ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ,ભુજ

પશ્ચિમ ગુજરાત વિજ કંપની લિમીટેડ

પાવર હાઉસ કમ્પાઉન્ડ, જી કે જનરલ હોસ્પિટલ, સામે,ભુજ

ફોન: ૦૨૮૩૨-૨૪૩૫૫૦ ફેક્ષ:૦૨૮૩૨-૨૫૦૦૪૮

E-Mail- forumbhuj.pgvcl@gebmail.com

નં:કેસી/સીજીઆરએએફ-ભુજ/૨૦૨૦ № = 25 તારીખ:

રજી. એ.ડી. દ્વારા

14 FEB 2020

પ્રતિશ્રી,
શ્રીમતી ઝવેરબેન કલ્યાણજી મોમાયા,
ગામ-સાયરા,પોસ્ટ-સાયરા,
તા- અબડાસા-કોઠારા-કચ્છ,
મોબાઇલ નંબર:-

વિષય:- કેસ નંબર પીજી૦૪/૦૦૧/૨૦૧૯-૨૦
સંદર્ભ:- આપની અરજી નોંધણી નં. પીજી૦૪/૦૦૧/૨૦૧૯-૨૦

મહાશય શ્રી,

આપના દ્વારા ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ ફોરમ ભુજ સમક્ષ કરવામાં આવેલ અરજીના ચુકાદાની પ્રમાણિત નકલ આ સાથે સામેલ છે. જે આપની જાણ સારું.

(એસ એન વહોનીયા)
કન્વીનર
ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ ફોરમ,ભૂજ.

બિડાણ-ઉપર મુજબ
(૧) કાર્યપાલક ઈજનેર, પીજીવીસીએલ, વિભાગીય કચેરી, નખત્રાણા
(૨) નાયબ ઈજનેર, પીજીવીસીએલ, પેટાવિભાગીય કચેરી, કોઠારા

.... ચુકાદાની નકલ સામેલ છે.ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રણ આયોગ(ગ્રાહક તકરાર નિવારણ ફોરમ અને લોકપાલ) વિનિયમો-૨૦૧૧ જાહેરનામા ક્રમાંક ૨/૨૦૧૧ ની વિનિયમ નં ૨.૫૦ ફોરમે પસાર કરેલ આદેશ પરવાનેદાર અને ફરીયાદીને બંધનકર્તા રહેશે.તેમજ વિનિયમ નં ૨.૫૧ અનુંસાર સદર આદેશનું પાલન આદેશ મળ્યાના ૨૧ દિવસ ની અંદર કરવાનું રહેશે. જે અંગે વિનિયમ નં ૨.૫૨ અનુંસાર ફોરમ અને ફરીયાદીને પાલનની તારીખથી ૭(સાત) દિવસ અંદર ફોરમના આદેશ અંગે પાલન અહેવાલ રજુ કરવો. ફોરમના આદેશનું પાલન ન કરવાની બાબતે વિનિયમોના ભંગ ગણવામાં આવશે અને યોગ્ય ઉપાયાત્મક પગલાં માટે જવાબદાર બનશે જેની નોંધ લેશો.

ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ ફોરમ,ભુજ

પશ્ચિમ ગુજરાત વિજ કંપની લીમીટેડ
પાવર હાઉસ કમ્પાઉન્ડ, જી કે જનરલ હોસ્પિટલ સામે, ભુજ
ફોન:- ૦૨૮૩૨-૨૫૩૫૫૦ફેક્સ:- ૦૨૮૩૨-૨૫૦૦૪૮
E-Mail- forumbhuj.pgvcl@gebmail.com

૨૦૦૩ના ભારતીય વીજળી અધિનિયમની કલમ ૪૨ (૫) તેમજ ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ ફોરમ અને લોકપાલ) વિનિયમો ૨૦૧૧ જાહેરનામા નં. ૨/૨૦૧૧ હેઠળ રચાયેલ ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ ફોરમ (CGRF)પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમિટેડ, ભુજના ચેરમેન સમક્ષ નોંધાયેલ ફરીયાદ.

No.PG-04-001-2019-20.

અરજદાર	:	શ્રીમતી ઝવેરબેન કલ્યાણજી મોમાયા ગામ - સાયરા, તા - અબડાસા, જિ.-કચ્છ.
રજૂઆત કરનાર	:	શ્રી હિતેન્દ્ર ત્રિકમજી લાલકા (અધિકૃત પ્રતિનીધી)

:: વિરુધ્ધ ::

સામાવાળા	:	કાર્યપાલક ઇજનેરશ્રી, પીજીવીસીએલ, વિભાગીય કચેરી નખત્રાણા,
રજૂઆત કરનાર	:	શ્રી એમ. કે. વોરા, કાર્યપાલક ઇજનેરશ્રી, પીજીવીસીએલ વિભાગીય કચેરી નખત્રાણા, નખત્રાણા

:: કોરમ ::

૧) શ્રી સી.વી. ઠાકર, ચેરપર્સન
૨) શ્રીમતી એન એચ જોષી, સ્વતંત્ર મેમ્બર

સુનાવણી સ્થળ	:	કોન્ફરન્સ હૉલ, પીજીવીસીએલ., વર્તુળ કચેરી, ભુજ.
તારીખ	:	૧૭/૦૧/૨૦૨૦

:: અરજદારની રજૂઆત ::

૧.૦ અરજદારશ્રી શ્રીમતી ઝવેરબેન કલ્યાણજી મોમાયા - ગામ- સાયરા - અબડાસા તાલુકામાં ઘરવપરાશ માટેનું વીજજોડાણ ધરાવે છે. જે કોઠારા પેટા વિભાગીય કચેરી, નખત્રાણા વિભાગીય કચેરી હેઠળ ધરાવે છે.

૧.૧ સદર કેસની રજૂઆત નીચે મુજબ છે.

૧.૨ અરજદારશ્રી ઘરવપરાશ માટેનું ગ્રાહક નંબર. ૮૬૪૭૧/૦૦૦૬૯/૩થી વીજજોડાણ ધરાવે છે. જે કોઠારા પેટા વિભાગીય કચેરી, નખત્રાણા વિભાગીય કચેરી હેઠળ મેળવેળ છે. જેમા તેઓશ્રીને બીલ વધારે આપતા ફોરમ સમક્ષ રજૂઆત કરેલ છે.

૧.૩ અરજદારશ્રી તેઓના વીજવપરાશનું વીજબીલ નિયમિત રીતે ભરપાઈ કરેલ છે. તા- ૨૩.૧૨.૨૦૧૯ ના રોજ પેટાવિભાગીય કોઠારા તરફથી મળેલ પત્રમાં જે મીટર નંબર ૫૦૬૫૬૫ દર્શાવેલ છે જે મીટર મારા કોઈપણ ઇલેક્ટ્રિક બીલમાં જણાવેલ નથી. આથી ૫૦૬૨૬૫ નંબરના મીટર માટે આપવામાં આવેલ ડીમાન્ડ નોટ રૂ. ૧૯૮૭૧.૭૭/- ને તુરંત રદ કરવી.

૧.૪ અરજદારશ્રીની રજુઆત મુજબ કોઠારા પેટાવિભાગીય કચેરી તરફથી મળેલ ડીમાન્ડ નોટ રૂ. ૧૯૮૭૧.૭૭/- માં એવરેજ મીટર યુનિટ ૯૨નું આંકલન કરેલ છે તે ક્યા આધારે કરેલ છે તેમજ અરજદારશ્રીએ ભરેલ બીલોમાં ૧૦ થી ૧૫ યુનીટનો વપરાશ થયેલ છે જેના વીજબીલ આ સાથે સામેલ રાખેલ છે.

૧.૫ અરજદારશ્રીને આપેલ રૂ. ૧૯૮૭૧.૭૭/-નું વીજબીલ મનઘડત, આડેધડ તેમજ પ્રથમ દ્રષ્ટિએ ખોટું છે. અમોને તા.૨૧.૧૨.૨૦૧૯ ના રોજ કોઠારા પેટાવિભાગીય કચેરી પાસેથી મળેલ કલેકશન મુજબ ૨૦૧૧ થી ૨૦૧૯ સુધીમાં રૂ.૩૨૩૨/- મારા દ્વારા ભરવામાં આવેલ છે.

૧.૬ અરજદારશ્રીને મીટર કેટીઆર-૦૩૨૬૬ નો લેબોરેટરી રિપોર્ટ આપવામાં આવેલ નથી. તેમજ તે મીટર ખરાબ હતું તેવું પણ ગ્રાહકશ્રીને જાણ કરેલ નથી. તેથી ગ્રાહકશ્રીને મીટર કેટીઆર-૦૩૨૬૬ નો લેબોરેટરી રિપોર્ટની નક્લ મળવી જોઈએ.

૧.૭ અરજદારશ્રીને આપવામાં આવેલ વીજબીલ રકમ રૂ. ૧૯૮૭૧.૭૭/- પીજીવીસીએલ કચેરી દ્વારા હાલના ઉપલબ્ધ રેકોર્ડ મુજબ વર્ષ-૨૦૧૦થી કરેલ છે જે યોગ્ય નથી કારણકે અમો આ વીજજોડાણ વર્ષ-૨૦૦૨થી ધરાવીએ છીએ.

૧.૮ અરજદારશ્રી અમોને આપેલ બીલ અમો ભરવા માટે સહમત છીએ પરંતુ અમારા વિજ વપરાશ કરતા અમોને આપવામાં આવેલ વીજબીલ ઘણું વધારે છે. અને અમારા આ વીજજોડાણવાળા ઘરમાં મારા ઘરડા સાસુમા રહે છે જે પોતે એકલા છે. પીજીવીસીએલ કચેરી દ્વારા આપવામાં આવેલ વીજબીલ વધારે છે ઘરમાં મોટા વીજ ઉપકરણો પણ ઉપલબ્ધ નથી જેહતી તેઓશ્રીના વપરાશથી ઘણું વધારે આવેલ છે.

૧.૯ આમ, અરજદારશ્રી તેઓને આપેલ વધારે બીલની યોગ્ય તપાસ કરી ન્યાય મેળવવા માટે ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ સમક્ષ રજૂઆત કરેલ છે.

:: પી.જી.વી.સી.એલ.ની રજૂઆત ::

૨.૦ અરજદારશ્રી શ્રીમતી ઝવેરબેન કલ્યાણજી મોમાયા – ગામ- સાયરા – અબડાસા તાલુકામાં વીજજોડાણ ગ્રાહક નંબર. ૮૬૪૭૧/૦૦૦૬૯/૩થી ઘરવપરાશનું વીજજોડાણ ધરાવે છે.

૨.૧ અરજદારશ્રીને કોઠારા પેટાવિભાગીય કચેરી દ્વારા રકમ રૂ. ૧૯૮૭૧.૭૭/- આપેલ જેના કારણે આ ફરિયાદ ઉદ્ ભવેલ છે.

૨.૨ અરજદારશ્રીને કોઠારા પેટાવિભાગીય કચેરીના કાર્યક્ષેત્રમાં આવતા ગામ - સાયરામાં શ્રી કલ્યાણજી વિશનજી કે જેઓ રહેઠાણ હેતુનું વીજજોડાણ ધરાવે છે. હાલે ઉપલબ્ધ રેકોર્ડ જોતા તેઓને ત્યાં તા. ૧૦.૦૪.૨૦૧૦ ના રોજ મીટર નં.૫૦૬૨૬૫ વાળા મીટર નંબરથી વીજજોડાણ આપવામાં આવેલ હતું.

૨.૩ અરજદારશ્રીને ઉપરોક્ત મીટરમાં કુલ ૫ આંકડાનું મીટર રીડીંગ હતું. પરંતુ આંકડા સ્પષ્ટ દેખાતા ન હોઈ ઘણા સમયથી તે મીટરમાં પોઇન્ટ ન હોવા છતાં પણ પોઇન્ટ માનીને ૪ આંકડનું જ રીડીંગ કરવમાં આવતું હતું.

૨.૪ અરજદારશ્રીના વીજમીટરમાં પોઇન્ટ ન હોવા છતાં પણ પોઇન્ટ માનીને ૪ આંકડનું જ રીડીંગ કરવામાં આવતું તેમછતાં સદર મીટરમાં સ્પષ્ટતા થતી ન હોઈ સદર મીટર તા.૨૦.૧૨.૨૦૧૮ના રોજ બદલાવેલ હતું.

૨.૫ અરજદારશ્રીનું સદર મીટર તા.૦૬.૦૩.૨૦૧૯ ના રોજ નખત્રાણા લેબોરેટરીમાં ચકાસતા સદર વીજમીટરને ૫ આંકડા પોઇન્ટ વિનાના માલુમ પડેલ અને બાકીના પેન્ડીંગ યુનિટનું બીલ રકમ રૂ. ૩૧૯૩૪/-નું ૪૫ થી ૩૦ યુનિટનું બીલ આપવામાં આવેલ છે.

૨.૬ અરજદારશ્રીને આપવામાં આવેલ બીલ તેઓના ગ્રાહક નં.૮૬૪૭૧/૦૦૦૬૯/૩માં કોઈપણ જાતના ભાગલા કર્યા વિના હાલના રેટ(ભાવ) પ્રમાણે બનાવેલ હોઈ ભૂલ ભરેલું જણાયેલ હતું. સદર બીલને રદ ગણીને આ સાથે સામેલ સીટ મુજબ જે તે સમયે જે ભાવ લેવાતા હતા તે સમયે ભાગલા પાડીને બીલ બનાવેલ છે. જે બીલ રીવાઈઝ કરીને ગ્રાહકશ્રીને રકમ રૂ.૧૯૮૭૧.૭૭/- આપલે.

૨.૭ અરજદારશ્રીની આપેલ રકમ રૂ. ૧૯૮૭૧.૭૭/- વીજબીલ તેઓશ્રીના વપરાશ પ્રમાણે આપેલ છે. જે તેઓશ્રીના વીજમીટરમાં નોધાયેલ યુનીટ એ જોડાયેલ વીજભાર સાથે સુસંગત છે.

૨.૮ અરજદારશ્રીને કોઠારા પેટા વિભાગીય કચેરી તરફથી આપેલ વીજબીલ કંપનીના નિયમાનુસાર છે અને આ વીજબીલ અરજદારશ્રીને ભરવાપાત્ર થાય છે.

:: હુકમ ::

૩.૦ સુનાવણી સમયે રજૂઆત કરનારની તેમજ સામાવાળાની લેખિત અને મોખિક રજૂઆત તેમજ રજૂ કરેલ દસ્તાવેજી પુરાવાના આધારે નીચે મુજબના તારણ પર આવી શકાય.

૩.૧ અરજદારશ્રી સુનાવણીના સમયે કરેલ રજુઆત મુજબ ઘરવપરાશ માટેનું ગ્રાહક નંબર. ૮૬૪૭૧/૦૦૦૬૯/૩ થી વીજજોડાણ ધરાવે છે. જે કોઠારા પેટા વિભાગીય કચેરી, નખત્રાણા વિભાગીય કચેરી હેઠળ મેળવેલ છે. જેમા તેઓશ્રીને બીલ વધારે આપતા ફરીયાદ કરવામાં આવેલ છે.

૩.૨ અરજદારશ્રી તેઓના વીજવપરાશનું વીજબીલ નિયમિત રીતે ભરપાઈ કરેલ છે. અને આજદીન સુધી તેઓનું કોઈપણ વીજબીલ ભરવાનું બાકી નથી. અરજદારશ્રીની લેખિત અને મૌખિક રજુઆત મુજબ તેઓનું વિજ બીલ અત્યાર સુધી માત્ર ૧૦ થી ૨૦ યુનિટનું જ આવે છે. અરજદારશ્રીના જણાવ્યા મુજબ પીજીવીસીએલ કચેરી દ્વારા તેઓને આપેલ રીવાઈઝ બીલ વર્ષ-૨૦૧૦ થી આપેલ છે પરંતુ તેઓશ્રીનું વીજજોડાણ વર્ષ-૨૦૦૨થી જેનો રેકોર્ડ પણ પીજીવીસીએલ કચેરી પાસે નથી.

3.3 અરજદારશ્રીની ઉપરોક્ત ફરીયાદ આધારે વીજમીટર લેબોરેટરીમાં તા.૦૬.03.૨૦૧૯ ના રોજ નખત્રાણા લેબોરેટરીમાં ચકાસતા સદર વીજમીટરને ૫ આંકડા પોઇન્ટ વિનાના માલુમ પડેલ અને બાકીના પેન્ડીંગ યુનિટનું બીલ રકમ રૂ. ૩૧૯૩૪/-નું ૪૫ થી ૩૦ યુનિટનું બીલ આપવામાં આવેલ છે.

૩.૪ અરજદારનશ્રીની આપેલ બાકીના પેન્ડીંગ યુનિટનું બીલ રકમ રૂ. ૩૧૯૩૪/-નું ૪૫ થી ૩૦ યુનિટનું બીલનું હતું. જેમા ભૂલ ભરેલું જણાયેલ હતું. સદર બીલને રદ ગણીને આ સાથે સામેલ સીટ મુજબ જે તે સમયે જે ભાવ લેવાતા હતા તે સમયે ભાગલા પાડીને બીલ બનાવેલ છે. જે બીલ રીવાઈઝ કરીને ગ્રાહકશ્રીને રકમ રૂ.૧૯૮૭૧.૭૭/- આપલે.

૩.૫ અરજદારશ્રીને આપેલ વીજબીલ તેમના જુના અને નવા મીટરમાં નોધાયેલ યુનીટ જોડાયેલ વીજભારને સુસંગત હોઈ સદર વીજબીલ ભરવાપાત્ર છે જે પીજીવીસીએલ કચેરીએ તેમની પાસે ઉપલબ્ધ રેકોર્ડ વર્ષ-૨૦૧૦ થી આપેલ છે જે પણ એક ભૂલ છે જયારે અરજદારશ્રી આ વીજજોડાણ વર્ષ-૨૦૦૨થી ધરાવે છે.

૩.૬ અરજદારશ્રીને પીજીવીસીએલ દ્વારા થયેલ ભૂલના કારણે તેઓના વપરાશ કરતા ઘણું વધારે અને ભૂલ ભરેલ બીલ આપેલ અને ભૂલ માલુમ પડતા સદર બીલ રીવાઈઝ કરેલ છે. જે પણ ગ્રાહકશ્રી માટે વધારે છે અને પીજીવીસીએલ કચેરી દ્વારા તેઓને આપેલ રીવાઈઝ બીલ વર્ષ-૨૦૧૦ થી આપેલ છે પરંતુ તેઓશ્રીનું વીજજોડાણ વર્ષ-૨૦૦૨થી જેનો રેકોર્ડ પણ પીજીવીસીએલ કચેરી પાસે નથી.

૩.૭ આમ, અરજદારશ્રીની રજુઆત અને તેઓશ્રીના જુના રેકોર્ડને આધારે અત્રેથી પીજીવીસીએલને સુચના આપવામાં આવે છે કે ગ્રાહકશ્રીના જુના રેકોર્ડ મેળવીને તેઓનું બીલ ફરીથી વર્ષ-૨૦૦૨થી રીવાઈઝ કરી વિગતવાર સમજણ આપવી. અને સદર ફરિયાદનું બન્ને પક્ષે સંતોષપૂર્વક નિરાકરણ કરવામાં આવેલ છે.

૩.૮ આમ, અરજદારશ્રી દ્વારા પીજીવીસીએલ નખત્રાણા વિભાગીય કચેરીમાં તા.૦૬/૦૨/૨૦૨૦ના રોજ સમાધાનપત્ર(પુરશીશ) આપવામાં આવેલ છે તથા સીજીઆરએફમાંથી ફરિયાદ પરત લેવામાં આવેલ છે.

૩.૯ આમ, અરજદારશ્રીની ફરિયાદનું નિરાકરણ થયેલ હોઈ ફરિયાદ પરત લીધેલ હોઈ, કોઈ વિશેષ હુકમ નથી. આ સાથે અરજદારશ્રીની અરજી ફેંસલ કરવામાં આવે છે.

Joshi.nitin.h.
એન. એચ. જોષી
સ્વતંત્ર મેમ્બર

સી.વી.ઠાકર
ચેરપર્સન

PG-04-001-2019-20

નોંધ:

(૧) અરજદાર સદરહુકમથી નારાજ હોય તો સદર હુકમ મળ્યાની તારીખથી દિન ૩૦ માં વિદ્યુત લોકપાલમાં રજૂઆત કરી શકે છે. આ સાથે વિદ્યુત લોકપાલમાં રજૂઆત કરવાની પધ્ધતિસામેલ છે.

(૨) ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ અને લોકપાલ) વિનિયમો'૨૦૧૧ જાહેરનામા નં.૨/૨૦૧૧ ની કલમ ૩.૧૭ મુજબની બધી શરતો સંતોષવામાં આવેલ હશે તો જ તેવી રજૂઆત લોકપાલ સ્વીકારશે. કલમ ૩.૧૭ (૮) મુજબ ફરિયાદીએ જરૂરી હોય તો ફોરમના હુકમનાસંદર્ભમાં પરવાનેદાર પાસે એક તૃતીયાંશ રકમ જમા કરાવી હોય અને કરેલ ચૂકવણીની સાબિતી રજૂ કરી હોય, તો જ તેવી રજૂઆત લોકપાલ સ્વીકારશે.

(૩) લોકપાલ નું સરનામું: વિદ્યુત લોકપાલની કચેરી, બ્લોક નં. ૩, પોલીટેકનીક કમ્પાઉન્ડ, આંબાવાડી, અમદાવાદ-૩૮૦૦૧૫. ફોન નં. (૦૭૯) ૨૬૩૦૨૬૮૯