

CONSUMER GRIEVANCE REDRESSAL FORUM : (RAJKOT FORUM)

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

QUARTERLY REPORT : OF :		Quater-02	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	3	7	0	12	
2	Grievances received during this quarter	0	2	2	16	20	0	40	
3	Total grievances (1 + 2)	0	3	3	19	27	0	52	
4	Grievances redressed during this quarter	0	2	3	12	21	0	38	
5	Balance Grievances to be attended (3-4)	0	1	0	7	6	0	14	
6	Grievances successfully redressed during this quarter.	a) Within 30 days	0	1	0	1	3	0	5
		b) After 30 days	0	1	3	11	18	0	33
		Total	0	2	3	12	21	0	38
7	Grievances in the process of redressal	0	0	0	0	0	0	0	
8	Grievances pending for more than 30 days	0	0	2	4	4	0	10	
9	No of cases redressed in favour of licensee	0	0	0	3	12	0	15	
10	No of cases redressed in favour of consumer	0	2	3	9	7	0	21	
11	Others	0	0	0	0	2	0	2	
12	No of sittings in the quarter					9			
13	No of sittings attended by Chair Person					9			
14	No of sittings attended by Technical Member					1			
15	No of sittings attended by Independent Member					9			
16	No of sittings attended by Convener					9			

Quater-02		2021-22		Format-II Statement of implementation order of CGRF issued in favour of consumers (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	7-Q1-21-22	Indus Towers Limited	Regarding Audit Recovery Bills	4225-7	13-07-21	ગ્રાહક નં-૮૧૮૧૪-૦૦૩૮૦-૦ નું જુન-૨૦૧૮ થી જુન-૨૦૧૯ સુધી ના સમયગાળાનું રીવાઈઝ બીલ આપવું અરજદાર દ્વારા ભરપાઈ કરેલ રકમ એડજસ્ટ કરવી. પી.જી.વી.સી.એલ.ના જવાબદાર અધિકારી/કર્મચારી દ્વારા જે તે સમયે સદર રકમની વસુલત કરવા માટે યોગ્ય કાર્યવાહી થયેલ હોત તો સદર તકરાર ઉદ્ભવેલ ન હોત જેથી જવાબદાર અધિકારી/કર્મચારી સામે કંપનીના નિયમ મુજબ સિક્ષાત્મક કાર્યવાહી કરવી સદર પ્રકારની તકરાર ભવિષ્યમાં ઉભી ન થાય તે અંગે તકેદારીના યોગ્ય પગલા લેવા	Earliest	No	Pending
2	11-Q1-21-22	Shaileshbhai Vallabhshai Kakadiya	ELECTRICITY POWER SUPPLY RELATED	4350-2	20-07-21	૧૭ પાવર દરમ્યાન અરજદારના ૧૭ મીટરમાં અપાયેલ ફેઇઝ ટેકનીકલી વેરીફાય કરવું અથવા અરજદારની રજૂઆત મુજબ ૧૭ ટ્રાન્સફોર્મર ફરીથી સ્થાપિત કરીને પુરતા વીજબિલો વીજપુરવઠો મળી રહે તે માટે યોગ્ય કાર્યવાહી દિવસ-૬૦ માં કરીને અરજદારની ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવા પી.જી.વી.સી.એલ. પક્ષકાર ને સચના આપવામાં આવે છે.	60 Days	No	Pending
3	13-Q1-21-22	Hasanbhai Jemalshai Rauma	Billing	4350-3	20-07-21	Purses Dtd:09-07-21	N.A.	No	N.A.
4	16-Q1-21-22	Dayabhai V. Patel	Supplimentry bill against faulty meter	4420-1	27-07-21	તા.૩૧-૦૫-૨૧ ના રોજ રૂ.૭૯,૩૨૭/- નું અપાયેલ સપ્લીમેન્ટરી બીલ દિવસ-૧૦ માં રદ કરવું.	10 Days	No	પત્ર નં. LNSD/રેવ/૪૨૫૬ તા. ૦૪/૦૮/૨૦૨૧ ના રોજ થી રૂ.૭૯,૩૨૭/- નું અપાયેલ સપ્લીમેન્ટરી બીલ રદ કરેલ છે.
5	2-Q2-21-22	Arrow Polymers	ELECTRICITY POWER SUPPLY RELATED	4420-3	27-07-21	સદર ફીડરમાં સર્વે કરીને -જરૂર જણાય ત્યાં વીજસમારકામની કામગીરી દિવસ-૬૦ માં પૂર્ણ કરવા તથા વીજપુરવઠાના પ્લાનિંગ શરૂકાઉન અંગેની જાણકારી એસ.એમ.એસ. દ્વારા અરજદારને અગાઉથી મળી રહે તે બાબતે યોગ્ય કાર્યવાહી કરવા તેમજ ગ્રાહકલક્ષી અભિયમ રાખવા	60 Days	No	તા.૧૮.૦૮.૨૦૨૧ ના રોજ મેન્ટેનન્સની કામગીરી કરેલ જેમાં ૩૬૬ ની ૨૧૫ નં. ડાળીઓ કાપેલ, નવા જમ્પર કરેલ-૧૮ નં. પોલ સીધા કરેલ - ૫ નં. ડાળીઓ કાપેલ નવા કરેલ -૧ નં. ડાળીઓ અર્થાત નવા કરેલ-૬ નં. ૧૫ ગાળા નાં ઢીલા તાર ટાઇટ કર્યા, જુની પીન -૩૦ નં તથા ૧૨ નં. ડીક ઇન્સ્યુલેટર બદલાવેલ છે.
6	5-Q2-21-22	Noken Vitrifed Pvt. Ltd.	Revise the energy bill for the month of Aug.-2020	Decided		PGVCL is directed to revise energy bill for the month of August-2020 considering maximum demand as 2916 KVA instead of 6318 KVA within 30 days		No	Pending
7	6-Q2-21-22	Sakhiya Jitendrabhai Vallabhshai	LOAD EXTENSION	5288-5	09-09-21	Purses Dtd:04-09-21	N.A.	No	N.A.
8	8-Q2-21-22	Chetan P. Rupapara	Regarding refund of Security Deposit	5288-6	09-09-21	સિક્યુરિટી ડિપોઝિટની રકમ રૂ. ૬૮૫૬/- તથા તા.૦૭.૧૧.૨૦૧૯ થી તા.૨૫.૦૮.૨૦૨૧ સુધીના સમયગાળાનું વ્યાજ હુકમના દિવસ ૧૫ માં મુકવી આપવું.	15 days	No	Pending
9	11-Q2-21-22	Maheshbhai Hamirbhai Zala	Regarding issued access bill for Ag connection	5127-2	03-09-21	વ્યાજ વગરના સમાન ૦૪ (ચાર) માસિક હપ્તા જવાબદાર અધિકારી / કર્મચારીઓ સામે કંપનીના નિયમ મુજબ યોગ્ય કાર્યવાહી કરવી	Earliest	No	Pending
10	13-Q2-21-22	Vaishali Ramesh Nonghanvadara	Give relief in energy bill.	5288-7	09-09-21	પુરવણી બીલ રદ કરવું અને છેલ્લા ૨ વર્ષની વસુલવા પાત્ર રકમ ની યોગ્ય આકરણી કરી અરજદારને પથાવવું તથા જવાબદાર અધિકારી/કર્મચારી સામે યોગ્ય પગલા લેવા	10 Days	No	Pending
11	15-Q2-21-22	Madhavjibhai Deshabhai Mayatra	Regarding refund of solar power purchase adjustment	5288-3	09-09-21	વર્ષ ૨૦૧૮ થી અપ્રિલ-મે બીલ્ડ ઇન જુન-૨૦૧૮ થી માર્ચ-૨૦૨૦ સુધીની રકમ રૂ.૧૦૧૭૧.૬૮ રીફંડ આપવા પાત્ર છે. સદર રકમ પર કોઈ વળતર આપવા પાત્ર નથી.	30 Days	No	વર્ષ ૨૦૧૮ થી અપ્રિલ-મે બીલ્ડ ઇન જુન-૨૦૧૮ થી માર્ચ-૨૦૨૦ સુધીની રકમ રૂ.૧૦૧૭૧.૬૮ તા. ૨૨.૦૯.૨૦૨૧ થી RTGS દ્વારા ગ્રાહકના બેંક ખાતે જમા આપેલ છે.
12	17-Q2-21-22	Gitaben Vanrajsinh Parmar	Regarding refund of UJALA charges.	5392-2	18-09-21	અરજદાર ના વીજબીલ માં ઉજલા ચાર્જસ પેટે વસુલેલ રકમ તેઓના બિલિંગ ખાતામાં સત્વરે જમા આપવા	30 Days	No	Pending
13	20-Q2-21-22	Vallabhshai Lakhbhai Akbari	Ujala Charge Refund related	5392-4	18-09-21	અરજદાર ના વીજબીલ માં ઉજલા ચાર્જસ પેટે વસુલેલ રકમ તેઓના બિલિંગ ખાતામાં સત્વરે જમા આપવા	30 Days	No	Pending
14	21-Q2-21-22	SHREE GAJANAN INDUSTRIES	Regarding tripping & fault	5127-3	03-09-21	ગ્રાહકને સાતત્યપૂર્ણ વીજ પુરવઠો મળી રહે તે માટે જરૂરી સર્વે કરી અને માસ મેન્ટેનન્સની કામગીરી દિવસ ૬૦ માં પૂર્ણ કરવી	60 Days	No	Pending
15	22-Q2-21-22	ALPESH AMASHIBHAI MUNJAT	Regarding Often tripping & fault	5127-4	03-09-21	ગ્રાહકને સાતત્યપૂર્ણ વીજ પુરવઠો મળી રહે તે માટે જરૂરી સર્વે કરી અને માસ મેન્ટેનન્સની કામગીરી દિવસ ૬૦ માં પૂર્ણ કરવી	60 Days	No	Pending
16	23-Q2-21-22	Hansrajshai M. Katesiya	Regarding UJALA charges	5392-5	18-09-21	અરજદાર ના વીજબીલ માં ઉજલા ચાર્જસ પેટે વસુલેલ રકમ તેઓના બિલિંગ ખાતામાં સત્વરે જમા આપવા	30 Days	No	Pending
17	25-Q2-21-22	Bhargav Govindshai Davda	Regarding security deposit refund for temp. connection.	5665-1	29-09-21	સમાધાનપત્ર તા.૨૩-૦૮-૨૦૨૧		No	N.A.
18	26-Q2-21-22	Chhaganbhai B. Sakariya	Regarding refund of security doposit for temp. connection.	5665-2	29-09-21	સમાધાનપત્ર તા.૧૭-૦૯-૨૧		No	N.A.
19	27-Q2-21-22	Ratilal Dayabhai Rupapara	Regarding refuse application for Name Transfer & Load Extension.	5665-3	29-09-21	સમાધાનપત્ર તા.૨૭-૦૯-૨૦૨૧		No	N.A.
20	9-Q2-21-22	Chandubhai Vallabhshai Thumar	Regarding issue bill for slowness for 42 KW LTMD Ind connection	Decided				No	
21	30-Q2-21-22	Vijaybhai Khodabhai Pipariya	Slowness bill of LT Connection	Decided				No	

Quater-02
2021-22

Format-II Statement of implementation order of CGRF issued in favour of consumers (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 Mukhtiben Mayurbhai	Refund of Ujala Charges	4563-7	21-08-20	અરજદાર ના વીજબીલ માં ઉજાલા ચાર્જ્સ પેટે વસૂલેલ રકમ તેઓના બિલિંગ ખાતામાં - દિન-૩૦ માં જમાં આપવા	30 days		Partly Pending રાહસ મુકતિબેન મયુરભાઈ ગ્રા.નં.૮૨૮૦૫/૨૬૬૮૨/૦ તેમના બીલ માં ચડત ઉજાલા ચાર્જ્ હતા પૈકી રૂ ૭૮૩.૩૪ માંથી ૨૧૦/= tran i.d.૨૮૦૨૪૭૩૪ તા ૦૩.૦૪.૨૦૨૧ ના રોજ ૯૨ કોડ થી જમા આપવામાં આવેલ છે ૪૨૦/= tran i.d.૨૮૦૨૫૮૧૨ તા ૦૫.૦૪.૨૦૨૧ ના રોજ ૯૨ કોડ થી જમા આપવામાં આવેલ છે આમ આ ગ્રાહક ના ખાતે ૬૩૦/= જમા આપી દેવામાં આવેલ છે અને હવે રૂ ૧૫૩.૩૪/= પૈસા જમા આપવાના બાકી રહે છે
2	14-Q1-20-21	Hirjibhai Govindbhai Tank	Complain regarding Ujala Charges.	3980-5	22-07-20	અરજદારના બિલિંગ ખાતામાં અત્રેના ફોરમની જાણકારી હેઠળ દિન ૩૦ માં જમાં આપવા	30 days		શ્રી હીરજીભાઈ ગોવિંદભાઈ ટાંક ગ્રા.નં.૮૨૮૦૪/૦૮૪૨૦/૫ તેમના બીલ માં ચડત ઉજાલા ચાર્જ્ હતા પૈકી રૂ.૩૦૯૦/=માંથી -૧૬૮૦/= tran i.d.૨૮૦૨૪૭૪૧ તા ૦૩.૦૪.૨૦૨૧ ના રોજ ૯૪ કોડ થી જમા આપવામાં આવેલ છે -૭૦૦/= tran i.d.૨૭૮૬૭૨૩૩ તા ૦૬.૦૧.૨૦૨૧ ના રોજ ૯૪ કોડ થી જમા આપવામાં આવેલ છે આમ આ ગ્રાહક ના ખાતે ૨૩૮૦/= જમા આપી દેવામાં આવેલ છે અને હવે ૭૧૦/= રૂપિયા જમા આપવાના બાકી રહે છે
3	૩૪-Q4-20-21	Musabhai Ismailbhai Dodhiya	Regarding UJALA charges	૩792-4	29-06-21	Ujala charge to be refund	Earliest		Pending
4	10-Q2-20-21	Mayurbhai Dhirajlal Thakar	Regarding wrongly deducted Ujala charges	4563-11	21-08-20	અરજદારના બિલિંગ ખાતામાં અત્રેના ફોરમની જાણકારી હેઠળ દિન ૩૦ માં જમાં આપવા	30 days		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
5	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
6	9-Q3-20-21	Hemlataben Naranbhai Charo	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.૧૮.૧૨.૨૦.૨૦.૨૧ થી આપની પાસે માંગેલ છે
7	11-Q4-20-21	Natvarlal Goganbhai Korat	Regarding wrongly deducted UJALA charges.	1149-2	20-02-21	અરજદાર ના વીજબીલ માં ઉજાલા ચાર્જ્સ પેટે વસૂલેલ રકમ તેઓના બિલિંગ ખાતામાં જમાં આપવી.			pending અરજદારના વીજબીલમાં ઉજાલા ચાર્જ્સ 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 શકશે.
8	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).
9	26-Q3-20-21	Dhameliya Jatin Jagdishbhai	ELECTRICITY POWER SUPPLY RELATED	112-1	05-01-21	Within 90 days - pole to pole survey and needed maintainance to be done	90 days		Project No 317070 submitted for bifurcation of Nanavada AGDOM feeder & at present pending at SDN level for compliances. Now what is the present status