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/૩૪/ક્વા-૦૨/૨૦૨૧-૨૨/ ૭૮૪૩-૨	તારીખ : ૨૯ - ૧૨ - ૨૦૨૧

રજી. એડી. પત્ર

પ્રતિ,
મહેતા અશ્વિન મનસુખલાલ
"નવકાર", ૬-તિરુપતિનગર, સંતોષ શેરી, રૈયા રોડ,
મું. પો. : રાજકોટ, તા. : રાજકોટ, જી. : રાજકોટ,
પીન કોડ. : ૩૬૦૦૦૭
મોબાઈલ : ૯૯૨૫૧૬૫૦૩૨

વિષય : બીલમાં ઉજાલા ચાર્જીસ પંખાના આવેલ તે રકમ જમા કરવા બાબત.

સંદર્ભ: આપશ્રીની રજુઆત તા. ૦૩-૦૯-૨૦૨૧.
(અત્રેના ફોરમની નોંધણી નંબર : ૩૪/ક્વા-૦૨/૨૦૨૧-૨૨)

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-૨.
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, મહિલા કોલેજ રાજકોટ શહેર.

(૪) મેનેજર (ટેકનીકલ), એનર્જી એફીસિઅન્સી સર્વિસીઝ લીમીટેડ, રીજીયોનલ ઓફીસ: ૬૦૫, સ્ટર્લીંગ સેન્ટર,અલકાપુરી પોલીસ સ્ટેશનની સામે, આર.સી.દત્ત 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/૩૪/ક્વા-૨/૨૧-૨૨/૧૮૭૩-૨ તા.૨૯-૧૨-૨૦૨૧

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- ૩૪/ક્વા-૨/૨૧-૨૨

અરજદાર : મહેતા અશ્વિનભાઈ મનસુખલાલ ગામ: રાજકોટ
પેટા વિભાગીય કચેરી : મહિલા કોલેજ
રજૂઆત કરનાર : અરજદાર મહેતા અશ્વિનભાઈ મનસુખલાલ હાજર રહેલ છે.

:: વિરુધ્ધ ::

સામાવાળા પક્ષકાર-૧ : કાર્યક્ષેત્ર : પી.જી.વી.સી.એલ. વિભાગીય કચેરી - રાજકોટ શહેર-૨
રજૂઆત કરનાર :શ્રી એન.ડી.રૂઘાણી, કાર્યપાલક ઈજનેર પી.જી.વી.સી.એલ. વિભાગીય કચેરી-રાજકોટ શહેર-૨

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

:: કોરમ ::

૧) ચેરપર્સન - શ્રી એન.સી.મકવાણા,
૨) મેમ્બર 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: ૨૨-૧૨-૨૦૨૧ (બુધવાર)

૧.૦ સદર કેસની સુનાવણી તા.૨૨-૧૨-૨૦૨૧ (બુધવાર) ના રોજ રાખવામાં આવેલ હતી. જેમાં ઉપર મુજબના પક્ષકારો હાજર રહેલ હતા.

:: અરજદારની રજૂઆત ::

૨.૦ અરજદાર રજુઆતમાં જણાવે છે કે તેઓ ગ્રાહક નં.૩૧૮૦૮/૦૨૮૦૮/૨ થી મહિલા કોલેજ પેટા વિભાગીય કચેરી હેઠળ રહેણાંક વીજજોડાણ ધરાવે છે. તેઓ રજુઆતમાં જણાવે છે કે તેઓના કુલ ૯ (નવ) વીજબીલમાં ઉજાલાચાર્જીસ હેઠળ પંખાની રકમ કપાયેલ છે. અરજદાર વધુમાં જણાવે છે કે તેઓ દ્વારા ક્યારેય ઉજાલા ઉપકરણોની ખરીદી કરવામાં આવેલ નથી. સદર ઉજાલા ચાર્જની રકમ મજરે મેળવવા માટે અરજદાર દ્વારા

તા.૧૪.૦૭.૨૦૨૧ ના રોજ સંલગ્ન પેટા વિભાગીય કચેરી ખાતે અરજી કરેલ છે. સદર કપાત થયેલ ઉજાલા ચાર્જની વિગત નીચે મુજબ છે.

બિલીંગ પીરીયડ	રકમ રૂ.
જાન્યુઆરી-ફેબ્રુઆરી ૨૦૧૯	૨૧૦.૦૦
માર્ચ-એપ્રિલ ૨૦૧૯	૨૧૦.૦૦
મે-જુન ૨૦૧૯	૨૧૦.૦૦
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
મે-જુન ૨૦૨૦	૨૧૦.૦૦

સદર કપાત થયેલ રકમ મજરે મેળવવા 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 કે મહિલા કોલેજ પેટા વિભાગ નાં ગ્રાહકનંબર- ૩૧૮૦૮/૦૨૮૦૮/૨ શ્રી મહેતા અશ્વિનભાઈ મનસુખલાલ દ્વારા પોતાના રહેણાંક વીજ કનેક્શન માં ઉજાલા ચાર્જ બંધ કરવા બાબત સી.જીઆર.એફ સમક્ષ ફરિયાદ કરેલ છે.

3.૧ ઉપરોક્ત બાબતે જણાવવાનું કે ગ્રાહક શ્રી મહેતા અશ્વિનભાઈ મનસુખલાલ તા.૨૫.૧૦.૧૯૮૮ થી ગ્રાહકનંબર- ૩૧૮૦૮/૦૨૮૦૮/૨ થી ૧.૦ કી.વો.નું રહેણાંક વીજકનેક્શન ધરાવે છે. જેમના વીજબીલમાં માહે જાન્યુઆરી-ફેબ્રુઆરી-૨૦૧૯ થી ઉજાલાચાર્જની કપાત હપ્તેથી કરવામાં આવેલ હોય જે ૧૪૫ PRT મુજબ ખરાઈ કરતા નીચે મુજબ રકમ ગ્રાહક ખાતે બાકી આવે છે.

બિલિંગ મહિનો	ઉજાલા ચાર્જની રકમ
જાન્યુઆરી-ફેબ્રુઆરી-૨૦૧૯	૨૧૦=૦૦
માર્ચ-એપ્રિલ-૨૦૧૯	૨૧૦=૦૦
મે-જુન-૨૦૧૯	૨૧૦=૦૦
જુલાઈ-ઓગસ્ટ-૨૦૧૯	૨૧૦=૦૦
સપ્ટેમ્બર-ઓક્ટોમ્બર-૨૦૧૯	૨૧૦=૦૦
નવેમ્બર-ડીસેમ્બર-૨૦૧૯	૨૧૦=૦૦
જાન્યુઆરી-ફેબ્રુઆરી-૨૦૨૦	૨૧૦=૦૦
માર્ચ-એપ્રિલ-૨૦૨૦	૨૧૦=૦૦
ટોટલ	૧૬૮૦=૦૦

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

૩.૨ ઉપરોક્ત બાબતે પી.જી.વી.સી.એલ. પક્ષકાર દ્વારા જણાવાયેલ કે હાલ ઓનલાઈન ઉજાલા રજીસ્ટ્રેશન એલટી બિલિંગ સીસ્ટમ મુજબ ગ્રાહક જ્યારે 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.૩.૧૦.૧૮થી 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.

3.3 આમ, ઉપરોક્ત ગ્રાહકની અરજીના અનુસંધાને તેઓનું ઉજાલા રીપોર્ટસ મુજબ ગ્રાહક - ૩૧૮૦૮/૦૨૮૦૮/૨ ના કનેક્શન નંબરનું રજીસ્ટ્રેશન ઈ-ઉર્જામાં સબ ડીવીઝન 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.

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

:: ઈ.ઈ.એસ.એલ.ની રજૂઆત ::

૪.૦ અરજદારની ફરિયાદ અન્વયે EESL દ્વારા તેઓના પત્ર તા.૨૦-૧૦-૨૦૨૧ થી જણાવેલ કે ગ્રાહક નં. ૩૧૮૦૮/૦૨૮૦૮/૨ 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 માર્ચ-એપ્રિલ-૧૭ના વીજબીલ અને સદર બીલની ભરપાઈ કરેલ રસીદ સાથે અરજદારના આધારકાર્ડની નકલ જોડેલ છે.

:: હુકમ ::

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

૫.૧ અરજદારની રજૂઆત મુદ્દા નં ૨.૦ અન્વયે પેટા વિભાગીય કચેરી મહિલા કોલેજના કાર્યક્ષેત્ર હેઠળ ગ્રાહક નં. ૩૧૮૦૮/૦૨૮૦૮/૨ થી મહેતા અશ્વિનભાઈ મનસુખલાલ નામે વીજજોડાણ ધરાવે છે. તેઓના માહે જાન્યુઆરી-ફેબ્રુઆરી-૨૦૧૯ થી માહે માર્ચ-એપ્રિલ-૨૦૨૦ ના વીજબીલમાં ઉજાલા ઉપકરણોની રકમ ઉધારવામાં આવે છે તે રકમ પરત મેળવવા બાબતે ફોરમ સમક્ષ રજૂઆત કરેલ છે.

૫.૨ અરજદારની રજૂઆત અન્વયે પી.જી.વી.સી.એલ. પક્ષકાર દ્વારા કરેલ લેખિત રજૂઆત મુજબ - ઉપરોક્ત મુદ્દા નં. ૩.૧ મુજબ **EESL** કંપની દ્વારા અપાયેલ ડેટા મુજબ સદર ગ્રાહકના પી.આર.ટી.-૧૪૫ મુજબ વીજબિલમાં ઉજાલા ચાર્જની રકમ જાન્યુઆરી-ફેબ્રુઆરી-૨૦૧૯ થી માર્ચ-એપ્રિલ-૨૦૨૦ ના વીજબીલમાં કુલ રૂ.૧૬૮૦/- ડેબીટ કરાયેલ છે.

૫.૩ **EESL** દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલ પત્ર તા.૨૦-૧૦-૨૦૨૧ ની સાથે રજુ કરેલ કેશ મેમોરેન્ડમ અને સમંતિપત્ર (ડેબીટ ઇન્વોઇસ) તા.૧૭-૦૫-૧૭ નું છે જેમાં ફાઈવસ્ટાર પંખા ૦૨ નંગ - E.M.I. થી ખરીદેલ છે તેમ બતાવેલ છે. જેમાં ખરીદનારનું નામ મહેતા અશ્વિનભાઈ મનસુખભાઈ છે અને મોબાઈલ નંબર - ૯૯૨૫૧૫૫૦૩૨ અને સહી કરેલ છે. તેમજ અરજદારનું માહે માર્ચ-એપ્રિલ-૧૭નુ વીજબીલ અને સદર બીલની ભરપાઈ કરેલ રસીદ તા.૧૭-૦૫-૧૭ અને અરજદારના આધારકાર્ડની નકલ રજુ કરેલ છે.

૫.૪ ઉપરોક્ત મુદ્દા નં ૫.૩ મુજબની વિગતે – અરજદારને ફોરમ સુનાવણી દરમ્યાન સદર વિગતો જણાવતા – અરજદાર દ્વારા જણાવેલ છે કે તેઓએ EESL પાસેથી પોતાના ઘર માટે નહિ પરંતુ તેઓએ લાઈફ સંસ્થા – રાજકોટ સાથે જોડાયેલ સ્કુલ માટે પંખા ખરીદેલ હતા તે માટે તેઓએ પોતાનું વીજબીલ અને ફોટો આઈ.ડી. ની નકલ જે તે વખતે આપેલ હતા. તેમજ મુદ્દા નં ૪.૦ મુજબની વિગતે EESL કંપની દ્વારા કેશ મેમોરેન્ડમ અને સમંતિપત્રક (ડેબીટ બીલ) રજુ કરેલ છે જેની ખરાઈ અરજદારની સાથે કરાવતા સહી માટે સમંત ન હતા પરંતુ નોંધાયેલ મોબાઈલ નંબર અરજદારના જ છે તેમ સ્વીકારેલ છે. વધુમાં અરજદાર દ્વારા જણાવાયેલ હોય કે તેઓએ જે તે સ્કુલ (સંસ્થા) માટે પંખા રોકડેથી ખરીદેલ હતા જે અંગેના પુરાવાની ફોરમ દ્વારા માંગણી કરાતાં અરજદાર દ્વારા તેને સાબિત કરતા પંખાની બીલની રસીદ રજુ કરાયેલ નથી.

૫.૫ ઉપરોક્ત મુદ્દા નં.૫.૪ મુજબ અરજદારના વીજબીલમાં ઉજાલા ચાર્જની હપ્તેથી કપાયેલ રકમ જમા આપવાની અરજદારની રજૂઆત ગ્રાહય રાખવામાં આવતી નથી.

અરજદારના વીજબીલના ખાતામાં ઉધારેલ ઉજાલા એપ્લાયન્સીસના ચાર્જ વસુલેલ છે જે યોગ્ય છે પરંતુ EESL કંપની દ્વારા રજુ કરેલ કેશ મેમોરેન્ડમ અને સમંતિપત્ર (ડેબીટ ઇન્વોઇસ) મુજબ વસુલવા પાત્ર રકમ રૂ.૨૫૨૦/- તથા પી.જી.વી.સી.એલ. દ્વારા રજુ કરેલ ઉજાલા રીપોર્ટ મુજબ વસુલ કરેલ રકમ રૂ.૧૬૮૦/- છે. જેથી તફાવતની બાકી રહેતી રકમ અરજદારના વીજબીલમાં નિયમ મુજબ રીકવરી કરવી તેમજ કરાયેલ કાર્યવાહીની જાણકારી અરજદાર તેમજ અત્રેના ફોરમને દિવસ-૧૦ માં લેખિતમાં કરવા પી.જી.વી.સી.એલ. પક્ષકારને સુચના આપવામાં આવે છે.

૫.૬ ઉપરોક્ત મુદ્દા નં. ૫.૫ મુજબની વિગતે હુકમ કરવામાં આવે છે.

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

૫.૭ આ સાથે અરજદારની અરજી ફેસલ કરવામાં આવે છે.

(એન.એચ.જોષી)	(એન.સી.મકવાણા)
સભ્ય (સ્વતંત્ર)	ચેરપર્સન

નોંધ:

(૧) અરજદાર સદર હુકમથી નારાજ હોય તો સદર હુકમ મળ્યાની તારીખથી દિન 30 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