

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

अभिवेदन (Representation) क्रमांक ९७ / २०२०

नुकसान भरपाई मिळण्याबाबत

योगेश उत्तम सौंदाणे अपिलार्थी

विरुद्ध

महाराष्ट्र राज्य वीज वितरण कंपनी, मनमाड (महावितरण) प्रतिवादी

उपस्थिती :-

अपिलार्थीतर्फे :- उत्तम शंकर सौंदाणे

प्रतिवादीतर्फे :- एस. ए. तडवी, कार्यकारी अभियंता, अहमदनगर (ग्रामीण).

कोरम :- दिपक लाड

ई-सुनावणी तारीख :- १२ जानेवारी २०२१

आदेश पारित दिनांक :- २५ जानेवारी २०२१

आदेश

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गाहाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम २००६ (यापुढे ज्याचा उल्लेख 'ग्राहक गाहाणे विनियम २००६' असा केला जाईल) मधील विनियम १७.२ अन्वये ग्राहक गाहाणे निवारण मंच, महावितरण, नाशिक परिमंडळ, (यापुढे ज्याचा उल्लेख 'मंच' असा केला जाईल) यांच्या दिनांक ११ सप्टेंबर २०२० च्या आदेशाविरुद्ध उपरोक्त अपिलार्थीने सदरचे अभिवेदन दिनांक २५ नोव्हेंबर २०२० रोजी दाखल केलेले आहे.

(Dilip Dambre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai



२. मंचाने अपिलार्थी यांचा तक्रार अर्ज क्रमांक ०५/२०२०, दिनांक ११ सप्टेंबर २०२० रोजीच्या आदेशान्वये नामंजूर केला.

३. अपिलार्थी ग्राहक यांनी मंचाच्या आदेशाविरुद्ध दाखल केलेल्या अभिवेदनात थोडक्यात खालील प्रमाणे नमुद केले आहे की,

- (अ) अपिलार्थी, योगेश उत्तम सौंदाण, दिनांक ९ नोव्हेंबर २०१७ पासुन मु. पोखरी, तालुका - नांदगाव, जिल्हा - नाशिक, येथे महावितरणचे कृषी ग्राहक (क्र.०७८१६०००३८११) आहेत. दिनांक १७ सप्टेंबर २०१९ पासुन या परिसरात वीजेच्या कडकडाटसह वाढळी पाऊस सतत होत होता. पाऊस काही प्रमाणात कमी झाल्यानंतर अपिलार्थी हे कृषीपंपाच्या जागी गेले असता, त्यांना त्यांचे मीटर जळाल्याचे व कृषीपंपाचा वीज पुरवठा बंद झालेला आढळला.
- आ) ही बाब सहाय्यक अभियंता, बाणगाव कक्ष, नांदगाव उपविभाग, मनमाड विभाग यांच्या निदर्शनास आणून दिली. त्यांनी नवीन मीटरची रक्कम रु.२९५०/- भरण्यास सांगितले. दिनांक ०३ ऑक्टोबर २०१९ रोजी पैसे भरल्यानंतर मीटर लावण्याबाबतचा विनंती अर्ज सादर केला. परंतु प्रतिवादी यांनी वीज पुरवठा चालू करून दिला नाही. दिनांक १८ नोव्हेंबर २०१९ रोजी ४३ दिवसानंतर नवीन मीटर बसवून प्रतिवादी यांनी वीज पुरवठा चालू केला.
- (इ) दिनांक २३ डिसेंबर २०१९ रोजी कार्यकारी अभियंता मनमाड विभाग यांच्याकडे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवाना धारकांच्या कृतीचे मानके, विद्युत पुरवठा सुरु करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम, २०१४ (कृती मानके विनियम, २०१४) नुसार कलम ६(५) ७(६), ११ व १२(२) व परिशिष्ठ (अ) विनियम २(७) नुसार दिनांक २३ डिसेंबर २०१९ रोजीच्या पत्रान्वये वीज पुरवठा बंद असलेल्या कालावधीसाठी नुकसान भरपाईची मागणी केली, परंतु त्यास प्रतिवादी यांच्याकडून कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही.
- (ई) दिनांक १२ फेब्रुवारी २०२० रोजी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे (कक्ष) तक्रार दाखल केली. कक्षाने दिनांक १८ मार्च २०२० च्या आदेशान्वये रोजी मीटरपोटी भरलेली रक्कम रु.२९५०/- बिलातुन वळते करण्याबाबतचे आदेश दिले परंतु विनियम ११ च्या तरतुदीनुसार नुकसान भरपाई देय नाही असा निर्णय दिला.

- (उ) कक्षाच्या निर्णयाने समाधान न झाल्याने दिनांक १५ जुलै २०२० रोजी मंचाकडे तक्रार दाखल केली. मंचाने सदर अपिलार्थीची नुकसान भरपाईची मागणी फेटाळून लावली. म्हणून अपिलार्थी यांनी दिनांक २५ नोव्हेंबर २०२० रोजी मा. विद्युत लोकपाल, मुंबई यांच्याकडे सदरचे अभिवेदन दाखल केले.
- (उ) प्रतिवादी यांनी असे नमुद केले की, नैसर्गिक आपत्तीमुळे मोठ्या प्रमाणात उच्च दाब व लघु दाब वाहिन्या तसेच रोहीत्रे यांच्यात बिघाड होऊन वीज पुरवठा खंडीत झाला तो पुर्ववत करण्यास खुप कालावधी लागला. सदर झालेला उशीर प्रतिवादी यांच्या कार्यक्षमतेच्या बाहेरील आहे, म्हणून अपिलार्थी यांचा दावा फेटाळला जावा, परंतु सत्य परिस्थिती अशी आहे की, नैसर्गिक आपत्तीमुळे उपकेंद्रास पुरवठा करणारी ३३ केव्ही उच्चदाब वाहिनीचे काही इंसुलेटर पंचर झाले होते, त्यामुळे दिनांक १७ सप्टेंबर २०१९ रोजी सांयकाळी ६.३० वाजता वीज पुरवठा खंडीत झाला व सदर इंसुलेटर बदली केल्यानंतर रात्री १.३० वाजता वीज पुरवठा पुर्ववत केला. नैसर्गिक परिस्थितीमुळे किती खांब पडले व बदलले, किती वाहिन्या, रोहीत्र नादुरस्त झाल्या व त्या बदलल्या याची माहिती विचारली असता ती माहिती उपविभागीय कार्यालयात उपलब्ध नाही असे बेजबाबदार उत्तर प्रतिवादी यांनी दिले.
- (ए) सदरच्या नैसर्गिक आपत्तीमुळे कृती मानके विनियम, २०१४ मधील विनियम ११ (१) १, २ व ३ नुसार परवाना धारकास भरपाई देण्यापासून सुट देण्यात येते अशी तरतूद आहे परंतु विनियम ११ (१) ४ मध्ये खालील प्रमाणे तरतूद आह.

"(८) वितरण परवानाधारकाच्या नियंत्रणाबाहेरील अन्य घटना.

परंतु असे की, या विनियमातील कृतीची मानके साध्य करण्यास वितरण परवाना धारकास आलेल्या अपयशाचे कारण जर वितरण प्रणालीच्या प्रतिबंधक उपाययोजना न करणे असेल तर वितरण परवानाधारकास या अपयशासाठी माफ करता येणार नाही"

- (ए) अपिलार्थी यांनी शेतीचा सातबारा उतारा व कांदेविक्रीच्या पावत्या रेकॉर्डवर ठेवलेल्या आहेत.
- (ओ) अपिलार्थी यांनी मंचाचा निर्णय रद्दबदल करून कृती मानके विनियमातील विनियम १२ (२) व परिशिष्ट "अ" विनियम २ व ५ देय असलेली रक्कम भरपाई म्हणून देण्यात यावी तसेच आर्थिक नुकसान भरपाई म्हणून रु.१,००,०००/- देण्यात यावी अशी विनंती अभिवेदनात केली.

४. प्रतिवादी यांनी १५ डिसेंबर २०२० च्या उत्तरात नमुद केले आहे की,
- (क) अपिलार्थी, श्री.योगेश उत्तम सौंदारे, दिनांक ९ नोव्हेंबर २०१७ पासून मु. पोखरी, तालुका - नांदगाव, जिल्हा - नाशिक येथे कृषी ग्राहक (क्र.०७८१६०००३८११) आहेत.
 - (ख) दिनांक १७ सप्टेंबर २०१९ पासून माणिकपुंज परिसरात वीजेचा कडकडाटासह वाढळी पाऊस पडत होता. या नैसर्गिक आपत्तीमुळे ग्राहकाचा मीटर जळाल्यामुळे ग्राहकाचा वीज पुरवठा खंडीत झाला.
 - (ग) अपिलार्थी यांचे मीटर जळाल्यामुळे वीज पुरवठा खंडीत झाला म्हणून सहाय्यक अभियंता, बाणगाव कक्ष, नांदगाव उपविभाग, मनमाड विभाग यांनी नवीन मीटरची रक्कम रु.२९५०/- भरण्यासाठी डिमांड नोटीस दिली. अपिलार्थी यांनी सदर रक्कमेचा दिनांक ३ ऑक्टोबर २०१९ रोजी पावती क्र.११४३०६४ अन्वये भरणा केला.
 - (घ) अपिलार्थीस नवीन मीटर क्र. ३१-०२२१४११३ दिनांक १८ नोव्हेंबर २०१९ रोजी बसवून मीटर बदलो अहवाल क्र.२४०८३७१८ नूसार दिनांक १७ डिसेंबर २०१९ रोजी प्रणालीत (वीज देयक आकारणी यंत्रणा) अद्यावत करून ग्राहकाचा वीज पुरवठा सुरळीत करण्यात आला.
 - (च) सदर कालावधीत मोठ्या प्रमाणात नैसर्गिक आपत्ती (वीजेच्या कडकडाटासह मोठ्या प्रमाणावर वाढळी पाऊस) झाल्या कारणाने खुप मोठ्या क्षेत्रात वीज पुरवठा खंडीत झालेला होता. सदरचा वीज पुरवठा प्राधान्याने सुरळीत करण्यासाठी सर्व यंत्रणा कार्यरत होती. या कालावधी मध्ये मोठ्या प्रमाणात काही तांत्रिक अडचणी निर्माण झाल्या. योग्य ते मनुष्यबळ वापरून वीज परवठा सुरळीत करण्याचे काम हाती घेण्यात आले होते. असे असूनही अनेक ग्राहकांची गैरसोय झाली होती हे सत्य आहे.
 - (छ) ३३ केव्ही वीज वाहिनीतील बिघाड दिनांक १७ सप्टेंबर २०१९ रोजी झाला व तातडीने योग्य ती कार्यवाही करून दिनांक १८ सप्टेंबर २०१९ रोजी रात्री १.३० वाजता वीज पुरवठा नियमित करण्यात आला व उर्वरीत ११ केव्ही वीज वाहिन्या व लघुदाब वीज वाहिन्यांतील बिघाड दुर्स्त करण्यासाठी योग्य ते मनुष्यबळ व साधन सामुग्रीचा वापर करून संततधार पाऊस चालू असूनही टप्प्या टप्प्याने वीज पुरवठा सुरळीत करण्यात आला. काही ठिकाणी नादुर्स्त वीज वाहिनी ही एबी स्वीच अथवा जंपरद्वारे बिघाड झालेल्या भागापासून विलग करून इतर उर्वरीत वीज वाहिन्या टप्प्या टप्प्याने विघुत भारीत करण्यात आल्या, जेणेकरून उर्वरीत


(Dilip Dambre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai



ग्राहकास वीज पुरवठा सुर राहील. लघुदाब वीज वाहिन्या व पडलेले खांब यांच्या दुरस्तीचे काम हाती घेण्यात येऊन देखील. या नैसर्गिक आपत्तीमुळे काही वीज ग्राहकांस वीज पुरवठा विलंबाने सुर करण्यात आला हे सत्य आहे.

- (ज) अपिलार्थी यांनी दिनांक १२ फेब्रुवारी २०२० रोजी कक्षाकडे तक्रार दाखल केली. कक्षाने दिनांक १८ मार्च २०२० रोजी मीटरपोटी भरलेली रक्कम रु.१९७०/- बिल परताव्याने देण्यात यावे. परंतु कलम ११ नुसार नुकसान भरपाई देय नाही असा निर्णय दिला. सबब, आदेशाचे पालन करून अपिलार्थीसि सदर रक्कम परत करण्याच्या सद्भावित योग्य कार्यवाही दिनांक १७ ऑगस्ट २०२० करण्यात आली. तसेच सदरची आपत्ती ही महावितरण कंपनीच्या नियंत्रणाच्या बाहेरची असल्याने कृती मानके विनियम, २०१४ मधील चे कलम ११ मधील तरतूदी नुसार पाऊस, पूर, चक्रीवाढळ इं. मुळे ग्राहकाचा वीज पुरवठा खंडीत झाल्यास ग्राहकांना नुकसान भरपाई देय नाही.
- (झ) अपिलार्थी यांनी दिनांक १५ जुलै २०२० रोजी मंचाकडे तक्रार दाखल केली ती मंचाने फेटाळली. ग्राहकाचा वीज पुरवठा खंडीत झाल्याने ग्राहकास आर्थिक नुकसान झाले आहे याचा कोणताही कागदोपत्री पुरावा ग्राहकाने सादर न केल्याने मंचाने दावा फेटाळला आहे.
- (ट) नैसर्गिक आपत्तीमुळे ग्राहकाचा वीज पुरवठा विलंबाने सुरळीत करण्यात आला. महावितरणने यात हेतूपरस्परणे ग्राहकाचा वीज पुरवठा सुरळीत करणे करीता विलंब केलेला नाही हे लक्षात घेण गरजेचे आहे. नैसर्गिक आपत्तीमुळे झालेल्या नुकसानीचा अहवाल प्रतिवादी यांनी उत्तरासह दाखल केला आहे. वरील सर्व बाबींचा विचार करून सदरचे अभिवेदन फेटाळण्यात यावे हि विनंती.

५. कोवीड-१९ मुळे सदर अभिवेदनाची ई-सुनावणी दिनांक १२ जानेवारी २०२१ रोजी व्हिडीओ कॉन्फरंसीगढ़ारे घेण्यात आली. सुनावणी दरम्यान दोन्ही पक्षांनी युक्तिवाद केला व त्यात आपल्या लेखी निवेदनातील मुद्दे पुनश्चः मांडले.

६. अपिलार्थी यांनी असे नमुद केले की, वीज मीटर वेळेत न लावल्यामुळे वीज पुरवठा बंद होता. सबब, कांदे लागवडीस उशीरा झाला व त्यामुळे कांदा उत्पादनावर त्याचा विपरीत परीणाम झाला. त्यामुळे कांद्यांचे उत्पन्न कमी झाले. याकरीता कृती मानके विनियम, २०१४ मधील तरतूदीनसार योग्य ती नुकसान

भरपाई तसेच आर्थिक नक्सान भरपाई देण्यात यावी. मीटर दिनांक १८ नोव्हेंबर २०१९ रोजी लावला. त्यामुळे एकुण ४३ दिवस वीज पुरवठा उपलब्ध नव्हता.

कृतीची मानके विनियम, २०१४ मधील विनियम ६ प्रमाणे विघुत पुरवठा पुर्ववत करण्याबाबत तरतुद खालील प्रमाणे आहे.

"६.४ वितरण परवानाधारक, वितरण रोहीत्रामध्ये बिघडामुळे ग्राहकाचा खंडीत झालेला वीज पुरवठा, तक्रार प्राप्त झाल्यापासून वर्ग - १ शहरात अठरा (१८) तासांच्या आत, नागरी क्षेत्रात (२४) तासाच्या आत, ग्रामीण क्षेत्रात अड्हेचाळीस (४८) तासाच्या आत पुर्ववत करेल. "

७. प्रतिवादी यांनी असे नमुद केले की, नांदगाव उपविभागांतर्गत ३३, ११ केव्ही व लघुदाब वीज वाहिनीचे एकुण ४२३ खांब पडले होते, परिणामी त्यावरील वीज वाहक तारा सुध्दा तुटल्या शिवाय एकुण १४ डबल पोल स्ट्रक्चर सुध्दा पडले होते. मनमाड ग्रामीण विभागात अश्याच प्रकारचे मोठ्या प्रमाणावर सावंत्रिक नुक्सान झाले. ही सर्व कामे करताना मनुष्यबळाची व योग्य त्या सामानाची जुळवाजुळव करून वीज पुरवठा टप्प्या टप्प्याने मेरीट ऑर्डरनुसार सुरलीत करण्यात आला. या सदर्भात कामाचे कंत्राट empaneled contractor यांना दिले व कामास त्वारीत सुरुवात करण्यात आली. वीज पुरवठा नियमित करण्यात विलंब झाला ही बाब सत्य आहे. मात्र, महावितरण कंपनी कडुन ग्राहकाचा वीज पुरवठा सुरलीत करणे करीता हेतूपुरस्सर विलंब करण्यात आलेला नाही हे लक्षात घेणे गरजचे आहे.

अशया नैसर्गिक आपत्तीच्या काळात कृती मानके, विनियम, २०१४ मधील विनियम ११ नुसार विलंबाकरीता सुट देण्यात आलेली आहे. सबब, अपिलार्थी यांचे अभिवेदन फेटाळण्यात यावे.

विश्लेषण व निर्णय

८. दोन्ही पक्षकारांचे म्हणणे ऐकण्यात आले व उपलब्ध कागदपत्रांचे अवलोकन करण्यात आले. या संपूर्ण प्रकरणात एक लक्षात घेण्यासारखी बाब अशी की, नैसर्गिक आपत्तीमुळे नांदगाव उपविभाग व संपूर्ण मनमाड ग्रामीण विभागातील वीज वितरण व्यवस्था मोठ्या प्रमाणात विस्कळीत झाली होती व ग्राहकास सुरलीत वीज पुरवठ्यापासून वंचीत राहावे लागल होते. हि सर्व कामे करताना मनुष्यबळाची व योग्य त्या सामानाची जुळवाजुळव करणे गरजेचे ठरते व टप्प्या टप्प्याने वीज पुरवठा सुरलीत करावा लागतो. असे करण्यात ग्राहकांचे हितच पाहण्यात येते व कमीत कमी ग्राहकांना त्रास सोसावा लागावा हे अभिप्रेतच असते. प्रतिवादींनी याच

(Dilip Dambre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai



पद्धतीचा अवलंब करून ग्राहकांचा वीज पुरवठा सुरक्षीत केला. या संपूर्ण कामात पडलेले खांब उभे करणे, वीज वाहिनी सक्षम करणे व नादुरस्त रोहीत्र बदलणे ही कामे प्राधान्याने करावयाची आहेत. अशया वेळेस अनेक ग्राहकांचे व्यापक हित लक्षात घेता वैयक्तिक वीज पुरवठा सुरक्षीत करण्याकडे नंतर लक्ष देण्यात येत. त्यामुळे साहजिकच त्यास विलंब होतो.

९. दिनांक १७ सप्टेंबर २०१९ पासून त्या परिसरात वाढळी पाऊस होत होता. पाऊस काहीसा कमी झाल्यावर अपिलार्थीं शेतात गेले असता त्यांचे मीटर जळाल्याचे लक्षात आले. मीटर बदलण्याकरीता दिनांक ३ ऑक्टोबर २०१९ रोजी अपिलार्थीने रक्कम रु.२९५०/- भरली व प्रतिवादी यांच्या म्हणण्यानुसार दिनांक १८ नोव्हेंबर २०१९ रोजी मीटर लावण्यात येऊन वीज पुरवठा सुरक्षीत करण्यात आला.

कृती मानकांची पुर्तीता न केल्यामुळे विनियमातील परिक्षिष्ठ 'अ' अनुसार वितरण रोहीत्रातील बिघाड काढून विद्युत पुरवठा पुर्ववत करण्यास ग्रामीण क्षेत्रासाठी ४८ तासापेक्षा जास्त कालावधी लागल्यास विलंबाच्या प्रतितास रु. ५०/- प्रमाणे भरपाई देय आहे. मोठ्या प्रमाणावर नैसर्गिक आपल्तीमुळे महावितरणचे वितरण प्रणालीचे नुकसान झाले यात शंका नाही व त्यामुळे ग्राहकांचा सुध्दा वीज पुरवठा खंडीत झाला. हे संपूर्ण विभागांतर्गत त्या परीसरात घडले. मात्र हे हो सत्य आहे की, भरपुर पाऊस असुन सुध्दा महावितरणच्या अधिकाऱ्यांनी वीज पुरवठा पुर्ववत करण्यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न केलेत. विशिष्ट ग्राहकाचा हेतुपुरस्सर रित्या वीज पुरवठा महावितरणतर्फे खंडीत ठेवल्याचे दिसत नाही. सबब, संपूर्ण प्रकरणात कृती मानके, विनियम, २०१४ मधील विनियम ११ ची तरतुद लागू होते. त्यामुळेच मंचाने संपूर्ण प्रकरणाचा विचार करता अपिलार्थीचा तक्रार अर्ज फेटाळला. महावितरणने ग्राहकास मीटरची भरलेली रक्कम रु.२९५०/- सप्टेंबर २०२० च्या त्रैमासिक देयकात समायोजित करून दिली.

अपिलार्थीने त्यांचे कांदयाच्या झालेल्या नुकसानापोटी रु.३०००००/- ची मागणी केली आहे. हे अप्रत्यक्ष नुकसान भरन देण्याची कोणतीही तरतुद विनियमात नाही. या संदर्भात विनियम क्र.१७.१५ (५) ची तरतुद लक्षात घेणे गरजेचे आहे.

"१७.१५ (५) ग्राहकाला कोणताही तोटा किंवा नुकसान झाले असल्यास तो निवाडा देईल ती रक्कम भरपाई म्हणून ग्राहकाला अदा करण्याचा निर्देश, आणि / किंवा

परंतु तथापि असे की, ग्राहकाला कोणत्याही प्रकरणी, अप्रत्यक्ष, परिणामस्वरूप, आनुषंगिक, दंडात्मक किंवा दहशती नुकसान, संधी अथवा लाभाचे नुकसान यासाठी भरपाई मिळण्याचा हक्क राहणार नाही; "


(Dilip Dambre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai



अपिलार्थीस सदरचे प्रकरणात खचपोटी रु.2000/- मंजूर करण्यात येत आहेत. हि रक्कम अपिलार्थीच्या पुढील येणाऱ्या वीज देयकात समायोजित करावी असे प्रतिवादी यांना आदेशीत करण्यात येत आहे.

१०. प्रतिवादीने आदेशाच्या दिनांकापासून आदेशाची पुर्तता केल्याबाबतचा अनुपालन अहवाल दोन महिन्यात सादर करावा.

सही/-
दिपक लाड
विद्युत लोकपाल (मुंबई)

(Dilip Dambre)
Secretary
Electricity Ombudsman Mumbai

