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/૦૧/ક્વા-૦૨/૨૦૨૨-૨૩/૫૪૧૩-૫ | તારીખ : 03 - ૦૮ - ૨૦૨૨

<u>રજી. એડી. પત્ર</u>

પ્રતિ,

ફળદુ મગનલાલ તેજાભાઈ

45, ચન્દ્રપાર્ક સોસાયટી, ૧૫૦ ફૂટ રીંગ રોડ, પારીજાત હાઈટ્સની સામે, બીગ બજાર પાસે,

મું. પો. : રાજકોટ, તા. : રાજકોટ, જી. : રાજકોટ,-

પીન કોડ. : ૩૬૦૦૦૭

મોબાઈલ : ૯૮૨૫૪૮૭૫૦૮

વિષય : પાવર બંધ હોવા છત્તાં યુનિટ ચડવા તથા છેલ્લા બે માસનું બીલ રૂ.૨૪૦૯૭/- આવવા બાબત.

સંદર્ભ: આપશ્રીની રજુઆત પત્ર નંબર : Nil, તા. ૨૯-૦૬-૨૦૨૨.
(અત્રેના ફોરમની નોંધણી નંબર : ૦૧/ક્વા-૦૨/૨૦૨૨-૨૩)

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 નાનામવા રોડ, રાજકોટ

CIN:U40102GJ2003SGC042908 website : www.pgvcl.com

E-Mail- forum.pgvcl@gebmail.com

પી.જી.વી.સી.એલ./સીજીઆરએફ/૦૧/ક્વા-૨/૨૨-૨૩/૫૪૧૩-૫ તા.૦૩-૦૮-'૨૨

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 ફરીયાદ નિવારણ ફોરમ (CGRF)પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમિટેડ, રાજકોટ સમક્ષ નોંધાયેલ ફરીયાદ.

Case No.PG-૦૧/ક્વા-૨/૨૨-૨૩

અરજદાર	: ફળદુ મગનલાલ તેજાભાઈ ગામ: રાજકોટ
પેટાવિભાગીય કચેરી	: લક્ષ્મીનગર
રજૂઆત કરનાર	: અરજદાર ફળદુ મગનલાલ તેજાભાઈ અને તેમની સાથે ફળદુ બી. એમ. હાજર રહેલ છે.

:: વિરુધ્ધ ::

સામાવાળા	: કાર્યક્ષેત્ર : પી.જી.વી.સી.એલ. વિભાગીય કચેરી - રાજકોટ શહેર-૨
રજૂઆત કરનાર	: શ્રી એન.ડી. રુધાણી, કાર્યપાલક ઈજનેર, પી.જી.વી.સી.એલ., વિભાગીય કચેરી - રાજકોટ શહેર-૨ અને તેમની સાથે શ્રી એમ.પી.દાફડા નાયબ ઈજનેર, પી.જી.વી.સી.એલ., પેટાવિભાગીય કચેરી લક્ષ્મીનગર રાજકોટ હાજર રહેલ છે.

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

:: કોરમ ::

૧) ચેરપર્સન	- શ્રી એન.સી.મકવાણા
૨) સભ્ય(ટેકનીકલ)	- શ્રી એન.જી.કારીયા
૩) સભ્ય (સ્વતંત્ર)	- શ્રીમતી નિતીનાબેન એચ. જોષી

સુનાવણી સ્થળ	: કોન્ફરન્સ હોલ, પીજીવીસીએલ, ગ્રામ્ય વર્તુળ કચેરી, રાજકોટ
તારીખ	: ૨૦-૦૭-૨૦૨૨ (બુધવાર)

૧.૦ સદર કેસની સુનાવણી તા.૨૦-૦૭-૨૦૨૨ (બુધવાર) ના રોજ રાખવામાં આવેલ હતી. જેમાં ઉપર મુજબના પક્ષકારો હાજર રહેલ હતા.

:: અરજદારની રજૂઆત ::

૨.૦ અરજદારની લેખિત રજુઆત મુજબ તેઓ ગ્રાહક નં.૮૭૬૦૨/૦૮૬૭૬/૭ થી લક્ષ્મીનગર પેટાવિભાગીય કચેરી હેઠળ ૦૧ KW નું રહેણાંક વીજજોડાણ ધરાવે છે. તેઓને માહે એપ્રિલ-મે ૨૦૨૨ નું વીજબીલ તા.૦૭.૦૬.૨૦૨૨ ના રોજ રૂ.૨૪૦૯૭/- નું આપવામાં આવેલ છે. જે અન્વયે અરજદાર દ્વારા મીટર રીડર નો સંપર્ક કરતા તેઓએ ફરીવાર મીટર જોઇને અરજદારને જણાવેલ કે મીટરમાં ફોલ્ટ હોય તેવું લાગે છે. જેથી અરજદાર દ્વારા સંલગ્ન કચેરીનો સંપર્ક કરી મીટર બદલી કરી આપવા અરજી કરેલ.

૨.૧ અરજદાર વધુમાં જણાવે છે કે જયારે સવારના ૧૦:૧૮ કલાકે મીટર વાંચન કરવામાં આવ્યું ત્યારે મીટરમાં ૧૮૧૩૪ યુનિટ બતાવતું હતું અને જયારે બપોરે ૧૨:૧૫ કલાકે મકાનનો પાવર ઓફ કરવા છતાં મીટરમાં ૧૮૧૪૦ યુનિટ બતાવતું હતું તેમજ મકાનનો પાવર બંધ કરવા છતાં મીટરમાં યુનિટ ચડતા હતા.

૨.૨ અરજદારની અરજી અન્વયે કચેરીના માણસો જયારે મીટર બદલી કરવા આવેલ ત્યારે પણ મકાનનો પાવર બંધ કરેલ તેમ છતાં પણ યુનિટ ચડતા હતા, જેનું અરજદાર દ્વારા વિડીયોગ્રાફી કરેલ છે. વધુમાં મીટર બદલી કરવાના સમયે સદર મીટરમાં છેલ્લા રીડીંગ ૧૮૧૫૧ યુનિટ હતા. મીટર બદલીના અન્વયે સદર મીટર તા.૧૭.૦૬.૨૦૨૨ ના રોજ મીટર ટેસ્ટીંગ લેબમાં ચકાસણી કરતા મીટર બરાબર હોવાનો રીપોર્ટ આવેલ છે.

૨.૩ અરજદાર વધુમાં જણાવે છે કે તેઓ બહારગામ હોવાથી તેઓનું ઘર વીજબીલ બન્યા પહેલા ૨૦ દિવસ સુધી બંધ હતું. આમ, સદર આવેલ બીલ અન્યાયી હોય, વીજબીલ સુધારી આપવા અરજદાર દ્વારા અત્રેના ફોરમ સમક્ષ ન્યાયિક રજૂઆત કરેલ છે.

:: પી.જી.વી.સી.એલ.ની રજૂઆત ::

૩.૦ અરજદારની રજૂઆત અન્વયે - પી.જી.વી.સી.એલ. પક્ષકાર તરફથી જણાવાયેલ કે ગ્રાહકશ્રી ફળદુ મગનલાલ તેજાભાઈ, ગ્રાહક નંબર. ૮૭૬૦૨/૦૮૬૭૬/૭ થી લક્ષ્મીનગર પેટા-વિભાગીય કચેરીના ગ્રાહક છે તેમના દ્વારા વધુ બીલ બાબતે ગ્રાહક તકરાર નિવારણ માં ફરિયાદ કરેલ તે અનુસધાને આપશ્રીને જણાવવાનું કે તા.૦૭.૦૬.૨૦૨૨ ના એપ્રિલ-મે-૨૦૨૨ નું વીજબીલ હાલ ના રીડીંગ ૧૮૧૩૪ અને પાછલા રીડીંગ ૧૫૩૧૫ એમ ૨૮૧૯ યુનિટના વપરાશ મુજબ રૂ.૨૪૦૯૭.૫૧ આવેલ, વીજબીલ વધુ આવતું હોવાની તેમની ફરિયાદને અનુસધાને તા.૦૭.૦૬.૨૦૨૨ ના સમય ૧૨.૧૫ બપોરે લક્ષ્મીનગર પેટા-વિભાગીય કચેરી દ્વારા ફરીથી રીડીંગ ચેક કરતા ૧૮૧૪૦ માલુમ પડેલ. આમ, મીટરરીડર દ્વારા વપરાશ મુજબ નિયમ અનુસાર બીલ બનાવેલ છે. આમ ગ્રાહકને વપરાશ વધુ લાગતા તેમની મીટર બદલવાની માંગણીને અનુસધાને તા.૦૭.૦૬.૨૦૨૨ ના રોજ તેમનું મીટર બદલાવેલ જેમાં છેલ્લા રીડીંગ ૧૮૧૫૧ તેમજ જોડેલ લોડ ૩૫૬૫ વોટ માલુમ પડેલ છે. ઉપરોક્ત મીટરનું લેબપરીક્ષણ તા.૧૭.૦૬.૨૦૨૨ ના રોજ ગ્રાહકની હાજરીમાં કરેલ લેબરીપોર્ટ મુજબ ૧૮૧૫૧ રીડીંગ આવેલ છે અને મીટર ટેસ્ટ કરતા મીટર બરાબર છે તે વિશેષ નોંધ લેબરીપોર્ટ માં આપેલ છે. વધુમાં મીટરનો અભ્યાસ કરતા મીટરના બિલીંગ ડેટા રિપોર્ટમાં પણ તા.૧૫.૦૫.૨૦૨૨ ના રોજ ૪.૭૮ KW તથા તા.૦૪.૦૬.૨૦૨૨ ના રોજ ૪.૫૮ ડીમાન્ડ આવેલ છે અને આ વધુ ડિમાન્ડને લીધે મીટરમાં વપરાશ નોંધયેલ છે. આમ, ગ્રાહકનું મીટર બરાબર છે જે લેબરિપોર્ટમાં સ્પષ્ટ જણાવેલ છે.

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

:: હુકમ ::

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

૪.૧ અરજદારની ગ્રાહક નં.૮૭૬૦૨/૦૮૬૭૬/૭ થી લક્ષ્મીનગર પેટાવિભાગીય કચેરી હેઠળ ૦૧ KW નું રહેણાંક તા.૦૬.૧૧.૨૦૧૪ થી વીજજોડાણ ધરાવે છે.

૪.૨ અરજદારની રજૂઆત મુજબ પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા તા.૦૭.૦૬.૨૦૨૨ ના રોજ વીજબીલ આપેલ તેમાં હાલનું રીડીંગ ૧૮૧૩૪ અને પાછલું રીડીંગ ૧૫૩૧૫ મુજબ ૨૮૧૯ યુનીટનું બીલ રૂ.૨૪૦૯૭.૫૧ નું અપાયેલ જે તેઓના વીજવપરાશ કરતા ખુબજ વધારે આવેલ હોય અરજદારે અત્રેના ફોરમ સમક્ષ રજૂઆત કરેલ છે.

૪.૩ અરજદારના સદર વીજજોડાણનું વીજબીલ માહે એપ્રિલ-મે-૨૦૨૨ નું તા.૦૭.૦૬.૨૦૨૨ ના રોજ આપતા વધુ વીજવપરાશ આવતા અરજદારે પીજીવીસીએલની સંલગ્ન કચેરીમાં અરજી કરતા તેજ દિવસે એટલેકે તા.૦૭.૦૬.૨૦૨૨ ના રોજ મીટર બદલાવેલ તે મુજબ છેલ્લા રીડીંગ ૧૮૧૫૧ અને જોડેલ કુલ વીજભાર ૩૫૬૫ વોટ નોંધાયેલ છે. ત્યારબાદ સદર મીટરની તપાસની ગ્રાહકની હાજરીમાં તા.૧૭.૦૬.૨૦૨૨ ના રોજ મીટર ટેસ્ટીંગ લેબોરેટરીમાં કરાયેલ જેના લેબ રીપોર્ટ મુજબ મીટરના છેલ્લા રીડીંગ ૧૮૧૫૧ નોંધાયેલ છે અને મીટરનો ટેસ્ટ કરતા મીટર બરાબર છે તેમજ મીટરના એમ.આર.આઈ.નો અભ્યાસ કરતા તા.૧૫.૦૫.૨૦૨૨ ના રોજ ૪.૭૮ કીવો અને તા.૦૪.૦૬.૨૦૨૨ ના રોજ ૪.૫૮ કીવો ડિમાન્ડ નોંધાયેલ છે. વધુમાં સદર મીટરના ટેમ્પર ડેટાનો અભ્યાસ કરતા નીચે મુજબનો ટેમ્પર નોંધાયેલ છે.

Tamper Type	Date & Time	Active Energy (KWh)	Current (AMP)
Neutral Miss / Disturbance	13/05/2022 16:45 13/05/2022 17:00	16392.5 16393.10	10.08 10.26
Neutral Miss / Disturbance	12/05/2022 16:57 13/05/2022 17:26	16322.1 16333.30	9.89 10.21
Neutral Miss / Disturbance	08/05/2022 16:43 08/05/2022 16:46	16095.5 16095.6	9.29 9.49

વધુમાં, અરજદારના સદર મીટરના એમ.આર.આઈ. મુજબ અને મીટર રીડર દ્વારા અપાયેલ વીજબીલ પી.આર.ટી.-૧૪૫ મુજબ વીજવપરાશ નીચે મુજબ નોંધાયેલ છે.

Meter Serial No.: PGST01206412								
Year / Month	PRT – 145				As per MRI			
	Bill Date	C.R.	Unit	Status	Date	C.R.	Unit	MD (KW)
Apr, May Billed In Jun 21	08.06.21	14055	429					
Jun, Jul Billed In Aug 21	08.08.21	14406	351		01.08.21	14373		2.140 (12.07.21)
Aug, Sep Billed In Oct 21	09.10.21	14697	291		01.10.21	14660	287	1.140 (17.09.21)
Oct, Nov Billed In Dec 21	08.12.21	14842	145		01.12.21	14826	166	1.08 (03.11.21)
Dec, Jan Billed In Feb 22	09.02.22	15028	186		01.02.22	15006	180	1.600 (19.01.22)
Feb, Mar Billed In Apr 22	15.04.22	15315	287		01.04.22	15218	212	1.780 (18.03.22)
Apr, May Billed In Jun 22	17.06.22	1	2836	C (07.06.22 Reading 18134)	01.06.22	17649	2431	4.780 (15.5.22)

ઉપરોક્ત વિગતોનો અભ્યાસ કરતા મીટરમાં નોંધાયેલ એમ.આર.આઈ. અહેવાલ મુજબનો વીજવપરાશ જે મીટરરીડર દ્વારા અપાયેલ વીજબીલ સાથે સુસંગત છે. તેમજ મીટર ટેસ્ટીંગ લેબોરેટરીના લેબ રીપોર્ટ મુજબ સદર મીટરમાં કોઈ ક્ષતિ / ખામી જણાયેલ નથી.

૪.૪ સદર કેસની સુનાવણી દરમ્યાન પીજીવીસીએલ પક્ષકારની મૌખિક રજૂઆત મુજબ લોડ સાઈડમાં જોડેલ પાણીની મોટરની સ્ટાર્ટર પેનલમાં કેપેસીટર ફોલ્ટ થવાને કારણે સદર વીજવપરાશ આવેલ છે, જે બાબત એમ.આર.આઈ. અહેવાલ મુજબ વીજએમ્પીયર અને વીજ ડિમાન્ડ નોંધાયેલ છે જે સુસંગત જણાયેલ છે.

૪.૫ સદર કેસમાં ઉપરોક્ત વિગતોનો અભ્યાસ કરતા સ્પષ્ટ થાય છે કે અરજદારનું સવાલવાળુ મીટરમાં નોંધાયેલ વિજયુનીટ વીજવપરાશ મુજબના હોય, માહે એપ્રિલ-મે-૨૦૨૨ અપાયેલ વીજબીલની રકમ ભરપાઈ કરવાને પાત્ર છે. વધુમાં અરજદારના વીજબીલ મુજબ કરારિત વીજભાર ૧.૦ કીવો છે જ્યારે મીટર રિપ્લેસમેન્ટ તા.૦૭.૦૬.૨૦૨૨ મુજબ સદર ગ્રાહકનો જોડેલ કુલ વીજભાર ૩.૫૬૫ કીવો નોંધાયેલ છે, જે વીજભાર નિયમિત કરવા અરજદાર અને પીજીવીસીએલ પક્ષકારને જાણ કરવામાં આવે છે.

૪.૬ ઉપરોક્ત મુદ્દા નં. ૪.૫ મુજબની વિગતે હુકમ કરવામાં આવે છે.

૪.૭ આ સાથે અરજદારની અરજી ફેસલ કરવામાં આવે છે.

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

નોંધ: અરજદાર સદરહુકમથી નારાજ હોય તો સદર હુકમ મળ્યાની તારીખથી દિન ૩૦ માં વિદ્યુત લોકપાલમાં રજૂઆત કરી શકે છે. આ રજૂઆત કરવા માટે ગુજરાત વિદ્યુત 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 હુકમના 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: વિદ્યુત લોકપાલની કચેરી, જુના પાવર હાઉસ કમ્પાઉન્ડ, કનકરોડ, ત્રિકોણ બાગ, રાજકોટ-૩૬૦૦૦૧

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