ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ ફોરમ,ભુજ

પશ્ચિમ ગુજરાત વિજ કંપની લિમીટેડ

પાવર હાઉસ કમ્પાઉન્ડલ જી કે જનરલ હોસ્પિટલલ સામેલભુજ

ફોન: ૦૨૮૩૨-૨૫૩૫૫૦ ફેક્સ:૦૨૮૩૨-૨૫૦૦૪૮

E-Mail- forumbhuj.pgvcl@gebmail.com

નં:કેસી/સીજીઆરએફ/૨૦૨૩ 89 તારીખ: 18/10/23

રજી.એ.ડી. દ્વારા

પ્રતિ

ગોતમ વી. ભટ્ટ

૨૪, મણીભદ્ર નગર

ત્રિમંદીર ની પાછ્ળ એરપોટ રોડ

ભુજ

ફોન નંબર:- ૮૦૦૦૧૦૭૪૭૩

વિષય: ભાવપત્રક ની રકમ રીફંડ મળવા બાબત

સંદર્ભ:- (૧)આપની અરજી નોધણી નંબર :- પીજી૦૨/૦૦૫/૨૦૨૩-૨૪

મહાશય શ્રી,

આપના દ્વારા ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ ફોરમ ભુજ સમક્ષ કરવામાં આવેલ અરજીના ચુકાદાની પ્રમાણિત નકલ આ સાથે સામેલ છે. જે આપની જાણ સારૂં.

કન્વીનર

ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ ફોરમ,ભૂજ.

બિડાણ-ઉપર મુજબ

(૧) કાર્યપાલક ઈજનેર,પીજીવીસીએલ,વિભાગીય કચેરી, ભુજ

સદર નિર્ણયપત્રની નકલ આપશ્રીને આ સાથે મોકલવામાં આવે છે જેની તમામ વિગતો અભ્યાસે લઇ અને નામદાર ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (ગાહક તકરાર નિવારણ ફોરમ અને લોકપાલ) વિનિમયો. જાહેર નામા નં ૦૨/૨૦૧૯ ની વિનીમય નં ૨.૫૪ અનુસાર, સદર હુક્મના પાલન અંગે થયેલ કાર્યવાહીનો અહેવાલ અત્રેની ફોરમ કચેરી ને અચુક મોક્લી આપવા વિનતી

(૨) નાયબ ઇજનેરશ્રી,પીજીવીસીએલ,પેટા-વિભાગીય કચેરી, ભુજ શહેર -૧

.v

ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ ફોરમ,ભુજ

પશ્ચિમ ગુજરાત વિજ કંપની લી.

પાવર હાઉસ કમ્પાઉન્ડ, જી.કે.જનરલ હોસ્પિટલ સામે, ભુજ

ફોન નંબર ૦૨૮૩૨-૨૫૩૫૫૦ ફેક્સ ૦૨૮૩૨-૨૫૦૦૪૮

Email - forumbhuj.pgvcl@gebmail.com.

કેસી/સીજીઆરએફ/૨૦૨૩ તા. / /૨૦૨૩

૨૦૦૩ના ભારતીય વિજળી અધિનિયમની કલમ૪૨ (૫) તેમજ ગુજરાત વિધ્યુતનિયંત્રક આયોગ (ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ ફોરમ અને લોકપાલ) વિનિયમો ૨૦૧૧ જાહેરનામા નં.૨/૨૦૧૯ હેઠળ રચાયેલ ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ ફોરમ (CGRF) પશ્ચિમ ગુજરાત વિજ કંપની લી. ભુજના ચેરમેન સમક્ષ નોંધાયેલ ફરીયાદ.

No.PG02-005-2023-24

ગૌતમ વી ભટ્ટ

ગામ:- ભુજ તા.ભુજ જી:-કચ્છ...............અરજદાર.

વિરુધ્ધ

કાર્યપાલક ઈજનેરશ્રી,

પીજીવીસીએલ વિભાગીય કચેરી, ભુજ -કચ્છ...........સામાવાળા.

બાબત:- ભાવપત્રક ની રકમ પરત ન મળવા બાબત

અરજદાર તરફે :- ગૌતમ વી ભટ્ટ (પોતે)

સામેવાળાના તરફે :- એન.ડી ઠક્કર (નાયબ ઇજનેર)

પીજીવીસીએલ ભુજ શહેર પેટવિભાગ -૧

કોરમ: (૧) એન.સી.મકવાણા - ચેરપર્સન

(૨) શ્રીઆર.જી.કુંપાવત – સ્વતંત્રમેમ્બર

(૩) એ.એસ.ચૌધરી - મેમ્બર (ટેક)

સુનાવણી સ્થળ:-, પીજીવીસીએલ વર્તુળ કચેરી, અંજાર

તા.: ૦૫/૧૦/૨૦૨૩

ઠરાવ

આ કામના અરજદારની ની ફરિયાદની વિગત નીચે મુજબ છે.

(1) First SR No ૧૪૪૩૨૦૭૯ & associated firm quotation deposit Rs 9496/

(2) The FQ amount Generated PGVCL website providing requisite payment detail and supporting documentation within specified application Regrettable the transaction concluded without the issuance of receipt and the link provide to be Despite the debiting of funds from my account no acknowledgement or receipt for the payment was furnished

(3) Subsequent efforts to address this issue including reaching out to the PGVCL Office toll free helpline advice to await resolution period 48 hours subsequently in the absence of a refund , I was directed to communicate with the sub division office information regarding my payment status stating that the FQ payment in

(4) E-urja portal was still open. , and it was anticipated that the funds would be reimbursed to the source No further formalities were done from my end for the above cited SR

(5) Urgently requiring the connection I submitted a fresh application resulting in the eventual release of the connection However I subsequently began receiving duplicate bills for the same connection indicating of an irregularity in the payment process I am still awaiting a refund for the entire amount associated with initial FQ application

(6) I would like to highlight that I was verbally informed that the 4 kW connection I applied for had been permanently disconnected and it was indicated that no refund could be processed due to the condition stated in A-2 form where in I Agreed to maintain the connection for period 2 Years. It is imperative to note that the said connection has never been physically installed at my premises and the licensee has not undertaken any expenses related to electric meter installation

(7) I would also draw attention to potential breach of section 6.11,6.12,6.13 to supply code 4/2015 which prescribes the licensee obligations with respect of meter installation and replacement

(8) Also even after frequent letter issue to Sdn , Do , Circle office on dtd 02.05.2023,07.08.23,04.09.2023,05.09.2023 in above matter no receipt of reply given by above authority is violence of rules GERC standard performance 9/2005 clause No 4.2

(9) In light of the foregoing I earnestly request your intervention to address and rectify these grievances specifically, I seek either the full refund of the 4 KW connection deposit or the installation of the connection at my premises The idea of cherry picking laws for the benefit of the licensee is condemnable , and such practice should be halted I am prepared to provide any further information or documentation that may be require to facilitate a fair and just resolution in accordance with the principles of justice and equity.

બીજી તરફ પીજીવીસીએલના અધિકારીઓ દ્વારા રજૂઆત એવી છે કે શ્રી ગૌતમ વી. ભટ્ટ ગ્રાહક નંબર ૩૮૯૦૯/૧૬૬૩૦/૪ થી રહેણાક નુ વીજ કનેક્શન ધરાવે છે તેઓએ આ અગાઉ તારીખ 03.૧૨.૨૦૨૧ ના રોજ નવા વીજ જોડાણ માટે ની અરજી ૪ કી.વો. માટે કરેલ હતી . તે પેટે અંદાજપત્રક ના રુપીયા ૯૪૯૬/- તારીખ ૦૯.૧૨.૨૦૨૧ ના રોજ ભરપાઇ કરેલ હતા પરંતુ આ વીજ જોડાણ ની વિગત ઓન લાઇન ન બતાવતા સદરહુ ગ્રાહકે તારીખ તા ૨૨.૧૨.૨૦૨૧ ના રોજ ફરી થી ઓનલાઇન અરજી

કરી તારીખ ૨૨.૧૨.૨૦૨૧ નો રોજ નવા અંદાજપત્રની રકમ રુ ૪૧૫૯/- ભરેલ હતા આમ ગ્રાહકશ્રી દ્વારા બે અંદાજપત્ર ભરપાઇ થયેલ હતા જે પૈકી તા ૨૩.૧૨.૨૦૨૧ નો રોજ બીજા અંદાજપત્ર (એસ.આર.નંબર ૧૪૪૪૬૫૬) વાળુ ઉપરોક્ત ગ્રાહક નંબર વાળુ વીજ જોડાણ રીલીઝ થયેલ હતુ તેમજ આ ગ્રાહકનુ બીજુ કનેક્શન મીટર કોંન્ટ્રાકટર ની ભુલ થી પફોમા -૧૫ મં અંદાજ પત્ર ૧ ના (એસઆર નંબર ૧૪૪૩૨૦૭૯) રીલીઝ થયેલ હતું પરંતુ આ અગાઉ બીજા અંદાજપત્ર વાળુ વીજ જોડાણ સ્થળ ઉપર ઇંન્સ્ટોલ કરેલ હોઇ આ વીજ જોડાણ સ્થળ ઉપર લગાવેલ ન હતુ અને વીજ જોડાણ સિસ્ટમમાં તારીખ ૦૯.૦૨.૨૦૨૨ ના રોજ રદ કરવામાં આવેલ છે અને ગ્રાહકશ્રી એ રીફંડ ની જે અરજી આપેલ છે તે માન્ય હોઇ તેમને રીફંડ ની રકમ રુ ૯૪૯૬/- ચેક નંબર ૭૬૧૭૨૦ થી એમના બેંક ખાતા માં જમા આપવામાં આવેલ છે.

ફોરમ નુ તારણ

બન્ને પક્ષકારો ની રજુઆત જોતા સદરહુ અરજદારની ફરિયાદ તેમના પ્રથમ વખતે ભરેલ અંદાજપત્રક ના રુપીયા ૯૪૯૬/- ઓન લાઇન પેમેન્ટ **સદરહુ અરજદાર ના બેંક ખાતા માંથી ડેબીટ થઇ જવા છતા એમની પીજીવીસીએલ** ની website ઉપર રીસીપ્ટ જંનરેટ ન થતા અને પીજીવીસીએલ ના કોંન્ટ્રાકટર ની ભુલ થી સદરહુ કનેક્શન physically રીલીઝ થયેલ ન હોવા છતા સીસ્ટમ મા રીલીઝ કરતા સદરહુ ફરિયાદ ઉદભવેલ છે સાથે સદરહુ અરજદાર એમના ફરિયાદ ના નિવારણ માટે ની નીચે મુજબ ની અરજી ઓ કરેલ હોવા છતા પીજીવીસીએલ તરફથી કોઇ નકકર કાર્યવાહી કે સદરહુ અરજદાર ને પૃત્યુતર અપાયેલ નથી

Date	Application to office
02.05.2023	Deputy Engineer Bhuj City I Sdn
07.08.2023	Deputy Engineer Bhuj City I Sdn
04.09.2023	Executive Engineer Division office Bhuj
05.09.2023	Superintending Engineer Bhuj Circle office

અને આમ GERC Notification Standard performance 09/2005 clause No 4.2 મુજબ "The license shall register every complaint made by a consumer other verbally or in writing , all service relating power supply & other & complain number convey to all consumer" પરંતુ ઉપરોક્ત કેસ માં પીજીવીસીએલ તરફથી સદરહુ GERC Notification ઉલંગન થયેલ છે અને જયારે અરજદાર દ્વારા અત્રે નો ફોરમ સમક્ષ ફરિયાદ દાખલ કરતા ફોરમ ના કેસની સુનાવણી ના આગળ ના દિવસે એટલે તારીખ ૦૪.૧૦.૨૦૨૩ નો પીજીવીસીએલ દ્વારા સદરહુ ફરિયાદ નુ નિરાકરણ કરી અરજદારે **પ્રથમ વખતે ભરેલ** અંદાજપત્રક ના રુ ૯૪૯૬/- રીફંડ આપવાની કાર્યવાહી કરવામાં આવેલ છે જે યોગ્ય નથી અને અત્રે નુ ફોરમ એમની ગંભીર નોંધ લે છે. અને ભવિષ્યમાં આવી બાબતો નુ પુનરાવર્તન ન થાય એ બાબતની તકેદારી રાખવાની લાયસન્સી ને સુચના આપવામાં આવે છે.

-: હુકમ:-

પીજીવીસીએલ તરફથી સદરહુ અરજદારને મળવા પાત્ર રીફંડ થઇ ગયેલ હોવાથી અને અરજદારની ફરિયાદ નુ નિરાકરણ થયેલ હોવાથી હવે વધુ હુકમ કરવાનુ અત્રે ની ફોરમ ને રહેતો નથી

- ખર્ચ અંગે કોઈ હુકમ કરવામાં આવતો નથી.
- આ હુકમ આજ તા.૦૫/૧૦/૨૦૨૩ ના રોજ જાહેર કર્યો .

(આર.જી.કુંપાવત	(એ.એસ. ચૌધરી)	(એન.સી.મકવાણા)
સ્વતંત્ર મેમ્બર	મેમ્બર ટેક	ચેરપર્સન

ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ ફોરમ ભુજ-કચ્છ.

નોંધ:

અરજદાર સદર હુકમથી નારાજ હોય તો સદર હુકમ મળ્યાની તારીખ થી દિવસ- ૩૦માં વિદ્યુત લોકપાલમાં રજુઆત કરી શકે છે. આ રજુઆત કરવા માટે ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ ફોરમ અને લોકપાલ)   વિનિયમો' ૨૦૧૯ જાહેરનામાં નં.૦૨/૨૦૧૯ ની કલમ ૩.૧૯ મુજબ ની બધી શરતો સંતોષવામાં આવેલ હશે તો જ રજુઆત લોકપાલ સ્વીકારશે. કલમ ૩.૧૯ (૮) મુજબ ફરીયાદીએ જરૂરી હોય તો ફોરમના હુકમના સંદર્ભમાં પરવાનેદાર પાસે એકતૃત્તીયાંશ રકમ જમાં કરાવી હોય અને કરેલ ચુકવણીની સાબીતી રજુ કરી હોય, તો જ તેવી રજુઆત લોકપાલ સ્વીકારશે. લોકપાલશ્રીની કચેરીનું સરનામું : જીલ્લા સેવા સદન -૩,ત્રીજો માળ –બ્લોક નં-૧, ગવર્મેન્ટ પ્રેસ રોડ, રાજકોટ -૩૬૦૦૦૧, ફોન નં.૦૨૮૧-૨૯૯૪૧૨૫