उत्तराखण्ड विद्युत नियामक आयोग

अधिसूचना

22 सितंबर, 2022 ई0

उविनिआ (कार्य निष्पादन के मानक) विनियम, 2022

सं. एफ़-9 (33)/आरजी/यूईआरसी/2022/771- विद्युत अधिनियम 2003 की धारा 57,58,59 व 86(1) (i) के साथ पठित धारा 181(1) और 181(2) (ज़ेडए व ज़ेडबी) के अधीन प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए तथा इस निमित्त सभी शक्तियों से समर्थ हो कर विद्युत नियामक आयोग एतदद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है:

1. **संक्षिप्त नाम, विस्तार, प्रारम्भ और निर्वचन**

(1) इन विनियमों का नाम उतराखंड विद्युत नियामक आयोग (कार्य निष्पादन के मानक) विनियम, 2022 होगा।

(2) ये विनियम, डीम्ड अनुज्ञप्तिधारी(यों) व उतराखंड में सभी उपभोक्ताओं सहित वितरण व फुटकर आपूर्ति अनुज्ञप्तिधारी(यों) पर लागू होंगे।

(3) ये विनियम वर्तमान उविनिआ (कार्य निष्पादन के मानक) विनियम, 2007 को प्रतिस्थापित कर सरकारी गज़ट में इनके प्रकाशन की तिथि पर प्रवृत होंगे।

(4) ये विनियम केन्द्रीय विद्युत प्राधिकरण (मीटरों का अधिष्ठापन व प्रचालन) विनियम, 2006 के साथ पठित विद्युत अधिनियम, 2003, के.वि.प्रा. (सुरक्षा और विद्युत आपूर्ति से संबन्धित उपाय) विनियम, 2010, किसी अन्य सुसंगत के.वि.प्रा. विनियम, उविनिआ (विद्युत आपूर्ति संहिता, नए संयोजनों को जारी करना तथा संबन्धित मामले) विनियम, 2020, और इस संबंध में समय-समय पर संशोधित किन्हीं अन्य सुसंगत उविनिआ विनियमों के उपबंधों के अनुसार और कोई परिवर्तन किए बिना लागू और निर्वचित किए जाएंगे।

(5) इन विनियमों में जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो, एक वचन या बहुवचन स्वरूप में शब्दों को भी, यथास्थिति, एकवचन या बहुवचन में सम्मिलित किया समझा जाएगा तथा विनियम में प्रविष्ट शीर्षक केवल सुविधा हेतु है।

(यह विनियम गजट में प्रकाशित अंग्रेजी विनियम का हिन्दी रूपान्तरण है, उपरोक्त पर किसी भी प्रकार की निर्वचन/व्याख्या के लिए अंग्रेजी विनियम ही अन्तिम रूप से मान्य होगा।)

2. परिभाषाएँ

(1) इन विनियमों में जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो:

(क) "अधिनियम" से विद्युत अधिनियम, 2003 अभिप्रेत है;

(ख) "आपूर्ति का क्षेत्र" से वह क्षेत्र अभिप्रेत है जिसके भीतर विद्युत आपूर्ति हेतु वितरण अनुज्ञप्तिधारी को उसकी अनुज्ञप्ति द्वारा अधिकृत किया गया है;

(ग) "बिलिंग चक्र" या "बिलिंग अवधि" से आयोग द्वारा अनुमोदित वह अवधि अभिप्रेत है जिसके लिए उपभोक्ताओं की विभिन्न श्रेणियों हेतु अनुज्ञप्तिधारी द्वारा नियमित विद्युत बिल तैयार किए जाने हैं;

(घ) "ब्रेकडाउन" से उपभोक्ता के मीटर तक विद्युत लाईन सहित अनुज्ञप्तिधारी की वितरण प्रणाली के उपकरणों से संबन्धित घटना, जो इसके सामान्य कार्य में बाधा डाले, अभिप्रेत है;

(ङ) "के.वि.प्रा." से केन्द्रीय विद्युत प्राधिकरण अभिप्रेत है;

(च) "के.वि.प्रा. सुरक्षा अधिनियम" से "के.वि.प्रा. (सुरक्षा और विद्युत आपूर्ति से संबन्धित उपाय) विनियम, 2010 व समय-समय पर संशोधन अभिप्रेत है;

(छ) "केन्द्रीकृत ग्राहक सेवा केंद्र" से इलेक्ट्रौनिक रूप में (अनुज्ञप्तिधारी के ई-मेल, मोबाइल एप, वैबसाइट) या टेलीफोनिक रूप में (वॉइस कॉल-लैंड लाईन/मोबाइल) या इन विनियमों में उल्लिखित किसी अन्य माध्यम से शिकायतें या प्रतिपूर्ति के दावे प्रस्तुत करने के लिए ऐसी उपयुक्त आईटी समर्थ संरचना/सेटअप (वॉइस रिकॉर्डिंग फीचर के साथ) अभिप्रेत है जो 24x7x365 प्रचालित रहे;

(ज) "दावे का आवेदन" से इन विनियमों में निर्धारित प्रारूप में प्रतिपूर्ति हेतु अनुज्ञप्तिधारी के समक्ष रखा गया आवेदन अभिप्रेत है;

(झ) "आयोग" से उत्तराखंड विद्युत नियामक आयोग अभिप्रेत है;

(ञ) "वितरण मेन" से किसी मेन का वह भाग अभिप्रेत है जिससे कोई सर्विस लाइन जुड़ी हुई है अथवा तुरंत ही जोड़ी जाने वाली है;

(ट) "वितरण प्रणाली" से पारेषण लाइनों पर पारेषण बिन्दुओं के मध्य या उत्पादक स्टेशन संयोजन और संयोजन बिन्दु से उपभोक्ता के अधिष्ठान तक विद्युत के वितरण/आपूर्ति हेतु उपयोग में लाई जाने वाली केबल्स और सहायक सुविधाओं की प्रणाली अभिप्रेत है;

वितरण अनुज्ञप्तिधारी की वितरण प्रणाली में ऐसी विद्युत लाईन, उप-स्टेशन और विद्युत संयंत्र भी सम्मिलित होंगे जो मूल रूप से ऐसे वितरण अनुज्ञप्तिधारी के आपूर्ति के क्षेत्र में विद्युत के वितरण के उद्देश्य से रखे गए हैं, भले ही ऐसी लाइनें, उप-स्टेशन या विद्युत संयंत्र उच्च दाब केबल्स या ओवरहेड लाईन्स हों अथवा ऐसे उच्च दाब केबल्स या ओवरहेड लाईन्स से संबन्धित हों या उनका आकस्मिक उपयोग अन्य लोगों को विद्युत के पारेषण के उद्देश्य से किया जाता हो;

(ठ) "विद्युत निरीक्षक" से समुचित सरकार द्वारा विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 162 की उप-धारा (1) के अधीन इस रूप में नियुक्त व्यक्ति अभिप्रेत है तथा इसमें मुख्य विद्युत निरीक्षक भी सम्मिलित है;

(ड) "अति उच्च टेंशन (ईएचटी)" से अनुमोदित प्रतिशत परिवर्तन के अधीन, सामान्य परिस्थितियों में 33000 वोल्ट्स से अधिक वोल्टेज अभिप्रेत है;

(ढ) "फ्रैंचाइज़ी" से वितरण अनुज्ञापी द्वारा अधिकृत ऐसा व्यक्ति अभिप्रेत है जो अपने आपूर्ति के क्षेत्र के भीतर एक क्षेत्र विशेष में उसकी ओर से विद्युत का वितरण करता हो;

(ण) "सरकार" से उत्तराखंड सरकार अभिप्रेत है;

(त) "हैल्प डेस्क" से इलेक्ट्रौनिक रूप में (अनुज्ञप्तिधारी के ई-मेल, मोबाइल एप, वैबसाइट) या टेलीफोनिक रूप में (वॉइस कॉल-लैंड लाईन/मोबाइल) या इन विनियमों में उल्लिखित किसी अन्य माध्यम से शिकायतें या प्रतिपूर्ति के दावे प्रस्तुत करने के लिए सब-डिविजनल स्तर/खण्ड स्तर/मण्डल स्तर/ज़ोनल स्तर/कॉर्पोरेट स्तर पर ऐसी उपयुक्त आईटी समर्थ संरचना/सेटअप (वॉइस रिकॉर्डिंग फीचर के साथ) अभिप्रेत है जो सभी कार्य दिवसों पर अनुसूचित काम के घंटों के दौरान प्रचालित रहे;

(थ) "उच्च टेंशन (एचटी)" से अनुमोदित प्रतिशत परिवर्तन के अधीन, सामान्य परिस्थितियों में 650 वोल्ट्स से अधिक और 33000 वोल्ट्स तक की वोल्टेज अभिप्रेत है;

(द) "अनुज्ञप्तिधारी" से अधिनियम के भाग IV के अधीन अनुज्ञप्ति प्राप्त व्यक्ति अभिप्रेत है;

(ध) "स्थानीय शिकायत केंद्र" से उपभोक्ताओं द्वारा शिकायत की रिपोर्टिंग/पंजीकरण हेतु वितरण अनुज्ञापी के स्थानीय 33/11 केवी उप-स्टेशन्स या कोई अन्य स्थानीय शिकायत केंद्र अभिप्रेत हैं;

(न) "लो टेंशन (एलटी)" से अनुमोदित प्रतिशत परिवर्तन के अधीन, सामान्य परिस्थितियों में फेज और न्यूट्रल के मध्य 230 वोल्ट्स या किन्ही दो फेजेस के मध्य 400 वोल्ट्स की वोल्टेज अभिप्रेत है;

(प) "मीटर" से प्राधिकारी द्वारा विनिर्दिष्ट अथवा आयोग द्वारा अधिसूचित रूप में विद्युत के संचार, अधिकतम मांग, किसी अन्य मापदंड अथवा विद्युत प्रणाली से संबन्धित किसी अन्य जानकारी को नापने, इंगित करने और रिकॉर्ड करने के लिए उपयुक्त युक्ति अभिप्रेत है तथा जहां कहीं भी लागू हो इसमें इस उद्देश्य हेतु आवश्यक करेंट ट्रांसफॉर्मर (सीटी), वोल्टेज ट्रांसफॉर्मर (वीटी) या कैपेसिटर वोल्टेज ट्रांसफॉर्मर (सीवीटी) जैसे अन्य उपकरणों सहित नेट मीटर सम्मिलित होगा;

स्पष्टीकरण: इसमें विश्वसनीयता आश्वस्त करने और विद्युत की चोरी/अनाधिकृत उपयोग रोकने के लिए अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रदत्त कोई सील या सीलिंग व्यवस्था तथा अन्य उपाय/गुण सम्मिलित होंगे।

यहाँ "नेट मीटर" से तात्पर्य एक ऐसे उपयुक्त मीटर से है जो विद्युत के आयात व निर्यात दोनों को रिकॉर्ड करने में सक्षम हो या जिसमें यथास्थिति विद्युत के शुद्ध आयात और शुद्ध निर्यात प्रत्येक को रिकॉर्ड करने के लिए मीटर्स का एक जोड़ा हो;

(फ) "ग्रामीण क्षेत्र" से शहरी क्षेत्रों को छोड़ कर सभी अन्य क्षेत्र अभिप्रेत हैं;

(ब) "सर्विस लाइन" से वह विद्युत सर्विस लाईन अभिप्रेत है जिसके माध्यम से ऊर्जा, वितरण मेन से एकल उपभोक्ता या उपभोक्ताओं के समूह को वितरण मेन के उसी बिन्दु से अनुज्ञप्तिधारी द्वारा आपूर्ति की जाती है या किया जाना आशयित है;

(भ) "एसओपी" से स्टैंडर्ड ऑफ परफॉर्मेंस (कार्य निष्पादन के मानक) अभिप्रेत है;

(म) "शहरी क्षेत्र" कोई नगर निगम या नगर पालिका या नगर परिषद या टाउन एरिया या शहरी क्षेत्र के रूप में अधिसूचित क्षेत्र या कोई अन्य नगर निकाय है।

(2) जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो, इन विनियमों में आने वाले शब्द या अभिव्यक्तियाँ जो यहाँ परिभाषित नहीं किए गए हैं किन्तु अधिनियम/नियमों/के.वि.प्रा. विनियमों/शुल्क आदेश में परिभाषित किए गए हैं उनका वही अभिप्राय होगा जैसा कि अधिनियम/नियमों/के.वि.प्रा. विनियमों/शुल्क आदेश में दिया गया है या इसकी अनुपस्थिति में वही अभिप्राय होगा जो कि विद्युत आपूर्ति उद्योग में सामान्य रूप से समझा जाता है।

3. उद्देश्य

(1) ये विनियम अनुमन्य सीमा के भीतर वितरण प्रणाली और आपूर्ति मापदंड बनाए रखने के लिए मानक नियत करते हैं। ये मानक विद्युत वितरण की एक दक्ष, विश्वसनीय, समन्वित और

किफ़ायती प्रणाली प्रदान करने के लिए अनुज्ञप्तिधारियों/फ्रैंचाईजीज हेतु मानदंड का कार्य करेंगे। उपभोक्ता का यह अधिकार है कि वितरण अनुज्ञप्तिधारी से उसे इन विनियमों में निर्मित उपबंधों के अनुसार विद्युत आपूर्ति के लिए सेवा के न्यूनतम मानक प्राप्त हों।

(2) इन विनियमों के उद्देश्य हैं:

(क) कार्य निष्पादन के मानक नियत करना;

(ख) कार्य निष्पादन के मानदंडक मानकों के समक्ष अनुज्ञप्तिधारियों/फ्रैंचाईजीज के वास्तविक कार्य निष्पादन को मापना;

(ग) वितरण नेटवर्क के कार्य निष्पादन की गुणवत्ता और उपयुक्तता सुनिश्चित करना;

(घ) उपभोक्ताओं हेतु अपनी प्रणाली और उपकरण डिज़ाइन करने के लिए समर्थ बनाना ताकि विद्युत के जिस वातावरण में वे कार्यरत हैं वह उनके लिए उपयुक्त हो सके।

(ङ) उपभोक्ताओं को प्रदान की जाने वाली सेवा में सुधार लाना।

(च) इन विनियमों की अनुसूची-। में दिये गए कार्य निष्पादन के गारंटीशुदा बेंचमार्क मानकों को प्राप्त करने में अनुज्ञप्तिधारी के असफल रहने पर उपभोक्ताओं को उचित प्रतिपूर्ति सुनिश्चित करने के लिए पारदर्शी शिकायत निवारण तंत्र विकसित करना।

4. कार्य निष्पादन के गारंटीशुदा और सम्पूर्ण मानक

(1) अनुसूची-। में विनिर्दिष्ट मानक कार्य निष्पादन के गारंटीशुदा मानक होंगे जिन्हें सेवा के न्यूनतम मानक होने के कारण अनुज्ञप्तिधारी को प्राप्त करना होगा।

(2) अनुसूची ॥ में विनिर्दिष्ट मानक कार्य निष्पादन के सम्पूर्ण मानक होंगे जिन्हें अनुज्ञप्तिधारी के रूप में अपनी बाध्यताओं के निर्वाह हेतु अनुज्ञप्तिधारी को प्राप्त करना होगा।

(3) आयोग एक सामान्य या विशेष आदेश द्वारा समय-समय पर **अनुसूची ।** व **अनुसूची ॥** की अंतर्वस्तुओं में जोड़, परिवर्तन, बदलाव, परिशोधन या संशोधन कर सकता है।

5. शिकायत के निपटान की प्रक्रिया

(1) इन विनियमों के अधिसूचित होने के 03 माह के भीतर अनुज्ञप्तिधारी शिकायत के निपटान की प्रक्रिया को अद्यतन करेगा और उत्तराखंड वितरण और फुटकर आपूर्ति अनुज्ञप्ति (संख्या 2/2003) के प्रस्तर 23.4 पर उल्लिखित शर्तों के अनुसार अनुमोदन हेतु आयोग के समक्ष हिन्दी और अँग्रेजी, दोनों में प्रस्तुत करेगा।

(2) वितरण अनुज्ञप्तिधारी को उपरोक्त उप-विनियम (1) में उल्लिखित शिकायत के निपटान की प्रक्रिया को अद्यतन करते समय अपने उपभोक्ताओं की शिकायत के निपटान हेतु आवश्यक समयावधि को न्यूनतम करने के लिए उपलब्ध संचार प्रौद्योगिकी की विशेषताओं को सम्मिलित करना होगा तथा वह सेवा भी प्रस्तावित करनी होगी जिसे प्रतिपूर्ति के स्वचालित भुगतान हेतु अपनाया जाएगा।

(3) प्रत्येक शिकायत का विवरण प्रारूप एसओपी-1 के अनुसार किया जाएगा।

6. प्रतिपूर्ति तंत्र

(1) यदि अनुज्ञप्तिधारी **अनुसूची**-I में विनिर्दिष्ट निष्पादन के गारंटीशुदा मानकों को पूरा करने में विफल रहता है तो प्रतिपूर्ति का दावा प्रस्तुत होने पर प्रतिपूर्ति का भुगतान अनुज्ञप्तिधारी द्वारा किया जाएगा। प्रभावित व्यक्ति को अनुज्ञप्तिधारी द्वारा की जाने वाली प्रतिपूर्ति इन विनियमों की **अनुसूची –III** में विनिर्दिष्ट की गयी है।

परंतु, इन विनियमो के विनियम 5 के उप-विनियम (1) के अनुसार शिंकायत के निपटान की प्रक्रिया को अद्यतन करते समय वितरण अनुज्ञप्तिधारी उन सेवाओं को प्रस्तावित करेगा जो प्रतिपूर्ति के स्वचालित भुगतान हेतु योग्य हैं (जिनके लिए प्रभावित व्यक्ति को उसकी प्रतिपूर्ति के दावे के लिए शिकायत दर्ज करने की आवश्यकता नहीं है) तथा अपने रिकॉर्ड्स के आधार पर अनुज्ञप्तिधारी प्रभावित उपभोक्ता के अगले बिल में प्रतिपूर्ति की राशि क्रेडिट करेगा।

परंतु लाईन्स/पोल्स/ट्रांसफ़ौरमर्स का स्थान बदलने पर प्रभावित व्यक्ति को देय प्रतिपूर्ति का भुगतान इस विनियम के उप-विनियम (7) में विनिर्दिष्ट समय सीमा के भीतर चैक/एनईएफ़टी/आरटीजीएस के द्वारा किया जाएगा।

परंतु, यदि उपभोक्ता से किन्हीं देयों की वसूली स्थगित करते हुए किसी न्यायालय, फोरम, न्यायाधिकरण या आयोग द्वारा स्थगन आदेश है और तो ऐसे आदेश की प्रचालन अवधि के दौरान प्रतिपूर्ति देय हो जाएगी किन्तु उपभोक्ता को इसका भुगतान उपभोक्ता के पक्ष में उस मामले का अंतिम निर्णय आ जाने के पश्चात ही देय होगा।

परंतु यह भी कि यदि उपभोक्ता से कोई पिछला बकाया वसूल किया जाना है तो प्रतिपूर्ति देय नहीं होगी।

(2) प्रतिपूर्ति के सभी मामलों में प्रतिपूर्ति का भुगतान केवल विद्युत बिल में उसे क्रेडिट कर और तत्पश्चात समाशोधन अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाईजी द्वारा विद्युत की आपूर्ति हेतु वर्तमान और तुरंत पश्चात भविष्य के बिलों में किया जाएगा। कुल देय प्रतिपूर्ति और उस पर किए गए भुगतान का विवरण उपभोक्ता के प्रत्येक विद्युत बिल पर दर्शाया जाएगा।

परंतु यदि फ़ोरम/न्यायालय के निर्णय के कारण प्रतिपूर्ति के भुगतान में विलंब होता है और तब तक उपभोक्ता की इच्छानुसार संयोजन स्थायी रूप से कट जाता है तथा उसकी ओर से कोई देय बकाया नहीं रहते तो प्रतिपूर्ति का भुगतान चैक/एनईएफ़टी/आरटीजीएस द्वारा किया जाएगा।

(3) कार्य निष्पादन के गारंटीशुदा मानकों के संबंध में जागरूकता लाने के लिए अनुज्ञप्तिधारी शिकायतों के पंजीकरण की सूचना के साथ-साथ अलग-अलग शिकायतकर्ताओं को इन विनियमों की अनुसूची । के अनुसार गारंटीशुदा समय की सूचना प्रदान करेगा। अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाईजी शिकायत के प्रत्येक पंजीकरण के साथ-साथ इन विनियमों की अनुसूची III के अनुसार प्रतिपूर्ति का विवरण भी प्रदान करेगा।

(4) यदि शिकायत के समाधान में अनुसूची । में निर्धारित समय सीमा से अधिक विलंब होता है तो उपभोक्ता द्वारा प्रतिपूर्ति का दावा शिकायत के समाधान के अधिकतम 30 दिन के भीतर प्रस्तुत किया जाएगा।

(5) उपभोक्ता द्वारा अपना दावा प्रारूप एसओपी-2 के अनुसार प्रस्तुत किया जा सकता है। ऐसा दावा संबन्धित अधिकारी को व्यक्तिगत रूप से / ई-मेल / रजिस्टर्ड पोस्ट / ऑनलाइन / मोबाइल ऐप / हेल्प डेस्क / केंद्रीयकृत ग्राहक सेवा केंद्र द्वारा भी प्रस्तुत किया जा सकता है।

परंतु अनुज्ञप्तिधारी, इन विनियमों की अधिसूचना की तिथि से नौ (09) माह के भीतर एक ऑनलाइन सुविधा निर्मित करेगा जिस पर रजिस्टर कर उपभोक्ता प्रतिपूर्ति राशि का दावा कर सकेगा। इस संबंध में जानकारी उपयुक्त साधनों, जिनमें मास मीडिया / बिल्स /एसएमएस / ई मेल / अनुज्ञप्तिधारी की वैबसाइट सम्मिलित हैं, द्वारा उपभोक्ताओं के मध्य वृहद रूप से प्रसारित की जाएगी।

(6) दावे के प्रत्येक आवेदन को एक रजिस्ट्रेशन नंबर प्रदान किया जाएगा जो यूनिक शिकायत संख्या से भिन्न होगा। अनुज्ञप्तिधारी प्रतिपूर्ति दावा रजिस्ट्रेशन संख्या और उस पर की गयी कार्यवाही का ऑनलाइन डाटा रखेगा तथा इसे अपनी वैबसाइट पर पूर्ण रूप से प्रदर्शित करेगा।

परंतु, यदि उपभोक्ता का मोबाइल नंबर और/या ई-मेल आईडी रजिस्टर किया गया है तो प्रतिपूर्ति दावा रजिस्ट्रेशन संख्या उपभोक्ता के रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर औए ई-मेल आईडी पर एसएमएस और ई-मेल द्वारा भेजा जाएगा।

(7) अनुज्ञप्तिधारी, विवरण एवं सुसंगत विनियम का संदर्भ प्रदान करते हुए अपने कार्यालय पर निर्धारित प्रारूप **एसओपी-2** में दावे के आवेदन के रसीद की तिथि से 30 दिन के भीतर प्रभावित व्यक्ति को देय प्रतिपूर्ति का निर्धारण करेगा तथा इसके पश्चात प्रतिपूर्ति, यदि कोई

हो, तो ऐसी प्रतिपूर्ति के निर्धारण की तिथि से 60 दिन के भीतर उपभोक्ता के बिल में क्रेडिट कर और आगे का समाशोधन वर्तमान और भविष्य के बिलों में कर प्रतिपूर्ति प्रदान करेगा। प्रतिपूर्ति के इंकार किए जाने की स्थिति में अनुज्ञप्तिधारी प्रतिपूर्ति के दावे के आवेदन की रसीद की तिथि से 45 दिन के भीतर प्रतिपूर्ति के प्रत्येक दावे के संबंध में प्रभावित व्यक्ति को सुनने के पश्चात एक समुचित आदेश पारित करेगा। ऐसे सभी आदेशों को अनुज्ञप्तिधारी की वैबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा और साथ ही उपभोक्ता को प्रेषित किया जाएगा।

(8) उपरोक्त उप-विनियम (7) के अनुसार प्रतिपूर्ति कर पाने में अनुज्ञप्तिधारी का असफल रहना या अनुज्ञप्तिधारी के निर्णय के साथ उपभोक्ता का असंतुष्ट होना एक शिकायत होगी जिसका निवारण समय-समय पर संशोधित उविनिआ (उपभोक्ताओं की शिकायत निवारण हेतु सदस्यों की नियुक्ति तथा मंच द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया संबंधी दिशा-निर्देश) विनियम, 2019 या इस उद्देश्य हेतु आयोग द्वारा विनिर्दिष्ट किन्हीं अन्य विनियमों में नियत की गयी प्रक्रिया के अनुसार संबन्धित उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच (सीजीआरएफ़) द्वारा किया जाएगा। व्यथित उपभोक्ता, उपरोक्त उप-विनियम (7) में उल्लिखित अनुज्ञप्तिधारी द्वारा पारित आदेश की तिथि से 30 दिन के भीतर संबन्धित सीजीआरएफ़ से संपर्क कर सकेगा।

(9) यदि शिकायत निवारण मंच विनिर्दिष्ट समय के भीतर प्रतिपूर्ति की राशि तय नहीं करता है अथवा व्यथित व्यक्ति निर्णय से संतुष्ट नहीं है तो वह ओम्बड्स्मैन (विद्युत) के पास जाने के लिए स्वतंत्र होगा। जो समय-समय पर संशोधित उविनिआ (ओम्बड्स्मैन की नियुक्ति एवं कार्य क्षेत्र) विनियम, 2004 या इस उद्देश्य हेतु आयोग द्वारा विनिर्दिष्ट किन्हीं अन्य विनियमों के अधीन मामले का निपटान करेगा।

(10) ऐसी प्रतिपूर्ति का भुगतान किसी ऐसे दंड के प्रतिकूल नहीं होगा जो इन विनियमों में विनिर्दिष्ट मानकों को पूरा करने में अनुज्ञप्तिधारी की विफलता के लिए लगाया गया हो।

7. अनुज्ञप्तिधारी के उत्तरदायित्व

(1) एसओपी रिपोर्ट्स जमा करना: अनुज्ञप्तिधारी कार्य निष्पादन स्तर और प्रतिपूर्ति पर नीचे दी गयी सारिणी के अनुसार रिपोर्ट्स जमा करेगा। :-

क्रम सं.	रिपोर्ट का प्रकार	रिपोर्ट का विवरण	अवधि/समय सीमा
(क) गारंटीशुदा मानक संबंधी			
1.	गारंटीशुदा मानक (अधिनियम की धारा 59(1)(a) के अनुसार)	**अनुसूची-I** में विनिर्दिष्ट गारंटीशुदा मानकों पर मासिक डिविजन वाइज़ रिपोर्ट्स जिन्हें इन विनियमों के निर्धारित **प्रारूप एसओपी-3** में जमा किया जाएगा।	मासिक/माह समाप्ति के 15 दिन के भीतर

2.	गारंटीशुदा मानक (अधिनियम की धारा 59(1)(a) के अनुसार।	डिसकौम हेतु **अनुसूची-।** में विनिर्दिष्ट गारंटीशुदा मानकों पर वार्षिक समेकित रिपोर्ट जिन्हें इन विनियमों के निर्धारित **प्रारूप एसओपी-4** में जमा किया जाएगा।	वार्षिक/वित्त वर्ष की समाप्ति के 30 दिन के भीतर
(ख) सम्पूर्ण मानक संबंधी			
3.	सम्पूर्ण मानक गारंटीशुदा मानक (अधिनियम की धारा 59(1)(a) के अनुसार)	**अनुसूची-II** में विनिर्दिष्ट सम्पूर्ण मानकों पर सर्कल वाइज त्रैमासिक रिपोर्ट्स जिन्हें इन विनियमों के निर्धारित **प्रारूप एसओपी-5** में जमा किया जाएगा।	त्रैमासिक/तिमाही समाप्त होने के 15 दिन के भीतर
4.	सम्पूर्ण मानक गारंटीशुदा मानक (अधिनियम की धारा 59(1)(a) के अनुसार)	**अनुसूची-II** में विनिर्दिष्ट सम्पूर्ण मानकों पर सर्कल वाइज वार्षिक रिपोर्ट जिन्हें इन विनियमों के निर्धारित **प्रारूप एसओपी-6** में जमा किया जाएगा।	वार्षिक/वित्त वर्ष की समाप्ति के 30 दिन के भीतर
(ग) प्रतिपूर्ति संबन्धित			
5.	भुगतान की गई प्रतिपूर्ति (अधिनियम की धारा 59(1)(b) के अनुसार)	**अनुसूची-।** में विनिर्दिष्ट गारंटीशुदा मानकों के अनुसार भुगतान की गई प्रतिपूर्ति पर डिविजन वाइज वार्षिक रिपोर्ट्स जिन्हें इन विनियमों के निर्धारित **प्रारूप एसओपी-7** में जमा किया जाएगा।	त्रैमासिक/तिमाही की समाप्ति के 15 दिन के भीतर
6.	प्रतिपूर्ति के दावे	अनुसूची-। में विनिर्दिष्ट गारंटीशुदा मानकों के अनुसार दावा की गई प्रतिपूर्ति पर डिविजन वाईज अर्ध वार्षिक रिपोर्ट तथा इन दावों के लिए अनुज्ञप्तिधारी द्वारा की गई कार्यवाही तथा इन्हें इन विनियमों के निर्धारित **प्रारूप एसओपी-8** में जमा किया जाएगा।	अर्ध वार्षिक/अर्ध वर्ष की समाप्ति के 30 दिन के भीतर
7.	सुधार हेतु उपाय	अनुसूची-। में विनिर्दिष्ट गारंटीशुदा मानकों के अनुसार कार्य निष्पादन में सुधार हेतु अनुज्ञप्तिधारी द्वारा किए गए उपाय और आगामी वर्ष के लिए कार्य निष्पादन में सुधार के अनुज्ञप्तिधारी के लक्ष्य और इन्हें इन विनियमों के निर्धारित **प्रारूप एसओपी-9** में जमा किया जाएगा।	वार्षिक/ वित्त वर्ष की समाप्ति पर 30 दिन के भीतर
8.	विश्वसनीयता सूचकांकों के वार्षिक लक्ष्य	विश्वसनीयता सूचकांकों के वार्षिक लक्ष्य स्तर (SAIFI, SAIDI, MAIFI) एआरआर के साथ इन विनियमों के प्रारूप **प्रारूप एसओपी-10** में प्रस्तुत किए जाएंगे।	वार्षिक/एआरआर के साथ

(2) आयोग, समय-समय पर आवश्यक प्रतीत होने पर पृथक आदेश द्वारा प्रारूप में संशोधन कर सकेगा।

(3) अनुज्ञप्तिधारी इन विनियमों की अधिसूचना की तिथि से नौ (09) माह के भीतर शिकायतों और प्रतिपूर्ति के दावों से संबन्धित रिपोर्ट्स संरचित करने के लिए अपनी वैबसाइट में रिपोर्ट संरचना हेतु फ्रेमवर्क विकसित करेगा। यह रिपोर्ट अनुश्रवित मानदंडों की परिवर्तनशीलता के आधार पर संरचित की जाएंगी, इन मानदंडों में शिकायत का प्रकार, शिकायत की प्रास्थिति, खण्ड का नाम, यूनिक शिकायत संख्या, प्रतिपूर्ति रजिस्ट्रेशन संख्या या समय-समय पर आयोग द्वारा निर्देशित मानदंड सामिलित होंगे किन्तु इन तक सीमित नहीं होंगे। रिपोर्ट संरचना फ्रेमवर्क आयोग द्वारा अनुमोदित की जाएगी।

(4) अनुज्ञप्तिधारी अपनी प्रणाली इस प्रकार डिजाइन करेगा कि इन विनियमों में दिये गए मापदण्डों को पूरा किया जा सके।

8. प्रचार और जागरूकता

(1) वितरण अनुज्ञप्तिधारी अनुमोदित शिकायत निपटान प्रक्रिया (शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया, शिकायत निवारण पर जानकारी के साथ) अनुसूची-I के अनुसार कार्य निष्पादन के गारंटीशुदा मानक, अनुसूची-III के अनुसार प्रतिपूर्ति उपबंध तथा एसओपी से संबन्धित किसी अन्य जानकारी पर जागरूकता लाने के लिए मीडिया, टीवी, वैबसाइट द्वारा और अपनी उप-खण्ड /खण्ड/मण्डल /जोनल कार्यालयों पर प्रदर्शित कर प्रत्येक वर्ष जनवरी और जुलाई के महीने में समाचार पत्रों द्वारा समुचित प्रचार करेगा तथा अनुज्ञप्तिधारी के प्रत्येक कार्यालय पर उपभोक्ता के संदर्भ हेतु यह सब उपलब्ध कराएगा।

(2) उपरोक्त उप-विनियम (1) में उल्लिखित एसओपी से संबन्धित सभी जानकारी आवधिक रिपोर्ट्स सहित सुलभ संदर्भ हेतु वितरण अनुज्ञप्तिधारी की वेबसाइट पर एक अनन्य लिंक/सेक्शन के माध्यम से संरचित की जाएगी।

(3) वितरण अनुज्ञप्तिधारी उपरोक्त उप-विनियम (2) में उल्लिखित अनन्य लिंक/सेक्शन में अपनी वेबसाइट पर फीडर वाईज डाटा, आउटेजेज़ को न्यूनतम करने, चोरी या विद्युत के अनधिकृत उपयोग अथवा हेर-फेर, विद्युत संयंत्र, लाइनों या मीटर की विपति अथवा हानि की रोकथाम के लिए किए गए प्रयास तथा वर्ष के दौरान प्राप्त परिणाम वार्षिक रूप से प्रदर्शित करने के लिए व्यवस्था करेगा।

9. फीस और फाईन्स

अनुज्ञप्तिधारी के पास इन विनियमों के अधीन शिकायत/प्रतिपूर्ति का दावा प्रस्तुत करने और सीजीआरएफ़ या ओम्बड्स्मैन को प्रतिपूर्ति हेतु दावे के निवारण हेतु आवेदन/शिकायत पर कोई फीस देय या लागू नहीं होगी।

10. छूट

(1) इस विनियम में विनिर्दिष्ट कार्य निष्पादन के मानक अनुज्ञप्तिधारी के अधिष्ठानों को प्रभावित करने वाली अपरिहार्य घटनाओं जैसे कि युद्ध, विद्रोह, सिविल-अशांति, दंगे, बाढ़, चक्रवात, बिजली गिरने, भूकंप, महामारी, तालाबंदी, अग्नि के दौरान निलंबित रहेंगे।

(2) इस विनियम में समावेशित मानकों का पालन न करना उस अवस्था में उल्लंघन नहीं माना जाएगा तथा वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उपभोक्ता (ओं) को क्षतिपूर्ति देना आवश्यक नहीं होगा जबकि यह उल्लंघन ग्रिड की विफलता, पारेषण अनुज्ञप्तिधारी के नेटवर्क में दोष आने पर या एसएलडीसी द्वारा दिये गए ऐसे अनुदेशों के कारण हुआ हो जिन पर अनुज्ञप्तिधारी का कोई युक्तियुक्त नियंत्रण नहीं था तो इन विनियमों में समाहित मानकों के ऐसे अननुपालन को उल्लंघन नहीं माना जाएगा, और अनुज्ञप्तिधारी के लिए प्रभावित उपभोक्ता (ओं) को कोई प्रतिपूर्ति का भुगतान करना आवश्यक नहीं होगा।

(3) यदि उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच (सीजीआरएफ़) इस बात से संतुष्ट है कि ऐसी त्रुटि अनुज्ञप्तिधारी पर आरोपित कारणों से न हो कर अन्य कारणों से है तथा यह भी कि अनुज्ञप्तिधारी ने अन्यथा अपनी बाध्यताएं पूरी करने का प्रयास किया है तो कार्य निष्पादन के किन्हीं मानकों में किसी भी त्रुटि के लिए उपभोक्ता को प्रतिपूर्ति के दायित्व से मुक्त करते हुए अनुज्ञप्तिधारी को उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच, एक सामान्य अथवा विशेष आदेश द्वारा, अनुज्ञप्तिधारी व प्रभावित उपभोक्ता (ओं), उपभोक्ता समूहों को सुनने के बाद, राहत प्रदान कर सकता है। ऐसे मामले सीजीआरएफ़ द्वारा आयोग को तिमाही आधार पर रिपोर्ट किए जाएंगे।

11. कठिनाइयाँ दूर करने की शक्ति

यदि इन विनियमों के उपबंधों को प्रभावी करने में कोई कठिनाई उत्पन्न होती हो तो आयोग स्वत: संज्ञान द्वारा अथवा किसी याचिका पर, सामान्य अथवा विशेष आदेश द्वारा ऐसे उपबंध निर्मित कर सकता है जो अधिनियम के उपबंधों से असंगत न हों तथा कठिनाई दूर करने के लिए आवश्यक प्रतीत हों।

12. संशोधित करने की शक्ति

आयोग, कारण अभिलिखित कर किसी भी समय इन विनियमों के किन्हीं उपबंधो को परिवर्तित, उपांतरित या संशोधित कर सकता है।

13. शिथिलीकरण की शक्ति

आयोग, कारण अभिलिखित कर और प्रभावित होने वाले पक्षों को सुनवाई का अवसर प्रदान कर, सामान्य अथवा विशेष आदेश द्वारा स्वयं प्रस्तावित कर अथवा हितबद्ध व्यक्ति द्वारा उसके समक्ष प्रस्तुत आवेदन पर इन विनियमों के किन्हीं उपबंधों में शिथिलता प्रदान कर सकता है।

अनुसूची-I (कार्य निष्पादन के गारंटीशुदा मानक)

1. नए संयोजन जारी करना और भार में वृद्धि/कमी

क्रम सं.	निवेदन की प्रकृति	विनिर्दिष्ट समय*
1)	नए एलटी संयोजनों का जारी किया जाना	**एलटी संयोजनों के लिए** • **15 दिन के भीतर**- जहां वितरण मेन के विस्तार या वितरण मेन बिछाने या नए सब -स्टेशन की आवश्यकता नहीं है। जहां वितरण मेन के विस्तार या वितरण मेन बिछाने या नए सब-स्टेशन की आवश्यकता है: • **60 दिन के भीतर** – वितरण मेन्स का विस्तार अपेक्षित है। • **90 दिन के भीतर** – नए 11/0.4 केवी सब -स्टेशन को चालू करना अपेक्षित है। • **180 दिन के भीतर** - नए 33/11 केवी सब-स्टेशन को चालू करना अपेक्षित है।
2)	नए एचटी/ईएचटी संयोजन जारी किया जाना	**एचटी/ईएचटी संयोजनों के लिए** 1) जहां आवेदन किए गए परिसर को विद्युत की आपूर्ति हेतु नए सब-स्टेशन/बे की आवश्यकता न हो। • **60 दिन के भीतर** – 11 केवी कार्य लाईन सहित जिसमें स्वतंत्र फीडर न हो। • **90 दिन के भीतर** – 11 केवी कार्य लाईन सहित जिसमें स्वतंत्र फीडर हो। • **180 दिन के भीतर** – 33 केवी कार्य लाईन सहित। • **300 दिन के भीतर** – 132 केवी एवं इससे अधिक वोल्टेज के कार्य लाईन सहित। 2) जहां आवेदन किए गए परिसर को विद्युत आपूर्ति हेतु नए सब-स्टेशन/बे की आवश्यकता हो वहाँ नए एचटी/ईएचटी संयोजनों के लिए अतिरिक्त समय सीमा होगी:- • **180 दिन के भीतर** – नया 33/11 केवी सब-स्टेशन • **120 दिन के भीतर** – विद्यमान 33/11 kV केवी सब-स्टेशन का विस्तार • **45 दिन के भीतर** – 33/11 केवी सब-स्टेशन पर बे का विस्तार

		• 540 दिन के भीतर – 132 केवी और उससे अधिक के सब-स्टेशन • 90 दिन के भीतर – 132 केवी और उससे अधिक के सब-स्टेशन पर बे का विस्तार
3)	भार में वृद्धि/कमी	जहां लाईन्स/सब-स्टेशन्स कार्य में किसी परिवर्तन की आवश्यकता नहीं है:- • **15 दिन के भीतर** – एलटी संयोजनों के लिए • **30 दिन के भीतर** – एचटी/ईएचटी संयोजनों के लिए
		जहां लाईन्स/सब-स्टेशन्स कार्य में परिवर्तन की आवश्यकता है वहाँ समय सीमा ऊपर उल्लिखित इस सारिणी की क्रम सं. 1) व 2) में विनिर्दिष्ट किए गए अनुसार होगी।

**उविनिआ (विद्युत आपूर्ति संहिता, नए संयोजनों को जारी करना तथा संबन्धित मामले) विनियम, 2020 के विनियम 3.3.3 (15), विनियम 3.3.3(16), विनियम 3.4.3 (10) और विनियम 3.4.3 (11) में विनिर्दिष्ट समय सीमा।*

2. विद्युत आपूर्ति की बहाली

क्रम सं.	विद्युत आपूर्ति की विफलता के कारण का स्वभाव	बहाली हेतु अधिकतम समय सीमा
1)	फ्यूज उड़ना या एमसीबी/एमसीसीबी ट्रिप्ड (यदि फ्यूज या एमसीबी/एमसीसीबी अनुज्ञप्तिधारी की हैं)	• **4 घंटे के भीतर** – शहरी क्षेत्रों के लिए • **8 घंटे के भीतर** – ग्रामीण क्षेत्रों के लिए • **12 घंटे के भीतर** – ऐसे पर्वतीय क्षेत्रों के लिए जो मोटर मार्ग से न जुड़े हों*
2)	सर्विस लाईन टूटना, सर्विस लाइन का खंबे से हटना	• **6 घंटे के भीतर** – शहरी क्षेत्रों के लिए • **12 घंटे के भीतर** – ग्रामीण क्षेत्रों के लिए • **24 घंटे के भीतर** – ऐसे पर्वतीय क्षेत्रों के लिए जो मोटर मार्ग से न जुड़े हों*
3)	एलटी वितरण लाइन/प्रणाली में दोष	दोष का निवारण और तत्पश्चात सामान्य ऊर्जा आपूर्ति की बहाली: • **12 घंटे के भीतर** – शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों के लिए • **24 घंटे के भीतर** – ऐसे पर्वतीय क्षेत्रों के लिए जो मोटर मार्ग से न जुड़े हों* जहां कहीं साध्य हो वहाँ वैकल्पिक स्रोत से 4 घंटे के भीतर अस्थायी आपूर्ति बहाल की जाएगी
4)	वितरण प्रवर्तक विफल होना/जलना	विफल प्रवर्तक को बदलने हेतु: • 24 घंटे के भीतर – मैदानी क्षेत्रों के शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों* के लिए • 48 घंटे के भीतर – मोटर मार्ग से जुड़े पर्वतीय क्षेत्र* • 72 घंटे के भीतर - – ऐसे पर्वतीय क्षेत्रों के लिए जो मोटर मार्ग से न जुड़े हों*

		जहां कहीं साध्य हो वहाँ सचल प्रवर्तक या किसी अन्य बैकअप स्रोत द्वारा 8 घंटे के भीतर अस्थायी आपूर्ति बहाल की जाएगी
5)	फ्यूज उड़ने, लाईन टूटने या किसी अन्य दोष के कारण एचटी(11केवी व 33 केवी) मेन्स विफल होना	दोष का निवारण : • **12 घंटे के भीतर** – शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों के लिए • **36 घंटे - (फ्यूज उड़ने के मामलों को छोड़ कर, जिसके लिए समय सीमा 24 घंटे होगी)** – ऐसे पर्वतीय क्षेत्रों में जो मोटर मार्ग से न जुड़े हों* जहां कहीं साध्य हो वहाँ 4 घंटे के भीतर ऊर्जा आपूर्ति की अस्थायी बहाली की जाएगी
6)	33/11 केवी सब-स्टेशन में दोष	मरम्मत और ऊर्जा की बहाली: • **24 घंटे के भीतर** – मैदानी क्षेत्रों में • **48 घंटे के भीतर** – पर्वतीय क्षेत्रों में जहां कहीं साध्य हो वहाँ 6 घंटे के भीतर वैकल्पिक स्रोत से आपूर्ति की बहाली की जाएगी। वैकल्पिक स्रोत की ओवर लोडिंग टालने के लिए रोस्टर लोड शेडिंग की जा सकेगी।
7)	ऊर्जा प्रवर्तक का विफल होना	**10 दिन के भीतर** सुधार कार्य पूर्ण किया जाएगा। **जहां कहीं साध्य हो** वहाँ 6 घंटे के भीतर वैकल्पिक स्रोत से आपूर्ति की बहाली। वैकल्पिक स्रोत की ओवर लोडिंग टालने के लिए रोस्टर लोड शेडिंग की जा सकेगी।
8)	भूमिगत ((अंडर ग्राउंड) प्रणाली में दोष	• 12 घंटे के भीतर – एलटी प्रणाली के लिए • 48 घंटे के भीतर –एचटी प्रणाली के लिए

**यहाँ 'मोटरेबल मार्ग' से ऐसे मार्ग अभिप्रेत हैं जो स्थल तक चार पहिया वाहनों की आवा-जाही के लिए उपयुक्त हैं।*

3. ऊर्जा आपूर्ति की गुणवत्ता

3.1 वोल्टेज परिवर्तन:

(1) एक उपभोक्ता को आपूर्ति के प्रारम्भ के बिन्दु पर अनुज्ञप्तिधारी उचित वोल्टेज बनाए रखेगा जो कि घोषित वोल्टेज के संबंध में यहाँ नीचे विनिर्दिष्ट सीमाओं के भीतर होगी:

(क) निम्न वोल्टेज (एलटी) के मामले में, +6% और -6%;

(ख) उच्च वोल्टेज (एचटी) के मामले में, +6% और -9%; और

(ग) अति उच्च वोल्टेज (ईएचटी) के मामले में, +10% और -12.5%

(2) वोल्टेज की समस्या को नीचे दी गयी सारिणी में विनिर्दिष्ट समय सीमा में सुलझाया जाएगा:

क्रम सं.	वोल्टेज परिवर्तन से संबन्धित समस्या का कारण	सेवा प्रदान करने हेतु समय सीमा
1)	स्थानीय समस्या (वोल्टेज विचलन, वोल्टेज में उतार-चढ़ाव, फ्लिकरिंग या कोई अन्य समस्या)	4 घंटे के भीतर

2)	प्रवर्तक का टैप परिवर्तन	3 दिन के भीतर
3)	वितरण लाईन/प्रवर्तक/कैपेसिटर की मरम्मत	• **15 दिन के भीतर** – एलटी वितरण लाईन • **90 दिन के भीतर** – एचटी वितरण लाईन • **30 दिन के भीतर** – वितरण प्रवर्तक • 120 दिन के भीतर – ऊर्जा प्रवर्तक • **30 दिन के भीतर** – कैपेसिटर
4)	एचटी/एलटी प्रणाली का संस्थापन और उच्चीकरण	• **90 दिन के भीतर** – एलटी प्रणाली के लिए • 180 दिन के भीतर – एचटी प्रणाली के लिए
5)	वोल्टेज में उतार-चढ़ाव के कारण उपभोक्ता के उपकरण को क्षति *	दोष पूर्ण भाग को तुरंत पृथक करना

**यदि निकट पड़ोस में एक से अधिक उपभोक्ता के उपकरण प्रभावित हुए हैं और अनुज्ञप्तिधारी द्वारा 72 घंटे के भीतर क्षतिपूर्ण उपकरण का भौतिक सत्यापन कर लिया जाता है तथा इसके पश्चात मरम्मत पर हुए व्यय के संबंध में प्रभावित उपभोक्ता द्वारा दस्तावेजी साक्ष्य जमा कर दिया जाता है और इसे अनुज्ञप्तिधारी द्वारा सत्यापित कर दिया जाता है।*

3.2 हार्मोनिक्स

अनुज्ञप्तिधारी इन विनियमों की अधिसूचना की तिथि से 6 माह के भीतर विभिन्न वोल्टेज स्तरों पर जुड़े उपभोक्ताओं के लिए प्रारम्भ के बिन्दु पर करेंट और वोल्टेज हेतु टोटल हार्मोनिक्स डिस्टौर्शन (टीएचडी) की सीमा प्रस्तुत करेगा। आयोग तदनुरूप टीएचडी स्तरों की सीमा अधिसूचित करेगा।

4. मीटर्स के संबंध में शिकायतें

क्रम सं.	**शिकायत का स्वभाव**	**विनिर्दिष्ट समय सीमा***
1)	मीटर की परिशुद्धता परीक्षण के लिए दर्ज शिकायत	• **30 दिन के भीतर** – मीटर के परीक्षण के लिए और यदि आवश्यक हो तो उसके पश्चात **15 दिन के भीतर** मीटर बदला जाएगा।
2)	त्रुटिपूर्ण/अटके हुए मीटर हेतु दर्ज शिकायत	• **30 दिन के भीतर** – मीटर के परीक्षण के लिए और यदि आवश्यक हो तो उसके पश्चात **15 दिन के भीतर** मीटर बदला जाएगा।
3)	जले हुए मीटर हेतु दर्ज शिकायत	• **06 घंटे के भीतर** – जले हुए मीटर को बाई-पास करते हुए आपूर्ति की बहाली • **03 दिन के भीतर** – नया मीटर संस्थापित किया जाएगा

**उविनिआ (विद्युत आपूर्ति संहिता, नए संयोजनों को जारी करना तथा संबन्धित मामले) विनियम, 2020 के विनियम 5.1.3(5), विनियम 5.1.3(10), विनियम 5.1.4 और विनियम 5.1.5 (1)) में विनिर्दिष्ट समय सीमा।*

5. उपभोक्ता के संयोजन का अंतरण और सेवाओं का परिवर्तन

अनुज्ञप्तिधारी उपभोक्ता के संयोजन के अंतरण और श्रेणी के परिवर्तन को निम्नलिखित समय सीमा के भीतर प्रभावी बनाएगा

क्रम सं.	शिकायत का स्वभाव	विनिर्दिष्ट समय सीमा•
1)	संपत्ति पर स्वामित्व/ कब्जे में परिवर्तन के कारण उपभोक्ता के नाम में परिवर्तन	आवेदन स्वीकार किये जाने की तिथि के पश्चात **दो माह के भीतर**
2)	उपभोक्ता के नाम का कानूनी वारिस को अंतरण	आवेदन स्वीकार किये जाने की तिथि के पश्चात **दो माह के भीतर**
3)	श्रेणी का परिवर्तन	• **5 दिन के भीतर** –परिसर का निरीक्षण
		• **02 माह के भीतर** –श्रेणी का परिवर्तन

•उविनिआ (विद्युत आपूर्ति संहिता, नये संयोजनों को जारी करना तथा संबन्धित मामले) विनियम, 2020 के विनियम 4.3.1.(3), विनियम 4.3.2(2) और विनियम 4.4(3) में विनिर्दिष्ट समय सीमा।

6. उपभोक्ता के बिलों के संबंध में शिकायतें

क्रम सं.	शिकायत का स्वभाव	विनिर्दिष्ट समय सीमा•
1)	प्रथम बिल	संयोजन जारी होने के **02 माह के भीतर**
2)	बिलिंग की शिकायतें	[शिकायत की पावती • **तुरंत** - हस्ती प्राप्त शिकायतों के लिए। • **3 दिन के भीतर** – डाक द्वारा प्राप्त शिकायतों के लिए] शिकायत का समाधान और उपभोक्ता को सूचना • **15 दिन के भीतर** – यदि कोई अतिरिक्त जानकारी अपेक्षित न हो • **30 दिन के भीतर** – यदि अतिरिक्त जानकारी अपेक्षित हो
3)	परिसर खाली करने/ कब्जे में परिवर्तन हेतु अंतिम बिल	[परिसर खाली करने या कब्जे के परिवर्तन से **न्यूनतम 07 दिन** पहले उपभोक्ता द्वारा विशेष रीडिंग हेतु निवेदन किया जाएगा] अंतिम बिल की डिलिवरी, पिछला बकाया सहित यदि कोई हो, –विशेष रीडिंग की व्यवस्था होने के पश्चात परिसर खाली करने या कब्जे के परिवर्तन से **न्यूनतम 03 दिन पहले**
4)	[उपभोक्ता के निवेदन पर] स्थायी विच्छेदन के पश्चात बिलिंग	[स्थायी विच्छेदन के पश्चात अनुज्ञप्तिधारी कोई बिल जारी नहीं करेगा] यदि अनुज्ञप्तिधारी स्थायी विच्छेदन के पश्चात बिल जारी करता है तो वह प्रतिपूर्ति के लिए जिम्मेदार होगा।
5)	बिल में दर्शाये जा रहे पिछला बकाया /त्रुटिपूर्ण रूप से जारी किए गए बिल	अनुज्ञप्तिधारी ऐसी राशि हेतु बकाया जारी नहीं करेगा जिसका उपभोक्ता द्वारा देय तिथि के भीतर भुगतान कर दिया गया है या जो अनुज्ञप्तिधारी को देय नहीं है।

•उविनिआ (विद्युत आपूर्ति संहिता, नये संयोजनों को जारी करना तथा संबन्धित मामले) विनियम, 2020 के विनियम 5.2.4, विनियम 5.2.6, विनियम 6.2(5) और विनियम 5.2.5 में विनिर्दिष्ट समय सीमा।

7. आपूर्ति के विच्छेदन/पुन: संयोजन से संबन्धित मामले

क्रम सं.	शिकायतका स्वभाव	विनिर्दिष्ट समय सीमा
(1)	पुन: संयोजन हेतु निवेदन	पिछले देयों और पुन: संयोजन प्रभारों के भुगतान के **5 दिन के भीतर** –यदि उपभोक्ता विच्छेदन के पश्चात छ: माह की अवधि के भीतर या स्थायी विच्छेदन, दोनों में से जो बाद में हो, से पूर्व, पुन: संयोजन हेतु निवेदन करता है।

		तथापि, यदि उपभोक्ता विच्छेदन के पश्चात छः माह या स्थायी विच्छेदन के पश्चात, दोनों में से जो बाद में हो, पुनः संयोजन हेतु निवेदन करता है तो संयोजनों का पुनः संयोजन उपभोक्ता की उस श्रेणी के लिए लागू लंबित देयों, सेवा लाईन प्रभार, प्रतिभूति जमा इत्यादि के भुगतान साहित, नए संयोजन जारी किए जाने के मामले में आवश्यक सभी औपचारिकताएं उपभोक्ता द्वारा पूरी कर लिए जाने के पश्चात ही किया जाएगा।
(2)	उपभोक्ता की इच्छा पर विच्छेदन	स्थायी विच्छेदन हेतु निर्धारित प्रारूप में आवेदन जमा करने के **7 दिन के भीतर**
(3)	समायोजन के पश्चात जमा की गयी सिक्योरिटी को लौटाना [उपभोक्ता के निवेदन पर स्थायी विच्छेदन हेतु]	स्थायी विच्छेदन के **30 दिन के भीतर**

उविनिआ (विद्युत आपूर्ति संहिता, नये संयोजनों को जारी करना तथा संबन्धित मामले) विनियम, 2020 के विनियम 6.3, विनियम 6.2(1) और विनियम 6.2(4) में विनिर्दिष्ट समय सीमा।

8. उपभोक्ता/आवेदक पर प्रभारीय अन्य सेवाएँ

क्रम सं	शिकायत का स्वभाव	विनिर्दिष्ट समय सीमा
(1)	लाईन्स/पोल्स/प्रवर्तकों का स्थान परिवर्तन	• **90 दिन के भीतर** – एलटी प्रणाली हेतु • **180 दिन के भीतर** – एचटी प्रणाली हेतु **नोटः-** वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा आंकलित आवश्यक राशि जमा करने या सुसंगत प्राधिकारी से एनओसी, यदि कोई है, प्राप्त करने की तिथि, दोनों में से जो बाद में हो, से विनिर्दिष्ट समय सीमा प्रारम्भ होगी। यदि कार्य निष्पादन के दौरान आरओडबल्यू के मुद्दे उत्पन्न होते हैं तो आरओडबल्यू के कारण हुए विलंब में छूट प्रदान की जाएगी।

अनुसूची-II (कार्य निष्पादन के सम्पूर्ण मानक)

(1) फ्यूज-ऑफ होने की सामान्य शिकायतें: अनुज्ञप्तिधारी, अनुसूची-1 के क्रम सं 2.1) पर 'ऊर्जा आपूर्ति की बहाली' के अधीन निर्धारित समय सीमा के भीतर सुधारी गई फ्यूज ऑफ की शिकायतों को कुल प्राप्त शिकायतों का न्यूनतम 99% तक बनाए रखेगा।

(2) लाईन ब्रेकडाउन्स: अनुज्ञप्तिधारी अनुसूची-I क्रम सं. 2.3) पर 'विद्युत आपूर्ति की बहाली' के अधीन निर्धारित समय सीमा के भीतर ऊर्जा आपूर्ति की बहाली सुनिश्चित करेगा। अनुज्ञप्तिधारी कुल मामलों के न्यूनतम 95% तक में निष्पादन के इस मानक को पूरा करेगा।

(3) **वितरण प्रवर्तक का विफल होना:** अनुज्ञप्तिधारी अनुसूची-। क्रम सं. 2.4) पर 'विद्युत आपूर्ति की बहाली' के अधीन निर्धारित समय सीमा के भीतर बदले गए वितरण प्रवर्तकों का प्रतिशत कुल विफल हुए प्रवर्तकों के न्यूनतम 95% तक बनाए रखेगा।

(4) **अनुसूचित आउटेजेज़:** लोड-शैडिंग से अन्यथा अनुसूचित आउटेजेज़ के कारण ऊर्जा आपूर्ति में अवरोध को 48 घंटे पहले अधिसूचित करना होगा तथा यह एक दिन में 12 घंटे से अधिक नहीं होगा और प्रत्येक ऐसी स्थिति में अनुज्ञप्तिधारी को यह सुनिश्चित करना होगा कि शाम 6.00 बजे तक आपूर्ति बहाल हो जाए। अनुज्ञप्तिधारी कुल मामलों के न्यूनतम 95% तक में उपरोक्त मानक प्राप्त करेगा।

(5) **विश्वसनीयता सूचकांक:** समय-समय पर संशोधित इंस्टीट्यूट ऑफ इलैक्ट्रिकल एंड इलेक्ट्रॉनिक्स इंजीनिअर्स (आईईईई) 1998 के मानक 1366 द्वारा निम्न लिखित विश्वसनीयता/आउटेज सूचकांक निर्धारित किए गए हैं। अनुज्ञप्तिधारी नीचे लिखे फॉर्मूलाज के अनुसार इन सूचकांक का मूल्य अभिकलित कर आयोग को रिपोर्ट करेगा।

(क) **प्रणाली औसत अवरोध फ्रीक्वेंसी सूचकांक (एसएआईएफ़आई):** अनुज्ञप्तिधारी, मूल्य की गणना नीचे दिये गए फॉर्मूला और कार्यविधि के अनुसार करेगा।

(ख) **प्रणाली औसत अवरोध अवधि सूचकांक (एसएआईडीआई):** अनुज्ञप्तिधारी, मूल्य की गणना नीचे दिये गए फॉर्मूला और कार्यविधि के अनुसार करेगा।

(ग) **क्षणिक औसत अवरोध फ्रीक्वेंसी सूचकांक:** अनुज्ञप्तिधारी, मूल्य की गणना नीचे दिये गए फॉर्मूला और कार्यविधि के अनुसार करेगा।

(6) **वितरण प्रणाली विश्वसनीयता सूचकांक अभिकलित करने का तरीका:** सूचकांक की गणना मुख्य रूप से कृषि भारों हेतु सेवारत फीडर्स को छोड़कर, आपूर्ति क्षेत्र में सभी 11केवी/33केवी फीडर्स को प्रत्येक माह के लिए एक साथ मिला कर,एक रूप में डिसकौम के लिए की जाएगी और तब प्रत्येक फीडर के लिए उस माह में सभी अवरोधों की संख्या व अवधि का योग किया जाएगा। तब निम्नलिखित फॉर्मूला का उपयोग कर सूचकांक की गणना की जाएगी:

क) एसएआईएफ़आई =

$$\frac{\sum_{i=1}^{n} Ai * Ni}{N_t}$$

A_i = माह हेतु i^{th} फीडर पर सतत अवरोध (प्रत्येक 5 मिनिट से अधिक)

N_i = प्रत्येक अवरोध के कारण प्रभावित i^{th} फीडर का संयोजित भार

N_t = वितरण अनुज्ञप्तिधारी के आपूर्ति के क्षेत्र में 11केवी पर कुल संयोजित भार

n = आपूर्ति के अनुज्ञप्ति प्राप्त क्षेत्र में 11केवी फीडर्स की संख्या (मुख्य रूप से कृषि भारों हेतु सेवारत को छोड़ कर)

ख) एसएआईडीआई =

$$\frac{\sum_{i=1}^{n} Bi * Ni}{N_t}$$

B_i = माह हेतु i^{th} फीडर पर सभी सतत अवरोधों की कुल अवधि

N_i = प्रत्येक अवरोध के कारण प्रभावित i^{th} फीडर का संयोजित भार

N_t = वितरण अनुज्ञप्तिधारी के आपूर्ति के क्षेत्र में 11केवी पर कुल संयोजित भार

n = आपूर्ति के अनुज्ञप्ति प्राप्त क्षेत्र में 11केवी फीडर्स की संख्या (मुख्य रूप से कृषि भारों हेतु सेवारत को छोड़ कर)

ग) एमएआईएफ़आई =

$$\frac{\sum_{i=1}^{n} Ci * Ni}{N_t}$$

Ci = माह हेतु i^{th} फीडर पर क्षणिक अवरोधों की कुल संख्या (प्रत्येक 5 मिनट के बराबर या उससे कम)

Ni = प्रत्येक अवरोध के कारण प्रभावित i^{th} फीडर का संयोजित भार

Nt = वितरण अनुज्ञप्तिधारी के आपूर्ति के क्षेत्र में 11केवी पर कुल संयोजित भार

N = आपूर्ति के अनुज्ञप्तिप्राप्त क्षेत्र में 11केवी फीडर्स की संख्या (मुख्य रूप से कृषि भारों हेतु सेवारत को छोड़ कर)

<u>नोट</u>: फीडर्स ग्रामीण और शहरी क्षेत्र में अलग-अलग हों और सूचकांकों का मूल्य प्रत्येक माह हेतु पृथक रूप से रिपोर्ट किया जाए।

अनुज्ञप्तिधारी, अपना एआरआर जमा करते समय निर्धारित प्रारूप एसओपी –10 में वार्षिक रूप से इन सूचकांकों का लक्ष्य स्तर प्रस्तावित करेगा। आयोग तदनुसार इन सूचकांकों को अधिसूचित करेगा।

(7) **वोल्टेज असंतुलन:** अनुज्ञप्तिधारी यह सुनिश्चित करेगा कि आपूर्ति के प्रारम्भ के बिन्दु पर वोल्टेज असंतुलन 3% से अधिक न हो। वोल्टेज असंतुलन को निम्नलिखित तरीके से अभिकलित किया किया जाएगा:

वोल्टेज असंतुलन = $(V_h - V_{avg})/V_{avg}$,

जिसमें, V_h उच्चतम फेज वोल्टेज और V_{avg} तीन फेजेज़ की औसत फेज वोल्टेज है।

(8) **बिलिंग की गलतियाँ:** अनुज्ञप्तिधारी, शिकायत प्राप्त होने पर सुधार हेतु अपेक्षित बिलों का प्रतिशत कुल जारी किए गए बिलों के 1% से अधिक नहीं होने देगा।

(9) **त्रुटिपूर्ण मीटर्स:** अनुज्ञप्तिधारी, त्रुटिपूर्ण मीटर्स [त्रुटिपूर्ण प्रतीत हो रहे (एडीएफ़), दोषपूर्ण रीडिंग (आरडीएफ़), व त्रुटिपूर्ण चिन्हित (आईडीएफ़)] को सेवा में कुल मीटरों की संख्या के, मैदानी क्षेत्र में 2% और पर्वतीय क्षेत्र में 3% से अधिक नहीं होने देगा।

(10) **पहुँच से बाहर (एनए)/ पढ़ा नहीं (एनआर):** अनुज्ञप्तिधारी, एनए/एनआर मामलों से संबन्धित अस्थायी बिलों का प्रतिशत कुल जारी किए गए बिलों के 2% से अधिक नहीं होने देगा।

(11) **विद्युतीय दुर्घटनाओं को न्यूनतम रखना:** एक समयावधि में तुलनात्मक विद्युतीय दुर्घटनाओं की संख्या में वृद्धि या कमी भी अनुज्ञप्तिधारी के कार्य निष्पादन का संकेतक होगा।

(12) **कार्य निष्पादन के सम्पूर्ण मानकों का संक्षेप निम्नानुसार है:**

सेवा क्षेत्र	कार्य निष्पादन के सम्पूर्ण मानक
फ्यूज-ऑफ की सामान्य शिकायतें	न्यूनतम 99% शिकायतों में निर्धारित समय के भीतर सुधार कर दिया जाए
लाईन ब्रेकडाउन्स	न्यूनतम 95% मामले समय सीमा के भीतर सुधारे जाएँ
वितरण प्रवर्तक का विफल होना	न्यूनतम 95% डीटीआर को निर्धारित समय सीमा के भीतर बदल दिया जाए।
अनुसूचित आउटेज की अवधि	
एकल आयाम की अधिकतम अवधि एक दिन में 12 घंटे से अधिक नहीं होनी चाहिए	न्यूनतम 95% मामले समय सीमा के भीतर सुलझाए जाएँ
शाम 6.00 बजे तक आपूर्ति की बहाली	
विश्वसनीयता सूचकांक	अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अपने एआरआर के साथ निर्धारित प्रारूप एसओपी-10 में प्रस्तावित लक्ष्यों के आधार पर आयोग द्वारा नियत किया जाएगा
एसएआईएफ़आई एसएआईडीआई एमएआईएफ़आई	
फ्रीक्वेंसी परिवर्तन	आपूर्ति की फ्रीक्वेन्सी आईजीसी के अनुसार रेंज के भीतर बनाए रखना
वोल्टेज असंतुलन	आपूर्ति के प्रारम्भ के बिन्दु पर अधिकतम 3%

बिलिंग की त्रुटियों का प्रतिशत	1% से अधिक न हो
दोषपूर्ण मीटर्स का प्रतिशत	मैदानी क्षेत्र के लिए 2% और पर्वतीय क्षेत्र के लिए 3% से अधिक न हो
एनए/एनआर मामलों का प्रतिशत	2% से अधिक न हो

अनुसूची – III (कार्य निष्पादन के गारंटीशुदा मानक और व्यतिक्रम के मामले में प्रभावित व्यक्ति को प्रतिपूर्ति)

क्रम सं.	सेवा क्षेत्र	मानक	मानक के उल्लंघन के मामले में देय प्रतिपूर्ति (व्यतिक्रम, उपभोक्ता द्वारा की गयी शिकायत के समय से माना जाएगा)	
			यदि घटना से एकल उपभोक्ता प्रभावित हो तो वैयक्तिक उपभोक्ता को देय प्रतिपूर्ति	यदि घटना से एक से अधिक उपभोक्ता प्रभावित हों तो वैयक्तिक उपभोक्ता को देय प्रतिपूर्ति
1. नए संयोजन जारी करना और भार में वृद्धि/कमी				
(1)	नए एलटी संयोजनों का संयोजन	एलटी संयोजनों के लिए • **15 दिन के भीतर** - जहां वितरण मेन्स के विस्तार या नए वितरण मेन्स बिछाने या नए सब-स्टेशन की आवश्यकता नहीं है जहां वितरण मेन्स के विस्तार या नए वितरण मेन्स का बिछाने या नए सब-स्टेशन की आवश्यकता है:- • **60 दिन के भीतर** - वितरण मेन्स का विस्तार अपेक्षित है। • **90 दिन के भीतर** - नए 11/0.4 केवी सब-स्टेशन को चालू करना अपेक्षित है। • **180 दिन के भीतर** - नए 33/11 केवी सब-स्टेशन को चालू करना अपेक्षित है।	व्यतिक्रम के प्रत्येक दिन के लिए अधिकतम रु. 500 के अधीन जमा राशि के प्रति रु.1000 पर रु.5 [प्रतिपूर्ति की कुल राशि आवेदक द्वारा जमा की गयी राशि तक सीमित रहेगी]	लागू नहीं

(2)		नए एचटी/ईएचटी संयोजनों के लिए - 1) जहां आवेदन किए गए परिसर को विद्युत आपूर्ति हेतु नए सब-स्टेशन/बे की आवश्यकता न हो। • **60 दिन के भीतर** – 11केवी कार्य लाईन सहित जिसमें स्वतंत्र फीडर न हो।	व्यतिक्रम के प्रत्येक दिन के लिए अधिकतम रु. 500 [प्रतिपूर्ति की कुल राशि आवेदक द्वारा जमा की गयी राशि तक	लागू नहीं
	नए एचटी/ईएचटी संयोजन जारी करना	• **90 दिन के भीतर** – 11केवी कार्य लाईन सहित जिसमें स्वतंत्र फीडर हो। • **180 दिन के भीतर** – 33 केवी कार्य लाईन सहित। • **300 दिन के भीतर** – 132 केवी एवं इससे अधिक वोल्टेज के कार्य लाईन सहित। 2) जहां आवेदन किए गए परिसर को विद्युत आपूर्ति हेतु नए सब-स्टेशन/बे की आवश्यकता हो वहाँ नए एचटी/ईएचटी संयोजनों के लिए अतिरिक्त समय सीमा होगी: • **180 दिन के भीतर** – नए 33/11 केवी सब-स्टेशन। • **120 दिन के भीतर** – विद्यमान 33/11 केवी सब-स्टेशन का विस्तार। • **45 दिन के भीतर** – 33/11 केवी सब-स्टेशन पर बे का विस्तार। • 540 दिन के भीतर –132 केवी और उससे अधिक के सब-स्टेशन • **90 दिन के भीतर** – 132 केवी और उससे अधिक के सब-स्टेशन पर बे का विस्तार।	सीमित रहेगी]	
		जहां लाईन्स/सब-स्टेशन्स कार्य में किसी परिवर्तन की आवश्यकता नहीं		

(3)	भार में वृद्धि/कमी	है: • 15 दिन के भीतर – एलटी संयोजनों के लिए। • 30 दिन के भीतर – एचटी/ईएचटी संयोजनों के लिए। जहां लाईन्स/सब-स्टेशन्स कार्य में परिवर्तन की आवश्यकता है वहाँ समय-सीमा ऊपर उल्लिखित इस सारिणी की क्रम सं. 1) व 2) में विनिर्दिष्ट किए गए अनुसार होगी।	अधिकतम रु. 50,000 की सीमा के अधीन व्यतिक्रम के प्रत्येक दिवस हेतु रु. 50	लागू नहीं
2. ऊर्जा आपूर्ति की बहाली				
(1)	फ्यूज उड़ना या एमसीबी/एमसीसीबी ट्रिप्ड (यदि फ्यूज या एमसीबी/एमसीसीबी अनुज्ञप्तिधारी के हैं)	**4 घंटे के भीतर** - शहरी क्षेत्रों के लिए। **8 घंटे के भीतर** - ग्रामीण क्षेत्रों के लिए **12 घंटे के भीतर** - ऐसे पर्वतीय क्षेत्रों के लिए जो मोटर मार्ग से न जुड़े हों।	व्यतिक्रम के प्रत्येक घंटे के लिए रु. 20	प्रत्येक प्रभावित उपभोक्ता को व्यतिक्रम के प्रत्येक घंटे हेतु रु.10
(2)	सर्विस लाईन टूटना/सर्विस लाईन का खंबे से निकलना	**6 घंटे के भीतर** - शहरी क्षेत्रों के लिए। **12 घंटे के भीतर** - ग्रामीण क्षेत्रों के लिए **24 घंटे के भीतर** - ऐसे पर्वतीय क्षेत्रों के लिए जो मोटर मार्ग से न जुड़े हों।	व्यतिक्रम के प्रत्येक घंटे के लिए रु. 20	प्रत्येक प्रभावित उपभोक्ता को व्यतिक्रम के प्रत्येक घंटे हेतु रु.10
(3)	एलटी वितरण लाईन/प्रणाली में दोष	दोष का निवारण और तत्पश्चात सामान्य ऊर्जा आपूर्ति की बहाली: • **12 घंटेके भीतर** - शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों के लिए • **24 घंटे के भीतर** - ऐसे पर्वतीय क्षेत्रों के लिए जो मोटर मार्ग से न जुड़े हों।	व्यतिक्रम के प्रत्येक घंटे के लिए रु. 20	प्रत्येक प्रभावित उपभोक्ता को व्यतिक्रम के प्रत्येक घंटे हेतु रु.10
(4)	वितरण प्रवर्तक विफल होना/जलना	विफल प्रवर्तक को बदलने हेतु: • **24 घंटे के भीतर** - मैदानी क्षेत्रों के शहरी और ग्रामीण क्षेत्र।	व्यतिक्रम के प्रत्येक घंटे के लिए रु. 20	प्रत्येक प्रभावित उपभोक्ता को व्यतिक्रम के प्रत्येक घंटे हेतु रु.10

		• **48 घंटे के भीतर** - ऐसे पर्वतीय क्षेत्रों में जो मोटर मार्ग से जुड़े हों। • **72 घंटे के भीतर** - ऐसे पर्वतीय क्षेत्रों में जो मोटर मार्ग से न जुड़े हों।		
(5)	फ्यूज उड़ने, लाईन टूटने या किसी अन्य दोष के कारण एचटी 11केवी व 33केवी मेन्स विफल होना	दोष का निवारण: • **12 घंटे के भीतर** - शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों के लिए • **36 घंटे के भीतर - (फ्यूज उड़ने के मामलों को छोड़ कर, जहां समय सीमा 24 घंटे होगी)** ऐसे पर्वतीय क्षेत्रों में जो मोटर मार्ग से न जुड़े हों।	व्यतिक्रम के प्रत्येक घंटे के लिए रु. 20	प्रत्येक प्रभावित उपभोक्ता को व्यतिक्रम के प्रत्येक घंटे हेतु रु.10
(6)	33/11 केवी सब-स्टेशन में समस्या	मरम्मत और ऊर्जा की बहाली: • **24 घंटे के भीतर** - मैदानी क्षेत्रों में • **48 घंटे के भीतर** - पर्वतीय क्षेत्रों में	व्यतिक्रम के प्रत्येक घंटे के लिए रु. 20	प्रत्येक प्रभावित उपभोक्ता को व्यतिक्रम के प्रत्येक घंटे हेतु रु.10
(7)	ऊर्जा प्रवर्तक का विफल होना	**10 दिन के भीतर** - सुधार कार्य पूर्ण किया जाएगा	व्यतिक्रम के प्रत्येक दिन के लिए रु.1000	प्रत्येक प्रभावित उपभोक्ता को व्यतिक्रम के प्रत्येक दिन हेतु रु.300
(8)	भूमिगत प्रणाली (अंडर ग्राउंड) में दोष	• **12 घंटे के भीतर** - एलटी प्रणाली के लिए • **48 घंटे के भीतर** - एचटी प्रणाली के लिए	व्यतिक्रम के प्रत्येक घंटे के लिए रु. 20	प्रत्येक प्रभावित उपभोक्ता को व्यतिक्रम के प्रत्येक घंटे हेतु रु.10
3. ऊर्जा आपूर्ति हेतु गुणवत्ता (वोल्टेज का विचलन)				
(1)	स्थानीय समस्या (वोल्टेज विचलन, वोल्टेज में उतार-चढ़ाव, फ्लिकरिंग या कोई अन्य समस्या	**4 घंटे के भीतर**	व्यतिक्रम के प्रत्येक घंटे के लिए रु.5	प्रत्येक प्रभावित उपभोक्ता को व्यतिक्रम के प्रत्येक घंटे हेतु रु.2
(2)	प्रवर्तक का टैप परिवर्तन	**3 दिन के भीतर**	व्यतिक्रम के प्रत्येक दिन के लिए रु.100	प्रत्येक प्रभावित उपभोक्ता को व्यतिक्रम के प्रत्येक दिन हेतु रु.50

(3)	वितरण लाईन/प्रवर्तक/कैपेसिटर की मरम्मत	• **15 दिन के भीतर** - एलटी वितरण लाईन • **90 दिन के भीतर** - एचटी वितरण लाईन • **30 दिन के भीतर** - वितरण प्रवर्तक • **120 दिन के भीतर** - ऊर्जा प्रवर्तक • **30 दिन के भीतर** - कैपेसिटर	व्यतिक्रम के प्रत्येक दिन के लिए रु. 200	प्रत्येक प्रभावित उपभोक्ता को व्यतिक्रम के प्रत्येक दिन हेतु रु.100
(4)	एचटी/एलटी प्रणाली का संस्थापन और उच्चीकरण	• **90 दिन के भीतर** - एलटी प्रणाली के लिए • **180 दिन के भीतर** - एचटी प्रणाली के लिए	व्यतिक्रम के प्रत्येक दिन हेतु रु.200	प्रत्येक प्रभावित उपभोक्ता को व्यतिक्रम के प्रत्येक दिन हेतु रु.100
(5)	वोल्टेज में उतार-चढ़ाव के कारण उपभोक्ता के उपकरण को क्षति [यदि निकट पड़ोस में एक से अधिक उपभोक्ता के उपकरण प्रभावित हुए हैं और अनुज्ञप्तिधारी द्वारा 72 घंटे के भीतर क्षतिपूर्ण उपकरण का भौतिक सत्यापन कर लिया जाता है तथा इसके पश्चात मरम्मत* पर हुए व्यय के संबंध में प्रभावित उपभोक्ता द्वारा दस्तावेजी साक्ष्य जमा कर दिया जाता है और इसे अनुज्ञप्तिधारी द्वारा सत्यापित कर दिया जाता है।] *किसी क्षतिग्रस्त उपकरण के बदले नये उपकरण का प्रतिस्थापन/विनिमय किए जाने के मामले में क्षतिपूर्ति, मूल बिल प्रस्तुत करने और उसका	दोषपूर्ण भाग को तुरंत पृथक करना	प्रति उपकरण अधिकतम रु.1000 की सीमा के अधीन मरम्मत प्रभार: पंखा, ब्लैक एंड व्हाइट टीवी, मिक्सी, ग्राइंडर, टोस्टर, अन्य पोर्टेबल विद्युतीय उपकरण के लिए। प्रति उपकरण अधिकतम रु.3000 की सीमा के अधीन मरम्मत प्रभार: 43 इंच तक का कलर टीवी, सेमी-ऑटोमैटिक वॉशिंग मशीन, 200 लीटर तक का फ्रिज, माइक्रोवेव, चिमनी के लिए। प्रति उपकरण अधिकतम रु.5000 की सीमा के अधीन मरम्मत प्रभार: 43 इंच से अधिक का कलर टीवी, पूरी तरह ऑटोमैटिक वॉशिंग मशीन, कंप्यूटर, एयर कंडीशनर, डिशवाशर, 200 लीटर से अधिक का फ्रिज।	

	अनुज्ञप्तिधारी द्वारा सत्यापन कराये जाने की शर्त पर, इस खंड में उल्लिखित मरम्मत प्रभार की परिधि तक सीमित रहेगी।			
4. मीटर्स से संबन्धित शिकायतें				
(1)	मीटर की परिशुद्धता परीक्षण के लिए दर्ज शिकायत	• **30 दिन के भीतर** - मीटर के परीक्षण के लिए और यदि आवश्यक हो तो उसके पश्चात 15 दिन के भीतर मीटर बदला जाएगा	व्यतिक्रम के प्रत्येक दिन के लिए रु.50	लागू नहीं
((2)	त्रुटिपूर्ण/अटके हुए मीटर हेतु दर्ज शिकायत	• **30 दिन के भीतर** - मीटर के परीक्षण के लिए और यदि आवश्यक हो तो उसके पश्चात 15 दिन के भीतर मीटर बदला जाएगा	व्यतिक्रम के प्रत्येक दिन के लिए रु.100	लागू नहीं
(3)	जले हुए मीटर हेतु दर्ज शिकायत	• **06 घंटे के भीतर** - जले हुए मीटर को बायपास करते हुए आपूर्ति की बहाली • **03 दिन के भीतर** - नया मीटर संस्थापित किया जाएगा	व्यतिक्रम के प्रत्येक दिन के लिए रु.100	लागू नहीं
5. उपभोक्ता के संयोजन का अंतरण और सेवाओं का परिवर्तन				
(1)	संपत्ति पर स्वामित्व/कब्जे में परिवर्तन के कारण उपभोक्ता के नाम का परिवर्तन	आवेदन स्वीकार किए जाने की तिथि के पश्चात **दो माह के भीतर**	व्यतिक्रम के प्रत्येक दिन के लिए रु.100	लागू नहीं
(2)	उपभोक्ता के नाम का कानूनी वारिस को अंतरण	आवेदन स्वीकार किए जाने की तिथि के पश्चात **दो माह के भीतर**	व्यतिक्रम के प्रत्येक दिन के लिए रु.100	लागू नहीं
(3)	श्रेणी का परिवर्तन	**05 दिन के भीतर** - परिसर का निरीक्षण **02 माह के भीतर** - श्रेणी का परिवर्तन	व्यतिक्रम के प्रत्येक दिन के लिए रु.100	लागू नहीं

6. उपभोक्ता के बिल के संबंध में शिकायत				
(1)	प्रथम बिल	संयोजन जारी होने के 02 माह के भीतर	प्रति माह अधिकतम रु.500 की सीमा के साथ, बिल की गयी राशि का 10%	लागू नहीं
(2)	बिलिंग की शिकायतें	[शिकायत की पावती तुरंत - हस्ती प्राप्त शिकायतों के लिए 3 दिन के भीतर - डाक द्वारा प्राप्त शिकायतों के लिए] शिकायतों का समाधान और उपभोक्ता को सूचना 15 दिन के भीतर - यदि कोई अतिरिक्त जानकारी अपेक्षित न हो 30 दिन के भीतर - यदि अतिरिक्त जानकारी अपेक्षित हो	बिल की गयी राशि के अधिकतम 10% या रु.500, दोनों में से जो कम हो, की सीमा के साथ व्यतिक्रम के प्रत्येक दिन हेतु रु.20	लागू नहीं
(3)	परिसर खाली करने/कब्जे के परिवर्तन हेतु अंतिम बिल	[परिसर खाली करने या कब्जे के परिवर्तन से **न्यूनतम** 07 दिन पहले उपभोक्ता द्वारा विशेष रीडिंग हेतु निवेदन किया जाएगा] अंतिम बिल की डिलिवरी, पिछला बकाया सहित, यदि कोई हो - विशेष रीडिंग की व्यवस्था करने के पश्चात परिसर खाली करने या कब्जे के परिवर्तन से **न्यूनतम** 03 दिन पहले	व्यतिक्रम के प्रत्येक दिवस हेतु रु.20	लागू नहीं
(4)	[उपभोक्ता के निवेदन पर] स्थायी विच्छेदन के पश्चात बिलिंग	*[स्थायी विच्छेदन के पश्चात अनुज्ञप्तिधारी कोई बिल जारी नहीं करेगा]* यदि अनुज्ञप्तिधारी स्थायी विच्छेदन के पश्चात बिल जारी करता है तो वह प्रतिपूर्ति के लिए जिम्मेदार होगा।	प्रत्येक मामले के लिए रु.500	लागू नहीं
(5)	बिल में दर्शाये जा रहे पिछले बकाया/त्रुटिपूर्ण रूप से जारी किए गए बिल	अनुज्ञप्तिधारी ऐसी राशि हेतु बकाया जारी नहीं करेगा जिसका उपभोक्ता द्वारा देय तिथि के भीतर भुगतान कर दिया गया है या जो अनुज्ञप्तिधारी को देय नहीं है।	पहली बार के लिए - अधिकतम रु.500 की सीमा के अधीन बकाया राशि का 10%	लागू नहीं

			[पहली बार के लिए प्रतिपूर्ति की गणना अनुज्ञप्तिधारी के बिलिंग पोर्टल से डाउन लोड किए गए बिल्स पर आधारित होगा। **दूसरी बार के लिए** - अधिकतम रु.1000 की सीमा के अधीन बकाया राशि का 15%] **तीसरे और इससे आगे के समयों के लिए** - अधिकतम रु.2000 की सीमा के अधीन बकाया राशि का 20%	
7. आपूर्ति के विच्छेदन/पुन:संयोजन से संबन्धित मामले				
(1)	पुन: संयोजन हेतु निवेदन	पिछले देयों और पुन:संयोजन प्रभारों के भुगतान के **5 दिन के भीतर** - [यदि उपभोक्ता विच्छेदन के पश्चात छ: माह की अवधि के भीतर या स्थायी विच्छेदन दोनों में से जो बाद में हो, से पूर्व पुन: संयोजन हेतु निवेदन करता है] तथापि, यदि उपभोक्ता विच्छेदन के पश्चात छ: माह की अवधि के पश्चात या स्थायी विच्छेदन के पश्चात पुन: संयोजन, हेतु निवेदन करता है, तो संयोजनों का पुन: संयोजन तभी किया जाएगा जब उपभोक्ता उस श्रेणी हेतु लागू विलंबित देय, लाईन प्रभार, सिक्यूरिटी जमा, इत्यादि के भुगतान सहित नए संयोजन जारी किए जाने के मामले में अपेक्षित सभी औपचारिकताएं पूरी कर लेगा]	व्यतिक्रम के प्रत्येक दिन हेतु रु.100	लागू नहीं
(2)	उपभोक्ता की इच्छा पर विच्छेदन	स्थायी विच्छेदन हेतु निर्धारित प्रारूप में आवेदन जमा करने के **7 दिन के भीतर**	व्यतिक्रम के प्रत्येक दिन हेतु रु.100	लागू नहीं

(3)	समायोजन के पश्चात जमा की गयी सिक्योरिटी को लौटाना [उपभोक्ता के निवेदन पर स्थायी विच्छेदन हेतु]	स्थायी विच्छेदन के 30 दिन के भीतर	व्यतिक्रम के प्रत्येक दिन हेतु रु.100	लागू नहीं
8. उपभोक्ता/आवेदक को प्रभारित अन्य सेवाएँ				
(1)	लाईन्स/पोल्स/प्रवर्तक का स्थान परिवर्तन	90 दिन के भीतर - एलटी प्रणाली हेतु 180 दिन के भीतर - एचटी प्रणाली हेतु *नोटः- विनिर्दिष्ट समय सीमा अनुज्ञप्तिधारी द्वारा आंकलित आवश्यक राशि जमा करने या सुसंगत प्राधिकारी से एनओसी, यदि कोई हैं, प्राप्त करने की तिथि, दोनों में से जो बाद में हो, से प्रारम्भ होगी। यदि कार्य निष्पादन के दौरान आरओडबल्यू के मुद्दे उत्पन्न होते हैं तो आरओडबल्यू के कारण हुए विलंब पर छूट प्रदान की जाएगी।*	एलटी प्रणाली हेतु - उपभोक्ता/आवेदक द्वारा जमा की गई राशि का अधिकतम 20% की शर्त के अधीन व्यतिक्रम के प्रत्येक दिवस हेतु रु.100 एचटी प्रणाली हेतु - उपभोक्ता/आवेदक द्वारा जमा की गई राशि का अधिकतम 20% की सीमा के अधीन व्यतिक्रम के प्रत्येक दिवस हेतु रु.200	लागू नहीं

नोटः क्रम सं. 1.1, क्रम सं. 1.2, क्रम सं. 1.3, क्रम सं. 4.1, क्रम सं. 6.3, क्रम सं. 7.1 व क्रम सं. 7.2 पर उल्लिखित सेवाओं के सम्मुख मानकों के उल्लंघन के मामले में देय प्रतिपूर्ति का अभिकलन, उपभोक्ता द्वारा शिकायत दर्ज कराये जाने की शर्त के अधीन, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा व्यतिक्रम की तिथि से किया जाएगा। परंतु शिकायत निपटान प्रक्रिया के अनुमोदन के पश्चात आयोग, एक पृथक आदेश द्वारा उपरोक्त क्रम संख्याओं में उल्लिखित सेवाओं की समीक्षा कर सकता है।

प्रारूप एसओपी -1

उपभोक्ता/आवेदक की शिकायतों के अभिलेखन हेतु प्रारूप

शिकायत पंजीकरण केंद्र: ------------------------------(*केंद्रीकृत ग्राहक सेवा केंद्र /स्थानीय शिकायत केंद्र/हेल्प डैस्क*)

शिकायत पंजीकरण केंद्र का नाम: --

मण्डल/खंड/उप-खंड का नाम: --

क्रम सं.	शिकायत प्राप्त करने का समय और तिथि	शिकायत प्राप्त करने का माध्यम	शिकायतकर्ता का नाम, पता और मोबाइल न.	अकाउंट सं.	संयोजन सं.	शिकायत का स्वभाव	शिकायत पंजीकरण संख्या	संदर्भ गारंटीशुदा मानक	शिकायत निवारण का समय और तिथि	शिकायत निवारण हेतु लगा कुल समय (माह/दिवस/घंटों में)	विनिर्दिष्ट समय सीमा के भीतर शिकायत का निवारण (हाँ/नहीं)	टिप्पणी
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
1.												
2.												
3.												
4.												

<u>प्रारूप एसओपी-2</u>

<u>प्रतिपूर्ति के दावे हेतु प्रारूप</u>

<u>उपभोक्ता के लिए प्रतिपूर्ति दावा प्रारूप</u>

1. उपभोक्ता का नाम:
2. अकाउंट सं. :
3. संयोजन सं.:
4. मोबाइल नंबर:
5. शिकायत का स्वभाव:
6. अनुज्ञप्तिधारी/फ्रैंचाईजी के पास शिकायत के पंजीकरण का समय और तिथि:
7. अनुज्ञप्तिधारी/फ्रैंचाईजी द्वारा सूचित विशिष्ट शिकायत संख्या:
8. शिकायत निवारण का समय और तिथि:
9. अनुसूची-1 के अनुसार निर्धारित मानदंड के अनुसार विलंब:

10.: उपभोक्ता द्वारा दावा की गई प्रतिपूर्ति की राशि:

दिनांक: ----------------

उपभोक्ता के हस्ताक्षर और नाम*

*अनुसूची III की क्रम सं. 1.1) (नए एलटी संयोजन जारी करना), क्रम सं. 1.2 (नए एचटी/ईएचटी संयोजन जारी करना) व क्रम सं. 8.1 (लाईन्स/पोल्स/प्रवर्तक का स्थान परिवर्तन) पर उल्लिखित सेवा के मामले में आवेदक।

<u>पावती</u>

(अनुज्ञप्तिधारी द्वारा भर कर उपभोक्ता/आवेदक को दिया जाए)

-- (उपभोक्ता/आवेदक का नाम) से -------------------------- (प्राप्ति का दिनांक) को प्रतिपूर्ति हेतु आवेदन

प्राप्त किया। दावे के आवेदन हेतु पंजीकरण संख्या है ----------------------------------

स्टांप

वितरण अनुज्ञप्तिधारी के प्रतिनिधि के हस्ताक्षर

नाम और पदनाम

प्रारूप एसओपी-3

अनुसूची-I में विनिर्दिष्ट गारंटीशुदा मानकों पर डिवीजन वाईज मासिक रिपोर्ट्स हेतु प्रारूप

खंड (डिवीजन) का नाम : -- ------------------------------ माह/वर्ष हेतु रिपोर्ट

क्रम सं.	एसओपी मापदंड	पिछले माह से अग्रानीत शिकायतें	रिपोर्टिंग माह के दौरान प्राप्त	कुल शिकायतें *(3+4)*	समय पर निवारण की गई शिकायतें *(5 में से)*	समय पर निवारण की गई शिकायतों का % (6/5*100)	समय के बाद निवारण की गई शिकायतों की संख्या *(5 में से)*	कुल निवारण की गई शिकायतें *(6+8)*	लंबित शिकायतें (5-9)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
नए संयोजन जारी करना और भार में वृद्धि/कमी									
1	नए एलटी संयोजन जारी करना								
2	नए एचटी/ईएचटी संयोजन जारी करना								
3	भार में वृद्धि/कमी								
ऊर्जा आपूर्ति की बहाली									
4	फ्यूज उड़ना या एमसीबी/एमसीसीबी ट्रिप्ड (यदि एमसीबी/एमसीसीबी अनुज्ञप्तिधारी का है)								
5	सर्विस लाइन का								

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
	टूटना/सर्विस लाइन का खंबे से हटना								
6	एलटी वितरण लाईन/प्रणाली में दोष								
7	वितरण प्रवर्तक विफल होना/जलना								
8	फ्यूज उड़ना, लाईन टूटना या किसी अन्य दोष के कारण एचटी(11केवी एवं 33 केवी) मेन्स विफल होना								
9	33/11 केवी उप-स्टेशन में समस्या								
10	ऊर्जा प्रवर्तक का विफल होना								
11	भूतल (अंडर ग्राउंड) प्रणाली में दोष								
ऊर्जा आपूर्ति की गुणवत्ता (वोल्टेज परिवर्तन हेतु)									
12	स्थानीय समस्या (वोल्टेज परिवर्तन/वोल्टेज में उतार-चढ़ाव,फ्लिकरिंग या कोई अन्य स्थानीय समस्या								
13	प्रवर्तक का टैप परिवर्तन								
14	वितरण लाइन/ प्रवर्तक/ कैपेसिटर की मरम्मत								

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
15	एचटी/एलटी प्रणाली का उच्चीकरण								
16	वोल्टेज में उतार/चढ़ाव के कारण उपभोक्ता के उपकरण को क्षति*								
मीटर्स के संबंध में शिकायतें									
17	मीटर्स की परिशुद्धता परीक्षण हेतु दर्ज शिकायत								
18	त्रुटिपूर्ण/अटके हुए मीटर के लिए दर्ज शिकायत								
19	जले हुए मीटर के लिए दर्ज शिकायत								
उपभोक्ता के संयोजन का अंतरण और सेवाओं का परिवर्तन									
20	संपति पर स्वामित्व/कब्जे में परिवर्तन के कारण उपभोक्ता के नाम में परिवर्तन								
21	उपभोक्ता के नाम का कानूनी वारिस को अंतरण								
22	श्रेणी का परिवर्तन								
उपभोक्ता के बिलों के संबंध में शिकायत									
23	प्रथम बिल								
24	बिलिंग की शिकायतें								

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
25	परिसर खाली करने/कब्जे में परिवर्तन हेतु अंतिम बिल								
26	[उपभोक्ता के निवेदन पर] स्थायी विच्छेदन के पश्चात बिलिंग								
27	बिलों मे पिछले बकाया दर्शाना/गलत जारी किए गए बिल								
आपूर्ति के विच्छेदन/पुन: संयोजन से जुड़े मुद्दे									
28	पुन: संयोजन हेतु निवेदन								
29	उपभोक्ता की इच्छा पर विच्छेदन								
30	समायोजन के पश्चात जमा की गयी सिक्योरिटी को लौटाना [उपभोक्ता के आवेदन पर स्थायी विच्छेदन हेतु]								
उपभोक्ता/आवेदक को प्रभारीय अन्य सेवाएँ									
31	लाईन्स/पोल्स/प्रवर्तकों का स्थान परिवर्तन								
योग									

प्रारूप एसओपी-4

डिसकौम के लिए अनुसूची-I में विनिर्दिष्ट गारंटीशुदा मानकों पर समेकित वार्षिक रिपोर्ट हेतु प्रारूप

वित्त वर्ष --------------- हेतु रिपोर्ट

क्रम सं.	एसओपी मापदंड	पिछले वित्त वर्ष से अग्रानीत शिकायतें	रिपोर्टिंग वित्त वर्ष के दौरान प्राप्त	कुल शिकायतें *(3+4)*	समय पर निवारण की गई शिकायतें *(5 में से)*	समय पर निवारण की गई शिकायतों का % *(6/5*100)*	समय के बाद निवारण की गई शिकायतों की संख्या *(5 में से)*	कुल निवारण की गई शिकायतें *(6+8)*	लंबित शिकायतें *(5-9)*
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
नए संयोजन जारी करना और भार में वृद्धि/कमी									
1	नए एलटी संयोजन जारी करना								
2	नए एचटी/ईएचटी संयोजन जारी करना								
3	भार में वृद्धि/कमी								
ऊर्जा आपूर्ति की बहाली									
4	फ्यूज उड़ना या एमसीबी/एमसीसीबी ट्रिप्ड (यदि एमसीबी/एमसीसीबी अनुज्ञप्तिधारी का है)								
5	सर्विस लाइन का टूटना/सर्विस लाईन का खंबे से हटना								

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
6	एलटी वितरण लाईन/प्रणाली में दोष								
7	वितरण प्रवर्तक विफल होना/जलना								
8	फ्यूज उड़ना/लाईन टूटना या किसी अन्य दोष के कारण एचटी(11केवी एवं 33 केवी) मेन्स विफल होना								
9	33/11 केवी उप-स्टेशन में समस्या								
10	ऊर्जा प्रवर्तक का विफल होना								
11	भूतल (अंडर ग्राउंड) प्रणाली में दोष								
ऊर्जा आपूर्ति की गुणवत्ता (वोल्टेज परिवर्तन हेतु)									
12	स्थानीय समस्या (वोल्टेज परिवर्तन/वोल्टेज में उतार-चढ़ाव,फ्लिकरिंग या कोई अन्य स्थानीय समस्या								
13	प्रवर्तक का टैप परिवर्तन								
14	वितरण लाइन/ प्रवर्तक/ कैपेसिटर की मरम्मत								
15	एचटी/एलटी प्रणाली का उच्चीकरण								
16	वोल्टेज में उतार/चढ़ाव के कारण उपभोक्ता के उपकरण को क्षति*								
मीटर्स के संबंध में शिकायतें									

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
17	मीटर्स की परिशुद्धता परीक्षण हेतु दर्ज शिकायत								
18	त्रुटिपूर्ण/अटके हुए मीटर के लिए दर्ज शिकायत								
19	जले हुए मीटर के लिए दर्ज शिकायत								
उपभोक्ता के संयोजन का अंतरण और सेवाओं का परिवर्तन									
20	संपति के लिए स्वामित्व/कब्जे में परिवर्तन के कारण उपभोक्ता के नाम में परिवर्तन								
21	उपभोक्ता के नाम का कानूनी वारिस को अंतरण								
22	श्रेणी का परिवर्तन								
उपभोक्ता के बिलों के संबंध में शिकायत									
23	प्रथम बिल								
24	बिलिंग की शिकायतें								
25	परिसर खाली करने/कब्जे में परिवर्तन हेतु अंतिम बिल								
26	[उपभोक्ता के निवेदन पर] स्थायी विच्छेदन के पश्चात बिलिंग								
27	बिलों मे पिछले बकाया दर्शाना/गलत जारी किए गए बिल								
आपूर्ति के विच्छेदन/पुन: संयोजन से जुड़े मुद्दे									

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
28	पुनः संयोजन हेतु निवेदन								
29	विच्छेदन के इच्छुक उपभोक्ता								
30	समायोजन के पश्चात जमा की गयी सिक्योरिटी लौटाना [उपभोक्ता के आवेदन पर स्थायी विच्छेदन हेतु]								
उपभोक्ता/आवेदक को प्रभारीय अन्य सेवाएँ									
31	लाईन्स/पोल्स/प्रवर्तकों का स्थान परिवर्तन								
योग									

प्रारूप एसओपी-5

अनुसूची II में विनिर्दिष्ट सम्पूर्ण मानकों पर मण्डल वाईज तिमाही रिपोर्ट्स हेतु प्रारूप

मण्डल (सर्कल) का नाम ------------------------

वित्त वर्ष ------------------ की तिमाही (I/II/III/IV) --------- के लिए रिपोर्ट

क्रम सं.	सेवा क्षेत्र	कार्य निष्पादन के विनिर्दिष्ट सम्पूर्ण मानक	तिमाही के आरंभ पर लंबित शिकायतें	रिपोर्टिंग तिमाही में उपभोक्ता द्वारा दर्ज शिकायतें	कुल शिकायतें (4+5)	अनुसूची-I में निर्धारित समय सीमा के भीतर निवारण की गई शिकायतें	रिपोर्टिंग तिमाही के अंत में लंबित शिकायतें (6-7)	रिपोर्टिंग तिमाही में पूरी की गई न्यूनतम सम्पूर्ण एसओपी	अनुसूची-II के अनुसार न्यूनतम सम्पूर्ण एसओपी लक्ष्य	क्या सम्पूर्ण एसओपी प्राप्त की गई (हाँ/नहीं)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1.	सामान्य फ्यूज-ऑफ काल्स	न्यूनतम 99% काल्स पर निर्धारित समय सीमा के भीतर सुधार कर दिया जाए								
2.	लाईन ब्रेक डाउन्स	न्यूनतम 95% मामले								

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
		निर्धारित समय सीमा के भीतर सुधार लिए जाएँ								
3.	वितरण प्रवर्तक विफल होना	न्यूनतम 95% डीटीआर निर्धारित समय सीमा के भीतर बदल दिये जाएँ								
4.	अनुसूचित आउटेज की अवधि i. एकल आयाम में अवधि एक दिन में 12 घंटे से अधिक नहीं होगी ii. आपूर्ति की बहाली शाम 6.00 बजे तक कर दी जाएगी	न्यूनतम 95% मामले समय सीमा के भीतर सुलझा लिए जाएँ								
5.	एसएआईएफआई	समय-समय पर आयोग								

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
		द्वारा तय किए गए के अनुसार								
6.	एसएआईडीआई	समय-समय पर आयोग द्वारा तय किए गए के अनुसार								
7.	एमएआईएफ़आई	समय-समय पर आयोग द्वारा तय किए गए के अनुसार								
8.	फ्रीक्वेंसी परिवर्तन	आपूर्ति फ्रीक्वेंसी को आईईजीसी सीमा के भीतर बनाए रखना								
9.	वोल्टेज असंतुलन	आपूर्ति के आरंभ के बिन्दु पर अधिकतम 3%								
10.	बिलिंग की गलतियों का प्रतिशत	1% से अधिक नहीं								

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
11.	दोषपूर्ण मीटरों का प्रतिशत	मैदानी क्षेत्रों के लिए - 2% से अधिक नहीं और पर्वतीय क्षेत्रों के लिए - 3% से अधिक नहीं								
12.	एनए/एनआर मामलों का प्रतिशत	2% से अधिक नहीं								

प्रारूप एसओपी-6

अनुसूची II में विनिर्दिष्ट सम्पूर्ण मानकों पर मण्डल वाईज समेकित वार्षिक रिपोर्ट हेतु प्रारूप

मण्डल का नाम ------------------------

वित्त वर्ष ------------------ के लिए रिपोर्ट

क्रम सं.	सेवा क्षेत्र	कार्य निष्पादन के विनिर्दिष्ट सम्पूर्ण मानक	पिछले वित्त वर्ष से अग्रानीत शिकायतें	रिपोर्टिंग वित्त वर्ष में उपभोक्ता द्वारा दर्ज शिकायतें	कुल शिकायतें (4+5)	अनुसूची-I में निर्धारित समय सीमा के भीतर निवारण की गई शिकायतें	रिपोर्टिंग वित्त वर्ष के अंत में लंबित शिकायतें (6-7)	रिपोर्टिंग वित्त वर्ष में पूरी की गई न्यूनतम सम्पूर्ण एसओपी	अनुसूची-II के अनुसार न्यूनतम सम्पूर्ण एसओपी लक्ष्य	क्या सम्पूर्ण एसओपी प्राप्त की गईं *(हाँ/नहीं)*
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1.	सामान्य फ्यूज-ऑफ काल्स	न्यूनतम 99% काल्स पर निर्धारित समय सीमा के भीतर सुधार कर दिया जाए								
2.	लाईन ब्रेक डाउन्स	न्यूनतम 95% मामले								

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
		निर्धारित समय सीमा के भीतर सुधार लिए जाएँ								
3.	वितरण प्रवर्तक विफल होना	न्यूनतम 95% डीटीआर निर्धारित समय सीमा के भीतर बदल दिये जाएँ								
4.	अनुसूचित आउटेज की अवधि i. एकल आयाम में अवधि एक दिन में 12 घंटे से अधिक नहीं होगी ii. आपूर्ति की बहाली शाम 6.00 बजे तक कर दी जाएगी	न्यूनतम 95% मामले समय सीमा के भीतर सुलझा लिए जाएँ								
5.	एसएआईएफआई	समय-समय पर आयोग								

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
		द्वारा तय किए गए के अनुसार								
6.	एसएआईडीआई	समय-समय पर आयोग द्वारा तय किए गए के अनुसार								
7.	एमएआईएफ़आई	समय-समय पर आयोग द्वारा तय किए गए अनुसार								
8.	फ्रीक्वेंसी परिवर्तन	आपूर्ति फ्रीक्वेंसी को आईईजीसी सीमा के भीतर बनाए रखना								
9.	वोल्टेज असंतुलन	आपूर्ति के आरंभ के बिन्दु पर अधिकतम 3%								
10.	बिलिंग की गलतियों का प्रतिशत	1% से अधिक नहीं								

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
11.	दोषपूर्ण मीटरों का प्रतिशत	मैदानी क्षेत्रों के लिए - 2% से अधिक नहीं और पर्वतीय क्षेत्रों के लिए - 3% से अधिक नहीं								
12.	एनए/एनआर मामलों का प्रतिशत	2% से अधिक नहीं								

प्रारूप एसओपी-7

अनुसूची I में विनिर्दिष्ट गारंटीशुदा मानकों के अनुसार भुगतान की गई प्रतिपूर्ति का खण्ड (डिवीजन)-वाइज़ विवरण

वित्त वर्ष------------- की तिमाही (I/II/III/IV) ------- हेतु रिपोर्ट

क्रम सं.	खण्ड (डिवीजन) की संख्या	उपभोक्ता/आवेदक द्वारा दावा की गई प्रतिपूर्ति		उपभोक्ता/आवेदक को भुगतान की गई प्रतिपूर्ति	
		संख्या	राशि (रु. में)	संख्या	राशि (रु. में)
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
योग					

प्रारूप एसओपी-8

उपभोक्ता/आवेदक द्वारा दावा की गई प्रतिपूर्ति पर अर्धवार्षिक रिपोर्ट हेतु प्रारूप

वित्त वर्ष ------------के अर्ध वार्षिक (प्रथम/द्वितीय) ------------ हेतु रिपोर्टिंग

क्रम सं.	खण्ड (डिवीजन) का नाम	उपभोक्ताओं/आवेदकों द्वारा दावा की गई प्रतिपूर्ति		उपभोक्ताओं/आवेदकों को भुगतान की गई प्रतिपूर्ति						उपभोक्ताओं/आवेदकों को भुगतान न की गई प्रतिपूर्ति		
		संख्या	राशि (रु. में)	समयानुसार भुगतान		भुगतान में विलंब		योग		संख्या (3-9)	राशि (रु. में) (4-10)	कार्यवाही, जिसमें प्रतिपूर्ति प्रदान न करने के कारण सम्मिलित हैं
				संख्या	राशि (रु.में)	संख्या	राशि (रु.में)	संख्या (5+7)	राशि (रु. में) (6+8)			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
1.												
2.												
3.												
4.												
5.												
योग												

प्रारूप एसओपी-9

गारंटीशुदा एसओपी के सुधार हेतु किए गए उपाय (अनुसूची-I) और कार्य निष्पादन में सुधार हेतु लक्ष्य के लिए प्रारूप

क्रम सं.	एसओपी मापदंड का विवरण	वित्त वर्ष के दौरान व्यतिक्रम की कुल संख्या	कार्य निष्पादन के सुधार हेतु उपाय		आगामी वित्त वर्ष में कार्य निष्पादन में सुधार हेतु उपाय
			वित्त वर्ष के दौरान लिए गए	आगामी वित्त वर्ष हेतु प्रस्तावित	
नए संयोजन जारी करना और भार में वृद्धि/कमी					
1.	नए एलटी संयोजन जारी करना				
2.	नए एचटी/ईएचटी संयोजन जारी करना				
3.	भार में वृद्धि/कमी				
ऊर्जा आपूर्ति की बहाली					
4.	फ्यूज उड़ना या एमसीबी/एमसीसीबी ट्रिप्ड (यदि एमसीबी/एमसीसीबी अनुज्ञप्तिधारी की है)				
5.	सर्विस लाइन का टूटना/सर्विस लाइन का खंबे से निकलना				
6.	एलटी वितरण लाइन/प्रणाली में दोष				
7.	वितरण प्रवर्तक का विफल होना/जलना				
8.	फ्यूज उड़ना/लाईन				

	टूटना या किसी अन्य दोष के कारण एचटी(11केवी एवं 33 केवी) मेन्स विफल होना			
9.	33/11 केवी उप-स्टेशन में समस्या			
10.	ऊर्जा प्रवर्तक का विफल होना			
11.	भूतल (अंडर ग्राउंड) प्रणाली में दोष			
ऊर्जा आपूर्ति की गुणवत्ता (वोल्टेज परिवर्तन हेतु)				
12.	स्थानीय समस्या (वोल्टेज परिवर्तन, वोल्टेज में उतार-चढ़ाव, फ्लिकरिंग या कोई अन्य स्थानीय समस्या			
13.	प्रवर्तक का टैप परिवर्तन			
14.	वितरण लाईन/प्रवर्तक/कैपेसिटर की मरम्मत			
15.	एचटी/एलटी प्रणाली का संस्थापन और उच्चीकरण			
16.	वोल्टेज में उतार-चढ़ाव के कारण उपभोक्ता के उपकरण को क्षति			
मीटरों के संबंध में शिकायत				
17	मीटर्स की परिशुद्धता			

	परीक्षण हेतु दर्ज शिकायत			
18	त्रुटिपूर्ण/अटके हुए मीटर के लिए दर्ज शिकायत			
19	जले हुए मीटर के लिए दर्ज शिकायत			
उपभोक्ता के संयोजन का अंतरण और सेवाओं का परिवर्तन				
20	संपत्ति पर स्वामित्व/कब्जे में परिवर्तन के कारण उपभोक्ता के नाम में परिवर्तन			
21	उपभोक्ता के नाम का कानूनी वारिस को अंतरण			
22	श्रेणी का परिवर्तन			
उपभोक्ता के बिलों के संबंध में शिकायत				
23	प्रथम बिल			
24	बिलिंग की शिकायतें			
25	परिसर खाली करने/कब्जे में परिवर्तन हेतु अंतिम बिल			
26	[उपभोक्ता के निवेदन पर] स्थायी विच्छेदन			

	के पश्चात बिलिंग			
27	बिलों मे पिछले बकाया दर्शाना/गलत जारी किए गए बिल			
आपूर्ति के विच्छेदन/पुन:संयोजन से जुड़े मुद्दे				
28	पुन: संयोजन हेतु निवेदन			
29	उपभोक्ता की इच्छा पर विच्छेदन			
30	समायोजन के पश्चात जमा की गयी सिक्योरिटी को लौटाना [उपभोक्ता के आवेदन पर स्थायी विच्छेदन हेतु]			
उपभोक्ता/आवेदक को प्रभारीय अन्य सेवाएँ				
31	लाईन्स/पोल्स/प्रवर्तकों का स्थान परिवर्तन			

<u>प्रारूप एसओपी-10</u>

<u>एआरआर के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले विश्वसनीयता सूचकांक (आरआई) के वार्षिक लक्ष्य स्तरों के लिए प्रारूप</u>

वित्त वर्ष------------------------ हेतु रिपोर्ट

विवरण	शहरी फीडर			ग्रामीण फीडर		
विश्वसनीयता सूचकांक (आरआई)	एसएआईएफ़आई (सं. में)	एसएआईडीआई (मिन. में)	एमएआईएफ़आई सं. में)	एसएआईएफ़आई (सं. में)	एसएआईडीआई (मिन. में)	एमएआईएफ़आई सं. में)
आगामी वित्त वर्ष हेतु वार्षिक लक्ष्य						

आयोग के आदेश से,

नीरज सती,

सचिव,

उत्तराखण्ड विद्युत नियामक आयोग।

पी0एस0यू0 (आर0ई0) 09 हिन्दी गजट/80–भाग 1–क–2023 (कम्प्यूटर/रीजियो)।

मुद्रक एवम् प्रकाशक–अपर निदेशक, राजकीय मुद्रणालय, उत्तराखण्ड, रूड़की।