

महाराष्ट्र स्टेट इलेक्ट्रीसिटी डिस्ट्रीब्युशन कंपनी लि.
ग्राहक तक्रार निवारण मंच
कोकण परिमंडल, रत्नागिरी

No 01134

ग्राहक तक्रार क्र. ०५/२००६
दिनांक : २४.०३.२००६

14 MAR 2006

श्री. आत्माराम दिगंबर बागलकर
म. आडेली, (दाबाडेली)
पो. आडेली, ता. वेंगुर्ला,
जि. सिंधुदुर्ग

} तक्रारदार

विरुद्ध

कार्यकारी अभियंता,
म. रा. वि. वि. कं. लि.,
विभागीय कार्यालय, कुडाळ

} विरुद्ध पक्षकार

उपस्थिती/कोरम

श्री. एस. जी. ढाकरे,
सचिव सदस्य

श्री. एन. ए. कुलकर्णी,
सदस्य

ग्राहकाच्या वतीने

आत्माराम दिगंबर बागलकर
मुकुद सिताराम कामत
ग्राहक प्रतिनिधी

विरुद्ध पक्षकाराच्या वतीने

सिं. बी. सिंग, कार्यकारी अभियंता
कुडाळ
एस. के. चिकोटे, सहा. अभियंता
वेंगुर्ला
आर. बी. बागलकर, कनिष्ठ अभियंता
वेंगुर्ला

महाराष्ट्र राज्य वीज नियामक आयोग ग्राहक तक्रार निवारण भव्य व लोकपाल (ओबुड्समन) विनिमय २००३ मधील ८ : २ तरतुदीनुसार मंचासमोर दाखल करण्यात आलेली तक्रार विहीत नमुन्यात असून आवश्यक ते कागदपत्र तक्रारीसोबत जोडलेले आहे. ग्राहकाने दाखल केलेल्या तक्रारीचे रवरूप खालीलप्रमाणे :

तक्रारदार ग्राहकाने वितरण कंपनीकडे शेती पंपाच्या जोडणीकरीता मूळ अर्ज दि. २३ एप्रिल २००४ रोजी केला. (१ एच. पी.) दाखल केलेल्या अर्जाच्या जाननीनुसार वितरण कंपनीने आपल्याकडील कोटेशन /डिमांड नोट नं. १०६२३ दि. २३.०४.०४ रु. ३७२०/- ग्राहकास दिले असता ग्राहकाने वरील रकमेचा भरणा दि. २४.०४.२००४ ला केला. रिसीट क्र. २८३६९२९ कोटेशनप्रमाणे रकम भरल्यानंतर २४ एप्रिल २००४ रोजी टेस्ट रिपोर्टही दाखल करण्यात आला. याप्रमाणे आवश्यक त्या बाबीची पूर्तीता केल्याप्रमाणे वितरण कंपनीकडून शेती पंपाचे कनेक्शन देण्याबाबत कामास सुरुवात करण्यात आली. खड्डे खण्णे आणि पोल बसविण्याचे काम वितरण कंपनीचे कंत्राटदार श्रीयुत पतार यांचे कडे देण्यात आते होते. घेण्यात आलेल्या सर्वेनुसार खोदाई आणि खांब बसविणे रोजांदारचे जमिन मालक सौ. केळुसकर याच्या जमिनीतून करावयाच्या सुचना दिल्या असतानाही त्या जमिनीतून हे काग न करता शेजारी दुसरो जमिन मालक श्रीयुत गावडे याच्या जमिनीतून करावयास सुरुवात करण्यात आली. काम अंतीम टप्प्यात आले असताना शेजारील जमीन मालक श्रीयुत गावडे यांनी हरकत घेतल्याने वरील काम थांबविण्यात आले. कामाची सुरुवात आणि येणाऱ्या अडचणी यावाबत उभयतांच्यात पत्रव्यवहारही झालेला आहे. वेळोवेळी माहिती देण्यात आल्याने उरलेल्या योजनेनुसार काम होणे आवश्यक असताना ते करण्यात आले नाही. वीज जोडणी देण्याच्या नियमानुसार उपलब्ध पर्याय म्हणजेच दुसऱ्याच्या हृदीतून किंवा गोलीस सरेक्षणास काम तजीस नेणे गरजेचे असताना हे करण्यात आले नाही. कामाच्या पाठ्युराव्याबाबत दि. ०९ मार्च २००५ रोजी ग्राहकाने पत्र दिले असता वस्तुस्थिती अशी होती की, प्रत्यक्ष कामाला सुरुवात झाली होती आणि खांबही उमे करण्यात आले होते. उद्भवलेल्या हरकतीनुसार संबंधीत ग्राहकाने दि. २४.०५.२००५ च्या पत्रानुसार खांब काढण्याबाबत लेखी परवानगी अर्ज दाखल केला आणि स्वरुपाच्याने बसविलेले खांब काढून देण्याची तयारी दाखवली. या पत्रास दि. ०६ जून २००५ रोजी वितरण कंपनीकडून उत्तर देण्यात येऊन संगती, वाढीव खर्च तसेच बसविलेले खांब काढून टाकल्याबाबत येणाऱ्या खर्चाबाबत सुधारीत अदाज पत्रकानुसार नियमाच्या अधीन राहन कनेक्शन देण्याबाबत कळविण्यात आले. लेखी कळविल्यानंतर संबंधीत कार्यालयाने कोणतीही कार्यावाही केली नाही. ग्राहकाने पुन्हा पाठ्युरावा म्हणून दि. २९ मे २००५ रोजी अर्ज दाखल केल्यापासून काम सुरु होईपर्यंतच्या तक्रारीचा एकाक्रित गोषवारा सावर करण्यात आला. यानंतरही दखल घेण्यात न आल्याने कुडाळ सर्कल येथे अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाकडे १४ सप्टेंबर २००५ रोजी विहीत नमुन्यात तक्रार दाखल करण्यात आली असता अंतर्गत कक्षाकडून पत्र क्र. ६०४३ दि. १६.११.०५ रोजी कृषी पंपास विद्युत पुरवठा करण्याचा आदेश देण्यात आला. या आदेशाच्या पत्रानुसार प्रत्यक्ष कार्यावाही न करता सहा. अभियंता, वैगुरुण कार्यालय यांच्याकडून पत्र क्र. १४११, दि. २७.१२.०५, नुसार कळविण्यात आले की, प्रतिक्षा यादीवर ग्राहकांचा क्र. ११ असून साहित्य उपलब्धतेनुसार व जेव्हा यादीतील क्रमानुसार कृषी पंपास विद्युत पुरवठा जोडण्यात येईल. संबंधीत कार्यालयाने अशीही टिप्पणी जोडली की, वीज कनेक्शन लवकर हवे असल्यास कृषी विकास अंतर्गत प्रत्येक पोल रु. १००००/- अधिक भरल्यास असे कनेक्शन देता येईल अन्यथा नाही. या पत्रानंतर संबंधीत कार्यालयाने आज अखेर कोणतीही कार्यावाही न केल्याने कृषी पंपास विद्युत पुरवठा करण्यास जो विलंब झाला आहे त्याकरीता त्वरीत वीज पुरवठा व्हाला आणि आर्थिक नुकसान भरपाई मिळावी याकरीता या मंचाकडे तक्रार दाखल करण्यात आली. तक्रार दाखल

महाराष्ट्र राज्य वीज नियामक आयोग ग्राहक तक्रार निवारण भव्य व लोकपाल (ओबुड्समन) विनिमय २००३ मधील ८ : २ तरतुदीनुसार मंचासमोर दाखल करण्यात आलेली तक्रार विहीत नमुन्यात असून आवश्यक ते कागदपत्र तक्रारीसोबत जोडलेले आहे. ग्राहकाने दाखल केलेल्या तक्रारीचे रवरूप खालीलप्रमाणे :

तक्रारदार ग्राहकाने वितरण कंपनीकडे शेती पंपाच्या जोडणीकरीता मूळ अर्ज दि. २३ एप्रिल २००४ रोजी केला. (१ एच. पी.) दाखल केलेल्या अर्जाच्या जाननीनुसार वितरण कंपनीने आपल्याकडील कोटेशन /डिमांड नोट नं. १०६२३ दि. २३.०४.०४ रु. ३७२०/- ग्राहकास दिले असता ग्राहकाने वरील रकमेचा भरणा दि. २४.०४.२००४ ला केला. रिसीट क्र. २८३६९२९ कोटेशनप्रमाणे रकम भरल्यानंतर २४ एप्रिल २००४ रोजी टेस्ट रिपोर्टही दाखल करण्यात आला. याप्रमाणे आवश्यक त्या बाबीची पूर्तीता केल्याप्रमाणे वितरण कंपनीकडून शेती पंपाचे कनेक्शन देण्याबाबत कामास सुरुवात करण्यात आली. खड्डे खण्णे आणि पोल बसविण्याचे काम वितरण कंपनीचे कंत्राटदार श्रीयुत पतार यांचे कडे देण्यात आते होते. घेण्यात आलेल्या सर्वेनुसार खोदाई आणि खांब बसविणे रोजांदारचे जमिन मालक सौ. केळुसकर याच्या जमिनीतून करावयाच्या सुचना दिल्या असतानाही त्या जमिनीतून हे काग न करता शेजारी दुसरो जमिन मालक श्रीयुत गावडे याच्या जमिनीतून करावयास सुरुवात करण्यात आली. काम अंतीम टप्प्यात आले असताना शेजारील जमीन मालक श्रीयुत गावडे यांनी हरकत घेतल्याने वरील काम थांबविण्यात आले. कामाची सुरुवात आणि येणाऱ्या अडचणी यावाबत उभयतांच्यात पत्रव्यवहारही झालेला आहे. वेळोवेळी माहिती देण्यात आल्याने उरलेल्या योजनेनुसार काम होणे आवश्यक असताना ते करण्यात आले नाही. वीज जोडणी देण्याच्या नियमानुसार उपलब्ध पर्याय म्हणजेच दुसऱ्याच्या हृदीतून किंवा गोलीस सरेक्षणास काम तजीस नेणे गरजेचे असताना हे करण्यात आले नाही. कामाच्या पाठ्युराव्याबाबत दि. ०९ मार्च २००५ रोजी ग्राहकाने पत्र दिले असता वस्तुस्थिती अशी होती की, प्रत्यक्ष कामाला सुरुवात झाली होती आणि खांबही उमे करण्यात आले होते. उद्भवलेल्या हरकतीनुसार संबंधीत ग्राहकाने दि. २४.०५.२००५ च्या पत्रानुसार खांब काढण्याबाबत लेखी परवानगी अर्ज दाखल केला आणि स्वरुपाच्याने बसविलेले खांब काढून देण्याची तयारी दाखवली. या पत्रास दि. ०६ जून २००५ रोजी वितरण कंपनीकडून उत्तर देण्यात येऊन संगती, वाढीव खर्च तसेच बसविलेले खांब काढून टाकल्याबाबत येणाऱ्या खर्चाबाबत सुधारीत अदाज पत्रकानुसार नियमाच्या अधीन राहन कनेक्शन देण्याबाबत कळविण्यात आले. लेखी कळविल्यानंतर संबंधीत कार्यालयाने कोणतीही कार्यावाही केली नाही. ग्राहकाने पुन्हा पाठ्युरावा म्हणून दि. २९ मे २००५ रोजी अर्ज दाखल केल्यापासून काम सुरु होईपर्यंतच्या तक्रारीचा एकाक्रित गोषवारा सावर करण्यात आला. यानंतरही दखल घेण्यात न आल्याने कुडाळ सर्कल येथे अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाकडे १४ सप्टेंबर २००५ रोजी विहीत नमुन्यात तक्रार दाखल करण्यात आली असता अंतर्गत कक्षाकडून पत्र क्र. ६०४३ दि. १६.११.०५ रोजी कृषी पंपास विद्युत पुरवठा करण्याचा आदेश देण्यात आला. या आदेशाच्या पत्रानुसार प्रत्यक्ष कार्यावाही न करता सहा. अभियंता, वैगुरुण कार्यालय यांच्याकडून पत्र क्र. १४११, दि. २७.१२.०५, नुसार कळविण्यात आले की, प्रतिक्षा यादीवर ग्राहकांचा क्र. ११ असून साहित्य उपलब्धतेनुसार व जेव्हा यादीतील क्रमानुसार कृषी पंपास विद्युत पुरवठा जोडण्यात येईल. संबंधीत कार्यालयाने अशीही टिप्पणी जोडली की, वीज कनेक्शन लवकर हवे असल्यास कृषी विकास अंतर्गत प्रत्येक पोल रु. १००००/- अधिक भरल्यास असे कनेक्शन देता येईल अन्यथा नाही. या पत्रानंतर संबंधीत कार्यालयाने आज अखेर कोणतीही कार्यावाही न केल्याने कृषी पंपास विद्युत पुरवठा करण्यास जो विलंब झाला आहे त्याकरीता त्वरीत वीज पुरवठा व्हाला आणि आर्थिक नुकसान भरपाई मिळावी याकरीता या मंचाकडे तक्रार दाखल करण्यात आली. तक्रार दाखल

झात्यानंतर मंचाकडून संबंधीत कार्यकारी अभियंता कुडाळ यांना पत्र क्र. ४२० दि. २५.०१.०६ च्या पत्रानुसार या कनेक्शनबाबत स्पष्टीकरण मागण्यात आले. संबंधीत विभागीय कार्यालय कुडाळ यांनी पत्र क्र. ४८३ दि. ०४.०२.०६ नुसार आपल्याकडील खुलासा संबंधीत कागदपत्रासह मंचाकडे १५ फेब्रुवारी रोजी प्रात्त झाला. यादाबद्दीत सुनावणीची नोटीस १६ फेब्रुवारी २००६ रोजी पाठविण्यात येऊन सुनावणी ३ मार्च २००६ रोजी मंचाचा कणकवली घेथे कॅम्प घेऊन करण्यात आले. उभय बाजूनी उपस्थित राहन आपला युक्तीवाद केला. या युक्तीवादाच्या आधारे काही तपशील मागविला असता संबंधीत कार्यालयाकडून ८ दिवसांची मुदत मागण्यात आली आणि ती मंजूर करण्यात येऊन कागदपत्रांची पूर्तता ७ मार्च रोजी करण्यात आली. उपलब्ध कागदपत्रे, दाखल करण्यात आलेले पुरावे आणि पत्थक झालेला युक्तीवाद योच्या आधारे एक महत्वाची बाब स्पष्ट करण्यात आलेली आहे ती म्हणजे शेती गंगाबाबत जेष्ठता यादीतील क्रमांक ग्राहकास कळविण्यात आला नाही. ग्राहकाच्या वकीलाने नोटीस दिल्यानंतर केवळ तांत्रिक मुद्दयावर बचाव करण्यात आला पण नियमानुसार ग्राहकाचा जेष्ठता यादीनुसार क्रमांक उपलब्ध मठेरीयल आणि कनेक्शन केवळ देण्यात येईल याविषयी कोणताही खुलासा अखेरपर्यंत करण्यात आलेला नाही. सुनावणीच्या वेळी विचारले असता संबंधीत कार्यकारी अभियंत्याने निश्चित तारीख देण्याविषयी असमर्थता व्यक्त करण्यात आली. मठेरीयल उपलब्ध उ अन्य तपशील देण्यावाबतही खुलासा मिळू शकला नाही. २००४ ते २००६ पर्यंत केवळ पत्र व्यवहारच झालेला असून प्रत्यक्ष कामाला सुरुवात होऊनही त्याची पूर्तता करण्यात आलेली नाही. वीज कनेक्शन देण्याविषयी नियमाच्या अर्धीन सहून जो खुलासा किंबहुना ग्राहकाला लिखीत स्वरूपात उत्तर देण्याचे सौजन्य दाखविण्यात आलेले नाही. वस्तुस्थितीची कोणतीच कल्पना न दिली गेल्याने ग्राहकाकडून वेगुर्ला कार्यालयापासून कार्यकारी अभियंता आणि ग्राहक तक्रार निवारण कक्षापर्यंत तक्रारीचा पाठपुरावा करण्यात आलेला दिसतो. संबंधीत कागदपत्रे पाहता वितरण कंगनीच्या कर्मचाऱ्याने केलळ तांत्रिक बचावात्मक धोशण स्विकारले आणि मूळ तक्रारीची दखल घेण्यात आली नाही. ग्राहक अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे तक्रार गेल्यानंतरही संबंधीत सहाय्यक अभियंता, वेगुर्ला यांनी जेष्ठता यादीतील क्रमांक आणि कनेक्शन देण्याविषयी स्पष्टपणे काहीही न कलंविता उद्भवलेल्या हरकतीबाबत मूळ विषय एकत्रित केला आणि इकूण तक्रारीस पूर्ण तः वेगळे वळण प्राप्त झाले. संबंधीत विभागीय कार्यालय आणि कार्यकारी अभियंता कक्ष यांनी आदेश देऊनही कामाची पूर्तता न करणे यामागचा नेमका हेतू या प्रकरणात स्पष्ट होत नाही. कार्यकारी अभियंता, कुडाळ यांचेकडील पत्र क्र. ६०४३ दि. १६ नोव्हेंबर २००५ वस्तुस्थिती स्पष्ट करणारे आदेश असून संबंधीत सहाय्यक अभियंत्यानी याची दखल का घेतली नाही? किंबहुना आदेशाचे पालन का केले नाही? याचाही खुलासा करण्यात आलेला नाही. संबंधीत सहाय्यक अभियंता वेगुर्ला कार्यालय यांनी एकूणच हलगजीपणा आणि निष्क्रीयता दाखविल्याचे निष्णन झाले आहे. विद्युत पुरवठा संहीता असूनही त्याची दखल आणि त्याबाबत कोणतीही कार्यवाही झात्याचे आढळून आलेले नाही. म्हणजेच वीज पुरवठाबाबत असूलेल्या अटी आणि शर्तीच्या संबंधीत सहाय्यक अभियंत्याने स्पष्टपणे केलेला भंग असून त्यांना जबाबदार धरण्यात यावे असे मंचाचे स्पष्ट मत आहे. जेष्ठता यादीबाबत उपलब्ध करण्यात आलेले रेकॉर्ड तपासले असता आलेला क्रमांक बरोबर दिसतो आहे. यातील क्रमांकानुसार अन्य ग्राहकाच्याकडे ही पोल उमे करण्याचे काम झाले असून संबंधीत प्रकरणातील ग्राहकाचे पोल उमे करण्यात आलेले आहेत. ग्राहकाने वीज पुरवठाकरीता अर्ज केला असता अन्य किंवा अनुषंगीक यादीची पूर्तता झात्यानंतरच ग्राहकगता कळविण्याची जबाबदारी मात्र पार पाडण्यात आलेली नाही. ग्राहकानेही मान्य केले आहे की, जेष्ठता यादीनुसार क्रमांक कळविण्याची कि, जी शेवटपर्यंत कळविण्यात आली नाही आणि केवळ नियमानुसार कनेक्शन देण्यात येईल याचाच आधार घेण्यात आला. अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण

कक्षाकडे जो लेखी खुलासा पाठविण्यात आला तो वस्तुस्थितीला घरून नाही. किंबहुना दिशाभूल स्वरूपाचा आहे. कार्यकारी अभियंता कक्षाने प्रकरण निकाली काढण्यात आल्यानंतर मात्र सहाय्यक अभियंत्यांनी पत्र क्र. १४९९ दि. २७.१२.०५ नुसार ग्राहकांना कळविताना मात्र पहिल्यांदाच शेतीपंपाचे जेण्टा यादीत आपला क्र. ११ (अकरा) असून राहित्य उपलब्धतेनुसार व जेण्टा यादीतील क्रमाकानुसार आपले वीज कनेक्शन दिले जाईल याची कृपया नोंद घ्यावो. त्याचप्रमाणे लवकर वीज कनेक्शन हवे असल्यास कृधी विकास - ३ या योजनेअंतर्गत प्रती पोल रु. १००००/- जादा भरण्याची व्यवस्था करावी असेही कळविण्यात आले आहे. वास्तविक पाहता अर्ज आल्यापासून ऐसे भरल्यानंतर जी कार्यपद्धती ठरविण्यात आलेली आहे तीचे पालन न करता ग्राहकावर मात्र अन्याय केलेला दिसत आहे. सहाय्यक अभियंत्यांनी आपल्या कर्तव्यात केलेली ही कसूरच होय. सप्लाय कोड मधील अटीचे गालन न कैल्पामुळे सहाय्यक अभियंत्यांना जबाबदार धरण्याशिवाय अन्य कोणताच पर्याय नाही. वेगुला कार्यालयाने केलेली चूक गंभीर असून त्याचे निशकरणही अद्याप झालेले नाही. या प्रकरणात जाणून बुजून संबंधीत ग्राहकास त्रास दिलेला स्पष्ट दिसतो आहे. पोल उभारणीतील अडथळे नियमानुसार दूर करता येणे शक्य असूनही ते दूर करण्यात आलेले नाहीत. केवळ अनावश्यक पत्रव्यवहार करण्यावरच या प्रकरणात भर देण्यात आलेला आहे व दोन वर्षाचा कालावधी होऊनही तरोच आवश्यक ते रोपरक्का पूर्ण केल्यानंतर कनेक्शन देण्याबाबत निश्चित आणि सुसंगत धोरणाची गरज असताना तो या प्रकरणात पाळण्यात आलेला नाही. सर्व कागदपत्रावर कोणत्याही तारखेचा उल्लेख नाही. जेण्टा यादीबाबत मात्र २००३ सालापासून संदर्भ देण्यात आलेला आहे की, जो वस्तुस्थितीशी योग्य वाटतो. वितरण कंपनीच्या वीज पुरवठा करण्याच्या धोरणानुसार वीज अधिनियम २००३ मधील कलम ४३ नुसार मागणी केल्यावर वीजेचा पुरवठा करण्याबाबतचे नियम असून भटेरीयल किंवा संबंधीत जोडीबाबत ग्राहकास कळविण्याचे बघ्यन वितरण कंपनीवर आहे. ते या प्रकरणात पाळण्यात आलेले नाही. राज्य नियमक आयोगाने काढलेल्या आखाआदेशानुसार विद्युत पुरवठा संहीता व कृतीमानके स्वतंत्रपणे असूनही नियमावली विज विधेयक २००३ नुसार करण्यात आलेले आहे. या कोड नुसार क्र. ४ मधील रारहुदी या तक्रार प्रकरणास लागू पडतात आणि त्यामुळे संबंधीत सहाय्यक अभियंत्यांनी या नियमाचे उल्लंघन केल्यामुळे सेवेत कसूर केल्याबद्दल कारवाई होणे उचित ठरेल. या प्रकरणातील अन्य वस्तुस्थिती पहाता वीज पुरवठा करताना अडथळे आल्यास संबंधीत कायद्यातील तरतुदीनुसार त्याचे निराकरण करण्याची जबाबदारी वितरण कंपनीची आहे. वीज विधेयक २००३ मधील कलम ६९ पासून कलम ६९ पर्यंत व टेलीग्राफिक कायदा १८८५ च्या तरतुदी स्पष्ट असून त्याचे पूर्णपणे पालन व्हावे है मंचास अभिप्रेत आहे. व्यवस्थापनातील दोष या प्रकरणात अधिक असून ते दूर करण्याचा प्रयत्न संबंधीताने वेळीच करावा. अमर्याद काळाकर्तीता भटेरीयल नाही या सबूतीखाली वीज कनेक्शन प्रलिखित ठेवणे पूर्णपणे चूकीचे असून त्यात प्रचलीत नियमानुसार बदल झालाच पाहिजे. कायदा आणि नियमावलीनुसार जो कालावधी आखून दिलेला आहे त्याची अंमलबजावणी करण्याची जबाबदारी वितरण कंपनीची आहे. कर्मचाऱ्यांचा बंपवर्डिपण नजिकच्या काळात कर्मी कसा करता येईल यावर वितरण कंपनीने आपले लक्ष केंद्रीभूत केले पाहिजे. अर्जाची पूरता केल्यानंतर जेण्टा यादी आणि कनेक्शन देण्याची परिस्थिती कलावग्रास होन वर्ष लागतीत है सद्याच्या व्यवस्थेला शोभनिय नाही. असे मंचाचे स्पष्ट मत आहे. मंचासमोर उमय बाजूने झालेला युक्तीवाद, दाखल करण्यात आलेले पुरावे तरोच तक्रार प्रकरणाची झालेली शहानिशा विचारात घेता हा मंच खालीलप्रपाणे आदेश देत आहे.