ફોન નં.(૦૨૭૮)૨૫૨૧૭૬૦,૨૫૨૧૭૬૧, ૨૫૨૧૭૬૨ ફેક્સ નં. (૦૨૭૮) ૨૫૨૧૭૬૩

પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ
ગ્રાહક તકરાર નિવારણ ફોરમ

ઝોનલ કચેરી, "વીજ સેવા સદન", ચાવડી ગેટ,ભાવનગર.
CIN : U40102GJ2003SGC042908
e-mail: forumbhavnagar.pgvcl@gebmail.com

ક્રમાંક: બીઝેડ/ફોરમ/૧૩૫/૧૯-૨૦/ 3655 તારીખ : 21 OCT 2020

આર.પી.એ.ડી.

પ્રતિ,
શ્રી મહેબુબખાન ચાંદાજી મલેક,
લક્ષ્મીનગર, શેરી નં-૨,
દુધરેજ રોડ,
મું.સુરેન્દ્રનગર,તા.વઢવાણ,
જી.સુરેન્દ્રનગર.
મો.નં. ૯૯૭૮૭ ૯૫૬૪૫

કેસ નં.૧૩૫/૧૯-૨૦

વિષય : ઘરવપરાશના કનેકશનમાં ખામી યુકત મીટર ને લીધે વધુ વિજ બિલ બાબત.

સંદર્ભ : (૧) આપનો પત્ર તા.૨૪/૨/૨૦૨૦ જે અત્રેની કચેરી ને મળ્યા તા.૨૮/૨/૨૦૨૦.
(૨) અત્રેની કચેરીનો પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૧૩૫/૧૯-૨૦/૧૦૦૪ તા.૨/૩/૨૦૨૦.
(૩) અત્રેની કચેરીનો પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૧૩૫/૧૯-૨૦/૧૧૧૧ તા.૫/૩/૨૦૨૦.
(૪) અત્રેની કચેરીનો પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૧૩૫/૧૯-૨૦/૧૯૨૦ તા.૯/૬/૨૦૨૦.
(૫) અત્રેની કચેરીનો પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૧૩૫/૧૯-૨૦/૩૩૫૦ તા.૨૫/૯/૨૦૨૦.

શ્રીમાન,

આપશ્રીની, ઉપરોકત વિષયના સંદર્ભમાં આપના દવારા ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ, ભાવનગર સમક્ષ કરેલ રજુઆતના સંદર્ભમાં આપશ્રીને ફોરમ સમક્ષ તા.૧૮/૦૩/૨૦૨૦, તા.૨૦/૬/૨૦૨૦, તા.૭/૧૦/૨૦૨૦ નાં રોજ સાંભળવામાં આવેલ. જેના સંદર્ભમાં ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ દવારા આપવામાં આવેલ ચુકાદો આ સાથે સામેલ છે.

આપશ્રીની જાણ સારૂ.

કન્વીનર,
ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ
પીજીવીસીએલ., ઝોનલ કચેરી ભાવનગર.

બિડાણ:- ઉપર મુજબ.

પ્રતિ: કાર્યપાલક ઇજનેરશ્રી,
પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ
વિભાગીય કચેરી, **સુરેન્દ્રનગર.**

........ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગના જાહેરનામા નં. ૨/૨૦૧૯ ની કલમ નં. ૨.૫૪ મુજબ સદર હુકમનાં પાલન અંગે થયેલ કાર્યવાહીનો જરૂરી અહેવાલ અત્રેની ફોરમ કચેરીને ફરજીયાત પાઠવવાનો રહેશે.

નકલ રવાના:-
૧) શ્રી અધિક્ષક ઈજનેર,પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ, વર્તુળ કચેરી, **સુરેન્દ્રનગર.**
૨) શ્રી નાયબ ઈજનેર,પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ, શહેર પેટા વિભાગીય કચેરી-૧, **સુરેન્દ્રનગર.**
...આપની જાણ તથા જરૂરી કાર્યવાહી અર્થે.

(ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ,પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ,ભાવનગર સમક્ષ)

ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ,
પ.ગુ.વી.કં.લિમીટેડ, ઝોનલ ઓફિસ,
"વીજ સેવા સદન", ચાવડી ગેટ,
ભાવનગર.

☞ **કેઈસ નંબર -૧૩૫/૧૯-૨૦** ☜

વાદી :- **શ્રી મહેબુબખાન ચાંદાજી મલેક,**

◈ **વિરૂધ્ધ** ◈

પ્રતિવાદી :- **પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ**

◈ **રજુઆતની તારીખ:- તા.૧૮/૦૩/૨૦૨૦, તા.૨૦/૬/૨૦૨૦, તા.૭/૧૦/૨૦૨૦** ◈

હાજર રહયા :- શ્રી મહેબુબખાન ચાંદાજી મલેક – (વાદી પોતે)

પ્રતિવાદી :- શ્રી એમ.વી.ઝાલા,નાયબ ઈજનેર, વિભાગીય કચેરી, **સુરેન્દ્રનગર.**
(પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ વતી)

શ્રી મહેબુબખાન ચાંદાજી મલેક, મું.સુરેન્દ્રનગર,તા.વઢવાણ,જી.સુરેન્દ્રનગર ની ઘરવપરાશના કનેકશનમાં ખામીયુકત મીટર ને લીધે વધુ વિજ બિલ બાબત ની રજુઆત કન્વીનરશ્રી, ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ, ભાવનગરને મળતાં, ફોરમે તેનાં ફરિયાદ રજીસ્ટરમાં ક્રમાંક : ૧૩૫/૧૯-૨૦ થી નોંધી તેનાં યોગ્ય નિરાકરણ માટે અધિક્ષક ઈજનેરશ્રી, વર્તુળ કચેરી, સુરેન્દ્રનગર ને પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૧૩૫/૧૯-૨૦/૧૦૦૪ તા.૨/૩/૨૦૨૦ થી વાદીશ્રીની જાણ હેઠળ મોકલી આપેલ.

આમ છતાં, ફોરમે વાદીશ્રીને તેમની ફરિયાદ બારામાં લેખીત / મૌખીક રજુઆત કરવા તા.૧૮/૦૩/૨૦૨૦, તા.૨૦/૬/૨૦૨૦, તા.૭/૧૦/૨૦૨૦ નાં રોજ ઉપસ્થિત રહેવા જણાવેલ. જેમાં વાદી શ્રી મહેબુબખાન ચાંદાજી મલેક હાજર રહેલ તથા પ્રતિવાદી તરફે શ્રી એમ.વી.ઝાલા,નાયબ ઈજનેર, વિભાગીય કચેરી, સુરેન્દ્રનગર ઉપસ્થિત રહેલ.

☞ **<u>વાદીશ્રીની રજુઆત</u>:- ફોરમને કરેલ લેખિત અરજી મુજબ રજુઆત છે કે...**

૧.૧ વાદી શ્રી મહેબુબખાન ચાંદાજી મલેક, ઘરવપરાશનું વિજ કનેકશન ધરાવે છે. તેનો ગ્રાહક નં-૨૫૧૦૫/૦૦૫૨૬/૦ છે. વાદીને સપ્ટે-ઓકટો-૧૯ માસ નું બિલ તા.૫/૧૧/૨૦૧૯ ના રોજ ૩૧૦ યુનિટ નું આપવામાં આવેલ હતું. જે મુજબ સરેરાશ આશરે ૬૦ દિવસ પ્રમાણે ગણવામાં આવતા એક દિવસ નું બિલ ૫.૬૬ યુનિટ થાય છે. ત્યારપછી, નવે-ડિસે-૧૯ માસ નું બિલ તા.૫/૧૧/૨૦૧૯ થી તા.૨૦/૧૨/૨૦૧૯ સુધીના ૪૫ દિવસ નું બિલ તા.૨૦/૧૨/૨૦૧૯ ના રોજ ૭૫૩ યુનિટ નું આપવામાં આવેલ હતું. જે બિલ ની દિવસો મુજબ સરેરાશ જોતા, ૧૭.૬૬ યુનિટ દિવસ દરમ્યાન નો વપરાશ થાય છે. આમ જોતાં, મીટર ખામીયુકત લાગતા વાદી દ્વારા મીટર

બદલવાની અરજી કરવામાં આવેલ હતી. વાદીને મીટર રીડર દ્વારા નીચે મુજબના વિજ બિલ આપવા માટેની રજૂઆત કરેલ છે.

Billing Month	Billing Date	Billing Period Date		Diff. Days	Unit	Avg. Unit per days
		Date	Date			
Mar-Apr-19	13.05.2019	26.02.2019	13.05.2019	75	90	1.20
May-Jun-19	08.07.2019	14.05.2019	08.07.2019	55	260	4.73
Jul-Aug-19	30.08.2019	09.07.2019	30.08.2019	50	450	9.00
Sep-Oct-19	05.11.2019	31.08.2019	05.11.2019	70	310	4.43
Nov-Dec-19	20.12.2019	06.11.2019	20.12.2019	45	340	7.56

૧.૨ વાદીની રજૂઆત મુજબ ઉપરોક્ત માહિતી ધ્યાનમાં લેતા, દ્વીમાસીક ધોરણે આપવામાં આવતું વિજ બિલ સપ્લાય કોડના મીટર રીડીગ માટેના નિયમ ૬.૧૭ મુજબ નિયમીત સમયથી ૫ દિવસ વહેલું કે મોડું થઈ શકે. પરંતુ, વિજ બિલ માં ૬૦ દિવસ ના બદલે ૫ દિવસ થી વધુ કે ઓછા સમયનું આપવામાં આવેલ છે. જે વિજ દરના સ્લેબ પર અસર થવા પામે છે. મીટર રીડર દ્વારા જે સમયગાળાંનું રીડીગ લેવામાં આવે ત્યારે, વપરાશના યુનિટ ની તે સમયગાળાની એક દિવસ ના વપરાશની સરેરાશ ધ્યાને લઈ તેના આધારે ૬૦ દિવસ નું બિલ વિજ દર ના સ્લેબ મુજબ આપવામાં આવે તો, વિજ બિલમાં તટસ્થતા જોઈ શકાય.

૧.૩ વાદી દ્વારા Mar-Apr-19 માં ૯૦ યુનિટ નું બિલ આપેલ. જયારે, તે સમયે ગરમીનો સમય હોવાથી વિજ વપરાશ વધુ હોવો જોઈએ. તેમજ Nov-Dec-19 માં ૭૫૩ યુનિટ આવેલ, જયારે તે સમયે ઠંડીનો સમય હોવાથી, વિજ વપરાશ ઓછો હોય, જે બંન્ને રીડીગ માં વિરોધાભાસી વપરાશ માલૂમ પડેલ છે. અને મીટરની કામગીરી ખામીયુક્ત જણાય છે.

૧.૪ વાદી દ્વારા મીટર બદલવાની અરજી કરતા તા.૨/૧/૨૦૨૦ ના રોજ મીટર બદલવામાં આવેલ. અને જુના મીટર ના મળીને, કુલ– ૭૯૦ યુનિટ ફરેલ હતા. જે ૫૮ દિવસ નો સરેરાશ વપરાશ જોતા, એક દિવસના ૧૩.૬૨ નો વપરાશ દર્શાવે છે. અને નવું મીટર તા.૩૦/૧/૨૦૨૦ ના રોજ લાગેલ. જેમાં, મીટરમાં યુનિટ જોતા ૭૮ બતાવેલ હતા. એટલે કે, ૨૮ દિવસમાં ૭૮ યુનિટ ફરેલ હોવાનું જોવા મળે છે. જેની એવરેજ જોતા, એક દિવસનો વપરાશ ૨.૭૮ યુનિટનો થાય છે. જેથી, અગાઉ લીધેલ રીડીગ ત્યારે મીટરમાં ખામી હોવાનું માલૂમ પડેલ છે.

૧.૫ તા.૩૦/૧/૨૦૨૦ ના રોજ સદર મીટર લેબમાં ચકાસતા પરિણામો અંગે સહમત થયેલ અને વાંધા તકરાર સાથે સ્વીકારેલ છે.

Grievance Redress P.G.V.C.L. Bhavnagar

(A) લેબમાં મીટરની ચકાસણી સમયે અને સ્થળ પર લગાડેલ મીટરને જોડવામાં આવેલ વિજ સપ્લાય ની ટેકનીકલ પરિસ્થિતિ અલગ હોય છે.ટેકનીકલ સ્થિતિ જેવી કે વોલ્ટેજ વધ ઘટ, લોડ ફેકટર, ટ્રાન્સફોર્મર ની સ્થિતિ વગેરેમાં અવાર નવાર ફેરફાર થતા હોય છે. જેથી, એક ટ્રાન્સફોર્મર માં એક થી વધારે વિજ કનેકશન હોવાથી વોલ્ટેજ વધ ઘટ ની અસર દરેક વિજ કનેકશનમાં અસર થતી હોય છે. તેમજ આ મુજબની અસર મીટરમાં ખામી હોય તો, તેમાં પણ અસર થતી હોય છે. માટે મીટરની ચકાસણી ની પરિસ્થિતિ ઉપર મુજબ ની પરિસ્થિતિ માં થયેલ ન હોય, લેબ માં ટેસ્ટીગ ની કામગીરી સામાન્ય પરિણામ મળે તેવું જોઈ શકાય.

(B) જો વપરાશ માં લેતા ઉપકરણો માં ખામી હોય તો, નવા લાગેલ મીટરના રીડીગમાં અસર જોવા મળે, જેમ કે જુના મીટરની જેમ નવા મીટર માં પણ યુનિટ ફરવા જોઈએ. પરંતુ, જુના મીટરની સરખામણીમાં નવા મીટરમાં યુનીટ ઓછા ફેઈલ જોવા મળે છે. જેથી, જુનું મીટર ખામીયુક્ત હોવાનું માલૂમ પડેલ છે.

(c) લેબમાં થયેલ મીટર ચકાસણી બાદ, મીટરના વપરાશ માટેની માહિતી માંગેલ ત્યારે, લેબમાં સદર મીટરનો Historical Data માટે કોઈ સવલત હતી નહી. લેબ અધિકારી દ્વારા ઉત્પાદક કંપનીમાં સદર Historical Data માટે જાણ કરતા સદર મીટર ૨૦૦૮ માં બનાવેલ હોવાથી, ઘણું જુનું હોય નિયમ પ્રમાણે ૫ વર્ષ બાદ ના મીટરના ડેટા મેળવવાની સુવિધા નાબૂદ કરેલ છે, તેમ જણાવેલ હતુ.મીટર ઘણું જુનું હોય અને વોરંટી સમય પૂર્ણ થયેલ હોય, મીટરમાં રહેલ ઈલેકટ્રોનિકસ પાર્ટસની કામગીરીની ગુણવતા પર અસર થાય છે. આ મુજબની સ્થિતિ પ્રમાણે વિજ કચેરી દ્વારા જે તે સમયગાળા દરમ્યાન, મીટરની કામગીરી ની ચોકસાઈ અને ગુણવતા સપ્લાય કોડ–૬.૨૬ પ્રમાણે કરવું જોઈએ. જે અમારા જુના મીટર નું ટેસ્ટીગ નિયમોનુસાર કરવામાં આવેલ નથી. લેબમાં મીટરનો Historical Data માટે કોઈ સવલત ન હોય, તે મીટર માટે આપેલ ટેસ્ટ રીપોર્ટની માહિતી ને કઈ રીતે મીટરના Historical Data સાથે સરખાવીને ટેસ્ટ રીપોર્ટની યોગ્યતા ગ્રાહક નકકી કરી શકે ? મીટર કેટલા સમયથી ખામી યુકત હતું તે કેવી રીતે નકકી કરી શકાય ?

(D) કંપની પોતે જ વિજ સપ્લાયર હોય લેબમાં તેમને જ આપેલ મીટરના ટેસ્ટીગ કરતા તપાસની ગુણવતા બાબતે જે નિયમ કાયમ જાળવવામાં આવે છે કે કેમ તેના કોઈ માન્ય ટેકનીકલ ઓડિટ અંગેની માહિતી ગ્રાહકને હોતી નથી કે આ મુજબ ટેસ્ટ કરતા પહેલા આપવામાં આવતી નથી.

(E) અમો દ્વારા જીઈઆરસી ના માન્ય થર્ડ પાર્ટી મીટર ટેસ્ટીગ ફેસીલીટી એજન્સીને પૂછપરછ કરતા, Historical Data માટે સવલત હોય છે. તો, પીજીવીસીએલ કંપનીની લેબમાં કેમ નથી ? આ પરિસ્થિતિમાં પીજીવીસીએલ માંથી આપવામાં આવેલ મીટરના ટેસ્ટ રીપોર્ટ થી સહમત ન થાય તો મીટર ફરી સીલ કરીને થર્ડ પાર્ટી મીટર ટેસ્ટીગ ફેસીલીટી વાળી એજન્સી ને મોકલી ગ્રાહકને ચકાસણી સ્થળે હાજર રાખી પૂર્તી ચકાસણી કરી ગ્રાહકને રીપોર્ટ આપવો જોઈએ.

૧.૬ ઉપર મુજબની ફરીયાદ ધ્યાન પર લઈ ખામીયુકત મીટરને કારણે જે વિજ બિલ આપેલ છે તે તમામ બિલ નિયમ પ્રમાણે વપરાશ નકકી કરી તે પ્રમાણે એડજેસ્ટમેન્ટ કરી બિલ આપવું અને ભરપાઈ થયેલ રકમ તેની સામે જમા આપવું, જે માટે ઉપર મુજબની ફરીયાદ કરેલ છે.

☞ **<u>પ્રતિવાદીશ્રીની રજૂઆત:– તેમની રજૂઆત છે કે,</u>**

૨.૧ વાદી ની રજૂઆત મુજબ બિલીગ સરેરાશ ૬૦ દિવસ ની આજુબાજુ આપવામાં આવેલ છે. ફકત માર્ચ–એપ્રિલ–૧૯ બિલ્ડ ઈન મે–૧૯ માં ૭૫ દિવસ અને સપ્ટે–ઓકટો–૧૯ બિલ્ડ ઈન નવે–૧૯ માં ૭૦ દિવસ નુ આપેલ છે. જેમાં બન્ને બિલીગ પીરીયડ માં વધુ જાહેર રજાઓ આવતી હોવાથી, બિલીગમાં વિલંબ થયેલ છે.

૨.૨ સપ્લાય કોડ ના મીટર રીડીગ માટેના નિયમ ૬.૧૭ મુજબ ૬૦ દિવસે બિલીગ થવું જોઈએ. પરંતુ, નિયમ ૬.૧૭ મુજબ નિયત સમયથી ૫ દિવસ વહેલુ કે મોડું બિલીગ સગવડતા ખાતર બની શકે. પરંતુ, જો વિજ બિલ તેનાથી વધુ દિવસનું બનાવવામાં આવે તો, સીસ્ટમમાં ઓટોમેટીક દિવસની સરેરાશ મુજબ બિલ બનાવે છે.

૨.૩ વાદી દ્વારા નવે–ડિસે–૧૮ માં ૩૩૫ યુનિટ, જાન્યુ–ફેબ્રુ–૧૯ માં ૪૧૨ યુનિટ, નવે–ડિસે–૧૯ માં ૭૯૦ યુનિટ નો વપરાશ કરવામાં આવેલ છે. જે તમામ મહિના નો વપરાશ શિયાળા માં થયેલ છે. અને તે જોતા, સરેરાશ વપરાશ કરતા વધારે વપરાશ જોવા મળે છે.

૨.૪ નવું મીટર તા.૨/૧/૨૦૨૦ ના રોજ મીટર લગાવ્યા બાદ, તા.૧૯/૨/૨૦૨૦ સુધી ૧૪૫ યુનિટ, ફરી ગયેલ છે. વાદીની વિજ વપરાશ ની માહિતી ૧૪૫ લેઝર પર જોતા એવરેજ એક કે બે બિલ બાદ કરતા, સરેરાશ વપરાશ ૩૦૦ – ૫૦૦ યુનિટ દર મહિને થાય છે.

૨.૫ (A) મીટર તમામ પ્રકારના સ્ટાન્ડર્ડ પેરામીટર મુજબ નું લગાવવામાં આવે છે.તેમજ ગેરંટી પીરીયડ વાળું હોવાથી ખામી યુકત મીટરો હોવાની શકયતા નહીવત રહે છે.

(B) જુના અને નવા મીટર ના વપરાશમાં કોઈ લાંબો તફાવત જોવા મળતો નથી. વાદીના વિજ વપરાશના ત્રણ માસ ના સરેરાશ વધુ માલૂમ પડે છે. જેમ કે, માર્ચ–એપ્રિલ–૨૦૧૮ થી જુલાઈ–ઓગષ્ટ– ૨૦૧૮ માં સરેરાશ વપરાશ ૩૯૭ યુનિટ, સપ્ટે–ઓકટો–૨૦૧૮ થી જાન્યુ–ફેબ્રુ–૨૦૧૯ માં સરેરાશ વપરાશ ૪૧૫ યુનિટ, માર્ચ–એપ્રિલ–૨૦૧૯ થી જુલાઈ–ઓગષ્ટ–૨૦૧૯ સરેરાશ વપરાશ ૨૬૬ યુનિટ, અને સપ્ટે–ઓકટો–૨૦૧૯ થી જાન્યુ–ફેબ્રુ–૨૦૨૦ માં સરેરાશ વપરાશ ૪૧૫ યુનિટ, અને માર્ચ–એપ્રિલ–૨૦૨૦ થી જુલાઈ–ઓગષ્ટ–૨૦૨૦ સરેરાશ વપરાશ ૫૫૩ યુનિટ જોવા મળેલ છે.

(C) લેબના જવાબદાર અધિકારી દ્વારા જણાવેલ છે કે, આ મીટર બાબતે કંપનીમાં જાણ કરી અને થયેલ ચર્ચાના આધારે વધુ ચકાસણી માટે કંપનીમાં મોકલેલ છે.

P.G.V.C.L. Bhavnagar

(A) લેબમાં મીટરની ચકાસણી સમયે અને સ્થળ પર લગાડેલ મીટરને જોડવામાં આવેલ વિજ સપ્લાય ની ટેકનીકલ પરિસ્થિતિ અલગ હોય છે.ટેકનીકલ સ્થિતિ જેવી કે વોલ્ટેજ વધ ઘટ, લોડ ફેકટર, ટ્રાન્સફોર્મર ની સ્થિતિ વગેરેમાં અવાર નવાર ફેરફાર થતા હોય છે. જેથી, એક ટ્રાન્સફોર્મર માં એક થી વધારે વિજ કનેકશન હોવાથી વોલ્ટેજ વધ ઘટ ની અસર દરેક વિજ કનેકશનમાં અસર થતી હોય છે. તેમજ આ મુજબની અસર મીટરમાં ખામી હોય તો, તેમાં પણ અસર થતી હોય છે. માટે મીટરની ચકાસણી ની પરિસ્થિતિ ઉપર મુજબ ની પરિસ્થિતિ માં થયેલ ન હોય, લેબ માં ટેસ્ટીગ ની કામગીરી સામાન્ય પરિણામ મળે તેવું જોઈ શકાય.

(B) જો વપરાશ માં લેતા ઉપકરણો માં ખામી હોય તો, નવા લાગેલ મીટરના રીડીગમાં અસર જોવા મળે, જેમ કે જુના મીટરની જેમ નવા મીટર માં પણ યુનિટ ફરવા જોઈએ. પરંતુ, જુના મીટરની સરખામણીમાં નવા મીટરમાં યુનીટ ઓછા ફેઈલ જોવા મળે છે. જેથી, જુનું મીટર ખામીયુક્ત હોવાનું માલૂમ પડેલ છે.

(c) લેબમાં થયેલ મીટર ચકાસણી બાદ, મીટરના વપરાશ માટેની માહિતી માંગેલ ત્યારે, લેબમાં સદર મીટરનો Historical Data માટે કોઈ સવલત હતી નહી. લેબ અધિકારી દ્વારા ઉત્પાદક કંપનીમાં સદર Historical Data માટે જાણ કરતા સદર મીટર ૨૦૦૮ માં બનાવેલ હોવાથી, ઘણું જુનું હોય નિયમ પ્રમાણે ૫ વર્ષ બાદ ના મીટરના ડેટા મેળવવાની સુવિધા નાબૂદ કરેલ છે, તેમ જણાવેલ હતુ.મીટર ઘણું જુનું હોય અને વોરંટી સમય પૂર્ણ થયેલ હોય, મીટરમાં રહેલ ઈલેક્ટ્રોનિકસ પાર્ટસની કામગીરીની ગુણવતા પર અસર થાય છે. આ મુજબની સ્થિતિ પ્રમાણે વિજ કચેરી દ્વારા જે તે સમયગાળા દરમ્યાન, મીટરની કામગીરી ની ચોકસાઈ અને ગુણવતા સપ્લાય કોડ–૬.૨૬ પ્રમાણે કરવું જોઈએ. જે અમારા જુના મીટર નું ટેસ્ટીગ નિયમોનુસાર કરવામાં આવેલ નથી. લેબમાં મીટરનો Historical Data માટે કોઈ સવલત ન હોય, તે મીટર માટે આપેલ ટેસ્ટ રીપોર્ટની માહિતી ને કઈ રીતે મીટરના Historical Data સાથે સરખાવીને ટેસ્ટ રીપોર્ટની યોગ્યતા ગ્રાહક નકકી કરી શકે ? મીટર કેટલા સમયથી ખામી યુકત હતું તે કેવી રીતે નકકી કરી શકાય ?

(D) કંપની પોતે જ વિજ સપ્લાયર હોય લેબમાં તેમને જ આપેલ મીટરના ટેસ્ટીગ કરતા તપાસની ગુણવતા બાબતે જે નિયમ કાયમ જાળવવામાં આવે છે કે કેમ તેના કોઈ માન્ય ટેકનીકલ ઓડિટ અંગેની માહિતી ગ્રાહકને હોતી નથી કે આ મુજબ ટેસ્ટ કરતા પહેલા આપવામાં આવતી નથી.

(E) અમો દ્વારા જીઈઆરસી ના માન્ય થર્ડ પાર્ટી મીટર ટેસ્ટીગ ફેસીલીટી એજન્સીને પૂછપરછ કરતા, Historical Data માટે સવલત હોય છે. તો, પીજીવીસીએલ કંપનીની લેબમાં કેમ નથી ? આ પરિસ્થિતિમાં પીજીવીસીએલ માંથી આપવામાં આવેલ મીટરના ટેસ્ટ રીપોર્ટ થી સહમત ન થાય તો મીટર ફરી સીલ કરીને થર્ડ પાર્ટી મીટર ટેસ્ટીગ ફેસીલીટી વાળી એજન્સી ને મોકલી ગ્રાહકને ચકાસણી સ્થળે હાજર રાખી પૂર્તી ચકાસણી કરી ગ્રાહકને રીપોર્ટ આપવો જોઈએ.

૧.૬ ઉપર મુજબની ફરીયાદ ધ્યાન પર લઈ ખામીયુકત મીટરને કારણે જે વિજ બિલ આપેલ છે તે તમામ બિલ નિયમ પ્રમાણે વપરાશ નકકી કરી તે પ્રમાણે એડજેસ્ટમેન્ટ કરી બિલ આપવું અને ભરપાઈ થયેલ રકમ તેની સામે જમા આપવું, જે માટે ઉપર મુજબની ફરીયાદ કરેલ છે.

☞ **<u>પ્રતિવાદીશ્રીની રજુઆતઃ– તેમની રજુઆત છે કે,</u>**

૨.૧ વાદી ની રજૂઆત મુજબ બિલીગ સરેરાશ ૬૦ દિવસ ની આજુબાજુ આપવામાં આવેલ છે. ફકત માર્ચ–એપ્રિલ–૧૯ બિલ્ડ ઈન મે–૧૯ માં ૭૫ દિવસ અને સપ્ટે–ઓકટો–૧૯ બિલ્ડ ઈન નવે–૧૯ માં ૭૦ દિવસ નુ આપેલ છે. જેમાં બન્ને બિલીગ પીરીયડ માં વધુ જાહેર રજાઓ આવતી હોવાથી, બિલીગમાં વિલંબ થયેલ છે.

૨.૨ સપ્લાય કોડ ના મીટર રીડીગ માટેના નિયમ ૬.૧૭ મુજબ ૬૦ દિવસે બિલીગ થવું જોઈએ. પરંતુ, નિયમ ૬.૧૭ મુજબ નિયત સમયથી ૫ દિવસ વહેલુ કે મોડું બિલીગ સગવડતા ખાતર બની શકે. પરંતુ, જો વિજ બિલ તેનાથી વધુ દિવસનું બનાવવામાં આવે તો, સીસ્ટમમાં ઓટોમેટીક દિવસની સરેરાશ મુજબ બિલ બનાવે છે.

૨.૩ વાદી દ્વારા નવે–ડિસે–૧૮ માં ૩૩૫ યુનિટ, જાન્યુ–ફેબ્રુ–૧૯ માં ૪૧૨ યુનિટ, નવે–ડિસે–૧૯ માં ૭૯૦ યુનિટ નો વપરાશ કરવામાં આવેલ છે. જે તમામ મહિના નો વપરાશ શિયાળા માં થયેલ છે. અને તે જોતા, સરેરાશ વપરાશ કરતા વધારે વપરાશ જોવા મળે છે.

૨.૪ નવું મીટર તા.૨/૧/૨૦૨૦ ના રોજ મીટર લગાવ્યા બાદ, તા.૧૯/૨/૨૦૨૦ સુધી ૧૪૫ યુનિટ, ફરી ગયેલ છે. વાદીની વિજ વપરાશ ની માહિતી ૧૪૫ લેઝર પર જોતા એવરેજ એક કે બે બિલ બાદ કરતા, સરેરાશ વપરાશ ૩૦૦ – ૫૦૦ યુનિટ દર મહિને થાય છે.

૨.૫ (A) મીટર તમામ પ્રકારના સ્ટાન્ડર્ડ પેરામીટર મુજબ નું લગાવવામાં આવે છે.તેમજ ગેરંટી પીરીયડ વાળું હોવાથી ખામી યુકત મીટરો હોવાની શકયતા નહીવત રહે છે.

(B) જુના અને નવા મીટર ના વપરાશમાં કોઈ લાંબો તફાવત જોવા મળતો નથી. વાદીના વિજ વપરાશના ત્રણ માસ ના સરેરાશ વધુ માલૂમ પડે છે. જેમ કે, માર્ચ–એપ્રિલ–૨૦૧૮ થી જુલાઈ–ઓગષ્ટ– ૨૦૧૮ માં સરેરાશ વપરાશ ૩૯૭ યુનિટ, સપ્ટે–ઓકટો–૨૦૧૮ થી જાન્યુ–ફેબ્રુ–૨૦૧૯ માં સરેરાશ વપરાશ ૪૧૫ યુનિટ, માર્ચ–એપ્રિલ–૨૦૧૯ થી જુલાઈ–ઓગષ્ટ–૨૦૧૯ સરેરાશ વપરાશ ૨૬૬ યુનિટ, અને સપ્ટે–ઓકટો–૨૦૧૯ થી જાન્યુ–ફેબ્રુ–૨૦૨૦ માં સરેરાશ વપરાશ ૪૧૫ યુનિટ, અને માર્ચ–એપ્રિલ–૨૦૨૦ થી જુલાઈ–ઓગષ્ટ–૨૦૨૦ સરેરાશ વપરાશ ૫૫૩ યુનિટ જોવા મળેલ છે.

(C) લેબના જવાબદાર અધિકારી દ્વારા જણાવેલ છે કે, આ મીટર માટે કંપનીમાં જાણ કરી અને થયેલ ચર્ચાના આધારે વધુ ચકાસણી માટે કંપનીમાં મોકલેલ છે.

P.G.V.C.L.

(D) પીજીવીસીએલ કંપની સપ્લાયર પાસેથી મીટર ખરીદી તેમના દ્વારા કરવામાં આવેલ ટેસ્ટીગ રીપોર્ટ ના આધારે મીટર ગ્રાહક ને ત્યાં મૂકવામાં આવે છે. ગેરંટી પીરીયડ વાળા મીટરનું લેબમાં કોઈ પણ પ્રકારનું ટેસ્ટીગ સીલ તોડીને કરી શકાતુ નથી.

(E) થર્ડ પાર્ટી તરીકે સપ્લાયર પોતે મીટર ટેસ્ટ કરી, ગેરંટી વાળા સ્ટાન્ડર્ડ મીટર આપતા હોવાથી, તેને થર્ડ પાર્ટી મીટર ટેસ્ટીગ લેબ માં ટેસ્ટ કરવાની જરૂરીયાત રહેતી નથી.

૨.૬ આમ, સદર મીટર માં મીટર તપાસતા, વાદી દ્વારા મીટર બદલવાની અરજી કરતા, તા.૨/૧/૨૦૨૦ ના રોજ મીટર બદલવામાં આવેલ હતું. જેમાં, છેલ્લા યુનિટ ૧૧૩૭૮ આવેલ છે. જે લેબ રિપોર્ટ માં પણ ૧૧૩૭૮ યુનિટ લખેલ છે. તેમજ મીટર ખામીયુક્ત નહી હોવાનું લેબ રીપોર્ટ માં પણ જણાવેલ છે. જેની નકલ આ સાથે સામેલ છે.

૨.૭ વધુમાં, સદર મીટર વધુ તપાસણી માટે તા.૨૨/૬/૨૦૨૦ ના રોજ Landis કંપનીમાં મોકલેલ હતું. જેનો રીપોર્ટ આ સાથે સામેલ છે. જે આપ સાહેબની જાણ સારૂં.

Consumer Grievance Redressal Forum
P.G.V.C.L.
Bhavnagar.

☛ **<u>ફોરમનું તારણ</u> :– વાદી અને પ્રતિવાદીની રજુઆત ઉપરથી નીચે મુજબ તારણ નીકળે છે.**

૩.૧ વાદી અરજદાર મહેબુબખાન ચાંદાજી મલેક, સુરેન્દ્રનગર વિસ્તારમાં ઘર વપરાશનું સીંગલ ફેઈઝ વિજ જોડાણ ગ્રાહક નં–૨૫૧૦૫/૦૦૫૨૬/૦ થી ધરાવે છે.

૩.૨ વાદી ને પ્રતિવાદી તરફથી નવે–ડિસે–૧૯ બિલ્ડ ઈન જાન્યુ–૨૦ નું દ્વીમાસિક વિજ વપરાશનું બીલ તા.૨૦/૧૨/૨૦૧૯ ના રોજ ૭૫૩ યુનિટ ની વપરાશનું આપવામાં આવેલ. જે બિલ વાદીના અગાઉના વિજ વપરાશના બીલ કરતા, વાદી ને વધુ રકમ જણાતા, ફોરમને રજૂઆત કરેલ છે.

૩.૩ વાદીએ તેના વિજ સ્થાપન ના ખામીયુકત મીટર જણાતા, મીટર બદલવાની અરજી પ્રતિવાદી ને કરેલ. જેથી, પ્રતિવાદીએ તા.૦૨/૦૧/૨૦૨૦ ના રોજ મીટર બદલી નવું મીટર લગાડેલ.

૩.૪ પ્રતિવાદીએ વાદીના બદલાવેલ મીટર ને મીટર ટેસ્ટીંગ લેબોરેટરીમાં તા.૩૦/૦૧/૨૦૨૦ ના રોજ વાદીની હાજરી માં મીટરનું લેબ પરીક્ષણ કરેલ અને એકયુચેક મીટરથી વાદીના મીટરની એકયુરસી ટેસ્ટ કરેલ.વાદીના મીટર ની એકયુરસી –૦.૨૦ % જણાયેલ. જે માટે પ્રતિવાદી એ તેનો રીપોર્ટ નં–૨૨૯૫ તા.૩૦/૦૧/૨૦૨૦ નો બનાવી, તેમાં ટેસ્ટ રીઝલ્ટ ની નોંધ કરેલ. આમ, મીટરની એકયુરસી Within Permissible limit જણાયેલ.

૩.૫ વાદીએ તેની રજૂઆતમાં જણાવેલ છે કે, પ્રતિવાદીએ જીઈઆરસીના નોટીફીકેશન નં–૦૪/૨૦૧૫ ના કલોઝ નં–૬.૧૭ મુજબ ૬૦ દિવસ(± ૫ દિવસ) એ રીડીંગ લેવા જોઈએ. જે પ્રતિવાદીએ નથી કરેલ. જેના કારણે, વિજ દરના સ્લેબના કારણે વાદીના વિજ બિલ ની રકમ ને અસર થાય છે.

પ્રતિવાદીએ રજૂ કરેલ વાદીના લેજર કોપી (PRT-145) તેમજ કન્ઝમ્પ્શન સ્ટેટમેન્ટ મુજબ વાદીના વિજ મીટર બદલ્યા પહેલાના મીટર રીડીંગ તારીખ તથા વપરાશ નીચે મુજબ છે.

Month	Billing Date	Days	Used	Remarks
May-Jun-19 Billed in July-19	09.07.2019	58	260	
Jul-Aug-19 Billed in Sept-19	30.08..2019	52	450	
Sep-Oct-19 Billed in Nov-19	05.11.2019	67	310	
Nov-Dec-19 Billed in Jan-20	20.12.2019	46	753	
Jan-Feb-20 Billed in Mar-20	19.02.2020	60	145	Pandamic Period
Mar-Apr-20 Billed in May-20	26.04.2020	65	420	Pandamic Period
May-June-20 Billed in July-20	02.07.2020	67	976	

૩.૬ પેરા નં–૩.૫ ના સ્ટેટમેન્ટ મુજબ પ્રતિવાદીએ જીઈઆરસીના નોટીફીકેશન નં–૦૪/૨૦૧૫ ના કલોઝ નં–૬.૧૭ મુજબ મીટર રીડીંગ કરેલ છે. છતાં, પ્રતિવાદી અમુક માસમાં તે મુજબ મીટર રીડીંગ કરેલ નથી. તેથી, પ્રતિવાદીએ જીઈઆરસીના નોટીફીકેશન નં–૦૪/૨૦૧૫ ના કલોઝ નં–૬.૧૭ માં જણાવેલ સૂચીત દિવસો મુજબ ગ્રાહકનું મીટર રીડીંગ કરવું જોઈએ.

જીઈઆરસી ના ૨૦૧૯–૨૦ ના ઘર વપરાશના ટેરીફ શિડયુલ માં જણાવેલ વિજ યુનિટ ના સ્લેબ તેમજ વાદીની વિજ વપરાશ ને સરખાવતા, તેના વિજ બિલ પર ટેરીફ ના દરની અસર જણાતી નથી.

૩.૭ પ્રતિવાદીએ વાદીના મીટર નો એમ.આર.આઈ ડેટા માટે મીટરની કંપની L&G માં મીટરને મોકલાવેલ. કંપની L&G ના તા.૧૭/૦૯/૨૦૨૦ ના પત્ર મુજબ, " On further Analysis it has been found that the memory is courrupted. Therefore, it is not possible to retrieve complete data from this meter."

આથી, વાદીના મીટર નો MRI Data, બિલીંગ હિસ્ટ્રી, તેમજ ટેમ્પર્ડ ડેટા રીટ્રાઈવ થઈ શકેલ નહી. તેથી, વાદીની બિલીંગ હિસ્ટ્રી જાણી શકાતી નથી.

૩.૮ પારા નં–૩.૫ માં જણાવેલ વાદીની દ્વીમાસીક વિજ વપરાશ ને ઘ્યાનમાં લેતા, તેવું તારણ કાઢી શકાય કે, દ્વીમાસીક વિજ વપરાશ માં સાતત્ય જણાતી નથી. અથવા તો, પ્રતિવાદીના મીટર રીડરે મીટર રીડીંગ સમયે મીટરનું યોગ્ય વાંચન કરેલ ન હોઈ, પરંતુ, મીટર નો MRI Data તેમજ બિલીંગ હિસ્ટ્રી રીટ્રાઈવ ન થવાથી ચોકકસપણે કારણ જાણી શકાય તેમ નથી.

૩.૯ વાદીના મીટરની એકયુરસી બરાબર જણાયેલ છે. તેમજ વાદીની દ્વીમાસીક વિજ વપરાશ વધુ ઓછી જોવા મળેલ હોઈ, તેમજ મીટર બદલાવ્યા બાદ પણ મે–જુન–૨૦ બિલ્ડ ઈન જુલાઈ–૨૦ માસ દરમ્યાન વાદીના મીટરની વિજ વપરાશ ૯૭૬ યુનિટ નોંધાયેલ છે. આથી, વાદીનું નવે–ડિસે–૧૯ બિલ્ડ ઈન જાન્યુ–૨૦ (તા.૨૦/૧૨/૨૦૧૯) નું ૭૫૩ યુનિટ ની વપરાશનું વિજ બિલ મીટર ની ખામીને લીધે છે તેવું કહી શકાય નહી.

૩.૯૧ વાદીની મીટર ટેસ્ટીંગ લેબમાં ટેસ્ટીંગ માં યોગ્ય પરીણામ ન આવવાની રજૂઆત બિનતાર્કીક અને બિનતાંત્રિક છે. પ્રતિવાદી દ્વારા એકયુચેક મીટરથી વાદીના મીટર નો એકયુરસી ટેસ્ટ વાદીની હાજરીમાં થયેલ છે અને મીટર ટેસ્ટીંગ લેબ મીટરની એકયુરસી Within Permissible Limit (-0.20 %) જોવા મળેલ. એકયુચેક મીટર તેના સ્ટાન્ડર્ડ મુજબ હાઈ ટેક લેબમાં નિયત સમયે ટેસ્ટીંગ કરવામાં આવતા હોય છે. અને એકયુચેક મીટરનો પણ ટેસ્ટ રીઝલ્ટ પ્રતિવાદી કંપની એ આપવાના હોય છે.

Grievance Redressal ... P.G.V.C.L. Bhavnagar.

૩.૯૨ વાદીની રજૂઆત છે કે, ૫ વર્ષ દરમ્યાન મીટર ના ઈલે.કોમ્પોનન્ટ ની ગુણવતા પર અસર થાય. વાદીની આ રજૂઆત ગ્રાહય રાખવામાં આવતી નથી. કારણ કે, મીટર ટેસ્ટીગ લેબ વાદીનું મીટર એકયુચેક મીટર થી ટેસ્ટ કરવામાં આવેલ છે.

૩.૯૩ વાદીમાં જીઈઆરસીના નેાટીફીકેશન નં–૦૪/૨૦૧૫ ના કલોઝ નં–૬.૨૬ નો મુદો ઉઠાવેલ છે. અને તે મુજબ પ્રતિવાદીએ યોગ્ય સમયે ટેસ્ટીગ કરવા જોઈએ, તેવી રજૂઆત કરેલ છે.

જીઈઆરસીના નેાટીફીકેશન સપ્લાય કોડ નં–૦૪/૨૦૧૫ ના કલોઝ નં–૬.૨૬ ને સેન્ટ્રલ ઈલેકટ્રીક ઓથોરીટી (Installation and Operation of Meter) (Ammendement) રેગ્યુલેશન– ૨૦૧૯ ના કલોઝ નં–૧૪(૨) મુજબ કંપનીને જરૂર જણાય તો, મીટર ટેસ્ટીગ કરવાનું હોય છે.

૩.૯૪ પેરા નં–૩.૪, ૩.૫, ૩.૮, ૩.૯ ધ્યાનમાં લેતા, વાદીને આપવામાં આવેલ તા.૨૦/૧૨/૨૦૧૯ નું નવે–ડિસે બિલ્ડ ઈન જાન્યુ–૨૦ નું દ્વીમાસીક ૭૫૩ યુનિટ નું વિજ વપરાશનું બિલ મીટરમાં નોંધાવેલ યુનિટ નું છે. જે વાદીએ ભરવાપાત્ર છે.

<u>–:: હુકમ ::–</u>

- **વાદીની રજુઆત, પ્રતિવાદીની રજુઆત તેમજ ફોરમ સમક્ષ રજુ થયેલ દસ્તાવેજી પુરાવા અનેઉપરના તારણો પરથી તારણ નં." ૩.૯૪ " મુજબ હુકમ કરવામાં આવે છે.**

- સદર હુકમ સામે વાદીશ્રીને વાંધો કે તકરાર હોય તો આ હુકમ મળ્યે દિવસ–૩૦ માં વિદ્યુત લોકપાલશ્રીની કચેરી, બ્લોક નં.૩, પોલીટેકનીક કંમ્પાઉન્ડ, આંબાવાડી, અમદાવાદ સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે.

	ગેરહાજર	
(શ્રીમતી જે.એમ.મેહતા)	(પી. એન. અજાકીયા)	(એમ. આર.વજરીયા)
સ્વતંત્ર સભ્યશ્રી	ટેકનીકલ સભ્યશ્રી	અધ્યક્ષશ્રી,
		ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ
		પ.ગુ.વિ.કું.લી.:ભાવનગર.

તારીખ :–૭/૧૦/૨૦૨૦.

Grievance Redressal P.G.V.C.L. Bhavnagar.