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/૧૧/ક્વા-૦૪/૨૦૨૧-૨૨/ ૨૧૬૬-૨ તારીખ : ૨૩ - ૦૩ - ૨૦૨૨

રજી. એડી. પત્ર

પ્રતિ,
આસોડીયા મંજુલાબેન રજનીકાંતભાઈ
માધવપાર્ક, શેરી નં.-૪, બાપા સીતારામ ચોક, મવડી મેઈન રોડ,
મું. પો. : રાજકોટ, તા. : રાજકોટ, જી. : રાજકોટ,
પીન કોડ. : ૩૬૦૦૦૪
મોબાઈલ : ૯૯૨૫૦૩૪૫૦૦

વિષય : ઉજાલા બલ્બ પેટે વીજબીલમાંથી કપાત થયેલ રકમ પરત મળવા બાબત.

સંદર્ભ: આપશ્રીની રજુઆત તા. ૦૮-૦૨-૨૦૨૨.
(અત્રેના ફોરમની નોંધણી નંબર : ૧૧/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 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, મવડી 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

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/૧૧/ક્વા-૪/૨૧-૨૨/૨166-2 તા. 23-03-2022

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

Case No.PG-૧૧/ક્વા-૪/૨૧-૨૨

અરજદાર : આસોડીયા મંજુલાબેન રજનીકાંતભાઈ ગામ: રાજકોટ

પેટા વિભાગીય કચેરી : મવડી રોડ

રજૂઆત કરનાર : અરજદાર વતી શ્રી દિવ્યેશભાઈ આર. આસોડીયા હાજર રહેલ છે.

:: વિરુધ્ધ ::

સામાવાળા પક્ષકાર-૧ : કાર્યક્ષેત્ર : પી.જી.વી.સી.એલ. વિભાગીય કચેરી - રાજકોટ શહેર-૩

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

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

:: કોરમ ::

૧) ચેરપર્સન - શ્રી એન.સી.મકવાણા

૨) સભ્ય(ટેકનીકલ) - શ્રી આર.જી.ગોવાણી

૩) સભ્ય (સ્વતંત્ર) - શ્રીમતી નિતીનાબેન એચ. જોષી

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

સુનાવણી સ્થળ: પીજીવીસીએલ, શહેર વર્તુળ કચેરી, રાજકોટ

તારીખ: ૦૩-૦૩-૨૦૨૨ (ગુરુવાર)

૧.૦ સદર કેસની સુનાવણી તા.૦૩-૦૩-૨૦૨૨ (ગુરુવાર) ના રોજ રાખવામાં આવેલ હતી. જેમાં ઉપર મુજબના પક્ષકારો હાજર રહેલ હતા.

:: અરજદારની રજૂઆત ::

૨.૦ અરજદાર રજૂઆતમાં જણાવે છે કે તેઓ દ્વારા અગાઉ ગ્રાહક નં. ૩૦૬૦૮/૩૬૪૧૫/૦ માં ઉજાલા બલ્બની રોકડેથી ખરીદી કરવામાં આવેલ હતી જેની પહોચ અરજદાર પાસે હાલ ઉપલબ્ધ નથી. સદર ઉજાલા

બલ્બની રોકડેથી ખરીદી કરાયેલ હોવા છતાં અરજદારના વીજબીલમાંથી સમયાંતરે કુલ રકમ રૂ.૧૩૩૦/- ઉજાલા ચાર્જ હેઠળ વસુલ થયેલ છે. સદર બાબતે અરજદાર દ્વારા સંલગ્ન કચેરીના અધિકારી સમક્ષ લેખિત રજૂઆત તા.૦૧-૦૭-૨૦૧૯ થી કરાયેલ હતી, પરંતુ સદર બાબતે આજદિન સુધી કોઈ નિરાકરણ થયેલ નથી. જેથી સદર બાબતે યોગ્ય કાર્યવાહી કરી ઉજાલા ચાર્જ હેઠળ કપાયેલ રકમ રૂ.૧૩૩૦/- વ્યાજ સાથે પરત મેળવવા માટે અરજદાર દ્વારા અત્રેના ફોરમ સમક્ષ ન્યાયિક રજૂઆત કરેલ છે.

:: પી.જી.વી.સી.એલ.ની રજૂઆત ::

3.0 અરજદારની રજૂઆત અન્વયે- પી.જી.વી.સી.એલ. પક્ષકાર તરફથી જણાવાયેલ મવડી રોડ સબડીવીઝન ના ગ્રાહક મંજુલાબેન રજનીકાંત આસોડિયા દ્વારા તેઓના રહેણાંક વીજકનેક્શન નંબર-૩૦૬૦૮૩૬૪૧૫૦ માં ઉજાલા બલ્બ પેટે વીજબીલમાંથી કપાત થયેલ રકમ પરત મળવા બાબત ફરિયાદ કરેલ છે.

3.૧ ગ્રાહક મંજુલાબેન રજનીકાંત આસોડિયા તા.૨૪.૦૯.૨૦૧૦ થી ગ્રાહકનંબર- ૩૦૬૦૮-૩૬૪૧૫-૦ થી ૦.૫ કીવોનું રહેણાંક વીજ કનેક્શન મવડી રોડ સબડીવીઝન હેઠળ 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 બાકી આવે છે.

બિલિંગ મહિનો	ઉજાલા ચાર્જની રકમ રૂપિયામાં
જુલાઈ-ઓગસ્ટ-૧૮	૧૪૦.૦૦
સપ્ટે-ઓકટો-૧૮	૧૪૦.૦૦
નવે-ડીસે-૧૮	૧૪૦.૦૦
જાન્યુ-ફેબ્રુ-૧૯	૩૫૦.૦૦
માર્ચ-એપ્રિલ-૧૯	૨૮૦.૦૦
ટોટલ	૧૦૫૦.૦૦

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

ગ્રાહક દ્વારા હપ્તેથી કપાયેલ ઉજાલા ચાર્જની રકમ જમા આપવા માટે અરજી કરેલ જેમાં ઉજાલાના ઉપકરણોનો ચાર્જ ભરેલ છે તે પરત આપવા જણાવવામાં આવેલ છે.

3.૨ વધુમાં સદર બાબતે પી.જી.વી.સી.એલ. પક્ષકાર દ્વારા 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.૩.૧૦.૨૦૧૮ થી આપેલ માર્ગદર્શન મુજબ EESL (એનર્જી એફીસીયન્સી સર્વિસીઝ લી.) ને ડેટા જી.યુ.વી.એન.એલ. તરફ થી 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 ઈ.એમ.આઈ ની રીકવરી કાયમી ધોરણે બંધ કરવામાં આવે છે તેમજ ગ્રાહક ના ખાતામાં રહેલી ઉજાલા ઈ.એમ.આઈ પેટેની બાકી રકમ સીસ્ટમ લેવલે જરૂરી એડજેસ્ટમેન્ટ આપીને મજરે આપવામાં આવે છે.

3.3 આમ, ઉપરોક્ત ગ્રાહકની અરજીના અનુસંધાને તેઓનું ઉજાલા રીપોર્ટસ મુજબ ગ્રાહકશ્રીના કનેક્શન નંબર-૩૦૬૦૮-૩૬૪૧૫-૦ નું રજીસ્ટ્રેશન ઈ-ઉર્જા માં 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 - ૯૭ તા.૨૮-૦૨-૨૦૨૨ થી જણાવેલ કે ગ્રાહક નંબર-૩૦૬૦૮-૩૬૪૧૫-૦ અન્વયે ઉજાલા એપ્લાયન્સીસની રકમ 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 મવડી રોડ પેટાવિભાગીય કચેરીના કાર્યક્ષેત્ર હેઠળના ગ્રાહક નં. ૩૦૬૦૮-૩૬૪૧૫-૦ થી રહેણાક કેટેગરીનું વીજજોડાણ ૦.૫ KW થી મંજુલાબેન રજનીકાંત આસોડિયા 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. ૩.૧ મુજબ અરજદારના ઉજાલા એપ્લાયન્સીસની હપ્તેથી કરેલ ખરીદી અન્વયે માહે જુલાઈ-ઓગસ્ટ-૧૮ થી માહે માર્ચ-એપ્રિલ-૧૯ સુધીના કુલ રૂ.૧૦૫૦/- વીજબિલમાં આકારણી કરેલ છે. સદર બાબતે અરજદારની અરજી તા.૦૧-૦૭-૨૦૧૯ 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 રજૂઆત મુજબ તેઓએ અગાઉ ઉજાલા બલ્બની રોકડેથી ખરીદી કરેલ હતી પરંતુ જેની પહોચ હાલ ઉપલબ્ધ નથી.

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

- બીલની તારીખ : ૦૮-૦૪-૨૦૧૭
- ગ્રાહક નંબર - ૩૦૬૦૮-૩૬૪૧૫-૦
- ખરીદનારનું નામ – મંજુલાબેન રજનીકાંત
- મોબાઈલ નં. - ૭૬૯૮૬૭૩૭૫૭
- ૧૦ એલ.ઈ.ડી. બલ્બ રૂ.૭૦/- લેખે રૂ.૭૦૦/- અને ૦૨ નંગ પંખા રૂ.૧૨૬૦/- લેખે રૂ.૨૫૨૦/- એમ કુલ રૂ.૩૨૨૦/- જેમાં ગ્રાહક તરીકે રજનીકાંતભાઈની સહી વંચાય છે.

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

સદર બીલ સાથે અરજદારનું માહે જાન્યુઆરી-ફેબ્રુઆરી-૨૦૧૭ના વીજબીલની નકલ અને સદર બીલ રૂ.૯૭૩/- નું પેટીએમ દ્વારા ભરપાઈ કરેલ બીલની રીસીપ્ટ તા.૧૫-૦૩-૨૦૧૭ અને રજનીકાંતભાઈના આધારકાર્ડની નકલ ફોરમ સમક્ષ રજુ કરેલ છે.

૫.૫ ઉપરોક્ત મુદ્દા નં ૫.૪ મુજબની વિગતેના આધાર-પુરાવાઓ અરજદારને ફોરમની સુનાવણી દરમ્યાન રૂબરૂ જોવા માટે આપેલ ત્યારે અરજદારે EESL દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલ કેશ મેમોરેન્ડમ અને સમંતિપત્ર (ડેબીટ ઇન્વોઇસ) માં તેઓના પિતાશ્રીની જ સહી હોવાનું સ્વીકારેલ છે તેમજ મોબાઈલ નંબર પણ તેઓનો હોવાનું જણાવેલ છે.

૫.૬ ઉપરોક્ત મુદ્દા નં. ૫.૪ અને ૫.૫ મુજબ 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.૩૨૨૦/-ની સામે પી.જી.વી.સી.એલ. દ્વારા રૂ.૧૦૫૦/-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. પક્ષકારને સુચના 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)	(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 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: વિદ્યુત લોકપાલની કચેરી, બ્લોક નં. ૩, પોલીટેકનીક કમ્પાઉન્ડ, આંબાવાડી, અમદાવાદ-૩૮૦૦૧૫.ફોન નં. (૦૭૯) ૨૬૩૦૨૬૮૯

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