

## CONSUMER GRIEVANCE REDRESSAL FORUM : (RAJKOT FORUM)

Paschim Gujarat Vij Company Limited, Regd. and Corporate Office, Laxminagar, Nanamava Road, RAJKOT-360004

QUARTERLY REPORT : OF :		Quater-01	2021-22 Format-I						
Sr. No.	Parameter	Delay in Restoring supply	Quality of Supply	Meter Problems	Billing Problems	Quality of service	Others	Total	
1	Grievances pending at end of previous quarter	0	1	1	2	3	0	7	
2	Grievances received during this quarter	0	1	2	6	7	0	16	
3	<b>Total grievances (1 + 2)</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	
4	Grievances redressed during this quarter	0	1	2	5	3	0	11	
5	<b>Balance Grievances to be attended (3-4)</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	
6	Grievances successfully redressed during this quarter.	a) Within 30 days	0	0	1	0	1	0	2
		b) After 30 days	0	1	1	5	2	0	9
		<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>11</b>
7	Grievances in the process of redressal	0	0	0	0	0	0	0	
8	Grievances pending for more than 30 days	0	0	0	1	6	0	7	
9	No of cases redressed in favour of licensee	0	0	1	1	3	0	5	
10	No of cases redressed in favour of consumer	0	1	1	4	0	0	6	
11	Others	0	0	0	0	0	0	0	
12	No of sittings in the quarter				2				
13	No of sittings attended by Chair Person				2				
14	No of sittings attended by Technical Member				0				
15	No of sittings attended by Independent Member				2				
16	No of sittings attended by Convener				2				

Quater-01		2021-22		Format-II Status of implementation of order of CGRF issued in favour of consumers (during the current quarter)					
Sr no.	Case no.	Name of applicant.	Subject of the case in brief	CGRF Judgement No.	CGRF Judgement Date	Order Of CGRF In Brief	Time Period Given in Order For Implementation	Whether Consumer Approach To Ombudsman? Yes / No	Status of CGRF Order / Implementation ( Provide date of completion in case order is implemented
1	24-Q4-20-21	Sagar Pokiya	Power supply	3972-1	29-06-21	At present consumer grievances is resolved further periodically maintainance carried out, if needed	Earliest	no	Consumer is satisfied
2	31-Q4-20-21	Prime Poly Films	Ragarding energy bill of faulty meter of Ind. Connection	3972-2	29-06-21	Actually last 03 bill was given to consumer in 115 days instead of 90 days so consumer's faulty meter bill have to revised on basis of last 90 days average within 10 days	10 Days	no	Pending
3	34-Q4-20-21	Musabhai Ismailbhai Dodhiya	Regarding UJALA charges	3792-4	29-06-21	Ujala charge to be refund	Earliest	no	Pending
4	1-Q1-21-22	Kaushikaben Rajeshbhai Sakhiya	Regarding Refund of Ujala Charges	Decided		Ujala charge to be refund	Earliest	no	Pending
5	2-Q1-21-22	Meenaben Lalitbhai Sakhiya	Refund of Ujala Charges	Decided		Ujala charge to be refund	Earliest	no	Pending
6	6-Q1-21-22	Prakash Chanabhai Parmar	Regarding recovered fix charge from BPL consumer.	3907-1	25-06-21	કનેક્શન રીલીઝ સમયે બીપીએલ ગ્રાહક તરીકેનો કોડ બાકી રહી ગયેલ જે સુધારવામાં આવેલ છે.	n.a.	no	Purses Dtd:16-06-21

Quater-01 2021-22		Format-II Status of pending implementation of order of CGRF issued in favour of consumers (during previous quarter)								
Sr no.	Case no.	Name of applicant	Subject of the case in brief	CGRF Judgement No.	CGRF Judgement Date	Order Of CGRF in Brief	Time Period Given in Order For Implementation	Whether Consumer Approach To Ombudsman? Yes / No	Status of CGRF Order / Implementation ( Provide date of completion in case order is implemented)	
1	6-Q2-20-21	Rathod Muktiben Mayurbhai	Regarding UJALA charges.	4563-7	21-08-20	અરજદાર ના વીજબીલ માં ઉજાલા ચાર્જીસ પેટે વસૂલેલ રકમ તેઓના બિલિંગ ખાતામાં - દિન-૩૦ માં જમાં આપવા	30 days	no	Pending - As Per The CGRF Order Ujala Charge Amt. Will In Credit In Consumer'S Ledger After Received Account Code From Higher Authority. The Mater Is In Progress With Finance Dept. Corporate Office.	
2	10-Q2-20-21	Mayurbhai Dhirajlal Thakar	Regarding wrongly deducted Ujala charges	4563-11	21-08-20	અરજદાર ના વીજબીલ માં ઉજાલા ચાર્જીસ પેટે વસૂલેલ રકમ તેઓના બિલિંગ ખાતામાં - દિન-૩૦ માં જમાં આપવા	30 days	no	Pending એલ ટી બિલિંગ સિસ્ટમમાં ઉજાલા ચાર્જ એડજસ્ટમેન્ટ કોડ અસ્તિત્વ માં ન હોય જમા આપવા થતી રકમ ક્યાં કોડ થી જમા આપવી જેનું માર્ગદર્શન તા.૦૩.૧૦.૨૦ થી આપની પાસે માંગેલ છે	
3	26-Q2-20-21	Ashwinbhai Babubhai Khunt	Regarding Ujala Lamp Charges	5236-4	01-10-20	As per EESL record the documents are not in order so refund amount of Ujala Charges to consumer	30 days	no	Pending - As Per The CGRF Order Ujala Charge Amt. Will In Credit In Consumer'S Ledger After Received Account Code From Higher Authority. The Mater Is In Progress With Finance Dept. Corporate Office.	
4	14-Q1-20-21	Hirjibhai Govindbhai Tank	Complain regarding Ujala Charges.	3980-5	22-07-20	અરજદાર ના વીજબીલ માં ઉજાલા ચાર્જીસ પેટે વસૂલેલ રકમ તેઓના બિલિંગ ખાતામાં - દિન-૩૦ માં જમાં આપવા	30 days	no	Pending - As Per The CGRF Order Ujala Charge Amt. Will In Credit In Consumer'S Ledger After Received Account Code From Higher Authority. The Mater Is In Progress With Finance Dept. Corporate Office.	
5	37-Q3-20-21	Natvarlal Jagabhai Thesiya	Inspite of Ujala appliances takin in cash - recovered in electricity bill by debit	448-3	27-01-21	અરજદારના બિલિંગ ખાતામાં અત્રેના ફોરમની જાણકારી હેઠળ દિન ૩૦ માં જમાં આપવા	30 days	no	Pending for guideline against the judgement of CGRF at corporate office vide no. rrc/rev/ujala /861 dt.3.2.2021	
6	11-Q4-20-21	Natvarlal Gogabhai Korat	Regarding wrongly deducted UJALA charges	1149-2	20-02-21	અરજદાર ના વીજબીલ માં ઉજાલા ચાર્જીસ પેટે વસૂલેલ રકમ તેઓના બિલિંગ ખાતામાં જમાં આપવી.	earliest	no	pending અરજદારના વીજબીલમાં ઉજાલા ચાર્જીસ પેટે વસૂલેલ રકમ તેઓના બિલિંગ ખાતામાં જમાં આપવા બાબત આ.વ.નં.૨૬૩૬ તા.૨૫.૫.૨૧ થી ઉપલી કચેરીને ક્યાં એડજસ્ટમેન્ટ કોડ થી જમા આપવા બાબત માર્ગદર્શન માંગેલ છે જે આવ્યા બાદ ગ્રાહક ના ખાતામાં ઉજાલા ચાર્જની રકમ જમા આપી શકાશે	
7	34-Q3-20-21	Manojkumar Mohanlal Dadhaniya	Wrognly debited Ujala Lamp Charge in bill	202-4	12-01-21	Ujala charge to be refund within 30 days	30 days	no	Pending for guideline against the judgement of CGRF at corporate office vide no. rrc/rev/ujala /861 dt.3.2.2021	
8	8-Q3-20-21	Jayprakash Mulji Galani	Regarding deducted UJALA charges.	6401-4	02-12-20	અરજદારના બિલિંગ ખાતામાં અત્રેના ફોરમની જાણકારી હેઠળ દિન ૩૦ માં જમાં આપવા	30 days	no	Pending એલ ટી બિલિંગ સિસ્ટમમાં ઉજાલા ચાર્જ એડજસ્ટમેન્ટ કોડ અસ્તિત્વ માં ન હોય જમા આપવા થતી રકમ જમા આપેલ નથી	
9	9-Q3-20-21	Hemlataben Naranbhai Charola	Regarding wrongly deducted UJALA charges.	6401-5	02-12-20	અરજદારના બિલિંગ ખાતામાં અત્રેના ફોરમની જાણકારી હેઠળ દિન ૩૦ માં જમાં આપવા	30 days	no	Pending એલ ટી બિલિંગ સિસ્ટમમાં ઉજાલા ચાર્જ એડજસ્ટમેન્ટ કોડ અસ્તિત્વ માં ન હોય જમા આપવા થતી રકમ ક્યાં કોડ થી જમા આપવી જેનું માર્ગદર્શન તા.૧૮.૧૨.૨૦ રજુ થી આપની પાસે માંગેલ છે	
10	37-Q3-20-21	Natvarlal Jagabhai Thesiya	Inspite of Ujala appliances takin in cash - recovered in electricity bill by debit	448-3	27-01-21	અરજદારના બિલિંગ ખાતામાં અત્રેના ફોરમની જાણકારી હેઠળ દિન ૩૦ માં જમાં આપવા	30 days	no	Pending for guideline against the judgement of CGRF at corporate office vide no. rrc/rev/ujala /861 dt.3.2.2021	
12	62-Q4-19-20	Darshan Beverages	Power Supply	3552-2	10-07-20	Required maintainance should be completed within 03 months	90 Days	no	Pending Maintenance Work is ongoing now Out of 29.41km total line length, 9.58km line work is maintained. Maintenance work is hampered due to Corona Second wave, also the JGY feeder contains HT consumers, villages as well. So the planned outage is only possible on staggered days(i.e. Wednesday).	