

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

ग्राहक तक्रार क्र. 18/2017

दाखल

०७.१०.२०१७

कोमल कैलास भोबस्कर  
पो. कोंढरताम्हाने, चिपळूण,  
रत्नागिरी

तक्रारदार ग्राहक

कार्यकारी अभियंता, महावितरण  
विभागीय कार्यालय चिपळूण

विरुद्ध पक्षकार

अध्यक्ष

१) आर. पी. चव्हाण,  
अध्यक्ष

२) श्री. आर.पी. चव्हाण  
कार्यकारी अभियंता

३) आर. आनंद शिवराम ओक  
सदस्य

ग्राहकाच्या वतीने

१) आर. आनंद शिवराम ओक  
(प्रतिनिधी)

विरुद्ध पक्षकाराच्या वतीने

१) आर. सुरेंद्र गंगराम पालशेतकर  
कार्यकारी अभियंता,  
भाग ग्रामीण, चिपळूण .

**नियामक आयोग, [ग्राहक तक्रार निवारण लोकपाल (ओम्बुडस्मन) ] विनियम 2006 8.2 चे तरतुदीनुसार :**

**गान्हाण्याचे संक्षिप्त स्वरुप**

सौ. कोमल कैलास भोबस्कर,रा. कोंढरताम्हाणे, ता. चिपळूण प्रस्तुतची तक्रार तक्रारदाराने अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाने तीने दाखल केलेल्या तक्रार अर्ज क्र.१०/०२/०८/२०१७ या प्रकरणात विहित मुदतीत निर्णय न दिल्याने दाखल केलेली आहे.

तक्रारदाराने घरगुती वापरासाठी वीज जोडणी मिळविण्याकरिता दि. ०६.०३.२०१७ रोजी विरुद्ध पक्षकाराच्या मार्गताम्हाणे,शाखा कार्यालयास संपूर्ण कागदपत्रांसह दिलेला आहे. कृतीमानके अनुसार विरुद्ध पक्षकाराने विहित मुदतीत त्यास वीज पुरवठा न केल्याने विहित नुकसान भरपाई मागण्याकरता व वीज जोडणी देण्याचा आदेश होण्याकरता तक्रारदाराने अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे दि.०२.०८.२०१७ रोजी तक्रार दाखल केली असता २ महिन्यांचा कालावधी होऊन देखील सदर कक्षाने न्यायनिर्णय केलेला नसल्या कारणाने आयोगाच्या नियम क्र.६.३ नुसार सदरची तक्रार थेट या मंचापुढे तक्रारदाराने दाखल केलेली आहे. सबब, मंचाने तक्रारदारास एक विशिष्ट कालमर्यादा घालून वीज पुरवठा जोडणी करुन देण्याचा आदेश करावा तसेच कृतीमानके विनियम ४.५ अन्वये 27 ढड्यांचा विलंबाकरिता प्रतिआठवडा १०० या दराने २७ आठवड्यांच्या विलंबाकरिता दर आठवडयाला १०० याप्रमाणे २७००/- रुपयांची नुकसान भरपाई या वीज कायद्याच्या कलम ४३ (३) अनुसार नालेल्या विलंबाकरिता प्रत्येक दिवसाकरिता १०००/- रुपये या प्रमाणे नुकसान भरपाई त्यास दयावी व त्यास व त्याच्या कुटुंबास नालेला मनःस्तापाबद्दल 1/2 5000/- नुकसान भरपाई दयावी व प्रस्तुत तक्रार अर्जाच्या खर्चापोटी एकूण रु. ८००/- त्यास दयावावी अशी मागणी केलेली आहे.

**महावितरणची भूमिका**

सौ. कोमल कैलास भोबस्कर,रा. कोढरताम्हाणे,ता. चिपळूण, जि. रत्नागिरी मध्ये १ KW] नवीन घरगुती वीज कनेक्शन करिता अर्ज दि. ०६/०३/२०१७ रोजी शाखा कार्यालय मार्गताम्हाणे येथे सादर केलेला होता. प्रत्यक्ष सर्वे केला असता त्यांचे वीज पुरवठ्याकरिता लघुदाब वाहिनीच्या दोन पोलची आवश्यकता असल्याचे निदर्शनास आले. सदर ग्राहकाचा अर्ज प्राप्त नाल्यानंतर सर्वे करुन सदर कामाचे अंदाजपत्रक शाखा कार्यालयातून दि.२५ मार्च २०१७ रोजी उपविभागीय कार्यालयास पाठविण्यात आले. तसचे दि.२९ मार्च २०१७ रोजी विभागीय कार्यालय चिपळूण येथे अंदाजपत्रक मंजुरीसाठी पाठविण्यात आले. तसेच विभागीय कार्यालय चिपळूण येथून मंडळ कार्यालय रत्नागिरी दि.२९.०४.२०१७ रोजी प्रस्ताव मंजुरीसाठी पाठविण्यात आला.

महावितरण कंपनीकडे घरगुती वीज कनेक्शन करिता लागणाऱ्या इन्फ्रास्ट्रक्चर करिता कोणतीही योजना नसल्याने शासन, उद्योग ऊर्जा व कामगार विभाग शासन निर्णय क्रमांक: संकिर्ण- २०१३/प्र.क्र.१२८/ऊर्जा-५, मंत्रालय,मुंबई ४००३२ दि. ३० डिसेंबर २०१३ प्रमाणे पत्र क्र. अअ/रमं/तां/ उपकाअ-3579 05.08.2017 23.06.2017

प्रस्तावासोबत माननीय जिल्हाधिकारी, जिल्हाधिकारी कार्यालय रत्नागिरी यांचेकडे जिल्हा नियोजन व विकास मंडळ निधीतून मंजूर होण्याकरिता पाठविण्यात आला. अद्यापपर्यंत जिल्हा नियोजन व विकास मंडळाकडून सदर प्रकरणात मंजूरी मिळाली नसल्याने ग्राहकास चलन अदा करण्यात आलेले नाही.

सदर ग्राहकास कनेक्शन देणेस विलंब होऊ नसे याकरिता संमतीपत्र आले होते. सदर संमतीपत्रका मधील पर्याय क्र. ३ नुसार ग्राहकास कनेक्शन देणेकरिता उभाराव्या लागणाऱ्या लघुदाब वाहिनीचा खर्च ग्राहकाने स्वतः करून घ्यावा व नालेल्या खर्चाचा परतावा महावितरण कंपनी सदर ग्राहकाच्या लाईट बीलातून परतावा मिळेल असा होता. सोबत संमतीपत्र जोडत आहोत. मात्र ग्राहकाने संमतीपत्रका मधील क्र. २ नुसारच कनेक्शनची मागणी केली.

सदर ग्राहकाने उल्लेख केलेल्या कृतीमानकाच्या कलम ४ मधील ४.५ प्रमाणे कनेक्शन देणेकरिता आर्थिक निधी उपलब्ध नसले कारणाने सदर ग्राहकास चलन देता आले नाही. शासनाकडून निधी उपलब्ध होणे ही बाब महावितरण कंपनीच्या नियंत्रणा बाहेर आहे. आर्थिक निधी नाल्या नंतर सदर ग्राहकाने अंदाज पत्रक मंजूर करून कंत्राटदार उपलब्ध होताच काम ज्येष्ठता यादीनुसार पूर्ण करण्यात येईल.

अशा कथनांवरून महावितरणने प्रस्तुतची तक्रार खारीज करावी अशी मागणी केली. तक्रारदारांतर्फे आनंद शिवराम ओक व महावितरणतर्फे उपकार्यकारी अभियंता पालशेतकर यांचे युक्तिवाद 13.12.2017 रोजी घेतले मंचासमोर करण्यात आलेला युक्तिवाद व दाखल केलेली कागदपत्रे यावरून आमच्या निष्कर्षाकरिता खालील मुद्दे उपस्थित होतात.

- 1) तक्रारदारास कृतीमानके विनियम २०१४ च्या विनियम क्र.४.५ तसेच ४.८ अन्वये अनुक्रमे २७ टाठवडयांसाठी रक्कम रु. २७००/- आणि २७ टाठवडयांसाठी रक्कम रु. २७००/- ची नुकसान भरपाई मिळण्यास तक्रारदार पात्र आहे काय?  
 जबाबदार:- तक्रारदार: होय फक्त अनुक्रमे २३ व २३ आठवडयांकरीता रु. २३००/- 2300/-  
 नाही.
- 2) तक्रारदारास वीज कायदा कलम ४३ (३) नुसार विहित कालावधी मध्ये वीजपुरवठा करण्यास नालेल्या विलंबाची प्रतिदिन १,०००/- रुपये याप्रमाणे विरुद्ध पक्षकारास दंड करण्याची मागणी करता येईल काय?  
 जबाबदार:- नाही.
- 3) तक्रारदारास त्याची व त्याच्या कुटुंबाची नालेली गैरसोय व मनःस्ताप याबद्दल रक्कम रु. 5,000/- ची नुकसान भरपाई मिळण्यास तो पात्र आहे काय?  
 जबाबदार:- नाही.
- 4) तक्रारदारास या प्रकरणाचा एकूण खर्च म्हणून रक्कम रु.८००/- विरुद्ध पक्षकाराकडून मिळण्यास तो पात्र आहे काय?  
 जबाबदार:- होय.

## कारणमीमांसा

**मुद्दा क्र.१-** (राष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवाना धारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरु करावयाचा कालावधी आणि भरपाईची निश्चितीकरण) विनियम २०१४ विनियम ४.५ आणि ४.८ यामध्ये एखाद्या जागेस वीजेचा पुरवठा करण्याकरिता वितरण mains चा विस्तार किंवा क्षमतावाढ करण्याची गरज असेल तेव्हा वितरण परवानाधारक, वीज पुरवठ्यासाठी अर्ज सादर करण्यात आलेल्या दिनांकापासून ३० दिवसात अर्जदाराने त्याकरिता करावया लागणाऱ्या खर्चाची माहिती

अर्जदारास देईलतसेच विनियम क्र. ४.८ अन्वये लागणाऱ्या खर्चाची माहिती अर्जदारास देईल तसेच विनियम क्र.४.८ अन्वये जेव्हा एखादया जागेस वीज पुरवठा करण्यासाठी वितरण वितरण mains चा विस्तार किंवा क्षमता वाढ करण्याची गरज असेल तेव्हा वितरण परवानाधारक अशा जागेला,परिपूर्ण +••••• -नाल्याच्या तारखेपासून व आयोगाने वेळोवेळी मान्यता दिलेल्या आकारांचा भरणा करण्यात आल्यानंतर, ३ महिन्यांच्या आत, विद्युत पुरवठा करेल अशी बंधने वीज नियामक आयोगाने सदर विनियमांद्वारे घालून दिलेली आहेत. सदर कृतीमानकांचा साकल्याने विचार करता कुठेही सदर विनियमांद्वारे, काही कारणांस्तव सदर मुदतीचे पालन करता येत नसल्यास सबळ कारणांकरिता सदर बंधनाची शिथिलता करता येईल असे नमूद असल्याचे दिसत नाही.विनियम क्र.११ मध्ये काही विशिष्ट परिस्थितीत सदर मुदती शिथिल करण्याचा अधिकार आयोगाला दिलेला आहे. परंतु प्रस्तुत प्रकरणात विरुद्ध पक्षकार वितरण कंपनीचे म्हणणे जर विचारात घेतले तर त्यात कुठेही विनियम क्र.११ मध्ये नमूद केलेल्या अपवादात्मक परिस्थितीमुळे सदर मुदतीचे बंधन पाळता आले नाही, असे म्हटलेले नाही. सदर कृती मानकाचे तंतोतंत पालन करण्याची कायदेशीर जबाबदारी वीज वितरण कंपनीची आहे. प्रस्तुत प्रकरणात तक्रारदार नमूद करता त्याप्रमाणे वीज पुरवठा करण्याचा प्रत्येक स्तरावर विलंब आहे ही बाब विरुद्ध पक्षकारांनी मान्य केलेली आहे आणि त्याबद्दल काही एक स्पष्टीकरण देखील दिलेले आहे.स्पष्टीकरण आम्ही वर सविस्तरपणे नमूद केलेले आहे परंतु हयाची देखील नोंद आम्ही घेतलेली आहे की, सदरचे स्पष्टीकरण विनियम क्र.११ मध्ये नमूद केलेल्या अपवादात्मक परिस्थितीत नुरुप नाही. त्यामुळे तक्रारदारास कृतीमानके क्र.४.५ आणि ४.८ अन्वये -नालेल्या विलंबाकरिता परिशिष्ट अ मध्ये नमूद केलेली नुकसान भरपाई त्यात नमूद केलेल्या दरानुसार मिळण्यास तक्रारदार तक्रारदाराला विनियम क्र.४.५ आणि विनियम क्र.४.८ प्रमाणे अनुक्रमे २३ आठवड्यांसाठी २३०० व २३ आठवड्यांसाठी २३०० मिळण्यास तो पात्र आहे असा या मंचाचा निष्कर्ष आहे. सबब, मुद्दा क्र. १ "उत्तर आम्ही होकारार्थी दिलेले आहे.

**मुद्दा क्र.२ -** तक्रारदाराने वीज कायदा २००३ च्या कलम ४३ (३) अन्वये वीजपुरवठा करण्यात -नालेल्या विलंबाकरिता विलंबाच्या प्रत्येक दिवसाकरिता वीज वितरण कंपनीवर रु. १०००/- अशी मागणी केलेली आहे. सदरची बाब या मंचाच्या कार्यक्षेत्राबाहेरची आहे असे या मंचाचे मत आहे. वीज कायद्याच्या कलम ४२(५) अन्वये प्रत्येक परवानाधारक वीजपुरवठा कंपनीला ग्राहकांच्या तक्रारीचे निवारण करण्याकरिता वीज आयोगाच्या मार्गदर्शक तत्त्वानुसार ग्राहक तक्रार निवारण मंच स्थापन करण्याचे बंधन घातलेले आहे. वीज कायद्याच्या तरतुदीचा भंग -नाल्यास त्यातून उद्भवणाऱ्या गुन्ह्यांच्या आणि दंडात्मक कारवाईच्या निर्गतीकरता वेगळी व्यवस्था सदर कायद्यात निर्माण करण्यात आलेली आहे. ग्राहक तक्रार निवारण मंचाचे कार्यक्षेत्र परवानाधारक वीज वितरण कंपनीने कृतीमानकांचा भंग केला असल्यास काही दंडात्मक आदेश करण्यापर्यंतच या मंचाचे कार्यक्षेत्र सिमीत आहे.त्यामुळे वीज कायद्याच्या कलम ४३ (३) अन्वये विरुद्ध पक्षकारावर दंड ठोठावण्याची कारवाई या मंचास करता येणार नाही असे या मंचाचे मत आहे. सबब, आम्ही मुद्दा क्र. २ चे उत्तर नकारार्थी देत आहोत.

**मुद्दा क्र.३-** तक्रारदाराने वर नमूद केल्याप्रमाणे त्याच्या व त्याच्या कुटुंबाच्या -नालेल्या गैरसोईकरिता वीज मनःस्तापापोटी नुकसान भरपाई रु. ५०००/-ची मागणी केलेली आहे. सदरची मागणी खाली नमूद केलेल्या २ कारणाकरिता अनाठायी आहे असे या मंचाचे मत आहे. एकतर विलंबाने -नालेल्या वीज पुरवठ्यामुळे तक्रारदार व त्याच्या कुटुंबाची काय गैरसोय -नाली किंवा काय मनःस्ताप त्यास सहन करावा लागला त्याबद्दलचा कोणताही पुरावा तक्रारदाराने दिलेला नाही दुसरे असे की, वीजपुरवठा देण्यात -नालेल्या विलंबाकरिता प्रत्येक टप्प्यावर -नालेल्या विलंबाकरिता नुकसान भरपाई विहित ही विहित करण्यात आलेली आहे.आणि ती मर्यादा कृती मानकांच्या परिशिष्ट अ मध्ये स्पष्टपणे नमूद

केलेली आहे. ज्यावेळेला नुकसान भरपाईचे स्पष्ट प्रावधान कायद्यात नमूद केलेले असते त्यावेळेला कल्पित बाबींवर नुकसान भरपाई देता येत नाही. सबब तक्रारदाराची सदर मागणी मान्य करता येत नाही. सबब, मुद्दा क्र. ३ चे उत्तर आम्ही नकारार्थी दिलेले आहे.

**मुद्दा क्र. ४-** प्रस्तुत प्रकरणात तक्रारदाराने वर नमूद केल्याप्रमाणे अनुषंगिक खर्चापोटी रक्कम रु. ८००/- ची मागणी केलेली आहे. ती मागणी या प्रकरणाचा एकूण विचार करता योग्य वाटते. प्रस्तुतची तक्रार अंशतः मंजूर करण्यास पात्र असल्याने तक्रारदारास सदरची रक्कम देवविण्यास कोणताही प्रत्यवाय नाही. असा या मंचाचा निष्कर्ष आहे. तक्रारदाराने त्यासोबतच अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाचा आदेश रद्दबातल करून विहित कालमर्यादेत वीज जोडणी आणि पुरवठा त्यास करून देण्याचा आदेश पारित करावा अशी मागणी केलेली आहे. सदरची मागणी योग्य व रास्त आहे असा या मंचाचा निष्कर्ष आहे, सबब मुद्दा क्र. ४ चे उत्तर होकारार्थी देत खाली आदेश पारित करित आहोत.

दिनांक : १४.१२.२०१७

श्री.सुहास भा.माईणकर  
सदस्य  
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

श्री. अ. पी. चव्हाण  
अध्यक्ष  
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

### सदस्य सचिव श्री. आर.पी.चव्हाण ह्यांचे 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 वीज कनेक्शन मिळण्यासाठी अर्ज केल्यानंतर वेगवेगळ्या स्तरावरील कामे किती कालावधी मध्ये पूर्ण करावीत याबाबतचे विवरण परिशिष्ट 'अ' मध्ये दिलेले असून महावितरणकडून अर्जदाराना सेवा देतेवेळी या कृती मानकाचे 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 करून कनेक्शन द्यावयाचे आहे असे विद्युत कनेक्शन विहित 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 वेगवेगळ्या स्तरावर करावयाच्या कामाचा कालावधी तसेच दंडाची तरतूद विषद केली आहे. पण ज्येष्ठता यादी

डावलून कनेक्शन देणे किंवा शासनाने दिलेल्या उद्दीष्टांमध्ये फेरफार करणे हा विषय ग्राहक तक्रार निवारण मंचाच्या कक्षेबाहेरील आहे

महावितरणने ग्राहकास चांगली सेवा देण्याच्या दृष्टीने व ग्राहकास येणाऱ्या अडचणींचा विचार करून वीज कनेक्शन देऊन सर्वतोपरी प्रयत्न करून हा प्रश्न धसास लावलेला आहे.

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

## तक्रार वीज

सदर आदेश एकमताने/बहुमताने पारित करणेत आला.

- 1) प्रस्तुतची तक्रार अंशतः मान्य करण्यात येत आहे.
- 2) वीज वितरण कंपनीने तक्रारदारास त्याच्या दि.१७.०८.२०१५ च्या अर्जानुसार दि.०१.०२.२०१८ पर्यंत वीज पुरवठा करावा.
- 3) तसेच वीजपुरवठा कंपनीने तक्रारदारास कृतीमानके ४.५ आणि ४.८ च्या भंगाकरिता अनुक्रमे 2300 ₹ 2300 ची नुकसान भरपाई दि.०१.०२.२०१८ पर्यंत दयावी. तसेच या अर्जाचा विचार करता एकूण खर्च म्हणून रु. ८00/- तक्रारदारास त्या तारखेपासून दि. ०१.०२.२०१८ पर्यंत दयावी.
- 4) तक्रारदारास तक्रारदारास त्या तारखेपासून दि. ०१.०२.२०१८ पर्यंत दयावी. तक्रारदारास त्या तारखेपासून दि. ०१.०२.२०१८ पर्यंत दयावी.
- 5) या आदेशाविरुद्ध अर्जदारास अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात अपील दाखल करता येईल.

आदेश :- आर.पी.चव्हाण

विद्युत लोकपाल

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग,

६०६/६०८, केशवा,

बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुंबई ४०००५

फोन नं. ०२२- 26592965

दिनांक : १४.१२.२०१७

श्री.सुहास भा.माईणकर  
सदस्य  
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

आर.पी.चव्हाण  
अध्यक्ष  
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल