P G V C L

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/સીજીઆરએફ/૨૦૧૯ № 036 તારીખ: 27 FEB 2019

રજી. એ.ડી. દ્વારા

પ્રતિશ્રી,

પટેલ ધનલક્ષ્મીબેન રમણીકલાલ,
C/o કમલેશ રામજી રબારી,
ઠે. સિધ્ધિ વિનાયક કોમ્પલેક્ષ,
કૈલાશ નગર- ડિવાઈન સ્કુલ રોડ,
નખત્રાણા, તા-નખત્રાણા મોબાઇલ નંબર:- ૯૮૭૯૯૩૫૦૩૭

વિષય :- કેસ નંબર પીજી૦૩/૦૦૬/૨૦૧૮-૧૯
<u>સંદર્ભ:- આપની અરજી નોંધણી નં. પીજી૦૩/૦૦૬/૨૦૧૮-૧૯</u>

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.

<u>બિડાણ-ઉપર મુજબ</u>

(૧) કાર્યપાલક ઈજનેર, પીજીવીસીએલ, વિભાગીય કચેરી, નખત્રાણા
(૨) નાયબ ઈજનેર, પીજીવીસીએલ, પેટાવિભાગીય કચેરી, નખત્રાણા

.... ચુકાદાની નકલ સામેલ છે.ગુજરાત વિધુત 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.

Scanned by CamScanner

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

નં કેસી/સીજીઆરએફ/૨૦૧૯/   તારીખ: 2

№ 036

૨૦૦૩ ના 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-03-006-2018-19.

અરજદાર: પટેલ ધનલક્ષ્મીબેન રમણીકલાલ વતી
કમલેશ રામજી રબારી
ઠે. સિધ્ધિવિનાયક કોમ્પ્લેક્સ,
કૈલાશનગર- ડીવાઈન સ્કૂલ રોડ,
નખત્રાણા-તા.નખત્રાણા - મો.(૯૮૭૯૯૩૫૦૩૭)

રજૂઆત કરનાર: કમલેશભાઈ રામજીભાઈ રબારી

:: વિરુધ્ધ ::

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

:: કોરમ ::

૧) શ્રી જે.બી. પારેખ, ચેરપર્સન
૨) શ્રીમતી એન એચ જોષી, સ્વતંત્ર મેમ્બર

સુનાવણી સ્થળ: કોન્ફરન્સ હોલ, પીજીવીસીએલ., વર્તુળ કચેરી, ભુજ.
તારીખ: ૨૫/૦૧/૨૦૧૯

સદર કેઈસની પ્રથમસુનાવણી તા.૧૪/૧૨/૨૦૧૮ના રોજ રાખવામાં આવેલ ત્યારે અરજદાર તથા સામાવાળા ઉપસ્થિત રહેલ નહિં. ત્યારબાદ બીજી મુદત તા.૨૮/૧૨/૨૦૧૮ના રોજ અરજદાર વતી કોઈ ઉપસ્થિત રહેલ નહિં. પરંતુ સામાવાળા (૧)શ્રી એમ.કે.વોરા,કાર્યપાલક ઈજનેરશ્રી,પીજીવીસીએલ,વિભાગીય કચેરી,નખત્રાણા તથા (૨) શ્રી ઝેડ.ડી.રાઠોડ,નાયબઈજનેર,પીજીવીસીએલ,નખત્રાણા પેટાવિભાગ ઉપસ્થિત રહેલ. બાદમાં ત્રીજી મુદત તા.૨૫/૦૧/૨૦૧૯ના રોજ અરજદાર વતી શ્રી કમલેશભાઈ રામજીભાઈ રબારી તથા પીજીવીસીએલ વતી શ્રી એમ.કે.વોરા,કાર્યપાલક ઈજનેર ઉપસ્થિત રહેલ.

Scanned by CamScanner

:: અરજદારની રજૂઆત ::

૧.૦ અમો આપની કચેરીના તાબા હેઠળ નખત્રાણા મધ્યે સિધ્ધિ વિનાયક કોમ્પ્લેક્સ, કૈલાશનગર, ડીવાઈન સ્કૂલ રોડ વિસ્તારમાં ગ્રાહક નંબર - ૮૬૧૫૨/૧૦૧૧૭/૪વાળું ઘર-વપરાશ હેતુનું વીજજોડાણ ધરાવીએ છીએ.

૧.૧ સદર વીજજોડાણ જ્યારથી અમોએ લીધું છે, ત્યારથી સદર ઘરમાં અમો કાયમી ધોરણે રહેતા નથી કે કોઈને ભાડે પણ આપેલ નથી. ધંધાર્થે અમો મુંબઈ ઘાટકોપર મધ્યે રહીએ છીએ અને અમો વર્ષમાં ૧ થી ૨ વખત જેમકે જન્માષ્ટમી તથા અખાત્રીજ મધ્યે આવીએ છીએ અને ઉપરોક્ત મકાનમાં વધુમાં વધુ ૩ થી ૪ દિવસ રહીએ છીએ.

૧.૨ ત્યારબાદ આપની કચેરી તરફથી અમોને અત્યાર સુધીમાં વધુમાં વધુ ૧૨૦ યુનિટના વીજવપરાશનું બીલ આપવામાં આવેલ છે.

૧.૩ વધુમાં અમારા ધ્યાનમાં આવતાં કે સદર મીટરનું ડીસ્પ્લે બંધ થઈ ગયેલ છે(રીડીંગ બતાવતું નથી). જેથી આ બાબતે અમોએ આપની કચેરીએ તા.૧૦/૦૭/૨૦૧૭ ના રોજ જાણ કરેલ અને આ બાબતે યોગ્ય કરવા જણાવેલ હતું. ત્યારબાદ આપની કચેરી તરફથી સદર મીટર બદલાવીને તેની જગ્યાએ નવું મીટર નાખવામાં આવેલ છે.

૧.૪ ત્યારબાદ આપની કચેરી તરફથી અમોને ૬૦૨૮ યુનિટ માટે રૂ.૪૨,૬૮૮.૨૨નું વધારાનું પુરવણી બીલ પાઠવવામાં આવેલ છે.

૧.૫ આ બાબતે અમારી માનસર અરજ છે કે, તમારી કચેરી તરફથી મોકલાવેલ સદર પુરવણી બીલ અમોને માન્ય નથી. સદર બીલમાં જણાવ્યા મુજબ લેબરીપોર્ટ નંબર - ૧૨૮૮ તા.૦૬/૧૧/૨૦૧૭ મુજબ કુલ રીડીંગ ૬૧૪૮ યુનિટ વપરાયેલ છે, તેવું દર્શાવેલ છે. સદર મીટર બદલાવ્યા બાદ અમોને લેબ ચકાસણી માટે કંપનીના નિયમ મુજબ પેપરપેક મીટર ખોલવા અર્થે કોઈપણ ૩(ત્રણ) તારીખોની અમોને લેખિતમાં જાણ કરવામાં આવેલ નથી. જેથી અમો કે અમારા વતી કોઈ પ્રતિનિધિ સદર મીટરના લેબ ચકાસણી અર્થે હાજર રહી શકેલ નથી. જેના કારણે અમોને મીટરની પૂરેપૂરી વિગતો જાણવા મળેલ નથી, જેથી અમોને કુદરતી ન્યાયના સિધ્ધાંતો મુજબ ન્યાય માટેની પૂરતી તકો આપની કચેરી તરફથી આપવામાં આવેલ નથી.

૧.૬ વિશેષમાં આ બાબતે આપનું ધ્યાન દોરતાં જણાવવાનું કે,આપની કચેરીના લેબ રીપોર્ટ નંબર-૧૨૮૮ તા.૦૬/૧૧/૨૦૧૭વાળા રીપોર્ટમાં જણાવ્યા મુજબ મીટરમાં રીડીંગ રીવર્સ/રીસેટ થયેલ જોવા મળેલ છે. તેવું આપની કચેરીનો આ લેબ રીપોર્ટ જણાવે છે. તેમજ તેમાં એમ.આર.આઈ. સાથે ગેરરીતિ કે ચેડાં થયાનું જોવા મળેલ નથી. તેવું ખુદ આપની કચેરીનો લેબ રીપોર્ટ જણાવે છે. જે સ્વયં સ્પષ્ટ છે કે, સદર મીટર જંપ મારીને ૬૧૪૮ યુનિટ સુધી પહોંચી ગયેલ છે. તો આ બાબતે અમોને યોગ્ય ન્યાય આપી, સદર પુરવણી બીલ રદ કરવા અમારી માનસર અરજ છે. હાલમાં સદર મીટર આપની કચેરી તરફથી ડીસકનેક્ટેડ કરેલ છે, જેના કારણે અમો વગર વાંકે ખોટી રીતે માનસિક યાતના વેઠી રહ્યા છીએ, તો આ બાબતે યોગ્ય ન્યાય આપશો. એવી અમારી નમ્ર વિનંતી છે.

:: પી.જી.વી.સી.એલ.ની રજૂઆત ::

૨.૦ પીજીવીસીએલ નખત્રાણા પેટાવિભાગ હેઠળ - નખત્રાણા મધ્યે સિધ્ધિવિનાયક કોમ્પ્લેક્સ, કૈલાશ નગર, ડીવાઈન સ્કૂલ રોડવાળા એડ્રેસ ઉપર ગ્રાહક - પટેલ ધનલક્ષ્મીબેન રમણીકલાલના નામથી ગ્રાહક નંબર ૮૬૧૫૨/૧૦૧૧૭/૪થી રહેણાંક માટેનું સીંગલ ફેઈઝ વીજજોડાણ ધરાવે છે.

૨.૧ અરજદારને ત્યાં કંપનીનું મીટર નંબર PGST - ૦૧૮૫૦૬૪૭ લાગેલ હતું. જેની કનેક્શન રીલીઝ તા. ૧૬/૦૩/૨૦૧૫ હતી. ત્યારથી સ્થળ પર આ જ મીટર લાગેલ હતું.

Scanned by CamScanner

૨.૨ ગ્રાહકના જણાવ્યા અનુસાર તેઓ કાયમી ધોરણે મુંબઈ ખાતે ઘાટકોપર મધ્યે રહેતા હોઈ મકાન કાયમી ધોરણે બંધ રહેતું હતું. પીજીવીસીએલના અધિકારીઓ દ્વારા ચેક કરતા તા.૨૭/૧૨/૨૦૧૮ના રોજ મકાન બંધ હોવાનું માલૂમ પડેલ છે. તેમજ લાઈટીંગ વીજજોડાણની મેઈન સર્વિસ લાઈન કાપેલ છે તથા લોડ સાઈડના છેડા પણ ઓપન છે અને સ્થળ ઉપર મીટર નંબર PGST – 03૬૪૩૫૭૯ લાગેલ છે.

૨.૩ ગ્રાહક્ના મીટરની ડિસપ્લે બંધ હોવાથી ઉપરોક્ત ગ્રાહક દ્વારા તા. ૧૦/૦૭/૨૦૧૭ના રોજ મીટર બદલવા અંગેની અરજી અત્રેની કચેરીએ આવેલ. ઉપરોક્ત ગ્રાહકને ત્યાં જૂનું મીટર બદલી નવું મીટર તા. ૨૧/૦૮/૨૦૧૭ના રોજ મૂકવામાં આવેલ. જેના મીટર નંબર PGST – 03૬૪૩૫૭૯ હતા.

૨.૪ જૂના મીટરને લેબોરેટરીમાં તા. ૦૬/૧૧/૨૦૧૭ના રોજ એક્સ પાર્ટી રોજકામથી ખોલવામાં આવેલ. લેબમાં મીટરની ચકાસણી તથા એમ.આર.આઈ. કરતાં ઉપરોક્ત ગ્રાહકના જૂના મીટરમાં રીડીંગ રીવર્સ/રીસેટ થયેલ છે. તેવા રીમાર્ક્સ સાથે લેબ રીપોર્ટ આપવામાં આવેલ છે તથા લેબ રોજકામ રીપોર્ટમાં મીટર ડીસપ્લેમાં c-open પેરામીટર જોવા મળેલ છે, પરંતુ ટેમ્પર ડેટા એરરમાં સ્પષ્ટપણે કોઈ તારીખ કે નોંધ જોઈ શકાયેલ નથી. ઉપરોક્ત ગ્રાહકના મીટરની એમ.આર.આઈમાં પણ ગ્રાહક દ્વારા મીટર સાથે કોઈપણ પ્રકારના ચેડા કરવામાં આવેલ હોય તેવું જણાઈ આવેલ નથી. તથા લેબ રીપોર્ટ મુજબ તા. ૩૧/૦૫/૨૦૧૭ સુધી ૬૧૪૭.૭ kwh(રીડીંગ) જોવા મળેલ છે અને સ્પષ્ટપણે દર્શાવેલ છે કે તા. ૦૧/૦૬/૨૦૧૭ પછી મીટર ફોલ્ટી થયેલ છે.

૨.૫ મીટરના એમ.આર.આઈ. ડેટાના એમ.ડી.(લોડ ડેટા)ને આધારે પણ કહી શકાય કે આ વીજમીટરમાં વીજવપરાશ સતત ચાલુ હતો.

૨.૬ આમ લેબ ઓપનમાં મીટરના અંતિમ રીડીંગ મુજબ ગ્રાહકને ૬૦૨૮ યુનિટનું બીલ આપવામાં આવેલ, જે ખરેખર ગ્રાહકને ભરવાપાત્ર છે.

૨.૭ ગ્રાહકને મીટર લેબમાં ઓપન થયા બાદ મીટર ખામીયુક્ત હોવા છતાં લેબ રીપોર્ટના અંતિમ રીડીંગ મુજબ ગ્રાહકને પુરવણી બીલ આપવામાં આવેલ. જેનાથી ગ્રાહક અસંતુષ્ટ હોઈ ફોરમ સમક્ષ તેમને આપવામાં આવેલ પુરવણી બીલ રદ કરવા અરજી કરેલ છે.

:: હુકમ ::

3.0 સુનાવણી દરમ્યાન પીજીવીસીએલ તરફથી મીટર બદલ્યા પહેલાના ૦૬ બીલો તથા મીટર બદલ્યા પછીના ૦૬ બીલોનું વીજવપરાશનું પી.આર.ટી. ૮૮૪ તથા પીઆરટી-૧૪૫ રજૂ કરવામાં આવેલ છે.

3.૧ તદ્ઉપરાંત પીજીવીસીએલ તરફથી સીંગલ ફેઈઝ ઈન્સ્ટન્ટ ડેટા રીપોર્ટ પણ રજૂ કરવામાં આવેલ છે.

3.૨ સીંગલ ફેઈઝ ઈન્સ્ટન્ટ ડેટા રીપોર્ટની વિશેષ ચકાસણી કરતાં મીટર મેન્યુફેક્ચર ડેટ નવેમ્બર ૨૦૧૩ દર્શાવેલ છે. જ્યારે મીટરની RTC(Real Time Clock) તા.૦૫/૦૨/૨૦૧૧ દર્શાવે છે. આમ મેન્યુફેક્ચર પહેલાંની RTC તારીખ હોવાથી RTC એટલે કે Real Time Clock ફેઈલ હોવાનું ફલિત થાય છે.

3.3 તદઉપરાંત નીચે દર્શાવેલ પેરામીટર્સ મેમરી ઓકે હોવાનું સમર્થન કરતા નથી.

Date and Time	Kwh રીડીંગ
06/04/2017 @ 10:30	5956.6
28/05/2017 @ 05:00	6147.7
29/06/2017 @ 18:00	0054.5
29/07/2017 @ 09:00	0227.4
13/08/2017 @ 06:00	0080.1

Scanned by CamScanner

ઉપરોક્ત રેકોર્ડ તપાસતાં મે.૨૦૧૭ પછી રીડીંગ વધવાને બદલે જૂન-૨૦૧૭ માસમાં રીવર્સ થયેલ છે. તદ્ઉપરાંત જુલાઈ ૨૦૧૭ પછી રીડીંગ વધવાને બદલે ઓગસ્ટ ૨૦૧૭માં રીવર્સ ગયેલ છે. આમ રીડીંગ મેમરી કરપ્ટ હોવાનું માલૂમ પડેલ છે.

૩.૪ તદ્ઉપરાંત સીંગલ ફેઈઝ ઈન્સ્ટન્ટ ડેટા રીપોર્ટની વિશેષ ચકાસણી કરતાં POH(Power of Hours)૨૪ કલાકમાં એક માસ(૩૦ દિવસના) વધુમાં ૨૪×૩૦=૭૨૦ POH હોઈ શકે. જ્યારે નીચેના ઉદાહરણ રૂપ કિસ્સામાં POH મેચ થતા નથી.

- ૧૫/૦૯/૨૦૧૬ થી ૦૭/૧૦/૨૦૧૬ : ૭૪૧:૫૫ POH
- ૨૭/૧૨/૨૦૧૬ થી ૨૦/૦૧/૨૦૧૭ : ૭૩૨:૦૩POH

સદર રેકોર્ડ તપાસતાં મીટરની મેમરી voletile હોવાનું પ્રસ્થાપિત થાય છે.

૩.૫ તા.૨૧/૦૮/૨૦૧૭ના રોજ જૂનું મીટર બદલાવીને નવું મીટર લગાવ્યા બાદ ઓક્ટો-૧૭ થી ઓક્ટો-૧૮ એટલેકે એક વર્ષનો વપરાશ માત્ર ૨૯ યુનિટનો આવેલ છે.

૩.૬ મીટરના લેબોરેટરી રીપોર્ટ મુજબ મીટર સાથે કોઈપણ પ્રકારની ગેરરીતિ થયાનું માલૂમ પડેલ નથી.

૩.૭ પી.આર.ટી.-૧૪૫, પી.આર.ટી.-૮૮૪, એમ.આર.આઈ. ડેટા તથા સિંગલ ફેઈઝ ઈન્સ્ટન્ટ ડેટા રીપોર્ટ ઉપરથી ફોરમના નિષ્કર્ષ મુજબ તા. ૦૬/૧૧/૨૦૧૭ના લેબોરેટરી રીપોર્ટમાં એમ.આર.આઈ.મુજબ દર્શાવેલ રીડીંગ ૬૧૪૭.૭ મીટરની કરપ્ટ તથા voletile મેમરીના હિસાબે આવેલ છે. આ સંજોગોમાં આ રીડીંગ માન્ય રાખી શકાય નહીં.

૩.૮ સદર તમામ રેકોર્ડ ઉપરથી જૂનું મીટર ફોલ્ટી હોવાનું પુરવાર થાય છે.

૩.૯ સદર કિસ્સામાં પીજીવીસીએલ દ્વારા જૂના મીટરના લેબોરેટરી રીપોર્ટ મુજબ (૬૧૪૮-૧૨૦)=૬૦૨૮ યુનિટ માટે રૂ.૪૨,૬૮૮.૨૨ નું આપવામાં આવેલ પુરવણી બીલ રદ કરવાનો હુકમ કરવામાં આવે છે. આ પુરવણી બીલને આનુસંગિક જો કોઈ વધારાનો ડી.પી.સી. લાગેલ હોઈ, તે રકમ પણ વેઈવ કરવાનો હુકમ કરવામાં આવે છે.

૪.૦ અરજદારની ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવામાં આવે છે. આ સાથે અરજદારની અરજી ફેંસલ કરવામાં આવે છે.

(એન. એચ. જોષી)
સ્વતંત્ર મેમ્બર

(જી.બી.પારેખ)
ચેર પર્સન

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 હુકમના સંદર્ભમાં પરવાનેદાર પાસે એક તૃતીયાંશ રકમ જમા કરાવી હોય અને કરેલ ચૂકવણીની સાબિતી રજૂ કરી હોય, તો જ તેવી રજૂઆત લોકપાલ સ્વીકારશે.

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

Certified Copy
CGRF, PGVCL, BHUJ

Scanned by CamScanner