ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ, જુનાગઢ

પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લીમીટેડ

સર્કલ ઓફીસ, જુના પાવર હાઉસ કમ્પાઉન્ડ, આઝાદ ચોક, એમ.જી.રોડ, જુનાગઢ – ૩૬૨૦૦૧

ફોન નં. : ૦૨૮૫ – ૨૬૨૨૧૬૭/૨૬૫૭૮૭૭ **website : forumjunagadh.pgvcl@gebmail.com**

CIN:U40102GJ2003SGC042908

પીજીવીસીએલ/સીજીઆરએફ/૩૧/ક્વા-03/૨૦૨૧-૨૨/૩૨૯ તા. ૨૪.૦૨.૨૦૨૨

૨૦03ના ભારતીય વીજળી અધિનિયમની કલમ નં. ૪૨(૫) તેમજ ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ ફોરમ અને લોકપાલ) અગાઉના નોટીફીકેશન નં. ૦૨/૨૦૧૧ હેઠળ રચાયેલ તેમજ પ્રવર્તમાન નોટીફીકેશન નં. ૦૨/૨૦૧૯ મુજબના ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ ફોરમ (CGRF) પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમિટેડ જુનાગઢના ચેરમેન સમક્ષ નોંધાયેલ ફરીયાદ.

No. PG – ૩૧/ક્વા-03/૨૦૨૧-૨૨

અરજદાર: શ્રી જીનેશ.ડી.વારીયા ગામ – જામનગર

સબડીવીઝન: સેંન્ટર ઝોન

:: વિરુધ્ધ ::

સામાવાળા: કાર્યક્ષેત્ર: કાર્યપાલક ઈજનેર પીજીવીસીએલ વિભાગીય કચેરી જામનગર શહેર-૧

:: કોરમ ::

૧) ચેરપર્સન	:	શ્રી બી.પી.બુચ
૨) મેમ્બર સ્વતંત્ર	:	શ્રી એન.એસ.પંડયા
૩) મેમ્બર ટેકનીકલ	:	શ્રી જે.જે.ભટ્ટ

સુનાવણી સ્થળ- પીજીવીસીએલ, વર્તુળ કચેરી જામનગર

તારીખ: બુધવાર (૧૯.૦૧.૨૦૨૨)

૧.૦ સદર કેસની સુનાવણી તા.૧૯.૦૧.૨૨ (બુધવાર) નાં રોજ રાખવામાં આવેલ હતી.જેમાં ઉપર મુજબ બને પક્ષકારો હાજર રહેલ હતા.

:: અરજદારની રજૂઆત ::

૨.૦ અરજદારશ્રી રજુઆતમાં જણાવે છે કે,ઉપર જણાવેલ અમારા કનેક્શન પર તા.09-02-2019 ના લેખિત અરજી કરીને જણાવેલ હતું કે અમારૂ મિટર છેલ્લા ઘણા સમયથી ખુબ જ ઝડપથી વગર વપરાશના ચાલી રહ્યું છે જેનું અગાઉ ક્યારેય પણ આટલી ઝડપથી મિટર રિડીંગ વપરાશ થઈને તેમનું બિલ અમોને આવેલું હોય જે છેલ્લા ઘણા સમયથી આવેલ ન હોય તેટલું વાંધાજનક બિલ

અમોને આવેલું હોય અને તે પણ છેલ્લા 12 વર્ષના ઇતિહાસમાં ન આવેલું બિલ એમોએ રજુઆત કરતાં અમોને હજી સુધી આ બાબતની દાદ મળેલ નથી જેથી અમોને તેમનો ન્યાય આપવા વિનંતી. આ બાબતનો મિટર (વિજ) નો M R I રિપોર્ટ આજદિવસ સુધી મળેલો નથી અને તેમની માંગણી રાજકોટ મુખ્ય મથક દ્વારા કરવામાં આવી હોવા છતાં તે પેપર તેમના જ અધિકારીને પુરો પાડેલ નથી મિટર નં. 00590210 છે.આ સાથે તેમના માટેનું છેલ્લા બિલનું ફરજીયાત પેમેન્ટ ઘરે વ્યક્તિને મોકલીને જવાબ આપ્યા વગર ફરજીયાત કરાવેલ હતું જેમની તારીખ નીચે 04-10-2019 અને Receipt No. UL 015370 છે જે અમોએ ન્યાય મેળવવામાં હક્ક રાખવા ભર્યા પછી પણ અમોને આજદિવસ સુધી જવાબ આપવામાં આવેલ નથી. આ બાદ અમોએ ઘણી વખત વિજપુરવઠો ખોરવાઈ જવાને લીધે રૂબરૂ બોલાવતાં આપના અધિકારી દ્વારા ચોખવટ કરવામાં આવી હતી કે આપના ડિજીટલ વિજમિટર આપના વપરાશ વગર જ ખુબ ઝડપથી ચાલી રહ્યું છે માટે તાત્કાલિક અરજી કરીને બને તેટલું ઝડપથી આ વિજમિટર બદલી નાખવાનું આપના માટે હિતાવહ છે.આ મિટરની બદલી બાદ અમોને PGVCL દ્વારા તા.12-02-2019 ના HPL-01970721 મિટર અગાઉથી વપરાશ કરેલું અમોને ફિટ કરી આપવામાં આવ્યું હતું જે ફિટ કર્યા બાદ પણ ઘણા સમય સુધી ચાલ્યું ન હતું અને ત્યારે ઘણી કોશિશ કરવા છતાં તે વિજપુરવઠો યથાવત કરી શક્યું ન હતું ત્યારબાદ અમો દ્વારા તેમની ફરિયાદ કરતાં ફરીથી વિજમિટર ઉતારીને પાછું ફિટ કર્યા બાદ ચાલુ થયું હતું અને આ મિટર ચાલુ થયા બાદ ફક્ત ૩ દિવસમાં અમોને તેમનું વગર વપરાશનું રિડીંગ સીધું 10 થી 15 યુનિટ પહેલા દિવસના ગણીને ત્રણ દિવસમાં 35 યુનિટનું રિડીંગ આવેલું હતું જે ખુબ જ વાંધાજનક છે જેમના વિડીયો રેકોર્ડીંગ પણ અમોએ દેખાડેલ હતા અને ખુબ જ ખાત્રીપૂર્વક વાંધાજનક બિલ પણ અમોને તેમહિનાનું પ્રાપ્ત થયેલું હતું અને આ મિટર PGVCL ના વિજપુરવઠા યથાવત કરવા આવતા મિકેનિકો દ્વારા સ્કીપ/જમ્પ મારી ગયું છે તેમ અમોને જણાવેલ હતું ત્યારબાદ અન્ય તકલીફમાં વિજપુરવઠો તેમાથી અનેક વાર બંધ થઈ જવો તે સાવ સામાન્ય બનવા લાગ્યું હતું જેમની અમોને ખુબ જ તકલીફ પણ પડવામાંડી હતી તેના કારણોસર વખતોવખત જરૂરિયાતના જ સમયે વિજપુરવઠો મળતો ન હતો અને તેમની ઘણી વખત ફરિયાદ પણ કરેલ હતી.આવું બે થી ત્રણ વખત એક જ દિવસમાં આપના મુખ્ય મથક રાજકોટમાં લક્ષ્મીનગર નાના મવા રોડ સ્થિત આપની કોર્પોરેટ ઓફિસમાં આમની ફરિયાદ કરતાં તેઓએ પણ અમોને એમને જરૂરી લાગતાં ડૉક્યુમેન્ટની માંગણી કરી અને તે અમોને આજદિન સુધીPGVCL દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવ્યા નથી તદઉપરાંત અમોને ઓનલાઈન અરજીના માધ્યમથી ફરિયાદ કરવા જણાવવામાં આવેલું હતું સાથે જ વિજબિલ બાબતમાં પણ તેઓને વાંધાજનક લાગતાં તે બિલ બાબતની ફોટો કોપી જોડીને ઓનલાઈન ફરિયાદ કરવા જણાવતાં અમોએ તેની ઓનલાઈન ફરિયાદ કરી હતી. ઉપર જણાવેલી બાબતમાં વિડીયો રેકોર્ડીંગ પણ આપણે આપની એટલે મિટર અને અન્ય સાધનોની તપાસણી અંગેની લેબોરેટરીમાં રૂબરૂ દેખાડવામાં આવેલા હતા તે ઉપરાંત અનેક લોકોને જે આપના સ્ટાફના હોય તેમને પણ બતાવવામાં આવેલા હતા તદઉપરાંત આપના મિટરરીડરને પણ આ બાબતની જાણ થતાં તેમને પૂછતાં તેમને પણ અમોને આ બાબતની ચોખવટ કરીને જણાવેલ હતું કે મિટર ફોલ્ટી હોય ઝડપથી ચાલે છે અને સ્કીપ મારીને પણ રિડીંગ આવે છે

કેમ કે બંધ હાલતમાં ક્યારેય પણ રિડીંગ આવી શકે નહી આ બાબતના તબક્કાવાર વિડીયો પૂરા પાડી શકાય તેમ છે. ત્યારબાદ અનેક વખત ફરિયાદ કરતાં અંતે તા.16-12-2019 ના સાવ નવું જ ફ્રેશ મિટર ફિટ કરવામાં આવ્યું અને આ મિટરના ફિટીંગ પછી અમોને આવેલા પહેલા બિલમાં જ તમામ આગળના મીટરો દ્વારા અપાયેલા છેલ્લા રિડીંગ સામે તમામ જવાબ પુરવાર કરી શકાય તેવો આપનો જ કાગળ બિલના સ્વરૂપમાં મળી ચુક્યો જેથી અમોએ તે બિલની કોપી લઈને આપPGVCL ના લેબ.ના ઇન્ચાર્જ તથા JE અને DE ને તેમજ se ને આ બિલની કોપી આપતાં તેઓ દ્વારા કોઈ જ જવાબ અમોને મૌખિક કે લેખિત સ્વરૂપમાં આપવામાં આવેલ ન હતો તેમજ અગાઉના મિટરના MRI Report જે કોર્પોરેટ ઓફિસ દ્વારા માંગવામાં આવેલ તે જાણી જોઈને તે વખતે આપવામાં આવેલા ન હતા આ અંગેની અમારા દ્વારા વારંવાર ઘણા બધા વિજ કર્મચારીઓના માર્ગદર્શન લઈને માંગેલા છતાં તે પુરી પાડવામાં આવેલી નથી જે આજદિન સુધી યથાવત છે અનેMRIમિટર રિડીંગની વિજકોપી આપવામાં આવેલ નથી જે આપશ્રીને અધિકારીને મોકલવાની હતી. આ બાદ ત્રીજા મિટર કે જેમના નંબર PGST 04493801 છે તેમના બીજા બિલમાં લોકડાઉનના કારણે લમસમ બિલમોકલી આપવામાં આવ્યું હતું જે150 યુનિટનું છે જ્યારે ખરા અર્થમાં વિજમીટરના વાયરો કાપી નાખવામાં આવેલા હોય તો પણ આપનું વિજમીટર ચાલતું બતાવતું હતું જ્યારે અમારી પાસે વિજજોડાણ બંધ હતું તો આ બન્યું કેવી રીતે તે પણ એક સવાલ છે આવી જ રીતે અનેક ફરિયાદ કરવા છતાં પણ આપના દ્વારા આ ફરિયાદોના કોઈપણ નિરાકરણ નથી. ત્યારબાદ આપના ત્રીજા બિલમાં જે યુનિટ નું રિડીંગ આવેલું તે જોઈને આગલા બંને મિટરો ના રિડીંગ ખોટા આવતાં હોવાનો પૂર્ણતઃ પૂરાવો મળી ગયો હતો તેમજ તેમના2019 ના આવેલા ખોટા બિલના પૂર્ણ પૂરાવા મળી ચુક્યા છે તેમજ તે બિલના મિટરને પણ ખોટા હોય આ પુરાવો આપણે અગાઉ આપી ચૂક્યા હોવા છતાં આપના દ્વારા કોઈપણ કાગળો પૂરા પાડવામાં આવેલ નથી તો દરેક વખતે અમે આપની વિરૂધ્ધમાં જઈને ફક્ત ઝગડા જ કરવાના રહે છે અને આના થકી અમારા અને આપના ડિપાર્ટમેન્ટના સારા સબંધો જ બગડવાના છે બીજું કશું જ નથી આ બાબતના આપના માટે અમારી સત્યતા પુરવાર કરવા અનેક સબુતો હાજર છે જે આપ માંગો ત્યારે પુરવાર કરવા તૈયાર છીએ.

આ બાબતની અરજી રાજકોટ કોર્પોરેટમાં કરતાં જામનગર સેન્ટ્રલ ઝોનના કોઈપણ વ્યક્તિ દ્વારા આ અંગે જાણ બહાર મિટર કાઢી નાખીને ગવર્મેન્ટના ખોટા પાવરનો વ્યવસ્થિત દૂરઉપયોગ કરીને પોતાની તાકાત બતાવવાનો પરચો પૂરો પાડ્યો હતો અમારી જાણ બહાર ફેબ્રુઆરી ના અમો બહાર ગયા હોય પાછળથી મિટર ડિસમેન્ટલ પણ કરેલું છે. આ મિટરના વ્યવસ્થિત અમારા વપરાશથી સહેજ જ થોડાક વધારે આવતાં હોય તે અમારા દ્વારા ચલાવી લેતા હોય તુરંત જ જાણ બહાર કાઢી નાખવાની અઘટીત કોશિશ કરેલ છે જેમનો જવાબ આપના પાસે નથી.આ બાબત અંગે અમારા દ્વારા આગલા તમામ બિલના પેમેન્ટના આ મિટરના ચેકો વખતોવખત આપવામાં આવતા તે જાણી જોઈને ન સ્વીકારીને એમ કહેવામાં આવતું કે આગલું પેમેન્ટ ભરો પણ ચેકમાં એમ ક્યાં લખેલ છે કે આ પેમેન્ટ આ જ બિલનું છે તો જ ભરવું અથવા તમારે ફરજીયાત આ જ ચેકો આ જ બિલ માટે લેવાના રહેશે નહી તો તમો ચેક લઈ શકતા કે ભરી શકતા નથી ? આ બાબત સર્વ માટે વિચારાધીન છે ? આ સિવાયના મૌખિક જવાબો આપશ્રીને મળ્યા હોય તે લેખિતમાં ક્યાં આપેલા હોય તો આપણે

સાબિત કરતી વેળાએ લાંબા સમય પછી પુરવાર કરવામાં અઘરૂં પડે કેમ કે વિશ્વાસે કાગળો ન આપીને પછી જ આવા જ આપના અધિકારીને કાગળો ન પૂરા પડીને અમોને તકલીફમાં મુકો છો આ અંગે વાત વિચારાધીન છે.

૨.૧ દરેક વખતે આપના લોકોના વિશ્વાસે ચાલતી વાતો આજે આપના જ બદલી પામેલા કર્મચારીઓ ઓન પેપર લેખિત માંગે છે.તો આપશું લખીને આપશો તે હવે અમારે જ વિચારવાનું છે આની બાંહેધરી તો કોઈપણ સ્વીકારવા તૈયાર જ નથી તો ખોટા બિલોનું શું ? ખુબ જ તકલીફદાયક ઘટના આપના જ દ્વારા આકાર પામેલ છે ? આપ ખુદ જ વિચારો ? આપની ખુદની મિલ્કતો અમારી જાણ બહાર ગેરવલ્લે થાય તો તેની જવાબદારી કાં તો માલિક અથવા ભાડે આપેલ વ્યક્તિ સ્વીકારે જ્યારે આ મિલ્કત જો તમારી છે અને અમો આપને જાણ કરીએ ત્યારે તમારા દ્વારા આ બાબતની નોંધ ન લેવાય એ તો પાકકું છે કે, આપના દ્વારા જ આ ઘટના આકાર પામી છે તે તો પાકું જ છે, અને તેમની અમને ખરેખર અપેક્ષા જ ન હતી કે આવી ઘટના બનશે ? આગળની તમામ ઘટના વિડીયોમા રેકોર્ડીંગ જ છે. આ બાબતની આપશ્રીને વારંવાર નોંધ કરવા છતાં છેલ્લા ઘણા સમયથી પગલાં ન લેવાતાં બહુ જ વિચારાધીન બાબત છે આ બાબતની અમો દ્વારા ઘણી વખત લેખિત રજુઆત કરાતા આપના દ્વારા અમોને આજસુધી ક્યારેય પણ આપના જ અધિકારીને રૂબરૂ ઇનવર્ડ કરેલા કાગળો કદી જવાબ સ્વરૂપે મળ્યા જ નથી અને તેમને પણ આ બાબતની રૂબરૂ મળીને ખરાઈ કરવા જતાં તે વખતે જવાબ આપવાની અરજી કરતાં લેખિતમાં કદી જવાબ અને જરૂરી કાગળો મળેલ નથી. PGVCL દ્વારા પેમેન્ટ ન સ્વીકારાયેલ બિલ અને તારીખ તેમજ ચેકની વિગત

1) DEC –JAN 2020 PT 01-01-2020

2) JUN –JULY 2020 25-09-2020

3) AUG –SEPT 2020 ---

4) OCT-NOV 2020 25-11-2020

5) DEC –JAN 2021 18-01-2021

6) FEB–MAR 2021 Not Present

આમ અરજદારશ્રીએ અત્રેના ફોરમ સમક્ષ ન્યાયિક રજુઆત કરેલ છે.

:: પી.જી.વી.સી.એલ.ની રજૂઆત ::

3.0 સેંન્ટ્રલ ઝોન પેટા વિભાગીય કચેરીના ગ્રાહકશ્રી સાવન એપાર્ટમેંન્ટના વિજ કનેકશન નંબર :- ૩૨૧૧૨/૦૮૭૦૪/૫ ના વપરાશકર્તા શ્રી જીનેશભાઈ વારિયા દ્વારા ઉપરોક્ત સંદર્ભ નંબરથી ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ જુનાગઢ કેસ નં :- 031/કવા -03/૨૦૨૧-૨૨ થી વિજ બિલમાં અન્યાય થવા બાબતની ફરિયાદ કરવામાં આવેલ છે.જે અંગે સેંન્ટ્રલ ઝોન પેટા વિભાગીય કચેરી પાસેથી મેળવેલ અહેવાલ મુજબ કચેરી દ્વારા પ્રથમ વાર તારીખ :- ૧૨ / ૦૨ / ૨૦૧૯ના જુનું મીટર મીટર નંબર :- ૦૦૦૫૯૨૧૦ પ્રોફોર્મા નંબર :- ૫૭૮૩૮ થી બદલાવી આપેલ અને તેની હાજરીમાં લેબ રોજકામ પણ કરવામાં આવેલ અને વીજ મીટરમાં કોઈ પણ જાતની ક્ષતિ નથી તેવો રિપોર્ટ આવેલ. આમ છતાં ગ્રાહકશ્રીને અસંતોષ થતાં ફરી અરજી કરતાં ફરીથી મીટર બદલાવી લેબ

રોજકામ તારીખ :- ૧૬ / ૧૨ / ૨૦૧૯ ના રોજ કરવામાં આવેલ અને એમઆરઆઇ પણ કરવામાં આવેલ જેમાં વીજ મીટરમાં કોઈ પણ જાતની ક્ષતિ નથી તેવો રિપોર્ટ આવેલ. ગ્રાહકશ્રીને આ તમામ હકિકત પેટા વિભાગીય કચેરી દ્વારા રૂબરૂ સમજાવવા છતાં ગ્રાહકશ્રી દ્વારા તારીખ ૦૪/૧૦/૨૦૧૯ બાદ કોઈ પણ જાતનું પેમેન્ટ કરવામાં ના આવતા કંપનીના નિયમ મુજબ નોટીસ બજાવી મીટર ઉતારી રિકવરી અંગેનો દાવો તારીખ :- ૦૨/૧૧/૨૦૨૧ ના રોજ કરવામાં આવેલ જેના દાવા નંબર :- ૬૬૦ / ૨૦૨૧ છે અને હાલનુ સ્ટેટસ SUMMONS સ્ટેજ છે.

૩.૧ આમ પેટા વિભાગીય કચેરી દ્વારા અનેકવાર ગ્રાહકશ્રીની ફરિયાદના નિવારણ માટે પુરતા પ્રયત્નો કરવા છતાં પણ ગ્રાહકશ્રી દ્વારા ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ જુનાગઢને ફરિયાદ કરાતા ગ્રાહકશ્રીને તેમની ફરિયાદના સંતોષ કારક નિકાલ માટે તારીખ :- ૦૭/૦૧/૨૦૨૨ ના રૂબરૂ બોલાવવામાં આવેલ અને માંગણી મુજબના ડૉક્યુમેન્ટ આપવામાં આવેલ

:: હુકમ ::

૪.૦ અરજદારશ્રી દ્વારા કરેલ મૌખીક તેમજ લેખીત રજૂઆત તથા સામાંવાળાની મૌખીક રજૂઆત અને રજૂ કરાયેલ દસ્તાવેજી પુરાવાઓના આધારે ફોરમ નીચે મુજબના નિર્ણય ઉપર આવેલ છે.

૪.૧ સદર કેસ માં મુદ્દા નં. ૩.0 મુજબલીગલ કેસ ની કાર્યવાહી ચાલુ હોય તેથી અત્રે ની કચેરી દ્વારા સદર કેસ બાબતે કોઈ નિર્ણય આપી શકાય નહીં.

૪.૨ તે મુજબ અત્રે ના ફોરમ દ્વારા હુકમ કરવામાં આવે છે

૪.૩ આ સાથે અરજદારની અરજી ફેસલ કરવામાં આવે છે.

શ્રી એન.એસ.પંડયા	શ્રી જે.જે.ભટ્ટ	શ્રી બી.પી.બુચ
સ્વતંત્ર સભ્ય	મેમ્બર (ટેકનીકલ)	ચેરપર્સન

નોંધ:-

(૧) અરજદાર સદર હુકમથી નારાજ હોય તો સદર હુકમ મળ્યાની તારીખથી દિન-૩૦ માં વિધુત લોકપાલમાં રજૂઆત કરી શકે છે.આ સાથે વિધુત લોકપાલમાં રજૂઆત કરવાની પધ્ધતિ સામેલ છે.

(૨) ગુજરાત વિધુત નિયંત્રક આયોગ (ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ અને લોકપાલ) વિનિયમો૨૦૧૧ જાહેરનામા નં.૨/૨૦૧૧ ની કલમ ૩.૧૭ મુજબની બધી શરતો સંતોષવામાં આવેલ હશેતો જ તેવી રજૂઆત લોકપાલ સ્વીકારશે.કલમ ૩.૧૭ (૮) મુજબ ફરિયાદિએ જરૂરી હોય તો ફોરમ ના હુકમના સંદર્ભમાં પરવાનેદાર પાસે એક તૃતીયાંશ રકમ જમા કરાવી હોય અને કરેલ ચુકવણીની સાબિતી રજૂ કરી હોય,તો જ તેવી રજૂઆત લોકપાલ સ્વીકારશે.

(૩) લોકપાલ નું સરનામું : વિધુત લોકપાલની કચેરીબ્લોક નં. ૩, પોલિટેકનિક કમ્પાઉન્ડ, આંબાવાડી, અમદાવાદ-૩૮૦૦૧૫.ફોન નં. (૦૭૯) ૨૬૩૦૨૬૮૯