

# विद्युत लोकपाल (मुंबई)

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

अभिवेदन (Representation) क्रमांक ५६ / २०२०

नावात बदल करण्याबाबत

संतोष रामा पडवळ ..... अपिलार्थी

विरुद्ध

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

उपस्थिती :-

अपिलार्थीतर्फे :- आनंद शिवराम ओक, ग्राहक प्रतिनिधी

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


कोरम :- दिपक लाड

ई-सुनावणी तारीख : १९ ऑगस्ट २०२०

आदेश पारित दिनांक :- २६ ऑगस्ट २०२०

## 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, रत्नागिरी परिमंडळ, (यापुढे ज्याचा उल्लेख 'मंच' असा केला जाईल) यांच्या दिनांक १२ फेब्रुवारी २०२० च्या आदेशाविरुद्ध उपरोक्त अपिलार्थीने सदरचे अभिवेदन दिनांक १ जुलै २०२० रोजी दाखल केलेले आहे.

  
(Dilip Dumbre)  
Secretary  
Electricity Ombudsman Mumbai



संतोष रामा पडवळ (५६ / २०२०)

२. मंचाने त्यांच्या तक्रार अर्ज क्रमांक २/२०२० बाबत दिनांक १२ फेब्रुवारी २०२० रोजी खालीलप्रमाणे आदेश पारित केला.

"१) तक्रारदाराचा अर्ज अंशतः मंजूर करण्यात येत आहे.

२) अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाच्या १८/१०/२०१९ च्या निकालानंतर नाव बदलण्याच्या १/१२/२०१९ तारखे पर्यंत एकूण ७ आठवड्या करिता प्रती आठवडा रु.१०० प्रमाणे रु.७००/- इतकी नुकसान भरपाई तक्रारदारास घावी.


३) इतर नुकसान भरपाई बदल कोणतेही आदेश नाहीत."

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

अ) अपिलार्थी यांनी दिनांक ९ ऑगस्ट २०१९ रोजी श्री. रामा काशीनाथ पडवळ यांच्या नावे असलेला वीज मीटर (ग्राहक क्र. २१९४६०००३७६०) संतोष रामा पडवळ यांचे नावे करण्यासाठी ऑनलाईन प्रणालीमार्फत अर्ज केला व दिनांक १५ ऑगस्ट २०१९ रोजी सदर अर्जासोबतची इतर कागदपत्रे टपालामार्फत महावितरण कार्यालयाकडे सादर केलीत.

आ) एक्स फॉर्म (x) मध्ये जुन्या ग्राहकाचे नाव व ग्राहक क्रमांक तसेच नवीन ग्राहकाचे नाव भरलेले नसल्याने अपिलार्थी यांच्या अर्जावर कोणतीही कार्यवाही केली जाणार नाही असे प्रतिवादीने अपिलार्थीस ईसंदेशाद्वारे कळविले. सदर अर्जात असलेल्या त्रुटी बाबत खुलासा करावा व पुढील कार्यवाही लवकरात करण्यात यावी असे अपिलार्थी यांनी प्रतिवादी यांना ईसंदेशाद्वारे कळविले.

इ) सदर अर्जावर वेळेत कार्यवाही झाली नाही म्हणून अपिलार्थी यांनी दिनांक ३१ ऑगस्ट २०१९ रोजी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाकडे (कक्ष) तक्रार दाखल केली. कक्षाने दिनांक १८ ऑक्टोबर २०१९ रोजी अपिलार्थीच्या अर्जाप्रमाणे जुने नाव बदलून नवीन नाव नोंदविण्याची कार्यवाही करावी असे निर्देश प्रतिवादीस दिले. नुकसान भरपाईचा मुद्दा कक्षाने विचारात घेतला नाही म्हणून अपिलार्थी यांनी मंचाकडे दिनांक २३ डिसेंबर २०१९ रोजी तक्रार दाखल केली. मंचाने दिनांक १२ फेब्रुवारी २०२० रोजी

  
(Dilip Dumbre)  
Secretary  
Electricity Ombudsman Mumbai



अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाच्या १८ ऑक्टोबर २०१९ च्या निकालानंतर नाव बदलण्याच्या ९ डिसेंबर २०१९ तारखे पर्यंत एकूण ७ आठवड्याकरिता प्रती आठवडा रु.१०० प्रमाणे रु.७००/- इतकी नुकसान भरपाई तक्रारदारास घावी असे आदेश दिले.

ई) अपिलार्थी यांनी नमुद केले की, अपूर्ण कागदपत्रांचे कारण देऊन सदर नावात बदलाची कार्यवाही करण्यास १२ आठवडे उशीर केला. मात्र मंचाने कक्षाच्या आदेशापासून नाव बदलाचा अर्ज मंजूर झाला असे चुकीचे समजले. महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानाधारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरू करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम २०१४ (कृती मानके, विनियम २०१४) नुसार नुकसान भरपाई देण्यास कक्षाच्या आदेशाची तारीख गृहीत धरणे योग्य नाही असे अपिलार्थी यांनी नमुद केले.

उ) अपिलार्थी यांनी या अभिवेदनात अशी विनंती केली की,

अ) मा. आयोगाच्या कृती मानकांच्या नियमानुसार रु.५००/- (१२००-७००) इतकी रक्कम भरपाईपोटी मंजूर व्हावी.

ब) मानसिक त्रासापोटी रु.२,०००/- मंजूर व्हावेत.


क) खर्चापोटी रु.१,०००/- अशी नुकसानभरपाई म्हणून मंजूर व्हावी.

ड) अपिल अर्जाचा येथ पर्यंत झालेला खर्च रु.१७५/- मंजूर करण्यात यावा.

सदर रक्कम महावितरणच्या दोषी अधिकारी कर्मचारी यांच्याकडून व्यक्तिगत स्वरूपात वसूल करण्यात यावी व त्यांच्यावर योग्य ती कारवाई करण्यात यावी अशी मागणी अभिवेदनात केली आहेत.

४. प्रतिवादी यांनी २८ जुलै २०२० च्या उत्तरात नमुद केले आहे की,


क) अपिलार्थी श्री संतोष रामा पडवळ यांनी दिनांक ९ ऑगस्ट २०१९ रोजी महावितरण चिपळूण ग्रामीण कार्यालयात श्री. रामा काशीनाथ पडवळ यांच्या नावे असलेला वीज मीटर त्यांच्या नावे करण्यासाठी ऑनलाईन प्रणालीमार्फत अर्ज केला.

  
(Dilip Dumbre)  
Secretary  
Electricity Ombudsman Mumbai



- ख) सदर अर्जाची छाननी केली असता अपिलार्थीने ऑनलाईन अर्ज केला असता पर्याय क्र.९ निवडला होता त्याचप्रमाणे आवश्यक असलेला एक्स फॉर्म (x) जोडलेला नसल्यामुळे सदरचा अर्ज अपूर्ण असल्यामुळे रद्द करण्यात आला. एक्स फॉर्म (x) जोडून नवीन अर्ज करण्याबाबत अपिलार्थीस ईमेल द्वारे कळविले.
- ग) त्याच दरम्यान अपिलार्थीचा दिनांक ३१ ऑगस्ट २०१९ रोजीचा अर्ज कक्षाकडे दिनांक १३ सप्टेंबर २०१९ रोजी दाखल केला. कक्षाने दिनांक १८ ऑक्टोबर २०१९ रोजी अपिलार्थीच्या अर्जाप्रमाणे जुने नाव बदलून नवीन नाव नोंदविण्याची कार्यवाही करावी असे निर्देश दिले. कक्षाच्या आदेशानुसार नोव्हेंबर २०१९ मध्ये संगणक प्रणालीमध्ये योग्य तो बदल करून डिसेंबर २०१९ पासून अपिलार्थी यांना नवीन नावे वीज देयके देण्यात आली आहेत.
- घ) अपिलार्थीने दिनांक १ जानेवारी २०२० रोजी मंचाकडे तक्रार दाखल केली. मंचाने अपिलार्थी यांना रु.७००/- इतकी नुकसान भरपाई देण्यात यावी असे आदेश दिले. मंचाच्या आदेशानुसार अपिलार्थी यांना रु.७००/- हे धनादेशाद्वारे दिनांक १२ मार्च २०२० रोजी देण्यात आले.
- ड) अपिलार्थी यांच्या अर्जात नावात विलंब झाला याबाबत नमुद केले आहे. परंतु सदरच्या अर्जाची छाननी केली असता तो अर्ज वाणिज्य परीपत्रक क्र.१२६ नुसार तो अपूर्ण होता व अजासोबत असणाऱ्या अपूर्ण कागदपत्राची पूर्तता करण्यास पाचव्या दिवशी संबंधित उपविभागकडून अपिलार्थीस कळविण्यात आले.
- च) अपिलार्थी यांच्या वीज मीटर नाव बदली करण्यात महावितरणकडून कोणताही जाणीवपूर्वक उशीर झालेला नाही. कक्षाच्या व मंचाच्या आदेशाचे पूर्णपणे पालन करण्यात आले आहे करीता, अपिलार्थी याचे अभिवेदन फेटाळण्यात यावे..

५. कोवीड-१९ मुळे सदर अभिवेदनाची ई-सुनावणी दिनांक १९ ऑगस्ट २०२० रोजी व्हिडीओ कॉन्फरंसद्वारे घेण्याचे ठरविण्यात आले. मात्र अपिलार्थी व प्रतिवादी यांचेकडील काही तांत्रिक अडचणीमुळे सुनावणी व्हिडीओ कॉन्फरंसद्वारे घेता आली नाही. दोन्ही पक्षांतर्फे सुनावणीत भाग घेणाऱ्यांची खात्री पटल्यानंतर व त्यांची संमती घेऊन सुनावणी ऑडीओ कॉन्फरंसद्वारे घेण्यात आली.

  
(Dilip Dumbre)  
Secretary  
Electricity Ombudsman Mumbai



सुनावणी दरम्यान दोन्ही पक्षांनी युक्तिवाद केला. दोन्ही पक्षांनी आपल्या लेखी निवेदनातील मुद्दे पुनश्च: मांडले.


मंचाने पारीत केल्या आदेशाने समाधान न झाल्यामुळे योग्य ती नुकसान भरपाई मिळण्यासाठी सदरचे अभिवेदन सादर केल्याचा युक्तीवाद अपिलार्थींनी केला. प्रतिवादीच्या ऑनलाईन प्रणालीतील माहिती भरताना अपिलार्थींकडून पर्याय क्र. १ (इतर) हा चुकीने निवडण्यात आला कारण त्या बदलची संपूर्ण माहिती अपिलार्थींस नव्हती. मीटर ज्याचे नावे आहे ती व्यक्ती मयत झाल्यामुळे एक्स (x) फॉर्म भरण्याचे काहीही प्रयोजन नव्हते.

प्रतिवादीने नमुद केले की, कक्षाच्या तसेच मंचाच्या आदेशाची पूर्तता केलेली आहे. अपिलार्थींस मीटरवरील नावातही बदल करून दिला आहे व योग्य ती नुकसानभरपाई सुध्दा देण्यात आलेली आहे. अपिलार्थींचा अर्ज निकाली काढण्यास महावितरणकडून कोणताही जाणीवपूर्वक विलंब झालेला नाही. महावितरणच्या धोरणास अनुसरूनच महावितरण तर्फे निर्णय घेण्यात आलेत. त्यामुळे अपिलार्थींची मागणी फेटाळण्यात यावी.

### विश्लेषण व निर्णय

६. दोन्ही पक्षकारांचे म्हणणे ऐकण्यात आले व कागदपत्रांचे अवलोकन करण्यात आले. प्रतिवादीच्या ऑनलाईन प्रणालीतील माहिती भरताना अपिलार्थींकडून पर्याय क्र. १ (इतर) हा चुकीने निवडण्यात आला कारण त्या बदलची संपूर्ण माहिती अपिलार्थींस नव्हती. तसेच मीटर ज्याचे नावे आहे ती व्यक्ती मयत झाल्यामुळे एक्स (x) फॉर्म भरण्यात आला नाही व त्याचे काहीही प्रयोजन नव्हत असे अपिलार्थींनी स्पष्ट केले. प्रतिवादीने असे नमुद केले की नावात बदल करण्याचा "यु" फॉर्म मध्ये केलेला अर्ज अपूर्ण असल्यामुळे प्रतिवादीने त्यावर कार्यवाही केली नाही.

कृती मानका मधील विनियम ४.१३ नुसार परिपूर्ण अर्ज व आवश्यक रकमेचा भरणा करण्यात आल्यानंतर दुसरे बिलिंग चक्र संपण्यापूर्वी वीज जोडणीचे नावात बदल करणे क्रमप्राप्त आहे. या ठिकाणी "यु" फॉर्म परिपूर्ण नसल्यामुळे प्रतिवादी यांनी नावात बदल करण्यासाठी डिमांड नोट दिली नाही.

  
(Dilip Dumbre)  
Secretary  
Electricity Ombudsman Mumbai



त्यानंतर अपिलार्थी यांनी कक्षाकडे तक्रार अर्ज दाखल केला. कक्षाने दिनांक १८ ऑक्टोबर २०१९ च्या आदेशान्वये अपिलार्थीच्या मीटरच्या नावात बदल करण्यात यावा असे आदेश दिले. या आदेशानुसार प्रतिवादी यांनी योग्य ती कार्यवाही केली. कक्षाच्या आदेशाने समाधान न झाल्यामुळे अपिलार्थी यांनी मंचाकडे तक्रार अर्ज दाखल केला व मंचाने वरील नमुद केल्याप्रमाणे आदेश दिला. सदर आदेशाचे प्रतिवादीतर्फे पालनही झाले.

अपिलार्थीतर्फे असे नमुद करण्यात आले की, मंचाने विलंब कालावधी हा कक्षाच्या आदेशाच्या तारखेपासून पुढे पुर्तता होईपर्यंत म्हणजे फक्त ७ आठवडे ग्राह्य धरला व वास्तविक पाहता मंचाने १२ आठवड्याचा विलंब गृहीत धरून नुकसान भरपाई देणे क्रमप्राप्त होते. अर्ज परिपूर्ण नसल्यामुळे त्यावर उचित कार्यवाही झाली नाही ही सत्य परिस्थिती आहे. अपिलार्थीने आपल्या निवेदनात हे ही मान्य केले आहे की, ऑनलाईन प्रणालीद्वारे अर्ज भरताना त्यांच्याकडून चुक झाली. त्यामुळे अपिलार्थीने मागणी केल्याप्रमाणे ७ आठवड्याचा विलंब गृहीत धरणे न्याय होणार नाही.


वरील सर्व बाबींचा विचार केल्यावर मी, या निष्कर्षपर्यंत आलो आहे की, मंचाने योग्य आदेश पारीत केला आहे. प्रतिवादी यांनी त्यांच्या आदेशाचे पालनही केले आहे.

या संपूर्ण प्रकरणात झालेला विलंब हा हेतूपुरस्कर केला नाही असे प्रथमदर्शनी दिसते. शिवाय, अपिलार्थी यांनी सुध्दा त्याची चुक मोठ्या मनाने मान्य केलेली आहे. अपिलार्थी यांनी, कृती मानके विनियम २०१४ मधील विनियम १२.२ नुसार प्रतिवादीकडे नमुद केलेल्या विशिष्ट अवधीत बदल न केल्यामुळे तेव्हा पासून ६० दिवसांच्या आत नुकसान भरपाईची मागणी करणे आवश्यक आहे. सदरचा विनियम खाली नमुद केला आहे

*"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, त्यांनी भरपाईची मागणी त्याच्या ज्या कार्यालयात/सक्षम प्राधिकाऱ्याकडे सादर करावयाची असते त्याची माहिती देईल.*

  
(Dilip Dumbre)  
Secretary  
Electricity Ombudsman Mumbai




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 कोणतोही मागणी अर्जाद्वारे प्रतिवादीकडे सादर केली नाही असे कागदपत्रावरून दिसते. त्यामुळे विनियमानुसार ते नुकसान भरपाईस पात्र नाही. तरीही एकूण सर्व बाबींचा विचार करता मंचाने आदेश पारीत करून अपिलार्थीस रु.७००/- इतकी नुकसान भरपाई मंजूर केली. त्यामुळे मंचाच्या आदेशात कुठलाही बदल करावा असे वाटत नाही. सबब, सदरचे प्रकरण निकाली काढण्यात येत आहे व मंचाचा आदेश कायम ठेवण्यात येत आहे.

या संपूर्ण प्रकरणावरून असे वाटते की, महावितरणने मीटरच्या नावात बदल करण्याकरीता तयार केलेल्या संगणकीय ऑनलाईन प्रणालीत निरनिराळ्या संभावना/शक्यता लक्षात घेऊन, त्यातील क्लिष्टता/गुंतागुंत टाळण्याच्या दृष्टीने संगणकीय ऑनलाईन प्रणालीचा आढावा घ्यावा.

सही/-  
(दिपक लाड)  
विद्युत लोकपाल (मुंबई)

  
(Dilip Dumbre)  
Secretary  
Electricity Ombudsman Mumbai

