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/૩૫/૨૩-૨૪/ 1444 તારીખ : 19 OCT 2023

**આર.પી.એ.ડી.**

કેસ નં.૩૫/૨૩-૨૪

પ્રતિ,
**માનદ મંત્રીશ્રી,**
૨૯, ફ્રેન્ડઝ કો.ઓપ.હાઉસીંગ સો.લી.,
ગુરૂકુળ પાછળ,
સાવરકુંડલા-૩૬૪ ૫૧૫,
જી.અમરેલી.

**મો.નં- ૯૪૨૬૪ ૪૮૧૧૧**

**વિષય : અમોને આપવામાં આવેલ ઓડીટ રીકવરીના બિલ બાબત.**

**સંદર્ભ** : (૧) આપનો પત્ર તા.૧૧/૧૦/૨૦૨૨ જે અત્રેની કચેરી ને મળ્યા તા.૨૪/૦૮/૨૦૨૩.
(૨) અત્રેની કચેરીનો પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૩૫/૨૩-૨૪/૧૨૭૮ તા.૨૫/૦૮/૨૦૨૩.
(૩) અત્રેની કચેરીનો પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૩૫/૨૩-૨૪/૧૩૨૧ તા.૧૧/૦૯/૨૦૨૩.

શ્રીમાન,

આપશ્રીની, ઉપરોક્ત વિષયના સંદર્ભમાં આપના દવારા ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ, ભાવનગર સમક્ષ કરેલ રજુઆતના સંદર્ભમાં આપશ્રીને ફોરમ સમક્ષ **તા.૨૫/૦૯/૨૦૨૩** 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.**

**બિડાણ:- ઉપર મુજબ.**

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

*.......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, **અમરેલી.**
...આપની જાણ તથા જરૂરી કાર્યવાહી અર્થે.

(૨) નાયબ ઈજનેરશ્રી, પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ, **શહેર પેટા વિભાગીય કચેરી, સાવરકુંડલા.**

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

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 – ૩૫/૨૩–૨૪** ☜

વાદી :– માનદ મંત્રીશ્રી, ફ્રેન્ડઝ કો.ઓ.હા.સો.લી.,

◈ **વિરૂધ્ધ** ◈

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

◈ **રજુઆતની તારીખઃ– તા.૨૫/૦૯/૨૦૨૩** ◈

**વાદી** :– માનદ મંત્રીશ્રી, ફ્રેન્ડઝ કો.ઓ.હા.સો.લી.(**પોતે**)

પ્રતિવાદી :– **શ્રી આર.એ.ગેાંડલીયા, નાયબ ઈજનેર, વિભાગીય કચેરી, સાવરકુંડલા.**
**(પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ વતી)**

શ્રી માનદ મંત્રી, ફ્રેન્ડઝ કો.ઓ.હા.સો.લી., મું.સાવરકુંડલા, તા.સાવરકુંડલા, જી.અમરેલીની અમોને આપવામાં આવેલ ઓડીટ રીકવરીના બિલ બાબતની રજુઆત કન્વીનરશ્રી, ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ, ભાવનગરને મળતાં, ફોરમે તેનાં ફરીયાદ રજીસ્ટરમાં ક્રમાંક : ૩૫/૨૩–૨૪ થી નોંધી તેનાં યોગ્ય નિરાકરણ માટે અધિક્ષક ઈજનેરશ્રી, વર્તુળ કચેરી, અમરેલી ને પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૩૫/૨૩–૨૪/૧૨૭૮ તા.૨૫/૦૮/૨૦૨૩ થી વાદીશ્રી ની જાણ હેઠળ મોકલી આપેલ.

આમ છતાં, ફોરમે વાદીશ્રી ને તેમની ફરિયાદ બારામાં લેખીત / મૌખીક રજુઆત કરવા **તા.૨૫/૦૯/૨૦૨૩** ના રોજ ઉપસ્થિત રહેવા જણાવેલ. જેમાં, વાદી પોતે માનદ મંત્રીશ્રી, ફ્રેન્ડઝ કો.ઓ.હા.સો.લી. હાજર રહેલ તથા પ્રતિવાદી તરફે શ્રી આર.એ.ગોંડલીયા, નાયબ ઈજનેર, વિભાગીય કચેરી, સાવરકુંડલા ઉપસ્થિત રહેલ.

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

**૧.૧ અરજદારશ્રી ફ્રેન્ડઝ કો ઓપરેટીવ હાઉસીંગ સોસાયટી લી. ના ગ્રા.નં–૮૫૧૦૧/૦૧૪૪૧/૯ થી પાણીના ડાર હેતુનું વિજ કનેકશન સાવરકુંડલા મુકામે ધરાવે છે.**

**૧.૨ અમોને એસકેડી/બિલીંગ/૪૩૮૯ તા.૦૮/૧૦/૨૦૨૦ લેબ રીપોર્ટ નં–૧૭૧૭૨ તા.૦૨/૧૦/૨૦૨૦ ના પત્રથી રૂા.૧૧૧૧૩/૯૦ નું બિલ ભરવા જણાવેલ. અમારા કનેકશનમાં મનસ્વી રીતે ટી.સી. બદલવા અમારી સર્વિસ વાયર ત્રણ સાંધે મીટરે પહેાંચાડેલ છે. તે પણ રોડ ઓળંગીને સર્વિસ વાયરની હાઈટ પણ નિયમ કરતા અલગ અને ૨૦ એચ.પી.હલકો વાયર છે. તા.૨૨/૦૮/૨૦૨૦ ના રોજ ઓગષ્ટ–૨૦૨૦ નું બિલ મળેલ વારંવાર વાયર બદલવાની ફરીયાદને ઘ્યાને ન લેતા તા.૨૫/૦૮/૨૦૨૦ ના રોજ વાયર ફેલ્ટ થતા મીટર બળી ગયેલ જેની ઈમરજન્સી ફોનમાં તા.૨૫,૨૬,૨૭/૦૮/૨૦૨૦ માં પીજીવીસીએલ કચેરીનો સંપર્ક કરવા પ્રયત્ન કરેલ જે ન થતાં,**

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

ઈમરજન્સી નંબર ૧૯૧૨૨ મારફતે સંપર્ક થતા તા.૨૯/૦૮/૨૦૨૦ ના કચેરી મારફત તપાસ થતાં, સદર મીટર બળી ગયાનો રીપોર્ટ આપેલ.

૧.૩ સતત વરસાદ અને વાયર ન હોવાથી તા.૩૧/૦૮/૨૦૨૦ ના અમારૂં મીટર બદલે છે. આમ, તા.૨૨/૦૮/૨૦૨૦ નું રીડીંગ લેતાં, તા.૨૩,૨૪,૨૫ દિવસ–૩ મીટર ચાલેલ છે.તા. ૧૬/૦૯/૨૦૨૦ ના રોજ સપ્ટે–૨૦૨૦ નું બિલ મળે છે. જે તા.૩૧/૦૮/૨૦૨૦ થી તા. ૧૬/૦૯/૨૦૨૦ કુલ ૧૭ દિવસના ૮૩૫ યુનિટનું આવેલ આમ ૧૭ દિવસ હિસાબે ૧૪૭ યુનિટ થાય.

૧.૪ આમ હલકી સર્વિસ વાયર, સર્વિસ વાયરમાં સાંધો, રોડ ક્રોસમાં ઓછી ઉંચાઈ, અમારી વારંવારની રજૂઆત છતાં આપની નિષ્ક્રીયતા બેદરકારીથી ઘ્યાને ન લેતાં, આપની ઓફીસના કારણે અમારૂં મીટર બળી ગયેલ છે. જેથી મીટર બળવાનો ચાર્જ કાઢી નાંખવાનો રહે છે. જેનાથી વિદીત થાય. હાલ પણ જે વાયર નાંખવામાં આવેલ છે તે પણ સાંધાવાળો વાપરેલ છે કયારે અકસ્માત સર્જી શકે તે ન કહેવાય તેમજ આની સંપૂર્ણ જવાબદારી આપની તથા આપની ઓફીસની રહેશે.

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

૨.૧ અરજદારશ્રી ફ્રેન્ડઝ કો ઓપ હાઉસીંગ સોસાયટી લી.ગ્રાહક નં–૮૫૧૦૧/૦૧૪૪૧/૯ થી પાણીના ડાર હેતુનું વિજ કનેકશન સાવરકુંડલા મુકામે ધરાવે છે.

૨.૨ તા.૩૧/૦૮/૨૦૨૦ ના રોજ વિજ મીટરમાં પાવર બંધ હોય જે અનુસંધાને મીટર બદલવા જતા સ્થળ ઉપર વિજ મીટર સંપૂર્ણ બળેલ માલૂમ પડેલ તેમજ વિજ મીટર બળવાના કારણે સપ્લાય વાયર પણ વિજ મીટર પાસે બળી ગયેલ હતેા. વિજ મીટર પ્રફોર્મા–૧૫ નંબર–૬૦૭૬૭ તા.૩૧/૦૮/૨૦૨૦ ના રોજ ભરવામાં આવેલ હતો. જે તે સમયે તા.૨૧/૦૮/૨૦૨૦ થી તા.૦૧/૦૯/૨૦૨૦ દરમ્યાન સતત વરસાદ અને પવન વાવાઝેાડાની અસર હતી. ગ્રાહકના જણાવ્યા મુજબ તેમને વિજ સપ્લાય તા.૨૨/૦૮/૨૦૨૦ થી બંધ હતો. જેમના દ્વારા તા.૨૯/૦૮/૨૦૨૦ ના રોજ ફરીયાદ વિભાગમાં ફોજ દ્વારા કમ્પ્લેઈન કરતા સદર સ્થળ પર વિજ પાવર બંધ હતો તેમજ મીટર અને કેબલ બદલવાની જરૂરીયાત હતી. જે કારણોસર તા.૩૧/૦૮/૨૦૨૦ ના રેાજ વિજ મીટર તથા કેબલ બદલી વિજ પાવર ચાલુ કરી આપવામાં આવેલ હતો. જે તે સમયે ટ્રાન્સફોર્મર તેમજ હળવા દબાણની લાઈન યોગ્ય માલૂમ પડેલ હતી. પરંતુ, વરસાદ અને પવન ના કારણે અથવા મીટરમાં કોઈ આંતરીક ખામીના કારણે મીટર બળેલ હોય તેવું અનુમાન કરી શકાય. વપરાશ સાઈડમાં નવું મીટર તથા કેબલ લગાવવાના કારણે વિજ મોટર ચાલુ થયેલ હતી. જેથી, વિજ મોટરમાં કોઈ ક્ષતિ માલૂમ પડેલ ન હતી.

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

૨.૩ વિજ મીટર બદલ્યા બાદ પ્રફોર્મા–૧૫ મુજબ લેબ નોટીસની અનુક્રમે તા. ૦૧/૦૯/૨૦૨૦, ૦૨/૦૯/૨૦૨૦ તથા ૦૩/૦૯/૨૦૨૦ એમ કુલ ૩ મુદતમાં ગ્રાહક હાજર ન રહેવાથી વિજ મીટર તા.૦૨/૧૦/૨૦૨૦ ના રોજ એક્સ–પાર્ટી મુજબ વિભાગીય કચેરી, સાવરકુંડલાની મીટર ટેસ્ટીંગ લેબોરેટરીમાં બેલ નં–૧૭૧૭૨ થી ખોલવામાં આવેલ હતું જેમાં તે બળેલ માલૂમ પડેલ હતું જેના કારણે મીટરના રીડીંગ મળેલ ન હતા. સદર લેબ રીપોર્ટના આધારે ગ્રાહકને જાવક નં – સાવરકુંડલા / શહેર/ બિલીંગ/૪૩૮૯ તા.૦૮/૧૦/૨૦૨૦ ના રોજ એવરેજ યુનિટ તેમજ બળેલ મીટર ચાર્જની રકમ ભરપાઈ કરવામાં આવેલ હતી.

૨.૪ ગ્રાહક દ્વારા તા.૧૫/૧૦/૨૦૨૦ ના રોજ આવક નં–૧૧૧૯ થી સદર રીકવરી બાબતે વાંધા અરજી કરેલ હતી. અરજીમાં જણાવ્યા મુજબ તેઓને ત્યાં તા.૨૨/૦૮/૨૦૨૦ થી તા.૩૧/૦૮/૨૦૨૦ સુધી તેઓનું કનેકશન બંધ હતું તેમજ તેમની વપરાશમાં કે અન્ય બાબતમાં ફોલ્ટ ન મળેલ હોવાથી સપ્લાય કોડની જોગવાઈ મુજબ તેમની અરજી ને ધ્યાનમાં રાખીને ખરેખર સ્થળ પર વિજ વપરાશ ન હોય તેમજ ગ્રાહક સાઈડ કોઈ ટેકનીકલ ફોલ્ટ મળેલ ન હોય જેથી નિયમ મુજબ ૧૦ દિવસનું એવરેજ બિલીંગ અને બળેલ મીટર ચાર્જ ઉધારવામાં આવેલ ન હતો.

૨.૫ ઉપરોકત ચાર્જ બાબતે અમરેલી વર્તુળ કચેરીની ઓડીટ ટીમ દ્વારા સદર બાબતે ધ્યાનમાં લઈ ઓડીટ રીપોર્ટ નં–એમકો/આઈએ/આઈઆર/૬૬૯૪ તા.૦૧/૧૦/૨૦૨૧ થી સદર દિવસોની એવરેજ બિલીંગની રકમ ૫૪૦ યુનિટના રૂા.૩૯૧૨/૩૦ તેમજ બળેલ ચાર્જ રૂા.૨૨૭૫/– એમ કુલ મળી રૂા.૬૧૮૭/૩૦ ની રીકવરી કરવા માટે જણાવેલ કે, અનુસંધાને અત્રેની કચેરી દ્વારા પત્ર નં – સાવરકુંડલા/બિલીંગ/૨૩૬૦ તા.૧૫/૦૯/૨૦૨૨ થી તેઓ ગ્રાહકશ્રીને સદર રકમ ભરપાઈ કરવા જાણ કરેલ અને સદર રકમ તેમના ખાતે ડેબીટ કરવામાં આવેલ છે.

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

૩.૧ અરજદારશ્રી ફ્રેન્ડઝ કો.ઓપ.હાઉસીંગ સોસાયટી લી., સાવરકુંડલા દ્વારા તેમના પાણીના ડારના વિજ કનેકશન સામે પ્રતિવાદી પીજીવીસીએલ દ્વારા લેબ રીપોર્ટના આધારે તેમને તા.૦૮/૧૦/૨૦૨૦ ના પત્રને ૪૩૮૯ થી રૂા.૧૧૧૧૩/૪૦ નું બિલ ભરવા જણાવતા, તકરાર થતા ફોરમને રજૂઆત કરેલ છે.

૩.૨ આજરોજ તા.૨૫/૦૯/૨૦૨૩ વાદીની અરજીની રૂબરૂ સુનાવણી અર્થે બંને પક્ષકારોએ હાજર રહી પોતાની રજૂઆતો કરેલ છે.

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

૩.૩ વાદી પ્રતિવાદીની રજૂઆતો તથા રજૂ થયેલ રેકર્ડને આધારે ફોરમ નીચેના અવલોકનની નોંધ લે છે.

(૧) વાદીના ગ્રાહક નં-૮૫૧૦૧/૦૧૪૪૧/૯ ની મીટરનો પાવર બંધ જણાતા વાદીનું મીટર તા.૩૧/૦૮/૨૦૨૦ ના રોજ બદલવામાં આવેલ. જે સમયે મીટર બળેલ માલૂમ પડેલ.

(૨) ગ્રાહકનો પાવર તા.૨૦/૦૮/૨૦૨૩ થી બંધ હતો જે અંગે તેમની રજૂઆતને ધ્યાને લઈ તા.૩૧/૦૮/૨૦૨૦ ના રોજ વિજ મીટર અને કેબલ બદલી વિજ પાવર ચાલુ કરી આપેલ.

(૩) લેબ રીપોર્ટમાં મીટર બળેલ માલૂમ પડતા, તા.૦૮/૧૦/૨૦૨૦ થી એવરેજ યુનિટના બિલીંગ અને બળેલ મીટર ચાર્જ પ્રતિવાદી દ્વારા ઉધારવામાં આવેલ ન હતો. પરંતુ, પ્રતિવાદીની ઓડીટ ટીમ દ્વારા તે અંગે તેમના તા.૦૧/૧૦/૨૦૨૧ ના પત્રથી એવરેજ બિલીંગના ૫૪૦ યુનિટની રીકવરીની રકમ રૂા.૩૯૧૨/૩૦ અને બળેલ મીટર ચાર્જ રૂા.૨૨૭૫/- વસુલવાની રીકવરી કાઢવામાં આવેલ હતી.

(૪) સુનાવણી દરમ્યાન વાદી તથા પ્રતિવાદીના વિજ વપરાશના આંકડા અને રીપોર્ટને બિલીંગ હિસ્ટ્રી ને આધારે ફોરમને જણાય છે કે, વાદીનો વિજ વપરાશ ન હોવા છતાં, તેને ૫૪૦ યુનિટનું બિલ આપવામાં આવેલ. ઓડીટ બિલ યોગ્ય જણાતું નથી જયારે કે મીટર બળેલ હોય, તે ચાર્જ વસુલવા પ્રતિવાદી હકકદાર છે.

૩.૪ ઉપરોકત અવલોકનોને આધારે હુકમ કરવામાં આવે છે કે, વાદીનો સંબધિત સમયગાળા દરમ્યાન પાવર સપ્લાય ચાલુ ન હોઈ પ્રતિવાદીએ ૫૪૦ યુનિટનું આપેલ ઓડીટ બિલ રદ કરવું, જો તે પૈસા વાદીએ ભરપાઈ કર્યા હોય તો જમા આપવા, તેમજ જી.ઈ.આર.સી.ના નોટીફીકેશન ન. ૪/૨૦૧૫ ના ક્લોઝ ન. ૬.૩૬ મુજબ બળેલ મીટરનો ચાર્જ રૂા.૨૨૭૫/- વાદીએ ભરવાપાત્ર છે. જેવાદી પાસેથી વસુલવો.

-:: હુકમ ::-

- વાદીની રજુઆત, પ્રતિવાદીની રજુઆત તેમજ ફોરમ સમક્ષ રજુ થયેલ દસ્તાવેજી પુરાવા અને ઉપરના તારણો પરથી તારણ નં " ૩.૪ " 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, ત્રીજો માળ, બ્લોક નં-૧, સરકારી પ્રેસ રોડ, રાજકોટ-૩૬૦ ૦૦૧ સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે.

(શ્રીમતી જે. એમ. મહેતા)
સ્વતંત્ર સભ્યશ્રી

(શ્રી જે.એ.ગોસાઈ)
ટેકનીકલ સભ્યશ્રી

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

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

તારીખ :- ૨૫/૦૯/૨૦૨૩.