

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

ग्राहक तक्रार क्र. ८१/२०११

दि.०८.०४.२०११

श्री.मनोज मधुकर पवार.
मु.पो.पाली
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

१. श्री. मनोज मधुकर पवार
२. श्री.जयंत पुरषोत्तम बिवलकर

विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने

श्री.रघुनाथ पोतदार (सहाय्यक अभियंता)
उपविभाग जाकादेवी
श्री.एस.एस.चौधरी (कनिष्ठ अभियंता)
विभागीय कार्यालय, रत्नागिरी.

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

ग्राहक श्री.मनोज मधुकर पवार, मु.पो.पाली, ता.जि.रत्नागिरी यांची २ एच.पी श्री फेज कृषीपंपासाठी जोडणी न मिळाल्याबाबतची तक्रार दाखल झाली असून आवश्यक तो तपशिल तक्रारीसोबत जोडण्यात आला आहे. तक्रार प्राप्त होताच मंचाकडील पत्र क्र.९०१, दि.१३.०४.२०११ च्या पत्रानुसार विभागीय कार्यालयास स्पष्टीकरण मागण्यात आले असता ते विहित कालावधीत प्राप्त झाले नाही. कार्यकारी अभियंता यांचे पत्र क्र.२८९९, दि.०९.०५.२०११ नुसार आवश्यक त्या कागदपत्रासहीत स्पष्टीकरण दाखल करण्यात आले. आयोगाच्या नियमावलीनुसार तक्रार प्रकरणाची सुनावणी नोटीसीनुसार दि.१९.०५.२०११ रोजी ठेवण्यात आली असता उभय बाजूंनी उपस्थित राहून आपला युक्तीवाद करण्यात आला.

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरूप असे की, ग्राहकाच्या मु.पो.चवे, ता.जि.रत्नागिरी येथे सर्व्हे नंबर १३९/२ येथे शेतजमीन असून विहीरही उपलब्ध आहे. विहीरीच्या पाण्याचा वापर करण्यासाठी कृषीपंपाची आवश्यकता असल्याने मे २००९ मध्ये कृषीपंपाच्या जोडणीकरीता अर्ज केला असून संबंधित कागदपत्रे त्या त्या वेळेलाच दाखल केलेली आहे. अर्ज दिल्यापासून दोन वर्षांचा कालावधी जावूनसुद्धा अद्यापही मंजुरी प्राप्त झालेली नसून, कोटेशनही देण्यात आलेली नाही आणि या वीजजोडणी संदर्भात पाठपुरावा करुनही कोणताही संपर्क महावितरणकडून करण्यात आलेला नाही. आंबा कलमे व शेतीच्या वापराकरीता पाण्याची गरज असल्याने वीज जोडणी त्वरीत देण्यात यावी आणि महावितरणकडून झालेल्या कायद्यातील तरतुदींचे उल्लंघन तसेच आयोगाच्या नियमावलीनुसार कृतीमानकातल्या अपयशाबद्दल आणि झालेल्या विलंबाबद्दल नियमावलीनुसार भरपाई देण्यात यावी.

सुनावणी कालावधीत ग्राहकाकडून स्पष्ट करण्यात आले की, ग्राहकाच्या अर्जामध्ये कोणत्याही त्रुटी नाहीत किंवा झालेल्या विलंबाबद्दल महावितरणने कोणतेही स्पष्टीकरण दिलेले नसून एकापरिने विलंब झाल्याचे मान्यच करण्यात आलेले आहे. सर्व्हे करणे, कोटेशन देणे आणि वीज जोडणी दिल्यानंतर वीजपुरवठा सुरु करणे इ.वेगवेगळ्या टप्यांवर विनिमयातील तरतुदींचा भंग झालेला असून या विलंबाला महावितरणची कार्यपध्दती कारणीभूत आहे. सेक्शन ऑफिसपासून डिव्हिजन ऑफिस, सर्कल ऑफिस आणि झोन ऑफिस या वेगवेगळ्या स्तरावर केवळ प्रस्ताव पाठवणे आणि त्यातील त्रुटी यामध्येच महावितरणने २ वर्षे घालवली असून अद्याप प्रस्ताव मंजुरीच्या प्रतिक्षेतच आहे. महावितरणची संपुर्ण कार्यालयीन प्रक्रिया विलंबावर आधारीत असून कायद्यातील तरतुदी किंवा आयोगाच्या नियमावलीची दखलही घेण्यात आलेली नाही. वीज जोडणी अर्जाबाबत कोणतीही त्रुटी अद्यापपर्यंत कळविण्यात आलेली नाही. याचाच अर्थ वीजजोडणी अर्ज परिपुर्ण असून केवळ महावितरणच्या कार्यपध्दतीमुळे विलंब झालेला आहे. प्रस्ताव मंजुर झाला नसल्याने आणि लवकरच पावसाळा येत असल्याने वीज जोडणीस आणखीनच विलंब केला जाईल, त्यामुळे जोडणी त्वरीत देऊन वीजपुरवठा सुरु करण्यासाठी आदेश देण्यात यावा आणि कृती मानकाच्या अपयशाबद्दल योग्य ती भरपाई देण्यात यावी.

महावितरणच्या वतीने खुलासा करताना नमुद करण्यात आले की, सर्व्हे पुर्ण करुन या बाबतचा प्रस्ताव दि.०९.०२.२०१० रोजी विभागीय कार्यालय, रत्नागिरी यांच्याकडे पाठविण्यात आला असता तिथून तो दि.१०.०३.२०१० रोजी मंडल कार्यालय, रत्नागिरी येथे पुढील मंजूरीकरीता दि.१९.०५.२०१० रोजी पाठविण्यात आला तथापी प्रस्तावातल्या त्रुटीमुळे तो मंजुर न झाल्याने आणि संबंधित प्रस्ताव दि.०७.०५.२०११ रोजी मंडल कार्यालय, रत्नागिरी येथे मंजूरीच्या प्रक्रियेत आहे. सदरहु ग्राहकाच्या मागणीनुसार २ एच. पी शेतीपंपासाठी तयार केलेल्या अंदाजपत्रकात २.२५ कि.मी. उच्चदाब वाहीनी, ०.१ कि.मी. लघुदाब वाहीनी व २५ के.व्ही.ए. विद्युत्तरोहीत्र यांचा समावेश आहे आणि प्रस्तावानुसार ही रक्कम दहा लाखाच्या पुढे जात असल्याने मुख्य अभियंता हे या प्रस्तावाच्या मंजूरीकरिता सक्षम अधिकारी आहेत. प्रस्ताव मंजुर होताच पुढील कार्यवाही करण्यात येईल. ग्राहकाकडून वीज जोडणी अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर संबंधित ग्राहकाला उपविभाग कार्यालयाकडून जावक क्र.९६४, दि.०९.०६.२००९ रोजी पत्र पाठवून कनिष्ठ अभियंता, शाखा कार्यालय, जाकादेवी यांच्याशी संपर्क करण्याकरिता लेखी सुचना देवूनही संबंधित कार्यालयाशी कोणताही संपर्क केलेला नाही. ग्राहकाकडून संपर्क न झाल्याने सदरहु गट क्रमांक तसेच विहीर इ.ची माहीती स्थानिक महसूल कार्यालयाकडून घ्यावी लागली आणि २००९ मधील झालेल्या वादळामुळे २ ते ३ महिन्यांचा विलंब हा नैसर्गिक आपत्तीमुळे प्रामुख्याने झाला आहे. सर्व्हे हा प्रामुख्याने ग्राहकासमवेत घेतला जातो आणि त्या कामालाच ग्राहकाचे सहकार्य न झाल्याने ८ महिन्याहून अधिक काळ विलंब झाला पण या करिता महावितरणला जबाबदार धरण्यात येवू नये. ग्राहकाने विभागीय कार्यालय आणि मंडल कार्यालयाकडे मात्र संपर्क केला तो दाखल झालेल्या प्रस्तावाबाबत होता. उपविभाग रत्नागिरी ग्रामीण किंवा सहाय्यक अभियंता जाकादेवी यांच्याकडे संपर्क अथवा सहकार्य करण्यात आलेले नाही. वाहीनी उभी करण्याचा कालावधी याचाही विचार करण्यात यावा. प्रस्तावास मंजूरी प्राप्त होताच पुढील कार्यवाही हाती घेण्यात येईल.

तक्रार प्रकरणातील दाखल करण्यात आलेला तपशिल , उभयबाजुंचा युक्तीवाद आणि एकूणच परिस्थितीची पडताळणी करिता अपवादात्मक बाबतीतला विलंब वगळता एकूणच प्रक्रियेत महावितरणकडून कायद्याला अपेक्षित असणारी कार्यवाही झालेली नाही ही बाब स्पष्ट आहे. सर्व्हेकरिता ग्राहकाला पत्र पाठवणे आणि ग्राहकाचे सहकार्य न झाल्याने काही कालावधी जाणे ही बाब समजू शकते, पण ग्राहकाशी पुन्हा लेखी संपर्क करता आला असता किंवा ग्राहकाच्या अर्जानुसार वीज जोडणीची परिस्थिती ग्राहकास कळविता आली असती. वीजविधेयक २००३ मधील तरतुदीनुसार अर्ज प्राप्त होताच अपवादात्मक परिस्थिती वगळता कार्यवाहीचा कालावधी स्पष्ट केला असून तो पाळता न आल्यास ग्राहकाशी संपर्क होणे बंधनकारक असतानाही तो करण्यात आलेला नाही. प्रक्रियेतील विलंब जसा स्पष्ट झालेला आहे तसेच कायद्यातील तरतुदी आणि आयोगाच्या नियमावलीकडे दुर्लक्ष झाल्याचे स्पष्ट होते आहे. कायद्याच्या अंमलबाजावणीस ८ वर्षांचा कालावधी झाला असून आयोगाच्या नियमावलीचा कालावधी ५ वर्षाहून अधिक झालेला असतानाही आणि महावितरणकडे सर्व प्रकारची यंत्रणा उपलब्ध असतानाही विलंब होणे अपेक्षित नाही आणि त्यामुळेच कायद्याला अभिप्रेत असलेला लाभ ग्राहकापर्यंत पोहचू शकत नाही. अंदाजपत्रक तयार करणे , त्यांची मंजूरी किंवा अंदाजपत्रकातील महत्वाचे असे किंबहुना आवश्यक असणा-या सर्व तांत्रिक बाबी उपविभागाला किंवा विभागीय कार्यालयाला माहीत असणे अपेक्षित आहे. वीज जोडणीच्या कोणत्या ही प्रस्तावाचे अंदाजपत्रक तांत्रिक व

अनुषंगिक बाबीनुसार नियमांना धरूनच असले पाहिजे. ज्या कारणाकरीता ते परत पाठविण्यात आले आहे त्या बाबतीत सुद्धा विभागीय कार्यालय आणि मंडल कार्यालय यांनी कोणतीही तत्परता दाखवलेली दिसत नाही आणि या कार्यपद्धतीमुळेच ग्राहकाचे मात्र नुकसान झालेले आहे आणि त्याकरिता पुर्णपणे महावितरण जबाबदार आहे. अंदाजपत्रकाच्या अनुषंगाने तपासणी केली असता प्रशासकीय कामकाजाच्या तरतुदीनुसार विभागीय कार्यालयाच्या अखत्यारित हा प्रस्ताव मंजूर होवू शकतो पण या महत्वाच्या बाबीकडेही वरिष्ठाकडून दुर्लक्षच झालेले आहे आणि एकूणच प्रक्रिया कोणत्याही सबळ कारणाशिवाय रखडविण्यात आलेली आहे. दोन वर्षांहूनही अधिक काळ गेल्यानंतर शेतीच्या अर्थव्यवस्थेत पाणी नसताना कशी हलाखीची स्थिती निर्माण होते हे फक्त शेतकरी ग्राहकालाच माहित आहे. अपवादात्मक परिस्थिती आणि कायद्यातील तरतुदी विचारात घेता १५ महिन्याचा कालावधी विलंबाकरीता समर्थनीय आहे. पण त्या नंतरची कार्यवाही न झाल्याने कृती मानकाच्या अपयशाबद्दल ग्राहक तरतुदीनुसार भरपाईस पात्र आहे.

अंदाजपत्रकाची मंजूरी प्रक्रिया अद्यापही प्रलंबित असून महावितरणने आज अखेरपर्यंत निश्चित असा कालावधी स्पष्ट केलेला नाही. त्यामुळेच ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात आली असून त्यास वीज जोडणी तातडीने मिळणे गरजेचे आहे. अंदाजपत्रकच मंजूरीच्या प्रतिक्षेत असल्याने कोटेशन किंवा त्यानुसार पैसे भरणे अद्याप होवू शकलेले नाही कि ज्यामुळे आणखी विलंब होवू शकतो. **महावितरणचे परिपत्रक क्रं.२३, दि.०४.०८.२००६ (G.O.II) अन्वये वेगवेगळ्या स्तरावरील कार्यालयांना / अधिका-यांना अंदाजपत्रक मंजूरी तसेच इतर कामकाजाबाबत अधिकार दिलेले आहेत. त्यामधील सेक्शन - II, कलम १ (B) अथवा सेक्शन - II, कलम २ अन्वये विभागीय कार्यालयाच्या अखत्यारितच सदर अंदाजपत्रक मंजूरीची बाब असल्याने मंडल किंवा परिमंडल कार्यालयाकडे वेगळा प्रवास करण्याची कोणतीच गरज नाही.** प्रशासनाची नियमावली / परिपत्रक सुस्पष्ट असताना देखिल त्याचा योग्य तो अभ्यास न करता हे अंदाजपत्रक दोन वर्षे प्रवास करीत आहे. यामध्ये पहील्या स्तरावर विभागीय कार्यालयच दोषी असून त्यांचे अज्ञानच स्पष्टपणे दिसून येते. सबब महावितरणच्या नियमावलीनुसार अंदाजपत्रक विनाविलंब मंजूर होवून पुढील कार्यवाही करणे महावितरणवर बंधनकारक आहे. मंचाच्या या निष्कर्षानुसार पुढीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत असून त्याची कार्यवाही विहित कालावधीत करणे महावितरणवर बंधनकारक राहिल.

आदेश

१. कृषीपंपासाठी २ एच.पी. श्रीफेज जोडणी मिळण्यासाठीची ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात आली असून, ग्राहकाने मागणी केल्यानुसार सर्व्हे नंबर १३९/२, मौजे चवे येथील चवे देवुड फाटयाजवळ कृषीपंपाची वीजजोडणी हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात देण्यात यावी आणि तातडीने वीजपुरवठा सुरु करण्यात यावा.

२. कृती मानकाच्या अपयशाबद्दल ग्राहक भरपाईस पात्र असून अशा विलंबाबद्दलची एकूण भरपाई रु.४२००/- (चार हजार दोनशे मात्र) ग्राहकास हा आदेश मिळाल्यापासून ४० दिवसात देण्यात यावी. विलंब झाल्यास या रकमेवर नुकसान भरपाई म्हणून ८ % दराने भरपाई रक्कम पुर्ण देईपर्यंत व्याज देणे महावितरणवर बंधनकारक राहिल.
३. तक्रार प्रकरणातील अनुषंगिक बाबीचा विचार करीता ग्राहकाला रु.१२५०/- (रु.एक हजार दोनशे पन्नास मात्र) खर्चाबद्दल हा आदेश मिळाल्यापासून ४० दिवसात देण्यात यावेत.
४. ओदश क्र. १, २ व ३ ची विहित कालावधीत कार्यवाही करून पुर्तता अहवाल मंचाकडे ९० दिवसात दाखल करण्यात यावा.
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 / २६५९२९६५

डी. एस्. जामखेडकर
अध्यक्ष
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

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

एन्.ए.कुलकर्णी
सदस्य
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- ०१.०६.२०११
ठिकाण :- रत्नागिरी.