

महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी लि.
कोकण परिमंडल कार्यालय
ग्राहक तक्रार निवारण मंच रत्नागिरी

ग्राहक तक्रार क्र. २७/२०१३

दि. ०७.०८.२०१३

श्री.रविंद्र तुकाराम कोळेकर
घर नं. १११०ए, उदयनगर
मु.पो. दापोली
ता.दापोली/जि.रत्नागिरी

तक्रारदार ग्राहक

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता, महावितरण,
विभागीय कार्यालय, खेड

विरुध्द पक्षकार

फोरम उपस्थिती

- १) श्री. डी. एस्. जामखेडकर, अध्यक्ष
- २) श्री. व्ही.बी.जगताप,
सचिव तथा कार्यकारी अभियंता

ग्राहकाच्या वतीने

- १) श्री.रवींद्र तुकाराम कोळेकर (ग्राहक)
- २) श्री.जयंत पुरुषोत्तम बिवलकर(प्रतिनिधी)

विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने

- १) श्री.अन्वर मोहम्मद इसाक परकार
सहाय्यक अभियंता, महावितरण, दापोली - १

**महाराष्ट्र राज्य वीज नियामक आयोग, ग्राहक तक्रार निवारण मंच व लोकपाल(ओम्बुड्समन)
विनिमय २००३ मधील ८(२) चे तरतुदीनुसार :**

श्री रविंद्र तुकाराम कोळेकर, घर नं.१११० ए, उदयनगर, मु.पो.दापोली, जि.रत्नागिरी यांनी त्यांचे वडीलोपार्जीत घरामधील वडीलांचे नावावर असलेले वीज कनेक्शन आपले नावावर करणेसाठी महावितरणकडे अर्ज केलेला आहे पण त्यांच्या अर्जानुसार नावातील बदल महावितरण कडून करणेत येत नसल्याबाबतची तक्रार फॉर्म 'अ' मध्ये त्यांनी या मंचाकडे दि. ०७.०८.२०१३ रोजी दाखल केलेली आहे. तक्रार प्राप्त होताच मंचाकडील पत्र क्रं.१७३ दि. ०८.०८.२०१३ अन्वये कार्यकारी अभियंता विभागीय कार्यालय खेड यांचेकडे स्पष्टीकरण मागविणेत आले पण विहित वेळेत स्पष्टीकरण प्राप्त न झालेमुळे उभयपक्षांना सुनावणीची नोटीस काढून सुनावणी घेण्यात आली.

ग्राहकाच्या तक्रारीचा तपशील असा की, त्याचे उदयनगर दापोली येथे वडीलोपार्जीत घर आहे. सदर घराचे वेगवेगळे हिस्से करण्यात येऊन दापोली नगरपालीकेकडून घर क्रं.११०७,१११० व १११०ए असे वेगवेगळे घर नं. देणेत आलेले आहेत. या घर क्रमाकानुसार प्रत्येक इमल्याला महावितरणकडून स्वतंत्र मीटर देणेत आलेले आहेत. या इमल्यापैकी घर क्रं.१११० ए या इमल्या मध्ये श्री. रविंद्र तुकाराम कोळेकर हे रहात आहेत या इमल्यामध्ये जे वीज कनेक्शन आहे त्याचा ग्राहक क्रं.२१५५१००३२८०९ असा आहे. सदरचे कनेक्शन त्यांचे वडील श्री. तुकाराम रामचंद्र कोळेकर यांचे नावावर असून हया इमल्याची घरपट्टी देखील त्यांचे वडीलांचे नावेच आहे. दि. ०३.०९.२००७ रोजी त्यांचे वडीलांचे निधन झाले. त्यानंतर वारस तपास करणेत येऊन त्यांचे वारसा मध्ये श्री.रविंद्र कोळेकर यांचे नाव दाखल करणेत आले आहे. त्यानंतर श्री. रविंद्र कोळेकर यानी दि. ०४.१२.२०१२ रोजी महावितरणच्या विहित नमुन्यातील अर्जामध्ये योग्य त्या कागदपत्रासह हे वीज कनेक्शन त्यांचे स्वतःचे नावावर ट्रान्सफर करणेसाठी अर्ज दिला त्यानंतर सुमारे तीन महीन्याचा कालावधी होऊन देखील महावितरण कडून काहीही कार्यवाही करण्यात आली नाही त्यामुळे दि.११.०३.२०१३ रोजी सहाय्यक अभियंता दापोली -१ याना स्मरणपत्र पाठविले. तसेच दि. ०५.०४.२०१३ मध्ये सहाय्यक अभियंता यांची त्यांनी प्रत्यक्ष भेट घेतली पण त्यांनी अर्जामधील त्रुटी बाबत काहीही सांगितले नाही त्यानंतर मात्र दि.१७.०४.२०१३ रोजी महावितरणकडून अर्जातील त्रुटीबाबत कळविण्यात आले आहे. त्या पत्राचे स्पष्टीकरण व अनुषंगिक कागदपत्रे श्री. कोळेकर यानी लागलीच म्हणजे दि. २५.०४.२०१३ रोजी महावितरणला सादर केली आहेत पण त्यानंतर देखील आजमितीला ७ ते ८ महीन्यांचा कालावधी होऊन देखील त्यांच्या विनंतीप्रमाणे कनेक्शनच्या नावात बदल झालेला नाही दरम्यानच्या काळात त्यांनी फॉर्म 'क्ष' मध्ये अंतर्गत ग्राहक कक्षाकडे पण तक्रार दाखल केली होती, कक्षाकडून दि. १७.०७.२०१३ रोजी उत्तर आले आहे पण कक्षाच्या उत्तराने समाधान न झाल्यामुळे त्यांना मंचाकडे तक्रार दाखल करावी लागली आहे.

महावितरणकडून दि. ३०.०८.२०१३ रोजीच्या पत्रानुसार प्राप्त स्पष्टीकरणामध्ये नमुद करण्यात आले आहे की, महाराष्ट्र वीज नियामक आयोग वीजपुरवठा संहिता व पुरवठ्याच्या इतर अटी अधिनियम २००५ मधील नियमावली क्रं.१०.३ नुसार आवश्यक कागदपत्राची पुर्तता अर्जदाराकडून करयात आलेल्या नाहीत तसेच फॉर्म 'यु' पुर्णपणे भरलेला नव्हता व आवश्यक त्या ठिकाणी सहाय्यक नव्हता याशिवाय कंपनीच्या नियमानुसार वाढीव सुरक्षा ठेव व प्रोसेसिंग फी भरण्यास देखील अर्जदाराने नकार दिलेला आहे. सादर केलेल्या प्रस्तावामध्ये इतर वारसदारांचे नाहरकत प्रमाणपत्र जोडणेत आलेले नाही. या सर्व त्रुटींची कल्पना श्री. कोळेकर याना महावितरणकडून प्रस्ताव सादर करते वेळीच दिली होती पण हया कागदपत्रांची आवश्यकता नाही असे सांगून अपूर्ण अवस्थेत प्रस्ताव सादर केलेला आहे. त्यामुळे त्यांचे नावातील बदल करणेबाबतचा अर्ज प्रलंबित आहे. असे असताना अर्जदारानी कक्षाकडे तक्रार दाखल केली असता कक्षाने देखील त्रुटींची

पूर्तता करण्याबाबत निर्णय दिला आहे. या बाबतीत महावितरणकडून सविस्तर पत्र श्री. कोळेकर याना दिले आहे. या सर्व त्रुटींची पूर्तता झालेनंतरच नावात बदल करता येईल.

दि. ०४.०९.२०१३ रोजी घेण्यात आलेल्या सुनावणी मध्ये उभयपक्षानी भाग घेऊन आपला युक्तीवाद सादर केला. अर्जदाराचे वतीने श्री. जयंत बिवलकर यानी युक्तीवाद केला. आपल्या युक्तीवादा मध्ये त्यानी स्पष्ट केले की ग्राहकाचे ग्राहकाचे नाव बदलण्याच्या अर्जाचे अवलोकन केले असता वारसांच्या नाहरकत दाखल्याची कोठेही मागणी केलेली नाही हे नमुद केले. या इमारतीत चार भाऊ रहात आहेत कारण असून प्रत्येकाचा भाग वेगळा आहे. वेगवेगळ्या भागासाठी वेगवेगळे मीटर आहेत श्री. रविंद्र कोळेकर रहात असलेल्या भागाचे वीज मिटरचे बील श्री. कोळेकर स्वतःभरत आहेत कारण त्या मीटरचा वापर ते स्वतःसाठी करीत आहेत. श्री.कोळेकर यांचे वडीलांचे मृत्युनंतर वारस तपास होऊन सर्व वारसांची नावे लावलेली आहेत. त्यामध्ये श्री. रविंद्र कोळेकर यांचे देखील नाव आहे. रहात असलेल्या घराची घरपट्टी ते स्वतः भरतात. घराची देखभाल निगा व दुरुस्ती ते स्वतः करीत आहेत असे असताना नाहरकत प्रमाणपत्र सादर करण्याची आवश्यकता नाही हे त्यानी नमुद केले.

प्रोसेसिंग फी भरण्यासाठी वेळोवेळी महावितरणकडे मागणी करूनही कोटेशन मिळाले नाही त्यामुळे प्रोसेसिंग फी भरता येत नाही. कोटेशन मिळालेनंतर प्रोसेसिंग फी ताबडतोब भरण्यात येईल महावितरणच्या वीजपुरवठा अटीचे कलम १८.२ व १८.३ नुसार वाढीव सुरक्षा ठेवींची आवश्यकता नाही.

या सर्व बाबींची कल्पना अर्जदाराचे त्यांचे दि.२५.०४.२०१३ च्या पत्रानुसार दिलेली आहे पण महावितरणकडून या बाबींचा विचार न होता फक्त अडवणूक केली जात आहे. तसेच कक्षाने देखील या बाबी लक्षात न घेता निकाल दिलेला आहे त्यामुळे प्रोसेसिंग फी भरून घेऊन नावामध्ये योग्य तो बदल करण्यात यावा तसेच महावितरण कडून झालेल्या विलंबाबत दंड, मानसिक त्रासाबद्दल दंड व भरपाई देण्याबाबत विनंती करण्यात आली.

महावितरणकडून श्री. अन्वर परकार सहाय्यक अभियंता यानी युक्तीवाद केला महावितरणची बाजू मांडताना त्यानी नमुद केले की, अर्जदारानी सादर केलेला नाव बदलणे साठीचा फॉर्म अपूर्ण आहे. तसेच A-१ फॉर्मवर फोटो लावलेला नाही. अपूर्ण अर्जावर कार्यवाही करून नाव बदल करणे योग्य होणार नाही या शिवाय प्रोसेसिंग फी व अॅडीशनल डिपॉझीट भरणे पण आवश्यक असून तक्रारदार अर्जदार वाढीव सुरक्षा ठेव भरण्यास तयार नाही. नाव बदल करणेसाठी त्या घराची मालकी सिध्द होणेसाठी इतर वारसदारांची नाहरकत आवश्यक असून तक्रारदार नाहरकत प्रमाणपत्र देखील सादर करू इच्छित नाही. अंतर्गत ग्राहक तक्रार निवारण कक्षाने देखील आपल्या निकालास महावितरणच्या अटीनुसार कागदपत्रांची पूर्तता करण्याबाबत निर्णय दिलेला आहे त्यामुळे या सर्व त्रुटींची पूर्तता झाल्यानंतर तक्रारदाराच्या अर्जाचा विचार करून नावामध्ये बदल करण्यात येईल असे विशद करण्यात आले

प्रस्तुत प्रकरणात दाखल करण्यात आलेली कागदपत्र व उभय पक्षानी केलेला युक्तीवाद यांचे अवलोकन केले असता मंचानी खालील प्रमाणे निष्कर्ष काढलेला आहे.

अर्जदारानी ते वापरीत असलेल्या वीज कनेक्शनचे नावात बदल करणेसाठी दि. ०४.१२.२०१२ रोजी अर्ज केल्यानंतर तब्बल चार महिन्यानी म्हणजे दि. १७.०४.२०१३ रोजी महावितरणकडून त्रुटींची पूर्तता करण्याबाबत कळविण्यात आलेले आहे यामध्ये प्रामुख्याने महावितरणकडून वारसांचे नाहरकत, वाढीव सुरक्षा ठेव, प्रोसेसिंग फी व फॉर्म यु अपूर्ण असल्याचे कळविण्यात आलेले आहे या पत्रास अर्जदारानी वेळीच उत्तर देऊन खुलासा केलेला आहे पण महावितरण नाहक अडवणूक करीत आहे असे मंचाचे मत आहे. महावितरणच्या वीजपुरवठ्याच्या अटी व संहिता मधील कलम नुसार सुरक्षा ठेव किती असावी याबाबत विश्लेषण दिलेले आहे. यानुसार या कनेक्शनसाठी असलेली सुरक्षा ठेव योग्य आहे. तसेच हे घर वारसा

हक्काने अर्जदारास मिळाले असल्यामुळे मुळ सुरक्षा रक्कम परत करावयाची नाही त्यामुळे वाढीव सुरक्षा ठेवीची मागणी करणे योग्य नाही असे मंचाचे मत आहे. सुनावणी दरम्यान सहाय्यक अभियंता परकार याना मंचानी याबाबत स्पष्टीकरण देण्याबाबत सांगितले असता ते कोणतेही स्पष्टीकरण देण्याबाबत सांगितले असता ते कोणतेही स्पष्टीकरणे देऊ शकले नाहीत.

प्रोसेसिंग फी भरण्यास अर्जदाराची तयारी आहे मात्र यासाठी महावितरणकडून कोटेशन देणे आवश्यक आहे कोटेशन न देताच अर्जदाराने प्रोसेसिंग फी भरण्याची अपेक्षा महावितरणने करणे चुकीची आहे. अर्जदाराने वेळोवेळी महावितरणच्या कार्यालयाला भेटी दिलेल्या आहेत त्याचवेळी त्यांच्या अर्जामधील त्रुटी तसेच आवश्यक त्या सहया अर्जदाराकडून करून घेता आल्या असल्या पण महावितरण अशी कार्यवाही न करता चार महीन्यानी पत्र पाठवून अर्जामध्ये त्रुटी असल्याच पत्राने कळविले आहे व ही बाब योग्य नाही. सुनावणी दरम्यान श्री.परकार सहाय्यक अभियंता यानी अ-१ फॉर्मवरती अर्जदाराचा फोटो नसल्याचे नमूद केले पण अधिनियमातील कोणत्याही तरतुदीप्रमाणे करणेत येणाऱ्या अर्जावर फोटोची आवश्यकता नाही असे असताना नाहक फोटोची मागणी करणे वा इतर अनावश्यक कागदपत्रांची मागणी करणे गैर आहे.

अर्जदार रहात असलेले घराची घरपट्टी ते स्वतः भरतात तसेच त्या मीटरचे वीज देयक ते स्वतः भरतात घराची देखभाल पण ते स्वतःच करतात या कोणत्याही बाबीसाठी त्यांचे बरोबर असलेल्या कोणत्याही वारसाने कधीही हरकत घेतलली नाही त्यामुळे तांत्रिक मुद्द्यांचा आधार घेऊन नावात बदल करण्यासाठी महावितरणने इतर वारसांच्या नाहरकत पत्राची मागणी करणे उचित नाही.

त्यामुळे नाव बदल करण्यासाठीचा अर्जात जर योग्य त्या त्रुटींची पुर्तता जसे की आवश्यक त्या ठिकाणी सहया वगैरे बाबींची पुर्तता महावितरण व तक्रारदार अर्जदार यानी समन्वयाची भूमिका घेऊन करून घ्यावी व योग्य प्रोसेसिंग फी भरून घेऊन,तसेच अनावश्यक कागदपत्रांची मागणी न करता अर्जदाराच्या नावामधील बदल करण्यात यावा असे मंचाचे स्पष्ट मत आहे.

मंचाने नोंदविलेल्या वरील सर्व निष्कर्षानुसार खालीलप्रमाणे आदेश देणेत येत आहे.

आदेश

- १) अर्जदाराची तक्रार मान्य करणेत येत आहे.
- २) महावितरणने अर्जदाराकडून विहित नमुन्यातील अर्जाच्या त्रुटींची पुर्तता करून घेऊन तक्रारदाराच्या विनंतीप्रमाणे नावामधील बदल दि. २४.१०.२०१३ पर्यन्त करून द्यावा, मात्र त्यानंतर होणाऱ्या विलंबास महावितरण अधिनियमामधील तरतुदी नुसार दंडास पात्र राहिल.
- ३) महावितरणने अर्जदाराकडून वाढीव सुरक्षा रकमेची, इतर वारसांच्या नाहरकतीची,तसेच फोटोची मागणी करू नये असे निर्देश देण्यात येत आहेत
- ४) नावातील बदल झाले नंतर दि. ३१.१०.२०१३ पर्यन्त महावितरणने मंचाकडे पुर्तता अहवाल सादर करावा.

- ॡ) खर्च वा अनुषंगिक बाबी करीता कोणताही आदेश नाही.
ॢ) या आदेशाविरुध्द ग्राहकास अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ॢ० दिवसात दाखल करता येईल.

पत्ता :-

सचिव,
विद्युत लोकपाल,
महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग,
ॢ०ॢ/ॢ०ॢ,केशवा,
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स,मुंबई ॡ०००ॡॡ
फोन नं. ०२२ - २ॢॡ२ॡॢॢॢ

श्री. डी. एस्. जामखेडकर
अध्यक्ष
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

श्री. व्हि.बी.जगताप
सचिव / कार्यकारी अभियंता
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- ०ॢ.ॡ०.२०ॡ३
ठिकाण :- रत्नागिरी

