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

ग्राहक तक्रार क्र. 14/2017　　　　**दाखल**　　**×¤ü. 02.08.2017**

श्री. शांताराम सजना निवाते **´Ö,पो. बोरगांव, ता. चिपळूण,** **×•Ö. रत्नागिरी**	}	**तक्रारदार ग्राहक**

×¾Ö¹ý¬¤ü

कार्यकारी अभियंता, महावितरण **विभागीय कार्यालय चिपळूण**	}	**विरुध्द पक्षकार**
फोरम उपस्थिती	}	**1) ÁÖß.<.¾ÆÖß. ¤ü¿Ö¯ÖÖ›ü ,** **अध्यक्ष** **२) श्री. आर.पी. चव्हाण** **ÃÖ×“Ö¾Ö ŸÖ£ÖÖ कार्यकारी अभियंता** **3) ÁÖß. ÃÖÆÖÃÖ ³ÖÖ.´ााईणकर** **सदस्य**
ग्राहकाच्या वतीने	}	**१) श्री. आनंद शिवराम ओक** **(प्रतिनिधी)**
विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने	}	**१) श्री. सुरेंद्र गंगराम पालशेतकर,** **उपकार्यकारी अभियंता,** **उपविभाग ग्रामीण,चिपळूण.**

´ÖÆÖ¸üÖÂ™ü ¾Öß•Ö नियामक आयोग , [ग्राहक तक्रार निवारण ´ÖÓ“Ö ¾Ö ×¾ÖªãŸÖ लोकपाल (ओम्बुडस्मन)] विनिय´Ö 2006 ´ÖrussÖß»Ö 8.2 चे तरतुदीनुसार :

गाऱ्हाण्याचे संक्षिप्त स्वरुप

ÁÖß. शांताराम सजना निवाते ,मु.पो. बोरगांव,चिपळूण हे महावितरणचे ग्राहक असून त्यांचा ग्राहक क्र.२१९७७००0४९९५ असा आहे. दि. १६ मे २०१६ रोजी वीज जोडणीसाठी अर्ज करुनही व दि. १४ जानेवारी २०१७ रोजी कोटेशननुसार जोडणीसाठी पैसे भरुनही वीज जोडणी मिळाली नाही. तक्रारदाराने दि.०४.०१.२०१७ रोजी मंचात तक्रार दाखल केली पण ही तक्रार कक्षाकडे वर्ग करण्यात आली. त्यावर दि.०५.०४.२०१७ रोजी कक्षाने निर्णय देऊन कंपनीच्या नियमानुसार त्वरीत वीज जोडणीचा मोघम आदेश दिला पण भरपाई मागणीचा विचार केला नाही सबब मंचाकडे दि.२०.०४.२०१७ रोजी तक्रारदाखल करुन त्यात त्वरीत वीज जोडणी व कृतीमानकांविषयीच्या नियमानुसार भरपाई तसेच मनस्तपापोटी भरपाईची मागणी केली. मंचाने या प्रकरणी दि.०३.०६.२०१७ रोजी आदेश दिला. त्यात आदेश प्राप्त ञाल्यापासून ३० दिवसात सर्व अपूर्ण कामे पूर्ण करुन तक्रारदारास नवीन वीज जोडणी देण्याचा आदेश ञाला. तसेच मानसिक त्रास व खर्च या पोटी रु.१०००/- भरपाई विरुद्ध पक्षकारानी द्यावी असाही आदेश दिला. मात्र खर्चाचे कोटेशन देण्यास ञालेला विलंब व प्रत्यक्ष वीज जोडणी देण्यास ञालेल्या विलंबाची भरपाई देणेबाबत मंचाने आदेश न देता त्याबाबत भरपाईची मागणी ¯ÖÏ£Ö´Ö महावितरणकडे करण्याचा आदेश दिला.

तक्रारदारास महावितरणने दि. ०८.०७.२०१७ रोजी वीज जोडणी दिली त्याचा ग्राहक क्रमांक ¾Ö¸üß ×¤ü»Öê †ÖÆê. ×¤ü.09.07.20१७ रोजी तक्रारदाराने कृतीमानकाविषयीचे विनियम, २०१४ विनियम क्र.४.५ व ४.८ अंतर्गत अनुक्रमे रु.३२००/- ¾Ö ºý. 5600/- इतक्या रकमेची भरपाई मिळणेविषयी मागणी केली. परंतु महावितरणने त्यावर कोणतीही कारवाई केली नाही. सबब मंचाच्या वरील न्यायनिर्णयातील परिच्छेद क्र. १२ मध्ये सूचित केल्याप्रमाणे दि. ०३.०८.२०१७ रोजी तक्रारदाराने नव्याने तक्रार दाखल केली आहे. त्यातील प्रमुख मुद्दे

1) कृती मानके विनियम क्र.४.५ नुसार खर्चाबाबतचे कोटेशन देण्यास ३२ आठवडे विलंब ञाल्याने ºý. 3200/- ³Ö¸ü¯ÖÖ‡Ô ×´ÖôÖÖ¾Öß.
2) कृती मानके विनियम २०१४ विनियम ४.८ नुसार वीज जोडणीस ५६ आठवडयांचा विलंब ञाल्याने ºý.5600/- ³Ö¸ü¯ÖÖ‡Ô ×´ÖôÖÖ¾Öß.
3) वीज कायदा २००३ कलम ४३ नुसार दर दिवसास रु.१०००/-प्रमाणे 660 ×¤ü¾ÖÃÖÖÃÖÖšü ß परवानाधारकास दंड करावा.
4) टायपिंग, ¯ÖÖêÃ™ü•Ö, ञेरॉक्स व प्रवास खर्च यापोटी रु. ४२५/- चा पुनर्भरणा व्हÆÖ¾Öê.

महावितरणची भूमिका

ग्राहक तक्रार निवारण मंच, रत्नागिरी यांच्या दि.०३.०६.२०१७ च्या आदेशाप्रमाणे ÁÖß. शांताराम सजना निवाते, मु.पो. बोरगाव, ता. चिपळूण, जि. रत्नागिरी यांना घरगुती वापराकरिता नवीन वीज जोडणी दि. ०८.०७.२०१७ रोजी देण्यात आलेली आहे. तसेच तक्रारदार श्री. शांताराम सजना निवाते मु.पो. बोरगाव, ता. चिपळूण, जि. रत्नागिरी यांना ञालेल्या मानसिक त्रासापोटी व

टायपिंग वगैरे खर्चासाठी एक हजार रुपये नुकसान भरपाई चेक क्र. ३३८३१ दि.२४.०७.२०१७ देण्यात †Ö»Öß †ÖÆ.

वरील प्रकरणी दि. ०४.१०.२०१७ रोजी सुनावणी –ााली. तक्रारदारातर्फे प्रतिनिधी श्री. आनंद ओक उपस्थित होते तर विरुद्ध पक्षकार यांचेतर्फे श्री. सुरेंद्र गंगाराम पालशेतकर, उपकार्यकारी अभियÓÖ, ´ÖÆÖ×¾ÖŸÖ¸ण, चिपळूण हे उपस्थित होते.

तोंडी युक्तिवादाचे वेळी तक्रारदाराने मूळ अर्जातील आपले गाऱ्हाणे विषद केले. त्यातील मुद्दयांचा वर उल्लेख आहेच तसेच विरुद्ध पक्षकारांनी ता. ०४.०९.२०१७ च्या पत्रानुसार लेखी स्पष्टीकरण दिले तेच मंचासमोर वाचून दाखविले यात रु.१०००/- भरपाई विरुद्ध पक्षकाराने तक्रारदारास केल्याचे सांगितले परंतु कृतीमानकाविषयीच्या विनियमानुसार विलंबाबद्दल द्यावयाच्या भरपाईबाबत विरुदधपक्षकारानी मौन बाळगले. कृतीमानके २०१४ च्या विनियम क्र. १२ च्या तरतुदीनुसार विरुद्ध पक्षकारानी ग्राहकास भरपाईचे दावे मंजूर करणेचे कामी सक्षम अधिकारी किंवा कार्यालय कोणŸÖ †ÖÆ याविषयी माहिती दिली आहे का याबाबत विरुद्ध पक्षकारÖचे प्रतिनिधीस विचारले असता त्यानी याबाबत काही माहिती नसल्याचे सांगितले.

तक्रारदाराचा अर्ज, महावितरणचे त्याबाबत स्पष्टीकरण दाखल दस्तऐवज व तोंडी युक्तिवाद लक्षात घेता मंचाचे विचारार्थ खालील मुद्दे उपस्थित होतात.

1) कृती मानके विनियम,२०१४ चे विनियम क्र. ४.५ नुसार खर्चाबाबतचे कोटेशन देण्यास –ाालेल्या ३२ आठवडयांचा विलंबाबद्दल रु.३२००/- भरपाई मिळणेस तक्रारदार पात्र आहे का?
2) कृती मानके विनियम,२०१४ क्र.४.८ नुसार वीज जोडणीस ५६ आठवडयांचा विलंब –ााल्यान ¹ý.5600/- इतकी भरपाई मिळण्यास तक्रारदार पात्र आहे का ?
3) वीज कायदा कलम ४३ (३) नुसार परवानाधारकास ६६० दिवसांसाठी प्रतिदिन रु.१०००/- प्रमाणे शास्ती करावी का ?
4) टायपिंग,पोस्टेज, –ोरॉक्स व प्रवास खर्च यापोटी रु.४२५/- इतक्या खर्चाचा पुनर्भरणा मिळण्यास तक्रारदार पात्र आहे का ?

तांत्रिक कारणास्तव दि.०८.११.२०१७ रोजी पुन:सुनावणी घेण्यात आली. त्यावेळी उभयपक्षी दि.०४.१०.२०१७ रोजी जो युक्तिवाद केला गेला तोच युक्तिवाद या दिवशी करण्यात आला. त्यामुळे त्याची दिरुक्ती करणेची आवश्यकता नाही.

कारणमीमांसा

मुद्दा क्र.१- वीज जोडणीसाठी तक्रारदाराने दि.१६ मे २०१६ रोजी अर्ज दिला. त्याला विरुद्ध पक्षकारानी कृतीमानकानुसार ३० दिवसात खर्चाबाबतचे कोटेशन देणे आवश्यक होते परंतु दि.१३.०१.२०१७ रोजी तक्रारदारास कोटेशन देण्यात आले व त्याने दि.१४.०१.२०१७ रोजी रु. ५९०/- भरले. त्यामुळे विहीत कालमर्यादेपेक्षा 28 †ÖŠ¾Ö›ü ×¾Ö»Ö²Ö –ााला. तक्रारदाराने मंचाच्या दि.०३.०६.२०१७ च्या आदेशान्वये दि.०९.०७.२०१७ रोजी महावितरणकडे विलंबाबद्दल भरपाईची मागणी केली.

कृती मानके विनियम २०१४ च्या विनियम क्र. १२ च्या तरतुदीनुसार ×¾Ö»Ö²Ö ³Ö¸üÖ‡“Ö ¤üÖ¾Ö मंजूर करणे कामी सक्षम अधिकारी किंवा कार्यालय कोणते याबाबत ग्राहकास माहिती दिली नसल्याने विलंब भरपाई बाबत मंचाला विचार करणे योग्य वाटते. त्यानुसार –ाालेल्या २८ †ÖŠ¾Ö›ü यांच्या ×¾Ö»Ö²ÖÖÃÖÖŠß ¹ý. 2800/- इतकी भरपाई मिळणेस तक्रारदार पात्र आहे.

´Ö§Ö क्र.२ :- कृतीमानकानुसार वीज जोडणी अर्ज केल्यापासून ३ महिन्यात तक्रारदारास वीज जोडणी मिळणे आवश्यक होते मात्र प्रत्यक्षात मंचाचे आदेशावरुन तक्रारदारास दि.०८.०७.२०१७ रोजी जोडणी देण्यात आली. याचाच अर्थ तक्रारदारास 56 आठवडयानंतर जोडणी देण्यात आली. तक्रारदाराने विरुद्ध पक्षकारांकडे दि. ०९.०७.२०१७ रोजी वरील विलंबाबद्दल भरपाईची मागणी केली. परंतु महावितरणकडून तक्रारदारास त्याचे उत्तर मिळाले नाही.

निधी उपलब्ध नसणे, तक्रारदाराने प्रपत्र -१ नुसार पर्याय स्वीकारणे या सर्व गोष्टी युक्तिवादात विरुद्ध पक्षकारानी विलंब होण्यास कारणीभूत असल्याचे सांगितले त्यामुळे विनियम क्र. ११ नुसार विरुद्ध पक्षकारास यातून सूट मिळावी असे प्रतिपादन विरुद्ध पक्षकारच्या प्रतिनिधीनी केले.

यावर मंचाने विनियम क्र.११.२ ची तरतुदीकडे लक्ष वेधले असता आयोगाकडून विशेष †Ö देशान्वये या प्रकरणी सूट घेतलेली नसल्याने व वीज कायद्यातील तरतुदी व त्यानुसार केलेले विनिय´Ö यापुढे निधीची उपलब्धता नसणे इ. कारणे निरर्थक ठरतात. सबब तक्रारदार ४४ आठवडयांच्या ×¾Ö»Ö²ÖÖÃÖÖŠÖß ¯ÖÎ×ŸÖ †ÖšÖ¾Ö›üÖ ¹ý. 100/- प्रमाणे रु. ४४00/- इतक्या भरपाईस पात्र आहे.

मुद्दा क्र. ३:- वीज कायदा कलम ४३ अन्वये परवानाधारकास विशिष्ट कालमर्यादेत वीज जोडणी देण्यास अपयश आल्यास रु. १०००/- प्रतिदिन प्रमाणे दंड करणेची तरतूद आहे. मात्र असा दंड करणेचा या मंचास अधिकार नाही, असा निर्णय हया मंचाने आपले दि.०३.०६.२०१७ चे केस क्र. ०७/२०1७ मध्ये दिलेला आहे. तो निर्णय आता अंतिम स्वरुपाचा ठरला आहे. कारण त्यावर तक्रारदाराने कोणतेही अपील दाखल केलेले नाही. सदरचा मुद्दा एकदा हया मंचाने निर्णयीत केल्याने त्यावर पुन्हा विचार करणे कायदयाने शक्य नाही. सबब, तक्रारदाराची सदर मागणी फेटाळून लावण्यात येत आहे व मुद्दा क्र. ३ चे उत्तर नकारार्थी देण्यात येत आहे.

मुद्दा क्र. ४:- तक्रारदाराने विलंबाबद्दलच्या भरपाईसाठी दि.०९.०७.२०१७ रोजी अर्ज करुनही विरुद्ध पक्षकारानी हया अर्जास कोणताही प्रतिसाद न दिल्याने तक्रारदारास या मंचाकडे परत यावे लागले. त्यामुळे तक्रारदाराने या तक्रारप्रकरणी प्रवास खर्च रु. ३००/- (बोरगांव ते रत्नागिरी व परत) आणि टायपिंग,पोस्टेज,-नेरॉक्स खर्च रु. १२५/- असे एकूण रु.४२५/- इतक्या रकमेचा पुर्नभरणा व्हावा अशी विनंती केली आहे. या कामी प्रत्यक्ष खर्चाच्या पावत्या वा प्रवासाची तिकीटे जोडली नसली तरी मागणी केलेली रक्कम ही अवाजवी नसल्याने रु.४२५/- इतक्या रकमेचा पुनर्भरणा तक्रारदारास केला जावा.

दिनांक :१४.१२.२०१७

श्री.सुहास भा.माईणकर
सदस्य
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

ÁÖß.<.¾Æß.¤¿Ö¯ÖÖ›ü
अध्यक्ष
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

सदस्य सचिव श्री. आर.पी.चव्हाण हयांचे स्वतंत्र मत :-

मी श्री. आर.पी.चव्हाण या मंचाचा सचिव/सदस्य तथा कार्यकारी अभियंता या नात्याने मंचाने दिलेल्या वरील आदेशाशी मी सहमत नाही.

महाराष्ट्र वीज नियामक आयोग कृती मानके अधिनियम २००५ अन्वये ग्राहकाची ¾Ö³•Ö कनेक्शन मिळण्यासाठी अर्ज केल्यानंतर वेगवेगळया स्तरावरील कामे किती कालावधी मध्ये पूर्ण करावीत याबाबतचे विवरण परिशिष्ट 'अ' मध्ये दिलेले असून महावितरणकडून अर्जदाराना सेवा ¤ÿÖ¾ÖôÖ³ या कृती मानंकाचे पालन करणे गरजेचे आहे हे जरी सत्य असले तरी, रत्नागिरी व सिंधुदुर्ग या दोन्ही जिल्हयाची भौगोलिक परिस्थिती अत्यंत दुर्गम आहे त्यामुळे मुळात या भागात काम करण्यासाठी ठेकेदाराच मिळत नाहीत ही वस्तुस्थिती आहे. तसेच बिकट व दुर्गम भौगोलिक परिस्थितीमुळे पोल व अन्य अवघड साहित्य जागेवर वहातूक करण्यास देखील अस्तित्वात असलेल्या ठेकेदाराना अडचणीचे होते त्यामुळे जेथे नवीन वीज वाहिनी उभी करुन कनेक्शन दयावयाचे आहे अÃÖ ×¾ÖªÖ कनेक्शन ×¾ÖÆ³ÿÖ वेळेत देणे महावितरणला शक्य होत नाही ही वस्तुस्थिती आहे.

या परिसरातील वीज वितरण व्यवस्थेमुळे सुधारणा करणेसाठी तसेच नवीन वीज जोडणीची कामे करण्यासाठी Infra Structure योजनेमध्ये काम सुरु असून शासनाने दिलेल्या उद्दीष्टानुसार व ज्येष्ठता यादीनुसार कामे सुरु आहेत प्रलंबित ग्राहकांची संख्या लक्षात घेता, कृती मानके अधिनियम २००५ मध्ये अर्ज अर्जदारानी अर्ज केल्यापासून कनेक्शन देण्यासाठी वेगवेगळया स्तरावर करावयाच्या कामाचा कालावधी तसेच दंडाची ŸÖ¸ÿÖ¤ ×¾ÖÃÖ¤ केली †ÖÆ. पण ज्येष्ठता ¾Ö¤³ डावलून कनेक्शन देणे किंवा शासनाने दिलेल्या उद्दीष्ठांमध्ये फेरफार करणे हा विषय ग्राहक तक्रार निवारण मंचाच्या कक्षेबाहेरील आहे

महावितरणने ग्राहकास चांगली सेवा देण्याच्या दृष्टीने व ग्राहकास येणाऱ्या अडचणींचा विचार करुन ¾Ö³•Ö कनेक्शन देऊन सर्वतोपरी प्रयत्न करुन हा प्रश्न धसास लाव»Ö»Ö †ÖÆ.

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

†×Ÿö´ö †ö¤¡¿ö

सदर आदेश एकमताने/बहुमताने पारित करणेत आला.

1) खर्चाबाबतचे कोटेशन देण्यास -ागलेला २८ आठवडयांचा विलंब लक्षात घेता व वीज जोडणी देण्यास -ागलेला ४४ आठवडयां“öö ×¾ö»ö²ö »öक्षात घेता विरुद्ध पक्षकारानी तक्रारदारास दि.२५.०१.२०१८ किंवा त्यापूर्वी रु. ७२००/- इतकी विलंबाबद्दल भरपाई द्यावी.
2) विरुद्ध पक्षकारानी तक्रारदारास या तक्रारप्रकरणी खर्चापोटी रु.४२५/- दि.२५.०१.२०१८ किंवा त्यापूर्वी द्या¾öŸö.
3) वरील सर्व आदेशांचा पूर्तता अहवाल विरुद्ध पक्षकारांनी पूर्तता -ागलेपासून १५ दिवसाचे आत मंचाकडे सादर करावा.
4) या आदेशाविरुध्द अर्जदारास अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात अपील दाखल करता येईल.

¯ö¢öö :- Ãö×“ö¾ö,
विद्युत लोकपाल
महाराष्ट्र विदयुत नियामक आयोग,
६०६/६०८, केशवा,
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुबंई ४०००५
फोन नं. ०२२- 26592965

श्री. सुहास भा.माईणकर
सदस्य
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

Áöß.<.¾Æß.¤¡¿ö¯öö›¡
अध्यक्ष
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- 14.12.2017
ठिकाण :- रत्नागिरी.