ફોન નં.(૦૨૭૮)૨૫૨૧૭૬૦,૨૫૨૧૭૬૧, ૨૫૨૧૭૬૨ ફેક્સ નં. (૦૨૭૮) ૨૫૨૧૭૬૩

પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ
ગ્રાહક તકરાર નિવારણ ફોરમ

ઝોનલ કચેરી, "વીજ સેવા સદન", ચાવડી ગેટ,ભાવનગર.
CIN : U40102GJ2003SGC042908
e-mail: forumbhavnagar.pgvcl@gebmail.com

ક્રમાંકઃ બીઝેડ/ફોરમ/૧૨૦/૧૯–૨૦/ 3567 તારીખઃ 17 OCT 2020

આર.પી.એ.ડી.

કેસ નં.૧૨૦/૧૯–૨૦

પ્રતિ,
શ્રી કિશન હરેશભાઈ દેસાઈ,
૦૨, ઓમ એપાટમેન્ટ,
નવરંગ સોસાયટી, દાદા ની વાવ સામે,
મું. શિહોર,
જી.ભાવનગર.
મો.નં. ૯૪૨૭૫ ૮૪૦૦૬

વિષય : ઓન લાઈન બિલ પેમેન્ટ ખાતામાં જમા ન થવા બાબત.

સંદર્ભ : (૧) આપનો પત્ર તા.૫/૧/૨૦૨૦ જે અત્રેની કચેરી ને મળ્યા તા.૭/૧/૨૦૨૦.
(૨) અત્રેની કચેરીનો પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૧૨૦/૧૯–૨૦/૨૨૨ તા.૧૦/૧/૨૦૨૦.
(૩) અત્રેની કચેરીનો પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૧૨૦/૧૯–૨૦/૧૦૦૮ તા.૦૨/૦૩/૨૦૨૦.
(૪) અત્રેની કચેરીનો પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૧૨૦/૧૯–૨૦/૧૨૫૨ તા.૧૭/૦૩/૨૦૨૦.
(૫) અત્રેની કચેરીનો પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૧૨૦/૧૯–૨૦/૧૮૨૬ તા.૦૪/૦૬/૨૦૨૦.
(૬) અત્રેની કચેરીનો પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૧૨૦/૧૯–૨૦/૨૭૮૧ તા.૧૭/૦૮/૨૦૨૦.

શ્રીમાન,

આપશ્રીની, ઉપરોક્ત વિષયના સંદર્ભમાં આપના દવારા ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ, ભાવનગર સમક્ષ કરેલ રજુઆતના સંદર્ભમાં આપશ્રીને ફોરમ સમક્ષ તા.૨૭/૦૮/૨૦૨૦ નાં રોજ સાંભળવામાં આવેલ. જેના સંદર્ભમાં ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ દવારા આપવામાં આવેલ ચુકાદો આ સાથે સામેલ છે.

આપશ્રીની જાણ સારૂ.

કન્વીનર,
ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ
પીજીવીસીએલ., ઝોનલ કચેરી ભાવનગર.

બિડાણઃ– ઉપર મુજબ.

પ્રતિઃ કાર્યપાલક ઇજનેરશ્રી,
પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ
ગ્રામ્ય વિભાગીય કચેરી, **ભાવનગર.**

.......ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગના જાહેરનામા નં. ૨/૨૦૧૯ ની કલમ નં. ૨.૫૪ મુજબ સદર હુકમનાં પાલન અંગે થયેલ કાર્યવાહીનો જરૂરી અહેવાલ અત્રેની ફોરમ કચેરીને ફરજીયાત પાઠવવાનો રહેશે.

નકલ રવાનાઃ–
૧) શ્રી અધિક્ષક ઈજનેર,પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ, વર્તુળ કચેરી, **ભાવનગર.**
૨) શ્રી કાયપાલક ઈજનેર,પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ, ગ્રામ્ય વિભાગીય કચેરી, **ભાવનગર.**
૩) શ્રી નાયબ ઈજનેર,પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ, શહેર પેટા વિભાગીય કચેરી, **ટાઉન શિહોર.**
...આપની જાણ તથા જરૂરી કાર્યવાહી અર્થે.

(ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ,પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ,ભાવનગર સમક્ષ)

ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ,
પ.ગુ.વી.કં.લિમીટેડ, ઝોનલ ઓફિસ,
"વીજ સેવા સદન", ચાવડી ગેટ,
ભાવનગર.

કેઈસ નંબર -૧૨૦/૧૯-૨૦

વાદી :- **શ્રી કિશન હરેશભાઈ દેસાઈ**

વિરૂધ્ધ

પ્રતિવાદી :- **પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ**

રજુઆતની તારીખઃ- ૧૨/૦૩/૨૦૨૦, તા. ૨૭/૦૮/૨૦૨૦

હાજર રહયા :- શ્રી કિશન હરેશભાઈ દેસાઈ - (વાદી પોતે તા.૧૨/૦૩/૨૦૨૦ ના રોજ)

પ્રતિવાદી :- શ્રી પી.સી.પંચાલ, કાર્યપાલક ઈજનેર, ગ્રામ્ય વિભાગીય કચેરી, ભાવનગર.
(પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમીટેડ વતી)

શ્રી કિશન હરેશભાઈ દેસાઈ, મું.શિહોર, જી.ભાવનગર ની ઓન લાઈન બિલ પેમેન્ટ ખાતામા જમા ન થવા બાબતની રજુઆત કન્વીનરશ્રી, ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ, ભાવનગરને મળતાં, ફોરમે તેનાં ફરિયાદ રજીસ્ટરમાં ક્રમાંક : ૧૨૦/૧૯-૨૦ થી નોંધી તેનાં યોગ્ય નિરાકરણ માટે અધિક્ષક ઈજનેરશ્રી, વર્તુળ કચેરી, ભાવનગર ને પત્ર નં. બીઝેડ/ફોરમ/૧૩૯/૧૯-૨૦/૨૨૨ તા.૧૦/૧/૨૦૨૦ થી વાદીશ્રીની જાણ હેઠળ મોકલી આપેલ.

આમ છતાં, ફોરમે વાદીશ્રીને તેમની ફરિયાદ બારામાં લેખીત / મૌખીક રજુઆત કરવા તા.૧૨/૦૩/૨૦૨૦, તા.૩૦/૦૩/૨૦૨૦, તા.૧૬/૦૬/૨૦૨૦, તા.૨૭/૦૮/૨૦૨૦ નાં રોજ ઉપસ્થિત રહેવા જણાવેલ. જેમાં વાદી શ્રી કિશન હરેશભાઈ દેસાઈ, તા.૧૨/૦૩/૨૦૨૦ ના રોજ હાજર રહેલ. પંરતુ, તા.૧૬/૦૬/૨૦ તા.૨૭/૦૮/૨૦૨૦ નાં રોજ હાજર રહેલ નહી તથા પ્રતિવાદી તરફે તા.૧૨/૦૩/૨૦૨૦ ના રોજ શ્રી એન.એન.શાહ- સુપ્રિ. ઓફ એકા., ગ્રામ્ય વિભાગીય કચેરી, ભાવનગર તેમજ તા.૧૬/૦૬/૨૦ તથા તા.૨૭/૦૮/૨૦૨૦ નાં રોજ શ્રી પી.સી.પંચાલ, કાર્યપાલક ઈજનેર, ગ્રામ્ય વિભાગીય કચેરી, ભાવનગર ઉપસ્થિત રહેલ.

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

☞ **<u>વાદીશ્રીની રજુઆત</u>:– ફોરમને કરેલ લેખિત અરજી મુજબ રજુઆત છે કે...**

૧.૧ વાદીની રજુઆત મુજબ તેઓ પીજીવીસીએલ, શહેર પેટા વિભાગીય કચેરી, શિહોર ખાતે ગ્રાહક નંબર–૩૬૫૦૧/૫૩૯૩૭/૪ અને ગ્રાહક નંબર–૩૬૫૦૧/૦૧૩૨૯/૨ થી વિજ જોડાણ ધરાવે છે. આ બન્ને બિલમાં તેઓએ તા.૧૧/૧૧/૨૦૧૯ ના રોજ ગ્રાહક નંબર–૩૬૫૦૧/૫૩૯૩૭/૪ માં રૂા.૨૦૦/– નું ઓનલાઈન પેમેન્ટ કરેલ હતું તેમજ ગ્રાહક નંબર–૩૬૫૦૧/૦૧૩૨૯/૨ માં તા.૨૯/૧૧/૨૦૧૯ ના રોજ રૂા. ૫૦/– નું ઓન લાઈન પેમેન્ટ કરેલ છે.

૧.૨ વાદીની રજુઆત મુજબ તેઓએ ઓન લાઈન પેમેન્ટ કરેલ હોવા છતાં, પીજીવીસીએલ ના ખાતામાં રકમ જમા થયેલ ન હોવાથી, ગ્રાહક તકરાર નિવારણ ફોરમ, ભાવનગર અને રાજકોટ સમક્ષ રજૂઆત કરેલ છે.

૧.૩ સદર બાબતે રકમ જમા આપવા માટે યોગ્ય કરવા વિનંતી.

☞ **<u>પ્રતિવાદીશ્રીની રજુઆત:– તેમની રજુઆત છે કે,</u>**

૨.૧ અરજદાર શ્રી કિશન હરેશભાઈ દેસાઈ, ગ્રાહક નંબર–૩૬૫૦૧/૫૩૯૩૭/૪ અને ગ્રાહક નં–૩૬૫૦૧/૦૧૩૨૯/૨ થી શિહોર ગામ ખાતે વિજ જોડાણ ધરાવે છે.

૨.૨ જે અન્વયે, ઉપરોકત બન્ને ગ્રાહક નંબર ના બિલમાં તેઓએ તા.૧૧/૧૧/૨૦૧૯ ના રોજ ગ્રાહક નંબર–૩૬૫૦૧/૫૩૯૩૭/૪ માં રૂા.૨૦૦/– નું ઓનલાઈન પેમેન્ટ કરેલ તેમજ ગ્રાહક નંબર–૩૬૫૦૧/૦૧૩૨૯/૨ માં તા.૨૯/૧૧/૨૦૧૯ ના રોજ રૂા. ૫૦/– નું ઓન લાઈન પેમેન્ટ કરેલ. પરંતુ, પીજીવીસીએલ ના ખાતામાં રૂપિયા જમા થયેલ ન હોઈ, તેઓએ સદર રજૂઆત કન્વીનરશ્રી, ગ્રાહક તકરાર નિવારણ ફોરમ, ભાવનગર તેમજ કન્વીનરશ્રી, ગ્રાહક તકરાર નિવારણ ફોરમ, રાજકોટ સમક્ષ કરેલ.

૨.૩ જેના અનુસંધાને, તા.૨૯/૧૧/૨૦૧૯ ના રોજ ગ્રાહક નં–૩૬૫૦૧/૦૧૩૨૯/૨ માં રૂા.૫૦/– નું ઓનલાઈન પેમેન્ટ કરેલ છે અને તેજ દિવસે રૂા.૨૦૦/– એપ દ્વારા ગ્રાહક નં– ૩૬૫૦૧/૫૩૯૩૭/૪ માં ભરેલ. પરંતુ, તેઓના સદર ગ્રાહક નંબર માં ઉપરોકત રકમ જમા આવેલ નથી. આથી, સદર બાબતે અમારા આઈ.ટી ડિપાર્ટમેન્ટ તપાસ કરતા, બિલ ડેસ્ક દ્વારા **સદર રકમ રૂા.૨૦૦/– આઈ.ડી.નં–૦૦૧૨૦૧૯૧૧૧૬૦૦ થી COU EURO NET** તથા રૂા. ૫૦/– આઈ.ડી. નં–૦૦૨૨૦૧૯૧૨૧૨૦૦ COU EURO NET **માં રીફંડ આપવામાં આવેલ** છે.

☞ <u>ફોરમનું તારણ</u> :– વાદી અને પ્રતિવાદીની રજુઆત ઉપરથી નીચે મુજબ તારણ નીકળે છે.

૩.૧ વાદી અરજદાર શ્રી દેસાઈ કિશનભાઈ હરેશભાઈ સીગલ ફેઈઝ વિજ જોડાણ ગ્રાહક નં– ૩૬૫૦૧/૫૩૯૩૭/૪ તથા ગ્રા.ન. ૩૬૫૦૪/૦૧૩૨૯/૨ થી ધરાવે છે.

૩.૨ વાદીએ તેના વિજ બિલ ની બાકીની રકમ સામે રૂ. ૫૦/– તા.૨૯/૧૧/૨૦૧૯ અને રૂ. ૨૦૦/– તા.૧૧/૧૧/૨૦૧૯ ઓનલાઈન પેમેન્ટ કરેલ છે. પરંતુ, બિલ ની રકમ પીજીવીસીએલ ના ખાતામાં જમા થયેલ નહીં, તેથી વાદીએ ફોરમને રજૂઆત કરેલ.

૩.૩ પ્રતિવાદી એ રજૂ કરેલ જવાબ તેમજ પ્રતિવાદી ની આઈ.ટી. કંપનીમાંથી આવેલ ઈ–મેઈલ મુજબ બન્ને બિલ ની રકમ ના ટ્રાન્જેકશન COU EURO NET (બિલ ડેસ્ક) માં રીફંડ થયેલ છે. તેથી, વાદીએ જમા કરાવેલ રકમ પીજીવીસીએલ માં જમા ન થયેલ હોઈ, વાદીએ જે તે ઓન લાઈન બિલ ડેસ્ક ઓથોરીટી નો સંપર્ક કરવાનો રહે છે. ફોરમે કોઈ હુકમ કરવાનો રહેતો નથી.

<u>–:: હુકમ ::–</u>

- **વાદીની રજુઆત, પ્રતિવાદીની રજુઆત તેમજ ફોરમ સમક્ષ રજુ થયેલ દસ્તાવેજી પુરાવા અને ઉપરના તારણો પરથી તારણ નં." ૩.૩ " મુજબ હુકમ કરવામાં આવે છે."**

- સદર હુકમ સામે વાદીશ્રીને વાંધો કે તકરાર હોય તો આ હુકમ મળ્યે દિવસ–૩૦ માં વિદ્યુત લોકપાલશ્રીની કચેરી, બ્લોક નં.૩, પોલીટેકનીક કંમ્પાઉન્ડ, આંબાવાડી, અમદાવાદ સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે.

(ગેરહાજર)	(પી. એ[illegible] [illegible]ાજકીયા)	(એમ. આર.વજરીયા)
સ્વતંત્ર સભ્યશ્રી	**ટેકનીકલ સભ્યશ્રી**	**અધ્યક્ષશ્રી,**
		ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ
		પ.ગુ.વિ.કું.લી.:ભાવનગર.

તારીખ :– ૨૭/૮/૨૦૨૦.

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