

तक्रार यंत्रणा

SG/E/2021/09B2

पुणे मेट्रो रेल्वे प्रकल्प (भारत)

विवाद निराकरण अहवाल

२४ सप्टेंबर २०२४



SG/E/2021/09B2 पुणे मेट्रो रेल्वे प्रकल्प (भारत) विवाद निराकरण अहवाल

तक्रार गोपनीय: नाही

बाह्य वितरण

तक्रारदार आणि फळ विक्रेत्यांचे प्रतिनिधी

प्रवर्तक

एजन्सी फ्रँकचाईसे-डी- डेवलपमेंट ची पर्यावरणीय आणि सामाजिक तक्रारी यंत्रणा

अंतर्गत वितरण¹

महानिरीक्षक

संबंधित ई. आय. बी सेवा

नोंद:

या अहवालातिल मजकूर १३ ऑगस्ट २०२४ पर्यंत ई. आय. बी. समूह तक्रार यंत्रणेकडे उपलब्ध असलेल्या माहितीवर आधारित आहे.

भाषेच्या आवृत्त्यांमध्ये विसंगती असल्यास, इंग्रजी आवृत्ती प्रधान्यतेने ग्राह्य धरली जाईल.

¹ याव्यतिरिक्त, तक्रार यंत्रणा व्यवस्थापन समितीला त्यांच्या नियमित अहवालात विवाद निराकरण अहवाल जारी करण्याबद्दल सूचित करेल.

ई. आय. बी. समूह तक्रार यंत्रणा — विवाद निराकरण अहवाल

ई. आय. बी. समूह तक्रार यंत्रणा

ई. आय. बी. समूह तक्रार यंत्रणा हे सार्वजनिक उत्तरदायित्वयाचे एक साधन आहे जे आशा लोकांच्या तक्रारी हाताळते, जे युरोपियन इन्व्हेस्टमेंट बँक (ई. आय. बी.) च्या निर्णय, कृती किंवा अकरणामुळे प्रभावित होतात किंवा तसे झाले आहे असे ज्यांना वाटते. तक्रार यंत्रणेच्या मुख्य उद्दिष्टांपैकी एक म्हणजे सुनावणीचा अधिकार आणि तक्रार करण्याचा अधिकार सुनिश्चित करणे. तक्रार यंत्रणा ही कायदेशीर अंमलबजावणी यंत्रणा नाही आणि सक्षम न्यायिक अधिकाऱ्यांच्या निर्णयाची जागा घेणार नाही.

पर्यावरणीय आणि सामाजिक परिणामांसंबंधीच्या स्वीकारार्ह तक्रारींसाठी, तक्रार यंत्रणेचे काम प्रारंभिक मूल्यांकन टप्प्यापासून सुरू होते. या टप्प्यात, तक्रार यंत्रणा पुढील काम आवश्यक आहे का आणि प्राप्त झालेली तक्रार अनुपालन पुनरावलोकन किंवा सहयोगी विवाद निराकरण प्रक्रियेकडे जाईल की नाही हे निर्धारित करते. या मधील दुसऱ्या पर्यायाचे उद्दिष्ट हे (i) समस्ये संबंधी एक चांगली आणि सामान्य समज निर्माण करून, (ii) पक्षांमधील विश्वासाची पातळी सुधारणे आणि (iii) एक समान सहमती असलेले समाधान शोधण्याचा प्रयत्न करून विवादाचे निराकरण करणे आहे.

जे तक्रारकर्ते त्यांच्या तक्रारीला ई. आय. बी. ने दिलेल्या उत्तराने समाधानी नाहीत ते ई. आय. बी. विरुद्ध युरोपियन लोकपालकडे गैरकारभाराची तक्रार दाखल करू शकतात².

तक्रार यंत्रणेबद्दल अधिक माहितीसाठी कृपया येथे भेट द्या:

<https://www.eib.org/en/about/accountability/complaints/index.htm>.

² <https://www.ombudsman.europa.eu/en/home>. वर उपलब्ध. अधिक माहिती साठी पहा [EIB Group Complaints Mechanism policy dated November 2018](#), कलम ४.५.१-४.५.५.

अनुक्रणिका

कार्यकारी सारांश	1
१. प्रकल्प	2
२. तक्रार	2
३. प्रारंभिक मूल्यांकन	2
४. विवाद निराकरण प्रक्रिया	3
५. परिणाम	4

कार्यकारी सारांश

ई. आय. बी. समूह कम्प्लेंट्स मेकॅनिझम (तक्रार यंत्रणा) द्वारे सुलभ केलेल्या सहयोगी विवाद निराकरण प्रक्रियेद्वारे फळ विक्रेते आणि प्रवर्तक यांनी तोडगा काढला. हा अहवाल तक्रार बंद झाल्याचे दर्शवतो. तक्रार यंत्रणा अद्याप अंमलबजावणी करणे बाकी असलेल्या मुद्द्या अंमलबजावणीवर लक्ष ठेवेल.

झालेल्या समझोता कराराचा पूर्ण मजकूर गोपनीय आहे. तथापि, हा विवाद निराकरण अहवाल त्या प्रक्रियेतील पक्षांना, ई. आय. बी आणि संबंधित लोकांना विवाद निराकरण प्रक्रियेच्या सामान्य परिणामांबद्दल माहिती प्रदान करतो. हा अहवाल प्राप्त झालेल्या तक्रारी आणि तक्रार यंत्रणेने केलेल्या कामाचे देखील माहिती देतो.

१. प्रकल्प

- १.१. या प्रकल्पात एकूण ३१.१ किमी लांबीच्या दोन मेट्रो लाईन आणि ३० स्थानके बांधणे, तसेच पुणे, महाराष्ट्र राज्य, भारत (प्रकल्प) मध्ये १०२ मेट्रो कार खरेदी करणे यांचा समावेश आहे^३ नोव्हेंबर २०१८ मध्ये, EIB संचालक मंडळाने €६०० दशलक्ष पर्यंतच्या प्रकल्पासाठी वित्तपुरवठा मंजूर केला. कर्जदार भारतीय प्रजासत्ताक आहे. हा प्रकल्प महाराष्ट्र मेट्रो रेल कॉर्पोरेशन लिमिटेड (प्रवर्तक) द्वारे राबविण्यात येत आहे.^४
- १.१ ऑगस्ट २०२४ च्या सुरुवातीस, प्रकल्पाची कामे जवळपास पूर्ण झाली आहेत आणि मंडई स्टेशन (प्रकल्पात समाविष्ट असलेल्या मेट्रो स्टेशनपैकी एक) चालू करणे ऑगस्ट २०२४ च्या शेवटी अपेक्षित होते. संपूर्ण प्रकल्प २०२४ चे शेवटी पर्यंत पूर्ण करण्याचे नियोजित आहे.

२. तक्रार

- २.१ फेब्रुवारी २०२१ मध्ये, ई. आय. बी. समूह कम्प्लेंट्स मेकॅनिझम (तक्रार यंत्रणा) ला प्रकल्पाचा भाग असलेल्या आणि विविध लोकगटांना प्रभावित करणाऱ्या दोन मेट्रो स्टेशनवरील बांधकाम कामांशी संबंधित विविध आरोपांसह तक्रार प्राप्त झाली.^५ त्यापैकी, विनापरवाना फळ विक्रेत्यांच्या गटाने, प्रकल्पाच्या कामासाठी आवश्यक असलेल्या मंडई मार्केट परिसरातून भरपाई न देता किंवा त्यांना पर्यायी विक्रीचे ठिकाण न देता जबरदस्तीने बेदखल केले जात असल्याची तक्रार केली होती. सदर गटाने असा युक्तिवाद केला की बेदखल केल्यामुळे त्यांच्यापैकी अनेकांनी उत्पन्नाचे स्त्रोत गमावले आहेत. फळ विक्रेत्यांनी गमावलेल्या व्यवसायाची भरपाई मागितली आहे आणि/किंवा कामे चालू असताना त्याच भागात पर्यायी जागा देण्याची मागणी केली आहे. शिवाय, एकदा काम पूर्ण झाल्यावर बेदखल करण्यापूर्वी त्यांनी ताब्यात घेतलेल्या जागेवर परत येण्याची परवानगी देण्याची मागणी केली.

३. प्रारंभिक मूल्यांकन

- ३.१ तक्रार यंत्रणेने फळ विक्रेत्यांनी उपस्थित केलेल्या समस्या समजून घेण्यासाठी आणि आवश्यकतेनुसार त्यांचे स्पष्टीकरण करण्यासाठी तसेच तक्रार यंत्रणेद्वारे पुढील काम करणे आवश्यक आहे की नाही हे निर्धारित करण्यासाठी आणि समस्यांचे समाधानकारकपणे निराकरण करणे हे परस्पर स्वीकार्य मार्गाने शक्य आहे किंवा नाही हे निर्धारित करण्यासाठी प्राथमिक मूल्यांकन केले. कोरोनाव्हायरस साथीच्या आजारामुळे प्रवासावरील निर्बंधांमुळे तक्रार यंत्रणेला २०२१ मध्ये साइटवर भेट देण्यास शक्य झाले नाही. परिणामी, तक्रार यंत्रणेच्या वतीने डिसेंबर २०२१ मध्ये पुण्याला एक मिशन आयोजित करण्यासाठी स्थानिक सुविधाकर्ता नेमण्यात आला. हे मिशन भागधारकांना ओळखण्यात आणि सहयोगी विवाद निराकरण प्रक्रियेच्या संभाव्यतेची रूपरेषा तयार करण्यात महत्त्वपूर्ण ठरले.
- ३.२ प्रवर्तक आणि फळ विक्रेते (पक्ष) यांची परस्पर स्वीकारार्ह तोडगा काढण्याच्या उद्देशाने सहकार्य करण्याची इच्छा लक्षात घेता, तक्रार यंत्रणेने, प्रारंभिक मूल्यांकन अहवालामध्ये वर्णन केल्या प्रमाणे पक्षांच्या स्पष्ट करारासह सहयोगी विवाद निराकरण प्रक्रियेसह पुढे जाण्याचा प्रस्ताव दिला.^६

^३ प्रकल्पाबद्दल अधिक माहितीसाठी, ई. आय. बी. संकेतस्थळावर वर प्रकल्पाचे वर्णन पहा: <https://www.eib.org/en/projects/all/20160327>.

^४ संकेतस्थळ: [Website of Maharashtra Metro Rail Corporation](https://www.maharashtrametro.com).

^५ तक्रारीचा भाग (i) परवानाधारक किराणा/किराणा विक्रेते, (ii) स्थलांतरित कुटुंब आणि (iii) मंडई स्थानकावरील झाडे आणि प्रार्थना स्थळांच्या समस्यांशी संबंधित प्रवर्तक आणि प्रभावित लोक यांच्यातील कराराने बंद करण्यात आले. प्रकल्प (९ सप्टेंबर २०२२ चा विवाद निराकरण अहवाल पहा [Dispute Resolution Report dated 9 September 2022](#)). दिवाणी न्यायालय स्टेशनवरील बाधित लोकांशी संबंधित आरोपांचे पालन अनुपालन पुनरावलोकनाद्वारे केले गेले होते जे २ एप्रिल २०२४ रोजीच्या निष्कर्ष अहवालासह बंद करण्यात आले होते. [Conclusions Report dated 2 April 2024](#). अधिक तपशीलांसाठी २९ मार्च २०२२ चा प्रारंभिक मूल्यांकन अहवाल, [Initial assessment report dated 29 March 2022](#) परिच्छेद २.१-२.१४ आणि संकेतस्थळावर तक्रार.

^६ २९ मार्च २०२२ चा प्रारंभिक मूल्यांकन अहवाल, परिच्छेद ४.७ आणि ५.१, [Initial assessment report dated 29 March 2022](#).

४. विवाद निराकरण प्रक्रिया

- ४.१ फळ विक्रेते आणि प्रवर्तक यांच्यातील सहयोगी विवाद निराकरण प्रक्रिया एप्रिल २०२२ ते ऑगस्ट २०२४ या कालावधीत दोन वर्षांहून अधिक काळ चालली. तक्रार यंत्रणेद्वारे स्थानिक फॅसिलिटेटर आणि दुभाषी यांच्या सहाय्याने सुलभ संवाद साधला गेला, ज्याला एकत्रितपणे फॅसिलिटेशन टीम म्हणून संबोधले आहे. ई.आय.बी. प्रकल्प टीमने देखील ई.आय.बी. चे पर्यावरणीय आणि सामाजिक मानके आणि या प्रकरणात ते कसे लागू पडतात ह्यावर मार्गदर्शन करून संवादाला समर्थन दिले.
- ४.२ अनेक वैयक्तिक बैठकांव्यतिरिक्त, फॅसिलिटेशन टीमने फळ विक्रेते आणि प्रवर्तक यांच्या प्रतिनिधींमध्ये संयुक्त संवाद सत्रांच्या तीन फेऱ्या घेतल्या. या संयुक्त सत्रांपूर्वी, फॅसिलिटेशन टीमने दोन्ही पक्षांबरोबर स्वतंत्रपणे भेटी घेतल्या आणि दोन्ही पक्ष विवाद निराकरण प्रक्रियेबद्दल संबंधित माहितीसह सुसज्ज असल्याची खात्री करण्यासाठी आणि त्यांच्या फलदायक आणि सुरक्षित सहभागासाठी तसेच अनुकूल वातावरण तयार करण्यासाठी क्षमता-निर्माण कृती हाती घेतली.
- ४.३ विवाद निराकरण प्रक्रियेदरम्यान, प्रवर्तकाने फळ विक्रेत्यांचे फळ विक्रीसाठी पर्यायी जागेचे प्राधान्य लक्षात घेतले, परंतु प्राधिकाराच्या अभावामुळे आणि जागे संबंधित मर्यादांमुळे ही विनंती पूर्ण करण्यात तो असमर्थ ठरले. तथापि, पर्यायी दुकानांचे वाटप सुलभ करण्यासाठी प्रवर्तकाने सक्षम प्राधिकरण – पुणे महानगरपालिका – यांच्याशी संपर्क साधला. २० महिन्यांहून अधिक काळ वारंवार प्रयत्न करूनही पुणे महापालिकेकडून पर्यायी जागा वाटप करणे शक्य झाले नाही.
- ४.४ वर वर्णन केलेली आव्हानात्मक पार्श्वभूमी असूनही, ३ आणि ४ एप्रिल २०२४ रोजी एक अंतिम संयुक्त संवाद सत्र आयोजित करण्यात आले होते, ज्याचा परिणाम म्हणून पुढे जाण्याच्या मार्गावर आणि करावयाच्या कृतींवर एकमत झाले. फळ विक्रेत्यांच्या प्रतिनिधींनी वाटाघाटी करून शोधलेला उपाय नंतर फळ विक्रेत्यांच्या संपूर्ण गटाला सादर करण्यात आला. कराराचा मसुदा दोन्ही पक्षांना सादर करण्यात आला आणि विक्रेत्यांच्या वकिलाच्या मदतीने एप्रिल आणि जुलै २०२४ दरम्यान कराराच्या मसुदयामध्ये परस्पर स्वीकारार्ह सुधारणा करण्यात आल्या. १८ जुलै २०२४ रोजी, प्रवर्तक आणि ४३ फळ विक्रेते^७ (एकूण ५० प्रभावित फळ विक्रेत्यांपैकी) यांनी पुणे येथे समझोता करारावर स्वाक्षरी केली. पक्षांनी विनंती केली की समझोता करार गोपनीय राहील.
- ४.५ विवाद निराकरण प्रक्रियेदरम्यान, पक्षांनी दाखवले होते की ५० फळ विक्रेते व्यवसायाच्या नुकसानासाठी सहमती दर्शवलेल्या भरपाईसाठी पात्र आहेत. तथापि, ५० पैकी सात फळ विक्रेत्यांनी समझोता करारावर स्वाक्षरी न करणे निवडले, त्यांनी पुणे महानगरपालिकेविरुद्ध त्यांच्या दाव्यांच्या पाठपुराव्याच्या त्यांच्या अधिकारांवर कसा परिणाम होऊ शकतो या चिंतेचा हवाला दिला. सात फळ विक्रेत्यांना समझोता कराराच्या अटी पूर्णपणे समजल्या आहेत आणि त्यांच्या हिताचा विचार केला आहे याची खात्री करण्यासाठी फॅसिलिटेशन टीमने सात विक्रेत्यांपैकी एका प्रतिनिधीशी आणि त्यांच्या वकिलांशी चर्चा केली. तक्रार यंत्रणेने या सात विक्रेत्यांना - त्यांच्या वकिलाद्वारे - सूचित केले की प्रवर्तक त्यांना ४३ फळ विक्रेत्यांना ज्या अटींवर स्वाक्षरी केली होती त्याच अटींनुसार समझोता करार प्रस्ताव करण्यास तयार आहे. मात्र, या विक्रेत्यांनी प्रतिसाद दिला नाही. म्हणून, तक्रार यंत्रणेने त्यांना, प्रतिसादाच्या अभाव म्हणजे तक्रारीमध्ये पुढील सहभाग किंवा पाठपुरावा करण्यात अनास्था आहे असे गृहीत धरून विवाद निराकरण प्रक्रिया संपुष्टात आणण्याबद्दल आणि तक्रार बंद करण्याबद्दल सूचित केले.
- ४.६ समझोता करारावर स्वाक्षरी झाल्यानंतर, प्रवर्तकाने मान्य केलेल्या कृतीची अंमलबजावणी सुरू केली. १४ ऑगस्ट २०२४ पर्यंत, करारावर स्वाक्षरी केलेल्या ४३ पैकी ४२ फळ विक्रेत्यांनी त्यांचे अर्ज पूर्ण केले आणि रक्कम प्राप्त केली.

^७ पक्षांनी मान्य केल्याप्रमाणे, "फळ विक्रेते" म्हणजे मंडई मार्केटमधील फळ विक्रेते वैयक्तिक आर्थिक युनिट्ससह कार्यरत आहेत.

५. परिणाम

- ५.१ तक्रार यंत्रणा पक्षांचे आभार मानते आणि विवाद निराकरण प्रक्रियेत त्यांच्या सक्रिय आणि रचनात्मक सहभागाचे स्वागत करते. शिवाय, प्रक्रियेदरम्यान प्रवर्तकाला दिलेल्या मार्गदर्शनासाठी तक्रार यंत्रणा ई. आय. बी. प्रकल्प टीमचे आभार मानते.
- ५.२ वाद निवारण प्रक्रियेचा वरील परिणाम लक्षात घेऊन, तक्रार यंत्रणा मंडई मार्केटमधील फळ विक्रेत्यांशी संबंधित तक्रारीचा भाग तक्रार यंत्रणा प्रक्रियेच्या कलम २.५.६ नुसार बंद करते.^८
- ५.३ तक्रार यंत्रणा पक्षांनी मान्य केल्याप्रमाणे उर्वरित कृतींच्या अंमलबजावणीवर लक्ष ठेवेल.

^८ [EIB Group Complaints Mechanism procedures dated November 2018.](#)