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

ग्राहक तक्रार क्र. १३/२०१४ दि.२९.०५.२०१४

श्री. रविंद्र कृष्णा दाते श्रीयोग अपार्टमेंट,एकदंत नगर गयाळवाडी रोड, रा.खेडशी ता. /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. रविंद्र कृष्णा दाते २) श्री. शशिकांत यशवंत वैद्य (प्रतिनिधी)
विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने	}	१) श्री. अनिल वासुदेव महाजन कार्यकारी अभियंता, रत्नागिरी २) श्री. सुरेद्रं दिनानाथ डांगे उपकार्यकारी अभियंता, उपविभाग रत्नागिरी ग्रामीण-१

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

१) क) श्री. रविंद्र कृष्णा दाते रा. गयाळवाडी रस्ता, खेडशी ता.जि. रत्नागिरी यांनी त्यांच्या सदनिकेमध्ये वीज पुरवठा मिळण्यासाठी मागणी अर्ज, महावितरण पानवल शाखा कार्यालय येथे सादर केला परंतु संपूर्ण इमारतीतील सदनिकांसाठी आवश्यक विद्युत भाराची मंजुरी घ्यावी लागेल असे तोंडी सांगून अर्ज स्वीकारण्यास नकार दिला अशी तक्रार अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे 'क्ष' नमुन्यात दाखल केली. कक्षाने घेतलेल्या सुनावणी नंतर कक्षाने त्यांचा अर्ज निकाली काढला. कक्षाच्या निर्णयाने समाधान न झाल्याने श्री. दाते यांनी मंचाकडे प्रस्तुत तक्रार 'अ' नमुन्यात दि.२९.०५.२०१४ रोजी सादर केली. तक्रारीचा क्रमांक १३ असा आहे.

ख) तक्रार प्राप्त होताच कार्यकारी अभियंता महावितरण रत्नागिरी विभागीय कार्यालय यांस तक्रारीची प्रत पाठवून त्यांचे तक्रारीसंबंधातील म्हणणे सादर करण्यास मंचाच्या दि.२९.०५.२०१४ च्या पत्र क्र. ८० अन्वये कळविण्यात आले. त्याप्रमाणे विभागीय कार्यालयाच्या दि.०५.०७.२०१४ च्या पत्र क्रं. ५११९ अन्वये म्हणणे / स्पष्टीकरण प्राप्त झाले. दरम्यान दि.०२.०७.२०१४ च्या मंचाच्या पत्र क्र.९९ अन्वये तक्रारी संबंधात दि.२२.०७.२०१४ रोजीच्या सुनावणीची नोटीस उभय पक्षाना पाठविण्यात आली व त्याप्रमाणे दि.२२.०७.२०१४ रोजी सुनावणी घेण्यात आली.

ग) तक्रारदारांतर्फे श्री. दाते स्वत: व प्रतिनिधी श्री. शशीकांत य.वैद्य उपस्थित होते. व महावितरणतर्फे श्री. अ.वा.महाजन कार्यकारी अभियंता व श्री. सु. दी. डांगे; सहाय्यक अभियंता रत्नागिरी ग्रामीण -१ उपस्थित होते.

२) क) ग्राहकाच्या वतीने श्री. वैद्य यांनी तक्रारीचे स्वरुप व म्हणणे मांडले ते याप्रमाणे

श्री. दाते,यांनी त्यांच्या काही स्नेहयांसमवेत एकदंत नगर गयाळवाडी रत्नागिरी येथे, एका इमारतीत सदनिका क्र.३ बांधली असून त्या सदनिकेसाठी वीज पुरवठा मिळावा म्हणून महावितरण पानवल शाखा येथे ए-१ नमुन्यातील अर्ज सादर केला. फॉर्मसह वायरिंग टेस्ट रिपोर्ट दि.०४.०१.२०१४, आधारकार्डाची प्रत, ग्रामपंचायत खेडशी यांची दि. २९.०७.२०१३ ची कराची पावती क्र.५७, वीज पुरवठयासाठी ग्रामपंचायतीचा नाहरकत दाखला, करआकारणीची यादी याप्रमाणे अन्य कागदपत्रेही फेब्रुवारी २०१४ मध्ये सादर केली.

ख) मात्र पानवल शाखेचे कनिष्ठ अभियंता यांनी अर्ज स्वीकारण्यास नकार दिला व श्री. दाते यांची सदनिका बहुमजली इमारतीत असल्याने संपूर्ण इमारतीच्या भार मंजुरीसाठी अर्ज करावा लागेल असे तोंडी सांगितले. लेखी उत्तराची मागणी करुनही ते दिले नाही.

ग) इमारतीत एकूण ९ सदनिका असून त्यातीत फक्त २ सदनिकांचे काम पूर्ण झाले असून अन्य सात सदनिकांचे काम अपूर्ण आहे व ते केव्हा पूर्ण होईल हे सांगणे शक्य नाही. प्रत्येक मालक स्वत:च्या आर्थिक क्षमतेप्रमाणे ते पूर्ण करील. या बांधकामासाठी कोणीही बिल्डर नसून प्रत्येकजण स्वत: कारागिरांकडून कामे करवून घेत आहे असेही कथन केले.

घ) पानवल शाखा अभियंता याच्या उत्तराने समाधान न झाल्याने कक्षाकडे दि.०७.०३.२०१४ रोजी 'क्ष' नमुन्यात तक्रार दाखल करण्यात आली दि.०३.०५.२०१४ रोजी सुनावणी दरम्यान ग्राहकाची बाजू मांडण्यात येऊन अर्ज स्वीकारला नाही व कोणतेही लेखी उत्तर दिले नाही असे सांगण्यात आले तथापि कक्षाने निश्चित निर्णय दिला नाही व त्यामुळे मंचाकडे प्रस्तुत तक्रार दाखल केल्याचे सांगितले.

ड.) ग्राहकातर्फे असेही स्पष्ट करण्यात आले की महावितरणने श्री. दाते यांचा अर्ज स्वीकारण्यास तोंडी नकार दिल्याने व अर्ज स्वीकारला नसल्याने ही तक्रार करावी लागली आहे. महावितरणने वीज नियामक आयोगाच्या विनियम २००५ मधील कलम ५.४ चा उल्लेख केला असला तरी त्यातील महत्त्वाचा मजकूर उधृत केला नाही. त्याचा आशय असा आहे की महावितरणने अर्ज जसा असेल तसा स्वीकारणे बंधकारक असून स्थळपरीक्षणानंतर अन्य आवश्यक कागदपत्रांची मागणी करणेची आहे. महावितरणने अर्जच स्वीकारला नसल्याने ही कृती बेकायदेशीर आहे.

च) महावितरणने पुरवठयाच्या अटींच्या कलम ३.३.१.१ याचा उल्लेख केला असला तरी या कलमातील अटी आयोगाच्या विनियमानुसार नसल्याने वैध नाहीत. अर्ज परिपूर्ण हवा हा महावितरणचा दावा चुकीचा आहे.

छ) कक्षाच्या निर्णयातील मजकूरही मान्य नसून अधिकाऱ्याना पाठीशी घातले आहे. कक्षाचा निर्णय ग्राहकाची क्रूर चेष्टा आहे.

ज) महावितरणने प्रधान कार्यालयाच्या परिपत्रकाचा उल्लेख केला आहे तो गैरलागू आहे. ग्राहक स्वतःच्या सदनिकेसाठी पुरवठा मागत आहे त्यामुळे रोहित्रासाठी जागेची अट लागू होत नाही. सदनिकांचे मालक स्वतंत्र असून संपूर्ण इमारतीचा विद्युत भार मंजूर करुन घ्यावा हे म्हणणे नियमाला धरुन नाही.

झ) वरीलप्रमाणे प्रतिपादन करुन ग्राहकाने अशी विनंती केली आहे की तक्रारदारांचा अर्ज जोडलेल्या कागदपत्रांसह स्वीकारण्यासाठी महावितरणला आदेश व्हावा. तसेच फेब्रुवारी २०१४ मध्ये अर्ज प्रथम सादर केला असल्याने तो फेब्रुवारी २०१४ मध्येच स्वीकारला असे समजून एस् ओ पी प्रमाणे पुढील कार्यवाही करुन वीज पुरवठा सुरु करण्यास आदेश व्हावा व झालेल्या विलंबासाठी विनियमांप्रमाणे प्रतिसप्ताह वा त्याचा भागासाठी रु. १००/- प्रमाणे भरपाईसाठी आदेश व्हावा. संपूर्ण इमारतीसाठी वीज भार मंजुरीची महावितरणची अट फेटाळण्यात यावी व अर्जदाराला झालेल्या मानसिक, आर्थिक त्रासाबद्दल रु. ३०००/- भरपाई मिळावी.

३) क) महावितरणतर्फे कार्यकारी अभियंता श्री. महाजन यांनी कथन केले की इमारतीमधे एकूण ११ मीटर्ससाठी बोर्ड बसविल्याचे आढळते आयोगाच्या पुरवठयाच्या विनियमातील कलम ५.४ प्रमाणे कलम ४.१ मध्ये नमुद केलेली कागदपत्रे दिली नाहीत तसेच संपूर्ण इमारतीचा विद्युतभार मंजुरीचा अर्जही दिला नाही. महावितरणच्या दि.०६.०६.२०१२ च्या परिपत्रकाप्रमाणे याची गरज आहे. इमारतीचा मंजूर नकाशा दिलेला नाही व ग्रामपंचायतचा नाहरकत दाखला दिला नाही म्हणून अर्ज परिपूर्ण नसल्याने स्वीकारला नाही.

ख)   अर्ज परिपूर्ण नसला तरी तो स्वीकारुन स्थळपरीक्षण केल्यानंतर त्रुटी कळविण्याची तरतूद असताना तसे का केले नाही या मंचाच्या प्रश्नाचे उत्तर देऊ शकले नाही. इमारतीच्या मंजूर नकाशाची प्रत स्वतंत्रपणे मागणी करुन घेता आली असती तसेही केले नाही. हे कार्यकारी अभियंता यांचे निर्दशनास आणण्यात आले. अर्ज स्वीकारल्यास नकाशाची प्रत देण्याचे तक्रारदारातर्फे मान्य करण्यात आले.

ग)   योग्य कागदपत्रांसह अर्ज सादर केल्यास तो स्वीकारुन छाननी करण्याचे कार्यकारी अभियंता यानी मान्य केले मात्र विलंब मान्य केला नाही व भरपाई देण्यात येऊ नये असेही प्रतिपादन केले.

४)   उभय पक्षानी सादर केलेली कागदपत्रे, खुलासे, तोंडी व लेखी युक्तिवाद लक्षात घेता मंचासमोर खालील मुद्दे उपस्थित होतात.

१) तक्रारदारांचा अर्ज न स्वीकारण्याची, कनिष्ठ अभियंता महावितरण पानवल कार्यालय यांची कृती योग्य आहे काय ?

२) संपूर्ण इमारतीचा विद्युत भार मंजूरीसाठी अर्ज देण्याची महावितरणची अट नियमानुसार आहे काय?

मंचाकडे दाखल झालेल्या कागदपत्रांवरुन असे आढळते की तक्रारदार यांनी विहित ए-१ नमुन्यातील वीज मागणी अर्ज व टेस्ट रिपोर्ट, आधार कार्ड, ग्रामपंचायतीच्या कराची पावती, ग्रामपंचायत खेडशी यांचा वीज पुरवठयासाठी नाहरकत दाखला, करआकारणी यादी तसेच जवळच्या ग्राहकाचे (ग्राहक क्रमांक ४१९२०००००२८०७) जानेवारी २०१४ चे देयक अशी कागदपत्रे सादर करण्यासाठी महावितरण पानवल शाखा कार्यालयात कनिष्ठ अभियंता यांची भेट घेतली होती. अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाच्या दि.०५.०५.२०१४ च्या आदेशातही अर्जदार यांनी शाखा कार्यालय येथे वीज पुरवठयाचा अर्ज सादर करण्यासाठी संपर्क साधला होता हे महावितरणतर्फे मान्य केल्याचा उल्लेख आहे. कार्यकारी अभियंता यांनी मंचाला सादर केलेल्या उत्तरात किंवा तोंडी युक्तिवादातही हे अमान्य केलेले नाही. त्यामुळे तक्रारदार अर्ज दाखल करण्यास गेले होते हे मान्य करण्यात कोणतीही अडचण नाही. अर्ज स्वीकारला नाही हे ग्राहकाचे म्हणणेही महावितरणतर्फे अमान्य केलेले नाही उलट बहुमजली इमारतीत कंपनीच्या नियमाप्रमाणे, प्रथम बहुमजली इमारतीचा विद्युत भार मंजूर करुन घेणे आवश्यक असल्याचे अर्जदाराला तोंडी सांगण्यात आले असे स्पष्टपणे नमूद केले आहे.

विद्युत अधिनियम २००३ च्या कलम ४३ प्रमाणे अर्जदारास मागणीप्रमाणे वीज पुरवठा करणे महावितरणवर बंधनकारक आहे. तसेच संपूर्ण इमारतीच्या विद्युतभार मंजुरी विषयी कंपनीचा कोणताही नियम महावितरणतर्फे सादर झालेला नाही.

महाराष्ट्र वीज नियामक आयोगाच्या (विद्युत पुरवठा संहिता व पुरवठयाच्या अन्य अटी) विनियम २००५ च्या कलम ४.१ प्रमाणे आवश्यक सर्व कागदपत्रे तक्रारदार सादर करण्यास गेले होते. शिवाय याच विनियमांच्या कलम ५.४ मध्ये स्पष्ट तरतूद आहे की स्थळ परीक्षण केल्यानंतर अर्जदाराकडून, आवश्यक असणाऱ्या व सादर न केलेल्या कागदपत्रांविषयी, संमतीविषयी/ अर्जदाराला सूचित करणे आवश्यक आहे.

आयोगाच्या कृती मानकांविषयीच्या विनियम २०१४ च्या कलम ४.३,४.४,४.५ व ४.६ मध्येही अर्ज परिपूर्ण असो वा नसो स्थळ परीक्षण करणे, खर्च कळविणे याबाबत कालावधी निर्धारित केलेला आहे. या सर्व तरतुदी विचारात घेता अर्ज परिपूर्ण नव्हता म्हणून तो स्वीकारला नाही या म्हणण्यात तथ्य नाही. ते फेटाळण्यात येत आहे. तक्रारदारांचा अर्ज न स्वीकारण्याची व लेखी उत्तर देण्यास नकार देण्याची पानवल शाखा कनिष्ठ अभियंता यांची कृती नियमबाहय तर आहेच पण ती उध्दटपणाची व तक्रारदारांप्रती बेपर्वाईची आहे.

संपूर्ण इमारतीच्या विद्युत भार मंजुरीची पूर्व अट दर्शविणारा कोणताही नियम किंवा अधिनियम, विनियमातील तरतूद महावितरणतर्फे दाखल झालेली नाही. प्रस्तुत तक्रार प्रकरणी असे आढळते की इमारत बांधकामासाठी बिल्डर नाही प्रत्येक हिस्सेदार आपले बांधकाम स्वतंत्रपणे करीत आहे. एकूण ९ सदनिकांपैकी फक्त २ सदनिका पूर्ण झाल्या असून निवासासाठी योग्य आहेत. व ग्रामपंचायती ने त्यासाठी परवानगी दिली आहे. अन्य सदनिकांचे बांधकाम पूर्ण होण्यासाठी निश्‍चित कालावधी नाही. सदनिकांचे मालक स्वतंत्र आहेत ही बाब महावितरणने नाकारलेली नाही.

महावितरणचे दि.०६.०६.२०१२ चे परिपत्रक, मोठया सोसायटया/ विकासक यांस विद्युत पुरवठा करताना, रोहित्र उभारणीसाठी लागणाऱ्या जागेबाबत आहे. त्यामधे संपूर्ण इमारतीचा विद्युतभार मंजुर करण्याविषयी पूर्व अट नाही. त्यामुळे महावितरण या परिपत्रकाचा आधार घेऊ शकत नाही.

Removal of Difficulties 8th order 2005 मध्ये सामुहिक निवासी गृहनिर्माण संस्थेसंबंधी योजनेसाठी तरतूद आहे. त्यामध्येही परंतुकाचे (Proviso) अवलोकन करता असे आढळते की मालक/ रहिवासी वितरण परवानाधारकाकडे स्वतंत्रपणे वीज जोडणी मागू शकतो.

विद्युत लोकपालानीही त्यांचेकडील अभिवेदन क्र. ७८/२००६ संबंधी निर्णय देताना संपूर्ण इमारतीच्या विद्युत भार मंजुरीची अट अवैध असल्याचे नमूद केले आहे. हा निर्णय प्रस्तुत तक्रारप्रकरणी तंतोतंत लागू होतो.

अर्थात संपूर्ण इमारतीचा विद्युत भार मंजूर करण्याची महावितरणची अट फेटाळण्यात येत आहे.

कृतीमानकांविषयीच्या २०१४ चे विनियम २० मे २०१४ पासून लागू झाले असल्याने कलम १२ प्रमाणे तक्रारदार यांनी महावितरणकडे विलंबासाठी भरपाई मिळण्यासाठी मागणी करणे अपेक्षित आहे. तक्रारदारांची भरपाई मागणी या टप्प्यावर मंच विचारात घेऊ शकत नाही.

वरीलप्रमाणे वस्तुस्थिती. अधिनियम,विनियम लक्षात घेता मंच खालीलप्रमाणे आदेश देत आहे.

आदेश

१) तक्रारदार यांची तक्रार मान्य करण्यात येत आहे.

२) तक्रारदार यांनी वीज मागणी अर्ज पानवल येथील महावितरणच्या शाखा कार्यालयात सादर करावा व कनिष्ठ अभियंता यांनी तो स्वीकारुन पोच द्यावी.

३) तक्रारदार यांचा अर्ज फेब्रुवारी २०१४ मधे कोणत्याही संयुक्तिक कारणाशिवाय नाकारला असल्याने आता सादर झालेला अर्ज फेब्रुवारी २०१४ मध्येच सादर केला असे समजून त्यावर विनियमांप्रमाणे कार्यवाही करुन महावितरणने ३० दिवसात वीज पुरवठा सुरु करावा.

४) तक्रारदार यांनी संपूर्ण इमारतीच्या मंजूर नकाशाची प्रत महावितरणकडे सादर करावी जेणेकरुन रोहित्राच्या आवश्यक बाबींचा निर्णय महावितरण घेऊ शकेल.

५) तक्रारदार यांना झालेल्या मानसिक,आर्थिक त्रासाबद्दल रु. २०००/-(रु. दोन हजार मात्र) भरपाई देण्यात यावी.

६) 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 ४०००५१.
फोन नं. ०२२- २६५९२९६५

डी. एस्. जामखेडकर
अध्यक्ष
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

श्री ज. पु.बिवलकर
सदस्य
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- १३.०८.२०१४
ठिकाण :- रत्नागिरी.

मी श्री वसंत बापू जगताप या मंचाचा सदस्य/ सचिव या नात्याने मंचाने दिलेल्या वरील आदेशातील क्रमांक ५ च्या आदेशाशी सहमत नाही.

महाराष्ट्र वीज नियामक आयोग (ग्राहक गाऱ्हाणे मंच व विद्युत लोकपाल) अधिनियम २००६ मध्ये मंचाची कार्यप्रणाली व मंचाचे निष्कर्ष / आदेश या बाबत विस्तृत विवेचन दिले आहे त्यामधील नियम ८.२ (३) नुसार ग्राहकाला सहन करावा लागलेला तोटा किंवा नुकसान भरपाई करीता आदेश देण्याबाबत निकष दिलेले आहेत. नियम ८.२ (३) खालीलप्रमाणे आहे.

"ग्राहकाला सहन कराव्या लागलेल्या तोटा किंवा नुकसानाकरिता मंच आदेश देईल तितकी रक्कम ग्राहकाला भरपाई म्हणून देणे.

परंतु तथापि असे की, ग्राहकाला कोणत्याही प्रकरणी, अप्रत्यक्ष,परिणामरुप, आनुषंगिक, दंडात्मक किंवा दहशती नुकसान, संधी अथवा लाभाचे नुकसान, यासाठी भरपाई मिळण्याचा हक्क राहणार नाही."

प्रस्तुत प्रकरणामध्ये दाखल झालेल्या कागदपत्रामध्ये अर्जदाराने त्यांना झालेल्या नुकसानी वा तोटयाबाबत कोणताही लेखी पुरावा सादर केलेला नाही त्यामुळे अर्जदारानी झालेल्या तोटयाबाबत भरपाईची मागणी पुर्णपणे काल्पनिक आहे असे माझे मत आहे. वर नमुद केलेल्या नियमामधील परंतुकामध्ये ग्राहकाला कोणत्याही प्रकरणी, अप्रत्यक्ष, परिणाम स्वरुप, अनुषंगिक, दंडात्मक किंवा दहशती नुकसान संधी अथवा लाभाचे नुकसान यासाठी भरपाई मिळण्याचा हक्क राहणार नाही असे स्पष्टपणे नमुद केले आहे. ग्राहकाने वेळेवर कनेक्शन मिळाले नाही त्याचे परिणाम स्वरुप नुकसान झालेले आहे अशी मागणी केलेली आहे त्यामुळे वरील तरतुदीच्या आधारे ग्राहकाला नुकसान भरपाईचा हक्क प्राप्त होत नाही.

कृती मानके अधिनियम मधील तरतुदीनुसार झालेल्या विलंबाबत भरपाई देण्याचा आदेश हा आगाऊ आदेश (Pre mature) होऊ शकतो. महावितरणकडून वीज कनेक्शन प्राप्त झाल्यानंतर, ग्राहक महावितरण कडून कृती मानके साध्य करण्याबाबत अपयश आल्यास अथवा त्या अधिनियमामधील तरतुदीनुसार विलंब झाल्यास स्वतंत्र गाऱ्हाणे दाखल करुन भरपाईची मागणी करु शकेल.

मंचाने नोंदविलेल्या निष्कर्षामध्ये ग्राहकास झालेल्या मानसिक आर्थिक त्रासाबद्दल नुकसान भरपाई देण्याच्या आदेशाबाबत कोणतेही विवेचन दिलेले नाही, फक्त ग्राहकानी नुकसान भरपाईची मागणी केली व त्यामुळेच कोणत्याही पुराव्या अभावी मंचाने नुकसान भरपाईचा आदेश दिलेला आहे. व असा आदेश महावितरणचे आर्थिक नुकसान करणारा आहे. सबब कोणत्याही पुराव्या अभावी, परिणाम स्वरुप नुकसान भरपाईबाबत ग्राहकाने केलेली मागणी अवास्तव आहे असे माझे स्पष्ट मत आहे.

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

दिनांक :- १३.०८.२०१४
ठिकाण :- रत्नागिरी.