

“बिजनेस पोस्ट के अन्तर्गत डाक शुल्क के नगद भुगतान (बिना डाक टिकट) के प्रेषण हेतु अनुमत. क्रमांक जी. 2-22-छत्तीसगढ़ गजट/38 सि. से. भिलाई, दिनांक 30-5-2001.”



पंजीयन क्रमांक “छत्तीसगढ़/दुर्ग/ सी. ओ./रायपुर/17/2002.”

छत्तीसगढ़ राजपत्र

(असाधारण)
प्राधिकार से प्रकाशित

क्रमांक 192]

रायपुर, शुक्रवार, दिनांक 14 जुलाई 2006 – आषाढ़ 23, शक 1928

छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग जी. ई. रोड, सिविल लाईन, रायपुर

दिनांक 5 जुलाई 2006

क्रमांक / 17 / सी.एस.ई.आर.सी. / 2006 विद्युत अधिनियम, 2003 (2003 का क्रमांक 36) 181 (1), 181 (2) (जेड ए एवं जेड बी) तथा 86 (1) (आई) सहपठित धारा 57 एवं 59 में प्रदत्त शक्तियों को प्रयोग में लाते हुए छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग एतद् द्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है :-

छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग (विद्युत वितरण कार्यान्वयन हेतु मानक) विनियम, 2006

1. संक्षिप्त नाम, प्रारंभ तथा प्रयुक्ति
- 1.1 ये विनियम छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग (विद्युत वितरण कार्यान्वयन हेतु मानक) विनियम 2006 कहलायेंगे ।
- 1.2 ये विनियम छत्तीसगढ़ राज्य में विद्युत वितरण में रत विद्युत वितरण अनुज्ञप्तिधारियों तथा माने गये वितरण अनुज्ञप्तिधारियों पर लागू होंगे ।
- 1.3 इन विनियमों का विस्तार संपूर्ण छत्तीसगढ़ राज्य में होगा ।
- 1.4 ये छत्तीसगढ़ राजपत्र में अपने प्रकाशन की तिथि से प्रवृत्त होंगे ।

2. परिभाषायें

2.1 इन विनियमों में जब तक संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो :-

- (ए) 'अधिनियम' अर्थात् विद्युत अधिनियम, 2003 (वर्ष 2003 का क्रमांक 36);
- (बी) 'आपूर्ति का क्षेत्र' अर्थात् वह क्षेत्र जिसमें की अनुज्ञप्तिधारी अपनी अनुज्ञप्ति के द्वारा विद्युत आपूर्ति हेतु अधिकृत हो;
- (सी) 'आयोग' अर्थात् छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग;
- (डी) 'अति उच्च दाब/अति उच्च वोल्टेज' अर्थात् वह वोल्टेज, जो सामान्य परिस्थितियों में 33,000 वोल्ट से अधिक हो;
- (ई) 'उच्च दाब/उच्च वोल्टेज' अर्थात् वह वोल्टेज जो 650 वोल्ट से अधिक परंतु 33,000 वोल्ट से अधिक न हो;
- (एफ) 'अनुज्ञप्तिधारी' अर्थात् ऐसा व्यक्ति, जिसे धारा 14 के अधीन वितरण अनुज्ञप्ति प्रदान की गई हो और इसमें ऐसा व्यक्ति भी सम्मिलित है, जिसे अधिनियम की इसी धारा के अधीन तथा धारा 172 के अधीन वितरण अनुज्ञप्तिधारी माना गया हो; और
- (जी) 'निम्नदाब/निम्न वोल्टेज' अर्थात् वह वोल्टेज, जो सामान्य परिस्थितियों में 650 वोल्ट से अधिक न हो ।
- (एच) 'ग्रामीण क्षेत्र' से तात्पर्य है एक ग्राम या ग्रामों के समूह से बनने वाला कोई क्षेत्र, जैसा कि संविधान के तिहत्तरवे संशोधन अधिनियम 1992 में परिभाषित हो ।
- (आई) 'शहर एवं कस्बे' से तात्पर्य ग्रामीण क्षेत्रों के अतिरिक्त अन्य क्षेत्र से है ।

2.2 इन विनियमों में प्रयुक्त उन शब्दों या अभिव्यक्तियों का, जिनका प्रयोग इसमें किया गया है, किन्तु अपरिभाषित है, अर्थ वही होगा जो विद्युत अधिनियम, 2003 में है, अथवा उसके भी अभाव में उनका वही अर्थ होगा, जो विद्युत आपूर्ति के कार्य में सामान्यतया समझा जाता है ।

3. कार्यान्वयन के मानक

- 3.1 इन विनियमों की अनुसूची-I में उल्लेखित कार्यान्वयन के मानक प्रत्याभूत मानक होंगे और अनुज्ञप्तिधारी इस रूप में अपने दायित्वों का निर्वहन करते हुए इन न्यूनतम सेवा मानकों का पालन और प्राप्ति करेगा ।
- 3.2 इन विनियमों की अनुसूची-II में उल्लेखित कार्यान्वयन के मानक कार्यान्वयन के व्यापक मानक होंगे, जिन्हें अनुज्ञप्तिधारी को, अपने दायित्वों का निर्वहन करते हुए, प्राप्त करने का प्रयास करना होगा ।
- 3.3 सभी उपभोक्ताओं से निष्पक्ष व्यवहार करने और मानकों के उल्लंघन संबंधी विवाद टालने हेतु, अनुज्ञप्तिधारी, क्रियान्वयन मानकों से सुसंगत अभिलेख उपभोक्तावार रखेगा ।

4. क्षतिपूर्ति

- 4.1 अनुज्ञप्तिधारी, विद्युत आपूर्ति में असफलता, विद्युत आपूर्ति की गुणवत्ता, मीटर और देयकों के भुगतान इत्यादि से संबंधित उपभोक्ता की शिकायतों को विनिर्दिष्ट कार्यालय में पंजीबद्ध करेगा और उपभोक्ता को तत्काल शिकायत क्रमांक सूचित करेगा ।
- 4.2 यदि अनुज्ञप्तिधारी अनुसूची- I में विनिर्दिष्ट कार्यान्वयन के प्रत्याभूत मानकों को पूरा करने में असफल रहता है, तो वह ऐसे प्रत्येक मानक के लिए अनुसूची- I में निर्धारित दर से प्रभावित उपभोक्ता को आर्थिक क्षतिपूर्ति करने को बाध्य होगा । परन्तु यह कि प्रत्याभूत मानक के अनुपालन या चूक के गंभीर मामलों में आयोग, उपभोक्ताओं की शिकायत या स्वाविवेक से, क्षतिपूर्ति की राशि को बढ़ा सकेगा ।
- 4.3 क्षतिपूर्ति के सभी भुगतान अनुज्ञप्तिधारी द्वारा विद्युत आपूर्ति के बकाया, वर्तमान और /या भावी देयकों में समायोजन द्वारा किये जायेंगे ।
- 4.4 अनुज्ञप्तिधारी को मानकों के अनुपालन की तैयारी हेतु पर्याप्त समय दिये जाने के उद्देश्य से, उपरोक्त खण्ड 4.2 में प्रदत्त क्षतिपूर्ति के प्रावधानों को इस विनियम को अधिसूचित किये जाने के दिनांक से लागू न करके अनुसूची- I के संलग्नक में दर्शाये प्रत्येक कार्यान्वयन के मानक के समक्ष लिखे दिनांक से लागू किया जायेगा ।

5. क्षतिपूर्ति भुगतान के लिए प्रक्रिया

- 5.1 उपभोक्ता द्वारा कार्यान्वयन के उन मानकों, जिनका उल्लंघन किया गया है, की ओर अनुज्ञप्तिधारी का ध्यानाकर्षण किया जावेगा और तदनुसार उससे ली जाने वाली क्षतिपूर्ति राशि का दावा प्रस्तुत किया जावेगा । उपभोक्ता इन विनियमों के साथ संलग्न आवेदन के प्रपत्र 'ए' में अपना दावा प्रस्तुत करेगा। अनुज्ञप्तिधारी, उपभोक्ताओं के आवेदन की अभिस्वीकृति देने वाले अधिकारियों को पदांकित करेगा और क्षतिपूर्ति के भुगतान तथा निपटारे हेतु विभिन्न स्तरों पर पर्याप्त शक्तियों को प्रत्यायोजन करेगा । ऐसा प्रत्यायोजन व्यावहारिक रूप से यथा शीघ्र परन्तु खण्ड 4.4 के प्रावधानों के प्रारम्भ होने के पूर्व लागू करना होगा ।
- 5.2 अनुज्ञप्तिधारी, उपभोक्ता के दावे की राशि पर निर्णय लेगा, और यदि राशि भुगतान योग्य पायी जाती है तो वह आवेदन की प्राप्ति के दिनांक से 90 दिनों के भीतर उपभोक्ता को राशि का भुगतान खण्ड 4.3 के अनुसार समायोजन के रूप में करेगा ।
- 5.3 निर्धारित समयावधि के भीतर यदि अनुज्ञप्तिधारी क्षतिपूर्ति के भुगतान में असफल रहता है अथवा अन्यथा उपभोक्ता को संतुष्ट करते हुए उसके आवेदन का निराकरण करने में असफल रहता है, तो उपभोक्ता, अधिनियम की धारा 42 के निबंधनों के अन्तर्गत गठित उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम से संपर्क कर सकता है और फोरम ऐसे आवेदन पर कार्यवाही करेगा ।

6. कार्यान्वयन के मानकों पर जानकारी

6.1 अधिनियम की धारा 59 (1) के अनुरूप प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी आयोग को निम्नलिखित जानकारी देगा :-

(ए) इन विनियमों की अनुसूची I तथा II में दर्शाये गये विषयो मानकों के स्तर की उपलब्धि के संबंध में त्रैमासिक प्रतिवेदन ।

(बी) उन मामलों की संख्या, जिनमें इन विनियमों के अधीन क्षतिपूर्ति देय हो तथा प्रत्येक मामले में प्रदत्त/देय राशि पर त्रैमासिक प्रतिवेदन ।

6.2 आयोग, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रदत्त उपरोक्त जानकारी को कम से कम वर्ष में एक बार उस रीति में, जो आयोग उचित समझे, प्रकाशन की व्यवस्था करेगा ।

7. विमुक्ति

7.1 आयोग; युद्ध, सैन्य विद्रोह, सामाजिक तनाव, दंगे, बाढ़, चक्रवात, तड़ितघात, भूकम्प या अन्य बाधाओं या अनुज्ञप्तिधारी के नियंत्रण से बाहर के कारणों और हड़ताल, तालाबंदी, आग आदि जो अनुज्ञप्तिधारी के स्थापना एवं गतिविधियों को प्रभावित करें, जैसी बाध्यकारी परिस्थितियों के दौरान; इन विनियमों में विनिर्दिष्ट कार्यान्वयन के मानकों को स्थगित रख सकेगा ।

7.2 आयोग, अनुज्ञप्तिधारी और प्रभावित उपभोक्ता समूह को सुनने के पश्चात् और इस हेतु का एक सामान्य आदेश जारी कर, अनुज्ञप्तिधारी को किसी मानक के कार्यान्वयन में उपभोक्ताओं को क्षतिपूर्ति देने के दायित्व विमुक्त कर सकेगा, यदि आयोग इससे संतुष्ट हो कि ऐसी भूल अनुज्ञप्तिधारी के कारणों से भिन्न अन्य कारणों से हुई और उसके अतिरिक्त अनुज्ञप्तिधारी ने अपने उत्तरदायित्वों को पूरा करने हेतु पूर्ण प्रयास किये थे ।

8. आदेश एवं व्यवहार निर्देश जारी करना

अधिनियम तथा इन विनियमों के प्रावधानों के अधीन आयोग समय समय पर इन विनियमों के परिपालन और अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं के संबंध में आदेश तथा व्यवहार निर्देश जारी कर सकेगा ।

9. कठिनाईयों को दूर करने की शक्ति :

9.1 इन विनियमों के किसी प्रावधान को प्रभावी बनाने में यदि कोई कठिनाई उत्पन्न होती है, तो आयोग सामान्य या विशेष आदेश द्वारा अनुज्ञप्तिधारी को ऐसा कुछ भी करने का निर्देश दे सकेगा जो अधिनियम के प्रावधानों से असंगत न हो और जो कठिनाईयों को दूर करने के उद्देश्य हेतु आवश्यक या वांछनीय हो ।

9.2 इन विनियमों के परिपालन में उद्भूत होने वाली कठिनाईयों को दूर करने के लिए अनुज्ञप्तिधारी, आयोग के समक्ष आवेदन प्रस्तुत कर समुचित आदेश प्राप्त कर सकेगा ।

10. संशोधन की शक्ति

आयोग किसी भी समय इन विनियमों अथवा इनसे संलग्न अनुसूचियों के किसी भी प्रावधान को बढ़ा, घटा, परिवर्तित, रूपांतरित या संशोधित कर सकेगा ।

11. व्यावृत्तियाँ

इस विनियमों की कोई भी बात उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (वर्ष 1986 का क्रमांक 68) सहित किसी अन्य अधिनियम के अधीन उपभोक्ताओं के अधिकारों एवं सुविधाओं/विशेषाधिकारों को प्रभावित नहीं करेंगी ।

नोट: इस विनियम के हिंदी संस्करण की अंग्रेजी संस्करण से प्रावधानों की व्याख्या या समझने में अंतर होने की दशा में, अंग्रेजी संस्करण (मूल संस्करण) का तात्पर्य सही माना जाएगा और इस संबंध में किसी भी विवाद की स्थिति में आयोग का निर्णय अंतिम एवं बाध्यकारी होगा ।

आयोग के आदेशानुसार

(एन.के. रूपवानी)
सचिव

अनुसूची - I
(संदर्भ खण्ड 3.1, 4.2 एवं 6.1)
कार्यान्वयन के प्रत्याभूत मानक

I विद्युत आपूर्ति की बहाली

1. शिकायत प्राप्त होने पर उपभोक्ता द्वारा पूछताछ करने पर, अनुज्ञप्तिधारी उस संभावित समय की जानकारी देगा, जिसके भीतर विद्युत आपूर्ति बहाल की जावेगी ।
2. सामान्य 'फ्यूज ऑफ कॉल' – 'उच्चदाब ड्राप आऊट फ्यूज' और वितरण ट्रांसफार्मरों के निम्नदाब की तरफ के फ्यूज बदलना या उपभोक्ता के परिसर में फ्यूज बदलना 'सामान्य फ्यूज ऑफ कॉल' में शामिल होंगे। सामान्य फ्यूज ऑफ कॉल नगरों/कस्बों में 4 घण्टे तथा ग्रामीण क्षेत्रों में 24 घण्टों के भीतर सुधारा जायेगा ।
3. 'शिरोपरि (overhead) लाईन में व्यवधान – इसमें प्रधान एवं अल्प व्यवधान हो सकते हैं। प्रधान व्यवधान में तार, ढाँचे, इत्यादि को बदलने की आवश्यकता हो सकती है । नगरों/कस्बों में लाईनो के अल्प व्यवधान होने पर छ:घण्टों के भीतर तथा ग्रामीण क्षेत्रों में 24 घण्टो के भीतर लाईन चालू की जावेगी। बड़ा लाईन व्यवधान होने की दशा में नगरों /कस्बों में 24 घण्टे तथा ग्रामीण क्षेत्रों में 72 घण्टों के भीतर लाईन चालू की जावेगी ।
4. वितरण ट्रांसफार्मर (डी.टी) का खराब होना – वितरण ट्रांसफार्मर खराब हो जाने की दशा में नगरों एवं कस्बों में तीन दिनों के भीतर तथा ग्रामीण क्षेत्रों में 7 दिनों के भीतर अनुज्ञप्तिधारी ट्रांसफार्मर बदलकर विद्युत आपूर्ति बहाल करेगा । तथापि, नजदीकी वितरण ट्रांसफार्मर से विद्युत आपूर्ति तत्काल बहाल करने की संभावना पहले तलाशी जायेगी ।
5. अधिसूचित शट डाउन – लोड शेंडिंग के अलावा अधिसूचित अवरोध के कारण विद्युत आपूर्ति में होने वाले व्यवधान को अनुज्ञप्तिधारी कम से कम 24 घण्टे पूर्व अधिसूचित करेगा और ऐसा व्यवधान एक दिन में 12 घण्टे से अधिक का नहीं होगा । अनुज्ञप्तिधारी यह सुनिश्चित करेगा कि विद्युत आपूर्ति की बहाली शीतकाल (अक्टूबर से फरवरी) में सायं 5 बजे के पूर्व तथा ग्रीष्मकाल (मार्च से सितंबर) में सायं 6 बजे के पूर्व हो जाये । अधिसूचित लोड शेडिंग के कार्यक्रम को वितरण केन्द्र के नोटिस बोर्ड पर दर्शाया जायेगा और प्रभावित क्षेत्र के कम से कम दो समाचार पत्रों में छपवाया जायेगा । मुख्य औद्योगिक संघ/अन्य उपभोक्ता संघ तथा उच्चदाब और अन्य महत्वपूर्ण उपभोक्ताओं को ऐसे शटडाउन की पूर्व सूचना दी जानी चाहिये ।

II विद्युत आपूर्ति की गुणवत्ता

वोल्टेज में उतार चढ़ाव – अनुज्ञप्तिधारी किसी उपभोक्ता की विद्युत आपूर्ति के प्रारंभिक बिन्दु पर घोषित वोल्टेज के संदर्भ में निम्नलिखित सीमाओं के भीतर वोल्टेज बनाये रखेगा :-

- | | |
|-------------------------------------|-------------------|
| (ए) निम्न वोल्टेज के मामले में, | + 6 % और - 6 % |
| (बी) उच्च वोल्टेज के मामले में, | + 6 % और - 9 % |
| (सी) अति उच्च वोल्टेज के मामले में, | + 10 % और -12.5 % |

औद्योगिक और कृषि उपभोक्ताओं को, जो यथा निर्धारित क्षमता के कॅपेसिटर उपलब्ध नहीं कराते, वोल्टेज उतार चढ़ाव के लेखे कोई क्षतिपूर्ति देय नहीं होगी ।

III मीटरों के बारे में शिकायतें

1. अनुज्ञप्तिधारी शिकायत मिलने से 7 दिनों के भीतर निरीक्षण कर मीटर की शुद्धता की जांच करेगा । यदि मीटर काम न कर रहा हो (मीटर में रूकावट हो, गति धीमी या तेज हो, धीरे धीरे सरक रहा हो) तो अनुज्ञप्तिधारी अपने स्वयं के व्यय से मीटर बदलने की व्यवस्था करेगा । वह व्यवस्था कस्बों/शहरों में 15 दिनों और ग्रामीण क्षेत्रों में 30 दिनों के भीतर की जावेगी ।
2. यदि मीटर अनुज्ञप्तिधारी के कारण जल जाये, तो अनुज्ञप्तिधारी के स्वयं के व्यय पर शिकायत से 7 दिनों के भीतर उसे बदल दिया जावेगा । यदि मीटर ऐसे कारणों से जला हो, जिसमें जिम्मेदारी उपभोक्ता की हो तो अनुज्ञप्तिधारी उपभोक्ता को मीटर की लागत 7 दिनों के भीतर जमा करने हेतु एक सूचना पत्र प्रेषित करेगा और उपभोक्ता से भुगतान प्राप्त होने के 7 दिनों के भीतर मीटर बदल देगा । भविष्य में मीटर की क्षति को टालने के लिए आवश्यक सुधारात्मक कार्यवाही भी की जायगी ।

IV नये संयोजन / अतिरिक्त भार हेतु आवेदन

अनुज्ञप्तिधारी, उपभोक्ताओं को नये संयोजन प्रदान करने/अतिरिक्त भार स्वीकृत करने हेतु निम्नलिखित मामलों में छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत प्रदाय संहिता के प्रावधानों से निर्देशित होगा तथा उनका पालन करेगा –

- (ए) जहाँ विद्युत आपूर्ति विद्यमान नेटवर्क से उपलब्ध कराई जा सकती हो
- (बी) जहाँ विद्युत आपूर्ति हेतु वितरण नेटवर्क का विस्तार आवश्यक हो; और
- (सी) जहाँ विद्युत आपूर्ति हेतु उपकेन्द्र का विनिर्माण आवश्यक हो ।

विभिन्न सेवाएं और उन्हें प्रदान करने की समयावधि, जो विद्युत प्रदाय संहिता में विनिर्दिष्ट है, संक्षिप्त में नीचे दर्शाई गई है :-

सारणी 'ए'

क्रमांक	अनुज्ञप्तिधारी की सेवायें	सेवा प्रदान करने हेतु समय सीमा
1.	निम्नदाब संयोजन	
(ए)	संपूरित आवेदन की प्राप्ति पर निरीक्षण की सूचना	3 कार्य दिवस
(बी)	नोटिस प्रेषण पश्चात् निरीक्षण करना	
	(ए) शहरी क्षेत्र	2 कार्य दिवस
	(बी) ग्रामीण क्षेत्र	5 कार्य दिवस
(सी)	मांग पत्र जारी करना	
	(i) आवेदक को प्राक्कलित प्रभार के भुगतान के लिए (यदि विस्तार कार्य की आवश्यकता न हो और संयोजन विद्यमान वितरण नेटवर्क से दिया जाना हो)–	
	(सी) शहरी क्षेत्र	5 कार्य दिवस
	(डी) ग्रामीण क्षेत्र	7 कार्य दिवस
	(ii) आवेदक को प्राक्कलित प्रभार के भुगतान के लिए (यदि विस्तार कार्य या ट्रांसफार्मर की क्षमता में वृद्धि किया जाना आवश्यक है) –	
	(ई) शहरी क्षेत्र	10 कार्य दिवस
	(एफ) ग्रामीण क्षेत्र	22 कार्य दिवस
(डी)	आपूर्ति प्रारंभ किये जाने हेतु विद्युत उपलब्धता की सूचना जारी करना/कनेक्शन प्रदान करना, जहां अनुज्ञप्तिधारी का वितरण तंत्र विद्यमान हो,	
	(i) आवश्यक प्रभारों के भुगतान के पश्चात् (यदि संयोजन विद्यमान वितरण नेटवर्क से किया जाना अपेक्षित हो)	
	(जी) शहरी क्षेत्र	15 कार्य दिवस
	(एच) ग्रामीण क्षेत्र	15 कार्य दिवस
	(ii) आवश्यक प्रभारों के भुगतान के पश्चात् (यदि विस्तार कार्य या ट्रांसफार्मर की क्षमता में वृद्धि किया जाना आवश्यक हो)	
	(आई) कृषि संयोजन को छोड़कर सभी संयोजन	60 दिवस
	(जे) कृषि संयोजन, ऐसे मौसम में जब खेत तक पहुंच उपलब्ध है	90 दिवस
	(के) कृषि संयोजन, ऐसे मौसम में जब खेत तक पहुंच उपलब्ध न हो	180 दिवस

2	उच्च दाब संयोजन	
(ए)	आवेदन प्राप्त के पश्चात् साध्यता की सूचना देना	15 कार्य दिवस
(बी)	प्राक्कलित प्रभारों का मांग पत्र जारी करना (साध्यता की सूचना जारी होने के पश्चात्)	30 कार्य दिवस
(सी)	आपूर्ति प्रारंभ किये जाने हेतु विद्युत उपलब्धता की सूचना जारी करना/प्राक्कलित प्रभार प्राप्त होने के पश्चात्, विद्युत निरीक्षक से स्वीकृति प्राप्त करने की शर्त पर, संयोजन जारी करना (एल) यदि विस्तार कार्य न किया जाना हो (एम) यदि विस्तार कार्य किया जाना हो	30 दिन 90 दिन
3	अति उच्च दाब संयोजन	
(ए)	आवेदन प्राप्त के पश्चात् साध्यता की सूचना देना	15 कार्य दिवस
(बी)	प्राक्कलित प्रभारों का मांग पत्र जारी करना (साध्यता की सूचना जारी होने के पश्चात्)	60 कार्य दिवस
(सी)	आपूर्ति प्रारंभ किये जाने हेतु विद्युत उपलब्धता की सूचना जारी करना/प्राक्कलित प्रभार प्राप्त होने के पश्चात् विद्युत निरीक्षक से स्वीकृति प्राप्त करने की शर्त पर, संयोजन जारी करना	180 दिवस

टीप :- अनुज्ञप्तिधारी आपूर्ति के विस्तार में किसी ऐसे विलंब, यदि कोई हो, के लिए उत्तरदायी नहीं ठहराया जावेगा, जो वैधानिक अनापत्ति, लाईन के रास्ते की अनुमति, भू-अर्जन अथवा मुख्य विद्युत निरीक्षक से अपने उच्च दाब या अति उच्च दाब स्थापना इत्यादि के लिए अनुमोदन प्राप्त करने के उपभोक्ता के उत्तरदायित्व निर्वहन में विलंब आदि समस्याओं के कारण हुआ हो, जिस पर अनुज्ञप्तिधारी का नियंत्रण न हो ।

V स्वामित्व का अन्तरण और सेवाओं का रूपान्तरण

अनुज्ञप्तिधारी, स्वामित्व का अंतरण, श्रेणी परिवर्तन और विद्यमान सेवाओं का निम्नदाब से उच्च दाब और इसके विपरीत रूपान्तरण, निम्नलिखित समयवधि के भीतर कार्यान्वित करेगा :-

सारणी 'बी'

क्रमांक	अनुज्ञप्तिधारी की सेवायें	सेवा उपलब्ध कराने की समय सीमा
(ए)	स्वामित्व का अन्तरण	आवश्यक दस्तावेजों और विहित शुल्क, यदि कोई हो, के साथ आवेदन की प्राप्ति से 15 दिनों के भीतर
(बी)	उपभोक्ता श्रेणी में परिवर्तन	उपभोक्ता द्वारा आवश्यक प्रभारों के भुगतान की तिथि से 30 दिनों के भीतर
(सी)	निम्नदाब सिंगल फेज से निम्नदाब थ्री फेज में तथा इसके विपरीत रूपान्तरण	उपभोक्ता द्वारा आवश्यक प्रभारों के भुगतान की तिथि से 30 दिनों के भीतर

(डी)	निम्नदाब से उच्चदाब तथा इसके विपरीत रूपांतरण	उपभोक्ता द्वारा आवश्यक प्रभारों के भुगतान और परीक्षण प्रपत्र प्रस्तुत करने की तिथि से 30 दिनों के भीतर और यदि लाईन का विस्तार आवश्यक हो तो 90 दिनों के भीतर परन्तु मुख्य विद्युत निरीक्षक से ऐसे प्रतिष्ठान की अवनति प्राप्त कर लेने के उपभोक्ता के दायित्व में देरी होने के कारण अनुज्ञप्तिधारी को उत्तरदायी नहीं ठहराया जायेगा ।
------	--	--

VI उपभोक्ताओं के देयकों के बारे में शिकायतें

उन मामलों में जहां शिकायत उचित हो और जारी किये जा चुके किसी देयक का पुनरीक्षण आवश्यक हो, वहां आपूर्ति विच्छेद अथवा विलंबित भुगतान के लिए अतिरिक्त प्रभारों की वसूली हेतु देयक के भुगतान तिथि की गणना पुनरीक्षित देयक की तिथि से की जावेगी ।

अनुज्ञप्तिधारी, ऐसे उपभोक्ता, जिसके संयोजन का विच्छेद विद्युत देयक का भुगतान न किये जाने के कारण कर दिया गया हो, भुगतान का प्रमाण प्रस्तुत कर दिये जाने पर अनुसूची के अनुसार विद्युत आपूर्ति को पुनर्स्थापित करेगा ।

प्रत्याभूत कार्यान्वयन मानक और उपभोक्ताओं की देय क्षतिपूर्ति की सारणी

क्र.	सेवा की प्रकृति	सेवा उपलब्ध कराने हेतु अधिकतम समयावधि दर्शाते हुए कार्यान्वयन मानक	चूक की दशा में प्रभावित प्रत्येक उपभोक्ताओ को देय क्षतिपूर्ति की राशि	दिनांक जिससे क्षतिपूर्ति का भुगतान किया जायेगा
1.	सामान्य 'फ्यूज ऑफ काल'			
	शहर एवं कस्बों में	4 घण्टे	रु. 25/- (रु. 50/- यदि चूक शहर एवं कस्बों के लिये 24 घण्टे से अधिक और ग्रामीण क्षेत्रों के लिये 48 घण्टे से अधिक रहती है ।)	01.07.2007
	ग्रामीण क्षेत्र	24 घण्टे		
2.	लाईन का व्यवधान			
	शहर एवं कस्बों में	छोटा - 6 घण्टे बड़ा - 24 घण्टे	रु. 25/-	01.07.2007
	ग्रामीण क्षेत्र	छोटा - 24 घण्टे बड़ा - 72 घण्टे		

3.	खराब वितरण ट्रांसफार्मर को बदलना यदि वितरण ट्रांसफार्मर के क्षेत्र में राजस्व पर 50 प्रतिशत से अधिक बकाया राशि होने की दशा में क्षतिपूर्ति देय नहीं होगी।			
	शहर एवं कस्बों में	3 दिन	रु. 100/-	01.07.2007
	ग्रामीण क्षेत्र	7 दिन		
4.	अधिसूचित शट डाउन की अवधि			
	किसी एकल विस्तार की अधिकतम अवधि	12 घण्टे से अधिक नहीं		
	शट डाउन के बाद आपूर्ति की बहाली	ग्रीष्म ऋतु (मार्च से सितंबर) में सायं 6 बजे तक तथा शीत ऋतु (अक्टूबर से फरवरी) में सायं 5 बजे तक	रु. 25/-	01.07.2007
5.	वोल्टेज में उतार-चढ़ाव			
	जहां नेटवर्क में विस्तार या वृद्धि न हो	10 दिवस	रु. 100/-	01.01.2008
	जहां वितरण नेटवर्क में विस्तार की आवश्यकता हों	शहरी क्षेत्र-90 दिन में ग्रामीण क्षेत्र-180 दिन में		
6.	मीटर संबंधी शिकायतें			
	निरीक्षण एवं शुद्धता की जांच	7 दिवस	रु. 25/- चूक के प्रति सप्ताह के लिये	01.01.21007
	धीमे, तेज, सरकने वाले या जाम मीटर बदलना	30 दिवस (केवल ग्रामीण निम्न दाब के लिए) 15 दिवस (शेष सभी मामले)		
	जले हुए मीटर बदलना, यदि ऐसा उपभोक्ता के कारण, नहीं हो	7 दिवस		
	अन्य सभी मामलों में जले हुए मीटर बदलना	ज्ञात होने के 7 दिवस के भीतर उपभोक्ता को भुगतान हेतु सूचना देना और भुगतान प्राप्त होने पर 7 दिनों के भीतर मीटर बदलना		
7.	नये संयोजन/अतिरिक्त भार हेतु आवेदन			
	जहां विद्यमान नेटवर्क से आपूर्ति दिया जाना संभाव्य हो	सारिणी 'ए' में दिये अनुसार	प्रत्येक क्रियाकलाप में चूक के प्रत्येक दिन के लिए रु. 50/-	01.07.2007

	जहां संयोजन उपलब्ध कराने हेतु नेटवर्क के विस्तार/वृद्धि की आवश्यकता हो	सारिणी 'ए' में दिये अनुसार	प्रत्येक क्रियाकलाप में चूक के प्रत्येक दिन के लिए, निम्नदाब के मामले में रु. 50/- प्रतिदिन और उच्चदाब एवं अति उच्चदाब के मामले में रु. 500/- प्रतिदिन	
	कृषि संयोजन	सारिणी 'ए' में दिये अनुसार	प्रत्येक क्रियाकलाप में चूक के प्रत्येक दिन के लिए 50/- रूपए	
8.	स्वामित्व का अंतरण तथा सेवाओं का रूपांतरण			
	स्वामित्व के स्वत्व का अंतरण	सारिणी 'ब' में दिये अनुसार	चूक के प्रत्येक दिन के लिए रु. 50/-	01.07.2007
	श्रेणी में परिवर्तन		चूक के प्रत्येक दिन के लिए रु. 500/-	
	निम्नदाब सिंगल फेज से थ्री फेज में रूपांतरण			
	निम्नदाब से उच्चदाब तथा इसके विपरीत रूपांतरण			
9.	उपभोक्ताओं के बिलों की शिकायतों को दूर करना			
	यदि कोई अतिरिक्त जानकारी आवश्यक न हो	24 घण्टों के भीतर	चूक के प्रत्येक दिवस के लिए 25/-	01.07.2007
	निम्नदाब उपभोक्ताओं के लिए यदि अतिरिक्त जानकारी आवश्यक हो	7 दिनों के भीतर (कस्बे/नगर), 15 दिनों के भीतर (ग्रामीण)	चूक के प्रत्येक दिन के लिये रु. 100/-	
	उच्चदाब उपभोक्ताओं के लिए यदि अतिरिक्त जानकारी आवश्यक हो ।	30 दिनों के भीतर		
10.	संयोजन के विच्छेद के पश्चात पुर्नसंयोजन (उपभोक्ता से भुगतान प्राप्त होने पर)	24 घण्टे (कस्बों/नगर), 72 घण्टे (ग्रामीण)	चूक के प्रत्येक दिन के लिए 50/- रु.	01.07.2007
11.	सुरक्षा राशि की वापसी (उपभोक्ता द्वारा औपचारिकताएँ पूर्ण करने के पश्चात्)	60 दिवस	चूक के प्रत्येक दिन के लिए रु. 25/-	01.07.2007

अनुसूची - II
(संदर्भ खण्ड 3.2, 6.1)
कार्यान्यवन के व्यापक मानक

विश्वसनीयता के सूचकांक

इस्टीमेट ऑफ इलेक्ट्रिकल एण्ड इलेक्ट्रॉनिक्स इंजीनियर्स (आई ई ई ई) स्टैण्डर्ड (1998 का 1366) द्वारा निम्नलिखित विश्वसनीयता/आऊटेज सूचकांको का निर्धारण वितरण अनुज्ञप्तिधारी के लिए किया गया है

- (ए) प्रणाली अवरोध की औसत बारंबारता का सूचकांक (SAIFI)
- (बी) प्रणाली अवरोध की औसत अवधि का सूचकांक (SAIDI)
- (सी) क्षणिक अवरोध की औसत बारंबारता का सूचकांक (MAIFI)

वितरण तंत्र के विश्वसनीयता सूचकांकों की गणना की विधि

वितरण अनुज्ञप्तिधारी के लिए समग्र सूचकांकों की गणना मुख्यतः कृषि भार की आपूर्ति के संभरकों (Feeders) को छोड़कर आपूर्ति क्षेत्र के सभी 11 के.व्ही/33 के.व्ही संभरकों को लेकर की जायेगी और तत्पश्चात् उस माह में प्रत्येक संभरक में सभी अवरोधों की संख्या और उनकी अवधि का योग करेंगे। सूचकांको की गणना निम्न लिखित सूत्र का उपयोग कर की जावेगी :-

$$1. \quad \text{SAIFI} = \frac{\sum_{i=1}^n (A_i * N_i)}{N_t} \quad \text{जहाँ -}$$

$A_i =$ (i) वें संभरक में उस माह में आये अवरोधों (प्रत्येक 5 मिनट से अधिक का हो, की कुल संख्या

$N_i =$ (i) प्रत्येक अवरोध से प्रभावित वे संभरक का संबद्ध भार ।

$N_t =$ वितरण अनुज्ञप्तिधारी के आपूर्ति क्षेत्र में 11 के.व्ही संभरकों पर कुल संबद्ध भार

$n =$ अनुज्ञप्ति धारी के आपूर्ति क्षेत्र में 11 के.व्ही के संभरको की संख्या (मुख्यतः कृषि भार की आपूर्ति वाले संभरकों को छोड़कर)

$$2. \quad \text{SAIDI} = \frac{\sum_{i=1}^n (B_i * N_i)}{N_t} \quad \text{जहाँ -}$$

$B_i =$ (i) वें संभरक में उस माह में आये अवरोधों की कुल अवधि ।

$$3. \quad \text{MAIFI} = \frac{\sum_{i=1}^n (C_i * N_i)}{N_t} \quad \text{जहाँ -}$$

Ci = (i) वें संभरक में उस माह में आये क्षणिक अवरोधों (प्रत्येक 5 मिनट से कम या उसके बराबर हो) की कुल संख्या

टीप :- प्रत्येक माह के लिए सूचकांको का मान ग्रामीण तथा शहरी संभरकों के लिये अलग अलग प्रतिवेदित किया जाना चाहिए ।

- (i) मुख्यतः कृषि भार की आपूर्ति में रत संभरको के लिए अनुज्ञप्तिधारी इन सूचकाकों के मान की गणना पृथक से करेगा । सूचकांको के गणना की विधि वही होगी, जो संभरको हेतु अपनाई गई हो ।
- (ii) अनुज्ञप्तिधारी इन सूचकांको के मासिक मान का प्रतिवेदन 2006–2007 से प्रतिवर्ष देगा । अनुज्ञप्तिधारियों द्वारा उपलब्ध कराई जाने वाली सूचना के आधार पर आयोग, प्रतिवर्ष इन सूचकाकों के लक्ष्य का स्तर अधिसूचित करेगा ।

समग्र कार्यान्वयन मानक की अनुसूची

क्र.	सेवा की प्रकृति	कार्यान्वयन के समग्र मानक
1.	सामान्य 'फ्यूज ऑफ काल'	
	शहर एवं कस्बों में ग्रामीण क्षेत्र	शहरी तथा ग्रामीण क्षेत्रों में प्राप्त शिकायतों में से कम से कम 90 % का निराकरण दर्शायी गई समय सीमा में किया जाय ।
2.	लाइन व्यवधान	
	शहर एवं कस्बों में ग्रामीण क्षेत्र	शहरों तथा कस्बों और ग्रामीण क्षेत्रों दोनों में कम से कम 95 % मामलो का निराकरण समय सीमा के भीतर हो ।
3.	खराब वितरण ट्रांसफार्मर को बदलना	
	शहर एवं कस्बों में ग्रामीण क्षेत्र	शहरों तथा कस्बों और ग्रामीण क्षेत्रों में कम से कम 95 % मामलो में वितरण ट्रांसफार्मर का प्रतिस्थापन निर्धारित समयावधि के भीतर हो ।
4.	अधिसूचित शट डाउन की अवधि	कम से कम 95 % मामलों का निराकरण निर्धारित समयावधि के भीतर हो
	किसी एकल विस्तार में अधिकतम अवधि शट डाउन के बाद आपूर्ति की बहाली	
5.	वोल्टेज में उतार-चढ़ाव	
	जहां नेटवर्क में विस्तार या वृद्धि की आवश्यकता न हो जहाँ वितरण प्रणाली को सुदृढ़ किया जाना आवश्यक हो	कम से कम 95 % मामलों का निराकरण निर्धारित समयावधि के भीतर हो

6.	मीटर संबंधी शिकायतें	
	निरीक्षण एवं शुद्धता की जांच	
	धीमे, तेज, सरकने वाले या जाम मीटर बदलना	कम से कम 90 % मामलो का निराकरण समयावधि के भीतर हो
	जले हुए मीटर बदलना, यदि ऐसा उपभोक्ता के कारण न हो	
	अन्य सभी मामलों में जले हुए मीटर बदलना	
7.	नये संयोजन/अतिरिक्त भार हेतु आवेदन	
	जहां विद्यमान नेटवर्क से आपूर्ति दी जाना साध्य हो	कम से कम 95 % मामलों का निराकरण निर्धारित समयावधि के भीतर हो
	जहां संयोजन उपलब्ध कराने हेतु नेटवर्क के विस्तार/वृद्धि की आवश्यकता हो	
	कृषि संयोजन	कम से कम 90 % मामलो का निराकरण समयावधि के भीतर हो
8.	स्वामित्व का अंतरण तथा सेवाओं का रूपांतरण	
	स्वामित्व का अंतरण तथा सेवाओं का रूपांतरण	कम से कम 99 % मामलों का निराकरण निर्धारित समयावधि के भीतर हो
	श्रेणी में परिवर्तन	
	निम्नदाब सिंगल फेज से निम्नदाब थ्री फेज में रूपांतरण	
	निम्न दाब से उच्च दाब एवं इसके विपरीत रूपान्तरण	
9.	उपभोक्ताओं के बिलो की शिकायतों को दूर करना	
	यदि कोई अतिरिक्त जानकारी आवश्यक न हो	कम से कम 90 % मामलों का निराकरण निर्धारित समयावधि के भीतर हो
	यदि निम्नदाब उपभोक्ताओं के लिए	
	अतिरिक्त जानकारी आवश्यक हो	
	यदि अतिरिक्त जानकारी उच्चदाब उपभोक्ताओं के लिए आवश्यक हो ।	
10.	संयोजन विच्छेद के पश्चात पुनसंयोजन	कम से कम 95 % मामलों का निराकरण निर्धारित समयावधि के भीतर हो
11.	सुरक्षा राशि की वापसी (उपभोक्ता द्वारा औपचारिकताएँ पूर्ण करने के पश्चात)	कम से कम 99 % मामलों का निराकरण निर्धारित समयावधि के भीतर हो

12.	स्ट्रीट लाईट	
	लाईन के दोषों का सुधार	कम से कम 90 % मामलों का निराकरण निर्धारित समयावधि के भीतर हो (अधिकतम समय सीमा 24 घंटे होगी)
	फ्यूज़/दोषपूर्ण इकाई का प्रतिस्थापन	
13	ट्रांसफार्मर खराब होना	
	पॉवर ट्रांसफार्मर	2 % प्रतिवर्ष से अधिक न हो
	वितरण ट्रांसफार्मर	12 % प्रतिवर्ष से अधिक न हो
14.	विद्युत दुर्घटना	—
15.	दोषपूर्ण मीटर (जले,बन्द, अकार्यशील, इत्यादि)	मीटरीकृत स्थापनाओं का 2.5 प्रतिशत से अधिक नहीं
16.	बिलिंग दक्षता	एक बिलिंग चक्र में 100 प्रतिशत उपभोक्ताओं की बिलिंग होगी
17.	वसूली की दक्षता	वर्तमान वार्षिक माँग का 92 प्रतिशत + वर्ष के प्रारंभ में बकाया राशि का 15 प्रतिशत
18.	विश्वसनीयता के सूचकांक SAIFI SAIDI MAIFI	ये मानक आयोग द्वारा अलग से विनिर्दिष्ट किये जायेंगे

प्रपत्र – अ
प्रभावित उपभोक्ता द्वारा क्षतिपूर्ति की राशि के दावे का आवेदन

1. उपभोक्ता का नाम :
2. पता :
3. संयोजन क्रमांक :
4. संक्षेप में शिकायत का विवरण :
5. शिकायत क्रमांक :
6. शिकायत दर्ज कराने का दिनांक एवं समय :
7. अनुज्ञप्तिधारी द्वारा शिकायत का निराकरण करने का दिनांक एवं समय :
8. कार्यान्वयन हेतु मानक विनियम के अनुसार शिकायत के निराकरण की निर्धारित समय सीमा :
9. शिकायत निराकरण के लिए लगी वास्तविक समयावधि । :
10. कार्यान्वयन हेतु मानक विनियम के अनुसार प्राप्ति योग्य राशि :

स्थान :-

हस्ताक्षर

दिनांक/समय:-

शिकायत प्राप्ति की अभिस्वीकृति (अनुज्ञप्तिधारी द्वारा दिया जाना)

- दावा क्रमांक :-
- दिनांक :-
- उपभोक्ता का नाम तथा पता :-
- संयोजन क्रमांक :-

अनुज्ञप्तिधारी के अधिकृत कर्मचारी के हस्ताक्षर
(नाम, दिनांक एवं कार्यालय की मुद्रा)