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

ग्राहक तक्रार क्र. २०/२०१५ **दि. ०९.११.२०१५**

श्री विश्राम श्रीधर परब **रा. बारसू** **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 प्रविण केरु मासये (प्रतिनिधी)**
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) (अ) श्री विश्राम श्रीधर परब, रा. बारसू. ता. राजापूर. जि.रत्नागिरी व सध्या रहाणार ६४/२८०७ गणेशकृपा को. ऑपरेटिव्ह हाऊसिंग सोसायटी लि. गांधीनगर बांद्रे (पु) मुंबई ४०००५१ यांनी त्यांचे स्वतःचे मालकी हक्काचे जमिनीतील अर्जात नमुद केलेल्या सर्वे नंबरमध्ये विहिरीवर शेती पंप ७.५ एच पी विद्युतभारासाठी नवीन वीज कनेक्शनची मागणीसाठी अर्ज दि. २०.०५.२०१० रोजी महावितरण राजापूर- १ येथे केलेला आहे. व त्याचा ग्राहक क्र.२१४३७०००२२७४ असा आहे. कोटेशन प्राप्त झाल्यानंतर दि.०६.०३.२०१४ रोजी रक्कम रु.३९५०/- भरलेली आहे. परंतु आजमितीस सदर वीज कनेक्शन त्यांना मिळाले नाही. तरी सदर कनेक्शन लवकरात लवकर मिळावे ही विनंती केली आहे. त्यांनी मा. अध्यक्ष, अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष यांचेकडे दि.०८.०९.२०१५ रोजी अर्ज केला होता. त्यांचे दि.२०.१०.२०१५ रोजीचे सुनावणीनंतर दिलेल्या आदेशानुसार महावितरणकडून कार्यवाही झाली नसल्यामुळे त्यांनी ग्राहक तक्रार निवारण मंच,रत्नागिरी येथे 'अ' नमुन्यातील अर्ज दि.०९.११.२०१२ रोजी देऊन तक्रार दाखल केलेली आहे. व त्याचा तक्रार अर्ज क्रमांक २० आहे. या कार्यालयाचे पत्र जा.क्र./ का.अ./ ग्रा.त.नि.मं/१४४ दि.१८.११.२०१५ ने कार्यकारी अभियंता म.रा.वि.वि.कंपनी विभागीय कार्यालय रत्नागिरी यांचेकडून तक्रारीबाबत खुलासा/स्पष्टीकरण मागविलेले होते. त्यानुसार त्यांच्याकडून खुलासा त्याचे पत्र क्र. ७५२८ दि.१०.१२.२०१५ नुसार मिळाला. सुनावणीची तारीख ०९.१२.२०१५ रोजी १२.०० वाजता निश्चित करण्यात आली व उभयपक्षांना या कार्यालयाचे पत्र क्र.१४९ दि.३०.११.२०१५ रोजी कळविण्यात आले. व काही अपरिहार्य कारणामुळे सदर उभय दोन्ही पक्षांना कळवून सुनावणीची ता.१०.१२.२०१५ कळविणेत आली. व दि. १०.१२.२०१५ रोजी दु.१२.०० सुनावणी घेण्यात आली.

२) सुनावणी दरम्यान ग्राहकाचे वतीने त्यांचे प्रतिनिधी श्री प्रविण केरु मासये, रा. बंगलवाडी, राजापूर,जि. रत्नागिरी व महावितरण विभागीय कार्यालयातर्फे श्री अजित वि अस्वले,अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता उपस्थित राहिले.

(अ) सुनावणी दरम्यान ग्राहक प्रतिनिधी श्री प्रविण केरु मासये यांनी खालीलप्रमाणे कथन केले.

ग्राहक श्री विश्राम श्रीधर परब, रा. बारसू, राजापूर यांनी शेतीपंपाचे ७.५ हॉ पॉ. वीजकनेक्शनसाठी दि.२०.०५.२०१२ रोजी अर्ज केला होता. दि.०५.०३.२०१४ रोजी क्वोटेशन मिळाले व त्यांनी दि.०६.०३.२०१४ रोजी रक्कम रु.३९५०/- जमा केलेली आहे. ग्राहकाच्या अर्जात त्रुटी नाही असे असताना उपविभाग राजापूर-१ कडून प्रस्ताव वरीष्ठ कार्यालयाकडे मंजुरीसाठी मे २०१२ मध्ये पाठविण्यात आला. याचा अर्थ २ वर्षे अकारण अर्ज प्रलंबित राहिला. विभागीय कार्यालयाने त्यांचे अंदाजपत्रक मंजुरी पत्रामध्ये नमुद केलेप्रमाणे ए १ फॉर्म,७/१२ उतारा जुने होते. कारण तो प्रस्ताव त्यांना उशीरा मिळाला होता. तरीही सदर कागदपत्रांची नव्याने पुर्तता करुनही काही प्रगती न झालेमुळे दि.०८.०९.२०१५ रोजी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे ग्राहकाने तक्रार केली. त्यावर कक्षाच्या दि.०४.११.२०१५ च्या आदेशान्वये उपकार्यकारी अभियंता राजापूर -१ यांनी जातीने लक्ष घालून लवकरात लवकर ज्येष्ठता यादीप्रमाणे जोडणी द्यावी असे कळविले. तरीही काम आजमितीस होत नाही म्हणून मंचाकडे अर्ज करावा लागला. ग्राहकाने त्यांचे जमिनीत १५०० कलमे लावून वाढविलेली आहेत त्यासाठी विहिरीवर पंप बसविण्यात आला आहे पाईपलाईन केलेली आहे पण वीज कनेक्शन नसल्याने पाण्याअभावी कलमांचे अतोनात नुकसान होत आहे. तरी वीजपुरवठा लवकरात लवकर सुरु करुन

मिळावा अशी विनंती केली व नुकसान भरपाई म्हणून रु. १ लाख मिळावेत अशी मागणी केली आहे. परंतु त्यांनी खर्चासंबंधीचे पुरावे कक्षाकडे किंवा मंचाकडे सादर केलेले नाहीत.

(ब) महावितरणचे श्री अजित अस्वले, अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता, विभागीय कार्यालय रत्नागिरी हे उपस्थित राहिले व त्यांनी युक्तिवाद खालीलप्रमाणे केला.

सदर ग्राहकाच्या वीजजोडणीसाठी २५ केव्ही येथे रोहित्र, उच्च दाबवाहिनी ०.१४ कि.मी व लघुदाब वाहिनी ०.३५ कि.मी. उभी करण्याची गरज आहे. राजापूर उपविभाग-१ अंतर्गत शेती पंपाकरिताच्या प्रलंबित यादीमध्ये एकूण ५८ ग्राहक असून त्यामध्ये श्री विश्राम परब यांचा २६ वा क्रमांक आहे. सदर शेतीपंपाचे प्रलंबित वीजजोडण्याच्या कामासाठी ऑक्टोबर २०१४ मध्ये २ वेळा निविदा मागविलेल्या होत्या. परंतु एकही कंत्राटदाराकडून कामासाठी प्रतिसाद मिळाला नव्हता. त्यांनतर मा.अधिक्षक अभियंता यांचे पत्र क्र. SE/RC/T/DYEE/No.4450 dt. 20.08.2015 अन्वये LOA. मेसर्स सुयोग पॉवर लाईन इंडस्ट्रीज,रत्नागिरी यांना दिलेला आहे. त्याप्रमाणे लागणाऱ्या साहित्याची पुरवणी झाली आहे. व राजापूर उपविभागा-१ मध्ये सदर शेतीपंपाचे कामास सुरुवात झाली आहे. प्रलंबित सर्व ग्राहकांना मार्च २०१६ पर्यंत वीज पुरवठा सुरु होईल असे 'आश्वासन पत्र'ही महावितरणकडून पाठविण्यात आले आहे व मुदतीत कार्यवाही होण्यासाठी महावितरण प्रयत्नशील आहे.

३) (अ) सन २०१० मधील अर्जावर सन २०१५ अखरेही महावितरणकडून कार्यवाही झाली नाही यामुळे एस ओ पी प्रमाणे भरपाईची जबाबदारी उदभवते याचा विचार करुन सदर ग्राहाकास प्राधान्याने वीज पुरवठर करावा असे मंचाने सांगितले असताना श्री अस्वले यांनी फेब्रुवारी २०१६ पर्यंत कामपूर्ण करण्याचे आश्वासन दिले आहे. सदर कामासाठी सहकार्य करण्याचे ग्राहक प्रतिनिधी यांनी मान्य केले आहे. सुनावणी दरम्यान त्यांनी कामांसाठी बिनाअट सहमती दर्शविली आहे.

(ब) तक्रारी संदर्भात महावितरणचे म्हणणे सुनावणी दरम्यान पत्र क्र.७५२८ दि.१०.१२.२०१५ अन्वये दाखल करण्यात आले. कंपनीच्या नियमाप्रमाणे कंत्राटदारांची नेमणूक करण्यात आली असल्याचे व त्याचेमार्फत श्री विश्राम श्रीधर परब यांचे काम करण्यात येईल असे पत्रात नमुद आहे.

४) (अ) उभयबाजुंचे तोंडी व लेखी म्हणणे व दाखल केलेली कागदपत्रे लक्षात घेता असे आढळते की ग्राहकाचा अर्ज दि. २०.०५.२०१० रोजी प्राप्त झाला व आवश्यक रक्कम ग्राहकाने दि.०६.०३.२०१४ रोजी जमा केली याबद्दल वाद नाही . सदर ग्राहकास लागणारे रोहित्र उभे करुन उच्चदाब व लघुदाब वाहिनीचे सर्व काम पुर्ण करुन फेब्रुवारी २०१६ पूर्वी वीज पुरवठा सुरु करण्याचे महावितरणतर्फे मान्य केले असून या उपाय योजनेबाबत ग्राहकाचे वतीने ग्राहक प्रतिनिधी यांनी समाधान व्यक्त केले आहे.

(ब) तरीही ग्राहकाचा अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर कृतीमानके पाळली नाहीत असे मंचाचे मत आहे. क्वोटेशन, अर्जानंतर ३० दिवसात देणे बंधनकारक असताना, प्रत्यक्षात ते दि.०५.०३.२०१४ रोजी म्हणजे सुमारे ३ वर्षे ०९ महिने १५ दिवसानी देण्यात आले. व ग्राहकाकडून रकक्म १ दिवसात जमा करण्यात आली. कृती मानकांतील तरतूदीनुसार प्रस्तुत प्रकरणी अर्जापासून १ वर्षात वीज पुरवठा करणे बंधनकारक असताना तसे झाले नाही. रक्कम भरण्याच्या विलंबाला ग्राहक जबाबदार नाही. ढोबळमानाने ग्राहकाला ४ वर्षे ३ महिन्यानी वीजपुरवठा मिळेल असे म्हणता येईल. झालेल्या विलंबाला महावितरणचे अधिकारीच जबाबदार आहेत असेच दिसते. व ही बाब दुर्लक्षित करण्यासारखी नाही. त्यामुळे जबाबदार कर्मचाऱ्यांवर उचित कार्यवाही करावी अशी मंच शिफारस करत आहे.

(क) सुनावणी दरम्यान श्री अस्वले यांनी फेब्रुवारी २०१६ पुर्वी वीज पुरवठा सुरु करण्याचे आश्वासन दिले आहे. अर्जदाराने रु.१ लाख रुपयाची नुकसान भरपाई मागितली आहे. मात्र आयोगाच्या विनिमयातील कलम ८.२ (३) प्रमाणे या मागणीचा विचार करता येत नाही.

यापमाणे वस्तुस्थिती व रेकॉर्ड विचारात घेता मंच खालीलप्रमाणे आदेश देत आहे.

आदेश

१) ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात येत आहे.
२) ग्राहकाचा दि.२९ फेब्रुवारी २०१६ पूर्वी वीजपुरवठा सुरु करण्यात यावा.
३) या आदेशाची पूर्तता करुन पूर्तता अहवाल दि.१५ मार्च २०१६ पर्यंत मंचाकडे सादर 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 ४००००५
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.