

विद्युत लोकपाल (मुंबई)

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

अभिवेदन (Representation) क्रमांक ८५ / २०२२

नवीन वीज जोडणी मिळण्यास उशीर झाला म्हणून नुकसान भरपाई मिळण्याबाबत

रविंद्र रत्नाकर रावणंग अपिलार्थी

विरुद्ध

महाराष्ट्र राज्य वीज वितरण कंपनी, चिपळूण (महावितरण) प्रतिवादी

उपस्थिती :-

अपिलार्थीतर्फे :- गैरहजर

प्रतिवादीतर्फे :- कैलाश पी लवेकर, कार्यकारी अभियंता
एस. जी. पालशेतकर, उपकार्यकारी अभियंता

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

सुनावणी तारीख :- १४ जुलै २०२२

आदेश पारित दिनांक :- २७ जुलै २०२२

आदेश

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गाहाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम २०२० (ग्राहक गाहाणे विनियम २०२०) मधील विनियम १९.१ अन्वये ग्राहक गाहाणे निवारण मंच, महावितरण,



(Dilip Dumbre)
Secretary

Electricity Ombudsman Mumbai



कोल्हापूर परिमंडळ, (मंच) यांच्या दिनांक २५ मार्च २०२२ च्या आदेशाविरुद्ध उपरोक्त अपिलार्थीने सदरचे अभिवेदन दिनांक २५ मे २०२२ रोजी दाखल केले.

२. मंचाने तक्रारदार यांचा केस क्रमांक ७/२०२१ बाबत दिनांक २५ मार्च २०२२ रोजीच्या आदेशान्वये खालील प्रमाणे निर्देश दिले.

१. तक्रारदार यांचे गाहाणे अंशतः मंजूर करण्यात येत आहे.
२. वि.प. विद्युत वितरण कंपनीने तक्रारदार ग्राहकाला दोन्ही कोटेशनमधील फरकाची रक्कम रु.११९९/- परत करण्यात यावी.
३. सदर रक्कम रु.११९९/- वि.प. विद्युत वितरण कंपनीने दिनांक ०५.०४.२०१९ पासून ते या आदेशाच्या तारखेपर्यंत द.सा.द.शे. ६ टक्के प्रमाणे तक्रारदार यांना व्याज द्यावे.
४. सदर फरकाची रक्कम रु.११९९/- व त्यावरील व्याज तक्रारदार यांच्या पुढील विद्युत देयकामध्ये समायोजित करण्यात यावे.
५. तक्रारदार यांची विद्युत जोडणी देण्यास झालेल्या विलंबाबाबत नुकसान भरपाई मिळण्याची विनंती नामंजूर करण्यात येत आहे."

३. अपिलार्थीने त्यांच्या निवेदनात व दिनांक १४ जुलै २०२२ रोजीच्या सुनावणीसाठी सादर केलेले प्रमुख मुद्दे खालील प्रमाणे आहेत.

- अपिलार्थी श्री. रविंद्र रत्नाकर रावणंग यांनी नवीन घरगुती वीज जोडणीसाठी दिनांक २८ मार्च २०१९ रोजी मागणी अर्ज सादर केला. त्यानुसार दिनांक ९ जुलै २०१९ रोजी वीज पुरवठा चालू केलेला आहे. मागणी अर्ज दिनांक २९ मार्च २०१९ रोजी ऑनलाईन सादर करताना सिस्टिमकडून एकूण रु.२३८८/- चे कोटेशन डिस्प्ले झाले. त्यानुसार अपिलार्थींनी सदर रक्कम ऑनलाईन भरली. त्याच तारखेस सेक्शन ऑफीसने रु.११८९/- चे स्वहस्ते कोटेशन दिले.
- त्यानुसार रु.११९९/- (रु.२३८८/- वजा रु.११८९/-) इतक्या रक्कमेची जादाची वसुली केलेल्या रक्कमेचा अपिलार्थींना परतावा मिळावा म्हणून दिनांक ५ एप्रिल २०१९ रोजी महावितरणकडे अर्ज केला. सदर रक्कम परत मिळाली नाही म्हणून दिनांक ९ सप्टेंबर २०१९ रोजी अंतर्गत तक्रार



(Dilip Dumbre)
Secretary


Electricity Ombudsman Mumbai



- निवारण कक्षाकडे (कक्ष) तक्रार दाखल केली. कक्षाने सदर दोन्ही कोटेशनमधील फरकाच्या रक्कमेचा परतावा करता येणार नाही असे आदेश दिले.
- कक्षाच्या आदेशाने समाधान झाले नाही, म्हणून दिनांक ६ मे २०२१ रोजी मंचाकडे तक्रार दाखल केली. मंचाने दोन कोटेशनमधील फरकाच्या रक्कम रु.११९९/- सहा टक्के व्याजासह परत करण्याचे आदेश दिले.
 - मंचाच्या आदेशाने समाधान झाले नाही, म्हणून, विद्युत लोकपाल मुंबई कार्यालयामध्ये दिनांक २५ मे २०२२ रोजी अभिवेदन दाखल केले.
 - अपिलार्थीने अभिवेदनात खालीलप्रमाणे मागण्या केल्या आहेत.
 - ✓ अपिल अर्ज मंजूर करण्यात यावा, मंचाच्या आदेशाचे विनाविलंब पालन केले जाण्याचा आदेश व्हावा.
 - ✓ मंचाच्या आदेशाचे पालन केले नाही म्हणून प्रतिवादींवर उचीत कारवाई करण्याचे आदेश व्हावे.
 - ✓ मानसिक त्रासाबाबत रु.५०००/- ब न्याय मागण्यासाठी झालेल्या सर्व प्रकारचा खर्च म्हणून रु.१५००/- अथवा न्यायोचीत वाटणाऱ्या रक्कमेच्या मंजूरीचे आदेश व्हावेत.
 - ✓ कृती मानके नुसार विलंबासाठी प्रती आठवडा रु.१००/- या प्रमाणे ११ आठवडे विलंबासाठी रु.११००/- मंजूर व्हावेत. सर्व रक्कम संबंधीत बेजाबदार व कसूरवार अधिकारी महोदयांकडून वसूलोचे आदेश व्हावेत.

४. सुनावणीसाठी प्रतिवादी यांचे ग्राहक प्रतिनिधी श्री. आनंद ओक यांनी दिनांक ११ जुलै २०२२ च्या ईमेल द्वारे ते किंवा ग्राहक सुनावणीसाठी उपस्थित राहणार नाही, तसेच सादर केलेल्या कागदपत्रांच्या गुणवत्तेच्या आधारावर योग्य ते न्यायनिवाडा करण्यात यावा असे कळविले.

५. सदर अभिवेदनाची सुनावणी दिनांक १४ जुलै २०२२ रोजी झाली. प्रतिवादीतर्फे कैलाश पी लवेकर, कार्यकारी अभियंता व एस. जी. पालशेतकर, उपकार्यकारी अभियंता हे सुनावणीसाठी व्हिडीओ कॉन्फरंसमार्फत उपस्थित होते.


(Dilip Dumbre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai



६. प्रतिवादीने त्यांच्या दिनांक २२ जून २०२२ च्या उत्तरातील व दिनांक १४ जुलै २०२२ रोजीच्या सुनावणीदरम्यान सादर केलेले प्रमुख मुद्दे खालील प्रमाणे आहेत.

- अपिलार्थींनी दिनांक २८ मार्च २०१९ रोजी नवीन वीज जोडणीचा ऑनलाईन अर्ज केला.
- वैयक्तिक गाहाण्यासंबंधीचे अजविरील कार्यवाहीबाबत महाराष्ट्र शासन, सामान्य प्रशासन विभागाच्या शासन निर्णयानुसार ज्या व्यक्तित्वर अन्याय झाला असेल त्यानुसार वैयक्तिक गाहाण्यासंबंधीचे अर्ज (व.का.र.)/१८/७१.क्र.प्र./२०१९ - संकीर्ण : झाला असेल त्याच्याकडून स्वीकारण्यात यावेत एजंटकडून किंवा त्याच्या मार्फत शासनास करण्यात आलेल्या अर्जाची सामान्यतः सोबत दखल घेण्यात येऊ नये, अशी तरतूद करण्यात आलेली आहे. अपिलार्थी यांचा तक्रार अर्ज हा त्यांनी स्वतः केला नसून, तो, त्यांचे प्रतिनिधी श्री. आनंद ओक यांनी केला आहे.
- महाराष्ट्र शासन राजपत्र असाधारण, ग्राहक गाहाणे विनियम २०२० मधील विनियम ७.९ व ७.८ व वीज कायदा २००३ मधील तरतूदीनुसार कारवाईचे कारण उदभवल्यापासून दोन वर्षांच्या आत तक्रार केली नाही तर मंच तक्रार स्वीकारणार नाही. अपिलार्थींनी दिनांक २८ मार्च २०१९ रोजी नवीन वीज जोडणीचा अर्ज केला, परंतु नवीन जोडणी मिळण्यास विलंब झाला म्हणून नुकसान भरपाई मिळावी, अशी कोणतीही तक्रार प्रतिवादीकडे केलेली नाही.
- वीज कायदा २००३ मधील तरतूदीनुसार व विद्युत लोकपाल मुंबई यांच्या अभिवेदन क्र.६ / २०२१ मधील आदेशानुसार ग्राहक प्रतिनिधीस ग्राहकातर्फे नुकसान भरपाईचा अर्ज सादर करण्यास (विनियम क्र.१५.६) परवानगी देता येत नाही. न्यायिक किंवा अर्धन्यायिक व्यवस्थे अंतर्गत सादर केलेली कागदपत्रे हि स्वतः तक्रारदाराने स्वतः साक्षात्कृत करणे गरजेचे आहे, वकील किंवा प्रतिनिधी त्यांच्या पक्षकारांची बाजू त्या त्या न्यायासनासमोर मांडतात, मात्र, कागदपत्र ही पक्षकारांनीच स्वसाक्षात्कृत करावयाची आहेत.
- महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानाधारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरू करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम २०१४ (कृती मानके, विनियम २०१४) मधील १२.२ नुसार प्रतिवादीकडे नमुद केलेल्या विशिष्ट अवधीत बदल न केल्यामुळे तेव्हा पासून ६० दिवसांच्या आत नुकसान भरपाईची मागणी करणे आवश्यक आहे. सादरचा विनियम खाली नमुद केला आहे.



(Dilip Dumbre)
Secretary

Electricity Ombudsman Mumbai



"१२.२ वितरण परवानाधारक या विनियमांच्या परिशिष्ट अ मध्ये तरतुद केल्याप्रमाणे बाधित व्यक्तीला भरपाई अदा करण्यासाठी जबाबदार राहिल.

परंतु असे की, या विनियमांखाली विनिर्दिष्ट करण्यात आलेल्या कृतीच्या मानकांची पूर्तता वितरण परवानाधारकाने न केल्यामुळे जी व्यक्ती बाधित झाली असेल आणि जिला भरपाईची मागणी करावयाची असेल अशी व्यक्ती जेव्हापासून वितरण परवानाधारकाने कृतीच्या मानकांची पूर्तता न केल्यामुळे बाधित झाली असेल त्या वेळेपासून जास्तीत जास्त साठ (६०) दिवसांच्या आत, वितरण परवानाधारकाकडे भरपाईसाठी मागणी दाखल करणे आवश्यक राहिल.

परंतु आणखी असे की, वितरण परवानाधारक, ग्राहकांना, त्यानी भरपाईची मागणी त्याच्या ज्या कार्यालयात/सक्षम प्राधिकाऱ्याकडे सादर करावयाची असते त्याची माहिती देईल.

परंतु आणखी असेही की, मागणी दाखल केल्याच्या दिनांकापासून जास्तीत जास्त नव्वद (९०) दिवसांच्या आत, वितरण परवानाधारक बाधित व्यक्तीला / व्यक्तींना भरपाई अदा करेल."

अपिलार्थी यांनी अशी कोणतीही मागणी अर्जाद्वारे प्रतिवादीकडे सादर केली नाही. त्यामुळे विनियमानुसार ते नुकसान भरपाईस पात्र नाही.

- अपिलार्थींच्या वीज देयकामध्ये रु.१४१३/- इतकी रक्कम समायोजित करण्यासाठी Revision ID – 13372580 नुसार वीज देयकाची दुरुस्ती करण्यात आली आहे. अपिलार्थींना दिनांक वीज जोडणी सुध्दा दिनांक ९ जुलै २०१९ रोजी दिलेली आहे.
- चिपळून विभागातून दरवर्षी चार ते पाच हजार वीज जोडण्या दिल्या जातात, त्यातील अगदी मोजक्याच वीज जोडण्याबाबत (प्रत्यक्ष काम करताना जमीन मालकाची हरकत, निधीची उपलब्धता, साहीत्याची उपलब्धता, प्रतिक्सा यादी) इत्यादी अपरिहार्य अडचणीमुळे वीज जोडणी देण्यास विलंब होतो. त्यामध्ये अपिलार्थींस त्रास देण्याचा कोणताही हेतू नसतो. असे असतानाही ग्राहकांचे प्रतिनिधी मात्र प्रतिवादी यांचे वागणे उदासीनतेचे व बेकायदेशोर आहे असे वारंवार मांडत असतात, प्रतिवादींची लुबाडणीकीची मानसिकता आहे असे शब्दप्रयोगाचा.

प्रतिवादींकडे नवीन साहित्याची काही प्रमाणात कमतरता असल्याने व ते साहित्य स्थानिक ठिकाणी विकत घेण्याच्या मर्यादा असल्याने ग्राहकान काही प्रमाणात साहित्य आणून दिले. तीच रक्कम रु.११८९/- आहे. सदर रक्कम परतावा करण्याबाबत प्रतिवादींना स्थानीक पातळीवर

(Dilip Dumbre)
Secretary

Electricity Ombudsman Mumbai



मर्यादा आहेत. याबाबत अपिलार्थींना पूर्णपणे विश्वासात घेतले तरीसुद्धा पिडीत व अतिशय त्रस्त केलेला ग्राहक असे शब्द प्रयोग करतात. यामागे अपमान करण्याची व खोचक बोलण्याची अपिलार्थींच्या प्रतिनिधींना सवय आहे. मंचाच्या आदेशाचे वेळोवेळी पालन करून सुद्धा, मंचाच्या आदेशाचे पालन करण्याची मानसिकता नाही असे नमुद करतात. मागील अश्याच प्रकरणात हि बाब माननीय विद्युत लेकपाल यांच्या निदर्शनास आणून दिली होती. वीज जोडणीस विलंब झाल्यामुळे नुकसान भरपाईची मागणी ग्राहकाच्या मुळ अर्जात नाही परंतु ग्राहक प्रतिनिधी श्री. ओक यांनी ती मंचाच्या सुनावणी दरम्यान केली आहे.

- अपिलार्थींनी नुकसान भरपाईचा अर्ज मुदतीमध्ये मुळ अर्जासोबत सादर केला नसेल तर अपिलार्थीं नुकसान भरपाईस प्राप्त राहत नाही. त्यामुळे अपिलार्थींचे कृतीमानके विनियमा अंतर्गत केलेली नुकसान भरपाईची मागणी फेटाळण्यात यावी.

विश्लेषण व निर्णय

७. दोन्ही पक्षकारांचे म्हणणे ऐकण्यात आले व उपलब्ध कागदपत्रांचे अवलोकन करण्यात आले. अपिलार्थींनी दिनांक २८ मार्च २०१९ रोजी नवीन वीज जोडणीचा ऑनलाईन अर्ज केला. दिनांक २९ मार्च २०१९ रोजी सिस्टिमकडून एकूण रु.२३८८८/- चे कोटेशन डिस्प्ले झाले. त्यानुसार अपिलार्थींनी सदर रक्कम ऑनलाईन भरली. त्याच तारखेस सेक्शन ऑफीसने रु.११८९/- चे स्वहस्ते कोटेशन दिले. प्रतिवादीकडे नवीन साहित्याची काही प्रमाणात कमतरता असल्याने व ते साहित्य स्थानिक ठिकाणी विकत घेण्याच्या मर्यादा असल्याने ग्राहकाने काही प्रमाणात साहित्य आणून दिले. तीच रक्कम रु.११८९/- आहे असे प्रतिवादींनी नमुद केले.

८. अपिलार्थींनी मंचाकडे दिनांक ६ मे २०२१ रोजी तक्रार दाखल केली. मंचाने दोन कोटेशनमधील फरकाच्या रक्कम रु.११९९/- सहा टक्के व्याजासह परत करण्याचे आदेश दिले. प्रतिवादींनी मंचाच्या आदेशानुसार अपिलार्थींच्या वीज देयकामध्ये रु.१४१३/- इतकी रक्कम समायोजित करण्यासाठी Revision ID – 13372580 नुसार वीज देयकाची दुरुस्ती करण्यात आली आहे. अपिलार्थींना दिनांक वीज जोडणी दिनांक ९ जुलै २०१९ रोजी दिली.



(Dilip Dumbre)
Secretary

Electricity Ombudsman Mumbai



९. सदर प्रकरणात मंचाने योग्य ते आदेश दिलेले आहेत. सबब, या प्रकरणात मंचाने दिलेल्या आदेशात कोणताही बदल करण्याची गरज वाटत नाही. अपिलार्थीच्या इतर मागण्या नामंजूर करण्यात येत आहेत. सदरचे अभिवेदन निकाली काढण्यात येत आहे.

सही/-
वन्दना कृष्णा
विद्युत लोकपाल (मुंबई)



(Dilip Dumbre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai

