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

ग्राहक तक्रार क्र. ०६/२०१८ दा□ल दि. २२.०५.२०१८

श्री.□ोविंद शंकर गाडगीळ ५४६, गाडगीळ हाऊस, साळवी स्टॉप, एम.आय.डी.सी ता./जि. रत्नागिरी	तक्रारदार ग्राहक

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता, महावितरण विभा□ीय □ार्यालय रत्नागिरी	विरुध्द प□ा□ार
फोरम उपस्थिती	१) श्रीमती पुष्पा सु. तावडे अध्यक्ष २) श्री. आर.पी. चव्हाण सचिव तथा कार्यकारी अभियंता ३) श्री. सुहास भा.माईणकर सदस्य
ग्राहकाच्या वतीने	श्री. गोविंद शंकर गाडगीळ (ग्राहक स्वत:)
विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने	श्री. एन्.एस्.पळसुलेदेसाई, अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता, रत्नागिरी विभाग .

महाराष्ट्र वीज नियामक आयोग, [ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल (ओम्बुडस्मन)] विनियम २००६ मधील ८.२ चे तरतुदीनुसार :

गाऱ्हाण्याचे संक्षिप्त स्वरुप

श्री.गोविंद शंकर गाडगीळ,रा.गाडगीळ हाऊस, साळवी स्टॉप, एम,आय.डी.सी.,ता./जि.रत्नागिरी यांनी महावितरणच्या लांजा उपविभागाकडे दि.२२.०३.२०१० रोजी शेतीपंप वीज जोडणी मिळण्यासाठी अर्ज केला आहे. सदर कामी अर्जदाराने दि.०३.०९.२०१० रोजी रु.३२००/-इतकी रक्कम महावितरणकडे जमा केली. त्यावेळी त्याना २१२०४०००७५६१ असा ग्राहक क्रमांक देण्यात आला. तथापि वीज जोडणी न मिळाल्यामुळे ग्राहकाने दि.२६.१२.२०१६ रोजी थेट मंचाकडे गाऱ्हाणे दाखल केले. मंचाने दि.२४.०१.२०१७ रोजी ग्राहकास त्याचे गाऱ्हाणे नियमानुसार प्रथम अंतर्गत गाऱ्हाणे निवारण कक्षाकडे योग्य त्या निर्णयासाठी सर्व कागदपत्रासहित वर्ग करण्याविषयी आदेश दिला. अंतर्गत गाऱ्हाणे निवारण कक्षाच्या दि.२१.०३.२०१७ च्या पत्रानुसार अर्जदाराने दि.२२.०३.२०१७ रोजी मंचाकडून वर्ग करण्यात आलेल्या ग्राहक तक्रार क्र. १३/२०१६ प्रकरणी नव्याने 'क्ष' नमुन्यात अर्ज सादर केला. क फार्म मधील तक्रार अर्ज क्र.१६२/२२.०३.२०१७ प्रकरणी दि.२९.०६.२०१७ रोजी सुनावणी होऊन दि.२८.०८.२०१७ रोजी अंतर्गत गाऱ्हाणे निवारण कक्षाने पुढील प्रमाणे आदेश दिले.-

१) अर्जदारास महावितरणच्या नियमानुसार त्वरीत वीज पुरवठा करण्यात यावा.
२) वाहिनी उभारणीसाठी येणाऱ्या अडथळयास विद्युत कायदा २००३ नुसार दिलेल्या अधिकारानुसार कामात येणारा अडथळा (ROW) साठी महावितरणने प्रयत्न करुन हे काम पूर्ण करावे.
३) अर्जदाराने भरलेली Cap testing फी ही परिपत्रकाप्रमाणे परत देण्याची कार्यवाही करावी.

अंतर्गत गाऱ्हाणे निवारण कक्षाचा आदेश होऊनही ग्राहकास नवीन वीज जोडणी न मिळाल्यामुळे ग्राहकाने मंचाकडे दि.२२.०५.२०१८ रोजी अर्ज दाखल केला आहे.

अर्जदाराने मंचाकडील 'क्ष' अर्जासोबत लिहीलेल्या दि.२१.०५.२०१८ च्या पत्रात **विदयुत जोडणी तातडीने मिळण्याबरोबरच** उपस्थित केलेले मुद्दे खालीलप्रमाणे आहेत.

१) कोकण विभागातील कामे डोंगर दऱ्यामध्ये असतात आणि त्यामुळे अनेक कामे करण्यास अवघड असतात परंतु सदर ठिकाणी योग्य अंतरावर रस्ते व पायवाटा असल्याचे गुगल मॅप वरुन दिसू शकेल.
२) सदर ठिकाणी नदीला ११ kv कॉसींग आहे असे म्हटले आहे. परंतु याबाबत प्रत्यक्ष उपकार्यकारी अभियंता नी पाहिलेले असतानाही ठेकेदाराने स्वमर्जीने लोंकाचे प्रत्यक्ष प्रचंड नुकसान होईल असा सर्व्हे केला गेला व तसेच नदीजवळ कोणतेही पोल वा सामान नेलेले नाही.
३) ठेकेदारांने वितरण परवाना धारकाच्या शर्ती व अटींसह काम घेऊन त्याने कोणतेही काम न करता जर असमर्थता दाखवली असेल तर त्यांचेवर केलेल्या कार्यवाही बाबतची कागदपत्रे मिळावीत.

४) सदर काम प्रकाश इलेक्ट्रीकला फुल टर्न की पध्दतीने देण्यात आले. त्याने हे काम सेवा ज्येष्ठता यादीप्रमाणे न करता स्वत:च्या म्हणण्याप्रमाणे व अर्धवट करुन ऑर्डर संपल्याचे सांगितले. तचेस याबाबत हरकती असल्याचे सांगितले आहे. आपला कर्मचारी सदर ठिकाणी कधीही सर्व्हेसाठी आला नव्हता (ठेकेदाराचे) कर्मचारी मराठी भाषीक नसल्याने अडचणी उद्‌भवल्या.

५) ठेकेदाराने माहे २०१७ मध्ये सामान टाकले व शेतकऱ्याने विरोध केला असे म्हटले आहे त्या बाबत ग्राहकास काहीही माहिती देण्यात आलेली नाही.

६) ठेकेदाराने सामान चोरीला जावू नये म्हणून परत नेले असे म्हटले असले तरी ठेकेदाराने उपकार्यकारी अभियंता, लांजा यांचे समक्ष त्याने ऑर्डर पूर्ण झाल्याचे सांगितले होते.

७) सदर कामे कृती मानके (Sop)नियमाप्रमाणे न झाल्यामुळे कोणतीही अडचण दूर करण्याची जबाबदारी अर्जदाराची नसल्याचे त्याने नमूद केले आहे.

८) आता देण्यात आलेल्या ठेकेदाराने लाईन H.T. पूर्ण खड्डे मारले आहेत त्याचप्रमाणे L.T. लाईन पोल उभे केले त्यामुळे आधीच्या ठेकेदाराने दिलेली कारणे जाणून बुजून दिल्याचे अर्जदाराचे म्हणणे आहे. त्यानंतर ठेकेदार आजपर्यंत आलेला नाही त्याबाबत मा.उपअभियंत्याकडे वारंवार दूरध्वनी व प्रत्यक्ष संपर्क केला. त्यामुळे ठेकेदारावर कारवाई होणे आवश्यक असल्याचे अर्जदाराचे म्हणणे आहे.

९) आपल्या कडील ठेकेदार काम करण्यास समर्थ नसतील तर अर्जदारास पोल,कन्डक्टर,टान्सफर्मर कंपनी कडून मिळाल्यास व शेडयूल्ड रेटने इतर मटेरीयल व लेबर हयांची वर्कऑर्डर देण्यात आल्यास हे काम अर्जदाराच्या फर्म व्दारे पूर्ण करण्याची तयारी अर्जदाराने दर्शवली आहे.

थोडक्यात,तक्रारदाराने त्वरीत वीज जोडणी मिळणेविषयी मागणी केली आहे व ठेकेदाराकडून या प्रकरणी झालेल्या विलंबाबत त्यावर कार्यवाही करण्याची मागणी ही केली आहे. तसेच ठेकेदाराची असमर्थता असल्यास अर्जदाराच्या फर्मव्दारे काम पूर्ण करण्याची वर्क ऑर्डर अर्जदारास मिळावी अशी विनंती अर्जदाराने केली आहे.

महावितरणची भूमिका

वरील विषयास अनुसरुन श्री. गोविंद शंकर गाडगीळ यांच्या मौजे पुनस गट नं. १२८८ ता.लांजा येथील २ एच.पी. शेतीपंप वीज जोडणीचे काम करण्यासाठी खालीलप्रमाणे कार्यवाही करण्यात आल्याचे उप-कार्यकारी अभियंता,लांजा उपविभाग यांनी कळविले आहे:-

१) सदर ग्राहकाच्या वीज जोडणीसाठी ग्राहकाने दि.०३.०९.२०१० नुसार पैसे भरले असून सदर ग्राहकाच्या शेतीपंप वीज जोडणीसाठी ११ केव्ही वाहिनी १.०५ किमी व लघुदाब वाहिनी ०.४ किमी, २५ केव्ही रोहित्र Ag Backlog योजनेमध्ये मंजूर आहे.

२) मे. उत्कमल इलेक्ट्रिकल यांना अअ/रम/ तां./ उपकाअ-२/ ८०४७, दि.१०.१२.२०१५ रोजी Ag वीज जोडणीसाठी वर्क ऑर्डर देण्यात आली होती. हयापूर्वी सुध्दा शेतीपंप वीज ग्राहकांना वीज पुरवठयासाठी ठेकेदार नेमणुकासाठी मंडल कार्यालय, रत्नागिरी यांनी टेंडर्स काढले होते, परंतु टेंडरसाठी अत्यल्प प्रतिसाद आल्याने टेंडर प्रक्रिया पूर्णत्वास गेली नव्हती. वरील ग्राहकाचे काम करत असताना खालील अडचणी/ मर्यादा आल्या आहेत :-

i. सदर ग्राहकाचे कनेक्शनचे ठिकाण हे अत्यंत दुर्गम व डोंगराळ भागात आहे व तेथे साहित्य ने आण करण्यासाठी योग्य रस्ता नाही.

ii. ११ के.व्ही. हि. टॅप जोडणी ठिकाणी River crossing आहे व तेथील ११ के.व्ही चे पोल उभारणी करताना तेथील स्थानिक शेतकऱ्यांनी झाडे तोडण्यासाठी अडथळा आणला.

iii. या प्रस्तावित कामासाठी दुसरा पर्यायी source नाही.

iv. मे. उत्कमल इलेक्ट्रिकल यांनी उरलेल्या कामासाठी असमर्थता दर्शविली व दरम्यान सदर ठेकेदाराच्या वर्क ऑर्डरचा कालावधी संपला.

v. सदर ग्राहकाचे काम हे नवीन एजन्सी मे. प्रकाश इलेक्ट्रिकल यांना Full Turnkey पध्दतीने देण्यात आले.

vi. या ग्राहकाचे काम तातडीने पूर्ण करण्यासाठी हया नवीन ठेकेदारास पुन्हा सर्व्हे देण्यात आला.

vii. माहे फेब्रुवारी २०१७ मध्ये मे. प्रकाश इलेक्ट्रिकल यांनी कामासाठी लागणारे साहित्य हे ग्राहकाच्या जागेत पोहचविले व ११ के.व्ही लाईन उभारणीचे काम सुरु केले. परंतु तेथील शेतकऱ्यांनी या कामासाठी अडथळा आणला (ROW) व सदर काम बंद पडले. हया कामाची स्थिती त्यावेळी ग्राहक प्रतिनिधी यांना कळविली होती. यानंतर लांजा उपविभागाकडून सदर ROW सोडविण्याचा प्रयत्न करण्यात आला, परंतु तेथील शेतकऱ्यांपी सदर उभारणीसाठी विरोध दर्शविला.

viii. जागेवर उभारणीसाठी आणलेले साहित्य चोरीला जाऊ नये म्हणून ठेकेदाराने हे साहित्य पुन्हा आपल्या ताब्यात घेतले.

ix. संबंधित ROW दूर करण्यासाठी लांजा उपविभागाने ग्राहकास विनंती केली होती. दरम्यानच्या काळामध्ये मे. प्रकाश इलेक्ट्रिकल यांचा वर्क ऑर्डरचा कालावधी संपल्याने, शेतीपंप वीज जोडणीसाठी मा. अधिक्षक अभियंता रत्नागिरी यांचेकडून नवीन एजन्सी मे. गौतम इलेक्ट्रिकल चिपळूण यांना दि.१३.१०.२०१७ रोजी Letter of Authority (LOA)देण्यात आला.

x. सदर एजन्सीच्या प्रतिनिधीस शाखा अभियंता लांजा-२ यांजकडून सदर ग्राहकाचा सर्व्हे हा माहे नोव्हेंबर १७ मध्ये देण्यात आला. त्यानंतर सदर एजन्सीने वाहिनी उभारण्यासाठी २२ पोलचे खड्डे खणले आहेत. त्यानंतर सदर एजन्सीला वारंवार सदर ग्राहकाने काम करण्यासाठी पाठपुरावा केला.

xi. सदर एजन्सीला लांजा उपविभागाने पत्र ४४१, दि.१६.०२.२०१८ अन्वये या ग्राहकाचे वीज जोडणीसाठी आवश्यक असणाऱ्या लघुदाब व उच्चदाब वाहिनीचे व रोहित्र उभारणीचे काम त्वरीत पूर्ण करण्यासाठी कळविले होते.

xii. त्यांनतरही सदर एजन्सीने वीज जोडणीचे काम हे पूर्णपणे दोन महिने थांबवले असल्याने व तसेच असमाधानकारक कामामुळे लांजा उपविभागाने पुनःश्च पत्र क्र.५०, दि.०६.०१.२०१८ व पत्र क्र. ७८८, दि.०२.०४.२०१८ अन्वये एजन्सीला सक्त ताकीद देऊन,काम सुरु करण्याबाबत सूचना देण्यात आली.

xiii. सदर एजन्सीला सक्त ताकीद व वारंवार विनंती करुनही श्री. गोविंद शंकर गाडगीळ यांचे अर्धवट केलेले काम पूर्ण करण्यास टाळाटाळ केल्याने व कामात असमाधानकारक प्रगती असल्याने व कोणतीही सकारात्मक प्रतिसाद एजन्सीकडून मिळत नसल्याचे लांजा उपविभागाने पत्र क्र. ९९४, दि.२३.०४.२०१८ अन्वये वरीष्ठ कार्यालयास कळविले व

संबंधित एजन्सीवर कंपनीच्या प्रचलित नियमानुसार कार्यवाही करण्यासाठी शिफारस केली होती.

वरीलप्रमाणे महावितरण कंपनीने श्री. गोविंद शंकर गाडगीळ यांच्या शेतीपंप वीज जोडणीसाठी सकारात्मक प्रयत्न करत असल्याचे पत्राव्दारे मंचास कळविले आहे.

सुनावणी दरम्यानचा युक्तिवाद

प्रस्तुत प्रकरणाची सुनावणी दि.१९.०७.२०१८ रोजी घेण्यात आली. ग्राहकातर्फे श्री. गोविंद शंकर गाडगीळ हजर होते तर वीज वितरण कंपनीतर्फे अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता श्री. एन्.एस्. पळसुलेदेसाई, रत्नागिरी विभाग हजर होते.

अर्जदाराने सुनावणी मंचाकडे दि.२२.०५.२०१८ रोजी सादर केलेल्या दि.२१.०५.२०१८ च्या पत्रानुसार आपले सर्व मुद्दे सविस्तर मांडले. अर्जदाराने यात महावितरणने वेळोवेळी तीन ठेकेदार नेमूनही ही काम न झाल्याचे व ठेकेदाराकडून वर उधृत करण्यात आल्याप्रमाणे काम न होण्याबाबत कोकण विभागातील डोंगराळ भाग, नदीचा प्रवाह व कामात आणलेला अडथळा (Row) यासारख्या दिलेल्या कारणांशी असहमती दाखविली. वीज जोडणी देण्यास विलंब झाल्यामुळे आर्थिक नुकसान होत असल्याचे प्रतिपादन केले. तसेच वितरण परवानाधारकाने SOP नियामानुसार काम केले नसल्याचे अर्जदाराने मंचाच्या निदर्शनास आणले आणि निश्चित कालावधीत वीज जोडणी देण्याचा आदेश होण्याविषयी विनंती केली.

वितरण परवानाधारकाचा प्रतिनिधी श्री. पळसुलेदेसाई यांनी महावितरणच्या दि.२७.०६.२०१८ च्या पत्रास अनुसरुन आपले म्हणणे सादर केले व याप्रकरणातील कामात शेतकऱ्यांनी अडथळे आणले परंतु तसे अर्जदारास कळविले नसल्याचे नमूद केले कामामध्ये आलेला अडथळा दूर करण्याचे काम महावितरणचेच असल्याचे महावितरणच्या प्रतिनिधीने मान्य केले. सदर शेती पंप वीज जोडणीचे काम करीत असताना झाडे डोंगर इ. चा व ज्या जमीनीत पोल व खड्डे करण्याचे काम करावयाचे असते त्या भागातील शेतकऱ्याचा विरोध होत असतो व तो कोणत्याही टप्प्याला होतो असे महावितरणच्या प्रतिनिधीनी सांगितले. तसेच आता तिसऱ्यांदा नेमलेल्या ठेकेदारास काम त्वरीत करण्याच्या दृष्टीने पाठपुरावा करत असल्याचे सांगितले. अर्जदारास वीज जोडणी किती कालावधीत देऊ शकाल अशी विचारणा मंचाने केल्यानंतर प्रतिनिधीने काम पूर्ण करण्यास पावसाळयाचे दोन महिने सोडून पुढील दोन महिने म्हणजे एकूण चार महिन्याच्या कालावधीमध्ये वीज जोडणी देण्याचा प्रयत्न करता येईल असे सांगितले.

मंचाच्या विचारार्थ मुद्दे

मूळ तक्रार अर्ज सादर दस्तऐवज आणि युक्तिवाद लक्षात घेता मंचाच्या विचारार्थ खालील मुद्दे उपस्थित होतात.

१) अर्जदारास विनाविलंब वीज जोडणी मिळणेबाबत.

२) ठेकेदारांविषयीची तक्रारी व किंवा त्याने वेळेत काम न केल्यामुळे त्याच्यावरील कारवाई बाबत .

३) ठेकेदार काम करण्यास समर्थ वा उपलब्ध नसेल तर सदर काम अर्जदाराच्या फर्मला देण्याबाबत.

□ार□मिमांसा

<u>मुद्दा □. १:-</u> तक्रारदाराने दि.२२.०३.२०१० रोजी शेतीपंप वीज जोडणीसाठी अर्ज करुनही आजपावेतो त्याला वीज जोडणी मिळालेली नाही त्यामुळे वर लिहीलेल्या पार्श्वभूमीवर तक्रारदाराने मंचाकडे अर्ज केला आहे. सुनावणी दरम्यान तक्रारदाराने मंचाच्या निदर्शनाला आणून दिले की दोन वेळा ठेकेदार बदलूनही तिस-या ठेकेदाराकडून आजपावेतो काम पूर्णत्वास गेलेले नाही परिणामी तक्रारदारास वीज जोडणी मिळालेली नाही. जोडणी न मिळाल्यामुळे बागायती शेती व कर्ज याद्ववारे नुकसान होत असल्याचे सांगितले.

महावितरणने याकामी असलेल्या अडचणी आपल्या दि.२७.०६.२०१८ च्या पत्रात नमूद केलेल्या आहेत. महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानाधारकांच्या कृतीची मानके,विद्युत पुरावठा सुरु करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम २०१४ अनुसार तक्रारदारास अर्जाच्या तारखेपासून १ वर्षाच्या आत वीज जोडणी मिळणे आवश्यक होते.
महावितरणने वीज जोडणी देण्यासाठी वेळोवेळी ३ वेळा टेंडर काढली असे असले तरीसुद्धा कृतीमानकानुसार तक्रारदारास वीज जोडणी विहीत कालावधीत मिळाली नाही ही वस्तुस्थिती आहे. त्यामुळे अर्जदार विनाविलंब वीज जोडणी मिळ□स पात्र आहे असा मंचाचा निष्कर्ष आहे.

<u>मुद्दा □. २:-</u> वीज जोडणीची कामे महावितरण ठेकेदाराकडून करुन घेत आहेत. एखादया ठेकेदाराने विहीत मुदतीत करारानुसार काम केले नाही तर करारातील अटी व शर्तीनुसार त्याच्यावर कारवाई करण्याचा अधिकार महावितरणला आहे. परंतु प्रस्तुत प्रकरणी पूर्वीच्या दोन ठेकेदारांवर कारवाई केली □िवा केली नाही किंवा कोणती कारवाई केली याविषयी महावितरणने नमूद करणे अपेक्षीत आहे. परंतु असे करण्याबाबत महावितरणास आदेश देणे मंचाच्या कार्यक्षेत्राबाहेरील विषय आहे.

<u>मुद्दा □. ३:-</u> अर्जदार यांना आठ वर्षाहून अधिक काळ अर्ज करुनही वीज जोडणी मिळालेली नाही ही वस्तुस्थिती असली तरीही वीज जोडणी कोणत्या पद्धतीने दयावी व त्यासंबंधीची कंत्राटे कोणत्या ठेकेदाराला दयावी याविषयीची कार्यप्रणाली निश्चित करण्याचे अधिकार महावितरणला आहेत. त्यामुळे सदर □ाम अर्जदाराच्या फर्मला देण्याच्या विनंती बाबतचा निर्णय महावितरणच्या कार्यक्षेत्राचा भाग आहे.

<u>अंतिम आदेश</u>

सदर आदेश एकमताने/~~बहुमताने~~ पारित करणेत आला.

१) तक्रार अर्ज अंशतः मंजूर करण्यात येत आहे.

२) वितरण परवानाधाकराने अर्जदारास आदेशाच्या तारखेपासून लवकरात लव□र परंतु कोणत्याही परिस्थितीत ३ महिन्याच्या आत म्हणजेच दि.२०.१०.२०१८ चे आत -नवी-न शेतीपंप वीज जोडणी दयावी.

३) वरील आदेशाची पूर्तता करुन तसा अहवाल वीज जोडणी दिल्यापासून १५ दिवसाच्या आत मंचाला सादर करावा.

४) या आदेशाविरुध्द अर्जदारास अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात अपील दाखल करता येईल.

पत्ता :- सचिव,
विद्युत लोकपाल
महाराष्ट्र विदयुत नियामक आयोग,
६०६/६०८, □शवा,
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुबंई ४०००५
फो-न -नं. ०२२- २६५९२९६५

दि-नां□ :- २०.०७.२०१८
ठिकाण :- रत्नागिरी.

श्री. आर.पी.चव्हाण	**श्रीमती पुष्पा सु. तावडे**	**श्री.सुहास भा.माईणकर**
सचिव / कार्यकारी अभियंता	**अध्यक्ष**	**सदस्य**
ग्रातनिमं,	**ग्रातनिमं,**	**ग्रातनिमं,**
कोकण परिमंडल	**□ा□□ा परिमंडल**	**कोकण परिमंडल**