P
G
V
C
L

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-૦૧/૨૦૨૨-૨૩/ ૪૮૦૦-૨ તારીખ : ૧૩ - ૦૭ - ૨૦૨૨

<u>રજી. એડી. પત્ર</u>

પ્રતિ,
હનીફભાઈ ઈશાભાઈ જુણેજા
C/o. અલ્તાફભાઇ દલવાણી, બ્લોક નં. ૩/B, મોચીનગર સોસાયટી-૧, શેરી નં.૫, IOC ડેપો સામે, જામનગર રોડ,
મું. પો. : રાજકોટ, તા. : રાજકોટ, જી. : રાજકોટ,
પીન કોડ. : ૩૬૦૦૦૭
મોબાઈલ : ૭૫૭૪૯૭૭૩૬૭

વિષય : લાઈટબીલ વપરાશ કરતા વધારે આવવા બાબત.

સંદર્ભે: આપશ્રીની રજુઆત પત્ર નંબર : Nil, તા. ૨૭-૦૫-૨૦૨૨.
(અત્રેના ફોરમની નોંધણી નંબર : ૨૪/ક્વા-૦૧/૨૦૨૨-૨૩)

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-2.

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, માધાપર 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-૧/૨૨-૨૩/4800-2 તા. 13-07-2022

૨003 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-૨૪/ક્વા-૧/૨૨-૨૩

અરજદાર : હનીફભાઈ ઈશાભાઈ જુણેજા ગામ: રાજકોટ

પેટાવિભાગીય કચેરી : માધાપર

રજૂઆત કરનાર : હનીફભાઈ ઈશાભાઈ જુણેજા વતી અલ્તાફ હાસમભાઈ દલવાડી હાજર રહેલ છે.

:: વિરુધ્ધ ::

સામાવાળા : કાર્યક્ષેત્ર : પી.જી.વી.સી.એલ. વિભાગીય કચેરી - રાજકોટ શહેર-3

રજૂઆત કરનાર : શ્રી એમ.આર. માકડિયા, કાર્યપાલક ઈજનેર, પી.જી.વી.સી.એલ. વિભાગીય કચેરી - રાજકોટ શહેર-3

:: કોરમ ::

૧) ચેરપર્સન -શ્રી એન.સી.મકવાણા

૨) સભ્ય(ટેકનીકલ) -શ્રી એન.જી.કારિયા

3) સભ્ય (સ્વતંત્ર) -શ્રીમતી નિતીનાબેન એચ. જોષી

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

તારીખ: ૨૮-0૬-૨૦૨૨ (મંગળવાર)

૧.0 સદર કેસની સુનાવણી તા.૨૮-0૬-૨૦૨૨ (મંગળવાર)ના રોજ રાખવામાં આવેલ હતી. જેમાં ઉપર મુજબના પક્ષકારો હાજર રહેલ હતા.

:: અરજદારની રજૂઆત ::

૨.0 અરજદાર રજુઆતમાં જણાવે છે કે તેઓ ગ્રાહક નં.૩૦૭૨૪/૧૭૯૩૬/૪ થી માધાપર પેટા વિભાગીય કચેરી હેઠળ ૨૫ KW નું NRGP કેટેગરીનું વીજજોડાણ એપ્રિલ-૨૦૨૨ થી ધરાવે છે. સદર જગ્યા પર અરજદાર પ્લાસ્ટિક સ્ક્રેપનો વેપાર કરે છે અને તે જગ્યા પર ફક્ત ૧ નંગ સ્ક્રેપ ગ્રાઇન્ડર મશીન છે. સદર વીજજોડાણ લાગ્યાના ૧૦ થી ૧૨ દિવસ બાદ તા.૧૪.૦૪.૨૦૨૨ ના રોજ મીટરરીડર દ્વારા મીટરનો ડીસપ્લે બંધ જણાતા સરેરાશ વપરાશનું ૫૦૦૦ યુનીટનું વીજબીલ બનાવેલ હતું.

૨.૧ માહે એપ્રિલ-મે-૨૦૨૨ દરમ્યાન મશીનનો ઉપયોગ ન હોવા છતાં વધુ વીજબીલ આવતા અરજદાર દ્વારા મીટર બદલી કરી આપવા અરજી કરેલ. જે અન્વયે મીટર બદલીને ફોલ્ટી મીટર લેબ ટેસ્ટ માટે લઇ જવામાં આવેલ. લેબટેસ્ટમાં પણ મીટરનો ડીસપ્લે બંધ હોવાની નોંધ કરાયેલ છે.

૨.૨ ઉપરોક્ત મીટર બદલ્યા બાદ મીટર રીડર દ્વારા તા.૧૬.૦૫.૨૦૨૨ ના રોજ ૨૫૦૦ યુનિટનું સરેરાશ વીજબીલ આપવામાં આવેલ. સદર બીલ બન્યું ત્યારે પણ વપરાશ શૂન્ય હતો આમ, બન્ને વખત વપરાશ ન હોવા છતાં અરજદારને માહે એપ્રિલ-૨૦૨૨ તથા મે-૨૦૨૨ નું મળીને કુલ રૂ.૬૮૨૩૯/- નું વીજબીલ આપવામાં આવેલ. સદર બંને વીજબીલો વપરાશ કરતા ખુબજ વધારે હોય અરજદારે 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 હનીફભાઈ ઈશાભાઈ જુણેજા દ્વારા તેઓના વાણીજ્ય વીજકનેક્શન ગ્રાહક નં.૩૦૭૨૪/૧૭૯૩૬/૪ માં વપરાશ કરતા વીજબીલ વધારે આવેલ હોય અરજદારે ફોરમ સમક્ષ રજૂઆત કરેલ છે જેનો વિગતવાર અહેવાલ નીચે મુજબ છે.

૩.૧ અરજદાર માધાપર સબડીવીઝન હેઠળ ગ્રાહક નં.૩૦૭૨૪/૧૭૯૩૬/૪ થી હનીફભાઈ ઈશાભાઈ જુણેજાના નામે તા.૦૧.૦૩.૨૦૨૨ થી વાણીજ્ય વીજકનેક્શન ધરાવે છે. સદર ગ્રાહકનું વીજમીટર તા.૨૫.૦૪.૨૦૨૨ના રોજ બદલવામાં આવેલ જે લેબપરીક્ષણ કરતાં મીટરમાં ડીસપ્લે ઓફ નીકળેલ હતું.

૩.૨ સદર ગ્રાહકનું વીજજોડાણ તા.૦૧.૦૩.૨૦૨૨ ના રોજ રિલિઝ થયેલ છે ત્યારબાદ પ્રથમ બિલમાં મીટર ફોલ્ટી થઈ ગયેલ છે જેમાં ઓટો સિસ્ટમ મુજબ ૫૦૦૦ યુનિટનું ફોલ્ટીનું બિલ બનેલ છે. ત્યારબાદ તા.૨૫.૦૪.૨૦૨૨ ના રોજ મીટર બદલાવી લેબમાં ચેક થતાં મીટરમાં ડીસપ્લે ઓફ નીકળેલ છે જેથી સિસ્ટમ મુજબ આગળ બિલ ન બનેલ હોય લોડ મુજબ સરેરાશ ગણેલ છે તો અહીં આ ગ્રાહક ને ખરેખર કેટલો વપરાશ છે એ જાણી શકતું નથી.

૩.૩ કંપનીના સપ્લાય કોડમાં વિભાગ-૬ માં ૬.૫૮ મુજબ ખામીયુક્ત/ ચોંટી ગયેલ/ બંધ/ બળેલ મીટરના કેસમાં મીટર ખામીપૂર્ણ જણાય/ જણાવાય તે તારીખથી તરત અગાઉના છેલ્લા ત્રણ બીલીંગ અવધિના સરેરાશ વપરાશના બિલોને આધારે ગ્રાહકને બિલ આપવું, પૂરતી વિગતો પ્રાપ્ય ન હોય તો, તે પછીની મુદતના બે/ ત્રણ બિલની અવધિ દરમ્યાન થયેલ સરેરાશ વપરાશ ગણતરીમાં લઈ શકાય. આ ખર્ચ અધિકતમ માત્ર ત્રણ બીલીંગ અવધિની મુદત માટે વસૂલવાપાત્ર થશે માટે આગળના ત્રણ બિલમાં ગ્રાહકને જે વપરાશ આવે એ આધારે સરેરાશ ગણી બાકીની રકમ જમા આપી શકાય. આ ફોલ્ટી બિલ બાબતે ગ્રાહકને અસંતોષ હોવાથી અરજદારે ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમમાં અરજી કરેલ છે.

૩.૪ અરજદાર હનીફભાઈ ઈશાભાઈ જુણેજાના સવાલવાળા વાણીજ્ય વીજજોડાણના સ્થળ તપાસ અરજદારના પ્રતિનિધિ અલ્તાફભાઈ કાસમભાઈ દલવાડીની હાજરીમાં તા.૨૩.૦૬.૨૦૨૨ ના રોજ પેટાવિભાગીય કચેરી દ્વારા કરવામાં આવેલ જેની નકલ ફોરમ સમક્ષ રજુ કરેલ છે.

:: હુકમ ::

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

૪.૧ અરજદાર ગ્રાહક નં.૩૦૭૨૪/૧૭૯૩૬/૪ થી ૨૫ KW નું NRGP કેટેગરીનું હેઠળનું વીજજોડાણ માધાપર પેટાવિભાગીય કચેરી હેઠળ તા.૦૧.૦૩.૨૦૨૨ થી ધરાવે છે.

૪.૨ અરજદારનું પ્રથમ વીજબીલ પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા તા.૦૮.૦૪.૨૦૨૨ ના રોજ "F" સ્ટેટ્સ નું ૫૦૦૦ યુનીટનું રૂ.૪૫૫૩૭/૩૧ નું અપાયેલ હતું જે વીજબીલ અરજદારને તેઓના વીજવપરાશ કરતા વધુ લાગતા, અરજદારે સંલગ્ન કચેરીમાં અરજી આપેલ જે અનુસંધાને તા.૨૫.૦૪.૨૦૨૨ ના રોજ સવાલવાળું વીજમીટર ગ્રાહકના પ્રતિનિધિની હાજરીમાં બદલાવેલ તેમજ સદર મીટરની તપાસણી માટે લેબોરેટરીમાં તા.૧૦.૦૫.૨૦૨૨, તા.૧૭.૦૫.૨૦૨૨ કે તા.૨૪.૦૫.૨૦૨૨ ના રોજ હાજર રહેવા સુચના આપેલ છે. ત્યારબાદ સદર મીટરને અરજદારના પ્રતિનીધીની હાજરીમાં તા.૧૦.૦૫.૨૦૨૨ ના રોજ ટેસ્ટ કરવામાં આવેલ તેમાં પણ મીટરને ટેસ્ટ કરતા મીટરનો ડિસપ્લે બંધ માલુમ પડેલ છે, તેમજ માધાપર પેટાવિભાગીય કચેરીના ઈ-મેઈલ તા.૨૩.૦૬.૨૦૨૨ મુજબ સદર મીટરનો એમ.આર.આઈ. અહેવાલ ડાઉનલોડ થઇ શકેલ નથી. ત્યારબાદ પીજીવીસીએલ દ્વારા તા.૧૪.૦૪.૨૦૨૨ ના રોજ મીટર રીડર દ્વારા મીટર ચેન્જની સ્થિતિમાં ૨૫૦૦ યુનીટનું વીજબીલ આપતા અરજદારે વીજવપરાશ ન હોવા છતાં પણ વધુ બીલ આવેલ હોવાથી ફોરમ સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવેલ છે.

૪.૩ પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા તા.૨૩.૦૬.૨૦૨૨ ના રોજ અરજદારના સદર વીજસ્થાપન ગ્રાહક નં.૩૦૭૨૪/૧૭૯૩૬/૪ ની તપાસણી કરતા કરારિત વીજભાર 25 KW ની સામે કુલ 16.873 KW જોડાયેલ છે, તેમજ નવા મીટરના સીરીયલ નં. PT 588291 માં મીટર રીડીંગ 703.6 KWh, 518.0 Kvarh (Lag), 12.476 KW (MD) નોંધાયેલ છે.

૪.૪ સદર અરજદારની પી.આર.ટી. ૧૪૫ મુજબ વીજવપરાશની વિગત નીચે મુજબ છે.

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

Connection No:30724/17936/4 Release Dt:01-03-2022					
Month/ Year	C.R.	Status	unit	Status	Reading Date
MAR-2022	2	2	0		08-04-2022
APR-2022	2	2	5000	F	14-04-2022
MAY-2022	119	2	2500	C (25-04-22)	16-05-2022
JUN-2022	497	119	378		13-06-2022

૪.૫ નામદાર GERC ના ધારા-ધોરણ – એટલેકે નોટીફીકેશન નંબર ૦૪/૨૦૧૫ ના મુદ્દા નં. ૬.૫૮ માં કરાયેલ જોગવાઈ મુજબ "....ખામીયુક્ત મીટર જણાય તે તારીખથી તરત અગાઉના છેલ્લા ૦૩ બીલિંગ અવધીના સરેરાશ વીજવપરાશના બીલો ના આધારે ગ્રાહકને બિલ આપવું, પુરતી વિગતો પ્રાપ્ય ન હોય તો તે પછીની મુદતના બે/ત્રણ બિલની અવધી દરમ્યાન સરેરાશ વીજવપરાશ ગણતરીમાં લઇ શકાય આ ખર્ચ અધિકતમ માત્ર ૦૩ ત્રણ બિલિંગ અવધી માટે વસુલવાપાત્ર થશે પરંતુ ઉક્ત મુદત દરમ્યાન સંબંધિત મકાનની કાર્યકારી અને/ અથવા કબજાની સ્થિતિ અંગે ગ્રાહકે કોઈ પુરાવો આપ્યો હોય, કે જેનાથી વીજળી વપરાશ પર અસર પડી હોય તો પરવાનેદાર તેને વિચારણામાં લેશે."

૪.૬ સદર કેસમાં ઉપરોક્ત વિગતો મુજબ મીટરરીડર દ્વારા માહે માર્ચ-૨૦૨૨ નું તા.૦૮.૦૪.૨૦૨૨ ના રોજ મીટરમાં નોંધાયેલ રીડીંગ મુજબ '0' વીજ યુનીટનું બીલ અપાયેલ છે તથા એપ્રિલ-૨૦૨૨ માં મીટર સ્ટેટ્સ "F" મુજબ સરેરાશ વપરાશ ૫૦૦૦ યુનીટનું બીલ તા.૧૪.૦૪.૨૦૨૨ ના રોજ અપાયેલ હતું. ત્યારબાદ અરજદારનું વીજમીટર તા.૨૫.૦૪.૨૦૨૨ ના રોજ બદલાવાયેલ હતું.

ઉપરોક્ત મુદ્દા નં ૪.૪ મુજબ તા.૨૫.૦૪.૨૦૨૨ થી તા.૧૬.૦૫.૨૦૨૨ સુધીના કુલ ૨૧ દિવસોમાં ૧૧૭ વીજયુનીટ નોંધાયેલ છે. ત્યારબાદ માહે જુન-૨૦૨૨ના વીજબીલમાં તા.૧૬.૦૫.૨૦૨૨થી તા.૧૩.૦૬.૨૦૨૨ સુધીના ૨૮ દિવસોમાં કુલ ૩૭૮ યુનીટ નોંધાયેલ છે.

સદર સંજોગોમાં અરજદારની રજૂઆત મુજબ પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા વાસ્તવિક વપરાશ ન હોવા છતાં વીજબીલ માહે એપ્રિલ-૨૦૨૨ માં સરેરાશ ૫૦૦૦ યુનીટ અને માહે મે-૨૦૨૨ માં ૨૫૦૦ યુનીટનું અપાયેલ છે તે રદબાતલ ગણીને મુદ્દા નં ૪.૫ મુજબની વિગતે મીટર બદલ્યા તા.૨૫.૦૪.૨૦૨૨ થી વીજબીલ માહે જુલાઈ-૨૦૨૨ સુધીમાં નવા મીટરમાં નોંધાયેલ વીજ યુનીટને સરેરાશ પ્રતિદિન વીજ યુનીટની ગણતરી કરીને માહે એપ્રિલ-૨૦૨૨ અને માહે મે-૨૦૨૨ નું વીજબીલ તા.૧૪.૦૪.૨૦૨૨ થી મીટર બદલ્યાની તા.૨૫.૦૪.૨૦૨૨ સુધીનું પ્રતિદિન સરેરાશ વપરાશ ધ્યાને લઈને અને તા.૨૫.૦૪.૨૦૨૨ થી તા.૧૬.૦૫.૨૦૨૨ સુધી નવા મીટરમાં નોંધાયેલ વાસ્તવિક વપરાશ ઉમેરીને અત્રેના ફોરમની જાણકારી હેઠળ દિવસ-૨૦ માં રીવાઈઝ કરવા પીજીવીસીએલ પક્ષકારને સુચના આપવામાં આવે છે.

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

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

૪.૮ આ સાથે અરજદારની અરજી ફેસલ કરવામાં આવે છે.

(એન.એચ.જોષી)	(શ્રી એન.જી.કારીયા)	(એન.સી.મકવાણા)
સભ્ય (સ્વતંત્ર)	સભ્ય (ટેક)	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) ના વિનિયમો ૨૦૧૯ ના 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