विद्युत लोकपाल (मुंबई)

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

अभिवेदन (Representation) क्रमांक ४८ / २०20

नादुरूस्त मीटर बाबत

आनंद शिवराम ओक .... अपिलार्थी

विरूध्द

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

उपस्थिती :-

अपिलार्थीतर्फे :- आनंद शिवराम ओक

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

कोरम :- दिपक लाड

सुनावणी तारीख :- २४ जुलै २०20

आदेश पारित दिनांक :- ३0 जुलै २०20

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, रत्नागिरी परिमंडळ, (यापुढे ज्याचा उल्लेख 'मंच' असा कला जाईल) यांच्या दिनांक २३ डिसेंबर २०१९ च्या आदेशाविरूध्द उपरोक्त अपिलार्थीने सदरचे अभिवेदन दिनांक ९ मार्च २०20 रोजी दाखल केले आहे.

२.	मंचाने त्यांच्या तक्रार अर्ज क्रमांक १७/२०१९ बाबत दिनांक २३ डिसेंबर २०१९ रोजी खालीलप्रमाणे आदेश पारित केला.

"१) जुलै २०१८ ते ऑगष्ट २०१९ या कालावधीतील meter faulty status *अशी नोंद घेतलेली विज देयके दुरूस्त करण्याची आवश्यकता नाही.*

२) तक्रारदाराने मिटर तपासन बदलून मिळण्याबाबत केलेल्या अर्जावरील कार्यवाहीस १ महिना उशीर झाल्यामुळे त्यास रु.२००/- इतकी नुकसान भरपाई मंजूर करण्यात येत आहे.

३) ग्राहकास खर्चाबाबत रु.११५०/- मंजूर करण्यात येत आहे."

३.	अपिलार्थीने त्यांच्या निवेदनात सादर केलेले प्रमुख मुद्दे खालीलप्रमाणे आहेत.

१)	अपिलार्थी हे महावितरणचे घरगुती वीज ग्राहक (क्र.२१९७७०००००३५) आहेत. त्यांच्या जुलै २०१८ पासूनच्या काही वीज देयकावर नादुरूस्त मीटर अशी नोंद करण्यात येत होती. मीटरची तपासणी करून योग्य ती वीज देयके देण्याची तक्रार प्रतिवादीकडे केली.

२)	अपिलार्थी यांना खालील प्रमाणे मीटर बाबत नोंद असलेली वीज देयके मिळाली.
अ) जुलै व ऑगष्ट २०१८ - फॉल्टी स्टेटस,
ब) सप्टेंबर व ऑक्टोबर २०१८ - नॉर्मल स्टेटस
क) नोव्हेंबर २०१८ ते जुलै २०१९ - फॉल्टी स्टेटस
ऑगष्ट २०१९ - मीटर रिप्लेसमेंट

३)	दिनांक २० मे २०१९ रोजी प्रतिवादीकडे मीटर डिस्प्ले बंद असल्याने मीटर बदलुन मिळावे अशी तक्रार केली. मात्र सदरचे नादुरूस्त मीटर ऑगष्ट २०१९ मध्ये बदलविण्यात आले.

४)	मीटर नादुरूस्त आहे हे महावितरणला माहिती आहे त्यामुळे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानाधारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरू करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम २०१४ (कृती मानके, विनियम २०१४) मधील विनियम ७.३ नुसार संबधीत अधिकाऱ्याने मीटरची स्थिती तपासणे व

त्याबाबत योग्य ती कार्यवाही करणे अपेक्षित आहे व तसे न केल्यास नुकसान भरपाई मिळण्याचे अभिवेदनात नमुद केले आहे.

५) जुलै २०१८ पासून मीटर फॉल्टी असल्याची नोंद असलेले वीज देयके देण्यात येत होती. एक वर्षापेक्षा जास्त कालावधी गेला तरी मीटर बदलुन दिला नाही म्हणून अपिलार्थी यानी दिनांक ५ जुलै २०१९ रोजी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष (कक्ष) कडे तक्रार दाखल केली. दिनांक ९ जुलै २०१९ रोजी झालेल्या सुनावणीमध्ये अपिलार्थी यांचे मीटर बदली करण्याचे आदेश प्रतिवादी यांना दिले. दरम्यान दिनांक २० जुलै २०१९ रोजी कक्षाच्या आदेशान्वये मीटर बदलविण्यात आले. कक्षाचा आदेश मात्र दिनांक ३ ऑक्टोबर २०१९ रोजी पारीत झाला.

६) कक्षाच्या आदेशाने समाधान झाले नाही म्हणून अपिलार्थी यांनी दिनांक १८ ऑक्टोबर २०१९ रोजी मंचाकडे तक्रार दाखल केली. मंचाने जुलै २०१८ व ऑगष्ट २०१८ या कालावधीतील meter faulty status अशी नोंद घेतलेली विज देयके दुरूस्त करण्याची आवश्यकता नाही. मीटर बदलुन देण्यास उशीर झाल्यामुळे रू.२००/- इतकी नुकसान भरपाई व खर्चाबाबत रू.११५०/- मंजूर केले.

७) मंचाच्या आदेशाने समाधान झाले नाही म्हणून विद्युत लोकपाल यांच्याकडे अभिवेदन दाखल केले. कृती मानकाच्या विनियम १२ मध्ये नमुद केल्याप्रमाणे एकुण ४८ आठवडयासाठी प्रति आठवडा रू.५०/- याप्रमाणे एकुण रू.२४००/- मिळण्यास अपिलार्थी पात्र आहे. सबब, उर्वरीत रू.२२००/- ची मागणी अपिलार्थी करत आहेत.

८) अपिलार्थी यांचा मीटर दिनांक २० जुलै २०१९ रोजी बदलण्यात आला. मीटर तपासणी करण्यासाठी दिनांक ४ ऑगष्ट २०१८ ते २० जुलै २०१९ अश्या ४७ आठवडयाचा विलंब झाला. म्हणून प्रति आठवडा रू.५०/- प्रमाणे अपिलार्थी रू.२३५०/- मिळण्यास पात्र आहे.

९) अपिलार्थी त्यांच्या अभिवेदनात असे नमुद करतात की, नुकसान भरपाईबाबत कृती मानके विनियम २०१४ असलेल्या तरतूदी बाबत त्यांचा अभ्यास नसल्यामुळे मुळ तक्रार अर्जात नुकसान भरपाई बाबत मागणी करता आली नाही. तथापि, मा. सर्वोच्च न्यायालयाच्या एका निर्णयाचा संदर्भ देऊन जिल्हा ग्राहक तक्रार निवारण मंच,

रत्नागिरी यांनी माझ्या तक्रार अर्जात नुकसान भरपाईची मागणी नसताना सुध्दा मला नुकसान भरपाई दिलेली आहे.

अपिलार्थी यांनी या अभिवेदनात खालील प्रमाणे विनंती केली आहे.

अ) कृती मानके नुसार मीटर बदली करण्यास उशीर झाल्याबाबत मंचाने मंजूर केलेली रु.२००/- सोडुन उर्वरीत रक्कम रु.२२००/-,

ब) मानसिक त्रासाबाबत रु.५०००/-

क) अपिल अर्जाचा एकुण खर्च रु.५००/-

ड) मीटर तपासणीमध्ये कृती मानकाचा भंग केल्यामुळे भरपाई म्हणून रु.२३५०/-

अशी एकुण अ,ब,क व ड मध्ये नमुद केल्याप्रमाणे भरपाई देण्यात यावी

सदर रक्कम महावितरणच्या दोषी अधिकारी कर्मचारी यांच्याकडुन व्यक्तिगत स्वरूपात वसुल करण्यात यावी व त्यांच्यावर योग्य ती कारवाई करण्यात यावी अशी मागणी अभिवेदनात केली आहत.

४. प्रतिवादी यांनी दिनांक १३ जुलै २०२० च्या उत्तरात नमुद केले आहे की,

१) अपिलार्थी यांनी दिनांक २० मे २०१९ रोजी महावितरण चिपळूण ग्रामीण उपविभाग येथे त्यांचे घरगुती वीज जोडणी नादुरूस्त असल्याने बदली करून मिळावा असा अर्ज केला. सदर जोडणीचा मीटर नोव्हेंबर २०१८ पासुन नादुरूस्त होता त्यामुळे ग्राहकास सरासरी वीज देयके देण्यात येत होती.

२) एप्रिल २०१९ मध्ये महावितरणच्या मुख्यालयाच्या निर्देशानुसार नादुरूस्त मीटर कालबध्द पध्दतीने बदलण्याच्या सुचना देण्यात आल्या व एका वर्षापेक्षा जास्त काळ नादुरूस्त असलेले मीटर पहिल्या टप्प्यात बदलण्याचे निश्चित केलेल्या ग्राहकांचे दिनांक १२ एप्रिल २०१९ रोजीच्या यादीनुसार कार्यवाही सुरू होती.

३) अपिलार्थी यानी दिनांक ५ जुलै २०१९ रोजी कक्षा कडे तक्रार दाखल केली. दिनांक ९ जुलै २०१९ रोजीच्या सुनावणी दरम्यान कक्षाने दिलेल्या मौखिक आदेशान्वये मीटर दिनांक २० जुलै २०१९ रोजी बदलविण्यात आले. कक्षाने मात्र त्याचा आदेश दिनांक ३ ऑक्टोबर २०१९ रोजी पारीत केला.

४) अपिलार्थी यांनी दिनांक १८ ऑक्टोबर २०१९ रोजी मंचाकडे तक्रार दाखल केली. मंचाने जुलै २०१८ व ऑगष्ट २०१८ या कालावधीतील meter faulty status अशी नोंद घेतलेली विज देयके दुरूस्त करण्याची आवश्यकता नाही. मीटर बदलुन देण्यास उशीर झाल्यामुळे रू.२००/- इतकी नुकसान भरपाई व खर्चाबाबत रू.११५०/- मंजूर केले. सदर भरपाई दिनांक १२ मार्च 2020 धनादेशाद्वारे देण्यात आली.

५) अपिलार्थी यांच्या म्हणण्यानुसार त्यांचा मीटर जलै २०१८ पासुन नादुरूस्त होता पण प्रत्यक्षात मात्र तो नोव्हेंबर २०१८ पासुन नादुरूस्त होता. जुलै २०१८ व ऑगष्ट २०१८ मध्ये अपिलार्थी यांना चुकून मीटर नादुरूस्त अशी नोंद असलेली देयके दिल्या गेलीत. सप्टेंबर २०१८ व ऑक्टोंबर २०१८ ची वीज देयके मीटर रिडींगनुसार देण्यात आलोत. अपिलार्थी यांनी जुलै २०१८ व ऑगष्ट २०१८ मध्ये भरणा केलेल्या जादा रक्कमेचा परतावा त्यांना सप्टेंबर २०१८ च्या देयकात देण्यात आला. अपिलार्थीच्या म्हणण्यानुसार १३ महिन्याच्या कालावधीचे सरासरी देयके देण्यात आलीत मात्र प्रत्यक्षात त्यांना नोव्हेंबर २०१८ ते जुलै २०१९ या ९ महिन्यांचोच सरासरी वीज देयके देण्यात आली.

६) नादुरूस्त मीटर बदलण्याचे कामे हे मुख्यालयाच्या धोरणानुसार कालबध्द पध्दतीने निश्चित करून दिलेले आहे. त्यामध्ये मे २०१९ मधील यादीत १२ महिन्यापेक्षा जास्त काळ नादुरूस्त असलेले मीटर बदलण्याचे निर्देश दिले, त्यात अपिलार्थी यांचे नाव नव्हत. याबाबत प्रतिवादी महावितरण चिपळूण कार्यालयातर्फे जाणीवपुर्वक उशीर झालेला नाही. मीटर बदलविण्याचे सदरचे धोरण सर्व ग्राहकांकरीता लागू आहे.

७) अपिलार्थी यांचे नादुरूस्त मीटर बदली करण्यात आले आहे तसेच योग्य ती नुकसान भरपाई सुध्दा मंचाच्या आदेशाप्रमाणे देण्यात आलेली आहे. सबब, अपिलार्थी यांचे अभिवेदन फेटाळण्यात यावे अशी विनंती प्रतिवादी यांनी उत्तरात केली.

५. कोवीड-१९ मुळे सदर अभिवेदनाची ई-सुनावणी दिनांक २४ जुलै 2020 रोजी घेण्यात आली. सदर सुनावणी व्हिडीओ कॉन्फरंसद्वारे घेण्याचे ठरविण्यात आले. तथापि सुनावणी दरम्यान सिग्नल स्ट्रेन्थ बरोबर नसल्यामुळे सुनावणी व्हिडीओ कॉन्फरंसद्वारे न घेता दोन्ही पक्षकारांची समंती घेऊन ती ऑडीओ कॉन्फरंसद्वारे घेण्यात आली. सुनावणी दरम्यान दोन्ही पक्षांनी युक्तिवाद केला. दोन्ही पक्षांनी आपल्या लेखी निवेदनातील मुद्दे पुनश्चः मांडले.

अपिलार्थी यांनी असे नमुद केले की, नादुरूस्त मीटर बदली करण्यासाठी प्रतिवादी यांनी १३ महिन्याचा कालावधी घेतला. म्हणून लेखी निवेदनात नमुद केल्याप्रमाणे अपिलार्थी यांनी अशी विनंती केली की कृती मानके नुसार मीटर बदली करण्यास उशीर झाल्याबाबत मंचाने मंजूर केलेली रू.२००/- सोडुन उर्वरीत रक्कम रू.२२००/-, मानसिक त्रासाबाबत रू.५०००/-, अपिल अर्जाचा एकुण खर्च रू.५००/- मीटर तपासणीमध्ये कृती मानकाचा भंग केल्यामुळे भरपाई म्हणून रू.२३५०/- अशी भरपाई देण्यात यावी. सदर रक्कम महावितरणच्या दोषी अधिकारी कर्मचारी यांच्याकडुन व्यक्तिगत स्वरूपात वसुल करण्यात यावी व त्यांच्यावर योग्य ती कारवाई करण्यात यावी अश्या मागण्या सुनावणीदरम्यान केल्या.

प्रतिवादीने आपल्या युक्तीवादात नमुद केले की अपिलार्थी यांचे नादुरूस्त मीटर बदली करण्यात आले आहे तसेच योग्य ती नुकसान भरपाई सुध्दा देण्यात आलेली आहे त्यामुळे अपिलार्थी यांचे अभिवेदन फेटाळण्यात यावे.

विश्लेषण व निर्णय.

६. दोन्ही पक्षकारांचे म्हणने एकण्यात आले व कागदपत्रांचे अवलोकन करण्यात आले.

अपिलार्थी यांना जुलै २०१८ व ऑगष्ट २०१८ या महिन्याच्या वीज देयकात मीटर नादुरूस्त असल्याचे चुकीने नमुद करण्यात आले आहे व त्यामुळे सप्टेंबर २०१८ च्या वीज देयकात मीटर रिडींग प्रमाणे वीज देयक तयार करून जुलै २०१८ व ऑगष्ट २०१८ च्या सरासरी वीज देयकाची दुरूस्ती करून त्याचा परतावा देण्यात आला. तसच आक्टोबर २०१८ चे वीज देयक मीटर रिडींग प्रमाणे देण्यात आले. सबब, जुलै २०१८ व ऑगष्ट २०१८ मध्ये मीटर नादुरूस्त नव्हते हे सकृत दर्शनी दिसते. या संदर्भात मंचाने दिलेला आदेश योग्य आहे.

नोव्हेंबर २०१८ ते २० जुलै २०१९ पर्यत मीटर नादुरूस्त होते हे प्रतिवादीने मान्य केले आहे. साधारण ९ महिने नादुरूस्त मीटर बदलविण्यात आले नाही. त्याची कारण मिमांसा प्रतिवादीने आपल्या उत्तरात दिली आहे. नादुरूस्त मीटर बदलविण्या संदर्भात प्रतिवादीच्या मुख्य कार्यालयाने एक धोरणात्मक कार्य पध्दती ठरविली आहे व मीटर वाटप संगणकीय प्रणालीमार्फत (ERP) करण्यात येते. त्यामुळे सदरचे मीटर बदलविण्यास उशीर झाला. यात प्रतिवादींच्या स्थानिय अधिकाऱ्यांचा दोष आहे असे दिसत नाही.

अपिलार्थीने आपल्या अभिवेदनात असे नमुद केले की, त्यांचा विनिमयांचा योग्य तो अभ्यास नसल्यामुळे नुकसान भरपाईची मागणी मुळ अर्जात केली नाही. मात्र केवळ या कारणाकरीता त्यांना

नुकसान भरपाई नाकारणे हे अन्याय मुलक ठरेल. या संदर्भात मा. सर्वोच्च न्यायालयाचा एक वेगळ्या वादातील निर्णयाचा दाखला अपिलार्थी यांनी दिला आहे. मात्र या संदर्भात योग्य ती माहिती दिलेली नाही.

कृती मानके विनियम २०१४ मधील विनियम १२.२ नुसार अपिलार्थी यांनी मीटर बदलविण्या संदर्भात नमुद केलेल्या विशिष्ट अवधीत मीटर न बदलल्यामुळे तेव्हा पासून ६० दिवसाच्या आत नुकसान भरपाईची मागणी करणे आवश्यक आहे. अपिलार्थी यांनी अशी कोणताही मागणी अर्जाद्वारे प्रतिवादीकडे सादर केली नाही. त्यामुळे विनियमानुसार ते नुकसान भरपाईस पात्र नाही. कायदयाचे अज्ञान ही सबब होऊ शकत नाही. अन्यथा कोणी केव्हाही भरपाई मागू शकेल व ते विनियमास अभिप्रेत नाही.

मंचाने या सर्व बाबींचा त्यांच्या आदेशात उहापोह केला आहे व नुकसान भरपाई पोटी रु.२००/- तसेच खर्चापोटी रु.११५०/- मंजूर केले आहे. सबब, मंचाच्या आदेशात हस्तक्षेप करण्याची गरज नाही असे मला वाटते. त्याचप्रमाणे अपिलार्थीच्या इतर मागण्या फेटाळून लावण्यात येत आहे.

सबब, अपिलार्थी यांचे अभिवेदन निकाली काढण्यात आले आहे.

सही/

(दिपक लाड)
विद्युत लोकपाल (मुंबई)