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

ग्राहक तक्रार क्र. १९/२०१५ **दि. ०६.११.२०१५**

श्री रविंद्र रमेश 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 (प्रतिनिधी)** **२) श्री रविंद्र रमेश 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. रविंद्र रमेश पंडीत रा. सोलगांव ,पंडीतवाडी, ता.राजापूर,जि. रत्नागिरी यांनी शेती पंपासाठी वीज मागणी अर्ज दि.२९.१२.२०१२ रोजी महावितरण राजापूर-१ उपविभागाकडे सादर केला. त्यानंतर त्याना देण्यात आलेल्या दि.२२.०८.२०१३ च्या क्वोटेशन प्रमाणे दि.२६.०८.२०१३ रोजी रक्कम रु. १८४०/- जमा केली. तरीही अद्याप पर्यंत वीज जोडणी देण्यात आलेली नाही व पत्राचे उत्तर मिळत नाही म्हणून मंचाकडे दि.०६.११.२०१५ रोजी 'अ' नमुन्यात तक्रार दाखल केली आहे. श्री. पंडीत यांनी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे तक्रार केलेली नाही. मात्र कार्यकारी अभियंता रत्नागिरी विभाग यांचेकडे दि.१३.०३.२०१५ रोजी तक्रार केली असल्याने आयोगाच्या (सीजीआरएफ् व विद्युत लोकपाल) विनियम ६.२ ची तरतूद लक्षात घेता थेट मंचाकडे केलेली तक्रार योग्य आहे. तक्रार क्र. १३ असा आहे.

(ख) तक्रार प्राप्त झाल्यांनतर दि.०९.११.२०१५ च्या पत्र क्र.१४३ समवेत तक्रारीची प्रत कार्यकारी अभियंता रत्नागिरी विभागीय कार्यालय याना पाठवून तक्रारीबाबत लेखी स्पष्टीकरण १० दिवसात सादर करण्याविषयी कळविण्यात आले. लेखी स्पष्टीकरण प्राप्त न झाल्याने मा. आयोगाच्या विनियमातील कलम ६.१३ ला अनुसरुन दि.०९.१२.२०१५ रोजी सुनावणी ठेवण्यात आली. व त्याची पुरेशी लेखी सुचना उभयपक्षाना पाठविण्यात आली. काही अपरिहार्य कारणाने पूर्वसूचना देऊन सुनावणी दि.०९.१२.२०१५ ऐवजी दि.१०.१२.२०१५ रोजी घेण्यात आली.

२) सुनावणीसाठी ग्राहक स्वत:, प्रतिनिधी श्री मंगेश मधुकर पंडित यांचे सह उपस्थित होते. महावितरणतर्फे अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता,रत्नागिरी विभागीय कार्यालय श्री अजित अस्वले उपस्थित राहिले.

(क) (i) ग्राहकाने वतीने प्रतिनिधी श्री मंगेश पंडीत यानी कथन केले की मुळात वीज मागणीचा अर्ज ग्राहकाचे वडील श्री मंगेश पंडीत यांनी केला होता तथापि त्यांचे दि.२०.०७.२०११ रोजी निधन झाल्यानंतर डिसेंबर २०१२ मध्ये ग्राहकाने नव्याने अर्ज केला. महावितरणकडून दि.२२.०८.२०१३ रोजी क्वोटेशन देण्यात आले त्यानुसार दि.२६.०८.२०१३ रोजी रक्कम जमा केली. एप्रिल २०१४ मध्ये महावितरणकडून खांब उभारणीचे काम करण्यात आले मात्र त्यानंतर काम थांबविण्यात आले. सदर कामाला शेजारचे जमीन मालक श्री अनंत गोपाळ चव्हाण यांनी हरकत घेतली असल्याने काम थांबविण्यात आल्याचे जुलै २०१५ मध्ये ग्राहकाला कळविले. श्री चव्हाण यांचे संमतीपत्र सादर करण्यास कळविण्यात आले. त्याप्रमाणे श्री चव्हाण यांचे दि.१८.०९.२०१५ चे पत्र सादर केले त्यामधे चव्हाण यांनी त्यांच्या सर्वे नं. ११९/०६ (ब) मधील जमीनीत मध्यभागी उभे केलेले खांब गडग्यालगत लावावे म्हणजे त्यांची हरकत नाही असे कळविले आहे. श्री चव्हाण यांची हरकत जून २०१४ मधील असताना ग्राहकाला त्याविषयी जुलै २०१५ मध्ये कळविण्यात आले.

(ii) हरकत दूर केल्यानंतरही वीज जोडणी न मिळाल्याने मार्च २०१५ व सप्टेंबर २०१५ मध्ये विभागीय कार्यालय रत्नागिरी यांचेकडे केलेल्या पत्रव्यवहाराला उत्तर मिळाले नाही त्यामुळे मंचाकडे ही तक्रार करावी लागली असे ग्राहकाचे म्हणणे आहे.

(iii) आता विनाविलंब वीज पुरवठा सुरु करावा ही ग्राहकाची मागणी आहे.

(iv) सुनावणी दरम्यान दाखल केलेल्या अर्जामध्ये वरील म्हणण्याचाच पुनरुच्चार केला असून वीज पुरवठया अभावी लाखो रुपयांचे नुकसान झाल्याचे नमुद केले आहे. त्याचप्रमाणे सर्वे क्रमांक असलेल्या जमिनीमध्ये खांब उभे करण्यास जमीन मालकाची परवानगी आवश्यक नाही व संदर्भित तक्रार श्री चव्हाण यांचे नावाने अन्य व्यक्तिने केली असे प्रतिपादन केले आहे. ग्राहकाच्या अर्जानंतर मागणी केलेल्या श्री रामचंद्र सीताराम गुरव, प्रकाश हिरु कांबळे, आपटे, देवू लक्ष्मण शेळके,राजेश रुमडे या व्यक्तीना त्वरीत वीज पुरवठा देण्यात आला असल्याचे ग्राहकाचे म्हणणे आहे.

(ख) (i) महावितरणतर्फे श्री अजित अस्वले यांनी युक्तिवाद केला. ग्राहकाचा अर्ज डिसेंबर २०१२ मधे प्राप्त झाला व त्यानी दि.२६.०८.२०१४ रोजी क्वोटेशन प्रमाणे रक्कम जमा केल्याचे मान्य केले. ग्राहकाचा ज्येष्ठता यादीतील क्रमांक १६ आहे. ग्राहकाकडे वीज पुरवठा करण्यासाठी एल्.टा. लाईन व ५ खांबांची आवश्यकता आहे. व हरकतीमुळे १/२ खांब स्थलांतरित करुन जानेवारी २०१६ पूर्वी जोडणी देण्याचे आश्वासन दिले. ग्राहकाने यासाठी सहकार्य करावे ही अपेक्षा व्यक्त केली. त्यास ग्राहकाने संपूर्ण सहकार्याचे आश्वासन दिले.

(ii) तक्रारीसंदर्भात महावितरणचे म्हणणे, सुनावणी दरम्यान, पत्र क्र.७५२३/१०.१२.२०१५ अन्वये दाखल करण्यात आले. कंपनीच्या नियमाप्रमाणे कंत्राटदाराची नेमणूक करण्यात आली असल्याचे व त्याचे मार्फत श्री पंडीत यांचे काम करण्यात येईल असे पत्रात नमूद आहे.

३) उभयबाजुंचे तोंडी व लेखी म्हणणे तसेच दाखल केलेले कागदपत्र लक्षात घेता असे आढळते की ग्राहकाचा अर्ज दि.२९.१२.२०१२ रोजी प्राप्त झाला व आवश्यक रक्कम ग्राहकाने दि.२६.०८.२०१३ रोजी जमा केले याबद्दल वाद नाही. ग्राहकाला वीज पुरवठा करण्याच्या दृष्टीने महावितरणने खांब उभारणीचे कामही केले मात्र शेजारच्या जमीन मालकाच्या हरकतीमुळे पुढील काम थांबविल्यामुळे ग्राहकाने हरकत दूर करुन जमीन मालकाचे पत्रही महावितरणकडे सादर केले आहे ही वस्तुस्थिती उभयपक्षाना मान्य आहे. हरकत दूर झाल्याने उर्वरित काम पूर्ण करुन जानेवारी २०१६ पूर्वी वीज पुरवठा सुरु करण्याचे महावितरणच्यातर्फे मान्य केले असून या उपाय योजनेबाबत ग्राहक समाधानी आहे.

४) तथापि ग्राहकाचा अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर कृतीमानके पाळली नाही असे मंचाचे मत आहे. क्वोटेशन अर्जानंतर ३० दिवसात देणे बंधनकारक असताना प्रत्यक्षात ते दि.२२.०८.२०१३ रोजी म्हणजेच सुमारे ८ महिन्यानंतर देण्यात आले. ग्राहकाकडून रक्कम ४ दिवसात जमा करण्यात आली. कृती मानकांतील तरतुदीप्रमाणे प्रस्तुत प्रकरणी अर्जापासून ३ महिन्यात वीज पुरवठा करणे बंधनकारक असताना तसे झालेले नाही. रक्कम भरण्यास झालेल्या विलंबाला ग्राहक जबाबदार नाही. ढोबळमानाने ग्राहकाला ३ वर्षानंतर वीज पुरवठा मिळेल असे म्हणता येईल. झालेल्या विलंबाला महावितरणचे अधिकारीच जबाबदार आहेत व ही बाब दुर्लक्षिण्यासारखी नाही. प्रशासनाने जबाबदार कर्मचाऱ्यांवर उचित कारवाई करावी अशी मंच शिफारस करीत आहे.

५) ग्राहकाने सर्वे क्रमांक असलेल्या जमिनीच्या मालकांची परवानगी आवश्यक नाही असे प्रतिपादन केले आहे. ते चुकीचे असून विनापरवानगी खांब उभे करण्याचा महावितरणला अधिकार नाही त्यामुळे हरकत आल्यामुळे काम थांबविण्याची महावितरणची कृती योग्य होती. मात्र हरकतीबद्दल ग्राहकाला १ वर्षानंतर कळविले याचे समर्थन होऊ शकत नाही. त्वरीत कळविले असते तर विलंब कमी झाला असता. त्याचप्रमाणे महावितरणने Works of Licensees Rules २०१२ मधील तरतुदीप्रमाणेही कृती करणे आवश्यक होते; तसे केले नाही.

६) ग्राहकानंतर अर्ज केलेल्या व्यक्तिना वीज पुरवठा ग्राहकाआधी देण्यात आला या म्हणण्याच्या पुष्टयर्थ ग्राहकाने कोणताही पुरावा दाखल केलेला नाही. शिवाय प्रस्तुत तक्रारप्रकरणी हा मुद्दा गैरलागू

असल्याने मंचाने तो लक्षात घेतलेला नाही. प्रशासनाने आवश्यक असल्यास, या विषयी उचित कारवाई करावी. असे मंचाचे मत आहे.

वरीलप्रमाणे वस्तुस्थिती लक्षात घेता मंच खालीलप्रमाणे आदेश देत आहे.

आदेश

१) ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात येत आहे.

२) ग्राहकाला दि.३१ जानेवारी २०१६ पूर्वी वीज जोडणी देऊन पुरवठा सुरु करावा.

३) या आदेशाची पूर्तता करुन पूर्तता अहवाल दि.१५ फेब्रुवारी २०१६ पर्यंत सुरु करावा.

४) 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

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

पत्ता:- महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग
१३ वा मजला, केंद्र क्रं. १,
जागतिक व्यापार केंद्र, कफ परेड,
कुलाबा मुंबई ४०००००५
फोन नं.०२२ - २२१६३९६४/६५/६९

श्री .वि.रा. कांबळे
सचिव / कार्यकारी अभियंता
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

श्री ज.पु.बिवलकर
सदस्य
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- १७.१२.२०१५
ठिकाण :- रत्नागिरी.