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

ग्राहक तक्रार क्र. १८/२०१५ दि. ०६.११.२०१५

श्री मंगेश मधुकर पंडीत पंडीतवाडी, सोलगाव ता.राजापूर /जि. रत्नागिरी	तक्रारदार ग्राहक

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता, महावितरण विभागीय कार्यालय रत्नागिरी	विरुध्द पक्षकार
फोरम उपस्थिती	१) श्री. वि. रा. कांबळे, सचिव तथा कार्यकारी अभियंता २) श्री. ज. पु. बिवलकर सदस्य
ग्राहकाच्या वतीने	१) श्री मंगेश मधुकर पंडीत
विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने	१) श्री. अजित अस्वले अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता, विभागीय कार्यालय,रत्नागिरी

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

१) (क) श्री. मंगेश मधुकर पंडीत रा. सोलगांव ,पंडीतवाडी, ता.राजापूर,जि. रत्नागिरी यांनी त्यांच्या सोलगांव येथील घरी वीज पुरवठा मिळण्यासाठी दि.१४.०८.२०१२ रोजी महावितरण राजापूर -१ येथील कार्यालयाकडे अर्ज केला. परंतु अद्याप त्याना वीजपुरवठा देण्यात आला नसल्याने त्यांनी मंचाकडे 'अ' नमुन्यात दि.०६.११.२०१५ रोजी तक्रार दाखल केली आहे. तत्पूर्वी मार्च २०१५ मध्ये कार्यकारी अभियंता रत्नागिरी यांचेकडे लेखी तक्रार केली होती परंतु त्यात यश न आल्याने थेट मंचाकडे तक्रार दाखल केली आहे . तक्रार क्र.१८ आहे.

(ख) श्री पंडीत यांच्या वीज मागणी अर्जानंतर व कार्यकारी अभियंता रत्नागिरी यांच्याकडील तक्रारीनंतरचा कालावधी लक्षात घेता थेट मंचाकडे तक्रार करणे महाराष्ट्र वीज नियामक आयोग (सीजीआरएफ व इलेक्ट्रिसिटी ओम्बुडस्मन) विनियम २००६ च्या कलम ६.२ च्या दुस-या परंतुकाप्रमाणे (Proviso) योग्य आहे.

(ग) तक्रार प्राप्त झाल्यांनतर दि.०९.११.२०१५ च्या पत्र क्र.१४२ अन्वये कार्यकारी अभियंता रत्नागिरी यांचेकडे तक्रारीची प्रत पाठवून १० दिवसात लेखी स्पष्टीकरण सादर करण्यास कळविण्यात आले. तथापि कार्यकारी अभियंता रत्नागिरी यांचेकडून कोणतेही स्पष्टीकरण प्राप्त झाले नाही. त्यामुळे दि.०९.१२.२०१५ रोजी तक्रार प्रकरणी सुनावणी निश्चित करुन उभयबाजूना पुरेशी लेखी सूचना पाठविण्यात आली. अपरिहार्य कारणामुळे बदलाबाबत पुर्वसूचना देऊन सुनावणी दि.०९.१२.२०१५ ऐवजी दि.१०.१२.२०१५ रोजी घेण्यात आली.

२) सुनावणीसाठी ग्राहक स्वतः उपस्थित राहिले. तसेच महावितरणतर्फे अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता,रत्नागिरी विभागीय कार्यालय श्री अजित अस्वले उपस्थित राहिले व आपापले म्हणणे सादर केले.

(क) ग्राहकाने आपले म्हणणे सादर करताना कथन केले की दि.१४.०८.२०१२ रोजी घरगुती वापरासाठी वीज जोडणी मिळण्यासाठी राजापूर -१ कार्यालयाकडे विहीत नमुन्यात अर्ज सादर केला मात्र अद्याप वीज पुरवठा सुरु झालेला नाही. सहाय्यक अभियंता राजापूर -१ यानी कार्यालयीन मंजुरीसाठी प्रस्ताव सुमारे १४ महिन्यानंतर दि.०४.१०.२०१३ रोजी वरिष्ठांकडे पाठविला. त्यानंतर विभागीय कार्यालयाने सुमारे ११ महिन्यानंतर दि. २५.०९.२०१४ रोजी मंजुरी कळविली. मात्र अद्याप क्वोटेशन दिलेले नसल्याने रक्कम जमा करणे शक्य झाले नाही. क्वोटेशन द्यावे म्हणजे रक्कम त्वरीत भरण्याची तयारी ग्राहकाने दाखविली व विनाविलंब वीज पुरवठा सुरु करावा अशी मागण्री केली.

(ख) महावितरणतर्फे श्री अस्वले यांनी कथन केले की ग्राहकाच्या जोडणीसाठी डीपीडीसी योजनेअंतर्गत प्रस्ताव दि.२५.०९.२०१४ रोजी जिल्हाधिकारी रत्नागिरी यांचेकडे मंजुरीसाठी व निधी उपलब्धतेसाठी पाठविण्यात आला. त्याची मंजुरी दि. १४.१०.२०१५ रोजी मिळाली व त्यानंतर मंडळ कार्यालयाने निविदा मागविण्यासाठी दि.१७.१०.२०१५ रोजी मंजुरी दिली. निविदा प्रक्रिया सुरु करण्यात आली आहे व मार्च २०१६ पूर्वी वीज जोडणी देण्यात येईल असे आश्वासन दिले.

(ग) विभागीय कार्यालयाने पत्र क्र. ६९३०/२५.०९.२०१४ अन्वये आपली मंजुरी कळविताना जिल्हाधिकारी कार्यालयाकडून प्रशासकीय मान्यता मिळाल्यानंतरच क्वोटेशन देण्यात यावे अशी सूचना उपविभागाला दिली होती. आयोगाच्या विनियमांशी विसंगत सूचना का दिली याविषयी मंचाने विचारणा केली असता श्री अस्वले समर्पक उत्तर देऊ शकले नाहीत. मात्र भविष्यात याची पुनरावृत्ती होणार नाही असे आश्वासन दिले.

श्री अस्वले यानी असेही सांगितले की प्रस्तुत जोडणीसाठी ५ खांबांची आवश्यकता आहे. मंजुरी प्राप्त झालेली असल्याने वीज पुरवठा लवकरात लवकर सुरु करण्यासाठी प्रयत्नशील राहण्याचे आश्वासन दिले.

कृती मानंकाच्या अधीन राहूनच अर्जावर कार्यवाही करणे आवश्यक असल्याचे मंचाने स्पष्ट केले. तसेच जिल्हाधिकारी यांचेकडे पाठविलेल्या प्रस्तावाची प्रत, त्यांचे मंजुरीचे पत्र, मंडळ कार्यालयाकडे निविदेसाठी मागितलेली परवानगी यांच्या प्रती तक्रारप्रकरणी दाखल करण्याची मंचाने सूचना केली. त्याप्रमाणे पूर्तता त्वरीत करण्याचे श्री अस्वले यानी मान्य केले आहे.

मंचाच्या पत्राप्रमाणे तक्रारीसंबंधात लेखी स्पष्टीकरण सुनावणी दरम्यान महावितरणतर्फे दाखल करण्यात आले.

३) (क) उभयबाजूंचे युक्तिवाद तसेच लेखी म्हणणे लक्षात घेता असे आढळते की

१) ग्राहकाचा वीज मागणीचा अर्ज दि.१४.०८.२०१२ रोजी महावितरण राजापूर-१ उपविभागात प्राप्त झाला याबद्दल वाद नाही.

२) ग्राहकाला अद्याप क्वोटेशन दिलेले नाही हे महावितरणने मान्य केले आहे. मंचाला सादर केलेल्या स्पष्टीकरणांच्या दि.१०.१२.२०१५ च्या पत्रात ' सदर कामाचे क्वोटेशन अर्जदारास देण्याचे आदेश या कार्यालयामार्फत देण्यात आले आहेत' असा उल्लेख आहे.

३) ग्राहकाच्या अर्जाबाबतचा प्रस्ताव दि.०४.१०.२०१३ रोजी उपविभाग राजापूर-१ याचेकडून विभागीय कार्यालयाकडे पाठविण्यात आला व त्यासाठी मंजुरी दि.२५.०९.२०१४ रोजी देण्यात आली हे विभागीय कार्यालयाच्या पत्र क्र.६९३०/दि २५.०९.२०१४ वरुन स्पष्ट आहे.

४) सुमारे ४० महिन्यानंतरही ग्राहकाला वीज पुरवठा देण्यात आलेला नाही.

५) ग्राहकाला क्वोटेशन न दिल्याने रक्कम जमा करता आली नाही.

६) ग्राहकाच्या अर्जासंबंधात कोणतीही त्रुटी असल्याबद्दल महावितरणने ग्राहकास कळविलेले नाही.

(ख) वरीलप्रमाणे वस्तुस्थितीवरुन असे दिसते की ग्राहकाला मागणीनंतर कृतीमानकांप्रमाणे क्वोटेशन व वीज पुरवठा देण्यात महावितरण अपयशी झालेले आहे. महाराष्ट्र वीज नियामक आयोगाच्या कृतीमानंकाविषयीचे विनियम २००५ व २०१४ च्या तरतुदीप्रमाणे प्रस्तुतप्रकरणी अर्जापासून ३० दिवसात क्वोटेशन देणे अनिवार्य आहे असे असतानाही सुमारे ४० महिन्यानंतरही क्वोटेशन दिलेले नाही व त्यासाठी समर्थनीय कारणही नाही. या विलंबाला महावितरण सर्वस्वी जबाबदार आहे.

(ग) (i) ग्राहकाच्या वीज जोडणीचा प्रस्ताव जिल्हाधिकारी यांचेकडे मंडळ कार्यालयाकडून पत्र क्र.४६८२ प्रमाणे दि.०२.०९.२०१५ रोजी पाठविण्यात आला व जिल्हानियोजन समितीकडून दि.०५.१०.२०१५ रोजीच त्यास मंजुरी देण्यात आली असे आढळते. विभागीय कार्यालयाने प्रस्ताव केव्हा पाठविला याविषयी पुरावा मंचाकडे सादर केलेला नाही.

(ii) उपविभाग राजापूर -१ यांचेकडूनही सुमारे १४ महिने ग्राहकाचा अर्ज प्रलंबित ठेवला व त्याविषयी कोणतीही समर्थनीय बाब मंचापुढे दाखल झालेली नाही.

(iii) वीजपुरवठा सुरु करण्यासाठी कृतीमानकांविषयीच्या आयोगाच्या विनियमांप्रमाणे प्रस्तुत प्रकरणी ३ महिन्यांची मुदत आहे व त्याचे पालन झालेले नाही.

(iv) अर्थात् अर्जदारास क्वोटेशन देणे, व वीज पुरवठा सुरु करण्यात अक्षम्य विलंब झालेला आहे व जिल्हाधिकारी यांचेकडे मंजुरीसाठी लागलेला दि.०२.०९.२०१५ ते ०५.१०.२०१५ इतका कालावधी वगळता अन्य विलंबासाठी महावितरणचे अधिकारीच जबाबदार आहेत.

४) ग्राहकाने सुनावणी दरम्यान दाखल केलेल्या दि.०९.१२.२०१५ च्या अभिवेदनाचे अवलोकन करता असे आढळते की अर्जदारानंतर मागणी करुनही श्री रामचंद्र सीताराम गुरव, श्री प्रकाश हिरु कांबळे, ` राजेश रुमडे, देऊ लक्ष्मण शेळके, आपटे यांस त्वरीत वीज पुरवठा करण्यात आला असे अर्जदाराचे म्हणणे आहे. प्रस्तुत तक्रार प्रकरणी हा गैरलागू मुद्दा असल्याने मंचाने तो विचारात घेतला नाही. प्रशासकीय पातळीवर, आवश्यक वाटल्यास, या संदर्भात चौकशी करावी.

५) सुनावणी दरम्यान श्री अस्वले यांनी मार्च २०१६ पूर्वी वीज पुरवठा सुरु करण्याचे आश्वासन दिले आहे. अर्जदाराने रु.१लक्ष रुपयांची नुकसान भरपाई मागितली आहे. मात्र आयोगाच्या विनियमातील कलम ८.२ (३) प्रमाणे या मागणीचा विचार करता येत नाही.

याप्रमाणे वस्तुस्थिती व रेकॉर्ड विचारात घेता मंच खालील आदेश देत आहे.

आदेश

१) ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात येत आहे.

२) ग्राहकाला त्वरीत क्वोटेशन देऊन रक्कम जमा करुन घ्यावी

३) ग्राहकाकडे दि.३१ मार्च २०१६ पूर्वी वीज पुरवठा सुरु करण्यात यावा

४) या आदेशाची पूर्तता करुन दि.१५.०४.२०१६ पूर्वी पूर्तता अहवाल मंचाकडे सादर करावा.

५) 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

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

पत्ताः- 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 .वि.रा. कांबळे	श्री ज.पु.बिवलकर
सचिव / कार्यकारी अभियंता	सदस्य
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल	ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- १७.१२.२०१५
ठिकाण :- रत्नागिरी.