

ग्राहक तक्रार निवारण मंच
कोकण परिमंडल रत्नागिरी

ग्राहक तक्रार क्र. ०३/००५
दिनांक :

सौ. अर्पिता अशोक आयरे
प्लॉट नं. १०४, लक्ष्मी नारायण नगर,
मु.पो. खेडशी, ता. जि. रत्नागिरी.
करिता व वतीने :
वटमुखत्यार पत्रधारक, श्री. दत्तात्रय अनंत सावंत
मु.पो. खेडशी, ता. जि. रत्नागिरी.

तक्रारदार

विरूध्द

१) सहाय्यक अभियंता
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित
पुर्वीचे नाव : महाराष्ट्र राज्य विद्युत मंडळ,
ग्रामिण उपविभागीय कार्यालय, रत्नागिरी.

विरूध्द पक्षकार

२) कार्यकारी अभियंता
महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित
पुर्वीचे नाव : महाराष्ट्र राज्य विद्युत मंडळ,
विभागीय कार्यालय, रत्नागिरी.

उपस्थिती/फोरम : १) श्री. एस्.जी. ढाकरे – सचिव व सदस्य
२) श्री. एन्.ए. कुलकर्णी – सदस्य

तक्रारदाराच्या वतीने : १) श्री. दत्तात्रय अनंत सावंत
वटमुखत्यारपत्र धारक

विरूध्द पक्षकाराच्या वतीने : कार्यकारी अभियंता, विभागीय कार्यालय, रत्नागिरी
श्री. डी.आर. सोवनी

महाराष्ट्र राज्य वीज नियामक आयोग – ग्राहक तक्रार निवारण मंच व लोकपाल (ओबूड्समन)
विनियम २००३ मधील ८.२ चे तरतुदीनुसार –

तक्रारदार सौ. अर्पिता अशोक आयरे यांचे तक्रार स्वरूप खालीलप्रमाणे.

तक्रारदार घरगुती ग्राहक क्र. २१०६३०००९१६७ यानी विद्युत पुरवठ्याकरिता १६ एप्रील २००३ रोजी विहित नमुन्यात अर्ज दाखल केला असता, ८ मे २००३ रोजी एस्टीमेट क्र. २३०८ नुसार कोटेशन देण्यात येऊन यातील रक्कमेचा भरणा ०९.०५.०३ रोजी करण्यात आला. मंडळाकडे आवश्यक ती

साधनसामुग्री उपलब्ध नसल्याने वीज पुरवठा साडेपाच महिन्याच्या कालावधीनंतर दि. १५.१०.२००३ रोजी देण्यात आला. लाईन ओढून देण्याचे काम श्री. लिंगायत या कंत्राटदारास बोर्डाकडून देण्यात आलेले होते. वीज जोडणीस विलंब लागत असल्याने ग्राहकाने २२.०८.०३ च्या पत्रानुसार लागणाऱ्या आवश्यक सामग्रीबाबत विचारणा केली असता तोंडी अथवा लेखी काहीही सांगण्यात आले नाही. दि. ०५.०८.०३ रोजी श्री. लिंगायत कंत्राटदार याना काही सामग्री देण्यात आली. पण काम पूर्ण होऊ शकले नाही. जी सामग्री उपलब्ध नव्हती ती खरेदी करून (फोर पिन्स, क्लॅप्स, नट बोल्ट) बीलाप्रमाणे रक्कम रू. १९३०/- ग्राहकाकडून देण्यात आली. संबंधीत ठेकेदाराने याच सामग्रीचा वापर केला व त्यानुसार १५.१०.२००३ रोजी वीज पुरवठा सुरू करण्यात आला. पुरविण्यात आलेल्या सामग्रीचे व जादा सर्व्हीस वायरचे पैसे २९.१२.०३ रोजी मागण्यात आले व तेथून सलग पाठपुरावाही करण्यात आला. पण कोणतेही पैसे परत करण्यात आले नाहीत किंवा मंडळाकडून याबाबत दखलही घेण्यात आली नाही. 'ग्राहक तक्रार अंतर्गत कक्षाकडे याबाबत तक्रार केली असता कक्षाकडून १४ जून २००५ च्या पत्रानुसार सर्व्हीस वायरचे जादा पैसे भरून रू. १३८०/- परत करण्यात आले. तथापी सामग्रीची रक्कम परत करण्यात आली नाही. सामग्री ठेकेदारास दिली असल्याने परतावा करण्यात येत नाही असेही सांगण्यात आले. सामग्रीची रक्कम परत करण्याबाबतची तक्रार ग्राहक मंचाकडे दि.२८ जून २००५ रोजी दाखल करण्यात येवून त्यामध्ये वीज लाईन ओढणेसाठी लागलेल्या व पुरविण्यात आलेल्या सामग्रीच्या रक्कमेची मागणी व अन्य भरपाई मागण्यात आलेली आहे.

सुनावणीसाठी तक्रार दाखल झाल्यानंतर संबंधीतांना ९ ऑगस्ट २००५ रोजी बोलावण्यात आले असता संबंधीत ग्राहकाच्या वतीने तोंडी युक्तीवाद करण्यात येऊन लेखी म्हणणे सादर करण्यात आले. या तक्रारीतील विरुद्ध पक्षकार कार्यकारी अभियंता श्री. सोवनी यानी युक्तीवाद करून संबंधीत कागदपत्रे दाखल करण्याकरिता १३ ऑगस्ट पर्यंत मुदत मागितली. व त्यानुसार मंचाकडे १२ ऑगस्ट रोजी आपले म्हणणे पत्र क्र. ४७८१ दि. ११ ऑगस्ट अन्वये संबंधीत कागदपत्रांसह दाखल करण्यात आले. कार्यकारी अभियंता यांच्या म्हणण्यानुसार संबंधीत ग्राहकाकडे तोंडी अथवा लेखी मागणी सामग्रीबाबत कधीही करण्यात आलेली नव्हती. वीज पुरवठा करणेकरिता सदरचे काम मंडळाकडील सामानाच्या उपलब्धतेनुसार व जेष्ठता यादीप्रमाणे करण्यात येईल असे मंजूर अंदाजपत्रकात नमुद करण्यात आल्याचे स्पष्ट करण्यात आले. संबंधीत सामानाची यादी श्री. सावंत यानी स्वच्छेने खरेदी करून ठेकेदाराकडून लाईनचे काम करून घेतल्याचे कार्यकारी अभियंता यानी स्पष्ट करीत ग्राहकाने स्वतः विकत आणलेल्या सामानाची देय रक्कम परत करण्याचा प्रश्नच उद्भवत नसल्याचे सांगितले. ग्राहकाच्या म्हणण्यानुसार बोर्डाकडून नेमण्यात आलेल्या ठेकेदाराना पाच महिन्यापर्यंत सामग्री उपलब्ध होत नाही. त्यामुळेच वरीलप्रमाणे सामान पुरविण्यात आले. कोटेशनप्रमाणे रक्कम भरूनही सामग्री उपलब्ध करून दिली जात नाही आणि त्यामुळेच ठेकेदारास दिलेल्या सामग्रीचे पैसे मागणे रास्त आहे. पैसे भरण्यात आल्यानंतर बोर्डाकडून वीज पुरवठा करेपर्यंत कोणतेही कारण सांगण्यात आले नव्हते किंवा लेखी सुचना दिली नसल्याचे ग्राहकाने स्पष्टीकरण दिले. कक्षाकडे तक्रार केल्यामुळेच जादा वायरचे पैसे परत करण्यात आल्याचे नमुद करण्यात आले.

संबंधीतांचा युक्तीवाद व दाखल करण्यात आलेली कागदपत्रे व पुराव्यांची छाननी केली असता असे स्पष्ट होते कि, कनेक्शनच्या बाबतीत साधनसामग्रीची उपलब्धता न पाहताच ठेकेदारास सुरू करण्यास सांगण्यात आले. तथापी लाईन ओढण्याकरिता शेवटच्या टप्प्यात जे मटेरीयल आवश्यक होते तेच उपलब्ध नसल्याने वीज पुरवठा जोडणीचे काम होऊ शकले नाही. मंडळाच्या म्हणण्यानुसार पुरविण्यात आलेल्या मटेरीयलबाबत तोंडी अथवा लेखी मागणी केलेली नव्हती. ग्राहकाने स्वतःहुनच मटेरीयल आणून दिल्याने ते वापरण्यात आले. व पुरवठा सुरू करण्यात आला. या वस्तुस्थितीमुळे ग्राहकाने पुरविलेल्या मटेरीयलबाबतचे पैसे परत करण्याचा प्रश्न उद्भवत नाही. मंडळाच्या नियमानुसार मटेरीयल मागितले जात नाही. जादा सर्व्हीस वायरचे पैसे रू. १३८०/- परत करण्यात आलेले आहेतच

पण मटेरीयलबाबत हा नियम लावता येत नाही. किंबहुना बसविलेले मटेरीयल परतही करता येत नाही. सबब ग्राहकाची मागणी अवास्तव व नियमाला धरून नाही.

या तक्रारीबाबत ग्राहकाने दाखल केलेली कागदपत्रे /पुरावे तसेच विरुद्ध पक्षकाराकडून दाखल करण्यात आलेले कागदपत्रे युक्तीवाद विचारात घेता मी मंचाचा सदस्य या नात्याने मंचाचे सचिव व सदस्य यांच्या मताशी सहमत नसून माझे स्वतंत्र मत /निष्कर्ष खालीलप्रमाणे नोंदवत असून तो या आदेशाचाच एक भाग समजण्यात यावा.

प्रस्तूत तक्रारदार ग्राहकाने नियमानुसार आवश्यक ती पुर्तता केल्यानंतर ५ महिन्याहून अधिक काळ कनेक्शन देण्याबाबत घेण्यात आला. प्रत्यक्ष ठेकेदारास काम देतेवेळी मटेरीयल उपलब्धता मंडळातील कर्मचाऱ्यांनी न तपासता कामास सुरुवात केली. दरम्यानच्या काळात लागणाऱ्या आवश्यक त्या मटेरीयलची पुर्तता करण्याबाबत कोणतीही हालचाल केलेली नाही. वास्तवीक पहाता भरून घेतलेले पैसे हे पूर्ण एस्टीमेटचे होते. पण आवश्यक ते मटेरीयल देण्यात आलेले नव्हते. हे सिध्द झालेले आहे. मंडळाने लेखी किंवा तोंडी मटेरीयलबाबत ग्राहकास सांगितलेले नव्हते, हा निव्वळ तांत्रिक बचावाचा भाग आहे कि ज्यामुळे मुळ वस्तुस्थिती लपून राहू शकत नाही. मंडळाच्या म्हणण्यानुसार एस्टीमेटवरील अटीनुसार आम्ही पुर्तता केलेली आहे. पण या अटी म्हणजे सर्वसाधारण बाबी असून तो काही करार होऊ शकत नाही. जेष्ठता किंवा मटेरीयल उपलब्धतेनुसार कनेक्शन दिले जाईल ही अट जरी विचारात घेतली तरी या अटीचे पालन करण्यात आलेले नाही. मटेरीयल उपलब्ध नसताना ठेकेदाराकडून कामाची सुरुवात करण्याचेही कोणतेच कारण नव्हते किंबहुना ग्राहकास वस्तुस्थितीची कल्पना देता आली असती. पण असे न करता कामाच्या अंतीम टप्प्यात 'क्लॅप आणि नटबोल्टमुळे' काम अडताच ते ग्राहकाने ठेकेदारास आणून दिले आहे. संबंधीत मटेरीयलची नोंद बोर्डाकडे असून ते त्यांनी आपल्या पत्रात नमुदही केलेले आहे. याचाच अर्थ ग्राहकाने मटेरीयल आणून दिल्याबाबत कोणताही वाद नाही. जोडणी दिल्यानंतर आणलेल्या मटेरीयलची मालकी ग्राहकाची नसून विद्युत मंडळाची झालेली असते व हे संबंधीत कागदपत्रावरून सिध्द झाले असून मंडळाच्या कर्मचाऱ्यांनी मान्यही केले आहे. वस्तुस्थिती भक्कम स्वरूपाची असताना ग्राहकाला त्याचा परतावा नाकारणे हे नैसर्गीक न्यायतत्वाची पायमल्ली करणारे असून ग्राहकावर अन्यायकारक आहे. मटेरीयल किंवा त्याच्या किमतीविषयी वाद नाही. पण केवळ तांत्रिक मुद्दयावर ग्राहकाला वंचीत ठेवणे चुकीचे ठरणार आहे. सध्या १५% सुपरव्हिजन चार्जेस भरून मटेरीयल आणण्याची मुभा ग्राहकास दिलेली असताना या प्रकरणातील हि विसंगती दूर करणे आवश्यक असून ग्राहकास त्याने पुरविलेल्या मटेरीयलचे रू. १९३०/- परत करणे तर्कसंगतच होय..

एन्.ए. कुलकर्णी

सदस्य

ग्राहक तक्रार निवारण मंच
कोकण परिमंडल, रत्नागिरी

आदेश

- १) ग्राहकाच्या मटेरीयलची किंमत परत करण्याबाबतच्या तक्रारी संदर्भात विरूध्द पक्षकाराचे म्हणणे रास्त व नियमास धरून असल्याने मटेरीयलची किंमत रू. १९३०/- परत करता येत नाही. ग्राहकाचा युक्तीवाद या संबंधात नाकारण्यात आलेला आहे.
- २) या तक्रार प्रकरणाची वस्तुस्थिती पहाता ग्राहक अन्य कोणत्याही नुकसान भरपाईस पात्र ठरत नाही.
- ३) प्रस्तुतचा आदेश तक्रारदार ग्राहकास मान्य न झाल्यास त्याना आदेशा विरूध्द ६० दिवसांचे आत लोकपाल – ओबुड्समन यांचेकडे अपील (दाद) दाखल करता येईल. तसेच विरूध्द पक्षकार यांना सदरचा निर्णय मान्य नसल्यास महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग यांचेकडे नियमांच्या अधीन राहून अपील (दाद) दाखल करता येईल.

एस्.जी ढाकरे
अध्यक्ष, सचिव
ग्राहक तक्रार निवारण मंच
कोकण परिमंडल, रत्नागिरी

एस्.जी ढाकरे
सदस्य
ग्राहक तक्रार निवारण मंच
कोकण परिमंडल, रत्नागिरी

दिनांक :

ठिकाण : रत्नागिरी