

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

ग्राहक तक्रार क्र. ८७/२०११

दि.२४.०५.२०११

सौ.मधुरा मिलिंद पोतनीस .
मु.पो.उन्हाळे
ता.राजापूर, 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.प्रेमप्रकाश मधुकर कारेकर .
ता.राजापुर, जि.रत्नागिरी

विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने

श्री.ए.व्ही.महाजन (कार्यकारी अभियंता)
विभागीय कार्यालय रत्नागिरी
श्री.ए.ए.कागी (उपकार्यकारी अभियंता)
विभागीय कार्यालय रत्नागिरी

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

सौ.मधुरा मिलिंद पोतनीस,मु.पो.उन्हाळे, ता.राजापूर, जि.रत्नागिरी यानी कृषीपंप जोडणीकरिता अर्ज दाखल केल्यानंतर दोन वर्षांचा कालावधी होऊन देखील वीज जोडणी प्राप्त न झाल्याने अनुसुची - 'अ' मध्ये आवश्यकत्या तपशिलासह तक्रार दाखल केली असून, जोडणी तातडीने मिळण्याविषयी आग्रह धरलेला आहे. तक्रार प्राप्त होताच मंचाकडील पत्र क्र.९३७, दि.२५.०५.२०११ च्या पत्रानुसार विभागीय कार्यालय रत्नागिरी यांच्याकडे स्पष्टीकरण मागितले असता विभागीय कार्यालय रत्नागिरीकडून पत्र क्र.३७५०, दि.२३.०६.२०११ च्या पत्रानुसार स्पष्टीकरण दाखल करण्यात आले असता, नोटीसीनुसार दि.२९.०६.२०११ रोजी सुनावणी ठेवण्यात आली असता, महावितरणकडून तहकुबी (Adjournment) मागण्यात आली, ती योग्य कारणास्तव असल्याने तहकुबी देण्यात येवून पुनश्च: सुनावणी दि.०६.०७.२०११ रोजी ठेवण्यात आली असता उभयबाजुनी उपस्थित राहून युक्तीवाद करण्यात आला.

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरूप असे की ---- तक्रारदार ग्राहक यांची गाव.मौजे उन्हाळे येथिल सर्व्हे नं.८६, हिस्सा नं.२ ही मिळकत मालकी हक्क आणि कब्जा वहीवाटीची असून, यामध्ये हापूस आंबा, नारळ व अन्य मौल्यवान झाडे याची लागवड करण्यात आली असून बोअरवेलही उपलब्ध आहे. राजापूर कार्यालयाकडे रितसर अर्ज दाखल केल्यानंतर ग्राहक क्र.२१३७००००२४६६ असा असून मंजुरी आणि कोटेशन प्राप्त झाल्यानंतर कोटेशन नुसार रु.५७००/- (रु.पाच हजार सातशे मात्र) दि.२७.०५.२००९ रोजी भरले असून दीड वर्षांहूनही अधिक काळ गेल्यानंतर वीजजोडणी बाबत कोणतीही कार्यवाही करण्यात आलेली नाही. लागवड केलेल्या झाडांना वीजजोडणी अभावी पाणी पुरवठा करता येत नसल्याने या शेतीचे अतोनात नुकसान होत आहे. शेतीपंपाची गरज विचारात घेता वीज जोडणी तातडीने मिळावी, तसेच नियमानुसार झालेल्या विलंबाबद्दल भरपाई देण्यात यावी.

तक्रार प्रकरणाची सुनावणी दि.०६.०७.२०११ रोजी घेण्यात आली असता ग्राहकाने आपले लेखी म्हणणे आवश्यक त्या तपशिलासह सादर केले आणि महावितरणच्या प्रतिनिधीनी त्यांच्या दाखल केलेल्या म्हणण्यानुसार युक्तीवादही केला. ग्राहकाच्या म्हणण्यानुसार रितसर अर्ज केल्यानंतर मंजुरी प्राप्त झाली आणि राजापूर कार्यालयाने दिलेल्या कोटेशन नुसार रक्कम ही भरण्यात आली. तथापी आवश्यक ती पुर्तता केल्यानंतरही महावितरणकडून अक्षम्य विलंब झाला असून अद्याप पर्यंत वीज जोडणी देण्यात आलेली नाही. अवास्तव डिझेल खर्च करुनच बोअरवेल चालवावी लागत आहे. वाढीव डिझेल दरामुळे हा खर्च परवडत नाही. राजापूर कार्यालयाकडे प्रकरणाचा पाठपुरावा केला असता वेगवेगळी कारणे देण्यात येवून जोडणी मात्र प्रलंबितच ठेवण्यात आलेली आहे. सोबत जोडलेल्या फोटोग्राफ नुसार जनरेटर सेट, पाईपची रचना आणि प्रत्यक्ष लावण्यात आलेली झाडे यावरून आपणास वस्तुस्थितीची कल्पना निश्चितच येवू शकते. कायद्यातील तरतुदी आणि आयोगाची नियमावली स्पष्ट असूनही हेतुपुरस्कर जोडणी देण्याचे काम प्रलंबित ठेवण्यात आले आहे. त्यामुळे झालेल्या विलंबाबद्दल ग्राहक भरपाई मिळण्यास पात्र असून वीज जोडणी आणि भरपाई सत्वर देण्यात यावी.

महावितरणच्यावतीने त्यांच्या प्रतिनिधीनी तांत्रिक आक्षेप उपस्थित करुन प्रकरण निकालात काढण्याविषयी स्पष्ट केले आणि आपल्या युक्तीवादात नमुद केले की तक्रारदार ग्राहकाचा सर्व्हे केला असता उन्हाळे येथिल आग्नेवाडी उन्हाळे गावाकरीता २५ के.व्ही.ए. चा ट्रान्सफार्मर असून तो या शेतीपंप गृप पासून ब-याच अंतरावर आहे म्हणून या संदर्भात २५ के.व्ही.ए. चा ट्रान्सफार्मर, ०.८ कि.मी एच.टी लाईन व १.७ कि.मी एच.टी. लाईन असे अंदाजपत्रक तयार करुन दि.३०.०५.२००७ रोजी विभागीय कार्यालय रत्नागिरी

यांच्याकडे दाखल करण्यात आले असता अंदाजपत्रकामध्ये त्रुटी निघाल्याने दि.१०.०३.२००८ रोजी दुरुस्त अंदाजपत्रकानुसार संबंधित ग्राहकाचे कोटेशन दि.२१.०५.२००९ रोजी मंजूर करण्यात आले

आणि त्यानुसार सदरहू ग्राहकाने दि.२७.०६.२००९ रोजी पावती क्र.४५१४९७९ नुसार रक्कम भरणा केली असून जेष्ठता यादी नुसार क्र.०७/मे २०११ असा आहे. सदरहू ग्राहकाचे काम पुर्ण करण्यासाठी ठेकेदार स्कायलाईन इंजि.,कराड यांना काम देण्यात आले असून रोहीत्र उभारणी तसेच लाईन जोडणी काम अद्याप व्हायचे आहे. भौगोलिक परिस्थिती व अन्य नैसर्गिक मर्यादेमुळे विद्युत जोडणीचे काम विहित कालावधीत होवू शकलेले नाही इ. बाबींचा विचार करण्यात यावा.

तक्रार प्रकरणात दाखल करण्यात आलेला तपशिल, उभय बाजूंनी केलेला युक्तीवाद आणि वस्तुस्थितीचा विचार करता तक्रार प्रकरणातील कृषीपंप जोडणी विहित कालावधीत होवू शकलेली नाही आणि कोणत्याही सबळ कारणाशिवाय सदरहू जोडणी प्रलंबित राहिलेली आहे. वीज विधेयक २००३ मधील कलम ४३ मधील तरतुदी या प्रकरणास लागू होत असून आयोगाची नियमावलीनुसार सुद्धा विहित कालावधीचे पालन करणे बंधनकारक आहे. मंचाकडे तक्रार झाल्यानंतरच महावितरणने हा खुलासा केला असून कोणतीही सबळ कारणमिमांसा दिलेली नाही. सर्व्हे,अंदाजपत्रक पाठवणे, अंदाजपत्रकातील दुरुस्ती या प्रत्येक टप्प्यावर विलंब झालेला आहे आणि म्हणूनच कृती मानकाच्या अपयशाबद्दल आयोगाच्या नियमावलीनुसार महावितरण जबाबदार असून ग्राहक भरपाईस पात्र आहे. ग्राहकाच्या अर्जात किंवा अन्य कोणत्याही तांत्रिक बाबतीत ग्राहकाकडून कोणतीही बाब प्रलंबित नाही. ग्राहकाच्या जेष्ठता यादीच्या वरील अन्य काही ग्राहकाचे वीज जोडणी अर्ज प्रलंबित असल्याने तक्रार प्रकरणातील ग्राहकास तत्पर वीजजोडणी देता येत नाही हा महावितरणचा आक्षेप वस्तुस्थितीशी सुसंगत नसून कायद्यातील तरतुदीचे उल्लंघन करणारा आहे. त्यामुळेच जेष्ठता यादी हा निकष वीज जोडणीची कसोटी ठरू शकत नाही. फळबागेची लागवड आणि एकूणच वस्तुस्थिती पाहता ग्राहकाला सदरहू जोडणी तातडीने देणे रास्त असून कोटेशन देण्यापुर्वीच महावितरणने आपल्या साधनसामुग्रीचा विचार करावयास हवा. मंजुरी देताना कोणतीही कारणे किंवा तत्सम अटी देण्यात आलेल्या नाहीत, ही बाबच पुरेशी बोलकी असून त्या करीता ग्राहकाला वेठीस धरणे योग्य ठरणार नाही.

तक्रार प्रकरणातील ग्राहकाच्या म्हणण्याबाबत जे तांत्रिक आक्षेप घेण्यात आलेले आहेत ते पुर्णतः चुकीचे असून सदरहू प्रकरणास लागू होत नाहीत. विद्युत कायदा आणि आयोगाच्या नियमावलीला अनुसरून तक्रार प्रकरण विहित कालावधीत दाखल झालेले आहे आणि म्हणूनच महावितरणची हरकत आणि अन्य आक्षेप फेटाळण्यात येत आहेत. ग्राहकाने पैसे भरल्यानंतर सुद्धा २००९ मध्येच महावितरणच्या व्यवस्थेने ग्राहकास अंतर्गत ग्राहक तक्रार कक्षाविषयी माहिती द्यावयास हवी होती पण ती देण्यात आलेली नाही. ग्राहकाकडून याबाबतीत कोणतेच उल्लंघन झालेले नाही आणि त्यामुळेच उचित न्याय मिळणेस ग्राहक पात्र आहे.

तक्रार प्रकरणाच्या अनुषंगाने मंचाने वर नमुद केलेल्या निष्कर्षा नुसार खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत असून त्याची अमंलबजावणी विहित कालावधीत करणे महावितरणवर बंधनकारक राहिल.

आदेश

१. ग्राहकाने मागणी केल्यानुसार गाव मौजे उन्हाळे , ता.राजापूर, जि.रत्नागिरी येथील सर्व्हे क्र.८६/२ या ठिकाणी मंजूर केल्यानुसार ३ HP कृषीपंप जोडणी हा आदेश मिळाल्यापासून ३० दिवसात देण्यात यावी आणि विहित कालावधीत पुर्तता न झाल्यास ३० दिवसानंतर पुढील प्रत्येक आठवड्यास रु.१०० प्रमाणे भरपाई देणे महावितरणवर बंधनकारक राहिल.

२. कायद्यातील तरतुदी आयोगाची नियमावली याचे झालेले उल्लंघन आणि तरतुदीचा भंग त्यातून कृती मानकाच्या अपयशाबद्दल ग्राहक भरपाईस पात्र असून याबद्दल भरपाई म्हणून रु.४८००/- (रु.चार हजार आठशे मात्र) हा आदेश मिळाल्यापासून ४० दिवसात देण्यात यावेत . विलंब झाल्यास भरपाई रकमेवर ८ % दराने व्याजाची भरपाई देण्यात यावी.
३. आदेश क्र.१ व क्र.२ यांची पूर्तता विहित कालावधीत महावितरणवर बंधनकारक असून पूर्तता अहवाल ६० दिवसात मंचाकडे दाखल करण्यात यावा अन्यथा महावितरण दंडात्मक कारवाईस पात्र ठरेल.
४. 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 :- ०८.०९.२०११

ठिकाण :- रत्नागिरी.

मी श्री.वसंत बापू जगताप, कार्यकारी अभियंता व सचिव या नात्याने नमुद करतो की, ग्राहक तक्रार निवारण मंच रत्नागिरी येथिल तक्रार क्रं.८७/२०११ या बाबतीत मंचाने दिलेला आदेश क्र.१ व २ 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 पूर्ण करावीत या बाबतचे विवरण परिशिष्ट 'अ' मध्ये दिलेले आहे व त्या प्रमाणेच अर्जदारांना सेवा देणे गरजेचे आहे हे जरी सत्य असले तरी महावितरणकडून आपल्या युक्तीवादांमध्ये स्पष्ट करणेत आले की रत्नागिरी व सिंधुदुर्ग ह्या दोन्ही जिल्हयांची भौगोलिक परिस्थिती अंत्यत दुर्गम असल्यामुळे सदरची कामे पूर्ण 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 करून 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. प्रस्तुत प्रकरणातील कामाची व्याप्ती पाहता त्यामध्ये एक २५ के.व्ही.ए. चा रोहीत्र, ०.८ कि.मी. एच.टी.लाईन व १.७ कि.मी.एल्.टी.लाईन इतक्या मोठ्या संचाची उभारणी करणे आवश्यक असून प्राप्त परिस्थिती व या परिसरात उद्भवणा-या अडचणींचा विचार करता इतका मोठा प्रकल्प उभा करण्या करिता वेळ लागणार आहे. 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 विरुध्द 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.

अर्जदाराने दाखल केलेल्या अर्जामध्ये भरपाई मिळण्याबाबत विनंती केलेली आहे, व अशाच आशयाचे लेखी निवेदन देखिल सुनावणी दरम्यान त्यांनी सादर केलेले आहे. प्राप्त परिस्थितीमध्ये अर्जदाराला कनेक्शन मिळण्यास विलंब झालेला आहे ही वस्तुस्थिती आहे तरीही महावितरणकडून सादर केलेली विलंबाची कारणे दुर्लक्ष करुन चालणार नाही. ग्राहकास कनेक्शन मिळावयास हवे हा ग्राहकाचा हक्कच आहे पण इतका मोठा प्रकल्प फक्त ३० दिवसात उभा करणे दुरापास्त वाटते. त्यामुळे आदेश क्र.१ मधील ३० दिवसाचा कालावधी वाढवुन हे कनेक्शन ६ महीन्यात देण्याबाबतचा निर्णय योग्य वाटतो, पण त्यानंतर कनेक्शन देण्यास महावितरणकडून विलंब झाल्यास पुढील प्रत्येक आठवड्यास रु.१००/- प्रमाणे अर्जदारास भरपाई देणे योग्य होईल असे मला वाटते. महावितरणकडून विस्तृतपणे दिलेल्या विवेचनाचा विचार करता तसेच त्यांनी स्पष्ट केलेल्या अडचणी लक्षात घेता आदेश क्र.२ मधील नमुद केलेली विलंबाबाबतची रु.४८००/- इतकी रक्कम महावितरणने ग्राहकास देणे योग्य होणार नाही. महावितरणने वर नमुद केल्याप्रमाणे हा आदेश मिळाल्यापासुन ६ महीन्यात हे कनेक्शन द्यावे पण आदेश क्र.२ मध्ये नमुद केल्याप्रमाणे भरपाई देण्याबाबतचा आदेश मला मान्य नाही. वरिल आदेशामधील उर्वरित सर्व आदेशाशी मी सहमत आहे.

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

दिनांक :- ०८.०९.२०११
ठिकाण :- रत्नागिरी.