

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

ग्राहक तक्रार क्र. ०१/२०१५

दि. ०७.०१.२०१५

बाळकृष्ण रघुनाथ ढवळे
मु.पो. दोनिवडे, ता. राजापूर
जि. रत्नागिरी

तक्रारदार ग्राहक

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता, महावितरण
विभागीय कार्यालय रत्नागिरी

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

- १) श्री. दिलीप श्रीराम ढवळे (प्रतिनिधी)

विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने

- १) श्री. मधुकर मारोतीराव कांबळे
उपकार्यकारी अभियंता,
राजापूर -I
- २) श्री. ओंकार किसन बारापात्रे
अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता
(कार्यालय) रत्नागिरी

महाराष्ट्र राज्य वीज नियामक आयोग, ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल (ओम्बुड्समन) विनियम २००६ मधील ८(२) चे तरतुदीनुसार :

श्री. बाळकृष्ण रघुनाथ ढवळे रा. दोनिवडे ता.राजापूर जि. रत्नागिरी यांनी कृषी पंपासाठी नवीन जोडणी मिळण्यासाठी दि.०३.०५.२०११ रोजी महावितरणकडे अर्ज केला असून त्यांना अद्याप जोडणी मिळाली नाही अशी तक्रार त्यांनी मंचाकडे विहित 'अ' नमुन्यात दि.०७.०१.२०१५ रोजी दाखल केली आहे. तक्रारीचा क्रं.०१ असा आहे.

तक्रार प्राप्त होताच दि.०९.०१.२०१५ च्या पत्र क्रं. ०५ नुसार कार्यकारी अभियंता रत्नागिरी विभाग यांचेकडून तक्रारी संबंधात स्पष्टीकरण मागविण्यात आले. मात्र निर्धारित १० दिवसांचे मुदतीत स्पष्टीकरण प्राप्त झाले नाही. म्हणून आयोगाच्या नियमावलीप्रमाणे दि.२०.०१.२०१५ च्या लेखी नोटीसीने दि.२९.०१.२०१५ रोजी सुनावणी ठेवण्यात आल्याचे उभय पक्षकाराना कळविण्यात आले.

दि.२९.०१.२०१५ रोजी सुनावणीसाठी ग्राहकातर्फे प्रतिनिधी श्री. दिलीप ढवळे उपस्थित राहिले व महावितरणतर्फे श्री. मधुकर मारोतीराव कांबळे, उपकार्यकारी अभियंता राजापूर- १ तसेच श्री. ओंकार किसन बारापात्रे अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता (कार्यालय) रत्नागिरी उपस्थित राहिले.

ग्राहकातर्फे प्रतिनिधी श्री. दिलीप ढवळे यांनी कथन केले की मे २०११ मध्ये तक्रारदार यांनी कृषी पंपासाठी जोडणी मिळावी म्हणून ए- १ नमुन्यात अर्ज केला आहे. त्यासाठी सन २०१३ मध्ये क्वोटेशनप्रमाणे रक्कम जमा केली तसेच सन २०१३ मध्येच लागवड केली असून पाण्याच्या व्यवस्थेसाठी कृषी पंपाची अत्यंत आवश्यकता आहे. त्यामुळे लवकरात लवकर वीज पुरवठा सुरु व्हावा अशी विनंती केली आहे.

महावितरणतर्फे श्री. कांबळे यांनी तक्रारीसंबंधात दि.२८.०१.२०१५ चा लेखी खुलासा सादर केला. त्यात खालीलप्रमाणे घटनाक्रम नमूद आहे.

दिनांक	तपशील
०३.०५.२०११	तक्रारदारांचा अर्ज प्राप्त झाला
०६.०५.२०११	अर्ज शाखा कार्यालयाकडे पाठविला
१६.०८.२०१२	अंदाजपत्रक प्राप्त झाले
१७.१०.२०१२	अंदाजपत्रक मंजूरीसाठी विभागीय कार्यालयाकडे पाठविले
१६.०२.२०१३	अंदाजपत्रक मंजूर झाले
१९.०३.२०१३	तक्रारदार यांनी रक्कम जमा केली.

ग्राहकाने, आयोगाच्या विनियमाप्रमाणे अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे, मंचाचे आधी तक्रार करणे आवश्यक होते तसे केले नाही यामुळे तक्रार फेटाळण्यात यावी असे प्रतिपादन केले.

राजापूर तालुक्यातील भौगोलिक परिस्थिती, कातळ, डोंगराळ भाग, अंतर, ठेकेदारांची अडचण इत्यादीमुळे उशीर झाला असे सांगण्यात आले तसेच ग्राहकाकडून टेस्टरिपोर्ट सादर झालेला नाही मात्र तो महावितरणकडून मागण्यात आलेला नाही हे मान्य केले.

प्रस्तुत तक्रार प्रकरण सामंजस्याने निकाली निघावे या दृष्टीकोनातून यापुढे वीज जोडणी केव्हापर्यंत देणार अशी मंचाकडून महावितरणला विचारणा करण्यात आली. श्री. कांबळे

यांनी ३० मे २०१५ पूर्वी वीज पुरवठा सुरु करण्याचे मान्य केले व तक्रारदारांचे प्रतिनिधी यांनी संमती दर्शविली.

प्रस्तुत प्रकरणी दाखल झालेले दस्तऐवज तसेच लेखी व तोंडी युक्तिवाद लक्षात घेता असे दिसते की ०३ मे २०११ रोजी वीज पुरवठ्याचा अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर अंदाजपत्रक मंजुरी, क्वोटेशन देणे इ. कार्यालयीन बाबींसाठी सुमारे १ ३/४ वर्षांचा कालावधी लागला. आयोगाच्या तत्कालिन कृती मानकां विषयक विनियमातील कलम ४.३,४.४ प्रमाणे स्थळ परीक्षण करून क्वोटेशन देण्यासाठी अनुक्रमे १० व २० दिवसांची मुदत असताना या विलंबाचे कोणतेही समर्थन होऊ शकत नाही. ग्राहकाने दि. १९.०३.२०१३ रोजी रक्कम जमा केल्याचे महावितरणने पत्र क्रं.१०९/२८.०१.२०१५ मध्ये मान्य केले आहे. ग्राहकाकडून कोणतीही पूर्तता राहिली असल्याबद्दल महावितरणकडून नमूद करण्यात आलेले नाही. त्यामुळे आयोगाच्या कृतीमानकांच्या विनियमातील कलम ४.६ प्रमाणे रक्कम जमा केल्यानंतर १ वर्षांचे आत म्हणजे मार्च २०१४ पर्यंत वीज पुरवठा सुरु करणे महावितरणवर बंधनकारक होते. सदर तक्रारदारांचा ज्येष्ठता यादीतील क्रमांक तिसरा असला तरी कृती मानके न पाळण्याची मुभा महावितरणला देण्यात आलेली नाही.

यासंदर्भात महावितरणच्या स्वतःच्या पुरवठ्याच्या अटींमधीलही खालील मजकूर लक्षात घेणे आवश्यक आहे.

कलम २.१ पान क्रं.९ 'unless the Act or Rules & Regulations framed thereunder or any other law for the time being in force require otherwise, the MSEDCL shall release the power supply (new connection) in each tariff category, as practicable, on a 'First come,First served' basis'.

अर्थात् ज्येष्ठता यादीप्रमाणे वीज जोडणी देतानाच कृती मानकांची कालमर्यादाही पाळणे आवश्यक आहे. प्रस्तुत प्रकरणी कृतीमानके न पाळल्यामुळे झालेल्या प्रत्येक टप्प्यावरील विलंबास महावितरणचे अधिकारी जबाबदार आहेत.

तक्रारदार विलंबाबद्दल भरपाईसाठी पात्र आहेत. मात्र त्यांनी महावितरणकडे भरपाईची मागणी करावी लागेल. त्यानंतर आवश्यक तर मंचाकडे तक्रार करण्याची मुभा असेल.

श्री. कांबळे यांनी आयोगाच्या, मंच व लोकपालांच्या बाबतीतील, विनियम २००६ कलम ६.२ चा संदर्भ देत, ग्राहकाने आधी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे तक्रार केली नसल्याने, प्रस्तुत तक्रार फेटाळावी अशी मागणी केली आहे. तक्रारदार यांनी महावितरणच्या सहाय्यक अभियंता, राजापूर यांस मूळ अर्जांतर दि.३१.१०.२०१२ व दि.०८.१२.२०१४ च्या पत्राने वीज पुरवठा सुरु न केल्याबद्दल विचारणी केली होती. याआधी उल्लेख केलेल्या कलम ६.२ च्या दुसऱ्या परंतुकाची तरतूद खालीलप्रमाणे आहे.

'..... the intimation given to officials (who are not part of the IGR cell) to whom consumers approach due to lack of general awareness of the IGR Cell established by the Distribution Licensee or the procedure for approaching it, shall be deemed to be the intimation for the purpose of these Regulations unless such officials forthwith direct the consumer to the IGR cell.

वरील तरतूद विचारात घेता महावितरणच्या युक्तिवादात तथ्य नाही. तक्रारदार यांनी थेट मंचाकडे केलेली तक्रार योग्य केली असून ती विचारात घेण्याचा मंचाला अधिकार आहे. सुनावणी दरम्यान

श्री. कांबळे उपकार्यकारी अभियंता राजापूर-१ यांनी दि.३० मे २०१५ पुर्वी वीज पुरवठा सुरु करण्याचे मान्य केले आहे. याप्रमाणे कृती न झाल्यास श्री. कांबळे दंडात्मक कारवाईस पात्र रहातील.

या तक्रारप्रकरणी स्पष्टीकरण सादर करण्यास मंचाने दि.०९.०१.२०१५ च्या पत्राने कळवून १० दिवसांची मुदत दिली होती. तथापि विभागीय कार्यालयाकडून अपेक्षित स्पष्टीकरण सादर करण्यात आलेच नाही. फक्त घटनाक्रम व अन्य माहिती विषयीचे दि.२८.०१.२०१५ चे पत्र क्रं. १०९ राजापूर उपविभागाकडून सुनावणीचे वेळी देण्यात आले. ही बाब मंचाचा अधिक्षेप करणारी आहेच शिवाय ग्राहक तक्रारीबाबत महावितरणचे अधिकारी किती असंवेदनशील आहेत हे दर्शविणारी आहे. मंच याविषयी नापसंती नमूद करित आहे.

याप्रमाणे वस्तुस्थिती लक्षात घेता मंच खालील आदेश देत आहे.

आदेश

- १) तक्रारदार श्री. बाळकृष्ण रघुनाथ ढवळे यांस लवकरात लवकर परंतु कोणत्याही परिस्थितीत ३० मे २०१५ पूर्वी विद्युत पुरवठा करण्यात यावा.
- २) विद्युत पुरवठा ३० मे २०१५ पर्यंत न केल्यास संबंधित अधिकारी दंडात्मक कारवाईस पात्र रहातील.
- ३) खर्चाविषयी कोणताही आदेश नाही.
- ४) या आदेशाविरुद्ध अर्जदारास 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- २६५९२९६५

- ५) या आदेशाचे महावितरणकडून पालन न झाल्यास वीज कायदा २००३ मधील कलम १४२ नुसार ग्राहक खालील पत्त्यावर तक्रार करू शकतो.

पत्ता:- महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग
१३ वा मजला, केंद्र क्रं. १,
जागतिक व्यापार केंद्र, कफ परेड,
कुलाबा मुंबई ४००००५
फोन नं.०२२ - २२१६३९६४/६५/६९

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

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

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

दिनांक :- ०७.०२.२०१५

ठिकाण :- रत्नागिरी.