"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 30-05-2001."

पंजीयन क्रमांक
"छत्तीसगढ़/दुर्ग/09/2013-2015."

# छत्तीसगढ़ राजपत्र

## (असाधारण)
## प्राधिकार से प्रकाशित

क्रमांक 249] रायपुर, बुधवार, दिनांक 27 मई 2020 — ज्येष्ठ 6, शक 1942

ऊर्जा विभाग

छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग
विद्युत नियामक भवन
सिंचाई कालोनी, शांति नगर, रायपुर

अटल नगर, दिनांक 15 मई 2020

अधिसूचना

क्रमांक 86/छ.ग.रा.वि.नि.आयोग/2020.— विद्युत अधिनियम 2003 (वर्ष 2003 का क्रमांक 36 ) की धारा 181 (2), (दक) एवं (दख) द्वारा प्रदत्त शक्तियों के अधीन अधिनियम की धारा 86 की उपधारा (I)(i) सहपठित धारा 57 एवं 59 के अंतर्गत छ0ग0 राज्य विद्युत नियामक आयोग एतद् द्वारा विद्युत वितरण में निष्पादन संबंधी मानक हेतु निम्नवत विनियम बनाता है :–

छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग (विद्युत वितरण निष्पादन हेतु मानक) विनियम, 2020

1. **संक्षिप्त नाम, प्रारंभ एवं अनुप्रयोग;**

1.1 यह विनियम, छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग (विद्युत वितरण निष्पादन हेतु मानक) विनियम, 2020 कहलायेगा;

1.2 यह विनियम, छत्तीसगढ़ राज्य के सभी विद्युत वितरण लाइसेंसी तथा डीम्ड लाइसेंस पर लागू होंगे;

1.3 इस विनयम का विस्तार सम्पूर्ण छत्तीसगढ़ राज्य में रहेगा;

1.4 यह विनियम, छत्तीसगढ़ के राजपत्र में प्रकाशन की तारीख से प्रवृत्त होगा।

2. **परिभाषाएँ ;**

2.1 इस विनियम में, जब तक की अन्यथा आवश्यक ना हों –

(क) 'अधिनियम' से अभिप्रेत है, विद्युत अधिनियम, 2003 (वर्ष 2003 का क्रमांक 36);

(ख) 'आपूर्ति का क्षेत्र' से अभिप्रेत है, ऐसा क्षेत्र जिसमें लाईसेंसी विद्युत सप्लाई हेतु प्राधिकृत है;

(ग) 'वर्ग (ए) शहर' से अभिप्रेत है, ऐसे शहर जिसकी जनसंख्या, जनगणना वर्ष 2011 के अनुसार दस लाख (10,00,000) या उससे अधिक है;

(घ) 'आयोग' से अभिप्रेत है, छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग;

(ड.) 'दिवस' से अभिप्रेत है, पूर्ण कार्य दिवस;

(च) 'चूक / उल्लंघन' के दिवस से अभिप्रेत है कैलेण्डर दिवस;

(छ) 'अति उच्च दाब / अति उच्च वोल्टेज' से अभिप्रेत है, ऐसा वोल्टेज जो सामान्य स्थिति में 33,000 वोल्ट्स से अधिक हो;

(ज) 'हार्मोनिक्स' से अभिप्रेत है, किसी नियमित अन्तराल वाली उस तरंग का अवयव जिसकी आवृत्ति मूल विद्युत रेखीय आवृत्ति 50 हर्ट्ज का एक अविभाज्य भाग हो, जो वोल्टेज या विद्युत धारा की शुद्ध साईनोसाईडल तरंगों के आकार को विरूपित करती हों और इसका नियंत्रण आई.ई.ई. मानक 519 (1992), अर्थात आई.ई.ई. संस्तुत व्यवहार और ऊर्जा प्रणाली में हार्मोनिक नियंत्रण प्रणाली हेतु अपेक्षाएं द्वारा अधिनियम की धारा 185 की उप–धारा (2) के अधीन विहित अन्य समतुल्य मानकों द्वारा किया जाए।

(झ) 'उच्च दाब / उच्च वोल्टेज' से अभिप्रेत है, ऐसा वोल्टेज जो सामान्य स्थिति में 650 वोल्ट्स से अधिक वोल्टेज, लेकिन 33,000 वोल्ट्स से अधिक न हो;

(ञ) 'अनुज्ञप्तधारी' से अभिप्रेत है ऐसा व्यक्ति जिसे धारा 14 के अधीन वितरण की अनुज्ञप्ति दी गई है और इसमें ऐसा व्यक्ति भी सम्मिलित है जो इसी धारा के अंतर्गत अथवा अधिनियम की धारा 172 के अधीन डीम्ड लायसेन्सी हो।

(ट) 'निम्न दाब / निम्न वोल्टेज' से अभिप्रेत है, ऐसा वोल्टेज जो सामान्य स्थिति में 650 वोल्ट्स से अधिक न हो;

(ठ) 'ग्रामीण क्षेत्र' से अभिप्रेत है, ऐसा क्षेत्र जो इस विनियम में परिभाषित नगरीय क्षेत्र में सम्मिलित नहीं है;

(ड) 'नगरीय क्षेत्र' से अभिप्रेत है, नगर निगम एवं अन्य नगर पालिका / निकाय / पंचायत को सम्मिलित करते हुए अन्य नगरीय विकास प्राधिकरण, छावनी बोर्ड (प्राधिकरण एवं औद्योगिक प्रक्षेत्र तथा शहरीय क्षेत्र जो छत्तीसगढ़ शासन द्वारा निर्दिष्ट है, के प्राशसित क्षेत्र।

2.2 इस विनियम में सम्मिलित, ऐसे शब्द / शब्दों या अभिव्यक्ती / अभिव्यक्तियाँ, जो परिभाषित नहीं हैं का अर्थ / आशय वही होगा, जो विद्युत अधिनियम, 2003 में है अथवा अन्य परिस्थिति में उनका अर्थ / आशय वही होगा, जो विद्युत सप्लाई के क्षेत्र में सामान्यतः रहता है;

3. **उद्देश्य**

इन निष्पादन के मानकों के ध्येय हैं:–

(क) निष्पादन के मानक स्थापित करना ;

(ख) सेवा प्रदाय हेतु लाइसेंसी के लिए निर्धारित मानकों की तुलना में प्रदत्त सेवा के परफारमेंस को मापना ;

(ग) उपभोक्ता के संयंत्र स्थापना के सुचारू कार्य करने हेतु वितरण नेटवर्क परफारमेंस के न्यूनतम आवश्यक मानकों को बनाये रखना सुनिश्चित करना ;

(घ) परिचालन कर रहे विद्युत वातावरण के अनुरूप उपभोक्ता को सिस्टम एवं उपकरणों को योग्य बनाने देना ;

(ड) सेवाओं की गुणवत्ता को स्वीकार्य उपभोक्ता सेवा मानकों को अल्प अवधि में सुधार कर लम्बी कालावधि में बेहतर उपभोक्ता सेवाओं को शनैः शनैः प्राप्त करना ;

4. **निष्पादन के मानक**

4.1 इस विनियम की अनुसूची–I में उल्लेखित निष्पादन के मानक सेवा के न्यूनतम स्टेण्डर्ड मानक होंगे और लाइसेंसी इन मानक / मानकों का अनुपालन सुनिश्चित करने के प्रयोजन / प्रयास से अपने दायित्वों का निर्वहन करेगा। वितरण लाइसेंसी के प्रशासित क्षेत्र एवं लाइसेंसी के क्षेत्र में जनसंख्या घनत्त्व, स्थानीय वातावरण एवं परिस्थिति आधारित अलग परफार्मेंस के मानदण्ड होंगे। मानक का वर्गीकरण, ए–संवर्ग के शहर, नगरीय क्षेत्र एवं ग्रामीण क्षेत्र के लिए लागू होग।

4.2 विनियम की अनुसूची–II में उल्लेखित निष्पादन के मानक के कार्यान्वयन हेतु व्यापक मानक रहेंगे, जिन्हें प्राप्त करने के प्रयोजन से लाइसेंसी अपने दायित्वों का निर्वहन करेगा।

4.3 सभी उपभोक्ता से निष्पक्ष व्यवहार के साथ–साथ निष्पादन के मानकों के उल्लंघन संबंधी विवाद को टालने हेतु लाइसेंसी द्वारा निष्पादन के मानक के अनुपालन के सम्बंधित सुसंगत रिकार्ड का उपभोक्तावार संधारण सुनिश्चित करना होगा।

5. **प्रतिकर**

5.1 लाईसेंसी, प्रत्येक उपभोक्ता की शिकायत, जो विद्युत सप्लाई में अवरोध, सप्लाई की गुणवत्ता, मीटर एवं बिलों के भुगतान आदि, से संबंधित है, को निर्दिष्ट कार्यालय में पंजीकृत करेगा और उपभोक्ता को इंद्राज शिकायत का क्रमांक तत्काल संसूचित करेगा।

5.2 यदि लाइसेंसी, अनुसूची–I में उल्लेखित निष्पादन के मानक सुनिश्चित करने में असफल रहता है तो ऐसी स्थिति में लाइसेंसी को प्रभावित उपभोक्ता/उपभोक्ताओं को निर्धारित दर के मान से प्रत्येक मानक के उल्लंघन हेतु आर्थिक प्रतिकर भुगतान करना होगा। परन्तु, ऐसे गंभीर प्रकृति के चूक अथवा निष्पादन के मानक के अनुपालन में उल्लंघन के पाये जाने पर आयोग द्वारा आर्थिक प्रतिकर की राशि, स्वप्रेरित अथवा उपभोक्ता/उपभोक्ताओं से प्राप्त शिकायत पर विचार उपरान्त बढ़ाया जा सकेगा।

5.3 सभी प्रकार के प्रतिकर का भुगतान लाइसेंसी द्वारा विद्यमान चालू अथवा भविष्य में विद्युत सप्लाई हेतु जारी बिल में समायोजित कर किया जावेगा।

5.4 उपभोक्ता को भुगतान किए गए प्रतिकर की वसूली लाइसेंसी के संबंधित अधिकारी/कार्यालय से की जाएगी, जो इस हेतु उत्तरदायी है। लाइसेंसी उत्तरदायित्व के निर्धारण के लिए समुचित तंत्र स्थापित करेगा एवं लाइसेंसी प्रतिकर भुगतान की राशि का दावा वार्षिक राजस्व आवश्यकता (ARR) में नहीं करेगा।

6. **प्रतिकर भुगतान की प्रक्रिया**

6.1 उपभोक्ता को ऐसे 'निष्पादन के मानक' जिनका उल्लंघन लाइसेंसी द्वारा किया गया है, को लाइसेंसी के संज्ञान में लाते हुए, सुसंगत प्रतिकर का दावा प्रस्तुत करना होगा। इस हेतु उपभोक्ता विनियम के अनुलग्नक 'प्रारूप–ए' में आवेदन प्रस्तुत करेगा। लाइसेंसी द्वारा, उपभोक्ता के प्रतिकर दावा आवेदन की अभिस्वीकृति तथा दावे के समाधान एवं प्रतिकर के भुगतान के लिए अलग–अलग स्तर पर समुचित अधिकार प्रत्योजित किए जायेंगे।

6.2 लाइसेंसी द्वारा उपभोक्ता के प्रतिकर दावा/दावे पर निर्णय लिया जाएगा और प्रतिकर मान्य होने पर उपभोक्ता को आवेदन प्राप्त होने की तारीख से 90 (नब्बे) दिवस में प्रतिकर राशि का समायोजन ऊपर कंण्डिका 4.3 में वर्णित प्रक्रिया अनुसार किया जावेगा।

6.3 यदि लाइसेंसी प्रतिकर के भुगतान में असफल या अन्यथा उपभोक्ता को प्राप्त शिकायत का समाधान कर उपभोक्ता की संतुष्टि करने का निर्णय निर्धारित समयावधि में नहीं कर पाता है, तो व्यथित उपभोक्ता अधिनियम की धारा 42 के अधीन गठित उपभोक्ता परिवेदना निवारण फोरम के समक्ष आवेदन प्रस्तुत कर सकेगा और फोरम उक्त आवेदन पर विचार करेगा।

6.4 उपभोक्ता परिवेदना निवारण फोरम के आदेश से व्यथित उपभोक्ता फोरम के आदेश से 30 दिवस के भीतर विद्युत लोकपाल के समक्ष इन विनियमों के साथ संलग्न प्रपत्र ब में आवेदन कर सकेगा। विद्युत लोकपाल आवेदन प्रस्तुति से 60 दिवस के भीतर आदेश करेगा। विद्युत लोकपाल द्वारा यदि कोई प्रतिकर देय आदेशित किया जाता है तो लायसेन्सी द्वारा तीस दिवस के भीतर, नगद राशि अथवा आगामी विद्युत देयकों में उसका समायोजन किया जायेगा।

7. **वितरण लायसेन्सी द्वारा जागरूकता लाने का दायित्व :–**

उपभोक्ताओं और अपने कर्मचारियों में परफारमेंस के मानकों से संबंधित जागरूकता लाने के उद्देश्य से प्रत्येक वितरण लायसेन्सी निम्नवत गतिविधियॉं सेचालित करेगा :

(क) लायसेन्सी के प्रत्येक कार्यालय में उपभोक्ताओं तथा कर्मचारियों के संदर्भ हेतु उपभोक्ताओं की शिकायत निवारण की प्रक्रिया संबंधी नियमावली लायसेन्सी द्वारा उपलब्ध कराई जायेगी।

(ख) उपभोक्ताओं की शिकायत निवारण की प्रक्रिया संबंधी नियमावली का प्रकाशन लायसेन्सी की वेबसाईट पर डाउनलोड करने योग्य स्वरूप में किया जायेगा।

(ग) परफारमेंस के गारण्टीड मानकों को लायसेन्सी के सभी स्थानीय कार्यालयों में प्रमुखता से प्रकाशित किया जायेगा।

(घ) गारण्टीड निष्पादन के मानकों के प्रतिकर की संरचना, शिकायत प्रस्तुतिकरण, प्रतिकर के दावे की प्रक्रिया एवं अन्य सभी विवरण लायसेन्सी की वेबसाईट पर इस प्रकार प्रकाशित किया जायेगा ताकि वे डाउनलोड किये जा सकें।

(ङ) निष्पादन के मानकों को लागू करने के लिए उत्तरदायी अधिकारियों के लिये उचित प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करेगा ।

8. **निष्पादन के मानक से संबंधित सूचनाएँ**

8.1 अधिनियम की धारा (59) की उपधारा (1) के उपबंधों के अधीन प्रत्येक लाइसेंसी आयोग को निम्नवत सूचनाएँ उपलब्ध कराएगा :–

(क) विनियम के अनुसूची–I एवं अनुसूची–II में सम्मिलित विषयों से संबंधित निष्पादन के स्तर को प्राप्त करने की स्थिति को दर्शाने वाली त्रैमासिक रिपोर्ट।

(ख) विनियम के अधीन ऐसे प्रकरण जिसमें प्रतिकर देय है तथा प्रत्येक प्रकरण में प्रतिकर राशि का भुगतान/देय भुगतान की स्थिति दर्शाने वाली त्रैमासिक रिपोर्ट।

8.2 ऊपर वर्णित जानकारी प्राप्त होने के उपरान्त आयोग, प्रत्येक वर्ष में एक बार, उक्त जानकारी को जैसा आयोग उचित समझे, प्रकाशित करेगा।

**9. छूट**

9.1 विनियम में उल्लेखित निष्पादन के मानक/मानकों को आयोग द्वारा ऐसी विशेष परिस्थितियों, जो लाइसेंसी के नियंत्रण से परे है, जैसे– युद्ध, सैन्य द्रोह (बगावत), नागरिक संक्षोभ, बाढ़, तूफान, प्राकृतिक बिजली, भूकम्प या अन्य बाध्यताएं या परिस्थितियों जो लाइसेंसी के नियंत्रण से परे है तथा हड़ताल, तालाबंदी, अग्नि, दुर्घटना आदि जो लाइसेंसी के समस्याओं एवं गतिविधियों को प्रभावित करती है की कालावधि में स्थगित रखा जा सकेगा।

9.2 आयोग लाइसेंसी एवं प्रभावित उपभोक्ता/उपभोक्ता के समूह के पक्ष पर सुनवाई उपरान्त सार्वजनिक आदेश जारी कर लाइसेंसी को निष्पादन के मानक के अनुपालन में प्रकट हुई चूक के फलतः देय प्रतिकर के भुगतान एवं उत्पन्न देनदारी से विमुक्त कर सकेगा तथैव आयोग इस बात से संतुष्ट हो कि लाइसेंसी द्वारा उक्त चूक के कारणों के समाधान हेतु अपने दायित्वों के निर्वहन के लिये पर्याप्त प्रयास किये गये है और परिस्थितियाँ ऐसा करने के लिये पर्याप्त है।

**10. आदेश एवं आचरण हेतु निर्देश जारी करना**

अधिनियम के उपबंधों एवं विनियम के प्रावधानों के अधीन आयोग सार्वजनिक या विशेष आदेश या निर्देश जारी कर सकेगा जिससे इस विनियम एवं प्रक्रिया का पालन हो सके।

**11. कठिनाईयों को दूर करने के अधिकार**

11.1 इस विनियम के किसी प्रावधान को प्रभावशील करने में यदि कोई कठिनाई उत्पन्न होती है तो आयोग सार्वजनिक या विशेष आदेश द्वारा लाइसेंसी को ऐसे प्रावधान में कोई भी बात के असंगत ना होते हुए भी जो उनके कठिनाईयों को दूर करने हेतु आवश्यक और उपर्युक्त प्रतीत हो, कार्यवाही करेगा।

11.2 इस विनियम के प्रावधानों को लागू करने में आ रही कठिनाईयों को दूर करने के लिये उपर्युक्त आदेश प्राप्त करने के लिए लाइसेंसी आयोग के समक्ष आवेदन प्रस्तुत कर सकेगा।

**12. संशोधन के अधिकार**

आयोग, किसी भी समय इस विनियम अथवा संलग्न अनुसूची में सम्मिलित प्रावधानों को बढ़ा, बदल, परिवर्तित, संशोधन या विनियम के प्रावधान को संशोधित कर सकता है।

**13. व्यावृत्ति**

इस विनियम में किसी बात के रहते हुए, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (वर्ष 1986 का क्रमांक 68) सहित अन्य किसी अधिनियम के अधीन उपभोक्ता/उपभोक्ताओं के अधिकार एवं सुविधाएँ/विशेषाधिकार अप्रभावित रहेंगे।

**14. निरसन और व्यावृत्ति**

14.1 छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग (स्टेण्डर्ड ऑफ परफार्मेंस ऑफ डिस्ट्रीब्यूशन लाइसेंसी) विनियम, 2006 को निरसित किया जाता है।

14.2 निरसित विनियम के अधीन की गई कोई बात या की गई कोई कार्यवाई या किये जाने के लिये आशायित कोई बात या कार्यवाई जो विद्युत अधिनियम, 2003 अथवा उक्त अधिनियम के अंतर्गत बनाये गये नियम, विनियम से सुसंगत नहीं है, को इस विनियम के अधीन किया गया समझा जायेगा।

नोटः इस विनियम के हिन्दी अनुवाद एवं अंग्रेजी संस्करण के प्रावधान/कंडिकाओं के अर्थान्वयन या समझने में अंतर प्रकट होने की स्थिति में विनियम के अंग्रेजी पाठ को मूल पाठ माना जाएगा और इस संबंध में किसी भी विवाद की स्थिति में आयोग का निर्णय अन्तिम एवं बन्धनकारी होगा।

आयोग के आदेशानुसार

हस्ता./–

**(एस.पी.शुक्ला)**
सचिव.

# अनुसूची – I

(कृपया देखें कण्डिकाएँ – 4.1, 5.2 एवं 6.1)

## निष्पादन हेतु गारंटीड मानक

1. **विद्युत आपूर्ति की बहाली**

1.1 **सामान्य 'फ्यूज ऑफ काल'** : सामान्य 'फ्यूज ऑफ काल' में उच्च दाब ड्राप आऊट फ्यूज और वितरण ट्रांसफार्मर/ट्रांसफामें के स्थापना अन्तर्गत निम्नदाब में लगे फ्यूज या उपभोक्ता के परिसर में स्थापित फ्यूज बदलने के कार्य सम्मिलित रहेंगे। 'ए' संवर्ग के शहरों एवं नगरीय क्षेत्रों में 4 (चार) घंटे एवं ग्रामीण क्षेत्रों में 24 (चौबीस) घंटे में सामान्य फ्यूज ऑफ काल की शिकायत का समाधान करना होगा।

1.2 **शिरोपरी लाइन में खराबी** : शिरोपरी लाइन में भारी (मुख्य) एवं अल्प व्यवधान हो सकते हैं। भारी खराबी में कंडक्टर, स्ट्रक्चर आदि को बदलने की आवश्यकता हो सकती है। अल्प अवधि हेतु लाईन में व्यवधान को 'ए' संवर्ग के शहरों एवं नगरीय क्षेत्रों में 6 (छः) घंटे एवं ग्रामीण क्षेत्रों में 12 (बारह) घंटे के अन्दर सुधार कार्य करना होगा। लाइन में भारी खराबी को... 'ए' संवर्ग के शहरों एवं नगरीय क्षेत्रों में 24 (चौबीस) घंटे एवं ग्रामीण क्षेत्रों में 2 (दो) दिवस में दूर करना होगा।

1.3 **वितरण ट्रांसफार्मर (डी.टी.) का खराब होना** : लाइसेंसी को वितरण ट्रांसफार्मर (डी.टी.) में प्रकट हुई खराबी को दूर कर अथवा वैकल्पिक स्त्रोत से विद्युत सप्लाई को सामान्य करने हेतु 'ए' संवर्ग के शहरों एवं नगरीय क्षेत्रों में 24 (चौबीस) घंटे एवं ग्रामीण क्षेत्रों में 5 (पांच) दिवस की समय सीमा निर्धारित रहेगी।

1.4 **निम्नदाब जले मीटर** : विद्युत वितरण लाइसेंसी को निम्नदाब जले मीटर की शिकायत प्राप्ति की तारीख/समय से 'ए' संवर्ग के शहरों एवं नगरीय क्षेत्रों में 8 (आठ) घंटे एवं ग्रामीण क्षेत्रों में 2 (दो) दिवस में जले मीटर को बदलकर अथवा बाय–पास कर आपूर्ति को बहाल करना होगा। लेकिन जले मीटर को बदलने का कार्य, कण्डिका 3.2 के अधीन किया जाएगा।

1.5 **भूमिगत केबल/ए.बी. केबल में खराबी** : विद्युत वितरण लाइसेंसी द्वारा भूमिगत केबल/ए.बी. केबल में खराबी की शिकायत प्राप्ति की तारीख से 'ए' संवर्ग के शहरों एवं नगरीय क्षेत्रों में 12 (बारह) घंटे एवं ग्रामीण क्षेत्रों में 48 (अड़तालीस) घंटे में शिकायत का समाधान करना होगा।

2. **विद्युत सप्लाई की गुणवत्ता**

2.1 **वोल्टेज में विचलन** : लाइसेंसी द्वारा उपभोक्ता के 'सप्लाई स्थल' पर वोल्टेज को, निर्धारित वोल्टेज की तुलना में निम्नवत सीमा में बनाये रखना होगा;

(क) निम्न वोल्टेज के मामले में ± 6% ;

(ख) उच्चदाब वोल्टेज के मामले में + 6% तथा - 9% एवं

(ग) अति उच्च वोल्टेज के मामले में + 10% तथा - 12.5%

वोल्टेज में विचलन की शिकायत प्राप्त होने पर वितरण लाइसेंसी शिकायत का सत्यापन करेगा और यदि वोल्टेज में विचलन निर्धारित सीमा से अधिक हो तो,

(क) यदि दोष ट्रांसफार्मर के 'टैब सेटिंग' के कारण है, तो शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 2 (दो) दिवस में 'टैब सेटिंग' का वोल्टेज विचलन को निर्धारित सीमा में रखने हेतु सुनिश्चित करेगा।

(ख) ऐसे मामले जिनमें विद्युत वितरण प्रणाली (नेटवर्क) के विस्तार/वृद्धि की आवश्यकता नहीं है, में 10 (दस) दिवस में वोल्टेज विचलन को निर्धारित सीमा में रखने हेतु सुनिश्चित करेगा।

(ग) ऐसे मामले जिसमें वितरण प्रणाली में अपग्रेडेशन की आवश्यकता है में 120 (एक सौ बीस) दिवस में वोल्टेज विचलन को निर्धारित सीमा में रखने हेतु सुनिश्चित करेगा।

(घ) ऐसे मामले जहां वोल्टेज विचलन को निर्धारित सीमा में रखने हेतु नये 33/11 के.व्ही. सब–स्टेशन की आवश्यकता है, में शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 1 (एक) वर्ष की समय सीमा में सब–स्टेशन चालू किया जायेगा। ऐसे मामलों में वितरण लाइसेंसी उपभोक्ता को शिकायत के समाधान हेतु संभावित समयावधि की सूचना देगा।

ऐसे औद्योगिक एवं कृषि उपभोक्ता जो निर्दिष्ट कैपेसीटर की स्थापना नहीं करते हैं, को वोल्टेज में सीमा से अधिक विचलन होने के फलतः हुई क्षति की प्रतिपूर्ति देय नहीं होगा।

2.2 **हार्मोनिक्स** : इंस्टीट्यूट ऑफ इलेक्ट्रीकल एंड इलेक्ट्रॉनिक इंजीनियर्स (आई.ई.ई.ई.) स्टेण्डर्स 519 (1992) जिसे केन्द्रीय विद्युत प्राधिकरण (ग्रिड कनेक्टीविटी हेतु तकनीकी मान दण्ड) विनियम, 2007 के भाग दो की कण्डिका 5 में अनुकुल किया गया है, निम्नवत हैः–

(क) वोल्टेज में विचलन के लिये यूटिलिटी के दायित्व –

| बस वोल्टेज | अधिकतम इंडीविजुअल वोल्टेज में विचलन | अधिकतम कुल वोल्टेज में विचलन |
|---|---|---|
| 33 के.व्ही. एवं 132 के.व्ही. | 3.0 | 5.0 |
| 220 के.व्ही. | 2.0 | 2.5 |
| 400 के.व्ही. | 1.5 | 2.0 |

(ख) करेंट में विचलन के लिये उपभोक्ता के दायित्व –
पारेषण प्रणाली से प्राप्त करेंट एवं कनेक्शन स्थल के मध्य हार्मोनिक विचलन के फलतः करेंट में अधिकतम विचलन 8 प्रतिशत से अधिक नहीं होना चाहिए।

(ग) वोल्टेज में असंतुलन –
33 के.व्ही. एवं अधिक वोल्टेज के किसी भी दो फेस के मध्य वोल्टेज का अन्तर कनेक्शन स्थल पर 3 प्रतिशत से अधिक नहीं होना चाहिए।

3. **मीटर संबंधी शिकायत**

3.1 शिकायत प्राप्त होने के उपरांत, वितरण लाइसेंसी त्रुटिपूर्ण/बिना कार्यरत (बंद, धीमें एवं तेजी से चलने) मीटर के पहचान हेतु निरीक्षण करेगा। यह निरीक्षण 'ए' संवर्ग के शहरों एवं नगरीय क्षेत्रों एवं ग्रामीण क्षेत्रों में क्रमशः 4 (चार) दिवस, 7 (सात) दिवस एवं 12 (बारह) दिवस की समय–सीमा में सुनिश्चित किया जाएगा। यदि निरीक्षण में त्रुटि सत्यापित होती है तो आगामी बिलिंग चक्र के पूर्व मीटर को बदलना होगा।

3.2 जले मीटर की स्थिति में शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 7 (सात) दिवस की समय सीमा में मीटर को बदलना होगा। जले मीटर के मूल्य की वसूली लाइसेंसी द्वारा उपभोक्ता के आगामी बिल से की जा सकेगी।

4. **नये कनेक्शन/अतिरिक्त भार**

उपभोक्ता/उपभोक्ताओं से नये कनेक्शन/अतिरिक्त भार हेतु प्राप्त आवेदन का समाधान वितरण लाइसेंसी द्वारा छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत प्रदाय संहिता के प्रावधानों के अनुपालन में किया जाएगा। तदनुसार विभिन्न उपभोक्ता सेवाएँ उपलब्ध कराने हेतु समय–सीमा निम्नवत रहेंगी –

तालिका–'क'

| स.क्र. | लाइसेंसी द्वारा प्रदत्त सेवाएँ | सेवा उपलब्ध कराने हेतु समय सीमा (भुगतान की अवधि को छोड़कर) |
|---|---|---|
| 1. | कृषि को छोड़कर निम्नदाब कनेक्शन | |
| | क) सामान्य घरेलु कनेक्शन<br>(जहाँ विद्यमान वितरण मेन्स में अतिरिक्त विस्तार/क्षमता उन्नयन/अपग्रेडेशन आवश्यक नहीं हो।) | 'ए' संवर्ग के शहरों को सम्मिलित करते हुए सभी नगरीय क्षेत्र में 7 दिवस।<br><br>ग्रामीण क्षेत्रों में 15 दिवस। |
| | ख) ऊपर 'क' को छोड़कर<br>(i) जहाँ बिजली सप्लाई विद्यमान नेटवर्क से की जा सकती है। | 'ए' संवर्ग के शहरों को सम्मिलित करते हुए सभी नगरीय क्षेत्र में 15 दिवस।<br><br>ग्रामीण क्षेत्रों में 30 दिवस। |
| | (ii) जहाँ बिजली सप्लाई हेतु विद्यमान वितरण मेन्स में विस्तार, जिसमें वितरण सब–स्टेशन सम्मिलित है, आवश्यक है।) | 'ए' संवर्ग के शहरों को सम्मिलित करते हुए सभी नगरीय क्षेत्र में 90 दिवस।<br><br>ग्रामीण क्षेत्रों में 120 दिवस। |
| 2. | निम्नदाब कृषि कनेक्शन | |
| | (i) ऐसे मौसम में जब कृषि कनेक्शन हेतु खेत में पहुँच उपलब्ध हो। | 90 दिवस<br>परन्तुक, विस्तार हेतु आवश्यक लागत का सम्पूर्ण भुगतान कर दिया गया हो। |
| | (ii) ऐसे मौसम में जब कृषि कनेक्शन हेतु खेत में पहुँच उपलब्ध नहीं हो। | 180 दिवस<br>परन्तुक, विस्तार हेतु आवश्यक लागत का सम्पूर्ण भुगतान कर दिया गया हो। |
| 3. | उच्चदाब कनेक्शन | |
| | (क) आवेदन प्राप्त होने के उपरान्त साध्यता की संसूचना | 7 दिवस |
| | (ख) आकलित शुल्क हेतु मांग जारी करना | 30 दिवस |
| | (ग) भुगतान उपरान्त एग्रीमेंट के निस्पादन की तारीख से विस्तार कार्य की पूर्णता हेतु समयावधि | 90 दिवस |

| | | |
|---|---|---|
| | (घ) i) विस्तार कार्य की पूर्णता पर लाइसेंसी द्वारा मीटर एवं मीटरिंग उपस्कर की स्थापना हेतु 3 माह की नोटिस जारी करना | 7 दिवस |
| | ii) विस्तार कार्य की पूर्णता उपरान्त भार की विमुक्ति एवं उपभोक्ता द्वारा विद्युत निरीक्षक से क्लिरेंस जमा करना | 7 दिवस |

नोटः (i) लाइसेंसी विद्युत सप्लाई के विस्तार में विलंब के ऐसे प्रकरणों में उत्तरदायी नहीं होगा जिसमे विलंब, न्यायालय में लंबित प्रकरणों, वैधानिक अनुमतियों, राइट ऑव वे, भूमि के अर्जन तथा विस्तार कार्य उपभोक्ता द्वारा लाइसेंसी के सुपर विजन में किया जा रहा हो अथवा विलंब उपभोक्ता द्वारा मुख्य विद्युत निरीक्षक से उच्च दाब या अति उच्च दाब विद्युत संस्थापना के लिए अनुमति आदि के कारण हो रहा हो, जो लाइसेंसी के नियंत्रण से परे है।

5. **स्वामित्व का अंतरण एवं सेवाओं में परिवर्तन**

लाइसेंसी द्वारा उपभोक्ता कनेक्षन के स्वामित्व में अतरण, उपभोक्ता संवर्ग में परिवर्तन तथा विद्यमान निम्नदाब से उच्चदाब कनेक्षन में परिवर्तन अथवा उच्चदाब से निम्नदाब में परिवर्तन के लिए निम्न तालिका में दर्षायी समयावधि में सेवाये प्रदान करेगाः–

तालिका–'ख'

| स. क्र. | लाइसेंसी द्वारा प्रदत्त सेवाये | सेवा उपलब्ध कराने हेतु समय सीमा |
|---|---|---|
| क. | स्वामित्व का अंतरण | आवेदन की स्वीकृति उपरांत दो बिल का चक्र की अवधि में तथा नये आवेदक द्वारा सप्लेमेंट्री एग्रीमेंट के निष्पादन उपरांत |
| ख. | उपभोक्ता संवर्ग में परिवर्तन | उपभोक्ता द्वारा आवष्यक शुल्क, यदि लागू हो के भुगतान उपरांत जारी होने वाले बिलिंग काल चक्र से |
| ग. | एल टी से एच टी अथवा एच टी से एल टी संवर्ग में परिवर्तन | तालिका 'क' में दर्षाये अनुसार |

6. **उपभोक्ता से बिल संबंधी शिकायते**

6.1 वितरण लाइसेंसी द्वारा विनियम के अधिसूचित होने की तारीख से 60 (साठ) दिवस में शिकायतों के पंजीकरण एवं षिकायतों के निराकरण की अद्यतन स्थिति को मॉनिटर करने के लिए ऑनलाईन व्यवस्था स्थापित की जायेगी। इस हेतु सभी सुसंगत टेलीफोन/मोबाईल नंबर लाइसेंसी के वेबसाईट पर अपलोड किये जायेंगे और बिजली के बिलों पर मुद्रित किये जायेंगे।

वितरण लाइसेंसी उपभोक्ता से प्राप्त शिकायतो हेतु निम्नानुसार अभिस्वीकृति देगा

(i) ऑनलाईन षिकायत/टेलीफोन पर दर्ज षिकायत हेतु तत्काल स्वतःजनित यूनिक षिकायत नंबर आबंटित किया जाए।

(ii) डाक से प्राप्त षिकायतो हेतु लाइसेंसी षिकायत प्राप्त होने की तारीख से 3 (तीन) दिवस में यूनिक षिकायत नंबर संसूचित करेगा।

6.2 वितरण लाइसेंसी उपभोक्ता से प्राप्त षिकायतों का निराकरण निम्नवत तालिका में दर्षायी समयावधि में करेगा :–

| | | |
|---|---|---|
| (क) | बिल अप्राप्त होना | षिकायत के पंजीकरण की तारीख से 3 (तीन) दिवस में |
| (ख) | बिलिंग संबंधी शिकायत | 'ए' शहरों सहित नगरीय क्षेत्र हेतु 7 (सात) दिवस<br>ग्रामीण क्षेत्र हेतु 15 (पन्द्रह) दिवस |

7. **भार में कमी** :

भार में कमी आगामी बिलिंग माह के प्रथम दिवस से प्रभावशील होगी।

8. **बिल भुगतान न होने की स्थिति में विच्छेदित विद्युत अपूर्ति का पुनः संयोजन** :

यदि किसी उपभोक्ता के वितरण लायसेंसी द्वारा उपभोक्ता के कनेक्शन के काटे जाने के बाद से यदि छः माह से अधिक अवधि न हुई हो तथा उपभोक्ता देय समस्त राशि, का भुगतान अनुज्ञप्तधारी की संतुष्टी के अनुरूप, अथवा विवाद की स्थिति में ऐसी राशि को विरोध स्वरूप (protest) भुगतान करता है तो लाइसेन्सी को आपूर्ति को पुनः जोडना होगा। वर्ग–ए शहरों के उपभोक्ता द्वारा समस्त देय राशि का भुगतान करने के 8 घंटे के अंदर, नगरीय क्षेत्रों के उपभोक्ता द्वारा समस्त देय राशि का भुगतान करने के 24 घंटे के अंदर एवं ग्रामीण क्षेत्रों में उपभोक्ता द्वारा भुगतान किये जाने के दो दिवस के अंदर।

टीप :कनेक्शन को काटे जाने के पश्चात् 6 माह से अधिक अवधि बीत जाने पर प्रकरण को नवीन कनेक्शन के रूप में विचार किया जायेगा।

# अनुसूची –II

(कृपया देखें कंडिकाए 4.2 एवं 6.1 )

## परफारमेंस मानक – संमग्र रूप में

**विश्वसनीयता के सूचकांक**

वितरण लाइसेंसी वितरण प्रणाली के विश्वसनीयता के गणना, सप्लाई वोल्टेज में उत्पन्न व्यवधान की संख्या एवं अवधि अथवा दीर्घ कालीन (पांच मिनट से अधिक) अवधि हेतु सप्लाई वोल्टेज में व्यवधान, की रिर्पोटिंग निम्नवत सूचकांक के आधार पर की जावेगी–

(क) प्रणाली का औसत अवरोध फ्रिक्वेंसी सूचकांक (SAIFI)

(ख) प्रणाली का औसत अवरोध अवधि सूचकांक (SAIDI)

**वितरण प्रणाली के विश्वसनीयता सूचकांक की गणना की प्रक्रिया**

वितरण लाइसेंसी के विश्वसनीयता सूचकांक की गणना हेतु सप्लाई क्षेत्र के सभी 11 के.व्ही./33 के.व्ही. फीडर, जिसमें मुख्यतः बहुतायत कृषि भार वाले फीडर सम्मिलित नहीं है, हेतु प्रत्येक माह में संग्रहित आंकड़े गणना में सम्मिलित किये जाएंगे तथा संबंधित माह हेतु प्रत्येक फीडर में उत्पन्न सभी व्यवधान की संख्या एवं अवधि को समायोजित करते हुए नीचे दर्शाये फार्मुले का उपयोग कर सूचकांकों की गणना की जावेगी–

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

जहाँ –

Ai = (i) वें फीडर में उस माह में आए जारी अवरोधों (प्रत्येक 5 मिनट से अधिक का हो), की कुल संख्या

Ni = (i) प्रत्येक जारी अवरोध से प्रभावित वे फीडर का संबद्ध भार ।

Nt = वितरण अनुज्ञप्तिधारी के आपूर्ति क्षेत्र में 11 के.व्ही फीडरों पर कुल संबद्ध भार

n = अनुज्ञप्ति धारी के आपूर्ति क्षेत्र में 11 के.व्ही एवं 33 के.व्ही. के फीडरों की संख्या (मुख्यतः कृषि भार की आपूर्ति वाले फीडरों को छोड़कर)

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

जहाँ –

Bi = (i) वें फीडर में उस माह में आए जारी अवरोधों (प्रत्येक 5 मिनट्स से अधिक) की कुल अवधि ।

वितरण लाइसेंसी मासिक आधार पर पॉवर सप्लाई की विष्वसनीयता हेतु नीचे तालिका में दर्षायी समय सीमा को बनाए रखना सुनिष्चित करेगा :–

| स.क्र. | विश्वसनीयता सूचकांक | जुलाई से मार्च की कालावधि हेतु लक्षित स्तर (प्रति उपभोक्ता प्रति माह) | अप्रैल से जून की कालावधि हेतु लक्षित स्तर (प्रति उपभोक्ता प्रति माह) |
|---|---|---|---|
| 1 | SAIFI | 'ए' संवर्ग शहरों में 15 व्यवधान | 'ए' संवर्ग शहरों में 20 व्यवधान |
| 2 | SAIDI | 'ए' संवर्ग शहरों में 6 घंटे/प्रति माह (360 मिनट्स/माह) | 'ए' संवर्ग शहरों में 10 घंटे/प्रति माह (600 मिनट्स/माह) |
| 3 | SAIFI | नगरीय क्षेत्रों में 30 व्यवधान | नगरीय क्षेत्रों में 40 व्यवधान |
| 4 | SAIDI | नगरीय क्षेत्रों में 15 घंटे/माह (900 मिनट्स/माह) | नगरीय क्षेत्रों में 20 घंटे/माह (1200 मिनट्स/माह) |
| 5 | SAIFI | ग्रामीण क्षेत्रों में 35 व्यवधान | ग्रामीण क्षेत्रों में 50 व्यवधान |
| 6 | SAIDI | ग्रामीण क्षेत्रों में 20 घंटे/माह (1200 मिनट्स/माह) | ग्रामीण क्षेत्रों में 30 घंटे/माह (1800 मिनट्स/माह) |

**परन्तुक :**

(क) विश्वसनीयता सूचकांकों की गणना हेतु निम्नलिखित व्यवधान को गणना के लिए सम्मिलित नहीं किया जाएगा।

i. 5 (पांच) मिनट्स से कम अवधि के लिए उत्पन्न क्षणिक व्यवधान

ii. फोर्स मेज्योर परिस्थितियाँ जैसे तूफान, बाढ़, आंधी, युद्ध, गृह युद्ध, सिविल अवज्ञा, दंगे, तड़ित बिजली, भूकम्प, तालेबंदी, ग्रिड फिल्योर, आगजनी जिससे लाइसेंसी की संस्थापनाएँ / गतिविधियाँ प्रभावित होती है तथा संचालित केन्द्र की गतिविधियों में व्यवधान उत्पन्न होता है।

iii. ऐसे व्यवधान, जो पूर्व से अथवा योजनाबद्ध सूचित हो।

(ख) लाइसेंसी द्वारा विश्वसनीयता सूचकांक की जानकारी सीधे फीडर से मॉनिटरिंग सिस्टम में उपलब्ध करायी जाएगी और जहाँ तक संभव हो उक्त जानकारी उपलब्ध कराने में मानवीय हस्तक्षेप नहीं रहेगा।

(ग) लाइसेंसी द्वारा बहुतायत कृषि भार वाले फीडर में सप्लाई हेतु विश्वसनीयता सूचकांक की गणना अलग से की जावेगी, लेकिन विश्वसनीयता सूचकांक की गणना की प्रक्रिया अन्य फीडरों के अनुरूप रहेगी।

## अनूसूची I एवं II का अनुलग्नक

## परफार्मेंस के मानक प्राप्त करने में विफलता पर उपभोक्ता को देय प्रतिकर का स्तर

<table>
<tr><th>सेवा का स्वरूप</th><th colspan="2">निष्पादन के मानक अन्तर्गत सेवा प्रदाय करने के लिए अधिकतम समय सीमा</th><th>उल्लंघन की स्थिति में प्रभावित उपभोक्ता / उपभोक्ताओं को देय प्रतिकर</th></tr>
<tr><td>1. सप्लाई की बहाली</td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td>(क) फ्यूज–ऑफ–कॉल</td><td colspan="2">'ए' संवर्ग के शहर एवं नगरीय क्षेत्रों में 4 (चार) घंटे<br>ग्रामीण क्षेत्रों में 24 (चौबीस) घंटे</td><td rowspan="6">12 घंटे तक `5/– प्रति घंटे तथा 12 घंटे से अधिक अवधि हेतु `10/– प्रति घंटे</td></tr>
<tr><td rowspan="2">(ख) लाईन ब्रेक डाऊन</td><td>माइनर ब्रेक डाऊन 6 (छः) घंटे<br>मेजर ब्रेक डाऊन 24 (चौबीस) घंटे</td><td>'ए' संवर्ग के शहर एवं नगरीय क्षेत्रों में</td></tr>
<tr><td>माइनर ब्रेक डाऊन 12 (बारह) घंटे<br>मेजर ब्रेक डाऊन 2 (दो) दिवस</td><td>ग्रामीण क्षेत्रों में</td></tr>
<tr><td>(ग) वितरण ट्रांसफार्मर फेल्योर</td><td colspan="2">'ए' संवर्ग के शहर एवं नगरीय क्षेत्रों में 24 (चौबीस) घंटे<br>ग्रामीण क्षेत्रों में 5 (पांच) दिवस</td></tr>
<tr><td>(घ) जले मीटर (निम्नदाब)</td><td colspan="2">'ए' संवर्ग के शहर 8 (आठ) घंटे<br>नगरीय क्षेत्रों में 12 (बारह) घंटे<br>ग्रामीण क्षेत्रों में 2 (दो) दिवस</td></tr>
<tr><td>(ड.) भूमिगत केबल में ब्रेक डाऊन</td><td colspan="2">'ए' संवर्ग के शहर 12 (बारह) घंटे<br>नगरीय क्षेत्रों में 24 (चौबीस) घंटे<br>ग्रामीण क्षेत्रों में 2 (दो) दिवस</td></tr>
<tr><td>2. सप्लाई की गुणवत्ता</td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
</table>

| | | |
|---|---|---|
| (क) घोषित वोल्टेज की तुलना में निर्दिष्ट सीमा में वोल्टेज को मेन्टेन करना | 2 (दो) दिवस यदि उल्लंघन ट्रांसफार्मर में पाए गए स्थानीय त्रुटि के कारण है।<br>10 (दस) दिवस जहां–जहां नेटवर्क में विस्तार/उन्नयन आवश्यक नहीं<br>120 (एक सौ बीस) दिवस जहां वितरण प्रणाली में अपग्रेडेशन आवश्यक है।<br>सब–स्टेशन की आवश्यकता की स्थिति में 1 (एक) वर्ष | प्रत्येक दिवस के उल्लंघन के लिये `10/– |
| 3. मीटर | | |
| (क) त्रुटिपूर्ण/बिना कार्यरत (बंद, धीमें एवं तेजी से चलने) वाले मीटर संबंधी उपभोक्ता शिकायत प्राप्त होने पर मीटर का निरीक्षण | 'ए' संवर्ग के शहर 4 (चार) दिवस<br>नगरीय क्षेत्रों में 7 (सात) दिवस<br>ग्रामीण क्षेत्रों में 12 (बारह) दिवस | प्रत्येक दिवस के उल्लंघन हेतु `10/– |
| (ख) मीटर के त्रुटि पूर्ण पाये जाने पर उसे बदलना | आगामी बिल चक्र के भीतर | |
| (ग) जले मीटर को बदलना | 7 दिवस | |
| 4. नए कनेक्शन/अतिरिक्त भार हेतु आवेदन | | |
| 4.1 कृषि को छोड़कर निम्नदाब कनेक्शन<br>(क) सामान्य घरेलु कनेक्शन<br>(जहां विद्यमान डिस्ट्रीब्यूशन मेन्स में अतिरिक्त/क्षमता उन्नयन/अपग्रेडेशन की आवश्यकता नहीं है।) | 'ए' संवर्ग के शहर सहित नगरीय क्षेत्र में 8 (आठ) दिवस<br>ग्रामीण क्षेत्रों में 14 (चौदह) दिवस | प्रत्येक दिवस के उल्लंघन हेतु `50/– |
| ख) ऊपर 'क' को छोड़कर<br>(i) जहां विद्युमान नेटवर्क से जारी किया जा सकता है। | 'ए' संवर्ग के शहर सहित नगरीय क्षेत्र में 15 (पंद्रह) दिवस<br>ग्रामीण क्षेत्रों में 30 (तीस) दिवस<br>(पेमेन्ट अवधि को छोड़कर) | |
| ii) जहां पॉवर सप्लाई हेतु डिस्ट्रीब्यूशन सबस्टेशन सहित डिस्ट्रीब्यूशन मेन्स में विस्तार आवश्यक है। | 'ए' संवर्ग के शहर सहित नगरीय क्षेत्र में 90 (नब्बे) दिवस<br>ग्रामीण क्षेत्रों में 120 (एक सौ बीस) दिवस<br>(पेमेन्ट अवधि को छोड़कर) | |
| 4.2 निम्नदाब कृषि कनेक्शन | | |
| i) ऐसे मौसम में जहां खेत में पहँच उपलब्ध हो के समय कृषि कनेक्शन हेतु | विस्तार हेतु संपूर्ण व्यय का भुगतान करने के उपरान्त 90 दिवस में | प्रत्येक दिवस के उल्लंघन हेतु `50/– |
| ii) ऐसे मौसम में जहां खेत में पहँच उपलब्ध नहीं हो के समय कृषि कनेक्शन हेतु | विस्तार हेतु संपूर्ण व्यय का भुगतान करने के उपरान्त 180 दिवस में | |
| 4.3 उच्चदाब (एच.टी.) कनेक्शन | | |
| (क) आवेदन प्राप्त होने के उपरान्त फिजिबिलिटी की संसूचना | 15 (पंद्रह) कार्य दिवस | प्रत्येक दिवस के उल्लंघन हेतु `100/– |

| | | |
|---|---|---|
| (ख) आकलित शुल्क के भुगतान हेतु मांग पत्र जारी करना | 30 (तीस) दिवस | |
| (ग) भुगतान एवं एग्रीमेन्ट के निष्पादन उपरान्त कार्य की पूर्णता के लिए समय | 90 (नब्बे) दिवस | |
| (घ)<br>(i) लाइसेंसी द्वारा मीटर एवं मीटर उपस्कर की स्थापना कार्य की पूर्णता उपरान्त तीन माह का नोटिस जारी करना | 7 (सात) दिवस | प्रत्येक दिवस के उल्लंघन हेतु `100/– |
| (ii) लाइसेंसी द्वारा विस्तार कार्य पूर्णता उपरान्त भार की विमुक्ति तथा विद्युत निरीक्षक से अनुमति हेतु आवेदन जमा करना | 7 (सात) दिवस | |
| 5. भार में कमी | आगामी बिलिंग माह के प्रथम दिवस से प्रभावशील | प्रत्येक दिवस के उल्लंघन हेतु ` 100/– |
| 6. बिल भुगतान न होने की स्थिति में काटे गये कनेक्शन का पुनः जोड़ा जाना ( उपभोक्ता द्वारा समस्त देय राशि के भुगतान उपरांत) | शहर–8 (आठ) घण्टे<br>नगरीय क्षेत्रों में–24 (चौबीस) घण्टे<br>ग्रामीण क्षेत्र–2 (दो) दिवस<br>उपभोक्ता द्वारा देय राशि के भुगतान से। | प्रत्येक दिवस के उल्लंघन हेतु ` 100/– |
| 7. स्वामित्व का अन्तरण एवं सेवाओं में परिवर्तन | स्वामित्व | |
| (क) स्वामित्व का अन्तरण | आवेदन की स्वीकृति तथा नये आवेदक द्वारा सप्लीमेन्ट्री एग्रीमेन्ट के निष्पादन उपरान्त दो बिल चक्र के भीतर | |
| (ख) उपभोक्ता सेवा में परिवर्तन | उपभोक्ता द्वारा आवश्यक भुगतान, यदि आवश्यक हो के भुगतान उपरान्त आगामी बिल चक्र के पूर्व | प्रत्येक दिवस के उल्लंघन हेतु ` 50/– |
| (ग) निम्नदाब से उच्चदाब तथा उच्चदाब से निम्नदाब संवर्ग में परिवर्तन | तलिका 'क' के अनुसार | |
| 8. उपभोक्ता की शिकायत | | |
| (क) बिल की अप्राप्ती | शिकायत के पंजीकरण की तारीख से 3 (तीन) दिवस के अन्दर | प्रत्येक दिवस के उल्लंघन हेतु `10/– |
| (ख) बिल भुगतान हेतु अपर्याप्त समय | बिल भुगतान हेतु निर्धारीत अन्तिम तारीख में 2 (दो) दिवस की समयावृद्धि | |
| (ग) बिलिंग संबंधी शिकायत | 'ए' संवर्ग के शहर सहित नगरीय क्षेत्र में 7 (सात) दिवस<br>ग्रामीण क्षेत्रों में 15 (पंद्रह) दिवस | प्रत्येक दिवस के उल्लंघन हेतु `10/– |
| 9. उपभोक्ता मीटर के रीडिंग | प्रत्येक माह | प्रथम माह हेतु `100/–<br>प्रथम माह उपरान्त प्रत्येक माह के विलंब हेतु `200/– |

| | | |
|---|---|---|
| 10. उपभोक्ता द्वारा सभी औपचारिकताएँ पूर्ण करने के उपरान्त डिपॉजीट की वापसी | 60 दिवस | प्रत्येक दिवस के उल्लंघन हेतु `50/– |
| 11. विश्वसनीयता हेतु सूचकांक को सीमा में मेन्टेन करने हेतु | | |
| SAIFI | 'ए' संवर्ग के शहर में प्रति उपभोक्ता 15 व्यवधान<br>नगरीय क्षेत्र में प्रति उपभोक्ता 30 व्यवधान<br>ग्रामीण क्षेत्र में प्रति उपभोक्ता 35 व्यवधान | प्रत्येक उल्लंघन हेतु `60/– प्रति उपभोक्ता के मान से |
| SAIDI | 'ए' संवर्ग के शहर में 6 घंटे प्रति माह (360 मिनट/30)<br>नगरीय क्षेत्र में 15 घंटे प्रति माह (900 मिनट/30)<br>ग्रामीण क्षेत्र में 20 घंटे प्रतिमाह (1200 मिनट/30) | प्रत्येक घंटे के व्यवधान हेतु `5/– प्रति उपभोक्ता के मान से |

## समग्र कार्यान्वयन मानक की अनुसूची

| क्र. | सेवा की प्रकृति | कार्यान्वयन के समग्र मानक |
|---|---|---|
| 1. | सामान्य 'फ्यूज ऑफ काल' | |
| | शहर एवं कस्बो में | शहरी तथा ग्रामीण क्षेत्रो में प्राप्त शिकायतों में से कम से कम 90% का निराकरण दर्शायी गई समय सीमा में किया जाय। |
| | ग्रामीण क्षेत्र | |
| 2. | लाइन व्यवधान | |
| | शहर एंव कस्बों में | शहरों तथा नगर और ग्रामीण क्षेत्रो दोनो में कम से कम 95% मामलो का निराकरण समय सीमा के भीतर हो । |
| | ग्रामीण क्षेत्र | |
| 3. | खराब वितरण ट्रांसफार्मर को बदलना | |
| | शहर एंव कस्बों में | शहरों तथा नगर और ग्रामीण क्षेत्रो में कम से कम 95% प्रकरणें में वितरण ट्रासफार्मर का प्रतिस्थापन निर्धारित समयावधि के भीतर हो। |
| | ग्रामीण क्षेत्र | |
| 4. | अधिसूचित शट डाउन की अवधि | कम से कम 95% प्रकरणों 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 वृद्वि की आवश्यकता न हो | कम से कम 95% प्रकरणों का निराकरण निर्धारित समयावधि के भीतर हो |
| | जहाँ वितरण प्रणाली को सुदृढ़ किया जाना आवश्यक हो | कम से कम 90% प्रकरणों का निराकरण निर्धारित समयावधि में हो |
| 6. | मीटर संबंधी शिकायतें | |
| | निरीक्षण एवं शुद्धता की जांच | |
| | धीमे, तेज, सरकने वाले या जाम मीटर बदलना | कम से कम 90% प्रकरणों 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% प्रकरणों का निराकरण निर्धारित समयावधि के भीतर हो |
| | जहां संयोजन उपलब्ध कराने हेतु नेटवर्क के विस्तार/वृद्वि की आवश्यकता हो | |
| | कृषि संयोजन | कम से कम 90% प्रकरणों का निराकरण समयावधि के भीतर हो |
| 8. | स्वामित्व का अंतरण तथा सेवाओं का परिवर्तन | |
| | स्वामित्व का अंतरण तथा सेवाओं का परिवर्तन | कम से कम 99% प्रकरणों 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% प्रकरणों 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% प्रकरणों का निराकरण निर्धारित समयावधि के भीतर हो |
| 11. | सुरक्षा राशि की वापसी (उपभोक्ता द्वारा औपचारिकताएँ पूर्ण करने के पष्चात्) | कम से कम 99% प्रकरणों का निराकरण निर्धारित समयावधि के भीतर हो |
| 12 | ट्रांसफार्मर खराब होना | |
| | पॉवर ट्रांसफार्मर | 2% प्रतिवर्ष से अधिक न हो |
| | वितरण ट्रांसफार्मर | 10% प्रतिवर्ष से अधिक न हो |
| 13. | दोषपूर्ण मीटर (जले,बन्द, अकार्यशील, इत्यादि) | मीटरीकृत स्थापनाओं का 2.5 प्रतिशत से अधिक नहीं |
| 14. | बिलिंग दक्षता | एक बिलिंग चक्र में 100 प्रतिशत उपभोक्ताओं की बिलिंग होगी |
| 15. | वसूली की दक्षता | वर्तमान वार्षिक माँग का 92 प्रतिशत + वर्ष के प्रारंभ में बकाया राशि का 15 प्रतिशत |

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

1. उपभोक्ताआ का नाम : ..............................
2. पता : ..............................
3. बी.पी. 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 | : | ........................................ |
| 11. | मोबाईल नम्बर/ई–मेल आई.डी. | : | ........................................ |

दिनांक/समयः हस्ताक्षर
स्थान :

---

**शिकायत प्राप्ति की अभिस्वीकृति (अनुज्ञप्तिधारी द्वारा दिया जाना)**

दावा क्रमांक :– ........................................

दिनांक :– ........................................

उपभोक्ता का नाम तथा पता :– ........................................

बी.पी. क्रमांक :– ........................................

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

## प्रपत्र – ब

## विद्युत लोकपाल के समक्ष प्रस्तुत अभ्यावेदन/अपील

(छ.ग.रा.वि.नि.आ. (विद्युत वितरण निष्पादन हेतु मानक) विनियम, 2020 का कण्डिका 6.4 देखें)

विषयः अभ्यावेदन/अपील

महोदय

विद्युत उपभोक्ता परिवेदना निवारण मंच (फोरम) के समक्ष प्रस्तुत आवदेन/शिकायत का समुचित निराकरण न किये जाने से व्यथित आवेदक द्वारा निम्नानुसार अभ्यावेदन/अपील प्रस्तुत है:

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1. | आवेदक का नाम | : | ........................................ |
| | आवेदक का पूर्ण पता | : | ........................................ |
| 2. | बी.पी. क्रमांक | : | ........................................ |
| 3. | उपभोक्ता परिवेदना निवारण फोरम में प्रस्तूत आवेदन का विवरण (आवेदन तथा आदेश की प्रति संलग्न करें) | : | ........................................<br>........................................<br>........................................<br>........................................<br>........................................ |

.....................................................................

4. विद्युत लोकपाल से चाहा गया अनुतोष : .....................................................................

5. संलग्न दस्तोवेजो की सूची : .....................................................................

6. मोबाईल नम्बर/ई–मेल आई.डी. : .....................................................................

.....................................................................

**घोषणा**

मैं/हम यह घोषणा करते हैं, कि :–

(क) ऊपर दी गई जानकारी सत्य एवं सही है, तथा

(ख) ऊपर दी गई जानकारी अथवा तथ्यों को मेरे/हमारे द्वारा किसी भी प्रकार से तोड मरोड कर प्रस्तुत अथवा छुपाया नहीं गया है।

हमारी जानकारी या विश्वास में अधोहस्ताक्षरकर्ता या हमारे या किसी भी पक्षकार द्वारा प्रस्तुत शिकायत को लोकपाल के समक्ष नहीं लाया गया है।

प्रस्तुत विकायत की विषय वस्तु ऐसी नहीं है जिसे पूर्व में लोकपाल द्वारा निर्णित किया गया है।

प्रस्तुत शिकायत की विषय वस्तु किसी फोरम/न्यायालय/मध्यस्थ/अथवा अन्य प्राधिकारी के समक्ष लंबित नहीं/निर्णित नहीं की गई है।

स्थानः
तिथिः शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर

Raipur, the 15th May 2019

NOTIFICATION

No. 86/CSERC/2020.— In exercise of the powers of sub section (2), (za) and (zb) of Section 181 read with Section 86 (1) (i) read with Sections (57) & (59) of the Electricity Act 2003 (No. 36 of 2003) and all powers enabling it in that behalf, the Chhattisgarh State Electricity Regulatory Commission hereby frames the following Regulations related to standards of performance in distribution of electricity

CHHATTISGARH STATE ELECTRICITY REGULATORY COMMISSION (STANDARDS OF PERFORMANCE IN DISTRIBUTION OF ELECTRICITY) REGULATIONS - 2020

1. **Short title, Commencement and Application**

1.1 These Regulations shall be called the Chhattisgarh State Electricity Regulatory Commission (Standards of Performance in Distribution of Electricity) Regulations, 2020.

1.2 These Regulations shall be applicable to all the distribution licensees and deemed licensees engaged in the distribution of electricity in the State of Chhattisgarh.

1.3 These Regulations shall extend to the whole of the State of Chhattisgarh.

1.4 They shall come into force from the date of their publication in the Chhattisgarh Rajpatra.

2. **Definitions**

2.1 In these Regulations, unless the context otherwise requires:

(a) 'Act' means the Electricity Act, 2003 (No. 36 of 2003);

(b) 'Area of supply' means the area within which a licensee is authorized by in his license to supply electricity;

(c) 'Class-A City' means a city with population of Ten Lakhs (10,00,000) or above as per 2011 census;

(d) 'Commission' means the Chhattisgarh State Electricity Regulatory Commission;