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

ग्राहक तक्रार क्र. ९१/२०११ दि.१५.०६.२०११

श्री.नागेश यशवंत राणे . मु.पो.भगवती नगर, रामरोड फाटा, 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	श्री.नागेश यशवंत राणे .
विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने	श्री.ए.व्हि.महाजन (कार्यकारी अभियंता) विभागीय कार्यालय रत्नागिरी श्री.अ.अ.कागी (उपकार्यकारी अभियंता) विभागीय कार्यालय रत्नागिरी श्री.आर.एम.पाटील (सहाय्यक अभियंता)

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

श्री. नागेश यशवंत राणे, मु.पो.भगवती नगर, रामरोड फाटा, ता.जि.रत्नागिरी यांचा ३ HP कृषी जोडणीच्या अर्जाबाबत जोडणी आणि पुरवठा प्रलंबित असल्यामुळे अनुसुची - 'अ' मध्ये आवश्यक त्या तपशिलासह दि.१५.०६.२०११ रोजी तक्रार दाखल झालेली आहे. तक्रार प्राप्त होताच मंचाकडील पत्र क्र.९६०, दि.१६.०६.२०११ च्या पत्रानुसार विभागीय कार्यालय, रत्नागिरी यांच्याकडे स्पष्टीकरण मागितले असता, विभागीय कार्यालय रत्नागिरीच्या पत्र क्र.४१०४, दि.१२.०७.२०११ च्या पत्रानुसार स्पष्टीकरण प्राप्त झाले असून तक्रार प्रकरणाची सुनावणी आयोगाच्या नियमावलीनुसार दि.२६.०७.२०११ रोजी घेण्यात आली असता, उभय बाजुंनी उपस्थित राहून युक्तीवाद करण्यात आला.

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरुप असे की ---- ग्राहक श्री.नागेश यशवंत राणे यांनी कृषीपंप वीजजोडणी करिता मंजुरी नुसार दि.१४.०९.२००९ रोजी पावती क्र.४५१०४९५ नुसार रु.७५५०/- (रु.सात हजार पाचशे पन्नास मात्र) भरलेले आहेत. पैसे भरल्यानंतर अन्य बाबींची पुर्तता करण्यात येवून महावितरणच्या अटी आणि शर्तीच्या अनुषंगाने टेस्ट रिपोर्ट दि.१४.०२.२०११ रोजी दाखल करण्यात आलेला आहे. आवश्यक त्या बाबींची पुर्तता केल्यानंतरही जेष्ठता यादी क्रमांक कळविण्यापलिकडे कोणतीही कार्यवाही महावितरणकडून झालेली नाही. वीज जोडणी करिताच ग्राहकाकडून कार्यकारी अभियंता, अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष , रत्नागिरी येथे दि.२२.०७.२००९ रोजी दाद मागण्यात आली असता, कक्षाकडून पत्र क्र.४८४३, दि.११.०९.२००९ नुसार कळविण्यात आले की, आपले वीज कनेक्शन त्वरीत देण्या संबंधीच्या सुचना सबंधितांना देण्यात येत आहेत. विभागीय कार्यालयाकडून पत्र क्र.२०४३, दि.२०.०३.२०१० च्या पत्रानुसार कळविण्यात आले की, जाकादेवी कार्यालयाकडील प्रतिक्षा यादीनुसार प्रतिक्षा क्र.३६ असून सदरहू वीज कनेक्शन करिता ०.३ कि.मी ११ के.व्ही.ए. विद्युत वाहीनी आणि ६३ के.व्ही.ए. विद्युत रोहीत्र व ०.२५कि.मी. लघुदाब वाहीनी आवश्यक आहे आणि याकरिता एक वर्षाचा कालावधी आवश्यक असल्याने कंपनीच्या नियमानुसार प्रतिक्षा यादीतील अन्य कामे मार्गी लागल्यानंतर वीज जोडणी देण्यात येईल. या पत्रानंतरही वर्षाचा कालावधी जावूनही कोणतीच कृती झालेली नाही. सबब शेतीपंपाची गरज लक्षात घेता जोडणी ताबडतोब देण्यात यावी, तसेच कृतीमानकाच्या अपयशाबद्दल महावितरण जबाबदार असल्याने नियमावलीनुसार भरपाई सुद्धा देण्यात यावी.

तक्रार प्रकरणाची सुनावणी दि.२६.०७.२०११ रोजी घेण्यात आली असता, स्वतः ग्राहक आणि महावितरणच्या वतीने प्रतिनिधी उपस्थित राहून युक्तीवाद करण्यात आला. ग्राहकाच्या म्हणण्यानुसार अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाकडे तक्रार दाखल होवून सुद्धा कोणतीच कार्यवाही कारण्यात आलेली नाही. मार्च २०१० मध्ये अंतर्गत कक्षाच्या पत्रानुसार एका वर्षाचा कालावधी लागू शकतो असे नमुद करुन लवकरात लवकर वीज जोडणी देण्यात येईल असे कळविण्यात आले. प्रत्यक्ष कामाला सुरुवात मात्र आजतगायत करण्यात आलेली नाही. तांत्रिक आणि अनुषंगिक बाबतीत सर्व्हे करतानाच महत्वाच्या बाबींचे निराकरण होणे गरजेचे असते. तथापी याची सुद्धा दखल घेण्यात आलेली नव्हती. विभागीय कार्यालयाकडून पत्र क्र.४८६५, दि.१३.०८.२००९ च्या पत्रानुसार विद्युत भार मंजुरी कळविण्यात आली आणि परवाना क्र.AG/५१/२००९-१० असा देण्यात आला. संबंधित पत्रात अन्य कोणत्याही अटी किंवा संबंधित जोडणीचा तपशिल देण्यात आलेला नव्हता. पत्रातील बाबी पुर्णपणे एकतर्फीच होत्या. कृषीपंप जोडणीबाबत टेस्ट रिपोर्ट हा अंतिम टप्पा असून एकदा इक्युपमेंटची उभारणी झाल्यानंतर अन्य कोणतेच टप्पे शिल्लक राहत नाही. सदरहु जोडणीचा टेस्ट रिपोर्ट दि.१४.०२.२०११ रोजी देण्यात आलेला आहे. अपवादात्मक परिस्थितीत विलंब समजण्या सारखा आहे. तथापी या प्रकरणात अशी कोणतीही परिस्थिती उद्‌भवलेली नाही. महावितरणने नियमावलीचाच भंग केलेला असून वीज जोडणी देण्याबाबत प्रत्यक्ष कोणतीच कृती केलेली नाही. कृती मानकातील अपयश हे महावितरणचेचे असून त्या बद्दलही भरपाई देण्यात यावी.

महावितरणच्या म्हणण्यानुसार अर्ज दाखल झाल्यानंतर सर्व्हे स्थिती नुसार विभागीय कार्यालयाकडून मंजुरी घेऊन दि.२८.०८.२००९ रोजी कोटेशन देण्यात आले. कोटेशन नुसार ग्राहकाने पैसे भरल्यानंतर टेस्ट रिपोर्टही दि.१४.०२.२०११ रोजी प्राप्त झाला असून उपविभागीय कार्यालय जाकादेवी यांच्याकडील शेतीपंप प्रतिक्षा यादीत

ग्राहकाचा क्रमांक १९ आहे. या उपविभागात ५६ गावे असून भौगोलिक परिस्थिती, साधन सामुग्रीची कमतरता व अन्य नैसर्गिक मर्यादेमुळे कामास विलंब होत आहे. तथापी वीज जोडणी लवकरात देण्याचे सर्व प्रयत्न केले जातील.

तक्रार प्रकरणातील दाखल करण्यात आलेला तपशिल, उभयबाजुनी केलेला युक्तीवाद तसेच एकूणच वस्तुस्थितीचा विचार करता वीज पुरवठादार या नात्याने कायद्यातील तरतुदीचे आणि आयोगाच्या नियमावलीचे महावितरणकडून उल्लंघन झाले असून कृषी वीजजोडणी देण्याबाबत कोणतीच कार्यवाही झाली नसल्याचे स्पष्ट होत आहे. ग्राहक तक्रार निवारणात स्थापन करण्यात आलेल्या अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाकडून तक्रार निवारणार्थ जी उपाययोजना करण्यात आली किंवा कक्षाकडील दि.११.०९.२००९ च्या पत्रानुसारही कोणतीच कार्यवाही महावितरणकडून झालेली नाही किंवा नेमकी वस्तुस्थिती कि ज्यामुळे वीज जोडणी देता आलेली नाही ही बाबही महावितरणचे प्रतिनिधी स्पष्ट करु शकलेले नाहीत. वीज विधेयक कलम ४३ आणि आयोगाच्या स्टॅंडर्ड ऑफ परफॉरमन्स आणि सप्लाय कोड च्या शर्ती अटीतील नियमावली क्र.४ आणि ५ चे ही उल्लंघन झाले असून महावितरणकडून कृती मानका बाबतही अपयशच आल्याचे स्पष्ट झाले आहे. २ वर्षाहूनही अधिक काळ केवळ कृषीपंपाच्या जोडणी करिता ग्राहक रखडला गेला आहे ही वस्तुस्थिती नाकारुन चालणार नाही. अर्ज प्राप्त झाल्यापासून ज्या पद्धतीने हाताळणी करण्यात आलेली आहे ती पाहता कोणतेही नियोजन नसल्याचे स्पष्ट होत असून केवळ मंजुरी देणे या पलिकडे जावून अन्य बाबींची पुर्तता करणे आवश्यक असताना अशी कोणतीच उपाययोजना झालेली नाही. तक्रार प्रकरणातील या एकूणच वस्तुस्थितीचा विचार करिता महावितरण पुर्णपणे जबाबदार असून संबंधित ग्राहकाला कायद्याच्या कक्षेत आणि आयोगाच्या नियमावली अंतर्गत वीज जोडणी तातडीने मिळणे आवश्यक आहे. ग्राहकाकडून टेस्ट रिपोर्ट घेण्यापर्यंत सर्व पुर्तता झाली असून, महावितरणने आत्ता उपस्थित केलेल्या तांत्रिक बाबी या केवळ दिशाभूल प्रवृत्तीच्या आहेत. रत्नागिरी विभागात कृषीपंप जोडणी बाबत आलेल्या प्रत्येक तक्रारीत दुर्देवाने याच प्रकारचे साधर्म्य असून व्यवस्थापनाने आजतागायत प्रशासकीय सुधारणांकडे दुर्लक्षच केल्याचे उघड झाले आहे. ग्राहकाची गरज विचारात घेता महावितरणने तातडीने कार्यवाही करुन कृषीपंप जोडणी देणे अधिक व्यवहारी ठरणार आहे.

सदरच्या तक्रार प्रकरणात ग्राहकाने अर्ज केल्यापासून पुढील सर्व टप्पे तसेच वेगवेगळया बाबींची पुर्तता केलेली आहे. दोन वर्षाहूनही अधिक काळ वीज जोडणी प्रलंबित असून महावितरणनेच मान्य केल्यानुसार (विभागीय कार्यालयाकडील पत्र क्र.२०४३, दि.२०.०३.२०१० नुसार) एक वर्षाचा अधिक कालावधी मान्य केला असून प्रतिक्षा यादीनुसार काम करीत असल्याचे कळविण्यात आले आहे. तथापी हा कालावधी उलटून गेल्यानंतरही तक्रार निवारणात कोणतेही प्रयत्न झाले नाहीत. जोडणी संबंधातील अपवादात्मक परिस्थितीचा विचार केला तरी पुढील १५ महीन्याकरिता ग्राहक भरपाईस पात्र आहे आणि आयोगाच्या नियमावलीनुसार १५ महिन्या करिता रु.६०००/-(रु.सहा हजार मात्र) भरपाई देणे महावितरणवर बंधनकारक आहे सप्लाय कोड आणि स्टॅंडर्ड ऑफ परफॉरमन्स बाबतीत अजुनही सजगता येणे ही काळाची गरज असून महावितरणने याबाबतीत ठोस उपाययोजना करणे अंतिमदृष्टया महावितरणच्या फायद्याचे ठरणारे असून ग्राहक सेवेवर त्याचे इष्ट परिणाम दिसू शकतील.

तक्रार प्रकरणातील वेगवेगळया बाबींचा विचार करीता आणि उपलब्ध तपशिलानुसार मंचाने जो निष्कर्ष नोंदविला आहे त्या आधारे खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत असून त्याची विहीत कालावधीत अंमलबजावणी करणे महावितरणवर बंधनकारक राहील.

आदेश

१. ग्राहकाने मागणी केल्यानुसार कृषीपंप वीजजोडणी अर्जातील तपशिलानुसार तसेच टेस्ट रिपोर्टच्या आधीन राहून हा आदेश मिळाल्यापासून ३० दिवसात देण्यात यावी आणि विहीत कालावधीत कृषीपंप जोडणी न दिल्यास ३० दिवसानंतरच्या प्रत्येक आठवडयास रु.१००/- (रु.शंभर मात्र) प्रमाणे भरपाई देणे महावितरणवर बंधनकारक राहील.

२. कृती मानकाच्या अपयशाबद्दल आणि आयोगाच्या नियमावलीच्या उल्लंघनाबद्दल ग्राहक भरपाईस पात्र असून अशा पात्र भरपाईपोटी ग्राहकाला रु.६०००/- (रु.सहा हजार मात्र) हा आदेश मिळाल्यापासून १५ दिवसात देण्यात यावेत आणि विलंब झाल्यास भरपाई रकमेवर ८ % दराने व्याज देणे बंधनकारक राहील.

३. तक्रार प्रकरणातील खर्च आणि अनुषंगिक बाबीबाबत रु.५५०/- (रु.पाचशे पन्नास मात्र) आदेश मिळाल्यापासून १५ दिवसात देण्यात यावेत.

४. मंचाच्या वरिल आदेशाची पुर्तता विहीत कालावधीत करुन पुर्तता अहवाल आदेश मिळाल्यापासून ४० दिवसात दाखल करण्यात यावा आणि विलंब झाल्यास कायद्यातील तरतुदीनुसार महावितरण दंडात्मक कारवाईस पात्र ठरेल

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
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.९१/२०११ 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 वेगवेगळया स्तरावरील कामे किती कालावधी मंध्ये 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 हया दोन्ही जिल्हयांची भौगोलिक परिस्थिती अंत्यत दुर्गम असल्यामुळे सदरची कामे पुर्ण करण्यासाठी हया 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 साहीत्य 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 जोडणींची कामे करण्यासाठी Infra Structure योजनेमध्ये कामे सुरु असून शासनाने दिलेल्या उद्दिष्ठानुसार 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 ६३ के.व्ही.ए. चा

रोहीत्र, ०.३ कि.मी. एच.टी.लाईन व ०.२५ कि.मी.एल्.टी.लाईन इतक्या मोठया संचाची उभारणी करणे आवश्यक असून प्राप्त प्ररिस्थिती 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 वेगवेगळया स्तरावर करावयाच्या कामाचा कालावधी तसेच यामध्ये दिरंगाई झाल्यास दंडाची तरतुद विषद केलेली आहे पण जेष्ठता यादी डावलून कनेक्शन देणे किंवा शासनाने दिलेल्या उद्दिष्ठामध्ये 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 निवेदन त्यांनी सुनावणी दरम्यानही 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 आठवडयास 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.६०००/- इतकी रक्कम महावितरणने ग्राहकास देणे योग्य होणार नाही. महावितरणने वर नमुद केल्याप्रमाणे हा आदेश मिळाल्यापासुन ६ महीन्यात हे कनेक्शन दयावे पण आदेश क्र.२ मध्ये नमुद केल्याप्रमाणे भरपाई देण्याबाबतचा आदेश मला मान्य नाही. वरिल आदेशामधील उर्वरित सर्व आदेशाशी मी सहमत आहे.

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

दिनांक :- ०८.०९.२०११
ठिकाण :- रत्नागिरी.