

ग्राहक तक्रार निवारण मंच
कोकण परिमंडल रत्नागिरी

ग्राहक तक्रार क्र. ०१/०५
दिनांक :

सौ. किरण राधेश्याम पांडयेय
मु. जानशी, पो. मिठगवाणे,
ता. राजापूर, जि. रत्नागिरी.

तक्रारदार

विरुद्ध

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

विरुद्ध 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) सौ. किरण राधेश्याम पांडयेय
२) श्री. राधेश्याम श्रीकांत पांडयेय

विरुद्ध 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. किरण राधेश्याम पांडयेय यांचे तक्रार स्वरूप खालीलप्रमाणे.

तक्रारदार ग्राहक सौ. पांडयेय यांनी शेती पंप कनेक्शनकरिता अर्ज दाखल केला असता तो गहाळ झाल्याने पुन्हा २००२-०३ या कालावधीत दाखल करण्यात आला. २ एच्.पी. शेती पंप असे त्याचे स्वरूप होते. संबंधीत जागेचा सर्व्हे व अन्य कागदपत्रांची पूर्तता केल्यानंतर विद्युत भार ९ जुन २००३ रोजी मंजूर करण्यात आला. व रू. ६८००/- (सहा हजार आठशे मात्र) चे कोटेशन देण्यात आले. कोटेशनप्रमाणे ही रक्कम ११ ऑगस्ट २००३ रोजी भरण्यात आला. (पावती क्र. २३४१३७२) या कनेक्शनबाबत ९ नोव्हेंबर २००४ रोजी टेस्ट रिपोर्ट मागविण्यात आला असता ते २२ नोव्हेंबर २००४ ला दाखल करण्यात आला. टेस्ट रिपोर्ट दाखल करण्यात आल्यानंतर कनेक्शन देण्याबाबत कोणतीही हालचाल सहाय्यक अभियंता, राजापूर कार्यालयाने केली नाही. कनेक्शन न मिळाल्याने कार्यकारी

अभियंता रत्नागिरी डिव्हीजन येथे चौकशी केली असता ग्राहकास सर्व्हेचे अंतर चुकल्याने जादा रक्कम भरावी लागेल असे सुचीत करण्यात आले. मार्च २००५ मध्ये संबंधीत कर्मचाऱ्यानी परत मोजणी केली व सहा. अभियंत्यानी काम सुरु करण्याबाबत आश्वासन दिले. पण कार्यवाही झाली नाही. वाढीव काम व अतिरीक्त खर्चाबाबत चर्चा होऊन अंतर वाढल्यास वाढीव रक्कम भरण्याच्या तयारीबाबत ग्राहकाच्या वतीने १५ डिसेंबर २००४ रोजी संमतीपत्रही घेण्यात आले. पण कार्यवाही झाली नाही. राजापूर कार्यालयाकडील पत्र क्र. २२९९ दि. २०.१२.०४ चा संदर्भ देऊन कार्यकारी अभियंता, रत्नागिरी यानी पत्र क्र. २००५ दि. ०७ एप्रिल २००५ च्या पत्रानुसार सहा. अभियंता, राजापूर कार्यालयास कळविले कि, या कनेक्शनबाबतचे सुधारीत अंदाजपत्रक रू. १,०४,८००/- एवढे येत असून मंडळाच्या नियमानुसार रू. ७०,०००/- एवढी रक्कम खर्च करता येत असून राहिलेली रक्कम रू. ३४,८००/- ग्राहक भरणार असल्याने संमतीपत्र घेण्यात यावे. विभागीय कार्यालयाच्या या पत्राचा संदर्भ देत राजापूर उपविभागीय कार्यालयाने आपले कडील पत्र क्र. ७६८ दि. ०३ मे २००५ चा पत्रानुसार संबंधीत ग्राहकास सुधारीत अंदाजपत्रकाची रक्कम कळवून रू. ७०,०००/- वरील रक्कम भरण्याबाबत लेखी कळविण्यास सांगितले. तसेच इतर शेतकऱ्यांचे शेती पंपासाठी कनेक्शनचे अर्ज दिल्यास एकंदरीत सर्व्हे करता येईल असे कळविण्यात आले. जादा रक्कम भरण्याबाबतची तयारी किंवा इतर शेतकऱ्यांचे शेती पंपासाठीचे अर्ज दिल्यानंतरच पुढील कार्यवाही करणेत येईल. असेही लेखी देण्यात आले.

संबंधीत ग्राहकाने या नंतर 'अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष' रत्नागिरी कार्यालयाकडे १३ एप्रिल २००५ रोजी विहित नमुन्यात तक्रार दाखल केली असता दि. १० जुन २००५ रोजी कक्षाकडून त्यास प्रकरणाची चौकशी करीत असल्याचे कळविण्यात आले. पण कोणत्याही कार्यवाहीबाबत खुलासा करण्यात आला नाही. ग्राहकाने शेवटी तक्रार निवारण मंचाकडे विहित नमुन्यात २८ जुन २००५ रोजी तक्रार दाखल केली. तक्रार अर्ज नियमानुसार असून त्यात कोणत्याही त्रुटी नाहीत. या तक्रार अर्जा बाबत सहाय्यक अभियंता राजापूर व कार्यकारी अभियंता अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष रत्नागिरी याना ४ जुलै २००५ च्या मंचाकडील पत्रानुसार लेखी खुलासा मागविण्यात आला असता कार्यकारी अभियंता अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्ष रत्नागिरी यानी आपले लेखी म्हणणे त्यांच्याकडील पत्र क्र. ६५९ दि. १४ जुलै २००५ नुसार सादर केले. तथापी सहाय्यक अभियंता राजापूर किंवा कार्यकारी अभियंता, विभागीय कार्यालय रत्नागिरी यांच्याकडून कोणताही खुलासा पाठविण्यात आला नाही. किंबहुना पाठविलेल्या पत्राबाबत उत्तरही पाठविण्यात आले नाही. तक्रारीचे निवारण करण्याकरिता कलम ६.९, महाराष्ट्र राज्य वीज नियामक आयोग, नियमावली २००३ नुसार उभय बाजूना सुनावणीची नोटीस दि. ०९ ऑगस्टला उपस्थित राहण्याविषयी २० जुलै रोजी पाठविण्यात आली. दि. ०९ ऑगस्टच्या सुनावणीस सौ. किरण राधेश्याम पांडयेय व त्यांचे अधिकृत प्रतिनिधी श्री. राधेश्याम श्रीकांत पांडयेय उपस्थित राहून उभयतानी आपला युक्तीवाद मंचासमोर केला आणि तक्रारीच्या अनुषंगाने आपल्या अपेक्षा -

१) शेती पंपास विद्युत कनेक्शन मिळावे २) वेळेवर कनेक्शन न मिळाल्याने पर्यायी सिंचन व्यवस्थेवर झालेला खर्च, बागेचे नुकसान असे एकूण रू. १,०५,०००/- नुकसान भरपाई म्हणून मिळवी तसेच ३) दोषी कर्मचाऱ्यांना कायद्याच्या कक्षेत योग्य शिक्षा व्हावी. इ. सादर करण्यात आल्या. या तक्रारीतील विरुद्ध पक्षकाराच्या वतीने कार्यकारी अभियंता, विभागीय कार्यालय, रत्नागिरी श्री. डी.आर. सोवनी उपस्थित राहून त्यानी आपला युक्तीवाद केला. कोणतेही लेखी म्हणणे अथवा कागदपत्रांचा तपशील देण्यात आला नाही. ग्राहकाने सादर केलेल्या कागदपत्रांची शहानिशा करण्यात आली असता कोणतीही हरकत कार्यकारी अभियंता यांच्याकडून घेण्यात आली नाही. उभय बाजूनी आपला युक्तीवाद व अन्य तपशील ९ ऑगस्ट रोजीच पूर्ण केला.

या मंचासमोर सादर करण्यात आलेला युक्तीवाद व दाखल करण्यात आलेली कागदपत्रे पहाता २ एच्.पी. चा विद्युत भार मंजूर होऊनही तसेच कोटेशन प्रमाणे रक्कम भरूनही संबंधीत ग्राहकास आज अखेरपर्यंत शेती पंप कनेक्शन देण्यात आलेले नाही. अर्ज दाखल झाल्यापासून त्याची छाननी करून

सर्व्हे व एस्टीमेट बाबत पूर्णपणे बेपर्वाई संबंधीत कर्मचारीवर्गाकडून झाल्याचे सिध्द झाले आहे. सर्व्हे किंवा एस्टीमेट बाबत कोणताही तपशील सादर करण्यात आलेला नाही. याचाच अर्थ देण्यात आलेले कोटेशन पूर्णपणे चुकीच्या पध्दतीने देण्यात आले. संबंधीत अभियंत्यानी ते कोणत्या निकशावर संमत केले याचाही उलगाडा होत नाही. शेती पंप वर्गीकरण हा स्वतंत्र वियय असूनही त्याकडे दुर्लक्ष करण्यात आल्याचे स्पष्ट झाले आहे. वास्तवीक पहाता टेस्ट रिपोर्ट दाखल झाल्यानंतर कार्यपध्दतीची प्रक्रीया पूर्ण होते. व कनेक्शन देण्यास कोणतीच अडचण येण्याचे कारण नाही. ग्राहकाचा पाठपुरावा असूनही संबंधीत अधिकारी/कर्मचारी वर्गाने या प्रकरणाची फेरतपासणी करण्याची तसदी घेतलेली दिसत नाही किंबहुना ग्राहकाला काहीही कळविण्याचे सौजन्यही दाखविण्यात आलेले नाही. ग्राहकावरील हा अन्याय वादातीतच आहे. दरम्यानच्या काळात वाढीव रक्कमेबाबत ग्राहकाची संमती घेण्याबाबत तत्परता दाखविण्यात आलेली आहे. (पत्र दि. १५.१२.०४) पण त्या संमतीनुसारसुध्दा पुनवरालोकन किंवा सुधारीत कोटेशन देण्यात आलेले नाही. राजापूरच्या उपविभागीय कार्यालयाच्या पत्राची दखल (पत्र दि. २०.१२.०४) विभागीय कार्यालयाने दि. ७ एप्रील २००५ रोजी घेतली असून एकत्र सर्व्हे विषयी कळविण्यात आले आहे. उपविभागीय कार्यालयाने आपल्या पत्रात (दि. ०२.०६.२००५) स्पष्टपणे नमुद केले आहे कि, प्रत्यक्षात काम करण्याचे वेळी सदरील ठिकाणी विद्युत वाहिनी जास्त असल्याचे निदर्श नास आले. व त्यानुसार नवीन अंदाजपत्रकाप्रमाणे सदरील ग्राहकाचे लाईन उभारणीकरिता रू. १,०४,८००/- एवढा खर्च येतो ही बाब अतिशय गंभीर असून संबंधीत कर्मचारी (लाईनमन पासून सहाय्यक अभियंता पर्यंत) बेफिकीर राहिल्याचे स्पष्ट झाले आहे. सुधारीत अंदाजपत्रक ग्राहकाच्या संमतीनंतर देता येणे शक्य असूनही ते देण्यात आलेले नाही. कर्मचाऱ्यांकडून कर्तव्यात कसूर (NOT DISCHARGING THE DUTIES/ OBLIGATIONS) झाल्याने जादा रक्कमेचा भुर्दंड मंडळास सोसावा लागणार असल्याने संबंधीत प्रकरणातील कर्मचाऱ्यांना जबाबदार धरणे योग्य व संयुक्तीक वाटते. ही गंभीर बाब सेवेतील त्रुटी या सदरात येत असून ती दूर करण्याची जबाबदारी कार्यकारी अभियंता, विभागीय कार्यालय, रत्नागिरी यांची सुध्दा आहे. ग्राहकाच्या तक्रारीची कोणतीही दखल या प्रकरणात घेण्यात आलेली नाही. ग्राहकाला एवढा कालावधी गेल्यानंतर तातडीने कनेक्शन मिळणे क्रमप्राप्त आहे. असे मंचाचे स्पष्ट मत आहे. अंतर्गत ग्राहक कक्षाकडे तक्रार जावूनही त्याचे निराकरण झालेले नाही. कक्षाकडूनही प्रकरणाची तपासणी झाल्याचे जाणवत नाही. कार्यकारी अभियंता कक्ष यांचे उत्तर तक्रारीच्या अनुषंगाने नसून ठरावीक साच्यात बसविले आहे कि जे संयुक्तीक वाटत नाही. सुधारीत अंदाजपत्रकानुसार जादा पैसे भरण्याची जबाबदारी ग्राहकावर येत नाही. सबब त्यास तातडीने कनेक्शन मिळणे आवश्यक आहे. वाढीव रक्कमेचा बोजा हा हलगर्जीपणा, कर्तव्यात कसूर व सेवेतील त्रुटीबाबत संबंधीत कर्मचाऱ्यांवर जबाबदारीप्रमाणे विभागून देण्यात यावा असे मंचाचे ठाम मत आहे. सुनावणी कालावधीत या बाबतीत कोणतीही हरकत घेण्यात आलेली नाही. वीज अधिनियम २००३ व त्यातील तरतुदी १ जुन २००३ पासून अंमलात आल्या आहेत. यातील कलम ४३ नुसार मागणी केल्यावर वीजेचा पुरवठा करण्याचे कर्तव्या मध्ये अनुषंगीक बाबी स्पष्ट झाल्या आहेत. विद्युत मंडळाने याची दखल घेणे योग्य ठरेल.

यातील ग्राहकाने मागणी केलेल्या नुकसान भरपाईशी मंच स्हमत नाही. सिंचन व्यवस्थेवरील खर्च व बागेचे नुकसान मोघमपणे सांगण्यात आले असून त्याबाबतचा पुरावा किंवा कोणताही तपशील देण्यात आलेला नाही. या कायद्यातील तरतुदी / नियमावली भरपाईकरिता नाही. वितरण परवाने धारकाच्या कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरू करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण विनियम २००५ स्वतंत्रपणे असून भरपाईचे निकष या तक्रार प्रकरणास लावणे रास्त ठरणार नाही. तथापी भार मंजूर झाल्यानंतर आजतागायत ग्राहकास झालेला खर्च, शारीरीक /मानसीक त्रासाबद्दल व ज्या पध्दतीने ग्राहकाचे शोषण करण्यात आले त्याबद्दल भरपाई देणे योग्य ठरेल. दोषी कर्मचाऱ्यांवर कारवाई करणे उचित असून विद्युत मंडळाने जबाबदार कर्मचाऱ्यांवर कारवाई करून त्यांना दंड करणे आवश्यक ठरते. दिरंगाई व बेजबाबदारपणा स्पष्ट झालेला असल्याने भरपाईची तोशीष मंडळास लागू नये. या प्रकरणी विरूध्द पक्षकाराने उदासिनता दाखविल्याचे दिसून येते.

सदर तक्रार अर्जाच्या कामी तक्रारदार व विरूध्द पक्षकार यांनी सादर केलेले पुराव्याचे कागदपत्र पहाता तसेच सुनावणीच्या काळात केलेला युक्तीवाद /खुलासा विचारात घेता खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत आहे.

आदेश

- १) विरूध्द पक्षकार यानी तक्रारदार ग्राहक यांच्या २ एच्.पी. शेती पंप कनेक्शन देण्याबाबत दाखविलेली अक्षम्य निष्क्रियता, बेपर्वाई व सेवेतील त्रुटी विचारात घेता मंजूर झालेले शेती पंप कनेक्शन हा आदेश मिळाल्यापासून ४० दिवसांच्या आत कोणताही वाढीव खर्चाचा बोजा ग्राहकावर न टाकता त्यास देण्यात यावे.
- २) विरूध्द पक्षकारानी कोणताही तपशील /संबंधीत कागदपत्रे सादर केली नसून संबंधीत कर्मचारी (लाईनमन पासून कार्यकारी अभियंता पर्यंत) सेवेतील त्रुटीस जबाबदार आहेत. जबाबदारीने दायित्व निश्चित करून मंडळाच्या सेवा शर्ती नियमानुसार जबाबदार कर्मचाऱ्यांच्या वर्त पुकीबाबत उचित कारवाई करण्यास मंडळास मुभा आहे.
- ३) विद्युत भार मंजूर होऊन २२.११.२००४ रोजी टेस्ट रिपोर्ट सादर करूनही ग्राहकास जो पाठपुरावा करावा लागला किंबहुना झालेल्या विलंबाबद्दल ग्राहकास महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग विनियम २००५ नुसार भरपाई म्हणून रू. २५००/- शेती पंप कनेक्शन जोडताच देण्यात यावेत. अन्य कोणत्याही नुकसान भरपाईस ग्राहक पात्र नाही.
- ४) कनेक्शन व उपरोक्त भरपाई इ. ची कार्यवाही झाल्यापासून १० दिवसांच्या आत आपला अहवाल संबंधीत उपविभागीय कार्यालय, कार्यकारी अभियंता यानी मंचाकडे सादर करावा. नवीन कनेक्शन देण्याबाबत इथून पुढे वीज अधिनियम २००३ मधील तरतुदीचे कटाक्षाने पालन करण्यात यावे.
- ५) प्रस्तुतचा आदेश तक्रारदार ग्राहकास मान्य न झाल्यास त्याना आदेशा विरूध्द ६० दिवसांचे आत लोकपाल – ओबुड्समन यांचेकडे अपील (दाद) दाखल करता येईल. तसेच विरूध्द पक्षकार याना सदरचा निर्णय मान्य नसल्यास महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग यांचेकडे नियमांच्या अधीन राहून अपील (दाद) दाखल करता येईल.

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

एन्.ए. कुलकर्णी
सदस्य
ग्राहक तक्रार निवारण मंच
कोकण परिमंडल, रत्नागिरी

दिनांक :
ठिकाण :