ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ

પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમિટેડ

રજી. અને કોર્પોરેટ ઓફિસ, નાના મવા મેઇન રોડ, લક્ષ્મીનગર, રાજકોટ – ૩૬૦ ૦૦૪

CIN: U40102GJ2003SGC042908;

ફોન નંબર : (૦૨૮૧) ૨૩૮૦૪૨૫, ૨૩૮૦૪૨૭; ફેક્સ : ૨૩૮૦૪૨૮;

ઈ-મેલ : forum.pgvcl@gebmail.com; વેબસાઈટ : www.pgvcl.com

પીજીવીસીએલ/સીજીઆરએફ/૮/ક્વા-૦૨/૨૦૧૯-૨૦/ 5061-4 તારીખ : 30-7-19

રજી. એડી. પત્ર

પ્રતિ,

જ્યોત્સનાબેન મદુસુદન સોલંકી

પ્લોટ નં - ૭ / ૮, વલ્લભાચાર્ય દત સાઈ મંદિર પાછળ,

મું. પો. : પોરબંદર, તા. : પોરબંદર, જી. : પોરબંદર,

પીન કોડ. : ૩૬૦૫૭૮

મોબાઈલ : ૯૭૧૪૩૨૭૮૦૮

વિષય : મીટર રીડરની ભૂલ ના કારણે પેન્ડીંગ યુનિટ ના બીલ બાબત .

સંદર્ભ: આપશ્રીની રજુઆત તા. ૦૫-૦૭-૨૦૧૯.
(અત્રેના ફોરમની નોંધણી નંબર : ૮/ક્વા-૦૨/૨૦૧૯-૨૦)

મહોદયશ્રી,

આપશ્રી દ્વારા ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ સમક્ષ કરવામાં આવેલ અરજીના ચુકાદાની પ્રમાણિત નકલ આ સાથે સામેલ છે.

જે આપશ્રીને સુવિદિત થાય, આપના સહકાર સહ, આભાર સહ.

આપનો વિશ્વાસુ,

(સી. જે. ગાજેરા)

કા.વા. કન્વીનર

ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ,

પ.ગુ.વી.કં.લી., રાજકોટ

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

બિડાણ : ઉપર મુજબ.

નકલ સાદર રવાના :

(૧) અધિક્ષક ઈજનેરશ્રી, પ.ગુ.વી.કં.લી., વર્તુળ કચેરી, પોરબંદર.

(૨) કાર્યપાલક ઈજનેરશ્રી, પ.ગુ.વી.કં.લી., પેટા વિભાગીય કચેરી, પોરબંદર શહેર.
સદર નિર્ણયપત્રની નકલ આપશ્રીને આ સાથે મોકલવામાં આવે છે. જેની તમામ વિગતો અભ્યાસે લઈ અને નામદાર ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (ગ્રાહક તકરાર નિવારણ ફોરમ અને લોકપાલ) વિનિયમો-૨૦૧૧, જાહેરનામા નં.- ૦૨/૨૦૧૧ ની વિનિયમ નં.- ૨.૫૨ અનુસાર, સદર હુકમના પાલન અંગે થયેલ કાર્યવાહીનો અહેવાલ અત્રેની ફોરમ કચેરીને અચૂક મોકલી આપવા વિનંતી.

(૩) નાયબ ઈજનેરશ્રી, પ.ગુ.વી.કં.લી., પેટા વિભાગીય કચેરી, ઉદ્યોગનગર પોરબંદર.

ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ ફોરમ, રાજકોટ

પીજીવીસીએલ, રજી. અને કોપોરેટ કચેરી,લક્ષ્મીનગર નાનામૌવા રોડ, રાજકોટ
CIN:U40102GJ2003SGC042908 website : www.pgvcl.com
E-Mail- forum.pgvcl@gebmail.com

પીજીવીસીએલ/સીજીઆરએફ/૮/ક્વા-૨/ ૧૯-૨૦/ તા.

૨૦૦૩ ના ભારતીય વીજળી અધિનિયમની કલમ ૪૨ (૫) તેમજ ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ ફોરમ અને લોકપાલ) વિનિયમો ૨૦૧૧ જાહેરનામા નં. ૨/૨૦૧૧ હેઠળ રચાયેલ ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ ફોરમ (CGRF)પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમિટેડ,રાજકોટના ચેરમેન સમક્ષ નોંધાયેલ ફરીયાદ.

No.PG- ૮/ક્વા-૨/૧૯-૨૦

અરજદાર:	જ્યોત્સનાબેન મદુસુદન સોલંકી ગામ: પોરબંદર
રજૂઆત કરનાર:	અરજદાર જ્યોત્સનાબેન મદુસુદનભાઈ સોલંકી તથા વિજયભાઈ મદુસુદનભાઈ સોલંકી હાજર રહેલ છે.

:: વિરુધ્ધ ::

સામાવાળા:	કાર્યક્ષેત્ર : પીજીવીસીએલ વિભાગીય કચેરી – પોરબંદર શહેર
રજૂઆત કરનાર:	કાર્યપાલક ઈજનેર શ્રી ડી. વિ. લાખાણી, પીજીવીસીએલ વિભાગીય કચેરી – પોરબંદર શહેર

:: કોરમ ::

૧) ચેરપર્સન -શ્રી જે.બી. પારેખ,
૨) મેમ્બર સ્વતંત્ર - કોકિલાબેન જે. મોટાણી

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

સુનાવણી સ્થળ:	પીજીવીસીએલ, વર્તુળ કચેરી, જુનાગઢ
તારીખ:	૨૩-૦૭-૨૦૧૯ (મંગળવાર)

૧.૦ સદર કેસની સુનાવણી તા. ૨૩-૦૭-૨૦૧૯ (મંગળવાર) ના રોજ રાખવામાં આવેલ હતી.

:: અરજદારની રજૂઆત ::

૨.૦ અરજદાર જ્યોત્સનાબેન મદુસુદન સોલંકી ગામ -પોરબંદર, તેઓની અરજીના નોંધણી નં: ૮/ક્વા-૨/૧૯-૨૦, માં જણાવે છે કે, તેઓ ગ્રાહક નં. – ૮૫૯૧૯/૦૩૯૩૨/૯ થી ઘરવપરાશ વીજજોડાણ ધરાવે છે, સામેવાળા દ્વારા મીટર રીડર ની ભુલ ના કારણોસર ૫૦૦૦ યુનીટનુ બીલ અપાયેલ છે, જે અન્યાયકર્તા હોય- અરજદારે અત્રેના ફોરમ સમક્ષ ન્યાયિક રજૂઆત કરેલ છે.

:: પી.જી.વી.સી.એલ.ની રજૂઆત ::

૩.૦ પીજીવીસીએલ પક્ષકાર તરફથી જણાવાયેલ કે- ગ્રાહકશ્રી જ્યોત્સનાબેન મધુસુદન સોલંકી ગ્રા.નં.૮૫૯૧૯/૦૦૩૯૩૨/૯ હેતુ રહેણાંક, હેતુ નુ વીજજોડાણ તા.૨૫–૦૬–૧૨ થી ધરાવે છે. સદર ગ્રાહક નુ મીટર ઉચાઈએ હોવાથી રીડીગ લેવા માટે નીચે લેવુ, તે મુજબની નોધણી અન્વયે તારીખ ૨૪.૪.૧૯ નાં રોજ ગ્રાહકની હાજરીમાં એલ & જી કંપનીનું મીટર નં. પીજીએસટી -૦૯૪૯૭૩૩ ઉતારવામાં આવેલ.

3.1 ગ્રાહકના સ્થળેથી ઉતારવામાં આવેલ ઉપરોક્ત મીટર નંબરનુ તા.૩.૫.૧૯ નાં રોજ ગ્રાહકની હાજરીમાં મીટર ટેસ્ટીંગ લેબ. ખાતે લેબ પરીક્ષણ કરવામાં આવેલું હતું અને આ લેબ. પરીક્ષણ મુજબ ઉપરોક્ત મીટર બરાબર જોવા મળેલ એટલું જ નહી પણ ઉપરોક્ત મીટરનો એમ.આર.આઈ. ડેટા પણ બરાબર જોવા મળેલ અને કંપનીમાં પણ તેની ખરાઈ કરાવવામાં ઉપરોક્ત મીટરમાં નોંધાયેલા રીડીંગ એ મીટર ની ખામીને કારણે નોંધાયેલા ન હતાં પરંતુ બીલ બનાવતી વખતે રીડીંગ પેન્ડીંગ રાખેલા હોવાથી જોવા મળેલા હતાં.

3.2 ઉપરોક્ત બાબતે કંપની દ્વારા ઉપરોક્ત વીજ કનેક્શનના ખાતામાં નોંધાયેલા રીડીંગ ૧૩૭૫૪ અને મીટર બદલાવતી વખતે જોવા મળેલ રીડીંગ ૧૮૯૬૯ તેમજ નવા મીટરનાં રીડીંગ ૨૮૭ આમ કુલ યુનિટ ૫૫૦૨ નું બીલ રૂ. ૪૪૧૧૧.૯૦ મીટર રીડર દ્વારા ગ્રાહકને તારીખ ૧૦.૬.૧૯ નાં રોજ આપવામાં આવેલ હતું જેની સામે ગ્રાહકને અસંતોષ હોય તેમનાં રાજકોટને રજૂઆત કરેલ છે.

3.3 જણાવવાનું કે ગ્રાહકને ત્યાંથી જુનું મીટર કબજે લઈને તારીખ ૨૪.૪.૧૯ નાં રોજ લીન્કવેલ કંપનીનું ૪૩૨૦૬૬૩ નું મીટર " ૦ " યુનિટ થી મુકવામાં આવેલ હતું અને ત્યારબાદ બીલીંગ પીરીયડ ફેબ્રુ-માર્ચ -૧૯ બિલ્ડ ઇન એપ્રિલ - ૧૯ માં આ વીજ ગ્રાહકના કનેક્શનનાં મીટરમાં ૪૧૯ યુનિટનો વપરાશ આવેલ છે જેનાં ઉપરથી સાબિત થાય છે કે ગ્રાહકને ખરેખર વપરાશ કરતાં મીટર રીડીંગ એજન્સીના મીટર રીડર દ્વારા ઓછા યુનિટનું બીલ આપવામાં આવતું હોવાથી જુના મીટરમાં રીડીંગ પેન્ડીંગ જોવા મળેલા.

3.4 ઉપરોક્ત વીજ ગ્રાહકનું વીજ મીટર તા.૨૪.૪.૧૯ ના રોજ ગ્રાહકની હાજરીમાં અને અધિકારીઓની હાજરીમાં મીટર ટેસ્ટીંગ લેબ. શહેર વિભાગીય કચેરી, પોરબંદર ખાતે લેબ. ચકાસણી કરવામાં આવેલ અને લેબ. ચકાસણીના રીપોર્ટ મુજબ મીટર બરાબર જોવા મળેલ છે. એટલેકે, મીટરમાં નોંધાયેલ રીડીંગ ૧૮૯૬૯ જોવા મળેલા તે વપરાશ મુજબનાં છે, અને આ રીડીંગ મીટરની ખામીના કારણે નોંધાયેલ નથી પરંતુ વપરાશ મુજબ નોંધાયેલ જોવા મળેલા. અરજદાર દ્વારા વર્ષ વાર સરેરાશ કરેલ વીજવપરાશી યુનીટ ની વિગત નીચે મુજબ છે.

Sr. No	Year	Average Consumption	Yearly Consumption	Nos. of Bill issued during the year	Monthly/Bi-monthly Billing	Highest consumption
1	2015	257	1559.26	6	Bi-monthly	311
2	2016	332	2019.16	6	Bi-monthly	395
3	2017	356	2279.75	6	Bi-monthly	424
4	2018	357	2294.57	6	Bi-monthly	475

3.૫ વીજબીલ માહે એપ્રીલ – મે– ૧૯ બીલ્ડ ઈન માહે જુન–૧૯ (તા.૧૦–૦૬–૧૯) માં કુલ ૫૨૧૫ યુનીટ નુ વીજબીલ અપાયેલ હતુ. તેમજ, ઉપરોકત વર્ષ વાઇઝ સદર અરજદાર ના સરેરાશ / મહતમ વીજવપરાશ મુજબ – અને સવાલવાળુ મીટર બદલ્યા બાદ નવા મીટર મા નોધાયેલ પ્રતિ દિવસ સરેરાશ વીજવપરાશ ની ગણતરીને ધ્યાને લઈને – સદર ૫૨૧૫ પેન્ડીંગ યુનીટ ને દ્રીમાસીક ૧૨–વીજબીલ મુજબ પ્રતિમાસ સરેરાશ વીજવપરાશ ૪૩૫ યુનીટ મુજબ વીજબીલ ની ગણતરી નીચે મુજબ કરેલ છે.

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

Sr.No	Month	Units	FCA for corresponding month	FCA to be charged	ED for corresponding month
1	Feb-Mar billed in Apr.19	435	1.9	826.50	123.98
2	Dec-Jan billed in Feb.19	435	1.805	785.18	117.78
3	Oct-Nov billed in Dec-18	435	1.71	743.85	111.58
4	Aug-Sep billed in Oct-18	435	1.61	700.35	105.05
5	Jun-jul billed Aug-18	435	1.62	704.70	105.71
6	Apr-May billed in Jun-18	435	1.63	709.05	106.36
7	Feb-Mar billed in Apr.18	435	1.63	709.05	106.36
8	Dec-Jan billed in Feb.18	435	1.63	709.05	106.36
9	Oct-Nov billed in Dec-17	435	1.63	709.05	106.36
10	Aug-Sep billed in Oct-17	435	1.63	709.05	106.36
11	Jun-jul billed Aug-17	435	1.755	763.43	114.51
12	Apr-May billed in Jun-17	430	1.8	774.00	116.10
	TOTAL	5215		8843.25	1326.49

FCA calculated/charged in sp.bill Rs	9908.5
FCA calculated as above if units bifurcated Rs	8843.25
Amount to be Credited Rs.	1065.25
ED calculated/charged in sp.bill Rs	5448.98
ED calculated as above if units bifurcated Rs	5289.19
Amount to be Credited Rs.	159.79
Total amount credited/refundable to the consumer	1225.04

If UNITS consider by bimonthly	Nos. of Bills	Energy charges per bill	Total amounts for 12 Nos. of the bills	Diff. of Energy charge	FCA+ED Amount to be credited	Total Amount to be Credited
						8080.04
435	12	1630.25	19563.00	6855	1225.04	
5215	1	26418.00				

3.૬ વધુમાં અરજદારનુ વિવાદીત મીટર બદલીને નવુ મીટર લગાવ્યા પછીનો વીજવપરાશ તા.૨૪–૦૪–૧૯ થી તા.૧૦–૦૬–૧૯ સુધીમાં એટલેકે ૪૭ દિવસમાં ૨૪૭ યુનીટ નો વીજવપરાશ નોંધાયેલ છે. જેથી, પ્રતિદીન સરેરાશ વીજવપરાશ ૬.૧૦ યુનીટ નો થાય છે. જે પરથી કહી શકાય કે – અરજદારના વીજવપરાશ મુજબ – અગાઉ મીટર રીડર દ્વારા વીજબીલ અપાયેલ નથી. આમ, ઉપરોકત કોષ્ટકો મુજબ – અરજદાર ને રૂ.૮,૦૮૦/૦૪ રીફંડ આપી શકાય.

:: હુકમ ::

૪.૦ અરજદારે કરેલ લેખીત રજુઆત તથા સામાવાળાની રજુઆત અને રજુ કરાયેલ દસ્તાવેજી પુરાવાઓના આધારે ફોરમ કમિટી તરફથી નીચે મુજબ નો નિર્ણય કરાયેલ છે.

૪.૧ અરજદાર **જ્યોત્સનાબેન મદુસુદન સોલંકી** , ગામ:પોરબંદર ગ્રાહક નં.– ૮૫૯૧૯/૦૦૩૯૩૨/૯ થી ૦૨ કીવો ના વીજભારનુ ઘરવપરાશ વીજજોડાણ ધરાવે છે.

૪.૨ પીજીવીસીએલ દ્વારા તા.૨૪–૦૪–૧૯ ના રોજ મીટર રીપ્લેસમેન્ટ શીટ નં.– પીસીડી / ૧૯ /૦૬૮ તા.૨૪–૦૪–૧૯ થી મીટર બદલેલ, જેની વિગત નીચે મુજબ છે.

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

Particulars	Old Meter replace Dt.24.04.19	New Meter Install Dt.24.04.19	Old Meter-As per MTLab Dt.26.04.19
Make	L&G	Linkwell	L&G
Meter No	PGST 0949733	PGST 04320663	PGST 0949733
Capacity	05- 30A	05- 30A	05- 30A
C. Reading	018969	000000	018969

ઉપરોક્ત બાબતે મીટર ટેસ્ટીગ લેબોરેટરી ની ચકાસણી મુજબ – વીજ મીટર નો એકયુરેસી ટેસ્ટ યોગ્ય જણાયેલ છે.

૪.૪ સદર કેઈસ મા, સવાલવાળા મીટર ના ક્રમાંક નં.– PGST 00789727 ના એમ.આર.આઈ. અહેવાલ મુજબ છેલ્લા ૧૨ માસ ની નોંધાયેલ વીજવપરાશી યુનીટ ની વિગત – તેમજ અરજદાર ને મીટર રીડર દ્વારા અપાયેલ વીજબીલ મુજબ નોંધાયેલ યુનીટ નીચે મુજબ જણાયેલ છે.

AS PER BILLING CYCLE		AS PER MRI	
BILLING DATE	CURRENT READING	DATE	CURRENT READING
01-06-18	11882	30-06-18	17177.5
02-08-18	12357	31-07-18	17349.8
		31-08-18	17564.5
02-10-18	12682	30-09-18	17706.3
		31-10-18	17847.2
03-12-18	13072	30-11-18	17995.4
		31-12-18	18187.1
01-02-19	13335	31-01-19	18376.7
		28-02-19	18571.2
09-04-19	13754	31-03-19	18780.7
M/C 24-04-19	18969	30-04-19	18969.2
		31-05-19	18969.2

૪.૫ સદર કેઈસ મા, એમ.આર.આઈ. અહેવાલ મુજબ ના રીડીંગ તથા મીટર રીડર દ્રારા બીલમાં દર્શાવેલ મીટર રીડીંગ નો અભ્યાસ કરતા, મીટર રીડર દ્રારા સંપુર્ણપણે બેદરકારીથી મીટર રીડીંગ કરવામા આવેલ છે. જેના હિસાબે અરજદારના મીટરમાં પેન્ડીગ યુનીટ એકત્રીત થયેલ છે. આ તબ્બકે અરજદાર ને અપાયેલ ૫૫૦૨ યુનીટ નુ રૂ.૪૪,૧૧૧/૯૦ નુ બીલ તથા તેનુ DPC રદ કરવાની પીજીવીસીએલ ને સુચના આપવામા આવે છે.

૪.૬ સદર કેઈસ મા, એમ.આર.આઈ. અહેવાલ મુજબ– છેલ્લા ૧૨ માસીક ડેટા અને મીટર રીડર દ્રારા અપાયેલ વીજબીલ મુજબ નોંધાયેલ યુનીટનો અભ્યાસ કરતા – મીટર રીડર દ્રારા લેવાયેલ રીડીંગ ખોટા હોય, તેમજ પીજીવીસીએલ પક્ષકાર પાસે એવી કોઈ જ સાબિતી ન હોય કે – કયા સમયગાળા થી સદર ખોટા રીડીંગ લઈને પેન્ડીગ યુનીટ રખાયેલ છે. જેથી, સદર કેઈસ મા, અરજદાર ના સ્થાપન પર ની તારીખ : ૨૫–૦૬–૧૨ થી મીટર બદલાવ્યા તારીખ : ૨૪–૦૪–૧૯ સુધીમા પડતર રહેલા ૫૨૦૪ યુનીટ ને અપાયેલ દ્રીમાસીક વીજબીલોમાં સમાન ભાગે વિભાજીત કરીને – જે તે સમયના લાગુ પડતા ટેરીફ મુજબ રીવાઇજ બીલ બનાવવુ. તેમજ તે અન્વયે નુ સુવ્યવસ્થિત ગણતરીપત્રક અરજદાર ને અત્રેના ફોરમ ની જાણકારી હેઠળ દિન–૩૦ માં લેખીત પત્ર દ્રારા અરજદાર ને મોકલાવવા સામેવાળા ને સુચના આપવામા આવે છે. જે બીલ અરજદારે ભરપાઈ કરવાનુ રહેશે.

૪.૭ સદર પ્રકારની ભુલ નુ પુનરાવર્તન ભવિષ્યમાં ન થાય, તે માટે યોગ્ય તકેદારી ના પગલા લેવા માટે સામેવાળા ને સુચના આપવામા આવે છે. સદર કેઈસ મા, આ પ્રકારની મીટર રીડીંગની બેદરકારી માટે જવાબદાર કર્મચારી / અધિકારી વિરૂધ્ધ શિસ્તભંગ ની તેમજ મીટર રીડીંગ એજન્સીને નોટીસ આપવાની તથા પેનલ્ટીની કાર્યવાહી કરવાની પીજીવીસીએલ ને સુચના આપવામા આવે છે.

૪.૮ સદર કેઈસ મા, ઉપરોકત મુદ્દા નં. ૪.૬, ૪.૭ મુજબ ની વિગતેનો હુકમ કરવામા આવે છે.

૪.૯ અરજદાર ની ફરીયાદ નો આ તબ્બકે નિકાલ કરવામા આવે છે.

(શ્રીમતી કે. જે. મોટાણી)
સભ્ય (સ્વતંત્ર)

(જે.બી.પારેખ)
ચેરપર્સન

નોંધ:

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

(૨) ગુજરાત વિદ્યુત 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 ફરિયાદીએ જરૂરી હોય તો ફોરમના હુકમના સંદર્ભમાં પરવાનેદાર પાસે એક તૃતીયાંશ રકમ જમા કરાવી હોય અને કરેલ ચૂકવણીની સાબિતી રજૂ કરી હોય, તો જ તેવી રજૂઆત લોકપાલ સ્વીકારશે.

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

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