मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग, भोपाल

क्रमांक : 1801 / मप्रविनिआ / 2018 / भोपाल, दिनांक : 17.12.2018

मध्य प्रदेश की वितरण कंपनियों द्वारा प्राप्त अनुपालन मानदण्डों की वर्ष 2017–18 के दौरान उपलब्धियों का प्रकाशन

विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 59 (2) के प्रावधान अनुसार राज्य विद्युत नियामक आयोग द्वारा अधिसूचित प्रत्याभूतित मानदण्डों की वितरण अनुज्ञप्तिधारियों द्वारा वर्ष 2017–18 के दौरान प्राप्त अनुपालन के स्तर को प्रकाशित किया जाना है। आयोग द्वारा अधिसूचित मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (वितरण अनुपालन मानदण्ड) (द्वितीय पुनरीक्षण) विनियम, 2012 के द्वारा निर्धारित मानदण्ड निम्नानुसार है :–

(क) आयोग द्वारा निम्नलिखित प्रत्याभूतित मानदण्ड निर्धारित किए है :

क्रं.	सेवा क्षेत्र	प्रत्याभूतित मानदंड	
1	सामान्य फ्यूज़ ऑफ काल पर अनुक्रिया तथा सुधार कार्य	(i)	शहरी क्षेत्रो में कार्य दिवसों में 4 घंटों के अन्दर तथा अन्य दिवसों में 5 घंटों के अन्दर
		(ii)	ग्रामीण क्षेत्रों मे 24 घंटे के अन्दर
2	लाइन ब्रेकडाउन को ठीक करना (टूटे खंभो को छोड़कर)	(i)	शहरी क्षेत्रों में दिन की रोशनी में 12 घंटों के अन्दर
		(ii)	ग्रामीण क्षेत्र मे 3 दिवस के अन्दर
3	खराब / जले हुए ट्रांसफार्मर बदलना	(i)	संभागीय मुख्यालयों में 12 घंटों के अन्दर
		(ii)	संभागीय मुख्यालयों को छोड़कर शहरी क्षेत्र में 24 घंटों के अन्दर
		(iii)	ग्रामीण क्षेत्रों मे सूखे मौसम में 72 घंटों के अंदर तथा मानसून के मौसम में (माह जुलाई से सितम्बर तक) 7 दिवस के अन्दर
4 (अ)	खराब मीटरों की जांच		शिकायत के 7 दिन में
4 (ब)	खराब व बंद मीटरों का बदलना	(i)	शहरों में 15 दिन में
		(ii)	गाँव मे 30 दिन में
4 (स)	जले हुए मीटरों का बदलना (यदि कारण उपभोक्ता पर आरोपित न हो)		शिकायत के 7 दिन में
4 (द)	अन्य प्रकरणों में जले हुए मीटरों को बदलना		उपभोक्ता द्वारा प्रभारों के भुगतान के सात दिवस के अन्दर
5	नये कनेक्शन देना (निम्न दाब पर)		आवेदन के एक माह के भीतर यदि कनेक्शन देने में किसी प्रकार का विस्तार कार्य नहीं होना हो।
6	सेवा में परिवर्तन (श्रेणी परिवर्तन)		10 दिन में
7	बिजली के गलत बिलों में सुधार	(i)	शिकायतो का निराकरण शिकायत प्राप्ति के उसी दिवस को करना होगा (उच्च दाब उपभोक्ताओं को छोड़कर), यदि अतिरिक्त जानकारी अपेक्षित न हो, तो

		(ii)	शिकायत प्राप्त होने के उपरांत, शहरी क्षेत्रों में 5 दिवस के अन्दर तथा ग्रामीण क्षेत्रों में 10 दिवस के अन्दर, यदि अतिरिक्त जानकारी संग्रहीत नहीं की जाना हो, तो

(ख) तीनों विद्युत वितरण कंपनियों द्वारा आयोग को दी गई जानकारी के अनुसार उपभोक्ता सेवाओं में अनुपालन स्तर वर्ष 2017–18 में निम्नानुसार रहा :–

क्र.	उपभोक्ता सेवा एवं निर्धारित अनुपालन के समग्र मापदण्ड (प्रतिशत मे)	विनिमय में निर्धारित समय–सीमा के भीतर सेवा पूर्ण होने वाले प्रकरणों का प्रतिशत		
		पश्चिम क्षेत्र कंपनी	मध्य क्षेत्र कंपनी	पूर्व क्षेत्र कंपनी
1.	फ्यूज़ आफ काल को समय–सीमा में सुधारना (95%)	शहरी क्षेत्र – 100 % ग्रामीण क्षेत्र – 100 %	शहरी क्षेत्र – 100.00 % ग्रामीण क्षेत्र– 100.00 %	शहरी क्षेत्र – 100 % ग्रामीण क्षेत्र – 100 %
2.	लाइन ब्रेकडाउन को समय–सीमा में ठीक करना (95%)	शहरी क्षेत्र – 100 % ग्रामीण क्षेत्र – 100 %	शहरी क्षेत्र – 99.91 % ग्रामीण क्षेत्र – 100 %	शहरी क्षेत्र – 100 % ग्रामीण क्षेत्र – 100%
3.	खराब/जले हुए ट्रांसफार्मर समय–सीमा में बदलना	शहरी क्षेत्र – 100 % ग्रामीण क्षेत्र – 100 %	शहरी क्षेत्र – 95.79 % ग्रामीण क्षेत्र – 94.67 %	ग्रामीण क्षेत्र – 100 % ग्रामीण क्षेत्र – 100 %
4.	खराब एवं जले मीटरों की समय–सीमा में जांच कर बदलना (शहरी एवं ग्रामीण क्षेत्रो के लिये 99.5% एवं 98%)	शहरी क्षेत्र – 100 % ग्रामीण क्षेत्र – 100 %	शहरी क्षेत्र – 100 % ग्रामीण क्षेत्र – 100 %	शहरी क्षेत्र – 100 % ग्रामीण क्षेत्र – 100 %
5.	निम्ब दाब पर समय–सीमा में नये कनेक्शन देना (100%)	शहरी क्षेत्र – 100 % ग्रामीण क्षेत्र – 100 %	ग्रामीण क्षेत्र – 100 % ग्रामीण क्षेत्र – 100 %	ग्रामीण क्षेत्र – 100 % ग्रामीण क्षेत्र – 100 %
6.	कनेक्शन का समय–सीमा में नामांतरण (98%)	शहरी क्षेत्र – 100 % ग्रामीण क्षेत्र – 100 %	शहरी क्षेत्र – 100 % ग्रामीण क्षेत्र – 100 %	शहरी क्षेत्र – 100 % ग्रामीण क्षेत्र – 100 %
7.	बिजली के गलत बिलों का समय–सीमा में सुधार करना (99%)	शहरी क्षेत्र – 100 % ग्रामीण क्षेत्र – 100 %	शहरी क्षेत्र – 100 % ग्रामीण क्षेत्र – 100 %	ग्रामीण क्षेत्र – 100 % ग्रामीण क्षेत्र – 100 %

(ग) विद्युत प्रदाय प्रणाली की विश्वसनीयताः

आयोग द्वारा संभागीय मुख्यालयों, जिला मुख्यालयों एवं औद्योगिक विकास केन्द्रों के लिए 11 के. व्ही. संभरको (फीडर) का न्यूनतम संभरक विश्वसनीयता सूचकांक (Feeder Reliability Index) प्रतिशत में क्रमशः 99.5%, 98% एवं 99.5% निर्धारित किया गया है। वित्तीय वर्ष 2017–18 में संभरक विश्वसनीयता सूचकांक (Feeder Reliability Index) निम्नानुसार रहा।

संभागीय मुख्यालय	फीडर विश्वसनीयता (औसत प्रतिमाह) सूचकांक
जबलपुर	99.61%
सागर	99.71%

रीवा	96.41%
शहडोल	98.49%
भोपाल	99.53%
ग्वालियर	99.54%
होशंगाबाद	99.76%
मुरैना	99.41%
इन्दौर	99.81%
उज्जैन	99.69%

जिला मुख्यालय	फीडर विश्वसनीयता (औसत प्रतिमाह) सूचकांक
सिवनी	99.82%
छिंदवाड़ा	99.80%
नरसिंहपुर	99.33%
कटनी	99.96%
मण्डला	99.95%
डिण्डोरी	99.96%
बालाघाट	99.82%
छतरपुर	99.30%
दमोह	98.79%
टीकमगढ़	99.69%
पन्ना	99.66%
सतना	99.24%
सीधी	98.54%
उमरिया	99.19%
अनूपपुर	99.23%
वैढ़न	99.49%
विदिशा	99.74%
सीहोर	98.79%
राजगढ़	99.97%
हरदा	99.55%
बैतूल	98.73%
रायसेन	99.21%
अशोकनगर	99.00%
गुना	99.47%
भिण्ड	99.15%
श्योपुर	99.61%
दतिया	99.85%
शिवपुरी	99.07%
खण्डवा	99.80%
बुरहानपुर	99.81.%
खरगौन	99.70%
धार	99.74%
झाबुआ	99.59%
बड़वानी	99.63%
देवास	99.74%
शाजापुर	99.54%

आगर	99.69%
रतलाम	99.65%
मंदसौर	99.61%
नीमच	99.59%
अलीराजपुर	98.83%

ओद्योगिक केन्द्र/क्षेत्र	फीडर विश्वसनीयता (औसत प्रतिमाह) सूचकांक
मण्डीदीप	99.80%
गोविन्दपुरा	99.45%
मालनपुर	99.37%
बामोर	100.00%
बोरेगांव	99.89%
मनेरी	99.96%
पीथमपुर	99.22%
चनाटोरिया	99.45%

टीप :–उपरोक्त जानकारी विद्युत वितरण कंपनियों द्वारा उपलब्ध कराये गये अनुसार है।

(शैलेन्द्र सक्सेना)
सचिव