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

ग्राहक तक्रार क्र. ४२/२००९ **दि. ०२/०६/२००९**

१) श्री.नितिन गजानन पुरोहित **मु.पो.काटवली, ता.संगमेश्वर** **जि. रत्नागिरी.**	**तक्रारदार ग्राहक**

विरुध्द

१) कार्यकारी अभियंता 'महावितरण' **विभागीय कार्यालय,** **रत्नागिरी.**	**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 स्वतः** **श्री. नितिन गजानन पुरोहित**
विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने	}	**१) श्री. डि.एस.कांबळे** **कार्यकारी अभियंता, रत्नागिरी.** **२)श्री. एस पी देशपांडे** **उपकार्यकारी अभियंता,** **विभागीय कार्यालय, रत्नागिरी** **३)श्री. ना.वा.आजगावकर** **सहाय्यक अभियंता, रत्नागिरी.** **४)श्री. डी. जे. चोथे** **सहाय्यक अभियंता,** **देवरुख सब डिव्हीजन**

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

श्री. नितीन गजानन पुरोहीत शेती पंप ग्राहक मु. पो. काटवली ता. संगमेश्वर जि. रत्नागिरी यांनी दाखल केलेली अनुसुचि 'अ' मधील तक्रार विहीत कालावधीत असून आवश्यक त्या तपशीलासह ती देण्यात आलेली आहे. सदर तक्रार शेती पंप १ एच. पी. सिंगल फेज बाबत असून दि.५.०१.०८ रोजी अर्ज दाखल करूनही अदयाप शेती पंप वीज जोडणी न दिल्यामुळे तक्रारीचे कारण उद्‌भवले आहे. तक्रार प्राप्त होताच मंचाकडील पत्र क्रमांक ५०६ दि.३ जुन २००९ अन्वये विभागिय कार्यालय रत्नागिरी याच्याकडे स्पष्टीकरण मागितले असता, विभागिय कार्यालयाने त्यांच्याकडील पत्र क्रमांक ३७१७ दि.१८ जुन ०९ नुसार आपले स्पष्टीकरण आवश्यक त्या सर्व कागदपत्रासह मंचाकडे दाखल करून त्याची प्रत ग्राहकाला देण्यात आली. सदर तक्रारीची सुनावणी दि.१८ जुलै ०९ रोजी घेण्यात आली असता उभय बाजूनी आवश्यक त्या तपशिलासह युक्तीवाद करण्यात आला. वस्तुस्थिती लक्षात घेता. प्रत्यक्ष जागेवर भेट देण्याचे ठरविण्यात आले आणि त्यानुसार १५ जुलै रोजी प्रत्यक्ष जागेवरील वस्तुस्थिती तांत्रिक अडचणी यांची शहनिशा दि.१५ जुलै २००९ रोजी करण्यात आली आणि महावितरणला अन्य एखादया जवळपासच्या जागेचा पर्याय सुचविण्याबाबत विचारणा केली असता सहाय्यक अभियंता देवरूख उपविभाग यांनी त्यांच्या कडील पत्र क्रमांक १२५० दि. २० जुलै २००९ नुसार कळविले की, संबधित ग्राहकांचे कनेक्शन हे गोठयाच्या भिंतीला बोअरपासून अंदाजे ५० ते ५५ मीटर एवढया अंतरावर देणे

तांत्रिकदृष्टया फिजिवल होत नाही आणि त्यामुळेच पर्यायी जागा जवळच सुचविलेली आहे त्याचाही विचार करण्यात यावा.

ग्राहकांच्या तक्रारीचे स्वरूप असे की, श्री. पुरोहीत यांनी शेती पंपाच्या कनेक्शनचा अर्ज ०५.०१.०८ रोजी आवश्यक त्या कागदपत्रासह दाखल केला असता, देवरूख विभागाने त्यास ६ जून २००८ रोजी मंजूरी देवून ११.०७.०८ रोजी रू.१०४०/- चे कोटेशन देण्यात आले असता ग्राहकांने संबंधित रक्कम दि.१९ जुलै २००८ रोजी रिसीट क्रमांक ४४६६, ४५६ नुसार भरण्यात आली. पैसे भरून वारवांर पाठपुरावा केलेनंतर कोसुम सेक्शन ऑफीसचे दि.२२.०९.०८ चे पत्र रजिस्टर ए.डी. दिनांक ३.११.०८ रोजी प्राप्त झाले. तथापी वीज जोडणी देण्याबाबत कोणतीच कार्यवाही न झाल्याने ग्राहक मंचाकडे दिनांक १३/०५/२००९ रोजी कळविले असता देवरुख विभागाकडून दि.३० मे २००९ च्या पत्रानुसार एकुण वस्तुस्थिती कळविण्यात आली जागेचा सर्व्हे घेताना किंबहुना अनुषंगीक सामुग्री आणताना किंवा बसविताना काहीही सांगण्यात आले नाही. तांत्रिकदृष्टया योग्य की अयोग्य हा ही विषय सांगण्यात आलेला नव्हता आणि कोणत्याही सबळ कारणाशिवाय कनेक्शन मात्र देण्यात आलेले नाही. संबंधित कौसुंब आणि देवरूख कार्यालयातील कर्मचाऱ्यांनी जाणूनबुजून विलंब केला असून मला शेती पंप जोडणी ताबडतोब देण्यात यांवी तसेच नियामक आयोगाच्या नियमावलीनुसार भरपाईची सुध्दा मागणी करण्यात आलेली आहे.

सुनावणी कालावधीत उभय बाजूनी युक्तीवाद करण्यात आला आणि ग्राहकांच्या म्हणण्यानुसार महवितरणचा कोणताही संपर्क व्यवस्थित झालेला नसुन पत्रातही विसंगती आहे. कोसुंभ आणि देवरूख कार्यालयातील कर्मचाऱ्यांचा निष्काळजीपणा ही यास कारणीभूत असून २२.०५.०८ चे पत्र जाणून बुजून ग्राहकांला त्रास देण्याच्या उद्देशानेच दि. ३१.१०.०८ रोजी रजिस्टर ए.डी. करण्यात आले असून ते ०३.११.०८ रोजी प्राप्त झालेले आहे प्रचलित नियमानुसार रिलींज ऑर्डर जागा पाहूनच दिली जाते. सर्व्हे करून झाल्यानंतर कनेक्शनच्या जागेबाबत पत्र देता येणे शक्य असतानाही ते देण्यात आलेले नाही. संबंधित बोअरला २५० फूटावर पाणी लागले असून शेताजवळून वाहणाऱ्या नदीच्या पुरामुळे संबंधित ठीकाणी धोका पोहचू शकतो आणि अशी नैसर्गिक आपत्ती १५ वर्षापूर्वी येवून गेलेली आहे. गोठयाच्या ठीकाणी म्हणजेच गोठा क्रमांक १०८ मध्ये शेतीसाठी विदयुत पंप बसविण्याकरीता ग्रामंपचायतीने दिलेला दाखला ग्राहय धरण्यात येवून या दाखल्याच्य आधारे शेतीपंप जोडणी देण्यात यावी.

महावितरणने आपल्या युक्तीवादात स्पष्ट केले की, अर्ज आल्यानंतर श्री.पुरोहीत यांच्या उपस्थितीत सर्व्हे नं.१३३/६ मधील बोअरवेल शेजारील ठीकाणी विद्युत संच मांडणी करावयास सांगण्यात आले. कार्यालयीन नियमानुसार आवश्यक ती पुर्तता केल्यानंतर प्रस्तावास मंजुरी देण्यात आली असता, चाचणी अहवाल १८/०८/०८ रोजी देवरुख उपविभागास प्राप्त झाला. सदर विद्युत कनेक्शन करता जावक क्रमांक १४९३ नुसार २९/०८/०८ रोजी विद्युत संच मांडणी व अर्थिंग चेक करण्याबाबत रिलीज ऑर्डर कौसुंब कार्यालयास देण्यात आली. या रिलिज ऑर्डर नुसार विद्युत संच माडणी चेक केली असता ती राहत्या घराच्या मागिल बाजूस गोठयाच्या भिंतीला केल्याचे निदर्शनास आले हे अंतर जवळपास बोअरवेल पासून ५५मीटर असून ३ घरांच्या मधून केबल नेणे धोकादायक तसेच तांत्रिकदृष्टया योग्य नसल्याने त्याची कल्पना पुरोहीत यांना देण्यात आली आणि लेखी पत्र मात्र विलंबाने देण्यात आले ग्रामपंचायतीची नाहरकत केवळ शेतीपंप देण्याबाबत असून वीज कनेक्शन जोडणीचे ठीकाण हे महावितरणचे अधिकारी व संबंधित

कर्मचाऱ्याकडून प्रत्यक्ष सर्वेक्षणाच्या वेळी निश्चीत केले जाते आणि तांत्रिकदृष्टया तो अधिकार महावितरणचा आहे. शेतीपंप विज जोडणी बाबत महावितरण कडील परिपत्रक क्रमांक २९७२, १५३३ चौ २००८ नुसार विहीरी पासून १० फुटाचे परीघात बंधिस्त शेडमध्ये विजजोडणी देण्यात यावी असे बंधनकारक करण्यात आले आहे आणि ग्राहकाने याबाबींची पुर्तता केल्यानंतरच वीज जोडणी देण्यात यावी असेही स्पष्ट करण्यात आले या प्रकरणात जाणून बुजून कोणताही विलंब झालेला नाही जागेबाबतचा अंतिम निर्णय महावितरणचा असल्याने ग्राहक अश्या पध्दतीने अमुक एका ठिकाणचा आग्रह धरु शकत नाही आणि या करीताच श्री.पुरोहीत यांची तक्रार ग्राहय धरण्यात येवू नये. तांत्रिकदृष्टया अन्य ठिकाणी शेतीपंप कनेक्शन देणे योग्य ठरणार नाही असेही स्पष्टीकरण महावितरणकडून देण्यात येवून दाखल केलेल्या सर्व कागदपत्राबाबत स्पष्टीकरणही देण्यात आले.

सदर तक्रार प्रकरणात सुनावणी कालावधीतील उभयबाजुच्या युक्तीवाद, दाखल करण्यात आलेला तपशील व कागदपत्रे इ. तपासता ग्राहकास शेतीपंप जोडणी देण्याबाबत विलंब झाला आहे, ही वस्तुस्थिती स्पष्ट आहे. supply code नियमावली बंधनकारक आहे याची दखल अद्यापही महावितरणने घेतलेली नाही. ग्राहकाशी लिखीत संपर्क ही महत्वाची बाब या प्रकरणात जाणुन बुजुन दुर्लक्षीली गेली आहे. वीज जोडणीच्या जागी पायाभुत सुविधा व अनुषंगीक बाबी उपलब्ध असतानाही निर्णय प्रक्रीया कोसुंब व देवरुख कार्यालयाने कोणत्याही सबळ कारणाशिवाय प्रलंबीत ठेवली गेली आहे. दि. ५ जानेवारी २००८ मध्ये १ एच.पी. करीता अर्ज दाखल झाल्यानंतर दि.१०/०४/२००८ मध्ये सर्व्हे झाल्यानंतर विहित कालावधीत कोणतीही प्रक्रीया पुर्ण झालेली नाही. वीज जोडणी जागेची निश्चिती झाली नसताना मौजे काटवली येथील सर्व्हे नं.१३३/६ या जागेवरील संच मांडणी अहवाल १३/०८/२००८ रोजी करुन तो रेकॅार्डमध्ये घेतल्या नंतर देवरुख कार्यालयाने आपल्याकडील Relese order No.१४९३ दि.२९/०८/०८ रोजी काढल्यानंतर कोसुंब कार्यालयाने त्रुटी कळविण्याकरिता केलेले पत्र क्र.८५९ दि.२२/०९/०८ रोजी तयार केले असुन प्रत्यक्षात त्याचे Register A/D देवरुख पोस्ट कार्यालयातुन ३१/१०/२००८ रोजी केल्याचे निष्पन्न झाले आहे. ही बाब निश्चितच गंभीर असुन ग्राहकाने केलेल्या आरोपांना पुष्टी देण्यात आली आहे. कर्मचारी कोणत्या थरापर्यंत जावु शकतात हेच यावरुन स्पष्ट झाले आहे. याबाबत महावितरणने मौन पत्करुन कोणताच खुलासा केलेला नाही. कर्मचारी वर्गाने आपली जबाबदारी पार न पाडल्याने कोसुंब कार्यालयाकडील संबंधीत कनिष्ठ अभियंता यांना कर्तव्यात कसुर केल्याबद्दल जबाबदार धरणे आवश्यकच आहे. महावितरणाला सुचीत करण्यात येत आहे कि, योग्य ती दंडात्मक कारवाई संबंधीतांवर करण्यात यावी.

शेती पंपाच्या वीज जोडणीबाबत सर्व्हे करतानाच तांत्रिक बाबी विचारात घेतल्या जातात कनेक्शन Feasability ठरविण्याचा अधिकार महावितरणचा असुन तो प्रचलित नियमांच्या आधारे महावितरणने वापरला असल्याने त्याबद्दल आक्षेप असण्याचे कोणतेच कारण स्पष्ट झालेले नाही. बोअरवेल असलेल्या ठिकाणी म्हणजेच घर नं.१०७, स.नं.१३३/६ (मुळ अर्जावरील नोंदी नुसार) पोलपासुन मीटर जागेवरील अंतर १००फुट अशा नोंदी असुन ग्रामपंचायतीच्या दाखल्यात मात्र गोठा क्र.१०८ असा उल्लेख आहे. प्रत्यक्ष जागेवरील वस्तुस्थिती पाहता बोअरवेल पासुन घरापर्यंतचे अंतर जास्त असुन घराच्या भिंतीवर सर्व्हिस वायर वापरुन सप्लाय देणे निश्चितच धोकादायक असुन तांत्रिकदृष्टया योग्य ठरणार नाही. ज्या शेतीकरीता पाणी लागणार आहे त्याबाबत केवळ परसातील दोन केळीची झाडे वगळता अन्य कोणतीही फळझाडे

नाहीत. नारळाची कलमे इथुन पुढे लावली जाणार असल्याचे ग्राहकाने नमुद केले असल्याने शेतीबाबत कोणतेही नुकसान संभवत नाही. बोअर पासुनच पाईप द्वारे पाणी पुरवठा केला जाणार आहे मीटर व संबंधित उपकरणे बोअरपाशी शेड उभारुनच Install करावी लागतील १५ वर्षापूर्वी आलेला महापूर हे संयुक्तीक होत नाही. अलिकडच्या काळात अशी कोणतीही नैसर्गिक घटना झालेली नाही. ग्राहकाचा जागेबाबतचा आक्षेप वस्तुस्थिती विसंगत असल्याने तो फेटाळणेच योग्य ठरेल महावितरणने दिलेला पर्याय ग्राहकाने स्विकारलेला नाही तथापी जागेवरील शेतजमिन व अन्य नैसर्गिक तसेच मानवनिर्मित बाबी विचारात घेता महावितरणने सर्व्हे केल्यानुसार तसेच तांत्रिकदृष्टया योग्य असलेल्या बोअरवेल ठिकाणी शेड सुविधा सह शेतीपंप जोडणी देणे नियमानुसार व योग्य ठरणारे आहे. अधिक्षक अभियंता (र. मं.) यांचे शेतीपंप वीज जोडणीबाबत परिपत्रक महावितरणच्या नियमावली तसेच कार्यपध्दतीचा भाग असल्याने ग्राहकासही ते बंधनकारक आहे. वास्तविक पहाता मंजुरी करतानाच देवरुख व कोसुंब कार्यालयाने या सर्व बाबी विचारात घेवून ग्राहकास लिखित संपर्क करणे गरजेचे होते पण ते करण्यात महावितरण अपयशी ठरल्याने विलंबा बद्दलची जबाबदारी नाकारता येणार नाही.

ग्राहकाने अर्ज केल्यापासून सदरहु वीज जोडणीबाबत कोणतीही कार्यवाही विहीत कालावधीत झालेली दिसत नाही. किंबहुना कार्यवाही न होण्याबाबतची कोणतीही कारणे महावितरणकडून स्पष्ट करण्यात आलेली नाहीत आणि त्यामुळेच ग्राहकाचा कार्यपध्दतीवरील संशय जास्तच बळावत गेला. सर्व्हे च्या ठिकाणी खर्चीक बाब कोणतीही नसताना देवरूख कार्यालयाने वीज जोडणी विहीत कालावधीत मंजूर करुन देणे आवश्यक असताना ते करण्यात आलेले नाही. प्रत्यक्ष जागेवरील वस्तुस्थिती पाहून मंचाचे स्पष्ट आहे की, जोडणी देण्याबाबत कोणत्याही सबळ कारणाशिवाय विलंब झालेला आहे. या बाबतची चौकशी करणेसुध्दा संयुक्तीक होऊ शकते आणि अशा बाबींची पुनरावृत्ती टाळण्याकरित वेळीच प्रशासकीय उपाययोजना करणे महावितरणवर बंधनकारक आहे. Release order दि.२९-०८-२००८ रोजी काढल्यानंतर कौसुब कार्यालयाकडून संबंधीत ग्राहकाला लेखी सुचना दि.२२-०९-२००८ रोजी पत्राने देण्यात आली असून सदरहू रजिस्टर्ड AD पत्र पोस्टाच्या देवरुख कार्यालयाकडून मात्र दि.३१-१०-२००८ रोजी Dispatch झाले असून संबंधीत पत्रावरचा शिक्का कनिष्ठ अभियंता महावितरण शाखा कौसुंब असाच पडलेला आहे.ही एकच बाब कर्मचाऱ्यांच्या कार्यपध्दतीवर पुरेशी बोलकी असून अधिक भाष्य करण्याची आवश्यकताच नाही. सदरहु प्रकरणात पुरवठादारांचे कर्तव्य आणि supply code आणि Sop या दोन्ही तरतुदींचा भंग झाला असल्याने अंशतः भरपाईच ग्राहक पात्र आहे. शेतीपंपाच्या या जोडणीस ज्या पध्दतीने हाताळण्यात आले ती निश्चितच मान्यताप्रत कार्यपध्दती नसून कर्मचाऱ्यांच्यामनमानी नुसार करण्यात आलेली आहे. अंतर्गत कक्षाच्या पत्रामध्ये (पत्र क्र.३८४१ दिनांक २०-०६-२००९) सुध्दा "आपणास वीज संच मांडणी बदलणेबाबत तोंडी सुचना वेळोवेळी देण्यात आल्या" आणि जा.क्र.८५९ ने दि.२२-०९-२००८ रोजीस पत्र पोस्टाद्वारे पाठविण्यात आल्याचा उल्लेख आहे याचाच अर्थ कौसुंब आणि देवरुख कार्यालयाने संबंधीत कार्यकारी अभियंता अभियंता (प्रशासन) यांचीसुध्दा दिशाभुल केली असून मुळ वस्तुस्थितीबाबत कोणताही खुलासा करण्यात आलेला नाही. तक्रार आल्यापासून सुध्दा जो कालावधी घालविण्यात आला आणि ग्राहकाला ज्यापध्दतीने सताविण्यात आले यास सुध्दा संबंधित कर्मचारी जबाबदार ठरु शकतात. नियामक आयोगाच्या नियमावलीचा आणि वीज विधेयक तरतुदीचा झालेला भंग विचारात घेता अंशतः भरपाई आणि अनुषंगिक खर्चाबद्दल ग्राहकास कमीत कमी रु.१५००/- (अक्षरी रु.एक हजार पाचशे फक्त) देणे वस्तुस्थितीला धरुन ठरणारे आहे. तक्रार प्रकरणाची शहनीशा

झाल्यानंतर निवारण करण्याचा कोणताही प्रयत्न झालेला आढळला नाही आणि त्यामुळेच अंशतः भरपाई देणे आवश्यक आहे.

या तक्रारप्रकरणात दाखल करण्यात आलेला तपशील उभयबाजूंनी झालेला युक्तिवाद आणि मंचाने प्रत्यक्ष जागेची पहाणीकरुन नोंदविलेले निष्कर्ष आणि प्रकरणातील एकूण वस्तुस्थिती विचारात घेता मंचाने नोंदविलेल्या निष्कर्षानुसार खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत असून विहीत कालावधीत त्याची कार्यवाही करण्याचे महावितरणवर बंधनकारक आहे.

आदेश

१) ग्राहकाने अर्ज केल्यानुसार सर्व्हे नं.१३३/६ काटवली येथे सिंगल फेज एक हॉर्स पॉवर शेतीपंप वीज कनेक्शन सर्व्हे केल्यानुसार बोअरवेल शेजारील ठिकाणी विद्युत संच मांडणी केल्यानंतर ग्राहकास हा आदेश मिळाल्यापासून २१ दिवसात देण्यात येवून वीज पुरवठा सुरु करण्यात यावा.

२) कायद्यातील तरतुदी आणि नियामक आयोगाच्या नियमावली चा भंग, झालेला विलंब इ. करिता अंशतः भरपाई म्हणुन ग्राहकाला रु.१५००/- (अक्षरी रुपये एक हजार पाचशे मात्र) हा आदेश मिळाल्यापासून १५ दिवसात देण्यात यावे.

३) तक्रारप्रकरणातील शेतीपंप, वीजजोडणी, अंशतः भरपाईची रक्कम इ. पुर्तता आदेश मिळाल्यापासून ३० दिवसात करण्यात येऊन पुर्तता अहवाल मंचाकडे दाखल करावा.

४) सदरहु प्रकरणात स्पष्ट झालेल्या अनुषंगिक बाबी झालेला विलंब याकरिता संबंधित देवरुख आणि कौसुंब कार्यालयाकडील जबाबदार कर्मचाऱ्यांची योग्य ती चौकशी करुन दंडात्मक कार्यवाही केली जावी.

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. जे. एल. सोनवणे	**श्री. डि. एस. जामखेडकर**	**श्री. एन. ए. कुलकर्णी**
कार्यकारी अभियंता व सचिव	**अध्यक्ष**	**सदस्य**
ग्राहक तक्रार निवारण मंच	**ग्राहक तक्रार निवारण मंच**	**ग्राहक तक्रार निवारण मंच**
कोकण परिमंडळ रत्नागिरी	**कोकण परिमंडळ रत्नागिरी**	**कोकण परिमंडळ रत्नागिरी**

दिनांकः- ०४.०८.२००९
ठिकाणः- रत्नागिरी