विद्युत लोकपाल (मुंबई)

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

अभिवेदन (Representation) क्रमांक ४५ / २०२४

नावातील दुरूस्तीसाठी आकारलेले शुल्क परत मिळण्याबाबत

श्री. वसंत सिताराम नलावडे .... अपिलार्थी

विरूध्द

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

उपस्थिती :-

अपिलार्थीतर्फे :- अनुपस्थित

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

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

सुनावणी तारीख :- ४ मार्च २०२४

आदेश पारित दिनांक :- 15 मार्च 2024

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, कोल्हापूर परिमंडळ, (मंच) यांच्या दिनांक १७ नोव्हेंबर २०२३ च्या आदेशाविरूध्द अपिलार्थीने सदरचे अभिवेदन दिनांक ३१ जानेवारी २०२४ रोजी दाखल केले.

२. मंचाने तक्रारदार यांचे गाऱ्हाणे (क्रमांक ७२/२०२३) दिनांक १७ नोव्हेंबर २०२३ रोजीच्या आदेशान्वये अंशतः मंजूर करताना खालीलप्रमाणे निर्देश दिले आहेत.

"१. तक्रारदार ग्राहकाची मागणी खालीलप्रमाणे अंशतः मंजूर करण्यात येत आहे.

२. तक्रारदार ग्राहकाने त्यांच्या दिनांक २८ नोव्हेंबर २०२२ च्या ऑनलाईन नाव बदल अर्जानुसार प्रक्रिया शुल्क भरावे.

३. *तक्रारदार ग्राहकाने प्रक्रिया शुल्क भरलेनंतर वि.प. वितरण कंपनीने पुढील वीज देयकामध्ये नावात बदल करावा.*

४. *तक्रारदार ग्राहकांची नुकसान भरपाईची मागणी फेटाळण्यात येत आहे.*

३. अपिलार्थीने त्यांच्या निवेदनातील व दिनांक ४ मार्च २०२४ रोजीच्या सुनावणीदरम्यान सादर केलेले प्रमुख मुद्दे खालील प्रमाणे.

- अपिलार्थी हे दिनांक ६ सप्टेंबर १९९३ पासून महावितरणचे मुक्काम पोष्ट बोरगाव, चिपळूण, रत्नागिरी येथील घरगुती वीज ग्राहक (क्र.२१९७७०००१७५९) आहेत. अपिलार्थींना वसंत सिताराम नलावडे या नावाने वीज देयके येत होती. दिनांक ३० जानेवारी १९९८ पासून वसंत सिताराम नवले या नावाने वीज देयके देण्यात येत होती.
- सदर अपिलार्थीच्या आडनावात झालेल्या बदलाबाबत दिनांक २८ नोव्हेंबर २०२२ रोजी संगणकीय अर्ज तसेच हार्ड कॉपी मार्फत ही सादर केला. सदर अर्जाबाबत प्रतिवादी महावितरणकडे शहानिशा केली असता सदर अर्ज रु.१४२/- प्रोसेसिंग फी व अपुरी कागदपत्रांअभावी प्रलंबित असल्याचे निदर्शनास आले.
- **सदर तक्रार ही एकाची वीज जोडणी दुसऱ्याच्या नावे करण्याबाबतची नाही, तर ती प्रतिवादीकडून नावात झालेल्या चुकीबाबतची आहे. त्यास प्रतिवादी सर्वस्वी जबाबदार आहेत.** तसेच, ती कृतीमानकांनुसार करावयाच्या पुर्ततेबाबतच्या वर्गवारीतील नसल्याने, तक्रारीचे कारण कधी घडले व तक्रार कधी केली हा कालमर्यादेचा मुद्दा येथे उपस्थित होत नाही.
- वीज देयकातील बदलाबाबत अपिलार्थीने दिनांक ३१ जुलै २०२३ रोजी मंचाकडे तक्रार दाखल केली. मंचाने ही दिनांक १७ नोव्हेंबर २०२३ च्या आदेशान्वये अपिलार्थीने रु.१४२/- प्रोसेसिंग फी भरल्यानंतरच नावात बदल करून देण्याचे निर्देश दिले. मंचाने (ग्राहक गाऱ्हाणे व विद्युत लोकपाल विनियम २०२०) मधील विनियम ९ मधील उपकलम ९.२ मध्ये नमुद केल्याप्रमाणे "*परंतू असे की, मंच उचित समर्थनाची यथोचित नोंद करून समुचित स्थिती अंतर्गत तक्रारदाराला अंशतः दिलाशाचा आदेश देऊ शकेल*" ही तरतूद नजरेआड करून अपिलार्थीची मागणी फेटाळलेली आहे.
- मंचाच्या आदेशाने समाधान झाले नाही, म्हणून दिनांक ३१ जानेवारी २०२४ रोजी माननीय विद्युत लोकपाल (मुंबई) यांच्याकडे तक्रार दाखल केली. अपिलार्थीने आपल्या अभिवेदनात खालीलप्रमाणे मागण्या केल्या.
    - अपिलार्थीचा अर्ज मंजूर करण्यात यावा. मंचाचे आदेश रद्द करण्यात यावेत.
    - अपिलार्थीने ८ महिण्याच्या झालेल्या मानसिक त्रासापोटी रक्कम रु.५०००/- अथवा न्यायोचित रक्कम मिळण्याची मागणी केली आहे.
    - तक्रारीची ड्राफ्टींग, टायपिंग, झेरॉक्स व रजिस्टर टपालाचा अशा एकत्रित खर्चापोटी रक्कम रु.१०००/- अथवा न्यायोचित रक्कम अशी एकुण रक्कम रु.६०००/- ची मागणी केली.

- रू.१४२/- ची भरणा केलेली प्रोसेसिंग फी चा परतावा करण्यात यावा, अशी मागणी केली.
- अर्जाच्या सर्व प्रकारच्या खर्चाबाबत रू.२००/- मंजूरीचा आदेश व्हावा.
- सर्व रक्कम प्रतिवादीकडून व्यक्तीगत वसूलीचे आदेश व्हावेत.

४. प्रतिवादीने त्यांच्या निवेदनातील व दिनांक ४ मार्च २०२४ रोजीच्या सुनावणीदरम्यान सादर केलेले प्रमुख मुद्दे खालील प्रमाणे.

- अपिलार्थी हे महावितरणचे मुक्काम पोष्ट बोरगाव, चिपळूण, रत्नागिरी येथील घरगुती वीज वापराचे ग्राहक (क्र.२१९७७०००१७५९) आहेत. अपिलार्थीने दिनांक २८ नोव्हेंबर २०२२ रोजी त्यांच्या वीज जोडणीवरच्या आडनावातील दुरूस्ती बाबतचा लेखी अर्ज प्रतिवादीकडे सादर केला. प्रतिवादीने दिनांक २७ डिसेंबर २०२२ रोजीच्या पत्रान्वये सदर अर्जावर कार्यवाही म्हणून उपविभागीय कार्यालय, चिपळूण ग्रामीण मार्फत सदर आडनावातील दुरूस्तीची कार्यवाही पुर्णतः ऑनलाईन पध्दतीने होत असल्याचे कळविले.
- तसेच, सदर तक्रारी बाबत 'प्रणाली विश्लेषक', रत्नागिरी यांच्याशी दुरध्वनीमार्फत संपर्क साधला असता ग्राहकाने त्याबाबत ऑनलाईन पध्दतीने अर्ज सादर करून सोबत आवश्यक कागदपत्रे व प्रोसेसिंग चार्जेस भरूनच सदर आडनावातील दुरूस्तीची प्रक्रिया पूर्ण करता येते, असे, निर्देशीत केले. अपिलार्थीचा वीज पुरवठा दिनांक ६ सप्टेंबर १९९३ रोजी देण्यात आला. त्या कालावधीत स्पॉट बिलींग पध्दतीने ग्राहकास देयके अदा करण्यात येत होती. त्या कालावधीसाठी त्यावेळच्या प्रचलीत कार्यालयीन पध्दतीनुसार श्री. वंसत सिताराम नलावडे यांच्या नावे, हाती लिहीलेली वीज देयके दिनांक ३० जानेवारी १९९८ रोजी अदा करण्यात आली आहेत.
- नावातील दुरूस्तीचे काम हे महाविरणच्या मुख्य कार्यालयाच्या निश्चित धोरणानुसार करून दिलेले आहे. ग्राहक स्वतः नावातील बदलाचा अर्ज ऑनलाईन पध्दतीने आवश्यक कागदपत्रे व आवश्यक फी चा भरणा जोपर्यंत होत नाही, तोपर्यंत उपविभाग कार्यालयाला ग्राहकाच्या नावामध्ये बदल करता येत नाही. महावितरणचे उपविभागीय कार्यालय चिपळूण, यांच्याकडून नावात बदल करण्यास होणारा उशीर हा अपिलार्थीस नाहक त्रास देण्याच्या उद्देशाने करत असल्याचे अपिलार्थीचे म्हणणे संयुक्तिक नाही. अपिलार्थीस त्रास देण्याचा प्रतिवादीचा कोणताही हेतू नाही.
- अपिलार्थी हे ऑनलाईन अर्जासह आवश्यक ती कागदपत्रे सादर करण्यास व प्रोसेसिंग फी भरण्यास तयार नसल्यामुळे त्याचा अर्ज उपविभागीय कार्यालयामार्फत नामंजूर करण्यात आला होता.
- दरम्यानच्या काळात महावितरणने संगणक प्रणालीचे मोठया प्रमाणात अत्याधुनिकीकरण केले. वेब सेल्फ सर्विस (WSS) ग्राहकांसाठी सुरू केली. ग्राहकाचे कोणतेही काम हे संगणक प्रणालीमध्ये नोंद करूनच त्यावर योग्य ती कार्यवाही केली जाते. सबब त्यासाठी प्रोसेसींग फी आकारण्याची तरतूद करण्यात आली व ती माननीय आयोगाने त्या वेळेच्या टॅरीफ ऑर्डरमध्ये प्रोसेसींग फी आकारण्यात यावी याबाबतचे निर्देश दिले आहेत. त्यामुळे प्रोसेसींग फी भरल्याची संगणकीय

प्रणालीमध्ये नोंद केल्याशिवाय पुढे कोणतीही कार्यवाही होत नाही. ग्राहकाने नावात चूक झालेल्यांची तक्रार महावितरणकडे २३ वर्षांनि दाखल केली व त्यावर महावितरणने कार्यवाही केली. परंतू, ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणेकडे ती तक्रार मुदतबाह्य असून ती फेटाळण्यात यावी ही विनंती प्रतिवादीने केली. प्रोसेसिंग फी ही आयोगाने निर्देशीत केलेल्या नियमावलीनुसार स्टॅटुटरी चार्जेस असल्यामुळे तिच्या आकारणीबाबत प्रश्नचिन्ह निर्माण करणे योग्य नाही.

- विशिष्ठ शब्दप्रणाली वापरुन प्रतिवादींचा अपमान करण्याची व त्याबाबत प्रतिवादीला त्रास देण्याचा व न्याय प्राधिकरणाचा वेळ घालवण्याच्या हेतूने सदर अभिवेदन दाखल केले आहे. अपिलार्थींना महावितरणच्या सेक्शन, सबडिविजन, डिविजन व मंचाने ही सदर बाब समजावून सांगितली होती. प्रोसेसिंग चार्जेस हे वैधानिक शुल्क असून ते आयोगाने मंजूर केले आहे, ही बाब देखील समजावून सांगितली होती, तरी सुध्दा, अपिलार्थी हे ऐकण्याच्या मनस्थितीत नव्हते. सद्य परिस्थितीत अपिलार्थीनी रू.१४२/- प्रोसेसिंग फी भरली आहे व त्यानुसार नावात बदल ही करण्यात आला आहे. वरील सर्व बाबींचा विचार करता अपिलार्थीचा अर्ज अमान्य करण्यात यावा.

५. अपिलार्थीच्या प्रतिनिधीने दिनांक २६ फेब्रुवारी २०२४ रोजी केलेल्या ईमेल ने ई-सुनावणीसाठी सुनावणीस हजर राहू शकणार नाही असे कळविले व उपलब्ध कागदपत्रांच्या व अभिवेदनात नमुद केलेले मुद्दे यांच्या आधारावर व गुणवत्तेवर योग्य तो निर्णय द्यावा; अशी विनंती केली.

विश्लेषण व निर्णय

६. प्रतिवादीचे म्हणणे ऐकण्यात आले व दोन्ही पक्षकारांच्या उपलब्ध कागदपत्रांचे अवलोकन करण्यात आले. उपलब्ध माहितीवरून असे दिसते की, अपिलार्थी दिनांक ६ सप्टेंबर १९९३ पासून 'वसंत सिताराम नलावडे' या नावाने वीज देयके अदा करण्यात येत होती. **महावितरणच्या चिपळूण विभागात १९९८ मध्ये मोठया प्रमाणातील सर्व डेटा संगणकीकृत प्रणालीत हस्तांतरीत करून संगणकीकृत बिलींग प्रणाली सुरू केली, आणि हाताने वीज देयके बनवण्याची पध्दत बंद केली, आणि ही कार्यवाही करीत असताना, अपिलार्थीच्या आडनावात 'नलावडे' च्या ऐवजी 'नवले' अशी नजरचुकीने नोंद झाली असावी. सदर चूक ग्राहकाने त्याचवेळी नजरेस आणून दिली असती किवा त्याबाबतची तक्रार त्याच वेळी केली असती, तर, सदर चुकीची दुरूस्ती त्यावेळी संगणक प्रणालीवर काम करणाऱ्या कर्मचाऱ्यांद्वारे तेव्हाच ताबडतोब केली गेली असती,** असा मुद्दा महावितरणने मांडला आहे. त्यानंतर दिनांक ३० जानेवारी १९९८ पासून **'वसंत सिताराम नवले'** या नावाने वीज देयके देण्यात येत होती. अपिलार्थीच्या आडनावात झालेली चूक दुरूस्त करण्याबाबत दिनांक २८ नोव्हेंबर २०२२ रोजी अपिलार्थीने ऑनलाईन अर्ज सादर केला.

७. अपिलार्थीने नमुद केले की, सदर अर्जाबाबत प्रतिवादी महावितरणकडे शहानिशा केली असता, सदर अर्ज रू.१४२/- 'प्रोसेसिंग फी' व आवश्यक कागदपत्रांअभावी प्रलंबित असल्याचे निदर्शनात आले.

सदर तक्रार ही प्रतिवादीकडून नावात झालेल्या चुकीबाबतची आहे. त्यास प्रतिवादी सर्वस्वी जबाबदार आहेत. म्हणून 'प्रोसेसिंग फी' घेणे नियमबाह्य आहे.

८. वीज देयकातील बदलाबाबत अपिलार्थीने दिनांक ३१ जुलै २०२३ रोजी मंचाकडे तक्रार दाखल केली. मंचाने ही दिनांक १७ नोव्हेंबर २०२३ च्या आदेशान्वये अपिलार्थीने रु.१४२/- प्रोसेसिंग फी भरल्यानंतरच नावात बदल करुन देण्याचे निर्देश दिले.

९. प्रतिवादीने नमुद केले की, आडनावातील दुरुस्तीची कार्यवाही पूर्णपणे ऑनलाईन पध्दतीने होत असल्याचे अपिलार्थीस कळविले. तसेच, ऑनलाईन अर्जासह आवश्यक कागदपत्रे व प्रोसेसिंग चार्जेस भरुनच आडनावातील दुरुस्तीची प्रक्रिया पुर्ण करता येईल असे निर्देशीत केले. नावातील दुरुस्तीचे काम हे महावितरणच्या मुख्य कार्यालयाच्या निश्चित करुन दिलेल्या धोरणानुसार होते. ऑनलाईन अर्जासह आवश्यक कागदपत्रे सादर करण्यास व प्रोसेसिंग फी भरण्यास अपिलार्थी तयार नसल्यामुळे उपविभागीय कार्यालयामार्फत अपिलार्थीचा अर्ज नामंजूर करण्यात आला होता.

त्यानंतर २३ वर्षानंतर, ग्राहकाने नावात चूक झालेल्यांची तक्रार महावितरणकडे दाखल केली व त्यावर महावितरणने कार्यवाही केली. अपिलार्थीने दिनांक ३१ जुलै २०२३ रोजी मंचाकडे तक्रार दाखल केली. ग्राहक गाऱ्हाणे विनियम २०२० मधील विनियम ७.८ प्रमाणे मुदतबाह्य आहे.

> *"७.८ कारवाईचे कारण उद्‌भवलेल्या दिनांकापासून दोन (२) वर्षाच्या आत तक्रार दाखल केली नसेल तर मंच गाऱ्हाणे स्वीकारणार नाही."*

१०. प्रोसेसींग फी बाबत माननीय आयोगाच्या टॅरीफ ऑर्डर चा अभ्यास केला असता खालील प्रमाणे आयोगाने निदर्शीत केले आहे : (आयोगाची टॅरीफ ऑर्डर इंग्रजीमध्ये आहे)

संदर्भ Commission's Case No. 226 of 2022 dated 31st March 2023 in Case of MSEDCL for Final True Up of FY 2019-20, FY 2020-21 & FY 2021-22, Provisional True Up for FY 2022-23 and Revised Tariff & Projection for FY 2023-24 to FY 2024-25 :

"Approval of Final Truing-up for FY 2019-20, FY 2020-21 and FY 2021-22, Provisional Truing-up for FY 2022- 23 and Revised Projections & Tariff for FY 2023-24 to FY 2024-25 for MSEDCL

9.4 Application Registration and Processing Charges:

9.4.3 In view of the above the Commission finds it appropriate to allow the Application Registration and Processing Charges by considering the escalation factor of three year average of WPI and WPI which works out to be 6.56%. Accordingly, approved charges for application registration and processing are mentioned in table below:

Table 9-10: Application Registration and Processing Charges approved by the Commission.

Sr. No.	***Particulars***	***MYT Order Existing Charges (Rs.)***	***MTR Petition Proposed Charges (Rs.)***	***Approved by the Commission (Rs.)***
1	*Single Phase*	*110*	*120*	*120*
Note of MSEDCL Circular : The GST will be levied extra as per applicable rates.				

प्रोसेसिंग फी ही आयोगाने निर्देशीत केलेल्या नियमावलीनुसार स्टॅटुटरी चार्जेस असल्यामुळे तिच्या आकारणीबाबत प्रश्नचिन्ह निर्माण करणे योग्य नाही.

११. अपिलार्थीने मंचाकडे सुमारे २३ वर्षानंतर तक्रार केली ती मुदतबाह्य आहे. मंचाने योग्य तो निर्णय दिला आहे. आता अपिलार्थींनी रु.१४२/- प्रोसेसिंग फी भरली आहे व त्यापुढे नावात बदल सुध्दा करण्यात आला आहे. त्यामुळे मुळ तक्रारीचे निवारण झाले असतानाही किरकोळ कारणासाठी संपुर्ण शासकीय तक्रार निवारण यंत्रणेचा बहुमुल्य वेळ वाया घालविला आहे.

१२. अपिलार्थीचे अभिवेदन फेटाळण्यात येत आहे व निकाली काढण्यात येत आहे.

खरी प्रत असल्याचे प्रमाणित
श्री. डी. एस. डुबरे
सचिव

सही/-
वंदना कृष्णा
विद्युत लोकपाल (मुंबई)