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/૨૪/ક્વા-03/૨૦૨૨-૨૩/ ૭૩૯-૧ તારીખ : 03 - ૦૨ - ૨૦૨૩

<u>રજી. એડી. પત્ર</u>

પ્રતિ,
અજયભાઈ ભીમાણી
"કળશ" ન્યુ કોલેજવાડી મેઈન રોડ, કાલાવડ રોડ,
મું. પો. : રાજકોટ, તા. : રાજકોટ, જી. : રાજકોટ,
પીન કોડ. : ૩૬૦૦૦૫
મોબાઈલ : ૯૩૭૪૧૦૦૧૫૯

વિષય : ડીલે પેમેન્ટ ચાર્જ રદ કરવા બાબતે.

સંદર્ભ: આપશ્રીની રજુઆત તા. ૨૨-૧૨-૨૦૨૨.
(અત્રેના ફોરમની નોંધણી નંબર : ૨૪/ક્વા-03/૨૦૨૨-૨૩)

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, રાજકોટ શહેર.

(૨) કાર્યપાલક ઈજનેરશ્રી, પ.ગુ.વી.કં.લી., વિભાગીય કચેરી, રાજકોટ શહેર-૨.
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.- ૦૨/૨૦૧૯ ની વિનિયમ નં.- ૨.૫૪ 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, લક્ષ્મીનગર રાજકોટ શહેર.

ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ ફોરમ,રાજકોટ

પી.જી.વી.સી.એલ. રજી. અને કોર્પોરેટ કચેરી, લક્ષ્મીનગર નાનામૌવા રોડ, રાજકોટ

CIN:U40102GJ2003SGC042908 website : www.pgvcl.com

e-mail:forum.pgvcl@gebmail.com

પી.જી.વી.સી.એલ./સીજીઆરએફ/૨૪/ક્વા-૩/૨૨-૨૩/ ૭૩૫-૧ તા. ૦૩-૦૨-૨૦૨૩

૨૦૦૩ ના ભારતીય વીજળી અધિનિયમની કલમ 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 ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ (CGRF) પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમિટેડ, રાજકોટ સમક્ષ નોંધાયેલ ફરિયાદ.

નોધણી નંબર -૨૪/ક્વા-૩/૨૨-૨૩ તા.૨૨.૧૨.૨૦૨૨

અરજદાર : શ્રી અજયભાઈ ભીમાણી, ગામ: રાજકોટ

રજૂઆત કરનાર : અરજદારશ્રી અજયભાઈ ભીમાણી

:: વિરુધ્ધ ::

સામાવાળા : કાર્યક્ષેત્ર : પી.જી.વી.સી.એલ. વિભાગીય કચેરી – રાજકોટ શહેર -૨

રજૂઆત કરનાર : શ્રી એચ.એમ.ભોજાણી,, કાર્યપાલક ઈજનેર, શ્રી જી. એમ. ગોહેલ નાયબ અધિક્ષક હિસાબનીશ પી.જી.વી.સી.એલ., વિભાગીય કચેરી રાજકોટ શહેર-૨, શ્રી એમ.પી. દાકડા નાયબ ઈજનેર, શ્રી એસ.એમ.પરમાર, નાયબ અધિક્ષક હિસાબનીશ પી.જી.વી.સી.એલ. લક્ષ્મીનગર પેટાવિભાગીય કચેરી

:: ફોરમ ::

૧) ચેરપર્સન - શ્રી એન.સી. મકવાણા

૨) સભ્ય (ટેકનીકલ) - શ્રી એન. જી. કારિયા

૩) સભ્ય (સ્વતંત્ર) - શ્રીમતી નીતીનાબેન એચ. જોષી

સુનાવણી સ્થળ : કોન્ફરન્સ હોલ, પીજીવીસીએલ, ગ્રામ્ય વર્તુળ કચેરી, રાજકોટ

તારીખ : ૧૧.૦૧.૨૦૨૩ (બુધવાર), તા.૨૦.૦૧.૨૦૨૩ (શુક્રવાર)

૧.૦ સદર કેસની સુનાવણી તા.૧૧.૦૧.૨૦૨૩ (બુધવાર) ના રોજ રાખવામાં આવેલ હતી, જેમાં શ્રી એમ.એમ.ભોજાણી કાર્યપાલક ઈજનેર અને શ્રી જી.એમ.ગોહિલ નાયબ અધિક્ષક હિસાબનીશ પી.જી.વી.સી.એલ., વિભાગીય કચેરી, રાજકોટ શહેર -૨ હાજર રહેલ હતા. પરંતું અરજદારશ્રી અજયભાઈ ભીમાણીના ઈમેઈલ તા.૦૨.૦૧.૨૦૨૩ ની રજૂઆત મુજબ અનિવાર્ય સંજોગોને કારણે સદર મીટીંગમાં ઉપસ્થિત રહી શકે તેમ ન હોવાથી રજૂઆત માટે નવી તારીખ આપવા ફોરમ સમક્ષ વિનંતી કરેલ, જે રજૂઆત ફોરમ દ્વારા માન્ય રાખીને અરજદારને રજૂઆત કરવા વધુ એક તક આપવા માટે સદર કેસની સુનાવણી તા.૨૦.૦૧.૨૦૨૩ (શુક્રવાર) ના રોજ રાખવામાં આવેલ હતી જેમાં ઉપર મુજબના પક્ષકારો હાજર રહેલ હતા.

:: અરજદારની રજૂઆત ::

૨.૦ અરજદારની રજુઆત મુજબ તેઓ ગ્રાહક નં ૮૭૬૦૨/૦૭૮૦૦/૪ થી વાણિજ્ય વપરાશનુ ૬.૫ કિ.વો.નુ વીજજોડાણ ધરાવે છે. વીજબીલ જુલાઈ-૨૦૨૨ નુ ૧૨૫૮૬ યુનિટનું રૂ.૮૬૯૫૭.૦૪ નું બીલ મળેલ હતું

જે તેઓ મુજબ સંભવ નથી. અરજદારના મીટરની કાર્યદક્ષતાનિ ચકાસણી પછી નવું મિટર લગાડી ટેસ્ટીંગ માટે જુના મીટરની ચકાસણી તા.૧૨.૦૮.૨૦૨૨ ના રોજ ૧૦:૦૦ કલાકે રૂબરૂ હાજર રહેલ. લેબોરેટરી દ્વારા મીટરની સંતોષજનક ચકાસણી કરી આપેલ અને લેબોરેટરી ચકાસણી મુજબ દર મહીને વીજ વપરાશ થયેલ છે. પરતું મીટરના રીડીંગ નિયમિત લેવામાં આવેલ નથી જેથી મિટરરીડરની બેદરકારી ફલિત થાય છે.

૨.૧ અરજદારનું સિંગલ ફેઈઝ મીટર, થ્રી ફેઈઝ મીટર કરતા - જાન્યુ-૨૦૨૨ મા મીટર બદલાવેલ. ત્યારબાદ જુલાઈ-૨૦૨૨ ના વપરાશનુ લેબોરેટરી રીપોર્ટ મુજબ માસિક વપરાશની ગણતરી કરી કોઈપણ વ્યાજ, પેનલ્ટી કે વિલંબીત ચાર્જ વગર પીજીવીસીએલનાં જે તે માસના પ્રવર્તમાન વાણીજય દર મુજબ બીલની રકમ ભરેલ અને બાકી નીકળતી તફાવતની રકમના ૦૪ (ચાર) હપ્તા કરી આપવા રજૂઆત કરેલ. જે અધિકારીશ્રી એ સહમતી આપેલ તેમ છતાં વારંવાર બીલ ભરવા માટે ફોન આવતા અને દરેક બીલની સાથે તેટલીજ રકમ નિયત તારીખની અંદર નીચે મુજબ ભરપાઈ કરેલ છે. તેમ છતા બીલમાં વિલંબીત ચુકવણી ચાર્જ જે લાગેલા છે તે બાદ કરવાની કોઈ જોગવાઈ નથી તેમ જણાવેલ છે, તથા લેબોરેટરી રિપોર્ટ મુજબ માસિક વપરાશની ગણતરી કરીએ તો બીલની રકમ ઓછી થવા પાત્ર છે જે ધ્યાને લેવા વિનંતી કરેલ છે. જાન્યુ - ૨૦૨૨ અને જુલાઈ-૨૦૨૨ નો એનર્જી ચાર્જ તથા ફયુઅલ ચાર્જ અલગ છે.

બિલની તારીખ	વિલંબીત ચુકવણી ચાર્જ રૂ.
ડિસે. ૨૨	૧૯૦.૮૪
નવે. ૨૨	૫૭૬.૭૮
ઓકટો.૨૨	૭૦૭.૩૬
સપ્ટે. ૨૨	૪૨૧.૩૨
જુલાઈ ૨૨	૦૪૫.૬૪
	૧૯૪૧.૯૪

અરજદાર દ્વારા વિલંબીત ચુકવણી ચાર્જની રકમ રૂ.૧૯૪૧.૯૪ બાદ આપવા અત્રેના ફોરમ સમક્ષ રજૂઆત કરેલ છે. વીજબિલ ડીસેમ્બર-૨૧ થી ડીસેમ્બર-૨૨ દરમિયાન અપાયેલ વીજબીલ અને ભરપાઈ કરેલ રકમની વિગત નીચે મુજબ છે.

Bill History

Sr.No.	Billing Period	Bill Date	Consumed Unit	Bill Amount	Arrears	Net Payable	Last Payment Dt
1	DEC,22	21-Dec-22	1508	13241.58	2084.02	13241.5	31-Dec-22
2	NOV,22	21-Nov-22	2671	23242.92	14941.1	38184.02	01-Dec-22
3	OCT,22	20-Oct-22	2239	19770.62	34711.48	54482.1	01-Nov-22
4	SEP,22	17-Sep-22	1682	14839.2	49712.28	64551.48	27-Sep-22
5	AUG,22	23-Aug-22	1816	15535.44	95033.84	110569.28	02-Sep-22
6	JUL,22	27-Jul-22	12586	89423.84	5610	95033.84	06-Aug-22
7	JUN,22	22-Jun-22	600	5322	10346.22	15668.22	02-Jul-22
8	MAY,22	19-May-22	1200	10644	-297.78	10346.22	30-May-22
9	FEB,-MAR,22	09-Apr-22	476	4521.36	212.08	4733.44	19-Apr-22
10	DEC,-JAN,22	05-Feb-22	3080	24461.68	0	24461.68	15-Feb-22

Payment History

Sr.No.	Reciept no	Collection Dt	Transaction Amt.	Payment Type	Payment (Mode)
1	YBBC1614028233	13-Dec-22	2000	Energy Charges	MOBILE
2	13201729185	02-Dec-22	6000	Energy Charges	INSTA PAY
3	13158717211	01-Dec-22	5100	Energy Charges	INSTA PAY
4	19779494778	01-Dec-22	5000	Energy Charges	NET BANKING
5	19774771130	01-Dec-22	5000	Energy Charges	NET BANKING
6	19741857585	30-Nov-22	5000	Energy Charges	NET BANKING

7	13065240952	26-Nov-22	5000	Energy Charges	INSTA PAY
8	13033475917	24-Nov-22	5000	Energy Charges	INSTA PAY
9	RQ402966	03-Nov-22	19770	Energy Charges	BANK
10	YSBI1532355050	31-Oct-22	19771	Energy Charges	MOBILE
11	YHD41437928894	27-Sep-22	15000	Energy Charges	MOBILE
12	11702056711	27-Sep-22	14840	Energy Charges	INSTA PAY
13	11299581196	01-Sep-22	10000	Energy Charges	INSTA PAY
14	19005276593	01-Sep-22	10000	Energy Charges	NET BANKING
15	RQ515768	30-Aug-22	15535	Energy Charges	BANK
16	YBBC1342077974	10-Aug-22	5322	Energy Charges	MOBILE
17	YBBC1342118737	10-Aug-22	20000	Energy Charges	MOBILE
18	WBOI1205368828	10-Jun-22	10058.22	Energy Charges	MOBILE
19	WBBC1074935214	12-Apr-22	4733.44	Energy Charges	MOBILE
20	WBOI0896022650	10-Feb-22	24249.6	Energy Charges	MOBILE

આમ, અરજદારશ્રીએ કંપનીના નિયમોને લક્ષમાં લઈને અત્રેના ફોરમ સમક્ષ ન્યાયિક રજુઆત કરેલ છે.

:: પી.જી.વી.સી.એલ.ની રજૂઆત ::

3.0 અરજદારની ફરિયાદ અન્વયે પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા કરાયેલ રજૂઆત મુજબ ગ્રાહકશ્રી અજયભાઈ ભૂપતરાય ભીમાણી ગ્રાહક નં-૮૭૬૦૨/૦૭૮૦૦/૪ થી લક્ષ્મીનગર પેટાવિભાગીય કચેરી હેઠળ વીજજોડાણ ધરાવે છે. અરજદાર દ્વારા વીજબીલમાં આવેલ વિલંબિત ચૂકવી ચાર્જ માફ કરવા અને ફ્યુલ ચાર્જ નિયમ મુજબ આકારણી કરી બીલ સુધારી આપવા અરજી કરેલ છે.

3.૧ ગ્રાહકને માહે મે-૨૦૨૨, તા.૧૯.૦૫.૨૦૨૨ ના રોજ "લોક" મુજબ ૧૨૦૦ યુનિટનું વીજબીલ રૂ.૧૦૬૪૪.૦૦ આપેલ ત્યારબાદ જુન-૨૦૨૨ માં "લોક" મુજબ ૬૦૦ યુનિટના વીજબીલ તા.૨૨.૦૬.૨૦૨૨ ના રોજ રૂ.૫૩૨૨.૦૦ આપેલ ત્યારબાદ જુલાઈ-૨૦૨૨નું વીજબીલ તા.૨૭.૦૭.૨૦૨૨ ના રોજ મીટરરીડર દ્વારા ખરેખર વપરાશના રીડીંગ લઈને ૧૨૫૮૬ યુનિટનું વપરાશ મુજબનું રૂ.૮૯૪૨૩.૮૪ નું વીજબીલ આપેલ.

3.૨ ઉપરોક્ત ગ્રાહકને વીજબીલની રકમ વધુ લાગતા સંલગ્ન કચેરીએ મીટર બદલવાની અરજી આપેલ તેમજ ઉપરોક્ત મીટર લેબમાં તપાસતા મીટર બરોબર હોઈ આપેલ વીજબીલની રકમ નિયમ મુજબ હોઈ ગ્રાહકને તે ભરપાઈ કરવા જણાવેલ તે સમયે ગ્રાહક દ્વારા રજૂઆત કરેલ કે મીટર રીડર દ્વારા તેમને માહે મે-૨૦૨૨ તેમજ જુન-૨૦૨૨ના રોજ લોકનું બીલ આપેલ જે હકીકતે તેમની દુકાન ખુલ્લીજ હોઈ છે તેવી મૌખિક રજૂઆત કરેલ.

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

3.3 સંલગ્ન કચેરીથી ગ્રાહકને જણાવેલ કે માહે મે-૨૦૨૨ નું વીજબીલ મળેલ ન હોઈ આપના દ્વારા સંલગ્ન કચેરીનો સંપર્ક કરેલ હોત તો કચેરી દ્વારા આ અંગે યોગ્ય કરવામાં આવેલ. પરંતુ ગ્રાહક દ્વારા માહે મે-૨૨ નું વીજબીલ મળેલ નથી તેવી કોઈજ મૌખિક કે લેખિત જાણ લક્ષ્મીનગર પેટાવિભાગીય કચેરીએ કરેલ નથી.

3.૪ તદઉપરાંત ફરીથી મીટરરીડર દ્વારા માહે જુન-૨૦૨૨નું વીજબીલ લોક મુજબનું બનાવેલ તે સમયે પણ ગ્રાહક દ્વારા વીજબીલ મળેલ નથી તેવી કોઈ જ મૌખિક કે લેખિત જાણ કરેલ નથી. તેમજ સંલગ્ન કચેરીનો સંપર્ક પણ કરેલ નથી. વધુમાં ગ્રાહકના રજીસ્ટર્ડ મોબાઈલ પર નિયમિત વીજબીલનો એસએમએસ કરવામાં આવે છે. તેમજ કંપનીની વેબસાઈટ પર છેલ્લું બીલ જોઈ શકાય છે. ઉપરોક્ત સુવિધા આપવા છતાં ગ્રાહક દ્વારા લોક વીજબીલ વખતે સંલગ્ન કચેરીનો સંપર્ક કરેલ નથી. જો ગ્રાહક દ્વારા સંલગ્ન કચેરીને લોક વીજબીલ અંગેની રજૂઆત કરેલ હોત તો સંલગ્ન કચેરી દ્વારા તેમના વીજમીટરના રીડીંગ લેવાની વ્યવસ્થા કરી શકાત.

૩.૫ ગ્રાહકને સંલગ્ન કચેરી દ્વારા રૂબરૂમાં સમજાવેલ કે નામદાર GERCના રેગ્યુલેશન ૬.૮૩ (ધારાધોરણ) મુંજબ "પરવાનેદાર ગ્રાહકો નાણાભીડ હેઠળ હોય તો તત્પૂરતા સમય માટે હપ્તાની બીલની ચુકવણીની સુવિધા માટેની યોજના તેઓના માટે બનાવી શકશે. વિલંબિત ચુકવણી ખર્ચ, નિયત તારીખ પછી ચૂકવેલી રકમ પર વસુલ કરશે". આમ ગ્રાહકને કરેલ હપ્તા અંગે જે વિલંબિત ચુકવણી ચાર્જ આપવામાં આવેલ છે તે નિયમ' મુજબ છે તેમજ કંપનીમાં વિલંબિત ચુકવણી ચાર્જની રકમ માફ કરવા બાબતેનો કોઈ નિયમ પ્રવર્તમાન નથી.

૩.૪ આમ એક જાગૃત ગ્રાહક તરીકે સતત બે માસથી વીજબીલના મળેલ હોઈ સંલગ્ન કચેરીનું ધ્યાન દોર્યું હોત તો સંલગ્ન કચેરી દ્વારા આ અંગે તાત્કાલિક પગલા લઇ ફરિયાદનું નિરાકરણ કરી શકાત. વધુમાં સંલગ્ન કચેરી દ્વારા ગ્રાહકની વિનંતી માન્ય રાખી હપ્તાની સુવિધા કરી આપેલ. પરતું ગ્રાહક દ્વારા હપ્તા પણ ઓનલાઈન તેમની અનુકુળતા મુજબ ભરપાઈ કરેલ છે. ગ્રાહકે ભરપાઈ કરેલ વીજબીલની રકમ તેમજ હપ્તાની ભરપાઈ કરેલ રકમની વિગત નીચે ટેબલમાં દર્શાવેલ છે.

Sr. No.	Centre No	Receipt no.	Collection Dt.	Transaction Amt.	Pay Mode	Pay Desc	Pay Source
1	99	YBBC1614028233	13-Dec-22	2000	O	MOBILE	MOBILE
2	99	13201729185	02-Dec-22	6000	I	INSTA PAY	BILLPAY
3	99	13158717211	01-Dec-22	5100	I	INSTA PAY	BILLPAY
4	99	19779494778	01-Dec-22	5000	N	NET BANKING	PAYTM
5	99	19774771130	01-Dec-22	5000	N	NET BANKING	PAYTM
6	99	19741857585	30-Nov-22	5000	N	NET BANKING	PAYTM
7	99	13065240952	26-Nov-22	5000	I	INSTA PAY	BILLPAY
8	99	13033475917	24-Nov-22	5000	I	INSTA PAY	BILLPAY
9	1	RQ402966	03-Nov-22	19770	B	BANK	E-Urja
10	99	YSBI1532355050	31-Oct-22	19771	O	MOBILE	MOBILE
11	99	YHD41437928894	27-Sep-22	15000	O	MOBILE	MOBILE
12	99	11702056711	27-Sep-22	14840	I	INSTA PAY	BILLPAY
13	99	11299581196	01-Sep-22	10000	I	INSTA PAY	BILLPAY
14	99	19005276593	01-Sep-22	10000	N	NET BANKING	PAYTM
15	2	RQ515768	30-Aug-22	15535	B	BANK	E-Urja
16	99	YBBC1342077974	10-Aug-22	5322	O	MOBILE	MOBILE
17	99	YBBC1342118737	10-Aug-22	20000	O	MOBILE	MOBILE
18	99	WBOI1205368828	10-Jun-22	10058.22	O	MOBILE	MOBILE

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

આમ, ઉપરોક્ત ટેબલ દ્વારા સ્પષ્ટ થાય છે કે ગ્રાહક દ્વારા હપ્તા તેમની અનુકુળતા મુજબ ભરપાઈ કરેલ છે. તેમજ વીજબીલના હપ્તા કરવાથી વિલંબિત ચુકવણી ચાર્જ માફ કરવા અંગેની કોઈ જ જોગવાઈ નથી. આમ ગ્રાહકને વિલંબિત ચાર્જ માફ કરી શકાય નહિ. વીજબીલમાં આવેલ વિલંબિત ચુકવણી ચાર્જ માફ કરવા અંગે અત્રેની કચેરી ને કોઈજ સત્તા નથી. ગ્રાહકને વીજબીલ પેટે જે વિલંબિત ચુકવણી ચાર્જ આવેલ છે તે કંપનીના નિયમ મુજબ છે અને ભરપાઈ કરવાને પાત્ર છે.

ગ્રાહકને આપેલ વીજબીલની રકમ તેમજ ભરપાઈ કરેલ વીજબીલની વિગત નીચે મુજબ છે.

વીજબીલનો મહિનો	વિજબીલની તારીખ/ છેલ્લી તારીખ	બીલની રકમ	કુલ બાકી રકમ	બીલ પેટે ભરપાઈ કરેલ રકમ	ભરપાઈ તારીખ
મે-૨૨	૧૯.૦૫.૨૨/ 30.૦૫.૨૨	૧૦૬૪૪=00		૧૦૦૫૮=૨૨	૧૦.૦૬.૨૨
જુન-૨૨	૨૨.૦૬.૨૨/ ૦૨.૦૭.૨૨	૫૩૨૨=00	૫૩૨૨=00	0=00	
જુલાઈ-૨૨	૨૭.૦૭.૨૨/ ૦૬.૦૮.૨૨	૮૯૪૨૩=૮૪	૯૫033=૮૪	૨૫૩૨૨=00	૧૦.૦૮.૨૨
ઓગસ્ટ-૨૨	૨૩.૦૮.૨૨/ ૦૨.૦૯.૨૨	૧૫૫૩૫=૪૪	૧૧૦૫૬૯=00	૩૫૫૩૫=00	૦૧.૦૯.૨૨
સપ્ટેમ્બર-૨૨	૧૭.૦૯.૨૨/ ૨૭.૦૯.૨૨	૧૯૭૭૦=૬૨	૩૯૫૪૧=00	૧૯૭૭૧=00	03.૧૧.૨૨

આમ ગ્રાહકને વીજબીલમાં આવેલ વિલંબિત ચુકવણી ચાર્જ રૂ. ૧૯૪૧.૯૪ નિયમ મુજબ છે.

૩.૫ સદર કેસની સુનાવણી દરમ્યાન ફોરમની સુચના મુજબ મીટરમાં એમ.આર.આઈ.માં નોંધાયેલ રીડીંગ મુજબ માહે ફેબ્રુઆરી-માર્ચ-૨૦૨૨ નું બીલ લાગુ પડતા ફયુલ ચાર્જ મુજબ સુધારીને ગણતરીપત્રક રજુ કરવા જણાવેલ જે નીચે મુજબ છે.

Calculation of revision of fuel cost as per the MRI of the Consumer						
Consumer No. : 87602/07800/4			Name : -Ajay Bhupatrai Bhimani			
MONTH FEB-MAR-2022	Billing date	present Reading	Past reading	Consumption	fuel cost per unit	Fuel cost Rs.
Fuel cost as per ledge 145 PRT	09-04-22	1739	1263	476	2.2	1047
Fuel cost as per MRI Taken	09-04-22	5286	1263	4023	2.2	8851
Rate of fuel cost for May-2022 @ 2.50	09-04-22	5286	1263	4023	2.5	10058
Fuel cost difference as per MRI Credit should be given						**1207**

:: હુકમ::

૪.૦ અરજદારે કરેલ લેખિત તથા સામાવાળાની લેખિત તેમજ મૌખિક રજૂઆત અને રજુ કરાયેલા દસ્તાવેજી પુરાવાઓના આધારે ફોરમ દ્વારા નીચે મુજબનો નિર્ણય કરાયેલ છે.

૪.૧ ફરિયાદી અરજદાર અજય ભુપતભાઈ ભીમાણી ગ્રાહક નં ૮૭૬૦૨/૦૭૮૦૦/૪ થી વાણિજય વપરાશનુ ૬.૫ કિ.વો. નુ વીજજોડાણ ધરાવે છે, અરજદારની રજૂઆત મુજબ તેઓ અમુલ દૂધ તથા અમુલ પ્રોડક્ટ્સનું આઉટલેટ ધરાવતા હોય દુકાન ખુલ્લીજ રહેતી હોય છે. પીજીવીસીએલ દ્વારા તા.૨૭.૦૭.૨૦૨૨ ના રોજ માહે જુલાઈ-૨૦૨૨ નું બીલ ૧૨૫૮૬ યુનીટનું રૂ.૮૬૯૫૭/૦૪ રૂબરૂ સાંજે મીટરરીડર દ્વારા આપેલ છે જે બીલ વધારે હોવાથી મીટર બદલી આપવાની અરજી અન્વયે પીજીવીસીએલ દ્વારા તા.૦૮.૦૮.૨૦૨૨ ના રોજ મીટર બદલી આપેલ છે. સદર મીટરની ચકાસણી તા.૧૨.૦૮.૨૦૨૨ ના રોજ ગ્રાહકની હાજરીમાં રૂબરૂમાં કરવામાં આવેલ તે મુજબ મીટરરીડર દ્વારા મીટરમાં નોંધાયેલ રીડીંગ મુજબ બીલ અપાયેલ નથી તેમ ફલિત થયેલ, જે અનુસંધાને સદર બીલની રકમના હપ્તા કરવાની રજૂઆત અન્વયે પીજીવીસીએલ દ્વારા સહમતી આપતા તે મુજબ રકમ નિયત તારીખની અંદર ભરેલ છે તેમછતાં પીજીવીસીએલ દ્વારા વિલંબિત ચાર્જ રૂ.૧૯૪૧.૯૪ લીધેલ છે જે બાદ આપવા તેમજ માહે જાન્યુઆરી-૨૦૨૨ અને માહે જુલાઈ-૨૦૨૨ ના એનર્જીચાર્જ તથા ફયુલચાર્જ અલગ છે જે નિયમોને ધ્યાને લઇને ન્યાય આપવા અરજદારે અત્રેના ફોરમ સમક્ષ રજૂઆત કરેલ છે.

૪.૨ અરજદારની રજૂઆત અન્વયે પીજીવીસીએલ દ્વારા કરાયેલ તા.૦૪.૦૧.૨૦૨૩ ની લેખિત રજૂઆત મુજબ અરજદારના સદર વીજજોડાણ ગ્રાહક નં ૮૭૬૦૨/૦૭૮૦૦/૪ નું વીજબીલ મીટરરીડર દ્વારા માહે મે-૨૦૨૨ માં લોક મુજબ ૧૨૦૦ યુનીટ તેમજ જુન-૨૦૨૨ માં લોક મુજબ ૬૦૦ યુનીટ જુલાઈ-૨૦૨૨નું વીજબીલ તા.૨૭.૦૭.૨૦૨૨ ના રોજ મીટર રીડર દ્વારા ખરેખર વપરાશના રીડીંગ લઈને ૧૨૫૮૬ યુનિટનું વપરાશ મુજબનું રૂ.૮૯૪૨૩.૮૪ નું અપાયેલ, જે વીજબીલની રકમ નિયમ મુજબ હોય ગ્રાહકને ભરપાઈ કરવા જણાવેલ.

૪.૩ અરજદારની રજૂઆત મુજબ તેઓની દુકાન ખુલ્લી હોવા છતાં મીટરરીડર દ્વારા લોકના બીલ આપવામાં આવેલ છે જે અન્વયે પીજીવીસીએલ દ્વારા જણાવેલ કે જેતે વખતે અરજદાર દ્વારા સંલગ્ન કચેરીનો સંપર્ક કરેલ હોત તો સદર બાબતે યોગ્ય કરી આપવામાં આવેલ હોત. તેમજ અરજદાર દ્વારા સદર

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

બાબતે કોઈ રજૂઆત આપેલ નથી. વધુમાં ગ્રાહકના રજી. મોબાઈલ પર નિયમિત વીજબીલના એસએમએસ કરવામાં આવે છે તેમજ કંપનીની વેબસાઈટ પર છેલ્લું વીજબીલ જોઈ શકાય છે.

૪.૪ નામદાર GERCના રેગ્યુલેશન ૬.૮૩ (ધારાધોરણ) મુજબ "પરવાનેદાર ગ્રાહકો નાણાભીડ હેઠળ હોય તો તત્પૂરતા સમય માટે હપ્તાની બીલની ચુકવણીની સુવિધા માટેની યોજના તેઓના માટે બનાવી શકશે. વિલંબિત ચુકવણી ખર્ચ, નિયત તારીખ પછી ચૂકવેલી રકમ પર વસુલ કરશે".

આમ ગ્રાહકને કરેલ હપ્તા અંગે જે વિલંબિત ચુકવણી ચાર્જ આપવામાં આવેલ છે તે નિયમ મુજબ છે.

૪.૫ અરજદાર ગ્રાહકના પી.આર.ટી.-૧૪૫ની વિગત અને એમ.આર.આઈ. અહેવાલની સરખામણી નીચે મુજબ છે.

Consumer No:87602/07800/4, C Load:6.5 KW					
As Per PRT			As Per MRI		Pending wrt MRI
Billing date	Current reading	Consumption	Date @ 0.00 hrs	Current reading	
07.10.21	100449	3973			
06.12.21	104108	3659			
05.02.22	1263 (C) 105927 (1 Ph to 3 Ph)	3080	11.02.22	1534	
09.04.22	1739	476	09.04.22	5286	3547
19.05.22	1739 (L)	1200	19.05.22	8735	3449
22.06.22	1739 (L)	600	22.06.22	11692	2957
27.07.22	14325	12586	27.07.22	14283	
23.08.22	1687(C) 15101 MC-8.8.22	1816	09.08.22	15101	
17.09.22	3369	1682			
20.10.22	5608	2239			
21.11.22	8279	2671			

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

૪.૬ ઉપરોક્ત મુદ્દા નં ૪.૫ મુજબની વિગતે અરજદારના વીજજોડાણમાં મીટરરીડર દ્વારા વીજબીલ તા.૦૯.૦૪.૨૦૨૨ ના રોજ હાલના રીડીંગ ૧૭૩૯ ગણીને ૪૭૬ યુનિટનું વીજબીલ આપેલ છે જ્યારે સદર મીટરમાં તા.૦૯.૦૪.૨૦૨૨ ના રોજ ૫૨૮૬ યુનીટ નોંધાયેલ છે, તે મુજબ વીજબીલ અપાયેલ નથી. જે મીટર રીડરની બેદરકારી સામે આવે છે. વધુમાં એમ.આર.આઈ. અહેવાલ મુજબ માહે એપ્રિલ-૨૦૨૨ થી માહે જુન-૨૦૨૨ સુધીમાં અરજદારનો વીજવપરાશ આશરે ૩૦૦૦ થી ૩૫૦૦ યુનીટ વચ્ચે નોંધાયેલ છે. ત્યારબાદ તા.૨૭.૦૭.૨૦૨૨ ના રોજ અરજદારશ્રી ને જે ૧૨૫૮૬ યુનીટનું વીજબીલ અપાયેલ છે તે એમ.આર.આઈ. અહેવાલ મુજબ યોગ્ય રીડીંગનું અપાયેલ છે, જેની કુલ રકમ રૂ.૯૫૦૩૩/૮૪ ભરપાઈ કરવાને પાત્ર છે.

પીજીવીસીએલ દ્વારા અરજદારને માહે મે-૨૦૨૨ નું બીલ લોક સ્થિતિમાં ૧૨૦૦ યુનીટના પ્રોવિઝનલ બીલની રકમ રૂ.૧૦૬૪૪/- તા.૩૦.૦૫.૨૦૨૨ સુધીમાં ભરપાઈ કરવાના હતા, સદર રકમ માંથી અરજદારે રૂ.૧૦૦૫૮/- તા.૧૦.૦૬.૨૦૨૨ ના રોજ ભરપાઈ કરેલ છે. ત્યારબાદ માહે જુન-૨૦૨૨ નું બીલ લોક સ્થિતિમાં ૬૦૦ યુનીટના પ્રોવિઝનલ બીલની રકમ રૂ.૫૩૨૨/- તા.૦૨.૦૭.૨૦૨૨ સુધીમાં ભરપાઈ કરવાના હતા, જે અરજદાર દ્વારા નિયત સમયમર્યાદામાં ભરપાઈ કરેલ નથી. પી.આર.ટી.-૧૪૫ મુજબ અરજદારને મે-૨૦૨૨ થી માહે નવેમ્બર-૨૦૨૨ સુધી અપાયેલ વીજબીલની રકમ નિયત રકમ જરૂરી સમયમર્યાદામાં ભરપાઈ કરાયેલ નથી.

૪.૭ પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા અરજદારને અપાયેલ વીજબીલ અને લાગુ પડતા વિલંબિત ચાર્જની રકમ નીચે મુજબ બીલમાં આકારણી કરેલ છે.

વીજબીલનો મહિનો	વિજબીલની તારીખ / છેલ્લી તારીખ	બીલની રકમ	કુલ બાકી રકમ	બીલની ભરેલ રકમ	ભરપાઈ તારીખ	વિલંબિત ચાર્જ
મે-૨૨	૧૯.૦૫.૨૨/ ૩૦.૦૫.૨૨	૧૦૬૪૪=૦૦	૧૦૩૪૬=૨૨	૧૦૦૫૮=૨૨	૧૦.૦૬.૨૨	
જુન-૨૨	૨૨.૦૬.૨૨/ ૦૨.૦૭.૨૨	૫૩૨૨=૦૦	૫૬૧૦=૦૦	૦=૦૦		
જુલાઈ-૨૨	૨૭.૦૭.૨૨/ ૦૬.૦૮.૨૨	૮૯૪૨૩=૮૪	૯૫૦૩૩=૮૪	૨૫૩૨૨=૦૦	૧૦.૦૮.૨૨	૪૫.૬૪
ઓગસ્ટ-૨૨	૨૩.૦૮.૨૨/ ૦૨.૦૯.૨૨	૧૫૫૩૫=૪૪	૪૯૭૧૨=૨૮	૩૫૫૩૫=૦૦	૦૧.૦૯.૨૨	
સપ્ટેમ્બર-૨૨	૧૭.૦૯.૨૨/ ૨૭.૦૯.૨૨	૧૪૮૩૯=૨૦	૩૪૭૧૧=૪૮	૧૯૭૭૧=૦૦	૩૧.૧૦.૨૨	૪૨૧.૩૨
ઓકટોબર-૨૨	૨૦.૧૦.૨૨/૦૧.૧૧.૨૨	૧૯૭૭૦=૬૨	૧૪૯૪૧=૧૦	૧૯૭૭૦=૦૦	૦૩.૧૧.૨૨	૭૦૭.૩૬
માહે નવે-૨૨	૨૧.૧૧.૨૨/૦૧.૧૨.૨૨	૨૩૨૪૨=૯૨	૮૦૮૪=૦૨	૩૦૧૦૦=૦૦	૦૧.૧૨.૨૨	૫૭૬.૭૮

૪.૮ અરજદારની ફરિયાદનો અભ્યાસ કરતા નામદાર જીઈઆરસીના સપ્લાયકોડ નોટીફીકેશન નં. ૦૪ / ૨૦૧૫ સપ્લાયકોડની લાગુ પડતી કલમો નીચે મુજબ છે.

ક્લોઝ નં ૬.૫૩ જો ગ્રાહકને સાધારણ રીતે બિલ રવાના કર્યાની તારીખના ૭ દિવસની અંદર બિલ ન મળે તો તે પરવાનેદારની સંબંધિત બિલીંગ કચેરીમાંથી ડુપ્લિકેટ બિલ મેળવી શકશે. ગ્રાહક પરવાનેદારની ઓફિસનો રૂબરૂ / ટેલિફોનથી કે ટપાલ દ્વારા બીલ મળ્યાની તારીખે સંપર્ક કરે તો પરવાનેદાર ડુપ્લિકેટ બિલ તાત્કાલિક રવાના કરશે. બિલ ન મળવાના કારણે નિયત તારીખ પછી બીલનું મોડું ચૂકવણું કરવાનો ગ્રાહકને અધિકાર મળતો નથી.

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

ક્લોઝ નં ૬.૬૫ મુજબ "બિલ ન મળતાં, ગ્રાહક જેટલા સમય-ગાળા માટે બિલ ન મળ્યું હોય તેટલા સમય-ગાળા માટે કરેલ સ્વ-આકારણીને આધારે રકમ જમા કરાવી શકશે, પરંતુ તે રકમ છેલ્લા ૬ મહિનાના બિલીંગ અવધિ દરમ્યાન થયેલ સરેરાશ વપરાશથી ઓછી ન હોવી જોઇએ. ગ્રાહકે આ રીતે કરેલ વધુ/ઓછી ચૂકવણીની તે પછીના બિલમાં સરભર કરાશે.

૪.૯ આમ, ઉપરોક્ત મુદ્દા નં ૪.૫ મુજબની વિગતે, અરજદારની ફરિયાદ અન્વયે મીટર બદલ્યા બાદ વીજબીલ માહે ફેબ્રુઆરી-માર્ચ-૨૦૨૨ માં મીટર રીડર દ્વારા હાલના રીડીંગ ૧૭૩૯ નોંધેલ છે જે ખરેખર એમ.આર.આઈ. અહેવાલ મુજબ ૫૨૮૬ રીડીંગ નોંધાયેલ છે તે મુજબ બીલ અપાયેલ નથી જે બદલ જવાબદાર મીટર રીડર સામે કંપનીના નિયમ મુજબ કાર્યવાહી કરવી.

અરજદારની ફરિયાદ મુજબ વિલંબિત ચાર્જ ની રકમ બાદ આપવા રજૂઆત કરેલ છે, પરંતુ અરજદારે વીજબીલ મળેલ ન હોય તે અંગે જે તે સમયે કોઈ કાર્યવાહી કરેલ હોય તેના પુરાવા રજુ કરેલ ન હોય, ઉપરોક્ત મુદ્દા નં ૪.૭ મુજબની વિગતે અરજદારની રજૂઆત ગ્રાહય રાખવામાં આવતી નથી.

૪.૧૦ અરજદારની ફયુલચાર્જ અલગ-અલગ હોવા બાબતેની રજૂઆત અન્વયે માહે જાન્યુઆરી-૨૦૨૨ માં (૨.૧૦ પ્રતિ યુનીટ) અને માહે જુલાઈ-૨૦૨૨ (૨.૬૦ પ્રતિ યુનીટ) ના બીલમાં વસુલેલ છે. જે અનુસંધાને પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા રજુ કરેલ અમલમાં રહેલ ફયુલચાર્જની વિગત નીચે મુજબ છે.

Date(w. e .f)	Fuel Cost
1-01-2022	Rs.2.10
1-02-2022	Rs.2.20
1-04-2022	Rs.2.30
1-05-2022	Rs.2.50
1-07-2022 up to now	Rs.2.60

ઉપરોક્ત વિગતો ધ્યાનમાં લેતા પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા અરજદારને બિલીંગ માસ માહે ફેબ્રુઆરી-માર્ચ-૨૦૨૨ થી માહે જુલાઈ-૨૦૨૨ સુધી મીટરમાં નોંધાયેલ રીડીંગ મુજબ વીજબીલો અપાયેલ ન હોવાથી, તે તમામ બીલો વિવાદિત મીટરના એમ.આર.આઈ. અહેવાલમાં નોંધાયેલ રીડીંગ મુજબ નીચે પ્રમાણે અત્રેના ફોરમની જાણકારી હેઠળ દિવસ-૧૦ માં રીવાઈઝ કરવા પીજીવીસીએલ પક્ષકારને સુચના આપવામાં આવે છે.

Consumer No:87602/07800/4, C Load:6.5 KW										
Billing Month	As Per PRT			As Per MRI		Pendi ng wrt MRI	To be revise As Per MRI			
	Billing date	Current reading	Consumption	Date @ 0.00 hrs	Current reading		Date	Current reading	Past Reading	Diff. Unit
Aug-Sep-21	07.10.21	100449	3973							
Oct-Nov-21	06.12.21	104108	3659							
Dec-Jan-22 (1 Ph to 3 Ph)	05.02.22 MC-10.1.22	1263 105927	3080	11.02.22	1534		11.02.22	1534		
Feb-Mar-22	09.04.22	1739	476	09.04.22	5286	3547	09.04.22	5286	1263	4023
May-22	19.05.22	1739 (L)	1200	19.05.22	8735	3449	19.05.22	8735	5286	3449
Jun-22	22.06.22	1739 (L)	600	22.06.22	11692	2957	22.06.22	11692	8735	2957
Jul-22	27.07.22	14325	12586	27.07.22	14283		27.07.22	14283	11692	2591
Aug-22	23.08.22 MC-8.8.22	1687(C) 15101	1816	09.08.22	15101					

૪.૧૧ ઉપકરોત વિગતોની ચર્ચા કરતાં નામદાર જી.ઈ.આર.સી. નાં રેગ્યુલેશન ૬.૮૩ ની જોગવાઇ મુજબ અરજદાર ને જે વિલંબીત ચાર્જે આપવામાં આવેલ છે તે યોગ્ય છે અને વસૂલાત પાત્ર હોય તે વસૂલેલ છે. વધુમાં અરજદારની ફરજ છે કે,પોતે વાપરેલી વીજળી માટે વીજબીલ મેળવી સમયસર રકમ ભરપાઈ કરવી જોઈએ પરંતુ તેમ કરવામાં અરજદાર નિષ્ફળ રહેતાં હોય અરજદારની આ માંગણી સ્વીકારી શકાય તેમ નથી.

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

૪.૧૨ અરજદાર ની રજૂઆત મુજબ પી.જી.વી.સી.એલ. કંપની દ્વારા રીડિંગ પ્રમાણે વીજબીલ અપાયેલા નથી જેથી પી.જી.વી.સી.એલ. પક્ષકારને સૂચના આપવામાં આવે છે કે, માહે ફેબ્રુઆરી-૨૦૨૨ થી માહે જુલાઈ-૨૦૨૨ સુધીના વીજબીલોને મીટરના એમ.આર.આઇ. માં નોંધાયેલ રીડિંગ મુજબ રીવાઇઝ કરીને તેની જાણકારી ફોરમને દિવસ-૧૫ માં આપવી તથા મીટર રીડરની ભૂલને કારણે આ સમસ્યા ઉદભવી હોય મીટર રીડર સામે પી.જી.વી.સી.એલ. કંપનીનાં નીતિ નિયમો મુજબ કાર્યવાહી કરી તેની જાણકારી ફોરમને દિન-૧૫ કરવાની રહેશે અને આ સાથે અરજદારની અરજી ફેસલ કરવામાં આવે છે.

(એન.એચ.જોષી)	(એન.જી.કારીયા)	(એન.સી.મકવાણા)
સભ્ય (સ્વતંત્ર)	સભ્ય (ટેકનીકલ)	ચેરપર્સન

નોંધ: અરજદાર સદર હુકમથી નારાજ હોય તો સદર હુકમ મળ્યાની તારીખથી દિન-૩૦ માં વિદ્યુત લોકપાલમાં રજૂઆત કરી શકે છે. આ રજૂઆત કરવા માટે ગુજરાતવિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ અને લોકપાલ) વિનિયમો' ૨૦૧૯ જાહેરનામા નં.૨.૨૦૧૯ની કલમ ૩.૧૯ મુજબની બધી શરતો સંતોષવામાં આવેલ હશે તો જ તેવી રજૂઆત લોકપાલ સ્વીકારશે અને કલમ ૩.૧૯ (૮) મુજબ ફરિયાદીએ જરૂરી હોય તો ફોરમના હુકમનાં સંદર્ભમાં પરવાનેદાર પાસે એક તૃતીયાંશ રકમ જમા કરાવી હોય અને કરેલ ચૂકવણીની સાબિતી રજૂ કરી હોય, તો જ તેવી રજૂઆત લોકપાલ સ્વીકારશે. લોકપાલશ્રીની કચેરીનું સરનામું: જુના પાવર હાઉસ કમ્પાઉન્ડ,કનકરોડ, ત્રિકોણ બાગ, રાજકોટ-૩૬૦૦૦૧