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/૨૮/ક્વા-૦૪/૨૦૨૨-૨૩/ ૧૬૪૩-૬ તારીખ : ૨૧-૦૪-૨૦૨૩

<u>રજી. એડી. પત્ર</u>

પ્રતિ,
ઇન્ડસ ટાવર્સ
૧૦૩ બાલેશ્વર સ્કેવર એસ.જી. હાઈવે ,
મું. પો. : અમદાવાદ, તા. : અમદાવાદ, જી. : અમદાવાદ,
પીન કોડ. : ૩૮૦૦૫૪
મોબાઈલ : ૭૯૪૦૦૮૮૯૪૦

વિષય : આટકોટ પેટાવીભાગીય કચેરી દ્વારા ખોટું બીલ જનરેટ થવા અંગે.

સંદર્ભે: આપશ્રીની રજુઆત તા. નીલ.
(અત્રેના ફોરમની નોંધણી નંબર : ૨૮/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 ગ્રામ્ય.

(૨) કાર્યપાલક ઈજનેરશ્રી, પ.ગુ.વી.કં.લી., વિભાગીય કચેરી, જસદણ.
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, આટકોટ.

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/૨૮/ક્વા-૪/૨૨-૨૩/ ૧૬૮૩-૯ તા. ૨૧.૦૫.૨૦૨૩

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 -૨૮/ક્વા-૪/૨૨-૨૩, તા.૨૪-૦૩-૨૦૨૩

અરજદાર : શ્રી ઇન્ડસ ટાવર્સ, ગામ: અમદાવાદ

રજૂઆત કરનાર : અરજદારવતી શ્રી સાગરભાઈ સંજયભાઈ સોનવને (મેનેજર-એનર્જી), તથા શ્રી ચેતનભાઈ અનીલકુમાર મહેતા (ડીજીએમ-એનર્જી) અને શ્રી એ. વિશ્વનાથન (કન્સલ્ટન્ટ-એનર્જી)

:: વિરુધ્ધ ::

સામાવાળા : કાર્યક્ષેત્ર : પી.જી.વી.સી.એલ. વિભાગીય કચેરી – જસદણ

રજૂઆત કરનાર : શ્રી એ.ડી. સૈયદ, નાયબ ઈજનેર, વિભાગીય કચેરી, જસદણ અને તેમની સાથે શ્રી કે.ડી.મોઢ અધિક્ષક હિસાબનીશ (રેવ.), વિભાગીય કચેરી, જસદણ તથા શ્રી ડી.આઈ. પરમાર નાયબ અધિક્ષક હિસાબનીશ, વિભાગીય કચેરી, જસદણ અને શ્રી એસ.જી.ત્રાંબડીયા, નાયબ ઈજનેર, પેટાવિભાગીય કચેરી, આટકોટ

:: 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.૧૩.૦૪.૨૦૨૩ (ગુરૂવાર)

૧.૦ સદર કેસની સુનાવણી તા.૧૩.૦૪.૨૦૨૩ (ગુરૂવાર) ના રોજ રાખવામાં આવેલ હતી, જેમાં ઉપર મુજબના પક્ષકારો હાજર રહેલ હતા.

:: અરજદારની રજૂઆત ::

2.0 Applicant M/s Indus Towers received high unit bill (58914 units) for the consumer no. 89503/01131/0 in the month of Jan 23. As per record monthly consumption is @ 6000 units per month whereas bill generated in Jan 23 was for 58914 units which is clearly an erroneous bill.

2.1 As per Meter Testing Laboratory and MRI report are in favor of Indus Towers and clearly shows that daily consumption is @ 200 units per day i.e. 6000 units per month. While back calculating our average, it is clearly evident that this is

cumulative bill from the Feb 22 month. After Feb 22, there are multiple changes in FPPA rates. While applicant has been charged with current FPPA rate which is too high compared to previous months.

2.2 Applicant has attached the calculation basis their average monthly consumption and FPPA rates for that month and it is observed that charged extra INR 25836.

2.3 In view of the above applicant has approached Atkot SD for revision of the bill but Atkot SD is not ready for that. Representation to Atkot SD is as per attached mail.

2.4 Due to non respond from the respondent applicant has submitted grievances to Forum and requested to Forum to give justice and instruct PGVCL not to disconnect the service till resolution of the Issue.

:: પી.જી.વી.સી.એલ.ની રજૂઆત ::

3.0 અરજદારની ફરિયાદ અન્વયે પીજીવીસીએલની લેખિત રજૂઆત મુજબ અરજદારશ્રી ઇન્ડસ ટાવર્સ ગ્રાહક નંબર ૮૯૫૦૩/૦૧૧૩૧/૦ થી આટકોટ પેટાવભાગીય કચેરી હેઠળ આવતા મોટા દડવા ગામે BHARTI TELEVENTURES LIMITED ના નામથી ૨૦ KW નું વાણીજ્ય વીજજોડાણ ધરાવે છે.

3.૧ સદર વીજજોડાણમાં માસિક વપરાશ ચેક કરતા માહે સપ્ટેમ્બર-૨૦૨૨ માં ૭૧૦ યુનીટનો વપરાશ જોવા મળેલ છે. જ્યારે ડીસેમ્બર-૨૦૨૨ માં ૨૫૦ યુનીટનો વપરાશ જોવા મળેલ છે અને જાન્યુઆરી-૨૦૨૩ માં ૫૮૯૧૪ યુનીટનો વપરાશ નોંધાયેલ છે. જેથી અરજદારની રજૂઆત મુજબ જાન્યુઆરી માસમાં જે બીલ આપવામાં આવેલ છે તે સરેરાશ વપરાશ કરતા વધુ આપવામાં આવેલ છે.

3.૨ અરજદારની ફરિયાદ અન્વયે આટકોટ પેટાવિભાગીય કચેરી દ્વારા સદર ગ્રાહકનું વીજમીટર બદલીને તા.૧૪.૦૩.૨૦૨૩ ના રોજ લેબ પરીક્ષણ કરવામાં આવેલ છે તેમજ સદર વીજમીટરનો MRI રીપોર્ટ પણ લેવામાં આવેલ જેમાં મીટર બરાબર માલુમ પડેલ અને છેલ્લા યુનિટ ૬૯૦૩૦૫ KWH આવેલ છે.

3.3 ઉપરોક્ત વિગતે અરજદારને આપવામાં આવેલ વીજબીલ મીટરમાં નોધાયેલ યુનિટ મુજબજ અપાયેલ છે. પરંતુ ઉપર દર્શાવ્યા મુજબ માહે સપ્ટેમ્બર-૨૦૨૨ તથા ડીસેમ્બર-૨૦૨૨ માં ગ્રાહકને અનુક્રમે ૭૧૦ તથા ૨૫૦ વીજવપરાશ યુનીટનું બીલ આપવામાં આવેલ છે જે બાબતે મીટર રીડરની શરતચૂકથી ખોટા રીડીંગ લેવાયેલ હોય તેવું માલુમ પડેલ છે. જે અંતર્ગત આટકોટ પેટાવિભાગીય કચેરી દ્વારા સંલગ્ન મીટર રીડરનો ખોટું બીલ બનાવવા બાબતે પત્ર ક્રમાંક 27,28,29,30 તા.10.04.2023 થી ખુલાસો પણ માંગવામાં આવેલ છે.

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

આમ સદર ગ્રાહક દ્વારા તેઓને માહે જાન્યુઆરી-૨૦૨૩ માં ૫૮૯૧૪ યુનીટનું જે બીલ આપવામાં આવેલ છે તેમાં FCA ચાર્જની રકમ વધુ પ્રમાણમાં લેવાયેલ હોવાથી તે બીલમાં આકારવામાં આવેલ FCA ચાર્જની રકમ રૂ.૨૫૮૬૩/- જમા માંગવામાં આવેલ છે. પરંતુ અત્રેની કચેરી દ્વારા સદર બાબત નીતિવિષયક હોય જેથી તે રકમ ગ્રાહકને જમા આપવામાં આવેલ નથી.

::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 અરજદાર મેં. ભારતી ટેલીવેન્ચ્યુરસ લીમીટેડ ના નામથી ગ્રાહક નંબર ૮૯૫૦૩/૦૧૧૩૧/૦ થી આટકોટ પેટાવભાગીય કચેરી હેઠળ મોટા દડવા ગામે ૧૦ KW નું વાણીજ્ય વીજજોડાણ તા.૦૨.૦૧.૨૦૦૭

ધરાવતા હતા, તા.૧૦.૦૫.૨૦૧૯ થી ૧૦ કીવોના વીજભારમાં બીજા ૧૦ કીવોનો વીજભાર વધારો મંજુર થતા અરજદાર ૨૦ કીવો નું વીજજોડાણ ધરાવે છે.

૪.૨ અરજદારની ફરિયાદ મુજબ તેઓને માહે જાન્યુઆરી-૨૦૨૩ નું વીજબીલ તા.૧૯.૦૧.૨૦૨૩ ના રોજ મળેલ જે સરેરાશ વીજ વપરાશ કરતા ખુબજ વધારે ૫૮૯૧૪ યુનીટનું રૂ.૫,૨૩,૫૫૮/૨૧ નું અપાયેલ છે, જે ભૂલ ભરેલુ હોય, યોગ્ય કાર્યવાહી કરવા પીજીવીસીએલ પક્ષકારને તા.૨૨.૦૨.૨૦૨૩ ના રોજ થી લેખિતમાં જણાવેલ જે અન્વયે પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા તા.૨૩.૦૨.૨૦૨૩ ના રોજ ગ્રાહકના પ્રતિનિધિની હાજરીમાં જુનું મીટર બદલાવી નવું મીટર લગાવી વીજ પુરવઠો ચાલુ કરેલ છે, જેની વિગત નીચે મુજબ છે.

Table-1

Particulars	Old Meter Dt.23.02.2023	New Meter Dt. 23.02.2023	Old Meter-As per MT Lab Dt.14.03.2023
Make	L & T	Genus	L & T
Meter No	07392131	PT – 622486	07392131
Capacity	10-60	10-60	10-60
C. Reading	690305	1	690305
REMARKS	લેબરીપોર્ટ મુજબ મીટરનો એક્યુરેસી ટેસ્ટ અને મીટર બરાબર છે, એમ.આર.આઈ. લીધેલ છે.		

૪.૩ સદર અરજદારના વીજજોડાણમાં નોંધાયેલ વીજવપરાશની વિગત પી.આર.ટી.-૧૪૫ અને મીટર સીરીયલ નં – ૦૭૩૯૨૧૩૧ ના એમ.આર.આઈ. અહેવાલમાં નીચે મુજબના પેરામીટર નોંધાયેલ છે.

Table-2

As Per Billing Cycle			As Per MRI					
Bill Date	Current Reading	Consumption	Date	Current Reading	Diff of Days	Diff of Unit	Average per Day Unit	Unit Diff of MRI & Billing
1	2	3	4	5	6	7	8	9 (5-3)
18-01-2022	607700		14-01-22	606951	-	-	-	-749
19-02-2022	609865	2165	25-02-22	614977	42	8026	191.10	5112
16-03-2022	611856	1991	13-03-22	617788	16	2811	175.69	5932
23-04-2022	613966	2110	24-04-22	626901	42	9113	216.98	12935
23-05-2022	616121	2155	25-05-22	632868	31	5967	192.48	16747
16-06-2022	617542	1421	01-06-22	634669.2	7	1801.2	257.31	17127.2
16-07-2022	618950	1408	01-07-22	640756.5	30	6087.3	202.91	21806.5
20-08-2022	620639	1689	01-08-22	647052.8	31	6296.3	203.11	26413.8
16.09.2022	621349	710	01-09-22	653427.7	31	6374.9	205.64	32078.7
13.10.2022	622609	1260	05-10-22	660523	34	7095.3	208.69	37914
14.11.2022	623706	1097	01-11-22	665878.4	27	5355.4	198.35	42172.4
16.12.2022	623956	250	01-12-22	672296.3	30	6417.9	213.93	48340.3
19.01.2023	682870	58914	18-01-23	682649	48	10352.7	215.68	-221
14.02.2023	688394	5524	16-02-23	688813	29	6164	212.55	419
23.02.2023	690305		23-02-23	690305.3	7	4791.5	171.125	0.3

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

ઉપરોક્ત વિગતોનો અભ્યાસ કરતા સ્પષ્ટ થાય છે. કે પીજીવીસીએલ પક્ષકારના મીટર રીડર દ્વારા તા.૧૯.૦૨.૨૦૨૨થી તા.૧૬.૧૨.૨૦૨૨ સુધી મીટરમાં નોધાયેલ રીડીગ મુજબ અરજદાર ગ્રાહકને વીજબીલ અપાયેલ નથી. સદર ભૂલ જાન્યુઆરી-૨૦૨૩ ના વીજબીલ દરમિયાન મીટર રીડર દ્વારા સુધારેલ છે અને મીટરમાં નોધાયેલ રીડીગ મુજબ વીજબીલ ૫૮૯૧૪ (૬૮૨૮૭૦-૬૨૩૯૫૬) નું રૂપિયા ૫૨૩૫૨૮.૫૨ અપાયેલ છે. જે બીલ અરજદારને સરેરાશ વપરાશ કરતા ખુબજ વધારે હોવાથી ફયુલ ચાર્જમાં ખુબજ ક્રમશ: વધારો થયેલ હોવાથી જેના કારણોસર ફયુલ ચાર્જની રકમ વધારે રૂપિયા ૨૫૮૩૬ આવેલ છે. અરજદારે અત્રેના ફોરમ સમક્ષ ન્યાયિક રજુઆત કરેલ છે.

૪.૪ ઉપરોક્ત બાબતે પીજીવીસીએલની લેખિત રજુઆત માહે સપ્ટેમ્બર-૨૦૨૨ માં ૭૧૦ યુનીટનું બીલ આપવામાં આવેલ છે, જે મીટર રીડરની શરતચૂકથી ખોટા રીડીંગ લેવાયેલ હોય તેવું માલુમ પડેલ છે,

તેમજ ફયુલચાર્જ વધુ લેવાયેલ હોવાથી રૂ.૨૫૮૬૩/- અરજદારે જમા માંગેલ છે, જે નીતિવિષયક હોય જેથી તે રકમ ગ્રાહકને જમા આપવામાં આવેલ નથી.

૪.૫ ઉપરોક્ત મુદ્દા નં ૪.૪ મુજબની વિગતે તેમજ મુદ્દા નં ૪.૩ ના ટેબલ -૨ મુજબ પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા અરજદારના વીજવપરાશનો અભ્યાસ કર્યા વગર ફોરમ સમક્ષ લેખિત જવાબ રજુ કરેલ છે, જેની ગંભીર નોંધ ફોરમ દ્વારા લેવામાં આવેલ છે, ખરેખર મીટર રીડર દ્વારા માહે ફેબ્રુઆરી-૨૦૨૨ ના બીલ થી મીટર રીડર દ્વારા મીટરમાં નોંધાયેલ રીડીંગ મુજબ વીજબીલ અપાયેલ નથી, જે કારણોસર સદર ફરિયાદ ઉપસ્થિત થવા પામેલ છે, તેમજ કંપનીને સમયસર વીજબીલના નાણા મળેલ નથી, જે ગંભીર બાબત હોય જવાબદાર કર્મચારી / અધિકારી સામે કંપનીના નિયમ મુજબ કાર્યવાહી કરવી.

૪.૬ અરજદારની ફરિયાદ મુજબ ફયુલ ચાર્જમાં ક્રમશ: વધારો થયેલ હોવાથી માહે જાન્યુઆરી-૨૦૨૩ માં એક્યુમુલેટેડ ૫૮૯૧૪ યુનીટનું બીલના કારણોસર ફયુલ ચાર્જની રકમ વધુ ભરપાઈ કરવાની થતી હોય, જે રજૂઆત ફોરમ દ્વારા વ્યાજબી ગણેલ છે.

૪.૭ ઉપરોક્ત મુદ્દા નં ૪.૩ થી ૪.૬ મુજબની વિગતે માહે ફેબ્રુઆરી-૨૦૨૨ થી માહે જાન્યુઆરી-૨૦૨૩ દરમ્યાન અપાયેલ વીજબીલો એમ.આર.આઈ. અહેવાલમાં નોંધાયેલ નજીકની તારીખના રીડીંગ ધ્યાને લઇને તમામ બીલો દિવસ-૧૫ માં અરજદાર તેમજ અત્રેના ફોરમની જાણકારી હેઠળ રીવાઈઝ કરવા પીજીવીસીએલ પક્ષકારને સુચના આપવામાં આવે છે.

૪.૮ મુદ્દા નં ૪.૫ થી ૪.૭ મુજબની વિગતે હુકમ કરવામાં 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

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"