



सत्यमेव जयते

राजस्थान राजपत्र
विशेषांक

RAJASTHAN GAZETTE
Extraordinary

साधिकार प्रकाशित

Published by Authority

चैत्र 25, गुरुवार, शाके 1943-अप्रैल 15, 2021
Chaitra 25, Thursday, Saka 1943- April 15, 2021

भाग-7

विभिन्न विभागों में प्रदायों के लिए टेण्डर मांगने की सूचनाओं को सम्मिलित करते हुये सार्वजनिक और निजी विज्ञापन आदि।

राजस्थान विद्युत विनियामक आयोग

अधिसूचना

जयपुर, मार्च 31, 2021

क्रमांक राविविआ/सचिव/विनि. 141 - राजस्थान विद्युत विनियामक आयोग, विद्युत अधिनियम 2003 (2003 का 36 वां) की धारा 181(1) और 181(2) (जेडए एवं जेडबी) सपठित धारा 57(1), 57(2), 59(1), एवं 86(1) (i) द्वारा इसे प्रदत्त शक्तियों का तथा इस निमित्त समर्थ करने वाली समस्त शक्तियों का उपयोग करते हुये, पूर्व प्रकाशन के पश्चात्, एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात्:-

1. शीर्षक तथा प्रारम्भणः

(क) ये विनियम "राजस्थान विद्युत विनियामक आयोग (वितरण अनुज्ञप्तिधारियों के लिए कार्यदक्षता के मापदण्ड) विनियम, 2021 कहलायेंगे।

(ख) ये विनियम शासकीय राजपत्र में इनके प्रकाशन की तिथि से प्रवृत्त होंगे।

2. प्रयुक्ति का कार्यक्षेत्रः

ये विनियम राजस्थान राज्य में डीमड अनुज्ञप्तिधारियों/फ्रेन्चाइजी सहित वितरण अनुज्ञप्तिधारियों एवं इसके सभी उपभोक्ताओं के लिए प्रयोज्य होंगे।

3. परिभाषायें:

जब तक कि संदर्भ द्वारा अन्यथा अपेक्षित न हो, इन विनियमों में:

(क) 'अधिनियम' से अभिप्राय विद्युत अधिनियम, 2003 एवं उसके अनुगामी संशोधनों से है।

- (ख) 'आपूर्ति का क्षेत्र' से अभिप्राय उस क्षेत्र से है, जिसके अन्दर कोई अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेन्चाइजी इसके अनुज्ञापत्र/फ्रेन्चाइजी समझौता से विद्युत की आपूर्ति के लिए अधिकृत है।
- (ग) 'सीजीआरएफ' का अभिप्राय है उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम जिसका गठन प्रत्येक वितरण अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेन्चाइजी द्वारा विद्युत अधिनियम, 2003 की धार 42 (5) और इन विनियमों के अनुसार किया जाता है।
- (घ) 'सीजीआरएफ और लोकपाल विनियम' का अभिप्राय है कि समय-समय पर आयोग द्वारा इस संबंध में बनाए गए विनियम और उसके संशोधन।
- (ङ) 'श्रेणी'-1 शहरों से अभिप्राय भारत की जनगणना 2011 के अनुसार 2,00,000 से अधिक जनसंख्या वाले शहरों से है।
- (च) 'आयोग' से अभिप्राय राजस्थान विद्युत विनियामक आयोग से है।
- (छ) उपभोक्ता सेवा केन्द्र का अभिप्राय है इलेक्ट्रॉनिक रूप से (एसएमएस, ई-मेल, मोबाइल ऐप, अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेन्चाइजी की वेबसाइट) या टेलीफोन पर (लैन्डलाइन/मोबाइल से वॉयस कॉल) या विनियम 7 और 9.3 में उल्लिखित किसी अन्य विधा के माध्यम से शिकायत या क्षतिपूर्ति के दावे प्रस्तुत करने के लिए उपयुक्त आईटी सक्षम बुनियादी ढांचा/व्यवस्था (वॉयस रिकॉर्डिंग फीचर के साथ)। उपभोक्ता केन्द्र 24X7 चालू रहेगा।
- (ज) 'अतिरिक्त उच्च आतति/अतिरिक्त उच्च वोल्टेज' से अभिप्राय सामान्य स्थितियों के अन्तर्गत फेजों के बीच 33 केवी से अधिक वोल्टेज से है।
- (झ) 'फ्रेन्चाइजी' का अभिप्राय है वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अधिकृत व्यक्ति जो उसके आपूर्ति क्षेत्र के भीतर एक विशेष क्षेत्र में उसकी ओर से बिजली वितरित करने के लिए अधिकृत है:
- (ञ) 'हेल्प डेस्क' का अभिप्राय है सभी कार्य दिवसों में सुबह 9 से शाम 6 बजे के बीच संचालित रहने के लिए इलेक्ट्रॉनिक रूप से (एसएमएस, ई-मेल, मोबाइल ऐप, अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेन्चाइजी की वेबसाइट) या टेलीफोन पर (वॉयस कॉल लैन्डलाइन/मोबाइल) या विनियम 7 और 9.3 में उल्लिखित या लिखित रूप में किसी अन्य विधा के माध्यम से शिकायत प्रस्तुत करने या क्षतिपूर्ति के दावे के लिए उप-संभागीय स्तर/संभागीय

स्तर/वृत्त स्तर/जोनल स्तर/कॉपोरेट स्तर पर उपयुक्त आईटी सक्षम बुनियादी ढांचा/व्यवस्था (वॉयस रिकार्डिंग फीचर के साथ)।

- (ट) 'उच्च आतति/उच्च वोल्टेज' से अभिप्राय सामान्य स्थितियों के अन्तर्गत 440 वोल्टस् से अधिक परन्तु 33 केवी से अनधिक वोल्टेज से है।
- (ठ) 'अनुज्ञप्तिधारी' से अभिप्राय उस व्यक्ति से है जिसे अधिनियम की धारा 14 के तहत लाइसेंस/अनुज्ञापत्र प्रदान किया गया है जो अपने क्षेत्र में उपभोक्ताओं को बिजली की आपूर्ति करने के लिए वितरण प्रणाली का संचालन और रखरखाव करता है और इसमें डीमंड अनुज्ञप्तिधारी भी शामिल है;
- (ड) 'निम्न आतति'/निम्न वोल्टेज से अभिप्राय सामान्य स्थितियों के अन्तर्गत फेजों के बीच 440 वोल्टस् से अनधिक वोल्टेज से है।
- (ढ) 'नॉर्मल फ्यूज ऑफ' का अभिप्राय है ओवरलोडिंग या पुराना होने के कारण फ्यूज उड़ जाना;
- (ण) 'ग्रामीण क्षेत्र' से अभिप्राय ग्राम पंचायतों से आवृत क्षेत्रों से है।
- (त) 'एसओपी' से अभिप्राय कार्यदक्षता के मापदण्डों से है।
- (थ) 'निरन्तर व्यवधान' का अभिप्राय है कि अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी/राविप्रनि सबस्टेशनों से निर्गत होने वाले 11केवी फीडरों पर किसी भी व्यवधान की अवधि 10 मिनट से अधिक है, लेकिन नियोजित/निर्धारित आउटेज, उत्पादन और प्रसारण नेटवर्क सहित अपस्ट्रीम पावर सिस्टम की विफलता के कारण आउटेज और घटनाओं के वर्जन के तहत इन विनियमों में अनुमत कारणों के कारण आउटेज के कारण व्यवधानों को छोड़कर 33 केवी सिस्टम (सब ट्रांसमिशन सिस्टम) में व्यवधान को संबंधित 11 केवी फीडरों पर निरन्तर व्यवधान माना जाएगा।
- (द) 'शहरी क्षेत्र' से अभिप्राय ग्रामीण क्षेत्रों से भिन्न सभी क्षेत्र।

इन विनियमों में प्रयुक्त तथा परिभाषित न किये गये परन्तु अधिनियम में परिभाषित शब्दों व अभिव्यक्तियों का अभिप्राय वही होगा जो अधिनियम में माना गया है। इसमें उपयोग में लाई गयी अभिव्यक्तियों, जिन्हें इन विनियमों या अधिनियम में विशेष रूप से परिभाषित नहीं किया गया है,

परन्तु किसी विधायी/आयोग द्वारा पारित किसी कानून/विनियम के अन्तर्गत परिभाषित किया गया है और राज्य के विद्युत क्षेत्र पर प्रयोज्य है तो उसका अभिप्राय वहीं होगा जो ऐसे कानून/विनियम में समनुदिष्ट है।

4 निर्वचन

इन विनियमों के निर्वचन में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो;

- (क) एकवचन या बहुवचन शब्द/पद में, जैसा भी मामला हो, क्रमशः बहुवचन या एकवचन शब्द/पद का शामिल होना माना जाएगा;
- (ख) इसमें 'विनियमों' के संदर्भों को इन विनियमों के संदर्भ के रूप में माना जाएगा जो लागू कानूनों के अनुसार समय-समय पर आयोग द्वारा संशोधित या रूपान्तरित किए जाते हैं।

5 उद्देश्य

5.1 इन विनियमों में अनुमत सीमा के भीतर वितरण प्रणाली के मापदण्डों को बनाये रखने के लिये मानकों को निर्धारित किया गया है। ये मानक विद्युत वितरण की एक कुशल विश्वसनीय, समन्वित और मितव्ययी प्रणाली प्रदान करने के लिये अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेन्चाइजी के लिये बेंचमार्क के रूप में काम करेंगे। इन विनियमों में किये गये प्रावधानों के अनुसार वितरण अनुज्ञप्तिधारी से विद्युत की आपूर्ति के लिये सेवा के न्यूनतम मानकों का होना उपभोक्ता का अधिकार है।

5.2 इन विनियमों के उद्देश्य हैं:-

- (क) कार्यदक्षता के मापदण्डों को निर्धारित करना;
- (ख) कार्यदक्षता के मापदण्डों के बेंचमार्कों के विरुद्ध अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेन्चाइजी के वास्तविक कार्यदक्षता को मापना।
- (ग) वितरण नेटवर्क की कार्यदक्षता की गुणवत्ता और उपयुक्तता को सुनिश्चित करना।

- (घ) उपभोक्ताओं को अपने सिस्टम और उपकरणों को विद्युत वातावरण जिसमें वे काम करते हैं, के अनुकूल डिजाइन करने में सक्षम करना;
- (ङ) उपभोक्ताओं को सेवा प्रदान करने में सुधार करना।
- (च) यदि अनुज्ञप्तिधारी इन विनियमों की अनुसूची-I में वर्णित के अनुसार अनुज्ञप्तिधारी के कार्यदक्षता के प्रत्याभूत बेंचमार्क मापदण्ड प्राप्त करने में विफल रहता है, तो उपभोक्ताओं को उचित क्षतिपूर्ति सुनिश्चित करने के लिये पारदर्शी तंत्र विकसित करना।

6. कार्यदक्षता के मापदण्ड

- 6.1 अनुसूची-I में निर्दिष्ट मापदण्ड कार्यदक्षता के प्रत्याभूत बेंचमार्क मापदण्ड होंगे, जो कि सेवा के न्यूनतम मापदण्ड हैं जिन्हें अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी प्राप्त करेंगे।
- 6.2 सेवा के प्रत्याभूत मापदण्डों को प्राप्त करने में अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी की विफलता के मामलों में अनुसूची-II के अनुसार उपभोक्ता को क्षतिपूर्ति का भुगतान करना आवश्यक होगा।
- 6.3 अनुसूची-III में निर्दिष्ट मापदण्ड कार्यदक्षता के समग्र मापदण्ड होंगे जो अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी अपने दायित्वों के निर्वहन में प्राप्त करना चाहते हैं।
- 6.4 इन प्रत्याभूत मापदण्डों का समय-समय पर संशोधित राविविआ (विद्युत प्रदाय कोड और सम्बद्ध मामलों) विनियम, 2021 और अन्य प्रासंगिक विनियमों के अधीन निर्दिष्ट प्रावधानों के साथ पठन किया जायेगा।

7. शिकायत संचालन/निवारण प्रक्रिया

- 7.1 अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी के मुख्यालय में आईटी सक्षम केन्द्रीयकृत उपभोक्ता सेवा केन्द्र होगा। यह केन्द्र इन विनियमों के खण्ड 3(छ) में यथानिर्धारित शिकायत का पंजीकरण करने में सक्षम होना चाहिये। ऐसे केन्द्रीयकृत उपभोक्ता सेवा केन्द्र विनियम 3(ज) के अन्तर्गत यथा प्रावधिक "हेल्प डेस्क" और फ्रेंचाइजी के उपभोक्ता सेवा केन्द्र के साथ एकीकृत किये जायेंगे।

- 7.2 हेल्प डेस्क में, शिकायतों के पंजीकरण और शिकायतकर्ता को पंजीकरण संख्या प्रदान करने के लिये सभी कार्य दिनों में प्रातः 9 से सांय 6 के बीच बुनियादी कम्प्यूटर ज्ञान रखने वाला उपयुक्त एवं सुविज्ञ व्यक्ति उपस्थित होगा।
- 7.3 संबंधित कार्यालय के सूचना पट्ट पर जहां हेल्प डेस्क स्थित है, ऐसे व्यक्ति का नाम, मोबाइल नम्बर प्रदर्शित किया जायेगा।
- 7.4 हेल्प डेस्क और उपभोक्ता सेवा केन्द्र के अतिरिक्त, निम्नलिखित प्रकृति की शिकायतें अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी के सब-स्टेशन और उप-कार्यालय में पंजीकृत की जा सकती हैं:
- क) ट्रांसफार्मर विफलता
ख) आपूर्ति की विफलता
ग) सुरक्षा संबंधी
घ) विद्युत चोरी
- 7.5 शिकायतों को प्राप्त करने के लिये विनियम 7.4 के अनुसार सब-स्टेशनों और उप-कार्यालय में उपयुक्त रजिस्ट्रों का संधारण किया जायेगा। इन सभी शिकायतों को अविलम्ब कनिष्ठ अभियन्ता या अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अधिकृत किसी अन्य अधिकारी द्वारा सब-डिवीजन के सहायता केन्द्र में दर्ज/रिकार्ड कराया जायेगा। सिस्टम जनित पंजीकरण संख्या अविलम्ब शिकायतकर्ता को सूचित की जायेगी।
- 7.6 अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी, इन विनियमों के प्रकाशन के 2 माह के भीतर, केन्द्रीयकृत कॉल सेन्टर और हेल्प डेस्क द्वारा संधारित किये जाने वाले डेटा बेस में सभी उपभोक्ताओं के मोबाइल नम्बर को सम्बद्ध करेगा जिससे कि अनुज्ञप्तिधारी/ फ्रेंचाइजी और उपभोक्ताओं के मध्य तीव्र और विश्वसनीय संचार की सुविधा हो। यदि मोबाइल नम्बर उपभोक्ता के डेटा बेस से लिंक नहीं किया गया है तो शिकायतकर्ता की पहचान करने के लिये निम्नलिखित में से कम से कम एक जानकारी प्रदान करने पर शिकायत को पंजीकृत किया जायेगा:
- क) के. नम्बर
ख) सब-डिवीजन के नाम सहित खाता संख्या
ग) सब-डिवीजन के नाम सहित कनेक्शन धारक का नाम और पता

- 7.7 शिकायत के पंजीकरण के लिये उपभोक्ता द्वारा जो विधि प्रयोग की गयी है, उसी के माध्यम से अनुज्ञप्तिधारी उपभोक्ता की शिकायत प्राप्त होने के 30 मिनट के भीतर शिकायत संख्या सूचित करेगा।
- बशर्ते कि टेलीफोन के माध्यम से शिकायतों के पंजीकरण के मामलों में, शिकायत संख्या तुरन्त उपभोक्ता को कॉल पर प्रदान की जायेगी।
- बशर्ते यह भी कि यदि उपभोक्ता का मोबाइल नम्बर और/या ई-मेल आईडी को पंजीकृत किया गया है तो शिकायत का विवरण शिकायत प्राप्त होने के 30 मिनट के भीतर उपभोक्ता के पंजीकृत मोबाइल नम्बर और ई-मेल आईडी पर एसएमएस और ई-मेल के माध्यम से भी भेजा जायेगा।
- 7.8 प्रत्येक शिकायत का विवरण अनुलग्नक-I के अनुसार रिकार्ड किया जायेगा।
- 7.9 शिकायत के समाधान के पश्चात् अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी अद्यतन करेगा और शिकायत के समाधान हेतु लिये गये कुल समय को रिकार्ड करेगा।
- 7.10 शिकायतकर्ता को, शिकायत के पंजीकरण संख्या को सूचित करने के लिये यथा उपयोग की प्रक्रिया के अनुसरण द्वारा दिनांक और समाधान के समय के साथ-साथ शिकायत के समाधान की सूचना दी जायेगी।
- 7.11 उपरोक्त 7.1 में यथा उल्लिखित आईटी सक्षम केन्द्रीयकृत उपभोक्ता सेवा केन्द्र सामान्य सेवाएं भी प्रदान करेंगे जैसे कि नया कनेक्शन, विच्छेदन, पुनःकनेक्शन, कनेक्शन का स्थान परिवर्तन, नाम और विवरणों में परिवर्तन, भार परिवर्तन, मीटर का प्रतिस्थापन, आपूर्ति की अनुपलब्धता। वितरण अनुज्ञप्तिधारी, इन विनियमों के प्रकाशन के 6 माह के भीतर केन्द्रीयकृत 24X7 टोल-फ्री ग्राहक सेवा केन्द्र स्थापित करेगा।
- 7.12 जबकि सेवायें प्रदान करने के लिये अन्य रीतियां जारी रह सकती हैं जैसे कि कागजी आवेदन-पत्र, ई-मेल, मोबाइल, वेबसाइट आदि; अनुज्ञप्तिधारी अपेक्षाकृत अधिक निगरानी और विश्लेषण के लिये बैकेंड पर अनुरोधित ध्यान दी गयी और लम्बित सभी सेवाओं की संघटित सूचना प्राप्त करने के लिये आम उपभोक्ता संबंध प्रबंधक (सीआरएम) प्रणाली के माध्यम से सभी सेवायें प्रदान करने का प्रयास करेगा।

- 7.13 सीआरएम में एसएमएस, ई-मेल अलर्ट, आवेदन की प्रगति, सेवा की पूर्णता, आवेदन की स्थिति में परिवर्तन आदि जैसी घटनाओं के लिये उपभोक्ताओं और अधिकारियों को सूचानायें आदि; और यदि निर्दिष्ट समयावधि में सेवार्यें प्रदान नहीं की गयी है तो ऑनलाइन वस्तुस्थिति ट्रैकिंग और उच्चतर स्तर को स्वतः तीव्रीकरण की व्यवस्थायें होगी।

8. क्षतिपूर्ति की क्रियाविधि

- 8.1 यदि अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी अनूसूची-I में यथानिर्दिष्ट कार्यदक्षता के प्रत्याभूत मापदण्डों की पूर्ति करने में विफल रहता है, तो क्षतिपूर्ति के लिये दावा दायर करने पर प्रभावित व्यक्ति को अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी क्षतिपूर्ति का भुगतान करेगा। प्रभावित व्यक्ति को अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी द्वारा भुगतान किये जाने वाले क्षतिपूर्ति को इन विनियमों की अनूसूची-II में निर्दिष्ट किया गया है।

बशर्ते कि 'शून्य करंट की शिकायतें' 'मीटर के कारण शून्य करंट' और 'मीटरों के परीक्षण' से संबंधित शिकायतों के लिये क्षतिपूर्ति के प्रयोजनार्थ शिकायत दायर कराने की आवश्यकता नहीं है और अनुज्ञप्तिधारी अपने अभिलेखों के आधार पर अगले बिल में क्षतिपूर्ति राशि को क्रेडिट करेगा।

बशर्ते यह भी कि वितरण अनुज्ञप्तिधारी अपनी वितरण प्रणाली को इस तरह डिजाइन और संधारण करेगा कि यह उपरोक्त मापदण्डों की सूची में वृद्धि होती है, जिन्हें दूर से मॉनिटर किया जा सकता है और और जिसके लिये उपभोक्ता को स्वतः ही क्षतिपूर्ति का भुगतान किया जा सकता है। इस संबंध में, वितरण अनुज्ञप्तिधारी आयोग को वार्षिक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा।

बशर्ते यह और कि यदि किसी न्यायालय, मंच, अधिकरण या आयोग द्वारा उपभोक्ता से किसी भी बकाया राशि की वसूली को रोकने के लिये स्थगन आदेश दिया जाता है और ऐसे किसी आदेश की प्रवर्तन अवधि के दौरान क्षतिपूर्ति देय होगी, परन्तु उपभोक्ता को केवल मामलें के अन्तिम निर्णय के पश्चात् ही संदेय की जायेगी।

बशर्ते यह और भी कि यदि उपभोक्ता से वसूली योग्य कोई बकाया राशि है तो कोई क्षतिपूर्ति देय नहीं होगी।

- 8.2 इन विनियमों के माध्यम से उपभोक्ता को अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी द्वारा संदेय कुल क्षतिपूर्ति विशिष्ट वित्तीय वर्ष में उपभोक्ता द्वारा संदेय कुल स्थिर प्रभारों/डिमाण्ड प्रभारों के 30 प्रतिशत से अधिक नहीं होगी।
- 8.3 क्षतिपूर्ति के सभी मामलों में, क्षतिपूर्ति का भुगतान अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी द्वारा विद्युत आपूर्ति के लिये वर्तमान और निकट भावी बिलों के विरुद्ध समायोजन द्वारा किया जायेगा। देय कुल क्षतिपूर्ति और उसके भुगतान की गई राशि का विवरण उपभोक्ता के प्रत्येक विद्युत बिल में अंकित किया जायेगा।
- 8.4 कार्यदक्षता के प्रत्याभूत मापदण्डों के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिये अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी शिकायतों के पंजीकरण की सूचना के साथ व्यक्ति शिकायतकर्ता को इन विनियमों की अनूसूची-I के अनुसार निर्धारित प्रत्याभूत समय भी सूचित करेगा। अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी शिकायतों के प्रत्येक पंजीकरण के साथ इन विनियमों की अनूसूची-II के अनुसार विलम्ब के लिये क्षतिपूर्ति सूत्र को भी सूचित करेगा।
- 8.5 अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी अपनी वेबसाइट पर अनूसूची-I के अनुसार कार्यदक्षता के प्रत्याभूत मापदण्डों और अनूसूची-II के अनुसार संदेय क्षतिपूर्ति को भी प्रदत्त करेगा।
- 8.6 यदि शिकायत के समाधान में विलम्बर है, तो उपभोक्ता द्वारा क्षतिपूर्ति के लिये दावा शिकायत के समाधान के 60 दिनों के पश्चात् नहीं किया जायेगा।
- 8.7 उपभोक्ता द्वारा दावा अनुलग्नक-II के प्रारूप के अनुसार दायर किया जा सकता है। संबंधित अधिकारी को ऐसा दावा व्यक्तिशः/ई-मेल/पंजीकृत डाक/ ऑनलाइन/मोबाइल ऐप/ हेल्प डेस्क हेल्प डेस्क हेल्प डेस्क पर दायर किया जा सकता है।

बशर्ते कि वितरण अनुज्ञप्तिधारी, इन विनियमों की अधिसूचना की दिनांक से 6 माह के भीतर, ऑनलाइन सुविधा का सृजन करेगा जिस पर उपभोक्ता क्षतिपूर्ति राशि का पंजीकरण और दावा कर सकें। इस संबंध में जानकारी जन-संपर्क साधन/बिल/ एसएमएस/ई-मेल/अनुज्ञप्तिधारी की वेबसाइट सहित माध्यम से उपभोक्ताओं के मध्य व्यापक रूप से प्रसारित की जायेगी।

- 8.8 प्रत्येक दावा आवेदनों को पंजीकरण संख्या दी जायेगी जो कि शिकायत पंजीकरण संख्या से भिन्न होगी। अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी क्षतिपूर्ति के दावे के आवेदन के ऑनलाइन डाटा और इसे अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी वेबसाइट पर पूर्ण रूप से प्रदर्शित करके उस पर की गयी कार्यवाही का संधारण करेगा।

बशर्ते कि यदि उपभोक्ता का मोबाईल नम्बर और/या ई-मेल आईडी को पंजीकृत किया गया है तो क्षतिपूर्ति दावा की पंजीकरण संख्या उपभोक्ता के मोबाईल नम्बर और/या ई-मेल आईडी पर एसएमएस या ई-मेल के माध्यम से भेजी जायेगी।

- 8.9 अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी प्रासंगिक विनियमों का संदर्भ तथा ही विवरण देते हुये क्षतिपूर्ति का दावा दायर करने की दिनांक से 45 दिनों के भीतर क्षतिपूर्ति देंगे। क्षतिपूर्ति के अस्वीकार के मामलों में, अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी क्षतिपूर्ति का दावा दायर करने की दिनांक से 45 दिनों के भीतर क्षतिपूर्ति के प्रत्येक दावे के संबंध में उचित आदेश पारित करेगा। ऐसे सभी आदेश अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किये जायेगे और साथ ही उपभोक्ता को सूचित किया जायेगा।
- 8.10 अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उपरोक्त विनियम 8.9 के अनुसार क्षतिपूर्ति का भुगतान किये जाने में विफलता या अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी के निर्णय से उपभोक्ता की असंतुष्टी शिकायत मानी जायेगी, जिसे संबंधित उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच द्वारा राविविआ (शिकायतों के निवारण हेतु मार्ग दर्शक सिद्धान्त) विनियम, 2008 समय-समय पर पर संशोधित या इस प्रयोजनार्थ आयोग द्वारा निर्दिष्ट कोई अन्य विनियम में निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार व्यवहृत व निर्णीत किया जायेगा।
- 8.11 यदि शिकायत निवारण फोरम, क्षतिपूर्ति की राशि निर्धारित समय में तय नहीं करता है या पीड़ित उपभोक्ता इसके निर्णय से संतुष्ट नहीं है, तो वह विद्युत लोकपाल के यहां अभिगमन के लिए स्वतंत्र होगा, जो कि प्रकरण को व्यवहृत कर, राविविआ (विवादों का विद्युत लोकपाल द्वारा निपटारा) विनियम, 2010 समय-समय पर पर संशोधित या इस प्रयोजनार्थ आयोग द्वारा निर्दिष्ट कोई अन्य विनियम के अन्तर्गत निर्णीत करेगा।
- 8.12 पीड़ित उपभोक्ता अनुज्ञप्तिधारी, फोरम या विद्युत लोकपाल के समक्ष इन विनियमों के अन्तर्गत क्षतिपूर्ति के लिए दावा करने के लिए कोई शुल्क भुगतान करने का दायी नहीं होगा।
- 8.13 ऐसी क्षतिपूर्ति का भुगतान, इन विनियमों में निर्धारित किये गये मापदण्डों को पूरा करने में अनुज्ञप्तिधारी के विफल रहने पर अधिरोपित किये जा सकने वाली किसी शास्ति या प्रवर्तित किये जा सकने वाले अभियोजन को बिना प्रतिकूल प्रभावित किये होगा।
- 8.14 इन विनियमों के तहत क्षतिपूर्ति का दावा करने के लिए, पीड़ित उपभोक्ता को कार्यक्षमता के मापदण्डों के प्रत्येक पैरामीटर के लिए इन विनियमों में दी गई समयावधि समाप्त होने के 30 दिनों के भीतर दावा दायर करना होता है।

9. अनुज्ञप्तिधारी के उत्तरदायित्व

- 9.1 कार्यक्षमता के मापदण्डों की रिपोर्ट का प्रस्तुतीकरण

- (क) अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी वितीय वर्ष के दौरान प्रत्येक तिमाही के अन्त पर 45 दिन के भीतर तिमाही रिपोर्ट आयोग एवं विद्युत लोकपाल को इसका वास्तविक निष्पादन, इन नियमों के साथ संलग्न आरूपों, एसओपी-1 से एसओपी-4 में इंगित करते हुये प्रस्तुत करेगा। ये आरूप नीचे यथा सूचीबद्ध हैं।

एसओपी-1 हेल्प डेस्क की स्थापना

एसओपी-2 उपभोक्ता शिकायतों और सिस्टम विश्वसनीयता पैरामीटर्स

एसओपी-3 संदत क्षतिपूर्ति का विवरण

एसओपी-4 अनुसूची -I के अनुसार सिस्टम विकास कोष का विवरण

- (ख) अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी उपरोक्त 9.1 (क) के अनुसार निम्न को अंकित करते हुये, तिमाही रिपोर्टों के साथ, रिपोर्ट भी प्रस्तुत करेगा।

1. कार्यदक्षता में सुधार हेतु किये गये उपाय,

2. निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त नहीं किये जाने के कारण, यदि कोई हो ।

- (ग) आयोग समय-समय पर आवश्यक होने पर पृथक आदेश से आरूपों को संशोधित कर सकता हैं।

9.2 शिकायतों और क्षतिपूर्ति के लिये दावे से संबंधित रिपोर्टों का सृजन करने के लिये अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी, इन विनियमों की अधिसूचना की दिनांक से 6 माह के भीतर, अपनी वेबसाइट पर रिपोर्ट सृजन फ्रेमवर्क का विकास करेगा। ऐसी रिपोर्टों को भेदक पैरामीटर्स सहित परन्तु शिकायत का प्रकार, शिकायत की स्थिति, डिवीजन का नाम, शिकायत संख्या, क्षतिपूर्ति दावा संख्या या समय-समय पर आयोग द्वारा निर्देशित तक सीमित नहीं, के आधार पर क्रियाशील रूप से सृजित की जायेगी। रिपोर्ट सृजन फ्रेमवर्क को आयोग या आयोग द्वारा प्राधिकृत व्यक्ति द्वारा अनुमोदित किया जायेगा।

9.3 अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी उपभोक्ता की शिकायतों के संचालन के लिये कार्यप्रणाली-पुस्तिका प्रकाशित करेगा और अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी के प्रत्येक कार्यालय में इसे उपभोक्ताओं के संदर्भ के लिये उपलब्ध करायेगा। पुस्तिका वेबसाइट से डाउनलोड करने योग्य भी होगी। इस पुस्तिका में निम्नलिखित जानकारी होगी:

- क) शिकायत पंजीकरण के चैनल- कार्मिकों का विवरण, कार्यालय, शिकायत केन्द्र और इलेक्ट्रॉनिक शिकायत जैसे कि एसएमएस/ई-मेल/मोबाइल एप्लिकेशन आदि;

- ख) विनियम 7 को ध्यान में रखते हुये शिकायतों को संभालने की प्रक्रिया;

- ग) अनुज्ञप्तिधारी के कर्तव्य और दायित्व- अनुसूची-I और अनुसूची-II और अनुसूची-III के अनुसार कार्यदक्षता के प्रत्याभूत मापदण्ड, क्षतिपूर्ति के विवरण और समग्र कार्यदक्षता के मापदण्ड; और
- घ) कोई अन्य जानकारी जो उपभोक्ताओं को प्रभावित कर रही हो।
- ड) पुस्तिका हिन्दी और अंग्रेजी भाषा में प्रकाशित की जायेगी।
- 9.4 अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी को क्षतिपूर्ति की संरचना, शिकायतों को दायर करने के लिये प्रक्रिया की जानकारी के साथ कार्यदक्षता के प्रत्याभूति मापदण्डों को अपनी वेबसाइट पर और प्रत्येक वर्ष जनवरी एवं जुलाई के माह में समाचार-पत्रों में प्रकाशित कराना चाहिये। यदि संभव हो, तो इसे बिलों के पीछे भी प्रकाशित किया जायेगा या बिलों के साथ पृथक से हैंड आउट वितरित किये जा सकते हैं।
- 9.5 वितरण अनुज्ञप्तिधारी मीडिया, टीवी, समाचार पत्र, वेबसाइट के माध्यम से और उपभोक्ता सेवा से संबंधित कार्यालयों में सूचना-पट्ट पर प्रदर्शित करके उपभोक्ता अधिकारों, कार्यदक्षता के मापदण्डों, क्षतिपूर्ति के प्रावधानों, शिकायत निवारण, ऊर्जा दक्षता के उपायों और वितरण अनुज्ञप्तिधारी की कोई अन्य योजना के बारे में जानकारी देकर प्रचार-प्रसार की व्यवस्था करेगा।
- 9.6 वितरण अनुज्ञप्तिधारी फीडरवार आउटेज डेटा, आउटेज को कम करने के लिये किये गये प्रयास, विद्युत की चोरी या अनधिकृत उपयोग को रोकने या विद्युत संयंत्र, विद्युत लाइनों या मीटर को नुकसान या क्षति तथा वर्ष के दौरान प्राप्त परिणामों को अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करने की व्यवस्था करेगा।
- 9.7 अनुज्ञप्तिधारी इस तरह से अपने सिस्टम को डिजाइन करेगा ताकि इन विनियमों में उल्लिखित मापदण्डों की पूर्ति हो सके।

10 शुल्क और जुर्माना

अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी की इन विनियमों के अन्तर्गत शिकायत/क्षतिपूर्ति दावा और सीजीआरएफ या लोकपाल को क्षतिपूर्ति के दावे के निवारण के लिये आवेदन/शिकायत दायर कराने के लिये उपभोक्ता से कोई शुल्क नहीं लिया जायेगा/लागू नहीं होगा।

11. घटनाओं का अपवर्जन

इन विनियमों के अन्तर्गत निर्धारित कार्यदक्षता के मापदण्डों की प्रयुक्ति, निम्नलिखित घटनाओं की दशा में निलम्बित रहेगी।

- (क) अनुज्ञप्तिधारी की अधिष्ठापनाओं एवं गतिविधियों को प्रभावित करने वाली फोर्स मैज्योर घटनायें जैसे युद्ध, विद्रोह, नागरिक संक्षोभ, उपद्रव, बाढ़, चक्रवात, तूफान, बिजली, भूकम्प या अन्य बल और हड़ताल, लॉकआउट;
- (ख) ग्रीड विफलता के कारण आउटेज या किसी भी कारण से राविप्रनि/प्रसारण अनुज्ञप्तिधारी से आपूर्ति का आउटेज;
- (ग) आउटेज जो कि राष्ट्रीय भार प्रेषण केन्द्र/क्षेत्रीय भार प्रेषण केन्द्र/राज्य भार प्रेषण केन्द्र, डिस्कॉम/फ्रेंचाइजी द्वारा प्रवर्तित किये जाते हैं।

12 उपभोक्ता अधिकारों का संरक्षण

इन विनियमों में कुछ अन्तर्विष्ट होते हुये भी ये विनियम किसी भी रूप में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (2019 का 35 वां केन्द्रीय अधिनियम) सहित अन्य कानून के अन्तर्गत उपभोक्ता के अधिकारों तथा विशेषधिकारों को प्रतिकूलतः प्रभावित नहीं करेंगे।

13. निरसन तथा व्याप्ति:

- (1) इन विनियमों में कुछ अन्यथा होते हुये भी, को इन नियमों के प्रवृत्त होने पर राविविआ (वितरण अनुज्ञप्तिधारियों के लिए कार्यदक्षता के मापदण्ड) विनियम, 2014 एतद्वारा निरसित किया जाता है।
- (2) ऐसे निरसन कर दिये जाने पर भी कार्यदक्षता के मापदण्डों की बाध्यताओं को पूरा करने के प्रयोजन से कुछ भी किया गया है या कोई कार्यवाही की गयी है या किया गया माना जाता है, तो वह इन विनियमों के सदृश प्रावधानों के अन्तर्गत किया हुआ माना जायेगा।
- (3) निरसन किये गये विनियमों से उपजे अधिकारों तथा दायित्वों का निपटारा निरसित विनियमों के ढांचे के अन्तर्गत किया जायेगा।

14. कठिनाइयों को दूर करने की शक्ति

यदि इन विनियमों के प्रावधानों को प्रभावी करने में कठिनाई उत्पन्न होती है, तो आयोग स्वप्रेरणा से या याचिका किये जाने पर, सामान्य या विषिष्ट आदेश से, कठिनाई को दूर करने

के लिये आवश्यक प्रतीत होने वाले अधिनियम के प्रावधानों से असंगत न होने वाले प्रावधान बना सकता है।

15 संशोधन की शक्ति

आयोग किसी भी समय इन विनियमों के प्रावधानों को, कारण अभिलिखित करते हुये परिवर्तित, रूपान्तरित या संशोधित कर सकता है।

16. शिथिल करने की शक्ति

आयोग, सामान्य या विशेष आदेश से, अभिलिखित किये जाने वाले कारणों से तथा प्रभावित होने वाले सम्भावित पक्षकारों को सुनवाई का अवसर दिये जाने के बाद, इन विनियमों के किसी भी प्रावधान में, अपनी स्वयं की प्रेरणा से या किसी इच्छुक व्यक्ति द्वारा इसके समक्ष आवेदन किये जाने पर, शिथिलता दे सकता है।

आयोग की आज्ञा से,

बी. के. दोसी,

सचिव।

अनुसूची - I

अनुज्ञप्तिधारी के कार्यदक्षता के गारंटीकृत मापदण्ड

1. आपूर्ति पुनः चालू करना

1.1 शून्य करण्ट होने की शिकायत

अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी मीटर से पहले या वितरण ट्रान्सफार्मर पर एचटी/एलटी फ्यूज, एमसीबी के ब्लोइंग ऑफ हो जाने या मीटर अथवा सर्विस लाइन पर ढीले कनेक्शन के कारण आपूर्ति संबंधी समस्या की दशा में उपभोक्ता द्वारा दोष की रिपोर्ट किये जाने के समय से -

क) 2 घण्टे में - प्रथम श्रेणी शहरों में

ख) 4 घण्टे में - शहरी क्षेत्रों में

ग) 8 घण्टे में - ग्रामीण क्षेत्रों में

आपूर्ति पुनः चालू करेगा।

1.2 ओवर हैड लाइन/केबिल खराब हो जाना

ओवर हैड लाइन/केबिल के खराब हो जाने पर अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी दोष होने के-

क) 4 घण्टे में - प्रथम श्रेणी शहरों में

ख) 6 घण्टे में - शहरी क्षेत्रों में

ग) 10 घण्टे में - ग्रामीण क्षेत्रों में

आपूर्ति पुनः चालू करेगा।

1.3 भूमिगत केबिल का खराब हो जाना

अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी अपनी भूमिगत केबिल के खराब हो जाने पर दोष होने के

क) 12 घण्टे में - प्रथम श्रेणी शहरों में

ख) 24 घण्टे में - शहरी क्षेत्रों में

ग) 36 घण्टे में - ग्रामीण क्षेत्रों में

आपूर्ति पुनः चालू करेगा।

1.4 ट्रान्सफार्मर की विफलता

ट्रान्सफार्मर की विफल हो जाने पर अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी अपने नीचे दी गयी समय सीमा में
आपूर्ति पुनः चालू करेगा

(क) वितरण ट्रान्सफार्मर के मामलों में

i) 8 घण्टे में - प्रथम श्रेणी शहरों में

ii) 8 घण्टे में - शहरी क्षेत्रों में

iii) 24 घण्टे में - ग्रामीण क्षेत्रों में

आपूर्ति पुनः चालू करेगा।

(ख) पावर ट्रान्सफार्मरों (33/11 केवी) के मामलों में

विफलता होने से 48 घण्टों में

1.5 निर्धारित आउटेज

- क) लोड शेडिंग को छोड़कर निर्धारित आउटेज के कारण विद्युतापूर्ति में व्यवधान को अनुज्ञप्तिधारी द्वारा नियोजित शट-डाउन के लिए कम से कम 24 घण्टे अग्रिम रूप से अधिसूचित किया जायेगा एवं उसी दिन आपत्तिक मामलें में और एक दिन में 7 घण्टे से अधिक नहीं होगा। सामान्यतया, आपूर्ति सायं 6.00 बजे तक पुनः चालू कर दी जानी चाहिए। अनुज्ञप्तिधारी नियत आउटेज के दौरान सभी निवारक रखरखाव/ आवधिक रखरखाव/सेवा कनेक्शन संबंधित गतिविधि करने की योजना बनायेगा। नियत आउटेज की अधिसूचना प्रभावित उपभोक्ताओं को स्थानीय समाचार पत्र/डिस्कॉम की वेबसाइट पर प्रदर्शन द्वारा व्यापक प्रचार कर अवगत करायी जायेगी। अधिसूचना एसएमएस या किसी अन्य इलेक्ट्रॉनिक मोड के माध्यम से पंजीकृत मोबाइल नम्बर पर भी भेजी जायेगी।
- ख) औद्योगिक क्षेत्रों के संघों के परामर्श कर संबंधित औद्योगिक क्षेत्र के साप्ताहिक बंद के दिनों के अलावा औद्योगिक फीडरों पर नियत आउटेज/नियोजित शटडाउन नहीं लिया जायेगा।
- ग) शहरी फीडरों पर नियत आउटेज/नियोजित शटडाउन मंगलवार और शुक्रवार को छोड़कर नहीं लिया जायेगा।
- घ) ग्रामीण फीडरों पर नियत आउटेज/नियोजित शटडाउन बुधवार और शनिवार को छोड़कर नहीं लिया जायेगा।
- इ) अगर 132 केवी सबस्टेशनों से योजनाबद्ध/नियत आउटेज है तो उनकी गतिविधि जैसे कि निवारक/आवधिक रखरखाव/सेवा कनेक्शन संबंधी गतिविधि की योजना बनाने के लिये डिस्कॉम (मों) द्वारा इसका उपयोग किया जायेगा।

- 1.6 अनियोजित आउटेज या फाल्ट के मामलें में, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उपभोक्ताओं को एसएमएस के माध्यम से या किसी अन्य इलेक्ट्रॉनिक मोड द्वारा पुनः आपूर्ति के लिये अनुमानित समय के साथ तत्काल सूचना दी जायेगी। यह जानकारी वितरण अनुज्ञप्तिधारी के उपभोक्ता सेवा केन्द्र में भी उपलब्ध होगी।

2. आपूर्ति की गुणवत्ता

2.1 वोल्टेज का उतार-चढ़ाव

अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी किसी उपभोक्ता को आपूर्ति के बिन्दु पर निम्नलिखित सीमा में वोल्टेज का संधारण करेगा:

- क) +6% तथा -6% एल टी आपूर्ति के मामलें में
 ख) +6% तथा -9% एच टी आपूर्ति के मामलें में
 ग) +10% तथा -12.5% ईएचटी आपूर्ति के मामलें में

तथा वोल्टेज के उतार-चढ़ाव के मामलें में समस्या का समाधान नीचे दी गयी समय सीमा के भीतर किया जायेगा:-

- क) मूल शिकायत के 2 कार्य दिवसों में बशर्ते कि वितरण प्रणाली/नेटवर्क को कोई विस्तार/वृद्धि/उन्नयन शामिल नहीं है।
 ख) 15 दिनों में, यदि केवल एलटी लाइन का संवर्धन/उन्नयन और वितरण ट्रांसफार्मर की क्षमता वृद्धि अपेक्षित है।
 ग) 60 दिनों में यदि नये वितरण ट्रांसफार्मर सबस्टेशन की आवश्यकता है।
 घ) उपभोक्ता द्वारा रिपोर्टिंग के समय से 120 दिनों में यदि नये 33/11 केवी सबस्टेशन/33 केवी सबस्टेशन का संवर्धन अपेक्षित है।

2.2 विश्वसनीयता सूचकांक

- क) वितरण अनुज्ञप्तिधारी सभी उपभोक्ताओं को 24X7 विद्युत की आपूर्ति करेगा। तथापि, कृषि जैसे उपभोक्ताओं की कुछ श्रेणियों के लिये कम घंटे की आपूर्ति निर्दिष्ट की जा सकती है।
- ख) आपूर्ति व्यवधान बेंचमार्क- आपूर्ति व्यवधान बेंचमार्क के लिये सबसे छोटी इकाई 11 केवी फीडर होगी। निम्नलिखित बेंचमार्क होंगे -
- 11 केवी औद्योगिक फीडर- तीस निरन्तर व्यवधान प्रति छः माह या पन्द्रह निरन्तर व्यवधान प्रति तिमाही।
 - 11 केवी शहरी फीडर- अड़तालीस निरन्तर व्यवधान प्रति छः माह या चौबीस निरन्तर व्यवधान प्रति तिमाही।
 - 11 केवी ग्रामीण फीडर- छियासठ निरन्तर व्यवधान प्रति छः माह या तैंतीस निरन्तर व्यवधान प्रति तिमाही।
- ग) आपूर्ति आउटेज अवधि बेंचमार्क- आपूर्ति आउटेज अवधि बेंचमार्क के लिये सबसे छोटी इकाई 11 केवी फीडर होगी। निम्नलिखित बेंचमार्क होंगे -
- 11 केवी औद्योगिक फीडर- सतर घंटे प्रति छः माह या पैंतीस घंटे प्रति तिमाही।

- ii. 11 केवी शहरी फीडर- एक सौ चालीस घंटे प्रति छः माह या सत्तर घंटे प्रति तिमाही।
- iii. 11 केवी ग्रामीण फीडर- दो सौ दस घंटे प्रति छः माह या एक सौ पांच घंटे प्रति तिमाही।

2.3 सैफी और सैडी के बेंचमार्क- अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी क्षेत्र में सैफी और सैडी के लिये निम्नलिखित अर्धवार्षिक/त्रैमासिक बेंचमार्क होगा -

- i. सैफी - बीस व्यवधान प्रति उपभोक्ता प्रति छः माह या दस व्यवधान प्रति उपभोक्ता प्रति तिमाही।
- ii. सैडी - 30 घंटे प्रति उपभोक्ता प्रति छः माह या पन्द्रह घंटे प्रति उपभोक्ता प्रति तिमाही।

सैफी और सैडी - सैफी और सैडी की गणना निम्नलिखित सूत्र के अनुसार छः माही/त्रैमासिक आधार पर अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी क्षेत्र के लिये की जायेगी-

$$n$$

$$SAIFI = \sum_{i=1}^n (A_i \times N_i) / N_t$$

$$n$$

$$SAIDI = \sum_{i=1}^n (B_i \times N_i) / N_t$$

जहां,

$A_i =$ 6 महीने या तिमाही के लिये, जैसी भी स्थिति हो, 'आई' अथ फीडर पर निरन्तर व्यवधानों की कुल संख्या।

$B_i =$ 6 महीने या तिमाही के दौरान, जैसी भी स्थिति हो, 'आई' अथ फीडर पर निरन्तर व्यवधानों की कुल अवधि।

$N_i =$ 6 महीने या तिमाही के लिये, जैसी भी स्थिति हो, 'आई' अथ फीडर पर उपभोक्ताओं की कुल संख्या। (6 महीने या तिमाही का औसत जैसी भी स्थिति हो)

$N_t =$ सभी फीडरों पर उपभोक्ताओं की कुल संख्या।

n= अनुज्ञप्तिधारी क्षेत्र में 11 केवी फीडरों की संख्या।

2.4 भारी उतार-चढ़ाव या लाइनों के शार्ट सर्किटिंग से बचने के लिये सिस्टम की विश्वसनीयता

- (क) अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी, आपूर्ति वोल्टेज में भारी उतार - चढ़ाव या लाइनों के शार्ट सर्किटिंग के कारण उपभोक्ताओं के विद्युत उपकरणों को होने वाली किसी भी तरह की हानि से बचने के लिये सिस्टम का निर्माण करेगा और विश्वसनीय बनाये रखेगा।
- (ख) यदि किसी एलटी फीडर पर कुछ औद्योगिक/प्रेरक भार भी जुड़ा हुआ है, जिसके परिणामस्वरूप उसी फीडर पर जुड़े अन्य उपभोक्ताओं के लिये वोल्टेज में गिरावट/उतार-चढ़ाव होता है, ऐसे उपभोक्ताओं को जिनके पास औद्योगिक/प्रेरक भार है, अपने स्वयं की लागत पर, निकटतम ट्रांसफार्मर/फीडर के खंभे से अलग फीडर के माध्यम से आपूर्ति लेनी होगी ताकि अन्य उपभोक्ताओं पर इसके लोड के प्रभाव से बचा जा सके और आयोग की स्वीकृति से डिस्कॉम द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार आवश्यक तकनीकी हस्तक्षेप भी किया जा सके।

2.5 अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी इन विनियमों की दिनांक के 6 महीने के भीतर, खंड 2.2 के अनुसार विश्वसनीयता सूचकांकों के स्वतः रिकॉर्ड के लिये तक आईटी सक्षम प्रणाली और बेंचमार्क के साथ तुलना सहित खण्ड 2.3 के अनुसार सैफी एवं सैडी को सुनिश्चित करेगा। इस तरह के आंकड़ों का प्रदर्शन अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी की वेबसाइट/मोबाइल ऐप के साथ-साथ नियामक आयोग पर भी उपलब्ध होना चाहिये।

3. मीटर की शिकायतें

3.1 मीटर का परीक्षण

यदि उपभोक्ता यह रिपोर्ट करे की मीटर सही ढंग से काम नहीं कर रहा है तो अनुज्ञप्तिधारी को 15 दिनांक का एक नोटिस दिया जा सकता है। अनुज्ञप्तिधारी, साइट पर मीटर की शुद्धता का सत्यापन करेगा तथा आवश्यक होने पर मीटर को उपभोक्ता द्वारा रिपोर्ट किये जाने की दिनांक से 15 दिनों के भीतर बदलेगा। उपभोक्ता पर आरोप्य कारणों के कारण मीटर खराब होने पर रिपोर्टिंग के समय उपभोक्ता से कोई परीक्षण शुल्क नहीं लिया जायेगा और बाद के बिलों के माध्यम से उपभोक्ता नये मीटर की लागत/प्रतिभूति और परीक्षण शुल्क वसूला जायेगा।

3.2 बन्द/क्षतिग्रस्त/जले हुये मीटर का प्रतिस्थापन

बन्द/क्षतिग्रस्त/जले हुये मीटर के मामलें में, मीटर को अनुज्ञप्तिधारी द्वारा इसके पता लगने या उपभोक्ता द्वारा सूचना देने के दिनांक से शहरी क्षेत्रों में 24 घण्टों के भीतर और ग्रामीण क्षेत्रों में 72 घण्टों के भीतर प्रतिस्थापित कर दिया जायेगा।

बशर्ते की जब तक यह सिद्ध नहीं हो जाता की उपभोक्ता द्वारा अधिक भार सहित किसी भी रूप में मीटर के साथ छेड़छाड़ की गयी है या उसे क्षतिग्रस्त किया गया है, ऐसे मामलें में अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी मीटर को उपभोक्ता द्वारा मीटर की कीमत के प्रति मीटर की प्रतिभूति राशि जमा करवाने पर 24 घण्टे के अन्दर-अन्दर प्रतिस्थापित करेगा। मीटर के बन्द/क्षतिग्रस्त/जले होने के कारण कोई करण्ट न होने की शिकायत के मामलें में मीटर को अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी अनुज्ञप्तिधारी द्वारा, उपभोक्ता द्वारा रिपोर्ट किये जाने या अनुज्ञप्तिधारी के ध्यान में आने के 24 घण्टे के अन्दर-अन्दर प्रतिस्थापित किया जायेगा।

4. मीटर/सर्विस लाइन का स्थान परिवर्तन

4.1 मांग पत्र

अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी आवेदन प्राप्त होने के 15 दिनों के भीतर निरीक्षण करेगा तथा उपभोक्ता को अनुमानित लागत सूचित करेगा।

4.2 मीटर का स्थान परिवर्तन

अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी मांग पत्र की राशि तथा आवश्यक निर्बाधन/अनापति प्राप्त होने पर मीटर का स्थान परिवर्तित करेगा

- क) 7 कार्य दिवस में - एलटी उपभोक्ताओं के मामलें में
- ख) 15 कार्य दिवस में - एच.टी. व ई.एच.टी. उपभोक्ताओं के मामलें में।

4.3 सर्विस लाइन का स्थान परिवर्तन

अनुज्ञप्तिधारी, मांग पत्र की राशि तथा आवश्यक निर्बाधन/अनापति प्राप्त होने पर सर्विस लाइन का स्थान परिवर्तित करेगा

- क) 15 कार्य दिवस में - एलटी उपभोक्ताओं के मामलें में

ख) 1 माह में - एच.टी. उपभोक्ताओं के मामलों में।

5 नया कनेक्शन या अतिरिक्त भार दिया जाना

अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी भिन्न-भिन्न परिस्थितियों में उपभोक्ताओं की भिन्न-भिन्न श्रेणियों को नये कनेक्शन, राविविआ (विद्युत प्रदाय कोड तथा सम्बद्ध मामलों) विनियम, 2021 में विनिर्दिष्ट मापदण्डों के अनुसार देगा।

6. स्वामित्व का अन्तरण तथा श्रेणी का परिवर्तन

स्वामित्व अन्तरण या श्रेणी के परिवर्तन, जैसी भी स्थिति है के प्रमाणीकरण के आवश्यक दस्तावेज प्राप्त होने पर अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी कनेक्शन के स्वामित्व का अन्तरण या विद्यमान तंत्र पर श्रेणी का परिवर्तन 1 माह के भीतर करेगा।

7. उपभोक्ता बिल की शिकायत

बिलिंग संबंधी किसी शिकायत के मामलों में उपभोक्ता को संबंधित उपखण्ड अधिकारी या बिलिंग अधिकारी से व्यक्तिशः मिलना चाहिए या ऑनलाइन हेल्प डेस्क प्रणाली के माध्यम से शिकायत को पंजीकृत कराना चाहिये। उपभोक्ता को पंजीकरण संख्या दी जायेगी। अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी बिलिंग की समस्या का समाधान निम्न कार्य दिवस के भीतर करेगा;

- क) 3 कार्य दिवस - यदि कोई सूचना संग्रह नहीं की जानी है।
 ख) 7 कार्य दिवस - यदि बिलिंग अधिकारी द्वारा किसी सूचना का संग्रहण आवश्यक हो।

यदि शिकायत उचित है तो अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी बिल का भुगतान किये जाने के लिये नियत तिथि को बढ़ायेगा ताकि उपभोक्ता को भुगतान के लिए कम से कम 7 कार्य दिवस का समय मिल जाये।

8. आपूर्ति का विच्छेदन

8.1 अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी उपभोक्ता से, आयोग द्वारा यदि कोई विहित है, विच्छेदन शुल्क के साथ, अनुरोध तथा देयताओं की क्लीयरेन्स प्राप्त होने पर निम्नानुसार आपूर्ति का विच्छेदन करेगा:

- क) 3 कार्य दिवस में - प्रथम श्रेणी शहरों में
 ख) 7 कार्य दिवस में - शहरी क्षेत्रों में

- ग) 7 कार्य दिवस में - ग्रामीण क्षेत्रों में
- 8.2 स्थाई विच्छेदन की दशा में अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी उपभोक्ता को देय राशि जैसे प्रतिभूति आदि का भुगतान करेगा तथा विच्छेदन की तिथि या उपभोक्ता द्वारा अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी को स्वीकार्य देयताओं का चुकाया किए जाने की तिथि, जो भी बाद में हो के 7 दिन के भीतर 'अदेयता प्रमाण-पत्र' जारी करेगा।

9. **विच्छेदित उपभोक्ता को विद्युतापूर्ति पुनः चालू करना**

विच्छेदित उपभोक्ता द्वारा देयताओं का भुगतान कर दिये जाने पर अनुज्ञप्तिधारी/ फ्रेंचाइजी 6 कार्य घण्टों में विद्युतापूर्ति पुनः चालू करेगा। यदि आधारभूत संरचना के निर्माण की आवश्यकता है, तो यह राविविआ (विद्युत प्रदाय कोड और सम्बद्ध मामलें) विनियम, 2021 में दिये गये समय के अनुसार होगा।

10. **बिलों का परिदान/प्रेषण**

अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी राविविआ (विद्युत प्रदाय कोड और सम्बद्ध मामलें) विनियम, 2021 में दी गई समयसीमा के अनुसार उपभोक्ताओं को बिलों की तामील करायेगा।

यदि उपभोक्ता को राविविआ (विद्युत प्रदाय कोड और सम्बद्ध मामलें) विनियम, 2021 में निर्दिष्ट समय रेखा के भीतर प्रथम बिल प्राप्त नहीं होता है, तो वह लिखित रूप में, वितरण अनुज्ञप्तिधारी को शिकायत कर सकता है और वितरण लाइसेंसधारक सात दिनों के भीतर बिल जारी करेगा।

यदि कोई बिल साठ दिनों से अधिक की देरी से तामील कराया जाता है, तो उपभोक्ताओं को राविविआ (विद्युत प्रदाय कोड और सम्बद्ध मामलें) विनियम, 2021 के अनुसार छूट दी जायेगी।

अनुसूची - II

अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी द्वारा देय क्षतिपूर्ति

विनियमों की अनुसूची-I में निर्धारित कार्यदक्षता के प्रत्याभूत मापदण्डों को अनुज्ञप्तिधारी/ फ्रेंचाइजी के पूरा करने में विफल रहने पर अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी द्वारा उपभोक्ता को निम्नलिखित क्षतिपूर्ति देय होगी:

क्र.सं.	अनुसूची-1 की संदर्भ संख्या	कार्यदक्षता के मापदण्ड	प्रत्येक प्रभावित उपभोक्ता को संदेय क्षतिपूर्ति
---------	----------------------------	------------------------	---

1. आपूर्ति पुनः चालू करना			
1	1.1	शून्य करण्ट होने की शिकायत	रु. 75 एलटी के लिए रु. 150 एचटी के लिए
2	1.2	ओवर हैड लाइन/केबिल खराब हो जाना	रु. 75 एलटी के लिए रु. 150 एचटी के लिए
3	1.3	भूमिगत केबिल खराब हो जाना	रु. 75 एलटी के लिए रु. 150 एचटी के लिए
4	1.4	वितरण और/या पावर ट्रांसफार्मर विफलता	रु. 150 एलटी के लिए रु. 450 एचटी के लिए
5	1.5	निर्धारित आउटेज i. 24 घण्टे के नोटिस में डिफाल्ट ii. 7 घण्टे की अवधि से अधिक	रु. 75 एलटी के लिए
2. आपूर्ति की गुणवत्ता			
6	2.1	वोल्टेज का उतार-चढ़ाव	रु. 150 एलटी के लिए रु. 450 एचटी के लिए
7	2.2	i. आपूर्ति में व्यवधान	5 रुपये प्रति व्यवधान यदि बेंचमार्क से अधिक है
		ii. आपूर्ति आउटेज अवधि	5 रुपये प्रति घंटा या उसके भाग के यदि बेंचमार्क अधिक है
8	2.3	i. सैफी ii. सैडी	अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी द्वारा एक अलग सिस्टम डेवलमेंट फण्ड संधारित किया जायेगा जिसमें सैफी और सैडी के मापदण्ड में प्रत्येक डिफॉल्ट के प्रति सैफी के लिये 0.5 करोड़ रुपये और सैडी के लिये 0.5 करोड़ रुपये त्रैमासिक जमा किया जायेगा। निधि का उपयोग नियामक आयोग की पूर्व स्वीकृति के साथ

			किया जायेगा।
9	2.4	पंखा ब्लैक एवं व्हाइट टीवी, मिक्सी	1000 रुपये
	सप्लाई में भारी उतारी चढ़ाव या लाइनों की शार्ट सर्किट होने के कारण हुई हानियों की क्षतिपूर्ति	रंगीन टीवी, अर्द्ध स्वचालित वाशिंग मशीन, फ्रिज	2000 रुपये
		पूर्ण स्वचालित वाशिंग मशीन, कम्प्यूटर, एयर कंडीशनर	4000 रुपये
<p>टिप्पणी: आपूर्ति में भारी उतार-चढ़ाव या लाइनों की शार्ट सर्किटिंग के कारण हुई हानियों के लिये क्षतिपूर्ति व्यक्तियों को जब ही देय होगी यदि घटना एक फीडर पर पांच से अधिक उपभोक्ताओं को प्रभावित करती है और अनुज्ञप्तिधारी द्वारा क्षतिग्रस्त उपकरणों के भौतिक सत्यापन के अध्याधीन होगी।</p> <p>3. मीटर की शिकायतें</p>			
10	3.1	मीटर का परीक्षण	रु. 200 एलटी के लिए रु. 500 एचटी के लिए रु. 1000 ईएचटी के लिए
11	3.2	बन्द/दोषपूर्ण/जले हुये मीटर का प्रतिस्थापन	राविविआ (विद्युत प्रदाय कोड और सम्बद्ध मामलें) विनियम, 2021 के अनुसार
12	3.2	मीटर के कारण शून्य करंट होने की शिकायत	रु. 200 एलटी के लिए रु. 500 एचटी के लिए रु. 1000 ईएचटी के लिए
4. मीटर/सर्विस लाइन का स्थान परिवर्तन			
13	4.1	मांग पत्र	रु. 75 एलटी के लिए रु. 150 एचटी के लिए रु. 300 ईएचटी के लिए
14	4.2	मीटर का स्थान परिवर्तन	रु. 75 एलटी के लिए रु. 150 एचटी के लिए रु. 300 ईएचटी के लिए
15	4.3	सर्विस लाइन का स्थान परिवर्तन	रु. 75 एलटी के लिए रु. 150 एचटी के लिए

5. नया कनेक्शन/अतिरिक्त पावर का दिया जाना			
16	5	नया कनेक्शन/अतिरिक्त पावर का दिया जाना	रु. 300 एलटी के लिए रु. 750 एचटी के लिए रु. 1500 ईएचटी के लिए
6. स्वामित्व का अन्तरण या श्रेणी का परिवर्तन			
17	6	स्वामित्व का अन्तरण या श्रेणी का परिवर्तन	रु. 75 एलटी के लिए रु. 150 एचटी के लिए रु. 300 ईएचटी के लिए
7. उपभोक्ता बिल की शिकायत			
18	7	बिलिंग की शिकायत का समाधान	रु. 75 एलटी के लिए रु. 150 एचटी के लिए रु. 300 ईएचटी के लिए
8. आपूर्ति का विच्छेदन			
19	8.1	आपूर्ति का विच्छेदन	रु. 75 एलटी के लिए रु. 150 एचटी के लिए रु. 300 ईएचटी के लिए
20	8.2	अदेयता प्रमाण पत्र जारी करना	रु. 500 एलटी के लिए रु. 1000 एचटी के लिए रु. 2000 ईएचटी के लिए
9. विच्छेदित उपभोक्ता को विद्युतापूर्ति पुनः चालू करना			
21	9	विच्छेदित उपभोक्ता का विद्युतापूर्ति पुनः चालू करना	रु. 500 एलटी के लिए रु. 1000 एचटी के लिए रु. 2000 ईएचटी के लिए
10. बिलों का परिदान/प्रेषण			
22	10	बिलों का परिदान/प्रेषण	रु. 25 एलटी के लिए रु. 50 एचटी के लिए रु. 75 ईएचटी के लिए

टिप्पणी:- यदि अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी ने शिकायत के समाधान में निर्धारित से दो गुणा तक समय लिया है, तो क्षतिपूर्ति की ऊपर वर्णित राशि यथावत् रहेगी, उसके बाद क्षतिपूर्ति की राशि ऊपर निर्धारित राशि की दो गुणा होगी।

एसओपी - 2 ग

ग. सैफी एवं सैडी

क्र.सं.	वृत्त/फ्रेंचाइजी के क्षेत्र का नाम	11 केवी फीडर की संख्या	उपभोक्ताओं की कुल संख्या	अनुसूची-1 में दिये गये सूत्र के अनुसार संगठित सैफी	अनुसूची-1 में दिये गये सूत्र के अनुसार संगठित सैडी	क्या सैफी बेंचमार्क को प्राप्त किया गया है (हाँ/नहीं)	क्या सैडी बेंचमार्क को प्राप्त किया गया है (हाँ/नहीं)
1							
2							
3							
	डिस्कॉम/फ्रेंचाइजी का कुल क्षेत्र						

वितरण एसओपी रिपोर्टिंग प्रारूप
संदत क्षतिपूर्ति के विवरण

एसओपी-3

अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी का नाम

प्रथम/द्वितीय/तृतीय/चतुर्थ तिमाही की समाप्ति के लिये -

क्र.सं.	वृत्त/फ्रेंचाइजी के क्षेत्र का नाम	वृत्त/फ्रेंचाइजी के क्षेत्र में उपभोक्ताओं की संख्या	क्षतिपूर्ति दर्ज कराया		संदत क्षतिपूर्ति		स्वतः क्षतिपूर्ति	
			उपभोक्ताओं की संख्या	राशि (रूपये)	उपभोक्ताओं की संख्या	राशि (रूपये)	उपभोक्ताओं की संख्या	राशि (रूपये)
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
	योग							

वितरण एसओपी रिपोर्टिंग प्रारूप
अनुसूची-II के अनुसार सिस्टम विकास निधि के विवरण

एसओपी-4

अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी का नाम

प्रथम/द्वितीय/तृतीय/चतुर्थ तिमाही की समाप्ति के लिये -

क्र.सं.	पिछली अवधि तक उपलब्ध निधि की राशि (रूपये)	चालू तिमाही में जमा करायी गयी निधि की राशि (रूपये)	कुल उपलब्ध निधि (रूपये)	विनियामक अनुमोदन के अनुसार निधि का उपयोग (रूपये)	अनुपयोगी रहे शेष (रूपये)
	योग				

(पदनाम सहित हस्ताक्षर)

अनुलग्नक -I

शिकायत केन्द्र/हेल्प डेस्क का नाम

वृत्त/खण्ड/उप-खण्ड का नाम

महिना

क्र. सं.	शिकायत प्राप्त करने का समय एवं दिनांक	शिकायत प्राप्त करने की विधि	शिकायतकर्ता का नाम, पता, मोबाइल नम्बर	खाता संख्या	के.सं. ख्या	शिकायत की प्रकृति	शिकायत का पंजीकरण संख्या	प्रत्याभूत मापदण्डों का संदर्भ	शिकायत के निवारण का समय और दिनांक	शिकायत के निवारण के लिये लिया गया कुल समय (दिनों/घंटों में)	शिकायत का निवारण मानक समय के भीतर (हाँ/नहीं)	विनियम 8.1 के अनुसार, जहाँ दिये जाने के लिये अपेक्षित है, क्या स्वतः क्षतिपूर्ति का भुगतान किया गया है।	टिप्पणी
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

अनुलग्नक -II

उपभोक्ताओं के लिये क्षतिपूर्ति के दावे हेतु प्रारूप

1. उपभोक्ता का नाम
2. खाता संख्या
3. के. संख्या
4. मोबाइल नम्बर
5. शिकायत की प्रकृति
6. अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी के साथ पंजीकरण का समय और दिनांक
7. अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी द्वारा सूचित की गयी शिकायत पंजीकरण संख्या
8. शिकायत निवारण का समय और दिनांक
9. अनुसूची - I के अनुसार बेंचमार्क के अनुसार विलम्बर
10. अनुसूची - II के अनुसार क्षतिपूर्ति सूत्र (रूपये)
11. दावा की गयी क्षतिपूर्ति की राशि

शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर

नाम

पता

सम्पर्क नम्बर और ई-मेल

टिप्पणी:- अनुज्ञप्तिधारी/फ्रेंचाइजी प्रत्येक ऐसे क्षतिपूर्ति के आवेदन के लिये पंजीकरण निर्दिष्ट करेगा।

RAJASTHAN ELECTRICITY REGULATORY COMMISSION

Notification

Jaipur, March 31, 2021

No. RERC/ Secy. /Reg. 141 .-In exercise of powers conferred by Section 181 (1) and 181 (2) (za&zb) read with section 57 (1), 57 (2), 59 (1) and 86 (1) (i) and all other provisions enabling in this behalf, the Rajasthan Electricity Regulatory Commission, after previous publication, hereby makes the following Regulations, namely:

1. Short Title and Commencement

- a) These Regulations shall be called the Rajasthan Electricity Regulatory Commission (Standards of Performance for Distribution Licensees) Regulations, 2021.
- b) These regulations shall come into force from the date of their publication in official gazette.

2. Scope of Application

These regulations shall be applicable to all the Distribution Licensees including Deemed Licensees/Franchisees and all of its consumers in the state of Rajasthan.

3. Definitions

In these Regulations, unless the context otherwise requires:

- a) "Act" means the Electricity Act, 2003 and subsequent amendments thereof;
- b) "Area of Supply" means the area within which a Licensee/franchisee is authorized by its License/franchisee agreement to supply electricity.
- c) "CGRF" means 'Consumer Grievance Redressal Forum' constituted by each Distribution Licensee/franchisee pursuant to Section 42 (5) of the Electricity Act, 2003 and these Regulations.
- d) "CGRF & Ombudsman Regulations" means Regulations framed by the Commission in this regard from time to time and its amendments.
- e) "Class-1 cities" means the cities with population of 2, 00,000 or above as per census of India 2011.
- f) "Commission" means the Rajasthan Electricity Regulatory Commission;
- g) "Customer care centre" means suitable IT enabled infrastructure/setup (with voice recording feature) for submission of complaint or claim of compensation, electronically (SMS, e-mail, mobile App, website of the Licensee/franchisee) or telephonically (voice call-Landline/Mobile) or through any other mode as mentioned in the Regulations 7 and 9.3. The customer care centre shall remain operational 24X7.
- h) "Extra High Tension/Extra High Voltage" means the voltage exceeding 33 kV between phases under normal conditions.
- i) "Franchisee" means a person authorized by a Distribution Licensee to distribute electricity on its behalf, in a particular area within his area of supply:
- j) "Help desk" means suitable IT enabled infrastructure/setup at the sub- divisional level/divisional level/circle level/zonal level/corporate level for submission of complaint or claim of compensation electronically (SMS, e-mail, mobile App, website of the Licensee/franchisee) or telephonically (voice call-

Landline/Mobile) or in writing or through any other mode as mentioned in the Regulations 7 and 9.3 to remain operative between 9 am to 6 pm on all working days.

- k) "High Tension/High Voltage" means the voltage exceeding 440 volts between phases but not exceeding 33 kV under normal conditions;
- l) "Licensee" means a person who has been granted a license under Section 14 of the Act to operate and maintain a distribution system for supplying electricity to the consumers in his area of supply and includes a deemed Licensee;
- m) "Low Tension/Low Voltage" means the voltage level that does not exceed 440 volts between phases under normal conditions;
- n) "Normal Fuse Off" means fuse blown off because of overloading or ageing;
- o) "Rural Areas" means the all area covered by gram panchayats.
- p) "SOP" means Standards of Performance;
- q) "Sustained Interruption" means any interruption on 11 kV feeders emanating from licensee/franchisee/RVFN substations exceeding duration of 10 minutes but excluding the interruptions due to planned/scheduled outages, outages due to failure of upstream power system including generation and transmission network and outage due to reasons allowed in these regulations under exclusion of events. Interruption in the 33 kV system (sub transmission system) shall be considered as sustained interruption on the corresponding 11 kV feeders.
- r) "Urban Areas" means all areas other than rural areas.

Words and expressions used and not defined in these Regulations but defined in the Act shall have the meanings assigned to them in the Act. Expressions used herein but not specifically defined in these Regulations or in the Acts but defined under any law/regulation passed by a competent legislature/Commission and applicable to the electricity sector in the State shall have the meaning assigned to them in such law/regulation.

4. Interpretation

In the interpretation of these Regulations, unless the context otherwise requires:

- (a) Words in singular or plural term, as the case may be, shall also be deemed to include plural or singular term, respectively;
- (b) References herein to the "Regulations" shall be considered as a reference to these Regulations as amended or modified by the Commission from time to time as per applicable laws.

5. Objective

5.1 These Regulations lay down the standards to maintain distribution system parameters within the permissible limits. These standards shall serve as benchmark for Licensees/franchisee for providing an efficient, reliable, coordinated and economical system of electricity distribution. It is the right of consumer to have minimum standards of service for supply of electricity from the distribution licensee in accordance with the provisions made in these Regulations.

5.2 The objectives of these Regulations are:

- (a) to lay down standards of performance;
- (b) to measure the actual performance of licensee/franchisee as against the

benchmarks standards of performance.

- (c) to ensure quality and suitability of distribution network performance.
- (d) to enable the consumers to design their systems and equipment to suit the electrical environment that they operate in;
- (e) to improve service delivery to the consumers.
- (f) to develop transparent mechanism for ensuring fair compensation to the consumers in case the Licensee fails to achieve guaranteed benchmark standard of performance as described in Schedule-I of these Regulations.

6. Standards of Performance

- 6.1** The standards specified in Schedule-I shall be the guaranteed benchmark standards of performance, which are the minimum standards of service that a distribution Licensee/franchisee shall achieve.
- 6.2** The failure of Licensee/franchisee to achieve the guaranteed standards of service shall entail payment of compensation to the consumer as per Schedule-II.
- 6.3** The standards specified in Schedule-III shall be the overall standards of Performance which Licensee/franchisee shall seek to achieve in the discharge of its obligations.
- 6.4** These guaranteed standards shall be read with the provisions specified under the RERC (Electricity Supply Code and Connected Matters) Regulations, 2021 and other relevant Regulations, as amended from time to time.

7. Complaint Handling/Redressal Procedure

- 7.1** There shall be an IT enabled centralized customer care centre at licensee/franchisee headquarter. This centre should be capable of registering a complaint as prescribed in clause 3 (g) of these regulation. Such centralized customer care centre shall be fully integrated with the “Help Desk” as provided under regulation 3 (j) and customer care centre of the franchisee.
- 7.2** The help desk shall be manned by a suitable and knowledgeable person having basic computer knowledge between 9 am to 6 pm on all working days for registration of complaints and providing registration number to the complainants.
- 7.3** The name, mobile number of such person shall be displayed on the notice board of the corresponding office where the help desk is situated.
- 7.4** Besides help desk and customer care centre, the following nature of complaints can be registered at the sub-stations and sub-offices of the licensee/franchisee:
 - a) Transformer failure
 - b) Supply failure
 - c) Safety related
 - d) Electricity theft
- 7.5** Suitable registers for receiving complaints as per regulation 7.4 shall be maintained

at the sub-stations and sub-offices. All these complaints shall be immediately got recorded in the help desk of the sub-division by the Junior Engineer or any other officer authorized by licensee. System generated registration number shall be immediately communicated to the complainant.

- 7.6** The licensee/franchisee, within 2 months of the publication of these regulations, shall link the mobile number of all the consumers in data base to be maintained by centralized call centre and help desks so as to facilitate fast and reliable communication between the licensee/franchisee and consumers. If the mobile number is not linked with the consumer data base, the complaint shall be registered on providing at least one of the following information to identify the complainant:
- a) K. No.
 - b) Account number with name of sub-division
 - c) Name and address of the connection holder along with name of sub-division

- 7.7** The complaint number shall be communicated to the consumer by the Licensee within 30 minutes of receiving the complaint, through the same mode as used by the consumer for registration of complaint.

Provided that in case of registration of complaints through telephone, the complaint number shall be provided immediately to the consumer on call. Provided further that in case mobile number and/or email-id of the consumer has been registered, the complaint details shall also be sent through SMS and e-mail on the registered mobile number and e-mail id of the consumer within 30 minutes on receiving the complaint.

- 7.8** Details of each complaint shall be recorded as per Annexure I.
- 7.9** After the resolution of the Complaint the Licensee/franchisee shall update and record the total time taken for resolution of the complaint.
- 7.10** The intimation of resolution of complaint along with date and time of resolution shall be communicated to the complainant by following the same procedure as used for communicating the registration number of the complaint.
- 7.11** The IT enabled centralized customer care centre, as mentioned at 7.1 above, shall also provide common services like new connection, disconnection, reconnection, shifting of connection, change in name and particulars, load change, replacement of meter, no supply, the distribution licensee shall establish a centralised 24x7 toll-free customer care centre within 6 months of the publication of these Regulations .
- 7.12** While other modes to provide services like paper application, email, mobile, website, etc., may continue, the licensees shall endeavour to provide all services through a common Customer Relation Manager (CRM) System to get a unified view of all the services requested, attended and pending, at the backend for better monitoring and analytics.

- 7.13** The CRM shall have facilities for sms, email alerts, notifications to consumers and

officers for events like receipt of application, completion of service, change in status of application, etc; online status tracking and auto escalation to higher level, if services are not provided within the specified time period.

8. Compensation Mechanism

8.1 If Licensee/franchisee fails to meet the guaranteed standards of performance as specified in Schedule-I, Licensee/franchisee shall pay compensation to the affected person upon lodging of a claim for compensation. The compensation to be paid by the Licensee/franchisee to the affected person is specified in Schedule-II of these Regulations..

Provided that for complaints related to “No Current complaints”, “no-current complaint due to meter” and “testing of Meters” there shall not be a need to file the complaint for compensation purpose and the licensee, based on its records, shall credit the compensation amount in next bill.

Provided further that the distribution licensee shall design and maintain its distribution system in such a way that it captures above parameters and there is a gradual increase in the list of parameters, which can be monitored remotely and for which automatic compensation can be paid to the consumer. The distribution licensees shall submit a report annually, to the Commission, to this effect.

Provided also that, if, there is a stay order by any Court, Forum Tribunal, or by Commission, staying the recovery of any dues from consumer and during the operating period of any such order, compensation shall become due but shall be payable to the Consumer only after the final decision of the case.

Provided also that no compensation shall be payable if there is any arrear due to be recoverable from the consumer.

8.2 The total compensation that will be payable by the Licensee/franchisee to a consumer by means of this Regulation shall not exceed 30% of the total Fixed Charges/Demand charges payable by the consumer in a given Financial Year.

8.3 In all cases of compensation, the payment of compensation shall be made only by adjustment against current and immediate future bills for supply of electricity by the licensee/franchisee. The details of the total compensation due and the amount paid thereof shall be shown in every electricity bill of the consumer.

8.4 In order to create awareness about the guaranteed standards of performance, the licensee/franchisee shall intimate the prescribed guaranteed time as per Schedule-I of these regulations to the individual complainant along with intimation of registration of complaints. The licensee/franchisee shall also intimate the compensation formula for delay as per Schedule-II of these regulations along with each registration of complaints.

8.5 The licensee/franchisee shall also display the guaranteed standards of performance as per Schedule-I and compensation payable as per Schedule-II on its websites.

8.6 In case there is a delay in the resolution of complaint, claim for compensation shall be filed by the consumer not beyond 60 days of

resolution of complaint.

- 8.7** The claim can be filed by the consumer as per format at Annexure-II. Such claim can be filed either personally/e-mail/registered post/online/mobile app/help desk to the concerned officer.
Provided that the distribution licensees, within six months from the date of notification of these Regulations, shall create an online facility on which consumers may register and claim the compensation amount. The information in this regard shall be widely circulated among consumers through appropriate means including mass media/bills/SMS/e-mails/ licensee's website
- 8.8** Every claim application shall be given a registration number which will be different from the complaint registration number. Licensee/franchisee shall maintain online data of the compensation claim application and the action taken there on by fully displaying the same on licensee/franchisee website.
Provided that in case mobile number and/ or email-id of the consumer has been registered, the compensation claim registration number shall be sent through SMS and email on the registered mobile number and email id of the consumer.
- 8.9** Licensee/franchisee shall give compensations within 45 days from date of filing the claim of compensation giving details as well as reference of relevant regulations. In case of refusal of compensation Licensee/franchisee shall pass an appropriate order with respect to each claim of compensation within 45 days from the date of filing the claim of compensation. All such orders shall be displayed on the website of the licensee/franchisee and shall be communicated to the consumer as well.
- 8.10** Failure by the licensee to pay the compensation as per Regulation 8.9 above or non satisfaction the consumer with the decision of the licensee/franchisee shall constitute a Grievance, which shall be dealt and decided by the respective Consumer Grievance Redressal Forum, in accordance with procedure set out in the RERC (Guidelines for Redressal of Grievances) Regulations, 2008 as amended from time to time or any other Regulations specified by the Commission for this purpose .
- 8.11** In case the Grievance Redressal Forum does not decide the amount of compensation within the specified time or the aggrieved consumer is not satisfied with its decision, he will be free to approach the Electricity Ombudsman, who shall deal and decide the case under RERC (Settlement of Disputes by Electricity Ombudsman) Regulations, 2010 as amended from time to time or any other Regulations specified by the Commission for this purpose.
- 8.12** The aggrieved consumer shall not be liable to pay any fee for lodging a claim of compensation under these regulations before the licensee, Forum or Electricity Ombudsman.
- 8.13** The payment of such compensation shall be without prejudice to any penalty which may be imposed or prosecution which may be initiated for the failure of the licensee in meeting the standards specified in these Regulations.
- 8.14** To claim the compensation under these Regulations, the aggrieved consumer has to file the claim within 30 days of expiry of the timeline given in these Regulations for each SoP parameter.

9. Responsibilities of the Licensee

9.1 Submission of Sop Reports

- A. The licensee/franchisee shall furnish to the Commission as well as the Electricity Ombudsman, quarterly reports within 45 days at the end of each quarter during a financial year, indicating its actual performance in the formats SOP-1 to

SOP- 4, attached to these regulations. These formats are as listed below;

1. Establishment of help desk
 2. Consumer Complaints and System Reliability Parameters
 3. Details of Compensation Paid
 4. Details of System Development Fund as per Schedule-I
- B. The licensee/franchisee shall also furnish a report along with the quarterly reports as per 9.1 (A) above, indicating
1. The measures taken to improve performance,
 2. The reasons for not achieving the specified targets, if any.
- C. The Commission may revise the formats through separate orders, as warranted necessary from time to time.
- 9.2** Licensee/franchisee shall develop report generation framework on its website, within six months from the date of notification of these Regulations, to generate reports related to complaints and claim for compensation. Such reports shall be generated dynamically based on the search parameters including but not limited to type of complaint, status of complaint, Name of Division, Complaint Number, Compensation Claim Number or as directed by the Commission from time to time. The report generation framework shall be approved by the Commission or the person authorized by the Commission.
- 9.3** Licensee/franchisee shall publish a manual of practice for handling consumer complaints and make it available for reference of consumers at every office of licensee/franchisee. The manual shall also be downloadable from the website. This manual shall contain the following information:
- a) Channels of complaint registration - details of personnel, offices, Complaint centres and electronic complaint like SMS/e-mail/mobile applications etc.;
 - b) Process of handling complaints taking into consideration Regulation 7;
 - c) Duties and obligations of Licensee - guaranteed standards of performance, compensation details and overall standard of performance as per Schedule-I, Schedule-II and Schedule-III respectively; and
 - d) any other information which may be affecting the consumers.
 - e) manual shall be published in Hindi and English language.
- 9.4** Licensee/franchisee should publish the guaranteed standards of performance along with compensation structure, information on procedure for filing of complaints, on their website and in the newspapers every year in the month of January and July. If possible, it shall also be published at the back of the bills or separate hand out may be distributed along with the bills.
- 9.5** The distribution licensee shall arrange to give due publicity through media, TV, newspaper, website and by displaying in boards at consumer service related offices to bring awareness of consumer rights, standards of performance, compensation provisions, grievance redressal, measures for energy efficiency and any other schemes of the distribution licensee.
- 9.6** The distribution licensee shall arrange to display feeder wise outage data, efforts made for minimising outages, prevention of theft or unauthorised use of electricity or tampering, distress or damage to electrical plant, electric lines or meter and results obtained during the year, on its website.
- 9.7** The Licensee shall design its system in such a way so as to meet the parameters mentioned in these Regulations.

10. Fees and Fines

No fees shall be levied/applicable to the consumer for lodging a complaint/compensation claim under these Regulations with the Licensee/franchisee and application/complaint for redressal of the claim for compensation to the CGRF or Ombudsman.

11. Exclusions of Events

The application of the standard of performance specified in these Regulations shall not be applicable in case of the following events:

- a) force majeure events such as war, mutiny, civil commotion, riots, flood, cyclone, lightning, earthquake or other force and strike, lockout, fire affecting Licensee's installations and activities;
- b) outages due to grid failure or outage of supply from RVPN/transmission licensee grid substation for any reason
- c) outages that are initiated by the National Load Despatch Centre/Regional Load Despatch Centre/ State Load Despatch Centre, Discom/Franchisee

12. Protection of Consumer Rights

Nothing contained in these regulations, shall in any way, prejudice or affect the rights & privileges of the consumers under other laws including the Consumer protection Act 2019 (central Act of 35 of 2019).

13. Repeal and Saving

1. Save as otherwise provided in these regulations, the RERC (Standards of Performance for Distribution Licensees) Regulations, 2014 is hereby repealed on coming into force of these Regulations.
2. Notwithstanding such repeal anything done or action taken or purported to have been done for the purpose of meeting SOP obligation shall be deemed to have been done or taken under the corresponding provisions of these Regulations.
3. Any rights and liabilities arising out of the Regulation so repealed shall be settled within the framework of the repealed Regulations.

14. Power to remove difficulties

If any difficulty arises in giving effect to the provisions of these Regulations, the Commission may suo-motu or on a petition, by general or specific order, makes such provisions not inconsistent with the provisions of the Act, as may appear to be necessary for removing the difficulty.

15. Power to amend

The Commission may, at any time, vary, alter, modify or amend any provision of these Regulations, with reasons to be recorded in writing.

16. Power to Relax

The Commission, may by general or special order, for reasons to be recorded in writing, and after giving an opportunity of hearing to the parties likely to be affected, relax any of the provisions of these Regulations on its own motion or on an application made before it by an interested person.

By order of the Commission

B. K. Dosi,

Secretary.

SCHEDULE-I**LICENSEES GUARANTEED STANDARDS OF PERFORMANCE****1. Restoration of Supply:****1.1 No Current Complaint**

The licensee/franchisee shall restore the supply in case of supply related problem/fault like blowing of HT/LT fuse/MCB prior to meter or at distribution transformer or due to loose connections at meter or service line within:

- a) 2 hrs. in Class 1 Cities
- b) 4 hrs. in Urban Areas
- c) 8 hrs. in Rural Areas

from the time of reporting of fault by the consumer.

1.2 Overhead line/overhead cable breakdowns

The licensee/franchisee shall restore the supply in case of its overhead line/overhead cable breakdowns within:

- a) 4 hrs. in Class 1 Cities
- b) 6 hrs. in Urban Areas
- c) 10 hrs. in Rural Areas

from occurrence of fault.

1.3 Underground cable breakdowns

The licensee/franchisee shall restore the supply in case of breakdown of its underground cable within:

- a) 12 hrs. in Class 1 Cities
- b) 12 hrs. in Urban Areas
- c) 24 hrs. in Rural Areas

from occurrence of fault.

1.4 Transformer failure

The licensee/franchisee shall restore the supply in case of failure of its transformer within:

- a) In case of Distribution Transformers
 - i. 8 hrs. in Class 1 Cities
 - ii. 8 hrs. in Urban Areas
 - iii. 24 hrs. in Rural Areas

from occurrence of failure.

- b) In case of Power Transformers (33/11 kV)
48 hrs. from occurrence of failure.

1.5 Scheduled outages

- a) Interruption in power supply due to schedule outages, other than the load-shedding, shall be notified by licensee at least 24 hours in advance for planned shutdown and same day in emergent cases and shall not exceed 7 hours in a day. The supply should normally be restored by 6 pm. Licensee shall plan to

undertake all preventive maintenance/periodical maintenance/service connection related activity during the scheduled outage. The notification of the scheduled outage shall be conveyed to the effected consumers by vide publicity in the local news paper/display on the Discom website. Notification shall also be sent on the registered mobile number thorough SMS or by any other electronic mode .

- b) Scheduled outage/planned shutdown on industrial feeders shall not be taken except on weekly off days of the concerned industrial area in consultation with industrial areas association.
 - c) Scheduled outage/planned shutdown on urban feeders shall not be taken except on Tuesday and Friday.
 - d) Scheduled outage/planned shutdown on rural feeders shall not be taken except on Wednesday and Saturday.
 - e) In case there is a planned/scheduled outage from 132 kV substations, the same shall be utilized by the Discom(s) for planning their activity such as preventive/periodical maintenance/service connection related activity.
- 1.6 In case of unplanned outage or fault, immediate intimation shall be given by the Licensee to the consumers through SMS or by any other electronic mode along with estimated time for restoration. This information shall also be available in the customer care center of the distribution licensee.

2. Quality of Supply

2.1 Voltage Variations

The licensee/franchisee shall maintain voltages at the point of supply to a consumer within the limits as under

- | | |
|-------------------|-----------------------|
| a) +6% and -6% | in case of LT supply |
| b) +6% and -9% | in case of HT supply |
| c) +10% to -12.5% | in case of EHT supply |

and in case of variation, the problem shall be resolved within the time frame as given below:

- a) 2 working days of the original complaint provided no expansion/enhancement/ up gradation of the distribution system/ network is involved
- b) 15 days in case only LT line augmentation/up gradation and distribution transformer capacity enhancement is required
- c) 60 days in case new distribution transformer substation is required
- d) 120 days in case new 33/11 kV substation/augmentation of 33 kV substation is required from the time of reporting by the consumer.

2.2 Reliability indices

- a) The distribution licensee shall supply 24x7 power to all consumers. However, lower hours of supply for some categories of consumers like agriculture may be specified.
- b) Supply interruption benchmark- The smallest unit for supply interruption benchmark shall be 11 kV feeder. The following shall be benchmark-
- i. 11 kV industrial feeder- Thirty numbers sustained interruptions per six months or fifteen numbers sustained interruptions per quarter.
 - ii. 11 kV urban feeder- Forty Eight numbers sustained interruptions per six months or twenty four numbers sustained interruptions per quarter.
 - iii. 11 kV rural feeder- Sixty six numbers sustained interruptions per six months or thirty three numbers sustained interruptions per quarter.
- c) Supply outage duration benchmark- The smallest unit for supply outage duration benchmark shall be 11 kV feeder. The following shall be benchmark-
- i. 11 kV industrial feeder- Seventy hours per six months or thirty five hours per quarter.
 - ii. 11 kV urban feeder- One hundred forty hours per six months or seventy hours per quarter.
 - iii. 11 kV rural feeder- Two hundred ten hours per six months or one hundred five hours per quarter.

2.3 Benchmark of SAIFI and SAIDI- The following shall be the half yearly/quarterly benchmark for SAIFI and SAIDI in the licensee/franchisee area-

- i. SAIFI- Twenty interruptions per consumer per six months or ten interruptions per consumer per quarter .
- ii. SAIDI- Thirty hours per consumers per six months or fifteen hours per consumer per quarter .

SAIFI and SAIDI- SAIFI and SAIDI shall be calculated as per following formula on half yearly/ quarterly basis for entire licensee/franchisee area-

$$SAIFI = \sum_{i=1}^n (A_i \times N_i) / N_t$$

$$SAIDI = \sum_{i=1}^n (B_i \times N_i) / N_t$$

A_i = Total number of sustained interruptions on I^{th} feeder for 6 months or quarter as the case may be.

B_i = Total duration of sustained interruptions on the I^{th} feeder during 6 months or quarter as the case may be.

N_i = Total number of consumers on the I^{th} feeder for 6 months or quarter as the case may be. (Mean of 6 months or quarter as the case may be)

N_t = Total number of consumers on all the feeders.

n = Number of 11 kV feeders in the licensee area.

2.4 System reliability to avoid heavy fluctuations or short circuiting of lines

(a) The Licensee/franchisee shall erect and keep the system so reliable to avoid any damage to electrical equipments of the consumers on account of heavy fluctuations in supply voltage or short circuiting of lines.

(b) If on any LT feeder some industrial/ motive load is also connected which results in voltage dip/ fluctuations for other consumers connected on the same feeder, such consumers having industrial/ motive load, shall have to take supply through separate feeder from the nearest transformer/ feeder pillar at its own cost so as to avoid impact of its load on other consumers and also make necessary technical interventions as per the guidelines issued by the Discoms with the approval of the Commission

2.5 Licensee/franchisee shall within 6 months of the date of these regulation, shall ensure an IT enabled system for automatic record of reliability indices as per clause 2.2 and SAIFI and SAIDI as per clause 2.3 along with the comparison with the benchmark. The display of such figures should be available on the website/mobile app of the licensee/franchisee as well as the Regulatory Commission.

3. Meter Complaints

3.1 Testing of Meter

In case a consumer reports that meter is not functioning properly, a notice of 15 days can be given to the licensee. Licensee shall verify the correctness of meter at site and if required replace the meter within 15 days from date of reporting by the consumer . However, No test fee shall be charged from the consumer at the time of reporting if the meter is found to be defective or burnt due to reasons attributable to the consumer, the consumer shall bear the cost of new meter / security and test fee shall be charged from the consumer through subsequent bills.

3.2 Replacement of stopped/damaged/burnt Meter

In case of stopped/damaged/burnt meter, the meter shall be replaced by the licensee within twenty-four hours in urban areas and seventy-two hours in rural areas of its detection or date of intimation by the consumer.

Provided that in case of no current complaint on account of stopped/damaged/burnt meter, the licensee/franchisee shall replace the meter within 24 hrs of reporting by the consumer or detection by the licensee/franchisee, as the case may be, unless it is established that the meter has been tempered or

damaged in any way including excess load by the consumer, in which case, the licensee/franchisee shall replace the meter within 24 hours after depositing the amount of security of meter towards cost of meter by the consumer and other formalities, if any.

4. Shifting of Meters/Service Lines

4.1 Demand Note

The licensee/franchisee shall inspect and inform the estimated cost to the consumer within 15 days of receipt of application.

4.2 Shifting of Meter

The licensee/franchisee, on receipt of amount of demand note and necessary clearances/no objection shall shift the meter within:

- a) 7 working days in case of LT consumers
- b) 15 working days in case of HT & EHT consumers

4.3 Shifting of Service Line

The licensee/franchisee, on receipt of amount of demand note and necessary clearances/no objection shall shift the service line within:

- a) 15 working days in case of LT consumers
- b) 1 month in case of HT consumers

5. Release of New Connections or additional power

The licensee/franchisee shall release new connections to different categories of consumers under different situations, as per the norms specified in the RERC (Supply Code & Connected Matters) Regulations, 2021.

6. Transfer of ownership and change of category

The licensee/franchisee, on receipt of necessary documents certifying the transfer of ownership or change of category, as the case may be, shall transfer the ownership of the connection or change of category on the existing system, within 1 month.

7. Consumer bill complaint

In case of any billing problem, the consumer should approach the concerned Sub divisional officer or Billing officer personally or get the complaint registered through online help desk system. The consumer shall be given a registration number of the complaint. The licensee/franchisee shall resolve the billing problem within:

- a) 3 working days, in case no information is required to be collected
- b) 7 working days, in case some information is required to be collected by the billing authority.

In case the complaint is genuine, the licensee/franchisee shall extend the due date for payment of bill so as to allow at least 7 working days for making payment by the consumer.

8. Disconnection of supply

8.1 The licensee/franchisee, on receipt of a request and clearance of dues from the consumer along with disconnection fee, if any, prescribed by the Commission, shall disconnect the supply within:

- a) 3 working days in Class 1 Cities
- b) 7 working days in Urban Areas
- c) 7 working days in Rural Areas

8.2 In case of permanent disconnection, the licensee/franchisee shall refund all the money payable to the consumer such as security etc and issue a “No- Dues Certificate” within 7 days from the date of disconnection or from the date of clearing the admissible dues by the consumer payable to the licensee/franchisee; whichever is later.

9. Restoration of a disconnected consumer

The licensee/franchisee, on clearing the dues by a disconnected consumer, shall restore supply within 6 working hours. In case erection of infrastructure is required, it shall be as per the time lines given in the RERC (Supply Code & Connected Matters) Regulations, 2021.

10. Delivery of bills

The licensee/franchisee shall serve the bills on the consumers as per the timelines given in the RERC (Supply Code & Connected Matters) Regulations, 2021.

In case the consumer does not receive the first bill within time line specified in the RERC (Supply Code & Connected Matters) Regulations, 2021, he may complain, in writing, to the distribution licensee and the distribution licensee shall issue the bill within seven days.

If any bill is served with a delay of more than sixty days, the consumers shall be given a rebate as per RERC (Supply Code & Connected Matters) Regulations, 2021.

Schedule-II

Compensation Payable by the Licensee/franchisee

In case of failure of a licensee/franchisee to meet the Guaranteed Standards of Performance as specified in Schedule-I of these regulations, the following compensation shall be payable to the consumer by the licensee/franchisee-

Sr.	Ref no. of Sch.1	SOP Parameters	Compensation payable to each effected consumer
1. Restoration of supply			
1.	1.1	No current complaint	Rs. 75 for LT Rs. 150 for HT
2.	1.2	Overhead Line/overhead Cable breakdowns	Rs. 75 for LT Rs. 150 for HT
3.	1.3	Underground cable break down	Rs. 75 for LT Rs. 150 for HT
4.	1.4	Distribution and/or Power Transformer Failure	Rs. 150 for LT Rs. 450 for HT
5.	1.5	Scheduled outage i. Default in 24 hours notice ii. Exceeding 7 hours duration	Rs. 75
2. Quality of supply			
6.	2.1	Voltage variations	Rs. 150 for LT Rs. 450 for HT
7.	2.2	i. Supply interruption ii. Supply outage duration	Rs. 5 Per interruption exceeding the benchmark Rs. 5 Per hour or part thereof exceeding the benchmark
8.	2.3	i. SAIFI ii. SAIDI	A separate system development fund shall be maintained by the licensee/franchisee in which Rs. 0.5 Crore for SAIFI and Rs. 0.5 Crore for SAIDI, quarterly shall be deposited towards each default in the benchmark of SAIFI and SAIDI. The fund shall be utilized with the prior approval of Regulatory Commission.

9.	2.4 Compensation for damages on account of heavy fluctuations in supply or short circuiting of lines	Fan, B&W TV, Mixy	Rs 1000
		Colour TV, Semi-Automatic Washing Machine, Fridge	Rs 2000
		Fully Automatic Washing Machine, Computer, Air Conditioner	Rs 4000
<p>Note: - Compensation for damages on account of heavy fluctuations in supply or short circuiting of lines shall be payable to individuals when event affects more than five consumers on a feeder and subject to physical verification of the damaged equipments by the licensee.</p>			
3. Meter Complaints			
10.	3.1	Testing of meter	Rs. 200 for LT Rs. 500 for HT Rs. 1000 for EHT
11.	3.2	Replacement of stopped / defective/ burnt Meter	As per RERC (Electricity Supply Code & Connected Matters) Regulations 2021
12.	3.2	For no-current complaint due to meter	Rs. 200 for LT Rs. 500 for HT Rs. 1000 for EHT
4. Shifting of Meter / Service line			
13.	4.1	Demand note	Rs. 75 for LT Rs. 150 for HT Rs. 300 for EHT
14.	4.2	Shifting of Meter	Rs. 75 for LT Rs. 150 for HT Rs. 300 for EHT
15.	4.3	Shifting of Service line	Rs. 75 for LT Rs. 150 for HT
5. Release of new connection/additional power			

16.	5	Release of new connection/additional power	Rs. 300 for LT Rs. 750 for HT Rs. 1500 for EHT
6. Transfer of ownership or change of category			
17.	6	Transfer of ownership or change of category	Rs. 75 for LT Rs. 150 for HT Rs. 300 for EHT
7. Consumer bill complaint			
18.	7	Billing complaint resolution	Rs. 75 for LT Rs. 150 for HT Rs. 300 for EHT
8. Disconnection of supply			
19.	8.1	Disconnection of supply	Rs. 75 for LT Rs. 150 for HT Rs. 300 for EHT
20.	8.2	Issue of no dues certificate	Rs. 500 for LT Rs. 1000 for HT Rs. 2000 for EHT
9. Restoration of a disconnected consumer			
21.	9	Restoration of a disconnected consumer	Rs. 500 for LT Rs. 1000 for HT Rs. 2000 for EHT
10. Delivery of bills			
22.	10	Delivery of bills	Rs. 25 for LT Rs. 50 for HT Rs. 75 for EHT

Note: -The above mentioned amount of compensation shall remain the same if time taken by licensee is up to double the specified period; thereafter the amount of compensation shall be double the amount specified above.

Schedule -III**Overall minimum Standards of Performance for a Licensee/franchisee:-**

S. No.	Activity as mentioned in Schedule-II	Minimum overall quarterly standards of performance
1.	No current complaints	95%
2.	Other activities	90%
3.	SAIFI	To be achieved as per Schedule-I
4.	SAIDI	To be achieved as per Schedule-I

Distribution SOP Reporting Formats**Establishment of Help desk****SOP-1****Name of Licensee/franchisee:**

S. No.	Name of Circle/franchise area	Total no. of help desk to be established	No. of help desk previously established	No. of help desk established during the period	Total no. of help desk established (4+5)	help desk yet to be established (3-6)	No. of consumers connected with help desk	Total no. of consumers in the area
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
	Total							

(Signatures with Designation)

1												
2												
3												
	Total											

iii. For Rural feeders

S. No.	Ref no. of Sch.-1	SOP Parameter	Total No. of Rural feeders	No. of feeders out of Column 4 having sustained interruptions more than the benchmark as per schedule-I	No. of feeders out of Column 4 having sustained interruptions less than the benchmark as per schedule-I (4-5)	% of feeders not exceeding the benchmark (6/4*100)	No. of 11 kV feeders out of 4 exceeding the outage duration as per schedule-I	No. of feeders out of Column 4 having outage duration less than the benchmark as per schedule-I (4-8)	% of feeders not exceeding the outage duration benchmark (9/4*100)	Minimum performance level as per schedule-III for Column no. 7 & 10 shall be minimum 90% and above	Whether overall standards achieved (yes/no)	
											In respect of sustained interruption (yes/no)	In respect of sustained interruption duration (yes/no)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1												
2												
3												
	Total											

SOP-2 C

C. SAIFI and SAIDI

S. No.	Name of the Circle/franchisee area	No. 11 kV feeder	Total no. of consumers	Calculated SAIFI as per formula given in schedule-I	Calculated SAIDI as per formula given in schedule-I	Whether SAIFI benchmark achieved (yes/no)	Whether SAIDI benchmark achieved (yes/no)
1	2	3	4	5	6	7	8
1							
2							
3							
	Total Discom/franchisee area						

Distribution SOP Reporting Formats
Details of Compensation Paid

SOP-3**Name of Licensee/franchisee:**For the 1st /2nd /3rd /4th quarter ending: _____

S. No.	Name of circle/franchisee area	Number of consumers in the circle/franchisee area	Compensation lodged		Compensation paid		Automatic compensation	
			No. of consumers	Amount (Rs.)	No. of consumers	Amount (Rs.)	No. of consumers	Amount (Rs.)
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
	Total							

Distribution SOP Reporting Formats
Details of system development fund as per Schedule-II

SOP-4**Name of Licensee/franchisee:**For the 1st /2nd /3rd /4th quarter ending: _____

S. No.	Amount of fund available up to the previous period (Rs.)	Amount of fund deposited in the current quarter (Rs.)	Total fund available (Rs.)	Fund utilized as per regulatory approval (Rs.)	Balance lying unutilized (Rs.)
1	2	3	4	5	6
1					
2					
3					
4					
	Total				

(Signatures with Designation)

Annexure -I**Name of Complaint Centre/help desk:****Name of circle/division/sub-division:****Month**

S. No.	Time and date of receiving complaint	Mode of receiving complaint	Name, address, mobile no. of complainant	A/c no.	K. No.	Nature of complaint	Complaint registration number	Reference guaranteed standards	Time and date of redressal of complaint	Total time taken for complaint redressal (in days/hrs)	Redressal of grievance within std time. (yes/no)	whether automatic compensation is paid where required to be given as per regulation 8.1	Remarks
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1													
2													
3													

Annexure-II**Compensation claim format for the consumers**

- 1 Name of the consumer
- 2 Account number
- 3 K. No.
- 4 Mobile number
- 5 Nature of grievance
- 6 Time and date of registration with the licensee/franchisee
- 7 The complaint registration number conveyed by the licensee/franchisee
- 8 Time and date of complaint redressal
- 9 Delay as per prescribed benchmark as per schedule-I

- 10 Compensation formula as per schedule-II (Rs.)
- 11 Amount of compensation claimed

Signature of claimant

Name

Address

Contact no. and e-mail

Note: - The licensee/franchisee shall assign registration to each such compensation application.

राज्य केन्द्रीय मुद्रणालय, जयपुर।