

મધ્ય ગુજરાત વીજ કંપની લીમિટેડ.

ગ્રાહક અધિકારપત્ર

નવીન વીજજોડાણ માટે			
અ.૧	અંદાજપત્ર આપવાની સમયમર્યાદા (જરૂરી દસ્તાવેજો સાથે અરજી નોંધણી કરાવ્યાની તારીખથી)		
	૧	રહેઠાણ અને કોમર્શીયલ હેતુના કાયમી વિજ જોડાણ માટે	૭ દિવસ
	૨	હળવા દબાણના ઔદ્યોગિક હેતુના કાયમી વિજ જોડાણ માટે	૧૦ દિવસ
	૩	૩ ભારે દબાણ વિજ જોડાણ માટે	૧૫ દિવસ
	૪	અતિભારે દબાણના વિજ જોડાણ માટે	૩૦ દિવસ
અ.૨	જોડાણ ચાલુ કરવાની સમય મર્યાદા (અંદાજપત્રના નાણાં ભરપાઇ થયે અને ગ્રાહક / સ્થાનિક તંત્ર સંલગ્ન અને જરૂરી કાર્યવાહી પુરી થયેથી)		
	૧	રહેઠાણ અને કોમર્શીયલ હેતુના કાયમી વિજ જોડાણ (હયાત વિજવિતરણ તંત્રમાં "એ" પ્રકારના)	૨૦ દિવસ
	૨	રહેઠાણ અને કોમર્શીયલ હેતુના કાયમી વિજ જોડાણ માટે (હયાત વિજવિતરણ તંત્ર લંબાવી/ક્ષમતા વધારી)	૨ માસ શહેર વિસ્તાર માટે ૪ માસ ગ્રામ્ય વિસ્તાર માટે
	૩	હળવા દબાણના ઔદ્યોગિક હેતુના કાયમી વિજ જોડાણ માટે (હયાત વિજ વિતરણ તંત્રમાં "અ" પ્રકારના)	૨૦ દિવસ
	૪	હળવા દબાણના ઔદ્યોગિક હેતુના કાયમી વિજ જોડાણ માટે (હયાત વિજવિતરણ તંત્ર લંબાવી/ક્ષમતા વધારી)	૬૦ દિવસ
	૫	ખેતીવાડી હેતુસરના કાયમી વીજ જોડાણ (હયાત વીજ વિતરણ તંત્રમાં "એ" પ્રકારના)	૩૦ દિવસ. અંદાજપત્રના નાણાં ભરપાઇ કર્યેથી અથવા અંદાજપત્રની નાણાં ભરપાઇ કરવા માટેની છેલ્લી તારીખથી. જે મોડું હોય તે
	૬	ખેતીવાડી હેતુસરના કાયમી વીજ જોડાણ (હયાત વીજ વિતરણ લંબાવી કે ક્ષમતા વધારી)	૧૨૦ દિવસ
	૭	ભારે દબાણના વિજ જોડાણ માટે	૪૫ દિવસ
	૮	અતિભારે દબાણના વિજ જોડાણ માટે	૧૮૦ દિવસ
	૯	ટેમ્પરરી જોડાણ ૧૦/૨૫/૫૦/૫૦ કેવીએ અને એથી વધુ	૫/૧૦/૨૦/૩૦ દિવસ
બ	પુરવઠો ફરી જોડાણ સંબંધી (બાકી રકમ, રીકનેક્શન ચાર્જ અને સિક્યોરીટી ડિપોઝીટ જમા થયા બાદ)		
	૧	પુરવઠો છ માસથી વધુ સમયથી કપાયેલ ન હોય તો	૨૪ કલાક
	૨	મકાનના બહારથી સર્વિસ લાઇન કાપેલ હોય તો	૩ દિવસ
	૩	પુરવઠો છ માસથી વધુ સમયથી કપાયેલ ન હોય તો ટેસ્ટ રિપોર્ટ રજૂ કર્યા પછી વિજ વિતરણ કંપનીના જરૂરી સાધનો ગ્રાહકના સ્થળે ઉપલબ્ધ હોય તો	૪૮ કલાક નહિતર ૭ દિવસ
	૪	કરારનામું રદ કરવામાં આવેલ હોય તે ગ્રાહકે નવેસરથી અરજી કરવાની રહેશે.	નવેસરથી અરજી કરવાની રહેશે
ક	હયાત સ્થળમાં જ વિજજોડાણ શિફ્ટીંગ માટે જરૂરી અંદાજપત્રના નાણાં ભરપાઇ કર્યા તારીખથી		
	૧	મીટર સર્વિસ લાઇન	૭ દિવસ
	૨	એલટી/એચટી લાઇન	૨૦ દિવસ
	૩	ટ્રાન્સફોર્મર સ્ટ્રક્ચર	૩૦ દિવસ
ડ	વિજજોડાણનું નામ કે માલિકીપણ બદલવા માટે (અરજી જરૂરી દસ્તાવેજો અને ફી ભર્યાની તારીખથી)		
			૭ દિવસ

ઇ	ફરીયાદ નિવારણ સમય (ફરીયાદ નોંધણી સમયથી સામાન્ય રીતે ગ્રાહકના સ્થાપન ઉપર સવારના ૮.૦૦ થી રાત્રિના ૮.૦૦ સુધી ફરીયાદ નિવારણની કાર્યવાહી કરવામાં આવશે બાકી રહેલ કે તે સમય સિવાયના મળેલ ફરીયાદનું નિવારણ બીજા દિવસે કરવામાં આવશે.		
ઇ.૧	વિજ વિક્ષેપ સંબંધી	શહેરી વિસ્તાર	ગ્રામ્ય વિસ્તાર
	૧ સામાન્ય પ્રકારની ફરીયાદ	૪ કલાક	૨૪ કલાક
	૨ ડી.ઓ. ફ્યુઝ ઉડી જવાથી	૬ કલાક	૨૪ કલાક
	૩ રુટીન લાઇન ફોલ્ટ	૮ કલાક	૨૪ કલાક
	૪ એચટી લાઇનનો તાર ઉતરી જવાથી	૮ કલાક	૨૪ કલાક
	૫ એચટી લાઇન ઉપર ઝાડ પડી જવાથી	૧૦ કલાક	૨૪ કલાક
	૬ લાઇનોના તાર તૂટી જવાથી	૧૨ કલાક	૨૪ કલાક
	૭ થાભલો ભાંગી જવાથી	૨૪ કલાક	૪૮ કલાક
	૮ એલટી લાઇનના શોર્ટ સર્કીટના કારણે આગ લાગવાથી	૬ કલાક	૩૦ કલાક
	૯ ડીસ્ટ્રીબ્યુશન ટ્રાન્સફોર્મરમાં ખામી થવાથી	૧ દિવસ	૩ દિવસ
	૧૦ પાવર ટ્રાન્સફોર્મર કે સંબંધિત સ્વીચ ગીયરમા ખામી થવાથી	તાંત્રિક રીતે શક્ય હોય તો ૨ દિવસમાં વીજળી પુરવઠો ચાલુ કરી દઇ બાકીની કાર્યવાહી ૧૫ દિવસ	
	૧૧ સર્વીસ લાઇનમાં ખામી થવાથી		
	(અ) ઓવર હેડ લાઇન	૨૪ કલાક	૪૮ કલાક
	(બ) અંડર ગ્રાઉન્ડ લાઇન (રોડ ખોદવાની મંજૂરી મળ્યા બાદ)	૩ દિવસ	૩ દિવસ
ઇ.૨.	મીટર/મીટરીંગ સીસ્ટમ સંબંધી	શહેરી વિસ્તાર	ગ્રામ્ય વિસ્તાર
	૧ સ્થળ તપાસ	૭ દિવસ	૧૫ દિવસ
	૨ સ્થળ તપાસ પછી ખામીની ગ્રાહકને જાણ	૧૫ દિવસ	૧૫ દિવસ
	૩ મીટર બદલવાની માંગણી, જો ખામીયુક્ત પૂરવાર થયેલ હોય તો	૭ દિવસ	૭ દિવસ
ઇ.૩.	વીજળી બીલ સંબંધી	૧૦ દિવસ (સ્થળ મુલાકાતના કિસ્સામાં ૧૫ દિવસ)	
	વીજળી બીલના નાણાં વીજ કંપનીની એજન્સીઓ અને પોસ્ટ ઓફીસના કેશ કાઉન્ટર ઉપર રોકડા/ચેક/ડીડી, વિવિધ ઓન લાઇન સુવિધાઓ દ્વારા સ્વીકારવામાં આવે છે. ગુજરાત વીજ નિયંત્રણ આયોગ દ્વારા વિવિધ સેવાઓ માટે વિનિયમિત કરાયેલ ચોક્કસ ધોરણ થી કાબુ બહારના કારણો સિવાયના કિસ્સામાં વિલંબિત થવાથી રહેણાંક વિજ શ્રેણી નાં ગ્રાહકો વિનિયમો અનુસાર વળતર મેળવવા પાત્ર બને છે.		