PGVCL

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/૧૦/ક્વા-૦૪/૨૦૨૩-૨૪/ ૫૬૮-૨ તારીખ : ૦૨ - ૦૩ - ૨૦૨૪

<u>રજી. એડી. પત્ર</u>

પ્રતિ,
શ્રી સંદીપભાઈ જી. ગજ્જર
પ્લોટ નં.૦૯, કોપર ઇન્ડસ્ટ્રીયલ અરિયા, વેરાવળ ગુદાસરા મેઈન રોડ,
મું. પો. : ગુદાસરા, તા. : ગોંડલ, જી. : રાજકોટ,
પીન કોડ. : ૩૬૦૩૧૧
મોબાઈલ : ૯૦૯૯૦૬૬૬૧૮

વિષય : ફોલ્ટી મીટરના બીલ સામે વાંધા અરજી.

સંદર્ભ: આપશ્રીની રજુઆત તા. ૧૪-૦૨-૨૦૨૪.
(અત્રેના ફોરમની નોંધણી નંબર : ૧૦/ક્વા-૦૪/૨૦૨૩-૨૪)

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 ગ્રામ્ય.

(૨) કાર્યપાલક ઈજનેરશ્રી, પ.ગુ.વી.કં.લી., વિભાગીય કચેરી, ગોંડલ.
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. 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, કોટડાસાંગાણી.

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/૧૦/ક્વા-૪/૨૩-૨૪/૫૫૮-૨ તા. ૦૨-૦૩-૨૦૨૪

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.

નોંધણી નંબર-૧૦/ક્વા-૪/૨૩-૨૪, તા.૧૬-૧૨-૨૦૨૩

અરજદાર : શ્રી સંદીપભાઈ જી. ગજ્જર, ગામ: ગુંદાસરા

રજૂઆત કરનાર : અરજદાર હાજર રહેલ નથી

:: વિરુધ્ધ ::

સામાવાળા : કાર્યક્ષેત્ર : પી.જી.વી.સી.એલ. વિભાગીય કચેરી – ગોંડલ

રજૂઆત કરનાર : એમ.એમ.ગોહેલ, કાર્યપાલક ઈજનેર, પીજીવીસીએલ, વિભાગીય કચેરી – ગોંડલ

:: કોરમ::

૧) ચેરપર્સન - શ્રી એન.સી. મકવાણા

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

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

તારીખ : ૨૭.૦૨.૨૦૨૪ (મંગળવાર)

P.G.V.C.L. Rajkot

૧.૦ સદર કેસની સુનાવણી તા.૨૭.૦૨.૨૦૨૪ (મંગળવાર) ના રોજ રાખવામાં આવેલ હતી, જેમાં ઉપર મુજબના પક્ષકારો હાજર / ગેરહાજર રહેલ હતા.

:: અરજદારની રજૂઆત ::

૨.૦ અરજદારશ્રી સંદીપભાઈ જી. ગજ્જર કોટડાસાંગાણી પેટાવિભાગીય કચેરી હેઠળ ગ્રાહક નં.૩૯૭૩૬૦૧૯૩૪૯ થી ૪૦ કી.વો. નુ ટ્રીડેન્ટ એન્ટરપ્રાઈઝના નામે LTMD વીજજોડાણ ધરાવે છે.

૨.૧ અરજદારની રજૂઆત મુજબ માહે ઓગષ્ટ-૨૦૨૩ મુજબ રીડીંગ મુજબ રેગ્યુલર વીજબીલ મળેલ છે, ત્યારબાદ માહે સપ્ટેમ્બર-૨૦૨૩ અને માહે ઓક્ટોબર-૨૦૨૩ માં મીટર ફોલ્ટી ગણીને એવરેજબીલ આપેલ છે, જે પીજીવીસીએલને જાણમાં હોવા છતાં બદલાવેલ નથી, ત્યારબાદ અરજદાર દ્વારા વારંવાર રજૂઆત કરેલ હોવાથી ૦૨ મહિનાને ૧૨ દિવસ પછી મીટર બદલાવવામાં આવેલ છે. સદર મીટર ટેસ્ટીંગ લેબોરેટરીમાં ગ્રાહક પ્રતિનિધિની હાજરીમાં તપાસણી કરેલ અને એમ.આર.આઈ. રીપોર્ટની કોપી આપેલ છે.

૨.૨ એમ.આર.આઈ. અહેવાલ મુજબ તા.૨૧.૦૮.૨૦૨૩ સુધી વ્યવસ્થિત રીડીંગ આવેલ છે, જે ૧૨૦૧૦૮ નોંધાયેલ છે, ત્યારબાદ મીટર શૂન્ય થઇ પાછુ ચાલુ થયેલ છે.

(૧) તા.૧૨-૦૯-૨૦૨૩ નું વીજબીલ સમયે રીડીંગ ૫૧૯૮.૧૧૧૦ નોંધાયેલ જે ઉમેરતા ૧૨૦૧૧૨ + ૫૧૯૮.૧૧૧૦ = ૧૨૫૩૧૦ રીડીંગ ગણીને જેમાં પાછલા રીડીંગ ૧૧૭૩૩૮ વીજવપરાશ ૭૯૭૨ યુનીટ થાય છે, તેમજ વીજકરની રકમ રૂ.૬૬૨૦/- ઉમેરતા બીલની રકમ રૂ.૫૬૬૦૦/- થવી જોઈએ.

(૨) ઉપર મુજબજ તા.૧૯-૧૦-૨૦૨૩ ના રોજ બીલ આવેલ છે, તે સમયે એમ.આર.આઈ. અહેવાલ મુજબ તા.૧૯-૧૦-૨૦૨૩ ના રોજ ૧૫૫૯૮.૭૨૧૦ રીડીંગ નોંધાયેલ છે, જેમાંથી પાછલા રીડીંગ ૫૧૯૮.૧૧૧૦ બાદ કરતા વપરાશ ૧૦૪૦૦ યુનીટ થવો જોઈએ પરંતુ પીજીવીસીએલ દ્વારા ૧૩૪૬૦ યુનીટનું એવરેજ બીલ આપેલ છે.

(૩) ત્યારબાદ વીજબીલ તા.૦૯-૧૧-૨૦૨૩ ના રોજ ૧૩૪૬૦ યુનીટનું આપેલ છે, પરંતુ એમ.આર.આઈ. અહેવાલ મુજબ તા.૦૨.૧૧.૨૦૨૩ સુધીના રીડીંગ ૧૮૮૬૩.૬૫૧૦ નોંધાયેલ છે, જેમાંથી પાછલા રીડીંગ ૧૫૫૯૮ બાદ કરતા ૩૨૬૫ યુનીટનું બીલ થવું જોઈએ.

ઉપરોક્ત ત્રણેય વીજબીલ તા.૧૨-૦૯-૨૦૨૩, તા.૧૯-૧૦-૨૦૨૩ અને તા.૦૯-૧૧-૨૦૨૩ પીજીવીસીએલ દ્વારા એવરેજબીલ ૧૩૪૬૦ યુનીટ ગણીને આપેલ છે, જે કુલ ૪૦૩૮૦ યુનીટ થાય છે, જ્યારે એમ.આર.આઈ. અહેવાલ મુજબ ૭૯૭૨ + ૧૦૪૦૦ + ૩૨૬૫ = ૨૧૬૩૭ યુનીટ થાય છે, જેથી તફાવતની રકમ મળવા પાત્ર થાય છે.

૨.૩ ઉપરોક્ત રજૂઆત પીજીવીસીએલની પેટાવિભાગીય કચેરી કોટડાસાંગાણી ખાતે કરતા જણાવેલ કે, મીટર એક વખત "0" થયા પછીના જે રીડીંગ નોંધાયેલ છે, તે સાચા છે કે નહિ તે નક્કી થઇ શકેલ ન હોવાથી એવરેજ બીલ આપવામાં આવેલ છે, જેથી ગણતરી કરતા રૂ.૧૫૦૦૦૦=૦૦ તફાવતના થાય છે. તેમ છતાં પીજીવીસીએલ દ્વારા સદર વીજબીલની રકમ વારંવાર ભરપાઈ કરવા જણાવેલ અન્યથા વીજજોડાણ ડીસકનેક્ટ કરવામાં આવશે.

૨.૪ પીજીવીસીએલના સપ્લાય કોડ મુજબ પેઈજ નં -૩૮ માં ૬.૨૧ મુજબ જો મીટરમાં કોઇપણ ફોલ્ટ હોય તો સરેરાશ મુજબ ફક્ત ૦૨ વીજબીલ આપી શકાય. ત્યારબાદનું બીલ ન્યુનતમ ચાર્જનું આપવું જોઈએ તેમ છતાં ૦૩ વખત એવરેજ બીલ આપવામાં આવે છે.

૨.૫ પીજીવીસીએલના સપ્લાય કોડના પેજ નં ૪૨ મુજબ જો મીટર ચેન્જ થયેલ હોય તો જુના તથા નવા મીટરના રીડીંગ આપવા ફરજીયાત છે, જેનું ઉલ્લંઘન કરવામાં આવેલ છે.

૨.૬ પીજીવીસીએલના સપ્લાય કોડ પેઈજ નં-૪૫ મુજબ જો કોઈ તકરાર રહેતી હોય તેવા કેસમાં ગ્રાહકની ફરિયાદનું નિવારણ ન આવે ત્યાં સુધી ગ્રાહકે છેલ્લા-૦૩ તકરાર રહિત બીલોની રકમની સરેરાશ વપરાશના આધારે રકમ ચુકવવાની રહેશે, તેમ છતાં પીજીવીસીએલ દ્વારા તકરારી બીલની ૫૦% રકમ ભરવાની જોગવાઈ ન કરી વીજજોડાણ ડીસકનેક્ટ કરવાની ચીમકી કેમ આપવામાં આવે છે.

:: પી.જી.વી.સી.એલ.ની રજૂઆત ::

૩.૦ અરજદારની ફરિયાદ અન્વયે પીજીવીસીએલ પક્ષકારની લેખિત રજૂઆત પત્ર નં- ૧૭૭૯ તા.૨૬-૦૨-૨૦૨૪ મુજબ શ્રી સંદીપભાઇ જી. ગજ્જર C/o ટ્રીડેન્ટ એન્ટરપ્રાઇઝ ગ્રાહક નં.૩૯૭૩૬/૦૧૯૩૪/૯ ની ફોલ્ટી મીટરનાં બીલ સામે વાંધા અરજીની ફરીયાદ અનુસંધાને કોટડાસાંગાણી પેટા વિભાગીય કચેરી દ્વારા અરજદારશ્રીની ફરીયાદનુ નિરાકરણ નીચે મુજબ કરવામાં આવેલ છે.

(૧) પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા વીજબીલ માહે સપ્ટેમ્બર-૨૩ માહે ઓક્ટોબર-૨૩ અને માહે નવેમ્બર-૨૩ માં અરજદારનું મીટર ફોલ્ટી હોવાથી અગાઉની સરેરાશ મુજબ વીજબીલ આપવામાં આવેલ હતા.

(૨) અરજદારનું મીટર ફોલ્ટી હોવાથી તા.૦૧-૧૧-૨૩ ના રોજ મીટર બદલાવીને અરજદારના ગ્રાહક પ્રતિનિધિની હાજરીમાં મીટર ટેસ્ટીંગ લેબોરેટરીમાં તા.૧૯-૦૧-૨૪ ના રોજ તપાસણી કરેલ જેના લેબ રીપોર્ટ મુજબ મીટરનો એમ.આર.આઈ. અહેવાલ લીધેલ છે, તેમજ એક્યુંચેક ટેસ્ટ મુજબ મીટર બરાબર છે.

(૩) સવાલવાળા મીટરમાં એમ.આર.આઈ. અહેવાલનો અભ્યાસ કરતા તા.૨૧-૦૮-૨૩ સુધી મીટરના છેલ્લા રીડીંગ ૧૨૦૧૧૨ નોંધાયેલ છે, ત્યારબાદ તા.૨૨-૦૮-૨૩ ના રોજ ૧૫.૬૪ KW\h નોંધાયેલ છે, ત્યારબાદ ક્રમશ રીડીંગ ચડતા ક્રમમાં નોંધાયેલ છે. તા.૦૨-૧૧-૨૩ ના રોજ ૧૮૮૬૩ છેલ્લા રીડીંગ નોંધાયેલ છે.

Billing Month	Billing Date	As per 145 PRT (KWh)			As per MRI(KWh)	Revised Bill as per MRI		
		Current Reading	Previous Reading	Difference	Current Reading	Current Reading	Previous Reading	Difference
Aug-23	**11-08-23**	117338	108615	8723	117152			
Sep-23	21-08-23	---	---	----	120113	120113	117338	2775
	22-08-23	---	---	----	15.64	15.64	0	15.64
	12-09-23	117338	117338	13460 (F)	5198	5198	15.64	5182.36
						Total		**7973**
Oct-23	**19-10-23**	117338	117338	13460 (F)	15598	15598	5198	**10400**
Nov-23	02-11-23	---	---	----	18863	18863	15598	3265
	09-11-23	1888	117338	13460 (C)		1888	10	1878
						Total		**5143**

(૪) ઉપરોક્ત કોષ્ટક મુજબ એમ.આર.આઈ. અહેવાલમાં નોંધાયેલ રીડીંગ પ્રમાણે પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા અરજદારને માહે સપ્ટેમ્બર-૨૩ થી માહે નવેમ્બર-૨૩ ના ફોલ્ટીના વીજબીલ સરેરાશ વપરાશ મુજબ અપાયેલ છે, જે એમ.આર.આઈ. અહેવાલના આધારે રીવાઈઝ કરીને નીચે મુજબ અપાયેલ છે.

Billing Month	Billing Date	As per Billed Unit	Revised Bill Unit
Sep-23	**12-09-23**	**13460 (F)**	**7973**
Oct-23	**19-10-23**	**13460 (F)**	**10400**
Nov-23	**09-11-23**	**13460 (F)**	**5143**

(૫) ઉપરોક્ત વિગતો મુજબ અરજદારને રીવાઈઝ બીલની ગણતરી સાથે વીજબીલ સુધારી આપતા અરજદારની ફરિયાદનું નિરાકરણ થતા અરજદારે સમાધાન પત્ર તા.૨૩-૦૨-૨૦૨૪ ના રોજ લેખિતમાં સહી કરી આપેલ છે, તે મુજબ અરજદારને કોઈ ફરિયાદ રહેતી નથી. આમ, સદર ફરીયાદનું પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા નિરાકરણ કરાયેલ છે.

હુકમ

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

૪.૧ અરજદારની મુદ્દા નં ૨.૦ થી ૨.૬ મુજબની ફરિયાદ અન્વયે પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા ઉપરોક્ત મુદ્દા નં ૩.૦ મુજબની વિગતે નિરાકરણ થયેલ હોય અત્રેના ફોરમ દ્વારા કંઈ કરવાનું રહેતું ન હોય અરજદારની સદર ફરિયાદ દફતરે કરવામાં આવે છે.

(એન.એચ.જોષી)
સભ્ય (સ્વતંત્ર)

(એન.સી.મકવાણા)
ચેરપર્સન