ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ

પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમિટેડ

રજી. અને કોર્પોરેટ ઓફિસ, નાના મવા મેઇન રોડ, લક્ષ્મીનગર, રાજકોટ – ૩૬૦ ૦૦૪

CIN: U40102GJ2003SGC042908,

ફોન નબર : (૦૨૮૧) ૨૩૮૦૪૨૫, ૨૩૮૦૪૨૭; ફેક્સ : ૨૩૮૦૪૨૮;

ઈ-મેલ : forum pgvcl@gebmail.com; વેબસાઈટ : www.pgvcl com

પીજીવીસીએલ/સીજીઆરએફ/૦૭/ક્વા-૦૪/૨૦૨૨-૨૩/ ૯૮૯-૩ તારીખ . ૧૭ - ૦૨ - ૨૦૨૩

<u>રજી. એડી. પત્ર</u>

પ્રતિ,

ડો. કાન્ત નાનજીભાઈ જોગાણી

ફલેટ ન ૮૦૧ નીર્વાના ટાવર, અવધ રોડ, ફાર્મસી કોલેજ પાસે ,

મુ. પો. : રાજકોટ, તા. : રાજકોટ, જી. : રાજકોટ,

પીન કોડ. : ૩૬૦૦૦૫

મોબાઈલ : ૮૪૬૯૦૮૬૫૬૬

વિષય : ઘર બધ હોવા છતા વધારે બીલ આવવા અંગે

સદર્ભ: આપશ્રીની રજુઆત તા નીલ

(અત્રના ફોરમની નોંધણી નબર ૦૭/ક્વા-૦૪/૨૦૨૨-૨૩)

મહોદયશ્રી,

આપશ્રી દ્વારા ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ સમક્ષ કરવામા 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 ક લી , રાજકોટ

બિડાણ : ઉપર મુજબ.

નકલ સાદર રવાના :

(૧) અધિક્ષક ઈજનેરશ્રી, પ.ગુ વી ક.લી., વર્તુળ કચેરી, રાજકોટ શહેર.

(૨) કાર્યપાલક ઈજનેરશ્રી, પ.ગુ.વી.કં.લી., વિભાગીય કચેરી, રાજકોટ શહેર-૩.

સદર નિર્ણયપત્રની નકલ આપશ્રીને આ સાથે મોકલવામા આવે છે જેની તમામ વિગતો અભ્યાસે લઈ અને નામદાર ગુજરાત વિદ્યુત નિયત્રક આયોગ (ગ્રાહક તકરાર નિવારણ ફોરમ અને લોકપાલ) વિનિયમો, જાહેરનામા ન - ૦૨/૨૦૧૯ ની વિનિયમ ન - ૨ ૫૪ અનુસાર, સદર હુકમના પાલન અગે થયેલ કાર્યવાહીનો અહેવાલ અત્રેની ફોરમ કચેરીને અચૂક મોકલી આપવા વિનતી

(૩) નાયબ ઈજનેરશ્રી, પ.ગુ.વી.ક.લી., પેટા વિભાગીય કચેરી, મોટા મવા 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/૦૭/ક્વા-૪/૨૨-૨૩/ ૭૪૭-3 તા.17-02-23

૨003 ના ભારતીય વીજળી અધિનિયમની કલમ ૪૨ (૫) તેમજ ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ ફોરમ અને લોકપાલ) અગાઉના નોટીફીકેશન ન ૦૨/૨૦૧૧ હેઠળ રચાયેલ તેમજ પ્રવર્તમાન નોટીફીકેશન ન ૦૨/૨૦૧૯ મુજબના ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ (CGRF) પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કપની લિમિટેડ, રાજકોટ સમક્ષ નોંધાયેલ ફરિયાદ

નોધણી નંબર -૦૭/ક્વા-૪/૨૨-૨૩, તા ૨૧-૦૧-૨૦૨૩

અરજદાર શ્રી ડો કાન્ત નાનજીભાઈ જોગાણી, ગામ. રાજકોટ

રજૂઆત કરનાર : અરજદારના પ્રતિનિધિ તરીકે શ્રી વશરામભાઈ ગજેરા અને શ્રી સાકરિયા અકિત

:: 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 ::

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

૧) ચેરપર્સન - શ્રી એન સી. મકવાણા

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

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

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

તારીખ . તા 03.0૨.૨૦૨3 (શુક્રવાર)

૧ ૦ સદર કેસની સુનાવણી તા 03.0૨.૨૦૨3 (શુક્રવાર) ના રોજ રાખવામાં આવેલ હતી, જેમા ઉપર મુજબના પક્ષકારો હાજર રહેલ હતા

:: અરજદારની રજૂઆત ::

૨ ૦ અરજદારશ્રી ડો. કાન્ત નાનજીભાઈ જોગાણી ગ્રાહક નંબર:૬૧૬૧૫/૦૨૧૫૪/0 થી ઘરવપરાશનુ વીજજોડાણ ધરાવે છે અરજદાર દ્વારા આ ફ્લેટ ફક્ત રોકાણ હેતુ માટે હોય તે ઘણા સમયથી બંધ છે અને વીજવપરાશ પણ થતો નથી છતા પીજીવીસીએલ દ્વારા હાલ ખુબજ વધુ વીજબીલ અપાયેલ છે અને વીજજોડાણ પણ જાણ બહાર કાપી નાખવામાં આવેલ છે. સદર બાબતે વધુ તપાસ કરતા પીજીવીસીએલ દ્વારા તેઓનું સદર વીજજોડાણ રૈયારોડ સબડીવીઝન માથી મોટામોવા સબડીવીઝનમા ટ્રાન્સફર થયેલ છે, અને આ રીતે કાર્યવાહીમા પણ વિલંબ કરેલ છે, તેઓને અપાયેલ વીજબીલ ખોટુ હોય તે બીલ રદ કરી તાત્કાલિક અસરથી વીજજોડાણ ચાલુ કરાવી આપવાનો હુકમ કરવા અત્રેના ફોરમ સમક્ષ ન્યાયિક રજૂઆત કરેલ છે

:: પી.જી.વી.સી.એલ.ની રજૂઆત ::

૩.૦ અરજદારની ફરિયાદ અન્વયે પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા કરાયેલ લેખીત રજૂઆત મુજબ અરજદારશ્રી ડો. કાન્ત નાનજીભાઈ જોગાણી ગ્રાહક નં-૬૨૮૧૫/૦૨૧૫૪/૪ નું ૧૨ કીવોનુ ઘરવપરાશ વીજજોડાણ તા.૧૩.૦૩.૨૦૨૦ થી રૈયારોડ સબડીવીઝન ખાતે ધરાવતા હતા

૩.૧ અરજદારનુ સદર વીજજોડાણ રૈયારોડ સબડીવીઝનના બાયફરગેશન થયા બાદ મોટામવા સબડીવીઝનમાં તબદીલ થયેલ. સદર ગ્રાહકને રૈયારોડ સબડીવીઝનમાં માહે માર્ચ-૨૦૨૨ માં "F" સ્ટેટસનું બીલ અપાયેલ, જે મીટર ચેન્જ થતા લેબ રીપોર્ટ મુજબ "મીટરને લેબ ટેસ્ટ ચકાસતા મીટર "**RTC FAIL**" બતાવે છે આમ, મીટર ફોલ્ટી થઇ ગયેલ છે" જેથી ગ્રાહકશ્રીને અપાયેલ એવરેજ બીલ નિયમાનુસાર યોગ્ય ગણી શકાય

૩.૨ સદર ગ્રાહકનુ નામ **ARM** લીસ્ટમાં હોય મોટામવા સબડીવીઝન દ્વારા તા.૧૮.૦૧ ૨૦૨૩ ના રોજ ગ્રાહકનું કનેક્શન ડીસ કનેક્ટ કરી મીટર ઉતારેલ છે.

::હુકમ::

૪ ૦ અરજદાર તથા સામાવાળા બંનેની લેખીત તેમજ મૌખિક રજૂઆત અને રજુ કરાયેલા દસ્તાવેજી પુરાવાઓના આધારે ફોરમ દ્વારા નીચે મુજબનો નિર્ણય કરાયેલ છે

૪.૧ ફરીયાદી અરજદારશ્રી ડો કાન્ત નાનજીભાઈ જોગાણી ગ્રાહક નંબર ૬૧૬૧૫/૦૨૧૫૪/૦ થી ૧૨ કીવો નું ઘરવપરાશનુ વીજજોડાણ તા ૧૩ ૦૩.૨૦૨૦ થી ધરાવે છે. ત્યારબાદ સદર વીજજોડાણ રૈયારોડ સબડીવીઝન માંથી મોટામોવા સબડીવીઝનમાં ટ્રાન્સફર થયેલ જેનો ગ્રાહક નં-૬૨૮૧૫-૦૨૧૫૪-૪ છે

૪.૨ અરજદારની ફરીયાદ મુજબ તેઓનો સદર ફ્લેટ કાયમી બધ રહેતો હોવા છતાં માહે માર્ચ-૨૦૨૨ અને માહે એપ્રિલ-૨૦૨૨ નુ બીલ કોઈપણ જાતનો વપરાશ કરેલ ન હોવા છતાં પણ પીજીવીસીએલ દ્વારા ૧૨૦૦ યુનીટનો સરેરાશ વપરાશ ગણીને વીજબીલ આપેલ છે જે અન્વયે સબંધક કચેરીમાં રજૂઆત કરવા છતા પીજીવીસીએલ દ્વારા ફરિયાદનો સંતોષકારક નિરાકરણ કરાયેલ ન હોવાથી અરજદારે અત્રેના ફોરમ સમક્ષ રજૂઆત કરેલ છે

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

૪ ૩ ઉપરોક્ત બાબતે પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા અરજદારના વીજવપરાશની વિગત દર્શાવતું પી આર.ટી.-૧૪૫ ફોરમ સમક્ષ રજુ કરેલ છે તે મુજબ ગ્રાહકના વીજ વપરાશની વિગત નીચે મુજબ છે.

Consumer No 62815/02154/4,									
Month/ Year	2020			2021			2022		
	C.R.	Status	unit	C R	Status	unit	C.R.	Status	unit
JAN				2		0	2		0
FEB	2		0	2		0	2	N	1200
MAR				2		0	2	F	2400
APR	2		0	2		0	5	C	1200
MAY				2		0	5		0
JUN	2		0	2		0	5		0
JUL	2		0	2		0	5		0
AUG	2		0	2		0	5		0
SEP	2		0	2		0	5		0
OCT	2		0	2		0	5		0
NOV	2		0	2		0	5		0
DEC	2		0	2		0	5		0

ઉપરોક્ત પી આર.ટી.-૧૪૫ મુજબ વીજવપરાશનો અભ્યાસ કરતા સ્પષ્ટ થાય છે કે અરજદારનુ વીજજોડાણ ચાલુ કર્યા તા.૧૩-૦૩-૨૦૨૦ થી બિલીંગ માહે જાન્યુઆરી-૨૦૨૨, તા.૧૬.૦૧.૨૦૨૨ સુધી અરજદારનો વીજવપરાશ "0" યુનીટ નોંધાયેલ છે ત્યાં સુધી ગ્રાહકના બિલીંગ ખાતામાં રૂ.૧૮૦=૨૯ જમા હતી.

ત્યારબાદ પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા વીજબીલ માહે ફેબ્રુઆરી-૨૦૨૨ માં મીટરની સ્થિતિ "N" ના અનુસંધાને સરેરાશ ૧૨૦૦ યુનીટના બીલની રકમ રૂ.૯૮૯૦=૦૦ નુ બનાવેલ છે. ત્યારબાદ બિલીગ માહે માર્ચ-૨૦૨૨ માં મીટર સ્થિતિ "F" મુજબ માહે ફેબ્રુઆરી૨૦૨૨ અને માહે માર્ચ-૨૦૨૨ ના પ્રતિમાસ ૧૨૦૦ યુનીટ લેખે કુલ ૨૪૦૦ યુનીટના વીજબીલની ગણતરી કરેલ છે તેમા અગાઉના બીલની રકમ રૂ.૯૮૯૦=૦૦ ની રકમ બાદ કરીને કુલ રકમ રૂ ૧૯૫૯૯=૧૪ નું બીલ આપેલ છે.

ત્યારબાદ પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા સદર મીટર તા.૧૯-૦૩-૨૦૨૨ ના રોજ મીટર બદલાવેલ છે સદર મીટરની મીટર ટેસ્ટીંગ લેબોરેટરીમાં તા ૧૦-૦૫-૨૦૨૨ ના રોજ એકતરફી ચકાસણી કરાયેલ છે જેના લેબ રીપોર્ટ મુજબ મીટરની આર ટી.સી. ફેઈલ બતાવે છે અને મીટર ફોલ્ટી હોય કપનીના નિયમ મુજબ કાર્યવાહી કરવી તેમ નોંધાયેલ છે

તેમ છતાં, ઉપરોક્ત બાબતે પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા ગ્રાહકને માહે એપ્રિલ-૨૦૨૨ નુ બીલ સરેરાશ ૧૨૦૦ યુનીટ ગણીને રૂ ૯૭૪૪=૧૩ અને રૂ ૪૨૧=૩૧ સિક્યોરીટી ડીપોઝીટની રકમ પર વ્યાજની રકમ જમા આપેલ છે જે બાદ કરતા કુલ રકમ રૂ ૯૩૨૨=૮૩ ના બીલમા અગાઉની બાકી રકમ રૂ ૧૯૫૯૯=૧૪ ઉમેરતા કુલ બાકી રકમ રૂ ૨૮૯૨૧=૯૭ નોધાયેલ છે

૪ ૪ નામદાર **GERC** ના નીતિ નિયમો એટલે કે નોટીફીકેશન નંબર · ૦૪/૨૦૧૫ ના મુદ્દા નં ૬ ૫૮ મા કરાયેલ જોગવાઈ મુજબ " ખામીયુક્ત મીટર જણાય તે તારીખથી તરત અગાઉના છેલ્લા ૦૩ બીલિંગ અવધીના સરેરાશ વીજવપરાશના બીલો ના આધારે ગ્રાહકને બિલ આપવુ, પુરતી વિગતો પ્રાપ્ય ન હોય તો તે પછીની મુદતના બે/ત્રણ બિલની અવધી દરમ્યાન સરેરાશ વીજવપરાશ ગણતરીમા લઇ શકાય આ ખર્ચ અધિકતમ માત્ર ૦૩ ત્રણ બિલિંગ અવધી માટે વસુલવાપાત્ર થશે પરતુ 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 વિચારણામા લેશે "

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

૪ ૫ ઉપરોક્ત મુદ્દા ન ૪.૩ મુજબની વિગતે, અરજદારની રજૂઆત મુજબ તેઓના સદર વીજજોડાણમા વીજવપરાશ કરેલ નથી, તેમ સ્પષ્ટ હોવા છતા પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા વીજબીલ માહે ફેબ્રુઆરી-૨૦૨૨, માર્ચ-૨૦૨૨ અને માહે એપ્રિલ-૨૦૨૨ દરમ્યાન સરેરાશ ૧૨૦૦ યુનીટનું વીજબીલ આપેલ છે જે સદર વિવાદિત મીટરના લેબ રીપોર્ટ મુજબ મીટર ફોલ્ટી હોય ઉપરોક્ત મુદ્દા ન ૪ ૪ મુજબ અરજદારની સદર પ્રીમાઈસીસમા કોઈપણ જાતનો વીજવપરાશ થયેલ ન હોય, ગ્રાહકને અપાયેલ ફોલ્ટી મુજબના વીજબીલ રદ કરીને "0" યુનીટ વીજવપરાશની ગણતરી કરીને દિવસ-૧૦ માં અરજદારને અત્રેના ફોરમની જાણકારી હેઠળ વીજબીલ રીવાઈઝ કરી આપવા પીજીવીસીએલ પક્ષકારને સુચના આપવામા આવે છે

વધુમા માહે જાન્યુઆરી-૨૦૨૨ ની સ્થિતિએ અરજદારના બિલીંગ ખાતામાં રૂ ૧૮૦=૨૯ જમા રકમ હોય, તેમજ રીવાઈઝ બીલની ગણતરી મુજબ અને માહે જાન્યુઆરી-૨૦૨૩ સુધીના મીનીમમ બીલની રકમ

ભરપાઈ થયા બાદ પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા તા ૧૮.૦૧ ૨૦૨૩ ના રોજ ગ્રાહકનું વીજજોડાણ ડીસકનેક્ટ કરેલ છે તે નિયમ મુજબ ફરીથી જોડાણ ચાલુ કરી આપવા પીજીવીસીએલ પક્ષકારને સુચના આપવામાં આવે છે.

૪.૬ ઉપરોક્ત મુદ્દા નં ૪ ૫ મુજબની વિગતે હુકમ કરવામા આવે છે, અને કરાયેલ કાર્યવાહીનો વિગતવાર રીપોર્ટ અત્રેના ફોરમને આપવા પીજીવીસીએલ પક્ષકારને સુચના આપવામા આવે છે.

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

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

નોધ અરજદાર સદર હુકમથી નારાજ હોય તો સદર હુકમ મળ્યાની તારીખથી દિવસ-૩૦ મા વિદ્યુત લોકપાલમાં રજૂઆત કરી શકે છે આ રજૂઆત કરવા માટે ગુજરાત વિદ્યુત નિયત્રક આયોગ (ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ અને લોકપાલ) વિનિયમો' ૨૦૧૯ જાહેરનામા ન ૨/૨૦૧૯ ની કલમ ૩ ૧૯ મુજબની બધી શરતો સતોષવામા આવેલ હશે તો જ તેવી રજૂઆત લોકપાલ સ્વીકારશે અને કલમ ૩ ૧૯ (૮) મુજબ ફરિયાદીએ જરૂરી હોય તો ફોરમના હુકમના સદર્ભમા પરવાનેદાર પાસે એક તૃતીયાંશ રકમ જમા કરાવી હોય અને કરેલ ચૂકવણીની સાબિતી રજૂ કરી હોય, તો જ તેવી રજૂઆત લોકપાલ સ્વીકારશે લોકપાલશ્રીની કચેરીનુ સરનામુ જુના પાવર હાઉસ કમ્પાઉન્ડ, કનક રોડ, ત્રિકોણ બાગ, રાજકોટ – ૩૬૦૦૦૧