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

ग्राहक तक्रार क्र. ५४/२०१०/२१.०६.२०१०

श्री संतोष गुणाजी पाल्ये. घर.न.६२८,मु.पो.निवे, ता.संगमेश्वर, जि.रत्नागिरी.	**तक्रारदार ग्राहक**

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता 'महावितरण' स व सु विभाग, रत्नागिरी डिव्हिजन.	**विरुध्द पक्षकार**

फोरम उपस्थिती	**१) श्री. डी. एस्. जामखेडकर अध्यक्ष २) श्री. अे.पी.सावंत कार्यकारी अभियंता व सचिव ३) श्री.एन्.ए.कुलकर्णी सदस्य**

ग्राहकाच्या वतीने		**प्रतिनिधी** **श्री. संतोष गुणाजी पाल्ये** **श्री. दिपक गुणाजी पाल्ये**
विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने		**१) श्री.बी.ए.ढुमणे** **सहाय्यक अभियंता,** **रत्नागिरी विभागीय कार्याल** **२) श्री.जे.बी.आचरेकर.** **कनिष्ठ अभियंता देवरुख** **रत्नागिरी.**

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

श्री.संतोष गुणाजी पाल्ये , ग्राहक क्र - २२३९६०००५५२९ राहणार घर न. ६२७, मु.पो. निवे (बुदुक) ता.संगमेश्वर, जि.रत्नागिरी यांनी आपली तक्रार विहीत नमुन्यात दि.२१/०६/२०१० रोजी आवश्यक त्या तपशीलासह दाखल केली असून विज कायदयातील तरतुदी आणि नियामक आयोगाच्या नियमावली नुसार घरघुती विज जोडणी अद्याप मिळाली नसल्याचे नमुद केले आहे.

तक्रार प्राप्त होताच नियमावलीच्या आधारे कार्यपध्दतीची पुर्तता केल्यानंतर उभय बाजूंना नोटीस काढण्यात येवून दि.०७/०९/२०१० रोजी सुनावणी घेण्यात आली. सुनावणीस ग्राहकाच्या वतीने स्वतः ग्राहक आणि प्रतिनिधी म्हणून त्यांचे बंधू श्री.दिपक पाल्ये उपस्थित होते. महवितरणच्या वतीने देवरुख उपविभागाचे

कनिष्ठ अभियंता श्री.आचरेकर आणि विभागीय कार्यालय, रत्नागिरी यांच्या वतीने सहाय्यक अभियंता श्री.ढुमणे उपस्थित राहीले.

ग्राहकाच्या तक्रारीचा तपशील असा की, ग्राहक रहात असलेल्या ठिकाणी घरघुती विद्युत जोडणी करता ०६/०८/२००८ रोजी अर्ज करण्यात आला असता सदरहू अर्ज कोटेशन क्र - १४८६८ दि.०८/१२/२००८ नुसार मंजूर करण्यात येवून पैसे भरण्यास सांगण्यास आले. कोटेशन प्रमाणे दि.०८/१२/२००८ रोजी ग्राहकाने संबंधित कोटेशनचा भरणा पावती क्र.४४८२५७० नुसार करण्यात आला. ग्राहकाने पूर्तता केल्यानंतर प्रचलित नियमानुसार विहित कालावधीत वीज जोडणी मिळणे आवश्यक असतानाही जोडणी देण्यात आलेली नाही. वारंवार पाठपुरावा करुनही जेष्ठता यादीतील क्र.५ आहे याच्या व्यतिरिक्त महावितरण कडून कोणतीही कृ ती करण्यात आलेली नाही.

विज जोडणी न मिळाल्याने कार्यकारी अभियंता(प्रशासन) अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षांकडे दाद मागण्यात आली असता त्यांच्याकडूनही निराकरण न झाल्याने तक्रार मंचाकडे दाखल केली असून सदरहू वीज जोडणी त्वरीत मिळण्याविषयी मागणी करण्यात आलेली आहे.

दि.०७/०९/२०१० रोजी सुनावणी कालावधीत ग्राहकाने आपल्या युक्तीवादान स्पष्ट केले की, ०६/०८/२००८ ला केलेल्या अर्जाबाबत कोटेशन प्रमाणे पैसे भरुन झाल्यानंतर सलग १५ महीने कोणतीही कार्यवाही झालेली नाही. अतंर्गत कक्षाकडे अर्ज अद्यापही प्रलंबितच आहे. वीज विधेयकातील तरतुदी आणि आयोगाच्या नियमावलीचा महावितरणने भंग केला असून मंचाकडे तक्रार दाखल होताच कार्यवाहीस सुरुवात केलेली आहे. काम सुरु होण्याआधी हरकतीबाबत कोणतीही कल्पना दिलेली नव्हती. सदर प्रकरणात हरकत घेणा-या श्री.विजय यादव यांनी कोर्टाकडे धाव जुलै २०१० मध्ये घेतलेली आहे. याचाच अर्थ महावितरणने जाणून बुजून विलंब केला असून आज अखेरपर्यत अन्य पर्याय सुध्दा उपलब्ध असतानाही त्याचा विचार केलेला नाही. सर्व्हे किंबहुना अन्य कार्यपध्दती विलबांनेच केलेली आहे आणि याबददल सर्वस्वी महावितरण जबाबदार असून नियमानूसार विजजोडणी त्वरीत देण्यात यावी.

महावितरणच्या वतीने आपल्या युक्तीवादात कनिष्ठ अभियंता श्री.आचरेकर यांनी दाखल केलेल्या लेखी म्हणण्यानुसार स्पष्ट केले की हरकत घेणारे विजय यादव यांनी दिवाणी न्यायालयाने तात्पुरता आदेश दिला असून दावा मिळकतीत " जैसे थे " परिस्थितीत ठेवावी व त्यामंध्ये कोणत्याही प्रकारचा बदल करु नये, असा आदेश आल्याचे नमूद करुन सदर आदेशाची दाव्यातील कागदपत्रासह छायांकित प्रत दाखल केली. कनिष्ठ अभियंत्याने असेही नमुद केले की पर्यायाबाबत अन्य शेजारील ग्राहकांच्या तक्रारी असू शकतात आणि ग्राहकाने ग्रामपंचायतीची किंवा तंटामुक्ती समितीचे सहाय्य घेणे योग्य ठरेल. सदरहू प्रकरणात पोलीस अधीक्षकांनाही सपंर्क केलेला होता. तथापी पोलीस कार्यालहाकडून असे संरक्षण/सुरक्षा न मिळाल्याने पुढील कार्यवाही करता आलेली नाही. तक्रार प्रकरणातील अन्य वस्तूस्थिती आणि महावितरणकडील अंतर्गत आणि व्यवस्थापनातील अडचणी सुध्दा नमूद करण्यात आल्या.

उभयबाजूच्या युक्तीवादानंतर आणि प्रकरणातील कागदपत्रे व अन्य तपशील पाहता मंचाने अन्य पर्यायावर विचार करुन उभय बांजूने पुर्ण माहीतीची देवाण-घेवाण करुन गरज भासल्यास पुनच्छ सर्व्हे करुन अन्य पर्यायी

मार्गावरुन विजजोडणी देता येईल का याबतचा प्रस्ताव १५/०९/२०१० पर्यत मंचाकडे दाखल करण्यात यावा असे सूचवण्यात आले असता त्यास समंती देण्यात आली.

दि.१५/०९/२०१० रोजी महावितरणच्या वतीने श्री.जे.बी.आचरेकर, श्री.चौथे उपस्थित राहून दाखल करण्यात आलेल्या फेरसर्व्हे अहवालाबाबत सविस्तर तपशिल देण्यात आला. सदरहू फेरसर्व्हे बाबत ग्राहकाने उपस्थित राहून आपली समंती दर्शवली आणि सर्व्हे मधील सुतारवाडी-आबंव मार्गे दिलेला पर्याय अधिक सोयीस्कर असल्याचे स्पष्ट केले. सर्व्हेत दर्शवल्याप्रमाणे लगतच्या जागेतील कोणाचीही हरकत नसल्याचे नमूद करुन आपली समंती लेखी स्वरुपात दाखल केली आणि विज जोडणीचे काम सत्वर करुन देण्याविषयी आग्रह धरला.

सदरहू तक्रार प्रकरणात दाखल करण्यात आलेली कागदपत्रे, अन्य तपशील, उभयबाजूंनी केलेला युक्तीवाद आणि फेरसर्व्हे नंतर उपलब्ध असलेला पर्याय इ.विचार करता ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात आली असून त्यास विज जोडणी विहित कालावधीत मिळणे आवश्यक आहे. सदरहू प्रकरणात ग्राहकाने अर्ज दाखल केल्या नंतर (दि.०६/०८/२००८) विज विधेयक-२००३ मधील कलम ४३ नुसार कार्यवाही होणे गरजेचे असताना ती करण्यात आलेली नाही. विज जोडणी बाबत सप्लाय कोड नियमावली क्र.४ नुसार ही वेगवेगळे टप्पे दिले असून त्याचीही अंमलबजावणी या प्रकरणात महावितरण कडून करण्यास आलेली नाही. ग्राहकाने मंचाकडे संपर्क केल्यानंतरच अन्य कार्यवाहीस सुरुवात झालेली दिसते. कायदयातील तरतुदीनुसार सर्व्हे केल्यानंतरच तांत्रिक व अन्य बाबींचा पर्याय इ. विचार करुन ऐस्टीमेट दिले जाते. तथापी या प्रकरणात मंजूरी ०८/१२/२००८ रोजीच देण्यात आली असून कोटेशन प्रमाणे ग्राहकाकडून जोडणीशुल्क सुध्दा ०८/१२/२००८ रोजीच (रिसीट नं.४४८२५७० दि.०८/१२/२००८) भरुन घेण्यात आलेली आहे. नियमानुसार कार्यवाहीची गरज असताना ति न केल्याने अन्य हरकती उद्‌भवल्या की ज्याचे निराकरणही महावितरणला करता आलेले नाही. एखादया ग्राहकाला विज जोडणी दिल्या नंतर सबंधित पोलवरुन कोणास कनेक्शन देता येईल किंवा कोठून दयावे याचा अंतिम अधिकार महावितरणला आहे. तथापी त्याचा वापर न केल्याने तक्रारदार ग्राहक आपल्या हक्कापासून वंचित राहिलेला दिसतो. वितरण व्यवस्थेत काही कारणास्तव कोणतेही अडथळे आल्यास, विज विधेयक २००३ मधील कलम ६७ व ६८ नुसार कर्यावाही करण्याचे अधिकार महावितरणला दिलेले आहेत आणि त्याचा वापर योग्य वेळेला होणे गरजेचे आहे.

या प्रकरणात १८ महिन्याहून अधिक काळ झालेला विलंब केवळ कार्यपध्दतीतील त्रुटीमुळे झालेला आहे. ग्राहकाने केलेल्या पाठपुराव्या नंतर त्याला लेखी उत्तर जाणे किंवा संपर्क करणे हे कायदयाने बंधनकारक असूनसुध्दा त्याचे पालन करण्यात आलेले नाही आणि त्यामुळेच ग्राहक झालेल्या विलंबाबदद्‌ल भरपाईस आणि अनुषंगिक खर्चास पात्र ठरतो. सदरहु प्रकरणात ग्राहकाची मुख्य मागणी विज जोडणी सत्वर मिळण्याचीच असून अन्य कोणतीही मागणी केलेली नाही. प्रकरणातील विलंब लक्षात घेता आणि वस्तुस्थितीचा विचार करता ग्राहकाला भरपाई व अनुषंगिक खर्च मिळणे तरतुदीनुसारच योग्य ठरते. विज नियामक आयोगाने याबाबत केलेली नियमावली पुरेशी स्पष्ट असून महावितरणने आपल्या कामकाज पध्दतीत त्याची कार्यवाही करणे बंधनकारक आहे. प्रकरणातील वस्तुस्थितीनुसार महावितरणने विजजोडणीची पुर्तता तातडीने कोणत्याही सबबीशिवाय पुर्ण करणे आवश्यक आहे. तक्रार प्रकरणातील वस्तुस्थिती आणि मंचाने नोंदविलेला निष्कर्शा नुसार खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत आहे.

आदेश

१) तक्रार प्रकरणातील ग्राहकाची घरघुती विज जोडणीची तक्रार मान्य करण्यात आली असून फेर सर्व्हेक्षण नुसार ग्राहकाने संमती दिलेल्या पर्यायावर मंजुरी नुसार घर.नं.६२८, राहणार आणि ग्रामपंचायत हदद् - मु.पो.निवे (बुद्रुक), तां.संगमेश्वर, जि.रत्नागिरी या ठिकाणी घरघुती विज जोडणी हा आदेश मिळाल्यापासून २१ दिवसांच्या आत देण्यात यावी आणि विज पुरवठा सुरु करण्यात यावा.

२) सप्लाय कोड आणि स्टॅंडर्ट ऑफ परफॉरमन्स (SOP) याची कार्यवाही महावितरणवर बंधनकारक असून त्याची अंमलबजावणी विहित कालावधीत करण्यात यावी.

३) तक्रार प्रकरणात झालेला विलंब कायदयातील तरतुदी आणि नियामक आयोगाच्या नियमावलीचे उल्लंघन विचारात घेता ग्राहक भरपाईस पात्र ठरत असून त्यास यापोटी रु. १००० (रु.एकहजार) आदेश मिळाल्यापासून ३० दिवसात देण्यात यावेत.

४) या आदेशाची अंमलबजावणी आदेश मिळाल्यापासून ३० दिवसात करण्यात येवून पुर्तता अहवाल मंचाकडे दाखल करण्यात यावा.

५) या आदेशाविरुध्द ग्राहकांस अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात दाखल करता येईल.

पत्ता :-

सचिव,
लोकपाल महाराष्ट्र राज्य
विदयुत नियमक आयोग
६०६/६०८ केशवा बिल्डींग/
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स मुबंई ४०००५१
फोन नं. ०२२ / २६५९२९६५

श्री. डी. एस्. जामखेडकर
अध्यक्ष
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

श्री. अे.पी.सावंत
कार्यकारी अभियंता व सचिव
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

श्री.एन्.ए.कुलकर्णी
सदस्य
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- २०.०९.२०१०
ठिकाण :- रत्नागिरी.