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/૬૦/૨૧-૨૨/ 561
તારીખ : 18 FEB 2022

આર.પી.એ.ડી.

પ્રતિ,
શ્રી ગનીભાઈ કાસમભાઈ સૈયદ,
૧૪૦૨, ઘોઘા સર્કલ,
વીર મોખડાજી સર્કલ પાસે,
ભાવનગર.

કેસ નં.૬૦/૨૧-૨૨

મો.નં-૯૪૨૭૭ ૫૩૪૫૮.

વિષય : ખોટું પૂરવણી બિલ આપવા બાબત.

સંદર્ભ : (૧) આપનો પત્ર તા.૨૬/૧૦/૨૦૨૧ જે અત્રેની કચેરી ને મળ્યા તા.૨૮/૧૦/૨૦૨૧.
(૨) અત્રેની કચેરીનો પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૬૦/૨૧-૨૨/3324 તા.03/૧૧/૨૦૨૧.
(૩) અત્રેની કચેરીનો પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૬૦/૨૧-૨૨/૧૨૫ તા.૧૩/૦૧/૨૦૨૨.

શ્રીમાન,

આપશ્રીની, ઉપરોક્ત વિષયના સંદર્ભમાં આપના દવારા ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ, ભાવનગર સમક્ષ કરેલ રજુઆતના સંદર્ભમાં આપશ્રીને ફોરમ સમક્ષ **તા.૨૮/૦૧/૨૦૨૨** 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
શહેર વિભાગીય કચેરી-૧, ભાવનગર.
.......ગુજરાત વિધુત 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, ભાવનગર.
...આપની જાણ તથા જરૂરી કાર્યવાહી અર્થે.
(૨) નાયબ ઈજનેરશ્રી, પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ, પેટા વિભાગીય કચેરી, કાળાનાળા.

Redressal Forum

(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 – ૬૦/૨૧–૨૨** ☜

વાદી :– **શ્રી ગનીભાઈ કાસમભાઈ સૈયદ,**

◈ **વિરૂધ્ધ** ◈

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

◈ **રજૂઆતની તારીખઃ– તા.૨૮/૦૧/૨૦૨૨** ◈

હાજર રહયા :– **શ્રી ગનીભાઈ કાસમભાઈ સૈયદ (વાદી પોતે)**

પ્રતિવાદી :– **શ્રી ટી.એમ.પંડયા, કાર્યપાલક ઈજનેર, શહેર વિભાગીય કચેરી–૧, ભાવનગર. (પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ વતી)**

શ્રી ગનીભાઈ કાસમભાઈ સૈયદ, મું.ભાવનગર ની ખોટું પૂરવણી બિલ આપવા બાબતની રજુઆત કન્વીનરશ્રી, ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ, ભાવનગરને મળતાં, ફોરમે તેનાં ફરીયાદ રજીસ્ટરમાં ક્રમાંક : ૬૦/૨૧–૨૨ થી નોંધી તેનાં યોગ્ય નિરાકરણ માટે અધિક્ષક ઈજનેરશ્રી, વર્તુળ કચેરી, ભાવનગર ને પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૬૦/૨૧–૨૨/૩૩૨૪ તા.૦૩/૧૧/૨૦૨૧ થી વાદીશ્રી ની જાણ હેઠળ મોકલી આપેલ.

આમ છતાં, ફોરમે વાદીશ્રી ને તેમની ફરિયાદ બારામાં લેખીત / મૌખીક રજુઆત કરવા **તા.૨૮/૦૧/૨૦૨૨** ના રોજ ઉપસ્થિત રહેવા જણાવેલ. જેમાં, વાદી પોતે શ્રી ગનીભાઈ કાસમભાઈ સૈયદ હાજર રહેલ તથા પ્રતિવાદી તરફે શ્રી ટી.એમ.પંડયા, કાર્યપાલક ઈજનેર, શહેર વિભાગીય કચેરી–૧, ભાવનગર ઉપસ્થિત રહેલ.

☞ **વાદીશ્રીની રજુઆતઃ– ફોરમને કરેલ લેખિત અરજી મુજબ રજુઆત છે કે...**

૧.૧ વાદી જણાવે છે કે, અમો ગ્રાહક નં–૩૦૪૦૩/૧૧૦૦૬/૮ થી ઘર વપરાશ નું વિજ જોડાણ સરનામું ૨૦૭, ગ્રીન કોમ્પ્લેક્સ, નવાપરા, ભાવનગર ખાતે ધરાવીએ છીએ. અને અમો દ્વારા પીજીવીસીએલ તરફથી આવતા તમામ બિલો નિયમીત નિયત સમયમાં ભરપાઈ કરીએ છીએ.

૧.૨ વાદીશ્રી જણાવે છે કે, સદર વિજ જોડાણ નું મીટર ફોલ્ટી હોય, પીજીવીસીએલ ના કર્મચારીઓ દ્વારા તા.૨૪/૬/૨૧ થી બદલવામાં આવેલ અને તા.૬/૭/૨૦૨૧ ના રોજ લેબ પરીક્ષણ કરવામાં આવેલ અને લેબ પરીક્ષણ ૧–Q મીટર ડિસ્પ્લે બંધ છે,આરટીસી ફેઈલ છે. તેમજ મીટર ને ડીફેક્ટીવ જાહેર કરાયેલ.

૧.૩ લેબ પરીક્ષણ દરમ્યાન મીટર ફોલ્ટી હોય, અમો દ્વારા કોઈ જાતની ગેરરીતી કરવામાં આવેલ નહી. છતાં, પણ અમોને પીજીવીસીએલ કંપની દ્વારા રૂ.૩૬૦૯/૮૫ નું પૂરવણી બિલ આપવામાં આવેલ. આથી, આપ સાહેબને નમ્ર વિનંતી છે કે, અમો દ્વારા કોઈપણ જાતની ગેરરીતી કરવામાં આવેલ ન હોય, પૂરવણી બિલને રદ કરવું.

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

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

૨.૧ અરજદારશ્રી સૈયદ ગનીભાઈ કાસમભાઈ ગ્રાહક નં–૩૦૪૦૩/૧૧૦૦૬/૮ આરજીપીયુ કેટેગરી ધરાવતું કનેકશન છે. સ્થળ પર કરારીત લોડ ૦.૫ કિ.વો. છે. સદર કનેકશન ની રીલીઝ તા.૨૨/૧૨/૨૦૦૩ છે. હાલ, નામ ટ્રાન્સફર થયેલ છે. નવું નામ નસીમબેન રફીકભાઈ સૈયદ છે.

૨.૨ સદર ગ્રાહકશ્રીના બિલીંગ પીરીયડ માહે એપ્રિલ–મે–૨૦૨૧ દરમ્યાન તા.૨૫/૫/૨૦૨૧ ના રોજ મીટર રીડર દ્વારા રીડીંગ દરમ્યાન મીટર ફોલ્ટી જણાતા, ગ્રાહકશ્રી ને ફોલ્ટી મીટર તરીકેનું ૨૨૦ યુનિટ નું રૂા.૧૩૪૫/૯૪ ની રકમ નું બિલ જીઈઆરસી સપ્લાય કોડ–૨૦૧૫ નોટીફીકેશન નં–૬.૫૮ મુજબ ઈસ્યુ કરવામાં આવેલ છે. જે આ સાથે નોટીફીકેશન સામેલ છે.

૨.૩ તા.૨૪/૬/૨૦૨૧ ના રોજ ગ્રાહકશ્રી નું વિજ મીટર બદલવામાં આવેલ છે. જે તા.૬/૭/૨૦૨૧ ના રોજ લેબ પરીક્ષણ થતા લેબ માં ''મીટર ડીફેકટીવ'' નિષ્કર્ષ આવેલ છે. મીટર ની ડિસ્પ્લે બંધ છે અને માહે જુન–જુલાઈ–૨૧ માં ગ્રાહકશ્રી ને મીટર ચેન્જ થતા ફોલ્ટી ટુ નોર્મલ નું વિજ બિલ ૫૪૭ યુનિટનું રૂા.૩૬૦૯/૮૫ રકમ નું પૂરવણી બિલ આપવામાં આવેલ. જે મીટર ચેન્જ પછીની એવરેજ મુજબ અપાયેલ. ગણતરી પત્રક સામેલ છે.

૨.૪ ઓગષ્ટ–સપ્ટે–૨૧ માં ગ્રાહકશ્રી ના નવા આવેલ વપરાશ મુજબ અપાયેલ આ પૂરવણી બિલ રીવાઈઝડ કરી રૂા.૩૬૦૯/૮૫ માંથી રૂા.૧૫૧૦/૩૦ નું બિલ બનાવી, વિભાગીય કચેરીએ મંજૂર કરતા યુનિટ ૩૦૧ અને તફાવત ની રકમ રૂા.૨૦૯૯/૫૫ તા.૨૬/૧૦/૨૦૨૧ ના રોજ ગ્રાહક ના વિજ બિલ માં જમા આપેલ છે.

૨.૫ ત્યારબાદ, વિભાગીય કચેરી દ્વારા સદર કેસ નું પુનઃમુલ્યાંકન કરતા, ગ્રાહકશ્રી ને ૧૩૬ યુનિટ રૂા.૮૭૮/૯૫ જમા આપવામાં આવેલ છે. આમ, ગ્રાહકશ્રી ને કુલ ૪૩૭ યુનિટ જમા આપવામાં આવેલ છે. જે આ સાથે સામેલ છે.

૨.૬ આમ, ખરેખર ગ્રાહકશ્રી ને એક માસ ની એવરેજ ૧૧૦+૨૧૨ નવા મીટર ના રીડીંગ નું આપવા પાત્ર હતું. જેથી, અત્રેની કચેરી દ્વારા યુનિટ તથા રકમ નું એડજેસ્ટમેન્ટ આપવામાં આવેલ છે. જે આ સાથે સામેલ છે.

૨.૭ આમ, અપાયેલ બિલ સપ્લાય કોડ–૨૦૧૫ ના કલોઝ નં–૬.૫૮ મુજબ યોગ્ય છે.

જેથી, ઉપરોકત માહિતી ને ધ્યાને લઈ, સદર કેસમાં કંપની ની તરફેણ માં ઘટતું કરવા વિનંતી છે. જે આપની

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

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

3.૧ અરજદારશ્રી સૈયદ ગનીભાઈ કાસમભાઈ ગ્રાહક નં–30403/૧૧00૬/૮ આરજીપીયુ કેટેગરી ધરાવતું કનેકશન છે. સ્થળ પર કરારીત લોડ ૦.૫ કિ.વો. છે. સદર કનેકશન ની રીલીઝ તા.૨૨/૧૨/२००३ છે. હાલ, **નામ ટ્રાન્સફર થયેલ છે. નવું નામ નસીમબેન રફીકભાઈ સૈયદ છે.**

3.૨ વાદીશ્રી જણાવે છે કે, સદર વિજ જોડાણ નું મીટર ફોલ્ટી હોય, પીજીવીસીએલ ના કર્મચારીઓ દ્વારા તા.૨૪/૬/૨૧ થી બદલવામાં આવેલ અને તા.૬/૭/૨૦૨૧ ના રોજ લેબ પરીક્ષણ કરવામાં આવેલ અને લેબ પરીક્ષણ ૧–Q મીટર ડિસ્પ્લે બંધ છે,આરટીસી ફેઈલ છે. તેમજ મીટર ને ડીફેકટીવ જાહેર કરાયેલ. લેબ પરીક્ષણ દરમ્યાન મીટર ફોલ્ટી હોય, અમો દ્વારા કોઈ જાતની ગેરરીતી કરવામાં આવેલ નહી. છતાં, પણ અમોને પીજીવીસીએલ કંપની દ્વારા રૂ.3૬0૯/૮૫ નું પૂરવણી બિલ આપવામાં આવેલ. આથી, આપ સાહેબને નમ્ર વિનંતી છે કે, અમો દ્વારા કોઈપણ જાતની ગેરરીતી કરવામાં આવેલ ન હોય, પૂરવણી બિલને રદ કરવું.

3.3 પ્રતીવાદીની રજૂઆત છે કે સદર ગ્રાહકશ્રીના બિલીંગ પીરીયડ માહે એપ્રિલ–મે–૨૦૨૧ દરમ્યાન તા.૨૫/૫/૨૦૨૧ ના રોજ મીટર રીડર દ્વારા રીડીંગ દરમ્યાન મીટર ફોલ્ટી જણાતા, ગ્રાહકશ્રી ને ફોલ્ટી મીટર તરીકેનું ૨૨૦ યુનિટ નું રૂ.૧૩૪૫/૯૪ ની રકમ નું બિલ જીઈઆરસી સપ્લાય કોડ–૨૦૧૫ નોટીફીકેશન નં–૬.૫૮ મુજબ ઈસ્યુ કરવામાં આવેલ છે. તા.૨૪/૬/૨૦૨૧ ના રોજ ગ્રાહકશ્રી નું વિજ મીટર બદલવામાં આવેલ છે. જે તા.૬/૭/૨૦૨૧ ના રોજ લેબ પરીક્ષણ થતા લેબ માં ''મીટર ડીફેકટીવ'' નિષ્કર્ષ આવેલ છે. મીટર ની ડિસ્પ્લે બંધ છે અને માહે જુન–જુલાઈ– ૨૧ માં ગ્રાહકશ્રી ને મીટર ચેન્જ થતા ફોલ્ટી ટુ નોર્મલ નું વિજ બિલ ૫૪૭ યુનિટનું રૂ.3૬0૯/૮૫ રકમ નું પૂરવણી બિલ આપવામાં આવેલ. જે મીટર ચેન્જ પછીની એવરેજ મુજબ અપાયેલ.

3.૪ તા.૨૪/૬/૨૦૨૧ ના રોજ ગ્રાહકશ્રી નું વિજ મીટર બદલવામાં આવેલ છે. જે તા.૬/૭/૨૦૨૧ ના રોજ લેબ પરીક્ષણ થતા લેબ માં ''મીટર ડીફેકટીવ'' નિષ્કર્ષ આવેલ છે. મીટર ની ડિસ્પ્લે બંધ છે અને માહે જુન–જુલાઈ–૨૧ માં ગ્રાહકશ્રી ને મીટર ચેન્જ થતા ફોલ્ટી ટુ નોર્મલ નું વિજ બિલ ૫૪૭ યુનિટનું રૂ.3૬0૯/૮૫ રકમ નું પૂરવણી બિલ આપવામાં આવેલ. જે મીટર ચેન્જ પછીની એવરેજ મુજબ અપાયેલ. ઓગષ્ટ–સપ્ટે–૨૧ માં ગ્રાહકશ્રી ના નવા આવેલ વપરાશ મુજબ અપાયેલ આ પૂરવણી બિલ રીવાઈઝ્ડ કરી રૂ.3૬0૯/૮૫ માંથી રૂ.૧૫૧૦/30 નું બિલ બનાવી, યુનિટ 30૧ અને તફાવત ની રકમ રૂ.૨૦૯૯/૫૫ તા.૨૬/૧૦/૨૦૨૧ ના રોજ ગ્રાહક ના વિજ બિલ માં જમા આપેલ છે.

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

આમ, ખરેખર ગ્રાહકશ્રી ને એક માસ ની એવરેજ ૧૧૦+૨૧૨ નવા મીટર ના રીડીગ નું આપવા પાત્ર હતું. જે, અપાયેલ બિલ સપ્લાય કોડ–૨૦૧૫ ના કલોઝ નં–૬.૫૮ મુજબ યોગ્ય છે.

3.૫ આજરોજ રૂબરૂ સુનાવણી દરમ્યાન પ્રતિવાદીના તા.૨૫/૧/૨૦૨૨ ના પત્ર ક્રમાંક–૪૬૧ મુજબ વિગતવાર ચર્ચા વિચારણા અને રજૂ થયેલ દસ્તાવેજો ના અભ્યાસ કરતાં, કાળાનાળા પેટા વિભાગીય કચેરી, ભાવનગર દ્વારા સૈયદ ગનીભાઈ કાસમભાઈ (હાલ નામ ટ્રાન્સફર– નસીમબેન રફીકભાઈ સૈયદ) ને તેમના ગ્રાહક નં–૩૦૪૦૩/૧૧૦૦૬/૮ ને અગાઉ આપવામાં આવેલ ૫૪૭ યુનિટ નું બિલ રીવાઈઝડ કરી એવરેજ ૧૧૦+૨૧૨ નવા મીટર ના રીડીગ કુલ ૩૨૨ યુનિટ નું બિલ ફરી સુધારો કરી આપવામાં આવેલ છે. જે મુજબ અગાઉ આપેલ ૫૪૭ યુનિટ ના બિલની સામે નવા બિલ મુજબ ૧૧૦ યુનિટ નું જ બિલ ભરવાપાત્ર થાય છે. જે વાદી દ્વારા ભરપાઈ કરવામાં આવેલ છે.

3.૬ આ તબકકે વાદી દ્વારા પીજીવીસીએલની કામગીરી પ્રત્યે અસંતોષ દર્શાવવામાં આવેલ છે,અને સ્ટાફની બેદરકારી ના કારણે સામાન્ય ગ્રાહકને કેવી તકલીફ પડે છે તે હકીકત જણાવીને જવાબદાર કર્મચારી સામે ધોરણસર ની કાર્યવાહી કરવા તેમજ આવી બાબતનું ભવિષ્યમાં પુનરાવર્તન ન થાય તે માટે સંલગ્ન કચેરીને યોગ્ય કાળજી રાખવા જણાવવા વિનંતી કરવામાં આવેલ હતી.

3.૭ આ બાબતની ફોરમ દ્વારા ગંભીર નોંધ લેવામાં આવેલ છે. વાદી દ્વારા બિલ ભરપાઈ કરેલ હોવાથી, બાકી નાણાં બાબતે કોઈ પ્રશ્ન રહેતો નથી. પરંતુ, તેઓ ની પીજીવીસીએલ ની કામગીરી બાબતે ઉપરોકત 3.૬ માં જે દિશા નિર્દેષ કરેલ છે તેનું યોગ્ય પાલન કરાવવા પીજીવીસીએલ પક્ષકાર ને જણાવવામાં આવે છે, તથા કરવામાં આવેલ કામગીરી નો અહેવાલ દિવસ–૩૦ માં ફોરમને કરવા જણાવવામાં આવે છે.

P.G.V.C.L. Redressal Forum

–:: હુકમ ::–

- **વાદીની રજુઆત, પ્રતિવાદીની રજુઆત તેમજ ફોરમ સમક્ષ રજુ થયેલ દસ્તાવેજી પુરાવા અને ઉપરના તારણો પરથી તારણ નં " 3.૭ " 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.

(શ્રીમતી જે.એમ.મહેતા)
સ્વતંત્ર સભ્યશ્રી

(એ.એ.જાડેજા)
ટેકનીકલ સભ્યશ્રી

(એન.સી.મકવાણા)
અધ્યક્ષશ્રી,
ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ
પ.ગુ.વિ.કું.લી.:ભાવનગર.

તારીખ :– ૨૮/૦૧/૨૦૨૨.

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