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/૯૫/૨૨-૨૩/ 982
તારીખ : 31 MAY 2023

**આર.પી.એ.ડી.**

કેસ નં.૯૫/૨૨-૨૩

પ્રતિ,
**શ્રી ઠક્કર ડાયાલાલ મોતીભાઈ,**
**જલારામ નિવાસ, તળાવ શેરી,**
**મું.ધ્રાંગધ્રા**

**મો.નં- ૯૬૩૮૯ ૦૨૦૪૦**

**વિષય : મોટી રકમનું બિલ મળવા બાબત.**

**સંદર્ભ** : (૧) આપનો પત્ર તા.૦૧/૦૨/૨૦૨૩ જે અત્રેની કચેરી ને મળ્યા તા.૦૭/૦૨/૨૦૨૩.
(૨) અત્રેની કચેરીનો પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૯૫/૨૨-૨૩/૫૨૮ તા.૦૯/૦૨/૨૦૨૩.
(૩) અત્રેની કચેરીનો પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૯૫/૨૨-૨૩/૦૬ તા.૨૨/૦૨/૨૦૨૩.
(૪) અત્રેની કચેરીનો પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૯૫/૨૨-૨૩/૭૨૪ તા.૦૫/૦૪/૨૦૨૩.
(૫) અત્રેની કચેરીનો પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૯૫/૨૨-૨૩/૯૦૦ તા.૧૨/૦૫/૨૦૨૩.

શ્રીમાન,

આપશ્રીની, ઉપરોક્ત વિષયના સંદર્ભમાં આપના દવારા ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ, ભાવનગર સમક્ષ કરેલ રજુઆતના સંદર્ભમાં આપશ્રીને ફોરમ સમક્ષ તા.03/03/૨023 તા.૧૭/04/૨3 તા.૨૩/૦૫/૨૦૨૩ 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.**

**બિડાણઃ- ઉપર મુજબ.**

પ્રતિઃ કાર્યપાલક ઈજનેરશ્રી,
પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ
વિભાગીય કચેરી, **ધ્રાંગધ્રા.**
*.......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 રવાનાઃ-**
(૧) શ્રી અધિક્ષક ઈજનેર,પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ, વર્તુળ કચેરી, **સુરેન્દ્રનગર.**
...આપની જાણ તથા જરૂરી કાર્યવાહી અર્થે.
(૨) શ્રી નાયબ ઈજનેર,પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ, શહેર પેટા વિભાગીય કચેરી, **ધ્રાંગધ્રા.**

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

## 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 – ૯૫/૨૨–૨૩** ☜

વાદી :– **શ્રી ઠકકર ડાયાલાલ મોતીભાઈ,**

◈ **વિરૂધ્ધ** ◈

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

◈ **રજુઆતની તારીખ:– તા.૨૩/૦૫/૨૦૨૩** ◈

હાજર રહયા :– **શ્રી ઠકકર ડાયાલાલ મોતીભાઈ (વાદી પોતે)**

પ્રતિવાદી :– શ્રી જે.બી. ઉપાધ્યાય, **કાર્યપાલક ઈજનેર, વિભાગીય કચેરી, ધ્રાંગધ્રા.**
**(પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ વતી)**

શ્રી ઠકકર ડાયાલાલ મોતીભાઈ, મું.ધ્રાંગધ્રા ની મોટી રકમનું બિલ મળવા બાબતની રજુઆત કન્વીનરશ્રી, ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ, ભાવનગરને મળતાં, ફોરમે તેનાં ફરીયાદ રજીસ્ટરમાં ક્રમાંક: ૯૫/૨૨–૨૩ થી નોંધી તેનાં યોગ્ય નિરાકરણ માટે અધિક્ષક ઈજનેરશ્રી, વર્તુળ કચેરી, સુરેન્દ્રનગરને પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૯૫/૨૨–૨૩/૫૨૮ તા.૦૯/૦૨/૨૦૨૩ થી વાદીશ્રી ની જાણ હેઠળ મોકલી આપેલ.

આમ છતાં, ફોરમે વાદીશ્રી ને તેમની ફરિયાદ બારામાં લેખીત / મૌખીક રજુઆત કરવા **તા.૦૩/૦૩/૨૦૨૩, તા.૧૭/૦૪/૨૦૨૩ તથા તા.૨૩/૦૫/૨૦૨૩** ના રોજ ઉપસ્થિત રહેવા જણાવેલ. જેમાં, **તા.૦૩/૦૩/૨૦૨૩, તા.૧૭/૦૪/૨૦૨૩ ના રોજ** વાદી શ્રી ઠકકર ડાયાલાલ મોતીભાઈ હાજર રહેલ નહિ, તથા પ્રતિવાદી તરફે શ્રી જે.બી. ઉપાધ્યાય, કાર્યપાલક ઈજનેર, વિભાગીય કચેરી, ધ્રાંગધ્રા ઉપસ્થિત રહેલ.

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

**વાદીશ્રીની રજુઆત–૧ તા.૦૧/૦૨/૨૦૨૩ :–**

**૧.૧** માન.સાહેબશ્રી, ધ્રાંગધ્રા ના રહીશ ઠકકર ડાયાલાલ મોતીભાઈની નમ્ર અરજ છે કે, મને તા.૦૬/૧૨/૨૦૨૨ ના રોજ વિજ બિલ આપવામાં આવેલ. જે આંકડો મારી જીંદગીમાં જોયો નથી–શિયાળાનો સમય, અમો બે જણા પતિ પત્નિ છીએ. હું નિવૃત કર્મચારી છું. મારી ઉંમર ૯૦ વર્ષ છે. પગ કાન અને આંખની ખૂબ તકલીફ છે. રૂા.૨૨૨૫/– નું બિલ આવેલ. જે અંગે મેં અહીંના સ્થાનિક નાયબ ઈજનેર સાહેબને તા.૦૮/૧૨ ના અગાઉના તમામ બિલોની ઝેરોક્ષ સાથે અરજી કરી ન્યાયની દાદ માંગતા તેઓશ્રી તરફથી ત્રણ વ્યકિત મારે ઘરે તા.૨૦/૧૨ ના રોજ સાંજે પાંચ વાગે

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

આવેલા તેઓશ્રી એ મીટર જોતા, મને લેખિતમાં જણાવ્યું કે, દાદા મીટર ફાસ્ટ ફરે છે. મીટર ચેક માટે રૂા.૨૫૦/– ભરી અરજી કરો. મેં જણાવેલ કે, હું સાહેબ બહાર કયાંય જઈ શકતો નથી એટલે તેઓશ્રીએ કહેલ કે, રકમ મને આપી દો તમારા વતી ભરી પહેાંચ મોકલીશ અને અરજી પણ કરી આપીશ પછી તેઓએ પહોંચ મને મોકલી પણ આ બાબત મીટર ચેક કરી શું નિર્ણય કર્યો તે મને જણાવેલ નથી.

૧.૨ ચાર પાંચ કાર્ડ લખ્યા, તા.૩૦/૦૧ ના રેાજ સવારે ૧૧/૩૦ કલાકે નાયબ ઈજનેર સાહેબને તેમના ફોન નં–૯૯૨૫૨ ૦૯૮૫૫ પર ફોન કર્યો તેા તેઓશ્રી એ જણાવેલ કે, હમણાં જોવડાવી તમને જાણ કરૂં છું. પરંતુ, સાંજના પાંચ વાગ્યા સુધી કોઈ સમાચાર આપેલ નથી. હંમણા બિલ આવ્યું તે નવા મીટર નું રૂા.૨૬૦/– તથા અગાઉના બાકી લખી રૂા.૨૪૨૭/– નું બિલ આપેલ છે, તો આ બાબતે મને લેખિત નિર્ણયની જાણ કરી મારે ખરેખર કેટલી રકમ ભરવી તે લેખિત માં જાણ થાય અને આ બાબતે આ બુઢાને ન્યાય મળે તે જોવા વિનંતી. પહેાંચ–આવેલ બિલની તેમજ આવેલ સાહેબને જુના બિલમાં નેાંધ કરી છે તે ઝેરેાક્ષ સામેલ કરી મોકલું છું.

<u>**વાદીશ્રીની રજૂઆત–૨ તા.૦૬/૦૩/૨૦૨૩ :–**</u>

ઉપરોકત બાબતે આપ સાહેબને હવે મારે આ છેલ્લો અને અંતિમ પત્ર છે. રામ દરબારમાં દેર જરૂર છે અંધેર તેા નથી જ. મેં આપ સાહેબશ્રીને ન્યાય માટે વિનંતી કરેલ. આપે આપની રીતે કાર્યવાહી કરી, અધિકારીશ્રીઓની જે લખવાનું હતું તે લખ્યુ. મેં અત્રેના નાયબ ઈજનેરને જાન્યુઆરી થી વારંવાર લેખિત તથા ફોનથી માહિતી માટે લખતો હતો. પરંતુ, તે અધિકારીશ્રી નું વાણી વર્તન અને વ્યવહાર અમાનવીય છે. છેલ્લે આપના તા.૧૩–૨૫ ના બે કાગળો મળ્યા પછી તા.૦૨/૦૩/૨૦૨૩ ના બે વાગે તે મારા ઘરે રૂબરૂ આવેલા અને કહેલ કે મીટર તા.૧૦/૦૧/૨૦૨૩ ના ચેક કરતા, મીટર બરાબર બોલે છે એટલે તમારે બિલ ભરવું પડશે. એમ કહી મને સાંભળ્યા સિવાય ચાલતા થયા. પછી તા.૦૩ ના રોજ બધા કાગળો અંગ્રેજીમાં મોકલી આપ્યા અને જણાવ્યું કે, મીટર બરાબર છે. કેટલી રકમ ભરવી તે જણાવેલ નથી. હવે મારે આપને બે જ બાબતની રજૂઆત કરવાની છે.

(૧) મીટર બરાબર છે તો, અગાઉના બિલ કેમ ધાર્યા સર આપ્યા–આજ બિલમાં રીડીગે કેમ ઝડપ પકડી – વાંક ગ્રાહકનો કે મીટરનેા.

(૨) મીટર ૧૦/૧/૨૦૨૩ ના રોજ ચેક થઈ ગયું હતું, તેા મને કેમ જાણ ના કરી – ૫૦ દિવસ સુધી આ બાબત સ્પષ્ટ કેમ ના કરી એના પાછળ શું હેતુ હોઈ શકે ?

હું તેા ત્રીજું બિલ આવશે એટલે રકમ ભરી જ દેવાનો છું. પરંતુ, ન્યાયની અપેક્ષા બર ના આવી. ખેર મેં જીવનમાં કયાંક ખોટું કર્યુ હશે એટલે આ દંડ ભોગવવો પડે. મીટર આપની સમક્ષ કોઈપણ લેબમાં ચેક કરાવીને તો નિર્ણય આપ કરશો. ભગવાના સૌને સદબુધ્ધિ આપે. આપને નાયબ ઈજનેરે તમામ કાગળો મોકલ્યા છે. તપાસી મારા માટે કોઈ સહાનુભૂતિ પ્રગટે તેા સારૂં. હું શરીર થી લાચાર છું. શિક્ષક તરીકે ૪૦ વર્ષ સેવા આપેલ છે.

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

<u>**પ્રતિવાદીશ્રીની રજૂઆત–૧ તા.૦૩/૦૩/૨૦૨૩ :–**</u>

જય ભારત સાથ ઉપરોકત વિષયના અનુસંધાને આપશ્રીને જણાવવાનું કે, અરજદારશ્રી ઠકકર ડાયાલાલ મોતીભાઈ, ધ્રાગધ્રા શહેરનો સંદર્ભ (૧) ફરીયાદ બાબતનો પત્ર અત્રેની કચેરીને મળેલ છે. જેના અનુસંધાને તેમની ફરીયાદ મુજબ નીચે મુજબના તારણો નીકળે છે.

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

સદર ગ્રાહકની ફરીયાદને ધ્યાનમાં લઈ, તેમનું મીટર બદલી નવું મીટર આપવામાં આવેલ હતું. તેમજ મીટર જુનું મીટર ખોલતા પહેલા તેમના મોબાઈલ નં–૯૬૩૮૯ ૦૨૦૪૦ પર તેમને હાજર રહેવા ૩ તારીખ ૨૬/૨૭/૨૮ ડિસેમ્બર–૨૦૨૨ ના રોજ હાજર રહેવા ટેલીફોનીક જાણ કરેલ.

પરંતુ, તેઓ હાજર ન રહેતા તા.૧૦/૦૧/૨૦૨૩ ના રોજ નાયબ ઈજનેર લેબ તેમજ શહેર પેટા વિભાગીય કચેરીના કર્મચારીની હાજરીમાં ઓપન કરેલ જે મુજબ ૧૪૩૨ એમ.આર.આઈ રીપોર્ટ મુજબ રહેલ ન હતા. મીટર લેબમાં ખોલતા તે બરોબર OK માલૂમ પડેલ તે નિયમ મુજબ બરોબર છે. જેમના દરેક ડોકયુમેન્ટ આ સાથે સામેલ છે. જેથી, ગ્રાહંક તકરાર નિવારણ ફોરમ કેસ નં–૯૫/૨૨–૨૩ બાબતે કોઈ કાર્યવાહી કરવાની રહેતી નથી.

<u>**પ્રતિવાદીશ્રીની રજૂઆત–૨ તા.૨૭/૦૫/૨૦૨૩**</u> :–

જય ભારત સાથ ઉપરોકત સંદર્ભના વિષય અન્વયે જણાવવાનું કે, ગ્રાહકશ્રી ઠકકર ડાયાલાલ મોતીભાઈ દ્વારા મોટી રકમનું બિલ આપવા બાબતે રજૂઆત કરેલ અને તેના કેસ નં–૯૫/૨૨–૨૩ અંતર્ગત આપના દ્વારા ઉપરોકત સંદર્ભ પત્ર થી તા.૨૩/૦૫/૨૦૨૩ ના રોજ હાજર રહેવા જણાવેલ. જે મુજબ અત્રેની કચેરી દ્વારા કરેલ કાર્યવાહી મુજબ ગ્રાહકશ્રીની ફરીયાદ મુજબ એક સાથે ૩૧૫ યુનિટનું બિલ અપાયેલ. જેથી અગાઉના બિલ બનાવેલ મીટર રીડર ને સંદર્ભીત બાબતે પત્ર લખેલ છે અને તેઓના જવાબ આવેલ નથી. પરંતુ, ગ્રાહકને નુકશાની ન જાય તેમ મુજબ ૩૧૫ યુનિટના બિલ ને છેલ્લા ૨(બે) વર્ષની એવરેજ મુજબ બિલ ની ગણતરી કરતા ગ્રાહકશ્રી ને રૂા.૧૮૯/૧૯ અગાઉ આપેલ બિલ કરતા ઓછા ચૂકવવાના થાય છે.

જે આપ સાહેબની જાણ તેમજ આગળની કાર્યવાહી સારૂં.

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

૩.૧ વાદીશ્રી ઠકકર ડાયાલાલ મોતીભાઈ, રહે. ધ્રાંગધ્રા દ્વારા તેમના RGPU વિજ કનેકશન નં–૨૪૯૦૨/૦૮૦૪૭/૮ તા.૦૬/૧૨/૨૦૨૨ ના રોજ મળેલ બિલમાં મોટી રકમ રૂા.૨૨૨૫/– નું બિલ આવતા ફોરમને રજૂઆત કરેલ છે.

૩.૨ વાદીની રજૂઆત ને લઈને ફોરમ દ્વારા તા.૦૩/૦૩/૨૦૨૩, તા.૧૭/૦૪/૨૦૨૩ તથા તા.૨૩/૦૫/૨૦૨૩ ના રોજ સુનાવણી આપવામાં આવેલ. તા.૦૩/૦૩/૨૦૨૩ તથા તા.૧૭/૦૪/૨૦૨૩ ના રોજની સુનાવણીમાં વાદીને બોલાવવામાં આવેલ. પરંતુ, હાજર રહેલ નહી. પ્રતિવાદી તા.૦૩/૦૩/૨૦૨૩ અને તા.૧૭/૦૪/૨૦૨૩ માં હાજર રહેલ.

૩.૩ વાદીની અરજીમાં જણાવ્યા મુજબ, તેમને એવરેજ ૮૦ યુનિટ ના મળતા બિલોની સામે પ્રતિવાદી દ્વારા તા.૦૬/૧૨/૨૦૨૨ ના રોજ આપવામાં આવેલ ઓકટો–નવે–૨૦૨૧ ના બિલ ૩૧૫ યુનિટનું રૂા.૨૨૨૫/– નું મળતા પ્રતિવાદી ની ધ્રાંગધ્રા પેટા વિભાગીય કચેરીને રજૂઆત કરેલ.

૩.૪ વાદીની ફાસ્ટ મીટર હોવાની રજૂઆતને લઈને પ્રતિવાદી દ્વારા વાદીનું મીટર તા.૨૦/૧૨/૨૦૨૨ ના રોજ બદલી આપેલ. વાદીના જણાવ્યા મુજબ તેઓ ૯૦ વર્ષની ઉંમરના હોઈ, શારીરીક અક્ષમતા ધરાવે છે. પ્રતિવાદી દ્વારા મીટર લેબ ચકાસણીની ૩ તારીખ ૨૬/૨૭/૨૮ ડિસે–૨૦૨૨ ના રોજ હાજર રહેલ નહી. જેથી, પ્રતિવાદી દ્વારા

તા.૧૦/૦૧/૨૦૨૩ ના રોજ મીટર ખોલવામાં આવેલ. લેબ પરીક્ષણ અને એમ.આર.આઈ રીપોર્ટ મુજબ મીટર OK માલૂમ પડેલ છે. આમ, વાદીને આપવામાં આવેલ બિલ વિજ વપરાશ મુજબ હોવાનું જણાય છે.

૩.૫ પ્રતિવાદીએ રજૂ કરેલ જવાબ મુજબ મીટર લેબ પરીક્ષણ માં OK હોવાને ઘ્યાને લેતાં, પ્રતિવાદીના મીટર રીડર દ્વારા અગાઉના વિજ વપરાશના યુનિટ પેન્ડીગ રહી ગયા હોવાના તારણને લઈને તેઓ દ્વારા મીટર રીડરને આ બાબતે પત્ર લખી જવાબ રજૂ કરવા જણાવેલ છે. તેમજ વાદીની રજૂઆતને ઘ્યાને લઈ, બિલીંગ હિસ્ટ્રી જોતાં, ૩૧૫ યુનિટના બિલોને છેલ્લા ૨ વર્ષની એવરેજ મુજબ બિલની ગણતરી કરતાં, વાદીને રૂ.૧૮૯/૧૯ ઓછા ચૂકવવાના થાય છે, તેમ જણાવેલ છે.

૩.૬ રજૂ થયેલ રેકર્ડ અને રજૂઆતોને ઘ્યાને લેતાં, ફોરમને જણાય છે કે, વાદીના મીટરમાં કોઈ ખામીની નોંધ લેબ ચકાસણીમાં માલૂમ પડેલ નથી તે સંજોગો માં આપવામાં આવેલ ૩૧૫ યુનિટનું બિલ વપરાશનું હોવાનું ફલીત થાય છે. પરંતુ, ગ્રાહકને પેન્ડીગ યુનિટ રહ્યા હશે તે શંકાનો લાભ આપીને પ્રતિવાદી એ દર્શાવ્યા મુજબની ગણતરી ઘ્યાને લેતાં, જમા આપવાપાત્ર દર્શાવેલ રકમ રૂ.૧૮૯/૧૯ વાદીને જમા આપવા જોઈએ.

૩.૭ આથી, હુકમ કરવામાં આવે છે કે, પ્રતિવાદીએ રૂ.૧૮૯/૧૯ + વિલંબીત ચૂકવણી ચાર્જ (જો વસુલેલ હોય તો) ની રકમ વાદીના ખાતામાં તુરંત જમા આપવી. તે બાદ કરતા, વધતી બિલની રકમ વાદીએ ભરવાપાત્ર છે.

## –:: હુકમ ::–

- **વાદીની રજુઆત, પ્રતિવાદીની રજુઆત તેમજ ફોરમ સમક્ષ રજુ થયેલ દસ્તાવેજી પુરાવા અને ઉપરના તારણો પરથી તારણ નં " ૩.૭ " મુજબ હુકમ કરવામાં આવે છે.**

- સદર હુકમ સામે વાદીશ્રીને વાંધો કે તકરાર હોય તો આ હુકમ મળ્યે દિવસ–૩૦ માં વિદ્યુત લોકપાલશ્રીની કચેરી, જીલ્લા સેવા સદન–૩, ત્રીજેા માળ, બ્લોક નં–૧, સરકારી પ્રેસ રોડ, રાજકોટ–૩૬૦ ૦૦૧ સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે.

**(શ્રીમતી જે.એમ.મહેતા)**
**સ્વતંત્ર સભ્યશ્રી**

(ગેરહાજર)
**(એન.આઈ.ઉપાઘ્યાય)**
**ટેકનીકલ સભ્યશ્રી**

**(એન.સી.મકવાણા)**
**અઘ્યક્ષશ્રી,**
**ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ**
**પ.ગુ.વિ.કં.લી.:ભાવનગર.**

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

તારીખ :– **૨૩/૦૫/૨૦૨૩.**