

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

अभिवेदन (Representation) क्रमांक १४३ / २०२४

वीज देयके वेळेत मिळाल्याबद्दल नुकसान भरपाई मिळणेबाबत

कांताराम तात्याबा काले अपिलार्थी

विरुद्ध

महाराष्ट्र वीज वितरण कंपनी मर्यादीत मंचर (महावितरण) प्रतिवादी

उपस्थिती :-

अपिलार्थीतर्फे :- कांताराम तात्याबा काले

प्रतिवादीतर्फे :- १) शांताराम बांगर, कार्यकारी अभियंता
२) राजू भोपळे, उपकार्यकारी अभियंता
३) निलेश शिंगोटे, उप प्रबंधक

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

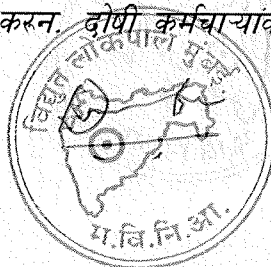
सुनावणी तारीख :- ४ फेब्रुवारी २०२५

आदेश पारित दिनांक :- १३ फेब्रुवारी २०२५

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 पूणे परिमंडळ (मंच) यांच्या दिनांक १८ जुलै २०२४ रोजीच्या आदेशाविरुद्ध सदरचे अभिवेदन दिनांक १० सप्टेंबर २०२४ रोजी दाखल केले. मंचाने दिनांक १८ जुलै २०२४ च्या आदेशान्वये खालीलप्रमाणे निर्देश दिले.

"२) सामनेवाले यांना आदेश देण्यात येतो की, तक्रारदार यांनी दाखल केलेल्या मुद्द्याबाबत सखोल चौकशी करून दोषी कर्मचाऱ्यांवर खातेनिहाय चौकशी करून कार्यवाही करावी.



३) सामनेवाले यांना आदेश देण्यात येतो की, तक्रारदार यांची तक्रार, जीविताशी धोका निमण होण्याची शक्यता असतानाही, तात्काळ निवारण न केल्यामुळे बेजाबदार आढळून असल्याने संबंधित शाखा अभियंता / उपकाअ अभियंता, घोडेगाव यांनी प्रत्येकी रु. ५०००/- इतकी दंडाची रक्कम आदेश प्राप्त्यापासून ३० दिवसात मा.म.वि.नियामक आयोग मुंबई यांच्याकडे जमा करून त्याचा अहवाल मंचात त्वरीत दाखल करावा"

२. अपिलार्थीने त्यांच्या निवेदनातील व दिनांक ४ फेब्रुवारी २०२५ रोजीच्या झालेल्या ई-सुनावणीदरम्यान सादर केलेले प्रमुख मुद्दे खालील प्रमाणे.

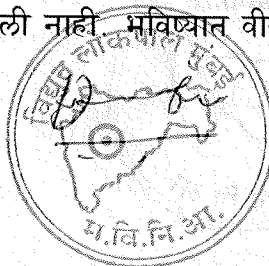
- अपिलार्थी कांताराम तात्याबा काळे (जेष्ठ नागरीक) हे महावितरणचे दिनांक १३ मे १९७५ पासून घरगुती ग्राहक आहेत. अपिलार्थीना वेळेत वीज देयके मिळत नसल्याने त्यांनी दिनांक १९ नोव्हेंबर २०२२, २१ जानेवारी २०२३, १९ फेब्रुवारी २०२३, २३ मार्च २०२३, २७ जुलै २०२३, २० सप्टेंबर २०२३, २४ नोव्हेंबर २०२३ व २० मे २०२४ रोजी महावितरणच्या कार्यालयात लेखी तक्रारी दाखल केल्या. घोडेगाव उपविभागातील ग्राहकांना वीज देयके वेळेत मिळत नाहीत अशी तक्रार सुध्दा अपिलार्थीने केली होती. त्यामुळे अपिलार्थीस उशीराची दंडाची रक्कम भरावी लागत आहे.
- विहित मुदतीत सदर तक्रारीचे निवारण करणे प्रतिवादीस बंधनकारक आहे तथापि, वीज देयक उशीरा मिळतात याची कोणतीही शहानिशा न करता वीज देयके वाटप करणाऱ्या ठेकेदारावर कोणतीही दंडात्मक कारवाई केली नाही.
- शेतकऱ्यांच्या विहीरीवरील वॉटर पंपाना एकसमान भारनियमाचा वीज पुरवठा मिळणे अपेक्षित असताना कमी अधिक वीज भाराने होत असलेल्या वीज पुरवठ्यामुळे वॉटर पंप व अन्य उपकरणे जळाली होती, त्या बाबतच्या तक्रारींची किंवा चौकशीची दखलही प्रतिवादींनी घेतली नाही, वा त्यांना नुकसान भरपाई देण्याची योग्य व्यवस्था केली नाही.
- घोडेगाव ग्रामपंचायत हद्दीत ग्रामपंचायतीच्या परवानगीशिवाय वीज अभियंताने अनधिकृतपणे पोल बदलले याचीही चौकशी होणे आवश्यक आहे.
- अपिलार्थीने महावितरणच्या नियमाप्रमाणे रितसर वीज जोडणी घेतलेली असून नियमित वीज देयकांचा भरणा करीत आहे. मात्र बेकायदेशीर जोडण्यांवर वा चोरून वीज वापरणाऱ्यांची चौकशी होत नाही. परंतु तक्रार करण्याऱ्यांचीच चौकशी होते. या सर्व अनागोंदी कारभाराची उच्च स्तरीय चौकशी होणे गरजेचे आहे.



- गावातील काही शेतकऱ्यांच्या नावे वीज जोडणी आहे; परंतु त्याचा व्यावसायिक कारणासाठी दुरुपयोग करून नफा कमविण्यात येत आहे अशा प्रकरणी कोणतीही कारवाई होत नाही.
- वीज वापराची वीज देयके योग्य त्या वीज दर वर्गवारी नुसार देणे ही प्रतिवादीस बंधनकारक आहे. ती, त्यांनी योग्य रित्या पार पाडली नसल्यामुळे प्रतिवादीकरीता सदर बाब ग्राहक सेवेतील त्रुटी व अनुचित व्यापार पध्दती ठरते. सबब, अपिलार्थीस झालेल्या मानसिक त्रासापोटी अपिलार्थी नुकसान भरपाई मिळण्यास पात्र आहे. परंतु अशी कोणतीही नुकसान भरपाई देण्यात आली नाही आहे.
- अपिलार्थीने दिनांक १७ मार्च २०२३ रोजी मंचाकडे तक्रार दाखल केली. मंचाने दिनांक १८ जुलै २०२४ च्या आदेशान्वये अपिलार्थीच्या तक्रारीची दखल घेऊन दोषी कर्मचाऱ्यांवर खातेनिहाय चौकशी करण्याचे; तसेच, ग्राहकाच्या तक्रारीचे तात्काळ निवारण न केल्यामुळे शाखा अभियंता / उपकाअ अभियंता घोडेगाव यांना प्रत्येकी रु.५०००/- दंडाची रक्कम मा. आयोगाकडे भरणा करण्याचे निर्देश दिले.
- अपिलार्थीने दिनांक १० सप्टेंबर २०२४ रोजी मा. विद्युत लोकपाल मुंबई यांच्याकडे तक्रार दाखल केली व खालील प्रमाणे मागण्या केल्या.
 - घोडेगाव कालेवाडी हद्दीतील वीज देयकाच्या दंडाची रक्कम संबंधित ठेकेदार यांचे कडून वसूल करून सदर रक्कम ग्राहकांच्या खात्यात जमा करावी.
 - ग्राहकाच्या तक्रार अजविर लेखी वा तोंडी उपयोगी सुचना देऊन सुध्दा प्रतिवादीने योग्य ती दखल न घेतल्यामुळे संबंधित कर्मचाऱ्यांची खातेनिहाय चौकशी करून शिस्तभंगाची कारवाई करण्यात यावी.
 - अपिलार्थीस झालेला मानसिक त्रास व तक्रारीवर झालेला खर्च म्हणून नुकसान भरपाई देण्याचे आदेश व्हावेत.
 - काही ग्राहक कृषी वीज जोडणीचा अनधिकृतरित्या व्यावसायिक वापर करून गैरफायदा घेतात अशा ग्राहकांवर योग्य ती दंडात्मक कारवाई करण्यात यावी.

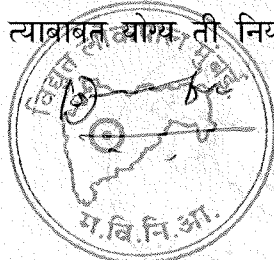
३. प्रतिवादीने त्यांच्या निवेदनातील व दिनांक ४ फेब्रुवारी २०२५ रोजीच्या झालेल्या ई-सुनावणीदरम्यान सादर केलेले प्रमुख मुद्दे खालील प्रमाणे.

- घोडेगाव शहर शाखा व उपविभाग घोडेगाव शाखा कार्यालयास वीज देयके वाटपाबाबत कोणतीही लेखी तक्रार दाखल झालेली नाही. भविष्यात वीज देयक वाटपाबाबत लेखी तक्रार प्राप्त झाल्यास



तीची योग्य ती शहानिशा करून चुक करणाऱ्या ठेकेदारावर दंड आकारला जाईल. अपिलार्थींच्या वीज देयकावर त्यांच्या मोबाईल नंबरची नोंद पुर्वीपासून आहे. त्यामुळे वीज देयकाबाबतच्या, तसेच, मोठ्या प्रमाणात वीज पुरवठा खंडीत असल्याबाबतचे संदेश अपिलार्थींना पाठविण्यात येतात. तसेच अपिलार्थींना मोबाईल द्वारे वीज देयकाच्या रक्कमेबाबतचा संदेश प्रणालीद्वारे ताबडतोब पाठविण्यात येतो. सदर प्राप्त संदेश वीज भरणा केंद्रावर दाखवला तरी सुध्दा वीज देयकांचा भरणा करून घेतला जातो. त्यामुळे अपिलार्थींचे वीज देयके वेळेत मिळाली नाही ही सबब, निराधार व अनाकलनीय असल्याचे वाटते. याबाबत अन्य ग्राहकांची कोणतीही लिखित स्वरूपातील तक्रार प्रतिवादीकडे प्राप्त झालेली नाही.

- अपिलार्थींने त्यांचे तक्रारीत कार्यालय अथवा कर्मचारी यांच्या नावाचा स्पष्ट उल्लेख केला नसल्याने, त्याबाबत कोणताही कारवाई करता येत नाही. याबाबत ग्राहकाने कार्यालयाचा किंवा कर्मचाऱ्याचा नावाचा उल्लेख केल्यास कारवाई निश्चित करण्यात येईल.
- ग्राहक सेवेबाबत महावितरण सदैव सर्तक राहत असून ग्राहकास कुठल्याही प्रकारचा त्रास होणार नाही याबाबत काळजी घेत असून त्याचा तक्रारीचे निरसन वेळेत करते.
- प्रतिवादीने अपिलार्थींस वीज देयके वेळेत मिळण्यासाठी Go Green या सुविधाचा उपयोग करावा अशी सूचना देण्यात आली.
- शाखा घोडेगाव शहर यांच्या आखत्यारीतील विविध वर्गवारीतील ग्राहकांची त्यांच्या वीज जोडणीची तपासणी वेळोवेळी नियमित होत असते. सदरच्या तपासणीत तक्रारीत म्हटल्याप्रमाणे शेतीपंपावरून व्यावसायिक वापर होत असलेचे आढळलेले नाही. ग्राहकाने त्यांना माहित असलेले शेतकऱ्यांचे नावाखाली व्यावसायिक फायदा घेत असलेले ग्राहकांची लेखी माहिती दिल्यास त्याची शहानिशा करून योग्य ती नियमानुसार कारवाई करण्यात येईल.
- तक्रार अर्जाचे अवलोकन करून सदर ठिकाणी स्थळ तपासणी केली असता, असे निदर्शनास आले की, सदर सर्किस वायरचा सँग वाटला होता तरी सर्किस वायर ओढून सँग कमी करून योग्य सुरक्षित उंचीवर घेतली आहे.
- कृषीपंपाना कमी अधिक वीज भाराने वीज पुरवठा होत असल्याची तक्रार मोघम स्वरूपात मंचाकडे करण्यात आली. तथापि, गैरफायदा वा बेकायदेशीर वीज वापराबाबत खुलासेवार विशिष्ट शेतकऱ्यांची नावे दिली तर त्याबाबत योग्य ती नियमानुसार कारवाई करण्यात येईल.



- प्रतिवादीने नमुद केले की अपिलार्थीच्या गाऱ्हाण्यामध्ये मांडलेल्या तक्रारी वीज देयके न मिळाल्याचा अपवाद सोडता सर्व साधारण इतर ग्राहकांच्या तक्रारी बाबत आहेत; त्याबाबत कोणतीही विशिष्ठ माहिती दिली नाही. सबब, अपिलार्थीचे अभिवेदन फेटाळण्यात यावे.

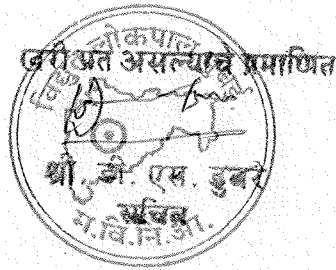
विश्लेषण व निर्णय

४. दोन्ही पक्षकारांचे म्हणणे ऐकण्यात आले व उपलब्ध कागदपत्रांचे अवलोकन करण्यात आले. अपिलार्थी हे महावितरणचे दिनांक १३ मे १९७५ पासून घरगुती वीज वापराचे ग्राहक आहेत. अपिलार्थीचा मोबाईल नंबर हा महावितरणच्या वीज देयकाच्या ऑनलाईन प्रणालीमध्ये नोंद झालेला असल्याची खातरजमा करण्यात आली आहे. त्यामुळे अपिलार्थीस वीज देयकाबाबतचे संदेश वेळेत मिळत आहेत. तथापि, सदर संदेश इंग्रजी मध्ये येत असल्याचे ग्राहकाचे म्हणणे आहे, त्यामुळे सदर संदेश वाचण्यात अडचण येत आहे. सदर संदेश मराठी भाषेत पाठविण्याबाबत प्रतिवादीकडे विचारणा केली असता, प्रतिवादीने तशी सुविधा उपलब्ध नसल्याचे प्रतिवादीने सांगितले. परंतु सदर संदेश वीज भरणा केंद्रावर जाऊन जरी दाखवला तरीही वीज देयकाच्या रक्कमेचा भरणा वीज केंद्रावर करून घेतला जातो असे नमुद केले. महावितरणने नमुद केले की जर अपिलार्थीने परवानगी दिली तर महावितरणचे ऑप अपिलार्थीच्या घरी जाऊन डाऊनलोड करून देण्यात येईल व त्या वापराबाबतची सर्व माहिती अपिलार्थीस देण्यात येईल; असे आश्वासीत केले.

अपिलार्थीच्या इतर मागण्या या त्यांच्या वैयक्तिक स्वरूपाच्या नाहीत. गावातील कृषी वीज जोडणीचा दुरुपयोग व्यावसायिक कारणासाठी होत असल्या बाबत अपिलार्थीच्या तक्रारीत विशिष्ठ नावांचा उल्लेख अपिलार्थी देऊ शकले नाही. त्यामुळे हे न्यायालय सदर तक्रारी बाबत कोणतीही कारवाई करू शकत नाही.

५. सदर अभिवेनाबाबत मंचाने सर्व बाबींचा उहापोह करून, योग्य तो निर्णय दिला असून त्यात कोणताही फेरबदल करावा अशी कोणतीही बाजू समोर आलेली नाही.

६. अपिलार्थीच्या अभिवेदनातील मागण्या फेटाळण्यात येऊन अभिवेदन निकाली काढण्यात येत आहे.



सही/-
वंदना कृष्णा
विद्युत लोकपाल (मुंबई)

THE UNIVERSITY OF CHICAGO
DEPARTMENT OF POLITICAL SCIENCE
1100 EAST 58TH STREET
CHICAGO, ILLINOIS 60637

OFFICE OF THE DEAN
1100 EAST 58TH STREET
CHICAGO, ILLINOIS 60637

OFFICE OF THE DEAN
1100 EAST 58TH STREET
CHICAGO, ILLINOIS 60637

OFFICE OF THE DEAN
1100 EAST 58TH STREET
CHICAGO, ILLINOIS 60637

OFFICE OF THE DEAN
1100 EAST 58TH STREET
CHICAGO, ILLINOIS 60637

