ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ ફોરમ, રાજકોટ

પીજીવીસીએલ રજી. અને કોર્પોરેટ કચેરી, લક્ષ્મીનગર નાનામૌવા રોડ, રાજકોટ

CIN:U40102GJ2003SGC042908 website : www.pgvcl.com
E-Mail- forum.pgvcl@gebmail.com

પીજીવીસીએલ/સીજીઆરએફ/૩૪/ક્વા-૪/૨૦-૨૧/૩૯૭૨-૪ તા.૨૯.૦૬.૨૦૨૧

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- ૩૪/ક્વા-૪/૨૦-૨૧

અરજદાર: **મુસાભાઈ ઈસ્માઈલભાઈ દોઢીયા** ગામ: **કોઠારીયા**

પેટા વિભાગીય કચેરી : વાવડી

રજૂઆત કરનાર: **અરજદાર મુસાભાઈ ઈસ્માઈલભાઈ દોઢીયા અને તેમની સાથે ગુલાબભાઈ મનજીભાઈ મુલતાની હાજર રહેલ છે.**

:: વિરુધ્ધ ::

સામાવાળા પક્ષકાર-૧ : કાર્યક્ષેત્ર : પીજીવીસીએલ વિભાગીય કચેરી - રાજકોટ શહેર-૩

રજૂઆત કરનાર : કાર્યપાલક ઈજનેર શ્રી પી.જે.મહેતા પીજીવીસીએલ વિભાગીય કચેરી - રાજકોટ શહેર-૩

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, ગ્રામ્ય વર્તુળ કચેરી, રાજકોટ
તારીખ: ૨૫-૦૬-૨૧ (શુક્રવાર)

૧.૦ સદર કેસની સુનાવણી તા.૨૫-૦૬-૨૧ (શુક્રવાર) ના રોજ રાખવામાં આવેલ હતી. જેમાં ઉપર મુજબ ના પક્ષકારો હાજર રહેલ હતા.

:: અરજદારની રજૂઆત ::

૨.૦ **અરજદારશ્રી રજુઆતમાં જણાવે છે કે તેઓના વીજજોડાણ** ગ્રાહકનંબર-૩૪૫૧૩-૧૩૧૧૮-૭ **માં છેલ્લા બે (૦૨) વર્ષથી ઉજાલા ઉપકરણોનો ચાર્જ ચડત થઈને આવે છે જે ચાર્જ બંધ કરવા તેમજ કપાત થયેલ ચાર્જ બીલમાં જમા આપવા અરજદારશ્રીએ અત્રેના ફોરમ સમક્ષ ન્યાયિક રજુઆત કરેલ છે.**

:: પી.જી.વી.સી.એલ.ની રજૂઆત ::

3.0 અરજદાર ની રજૂઆત અન્વયે - પીજીવીસીએલ પક્ષકાર તરફથી જણાવાયેલ કે વાવડી સબડીવીઝન ના ગ્રાહકનંબર-૩૪૫૧૩-૧૩૧૧૮-૭ શ્રી મુસાભાઈ ઈસ્માઈલભાઈ દોઢીયા દ્વારા પોતાના રહેણાંક વીજ કનેક્શન માં ઉજાલા ચાર્જ બંધ કરવા બાબતની ફરિયાદ અન્વયે જણાવાયેલ કે ગ્રાહક શ્રી મુસાભાઈ ઈસ્માઈલભાઈ દોઢીયા તા.૨૫.૦૧.૨૦૦૫ થી ગ્રાહકનંબર- ૩૪૫૧૩-૧૩૧૧૮-૭ થી ૦.૫ કે.વી. રહેણાંક વીજ કનેક્શન વાવડી સબડીવીઝન માં ધરાવે છે. જેમના વીજ બીલમાં માહે–ઓગસ્ટ-સપ્ટે-૧૮ થી ઉજાલા બલ્બ ના 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
ઓગસ્ટ-સપ્ટે-૧૮	૧૪૦
ઓકટો-નવે-૧૮	૧૪૦
ડીસે-જાન્યુ-૧૯	૫૦૩.૩૪
ફેબ્રુ-માર્ચ-૧૯	૫૦૩.૩૪
એપ્રિલ-મેં-૧૯	૪૩૩.૩૪
જુન-જુલાઈ-૧૯	૪૩૩.૩૪
ઓગસ્ટ-સપ્ટે-૧૯	૩૬૩.૩૪
ઓકટો-નવે-૧૯	૨૮૬.૬૭
ટોટલ	**૨૮૦૩.૩૭**

સદર બાબતે ગ્રાહક દ્વારા તા.૧૭.૦૩.૨૦૨૧ ના રોજ હપ્તેથી કપાયેલ ઉજાલા ચાર્જ ની રકમ જમા આપવા માટે અરજી કરેલ જેમાં ગ્રાહક શ્રી દ્વારા ઉજાલાના ઉપકરણોનો ચાર્જ ભરેલ છે તે પરત આપવા જણાવવામાં આવેલ છે.

વધુમાં સદર બાબતે જણાવવાનું કે અત્યારે હાલ ઓન લાઈન ઉજાલા રજીસ્ટ્રેશન એલટી બિલિંગ સીસ્ટમ મુજબ ગ્રાહક જયારે ફરિયાદ લઇ આવે છે ત્યારે તેમાં રજીસ્ટ્રેશન કરવામાં આવે છે આ રજીસ્ટ્રેશન થયા પછી ના 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-૦૩.૧૦.૧૮થી 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.

આમ, સદર ગ્રાહકની અરજીના અનુસંધાને ઉજાલા રીપોર્ટસ મુજબ તેઓના કનેક્શન નંબર- ૩૪૫૧૩-૧૩૧૧૮-૭ 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 અરજદાર ની ફરિયાદ અન્વયે- EESL દ્વારા ઈમેઈલ તા.૩૧-૦૩-૨૧ થી જણાવેલકે ગ્રાહક નં ૩૪૫૧૩-૧૩૧૧૮-૭ અન્વયે ઉજાલા એપ્લાયન્સીસ હપ્તેથી ખરીદ કરાયેલ છે જે અંતર્ગત **EESL** કંપની દ્વારા કેશ મેમોરેન્ડમ અને સમંતિપત્રક (ડેબીટ બીલ) રજુ કરેલ છે તે મુજબ ખરીદનાર નું નામ મુસાભાઈ ઈસ્માઈલભાઈ વંચાય છે તેમજ સદર કેશ મેમોરેન્ડમ અને સમંતિપત્રક સાથે અરજદારનું વીજબીલ માહે ફેબ્રુઆરી-માર્ચ-૧૭ જોડેલ છે તેમજ ડોડીયા મુસાભાઈના મતદાર ઓળખપત્ર ની નકલ જોડેલ છે જેમાં અરજદારની કે અન્ય કોઈની સહી નથી. તેમજ સાથે જોડેલ ડેબીટબીલમાં અરજદાર દ્વારા ૧૦ એલ.ઈ.ડી. લેમ્પ (રૂ.૭૦/- લેખે), ૦૪ ટ્યુબલાઈટ (રૂ.૨૩૦/- લેખે) અને ૦૨ પંખા (રૂ.૧૨૬૦/- લેખે) બતાવેલ છે.

:: હુકમ ::

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

૫.૧ અરજદારની રજૂઆત અન્વયે- પીજીવીસીએલ પક્ષકાર તરફથી જણાવાયેલકે પેટા વિભાગીય કચેરી આજી-૨ ના કાર્યક્ષેત્ર હેઠળના ઉપરોક્ત રહેણાક વીજ જોડાણ ગ્રા.નં.-૩૪૫૧૩-૧૩૧૧૮-૭ માં મુસાભાઈ ઈસ્માઈલભાઈ દ્વારા ઉજાલા સાધનો રોકડેથી ખરીદ કરેલ ન હોવા છતાં વીજબીલમાં ઉધાર આવવા બાબતે ફોરમ સમક્ષ રજૂઆત કરેલ છે.

૫.૨ ઉપરોક્ત મુદ્દા નં -૪.૦ મુજબ ઈઈએસએલ 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. ૩.૨ મુજબ અરજદારના ઉજાલા એપ્લાયન્સીસની હપ્તેથી કરેલ ખરીદી અન્વયે માહે ઓગસ્ટ-સપ્ટે-૧૮ થી ઓકટો-નવે-૧૯ સુધીમાં કુલ રૂ. ૨૮૦૩.૩૭ 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.૧૭-૦૩-૨૧ અને તા.૨૬-૦૨-૨૦ થી ઈ-ઉર્જા સીસ્ટમમાં રજીસ્ટ્રેશન કરેલ છે.

૫.૪ **EESL** દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલ કેશ મેમોરેન્ડમ અને સમંતિપત્ર (ડેબીટ ઇન્વોઇસ) અને તેની સાથે માહે ફેબ્રુઆરી-માર્ચ-૧૭ નું વીજબીલ જોડેલ છે ઉજાલા એપ્લાયન્સીસની ખરીદી હપ્તેથી કરેલ છે જેના ડેબીટબીલમાં મોબાઈલ નં ૯૬૯૬૫૨૫૪૨૩ નોંધેલ છે. સદર ડેબીટ ઇન્વોઇસમાં અરજદારે ૧૦ એલ.ઈ.ડી. લેમ્પ (રૂ.૭૦/- લેખે), ૦૪ ટ્યુબલાઈટ (રૂ.૨૩૦/- લેખે) અને ૦૨ પંખા (રૂ.૧૨૬૦/- લેખે) બતાવેલ છે.

૫.૫ અરજદારની રજૂઆત મુજબ પીજીવીસીએલના કાઉન્ટર પરથી તેઓએ ઉજાલા લેમ્પ રોકડેથી ખરીદ કરેલ છે તેમજ જેતે વખતે માંગેલ આધાર પુરાવાઓ તેઓએ રજુ કરેલ હતા. તે સિવાય અન્ય કોઈ એપ્લાયન્સીસની ખરીદી કરેલ નથી. અરજદાર દ્વારા તા.૩૦-૦૩-૧૭ ના રોજ ૦૯ વોલ્ટના એલ.ઈ.ડી. લેમ્પ કુલ ૧૨ નંગ રોકેડેથી લીધેલ હોવાનું – કેશ મેમોરેન્ડમ અને સમંતિપત્ર 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 અરજદાર દ્વારા ઉજાલા એપ્લાયન્સીસની રોકડેથી ખરીદ કરાયેલ ત્યારે ચુંટણીકાર્ડ 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 ત્વરાએ બિલમાં રિફંડ કરવાની પીજીવીસીએલ ને 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)
સભ્ય (સ્વતંત્ર)

(જે.બી.પારેખ)
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) લોકપાલ નું સરનામું: વિદ્યુત લોકપાલની કચેરી, બ્લોક નં. ૩, પોલીટેકનીક કમ્પાઉન્ડ, આંબાવાડી, અમદાવાદ-૩૮૦૦૧૫. ફોન નં. (૦૭૯) ૨૬૩૦૨૬૮૯