ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ
પશ્ચિમ ગુજરાત વિજ કંપની લિમિટેડ
રજી. અને કોર્પોરેટ ઓફિસ, લક્ષ્મીનગર, નાના મવા રોડ, રાજકોટ
રજી. અને કોર્પોરેટ ઓફિસ, લક્ષ્મીનગર, નાના મવા રોડ, રાજકોટ ફોન નં. (૦૨૮૧) ૨૩૮૦૪૨૫ - ૨૩૮૦૪૨૭, ફેક્સ નં. (૦૨૮૧) ૨૩૮૦૪૨૮
CIN:U40102GJ2003SGC042908 website : www.pgvcl.com ઈ–મેઈલ :– forum.pgvcl@gebmail.com

પીજીવીસીએલ/સીજીઆરએફ/૧૩/કવા–૦૪/૧૮–૧૯/ 4641-2 તા. 10-7-19

રજી. એ.ડી. પત્ર

પ્રતિ,

સાન્યો સીરામીક,

૮–અ નેશનલ હાઈવે,

પોસ્ટ બોક્સ નંબર ૩૮૯ (પી.પી.ડબલ્યુ)

લાલપર,

મોરબી – ૩૬૩૬૪૨

વિષય :–નાઈટ યુનીટ ના રીબેટ બાબત

સંદર્ભ:– આપની અરજી , તા. ૨૪–૧૨–૧૮ (અત્રે ના ફોરમ ની નોધણી નંબર :૧૩/કવા–૦૪/૧૮–૧૯)

શ્રીમાન,

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

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

આપનો વિશ્વાસુ

(સી.જે.ભેજેરા)

કા.વા. કન્વીનર

ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ, રાજકોટ

બિડાણ : નિર્ણયપત્ર (પાના નં. ....)

નકલ રવાના :

(૧) અધિક્ષક ઈજનેર શ્રી, પીજીવીસીએલ, વર્તુળ કચેરી મોરબી

(૨) કાર્યપાલક ઈજનેર શ્રી, પીજીવીસીએલ, વિભાગીય કચેરી, મોરબી

... સદર નિર્ણયપત્રની નકલ આપને આ સાથે મોકલવામાં આવે છે. જેની તમામ વિગતો અભ્યાસે લઈ અને નામદાર જીઈઆરસી ના આયોગ ના જાહેરનામા: ૦૨/૨૦૧૧ ની કલમ ૨.૫૨ મુજબ – સદર હુકમ ના પાલન અંગે થયેલ કાર્યવાહીનો જરૂરી અહેવાલ અત્રેની ફોરમ કચેરીને ફરજીયાત પાઠવવાનો રહેશે.

ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ ફોરમ, રાજકોટ

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

પીજીવીસીએલ/સીજીઆરએફ/૧૩/ક્વા–૪/૧૮–૧૯/ 4641-2 તા. 10-7-19

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- ૧૩/ક્વા–૪/૧૮–૧૯

અરજદાર:	સાન્યો સીરામીક ગામ: મોરબી
રજૂઆત કરનાર:	અરજદાર વતી તેના પ્રતિનિધિ તરીકે મેધજીભાઈ રામજીભાઈ તથા વી.વી.પટેલ જેતપરીયા હાજર રહેલ છે.

:: વિરુધ્ધ ::

સામાવાળા:	કાર્યક્ષેત્ર : પીજીવીસીએલ વિભાગીય કચેરી – મોરબી
રજૂઆત કરનાર:	કાર્યપાલક ઈજનેરશ્રી પી.પી.બાવરવા, – વિભાગીય કચેરી મોરબી અને શ્રી જી.એલ.પરમાર (એસ.એ.રેવન્યુ) – વિભાગીય કચેરી

:: ફોરમ ::

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

સુનાવણી સ્થળ:	કોન્ફરન્સ હોલ, પીજીવીસીએલ, ગ્રામ્ય વર્તુળ કચેરી, રાજકોટ
તારીખ:	૦૫-૦૭-૨૦૧૯ (શુકવાર)

૧.૦ સદર કેસની સુનાવણી તા.૩૦–૦૪–૧૯,તા.૦૪–૦૬–૧૯ ના રોજ રાખવામા આવેલ હતી. જેમા અરજદાર ગેરહાજર રહેલ હતા. ત્યારબાદ, સદર કેઈસ ની સુનાવણી તા. ૦૫-૦૭-૨૦૧૯ (શુકવાર) ના રોજ રાખવામા આવેલ હતી.

:: Applicant Representation ::

2.0 M/s Sanyo Ceramics having contract demand 400 kva bearing consumer no-26124 under HTP-1 Tariff. This connection is physically released on dtd:25-08-2004, as per applicant observation some ambiguities and difference as per Tariff order.

Tariff order effective from Dt. 01-04-16 in which condition no -13.10 – concession for use of electricity during night hours are as under.

CONCESSION FOR USE OF ELECTRICITY DURING NIGHT HOURS:
"For the consumer eligible for using supply at any time during 24 hours, entire consumption shall be billed at the energy charges specified above. However, the energy consumed during night hours of 10.00 p.m. to 06.00 a.m. next morning shall be eligible for concession at the rate of 40 paise per unit.

Before Dt. 01-04-16 earlier tariff order concession for use during night hours is narrated as under

"For the consumer eligible for using supply at any time during 24 hours, entire consumption shall be billed at the energy charges specified above. However, the energy consumed during night hours of 10.00 p.m. to 06.00 a.m. next day morning as is in excess of one third of the total energy consumed during the month, shall be eligible for concession at the rate of 85 paise per unit.

In view of the applicant's monthly bill from the date of release – above said concession has been ignored applicant's has submitted to concern Division Office on 31-07-17 but said concession benefit was granted from Jan-2010,Instead of Date of Release i.e. Dt. 25-08-2004 Applicant's has mentioned Ombudsman Order Case No. 128/17 in same matter & amount credited to his account. Applicant's has requested to justice as per rule and regulation.

2.1 ફોરમ કમિટી મીટીંગ તા.૦૫–૦૭–૧૯ દરમ્યાન અરજદારે લેખીત પત્ર મુજંબ રજુઆત નીચે મુજબ કરેલ છે.

2.2 મોરબી વિભાગીય કચેરી દ્વારા સદર વીજજોડાણમાં માહે જાન્યુઆરી –૨૦૧૦ થી માહે એપ્રીલ – ૨૦૧૬ સુધીના રાત્રી ના વીજવપરાશી યુનીટ નો રીફંડ માહે જુલાઈ– ૧૭ ના બીલમાં રૂ.૦૦/– આપેલ. અરજદાર ની રજુઆત સદર રીફંડ વીજજોડાણ ચાલુ કર્યા તારીખ થી આપવા બાબતે ની હોય, જે અંગેનો વિવાદ અરજદારે માહે માર્ચ– ૧૭ થી હોય, નામદાર જીઈઆરસી ના ધારાધોરણ– એટલેકે નોટીફિકેશન નંબરઃ ૦૨/૨૦૧૧ ના મુદ્દા નં. ૨.૩૦(૩) મા કરાયેલ જોગવાઈ મુજબ – વિવાદ ૦૨ વર્ષ ની સમયમર્યાદામા જ છે.

2.3 લોકપાલ ના ઓર્ડર કેઈસ નં.– ૬૧/૬૨/૬૩ – ૨૦૧૮ ના ઓર્ડરમાં સ્પષ્ટ જણાવાયેલ છે કે, રાત્રીના વપરાશ ના રીફંડ –જોડાણ ચાલુ થયા તારીખ થી આપવુ. તેમજ, લોકપાલ ઓર્ડર કેઈસ નં.–૧૨૮/૨૦૧૭માં મે.સદભાવ સીરામીકસ ને ઓર્ડર મુજબ – વીજજોડાણ ચાલુ થયાથી રાત્રી વીજવપરાશ ના રીફંડ ના રૂ.૧૧,૯૧૦/– માહે જુન–૧૮ ના બીલ મા જમા અપાયેલ છે. પી.જી.વી.સી.એલ. કચેરી મોરબી પાસે તે મુજબ જ મંથલી ડેટા ઉપલબ્ધ છે જેની કોપી અમોએ તા.૩૧-૧૨-૧૮ ના પત્ર થી સામેવાળા ને આપવા જાણ કરેલ છે, જે આપેલ નથી અને બીજા ગ્રાહક જેવાકે ઓમસન સિરામિક,સેનિસ સિરામિક,ફેબ્યુલા સિરામિક વગેરેને આપેલ છે.

2.4 વિશેષમાં જણાવેલ કે પી.જી.વી.સી.એલ એ GERC ના રૂલ્સ અને રેગ્યુલેશન મુજબ બિલ આપવાનું હોય છે અને ગ્રાહકને પી.જી.વી.સી.એલ. જે અટપટા ના સમજાય તેવા ફોર્મેટમાં બિલ આપવામાં આવે છે તેથી ગ્રાહકને સાચું બિલ છે કે ખોટુ તે ખબર પડતી નથી. પરંતુ સાચું બિલ બનાવવું તે પી.જી.વી.સી.એલ.ની નૈતિક ફરજ છે.

2.5 માન. લોકપાલશ્રી ના હુકમનં. Ombudsman/order/Case-63(R)/2018/504/dt.19.01.19 માં જણાવ્યા મુજબ ગ્રાહકનો મંથલી ડેટા ઉપલબ્ધ હોય તો રીફંડ આપવું. જે અનુસંધાને જણાવવાનું કે સદર કેસમાં જરૂરી મંથલી ડેટાની કોપી આપેલ છે અને મોરબી સ્કાય સિરામીકના ઉપરોક્ત હુકમને અનુલક્ષી ગ્રાહકે દરેક માસના બીલની કોપી આપવી અને તે મુજબ રિફંડ આપવું, અને ગ્રાહકે બિલની કોપી પણ આપેલ, તેમ છતાં રીફંડ આપેલ નથી. લોકપાલશ્રી કેશ નં.૩૦/૨૦૧૯ મે. એવરેસ્ટ સ્ટાર્ચ પ્રા. લી. સુરેન્દ્રનગર વિભાગીય કચેરીનો હતો અને આ બાબતમાં કનેક્શન ચાલુ કર્યા તારીખથી રીફંડ આપવું તેવો હુકમ માન. લોકપાલશ્રી દ્વારા કરેલ છે. જે અન્વયે પી.જી.વી.સી.એલ. સુરેન્દ્રનગરે નાઈટ યુનિટ રીફંડ માટેનું રીફંડ સ્ટેટમેન્ટ હીઅરિંગ વખતે જ આપેલ છે.

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

2.6 મોરબી વિભાગીય કચેરીએ નાઈટ રીફંડ માટે અરજી કરેલ હોય કે ન કરેલ હોય તે બધાને રીફંડ આપેલ છે તેવું મોખિક જણાવે છે કે મોરબી વિભાગીય કચેરીમાં ઘણા ગ્રાહકોને નાઈટ રીફંડ બે-બે વખત આપવામાં આવેલ છે.(પહેલી વાર જનવરી ૨૦૦૯ થી એપ્રિલ ૨૦૧૬ સુધીનું, અને બીજી વખત કનેકસન ચાલુ કર્યાથી એપ્રિલ ૨૦૧૬) દા.ત. નીચે મુજબ H.T. ગ્રાહક

~~ગ્રા.નં.૨૬૫૭૧ ... માં રૂ. ૮૧૫૩૨ બીજી વખત જમા આપેલ છે.~~

(A) ગ્રા.નં.૨૬૫૭૧ પરિશ્રમ કોટ જુન-૧૭ & Aug-17 માં રૂ. ૮૧૫૩૨ બીજી વખત જમા આપેલ છે.

(B) ગ્રા નં.૨૬૭૦૭ રોલેક્ષ સિરા એપ્રીલ-૧૭ & Aug-17 માં રૂ. ૯૪૨૫૧ બીજી વખત જમા આપેલ છે.

(C) ગ્રા.નં.૨૬૦૬૨ સાહેબ સિરા જુન-૧૭ & Aug-17 માં રૂ. ૨૮૬૩૮૨ બીજી વખત જમા આપેલ છે.

અરજદારની જાણ મુજબ છેલ્લા બે વર્ષમાં મોરબી વિભાગીય કચેરી ના બિલીંગના પ્રશ્નો અંગે આશરે ૫૦ અરજી સી.જી.આર.એફ. – રાજકોટ માં થયેલ છે અને માન. લોકપાલશ્રી દ્વારા પણ આશરે ૧૦ હુકમ થયેલ છે જે મોટાભાગે ગ્રાહકના તરફેણમાં થયેલ છે પરંતુ ખેદ સાથે જણાવવાનું કે મોરબી પી.જી.વી.સી.એલ. કચેરીએ એકપણ એચ. ટી. ગ્રાહકને સી.જી.આર.એફ/લોકપાલશ્રીના ઓર્ડર મુજબ રીફંડ આપેલ નથી.

2.7 આમ, સદર બાબત ની નોંધ લઈ યોગ્ય ન્યાય કરવા – અરજદારે વિનંતી કરેલ છે.

:: પી.જી.વી.સી.એલ.ની રજૂઆત ::

૩.૦ અરજદાર રજુઆત અન્વયે, પીજીવીસીએલ પક્ષકાર તરફથી જણાવાયેલ કે, ગ્રાહક શ્રી સાન્યો સિરામીક ગ્રાહક નં. ૨૬૧૨૪ કે.વી.એ. ૧૫૦ ડેઈટ ઓફ કનેક્શન તા. ૨૬.૦૮.૨૦૦૪ છે.

૩.૧ GERC રેગ્યુલેશન ૨૦૧૧ ના નોટીફિકેશન નં. ૦૨/૨૦૧૧ ના મુદ્દા નં. ૨.30 (iii) મુજબ ની વિગતે ફરિયાદ નુ કારણ ઉભું થાય તે તારીખ થી ૨ વર્ષ પછી ફરિયાદ નોંધણી કરે તો તેવા કિસ્સા માં ફોરમે કાઈ કરવાનું રહેતું નથી. ગ્રાહક દ્વારા પ્રથમ રિફંડ માટે ની અરજી તા ૩૧.૦૭.૧૭ ના રોજ કરવામાં આવેલ છે જે ૨ વર્ષ થી પહેલા ના રીફંડ માટે ની અરજી છે. સદર કેસ માં પણ ગ્રાહક ઓગષ્ટ-૨૦૦૪ થી ડિસે-૦૯ ની નાઈટ રીબેટ ની માંગણી હોય ફોરમમાં આ કેસ ચલાવવા નુ કોઈએ કારણ રહેતું નથી.

૩.૨ કનેકશન ચાલુ કર્યા તારીખ થી નાઈટ રીબેટ લોકપાલ ના સદભાવ ના ચુકાદા મુજબ મળવું જોઈએ તેવી ગ્રાહક ની માંગણી છે. ગ્રાહક ને જાન્યુ-૧૦ થી એપ્રિલ-૧૬ સુધી નુ રૂ.0.00 વળતર થાય છે સદર ગણતરીની શીટ અરજદાર ને આપેલ છે અને ફોરમ સમક્ષ રજુ કરેલ છે.

3.3 સદભાવ ના વિદ્યુત લોકપાલ શ્રી ના ચુકાદા નાં. કેસ નં. ૧૨૮/૨૦૧૭ માં પારા નં ૧૦ માં સ્પષ્ટ સૂચના આપવામાં આવેલ છે કે તમારા પાસે જેટલા સમય ના ગ્રાહક ના ડેટા હોય તે સમય નુ નાઈટ રીબેટ ચૂકવી આપવું. જે અન્વયે જાન્યુ-૧૦ થી ડેટા ઉપલબ્ધ હોય તે પ્રમાણે નાઈટ રીબેટ ચૂકવી આપવામાં આવેલ છે. અરજદાર ને તા.૨૫.૦૮.૨૦૦૪ થી ડિસે-૦૯ સુધી નુ વળતર મળેલ નથી તો ગ્રાહકે અગાઉ કયારેય નાઈટ ટેરિફ અંગેની માંગણી કરેલ નથી . આ સમય ગાળા નો મન્થલી બિલિંગ ડેટા નાઈટ રીબેટ આપી શકાય તે ડેટા ઓફીસ પાસે ઉપલબ્ધ નથી, તેમજ જાન્યુ-૧૦ થી એપ્રિલ-૧૬ સુધી વળતર જીરો મળેલ છે એટલે અગાઉ પણ નાઈટ વપરાશ હશે નહિ.

3.3 હાલ વિદ્યુત લોકપાલ શ્રી દ્વારા ઓર્ડર નો ombudsman/order/case 62/2018/265/ dt.05.09.18 નાઈટ રીબેટ ચુકવવા અંગે ઓર્ડર કરેલ છે પરંતુ તે સામે પીજીવીસીએલ દ્વારા રીવ્યુ અરજી MD/AB/RV/9405/ DT.: 01.10.18 થી કરેલ છે જેનું જજમેન્ટ પેન્ડીંગ છે. જજમેન્ટ આવ્યા બાદ આગળ ની કાર્યવાહી કરવામાં આવશે. આમ ગ્રાહક દ્વારા ૧૩ વર્ષ પછી ની માંગણી તેમજ ૨ વર્ષ થી જૂની રિકવરી બાબત હોય ફોરમે આ કેસ માં અમારા જાણ્યા મુજબ કઈ કરવાનું રહેતું નથી.

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

::ORDER::

4.1 We have considered the contentions of the appellant & respondent also facts, statistics & relevant papers which are on record and considering them in details, our findings are as under:

4.2 Forum has gone through representation of appellant of H.T. Consumer Sanyo Ceramic for non granting night rebate as per tariff order in force at that time.

4.3 As per tariff orders published by GERC, from 2007 to 2012, the concession on use of electricity during night hours is as under:

CONCESSION FOR USE OF ELECTRICITY DURING NIGHT HOURS:

"For the consumer eligible for using supply at any time during 24 hours, entire consumption shall be billed at the energy charges specified above. However, the energy consumed during night hours of 10.00 p.m. to 06.00 a.m. next morning (recorded by poly phase meter operated through time switch) as is in excess of one third of the total energy consumed during the month, shall be eligible for concession at the rate of 75 paise per unit. The poly phase meter and time switch shall be procured and installed by the consumer at his cost and sealed by the Distribution licensee."

4.4 Subsequent tariff order of GERC for the period from 2013 to 2015 relevant portion of tariff for concession in night hours utilization of electricity is as under:

CONCESSION FOR USE OF ELECTRICITY DURING NIGHT HOURS:

"For the consumer eligible for using supply at any time during 24 hours, entire consumption shall be billed at the energy charges specified above. However, the energy consumed during night hours of 10.00 p.m. to 06.00 a.m. next day morning as is in excess of one third of the total energy consumed during the month, shall be eligible for concession at the rate of 75 paise per unit. HTP-1 consumers: entire consumption for particular billing period was billing at the energy charges specified as per tariff order in force at that time.

4.5 Tariff order of GERC for the period from From Dt. 01-04-16 till to date, For HTP-1 consumers, concession for use of electricity during night hours is in force as under:

CONCESSION FOR USE OF ELECTRICITY DURING NIGHT HOURS:

For the consumer eligible for using supply at any time during 24 hours, entire consumption sha be billed at the energy charges specified above. However, the energy consumed during nigl hours of 10.00 PM to 06.00 AM next morning shall be eligible for concession at the rate of Paise per unit.

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

4.6 Forum has also gone through CGRF & Ombudsman regulation 02 of 2011 which clearly indica limitation / pre condition for submission of grievances before CGRF. According to clause 2.30 Complainant shall not be entitled to approach the Forum in any of the following cases: (i) .... (iii) In cases where the Complaint/Grievance has been registered two years after the dat which the cause of action has arisen."

4.7 In a matter grievances of appellant - H.T. Consumer Sanyo Ceramic has been registered two after the date on which the cause of action has arisen.

4.8 Und ve circumstances, grievances of appellant - H.T. Consumer cannot be entertained und ation / precondition for submission of grievances.

4.9 App ppellant - H.T. Consumer is hereby dismissed.

4.10 App n / representation of - H.T. Consumer stands disposed of.

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

(જે.બી.પારેખ)
કા.વા.ચેરપર્સન

નોંધ:

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

(૨) ગુજરા વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ અને લોકપાલ) વિનિયમો ૨૦૧૧ જાહેરનામા નં.૨/૨૦ ની કલમ ૩.૧૭ મુજબની બધી શરતો સંતોષવામાં આવેલ હશે તો જ તેવી રજૂઆત લોકપાલ સ્વીકારશે. કલમ ૩ (૮) મુજબ ફરિયાદીએ જરૂરી હોય તો ફોરમના હુકમના સંદર્ભમાં પરવાનેદાર પાસે એક તૃતીયાંશ રકમ જમા કરાવી હ અને કરેલ ચૂકવણીની સાબિતી રજૂ કરી હોય, તો જ તેવી રજૂઆત લોકપાલ સ્વીકારશે.

(3) લોકપાલ સરનામું: વિદ્યુત લોકપાલની કચેરી, બ્લોક નં. ૩, પોલીટેકનીક કમ્પાઉન્ડ, આંબાવાડી, અમદાવાદ-૩૮૦૦૧૫. ફોન નં. (૯) ૨૬૩૦૨૬૮૯