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

---

**ग्राहक तक्रार क्र. ५५/२०१०/१३.०९.२०१०**

| | |
|---|---|
| **श्री पद्ममाकर शांताराम रहाटे .**<br>**मु.पो.वाटद (जांभारी फाटा )**<br>**ता.रत्नागिरी**<br>**जि.रत्नागिरी.** | **तक्रारदार ग्राहक** |

**विरुध्द**

| | |
|---|---|
| **कार्यकारी अभियंता 'महावितरण'**<br>**स व सु विभाग,**<br>**रत्नागिरी डिव्हिजन.** | **विरुध्द पक्षकार** |

| | |
|---|---|
| **फोरम उपस्थिती** | **१) श्री. डी. एस्. जामखेडकर**<br>**अध्यक्ष**<br>**२) श्री. व्ही.बी.जगताप**<br>**कार्यकारी अभियंता**<br>**३) श्री.एन्.ए.कुलकर्णी**<br>**सदस्य** |

**प्रतिनिधी**

**ग्राहकाच्या वतीने** } **श्री. श्री पद्ममाकर शांताराम रहाटे .**

**१) श्री.एस्.पी.देशपांडे.**
**उपसहाय्यक अभियंता,**
**रत्नागिरी विभागीय कार्याल**

**विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने** }

**२) श्री.आर.व्हि.पोतदार**
**कनिष्ठ अभियंता जाकादेवी**
**रत्नागिरी.**

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

ग्राहक श्री.पद्माकर शांताराम रहाटे, मु.पो.वाटद (जाभांरी फाटा ) ता.जि.रत्नागिरी यांचे घरघुती वापराबाबतचे विजजोडणी १ वर्षाहून अधिक काळ प्रलंबित असल्याने सबंधित ग्राहकाने आपली तक्रार विहित नमुन्यात आवश्यक त्या तपशिलासह दाखल केलेली आहे. तक्रार प्राप्त होताच सबंधित विभागीय कार्यालयाच्या स्पष्टीकरणाकरता खुलासा मागवण्यात आला असून त्यानुसार सदर प्रकरणाची सुनावणी घेण्यात आली.

ग्राहकाने दाखल केलेल्या तक्रारीचा तपशील असा की, सदरहू ग्राहक ग्रामीण भागामध्ये १३ वर्षे वास्तव्याला असून विज जोडणी करता दिलेल्या अर्जाचा कोणताही विचार करण्यात आला नाही. तथापी २००९ मंध्ये दिलेल्या अर्जानुसार सबंधित जोउणीची मंजुरी ०१/०७/२००९ रोजी प्राप्त झाली. मंजुरीतील अटीशर्तीनुसार एकूण रक्कम रु.६०७५ (रु.सहा हजार पंच्याहत्तर) तीन स्वतंत्र रिसीट नुसार १०/०८/२००९ आणि २५/०८/२००९ रोजी भरणा करण्यात आल्या. एस्टीमेट आणि मंजुरी नंतर सहाय्यक अभियंता, जाकादेवी यांच्याकडे पाठपुरावा करुनही कोणतीही कार्यवाही करण्यात आलेली नाही. संबंधित जाकादेवी विभागाने माझी दिशाभूल केली असून वर्षाहून अधिक काळ प्रकरण जाणून बुजुन प्रलंबित ठेवण्यात आलेले आहे. माझी निकड लक्षात घेता सबंधित विज जोडणी मला ताबडतोब देण्यात यावी.

या प्रकरणाची सुनावणी १९/१०/२०१० रोजी घेण्यात आली असता ग्राहकाच्या वतीने स्वतः ग्राहक श्री पद्माकर शांताराम रहाटे उपस्थित राहून त्यांनी आपला युक्तीवाद केला. महावितरणच्या वतीने सहाय्यक अभियंता , जाकादेवी उपविभाग श्री.आर.व्हि.पोतदार आणि विभागीय कार्यालयाचे उपकार्यकारी अभियंता श्री.एस्.पी.देशपांडे उपस्थित राहून आपला युक्तीवाद केला आणि विजजोडणी देण्याबाबतचा कालावधी जास्तीत जास्त ३० ऑक्टोबर पर्यत राहील असे स्पष्ट केले. ग्राहकाने आपल्या युक्तीवादात स्पष्ट केले की १० वर्षाहुन अधिक काळ मी अर्ज देत आलो आहे. तथापी २००९ मधील माझ्या अर्जाचा विचार होवून एस्टीमेट जून मध्ये पास होवून अनुषंगिक तात्रिक परवानगी विभागीय कार्यालयाकडून पत्र क्र.३९९५, दि. १ जुलै २००९ नुसार देण्यात आली. मंजुरी मिळाल्यानंतर सबंधित कोटेशन रिसिट क्र.४५११७०५,४५११७०६,४५११७६२ दि.१०/०८/२००९ आणि दि २५/०८/२००९ नुसार करण्यात आले. पैसे भरल्यानंतर वारंवार पाठपुरावा करुनही वीज जोडणी बाबत काहीही कळविण्यात आलेले नाही. कोणत्याही प्रकारचा संपर्क महावितरणकडून झालेला नाही. प्रत्यक्ष लाईनचे काम सुरु करण्याबाबत मात्र खुलासा समर्थनीय नाही. मंचाकडे तक्रार दाखल होताच कार्यवाही बाबत हालचाल करण्यात आली असून १५ संप्टेबरला २०१० प्रत्यक्ष कामाची सुरुवात झालेली आहे .आज अखेरपर्यत वीज जोडणी केव्हा देण्यात येईला हेही स्पष्ट करण्यात आलेले नाही. सबब महावितरण कडून झालेली दिरंगाई विचारात घेता वीज जोडणी सत्वर मिळण्याविषयी विनंती आहे.

महावितरणने आपल्या युक्तीवादात आज अखेरपर्यत काम अंतिम टप्यात आलेले असून तांत्रिक तपासणीचे काम विद्युत निरिक्षकांना आज कळविण्यात येत असल्याचे नमुद करुन ३० तारखेपर्यत विज जोडणी देण्यात येईल. महावितरणच्या प्रतिनिधीना अंतर्गत व्यवस्थापनाच्या अडचणी विभागीय कार्यालयाकडून होणारा विलंब सबंधित कत्राटदारांची असमर्थता स्पष्ट करुन कार्यवाहीला विलंब झाल्याचे मान्य केले. नेमकी स्थिती लक्षात न आल्याने ग्राहकाला कळविता आले नाही. हे नमुद करुन व्यवस्थापकीय अडचणी मांडण्यात आल्या. तथापी ट्रान्सफार्मर उभारणीची पुर्तता झाली असुन विद्युत निरक्षकाची तपासणी व अन्य कार्यपध्दती पुर्ण करुन जास्तीत जास्त ३० ऑक्टोबर पर्यत कनेक्शन दिले जाईल ही बाब स्पष्ट केली. दंड अथवा भरपाई लावण्यात येवू नये अशी विनंती करण्यात आली आणि तश्या आशयाचे पत्रही दाखल करण्यात आले. कायदयातील तरतुदी तसेच नियामक आयोगाच्या नियमावलीचे उल्लंघनाबाबत विचारणा केली असता विलंब झाल्याचे मान्य करुन हा विलंब हेतुपुरस्सकर किंवा ग्राहकाला त्रास देण्याच्या उददेशाने झालेला नसून ठेकेदारास काम दिल्यानंतर पावसाळा सुरु झाल्यामुळे विहित कालावधी पेक्षा दोन महिन्याचा जास्त कालावधी लागलेला आहे, तथापी काम पुर्ण झाले असल्याने तांत्रिक तपासणी पुर्ण होताच ३० ऑक्टोबर पर्यत वीज जोडणी देण्यात येईल.

सदर तक्रार प्रकरणात दाखल करण्यात आलेली कागदपत्रे, अन्य तपशील, उभय बाजूनी केलेला युक्तीवाद विचारात घेता वीज विधेयक २००३ मधील तरतुदी तसेच नियामक आयोगाच्या नियमावलीचा भंग झालेला असून महावितरण कडून "कलम ४३" नुसार विहित कालावधीत जोडणी न झाल्यास कोणत्या कारणामुळे किंबहुना कोणत्या तांत्रिक अडचणीमुळे विलंब लागत आहे ही बाब स्पष्ट होणे आवश्यक असतानाही ती कळविण्यात आलेली नाही. जुलै २००९ ची मंजुरी आणि प्रत्यक्ष कामाला सुरुवात १५ सप्टेंबर २०१० मध्ये करण्यात आलेली आहे. ट्रान्सफार्मर उभारणी आणि पावसासारख्या नैसर्गिक आपत्ती करिता आयोगाला कळविणे , तसेच ग्राहकाला संपर्क करण्यात आलेला नाही आणि त्यामुळेच विलंब समर्थनीय ठरत नाही. किंबहुना महावितरण कडून कोणतेही संयुक्तीक कारण देण्यात आलेले नाही. आयोगाच्या नियमावली नुसार क्र.४ मधील तरतुदी स्पष्ट असून उपनियमावली ४.३ ते ४.७ मध्ये कारण मिंमासा सुद्धा देण्यात आलेली आहे. तथापी याचे पालन करण्यात आलेली नाही. ग्राहकाला वीज जोडणीची नेमकी स्थिती काय आहे याचाही खुलासा केलेला नाही. त्यामुळेच १ वर्षाहून अधिक काळ झालेला विलंब समर्थनीय नाही. तांत्रिक बांबीचे काम १५/०९/२०१० ला सुरु केल्यानंतर महिन्याभरात उभारणी झालेली आहे. ही एकच बाब पुरेशी असून महावितरणच्या

कार्यपध्दतीवर पुरेशी भाष्य करणारी आहे. कायदयातील तरतुदी आणि नियमावलीनुसार तीन महिन्याचा विलंब मान्य करण्यासारखा असला तरिसुध्दा उरलेल्या ६ महिन्याच्या कालावधी करिता ग्राहक भरपाईस पात्र असून ती देणे महावितरणवर बधंनकारक आहे. वीज जोडणी करिता आवश्यक असलेल्या बांबीची पुर्तता झालेली असल्याने विद्युत निरिक्षकांची तपासणी व अन्य कार्यपध्दती विहित कालावधीत होवू शकते आणि त्यामुळे ३० ऑक्टोबर पर्यत ग्राहकाला वीज जोडणी मिळणे महवितरणवर बंधनकारक आहे. विलंबाबदद्लची अपवादात्मक स्थिती महावितरणने स्पष्ट केलेली नाही. सुनावणीत महावितरणकडून लेखी पत्र दाखल करण्यात आले असून काही तांत्रिक कारणामुळे अडचण आल्यास जास्तीत जास्त ३०/१०/२०१० पर्यत वीज जोडणीचे काम पुर्ण करीत असल्याचे स्पष्ट केले आहे. सबब सबंधित ग्राहकाला ३० ऑक्टोबर पर्यत वीज जोडणी देता येणे शक्य आहे.

आयोगाच्या नियमावलीनुसार सप्लाय कोड आणि स्टॅडंर्ट ऑफ परफॉरमन्स (SOP) यांची अमंलबजावणी करण्याबाबत महावितरणला पुन्हा सुचवण्यात येत आहे की या सर्व बाबींचा कर्मचारी आणि अधिकारी स्तरावर चर्चा करण्यात येवून याची अंमलबजावणी कशी करण्यात येईल यावरही कार्यवाही करण्यात यावी. अपवादात्मक परिस्थितीत नैसर्गिक कारणामुळे विलंब होणे समजू शकते पण अन्य कोणत्याही कारणामुळे विलंब झाल्याची बाब मान्य करता येण्यासारखी नाही. सबब महावितरणने याबाबत दिलेले स्पष्टीकरण फेटाळण्यात येत आहे. ग्राहकाला ज्या पध्दतीने दिशाभूल करण्यात आली किंवा पाठपुरावा करता झालेला मनस्ताप तसेच करण्यात आलेला विलंब आणि एकूणच कामकाज पध्दतीतील हलगर्जीपणाचा विचार करता ग्राहकाला रु.१००० (रु. एक हजार मात्र ) भरपाई म्हणून देणे योग्य ठरणार आहे. महावितरणने आपल्या कार्यपध्दतीत आणि एकूणच कामकाजात सुसुत्रता आणणे ही खरी गरज असून त्यानुसार कर्मचारी आणि अधिकारी वर्गाचे प्रबोधन होणे गरजेचे आहे तरच ग्राहकाला गुणात्मक सेवा मिळू शकते.

# आदेश

या तक्रार प्रकरणातील दाखल करण्यात आलेला तपशिल उभय बाजूंचा युक्तीवाद आणि मंचाने काढलेला निष्कर्ष विचारात घेता खालील प्रमाणे आदेश देण्यात येत आहे :-

१) ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात आली असून ग्राहकाने केलेल्या मागणीनुसार त्याच्या निवासस्थानी, मु.पो.वाटद, जांभारी फाटा, ता.जि.रत्नागिरी या ठिकाणी मंजुर केलेल्या मागणीनुसार वीज जोडणी ३० ऑक्टोबर २०१० पर्यत देण्यात येवून वीज पुरवठा तात्काळ देण्यात यावा.

२) विहित कालावधीत वीज जोडणी न झाल्यास ग्राहक आयोगाच्या नियमावलीनुसार भरपाईस पात्र असून ही पुढील भरपाई देणे महावितरणवर बंधनकारक राहील.

३) कायदयातील तरतुदी आणि आयोगाच्या नियमावलीचे उल्लघन विचारात घेता ग्राहकास भरपाईपोटी रु.१००० ( रु. एक हजार मात्र ) आदेश मिळाल्यापासून १५ दिवसात ग्राहकाला देण्यात यावे.

४) तक्रार प्रकरणातील आदेशाची पुर्तता करुन पुर्तता अहवाल १५ दिवसात दाखल करण्यात यावा.

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

**<u>पत्ता :-</u>**

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

| | | |
|---|---|---|
| **श्री. डी. एस्. जामखेडकर** | **श्री. व्हि.बी.जगताप** | **श्री.एन्.ए.कुलकर्णी** |
| **अध्यक्ष** | **कार्यकारी अभियंता व सचिव** | **सदस्य** |
| **ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल** | **ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल** | **ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल** |

**दिनांक :- २०/१०/२०१०**
**ठिकाण :- रत्नागिरी.**