ફોન નં.(૦૨૭૮)૨૫૨૧૭૬૦,૨૫૨૧૭૬૧, ૨૫૨૧૭૬૨ ફેકસ 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/૫૮/૨૩–૨૪/ 25 તારીખ : 11 JAN 2024

આર.પી.એ.ડી.

પ્રતિ,
શ્રી પરમાર અરજણભાઈ પુનાભાઈ,
ગામ–ગઢુલા,
તા.શિહોર,
જી.ભાવનગર.

કેસ નં.૫૮/૨૩–૨૪

મો.નં.–

વિષય : ભૂલ વાળું વીજ બિલ સુધારી રાહત આપવા બાબત.

સંદર્ભ : (૧) આપનો પત્ર તા.નીલ જે અત્રેની કચેરીને મળ્યા તા.૦૩/૧૧/૨૦૨૩.
(૨) અત્રેની કચેરીનો પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૫૮/૨૩–૨૪/૧૫૦૬ તા.૧૦/૧૧/૨૦૨૩.
(૩) અત્રેની કચેરીનો પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૫૮/૨૩–૨૪/૧૫૬૯ તા.૧૩/૧૨/૨૦૨૩.

શ્રીમાન,

આપશ્રીની, ઉપરોકત વિષયના સંદર્ભમાં આપના દવારા ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ, ભાવનગર સમક્ષ કરેલ રજુઆતના સંદર્ભમાં આપશ્રીને ફોરમ સમક્ષ **તા.૨૯/૧૨/૨૦૨૩** 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.
O/C

બિડાણ:– ઉપર મુજબ.

પ્રતિ: કાર્યપાલક ઇજનેરશ્રી,
પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ
ગ્રામ્ય વિભાગીય કચેરી, ભાવનગર.

.......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, **ભાવનગર.**
...આપની જાણ તથા જરૂરી કાર્યવાહી અર્થે.
(૨) **નાયબ ઈજનેરશ્રી,** પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ, પેટા વિભાગીય કચેરી, **સણોસરા.**

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 – ૫૮/૨૩–૨૪** ☜

વાદી :– **શ્રી પરમાર અરજણભાઈ પુનાભાઈ,**

◈ **વિરૂધ્ધ** ◈

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

◈ **રજુઆતની તારીખઃ– તા.૨૯/૧૨/૨૦૨૩** ◈

વાદી હાજર રહયા :– **શ્રી મહેશભાઈ દેવશીભાઈ પરમાર (વાદી ના પ્રતિનિધિ)**
પ્રતિવાદી :– **શ્રી એસ.એલ.પટેલ, કાર્યપાલક ઈજનેર, ગ્રામ્ય વિભાગીય કચેરી, ભાવનગર. (પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ વતી)**

શ્રી પરમાર અરજણભાઈ પુનાભાઈ, મું.ગઢુલા, તા.શિહોર, જી.ભાવનગરની ભૂલ વાળું વીજ બીલ સુધારી રાહત આપવા બાબતની રજુઆત કન્વીનરશ્રી, ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ, ભાવનગરને મળતાં, ફોરમે તેનાં ફરીયાદ રજીસ્ટરમાં ક્રમાંક : ૫૮/૨૩–૨૪ થી નોંધી તેનાં યોગ્ય નિરાકરણ માટે અધિક્ષક ઈજનેરશ્રી, વર્તુળ કચેરી, ભાવનગરને પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૫૮/૨૩–૨૪/૧૫૦૬ તા.૧૦/૧૧/૨૦૨૩ થી વાદીશ્રી ની જાણ હેઠળ મોકલી આપેલ.

આમ છતાં, ફોરમે વાદીશ્રી ને તેમની ફરિયાદ બારામાં લેખીત / મૌખીક રજુઆત કરવા **તા.૨૯/૧૨/૨૦૨૩** ના રોજ ઉપસ્થિત રહેવા જણાવેલ. જેમાં, વાદી શ્રી પરમાર અરજણભાઈ પુનાભાઈ વતી તેમના પ્રતિનિધિ શ્રી મહેશભાઈ દેવશીભાઈ પરમાર હાજર રહેલ તથા પ્રતિવાદી તરફે શ્રી એસ.એલ.પટેલ, કાર્યપાલક ઈજનેર, ગ્રામ્ય વિભાગીય કચેરી, ભાવનગર ઉપસ્થિત રહેલ.

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

૧.૧ ઉપરોકત વિષય અનુસંધાને આપ સાહેબશ્રી ને જણાવવાનું કે ગઢુલા ગામ ખાતે ગ્રાહક નં. ૮૭૮૩૮૦૬૦૬૨૧ થી ઘરવપરાશનું વીજ કનેકશન ધરાવુ છું. જેમાં, તા.૨૮.૦૮.૨૦૨૩ ના રોજ મળેલ બીલમાં ભુલ છે તેવી જાણ કરતી અરજી માનનીય મેનેજીંગ ડીરેકટર પીજીવીસીએલને ઉપરોકત સંદર્ભ પત્રથી અરજી કરેલ હતી જે અરજીમાં જણાવ્યા મુજબ તા.૨૮.૦૮.૨૦૨૩ ના રોજ જયારે મને બીલ મળેલ જે ૦ (શુન્ય) યુનીટનું મળેલ હતું. પરંતુ, ત્યારે મારા મીટરમાં ૮૨૧૭ KWH ફરેલ હતાં. જેનો ફોટો દસ્તાવેજ પણ ઉપરોકત સંદર્ભ પત્ર સાથે જોડેલ જે મુજબ ૮૨૧૭–૭૯૫૦ = ૨૬૯ યુનીટનું બિલ બનાવવાપાત્ર હતું. મારા દ્વારા બીલ બનાવવા આવેલ

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

કર્મચારીને પણ જણાવેલ કે મારૂં બિલ '0' (શુન્ય) યુનીટનું હોય ન શકે. પરંતુ, કર્મચારી દ્વારા કહેલ કે બીલ બરાબર બનેલ છે અને તમને આમા ખબર ના પડે તેવું જણાવેલ છે.

૧.૨ ઉપરોકત અરજી કર્યા બાદ પીજીવીસીએલના અમુક કર્મચારી દ્વારા મને અરજી બાબતે પુછપરછ કરેલ પરંતુ આજ દિન સુધી કોઈપણ જવાબ મળેલ નથી તથા વધુમાં જણાવવાનું કે હાલમાં મને ૪૭૧ યુનીટનું બીલ મળેલ જે ચાર મહિનાનું સાથે બીલ બનેલ છે. જે મુજબ વધારે યુનિટ હોવાથી યુનીટના ભાવ વધારાને કારણે વધારેરૂપિયાનું બીલ બનેલ છે. જેના લીધે આર્થિક નુકસાન થયેલ છે. તો આપ સાહેબને નમ્ર વિનંતી કે ખોટું બીલ બનવાના કારણે થયેલ મને આર્થિક નુકસાનમાં રાહત અપાવશો.

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

ઉપરોકત વિષયના અનુસંધાને જણાવવાનું કે અરજદાર શ્રી અરજણભાઈ પુનાભાઈ પરમાર ગ્રાહક નં ૮૭૮૩૮૦૬૦૬૨૧ ઘરવપરાશનું વીજ જોડાણ તા.૧૩.૦૩.૨૦૧૨ થી ધરાવે છે. અરજદારના જણાવ્યા અનુસાર તા.૨૮.૦૮.૨૦૨૩ ના રોજ સણોસરા પે.વી.કચેરીના મીટર રીડર દ્વારા ૦ (શૂન્ય) રીડીંગનું બીલ આપવામાં આવેલ અને ત્યારબાદ જે સમયે ખરેખર ૨૬૭ યુનિટ વપરાશ હતો. પરંતુ, તે મુજબનું બીલ બનાવવામાં આવેલ ન હતું. હાલ તેઓને તા.૨૭.૧૦.૨૦૨૩ ના રોજ બીલ આપવામાં આવેલ છે. જેમાં, ૪૭૧ યુનિટનું (રૂા.૩૩૭૮.૨૦) બીલ આપવામાં આવેલ છે. તો સદર બીલમાં ચાર મહિનાનું સાથે બીલ બનેલ છે. જે મુજબ વધારે યુનિટ હોવાથી યુનિટના ભાવ વધારાના કારણે વધારે રૂા.નું બીલ બનેલ હોય આર્થિક નુકશાન થયેલ છે. આથી આર્થિક નુકશાનમાં રાહત આપવા માંગણી કરેલ છે.

જવાબ :

૨.૧ સણોસરા પેટા વિભાગીયી કચેરીના નાયબ ઈજનેરશ્રી દ્વારા સંબધિત (વી.સ.) જુ.આ. મીટર રીડરને પત્ર નં.SNSD/REV/47 dtd.07.11.2023 થી સદર બાબત અંગે ખુલાસો પુછવામાં આવેલ છે. જે અન્વયે સંબધિત કર્મચારી દ્વારા તા.૧૦.૧૧.૨૦૨૩ ના રોજ તેઓનો પ્રત્યુતર પણ રજુ કરેલ છે.

૨.૨ MRI રીપોર્ટ મુજબ તા.૧૨.૦૮.૨૦૨૩ ના મીટર રીડીગ ૮૧૨૭.૧ KWH છે. આમ,તા.૨૮/૦૮/૨૦૨૩ ના રોજ બીલીગ ૦(શૂન્ય) હોઈ શકે નહી.

૨.૩ સદર રજુઆત અંગે નાયબ ઈજનેરશ્રી સણોસરાના જણાવ્યા અનુસાર કંપનીના કર્મચારી દ્વારા ટેલીફોનીકલી તેમજ રૂબરૂ સ્થળ મુલાકાત કરીને પણ ગ્રાહકના પ્રશ્નના નિવારણ માટેના પ્રયત્નો કરેલ છે પરંતુ ગ્રાહક દ્વારા કોઈપણ પ્રતિસાદ મળેલ ન હોય, નાયબ ઈજનેરશ્રી સણોસરા દ્વારા પત્ર નં. SNSD/10084 તા.૧૫.૧૨.૨૦૨૩ થી ગ્રાહકને તા.૧૩.૦૯.૨૦૨૩ ની અરજી સબબ કોઈ ફરિયાદ હોય તો સણોસરા પે.વી.કચેરીનો સંપર્ક કરવા લેખિત જાણ કરેલ છે.

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

આમ,સદર બાબતે ગ્રાહક શ્રી અરજણભાઈ પુનાભાઈ પરમાર દ્વારા અરજી કર્યા બાદ સંબંધિત પે.વી.કચેરીને સહકાર આપેલ નથી. જો ગ્રાહક સંબંધીત કચેરીની રૂબરૂ મુલાકાત લીધેલ હોત તો પ્રશ્નનું નિરાકરણ આવી શકેલ હોત.

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

૩.૧ વાદી અરજદાર શ્રી પુનાભાઈ અરજણભાઈ પરમાર, ગામ–ગઢુલા, તા.શીહોર ખાતે ગ્રા.નં ૮૭૮૩૮ /૦૬૦૬૨/૧ થી ઘરવપરાશનું વીજજોડાણ ધરાવે છે. જેમાં, તા.૨૭.૧૦.૨૦૨૩ ના રોજ આપવામાં આવેલ ૪૭૧ યુનીટનું બીલ રૂા.૩૩૭૮/૨૦ સામે વાંધો ઉપસ્થિત થતાં ફોરમને રજુઆત કરેલ છે.

૩.૨ વાદી ની અરજીની રૂબરૂ સુનાવણી આજરોજ તા.૨૯.૧૨.૨૦૨૩ એ રાખવામાં આવેલ છે. જેમાં વાદી અને પ્રતિવાદી બન્નેએ હાજર રહીને પોતપોતાની રજુઆતો કરેલ છે.

૩.૩ રજુ થયેલ રેકર્ડ અને રજુઆતોને ધ્યાને લેતાં ફોરમને જણાય છે કે પ્રતિવાદીના મીટર રીડરે તા.૨૮.૦૮.૨૦૨૩ ના રોજ વાદીને ૦ (શૂન્ય) રીડીંગનું બીલ આપેલ હતું જયારે કે ત્યાં વપરાશ નોંધાયેલ હતો. ત્યારબાદ પછીના મહિનામાં તા.૨૭.૧૦.૨૦૨૩ ના રોજ ૮૪૨૧–૭૯૫૦ = ૪૭૧ યુનિટનું એકી સાથે બીલ રૂા.૩૩૭૮/૨૦ નું આપેલ છે.

૩.૪ વાદીની રજુઆતને ધ્યાને લઈ પ્રતિવાદી દ્વારા MRI રીપોર્ટ લઈ અવલોકન કરતાં તા. ૨૮.૦૮.૨૦૨૩ ના રોજ આપેલ '૦' (શૂન્ય) યુનિટના બીલ સામે ૨૬૭ યુનીટનો વપરાશ થયો હોવાનું માલુમ પડેલ છે. આ વાતનું સમર્થન રૂબરૂ સુનાવણી દરમ્યાન કરેલ છે. પ્રતિવાદી દ્વારા સદરકામમાં બેદરકારી દાખવનાર સંબધિત કર્મચારીનો ખુલાસો માંગવામાં આવેલ હોવાનું જણાવી પુરાવો રજુ કરેલ છે.

૩.૫ ઉપરોકત વિગતો ધ્યાને લેતાં ફોરમ એવા નિષ્કર્ષ પર પહોંચે છે કે પ્રતિવાદીના મીટર રીડરે તા.૨૮.૦૮.૨૦૨૩ ના રોજ '૦' યુનિટ નું બીલ સામે ૨૬૭ યુનિટ નો વપરાશ હતો. જયારે, ત્યારબાદના સમયગાળા દરમ્યાનનું તા ૨૭.૧૦.૨૦૨૩ ના રોજનું આપવામાં આવેલ બીલ ૨૦૪ યુનિટનું બનાવવા પાત્ર છે. તથા તે પ્રમાણે ગણતરી કરીને નવું બીલ વાદીને આપવું જોઈએ.

૩.૬ આથી હુકમ કરવામાં આવે છે કે, અરજદારને તા.૨૮.૦૮.૨૦૨૩ ના રોજ "૦' ને બદલે ૨૬૭ યુનિટનું તેમજ તા.૨૭.૧૦.૨૦૨૩ નું ૪૭૧ યુનિટના બદલે ૨૦૪ યુનિટનું બીલ આપવાપાત્ર થાય છે, આથી તે મુજબની ગણતરી કરી તફાવતની રકમ વાદીના ખાતામાં જમા આપવી. વાદી ને સૂચિત કરવામાં આવે છે કે આ મુજબના ફેરફાર વાળી રકમ તેમજ અન્ય બાકી રહેતા બીલોની રકમ ભરપાઈ કરીને વીજ જોડાણ ડીસકનેક્ટ ના થાય તે સુનિશ્ચિત કરે.

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

-:: હુકમ ::

- **વાદીની રજુઆત, પ્રતિવાદીની રજુઆત તેમજ ફોરમ સમક્ષ રજુ થયેલ દસ્તાવેજી પુરાવા અને ઉપરના તારણો પરથી તારણ નં " ૩.૬ " 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)
(બી.આર.વડાવીયા)
ટેકનીકલ સભ્યશ્રી

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

તારીખ :– **૨૯/૧૨/૨૦૨૩.**

Consumer Grievance Redressal Forum
PGVCL
Bhavnagar