

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

ग्राहक तक्रार क्र. ८६/२०११

दि.१९.०५.२०११

श्री.सुधाकर वासुदेव पेठे.  
मु.पो.परचुरी, ता.संगमेश्वर,  
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.सुधाकर वासुदेव पेठे.

विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने

- श्री.ए.व्हि.महाजन (कार्यकारी अभियंता)  
विभागीय कार्यालय रत्नागिरी
- श्री.ए.ए.कागी (उपकार्यकारी अभियंता)  
विभागीय कार्यालय रत्नागिरी
- श्री. एस.एस.शिंदे (सहाय्यक अभियंता)  
संगमेश्वर उपविभाग

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

ग्राहक श्री.सुधारक वासुदेव पेठे, घर नं.१६७/१, मु.पो.परचुरी, ता.संगमेश्वर, जि.रत्नागिरी यांची श्री फेज कृषी पंपाच्या जोडणीसाठीची तक्रार विहित नमुन्यात दि.१९.०५.२०११ रोजी दाखल झालेली आहे. तक्रार प्राप्त होताच मंचाकडील पत्र क्र.९३६, दि.२१.०५.२०११ नुसार विभागीय कार्यालयाकडे स्पष्टीकरण मागितले असता विभागीय कार्यालयाकडून पत्र क्र.३४९९, दि.०९.०६.२०११ नुसार आवश्यक तो खुलासा/स्पष्टीकरण दाखल करण्यात आले. आयोगाच्या नियमावली नुसार तक्रार प्रकरणाची सुनावणी दि.२९.०६.२०११ रोजी ठेवण्यात आली असता महावितरणच्या पत्रानुसार ती तहकूब करण्यात येवून याची सुनावणी दि.०६.०७.२०११ रोजी घेण्यात आली असता उभयबाजूंनी उपस्थित राहून युक्तीवाद केला .

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरूप असे की, गट नं.१६७/१, मु.पो.परचुरी येथील शेतीपंपासाठी विद्युत मागणीचा अर्ज दि.०६.०३.२०१० रोजी दाखल करण्यात आला असता दि.१६.०४.२०१० रोजी मंजुरी आणि कोटेशन देण्यात आले आणि कोटेशन नुसार पावती क्र.९८९९२५२, दि.०७.०५.२०१० रोजी रु.३४२५/- भरण्यात आले. पैसे भरल्यानंतर महावितरणकडून कोणताही प्रतिसाद प्राप्त झाला नाही, तसेच वीज जोडणी केव्हा देण्यात येईल याचाही खुलासा करण्यात आला नाही. संबंधित संगमेश्वर कार्यालयाकडे वेळोवेळी पाठपुरावा करण्यात आला असून अद्यापही शेतीपंपाची वीज जोडणी देण्याबाबत कोणतीच कार्यवाही करण्यात आलेली नाही. महावितरणकडून झालेला विलंब कारणाशिवाय असून तो समर्थनिय नाही. तथापी कृती मानकाच्या अपयशाबद्दल भरपाईला जरी मी पात्र असलो तरीही महावितरणकडून मी नुकसान भरपाई मागू इच्छित नाही. तथापी वीज जोडणीबाबत त्वरित कार्यवाही करण्यात यावी आणि योग्य तो न्याय मिळावा. वेळेवर वीजजोडणी न मिळाल्याने माझे शेती व्यवसायाचे आणि एकूणच भांडवली खर्चाचे नुकसान झाले आहे ही वस्तुस्थिती विचारात घेण्यात यावी.

तक्रार प्रकरणाच्या सुनावणीत ग्राहकाने आपल्या युक्तीवादात कथन केले की शेतजमिन घेतल्यापासून केलेली सर्व डेवलपमेंट आणि खर्च नमुद करून शेतीतील सद्याची कलमे व अननस इ.लागवडी करिता वीज जोडणीची गरज असल्याचे स्पष्ट करून संगमेश्वर कार्यालयाकडे योग्य ती माहिती घेवूनच अर्ज करण्यात आला आणि प्रस्ताव मंजुरीनुसार पैसेही भरण्यात आले. तथापी १ वर्षाचा कालावधी होवूनही कोणतीच कृती महावितरणकडून झालेली नाही. माझा भांडवली खर्च वाढत जात असून, असलेल्या फळ पिकापासून कोणतेही उत्पन्न घेता येत नाही. महावितरणकडून नेमकी स्थिती आजपर्यंत सांगण्यात आलेली नाही. सबब माझ्या वयाचा विचार करता तातडीने जोडणी देण्यात यावी. भरपाई मागण्यात मला स्वारंस्य नाही.

महावितरणच्यावतीने युक्तीवाद करताना नमुद करण्यात आले की, सदरहू जोडणी करिता 3HP चा लोड आवश्यक असून पाचहून अधिक पोल लागत असल्याने विभागीय कार्यालयाकडून मंजुरी घेण्यात आली आणि त्यानुसार ग्राहकाला कोटेशन देण्यात आले. ग्राहकाचा संगमेश्वर उपविभागातील शेतीपंपाच्या प्रतीक्षा यादीत दुसरा क्रमांक असून चाचणी अहवाल अद्याप प्राप्त झालेला नाही, तरीसुद्धा पोल वाहतूक करण्यात आली असून उर्वरित काम हाती घेण्यात आलेले आहे. संगमेश्वर उपविभागात ८६ गावे असून तेथिल भौगोलिक परिस्थिती, उपलब्ध मनुष्यबळ तसेच महावितरणला भेडसावणारी साधसामुग्रीचा तुटवडा व अन्य नैसर्गिक स्थिती विचारात घेता होत असलेला विलंब माफ करण्यात यावा. ग्राहकाला

लवकरात लवकर जोडणी देण्याचे काम सुरु असून ऑक्टोबर अखेरपर्यंत वीजजोडणी देता येणे शक्य होईल. महावितरणच्या म्हणण्यानुसार तक्रार प्रकरणाची ही जरी वस्तुस्थिती असली तरीसुद्धा विद्युत कायद्यातील कलम ४२ अन्वये आणि आयोगाच्या नियमावली क्र.६.२ नुसार ग्राहकाची तक्रार अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाकडे जाणे आवश्यक असताना ती मंचाकडे दाखल करण्यात आलेली आहे आणि म्हणून ग्राहकाने कलम ६.७ (उपकलम अ आणि ब) चे उल्लंघन केले असल्यामुळे ग्राहकाची मुळ तक्रारच फेटाळण्यात यावी असेही स्पष्ट करण्यात आले.

तक्रार प्रकरणातील वस्तुस्थिती, उभयबाजूनी दाखल करण्यात आलेला तपशिल आणि युक्तीवाद विचारात घेता सदरहू वीजजोडणी देण्याबाबत पुरवठादाराचे कर्तव्य या नात्याने वीज कायद्यातील कलम ४३ चा भंग झाला असून आयोगाने केलेली नियमावलीसुद्धा विचारात घेण्यात आलेली नाही ही बाब स्पष्ट झाली असून महावितरण झालेल्या विलंबाबद्दल कोणतेही समर्थनीय कारण देवू शकलेले नाही. कायद्यातील तरतुदीनुसार वस्तुस्थिती ग्राहकाला कळविणे बंधनकारक असतानाही ते कळविण्यात आले नसून केवळ विलंबाकरीताच जोडणी प्रलंबित ठेवल्याचे दिसून आले आहे. सदरहू तक्रार प्रकरणात अशी कोणतीही अपवादात्मक परिस्थिती उद्भवलेली नाही की ज्यामुळे महावितरण वीजजोडणी देऊ शकलेली नाही. नियमावलीनुसार कृतीमानकात स्पष्टता असतानाही विलंब झालेला स्पष्ट होत असून त्याची जबाबदारी महावितरण नाकारू शकत नाही. कायद्यातील तरतुदीनुसारच विलंबाबद्दल किंवा शेतीपंपाच्या प्रस्तावाबाबत नियामक आयोग किंवा तत्सम अधिका-यांकडे संपर्क साधता आला असता पण तो ही करण्यात आलेला नाही. वस्तुस्थिती विचारात घेता केवळ पावसाळ्याची परिस्थिती विचारात घेऊन कमी-अधिक अंतराने ही जोडणी देता येणे शक्य आहे असेच मंचाचे मत असून १५ ऑक्टोबर पर्यंत सदरहू वीज जोडणी देण्यात यावी आणि त्याकरिता कोणताही जादा आकार ग्राहकाला आकारण्यात येवू नये.

महावितरणने घेतलेल्या अन्य आक्षेपाबाबत कायद्यातील तरतुदी स्पष्ट असल्याने आणि मुळातच कायद्यातील तरतुदीचे उल्लंघन (कलम ४३) झालेले असल्याने महावितरणची हरकत गैरलागू असून एक वर्षाहून अधिक काळ विलंब झाल्यास नियामक आयोगाने दिलेल्या प्रॅक्टिकल डायरेक्शन नुसार नियमावली २१ अंतर्गत ३१ ऑक्टोबर २००५ रोजी परिपत्रक काढण्यात आले असून, परिपत्रकातील पैरा क्र.१.१ आणि १.२ नुसार एक वर्षाहून अधिक काळ प्रकरण प्रलंबित राहिल्यास अश्या तक्रारीबद्दल ग्राहकास मंचाकडे अर्ज दाखल करिता येतो आणि तो नियमावलीनुसारच आहे. कायद्यातील तरतुदी ग्राहक हिताच्या रक्षणासाठी असल्याने निव्वळ तांत्रिक मुद्यावर आक्षेप घेऊन केस नाकारता येत नाही. आयोगाच्या परिपत्रकानुसार सदरहू तक्रार घेण्याचा मंचाला पुर्ण अधिकार असून महावितरणचा आक्षेप फेटाळण्यात येत आहे. ग्राहकांच्या माहितीकरिता महावितरणकडून अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाची यंत्रणा प्रभावीपणे राबविल्यास ग्राहक आणि महावितरण दोघांनाही ते फायदेशीर ठरणारे आहे. ग्राहकाचा संपर्क मंचाकडे झाला आहे याचाच अर्थ तो अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाविषयी अनभिज्ञ आहे आणि तसे प्रयत्न महावितरणकडूनही झालेले नाहीत. अन्यथा संगमेश्वर ऑफिसकडूनच हा पर्याय ग्राहकाला देता आला असता.

तक्रार प्रकरणातील एकूण वस्तुस्थिती, दाखल झालेला तपशिल, उभयबाजूचा युक्तीवादाच्या आधारे मंचाने काढलेल्या निष्कर्षानुसार खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत असून त्याची कार्यवाही विहित कालावधीत करणे महावितरणवर बंधनकारक आहे.

# आदेश

१. ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात येत असून ग्राहकाने केलेल्या मागणीनुसार गट क्र.१६७/१, गाव-मौजे परचुरी, ता.संगमेश्वर, जि.रत्नागिरी याठिकाणी श्री फेज कृषी पंपाची जोडणी दि.१५ ऑक्टोबर २०११ पर्यंत देण्यात यावी आणि वीज पुरवठा सुरु करण्यात यावा.
२. वीज जोडणीस विलंब झाल्यास नियामक आयोगाच्या नियमावलीनुसार पुढील प्रत्येके आठवडयास रक्कम रु. १००/- भरपाई महावितरणने ग्राहकास द्यावी.
३. महावितरणने उपस्थित केलेल्या हरकती, तांत्रिक आक्षेप वस्तुस्थितीशी विसंगत असल्याने त्या फेटाळण्यात आल्या आहेत.
४. तक्रार प्रकरणातील वस्तुस्थितीनुसार विलंब व अनुषंगिक बाबीबद्दल खर्चापोटी ग्राहकास रु.१०००/- (रु.एक हजार मात्र) आजपासून ३० दिवसाचे आत देण्यात यावेत आणि विलंब झाल्यास भरपाईवर ८% दराने व्याज देणे महावितरणवर बंधनकारक राहिल.
५. मंचाच्या वरील आदेशाची पुर्तता करुन पुर्तता अहवाल ३० ऑक्टोबर २०११ च्या आत मंचाकडे दाखल करण्यात यावा.
६. या आदेशाविरुद्ध अर्जदारास 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

एन्.ए.कुलकर्णी

सदस्य

ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- ०३.०८.२०११

ठिकाण :- रत्नागिरी.

मी श्री.वसंत बापू जगताप, कार्यकारी अभियंता व सचिव या नात्याने नमुद करतो की, ग्राहक तक्रार निवारण मंच रत्नागिरी येथिल तक्रार क्रं.८६/२०११ या बाबतीत मंचाने दिलेला आदेश क्र.२ व ४ या आदेशाशी मी सहमत नाही. महाराष्ट्र विज नियामक आयोग कृती मानके अधिनियम २००५ अन्वये ग्राहकानी विज कनेक्शन मिळण्यासाठी अर्ज केल्यानंतर वेगवेगळ्या स्तरावरील कामे किती कालावधी मध्ये पुर्ण करावीत या

बाबतचे विवरण परिशिष्ट 'अ' मध्ये दिलेले आहे व त्या प्रमाणेच अर्जदारांना सेवा देणे गरजेचे आहे हे जरी सत्य असले तरी महावितरणकडून आपल्या युक्तीवादामध्ये स्पष्ट करणेत आले की रत्नागिरी व सिंधुदुर्ग ह्या दोन्ही जिल्हयांची भौगोलिक परिस्थिती अंत्यत दुर्गम असल्यामुळे सदरची कामे पुर्ण करण्यासाठी ह्या भागात ठेकेदार मिळण्यास अडचणी येतात. अशा भौगोलिक परिस्थिती मुळे अस्तित्वात असलेल्या ठेकेदारांना पण ही कामे करण्यास अडचण येत असते. तसेच बिकट व दुर्गम भौगोलिक परिस्थितीमुळे पोल व अन्य अवजड साहित्य जागेवर वहातूक करणे देखिल अवघड जाते, त्यामुळे जेथे नविन वाहीनी उभी करुन कनेक्शन द्यावयाचे आहे अशी कनेक्शन विहीत वेळेत देता येत नाहीत. या परिसरातील वीज वितरण व्यवस्थेमधील सुधारणा करण्यासाठी तसेच नविन वीज जोडणीची कामे करण्यासाठी Infra Structure योजनेमध्ये कामे सुरु असून शासनाने दिलेल्या उद्दिष्टानुसार तसेच जेष्ठता यादी नुसार कामे सुरु आहेत. प्रलंबित ग्राहकांची संख्या लक्षात घेता सेवा विनिमय २००५ मध्ये नमुद केल्यानुसार सदर अर्जदारास जेष्ठता यादी डावलून वीज कनेक्शन देणे सुसंगत होणार नाही. महावितरणचे हे स्पष्टीकरण विलंबाकरीता समर्थनिय असून नमुद केलेल्या वस्तुस्थितीशी सुसंगत आहे. कृतीमानके अधिनियम २००५ मध्ये अर्जदारानी अर्ज केल्यापासून कनेक्शन देण्यासाठी वेगवेगळ्या स्तरावर करावयाच्या कामाचा कालावधी तसेच यामध्ये दिरंगाई झाल्यास दंडाची तरतुद विषद केलेली आहे पण जेष्ठता यादी डावलून कनेक्शन देणे किंवा शासनाने दिलेल्या उद्दिष्टामध्ये फेरफार करणे हा विषय ग्राहक तक्रार निवारण मंचाच्या कक्षेबाहेरील आहे. मा.लोकपाल महाराष्ट्र वीज नियामक आयोग यांनी श्री.विश्वनाथ सुबराव जगताप विरुद्ध महाराष्ट्र वीज वितरण कंपनी यांचे मधील प्रलंबित वीज पंपाच्या जोडणी संदर्भातील केस नं.३५/२०११ च्या निर्णयामधील अनुक्रमांक ६ मध्ये अशाच प्रकारचे विस्तृत विवेचन दिलेले आहे व सदर विवेचन या प्रकरणामधील बाबीशी समांतर आहे. या व्यतिरिक्त अर्जदाराने दाखल केलेल्या अर्जामध्ये कोठेही भरपाई मिळण्याबाबत विनंती केलेली नाही तसेच सुनावणीच्या वेळेस देखिल आपला युक्तीवाद करताना अर्जदाराने असे स्पष्टपणे नमुद केले की ते या प्रकरणामध्ये कोणतीही भरपाई मागू इच्छित नाहीत व अशाच आशयाचे लेखी निवेदन देखिल त्यांनी सादर केलेले आहे. त्यामुळे या सर्व बाबीचा विचार करता कृती मानकांच्या आधारे ग्राहकास सरसकट भरपाई देणे योग्य होणार नाही. महावितरणने आश्वासन दिल्याप्रमाणे ऑक्टोबर २०११ पर्यन्त ह्या विज पंपाचे कनेक्शन देणेत यावे पण कनेक्शन मिळण्यास उशिर झालेला आहे म्हणून, ग्राहकास भरपाई देणेत यावी हा आदेश मला मान्य नाही. हे माझे मत मंचाच्या वरील आदेशाचाच एक भाग समजून त्याप्रमाणे कार्यवाही करण्यात यावी.

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

दिनांक :- ०३.०८.२०११  
ठिकाण :- रत्नागिरी.