विद्युत लोकपाल (मुंबई)

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

अभिवेदन (REPRESENTATION) क्रमांक ५२ / २०२४

कृती मानकेनुसार खंडीत वीज पुरवठयाची नुकसान भरपाई मिळण्याबाबत

त्रिंबक लक्ष्मण साखरे .... अपिलार्थी

विरूध्द

महाराष्ट्र राज्य वीज वितरण कंपनी, बारामती (महावितरण) .... प्रतिवादी

उपस्थिती :-

अपिलार्थीतर्फे :- त्रिंबक लक्ष्मण साखरे

प्रतिवादीतर्फे :- संजय सोनवलकर, कार्यकारी अभियंता, बारामती
गणेश जाधव, उपकार्यकारी अभियंता, इंदापूर उपविभाग

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

सुनावणी तारीख :- ३ एप्रिल २०२४

आदेश पारित दिनांक :- १९ एप्रिल २०२४

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, बारामती परिमंडळ, (मंच) यांच्या दिनांक २८ डिसेंबर २०२३ रोजीच्या आदेशान्वये तक्रार अंशतः मंजूर करताना ग्राहकास रु.५००/- इतकी एसओपी रक्कम त्यांच्या बिलात जमा करावी असे निर्देश दिले. सदर आदेशाविरूध्द अपिलार्थीने सदरचे अभिवेदन दिनांक २६ फेब्रुवारी २०२४ रोजी दाखल केले आहे.

२. अपिलार्थीने त्यांच्या निवेदनातील व दिनांक ३ एप्रिल २०२४ रोजीच्या सुनावणी दरम्यान सादर केलेले प्रमुख मुद्दे खालील प्रमाणे.

- अपिलार्थी हे कांदळगाव, तालुका इंदापूर, जिल्हा पुणे येथील दिनांक १२ जानेवारी १९९६ पासून घरगुती ग्राहक (वीज जोडणी क्र.१७८७३१७०२७७६) आहेत. अपिलार्थींना कांदलगाव गावठाण २ रोहीत्र क्र.०५२१६०२ वरून वीज पुरवठा देण्यात आलेला आहे.

- अपिलार्थींने नमुद केले की, दिनांक १४ जानेवारी २०२२ ते २ मार्च २०२२ या एकुण ३६ दिवसाच्या कालावधीसाठी रोहीत्र जळलेला असल्याने त्यांचा वीज पुरवठा बंद होता.

१४ जानेवारी २०२२ ते २६ जानेवारी २०२२	एकुण १३ दिवस
४ फेब्रुवारी २०२२ ते ११ फेब्रुवारी २०२२	एकुण ७ दिवस
१५ फेब्रुवारी २०२२ ते २ मार्च २०२२	एकुण १६ दिवस
	एकुण ३६ दिवस

एकुण ३६ दिवस खंडीत असलेला वीज पुरवठा पुर्ववत करण्यासाठी अपिलार्थींनी दिनांक १९ जानेवारी २०२२ रोजी महावितरणच्या ग्राहक सेवा केंद्रास तक्रार (क्रं.०००००२२९२६११९) केली.

- अपिलार्थींने वर नमुद केलेल्या कालावधीत वीज पुरवठा मिळाला नसल्यामुळे अपिलार्थींचा जानेवारी २०२२ ते मार्च २०२२ या कालावधीत वीज वापर कमी झाला. अपिलार्थींचा वीज वापर खालील तक्त्यामध्ये दाखविण्यात आला आहे.

तक्ता क्रं. - १

Month	Cons. (Units)	Month	Cons. (Units)	Month	Cons. (Units)
Apr-20	38	Apr-21	33	Apr-22	41
May-20	38	May-21	38	May-22	43
Jun-20	38	Jun-21	38	Jun-22	48
Jul-20	38	Jul-21	41	Jul-22	63
Aug-20	9	Aug-21	60	Aug-22	63
Sep-20	9	Sep-21	70	Sep-22	78
Oct-20	9	Oct-21	35	Oct-22	63
Nov-20	9	Nov-21	40	Nov-22	69
Dec-20	45	Dec-21	66	Dec-22	51
Jan-21	45	**Jan-22**	**50**	Jan-23	38
Feb-21	71	**Feb-22**	**10**	Feb-23	35
Mar-21	24	**Mar-22**	**15**	Mar-23	35

- माहिती अधिकार २००५ अंतर्गत उपविभागीय कार्यालय महावितरण इंदापूर यांचेकडे विचारलेल्या उत्तरात नमुद केले की दिनांक १७ जानेवारी २०२२ ते ९ फेब्रुवारी २०२२ या कालावधीत

जळीत रोहीत्रामुळे अखंड वीज पुरवठयाची मोठी समस्या निर्माण झाली होती. म्हणजेच अप्रत्यक्षरीत्या महावितरणने २१ दिवस रोहीत्र बंद होते हे कबुल केले आहे.

- महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (विद्युत पुरवठा संहिता, वितरण परवानाधारकाच्या कृतीची मानके आणि पॉवर क्वॉलीटी) विनियम २०२१ (विद्युत पुरवठा संहिता, कृतीची मानके आणि पॉवर क्वॉलीटी विनियम, २०२१) नुसार नादुरुस्त रोहीत्रावरील वीज पुरवठा ४८ तासांत पूर्ववत करणे आवश्यक असताना, त्यास १३ ते १४ दिवस लागतात. यावरुन महावितरणचा ग्राहक हिता प्रती बेजाबदारपणा व निष्काळजीपणा दिसून येतो. तसेच, अपिलार्थी हे विद्युत पुरवठा संहिता, कृतीची मानके आणि पॉवर क्वॉलीटी विनियम २०२१ नुसार नुकसान भरपाईस पात्र आहेत.
- अपिलार्थीने दिनांक १५ सप्टेंबर २०२२ रोजी मंचाकडे तक्रार दाखल केली. मंचाने दिनांक २८ डिसेंबर २०२३ रोजीच्या आदेशान्वये तक्रार अंशतः मंजूर केली व ग्राहकास रु.५००/- इतकी जमा रक्कम (एसओपी) त्यांच्या वीज देयकात जमा करावी असे निर्देश दिले. सदर आदेशाविरुध्द अपिलार्थीने सदरचे अभिवेदन दिनांक २६ फेब्रुवारी २०२४ रोजी दाखल केले.
- मंचाच्या आदेशाने समाधान झाले नाही, म्हणून अपिलार्थीने माननीय विद्युत लोकपाल (मुंबई) कार्यालयात तक्रार दाखल केली. अपिलार्थीने आपल्या तक्रारीत विद्युत पुरवठा संहिता, कृतीची मानके आणि पॉवर क्वॉलीटी विनियम २०२१ नुसार ३६ दिवसासाठी अखंडीत वीज पुरवठा न झाल्यामुळे नुकसान भरपाईची मागणी केली.

३. प्रतिवादीने त्यांच्या निवेदनातील व दिनांक ३ एप्रिल २०२४ रोजीच्या सुनावणी दरम्यान सादर केलेले प्रमुख मुद्दे खालील प्रमाणे.

- अपिलार्थी हे कांदळगाव, तालुका इंदापूर, जिल्हा पुणे येथील घरगुती ग्राहक (वीज जोडणी क्र.१७८७३१७०२७७६) आहेत.
- प्रतिवादीने नमुद केले की, अपिलार्थीची घरगुती वीज जोडणी (सिंगल फेज) अन्वये नवीन रोहीत्र क्र.०५२१६०२ गावठाण २ कांदलगाव वरुन देण्यात आलेला आहे. सदरील गावात गावठाण १ गावठाण २ व गावठाण ३ असे एकुण तीन रोहीत्र आहेत.
- सदर रोहीत्र (क्र.०५२१६०२) दिनांक १७ जानेवारी २०२२ रोजी तात्रिंक कारणास्तव नादुरुस्त होता, मात्र सदर रोहीत्र ४८ तासाच्या आत दिनांक १९ जानेवारी २०२२ रोजी बदलून त्यावरील सर्व ग्राहकांचा वीज पुरवठा पुन्हा सुरळीत करण्यात आला होता. परंतू बदललेल्या नव्या रोहीत्राचा पुन्हा एक फेज तांत्रिक दृष्टया निकामी झाला व त्या फेजवर व्हॉल्टेज मिळत नव्हते. मात्र बाकीचे दोन फेज व्यवस्थित कार्यरत होते. त्यामुळे त्या रोहीत्रावरील बंद

असलेल्या एक फेज वरील ग्राहकांचा वीज पुरवठा त्याच रोहीत्राच्या व्यवस्थित सुरू असलेल्या दोन फेजवर जोडून अखंडीतपणे चालू करण्यात आला होता.

- जुने गावठाण २ रोहीत्र क्र.०५२१६०२ हे अश्याप्रकारे नादुरूस्त झाले असले, तरी, त्यावरील ग्राहकांचा वीज पुरवठा ४८ तासाच्या आत सुरळीत करण्यात आलेला होता. तसेच, त्यावरील ग्राहकांचे मीटर वाचनही दिनांक १५ जानेवारी २०२४ रोजी करण्यात आलेले होते.
- अपिलार्थीचा वीज पुरवठा दिनांक १४ जानेवारी २०२२ ते २ मार्च २०२२ या कालावधीसाठी खंडीत होता हे त्यांचे म्हणने वस्तुस्थितीशी सुसंगत नाही. नवीन रोहीत्र क्र.०५२१६०२ गावठाण २ वरून वीज पुरवठा सुरू होता हे त्यांच्या शेजारी असलेल्या इतर ग्राहकांनी दिलेल्या दिनांक १६ एप्रिल २०२३ रोजी लेखी जबाब दिला आहे.
- प्रतिवादीने नमुद केले की, १५ जानेवारी २०२२ रोजी अपिलार्थीच्या भागाचे मीटरचे फोटो रिडींग घेण्यात आले, तसेच दिनांक १४ फेब्रुवारी २०२२ रोजी सुध्दा मीटर वाचनाचे फोटो घेण्यात आले. ते फोटो पुरावा म्हणून सादर केले आहेत.
- अपिलार्थीने माहिती अधिकारा अंर्तगत महावितरणकडे केलेल्या अर्जाच्या उत्तरात महावितरणने सदर रोहीत्रावरील ग्राहकांचा वीज पुरवठा २२ दिवसांसाठी खंडीत होता असे कुठेही नमुद केलेले नाही. सदर रोहीत्रांवरील वीज पुरवठा हा सुरू असलेल्या दुसऱ्या फेजवरून चालू ठेवण्यात आला होता, असे कळविले आहे.
- प्रतिवादींनी नमुद केले की, अपिलार्थीने दिनांक १९ जानेवारी २०२२ रोजी खंडीत वीज पुरवठयाची एकच तक्रार नोंदवली होती. दिनांक २४ जानेवारी २०२२ रोजी Supply restored असे नोंदवून, तक्रारीचे निवारण केले व सिस्टिमतर्फे अपिलार्थीस एसएमएस ने कळविले होते. प्रतिवादीने स्पष्ट केले की, अपिलार्थीने तीन महिन्यानंतर म्हणजे जून २०२२ रोजी याबाबतची माहिती ही माहिती अधिकारात विचारली. याबाबत प्रतिवादींना त्रास देण्याचा हेतू दिसून येतो. तसेच, अपिलार्थीचा वीज वापर कमी होणे हे त्या कालावधीत अपिलार्थी सदर ठिकाणी राहत होते का नव्हते हे स्पष्ट होत नाही. अपिलार्थीच्या वीज वापराबाबत प्रतिवादींचे कोणतेच नियंत्रण नसते.
- मंचाने सर्व बाबींचा यथायोग्य विचार करून योग्य तो निर्णय दिलेला आहे, त्यामुळे अपिलार्थीचे अभिवेदन फेटाळण्यात यावे अशी विनंती केली आहे.

विश्लेषण व निर्णय

४. दोन्ही पक्षकारांचे म्हणने ऐकण्यात आले व उपलब्ध कागदपत्रांचे अवलोकन करण्यात आले. अपिलार्थी हे कांदळगाव, तालुका इंदापूर, जिल्हा पुणे येथील घरगुती ग्राहक (वीज जोडणी

क्र.१७८७३१७०२७७६) आहेत. अपिलार्थीची घरगुती वीज जोडणी (सिंगल फेज) अन्वये नवीन रोहीत्र क्र.०५२१६०२ कांदलगाव गावठाण २ वरून देण्यात आलेला आहे.

५. प्रतिवादीने नमुद केले की,

- दिनांक १५ जानेवारी २०२२ रोजी त्या भागाचे मीटर वाचन केले त्यावेळी वीज पुरवठा चालू होता. मीटर वाचनाचे फोटो उपलब्ध आहेत.
- सदर रोहीत्र गावठाण २ (क्र.०५२१६०२) दिनांक १७ जानेवारी २०२२ रोजी तात्रिंक कारणास्तव नादरूस्त झाले.
- दिनांक १९ जानेवारी २०२२ रोजी नादुरूस्त रोहीत्राच्या जागी नवीन रोहीत्र स्थापित केले.
- दिनांक २० जानेवारी २०२२ रोजी नवीन रोहीत्राचा एक फेज तांत्रिक दृष्टया निकामी झाला, परंतू दोन फेज सुस्थितीत चालू होते. म्हणून निकामी झालेल्या फेजवरील बाधीत ग्राहकांचा वीज पुरवठा चालू असलेल्या दोन फेजवरून दोन तासात पुर्ववत सुरु करून दिला.
- सदर रोहीत्र दिनांक २५ जानेवारी २०२२ रोजी पुन्हा बदलण्यात आले. परंतू नवीन रोहीत्र सुध्दा व्यवस्थित कार्यरत झाले नाही, म्हणून या रोहीत्रावरील सर्व ग्राहकांना वीज पुरवठा रोहीत्र गावठाण १ क्र.०५२१६०१ वरून चालू करून देण्यात आला.
- त्यानंतर ९ फेब्रुवारी २०२२ रोजी सदर रोहीत्राच्या जागी नवीन रोहीत्र कार्यान्वयीत केले व तेव्हापासून ते सुस्थितीत चालू आहे.
- वरील सर्व प्रक्रियेत ग्राहकाचा वीज पुरवठा २४ तासापेक्षा अधिक कालावधीकरीता कधीही बंद झाला नव्हता.

६. अपिलार्थीने नमुद केले की,

- सदर रोहीत्र दिनांक १४ जानेवारी २०२२ ते २ मार्च २०२२ या कालावधीमध्ये जळलेला असल्याने एकुण ३६ दिवसांसाठी ग्राहकांचा वीज पुरवठा बंद होता त्याचा तपशील परिच्छेद क्र. २ मध्ये नमुद केला आहे. खंडीत झालेला वीज पुरवठा चालू करण्यासाठी अपिलार्थींनी दिनांक १९ जानेवारी २०२२ रोजी महावितरणच्या ग्राहक सेवा केंद्रास (तक्रार क्रं. ०००००२२९२६११९) केली होती.
- अपिलार्थीने वर नमुद केलेल्या कालावधीत अखंडीत वीज पुरवठा मिळाला नसल्यामुळे अपिलार्थीच्या जानेवारी २०२२ ते मार्च २०२२ या कालावधीत वीज वापर कमी झाला. अपिलार्थीचा वीज वापर तक्ता क्र.१ मध्ये दर्शविला आहे.

म.वि.नि.आ.

७.	वरील एकूण सर्व तथ्यांचा विचार केला असता असे दिसते की, या संपूर्ण प्रकरणात अपिलार्थींनी त्यांचा वीज पुरवठा बंद असल्याची एकच तक्रार दिनांक १९ जानेवारी २०२२ रोजी महावितरणच्या ग्राहक सेवा केंद्रास (तक्रार क्रं. ०००००२२९२६११९) केली. प्रतिवादींनी सदर तक्रारीचे निवारण दिनांक २४ जानेवारी २०२२ रोजी Supply restored असे नोंदवून केली. त्यानंतर अपिलार्थींनी वीज पुरवठा बंद असल्याबाबतची आणखीन कोणतीही तक्रार केलेली नाही वा तशी कुठेही नोंद नाही.

'महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (विद्युत पुरवठा संहिता, वितरण परवानाधारकांच्या कृतीची मानके आणि पॉवर क्वालिटी) विनियम, २०२१' मध्ये जोडपत्र २ नुसार खालीलप्रमाणे तरतूद आहे.

जोडपत्र - २

कृतीच्या मानकांची पूर्तता न केल्यामुळे ग्राहकांना द्यावयाची भरपाई

विद्युत पुरवठा पुर्ववत करणे

पुरवठयाचे कार्य / घटना		मानक	देय भरपाई
७. अन्य सेवा			
(चार)	वितरण रोहीत्र आणि संलग्न स्विचगिअरमध्ये बिघाड	अठरा (१८) तास (नागरी क्षेत्रात)	लघुदाब ग्राहकांसाठी रू.५०/- विलंबाच्या प्रति तासास किंवा त्याच्या भागास कमाल रू. ५००/- च्या अधीन राहून
		अठ्ठेचाळीस (४८) तास (ग्रामीण क्षेत्रात)	
(पाच)	जळालेले मीटर	अठरा (१८) तास (नागरी क्षेत्रात)	
		अठ्ठेचाळीस (४८) तास (ग्रामीण क्षेत्रात)	

८.	अपिलार्थींने खंडीत वीज पुरवठयाबाबत दिनांक १९ जानेवारी २०२२ रोजीची तक्रार सोडता पुन्हा तक्रार केल्याचे दिसत नाही. मंचाने त्यांच्या २८ डिसेंबर २०२३ रोजीच्या आदेशात या सर्व बाबींचा योग्य तो उहापोह केला आहे व कमाल पात्र रू.५००/- भरपाई दिली आहे. त्यामुळे मंचाने जारी केलेल्या आदेशात फेरफार वा हस्तक्षेप करण्याची गरज वाटत नाही. सबब, मंचाचे आदेश कायम ठेवण्यात येत आहेत.

खरी प्रत असल्याचे प्रमाणित
श्री. डी. एस. डुंबरे
सचिव

सही/-
वंदना कृष्णा
विद्युत लोकपाल (मुंबई)