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

ક્રમાંકઃ બીઝેડ/ફોરમ/૫૨/૨૩–૨૪/1472 તારીખ : 2 NOV 2023

આર.પી.એ.ડી.

પ્રતિ,
શ્રી અલંકાર સીરામીક ઈન્ડ.
ખાખરાળી રોડ,
મું. થાનગઢ
જી.સુરેન્દ્રનગર–૩૬૩ ૫૩૦

કેસ નં.૫૨/૨૩–૨૪

મો.નં– ૯૮૨૫૨ ૨૧૪૦૫

વિષય : વાંધા સાથે ભરેલ એસ્ટીમેટની રકમનું રીફંડ આપવા બાબત.

સંદર્ભ : (૧) આપનો ઈ–મેલ પત્ર તા.૨૧/૦૯/૨૦૨૩ તેમજ તા.૨૬/૦૯/૨૦૨૩ અત્રેની કચેરીને મળ્યા તા.૩૦/૦૯/૨૦૨૩.
(૨) અત્રેની કચેરીનો પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૫૨/૨૩–૨૪/૧૩૮૩ તા.૦૪/૧૦/૨૦૨૩.
(૩) અત્રેની કચેરીનો પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૫૨/૨૩–૨૪/૧૪૦૦ તા.૦૯/૧૦/૨૦૨૩.

શ્રીમાન,

આપશ્રીની, ઉપરોક્ત વિષયના સંદર્ભમાં આપના દવારા ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ, ભાવનગર સમક્ષ કરેલ રજુઆતના સંદર્ભમાં આપશ્રીને ફોરમ સમક્ષ **તા.૧૮/૧૦/૨૦૨૩** 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 ઇજનેરશ્રી,
પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ
વિભાગીય કચેરી, **સુરેન્દ્રનગર.**

.......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) નાયબ ઈજનેરશ્રી, પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ, પેટા વિભાગીય કચેરી, **થાનગઢ.**

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 – ૫૨/૨૩–૨૪** ☜

વાદી :– **મે.અલંકાર સીરામીક ઈન્ડ.**

◈ **વિરૂધ્ધ** ◈

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

◈ **રજુઆતની તારીખઃ– તા.૧૮/૧૦/૨૦૨૩** ◈

વાદી :– શ્રી રાજેશભાઈ સી લખતરીયા (પોતે)

પ્રતિવાદી :– શ્રી એચ.પી.રાવળ, કાર્યપાલક ઈજનેર, વિભાગીય કચેરી, સુરેન્દ્રનગર.
(પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ વતી)

મે.અલંકાર સીરામીક ઈન્ડ., મું.થાનગઢ, તા.જી.સુરેન્દ્રનગરની વાંધા સાથે ભરેલ એસ્ટીમેટની રકમનું રીફંડ આપવા બાબતની રજુઆત કન્વીનરશ્રી, ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ, ભાવનગરને મળતાં, ફોરમે તેનાં ફરીયાદ રજીસ્ટરમાં ક્રમાંક : ૫૨/૨૩–૨૪ થી નોંધી તેનાં યોગ્ય નિરાકરણ માટે અધિક્ષક ઈજનેરશ્રી, વર્તુળ કચેરી, સુરેન્દ્રનગરને પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૫૨/૨૩–૨૪/૧૩૮૩ તા.૦૪/૧૦/૨૦૨૩ થી વાદીશ્રી ની જાણ હેઠળ મોકલી આપેલ.

આમ છતાં, ફોરમે વાદીશ્રી ને તેમની ફરિયાદ બારામાં લેખીત / મૌખીક રજુઆત કરવા **તા.૧૮/૧૦/૨૦૨૩** ના રોજ ઉપસ્થિત રહેવા જણાવેલ. જેમાં, વાદી મે.અલંકાર સીરામીક ઈન્ડ. વતી શ્રી રાજેશભાઈ સી લખતરીયા હાજર રહેલ તથા પ્રતિવાદી તરફે શ્રી એચ.પી.રાવળ, કાર્યપાલક ઈજનેર, વિભાગીય કચેરી, સુરેન્દ્રનગર ઉપસ્થિત રહેલ.

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

૧.૧ વાદીશ્રી અલંકાર સીરામીક ના નામનું ગ્રાહક નં–૨૭૭૦૧/૦૦૧૦૨/૬ થી તા.૦૬/૦૭/૨૦૦૨ થી ૮૦ કી.વો. નું ઔધોગીક વિજ જોડાણ પેટા વિભાગીય કચેરી થાનમાં ધરાવે છે.

૧.૨ વાદીની રજૂઆત છે કે, વીજ કચેરી દ્વારા ઉધારવામાં આવેલ રકમ વિશે તપાસ કરતા લેબમાં પેન્ડીગ યુનિટના ઉધારેલ છે. જે અનુસંધાને વિજ કચેરી પાસે લેબ રીપોર્ટ આપવા જણાવતા તેઓ દ્વારા લેબ રીપોર્ટ આપેલ છે. જે અનુસંધાને વાદી રજૂઆત કરે છે કે તા.૧૪/૦૯/૨૦૨૦ અને તા.૦૫/૧૦/૨૦૨૦ ના રોજ જે વિજ બિલ બનાવેલ તે એવરેજ બિલ (૬૨૭૦ × ૨ યુનિટ) જમા આપવું જોય તેમ જણાવે છે. એટલે કે કુલ ૧૨૫૪૦ યુનિટમાંથી લેબમાં મીટર ખુલતા જે પેન્ડીગ યુનિટ નીકળેલ છે. જે ૯૨૨૪ યુનિટ બાદ કરતા ૩૩૧૬ (૧૨૫૪૦–૯૨૨૪) યુનિટ જમા આપવાના થાય છે તેમ જણાવે છે.

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

૧.૩ વાદીની રજૂઆત છે કે તેમના ટી.સી.માં પ્રોબ્લેમ આવતા વિજ કચેરીને જણાવતા બાકી રહેલ પેન્ડીગ યુનિટના નાણાં રૂા.૬૭૩૦૩/૧૮ ના ભરવાને લીધે ટી.સી.માં પ્રોબ્લેમનું નિવારણ કરવામાં આવેલ નહી.

૧.૪ લેબ સદર પેન્ડીગ યુનિટની ઉધારેલ રકમ રૂા.૬૭૩૦૩/૧૮ તા.૩૧/૦૭/૨૦૨૩ ના રોજ ભરપાઈ કરેલ હતા. આમ છતાં, વારંવાર રજૂઆત કરવા છતાં જમા આપવા પાત્ર થતી રકમ રીફંડ મળેલ નથી જે રકમ રીફંડ આપવા માટે રજૂઆત કરેલ છે.

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

૨.૧ વાદીશ્રી અલંકાર સીરામીક ના નામનું ગ્રાહક નંબર–૨૭૭૦૧/૦૦૧૦૨/૬ થી તા.૦૬/૦૭/૨૦૦૨ થી ૮૦ કી.વો.નું ઔધોગીક વિજ જોડાણ પેટા વિભાગીય કચેરી થાનમાં ધરાવે છે.

૨.૨ મીટર રીડર દ્વારા તા.૧૪/૦૯/૨૦૨૦ ના રોજ વાદીને ત્યાં રીડીગ જોતા મીટરની ડિસ્પ્લે બંધ હોવાથી યુનિટ વાંચન ન થયેલ હતું જેથી અગાઉના યુનિટ ૮૫૮૧૧૦ નાખી ''N'' સ્ટેટસનું ૬૨૭૦ યુનિટનું એવરેજ વિજ બિલ રૂા.૫૪૦૫૬/૨૦ આપવામાં આવેલ હતું. ત્યારબાદ વાદીનું મીટર તા.૧૪/૧૦/૨૦૨૦ ના રોજ વિજ કચેરી, થાન ના કર્મચારી દ્વારા બદલવામાં આવેલ હતું. જે મીટર તા.૨૨/૧૨/૨૦૨૦ ના રોજ લેબમાં તપાસવામાં આવેલ હતું. જેમાં મીટરમાં ૮૬૭૩૩૪ યુનિટ જોવા મળેલ હતા. જેથી અગાઉના રીડીગ બાદ કરતા (૮૬૭૩૩૪ – ૮૫૮૧૧૦) ૯૨૨૪ યુનિટ ઓડીટ ટીમ દ્વારા ધ્યાને લેતા ગણતરી કરી રૂા.૬૭૩૦૩/૯૪ તા.૧૩/૦૬/૨૦૨૩ ના રોજ ઉધારવામાં આવેલ હતા.

૨.૩ વાદીની રજૂઆત મુજબ માહે સપ્ટેમ્બર–૨૨ અને ઓકટોબર–૨૨ ના વિજ બિલ એવરેજ મુજબ આપેલ છે. પરંતુ, વાદી ફકત એક જ બિલ એવરેજ મુજબ એટલે કે, ''N'' સ્ટેટસ નું ૬૨૭૦ યુનિટનુ વિજ બિલ આપેલ છે. જે વિજ બિલ પણ બીજા મહીને મીટર ચેન્જ થતા એવરેજ બિલની રકમ સીસ્ટમ દ્વારા જમા આપેલ છે. જે લેજરમાં જોઈ શકાય છે.

૨.૪ મીટર રીડર દ્વારા તા.૨૧/૧૦/૨૦૨૦ ના રોજ જે વિજ બિલ આપવામાં આવેલ હતું તે બિલમાં ભૂલ થી રીએકટીવ રીડીગમાં પંચીગ ભૂલ થતા રોટેડ થયેલ હતું. જેના લીધે વાદીને ૬૪૨૯૫૧ રીએકટીવ યુનિટ નું બિલ આપેલ હતું. જે બાબત પેટા વિભાગીય કચેરીને ધ્યાને આવતા ગણતરી કરી જમા આપવાપાત્ર રકમ રૂા.૭૦૩૭૯/૨૧ તા.૨૨/૦૯/૨૦૨૩ ના રોજ જમા આપવામાં આવેલ છે.

૨.૫ આમ વાદીની રજૂઆત મુજબ જમા આપવા પાત્ર રકમ જમા આપી ફરીયાદનું નિવારણ કરવામાં આવેલ છે. જે આપ સાહેબની જાણ સારૂ.

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

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

૩.૧ વાદી અરજદાર મે.અલંકાર સીરામીક ઈન્ડ. ગ્રાહક નં–૨૭૭૦૧/૦૦૧૦૨/૬ થી ૮૦ કિ.વો નું ઔધોગીક વિજ જોડાણ થાનમાં ધરાવે છે. તથા તેમણે ટી.સી. બદલવા કરેલ અરજી સામે વાંધા સાથે ભરેલ રકમ પરત કરવા માટે ફોરમને રજૂઆત કરેલ છે.

૩.૨ વાદીની અરજી અંગે રૂબરૂ સુનાવણી આજરોજ તા.૧૮/૧૦/૨૦૨૩ ના રોજ રાખવામાં આવેલ જેમાં, વાદી પ્રતિવાદી એ હાજર રહી પોતાની રજૂઆતો કરેલ છે.

૩.૩ રજૂ થયેલ રેકર્ડ અને સુનાવણી પરથી ફોરમને જણાય છે કે, વાદી દ્વારા ટ્રાન્સફોર્મર માં પ્રોબ્લેમ આવતા તે અંગે પ્રતિવાદી ને જણાવતા પ્રતિવાદી દ્વારા જુના બાકી લેણાં રૂા.૬૭૩૦૩/૧૮ હોવાનો મુદો રજૂ કરી ભરપાઈ કરવા જણાવેલ. ખરેખર તે બાકી રકમ અગાઉ વાદી નું મીટર લેબ પરીક્ષણ સમયે કુલ યુનિટ ૧૨૫૪૦ આવતા તે સમયના (૧૪/૦૯/૨૦૨૦ અને ૦૫/૧૦/૨૦૨૦) બે એવરેજ બિલના યુનિટ ૩૩૧૬ જમા આપતા ૯૨૨૪ યુનિટનું બિલ આપેલ. જેની સામે પણ વાદી ને વાંધો હોઈ તે રકમ વાંધા સાથે ભરેલ.

૩.૪ પ્રતિવાદીએ તેમના લેખિત જવાબમાં તથા સુનાવણી સમયે વાદીનું નવું ટી.સી. તા.૦૧/૦૮/૨૦૨૩ ના રોજ લગાવી આપેલ છે. તેમજ વાદીને આપવામાં આવેલ પેન્ડીગ યુનિટ તા.૨૧/૧૦/૨૦૨૦ નું બિલ પણ ભૂલથી રીએકટીવ રીડીગમાં પંચીગ દરમ્યાન ભૂલ થતા રેટેડ થયા હોવાનું સ્વીકારેલ છે. આથી તેઓ દ્વારા ૬૪૨૯૫૧ રીએકટીવ રીડીગના રૂા.૭૦૩૭૯/૨૧ તા.૨૨/૦૯/૨૦૨૩ ના રોજ જમા આપેલ છે.

ઉપરોકત બાબતોનું વાદીએ પણ સમર્થન કરેલ છે. પરંતુ, પ્રતિવાદીની કચેરી દ્વારા તેમની અરજીઓ ન સ્વીકારતા હોવા અને વારંવાર ધકકા ખવડાવતા હોવાની રજૂઆત સુનાવણી સમયે કરેલ છે.

૩.૫ ઉપરોકત તારણોને ધ્યાને લેતા ફોરમ એવા નિષ્કર્ષ પર આવે છે કે વાદીની નવા ટ્રાન્સફોર્મર અને વાંધા સાથે ભરેલ રકમ પરત જમા થતા હાલ કોઈ પ્રશ્ન રહેતો નથી. પરંતુ, પ્રતિવાદી વાદીના તા. ૦૭/૦૭/૨૦૨૩ ના રોજ ફેઈલ થયેલ ટ્રાન્સફોર્મરને નીયમો અનુસાર ૩ દિવસમાં બદલાવી આપવું જોઈતું હતું. તે તેમની બિલીંગ ભૂલને કારણે ખોટી રીતે અટકાવી રાખી તા.૦૧/૦૮/૨૦૨૩ ના રોજ બદલાવી આપેલ. જેને લઈને વાદીને અગવડતા ભોગવવી પડેલ છે. જેની નોંધ લેતા આથી હુકમ કરવામાં આવે છે કે પ્રતિવાદી ગ્રાહકને પડેલ સેવામાં ઉણપ બાબતે જી.ઈ.આર.સી. ના નોટીફીકેશન ન. ૧૦/૨૦૦૫ સ્ટાન્ડર્ડ ઓફ પરફોર્મન્સ ના ચેપ્ટર – ૧૪ ની કલમ ૧૪.૧ (૬) અને (૭) ની જોગવાઈ " **રૂ. ૨૫/- પ્રતિદિન અથવા રૂ.૫૦૦/- મહત્તમ** " મુજબ ૨૪ દિવસનો વિલંબ **વાદી ને આ મુજબ પ્રતિવાદી દ્વારા રૂપિયા ૫૦૦/- વળતર ચૂકવવા પાત્ર છે. આ રકમ જેતે નાયબ ઇજનેર પાસે થી વસુલવી.** તદુપરાંત પી.જી.વી.સી.એ.લ ની આ નિષ્કાળજી ના

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

કારણે ગ્રાહક ને ઘણા લાંબા સમય સુધી વીજ પુરવઠો નહી મળવાના કારણે માનસિક તેમજ આર્થિક નુકસાન ભોગવવું પડેલ છે જે માટે જવાબદાર અધિકારી સામે ધોરણસરની ની કાર્યવાહી હાથ ધરવી તેમજ આવા બનાવો નું પુનરાવર્તન નિવારવા માટે તમામ ક્ષેત્રીય કચેરીઓ ને સતર્ક રહેવા યોગ્ય સૂચનાઓ અપાઈ જવા ભલામણ છે

—:: હુકમ ::—

- **વાદીની રજુઆત, પ્રતિવાદીની રજુઆત તેમજ ફોરમ સમક્ષ રજુ થયેલ દસ્તાવેજી પુરાવા અને ઉપરના તારણો પરથી તારણ નં " ૩.૫ " 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.

(શ્રી જે.એમ મહેતા)
સ્વતંત્ર સભ્યશ્રી

(ગેરહાજર)
(જે. એ. ગોસાઈ)
ટેકનીકલ સભ્યશ્રી

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

તારીખ :– **૧૮/૧૦/૨૦૨૩.**

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