



# ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ

પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમિટેડ

૨જી. અને કોર્પોરેટ ઓફિસ, નાના મવા મેઇન રોડ, લક્ષ્મીનગર, રાજકોટ - ૩૬૦ ૦૦૪

CIN: U40102GJ2003SGC042908;

ફોન નંબર : (૦૨૮૧) ૨૩૮૦૪૨૫, ૨૩૮૦૪૨૭; ફેક્સ : ૨૩૮૦૪૨૮;

ઈ-મેલ : forum.pgvl@gmail.com; વેબસાઇટ : www.pgvl.com

પીજીવીસીએલ/સીજીઆરએફ/૦૨/કવા-૦૩/૨૦૨૨-૨૩/૭૪૧૦-૨

તારીખ : ૦૧-૧૧-૨૦૨૨

૨જી. એડી. પત્ર

પ્રતિ,

અરવિંદભાઈ હરજીવનભાઈ બારાસરા

શ્રીજીનગર-૨, મધુવન સોસાયટી પાછળ, હરીકૃપાની બાજુમાં, જલારામ-૩,

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

પીન કોડ. : ૩૬૦૦૦૫

મોબાઈલ : ૯૭૧૪૦૩૫૯૩૨

વિષય : સોલાર યુનિટના તફાવતની રકમ જમા આપવા બાબત.

સંદર્ભ : આપશ્રીની રજૂઆત પત્ર નંબર : Nil, તા. નીલ.

( અત્રેના ફોરમની નોંધણી નંબર : ૦૨/કવા-૦૩/૨૦૨૨-૨૩ )

મહોદયશ્રી,

આપશ્રી દ્વારા ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ સમક્ષ કરવામાં આવેલ અરજીના યુકાદાની પ્રમાણિત નકલ આ સાથે સામેલ છે.

જે આપશ્રીને સુવિદિત થાય, આપના સહકાર સહ, આભાર સહ.

આપનો વિશ્વાસ,

( સી. જી. 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.

(૩) 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](http://www.pgvcl.com)

e-mail: [forum.pgvcl@gebmail.com](mailto:forum.pgvcl@gebmail.com)

પી.જી.વી.સી.એલ./સીજીઆરએફ/૦૨/કવા-૩/૨૨-૨૩/૭૫૧૦-૨

તા.૦૧-૧૧-૨૦૨૨

૨૦૦૩ ના ભારતીય વીજળી અધિનિયમની કલમ ૪૨ (પ) તેમજ ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ ફોરમ અને લોકપાલ) અગાઉના નોટીફિકેશન નં.૦૨/૨૦૧૧ હેઠળ રચાયેલ તેમજ પ્રવર્તમાન નોટીફિકેશન નં.૦૨/૨૦૧૯ મુજબના ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ ફોરમ (CGRF) પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમિટેડ, રાજકોટ સમક્ષ નોંધાયેલ ફરીયાદ.

Case No. PG-૦૨/કવા-૩/૨૨-૨૩

અરજદાર : અરવિંદભાઈ હરજીવનભાઈ બારાસરા

ગામ: રાજકોટ

રજૂઆત કરનાર : અરજદાર હાજર રહેલ નથી.

:: વિરુદ્ધ ::

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.



:: 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 અરજદાર રજૂઆતમાં જણાવે છે કે અરજદારશ્રી રજૂઆતમાં જણાવે છે કે તેઓ કાલાવડ રોડ પેટાવિભાગીય કચેરી હેઠળ ગ્રાહક નં.૩૯૯૦૯/૨૬૮૪૪/૨ થી રહેણાંક હેતુનું વીજજોડાણ ધરાવે છે. તેઓના બિલીંગ એકાઉન્ટમાં સોલારની જમા થયેલ રકમ રૂ.૨૬૩૭.૮૫ પીજીવીસીએલ દ્વારા તેઓના બેંક ખાતામાં આજદિન સુધી જમા કરવામાં આવેલ નથી, જે બાબતે પીજીવીસીએલની કચેરીનો સંપર્ક કરતા બેંકની વિગત આપેલ છે તે પણ બરાબર હોય, પરંતુ પીજીવીસીએલ તરફથી કોઈ કારણોસર RTGS થી જમા કરેલ રકમ રીજેક્ટ થયેલ છે. જેથી તેઓના બિલીંગ ખાતામાં જમા થયેલી સોલારની રકમ સત્વરે જમા આપવા અરજદારશ્રીએ અત્રેના ફોરમ સમક્ષ ન્યાયિક રજૂઆત કરેલ છે.

**::પી.જી.વી.સી.એલ.ની રજૂઆત::**

- 3.0 અરજદારની ફરિયાદ અન્વયે પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા જણાવાયેલ કે કાલાવડ રોડ સબડીવીઝનના ગ્રાહક શ્રી અરવિંદભાઈ હરજીવનભાઈ બારાસરા દ્વારા તેઓના વીજજોડાણ નંબર- ૩૯૯૦૯-૨૬૮૪૪-૨ માં સોલારના તફાવતની રકમ બેંક ખાતામાં જમા ન થતા ફરિયાદ કરેલ છે.
- 3.1 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 ડીટેઇલ માંગવામાં આવેલ જેથી સોલારની રકમ ગ્રાહકના બેંક ખાતામાં જમા થઇ શકે.
- 3.2 ગ્રાહક શ્રી સુરેશભાઈ દ્વારા તા.૨૯.૦૭.૨૦૨૧ 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 વેરીફિકેશન 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, સદર ગ્રાહકની બેંક ડીટેઇલ વેરીફાઈ કરતા માલુમ પડેલ કે ગ્રાહકની બેંક એકાઉન્ટમાં છેલ્લા આંકડામાં 6 ની જગ્યા એ 0 આપેલ જેથી સદર ગ્રાહકનું પેમેન્ટ રીજેક્ટ થયેલ, જે બેંકે રૂબરૂ તપાસ કરતા માલુમ પડેલ.
- 3.4 ઉપરોક્ત મુદ્દા નં ૩.૩ મુજબની વિગતે સદર ગ્રાહકના રી-પેમેન્ટની કાર્યવાહી તા.૧૪.૧૦.૨૦૨૨ ના રોજ કરેલ અને સદર ગ્રાહકશ્રી અરવિંદભાઈ હરજીવનભાઈ બારાસરાને તા.૧૪.૧૦.૨૨ ના રોજ અરજદારના ખાતામાં રૂ.૨૬૩૭.૮૫ જમા થઇ ગયેલ છે જે તેમને ટેલીફોનિક જાણ કરતા જણાવેલ છે કે તેઓ દ્વારા ફોરમમા પણ મેઇલ કરેલ છે. આમ, અરજદારની ફરિયાદનું પીજીવીસીએલ કક્ષાએથી નિરાકરણ કરાયેલ છે.

**::હુકમ::**

- ૪.૦ 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 ગ્રાહકનું -૩૯૯૦૯-૨૬૮૪૪-૨ થી અરવિંદભાઈ હરજીવનભાઈ બારાસરાના નામે વીજજોડાણ ધરાવે છે, તેમજ અરજદારે સોલાર રૂફટોપ સીસ્ટમ લગાડેલ હોય, જે અન્વયે જમા થયેલ સોલાર વીજ યુનિટની 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 નાણાકીય વર્ષના અંતે લાગુ પડતા ગ્રાહકની જમા આપવા પાત્ર થતી રકમ જુન મહિના પછી બેંક ખાતામાં જમા આપવી. સદર બાબતે પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા લાગુ પડતા તમામ સોલાર રૂફટોપ સીસ્ટમ લગાડેલ છે તે તમામ ગ્રાહકો પાસેથી જુન-૨૦૨૧ માં બેંકના ખાતાની વિગતો માંગવામાં આવેલ, જે અનુસંધાને સદર ગ્રાહક દ્વારા તા.૨૯.૦૭.૨૦૨૧ નાં રોજ બેંકની ડીટેઇલ પીજીવીસીએલની લાગુ પડતી પેટાવિભાગીય કચેરીમાં જમા કરાયેલ.
- ૪.૩ 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 અરવિંદભાઈ હરજીવનભાઈ બારાસરાના બેંક એકાઉન્ટમાં છેલ્લા આંકડામાં 6 ની જગ્યા એ 0 આપેલ જેથી સદર ગ્રાહકનું પેમેન્ટ રીજેક્ટ થયેલ, જે બેંકે રૂબરૂ તપાસ કરતા માલુમ પડેલ. જેથી તા.૧૪.૧૦.૨૦૨૨ ના રોજ ફરીથી ગ્રાહકના બેંક ખાતામાં જમા આપવા પાત્ર થતી રકમ રૂ.૨૬૩૭.૮૫ જમા કરાવેલ જે બાબતે ફરિયાદી અરજદારનો પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા ટેલીફોનિક 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 થઈ 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 યુનિટની 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 સંબંધિત 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.



*(એન.એચ.જોષી)*

(એન.એચ.જોષી)

સભ્ય (સ્વતંત્ર)

*(એન.જી.કારીયા)*

(એન.જી.કારીયા)

સભ્ય (ટેકનીકલ)

*(એન.સી.મકવાણા)*

(એન.સી.મકવાણા)

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.