

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

ग्राहक तक्रार क्र. ३५/२००९

दि. २०/०३ /२००९

- १) श्री. शरद मनोहर साटम
श्री. वसंतदिप को. ऑ. हौ. सो. लि.
ए. २०३, खारेगांव पाखाडी, कळवा(प.)
जि. ठाणे, पि. नं. ४००६०५

तक्रारदार ग्राहक

विरुध्द

- १) कार्यकारी अभियंता
स व सु विभाग,
विभागीय कार्यालय कणकवली.

विरुध्द पक्षकार

फोरम उपस्थिती

- १) श्री. डि. एस्. जामखेडकर
अध्यक्ष
२) श्री. जे.एल. सोनवणे
कार्यकारी अभियंता
व सचिव
३) श्री.एन.ए.कुलकर्णी
सदस्य

ग्राहकाच्या वतीने

ग्राहक श्री. शरद मनोहर साटम यांनी
दाखल केलेला दि.२०.०५.०९ चा लेखी
युक्तीवाद.

विरुद्ध पक्षकाराच्या वतीने

- १) श्री. ए.एन. टण्डण
प्रभारी कार्यकारी अभियंता, कणकवली.
- २) श्री. स. नि. कांबळे
सहा. अभियंता, कणकवली.

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

श्री. शरद मनोहर साटम घर क्रमांक ५५१ प्रतापवाडी, मु. पो. आडवली, ता.मालवण, जि. सिधुदूर्ग यानी घरगुती वीज कनेक्शन विहित कालावधीत न मिळाल्याबद्दल अनुसुचि 'अ' मध्ये आवश्यकत्या कागदपत्रासह तक्रार दाखल केली असून उपलब्ध कागदपत्रानुसार संबंधित ग्राहकांचा अर्ज हा २६ मे २००८ साली असून मंजूरी व कोटेशनचा भरणा होऊन विलंब झाल्यामुळे तसेच अर्ज दाखल केल्यापासून ही विहित कालावधीत पुर्तता न झाल्याने तक्रार दाखल करून घेण्यात आलेली आहे. तक्रार दाखल होताच कार्यकारी अभियंता विभागीय कार्यालय कणकवली यांना मंचाकडील पत्र क्रमांक ४५२ दि. २४ मार्च २००९ च्या पत्रानुसार संबंधित तक्रारीबाबत स्पष्टीकरण मागण्यात आले असता २१.०४.०९ पर्यंत कोणतेही म्हणणे दाखल करण्यात आले नाही. सदरहू प्रकरणात आयोगाच्या नियमावली नुसार २१.०४.०९ रोजी सुनावणीची नोटीस पाठविण्यात आली आणि ०६ मे २००९ रोजी सुनावणी ठेवली असता. उभय बाजूनी पुढील तारीख मागण्यात आली त्यामुळे या प्रकरणाची अंतिम सुणावणी २०मे रोजी घेण्यात आली. ग्राहकांने संपर्क करून आपली असमर्थता व्यक्त केली आणि लेखी म्हणणे १४ मे रोजी दाखल करून लेखी युक्तीवादा आधारे निर्णय देण्यात यावा असे ही सुचविण्यात आले. महावितरणकडून आचरा सब डिव्हिजनचा चार्ज असलेले सहाय्यक अभियंता श्री. कांबळे, कणकवली विभागिय कार्यालया कडील प्रभारी कार्यकारी अभियंता श्री. टण्डण यांच्या समवेत उपस्थित राहून उभयतांनी आपला युक्तीवाद केला.

ग्राहकांचा तक्रारीचे स्वरूप असे की, ग्रामपंचायत हद्दीत घर क्रमांक ५५१ मध्ये घरगुती वीज कनेक्शन करता २६ मे २००८ रोजी आवश्यक त्या तपशिलासह अर्ज दाखल करण्यात आला. अर्जाची रितसर छाननी होऊन सदर अर्जास मंजूरी आचरा कार्यालयाकडील फर्म कोटेशन इत्यादीची पुर्तता करून संबंधिताला डिमांड नोट १४.११.०८ रोजी देण्यात आली. मंजूरीप्रमाणे कोटेशनची रक्कम रू. २६७५ रिसिट क्रमांक ८६१५७७२ दि. २४.११.०८ रोजी भरण्यात आली. दरम्यानच्या काळात आचरा मालवण कार्यालय तसेच कणकवली विभागाकडे ही पाठपुरावा केला पण कनेक्शन देण्यात आले नाही. ग्राहक मंचाकडे तक्रार येताच आचरा कार्यालयाने त्याचे कडील पत्र क्रमांक २६६ दि. १८ मार्च २००९ नुसार कळविणेत आले की, २ पोलची एक फेज - दोन वायरची लाईन ओढणे आवश्यक आहे व ग्राहकांने रक्कम भरलेल्या तारखेनुसार कनेक्शन देण्याचे काम जेष्ठता यादी प्रमाणे झाले नंतर घरामध्ये वीज जोडणी देण्यात येईल. कणकवली विभागिय कार्यालयाने आचरा कार्यालयास पत्र देऊन (८ एप्रिल २००९) आचरा कार्यालयास आवश्यक कागदपत्रासह मंचाकडे केवळ म्हणणेच दाखल करण्यात सागण्यात आले विलंब कश्यामुळे झाला किंवा नेमके कनेक्शन केव्हा मिळणार याचा कोणताही खुलासा करण्यात आलेला नाही. ग्राहकाच्या म्हणण्यानुसार कागदपत्राची सर्वती पुर्तता करण्यात आली असून कारणाशिवाय विलंब आणि कामात कसूर झाल्याने सहाय्यक अभियंतावर कारवाई केली जावी. वीज कनेक्शन विना विलंब मिळावे आणि आयोगाच्या नियमानुसार भरपाई देण्यात यावी अशी हि मागणी करण्यात आलेली आहे.

सदर प्रकरणाची अंतिम सुनावणी २० मे रोजी घेण्यात आली असता ग्राहकांच्या बाजूने लेखी युक्तीवादाच्या आधारे म्हणणे दाखल करण्यात आले आणि महावितरणच्या वतीने प्रभारी कार्यकारी अभियंता कणकवली विभाग श्री. टण्डन आणि श्री. कांबळे प्रभारी सहाय्यक अभियंता आचरा सब डिव्हिजन यांनी उपस्थित राहून आपला युक्तीवाद केला. महावितरणने स्पष्ट केले की, कामाला सुरुवात करतानाच ठेकेदाराकडून त्याची पुर्तता झाली नाही आणि ठेकेदार बदलण्यात येवून संग्राम इलेक्ट्रीकल याना सदरहू काम दिले असता २२ एप्रिल ०९ रोजी काम चालू असताना श्री. अरविंद अंकूश साटम यांनी लेखी हरकत घेतलेमुळे सदरचे काम थांबविण्यात आले. साईटची लोकेशन व अन्य तपशील देण्यात आला आणि साईटवरील परिस्थिती लक्षात घेता. १५ जून पर्यंत कनेक्शन देण्यात येईल असे ही स्पष्ट करण्यात आले. महावितरणकडून अन्य कोणताही तपशील उपलब्ध झाला नाही तथापि आठ दिवसांची मुदत मागितली असता, ती देण्यात आली. महावितरणच्या वतीने कणकवली विभागाकडून पत्र क्रमांक २६७० २९ मे २००९ आणि पत्र क्रमांक २६७१ २९ मे २००९ नुसार कणकवली कार्यालयाने ठेकेदाराने काम न केल्यामुळे आणि संग्राम इलेक्ट्रीकल यांना काम देण्यात आले असता हरकत आल्याने सदरहू लाईनचे काम थांबविण्यात आल्याचे नमुद करण्यात आले असून याच पत्रानुसार आचरा कार्यालय येथील शाखा अभियंता हे पद दोन वर्षांपासून रिक्त असल्याने यांचा परिणाम आचरा उपविभागाच्या कार्यपध्दतीवर झाला असल्याचे नमुद करून सदर ग्राहकांला वीज कनेक्शन ३० जून २००९ पर्यंत देण्यात येईल हे ही स्पष्ट केले आहे. कणकवली विभागाने आचरा कार्यालयास पाठविलेले पत्र क्रमांक २६७१ दि. २९ मे २००९ यांची प्रत सादर करण्यात आली असून आचरा कार्यालयास प्रशासकीय व अन्य योग्यशीर कार्यवाही करून ग्राहकांस वीज कनेक्शन जोडण्याचे काम ३० जून पर्यंत करण्याचाही आदेश देण्यात आला आहे.

ग्राहकांच्या लेखी युक्तीवादानुसार १८ मार्च ०९ च्या पत्रानुसार जेष्ठता यादीप्रमाणे काम पुर्ण करण्याचा उल्लेख असून अन्य कोणताही तपशील दिला नसल्याचे नमुद करण्यात आले आहे. सुणावनी कालावधीत अन्य कोणताही तपशील महावितरण कडून दाखल झालेला नाही.

या तक्रार प्रकरणात उभय बाजूनी केलेला युक्तीवाद, दाखल करण्यात आलेली कागदपत्रे अन्य तपशील इ. विचारात घेता. वीज पुरवठ्याचे कनेक्शन देण्याबाबत महावितरणकडून अक्षम्य दिरगाई झाले असून हा वीज विधेयक २००३ मधील कलम ४३ चा उघड भंग आहे असे मंचाचे स्पष्ट मत असून आचरा सब डिव्हिजन आणि कणकवली विभागिय कार्यालयाने वेळीच उपाय योजना आणि कार्यवाही करणे आवश्यक असताना ती करण्यात आलेली नाही. घरगुती वापराकरता वीज मागणी अर्ज २६ मे २००८ रोजी येऊन ही सप्लाय कोड नियमावलीचा ही भंग झाला असून नियमावली नुसार कोणताही विहीत कालावधी पाळण्यात आलेला दिसत नाही. ग्राहकांकडून आवश्यक ती पुर्तता झाल्यानंतर सदर कनेक्शन बाबत कोणताही संपर्क महावितरणने केलेला नाही पण मंचाकडे तक्रार दाखल होताच आचरा व कणकवली कार्यालयाकडून पत्राच्या उत्तरास सुरुवात झालेली दिसून येते. मंचाकडून पाठविण्यात आलेल्या स्पष्टीकरणाच्या पत्राची ही दखल कणकवली कार्यालयाने घेतलेली नाही आणि या उलट आचरा कार्यालयासच आवश्यक कागदपत्रासहित तीन दिवसाचे आत आपले म्हणणे दाखल करण्याविषयी कार्यकारी अभियंता कणकवली विभाग यांनी सुचविल्याचे कागदपत्रावरून स्पष्ट होते आहे. कार्यकारी अभियंता या पदाकरिता अश्या पध्दतीची कार्यप्रणाली अपेक्षित नाही. वीज विधेयक २००३ आणि नियामक आयोगाची नियमावली याची माहीती आणि आपल्या जबाबदारीची जाणीव दोन्ही ही कार्यालयाना झालेली दिसत नाही आणि त्यामुळेच ग्राहकांचा अर्ज प्रलंबित झाल्याचे उघड झाले आहे. अर्ज आल्यापासूनची कार्यपध्दती निश्चित झाली असतानाही संबंधित उपविभाग आणि कणकवली विभागाने आपल्या कार्यपध्दतीत कसूर केल्यामुळे घरगुती ग्राहकांस वीज पुरवठ्या अभावी वंचित रहावे लागले आहे. घरगुती कनेक्शन बाबत जेष्ठता यादी नियम मुळातच लागू होत नसल्याने त्यांचा वीज जोडणीशी काहीही संबंध नाही. कनेक्शन देण्यापूर्वी तांत्रिक आणि अनुषंगीक बाबींचा सर्वे घेण्यात येतो. नियमानुसार लाईन टाकताना जी खबरदारी घ्यावी लागते ती घेण्याची जबाबदारी प्रामुख्याने महावितरणचीच आहे. प्रत्यक्ष जागेचे स्केच लाईनची पोझीशन तसेच अन्य तत्सम बाबतीत महावितरणकडून कोणतीही कागदपत्रे दाखल झालेली नाहीत आणि हरकतीचे पत्रही मंचासमोर आलेले नाही. मंचाच्या पत्राला ज्या पध्दतीने विलंब करण्यात आला. तीच पध्दत ग्राहकांच्याबाबतीत ही केली गेली आहे. एखादया सेवा उदयोगात मक्तेदारी निर्माण झाल्यास कशा पध्दतीने मनमानी केली जाते याचेच उदाहरण या प्रकरणात प्रकर्षाने जाणवले आहे. महावितरणची एकूणच कार्यपध्दती या विलंबाला कारणीभूत ठरलेली आहे. वीज विधेयक २००३ मधील

कलम ४४ नुसार काही अपवादात्मक परिस्थितीत वितरक लाईसनदारांस प्रतिबंध झाला असेल तर अश्या बाबी नक्कीच विचारात घेता येतात. पण या प्रकरणात ठेकेदार उपलब्ध न होणे, उपलब्ध झाल्यास काम विहित कालावधीत सुरु न होणे आणि आचरा कार्यालयास कर्मचारी नसणे याचा अर्थ अंतर्गत व्यवस्थापन कमकुवत असणे असा होतो आहे. अपवादात्मक परिस्थिती कोणतीही नसल्यामुळे मनमानी कारभारातुनच अश्या प्रकारची बेपरवाई जन्माला येते. हे सत्य नाकारून चालणार नाही. स्पलाय कोड आणि त्याची नियमावली यांचा ही जाणून बुजूनच भंग झालेला आहे आणि त्यामुळेच कर्मचारी जबाबदारीचे दायित्व महावितरणला नाकारता येणार नाही. प्रकरणातील स्पष्ट वस्तुस्थिती महावितरण स्पष्ट करू शकलेली नाही किंवा तसा तपशिल ही दाखल झालेला नाही कनेक्शन देण्याच्या ठिकाणची साईटची परिस्थिती किंबहुना तांत्रिक आणि महत्वाची बाब म्हणून स्केच सुध्दा उपलब्ध झालेल्या नाही याच बाबी पुरेशा बोलक्या असून ग्राहकांला त्याच्या हक्कांपासून वंचित ठेवण्यास कारणीभूत झालेले आहेत. वीज विधेयक २००३ मधील कलम ६७ व ६८ पुर्णपणे स्पष्ट असून महावितरणला आपल्या अधिकार मर्यादेमध्ये स्वतंत्र मुभा देण्यात आलेली आहे पण त्याचा वापर केला गेलेला नाही. दिरगाई बाबत सादर करण्यात आलेली कारणे After thought अशीच वाटतात आणि एकूणच विसंगती पुर्णपणे जाणवते. महावितरणने उपस्थित केलेल्या यासर्वच बाबी आणि आक्षेप प्रकरणाशी सुसंगत नसल्यानेच त्या फेटाळणे योग्य ठरते.

प्रचलित कार्यपध्दतीनुसार कोटेशनचे पैसे भरल्यानंतर ग्राहकांशी संपर्क करणे किंवा विहित कालावधीत वीज पुरवठा करणे आणि तो न देता आल्यास त्याची कारण मिमांसा ग्राहकांस कळविणे आवश्यक असताना तशी कोणतीही कृती महावितरणने केलेली नाही. त्यामुळेच विलंबा बदलच्या भरपाईस ग्राहक पात्र ठरतो आहे. हि भरपाई जानेवारी ०९ पासून देणे संयुक्तीक आहे, असेच मंचाचे मत आहे आणि ते प्रचलित नियमानुसार योग्य ठरू शकेल अंतर्गत व्यवस्थापनात सुसुत्रता नसल्याने आचरा उपविभागात कर्मचारी नसल्याने आणि कणकवली विभागीय कार्यालयाने कार्यवाही आणि कृती मानकेत कुचराई केल्याने याची स्वतंत्र चौकशी करणे उचित ठरू शकेल आणि हि मुभा महावितरणला राहिल. कठोर कारवाई हा अनुशासन पर्वाचा एक भाग असल्याने महावितरणने योग्यती खबरदारी घेणे आवश्यक आहे.

घरगुती कनेक्शन सारख्या बाबतीत २६ मे ०८ रोजी अर्ज केलेल्या ग्राहकांला एक वर्षाचा कालावधी घेऊन ही संबंधित कनेक्शनचे स्टेटस कळू शकत नाहीत. ही अत्यंत नामुष्कीची बाब असल्याने आणि त्याकरता ग्राहकांने केलेला पाठपुरावा विचारात घेता झालेला खर्चाची भरपाई सुध्दा मिळणे अनिवार्य असल्याने त्याची जबाबदारी सुध्दा महावितरणकडेच जाते. एकूण वस्तुस्थितीचा विचार करता मे ०९ मध्येच ग्राहकांला वीज पुरवठा वितरीत होणेच गरजेचे होते. पण महावितरण ते करू शकले नाही. सबब ग्राहकांला घरगुती कनेक्शन तात्काळ देण्यात यावे. अन्य कोणते ही पर्याय योग्य ठरू शकणार नाही. प्रकरणातील वस्तुस्थिती, उपलब्ध करून देण्यात आलेली कागदपत्रे, अन्य तपशील आणि उभय बाजूचा युक्तीवाद विचारात घेता. मंच वरिल प्रमाणे निष्कर्षास आले असून त्यानुसार खालील प्रमाणे आदेश देण्यात येत आहे.

आदेश

१) तक्रार प्रकरणातील ग्राहकांचे म्हणणे मान्य करण्यात आले असता सदर ग्राहकांस ग्रामपंचायत हद्दतील घर क्रमांक ५५१ आर या ठिकाणी घरगुती वीज जोडणी मंजूर केल्यानुसार तात्काळ देण्यात यावी आणि पुर्तता अहवाल हा आदेश मिळाल्यापासून १० दिवसात मंचाकडे दाखल करावा.

२) या घरगुती वीज जोडणी बाबत महावितरणकडून नोंदविण्यात आलेले आक्षेप, हरकती आणि अन्य अनुषंगीक तांत्रिक बाबी वस्तुस्थितीशी विसंगत असल्याने त्या फेटाळण्यात आल्या आहेत. विभागीय कार्यालय कणकवली आणि आचरा उपविभाग कायदयातील तरतुदीच्या आणि आयोगाच्या स्पलाय कोड नियमावलीस जबाबदार असल्याने यांची स्वतंत्र पणे चौकशी व्हावी आणि प्रकरणातील अहवाल मंचाकडे आदेश मिळाल्यापासून ३० दिवसात दाखल करावा.

३) विलंबाबद्दल आणि कृती मानके अपयशा बद्दल भरपाई मिळण्यास ग्राहक पात्र असून ही भरपाई आयोगाने निर्देशित के ल्यानुसार जानेवारी २००९ पासून ३० जून २००९ पर्यंत रुपये २४००/-ग्राहकांला हा आदेश मिळाल्यापासून १० दिवसात देण्यात यावेत. विलंब झाल्यास रक्कमेवर ६% दराने व्याज आकारणी लागू होईल.

४) खर्चाबद्दल कोणताही आदेश नाही.

५) या आदेशाची कार्यावाही आणि पुर्तता अहवाल आदेश मिळाल्यापासून ३० दिवसात मंचाकडे दाखल करावा. अन्यथा वीज विधेयक २००३ मधील तरतुदीनुसार दंडात्मक कारवाईस महावितरण पात्र राहिल.

६) या आदेशा विरुद्ध अपिल 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. जे. एल. सोनवणे
कार्यकारी अभियंता व सचिव
ग्राहक तक्रार निवारण मंच
कोकण परिमंडळ रत्नागिरी

श्री. डि. एस. जामखेडकर
अध्यक्ष
ग्राहक तक्रार निवारण मंच
कोकण परिमंडळ रत्नागिरी

श्री. एन. ए. कुलकर्णी
सदस्य
ग्राहक तक्रार निवारण मंच
कोकण परिमंडळ रत्नागिरी

दिनांक:-

ठिकाण:- रत्नागिरी