुद्ध पक्षकार तर्फे करणेत आलेला खुलासा योग्य वाटत नाही. मान्सूनपूर्व देखभालीची कामे, वादळी वारा व पाऊस या कारणाने कोटेशन (अंदाजपत्रक) तयार करण्यास उशीर झाला हे म्हणणे स्विकारता येत नाही.

९) दि. १५.०७.२०१६ च्या कथित संमतीपत्रानुसार तक्रारदार यांनी पर्याय क्र. २ निवडला होता असे दिसून येते. म्हणजेच वितरण कंपनीच्या खर्चाने लघुदाब वाहिनी ऊभारुन उपलब्धतेनुसार जेष्ठता यादीप्रमाणे वीजजोडणी तक्रारदार यांना देणेबाबत सदर संमतीपत्र घेणेत आले होते. परंतु पर्याय क्र. २ हा तक्रारदार यांनी बिनशर्त व संपूर्णपणे मान्य केला नव्हता असेही दिसून येते. शिवाय, अशा संमतीपत्राने, कायद्यातील व विनियमातील मुदतीचे घालण्यात आलेले बंधन दुर्लक्षित करता येत नाही. कृतीमानके विनियमाप्रमाणे मुदतीचे घातलेले बंधन विचारात घ्यावेच लागते. त्याचप्रमाणे तक्रारदार यांना घरगुती वीजजोडणी देणेबाबतच्या निधीचा प्रस्ताव रत्नागिरीचे जिल्हाधिकारी यांना पाठवला आणि तो दि.०७.१२.२०१६ रोजी मंजूर करण्यात आला या कारणावरुन सुध्दा कायद्यातील तरतूदी गौण ठरत नाहीत. रत्नागिरीचे कलेक्टर साहेब यांनी प्रस्तावास मंजूरी दिल्यानंतरही अद्याप तक्रारदार यांना वीजजोडणी दिलेली नाही ही बाब येथे नमूद करण्यात येते.

१०) विरुद्ध पक्षकार तर्फे कृतीमानके विनियम नियम ११ चा आधार घेणेत आला आहे. त्यांचे म्हणणे असे की आर्थिक निधी नसलेची बाब कंपनीच्या नियंत्रणाबाहेरील आहे. परंतु आमच्या मते आर्थिक निधीची कमतरता ही वितरण कंपनीच्या नियंत्रणाबाहेरील " घटना" मानता येणार नाही. जेव्हा कायदा व विनियम

स्पष्टपणे नमूद करतात की विशिष्ट कालमर्यादेत वीजपुरवठा देणे बंधनकारक आहे, तेव्हा आर्थिक निधी उपलब्ध नसणे ही नियंत्रणाबाहेरील घटना होऊ शकत नाही.

११) अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाने, वीजजोडणी सत्वर देण्याचा जो आदेश दिला आहे, तो संदिग्ध स्वरुपाचा आहे. त्यामध्ये किती कालावधीत वीजजोडणी देणेत यावी याबाबत उल्लेख नाही. आमच्या मते, तक्रारदार हे निश्चित कालमर्यादेत घरगुती वीजजोडणी मिळणेस पात्र आहेत.

१२) तक्रारदार यांनी या प्रकरणात भरपाईची मागणी केली आहे. त्यांनी विलंबाची मागील भरपाई रु. ४४००/- मागितली आहे. विलंबाबद्दल विरुद्ध पक्षकार यांचे संबंधीत अधिकारी जबाबदार आहेत. तथापि कृतीमानके विनियम २०१४ मधील नियम १२ प्रमाणे ग्राहकाने विलंबाची भरपाईची मागणी महावितरण यांचेकडे करणे अपेक्षित आहे. वितरण कंपनीच्या कार्यवाहीने समाधान झाले नाही तर ग्राहक त्याबाबत मंचाकडे तक्रार करु शकेल.

१३) तक्रारदार यांनी विद्युत कायदा २००३ च्या कलम ४३ (३) प्रमाणे विरुद्ध पक्षकार विरुद्ध कारवाईची मागणी केली आहे. परंतु अशी दंडात्मक कारवाई या मंचास करता येत नाही.

१४) तक्रारदार यांनी, त्यांना झालेल्या मनस्तापाबद्दल रु. ५०००/- भरपाई मागितली आहे. गेले वर्षभर वीजजोडणी मिळाली नसल्याने तक्रारदार यांना व त्यांच्या कुटुंबियांना निश्चितपणे त्रास सोसावा लागला असणार यात शंका नाही. तक्रारदार यांनी टायपिंग, झेरॉक्स वगैरे खर्चाबद्दल रु. ११००/- ची मागणी केली आहे. आमच्या मते, वरील बाबींसाठी Token Amount म्हणून एकूण एक हजार रुपये भरपाई मंजूर करणे योग्य होईल.

वरील कारणास्तव खालीलप्रमाणे खालीलप्रमाणे अंतिम आदेश देणेत येतो.

<u>आदेश</u>

१) विरुद्ध पक्षकार महावितरण यांनी त्यांना प्रस्तुतचा आदेश प्राप्त झाल्यापासून ३० (तीस) दिवसांत सर्व अपूर्ण कामे पूर्ण करुन तक्रारदार यांना त्यांच्या मागणीप्रमाणे नवीन घरगुती वीजजोडणी देवून वीजपुरवठा चालू करावा.

२) तक्रारदार यांना झालेल्या मानसिक त्रासापोटी व टायपिंग वगैरे खर्चासाठी एक हजार रुपये भरपाई विरुद्ध पक्षकार यांनी द्यावी. सदर रक्कम रु. १०००/- जबाबदार अधिकाऱ्यांकडून वसूल करण्यास विरुद्ध पक्षकार यांना मुभा असेल.

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

पत्ता :- सचिव,
विद्युत लोकपाल
महाराष्ट्र विदयुत नियामक आयोग,
६०६/६०८, केशवा,
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुबंई ४०००५
फोन नं. ०२२- २६५९२९६५

वि. श. गुळवणी
अध्यक्ष,
ग्रातनिमं,कोकण परिमंडल

श्री .एस.एस.तायडे
प्रभारी सचिव / कार्यकारी अभियंता
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- ०३.०६.२०१७
ठिकाण :- रत्नागिरी.