

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

सं.क्र.काअ/ग्रातनिमं/कोप/केस क्र. ६६,६७ /२०१५-१६/ ५९

दिनांक: २२.०६.२०१६

आदेश केस क्र. ६६, ६७ /२०१५-२०१६

- |  |                 |
|--|-----------------|
| १) श्री. इंडुस टॉवर लि.,<br>२०१०, ई कोअर, २ रा मजला, मार्बल एज,<br>विमाननगर, पुणे.४११०१४<br>विरुध्द  | अर्जदार.        |
| १) कार्यकारी अभियंता (का) तथा नोडल ऑफीसर,<br>महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,<br>मंडल कार्यालय, कोल्हापूर/सांगली   |                 |
| २) कार्यकारी अभियंता,<br>महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,<br>विभागीय कार्यालय, शहर कोल्हापूर/ग्रामिण वि.१, कोल्हापूर/<br>जयसिंगपूर / गडहिंग्लज.<br>मिरज शहर / इस्लामपूर / आष्टा / विटा / किलोस्करवाडी.   | विरुध्द पक्षकार |
| ३) अतिरिक्त कार्यकारी अभियंता / उपकार्यकारी अभियंता,<br>महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी मर्यादित,<br>उपविभागीय कार्यालय,<br>मध्य कोल्हापूर/ पश्चिम कोल्हापूर / जयसिंगपूर / कुरुंदवाड/<br>कदमवाडी / फुलेवाडी / मलकापूर / चंदगड<br>मिरज शहर / माधवनगर / सांगलीवाडी वेस / इस्लामपूर १,२/<br>आष्टा / विटा / किलोस्करवाडी. |                 |

**कोरम:-** १. श्री. पी. व्ही. खपली, सदस्य सचिव,  
२. श्री. पी. एस. बुरांडे, ग्राहक सदस्य,

महाराष्ट्र राज्य विद्युत नियामक आयोग  
(ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल)  
विनियम २००६ मधील ८.२ चे तरतुदीनुसार  
**न्याय निर्णय**

श्री. पी. व्ही. खपली, सदस्य, सचिव, ग्रा.त.नि.मंच. कोल्हापूर, खालीलप्रमाणे न्याय निर्णय देत आहेत.  
आज दि.२३.०५.२०१६ रोजी केस क्र.६६, ६७ ची सुनावणी झाली. यासाठी ग्राहक स्वतः हजर होते.  
महावितरणतर्फे श्री.माने, कार्यकारी अभियंता, कोल्हापूर शहर, श्री.जरग, कार्यकारी अभियंता, कोल्हापूर

ग्रामिण विभाग क्र.१, श्री.काळे, कार्यकारी अभियंता, जयसिंगपूर विभाग, श्री.शेख, इस्लामपूर विभाग, श्री अनिल थोरात, कार्यकारी अभियंता, सांगली शहर, श्री.विशाल शरद ग्रामोपाध्ये, विटा उपविभाग हे हजर होते. ग्राहकांचे तक्रारीचे विषय समान आहेत व ते महावितरणच्या सांगली व कोल्हापूर विभागांशी संबंधित असल्यामुळे दोन्ही सुनावण्या एकाच दिवशी घेण्यात आल्या आणि न्यायनिर्णय ही एकच देत आहोत.

### तक्रारीचे स्वरूप व ग्राहकाची मागणी.

ग्राहकाने दि.२५.०९.२०१५ रोजी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष कोल्हापूर येथे व दि.०५.१०.२०१५ रोजी अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, सांगली येथे वीज बिलावरील नावांत बदल करण्याविषयी तक्रार केली होती.

अंतर्गत तक्रार निवारण कक्षाने या बाबतीत ग्राहकाची तक्राराची दखल न घेतल्यामुळे ग्राहकाने अ फॉर्ममध्ये ग्राहक तक्रार निवारण मंच, कोल्हापूर येथे दि.१५.०३.२०१६ रोजी तक्रार दाखल केली.

ग्राहकाने कोल्हापूर व सांगली भागातील विविध ठिकाणी वोडाफोन, भारती इन्फ्राटेल व्हेन्च्युरस लि., आयडीया सेल्युलर टॉवर्स असलेले इन्फ्रास्ट्रक्चर्स, इलेक्ट्रिक कनेक्शनसहीत इंडस टॉवर्सच्या नांवाने तबदील झालेले आहे. त्यामुळे त्यांना वरील सर्व इलेक्ट्रीक कनेक्शनस त्यांचे नावाने करण्याकरीता अर्ज केलेले होते. सांगली मंडल अंतर्गत २५७ पैकी ६३ व कोल्हापूर मंडल अंतर्गत २७१ पैकी ५३ कनेक्शनसचे नावातील बदलासाठीचे काम अपूर्ण आहे. नावांत बदल करून मिळणेसाठी त्यांची मागणी होती तसेच एसओपी रुल्स आणि रेग्युलेशन प्रमाणे सदरचे काम विहित वेळेत पूर्ण न झाल्याने त्यांनी ग्राहक तक्रार निवारण मंचाकडे परिशिष्ट अ नुसार नुकसान भरपाई ची मागणी केली आहे.

### महावितरणची भूमिका

विरुद्ध पक्ष महावितरण कोल्हापूर मंडलांतर्गत संबंधित जयसिंगपूर विभाग, कोल्हापूर शहर विभाग व कोल्हापूर ग्रामिण विभाग क्र.१ यांची सुनावणी सकाळच्या सत्रात घेण्यात आली.

जयसिंगपूर विभागांतर्गत जयसिंगपूर उपविभागातील १२ कनेक्शनस व कुरुंदवाड उपविभागातील १० कनेक्शनस असे एकूण २२ कनेक्शनसचे नावांत बदल करण्याचे काम प्रलंबित आहे. कार्यकारी अभियंता जयसिंगपूर यांनी तक्रारदाराकडून अपुरी कागदपत्रे मिळाल्यामुळे आणि प्रोसेसिंग फी न भरल्यामुळे सदरचे काम प्रलंबित आहे. याबद्दल ग्राहकाशी वेळोवेळी संपर्क साधण्यात आला व तशा प्रकारचे ग्राहकास दिलेले पत्राची प्रत मंचास सादर केली आहे.

वरील बाबीची पूर्तता झाल्यानंतर पुढील बिलींग चक्राला त्यांचे नावांत बदल करण्यात येईल असे त्यांनी तक्रारदारा समक्ष सांगितले व ते त्यांनी मान्य केले.

कोल्हापूर शहर विभागातील कार्यकारी अभियंता यांनी पश्चिम उपविभागातील एकूण ११ कनेक्शनच्या नावांत बदल करण्याविषयीचे काम प्रलंबित आहे आणि त्याविषयी ग्राहकाशी वेळोवेळी संपर्क साधून पत्रव्यवहार केलेला आहे व त्या पत्राच्या प्रतीही मंचास सादर केल्या आहेत. वरील कनेक्शन बाबतीत प्रोसेसिंग फी व अतिरिक्त डिपॉझीट न भरल्यामुळे वरील काम प्रलंबित आहे. त्याची पूर्तता झाल्यानंतर पुढील बिलींग चक्राला त्यांचे नावांत बदल करण्यात येईल असे त्यांनी तक्रारदारा समक्ष सांगितले व ते त्यांनी मान्य केले.

कोल्हापूर ग्रामिण विभागातील कार्यकारी अभियंता यांनी फुलेवाडी व शाहुवाडी उपविभागातील एकूण २० कनेक्शनच्या नावांत बदल करण्याविषयीचे काम प्रलंबित आहे आणि त्याविषयी ग्राहकाशी वेळोवेळी संपर्क साधून पत्रव्यवहार केलेला आहे व त्या पत्राच्या प्रतीही मंचास सादर केल्या आहेत. वरील कनेक्शन बाबतीत प्रोसेसिंग फी व अतिरिक्त डिपॉझीट न भरल्यामुळे वरील काम प्रलंबित आहे. प्रत्येक कनेक्शन करीता स्वतंत्र यु

फॉर्म , ए.१ फॉर्म व डी फॉर्म जोडणे आवश्यक आहे. त्याची पूर्तता झाल्यानंतर पुढील बिलींग चक्राला त्यांचे नावांत बदल करण्यात येईल असे त्यांनी तक्रारदारा समक्ष सांगितले व ते त्यांनी मान्य केले.

सांगली मंडल कार्यालयांतर्गत येणारे सांगली शहर विभाग, विटा विभाग, इस्लामपूर विभाग यांची सुनावणी दुपारच्या सत्रात घेण्यात आली.

इस्लामपूर विभागातील कार्यकारी अभियंता यांनी इस्लामपूर १ व २ आणि आष्टा उपविभागातील एकूण ३३ कनेक्शनच्या नावांत बदल करण्याविषयीचे काम प्रलंबित आहे आणि त्याविषयी ग्राहकाशी वेळोवेळी संपर्क साधून पत्रव्यवहार केलेला आहे व त्या पत्राच्या प्रतीही मंचास सादर केल्या आहेत. वरील कनेक्शन बाबतीत प्रोसेसिंग फी व अतिरिक्त डिपॉझीट न भरल्यामुळे वरील काम प्रलंबित आहे. प्रत्येक कनेक्शन करीता स्वतंत्र यु फॉर्म , ए.१ फॉर्म व डी फॉर्म जोडणे आवश्यक आहे. त्याची पूर्तता झाल्यानंतर पुढील बिलींग चक्राला त्यांचे नावांत बदल करण्यात येईल असे त्यांनी तक्रारदारा समक्ष सांगितले व ते त्यांनी मान्य केले.

विटा उपविभाग २ मधील उपकार्यकारी अभियंता यांचे उपविभागातील एकूण १० कनेक्शनच्या नावांत बदल करण्याविषयीचे काम प्रलंबित आहे वरील कनेक्शन बाबतीत प्रोसेसिंग फी व अतिरिक्त डिपॉझीट न भरल्यामुळे वरील काम प्रलंबित आहे. त्याची पूर्तता झाल्यानंतर पुढील बिलींग चक्राला त्यांचे नावांत बदल करण्यात येईल असे त्यांनी तक्रारदारा समक्ष सांगितले व ते त्यांनी मान्य केले.

सांगली विभागातील कार्यकारी अभियंता यांनी मिरज शहर, माधवनगर व सांगली वाडी वेस या उपविभागातील एकूण २० कनेक्शनच्या नावांत बदल करण्याविषयीचे काम प्रलंबित आहे आणि त्याविषयी ग्राहकाशी वेळोवेळी संपर्क साधून पत्रव्यवहार केलेला आहे व त्या पत्राच्या प्रतीही मंचास सादर केल्या आहेत. प्रत्येक कनेक्शन करीता ग्राहकाने स्वतंत्र यु फॉर्म, ए.१ फॉर्म व डी फॉर्म न जोडता एकच ए-१ फॉर्म व यु फॉर्म दिल्यामुळे व तसेच प्रोसेसिंग फी व अतिरिक्त डिपॉझीट न भरल्यामुळे वरील काम प्रलंबित आहे. त्याची पूर्तता झाल्यानंतर पुढील बिलींग चक्राला त्यांचे नावांत बदल करण्यात येईल असे त्यांनी तक्रारदारा समक्ष सांगितले व ते त्यांनी मान्य केले.

ग्राहकातर्फे आम्ही सर्व कागदपत्रे सादर केलेली आहेत. यु फॉर्म, ए वन, इ. सर्व फॉर्म सादर केल्याचे सांगून महावितराची सही शिक्क्याची पोच मंचास दाखविली. यावर आम्ही रेकॉर्ड तपासून त्वरीत कार्यवाही करीत आहोत असे मंचासमोर मान्य केले.

वरील बाबींची पूर्तता ग्राहकाकडून केल्यानंतर त्यांचे नावांतील बदल प्रस्ताव पुढील बिलींग सायकलमध्ये करून देण्यात येईल असे सांगितले.

सादर केलेली कागदपत्रे निकाल आणि प्रत्यक्ष मांडलेली कथने यांचा विचार करता खालील मुद्दे उपस्थित होतात.

१. ग्राहकाची तक्रार मान्य करता येईल का?

उत्तर अंशतः मान्य करता येईल.

२. आदेश?

उत्तर अंतिम आदेशाप्रमाणे.

## कारण मिमांसा

वरील सुनावणी दरम्यान तक्रारदार व वि.प. महावितरण यांचे परस्परांशी योग्य संपर्क न झाल्यामुळे वरील नावांमध्ये बदल करण्याचे काम प्रलंबित असल्याचे दिसते तसेच श्री धिरेंद्र श्रीवास्तव यांनी दिलेल्या माहितीनुसार कोल्हापूर विभागातील एकूण २७१ वीज कनेक्शन पैकी जवळ जवळ २१८ वीज कनेक्शनच्या नांवात आधीच बदल झालेला आहे तसेच सांगली विभागांतर्गत एकूण २५७ वीज कनेक्शन पैकी एकूण १९४ वीज कनेक्शनच्या नांवात बदल झालेला असल्याचे सांगितले. त्यामुळे दोन्ही विभागातील नावातील बदल करण्याचे काम जवळ जवळ पूर्ण झाल्याचे मंचाचे निदर्शनास आले आहे. प्रत्यक्ष सुनावणीदरम्यान ग्राहक व कंपनी महावितरण यांनी त्रुटीची पूर्तता करण्यात येवून उर्वरित काम होईल असे मंचास निवेदन केले. अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष, कोल्हापूर व सांगली यांनी त्यांचे स्तरावर प्रलंबित बाबींची पूर्तता करून ही तक्रार दूर झाली असती असे मंचास वाटते. महावितरणकडील संबंधित विभागामध्ये रेकॉर्ड आणि फाईलींग याबाबत गंभीरता दिसून येत नाही. त्याची दक्षता संबंधितांनी घ्यावी असे मंच सूचित करीत आहे.

तक्रारदार यांची नावात बदल करून देण्याची मागणी हा मंच मान्य करीत आहे. संबंधितांनी याची त्वरीत पूर्तता करावी.

नावातील बदलांची कार्यवाही पाहाता ग्राहकाने मागितलेली भरपाईच्या मागणीबाबत विचार करावा असे मंचास वाटत नाही.

## आदेश

१. ग्राहकाची तक्रार अंशतः मान्य करण्यात येत आहे.
२. सदर आदेशाची अंमलबजावणी केल्याचे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक तक्रार निवारण मंच व विद्युत लोकपाल ) विनियम २००६ ट.७ नुसार वि.प. यांनी मंचास कळवावे.
३. या निर्णयाविरुद्ध तक्रारदार यांना अपील करावयाचे असलेस त्यांना आदेशाच्या तारखेपासून ६० दिवसांचे आंत मा. विद्युत लोकपाल, केशवा. बांद्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व) मुंबई यांजकडे करता येईल.

दिनांक - २२.०६.२०१६

सही/-  
(पी.व्ही.खपली)  
सदस्य सचिव

सही/-  
(पी.एस.बुरांडे)  
ग्राहक सदस्य

एकमताच्या / बहुमताच्या आदेशाची अंमलबजावणी करण्यात यावी.