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

ग्राहक तक्रार क्र. ८०/२०११ **दि.०७.०४.२०११**

सौ.वैशाली शशिकांत साने. **मु.पो.पाट** **ता.मडंणगड, जि.रत्नागिरी**	**तक्रारदार ग्राहक**

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता 'महावितरण' **स व सु विभाग खेड.**	**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	**अनुपस्थित**
विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने	**श्री.एस्.डी.ननवरे. (सहाय्यक अभियंता)** **उपविभागीय कार्यालय** **मंडणगड**

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

सौ.वैशाली शशिकांत साने, राहणार D-३०४, इशा गार्डन, कोथरुड, पुणे यांनी आपली तक्रार विहीत नमुन्यात दि.०७.०४.२०११ रोजी आवश्यक त्या तपशिलासह सादर केली असून वीज कायद्यातील तरतुदी व नियामक आयोगाच्या नियमावलीनुसार त्यांचे मौजे पाट, ता.मंडणगड येथिल घरास घरगुती वीज जोडणी मिळाली नसल्याचे नमुद केले आहे.

तक्रार प्राप्त होताच नियमावलीच्या आधारे कार्यपध्दतीची पुर्तता केल्यानंतर उभय पक्षाना नोटीस काढण्यात येऊन दि.१९.०५.२०११ रोजी सुनावणी घेण्यात आली.

सदर सुनावणीस तक्रारदार ग्राहकानी त्यांच्या वैयक्तीक कारणास्तव उपस्थित रहाता येणार नाही असे E-mail व्दारा कळविले तसेच सदर E-mail व्दारे त्यांच्या मौजे पाट येथिल घरास दि.०५.०४.२०११ रोजी कनेक्शन मिळाले असल्याचे कळविले आहे. तथापी महावितरणला कृती मानकातील तरतुदी नुसार वीज जोडणी देण्यास उशिर झालेला असल्यामुळे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग कृती मानके विनीमय २००५ परिशिष्ठ - अ (३) मध्ये नमुद केलेले तरतुदी नुसार भरपाई देण्याबाबत कळविले आहे. सदर अर्जदारांनी त्यांचे मौजे पाट येथिल घरास वीज पुरवठा मिळण्यासाठी अर्ज केला होता, त्यानुसार सर्व्हे होऊन अंदाजपत्र मंजुर होऊन कोटेशन मिळाल्यानंतर दि.३१.०१.२००९ रोजी पैसे भरलेले आहेत . त्यानंतर त्यांनी त्यांचे अर्जात नमुद केल्या प्रमाणे वेळोवेळी पाठपुरावा करुनही कनेक्शन मिळाले नाही. दरम्यान महावितरणकडून मौजे शिरगाव येथून दोन पोल वाहतूक करुन आणण्यास सांगणेत आल्याने अर्जदारांनी स्वतः जुलै २००९ मंध्ये पोलची वाहतूक केली तसेच महावितरणच्या विनंती नुसार एप्रील २०१० मंध्ये पोलसाठी आवश्यक ते खड्डे पण मारुन देण्यात आले. इतके सर्व सहकार्य करुन तसेच नियमानुसार सर्व अटींची पुर्तता करुन देखिल दि.०५.०४.२०११ पर्यन्त वीज कनेक्शन मिळण्याबाबत वाट पहावी लागली व पैसे भरल्यानंतर तब्बल २४ महीन्यांनी वीज जोडणी देण्यात आली आहे व या कालावधी साठी कृती मानके अधिनियम २००५ मधील तरतुदी नुसार भरपाई मिळण्याबाबत विनंती करण्यात आली आहे.

सुनावणी दरम्यान श्री.एस्.डी.ननवरे (सहाय्यक अभियंता), उपविभाग मंडणगड यांनी महावितरणच्या वतीने बाजू मांडताना नमुद केले की सदर अर्जदाराचा अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर सर्व्हे करण्यात आला तसेच अर्जदाराच्या विनंती नुसार हे काम कंपनीच्या स्किम मंध्येच करावयाचे असल्याने हे अंदाजपत्रक ND स्किम मंध्ये मंजूर करुन घेऊन कोटेशन देण्यात आले व त्यानुसार अर्जदाराने दि.३१.०१.२००९ रोजी पैसे भरलेले आहेत. मंडणगड तालुका हा अतिदुर्गम तालुका असून या भागात काम करण्यास कंत्राटदार मिळत नाहीत. तसेच कंत्राटदार मिळालाच तर अशा प्रकारची छोटी छोटी कामे करण्यास ते सहसा राजी होत नाहीत. अशाही परिस्थितीत प्रयत्न करुन सदर काम करण्यास कंत्राटदार तयार केला व हे कनेक्शन दि.०५.०४.२०११ रोजी देण्यात आलेले आहे. यामंध्ये कनेक्शन देण्यास उशिर झालेला आहे ही वस्तुस्थिती आहे पण येथिल दुर्गम भौगोलिक प्रदेश तसेच कंत्राटदार न मिळणे या बाबीमुळे हे कनेक्शन देण्यास विलंब झालेला असून महावितरणने कनेक्शन देण्यास जाणीपुर्वक उशिर केलेला नाही. तसेच एजन्सी मिळत नसल्याची कल्पना वेळोवेळी अर्जदाराला दिलेली आहे.

सदरहू तक्रार प्रकरणात दाखल करण्यात आलेली कागदपत्रे अन्य तपशिल तसेच महावितरणकडून करण्यात आलेला युक्तीवाद या सर्वाचा सखोल अभ्यास करता अर्जदाराची तक्रार मान्य करण्यात आलेली आहे. अर्जदारानी आपला अर्ज सादर करुन दि.३१.०१.२००९ रोजी वीज जोडणी मिळण्यासाठी आवश्यक ते शुल्क भरलेले आहेत. वीज विधेयक - २००३ मधील कलम ४३ नुसार कार्यवाही होणे गरजेचे असताना ती करण्यात आलेली नाही. महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानेधारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरु करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनिमय २००५ मधील परिशिष्ठ 'अ' मधिल कलम ३ नुसार वीज पुरवठा शुल्क भरल्यानंतर व पुर्ण भरलेला अर्ज प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून वीज पुरवठा सुरु करण्याचा कालावधी व विहीत कालावधी मध्ये कनेक्शन देण्यास उशिर झाल्यास देय भरपाईची रक्कम विषद केलेली आहे. प्रस्तूत प्रकरणात वीज पुरवठा शुल्क दि.३१.०१.२००९ रोजी भरलेले आहे व हे कनेक्शन दि.०५.०४.२०११ रोजी जोडण्यात आले आहे. महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग कृतीमानके अधिनियम २००५ अन्वये, या प्रकरणामंध्ये वितरण व्यवस्थेची वाढ करणे आवश्यक असल्यामुळे तीन महीन्यामंध्ये देणे आवश्यक होते. सबब ३१.०१.२००९ रोजी पैसे भरल्यानंतर दि.३०.०४.२००९ पर्यन्त कनेक्शन द्यावयास हवे होते, पण हे कनेक्शन दि.०५.०४.२०११ रोजी म्हणजे तब्बल २४ महीने उशिराने देण्यात आलेले आहे. त्यामुळे तक्रारदार अर्जदार निश्चितपणे भरपाईस पात्र होतो असे मंचाचे स्पष्ट मत आहे. तसेच तक्रारदार अर्जदाराने देखिल भरपाई मिळण्याच्या मुद्यावरच जोर दिलेला आहे असे प्राप्त कागदपत्रावरुन दिसते. पण हे जरी सत्य असले तरी महावितरणनी मांडलेल्या मुद्यानुसार मंडणगड भागातील दुर्गम भौगोलिक परिस्थिती व तेथे कंत्राटदार तसेच इतर सोई सुविधा मिळण्यास येणारी अडचण या गोष्टी देखिल दुर्लक्षुन चालणार नाही. त्यामुळे अर्जदाराने जरी सरसकट भरपाई मिळण्यासाठी अर्ज केला असला तरी उपरोक्त कारणास्तव एकूण २४ महीन्याच्या भरपाई ऐवजी एक वर्षाचा कालावधी मंचाकडून भरपाईसाठी ग्राहय धरण्यात येत आहे. अर्जदारानी आपल्या अर्जात पोल वाहतूक तसेच पोलचे खड्डे काढणे ही कामे स्वत: केल्याचे नमुद केले आहे पण या बाबतीत कोणतेही पुरावे सादर न केल्यामुळे मंचाने ही बाब ग्राहय मानलेली नाही.

तसेच वीज पुरवठा करण्याबाबतच्या प्रकरणामध्ये महावितरण प्रत्येक वेळी कंत्राटदार न मिळण्याची तसेच योग्य ते साहीत्य न मिळण्याची सबब पुढे करुन वीज कनेक्शन देण्याच्या बाबतीत विलंब करीत असून अशाप्रकारची मानसिकता आता महावितरणने बदलणे गरजेचे आहे व कृतीमानके अधिनियम २००५ - परिशिष्ठ - अ मधील तरतुदीचे उल्लंघन न करता वीज पुरवठा करण्याबाबत सुचना या मंचाकडून देणेत येत आहेत.

तक्रार प्रकरणातील वस्तुस्थिती व मंचाने नोंदविलेला निष्कर्ष या नुसार खालील प्रमाणे आदेश देण्यात येत आहे.

<u>आदेश</u>

१. अर्जदाराची घरगुती वीज जोडणीची तक्रार मान्य करण्यात आली आहे.

२. कृती मानके अधिनियम २००५ मधील तरतुदीचे उल्लंघन झाल्यामुळे तक्रारदारास एक वर्षासाठी म्हणजे ५२ आठवडयाची रु.१००/- प्रमाणे ५२००/- (रु.पाच हजार दोनशे मात्र) नुकसानी दाखल हा आदेश मिळाल्यापासून तीस दिवसाचे आत देण्यात यावेत. विलंब झाल्यास रक्कम अदा करेपर्यंत या रकमेवर द.सा.द.शे. ८% दराने व्याज देण्यात यावे.

३. खर्च तसेच अनुषंगिक बाबीबद्दल कोणताही आदेश नाही.

४. वरील आदेशाची अम्मलबजावणी आदेश मिळालेपासून ३० दिवसाचे आत करुन पुर्तता अहवाल त्यानंतर १५ दिवसाचे आत मंचाकडे दाखल करण्यात यावा.

५. या आदेशाविरुध्द अर्जदारास अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात अपील दाखल करता येईल.

पत्ता :-

सचिव,
लोकपाल महाराष्ट्र राज्य विदयुत नियामक आयोग
६०६/६०८, केशवा बिल्डींग,
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुबंई ४०००५१.
फोन नं. ०२२ / २६५९२९६५

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

दिनांक :- ३१.०५.२०११
ठिकाण :- रत्नागिरी.