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

ग्राहक तक्रार क्र. ५७/२०१३ **दि.०७.१०.२०१३**

सौ.अनिता अनंत पोकळे **रा.भालावली,धारतळे** **ता.राजापूर, 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	**श्री.अरुण गणपत आपटे (प्रतिनिधी)**
विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने	**१) श्री.अनिल वासुदेव महाजन** **कार्यकारी अभियंता रत्नागिरी** **२) श्री.एम.एम.कांबळे** **सहाय्यक अभियंता** **राजापूर - १**

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

सौ.अनिता अनंत पोकळे रा.भालावली (धारतळे) ता.राजापुर यांनी महावितरणकडे वीज पुरवठयासाठी मागणी अर्ज व अन्य कागदपत्रे देऊनही अद्याप वीजपुरवठा करण्यात आला नसल्याने दि.०७.१०.२०१३ रोजी मंचाकडे तक्रार सादर केली. महाराष्ट्र वीज नियामक आयोगाच्या (सीजीआरफ व विद्युतलोकपाल) विनियम २००६ च्या कलम ६.२ विचारात घेऊन ४ वर्षांचा कालावधी उलटल्याने, मंचाने अर्ज दाखल करुन घेतला. तक्रार क्रं.५७/७.१०.२०१३ असा आहे

नियमावलीतील तरतुदीनुसार महावितरणच्या रत्नागिरी विभागाकडे ग्राहकाच्या तक्रारीची प्रत दि.०७.१०.२०१३ रोजी पत्र क्रं.२५८ समवेत पाठविण्यात आली व लेखी म्हणणे सादर करण्यात कळविण्यात आले व त्याप्रमाणे कार्यकारी अभियंता रत्नागिरी यांचेकडून दि.२१.११.२०१३ चे पत्र क्रं. ८४५७ अन्वये लेखी म्हणणे सादर करण्यात आले.

दरम्यान दि. २९.१०.२०१३ च्य नोटीसीने तक्रारप्रकरणी दि.२६.११.२०१३ रोजी सुनावणी निश्चित करण्यात आली व त्याप्रमाणे दि. २६.११.२०१३ रोजी सूनावणी घेण्यात आली.

ग्राहकाची तक्रार अशी आहे की,दि. १३.०८.२००९ रोजी मागणी अर्ज करुनही अद्याप वीज पुरवठा सुरु करण्यात आलेला नाही. वीज जोडणीसाठी आवश्यक रक्कम रु.२२००/- कोटेशन प्रमाणे दि.१०.०३.२०१० रोजी जमा केली असून जोडणी मिळण्यासाठी महावितरणच्या पत्राप्रमाणे त्रुटींची पूर्तता केली आहे तरीही ४ वर्षांच्या कालावधीनंतरही कोणतीही कार्यवाही झालेली नाही. ग्राहकाने तक्रारी समवेत दि.०७.०१.२०१० चे त्रुटींची पूर्तता करणारे पत्र, दि. २६.०२.२०१० चे कोटेशन व रक्कम रु. २२००/- जमा केल्याची पावती क्रं.९८९५८२५ दि. १०.०३.२०१० दाखल केली आहे.

सुनावणी दरम्यान अर्जातील म्हणणेच तक्रारदाराचे प्रतिनिधी श्री.अरुण गणपत आपटे यांनी कथन केले.

महावितरणच्या वतीने श्री.अ.वा.महाजन, कार्यकारी अभियंता, व श्री.एम्.एम्. कांबळे सहाय्यक अभियंता राजापूर १ यांनी बाजू मांडली. आपली बाजू मांडताना श्री. महाजन यांनी मान्य केले की तक्रारदार ग्राहकाचा अर्ज राजापूर कार्यालयात प्राप्त झाला व दि.२६.०२.२०१० रोजी डिमांड नोट देण्यात आली. तसेच ग्राहकाने डिमांड नोटप्रमाणे रु. २२००/-दि. १०.०३.२०१० रोजी जमा केले. मात्र ग्राहकाने चाचणी अहवाल सादर न केल्यामुळे काम प्रलंबित आहे. ग्राहकाने दि.२५.११.२०१३ रोजी चाचणी अहवाल दाखल केला असून आता अर्ज परिपूर्ण झाल्यामुळे विनियमातील तरतुदीनुसार ३ महिन्यात वीज पुरवठा केला जाईल. कार्यकारी अभियंता यानी परिपूर्ण अर्जासंबंधी आयोगाच्या वीज पुरवठया विषयीच्या २००६ च्या विनियमांच्या कलम ५.८ चा आधार घेतला तसेच विद्युत लोकपालांच्या अन्य तक्रारप्रकरणातील दि.२५.१०.२०१३ च्या आदेशाचाही संदर्भ दिला आहे व असे प्रतिपादन केले की अर्ज परिपूर्ण होण्यासाठी टेस्ट रिपोर्टची आवश्यकता होती , तो न दिल्याने विलंब झाला आहे.

उभय पक्षकारांनी केलेला लेखी व तोंडी युक्तीवाद व दाखल केलेली कागदपत्रे लक्षात घेता असे आढळते की तक्रारदार ग्राहकाने वीज पुरवठयासाठी महावितरण राजापूर-१ यांचेकडे अर्ज दाखल केला आहे. अर्जानंतर दि.२६.०२.२०१० च्या डिमांड नोटप्रमाणे ग्राहकाने रु.२२००/- दि.१०.०३.२०१० रोजी जमा केले आहेत. महावितरणच्या बाजूने याविषयी वाद नाही. अर्जानंतर सुमारे साडे तीन वर्षांचा विलंब झ ाला आहे हे रक्कम भरल्याची तारीख १०.०३.२०१० वरुन स्पष्ट आहे. मात्र महावितरणने याविषयीची जबाबदारी नाकारली असून ग्राहकाने टेस्ट रिपोर्ट न दिल्याने खांब उभारणी व वीज वाहिनीचे काम करता आले नाही अशी भूमिका घेतली आहे. यासंबंधी महावितरणने संदर्भित केलेले विनियम लक्षात घेणे उचित आहे. विनियम ५.८ खालीलप्रमाणे आहे.

'या विनियमांत कोणतीही तरतूद असली तरी,वरील विनियम ४ नुसार आवश्यक ती सर्व माहिती/ कागदपत्रांसह मिळाल्यानंतर,विनियम ३ नुसार वितरण परवानधारकाच्या मान्यता देण्यांत आलेल्या सर्व शुल्कांच्या प्रदानानंतर ,वरील विनियम ५.५ आणि विनियम ५.६ नुसार योग्य अशी जमीन किंवा खोली उपलब्ध झाल्यानंतरआणि अर्जदार व वितरण परवानाधारक यांना अस्तित्वात असणाऱ्या प्रचलित कायद्यांखाली हव्या असणाऱ्या सर्व मंजूऱ्या व परवानग्या प्राप्त झाल्यानंतर,अर्ज प्राप्त झाला आहे असे मानण्यांत येईल.'

या विनियमाचे नीट वाचन केल्यास असे आढळते की विनियम ४ मध्ये उल्लेख केल्याप्रमाणे सर्व माहिती / दस्तऐवज सादर करणे अपेक्षित आहे.

कलम ४.१ प्रमाणे विशिष्ट्र कायदयातील तरतुदीप्रमाणे दस्तऐवजांची मागणी संबंधित तरतुदींचा उल्लेख करुनच करता येईल व अशा कागदपत्रांची सूची मागणी अर्जावर उपलब्ध असेल. अर्जाचा नमुना (A-१) व कलम ४.१ मध्येही टेस्ट रिपोर्टचा उल्लेख नाही.

अर्थात टेस्ट रिपोर्ट नसल्याने अर्ज परिपूर्ण नव्हता व म्हणून काम करता आले नाही हे महावितरणचे म्हणणे मान्य करता येत नाही. शिवाय कलम ५.४ नुसार आवश्यक असणाऱ्या व ग्राहकाने सादर न केलेल्या कागदपत्रांची मागणी ग्राहकाकडे करणे आवश्यक आहे.ग्राहकाकडून दाखल केलेल्या व सहाय्यक अभियंता राजापूर यांस लिहिलेला दि. ०७.०१.२०१० च्या पत्राचे अवलोकन करता असे आढळते की महावितरणच्या १८.०६.२००९ च्या पत्राप्रमाणे त्रुटींची पूर्तता ग्राहकाने दि.१३.०८.२००९ रोजी केली आहे.त्यानंतर त्रुटींची संपूर्ण पूर्तता न झाल्याबाबत महावितरणने काही कळविण्याचा पुरावा महावितरणकडून सादर झालेला नाही.

सहाय्यक अभियंता यांच्या दि.१८.११.२०१३ च्या पत्र क्रं. १३०५ ची प्रत ग्राहकाला पाठविल्याचे दिसते. सुनावणी दरम्यान कार्यकारी अभियंता यांनी सांगितल्याप्रमाणे ग्राहकाने लगेच दि.२५.११.२०१३ रोजी टेस्ट रिपोर्ट दिला आहे.

आयोगाच्या वीज पुरवठयाविषयीच्या विनियमांच्या कलम ४.१(७) च्या नंतर प्रथम परंतुकात खालीलप्रमाणे मजकूर आहे.

*'परंतु असे की, अर्जाच्या नमुन्यांत (अ) ज्या कामांसाठी मुख्यतः वीज वापरण्यांत येणार आहे त्यांची आणि (ब) वितरण परवानेधारकास जागेवर **वीज पुरवठा सुरु करताना** ज्या कागदपत्रांची आवश्यकता असते त्यांची, ती ज्या कायद्याखाली लागतात त्या कायद्यातील विशिष्ट तरतूदीच्या उल्लेखासह, यादी देण्यांत येईल.'*

त्याचे काळजीपूर्वक वाचन केल्यास असे आढळते की, कलम ४.१ (१ ते ६) मधील माहिती/दस्तऐवज वगळता अन्य सर्व कागदपत्रे **पुरवठा देण्याच्या वेळी** आवश्यक आहेत. सहाय्यक अभियत्यांनी त्यांच्या दि.१८.११.२०१३ च्या पत्र क्रं.१३०५ मध्ये १५ दिवसात वीज पुरवठा सुरु केला जाईल असे नमूद केले आहे.महावितरणच्या पुरवठयाच्या अटी चे कलम १३ (पान२५) निरीक्षण व पडताळणीशी संबंधित आहे. त्यातील तरतुदीवरुनही हे स्पष्ट आहे की **अर्जासोबत** टेस्ट रिपोर्ट देण्याविषयी कोणतीही अट नसून **वीज पुरवठा करण्याआधी** ग्राहकाचा टेस्ट रिपोर्ट उपलब्ध झाल्यावर महावितरणकडून टेस्टिंग करण्यात येईल असे नमूद आहे.

वरील सर्व विवेचनावरुन हे स्पष्ट आहे की, टेस्ट रिपोर्ट न दिल्यामुळे खांब उभे करणे व/वा वीज वाहिनीचे काम करण्यासाठी कोणतीही अडचण नव्हती. म्हणूनच ग्राहकाने टेस्ट रिपोर्ट देण्याच्या तारखेपर्यंत म्हणजेच २५-११-२०१३ पर्यंतच्या विलंबाची जबाबदारी महावितरणचे अधिकारी वर्गावरच आहे. प्रस्तुत प्रकरणी खालीलप्रमाणे विलंब झाल्याचे निदर्शनास येते.

डिमांड नोट देणे - १२.०९.२००९ ते २६.०२.२०१० (कलम ४.७)

वीज पुरवठा सुरु करणे - १०.०६.२०१० ते १८.११.२०१३

व २५.११.२०१३ पासून पुढील प्रत्यक्ष पुरवठा सुरु होईपर्यंत.

या विलंबाबद्दल ग्राहक भरपाई मिळण्यास पात्र आहे.

ग्राहकाला दिलेल्या डिमांड नोटमधील सुरक्षा ठेव रु. २०००/- व Installation साठी रु.२५/- याविषयी खुलासा करण्याचे मान्य करुनही तसा खुलासा महावितरणने दिलेला नाही. महावितरणच्या पुरवठयाच्या अटी २००५ च्या कलम १८.६ प्रमाणे सुरक्षा ठेव निश्चित करणे अपेक्षित आहे.तसेच Installation Charge या नावाने कोणतेही शुल्क आकारण्याची तरतूद नाही. महावितरणने या दोन्ही बाबतीत सुयोग्य कार्यवाही करावी असे मंचाचे मत आहे.

महावितरणने संदर्भ दिलेला विद्युत लोकपाल यांचा आदेश वेगळया संदर्भातील असल्याने प्रस्तुत प्रकरणी लागू होत नाही.

वरीलप्रमाणे वस्तुस्थिती व अधिनियम/विनियमातील तरतुदींचा विचार करता मंच खालीलप्रमाणे आदेश देत आहे.

आदेश

१) ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात येत आहे.

२) ग्राहकाच्या मागणी अर्जानुसार, दि. २१.०१.२०१४ पूर्वी ग्राहकाचा वीज पुरवठा सुरु करण्यात यावा. यानंतर विलंब झाल्यास महावितरण दंडात्मक कारवाईस पात्र होईल.

३) वीज पुरवठा करण्यात झालेल्या विलंबासाठी रु.३०००/-(रु. तीन हजार मात्र) इतकी भरपाई ग्राहकाला दि. २१.०१.२०१४ पूर्वी देण्यात यावी.

४) महावितरणने खर्च व अनुषंगिक बाबीसाठी रु.३००/- (रु. तीनशे मात्र) ग्राहकाला दि. २१.०१.२०१४ पूर्वी अदा करावे.

५) या आदेशाप्रमाणे कार्यवाही पूर्ण करुन तसा अहवाल मंचाकडे दि. ३०.०१.२०१४ पूर्वी पाठवावा.

६) या आदेशाविरुध्द ग्राहकास अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात दाखल करता येईल.

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

श्री. डी. एस्. जामखेडकर
अध्यक्ष
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

श्री.ज.पु.बिवलकर
सदस्य
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- ३१.१२.२०१३
ठिकाण :- रत्नागिरी

मी श्री. वसंत बापू जगताप या मंचाचा सदस्य/सचिव तथा कार्यकारी अभियंता या नात्याने मंचाने दिलेल्या केस क्रं. ५७/२०१३ या केस च्या संदर्भात दिलेल्या निर्णयाशी मी सहमत नाही.

महाराष्ट्र वीज नियामक आयोग कृती मानके अधिनियम २००५ अन्वये ग्राहकाची वीज कनेक्शन मिळण्यासाठी अर्ज केल्यानंतर वेगवेगळया स्तरावरील कामे किती कालावधी मध्ये पुर्ण करावित

या बाबतचे विवरण परिशिष्ट 'अ' मध्ये दिलेले असून महावितरणकडून अर्जदाराना सेवा देतेवेळी या कृती मानंकाचे पालन करणे गरजेचे आहे हे जरी सत्य असले तरी, रत्नागिरी व सिंधुदुर्ग या दोन्ही जिल्हयाची भौगोलिक परिस्थिती अत्यंत दुर्गम आहे त्यामुळे मुळात या भागात काम करण्यासाठी ठेकेदारच मिळत नाहीत ही वस्तुस्थिती आहे. तसेच बिकट व दुर्गम भौगोलिक परिस्थितीमुळे पोल व अन्य अवघड साहित्य जागेवर वहातूक करण्यास देखील अस्तित्वात असलेल्या ठेकेदाराना अडचणीचे होते त्यामुळे जेथे नवीन वीज वाहिनी उभी करुन कनेक्शन दयावयाचे आहे अशा पंपाचे कनेक्शन विहीत वेळेत देणे महावितरणला शक्य होत नाही ही वस्तुस्थिती आहे.

या परिसरातील वीज वितरण व्यवस्थेमध्ये सुधारणा करणेसाठी तसेच नवीन वीज जोडणींची कामे करण्यासाठी Infra Structure योजनेमध्ये काम सुरु असून शासनाने दिलेल्या उद्दीष्ठानुसार व जेष्ठता यादीनुसार कामे सुरु आहेत प्रलंबित ग्राहकांची संख्या लक्षात घेता सेवा विनिमय २००५ मध्ये नमुद केल्यानुसार सदर अर्जदारास जेष्ठता यादी डावलून कनेक्शन देणे सुसंगत होणार नाही. कृती मानके अधिनियम २००५ मध्ये अर्ज अर्जदारानी अर्ज केल्यापासून कनेक्शन देण्यासाठी वेगवेगळया स्तरावर करावयाच्या कामाचा कालावधी तसेच दंडाची तरतूद विषद केली आहे. पण जेष्ठता यादी डावलून कनेक्शन देणे किंवा शासनाने दिलेल्या उद्दीष्ठामध्ये फेरफार करणे हा विषय ग्राहक तक्रार निवारण मंचाच्या कक्षेबाहेरील आहे. **मा. लोकपाल महाराष्ट्र नियामक आयोग यानी श्री. विश्वनाथ सुबराव जगताप विरुध्द महावितरण** यांचे मधील प्रलंबित वीज पंपाच्या जोडणी संदर्भातील **केस नं. ३५/२०११ च्या निर्णयामध्ये या बाबत विस्तृत विवेचन दिले असून सदर विवेचन या प्रकरणामध्ये देखील लागू होते.**

महाराष्ट्र वीज नियामक आयोग वीज पुरवठा संहिता व अटी विनिमय २००५ मधील विनिमय ४.१ मध्ये नमुद केल्याप्रमाणे चाचणी अहवाल हा विद्युत संरचनेच्या सुरक्षिततेच्या दृष्टीने अत्यावश्यक असून चाचणी अहवाल अप्राप्त अर्ज अपूर्ण या संज्ञेमध्ये येतात. हया प्रकरणामधे अर्जदाराने चाचणी अहवाल दि.२५.११.२०१३ रोजी दिलेला आहे सबब त्याच दिवशी ग्राहकाचा अर्ज परिपूर्ण झाला असा निष्कर्ष निघतो. मा. लोकपाल यांच्या वर उल्लेख केलेल्या केस मध्ये (केस क्रं.३५/२०११) अर्जदारानी चाचणी अहवाल दिलेला होता पण प्रत्यक्ष जागेवर पंप अथवा इतर साहित्याची जोडणी केलेली नव्हती त्यामुळे तो चाचणी अहवाल खोटा (False) होता असू नमुद केले आहे या प्रकरणामध्ये मुळातच दि.२५.११.२०१३ पर्यन्त चाचणी अहवाल सादर केलेला नाही हे या ठिकाणी लक्षात घेणे गरजेचे आहे. तसेच वीज कनेक्शन दिलेले नसताना S.O.P. प्रमाणे भरपाई मागणे याची देखील मा. लोकपाल यानी Premature Grievance अशी संभावना केलेली आहे, त्यामुळे प्रस्तुत प्रकरणामध्ये मंचानी दिलेला भरपाईचा आदेश हा देखील Premature Grievance च्या बाबतीत दिलेला आदेश आहे असे मला वाटते. त्यामुळे या प्रकरणामध्ये महावितरणने आश्वासन दिल्याप्रमाणे कनेक्शन दयावे पण कनेक्शन मिळण्यास वेळ झाला व त्यामुळे ग्राहकास भरपाई दयावी हा आदेश मला मान्य नाही. ग्राहकास या विलंबाबत भरपाई हवी असल्यास कनेक्शन मिळालेनंतर स्वतंत्र अर्ज करुन भरपाईची मागणी करता येऊ शकेल व ते अधिक योग्य होईल असे मला वाटते.

श्री. व्हि.बी.जगताप
कार्यकारी अभियंता व सचिव
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- ३१.१२.२०१३

ठिकाण :- रत्नागिरी