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

ग्राहक तक्रार क्र. १८/२०१३ | दि. १०.०५.२०१३

मनस्विनी ऋषिकेश देसाई फॅल्ट नं.२१, वास्तुरत्न आरोग्य मंदीर,रत्नागिरी 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 , सदस्य तथा कार्यकारी अभियंता ३) श्री.एन्.ए.कुलकर्णी , सदस्य
ग्राहकाच्या वतीने	}	मनस्विनी देसाई मुख्त्यार सुनिल देसाई श्री. जयंत पुरुषोत्तम बिवलकर
विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने	}	श्री. वैभव विलास सावंत,कनिष्ठ अभियंता रत्नागिरी शहर श्री. अशोक वाम कोंडगुळे, सहाय्यक अभियंता रत्नागिरी शहर

महाराष्ट्र राज्य वीज नियामक आयोग, ग्राहक तक्रार निवारण मंच व लोकपाल(ओम्बुडस्मन) विनिमय २००३ मधील ८(२) चे तरतुदीनुसार :

सौ. मनस्विनी ऋषीकेश देसाई, प्लॅट नं. २१ वास्तुरत्न,आरोग्य मंदीर,रत्नागिरी यांची वीज घरगुती वीज जोडणी न मिळाल्याबद्दल अनुसूची 'अ'मधील तक्रार दि. १०.०५.२०१३ रोजी दाखल झाली असून तक्रारीसोबत आवश्यक ते कागदपत्र आणि अनुषंगिक तपशीलही दाखल झालेला आहे. तक्रार प्राप्त होताच मंचाकडील पत्र क्रं. १०८ १४.०५.२०१३ च्या पत्रानुसार कार्यकारी अभियंता विभागीय कार्यालय रत्नागिरी यांच्याकडून तक्रारीसंदर्भात स्पष्टीकरण मागण्यात आले असता उपकार्यकारी अभियंता शहर उपविभाग रत्नागिरी यांच्याकडील पत्र क्रं. १८६० २७ .०५.२०१३ च्या पत्रानुसार आवश्यक ते स्पष्टीकरण दि. ०१.०६.२०१३ रोजी विभागीय कार्यालयाकडे दाखल करण्यात आले.व विभागीय कार्यालयाकडून आवश्यक ते स्पष्टीकरण पत्र क्रं. ३९२० दि. ०६.०७.२०१३ च्या पत्रानुसार मंचाकडे दाखल झाले. आयोगाच्या नियमावलीनुसार तक्रार प्रकरणाची सुनावणी नोटीस काढण्यात येवून दि. ११.०६.२०१३ रोजी घेण्यात आली. सुनावणीस उभयबाजूंनी उपस्थित राहून युक्तीवाद करण्यात आला.

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरुप अस की , तक्रारदार ग्राहकाने विकासकाकडून २१.१२.२०१० च्या खरेदीकरारानुसार प्लॅटची खरेदी केली असून सदरहू वास्तुमधील त्यांच्या नावे असलेला प्लॅट क्रं.२१ आहे. इमारत पूर्ण झाली असून इमारत पूर्ततेबाबतचे आर्किटेकचे सर्टिफिकेट उपलब्ध असून बांधकाम पूर्ततेबाबत कोणत्याही त्रुटी राहीलेल्या नाहीत. आर्किटेकच्या सर्टिफिकेटनुसार नगरपरिषदेने दि. ३०.०५.२००९ रोजी मंजूर केलेल्या परवाना पत्रानुसार बिल्डींगची पूर्तता झालेली आहे. वीजजोडणीकरता रितसर अर्ज केल्यानंतर सदरहू कोटेशन ३१.०१.२०११ रोजी देण्यात आले असता कोटेशननुसार आवश्यक त्या रक्कमेचा भरणा ०४.०३.२०११ रोजी करण्यात आला असून त्याचा रिसीट क्रं. ४१९३ असा आहे. महावितरणने प्रचलित नियमानुसार तांत्रिक बाबीची पूर्तता केल्यानंतर वीजजोडणी देण्याची तयारी दाखविली असता विकासकाच्या फर्ममधील एक भागीदार श्री. अमित गणपत कवितके यांनी जोडणी देण्याविषयी हरकत घेऊन नगरपरिषद रत्नागिरी यांचेकडील ना हरकत दाखला सादर करण्यास कळविले आहे. विकासकाच्या आपापसातील वादामुळे ही हरकत आलेली आहे. अर्ज दिल्यापासून १ वर्षाचा कालावधी होऊनही वीजजोडणी देण्यात आलेली नाही. तक्रार प्रकरणातील वस्तुस्थिती विचारात घेता माझ्या अर्जानुसार प्लॅट नं. २१ मध्ये वीजपुरवठा / वीजजोडणी देण्याविषयी आदेश व्हावा तसेच आयोगाच्या नियमावलीनुसार विलंबाबद्दल भरपाई देण्यात यावी आणि खर्चाबद्दलही भरपाईचा योग्य आदेश व्हावा.

तक्रारप्रकरणाची सुनावणी ११.०६.२०१३ रोजी घेण्यात आली असता ग्राहकाच्या वतीने मुखत्यार सुनील देसाई आणि ग्राहक प्रतिनिधी श्री. बिवलकर उपस्थित राहून युक्तीवाद करण्यात आला. महावितरणच्या वतीने सहाय्यक अभियंता श्री. अशोक कोंडगुळे आणि कनिष्ठ अभियंता वैभव सावंत उपस्थित राहून युक्तीवाद करण्यात आला. सुनावणीत ग्राहकाकडून महावितरणने दाखल केलेल्या तपशीलाबद्दल आवश्यक ते म्हणणे दाखल करण्यात आले. ग्राहकाच्या म्हणण्यानुसार प्लॅट खरेदी केल्यापासून आवश्यक ती पूर्तता झाल्यानंतरच वीजजोडणी विषयी मागणी करण्यात आलेली आहे. पलॅटचा ताबा बिल्डर कडून घेण्यात आला असून आर्किटेकने बिल्डींगच्या पूर्ततेबाबत नगरपरिषदेने मंजूर केलेल्या प्लॅननुसार सर्टिफिकेट दिलेले आहे. महावितरणकडून वीजजोडणी संदर्भात आवश्यक त्या तांत्रिक बाबी पूर्ण केल्यानंतर विकाससकांच्या अंतर्गत भांडणामुळे त्यातील एक भागीदार श्री. कवितके यांनी वीजजोडणी विषयी हरकत दाखला केली असल्याने महावितरणने या हरकतेच्या आधारे

नगरपरिषदेकडून ना हरकत दाखला अट दाखल घातली आहे. की जी मुळातच या प्रकरणास लागू होत नाही. वीज विधेयक २००३ मधील तरतुदी तसेच आयोगाची नियमावली पुरेसी स्पष्ट असून अशी कोणतीही तरतूद या नियमावलीत नाही. महावितरणची जबाबदारी वीज विधेयकातील तरतूदीशी असून बिल्डरच्या अंतर्गत व्यवस्थापनेशी कोणताच संबंध नाही. कलम ४३ वीजविधेयक २००३ आणि आयोगाची नियमावली क्रं. ४.१ नुसार महावितरणची कृती होणे गरजेचे आहे. की जी अदयाप करण्यात आलेली नाही. ज्या जागेत वीजपुरवठा मागण्यात आलेला आहे ती जागा अधिकृत असून सदरहू जागेची कायदेशीर मालकी आणि ताबा बिल्डरने दिलेल्या पत्रानुसार माझ्याकडेच आहे. वीजविधेयक कायदयातील तरतुदीनुसार Premises याचाच अर्थ कलम २(५१) "Premises"includes any land,building or structure. असा असून महावितरणच्या सर्व अटीची पूर्तता करण्यात आलेली आहे वीजपुरवठा करण्यासाठी बांधकाम अधिकृत असणे आणि अर्जदार अधिकृत असणे याच बाबी महत्त्वाच्या असून विकासकांच्या मधील कोणत्याही मतभेदामुळे हरकती आल्या असल्यास महावितरणने त्या फेटाळणेच योग्य ठरेल. वीज विधेयकातील तरतुदी आणि आयोगाच्या नियमावलीनुसार अर्ज आणि अनुषंगिक पूर्तता झाल्यापासून ३० दिवसात म्हणजे जानेवारी २०१२ पूर्वी वीजपुरवठा देणे आवश्यक आहे. ग्राहक कायदयाखालील मंचाकडील तक्रारीशी कोणताही संबंध नाही. प्रस्तुत तक्रारीचे कागदपत्रही दाखल करण्यात आलेले आहे. तक्रारप्रकरणातील एकूणच वस्तुस्थिती विचारात घेता वीजजोडणी विनाविलंब मिळावी आणि आयोगाच्या नियमावलीनुसार खर्च तसेच भरपाई देण्यात यावी.

महावितरणच्या प्रतिनिधीनी आपल्या युक्तीवादात स्पष्ट केले की, सदरहू वीजजोडणी बाबत वितरणरोहीत्राचे काम दि. ३०.०१.२०१२ रोजी पूर्ण होऊन रोहीत्र भारीत करण्यात आल. मंजूरीनुसार १७ वीजजोडण्यांची आवश्यक ती रक्कम कार्यालयात अदा करण्यात आली आणि वीजजोडणीची पुढील कार्यवाही सुरु असतानाच वास्तु कस्ट्रक्शन मधील भागीदार श्रीयुत अमित गणपत कवितके व सौ. करुणा ऋषिकेष कवितके यांनी दि. ११.०५.२०१२ रोजीच्या अर्जाद्वारे वास्तुरत्न येथील वीजजोडण्यांना हरकत दाखल केली. सदरहू हरकतीची प्रत दाखल करण्यात आलेली आहे. भागीदारी कायदा तसेच तत्सम कायदेशीरबाबी उपस्थित झाल्यामुळे महावितरणकडील विधी अधिकारी पुणे यांचे कायदेशीर मत मागितले असता, रत्नागिरी नगर परिषद रत्नागिरी यांचा 'ना हरकत' दाखला प्राप्त झाल्यावरच वीजजोडण्या देण्याबाबत कळविण्यात आले. तक्रारदार ग्राहक सौ. मनस्विनी देसाई व बिल्डर यांच्यातील करारानुसार नगरपरिषद रत्नागिरी यांचेकडून ना हरकत प्रमाणपत्र मिळाल्यानंतरच ताबा देण्यात येईल ही अट आहे. करार आणि नियमावलीनुसार " वापर दाखला वा ना हरकत अदयाप सादर केल नाही आणि या आक्षेपामुळेच कनेक्शन देता आलेले नाही". रत्नागिरी नगरपरिषदेकडून ना हरकत प्रमाणपत्र मिळाल्यानंतर वीजजोडणी देता येईल सदरहू तक्रारप्रकरणी महावितरणकडून जाणूनबुजून विलंब झाला नसल्याने महावितरण कंपनी कोणत्याही प्रकारची भरपाई देण्यास बांधील नाही.

तक्रारप्रकरणात दाखल करण्यात आलेली कागदपत्रे, सर्व प्रकारच्या तांत्रिक तपशील उभयबाजूंचा युक्तीवाद विचारात घेता तसेच सर्व बाबींचे सखोल अवलोकन केले असता मंचाचा निष्कर्ष असा की, ग्राहकाची तक्रार रास्त असून त्याच्या मागणीनुसार विहीत कालावधीत घरगुती वीज जोडणी मिळणे आवश्यक होते. दाखल करण्यात आलेल्या कागदपत्रावरुन आर्किटेकच्या बांधकामाबाबत Completion सर्टिफीकेटकरता अर्ज दाखल केल्यापासून विहीत कालावधीत तो मंजूर अथवा नामंजूर करणे ही जबाबदारी रत्नागिरी नगरपरिषदेची आहे. कोणत्याही सबळ कारणाशिवाय ही परवानगी प्रलंबित ठेवता येत नाही. रत्नागिरी नगरपरिषदेने असे कोणतेही स्पष्टीकरण विकासक,बिल्डर, आर्किटेक तसेच महावितरणला दिलेले नाही. वीज विधेयकातील कलम ४३ तसेच वीजपुरवठयाबाबत नियामक आयोगाची नियमावली स्पष्ट असून अशा ना हरकतीबाबत कोठेही उल्लेख नाही. तशीच अशी अट ही

घालण्यात आलेली नाही. ग्राहकाकडून अर्जाबाबत सर्व ती पूर्तता झाल्या नंतरच सदरहू जागेवर रोहीत्र भारीत करण्यात आले. याचाच अर्थ महावितरणने सर्व तांत्रिक बाबीची खात्री केल्यानंतर वीजपुरवठयाबाबत निर्णय घेण्यात आला होता. दरम्यानच्या काळात विकासकामधील अंतर्गत हे वादामुळे किंबहुना त्यांच्यातील व्यवस्थापकीय अडचणीमुळे काही भागीदारानी हरकत दाखल केलेली असून ती तक्रार प्रकरणातील वस्तुस्थितीच्या विरुद्ध आहे. अंतर्गत भांडणामूळे अशी हरकत घेतल्याचे स्पष्ट झाले असून त्याला अन्य कशाचाही आधार नाही. महावितरणकडे अर्जदार हा ग्राहक असल्याने ग्राहकाच्या हितसंबंधाची रक्षण करण्याची जबाबदारी प्रामुख्याने महावितरणची आहे. सदरहू आक्षेप महावितरणनेच फेटाळणे योग्य ठरले असते तथापि विधि विभागाच्या अभिप्रायामुळे वीजजोडणी प्रलंबित ठेवण्यात आली. कायदयातील कोणत्याही तरतुदीना अशा बाबी अपेक्षित नाही आणि वीज,पाणी या मुलभूत गरजा असून तो मिळविण्याचा हक्क ग्राहकाला प्राप्त झालेला आहे. ग्राहकाच्या अर्जामध्येही कोणत्याही त्रुटी नाहीत. आर्किटेकचे सर्टिफिकेटही स्पष्ट असून ग्राहकाला त्याच्या हक्कापासून वंचित ठेवणे योग्य ठरणार नाही. अधिकृत बांधकाम आणि अधिकृत ग्राहक तसेच कलम २ नुसार Premises इ. चे उल्लंघन झालेले नसल्यामुळे वीजविधेयकातील तरतुदीनुसार घरगुती वीजजोडणी तातडीने मिळण्यास सदरहू ग्राहक पात्र आहे महावितरणने सदरहू ग्राहकाच्या प्लॅटला घरगुती वीजजोडणी तात्काळ देण्यात यावी, असेच मंचाचे स्पष्ट मत आहे. दाखल करण्यात आलेल्या हरकती आणि अन्य आक्षेप तक्रार प्रकरणाशी विसंगत असल्याने त्या फेटाळण्यात आल्या आहेत.

ग्राहकाने झालेल्या विलंबाबद्दल आणि महावितरणच्या कृती मानकाच्या अपयशाबद्दल केलेली भरपाईची मागणी ही जरी वस्तुस्थितीला धरुन असली तरी जोडणी बाबत झालेला विलंब हा पुर्णपणे तांत्रिक असून महावितरणच्या विधी विभागाच्या अभिप्रायानुसार आहे. रोहीत्राची उभारणी २०१२ सालीच झाली असून उद्‌भवलेल्या अपवादात्मक स्थितीमुळे महावितरणला वीजजोडणी प्रलंबीत ठेवावी लागली ही वस्तुस्थिती मंच नाकारु शकत नाही. भरपाई बाबत तरतुदी व अन्य बाबी विचारात घेता ग्राहकाची मागणी आणि हक्क विचारात घेता महावितरणने झालेल्या विलंबाबद्‌ल रु. १०००/- भरपाई देणे योग्य ठरेल. फ्लॅटचा ताबा मिळविण्याकरता आणि एकूणच व्यवस्थेशी झगडताना ग्राहकाला कारणाशिवाय खर्च तसेच अनियंत्रित बाबींमुळे दिरंगाई सहन करावी लागली आहे. सबब अशा खर्चाबद्दल रु. ५००/- ग्राहकाला स्वतंत्रपणे देण्यात यावेत. सदरहू फ्लॅटचा ताबा मिळूनही त्या जागेचा उपभोग ग्राहकाला वीजजोडणी प्रलंबीत असल्यामुळे घेता आलेला नाही आणि म्हणूनच महावितरणने तातडीने कार्यवाही करुन आणि तांत्रिक दृष्टया Undertaking ची गरज भासल्यास असे Undertaking ग्राहकाकडून घेण्यात हरकत नाही. मंचाच्या या वरील निष्कर्षानुसार खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत असून तो महावितरणवर बंधनकारक राहील.

आदेश

१) ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात आली असून महावितरणला आदेश देण्यात येत आहे की, प्लॅट क्रं. २१ ' वास्तुरत्न' आरोग्य मंदीर, रत्नागिरी या ग्राहकाच्या मालकी असलेल्या जागेवर ग्राहकाने माागणी केल्यानुसार घरगुती वीजजोडणी तात्काळ देण्यात यावी, आणि मंचाकडे ७ दिवसात अहवाल दाखल करण्यात यावा.

२) वीजविधेयकातील तरतुदी आणि आयोगाच्या नियमावलीनुसार ग्राहकाला कृती मानकाचे अपयश आणि विलंबाबद्दल भरपाई व खर्चापोटी रु. १५००/-(रु. पंधराशे मात्र) स्वतंत्रपणे हा आदेश मिळाल्यापासून १० दिवसांत देण्यात यावेत.

३) महावितरणने वरील आदेशाची कार्यवाही करुन पूर्तता अहवाल मंवाकडे आदेश प्राप्त झाल्यापासून १५ दिवसांत दाखल करण्यात यावा अन्यथा महावितरण दंडात्मक कार्यवाहीस पात्र ठरेल.
४) या आदेशाविरुध्द ग्राहकास अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात दाखल करता येईल.

<u>पत्ता :-</u>

सचिव,
विदयुत लोकपाल,
महाराष्ट्र विदयुत नियामक आयोग,
६०६/६०८,केशवा,
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स,मुंबई ४०००५१
फोन नं. ०२२ / २६५२९६५

श्री. डी. एस्. जामखेडकर	श्री. व्हि.बी.जगताप	श्री.एन्.ए.कुलकर्णी
अध्यक्ष	कार्यकारी अभियंता व सचिव	सदस्य
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल	ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल	ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- २४.०७.२०१३
ठिकाण :- रत्नागिरी