

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

ग्राहक तक्रार क्र. ६३/२०१०

दि.२०.११.२०१०

श्री.रणजित मानसिंग शिंदे.
मानसिंग कॉटेज, B & C कॉलनी
उत्कर्ष नगर, कुवारबाव,
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
व सचिव
- ३) श्री.एन्.ए.कुलकर्णी
सदस्य

ग्राहकाच्या वतीने

प्रतिनिधी

श्री. रणजीत मानसिंग शिंदे

विरुद्ध पक्षकाराच्या वतीने

१) श्री.सुरेश य जोगी.
सहाय्यक अभियंता,
उपविभाग - लांजा

२) श्री. आय.एच.काझी.
कनिष्ठ अभियंता, उपविभाग - लांजा

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

श्री रणजीत मानसिंग शिंदे, राहणार मानसिंग कॉटेज, बी अॅन्ड सी कॉलनी, प्लॉट नं.३२५, उत्कर्ष नगर, कुवारबाव, जि. रत्नागिरी यांनी आपली तक्रार विहित नमुन्यात आवश्यक त्या कागदपत्रासह दि.२०.११.२०१० रोजी दाखल केली असून , विज कायदा व नियामक आयोग नियमावली यामधील तरतुदीच्या विहित कालावधी मध्ये विज कनेक्शन न देता सुमारे १७ महीन्यांनंतर कार्यवाही पूर्ण होऊन कनेक्शन मिळाल्याचे नमुद केले आहे.

तक्रार प्राप्त होताच नियमावलीच्या आधारे कार्यपध्दतीची पुर्तता केल्यानंतर उभय पक्षाना नोटीस काढून दि.२९.१२.२०१० रोजी सुनावणी घेण्यात आली. सुनावणीस ग्राहकाच्या वतीने स्वतः ग्राहक व महावितरणच्या वतीने श्री.सुरेश जोगी, सहाय्यक अभियंता, लांजा उपविभाग व आय.एच.काझी, कनिष्ठ अभियंता, लांजा उपविभाग हे उपस्थित राहिले.

सुनावणी दरम्यान ग्राहकानी आपली बाजू मांडताना आपल्या युक्तीवादात स्पष्ट केले की, त्यांनी मु.पो.पुनस, ता.लांजा येथिल शेत घरामध्ये सिंगल फेज विज जोडणी मिळण्याकरिता दि.२७.०८.२००८ रोजी अर्ज दिला व त्या अर्जानुसार दि.२१.१०.२००८ रोजी सर्व्हे करण्यात आला. दि.३०.१२.२००८ रोजी महावितरणने माझ्याकडून प्रपत्र भरून घेतले. त्यानंतर दि.०४.०३.२००९ रोजी अंदाज पत्रक मंजूर करून अनुशंगिक कोटेशन दि.१९.०३.२००९ रोजी देण्यात

आले. कोटेशन मिळाले नंतर त्याच दिवशी कोटेशन प्रमाणे विजजोडणी शुल्क मी भरले आहेत. त्यानंतर दि.०५.०४.२०१० रोजी नव्याने चाचणी अहवाल दिल्यानंतर मे २०१० मध्ये कनेक्शन देण्यात आले.

वास्तविक विज नियामक आयोगाच्या कृती मानांकना नुसार ग्राहकानी अर्ज केल्यानंतर ग्रामीण भागासाठी १० दिवसात सर्व्हे करणे, योग्य त्या शुल्काचे कोटेशन २० दिवसात देणे व वितरण व्यवस्थेची वाढ करावयाची असल्यास तीन महीन्यात कार्यवाही होऊन कनेक्शन मिळणे क्रमप्राप्त आहे. पण प्रस्तूत प्रकरणातील घटना क्रम पहाता महावितरणने प्रत्येक टप्प्यावर विलंब करून कार्यवाही पुर्ण केली आहे. महावितरणने भरून घेतलेले प्रपत्र नियमबाह्य असून त्यात लिहून दिलेला मजकूर ग्राह्य धरून विजजोडणी देण्याच्या प्रक्रियेमध्ये विलंबासाठीची जबाबदारी महावितरण टाळू शकत नाही. त्यामुळे या एकंदरीत प्रक्रियेमध्ये विलंब झालेला आहे हेच सिध्द होते. सबब मला झालेल्या विलंबासाठी नियमानुसार देय भरपाई मिळावी.

कोटेशन प्रमाणे १५% सुपरव्हिजन चार्ज रु.७५/- मात्र आकारला आहे पण प्रचलित नियमानुसार तो १.३% आहे. शिवाय सर्व्हिस कनेक्शनचे साहित्य मी खरेदीचा पर्याय स्विकारला असल्यामुळे महावितरणने माझ्या कडून रु.७५/- अतिरिक्त वसूल केलेले आहेत ते मला परत मिळावेत. महावितरणने विज कनेक्शन देण्याच्या प्रक्रियेमध्ये अनेक अनावश्यक कागदपत्राची मागणी केलेली आहे. त्याबद्दल संबंधीत अधिका-यांना समज द्यावी. कर्तव्यात कसुर करणा-या कर्मचा-यांवर अनुशासनिक कार्यवाही व्हावी व या सर्व प्रकरणामध्ये मला झालेल्या मानसिक त्रासाबद्दल रु.१०००/- भरपाई द्यावी.

त्यानंतर महावितरणच्या वतीने बाजू मांडण्यासाठी श्री.सुरेश जोगी, सहाय्यक अभियंता, उपविभाग लांजा, यांनी सांगितले की दि.२७.०८.२००८ रोजी ग्राहकाने नविन विज जोडणीसाठी अर्ज दिल्यानंतर त्यासाठी लागणारे अंदाजपत्रक दि.२१.१०.२००८ रोजी शाखा अधिकारी यांनी उपविभागाकडे सादर केले. पण अंदाजपत्रक मंजूरीसाठी निधी उपलब्ध नव्हता त्यामुळे निधीची पुर्तता झाल्यानंतर व योग्य पर्यायाची निवड ग्राहकाने करून त्याबाबतचे प्रपत्र ग्राहकानी सादर केल्यानंतर दि.०४.०३.२००९ रोजी अंदाजपत्रक मंजूर केले व दि.१९.०२.२००९ रोजी कोटेशन देण्यात आले. त्यानुसार ग्राहकानी रु.६००/- दि.१९.०३.२००९ रोजी पावती क्र.४४८६२८२ अन्वये भरले आहेत.

सदर कालावधीत लांजा उपविभागातील कामे करण्यासाठी नेमलेले कंत्राटदार श्री सिध्दार्थ इलेक्ट्रीकल्स , कोल्हापूर हे काम करीत नसल्यामुळे मे.श्री इलेक्ट्रीकल्स रत्नागिरी यांना काम करण्याबाबत कार्यकारी अभियंता रत्नागिरी यांनी दि.१९.०१.२०१० रोजी पत्र दिले. दरम्यानच्या काळात नोव्हेंबर २००९ मध्ये आलेल्या फयान वादळामुळे या उपविभागातील सर्वच भागामध्ये ऍडझड झाली होती त्यामुळे या भागातील सर्व नविन उभारणीसाठी अतिरिक्त वेळ लागला आहे. तसेच प्रस्तावितकाम डोंगराळ भागात असल्याने पोल वाहतूक करणे अत्यंत जिकरीचे होते. त्यामुळे वाहीनी उभारणीचे कामासाठी वेळ लागलेला आहे. सदर काम पुर्ण झाल्यानंतर ग्राहकानी दि.०५.०४.२०१० चाचणी अहवाल सादर केल्यानंतर मे २०१० मध्ये विजजोडणीचे काम पुर्ण करण्यात आले.

रणजित शिंदे यांच्या अर्जाच्या अगोदर ६५ ग्राहकाची यादी प्रलंबित होती तसेच निधीची कमतरता, या भागात आलेले फयान वादळ, येथिल भौगोलीक परिस्थिती व या भागातील कंत्राटदारांची कमतरता या सर्व बाबीमुळे हे काम पुर्ण होण्यास विलंब झालेला आहे. या मध्ये कोणतीही कार्यवाही हेतूपुरस्कर झालेली नाही. वारंवार पाठपुरावा करून तोंडी सुचना देऊन श्री.शिंदे यांनी दि.३०.१२.२००८ रोजी योग्य पर्यायाची निवड करून प्रपत्र भरून दिलेले आहे व त्यानुसारच अंदाजपत्रकाची मंजूरी प्रक्रिया पुर्ण झाली आहे व यावरून कोणत्याही अनावश्यक कागदपत्राची मागणी केलेली नाही हे दिसून येते.

ग्राहकानी भरलेले CRA रु.७५/- हे नियमानुसार योग्य असून सर्व्हिस कनेक्शनच्या सर्व साहित्याची जोडणी महावितरणच्या कर्मचा-याकडून केलेली आहे. ग्राहकाच्या म्हणण्यानुसार १.३% CRA घेतल्यास सर्व्हिस कनेक्शनचे काम ग्राहकानी मान्यताप्राप्त ठेकेदाराकडून करून घेणे गरजेचे होते पण या बाबतीत सर्व काम महावितरणने केलेले

असल्यामुळे ग्राहकाकडून आकारलेले शुल्क बरोबर आहे. ग्राहकानी आपला चाचणी अहवाल दि.०५.०४.२०१० रोजी दिल्यामुळे सदर कनेक्शन मे २०१० मध्ये देण्यात आले या मध्ये कोणताही विलंब झालेला नाही.

वरील प्रमाणे महावितरणने आपली बाजू मांडल्यानंतर ग्राहकानी असे नमुद केले की दि.०५.०४.२०१० रोजी सादर केलेला चाचणी अहवाल हा दुसरा असून त्यापुर्वी सर्व कागदपत्रासोबत चाचणी अहवाल सादर केलेला असून, तो गहाळ झाल्यामुळे मी दुसरा चाचणी अहवाल सादर केलेला आहे. त्यामुळे मंचाने ग्राहकास प्रथम सादर केलेल्या चाचणी अहवाला संबंधातील योग्य ती कागदपत्रे संबंधीत ठेकेदाराकडून उपलब्ध करून सादर करण्यास सुचना दिली

सदरहू तक्रार प्रकरणात दाखल करण्यात आलेली कागदपत्रे इतर तपशील व उभय पक्षानी केलेला युक्तीवाद तसेच मंचाने प्रत्यक्ष भेटी दरम्यान केलेले निरीक्षण या सर्व बाबींचा सखोल अभ्यास करता वेगवेगळ्या टप्प्यावर विजजोडणी देण्याच्या प्रक्रियेमध्ये विलंब झालेला आहे असे सकृत दर्शनी दिसते.

विज नियामक आयोग सप्लाय कोड (नियमावली क्र.४) नुसार विज कनेक्शन देण्याच्या प्रक्रियेमध्ये वेगवेगळ्या टप्प्यासाठी अपेक्षित कालावधी नमुद केलेला आहे. प्रस्तूत प्रकरणामध्ये ग्राहकाचा अर्ज दि.२७.०८.२००८ रोजी प्राप्त झाल्यानंतर दि.२१.१०.२००८ रोजी सर्व्हे करण्यात आला. यामध्ये फक्त सर्व्हे करण्याच्या कामासाठी महावितरणने सुमारे २ महीन्याचा कालावधी घेतला. या विलंबासाठी महावितरणने कोणतेही संयुक्तीक कारण दिलेले नाही. त्यानंतर अंदाजपत्रक मंजूरीसाठी निधीची कमतरता व ठेकेदाराकडून झालेला विलंब या सर्व बाबी ग्राहकाच्या आवाक्याबाहेरच्या आहेत व या गोष्टींचे सहाय्य घेऊन महावितरण या कामास झालेल्या विलंबाची जबाबदारी टाळू शकत नाही असे मंचाचे स्पष्ट मत आहे.

प्रस्तूत प्रकरणामध्ये महावितरणने आपली बाजू मांडताना फयान वादळामुळे वाहीनी उभारण्यास वेळ लागला आहे असू नमुद केले आहे, विज नियामक अधिनियम २००३ मधील (कलम ४४) अन्वये झालेल्या विलंब जरी क्षमापीत करावयाचे ठरविले तरी या भागात आलेले फयान वादळ नोव्हेंबर२००९ मध्ये आलेले होते व ग्राहकानी आपला अर्ज दि.२७.०८.२००८ मध्ये दिलेला आहे. म्हणजेच अर्ज दिल्यानंतर सुमारे १ वर्षानंतर फयान वादळ आलेले आहे ही बाब महावितरणने विसरून चालणार नाही. तसेच वाहीनी उभारणीचे काम पुर्ण झाल्यानंतर दि.०५.०४.२०१० रोजी चाचणी अहवाल दिल्यानंतर कनेक्शन देण्यास एक महीन्याचा कालवधी का लागला हे देखिल अनाकलनिय आहे.

विज नियामक अधिनियम २००३ (कलम ४४) मधील तरतुदीनुसार फयान वादळाचा कालावधी विलंबाच्या कालवधीतून वगळून देखिल चाचणी अहवाल दिल्यानंतर कनेक्शन देण्यास १ महीन्याचा कालावधी लागलेला आहे. प्राप्त कागदपत्रावरून व मंचानी काढलेल्या निष्कर्षावरून ग्राहकाने अर्ज दिल्यानंतर सर्व्हे करण्यासाठी ४३ दिवसाच्या वर, ग्राहकाने प्रपत्र भरून दिल्यानंतर कोटेशन देण्यासाठी सुमारे ८० दिवसाचा विलंब झालेला आहे हे स्पष्ट पणे लक्षात येते. शिवाय टेस्ट रिपोर्ट दिल्यानंतर देखिल १ महीन्यानंतर विज जोडणीचे काम पुर्ण झालेले आहे. या सर्व टप्प्यावरील विलंबास महावितरणचे वेळ काढू पणाचे धोरण कारणीभूत आहे. त्यामुळे महावितरणकडून विजनियामक आयोगाच्या कृती मांनांकनाच्या तरतुदींचा भंग झालेला आहे असे दिसते व त्यामुळे या विलंबासाठी ग्राहकास योग्य ती भरपाई देणे संयुक्तीक ठरेल.

ग्राहकानी भरलेल्या CRA च्या शुल्का पोटी रु.७५/- भरले आहेत पण ह्या प्रकरणामध्ये विज जोडणीचे काम महावितरणच्या कर्मचा-याकडून केलेले असल्यामुळे १.३% सुपरव्हिजन चार्ज न घेता आकारलेली रक्कम बरोबर आहे. विज नियामक आयोगाच्या कलम ४.१ मधील पोटनियम (७) मधील तरतुदीनुसार ग्राहकाकडून महावितरणने मागविलेली इतर कागदपत्रे योग्य आहेत.

मंचाच्या वरील निष्कर्षानुसार खालील प्रमाणे आदेश देण्यात येत असून विहित कालावधीमध्ये कार्यवाही करणे महावितरणवर बंधनकारक राहिल.

आदेश

१. या सर्व प्रकरणामध्ये झालेल्या विलंबासाठी महावितरणेन रक्कम रु.१५००/- (रु.एक हजार पाचशे मात्र) हा आदेश मिळाल्या पासून ३० दिवसात ग्राहकास अदा करावेत.
२. खर्च किंवा इतर अनुषंगिक बाबी करीता कोणतेही आदेश नाहीत.
३. या आदेशाची अम्मल बजावणी आदेश मिळालेपासून ३० दिवसाचे आत करण्यात येऊन पुर्तता अहवाल मंचाकडे सादर करण्यात यावा.
४. 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. व्हि.बी.जगताप
कार्यकारी अभियंता व सचिव
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

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

दिनांक :- ०१.०३.२०११
ठिकाण :- रत्नागिरी.