

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

ग्राहक तक्रार क्र. ९०/२०११

दि.०७.०६.२०११

श्री.महेश सुर्यकांत जोशी .  
मु.पो.चाफे  
ता.जि.रत्नागिरी

तक्रारदार ग्राहक

विरुद्ध

कार्यकारी अभियंता 'महावितरण'  
स व सु विभाग रत्नागिरी .

विरुद्ध 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.महेश सुर्यकांत जोशी .

विरुद्ध पक्षकाराच्या वतीने

श्री.ए.ए.कागी (उपकार्यकारी अभियंता)  
विभागीय कार्यालय रत्नागिरी  
श्री.आर.एम.पटेल (सहाय्यक अभियंता)

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

श्री. महेश सुर्यकांता जोशी, मु.पो.चाफे, ता.जि.रत्नागिरी यांनी त्यांचे मौजे चाफे येथिल शेत जमिनीसाठी विज पंपाचे कनेक्शन अद्याप न दिल्याबद्दलची तक्रार विहित नमुन्यामध्ये योग्य त्या तपशिलासह दि.०७.०६.२०११ रोजी मंचाकडे दाखल केलेली आहे.

नियमावलीच्या आधारे कार्यपध्दतीची पूर्तता केल्यानंतर सदर प्रकरणाची सुनावणी दि.०५.०७.२०११ रोजी घेण्यात आली. सुनावणी दरम्यान उभय पक्षांनी उपस्थित राहून आपला युक्तीवाद केला व आवश्यक तो तपशिल सादर केला.

तक्रार प्रकरणाच्या सुनावणीत अर्जदाराच्या वतीने स्पष्ट करण्यात आले की, त्यांनी उपरोक्त वीज जोडणी मिळण्यासाठी मागणी अर्ज महावितरणकडे दि.१४.०७.२००९ रोजी सादर केला असून सर्व्हे होऊन कोटेशन मिळाल्यानंतर दि.१८.०३.२०१० रोजी आवश्यक असलेली रक्कम देखिल भरलेली आहे. तसेच दि.१२.०७.२०१० रोजी चाचणी अहवाल सादर केला पण वेळोवेळी पाठपुरावा करून देखिल अद्याप कनेक्शन मिळाले नाही. सदर जमिनीमध्ये कलमी फळबागेची लागवड केलेली असून, पाण्याअभावी सदर फळझांडाचे अतोनात नुकसान होत आहे. दरम्यानच्या काळात माहिती अधिकार अधिनियम अंतर्गत माहिती मागीवली असता माझा जेष्ठता यादी क्र.३९ इतका असल्याचे कळविले असून त्यामधून काहीही अर्थबोध होत नाही. या सर्व परिस्थितीला कंटाळून त्यांची आई दि.०७.०६.२०११ रोजी विभागीय कार्यालयासमोर उपोषणास बसली होती. त्यावेळी तीन महीन्यांच्या कालावधीत वीज जोडणी देण्यात येईल असे लेखी आश्वासन देण्यात आले पण आजतगायत कोणतीही प्रगती दिसून येत नाही. त्यामुळे कनेक्शन ताबडतोब देण्याबाबत आदेश व्हावेत तसेच नियमानुसार योग्य ती भरपाई देण्यात यावी.

महावितरणच्या वतीने युक्तीवाद करताना स्पष्ट करण्यात आले की, महाराष्ट्र वीज नियामक आयोगाचे अधिनियम २००३ मधील कलम (६)२ नुसार तक्रारदार ग्राहक मंचापुढे आपला अर्ज सादर करण्यापुर्वी अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष अथवा महावितरणच्या कोणत्याही कार्यालयाकडे कमीत कमी दोन महीने आधी आपले गा-हाणे लेखी स्वरुपात सादर करणे आवश्यक आहे. तथापी अर्जदाराने अशी कोणतीही कार्यवाही केल्याचा दस्ताऐवज अथवा पुरावा सादर केला नाही. सबब कलम ६(२) चे उल्लंघन झालेले असल्यामुळे मंचानी सदर अर्ज फेटाळावा.

तरीही हे कनेक्शन देण्यासाठी ०.४० कि.मी. इतकी लघू दाबाची वाहीनी टाकावी लागत असून त्यासाठी पाच पोलची आवश्यकता आहे. या अर्जदाराचा जेष्ठता क्र.३९ असून, श्री.जोशी यांच्या आई उपोषणास बसल्या होत्या त्यावेळी हे कनेक्शन तीन महीन्यात देण्याचे लेखी आश्वासन दिलेले आहे. सध्या पावसाळ्याचे दिवस असून येथिल भौगोलिक परिस्थिती तसेच कंत्राटदारांची मानसिकता व साहीत्याची उपलब्धता या सर्व बाबी सदर काम वेळेत पूर्ण करण्यास अडथळे निर्माण करीत आहे. तरीही आश्वासित वेळेमध्ये कनेक्शन देण्यात येईल पण उपरोक्त कारणास्तव कनेक्शन देण्यास झालेला विलंब सहानुभुतीपूर्वक विचार करून माफ करावा.

सदरहू तक्रार प्रकरणामध्ये सादर केलेली कागदपत्रे, दस्तऐवज व उभयपक्षांनी केलेला युक्तीवाद या सर्वांचा अभ्यास करता असे लक्षात येते की, ग्राहकानी आपल्या वीज पंपास कनेक्शन मिळण्यासाठी दि.१४.०७.२००९ रोजी अर्ज केलेला आहे. सदर अर्जास अनुसरून सर्व्हे करून, दि.०९.०२.२०१० रोजी अंदाजपत्रक विभागीय कार्यालयास पाठविले. त्यास दि.१५.०३.२०१० रोजी मंजूरी मिळाल्यानंतर तक्रारदार अर्जदाराने दि.१८.०३.२०१० रोजी योग्य ते पैसे भरले आहेत. त्यानंतर दि.१२.०७.२०१० रोजी चाचणी अहवाल सादर केला आहे पण वेळोवेळी पाठपुरावा करून देखिल आजतागायत महावितरणने कनेक्शन

दिलेले नाही ही वस्तुस्थिती आहे. महावितरणरच्य अडचणी युक्तीवादात व सादर केलेल्या कागदपत्रात स्पष्ट करण्यात आल्या. त्या म्हणजे येथिल भौगोलिक परिस्थिती, कंत्राटदार न मिळणे, मटेरिअल्सची कमतरता इ.पण ह्या अडचणी महावितरणकडे नित्याच्या झालेल्या असून त्यावर योग्य तो तोडगा काढून अर्जदाराना वेळेत विजपुरवठा कनेक्शन देणे उचित होईल असे मंचास वाटते. ह्या प्रकरणामध्ये वरील विश्लेषणावरून कनेक्शन मिळण्यास उशिर झाला आहे हे सिद्ध होत आहेच पण याबाबतची वस्तुस्थिती अथवा कनेक्शन मिळण्यास किती अवधी लागेल याचा निश्चित कालावधी अर्जदारास न मिळाल्यामुळे अर्जदारास उपोषणाचा मार्ग अवलंबावा लागला हे उचित नाही.

सुनावणी दरम्यान महावितरणकडून तक्रारदाराने MERC अधिनियम कलम ६(२) प्रमाणे प्रथम अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाकडे जावयास हवा होता, असे स्पष्ट करण्यात आले पण सादर ग्राहकाने आपल्या विज कनेक्शनसाठीचा अर्ज दि.१४.०७.२००९ रोजी सादर केला असून MERC कृती मानके अधिनियम २००५ अन्वये विज कनेक्शन अर्ज दि.१४.०७.२००९ रोजी प्राप्त झाल्यानंतर सात दिवसात म्हणजेच दि.२१.०७.२००९ पर्यंत सर्व्हे होऊन दि.१४.०८.२००९ पर्यंत खर्चाबाबतचे कोटेशन द्यावयास हवे होते. सादर कोटेशन मुळात उशिराने म्हणजे तब्बल आठ महीन्यानी दिलेले आहे तसेच ग्राहकानी पैसे दि.१८.०३.२०११ रोजी पैसे भरल्यानंतर आज पर्यंत चार ते पाच महीन्याचा कालावधी उलटून गेला तरीही महावितरणकडून कनेक्शन न देण्यासंदर्भात कोणतीही हालचाल दिसून येत नाही. त्यामुळे MERC सेवामानके अधिनियम २००५ मध्ये नमुद केलेल्या प्रत्येक पातळीवर विलंब झालेला असून ग्राहकाचे ग्रा-हाणे त्यावेळेपासूनच सुरु झालेले आहे. त्यामुळे महावितरणने नमुद केल्याप्रमाणे तक्रारदाराने अंतर्गत कक्षाकडे न जाता सरळ ग्राहक तक्रार मंचाकडे अर्ज सादर केला आहे या मध्ये MERC अधिनियम २००३ कलम ६(२) चे उल्लंघन नाही असे मंचास वाटते.

ग्राहकानी अर्ज केल्यापासून सर्व्हे करण्यासाठी सुमारे सात महीन्याचा कालावधी तसेच अंदाजपत्रक मंजूरीसाठी सुमारे एक महीन्याचा कालावधी व वेळेत पैसे भरून चाचणी अहवाल सादर करून आजतागायत कनेक्शन दिलेले नाही यावरून कृतीमानके अधिनियम २००५ मधील अटीचे प्रत्येक पातळीवर उल्लंघन झालेले आहे हे स्पष्टपणे दिसत, त्यामुळे झालेल्या विलंबास महावितरण दंडास पात्र आहे असे मंचाचे स्पष्ट मत आहे. अपवादात्मक परिस्थितीत महावितरणने दिलेले स्पष्टीकरण जरी ग्राहक मानावयाचे ठरविले तरी सर्व्हे करण्यासाठी सात ते आठ महीन्याचा कालावधी का लागावा हे अनाकलनीय आहे. त्यामुळे या विलंबासाठी अर्जदाराला रु.१०००/- (रु एक हजार मात्र ) भरपाई पोटी व रु.५००/- (रु.पाचशे मात्र) खर्चाबाबत देणेत यावे असे मंचाचे मत असून भरपाईस रक्कम विहित वेळेत द्यावी तसेच आश्वासित वेळेत विज जोडणी देण्यात यावी. वरील निष्कर्षावरून खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत आहे.

## आदेश

१. अर्जदाराची तक्रार मान्य करण्यात आली असून, अर्जदाराने मागणी केल्याप्रमाणे विजपंपाचे कनेक्शन ३० सप्टेंबर २०११ पर्यंत देण्याव यावे. त्यानंतर मात्र MERC कृती मानके अधिनियम २००५ परिशिष्ट - अ कलम (३) मधील तरतुदीनुसार विलंबाच्या प्रत्येक आठवड्यास रु.१००/- (रु.शंभर मात्र) भरपाई देण महावितरणवर बंधनकारक राहिल .

२. अर्जदार नियामक आयोगाच्या कृतीमानकांच्या अपयशाबद्दल भरपाई मिळण्यासाठी पात्र असल्यामुळे महावितरणने भरपाई पोटी रु.१०००/- (रु एक हजार मात्र ), खर्च व अनुषंगिक बाबीसाठी रु.५००/- (रु.पाचशे मात्र) हा आदेश मिळालेपासून १५ दिवसाचे आत अर्जदारास द्यावेत.
३. विहित कालावधीत आदेशाची अमलबजावणी करुन पुर्तता अहवाल मंचाकडे सादर करावा.
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 :- २०.०७.२०११

ठिकाण :- रत्नागिरी.

मी श्री.वसंत बापू जगताप, कार्यकारी अभियंता व सचिव या नात्याने नमुद करतो की, ग्राहक तक्रार निवारण मंच रत्नागिरी येथिल तक्रार क्र.१०/२०११ 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 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 जिल्ह्यांची 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 विहित वेळेत देता येत नाहीत. महावितरणचे हे स्पष्टीकरण विलंबाकरीता समर्थनिय असून नमुद केलेल्या वस्तुस्थितीशी सुसंगत आहे. त्यामुळे वरील अडचणींचा विचार करता कृती मानकांच्या आधारे ग्राहकास सरसकट भरपाई देणे योग्य होणार नाही. महावितरणने आश्वासन दिल्याप्रमाणे सप्टेबर 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 :- २०.०७.२०११

ठिकाण :- रत्नागिरी.