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/૦૧/ક્વા-03/૨૦૨૨-૨૩/ ૭૪૧૦-૧ તારીખ : ૦૧ - ૧૧ - ૨૦૨૨

<u>રજી. એડી. પત્ર</u>

પ્રતિ,

સુરેશભાઈ શુભશંકર જોષી

મા, ૧-સી, પંચાયતનગર A-6, સિહાર સ્કુલની બાજુમાં, યુનિવર્સીટી રોડ,

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

પીન કોડ. : ૩૬૦૦૦૫

મોબાઈલ : ૯૪૨૭૭૨૦૦૦૪

વિષય : સોલારના તફાવતની રકમ બેંક ખાતામાં જમા આપવા બાબત.

સંદર્ભ: આપશ્રીની રજુઆત પત્ર નંબર : Nil, તા. 30-૦૯-૨૦૨૨.
(અત્રેના ફોરમની નોંધણી નંબર : ૦૧/ક્વા-03/૨૦૨૨-૨૩)

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 શહેર.

(૨) કાર્યપાલક ઈજનેરશ્રી, પ.ગુ.વી.કં.લી., વિભાગીય કચેરી, રાજકોટ શહેર-૩.

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-૨૦૧૧, જાહેરનામા નં.- ૦૨/૨૦૧૯ ની વિનિયમ નં.- ૨.૫૪ અનુસાર, સદર હુકમના પાલન અંગે થયેલ કાર્યવાહીનો અહેવાલ અત્રેની ફોરમ કચેરીને અચૂક મોકલી આપવા વિનંતી.

(3) નાયબ ઈજનેરશ્રી, પ.ગુ.વી.કં.લી., પેટા વિભાગીય કચેરી, કાલાવડ રોડ 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/૦૧/ક્વા-૩/૨૨-૨૩/ 7410-1 તા. 01-11-2022

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.

Case No.PG-૦૧/ક્વા-૩/૨૨-૨૩

અરજદાર : સુરેશભાઈ શુભશંકર જોષી ગામ: રાજકોટ

રજૂઆત કરનાર : અરજદાર શ્રી હાજર રહેલ નથી.

:: વિરુધ્ધ ::

સામાવાળા : કાર્યક્ષેત્ર : પી.જી.વી.સી.એલ. શહેર વિભાગીય કચેરી – ૩ રાજકોટ

રજૂઆત કરનાર : શ્રી એમ. આર. માકડિયા, કાર્યપાલક ઈજનેર, પી.જી.વી.સી.એલ., શહેર વિભાગીય કચેરી – ૩ રાજકોટ હાજર રહેલ છે.

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

:: કોરમ ::

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, ગ્રામ્ય વર્તુળ કચેરી, રાજકોટ

તારીખ : ૧૮.૧૦.૨૦૨૨ (મંગળવાર)

૧.૦ સદર કેસની સુનાવણી તા.૧૮.૧૦.૨૦૨૨ (મંગળવાર) ના રોજ રાખવામાં આવેલ હતી, જેમાં ઉપર મુજબના પક્ષકારો હાજર રહેલ હતા.

:: અરજદારની રજૂઆત ::

૨.૦ અરજદારશ્રી રજુઆતમાં જણાવે છે કે તેઓ કાલાવડ રોડ પેટાવિભાગીય કચેરી હેઠળ ગ્રાહક નં.૩૯૯૧૫/૧૫૧૯૬/૯ થી રહેણાંક હેતુનું વીજજોડાણ ધરાવે છે, જેમાં સોલારની જમા થયેલ રકમ તેઓના બેંક ખાતામાં આજદિન સુધી જમા કરવામાં આવેલ નથી તેમ છતાં વીજ બિલીંગના ખાતામાં સદર રકમ ઉધારેલ છે, જે બાબતે પીજીવીસીએલની કચેરીનો સંપર્ક કરતા બેંકની વિગત આપેલ છે તે પણ બરાબર હોય, જેથી બિલીંગ ખાતામાં જમા થયેલી સોલારની રકમ સત્વરે જમા આપવા અરજદારશ્રીએ અત્રેના ફોરમ સમક્ષ ન્યાયિક રજુઆત કરેલ છે.

:: પી.જી.વી.સી.એલ.ની રજૂઆત ::

3.0 અરજદારની ફરિયાદ અન્વયે પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા જણાવાયેલ કે કાલાવડ રોડ સબડીવીઝનના ગ્રાહક શ્રી સુરેશભાઈ શુભશંકર જોષી દ્વારા તેઓના વીજજોડાણ નંબર-૩૯૯૧૫-૧૫૧૯૬-૯ માં સોલારના તફાવતની રકમ બેંક ખાતામાં જમા ન થતા ફરિયાદ કરેલ છે.

૩.૧ સોલાર પોલીસી મુજબ ગ્રાહકને દરેક નાણાકીય વર્ષના અંતમાં જમા રહેતી રકમ જુન મહિના પછી બેંક ખાતામાં જમા આપવી, જે અનુસંધાને પેટાવિભાગીય કચેરી દ્વારા દરેક ગ્રાહક પાસે જુન-૨૦૨૧ પહેલા બેંક ડીટેઈલ માંગવામાં આવેલ જેથી સોલરની રકમ ગ્રાહકના બેંક ખાતામાં જમા થઇ શકે.

૩.૨ ગ્રાહક શ્રી સુરેશભાઈ દ્વારા તા.૦૧.૦૯.૨૦૨૧ ના રોજ બેંક ડીટેઇલ સબડીવીઝનને આપવામાં આવેલ. જે અનુસંધાને તા.૨૧.૦૫.૨૦૨૨ ના રોજ સોલારની કેલક્યુલેશનની શીટ ગ્રાહકની બેંક ડીટેઇલ તથા જમા આપવા થતી રકમનું વેરીફીકેશન થઇ શકે તે માટે દરેક પેટાવિભાગીય કચેરીને મેઇલ દ્વારા મોકલી આપવામાં આવેલ.

3.3 સદર ગ્રાહકની ડીટેઇલ જુલાઈ-૨૨ માં સબ ડીવીઝન દ્વારા આપવામાં આવેલ, જેનું પેમેન્ટ ઓગસ્ટ-૨૦૨૨ માં કરવામાં આવેલ, પરંતુ અમુક ગ્રાહકોનું પેમેન્ટ રીજેક્ટ થયેલ તે મુજબ વેરીફાઈ કરતા માલુમ પડેલ કે અરજદાર દ્વારા અપાયેલ બેંક ડીટેઇલ મુજબ તા૨૫.૦૮.૨૦૨૨ના રોજ RTGS કરેલ ત્યારે બેંકસર્વર ડાઉન હોવાના કારણે સદર અરજદાર ગ્રાહકનું ટ્રાન્ઝેકશન રદ થયેલ હતું.

૩.૪ ત્યારબાદ ફરીથી સદર અરજદાર ગ્રાહકશ્રી સુરેશભાઈ શુભશંકર જોષી ના બેંકના ખાતામાં જરૂરી રકમ રૂ.૨૫૬૨.૫૩ જમા કરવાની કાર્યવાહી કરેલ જે બાબતે અરજદાર ગ્રાહકને ટેલીફોનીક જાણ કરતા અરજદારે જણાવેલ છે કે રૂ.૨૫૬૨.૫૩ તેઓના બેંક ખાતામાં જમા થઇ ગયેલ છે અને ફોરમમા પણ મેઈલ કરેલ છે. આમ, અરજદારની ફરિયાદ નું પીજીવીસીએલ કક્ષાએથી નિરાકરણ કરાયેલ છે.

::હુકમ::

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

૪.૧ ફરિયાદી અરજદારની રજૂઆત મુજબ તેઓ કાલાવડ રોડ સબડીવીઝન હેઠળ ગ્રાહક નં - ૩૯૯૧૫/૧૫૧૯૬/૯ થી સુરેશભાઈ શુભશંકર જોશીના નામે વીજજોડાણ ધરાવે છે, તેમજ અરજદારે સોલાર રૂફટોપ સીસ્ટમ લગાડેલ હોય, જે અન્વયે જમા થયેલ સોલાર વીજ યુનીટની રકમ પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા બેંક ડીટેઇલ આપવા છતાં જમા આપવાપાત્ર થતી રકમ બેંકમાં જમા કરેલ ન હોવાથી અરજદારે અત્રેના ફોરમ સમક્ષ રજૂઆત કરેલ છે.

૪.૨ અરજદારની ફરિયાદ અન્વયે પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા કરાયેલ લેખિત રજૂઆત મુજબ સોલાર પોલીસી મુજબ દરેક નાંણાકીય વર્ષના અંતે લાગુ પડતા ગ્રાહકની જમા આપવા પાત્ર થતી રકમ જુન મહીના પછી બેંક ખાતામાં જમા આપવી. સદર બાબતે પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા લાગુ પડતા તમાંમ સોલાર રૂફટોપ સીસ્ટમ લગાડેલ છે તે તમામ ગ્રાહકો પાસેથી જુન-૨૦૨૧ માં બેંકના ખાતાની વિગતો માંગવામાં આવેલ, જે અનુસંધાને સદર ગ્રાહક દ્વારા તા.૦૧.૦૯.૨૦૨૧ નાં રોજ બેંકની ડીટેઇલ પીજીવીસીએલની લાગુ પડતી પેટાવિભાગીય કચેરીમાં જમા કરાવેલ.

૪.3 પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા સોલાર રૂફટોપ સીસ્ટમ લગાડેલ છે તેવા ગ્રાહકોએ રજુ કરેલ બેંક ડીટેઇલની વિગતો પેટાવિભાગીય કચેરી દ્વારા ડીવીઝન ઓફીસને જુલાઈ-૨૦૨૨ માં આપેલ છે તે તમામ ગ્રાહકોને ઓગષ્ટ-૨૦૨૨ માં પેમેન્ટ કરાયેલ પરંતુ અમુક ગ્રાહકોનું પેમેન્ટ વિવિધ કારણોસર રદ થયેલ હોવાથી વિગતનો અભ્યાસ કરતા માલુમ પડેલ કે ફરિયાદી અરજદાર શ્રી સુરેશભાઈ શુભશંકર જોશી દ્વારા અપાયેલ

Grievance Redressal ... Rajkot

બેંકની વિગતો મુજબ પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા જરૂરી રકમ તા.૨૫.૦૮.૨૦૨૨ ના રોજ RTGS કરેલ પરંતુ બેંક સર્વર ડાઉન હોવાના કારણે જે તે સમયે રિજેક્ટ થયેલ છે જેથી તા.૨૪.૧૦.૨૦૨૨ ના રોજ ફરીથી ગ્રાહકના બેંક ખાતામાં જમા આપવા પાત્ર થતી રકમ રૂ.૨૫૬૨.૫૩ જમા કરાવેલ જે બાબતે ફરિયાદી અરજદારનો પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા ટેલીફોનીક સંપર્ક દ્વારા માહિતી મેળવેલ તે મુજબ સદર ગ્રાહકને બેંકના ખાતામાં ઉપરોક્ત રકમ જમા મળી ગયેલ છે તેમજ સદર ફરિયાદી દ્વારા અત્રેના ફોરમને તા.૧૭.૧૦.૨૦૨૨ ના રોજ ઈમેલ દ્વારા જણાવેલ તે મુજબ સોલારની રકમ તેઓના બેંક ખાતામાં જમા થઇ ગયેલ છે. આમ, અરજદારની ફરિયાદનું પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા નિરાકરણ કરાયેલ છે.

૪.૪ સદર કેઈસમાં ઉપરોક્ત વિગતોનો અભ્યાસ કરતા સ્પષ્ટ થાય છે કે સોલાર રૂફટોપ સીસ્ટમ લગાડેલ છે તેવા વીજગ્રાહકોએ જમા થયેલ વીજ યુનીટની રકમ પરત મેળવવા માટે બેંકના એકાઉન્ટ નંબરની જરૂરી વિગતો પીજીવીસીએલ પક્ષકારને જમા કરાવેલ તે મુજબ પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા સોલાર પોલીસી મુજબ નાણાકીય વર્ષના અંતે સદર વીજ ગ્રાહકોના બેંકના ખાતાની રકમ જમા આપવાની હોય છે, જે અનુસંધાને પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા સબંધિત બેંકમાં પેમેન્ટ કરેલ છે પરંતુ પેમેન્ટ કરેલ તમામ ગ્રાહકોના ખાતામાં નિયમાનુસાર જમા આપવાપાત્ર થતી રકમ જમા થયેલ છે કે કેમ તે સમયસર સુનિશ્ચિત કરેલ ન હોવાથી આ પ્રકારની ફરિયાદ ઉપસ્થિત થયેલ છે, આથી આ પ્રકારની ગ્રાહકલક્ષી સેવાઓમાં યોગ્ય અભિગમ રાખીને ભવિષ્યમાં આવી ફરિયાદો ઉપસ્થિત ન થાય તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે પીજીવીસીએલ પક્ષકારે જે તે જવાબદાર અધિકારીને જરૂરી સૂચના આપી તેનો અમલ કરાવવાનો રહેશે.

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.૨/૨૦૧૯ની 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: જુના પાવર હાઉસ કમ્પાઉન્ડ, કનક રોડ, ત્રિકોણ બાગ, રાજકોટ – ૩૬૦૦૦૧.