प्रारूप उत्तर प्रदेश विद्युत नियामक आयोग

अधिसूचना संख्याः यूपी ई आर सी/सचिव/विनियमावली/656

दिनांक, 16-12-2019 लखनऊ,

विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 181 (1) तथा 181 (2) (जेड ए एवं जेड बी) सपठित धारा 57 (1) 57 (2), 59 (1) तथा 86 (1) (i) और इस संबंध में सक्षमक रने वाले अन्य सभी प्रावधानों में प्रदान की गयी शक्तियों का प्रयोग करके, उत्तर प्रदेश विद्युत नियामक आयोग निम्नलिखित नियमावली बनाते हैं, जैसे

1. लघु शीर्षक और प्रारम्भ
   (अ) इस नियमावली को उत्तर प्रदेश विद्युत नियामक आयोग (प्रदर्शन का मानक) विनियमावली, 2019 का जाएगा;
   (ब) यह नियमावली आधिकारिक राजपत्र में इसके प्रकाशन की तिथि से लागू होगी।
2. परिभाषाएं

2.1 इस नियमावली में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो:

(अ) ''अधिनियम'' का अर्थ है विद्युत अधिनियम, 2003 और उसके बाद के संशोधन;
(ब) ''आपूर्ति का क्षेत्र'' का अर्थ उस क्षेत्र से है जिसके भीतर अनुज्ञप्तिधारी विद्युत आपूर्ति करने के लिए अपने लाइसेंस द्वारा अधिकृत है;
(स) ''उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम का अर्थ विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 42(5) तथा इस विनियमावली के अन्तर्गत प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी के लिये गठित फोरम से है;
(द) ''उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम तथा विद्युत लोकपाल विनियमावली'' का अर्थ उत्तर प्रदेश विद्युत नियामक अयोग (उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम तथा विद्युत लोकपाल) विनियमावली, 2007 तथा इसके संशोधन से है।
(य) ''श्रेणी। निर्गत'' का अर्थ नोएडा तथा ग्रेटर नोएडा सहित भारत जनगणना 2011 के अनुसार 10,000 अथवा इससे अधिक जनसंख्या वाले नगरों से है।
(च) ''आयोग का अर्थ उत्तर प्रदेश विद्युत नियामक आयोग है;

(छ) **''शिकायत केन्द्र''** का अर्थ है कि शिकायत प्रसतत करने या मुआवजे के दावे के लिए उपयुक्त बुनियादी ढंचा / सेटअप 24X7 इलेक्ट्रानिक रूप से (एसएमएस, ई–मेल, मोबाइल ऐप, लाइसेंसधारी की वेबसाइट) या टेलीफोन पर (वायस काल–लैंडलाइन/मोबाइल) या लिखित में या मौखिक किसी अन्य विधा के माध्यम से जैसा कि विनियम 9.3 के अनुसार तैयार किये गये मैनुअल मेकं उल्लेख किया गया है;

(ज) **''अतिरिक्त उच्च/अतिरिक्त उच्च वोल्टेज''** का अर्थ सामान्य परिस्थितियों में 33 केवी से अधिक वोल्टेज से है;

(झ) **"फ्रैंचाइजी"** का अर्थ वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अधिकृत व्यक्ति से है जो अनुज्ञप्तिधारी के आपूर्ति के क्षेत्र के अन्दर एक विशेष क्षेत्र में अनुज्ञप्तिधारी की ओर से विद्युत वितरित करने के लिए अधिकृत है;

(ट) **"हाई टेंशन / हाई वोल्टेज"** का अर्थ 440 वोल्ट से अधिक वोल्टेज लेकिन सामान्य परिस्थितियों में 33 केवी से अधिक नहीं, से है;

(ठ) **"अनुज्ञप्तिधारी"** का अर्थ कोई भी व्यक्ति जिसे विद्युत वितरण हेतु अधिनियम के भाग के तहत लाईसेंस प्राप्त है, से है;

(ड) **"लो टेंशन / लो वोल्टेज"** का अर्थ सामान्य परिस्थितियों में वोल्टेज स्तर 440 वोल्ट से अधिक नहीं, से है;

(ढ़) **"नार्मल फ्यूज आफ"** का अर्थ ओवरलोडिंग अथवा दीर्घकालीन उपभोग के कारण फ्यूज उड़ जाने से है;

(त) **"ग्रामीण क्षेत्र"** का अर्थ श्रेणी 1 के नगरों तथा शहरी क्षेत्रों को छोड़कर ग्राम पंचायतों में सम्मिलित क्षेत्र से है;

(थ) **"एसओपी"** का अर्थ है प्रदर्शन के मानक;

(द) **"शहरी क्षेत्र"** का अर्थ है सभी शहरी नियमों और अन्य नगर पालिकाओं द्वारा आच्छादित क्षेत्र जिनमें वर्ग शहरों के अन्तर्गत आने वाले क्षेत्रों को छोड़कर विभिन्न शहरी विकास प्राधिकरण, छावनी प्राधिकरण और औद्योगिक इस्टेट या टाउनशिप शामिल हैं;

(ध) **"शब्द और भावार्थ"** जो इस विनियमावली में प्रयुक्त है और परिभाषित नहीं है, किन्तु विद्युत अधिनियम, 2003 में परिभाषित हैं के वही अर्थ होंगे जैसे अधिनियम मेकं दिये गये हैं। यहॉ व्यक्त अभिव्यक्तियां परन्तु इस विनियमावली या अधिनियम में विशेष रूप से परिभाषित नहीं परन्तु सक्षम विधायिका द्वारा पारित किसी विधि के अन्तर्गत परिभाषित तथा राज्य के विद्युत क्षेत्र में लागू के वही माने होंगे जो ऐसी विधि में प्रदत्त हैं।

3. <u>आवेदन की सीमा</u>

3.1 यह विनियमावली अधिनियम की धारा 14 के अधीन सभी वितरण अनुज्ञप्तिधारियों और फेंचाइजी तथा उत्तर प्रदेश के सभी उपभोक्ताओं पर लागू होगी।

3.2 इस विनियमावली में परिभाषित कोई भी मानक और क्षतिपूर्ति आपूर्ति संहिता या आयोग की किसी भी विनियमावली में उल्लिखित मानकों और क्षतिपूर्ति को अतिक्रमण करेगी।

4. <u>व्याख्या</u>

4.1 इस विनियमावली की व्याख्या में जब तक कि संदर्भ अन्यथा अपेक्षित न हो:

(अ) एकवचन या बहुवचन शब्द में, जैसा भी प्रकरण हो, क्रमशः बहुवचन शब्द सम्मिलित समझा जायेगा,

(ब) विनियमों के संदर्भ में, इस विनियमावली के संदर्भ के रूप में माना जायेगा, जो लागू अधिनियमों के अनुसार समय–समय पर आयोग द्वारा संशोधित या सवंर्धित किये जायें।

5. उद्देश्य

5.1 मानकों ने अनुमेय सीमा के भीतर वितरण प्रणाली के मापदंडों को बनाए रखने के लिए दिशानिर्देश दिए हैं। ये मानक बिजली वितरण की एक कुशल, विश्वसनीय, समन्वित और किफायती प्रणाली प्रदान करने के लिए लाइसेंसधारियों के लिए दिशानिर्देश के रूप में काम करेंगे।

5.2 इस विनियमावली के उद्देश्य हैं:

(अ) प्रदर्शन के मानकों के अनुसार रखना;

(ब) सेवा प्रदान करने में अनुज्ञप्तिधारी के लिए मानकों के विपरीत प्रदर्शन का मापन

(स) यह सुनिश्चित करना कि वितरण नेटवर्क का प्रदर्शन एक न्यूनतम मानक को पूरा करता है जो उपभोक्ताओं की स्थापना को ठीक से काम करने के लिए आवश्यक है;

(द) उपभोक्ताओं को अपने सिस्टम और उपकरणों, जो वे संचालन करते हैं, को डिजाइन करने में सक्षम करना;

(य) स्वीकार्य उपभोक्ता सेवा मानकों को पूरा करने के लिए सेवाओं की गुणवत्ता अल्पावधि में बढ़ाना तथा लंबी अवधि में बेहतर ग्राहक सेवा मानकों की ओर धीरे–धीरे बढ़ना;

(च) अनुज्ञप्तिधारी इस विनियमावली की अनुसूची– I में वर्णित अनुसार प्रदर्शन के गारंटीकृत मानक को प्राप्त करने में विफल होने पर उपभोक्ताओं को उचित क्षतिपूर्ति सुनिश्चित करने के लिए तंत्र विकसित करना।

6. प्रदर्शन का मानक

6.1 अनुसूची– I में निर्दिष्ट मानक प्रदर्शन के गारंटीकृत मानक होंगे, जो सेवा के न्यूनतम मानक हैं, जिन्हें वितरण अनुज्ञप्तिधारी प्राप्त करेगा।

6.2 अनुसूची– II में निर्दिष्ट मानक प्रदर्शन के समग्र मानक होंगे जिन्हें अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अपने दायित्वों के निर्वहन हेतु प्राप्त करना होगा।

6.3 सेवा के गारंटीकृत मानकों को प्राप्त करने के लिए लाइसेंसधारी की विफलता में अनुसूची–III के अनुसार उपभोक्ता को क्षतिपूर्ति का भुगतान करना होगा।

7. कंप्लेन्ट हैंडलिंग मेकनिज्म

7.1 शिकायतों से निपटने की प्रक्रिया–:

7.1.1 वितरण अनुज्ञप्तिधारी के उपभोक्ता इलेक्ट्रॉनिक रूप से (एसएमएस, ई–मेल, मोबाइल ऐप, लाइसेंसधारी की वेबसाइट) या टेलीफोनिक रूप से (वॉयस कॉल–लैंडलाइन / मोबाइल) या लिखित या किसी अन्य विधा के माध्यम से नियमावली 9.3 के अनुसार तैयार संहिता में शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

7.1.2 शिकायत के पंजीकरण के समय उपभोक्ता खाता संख्या या पंजीकृत मोबाइल नंबर प्रदान करेगा। यदि उपभोक्ता द्वारा ऐसी कोई सूचना नहीं दी जाती है, तो कोई शिकायत दर्ज नहीं की जाएगी।

7.1.3 उपभोक्ता द्वारा पंजीकृत शिकायत के लिए एक शिकायत संख्या अंकित और निर्गत की जाएगी।

7.1.4 शिकायत प्राप्त करने के 30 मिनट के भीतर, शिकायतकर्ता को शिकायत अंकित करने के 30 मिनट के भीतर अनुज्ञप्तिधारी द्वारा शिकायत संख्या को उपभोक्ता को सूचित की जायेगी,

बशर्ते कि टेलीफोन के माध्यम से शिकायत के पंजीकरण के मामले में, शिकायत संख्या तुरंत उपभोक्ता को कॉल पर प्रदान की जायेगी।

बशर्ते कि उपभोक्ता का मोबाइल नंबर और / या ईमेल–आईडी पंजीकृत होने पर, शिकायत का विवरण एसएमएस और ई–मेल के माध्यम से पंजीकृत मोबाइल नंबर और उपभोक्ता को ई–मेल आईडी पर 30 मिनट के भीतर भेज दिया जाएगा।

7.1.5 प्रत्येक शिकायत का विवरण रखेगा (अनुबंध III के अनुसार);

7.1.6 शिकायत के समाधान के बाद अनुज्ञप्तिधारी लेखांकन करेगा और शिकायत के समाधान के लिए लिया गया कुल समय रिकॉर्ड करेगा।

8 क्षतिपूर्ति तंत्र

8.1 यदि अनुज्ञप्तिधारी अनुसूची– I में निर्दिष्ट प्रदर्शन के निर्धारित मानकों को पूरा करने में विफल रहता है, तो अनुज्ञप्तिधारी प्रभावित व्यक्ति को क्षतिपूर्ति के लिए दावा दायर करने पर क्षतिपूर्ति करेगा। प्रभावित व्यक्ति को अनुज्ञप्तिधारी द्वारा भुगतान किया जाने वाली क्षतिपूर्ति इस विनियमावली की अनुसूची– III में निर्दिष्ट है। यदि उपभोक्ता के पास क्षतिपूर्ति का दावा दायर करने की तिथि से 30 दिनों के बाद कोई बकाया है, तो उपभोक्ता को कोई क्षतिपूर्ति देय नहीं होगी।

बशर्ते किसी भी न्यायालय, फोरम, ट्रिब्यूनल या आयोग द्वारा यदि स्थगनादेश दिया गया हो, तो उपभोक्ता से किसी भी बकाया राशि की वसूली करना और किसी भी ऐसे आदेश की परिचालन अवधि के दौरान क्षतिपूर्ति देय हो जाएगी, लेकिन उपभोक्ता को भुगतान मामले का निर्णय होनेके बाद ही देय होगा।

इसके अतिरिक्त, बशर्ते कि अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अपने उपभोक्ताओं को भुगतान की गयी क्षतिपूर्ति को अनुज्ञप्तिधारी की वार्षिक राजस्व आवश्यकता / ट्रू–अप में वसूली योग्य व्यय के रूप में अनुमति प्रदान नहीं की जाएगी।

8.2 इस विनियम के माध्यम से अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उपभोक्ता को देय कुल क्षतिपूर्ति, किसी नियत वित्तीय वर्ष में उपभोक्ता द्वारा देय कुल निर्धारित प्रभार / डिमांड शुल्क के 30% से अधिक नहीं होगी।

8.3 क्षतिपूर्ति के सभी मामलों में, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा विद्युत की आपूर्ति के लिए वर्तमान और तत्काल भविष्य के बिलों के खिलाफ समायोजन द्वारा क्षतिपूर्ति का भुगतान किया जाएगा। देय कुल क्षतिपूर्ति और उसके भुगतान की राशि का विवरण उपभोक्ता के हर विद्युत बिल में दिखाया जाएगा।

8.4 क्षतिपूर्ति का दावा करने की प्रक्रिया

8.4.1 शिकायत के निराकरण के बाद या शिकायत को दो सप्ताह से अधिक समय तक निर्णय करने के लिए लंबित होने के बाद, उपभोक्ता विनियम 7.1.1 में के अनुसार क्षतिपूर्ति के लिए दावा पेश करेगा। अनुज्ञप्तिधारी द्वारा शिकायत के समाधान की तिथि के 60 दिनों के भीतर उपभोक्ता द्वारा ऐसा दावा किया जाएगा। दावे के पंजीकरण के समय उपभोक्ता खाता संख्या प्रदान करेगा।

8.4.2 क्षतिपूर्ति के लिए दावा दर्ज करने के लिए उपभोक्ता द्वारा नियोजित के रूप में अनुज्ञप्तिधारी द्वारा क्षतिपूर्ति दावा संख्या उपभोक्ता को सूचित की जाएगी।

बशर्ते कि टेलीफोन के माध्यम से क्षतिपूर्ति के लिए दावा दर्ज करने के मामले में, उपभोक्ता को कॉल पर क्षतिपूर्ति दावा नंबर तुरंत प्रदान किया जाएगा।

बशर्ते कि यदि उपभोक्ता के मोबाइल नंबर और / या ईमेल–आईडी को पंजीकृत किया गया है, क्षतिपूर्ति दावा नंबर एसएमएस और ई–मेल के माध्यम से पंजीकृत मोबाइल नंबर और उपभोक्ता की ई–मेल आईडी पर भेजा जाएगा।

8.4.3 दावा दायर करने की तारीख से 45 दिनों के भीतर उपभोक्ता को क्षतिपूर्ति प्रदान करने में अनुज्ञप्तिधारी की विफलता के मामले में या उपभोक्ता यदि अनुज्ञप्तिधारी के निर्णय से संतुष्ट नहीं है, तो उपभोक्ता 60 दिनों के भीतर निवारण के लिए अधिकार क्षेत्र के उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम से संपर्क कर सकता है। उपभोक्ता के कारण क्षतिपूर्ति पर देय ब्याज की राशि उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम विद्युत लोकपाल द्वारा निर्धारित की जाएगी।

8.4.4 अगर उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम और लोकपाल विनियमावली के अनुसार उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम निर्दिष्ट समय के भीतर क्षतिपूर्ति की राशि तय नहीं करता है या पीड़ित उपभोक्ता उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम के निर्णय से संतुष्ट नहीं है, तो उपभोक्ता विद्युत लोकपाल से संपर्क कर सकता है जो कार्यवाही करेगा और निर्णय करेगा। उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम और लोकपाल विनियमावली के अनुसार विद्युत लोकपाल का निर्णय अंतिम होगा। डिस्कॉम द्वारा उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम या लोकपाल के किसी भी आदेश का पालन न करने की स्थिति में उपभोक्ता द्वारा अधिनियम की धारा 142 के अधीन आयोग के समक्ष जा सकता है।

8.4.5 नियमावली के अनुसार अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रस्तुत रिपोर्ट में 9.1 यह हाइलाइट किया गया है कि अनुज्ञप्तिधारी उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम और लोकपाल के निर्देशों के बाद भी उपभोक्ताओं को क्षतिपूर्ति प्रदान करने में विफल रहते हैं, जैसा भी मामला हो, वितरण अनुज्ञप्तिधारी ट्रू–अप / एआरआर और विद्युत दर निर्धारण के समय आयोग द्वारा उपयुक्त कार्रवाई की जा सकती है।

9. अनुज्ञप्तिधारी का उत्तरदायित्व

9.1 रिपोर्ट का सारांश

9.1.1 वित्तीय वर्ष की प्रत्येक तिमाही की समाप्ति के 30 दिनों के भीतर अनुज्ञप्तिधारी आयोग को निम्नलिखित सूचना प्रदान करेगा,

(अ) अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्राप्त किए गए प्रदर्शन स्तर गारंटीकृत मानकों और समग्र मानकों के संदर्भ में इस विनियमावली की अनुसूची– I और अनुसूची– II में निर्दिष्ट रूप में निर्दिष्ट किए गए हैं जैसा कि अनुबंध – I और अनुलग्नक– II में इस विनियमावली के अनुसार प्रदान किया गया है; आयोग जैसा उचित समझेगा उसे अपनी वेबसाइट पर प्रकाशित करेगा।

(ब) उन मामलों के बारे में विवरण, जिनमें इस विनियमावली के अनुलग्नक– I और अनुलग्नक III में दिए गए प्रारूप के अनुसार क्षतिपूर्ति की गयी थी।

(स) शिकायत का विवरण (अनुलग्नक III के अनुसार);

(द) प्रदर्शन में सुधार के लिए किए गए उपायय

(ई) प्रदर्शन प्रक्षेपवक्र के साथ इस विनियमावली की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए पूंजीगत व्यय का अलग–अलग प्रक्षेपणय

9.1.2 अनुज्ञप्तिधारी इस विनियमावली की अधिसूचना की तिथि से छह महीने के भीतर अपनी वेबसाइट पर रिपोर्ट जनरेशन फ्रेमवर्क विकसित करेगा, ताकि शिकायतों से संबंधित रिपोर्ट तैयार की जा सके और क्षतिपूर्ति का दावा किया जा सके। इस तरह की रिपोर्टों को खोज मानकों के आधार पर गतिशील रूप से उत्पन्न किया जाएगा, लेकिन शिकायत के प्रकार, शिकायत की स्थिति, प्रभाग का नाम, शिकायत संख्या, क्षतिपूर्ति दावा संख्या जो समय–समय पर आयोग द्वारा निर्देशित के रूप में सीमित नहीं है। रिपोर्ट पीढ़ी के ढांचे को आयोग या आयोग द्वारा अधिकृत व्यक्ति द्वारा अनुमोदित किया जाएगा।

9.2 शिकायत केंद्र की स्थापना

9.2.1 अनुज्ञप्तिधारी या इसका फ्रैंचाइजी ग्राहक शिकायतों को संभालने और उपभोक्ताओं द्वारा क्षतिपूर्ति के लिए दावा करने के लिए ग्राहक इंटरफेस चौनल प्रदान करने के लिए उपयुक्त तंत्र विकसित करेगा और शिकायत / दावे की शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या टेलीफोन के माध्यम से एसएमएस / ई–मेल / के माध्यम से प्रस्तुत करने के लिए मोबाइल एप्लिकेशन आदि या लिखित रूप में या विनियम 9.3 के अनुसार तैयार किए गए मैनुअल में उल्लिखित किसी अन्य मोड के माध्यम से उपयुक्त बुनियादी ढाँचा / सेटअप स्थापित करेगा। ।

9.2.2 अनुज्ञप्तिधारी या इसका फ्रैंचाइजी इस विनियमावली के प्रारंभ होने की तिथि से निम्नलिखित समय सीमा के भीतर शिकायत केंद्र (ओं) की स्थापना करेगा:

(ए) "श्रेणी– I शहरों" के लिए, 9 महीने के भीतर;

(बी) "शहरी क्षेत्रों" के लिए, 12 महीनों के भीतर; तथा

(ग) "ग्रामीण क्षेत्रों" के लिए, 18 महीने के भीतर

9.2.3 इस तरह का शिकायत केंद्र अपने उपभोक्ताओं के लिए 24x7 सुलभ होगा।

9.2.4 अनुज्ञप्तिधारी या उसके फ्रैंचाइजी शिकायत केंद्र (ए) की स्थापना तक विनियम 7 में परिभाषित प्रक्रिया के अनुसार ग्राहकों की शिकायतों को दर्ज करने के लिए विद्यमान चौनलों का उपयोग करेगा।

9.2.5 प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी अपने शिकायत केंद्र (ओं) में पर्याप्त संख्या में अधिकारियों या कर्मचारियों को नियुक्त करेगा या सम्बद्ध करेगा।

9.2.6 टेलीफोन / मोबाइल के माध्यम से क्षतिपूर्ति के लिए शिकायत दर्ज करने और दावे को दर्ज करने के लिए, अनुज्ञप्तिधारी एक बुनियादी टेलीफोन या सेलुलर मोबाइल नंबर स्थापित करेगा या पर्याप्त लाइनों या कनेक्शनों को "टोल फ्री नंबर" या हेल्पलाइन नंबर घोषित करेगा "जैसा भी हो, इसके कॉल सेंटर (केंद्रों) में हो सकता है। टेलीफोन / मोबाइल / ईमेल पते के माध्यम से शिकायत / क्षतिपूर्ति दावा दर्ज करने के लिए स्वचालित प्रणाली विकसित की जाएगी। ईमेल–आईडी, टोल फ्री नंबर, मोबाइल एप्लिकेशन, शिकायत केंद्रों के पते सहित, सभी विवरण नियमित अंतराल पर समाचार पत्रों में विज्ञापन के माध्यम से और लाइसेंसधारी की वेबसाइट पर उपभोक्ताओं को सूचित किए जाएंगे।

9.2.7 कोई कॉल शुल्क या लघु संदेश सेवा शुल्क, अपने उपभोक्ताओं द्वारा, "टोलफ्री नंबर" या "हेल्पलाइन नंबर" पर भेजे गए कॉल के लिए, जैसा भी मामला हो, पर देय नहीं होगा।

9.2.8 प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी या इसका फ्रेंचाइजी, अपने शिकायत केंद्र की स्थापना के तुरंत बाद, आपूर्ति के क्षेत्र में संचालित समाचार पत्रों में एक सार्वजनिक सूचना के माध्यम से सूचित करेगा और किसी भी परिवर्तन के मामले में उपभोक्ताओं को सूचना का उचित संचालन सुनिश्चित करेगा।

9.3 उपभोक्ता शिकायतों से निष्पादन के लिए संहिता

9.3.1 प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी इस विनियमावली के प्रारंभ होने की तिथि से चार महीने के भीतर निम्नलिखित जानकारी युक्त "ग्राहक शिकायतों के लिए संहिता प्रकाशित करेगा:

(क) शिकायत पंजीकरण के चौनल – कर्मियों, कार्यालयों, शिकायत केंद्र (एस) / इलेक्ट्रॉनिक शिकायत जैसे एसएमएस / ई–मेल / मोबाइल एप्लिकेशन आदि का विवरण ;

(ख) विनियम 7 को ध्यान में रखते हुए शिकायतों को संभालने की प्रक्रिया;

(ग) अनुज्ञप्तिधारी के कर्तव्यों और दायित्वों – प्रदर्शन की गारंटी मानकों, प्रदर्शन के समग्र मानक और अनुसूची– I, अनुसूची– II और अनुसूची– III के अनुसार मुआवजा विवरण; तथा

(घ) कोई अन्य जानकारी जो उपभोक्ताओं को प्रभावित कर रही हो।

9.3.2 संहिता हिंदी और अंग्रेजी भाषा में तैयार की जाएगी।

9.3.3 अनुज्ञप्तिधारी के प्रत्येक कार्यालय में उपभोक्ताओं के संदर्भ के लिए और अपनी वेबसाइट से डाउनलोड करने के लिए संहिता उपलब्ध होगी।

9.3.4 अनुज्ञप्तिधारी द्वारा "सही प्रति" के रूप में प्रमाणित संहिता की एक प्रति आयोग के पास इस विनियमावली के प्रारंभ होने की तिथि से चार महीने के भीतर प्रस्तुत की जाएगी।

9.4 जागरूकता पैदा करना

9.4.1 अनुज्ञप्तिधारी या इसका फ्रेंचाइजी यह सुनिश्चित करेगा कि उपभोक्ताओं और अनुज्ञप्तिधारी के कर्मचारियों के बीच उचित जागरूकता पैदा करने के लिए निम्नलिखित कदम उठाए जाएं:

9.4.2 "ग्राहकों की शिकायतों से निपटने के लिए संहिता अनुज्ञप्तिधारी के हर कार्यालय में उपभोक्ताओं के संदर्भ के लिए उपलब्ध होगी और यह वेबसाइट से डाउनलोड करने योग्य होगी;

9.4.3 अनुज्ञप्तिधारी या उसके फ्रैंचाइजी को क्षतिपूर्ति के ढांचे के साथ–साथ प्रदर्शन की गारंटी मानकों, शिकायतों को दर्ज करने की प्रक्रिया की जानकारी उनकी वेबसाइट पर और जनवरी और जुलाई के महीने के लिए समाचार पत्रों में प्रकाशित करनी चाहिए। यदि संभव हो, तो इसे बिलों के पीछे भी प्रकाशित किया जाएगा अथवा ये बिलों के साथ अलग–अलग हैंड आउट वितरित किए जा सकते हैं।

10 फीस और जुर्माना

10.1 उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम या लोकपाल को मुआवजे के लिए इस नियमावली के तहत लाइसेंसधारी और आवेदन / शिकायत के साथ शिकायत / दावा दर्ज करने के लिए कोई शुल्क नहीं लगाया जाएगा / उपभोक्ता पर लागू नहीं होगा।

11. घटनाओं के बहिष्करण

11.1 इस विनियमावली में निर्दिष्ट प्रदर्शन के मानक का आवेदन निम्नलिखित घटनाओं के मामले में लागू नहीं होगा:

(अ) युद्ध, विद्रोह, नागरिक हंगामा, दंगे, बाढ़, चक्रवात, आकाशीय विद्युत, भूकम्प या अन्य बल और हड़ताल, तालाबन्दी, आग जो अनुाप्तिधारी के संयंत्रों और गतिविधियों को प्रभावित करें,

(ब) ग्रिड की विफलता के कारण बन्दी,

(स) राष्ट्रीय भार प्रेषण केन्द्र/क्षेत्रीय भार प्रेषण केन्द्र/राज्य भार प्रेषण केन्द्र द्वारा घोषित की गयी बन्दी,

12. <u>कठिनायों के निराकरण हेतु शक्ति</u>

यदि इस विनियमावली के किसी भी प्रावधान को प्रभावी करने में कोई कठिनाई उत्पन्न होती है, तो आयोग सामान्य या विशेष आदेश द्वारा कठिनायों को दूर करने के उद्देश्य से जो आयोग की राय में आवश्यक या समीचीन है, शुरू करने का निर्देश दे सकता है।

13. **संशोधन का अधिकार**

13.1 आयोग किसी भी समय, इस विनियमावली के किसी भी प्रावधान में बदलाव या संशोधन कर सकता है।

14. **शिथिलीकरण का अधिकार**

14.1 आयोग सामान्य या विशेष आदेश द्वारा लिखित रूप मेकं दर्ज किये जाने वाले कारणों के लिए या इच्छुक व्यक्ति द्वारा इससे पहले किये गये आवेदन पर और छूट के अनुदान से प्रभावित होने की संभावना वाले पक्षों को सुनवाई का अवसर देने के बाद, इन नियमों के किसी भी प्रावधान को अपनी गति से शिथिल कर सकता है।

15. **निरसन एवं बचाव**

15.1 इस विनियमावली में दिये गये प्राविधानानुसार सम्बन्धित अनुलग्नकों सहित अध्याय 7 (प्रदर्शन के मानकों) के साथ साथ पूर्व की विनियमावलियों में अनुलग्नक के साथ 'उत्तर प्रदेश विद्युत नियामक आयोग (आपूति कोड) विनियमावली, 2005' सभी संशोधन उपचारों के साथ, जैसा लागू हो इस विनियमावली की विषयवस्तु यहा निरस्त है।

15.2 इस तरह के निरसन के बावजूद, कुछ भी किया गया है या कार्यवाही की गयी है या ऐसे निरस्त विनियमावली के त हत शुरू की गयी कार्यवाही को इस

विनियमावली के तहत इस हद तक किया गया माना जायेगा कि वह अधिनियम के साथ असंगत नहीं थे।

16. अनुसूची–1: पूर्णतः के गारंटीकृत मानक

16.1 शिकायत केन्द्र का संचालन

16.1.1 उपभोक्ता कॉल के विरूद्ध पहली प्रतिकिया शिकायत केन्द्र (केन्द्रो) में उपभोक्ता कॉल के लिए प्रतिक्रिया समय 10 मिनट होगा और मानक समय से परे प्रतिक्रिया समय में किसी ीी देरी की अनुमति अनुसूची–क ।।। के अनुसार क्षतिपूर्ति के अधीन होगी।

16.1.2 शिकायत/क्षतिपूर्ति संख्या का पंजीकरण और जारी करना:

इस विनियमावली के विनियम 7 और विनियम 8 के प्रावधानों कें अनुसार शिकायत /क्षतिपूर्ति संख्या का पंजीकरण और जारी करना पूरा हो जायेगा और मानक समय से परे किसी भी देरी कोक इस विनियमावली की अनुसूची–।।। के अनुसार क्षेतिपूर्ति के अधीन किया जायेगा।

16.2 आपूर्ति की बहाली

16.2.1 **सामान्य फ्यूज ऑफ** : अनुज्ञप्तिधारी या इसका फेंचाइजी सामान्य फ्यूज आफ काल के मामले में विद्युत की आपूर्ति को बहाल करेगा, तिवरण ट्रान्सफार्मर पर या उपीोक्ता परिसर में श्रेणी –1 शहरों में शिकायत प्राप्त होने के 2 घंटे के भीतर, शहरी क्षेत्रों में शिकायत प्राप्त करने के लिए 4 घंटे और ग्रामीण क्षेत्रों में शिकायत प्राप्त होने के 6 घंटे के भीतर।

16.2.2 **ओवरहेड लाइन/केबल ब्रेकडाउन**: ओवरहेट लाईन / केबल ब्रेकडाउन के मामले में अनुज्ञप्तिधारी या इसका फेंचाइजी, शहरी इलाकों में ब्रेकडाउन की घटना के 3 घंटे के भीतर, श्रेणी–1 शहरों के ब्रेकडाउन की घटना के 2 घंटे के भीतर बिजली आपूर्ति की बहाली सुनिश्चित करेगा। ग्रामीण क्षेत्रों में ब्रेकडाउन की घटनों 24 घंटे के भीतर।

16.2.3 **भूमिगत केबल के ब्रेकडाउन**: भूमिगत केबल के ब्रेकडाउन की स्थिति में लाईसेंसधारी या उसके फेंचाइजी श्रेणी–1 शहरों और शहरी क्षेत्रों में ब्रेकडाउन की घटना के 12 घंटे के भीतर और ग्रामीण में ब्रेकडाउन की घटना के 48 घंटों के भीतर विद्युत आपूर्ति की बहाली सुनिश्चित करेंगें।

16.2.4 **वितरण ट्रान्सफार्मर की विफलता**: शहरी क्षेत्रों में शिकायत प्राप्त होने के 8 घंटे के भीतर और श्रेणी 1 के शहरों में शिकायत प्राप्त होने के 6 घंटे के भीतर ट्रान्सफार्मर के प्रतिस्थापन द्वारा अनुज्ञप्तिधारी या उसकी फेंचाइजी वितरण ट्रान्सफार्मर की विफलता के मामले में ग्रामीण

क्षेत्रों में शिकायत प्राप्त करने के 48 घंटे के भीतर आपूर्ति बहाल कर देगी।

16.2.5 शेड्यूल आउटेज की अवधिः शेड्यूल आउटेज, लोडशेडिंग के अलावा अन्य कारणों से विद्युत की आपूर्ति में रूकावट, लाइसेंसधारी या उसके फेंचाइजी द्वारा कम से कम 24 घंटे पहले सूचित किया जायेगा। श्रेणी–1 और शहरी के लिए किसी भी 11 केवी फीडर के लिए कुल निर्धारित आउटेज शहरी और श्रेणी –1 शहरों में 12 घंटे तथा ग्रामीण क्षेत्रों में एक महीने में 24 घंटे से अधिक नहीं होंगे।

उदाहरण के लिए, ग्रामीण अनुसूची के मामले में, रोस्टर के अनुसार, 10 घंटे के लिए विद्युत की आपूर्ति की जाती है, अनुसूचित आउटेज की अवधि की गणना केवल 10 घंटे की अवधि के मध्य आउटेज के लिए की जायेगी। लोउ शेडिंग (ग्रामीण अनुसूची के मामले में) और अनुसूचित आउटेज के संदर्भ में, अनुाप्तिधारी या इसके फेंचाइजी द्वारा पूरा विवरण उनकी वेबसाइट पर प्रकाशित किया जायेगा। अनुज्ञप्तिधारी या उसके फेंचाइजी अपनी वेबसाईट पर कम से कम पिछले एक साल से इस तरह के डेटा बनाये रखेंगे।

16.3 आपूर्ति की गुणवत्ताः

16.3.1 वोल्टेज में उतार चढ़ावः अनुाप्तिधारी या इसके फेंचाइजी घोषित वोल्टेज के संदर्भ में, निर्धारित सीमा के भीतर उपभोक्ता की आपूर्ति प्रारम्भ करने के बिन्दु पर वोल्टेज बनाये रखेगाः

(अ) लो–वोल्टेज के मामले में + 6% और –6%

(ब) उच्च वोल्टेज के मामले में + 6% और –9%

(स) एक्ट्रा हाईवोल्टेज के मामले में +10% और –12.5%।

16.3.2 उपर्युक्त मानदण्ड निर्धारित सीमा के भीतर ट्रान्समिशन वितरण इण्टरफेस पर वोल्टेज की उपलब्धता के अधीन लागू होंगे।

16.3.3 वोल्टेज के उतार चढ़ाव की शिकायत मिलने पर, अनुज्ञप्तिधारी यह सत्यापित करेगा कि वोल्टेज में उतार चढ़ाव निर्दिष्ट सीमा से अधिक है या पुष्टि करने पर, अनुज्ञप्तिधारीः

(अ) यह सुनिश्चित करेगा कि मूल शिकायत के 2 दिनों के भीतर बशर्ते ट्रान्सफार्मर पर एक स्थानीय समस्या के लिए पहचान की जाती है वोल्टेज को निर्दिष्ट सीमा के भीतर लाया जाता है।

(ब) सुनिश्चित करेगा कि मूल शिकायत के 10 दिनों के भीतर नेटवर्क का कोई विस्तार /संवर्धन शामिल नहीं है, वोल्टेज को निर्दिष्ट सीमा के भीतर लाया जाता है।

(स) यदि वितरण प्रणाली के उच्चीकरण की आवश्यकता है, 120 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान करेगा।

16.3.4 ऐसे मामलों में जहॉ वोल्टेज में उतार–चढ़ाव की शिकायतों को हल करने के लिए सबस्टेशन की आवश्यकता होती है, अनुज्ञप्तिधारी ऐसी शिकायत प्राप्त होने के एक महीने के भीतर, सबस्टेशन को पूरा करने के लिए आवश्यक समय के साथ सबस्टेशन के निर्माण के लिए एक प्रस्ताव आयोग को प्रस्तुत करेगा और इस तरह के सबस्टेशन की कमीशनिंग की आयोग द्वारा अनुमोदन प्राप्त करेगा। ऐसे मामलों में अनुज्ञप्तिधारी को शिकायत के समाधान के सम्भावित समय के बारे में उपभोक्ता को सूचित करना आवश्यक है।

बशर्ते कि आयोग द्वारा अनुमोदित अनुज्ञप्तिधारी की पूंजी व्यय योजना में इस तरह के सबस्टेशन को सम्मिलित किया जाता है, अनुज्ञप्तिधारी ऐसे पूंजी व्यय योजना में निर्दिष्ट समय अवधि के भीतर इस तरह के सबस्टेशन के निर्माण और कमीशनिंग को पूरा करेगा।

16.3.5 औद्योगिक और कृषि उपभोक्ताओं के लिए क्षतिपूर्ति, जिन्हें अपने परिसर में कैपीसीटर स्थापित करना सम्भावित है, यदि पर्याप्त क्षमता के कैपिसीटर स्थापित नहीं है, तो उन्हें क्षतिपूर्ति का भुगतान नहीं किया जायेगा।

16.4 मीटर की शिकायत:

16.4.1 अनुज्ञप्तिधारी मीटर से सम्बन्धित गतिविधियां जैसा कि आपूर्ति संहिता और अन्य सम्बद्ध विनियमावलियों और संहिताओं में दिये गये प्रावधानों के अधीन 16.4.2 से 16.4.6 में प्रदान करेगा।

16.4.2 अनुज्ञप्तिधारी प्रत्येक 6 महीने में कम से कम एक बार उपभोक्ता का मीटर पढ़ेगा। यदि उपभोक्ता परिसर में स्मार्ट मीटर / प्रीपेड मीटर लगाया जाता है तो उपभोक्ता के मीटर को पढ़ने की आवश्यकता नहीं है।

16.4.3 अनुज्ञप्तिधारी, यूपीईआरसी विद्युत आपूर्ति संहिता की धारा 5.6 और इसके संशोधनों के प्रावधानों के अनुसार, शिकायत प्राप्त होने पर मीटर की शुद्धता का निरीक्षण और जॉच करेगा।

16.4.4 अनुज्ञप्तिधारी, यूपीईआरसी विद्युत आपूर्ति संहिता की धारा 5.9 और उसके संशोधनों के प्रावधानों के अनुसार गैर कामकाजी/ दोषपूर्ण

मीटरों की जगह अटके हुए, धीमे, तेज या रेंगने वाले मीटर तक सीमित नहीं, नये मीटर स्थापित करेगा।

16.4.5 जले हुए मीटरों की शिकायत के मामले में, अनुज्ञप्तिधारी यूपीईआरसी विद्युत आपूर्ति संहिता की धारा 5.8 और इसके संशोधनों के प्रावधानों के अनुसार आवश्यक कार्यवाही करेगा।

16.4.6 अनुज्ञप्तिधारी यूपीईआरसी विद्युत आपूर्ति संहिता की धारा 5.9 और उसके संशोधनों के प्रावधानों के अनुसार जले हुए मीटरों को बल देगा। यूपीईआरसी विद्युत आपूर्ति संहिता की धारा 5.9 और उसकेक प्रावधनों के अनुसार मीटरों के प्रतिस्थापन की लागत उपभोक्ता या अनुज्ञप्तिधारी द्वारा वहन की जायेगी।

16.5 मीटर/सेवा लाइनों का स्थानान्तरण

16.5.1 उपभोक्ता के अनुरोधों को मौजूदा परिसर में सेवा कनेक्शन शिफ्ट करने के लिए या मौजूदा लाइनों के लिए अपनी लागत पर विचलन के लिए, अनुज्ञप्तिधारी श्रेणी–1 में आवेदन प्राप्त होने के 7 दिनों के भीतर उपभोक्ता को अनुमानित लागत का निर्धारण करेगा और सूचित करेगा, शहरी क्षेत्रों में आवेदन प्राप्त होने के 10 दिनों के भीतर और ग्रामीण क्षेत्रों में आवेदन प्राप्त होने के 15 दिनों के भीतर शहरी क्षत्रों में।

16.5.2 मीटर / सर्विस लाइन के स्थानांतरण के आवश्यक शुल्क और भुगतान की तिथि से कार्यों को पूरा करने के लिए समय सारणी 7 दिन होगी।

16.6 नए कनेक्शन / अतिरिक्त भार / भार में कमी

16.6.1 नए कनेक्शंस के मामलों में जहां डिस्ट्रीब्यूशन मेन्स के विस्तार की आवश्यकता नहीं है, अनुज्ञप्तिधारी यूपीईआरसी विद्युत आपूर्ति कोड के खंड 4.7 के प्रावधानों के अनुसार आवश्यक कार्यवाही करेगा।

16.6.2 नए कनेक्शंस के मामलों में जहां डिस्ट्रीब्यूशन मेन्स के विस्तार की आवश्यकता होती है, अनुज्ञप्तिधारी यूपीईआरसी विद्युत आपूर्ति संहिता की धारा 14.8 के प्रावधानों के अनुसार आवश्यक कार्रवाई करेगा।

16.6.3 अनुबंधित भार में कमी के मामले में, अनुज्ञप्तिधारी यूपीईआरसी विद्युत आपूर्ति संहिता की धारा 4.41 के प्रावधानों के अनुसार आवश्यक कार्रवाई करेगा।

16.6.4 लोड बढ़ाने के मामले में, अनुज्ञप्तिधारी यूपीईआरसी विद्युत आपूर्ति संहिता की धारा 4.43 के प्रावधानों के अनुसार आवश्यक कार्रवाई करेगा।

16.7 स्वामित्व का स्थानांतरण और श्रेणी का परिवर्तन

16.7.1 अनुज्ञप्तिधारी निम्नलिखित समय सीमाओं के भीतर कम टेशन से उच्च टेंशन और इसके विपरीत में मौजूदा सेवाओं के स्वामित्व के हस्तांतरण, श्रेणी में परिवर्तन और परिवर्तन को प्रभावी करेगा:

(ए) स्वामित्व का शीर्षक स्थानांतरण -- आवेदन की प्राप्ति की तारीख से दूसरे बिलिंग चक्र के भीतर, और

(बी) श्रेणी में परिवर्तन, जैसा कि नीचे दिखाया गया है

श्रेणी का परिवर्तन	समय सीमा

एकल चरण से लो टेंशन 3–चरण और इसके विपरीत में रूपांतरण	आवश्यक शुल्क के भुगतान से दूसरे बिलिंग चक्र के भीतर
कम टेंशन 3–चरण से उच्च तनाव 3–चरण और इसके विपरीत में रूपांतरण	आवश्यक शुल्क के भुगतान से दूसरे बिलिंग चक्र के भीतर

16.7.2 श्रेणी के परिवर्तन के मामले में अनुज्ञप्तिधारी ऐसे आवेदन प्राप्त होने पर तकनीकी व्यवहार्यता की जांच करेगा और व्यवहार्यता के बारे में आवेदन प्राप्त होने के 7 दिनों के भीतर उपभोक्ता को सूचित करेगा।

16.8 विद्युत की अस्थायी आपूर्ति

16.8.1 यूपीईआरसी विद्युत आपूर्ति संहिता की धारा 4.10 के अनुसार अस्थायी आपूर्ति प्रदान की जाएगी।

16.9 उपभोक्ता बिल की शिकायत करें–

16.9.1 बिलिंग संबंधी शिकायतों के मामले में, अनुज्ञप्तिधारी यूपीईआरसी विद्युत आपूर्ति संहिता की धारा 6.5 के प्रावधानों के अनुसार आवश्यक कार्रवाई करेगा।

16.10 आपूर्ति का स्थायी विच्छेदन–

16.10.1 यूपीईआरसी विद्युत आपूर्ति संहिता की धारा 4.38 के प्रावधानों के अनुसार अनुज्ञप्तिधारी स्थायी विच्छेदन के लिए अनुरोध प्राप्त होने पर आपूर्ति को बन्द कर सकता है।

16.11 बिलों का भुगतान न करने के कारण विच्छेदन के बाद आपूर्ति की पुनः प्राप्ति

16.11.1 अनुज्ञप्तिधारी उपभोक्ता को विद्युत की आपूर्ति बहाल करेगा, जिसकी आपूर्ति यूपीईआरसी विद्युत आपूर्ति संहिता की धारा 4.39 के प्रावधानों के अनुसार विद्युत के बिलों का भुगतान न करने के कारण बन्द कर दी गई है:

बशर्ते कि उपभोक्ताओं के परिसर में प्रीपेड मीटर लगाए गए हों, उपभोक्ताओं द्वारा प्रीपेड मीटर के पुनर्भरण के 2 घंटे के भीतर लाइसेंसधारी द्वारा बिजली बहाल कर दी जाएगी।

17. अनुसूची–IV: कार्य का पूरा प्रमाण

सकल मानक सहित	गारण्टीयुक्त मानक संदर्भ	मानक
17.1	16.2.1	सामान्य फ्यूज आफः अनुज्ञप्तिधारी कुल शिकायतों के कम से कम 95 % सन्दर्भित सीमा तक फ्यूज काल के निर्धारित सन्दर्भ में सुधार का स्तर बनाये रखेगा।
17.2	16.2.2	ओवर हेड लाइन/केबिल ब्रेकडाउनः अनुज्ञप्तिधारी ब्रेकडाउन प्रकरणों में कम से कम 95 % सीमा तक विद्युत आपूर्ति की पुनः आपूर्ति कर निर्धारित समय में स्तर बनाये रखेगा।

सकल मानक सहित	गारण्टीयुक्त मानक संदर्भ	मानक
17.3	16.2.3	अन्डर ग्राउन्ड केबिल ब्रेकडाउनः अनुज्ञप्तिधारी ब्रेकडाउन प्रकरणों के कम से कम 95 % सन्दर्भित सीमा तक विद्युत आपूर्ति की पुनः आपूर्ति का निर्धारित सीमा में स्तर बनाये रखेगा।
17.4	16.2.4	डिस्ट्रीब्यूशन ट्रांसफार्मर फैल्योरः अनुज्ञप्तिधारी कुल डिस्ट्रीब्यूशन ट्रांसफामर्स के प्रकरणों के कम से कम 95 % सन्दर्भित सीमा तक निर्धारित समय में बदले जाने का स्तर बनाये रखेगा।
17.5	16.11.1	विद्युत बिलों के भुगतान प्राप्त न होने के कारण विच्छेदित आपूर्ति का पुनः जोडा जानाः अनुज्ञप्तिधारी प्रकरणों के कम से कम 95 % सन्दर्भित सीमा तक मानक प्रापत करेगा।

17.6 निर्धारित परिणामों की अवधिः अनुज्ञप्तिधारी जैसा कि कम से कम 95: मामलों में अनुसूची –1 के विनियम 16.2.5 में निर्दिष्ट है प्रदर्शन के मानकों को निर्धारित करेगा।

17.7 मीटर / सेवा लाइनों का स्थानांतरणः अनुज्ञप्तिधारी, कम से कम 95: मामलों में विनियम 16.5.1 और 16.5.2 अनुसूची 16 में निर्दिष्ट प्रदर्शन के मानकों को प्राप्त करेगा।

17.8 नया कनेक्शन ६ लोड में अतिरिक्त कमी / कमीः अनुज्ञप्तिधारी कम से कम 95: मामलों में विनियम 16.6.1, 16.6.2 और 16.6.3 अनुसूची –1 में निर्दिष्ट प्रदर्शन के मानकों को प्राप्त करेगा।

17.9 स्वामित्व और श्रेणी का परिवर्तनः अनुज्ञप्तिधारी, कम से कम 95: मामलों में नियम –16 के विनियम 16.7.1 और 16.7.2 में निर्दिष्ट प्रदर्शन के मानकों को प्राप्त करेगा।

17.10 बिजली की अस्थायी आपूर्तिः अनुज्ञप्तिधारी जैसा कि कम से कम 95: मामलों में अनुसूची– I के विनियमन 16.8.1 में निर्दिष्ट है प्रदर्शन के मानकों को निर्धारित करेगा।

17.11 आपूर्ति का विघटनः अनुज्ञप्तिधारी कम से कम 95% मामलों में अनुसूची –1 के विनियमन 16.10.1 में निर्दिष्ट प्रदर्शन के मानकों को प्राप्त करेगा।

17.12 दोषपूर्ण मीटरः अनुज्ञप्तिधारी सेवा में मीटर की कुल संख्या के लिए दोषपूर्ण मीटर का प्रतिशत 3% तक बनाए रखेगा।

17.13 बिलिंग गलतियाँः अनुज्ञप्तिधारी बिलों की प्रतिशतता को जिसमें कुल बिल जारी किए गए हैं बिलों की शिकायतों के बाद संशोधनों की आवश्यकता होती है, जिनका मान 0.1: से अधिक नहीं है बनाए रखेगा।

17.14 लोड शेडिंगः बिजली की कमी के मामले में, अनुज्ञप्तिधारी लोड शेडिंग योजना आयोग को प्रस्तुत करेगा और इसे अनुमोदित करेगा। लाइसेंसी इसे कम से कम 48 घंटे पहले ही समाचार पत्र में प्रकाशित करेगा।

17.15 विद्युत आपूर्ति घंटेः अनुज्ञप्तिधारी आपूर्ति की निर्धारित लक्ष्य के विरूद्ध कम से कम 96% प्रदर्शन के मानक को प्राप्त करेगा।

17.16 विश्वसनीयता सूचकांक

17.16.1 आयोग वितरण प्रणाली विश्वसनीयता प्रदर्शन की रिकॉर्डिंग और रिपोर्टिंग की एक समान प्रणाली लागू करेगा। सभी अनुज्ञप्तिधारी पर समान विश्वसनीयता सूचक लगाए जाएंगे। आयोग द्वारा निर्धारित

प्रदर्शन लक्ष्य स्तर प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी के लिए अद्वितीय होगा जो प्रारम्भ में अनुज्ञप्तिधारी के ऐतिहासिक प्रदर्शन पर आधारित होगा।

17.16.2 अनुज्ञप्तिधारियों द्वारा प्रस्तुत जानकारी के आधार पर, आयोग वार्षिक विश्वसनीयता सूचकांकों के लिए लक्ष्य स्तरों को अधिसूचित करेगा। अनुज्ञप्तिधारियों का मूल्यांकन लक्ष्य के साथ उनके वास्तविक प्रदर्शन की तुलना करने के लिए किया जाएगा।

17.16.3 अनुज्ञप्तिधारी शहरी क्षेत्र के लिए निम्नलिखित वितरण विश्वसनीयता सूचकांकों की गणना अलग–अलग करंगे जिसमें श्रेणी –1 के शहर, ग्रामीण और कृषि फीडर शामिल हैं:

(ए) सिस्टम औसत रुकावट आवृत्ति सूचकांक (एसएआईएफआई): अनुज्ञप्तिधारी विनियम 17.17.1 में निर्दिष्ट सूत्र और पद्धति के अनुसार मूल्य की गणना करेगा।

(बी) सिस्टम औसत रुकावट अवधि सूचकांक (एसएआईडीआई): अनुज्ञप्तिधारी विनियम 17.17.1 में निर्दिष्ट सूत्र और पद्धति के अनुसार मूल्य की गणना करेगा।

(ग) क्षणभंगुर औसत रुकावट आवृत्ति सूचकांक (एमएआईएफआई): अनुज्ञप्तिधारी विनियम 17.17.1 में निर्दिष्ट सूत्र और पद्धति के अनुसार मूल्य की गणना करेंगे।

17.17 कंप्यूटिंग विश्वसनीयता की विधि

17.17.1 इंडिकेशन्स की गणना अनुज्ञप्तिधारी के लिए प्रत्येक महीने आपूर्ति क्षेत्र में समग्र रूप से की जाएगी, सभी 11 केवी फीडरों के लिए, कृषि फीडरों को छोड़कर, और फिर प्रत्येक फीडर के लिए उस महीने में सभी रुकावटों की संख्या और अवधि को एकत्रित किया जायेगा। इसके बाद निम्नलिखित सूत्रों का उपयोग करके सूचक की गणना की जाएगी:

एन

(अ) एसएईएफआई =Σ (एआई x एनआई) /एनटी

आई =1

एन

(ब) एसएआईडीआई =Σ (बीआई x एनआई) /एनटी

आई =1

एन

n

(स) एमएआईएफआई =Σ (सीआई x एनआई) /एनटी

आई =1

जहॉ

एआई = सहनीय बाधाओं की कुल संख्या (प्रत्येक 05 मिनट से अधिक)

आई वे फीडर पर माह में

बीआई = सहनीय बाधाओं की कुल संख्या (प्रत्येक 05 मिनट से अधिक)

आई वे फीडर पर माह में

सीआई = क्षणिक बाधाओं की कुल संख्या (प्रत्येक 05 मिनट से अधिक)

आई वे फीडर पर माह में

एनआई = आईवे फीडर पर बाधा के कारण सम्बद्ध भार

एन = अनुज्ञप्तिधारी के आपूर्ति क्षेत्र में 11 केवी फीडर (कृषि फीडर को छोडकर) की संख्या

नोट

(ए) फीडरों को शहरी क्षेत्र में अलग किया जाना चाहिए, जिसमें कक्षा –1 का हवाला और ग्रामीण शामिल हैं और प्रत्येक महीने के लिए सूचकांकों के मूल्य को अलग से रिपोर्ट किया जाना चाहिए।

(बी) अनुज्ञप्तिधारी कृषि फीडरों के लिए अलग से इन सूचकांकों के मूल्य की गणना करेगा। सूचकांकों की गणना के लिए कार्यप्रणाली अन्य फीडरों के मामले में वैसी ही रहेगी।

18. अनुसूची– III: क्षतिपूर्ति

18.1 विनियम 16 में निर्दिष्ट प्रदर्शन के गारंटीकृत मानकों को पूरा करने के लिए अनुज्ञप्तिधारी की विफलता के मामले में: इस विनियमावली के अनुसार, क्षतिपूर्ति उपभोक्ता को देय होगी, जैसी कि नीचे दी गई तालिका में दिखाया गया है:

मानक	एकल उपभोक्ता के प्रमाणित होने के प्रकरण में प्रत्येक देय क्षतिपूर्ति (रू में) (प्रत्येक दोष के प्रकरण में)
काल सेन्टर का परिचालन	
उपभोक्ता के आग्रह के विरूद्ध पहला अनुपालन	50
उपभोक्ता अनुग्रह का पंजीकरण तथा शिकायती संख्या का निर्गम (यूनीक आइडेन्टीफिकेशन नम्बर)	50
विद्युत आपूर्ति के घण्टे	
यदि उपभोक्ता विनियम 16.2.5 के अनुसार मासिक आधार पर घोषित आपूर्ति से कुल आपूर्ति प्राप्त करता है।	श्रेणी–1 शहर रू0 20 / किलोवाट घण्टे– मासिक आधार पर
आपूर्ति का पुनरस्थापन	
विद्युत आपूर्ति बाधित / असफलता : विद्युत आपूर्ति संहिता के अनुच्छंद 9.1 के .... व्यवस्थाओं के साथ	
सामान्य फ्यूज आफ	50 /दिन
ओवर हैड लाइन / केबिल ब्रेक डाउन	100 /दिन
अन्डरग्राउन्ड केबिल ब्रेक डाउन	100 / दिन
डिस्ट्रीब्यूशन ट्रांसफार्मर फेल्योर ग्रीमण क्षेत्र	150 / दिन

मानक	एकल उपभोक्ता के प्रमाणित होने के प्रकरण में प्रत्येक देय क्षतिपूर्ति (रू में) (प्रत्येक दोष के प्रकरण में)
पवर ट्रांसफार्मर सम्बंधित मेजर फेल्योर (३३ के वि एवं अधिक)	
आपूर्ति की गुणवत्ता	
ऐसे प्रकरण में जहॉ नेटवर्क का एक्सपेशन/आगुमेन्टेशन बाधित नही है वोल्टेज फल्क्यूशन्स तथा दोष ट्रांसफार्मर पर स्थानीय समस्या के कारण चिन्हित है।	50 / दिन
नेटवर्क के एक्सपेशन/आगुमेन्टेशन बाधित होने के प्रकरण में वोल्टेज फल्क्यूशन्स	100 / दिन
सबस्टेशन का निर्माण बाधित होने की स्थिति में वोल्टेज फल्क्यूशन्स	250 / दिन
वोल्टेज वैरिएशन	
एलवी +6% तथा -6%	50 / दिन
एचवी +6% तथा -9%	50 / दिन
ईएचवी +10% तथा -12.5%	50 / दिन
उपभोक्ताओं के लिये नया कनेक्शन/अतिरिक्त भार/अस्थायी संयोजन	
एलटी कनेक्शन जहॉ पोल उपलब्ध है	50 / दिन
एलटी कनेक्शन जहॉ नया पोल वांछित है	50 / दिन
नये कनेक्शन के लिये जहॉ कार्यों का सम्पान वांछित है	
400 वोल्ट पर भार के लिये	50 / दिन
11 केवी पर भार के लिये	50 / दिन
33 केवी पर भार के लिये	50 / दिन day
132 केवी पर भार के लिये	50 / दिन
बिल विद्युतीकरण वाले क्षेत्रों के लिये	

मानक	एकल उपभोक्ता के प्रमाणित होने के प्रकरण में प्रत्येक देय क्षतिपूर्ति (रू में) (प्रत्येक दोष के प्रकरण में)
जहॉ नये वर्तमान कार्य से आगुमन्टेशन सम्भव है	50 / दिन
जहॉ नया कार्य अथवा ग्रिड स्थापित होगा	50 / दिन
अकेले उपभोक्ता के प्रकरण में	50 / दिन
नया कनेक्शन / अतिरिक्त भार जहॉ आपूर्ति विद्यमान नेटवर्क से उपलब्ध कराई जा सकती है	100 / दिन
नया कनेक्शन / अतिरिक्त भार जहॉ आपूर्ति नेटवर्क का एक्सटेंशन / आगुमेन्टेशन करके प्रदान की जा सकती है	250 / दिन
विद्युत आपूर्ति बढाने हेतु सब स्टेशन की स्थापना	500 / दिन
अस्थायी कनेक्शन का निर्गमन	100 / दिन
मीटर / सर्विस लाइन की शिफ्टिंग	
उसी परिसर में मीटर / सर्विस लाइन की शिफ्टिंग में	50 / दिन
मीटर सम्बंधी शिकायतें	
मीटर रीडिंग	200 / दिन
टेस्ट रिपोर्ट के पश्चात दोषयुक्त मीटर का बदला जाना	50 / दिन
जले हुए मीटर का बदला जाना	50 / दिन
स्वामित्व स्थानान्तरण / श्रेणी परिवर्तन	
शीर्षक, स्वामित्व स्थानान्तरण तथा सेवा ..... कनवर्जन	50 दिन /
श्रेणी परिवर्तन	50 दिन /
उपभोक्ता बिल शिकायत	
बिलिंग शिकायत निवारण	50 दिन /
बिलिंग	
भार में कमी / आधिक्य	50 / दिन

मानक	एकल उपभोक्ता के प्रमाणित होने के प्रकरण में प्रत्येक देय क्षतिपूर्ति (रू में) (प्रत्येक दोष के प्रकरण में)
अनुबन्ध की समाप्ति	50 / दिन
फर्जी अवशेषों को आगे ले जाना	100 / चक्र
आपूर्ति का विच्छेदन	
आपूर्ति का विच्छेदन (स्थायी विच्छेदन) देयों के भुगतान के पश्चात	50 / दिन
प्रतिभूति की राशि, आदि की वापसी	50 / दिन
अदेयता प्रमाण – पत्र का निर्गमन	50 / दिन
बिलों के भुगतान के अभाव में विच्छेदन आपूर्ति का पुनः संयोजन	
विच्छेदन के कारण की समाप्ति के पश्चात (अस्थायी विच्छेदन) पुनसंयोजन	50 / दिन

19 संलग्नक–। (रिर्पोटिंग प्रारूप –गारंटीड मानक)

तिमाही आधार पर आयोग को सूचना हेतु अनुज्ञप्तिधारी द्वारा निम्न प्रारूप प्रयुक्त किये जायेंगे:

गारंटीयुक्त मानक संदर्भ संख्या	गारंटीयुक्त मानक		पूर्व तिमाही की अनिर्णीत शिकायतें (संख्या)	तिमाही को प्राप्त शिकायतें (संख्या)	कुल शिकायत (संख्या)	तिमाही के निर्णीत शिकायतों की संख्या				अनिर्णीत शिकायतों की संख्या
						निर्धारित मानक के अनुसार	मानक समय में	निर्धारित समय से अधिक समय में	कुल निर्णीत शिकायतें	
16.2.1	सामान्य फ्यूज आफ	श्रेणी–1 शहर								
		शहरी								
		ग्रामीण								
16.2.2	ओवरहेड लाईन / केबल ब्रेकडाउन	श्रेणी–1 शहर								
		शहरी								
		ग्रामीण								
16.2.3	अंडरग्राउण्ड केबल ब्रेकडाउन	श्रेणी–1 शहर								
		शहरी								
		ग्रामीण								

16.2.4	वितरण ट्रान्सफार्मर	श्रेणी–1 शहर								
		शहरी								
		ग्रामीण								
16.2.5	निर्धारित घंटों की अवधि									
16.3.3 (ए)	ट्रांसफार्मर में स्थानीय समस्या के कारण चिन्हित दोष के कारण वोल्टेज में फ्लेक्चुएशन्स									
16.3.3(बी)	नेटवर्क में एक्पेंशन /आग्मेंटेशन वांछित न होने के									

	प्रकरण में वोल्टेज फ्लेक्चुऐशन्स									
16.3.3(सी)	नेटवर्क में एक्पेंशन /आग्मेंटेशन वांछित होने के प्रकरण में वोल्टेज फ्लेक्चुऐशन्स									
16.3.4	सबस्टेशन का निर्माण होने के प्रकरण में वोल्टेज फ्लेक्चुऐशन्स									
16.4.2	मीटर रीडिंग	श्रेणी–1 शहर								
		शहरी								
		ग्रामीण								

16.4.3	मीटर का निरीक्षण	श्रेणी–1 शहर								
		शहरी								
		ग्रामीण								
16.4.4	मीटर का बदला जाना	श्रेणी–1 शहर								
		शहरी								
		ग्रामीण								
16.4.5, 16.4.6	जले मीटर का बदला जाना	श्रेणी–1 शहर								
		शहरी								
		ग्रामीण								
16.5.1, 16.5.2	मीटर/सर्विस लाइन की शिफ्टिंग									
16.6.1	जहाँ आपूर्ति विद्यमान नेटवर्क से दी जा सकती है, नये कनेक्शन /									

	अतिरिक्त भार									
16.6.2	जहॉ आपूर्ति नेटवर्क के एक्सटेंशन/आग्मनटेशन के पश्चात दी जा सकती है। नये कनेक्शन/अतिरिक्त भार									
16.6.4, 16.6.5	आपूर्ति मे वृद्धि हेतु सब स्टेशन का निर्माण									
16.7.1, 16.7.2	स्वामित्व का									

	स्थानान्तरण									
	श्रेणी का परिवर्तन									
16.8.1	अस्थायी संयोजन का निर्गमन	श्रेणी 1 शहर								
		शहरी								
		ग्रामीण								
16.9.1	बिलिंग शिकायतें									
16.10.1	आपूर्ति का विच्छेदन	श्रेणी 1 शहर								
		शहरी								
		ग्रामीण								
16.11.1	बिलों की अदेयता के फलस्वरूप विच्छेदित आपूर्ति का पुर्नसंयोजन	श्रेणी 1 शहर								
		शहरी								
		ग्रामीण								

19.1 जहाँ एकल उपभोक्ताओं को क्षतिपूर्ति का भुगतान किया गया है उससे सम्बन्धित तिमाही की सूचना आयोग को निम्न प्रारूप में प्रस्तुत की जायेगीः–

गारंटीयुक्त मानक संदर्भ संख्या	गारंटीयुक्त मानक	अनुरोधों पर कार्यवाही	
16.1.1	उपभोक्ता के अनुरोध पर पहली प्रतिक्रिया	निर्दिष्ट समय के भीतर	निर्दिष्ट समय से अधिक में
16.1.2	उपभोक्ता अनुरोध का पंजीकरण तथा डाकेट संख्या का निर्गमन		

19.2 जहाँ एकल उपभोक्ताओं को क्षतिपूर्ति का भुगतान किया गया है, उससे सम्बन्धित तिमाही सूचना आयोग के निम्न प्रारूप में प्रस्तुत की जायेगीः–

क0सं0	शिकायत संख्या	शिकायत प्रस्तुतीकरण की तिथि	उपभोक्ता संख्या	उपभोक्ता का नाम एवं पता	शिकायत की प्रकृति	गारंटीयुक्त मानक का संदर्भ	भुगतान की गयी क्षतिपूर्ति की राशि (रू0)	क्षतिपूर्ति भुगतान की तिथि
1								
2								
3								

20. परिशिष्ट–।। (सूचना हेतु प्रारूप –समस्त मानक)

20.1 समस्त मानकों के सम्बन्ध में प्रत्येक तिमाही में सूचना अनुज्ञप्तिधारी आयोग को निम्न प्रारूप में प्रस्तुत करेगा:

समस्त मानकों की संदर्भ संख्या	समस्त मानकों का स्तर		तिमाही के प्रारम्भ में लम्बित शिकायत की संख्या (ए)	उपभोक्ताओं द्वारा तिमाही में प्रस्तुत शिकायतों की संख्या (ब)	शिकायतों की कुल संख्या स= (अ+ब)	सकल मानकों के लिए निर्दिष्टि समय में निर्णीत शिकायतों की कुल संख्या	तिमाही के अन्त में लम्बित शिकायत की संख्या
17.1	सामान्य फ्यूज ऑफ	श्रेणी–1 शहर					
		शहरी					
		ग्रामीण					
17.2	ओवरहेड लाइन/केबल ब्रेकडाउन	श्रेणी–1 शहर					
		शहरी					
		ग्रामीण					
17.3	अण्डरग्राउण्ड केबल ब्रेकडाउन	श्रेणी–1 शहर					
		शहरी					
		ग्रामीण					
17.4	डिस्ट्रीब्यूशन ट्रान्सफार्मर फेल्योर	श्रेणी–1 शहर					
		शहरी					
		ग्रामीण					
17.5	बिलों का भुगतान न होने	श्रेणी–1 शहर					
		शहरी					

	के कारण विच्छेदित आपूर्ति का पुनर्स्थापन	ग्रामीण					
17.6	निर्धारित व्यवधान की अवधि						
17.7	मीटर / सर्विस लाईन की शिफ्टिंग						
17.8	नये संयोजन / अतिरिक्त भार						
17.9	स्वामित्व का स्थानान्तरण तथा श्रेणी परिवर्तन						
17.10	विद्युत की अस्थायी आपूर्ति						
17.11	आपूर्ति का विच्छेदन						
17.12	दोषयुक्त मीटर						
17.13	बिलिंग त्रुटियां						
17.14	लोड शेडिंग						

17.15	विद्युत आपूर्ति के घंटे						

20.2 अनुज्ञप्धिारी दोषयुक्त मीटरों से सम्बन्धित त्रैमासिक सूचना निम्न प्रारूप में प्रस्तुत की जायेगीः

समस्त मानकों का स्तर	तिमाही के प्रारम्भ में दोषयुक्त मीटरों की संख्या	तिमाही में जोड़े गये नये मीटरों की संख्या	दोषयुक्त मीटरों की कुल संख्या	सही किये गये / परिवर्तित मीटरों की संख्या	तिमाही के अन्त में लम्बित दोषयुक्त मीटरों की संख्या

20.3 विश्वसनीय सूचकांको की तिमाही सूचना की प्रस्तुति हेतु प्रारूप निम्नानुसार होगाः

क0सं0	माह	एनआई= प्रत्येक अवरोध से प्रभावित होने वाले आठवें फीडर का सम्बद्ध भार	बीआई= आठवें फीडर पर माह में सहनीय अवरोधों (प्रत्येक 5 मिनट से अधिक) की कुल संख्या	एनटी= अनुज्ञप्तिधारी के आपूर्ति क्षेत्र में 11 केवी पर कुल सम्बद्ध भार (1)	= ∑ (एआई x एनआई) कृषि फीडरों को छोड़कर समस्त 11 केवी फीडरों के लिए (2)	एसएआईएफआई = (2)/(1)
	1					
	एन					
	योग					

क0सं0	माह	एनआई= प्रत्येक अवरोध से प्रभाबित होने वाले	बीआई= आठवें फीडर पर माह में सहनीय अवरोधों	एनटी= अनुज्ञप्तिधारी के आपूर्ति क्षेत्र में 11	= ∑ (एआई x एनआई) कृषि फीडरों को	एसएआईडीआई = (2)/(1)

		आठवें फीड़र का सम्बद्ध भार	(प्रत्येक 5 मिनट से अधिक) की कुल संख्या	केवी पर कुल सम्बद्ध भार (1)	छोड़कर समस्त 11 केवी फीडरों के लिए (2)	
	1					
	एन					
	योग					

क0सं0	माह	एनआई= प्रत्येक अवरोध से प्रभावित होने वाले आठवें फीडर का सम्बद्ध भार	सीआई= आठवें फीडर पर माह में क्षणिक अवरोधों की कुल संख्या (प्रत्येक 5 मिनट अथवा इससे कम)	एनटी= अनुज्ञप्तिधारी के आपूर्ति क्षेत्र में 11 केवी पर कुल सम्बद्ध भार	= ∑ (एआई x एनआइ) कृषि फीडरों को छोड़कर समस्त 11 केवी फीडरों के लिए	एमएआईएफआई = (2)/(1)
	1					
	एन					
	योग					

21. परिशिष्ट–III

क0सं0	शिकायत प्राप्ति की तिथि	शिकायत प्राप्ति का समय	उपभोक्ता की पहचान संख्या	शिकायत की प्रकृति	गारंटीयुक्त मानक का संदर्भ	शिकायत के निराकरण का समय	शिकायत के निराकरण में कुल समय (घंटों/मिनटों में)
1							
2							

3							

(कौशल किशोर शर्मा)

सदस्य

(राज प्रताप सिंह)

अध्यक्ष