

विद्युत लोकपाल (मुंबई)

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

अभिवेदन (Representation) क्रमांक ६५ / २०२३

दिलेल्या मानसीक त्रासापोटी भरपाई मिळण्याबाबत

डा. विश्वनाथ परशूराम सकपाळ अपिलार्थी

विरुद्ध

महाराष्ट्र राज्य वीज वितरण कंपनी, चिपळूण (महावितरण) प्रतिवादी

उपस्थिती :-

अपिलार्थीतर्फे :- अनुपस्थित

प्रतिवादीतर्फे :- कैलाश पी. लवेकर, कार्यकारी अभियंता, चिपळूण

कोरम :- वन्दना कृष्णा (भा.प्र.स. निवृत्त)

सुनावणी तारीख :- २२ ऑगस्ट २०२३

आदेश पारित दिनांक :- २५ सप्टेंबर २०२३

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, कोल्हापूर परिमंडळ, (मंच) यांच्या दिनांक २६ एप्रिल २०२३ च्या आदेशाविरुद्ध अपिलार्थीने सदरचे अभिवेदन दिनांक २८ जून २०२३ रोजी दाखल केले.


(Dilip Dumbre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai



२. मंचाने तक्रारदार यांचे गाऱ्हाणे (क्रमांक ८५/२०२२) दिनांक २६ एप्रिल २०२३ रोजीच्या आदेशान्वये अंशतः मंजूर करताना खालीलप्रमाणे निर्देश दिले आहेत.

- "१. तक्रारदार ग्राहकांचे गाऱ्हाणे खालीलप्रमाणे अंशतः मंजूर करण्यात येत आहे.
२. वि.प. विद्युत वितरण कंपनीने तक्रारदार ग्राहकाला हा आदेश प्राप्त झालेपासून ३० दिवसांच्या आत तक्रारदार ग्राहकाला VDO CD प्राप्त करणेसाठी भरणा कराव्या लागलेल्या रक्कम रु.५०/- चा परतावा करावा.
३. तक्रारदार ग्राहकाची प्रतिकात्मत खर्च रु.२००/- मंजूर करण्याची विनंती नामंजूर करण्यात येत आहे.
४. व.प. विद्युत वितरण कंपनीने तक्रारदार ग्राहकास परत करावयाची रक्कम रु.५०/- तक्रारदार ग्राहकाच्या पुढील वीज देयकात समाविष्ट करावी."

३. अपिलार्थीच्या निवेदनातील प्रमुख मुद्दे खालील प्रमाणे आहेत.

- अपिलार्थी हे महावितरणचे मुक्काम पोष्ट बोरगाव, चिपळूण, रत्नागिरी येथील कृषी ग्राहक (क्र.२२५१६०००४५५१) आहेत. अपिलार्थीने मंचाकडे केस क्र.२७/२०२१ अन्वये प्रतिवादी महावितरणविरुद्ध तक्रार दाखल केली होती. सदर तक्रारीच्या सुनावणीवेळी प्रतिवादीकडून इतर कागदपत्रासह एक VDO CD पुरावा म्हणून दाखल करण्यात आली होती. सदर VDO CD हे विरुद्ध पक्षकार म्हणून अपिलार्थीस देणे बंधनकारक आहे. परंतु प्रतिवादी यांनी तो अपिलार्थीस परत दिली नाही.
- अपिलार्थींनी दिनांक २५ जानेवारी २०२२ रोजी प्रतिवादीना ईमेल द्वारे सदर VDO CD मिळण्याची मागणी केली, परंतु प्रतिवादींनी VDO CD दिली नाही. म्हणून अपिलार्थीने दिनांक १४ फेब्रुवारी २०२२ रोजी माहिती अधिकार २००५ अंतर्गत प्रतिवादीकडे सदर VDO CD मिळावी म्हणून अर्ज केला. त्यानंतर प्रतिवादींनी दिनांक २५ फेब्रुवारी २०२२ रोजी अपिलार्थीकडून रु.५०/- शुल्क भरून घेतली.
- अपिलार्थीने नमुद केले की प्रतिवादीने सुनावणी दरम्यान सादर केलेले पुरावे अपेक्षित असताना ते प्रतिवादीकडे ईमेलद्वारे मागूनही, मिळाले नाहीत; म्हणून माहिती अधिकारा अंतर्गत अर्ज करून


(Dilip Dumbre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai



ते मिळवावे लागले यास रु.५०/- चा खर्च झाला, तो परत मिळावा म्हणून मंचाकडे तक्रार दाखल केली. तसेच प्रतिकात्मक खर्च म्हणून रु.२००/- ची मागणीही मंचाकडे केली. परंतु मंचाने रु.५०/- ची खर्चाची मागणी करता इतर प्रतिकात्मक खर्च मिळण्याची मागणी नामंजूर केली.

- अपिलार्थीने नमुद केले की, अशी भरपाई माननीय सर्वाच्च न्यायालयाची तसेच केंद्रीय ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, दिल्ली यांनी सुध्दा पूर्ण मान्यता दिली आहे. माननीय आयोगाच्या विनियमात सुध्दा स्वतंत्र तश्या शब्दाकनाने तरतूद नाही. विनियम २०.२० मधील ९.२ (ड) ची तरतूद पाहता अपिलार्थीला दिलेली तरतूद करून ग्राहकाला झालेला खर्च तसेच मानसीक त्रासाबाबत उचित दिलासा देण्यास मोकळीक दिलेली आहे, तरीही त्याकडे मंचाने दुर्लक्ष केलेले आहे. प्रतिमात्मक रक्कम रु.२००/- प्रतिवादीकडून व्यक्तिगत स्वरूपात वसूल करण्याची कोणतीही तरतूद नसल्याने प्रतिवादीना बेकायदेशीर वागण्यास मुभा दिलेली आहे ती ग्राहकास अन्यायकारक आहे. त्यामुळे अपिलार्थीस मनस्ताप सहन करून स्वखर्चाने तक्रारीचे निराकरण करून घ्यावे असा संदेश दिला असल्याचे जाणवत आहे.
- मंचाच्या आदेशाने समाधान झाले नाही म्हणून विद्युत लोकपाल (मुंबई) कार्यालयाकडे तक्रार दाखल केली व खालीलप्रमाणे मागण्या केल्या.
 - अपिलार्थीने तक्रारीसाठी केलेल्या पत्रव्यवहाराचा खर्च (झेरॉक्स, पोस्टेज) म्हणून रु.२००/- मंजूर व्हावेत.
 - अपिल अर्जाचा सर्व प्रकारचा खर्च म्हणून रु.२००/- अपिलार्थीस देण्याचा मंजूरी आदेश व्हावा.
 - प्रतिवादीने अपिलार्थीस केलेली बेकायदेशीर वागणूक व दिलेल्या मानसीक त्रासापोटी नुकसान भरपाई म्हणून रु.१००००/- मिळावे. अथवा माननीय विद्युत लोकपाल यांना न्यायोचित वाटणाऱ्या रक्कमेचा मंजूरी आदेश व्हावा.
 - नुकसान भरपाई म्हणून देण्यात येणारी सर्व रक्कम प्रतिवादीच्या अधिकारी व कर्मचाऱ्यांकडून व्यक्तिगत स्वरूपातून वसूल करण्यात यावी.
 - अपिलार्थीस VDO CD देण्यात यावी व इतर न्यायोचित आदेश देण्यात यावे.

४. प्रतिवादीच्या दिनांक १७ जुलै २०२३ रोजीच्या उत्तरातील 'प्रमुख मुद्दे' व दिनांक २२ ऑगस्ट २०२३ रोजी व्हिडीओ कॉन्फरसिंगद्वारे झालेल्या सुनावणीतील 'महत्वाचे मुद्दे' एकत्रितरीत्या खालील प्रमाणे:


(Dilip Dumbre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai



- अपिलार्थी हे महावितरणचे मुक्काम पोष्ट बोरगाव, चिपळूण, रत्नागिरी येथील कृषी ग्राहक (क्र.२२५१६०००४५५१) आहेत. अपिलार्थी यांनी माहिती अधिकार अधिनियम नुसार माहिती मागणीसाठी दिनांक १४ फेब्रुवारी २०२२ रोजीचा महावितरण कार्यालयाकडे केलेला अर्ज दिनांक २३ फेब्रुवारी २०२२ रोजी प्राप्त झाला. त्यानंतर प्रतिवादींनी अपिलार्थींचे प्रतिनिधी श्री. ओक यांना सदर माहितीसाठी आवश्यक असणारे शुल्क भरण्यासाठी काअ/चिप/माहिती अधिकारी/२०२१-२२/६८६ दिनांक २४ फेब्रुवारी २०२२ रोजीच्या पत्रान्वये कळविण्यात आले.
- अपिलार्थींनी सदर माहितीसाठी आवश्यक असणारे शुल्क भरल्यामुळे त्यांनी मागणी केलेली माहिती अपिलार्थींना दिनांक २५ फेब्रुवारी २०२२ रोजी समक्ष देण्यात आली.
- सदरहू अपिलार्थींनी पुर्वी वरील केसमध्ये वीज जोडणी मिळण्याबाबत वेळोवेळी तक्रारी केल्या होत्या, सदर वीज जोडणीसाठी २८ पोलची गरज होती, मात्र शेजारील भुमीधारक शेतकऱ्याच्या सदर वीज जोडणीस हरकत होती. वीज जोडणी लवकर मिळावी व नुकसान भरपाई मिळण्याबाबत यापूर्वीही अभिवेदन क्र.५१/२०२२ दाखल केले होते. खप प्रयत्नांती सर्व अडचणी दूर करून अपिलार्थींस दिनांक ३१ मे २०२२ रोजी वीज जोडणी देण्यात आली. माननीय विद्युत लोकपाल यांनी दिनांक २ जून २०२२ च्या आदेशान्वये त्यांचे ते अभिवेदन निकाली काढले.
- अपिलार्थी यांनी मंचाकडे दिनांक २९ सप्टेंबर २०२२ रोजी प्रतिवादींकडे VDO CD मागणी करूनही दिली नसल्याने माहिती अधिकार कायदानुसार सदर VDO CD प्राप्त करण्यासाठी खर्च झालेली रक्कम रु.५०/- मिळणेबाबत व रु.२००/- नुकसान भरपाईची मागणी केली. मंचाच्या आदेशानुसार प्रतिवादींनी माहे जून २०२३ च्या वीज देयकात रु.५०/- समायोजित करून मंचाच्या आदेशाचे पालन केले. वस्तुतः ही तक्रार मंचाच्या कार्यक्षेत्र पर्यंत निकाली निघाली होती. अशा परिस्थितीत अपिलार्थींनी माननीय विद्युत लोकपाल यांच्याकडे तक्रार दाखल करणे अपेक्षित नव्हते. सबळ कारण नसताना अपिलार्थींचे प्रतिनिधींनी मुखत्यार पत्राचा वापर करून नवीन गाऱ्हाणे तयार केले. अपिलार्थींचे प्रतिनिधी तक्रार / गाऱ्हाणे सोडविण्या ऐवजी ते भांडण्यात सर्व यंत्रणेचा वेळ व खर्च वाया घालविण्यात अधिक उत्सुक आहेत असे निदर्शनास येते.
- तसेच मंचाने दिलेल्या आदेशानुसार अपिलार्थी माहे जून २०२३ च्या वीज देयकात रु.५०/- समायोजित करून मंचाच्या आदेशाचे पालन केले आहे.
- प्रतिवादींनी सुनावणी दरम्यान नमुद केले की, ग्राहक गाऱ्हाणे व विद्युत लोकपाल विनियम २०२० मधील विनियम ८.१० मध्ये निर्देशित केल्याप्रमाणे अपिलार्थींच्या ग्राहक प्रतिनिधींना


 (Dilip Dumbre)
 Secretary
 Electricity Ombudsman Mumbai



खालील अटीच्या अधीन राहून गाऱ्हाणे निवारण यंत्रणेमध्ये सहभागी होता येते. सदरहू विनियम ८.१० खालीलप्रमाणे

"तक्रारदार, वितरण परवानाधारक किंवा अन्य कोणतीही व्यक्ती मंचासमोर असलेल्या कोणत्याही कार्यवाहीत पक्षकार असेल तर ती मंचापुढे व्यक्तिशः उपस्थित राहिल किंवा अधिवक्ता (अधिवक्ता अधिनियम १९६१ मधील अर्थानुसार) वगळून कोणत्याही प्रतिनिधीस, मंचासमोर त्याचे प्रकरण मांडण्यासाठी किंवा या प्रयोजनासाठी लागणारे कोणतेही किंवा इतर सर्व कामे करण्यासाठी, अश्या प्रतिनिधीच्या नावे पक्षकाराने यथायोग्य प्राधिकृत केलेले प्राधिकारपत्र देण्याचा अधीन राहून, प्राधिकृत करील आणि तो खालील अटीच्या अधीन राहिल

- ए. तो प्रत्येक प्रकरण-निहाय बाजू मांडेल.
- बी. त्याचे तक्रारदाराशी पुर्वीपासून अस्तित्वात असलेले संबंध (जसे की, नातेवाईक, शेजारी, व्यवसाय सहयोगी किंवा वैयक्तिक मित्र).
- सी. त्यास मंचासमोर उपस्थित राहण्यासाठी कोणत्याही प्रकारे, प्रत्यक्ष किंवा अप्रत्यक्ष पारिश्रमिक मिळत नाही आणि त्या संबंधीत लेखी प्रतिज्ञापत्र दाखल करील.
- डी. पक्षकाराचे प्रतिनिधीत्व करण्यासाठी तो समर्थ असल्याचे मंचासमोर पटवून देईल. "

अपिलार्थी हे ह्या विभागातील नामांकीत डॉक्टर आहेत, कोणताही खर्च न करता 'अनुसूची ब' मध्ये स्वतः स्वाक्षरी करून ग्राहक प्रतिनिधी नामनिर्देश करू शकतात. तथापि, या प्रकरणी मध्ये ग्राहक प्रतिनिधी यांनी मुखत्यारपत्र घेऊन 'अनुसूची ब' मध्ये 'ग्राहक' म्हणून स्वतः सही केली आहे. ही बाब व निर्माण होऊ पाहणारी प्रथा तक्रार निवारण यंत्रणेला अपेक्षित नाही, असे नमुद करण्यात येते. तसेच, माहिती अधिकार अंतर्गत येणाऱ्या बाबींचा न्यायनिवाडा करणे माननीय विद्युत लोकपाल यांच्या कार्यक्षेत्रात येत नाही हे ही या ठिकाणी स्पष्ट करण्यात येते. तसेच, चिपळूण विभागात वीज ग्राहकांची संख्या ही बरीच मोठी आहे, भौगोलिक स्थिती डोंगरदऱ्याची, खूप मोठ्या प्रमाणात पडणारा पाऊस व विस्तारीत क्षेत्रफळ या सर्व बाबींचा विचार करता सबळ कारणास्तव केलेले अपिलार्थींचे अभिवेदन फेटाळण्यात यावे.

५. अपिलार्थींच्या प्रतिनिधीने दिनांक १६ ऑगस्ट २०२३ रोजी केलेल्या ईमेल ने ई-सुनावणीसाठी आवश्यक असणाऱ्या पायाभुत सुविधांच्या अपुऱ्या उपलब्धतेमुळे सुनावणीस हजर राहू शकणार नाही असे


(Dilip Dumbre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai



कळविले व उपलब्ध कागदपत्राच्या व अभिवेदनात नमुद केलेले मुद्दे याच्या आधारावर व गुणवत्तेवर योग्य तो निर्णय घावा; अशी विनंती केली.

विश्लेषण व निर्णय

६. अपिलार्थी हे महावितरणचे कृषी ग्राहक (क्र.२२५१६०००४५५१) आहेत. अपिलार्थीचे वीज जोडणी वेळेत मिळाली नाही म्हणून नुकसान भरपाई मिळण्याबाबत यापुर्वीही अभिवेदन दाखल केले होते (संदर्भ अभिवेदन क्र.५१/२०२२) सदर अभिवेदनातील आदेशामध्ये विद्युत लोकपाल यांनी खालीलप्रमाणे निर्देश दिले.

"१०. असे निदर्शनास येते की, प्रतिवादींनी वीज जोडणीच्या एकूण कामांपैकी ९५ टक्के काम पूर्ण केले आहे. तथापि, निरनिराळ्या लोकांकडून येणाऱ्या हरकतीमुळे राहिलेले ५ टक्के काम पूर्ण करण्यात अडथळा येत आहे. असे दिसते की, कोवीड -१९ चा पादुभाव दिनांक १८ मार्च २०२० रोजी सुरू झाला व दिनांक २३ मार्च २०२० पासून कोवीड महामारीबाबत कडक निर्बंध लागू करण्यात आले. दिनांक ०३ जून २०२० रोजी निसर्ग चक्रीवादळामुळे मनुष्यबळ कमी असल्यामुळे नवीन वीज जोडणीची कामे प्रतिवादींनी स्थगित केली. वादळानंतर परिस्थिती पूर्ववत झाल्यानंतर, नवीन वीज जोडणीचे काम पुन्हा सुरू करण्यात आले. प्रतिवादीने असे नमुद केले की, काम करत असताना ज्या जागेतून किंवा ज्या लगत विद्युत वाहिनी टाकण्यात येणार होती. त्या संबंधीत जागा मालकांच्या वारंवार हरकती येत होत्या. त्या हरकती वेळोवेळी सामोपचाराने महावितरण कडून सोडविण्यात येत होत्या. ज्या जागेबाबत हरकतींचे निवारण होत नव्हते अशा जागांची पुनः स्थळ पाहणी करून वीज वाहिणीसाठी पर्यायी मार्गाचा अवलंब करण्यात येत होता, पण काम चालू ठेवण्यात आले. तहसीलदार व तंटामुक्तीच्या माध्यमातून येणाऱ्या अडचणी दूर करून अपिलार्थीचे काम लवकरात लवकर कसे करता येईल हा प्रयत्न प्रतिवादीने केल्याचे दिसून येते.

अपिलार्थी हे स्वतः त्याभागात नामांकीत डॉक्टर आहेत, त्यामुळे त्यांनी सुध्दा या कामात पुढाकार घेणे गरजेचे होते. या कार्यालयातून सुध्दा सुनावणीनंतर प्रतिवादींना केलेल्या कामाचा आढावा विचारण्यात आला असता प्रतिवादींनी ३१ मे २०२२ रोजी इमेलद्वारे या कार्यालयास अपिलार्थींना वीज जोडणी दिल्याचे नमुद केले.

११. अपिलार्थीचे प्रतिनीधी प्रतिवादींशी नेहमी तुच्छतेने बोलतात, छोट्या गोष्टीचा विषयसि करून प्रकरण निकाली काढण्यात अडथळा आणतात. प्रतिवादींच्या या आरोपात तथ्य आढळल्याचे दिसून येते. म्हणून


(Dilip Dumbre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai



अपिलार्थीच्या प्रतिनिधींना अशा वर्तनाची पुनःवृत्ती होऊ नये याबाबत योग्य ती काळजी घ्यावी अशी समज देण्यात येत आहे.

१२. वरील सर्व बाबींचा विचार करता अपिलार्थीच्या इतर सर्व मागण्या फेटाळण्यात येत आहेत. "

सदर निर्णयाविरुद्ध अपिलार्थीने पुन्हा पुनर्विलोकन अर्ज (संदर्भ केस क्र.१०३/२०२२) दाखल केला सदर अर्जात माननीय विद्युत लोकपाल यांनी खालीलप्रमाणे निर्देश दिले

"संपूर्ण प्रकरणाचा विचार करिता व विनियम २२ मधील तरतुद पाहता, सदरचा पुनर्विलोकन अर्ज फेटाळण्यात येत आहे. "

७. त्यानंतर अपिलार्थीनी वरील विषयाबाबत VDO CD मिळण्याची मागणीबाबत गाऱ्हाणे दाखल केले. मंचाकडे सदर तक्रारीच्या सुनावणीवेळी प्रतिवादींकडून इतर कागदपत्रासह एक VDO CD दाखल करण्यात आली होती. अपिलार्थीने दिनांक २५ जानेवारी २०२२ रोजीच्या ईमेल द्वारे सदर VDO CD मिळण्याची मागणी केली. प्रतिवादीने दिनांक २५ फेब्रुवारी २०२२ रोजी अपिलार्थींकडून रु.५०/- चे शुल्क भरून घेऊन VDO CD दिली. सद्य रु.५०/- हा झालेला खर्च परत मिळावा म्हणून मंचाकडे तक्रार दाखल केली, मंचाच्या आदेशानुसार प्रतिवादींनी माहे जन २०२३ च्या वीज देयकात रु.५०/- समायोजित करून मंचाच्या आदेशाचे पालन केले आहे. या अभिवेदनात अपिलार्थीस VDO CD देण्यात यावी असे आदेश व्हावे, असे नमूद केले आहे, तथापि प्रतिवादींनी दिनांक २५ फेब्रुवारी २०२२ रोजी VDO CD अपिलार्थीस देण्यात आल्याचे सुनावणी दरम्यान स्पष्ट केले.

८. वीज कायदा २००३ मधील नमूद केलेल्या 'गाऱ्हाणे' संज्ञेप्रमाणे व 'ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल विनियम २०२०' मध्ये नमूद केलेल्या 'गाऱ्हाण्याची' व्याख्या खालीलप्रमाणे:-

"'गाऱ्हाणे' म्हणजे एखाद्या 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 पद्धत यामधील कोणताही दोष, अपूर्णता, त्रुटी किंवा


(Dilip Dumbre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai



अपुरेपणा; ज्यात इतर बाबींबरोबरच (अ) जीवाला किंवा मालमत्तेला धोका ठरू शकणाऱ्या वितरण यंत्रणेची सुरक्षितता आणि (ब) आयोगाच्या कोणत्याही आदेशाचे पालन न करणे किंवा त्या अनुषंगाने करावयाची कोणतीही कार्यवाही, जी मंच किंवा विद्युत लोकपालांच्या जसे असेल तसे, अधिकारक्षेत्रात येत असेल, त्याबाबतचे गाऱ्हाणे, यांचा समावेश होतो. "

सबब, अभिवेदनात नमुद केलेले गाऱ्हाणे हे 'गाऱ्हाणे' च्या व्याख्येच्या चौकटीत बसत नाही.

९. सदर अभिवेदनाबाबत सर्व बाबींचा उहापोह करता अस दिसते की, ग्राहक प्रतिनिधीने ग्राहकांच्या सहीच्या जागी, मुखत्यार पत्र घेऊन स्वतः सही केली आहे असे निदर्शनास येते. VDO CD न मिळणे हे गाऱ्हाणेच्या व्याख्येत बसत नाही. त्यामुळे तक्रार निवारण यंत्रणेचा बहुमुल्य वेळ विनाकारण वाया घालविला याबाबत हे न्यायालय खेद व्यक्त करीत आहेव अपिलाथीरला रु.१०००/- दंड आकारण्यात येत आहे.

१०. अपिलार्थीच्या अभिवेदनातील मागण्या फेटाळण्यात येत आहेत.

११. अपिलार्थीना आदेशीत करण्यात येत आहे की, दंड म्हणून रु.१०००/- रक्कम आकारण्यात येत आहे ते विद्युत लोकपाल यांच्या कार्यालयात हे आदेश पारित झाल्याच्या तारखेपासून दोन महिन्यांच्या आत जमा करावे.

१२. अपिलार्थीचे अभिवेदन निकाली काढण्यात येत आहे.

सही/-
वंदना कृष्णा
विद्युत लोकपाल (मुंबई)


(Dilip Dumbre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai

