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/૨૩/ક્વા-૦૪/૨૦૨૨-૨૩/ ૧૪૮૦-૩ તારીખ : ૧૩ - ૦૪ - ૨૦૨૩

<u>રજી. એડી. પત્ર</u>

પ્રતિ,
શ્રી નિલેષભાઈ સી. કાછડીયા
૩૦૨, સિલ્વર પેલેસ, શકિતનગર સોસાયટી શેરી નં. ૦૫, મવડી ચોક,
મું. પો. : રાજકોટ, તા. : રાજકોટ, જી. : રાજકોટ,
પીન કોડ. : ૩૬૦૦૦૪
મોબાઈલ : ૯૪૨૭૫૬૩૫૯૫

વિષય : એવરેજ બીલ સામે વાંધા અંગે.

સંદર્ભે: આપશ્રીની રજુઆત તા. ૧૩-૦૩-૨૦૨૩.
(અત્રેના ફોરમની નોંધણી નંબર : ૨૩/ક્વા-૦૪/૨૦૨૨-૨૩)

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-૧.
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, સોરઠીયા વાડી 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/૨૩/ક્વા-૪/૨૨-૨૩/ 1480-3 **તા.** 13.05.2023

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 -૨૩/ક્વા-૪/૨૨-૨૩, તા.૧૩-૦૩-૨૦૨૩

અરજદાર : શ્રી નિલેષભાઈ સી. કાછડીયા, ગામ: રાજકોટ

રજૂઆત કરનાર : અરજદારશ્રી નિલેષભાઈ સી. કાછડીયા

:: વિરુધ્ધ ::

સામાવાળા : કાર્યક્ષેત્ર : પી.જી.વી.સી.એલ. વિભાગીય કચેરી – રાજકોટ શહેર -૧

રજૂઆત કરનાર : શ્રી બી. સી. રાઠોડ, કાર્યપાલક ઈજનેર અને તેમની સાથે શ્રી કે.સી.પારેખ નાયબ અધિક્ષક હિસાબનીશ પી.જી.વી.સી.એલ., વિભાગીય કચેરી, રાજકોટ શહેર-૧

:: કોરમ ::

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

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, શહેર વર્તુળ કચેરી, રાજકોટ

તારીખ : તા.૦૫.૦૪.૨૦૨૩ (બુધવાર)

૧.૦ સદર કેસની સુનાવણી તા.૦૫.૦૪.૨૦૨૩ (બુધવાર) ના રોજ રાખવામાં આવેલ હતી, જેમાં ઉપર મુજબના પક્ષકારો હાજર રહેલ હતા.

:: અરજદારની રજૂઆત ::

૨.૦ અરજદારશ્રી નિલેષભાઈ સી. કાછડિયા ગ્રાહક નં. ૩૧૭૦૧/૬૪૨૦૭/૭ થી ૨૦ કિ.વો. નુ NRGP કનેકશન ધરાવે છે, તેમના શેડમાં તા.૧૭.૦૧.૨૦૨૩ ના રોજ એવરેજ બીલ આવેલ છે. તા.૩૧.૧૨.૨૦૨૨ ના રોજ તેમનો શેડ ભાડુઆત દ્વારા ખાલી કરી જતા રહેલ છે ત્યારબાદ મીટર ખરાબ થઇ જતા મીટર ટેસ્ટીંગ લેબમાં આપેલ હતું અને લેબપરિક્ષણમાં મીટર ફોલ્ટી બતાવવામાં આવ્યું. અરજદારે આ સાથે ભાડુઆતનો સંમતીપત્ર, મીટર ચકાસણી અહેવાલ તા.૧૪.૦૨.૨૦૨૩ અને નવેમ્બર-૨૦૨૨ ના બીલની નકલ રજી કરેલ છે. અરજદારે મીટર રીડીંગનો ફોટો રજુ કરેલ છે જેમાં રીડીંગ ૩૦૩૩૩૭ આવેલ છે, તે મુજબ બીલ સુધારી આપવા અત્રેના ફોરમ સમક્ષ ન્યાયીક રજૂઆત કરેલ છે.

:: પી.જી.વી.સી.એલ.ની રજૂઆત ::

3.0 અરજદારની ફરિયાદ અન્વયે પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા જણાવેલ છે કે ગ્રાહકશ્રી નિલેષભાઈ સી. કાછડિયા, ગ્રાહક નંબર ૩૧૭૦૧/૬૪૨૦૭/૭ થી ૨૦ કીવોનું વીજજોડાણ ધરાવે છે. સદર ગ્રાહકને જાન્યુઆરી માસમાં તા.૧૭.૦૧.૨૦૨૩ ના રોજ સ્થળ પર મિટરરીડર દ્વારા રીડીંગ લેવા જતા સદર સ્થળ બંધ હોવાથી "લોક" ની સ્થિતિ મુજબ સરેરાશ ૫૬૧૦ યુનીટનું પ્રોવિઝનલ બીલ અપાયેલ છે.

3.૧ ઉપરોક્ત બાબતે અરજદાર દ્વારા પેટાવિભાગીય કચેરી ખાતે બીલ વધારે હોવાની રૂબરૂમાં મૌખિક રજૂઆત કરેલ. જે અન્વયે પીજીવીસીએલ દ્વારા મીટરના રીડીંગ લઈ આવવા જણાવેલ. ગ્રાહક દ્વારા સ્થળ પર તપાસતા વીજમીટરનું રીડીંગ અવાચ્ય જણાતા, અરજદારે તા.૧૯.૦૧.૨૦૨૩ ના રોજ પેટાવિભાગીય કચેરીખાતે રૂબરૂ રજૂઆત કરેલ. જે અન્વયે પીજીવીસીએલ દ્વારા સદર જાન્યુઆરી-૨૦૨૩નું વીજબીલમાં મીટર ફોલ્ટી હોવા અંગેની નોંધ કરીને તા.૨૦/૦૧/૨૦૨૩ ના રોજ સદર મીટર બદલાવેલ જેની મીટર ટેસ્ટીંગ લેબોરેટરીમાં ચકાસણી તા.૧૪.૦૨.૨૦૨૩ ના રોજ કરાયેલ જેના રીપોર્ટ મુજબ મીટરમાં રીડીંગ આવતા ન હોવાથી મીટર ફોલ્ટી નોંધાયેલ છે.

3.૨ ત્યારબાદ સદર ગ્રાહકનું માહે ફેબ્રુઆરી-૨૦૨૩ નું વીજબીલ મીટર રીડર દ્વારા તા.૨૦/૦૨/૨૦૨૩ ના રોજ "લોક" માંથી મીટરચેન્જનું બીલ બનતા સદર ગ્રાહકને પ્રોવિઝનલ બીલની ઓટોમેટિક રકમ જમા મળેલ હતી. જેથી સદર ગ્રાહકના ખાતામાં તા.૦૩.૦૩.૨૦૨૩ ના રોજ તા.૧૯.૧૨.૨૦૨૨ થી મીટર ચેન્જની તા.૨૦.૦૧.૨૦૨૩ સુધી કુલ ૩૧ દિવસનું એવરેજ બીલ યુનિટ ૫૮૦૦ નું ઉધારવામાં આવેલ છે.

3.3 સદર ગ્રાહકનું મીટર લેબોરેટરીમાં તા.૧૪/૦૨/૨૦૨૩ ના રોજ લેબરિપોર્ટ નંબર ૧૦૧૦૩ થી મીટર ચકાસણી દરમ્યાન મીટર ફોલ્ટી છે તેવું જણાવેલ અને તેમજ તે વખતે પણ મીટરના રીડીંગ જોવા મળેલ નથી. સદર ગ્રાહકનાં મીટરનો એમ.આર.આઈ લેબોરેટરી દરમ્યાન આવેલ ના હોય સદર મીટરને એમ.આર.આઈ મેળવવા માટે લેબોરેટરી દ્વારા કંપનીમાં મોકલવામાં આવેલ. કંપની દ્વારા તા.૦૩.૦૪.૨૦૨૩ ના રોજ સદર મીટરનો એમ.આર.આઈ ડેટા મળતા સદર ડેટાનો અભ્યાસ કરતા માલુમ પડે છે કે, તા.૩૦.૧૨.૨૦૨૨ ના રોજ સદર મીટરના રીડીંગ ૩૦૩૩૩૬.૯૬ દર્શાવે છે, અને તા.૦૧.૦૧.૨૦૨૩ ના રોજ રીડીંગ સીરીઝ ૩૦૩૩૩૭.૨૬ દર્શાવે છે. આથી પીજીવીસીએલ કંપનીના ધારા ધોરણો મુજબ ગ્રાહકના મીટરમાં નોંધાયેલા છેલ્લા રીડીંગ ૩૦૩૩૩૭.૨૬ મુજબ ૧૪૫૩ યુનિટ (૩૦૩૩૩૭.૨૬ – ૩૦૧૮૮૪) તથા તા.૩૧.૧૨.૨૦૨૨ થી તા.૨૦.૦૧.૨૦૨૩ સુધીના દિવસોની ગણતરી કરી એવરેજ ૧૮૦ યુનિટની ગણતરી કરી કુલ ૩૭૪૦ યુનિટનું એવરેજ બીલ લેવા પાત્ર થાય છે. જેથી કુલ યુનિટ ૫૧૯૩ યુનિટ (૧૪૫૩+૩૭૪૦) નું બીલ સદર ગ્રાહક પાસેથી વસુલવા પાત્ર થાય છે, આમ સદર ગ્રાહકને જાન્યુઆરી-૨૦૨૩ દરમ્યાન ૫૬૧૦ યુનીટનું લોકનું બીલ આપવામાં આવેલ હતું તેમાંથી વસુલવા પાત્ર ૫૧૯૩ યુનિટ બાદ કરતા સદર ગ્રાહકને ૪૧૭ યુનીટ મજરે આપવા પાત્ર થાય છે.

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

::હુકમ::

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

૪.૧ અરજદારશ્રી નિલેષભાઈ સી. કાછડિયા, ગ્રાહક નંબર ૩૧૭૦૧/૬૪૨૦૭/૭ થી ૨૦ કીવોનું એન.આર.જી.પી. વીજજોડાણ ધરાવે છે. સદર ગ્રાહકને જાન્યુઆરી માસમા તા.૧૭.૦૧.૨૦૨૩ ના રોજ સ્થળ પર મિટરરીડર દ્વારા રીડીંગ લેવા જતા સદર સ્થળ બંધ હોવાથી "લોક" સ્થિતિ મુજબ ૫૬૧૦ યુનીટનું બીલ અપાયેલ છે. સદર અરજદારની રજૂઆત મુજબ તેઓનું યુનીટ ભાડે આપેલ, જે તા.૩૧.૧૨.૨૦૨૨ ના રોજ ખાલી થતા મીટરના રીડીંગ ૩૦૩૩૩૭.૨ યુનીટ નોંધાયેલ છે, જેનો ફોટોગ્રાફ

ફોરમ સમક્ષ રજુ કરેલ છે, ત્યારબાદ તેઓના યુનીટમાં કોઈ વીજવપરાશ કરેલ નથી. ત્યારબાદ મીટર રીડર દ્વારા તા.૧૭.૦૧.૨૦૨૩ ના રોજ માહે જાન્યુઆરી-૨૦૨૩ નું બીલ પ્રીમાઈસીસ બંધ હોવાથી લોક સ્થિતિમાં સરેરાશ વપરાશ મુજબ ૫૬૧૦ યુનીટનું બીલ આપવામાં આવેલ, જે અનુસંધાને અરજદારે વીજબીલ વધુ હોવાથી સંલગ્ન પીજીવીસીએલની કચેરીમાં રજૂઆત કરતા મીટરના રીડીંગ લઈને ઓફીસમાં રજુ કરવા જણાવેલ, જે અન્વયે મીટરમાં અરજદાર દ્વારા રીડીંગ જોતા વીજમીટરનું રીડીંગ અવાચ્ય જણાતા તા.૧૯.૦૧.૨૦૨૩ ના રોજ પેટાવિભાગીય કચેરીએ રૂબરૂ જણાવેલ જેથી જાન્યુઆરી-૨૦૨૩નું વીજબીલમાં મીટર ફોલ્ટી હોવા અંગેની નોંધ કરીને તા.૨૦/૦૧/૨૦૨૩ ના રોજ સદર મીટર બદલાવેલ જેની મીટર ટેસ્ટીંગ લેબોરેટરીમાં ચકાસણી તા.૧૪.૦૨.૨૦૨૩ ના રોજ કરાયેલ જેના રીપોર્ટ મુજબ મીટરમાં રીડીંગ આવતા ન હોવાથી મીટર ફોલ્ટી નોંધાયેલ છે.

Particulars	Old Meter Dt.20.01.2023	New Meter Dt. 20.01.2023
Make	Genus	Visiontek
Meter No	PG 036449	PG 674442
Capacity	10-60	10-60
C. Reading	Not Readable	0

૪.૨ ત્યારબાદ માહે ફેબ્રુઆરી-૨૦૨૩ નું વીજબીલ તા.૨૦/૦૨/૨૦૨૩ ના રોજ મીટરરીડર દ્વારા મીટરચેન્જનું બીલ જુના મીટરના (૩૦૧૮૮૪-૩૦૧૮૮૪) યુનીટ અને નવા મીટરના (૩ - ૩) યુનીટ, એમ "0" યુનીટનું બીલ બનાવતા પ્રોવિઝનલ બીલની રકમ ઓટોમેટિક જમા મળેલ હતી.

અરજદારનું સવાલવાળું મીટર, મીટર ટેસ્ટીંગ લેબોરેટરીમાં તા.૧૪.૦૨.૨૦૨૩ ના રીપોર્ટમાં ફોલ્ટી હોવાથી તા.૧૯.૧૨.૨૦૨૨ થી મીટરચેન્જની તા.૨૦.૦૧.૨૦૨૩ સુધીના કુલ ૩૧ દિવસનું એવરેજ બીલ ૫૮૦૦ યુનિટ અરજદારના બિલીંગ ખાતામાં તા.૦૩-૦૩-૨૦૨૩ થી ઉધારેલ છે.

૪.૪ સવાલવાળું મીટર તા.૨૦.૦૧.૨૦૨૩ થી બદલાવેલ છે, સદર મીટરને મીટર મેન્યુફેકચર કંપનીમાં એમ.આર.આઈ. અહેવાલ મેળવવા માટે મોકલવામાં આવેલ. તા.૦૩.૦૪.૨૦૨૩ ના રોજ સદર મીટરનો એમ.આર.આઈ ડેટા કંપની દ્વારા મળેલ છે જેનો અભ્યાસ કરતા તા.૨૦.૦૧.૨૦૨૩ ના રોજ મીટરના રીડીંગ ૩૦૩૩૩૭.૨૮ યુનીટ નોંધાયેલ છે.

૪.૫ પી.આર.ટી.-૧૪૫ મુજબ અરજદારનો વીજ વપરાશ નીચે મુજબ નોંધાયેલ છે.

AS PER PRT					
BILLING MONTH	**BILLING DATE**	**CURRENT READING**	**Past Reading**	**Meter Status**	**Consumption**
Nov-22	**18-11-22**	**297937**	**293147**		**4790**
Dec-22	**19-12-22**	**301884**	**297937**		**3947**
Jan-23	**17-01-23**	**301884**	**301884**	**L**	**5610**
Feb-23	**20-02-23**	**3 (New) 301884 (old)**	**3 (New) 301884 (old)**	**C (Change Dt 20-01-2023)**	**0 (New) + 0 (old) =0**

ત્યારબાદ પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા તા.૧૯.૧૨.૨૦૨૨ થી તા.૨૦.૦૧.૨૦૨૩ સુધીના કુલ ૩૧ દિવસની સરેરાશનું બીલ ૫૮૦૦ યુનીટનું તા.૦૩.૦૩.૨૦૨૩ ના રોજ અરજદારના બિલીંગ ખાતામાં ઉધારવામાં આવેલ છે.

૪.૬ ઉપરોક્ત મુદ્દા નં ૩.૩ મુજબ એમ.આર.આઈ. અહેવાલ પ્રમાણે તા.૦૧.૦૧.૨૦૨૩ માં નોંધાયેલ રીડીંગને ધ્યાને લઈને માહે જાન્યુઆરી-૨૦૨૩ નું વીજબીલ ૫૬૧૦ યુનીટને બદલે ૫૧૯૩ યુનીટનું વીજબીલ ગણતરી કરેલ છે, પરંતુ સવાલવાળા મીટરના એમ.આર.આઈ. અહેવાલના **Daily Energy Report** નો

અભ્યાસ કરતા તા.૨૦.૦૧.૨૦૨૩ સુધીના બિલીંગ પેરામીટર નોંધાયેલ જોવા મળેલ છે, જે પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા ધ્યાને લેવાયેલ નથી, જેથી સદર બીલ એમ.આર.આઈ. અહેવાલ પ્રમાણે નીચે મુજબ રીવાઈઝ કરવું.

Particulars	BILLING MONTH	BILLING DATE	CURRENT READING	Past Reading	Meter Status	Consumption
Billed	Feb-23	20-02-23	3 (New) 301884 (old)	3 (New) 301884 (old)	C (Change Dt 20-01-2023)	0 (New) + 0 (old) =0
To Be Billed	Feb-23	20-02-23	3 (New) 303337 (old)	3 (New) 301884 (old)	C (Change Dt 20-01-2023)	0 (New) + 1453 (old) =1453

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

૪.૭ ઉપરોક્ત મુદ્દા નં ૪.૬ મુજબ અરજદારને માહે ફેબ્રુઆરી-૨૦૨૩ નું બીલ રીવાઈઝ કરીને દિવસ-૭ માં અત્રેના ફોરમની જાણકારી હેઠળ આપવા પીજીવીસીએલ પક્ષકારને સુચના આપવામાં આવે છે.

૪.૮ અરજદારની અરજી આ સાથે ફેસલ કરવામાં આવે છે.

Joshi. Nitinm.n.

(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 દિવસ-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.૨/૨૦૧૯ ની 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: "જીલ્લા સેવા સદન- ૩, ત્રીજો માળ - બ્લોક નં -૧, ગવર્મેન્ટ પ્રેસ રોડ, રાજકોટ – ૩૬૦૦૦૧, ફોન નં – ૦૨૮૧-૨૯૯૪૧૨૫"