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/૬૮/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,**રાજકોટ**ના ચેરમેન સમક્ષ નોંધાયેલ ફરીયાદ.

No.PG- ૬૮/ક્વા-૨/૧૯-૨૦

અરજદાર:	**અંકુર બી. પોપટ**	ગામ: **રાજકોટ**
રજૂઆત કરનાર:	**અરજદાર વતી તેના પ્રતિનિધિ તરીકે બીપીનભાઈ એમ.પોપટ તથા જીગર બી.પોપટ હાજર રહેલ છે.**	

:: વિરુધ્ધ ::

સામાવાળા:	કાર્યક્ષેત્ર : પીજીવીસીએલ વિભાગીય કચેરી – **રાજકોટ શહેર-૨**
રજૂઆત કરનાર:	કાર્યપાલક ઈજનેર શ્રી **એન.ડી.રૂઘાણી** વિભાગીય કચેરી – **રાજકોટ શહેર-૨**

:: કોરમ ::

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

સુનાવણી સ્થળ:	કોન્ફરન્સ હોલ, પીજીવીસીએલ, શહેર વર્તુળ કચેરી, રાજકોટ
તારીખ:	૦૪-૧૦-૨૦૧૯ (શુક્રવાર)

૧.૦ સદર કેસની સુનાવણી તા. ૦૪-૧૦-૨૦૧૯ (શુક્રવાર)ના રોજ રાખવામાં આવેલ હતી.

:: અરજદારની રજૂઆત ::

૨.૦ અરજદાર અંકુર બી. પોપટ ગામ - રાજકોટની અરજીના નોંધણી નં: ૬૮/ક્વા-૨/૧૯-૨૦ માં જણાવે છે કે તેઓ ગ્રાહક નં. ૩૧૩૦૫/૦૪૬૫૨/૮ થી એનઆરજીપી ટેરીફ હેઠળ ૦૬ કીવો નુ વીજજોડાણ ધરાવે છે. માહે જુન–૧૯ ના વીજબીલમાં ૭૭૩૧ યુનીટ નુ બીલ રૂ.૬૧,૧૪૮/૪૪ નુ બીલ આપેલ – જે અન્યાયી હોય અરજદારે નીચેના મુદદાઓ રજુ કરેલ છે.

(૧) અરજદારને કયા કારણોસર રીકવરી કરેલ છે, તેની વિગતો કે નોટીસ અગાઉ થી કોઈ જાણકારી આપેલ નથી. અરજદારની ઓફિસમા લીમીટેડ વીજવપરાશ થાય છે, તેમજ નિયમીત વીજબીલ ભરપાઈ કરાયેલ છે.

(૨) સદર બાબતે પીજીવીસીએલ ની સબંધક ઓફિસનો રૂબરૂ સંપર્ક કરતા – મીટર રીડીંગ ની ભુલ ના કારણોસર સદર બાબત બનેલ છે. સદર ભુલ ના કારણોસર – રીકવરી ની રકમ ભરપાઈ કરવાનુ દબાણ કરે છે, અન્યથા વીજજોડાણ કાપી નાખવામા આવશે, તેમ પીજીવીસીએલ દ્વારા અરજદારને જણાવતા તા.૩૧–૦૮–૧૯ ના રોજ રૂ.૧૫,૦૦૦/– ઓનલાઈન ભરપાઈ કરી આપેલ છે. સદર ભુલ ૦૫ વર્ષ પછી જાણમાં આવેલ છે, જેનુ બીલ આપવુ એ અન્યાયી હોય – જેથી **અરજદારે અત્રેના ફોરમ સમક્ષ ન્યાયિક રજુઆત કરેલ છે.** તેમજ અરજદારે સદર

ફરીયાદનુ નિરાકરણ ન થાય ત્યા સુધી અન્ય કોઈ દંડાત્મક કાર્યવાહી ન કરવા સબંધક કચેરીને સુચના આપવા અરજદારે વિનંતી કરેલ છે.

૨.૧ ફોરમ કમિટી મીટીંગ તા.૦૪.૧૦.૧૯ દરમ્યાન અરજદારે ઉપરોક્ત રજુઆતના સંદર્ભમાં વધુ રજૂઆત નીચે મુજબ કરેલ છે.

- ઇલેક્ટ્રિસીટી એક્ટ ૨૦૦૩ ની કલમ ૫૬ પેટા કલમ ૨ મુજબ ચુકવવા પાત્ર ચાર્જીસ બે વર્ષથી જુના કોઈપણ પ્રકારના ચાર્જીસ ગ્રાહક પાસેથી વસુલી શકતા નથી . આ ચાર્જીસ ટાઇમબાર ગણાય છે. જયારે સમાવાળા દ્વારા બીલમાં છેલ્લા પાંચ વર્ષના એરીયર્સ ચાર્જીસ લાદવામાં આવેલ છે. જે ભરવાના થતા નથી.
- સામાવાળા દ્વારા સદર વીજ જોડાણ તા.૦૩.૧૦.૨૦૧૯ ના રોજ સબંધક કચેરીના જુનીયર એન્જીનીયર તપાસમાં આવેલ જે ક્યાં હેતુથી આવેલ તે સ્પષ્ટ કરેલ નથી.
- સામાવાળા દ્વારા ગ્રાહકોની નિયમો વિશેની જાણકારીના અભાવનો દુરૂપયોગ કરે તે લોકતાન્ત્રિક વહીવટ સાથે સુસંગત જણાતું નથી.
- અરજદારે સદર જગ્યા તા.૦૧.૦૫.૨૦૧૯ થી ભાડે આપેલ છે.

:: પી.જી.વી.સી.એલ.ની રજૂઆત ::

૩.૦ અરજદાર ની રજૂઆત અન્વયે પીજીવીસીએલ પક્ષકાર તરફથી જણાવાયેલ કે-અરજદાર અંકુરભાઇ બિપીનચંદ્ર પોપટ પ્ર.નગર પેટાવિભાગીય કચેરી હેઠળ ગ્રાહક નં.૩૧૩૦૫/૦૪૬૫૨/૮ થી ૬ કી.વો. નું થ્રી-ફેઇઝ વીજ જોડાણ ધરાવે છે.

૩.૧ તા. ૨૦.૦૪.૧૯ ના રોજ આપવામાં આવેલ વીજ બીલમાં છેલ્લા રીડીંગ ૧૮૫૦ મુજબ આપેલ છે.

૩.૨ સદર વીજ જોડાણ માં એનાલોગ મીટર હોવાથી તા. ૨૪.૦૪.૨૦૧૯ ના રોજ મીટર બદલાવી ને સ્ટેટિક મીટર મુકેલ ત્યારે જુના મીટર માં છેલ્લા રીડીંગ ૧૮૫૦૪ નોંધાયેલ છે.

3.3 તા. ૧૬.૦૫.૨૦૧૯ ના રોજ સદર મીટરનો લેબ ચકાસણી રીપોર્ટ તા.૧૬.૦૫.૨૦૧૯ મુજબ મીટરના રીડીંગ ૧૮૫૦૪ માલુમ પડેલ.

3.૪ લેબ રીપોર્ટના આધારે સદર ગ્રાહકનો રેકોર્ડ તપાસતા તા. ૧૯.૧૦.૨૦૧૪ થી બીલ આપવામાં આવેલ છે તેમાં અગાઉના ૯૩૯૩ અને હાલના ૧૧૦૫૯ કરી ૧૬૬૬ યુનિટ નું બીલ આપવામાં આવેલ છે. જે વાસ્તવમાં ૧૧૦૫૯ ને બદલે ૧૦૫૯ એમ પાંચ આકડાને બદલે ચાર આંકડા લઇ બિલીંગ કરવામાં આવેલ છે જે માર્ચ-એપ્રિલ-૨૦૧૯ સૂધી ચાર આંકડામાં રીડીંગ લઈને બિલીંગ કરેલ છે.

3.૫ ઉપરોક્ત પેરા નં ૩.૨ અને ૩.૩ મુજબ લેબ રીપોર્ટ તા.૧૬.૦૫.૨૦૧૯ પ્રમાણે મીટરના રીડીંગ ૧૮૫૦૪ માલુમ પડેલ જયારે વીજબીલ તા.૨૦.૦૪.૧૯ માં છેલ્લા રીડીંગ ૧૮૫૦ મુજબ આપેલ છે જે ૧૧૮૫૦ હોવા જોઈએ આમ ૧૧૮૫૦ અને ૧૮૫૦૪ ના તફાવત મુજબ ૬૬૫૪ યુનિટ વસુલવાના થાય છે. સદર ભૂલ અરજદારના વિજસ્થાપન પર ESPRIT કંપની નું મીટર હોય જેમાં એકમના આકડાઓ રેખાંકીત કરેલ હોવાથી સદર ભૂલ થયેલ છે.

3.૬ અરજદારને મેં-જુન-૨૦૧૯ ના વીજબિલમાં મીટર ચેન્જ ની વિગતો લઈને જુના મીટરના ૬૬૫૪ યુનિટ(૧૮૫૦૪-૧૧૮૫૦) અને નવા મીટરમાં રેકોર્ડ થયેલ ૧૦૭૭ યુનિટ (૧૦૮૦-૦૩) એમ કુલ ૭૭૩૧ યુનિટ નું વીજ બીલ આપવામાં આવેલ છે. જે વપરાશ મુજબ હોય ભરવાપાત્ર છે જેની જાણ અરજદારને પેટાવીભાગીય કચેરીના પત્ર તા.૨૪.૦૯.૨૦૧૯ થી વિગતવાર ગણતરી સાથે જાણકારી આપેલ છે.

:: 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 અંકુરભાઇ બિપીનચંદ્ર પોપટ પ્ર.નગર પેટાવિભાગીય કચેરી હેઠળ ગ્રાહક નં.૩૧૩૦૫/૦૪૬૫૨/૮ થી ૬ કી.વો. નું થ્રી-ફેઇઝ વીજ જોડાણ ધરાવે છે. સદર વીજ જોડાણ માં એનાલોગ મીટર હોવાથી તા. ૨૪.૦૪.૨૦૧૯ ના રોજ અરજદારના પ્રતિનિધિ હાર્દિકભાઈ મહેતાની હાજરીમાં મીટર બદલાવી ને સ્ટેટિક મીટર મુકેલ ત્યારે જુના મીટર માં છેલ્લા રીડીંગ ૦૧૮૫૦૪ નોંધાયેલ છે. તેમજ અરજદારને સદર મીટરની લેબ તપાસણી માટે (૧) તા. ૦૨.૦૫.૧૯ (૨) ૦૯.૦૫.૧૯ અને (૩) ૧૬.૦૫.૧૯ માંથી કોઈ એક તારીખમાં હાજર રહેવાની જાણકારી આપેલ છે.

૪.૨ અરજદાર ઉપરોક્ત સદર મીટરની લેબ તપાસણી માટે જણાવેલ તારીખમાં હાજર ન રહેતા તા. ૧૬.૦૫.૧૯ ના રોજ સામાવાળા દ્વારા એકતરફી મીટર ટેસ્ટીંગ કરેલ તેના રીપોર્ટ મુજબ મીટર બરાબર જણાયેલ છે તેમજ છેલ્લા રીડીંગ ૧૮૫૦૪ નોંધાયેલ છે.

૪.૩ અરજદારને આપવામાં આવેલ વીજબીલ રેકોર્ડ PRT ૧૪૫ મુજબ નીચે પ્રમાણે છે.

Month/ Year	2010		2011		2012		2013		2014	
	C.R.	**unit**	**C.R.**	**unit**	**C.R.**	**unit**	**C.R.**	**unit**	**C.R.**	**unit**
JAN,FEB,			1451	79	1934	74	2459	55	6392	178
MAR,APR,			1526	75	2014	80	2630	171	7177	785
MAY,JUN,	1366	19	1609	83	2131	117	3846	1216	8400	1223
JUL,AUG,	1369	3	1669	60	2264	133	4794	948	9393	993
SEP,OCT	1369	0	1789	120	2358	94	5779	985	**1059**	**1666**
NOV,DEC	1372	3	1860	71	2404	46	6214	435	1108	49
Total		**25**		**488**		**544**		**3810**		**4894**
Month/ Year	**2015**		**2016**		**2017**		**2018**		**2019**	
	C.R.	**unit**	**C.R.**	**unit**	**C.R.**	**unit**	**C.R.**	**unit**	**C.R.**	**unit**
JAN,FEB,	1114	6	1363	1	1437	0	1844	0	1847	0
MAR,APR,	1178	64	1427	64	1574	137	1844	0	1850	3
MAY,JUN,	1236	58	1436	9	1735	161	1845	1	**1080**	**7731**
JUL,AUG,	1258	22	1436	0	1806	71	1847	2		
SEP,OCT	1328	70	1437	1	1839	33	1847	0		
NOV,DEC	1362	34	1437	0	1844	5	1847	0		
Total		**254**		**75**		**407**		**3**		**7734**

૪.૪ સદર મીટરમાં વીજ વપરાશ નોંધણી માટેની રચના મીટરમાં નીચે મુજબની આકૃતિ પ્રમાણે છે.

KWH	100000	10000	1000	100	10	1
રીડીંગ	0	1	8	5	0	5

ઉપરોક્ત બાબતે મીટર રીડર દ્વારા વીજબીલ માહે સપ્ટે.-ઓકટો-૧૪ થી રીડીંગ નોંધણી કરવામાં ભૂલ થયેલ છે. જેથી સદર ભૂલને કારણે ત્યાર પછીના વીજ બીલ માર્ચ-એપ્રિલ-૨૦૧૯ સૂધીના દરેક બીલમાં પાંચ આંકડાને બદલે ચાર આંકડામાં રીડીંગ લઈને એટલે કે એકમના અંકને ગણતરીમાં લીધા વગર રીડીંગ નોંધીને બિલીંગ કરેલ છે. જેથી સામાવાળાને સૂચિત કરવામાં આવે છે કે કસુરવાર કર્મચારી/બિલીંગ એજન્સી સામે નિયમ મુજબ ની શિક્ષાત્મક કાર્યવાહી કરવી જેથી ભવિષ્યમાં મીટર વાંચન અંગેની પ્રક્રિયામાં કોઈપણ જાતની બેદરકારી ઉભી ન થાય.

૪.૫ સદર કેઈસમાં પેરા નં. ૪.૧ થી ૪.૪ પ્રમાણે સવાલવાળું મીટર લેબ તપાસણીમાં બરાબર છે જેથી મીટરમાં નોંધાયેલ ૧૮૫૦૫ વીજ યુનિટ સુધી વીજ વપરાશ થયેલ છે. તેમજ અરજદારની રજુઆત પેરા નં. ૨.૧ મુજબ ઇલેક્ટ્રિસીટી એક્ટ ૨૦૦૩ ની કલમ ૫૬ પેટા કલમ ૨ મુજબ ચુકવવા પાત્ર ચાર્જીસ બે વર્ષથી જુના કોઈપણ પ્રકારના ચાર્જીસ

ગ્રાહક પાસેથી વસુલી શકતા નથી. જે અનુસંધાને જણાવવાનું કે સદર કેઈસમાં વીજ મીટર માં કોઈ ખામી જણાયેલ નથી. પરંતુ મીટર રીડર દ્વારા મીટર વાંચનમાં ભૂલ થયેલ જણાય છે જેથી સદર કેસમાં જણાવેલ વીજ યુનિટ અરજદાર દ્વારા ખરેખર વીજવપરાશ કરેલ હોય જેથી મીટર વાંચન માં થયેલ માનવીય ભૂલને કારણે ઇલેક્ટ્રિસીટી એક્ટ ૨૦૦૩ ની કલમ ૫૬ પેટા કલમ ૨ મુજબ વિવાદિત બીલની રકમ રદ કરી શકાય નહિ. તેમજ ઇલેક્ટ્રિસીટી એક્ટ ૨૦૦૩ ની કલમ ૫૬ પેટા કલમ ૨ મુજબ કોઈપણ ગ્રાહક પાસે લેણી કોઈપણ રકમ જયારે આવી રકમ પ્રથમ લેણી બને તે તારીખ થી ૦૨ વર્ષ ની મુદત પછી વસુલ કરી શકાશે નહી. સદર કિસ્સામાં માહે એપ્રીલ – ૧૯ માં એનાલોગ મીટર બદલાવી ને સ્ટેટીક મીટર લગાવતી વખતે – અગાઉ ના મીટર રીડરની ભુલ ધ્યાને આવેલ છે. તેમજ માહે મે–૧૯ મા લેબોરેટરી ચકાસણી દરમ્યાન – મીટર રીડર ની ભુલ નુ વેરીફીકેશન કરાયેલ છે. આમ, માહે એપ્રીલ –મે– ૧૯ માં લેણી રકમ નુ કારણ ઉપસ્થિત થયેલ છે. જેના અનુસંધાને – સમયમર્યાદામાં પુરવણીબીલ ની રકમ માહે જુન–૧૯ ના બીલ માં ઉમેરવામા આવેલ છે. આ સંજોગોમાં – ધી ઈલેકટ્રીસીટી એકટ–૨૦૦૩ ની કલમ ૫૬(૨) મુજબ ની સમયમર્યાદા લાગુ પાડી શકાય નહી.

૪.૬ વધુમાં અરજદારની રજૂઆત મુજબ કોઈપણ જાણકારી વગર રેગ્યુલર બીલમાં ઉપરોક્ત તફાવતના વિજ યુનિટની રકમ ઉમેરીને આપેલ છે આ સંજોગોમાં અરજદારને નિયમ મુજબ મીટર રીડીંગ તફાવતનું પુરવણી બીલ આપવું જોઈએ પરંતુ સબ ડીવીઝન ઓફીસ દ્વારા પુરવણી બીલની રકમ ડાયરેક્ટ બીલમાં ઉમેરવામાં આવેલ છે તે બાબત નિયમને સુસંગત નથી. આ અંગે જવાબદાર કર્મચારી/અધિકારીનો ખુલાસો પૂછવો તથા નિયમ મુજબ કાર્યવાહી કરવાની પીજીવીસીએલને સુચના આપવામાં આવે છે.

૪.૭ સામાવાળા દ્વારા જ્યારથી સ્પષ્ટ ભૂલ જણાયેલ છે ત્યારથી વીજ બીલ સપ્ટે-ઓકટો-૧૪ થી એકમનો અંક ઉમેરીને રીડીંગ મુજબ જણાયેલ વીજવપરાશ જે તે વીજબિલીંગ ના સમયગાળામાં ગણતરી કરીને ત્યારબાદ ભરપાઈ કરેલ બીલની રકમ બાદ કરીને ભરવાપાત્ર ફાઈનલ રકમ અંગે વિગતવાર અહેવાલ અરજદારને પાઠવેલ છે જે બાબત નીયમાધીન યોગ્ય હોવાથી સદર રકમ અરજદારે ભરપાઈ કરવાને પાત્ર છે. સદર સંજોગોના અનુસંધાને પુરવણી બીલની રકમ આ ઓર્ડરની તારીખથી ૦૪(ચાર) સરખા વ્યાજ વગરના માસિક હપ્તામાં ભરપાઈ કરવાની અરજદારને સુવિધા આપવામાં આવે છે- જે ઉક્ત સમયમર્યાદા સૂધી વિવાદિત બીલની રકમમાં વિલંબિત ચાર્જ લાગુ પડશે નહિ. અન્યથા નિયમ મુજબ વિલંબિત ચાર્જ લાગુ પડશે.

૪.૮ સદર કેઈસમાં ફોરમ કમિટી દ્વારા નીચે મુજબ ના ફાઈનલ નિર્ણય કરવામાં આવેલ છે

૧. સામાવાળા દ્વારા અરજદારને અલગથી પુરવણી બીલ આપ્યા વગર માહે જુન–૧૯ ના વીજ બીલમાં ડાયરેકટ સદર રકમ ઉમેરેલ છે. જે બાબતે જવાબદાર અધિકારી/કર્મચારીનો ખુલાસો પૂછવો તથા નિયમ મુજબ કાર્યવાહી કરવી

૨. જે તે સમયના મીટર રીડર દ્વારા પાંચ આંકડાને બદલે ચાર આંકડામાં મીટરના રીડીંગ નું વાંચન કરવાથી સદર તકરાર ઉભી થયેલ છે જેથી કસુરવાર કર્મચારી / મીટર રીડીંગ એજન્સી વિરુદ્ધ નિયમ મુજબની શિક્ષાત્મક કાર્યવાહી કરવી.

૩. પીજીવીસીએલ દ્વારા આપવામાં આવેલ પુરવણી બીલ નિયમને સુસંગત હોય રદ કરી શકાય નહિ.

૪. પીજીવીસીએલ દ્વારા અરજદારને ૦૪(ચાર) સરખા વ્યાજ વગરના માસિક હપ્તા સદર ઓર્ડરની તારીખથી કરી આપવા- જે અરજદારે નીયમાધીન ભરપાઈ કરવાના રહેશે તેમજ સદર વિવાદિત બીલની રકમમાં ઉક્ત સમયમર્યાદા સુધી વિલંબિત ચાર્જ લાગુ પડશે નહિ. અન્યથા નિયમ મુજબ વિલંબીત ચાર્જ લાગુ પડશે.

૪.૯ અરજદાર ની ફરીયાદ ફેસલ કરવામા આવે છે.

(શ્રીમતી કે. જે. મોટાણી)	(શ્રી એન. ડી. ધામેલીયા)	(શ્રી જે.બી.પારેખ)
સભ્ય (સ્વતંત્ર)	સભ્ય (ટેક)	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