# 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/૨૦/ક્વા-૨/૨૧-૨૨/૫૩૯૨-૪ 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.

No.PG- ૨૦/ક્વા-૨/૨૧-૨૨

અરજદાર : વલ્લભભાઇ લાખાભાઈ અકબરી ગામ: રાજકોટ
પેટા વિભાગીય કચેરી : કાલાવડ રોડ
રજૂઆત કરનાર : અરજદાર વતી તેના પ્રતિનિધિ તરીકે અંકુર વી. અકબરી હાજર રહેલ છે.

## :: વિરુધ્ધ ::

સામાવાળા પક્ષકાર-૧ : કાર્યક્ષેત્ર : પીજીવીસીએલ વિભાગીય કચેરી - રાજકોટ શહેર-૩
રજૂઆત કરનાર : ઇન્ચાર્જ કાર્યપાલક ઈજનેર શ્રી એન.ડી. રૂધાણી, પીજીવીસીએલ, વિભાગીય કચેરી - રાજકોટ શહેર-૩ અને તેમની સાથે નાયબ ઈજનેર શ્રી એસ.ડી.ઝાલા, પીજીવીસીએલ, પેટા વિભાગીય કચેરી - કાલાવડ રોડ હાજર રહેલ છે.

સામાવાળા પક્ષકાર-૨ : એનર્જી એફીસિઅન્સી સર્વિસીઝ લીમીટેડવતી તેના પ્રતિનિધિ તરીકે સીનીયર એન્જીનીયર 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.૩૯૯૯૧/૦૦૫૩૪/૦ થી કાલાવડ રોડ પેટાવિભાગીય કચેરી હેઠળ રહેણાંક વીજજોડાણ ધરાવે છે. અરજદાર દ્વારા તા.૩૦.૦૩.૨૦૧૭ ના રોજ રૂ.૬૫/- લેખે ૦૫ (પાંચ) નંગ ઉજાલા બલ્બ રૂ.૩૨૫/- રોકડા ચૂકવીને ખરીદ કરેલ હતા જેના બીલની નકલ રજુ કરેલ છે.

૨.૧ વધુમાં, અરજદાર જણાવે છે કે ઉજાલા બલ્બની રોકડેથી ખરીદી કરેલ હોવા છતાં તેઓના વીજબીલમાં રૂ.૨૧૫૩.૩૬ ઉજાલાચાર્જ હેઠળ ચડત આવેલ છે. સદર ચાર્જની કપાત બંધ કરવા માટે અરજદાર દ્વારા તા.૦૩.૦૮.૨૦૧૯ ના રોજ સંલગ્ન પેટાવિભાગીય કચેરી ખાતે અરજી કરેલ છે. સદર કપાત થયેલ ઉજાલા ચાર્જની વિગત નીચે મુજબ છે. સદર કપાત થયેલ રકમ મજરે મેળવવા અરજદાર દ્વારા અત્રેના ફોરમ સમક્ષ ન્યાયિક રજૂઆત કરેલ છે.

| બિલીંગ પીરીયડ | રકમ રૂ. |
|---|---|
| ઓગસ્ટ-સપ્ટેમ્બર ૨૦૧૮ | ૧૪૦.૦૦ |
| ઓકટોબર-નવેમ્બર ૨૦૧૮ | ૧૪૦.૦૦ |
| ડીસેમ્બર-જાન્યુઆરી ૨૦૧૯ | ૫૦૩.૩૪ |
| ફેબ્રુઆરી-માર્ચ ૨૦૧૯ | ૫૦૩.૩૪ |
| એપ્રિલ-મે ૨૦૧૯ | ૪૩૩.૩૪ |
| જુન-જુલાઈ ૨૦૧૯ | ૪૩૩.૩૪ |
| કપાત થયેલ કુલ રકમ રૂ. | ૨૧૫૩.૩૬ |

## :: પી.જી.વી.સી.એલ.ની રજૂઆત ::

૩.૦ અરજદારની રજૂઆત અન્વયે - પી.જી.વી.સી.એલ. પક્ષકાર તરફથી જણાવાયેલકે ગ્રાહકશ્રી વલ્લભભાઈ લાખાભાઈ અકબરી તા.૧૭.૦૨.૧૯૯૭ થી ગ્રાહકનંબર-૩૯૯૯૧-૦૦૫૩૪-૦ થી ૦.૫ કીવોનું રહેણાંક વીજ જોડાણ કાલાવડ રોડ સબડીવીઝન હેઠળ ધરાવે છે. જેમના વીજબીલમાં માહે– ઓગસ્ટ-સપ્ટે-૧૮ થી ઉજાલા બલ્બના ચાર્જ કપાત હપ્તેથી કરવામાં આવેલ હોય જે ૧૪૫ **PRT** મુજબ ખરાઈ કરતા નીચે મુજબ રકમ ગ્રાહક ખાતે બાકી આવે છે.

| બિલિંગ મહિનો | ઉજાલા ચાર્જ ની રકમ રૂપિયામાં |
|---|---|
| ઓગસ્ટ-સપ્ટે-૧૮ | ૧૪૦.૦૦ |
| ઓકટો-નવે-૧૮ | ૧૪૦.૦૦ |
| ડીસે-જાન્યુ-૧૯ | ૫૦૩.૩૪ |
| ફેબ્રુ-માર્ચ-૧૯ | ૫૦૩.૩૪ |
| એપ્રિલ-મેં-૧૯ | ૪૩૩.૩૪ |
| ટોટલ રકમ રૂપિયામાં | **૧૭૨૦.૦૨** |

જેથી ગ્રાહક દ્વારા તા.૦૩.૦૮.૨૦૧૯ ના રોજ હપ્તેથી કપાયેલ ઉજાલા ચાર્જની રકમ જમા મેળવવા માટે અરજી કરેલ.

૩.૧ વધુમાં સદર બાબતે જણાવાયેલ છે કે અત્યારે હાલ ઓનલાઈન ઉજાલા રજીસ્ટ્રેશન એલટી 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.૦૩.૧૦.૧૮ થી આપેલ માર્ગદર્શન મુજબ **EESL** (એનર્જી એફીસીયન્સી સર્વિસીઝ લી.) ને ડેટા જી.યુ.વી.એન.એલ. તરફથી મોકલવામાં આવે છે અને આ પ્રકારનો ડેટા

**EESL ને ૧૫ દિવસમાં યોગ્ય નિરાકરણ કરવા અર્થે આપવામાં આવે છે જેમાં EESL 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 રહેલી ઉજાલા ઈ.એમ.આઈ. પેટેની બાકી રકમ સીસ્ટમ લેવલે જરૂરી એડજેસ્ટમેન્ટ આપીને મજરે આપવામાં આવે છે.**

૩.૨ **આમ, ઉપરોક્ત ગ્રાહકની અરજીના અનુસંધાને તેઓના ઉજાલા રીપોર્ટસ મુજબ ગ્રાહકશ્રીના કનેક્શન નંબર- ૩૯૯૯૧-૦૦૫૩૪-૦ નું રજીસ્ટ્રેશન ઈ-ઉર્જામાં સબ ડીવીઝન દ્વારા કરવાથી 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 **–** ૩૮ તા.૧૬-૦૮-૨૦૨૧ થી જણાવેલ કે ગ્રાહક નં. ૮૮૬૯૧-૦૦૦૬૦-૦ 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 ડિસેમ્બર- જાન્યુઆરી- ૨૦૧૭ના 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 પેટા વિભાગીય કચેરી કાલાવડરોડ ના કાર્યક્ષેત્ર હેઠળના ગ્રાહક નં. ૩૯૯૯૧- ૦૦૫૩૪-૦ થી રહેણાક કેટેગરીનું વીજજોડાણ ૦.૫ **KW** થી શ્રી વલ્લભભાઈ લાખાભાઈ ના નામે ધરાવે છે. અરજદાર અગાઉ સદર વીજજોડાણ નાનામવા રોડ પેટાવિભાગીય કચેરી હેઠળ ગ્રાહક નં. ૮૮૬૯૧-૦૦૦૬૦-૦ થી ધરાવતા હતા.

૫.૨ 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 મુદ્દા નં. ૪.૦ મુજબ કંપની દ્વારા અપાયેલ ડેટા મુજબ સદર ગ્રાહકના વીજબિલમાં ઉજાલા ચાર્જની રકમ પીજીવીસીએલ કંપની દ્વારા ઉધારેલ છે.

૫.૩ ઉપરોક્ત બાબતે પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા કરેલ રજૂઆત મુદ્દા નં. ૩.૦ મુજબ અરજદારના ઉજાલા એપ્લાયન્સીસની હપ્તેથી કરેલ ખરીદી અન્વયે માહે ઓગસ્ટ-સપ્ટે-૧૮ થી એપ્રિલ-મે-૧૯ સુધીમાં કુલ રૂ.૧૭૨૦.૦૨ વીજબિલમાં આકારણી કરેલ છે. સદર બાબતે અરજદારની અરજીના આધારે પીજીવીસીએલની નિગમિત કચેરીની ગાઈડલાઈન્સ મુજબ વીજબીલમાં ઉજાલા ચાર્જ ન આવે તે બાબતે પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા સીસ્ટમમાં તા.૦૩.૦૮.૨૦૧૯ થી ઈ-ઉર્જા સીસ્ટમમાં રજીસ્ટ્રેશન કરેલ છે.

૫.૪ **EESL** દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલ કેશ મેમોરેન્ડમ અને સમંતિપત્ર (ડેબીટ ઇન્વોઇસ) ૨૦૧૭ નું છે જેમાં તારીખ સ્પષ્ટ વાચી શકાતી નથી. તેમજ ગ્રાહક નં **–** ૮૮૬૯૨/૦૦૦૬૦/૦ નોંધાયેલ છે. તેમજ ૧૦ એલ.ઈ.ડી. બલ્બ રૂ.૭૦/- લેખે તેમજ ૦૪ એલ.ઈ.ડી. ટ્યૂબ લાઈટ રૂ.૨૩૦/- લેખે અને રૂ.૧૨૬૦/- લેખે ૦૨ પંખા ઈ.એમ.આઈ. દ્વારા ખરીદેલ હોય તેમ બતાવેલ છે. સદર કેશ મેમોરેન્ડમ અને સમંતિપત્ર (ડેબીટ ઇન્વોઇસ) માં ગ્રાહકનું નામ : વલ્લભભાઈ લાખાભાઈ, મોબાઈલ નંબર : ૯૮૭૯૮૦૮૯૨૮ જે અસ્પષ્ટ વંચાય છે. તેમજ વલ્લભભાઈ લાખાભાઈ અકબરીના સાથે જોડેલ આધાર કાર્ડમાં ૯૮૭૯૨૦૮૯૨૮ મોબાઈલ નંબર લખેલ છે.

જે ગ્રાહકના પુત્રના મોબાઈલ નંબરના એક અંક માં ફરક બતાવે છે. તેમજ સદર કેશ મેમોરેન્ડમ અને સમંતિપત્ર (ડેબીટ ઇન્વોઇસ) માં સહી છે તે અવાચ્ય છે.

૫.૫ અરજદારની રજૂઆત મુજબ તેઓ દ્વારા પીજીવીસીએલના કાઉન્ટર પરથી તા.૩૦/૦૩/૨૦૧૭ ના રોજ ૦૫ (પાંચ) નંગ ઉજાલા બલ્બ રોકડે થી ખરીદ કરેલ છે. સદર બીલની નકલ અરજદાર દ્વારા ફોરમ સમક્ષ રજુ કરેલ છે. સદર બાબતના વિગતવાર રેકોર્ડનો અભ્યાસ કરતા **EESL** દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલા પુરાવાઓ પર્યાપ્ત નથી તેમજ સદર બાબતનો ઊંડાણપૂર્વક અભ્યાસ કરતા એવું જણાય છે કે વર્ષ-૨૦૧૭ માં અરજદાર દ્વારા ઉજાલા એપ્લાયન્સીસની રોકડેથી ખરીદ કરાયેલ ત્યારે આધારકાર્ડ આપવામાં આવેલ જેનો **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