

विद्युत लोकपाल (मुंबई)

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

अभिवेदन (Representation) क्रमांक १४४ / २०२२

सदोष मीटर वेळेत तपासणी न केल्यामुळे नुकसान भरपाई मिळण्याबाबत

रामचंद्र महादेव गाडगीळ अपिलार्थी

विरुद्ध

महाराष्ट्र राज्य वीज वितरण कंपनी, कोथरुड (महावितरण) प्रतिवादी

उपस्थिती :-

अपिलार्थीतर्फे :- रामचंद्र महादेव गाडगीळ

प्रतिवादीतर्फे :- अविनाश कलढोणे, कार्यकारी अभियंता
सुनील गवळी, उपकार्यकारी अभियंता

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

सुनावणी तारीख :- १ नोव्हेंबर २०२२

आदेश पारित दिनांक :- १५ नोव्हेंबर २०२२

आदेश

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम २०२० (ग्राहक गाऱ्हाणे विनियम २०२०) मधील विनियम १९.१ अन्वये ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच, महावितरण, पुणे परिमंडळ, (मंच) यांच्या दिनांक २५ मे २०२२ च्या आदेशाविरुद्ध उपरोक्त अपिलार्थीने सदरचे अभिवेदन दिनांक ६ सप्टेंबर २०२२ रोजी दाखल केले.



(Dilip Dumbre)
Secretary

Electricity Ombudsman Mumbai



२. मंचाने तक्रारदार यांचे गाऱ्हाणे (क्रमांक २९/२०२१), दिनांक २५ मे २०२२ रोजीच्या आदेशान्वये खालीलप्रमाणे निर्देश दिले.

"१. तक्रारदाराची तक्रार अंशतः मान्य करण्यात येत आहे.

२. सामनेवाला यांना आदेश देण्यात येतो की, कृती मानकांप्रमाणे मिटर फॉल्टी असताना, बंद असताना वेळेत बदलून देण्याच्या नियमाला आधीन राहून असणाऱ्या महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोगाच्या विनियम २५ प्रमाणे भरपाईचे निश्चितीकरण मधील २५.१ मध्ये नमुद केल्याप्रमाणे बाधित व्यक्तींना वितरण परवानाधारकाने धावयाची भरपाई या विनियमाच्या जोड पत्र दोन मध्ये विनिर्दिष्ट केलेल्या मानकांप्रमाणे पुढील देयक चक्राच्या आत देय भरपाई रु.५०/- विलंबाच्या प्रती आठवडयास किंवा त्याच्या भागास, जास्तीत जास्त रूपये २५०/- चे अधीन राहून प्रस्तावित आहेत. नियमाप्रमाणे तक्रारदारास रूपये ९५०/- रक्कम आदेश प्राप्ती पासून ३० दिवसाच्या आत धावी."

३. अपिलार्थींना दिनांक १ नोव्हेंबर २०२२ रोजी व्हीओ कॉन्फरसिंगची लिंक पाठविण्यात आली होती. तथापि, अपिलार्थींने ऑडीओ कॉन्फरसिंगद्वारे सुनावणी घेण्याची विनंती केली. म्हणून ऑडीओ कॉन्फरसिंगद्वारे सुनावणी घेण्यात आली. अपिलार्थींचे निवेदनातील व सुनावणी दरम्यान सादर केलेले प्रमुख मुद्दे खालील प्रमाणे आहेत.

- अपिलार्थी हे दिनांक २ मे २००५ पासून दोडके टॉवर, फ्लॅट नं ९, पोलीस स्टेशन समोर, कनाल रोड, मालवाडी, वारजे, पुणे येथील महावितरणचे घरगुती ग्राहक (क्र.१६०२६०४३१३७१) असून जेष्ठ नागरिक आहेत.
- दिनांक २० जानेवारी २०२१ रोजी मीटर जलद चालत असल्याने मीटर चाचणी करण्याबाबतची तक्रार महावितरण वारजे कार्यालयात केली. त्याच दिवशी मीटर चाचणी शुल्क चा भरणा ही केला. सदर तक्रारीचा पाठपुरावा केला असता, प्रतिवादीने उडवाउडवीची उत्तरे व अपमानास्पद वागणूक दिली.
- दिनांक ५ फेब्रुवारी २०२१ रोजी मीटरची तपासणी केली. मीटर काढून नेऊन तपासणी करून परत बसविण्यासाठी ७ तास लागले. जेष्ठ नागरीकासारखा अपिलार्थी अशा परिस्थितीत उतका वेळ थांबणे शक्यच नाही. त्यामुळे मीटर तपासणी अहवाल हवा तसा तयार करता येतो. मीटर तपासणीच्या कालावधीतील वीज सेवाही बंद करण्यात आली होती. स्टॅन्डर्ड मीटरवर जर तपासणी करायची तर




(Dilip Dumbre)
Secretary

Electricity Ombudsman Mumbai



- ती, अपिलार्थींच्या मीटरबोर्डवर मीटर लावून करता आली असती, पण ते टाळले. त्यावेळी जर ग्राहकास तेथे हजर राहता आले असते तर प्रतिवादींना हवा तसा अहवाल तयार करता आला नसता.
- मीटर तपासणी हि दिनांक ५ फेब्रुवारी २०२१ रोजी केली व त्याचा अहवाल अनेक वेळा चकरा मारल्यावर दिनांक ३ मार्च २०२१ रोजी म्हणजे २८ दिवसांनी अपिलार्थी ग्राहकास देण्यात आला.
 - मिळालेला अहवाल अयोग्य व खोटा होता अशी अपिलार्थींची खात्री होती, कारण, अपिलार्थी फक्त १०० वॉट्स चा बल्ब लावून तपासणी केली. तेव्हा एका मिनिटात ३६ इम्पल्स मोजले होते. जे सामान्यपणे सुमारे १६ इम्पल्स इतके असावयास पाहिजेत म्हणून अपिलार्थीने मंचाकडे तक्रार दाखल केली.
 - दिनांक ८ जुलै २०२१ रोजी अपिलार्थीने त्यापुर्वी सुचविलेल्या पध्दतीने इमारतीच्या मीटर बोर्डवर सिरीज मध्ये टेस्ट मीटर लावून पाहिल तेव्हा एकाच कालावधीत अपिलार्थींच्या मीटरवर १२ युनिट तर टेस्ट मीटर व ५ युनिट इतका वीज वापर नोंदविला गेला. त्यामुळे ९ जुलै २०२१ ला मीटर बदलल्या बाबतच्या खोट्या अहवालाची प्रत अपिलार्थींस दिली नाही. सदर खोट्या अहवालामुळे मीटर बदलण्यास २६ आठवड्याचा विलंब झाला. प्रतिवादीने या सर्व घटनेला कोविड १९ चा कालावधी कारणीभूत असल्याचे नमूद केले
 - मंचाच्या सुनावणीमध्ये अपिलार्थीने त्यांची बाजू मांडल्यानंतर पुन्हा त्यांना बाजू मांडण्याची संधी देण्यात आली नाही याचे आक्षेप पत्र अपिलार्थीने इमेल द्वारे माननीय आयोगास पाठविले होते, परंतु, त्यावर कोणतेही उत्तर अपिलार्थींस आले नाही.
 - ह्या सर्व विलंबामुळे अपिलार्थींस सहन कराव्या लागणाऱ्या शारीरिक, मानसिक व आर्थिक तणावापोटी रु.५३००/- इतकी नुकसान भरपाई मंचाकडे मागितली, परंतु मंचाने फक्त रु.९५०/- इतकीच भरपाई दिली. महावितरणने ही ती अघाप दिलेली नाही.
 - अपिलार्थीने दिनांक ६ सप्टेंबर २०२२ रोजी माननीय विद्युत लोकपाल (मुंबई) यांच्याकडे अभिवेदन दाखल करून खालीलप्रमाणे मागण्या केल्या.
 - वितरण परवानाधारकाच्या कर्मचाऱ्यांनी अपिलार्थींसारख्या जेष्ठ नागरिकांशी सौजन्यपूर्ण वागणूक ठेवावी. मीटर चाचणी अहवाल योग्य कालावधीत द्यावा. अपिलार्थींस मिळालेल्या त्रासदायक वागणूकीसाठी भरपाई म्हणून रु.५३००/- इतकी त्वरीत देण्याचे आदेश वितरण कंपनीस व्हावेत.


 (Dilip Dumbre)
 Secretary
 Electricity Ombudsman Mumbai



- प्रतिवादीकडे मागितलेला मीटरचा इलेक्ट्रॉनिक सकीट डायग्राम त्वरीत मिळावा म्हणजे प्रतिवादींचे कर्मचारी सदर मॉडेलमध्ये काही तांत्रिक गडबड करू शकतात का, याची शहानिशा करता येईल.
- तपासणी न केल्याने डिसेंबर पूर्वीच्या किमान दोन वर्षांच्या कालावधीत दर महिन्याला किमान सरासरी ₹५००/- प्रमाणे २४ महिन्यांचे ₹.३६०००/- व त्यावरील व्याज कंपनीकडून मिळावे. वितरण कंपनी पुरवठ्याचा दर ठरविते त्यात तपासणीसाठी काहीतरी शुल्क आकारत असतेच ते २४ महिन्यात भरलेले शुल्क अपिलार्थीसच नव्हे तर सर्व ग्राहकांना परत करावे.
- पर्वकल्पना न देता दिनांक ९ जुलै २०२१ ला वीज पुरवठा बंद ठेवला. त्यामुळे अपिलार्थींचे संगणक, शिलाई यंत्र बंद राहिल्याने नुकसान व व्याज याचे ₹.१५००/- ची भरपाई देण्यात यावी.
- टंकलेखन, छाया, प्रति छपाई इ. ₹.१०००/-, स्टेशनरी ₹.१०००/-, कंपनी, कार्यालये मंच इ. ठिकाणी माहिती जमाविण्यासाठी प्रवास खर्च ₹.१५००/-, या सर्व कामासाठी जनसंपर्क वाढल्याने अपिलार्थी व त्यांची पत्नी आजारी झाली, तिच्या उपचारासाठी झालेला खर्च म्हणून ₹.५००००/- मिळावे.

४. प्रतिवादीने त्यांच्या निवेदनातील व दिनांक १ नोव्हेंबर २०२२ रोजीच्या ऑडीओ कॉन्फरसिंगद्वारे झालेल्या सुनावणीदरम्यान सादर केलेले प्रमुख मुद्दे खालील प्रमाणे आहेत.

- अपिलार्थी हे दिनांक २ मे २००५ पासून दोडके टॉवर, फ्लॅट नं ९, पोलीस स्टेशन समोर, कनाल रोड, माळवाडी, वारजे, पुणे येथील महावितरणचे घरगुती ग्राहक (क्र.१६०२६०४३१३७९). दिनांक २० जानेवारी २०२१ रोजी मीटर फास्ट चालत असल्याने मीटर टेस्ट करण्याबाबतची तक्रार महावितरण वारजे कार्यालयात केली.
- दिनांक ५ फेब्रुवारी २०२१ रोजी मीटर टेस्टिंग युनिट वारजे उपविभाग येथे मीटरची तपासणी करण्यात आली. सदर तपासणीमध्ये मीटर योग्य आढळला व त्याबाबतचा त्याचा अहवाल दिनांक ३ मार्च २०२१ रोजी वारंजे शाखा कार्यालयास कळविण्यात आला. सदर मीटर तपासणी करणेकरीता लागणारा वेळ विचारात घेऊन या कालावधीत ग्राहकाचा वीज पुरवठा बंद राहिल याची कल्पना अपिलार्थीस दिली होती व त्यांनी ती मान्यही केली होती. अपिलार्थीस सदर तपासणी अहवाल महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानाधारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरू करावयाचा कालावधी



(Dilip Dumbre)
Secretary

Electricity Ombudsman Mumbai



आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम २००५ (कृती मानके, विनियम २००५) मधील विनियम १४.४.३. नियमानुसार मीटर तपासणी शुल्क भरल्यानंतर दोन महिन्यांच्या आत उपलब्ध करून देण्यात आली होता.

- मंचाच्या आदेशानुसार रु.९५०/- (दुंडाची रक्कम) ऑगस्ट २०२२ च्या महिन्याच्या वीज देयकात समायोजित करण्यात आली आहे. सदर बाब पत्र क्र.३१२९ दिनांक ७ सप्टेंबर २०२२ अन्वये अपिलार्थीच्या निदर्शनासही आणून दिली आहे, त्याची हस्तपोच देखील घेतलेली आहे. तसेच अपिलार्थीने मागितलेली वीजमीटरचे इलेक्ट्रॉनिक सकीट डायग्राम उपलब्ध करून देणेबाबत कळविण्यात येते की, मीटर खरेदी करणे ही बाब महावितरणच्या मुख्य कार्यालयाशी संबंधित असल्याने त्याबाबतची विस्तृत माहिती या कार्यालयाकडे उपलब्ध नाही, अथवा ग्राहकाने मागितल्यास उपलब्ध करून देण्याबाबत कोणतीही तरतूद महावितरण कंपनीच्या परिपत्रकामध्ये नाही.
- कोविड महामारीच्या कालावधीत महावितरण कंपनीतील कर्मचारी हे वेळोवेळी शासनाने / महावितरणने दिलेल्या नियमावलीनुसार (३३% ते ५०%) कार्यालयीन कर्मचाऱ्यांच्या उपस्थितीत काम करून ग्राहकांची कामे वेळेत करण्यासाठी कार्यरत होते. अपिलार्थीनेही वेळोवेळी उपस्थित केलेल्या मुद्द्यांचे निवारण करण्यात आले आहे, त्याबाबत अपिलार्थीना पत्रव्यवहार करून कळविण्यात आले आहे. तसेच मंचाच्या आदेशाचे पालन करण्यात आले आहे.
- प्रतिवादी यांनी मंचाकडे मीटरची तपासणी वेळेत न केल्यामुळे नुकसान भरपाई मिळण्याची विनंती केली व महावितरणचे काम ग्राहकाभिमुख करण्यात यावे, अश्या मागण्या केल्या होत्या. माननीय विद्युत लोकपाल यांच्याकडे वेगळ्या मागण्या केलेल्या आहेत. ग्राहक गाऱ्हाणे विनियम २०२० मधील तरतुदीनुसार मंचाकडे केलेल्या मागण्यावरच अपिल दाखल करता येते. म्हणून अभिवेदन नियमानुसार नाही.
- प्रतिवादीने नमुद केले की, अपिलार्थीने दिनांक २९ जून २०२१ रोजी मंचाकडे केलेल्या तक्रारीच्या अन्वये अर्ज दाखल केला त्यात अपिलार्थी हे तक्रार मागे घेत असल्याचे मंचास कळविल्याचे नमुद केले आहे, तरी सुध्दा जुन्या तक्रारीतील मुद्दे नव्याने उपस्थित करून नैसर्गिक न्याय मिळण्यासाठी मंचाकडे दिनांक ५ ऑगस्ट २०२१ रोजी तक्रार दाखल केली. मंचाने दिनांक २५ मे २०२२ रोजी



(Dilip Dumbre)
Secretary

Electricity Ombudsman Mumbai



आदेश पारीत केल्यानंतर ६० दिवसात विद्युत लोकपाल कार्यालयाकडे तक्रार दाखल करणे आवश्यक असताना मुदत संपल्यानंतर उशीराने केली त्यामुळे अपिलार्थींचे अभिवेदन फेटाळण्यात यावे ही विनंती.

विश्लेषण व निर्णय

५. दोन्ही पक्षकारांचे म्हणणे ऐकण्यात आले व उपलब्ध कागदपत्रांचे अवलोकन करण्यात आले.
६. अपिलार्थी हे दिनांक २ मे २००५ पासून दोडके टॉवर, फ्लॅट नं ९, पोलीस स्टेशन समोर, कनाल रोड, माळवाडी, वारजे, पुणे येथील महावितरणचे घरगुती ग्राहक आहेत.
७. मंचाने अपिलार्थी यांचे गाऱ्हाणे दिनांक २५ मे २०२२ रोजीच्या आदेशान्वये मुद्दा क्र.२ मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे निकाली काढले. अपिलार्थींनी मंचांच्या दिनांक २५ मे २०२२ च्या आदेशाविरुद्ध अपिलार्थींनी सदरचे अभिवेदन दिनांक ६ सप्टेंबर २०२२ रोजी दाखल केले. म्हणजे १०४ दिवसांनी दाखल केले. विनियम १९ अन्वये अभिवेदन ६० दिवसात दाखल करण अपेक्षित होते. तथापि ४४ दिवस उशीराने दाखल करण्यात आले. अपिलार्थी जरी जेष्ठ नागरिक असले तरी सुध्दा इतका दिवसाच्या विलंब क्षमापन देणे म्हणजे न्यायप्रक्रीयेत चुकीचा पायंडा पडेल, याची अपिलार्थींनी नोंद घ्यावी.
६. अपिलार्थींनी सुनावणी दरम्यान नमुद केले की, दिनांक २० जानेवारी २०२१ रोजी मीटर फास्ट चालत असल्याने मीटर टेस्ट करण्याबाबतची तक्रार महावितरण वारजे कार्यालयात केली. दिनांक ५ फेब्रुवारी २०२१ रोजी मीटरची तपासणी केली व त्याचा अहवाल उशीराने म्हणजे २८ दिवसांच्या कालावधी उलटून गेल्यानंतरही अनेक वेळा चकरा मारल्यावर दिनांक ३ मार्च २०२१ रोजी अपिलार्थींस दिला. सदर अहवाल खोटा असल्याचे अपिलार्थींनी नमुद केले. मीटर तपासणीचा अहवाल उशीरा देण्यासाठी कोविड १९ च्या महामारीचे प्रतिवादी यांनी कारण उपस्थित केले ते योग्य नाही, अस अपिलार्थींनी नमुद केले. मंचाने कृती मानकांनुसार रु.९५०/- ची भरपाई देण्याचे आदेश दिल परंतू सदर भरपाई खुप कमी आहे. अपमानास्पद वागणूक व तक्रारीची वेळेत दखल घेतली नाही म्हणून इतर नुकसान भरपाईची मागणी केली.



(Dilip Dumbre)
Secretary

Electricity Ombudsman Mumbai



७. प्रतिवादीने सुनावणी दरम्यान नमुद केले की, दिनांक ५ फेब्रुवारी २०२१ रोजी मीटर टेस्टिंग युनिट वारजे उपविभाग येथे मीटरची तपासणी करण्यात आली. सदर तपासणीमध्ये मीटर योग्य असल्याचे आढळल व त्याबाबतचा अहवाल दिनांक ३ मार्च २०२१ रोजी दिला. मीटर तपासणी कालावधीत वीज पुरवठा बंद राहिल याची पूर्व कल्पना अपिलार्थीस दिली होती व ती त्यांनी मान्यही केली होती. मंचाच्या आदेशानुसार रु.९५०/- (दंडाची रक्कम) ऑगस्ट २०२२ च्या महिन्याच्या वीज देयकात समायोजित करण्यात आली. कोविड महामारीच्या कालावधीत महावितरण कंपनीतील कर्मचारी हे वेळोवेळी शासनाने / महावितरणने दिलेल्या नियमावलीस अधीन राहून (३३% ते ५०%) कार्यालयीन कर्मचाऱ्यांच्या उपस्थितीत काम करून ग्राहकांची कामे वेळेत करण्यासाठी कार्यरत होते. प्रतिवादीने नमुद केले की, अपिलार्थीने दिनांक २९ जून २०२१ रोजी मंचाकडे केलेल्या तक्रारीच्या अन्वये अर्ज दाखल केला त्यात अपिलार्थी हे तक्रार मागे घेत असल्याचे मंचास कळविल्याचे नमुद केले आहे, तरीही मंचाकडे अभिवेदन दाखल केले. मंचाच्या आदेशानंतर ६० दिवसात माननीय विद्युत लोकपाल कार्यालयाकडे तक्रार दाखल करणे आवश्यक असताना मुदत संपल्यानंतर उशीराने ती केली त्यामुळे अपिलार्थीचे अभिवेदन फेटाळण्यात यावे ही विनंती.

८. अपिलार्थीचे मीटरची चाचणी केले असता, मीटर चाचणी अहवाल योग्य असल्याचे प्रतिवादींनी निदर्शनास आणून दिले. प्रतिवादीने नंतर सिरीज मीटर लावून ग्राहकाचा मीटर चाचणी केलो असता, ग्राहकाच्या मीटर मध्ये व चेक मीटर मध्ये तफावत दिसली, ग्राहकाच्या मीटरमध्ये १२ युनिट वापराची नोंद झाली तर सिरीजमध्ये मीटर मध्ये ५ युनिटची नोंद झाली. पण प्रश्न असा तयार होतो की, चेक मीटर लावला होता, त्याची अचुकता बरोबर होती का नाही याचे कोणतेही स्पष्टीकरण नाही. किंबहुना अश्या टेस्टिंगची नियमावलीत तरतूद नाही. प्रतिवादीने नमुद केले की, नवीन मीटरच्या ट्रेन्ड नुसार अपिलार्थीस वीज देयक ७ महिन्यासाठी दुरुस्त केले आहे व त्याबाबत अपिलार्थींनी दिनांक ९ जुलै २०२१ रोजी तक्रार मागे घेतल्याचे पत्र दिले,

९. मंचाच्या आदेशाचे अवलोकन केले असता तो योग्य आहे. तसेच अनुसूची 'अ' व अनुसूची 'ब' मधील अपिलार्थींच्या मागण्यात विसंगती आहे. अपिलार्थीने अभिवेदन उशीरा दाखल केले व वरील इतर सर्व



(Dilip Dumbre)
Secretary

Electricity Ombudsman Mumbai



बाबींचा विचार करता अभिवेदन नामंजूर करण्यात येत आहे. नागरीकांसाठी महावितरणचे काम ग्राहकाभिमुख करण्यात यावे व जेष्ठ नागरीकाना योग्य तो मान देउन त्यांचे काम सुकर करावे. या मागण्या योग्य आहेत. त्या मागण्यावर प्रतिवादींनी सकारात्मक विचार करावा अश्या सुचना देण्यात येत आहेत.

१०. अभिवेदन निकाली काढण्यात येत आहे.

सही/-
(वन्दना कृष्णा)
विद्युत लोकपाल (मुंबई)



(Dilip Dumbre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai

