

ગ્રાહક તકરાર નિવારણ ફોરમ, ભુજ

પ્રિયમ ગુજરાત વિજ કંપની લીમીટેડ
પાવર હાઉસ કંપાઉન્ડ, જી કે જનરલ હોસ્પિટલ સામે, ભુજ
ફોન: ૦૨૮૩૨-૨૫૫૩૭૭ ફેક્સ: ૦૨૮૩૨-૨૫૦૦૪૮
E-Mail- forumbhui.pgvcl@gebmail.com

નં.: કેસી/સીજીઆરએક/ હુકમ/૨૦૧૭/ ૭૬

તારીખ: ૨૩-૧-૧૬

રજી. એ. ડી દ્વારા

પ્રતિ શ્રી,
ખીમજીભાઈ ભાણુભાઈ કાઠેયા,
ગામ- કબરાઉ,
તા- ભચાઈ
જી- ૬૨૪

Mobile Number :- 9825562258/9099969128

વિષય:- વીજબીલ નીચમીત આપવા બાબત અંગે.

સંદર્ભ:- (૧) આપની અરજી નોંધણી નં. પીજી ૦૩/૦૦૪/૨૦૧૭-૧૮.

આપની ઉપરોક્ત વિષય અને સંદર્ભ મુજબની અરજી અન્વયે ગ્રાહક તકરાર નિવારણ ફોરમ ભુજ તરફથી તારીખ: - ૧૮/૧૨/૨૦૧૭ ની બેઠકમાં કરાયેલ નિર્ણય આ આથે આપને મોકલવામાં આવે છે.

(એસ. એન વઢાનીયા)

કન્વીનર

ગ્રાહક તકરાર નિવારણ કેન્દ્ર
પીજીવીસીએલ સર્કલ એક્સિસ ભુજ.

બિડાણ-ઉપર મુજબ

નકલ સાદર રવાના:-

૧. શ્રી એ. એમ. ઢેબર

ચેરમેનશ્રી સી. જી. આર. એક. ભુજ.

બ્લોક નં. એ. એ. - ૧૦ ગોસ્કાર સોસાયટી, નાણાવટી ચાર રસ્તા
રેયા સર્કલ, રાજકોટ-૩૬૦૦૦૫.

૨. શ્રીમતી નીતીનાબેન હરીપ્રસાદ જોષી, સ્વતંત્ર અભ્ય.

૧૦/૧૧૬ લક્ષ્મી પાર્ક, લક્ષ્મી વાડી, પુજારા ખોટ મેઈન ગેટ,
ઘાવાલી ખોડીયાર મંદીર સામે, રાજકોટ-૩૬૦૦૦૨.

૩. શ્રી પી. આર. વ્યાસ, ટેકનીકલ મેમ્બરશ્રી, ગ્રાહક તકરાર નિવારણ કેન્દ્ર ભુજ
વિશેષ મુખ્ય ઇજનેર, પીજીવીસીએલ વતુંળ કચેરી, ભુજ

૪. શ્રી અધિક્ષક ઇજનેર, પીજીવીસીએલ, વતુંળ કચેરી, અંજાર

૫. કાર્યપાલક ઇજનેરશ્રી, પીજીવીસીએલ, વિભાગીય કચેરી ભચાઉ

૬. નાયબ ઇજનેર પીજીવીસીએલ પંટાવિભાગીય કચેરી ભચાઉ

ગ્રાહક તકરાર નિવારણ ફોરમ

પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમિટેડ
પાવર હાઉસ કમ્પાઉન્ડ, જી.કે.જનરલ હોસ્પિટલ સામે, ભુજ
ફોન: ૦૨૮૩૨-૨૫૩૫૫૦ ફેક્સ: ૦૨૮૩૨-૨૫૦૦૪૮

- * કેસ નં - પીજી ૦૩-૦૦૪-૨૦૧૭-૧૮
- * નોંધણી તારીખ:- ૦૯-૧૦-૨૦૧૭
- * નિર્ણયની તારીખ:- ૧૮-૧૨-૨૦૧૭

અરજદાર :- શ્રી ખીમજીભાઈ ભાણભાઈ કોટેયા
અરજદાર વતી રજૂઆત કરનાર :- અરજદાર પોતે હાજર છે.

વિરુદ્ધ

સામાવાળા :- કાર્યપાલક ઈજનેર, વિભાગીય કચેરી, પીજીવીસીએલ, ભયાઉ.
સામાવાળા વતી રજૂઆત કરનાર :- શ્રી એ.વાય.રાવ, કાર્યપાલક ઈજનેર, ભયાઉ વિભાગીય કચેરી.

ઉપરોક્ત બંને પક્ષકારોને તમામ દસ્તાવેજી પુરાવા સાથે તેમની રજૂઆત કરવા માટે સુનાવણી તા.૩૦/૧૦/૨૦૧૭ના રોજ અંજાર મધ્યે અને તા.૧૭/૧૧/૨૦૧૭ના રોજ ગાંધીધામ મધ્યે તથા તા.૧૮/૧૨/૨૦૧૭ના રોજ અંજાર મધ્યે રાખવામાં આવેલ.

કાર્યવાહી

ગ્રાહકની રજૂઆત

(૧) આજરોજ તા. ૧૭/૧૧/૨૦૧૭ ના રોજ ગાંધીધામ મધ્યેની ફોરમની બેઠકમાં ફરિયાદી કે તેમના કોઈ અધિકૃત પ્રતિનિધિ હાજર રહેલ નથી તેમજ મુદત અંગેની કોઈ માંગણી કરવામાં આવેલ નથી.

આજરોજ તા.૧૮/૧૨/૨૦૧૭ના રોજ અંજાર મધ્યે ફોરમની બેઠકમાં અરજદારશ્રી ખીમજીભાઈ ભાણભાઈ કોટેયા, ગામ-કબરાઉ પોતે હાજર છે અને તેમની એવી રજૂઆત છે કે: અત્યાર સુધીની એક પણ નોટીસ મળેલ નથી, કારણ કે ટપાલની નકલ ચોપરડા ગામે મોકલાતી હતી. જે મળેલ ન હતી.

રજૂઆત : (૧) કનેક્શન નં.૩૮૫૫૨/૧૦૦૨૨/૩ નો હજાર યુનિટની જે મારી ફરિયાદ રૂ. ૬૩૫૨/- નુ બિલ તા. ૦૮/૦૬/૨૦૧૫ ના આપેલ તે પ્રશ્ન નો નિકાલ વિજ કમ્પનીની સ્થનિક કચેરી ભયાઉ દ્વારા નિકાલ કરવામાં આવેલ પરંતુ આ નિકાલ અમોએ વારંવાર કચેરીના ધક્કા તેમજ કર્મચારીઓના અપમાનિત શબ્દો સાંભળ્યા બાદ મળેલ આથી અમારી વિનંતિ છે કે ગ્રાહકો જોડે અપમાનિત વ્યવહાર ન કરવામાં આવે.

(૨) ગ્રાહકના કનેક્શન નં. (૧) ૩૮૫૫૨/૧૦૦૨૨/૩.(૨)૩૮૫૫૨/૦૦૨૨૯/૯.(૩) ૩૮૫૫૨/૧૦૦૬૬/૫ આ ત્રણેય ના વિજબિલો તા.૨૨.૦૪.૨૦૧૭ થી અગાઉ એકાદ વર્ષથી પીજીવીસીએલના જે કર્મચારી રીડીંગ લેવા આવે છે. તે સ્થળ પર તો આવતા હતા પરંતુ જે બિલ આપતા તે મીટરના રીડીંગ જોયા વગર આપતા હતા. અમારે આ બાબતમાં અવારનવાર રજુઆત કરવા જાઇએ ત્યારે અપમાન સહન કરવું પડતું અને બિલ ભરેલ હોય છતા પણ તે બિલો ની રકમ બાકી બતાવવામાં આવતી અને પાછળથી રજુઆત કર્યા બાદ આ રકમ તમને મજરે આપવામાં આવશે. તેમ કહેવામાં આવતું. અને આવી ખોટી અરજી ન કરવા જણાવવામાં આવતું કારણકે તમને ખોટું હેરાન થવું પડશે. અમારી વિષેશમાં રજુઆત છે કે જે તે સમયે આ ફરિયાદ હતી. પરંતુ હાલમાં એવી કોઇ ફરીયાદ નથી.

(૩) અમારા વીજ કનેક્શન નં.૩૮૫૫૨/૦૦૨૨૯/૯ વાળું જે વીજ કનેક્શન છે તેમાં અમોને ભયાઉ કચેરી તરફથી જાવક પત્ર નં.૪૭૬૯ તા.૦૫.૦૬.૨૦૧૭ થી લોડ વધારાનો કોઇ પણ જાતના ચેકિંગ વગર મનઘડત રીતે રૂ.૧૪૨૧૧.૨૯ નું વિજ બિલ આપેલ છે. બિલના સમયગાળા દરમ્યાનઅમારું ઘર બંધ હતું અને તેમાં કોઇ જાતનો વિજ વપરાશ થતો ન હતો. આમ, અમને વારંવાર લેખિત તેમજ મૌખિક ફરિયાદ માટે મજબુર કરેલ છે.

આ અંગે મારી રજુઆત છે કે અમોને આ બિલ સાથે ચેકિંગ શીટમાં જે ૧૨૨૫ વોલ્ટ સાથે ના ઉપકરણો બતાવેલ છે તે વાસ્તવિક રીતે ઘરમાં લાગેલા જ નથી એટલે અમારી વિનંતી છે કે પીજીવીસીએલ દ્વારા ફરી મારી હાજરી મા ચેકિંગ કરવામાં આવે. આમ, અમારું મીટર ઉતારી જતા ખોટી હેરાનગતિ થયેલ તેમજ બે દિવસ વિજ વગરના રહ્યા હતા. ત્યારબાદ ૫૦% રકમવાંધા સાથે ભરેલ અને ફરિયાદનું નિવારણ કરેલ. વિષેશમાં અમારે જે ચેકિંગ કરવામાં આવેલ તે શીટમાં મેં કે મારા કોઇ સંબંધીએ સહિ કરેલ નથી. જે ચેકિંગ શીટમાં પણ આ બાબત છે કે હાજર પ્રતિનિધીએ સહિ કરવાની ના પાડેલ છે.

પીજીવીસીએલની રજુઆત

(૨) આજરોજ તા. ૩૦/૧૦/૨૦૧૭ ના રોજ અંજાર મધ્યેની ફોરમની બેઠકમાં પી.જી.વી.સી.એલ.વતી કાર્યપાલક ઈજનેરશ્રી એ.વાય.રાવ, ભયાઉ વિભાગીય કચેરી પોતે હાજર છે અને તેમની રજુઆત છે કે, અરજદારશ્રી ખીમજીભાઈ ભાણાભાઈ કોટેયા, ગામ-કબરાઉ ખાતે રહેણાંકનું ધરવપરાશનું વીજજોડાણ ગ્રાહક નં. ૩૮૫૫૨/૧૦૦૨૨/૩ ધરાવે છે. ફરિયાદ મુજબ તા.૦૮/૦૬/૨૦૧૫ના રોજ ૧૦૦૦ યુનિટનું ખોટું બિલ રૂ.૬૩૩૫૨/- (અંકે રૂપિયા છ હજાર ત્રણસો બાવન પૂરા)નું આપવામાં આવેલ છે. જ્યારે કચેરીના રેકર્ડ તપાસતાં આવું કોઈ વીજબીલ ગ્રાહકને આપવામાં આવેલ નથી. વિષેશમાં જણાવવાનું કે. સદર અરજદારને કુલ ૩ વીજકનેક્શન છે. આ વીજ કનેક્શનો પણ રહેણાંકના હેતુ માટેનાં જ છે. જેના ગ્રાહક નં. અનુક્રમે ૩૮૫૫૨/૦૦૨૨૯/૯ અને ૩૮૫૫૨/૧૦૦૬૬/૫ ગામ કબરાવ ખાતે જ આવેલ છે. આમ અરજદારના ત્રણે કનેક્શનો એક જ વિસ્તારમાં આજુબાજુ આવેલ છે. કચેરીના રેકર્ડ મુજબ અરજદારને ત્રણેય કનેક્શનના વીજબીલો સમયસર જ આપવામાં આવેલ છે. અરજદારની ફરિયાદ મુજબ મીટર જોયા વગર બીલ આપવાની વાત છે તે અંગે જણાવવાનું કે. કચેરીના રેકર્ડ(લેઝર) મુજબના વીજમીટરના રીડીંગ તેમજ સ્થળ ઉપરના વીજ મીટરચેકીંગ જે તા.૨૭-૧૦-૨૦૧૭ના રોજ કરવામાં આવેલ છે તે લેઝરના રીડીંગ સાથે સુસંગત જણાય છે. આમ, ફરિયાદીની ફરિયાદમાં કોઈ તથ્ય જણાતું નથી. સ્થળ ચેકીંગ દરમ્યાન અરજદારનું એક વીજકનેક્શન લોક હોવાથી જેનાગ્રાહક નં. ૩૮૫૫૨/૦૦૨૨૯/૯ છે. આથી આ વીજકનેક્શનના રીડીંગ સ્થળ ઉપર જોઈ શકાયા નથી. સદર વીજ કનેક્શન ગ્રાહક નં. ૩૮૫૫૨/૦૦૨૨૯/૯નું વીજ ચેકીંગ તા.૩૦-૦૫-૨૦૧૭ના રોજ કરવામાં આવેલ અને ચેકીંગ શીટ નં. ૧૧૮૪૦ પણ તૈયાર કરવામાં આવેલ. જેના અનુસંધાને અરજદારને પુરવણી બીલ વીજ અધિનિયમ ૨૦૦૩ની કલમ

૧૨૬ મુજબ રૂ.૧૪.૨૧૧.૨૯/- (અંકે રૂપિયા ચાંદ હજાર બસો અગિયાર અને ઓગણત્રીસ પૈસા પૂરા)નું આપવામાં આવેલ છે. ચેકીંગ શીટમાં ચેકીંગ સમયે અરજદાર વતી સ્થળ પર હાજર પ્રતિનિધિ શ્રી સમાબેનએ સહી કરેલ. સદર પુરવણી બીલ કંપનીના નિયમાનુસાર યોગ્ય છે. અરજદારે સદર પુરવણી બીલની રકમ આજસુધી ભરેલ નથી. ઉપરોક્ત ત્રણેય કનેક્શન એક જ વ્યક્તિ શ્રી ખીમજીભાઈ બી. કોટેયાના નામે છે. સ

આજરોજ તા.૧૮.૧૨.૨૦૧૭ ના રોજ અંજાર મધ્યે ફોરમની બેઠકમાં પીજીવીસીએલ તરફથી જે વાચ રાવ, કાર્યપાલક ઈજનેર, ભચાઉ વિભાગીય કચેરી પોતે હાજર છે અને તેમની રજૂઆત છે કે:

૧) ફરિયાદીએ તેમની રજૂઆતમાં ગ્રાહક નં. ૩૮૫૫૨/૧૦૦૨૨/૩ના જે ૧૦૦૦ યુનિટના બીલના પ્રશ્નનો નિકાલ અમારી સ્થાનિક વીજકચેરીએથી કરવામાં આવેલ છે.

૨) અરજદારની રજૂઆત મુજબ હાલ વીજબીલ નિયમિતતા અંગે કોઈ ફરિયાદ નથી પરંતુ ફરિયાદમાં બતાવેલ સમયગાળા દરમિયાન વર્ષ ૨૦૧૬-૧૭માં ફરિયાદ અંગે જે-તે કંપનીના કર્મચારી સામે પગલાં લેવામાં આવેલ છે. આમ, કંપનીના કર્મચારી સામે પગલા લેવામાં આવેલ છે. આમ, કંપની સ્તરે આ ફરિયાદ અંગેના નિયમોનુસાર પગલાં લેવામાં આવેલ જ છે.

૩) વીજ કનેક્શન નં.૩૮૫૫૨/૦૦૨૨૯/૯ના વીજ કનેક્શનમાં ફરિયાદીને જે વીજબીલ આપવામાં આવે છે. જે વીજ અધિનિયમ-૨૦૦૩ની કલમ-૧૨૬ હેઠળ આપેલ હોઈ અમારી માન્યતા મુજબ આ કેસ અત્રેના ફોરમમાં ચલાવી શકાય નહીં.

નિષ્કર્ષ

(૩) બંને પક્ષકારોની લેખિત તથા મૌખિક રજૂઆત તેમજ ફાઇલમાં પડેલ પુરાવાઓને લક્ષમાં લેતાં ફરિયાદીની મુખ્ય ફરિયાદ તેમના હયાત કુલ્લ ૩ ઘર વપરાશના હેતુ માટે અપાયેલ વીજકનેક્શનો ગામ-કબરાઉ ખાતે આવેલ છે તે અંગેની છે.

૧) વીજકનેક્શન નં.૩૮૫૫૨/૧૦૦૨૨/૩ના વીજબીલમાં તા.૦૮-૦૬-૨૦૧૫ના રોજ જે વીજબીલ ૧૦૦૦(એક હજાર) યુનિટનું આપવામાં આવેલ છે તે ખોટી રીતે નોંધાયેલ વીજવપરાશ મુજબનું નથી. સદર કિસ્સામાં વીજકંપનીની સ્થાનિક કચેરીએ અવારનવાર રૂબરૂ તેમજ લેખિતમાં રજૂઆતો કરેલ તે સમયે ફરિયાદીની ફરિયાદનો યોગ્ય નિકાલ કરવાને બદલે અપમાનિત કરવામાં આવતા હતા. આમ છતાં અમારી રજૂઆતોને ધ્યાને લઈને કંપની સ્તરે કંપની દ્વારા ફરિયાદનો ઘણા સમયે પછી અમારી ફરિયાદનો નિકાલ કરવામાં આવેલ છે.

૨) હયાત ત્રણેય વીજકનેક્શનોના વીજબીલ તા.૨૨-૦૪-૨૦૧૭થી અગાઉ એક વર્ષના ગાળાના પીજીવીસીએલ કંપનીના અધિકૃત પ્રતિનિધિ જે વીજમીટરનું રીડીંગ લઈ વીજ મીટરના બીલો બનાવવા માટે આવતા હતા, તેઓ રીડીંગ લેવા માટે સ્થળ ઉપર આવતા હતા. પરંતુ વીજમીટરમાં ખરેખર નોંધાયેલ વીજવપરાશના રીડીંગ જોઈને આપવાના થતા વીજબીલને બદલે મીટરરીડીંગ જોયા વગર વીજબીલો આપતા હતા. આને કારણે અમારે આ બાબતની અનેક વાર રજૂઆત કરવાની ફરજ પડતી હતી. જેમાં અમોને અપમાન સહન કરવું પડતું હતું. આવેલવીજબીલો ભરપાઈ કરેલ હોવા છતાં ત્યારપછીના આવતા વીજબીલમાં જે-તે વીજબીલોની રકમ બાકી દર્શાવવામાં આવતી હતી. જે અમારી રજૂઆત બાદ સ્થાનિક કચેરી તરફથી જણાવવામાં આવતું હતું કે ભરેલ રકમ મજરે આપવામાં આવશે અને આ બાબતની ખોટી અરજી ન કરવાનું પણ સ્થાનિક કચેરીના સંલગ્ન કર્મચારીઓ દ્વારા

અમોને રજૂઆત કરતી વખતે જણાવવામાં આવતું હતું. વિશેષમાં જણાવવાનું કે. વીજમીટર જોયા વગર આપવામાં આવતા બીલોની ફરિયાદ જે-તે સમયે હતી. હાલ હવે વીજકર્મચારીઓ જે વીજમીટરના બીલ માટે આવે છે તેઓની વર્તણૂક અને કામગીરી સારી અને યોગ્ય છે તેથી હાલ હવે આ અંગે અમારી કોઈ ફરિયાદ નથી.

૩) વીજકનેક્શન નં.૩૮૫૨૫/૦૦૨૨૯/૯ના વીજકનેક્શનમાં અમોને ખોટી રીતે અમારો લોડ વધારો આ વીજકનેક્શનમાં જોડેલ ન હોવા છતાં વીજ ચેકીંગ કરી વીજ ચેકીંગ શીટમાં જે ૧૨૫૫ વોલ્ટનો લોડ દર્શાવવામાં આવેલ છે તે અંગેના કોઈ ઉપકરણો અમારા ઘરમાં વાસ્તવિક રીતે લાગેલા નથી. આમ છતાં આ ચેકીંગ શીટના આધારે સ્થાનિક વીજ કચેરીના પત્ર નં.૪૭૬૯ તા.૫/૬/૨૦૧૭થી અંકે રૂ.૧૪,૨૧૧.૨૯ (અંકે રૂપિયા ચૌદ હજાર બસો અગિયાર અને ઓગણત્રીસ પૈસા પૂરા) પુરવણી વીજબીલ લોડ વધારા અંગેનું આપવામાં આવેલ છે તે ખોટું છે કારણકે આ સમયગાળા દરમિયાન અમારું ઘર બંધ હતું અને આથી સદર વીજકનેક્શનમાંથી કોઈ વીજવપરાશ વપરાતો ન હતો. આ અંગે આ વીજબીલની રજૂઆતો અમોએ સ્થાનિક વીજકંપનીની કચેરી ભયાઉ ખાતે કરેલ હોવા છતાં અમારું વીજમીટર અમોને અગાઉથી જાણ કર્યો વિના ઉતારી ગયેલ છે અને બે દિવસ સુધી અમો વિનાકારણે સદર વીજજોડાણની જગ્યાએ વીજ પુરવઠાથી વંચિત રહેલ છીએ. ત્યારબાદ અવારનવાર આ અંગેની રજૂઆત સ્થાનિક કચેરી ભયાઉને કરતાં અપાયેલ પુરવણી બીલની સામે ૫૦% જેટલી રકમ ભરપાઈ કરેલ અને સદર વીજકનેક્શન પુનઃચાલુ કરેલ. આ કિસ્સામાં પણ વગર કારણે અમારે હેરાન પરેશાન થવું પડેલ છે. સ્થાનિક કચેરીના વીજકર્મચારીઓનું વર્તન અમારા જેવા ગ્રાહકો સાથે ઉધ્ધતાઈભર્યું અને તોછડું રહ્યું છે અને અમારી ફરિયાદોનો નિકાલ સમયસર ન કરવો તેવી મનોવૃત્તિ અમો ફરિયાદીને લાગે છે. તો આ બાબતે યોગ્ય નિકાલ કરવા અમારી ફોરમ સમક્ષ વિનંતી છે. વિશેષમાં ફરિયાદીની રજૂઆત મુજબ ફોરમની બેઠકમાં મુદતે હજાર રહેવાની જે નોટિસો ફરિયાદીને આપવામાં આવેલ છે તે ફરિયાદમાં દર્શાવેલ પોસ્ટ/સરનામા ઉપર નોટિસની બજવણી ન થતાં જે-તે મુદતે ફરિયાદી ફોરમની બેઠકમાં હજાર રહી શકેલ નથી. જેની ફોરમે ગંભીર નોંધ લીધેલ છે. સામાપક્ષે પીજીવીસીએલની રજૂઆત નીચે મુજબ છે.

૧) ફરિયાદીના હયાત વીજકનેક્શન ગામ-કબરાઉ ખાતે ત્રણ વીજકનેક્શન ધરવપરાશના હેતુ માટે આપવામાં આવેલ છે. ગ્રાહક નં. ૩૮૫૨૫/૧૦૦૨૨/૩માં જે ૧૦૦૦ યુનિટના વીજબીલના પ્રશ્નોનો નિકાલ સ્થાનિક વીજકચેરી ભયાઉ દ્વારા કરવામાં આવેલ છે.

૨) અરજદારની ફરિયાદ મળ્યા બાદ મીટર રીડીંગ જોયા વગર વીજમીટરના વીજબીલો ગ્રાહકને આપવામાં આવતા હતા તે બાબતેસ્થળ ઉપર સ્થાનિક જગ્યાએ વીજમીટરના રીડીંગ તપાસતાં આ રીડીંગો વીજકંપનીના લેજરના રેકર્ડ સાથે સુસંગત જણાતાં હતા આમ છતાં આવા પ્રકારની ગ્રાહકોની ફરિયાદોને વીજકંપનીના ઉચ્ચ સ્તરી જે-તે સંલગ્ન સ્થાનિક વીજ કચેરી ભયાઉના કર્મચારીઓ સામે યોગ્ય પગલાં કંપની સ્તરે લેવામાં આવેલ છે. ફરિયાદીના જણાવ્યા મુજબ જે-તે સમયે, તે સમયના સંલગ્ન કર્મચારીઓ સામે ફરિયાદ હતી પરંતુ હવે આ પ્રકારની ફરિયાદ નથી અને હવે કર્મચારીઓ સુમેળભરી રીતે કામ કરે છે. આમ, ફરિયાદીની ફરિયાદ થયા અગાઉ પણ કંપની સ્તરે સંલગ્ન દોષિત માલૂમ પડેલ કર્મચારીઓ સામે કંપનીના નિયમોનુસાર પગલાં લેવામાં આવેલ છે. આ રીતે ફરિયાદીની ફરિયાદ સામે જે-તે સમયના સંલગ્ન કર્મચારી(મીટર રીડર)ની સામે કંપની સ્તરે યોગ્ય પગલાં લઈને આવી ફરિયાદો ન ઉદભવે એવી કાળજી લેવામાં આવેલ છે.

૩) ફરિયાદીની ફરિયાદ મુજબ તેમના હયાત વીજકનેક્શન નં.૩૮૫૨૫/૦૦૨૨૯/૯માં ગ્રાહકે માંગેલ કરારિત વીજભાર કરતાં ચેકીંગ સમયે જોડેલ વધુ વીજભારના માટે અંકે રૂ. રૂ.૧૪,૨૧૧.૨૯(અંકે રૂપિયા ચૌદ હજાર બસો અગિયાર અને ઓગણત્રીસ પૈસા પૂરા) નું વીજબીલ વીજ અધિનિયમ-૨૦૦૩ની કલમ ૧૨૬ મુજબ કંપનીના

નિયમાનુસાર જ આપવામાં આવેલ છે જે વસૂલવાપાત્ર છે. સદર વીજકનેક્શનનો મુદ્દો વીજ અધિનિયમ -૨૦૦૩ની કલમ ૧૨૬ હેઠળનો હોઈ અત્રેના ફોરમને આ કેસ ચલાવવાની કોઈ જોગવાઈ નથી.

ઉપરોક્ત બંને પક્ષકારોની રજૂઆતોને ધ્યાને લેતાં અત્રેનું ફોરમ એવા નિષ્કર્ષ પર આવે છે કે; સદર ફરિયાદ ઉદભવવાનું મુખ્યત્વે કારણ વીજકંપનીના કર્મચારીઓ દ્વારા ગ્રાહકો સાથે તેમની ફરિયાદની રજૂઆતના સમયે કરવામાં આવતું વર્તન ઉદ્ધતાઈભર્યું તેમજ ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદના સંદર્ભમાં આપવામાં આવતા યોગ્ય માર્ગદર્શનનો અભાવ હોવાનું આ ફરિયાદ ઉપરથી સ્પષ્ટ ફલિત થાય છે. જેથી આવા પ્રકારની ફરિયાદો ઉદભવેલ છે. આથી કંપની સ્તરે આ અંગે તેમના તાબા હેઠળના કર્મચારી/અધિકારીઓને આ અંગે યોગ્ય અને જરૂરી સૂચના આપવી જોઈ જેથી આવા પ્રકારની ફરિયાદો ઉદભવવાનો પ્રશ્ન રહે નહીં. ફરિયાદી ગ્રાહક આપવામાં આવેલ ૧૦૦૦ યુનિટનું વીજબીલ કંપની સ્તરે ગ્રાહકની વારંવાર રજૂઆતોના આધારે ઘણા સમય પછી નિકાલ કરવામાં આવેલ છે. જો આ ફરિયાદનું યોગ્ય નિરાકરણ સમયસર ફરિયાદ થયા બાદ થઈ શક્યું હોત પરંતુ આ ફરિયાદમાં ફરિયાદીની વારંવાર રજૂઆતો બાદ જ નિકાલ થયેલ છે. જે ગ્રાહકને આપવાની થતી સેવામાં સ્પષ્ટ ઉણપ દેખાય છે. વીજબીલ વીજમીટર જોયા વગર આપવામાં આવતાં ફરિયાદ અંગે કંપની સ્તરે સમયસર અને યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવેલ છે. જે પગલાંઓ કંપની સ્તરે આવકારદાયક ગણાય. આ જ રીતે તમામ ફરિયાદોનો નિકાલ થવો જરૂરી છે. ફરિયાદીને તેમના હયાત વીજકનેક્શનમાં ચેકીંગ કર્યા બાદ વીજ અધિનિયમ-૨૦૦૩ની કલમ ૧૨૬ હેઠળ જે વીજબીલ ફરિયાદીને આપવામાં આવેલ છે તે અંગે અત્રેના ફોરમને આવા પ્રકારના પુરવણી વીજબીલની ફરિયાદનો નિકાલ કરવાની કોઈ જોગવાઈ કે સત્તા નામદાર જી.ઈ.આર.સી.ના નોટિફિકેશન ૨૦૧૧ની કલમ ૨.૩૦(ii) મુજબ ન હોઈ આ ફરિયાદનો નિકાલ ગુણદોષ ઉપર કરી શકે નહીં. આ અંગે ફરિયાદીએ સક્ષમ હકુમત હેઠળની કચેરીએ ફરિયાદ કરવાની રહે છે. ફરિયાદીની ફરિયાદ અંશતઃ માન્ય રાખવામાં આવે છે.

હુકમ

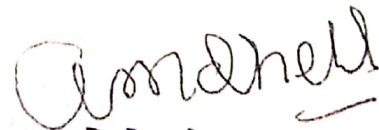
(૪) ફરિયાદીની ફરિયાદ મુજબ અંકે રૂ.૬૩૫૨/- (અંકે રૂપિયા છ હજાર ત્રણસો બાવન પૂરા)નું વીજબીલની ફરિયાદનું નિવારણ સ્થાનિક પીજીવીસીએલ કચેરી દ્વારા આપવામાં આવેલ છે. ફરિયાદીની ફરિયાદ વીજઅધિનિયમ-૨૦૦૩ની કલમ ૧૨૬ મુજબની હોઈ નામદાર જી.ઈ.આર.સી.ના નોટિફિકેશન નં.૨/૨૦૧૧ની કલમ નં.૨.૩૦(ii)ની જોગવાઈ મુજબ અત્રેના ફોરમને ચલાવવાની હકુમત/સત્તા નથી. તેથી મુદ્દા નં.૩ નો નિકાલ ગુણદોષ ઉપર કરવામાં આવેલ નથી. ફરિયાદીની ફરિયાદના અન્ય મુદ્દાઓ અંગે કંપની સ્તરે સક્ષમ કર્મચારી/અધિકારીઓને યોગ્ય સૂચનાઓ આપવી. ફરિયાદીની ફરિયાદ અંશતઃ માન્ય રાખવામાં આવે છે.

સ્થળ : અંજાર-૬૨૨૭

તારીખ : ૧૮-૧૨-૨૦૧૭

જી.ઈ.આર.સી.નામદાર,
(એન.એચ.જોષી)

સ્વતંત્ર સભ્યશ્રી
સીજીઆરએફ,
પીજીવીસીએલ, ભુજ.



(એ.એમ.ઢેબર)

પ્રમુખશ્રી
સીજીઆરએફ,
પીજીવીસીએલ, ભુજ.