विद्युत लोकपाल (मुंबई)

(विद्युत अधिनियम २००३ च्या कलम ४२(६) अंतर्गत)

अभिवेदन (Representation) क्रमांक ८० / २०२६

१.३% डीडीएफ लाईनच्या गुणवत्तेबाबत व ठेकेदाराच्या वर्तणकोबाबत

चंदा मधुकर भिसे ..... अपिलार्थी

विरुध्द

महाराष्ट्र राज्य वीज वितरण कंपनी, (महावितरण) नाशिक ग्रामीण ..... प्रतिवादी

उपस्थिती :-

अपिलार्थीतर्फे :- मधुकर भिसे

प्रतिवादी १ तर्फे :- १) अनिल झाटकरे, कार्यकारी अभियंता, नाशिक ग्रामीण विभाग
२) सचिन माळी, उपकार्यकारी अभियंता, इगतपुरी उपविभाग
३) गिरीश ब्रम्हे, कत्रांटदार

कोरम :- वंदना कृष्णा (भा.प्र.से. निवृत्त)
सुनावणी तारीख :- ३ सप्टेंबर २०२६
आदेश पारित दिनांक :- ३० ऑक्टोबर २०२६

आदेश

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम २०२०, (ग्राहक गाऱ्हाणे व विद्युत लोकपाल विनियम २०२०) मधील विनियम १९.१ अन्वये ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच, महावितरण, नाशिक (मंच) यांच्या दिनांक २ फेब्रुवारी २०२६ च्या आदेशाविरुध्द अपिलार्थीने सदरचे पुर्नविलोकन अभिवेदन दिनांक ४ मार्च २०२६ रोजी पुन्हा नाशिक मंचाकडे दाखल केले. मंचाने दिनांक ३० जून २०२६ रोजीच्या आदेशान्वये अपिलार्थीचा पनर्विलोकन तक्रार अर्ज नाकारला.

(Dilip Dumbre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai

Electricity Ombudsman Mumbai M.E.R.C.

२. अपिलार्थीने त्यांच्या निवेदनातील व दिनांक ३ सप्टेंबर २०२६ रोजीच्या सुनावणीदरम्यान सादर केलेले प्रमुख मुद्दे खालील प्रमाणे.

- अपिलार्थी चंदा मधुकर भिसे, राहणार फ्लॅट नं.२५ बन्सीधर सोसायटी, जेल रोड, नाशिक हे महावितरणचे वाणिज्य ग्राहक (ग्राहक क्रं.०५२५८०००२१९६) आहेत. सदर जोडणी बांधकामाच्या कामासाठी घेण्यात आलेली आहे व भविष्यात सदर जागी रिसॉर्ट चालू करण्याचा अपिलाथीचा मानस आहे. त्याचा तपशिल खालील तक्ता क्र.१ प्रमाणे.

  तक्ता क्र.१

Name	Address	Consumer No.	Date of Application on WSS	Tariff	Sanctioned Estimate under DDF Scheme	sanctioned Load	Date of Supply
Chanda Madhukar Bhise	Flat No. 25, Bansidhar Society, Jail Road, Nashik	52580002196	dated 05.04.2024 for 4 kW comm. load	Commercial	Estimate Amount of Rs. 5,20,109/- dated 04.04.2024	4 kW	07.06.2024

- महावितरणची १.३% डीडीएफ योजना ग्राहकांना किंवा विकासकांना नवीन वीज जोडणी मिळविण्यासाठी किंवा वीज यंत्रणा स्थलांतरीत करण्याचे काम पूर्ण करण्यासाठी उदः वीज वाहिण्या, वितरण रोहीत्र (ट्रान्सफॉर्मर) आणि उपकेंद्रे यांसारखी आवश्यक विद्युत पायाभूत सुविधा स्वतःच्या खर्चाने उभारण्याची मुभा देते.
- अपिलार्थीच्या अर्जानुसार प्रतिवादी महावितरणने १.३% डीडीएफ योजनेअंर्तगत अंदाजपत्रकास मंजूरी दिली. अपिलार्थीने एप्रिल २०२४ मध्ये या संदर्भातील आवश्यक पर्यवेक्षण शुल्क भरले आहे. सदर १.३% डीडीएफ योजने अंर्तगत अंदाजपत्रकातील प्रस्तावित केलेली प्रमुख कामे आणि साहित्य खालील तक्ता क्र. २ प्रमाणे आहेत.

  तक्ता क्र. २

(Dilip Dumbre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai

Electricity Ombudsman Mumbai M.E.R.C.

Sr. No.	Important Materials	Sanctioned Quantity
1	11 kV / 433 V, 25 kVA Distribution Transformer	1
2	9 meter long poles	2
3	DTC metering box, single core LT XLPE Cable	1
11 KV Line		
4	RSJ 116 X 100, 11 m Long	12
5	RSJ 116 X 100, 9 m Long	2
6	11 kV V cross arm clamp	8
7	11 kV Top fitting with clamp	8
8	H.T. Stay set	8
9	Earthing Sets H.T.	12
10	Danger Board in Yard	12
11	Concreting Ratio 1:3:6	12
Total Estimate Amount (Rs.)		**5,20,108**
1.3% Supervison Charges (Rs.)		**9,369.46**

- अपिलार्थीने नमुद केले की, त्यांनी मेसर्स युजीएल मार्केटींग कंत्राटदार (शासनमान्य इलेक्ट्रीकल कंत्राटदार, लायसन्स नं.३२७४५) यांच्याकडून १.३% डीडीएफ योजनेअंर्तगत ११ केव्हीए लाईन व २५ केव्हीए क्षमतेचा रोहीत्र बसविण्याचे काम केलेले होते. १.३% डीडीएफ योजनेअंर्तगत काम अंमलात आणताना व ते कार्यान्वित करत असताना मेसर्स युजीएल मार्केटींग कंत्राटदार यांनी काही साहित्याचा वापर १.३% डीडीएफ योजनेच्या अंदाजपत्रकात मंजूर केलेल्या परिमाणापेक्षा कमी प्रमाणात केला. मंजूर केलेले साहित्य / परीमाण व प्रत्यक्ष वापरलेले आणि स्थापित केलेले साहित्य / प्रमाण यातील तफावतीचा तपशील खालील तक्ता क्र. ३ मध्ये दर्शविला आहे. सदर तफावतीची रक्कम ठेकेदाराकडून वसूल करण्यायोग्य आहे.

  तक्ता क्र.३

(Dilip Dumbre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai

Electricity Ombudsman Mumbai M.E.R.C.

Work Execution of 11KV Line					
Sr. No.	**Material**	**Quantity to be installed**	**Actual quantity installed**	**Unit price of material**	**Amount to be Recovered from Contractor**
1	RSJ 116 × 100, 11 m Long	12	10	15,269.85	30,539.70
2	RSJ 116 × 100, 9 m Long	2	0	12,492.90	24,985.80
7	11 kV V Cross Arm Clamp	8	6	1,104.19	2,208.38
8	11 kV Top Fitting with Clamp	8	6	157.25	314.50
13	H.T. Stay Set	8	6	1,033.34	2,066.69
15	Earthing Sets H.T.	12	10	590.98	1,181.95
17	Danger Board in Yard	12	10	73.6	147.20
21	Concreting Ratio 1:3:6	12	10	3,500.00	7,000.00
Total Amount Recoverable (Rs.)					61,444.22

या सर्व साहित्याची हमी आणि वॉरंटी कालावधी अद्याप सुरू आहे. दिनांक २९ ऑगष्ट २०२५ रोजी ११ केव्हीचे पिन इन्सूलेटर खराब होऊन वीज पुरवठा खंडीत झाला. तेव्हा कंत्राटदाराने दुरूस्तीचे काम तात्काळ हाती घेणे अभिप्रत असताना हे काम करण्यास त्यांनी साफ नकार दिला. त्यामुळे वीज पुरवठा सुरळीत करण्याचे वा बिघाड दुरूस्तीची कामे अपिलार्थीना स्वखर्चाने करावी लागली. पिन इन्सूलेटरस अपिलार्थीने स्वखर्चाने नवीन आणून व बसवून वीज पुरवठा दिनांक ५ सप्टेंबर २०२५ रोजी चालू करण्यात आला. झालेला खर्च तक्ता क्र.४ मध्ये दर्शविला आहे.

तक्ता क्र. ४

Sr. No.	Details	Amount (Rs)
1	Expenditure on purchasing and installation of post insulators of Transformer	4800.00
2	Re-installation of 11 KVA 3 Poles	12000.00
3	Less Quantity of 11 KVA Line Material installed by Contractor but actually charged from customer	68444.22
4	Mental Harrasment to customer by Contractor and Mahavitaran	50000.00
Total Amount to be Given to Customer		1,35,244.00

(Dilip Dumbre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai

Electricity Ombudsman Mumbai M.E.R.C.

- सदर सर्व काम आजमितीस २ वर्षाच्या वॉरंटी पिरीअड मध्ये असून, सदर कंत्राटदार कामामध्ये बिघाड झाल्यास काम करून देण्यास टाळाटाळ करीत आहेत. ११ केव्हीए लाईनचे Post Insulator खराब झाले होते त्याकरीता दिनांक २९ ऑगष्ट २०२५ व दिनांक ३ सप्टेंबर २०२५ रोजी ऑनलाईन तक्रार केल्या. तसेच कंत्राटदाराला बिघाड झालेल्या ठिकाणाचे फोटो ही पाठविण्यात आले होते. सदर कंत्राटदार सेवा देत नसल्याचे महावितरणला ही कळविले होते. अपिलार्थीने स्वतः Post Insulator विकत घेऊन बाहेरील तज्ञाच्या मदतीने व महावितरणशी समन्वय साधून रोहीत्र सुरू केला.
- यापुर्वीही निकृष्ट कामामुळे ११ केव्हीए लाईनचे ३ पोल पडलयाच्या सदर कंत्राटदाराला कळविले, मात्र, विनंती करूनही पाच-सहा दिवस काम केले नाही, त्यामुळे तेथे राहणाऱ्या लोकांना अंधारात दिवस काढावे लागले होते. सदर बिघाड झाल्यावर वीज पुरवठा पुर्ववत करण्यासाठी महावितरणचे कोणतेही कर्मचारी वा कंत्राटदार दुरूस्तो बाबत तत्पर नसतात व या कामी ग्राहकाला स्वखर्चाने दुरूस्तो कामे करावो लागलो होतो.
- सदर कंत्राटदार योग्य ती सेवा (वॉरंटी पिरीयड मध्ये असतानाही) देत नाही, त्यामुळे अपिलार्थीस स्वखर्चाने कामे करावी लागतात व कंत्राटदारावर योग्य ती कारवाई करण्याबाबत अपिलार्थीने दिनांक ४ सप्टेंबर २०२५ मंचाकडे ऑनलाईन तक्रार दाखल केली. सदर तक्रारीबाबत दिनांक २८ नोव्हेंबर २०२५ रोजी मंचाने सुनावणी घेऊन दिनांक २ फेब्रुवारी २०२६ रोजी खालीलप्रमाणे निर्देश दिले.

> *"योजनेतील सर्व अटी व शर्ती ग्राहक व ठेकेदार यांनी त्यांच्यामधील ठरलेल्या व्यवहारानुसार ठेकेदाराने तांत्रिक समस्या तत्काळ सोडविणे अपेक्षित आहे. ग्राहकाच्या तक्रारीवरून ठेकेदार सोबत दिनांक २३ सप्टेंबर २०२५ द्वारे तांत्रिक काम पुर्ण करून घेऊन वीज पुरवठा सुरळीत करण्यात आलेला आहे. याबाबत ठेकेदाराने दिनांक ३ ऑक्टोंबर २०२५ नुसार केलेल्या कामाचा सविस्तर खुलासा केलेला आहे. याप्रमाणे महावितरण ने दिनांक १९ डिसेंबर २०२५ नुसार कळविले आहे. महावितरण ने ठेकेदाराकडून ग्राहकाच्या पुढील तक्रारीचे नियमानुसार निवारण करण्याबाबत कार्यवाही करावी."*

- मंचाच्या निर्देशानुसार दिनांक २३ सप्टेंबर २०२५ च्या पत्रान्वये तांत्रिक काम पुर्ण करून घेऊन वीज पुरवठा सुरळीत करण्यात आलेला आह; असे, ठेकेदाराने कळविले, परंतू ठेकेदाराने सदर काम गॅरेन्टी पिरीयडमध्ये असलेल्या कामासाठी ठेकेदाराला कळवूनही कधीही अपिलार्थीस संपर्क

(Dilip Dumbre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai

Electricity Ombudsman Mumbai M.E.R.C.

साधलेला नाही वा ठेकेदाराने अपिलार्थीचे कोणतेही काम पुर्ण केलेले नाही. झालेला बिघाड पुर्ववत दुरस्त करण्याकरीता अपिलार्थीने स्वतः तांत्रिक वस्तू बाजारातून विकत आणून व महावितरणशी समन्वय साधून वीज पुरवठा सुरळीत केलेला आहे. ठेकेदाराने सदर तांत्रिक काम पुर्ण करून वीज पुरवठा सुरळीत केलेला आहे हे त्यांचे म्हणने चुकीचे आहे. .

- सदर निर्णयाविरूध्द अपिलार्थीने दिनांक ४ मार्च २०२६ रोजी पुनर्विलोकन अर्ज मंचाकडे दाखल केला. मंचाने दिनांक ३० जून २०२६ रोजीच्या आदेशान्वये अपिलार्थीचा पुनर्विलोकन तक्रार अर्ज नाकारला.
- अपिलार्थी ग्राहकास न्याय मिळावा म्हणून त्यांनी दिनांक ८ सप्टेंबर २०२५ रोजी आपले महाराष्ट्र सरकार पोर्टलवर तक्रार दाखल केली होती. परंतू सदर तक्रारीवर आजतागायत काहीही निर्णय झालेला नाही. तसेच दिनांक ८ सप्टेंबर २०२५ रोजी मुख्य विद्युत निरीक्षक कार्यालय यांच्याकडे ईमेलद्वारे तक्रार दाखल केली होती. सदर कार्यालयाने महावितरणला चौकशी अहवाल सादर करण्याचे निर्देश दिले होते. मात्र पुढे याबाबत काहीही कार्यवाही झालेली नाही.
- मचाच्या आदेशांनी समाधान झाले नाही म्हणून अपिलार्थीने दिनांक २९ जुलै २०२६ रोजी माननीय विद्युत लोकपाल (मुंबई) कार्यालयात अभिवेदन दाखल करून खालील प्रमाणे मागण्या केल्या.
    - मेसर्स युजीएल मार्केटींग कंत्राटदार (शासनमान्य इलेक्ट्रीकल कंत्राटदार, लायसन्स नं.३२७४५) यांच्याविरूध्द महावितरणने कडक कारवाई करावी.
    - मेसर्स युजीएल मार्केटींग कंत्राटदार (शासनमान्य इलेक्ट्रीकल कंत्राटदार, लायसन्स नं.३२७४५) यांचा परवाना रद्द करणेसाठी मुख्य विद्युत निरीक्षक कार्यालय यांनी कार्यवाही करावी.
    - मेसर्स युजीएल मार्केटींग कंत्राटदार (शासनमान्य इलेक्ट्रीकल कंत्राटदार, लायसन्स नं.३२७४५) किंवा महावितरणकडून तक्ता क्र २ मध्ये नमुद असलेली रक्कम वसूल करून ग्राहकास देण्यात यावी.

३. प्रतिवादीने त्यांच्या निवेदनातील व दिनांक ३ सप्टेंबर २०२६ रोजीच्या सुनावणीदरम्यान सादर केलेले प्रमुख मुद्दे खालील प्रमाणे.

- अपिलार्थी चंदा मधुकर भिसे, राहणार फ्लॅट नं.२५ बन्सीधर सोसायटी, जेल रोड, नाशिक हे दिनांक ७ जून २०२४ पासून महावितरणचे वाणिज्य ग्राहक (ग्राहक क्रं.०५२५८०००२१९६) आहेत.

(Dilip Dumbre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai

Electricity Ombudsman Mumbai M.E.R.C.

- अपिलार्थींना नवीन वीज जोडणी महावितरण कंपनीच्या १.३% डीडीएफ योजनेअंर्तगत देण्यात आलेली आहे. या योजनेअंर्तगत प्रत्यक्ष खोदकाम, सेवा वाहीनी टाकणे, केबल टाकणे, मीटर बोर्ड बसविणे, जोडणी देणे, साहित्याची उपलब्धता, मनुष्यबळ व **इतर सर्व प्रत्यक्ष कामाची जबाबदारी अपिलार्थीची असते. तसेच १.३% डीडीएफ योजनेअंर्तगत लाभार्थी ग्राहकास अधिकृत नोंदणीकृत कंत्राटदार निवडण्याचा अधिकार प्रदान करण्यात आलेला असून अपिलार्थीने स्वतःच्या पसंतीने मेसर्स युजीएल मार्केटींग या कंत्राटदाराची निवड केलेली आहे.**
- सदर कामाच्या अनुषंगाने दिनांक १२ ऑगष्ट २०२६ रोजी सहाय्यक अभियंता, घोटी ग्रामीण यांनी प्रत्यक्ष पाहणी केली असता, संबधित वीज पुरवठा ११ केव्ही आवळी फिडरवरून जोडण्यात असल्याचे निदर्शनास आले. सदर ११ केव्ही वाहिणीची जोडणी जेथुन दिली त्या ठिकाणचे अक्षांश १९.७ व रेखांश ७३.५ असून तेथुन पुढे ११ केव्ही वाहिणी उभारण्यात आली आहे. सदर वाहिणीचा अंतिम पॉईंटचे अक्षांश १९.७ व रेखांश ७३.५ असे आहेत. उपलब्ध संमतीपत्रकानुसार सदर कामासाठी एकुण १२ पोल व २ स्टँड पोल मंजूर करण्यात आलेले होते. प्रत्यक्ष पाहणीदरम्यान १० पोलचे काम पुर्ण झाल्याचे तसेच २५ केव्हीए क्षमतेचा रोहीत्र बसविण्यात आला असल्याचे निदर्शनास आले. सदर ११ केव्ही वाहिणीची जोडणी करण्यात आलेली असून, संबधित ग्राहकास वीज पुरवठा कार्यरत व सुरळीत स्थितीत उपलब्ध असल्याचे दिनांक १२ ऑगष्ट २०२६ मध्ये प्रत्यक्ष पाहणीमध्ये आढळून आले.
- महावितरण कंपनीची भुमिका या योजनेमध्ये फक्त तांत्रिक पर्यवेक्षण, कामाची तपासणी, गुणवत्तेवर देखरेख व आवश्यक समन्यव करण्यापुरती मर्यादित आहे. प्रत्यक्ष कामाची अंमलबजावणी अथवा **कंत्राटदाराच्या कार्यपध्दतीवर महावितरणचा थेट हस्तक्षेप नसतो.** अपिलार्थीने उपस्थित केलेल्या शंकांबाबत कंत्राटदारास वेळोवेळी सुचना देण्यात आल्या होत्या. त्या अनुषंगाने मेसर्स युजीएल मार्केटींग कंत्राटदाराने दिनांक ३ ऑक्टोबर २०२५ व दिनांक २६ मार्च २०२६ रोजी महावितरण कार्यालयास स्वतंत्र लेखी अनुपालन अहवाल सादर करून अपिलार्थीने मांडलेल्या बाबीवर आवश्यक कार्यवाही करण्यात आल्याचे, तसेच, आवश्यक काम पुर्ण केल्याचे नमुद केले.
- तसेच १.३% डीडीएफ योजनेअंर्तगत लाभार्थी ग्राहकास अधिकृत नोंदणीकृत कंत्राटदार निवडण्याचा अधिकार प्रदान करण्यात आलेला असून अपिलार्थीने स्वतःच्या पसंतीने मेसर्स युजीएल मार्केटींग या अधिकृत कंत्राटदाराची निवड केलेली आहे. **त्यामुळे सदर कामाची अंमलबजावणीदरम्यान उदभवलेल्या कामाचा दर्जा, कार्यपध्दती अथवा इतर संबधित बाबी या प्रामुख्याने ग्राहक व संबधित कंत्राटदार यांच्यातील करारानुसार व अंर्तगत स्वरूपाच्या आहेत.** महावितरण कंपनीने या

(Dilip Dumbre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai

Electricity Ombudsman Mumbai M.E.R.C.

प्रकरणात त्यांच्या अधिकारक्षेत्रानुसार आवश्यक तांत्रिक पर्यवेक्षण केले असून अपिलार्थीच्या प्राप्त तक्रारीनुसार संबधित कंत्राटदारास आवश्यक सुचना देऊन त्यांच्याकडून लेखी अनुपालन अहवला प्राप्त केलेला आहे. त्यामुळे प्रतिवादी महावितरण कंपनीकडून कामाबाबत कोणताही निष्काळजीपणा वा दुर्लक्ष झालले नसल्याचे निदर्शनास आणून देत आहोत.

- वरील सर्व बाबींचा विचार करता प्रतिवादीचे मत पुढीलप्रमाणे आहेत.
  - अपिलार्थीना नवीन वीज जोडणी १.३% डीडीएफ योजनेअंर्तगत मेसर्स युजीएल मार्केटींग या अधिकृत कंत्राटदाराची अपिलार्थीच्या स्वतःच्या पंसतीने निवड केलेली आहे.
  - सदर कामाची अंमलबजावणी करण्याची पुर्ण जबाबदारी ही संबधित कंत्राटदाराची असते. महावितरणची भुमिका फक्त तांत्रिक पर्यवेक्षण, कामाची तपासणी, गुणवत्तेवर देखरेख व आवश्यक समन्यव करण्यापुरती मर्यादित आहे. प्रत्यक्ष कामाची अंमलबजावणी अथवा कंत्राटदाराच्या कार्यपध्दतीवर महावितरणचा थेट हस्तक्षप वा संबध नसतो.
  - दिनांक १२ ऑगष्ट २०२६ रोजी केलेल्या प्रत्यक्ष पाहणीदरम्यान सदर ग्राहकाचा पुरवठा ११ केव्ही आवळी फिडरवरून कार्यरत असल्याचे, तसेच २५ केव्हीए क्षमतेचे रोहीत्र कार्यरत असल्याचे निदर्शनात आले.
  - सदर पाहणीदरम्यान अपिलार्थीचा वीज पुरवठा सुरू असून मीटर कार्यरत स्थितीत असल्याचे आढळून आहे आहे. सदर मीटरचा सिरीअल नं.८२४४८९६ असून दिनांक १२ ऑगष्ट २०२६ रोजी ४८१४ केडब्लुएच इतकी मीटर रिडींग होती.
  - सहाय्यक अभियंता घोटी उपविभाग यांच्या अहवालानुसार सद्यस्थितीत अपिलार्थीच्या वीज पुरवठाबाबत कोणतीही तक्रार प्रलंबीत नाही. सदर वीज पुरवठा सुरळीत आहे.
  - अपिलार्थीने उपस्थित केलेल्या बाबीच्या अनुषंगाने संबधित कंत्राटदारास वेळोवेळी सुचना देण्यात आलेल्या होत्या. त्याबाबत कंत्राटदाराने दिनांक ३ ऑक्टोबर २०२५ व २६ मार्च २०२६ रोजी लेखी अनुपालन अहवाल सादर केलेला आहे.
- माननीय विद्युत लोकपाल यांनी सदर प्रकरणावर निर्णय देताना दिनांक १२ ऑगष्ट २०२६ रोजी केलेली प्रत्यक्ष पाहणी, अपिलार्थीचा वीजपुरवठा तसेच ग्राहक व संबधित कंत्राटदार यांच्यातील करारात्मक स्वरूपाच्या बाबींचा विचार करावा. तसेच ग्राहक गाऱ्हाणे व विद्युत लोकपाल विनियम २०२० मधील 'गाऱ्हाणे ह्या व्याख्येत सदर तक्रार बसत नाही. ग्राहकाचे गाऱ्हाणे हे कंत्राटदार व ग्राहक यांच्या परस्पर व्यवहारावर आधारीत आहे.

(Dilip Dumbre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai

Electricity Ombudsman Mumbai M.E.R.C.

४. मेसर्स युजीएल मार्केटींग कंत्राटदार (शासनमान्य इलेक्ट्रीकल कंत्राटदार, लायसन्स नं.३२७४५) यांनी त्यांच्या निवेदनातील व दिनांक ३ सप्टेंबर २०२६ रोजीच्या सुनावणीदरम्यान सादर केलेले प्रमुख मुद्दे खालील प्रमाणे.

- अपिलार्थीच्या वीज जोडणीसंदर्भातील कामे महावितरणच्या प्रचलीत नियम, अटी व मंजूर अंदाजपत्रकानुसार ठरल्याप्रमाणे पूर्ण करून देण्यात आलेली आहेत. ग्राहकाच्या वीज जोडणीशी संबधीत आवश्यक कामे नियमानुसार पुर्ण करण्यात आली असून ग्राहकाकडून वेळोवेळी करण्यात आलेल्या तक्रारींची महावितरणकडून शक्य तितक्या तत्परतेने दखल घेऊन त्यांचे निराकरण करण्यात आले आहे. **परंतू सदर ठिकाणी स्थानिक अडचणी व स्थानिक व्यक्तिंशी संबधित परिस्थिती निर्माण झाल्यामुळे प्रत्यक्ष कामकाजात अडथळे निर्माण झाले आहेत.** या परिस्थितीचे निराकरण करण्यासाठी महावितरणकडून आवश्यक सहकार्य करण्यात आले आहे.
- मेसर्स युजीएल मार्केटींग कंत्राटदार यांनी नमुद केले की, सदर ग्राहकाकडून काही बाबींमध्ये जाणीवपुर्वक अनावश्यक अडचणी निर्माण करून त्यांच्यावर तक्रारी व दबाव आणण्याचा प्रयत्न केला जात आहे. त्यामुळे प्रत्यक्षात महावितरणच्या नियमानुसार पुर्ण केलेल्या कामाबाबत गैरसमज निर्माण होऊन कामकाज करण्यास अनावश्यक त्रास होत आहे. सदर प्रकरणातील प्रत्यक्ष वस्तुस्थिती, महावितरणच्या नोंदी, मंजूर अंदाजपत्रक, पुर्ण केलेली कामे ही महावितरणच्या नियमानुसार केलेली आहेत. **व ग्राहकाच्या तक्रार ही कंत्राटदार व ग्राहक याच्यातील व्यवहाराबाबतची आहे यांची निपक्षपणे पडताळणी करण्यात यावी.**
- मेसर्स युजीएल मार्केटींग कंत्राटदार यांनी नमुद केले की, ते महावितरणच्या नियमाचे पालन करून ग्राहकास सेवा देण्यास सदैव तत्पर असून, त्यांच्याकडून करण्यात आलेल्या कामाबाबत आवश्यक कागदपत्रे, काम पुर्ण केल्याचे पुरावे व तक्रारीचे निराकरणासंदर्भातील माहिती आवश्यकतेनुसार सादर करण्यास तयार आहोत.
- सदर बाबींची वस्तुनिष्ठपणे दखल घेऊन आम्हाला अनावश्यक त्रास व खोटया तकारीपासून संरक्षण मिळण्यासाठी योग्य ती कार्यवाही करण्यात यावी ही विनंती

विश्लेषण व निर्णय

५. पक्षकारांचे म्हणणे ऐकण्यात आले व उपलब्ध कागदपत्रांचे अवलोकन करण्यात आले.

(Dilip Dumbre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai

Electricity Ombudsman Mumbai M.E.R.C.

६. अपिलार्थी चंदा मधुकर भिसे हे दिनांक ७ जून २०२४ पासून महावितरणचे वाणिज्य ग्राहक आहेत. अपिलार्थीच्या वीज जोडणीच्या अर्जानुसार मंजुर भार व अंदाजपत्रकाप्रमाणे मेसर्स युजीएल मार्केटींग कंत्राटदार यांनी कामे केली मात्र ११ केव्हीए लाईनचे पोस्ट इन्सुलेटर मध्ये वारंवार बिघाड झाल्यामुळे वीज पुरवठयात व्यत्यय निर्माण झाला. सदर बिघाडाबाबत अपिलार्थीने महावितरणकडे वेळोवेळी तक्रारी केल्या. महावितरणने सदर तक्रारीची दखल घेऊन तांत्रिक काम पुर्ण करून वीज पुरवठा सुरळीत करण्याचे मेसर्स युजीएल मार्केटींग कंत्राटदार यांना निर्देश दिले. तथापि कंत्राटदार यांनी प्रत्यक्ष काम करून दिले नसल्याचे अपिलार्थीचे म्हणणे आहे. **त्यामुळे अपिलार्थीने स्वतः पोस्ट इन्सुलेटर खरेदी करून बाहेरील व्यक्तीच्या मदतीने वीज पुरवठा सुरळीत केला.** यापुर्वीही लाईनच्या बिघाडामुळे रहिवाशांना अनेक दिवस वीज पुरवठयाविना राहावे लागल्याचे नमुद करण्यात आले. याबाबत अपिलार्थीने दिनांक ४ सप्टेंबर २०२५ मंचाकडे ऑनलाईन तक्रार व दिनाक दिनांक ४ मार्च २०२६ रोजी पुनर्विलोकन अर्ज मंचाकडे दाखल केला. मंचाने दिनांक ३० जून २०२६ रोजीच्या आदेशान्वये अपिलार्थीचा पुनर्विलोकन तक्रार अर्ज नाकारला. तसेच सरकार पोर्टल व मुख्य विद्युत निरीक्षक कार्यालयाकडे केलेल्या तक्रारीवरही अपेक्षीत कार्यवाही झालेली नसल्याचे अपिलार्थीचे म्हणणे आहे. त्यामुळे अपिलार्थीने माननीय विद्युत लोकपालांकडे अभिवेदन सादर करून सदर कत्रांटदाराविरुध्द कारवाई, त्याचा परवाना रद्द करण्याची कारवाई तसेच, झालेला खर्च / नुकसानभरपाई वसूल करून अपिलार्थीस देण्याची मागणी केली आहे.

७. प्रतिवादीने नमुद केले की अपिलार्थीची वीज जोडणी ११ केव्हीए १.३% डीडीएफ योजनेअंर्तगत देण्यात आली असून प्रत्यक्ष कामाची अंमलबजावणी, साहित्याची उपलब्धता व जोडणीची कामे करण्याची जबाबदारी अपिलार्थीने निवडलेल्या मेसर्स युजीएल मार्केटींग कंत्राटदार यांची होती. प्रतिवादीने दिनांक १२ ऑगष्ट २०२६ रोजी वीज जोडणीची प्रत्यक्ष पाहणी केली असता ११ केव्हीए वाहीणी १० पोल व २५ केव्हीए रोहीत्राची कामे पुर्ण झाल्याचे तसेच ग्राहकास सुरक्षित व कार्यरत वीज पुरवठा उपलब्ध असल्याचे आढळले. सदर योजनेमध्ये महावितरणची भुमिका फक्त तांत्रिक पर्यवेक्षण, कामाची तपासणी, गुणवत्तेवर देखरेख व आवश्यक समन्यव करण्यापुरती मर्यादित आहे. प्रत्यक्ष कामाची अंमलबजावणी हि अपिलार्थीची जबाबदारी आहे, त्यामध्ये महावितरणचा हस्तक्षेप नसतो. अपिलार्थीच्या तक्रारीनुसार कंत्राटदारास वेळोवेळी सुचना देण्यात आल्या असुन कंत्राटदाराने दिनांक दिनांक ३ ऑक्टोबर २०२५ व २६ मार्च २०२६ लेखी अनुपालन अहवाल सादर केलेले आहेत. महावितरणच्या नोंदीनुसार सध्या अपिलाथीचा वीज पुरवठा सुरळीत असून वीज पुरवठयाबाबत कोणतीही तक्रार प्रलंबित नाही. उपलब्ध नोंदी व प्रत्यक्ष पाहणीच्या आधारे महावितरणकडून सदर कामाबाबत निष्काळजीपणा किंवा दुर्लक्ष झाल्याचे दिसून येत नाही. तथापिं

(Dilip Dumbre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai

Electricity Ombudsman Mumbai M.E.R.C.

माननीय विद्युत लोकपाल यांनी प्रत्यक्ष पाहणीचा अहवाल तसेच अपिलार्थी, ग्राहक व कंत्राटदार यांच्यातील करारातील संबधित बाबींचाही विचार करावा. तसेच इगतपुरी येथे खुप मोठया प्रमाणात पाऊस होतो, सदर भाग घाटमाथ्यावर असल्याने तेथे जोरात वादळ होतात व वाऱ्याला खुप वेग असतो, या नैसर्गिक कारणांमुळे वीज पोल पडणे किंवा वीज पुरवठा खंडीत होऊ शकतो. या बाबींही विचारात घ्याव्यात.

८. महावितरणच्या प्रचलित नियमानुसार व मंज़ूर अंदाजपत्रकाप्रमाणे अपिलार्थीच्या वीज जोडणीसंबधी आवश्यक कामे पुर्ण करण्यात आली असून वेळोवेळी अपिलार्थीच्या तक्रारीचेही निराकरण करण्यात आले आहे. मेसर्स युजीएल मार्केटींग कंत्राटदार यांच्या म्हणण्यानुसार अपिलाथीकडून अनावश्यक अडचणी नर्माण करून तक्रारी व दबाव आणण्याचा प्रयत्न केला जात आहे. त्यामुळे पुर्ण केलेल्या कामाबाबत गैरसमज निर्माण होत आहे. कंत्राटदाराने नियमाचे पालन करून कामे पर्ण केल्याचे तसेच त्यासंबधी आवश्यक कागदपत्रे व पुरावे सादर करण्याची तयारी दर्शविली आहे. त्यामुळे महावितरणच्या नोंदी, मंज़ूर अंदाजपत्रक, पुर्ण केलेली कामे व अपिलार्थीच्या तक्रारी यांची वस्तुनिष्ठ पडताळणी करून योग्य ती कार्यवाही करण्यात यावी. दिनांक ४ मार्च २०२६ रोजी पुनर्विलोकन अर्ज मंचाकडे दाखल केला. मंचाने दिनांक ३० जून २०२६ रोजीच्या आदेशान्वये अपिलार्थीचा पुनर्विलोकन तक्रार अर्ज नाकारला.

९. अपिलार्थीची तक्रार ही रोहीत्रामध्ये झालेल्या बिघाडामुळे खंडीत झालेला वीज पुरवठा पुर्ववत होण्यास विलंब झाला, याबाबत नसून, ती नवीन वीज जोडणीसाठी बसविण्यात आलेल्या रोहीत्राचे काम मेंटेंनन्समध्ये असतानाही सदर काम करणाऱ्या कंत्राटदाराने, बिघाड झाल्यानंतर अपिलार्थीने केलेल्या तक्रारीचे निराकरण वेळेत न केल्यामुळे सदर कत्रांटदारावर कारवाई करण्याबाबतची आहे व वीज जोडणी पुर्ववत होण्यासाठी केलेला खर्चाचा परतावा मिळण्याबाबतची आहे. ग्राहक गाऱ्हाणे विनियम २००६/२०२० च्या कलम २.१(इ) अंर्तगत 'गाऱ्हाणेची' व्याख्या खालीलप्रमाणे आहे.

> *"'गाऱ्हाणे' म्हणजे एखादया वितरण परवानेधारकाने, परवाना, कंत्राट, करारान्वये किंवा आयोगाने विनिर्दिष्ट केलेल्या वीज पुरवठा संहितेखाली किंवा वितरण परवानेधारकांच्या कामगिरीच्या मानकांच्या संदर्भात पार पाडण्यासाठी स्विकारलेल्या कामगिरीचा दर्जा, स्वरूप, ती पार पाडण्याची पध्दत यामधील कोणताही दोष, अपूर्णता, त्रुटी किंवा अपुरेपणा; ज्यात इतर बाबींबरोबरच (अ) जीवाला किंवा मालमत्तेला धोका ठरू शकणाऱ्या वितरण यंत्रणेची सुरक्षितता आणि (ब) आयोगाच्या कोणत्याही आदेशाचे पालन न करने किंवा त्या अनुषंगाने करावयाची कोणतीही कार्यवाही, जी मंच किंवा विद्युत लोकपालांच्या जसे असेल तसे, अधिकारक्षेत्रात येत असेल, त्याबाबतचे गाऱ्हाणे, यांचा समावेश होतो."*

(Dilip Dumbre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai

Electricity Ombudsman Mumbai M.E.R.C.

वीज अधिनियम कायदा, २००३ प्रमाणे ग्राहक गाऱ्हाणे विनियम २००६/२०२० गाऱ्हाणेच्या व्याख्येनुसार 'गाऱ्हाणेची' व्याख्या, याचा विचार करता ग्राहकाच्या वीज पुरवठा संहितेखाली किंवा वितरण परवानेधारकांच्या कामगिरीच्या मानकांच्या संदर्भात कोणताही दोष, अपूर्णता, त्रुटी किंवा अपुरेपणा; याबाबत गाऱ्हाणे नाही. सदर तक्रार ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कक्षेत बसत नाही. कंत्राटदाराविरूध्द कारवाई करणे, किंवा त्यांच्याकडुन वसूली करणे ही बाब विद्युत लोकपालाच्या कार्यक्षेत्रात येत नाही.

१०. अपिलार्थीचे गाऱ्हाणे नामंजूर करून निकाली काढण्यात येत आहे.

सही/-
वंदना कृष्णा
विद्युत लोकपाल (मुंबई)

(Dilip Dumbre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai

Electricity Ombudsman Mumbai M.E.R.C.