# ગ્રાહક તકરાર નિવારણ ફોરમ, ભુજ

પશ્ચિમ ગુજરાત વિજ કંપની લીમીટેડ

પાવર હાઉસ કંપાઉન્ડ, જી કે જનરલ હોસ્પિટલ સામે, ભુજ

ફોન: ૦૨૮૩૨-૨૫૩૫૫૦ ફેક્સ: ૦૨૮૩૨-૨૫૦૦૪૮

E-Mail- forumbhuj.pgvcl@gebmail.com


નં:કેસી/સીજીઆરએફ/૨૦૧૮/153 તારીખ: 3/11/18

રજી. એ.ડી. દ્વારા

પ્રતિશ્રી,

શ્રી તારાચંદ ખીમજી ભાનુશાલી,

ગામ-નીરોણા,

તા - નખત્રાણા-૩૭૦૦૦૧,

જી-ભુજ-કચ્છ, મોબાઇલ નંબર:-૯૭૨૬૨ ૫૩૩૩૬

વિષય :- કેસ નંબર પીજી૦૩/૦૦૨/૨૦૧૮-૧૯

સંદર્ભ:- આપની અરજી નોંધણી નં. પીજી૦૩/૦૦૨/૨૦૧૮-૧૯

મહાશય શ્રી,

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

(એસ એન વહોનીયા)

કન્વીનર

ગ્રાહક તકરાર નિવારણ ફોરમ,ભૂજ.

O/C

બિડાણ-ઉપર મુજબ

(૧) કાર્યપાલક ઈજનેર, પીજીવીસીએલ, વિભાગીય કચેરી, ભુજ

(૨) નાયબ ઈજનેર, પીજીવીસીએલ, પેટાવિભાગીય કચેરી, ભુજ રૂરલ

........ 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 તકરાર 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/૨૦૧૮/ 153 તારીખ: 3/11/18

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-03-002-2018-19.

અરજદાર: શ્રી તારાચંદ ખીમજી ભાનુશાલી
ગામ-નિરોણા, તાલુકો-નખત્રાણા,
જિલ્લો-ભુજ(કચ્છ)

રજૂઆત કરનાર: અરજદારના પ્રતિનિધિ શ્રી શિવાભાઈ માધવજીભાઈ ભાનુશાલી

## :: વિરુધ્ધ ::

સામાવાળા: કાર્યપાલક ઇજનેરશ્રી, પીજીવીસીએલ, વિભાગીય કચેરી, ભુજ(કચ્છ)

રજૂઆત કરનાર: (૧) શ્રી કે.આર.વરસાણી,કાર્યપાલક ઈજનેર,પીજીવીસીએલ,વિભાગીય કચેરી,ભુજ(કચ્છ)
(૨) શ્રી એન.ડી.ઠક્કર,નાયબ ઈજનેર,પીજીવીસીએલ,ભુજ(રૂરલ)પેટાવિભાગ,ભુજ(કચ્છ)

## :: કોરમ ::

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

સુનાવણી સ્થળ: કોન્ફરન્સ હૉલ, પીજીવીસીએલ., વર્તુળ કચેરી, ભુજ.
તારીખ: ૧૯/૧૦/૨૦૧૮



Scanned by CamScanner

# :: અરજદારની રજૂઆત ::

૧.૦ અરજદારશ્રી તારાચંદ ખીમજી ભાનુશાલીના નામે નખત્રાણા તાલુકાના નિરોણા ગામે ગ્રાહક નંબર ૩૮૮૬૩/૦૦૪૦૫/૬ થી ૦૮ કિલોવોટનું ફ્લોર મિલ માટેનું એન.આર.જી.પી. કનેક્શન ધરાવે છે.

૧.૧ મીટરનો ડીસ્પ્લે ખરાબ થઈ જતાં અરજદારશ્રી દ્વારા તા.૩૧/૦૧/૨૦૧૫ના પીજીવીસીએલ,ભુજ(ગ્રામ્ય) પેટાવિભાગમાં અરજી કરવામાં આવેલ. ભુજ ગ્રામ્ય પેટાવિભાગ દ્વારા તા.૨૦/૦૭/૨૦૧૬ના રોજ મીટર બદલવામાં આવેલ.

૧.૨ ભુજ ગ્રામ્ય પેટાવિભાગના રેકોર્ડ મુજબ અમોને તા.૧૪/૦૬/૨૦૧૭ના રોજ નોટીસ આપવામાં આવેલ. જેમાં દર્શાવ્યા મુજબ અમોએ ભુજ લેબોરેટરી ખાતે તા. ૦૪/૦૭/૨૦૧૭ અથવા તા.૧૧/૦૭/૨૦૧૭ અથવા તા. ૧૮/૦૭/૨૦૧૭ના રોજ લેબોરેટરી ખાતે ઉપસ્થિત રહેવાની જાણ કરવામાં આવેલ.

૧.૩ અમોને ઉપર દર્શાવેલ નોટીસ નંબર-૩૧૦૭ તા.૧૪/૦૬/૨૦૧૭થી મોકલવામાં આવેલ નથી કે અમોને વાસ્તવમાં મળેલ નથી.

૧.૪ અમોએ પાછળથી આ નોટીસની કોપી માંગતા રજીસ્ટરમાં છેકછાક કરેલ ખોટી નોટીસની નકલ અમોને આપવામાં આવેલ છે.ભુજ(ગ્રામ્ય) પેટાવિભાગ દ્વારા ખોટો રેકોર્ડ ઉભો કરવામાં આવેલ છે.

૧.૫ તા.૧૨/૦૮/૨૦૧૭ના રોજ અમારી ગેરહાજરીમાં મીટરનું એકતરફી રોજકામ ભુજ(ગ્રામ્ય) પેટાવિભાગ તથા ભુજ લેબોરેટરીના અધિકારી દ્વારા કરવામાં આવેલ.

૧.૬ અમોને અચાનક જ તા.૨૩/૦૯/૨૦૧૭ના રોજ રૂ.૩૩,૧૬૨.૩૬ ભરપાઈ કરવાની નોટીસ મળેલ.

૧.૭ ઓફિસમાં તપાસ કરતાં સદર બીલ પેન્ડીંગ યુનિટનું આપવામાં આવેલ છે.

૧.૮ ઉપરોક્ત બાબતોને ધ્યાનમાં રાખતા પેન્ડીંગ યુનિટનું બીલ મારું છે, તે બાબત હું માનવા તૈયાર નથી.

૧.૯ સદર બીલ રદ કરવા તથા જવાબદાર કર્મચારી/અધિકારી વિરુધ્ધ અરજદાર દ્વારા ગ્રાહક તકરાર નિવારણ ફોરમમાં રજૂઆત કરવામાં આવેલ છે.

# :: પી.જી.વી.સી.એલ.ની રજૂઆત ::

૨.૦ ઉપરોક્ત ગ્રાહક ૦૮ કિલોવોટનું ફ્લોરમીલનું કનેક્શન ધરાવે છે.

૨.૧ સદરહુ ગ્રાહક નંબર ૩૮૮૬૩/૦૦૪૦૫/૬થી મીટર નંબર-૩૫૪૫૫માં આંકડા કપાતા હોવાથી તેમણે તા.૩૧/૦૧/૨૦૧૫ના રોજ મીટર બદલવા અરજી કરેલ.

૨.૨ સદર મીટર ભુજ રૂરલ પેટાવિભાગીય કચેરી દ્વારા તા.૨૦/૦૭/૨૦૧૬ના રોજ ચેકીંગ શીટ નંબર-૬૪૩૬થી બદલવામાં આવેલ. ચેકીંગ શીટમાં ગ્રાહકની સહી લીધેલ નથી.

૨.૩ સદર ગ્રાહકને લેબપરીક્ષણ માટે હાજર રહેવા તા. ૦૪/૦૭/૨૦૧૭ અથવા તા.૧૧/૦૭/૨૦૧૭ અથવા તા.૧૮/૦૭/૨૦૧૭ના રોજ ભુજ લેબોરેટરી ખાતે ઉપસ્થિત રહેવાની જાણ કરવામાં આવેલ.



Scanned by CamScanner

૨.૪ સદરહુ મીટર બદલ્યા પહેલાં નીચે મુજબના બીલીંગ પીરીયડમાં ઉપરોક્ત ગ્રાહકને એન અને લોક સ્ટેટસના બીલ આપવામાં આવેલ. જે પાછળથી એમને બાદ કરી આપી દેવામાં આવેલ.

| બીલીંગ પીરીયડ | પ્રોવીઝનલ બીલના યુનિટ | રકમ | બાદ આપેલા માસ |
|---|---|---|---|
| માર્ચ ૨૦૧૬ | ૧૧૫૦ | રૂ. ૭૬૮૦.૫૦ | એપ્રિલ ૨૦૧૬ |
| મે ૨૦૧૬ | ૯૩૦ | રૂ. ૬૩૯૩.૧૭ | જુલાઈ ૨૦૧૬ |
| જૂન ૨૦૧૬ | ૯૩૦ | રૂ. ૬૩૯૩.૧૭ | જુલાઈ ૨૦૧૬ |
| કુલ | ૩૦૧૦ | રૂ. ૨૦૪૬૬.૮૪ | |

૨.૫ ઉપરોક્ત બદલેલ જૂના મીટરનું ભુજ રૂરલ પેટા વિભાગ દ્વારા તા.૧૨/૦૮/૨૦૧૭ના રોજ એકતરફી મીટરનું પરીક્ષણ કરવામાં આવેલ અને મીટરના ડેટા(એમ.આર.આઈ.) લેવામાં આવેલ. જે મુજબ મીટરમાં રીડીંગ ૧૬૭૫૧૯.૧૭(KWH) નોંધાયેલ અને આમ જૂના લેજર મુજબના છેલ્લા રીડીંગ ૧૬૨૭૮૪ના તફાવતના કુલ યુનિટ ૪૭૩૫ કુલ રકમ રૂ.૩૩,૧૬૬/- સદરહુ ગ્રાહક ખાતે ઉધારવામાં આવેલ, જેમની સામે ગ્રાહકે ફરિયાદ કરેલ છે.

૨.૬ સદર ગ્રાહકનો વપરાશ મીટર બદલ્યા પહેલાં અને પછી જોતાં એવરેજ વપરાશ સદરહુ ગ્રાહકનો ૧૧૦૦ યુનિટથી ૧૨૦૦ યુનિટનો રહેલ છે અને લેબ રીપોર્ટ સદરહુ મીટરનો સામાન્ય આવેલ છે. એમ.આર.આઈ. રીપોર્ટમાં આવેલ month wise વપરાશ જોતાં ઉપરોક્ત લેબરીપોર્ટ પ્રમાણે ગ્રાહક ખાતે ઉધારેલ રકમ યુનિટ ૪૭૩૫ કુલ રકમ રૂ. ૩૩,૧૬૬/- નિયમ મુજબં ભરવાપાત્ર છે. કારણકે અગાઉ મીટર બદલ્યા પહેલાના કુલ યુનિટના જે પ્રોવિઝનલ બીલ બનેલ તે ૩૦૧૦ યુનિટના રૂ. ૨૦,૪૬૬.૮૪ જે-તે વખતે સદરહુ ગ્રાહકને બાદ મળી ગયેલ છે.

## :: હુકમ ::

3.0 સુનાવણી સમયે રજૂઆત કરનારની તેમજ સામાવાળાની લેખિત રજૂઆત તેમજ રજૂ કરેલ દસ્તાવેજી પુરાવાના આધારે નીચે મુજબના તારણ ઉપર આવી શકાય.

3.૧ અરજદાર દ્વારા મીટરનો ડીસપ્લે ખરાબ થઈ જવા અંગે તા.૩૧/૦૧/૨૦૧૫ના રોજ અરજી કરવામાં આવેલ. તેમ છતાં પીજીવીસીએલ દ્વારા ૧૮(અઢાર) માસ બાદ એટલે કે તા.૨૦/૦૭/૨૦૧૬ના રોજ મીટર બદલવામાં આવેલ.

3.૨ અરજદારશ્રીનું મીટર તા.૨૦/૦૭/૨૦૧૬ના રોજ બદલવામાં આવેલ ત્યારે પ્રફોર્મા-૧૫માં અરજદાર વતી શ્રી નરેશ તારાચંદ ભાનુશાલીની સહી છે. જ્યારે ચેકીંગ શીટમાં ગ્રાહકની સહી સામે સહી કરેલ નથી તેમ દર્શાવેલ છે. એક જ સાથેના ૨(બે) ડોક્યુમેન્ટસમાં એકમાં ગ્રાહકની સહી છે, અન્યમાં ગ્રાહકે સહી કરેલ નથી. આ બાબત પીજીવીસીએલની નબળી તથા શંકાસ્પદ કામગીરી દર્શાવે છે.

3.3 પીજીવીસીએલ દ્વારા અરજદારને પત્ર નં.૩૧૦૭ તા.૧૪/૦૬/૨૦૧૭ના રોજ મોકલવામાં આવેલ નોટીસમાં રજીસ્ટર્ડ એડી પોસ્ટ / કુરીયરથી અથવા રૂબરૂ મોકલવાના કોઈ પુરાવા સામેલ નથી. ગ્રાહકને નોટીસ મળ્યાનો કોઈ આધાર પુરાવો નથી. વાસ્તવમાં અરજદારને તા. ૦૪/૦૭/૨૦૧૭ અથવા તા. ૧૧/૦૭/૨૦૧૭ અથવા તા.૧૮/૦૭/૨૦૧૭ના રોજ લેબોરેટરીમાં ઉપસ્થિત રહેવાનું છે, તે બાબતથી ગ્રાહક વાકેફ નથી.

3.૪ લેબોરેટરી રોજકામ તા.૧૨/૦૮/૨૦૧૭ના રોજ કોઈપણ જાતના આધાર પુરાવા વગર એકતરફી કરવામાં આવેલ છે.



Scanned by CamScanner

૩.૫ લેબોરેટરી રીપોર્ટ તથા એમ.આર.આઈ. રીપોર્ટ તપાસતાં મીટરના રીડીંગ ૧૬૭૫૧૯(KWH) જોવા મળેલ છે. લેજર મુજબના છેલ્લા રીડીંગ ૧૬૨૭૮૪ મુજબ તફાવતના કુલ યુનિટ ૪૭૩૫નું કુલ રૂ.૩૩,૧૬૬/-નું બીલ નિયમ મુજબ ગણી શકાય.

૩.૬ તેમ છતાં માર્ચ-૨૦૧૬, મે-૨૦૧૬ તથા જૂન-૨૦૧૬ના એન તથા લોક સ્ટેટસના કુલ ૩૦૧૦ યુનિટની કુલ રકમ રૂ.૨૦૪૬૬.૮૪ ગ્રાહકના એપ્રિલ-૨૦૧૬ તથા જુલાઈ-૨૦૧૬ના બીલમાંથી બાદ આપવામાં આવેલ છે.

૩.૭ આમ, ગ્રાહકને ફાઈનલ સપ્લીમેન્ટરી બીલ રૂ.૩૩૧૬૬/-નું મળેલ છે. અગાઉ રૂ. ૨૦૪૬૬.૮૪ પ્રોવિઝનલ બીલના બાદ મળી ગયેલ હોવાથી ગ્રાહકને સપ્લીમેન્ટરી બીલની રકમમાંથી રૂ. ૨૦,૪૬૬.૮૪ ની રકમ અગાઉથી જ બાદ મળી ગયેલ છે.

૩.૮ પીજીવીસીએલના અધિકારી/કર્મચારીની બેદરકારીના કારણે આ વિવાદ ઉપસ્થિત થયેલ છે.

૩.૯ પીજીવીસીએલના સક્ષમ અધિકારીને સૂચના આપવામાં આવે છે કે, ચેકીંગ શીટમાં ગ્રાહકની સહી નહીં મેળવવા માટે, લેબોરેટરી રોજકામ માટેની નોટીસ કાયદેસર ડીસ્પેચ ન થવા અંગે, અરજદારને તક આપ્યા વગર મીટરનું રોજકામ કરવા માટે તેમજ આ કિસ્સામાં જોવા મળેલ તમામ બેદરકારી માટે લાગુ પડતા કર્મચારી/અધિકારીની જવાબદારી નક્કી કરી શિસ્તભંગની કાર્યવાહી થવા સૂચના આપવામાં આવે છે.

૪.૦ અરજદારની મૌખિક રજૂઆત મુજબ ન્યાયના હિતમાં જો ગ્રાહક દ્વારા-ડેબીટ કરવામાં આવેલ એરીયર્સની રકમ એકસાથે ભરપાઈ કરવામાં આવે તો તમામ એરીયર્સ ઉપરનો ડીલે પેમેન્ટ ચાર્જ(ડી.પી.સી) અરજદારને જમા આપવા પીજીવીસીએલને સૂચના આપવામાં આવે છે.

૪.૧ આમ અરજદારની અરજી ફેંસલ કરવામાં આવે છે તથા અરજદારની ફરિયાદનો નિકાલ કરવામાં આવે છે.

(એન. એચ. જોષી)
સ્વતંત્ર મેમ્બર

(જે.બી.પારેખ)
ચેર પર્સન

નોંધ:

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

PG-03-002-2018-19



Scanned by CamScanner