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/૧૧/ક્વા-૦૨/૨૦૨૩-૨૪/ ૨૯૯૧-૨ તારીખ : ૨૨ - ૦૯ - ૨૦૨૩

રજી. એડી. પત્ર

પ્રતિ,

શ્રી પરેશભાઈ અરજણભાઈ કારેણા

"જય ભગીરથ" ભગીરથ સોસાયટી, શેરી નં. ૦૯/૧૦ ખૂણો, ખોડીયાર મિલ પાસે,

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

પીન કોડ. : ૩૬૦૦૦૩

મોબાઈલ : ૯૯૨૪૨૫૨૫૯૪

વિષય : વીજબીલ વધારે આવવા અંગે.

સંદર્ભ: આપશ્રીની રજુઆત તા. ૦૩-૦૮-૨૦૨૩.
(અત્રેના ફોરમની નોંધણી નંબર : ૧૧/ક્વા-૦૨/૨૦૨૩-૨૪)

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 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, આજી-૨ 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/૧૧/ક્વા-૨/૨૩-૨૪/૨૧૧૧-૨ તા. ૨૨-૦૯-૨૩

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 -૧૧/ક્વા-૨/૨૩-૨૪ તા.૦૩-૦૮-૨૦૨૩

અરજદાર : શ્રી પરેશભાઈ અરજણભાઈ કારેણા, ગામ: રાજકોટ

રજૂઆત કરનાર : અરજદારશ્રી પરેશભાઈ અરજણભાઈ કારેણા અને તેમની સાથે પ્રભાતભાઈ આહીર હાજર રહેલ હતા.

:: 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 આર.સી.પટેલ

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

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

તારીખ : ૦૨.૦૯.૨૦૨૩ (શનિવાર)

૧.૦ સદર કેસની સુનાવણી તા.૦૨.૦૯.૨૦૨૩ (શનિવાર) ના રોજ રાખવામાં આવેલ હતી, જેમાં ઉપર મુજબના પક્ષકારો હાજર રહેલ હતા.

:: અરજદારની રજૂઆત ::

૨.૦ અરજદારશ્રી પરેશભાઈ અરજણભાઈ કારેણા, પેટાવિભાગીય કચેરી આજી-૨ હેઠળ ગ્રાહક નં. ૮૭૨૦૧/૫૮૬૮૬/૬ થી ૪૦ કિ.વો.નુ. NRGP વીજજોડાણ ધરાવે છે. આજી -૨ પેટાવિભાગીય કચેરી દ્વારા પત્ર નં.૬૩૯૩ તા.૨૮.૦૭.૨૦૨૩ થી પેન્ડીગ યુનિટની રીકવરી બાબતે અરજદારને જણાવેલ કે તેઓનું મીટર તા.૧૫.૦૭.૨૦૨૩ ના રોજ બદલાવેલ તથા તા.૨૫.૦૭.૨૦૨૩ થી તેઓની હાજરીમાં લેબ ટેસ્ટ કરાવેલ જેમાં મીટરનું છેલ્લું વાંચન ૮૩૩૨૧ અને મીટર બરાબર જાહેર કરવામાં આવેલ હતું.

૨.૧ અરજદારના સ્થળે મીટરવાંચન મુજબ છેલ્લું વાંચન ૭૮૯૭ (ફોલ્ટી) સુધી લેવાયેલ હતું, જેથી એમઆરઆઈ રીપોર્ટમાં દર્શાવેલ તારીખ વાર વાંચન મુજબ તફાવતના ૭૪૭૪૪ યુનિટ લેખે રૂ.૬૬૯૩૯૪/૯૨ દિવસ-૦૭ માં ભરપાઈ કરવા અંગેનું ગણતરીપત્રક અરજદારને મોકલેલ છે. અરજદાર મુજબ ઉપર પ્રમાણેનું વધારે રકમનું વીજબીલ તેઓને અગાઉ કયારેય આવેલ નથી તેમજ પેટાવિભાગીય કચેરી ખાતે કરેલ મૌખિક

રજૂઆતનું નિરાકરણ ન આવતા અરજદારે અત્રેના ફોરમ સમક્ષ રજૂઆત કરેલ છે વધુમાં ફોરમનો નિર્ણય ન આવે ત્યાં સુધી વિવાદીત બીલમાં કોઈ પણ જાતનો વિલંબીત ચાર્જ ન લગાડવામાં તેમજ વીજજોડાણને ચાલુ રાખવા વિનંતી કરી અત્રેના ફોરમ સમક્ષ ન્યાયીક રજુઆત કરેલ છે.

:: પી.જી.વી.સી.એલ.ની રજૂઆત ::

૩.૦ અરજદારની ફરિયાદ અન્વયે પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા જણાવેલ કે, અરજદારશ્રી પરેશભાઈ અરજણભાઈ કારેણાને તેઓના ગ્રાહક નંબર ૮૭૨૦૧/૫૮૬૮૬/૬ માં તા.૧૪/૦૭/૨૦૨૩ ના રોજ છેલ્લા રીડીંગ ૭૮૯૭ (ફોલ્ટી) નું વીજબીલ અપાયેલ હોવાથી સદર ફોલ્ટી મીટર નં- PG૧૯૪૪૨૩ તા.૧૫/૦૭/૨૦૨૩ ના રોજ બદલવામાં આવેલ હતું.

૩.૧ સદર મીટરનું લેબ ટેસ્ટીંગ અરજદારશ્રીની હાજરીમાં તા.૨૫/૦૭/૨૦૨૩ ના રોજ કરાયેલ હતું જેમા મીટરના છેલ્લા રીડીંગ ૮૩૩૨૧ આવેલ હતા અને મીટર બરાબર હતું. વધુમાં સદર મીટરનો એમઆરઆઈ રીપોર્ટ લેવામાં આવેલ છે.

૩.૨ અરજદારને છેલ્લા બિલીંગ સમયના રીડીંગ ૭૮૯૭ અને ટેસ્ટીંગ વખતે આવેલ મીટરના છેલ્લા વાંચન ૮૩૩૨૧ ના તફાવતના યુનિટ ૭૪૭૪૪ નું સપ્ટેમ્બર-૨૦૨૨ થી જુલાઈ-૨૦૨૩ નું બનાવેલ બીલ તેમજ વસુલવાપાત્ર બીલના તફાવતની રકમ રૂ.૬૬૯૩૯૪=૯૨ નું પેન્ડીંગ યુનિટનું બીલ તા.૨૮.૦૭.૨૦૨૩ ના રોજ આપવામાં આવેલ છે.

૩.૩ ઉપરોક્ત પેન્ડીંગ યુનિટ અન્વયે આજી-૨ પેટાવિભાગીય કચેરીના નાયબ ઈજનેર દ્વારા સંલગ્ન મીટર રીડરને વિગતવાર ખુલાસો પત્ર નંબર ડીઈ/આજી-૨/રેવ/કોન્ફી/૩૫ તા.૦૩.૦૮.૨૦૨૩ થી પૂછવામાં આવેલ છે.

જે અન્વયે મીટર રીડર દ્વારા તા.૦૯/૦૮/૨૦૨૩ થી જણાવેલ કે, ગ્રાહક શ્રી પરેશભાઈ અરજણભાઈ કારેણા ગ્રાહક નં-૮૭૨૦૧/૫૮૬૮૬/૬ નું તેઓ દ્વારા તા.૧૪/૦૭/૨૦૨૩ ના રોજ બિલીંગ કરવામાં આવેલ. સદર ગ્રાહકનું મીટર નિયત ઉચાઇ કરતા ખુબ જ વધારે ઉચાઇ પર આશરે ૧૦ ફીટ થી વધુ હોવાથી મીટર રીડીંગ લેવામાં ખુબ જ અગવડતા રહે છે અને બિલીંગ વખતે એટલેકે ખુરશી કે ટેબલની વ્યવસ્થા કરી આપવામાં આવતી ન હતી કોઇપણ સહકાર આપવામાં આવતો ન હતો.

તા.૧૪/૦૭/૨૦૨૩ ના રોજ બિલીંગ કરતી વખતે મીટર વાંચન ૮૩૦૯.૬ જેવા માલુમ પડેલ પરંતુ તેમાં છેલ્લે આવતા ડીજીટમાં પોઈન્ટ બાબત થોડી શંકા જવાથી સદર મીટરનું વિડીઓ શૂટિંગ ઉતારવામાં આવેલ. જેમાં રેગ્યુલર ચાલતી રીડીંગ સીરીઝમાં તફાવત જણાતા તેમના દ્વારા નાયબ ઈજનેર સાથે ચર્ચા કર્યા બાદ તેમના દ્વારા ૬૮૦ યુનીટનું ફોલ્ટી મીટર સ્ટેટ્સનું બીલ આપવામાં આવેલ. વધુમાં મીટર રીડર દ્વારા તા.૧૪/૦૭/૨૦૨૩ ના રોજ બિલીંગ કરતી વખતે લેવામાં આવેલ ફોટોગ્રાફ્સ પણ ખુલાસામાં રજુ કરેલ છે.

ગ્રાહકશ્રી પરેશભાઈ અરજણભાઈ કારેણાને આપવામાં આવેલ બીલ ફક્ત લેજરમાં નોંધાયેલા યુનિટ અને તેમને ખરેખર કરેલ વપરાશના તફાવત (પેન્ડીંગ યુનિટ) નું જ બીલ કંપનીના નિયમ મુજબ અપાયેલ છે.

::હુકમ::

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

૪.૧ અરજદારશ્રી પરેશભાઈ અરજણભાઈ કારેણા, પેટાવિભાગીય કચેરી આજી-૨ હેઠળ ગ્રાહક નં. ૮૭૨૦૧/૫૮૬૮૬/૬ થી ૪૦ કિ.વો.નુ. NRGP વીજજોડાણ ધરાવે છે.

૪.૨ અરજદારશ્રી પરેશભાઈ અરજણભાઈ કારેણાના વીજજોડાણ ગ્રાહક નંબર ૮૭૨૦૧/૫૮૬૮૬/૬ માં તા.૧૪/૦૭/૨૦૨૩ ના રોજ મીટર રીડર દ્વારા ફોલ્ટી મીટરનું છેલ્લા ૭૮૯૭ રીડીંગ મુજબ ૬૮૦ યુનીટનું વીજબીલ અપાયેલ હતું.

૪.3 સદર ફોલ્ટી મીટર નં- PG૧૯૪૪૨૩ તા.૧૫/૦૭/૨૦૨૩ ના રોજ બદલવામાં આવેલ હતું, જેની વિગત નીચે મુજબ છે.

Particulars	Old Meter Dt.15.07.2023	New Meter Dt.15.07.2023	Lab Testing Dt.25.07.2023
Make	L & G	L & G	L & G
Meter No	PG194394	PG 194423	PG194394
Capacity	200/5	200/5	200/5
C. Reading	83320	5	83321
Remarks			

ઉપરોક્ત સવાલવાળા મીટરનું મીટર ટેસ્ટીંગ લેબોરેટરીમાં ગ્રાહક પ્રતિનિધિની હાજરીમાં તા.૨૫/૦૭/૨૦૨૩ ના રોજ ચકાસણી કરવામાં આવેલ હતું. જેના લેબ રીપોર્ટ મુજબ મીટર બરાબર છે.

૪.૪ અરજદાર દ્વારા કરાયેલ વીજ વપરાશની વિગત અને સવાલવાળા મીટરના મીટરમાં નોંધાયેલ રીડીંગની વિગત નીચે મુજબ છે.

AS PER BILLING CYCLE		AS PER MRI	
BILLING DATE	CURRENT READING	BILLING DATE	CURRENT READING
		01.08.2022	532
02.09.2022	921	01.09.2022	944
26.09.2022	1436	01.10.2022	16363
21.10.2022	2310	01.11.2022	24189
26.11.2022	3356	01.12.2022	34899
22.12.2022	4239	01.01.2023	44846
23.01.2023	4771	01.02.2023	49634
21.02.2023	5366	01.03.2023	55462
18.03.2023	5869	01.04.2023	61604
17.04.2023	6544	01.05.2023	69421
17.05.2023	7413	01.06.2023	77108
14.06.2023	7897	01.07.2023	81100
14.07.2023	7897	25.07.2023	83321

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

૪.૪ ઉપરોક્ત બાબતે પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા ફરિયાદી અરજદારને તા.૨૮.૦૭.૨૦૨૩ ના પત્ર થી મીટરના રીડીંગનું વાંચન વધુ હોવાને લીધે ફોલ્ટીનું બીલ તા.૧૪.૦૭.૨૦૨૩ થી આપવામાં આવેલ હતું, પરંતુ લેબ રીપોર્ટ મુજબ મીટર બરાબર હોય, મીટરમાં નોંધાયેલ છેલ્લા રીડીંગ ૮૩૩૨૧ અને પાછલા રીડીંગ ૮૫૭૭ ના તફાવત મુજબ ૭૪૭૪૪ યુનીટનું વીજબીલ લાગુ પડતા ચાર્જીસનું વિગતવાર ગણતરીપત્રક મુજબ રૂ.૬૬૯૩૯૪=૯૨ ભરપાઈ કરવા જાણ કરેલ છે, જે નિયમાધીન યોગ્ય છે. સદર ભૂલ મીટર નોર્મલ હાઈટ કરતા વધુ ઉચાઈએ લગાવેલ હોવાથી મીટરના રીડીંગ પોઈન્ટ પછીનો અંક લેવામાં આવેલ ન હોવાથી ભૂલ થવા પામેલ હોય તેમ માની શકાય છે, જે માનવીય ભૂલ હોય IMITATION ACT ના ચેપ્ટર નં -1૭ Fraud and Mistake ના ક્લોઝ નં ૧૭.૧ "In general, a peron's ignorance of his right to sue does not suspend the running of limitation. However, it has been recognised for a long time that "the right of a party defrauded is not affected by lapse of time......so long as he remains, without any fault of his own, in

ignorance of the fraud which has been committed". Acting on this principle, section 17 provides that in the case of certain types of fraud, the period of limitation shall not start running until the fraud has been discovered. This, of course, is only a broad statement of the principle, several matters of detail which are dealt with in the section will be mentioned in due course.
More or less the same principle is applied by the Act where relief from the consequences of a mistake is the very basis of the cause of action, the period of limitation shall not begin to run until the plaintiff or applicant has discovered the mistake...." મુજબ પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા અપાયેલ વીજબીલ વસુલવા પાત્ર છે.

૪.૫ સદર કેસમાં લાગુ પડતા Central Electricity Authority (Installation and Operation of Meters) Regulations, 2006 ના ક્લોઝ નં ૯(૨) અને ૧૧ નીચે મુજબ નોંધાયેલ છે.

"9. Installation of meters.

(2) The meter shall be installed at locations, which are easily accessible for installation, testing, commissioning, reading, recording and maintenance. The place of installation of meter shall be such that minimum inconvenience and disruptions are caused to the site owners and the concerned organizations."

"11. Access to meter.

The owner of the premises where, the meter is installed shall provide access to the authorized representative(s) of the licensee for installation, testing, commissioning, reading and recording and maintenance of meters."

૪.૬ સદર કેસમાં ઉપરોક્ત વિગતોનો અભ્યાસ કરતા સ્પષ્ટ થાય છે કે પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા મીટર ઇન્સ્ટોલેશન સમયે યોગ્ય કાર્યવાહી ઉપરોક્ત મુદ્દા નં ૪.૫ મુજબ કરાયેલ હોત તો સદર તકરાર ઉભી થાત નહિ. વધુમાં આ પ્રકારની તકરારો ભવિષ્યમાં ઉભી ન થાય તે માટે યોગ્ય કાર્યવાહી કરવા પીજીવીસીએલ પક્ષકારને સુચના આપવામાં આવે છે.

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

ઉપરોક્ત મુદ્દા નં ૪.૪ મુજબ અરજદારને સદર રકમ નિયમાધીન ભરપાઈ કરવાની થતી હોય, અરજદારની રજૂઆત મુજબ તેઓને સદર રકમ વધારે લાગતી હોય, સદર બાકી રકમ માટે વ્યાજ વગરના સમાન ૦૪ (ચાર) માસિક હપ્તા ફોરમ દ્વારા સંજોગોને ધ્યાને લઇને કરી આપવામાં આવે છે. આ વ્યાજ વગરના સમાન ૦૪ (ચાર) માસિક હપ્તા અરજદારે તા.૧૦-૧૦-૨૩ તા.૧૦-૧૧-૨૩ તા.૧૧-૧૨-૨૩ અને તા.૧૦-૦૧-૨૪ સુધીમાં ભરપાઈ કરવાના રહેશે, અરજદાર દ્વારા ઉપર મુજબ હપ્તાની રકમ ભરપાઈ કરવામાં ન આવે તો, પીજીવીસીએલ દ્વારા નિયમ મુજબ કાર્યવાહી કરવાની રહેશે. પીજીવીસીએલ દ્વારા કરેલ કાર્યવાહીનો રીપોર્ટ અત્રેના ફોરમને જાણ કરવા સુચના આપવામાં આવે છે.

(એન.એચ.જોષી)	(આર.સી.પટેલ)	(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