

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

ग्राहक तक्रार क्र. ६८/२०११

दि.१२.०१.२०११

श्री.अजित विष्णू शिंदे, २६८अ,
शिंदेचाळ, परटवणे,
ता.जि.रत्नागिरी.

तक्रारदार ग्राहक

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता 'महावितरण'
स व सु विभाग रत्नागिरी .

विरुध्द पक्षकार

फोरम उपस्थिती

- १) श्री. डी. एस्. जामखेडकर, अध्यक्ष
- २) श्री. व्ही.बी.जगताप , कार्यकारी अभियंता
- ३) श्री.एन्.ए.कुलकर्णी , सदस्य

ग्राहकाच्या वतीने

श्री. अजित विष्णू शिंदे.
श्री.जयंत पुरुषोत्तम बिवलकर.

विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने

- १) श्री.डी.ए.बोबडे , उपकार्यकारी अभियंता ,
रत्नागिरी शहर उपविभाग
- २) श्री.एस्.पी.देशपांडे, उपकार्यकारी अभियंता ,
विभागीय कार्यालय, रत्नागिरी

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

श्री.अजित विष्णू शिंदे, राहणार ता.जि.रत्नागिरी यांच्याकडे असलेल्या श्रीफेज वाणिज्य आणि श्रीफेज कृषी विजजोडणी बाबत तक्रार उद्भवली असून महावितरणने कोणतीही उपाययोजना २ वर्षांहून अधिक काळात न केल्याने, संबंधित ग्राहकाने आवश्यक त्या तपशिलासह आपली तक्रार विहित नमुन्यात दि.१२.०१.२०११ रोजी दाखल केली असून तक्रार प्राप्त होताच मंचाकडील पत्र क्र.८१४, दि.१३.०१.२०११ नुसार कार्यकारी अभियंता, विभागीय कार्यालय रत्नागिरी यांच्याकडे स्पष्टीकरण मागितले असता ते विहित कालावधीत प्राप्त झाले नाही. आयोगाच्या नियमावलीनुसार सुनावणी करिता नोटीस काढण्यात येवून दि.२३.०२.२०११ रोजी तक्रार प्रकरणाची सुनावणी घेण्यात आली. महावितरणने आपले म्हणणे/स्पष्टीकरण तपशिलासह युक्तीवादही करण्यात आला. अधिक माहिती स्पष्टीकरण करिता दि.०१ मार्च पर्यंत मुदत मागितली असता ती ही देण्यात आली आणि महावितरणच्या स्पष्टीकरणाच्या अनुषंगाने ग्राहकाकडून आवश्यक तो तपशिल दि.२५.०२.२०११ रोजी दाखल करण्यात आला.

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरूप असे की, ग्राहकाकडे व्यापारी उपयोगासाठी आणि शेतीकरीता म्हणून श्रीफेज दोन स्वतंत्र जोडण्या असून, झाड तोडण्याच्या कामाकरीता माझ्याकडे येणारी सर्व्हिस वायर तात्पुरती काढून ठेवण्याचे ठरले असताना २ १/२ वर्षांहूनही अधिक काळ ती जोडण्यात आली नाही. मीटर सदोष आढळल्याने तपासणीकरीता अर्ज केला असता मीटरही जोडण्यात आलेले नाहीत. दि.०३.०६.२००८ पासून केवळ झाड तोडण्याच्या कामाकरिता विजपुरवठा बंद आहे. सातत्याने पाठपुरावा करुनही विजपुरवठा जोडण्यात आलेला नाही. तथापी विजपुरवठा खंडीत असूनही जुलै २००८ पासून विजदेयके मात्र सर्व आकारासहीत देण्यात आलेली आहेत. सदोष मीटर तपासणी शुल्क दि.२४.०७.२००८ रोजी भरले असता प्रत्यक्ष तपासणी दि.०६.११.२००८ रोजी केली असून त्याचा रिपोर्ट दि.०४.१२.२००८ ला दिलेला आहे. तपासणी करिता मीटर काढल्यानंतरही दुसरे मीटर बसवण्यात आले नसून तपासणी नंतर सुद्धा जुने मीटर बसवण्यात आलेले नाहीत. सप्टेंबर २००८ पासून आलेल्या देयकावर मीटर जागेवर नाही असाच शोरा असुन विजपुरवठा बंद असूनही देयके देण्यात आलेली आहेत. सेक्शन ऑफिस, सबडिव्हिजन, विभागीय कार्यालय यांच्याकडे पत्रव्यवहार आणि प्रत्यक्ष पाठपुरावा करुनही कोणतीच कार्यवाही झालेली नाही. तथापी मंचाकडे तक्रार दाखल करताच दि.३१.०१.२०११ रोजी सदरहू विजपुरवठा चालू करण्यात आलेला आहे. झालेला विलंब समर्थनीय नसून २ १/२ वर्षे बेकायदेशीरपणे विजपुरवठा खंडीत झाल्याबद्दल आणि कृतीमानकाच्या उल्लंघनाबद्दल भरपाई देण्यात यावी, खर्च आणि अनुषंगिक बाबीबाबत स्वतंत्र भरपाई देण्यात यावी आणि कर्तव्यात कसूर केल्याबद्दल तसेच सदोष सेवा आणि हलगर्जीपणाबद्दल जबाबदार कर्मचा-यांवर कारवाई व्हावी आणि विजपुरवठा बंद असलेल्या कालावधीतील देयके जमा केलेली रक्कम परत मिळावी अशीही मागणी करण्यात आली.

तक्रार प्रकरणाच्या सुनावणीत ग्राहक आणि ग्राहकाच्या प्रतिनिधीनी २००८ ते २०११ मधील संपुर्ण परिस्थिती स्पष्ट केली आणि केवळ झाड तोडण्याच्या निमित्ताने काढून ठेवण्यात आलेली वायर तसेच सदोष मीटर काढून घेतल्यानंतरही चाचणी अहवाल वेळेवर न देणे, विहित कालावधीत मीटर न बसवणे आणि विजपुरवठा खंडीत असतानाही सातत्याने सर्व आकारासहीत देण्यात आलेली देयके इ.चा तपशिलवार युक्तीवाद करण्यात येवून महावितरणने उपस्थित केलेले मुद्दे हे सर्व "After Thought" असून मुळ सर्व्हिस वायर जोडण्याकरता २ वर्षांमध्ये कुणीही हरकत घेतली नसल्याचे निर्दर्शनास आणून दिले आणि मंचाकडून असलेल्या मदतीचे स्वरूप व्यक्त करण्यात येवून महावितरणने दाखल केलेल्या म्हणण्यावर पुढील म्हणणे दाखल करण्याकरता १ मार्चपर्यंत मुदत मागण्यात आली. मुदतवाढीकरिता महावितरणची हरकत नसल्याने ती देण्यात आली.

महावितरणने आपले म्हणणे सुनावणी दिवशीच दाखल केले असल्याने त्याआधारे आपला युक्तीवाद केला. महावितरणच्या म्हणण्यानुसार दि.०३.०६.२००८ रोजी विजवाहीनीवरील असलेले आंब्याचे झाड दूर करण्याकरता सदर विजवाहीनी उतरवण्यात आलेली होती. तथापी ती पुन्हा जोडून देण्याकरिता ठेकेदाराने हरकत घेतल्याने तसेच

श्री. दिपक कृष्णाजी शिंदे तसेच श्रीमती.शेंबेकर यांच्या सामाईक हद्दीवरून सर्व्हिस वायर नेण्यात येत असल्याने आणि उभयतांच्या हरकती असल्याने सदर ग्राहकाला वीज पुरवठा करणे महावितरणला शक्य झालेले नाही. तथापी ग्राहकाच्या दोन्ही विज वाहीनी दि.३०.०१.२०११ रोजी सुरु करण्यात आल्या असून बीलाच्या बाबतीत दि.२६.०२.२०११ ते०२.०३.२०११ दरम्यान देयके काढण्यात येणार असल्यामुळे सदरहु ग्राहकाला सुधारीत बिले देण्यात येणार असल्याचे नमुद केले. वारंवार येणा-या हरकतीमुळे महावितरणला त्वरित विजपुरवठा करणे शक्य झाले नसल्याचेही नमुद करण्यात आले. जिल्हाधिकारी कार्यालय, तसेच संबंधित ठेकेदार, हरकतीदार यांनी दाखल केलेल्या हरकती दरम्यानच्या काळात झालेला पत्रव्यवहार याचा तपशिल महावितरणकडून देण्यात आला. तथापी २ १/२ वर्षाहून अधिक काळ प्रलंबित का राहिले, सदोष मिटर व देयकाबाबत कोणताही खुलासा महावितरणकडून देण्यात आला नाही.

तक्रार प्रकरणात दाखल करण्यात आलेला तपशिल, उभयबाजुंनी केलेला युक्तीवाद व अनुषंगिक बाबी विचारात घेता या तक्रार प्रकरणात केवळ झाड तोडण्यापायी काढून ठेवण्यात आलेली सर्व्हिस वायर पुन्हा जोडून देण्यास २ वर्षाहून अधिक काळ लागावा आणि जाणून बुजून विलंब केला जावा ही अतिशय दुर्दैवी बाब असून कर्मचा-यांच्या एकूणच मानसिकतेविषयी पुरेशी बोलकी आहे, असे मंचाचे स्पष्ट मत आहे. ग्राहकाकडे शेती तसेच व्यापारी उपयोगासाठी असणा-या दोन विजजोडणी २ वर्षाहून अधिक काळ कर्मचा-यांच्या हलगर्जीपणामुळे आणि वरिष्ठांनी दुर्लक्षित केल्यामुळे "DEAD" अवस्थेत रहाव्यात आणि ग्राहक विजपुरवठ्यापासून वंचित रहावा ही लाच्छंनास्पद बाब असून वरिष्ठ स्तरावर संबंधित कर्मचा-यांची कसून चौकशी केली जावी असाच मंचाचा आग्रह आहे. २ वर्षांमध्ये अशी कोणतीही परिस्थिती उद्भवली नव्हती की ज्यामुळे महावितरणला काढून ठेवण्यात आलेली सर्व्हिस वायर जोडता येत नव्हती. कर्मचा-यांनी केलेला हलगर्जीपणा आणि एकूणच कर्तव्यात केलेली कसुर ही जाणूनबुजून झाली असून पुन्हा असे प्रकार होवू नयेत याची पुरेपुर दक्षता महावितरणने वरिष्ठ स्तरावर घ्यावी अशीच मंचाची अपेक्षा आहे.

ग्राहकाच्या सदोष मिटरच्या तक्रारीबाबतही याचीच पुनरावृत्ती झाली असून दोन्ही मिटरबाबत रु.३००/- प्रत्येकी दि.२४.०७.२००८ रोजी भरल्यानंतर मिटरचा चाचणी अहवाल दि.०४.१२.२००८ रोजी उपलब्ध करून दिलेला दिसत आहे की ज्याची पुढील अमंलबजावणी सुध्दा जाणूनबुजून झालेली दिसत नाही. मिटर काढल्यानंतर त्याजागी मिटरची चाचणी होईपर्यंत नवीन मिटर बसवण्याचा नियम असताना त्याचेही उल्लंघन करण्यात आले असून तब्बल २ वर्षाहून अधिक काळ मिटर देण्यात आलेला नाही. मिटर जागेवर नाही असा शोरा मारून मात्र सरसकट चुकीची बीले अवास्तव आकारणी करूनच काढण्यात आलेली आहेत जी रद्दबादल होणे नियमाला धरून ठरणार आहे. ज्याठिकाणी विजेचा वापरच झालेला नाही किंबहुना मिटरच बसवलेला नाही त्याठिकाणी कश्याच्या आधारावर विज देयके काढण्यात आली आहेत ही बाब स्पष्ट झाली नाहीत, आणि महावितरणच्या प्रतिनिधींनी जाणूनबुजून खुलासा केलेला नाही. सर्व्हिसवायर २००८ मध्ये काढलेली आहे आणि महावितरणने दाखल केलेल्या हरकती या २००९ -१० मधील असून हरकतीतला आशय पाहता मुळ ग्राहकाच्या सर्व्हिस वायर जोडण्याबाबत कोणतेही आक्षेप नाहीत.

ज्या ठेकेदाराची बाजू घेवून महावितरणने खुलासा केलेला आहे त्या पत्रावर सुध्दा कोणताही इनवर्डचा शिक्का नाही. लिहील्या गेलेल्या तारखेतही खाडाखोड स्पष्ट दिसते आहे आणि संबंधित ठेकेदाराने हरकतीचा विषय पोलबाबत मांडलेला आहे. श्री.दिपक कृष्णाजी शिंदे आणि श्रीमती.शेंबेकर यांच्या हरकतीसुध्दा २००९ आणि २०१० मधील असून ग्राहकाच्या या प्रकरणाशी कोणताही संबंध दिसून येत नाही.

मा.जिल्हाधिकारी यांना केलेला पत्रव्यवहार हा मार्च २०१० मधला असून हरकतीमध्ये कोणतेही तथ्य नाही आणि हा प्रकार सुध्दा जाणूनबुजून केल्याचे स्पष्ट होत आहे. जिल्हाधिकारी कार्यालय, रत्नागिरी यांनी हरकतीदार श्री.दिपक कृष्णाजी शिंदे यांना लोकशाही दिनी प्राप्त झालेल्या तक्रारीचे निवारण त्यांच्या कार्यालयाकडील पत्र - टोकन

क्र.८, दि.०५.०३.२०१० चे असून सदरहू जिल्हाधिकारी कार्यालयाने सुध्दा आपल्या पत्रात स्पष्ट केले आहे की, "वीज कायदा २००३ चे कलम १६४ प्रमाणे वीज वाहिनी उभारणीचे अधिकार महावितरणला प्राप्त आहेत तसेच पुर्वीपासून अस्तित्वात असलेल्या जोडण्यांना वीज पुरवठा करणे महावितरणला बंधनकारक आहे. सबब आपली हरकत ग्राह्य धरता येणार नाही. महावितरणने वीज कायदा २००३ अन्वये प्राप्त अधिकारांचा वापर करून श्री.अजित विष्णू शिंदे यांच्या उपरोक्त दोन्ही वीज जोडण्यांना वीज पुरवठा करावा लागेल." मा.जिल्हाधिकारी यांचा हा आदेशही महावितरणने पाळला नसून केवळ वेळ काढण्यात धन्यता मानलेली आहे.

तक्रार दाखल होताच महावितरणला आपले स्पष्टीकरण देतानासुध्दा दिड महिन्याचा कालावधी लागावा आणि झालेल्या विलंबाबाबत तसेच कार्यवाही का करता आली नाही याचे कोणतेही समर्थन देता आलेले नाही आणि विभागीय कार्यालयाने दाखल केलेला खुलासा (पत्र क्र.११७८, दि.२३.०२.२०११) पुरेसा बोलका आणि स्पष्ट असून हा एकूणच प्रकार झालेल्या "After Thought" अश्याच पध्दतीचा असून केवळ काहीतरी दाखल करावयास पाहिजे या एकमेव उद्देशाने संबंधित कागदपत्रांची जमवाजमव केल्याचे आढळून आलेले आहे. विजविधेयकातील तरतुदीनुसार सर्व अधिकार असताना सुध्दा हरकतदार आणि ठेकेदार यांना कोणत्या कारणाकरता झुकते माप देण्यात आले आहे ही बाब निश्चितच लाच्छंनस्पद असून एकूणच नैसर्गिक न्यायतत्वा विरुद्ध आहे. विजविधेयकातील तरतुदीचा उघडपणे भंग झाला असून तिच पध्दत नियामक आयोगाच्या नियमावलीबाबत वापरण्यात आलेली आहे. "स्पलाय कोड आणि स्टॅण्डर्ट ऑफ परफॉर्मन्स " यातील तरतुदींचा स्पष्ट भंग झाला असून कृती मानकेही विचारात घेतली गेलेली नाहीत आणि त्यामुळेच कृतीमानकाच्या अपयशाबद्दल भरपाई देण्यास महावितरण पुर्णपणे जबाबदार आहे. वेगवेगळ्या नियमावलीचा भंग होवूनसुध्दा कोणतेही स्पष्टीकरण महावितरणकडून देण्यात आलेले नाही आणि सुनावणी होण्याआधी दि.३१.०१.२०११ रोजी ग्राहकाला त्याच्या दोन्ही विजजोडण्या पुरवठा सुरु करण्यात आलेला आहे. हीच तत्परता २००८ साली शक्य असताना, ती कृती करण्यात आलेली नाही आणि त्यामुळेच कृती मानकाचा भंग , नियमावलीचा वापर न करणे आणि विजविधेयकातील तरतुदींकडे दुर्लक्ष करणे इ.बद्दल २ वर्षे ४ महिने झालेल्या विलंबाबद्दल भरपाई मिळण्यास ग्राहक पुर्णपणे प्राप्त आहे.

कृती मानकाच्या अपयशाबद्दल देण्यात येणारी भरपाई (२ वर्षे ४ महिने) रु.११२००/- होत असून मिटर तपासणी विहित कालावधीत न करणे, चाचणी अहवाल न देणे, मिटर काढल्यानंतर दुसरा मिटर न जोडणे आणि २ वर्षांहून अधिक काळाकरता विजेचा वापर नसताना अवैधरित्या विजेची देयके ग्राहकाला देण्यात आल्याबद्दल आणि एकूणच ग्राहकाला २ वर्षे सातत्याने त्रास दिल्याबद्दल आणि कोणतीही कार्यवाही विहित कालावधीत न केल्याबद्दल एकूण भरपाई रु.५०००/- होत असून ती ग्राहकाला देणे महावितरणवर बंधनकारक आहे. तथापी प्रकरणाची व्याप्ती लक्षात घेता प्राप्त असलेल्या भरपाईपैकी ग्राहकास रु.१२५००/- (रु.बारा हजार पाचशे मात्र) भरपाई म्हणून देणे योग्य ठरू शकेल. ग्राहकाने देयकाबाबत संपुर्ण तपशिल दिला असून त्या तपशिलानुसार मिटर नसताना आणि विजेचा कोणताही वापर नसताना काढण्यात आलेली बिले जुलै २००८ पासून ३१.०१.२०११ पर्यंत रद्दबादल करण्यात येत असून या बिलापोटी ग्राहकाने भरलेली रक्कम त्यास परत करणे महावितरणवर बंधनकारक आहे. मिटर आणि विजजोडणी ३१.०१.२०११ पासून झालेली असल्याने त्या तारखेपासून जो विजेचा वापर आहे त्यानुसार विजबिलाची आकारणी करण्यात यावी.

तक्रार प्रकरणातील वस्तुस्थिती पाहता एकूणच कार्यप्रणालीत लक्षणीय सुधारणा करण्याची जबाबदारी महावितरणची आहे आणि त्या अनुषंगाने कर्मचा-यांच्या कामकाजावर नियंत्रण असणे आवश्यक ठरते.

मंचाने वरिल काढलेल्या निष्कर्षानुसार आणि वस्तुस्थितीशी अधिन राहून खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत आहेत, की ज्याची कार्यवाही विहित कालावधीत पुर्ण करणे बंधनकारक आहे.

आदेश

१. अर्जदाराचा तक्रार अर्ज मंजूर करणेत येत आहे. कृतीमानकाचे भंगाबद्दल, २ वर्षांपेक्षा जास्त काळासाठी झालेल्या अपरिमीत त्रासाबद्दल व झालेल्या आर्थिक नुकसानीबद्दल महावितरणने ग्राहकास भरपाईपोटी एकत्रितपणे रक्कम रु १२५००/- (रु.बारा हजार पाचशे मात्र) एक महीन्याचे आत अर्जदारास द्यावे. मुदतीत न दिल्यास त्यावर दंडात्मक व्याज द.सा.द.शे.१२ प्रमाणे द्यावे.
२. विज मिटर नसताना व पुरवठा नसताना अर्जदारास देण्यात आलेली बिले रद्दबादल करण्यात आलेली आहेत. सदर बिलापोटी वसुल केलेली रक्कम, एकरकमी महावितरणने अर्जदारास १५ दिवसाचे आत व्याजासहित परत करावी .
३. आदेश क्रमांक १.व २. च्या बाबतीत कार्यवाही करून पुर्तता अहवाल मंचाकडे १५ दिवसात सादर करावा. विहित कालावधीत पुर्तता करणे महावितरणवर बंधनकारक राहिल.
४. खर्च किंवा अन्य अनुषंगिक बाबतीत कोणताही आदेश नाही.
५. या आदेशाविरुद्ध ग्राहकांस अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात दाखल करता येईल.

पत्ता :-

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

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

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

श्री.एन्.ए.कुलकर्णी
सदस्य
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- २९.०३.२०११

ठिकाण :- रत्नागिरी.