

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

ग्राहक तक्रार क्र. ७२/२०११

दि.३१.०१.२०११

श्री.सावळाराम गोपाळ करमरकर.  
मु.पो. हरचेरी,  
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. सावळाराम गोपाळ करमरकर.  
श्री.जयंत पुरुषोत्तम बिवलकर.

विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने

श्री.आय.एच.काझी. कनिष्ठ अभियंता  
उपविभाग - लांजा

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

श्री. सावळाराम गोपाळ करमरकर, मु.पो.हरचेही, ता.जि.रत्नागिरी यांची कृषीपंपाची वीजजोडणी अदयाप प्रलंबित असल्या बद्दलची तक्राद दि.३१.०१.२०११ रोजी दाखल झाली असून आवश्यक तो तपशिल तक्रारीसोबत जोडण्यात आलेला आहे. तक्रार दाखल होताच मंचाकडील पत्र क्र.८२९ दि.०१.०२.२०११ च्या पत्रानुसार कार्यकारी अभियंता, विभागीय कार्यालय यांच्याकडे स्पष्टीकरण मागितले असता विभागीय कार्यालयाकडून आवश्यक तो तपशिल दि.११ मार्च २०११ रोजी दाखल करण्यात आला. तक्रार प्रकरणाची सुनावणी दि.१५ मार्च २०११ रोजी घेण्यात आली असता उभयबाजुंनी युक्तीवाद करण्यात आला.

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरूप असे की, गाव - आगवे, ता .लांजा येथील सर्व्हे नंबर १४८५ मध्ये असलेल्या विहीरीवर कृषी वीजजोडणी मिळण्याकरता दि.३०.०५.२००९ रोजी अर्ज दाखल करण्यात आला. त्यानंतर अर्जातील त्रुटी लांजा कार्यालयाकडून कळविण्यात आल्या आणि या सर्वाची पुर्तताही करण्यात आली. तथापी सर्व बाबीची पुर्तता होऊनही अद्याप कोटेशन देण्यात आलेले नाही. त्यामुळे पैसे भरता आलेले नाहीत आणि महावितरणच्या हेतुपुरस्कर दिरंगाईमुळे दिड वर्षाचा कालावधी होऊनही वीजजोडणी मिळालेली नाही. वीजजोडणी बाबत पुरवठादार या नात्याने महावितरणने कर्तव्यात कसूर केली असून आयोगाच्या नियमावलीचाही भंग केलेला आहे. अर्ज दिल्यापासून वेगवेगळ्या टप्प्यांवर कोणत्याही कारणाशिवाय झालेला विलंब केवळ महावितरणच्या कार्यपध्दतीमुळे झाला असून त्वरीत वीजजोडणी आणि विनिमयाप्रमाणे भरपाई देण्याचा आदेश देण्यात यावा अशी मागणी करण्यात आलेली आहे.

प्रकरणाच्या सुनावणीत ग्राहकाच्या वतीने तपशीलवार विवेचन करण्यात येवून अर्जातील त्रुटी ह्या नियमाप्रमाणे त्रुटी नसून केवळ वीज जोडणी प्रलंबित राहण्याकरता केलेली कृती आहे. सर्व्हे आणि अनुषंगिक रिपोर्ट किंवा आयोगाच्या नियमावलीनुसार विहित कालावधीत ग्राहकाशी संपर्कही करण्यात आलेला नाही. वेगवेगळ्या टप्प्यांवर झालेला विलंब समर्थनीय नसून कृतीमानकाचाही स्पष्टपणे भंग केलेला असल्याने नियमावलीनुसार भरपाई देण्यात यावी.

महावितरणच्या म्हणण्यानुसार मुळ ठिकाण आगवे हे लांब असल्याने संबंधित ग्राहकांना रत्नागिरी ग्रामीण १ यांच्याकडे अर्ज करण्यास सांगितले असताना ग्राहकानेच असमर्थता दाखवली आणि त्यामुळेच उपविभागीय कार्यालय लांजा यांना तांत्रिक बाबींची उपलब्धी व अनुषंगिक कारणाकरता अधिक कालावधी लागला आहे. अर्ज आल्यापासून दिड वर्षांमध्ये वेगवेगळ्या कारणाकरता व आवश्यक त्या त्रुटी दूर करण्याकरता विभागीय कार्यालय आणि लांजा उपविभाग यांच्यात समन्वय होता आणि केवळ अर्जातील त्रुटीमुळे विहित कालावधीत वीजजोडणीची मंजूरी आणि प्रत्यक्ष वीजजोडणी देणे शक्य झालेले नाही. वीजजोडणी देण्याच्या दृष्टीने कार्यवाही चालू असून संबंधित ग्राहकाला लवकरच वीजजोडणी देण्यात येईल.

तक्रारप्रकरणात दाखल करण्यात आलेल्या तपशिल उभयबाजुंची कागदपत्रे आणि झालेला युक्तीवाद विचारात घेता ग्राहकाने कृषीपंप वीजजोडणी करिता केलेल्या अर्जावर विहित कालावधीत कोणतीच कार्यवाही झाली नसून महावितरणचा हलगर्जीपणा आणि एकूणच कार्यपध्दती कारणीभूत ठरल्याचे स्पष्ट झालेले आहे. अर्जातील त्रुटी आणि त्यानंतर केलेली पुर्तता विचारात घेवूनसुद्धा महावितरणकडून वीजजोडणी देण्याबाबत कार्यवाही झालेली नाही. महसूलाच्या दृष्टीकोनातून एखादी शाखा किंवा उपविभाग कोणाच्या कार्यक्षेत्रामध्ये येतो याचा ग्राहकाच्या अर्जाशी कोणताच संबंध नाही. किंबहुना अर्ज घेते वेळेसच किंवा छाननी केल्यानंतर वीजविधेयक २००३ - कलम ४३ मधील तरतुदीनुसार जी कार्यपध्दती अवलंबीणे आवश्यक होती ती ही करण्यात आलेली नाही. म्हणजेच पुरवठादाराचे कर्तव्य या नात्याने सुद्धा संबंधित तरतुदीचा उघडपणे भंगच झालेला आहे. कोणतीही वीजजोडणी देताना नियमानुसार अटी घालणे हा धोरणाचाच एक भाग होवू शकतो. तथापी ग्राहकाकडून अनावश्यक बाबी लिखित स्वरूपात मागणे सर्वस्वी गैर आहे.सर्व्हेचा तपशिल कोठेही नमुद करण्यात आलेला नाही. सर्व्हेनुसार जोडणी देणे तांत्रिकदृष्ट्या योग्य की अयोग्य याचा निर्णय विहित कालावधीत करणे बंधनकारक असतानाही तो करण्यात आलेला नाही. जमिनीच्या ७/१२ उता-याबाबतही हीच पध्दत अवलंबली असून तब्बल १८ महिन्याचा

कालावधी होऊन गेल्यानंतर पुन्हा उता-याची प्रत मागणे कोणत्याही नियमाला धरून नाही. दाखल केलेल्या अंदाजपत्रकातील चुकी सुद्धा हेतुपुरस्कर झालेल्या दिसतात आणि आयोगाची नियमावलीसुद्धा विचारात घेतली गेलेली नाही. प्रदीर्घ काळाचा विलंब होवून सुद्धा अजूनही प्राथमिक बाबींची पूर्तता झालेली नाही आणि या दोषाबद्दल किंवा व्यवस्थापनातील हलगर्जीपणाबद्दल वीजजोडणीच्या सेवेपासून ग्राहकाला वंचित ठेवणे अन्यायकारक असून नैसर्गिक न्यायतत्वाच्या पूर्णपणे विरुद्ध आहे.

दि.३० मे २००९ रोजी दाखल करण्यात आलेला अर्ज ३१ मार्च २०११ पर्यंत सुद्धा कार्यवाही न होता तसाच ठेवण्यात आलेला आहे. कागदपत्रांचा तपशिल पाहता सर्व्हे करणे , कोटेशन देणे अंदाजपत्रकाची मंजूरी आणि त्यामुळे प्रलंबित ठेवण्यात आलेली वीजजोडणी याप्रमाणे प्रत्येक टप्प्यांस विलंब झाला असून विलंबाचे कोणतेही समर्थन महावितरणकडून करण्यात आलेले नाही आणि त्यामुळेच आयोगाच्या नियमावलीचा भंग झाला असल्याने ग्राहक भरपाई मिळणेस पात्र आहे. वीजजोडणी करिता केवळ दफ्तरी दिरंगाई कारणीभूत झाली असून अंदाजपत्रकानुसार वीज जोडणीचे कोटेशन ग्राहकाला त्वरीत देणे सद्य स्थितीत आवश्यक आहे. अर्ज केल्यापासून सर्वच टप्प्यांवर ग्राहकाकडून वेळोवेळी पूर्तता करण्यात आलेली आहे आणि ग्राहकाकडून पूर्तता न झाल्याने महावितरणकडून कार्यवाही होवू शकली नाही असे कुठेही किंवा कोणत्याच टप्प्यांवर झालेले नाही.

सरकारच्या सद्यांच्या धोरणानुसार कृषीक्षेत्राला सर्वप्रकारच्या पायाभूत सुविधा तातडीने उपलब्ध करून दिल्या जातात. राज्यसरकार कडून अनुदान आणि सबसिडीच्या स्वरूपात महावितरणकडे उपलब्ध करून दिले जातात. याचा मुख्य उद्देश विहित कालावधीत या सुविधा शेतकरी ग्राहकास मिळणे हा असून महावितरणच्या या कार्यपध्दतीमुळे मुळ उद्दीष्टालाच हरताळ फासण्यात आले आहे. वास्तविक पाहता अशा योजनांमध्ये महावितरणचा सहभाग प्रामुख्याने असायला हवा पण तो न घेता केवळ ग्राहकाला जाणून बुजून सतावण्यात आलेले आहे आणि महावितरणच्या सेवाकार्यपध्दतीतील गंभीर बाब असून नजीकच्या भविष्य काळात यामध्ये तातडीने सुधारणा होणे अपेक्षित आहे. मंचाकडे तक्रार झाल्यानंतरच काही हालचालींना वेग आला असून त्या करिता तातडीने कार्यवाही होणे म्हणजेच वीज जोडणी विनाविलंब देणे क्रमप्राप्त ठरते.

तक्रार प्रकरणातील वस्तुस्थिती, उपलब्ध तपशिल यावरून मंचाने जो निष्कर्ष नोंदविला आहे त्यानुसार खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत असून त्याची अंमलबजावणी विहित कालावधीत करणे महावितरणवर बंधनकारक राहिल.

## आदेश

१. कृषीपंपाच्या वीजजोडणीची ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात आली असून, ग्राहकाने अर्जात मागणी केल्यानुसार भुमापन क्र.१४८५, गाव - आगवे, ता- लांजा याठिकाणी कृषीपंपाची जोडणी हा आदेश मिळाल्यापासून १५ दिवसात देण्यात येवून वीज पुरवठा सुरु करण्यात यावा. विहित कालावधीत जोडणी न दिल्यास विलंबाच्या प्रत्येक आठवड्याकरता रु.१०० विलंबाची भरपाई ग्राहकास देण्यात यावी.
२. वीज विधेयकातील तरतुदी आणि आयोगाच्या नियमावलीचा भंग झाला असल्याने , विलंबाबद्दलच्या भरपाईस ग्राहक पात्र असून या भरपाईपोटी ग्राहकाला रु.७२००/- (रु.सात हजार दोनशे मात्र ) हा आदेश मिळाल्यापासून १५ दिवसात देण्यात यावेत. ही भरपाई देण्यास विलंब झाल्यास विलंब झालेल्या दिवसापासून द.सा.द.शे. ८ % दराने व्याज देणे महावितरणवर बंधनकारक राहिल.

३. तक्रार प्रकरणातील एकूण विलंब आणि अन्य अनुषंगिक बाबी व खर्चापोटी ग्राहकास रु ५००/- (रु.पाचशे मात्र) हा आदेश मिळाल्यापासून २१ दिवसात देण्यात यावेत.
४. आदेशाची पुर्तता २१ दिवसात करण्यात येवून पुर्तता अहवाल मंचाकडे तातडीने दाखल करण्यात यावा. आदेशाच्या पुर्ततेतील विलंब दंडात्मक कार्यवाहीस पात्र ठरेल.
५. या आदेशाविरुद्ध ग्राहकांस अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात अपील दाखल करता येईल.

पत्ता :-

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

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

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

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

दिनांक :- ०८.०४.२०११  
ठिकाण :- रत्नागिरी.