

ઉત્તર ગજરાત વીજ કંપની લીમીટેડ. ગ્રાહક અધિકારપત્ર			
અ	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 હેતુ ના કાયમી વિજજોડાણ માટે	૧૦ દિવસ
	૩	ભારે દબાણ વિજજોડાણ માટે	૧૫ દિવસ
	૪	અતિ ભારે દબાણ ના વિજજોડાણ માટે	૩૦ દિવસ
અ.૨	જોડાણ ચાલુ કરવાની સમય મર્યાદા(અંદાજપત્રના નાણા ભરપાઇ થયે અને ગ્રાહક / સ્થાનિક તંત્ર સલગ્ર અને જરૂરી કાર્યવાહી પુરી થયેથી)		
	૧	રહેઠાણ અને કોમર્શીયલ હેતુના કાયમી વિજ જોડાણ (હયાત વીજ વિતરણ તંત્રમાં "એ" પ્રકારના)	૨૦ દિવસ
	૨	રહેઠાણ અને કોમર્શીયલ હેતુ ના કાયમી વિજ જોડાણ (હયાત વીજ વિતરણ તંત્ર લંબાવી/ક્ષમતા વધારી)	૨ માસ શહેરી વિસ્તાર માટે ૪ માસ ગ્રામ્ય વિસ્તાર માટે
	૩	હળવા દબાણના ઔદ્યોગિક હેતુ ના કાયમી વિજજોડાણ માટે (હયાત વીજ વિતરણ તંત્રમાં "અ" પ્રકારના)	૨૦ દિવસ
	૪	હળવા દબાણના ઔદ્યોગિક હેતુ ના કાયમી વિજજોડાણ માટે (હયાત વીજ વિતરણ તંત્ર લંબાવી/ક્ષમતા વધારી)	૬૦ દિવસ
	૫	ખેતીવાડી હેતુ સરના કાયમી વીજ જોડાણ (હયાત વીજ વિતરણ તંત્રમાં "એ" પ્રકારના)	૩૦ દિવસ, અંદાજપત્રના નાણા ભરપાઇ કર્યેથી અથવા અંદાજપત્રની નાણા ભરપાઇ કરવા માટેની છેલ્લી તારીખથી, જે મોડુ હોય તે
	૬	ખેતીવાડી હેતુ સરના કાયમી વિજ જોડાણ (હયાત વીજ વિતરણ તંત્ર લંબાવી/ક્ષમતા વધારી)	૧૨૦ દિવસ
	૭	ભારે દબાણના વિજ જોડાણ માટે	૪૫ દિવસ
	૮	અવિભારે 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 સીક્યોરીટી ડીપોઝીટ જમા થયા બાદ)		
	૧	પુરવઠો છ માસથી વધુ સમયથી કપાયેલ ન હોય તો	૨૪ કલાક
	૨	મકાનની બહારથી સર્વિસ લાઇન કાપેલ હોય તો	૩ દિવસ
	૩	પુરવઠો છ માસથી વધુ સમયથી કપાયેલ હોય તો ટેસ્ટ રિપોર્ટ રજુ કર્યા પછી વિજવિતરણ કંપનીના જરૂરી સાધનો ગ્રાહકના સ્થળે ઉપલબ્ધ હોય તો	૪૮ કલાક નહિતર ૭ દિવસ
	૪	કારારનામુ રદ કરવામાં આવેલ હોય તે ગ્રાહકે નવેસરથી અરજી કરવાની રહેશે	નવેસરથી અરજી કરવાની રહેશે
ક	હયાત સ્થળમાંજ વીજજોડાણ શિફ્ટિંગ માટે જરૂરી અંદાજપત્રના નાણા ભરપાઇ કર્યા તારીખથી		
	૧	મીટર સર્વિસ લાઇન	૭ દિવસ
	૨	એલટી/એયટી લાઇન	૨૦ દિવસ
	૩	ટ્રાન્સફોર્મર સ્ટ્રક્ચર	૩૦ દિવસ

5		વિજજોડાણના નામ કે માલિકીપણું બદલવા માટે (અરજી જરૂરી દસ્તાવેજો અને ફી ભર્યાની તારીખથી)	૭ દિવસ	
૬		ફરીયાદ નિવારણ સમય (ફરીયાદ નોંધણી સમયથી સામાન્ય રીતે ગ્રાહકના સ્થળ ઉપર સવારના ૮.૦૦ થી રાત્રિના ૮.૦૦ સધી ફરિયાદ નિવારણની કાર્યવાહી કરવામાં આવશે બાકી રહેલ કે તે સમય સિવાયના મળેલ ફરિયાદ નું નિવારણ બીજા દિવસે કરવામાં આવશે.		
૬.૧		વીજ વિક્ષેપ સંબંધી	શહરી વિસ્તાર	ગ્રામ્ય વિસ્તાર
	૧	સામાન્ય પ્રકારની ફરિયાદ	૪ કલાક	૨૪ કલાક
	૨	ડી.ઓ. ફ્યુઝ ઉડી જવાથી	૬ કલાક	૨૪ કલાક
	૩	રુટીન લાઇન ફોલ્ટ	૮ કલાક	૨૪ કલાક
	૪	એયટી લાઇનના તાર ઉતરી જવાથી	૮ કલાક	૨૪ કલાક
	૫	એયટી લાઇન ઉપર ઝાડ પડી જવાથી	૧૦ કલાક	૨૪ કલાક
	૬	લાઇનનોના તાર તૂટી જવાથી	૧૨ કલાક	૨૪ કલાક
	૭	થાભલો ભાગી જવાથી	૨૪ કલાક	૪૮ કલાક
	૮	એલટી લાઇનના શોર્ટ સર્કીટના કારણે આગ લાગવાથી	૬ કલાક	૩૦ કલાક
	૯	ડિસ્ટ્રિબ્યૂશન ટ્રાન્સફોર્મરમાં ખામી થવાથી	૧ દિવસ	૩ દિવસ
	૧૦	પાવર ટ્રાન્સફોર્મર કે સબંધિ સ્વિચ ગિયરમાં ખામી થવાથી	તાંત્રિક રીતે શક્ય હોય તો ૨ દિવસમાં વીજ પુરવઠો ચાલુ કરી દઈ બાકીની કાર્યવાહી ૧૫ દિવસ	
	૧૧	સવીસ લાઇનમાં ખામી થવાથી		
		(અ) ઓવર હેડ લાઇન	૨૪ કલાક	૪૮ કલાક
		(બ) અંડર ગ્રાઉન્ડ લાઇન (રોડ ખોદવાની મંજૂરી મળ્યા બાદ)	૩ દિવસ	૩ દિવસ
૬.૨.	મીટર/મીટરીંગ સિસ્ટમ સંબંધી		શહરી 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 પુરવાર થયેલ હોય તો	૭ દિવસ	૭ દિવસ
૬.૩.	વીજળી બીલ સંબંધી		૧૦ દિવસ (સ્થળ મલાકાતના કિસ્સા માં ૧૫ દિવસ)	
	વીજળી બીલના નાણા વિજ કંપનીઓની એજન્સીઓ અને પોસ્ટ ઓફીસના કેર્શ કાઉન્ટર ઉપર રોકડા/ચેક/ડીડી વિવિધ ઓન લાઇન સુવિધાઓ દ્વારા સ્વીકારવામાં આવે છે.			