

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



पंजीयन क्रमांक “छत्तीसगढ़/दुर्गा/ तक. 114-009/2003/20-1-03.”

# छत्तीसगढ़ राजपत्र

## ( असाधारण )

### प्राधिकार से प्रकाशित

क्रमांक 192 ]

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

#### छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग

जी. ई. रोड, सिविल लाईन, रायपुर

रायपुर, दिनांक 5 जुलाई 2006

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

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

##### 1. संक्षिप्त नाम, प्रारंभ तथा प्रयुक्ति

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

## 2. परिभाषाये :-

- 2.1 इन विनियमों में जब तक संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो :-
- (ए) 'अधिनियम' अर्थात् विद्युत अधिनियम, 2003 (वर्ष 2003 का क्रमांक 36);
  - (बी) 'आपूर्ति का क्षेत्र' अर्थात् वह क्षेत्र जिसमें की अनुज्ञप्तिधारी अपनी अनुज्ञप्ति के द्वारा विद्युत आपूर्ति हेतु अधिकृत हो;
  - (सी) 'आयोग' अर्थात् छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियमक आयोग;
  - (डी) 'अति उच्च दाब/अति उच्च वोल्टेज' अर्थात् वह वोल्टेज, जो सामान्य परिस्थितियों में 33,000 वोल्ट से अधिक हो;
  - (ई) 'उच्च दाब/उच्च वोल्टेज' अर्थात् वह वोल्टेज जो 650 वोल्ट से अधिक परंतु 33,000 वोल्ट से अधिक न हो;
  - (एफ) 'अनुज्ञप्तिधारी' अर्थात् ऐसा व्यक्ति, जिसे धारा 14 के अधीन वितरण अनुज्ञप्ति प्रदान की गई हो और इसमें ऐसा व्यक्ति भी सम्मिलित है, जिसे अधिनियम की इसी धारा के अधीन तथा धारा 172 के अधीन वितरण अनुज्ञप्तिधारी माना गया हो; और
  - (जी) 'निम्नदाब/निम्न वोल्टेज' अर्थात् वह वोल्टेज, जो सामान्य परिस्थितियों में 650 वोल्ट से अधिक न हो।
  - (एच) 'ग्रामीण क्षेत्र' से तात्पर्य है एक ग्राम या ग्रामों के समूह से बनने वाला कोई क्षेत्र, जैसा कि संविधान के तिहत्तरवें संशोधन अधिनियम 1992 में परिभाषित हो।
  - (आई) 'शहर एवं कस्बे' से तात्पर्य ग्रामीण क्षेत्रों के अतिरिक्त अन्य क्षेत्र से है।
- 2.2 इन विनियमों में प्रयुक्त उन शब्दों या अभिव्यक्तियों का, जिनका प्रयोग इसमें किया गया है, किन्तु अपरिभाषित है, अर्थ वही होगा जो विद्युत अधिनियम, 2003 में है, अथवा उसके भी अभाव में उनका वही अर्थ होगा, जो विद्युत आपूर्ति के कार्य में सामान्यतया समझा जाता है।

## 3. कार्यान्वयन के मानक

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

#### 4. क्षतिपूर्ति

4.1 अनुज्ञाप्रिधारी, विद्युत आपूर्ति में असफलता, विद्युत आपूर्ति की गुणवत्ता, बीटर और देयकों के भुगतान इत्यादि से संबंधित उपभोक्ता की शिकायतों को विनिर्दिष्ट करेगा ।

4.2 यदि अनुज्ञाप्रिधारी अनुसूची- I में विनिर्दिष्ट कार्यान्वयन के प्रत्याभूत मानकों को पूरा करने में असफल रहता है, तो वह ऐसे प्रत्येक मानक के लिए अनुसूची- I में निर्धारित दर से प्रभावित उपभोक्ता को आर्थिक क्षतिपूर्ति करने को बाध्य होगा । परन्तु यह कि प्रत्याभूत मानक के अनुपालन या चूक के गंभीर मामलों में आयोग, उपभोक्ताओं की शिकायत या स्वाविवेक से, क्षतिपूर्ति की राशि को बढ़ा सकेगा ।

4.3 क्षतिपूर्ति के सभी भुगतान अनुज्ञाप्रिधारी द्वारा विद्युत आपूर्ति के बकाया, वर्तमान और /या भावी देयकों में समायोजन द्वारा किये जायेंगे ।

4.4 अनुज्ञाप्रिधारी को मानकों के अनुपालन की तैयारी हेतु पर्याप्त समय दिये जाने के उद्देश्य से, उपरोक्त खण्ड 4.2 में प्रदत्त क्षतिपूर्ति के प्रावधानों को इस विनियम को अधिसूचित किये जाने के दिनांक से लागू न करके अनुसूची- I के सलग्नक में दर्शाये प्रत्येक कार्यान्वयन के मानक के समक्ष लिखे दिनांक से लागू किया जायेगा ।

#### 5. क्षतिपूर्ति मुगतान के लिए प्रक्रिया

5.1 उपभोक्ता द्वारा कार्यान्वयन के उन मानकों, जिनका उल्लंघन किया गया है, की और अनुज्ञाप्रिधारी का ध्यानाकर्षण किया जावेगा और तदनुसार उससे ली जाने वाली क्षतिपूर्ति राशि का दावा प्रस्तुत किया जावेगा । उपभोक्ता इन विनियमों के साथ सतरान आवेदन के प्रपत्र 'ए' में अपना दावा प्रस्तुत करेगा । अनुज्ञाप्रिधारी, उपभोक्ताओं के आवेदन की अभिव्यक्ति देने वाले अधिकारियों को पदाकित करेगा और क्षतिपूर्ति के भुगतान तथा निपटारे हेतु विभिन्न स्तरों पर पर्याप्त शक्तियों को प्रत्यायोजन करेगा । ऐसा प्रत्यायोजन व्यावहारिक रूप से यथा शीघ्र परन्तु खण्ड 4.4 के प्रावधानों के प्रारम्भ होने के पूर्व लागू करना होगा ।

5.2 अनुज्ञाप्रिधारी, उपभोक्ता के दावे की राशि पर निर्णय लेगा, और यदि राशि भुगतान योग्य पायी जाती है तो वह आवेदन की प्राप्ति के दिनांक से 90 दिनों के भीतर उपभोक्ता को राशि का भुगतान खण्ड 4.3 के अनुसार समायोजन के रूप में करेगा ।

5.3 निर्धारित समयावधि के भीतर यदि अनुज्ञाप्रिधारी क्षतिपूर्ति के भुगतान में असफल रहता है अथवा अन्यथा उपभोक्ता को संतुष्ट करते हुए उसके आवेदन का निराकरण करने में असफल रहता है, तो उपभोक्ता, अधिनियम की धारा 42 के निबंधनों के अन्तर्गत गठित उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम से संपर्क कर सकता है और फोरम ऐसे आवेदन पर कार्यवाही करेगा ।

#### 6. कार्यान्वयन के मानकों पर जानकारी

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

(ए) इन विनियमों की अनुसूची । तथा ॥ में दर्शाये गये विषयों मानकों के स्तर की उपलब्धि के संबंध में त्रैमासिक प्रतिवेदन ।

- (बी) उन मामलों की संख्या, जिनमें इन विनियमों के अधीन क्षतिपूर्ति देय हो तथा प्रत्येक मामले में प्रदत्त / देय राशि पर त्रैमासिक प्रतिवेदन।
- 6.2 आयोग, अनुज्ञापिताधारी द्वारा प्रदत्त उपरोक्त जानकारी को कम से कम वर्ष में एक बार उस रीति में, जो आयोग उचित समझे, प्रकाशन की व्यवस्था करेगा।

#### 7. विमुक्ति

- 7.1 आयोग, युद्ध, सैन्य विद्रोह, सामाजिक तनाव, दंगे, बाढ़, चक्रवात, तड़ितधात, भूकम्प या अन्य बाधाओं या अनुज्ञापिताधारी के नियंत्रण से बाहर के कारणों और हड्डताल, तालाबंदी, आग आदि जो अनुज्ञापिताधारी के रखापना एवं गतिविधियों को प्रभावित करे, जैसीं बाध्यकारी परिस्थितियों के दोरान; इन विनियमों में विनिर्दिष्ट कार्यान्वयन के मानकों को स्थगित रख सकेगा।

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

#### 8. आदेश एवं व्यवहार निर्देश जारी करना

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

#### 9. कठिनाईयों को दूर करने की शक्ति :

- 9.1 इन विनियमों के किसी प्रावधान को प्रभावी बनाने में यदि कोई कठिनाई उत्पन्न होती है, तो आयोग सामान्य या विशेष आदेश द्वारा अनुज्ञापिताधारी को ऐसा कुछ भी करने का निर्देश दे सकेगा जो अधिनियम के प्रावधानों से असंगत न हो और जो कठिनाईयों को दूर करने के उद्देश्य हेतु आवश्यक या चाहनीय हो।
- 9.2 इन विनियमों के परिपालन में उद्भूत होने वाली कठिनाईयों को दूर करने के लिए अनुज्ञापिताधारी, आयोग के समक्ष आवेदन प्रस्तुत कर समुचित आदेश प्राप्त कर सकेगा।

#### 10. संशोधन की शक्ति

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

## 11. व्यावृत्तियाँ

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

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

आयोग के आदेशानुसार,

हस्ता. /-

(एन. के. रूपवानी)

सचिव.

## अनुसूची - I

(संदर्भ खण्ड 3.1, 4.2 एवं 6.1)

### कार्यान्वयन के प्रथाभूत मानक

#### I विद्युत आपूर्ति की बहाली

1. शिकायत प्राप्त होने पर उपभोक्ता हारा पूछताछ करने पर, अनुज्ञापिधारी उस संभावित समय की जानकारी देगा, जिसके भीतर विद्युत आपूर्ति बहाल की जावेगी ।
2. सामान्य 'फ्यूज ऑफ कॉल' – 'उच्चदाब ड्रैप आलट फ्यूज' और वितरण द्वासफार्मरों के निम्नदाब की तरफ के 'फ्यूज' बदलना या उपभोक्ता के परिसर में फ्यूज बदलना 'सामान्य फ्यूज ऑफ कॉल में शामिल होंगे । सामान्य फ्यूज ऑफ कॉल नारों / करबों में 4 घण्टे तथा ग्रामीण क्षेत्रों में 24 घण्टों के भीतर सुधारा जायेगा ।

3. 'शिरोपरि (overhead) लाईन में व्यवधान – इसमें प्रधान एवं अल्प व्यवधान हो सकते हैं । प्रधान व्यवधान में तार, ढाँचे, इत्यादि को बदलने की आवश्यकता हो सकती है । नारों / करबों में लाईनों के अल्प व्यवधान होने पर छाँटों के भीतर तथा ग्रामीण क्षेत्रों में 24 घण्टों के भीतर लाईन चालू की जावेगी । बड़ा लाईन व्यवधान होने की दशा में नारों / करबों में 24 घण्टे तथा ग्रामीण क्षेत्रों में 72 घण्टों के भीतर लाईन चालू की जावेगी ।

4. वितरण द्वासफार्मर (डी.टी) का खराब होना – वितरण द्वासफार्मर खराब हो जाने की दशा में नारों एवं करबों में तीन दिनों के 'भीतर तथा ग्रामीण क्षेत्रों में 7 दिनों के भीतर अनुज्ञापिधारी द्वासफार्मर बदलकर विद्युत आपूर्ति बहाल करेगा । तथापि, नजदीकी वितरण द्वासफार्मर से विद्युत आपूर्ति तत्काल बहाल करने की समावना पहले तलाशी जायेगी ।

5. अधिसूचित शट डाउन – लोड शेडिंग के अलावा अधिसूचित अवरोध के कारण विद्युत आपूर्ति में होने वाले व्यवधान को अनुज्ञापिधारी कम से कम 24 घण्टे पूर्व अधिसूचित करेगा और ऐसा व्यवधान एक दिन में 12 घण्टे से अधिक का नहीं होगा । अनुज्ञापिधारी यह सुनिश्चित करेगा कि विद्युत आपूर्ति की बहाली शीतकाल (अक्टूबर से फरवरी ) में साध्य 5 बजे के पूर्व तथा ग्रीष्मकाल (मार्च से सितंबर) में साध्य 6 बजे के पूर्व हो जाये । अधिसूचित लोड शेडिंग के कार्यक्रम को वितरण केन्द्र के नोटिस बोर्ड पर दर्शाया जायेगा और प्रभावित क्षेत्र के कम से कम दो समाचार पत्रों में घणवाया जायेगा । मुख्य औद्योगिक संघ / अन्य उपभोक्ता संघ तथा उच्चदाब और अन्य महत्वपूर्ण उपभोक्ताओं को ऐसे शटडाउन की पूर्व सूचना दी जानी चाहिये ।

## II. विद्युत आपूर्ति की गुणवत्ता

बोल्टेज में उत्तर चढ़ाव – अनुज्ञापिधारी किसी उपभोक्ता की विद्युत आपूर्ति के प्रारंभिक बिन्दु पर घोषित बोल्टेज के संदर्भ में निम्नलिखित सीमाओं के भीतर बोल्टेज बनाये रखेगा :–

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

ओद्योगिक और कृषि उपभोक्ताओं को, जो यथा निर्धारित क्षमता के केपेसिटर उपलब्ध नहीं करते, बोल्टेज उत्तर चढ़ाव के लेखे कोई क्षतिपूर्ति देय नहीं होगी ।

## III. मीटरों के बारे में शिकायतें

1. अनुज्ञापिधारी शिकायत मिलने से 7 दिनों के भीतर निरीक्षण कर मीटर की शुद्धता की जांच करेगा । यदि मीटर काम न कर रहा हो (मीटर में रुकावट हो, गति धीमी या तेज हो, धीरे सरक रहा हो) तो अनुज्ञापिधारी अपने स्वयं के व्यय से मीटर बदलने की व्यवस्था करेगा । वह व्यवस्था करनों/शहरों में 15 दिनों और ग्रामीण क्षेत्रों में 30 दिनों के भीतर की जायेगी ।

2. यदि मीटर अनुज्ञापिधारी के कारण जल जाये, तो अनुज्ञापिधारी के स्वयं के व्यय पर शिकायत से 7 दिनों के भीतर उसे बदल दिया जायेगा । यदि मीटर ऐसे कारणों से जला हो, जिसमें जिम्मेदारी उपभोक्ता की हो तो अनुज्ञापिधारी उपभोक्ता को मीटर की लागत 7 दिनों के भीतर जमा करने हेतु एक सूचना पत्र प्रेषित करेगा और उपभोक्ता से भुगतान प्राप्त होने के 7 दिनों के भीतर मीटर बदल देगा । भविष्य में मीटर की क्षति को टालने के लिए आवश्यक सुधारात्मक कार्यवाही भी की जायगी ।

## IV. नये संयोजन / अतिरिक्त भार हेतु आवेदन

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

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

विभिन्न सेवाएं और उन्हें प्रदान करने की समर्यावधि, जो विद्युत प्रदाय संहिता में विनिर्दिष्ट है, सक्षिप्त में नीचे दर्शाई गई है :–

## सारणी 'ए'

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

2 उच्च दाव संयोजन	
(ए)	आवेदन प्राप्ति के पश्चात साध्यता की सूचना देना
(बी)	प्राककलित प्रभारों का मांग पत्र जारी करना (साध्यता की सूचना जारी होने के पश्चात)
(सी)	आपूर्ति प्रारंभ किये जाने हेतु विद्युत उपलब्धता की सूचना जारी करना/प्राककलित प्रभार प्राप्त होने के पश्चात, विद्युत निरीक्षक से स्वीकृति प्राप्त करने की शर्त पर, संयोजन जारी करना (एल) यदि विस्तार कार्य न किया जाना हो (एम) यदि विस्तार कार्य किया जाना हो
3	अति उच्च दाव संयोजन
(ए)	आवेदन प्राप्ति के पश्चात साध्यता की सूचना देना
(बी)	प्राककलित प्रभारों का मांग पत्र जारी करना (साध्यता की सूचना जारी होने के पश्चात)
(सी)	आपूर्ति प्रारंभ किये जाने हेतु विद्युत उपलब्धता की सूचना जारी करना/प्राककलित प्रभार प्राप्त होने के पश्चात विद्युत निरीक्षक से स्वीकृति प्राप्त करने की शर्त पर, संयोजन जारी करना

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

## V स्वामित्व का अन्तरण और सेवाओं का रूपान्तरण

अनुज्ञापिधारी, स्वामित्व का अंतरण, श्रेणी परिवर्तन और विद्यमान सेवाओं का निम्नदाव से उच्च दाव और इसके विपरीत रूपान्तरण, निम्नलिखित समयावधि के भीतर कार्यान्वयन करेगा :-

सारणी 'बी'

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

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

## VI उपभोक्ताओं के देयकों के बारे में शिकायतें

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

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

## प्रत्याभूत कार्यान्वयन मानक और उपभोक्ताओं की देवता क्षतिपूर्ति की सारणी

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

ग्रामीण क्षेत्र	छोटा - 24 घण्टे बड़ा - 72 घण्टे		
3. खराब वितरण ट्रांसफार्मर को बदलना यदि वितरण ट्रांसफार्मर के क्षेत्र में राजस्व पर 50 प्रतिशत से अधिक बकाया राशि होने की दशा में क्षतिपूर्ति देय नहीं होगी।			
शहर एवं कस्बों में	3 दिन	रु. 100/-	01.07.2007
ग्रामीण क्षेत्र	7 दिन		
4. अधिसूचित शट डाउन की अवधि			
किसी एकल विस्तार की अधिकतम अवधि	12 घण्टे से अधिक नहीं		
शट डाउन के बाद आपूर्ति की बहाली	ग्रीष्म ऋतु (मार्च से सितंबर) में सायं 6 बजे तक तथा शीत ऋतु (अक्टूबर से फरवरी) में सायं 5 बजे तक	रु. 25/-	01.07.2007
5. वोल्टेज में उतार-चढ़ाव			
जहां नेटवर्क में विस्तार या वृद्धि न हो	10 दिवस		
जहां वितरण नेटवर्क में विस्तार की आवश्यकता हो	शहरी क्षेत्र-90 दिन में ग्रामीण क्षेत्र-180 दिन में	रु. 100/-	01.01.2008
6. मीटर संबंधी शिकायतें			
निरीक्षण एवं शुद्धता की जांच	7 दिवस		
धीमे, तेज, सरकने वाले या जाम मीटर बदलना	30 दिवस (केवल ग्रामीण निम्न दाब के लिए) 15 दिवस (शेष सभी मामले)		
जले हुए मीटर बदलना, यदि ऐसा उपभोक्ता के कारण, नहीं हो	7 दिवस		
अन्य सभी मामलों में जले हुए मीटर बदलना	ज्ञात होने के 7 दिवस के भीतर उपभोक्ता को भुगतान हेतु सूचना देना और भुगतान प्राप्त होने पर 7 दिनों के भीतर मीटर बदलना	रु. 25/- चूक के प्रति सप्ताह के लिये	01.01.21007
7. नये संयोजन/अतिरिक्त भार हेतु आवेदन			

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

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

**विश्वसनीयता के सूचकांक**

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

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

**वितरण तंत्र के विश्वसनीयता सूचकांकों की गणना की विधि**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### समग्र कार्यान्वयन मानक की अनुसूची

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

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

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

## प्रपत्र - अ

### प्रभावित उपभोक्ता द्वारा क्षतिपूर्ति की राशि के दावे का आवेदन

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

## स्थान :-

दिनांक / समय:-

हस्ताक्षर

शिकायत प्राप्ति की अभिस्वीकृति (अनुज्ञप्तिधारी द्वारा दिया जाना)

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

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

Raipur, the 5th July 2006

No. 17/CSERC/2006.— In exercise of the powers under Section 181 (za) and (zb) and also under Section 86 (1) (i) read with Sections 57 and 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 - 2006**

**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, 2006.
- 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 his license to supply electricity;
- (c) 'Commission' means the Chhattisgarh State Electricity Regulatory Commission;
- (d) 'Extra High Tension/Extra High Voltage' means the voltage exceeding 33000 volts under normal conditions;
- (e) 'High Tension/High Voltage' means the voltage exceeding 650 volts but not exceeding 33000 volts under normal conditions;

- (f) 'Licensee' means a person who has been granted a distribution license under Section 14 and includes a person deemed to be a licensee under the same section of the Act and also a deemed licensee under section 172 of the Act;
  - (g) 'Low Tension/Low Voltage' means the voltage that does not exceed 650 Volts under normal conditions;
  - (h) 'Rural areas' means any area or areas comprising a village or group of villages, as defined under the constitution (Seventy-Third Amendment) Act, 1992; and
  - (i) 'Town and cities' means areas other than rural areas.
- 2.2. Words or expressions used and not defined in these Regulations shall bear the same meaning as in the Electricity Act, 2003 or in the absence thereof, the meaning as commonly understood in the electricity supply industry.

### **3. Standards of Performance**

- 3.1. The standards of performance specified in Schedule-I of these Regulations shall be the guaranteed standards of performance, and the minimum standards of service the licensee shall achieve and maintain in the discharge of his obligations as a licensee.
- 3.2. The standards of performance specified in Schedule-II of these Regulations shall be the overall standards of performance, which the licensee shall seek to achieve in the discharge of his obligations as a licensee.
- 3.3. The licensee shall maintain relevant records regarding the standards of performance consumer-wise in order to give a fair treatment to all consumers and avoid any dispute regarding violation of standards.

### **4. Compensation**

- 4.1. The licensee shall register every complaint of a consumer relating to failure of power supply, quality of power supply, meters and payment of bills etc., at the designated office and intimate the complaint number immediately to the consumer.
- 4.2. If the licensee fails to meet the guaranteed standards of performance specified in Schedule-I, it shall be liable to pay to the affected consumer(s), monetary compensation at rates as indicated against each of the guaranteed standards of performance in the annexure to Schedule-I, provided that in serious cases of non-compliance with the standards of performance or default in compliance, the Commission may enhance the amount of compensation either suo-motu or on a complaint by consumer(s).
- 4.3. All payments of compensation shall be made by the licensee by way of adjustment against existing, current and/or future bills for supply of electricity.

- 4.4. With a view to allow sufficient time to the licensee for preparation for compliance with the standards, the provision regarding compensation as per clause 4.2 above shall be applicable from the date indicated against each standard of performance in the annexure to Schedule-I and not from the date of notification of these Regulations.

#### **5. Procedure for payment of compensation**

- 5.1 The consumer shall have to bring to the notice of the licensee the standard(s) of performance, which have been violated and accordingly claim compensation amount from the licensee. The consumer shall submit the claim in an application, in Form A appended to these Regulations. The licensee shall designate officers who shall acknowledge consumers' claims and delegate adequate powers at different levels for settlement and payment of compensation. Such delegation shall be effected as early as practicable but well before the provisions of clause 4.4 comes into force.
- 5.2. The licensee shall take a decision on the claim of the consumer and if found liable, shall pay the amount to the consumer within 90 (ninety) days from the date of receipt of application by way of adjustment as per clause 4.3 above.
- 5.3. If the licensee fails to pay the compensation or otherwise fails to dispose of the application to the satisfaction of the consumer within the prescribed time, the aggrieved consumer may approach the Consumer Grievance Redressal Forum established in terms of Section 42 of the Act and the Forum shall consider such application.

#### **6. Information on Standards of Performance**

- 6.1. In accordance with the provision of section 59(1) of the Act, every licensee shall furnish the following information to the Commission:
- (a) A quarterly report on the level of performance achieved in respect of matters covered in Schedule I and II of these Regulations.
  - (b) A quarterly report on the number of cases in which compensation was payable under these Regulations and the amount of compensation paid/payable in each case.
- 6.2. The Commission shall arrange for publication of the above information furnished by the licensees, at least once in a year, in the manner as it deemed fit.

#### **7. Exemption**

- 7.1. The standards of performance specified in these Regulations may be kept in abeyance by the Commission during force majeure conditions such as war, mutiny, civil commotion, riot, flood, cyclone, lightning, earthquake or other

force or cause beyond the control of the licensee and strike, lockout, fire, etc. affecting the licensee's installations and activities.

- 7.2. The Commission may by a general order issued for the purpose and after hearing the licensee and the affected consumer group, absolve the licensee of the liability to compensate the consumers for any default in the performance of any standard, if the Commission is satisfied that such default is for reasons other than those attributable to the licensee and further that the licensee has otherwise made efforts to fulfill his obligations.

#### **8. Issue of orders and practice directions**

Subject to the provisions of the Act and these Regulations, the Commission may, from time to time, issue orders and practice directions in regard to the implementation of these Regulations and procedures to be followed.

#### **9. Power to remove difficulties**

- 9.1. If any difficulty arises in giving effect to any of the provisions of these Regulations, the Commission may, by general or special order, direct the licensee to do anything, not being inconsistent with the provisions of the Act, which appears to it to be necessary or expedient for the purpose of removing the difficulties.
- 9.2. The licensee may make an application to the Commission and seek suitable orders to remove any difficulty that may arise in implementation of these Regulations.

#### **10. Power to Amend**

The Commission may, at any time, add, vary, alter, modify or amend any provisions of these regulations, or the schedules attached to these Regulations.

#### **11. Savings**

Nothing in these Regulations shall affect the rights and privileges of the consumers under any other law including the Consumer Protection Act, 1986 (Act 68 of 1986).

**Note:** In case of any difference in the interpretation or understanding of the provisions of the Hindi version of these Regulations with that of the English version (the original version), the latter will prevail and in case of any dispute in this regard, the decision of the Commission shall be final and binding.

By order of the Commission,

Sd/-  
(N. K. RUPWANI)  
Secretary.

**SCHEDULE – I**  
**(Refer to clauses 3.1, 4.2 and 6.1)**  
**GUARANTEED STANDARDS OF PERFORMANCE**

**I. Restoration of Power Supply**

1. On receipt of a complaint regarding failure of supply, the licensee shall inform the consumer in case he so desires, the likely time by which the power supply shall be restored.
2. **Normal Fuse-off calls:** Normal fuse-off call shall include replacement of HT drop out fuses and fuses on L.T. side of distribution transformers or at the consumer premises. Normal fuse -off call shall be attended to within 4 hours in cities/towns and within 24 hours in rural areas.
3. **Overhead Line Breakdown:** There may be major and minor line breakdowns. Major breakdown may require replacement of conductor, structures etc. Minor line breakdowns in cities/towns shall be attended to within 6 hours and in rural areas within 24 hours. Major line breakdowns shall be attended to within 24 hours in cities/towns and within 72 hours in rural areas.
4. **Distribution transformer (DT) failure:** The licensee shall restore supply in case of distribution transformer failure by replacing the transformer within 3 days in cities and towns and within 7 days in rural areas. The feasibility of restoring the supply through nearby distribution transformer shall, however, be explored first.
5. **Scheduled Shutdown:** Interruption in power supply due to scheduled outages, other than the load shedding, shall be notified by the licensee at least 24 hours in advance and the interruption shall not exceed 12 hours in a day. The licensee shall ensure that supply is restored not later than 5 PM in winter (Oct - Feb) and 6 PM in the summer season (Mar - Sept). The scheduled load shedding programme shall be displayed on the notice boards of distribution centres and be published in at least two newspapers of the affected area. Major industry associations/other consumer associations and HT and other important consumers should be given prior intimation about such shutdowns.

**II. Quality of Power Supply**

**Voltage Variations:** The licensee shall maintain voltages at the point of commencement of supply to a consumer within the limits stipulated hereunder, with reference to declared voltage:

- (a) In the case of Low Voltage, +6% and -6%;
- (b) in the case of High Voltage, +6% and -9%; and,
- (c) in the case of Extra High Voltage, +10% and -12.5%.

No compensation on account of voltage variations shall be payable to industrial and agricultural consumers who do not provide capacitors as prescribed.

### III. Complaints about meters

1. The licensee shall inspect and check the correctness of meter within 7 working days of receipt of a complaint. If meter is not working (stuck up, running slow or fast or creeping) the licensee shall arrange to replace the meter at licensee's own cost within 15 days in towns/cities and 30 days in rural areas.
2. If a meter is burnt out it shall be replaced at the licensee's own cost within 7 days of complaint, if the burning of meter is due to causes attributable to licensee. If the meter is burnt due to causes attributable to the consumer, the licensee shall serve a notice to the consumer for payment of cost of meter within 7 days and shall replace the meter within 7 days of receiving the payment from the consumer. Necessary corrective action shall also be taken to avoid damage to the meter in future.

### IV. Applications for new connections/additional Load

The licensee shall be guided by and comply with the Chhattisgarh State Electricity Supply Code in matters of releasing of new connections/additional loads to consumers in the following cases

- a) where power supply can be provided from existing network,
- b) cases where power supply requires extension of distribution mains; and
- c) cases where erection of substation is required to release supply

The various services and the time limits for rendering the services as specified in the Supply Code are summarized below:

Table-A

S.No.	Licensee Services	Time Limit for Rendering the Service
1 a) b) c)	<p><b>LT connection</b></p> <p>Notice of inspection on receipt of complete application Inspection after sending the notice</p> <p>a) Urban areas b) Rural areas</p> <p>Issue of demand note</p> <p>(i) to the applicant for payment of estimated charges (if the extension work is not required and the connection is to be given from the existing network)</p> <p>c) Urban areas d) Rural areas</p> <p>(ii) to the applicant for payment of estimated charges (if the extension work or enhancement of transformer capacity is required)</p> <p>e) Urban areas f) Rural areas</p>	<p>3 Working Days</p> <p>2 working days 5 days</p> <p>5 working days 7 working days</p> <p>10 working days 22 days</p>

d)	<p>Serving of power availability notice for commencement of supply/Commencement of supply in areas where licensee's distribution system exists</p> <p>(i) After payment of necessary charges (if the connection is required to be given from existing network)</p> <p>g) Urban areas</p> <p>h) Rural areas</p> <p>(ii) After payment of necessary charges (if extension work or enhancement in transformer capacity is required)</p> <p>i) All connections excluding agriculture</p> <p>j) Agricultural connection during season when clear access to fields is available</p> <p>k) Agricultural connection during season when no clear access is available</p>	15 working days 15 working days  60 days 90 days (if full cost of extension is paid) 180 days (if full cost of extension is paid)
2. a) b) c)	<p><b>High Tension Connection</b></p> <p>Informing feasibility after receipt of the application</p> <p>Issue of demand note of estimated charges (after issue of notice of feasibility)</p> <p>Serving of power availability notice for commencement of supply/release of connection after receipt of estimated charges subject to receipt of clearance from Electrical Inspector</p> <p>l) If extension up to 100 meters work is involved</p> <p>m) If extension beyond 100 meters work is involved</p>	15 working days 30 days  30 days 90 days
3. a) b) c)	<p><b>Extra High Tension Connections</b></p> <p>Informing feasibility after receipt of the application</p> <p>Issue of demand note of estimate charges after issue of notice of feasibility</p> <p>Serving of power availability notice for commencement of supply/release of connection after receipt of estimated charges subject to receipt of clearance from Electrical Inspector.</p>	30 working days 60 days 180 days

**Note:** The licensee shall not, however, be held responsible for the delay, if any, in extending supply, if the same is on account of problems arising out of court cases, relating to statutory clearances, right of way, acquisition of land, or the delay in consumer's obligation to obtain approval of Chief Electrical Inspector for his High Tension or Extra High Tension installation, etc. over which the licensee has no control.

## V. Transfer of ownership and conversion of services

The licensee shall give effect to transfer of ownership, change of category and conversion of the existing services from low tension to high tension and vice versa within the following time limits:

**TABLE-B**

S. No	Licensee Services	Time Limit for Rendering the Service
(a)	Transfer of ownership	Within 15 days of receipt of application with necessary documents and prescribed fee, if any.
(b)	Change of consumer category	Within 15 days of receipt of application with necessary documents and prescribed fee, if any.
(c)	Conversion from LT 1-ph to LT 3-ph and vice versa	Within 30 days from the date of payment of necessary charges by the consumer.
(d)	Conversion from LT to HT and vice versa	Within 30 days from the date of payment of necessary charges and submission of test report by the consumer or 90 days in case extension of line is required. However, the licensee shall not be held responsible for any delay on account of delay in consumer's obligation to obtain approval of Chief Electrical Inspector for such installation.

## VI. Complaints about consumer's bills

In case the complaint is genuine and revision of a bill already issued becomes necessary, the due date for payment of bill shall be reckoned from the date of the revised bill, for the purposes of disconnection of supply or for levy of additional charges for belated payment. The licensee will restore supply to a consumer, whose supply has been disconnected due to non-payment of electricity bills, as per the schedule after receipt of production of proof of payment by the consumer.

**SCHEDULE OF GUARANTEED PERFORMANCE STANDARD AND COMPENSATION PAYABLE TO CONSUMER**

<b>Nature of Service</b>	<b>Standards of Performance Indicating the maximum time limit for rendering the service</b>	<b>Amount of compensation payable to each affected consumer(s) in case of default</b>	<b>Date from which compensation shall be payable</b>
<b>1. Normal Fuse-off call</b>			
Town and cities	Within 4 hours	Rs.25/- (Rs. 50/- in case default exceeds 24 hours for towns / cities and 48 hours for rural areas respectively)	
Rural areas	Within 24 hours		1.7.2007
<b>2. Line Breakdowns</b>			
Towns and cities	(i) Within 6 hours (Minor) (ii) Within 24 Hours (Major)	Rs.25/-	1.7.2007
Rural areas	(iii) Within 24 hours (Minor) (iv) Within 72 Hours (Major)		
<b>3. Replacement of Failed Distribution Transformer (DT)*</b>			
Towns and cities	Within 3 Days	Rs.100/-	1.7.2007
Rural areas	Within 7 Days		
<b>4. Period of Scheduled shut down</b>			
Maximum duration in a single stretch	Not to exceed 12 hours	Rs.25/-	1.7.2007
Restoration of supply after shut down	By 6 PM in summer (Mar.-Sept) & 5 PM during winter (Oct.-Feb.)		
<b>5. Voltage Variations</b>			
Where no expansion or enhancement of network is involved	Within 10 days	Rs 100/-	1.1.2008
Where up-gradation of distribution system is required	Within 90 days (Towns/cities) Within 180 days (rural area)		
<b>6. Meter Complaints</b>			
Inspect and check correctness	Within 7 days		
Replace slow, fast, creeping or jammed meters	Within 30 days (Rural LT only) Within 15 days (All other cases)		
Replace burnt meters if cause not attributable to consumer	Within 7 Days	Rs 25/- per week of default	1.1.2007
Replace burnt meters in all other cases	Notice to consumer for payment within 7 days of detection and replacement of meter within 7 days from receiving payment		

<b>Nature of Service</b>	<b>Standards of Performance Indicating the maximum time limit for rendering the service</b>	<b>Amount of compensation payable to each affected consumer(s) in case of default</b>	<b>Date from which compensation shall be payable</b>	
<b>7. Application for new connection/ additional load</b>				
Release of supply where providing connection is feasible from existing network.	<b>As given in Table-A</b>	Rs 50 for each day of default in each individual activity		
Release of supply where network expansion/ enhancement is required for providing connection	<b>As given in Table-A</b>	Rs.50 for each day of default in Case of LT and Rs. 500 for each day of default in case of HT & EHT, in each individual activity.	1.7.2007	
Agriculture connections	<b>As given in Table-A</b>	Rs 50 for each day of default in each individual activity.		
<b>8. Transfer of ownership and conversion of service</b>				
Title Transfer of ownership	<b>As given in Table-B</b>	Rs 50 for each day of default	1.1.2007	
Change of consumer category				
Conversion of LT 1-ph phase to LT 3-ph.		Rs 500 for each day of default		
Conversion from LT to HT and vice-versa				
<b>9. Resolution of complaints on Consumer's Bills</b>				
If no additional information is required	Within 24 hours	Rs 25/- for each day of default	1.1.2007	
If additional information is required for LT consumers	Within 7 days (towns/cities) & Within 15 days (rural areas)			
If additional information is required for HT consumers	Within 30 days	Rs 100/- for each day of default		
<b>10. Reconnection of supply following disconnection</b>	Within 24 hours (towns/cities) Within 72 hours (rural areas) (of receipt of payment from consumer)	Rs 50/- for each day of default	1.1.2007	
<b>11. Refund of Deposits (After completion of formalities by the consumer)</b>	Within 60 days	Rs 25/- for each day of default	1.1.2007	

\* No compensation is payable in case the arrears of revenue of the area covered by the DT is more than 50%.

**SCHEDULE-II**  
**(Refer to clauses 3.2 and 6.1)**  
**OVERALL STANDARDS OF PERFORMANCE**

**Reliability Indices**

The reliability/outage indices prescribed by the Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE) Standard 1366 of 1998 for the distribution licensee are:

- (a) System Average Interruption Frequency Index (SAIFI)
- (b) System Average Interruption Duration Index (SAIDI)
- (c) Momentary Average Interruption Frequency Index (MAIFI)

**Method to compute Distribution System Reliability Indices**

The indices shall be computed for the distribution licensee as a whole by stacking, for each month all the 11KV/33KV feeders in the supply area, excluding those serving predominantly agricultural loads, and then aggregating the number and duration of all interruptions in that month for each feeder. The indices would then be computed using the following formulae:

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

$A_i$  = Total number of sustained interruptions (each longer than 5 minutes) on  $i^{\text{th}}$  feeder for the month

$N_i$  = Connected load of  $i^{\text{th}}$  feeder affected due to each interruption

$N_t$  = Total connected load at 11KV in the Distribution Licensee's supply area

$n$  = number of 11KV feeders in the licensed area of supply (excluding those serving predominantly agricultural loads)

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

$B_i$  = Total duration of all sustained interruptions on  $i^{\text{th}}$  feeder for the month.

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

$C_i$  = Total number of momentary interruptions (each less than or equal to 5 minutes) on  $i^{\text{th}}$  feeder for the month

**Note:** The feeders must be segregated into rural and urban and the value of the indices must be reported separately for each month.

- (i) The licensee shall compute the value of these indices separately for feeders serving predominantly agricultural loads. The methodology for computation of indices shall remain the same as in the case of other feeders.

(ii) The licensee shall compute and report the monthly value of these indices annually from 2006-07 onwards. Based on the information provided by the Licensees, the Commission would notify the target levels for these indices annually.

### SCHEDULE OF OVERALL STANDARD OF PERFORMANCE

Service Area	Overall standards of performance
<b>1. Normal Fuse-off call</b>	
Towns and cities	At least 90% calls received should be rectified within stipulated time limit in both cities and towns and rural areas
Rural areas	
<b>2. Line Breakdowns</b>	
Towns and cities	At least 95% of cases should be resolved within the time limit in both cities and towns and rural areas
Rural areas	
<b>3. Replacement of Failed Distribution Transformer</b>	
Towns and cities	At least 95% of DTRs should be resolved within the time limit in both cities and towns and rural areas
Rural areas	
<b>4. Period of Scheduled shut-down</b>	
Maximum duration in a single stretch	At least 95% of cases should be resolved within the time limit
Restoration of supply after shut down	
<b>5. Voltage Variations</b>	
Where no expansion or enhancement of network is involved	At least 95% of cases should be resolved within the time limit
Where up-gradation of distribution system is required	At least 90% of cases should be resolved within the time limit
<b>6. Meter Complaints</b>	
Inspect and check correctness	At least 90% of cases should be resolved within the time limit
Replace slow, fast, creeping or jammed meters	
Replace burnt meters if cause not attributable to consumer	
Replace burnt meters in all other cases	
<b>7. Application for new connection/ additional load</b>	
Release of supply where service is feasible from existing network	At least 95% of cases should be resolved within the time limit
Release of supply where Network expansion/ enhancement required for providing connection	
Agriculture connections	At least 90% of cases should be resolved within the time limit

Service Area	Overall standards of performance
<b>8. Transfer of ownership and conversion of service</b>	
Title transfer of ownership	At least 99% of cases should be resolved within the time limit
Change of category	
Conversion of LT 1-ph phase to LT 3-ph.	
Conversion from LT to HT and vice-versa	
<b>9. Resolution of complaints on consumer's Bills</b>	
If no additional information is required	At least 90% of cases should be resolved within the time limit
If additional information is required for LT consumers	
If additional information is required for LT consumers	
<b>10. Reconnection of supply following disconnection</b>	At least 95% of cases should be resolved within the time limit
<b>1. Refund of Deposits (After completion of formalities by the consumer)</b>	At least 99% of cases should be resolved within the time limit
<b>12. Street Light</b>	
Rectification of line faults	At least 90% of cases should be resolved within the time limit
Replacement of fused/defective unit	(The maximum time limit will be 24 hours)
<b>13. Transformer failures</b>	
Power Transformer	Shall not exceed 2 per cent p.a.
Distribution Transformer	Shall not exceed 12 per cent p.a.
<b>14. Electrical Accidents</b>	
<b>15. Faulty Meters (MNR, Burnt, sticky, etc.)</b>	Shall not exceed 2.5 per cent of metered installations
<b>16. Billing Efficiency</b>	100 % of the consumers to be billed during the billing cycle
<b>17. Collection Efficiency</b>	92% of current annual demand +15% of arrears at the beginning of year
<b>18. Reliability Indices</b>	
SAIFI	The standards will be separately laid down by the Commission
SAIDI	
MAIFI	

**FORM A**  
**APPLICATION FOR CLAIMING COMPENSATION AMOUNT**  
**BY THE AFFECTED CONSUMER**

- 1 Name of the Consumer : .....
- 2 Address : .....
- 3 S.C. Number : .....
- 4 Nature of complaint in brief : .....
- 5 Complaint Number : .....
- 6 Date and time of lodging complaint : .....
- 7 Date and time the complaint is attended to by the Licensee : .....
- 8 Standard time within which the complaint is to be attended to as per Licensees' Standards of Performance Regulations : .....
- 9 Actual Time taken to attend to the complaint : .....
- 10 Amount to be received as per Licensees' Standards of Performance Regulations : .....

Date:

Place:

Signature

**ACKNOWLEDGMENT (To be given by the Licensee)**

Claim Number : .....

Date : .....

Name of the Consumer : .....

SC Number : .....

**Signature of the Official of the Licensee  
with Name, Seal and Date**