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/૯૭/ક્વા-૦૪/૨૦૨૦-૨૧/૧૪૧ ता.૨૭.૦૪.૨૦૨૧

૨૦૦૩ના 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 – ૯૭/ક્વા-૦૪/૨૦૨૦-૨૧

અરજદાર: શ્રી પ્રિતી યોગેશ જાંબુડીયા C/O. યોગેશ સી.જાંબુડીયા ગામ – જુનાગઢ

સબડીવીઝન: સેટેલાઈટ-જુનાગઢ

:: વિરુધ્ધ ::

સામાવાળા: કાર્યક્ષેત્ર: કાર્યપાલક ઈજનેર પીજીવીસીએલ વિભાગીય કચેરી જુનાગઢ શહેર

:: કોરમ ::

૧) ચેરપર્સન : શ્રી બી.પી.બુચ

૨) મેમ્બર સ્વતંત્ર : શ્રી એન.એસ.પંડયા

સુનાવણી સ્થળ- પીજીવીસીએલ, વર્તુળ કચેરી, જુનાગઢ

તારીખ: મંગળવાર (૨૦.૦૪.૨૦૨૧)

૧.૦ સદર કેસની સુનાવણી તા. ૨૦.૦૪.૨૦૨૧ (મંગળવાર) નાં રોજ રાખવામાં આવેલ હતી.જેમાં ઉપર મુજબ બને પક્ષકારો હાજર રહેલ હતા.

:: અરજદારની રજૂઆત ::

૨.૦ અરજદારશ્રી રજુઆતમાં જણાવે છે કે એપ્રિલ-૧૮ ના અમારી જાણમાં નવેમ્બર-ડિસેમ્બર-૧૭ જાન્યુઆરી-ફેબ્રુઆરી-૧૮ ના શુન્ય વપરાશના બિલ આવતાં એમોએ પી.જી.વી.સી.એલ. ની કચેરીનો સંપર્ક કરી બંધ વિજમીટર અંગે જાણ કરી વિજમીટરચાલુ કરાવી આપવા તજવીજ કરેલી ત્યારબાદ બંધ મીટર ઉતારી નવું મીટર લગાવી આપેલ અને અમોને બંધ મીટર સંદર્ભે પી.જી.વી.સી.એલ. ની લેબોરેટરીએ રૂબરૂ હાજર રહેવાનું જણાવતાં અમો જ્યારે રૂબરૂ હાજર રહ્યા ત્યારે વિજમીટરમાં અમો

ગ્રાહક સંબંધીત કોઈ ખામી ઉદભવેલ નથી તેમજ તે બાબતે અમોને કશું કરવાનું થતું નથી તેવું સ્પસ્ટ જણાવેલ.

(૨) ઓગષ્ટ-૨૦૨૦ માં અમારા ઉપરોક્ત રહેણાંકે પી.જી.વી.સી.એલ. કચેરીના કર્મચારી આવીને અમારા બિલની રકમ ભરવાની બાકી હોય ભરી જવા માટે જણાવતાં ઘરે હાજર મારા ધર્મપત્નીએ મારા મોબાઈલ નંબર આપતા પી.જી.વી.સી.એલ. કચેરીના કર્મચારીએ વિજ બિલની રકમ ભરવાની બાકી હોય ભરપાઈ કરવા માટે ફોન ઉપર મૌખીક જણાવેલ પરંતુ ક્યા બિલની રકમ બાકી છે તેવું પુછતા તેમની પાસે કોઈ વિગત ન હતી તેથી તેઓએ તેમની પી.જી.વી.સી.એલ. કચેરીએ રૂબરૂ મળી આવવા માટે જણાવેલ અમો રૂબરૂ પી.જી.વી.સી.એલ.ની કચેરીએ જઈને બિલ બાબતે પુછપરછ કરતાં અમોને રૂ. ૪૮૭૮.૪૨/- બાકી રકમ ભરપાઈ કરવા માટે જણાવેલ.

(૩) ત્યારબાદ તા.૨૭-૧૧-૨૦૨૦ સેટેલાઈટ/રેવ/૭૧૯૫ ના પત્રથી અમોને તા. ૧૬-૪-૧૮ ના રોજ અમારૂ મીટર બદલાવતાં જે લેબોરેટરીમાં ડીફેકટીવ આવેલ હોય ૬૭૭ યુનિટના રૂ. ૪૮૭૮.૪૨/- ભરવાપાત્ર હોય આજદિન સુધી ભરપાઈ કરેલ નથી તો સત્વરે ભરપાઈ કરી આપવા માટે નાયબ ઇજનેરશ્રી ના પત્ર દ્વારા અમોને જણાવેલ.

(૪) અમોને સેટેલાઈટ/રેવ/૭૮૭ તા. ૨૭-૧-૨૧ ના પત્રથી નાયબ ઈજનેરશ્રી દ્વારા એવું જણાવેલ કે અમારૂ વિજમીટર લેબોરેટરી ટેસ્ટ થતાં ડીફેક્ટિવ મીટર આવેલ છે જેમાં અગાઉની ત્રણ બિલિંગ પિરીયડની એવરેજ ગણીને ૬૭૭ યુનિટની ગણતરી કરેલી છે પરંતુ લેબોરેટરી ટેસ્ટ થતાં અમો ગ્રાહક સંબંધી કોઈ ખામીથી મીટર ડિફેકટીવ આવેલ નથી આ અનુસંધાને એમોએ તા.૨૯-૧-૨૧ ના રોજ નાયબ ઈજનેરશ્રી સેટેલાઈટ ડીવીઝનને ફેર વિચારણા કરી તે મુજબ યુનિટની ફેર ગણતરી કરવા માટે પત્ર લખીને જણાવેલ પરંતુ અમારી ઉપરોક્ત ફેરવિચારણાની રજુઆતને નકારી કાઢેલ અને સેટેલાઈટ/રેવ/૯૯૪ તા.૨-૨-૨૧ થી નિયમો દર્શાવી રકમ ભરપાઈ કરવા જણાવેલ.

(૫) અમારી રજુઆતને યોગ્ય સંતોષકારક હલ ન લાવી શકતાં એમોએ તા. ૧૦-૨-૨૧ ના રોજ કાર્યપાલક ઇજનેર પી.જી.વી.સી.એલ.ને રિકવરી યુનિટની ગણતરી અંગે ફેરવિચારણા કરવા પત્ર દ્વારા રજુઆત કરીને વિનંતી કરેલી પરંતુ તા.૨૨-૨-૨૧ ના સેટેલાઈટ/રેવ/૧૯૭૧ થી અમારી રજુઆતનો યોગ્ય નિકાલ કરી શકેલ નહી અને બાકી રકમ ભરપાઈ કરવા અનુરોધ કરેલ.

(૬) પી.જી.વી.સી.એલ.ના નાયબ ઈજનેર તથા કાર્યપાલક ઇજનેર દ્વારા નિયમોની દ્રઢતા દર્શાવીને અમારી રજુઆતનો સંતોષકારક નિકાલ ન થતાં તા.૪-૩-૨૧ ના રોજ શ્રી સુપ્રિટેંડેંટ ઇંજીનીયર સર્કલ ઓફિસ આઝાદ ચોક જુનાગઢને પત્ર લખીને ફરી ફેરવિચારણા કરી યોગ્ય કરવા વિનંતીપત્ર લખેલ જેનો જેસીડી/રેવ/૧૪૮૦ ના પત્ર મારફત તા.૧૬-૪-૧૮ ના રોજ બદલવામાં આવેલ મીટર ડિફેક્ટિવ આવતાં સરેરાશ યુનિટની ગણતરી ૬૭૭ થી કરી અને તે મુજબની રકમ રૂ. ૪૮૭૮.૪૨/- ભરપાઈ કરવાનું જણાવેલ તથા અમોને અસંતોષ હોય તો ગ્રાહક તકરાર નિવારણ ફોરમમાં રજુઆત કરવા જણાવેલ.એમોએ પી.જી.વી.સી.એલ ના નાયબ ઈજનેર કાર્યપાલક ઇજનેર તથા સુપ્રિટેંડેંટ ઇંજીનીયરશ્રીઓને રિકવરી યુનિટની ગણતરી અંગે ફેરવિચારણા-ફરી ફેર વિચારણા કરવા પત્ર લખીને વિનંતી કરેલી સાથે વિજવપરાશના તફાવતના યુનિટનો યોગ્ય નિકાલ આવ્યેથી રકમ ભરપાઈ કરી આપવા તથા રિકવરી રકમ સંદર્ભે પી.જી.વી.સી.એલ ની કચેરીના કર્મચારીને અમારા

રહેણાંકે ન મોકલવા તેમજ વિજજોડાણ રદ્દ ન કરવા માટે નમ્ર વિનંતી કરેલી પરંતુ અમારી આ વિનંતીને પણ ધ્યાને ન લીધેલ અને પી.જી.વી.સી.એલ ની કચેરીએ થી અવારનવાર સદરહુ રિકવરીની રકમ સંદર્ભે અમારા રહેણાકે આવીને મોટા-મોટા અવાજે પઠાણી ઉઘરાણી સતત ચાલુ રાખી અમોને તથા અમારા ઘરના તમામ સભ્યોને સતત માનસિક તણાવમાં રાખેલ છે.

(૮) ઉપરોક્ત અમારી વિગતવારની ફરિયાદના અનુસંધાને જણાવવાનું કે એપ્રિલ-૨૦૧૮ ના અમારૂ વિજમીટર બદલતા લેબોરેટરીમાં મીટર ડિફેક્ટિવ આવેલ જે અમો ગ્રાહક સંબંધિત નથી જેની આશરે અઢી વર્ષ બાદ ઓગસ્ટ-૨૦૨૦ થી સતત રિકવરી પી.જી.વી.સી.એલ કચેરીએથી કરી અમોને માનસિક તનાવ ઊભો કરેલ હોય અમોને માનસિક તનાવમાથી મુક્ત કરવા અને આપવામાં આવેલ પુરવણી બિલ યોગ્ય અને ન્યાયી ન હોય પુરવણી બિલ રદ્દ કરવા યોગ્ય કરવા વિનંતી. અરજદારશ્રીએ અત્રેના ફોરમ સમક્ષ ન્યાયિક રજુઆત કરેલ છે.

:: પી.જી.વી.સી.એલ.ની રજૂઆત ::

3.0 નામ: શ્રી જાંબુડિયા પ્રીતિબેન યોગેશભાઈ
ગ્રાહક નં: ૮૫૦૨૭/૧૧૨૪૪/૦
કેટેગરી: ઘરવપરાશ

3.૧ ૧) સદર ગ્રાહકનું લેજર જોતાં નવે-ડિસે-,૨૦૧૭ થી જાન્યુ-ફેબ્રુ-૨૦૧૮ માં ૦ વપરાશનું બિલ આપવામાં આવેલ હતું.

૨) સદર ગ્રાહકનું મીટર તા.૧૬.૦૪.૨૦૧૮ ના પર્ફોર્મા મુજબ પર્ફોર્મા નં.૬૫૬૩ થી મીટર બદલાવવામાં આવેલ. જેનું લેબ પરીક્ષણ તા.૧૬.૦૫.૨૦૧૮ ના રોજ થયેલ. જે લેબ પરીક્ષણ રીપોર્ટ મુજબ મીટર ડિફેક્ટિવ આવેલ.

૩) કંપનીના ઇન્ટરનલ ઓડિટ ટીમ દ્વારા ઓડિટ પીરિયડ એપ્રિલ-૨૦૧૮ થી માર્ચ-૨૦૧૯ આ ઓડિટ દરમ્યાન સદર ગ્રાહકનો લેબ રીપોર્ટ તપાસતા મીટર ડિફેક્ટિવ હોય કંપનીના નિયમ મુજબ આગળના ૩ બિલની સરેરાશ એવરેજની ગણતરી કરતાં ૬૭૭ યુનિટ ઓડિટ ટીમ દ્વારા રિકવરી સજેસ્ટ કરવામાં આવેલ.

3.૨ સદર રિકવરી રૂ.૪૮૭૮.૪૨ ગ્રાહકના બિલમાં તા.૨૫.૦૮.૨૦ ના ઉધારતા ગ્રાહકને રૂબરૂ તથા તેમની લેખિત રજૂઆત ના અનુસંધાને પે/વિ કચેરીના નીચે મુજબ ના પત્રો થી લેખિતમાં જવાબ આપેલ છે. ૧. સેટેલાઈટ/રેવ/૭૧૯૫ તા.૨૭.૧૧.૨૦૨૦. ૨. સેટેલાઈટ/રેવ/૭૫૮૪ તા.૧૮.૧૨.૨૦૨૦

૩. સેટેલાઈટ/રેવ/૭૮૭ તા.૨૭.૧.૨૦૨૧. ૪. સેટેલાઈટ/રેવ/૯૯૪ તા.૦૨.૦૨.૨૦૨૧.

૫. સેટેલાઈટ/રેવ/૧૯૭૧ તા.૨૨.૦૨.૨૦૨૧ ૬. જેસીડી/રેવ/૧૪૮૦ તા.૧૫.03.૨૦૨૧

ગ્રાહક ની અરજી મુજબ તેમનું આ વિજ-કનેક્શન માં ઓડિટ દ્વારા મીટર ચેન્જ તારીખ થી આગળ ના ખરેખર વપરાસ કરેલ ત્રણ બીલીગ ની એવરેજ યુનિટ ૬૭૭ સામે ફેર-વિચારણા કરવા સતત રજૂઆત કરેલ છે.

3.3 GERCના સપ્લાઈ કોડ નોટિફિકેશન- ૪/૨૦૧૫ ના ક્લોઝ નં.૬.૫૮ મુજબ “ખામીયુકત/ ચોંટી ગયેલ/ બંધ/ બળેલા મીટર ના કેશ માં મીટર ખામીપુર્ણ જણાય/ જણાવાય તે તારીખથી તરત

અગાઉના છેલ્લા ત્રણ બીલીંગ અવધિ ના સરેરાશ વપરાશના બિલોને આધારે ગ્રાહકને બિલ આપવું. પૂરતી વિગતો પ્રાપ્ય ન હોય તો, તે પછીની મુદતના બે/ત્રણ બિલની અવધિ દરમ્યાન થયેલ સરેરાશ વપરાશ ગણતરીમાં લઈ શકાય. આ ખર્ચ અધિકતમ માત્ર ત્રણ બિલિંગ અવધિની મુદત માટે વસુલવાપાત્ર થશે.પરંતુ ઉકત મુદત દરમ્યાન સંબંધિત મકાનની કાર્યકારી અને/અથવા કબજાની સ્થિતિ અંગે ગ્રાહકે કોઇ પુરાવો આપ્યો હોય કે જેનાથી વીજળી વપરાશ પર અસર પડી હોય તો પરવાનેદાર તેને વિચારણામાં લેશે."

3.૪ સદર ગ્રાહક દ્વારા નવે-ડિસે-,૨૦૧૭ થી જાન્યુ-ફેબ્રુ-૨૦૧૮,માર્ચ-એપ્રિલ-૧૮ એમ કુલ-૩ બિલિંગ પિરિયડ એટલે કે ૬ માસ દરમ્યાન તેમનું ઘર બંધ હતું તે નોનયુઝ હતું કે વિજ-વપરાશ ન હતો. તે અત્રેની પે/વિ કચેરી નકર પુરાવા રજુ ગ્રાહક દ્વારા આપવામાં આવેલ નથી.જેથી સદર બાબતે કોઈ ફેર-વિચારણા હાથ ધરેલ નથી.

3.૫ અત્રે ની હેઠળ ની સેટેલાઈટ સબડિવિજન કચેરી ના ગ્રાહક શ્રી પ્રિતી યોગેશ જાંબુડીયા C/O. યોગેશ સી.જાંબુડીયા ગ્રા.નં. ૮૫૦૨૭૧૧૨૪૪૦ને માહે એપ્રિલ-૧૮ થી માર્ચ-૧૯ સમયગાળાના ઓડિટરિપોર્ટ મુજબ રકમ રૂ. ૪૮૭૮.૪૨/- નું ફોલ્ટી મીટર ના એવરેજ ૬૭૭ યુનિટ રિકવરીનું પુર્વની બિલ આપવામાં આવેલ છે. ઉપરોક્ત વીજ જોડાણ નો વીજ વપરાસ નો માહે નવે-ડિસે-૧૭,જાન્યુ-ફેબ્રુ-૧૮,માર્ચ-એપ્રિલ-૧૮ ૦ વપરાસ ને દયાને લઈ એવરેજ યુનિટ ની ગણતરી કરેલ છે,જે બાબત ની કુલ રકમ ૪૮૭૮.૪૨ નું પુર્વની બિલ આપવામાં આવેલ છે,જે યોગ્ય છે.અને ભરવાપાત્ર છે.

:: 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 બાબતે ઉપરોક્ત મુદ્દા નં. ૩.૫ મુજબ પીજીવીસીએલ કંપની દ્વારા અરજદાર શ્રી ને જે ઓડિટ ટીમ દ્વારા રીકવરી કરવા માટે જે બિલ આપવા માં આવેલ છે તે નિયમ મુજબ હોય અને જે અરજદાર શ્રી એ ભરવાપાત્ર છે.

૪.૨ તે મુજબ અત્રે ના ફોરમ દ્વારા હુકમ કરવામાં આવે છે.

૪.3 આ સાથે અરજદારની અરજી ફેસલ કરવામાં આવે છે.

શ્રી એન.એસ.પંડયા સ્વતંત્ર સભ્ય	શ્રી બી.પી.બુચ ચેરપર્સન

નોંધ:-

(૧) અરજદાર સદર હુકમથી નારાજ હોય તો સદર હુકમ મળ્યાની તારીખથી દિન-30 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) વિનિયમો'૨૦૧૧ જાહેરનામા નં.૨/૨૦૧૧ ની કલમ ૩.૧૭ મુજબની બધી શરતો સંતોષવામાં આવેલ હશે તો 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.

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