



महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित
ग्राहक तक्रार निवारण मंच
पुणे परिमंडळ, पुणे

केस.१८/२०१५

गा-हाण्याची तारीख - १५.७.२०१५
आदेशाची तारीख - २४.८.२०१५

श्री.श्रीकृष्ण पांडुरंग चितळे,
५०-अ, मानस, हनुमाननगर,
सेनापतीबापटरोड, शिवाजीनगर,
पुणे ३४११०१६.

अर्जदार

विरुद्ध

कार्यकारी अभियंता,
शिवाजीनगर विभाग,
म.रा.वि.वि.कं.मर्यादित,
पुणे.

विरुद्ध पक्षकार

कोरम - १. श्री.शहाजी शेळके, अध्यक्ष.
२. श्री.दिनेश अग्रवाल, सदस्य सचिव
३. श्री. सुर्यकांत पाठक, सदस्य

अॅपिअरन्स -

विद्युतपरवानाधारक :

१. श्री.ए.के.रायदुर्ग, कार्यकारी अभियंता, शिवाजीनगर विभाग
२. श्री.व्ही.एस.नाळे, अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता, गणेशखिंड उपविभाग.

ग्राहक प्रतिनिधी :

श्री. सतिश श्रीकृष्ण चितळे

महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक तक्रार निवारण मंच) विनियम २००६ मधील ८.२ चे तरतुदीनुसार -

१. विद्युत ग्राहक श्री.श्रीकृष्ण पांडुरंग चितळे, ग्राहक क्रं.१७००१०७७४६१९ यांनी दिनांक १५.७.२०१५ रोजी अनुसूची- अ प्रमाणे गा-हाण्याच्या निवारणासाठी अर्ज केलेला आहे.

२. अर्जदारातर्फे ग्राहक प्रतिनिधी ,श्री.सतिश श्रीकृष्ण चितळे यांनी गा-हाणे थोडक्यात पुढीलप्रमाणे सादर केलेले आहे.

दिनांक १५.५.२०१५ रोजी हनुमाननगर सोसायटीमधील विद्युत पुरवठा रात्री ११.०० वाजता खंडीत झाला. परंतु त्यानंतर ब-याच सभासदांची वीज आली व काही सभासदांची वीज आलीच नाही. म्हणून काही सभासदांनी कॉल सेंटरला फोन केला होता. परंतु तक्रार क्रं.मिळाला नाही.

त्यानंतर त्यांनी स्वतः कॉल सेंटरला दिनांक १६.५.२०१५ रोजी सकाळी ६.४५, ७.१५, व १०.१५ वाजता फोन केले परंतु तक्रार क्रमांक मिळाला नाही. व असे सांगण्यात आले की, सर्व्हर व सिस्टीम बंद आहे व नंतर तक्रार क्रमांक मिळेल. शेवटी त्यांनी अति.अभियंता श्री.नाळे यांना फोन केला तेंव्हा त्यांनी सांगितले की काय झाले ते पहातो. व त्यानंतर सकाळी ११.०० वाजता विद्युत पुरवठा पुर्ववत झाला. रात्री ११.०० च्या नंतर पुढे तीन तास विद्युत पुरवठा पुर्ववत होणे अपेक्षित होते. त्यामुळे रात्री २.०० ते दुस-या दिवशी ११.०० म्हणजेच ९ तासाचे कृतीची मानके या महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोगाच्या नियमावलीप्रमाणे ५० रु.तासाप्रमाणे ४५० रुपये नुकसान भरपाई मिळावी किंवा त्याची वीज बिलामध्ये सुट मिळावी.

३. महाराष्ट्र विद्युत वितरण कंपनी यांनी आपले लेखी म्हणणे दिनांक २९ जुलै २०१५ रोजी दाखल करुन अर्जदार यांची मागणी अमान्य केलेली आहे.

४. विद्युत वितरण कंपनी तर्फे श्री. रायदुर्ग, कार्यकारी अभियंता यांनी आपले म्हणणे थोडक्यात पुढीलप्रमाणे सादर केले आहे.

दिनांक १५.५.२०१५ रोजी रात्री सुमारे ११.३० वाजता हनुमाननगर परिसारातील वीज पुरवठा खंडीत झाल्याची तक्रार शिवाजी हौसिंग शाखेमध्ये प्राप्त झाली. त्यानंतर कर्मचा-यांनी रात्री १२.०० वाजता सदर ठिकाणची पहाणी केली असता असे आढळून आले की फिडर पिलरचा अंतर्भाग व वीजपुरवठा करणारी केबल रोहित्राच्या व फिडर पिलरच्या बाजूने जळालेली आहे. त्यानंतर परिस्थितीचा आढावा घेतल्यानंतर असे लक्षात आले की सदर ठिकाणी रात्रीच्यावेळी दुरुस्तीचे काम करणे धोकादायक व कठीण आहे त्यामुळे सदर कर्मचा-यांनी दुस-यादिवशी सकाळी ७.३० वाजता दुरुस्तीचे काम हाती घेतले. व केबल बदलणे, फिडर पिलरचा अंतर्भाग बदलणे अशी निरनिराळी कामे करण्यात आली. दिनांक १६.५.२०१५ रोजी सकाळी ११.०० वाजता बाधीत परिसराचा वीज पुरवठा पुर्ववत करण्यात आला.

श्री. रायदुर्ग यांनी पुढे असे प्रतिपादन केले की, दिनांक १६.५.२०१५ ला सकाळी ५.०० ते १०.१५

वाजेपर्यंत सीआरएम बंद असल्यामुळे ग्राहकांना तक्रार क्रमांक देता आला नाही. त्यांनी पुढे असे प्रतिपादन केले की अर्जदारांनी कृतीची मानके नुसारा खंडीत वीज पुरवठा पुर्ववत करण्यासाठी ३ तासाहून अधिक कालावधी लागल्याने एकूण रुपये ४५०/- इतकी नुकसानभरपाई देण्याची मागणी केली आहे. परंतु सदर ३ तासांचा अवधी केवळ, "फ्युज ऑफ कॉल" साठी असून अन्य कारणांनी वीज पुरवठा खंडीत झाला असल्यास तो पूर्ववत करण्यासाठी अधिक मुदत दिलेली आहे. सदर ग्राहकाचा वीज पुरवठा केवळ फ्युज गेल्यामुळे खंडीत झालेला असून अन्य कारणांनी जसे की, वीज वाहिन्यातील बिघाड, रोहित्र/फिडीर पिलर यातील बिघाडामुळे झाला होता व अन्य ग्राहकांचाही वीज पुरवठा खंडीत झालेला होता त्यामुळे ग्राहकाने उपस्थित केलेला नुकसानभरपाई देण्याचा मुद्दा गैर लागू केला आहे. विद्युत वितरण कंपनीतर्फे त्यांच्या म्हणण्याच्या पृष्ठार्थ सदर ठिकाणची दुरुस्तीपूर्व व दुरुस्तीनंतरची छायाचित्रे जोडली आहेत तसेच दिनांक २०.६.२०१५ चे सीआरएम बंद असल्याबाबतचे पत्र तसेच बिलींग युनिटप्रमाणे सर्व्हीस रिक्वेस्ट रिपोर्ट दिनांक १५.५.२०१५ ते १६.५.२०१५ चा दाखल केलेला आहे.

५. दोन्ही बाजूचे म्हणणे विचारात घेऊन व समोर आलेल्या कागदोपत्रीपुराव्यावरून खालील मुद्दे निर्णयासाठी उपस्थित होतात.

१. अर्जदाराच्या म्हणण्याप्रमाणे खंडीत वीजपुरवठा पुर्ववत करण्यासाठी ३ तासाहून अधिक कालावधी लागल्याने अर्जदार महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोगाचे कृतीची मानके, विनियम २०१४ प्रमाणे नुकसान भरपाई मिळण्यास हक्कदार आहे काय?

२. अर्जदार हे इतर अन्य उपाययोजनेसाठी पात्र आहेत काय?

६. वरील मुद्द्यांचा खालीलप्रमाणे निर्णय देण्यात येत आहे.

१. नाही.

२. नाही.

कारणमिमांसा :

७. हनुमाननगर परिसरातील विद्युत पुरवठा दिनांक १५.५.२०१५ रात्री ११.०० वाजता खंडीत झाला होता व सदरचा विद्युत पुरवठा पुर्ववत दिनांक १६.५.२०१५ रोजी सकाळी ११.०० वाजता झाला. ही बाब दोन्ही पक्षकारांना मान्य व कबूल आहे. अर्जदारांनी आपल्या गा-हाण्यामध्ये प्रामुख्याने दोन तक्रारी केलेल्या आहेत. त्या म्हणजे कॉल सेंटरला वेळोवेळी फोन करून देखील तक्रार क्रमांक मिळालेला नाही व सदरचा खंडीत विद्युत पुरवठा तीन

तासात पुर्ववत होणे अपेक्षित होते परंतु तसा न झाल्यामुळे कृतिची मानके प्रमाणे तासाला रुपये ५० /- प्रमाणे ९ तासाचे एकूण रु.४५०/- नुकसान भरपाई मिळावी अथवा बिलामध्ये तेवढी सुट मिळावी.

८. अर्जदारांच्या म्हणण्यानुसार दिनांक १५.५.२०१५ रोजी रात्री ११.०० वाजता विद्युत पुरवठा खंडीत झाला व त्यानंतर काहीवेळाने दिवे आले व काही सभासादांचे दिवे आलेच नाही म्हणून सोसायटीतील सभासदोनी कॉल सेंटरला फोन केले होते. यावरून असे स्पष्ट होते की अर्जदारांनी स्वतः दिनांक १५.५.२०१५ रोजी रात्री ११.०० वाजता कॉल सेंटरला फोन केलेला नाही. व काही सभासदांची वीज त्याचरात्री आलेली आहे. व त्यांची त्याबाबत तक्रार नाही. तसेच असेही स्पष्ट होते की विद्युत वितरण कंपनीने खंडीत वीज पुरवठा पुर्ववत करणेसाठी प्रयत्न केलेले आहेत. अर्जदारांनी व्यक्तीशः दिनांक १६.५.२०१५ रोजी सकाळी ६.४५ वा.पासून कॉल सेंटरला फोन केलेले आहेत. विद्युत वितरण कंपनीने सादर केलेल्या लेखी म्हणण्यानुसार व कार्यकारी अभियंता मध्यवर्ती ग्राहक तक्रार केंद्र,महा वितरण पुणे यांचे दिनांक २०.६.२०१५ चे पत्रानुसार कंपनीचा सीआरएम सकाळी ५.०० ते १०.१५ पर्यंत बंद असल्यामुळे तक्रार क्रमांक कळविण्यात आला नाही. सीआरएम चालू झाल्यानंतर तक्रार क्रमांक २४८०३६५ नोंदविण्यात आला व दिनांक १६.५.२०१५ लाच तक्रारीचे निवारण करण्यात आले. कंपनीने आपल्या म्हणण्याच्या पृष्ठर्थ्य कॉल सेंटरचा संगणकातील डेटा हजर केलेला आहे. यावरून असे स्पष्ट होते की यांत्रिक बिघाडामुळे ग्राहकांना त्वरीत तक्रार क्रमांक देण्यात आलेला नाही.
९. अर्जदारांनी विद्युत पुरवठा पुर्ववत होण्यासाठी ३ तासापेक्षा जास्त विलंब लागल्यामुळे रु.४५०/- नुकसान भरपाईची मागणी केलेली आहे. याबाबत महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानाधारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरु करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम,२०१४ मधील विद्युत पुरवठा पुर्ववत करणेबाबत विनियम क्रमांक ६.३ मधील तरतूद खालीलप्रमाणे आहे.

६.३ वितरण परवानाधारक, सेवा जोडण्यासह जमिनीखालील केबल दोषांमुळे

ग्राहकाचा खंडीत झालेला वीज पुरवठा, तक्रार प्राप्त झाल्यापासून, वर्ग-१

शहरात आठ (८) तासांच्या आत, नागरी क्षेत्रात अठरा(१८) तासांच्या आत

आणि ग्रामीण क्षेत्रात अठ्ठेचाळीस (४८) तासांच्या आत, पुर्ववतकरेल.

१०. अर्जदारांनी विद्युत पुरवठा खंडीत झाल्यामुळे दिनांक १६.५.२०१५ रोजी सकाळी ६.४५, ७.१५ व १०.०५ वाजता कॉल सेंटरला फोन केलेले आहेत. अर्जदारांचा विद्युत पुरवठा दिनांक १६.५.२०१५ रोजी सकाळी ११.०० वाजता पुर्ववत झालेला आहे म्हणजेच अर्जदाराने तक्रार केल्यापासून आठ तासांच्या आंत विद्युत पुरवठा पुर्वीप्रमाणेच मिळालेला आहे. हनुमाननगर परिसर, पुणे वर्ग-१ शहरात मोडते, व अर्जदाराला वीजपुरवठा

जमिनीखालील केबलद्वारे होतो त्यामुळे वितरण परवानाधारक (महावितरण कंपनीस) अर्जदाराने मागणी केलेली नुकसान भरपाईची रक्कम देण्याचे बंधन नाही. अर्जदार नुकसान भरपाई मिळण्यास हक्कदार नाही, म्हणून अर्जदाराचे गा-हाणे फेटाळण्यास पात्र आहे. त्यामुळे वरील मुद्दा नं.१ व २ चे उत्तर नकारार्थी देण्यात येत आहे.

११. वरील सर्व विवेचनावरून मंच खालीलप्रमाणे आदेश देत आहे.

आदेश

१. ग्राहकाचा तक्रार अर्ज खर्चासुध्दा नामंजूर करण्यात येत आहे.

श्री.शहाजी शेळके
अध्यक्ष

श्री.दिनेश अग्रवाल
सदस्य सचिव

श्री.सुर्यकांत पाठक
सदस्य

टिप - ग्राहकांना अपील करावयाचे असेल तर ६० दिवसात, मा. विद्युत लोकपाल, बांद्रा कुर्ला, कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व)
मुंबई -५१ यांजकडे करावे.