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/૧/ક્વા-૦૪/૨૦૨૧-૨૨/ ૧૧૬૮-૨ તારીખ : ૧૫ - ૦૨ - ૨૦૨૨

રજી. એડી. પત્ર

પ્રતિ,
પાઠક તરુણકુમાર હરિશંકર
ભવનાથ પાર્ક, શેરી નં - ૨, બ્લોક નં -૬૫, "શ્રીનાથજી કૃપા" ૪૦ ફૂટ રોડ, ઓમનગર રોડ, ૧૫૦ ફૂટ રીંગ રોડ ,
મું. પો. : રાજકોટ, તા. : રાજકોટ, જી. : રાજકોટ,
પીન કોડ. : ૩૬૦૦૦૪
મોબાઈલ : ૯૪૨૭૯૧૩૪૪૪

વિષય : હપ્તેથી કપાયેલ ઉજાલા ઉપકરણો સંબંધિત ફરિયાદ .

સંદર્ભ: આપશ્રીની રજુઆત તા. 03-0૧-૨૦૨૨.
(અત્રેના ફોરમની નોંધણી નંબર : ૧/ક્વા-૦૪/૨૦૨૧-૨૨)

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 ઇજનેરશ્રી, 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 ઇજનેરશ્રી, પ.ગુ.વી.કં.લી., પેટા વિભાગીય કચેરી, નાના મવા રોડ રાજકોટ શહેર.

(૪) મેનેજર (ટેકનીકલ), એનર્જી એફીસિઅન્સી સર્વિસીઝ લીમીટેડ, રીજીઓનલ ઓફીસ: ૬૦૫, સ્ટર્લીંગ સેન્ટર,અલકાપુરી પોલીસ સ્ટેશનની સામે, આર.સી.દત રોડ,વડોદરા - ૩૯૦૦૦૭

પીજીવીસીએલ/સીજીઆરએફ/૧/ક્વા-૪/૨૧-૨૨/૧૧૬૮-૨ તા. ૧૫.૦૨.૨૦૨૨

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 ફરીયાદ નિવારણ ફોરમ (CGRF) પશ્ચિમ ગુજરાત વીજ કંપની લિમિટેડ, રાજકોટ સમક્ષ નોંધાયેલ ફરીયાદ.

No.PG-૧/ક્વા-૪/૨૧-૨૨

અરજદાર	: પાઠક તરુણકુમાર હરિશંકર ગામ: રાજકોટ
પેટા વિભાગીય કચેરી	: નાનામવા રોડ
રજૂઆત કરનાર	: અરજદાર પાઠક તરુણકુમાર હરિશંકર હાજર રહેલ છે.

:: વિરુધ્ધ ::

સામાવાળા પક્ષકાર-૧	: કાર્યક્ષેત્ર : પી.જી.વી.સી.એલ. વિભાગીય કચેરી - રાજકોટ શહેર-3
રજૂઆત કરનાર	: શ્રી એમ.આર. માકડિયા કાર્યપાલક ઈજનેર, પી.જી.વી.સી.એલ. વિભાગીય કચેરી - રાજકોટ શહેર-3
સામાવાળા પક્ષકાર-૨	:એનર્જી એફીસિઅન્સી સર્વિસીઝ લીમીટેડ વતી તેના પ્રતિનિધિ તરીકે શ્રી દર્શનભાઈ વોરા, સીનીયર એન્જીનીયર હાજર રહેલ છે.

:: કોરમ ::

૧) ચેરપર્સન	- શ્રીએન.સી.મકવાણા
૨) સભ્ય(ટેકનીકલ)	- શ્રી આર.જી.ગોવાણી
3) સભ્ય (સ્વતંત્ર)	- શ્રીમતી નિતીનાબેન એચ. જોષી

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

સુનાવણી સ્થળ:	કોન્ફરન્સ હોલ, પીજીવીસીએલ, ગ્રામ્ય વર્તુળ કચેરી, રાજકોટ
તારીખ:	૦૮-૦૨-૨૦૨૨ (મંગળવાર)

૧.૦ સદર કેસની સુનાવણી તા.૦૮-૦૨-૨૦૨૨ (મંગળવાર) ના રોજ રાખવામાં આવેલ હતી. જેમાં ઉપર મુજબના પક્ષકારો હાજર રહેલ હતા.

:: અરજદારની રજૂઆત ::

૨.૦ અરજદારની લેખિત રજૂઆત મુજબ તેઓ ગ્રાહક નં. ૮૮૬૦૮/૨૦૩૭૧/૫ થી નાનામવા રોડ પેટાવિભાગીય કચેરી હેઠળ રહેણાંક વીજજોડાણ ધરાવે છે. અરજદાર દ્વારા ઉજાલા બલ્બ નંગ ૦૭ (સાત) તા.૨૮.૦૬.૨૦૧૬ ના રોજ રોકડેથી ખરીદેલ છે છતાં તેઓના વીજબીલમાં માહે જુલાઈ-ઓગષ્ટ-૨૦૧૮ થી માહે માર્ચ-એપ્રિલ-૨૦૧૯ સુધીના બીલમાં રૂ.૫૬૦/- ઉજાલા ચાર્જ હેઠળ કપાત થયેલ તે સામે અરજદાર દ્વારા તા.૦૯.૦૫.૨૦૧૯ ના રોજ સદર ચાર્જ રીફંડ મેળવવા માટે અરજી કરેલ હતી પરંતુ આજદિન સુધી સદર રકમ રીફંડ મળેલ ન હોય અરજદાર દ્વારા સદર રકમ જમા મેળવવા માટે અત્રેના ફોરમ સમક્ષ રજૂઆત કરેલ છે.

:: પી.જી.વી.સી.એલ.ની રજૂઆત ::

3.0 અરજદારની રજૂઆત અન્વયે- પી.જી.વી.સી.એલ. પક્ષકાર તરફથી જણાવાયેલ ગ્રાહકશ્રી પાઠક તરૂણકુમાર હરિશંકર તા.૨૧.૦૪.૨૦૦૧ થી ગ્રાહકનંબર- ૮૮૬૦૮-૨૦૩૭૧-૫ થી ૦૧ કીવો રહેણાંક વીજજોડાણ નાનામવા રોડ સબડીવીઝન માં ધરાવે છે. તેઓના વીજબીલમાં માહે જુલાઈ-ઓગસ્ટ-૧૮ થી ઉજાલા બલ્બના ચાર્જ કપાત હપ્તેથી કરવામાં આવેલ હોય જે ૧૪૫ PRT મુજબ ખરાઈ કરતા નીચે મુજબ રકમ ગ્રાહક ખાતે આકારણી કરાયેલ છે.

બિલિંગ મહિનો	ઉજાલાચાર્જની રકમ રૂપિયામાં
જુલાઈ-ઓગસ્ટ-૧૮	૧૪૦.00
સપ્ટે-ઓકટો-૧૮	૧૪૦.00
નવે-ડીસે-૧૮	૧૪૦.00
જાન્યુ-ફેબ્રુ-૧૯	૭૦.00
ટોટલ	૪૯૦.00

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

3.૧ ઉપરોક્ત બાબતે ગ્રાહક દ્વારા તા.૦૯.૦૫.૨૦૧૯ ના રોજ હપ્તેથી કપાયેલ ઉજાલાચાર્જ ની રકમ જમા આપવા માટે અરજી કરેલ જેમાં ગ્રાહકશ્રી દ્વારા ઉજાલાના ઉપકરણોનો ચાર્જ ભરેલ છે તે પરત આપવા જણાવવામાં આવેલ છે. વધુમાં સદર બાબતે જણાવાયેલ છે કે અત્યારે હાલ ઓનલાઈન ઉજાલા રજીસ્ટ્રેશન એલ.ટી. બિલિંગ સીસ્ટમ મુજબ ગ્રાહક જયારે ફરિયાદ લઇ આવે છે ત્યારે તેમાં રજીસ્ટ્રેશન કરવામાં આવે છે આ રજીસ્ટ્રેશન થયા પછીના હપ્તા બંધ થઇ જાય છે અને જે ચડત હપ્તા થઇ ગયેલ છે તે બાબતે વડી કચેરી દ્વારા પત્ર નં.-પીજીવીસીએલ/રેવ/૨૦૧૮-૧૯/LTB-1/૧૩૬૬ તા.03.૧0.૧૮થી આપેલ માર્ગદર્શન મુજબ EESL (એનર્જી એફીસીયન્સી સર્વિસીઝ લીમીટેડ) ને ડેટા જી.યુ.વી.એન.એલ. તરફથી મોકલવામાં આવે છે અને આ પ્રકારનો ડેટા EESL ને ૧૫ દિવસ માં યોગ્ય નિરાકરણ કરવા અર્થે આપવામાં આવે છે જેમાં EESL ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલ ફરિયાદ સાથે સહમત થશે તો ગ્રાહક પાસેથી બાકી રહેલા ઉજાલા EMI (ઈ.એમ.આઈ.) ની રીકવરી કાયમી ધોરણે બંધ કરવામાં આવે છે તેમજ ગ્રાહકના ખાતામાં રહેલી ઉજાલા EMI (ઈ.એમ.આઈ.) પેટેની બાકી રકમ સીસ્ટમ લેવલે જરૂરી એડજેસ્ટમેન્ટ આપીને મજરે આપવામાં આવે છે.

આમ ઉપરોક્ત ગ્રાહકની અરજીના અનુસંધાને તેઓનું ઉજાલા રીપોર્ટસ મુજબ ગ્રાહકના કનેક્શન નંબર-૮૮૬૦૮-૨૦૩૭૧-૫નું રજીસ્ટ્રેશન ઈ-ઉર્જામાં સબડીવીઝન દ્વારા કરવા થી ઉજાલા બલ્બના ચાર્જ બીલમાં બંધ થયેલ છે અને હવે ઉપલી કચેરી એટલેકે જી.યુ.વી.એન.એલ. દ્વારા ગ્રાહકના ખાતામાં ઓટો ડાયરેક્ટ ઓનલાઈન ક્રેડિટ આપવામાં આવશે.

:: ઈ.ઈ.એસ.એલ.ની રજૂઆત ::

૪.૦ અરજદારની ફરિયાદ અન્વયે EESL દ્વારા તેઓના પત્ર નં – ૯૨ તા.૨૦-૦૧-૨૦૨૨ થી જણાવેલ કે ગ્રાહક નંબર-૮૮૬૦૮-૨૦૩૭૧-૫ અન્વયે ઉજાલા એપ્લાયન્સીસ હપ્તેથી ખરીદ કરાયેલ છે જે અંતર્ગત EESL કંપની દ્વારા કેશ મેમોરેન્ડમ અને સમંતિપત્રક (ડેબીટ બીલ) રજુ કરેલ છે તેની સાથે અરજદારનું માહે જાન્યુઆરી-ફેબ્રુઆરી-૨૦૧૭ના વીજબીલની નકલ અને આધારકાર્ડની નકલ ફોરમ સમક્ષ રજુ કરેલ છે.

:: હુકમ ::

૫.૦ અરજદારે કરેલ લેખિત રજૂઆત તથા સામાવાળાની રજૂઆત અને રજૂ કરાયેલા દસ્તાવેજી પુરાવાઓના આધારે ફોરમ દ્વારા નીચે મુજબનો નીર્ણય કરાયેલ છે.

૫.૧ અરજદારની રજૂઆત અન્વયે નાનામવા રોડ પેટાવિભાગીય કચેરીના કાર્યક્ષેત્ર હેઠળના ગ્રાહક નં. ૮૮૬૦૮-૨૦૩૭૧-૫ થી રહેણાક કેટેગરીનું વીજજોડાણ ૧.૦ KWથી પાઠક તરુણકુમાર હરિશંકરના નામે ધરાવે છે. અરજદારની ફરિયાદ મુજબ તેઓના વીજબીલમાં ઉજાલા ઉપકરણો રોકડેથી ખરીદ કરેલ હોવા છતા વીજબીલમાં ઉજાલા ચાર્જ ચડીને આવતા હોય જે રકમ ભરપાઈ કરેલ છે તે જમા આપવા ફોરમ સમક્ષ રજૂઆત કરેલ છે.

૫.૨ ઉપરોક્ત બાબતે પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા કરેલ રજૂઆત મુદ્દા નં. ૩.૦ મુજબ અરજદારના ઉજાલા એપ્લાયન્સીસની હપ્તેથી કરેલ ખરીદી અન્વયે માહે જુલાઈ-ઓગસ્ટ-૧૮ થી માહે જાન્યુઆરી-ફેબ્રુઆરી-૧૯ સુધીના કુલ રૂ.૪૯૦/- વીજબિલમાં આકારણી કરેલ છે. સદર બાબતે અરજદારની અરજી તા.૦૯-૦૫-૨૦૧૯ ના આધારે પીજીવીસીએલની નિગમિત કચેરીની ગાઈડલાઈન્સ મુજબ વીજબીલમાં ઉજાલા ચાર્જ ન આવે તે બાબતે પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા સીસ્ટમમાં ઈ-ઉર્જા સીસ્ટમમાં રજીસ્ટ્રેશન કરેલ છે.

૫.૩ અરજદારની મૌખિક રજૂઆત મુજબ તેઓ સદર મકાનમાં શરૂઆતથી જ રહે છે જેમાં અગાઉ લક્ષ્મણભાઈ વેરશીભાઈના નામથી બીલ આવતું હતું. જે અનુસંધાને પી.જી.વી.સી.એલ. પક્ષકાર દ્વારા રજુ કરેલ આધાર પુરાવા મુજબ ગ્રાહક નં ૮૮૬૦૮-૨૦૩૭૧-૫ માં લક્ષ્મણભાઈ વેરશીભાઈના નામ પરથી પાઠક તરુણકુમાર હરિશંકરના નામે નામબદલી તા.૨૩-૧૦-૨૦૧૮ થી બિલીંગ સીસ્ટમમાં અસરમાં આવેલ છે. વધુમાં અરજદાર જણાવેછે કે તેઓએ રજુ કરેલ EESL કંપનીમાંથી તા.૨૮-૦૬-૧૬ ના રોજ ૦૭ એલ.ઈ.ડી. બલ્બ રોકડેથી ખરીદ કરેલ છે તે સિવાય અરજદારે ઉજાલા ઉપકરણોની ખરીદી કરેલ નથી તેમ ફોરમ સમક્ષ જણાવેલ છે.

૫.૪ EESL દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલ કેશ મેમોરેન્ડમ અને સમંતિપત્ર (ડેબીટ ઇન્વોઇસ) ૨૦૧૭ નું છે જેમાં નીચે મુજબની વિગતો દર્શાવેલ છે.

- બીલની તારીખ.૦૩-૦૪-૨૦૧૭
- ગ્રાહકનંબર -૮૮૬૦૮૨૦૩૭૧૫
- ખરીદનારનું નામ – લક્ષ્મણભાઈ
- મોબાઈલ નં. – ૮૧૫૩૦૧૭૨૭૬
- ૧૦ એલ.ઈ.ડી. બલ્બ રૂ.૭૦/- લેખે રૂ.૭૦૦/- જેમાં ગ્રાહક તરીકે લક્ષ્મણભાઈની સહી દર્શાવેલ છે.

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

સદર બીલ સાથે અરજદારનું માહે જાન્યુઆરી-ફેબ્રુઆરી-૨૦૧૭ના વીજબીલની નકલ અને આધારકાર્ડની નકલ ફોરમ સમક્ષ રજુ કરેલ છે.

૫.૫ EESL કંપની દ્વારા સદર ગ્રાહકનું કેશ મેમોરેન્ડમ અને સમંતિપત્રક (ડેબીટ બીલ) ૨૦૧૭ નું રજુ કરેલ છે જેમાં અરજદારનું માહે જાન્યુઆરી-ફેબ્રુઆરી-૨૦૧૭ના વીજબીલની નકલ અને તે વીજબીલ ભરપાઈ કરાયેલ રસીદ નં WX 201364 અને અરજદાર (પાઠક તરુણકુમાર હરીશંકર) ના આધારકાર્ડની નકલ ફોરમ સમક્ષ રજુ કરેલ છે, જે આધાર-પુરાવા અરજદારને ફોરમની સુનાવણી દરમ્યાન રૂબરૂ જોવા માટે આપેલ ત્યારે અરજદારે વીજબીલમાં લખેલ ચેક નંબર અને તારીખની નોંધ તેઓ દ્વારા કરાયેલ હોય તેમ જણાવેલ છે જેની સ્વીકૃતિ ફોરમ સમક્ષ કરાયેલ છે.

૫.૬ ઉપરોક્ત મુદ્દા નં. ૫.૪ અને ૫.૫ મુજબ અરજદારના સદર વીજજોડાણની જગ્યામાં તેઓ શરૂઆતથી જ રહે છે તેમજ વર્ષ-૨૦૧૭ માં વીજજોડાણમાં નામબદલી કરાવેલ ન હોય EESL કંપનીમાંથી ઉજાલા ઉપકરણોની ખરીદી વખતે વીજબીલ લક્ષ્મણભાઈ વેરશીભાઈ ના નામનું અને તેની સાથે અરજદાર પાઠક તરુણકુમાર હરીશંકરના આધાર કાર્ડની નકલ રજુ કરેલ છે તેમજ જે તે વખતના વીજબીલની નકલમાં તેઓ દ્વારા ચેક નં અને બીલ ભરપાઈની તારીખ તેઓના સ્વ હસ્તાક્ષરે લખેલ છે તેમ ફોરમ સમક્ષ સ્વીકારેલ છે આ સંજોગોમાં અરજદારના વીજબીલના ખાતામાં ઉધારેલ ઉજાલા એપ્લાયન્સીસના ચાર્જ વસુલેલ છે જે યોગ્ય છે. વધુમાં EESL કંપની દ્વારા રજુ કરેલ કેશ મેમોરેન્ડમ અને સમંતિપત્ર (ડેબીટ ઇન્વોઇસ) મુજબ વસુલવા પાત્ર રકમ રૂ.૭૦૦/-ની સામે પી.જી.વી.સી.એલ. દ્વારા રૂ.૪૯૦/-ની રકમની વસુલાત કરેલ છે જેથી બાકીની તફાવતની રકમ વસુલવાની કાર્યવાહી કરવી તેમજ કરાયેલ કાર્યવાહી અરજદાર તેમજ અત્રેના ફોરમને દિવસ-૧૦ માં લેખિતમાં જાણ કરવા પી.જી.વી.સી.એલ. પક્ષકાર ને સુચના આપવામાં આવે છે.

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

૫.૭ ઉપરોક્ત મુદ્દા નં. ૫.૬ મુજબની વિગતે હુકમ કરવામાં આવે છે.

૫.૮ આ સાથે અરજદારની અરજી ફેસલ કરવામાં આવે છે.

(એન.એચ.જોષી)	(આર.જી.ગોવાણી)	(એન.સી.મકવાણા)
સભ્ય (સ્વતંત્ર)	સભ્ય (ટેકનીકલ)	ચેરપર્સન

નોંધ: અરજદાર સદરહુકમથી નારાજ હોય તો સદર હુકમ મળ્યાની તારીખથી દિન ૩૦ માં વિદ્યુત લોકપાલમાં રજૂઆત કરી શકે છે. આ રજૂઆત કરવા માટે ગુજરાતવિદ્યુત 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: વિદ્યુત લોકપાલની કચેરી, બ્લોક નં. ૩, પોલીટેકનીક કમ્પાઉન્ડ, આંબાવાડી, અમદાવાદ-૩૮૦૦૧૫.ફોન નં. (૦૭૯) ૨૬૩૦૨૬૮૯