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/૧૭/ક્વા-૨/૨૧-૨૨/૫૩૯૨-૨ તા.૧૮-૦૯-૨૦૨૧

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.

Case No.PG- ૧૭/ક્વા-૨/૨૧-૨૨

અરજદાર : ગીતાબેન વનરાજસિંહ પરમાર ગામ: રાજકોટ
પેટા વિભાગીય કચેરી : લક્ષ્મીનગર
રજૂઆત કરનાર : અરજદાર વતી તેના પ્રતિનિધિ તરીકે ફાલ્ગુનીબેન વિમલભાઈ પરમાર હાજર રહેલ છે.

:: વિરુધ્ધ ::

સામાવાળા પક્ષકાર-૧ : કાર્યક્ષેત્ર : પીજીવીસીએલ વિભાગીય કચેરી - રાજકોટ શહેર-૨
રજૂઆત કરનાર : શ્રી એન.ડી.રૂઘાણી કાર્યપાલક ઈજનેર શ્રી પીજીવીસીએલ વિભાગીય કચેરી – રાજકોટ શહેર-૨

સામાવાળા પક્ષકાર-૨ : એનર્જી એફીસિઅન્સી સર્વિસીઝ લીમીટેડ વતી તેના પ્રતિનિધિ તરીકે સીનીયર એન્જી. શ્રી દર્શન વોરા હાજર રહેલ છે.

:: કોરમ ::

૧**)** ચેરપર્સન **-** શ્રી જે.બી**.** પારેખ,
૨) મેમ્બર સ્વતંત્ર **-** શ્રીમતી નિતીનાબેન એચ. જોષી

સુનાવણી સ્થળ: કોન્ફરન્સ હોલ, પીજીવીસીએલ, શહેર વર્તુળ કચેરી, રાજકોટ
તારીખ: ૧૪-૦૯-૨૧ (મંગળવાર)

૧.૦ સદર કેસની સુનાવણી તા.૧૪-૦૯-૨૧ (મંગળવાર) ના રોજ રાખવામાં આવેલ હતી. જેમાં ઉપર મુજબના પક્ષકારો હાજર રહેલ હતા.

:: અરજદારની રજૂઆત ::

૨.૦ અરજદાર રજુઆતમાં જણાવે છે કે તેઓ ગ્રાહક નં.૮૭૬૦૨/૧૦૦૨૭/૧ થી લક્ષ્મીનગર પેટાવિભાગીય કચેરી હેઠળ રહેણાંક વીજજોડાણ ધરાવે છે. અરજદાર દ્વારા ઉજાલા ઉપકરણોની ક્યારેય હપ્તેથી ખરીદી કરેલ ન હોવા છતાં માહે જુલાઈ-૨૦૧૮ થી માહે એપ્રિલ-૨૦૨૦ સુધી ઉજાલા ચાર્જની કુલ રકમ રૂ.૨૩૮૦/-

વીજબીલમાં ચડત આવેલ છે જેની વિગત આ મુજબ છે. સદર કપાત થયેલ રકમ મજરે મેળવવા અરજદાર દ્વારા અત્રેના ફોરમ સમક્ષ ન્યાયિક રજૂઆત કરેલ છે.

બિલીંગ પીરીયડ	રકમ રૂ.
જુલાઈ-ઓગસ્ટ ૨૦૧૮	૧૪૦.૦૦
સપ્ટેમ્બર-ઓકટોબર ૨૦૧૮	૧૪૦.૦૦
નવેમ્બર-ડીસેમ્બર ૨૦૧૮	૧૪૦.૦૦
જાન્યુઆરી-ફેબ્રુઆરી ૨૦૧૯	૩૫૦.૦૦
માર્ચ-એપ્રિલ ૨૦૧૯	૨૮૦.૦૦
મે-જુન ૨૦૧૯	૨૮૦.૦૦
જુલાઈ-ઓગસ્ટ ૨૦૧૯	૨૧૦.૦૦
સપ્ટેમ્બર-ઓકટોબર ૨૦૧૯	૨૧૦.૦૦
નવેમ્બર-ડીસેમ્બર ૨૦૧૯	૨૧૦.૦૦
જાન્યુઆરી-ફેબ્રુઆરી ૨૦૨૦	૨૧૦.૦૦
માર્ચ-એપ્રિલ ૨૦૨૦	૨૧૦.૦૦
કપાત થયેલ કુલ રકમ રૂ.	૨૩૮૦.૦૦

:: પી.જી.વી.સી.એલ.ની રજૂઆત ::

૩.૦ અરજદાર ની રજૂઆત અન્વયે - પી.જી.વી.સી.એલ. પક્ષકાર તરફથી જણાવાયેલ કે શહેર વિભાગીય કચેરી-૨ હેઠળના લક્ષ્મીનગર સબડીવીઝનના ગ્રાહકશ્રી ગીતાબેન પરમાર જેના ગ્રાહક નંબર. ૮૭૬૦૨/૧૦૦૨૭/૧ દ્વારા પોતાના રહેણાંક વીજકનેક્શન માં ઉજાલા ચાર્જ ની રકમ બાબત સી.જી.આર.એફ. સમક્ષ ફરિયાદ કરેલ છે.

૩.૧ ગ્રાહકશ્રીની રજુઆત મુજબ એલટી બિલીંગમાં ગ્રાહકે ઉજાલા ફેન નંગ -૨ લીધેલ છે જેની કુલ કીમત રૂ.૨૫૨૦/- થાય છે. જે રકમ ૨૪ **EMI, per EMI** રૂ.૧૦૫/- લેખે ગ્રાહક ના લેજર માં ૦૮ દ્વિમાસિક હપ્તા મુજબ બીલમાં રૂ.૨૧૦/- લેખે ગણતરી થયેલ છે. આમ અત્યાર સુધી ગ્રાહકના ખાતામાંથી કુલ રૂ.૧૬૮૦/- (૧૦૫ **X** ૧૬ = ૧૬૮૦/-) કપાયેલ છે.

૩.૨ ગ્રાહકે **EMI** દ્વારા ઉજલા લેમ્પ નંગ-૧૦ લીધેલ તે મુજબ કુલ કીમત રૂ.૭૦૦/- થાય છે. જે ઉજાલા લેમ્પ પેટે ૧૦ **EMI, per EMI** રૂ.૭૦/- લેખે ગ્રાહકના લેજરમાં ૦૫ દ્વિમાસિક હપ્તામાં ગણતરી કરેલ છે. તે મુજબ અરજદારના બિલીંગ ખાતામાંથી કુલ રૂ.૭૦૦/- (૭૦ **X** ૧૦) કપાયેલ છે.

૩.૩ ઉપરોક્ત મુદ્દા નં ૩.૧ અને ૩.૨ મુજબ ની વિગતે ગ્રાહકના બીલમાં કુલ રકમ રૂ.૨૩૮૦/- (૧૬૮૦/- + ૭૦૦/-) ઉજાલા ઉપકરણ હપ્તેથી ખરીદેલ ન હોવા છતાં,સદર રકમ કપાત થયેલ છે જે જમા આપવા ફોરમ સમક્ષ રજૂઆત કરેલ છે.

૩.૪ વધુમાં સદર બાબતે જણાવવાનું કે ઉજાલા ઉપકરણની રકમ અન્વયેની ફરિયાદ મુજબ પી.જી.વી.સી.એલ. દ્વારા ઓનલાઈન એલટી બિલિંગ સીસ્ટમમાં રજીસ્ટ્રેશન કરવામાં આવે છે. જે રજીસ્ટ્રેશન થયા બાદ બીલમાં હપ્તા ડેબીટ થવાના બંધ થઇ જાય છે તેમજ જે હપ્તા ડેબીટ થઇ ગયેલ હોય તે બાબતે વડી કચેરી દ્વારા પત્ર નં.-પીજીવીસીએલ/રેવ/૨૦૧૮-૧૯/**LTB-1**/૧૩૬૬ તા.૩.૧૦.૧૮થી આપેલ માર્ગદર્શન મુજબ **EESL**(એનર્જી એફીસીયન્સી સર્વિસીઝ લી.) ને ડેટા જી.યુ.વી.એન.એલ. તરફથી મોકલવામાં આવે છે જેનું નિરાકરણ **EESL** દ્વારા દિવસ- ૧૫ માં કરી આપવાનું હોય છે. જો **EESL** કંપની - ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલ ફરિયાદ સાથે સહમત થશે તો - ગ્રાહક પાસેથી બાકી રહેલા ઉજાલા ઈ.એમ.આઈ ની રીકવરી કાયમી ધોરણે બંધ કરવામાં

આવે છે તેમજ ગ્રાહકના ખાતામાં ઉજાલા ઈ.એમ.આઈ પેટેની કપાત થયેલી અને બાકી રકમ સીસ્ટમ લેવલે જરૂરી એડજેસ્ટમેન્ટ આપીને મજરે આપવામાં આવે છે.

૩.૫ આમ ઉપરોક્ત મુદ્દા નં ૩.૪ મુજબની વિગતે ગ્રાહકની અરજીના અનુસંધાને ગ્રાહકના એલ.ટી. બિલીંગ સીસ્ટમના ઉજાલા રીપોર્ટસ મુજબ તેઓના કનેક્શન નંબર- ૮૭૬૦૨/૧૦૦૨૭/૧ નું રજીસ્ટ્રેશન ઈ-ઉર્જામાં પેટાવિભાગીય કચેરી દ્વારા કરવાથી ઉજાલાચાર્જ બીલમાં બંધ થયેલ છે.

:: ઈ.ઈ.એસ.એલ.ની રજૂઆત ::

૪.૦ અરજદારની ફરિયાદ અન્વયે EESL દ્વારા તેઓના પત્ર નં – ૩૭ તા.૧૬-૦૮-૨૦૨૧ થી જણાવેલ કે ગ્રાહક નં. ૮૭૬૦૨/૧૦૦૨૭/૧ અન્વયે ઉજાલા એપ્લાયન્સીસ હપ્તેથી ખરીદ કરાયેલ છે જે અંતર્ગત EESL કંપની દ્વારા કેશ મેમોરેન્ડમ અને સમંતિપત્રક (ડેબીટબીલ) રજુ કરેલ છે તેની સાથે અરજદારનું માહે માર્ચ-એપ્રિલ-૨૦૧૭ ના વીજબીલની નકલ અને આધારકાર્ડની નકલ જોડેલ 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 લક્ષ્મીનગર પેટાવિભાગીય કચેરીના કાર્યક્ષેત્ર હેઠળના ગ્રાહક નં. ૮૭૬૦૨/૧૦૦૨૭/૧ થી રહેણાક કેટેગરીનું વીજજોડાણ ગીતાબેન વનરાજસિંહ પરમાર ના નામે ધરાવે છે.

૫.૨ અરજદારની ફરિયાદ મુજબ તેઓના વીજબીલમાં ઉજાલા ઉપકરણો હપ્તેથી ક્યારેય લીધેલ ન હોય વીજબીલમાં શરતચૂકથી ઉજાલા ચાર્જીસની રકમ માહે જુલાઈ-ઓગસ્ટ ૨૦૧૮ થી માહે માર્ચ-એપ્રિલ ૨૦૨૦ સુધી વીજબીલમાં કુલ રકમ રૂ.૨૩૮૦/- કપાયેલ છે જે બીલમાં જમા આપવા ફોરમ સમક્ષ રજૂઆત કરેલ છે.

૫.૨ પીજીવીસીએલ કંપની દ્વારા ઉપરોક્ત મુદ્દા નં. ૪.૦ મુજબની વિગતે **- EESL** કંપની દ્વારા અપાયેલ ડેટા મુજબ સદર ગ્રાહકના વીજબિલમાં ઉજાલાચાર્જની રકમ ઉધારેલ છે.

૫.૩ પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા કરેલ રજૂઆત મુદ્દા નં. ૩.૦ મુજબ અરજદારના ઉજાલા એપ્લાયન્સીસની હપ્તેથી કરેલ ખરીદી અન્વયે ગ્રાહક નં- ૮૭૬૦૨/૧૦૦૨૭/૧ ના વીજબીલમાં માહે જુલાઈ-ઓગસ્ટ ૨૦૧૮ થી માહે માર્ચ-એપ્રિલ ૨૦૨૦ સુધીમાં કુલ રૂ.૨૩૮૦/- આકારણી કરેલ છે. સદર બાબતે અરજદારની અરજીના આધારે પીજીવીસીએલની નિગમિત કચેરીની ગાઈડલાઈન્સ મુજબ વીજબીલમાં ઉજાલા ચાર્જ ન આવે તે બાબતે પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા સીસ્ટમમાં ઈ-ઉર્જા સીસ્ટમમાં રજીસ્ટ્રેશન કરેલ છે.

૫.૪ EESL દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલ કેશ મેમોરેન્ડમ અને સમંતિપત્ર (ડેબીટ ઇન્વોઇસ) તા.૧૯-૦૫-૨૦૧૭ નું છે તેમજ ગ્રાહક નં–૮૭૬૦૨/૧૦૦૨૭/૧ નોંધાયેલ છે. તેમજ ૧૦ એલ.ઈ.ડી. બલ્બ રૂ.૭૦/- લેખે રૂ.૭૦૦/- અને રૂ.૧૨૬૦/- લેખે ૦૨ પંખા ના રૂ.૨૫૨૦/- ઈ.એમ.આઈ. દ્વારા ખરીદેલ હોય તેમ બતાવેલ છે. સદર કેશ મેમોરેન્ડમ અને સમંતિપત્ર (ડેબીટ ઇન્વોઇસ) માં ગ્રાહકનું નામ:ગીતાબેન વનરાજસિંહ પરમાર, મોબાઈલ નંબર : ૯૮૯૮૮૧૩૪૪૨૩ વંચાય છે. જે ગ્રાહકના મોબાઈલ નંબર સાથે ફરક બતાવે છે તેમજ સદર કેશ મેમોરેન્ડમ અને સમંતિપત્ર (ડેબીટ ઇન્વોઇસ) માં સહી છે. જે અરજદારની રજૂઆત મુજબ સહી તેઓની નથી.

૫.૫ સદર બાબતના વિગતવાર રેકોર્ડનો અભ્યાસ કરતા EESL દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલા પુરાવાઓ પર્યાપ્ત નથી તેમજ સદર બાબતનો ઊંડાણપૂર્વક અભ્યાસ કરતા એવું જણાય છે કે અરજદારની મૌખિક રજૂઆત મુજબ વર્ષ-૨૦૧૭ માં અરજદાર દ્વારા ઉજાલા એપ્લાયન્સીસની રોકડેથી ખરીદ કરાયેલ ત્યારે આધારકાર્ડ આપવામાં આવેલ પરંતુ હાલ તેની રસીદ ઉપલબ્ધ નથી. આમ, EESL ના જે તે સમયના કોન્ટ્રાક્ટ

કર્મચારીઓ દ્વારા EESL દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલા ડેબીટ ઇન્વોઇસ સાથે ફરીથી ઉપયોગ કરી અરજદાર વતી પોતાની મનસુફી મુજબ સહી કરી હોય તેવી શંકા ઉપસ્થિત થાય છે. આ સંજોગોમાં EESL દ્વારા રજુ કરવામાં આવેલ પુરાવાઓ માન્ય રાખવામાં આવતા નથી. આ સંજોગોમાં EESL દ્વારા રજુ કરવામાં આવેલ અરજદારનો EMI Claim મંજુર કરી શકાય નહીં સદર કેસનો સંપૂર્ણ અભ્યાસ કરતા EESL દ્વારા રજુ કરવામાં આવેલ Claim રદ કરવામાં આવે છે.

૫.૬ ઉપરોક્ત મુદ્દા નં.૫.૫ મુજબ અરજદારના વીજબીલના ખાતામાં ઉધારેલ ઉજાલા એપ્લાયન્સીસના ચાર્જ રદ કરવાની અરજી મંજુર કરવામાં આવે છે જેથી અરજદારની EMI અંગેની રિકવરી ચાલુ હોય તો આ રિકવરી રદ કરવી તેમજ રિકવરી કરવામાં આવેલ રકમ સત્વરે વીજબીલમાં રિફંડ કરવાની પીજીવીસીએલ પક્ષકારને સૂચના આપવામાં આવે છે.

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)	**(જે.બી.પારેખ)**
સભ્ય (સ્વતંત્ર)	**ચેરપર્સન**

નોંધ:

(૧) અરજદાર સદર હુકમથી નારાજ હોય તો સદર હુકમ મળ્યાની તારીખથી દિન ૩૦ માં વિદ્યુત લોકપાલમાં રજૂઆત કરી શકે છે. આ સાથે વિદ્યુત લોકપાલમાં રજૂઆત કરવાની પધ્ધતિ સામેલ છે.

(૨) ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ અને લોકપાલ) વિનિયમો' ૨૦૧૯ જાહેરનામા નં.૨/૨૦૧૯ ની કલમ ૩.૧૯ મુજબની બધી શરતો સંતોષવામાં આવેલ હશે તો જ તેવી રજૂઆત લોકપાલ સ્વીકારશે. 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.

(૩) લોકપાલનું સરનામું: વિદ્યુત લોકપાલની કચેરી, બ્લોક નં. ૩, પોલીટેકનીક કમ્પાઉન્ડ, આંબાવાડી, અમદાવાદ-૩૮૦૦૧૫. ફોન નં. (૦૭૯) ૨૬૩૦૨૬૮૯