PGVCL પશ્ચિમ ગુજરાત વિજ કંપની લિમિટેડ PGVCL

ગ્રાહક તકરાર નિવારણ કેન્દ્ર

રજી. અને કોર્પોરેટ ઓફિસ, લક્ષ્મીનગર, નાના મવા રોડ, રાજકોટ ફોન નં. (૦૨૮૧) ૨૩૮૦૪૨૫ - ૨૩૮૦૪૨૭, ફેક્સ નં. (૦૨૮૧) ૨૩૮૦૪૨૮

CIN:U40102GJ2003SGC042908 website : www.pgvcl.com ઈ–મેઈલ :– forum.pgvcl@gebmail.com

પીજીવીસીએલ/સીજીઆરએફ/૯૦/કવા–૦૨/૧૬–૧૭/ ૮૭૩૬ તા. ૨૬/૦૬/૧૬

રજી. એ.ડી પત્ર

પ્રતિ,
પંચવટી એનટરપ્રાઈઝ,
C/O, પ્રદિપભાઈ વિનોદભાઈ તન્ના,
કમળાપુર રોડ,
આરામગૃહની સામે,
જસદણ
મોઃ ૯૪૦૮૧ ૮૫૪૧૧

વિષય :–વીજબીલ બાબત
સંદર્ભઃ– આપની અરજી , તા. નીલ (અત્રે ના ફોરમ ની નોધણી નંબર :૯૦/કવા–૦૨/૧૬–૧૭)

શ્રીમાન,

આપની ઉપરોકત વિષય અને સંદર્ભ મુજબની અરજી અન્વયે, અત્રેના ગ્રાહક તકરાર નિવારણ કેન્દ્ર ની ફોરમ કમીટી તરફથી કરાયેલ નિર્ણય આ સાથે આપને મોકલવામાં આવે છે.

જે આપને સુવિદીત થાય. આભાર સહ.,

આપનો વિશ્વાસુ

(કે. ડી. વીરડીયા)
કન્વીનર
ગ્રાહક તકરાર નિવારણ કેન્દ્ર,
પીજીવીસીએલ – રાજકોટ.

બિડાણ : નિર્ણયપત્ર (પાના નં. ૩)

નકલ રવાના :
(૧) અધિક્ષક ઈજનેર શ્રી, પીજીવીસીએલ, ગ્રામ્ય વર્તુળ કચેરી , રાજકોટ
(૨) કાર્યપાલક ઈજનેર શ્રી, પીજીવીસીએલ, વિભાગીય કચેરી જસદણ
(૩) નાયબ ઈજનેર શ્રી, પીજીવીસીએલ, પેટા વીભાગીય કચેરી, જસદણ

...સદર નિર્ણયપત્રની નકલ આપને આ સાથે મોકલવામાં આવે છે. જેની તમામ વિગતો અભ્યાસે લઈ અને નિર્ણયપત્રમાં દર્શાવેલ બાબતોની તાકીદે અમલવારી કરી અને તેનો લેખિત પ્રત્યુતરપત્ર અરજદારશ્રી તેમજ અત્રેના ફોરમને પાઠવવાનું આપને ભારપૂર્વક જણાવવામાં આવે છે.

No: 06/A

ગ્રાહક તકરાર નિવારણ કેન્દ્ર(રાજકોટ ફોરમ)

પીજીવીસીએલ, રજી. અને કોપોરેટ કચેરી,લક્ષ્મીનગર નાનામૌવા રોડ, રાજકોટ

CIN:U40102GJ2003SGC042908 website : www.pgvcl.com

કેસ નં. : સીજીઆરએફ : ૯૦/કવા–૦૨/૧૬–૧૭ કમિટિ મીટીગ તા.૨૩–૦૯–૧૬ સ્થળ :–રાજકોટ

પક્ષકાર નં.: –(૧) અરજદાર (ફરીયાદી) :

અરજદાર (ફરીયાદી) : નામ: પંચવટી એનટરપ્રાઈઝ,ગામ: જસદણ

રજુઆત કરનાર : અરજદાર શ્રી પ્રદિપભાઈ વિનોદરાય તન્ના હાજર રહેલ હતા.

વિરૂધ્ધ

પક્ષકાર નં.: –(૨) પીજીવીસીએલ (સામેવાળા) :

પીજીવીસીએલ (કચેરી) : પેટા વીભાગીય કચેરી, જસદણ (કાર્યક્ષેત્ર : વિભાગીય કચેરી જસદણ)

રજુઆત કરનાર :ડી.સી.કટારા, એસ.એ. રેવન્યુ, વિભાગીય કચેરી જસદણ

: હુકમ :

ફરીયાદ : વીજબીલ બાબત

મુદદા નં.–૧ : પક્ષકાર નં. –(૧) અરજદાર (ફરીયાદી) ની રજુઆત

૧	અરજદાર શ્રી તરફથી ફોરમ સમક્ષ ની ફરીયાદ અરજી મા, તેમજ ફોરમ કમિટી સમક્ષ રૂબરૂ ઉપસ્થિત રહી અને મૌખીક ચર્ચા ઓ દરમ્યાન, ફરીયાદ સબંધક એવી જરૂરી માહિતી રજુ કરીને, નીચે વર્ણવેલ મુદદાઓ મુજબ ની વિગતે, વગેરે તમામ બાબતો ફોરમ કમિટી સમક્ષ રજુ થયેલ છે.
૧.૧	અરજદાર જણાવે છે કે, તેઓના જોડાણ નં.૩૪૯૦૧/૨૦૭૯૩/૮ મા, પીજીવીસીએલ તરફથી વર્ષ–૨૦૧૩ –૧૪ દરમ્યાન, રૂ.૨૪,૧૩૮/૮૮ ની બાકી લેણી વસુલાત નુ, રીકવરી બીલ અપાયેલ હતુ. ત્યારબાદ, ફરી એક વખત વર્ષ–૨૦૧૩–૧૪ ના રૂ.૧,૦૦,૨૨૬/૭૦ નુ રીકવરી બીલ અપાયેલ છે, આમ, એક જ વર્ષ –૨૦૧૩–૧૪ ના કુલ (૨) રીકવરી બીલો અપાયેલ હોય, અરજદારે અત્રેના ફોરમ સમક્ષ ન્યાયિક રજુઆત કરેલ છે.

મુદદા નં.–૨ : પક્ષકાર નં. –(૨) પીજીવીસીએલ (સામેવાળા) ની રજુઆત

૨	પીજીવીસીએલ પક્ષકાર તરફથી ફોરમ કમિટી સમક્ષ, નીચે વર્ણવેલ વિગત મુજબ ની વિગતો, તેમજ લેખીત અહેવાલ, તેમજ, ફરીયાદ સબંધક તમામ દસ્તાવેજીક પેપર્સ, તેમજ અભિપ્રાય સાથે નો ખાસ અહેવાલ, વગેરે તમામ બાબતો ફોરમ કમિટી સમક્ષ રજુ થયેલ છે.
૨.૧	અરજદાર શ્રી ના જોડાણ નં.૩૪૯૦૧/૨૦૭૯૩/૮, જે સીઝનલ ગ્રાહક છે. આ જોડાણ મા, વર્ષ–૨૦૧૩–૧૪ દરમ્યાન, જોડાણ મા '' ઓફ સીઝન'' નો લાભ મેળવવા માટે ની અરજી ગ્રાહકે કરેલ હતી. જયારે, '' ઓફ સીઝન સીવાય ના '' સમયગાળા માટે, સદર જોડાણ મા, નિયમીત વીજબીલીગ ના નિયત ધોરણ મુજબ જ, બીલીગ કરવાની જોગવાઈ છે. અને આ જોગવાઈ મુજબ, સીઝનલ ગ્રાહકે, ચરલી મીનીમમ ગેરેંટી મુજબ ના ધોરણ હેઠળ ની ગણતરી પ્રમાણે વીજવપરાશ કરવાનો રહે છે. પરંતુ, અરજદાર ના સદર જોડાણ મા, વર્ષ–૨૦૧૩–૧૪ ના સમયગાળા મા, ચરલી મીનીમમ ગેરેંટી મુજબ ના ધોરણ ની ગણતરી પ્રમાણે પુરતો વીજવપરાશ થયેલ ન હતો. જેથી, ચરલી મીનીમમ ગેરેંટી ની પૂર્તતા કરવા માટે, ઘટતી વીજબીલીગ ની રકમ નુ, પુરવણી બીલ અરજદાર ને આપવાની બાબત પીજીવીસીએલ મા નિયમાધીન છે. પરંતુ, પીજીવીસીએલ ની સબંધક પેટા વિભાગીય કચેરી તરફથી, આ મુજબ ની, વર્ષ–૨૦૧૩–૧૪ ના સમયગાળા ની ઘટતી વીજબીલીગ ની રકમ નુ પુરવણી બીલ અપાયેલ ન હતુ. સદર ભુલ, પીજીવીસીએલ ની ગ્રામ્ય વર્તુળ કચેરી રાજકોટ ની ઓડિટ ટીમ ના ધ્યાને આવેલ હતી. જેથી, ભુલ સુધારણા ના ભાગરૂપ, વર્ષ– ૨૦૧૩–૧૪ ના સદર સમયગાળા નુ બીલીગ, જે ચરલી મીનીમમ ગેરેંટી પ્રમાણે કરવાની દરખાસ્ત થયેલ હતી. પરંતુ, પીજીવીસીએલ ની સબંધક પેટા વિભાગીય કચેરી તરફથી, સદર વર્ષ–૨૦૧૩–૧૪ ની ગણતરી, માત્ર '' ફિકસ ચાર્જ'' ની રકમ પુરતી જ કરી અને, અરજદાર ને, સદર સમયગાળા નુ રૂ.૧૬,૪૦૮/૦૬ નુ પુરવણી બીલ આપવામ આવેલ હતુ. જેની રકમ અરજદારે પીજીવીસીએલ મા ભરપાઈ કરી આપેલ હતી.

<u>૨.૨</u>	આમ, ઉપરોકત મુદદા નં. ૨.૧ મુજબ ની વિગતે, અરજદાર ના સદર જોડાણ ના વર્ષ–૨૦૧૩–૧૪ નુ, જે પ્રથમ પુરવણી બીલ રૂ.૧૬,૪૦૮/૦૬ અપાયેલ હતુ. તે બીલ મા, યરલી મીનીમમ ગેરેંટી (YMG-Charge) હેઠળ ની તમામ વિગતો ની રકમ આવરી લેવી નિયમાધીન જરૂરી હોવા છતા, સબંધક પેટા વિભાગીય કચેરી તરફથી અરજદાર શ્રી ને અપાયેલ, સદર પુરવણી બીલ રૂ.૧૬,૪૦૮/૦૬ મા, માત્ર '' ફિકસ ચાર્જ '' ની રકમ ગણતરી મા લેવાયેલ હોય, આ ભુલ ફરી એક વખત પીજીવીસીએલ ની સુરેન્દ્રનગર કચેરી ની ઓડિટ ટીમ ના ધ્યાને આવતા, અરજદાર ને અપાયેલ સવાલવાળુ રૂ.૧૬,૪૦૮/૦૬ નુ પુરવણી બીલ, ભુલ સુધારણા ના ભાગરૂપ આવરી લઈ, અને ફેર ગણતરી કરી, અને તે અન્વયે, યરલી મીનીમમ ગેરેંટી ની તમામ વિગતો ના ચાર્જ ની આકારણી કરી, અને તે અન્વયે ની ગણતરી મુજબ, સદર વર્ષ–૨૦૧૩–૧૪ ના સમયગાળા મા, ગણતરી ભુલ અન્વયે ની બાકી રહેતી રકમ રૂ.૧,૦૦,૨૨૬/૭૦ નુ બીજુ જે પુરવણી બીલ અપાયેલ છે, તે પીજીવીસીએલ ના નિયમાધીન યોગ્ય છે.

<u>મુદદા નં.–૩ :</u> **: <u>નિષ્કર્ષ</u> :**

<u>૩</u>	ફરીયાદી અરજદાર શ્રી ની, ફોરમ સમક્ષ ની મુદદા નં. ૧.૧ મુજબ ની વિગતે ની ફરીયાદ, અને ફોરમ કમિટી સમક્ષ રૂબરૂ ઉપસ્થિત રહી અને કરાયેલ મૌખીક રજુઆત, તેમજ પીજીવીસીએલ પક્ષકાર તરફથી ફોરમ કમિટી સમક્ષ રજુ થયેલ મુદદા નં.૨.૧ અને ૨.૨ મુજબ ની વિગતો, તેમજ લેખીત અહેવાલ, તેમજ ફરીયાદ સબંધક તમામ દસ્તાવેજીક પેપર્સ, તેમજ અભિપ્રાય સાથે નો ખાસ અહેવાલ વગેરે, બન્ને પક્ષકારો ની તમામ બાબતો, ફોરમ કમિટી તરફથી ઉંડાણપૂર્વક અભ્યાસે લેતા, સદર કેઈસ મા, ફોરમ કમિટી તરફથી નીચે મુજબ ની વિગતે નિષ્કર્ષ થયેલ છે.
<u>૩.૧</u>	પીજીવીસીએલ ની સબંધક પેટા વિભાગીય કચેરી ની બેદરકારી યુકત ભુલ ને કારણે, અરજદાર શ્રી ના સવાલવાળા સીઝનલ એવા ઓર્દ્યોગીક વીજજોડાણ મા, વર્ષ–૨૦૧૩–૧૪ ના નાણાકીય વર્ષ ના અંતે, જોડાણ મા મુકરર થયેલ, યરલી મીનીમમ ગેરેંટી (YMG-Charge) અન્વયે નો વીજવપરાશ, અને વીજબીલીંગ કરવાની બાબત, નામદાર જીઈઆરસી ના ધારાધોરણ મુજબ, પીજીવીસીએલ મા નિયમાધીન હોવા છતા, જે તે સમયે, આ બાબતે ની તકેદારી રાખવામા આવેલ ન હતી. આવા કારણોસર, અરજદાર શ્રી ના સદર જોડાણ મા, પ્રથમ ભુલ ભરેલ રકમ ની ગણતરી અન્વયે નુ પુરવણી બીલ, અને ત્યારબાદ ભુલ સુધારણા ના ભાગરૂપ બીજુ એવુ પુરવણી બીલ – જેયરલી મીનીમમ ગેરેંટી (YMG-Charge) અન્વયે – ફરીયાદી અરજદાર શ્રી ને, પીજીવીસીએલ ની અક્ષમ્ય બેદરકારી ના કારણોસર અપાયેલ છે. સદર પ્રકાર ની બાબત, ફરીયાદી અરજદાર શ્રીને, વીજકંપની ની ગ્રાહક લક્ષી સેવા પ્રત્યે બેદરકારી હોવાની લાગણી સાથે, અસંતોષ થયેલ હોય, લાચારીવશ ફોરમ સમક્ષ ફરીયાદ કરવાની ફરજ પડેલ છે. આ પ્રકાર ની બેદરકારી યુકત ભુલ, જે વિશાળ વીજગ્રાહકો મા, વીજકંપની ની શાખ ને નુકશાન કારક હોવાનુ, ફોરમ કમિટી સ્પષ્ટ પણે નોંધે છે. અને, ભવિષ્ય મા આ પ્રકાર ની ભુલો નુ પુનરાવર્તન ન થાય, તે માટે, પીજીવીસીએલ ની સક્ષમ એવી, ગ્રામ્ય વર્તુળ કચેરી રાજકોટ તેમજ નિગમીંત કચેરી – રાજકોટ સમક્ષ, ફોરમ કમિટી દ્રારા સદર નોંધ મુકી, અને સદર કેઈસ મા બેદરકારી યુકત ફરજ બજાવનાર એવા જવાબદારો સામે, વિજ કંપની ના શિસ્ત પાલન ના નિયમો મુજબ કાર્યવાહી હાથ ધરવાનુ પણ, ફોરમ કમિટી તરફથી સુચન કરાયેલ છે.
<u>૩.૨</u>	સીઝનલ વીજ ગ્રાહકો ના ઓર્દ્યોગીક વીજજોડાણ ના કેઈસો મા, જે તે નાણાકીય વર્ષ ના અંતે, જોડાણ મા મુકરર થયેલ, યરલી મીનીમમ ગેરેંટી (YMG-Charge) અન્વયે નો વીજવપરાશ, અને વીજબીલીંગ કરવાની બાબત, નામદાર જીઈઆરસી ના ધારાધોરણ મુજબ, પીજીવીસીએલ મા નિયમાધીન છે.અરજદાર શ્રી ના સદર જોડાણ મા, વર્ષ–૨૦૧૩–૧૪ દરમ્યાન, આ મુજબ ની યરલી મીનીમમ ગેરેંટી (YMG-Charge) અન્વયે નો વીજવપરાશ, અને વીજબીલીંગ થયેલ ન હોય, જેથી, વર્ષ–૨૦૧૩–૧૪ ના નાણાકીય વર્ષ ના અંતે, સદર નિયત વીજવપરાશ અને વીજબીલ ની રકમ મા ઘટતી રકમ નુ, પુરવણી બીલ, જે અરજદાર શ્રી ને પીજીવીસીએલ પક્ષકાર તરફથી મુદદા નં. ૨.૧ મુજબ ની વિગતે અપાયેલ હતુ. પરંતુ, સદર પુરવણી બીલ મા, યરલી મીનીમમ ગેરેંટી અન્વયે ની ગણતરી એ થતી તમામ બાબતો ની રકમ આવરી લેવાયેલ ન હોય, પીજીવીસીએલ ની ઓડિટ ટીમ તરફથી , ભુલ સુધારણા ના ભાગરૂપ, મુદદા નં. ૨.૧ મુજબ ની વિગતે ના પુરવણી બીલ મા, ગણતરી મા ન લેવાયેલ એવી તમામ બાબતો ની ફેર ગણતરી અન્વયે ની રકમ નુ, મુદદા નં. ૨.૨ મુજબ ની વિગતે નુ, પુરવણી બીલ અપાયેલ છે. આ બાબત, પીજીવીસીએલ ના નિયમાધીન યોગ્ય હોવાનો, સદર કેઈસ મા ફોરમ કમિટી તરફથી નિષ્કર્ષ થયેલ છે.

3.3	પરંતુ, મુદ્દા નં. ૩.૨ મુજબ ની વિગતે, પીજીવીસીએલ પક્ષકાર તરફથી, અરજદાર શ્રી ના સદર જોડાણ મા અપાયેલ, (૧) પ્રથમ રૂ.૧૬,૪૦૮/૦૬ ના પુરવણી બીલ ની રકમ ઉપરાંત નુ (વધારાની રકમ નુ) બીજુ (૨) રૂ.૧,૦૦,૨૨૬/૭૦ નુ બીજુ પુરવણી બીલ છે? કે પછી, પ્રથમ રૂ.૧૬,૪૦૮/૦૬ નુ પુરવણી બીલ રદ કરી (રીવાઇઝ કરી) અને આખરી ગણતરી નુ એવુ, બીજુ રૂ.૧,૦૦,૨૨૬/૭૦ નુ પુરવણી બીલ અપાયેલ છે? આ બાબતે , પીજીવીસીએલ પક્ષકાર તરફથી ફોરમ કમિટી સમક્ષ કોઈ સ્પષ્ટતા થયેલ નથી.
3.૪	પીજીવીસીએલ મા પ્રવર્તમાન નિયમાધીન પ્રણાલી મુજબ, એક જ સરખી બાબતે ના, બે પુરવણી બીલો આપવાની કાર્યવાહી નિયમાધીન યોગ્ય નથી. જેથી, અરજદાર શ્રી ના સદર જોડાણ મા, પીજીવીસીએલ તરફથી અપાયેલ મુદ્દા નં.૩.૩ મુજબ ના બન્ને પુરવણી બીલો રદ કરી, અને સદર જોડાણ ના, વર્ષ–૨૦૧૩– ૧૪ ના નાણાકીય વર્ષ ના અંતે, મુકરર થયેલ યરલી મીનીમમ ગેરેંટી (YMG-Charge) અન્વયે ની ગણતરીએ થતી કુલ રકમ માથી, ઘટતી રકમ પુરતુ જ એવુ, મુકરર કરેલ નિયત ચાર્જીસ ની સ્પષ્ટતાજનક રકમો ની વિગતો વાળુ, વર્ષ–૨૦૧૩– ૧૪ માટે નુ, નવેસર થી જ, સુવ્યવસ્થિત ગણતરી પત્રક હેઠળ નુ, પુરવણી બીલ બનાવી, સદર આખરી પુરવણી બીલ ની રકમ સામે , અગાઉ અરજદાર તરફથી, જો કોઈ રકમ ભરપાઈ થયેલ હોય તો, તે રકમ બાદ આપી, અને બાકી રહેતી રકમ ની જ વસુલાત અન્વયે ની વિગત , સદર પુરવણી બીલ મા રજુ કરી, અને અત્રે ના ફોરમ ની જાણકારી હેઠળ દિન–૧૦ મા, લેખીત પત્ર સાથે અરજદાર શ્રી ને મોકલી આપવા સબબ નો , પીજીવીસીએલ પક્ષકાર ને આદેશ આપવા બાબતે નો, સદર કેઈસ મા ફોરમ કમિટી તરફથી નિષ્કર્ષ થયેલ છે.

મુદ્દા નં.–૪ : **હુકમ**

૪.૧	સદર કેઈસ મા ફોરમ કમિટી તરફથી થયેલ નિષ્કર્ષ ના મુદ્દા નં. ૩.૪ મુજબ ની વિગતે હુકમ થયેલ છે.

(શ્રીમતી કે.જે.મોટાણી)
સ્વતંત્ર સભ્ય
ગ્રાહક તકરાર નિવારણ કેન્દ્ર, રાજકોટ

(એમ.એન. ઓઝા)
સભ્ય (ટેક)
ગ્રાહક તકરાર નિવારણ કેન્દ્ર, રાજકોટ

(ટી.બી.ભીમાણી)
ચેરમેન
ગ્રાહક તકરાર નિવારણ કેન્દ્ર, રાજકોટ

નોંધ જો સદર નિર્ણય સાથે આપ સંમત ન હોય તો, આપ શ્રી તરફથી **સદર નિર્ણય સામે, નિર્ણયપત્ર મળ્યા પછીનાં ૩૦ દિવસની અંદર, ''નામદાર ઓમ્બુસમેન (વિદ્યુત લોકપાલ), ગુજરાત વીજ નિયંત્રક આયોગની કચેરી, બ્લોક નં. ૩, પોલિટેક્નીક કંપાઉન્ડ, આંબાવાડી, અમદાવાદ-૩૮૦ ૦૧૫'' સમક્ષ** લેખિત અપીલ અરજી કરી શકાય છે. અપીલ અરજી જો નાણાંકીય બાબત સબંધક હોય તો, સદર રકમના ૩૩% રકમ પીજીવીસીએલમાં વાંધા સાથે ભરપાઇ કરાયેલ હોવાનો ઉલ્લેખ અપીલ અરજીમાં થવો જરૂરી છે..