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/૨૧/૨૨-૨૩/ 2365

તારીખ : 20 JUL 2022

આર.પી.એ.ડી.

કેસ નં.૨૧/૨૨-૨૩

પ્રતિ,
શ્રી ધાંધલ રવુભાઈ બહાદુરભાઈ,
આદિત્ય મીનરલ વોટર પ્લાન્ટ,
ન્યુ ચામુંડા આવાસની બાજુમાં,
મું.ચોટીલા,
તા.ચોટીલા, જી.સુરેન્દ્રનગર.

મો.નં – ૯૦૩૩૩ ૨૦૬૭૦

વિષય : સ્લોનેસનું મોટી રકમનું બિલ બાબત.

સંદર્ભ : (૧) આપનો પત્ર તા.૨૦/૦૫/૨૦૨૨ જે અત્રેની કચેરી ને મળ્યા તા.૨૫/૦૫/૨૦૨૨.
(૨) અત્રેની કચેરીનો પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૨૧/૨૨-૨૩/૧૮૪૯ તા.૦૭/૦૬/૨૦૨૨.
(૩) અત્રેની કચેરીનો પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૨૧/૨૨-૨૩/૧૯૧૭ તા.૧૩/૦૬/૨૦૨૨.

શ્રીમાન,

આપશ્રીની, ઉપરોક્ત વિષયના સંદર્ભમાં આપના દવારા ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ, ભાવનગર સમક્ષ કરેલ રજુઆતના સંદર્ભમાં આપશ્રીને ફોરમ સમક્ષ **તા.૨૪/૦૬/૨૦૨૨** 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 ઈજનેરશ્રી,
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.**
...આપની જાણ તથા જરૂરી કાર્યવાહી અર્થે.
(૨) નાયબ ઈજનેરશ્રી,પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ, પેટા વિભાગીય કચેરી, **ચોટીલા.**

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

(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.

☞ <u>કેઈસ નંબર – ૨૧/૨૨–૨૩</u> ☜

વાદી :– **શ્રી રવુભાઈ બહાદુરભાઈ ધાંધલ,**

◈ **વિરૂધ્ધ** ◈

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

◈ <u>રજુઆતની તારીખઃ– તા.૨૪/૦૬/૨૦૨૨</u> ◈

હાજર રહયા :– **શ્રી પૂજારા પુનિતભાઈ એન (વાદી ના ભાગીદાર)**

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

શ્રી રવુભાઈ બહાદુરભાઈ ધાંધલ, મું.ચોટીલા, તા.ચોટીલા, જી.સુરેન્દ્રનગરની સ્લોનેસ નું મોટી રકમનું બિલ આપવા બાબતની રજુઆત કન્વીનરશ્રી, ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ, ભાવનગરને મળતાં, ફોરમે તેનાં ફરીયાદ રજીસ્ટરમાં ક્રમાંક : ૨૧/૨૨–૨૩ થી નોંધી તેનાં યોગ્ય નિરાકરણ માટે અધિક્ષક ઈજનેરશ્રી, વર્તુળ કચેરી, સુરેન્દ્રનગરને પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૨૧/૨૨–૨૩/૧૮૪૯ તા.૦૭/૦૬/૨૦૨૨ થી વાદીશ્રી ની જાણ હેઠળ મોકલી આપેલ.

આમ છતાં, ફોરમે વાદીશ્રી ને તેમની ફરિયાદ બારામાં લેખીત / મૌખીક રજુઆત કરવા <u>**તા.૨૪/૦૬/૨૦૨૨**</u> ના રોજ ઉપસ્થિત રહેવા જણાવેલ. જેમાં, વાદી વતી તેમના ભાગીદાર શ્રી પૂજારા પુનિતભાઈ એન હાજર રહેલ તથા પ્રતિવાદી તરફે શ્રી એમ.વી.ઝાલા, નાયબ ઈજનેર, વિભાગીય કચેરી, સુરેન્દ્રનગર ઉપસ્થિત રહેલ.

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

૧.૧ વાદી પેટા વિભાગીય કચેરી, ચોટીલા ખાતે ચેાટીલા શહેર ના વિસ્તારમાં ગ્રાહક નં– ૨૭૮૦૧/૧૦૫૦૯/૫ થી વાણિજ્ય વપરાશનું ૩૮ કિ.વો.નું તા.૧૮/૩/૨૦૧૯ થી વિજ કનેકશન ધરાવે છે.

૧.૨ વાદીશ્રી ધાંધલ રવુભાઈ બહાદુરભાઈ દ્વારા રજૂઆત કરેલ છે કે, તેઓ દ્વારા દરેક વિજ બિલ નિયમીત રીતે ભરપાઈ કરે છે.

૧.૩ અમારા વિજ મીટરમાં ઉંદર દ્વારા પ્રવેશ કરી વિજ વાયરને નુકશાન કરેલ હોવાનું ધ્યાનમાં આવતા, તા.૧૧/૨/૨૨ ના રોજ વિજ કચેરી, ચેાટીલા ખાતે અરજી આપેલ હતી. જે અન્વયે, અરજી ના અનુસંધાને વિજ કર્મી દ્વારા મીટર લેબોરેટરીમાં લઈ જવાની કામગીરી કરેલ હતી. મીટર લેબોરેટરીમાં તપાસતા, લેબના રીપોર્ટ મુજબ અમોને ૩૩% થી ૬૭% સુધીનું સ્લોનેસ નું બિલ રૂા.૨૧૯૦૩૭૨/– આપેલ છે. જે અંદાજે ત્રણ વર્ષનું છે, તેમ વાદી જણાવે છે.

૧.૪ આમ, સદર બિલ વધારે આપવામાં આવેલ છે. તેા, યોગ્ય ન્યાય આપવા વાદી દ્વારા રજૂઆત કરેલ છે.

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

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

૨.૧ વાદી પેટા વિભાગીય કચેરી, ચોટીલા ખાતે ગ્રાહક નં–૨૭૮૦૧/૧૦૫૦૯/૫ થી વાણિજ્ય વપરાશનું ૩૮ કિ.વો નું તા.૧૮/૩/૨૦૧૯ થી વિજ કનેક્શન ધરાવે છે. તથા તેનો વીજ વપરાશ મિનરલ વોટર અને આઈસ ફેક્ટરીના હેતું માટે કરવામાં આવે છે.

૨.૨ વાદી દ્વારા તા.૧૧/૨/૨૦૨૨ ના રોજ આપવામાં આવેલ અરજીમાં મીટર બંધ છે તેવું જણાવેલ હતું. જે અરજી ના અનુસંધાને વિજ કર્મી દ્વારા તા.૧૪/૨/૨૦૨૨ ના રોજ મીટર બદલી, બંધ થયેલ મીટર તા.૧૯/૨/૨૦૨૨ ના રોજ લેબોરેટરીમાં એમઆરઆઈ ડેટા કાઢવામાં આવેલ છે. જે ચકાસતાં, મીટર ૬૭.૫૩% ધીમું ફરતું હોવાનું જણાવે છે.

૨.૩ ટેમ્પર ડેટા રીપોર્ટ માં માર્ચ–૨૦૧૯ માં સીટી તા.૨૮/૩/૨૦૧૯ માં B Phase CT Open Occured મીટર ઉતારેલ ત્યાં સુધી Not Restored દર્શાવે છે. અને ફરી પાછું ઓગષ્ટ–૨૦૨૦ માં R Phase CT Open Occured મીટર ઉતારેલ ત્યાં સુધી Not Restored દર્શાવે છે.

૨.૪ આમ, સદર મીટર મે–૨૦૧૯ બિલ્ડ ઈન જુન–૨૦૧૯ થી જુલાઈ–૨૦૨૦,બિલ્ડ ઈન ઓગષ્ટ–૨૦૨૦ સુધીના સમયગાળામાં ૩૩.૩૩% ધીમું ફરેલ માલૂમ પડેલ છે. તથા એમઆરઆઈ રીપોર્ટ મુજબ તા.૨૪/૮/૨૦૨૦ ના રોજ ઓગષ્ટ–૨૦૨૦ બિલ્ડ ઈન સપ્ટે–૨૦૨૦ થી ફેબ્રુ–૨૦૨૦ બિલ્ડ ઈન માર્ચ–૨૦૨૦ (૧૪/૨/૨૦૨૦) મીટર ચેન્જ સુધીના સમયગાળામાં ૬૭.૫૩% ધીમું ફરેલ માલૂમ પડેલ છે. સદર લેબના તપાસણી અહેવાલ મુજબ ગણતરી કરેલ માહિતી પત્રક આ સાથે સામેલ છે.

૨.૫ સદર એમઆરઆઈ રીપોર્ટ ને ધ્યાન પર લઈ વિજ કચેરી દ્વારા સ્લોનેસ નું ૨૮૪૮૨૨ યુનિટ ની ગણતરી કરી, રૂા.૨૧,૯૦,૩૭૨/– નું પુરવણી બિલ જાવક નં–૯૧૯૭ તા.૩/૩/૨૦૨૨ ના રોજ વાદીને રજીસ્ટર્ડ પોસ્ટે થી મોકલવામાં આવેલ છે. તેમજ સદર બિલની રકમ તા.૭/૫/૨૦૨૨ ના રોજ ગ્રાહકના ખાતામાં ઉધારવામાં આવેલ છે.

૨.૬ સદર ગ્રાહકનો સરેરાશ વપરાશ ૮૮૪ પીઆરટી રીપોર્ટ માં જોતાં, વર્ષ–૨૦૧૯ માં ૮૯૧૮ યુનિટ વર્ષ–૨૦ માં ૭૪૯૬ યુનિટ, વર્ષ–૨૦૨૧ માં ૬૨૬૭ યુનિટ અને વર્ષ–૨૦૨૨ માં ૧૯૩૪૪ યુનિટ દરેક મહિને જોવા મળે છે. <u>વાદીનું મીટર બદલ્યા પછી, ત્રણ મહિનાની સરેરાશ દર મહિને ૨૯૯૨૦ યુનિટ નો વપરાશ જોવા મળે છે. વધુ અભ્યાસ માટે પીઆરટી–૧૪૫ અને પીઆરટી–૮૮૪ આ સાથે જોડેલ છે</u>.

૨.૭ આમ, વાદીને આપવામાં આવેલ પૂરવણી બિલ કંપનીના નિયમ ધ્યાનમાં રાખી અને લેબ રીપોર્ટ ના આધારે બનાવેલ છે. જે બિલ વાદીએ ભરપાઈ કરવાનું થાય છે.

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

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

૩.૧ વાદીશ્રી રવુભાઈ બહાદુરભાઈ ધાંધલ, ચોટીલા દ્વારા તેમના ૩૮ કેવી ના NRGP કનેકશન ના મીટરમાં ઉંદર દ્વારા પ્રવેશ કરી વીજ વાયરોને નુકશાન કરેલ હોવાની લેખિતમાં ફરિયાદ કરેલ, . જેને લઈ પ્રતિવાદી દ્વારા મીટર લેબમાં લઈ જઈ પરીક્ષણ કરતા, મીટર ૩૩% થી ૬૭% સુધીનું સ્લોનેસ નું રૂા.૨૧૯૦૩૭૨/– નું અંદાજે ત્રણ વર્ષનું પૂરવણી બિલ પ્રતિવાદીની કચેરીએ આપેલ છે. જે તેમને ભરવાપાત્ર ન થતું હોય તેવી ફોરમને રજૂઆત કરેલ છે.

૩.૨ આજરોજ રૂબરૂ સુનાવણી દરમ્યાન પ્રતિવાદી પીજીવીસીએલ દ્વારા ચેકીંગ શીટ, લેબ રીપોર્ટ, પીઆરટી–૮૮૪ એમઆરઆઈ રીપોર્ટ વગેરે દસ્તાવેજો રજૂ કરેલ છે. જેનો અભ્યાસ કરતાં જણાય છે કે, મીટરમાં તાંત્રિક ખામી ઉદભવેલ અને તેનું સમર્થન એમઆરઆઈ રીપોર્ટ માં જણાય છે. જે મુજબ સદર મીટર મે–૨૦૧૯ બિલ્ડ ઈન જુન–૨૦૧૯ થી જુલાઈ–૨૦૨૦ બિલ્ડ ઈન ઓગષ્ટ–૨૦૨૦ સુધીના સમયગાળામાં ૩૩.૩૩% ધીમું ફરેલ માલૂમ પડેલ છે. તથા તા.૨૪/૮/૨૦૨૦ થી તા.૧૪/૨/૨૦૨૧ મીટર ચેન્જ સુધીના સમયગાળામાં ૬૭.૫૩% ધીમું ફરતું માલૂમ પડેલ છે. જેને લઈને પ્રતિવાદી દ્વારા સ્લોનેસ નું રૂા.૨૧,૯૦,૩૭૨/– બિલની રકમ વાદીના ખાતામાં તા.૭/૫/૨૦૨૨ ના રોજ ઉધારેલ છે.

૩.૩ આજરોજ રોજની સુનાવણી દરમ્યાન ફોર્મના દયાને આવેલ છે કે તા. ૧૮.૦૩.૨૦૧૯ના રોજ આ વીજ જોડાણ ચાલુ કર્યા બાદ તેનું રૂટીન ચેકિંગ એક પણ વાર પ્રતિવાદી પીજીવીસીએલ દ્વારા કરવામાં આવેલ નથી. ગ્રાહકની અરજીના આધારે તા. ૧૪.૦૨.૨૦૨૨ ના રોજ બદલેલ ત્યાં સુધી પ્રતિવાદી પીજીવીસીએલ દ્વારા સદર વીજ પ્રસ્થાપન પર કોઈ વીજ ચકાસણી હાથ ધરવામાં આવેલ ન હતી, જે ખુબજ ગંભીર બેદરકારી કહી શકાય, જેથી આ બાબતે જવાબદાર અધિકારી સામે ધોરણસરની કાર્યવાહી હાથ ધરવી જરૂરી જણાય છે. તદુપરાંત પ્રતિવાદી દ્વારા સ્લોનેસ ના **પૂરવણી બિલની** ગણત્રીનો સમયગાળો તા. ૨૮.૦૩.૨૦૧૯ થી ૧૪.૦૨.૨૦૨૨ સુધીનો એટલે કે અંદાજીત ૨ વર્ષ જેટલો ગણી ને જે આકારણી કરાવામાં આવેલ છે, તે નામદાર જી.ઈ.આર.સી.ના સપ્લ્યાય કોડ ૪/૨૦૧૫ ના ક્લોઝ ન. ૬.૩૩ સાથે સુસંગત નથી. સપ્લ્યાય કોડ ૬.૩૩ નીચે મુજબ છે.

" The licensee shall dispatch the test report to the consumer, to be received under acknowledgement, within 2 working days of the date testing. In case of faulty meter, rectification for a maximum period of six months or from the date last testing, whichever is shorter, on the basis of the test report, shall be adjusted in the subsequent bill."

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

આથી હુકમ કરવામાં આવે છે કે, પ્રતિવાદીએ વાદીને આપેલ ૨૮૪૮૨૨ યુનિટનું રૂા.૨૧,૯૦,૩૭૨/– નું સ્લોનેસ નું બિલ રદ કરીને ઉપરોક્ત જીઈઆરસી સપ્લાય કોડ–૪/૨૦૧૫ ના કલોઝ નં – ૬.૩૩ મુજબ ૬ માસ ના બિલની ગણતરી કરીને સુધારવા પાત્ર છે, જેથી તા. ૨૪.૦૮.૨૦૨૦ થી તા. ૧૪.૦૨.૨૦૨૧ના સમયગાળા દરમ્યાન ૬૭.૫૩% ધીમું ફરતું માલુમ પડેલ છે તે સમયનું પૂરવણી બીલ વાદીને આપવું. જે વાદીએ ભરવાપાત્ર છે.

<u>–:: હુકમ ::–</u>

- **વાદીની રજુઆત, પ્રતિવાદીની રજુઆત તેમજ ફોરમ સમક્ષ રજુ થયેલ દસ્તાવેજી પુરાવા અને ઉપરના તારણો પરથી તારણ નં " 3.3 " મુજબ હુકમ કરવામાં આવે છે.**

- સદર હુકમ સામે વાદીશ્રીને વાંધો કે તકરાર હોય તો આ હુકમ મળ્યે દિવસ–30 માં વિદ્યુત લોકપાલશ્રીની કચેરી, જુના પાવર હાઉસ કમ્પાઉન્ડ, કનકરોડ, ત્રિકોણ બાગ, રાજકોટ–૩૬૦ ૦૦૧ સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે.

(શ્રીમતી જે.એમ.મહેતા)
સ્વતંત્ર સભ્યશ્રી

(એ.એ.જાડેજા)
ટેકનીકલ સભ્યશ્રી

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

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

તારીખ :– ૨૪/૦૬/૨૦૨૨.