CONSUMER GRIEVANCE REDRESSAL FORUM : (RAJKOT FORUM)

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

QUARTERLY REPORT : OF :		Quater-03	2023-24	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	0	7	6	0	14
2	Grievances received during this quarter		0	1	0	11	15	0	27
3	**Total grievances (1 + 2)**		0	2	0	18	21	0	41
4	Grievances redressed during this quarter		0	2	0	11	17	0	30
5	**Balance Grievances to be attended (3-4)**		0	0	0	7	4	0	11
6	Grievances successfully redressed during this quarter.	a) Within 30 days	0	0	0	2	8	0	10
		b) After 30 days	0	2	0	9	9	0	20
		Total	0	2	0	11	17	0	30
7	Grievances in the process of redressal (*)		0	0	0	4	2	0	6
8	Grievances pending for more than 30 days (**)		0	0	0	4	2	0	6
9	No of cases redressed in favour of licensee		0	0	0	2	9	0	11
10	No of cases redressed in favour of consumer		0	2	0	6	5	0	13
11	Others		0	0	0	3	3	0	6
12	No of sittings in the quarter		6						
13	No of sittings attended by Chair Person		6						
14	No of sittings attended by Technical Member		5						
15	No of sittings attended by Independent Member		6						
16	No of sittings attended by Convener		6						

Note(*): Total 6. No's of cases hearing completed and preparation of order is under process
(**): in 01 case heraring done twise and remaing 05 cases schedule hearing was postponed

	Quater-03-2023-24	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?	Status of CGRF Order / Implementation (Provide date of completion in case order is implemented
1	11-Q2-23-24	Shri Pareshbhai Arjanbhai Karena	Access bill	2991-2	22/09/2023	બાકી રકમ માટે વ્યાજ વગરના સમાન ૦૪ (ચાર) માસિક હપ્તા ફોરમ દ્વારા સંજોગોને ધ્યાને લઇને કરી આપવામાં આવે છે. આ વ્યાજ વગરના સમાન ૦૪ (ચાર) માસિક હપ્તા અરજદારે તા.૧૦-૧૦-૨૩ તા.૧૦-૧૧-૨૩ તા.૧૧-૧૨-૨૩ અને તા.૧૦-૦૧-૨૪ સુધીમાં ભરપાઈ કરવાના રહેશે	UP TO 10.01.2024		As per the mail of Aji -2 DySa Dt :07.11.2023 First Installment paid Dt : 06.11.2023 Rs.1,60,000/- MR No : UB258897
2	12-Q2-23-24	Rudra Enterprise	Reagarding Sloness of Bill in L.T Connection	2991-3	22/09/2023	બાકી રકમ રૂ.૧૪,૫૪,૪૩૮.૩૭ માટે વ્યાજ વગરના સમાન ૦૪ (ચાર) માસિક હપ્તા ફોરમ દ્વારા સંજોગોને ધ્યાને લઇને કરી આપવામાં આવે છે. વ્યાજ વગરના સમાન ૦૪ (ચાર) માસિક હપ્તા તા.૧૦-૧૦-૨૩, તા.૧૦-૧૧-૨૩, તા.૧૧-૧૨-૨૩ અને તા.૧૦-૦૧-૨૪ સુધીમાં ભરપાઈ કરવાના રહેશે.	UP TO 10.01.2024		અરજદાર દ્વારા તા.૧૧.૧૦.૨૩ થી વિદ્યુત લોકપાલ સમક્ષ અરજી કરેલ છે

	Quater-03 2023-24	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?	Status of CGRF Order / Implementation (Provide date of completion in case order is implemented
1	16-Q2-23-24	Amitbhai Rameshbhai Patel	Regarding Electricity Bill of RGPU Connection	3537-1	03/11/2023	પીજીવીસીએલ દ્વારા મીટરમાં રહેલ પેન્ડીંગ યુનીટનું માહે મે-જુન-૨૦૨૩ માં ૩૪૩૨૪ યુનીટનું વીજબીલ અપાયેલ છે, પરંતુ સદર છેલ્લા રીડીંગનો અભ્યાસ કરતા મીટર રીડર દ્વારા ક્યારથી રીડીંગ મુજબ બીલ આપવામાં આવેલ છે તે એમ.આર.આઈ. અહેવાલ મુજબ સ્પષ્ટ થતું નથી, માહે માર્ચ-એપ્રિલ-૧૩ થી માહે મે-જુન-૨૦૨૩ સુધીના પ્રત્યેક વીજબીલો ૩૪૩૨૪ યુનીટના સમાન ભાગ પાડીને લાગુ પડતા ટેરીફ મુજબ વિગતવાર ગણતરી કરીને, અરજદારને દિવસ-૧૦માં વીજબીલો રીવાઈઝ કરી આપવા પીજીવીસીએલને સુચના આપવામાં આવે છે. અરજદારની રજૂઆત તથા સંજોગોને ધ્યાને લેતા તેઓને ભરવાપાત્ર સદર રકમ માટે વ્યાજ વગરના સમાન ૦૩ (ત્રણ) દ્વિમાસિક હપ્તા, તા.૨૫-૧૧-૨૩, તા.૨૫-૦૧-૨૪ તથા તા.૨૫-૦૩-૨૪ થી ભરપાઈ કરવાના રહેશે **(TWO MEETING)**			જસદણ પેટાવિભાગ કચેરીના પત્ર નં.જે.એસ.ડી./રેવ/૭૬૪૨ તા.૧૮.૧૧.૨૩ મુજબ માર્ચ -૧૩ થી મે-જુન-૨૩ સુધીના પ્રત્યેક વીજબીલો ૩૪૩૨૪ યુનિટ ના સમાન ભાગ પાડી લાગુ ટેરીફ મુજબ ગણતરી કરેલ છે. ગ્રાહક દ્વારા કુલ રકમ ૨,૬૧,૮૧૦.૨૧ ભરવા પાત્ર થાય છે જે ત્રણ હપ્તા તા.૨૫.૧૧.૨૩ ના રોજ ૮૭૨૭૦.૦૭ તથા બાકીના તા.૨૫.૦૧.૨૪ તથા ૨૫.૦૩.૨૪ ના રોજ ૮૭૨૭૦.૦૭ મુજબ બે હપ્તા રકમ ભરપાઈ કરવાની રહેશે
2	18-Q2-23-24	Jigneshbhai Prabhatbhai Miyatra	Prevention Name Change 1Ph Lighting Connection	3148-2	06/10/2023	નામટ્રાન્સફરની અરજી અન્વયે કામગીરી કરવામાં વિલંબ થયેલ છે, જેની ફોરમ દ્વારા નોંધ લેવામાં આવેલ છે અને સદર બાબતોનું ભવિષ્યમાં પુનરાવર્તન ન થાય તે અંગે જરૂરી ઘટતી કાર્યવાહી કરવા પીજીવીસીએલ પક્ષકારને સુચના આપવામાં આવે છે.			નામ ટ્રાન્સફરની કાર્યવાહી થઇ ગયેલ છે. અરજદારને ને તા.૨૦.૦૯.૨૩ થી લેખીતમાં જાણ કરેલ છે.
3	22-Q2-23-24	Hiteshbhai M Kathirya (Nijanand Industries)	High Electricity Bill in H.T. Connection	3348-1	17/10/2023	જીઈઆરસીના સપ્લાયકોડ નોટીફીકેશન નં. ૦૪ / ૨૦૧૫ ના ક્લોઝ નં -૪.૭ મુજબ એટલેકે કાયદાની જોગવાઈઓ અનુસાર આગલા ગ્રાહક પાસેથી લેણી રકમ વસૂલ કરવાની રહેશે તે મુજબની કાર્યવાહી કરવા પીજીવીસીએલ પક્ષકારને સુચના આપવામાં આવે છે. તેમજ સદર ફરિયાદી અરજદારના બિલીંગ ખાતામાંથી ડેબીટ કરેલ સદર વિવાદિત રકમને રદ કરવા પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા સદર બાબતે કરેલ કાર્યવાહીનો વિગતવાર રીપોર્ટ અત્રેના ફોરમને કરવા જણાવવામાં આવે છે.			**RRD-DYSA (Rev) 22.11.23** ના ઈ-મેલ મુજબ સીજીઆરએફ કેસ નંબર પીજીવીસીએલ/સીજીઆરએફ/૨૨/ક્વા-0૨/૨૦૨૩-૨૪/૩૩૩૮-૧ ના આવેલ નિર્ણય મુજબ નિજાનંદ ઈન્ડસ્ટ્રીજ(૮૮૨૪૯-૦૨૪૪૧-૯) ને રકમ રૂ.૧૦૭૮૬૭.૩૨ સદર ગ્રાહક ના ખાતા માં ૩૧ ના કોડ **JV NO.205, NOV-2023** થી **TRANSACTION ID NO -30622531 DT. 21.11.2023** થી જમા આપેલ છે અને તે રકમ જુના ગ્રાહક રોહિતભાઈ જાદવભાઈ ભૂત એ ભરવાની થતી હોઈ એવો સીજીઆરએફ નો ચુકાદો આવતા તેઓને **OUTWARD NO . DE/METODA/REV/5375 DT. 17.11.2023** થી બાકી લેણા રૂ.૧૦૭૮૬૭.૩૨ ભરપાઈ કરવા માટે ની નોટીસ બજાવેલ છે .
4	25-Q2-23-24	Amal Pump LLP	Regarding Unit Export Price of Solar System	3348-4	17/10/2023	સોલાર જનરેશનના યુનીટનો ભાવ રૂ.૨.૨૫ ને બદલે રૂ.૧.૭૫ લેખે પીજીવીસીએલ દ્વારા ગણતરીમાં લેવામાં આવતો હતો, જે તફાવતના યુનીટના રૂ.૦.૫૦ લેખે પીજીવીસીએલ દ્વારા જમા આપવામાં આવેલ છે,			Purses Dt : 30.09.2023
5	27-Q2-23-24	Vahabbhai Adambhai Amdani	Reagarding Connected Electriciy Connection with is illegay Disconnected	3537-2	03/11/2023	પીજીવીસીએલ દ્વારા સદર વિવાદિત જગ્યામાં લેણી રકમ વસુલાત માટે વિવાદિત જગ્યામાં સમયમર્યાદામાં નિયમાધીન રીતે કાર્યવાહી થયેલ નથી,. તેમજ તા.૩૦-૧૧-૨૦૧૨ ના રોજ નામદાર કોર્ટનો લેણી રકમ વસુલાત માટેનો ચુકાદો પીજીવીસીએલની તરફેણમાં આવેલ હોવા છતાં પીજીવીસીએલ દ્વારા તા.૧૧-૧૧-૨૦૧૪ થી નવું વીજજોડાણ સદર વિવાદિત જગ્યામાં અપાયેલ છે, જે ખુબજ ગંભીર બાબત છે, સદર બાબતે જવાબદાર કર્મચારી / અધિકારી સામે કંપનીના નિયમ મુજબની કાર્યવાહી કરવા પીજીવીસીએલ પક્ષકારને સુચના આપવામાં આવે છે. અરજદારને/વીજજોડાણકારને કોઇપણ નોટીસ આપ્યા વગર કે સદર નાણા ભરપાઈ કરવાની તક આપ્યા વગર વીજજોડાણ કપાત કરેલ છે, જે અયોગ્ય છે. જેથી સદર વીજજોડાણ તાત્કાલિક ચાલુ કરીને અત્રેના ફોરમને દિવસ-૦૩ માં જાણ કરવા કરવા પીજીવીસીએલ પક્ષકારને સુચના આપવામાં આવે છે.			રાજકોટ શહેર વિભાગીય કચેરી -૦૩ ના પત્ર નં.આર.સી.ડી. ૪૮૩૮ તા.૨૩.૧૧.૨૦૨૩ થી અરજી રીવ્યુ કરવા માટે અરજી કરેલ
6	28-Q2-23-24	Keyurbhai K Vanpariya	Every Day Power Cut At Home	3537-3	03/11/2023	સદર બાબતોને ધ્યાનમાં રાખતા અરજદારની વિજાવિક્ષેપની ફરિયાદ અન્વયે સદર ફીડરમાંથી ગ્રાહકોને વીજ પુરવઠો સાતત્ય પૂર્ણ મળી રહે તે માટે જરૂરી સર્વે કરી અને માસ મેન્ટેનન્સની કામગીરી દિવસ-૬૦ માં પૂર્ણ કરવા અને સદર અર્બન ફીડર પર અન્ય કામગીરી કે જેના માટે વીજવિક્ષેપ અનિવાર્ય હોય તેનું આગવું આયોજન જેમાં પાવર સપ્લાય બંધ થવા અંગેની જાણ ગ્રાહકોને SMS/ બહોળી પ્રસિદ્ધિ દ્વારા સમયસર મળી રહે વગેરે બાબતોનું સંકલન કરી વીજવિક્ષેપ ઓછામાં ઓછા આવે તે રીતે કાર્ય કરવા પી.જી.વી.સી.એલ. પક્ષકારને સુચના આપવામાં આવે છે. કામગીરીનો વિગતવાર રીપોર્ટ અત્રેના ફોરમને આપવા પીજીવીસીએલ પક્ષકારને સુચના આપવામાં આવે છે.			Pending ?

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?	Status of CGRF Order / Implementation (Provide date of completion in case order is implemented
7	29-Q2-23-24	Jagdishbhai Chaturbhai Lunagariya C/o Altec Hardware	Remaining Amout of Electricity Bill of Rs. 4,18,248/-	3442-2	25/10/2023	મીટરના એમ.આર.આઈ. અહેવાલ મુજબ માહે માર્ચ-૨૦૨૩ થી માહે જુલાઈ-૨૦૨૩ સુધીના બીલની સાચી ગણતરી કરીને રકમ રૂ.૩,૬૭,૪૩૫=૨૬ ભરપાઈ કરવાને પાત્ર છે સદર બાકી રકમના વ્યાજ વગરના સમાન ૦૩ (ત્રણ) માસિક હપ્તા અરજદારે તા.૧૦-૧૧-૨૩ તા.૧૧-૧૨-૨૩ અને તા.૧૦-૦૧-૨૪ સુધીમાં ભરપાઈ કરવાના રહેશે,			આજી -૧ પેટાવિભાગીય કચેરીના પત્ર નં.ના.ઈ./ આજી-૧/ રેવ/ ૭૧૦૯ તા.૦૧.૧૧.૨૩ થી અરજદારને ત્રણ માસિક હપ્તા ભરપાઈ કરવા માટે જાણ કરેલ
8	07-Q3-23-24	The Jetpar Anjuman Memon Jamat	Tariff Change and Audit recovery	3838-1	02/12/2023	સપ્લાયકોડના નોટીફીકેશન નં – ૬.૮૪ મુજબ છેલ્લા ૦૨ વર્ષ ના ટેરીફ ચેન્જના તફાવતની રકમ નિયમ અનુસાર વસુલવાપાત્ર થતી હોય અરજદાર ને ઓક્ટો-૨૦ થી ઓક્ટો-૨૨ અને જુલાઈ-ઓગ-૨૦ થી જુલાઈ-ઓગ-૨૨ સુધીના સમયગાળાનું બીલ વિગતવાર ગણતરીપત્રક સાથે દિવસ-૧૦ માં અત્રેના ફોરમની જાણકારી હેઠળ રીવાઈઝ કરવાની પીજીવીસીએલ પક્ષકારને સુચના આપવામાં આવે છે			તા.૨૯.૧૨.૨૩ ઈ-મેલ થી જેતપુર વિભાગીય કચેરી દ્વારા જણાવેલ કે તા.૨૮.૧૨.૨૩ ના પત્ર નં ૫૯૧૧ મુજબ ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ-રાજકોટ દ્વારા કરવામાં આવેલ આદેશ અનુસાર ટેરીફ ચેન્જ ના તફાવતની રિકવરીનું બીલ નીચે મુજબ આપેલ છે. ૩૩૨૦૪/૦૦૮૬૩/૦ માં **Rs. 69104.09** ને બદલે **Rs.11965.30** નું બીલ રીવાઈઝ કરેલ છે. ૩૩૨૦૨/૧૦૭૮૨/૮ માં **Rs.26638.10** ને બદલે **Rs.5678.83** નું બીલ રીવાઈઝ કરેલ છે. ૩૩૨૦૫/૦૦૨૪૩/૧ માં **Rs. 24189.69** ને બદલે **Rs.3079.55** નું બીલ રીવાઈઝ કરેલ છે. ૩૩૨૦૫/૦૦૨૪૪/૦ માં **Rs. 27961.84** ને બદલે **Rs.4259.76** નું બીલ રીવાઈઝ કરેલ છે. ૩૩૨૦૫/૦૦૨૪૫/૮ માં **Rs. 26703.75** ને બદલે **Rs.4061.79** નું બીલ રીવાઈઝ કરેલ છે.
9	08-Q3-23-24	Meenaben Bhaveshbhai Raiyani	Rectifying Electricity bill of Faulty meter	3537-6	03/11/2023	તા.૧૦.૦૮.૨૦૨૩ થી તા.૧૪.૦૮.૨૦૨૩ સુધીના કુલ ૦૪ દિવસની સરેરાશ (૪૪૦/૩૦=૫૮) મુજબ તા.૧૪.૦૮.૨૦૨૩ થી નવું મીટર મુકેલ છે, ત્યારથી તા.૨૨.૦૯.૨૦૨૩ સુધીમાં નોંધાયેલ ૨૮૬ યુનીટ ગણતરીમાં લઈને કુલ ૩૪૪ યુનીટનું રીવાઈઝ બીલ રૂ.૩૦૬૦/૩૮ ભરપાઈ કરવાનું થતું હોવાથી, અગાઉ અપાયેલ વીજબીલ ૪૪૦ યુનીટનું રૂ.૩૮૮૩/૫૫ નું રદ કરીને અરજદારના બિલીંગ ખાતામાં રૂ.૮૨૩/૧૭ જમા કરેલ છે.			As per S/dn Letter No.4676 Dtd:24-11-2023 Rs.823=17 is credited to consumer account.
10	12-Q3-23-24	Maheshbhai Laljibhai Khoyani	Regarding Connection of Solar Meter	3754-4	22/11/2023	સપ્લાયકોડ ૪/૨૦૧૫ ના ક્લોઝ નં-૪.૩૦ મુજબ અરજદારની તેઓના હયાત ઘરવપરાશ વીજજોડાણ ગ્રાહક નં-૬૨૯૨૪/૧૫૪૧૪/૬ (૬.૫ કિ.વો.) માં સોલાર વીજજોડાણ મેળવવાની રજૂઆત ગ્રાહ્ય રાખેલ છે.			મોરબી રોડ પેટાવિભાગય કચેરી પત્ર નં. **MRB/BILLING/8840 DT.07.12.23** થી ફોરમના હુકમ મુજબ અરજદારશ્રીને નિયમ મુજબ એગ્રીમેન્ટ કરવા જણાવેલ જેથી સોલાર મીટર લગાડવવાની કાર્યવાહી ઝડપથી થઇ શકે.
11	15-Q3-23-24	Savan Bunglows St No.1 Owners Association C/o Narendrabhai K Meghani	Replacement of ground service wires/cables and Not Providing Power from the near T.C.	3838-2	02/12/2023	જરૂરી વિજકામગીરીનો ખર્ચ ભરપાઈ કરવામાં આવશે તે બાબતે અરજદાર સમંત થતા અન્ડરગ્રાઉન્ડ કેબલ તેમજ ટ્રાન્સફોર્મર લોડ મુજબ બાયફર્ગેશન કરી આપવામાં આવશે			Purses Dt : 07.11.23
12	16-Q3-23-24	M/s Shreenath Enterprise C/o Ankitbhai Patel	Regarding Long Delay in giving Estimates	3838-3	02/12/2023	અરજદારની નવા ટેમ્પરરી વીજજોડાણની અરજી અન્વયે ટ્રાન્સફોર્મની જગ્યા નિયત કરવામા અને વહીવટી મંજુરીમાં જરૂરી પૂર્તતા કરવામાં વિલંબ ધ્યાને આવેલ છે. અરજદારને દિવસ ૦૭ માં ભાવપત્રક આપવા અને ફોરમને રીપોર્ટ કરવા પીજીવીસીએલ પક્ષકારને સુચના આપવામાં આવે છે.			પારડી પેટા વિભાગીય કચેરી દ્વારા જરૂરી સાઈટ સર્વે કરી તા.૧૦.૧૧.૨૦૨૩ ના રોજ સદર ટેમ્પરરી વીજ જોડાણના એપ્રુવલ અંગેનો વર્કફ્લો લોન્ચ કરેલ હતો , તા.૨૯.૧૧.૨૦૨૩ થી અરજદારને સદર ટેમ્પરરી વીજ જોડાણ અંગેનું અંદાજપત્ર પાઠવેલ છે.
13	17-Q3-23-24	Arvindaben Kamleshbhai Ganatra	Name Transfer in AG	3838-4	02/12/2023	અરજદારના વીજજોડાણમાં નામબદલીની અરજી અન્વયે પીજીવીસીએલ પક્ષકાર દ્વારા વિલંબિત કાર્યવાહી કરવામાં આવેલ છે જે ગંભીર બાબત છે. જે બદલ જવાબદાર અધિકારી/કર્મચારી સામે કાર્યવાહી કરવા અને અરજદારની નામ બદલીની અરજી અન્વયે જરૂરી વિગતોની પૂર્તતા વિના વિલંબે કરીને ઉપલી કચેરીનું આ બાબતે ધ્યાન દોરીને ઝડપથી નામ બદલીની મંજુરી મળી જાય તે સુનીશ્ચિત કરવા સુચના આપવામાં આવે છે.			રાજકોટ ગ્રામ્ય વિભાગીય કચેરીના અધિક્ષક હિસાબનીશના ઈ-મેલ તા.૦૩.૦૧.૨૪ મુજબ સદરહ કેસમાં પેટા વિભાગીય કચેરી દ્વારા પ્રપોજલ મંગાવી વર્તુળ કચેરીને મંજૂરી અર્થે મોકલી આપવામાં આવેલ હતી, જે અન્વયે વર્તુળ કચેરી દ્વારા તેમના પત્ર નં.**RRC/REV/MSI-AG/Approval/NT/24 Dt.02.01.24**થી મંજૂરી આપેલ. જે અન્વયે તાત્કાલીક કાર્યવાહી કરી પેટા વિભાગીય કચેરીને આપવામાં આવશે. આમ, નામદાર **CGRF** દ્વારા આપવામાં આવેલ હુકમનામાનું પાલન કરવામાં આવેલ છે.