

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

अभिवेदन (Representation) क्रमांक २३३ / २०१८

खंडीत वीज पुरवठा वेळवर पुर्वत न केल्याबाबत भरपाई

शरद सहादू काळोखे अपीलार्थी

विरुद्ध

महाराष्ट्र राज्य वीज वितरण कंपनी मर्यादित (महावितरण) प्रतिवादी

अपीलार्थीतर्फे :- शरद सहादू काळोखे

प्रतिवादीतर्फे :- आर. बी. गुजर, सहाय्यक कार्यकारी अभियंता

कोरम : आर. डी. संखे

आदेश पारीत दिनांक :- २८ डिसेंबर २०१८

आदेश

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम, २००६ (यापुढे ज्याचा उल्लेख "ग्राहक गाऱ्हाणे विनियम २००६" असा केला जाईल") मधील विनियम १७.२ अन्वये ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच, महावितरण, पूणे परिमंडळ, (यापुढे ज्याचा उल्लेख "मंच" असा केला जाईल") यांच्या दिनांक २ नोव्हेंबर, २०१८ च्या आदेशाविरुद्ध उपरोक्त अपीलार्थी अर्जदाराने सदरचे अभिवेदन दिनांक १९ नोव्हेंबर, २०१८ रोजी दाखल केलेले आहे.



आदेश क्र. २३३ / २०१८

२. मंचाने दिनांक २ नोव्हेंबर, २०१८ रोजीच्या आदेशान्वये तक्रार नामंजूर केलेली आहे. मंचाने नमुद केले आहे की, सेवा केंद्रात तक्रार ऑनलाईन दाखल केलेली होती, तसेच अन्य ग्राहकाने त्यांच्या समोरील पोलवरून पुरवठा घेण्यास हरकत घेतली होती, त्यामुळे तक्रारदार भरपाईस पात्र नाहीत.

३. अपिलार्थी ग्राहक यांनी मंचाच्या आदेशाविरोधात दाखल केलेल्या आपल्या अभिवेदनात नमुद केले आहे की, दिनांक ७ जानेवारी २०१८ रोजी खंडीत वीज पुरवठ्याबाबत महावितरणच्या कॉल सेंटरच्या नंबरवर ऑनलाईन तक्रार केली. सदर तक्रारीचे नियमानुसार १८ तासात निवारण होणे आवश्यक होते. दिनांक १२ मार्च २०१८ रोजी पर्यंत तक्रारीचे निवारण न झाल्यामुळे महावितरण कार्यकारी अभियंता भोसरी यांच्या कार्यालयात नुकसान भरपाई मिळण्याबाबत तक्रार अर्ज केला. दिनांक २८ मार्च २०१८ रोजी वीज पुरवठा सुरळीत झाला. दुस्स्तीसाठी लागणारी केबल सुध्दा महावितरणने ग्राहकाकडून घेतली व त्यासाठी रु.१३५०/- इतका खर्च आला. अपिलार्थी ग्राहकाने दिनांक २ जुलै २०१८ रोजी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष (कक्ष) मध्ये तक्रार दाखल केली. वीज पुरवठा करण्याच्या लाईन व पोल ज्या जमीनीवर होते त्या जमिन मालकाने हरकत घेतल्यामुळे वीज पुरवठा पुर्वत करण्यास वेळ लागला तसेच वीज पुरवठा पुर्वत करण्यास झालेल्या उशीराबाबत भोसरी विभागाच्या कार्यकारी अभियंता यांना त्याबाबत कारणे शोधून आवश्यक ती कारवाई करण्याचे आदेश कक्षाने दिले. नुकसान भरपाईबाबत कक्षाने कोणताही आदेश दिलेला नाही म्हणून मंचाकडे तक्रार दाखल केली असता, ती वीज देयके भरली नसल्यामुळे तक्रार ग्राह्य धरता येणार नाही म्हणून तक्रार नामंजूर केली. अपिलार्थी ग्राहकाने नमुद केले आहे की, वीज पुरवठा खंडीत झाल्यामुळे व मनमानी पध्दतीने रिडींग न घेता जास्तीचे वीज देयके दिल्याने अपिलार्थीने देयके भरली नव्हती. वारंवार पाठपुरावा केल्यानंतर ग्राहकास रु.४७४०/- ऐवजी रु.६०५/- चे सुधारीत वीज देयके देण्यात आले ते तात्काळ अदा केलेले आहे.



अपिलार्थी ग्राहकाने कृतीमानके नुसार दिनांक ८ जानेवारी २०१८ ते २८ मार्च २०१८ पर्यंतच्या कालावधीसाठी रु.५०/- प्रती तास प्रमाणे भरपाई मिळावी तसेच केबल वायरसाठी केलेला रु.१३५०/- चा खर्च परत मिळावा अशी मागणी सदर अभिवेदनात केलेली आहे.

४. प्रतिवादी महावितरण यांनी दिनांक १४ डिसेंबर २०१८ रोजी उत्तर दाखल करून नमुद केले आहे की, अपिलार्थी ग्राहकाने खंडीत वीज पुरवठ्याबाबत महावितरणच्या कॉल सेंटरच्या नंबरवर ऑनलाईन तक्रार केली असे नमुद केले आहे. परंतु ग्राहकाकडे याबाबत कोणताही तक्रार क्रमांक उपलब्ध नाही. ग्राहकाने माहिती अधिकारा अंतर्गत अर्ज केला असता बिलिंग युनिट ४६७६ (प्राधिकरण उपविभाग) ऐवजी बिलिंग युनिट ४५९५ (आकुर्डी उपविभाग) असे देयकावर चुकीने नमुद केलेले आहे असे निदर्शनास आले. बिलिंग युनिट दुरुस्त केलेले असून ग्राहकाच्या तक्रारीचे दिनांक २८ मार्च २०१८ रोजी निवारण केलेले आहे. ग्राहकाने शेतीला पाणी पुरवठ्यासाठी शेजारील शेती पंपावरून कनेक्शन घेतले व त्यासाठी रु.१२००/- प्रती शिफ्ट याप्रमाणे सहा शिफ्टचे रु.७२००/- व मानसीक त्रासापोटी रु.३०००/- असे एकूण रु.१०२००/- ची प्रथम मागणी केली. त्यानंतर ग्राहकाने रु.१३६००/- ची मागणी केली आहे. तसेच कृतीची मानके विनियमानुसार कक्षाकडे अर्ज दाखल करून भरपाई मागीतलेली आहे. ग्राहकाने महावितरणच्या संबंधित कक्ष कार्यालयात तक्रार दाखल न करता ऑनलाईन तक्रार दाखल केली होती. प्राधिकरण कार्यालयात याबाबत दिनांक ७ मार्च २०१६ रोजी तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर त्वरीत कार्यवाही करण्यात आली. मात्र अन्य ग्राहकाने त्याच्या जागेवरील पोलवरून वीज पुरवठा करण्यास हरकत घेतल्याने दुसऱ्या पोलवरून जोडणी घेऊन वीज पुरवठा दिनांक २८ मार्च २०१८ रोजी सुरू करण्यात आला. ग्राहकाने सन २०१७ पासून कोणतेही पीक घेतल्याचे दिसत नसल्याने कोणतीही भरपाई देय होत नाही. मंचाने तक्रार फेटाळली असून अभिवेदन नामंजूर करण्यात यावे अशी विनंती प्रतिवादीने केलेली आहे.



५. सुनावणी दरम्यान अपिलार्थी ग्राहकाने नमुद केले की त्यांच्या शेतीच्या पंपावरील वीज पुरवठा गेल्यानंतर दिनांक ७ जानेवारी २०१८ रोजी दुपारी ४.०० वाजता ऑनलाईन तक्रार कॉल सेंटरवर केली. परंतु तक्रारीचे निवारण न झाल्याने दिनांक १२ मार्च २०१८ रोजी लेखी तक्रार करून भरपाईची मागणी केली. ऑनलाईन तक्रार करताना देयकात नमुद केल्याप्रमाणे बीलींग युनिट नमुद केले. नमुद बीलींग युनिट चुकीचा असल्यास त्यास ग्राहक जबाबदार नाही. तसेच अन्य जमीन मालकाने हरकत घेतल्याचा खोटा मुद्दा उपस्थित करण्यात आलेला आहे. मंचाने देयके प्रलंबित असल्याचे नमुद केलेले आहे. पण सदर देयके चुकीचे होते व दुरुस्त करण्यात आल्यानंतर त्वरीत भरण्यात आले. सबब, भरपाईची रक्कम तसेच केबलचा खर्च व नुकसान भरून देण्याचे आदेश महावितरणला देण्यात यावेत.

६. प्रतिवादी महावितरणने नमुद केले की, चुकीचे बील युनिट नमुद केल्यामुळे ऑनलाईन तक्रार प्राधिकरण कार्यालयास वेळीच प्राप्त झाली नाही. तक्रार दिनांक ७ मार्च २०१८ रोजी प्राप्त झाल्यानंतर वीज पुरवठा पुर्ववत करण्यास कर्मचारी गेले असता अन्य शेतकऱ्याने हरकत घेतल्याने सर्विस वायर बदलता आली नाही. त्यामुळे दुसऱ्या पोलवरून वायर टाकून पुरवठा दिनांक २८ मार्च २०१८ रोजी पुर्ववत करण्यात आला. यामध्ये जाणून बुजून विलंब केलेला नाही. सबब, अभिवेदन फेटाळण्यात यावे.

७. दोन्ही पक्षकारांचे म्हणणे ऐकण्यात आले. अपिलार्थी ग्राहकाने नमुद केले आहे की दिनांक ७ जानेवारी २०१८ रोजी दुपारी ४.०० वाजता कॉलसेंटर येथे ऑनलाईन तक्रार दाखल केली होती. परंतु कृतीमानके विनियमानुसार वीज पुरवठा १८ तासात सुरू झाला नाही. म्हणून दिनांक १२ मार्च २०१८ रोजी भरपाईसाठी कार्यकारी अभियंता, भोसरी यांच्याकडे लेखी अर्ज केला. कॉल सेंटर येथे केलेली तक्रार बीलींग युनिट चुकीचा असल्याने संबंधित कार्यालयात वेळीच प्राप्त झाली



नाही. देयकामध्ये बीलींग युनिट ४९७५ (आकुर्डी सब डिव्हीजन) नमुद आहे. वास्तविक बीलींग युनिट ४६७६ (प्राधीकरण उपविभाग) पाहिजे होते. अपिलार्थीच्या म्हणण्यानुसार सदर चुकीस महावितरण जबाबदार असून त्यामध्ये ग्राहकाचा दोष नाही. देयकावरील छापील तपशिल महावितरणने दिलेला असून त्यानुसार ग्राहकाने तक्रार दिलेली असल्यास त्यास ग्राहकास जबाबदार धरता येणार नाही. तथापि बीलींग युनिट चुकीचा नमुद होता व त्यामुळे ग्राहकाची तक्रार प्राधिकरण कार्यालयात वेळीच मिळाली नाही ही वस्तुस्थिती आहे. महावितरणने निदर्शनास आणले आहे की, माहिती अधिकार अधिनियमाच्या अजवरील सुनावणी अनुषंगाने अपिलार्थीची तक्रार संबंधित कार्यालयात दिनांक ७ मार्च २०१८ रोजी प्रथम प्राप्त झाली. त्यानंतर महावितरणचे कर्मचारी जागेवर गेले असता दिनांक ८ मार्च २०१८ रोजी श्री. अमोल कोळोखे यांनी लेखी हरकत घेतली. श्री अमोल काळोखे यांचे दिनांक ८ मार्च २०१८ चे हरकत घेणारे पत्र प्रतिवादीने सादर केलेले आहे.

८. महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानाधारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरू करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम, २०१४ (कृतीची मानके विनियम, २०१४) मधील विनियम ६.१ मध्ये विद्युत पुरवठा पुर्ववत करणे बाबत खालील प्रमाणे तरतूद आहे.

६.१ वितरण परवानाधारक, फ्युज गेल्याची तक्रार प्राप्त झाल्यापासून, वर्ग - १ शहरात तीन (३) तासांच्या आत, नागरी क्षेत्रात चार (४) तासांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात अठरा (१८) तासांच्या आत, वीज पुरवठा पुर्ववत करेल.

कृतीचे मानके विनियमाच्या परिशिष्ट 'अ' नुसार मानकांची पूर्तता न केल्यास विलंबासाठी प्रति तासास रु.५०/- भरपाई देय आहे सदर प्रकरणी जरी अपिलार्थी ग्राहकाने दिनांक



आदेश क्र. २३३ / २०१८

७ जानेवारी २०१८ रोजी कॉल सेंटरला तक्रार केली होती तरी बीलींग युनीट चुकीचा असल्यामुळे प्रतिवादीच्या संबंधित कार्यालयात तक्रार वेळीच प्राप्त झाली नाही. महावितरणच्या संबंधित कार्यालयास तक्रार दिनांक ७ मार्च २०१८ रोजी माहिती अधिकार अर्जाच्या सुनावणीच्या अनुषंगाने निदर्शनास आली त्यानंतर वीज पुरवठा पुर्वत करण्यास कर्मचारी गेले असता अन्य शेतकऱ्याने हरकत घेतल्याचे दिसून येते. मात्र त्यानंतर मात्र दिनांक २८ मार्च २०१८ रोजी वीज पुरवठा पुर्वत करण्यात आला. अपिलार्थीने नमुद केले आहे की, श्री अमोल काळोखे यांची हरकत होती हे खोटे आहे. तथापि, श्री. अमोल काळोखे यांचे लेखी पत्र रेकॉर्डवर आहे. दिनांक ७ मार्च २०१८ रोजी माहिती मिळाल्यानंतर वीज पुरवठा विनियमाच्या तरतुदीनुसार विहित कालावधीत वीज पुरवठा पुर्वत होणे आवश्यक होते. अपिलार्थीचे वीज देयके प्रलंबित होते असा देखील मुद्दा प्रतिवादीने उपस्थित केलेला आहे. तथापी, विद्युत पुरवठा पुर्वत करण्याशी त्याचा संबंध नाही. तसेच, सदर वीज देयके चुकीची होती व ती नंतर दुरुस्त करण्यात आलेली आहेत. सबब, अपिलार्थीस कृतीची मानके विनियमातील तरतुदीनुसार दिनांक ८ मार्च २०१८ ते २८ मार्च २०१८ या कालावधीसाठी एकूण रु.२४,०००/- भरपाई देय होईल.

९. अपिलार्थीने निदर्शनास आणलेले आहे की, संबंधित केबल टाकण्यासाठी त्यांनी रु.१३५०/- खर्च केलेला आहे. प्रतिवादी महावितरणने देखील उत्तरात मान्य केलेले आहे की, ग्राहकाने स्वतः केबल आणलेली आहे. कक्षाने सुध्दा भरपाईसह अन्य खर्चाबाबत महावितरणच्या कार्यकारी अभियंता यांनी तपासून नियमाप्रमाणे कार्यवाही करावी असे आपल्या दिनांक ९ ऑगस्ट २०१८ च्या आदेशात नमुद केलेले होते. त्यानुसार सर्विस केबलचा खर्च नियमाप्रमाणे अपिलार्थी ग्राहकास परत करण्यात यावा. अन्य कोणतीही अनुषंगीक भरपाई अपिलार्थी ग्राहकास देय होणार नाही.



१०. सबब, अपिलार्थी ग्राहकाचे अभिवेदन अंशतः मान्य करण्यात येत आहे. प्रतिवादी महावितरणने भरपाई पोटी रू. २४,०००/- अधिक केबलसाठी केलेला अनुज्ञेय खर्च अपिलार्थीच्या खात्यावर जमा करावा. सदर रक्कम ग्राहकाच्या देयकामधून समायोजित करण्यास महावितरणला मुभा राहिल.

११. प्रतिवादी महावितरणने अनुपालन अहवाल तीन महिन्यात सादर करावा.

सही/-
(आर. डी. संखे)
विद्युत लोकपाल (मुंबई)

