

## ગ્રાહક તકરાર નિવારણ કેન્દ્ર

રજી. અને કોર્પોરેટ ઓફિસ, જામનગર, નાના મવા રોડ, રાજકોટ ફોન નં. (૦૨૮૧) ૨૩૮૦૨૨૫ - ૨૩૮૦૨૨૭, ફેક્સ નં. (૦૨૮૧) ૨૩૮૦૨૨૮

CIN:U40102GJ2003SGC042908 website : [www.pgvel.com](http://www.pgvel.com) ઈ-મેઈલ :- [forum.pgvel@gcbmail.com](mailto:forum.pgvel@gcbmail.com)

પીજીવીસીએલ/સીજીઆરએફ/રર/કવા-૦૨/૧૭-૧૮/૨૦૨૨

તા ૨૩/૦૮/૧૭

રજી. એ.ડી. પત્ર

પ્રતિ,  
રમેશભાઈ વાલજીભાઈ માખેલા,  
ગામ : ગોલીટા,  
તા. ઘોલ  
જી. જામનગર  
મો: ૯૯૯૮૫૨૩૬૪૦/૯૯૯૮૫૨૩૬૪૧

વિષય :- જયોતિગ્રમ પાવર અને વાડી વિસ્તાર ના પાવર સપ્લાય બાબત  
સંદર્ભ:- આપની અરજી , તા. ૨૧-૦૭-૧૭ (અત્રે ના ફોરમ ની નોંધણી નંબર :રર/કવા-૦૨/૧૭-૧૮)

શ્રીમાન,

આપની ઉપરોક્ત વિષય અને સંદર્ભ મુજબની અરજી અન્વયે, અત્રેના ગ્રાહક તકરાર નિવારણ કેન્દ્ર ની ફોરમ કમીટી તરફથી કરાયેલ નિર્ણય આ સાથે આપને મોકલવામાં આવે છે.

જે આપને સુવિદીત થાય. આભાર સહ.,

આપનો વિશ્વાસુ

( કે. ડી. વીરડીયા )

કન્વીનર

ગ્રાહક તકરાર નિવારણ કેન્દ્ર,  
પીજીવીસીએલ - રાજકોટ.

બિડાણ : નિર્ણયપત્ર (પાના નં. ...)

નકલ રવાના :

- (૧) અધિક્ષક ઈજનેર શ્રી, પીજીવીસીએલ, વર્તુળ કચેરી જામનગર
- (૨) કાર્યપાલક ઈજનેર શ્રી, પીજીવીસીએલ, ગ્રામ્ય વિભાગીય કચેરી, જામનગર
- (૩) નાયબ ઈજનેર શ્રી, પીજીવીસીએલ, ગ્રામ્ય પેટા વિભાગીય કચેરી, ઘોલ

...સદર નિર્ણયપત્રની નકલ આપને આ સાથે મોકલવામાં આવે છે. જેની તમામ વિગતો અભ્યાસે લઈ અને નિર્ણયપત્રમાં દર્શાવેલ બાબતોની તાકીદે અમલવારી કરી અને તેનો લેખિત પ્રત્યુત્તરપત્ર અરજદારશ્રી તેમજ અત્રેના ફોરમને પાઠવવાનું આપને ભારપૂર્વક જણાવવામાં આવે છે.

NO:- 04 / A

# ગ્રાહક તકરાર નિવારણ કેન્દ્ર(રાજકોટ ફોરમ)

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

CIN:U40102GJ2003SGC042908 website : www.pgvel.com

કેસ નં. : સીજીઆરએફ : ૨૨/કવા-૦૨/૧૭-૧૮

કમિટી મીટીંગ: તા. ૨૨-૦૮-૧૭

સ્થળ : જામનગર

પક્ષકાર નં.:-(૧) અરજદાર (ફરીયાદી)

અરજદાર (ફરીયાદી): નામ: રમેશભાઈ વાલજીભાઈ માખેલા, ગામ: જામનગર  
રજૂઆત કરનાર: અરજદાર શ્રી રમેશભાઈ વાલજીભાઈ માખેલા હાજર રહેલ હતા.

વિરુદ્ધ

પક્ષકાર નં.:-(૨) પીજીવીસીએલ (સામેવાળા) :

પીજીવીસીએલ (કચેરી) : ગ્રામ્ય પેટા વિભાગીય કચેરી, ઘ્રોલ (કાર્યક્ષેત્ર : ગ્રામ્ય વિભાગીય કચેરી, જામનગર)  
રજૂઆત કરનાર : એન.પી. શાહ (કાર્યપાલક ઈજનેર શ્રી ગ્રામ્ય વિભાગીય કચેરી, જામનગર)

: હકંમ :

ફરીયાદ : જ્યોતિગ્રામ પાવર અને વાડી વિસ્તાર ના પાવર સપ્લાય બાબત

મુદદા નં.-૧ :

પક્ષકાર નં.-(૧) અરજદાર (ફરીયાદી) ની રજૂઆત

૧	અરજદાર શ્રી તરફથી ફોરમ સમક્ષ ની ફરીયાદ અરજી મા, તેમજ ફોરમ કમિટી સમક્ષ રૂબરૂ ઉપસ્થિત રહી અને મૌખિક ચર્ચા ઓ દરમ્યાન, ફરીયાદ સંબંધક એવી જરૂરી માહિતી રજૂ કરીને, નીચે વર્ણવેલ મુદદાઓ મુજબ ની વિગતે, વગેરે તમામ બાબતો ફોરમ કમિટી સમક્ષ રજૂ થયેલ છે.
૧.૧	અરજદાર જણાવે છે કે, તેઓના ગામ વિસ્તાર ની જ્યોતિગ્રામ વીજલાઈન મા વારંવાર વિજવિક્ષેપ રહે છે. અને તે માટે સંબંધક હેલ્પર ને તેમજ જીઈબી ની સંબંધક કચેરી ને વારંવાર રજૂઆતો કરવા છતા, તાકીદે વીજવિક્ષેપ નુ નિવારણ થતુ નથી. ફરીયાદી ખાસ જણાવે છે કે, જવાબદાર હેલ્પર નુ હેડ ક્વાટર તેમનુ ગામ છે કે ઘ્રોલ તે નક્કી થતુ નથી. તથા, જવાબદાર હેલ્પર સતત એક અઠવાડીયા સુધી ગેરહાજર - વારંવાર રહેતો હોવાના કારણોસર, વીજવિક્ષેપ નો સમયગાળો પણ ખુબજ લાંબો રહે છે. ગ્રામ જનો ને આ મુજબ ની વીજપરીસ્થિતી ની સતત ફરીયાદો હોવા છતા, પીજીવીસીએલ તરફથી, સદર બાબતે, વીજસેવા બાબતે યોગ્ય થતુ ન હોય, અરજદારે અત્રેના ફોરમ સમક્ષ ન્યાયિક રજૂઆત કરેલ છે.

મુદદા નં.-૨ :

પક્ષકાર નં.-(૨) પીજીવીસીએલ (સામેવાળા) ની રજૂઆત

૨	પીજીવીસીએલ પક્ષકાર તરફથી ફોરમ કમિટી સમક્ષ, નીચે વર્ણવેલ વિગત મુજબ ની વિગતો, તેમજ લેખીત અહેવાલ, તેમજ મૌખિક ચર્ચા, અને ફરીયાદ સંબંધક તમામ દસ્તાવેજીક પેપર્સ, તેમજ અભિપ્રાય સાથે નો ખાસ અહેવાલ, વગેરે તમામ બાબતો ફોરમ કમિટી સમક્ષ રજૂ થયેલ છે.
૨.૧	ફરીયાદી અરજદાર શ્રી ના, તેમના ગામ વિસ્તાર ની જ્યોતિગ્રામ વીજલાઈન મા વારંવાર વિજવિક્ષેપ રહતો હોવાની ફરીયાદ ના અનુસંધાને પીજીવીસીએલ ની સંબંધક પેટા વિભાગીય કચેરી તરફથી - સદર સ્થળ અને રેકર્ડ આધારીત ચકાસણી કરતા, તા.૧૪-૦૭-૧૭ થી તા.૧૮-૦૭-૧૭ સુધી ના, ૦૩ થી ૦૪ દિવસ ના સમયગાળા દરમ્યાન, ઘ્રોલ પેટા વિભાગીય કચેરી હેઠળ ના લગભગ તમામ ૧૧ કેવી વીજ ફીડરો ના વીજપુરવઠા ની નિયમીતતા ને મહદઅંશે અસર થયેલ હતી. ખાસ કરીને - ૧૧ કેવી ખેંગારકા જ્યોતિગ્રામ ફીડર તેમજ ૧૧ કેવી કાતડા ખેતીવાડી ફીડરો પર વધુ મા વધુ વીજવિક્ષેપો ની સમસ્યા જણાયેલ હતી. ફરીયાદી અરજદાર શ્રી ના ગામ ખેંગારકા, તેમજ અન્ય ગામો જેવાકે પીપરટોડા, ખોખરી, ખાખરા, ડાગરા વીસામો તેમજ ગોલીટા વગેરે ગામો - જે ૧૧ કેવી ખેંગારકા જ્યોતિગ્રામ ફીડર હેઠળ આવેલ હોય, તેમા વીજપુરવઠા ના સાતત્ય મા ઘણી જ ક્ષતિઓ પહોચેલ હતી. વિશેષ મા, ઘ્રોલ પેટા વિભાગીય કચેરી હેઠળ ના તમામ ફીડરો, જે ૬૬ કેવી ખેંગારકા સબસ્ટેશન માથી વીજપુરવઠો મેળવે છે, તે ૬૬ કેવી ખેંગારકા સબસ્ટેશન મા પણ વીજવિક્ષેપ ની સમસ્યા રહેલ હતી. તે માહેના મુખ્યત્વે ફરીયાદ વાળા ગામ : ગોલીટા ના ૧૧ કેવી કાતડા ખેતીવાડી ફીડર તેમજ ૧૧ કેવી ખેંગારકા જ્યોતિગ્રામ ફીડર મા, મુખ્યત્વે વીજવિક્ષેપો - જે ખાસ કરીને, વીજયાંત્રણો પડી જવા, પીન / ડીસ ઈન્સ્યુલેટર, જમ્પર વગેરે મા નુકશાન થવુ - વગેરે બાબતો વિશેષતમ જણાયેલ હતી. ખાસ કરીને ખેંગારકા જ્યોતિગ્રામ ફીડર મા (૧) માહે જુન-૧૭ દરમ્યાન ૦૭ વખત (૨) માહે જુલાઈ-૧૭ મા ૧૭ વખત તેમજ કાતડા ખેતીવાડી ફીડર મા - વીજવિક્ષેપો કુલ ૨૫ કલાક અને ૨૫ મીનીટ સુધી ના સમયગાળા ના વીજવિક્ષેપો રહેલ હતા. (૧) માહે જુન-૧૭ દરમ્યાન ૧૧ વખત (૨) માહે જુલાઈ-૧૭ મા ૨૫ વખત - વીજવિક્ષેપો - જે કુલ ૨૦૩ કલાક સુધી ના સમયગાળા ના વીજવિક્ષેપો રહેલ હતા. આમ, સદર તા.૧૪-૦૭-૧૭ થી તા.૧૮-૦૭-૧૭ સુધી ના દિવસો દરમ્યાન ની, "ઘ્રોલ તાલુકા ના તમામ ફીડરો ની - મહતમ લાઈનો / વીજતાર - દુરસ્ત થયા હોય સમાર કામગીરી મહદઅંશે એકત્રીત થયેલ હોય - માત્ર આવા કારણોસર - સંબંધક ફોલ્ટ સેન્ટર

ના કર્મચારી તરફથી - ફોન સતત ઝોંગેજ રહેતો હોય - ત્વરીતે હાથ ધરાયેલ એવા ફોલ્ટ રીપેરીંગ ના કામગીરી નુ કોમ્યુનિકેશન - જે મહત્તમ "ફોન ની સંખ્ય ચાલુ હોય" તેવા વાસ્તવિક સંજોગો મા ફોન પર ત્વરીતે, ફરીયાદી અરજદાર શ્રી ને જવાબ અપાયેલ ન હોવાની બાબત સામાન્ય અને સહજ થયેલ હોય, જે બાબત નો પીજીવીસીએલ પક્ષકારે સ્વીકાર કરી અને હવે ભવિષ્ય મા, " વીજ ગ્રાહકો ને - તેમની ફરીયાદ ની નોંધણી અને નિવારણ બાબતે - સુવ્યવસ્થિત નોંધણી કરી - આયોજન લક્ષી કામગીરી ની - સકારાત્મક અભિગમ સાથે - વિનમ્રતાપૂર્વક જાણકારી આપવામા આવશે. " તે મુજબ ની ફરીયાદી અરજદાર શ્રી ની જાણકારી આપવાનો, ફોરમ કમિટી સમક્ષ અભિપ્રાય રજુ થયેલ છે.

**મુદ્દા નં.-૩ :**

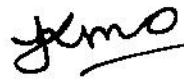
**: નિષ્કર્ષ :**

૩	ફરીયાદી અરજદાર શ્રી ની, ફોરમ સમક્ષ ની મુદ્દા નં. ૧ હેઠળ ની વિગતે ની ફરીયાદ અરજી, તેમજ મૌખિક ચર્ચાઓ અને પીજીવીસીએલ પક્ષકાર તરફથી ફોરમ કમિટી સમક્ષ રજુ થયેલ મુદ્દા નં.૨ હેઠળ ની વિગતો, તેમજ લેખીત અહેવાલ, તેમજ ફરીયાદ સંબંધક તમામ દસ્તાવેજીક પેપર્સ, તેમજ અભિપ્રાય સાથે નો ખાસ અહેવાલ વગેરે, બન્ને પક્ષકારો ની તમામ બાબતો, ફોરમ કમિટી તરફથી ઉદાહરણપૂર્વક અભ્યાસે લેતા, સદર કેઈસ મા, ફોરમ કમિટી તરફથી નીચે મુજબ ની વિગતે નિષ્કર્ષ થયેલ છે.
૩.૧	ફરીયાદી અરજદાર શ્રી ની, મુદ્દા નં. ૧.૧ મુજબ ની ફરીયાદ પરત્વે, પીજીવીસીએલ ની સંબંધક કચેરી ના ફોલ્ટ વિભાગ ના, જવાબદાર ટેકનીકલ કર્મચારી, કે જેઓ - તા.૧૪-૦૭-૧૭ થી તા.૧૮-૦૭-૧૭ સુધી ના, ૦૩ થી ૦૪ દિવસ ના સમયગાળા દરમ્યાનના - સંબંધક પેટા વિભાગીય કચેરી ના તમામ જયોતીગ્રામ / ખેતીવાડી ફીડરો ના વીજયાંત્રણ / વીજતાર / હાર્ડવેર - કે જેમા - અતીવૃષ્ટી જેવા વરસાદ ના કારણે નુકશાન થયા હોવાના કારણોસર - સદર માહેના - ફરીયાદી અરજદાર શ્રી ના વિસ્તાર ના ૦૨ ફીડરો મા પણ મહત્તમ વીજવિક્ષેપ રહેલ હતો. આવી પરીસ્થિતી મા, વીજવિક્ષેપ ની ફરીયાદો ની સંખ્યા મા અત્યંત વધારો થતા, તેવા વાસ્તવિક સંજોગો મા - સંબંધક ટેકનીકલ કર્મચારી તરફથી, ફોન પર ત્વરીતે, ફરીયાદી અરજદાર શ્રી ને જવાબ અપાયેલ ન હોવાની બાબત સામાન્ય અને સહજ થયેલ હતી. જે બાબત નો પીજીવીસીએલ પક્ષકારે સ્વીકાર કરાયેલ છે. પરંતુ, હવે ભવિષ્ય મા, " વીજ ગ્રાહકો ને - તેમની ફરીયાદ ની નોંધણી અને નિવારણ બાબતે - સુવ્યવસ્થિત નોંધણી કરી - આયોજન લક્ષી કામગીરી ની - સકારાત્મક અભિગમ સાથે - વિનમ્રતાપૂર્વક જાણકારી આપવામા આવશે. " તે મુજબ ની ફરીયાદી અરજદાર શ્રી ની જાણકારી આપવાનો, ફોરમ કમિટી સમક્ષ, પીજીવીસીએલ તરફથી ફોરમ કમિટી સમક્ષ જે અભિપ્રાય રજુ કરાયેલ છે, તે મુજબ ની - વીજ ગ્રાહક સેવા લક્ષી કામગીરી - જે હંમેશ માટે જાળવી રાખવા સબબ નો - પીજીવીસીએલ પક્ષકાર ને આદેશ આપવા બાબતે નો, સદર કેઈસ મા ફોરમ કમિટી તરફથી નિષ્કર્ષ થયેલ છે.

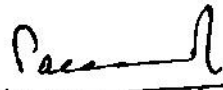
**મુદ્દા નં.-૪ :**

**હુકમ**

૪.૧	સદર કેઈસ મા ફોરમ કમિટી તરફથી થયેલ નિષ્કર્ષ ના મુદ્દા નં. ૩.૧ મુજબ ની વિગતે - ફરીયાદી અરજદાર શ્રી ને જાણકારી આપી - અને ભવિષ્ય મા વીજ ગ્રાહક સેવા લક્ષી કામગીરી - જે હંમેશ માટે, ગુણવત્તાયુક્ત રીતે જાળવી રાખવા, અને તે મુજબ ની, સકારાત્મક અભિગમ સાથે ની જાણકારી તેમજ વ્યહવાર, જે સંબંધક કર્મચારી / અધિકારી તરફથી વીજ ગ્રાહકો સાથે જાળવી રાખવા સબબ નો - પીજીવીસીએલ પક્ષકાર ને આદેશ આપવા બાબતે નો, સદર કેઈસ મા ફોરમ કમિટી તરફથી હુકમ થયેલ છે.
-----	--

  
(શ્રીમતી કે.જે.મોટાણી)  
સ્વતંત્ર સભ્ય  
ગ્રાહક તકરાર નિવારણ કેન્દ્ર, રાજકોટ

ગેરહાજર  
(એચ.પી.કોઠારી)  
સભ્ય (ટીક)  
ગ્રાહક તકરાર નિવારણ કેન્દ્ર, રાજકોટ

  
(ટી.બી.ભીમાણી)  
ચેરમેન  
ગ્રાહક તકરાર નિવારણ કેન્દ્ર, રાજકોટ

નોંધ જો સદર નિષ્કર્ષ સાથે આપ સંમત ન હોય તો, આપ શ્રી તરફથી સદર નિષ્કર્ષ સાથે, નિર્ણયપત્ર મળ્યા પછીનાં ૩૦ દિવસની અંદર, "નામદાર ઓમુસમેન (વિદ્યુત લોકપાલ), ગુજરાત વીજ નિયંત્રક આયોગની કચેરી, બ્લોક નં. ૩, પોસ્ટોફીસ કંપાઉન્ડ, અંબાવાડી, અમદાવાદ-૩૮૦ ૦૧૫" સમક્ષ લેખિત અપીલ અરજી કરી શકાય છે. અપીલ અરજી જો નાણાકીય બાબત સંબંધક હોય તો, સદર રકમ ૩૩૪ રકમ પીજીવીસીએલનાં વાંધા સાથે ભરપાઈ કરાયેલ હોવાનો ઉલ્લેખ અપીલ અરજીમાં થવો જરૂરી છે.