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

ग्राहक तक्रार क्र. 17/2017 **दाखल ×¤. 05.10.2017**

Áöß. महेंद्र पांडुरंग जाधव **´ö¸¯öö. ¾ö›¤ÆÃööô,(²öö‘¤¾öö›ß)** **Ÿöö. ¸ö•öö¯ö¸ ,** **×•ö. रत्नागिरी**	**तक्रारदार ग्राहक**

×¾ö¹ý¬¤

कार्यकारी अभियंता, महावितरण **विभागीय कार्यालय रत्नागिरी**	**विरुध्द पक्षकार**
±ööÖ¸´ö ^¯öÛÃ£öŸöß	**1) Áöß.‹.¾Æß. ¤¿ö¯öö› ,** **अध्यक्ष** **२) श्री. आर.पी. चव्हाण** **Ãö×“ö¾ö Ÿö£öö कार्यकारी अभियंता** **3) Áöß. ÃöÆöÃö ³öö.´öईणकर** **सदस्य**
ग्राहकाच्या वतीने	**1) Áöß. ´öÆ¦ ¯öö›ुरंग •öö¬ö¾ö (ग्राहक)** **2) श्री. जयंत पुरुषोत्तम बिवलकर** **(प्रतिनिधी)**
विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने	**1) श्री. नारायण वामन आजगांवकर,** **अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता,** **विभागीय कार्यालय,रत्नागिरी .** **2) श्री. रोहित जयंत कुलकर्णी,** **उपकार्यकारी अभियंता,** **उपविभागीय कार्यालय रö•öö¯ö¸-2 .**

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

गाऱ्हाण्याचे संक्षिप्त स्वरुप

श्री. महेंद्र पांडुरंग जाधव यांनी राहत्या घरी नवीन वीज जोडणीसाठी सन २०११ मध्ये अर्ज करुनही विरुद्ध पक्षकाराचे सांगणेवरुन ×›ÃÖê²Ö¸ü 2012 मध्ये पुन्हा अर्ज केला. जानेवारी २०१४ मध्ये दिलेल्या कोटेशन नुसार रु.११००/- इतकी रक्कम तक्रारदाराने दि. २७.०१.२०१४ रोजी भरणा केली †ÖÆê. परंतु अद्यापही वीज जोडणी मिळाली नाही. महावितरणचे विविध अधिकारी, लोकप्रतिनिधी, ´ÖÓ¡ÖßÖ यांचेकडे पत्रव्यवहार करुनही दाद मागितली पण वीज जोडणी मिळाली नाही.

दि. २०.०१.२०१७ रोजी कक्षाकडे तक्रार दाखल केली त्याचा निर्णय दि.०१.०६.२०१७ रोजी ¯ÖÏÖ¯ŸÖ –ÖÖ»ÖÖ. 'तक्रारदारास महावितरणच्या नियमानुसार वीज जोडणी देण्यात यावी' हा कक्षाचा †Ö¤êü¿Ö ´ÖÖ®µÖ असल्याने व समाधानकारक नसल्याने तक्रारदाराने मंचाकडे दि.०५.१०.२०१७ रोजी तक्रार दाखल केली.

त्यानुसार तक्रारदाराने मंचाकडे खालीलबाबत आदेश होणेविषयी विनंती केली.

1) मागणी अर्जानुसार त्वरित व निश्चित तारखेपूर्वी वीज पुरवठा मिळावा.
2) विलंबाबद्दल आयोगाचे नियमानुसार भरपाई मिळावी.
3) 5.5 ¾ÖÂÖÕ वीज जोडणी न मिळाल्याने मानसिक त्रासासाठी योग्य भरपाई मिळावी.

महावितरणची भूमिका

¯ÖÏÃŸÖãŸÖ प्रकरणी विरुद्ध पक्षकारनी आपले पत्र क्र. ६८५५ दि.३१.१०.२०१७ अन्वये मंचाकडे सादर केलेले स्पष्टीकरण-

श्री. महेंद्र पांडुरंग जाधव यांनी घर क्र.९३७, मु.पो. वडदहसोळ,ता.राजापूर,जि. रत्नागिरी येथे विद्युत कनेक्शन मिळण्यासाठी या कार्यालयात अर्ज सादर केला होता.

सदरील अर्ज सर्व्हे करिता शाखा कार्यालय ओणी यांचेकडे दि.१०.०२.२०१२ रोजी पाठविण्यात आला होता. सदर ग्राहकाचा अर्ज अंदाजपत्रकासह शाखा अभियंता ओणी यांचेकडून या कार्यालयास पत्र क्र. दु.अ./ओणी/८० दि.०३.०३.२०१२ अन्वये दि.०६.०३.२०१२ ¸ÖÖê•ÖßÖ ¯ÖÏÖ¯ŸÖ –ÖÖ»ÖÖ होता. सदरील अंदाजपत्रक पत्र क्र. AE/MSEDCL/RJP-2/T/595 दि.०३.०५.२०१२ अन्वये विभागीय कार्यालय रत्नागिरी येथे मंजुरी करिता पाठविले होते.

सदरील अंदाजपत्रक EE/ RTN/T/4284 ×¤ü. २७.०६.२०१२ अन्वये ग्रामपंचायत नाहरकत दाखला व प्रपत्र -१ या कागदपत्राची पूर्तता करण्यासाठी विभागीय कार्यालय रत्नागिरी यांचेकडून कार्यालयास प्राप्त –ााले. श्री. महेंद्र पांडुरंग जाधव यांनी सदरील कागदपत्राची पूर्तता केल्यानंतर सदरील अंदाजपत्रक AE/MSEDCL/RJP-2/T/890 ×¤ü.०१.०६.२०१३ अन्वये विभागीय कार्यालय रत्नागिरी येथे मंजुरी करिता पुनश्च सादर केले होते.

सदरील अंदाजपत्रक EE/RTN/Divn/Tech/ Sanction /ND/23/ 2013-14 दि.०९.११.२०१३ अन्वये विभागीय कार्यालय रत्नागिरी यांचेकडून मंजूर करण्यात आले होते.

सदर ग्राहकाच्या कामाकरिता ०.२ कि.मी लघुदाबवाहीनी (४ पोल) आवश्यक आहे. सदर ग्राहकास ग्राहक क्र. २१४७८०००४१८५ अन्वये दि.१७.०१.२०१४ रोजी रु.११००/- "Ö कोटेशन देण्यात आले होते. सदर कोटेशन ग्राहकाने पावती क्र. १३६४९५७ अन्वये ×¤Ö.27.01.2014 ¸ोजी बॅकेत भरलेले आहे.

सध्यस्थितीमध्ये DPDC योजनेअंतर्गत या उपविभागीय कार्यालया अंतर्गत सदर ग्राहकाचा जेष्ठता यादी क्र. १८ आहे. त्यामुळे सदर ग्राहकाचे काम करण्याकरिता वरील १७ ग्राहकांची कामे होणे गरजेचे आहे. त्याकरिता निविदा प्रक्रिया मंडल स्तरावर प्रलंबित आहे. तरी मटेरिअल व कॉन्ट्रक्टर च्या उपलब्धतेनुसार ज्येष्ठता यादीप्रमाणे सदर ग्राहकाचे काम लवकरात लवकर करुन देण्यात येईल.

सुनावणी दरम्यानचा युक्तिवाद

सदर प्रकरणी ×¤Ö. 08.११.२०१७ रोजी सुनावणी घेण्यात आली. सुनावणी दरम्यान तक्रारदाराचे वतीने तक्रारदार स्वतः व प्रतिनिधी श्री. बिवलकर उपस्थित होते तर महावितरणचे वतीने श्री. नारायण वामन आजगांवकर, अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता विभागीय कार्यालय, रत्नागिरी, श्री.रोहित जयंत कुलकर्णी,उपकार्यकारी अभियंता, उपविभागीय कार्यालय, ¸Ö•ÖÖ¯Öã¸ü-2 ^¯ÖÛÃ£ÖŸÖ ÆüÖŸÖê.

युक्तिवादाचे वेळी प्रतिनिधी श्री. बिवलकर यांनी ५.५ वर्षे होऊनही वीज जोडणी न मिळाल्याने ती त्वरीत व निश्चित तारखेपूर्वá ×´ÖôûÖ¾Öß ¾ÖÖÃÖ"Ö –ाालेल्या विलंबाबद्दल आयोगाचे नियमानुसार भरपाई मिळावी शिवाय मानसिक त्रासापोटी उचित भरपाईचे आदेश व्हावेत अशी आग्रही मागणी केली.

वीजजोडणीसाठी ग्रामपंचायत ना हरकत दाखला व प्रपत्र -१ या कागदपत्रांची पूर्तता करणÖ"Ö आयोगाच्या नियमात कुठेही नसल्याचे त्यांनी मंचाचे निदर्शनास आणले.

मंचाने ५.५ वर्षांपासून वीज जोडणी मिळाली नाही तर ही तक्रार मुदतीत आहे का असा प्रश्न केला त्यावर प्रतिनिधीने HPCL V/s MSEDCL 2012 (3) ALL MR 839 या मुंबई उच्च न्यायालयाच्या निर्णयाचा आधार घेत तक्रार मुदतीत असल्याचे सांगितले शिवाय विद्युत् लोकपाल मुंबई यांचे अभिवेदन क्र.२६/२०१६ प्रकरणी वरील निकालाचा आधार घेऊन " cause of action starts after decision of IGRC" †ÃÖ ´ÆüŸ»Öê †ÖÆê. प्रस्तुत प्रकरणी IGRC ने ×¤Ö.०१.०६.२०१७ रोजी निकाल दिल्याने व तो तक्रारदारास मान्य नसल्याने मंचाकडे दाखल केलेली तक्रार मुदतीतच आहे असे प्रतिपादन करण्यात आले.

तक्रारदाराचा ज्येष्ठता यादीत क्रमांक १८ आहे. त्यामुळे पूर्वीच्या १७ ग्राहकांना वीज जोडणी दिल्यानंतर तक्रारदारास वीज जोडणी देता येईल असे महावितरणने आपल्या लेखी निवेदनात म्हटले आहे त्याचा सदंर्भ देत तक्रारदाराचे प्रतिनिधीने ज्येष्ठता यादी डावलून एकूण १७ जणांना वीज जोडणी दिली आहे असे मंचाचे निर्दशनास आणून दिले व त्या पुष्टयर्थ ज्यांचे ज्येष्ठता यादीतील क्रमांक १८ नंतरचे आहेत त्यांची वीज देयके देखील लेखी युक्तिवादा सोबत पुराव्या दाखल •ÖêÛ»Öß †ÖÆêŸÖ. विरुद्ध पक्षकाराने कक्षाकडे लेखी प्रतिपादन करताना असत्य माहिती देऊन कक्षाची दिशाभुल केली कारण ज्येष्ठता यादीतील क्रमांक ३१, जिल्हा परिषद प्राथमिक शाळा पाचल यांना दि.०६.०२.२०१७ रोजी वीज जोडणी देण्यात आली. परंतु दि.०५.०४.२०१७ रोजी कक्षाकडील सुनावणीत ही माहिती लपविण्यात आली. तसेच या प्रकरणी विरुद्ध पक्षकारानी दि. ३१.10.2017 रोजी मंचाकडे सादर केलेल्या स्पष्टीकरणातही असत्य माहिती देऊन मंचाची दिशाभूल करण्याचा प्रयत्न विरुद्ध पक्षकाराकडून –ÖÖ»ÖÖ †ÖÆê.

महावितरणच्या वाणिज्य परिपत्रक क्र.२४०/२.५.१५ नुसार सदर वीज जोडणी ३० दिवसात मिळणे आवश्यक होते.

आयोगाच्या पुरवठाविषयक विनियम क्र.४.४ व त्याचे परंतुक यातील तरतुदी तक्रारदाराने मंचाचे निदर्शनास आणल्या. शिवाय MSEDCL च्या Conditions of Supply 2ÖÖ2ÖŸÖ ´Ö¬Ö®Öß»Ö

पान क्र.९ वरील मजकूर उद्‌धृत केला. त्यानुसार वीज कायदा कलम ४३ नुसार विहीत मुदतीत वीज जोडणी मिळणे आवश्यक होते असे तक्रारदाराचे

वतीने प्रतिनिधीने सांगितले व तसे न –ााल्याने आयोगाच्या कृती मानकानुसार भरपाई मिळणेविषयी मागणी केली.

कृतीमानकांविषयीच्या विनियमातील कलम १२.२ नुसार महावितरणने सक्षम अधिकाऱ्याची नेमणूक न केल्याने विलंब भरपाईचा अर्ज मंचाकडे केल्याचे तक्रारदारने सांगितले ¾Ö मानसिक त्रासाबद्दल योग्य भरपाईची मागणी केली.

महावितरणने दि.३१.१०.२०१७ च्या पत्रातील वरील निवेदनानुसार आपला युक्तिवाद केला व मटेरिअल व कॉन्ट्रक्टरच्या उपलब्धतेनुसार ज्येष्ठता यादीनुसार ग्राहकास वीज जोडणी देण्यात येईल असे सांगितले.

महावितरणच्या प्रतिनिधीस ज्येष्ठता यादीतील तक्रारदाराचा क्रमांक डावलून पुढील वीज जोडण्या दिल्याबद्दल विचारले असता समाधानकारक उत्तर मिळाले नाही. तक्रारदाराने वीज देयकेच सादर केल्याने अशा जोडण्या दिल्या गेल्याचे विरुद्ध पक्षकाराचे प्रतिनिधीने मान्य केले.

प्रस्तुत प्रकरणी दाखल तक्रार,दस्तऐवज, महावितरणचे स्पष्टीकरण व सुनावणी दरम्यान सादर लेखी व तोंडी युक्तिवाद लक्षात घेता मंचाचे विचारार्थ खालील मुद्दे उपस्थित होतात.

1) तक्रारदार त्वरीत व निश्चित तारखेपूर्वी वीज जोडणी मिळणेस पात्र आहे काय?
   ˆ¢Ö¸ü :- होय
2) तक्रारदार कृती मानकांविषयीच्या विनियमानुसार विलंबाबद्दल भरपाईस पात्र आहे काय ?
   ˆ¢Ö¸ü :- होय
3) मानसिक त्रासापोटी भरपाईस पात्र आहे काय ?
   ˆ¢Ö¸ü :- होय
4) कोणता अंतिम आदेश?
   शेवटी नमूद केल्याप्रमाणे

कारणमीमांसा

मुद्दा क्र.१- वरील विवेचनांती तक्रारदारास वीज जोडणी मिळणेस अक्षम्य विलंब –ााला आहे. शिवाय ज्येष्ठता यादी डावलून पुढील वीज जोडण्या दिल्या आहेत. ठेकेदार उपलब्ध

नसेल तर काम पूर्ण करणे ¾Ö कृती मानकांना अधीन राहून वीज ¯Öã¸ü¾ÖšÖ देणे ही महावितरणची •Ö²ÖÖ²Ö¤üÖ¸üß †ÖÆê. त्यामुळे विरुद्ध पक्षकारानी दि. २५.०१.२०१८ किंवा त्यापूर्वी तक्रारदारास नवीन वीज जोडणी द्यावी अशा निर्णयाप्रत येणे मंचाला न्यायोचित वाटते.

मुद्दा क्र.२- वरील वीज जोडणी साठी डिसेंबर २०१२ मध्ये तकारदाराने नव्याने अर्ज दिला. ¯Öã¸üÖ¾Öê तक्रारदाराने पूर्वी सन २०११ मध्ये केलेला अर्ज दि.१०.०२.२०१२ रोजी ओणी कार्यालयाकडे ÃÖ¾ÖÆüÃÖÖšüß

पाठविण्यात आल्याचे विरुद्ध पक्षकाराने कक्षासमोर दि.०५.०४.२०१७ च्या पत्रात मान्य केले आह. तक्रारदारास कृती मानकानुसार ३ महिन्यात वीज जोडणी देणे आवश्यक होते. त्यामुळे तक्रारदार वीज जोडणीÃÖ –ालेल्या विलंबाच्या भरपाईस ×¤.10.05.२०१२ पासून पात्र आहे. तक्रारदाराने Æ¸ÏÖ•Æ“Ö प्रयत्न केले. पण त्याला वीज जोडणी मिळाली नाही. उलटपक्षी ज्येष्ठता यादीनुसार तक्रारदाराचा १८ वा क्रमांक आहे व त्याआधी पूर्वीच्या १७ लोकांचे काम होणे गरजेचे आहे असे प्रतिपादन महावितरणने कक्षासमोर दि.०५.04.2017 ¸Ö•Ößü (पत्र क्र.६१९ अन्वये) व मंचाच्या समोर सुनावणी दरम्यान पत्र क्रं ६८५५ दि.३१.१०.२०१७ च्या आधारे करुनही ज्येष्ठता यादी डावलून यादीतील तक्रारदाराच्या क्र. १८ पुढील १७ जणांना वीज जोडणी दिल्याचे तक्रारदाराने सुनावणी दरम्यान पुराव्यासह सिध्द केले. परवानाधारकाने वीज जोडणी देण्यासंबंधी तयार केलेले नियम व कार्यपद्धतß (ˆ¤Ö. ¯Ö¯Ö¡Ö-१,ज्येष्ठता यादी इ.) या बाबी वीज नियामक आयोगाने तयार केलेल्या विनियमांशी विसंगत असतील तर त्या ग्राहय धरता येणार नाहीत. आयोगाने संमत केलेले पुरवठाविषयक विनियम व कृती मानकांविषयीचे विनियम व कृती मानकांविषयीचे विनियम येथे लक्षात घेऊन निर्णयाप्रत येणे क्रमप्राप्त†ÖÆê.आयोगाच्या कृती मानकांविषयीच्या विनियम २०१४,विनियम क्र.१२ अन्वये परिशिष्ट A मधील मुद्दा क्र.1 (iii) नुसार तक्रारदार दि. १०.०५.2012 पासून प्रत्यक्ष वीज जोडणी देईपर्यंतच्या कालावधी इतक्या –ालेल्या ×¾Ö»Ö²ÖÖÃÖÖšß ¹ý. 100/- प्रति आठवडा किंवा त्याचा भाग या दराने विलंबाबद्दलची भरपाई मिळणेस¯ÖÖ¡Ö †ÖÆê.

मुद्दा क्र.३- वरील विवेचन लक्षात घेता तक्रारदाराने हरतऱ्हेचा पाठपुरावा करुनही त्यास गेली ५.५ ¾ÖÂÖì वीज जोडणी न दिल्याने निःसंशय मानसिक ¡ÖÖÃÖ –ाला आहे. त्याबद्दल योग्य भरपाईची मागणी तक्रारदाराने केली आहे. न्यायाचे दृष्टीने तक्रारदारास यापोटी रु. ५०००/- इतकी प्रतिकात्मक ³Ö¸¯ÖÖ‡ करणे उचित ठरेल. असा आमचा निष्कर्ष आहे.

दिनांक :१3.12.2017

श्री.सुहास भा.माईणकर
सदस्य
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

ÁÖß.‹.¾ÖÆß.¤¯¿Ö¯ÖÖ›êü
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.

मा. विद्युत लोकपाल मुंबई यांनी त्यांचे कडील केस क्र. ६६/२०१३ तसेच ६७/२०१३ या प्रकरणाचा निकाल देताना स्पष्टपणे नमुद केले आहे की तक्रार दाराच्या अर्जास अनुसरुन महावितरणने ज्येष्ठता यादीनुसार कनेक्शन देणे आवश्यक असून विनियमामध्ये ज्येष्ठता यादी डावलून कनेक्शन देण्याबाबत कोणतीही तरतूद नाही. सदरील प्रकरणामध्ये तक्रारदाराने असे नमूद केले आहे की त्या“Öü ज्येष्ठता यादीतील क्रमांक १७ आहे व त्यापुढील ज्येष्ठता क्रमांक १९ व पुढील काही कामे –Öü»Ö»Öß †ÖÆê. ज्येष्ठता यादीमधील क्र. १९ या ग्राहकाचे विद्युत पुरवठा हे दि.१५.०५.२०१७ रोजी –ालेले आहे. याचा पुरावा तक्रारदाराने दिलेला आहे.

सदरील प्रकरणी मा–े मत असे आहे की, प्रस्तुत प्रकरणामध्ये तक्रारदाराचे वीज कनेक्शन तात्काळ देण्यात यावे. तथापी –ालेल्या विलंबाबाबत तक्रारदाराला कृतीमानके विनियमामधील तरतूदीनुसार जेष्ठता यादी क्र.१९ याचे कनेक्शन –ालेपासून म्हणजेच दि.१५.०५.२०१७ पासून पुढे स्वतंत्र अर्ज करुन भरपाईची मागणी करता येऊ शकेल.

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

<u>†×ÝÖ´Ö†Ö¤¿Ö</u>

सदर आदेश एकमताने/बहुमताने पारित करणेत आला.

1) **×¤. 2५.०१.२०१८ किंवा त्यापूर्वी तक्रारदारास विरुद्‌ध पक्षकारानी नवीन वीज जोडणß ªÖ¾ÖßŸÖ**
2) **वीज जोडणी दिल्यानंतर ×¤.10.05.२०१२ ते प्रत्यक्ष वीजजोडणी देईपर्यंतच्या कालावधीसाठी –ालेल्या विलंबाबद्दल कृती मानकानुसार रु. १००/- प्रतिआठवडा किंवा त्याचा भाग या दराने विरुद्ध पक्षकारानी तक्रारदारास दि.२5.03.2018 “Ö †ÖÝÖ ³Ö¸üÖ¾Öê ªÖ¾ÖßŸÖ.**
3) **विरुद्ध पक्षकारानी तक्रारदारास मानसिक त्रासापोटी रु. ५,000/- इतक्या प्रतिकात्मक रकमेची भरपाई हा आदेश मिळालेपासून १५ दिवसाचे आत द्यावी.**
4) **वरील सर्व आदेशांचा पूर्तता अहवाल विरुद्ध पक्षकारांनी ¯ÖÏÖÝÖ –ालेपासून १५ दिवसाचे आत मंचाकडे सादर करावा.**
5) **खर्चाबाबत कोणताही आदेश नाही.**

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

¯ÖÅ¢ÖÖ :- ÃÖ×“Ö¾Ö,
विद्युत लोकपाल
महाराष्ट्र विदयुत नियामक आयोग,
६०६/६०८, केशवा,
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुबंई ४०००५
फोन नं. ०२२- 26592965

ÁÖß. सुहास भा.माईणकर	**ÁÖß.‹.¾ÆÛß.¤ü¡Ö¿Ö¯ÖÖÓ›êü**
सदस्य	**अध्यक्ष**
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल	**ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल**

दिनांक :- 13.12.2017
ठिकाण :- रत्नागिरी.