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/૩૨/ક્વા-૦૧/૨૦૧૯-૨૦/ 4535-6 તારીખ: 5/7/19

રજી. એડી. પત્ર

પ્રતિ,
રૂડીબેન પુંજાભાઈ મોઢવાડિયા
શ્રી ગાત્રાળ કૃપા, મથુરા નગરી ની પાછળ, પરેશ નગર - છાયા, ,
મું. પો. : પોરબંદર, તા. : પોરબંદર, જી. : પોરબંદર-૩૬૦૫૭૭,
મોબાઈલ : ૯૮૨૫૬૬૬૪૩૦

વિષય : વીજ બીલ બાબત.

સંદર્ભ: આપશ્રીની રજુઆત તા. ૧૩-૦૫-૨૦૧૯.
(અત્રેના ફોરમની નોંધણી નંબર : ૩૨/ક્વા-૦૧/૨૦૧૯-૨૦)

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. ગજેરા)
કા.વા. કન્વીનર
ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ,
પ.ગુ.વી.કં.લી., રાજકોટ

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/૩૨/ક્વા-૧/૨૦૧૯-૨૦/ 4535-6   તા. 5/7/19.

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- ૩૨/ક્વા-૧/૨૦૧૯-૨૦

અરજદાર: રૂડીબેન પુંજાભાઈ મોઢવાડિયા   ગામ: પોરબંદર

રજૂઆત કરનાર: અરજદાર વતી તેના પ્રતિનિધિ તરીકે પુંજાભાઈ સામતભાઈ મોઢવાડિયા હાજર રહેલ છે.

:: વિરુધ્ધ ::

સામાવાળા: કાર્યક્ષેત્ર : પીજીવીસીએલ વિભાગીય કચેરી – પોરબંદર શહેર

રજૂઆત કરનાર: કાર્યપાલક ઈજનેર શ્રી ડી. વી. લાખાણી, વિભાગીય કચેરી – પોરબંદર શહેર

:: કોરમ ::

૧) કા.વા.ચેરપર્સન -શ્રી જે.બી. પારેખ.
૨) મેમ્બર સ્વતંત્ર - કોકિલાબેન જે. મોટાણી
૩) મેમ્બર ટેકનીકલ – એન.ડી.ધામેલીયા

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

સુનાવણી સ્થળ: પીજીવીસીએલ, વર્તુળ કચેરી, જુનાગઢ

તારીખ: ૨૮-૦૬-૨૦૧૯ (શુક્રવાર)

૧.૦ સદર કેસની સુનાવણી તા. ૨૮-૦૬-૨૦૧૯ (શુક્રવાર)ના રોજ રાખવામાં આવેલ હતી.

:: અરજદારની રજૂઆત ::

૨.૦ અરજદાર રૂડીબેન પુંજાભાઈ મોઢવાડિયા, ગામ:પોરબંદર તેઓની અરજી ના નોંધણી નંબર :૩૨/ક્વા-૧/૨૦૧૯-૨૦ મા જણાવે છે કે, અરજદાર ગ્રાહક નં.– ૮૫૯૧૯/૦૦૮૮૬/૫ થી ઘરવપરાશ વીજજોડાણ ધરાવે છે. જેમાં, સરેરાશ વીજબીલ વર્ષ માં રૂ.૨,૦૦૦/– થી રૂ.૪,૦૦૦/– હોય છે. વીજબીલ માહે ફેબ્રુઆરી–માર્ચ– ૧૯ માં મીટર રીડર દ્વારા તા.૧૦–૦૪–૧૯ પ્રમાણે રૂ.૨૬,૦૦૦/–નુ આવેલ – જે સરેરાશ કરતા ઘણુ વધારે હોય – ભરી શકે તેમ નથી. ત્યારબાદ, તા.૧૩–૧૦–૧૯ ના રોજ સદર જુનુ મીટર બદલાવેલ – જેનુ મીટર ટેસ્ટીંગ લેબોરેટરીમાં મીટર યોગ્ય છે, તેમ જણાવેલ. વીજબીલ બનાવવા માટે મીટર રીડર દ્વારા બીલ આપવામા આવતુ હોય છે, જે નિયમીત ભરપાઈ કરે છે. વીજબીલ માહે ફેબ્રુઆરી–માર્ચ– ૧૯ નુ સરેરાશ બીલ રૂ.૨૩૦૦/– ભરપાઈ કરી આપેલ છે. આમ, અરજદારે વધુ આવેલ બીલ બાબતે – તટસ્થ રીતે ન્યાય આપવા – અરજદારે અત્રેના ફોરમ સમક્ષ ન્યાયિક રજુઆત કરેલ છે.

:: પી.જી.વી.સી.એલ.ની રજૂઆત ::

3.0 અરજદાર ની રજૂઆત અન્વયે, પીજીવીસીએલ પક્ષકાર તરફથી જણાવાયેલ કે- અરજદાર રૂડીબેન પુંજાભાઈ મોઢવાડિયા, ગામ:પોરબંદર ગ્રાહક નં.- ૮૫૯૧૯/૦૦૮૮૬/૫ થી ૦૨ કીવો ના વીજભારનુ ઘરવપરાશ વીજજોડાણ ધરાવે છે.

3.૧ મીટર રીડર દ્વારા સદર વીજજોડાણનુ વીજબીલ તા.૧૦-૦૪-૧૯ ના રોજ વીજ વાંચન કરતા પડતર યુનીટ ૨૯૭૮ જણાતા, તે મુજબ નુ ગ્રાહક ને વીજબીલ રૂ.૨૬,૦૦૦/-નુ અપાયેલ. જે અનુસંધાને સદર મીટર તા.૧૩-૦૪-૧૯ ના રોજ બદલાવેલ, તે મુજબ કુલ જોડેલ વીજભાર ૩.૬૨૦ કીવો દર્શાવેલ છે. સદર મીટર ટેસ્ટીગ લેબોરેટરીમાં તા.૨૬-૦૪-૧૯ ના રોજ ગ્રાહક ના પ્રતિનીધી ની હાજરીમાં ચકાસણી કરવામા આવેલ, જેમા સદર મીટર ની ચોકકસાઈ યોગ્ય જણાયેલ - તેમજ મહતમ રેકર્ડ થયેલ ડિમાન્ડ ની નોંધ અલગથી કરાયેલ છે. તે મુજબ - મીટર મા વીજવપરાશી યુનીટ ની નોધણી યોગ્ય થયેલ છે, પરંતુ મીટર રીડર દ્વારા - જે તે સમયે વાસ્તવિક રીડીગ લેવાયેલ નથી, તેમ ફલીત થાય છે. સદર બાબતે વીજબીલ બનાવતી કંપનીને ખુલાસો માંગેલ છે. જે અન્વયે બીલીગ એજન્સીએ જણાવેલ કે - સદર મીટર રીડર દ્વારા વારંવાર ભુલો ની ફરીયાદ અન્વયે તેમને બીલીગ સર્વિસ માથી ટર્મીનેટ કરેલ છે.

3.૨ અરજદાર ના વીજવપરાશ મુજબ - વર્ષ વાઈઝ સરેરાશ વીજવપરાશ ની વિગત નીચે મુજબ નોંધાયેલ છે.

Sr. No	Year	Average Consumption	Yearly Consumption	Nos. of Bill issued during the year	Monthly/Bi-monthly Billing	Highest consumption
1.	2011	364	2184	6	Bi-monthly	507
2.	2012	363	2178	6	Bi-monthly	648
3.	2013	350	2100	6	Bi-monthly	493
4.	2014	394	2364	6	Bi-monthly	600
5.	2015	311	1866	6	Bi-monthly	339
6.	2016	330	1980	6	Bi-monthly	427
7.	2017	312	1872	6	Bi-monthly	480
8.	2018	416	2496	6	Bi-monthly	595
9.	2019	318	636	2	Bi-monthly	350

3.3 ઉપરોક્ત બાબતે વર્ષ-૨૦૧૧ થી ૨૦૧૪ સુધીમાં અરજદાર નો મહતમ સરેરાશ વીજવપરાશ ૫૦૦ યુનીટ થી વધુ નોધાયેલ છે. ત્યારબાદ, વર્ષ-૨૦૧૬ અને ૨૦૧૭ માં ૫૦૦ યુનીટ સુધી સરેરાશ વીજવપરાશ નોધાયેલ છે. જયારે વર્ષ-૨૦૧૯ માં મહતમ સરેરાશ વીજવપરાશ ૩૫૦ યુનીટ સુધી નોધાયેલ છે.

3.૪ ઉપરોક્ત ૨૯૭૮ પડતર યુનીટ ને ૦૬ વીજબીલ માં વિભાજન કરતા - સદર અરજદારનુ દ્રીમાસીક વીજબીલ ૪૯૬ યુનીટ પ્રતિ માસ થાય છે, વધુમાં અરજદાર ને અપાયેલ બીલ ને , જે તે બીલીગ સમયગાળામાં વિભાજન કરતા નીચે મુજબ અરજદારને જમા આપવા પાત્ર થતી રકમની ગણતરી કરેલ છે.

If UNITS consider by bimonthly	Nos. of Bills	Energy charges	Total amount for Six bills	Diff. of Energy charge	FCA+ED Amount to be credited	Total Amount to be Credited
500	6	1900	11400	3370	640.05	4010.05

વધુમાં અરજદારનુ સવાલવાળુ મીટર તા.૧૩-૦૪-૧૯ ના રોજ બદલાવી નવુ મીટર લગાવ્યા બાદ તા.૧૧-૦૬-૧૯ ના રોજ અપાયેલ વીજબીલ મુજબ - ૬૮૭ યુનીટ પ્રમાણે પ્રતિ દિન આશરે ૧૧.૪૫ યુનીટ નો વીજવપરાશ નોંધાયેલ છે. જે ઉપર થી ફલીત થાય છે કે, અરજદારના સવાલવાળા મીટરમાં નોંધાયેલ વાસ્તવિક રીડીગ મુજબ- મીટર રીડર દ્વારા વીજબીલ અપાયેલ નથી. જેથી, ઉપરોકત ગણતરી મુજબ - અરજદારને હવે પછીના વીજબીલમાં રકમ જમા 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 રૂડીબેન પુંજાભાઈ મોઢવાડિયા, ગામ:પોરબંદર ગ્રાહક નં.– ૮૫૯૧૯/૦૦૮૮૬/૫ થી ૦૨ કીવો ના વીજભારનુ ઘરવપરાશ વીજજોડાણ ધરાવે છે.

૪.૨ અરજદાર ની રજુઆત મુજબ – તેઓનુ વીજબીલ માહે ફેબ્રુઆરી–માર્ચ– ૧૯ દરમ્યાન રીડીંગ (૧૮૭૦૬ – ૧૫૪૦૭= ૩૨૯૯) મીટર રીડર ને વધુ જણાતા – મીટર ફાસ્ટ હોય તે મુજબ ની નોંધ પ્રમાણે મીટર રીડરે '' F '' ગણીને તા.૦૯–૦૪–૧૯ થી વીજબીલ આપેલ.

૪.૩ ઉપરોક્ત બાબતે – પીજીવીસીએલ દ્વારા તા.૧૩–૦૪–૧૯ ના રોજ મીટર રીપ્લેસમેન્ટ શીટ નં.– પીસીડી / ૧૯ /૨૦૫ તા.૧૩–૦૪–૧૯ થી મીટર બદલેલ, જેની વિગત નીચે મુજબ છે.

Particulars	Old Meter replace Dt.13.04.19	New Meter Install Dt.13.04.19	Old Meter-As per MTLab Dt.26.04.19
Make	L&G	Linkwell	L&G
Meter No	PGST 00789727	PGST 04320485	PGST 00789727
Capacity	05- 30A	05- 30A	05- 30A
C. Reading	018735	000000	018735

ઉપરોક્ત બાબતે મીટર ટેસ્ટીગ લેબોરેટરી ની ચકાસણી મુજબ – વીજ મીટર નો એક્યુરેસી ટેસ્ટ મર્યાદીત માત્રામાં જોવા મળેલ 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	DIFFERENCE
28-04-18	13521	30-04-18	016057.0	
04-06-18	13817	31-05-18	016509.0	452
		30-06-18	017063.9	554.9
04-08-18	14372	31-07-18	017343.5	279.6
		31-08-18	017569.3	225.8
04-10-18	14745	30-09-18	017798.8	229.5
		31-10-18	018087.6	288.8
07-12-18	15121	30-11-18	018255.9	168.3
		31-12-18	018350.5	94.6
07-02-19	15407	31-01-19	018426.5	76
		28-02-19	018497.5	71
10-04-19	15407 (F)	31-03-19	018639.9	95.7
		30-04-19	018735.6	

૪.૫ સદર કેઈસ મા, માહે એપ્રીલ –૧૮ થી માહે ફેબ્રુઆરી–૧૯ સુધી મીટર રીડર દ્વારા લેવાયેલ રીડીંગ ૧૩૫૨૧ થી ૧૫૪૦૭ સુધી ના છે. જયારે એમ.આર.આઈ. અહેવાલ નો અભ્યાસ કરતા – સદર સમયગાળા ના વાસ્તવિક રીડીંગ ૧૬૦૫૭ થી ૧૮૪૨૬ સુધીના નોંધાયેલ છે.

આમ, મીટર રીડર દ્વારા – જે તે સમયે ખોટા રીડીંગ લઈને પેન્ડીંગ યુનીટ રખાયેલ છે. તદઉપરાંત, નવા મીટર માં તા.૧૩–૦૪–૧૯ થી તા.૧૧–૦૬–૧૯ સુધીમાં એટલેકે આશરે ૦૨ માસમાં ૬૮૭ યુનીટ નોંધાયેલ છે. જયારે માહે એપ્રીલ – મે– ૧૮ એટલેકે આગલા વર્ષ ના રીડીંગનો અભ્યાસ કરતા – આ ૦૨ માસમાં ફક્ત ૨૯૬ યુનીટ નોંધાયેલ છે. તેમજ, માહે માર્ચ–એપ્રીલ– ૧૭ માં ૨૯૨ યુનીટ નોંધાયેલ છે. એમ.આર.આઈ. અહેવાલ નો અભ્યાસ કરતા સાબીત થાય છે કે, જે તે સમયે મીટર રીડર દ્વારા ખોટા રીડીંગ લેવાયેલ છે, અને પીજીવીસીએલ દ્વારા પેન્ડીંગ યુનીટ (

Consumer Grievance Redressal Forum PGVCL Rajkot

018735 - 15407 = 3328) માથી અપાયેલ ફોલ્ટી બીલ ના ૩૫૦ યુનીટ બાદ કરતા – ૨૯૭૮ યુનીટ ના રૂ.૨૩,૫૨૧/૮૭ નુ બીલ નિયમાધીન છે.

૪.૬ ઉપરોકત પેરા નં.–૪.૫ અન્વયે – સવાલવાળા મીટર ના એમ.આર.આઈ. અહેવાલ મુજબ – નોંધાયેલ વાસ્તવિક રીડીંગ ને ધ્યાને લેતા કુલ ૧૧ માસ મુજબ, પ્રતિ દ્રીમાસીક સરેરાશ વીજવપરાશ ૪૮૭ યુનીટ થાય છે. જેથી, સદર સરેરાશ વીજવપરાશી યુનીટ ને ધ્યાને લઈ – ૦૬ વીજબીલમાં વિભાજન કરીને – જે તે સમયના નિયમાધીન ટેરીફ મુજબ – બીલ ને રીવાઇઝ કરીને અત્રેના ફોરમ ની જાણકારી હેઠળ દીવસ –30 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 કાર્યવાહી કરવાની પીજીવીસીએલ ને સુચના આપવામા આવે છે.

૪.૮ સદર કેઈસ મા, ઉપરોકત મુદદા 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)	(એન. ડી. ધામેલીયા)	(જે.બી.પારેખ)
સભ્ય (સ્વતંત્ર)	સભ્ય (ટેક)	કા.વા.ચેરપર્સન

નોંધ:

(૧) અરજદાર સદર હુકમથી નારાજ હોય તો સદર હુકમ મળ્યાની તારીખથી દિન 30 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