

# विद्युत लोकपाल (मुंबई)

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

अभिवेदन (Representation) क्रमांक ९ / २०२०

वीज देयकाबाबत

व्यंकट सिताराम फरगडे ..... अपिलार्थी

विरुद्ध

महाराष्ट्र राज्य वीज वितरण कंपनी मर्यादित केडगाव पुणे (महावितरण)..... प्रतिवादी

उपस्थिती

अपिलार्थीतर्फे : १. व्यंकट सिताराम फरगडे  
२. संभाजी दत्तात्रय दिवेकर, प्रतिनीधी


प्रतिवादीतर्फे : १. राजेंद्र स. येडके, कार्यकारी अभियंता  
२. एस. आर. मालपे, उपकार्यकारी अभियंता

कोरम : दिपक लाड

आदेश पारित दिनांक : २ मार्च २०२०

आदेश

महाराष्ट्र वीज 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 पुणे परिमंडळ, (यापुढे ज्याचा उल्लेख "मंच" असा

  
(Dilip Dumbre)  
Secretary  
Electricity Ombudsman Mumbai




केला जाईल) यांच्या दिनांक ८ नोव्हेंबर २०१९ च्या आदेशाविरुद्ध उपरोक्त अपिलार्थी ग्राहकाने दिनांक १३ जानेवारी २०२० रोजी अभिवेदन दाखल केले.

२. मंचाने दिनांक ८ नोव्हेंबर २०१९ च्या आदेशान्वये अपिलार्थी ग्राहकाची तक्रार नामंजूर केली.

३. मंचाच्या आदेशाविरुद्ध दाखल केलेल्या अभिवेदनात अपिलार्थी यांनी नमुद केले की, अपिलार्थी ग्राहक हे महावितरणचे दिनांक २० ऑक्टोबर १९८७ पासून सिंगल फेज कनेक्शन घरगुती ग्राहक (क्र. १७३३०००७२०४८) आहेत. अपिलार्थी यांना दिनांक सप्टेंबर २०१६ पर्यंत सिंगल फेज कनेक्शन दर संकेतानुसार वीज देयके नियमित दिली जात होती. परंतु सप्टेंबर २०१६ पासून तीन फेज कनेक्शन दर संकेतानुसार वीज देयके येऊ लागली. देयकाचे वीज दर संकेत योग्य करून देण्याबाबत प्रतिवादी महावितरणकडे दिनांक २१ ऑगस्ट २०१८ व दिनांक १६ फेब्रुवारी २०१९ रोजी निवेदन दिले. त्यानंतर दिनांक २६ फेब्रुवारी २०१९ रोजी कार्यकारी अभियंता केडगाव यांच्याकडे लेखी तक्रार केली, परंतु प्रतिवादी महावितरणने सदर तक्रारीवर कोणतीही कार्यवाही केली नाही. दिनांक २ एप्रिल २०१९ रोजी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे तक्रार दाखल केली. सदर तक्रारीवर कक्षाने सुनावणी सुध्दा घेतली नाही. अखेर अपिलार्थी ग्राहकाने दिनांक १७ मे २०१९ रोजी ग्राहक गाहाणे निवारण मंचाकडे तक्रार दाखल केली. मंचाने अपिलार्थी यांची तक्रार नामंजूर केली. अपिलार्थी यांनी त्यांच्या अभिवेदनामध्ये वीज देयक दुरुस्त करून मिळाव व महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानाधारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरू करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम २०१४ (कृतीची मानके, विनियम २०१४) नुसार नुकसानभरपाई मिळावी व दोषी अधिकाऱ्यांवर योग्य ती कारवाई करण्यात यावी अशी मागणी केली.


४. प्रतिवादी महावितरण यांनी दिनांक ३ फेब्रुवारी २०२० रोजीच्या उत्तरात नमुद केले की, अपिलार्थी हे ऑक्टोबर १९८७ पासून घरगुती ग्राहक असून त्याचा वीज पुरवठा सिंगल फेज कनेक्शनवर आहे. दिनांक २१ ऑगस्ट २०१८ रोजी अपिलार्थी यांनी अशी तक्रार केली की, माहे डिसेंबर २०१६ पासून वीज पुरवठा सिंगल फेज असून मासिक देयकात तीन फेज वीज जोडणीचा स्थिर आकार लावला. सबब, ही चुक दुरुस्त करण्याबाबत लेखी तक्रारी केल्या.

  
(Dilip Dumbre)  
Secretary  
Electricity Ombudsman Mumbai



५. संपुर्ण महाराष्ट्रातील वीज ग्राहकांच्या सोईसाठी व दर्जेदार सेवेसाठी 'केंद्रीय बिलिंग प्रणाली' मुख्य कार्यालय महावितरण येथे सुरू करण्यात आली आहे. परंतू प्रणाली सुरू झाल्यावर सर्व बिलिंग तक्रारी मुख्य कार्यालयाकडे वर्ग केल्या जात असल्याने संक्रमण काळात प्रणालीमध्ये अनेक तांत्रिक अडचणी निर्माण झाल्यात.

६. अपिलार्थी यांच्या तक्रारीची दखल घेऊन बारामती मंडल कार्यालय, बारामती येथील माहिती व तंत्रज्ञान विभागास देयक दुरुस्तीस आवश्यक त्या 'बी-४५' अहवाल इमेल द्वारे देण्यात आला. माहिती विभागाकडून प्रणालीतील अडचणीमुळे देयक दुरुस्ती होत नसल्याचे कळविण्यात आले. सदरील देयक पुनश्च: दिनांक १० सप्टेंबर २०१८, २५ सप्टेंबर २०१८ व ३१ ऑक्टोबर २०१८ रोजी बारामती मंडल कार्यालयास पाठविण्यात आली. परंतू प्रणालीतील तांत्रिक अडचणीमुळे देयक दुरुस्ती स्वीकारली जात नव्हती. त्यानंतर दिनांक १ नोव्हेंबर २०१८ रोजी सदर देयक दुरुस्तीसाठी पुन्हा पाठविण्यात आले, परंतू देयकात दुरुस्ती न झाल्यामुळे वरीष्ठ कार्यालयाकडून मार्गदर्शन मागविण्यात आले, त्याप्रमाणे ऑनलाईन WSS पध्दतीद्वारे दुरुस्ती करण्याचा प्रयत्न केला असता त्यात Error आला. ग्राहकाचा मंजूर भार कमी असल्यामुळे दिनांक ९ एप्रिल २०१९ रोजी ग्राहकाकडून WSS पध्दतीद्वारे अर्ज भरून देण्यात आला व त्यास तात्काळ मंजुरी देण्यात आली. त्यानंतर बारामती विभागाने मुख्य कार्यालयाशी संपर्क साधून प्रणालीमार्फत सदर दुरुस्ती ऑगस्ट २०१९ पासून केली असून त्याचा परिणाम सप्टेंबर २०१९ च्या देयकामध्ये समाविष्ट करण्यात आला. प्रतिवादी यांनी नमुद केले की, अपिलार्थी यांची तक्रार जरी ऑगस्ट २०१८ मधील असली तरी, त्यांच्या देयकाच्या दरसंकेतातील दुरुस्ती २०१६ पासून वेळोवेळी त्यांना करून देण्यात आलेली आहे. अपिलार्थी यांचे कोणतेही आर्थिक नुकसान झालेले नाही, शिवाय अपिलार्थी हे एप्रिल २०१८ ते नोव्हेंबर २०१९ पर्यंत वीजदेयक थकबाकीदार होते तरी त्यांचा वीजपुरवठा खंडीत केला नाही. सदर तक्रारीचे निवारण केवळ तांत्रिक अडचणीमुळे व मानवी प्रयत्नाच्या आवाक्यात नसल्याने शक्य झाल नाही. ग्राहकाचे कोणतेही आर्थिक नुकसान झाले नसल्याने कृती मानकातील अधिनियम ११ नुसार सदर बाब ही प्रतिवादी यांच्या आवाक्याबाहेरील असल्यामुळे सदर तक्रारीचे निवारण करण्यास सुट मिळण्यास पात्र आहे. सबब, तांत्रिक अडचणीबाबतची कल्पना अपिलार्थी ग्राहकास वेळोवेळी देण्यात आली होती. सदर अपिलार्थी यांचे अभिवेदन फेटाळण्यात यावे व मंचाचा आदेश योग्य असून तो अबाधित ठेवण्यात यावा.

  
(Dilip Dumbre)  
Secretary  
Electricity Ombudsman Mumbai




७. दिनांक २८ फेब्रुवारी २०२० रोजी पुणे येथील सुनावणी दरम्यान अपिलार्थी यांनी लेखी अभिवेदनातील मुद्दे पुनश्चः उपस्थित केले. अपिलार्थी यांना प्रतिवादी यानी सादर केलेले लेखी उत्तर मान्य नाही असे सुनावणीदरम्यान लेखी पत्रान्वये कळविले. तसेच कृती मानकानुसार भरपाई मिळण्याची मागणी केली.

८. प्रतिवादी यांनी सुनावणीदरम्यान नमुद केले की, अपिलार्थी यांच्या तक्रारीचे निवारण करण्यास केवळ तांत्रिक अडचणीमुळे व मानवी प्रयत्नाच्या आवाक्यात नसल्याने देयकाची दुरुस्ती करणे शक्य झाले नाही. अपिलार्थींचे कोणतेही आर्थिक नुकसान झाले नसल्याने ते कृतीमानकानुसार भरपाईस पात्र नाहीत. तसेच वीज देयकावर आकारलेले व्याज व विलंब शुल्कही माफ करण्यात आले. अपिलार्थी यांची तक्रार जरी ऑगस्ट २०१८ मधील असली तरी त्यांच्या देयकाच्या दरसंकेतातील दुरुस्ती २०१६ पासून पुर्वलक्षीप्रभावाने करून देण्यात आलेली आहे, त्यामुळे अपिलार्थी यांची तक्रार नामंजूर करण्यात यावी.

#### निष्कर्ष व विश्लेषण

९. दोन्ही पक्षकारांचे म्हणणे ऐकण्यात आले व उपलब्ध कागदपत्रांचेही अवलोकन करण्यात आले. अपिलार्थींच्या निवेदन सत्य असले तरीही प्रतिवादींनी सुनावणी दरम्यान असे निवेदन केले की, संपुर्ण महाराष्ट्रातील वीज ग्राहकांच्या सोईसाठी व दर्जेदार सेवेसाठी महावितरणने 'केंद्रीय बिलींग प्रणाली' महावितरण मुख्य कार्यालय येथे सुरू करण्यात आली व सदर प्रणाली सुरू झाल्यावर सर्व बिलींग तक्रारी मुख्य कार्यालयाकडे वर्ग केल्या जात असल्याने संक्रमण काळात प्रणालीमध्ये अनेक तांत्रिक अडचणी निर्माण झाल्यात. अपिलार्थींच्या तक्रारीचे निवारण करण्याच्या दृष्टीने क्षेत्रीय कार्यालयाने बरेच प्रयत्न केलेत त्यात कुठलीही कसूर केली नाही. सदर तांत्रिक अडचणींचे निराकरण करणे क्षेत्रीय कार्यालयाच्या कार्यक्षेत्राबाहेर होते, त्यामुळे तक्रारीचे निवारण वेळेत झाले नाही असे दिसून येते. याशिवाय अपिलार्थींची कुठलीही आर्थिक हानी झाली नाही किंवा थकबाकीमुळे त्यांचा वीज पुरवठा सुध्दा खंडीत केला नाही. शिवाय सदर प्रकरणात वीज देयकावर आकारलेले व्याज व विलंब शुल्कही माफ करण्यात आले.

वरील सर्व बाबींचा विचार करता, मी, या निष्कर्षाप्रत आलो की, सदर तक्रारीचे निराकरण झाल्याचे दिसून येते व शिवाय अपिलार्थींस कुठलीही आर्थिक हानी सहन करावी लागली नाही. तक्रार

  
(Dilip Dumbre)  
Secretary  
Electricity Ombudsman Mumbai




निवारण कालावधी दरम्यान अपिलार्थींचे वीज देयक थकीत असूनही प्रतिवादींनी त्याचा वीज पुरवठा खंडीत केला नाही. शिवाय वीज देयकावर आकारलेले व्याज व विलंब शुल्कही माफ करण्यात आले.

सबब, अपिलार्थी कृतीमानकानुसार नुकसान भरपाईस पात्र नाही मात्र, या संपुर्ण प्रकरणात त्यांना नियमानुसार कारवाईकरीता पाठपुरावा करावा लागला व निरनिराळ्या स्तरांवर आपले म्हणणे कायदेशीररीत्या मांडावे लागले, या करीता झालेल्या खर्चापोटी रु.५००/- मंजूर करण्यात येत आहेत, ज्याचे समायोजन अपिलार्थींच्या लगेचच द्या होणाऱ्या वीज देयकाद्वारे करण्यात यावे असे निदेश प्रतिवादीस देण्यात येत आहेत.

सदरचे अभिवेदन वरील प्रमाणे निकाली काढण्यात आले आहे.

सही/-  
दिपक लाड  
विद्युत लोकपाल (मुंबई)

  
(Dilip Dumbre)  
Secretary  
Electricity Ombudsman Mumbai

