पंजीकृत संख्या–यू0ए0/डी0एन0–30/2006–08
(लाइसेन्स टू पोस्ट विदाउट प्रीपेमेन्ट)

सरकारी गजट, उत्तराखण्ड

उत्तराखण्ड सरकार द्वारा प्रकाशित

रुड़की, शनिवार, दिनांक 16 जून, 2007 ई0 (ज्येष्ठ 26, 1929 शक सम्वत्)

भाग 1–क

नियम, कार्य–विधियां, आज्ञाएं, विज्ञप्तियां इत्यादि जिनको उत्तराखण्ड के राज्यपाल महोदय, विभिन्न विभागों के अध्यक्ष तथा राजस्व परिषद् ने जारी किया

उत्तराखण्ड विद्युत नियामक आयोग

80 वसन्त विहार, फेज–1, देहरादून

अधिसूचना

अप्रैल 17, 2007

उत्तराखण्ड विद्युत नियामक आयोग (कार्य निष्पादन के मानक) विनियम, 2007

संख्या एफ–9(15)/आरजी/यूईआरसी/2007/69–विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 57 के साथ पठित 181 व विद्युत (कठिनाईयों का दूर किया जाना) आदेश, 2005 के अधीन प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए तथा इस निमित्त सभी शक्तियों से समर्थ हो कर उत्तराखण्ड विद्युत नियामक आयोग एतद्द्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है:–

1. संक्षिप्त नाम, प्रारम्भ व निर्वचन :

(1) इन विनियमों का नाम "उत्तराखण्ड विद्युत नियामक आयोग (कार्य निष्पादन के मानक) विनियम, 2007" होगा।

(2) ये विनियम, समझे गये अनुज्ञप्तिधारी व उत्तराखण्ड में सभी उपभोक्ताओं सहित सभी वितरण व फुटकर आपूर्ति अनुज्ञप्तिधारियों पर लागू होंगे।

(3) ये विनियम, सरकारी गजट में इनके प्रकाशन की तिथि पर प्रवृत्त होंगे।

(4) ये विनियम, भारतीय विद्युत नियमों, 1956 व इस संबंध में किन्हीं भी केन्द्रीय विद्युत प्राधिकरण के साथ पठित अधिनियम के प्राविधानों के विनियमों के अनुसार, कोई परिवर्तन किये बिना निर्वचित व लागू किये जायेंगे।

2. परिभाषायें :

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

(क) ''अधिनियम'' से अभिप्राय है, विद्युत अधिनियम, 2003;

(ख) ''आपूर्ति क्षेत्र'' से अभिप्राय है, वह भौगोलिक क्षेत्र जिस के भीतर विद्युत ऊर्जा आपूर्ति करने के लिये अनुज्ञप्तिधारियों को उसके अनुज्ञप्ति पत्र द्वारा तत्समय अधिकृत किया है;

(ग) ''बिलिंग चक्र'' से अभिप्राय है, वह अवधि जिसके लिये बिल तैयार किया गया है;

यह विनियम दिनांक 21.04.2007 के सरकारी गजट में प्रकाशित अंग्रेजी विनियम का हिन्दी रूपान्तरण है। किसी भी प्रकार के विवाद (व्याख्या) के लिए अंग्रेजी विनियम अन्तिम एवं मान्य है।

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

(ङ) "सी ई ए" से अभिप्राय है, केन्द्रीय विद्युत प्राधिकरण;

(च) "आयोग" से अभिप्राय है, उत्तराखण्ड विद्युत नियामक आयोग;

(छ) "वितरण प्रणाली" से अभिप्राय है, पारेषण लाईनों पर प्रेषण बिन्दुओं के मध्य या उत्पादक स्टेशन संयोजन और संयोजन बिन्दु से उपभोक्ता के अधिष्ठान तक विद्युत के वितरण/आपूर्ति हेतु उपयोग में लाये जाने वाले तारों व सहायक सुविधाओं की प्रणाली;

(ज) "विद्युत निरीक्षक" से अभिप्राय है, विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 157 की उप धारा (1) के अधीन समुचित सरकार द्वारा इसी रूप में नियुक्त व्यक्ति तथा इसमें "मुख्य विद्युत निरीक्षक" भी सम्मिलित है;

(झ) "विद्युत नियमों" से अभिप्राय है, अधिनियम के अन्तर्गत भारतीय विद्युत नियमों, 1956 में बचाए गये या विद्युत अधिनियम के पश्चात् बनाये गये नियमों;

(ञ) "सरकार" से अभिप्राय है, उत्तराखण्ड सरकार;

(ट) "अनुज्ञप्तिधारी" से अभिप्राय है, अधिनियम के भाग IV के अधीन अनुज्ञप्ति प्राप्त कोई व्यक्ति;

(ठ) "लो टेन्शन (एलटी)" से अभिप्राय है, विद्युत नियमों के अधीन अनुमोदित प्रतिशत परिवर्तन की शर्त पर, सामान्य परिस्थितियों के अधीन, फेज व न्यूट्रल के मध्य 230 वोल्ट्स की, या किन्हीं दो फेजेज के मध्य 400 वोल्ट्स की वोल्टेज;

(ड) "मीटर" से अभिप्राय है, आपूर्ति की गई विद्युत ऊर्जा के उपभोग या किसी विनिर्दिष्ट अवधि में कोई अन्य पैरामीटर को रिकार्ड करने के लिये उपयुक्त युक्ति तथा इसमें, जहां कहीं लागू हो, ऐसी रिकार्डिंग हेतु आवश्यक अन्य सहायक उपकरण जैसे सी टी, पी टी इत्यादि सम्मिलित हैं,

इसमें विद्युत के अनधिकृत उपयोग को रोकने के लिये अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उपलब्ध कराई गई सील या सीलिंग व्यवस्था भी सम्मिलित होगी;

(ढ) "सर्विस लाईन" से अभिप्राय है, वह विद्युत आपूर्ति लाईन 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।

(2) जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो, इन विनियमों में आने वाले शब्द या अभिव्यक्तियां जो यहां परिभाषित नहीं किये गये हैं, किन्तु अधिनियम/विद्युत नियम/शुल्क आदेश में परिभाषित किये गये हैं, उनका वही अभिप्राय होगा जैसा कि अधिनियम/विद्युत नियमों/टेरिफ आदेश में दिया गया है या इसकी अनुपस्थिति में वही अभिप्राय होगा जो विद्युत आपूर्ति उद्योग में सामान्य रूप से समझा जाता है।

3. परफोरमेन्स के गारंटीशुदा व सम्पूर्ण मानक :

(1) अनुसूची–I में विनिर्दिष्ट मानक, परफोरमेन्स के गारंटीशुदा मानक होंगे, जिन्हें सेवा के न्यूनतम मानक होने के कारण अनुज्ञप्तिधारी को प्राप्त करना होगा तथा अनुसूची–II में विनिर्दिष्ट मानक, प्रदर्शन के संपूर्ण मानक होंगे जिन्हें अनुज्ञप्तिधारी के रूप में अपनी बाध्यताओं के निर्वाह हेतु अनुज्ञप्तिधारी प्राप्त करना चाहेगा।

(2) आयोग, एक सामान्य या विशेष आदेश द्वारा समय समय पर अनुसूची–I व अनुसूची–II की अन्तर्वस्तुओं में जोड़ना, परिवर्तन, बदलना, परिशोधन या संशोधन कर सकता है।

4. प्रतिपूर्ति (कम्पनसेशन) :

(1) अनुसूची–I में विनिर्दिष्ट प्रदर्शन के गारंटीशुदा मानकों को पूरा करने के लिये अनुज्ञप्तिधारी की विफलता हेतु अनुसूची–III में विनिर्दिष्ट प्रतिपूर्ति प्रभावित उपभोक्ता को भुगतान करने के लिये अनुज्ञप्तिधारी उत्तरदायी होगा। अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रतिपूर्ति का भुगतान अनुसूची–III में विनिर्दिष्ट तरीके से किया जायेगा।

(2) उपरोक्त उपनियम (1) के अधीन संदर्भित प्रतिपूर्ति का भुगतान अनुज्ञप्तिधारी, अनुसूची–III में नियत किये गये अनुसार वर्तमान या भविष्य के विद्युत बिल (बिलों) में समाशोधन के द्वारा करेगा।

5. परफोरमेन्स के मानकों पर जानकारी :

(1) गारंटीशुदा मानकों के लिये अनुज्ञप्तिधारी, आयोग को प्रत्येक माह के लिये एक समेकित रिपोर्ट एवं पूर्ण वार्षिक रिपोर्ट में निम्नलिखित जानकारी देगा :–

(क) इस विनियम की अनुसूची–I में विनिर्दिष्ट मानकों के संदर्भ में अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्राप्त परफोरमेन्स का स्तर,

(ख) उन मामलों की संख्या जहां उपरोक्त विनियम–4 के अधीन प्रतिपूर्ति देय थी तथा अनुज्ञप्तिधारी द्वारा देय व भुगतान की गई प्रतिपूर्ति की कुल राशि,

(ग) प्रदर्शन के गारंटीशुदा मानकों को प्राप्त करने में विफलता के लिये अनुज्ञप्तिधारी के विरुद्ध उपभोक्ता द्वारा किये गये दावों की संख्या तथा ऐसे दावों के लिये प्रतिपूर्ति के भुगतान में देरी या भुगतान नहीं करने के कारणों सहित अनुज्ञप्तिधारी द्वारा की गई कार्यवाही, तथा

(घ) गारंटीशुदा मानकों द्वारा समावेशित क्षेत्र में प्रदर्शन सुधारने के लिये अनुज्ञप्तिधारी द्वारा किये गये उपाय तथा आगामी वर्ष के लिये परिवृद्ध प्रदर्शन का अनुज्ञप्तिधारी का लक्ष्य।

(2) उपरोक्त उपखण्ड (1) के अधीन मासिक रिपोर्ट आयोग के समक्ष माह की समाप्ति के पश्चात् 15 दिन के भीतर प्रस्तुत की जायेगी तथा उपरोक्त ही उपखण्ड (1) के अधीन वार्षिक रिपोर्ट आयोग के समक्ष वित्तीय वर्ष की समाप्ति के पश्चात् तीस दिन के भीतर प्रस्तुत की जायेगी।

(3) अनुज्ञप्तिधारी, प्रत्येक तिमाही के लिये तथा प्रत्येक वित्तीय वर्ष के लिये एक समेकित/पूर्ण वार्षिक रिपोर्ट में प्रदर्शन के सम्पूर्ण मानकों की निम्नलिखित जानकारी आयोग के समक्ष प्रस्तुत करेगा:–

(क) इस विनियम की अनुसूची–II में विनिर्दिष्टों के संदर्भ में प्राप्त प्रदर्शन का स्तर, तथा

(ख) सम्पूर्ण मानकों द्वारा समावेशित क्षेत्र में प्रदर्शन सुधारने के लिये अनुज्ञप्तिधारी द्वारा किये गये उपाय तथा आगामी वर्ष के लिये प्रदर्शन में सुधार के लिये अनुज्ञप्तिधारी के लक्ष्य।

(4) उपरोक्त उपखण्ड (3) के अधीन त्रैमासिक रिपोर्ट आयोग के समक्ष तिमाही की समाप्ति के पश्चात् 15 दिन के भीतर प्रस्तुत की जायेगी तथा उक्त उपखण्ड (3) के अधीन वर्षिक रिपोर्ट आयोग के समक्ष वित्तीय वर्ष की समाप्ति के पश्चात् तीस दिन के भीतर प्रस्तुत की जायेगी।

(5) एक ऐसे अन्तराल पर जैसे यदि उचित समझे तथा जो अधिनियम के उपबन्धों से असंगत न हो, आयोग, इस विनियम के अधीन अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रस्तुत जानकारी के प्रकाशन हेतु व्यवस्था कर सकता है।

6. छूट :

(1) इस विनियम में विनिर्दिष्ट कार्य निष्पादन के मानक, अनुज्ञप्तिधारी के अधिष्ठापनों को प्रभावित करने वाली अपरिहार्य घटनाओं जैसे कि युद्ध, विद्रोह, सिविल–अशान्ति, दंगे, बाढ़, चक्रवात, बिजली गिरने, भूकम्प, तालाबंदी, अग्नि के दौरान निलम्बित रहेंगे।

(2) इस विनियम में समावेशित मानकों का पालन न करना उस अवस्था में अतिक्रमण नहीं माना जायेगा तथा वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रभावित उपभोक्ता (ओं) को क्षतिपूर्ति देना आवश्यक नहीं होगा जबकि यह अतिक्रमण ग्रिड की विफलता, पारेषण अनुज्ञप्ति के नेटवर्क में दोष आने पर या एस.एल.डी.सी. द्वारा दिये गये अनुदेशों के कारण हुआ हो, जिनके ऊपर वितरण अनुज्ञप्तिधारी का कोई उचित नियंत्रण नहीं हो पाया।

(3) यदि उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच (सीजीआरएफ) इस बात से सन्तुष्ट है कि ऐसी त्रुटि अनुज्ञप्तिधारी पर आरोपित अन्यथा कारणों से है तथा यह भी कि अनुज्ञप्तिधारी ने अन्यथा अपनी बाध्यताएं पूरी करने का प्रयास किया है तो किन्हीं मानकों के प्रदर्शन में किसी त्रुटि के लिये उपभोक्ता को प्रतिपूर्ति के दायित्व से मुक्त करते हुए अनुज्ञप्तिधारी को, उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच, एक सामान्य या विशेष आदेश द्वारा, अनुज्ञप्तिधारी व प्रभावित उपभोक्ता (ओं) उपभोक्ता समूहों को सुनने के बाद, राहत प्रदान कर सकता है। ऐसे मामले सी.जी.आर.एफ. द्वारा आयोग को मासिक आधार पर रिपोर्ट किये जायेंगे।

अनुसूची–I

7. प्रदर्शन के गारंटीशुदा मानक :

7.1 ऊर्जा आपूर्ति की बहाली :

ऊर्जा आपूर्ति की विफलता के कारण का स्वभाव	ऊर्जा बहाली के लिये अधिकतम समय सीमा
1.1 फ्यूज का उड़ना या एमसीबी ट्रिप्ड	नगरीय क्षेत्र के लिये 4 घंटों के भीतर ग्रामीण क्षेत्र के लिये 8 घंटों के भीतर
1.2 सर्विस लाईन टूटना या सर्विस लाईन का खंबे से हटना	नगरीय क्षेत्रों के लिये 6 घंटों के भीतर ग्रामीण क्षेत्रों के लिये 12 घंटों के भीतर
1.3 वितरण लाईन/प्रणाली में दोष	दोष का सुधार व उसके पश्चात् 12 घंटों के भीतर सामान्य ऊर्जा आपूर्ति की बहाली जहां कहीं साध्य हो, वैकल्पिक स्रोत से 4 घंटों के भीतर अस्थायी आपूर्ति बहाल की जायेगी
1.4 वितरण प्रवर्तक विफल होना/जलना	विफल प्रवर्तक का बदलना मैदानी क्षेत्रों में 24 घंटों के भीतर पर्वतीय क्षेत्रों में 48 घंटों के भीतर जहां कहीं साध्य हो, चलते फिरते प्रवर्तक या अन्य सहायता स्रोत के माध्यम से 8 घंटों के भीतर अस्थायी बहाली
1.5 एच टी मेन्स का विफल होना	12 घंटों के भीतर दोष का सुधार जहां कहीं साध्य हो, 4 घंटों के भीतर अस्थायी ऊर्जा की अस्थायी बहाली
1.6 (33 केवी या 66 केवी) ग्रिड सबस्टेशन में समस्या (दोष)	मरम्मत व 24 घंटों के भीतर आपूर्ति की बहाली जहां कहीं साध्य हो, 6 घंटों के भीतर वैकल्पिक स्रोत से आपूर्ति बहाली वैकल्पिक स्रोत पर अतिभार टालने के लिये रोस्टर/लोड शेडिंग की जाये
1.7 ऊर्जा प्रवर्तक की विफलता	72 घंटों के भीतर, सुधार कार्यवाही योजना की सूचना आयोग को दी जाये सुधार कार्य 15 दिनों के भीतर पूरा किया जाये जहां कहीं साध्य हो 6 घंटों के भीतर वैकल्पिक स्रोत से आपूर्ति की बहाली वैकल्पिक स्रोत का अतिभार टालने के लिये रोस्टर/लोड शेडिंग की जाये

नोट–अनुज्ञप्तिधारी, इन विनियमों की अधिसूचना की तिथि से एक वर्ष के भीतर पहाड़ों में 6 माह के भीतर मैदानी भागों के सभी क्षेत्रों को वैकल्पिक ऊर्जा आपूर्ति उपलब्ध कराने के लिये व्यवस्था करेगा।

7.2 ऊर्जा आपूर्ति की गुणवत्ता :

7.2.1 वोल्टेज परिवर्तन :

(1) एक उपभोक्ता को आपूर्ति के प्रारम्भ के बिन्दु पर, अनुज्ञप्तिधारी उचित वोल्टेज बनाये रखेगा जो कि घोषित वोल्टेज के संदर्भ में इसके अधीन नियत सीमा के अनुसार होगी।

(क) "लो वोल्टेज" के मामले में + 6 % व –6 %

(ख) "हाई वोल्टेज" के मामले में + 6 % व –9 %

(ग) "अतिरिक्त हाई वोल्टेज" के मामले में + 10 % व –12.5 %

(2) वोल्टेज समस्या का निदान, निम्नलिखित सारणी में विनिर्दिष्ट समय सारणी के अनुसार किया जायेगा :–

सं.	समस्या का कारण	सेवा प्रदान करने के लिये समय सीमा
1	स्थानीय समस्या	4 घंटों के भीतर
2	प्रवर्तक का टैप	3 दिनों के भीतर
3	वितरण लाइन/प्रवर्तक/कैपेसिटर की मरम्मत	एल टी प्रणाली 30 दिनों के भीतर, एच टी प्रणाली 120 दिनों के भीतर, कैपेसिटर 30 दिनों के भीतर
4	एचटी/एलटी प्रणाली का उन्नयन एवं अधिष्ठान	180 दिनों के भीतर

7.2.2 हारमोनिक्स :

विस्तृत अध्ययन के पश्चात् उचित समय पर, आवश्यकताओं को अलग से विनिर्दिष्ट किया जायेगा।

7.3 मीटर के संबंध में शिकायतें :

यू ई आर सी (विद्युत आपूर्ति कोड) विनियम, 2007 के प्रावधानों की शर्त पर

शिकायत का स्वभाव	अनुज्ञप्तिधारी द्वारा लिया जाने वाला समय
मीटर में परिशुद्धता परीक्षण के लिये की गई शिकायत	शिकायत प्राप्त होने के 30 दिन के भीतर, अनुज्ञप्तिधारी मीटर का परीक्षण करेगा तथा यदि आवययक हुआ तो उसके पश्चात् 15 दिनों के भीतर मीटर बदला जायेगा
दोष पूर्ण/रुके हुए मीटर के लिये की गई शिकायत	शिकायत प्राप्त होने के 30 दिन के भीतर अनुज्ञप्तिधारी, मीटर की जांच करेगा तथा यदि आवश्यक हुआ तो उसके पश्चात् 15 दिनों के भीतर मीटर बदला जायेगा
जले हुए मीटर के लिये की गई शिकायत	शिकायत प्राप्त होने के 6 घंटों के भीतर अनुज्ञप्तिधारी जले हुए मीटर को बाई पास करके अलग लाईन ले कर आपूर्ति बहाल करेगा तथा 3 दिनों के भीतर नया मीटर उपलब्ध कराया जायेगा।

7.4 उपभोक्ता के संयोजन का अन्तरण व सेवा का परिवर्तन :

अनुज्ञप्तिधारी, उपभोक्ता के संयोजन, श्रेणी में परिवर्तन, लो टेंशन से हाई टेंशन में व इसके विपरीत वर्तमान सेवा में परिवर्तन को निम्नलिखित समय सीमा में प्रभावी बनायेगा :–

निवेदन का स्वभाव	अनुज्ञप्तिधारी द्वारा लिया जाने वाला समय
संपत्ति के लिये स्वामित्व/दखल में परिवर्तन के कारण उपभोक्ता के नाम में परिवर्तन	परिवर्तन दो बिलिंग चक्रों में करेगा
उपभोक्ता का नाम कानूनी वारिस को हस्तांतरित	परिवर्तन दो बिलिंग चक्रों में करेगा
भार में कमी	सत्यापन के पश्चात, अनुज्ञप्तिधारी, आवेदन प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कम किया भार स्वीकृत करेगा
श्रेणी में परिवर्तन	अनुज्ञप्तिधारी परिक्षेत्र का निरीक्षण करेगा तथा आवेदन प्राप्त करने की तिथि से 10 दिन के भीतर श्रेणी में परिवर्तन करेगा।

7.5 उपभोक्ता के बिलों के संबंध में शिकायत :

शिकायत का स्वभाव	अनुज्ञप्तिधारी द्वारा लिया जाने वाला समय
बिलिंग पर शिकायत	यदि शिकायत किसी व्यक्ति द्वारा स्वयं प्रस्तुत की गई है तो उसकी प्राप्ति रसीद अनुज्ञप्तिधारी द्वारा तुरंत की जायेगी या यदि डाक से भेजी गई है तो प्राप्ति की तिथि से तीन दिन के भीतर प्राप्ति रसीद भेजी जायेगी। यदि कोई अतिरिक्त सूचना की आवश्यकता नहीं है तो अनुज्ञप्तिधारी द्वारा शिकायत दूर करके उपभोक्ता को शिकायत प्राप्ति के 15 दिन के भीतर सूचित किया जाएगा। यदि कोई अतिरिक्त सूचना की आवश्यकता है तो वह प्राप्त की जायेगी तथा शिकायत प्राप्ति से 30 दिन के भीतर मामले का निवारण कर उपभोक्ता को सूचित किया जायेगा
परिक्षेत्र के खाली किये जाने/दखल के परिवर्तन पर अंतिम बिल	परिक्षेत्र के खाली किये जाने या कब्जे में परिवर्तन से कम से कम 7 दिन पहले उपभोक्ता एक विशेष रीडिंग हेतु अनुज्ञप्तिधारी से निवेदन करेगा तथा अनुज्ञप्तिधारी, परिक्षेत्र के खाली किये जाने या कब्जे में परिवर्तन से कम से कम तीन दिन पहले, यदि कुछ पिछला बकाया है तो उसके सहित अंतिम बिल उपभोक्ता को प्रेषित करने की व्यवस्था करेगा। यह उपभोक्ता का दायित्व है कि परिक्षेत्र खाली करने से पहले वह भुगतान करे।

7.6 आपूर्ति के विच्छेदन पुनर्संयोजन से संबंधित मामले :

विचाराधीन मामले	अनुज्ञप्तिधारी द्वारा लिया जाने वाला समय
उपभोक्ता द्वारा देयों का भुगतान न करना	अनुज्ञप्तिधारी, देयों के भुगतान हेतु 15 दिन का नोटिस देगा तथा यदि भुगतान न किया गया, तो अनुज्ञप्तिधारी, नोटिस की अवधि समाप्त होने पर उपभोक्ता के अधिष्ठान को विच्छेदित कर देगा
पुनर्संयोजन हेतु निवेदन	यदि विच्छेदन के पश्चात् 6 माह के भीतर उपभोक्ता पुनर्संयोजन हेतु निवेदन करता है तो अनुज्ञप्तिधारी, पुनर्संयोजन प्रभार व पिछले देयों के भुगतान किये जाने के पश्चात् 5 दिन के भीतर उपभोक्ता का अधिष्ठान पुनर्संयोजन करेगा : किन्तु यदि उपभोक्ता विच्छेदन के 6 माह के पश्चात् पुनर्संयोजन का निवेदन करता है तो संयोजन का पुनर्संयोजन उपभोक्ता द्वारा एक नवीन संयोजन हेतु की जाने वाली समस्त औपचारिकताएं पूरी करने के पश्चात् ही किया जायेगा जिन में, उस श्रेणी के उपभोक्ता पर लागू पुराना बकाया, सेवा लाईन प्रभार, प्रतिभूति जमा इत्यादि सम्मिलित हैं।
विच्छेदन चाहने वाले उपभोक्ता	ऐसा निवेदन प्राप्त होने के 5 दिन के भीतर बिलिंग की तिथि तक सभी अवशेषों सहित अंतिम बिल अनुज्ञप्तिधारी रीडिंग ले कर तैयार करेगा।

7.7 इस अनुसूची में निर्धारित की गई समय सीमा की संगणना उस समय से की जायेगी जिस समय कॉल सेन्टर पर या अनुज्ञप्तिधारी के पदानिहित अधिकारी के पास इसकी शिकायत दर्ज की जायेगी।

अनुसूची–II

8. प्रदर्शन के संपूर्ण मानक :

(1) फ्यूज ऑफ होने की सामान्य शिकायतें–अनुज्ञप्तिधारी, अनुसूची–1 के उप पैरा 1.1 के अधीन निर्धारित सीमा के भीतर फ्यूज की शिकायतों को सुधार कर इसका प्रतिशत कुल शिकायतों पर कम से कम 99: बनाये रखेगा।

(2) लाईन ब्रेकडाउन–अनुज्ञप्तिधारी, अनुसूची–1 के उप पैरा 1.3 में निर्धारित समय सीमा के भीतर ऊर्जा आपूर्ति की बहाली सुनिश्चित करेगा। अनुज्ञप्तिधारी, प्रदर्शन के इस मानक को कम से कम 95: मामलों में प्राप्त करेगा।

(3) वितरण प्रवर्तक की विफलता–अनुज्ञप्तिधारी, अनुसूची–1 के उप पैरा 1.4 में निर्धारित समय सीमा के भीतर वितरण प्रवर्तक बदलने का प्रतिशत, कुल वितरण प्रवर्तक विफलता के न्यूनतम 95: तक बनाये रखेगा।

(4) शिड्यूल्ड आउटेजेज की अवधि–लोड शैडिंग के अतिरिक्त अन्य शिड्यूल्ड आउटेजेज की सूचना अग्रिम रूप से देनी होगी तथा यह एक दिन में 12 घंटे से अधिक नहीं होनी चाहिए तथा प्रत्येक मामले में अनुज्ञप्तिधारी को यह सुनिश्चित करना हो कि 6 बजे सांय तक आपूर्ति बहाल हो जाये। अनुज्ञप्तिधारी कम से कम 95: मामलों में प्रदर्शन में यह दोनों मानक प्राप्त करेगा।

(5) विश्वसनीयता सूचकांक–इन्स्टिट्यूट ऑफ इलैक्ट्रिकल एंड इलैक्ट्रोनिक्स इन्जीनियर्स (आई.ई.ई.ई.) मानक 1998 के 1366 द्वारा निम्नलिखित विश्वसनीयता / आउटेज सूचकांक निर्धारित किये गये हैं। अनुज्ञप्तिधारी, इन सूचकांकों का मूल्य अभिकलित कर 2005–06 से आगे आयोग को रिपोर्ट करेगा।

(क) प्रणाली औसत अवरोध फ्रीक्वेन्सी सूचकांक (एस.ए.आई.एफ.आई.)–अनुज्ञप्तिधारी नीचे दिये फार्मूले व कार्यविधि के अनुसार मूल्य की गणना करेगा।

(ख) प्रणाली औसत अवरोध अवधि सूचकांक (एस.ए.आई.डी.आई.)–अनुज्ञप्तिधारी नीचे दिये गये फार्मूले व कार्यविधि के अनुसार मूल्य की गणना करेगा।

(ग) क्षणिक औसत अवरोध आवृत्ति फ्रीक्वेन्सी सूचकांक (एम.एम.आई.एफ.आई.)–अनुज्ञप्तिधारी नीचे दिये फार्मूले व कार्यविधि द्वारा मूल्य की गणना करेगा।

(6) वितरण प्रणाली विश्वसनीयता सूचकांक की गणना करने का तरीका–सूचकांक की गणना मुख्य रूप से कृषि भारों हेतु सेवारत को छोड़कर, आपूर्ति क्षेत्र में सभी 11 के.वी. / 33 के.वी. फीडर्स को प्रत्येक माह के लिये एक साथ मिलाकर, एक रूप में डिस्कॉम के लिये की जायेगी और तब प्रत्येक पोषक के लिये उस माह में सभी अवरोधों की संख्या व अवधि का योग किया जायेगा। तब निम्नलिखित फार्मूले का उपयोग कर सूचकांक की गणना की जायेगी :–

1. एस.ए.आई.एफ.आई. = $\dfrac{\sum_{i=1}^{n}(A_i * N_i)}{N_t}$ जहां,

A_i = सतत अवरोधों की कुल संख्या (प्रत्येक 5 मिनट से बड़ा), माह हेतु i^{th} पोषक पर

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

N_t = वितरण अनुज्ञप्ति के आपूर्ति क्षेत्र में 11 के.वी. पर कुल संयोजित भार

n = अनुज्ञापित आपूर्ति क्षेत्र में 11 के.वी. पोषक की संख्या (मुख्य रूप से कृषि भार में सेवारत को छोड़कर)

2. एस.ए.आई.डी.आई. = $\frac{\sum_{i=1}^{n}(B_i * N_i)}{N_t}$ जहां,

B_i = माह के लिये i^{th} पोषक पर सभी सतत् अवरोधों की कुल अवधि

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

N_t = वितरण अनुज्ञप्तिधारी के वितरण क्षेत्र में 11 के.वी. पर कुल संयोजित भार

n = आपूर्ति के अनुज्ञापित क्षेत्र में 11 के.वी. पोषक की संख्या (मुख्य रूप से कृषि भार में सेवारत को छोड़कर)

3. एम.ए.आई.एफ.आई. = $\frac{\sum_{i=1}^{n}(C_i * N_i)}{N_t}$ जहां,

C_i = माह हेतु i^{th} पोषक पर क्षणिक अवरोधों की कुल संख्या (प्रत्येक 5 मिनट के बराबर या इससे कम)

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

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

n = आपूर्ति के अनुज्ञापित क्षेत्र में 11 के.वी. पोषक की संख्या (मुख्य रूप से कृषि भार में सेवारत को छोड़कर)

नोटः—पोषकों को नगरीय व ग्रामीण में पृथक करना चाहिये तथा सूचकांकों का मूल्य प्रत्येक माह हेतु अलग—अलग रिपोर्ट करना चाहिये।

4. ए.आर.आर. प्रस्तुत करते समय, अनुज्ञापी को वार्षिक रूप से इन सूचकांकों का लक्ष्य स्तर प्रस्तावित करना चाहिये। आयोग, तदनुसार इन सूचकांकों को अधिसूचित करेगा।

(7) वोल्टेज असंतुलन—अनुज्ञप्तिधारी यह सुनिश्चित करेगा कि आपूर्ति के प्रारंभ होने के बिंदु पर वोल्टेज असंतुलन 3% से अधिक न बढ़े। वोल्टेज असंतुलन (वी.यू.) की निम्न प्रकार से गणना की जायेगी :—

वोल्टेज असंतुलन = (वीएच—वीएल) / वी.एच.

जहां वीएच व वीएल, एल.टी. प्रणाली के लिये उच्चतम व निम्नतम फेज वोल्टेज हैं या एच.टी. व ई. एच.टी. प्रणाली के लिये उच्चतम व निम्नतम फेज वोल्टेज हैं।

(8) बिलिंग की गलतियां—शिकायत प्राप्त होने पर सुधार के अपेक्षित बिलों की संख्या के प्रतिशत को, अनुज्ञापी, वर्ष 2007—08 के लिये 10%, वर्ष 2008—09 के लिये 5%, वर्ष 2009—10 के लिए 2% व वर्ष 2010—11 व उससे आगे के लिये 1% से अधिक नहीं होने देगा।

(9) त्रुटिपूर्ण मीटर्स—अनुज्ञप्तिधारी, सेवा में मीटरों की कुल संख्या के दोषपूर्ण मीटरों के प्रतिशत को 3% से अधिक नहीं होने देगा।

(10) विद्युतीय दुर्घटनाओं को न्यूनतम करना—एक समयावधि में विद्युतीय दुर्घटनाओं की संख्या में बढत या कमी की तुलना भी अनुज्ञप्तिधारी के प्रदर्शन का संकेतक होगी।

सम्पूर्ण प्रदर्शन मानकों का संक्षेप निम्नलिखित है :–

सेवा क्षेत्र	प्रदर्शन का संपूर्ण मानक
फ्यूज ऑफ की सामान्य शिकायत	प्राप्त शिकायतों में से कम से कम 99% शहरों व नगरों में तथा ग्रामीण क्षेत्रों में निर्धारित समयावधि के भीतर सुधार दी जानी चाहिए
लाईन ब्रेक डाउन	कम से कम 95% मामलों को, शहरों में, नगरों में तथा ग्रामीण क्षेत्रों में समय सीमा के भीतर निबटा दिये जायें
वितरण प्रवर्तक का विफल होना	शहरों में व नगरों में तथा ग्रामीण क्षेत्रों में कम से कम 95% डी.टी.आर. को निर्धारित समय सीमा के भीतर बदल दिया जाना चाहिए।
शिड्यूल्ड आउटेज की अवधि	
एकल आयाम की अधिकतम अवधि	न्यूनतम 95% मामलों को समय सीमा के भीतर सुलझाया जाये
6.00 बजे सांय तक आपूर्ति की बहाली	
निरंतरता सूचकांक एस.ए.आई.एफ.आई. एस.ए.आई.डी.आई. एम.ए.आई.एफ.आई.	अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रस्तावित लक्ष्यों के आधार पर आयोग द्वारा नियत किया जायेगा
आवृत्ति परिवर्तन	आई.ई.जी.सी. के अनुसार आपूर्ति आवृत्ति को सीमा के भीतर रखना
वोल्टेज असंतुलन	आपूर्ति के प्रारम्भ के बिन्दु पर अधिकतम 3% (तीन प्रतिशत)
बिलों में गलती का प्रतिशत	वर्ष 2007–08 के लिये 10%, वर्ष 2008–09 के लिये 5%, वर्ष 2009–10 के लिए 2% व वर्ष 2010–11 व उससे आगे के लिये 1% से अधिक नहीं होना चाहिए
दोषपूर्ण मीटरों का प्रतिशत	3% से अधिक न हो।

अनुसूची–III

9. प्रदर्शन के गारंटीशुदा मानक व व्यतिक्रम (डिफॉल्ट) होने पर उपभोक्ताओं को क्षतिपूर्ति :

सेवा क्षेत्र	मानक	मानक का उल्लंघन होने पर भुगतान की जाने वाली क्षतिपूर्ति (उपभोक्ता द्वारा शिकायत करने के समय से ही व्यतिक्रम (डिफॉल्ट) माना जाएगा)	
		यदि घटना से एकल उपभोक्ता प्रभावित होता है तो व्यक्ति को भुगतान की जाने वाली क्षतिपूर्ति	यदि घटना से एक से अधिक उपभोक्ता प्रभावित होते हैं तो व्यक्ति को भुगतान की जाने वाली क्षतिपूर्ति
1. बिलिंग :			
पहला बिल	चार बिलिंग चक्रों के भीतर	31.03.2008 तक अधिकतम रू0 100/– की शर्त साथ, बिल राशि का 5%। 31.03.2008 के बाद अधिकतम रू0 250/– की शर्त के साथ बिल राशि का 10%	लागू नहीं।
यदि उपभोक्ता के निवेदन पर विच्छेदन के पश्चात् भी बिल मांगा गया है		प्रत्येक मामले में रू0 250/–	

2. उपभोक्ता के संयोजन का अन्तरण व सेवा का परिवर्तन :			
संपत्ति पर स्वामित्व/कब्जे में परिवर्तन के कारण उपभोक्ता के नाम में परिवर्तन	आवेदन की स्वीकृति से दो बिलिंग चक्रों के भीतर	व्यतिक्रम (डिफॉल्ट) में प्रत्येक दिन का रु0 50/—	लागू नहीं
उपभोक्ता के नाम का कानूनी वारिस को हस्तांतरण	आवेदन की स्वीकृति से दो बिलिंग चक्रों के भीतर		
भार में कमी	आवेदन प्राप्ति के पश्चात् 30 दिन		
श्रेणी में परिवर्तन	आवेदन की स्वीकृति के 10 दिन के भीतर	व्यतिक्रम (डिफॉल्ट) में प्रतिदिन के रु0 50/—	लागू नहीं।
3. आपूर्ति का विच्छेदन/पुनः संयोजन :			
विच्छेदन चाहने वाले उपभोक्ता	इस प्रकार की शिकायत प्राप्त होने के 5 दिन के अन्दर लाईसेन्सधारी सभी प्रकार के एरियर को सम्मिलित करते हुए स्पेशल रीडिंग लेगा	प्रत्येक दिन के लिए व्यतिक्रम (डिफॉल्ट) पर रु0 50/—	लागू नहीं।
पुनः संयोजन चाहने वाले उपभोक्ता	उपभोक्ता की पुनः संयोजन की प्रार्थना विच्छेदन के 6 माह के भीतर पुराने देय तथा पुनः संयोजन शुल्क देने के 5 दिन के अन्दर उपभोक्ता के अधिष्ठान का पुनःसंयोजन कर दिया जाएगा।		
4. मीटर की शिकायतें :			
मीटर का परीक्षण	शिकायत की प्राप्ति के 15 दिन के भीतर	व्यतिक्रम के प्रत्येक दिन के लिये रु0 25/—	लागू नहीं
जले हुए मीटर का बदलना	जले हुए मीटर को बाइपास करते हुए आपूर्ति की बहाली 6 घंटों के भीतर। मीटर 3 दिन के भीतर बदला जाएगा।	व्यतिक्रम में प्रतिदिन का रु0 50/—	लागू नहीं
दोषपूर्ण मीटर का बदलना	दोषपूर्ण मीटर की घोषणा के 15 दिन के भीतर	व्यतिक्रम में प्रतिदिन का रु0 50/—	लागू नहीं।
5. ऊर्जा आपूर्ति की विफलता :			
फ्यूज उड़ना या एम.सी.बी. ट्रिप्ड (यदि फ्यूज या एम.सी.बी. अनुज्ञप्तिधारी का है, यानि खंभा या पोषक खंभे का फ्यूज)	नगरीय क्षेत्र के लिये 4 घंटे के भीतर ग्रामीण क्षेत्र के लिये 8 घंटे के भीतर	व्यतिक्रम में प्रत्येक घंटे के लिये रु0 10/—	प्रभावित प्रत्येक उपभोक्ता को व्यतिक्रम के प्रति घंटे के लिये रु0 5/—

सर्विस लाईन का टूटना/ सर्विस लाईन का खंभे से निकल/टूट जाना।	नगरीय क्षेत्र के लिये 6 घंटे के भीतर ग्रामीण क्षेत्र के लिये 12 घंटे के भीतर		
वितरण लाईन/प्रणाली में दोष	दोष में सुधार व उसके पश्चात् 12 घंटों के भीतर सामान्य ऊर्जा आपूर्ति की बहाली	व्यतिक्रम के प्रत्येक घंटे के लिये रु0 10/–	प्रत्येक प्रभावित उपभोक्ता को व्यतिक्रम में प्रत्येक घंटों के लिये रु0 5/–
वितरण प्रवर्तक की विफलता या जल जाना	48 घंटे के भीतर विफल प्रवर्तक को बदलना	व्यतिक्रम के प्रत्येक दिन के लिये रु0 100/–	प्रत्येक प्रभावित उपभोक्ता को व्यतिक्रम के प्रत्येक दिन के लिये रु0 50/–
एच0टी0 मेन्स विफल	12 घंटे के भीतर दोष का सुधार	व्यतिक्रम में प्रतिदिन के लिए रु0 200/–	प्रभावित प्रत्येक उपभोक्ता को व्यतिक्रम में प्रत्येक दिन के लिए रु0 100/–
ग्रिड सबस्टेशन (33 के0वी0 या 66 के0वी0) में समस्या	मरम्मत व 48 घंटे के भीतर आपूर्ति की बहाली		
ऊर्जा प्रवर्तक की विफलता	15 दिन के भीतर सुधार पूरा किया जाये	व्यतिक्रम में प्रत्येक दिन के लिये रु0 500/–	प्रभावित प्रत्येक उपभोक्ता के व्यतिक्रम में प्रत्येक दिन के लिए रु0 250/–
6. वोल्टेज उतार–चढ़ाव :			
स्थानीय समस्या प्रवर्तक का टैप	4 घंटे के भीतर 3 दिन के भीतर	व्यतिक्रम में प्रत्येक दिन के लिए रु0 50/–	प्रभावित प्रत्येक उपभोक्ता को व्यतिक्रम में प्रत्येक दिन के लिए रु0 25/–
प्रवर्तक/वितरण लाईन कैपेसिटर की मरम्मत	30 दिन के भीतर	व्यतिक्रम में प्रतिदिन के लिए रु0 100/–	प्रत्येक प्रभावित उपभोक्ता को व्यतिक्रम में प्रत्येक दिन के लिए रु0 50/–
एच0टी0/एल0टी0 प्रणाली का अधिष्ठापन व उन्नयन	90 दिन के भीतर		
वोल्टेज उतार–चढ़ाव के कारण उपभोक्ता के उपकरण की हानि	तुरन्त	मरम्मत हेतु प्रति उपकरण के अधिकतम रु0 500/–	

नोट (1) क्रम सं0 1 से क्रम सं0 4 तक नियत क्षतिपूर्ति 1 अक्टूबर, 2007 से प्रभावी होगी व क्रम सं0 5 व 6, 1 अप्रैल, 2008 से प्रभावी होगी।

(2) यदि एक से अधिक उपभोक्ताओं के पड़ोसी (साथ वालों) के उपकरण भी प्रभावित हुए हों।

10. क्षतिपूर्ति राशि के भुगतान का तरीका :

(1) अनुज्ञप्तिधारी, ऊर्जा आपूर्ति की विफलता, ऊर्जा आपूर्ति की गुणवत्ता, मीटरों, बिलों इत्यादि से संबंधित, उपभोक्ता की प्रत्येक शिकायत, केन्द्रीकृत कॉल सेन्टर या शिकायत केन्द्र में या वाणिज्यिक प्रबंधक के पास रजिस्टर करेगा तथा शिकायत संख्या उपभोक्ता को सूचित करेगा।

(2) सभी उपभोक्ताओं को उचित व्यवहार देने व मानकों के उल्लंघन से संबंधित विवादों को टालने के लिये प्रदर्शन में गारंटीशुदा मानकों के संबंध में, अनुज्ञप्तिधारी उपभोक्तावार रिकार्ड सुरक्षित रखेगा।

(3) क्षतिपूर्ति के सभी भुगतान विद्युत आपूर्ति हेतु वर्तमान व/या भविष्य के बिलों के सापेक्ष समाशोधन के द्वारा किये जायेंगे किन्तु ऐसा गारंटीशुदा मानक के उल्लंघन की तिथि से 90 दिन के भीतर किया जाये :

किन्तु यदि अनुज्ञप्तिधारी उपरोक्त विनियम (9) में नियत किये अनुसार क्षतिपूर्ति राशि देने में विफल रहता है तो पीडित उपभोक्ता क्षतिपूर्ति की मांग के लिये संबंधित, उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण हेतु उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच के पास जा सकता है। ऐसी स्थिति में, मामले के आधार पर, विनियम को निष्ठापूर्वक लागू न करने के लिये अनुज्ञप्तिधारी पर अतिरिक्त दण्ड भी लगाया जा सकता है।