

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

ग्राहक तक्रार क्र. ६५/२०१०

दि. ३०.११.२०१०

सौ.कांचन प्रभाकर सावंत.
C/O प्रसाद टी सेन्टर,माळवाशी
ता.संगमेश्वर
जि. रत्नागिरी.

तक्रारदार ग्राहक

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता 'महावितरण'
स व सु विभाग,
रत्नागिरी डिक्विजन.

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

प्रतिनिधी

श्री. गुरुप्रसाद प्रभाकर सावंत.
खालगाव, ता.संगमेश्वर
जि.रत्नागिरी.

विरुद्ध पक्षकाराच्या वतीने

- १) श्री.एस्.पी.देशपांडे.
उपकार्यकारी अभियंता,
रत्नागिरी विभागीय कार्यालय
- २) श्री.पी.आर.बाबरेकर
सहाय्यक अभियंता,
उपविभाग - देवरुख,रत्नागिरी.

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

सौ काचंन प्रभाकर सावंत, राहणार माळवाशी, एस्.टी.स्टॅण्ड जवळ, ता.देवरुख, जि.रत्नागिरी यांनी घरघुती वीज जोडणी न मिळाल्याबाबत दाखल केलेली तक्रार विहित नमुन्यात आणि आवश्यक त्या तपशीलासह आहे. तक्रार दाखल होताच विरुद्ध पक्षकार महाराष्ट्र विद्युत वितरण कंपनी लि.,विभागीय कार्यालय, रत्नागिरी यांच्याकडे मंचाकडील पत्र क्र.७८१, दि ०१.१२.२०१० नुसार स्पष्टीकरण मागितले असता विभागीय कार्यालयाकडून दि.२०.१२.२०१० रोजी स्पष्टीकरण प्राप्त झाले. तक्रार प्रकरणा संबंधात २३.१२.२०१० रोजी नोटीस काढण्यात येवून सुनावणी दिनांक १२ जानेवारी २०११ रोजी घेण्यात आली . ग्राहकाच्या वतीने श्री.गुरुप्रसाद सावंत आणि महावितरणच्यावतीने एस्.पी.देशपांडे, उपकार्यकारी अभियंता विभागीय कार्यालय व पी.आर.बाबरेकर सहाय्यक अभियंता हे उपस्थित राहून, उभय बाजूंनी युक्तीवाद करण्यात आला आणि आवश्यक तो तपशिलही देण्यात आला.

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरूप असे की, घरघुती वीजजोडणी करता सौ.काचंन प्रभाकर सावंत यांनी २९.०९.२००९ रोजी अर्ज दाखल केला असता संबंधितांना ०१.१०.२००९ रोजी कोटेशन देवून १६.१०.२००९ रोजी सर्व्हे करण्यात आला. अंदाजपत्रक व अन्य कार्यपध्दती पूर्तता केल्यानंतर उपविभाग देवरुख कार्यालयाकडून २४.१२.२००९ रोजी पैसे भरण्याबाबत कोटेशन देण्यात आले. संबंधित कोटेशन ग्राहकाकडून पावती क्र.९९१५१५०, दि.२४.१२.२००९ रोजी भरण्यात आले आणि जेष्ठता यादीनुसार ग्राहकाचा क्रमांक ३५ आला. तथापी वीजजोडणी देण्याबाबत वारंवार पाठपुरावा करुनही कोणतीच कार्यवाही करण्यात आली नाही. किंबहुना

नेमक्या कोणत्या कारणकरिता वीजजोडणी प्रलंबित आहे याचाही खुलासा करण्यात आलेला नाही. कायद्यातील तरतुदीनुसार वीजजोडणी देणे बंधनकारक असतानासुद्धा आयोगाच्या नियमावलीचे उल्लंघन केले असून कृतीमानकाच्या अपयशाबद्दलही भरपाई देण्यात यावी. महावितरणकडून आपल्या युक्तीवादात एकच बाब स्पष्ट करण्यात आली ती म्हणजे मटेरिअल आणि प्रामुख्याने पोल उपलब्ध नसल्याने विजजोडणी देता आलेली नाही. मटेरिअलचा पाठपुरावा विभागीय कार्यालयाकडे करण्यातही आलेला आहे. तथापी आवश्यक ते मटेरिअल उपलब्ध न झाल्याने वीजजोडणीचे काम प्रलंबित राहिलेले आहे. महावितरणच्या म्हणण्यानुसार संबंधित जोडणीकरीता १० पोलची आवश्यकता आहे. आणि ही जोडणी देण्याआधी संबंधीत भागातील आणखी एक ग्राहक श्री.प्रसाद लक्ष्मण राणे यांना दयावयाच्या जोडणीकरिता लागणा-या पोलची संख्या ७ आहे. एप्रिल २०१० पासून उपविभागीय कार्यालय, देवरुख तसेच विभागीय कार्यालय रत्नागिरी येथे सिमेंट पोल शिल्लक नसल्यामुळे विजजोडणी देता आलेली नाही. महावितरणकडून दाखल करण्यात आलेल्या जेष्ठता यादीनुसार ३४ विजजोडण्या दिल्यानंतर सदरहु ग्राहकाचा क्रमांक लागतो आणि त्यानुसार जोडणी देण्यात येईल ही बाब स्पष्ट करण्यात आली. या व्यतिरिक्त कोणताही तपशिल दाखल करण्यात आला नाही किंवा अन्य कोणतेही स्पष्टीकरण देण्यात आलेले नाही. तथापी विभागीय कार्यालयाला करण्यात आलेल्या १७.०१.२०११ च्या पत्राची प्रत दाखल करण्यात आली असून, त्यांमध्ये प्रामुख्याने मटेरिअलची मागणी नोंदविण्यात आलेली आहे.

तक्रार प्रकरणातील वस्तुस्थिती, दाखल करण्यात आलेली कागदपत्रे, उभयबाजुंनी करण्यात आलेला युक्तीवाद व अन्य तपशील विचारात घेता घरघुती विजजोडणीकरिता दि.२९.०९.२००९ रोजी अर्ज केला असता तब्बल १५ महिन्याचा कालावधी होवूनही पोल उपलब्ध झाले नाहीत ह्या एकाच कारणाकरता विजजोडणी देता आलेली नाही हे स्पष्ट होत असून त्याबाबत महावितरणकडून कोणतीच कार्यवाही झालेली नाही. आणि त्यामुळेच वीजकायदयातील तरतुदींचे तसेच आयोगाच्या नियमावलीचा भंग झाल्याचे मंचाचे स्पष्ट मत असून विलंबामागील कोणतेही संयुक्तीक कारण देण्यात आलेले नाही. तक्रार प्रकरणातील ग्राहकास कोटेशन दिल्यानंतर सदरहु रक्कम डिसेंबर २००९ मध्येच भरण्यात आलेली आहे. १५ महिन्यांच्य कालावधीत पोल उपलब्ध होवू शकलेले नाही याचे कोणतेही समर्थन देण्यात आलेले नसून, केवळ देवरुख कार्यालय व विभागीय कार्यालय यातील पाठपुरावा सांगण्यात आला असून तो एकूणच वस्तुस्थितीशी सुसंगत नाही. विज विधेयकातील तरतुदीनुसारच वीजजोडणी बाबत पुरवठादाराची कर्तव्य स्पष्ट असून काही अपवादात्मक स्थितीत कृतीमानकाबद्दल कमी अधिक बदल दिलेला आहे. आणि अन्य कोणत्याही बाबी मान्य करण्यात आलेल्या नाहीत.

एखाद्या ग्राहकाचा वीज जोडणीकरिता अर्ज आल्यानंतर सर्व्हे, कोटेशन देण्यात येते त्यावेळेसच मटेरिअल उपलब्धतेबाबत विचार झाला पाहिजे किंबहुना ग्राहकास विविध पर्याय उपलब्ध करून देणे आवश्यक असताना त्याबाबत पुर्णपणे उल्लंघन झालेले दिसते. ग्राहकाला जोडणीबाबतची वेळोवेळी परिस्थिती कळविणे बंधनकारक असतानासुद्धा तीही बाब टाळण्यात आल्याचे दिसते. याचाच अर्थ पुरवठादाराने आपल्या कर्तव्यात कसुर केल्याचे स्पष्ट होत आहे. तांत्रिक व अन्य बाबी विचारात घेता एकूण १५ महिन्यांच्या विलंबापैकी ६ महिन्याचा कालावधी वजा करता उर्वरित ९ महिन्यांच्या विलंबाबद्दल कृतीमानकाच्या अपयशाबद्दल भरपाई देणे आयोगाच्या नियमावलीनुसारच आहे. आणि ही जबाबदारी महावितरण टाळू शकणार नाही. सबब झालेल्या विलंबाबद्दल ग्राहक पुर्णपणे पात्र आहे. विभागीय कार्यालयाच्या अखत्यारितीतील अन्य कोणत्याही उपविभागीय कार्यालयातून पोलची देवाण घेवाण करणे अशक्य नाही. पण प्रशासकीय व्यवस्थापक काहीच करू शकलेले नाही आणि याच कारणामुळे ग्राहकाला घरघुती वीजजोडणी पासून वंचित रहावे लागले आहे. ग्राहकाची मागणी रास्त असून ती मान्य करण्यात आलेली आहे. मंचाने काढलेल्या वरिल निष्कर्षानुसार खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत असून त्याची कार्यवाही विहित कालावधीत करणे महावितरणवर बंधनकारक आहे.

आदेश

१. ग्राहकाची तक्रार मान्य करण्यात आली असून ग्राहकाच्या मागणीनुसार आणि मंजूरीतील अटी-शर्तीच्या अधीन राहून घरघुती विजजोडणी हा आदेश मिळाल्यापासून ३० दिवसात देण्यात यावी. अन्यथा पुढील विलंबाबद्दल भरपाई देण्यास महावितरणवर बंधनकारक राहिल. वीजजोडणी देण्यात येवून वीजपुरवठा सुरु करण्यात यावा आणि याचा पुर्तता अहवाल जोडणी दिल्यापासून १५ दिवसांत मंचाकडे दाखल करण्यात यावा.
२. घरघुती वीजजोडणीच्या कार्यावाहीत वीजविधेयकातील तरतुदी आणि नियामक आयोगाच्या नियमावलीचे उल्लंघन झाले असल्याने ग्राहक भरपाईस पात्र असून एकूण विलंबाबद्दल रु.३६००/- (रु.तीन हजार सहाशे मात्र) ग्राहकाला भरपाई म्हणून ३० दिवसात देण्यात यावेत. विलंब झाल्यास या रकमेवर द.सा.द.शे ८% या दराने व्याज देणे महावितरणवर बंधनकारक राहिल.
३. खर्च तसेच अनुषंगिक बाबीबाबत कोणताही आदेश नाही.
४. या आदेशाविरुद्ध ग्राहकांस अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात दाखल करता येईल.

पत्ता :-

सचिव,
लोकपाल महाराष्ट्र राज्य
विदयुत नियामक 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 :- ०८.०२.२०११

ठिकाण :- रत्नागिरी.