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

ग्राहक तक्रार क्र. ४८/२००९/१७/११/२००९

श्री. रविंद्र अनंत पाटील डोंगरवाडी, मु.पो.अडिवरे, कोंडसर खुर्द ता. राजापूर 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. दिलीप श्रीराम ढवळे**
विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने	**१) श्री. सुनील देशपांडे** **उप कार्यकारी अभियंता,** **विभागीय कार्यालय रत्नागिरी** **२) श्री. एस्. पी. वाघळकर** **सहाय्यक अभियंता, राजापूर-२** **३) श्री. आर. एस्. थोरात** **दुय्यम अभियंता, राजापूर-१**

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

तक्रारदार ग्राहक श्री. रविंद्र अनंत पाटील डोंगरवाडी मु.पो.अडीवरे, ता.राजापूर, जि.रत्नागिरी यांनी शेतीपंपाची वीज जोडणी दि.१०/०४/२००७ रोजी 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.१३/०३/२००८ रोजी भरलेले असून दरम्यानच्या काळात कनेक्शन बाबतची कोणतीच माहिती उपलब्ध न झाल्याने आणि बारा महिन्याहून अधिक काळ झाला असल्याने सदरहू तक्रार आयोगाच्या नियमावली नुसार मंचाकडेच दाखल करण्यात आलेली आहे.

तक्रार दि.१७ नोव्हेंबर २००९ रोजी दाखल होताच मंचाकडील पत्र क्र.५८९ दि.२० नोव्हेंबर २००९ च्या पत्रानुसार कार्यकारी अभियंता विभागीय कार्यालय यांच्याकडून प्रकरणाविषयी स्पष्टीकरण मागण्यात

आले असता विभागीय कार्यालय रत्नागिरी यांनी त्यांच्याकडील पत्र क्र.७०७४ दि.०१/१२/२००९ च्या पत्रानुसार तक्रारप्रकरणातील सर्व तो तपशील आवश्यक त्या कागदपत्रासह मंचाकडे दि.०१/१२/२००९ रोजी दाखल केला असता, सदरहु प्रकरणाची दि.३१/१२/२००९ रोजी नोटीस काढण्यात येऊन २० जानेवारी २०१० रोजी सुनावणी घेण्यात आली. सुनावणी कालावधीत तक्रारदार ग्राहक आणि महावितरणच्या वतीने उपस्थित राहून उभयबाजूंनी युक्तीवाद करण्यात आला .

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरुप असे की, दि.१०/०४/२००७ रोजी शेतीपंपाकरिता (५ अश्वशक्तीच्या) जोडणी करीता अर्ज केला असता रीतसर सर्व्हे होऊन मंजुरी दि.१७/१०/२००७ रोजी देण्यात येऊन कोटेशन प्रमाणे पैसे भरण्यास सांगण्यात आले असता कोटेशन प्रमाणे दि.१३/०३/२००८ रोजी रु.७,५००/- (अक्षरी रुपये सात हजार पाचशे मात्र) Receipt No.४४३०५२२ नुसार भरण्यात आले. कोटेशन प्रमाणे रकमेचा भरणा केल्यानंतर १८ महिन्याहुनही अधिक काळ काहीही कळविण्यात आलेले नाही. दि. ०६.११.२००९ रोजी ग्राहकाने विद्युत पुरवठा करण्यासाठी सहाय्यक अभियंता राजापूर कार्यालयाशी लेखी पत्र दिले असता सदर पत्राची कोणत्याही प्रकारची दखल घेतलेली नाही. विलंब कालावधी विचारात घेता शेतीपंपाची वीजजोडणी सत्वर देण्यात यावी.

या प्रकरणाची सुनावणी दि.२० जानेवारी २००९ रोजी घेण्यात आली असता ग्राहकांच्या वतीने त्यांचे प्रतिनिधी श्री.ढवळे हे उपस्थित राहून आपला युक्तीवाद केला. महावितरणच्या वतीने उपकार्यकारी अभियंता श्रीयुत देशपांडे आणि सहाय्यक अभियंता, राजापूर श्रीयुत वाघळकर आणि दुय्यम अभियंता, श्रीयुत थोरात 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 शर्तीचा खुलासा करण्यात आलेला नाही तसेच वीज जोडणीबाबत नेमकी स्थिती काय आहे हे ही स्पष्ट झालेले नाही. अन्य कोणत्याही अटी अथवा शर्तीचा खुलासा करण्यात आलेला नसून seniority number ही स्पष्ट झालेला नाही. आमची निकड लक्षात घेता वीज जोडणी ताबडतोब देण्यात यावी.

महावितरणच्या वतीने युक्तीवाद करताना संबंधीतांनी स्पष्ट केले की, मंजुर केल्यानंतर मे.गौतम या कंत्राटदाराशी उपविभागीय कार्यालयाने पाठपुरावा करुन सुध्दा सदरची कामे केलेली नाही. तसेच ऑक्टोबर २००९ मध्ये ज्या बॅक-लॉग स्कीम मध्ये Ag connection मंजूर होती ती बॅक-लॉग स्कीमच रद्द करण्यात आली असून बॅक-लॉग कामासाठी कंत्राटदारांना दिलेली टेंडरची कामे देखील थांबवण्यात आली आहेत. 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. राजापूर येथील भौगोलीक परिस्थितीस विलंबास कारणीभुत असल्याने एजन्सी उपलब्ध करुन ग्राहकाला दोन महिन्यात कनेक्शन देण्यात येईल असे महावितरणने कबुल केले.

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 २००७ मध्ये शेतीपंपाकरिता (५ अश्वशक्तीच्या) जोडणी करीता अर्ज केला असता रीतसर सर्व्हे होऊन मंजुरी दि.१७/१०/२००७ रोजी देण्यात येऊन कोटेशन प्रमाणे पैसे भरण्यास सांगण्यात आले असता कोटेशन प्रमाणे दि.१३/०३/२००८ रोजी रु.७,५००/-(अक्षरी रुपये सात हजार पाचशे मात्र) Receipt No.४४३०५२२ नुसार भरण्यात आले. कोटेशन प्रमाणे रकमेचा भरणा केल्यानंतर १८ महिन्याहुनही अधिक काळ काहीही कळविण्यात आलेले नाही. दि. ०६.११.२००९ रोजी ग्राहकाने विद्युत पुरवठा करण्यासाठी सहाय्यक अभियंता राजापूर कार्यालयाशी लेखी पत्र दिले असता सदर पत्राची कोणत्याही प्रकारची दखल घेतलेली 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 कृ ती 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 ग्राहकंांना 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 १८ 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.७०७४ दि.०१-१२-२००९ च्या पत्रामध्ये नमुद केले 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.१३.०३.२००९ पर्यंत महावितरणचे म्हणणे जरी विचारात घेतले तरीसुध्दा दि.१३.०३.२००९ 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 दोन महिन्याचा कालावधी पुरेसा असून या कालावधीत ग्राहकाला वीज जोडणी मिळणे क्रमप्राप्त ठरणार आहे. नियमांचा भंग आणि तरतुदी यांतील भंग याबद्दल राजापूर कार्यालय तसेच विभागीय कार्यालय जबाबदार असून ६० 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 बंधनक ारक राहील.

आदेश

१) ग्राहकाची शेतीपंप वीजजोडणीची तक्रार मान्य करण्यात आली असून महावितरणला (पुरवठादार) आदेश देण्यात येत आहे की, ग्राहकाने केलेल्या अर्जानुसार ५ अश्वशक्तीचे शेतीपंप वीज जोडणी भुसर्वेक्षण क्र.११५/२६ या कोंडसर खुर्द, ता.राजापूर, जि.रत्नागिरी या ठिकाणी हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात जोडणी देण्यात येऊन शेतीपंपाचा विज पुरवठा सुरु करण्यात यावा.

२) आदेश क्र.१ च्या कार्यवाहीस ६० दिवसापेक्षा 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) 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. एस्. एस्. तायडे	**श्री. डी. एस्. जामखेडकर**
कार्यकारी अभियंता	**अध्यक्ष**
व सचिव	**ग्राहक तक्रार निवारण मंच**
ग्राहक तक्रार निवारण मंच	**कोकण परिमंडल रत्नागिरी**
कोकण परिमंडल रत्नागिरी	

दिनांकः- ०१/०२/२०१०
ठिकाणः- रत्नागिरी