

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

ग्राहक तक्रार क्र. ६२/२०१०

दि. ११/११/२०१०

श्री सुरेश श्रीकृष्ण मलुष्टे.
मु.पो. पांगरी,
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. व्ही.बी.जगताप
कार्यकारी अभियंता
- ३) श्री.एन्.ए.कुलकर्णी
सदस्य

ग्राहकाच्या वतीने	<p style="text-align: center;">प्रतिनिधी</p> <p>श्री. सुरेश श्रीकृष्ण मलुष्टे. श्री. जे.पी.बिवलकर.</p>
विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने	<p>१) श्री.एस्.पी.देशपांडे. उपकार्यकारी अभियंता, रत्नागिरी विभागीय कार्याल</p> <p>२) श्री.पी.आर.बाबरेकर सहाय्यक अभियंता, देवरुख रत्नागिरी.</p>

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

तक्रारदार ग्राहक श्री.सुरेश श्रीकृष्ण मलुष्टे , राहणार गट न.१३७८, तुळसणी, तां.सगंमेश्वर, जि. रत्नागिरी यांची कृषी पंपासाठी वीज जोडणी अद्याप न मिळाल्याबद्दल विहित नमुन्यात तक्रार दाखल झाली असून आवश्यक तो तपशील जोडलेला आहे. कृषीपंपाच्या जोडणी करिता अर्ज केल्यापासून २ वर्षांचा कालावधी होवून गेल्याने, तसेच कोटेशन प्रमाणे ०३/१२/२००८ रोजी रक्कम जमा केल्या नंतरही १२ महिन्यापेक्षा अधिक कालावधी झाल्याने मंचाकडे दाखल झालेली केस नियमानुसार आहे.

तक्रार प्राप्त होताच, मंचाकडील पत्र क्र.७६०, दि. ११/११/२०१० च्या पत्रानुसार विभागीय कार्यालय रत्नागिरी यांच्याकडे तक्रारीबाबत स्पष्टीकरण व अन्य तपशिल मागण्यात आला असता विभागीय कार्यालयाने पत्र क्र.७३९२ नुसार २५/११/२०१० रोजी सदरहु स्पष्टीकरण दाखल केले. तक्रार प्रकरणाची सुनावणी ०१/१२/२०१० रोजी नोटीस काढण्यात येवून १४/१२/२०१० रोजी सुनावणी घेण्यात आली. सुनावणीत उभयबाजूंनी ग्राहक, त्यांचे प्रतिनिधी आणि महावितरणचे प्रतिनिधी उपस्थित राहून उभयबाजूनी युक्तीवाद केला.

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरूप खालीलप्रमाणे :-

ग्राहकाने स्वतःच्या शेतीकरीता २ अश्वशक्ती कृषीपंपासाठी १४/०७/२००८ रोजी उपविभाग देवरुख कार्यालयाकडे अर्ज दाखल केला असता, २८/११/२००८ च्या कोटेशन क्र.३७९४ नुसार रु.२०४०/- या रकमेचे कोटेशन देण्यात आले. आणि सदरहु कोटेशनची रक्कम रु.२०४०/- दि.०३/१२/२००८ रोजी पावती क्र.४४८२४७६ नुसार जमा करण्यात आले. पैसे जमा केल्या नंतर ऑगस्ट २०१० मध्ये जोडणीसाठी खांब उभे करण्याचे काम करण्यात आले. काम चालू करणे किंवा बंद करणे याबाबत कोणताही संपर्क करण्यात आला नाही. आणि आज अखेरपर्यंत वीजजोडणी देण्यात आलेली नाही. सदरहु वीज जोडणीबाबत नियामक आयोगाने घालून दिलेल्या कृती मानकांचे सुद्धा उल्लंघन झाले असून महावितरणने कोणतीही उपाययोजना किंवा तत्सम कार्यवाही केलेली नाही.

नियमानुसार १०/११/२०१० रोजी अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षांकडे सुद्धा तक्रार दाखल झालेली असून कोणतीही कार्यवाही करण्यात आलेली नाही.

सदरहु तक्रार प्रकरणाची सुनावणी दि.१४.१२.२०१० रोजी घेण्यात आली असता, उभयबाजुंनी उपस्थित राहून आपला युक्तीवाद केला. आणि काही खुलासा करणेसाठी मुदत मागण्यात आली असता ती देण्यात आली. सुनावणीत जे मुद्दे उपस्थित करण्यात आले आणि त्यानंतर उभयबाजुंनी जो तपशील दाखल केला त्यानुसार प्रत्यक्ष साइट आणि वस्तुस्थिती जाणून घेण्याच्या उद्देशाने दि १९ जानेवारी रोजी मंचाने ग्राहकाच्या जागेवर भेट देऊन वस्तुस्थितीची पाहणी केली. तसेच महावितरणकडून दि.२०.०१.२०११ रोजी दाखल केलेले तांत्रिक कर्मचा-यांचे जबाबही पडताळण्यात आले. ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरूप, उभयबाजुंनी दाखल करण्यात आलेला तपशील, अन्य कागदपत्रे इ. विचार करता मंचासमोर दोन मुद्दे विचारार्थ असून त्याचा तपशील खालीलप्रमाणे :-

१. कृषीपंपाच्या वीजजोडणी बाबत अर्ज दाखल केल्यापासून विलंब झाला आहे का ? ----- होय.
२. विजजोडणी बाबत नियामक आयोगाच्या तरतुदीचा भंग झाला आहे का आणि ग्राहक कृती मानकाच्या अपयशाबद्दल भरपाईस पात्र आहे का ? ----- होय.

सदरहु तक्रार प्रकरणातील अर्ज दि.१४.०७.२००८ रोजी दाखल झाला असून, ५ पोलची मंजूरी दि.०४.११.२००८ रोजी देण्यात आली आहे. मंजूरीनंतर कोटेशनची रक्कम दि.०३.१२.२००८ रोजी भरण्यात आली. तथापी महावितरणच्या म्हणण्यानुसार संबंधित भागात पडणारा पाऊस आणि नोव्हेंबर २००९ मध्ये झालेल्या 'फयान' वादळामुळे वीजजोडणी देण्यास विलंब झाला. कायदयातील तरतुदीनुसार वीजजोडणीबाबत तांत्रिक किंवा अन्य कोणतीही अडचण आल्यास संबंधित ग्राहकाला विलंब का होत आहे याचे स्पष्टीकरण देणे बंधनकारक असताना महावितरणकडून कोणताही संपर्क किंवा वस्तुस्थितीची कारणमिमांसा ग्राहकाला कळवण्यात आलेली नाही. कोकणातील भौगोलिक परिस्थिती अडचणीची ठरू शकते हे जरी वास्तव असले तरीसुद्धा कोणत्याही विजजोडणीचा सर्व बाबींचा विचार करून ग्राहकाला कोटेशन देणे अपेक्षित असताना महावितरणकडून ती कृती करण्यात आलेली नाही. कोणत्याही सर्व्हिस सेक्टर मध्ये ग्राहकाशी सुसंवाद हा महत्त्वाचा घटक आहे आणि त्याचे पालन न झाल्याने तक्रारीची समस्या निर्माण झालेली दिसते. संबंधित हरकती बाबतही पोल उभे झाल्यानंतर कायदयाने दिलेले अधिकार महावितरणला वापरून वीजजोडणी देता आली असती. वीज विधेयक २००३ मधील पार्ट - ८ मधील कलम ६७,६८,६९ च्या अनुषंगाने अडथळे दूर करणे किंवा उचित कारवाई करणे आणि आवश्यक त्या ठिकाणी सुरक्षा यंत्रणा तैनात करून वीजजोडणी देता येणे शक्य असतानाही तो प्रयत्न झालेला दिसत नाही. आणि त्यामुळेच झालेला विलंब संमर्थनीय ठरलेला नाही. तथापी जागेची परिस्थिती, कोकणातील नैसर्गिक स्थिती आणि महावितरणने नमुद केलेल्या सर्व बाबींचा विचार करता सरदहु प्रकरणास १२ महिन्यांहून अधिक काळ विलंब झाला असल्याने नियामक आयोगाच्या तरतुदीचा भंग झाला आहे, हे नाकारून चालणार नाही. ग्राहकाची विजजोडणी ही गट क्र.१३७८ बाबत आहे आणि ग्राहकाने दि.०४.०१.२०११ रोजी दाखल केलेल्या तपशीलावरून उपस्थित करण्यात आलेली हरकत नियमानुसार नसून ती फेटाळणेच योग्य ठरेल. पोलची करण्यात आलेली उभारणी रस्त्यालगत आहे. आणि महावितरणने पोलचे काम पूर्ण केले असल्याने केवळ लाईन ओढण्याचे काम शिल्लक आहे. महावितरणच्या विशिष्ट कार्यपध्दतीमुळे दि.१४.०७.२००८ चा अर्ज कार्यवाहीकरिता २०१० पर्यंत थांबावे लागले, आणि या विलंबामुळेच अन्य प्रश्न उपस्थित होतात, कि ज्यांची जबाबदारी पुरवठादार या नात्याने महावितरणवरच राहते.

कायदयाने दिलेले अधिकार विहित कालावधीत वापरणे महावितरणवर बंधनकारक आहे. सबब वस्तुस्थिती पाहता ग्राहकाला वीजजोडणी देणे शक्य असतानाही झालेला विलंब प्रशासनाच्या कार्यपध्दतीमुळे झाला आहे असे मंचाचे स्पष्ट मत असून त्याबद्दल ग्राहकाला जबाबदार धरणे उचित ठरणार नाही. नियामक आयोगाने केलेली नियमावली स्पष्ट असून त्याची कार्यवाही सुद्धा महावितरणवर बंधनकारक आहे. तांत्रिक

बाबीचा विचार करता महावितरणच्या कृती मानकांच्या अपयशाबद्दल भरपाई देणे उचित ठरणार आहे. सबब दोन्ही मुद्यांची उत्तरे होकारार्थी येत आहेत. महावितरणने उपस्थित केलेल्या अन्य बाबी प्रकरणाशी सुसंगत नसल्याने त्या फेटाळ्यात आल्या आहेत. मंचाच्या वरील निष्कर्षानुसार खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत आहेत.

आदेश

१. ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात आली असून, तक्रार प्रकरणातील 2HP कृषीपंपाची वीजजोडणी ग्राहकाने मागणी केल्यानुसार गटक्रमांक १३७८- तुळसणी ,ता.संगमेश्वर या ठिकाणी आदेश मिळाल्यापासून १५ दिवसात देण्यात येवून वीजपुरवठा सुरु करण्यात यावा.
२. कृती मानकांच्या अपयशाबद्दल आयोगाच्या नियमावलीनुसार महावितरण जबाबदार असून या भरपाईपोटी रु.४८००/- (रु.चार हजार आठशे मात्र) ग्राहकाला आदेश मिळाल्यापासून २१ दिवसात देण्यात यावेत.
३. खर्च किंवा अनुषंगिक बाबीबाबत कोणताही आदेश नाही.
४. आदेश क्र.१ व क्र.२ चा पुर्तता अहवाल मंचाकडे आदेश मिळाल्यापासून ३० दिवसात दाखल करण्यात यावा आणि विलंब झाल्यास महावितरण दंडात्मक कारवाईस पात्र ठरेल.
५. या आदेशाविरुद्ध ग्राहकांस अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात दाखल करता येईल.

पत्ता :-

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

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

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

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

दिनांक :- ३१.०१.२०११

ठिकाण :- रत्नागिरी.