

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

ग्राहक तक्रार क्र. ४६/२००९/०९.१०.२००९

श्री. दत्ताराम पर्शुराम मयेकर
मु.पो.कोतवडे, शेवडेवाडी,
ता.जि.रत्नागिरी.



तक्रारदार ग्राहक

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता 'महावितरण'
विभागीय कार्यालय,
रत्नागिरी



विरुध्द पक्षकार

फोरम उपस्थिती



- १) श्री. डी. एस्. जामखेडकर
अध्यक्ष
- २) श्री. एस्. एस्. तायडे
कार्यकारी अभियंता
व सचिव

ग्राहकाच्या वतीने

प्रतिनिधी
श्री. जितेंद्र प्रभाकर मयेकर

विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने

१) श्री. सुनील देशपांडे
उप कार्यकारी अभियंता
विभागीय कार्यालय रत्नागिरी
२) सौ. जे. पी. राणे
असिस्टंट अकाँन्ट

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

ग्राहक श्री. दत्ताराम पर्शुराम मयेकर मु.पो.कोतवडे, शेवडवाडी ता.जि.रत्नागिरी हे कृषीपंप ग्राहक असून त्यांचे भाऊ हरिश्चंद्र पर्शुराम मयेकर यांच्या नावे असलेले शेतीपंप कनेक्शन स्वतःच्या नावे करण्यासाठी अर्ज दिल्या नंतर व आवश्यक तांत्रिक बाबींची पूर्तता केल्यानंतर जवळ जवळ १६ महिन्यांचा विलंब झाल्याने तक्रारीचे करण उद्भवले असून संबंधित शाखा कार्यालय कडून निवारण न झाल्याने ग्राहकाने दि.१३-०७-२००९ रोजी अंतर्गत ग्राहक तक्रार कक्षाकडे तक्रार दाखल करुनही तक्रारी बाबत समाधान कारक उपाययोजना न झाल्याने विहित नमुन्यात मंचाकडे दि.०९-१०-०९ रोजी तक्रार आवश्यक त्या तपशीलासह दाखल करण्यात आली असून ती विहित कालावधीत आहे.

तक्रार दाखल होताच मंचाकडील पत्र क्र.५७३ दि.१४-१०-२००९ रोजी कार्यकारी अभियंता विभागीय कार्यालय रत्नागिरी यांच्याकडे आवश्यक ते स्पष्टीकरण मागण्यात आले असता विहित कालावधीत विभागीय कार्यालयाकडून ते प्राप्त न झाल्याने तक्रारप्रकरणाच्या सुनावणीची नोटीस दि.२८-१०-२००९ रोजी काढण्यात येऊन सुनावणी दि.११ नोव्हेंबर २००९ रोजी निश्चित करण्यात आली.

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरूप असे की,

स्वतःच्या भावाच्या नावे असलेले वृषी पंपाची जोडणी बाबत नावातील बदला करिता दि.२४-०८-२००७ रोजी संबंधीत कार्यालयाकडे अर्ज दिला असता दि.०२-०२-२००८ रोजी वाढीव रु.२०००/- चे सुरक्षा ठेव म्हणून कोटेशन देण्यात आले असता दि.२९-०२-२००८ रोजी रु.२०००/- पावती क्र.६५७२०३७ नुसार भरण्यात आले. दरम्यानच्या काळात संमत्तीपत्र प्रतिज्ञापत्र इ.ची मागणी करण्यात येऊन पूर्तता करून घेण्यात आली तथापी देयकात बदल अद्यापही केला गेला नाही. ग्राहकाच्या म्हणण्या नुसार तब्बल १६ महिन्यांनी त्रुटी कळविण्यात आल्या संमत्तीपत्र घेतानाही विनिमय २००५ च्या नियमावलीचे उल्लंघन झाले असून बदलांची मंजूरी दि.२ जून २००९ रोजी कळविण्यात आलेली आहे नावातील बदल होण्याआधीच सुरक्षा ठेव बिनव्याजी राहिली गेलेली आहे. आयोगाच्या नियमावली नुसार अर्जाच्या तारखेपासून दुसऱ्या देयकाच्या आत अर्जा बाबतचा निर्णय म्हणजेच या तक्रार प्रकरणात फेब्रुवारी २००८ पर्यंत निर्णय कळविणे आवश्यक असताना ही तो कळविण्यात आलेला नाही. संबंधीत प्रकरणास १६ महिन्याहुनही अधिक विलंब झाला असल्याने आणि सदरहु प्रकरणास कोतवडे येथील कनिष्ठ अभियंता जबाबदार असल्याने याचीही चौकशी केली जावी आणि आयोगाच्या नियमावली नुसार सव्याज भरपाई देण्यात येऊन सुरक्षा ठेवी वर ही ६% दराने व्याज देण्यात यावे झालेल्या विलंबास कोतवडे कनिष्ठ अभियंता जबाबदार असल्याने त्यांच्यावरही कारवाई करण्यात यावी.

दि.११ नोव्हेंबर ०९ रोजी सुनावणी ठेवाण्यात आली असता ग्राहक काही अडचणीमुळे उपस्थित राहिला नाही. ग्राहकाच्या दि.२३/११/०९ च्या विनंती अर्ज मान्य करून सुनावणी पुन्हा दि.०४/०१/२०१० रोजी घेण्यात आली.

ग्राहकाच्या वतीने श्री. मयेकर उपस्थित राहून आपला युक्तीवाद लेखी दिला व नावात बदल करण्यासाठी विभागीय कार्यालयात बऱ्याच वेळा संपर्क साधला. महावितरणच्या वतीने उप कार्यकारी अभियंता श्रीयुत देशपांडे, सहाय्यक अभियंता श्रीयुत पोतदार आणि सौ. जे. पी. राणे कनिष्ठ व्यवस्थापक यांनी उपस्थित राहून आपला युक्तीवाद केला.

महावितरणच्या वतीने युक्तीवाद करताना संबंधीतांनी स्पष्ट केले की, ग्राहकांनी तक्रार त्यांचे नावात बदल झाल्यानंतर केलेली आहे. आणि ग्राहकाचे कोणतेही आर्थिक नुकसान झालेले नाही. ग्राहकाच्या अर्जातीज त्रुटीमुळे आणि ग्राहकाने नावात बदल करण्याचा प्रस्ताव उप विभागीय कार्यालय जाकादेवी येथे सादर करणे आवश्यक होते. या कारणास्तव नावात बदल होण्यास विलंब झाला.

या तक्रार प्रकरणात दाखल झालेला तपशील उभयबाजूंनी केलेला युक्तीवाद व अन्य अनुषांगिक बाबी तपासता ग्राहकाच्या नावात बदल करण्यास झालेला विलंब नाकारता येणार नाही. सदर ग्राहकाचा मंजुर भार एक एच.पी. आहे त्यासाठी नावात बदल करण्यास उप विभागीय अधिकारी सक्षम अधिकारी आहे त्यामुळे विभागीय कार्यालयाची नावात बदल करण्यास मंजूरी घेण्याची आवश्यकता नव्हती. ज्या कारणा करिता विलंब झाला आहे ते पाहता केवळ प्रशासकीय किंवा दिरंगाई हेच एकमेव कारण या मागे

स्पष्ट झालेले आहे असे मंचाचे स्पष्ट मत असून महावितरण कोणतेही सबळ कारण या करिता देऊ शकलेले नाही. नावात बदल करण्याचा अर्ज २४/०८/२००७ रोजी दाखल झाल्यानंतर प्रकरणास मंजुरी दि.१५/०५/२००९ रोजी मंजुरी मिळून नावात बदल दि.०२/०६/२००९ रोजी करण्यात आलेला आहे. नावात बदल होण्यास १७ महिन्यापेक्षा जास्त कालावधी लोगलेला आहे. sop वृत्ती मानके या बाबत स्पष्ट असताना ही त्याची दखल सुध्दा घेण्यात आलेली नाही. व ग्राहकाच्या अर्जात त्रुटी असल्यामुळे १७ महिन्याचा विलंब झाला महावितरणच्या या म्हणण्याला कसला ही आधार नसून ग्राहकाच्या नावात बदल करण्यास कोणतीही स्पष्टता दिसून आलेली नाही. त्यामुळेच महावितरणचा हा युक्तीवाद नाकारण्यात येत आहे.

एकूणच कामकाजात असलेली निष्काळजीपणा, प्रशासकीय शिथिलता आणि तसेच ग्राहकास आर्थिक नुकसान झालेले नाही. त्याचप्रमाणे ग्राहकाने महावितरण सोबत पाठपुरावा केल्याचा कोणताही लेखी पुरावा सादर केलेला नाही. त्याचप्रमाणे ग्राहकाने विलंबाबद्दल भरपाईची मागणी केली आहे. ती मान्य करणे वस्तुस्थितीला धरूनच आहे. ११ महिन्याहून अधिक काळ झालेला विलंब लक्षात घेता अंशतः भरपाई आणि एकूणच विलंबाबद्दल ग्राहकाला रु.१०००/- देणे उचित ठरू शकेल.

नियमांचा भंग आणि तरतुदी यातील भंग याबद्दल कोतवडे शाखा आणि जाकादेवी उप विभागीय कार्यालय जबाबदार आहे. या प्रकरणातील एकूणच वस्तुस्थितीनुसार जे निष्कर्ष मंचाने नोंदविले आहेत. त्यानुसार खलील प्रमाणे आदेश देण्यात येत असून त्याची कार्यवाही विहित कालावधीत करणे महावितरणवर बंधनकारक राहिल.

आदेश

१. विज विधेयक तरतुदीचा 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.
२. पुरवठादारांच्या कर्तव्यात कसुर केल्याबद्दल शाखा कार्यालय कोतवडे आणि जाकादेवी (आर-१) उपविभाग यांना जबाबदार धरण्यात आले असून त्यांची स्वतंत्रपणे चौकशी केली जावी आणि पूर्तता अहवाल आदेश मिळाल्यापासून ४० दिवसात मंचाकडे दाखल करावा.

३. सुरक्षा ठेव रक्कम रु.२०००/- वर ६% दराने व्याज फेब्रुवारी ०८ पासुन मार्च ०९ पर्यंत १३ महिन्याचे देण्यात यावे.
४. या आदेशाविरुध्द 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.०२२/२६५२९६५

श्री. एस्. एस्. तायडे
कार्यकारी अभियंता
व सचिव
ग्राहक तक्रार निवारण मंच
कोकण परिमंडल रत्नागिरी

श्री. डी. एस्. जामखेडकर
अध्यक्ष
ग्राहक तक्रार निवारण मंच
कोकण परिमंडल रत्नागिरी

दिनांक :- २०.०१.२०१०

ठिकाण :- रत्नागिरी.