

ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ

પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમિટેડ

૨જી. અને કોર્પોરેટ ઓફિસ, નાના મવા મેઇન રોડ, લક્ષ્મીનગર, રાજકોટ- ૩૬૦ ૦૦૪

CIN: U40102GJ2003SGC042908;

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

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

પીજીવીસીએલ/સીજીઆરએફ/૦૨/કવા-૦૨/૨૦૨૨-૨૩/૫૬૧૪-૨

તારીખ : ૧૮-૦૮-૨૦૨૨

૨જી. એડી. પત્ર

પ્રતિ,

પુનિત એન. કાનાણી

સિદ્ધિ ગોલ્ડ, વીંગ-બી, બ્લોક નં. ૪૦૩, મોદી સ્કુલની બાજુમાં, અંબિકા ટાઉનશીપ, જીવરાજપાર્ક,

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

પીન કોડ. : ૩૬૦૦૦૪

મોબાઈલ : ૯૯૨૫૩૯૩૧૫૮

વિષય : પાવર હાઈ વોલ્ટેઝ થઈ જવા બાબત.

સંદર્ભ : આપશ્રીની રજૂઆત પત્ર નંબર : Nil, તા. ૧૧-૦૭-૨૦૨૨.

(અત્રેના ફોરમની નોંધણી નંબર : ૦૨/કવા-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 વિકાસ,

(સી. જી. ગજરા)

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-૩.

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, નાના મવા રોડ 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/૦૨/કવા-૨/૨૨-૨૩/૬૬/૫-૨ તા. ૧૮-૦૮-૨૦૨૨

૨૦૦૩ ના ભારતીય વીજળી અધિનિયમની કલમ ૪૨ (૫) તેમજ ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ ફોરમ અને લોકપાલ) અગાઉના નોટીફિકેશન નં.૦૨/૨૦૧૧ હેઠળ રચાયેલ તેમજ પ્રવર્તમાન નોટીફિકેશન નં.૦૨/૨૦૧૯ મુજબના ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ ફોરમ (CGRF) પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમિટેડ, રાજકોટ સમક્ષ નોંધાયેલ ફરીયાદ.

Case No.PG-૦૨/કવા-૧/૨૨-૨૩

અરજદાર : પુનિત એન. કાનાણી ગામ: રાજકોટ
પેટા વિભાગીય કચેરી : નાના મવા રોડ
રજૂઆત કરનાર : અરજદાર પુનિત એન. કાનાણી હાજર રહેલ છે.



:: વિરુદ્ધ ::

સામાવાળા : કાર્યક્ષેત્ર : પી.જી.વી.સી.એલ. વિભાગીય કચેરી - શહેર-૩ રાજકોટ
રજૂઆત કરનાર : શ્રી એમ.આર.માંકડિયા, કાર્યપાલક ઈજનેરશ્રી, પી.જી.વી.સી.એલ., વિભાગીય કચેરી - શહેર-૩ રાજકોટ હાજર રહેલ છે.

:: કોરમ ::

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

સુનાવણી સ્થળ : કોન્ફરન્સ હોલ, પીજીવીસીએલ, ગ્રામ્ય વર્તુળ કચેરી, રાજકોટ
તારીખ : ૦૫.૦૮.૨૦૨૨ (શુક્રવાર)

૧.૦ સદર કેસની સુનાવણી તા.૦૫.૦૮.૨૦૨૨ (શુક્રવાર) ના રોજ રાખવામાં આવેલ હતી. જેમાં ઉપર મુજબના પક્ષકારો હાજર રહેલ હતા.

:: અરજદારની રજૂઆત ::

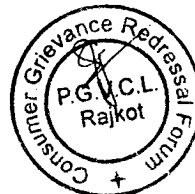
૨.૦ અરજદારની લેખિત રજૂઆત મુજબ તેઓના સિદ્ધિ ગોલ્ડ એપાર્ટમેન્ટ, વિંગ-બી, મોદી સ્કુલની બાજુમાં અંબિકા ટાઉનશીપ, જીવરાજ પાર્ક રાજકોટ ખાતેના રહેણાંક વિસ્તારમાં દરરોજ રાતના ૦૨.૦૦ કલાકથી સવારના ૦૬.૦૦ કલાક સુધી પાવર હાઈવોલ્ટેજ (૨૬૬ થી ૨૭૦ આશરે) થઈ જાય છે. સદર સમસ્યા બાબતે અરજદાર દ્વારા અત્યાર સુધીમાં (તા.૧૯.૦૮.૨૦૨૧, ૧૧.૦૪.૨૦૨૨ તથા ૧૧.૦૭.૨૦૨૨) એમ ત્રણ લેખિત અરજી આપેલ હોવા છતાં સદર સમસ્યાનું નિવારણ થતું ન હોય અરજદાર દ્વારા સદર સમસ્યાના વહેલી તકે નિરાકરણ થવા સારૂ અત્રેના ફોરમ સમક્ષ ન્યાયિક રજૂઆત કરેલ છે.

:: પી.જી.વી.સી.એલ.ની રજૂઆત ::

- 3.0 અરજદારની ફરિયાદ અન્વયે પી.જી.વી.સી.એલ. પક્ષકાર તરફથી જણાવાયેલ છે કે, અરજદારશ્રી પુનીત એન. કાનાણી દ્વારા હાઈ વોલ્ટેજ થવા બાબતે ફોરમ સમક્ષ રજૂઆત કરેલ છે. અરજદારશ્રી પુનીતભાઈ એન. કાનાણીની અરજીમાં જણાવ્યા મુજબ તેમનું રહેણાંક નાનામવા પેટાવિભાગીય કચેરીના કાર્યક્ષેત્ર હેઠળ આવે છે. પુનીતભાઈ એન. કાનાણી રહેણાંક હેતુનું 09 KW નું ૧-ફેઝ વીજજોડાણ ગ્રાહક નં.૮૮૬૦૩/૦૬૫૩૭/૩ થી કાનાણી મિતલબેન પુનિતભાઈ નામનું ધરાવે છે.
- 3.૧ નાનામવા પેટાવિભાગીય કચેરીના પત્ર નં.DE/NMSD/૫૪૮૦, તા.૨૮.૦૭.૨૦૨૨ ના જણાવ્યા મુજબ સંલગ્ન પેટાવિભાગીય કચેરી દ્વારા અરજદારની હાઈ વોલ્ટેજની ફરિયાદને આધારે જરૂરી સ્થળ તપાસણી કરતા તેઓને રાત્રીના સમય દરમિયાન રાત્રીના ૦૨ થી સવારના ૦૬ વાગ્યા સુધી હાઈ વોલ્ટેજ આવે છે અને સદર અરજદારને ૬૬ કે.વી. મવડી એસ.એસ. માંથી નીકળતા ૧૧ KV કસ્તુરી ફીડરમાંથી વીજપુરવઠો મળે છે. તે અંગે ૬૬ કે.વી. મવડી સબ સ્ટેશનમાં ઉપરોક્ત સમયગાળા દરમિયાન ૧૧ KV સાઈડનો વોલ્ટેજ તપાસતા ૧૧.૮ KV મળેલ છે.
- 3.૨ મવડી સબસ્ટેશનમાંથી નીકળતા તમામ ફીડરોમાં વોલ્ટેજ ઉપરોક્ત સમયગાળા દરમિયાન ૧૧.૮ KV જોવા મળેલ છે. સદર બાબતે નાનામવા પેટાવિભાગીય કચેરી દ્વારા મવડી સબસ્ટેશનને પત્ર નં.એનએમઆરએસડી/ટેક/૫૩૬૪, તા.૨૨.૦૭.૨૦૨૨ થી પણ જાણ કરેલ છે કે રાત્રીના ૨-થી સવારના ૬ દરમિયાન ગ્રાહકોને હાઈ વોલ્ટેજની ફરિયાદ આવે છે. જે બાબતે યોગ્ય કાર્યવાહી કરવા જણાવેલ છે.

:: હુકમ ::

- ૪.૦ અરજદારે કરેલ લેખિત તેમજ મૌખિક રજૂઆત તથા સામાવાણની લેખિત તેમજ મૌખિક રજૂઆત અને રજૂ કરાયેલા દસ્તાવેજો પુરાવાઓના આધારે ફોરમ દ્વારા નીચે મુજબનો નિર્ણય કરાયેલ છે.
- ૪.૧ ફરિયાદી ગ્રાહક નં.૮૮૬૦૩/૦૬૫૩૭/૩, કાનાણી મિતલબેન પુનિતભાઈ થી RGPU ટેરીફનું ૦૧ KW ના કરારિત વીજભારનું વીજજોડાણ સિદ્ધિ ગોલ્ડ એપાર્ટમેન્ટ, વિંગ-બી, મોદી સ્કુલની બાજુમાં, અંબિકા ટાઉનશીપ, જીવરાજ પાર્ક રાજકોટ ખાતે નામનું ધરાવે છે.
- ૪.૨ ફરિયાદીના રહેણાંક વિસ્તારમાં દરરોજ રાતના ૦૨.૦૦ કલાકથી સવારના ૦૬.૦૦ કલાક સુધી હાઈવોલ્ટેજ (૨૬૬ થી ૨૭૦ આશરે) થઈ જાય છે. સદર સમસ્યા બાબતે અરજદારની લેખિત રજૂઆત મુજબ તેઓ દ્વારા તા.૧૯.૦૮.૨૦૨૧ અને તા.૧૧.૦૪.૨૦૨૨ થી અરજી કરેલ છે. જે અન્વયે તેઓની ફરિયાદનું નિવારણ ન થતા અરજદારે અત્રેના ફોરમ સમક્ષ ન્યાયિક રજૂઆત કરેલ છે.
- ૪.૩ ઉપરોક્ત બાબતે પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા અરજદારને ૬૬ કેવી સબ સ્ટેશનમાંથી નીકળતા ૧૧ કસ્તુરી ફીડરમાંથી વીજપુરવઠો પૂરો પાડવામાં આવે છે. જે સબસ્ટેશનમાં સદર ફીડરના રાત્રીના ૦૨ વાગ્યા થી ૦૬ વાગ્યા સુધી ૧૧ કેવી બાજુના વોલ્ટેજ તપાસતા ૧૧.૮ કેવી માલુમ પડેલ છે. જે અન્વયે વિભાગીય કચેરી રાજકોટ શહેર-૩ દ્વારા તા.૨૮.૦૭.૨૦૨૨ થી ૬૬ કેવી સબ સ્ટેશન જેટકોના સંલગ્ન કચેરીને યોગ્ય કાર્યવાહી કરવા લેખિતમાં જાણ કરેલ છે.
- ૪.૪ સદર કેસની સુનાવણી દરમિયાન અરજદારની મૌખિક રજૂઆત મુજબ તેઓની પ્રીમાઈસીસમાં વીજ સલામતી માટે રોબોટ લગાવેલ છે જે રાત્રીનાં ૦૨ વાગ્યા થી ૦૬ વાગ્યા સુધી વોલ્ટેજ વધારે (૨૬૬ થી ૨૭૦) નોંધાવાથી રોબોટ વારંવાર ટ્રીપ થઈ જાય છે.
- ૪.૫ સદર કેસને લાગુ પડતા નામદાર જીઈઆરસીના સપ્લાયકોડ નોટીફિકેશન નં. ૦૪/ ૨૦૧૫ ના વિભાગ ૦૩ ના મુદ્દા નં ૩.૧ અને ૩.૨ નીચે મુજબ નોંધાયેલ છે.



3.1 "The licensee shall supply power within the frequency band specified in the Central Electricity Regulatory Commission (Indian Electricity Grid Code) Regulations, 2010 and GERC (Gujarat Electricity Grid Code) Regulations, 2013 and amendments thereof. At the point of commencement of supply, except with the written consent of the consumer or with the previous sanction of the Commission, a supplier shall not permit the voltage to vary from the declared voltage more than the limit specified by Central Electricity Authority from time to time."

3.2 "The rated voltage of the AC supply should be as follows:

Category	System of Supply
For all installations upto and inclusive of 6 kW of Connected Load, subject to motive power load other than irrigation pump not exceeding 2 HP in the aggregate.	230 V- Single Phase
For all installations exceeding 6 kW of Connected Load (motive power load exceeding 2 HP and upto 150 HP in the aggregate) and upto 100 kVA/kW of Contracted Demand.	400 V- Three Phase
For all installation with Contract Demand exceeding 100 kVA/kW and upto 4000 kVA/kW. However, for the existing 22 kV consumer, the Contact Demand limit shall be extended upto 8000 kVA/kW subject to undertaking from consumer for reverting back to 4000 kVA/kW limit in case of change of system to 11 kV under system conversion scheme.	11 kV and 22 kV - Three Phase
All installation with Contract Demand exceeding 4000 kVA/kW.	At 33 kV and above- Three Phase

.....
ઉપરોક્ત બાબતે લાગુ પડતા નામદાર જીઈઆરસીના સપ્લાયકોડ નોટીફિકેશન નં. ૧૦/ ૨૦૦૫ ના મુદ્દા નં.૬.૧ અને ૬.૩ નીચે મુજબ નોંધાયેલ છે.

6.1 "The licensee shall attend to consumer complaints in respect of the following condition within the time specified here below.
(a) Neutral voltage exceeding 2% of the supply voltage.
(b) Voltage variation
(c) Harmonics

As most of the consumers may not be able to precisely measure and lodge complaint about above matters, it shall be the prime responsibility of the licensee to comply with the Regulations and provide sample compliance tests to the Commission in a format and manner to be specified by the Commission.

In case rectification is not feasible within the time specified, consumer shall be informed, within three days in case of urban areas and within seven days in case of rural area, of likely time by which it will be accomplished. In case, installation of the consumer/ any other consumer or a group of consumers is causing these conditions and if any installation is unsafe to life or equipment, licensee shall advise consumer / other consumer / group of consumers to effect rectification or isolate the faulty installation immediately. The Licensee may disconnect supply till faulty installation is rectified or isolated as the case may be. In case an installation of licensee becomes unsafe, the same shall be guarded, isolated or disconnected, as may be necessary."



6.3 "The licensee shall maintain the voltages at the point of commencement of supply to a consumer within the limits stipulated hereunder, with reference to declared voltage:

- (a) In the case of Low Voltage, +6% and -6%
(b) In the case of High Voltage, +6% and -9%; and,
(c) In the case of Extra High Voltage, +10% and -12.5%.



The complaint regarding low voltage arising due to inadequacy in the distribution system requiring up gradation of LT distribution lines, transformers or installation of capacitors shall be resolved within 60 days and where up gradation of HT / EHT system is required, the complaint shall be resolved within 180 days. The complainants shall be informed in writing."

- ૪.૬ ફરિયાદી અરજદારની રજૂઆત મુજબ પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા કરાયેલ લેખિત રજૂઆત ને ધ્યાને લેતા અરજદારના વીજજોડાણમાં વધુ વોલ્ટેજ આવતા હોવાથી તપાસ કરતા અરજદારના વીજજોડાણને વીજપુરવઠો પૂરો પાડતા ૬૬ કેવી સબસ્ટેશનમાંથી ૧૧ કેવી કસ્તુરી ફીડરમાં વોલ્ટેજ ૧૧.૮ કેવી માલુમ પડેલ છે.
- ૪.૭ ઉપરોક્ત વિગતોનો અભ્યાસ કરતા સ્પષ્ટ થાય છે કે સિંગલ ફેઝ ઓલટી વીજજોડાણમાં સીસ્ટમ વોલ્ટેજની નિર્દિષ્ટ મર્યાદા કરતા વધુ વોલ્ટેજ આવતા હોય જેનું નિરાકરણ કરવા માટે ટેકનીકલ બાબતોનો અભ્યાસ કરીને જરૂર જણાય ત્યાં યોગ્ય કાર્યવાહી કરીને ગ્રાહકને નિર્દિષ્ટ મર્યાદામાં વોલ્ટેજ મળે તે બાબતે યોગ્ય કાર્યવાહી કરીને સદર ફરિયાદનું નિરાકરણ દિવસ-૬૦ માં કરવા પીજીવીસીએલ પક્ષકારને સુચના આપવામાં આવે છે.
- ૪.૮ ઉપરોક્ત મુદ્દા નં. ૪.૭ મુજબની વિગતે હુકમ કરવામાં આવે છે તેમજ કરાયેલ કાર્યવાહીનો વિગતવાર રીપોર્ટ અત્રેના ફોરમને કરવા પીજીવીસીએલ પક્ષકારને જાણ કરવામાં આવે છે.
- ૪.૯ આ સાથે અરજદારની અરજી ફેસલ કરવામાં આવે છે.

ડો.પી.મિત્રા

(એન.એચ.જોષી)

સભ્ય (સ્વતંત્ર)

W

(એન.જી.કારીયા)

સભ્ય (ટેકનીકલ)

W

(એન.સી.મકવાણા)

ચેરપર્સન

નોંધ: અરજદાર સદર હુકમથી 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: જુના પાવર હાઉસ કમ્પાઉન્ડ, કનક રોડ, ત્રિકોણ બાગ, રાજકોટ - ૩૬૦૦૦૧.