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

ग्राहक तक्रार क्र. ४३/२००९ **दि. १९/०६/२००९**

१) सौ. अंजली सुमन नाईक, रा.सोलगाव, ता.राजापूर, 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** **सौ. अंजली सुमंत नाईक**
विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने	}	**१) श्री. डि.एस.कांबळे** **कार्यकारी अभियंता, रत्नागिरी.** **२)श्री. एस. पी. देशपांडे** **उपकार्यकारी अभियंता,** **विभागीय कार्यालय, रत्नागिरी** **३) श्री. वर्गीस** **सहाय्यक अभियंता, राजापूर.**

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

तक्रारदार ग्राहक सौ.अंजली सुमन नाईक रा.सर्व्हे नं.१०१/०३ सोलगाव, ता.राजापूर, जि.रत्नागिरी यांनी शेतीपंपाची वीज जोडणी २७/०२/२००७ ला अर्ज करुनही आज तागायत न मिळाल्याने तक्रार दाखल केली असून ती आवश्यक त्या तपशीलासह विहीत नमुन्यात आहे. शेतीपंप वीज जोडणी करिता अर्ज केल्यानंतर मंजूरीचे कोटेशन दि.२९/११/२००७ रोजी भरलेले असून दरम्यानच्या काळात कनेक्शन बाबतची कोणतीच माहिती उपलब्ध न झाल्याने आणि बारा महिन्याहून अधिक काळ झाला असल्याने सदरहू तक्रार आयोगा ाच्या नियमावली नुसार मंचाकडेच दाखल करण्यात आलेली आहे.

तक्रार दि.१९ जुन २००९ रोजी दाखल होताच मंचाकडील पत्र क्र.५१८ दि.२५ जून २००९ च्या पत्रानुसार कार्यकारी अभियंता विभागीय कार्यालय यांच्याकडून प्रकरणाविषयी स्पष्टीकरण मागण्यात आले असता विभागीय कार्यालय रत्नागिरी यांनी त्यांच्याकडील पत्र क्र.४२३७ दि.१४/०७/२००९ च्या पत्रानुसार तक्रारप्रकरणातील सर्व तो तपशील आवश्यक त्या कागदपत्रासह मंचाकडे दि.१५/०७/२००९ रोजी दाखल केला असता, सदरहु प्रकरणाची दि.१७/१७/२००९ रोजी नोटीस काढण्यात येऊन २९ जुलै २००९ रोजी सुनावणी घेण्यात आली. सुनावणी कालावधीत तक्रारदार ग्राहक आणि महावितरणच्या वतीने उपस्थित राहून उभयबाजूंनी युक्तीवाद करण्यात आला आणि युक्तीवादाच्या आधारे पुढील तपशील दाखल करण्याकरिता महावितरणकडून कालावधी मागण्यात आला असता तो देण्यात आला. तक्रारप्रकरणातील सुनावणी कालावधीत उपस्थित झालेल्या तपशीला बाबतची माहिती मंचाकडे राजापूर कार्यालयाकडून पत्र

क्र.११३३ नुसार दि. ७ऑगस्ट २००९ रोजी दाखल करण्यात आली. तथापी, कनेक्शन देण्याविषयी कोणताही कालावधी नमुद करण्यात आला नाही.

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरुप असे की, दि.२७/०२/२००७ रोजी शेतीपंपाकरिता (५ अश्वशक्तीच्या) जोडणी करीता अर्ज केला असता रीतसर सर्व्हे होऊन मंजुरी दि.१७/११/२००७ रोजी देण्यात येऊन कोटेशन प्रमाणे पैसे भरण्यास सांगण्यात आले असता कोटेशन प्रमाणे दि.२९/११/२००७ रोजी प्रत्येकी रु.१२,६५०/- Receipt No.४४२८९८८ आणि Receipt No.४४२८९९० नुसार एकूण रक्कम रु.२५,३००/- (अक्षरी रुपये पंचवीस हजार तीनशे मात्र) भरण्यात आले कोटेशन प्रमाणे रकमेचा भरणा केल्यानंतर १८ महिन्याहुनही अधिक काळ काहीही कळविण्यात आलेले नाही. दि. ५ जुन, २००९ रोजी राजापूर कार्यालयाशी संपर्क केला असता पावसाचे कारण सांगण्यात येऊन ऑक्टोबर नंतर पाहण्यात येईल असे सांगण्यात आले. पण माझ्या या माहितीनुसार मागाहून पैसे भरण्यात आलेल्या काही ग्रुप मधील ग्राहकांना कनेक्शन देण्यात आलेली आहे. अशीही माहिती असून माझ्या वीज जोडणीबाबत मात्र डावलण्यात आलेले आहे. विलंब कालावधी विचारात घेता शेतीपंपाची वीजजोडणी सत्वर देण्यात यावी.

या प्रकरणाची सुनावणी दि.२९ जुलै २००९ रोजी घेण्यात आली असता ग्राहकांच्या वतीने स्वतः ग्राहक सौ.नाईक उपस्थित राहून आपला युक्तीवाद केला. महावितरणच्या वतीने कार्यकारी अभियंता, विभागीय कार्यालय श्रीयुत कांबळे, उपकार्यकारी अभियंता श्रीयुत देशपांडे आणि सहाय्यक अभियंता राजापूर श्रीयुत वर्गीस यांनी उपस्थित राहून आपला युक्तीवाद केला. ग्राहकाने आपल्या युक्तीवादात स्पष्ट केले की या प्रकरणात सर्व बाबींची पूर्तता केल्यानंतरही दखल घेण्यात आलेली नाही तसेच वीज जोडणीबाबत नेमकी स्थिती काय आहे हे ही स्पष्ट झालेले नाही. अन्य कोणत्याही अटी अथवा शर्तींचा खुलासा करण्यात आलेला नाही तसेच वीज जोडणीबाबत नेमकी स्थिती काय आहे हे ही स्पष्ट झालेले नाही. अन्य कोणत्याही अटी अथवा शर्तींचा खुलासा करण्यात आलेला नसून seniority number ही स्पष्ट झालेला नाही. ग्रुप करुन अर्ज करण्याची सुचना महावितरणचीच होती आणि त्याप्रमाणे ग्रुपमधील ग्राहकांनी सुध्दा पैसे भरलेले आहेत. ग्रुप मधील अन्य ग्राहकांना कनेक्शन देण्याची माहिती असून आम्हास मात्र सदरहु कनेक्शन देण्यात आलेले नाही. आमची निकड लक्षात घेता वीज जोडणी ताबडतोब देण्यात यावी.

महावितरणच्या वतीने युक्तीवाद करताना संबंधीतांनी स्पष्ट केले की, मंजुर केल्यानंतर काही तांत्रिक कारणास्तव संबंधीत ग्राहक व श्रीयुत महादळकर आणि श्रीयुत लेले यांच्या बाबतीत स्वतंत्र अंदाजपत्रके करुन ती देण्यात आलेली आहेत. मे.गौतम या कंत्राटदाराने पूर्वी उभ्या केलेल्या पोल वर लाईन तयार केल्याप्रमाणे श्रीयुत लेले यांचे शेतीपंपाचे सेट वर DP structure तयार होत असल्याने त्यांची लाईन तयार केली जात आहे. तथापी, लेले यांना अद्याप कनेक्शन देण्यात आलेले नाही. तक्रारदार ग्राहकाचे कनेक्शन seniority नुसार पहिल्या क्रमांकावरच आहे. महावितरणच्या म्हणण्यानुसार राजापूर येथील भौगोलीक परिस्थिती पाहता संबंधित कंत्राटदार HT, LT लाईनची कामे करण्यास मुळातच उत्सुक नसतात आणि कठीण खडक लागल्यामुळे पोल उभारणी करीता खड्डे मारणे अनुषंगिक काम विहीत कालावधीत केले जात नाही. गौतम इलेक्ट्रीकल चिपळूण यांनी संबंधित काम अर्धवट ठेवल्याने सदरहु काम

Sky Line Engineers यांना देण्यात आलेले आहे. राजापूर येथील भौगोलीक परिस्थितीस विलंबास कारणीभुत असल्याने एजन्सी उपलब्ध होताच श्रीमती नाईक यांची लाईन तयार करुन त्वरीत कनेक्शन देण्यात येईल तरी कृपया विभागीय कार्यालयाबद्दल जबाबदार धरण्यात येऊ नये असेही स्पष्ट करण्यात आले. मंचाने विचारणा केल्यानंतरही वीज जोडणीबाबतची नेमकी स्थिती स्पष्ट करण्यात आलेली नाही. किंबहुना वीज जोडणी केव्हा देता येईल याबाबत सुध्दा काहीही स्पष्टीकरण देण्यात आलेले नाही.

या तक्रारप्रकरणात दाखल झालेला तपशील उभयबाजूंनी केलेला युक्तीवाद व अन्य अनुषंगीक बाबी तपासता शेतीपंप वीज जोडणी बाबत झालेला विलंब नाकारता येणार नाही. ज्या कारणाकरिता विलंब झाला आहे ते पाहता केवळ प्रशासकीय दिरंगाई हेच एकमेव कारण यामागे स्पष्ट झालेले आहे असे मंचाचे स्पष्ट मत असून महावितरण कोणतेही सबळ कारण याकरिता देऊ शकलेले नाही. महाराष्ट्र शासनाने वेळोवेळी पत्रक काढून काही योजना राबविण्यात आल्या आहेत. आणि शेतकरी ग्राहकाचे हीत लक्षात घेता शासनाने अशा वीज जोडणी बाबत प्राधान्याने महावितरणला सहाय्यही केलेले आहे. वेगवेगळे पर्याय ग्राहकाला देता येणे शक्य आहे आणि
त्याच्या आधारे ही निर्णयप्रक्रिया जलदगतीने करता यावी हा त्यामागील प्रामाणीक उद्देश आहे. महावितरणने या शेतीपंप वीज जोडणीबाबतीत वीज विधेयक २००३ आणि नियामक आयोगाची नियमावली याचाही विचार केलेला नाही. ५ अश्वशक्ती शेतीपंप वीज जोडणीचा अर्ज ग्राहकाकडून दि.२७/०२/२००७ रोजी दाखल झाल्यानंतर प्रकरणास मंजुरी देऊन कोटेशन दि.१७/११/२००७ रोजी दिले असता ग्राहकाकडून रु.१२,६५०/- (अक्षरी बारा हजार सहाशे पंन्नास मात्र) प्रत्येकी रिसिप्ट क्र..४४२८९८८ आणि क्र..४४२८९८९ नुसार दि.२९/११/२००७ रोजी भरण्यात आली. कोटेशन भरल्यानंतर २१ महिन्याचा कालावधी उलटून सुध्दा आजतागायत कोणतीही कार्यवाही
झालेली नाही किंबहुना तसा प्रयत्नही झालेला आढळत नाही. ग्राहकाने वारंवार पाठपुरावा केल्यानंतर केवळ वेगवेगळी कारणे देण्यात आली असून ग्राहकाला लिखीत स्वरुपात कायदयाने बंधनकारक असूनही कळविण्यात आलेले नाही. वास्तविक पाहता नियमावलीनुसार मंजुरी होताच अटी व शर्तीसह ग्राहकाची seniority कळविली जाते. पण तीही इथे कळविणयात आलेली नाही. Supply code आणि Sop कृती मानके या बाबत स्पष्ट असताना ही त्याची दखल सुध्दा घेण्यात आलेली नाही. आणि ग्राहकाला सर्वार्थाने त्याच्या हक्कापासून वंचित रहावे लागलेले आहे. ग्राहकाची अशा पध्दतीची उपेक्षा कायदयातील तरतुदींना आणि नियामक आयोगाच्या नियमावलींना अभिप्रेत नाही. राजापूर तालुक्यातील प्राप्त भौगोलिक परिस्थितीत वेगवेगळया ग्राहकांना शेतीपंप वीज जोडणी देण्यात आलेल्या आहेतच. विज विधेयक २००३ मधील कलम ४३ नुसार "मागणी केल्यावर विजेचा पुरवठा करण्याचे कर्तव्य स्पष्ट असून कलम ४४ मध्ये अपवादात्मक परिस्थितीत काही तरतुदींना सुट देण्यात आली आहे. आयोगाच्या नियमावलीतील ११.१ या बाबतीत अधिक खुलासा केला असून पुरवठादार या नात्याने महावितरणवर बंधनकारक आहे. कंत्राटदार न मिळणे, खड्डे खणण्यास विलंब होणे, कामावर मजूर नसणे. हे अपवादात्मक स्थितीत एक दोन महिन्यांकरिता विचाराधीन होऊ शकते पण २१ महिन्याकरिता निश्चितच नाही. महावितरणने सादर केलेली कारणे, यामुळे काम निश्चितच रखडलेले नाही. ही वस्तुस्थिती असून महावितरणने आपल्या प्रशासकिय कार्यपध्दतीला प्राधान्य देऊन तत्परता दाखविणे गरजेचे आहे. विभागीय कार्यालयाने दाखल केलेल्या पत्र क्र.४२३७ दि.१४-०७-२००७ च्या पत्रामध्ये नमुद केले आहे की, "एजन्सी उपलब्ध होताच श्रीमती नाईक

यांची लाईन तयार करुन त्वरीत कनेक्शन देण्यात येईल, यास्तव ग्राहकाच्या तक्रारीबद्दल या कार्यालयाला जबाबदार धरण्यात येऊ नये." महावितरणच्या या म्हणण्याला कसलाही आधार नसून नेमके कनेक्शन देण्याविषयी कोणतीही स्पष्टता दिसून आलेली नाही. त्यामुळेच महावितरणचा हा युक्तीवाद नाकारण्यात येत आहे.

महावितरणनेच मान्य केल्यानुसार वीज जोडणी अद्यापही देता आलेली नाही. आणि त्यामुळेच Supply code आणि Sop यातील कृ ती मानके बाबत स्पष्ट अपयश आल्याने वीज विधेयक कायदयातील कलम ५७ नुसार ग्राहक भरपाईस निश्चितच पात्र आहेत. भौगोलिक परिस्थितीचाच विचार करावयाचा झाल्यास पैसे भरल्यानंतर एक वर्षापर्यंतचा कालावधी म्हणजेच दि.२९.११.२००८ पर्यंत महावितरणचे म्हणणे जरी विचारात घेतले तरीसुध्दा दि.२९/११/२००८ पासून कनेक्शन देई पर्यंत भरपाई देणे बंधनकारक आहे. ग्राहकाने भरपाईचा आग्रह तसेच मागणी केलेली नाही पण शेतीपंप कनेक्शन ताबडतोब देण्याविषयी आग्रह धरण्यात आलेला असून तो मान्य करणे वस्तुस्थितीला धरुनच आहे. झालेला विलंब लक्षात घेता आणि महावितरणकडील यंत्रणेचा विचार करता एका महिन्याचा कालावधी पुरेसा असून या कालावधीत ग्राहकाला वीज जोडणी मिळणे क्रमप्राप्त ठरणार आहे. महावितरणने दाखल केलेल्या माहितीनुसार २००७ ते २००८, २००८ ते २००९, २००९ ते २०१०, या कालावधीत अन्य ग्राहकांना वीज जोडण्या दिलेल्या आहेत आणि शेतीपंपा बाबत paid pending ची यादी जी जुलै २००९ मध्ये करण्यात आलेली आहे त्या यादीनुसार तक्रारदार ग्राहक अंजली नाईक यांचा क्रमांक १ वर आहे. महावितरणने पुरेसा अवधी घेतला असल्याने तातडीची कार्यवाही करुन ग्राहकास वीज जोडणी दिली पाहिजे असे मंचाचे स्पष्ट मत असून महावितरण ही जबाबदारी टाळू शकत नाही. २१ महिन्याहून अधिक काळ, एकूण कामकाजात असलेली बेपर्वाई, प्रशासकीय शिथिलता आणि ग्राहकाचे झालेले शोषण इ. विचारात घेता अंशतः भरपाई आणि एकूणच विलंबाबद्दल ग्राहकाला रु.१०००/- देणे उचित ठरु शकेल. नियमांचा भंग आणि तरतुदी यांतील भंग याबद्दल राजापूर कार्यालय तसेच विभागीय कार्यालय जबाबदार असून ३० दिवसात कनेक्शन होऊ न शकल्यास प्रत्येक विलंबाच्या दिवसानंतर रु.१००/- ग्राहकाला भरपाई देणे तरतुदीला धरुन ठरणार आहे. महावितरणने अग्रक्रमाने याचा विचार करुन कार्यवाही करणे मंचास अपेक्षित आहे. याबाबत महावितरणने उपस्थित केलेल्या हरकती अनुषंगीक आणि विसंगत कारणे नाकारण्यात येत आहेत.

या प्रकरणातील एकूणच वस्तुस्थिती नुसार जे निष्कर्ष मंचाने नोंदविलेले आहेत त्यानुसार खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत असून त्याची कार्यवाही विहीत कालावधीत करणे महावितरणने बंधनकारक राहील.

आदेश

१) ग्राहकाची शेतीपंप वीजजोडणीची तक्रार मान्य करण्यात आली असून महावितरणला (पुरवठादार) आदेश देण्यात येत आहे की, ग्राहकाने केलेल्या अर्जानुसार ५ अश्वशक्तीचे पंप नं.१ आणि पंप नं.२ अशा शेती वीज जोडणी भुसर्वेक्षण क्र.१०१/३ या तोरणीचे काटे, सोलगाव, ता.राजापूर, जि.रत्नागिरी या ठिकाणी हा आदेश मिळाल्यापासून ३० दिवसात जोडणी देण्यात येऊन शेतीपंपाचा विज पुरवठा सुरु करण्यात यावा.

२) आदेश क्र.१ च्या कार्यवाहीस ३० दिवसात विलंब झाल्यास पुढील प्रत्येक दिवसाला रु.१०० याप्रमाणे ग्राहकास भरपाई देणे महावितरणवर बंधनकारक राहील. भरपाई देण्यास कसुर झाल्यास पुढील दंडात्मक कारवाईस महावितरण पात्र ठरेल. विहीत कालावधीत कार्यवाही करुन पुर्तता अहवाल १५ दिवसात मंचाकडे दाखल करण्यात यावा.

३) विज विधेयक तरतुदींचा भंग तसेच आयोगाच्या नियमावलीचे उल्लंघन आणि कृती मानके अपयशाबद्दल महावितरणला जबाबदार धरण्यात येत असून या अपयशाबद्दल ग्राहकास अंशतः भरपाई आणि अनुषंगिक खर्चाबद्दल रु.१०००/- (अक्षरी रुपये एक हजार मात्र) हा आदेश मिळाल्यापासून ३० दिवसात देण्यात यावे आणि पूर्तता अहवाल मंचाकडे दाखल करावा.

४) पुरवठादारांच्या कर्तव्यात कसुर केल्याबद्दल विभागीय कार्यालय रत्नागिरी आणि राजापूर सब डिव्हिजन यांना जबाबदार धरण्यात आले असून त्यांची स्वतंत्रपणे चौकशी केली जावी आणि पूर्तता अहवाल आदेश मिळाल्यापासून ४० दिवसात मंचाकडे दाखल करावा.

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 / २६५२९६५

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- २०.०८.२००९
ठिकाणः- रत्नागिरी