

## अन्तिम विनियम

मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग  
“ऊर्जा भवन”, शिवाजी नगर, भोपाल – 462 016

भोपाल, दिनांक 26 सितम्बर, 2005

क्रमांक 2320/म.प्र.वि.नि.आ./2005 – संसद द्वारा अधिनियमित विद्युत अधिनियम, 2003 (क्रमांक 36, वर्ष 2003) की धारा 181 (1) 181 (2) (जेड ए एवं बी) सहपठित धारा 57 (1), 57 (2), 59 (1) एवं 86 (1) (i) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग एतद् द्वारा मध्यप्रदेश नियामक आयोग (वितरण अनुपालन मानदण्ड) विनियम, 2004, (प्रथम संशोधन, 2005) बनाया गया है, अर्थात् –

मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग  
(वितरण अनुपालन मानदण्ड)

विनियम, 2004 (प्रथम संशोधन, 2005) (नं. आर जी – 8 (I) का 2005)

### अध्याय – 1

#### प्रारंभिक

1. संक्षिप्त नाम एवं प्रारंभ
- 1.1 यह विनियम “मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग, (वितरण अनुपालन मानदण्ड) विनियम, 2004 (प्रथम संशोधन, 2005) कहा जाएगा ।
- 1.2 यह विनियम मध्य प्रदेश राज्य में विद्युत के वितरण में संलग्न सभी अनुज्ञप्तिधारियों पर लागू होगा ।
- 1.3 इस विनियम का विस्तार सम्पूर्ण मध्य प्रदेश राज्य होगा ।
- 1.4 यह विनियम मध्यप्रदेश शासन के मध्य प्रदेश राजपत्र में प्रकाशन की तिथि से प्रभावशील होगा ।

### अध्याय – 2

#### परिभाषाएँ एवं उद्देश्य

## 2 परिभाषाएँ

जब तक संदर्भ अन्यथा अपेक्षित न हो इन मानदण्ड में –

“अधिनियम” से अभिप्रेत है विद्युत अधिनियम 2003 (केन्द्रीय अधिनियम 2003 का क्रमांक 36);

“आवेदक” से अभिप्रेत है, वह व्यक्ति, कंपनी, फर्म या स्थापना जो अधिनियम एवं उसके अन्तर्गत बनाये गये विनियमों, नियमों में विनिर्दिष्ट अनुसार विद्युत के प्रदाय, अनुबंधित मांग/स्वीकृत भार को बढ़ाने या घटाने, स्वामित्व अन्तरण, विद्युत प्रदाय के असंयोजन या उसके पुर्नसंयोजन या अनुबंध का अवसान करने हेतु जैसा कि लागू हो, हेतु आवेदन कर रहा हो;

“अधिकृत प्रतिनिधि” का संदर्भ वितरण अनुज्ञप्तिधारी के उन सभी प्राधिकारियों, कर्मचारियों अथवा प्रतिनिधियों से है जो वितरण अनुज्ञप्तिधारी के सामान्य अथवा विशिष्ट प्राधिकार के अन्तर्गत अपने कृत्यों का निर्वहन कर रहे हों;

“प्रदाय का क्षेत्र” से अभिप्रेत है क्षेत्र जिसके अन्तर्गत एक अनुज्ञप्तिधारी अपनी अनुज्ञप्ति द्वारा विद्युत प्रदाय हेतु प्राधिकृत हो;

“आयोग ” से अभिप्रेत है मध्य प्रदेश विद्युत नियामक आयोग;

“उपभोक्ता” से अभिप्रेत है ऐसा व्यक्ति जिसको इस अधिनियम या तत्समय प्रचलित किसी अन्य विधि के अधीन, आम जनता को विद्युत प्रदाय के कारोबार में लगे हुए अनुज्ञप्तिधारी या सरकार द्वारा या किसी अन्य व्यक्ति द्वारा उसके स्वयं के उपभोग के लिये विद्युत प्रदाय की जाती है और इसमें ऐसा व्यक्ति सम्मिलित है जिसमें अनुज्ञप्तिधारी, सरकार या अन्य व्यक्ति के कारोबार से उसके परिसर को तत्समय विद्युत प्राप्ति के लिए जोड़ा गया है;

“वितरण अनुज्ञप्तिधारी” से अभिप्रेत है ऐसा अनुज्ञप्तिधारी जो अपने प्रदाय के क्षेत्र में उपभोक्ताओं को विद्युत प्रदाय के लिए वितरण प्रणाली को बनाए रखने और परिपालन के लिए प्राधिकृत हो एवं इसमें सम्मिलित है, अधिनियम की धारा 131 के प्रावधानों के अन्तर्गत मध्य प्रदेश राज्य विद्युत मण्डल तथा उसकी कोई उत्तराधिकारी इकाई;

“वितरण प्रणाली” से अभिप्रेत तारों की प्रणाली से है जो पारेषण लाइनों के वितरण बिन्दु (डिलेवरी प्वाइन्ट) के बीच या उत्पादन स्टेशन संयोजन (कनेक्शन) और

उपभोक्ताओं के अधिष्ठान के संयोजन बिन्दु के बीच सुविधाएँ बनाने के लिये सहयुक्त हैं;

“ई.एच.वी/ई.एच.टी” से अभिप्रेत है अतिरिक्त उच्च वोल्टेज/अतिरिक्त उच्च दाब (वोल्टेज स्तर 33000 वोल्ट से अधिक);

“विद्युत प्रदाय संहिता” से अभिप्रेत है आयोग द्वारा समय-समय पर अनुमोदित एवं संशोधित मध्य प्रदेश विद्युत प्रदाय संहिता, 2004;

“फोरम” से अभिप्रेत है अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (5) के अन्तर्गत प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उपभोक्ता के विवाद प्रतिपोषण हेतु गठित मंच (फोरम);

“फ्यूज-ऑफ काल” का संदर्भ उस शिकायत से है (जो इस विनियम के उपबंध 6.1 में वर्णित कारणों में से हो एवं जिसमें विद्युत की पुर्नस्थापना उपबंध 6.1 अनुसार होना हो ।

“व्यथा (शिकायत)” से अभिप्रेत है प्रभावित व्यक्ति द्वारा दायर किया गया परिवाद;

“शिकायत निवारण विनियम” से अभिप्रेत है, मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण हेतु फोरम तथा विद्युत लोकपाल की स्थापना) विनियम, 2004;

“ग्रिड संहिता” से अभिप्रेत है विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 86 (1) (एच) की अनुरूपता के अनुसार तैयार किये गये सिद्धान्तों तथा मार्गदर्शन को सेट;

“संगतता, अर्थात् – हारमोनिक्स (Harmonics)” से अभिप्रेत है आवर्ती तरंग (periodic wave) का एक भाग जिसकी आवृत्ति (फ्रिक्वेंसी) 50 हर्डज के आधारभूत (Fundamental) ऊर्जा रेखा आवृत्ति का इन्टिगरल गुणात्मक है जो वोल्टेज अथवा करंट के शुद्ध सिनुसोयडल वेवफार्म में विकृति (distortion) उत्पन्न करती है जैसा कि आई.ई.ई.ई. एस.टी.डी. 519-1992 यथा, “आई ई ई ई रिकमेण्डेड प्रेक्टिसिज एण्ड रिक्वायरमेंटस फॉर हारमोनिक कन्ट्रोल इन इलेक्ट्रिकल पावर सिस्टम्स” तथा तत्संबंधी मानक से संचालित हो एवं जैसा कि अधिनियम की धारा 185 की उपधारा (2) के अनुच्छेद (सी) में विनिर्दिष्ट हैं;

“एच.वी/एच.टी” से अभिप्रेत उच्च वोल्टेज/उच्च दाब (वोल्टेज स्तर 650 वोल्ट से अधिक किन्तु 33000 वोल्ट से अनाधिक);

“आई.ई.जी.सी. अर्थात् – इण्डियन इलेक्ट्रिसिटी ग्रिड कोड” से अभिप्रेत है केन्द्रीय विद्युत नियामक आयोग द्वारा अनुमोदित भारतीय विद्युत ग्रिड संहिता तथा इसमें

सम्मिलित है अधिनियम की धारा 79 की उपधारा (1) के अनुच्छेद (एच) के अंतर्गत केन्द्रीय आयोग द्वारा विनिर्दिष्ट कोई ग्रिड संहिता;

“अनुज्ञप्तिधारी” से अभिप्रेत है अधिनियम के अन्तर्गत आयोग द्वारा अनुज्ञप्ति प्राप्त व्यक्ति जिसमें शामिल है माना गया अनुज्ञप्तिधारी;

“एल.टी” से अभिप्रेत है निम्न दाब (सामान्य स्थितियों में वोल्टेज 650 वोल्ट से अनाधिक हो);

“एम.पी.एस.ई.बी., अर्थात् मध्यप्रदेश स्टेट इलेक्ट्रीसिटी बोर्ड” से अभिप्रेत मध्य प्रदेश शासन द्वारा विद्युत (प्रदाय) अधिनियम 1948 की धारा 5 के अन्तर्गत गठित मध्यप्रदेश राज्य विद्युत मण्डल । शब्द एम.पी.एस.ई.बी में सम्मिलित है अधिनियम की धारा 131 के अनुपालन में गठित उसकी कोई उत्तरदाधिकारी इकाई;

“मध्य प्रदेश अधिनियम” से अभिप्रेत है मध्य प्रदेश विद्युत सुधार अधिनियम 2000 (क्रमांक 4, वर्ष 2001);

“नियम” से अभिप्रेत है इण्डियन इलेक्ट्रीसिटी रूल्स 1956 अर्थात् भारतीय विद्युत नियम 1956 एवं/या अधिनियम के अन्तर्गत बनाए गये कोई अन्य नियम;

“ग्रामीण क्षेत्रों” से अभिप्रेत है ऐसा/ऐसे क्षेत्र जिनमें ग्राम अथवा ग्रामों के समूह सम्मिलित हैं जैसा कि संविधान के (तेहरवां संशोधन) अधिनियम, 1992 में परिभाषित है;

“एस.एल.डी.सी. अर्थात्, स्टेट लोड डिस्पेच सेंटर” से अभिप्रेत है अधिनियम की धारा 31 उपधारा (1) के अन्तर्गत स्थापित केन्द्र जिसमें शामिल है राज्य में पूर्व से कार्यरत राज्य भार प्रेषण केन्द्र जिसका नियंत्रण केन्द्र जबलपुर में है तथा जो राज्य में विद्युत प्रणाली के सुसंगठित संचालन को सुनिश्चित करने हेतु सर्वोच्च संस्था है;

“राज्य पारेषण प्रणाली” से अभिप्रेत अतिरिक्त उच्च वोल्टेज विद्युत लाइनों तथा विद्युत उपकरणों की प्रणाली जो पारेषण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उत्पादन केन्द्रों के साथ विद्युत पारेषण, बाह्य अर्न्तसंयोजन, वितरण प्रणालियों या उससे संबंधित अन्य कोई उपयोगकर्ता हेतु संचालित और/ या संधारित की जाती हो;

“राज्य पारेषण इकाई (युटिलिटी)” से अभिप्रेत है अधिनियम की धारा 39 की उपधारा (1) के अधीन राज्य सरकार द्वारा इस रूप में विनिर्दिष्ट मण्डल या सरकारी कम्पनी;

“नगरों तथा शहरों” से अभिप्रेत है ग्रामीण क्षेत्रों में असम्मिलित क्षेत्र;

“उपयोगकर्ता” से अभिप्रेत है एक व्यक्ति जिसमें सम्मिलित है मध्य प्रदेश राज्य में उत्पादन कम्पनियों, वितरण अनुज्ञप्तिधारी तथा खुली पहुँच वाले उपभोक्तागण जो राज्य पारेषण प्रणाली का उपयोग करते हों तथा जो ग्रिड संहिता के प्रावधानों के परिपालन हेतु बाध्य हों ।

2.1.1 प्रयुक्त शब्द एवं अभिव्यक्तियों जो यहाँ परिभाषित नहीं हैं, वही अर्थ रखेंगी जैसा कि विद्युत अधिनियम 2003, भारतीय विद्युत ग्रिड संहिता, मध्य प्रदेश विद्युत ग्रिड संहिता तथा भारतीय विद्युत नियम 1956 में प्रयुक्त हैं ।

## 2.2 उद्देश्य

यह मानदण्ड अनुमति योग्य सीमाओं में वितरण प्रणाली के कुछ मुख्य वितरण तंत्र के मापक स्थापित करते हैं। यह मानदण्ड विद्युत अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अपनी वितरण प्रणाली को विद्युत वितरण एवं फुटकर प्रदाय हेतु एक कुशल, विश्वसनीय, सुसंगठित प्रकार से संचालन में सहायक हैं । अनुपालन मानदण्डों के निम्न उद्देश्य हैं :

- (अ) यह सुनिश्चित करना कि वितरण प्रणाली अनुपालन एक न्यूनतम मानदण्ड की पूर्ति करता है जो उपयोगकर्ता को संस्थापना के उचित संचालन हेतु आवश्यक है।
- (ब) जिस विद्युत वातावरण में उपयोगकर्ता संचालन करते हैं उसके अनुकूल प्रणालियों तथा उपकरणों को अभिकल्पित करने हेतु उपयोगकर्ता को सम बनाना ।
- (स) वितरण प्रणाली तथा सेवाओं के मानदण्डों की गुणवत्ता में वृद्धि करना जो अल्पावधि में स्वीकार योग्य मानदण्डों की पूर्ति करे तथा क्रमशः दीर्घावधि मानदण्डों की ओर अग्रसर हो ।

## 2.3 विधिक प्रावधान

- (i) आयोग, अधिनियम की धारा 57 की सहपठित धारा 86 (1) (i) के प्रावधानों के परिपालन में, मध्य प्रदेश राज्य में वितरण अनुज्ञप्तिधारियों के लिए ये मानदण्ड विनिर्दिष्ट करता है। यहां विनिर्दिष्ट अनुपालन के मानदण्डों का उद्देश्य वितरण अनुज्ञप्तिधारी को यह मार्गदर्शन देना है जिससे कि वह अपने वितरण एवं प्रदाय व्यापार की सेवाओं को गुणवत्ता, निरन्तरता एवं विश्वसनीयता प्रदान कर सके ।
- (ii) अधिनियम की धारा 57 (1) यह अवधारित करती है कि आयोग, अनुज्ञप्तिधारियों तथा संभवतः प्रभावित होने वाले व्यक्तियों से परामर्श के उपरान्त, अनुज्ञप्तिधारी या अनुज्ञप्तिधारियों के एक वर्ग के लिए अनुपालन के मानदण्ड विनिर्दिष्ट करेगा ।

- (iii) धारा 57 की उपधारा (2) यह उपबन्धित करती है कि यदि कोई अनुज्ञप्तिधारी उपधारा (1) में विनिर्दिष्ट मानदण्डों के अनुपालन में असफल रहे तो, दण्ड की पूर्व धारणा के बिना जो अधिरोपित किया जा सकता हो, या अभियोजन की कार्यवाही को पूर्वधारणा के बिना, वह ऐसे प्रभावित व्यक्ति को ऐसी क्षतिपूर्ति राशि देने हेतु उत्तरदायी होगा जो आयोग द्वारा निश्चित की जावे ।  
यद्यपि क्षतिपूर्ति राशि के निर्धारण के पूर्व, संबंधित अनुज्ञप्तिधारी को सुनवाई का समुचित अवसर दिया जावेगा ।
- (iv) धारा 86 (1) के प्रावधानों के अन्तर्गत आयोग से यह अपेक्षित है कि वह मानदण्डों को विनिर्दिष्ट तथा उन्हें क्रियान्वित करे जिनका समन्वय अनुज्ञप्तिधारी की सेवाओं की गुणवत्ता, निरन्तरता तथा विश्वसनीयता से है ।
- (v) अधिनियम की धारा 59 अनुपालन के स्तर की जानकारी को प्रावधानित करती है। यह इन विनियमों में अनुपालन मानदण्ड पर जानकारी (देखें अध्याय 3) के रूप में सम्मिलित है। इसमें अधिनियम की धारा 59 (2) के अन्तर्गत अनुपालन मानदण्ड पर त्रैमासिक प्रतिवेदनों के आधार पर वार्षिक प्रकाशन का प्रावधान किया गया है ।
- (vi) दण्डिक तथा अभियोजन के प्रावधान अधिनियम की धारा 142 के अनुसार है । आयोग अनुज्ञप्तिधारी पर विनियम के अध्याय 16 के अन्तर्गत विनिर्दिष्ट समग्र रूप से मानकों में कतिपय कमियां पाये जाने पर अथवा उनमें परिवर्तन किये जाने पर तथा किसी शिकायतकर्ता उपभोक्ता को कतिपय क्षतिपूर्ति न किये जाने पर आर्थिक दण्ड अधिरोपित कर सकेगा ।

### अध्याय – 3

#### सूचना संबंधी

3. अनुपालन मानदण्ड पर जानकारी
- 3.1 प्रत्याभूतित मानदण्डों के संबंध में प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी आयोग को, त्रैमासिक प्रतिवेदन में तथा एकजाई वार्षिक प्रतिवेदन में निम्न जानकारी देगा :
- इन विनियमों के संदर्भ में निर्दिष्ट निम्नांकित बिन्दुओं पर अनुज्ञप्तिधारियों द्वारा प्राप्त किये गये अनुपालन के स्तर :
- (i) किसी भी त्रैमास के अंतर्गत किसी विशेष घटनाक्रम के घटित होने की संख्या ।
- (ii) ऐसे प्रकरणों की संख्या जिनमें निराकरण को मानदण्डों की निर्धारित सीमा में प्राप्त कर लिया गया ।

- (iii) ऐसे प्रकरणों की संख्या जिनमें निराकरण को मानदण्डों की निर्धारित सीमा में प्राप्त नहीं किया जा सका ।
  - (iv) मानदण्डों के अनुपालन न होने से प्रभावित उपभोक्ताओं की संख्या ।
  - (v) उन प्रकरणों की संख्या जिसमें क्षतिपूर्ति प्रदान की गई एवं क्षतिपूर्ति राशि का महायोग ।
  - (vi) प्रत्याभूतित मानदण्डों के क्षेत्र में अनुपालन सुधार हेतु अनुज्ञप्तिधारी द्वारा किए गये उपाय तथा आगामी वर्ष के लिए अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अधिरोपित किये जाने वाले उसके अनुमानित लक्ष्य ।
- 3.2 सम्पूर्ण मानदण्डों के संबंध में प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी आयोग को, हर त्रैमासिक प्रतिवेदन में तथा एकजाई वार्षिक प्रतिवेदन में निम्न जानकारी देगा :
- (अ) इस विनियम के अध्याय 16 में विनिर्दिष्ट बाबत् प्राप्त अनुपालन के स्तर; तथा,
  - (ब) अनुज्ञप्तिधारी द्वारा सम्पूर्ण अनुपालन मानदण्डों के क्षेत्र में अनुपालन में सुधार हेतु किए गये उपाय तथा आगामी वर्ष हेतु अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अनुमानित लक्ष्यों का निर्धारण ।
- 3.3 प्रत्येक प्रतिवेदन हेतु प्रस्तुति की अंतिम दिनांक प्रतिवेदन त्रैमास के 30 दिवस के अन्दर होगी । आयोग अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रतिवेदन न प्रस्तुत किये जाने की दशा में उन पर आर्थिक दण्ड अधिरोपित कर सकेगा ।
- 3.4 प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी द्वारा आयोग को प्रस्तुत की जाने वाली जानकारी विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 42 की उपधारा (6) के अन्तर्गत नियुक्त अथवा नामांकित लोकपाल को भी प्रस्तुत की जावेगी ।
- 3.5 आयोग, इन विनियमों के प्रावधानों के अन्तर्गत ऐसी अन्तरावधि में, जैसा कि वह उचित समझे, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रस्तुत जानकारी का प्रकाशन कर सकेगा ।

## अध्याय – 4

### सुरक्षा

- 4.1 वितरण लाईनों के निर्माण, प्रचालन तथा संधारण कार्यों में भारतीय विद्युत नियम, 1956 तथा विद्युत अधिनियम की धारा 53 द्वारा समय-समय पर लागू किये गये सुरक्षा मानकों का कड़ाई से पालन किया जावेगा ।

- 4.2 अनुज्ञप्तिधारी, विद्युत के सुरक्षित उपयोग हेतु जागरूकता बढ़ाये जाने संबंधी समस्त आवश्यक उपाय करेगा ।
- 4.3 उपकरण, लाईनों तथा उपकेन्द्रों के भू-योजित ग्रिड का भू-योजन (अर्थिंग), 'आई एस : 3043 – कोड आफ प्रैक्टिस फॉर अर्थिंग' के अनुसार किया जावेगा ।
- 4.4 कतिपय निर्माण कार्य के समय ही एक अच्छे भू-योजन संयोजन का होना ही पर्याप्त नहीं है, तथापि इसे समस्त समयों पर सुव्यवस्थित तथा सही अवस्था हेतु संधारित किया जाना होगा । अनुज्ञप्तिधारी इसके परीक्षण हेतु समस्त उपाय करेगा तथा किये गये परीक्षणों का भारतीय विद्युत नियम, 1956 के नियमों 32, 51, 61, 62, 67, 69 88 (2) तथा 90 के अनुसार प्रत्येक परीक्षण का अभिलेख संधारित करेगा ।
- 4.5 अनुज्ञप्तिधारी यह सुनिश्चित करेगा कि किसी शिरोपरि लाईन अथवा ट्रांसफार्मर के विद्युत – प्रवाहित भाग इस प्रकार खुले न छोड़े जावें जिससे खतरा उत्पन्न हो । अनुज्ञप्तिधारी भारतीय विद्युत नियम, 1956 के नियम 50 (2) के अन्तर्गत प्रावधानों का पालन करेगा । अनुज्ञप्तिधारी भारतीय विद्युत नियम, 1956 की धारा 77, 78, 79 तथा 80 के प्रावधानों का पालन, शिरोपरि लाईनों से भूमि, ट्राली के तारों तथा भवनों की दूरी से अन्तर आदि के प्रावधानों का भी पालन करेगा ।
- 4.6 करंट रिसाव (लीकेज) से अभिप्रेत है फेज करंट तथा वापसी मार्ग (रिटर्न पाथ) का अन्तर । अनुज्ञप्तिधारी, प्रणाली के विभिन्न बिन्दुओं पर करंट रिसाव को मापन संबंधी उचित उपाय करेगा ।
- 4.7 वितरण प्रणाली में भू-संयोजित तारों तथा भू-संयोजित इलेक्ट्रोड्स को, बचाव उपकरण के त्वरित संचालन को सुनिश्चित किये जाने बावत् उसे अच्छी हालत में जिसे या तो फ्यूज अथवा सर्किट ब्रेकर जैसी की आवश्यकता हो, संवाहक के किसी दुर्घटनावश विच्छेद हो जाने के कारण, रखे जाने हेतु संधारित किया जावेगा । बचाव प्रणाली का प्रचालन कतिपय संवाहकों के दुर्घटनावश विच्छेद होने से असफल हो जाने के फलस्वरूप, वितरण अनुज्ञप्तिधारी के संबंधित कर्मचारी की जानकारी में आ जाने पर, सर्किट को तुरन्त हस्तसंचालन द्वारा निशक्त (de-energize) कर दिया जावेगा । बचाव प्रणाली के प्रचालन न होने के कारणों को निर्धारित किये जाने हेतु एक विस्तृत जांच की जाकर तत्परता से औपचारिक उपाय किये जावेंगे ।
- 4.8 समस्त घातक विद्युत-दुर्घटना (electrocution) संबंधी अभिलेखों का रख-रखाव मुख्य विद्युत निरीक्षक के जांच प्रतिवेदन के साथ किया जावेगा । इस प्रकार की घातक दुर्घटनाओं की

- पुनरावृत्ति रोके जाने हेतु मुख्य विद्युत निरीक्षक संबंधी प्रतिवेदनों के संबंध में निर्धारित की गई प्रक्रिया हेतु की गई कार्यवाही संबंधी प्रतिवेदन की एक प्रति, संलग्न परिशिष्ट – चार अनुसार, आयोग को प्रत्येक छमाही, अर्थात् प्रत्येक वित्तीय वर्ष में 25 अक्टूबर तथा 25 अप्रैल तक प्रस्तुत की जावेगी ।
- 4.9 ऐसा पाये जाने पर वितरण अनुज्ञप्तिधारी, ऐसे उपभोक्ता का विद्युत प्रदाय विच्छेद कर सकेगा, जिससे कि उसे नोटिस दिये जाने के बावजूद, उपभोक्ता कतिपय ऐसी शर्त अथवा निर्देश का अपरिपालन जारी रखता है जिसके द्वारा प्रणाली का प्रचालन तथा उसकी सुरक्षा विपरीतात्मक प्रभावित होने की संभावना हो । आकस्मिक परिस्थितियों में, प्रणाली के प्रचालन तथा सुरक्षा के हित में, विद्युत प्रवाह अवरुद्ध किया जा सकेगा । किये गये विद्युत प्रवाह अवरोध के मूल कारणों के समाप्त हो जाने पर अथवा उसमें सुधार कर दिये जाने पर विद्युत संयोजन की पुनर्स्थापना कर दी जावेगी ।

## अध्याय – 5

### शिकायतों पर कार्यवाही

- 5.1 अनुज्ञप्तिधारी को, समस्त उपभोक्ताओं के लिये, विद्युत प्रदाय हेतु आगे उल्लेखित अनुपालन मानदण्डों को विनिर्दिष्ट रीति के अनुसार संधारित करना होगा । इन मानकों में निर्धारित सीमाएं उपभोक्ता सेवाओं की विभिन्न गतिविधियों के अनुपालनार्थ उच्चतम समय सीमाएं दर्शाती हैं । अनुज्ञप्तिधारी को यह प्रयास करने होंगे कि वह इन विनियमों में निर्धारित समय सीमाओं के अन्तर्गत यथा संभव उत्तम उपभोक्ता सेवाएं प्रदान करेगा ।
- 5.2 अनुज्ञप्तिधारी उपभोक्ता द्वारा विद्युत प्रदाय के असफल/अवरोधित होने, विद्युत प्रदाय की गुणवत्ता, मीटरों/मीटर बाक्सों/मीटर प्रणाली संबंधी, सर्विस लाईन, देयक भुगतान एवं विद्युत प्रदाय से संबंधित अन्य सेवाएं संबंधी मौखिक अथवा लिखित रूप में की गई शिकायत का पंजीकरण, पंजी में अथवा इस हेतु तैयार किये गये इलेक्ट्रॉनिक प्रपत्र में तैयार करेगा । प्रत्येक शिकायत का एक विशिष्ट क्रमांक निर्धारित किया जावेगा । प्रत्येक उपभोक्ता को, डाक द्वारा प्राप्त शिकायतों को छोड़कर, शिकायत क्रमांक से अवगत कराया जावेगा । तथापि, उपभोक्ता डाक द्वारा प्रेषित शिकायत के संबंध में शिकायत क्रमांक एवं उसकी अद्यतन स्थिति के संबंध में दूरभाष अथवा स्वयं उपस्थित होकर जानकारी के संबंध में पूछताछ कर सकेगा । ऐसी परिस्थिति में शिकायतकर्ता को शिकायत क्रमांक से अवगत कराया जावेगा । अतिरिक्त उच्च वोल्टेज की कतिपय किसी मुख्य असफलता से होने वाले व्यवधान (ट्रिप) होने के फलस्वरूप अथवा उच्च स्तर पर ऊर्जा-बहाव प्रणाली के असफल

- होने पर, उपभोक्ता को कारणों से अवगत कराये जाने के अतिरिक्त उसकी पुर्नस्थापना में लगने वाले समय से भी अवगत कराया जावेगा । अनुज्ञप्तिधारी शिकायत का निवारण तत्परता से किया जाना सुनिश्चित करेगा ।
- 5.3 विद्युत प्रदाय, विद्युत मीटर एवं बिल तथा भुगतान संबंधी शिकायतें अनुज्ञप्तिधारी के विशिष्ट कार्यालयों में की जा सकेंगी । अनुज्ञप्तिधारी कार्यालय (कार्यालयों) के नाम, पता (पते), दूरभाष क्रमांक संबंधी जानकारी जहां उपभोक्ता अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है विद्युत देयकों पर प्रदर्शित करेगा तथा इसे उपसंभाग कार्यालयों अथवा उसके समकक्ष कतिपय वितरण इकाई जिसे कोई भी उपयुक्त नाम दिया जावे, में भी प्रदर्शित करेगा । यदि अनुज्ञप्तिधारी द्वारा शिकायत के पंजीकरण की दूरभाष द्वारा कतिपय बाह्य व्यवस्था (आऊटसोर्सिंग) की गई हो तो उसका शिकायत केन्द्र, दूरभाष क्रमांक, विद्युत देयकों पर तथा उप संभागीय कार्यालयों पर प्रदर्शित किया जावेगा । अनुज्ञप्तिधारी इन संपर्क सूत्रों का विवरण, स्थानीय समाचार पत्र/दूरदर्शन/रेडियों के माध्यम से प्रचार-प्रसार करने के प्रयास भी करेगा ।
- 5.4 कार्यालय, जहां शिकायत दर्ज की जा रही है, उसका निराकरण करेगा तथा यदि उसे उच्च प्राधिकृत अधिकारी से कोई निर्देश/स्वीकृति प्राप्त करना हो, तो उसे अनुज्ञप्तिधारी के अधिकारियों/कर्मचारियों द्वारा प्राप्त किया जावेगा । शिकायतकर्ता को कतिपय उच्च प्राधिकृत अधिकारियों तक पहुंचने की आवश्यकता नहीं होगी । इसी प्रकार यदि कोई बाह्य-स्रोत को दूरभाष सेवा द्वारा शिकायत प्राप्त करने का कार्य दिया गया है तो ऐसा केन्द्र स्वमेव संबंधित अधिकारी को शिकायतें अग्रेषित करेगा । अनुज्ञप्तिधारी, बाह्य-स्रोत सेवा द्वारा ऐसे केन्द्रों पर उसके अधिकारियों के भ्रमण की व्यवस्था करा व्यवस्थित प्रतिक्रिया द्वारा उचित अनुपालन सुनिश्चित करेगा ।
- 5.5 विवादों (शिकायतों) के पंजीकृत न किये जाने तथा विनियमों में विनिर्दिष्ट अनुसार समय-सीमा के अन्दर उनके निराकरण न किये जाने तथा/अथवा अनुपालन लक्ष्यों को पालन न किये जाने संबंधी शिकायत संभाग के संबंधित प्रभारी अधिकारी अथवा किसी अन्य नाम से पदांकित समतुल्य वितरण इकाई को की जा सकेंगी । किसी विवाद (शिकायत) के संतोषजनक ढंग से तुष्टि न होने पर, उसकी शिकायत वृत्त के प्रभारी अधिकारी अथवा समतुल्य किसी भी नाम से पदांकित अधिकारी को की जा सकेंगी ।

## अध्याय – 6

## विद्युत प्रदाय में व्यवधान

- 6.1 सामान्य फ्यूज-आफ कॉल : अनुज्ञप्तिधारी किन्हीं भी कारणों से जिनमें वितरण ट्रांसफार्मर पर उच्च दाब/ड्राप आऊट (डी.ओ.)/निम्न दाब फ्यूज/लघुकृत (मिनियेचर) सर्किट ब्रेकर (एम सी बी) समस्या अथवा मीटर, एम सी बी अथवा सेवा लाईन पर शिथिल संयोजन आदि कारण सम्मिलित हैं, जो लाईन में व्यवधान अथवा वितरण और/या (पावर) ट्रांसफार्मर के असफल हो जाने के कारण न घटित हुए हों पर सामान्य फ्यूज ऑफ कॉल द्वारा व्यवधानित विद्युत प्रदाय की पुर्नस्थापना करेगा तथा विद्युत प्रदाय की पुर्नस्थापना समस्त कार्य-दिवसों में यह पुर्नस्थापना शहरी क्षेत्र में समस्त कार्य दिवसों में 4 घंटे के अन्दर तथा ग्रामीण क्षेत्रों में 24 घंटे के अन्दर करेगा यदि शिकायत उपभोक्ता द्वारा अनुज्ञप्तिधारी के फ्यूज आफ कॉल शिकायत केन्द्र (काल सेंटर) पर प्रातः 8 बजे से रात्रि 8 बजे के बीच दर्ज की गई हो तथा शहरी क्षेत्रों में समस्त अकार्य दिवसों में पुर्नस्थापना 5 घंटों के अन्दर करेगा । यदि उपभोक्ता अपनी शिकायत अनुज्ञप्तिधारी को उपरोक्त निर्धारित समय से अतिरिक्त किसी अन्य समय में करे तो यह माना जावेगा कि उपभोक्ता द्वारा यह शिकायत अगले कार्य-दिवस के आरंभ होने पर की गई है । उपभोक्ता परिसरों में व्यक्तिगत फ्यूज-आफ कॉल जिनमें त्रुटि इस प्रकार की हो जिसमें विद्युत प्रदाय को बन्द किये जाने की आवश्यकता हो जिससे अन्य उपभोक्ता भी प्रभावित हों सामान्यतः सायं 6 बजे से अगले दिवस प्रातः 8 बजे के बीच, केवल आवश्यक सेवाएं जैसे जलप्रदाय, अस्पताल आदि तथा अन्य शासकीय सेवाएं तथा ऐसी परिस्थितियों में जो विद्युत सुरक्षा की दृष्टि से अत्यंत महत्वपूर्ण हो को छोड़कर, कार्यान्वित नहीं की जावेगी ।
- 6.2 शिकायत प्राप्ति से 1 घंटे के अन्दर, अनुज्ञप्तिधारी यह पता लगावेगा कि कतिपय शिकायत लाईन में त्रुटि/केबल में त्रुटि, वितरण ट्रांसफार्मर अथवा पावर ट्रांसफार्मर के असफल होने के कारण तथा/अथवा उसके स्विच गियर के कारण है । तत्पश्चात्, किसी शिकायत अथवा पूछताछ किये जाने पर, अनुज्ञप्तिधारी उपभोक्ता को इस वस्तु-स्थिति से अवगत कराते हुए विद्युत प्रदाय को पुर्नस्थापना में लगने वाले संभावित समय के संबंध में सूचित करेगा ।
- 6.3 लाईन अवरोध की पुर्नस्थापना (विद्युत खंभे (पोल) के टूटने एवं गिरने को छोड़कर) के प्रकरणों में अनुज्ञप्तिधारी उपभोक्ता को विद्युत प्रदाय शहरी क्षेत्र में शिकायत/जानकारी प्राप्ति के समय से दिन के प्रकाश के 12 घंटों में प्रतिस्थापित करेगा तथा ग्रामीण क्षेत्रों शिकायत/जानकारी प्राप्ति से 3 दिवस के अन्दर प्रतिस्थापित करेगा ।

- 6.4 उच्च दाब तारों के विलग हो जाने (खंभों के टूट जाने संबंधी कारण को छोड़कर) संबंधी प्रकरणों में, जानकारी प्राप्त होने पर, अनुज्ञप्तिधारी लाईन को तुरन्त निशक्त (de-energise) करेगा यदि यह स्वचालित प्रणाली द्वारा निशक्त न की जा सकती हो तथा विद्युत प्रदाय शहरी क्षेत्रों में शिकायत/जानकारी प्राप्त होने के दिन के प्रकाश के 12 घंटों में प्रतिस्थापित करेगा तथा ग्रामीण क्षेत्रों में शिकायत/जानकारी प्राप्ति से तीन दिवस के अन्दर प्रतिस्थापित करेगा ।
- 6.5 उच्च दाब शिरोपरि तारों पर वृक्षों के गिर जाने (खंभों के टूट जाने संबंधी कारण को छोड़कर) संबंधी जानकारी प्राप्त होने पर, अनुज्ञप्तिधारी लाईन को तुरन्त निशक्त करेगा यदि यह स्वचालित प्रणाली द्वारा निशक्त न की जा सकती हो तथा शहरी क्षेत्रों में विद्युत प्रदाय शिकायत प्राप्त होने के दिन के प्रकाश के 12 घंटों में प्रतिस्थापित करेगा तथा ग्रामीण क्षेत्रों में शिकायत/जानकारी प्राप्ति से तीन दिवस के अन्दर प्रतिस्थापित करेगा । खंभों के टूट जाने संबंधी परिस्थितियों में, विद्युत प्रतिस्थापना शहरी तथा ग्रामीण क्षेत्रों में क्रमशः 24 दिन के प्रकाश के घंटों में तथा 5 दिवस में कर दी जावेगी ।
- 6.6 वितरण ट्रांसफार्मर (यथा, 11/0.4 के.वी. अथवा 33/0.4 के.वी., जैसा लागू हो), अनुज्ञप्तिधारी ट्रांसफार्मर को बदलने तथा विद्युत प्रदाय की प्रतिस्थापना संबंधी कार्यवाही शहरी क्षेत्रों में शिकायत/जानकारी प्राप्त होने के एक दिवस के अन्दर तथा ग्रामीण क्षेत्र में शिकायत/जानकारी प्राप्त होने के सात दिवस के अन्दर करेगा । तथापि, एकल ट्रांसफार्मर पर आधारित उपभोक्ताओं हेतु व्यवस्था जिससे केवल एक ही उपभोक्ता विद्युत प्राप्त कर रहा हो जिस के विस्द्ध वसूली योग्य बकाया राशि विलंबित हो, ऐसे प्रकरणों में समय-अवधियों की गणना ऐसी बकाया राशियों के निपटान की तिथि से की जावेगी ।
- 6.7 कतिपय (पावर) ट्रांसफार्मर तथा संबद्ध स्विच-गियर के असफल होने की दशा में, अनुज्ञप्तिधारी इसे शिकायत/सूचना प्राप्ति से 7 दिवस के अन्दर सुधारेगा/बदलेगा । अनुज्ञप्तिधारी द्वारा विद्युत प्रदाय दो दिवस में प्रतिस्थापित करने के प्रयास किये जावेंगे जहां यह तकनीकी रूप से संभव हो तथा सुरक्षा आवश्यकताओं की प्रतिपूर्ति करे ।
- 6.8 दोनों शिरोपरि तथा भूमिगत सेवा प्रसंवाही (सर्विस मेन) के असफल होने की दशा में अनुज्ञप्तिधारी शहरी क्षेत्र में अस्थाई व्यवस्था द्वारा शिकायत/जानकारी प्राप्त होने से 24 घंटों के अन्दर विद्युत प्रदाय प्रतिस्थापित करेगा । ग्रामीण क्षेत्र में, विद्युत प्रदाय, शिकायत/सूचना प्राप्त होने से 48 घंटों के अन्दर प्रतिस्थापित की जावेगी । अनुज्ञप्तिधारी भूमिगत केबल को शिकायत/जानकारी प्राप्त होने से 3 दिवस के अन्दर सुधार करेगा ।

यह समय—सीमाएं सक्षम प्राधिकारी से भूमिगत केबल्स बाबद सड़क खुदाई आदि हेतु अनुमति प्राप्त होने से लागू मानी जावेगी ।

6.9 शिकायत केन्द्र पर विभिन्न प्रकार की शिकायतों से संबंधित उनकी प्राप्ति तथा निराकरण संबंधी जानकारी का पंजीकरण, परिपालन एवं संधारण परिशिष्ट-1 'अ' तथा 'ब' अनुसार किया जावेगा ।

6.10 **नियत अवरोध की अवधि :**

अनुज्ञप्तिधारी द्वारा नियत अवरोध के कारण विद्युत प्रदाय में रूकावट से होने वाली एक घंटे से अधिक की अवधि की अधिसूचना कम से कम 24 घंटे पूर्व जारी की जावेगी तथा इसकी निरंतर अवधि एक अन्तराल में 12 घंटे से अधिक न होगी । ऐसी प्रत्येक घटना में, अनुज्ञप्तिधारी यह सुनिश्चित करेगा कि किसी भी दशा में विद्युत प्रदाय सांय 6 बजे से पूर्व प्रतिस्थापित कर दिया जावे, सिवाय केवल ऐसे अपरिहार्य कारणों से होने वाले विलंब के कारण जबकि विद्युत प्रदाय रात्रि 8 बजे तक प्रतिस्थापित कर दिया जावेगा ।

## अध्याय — 7

### विद्युत प्रदाय की गुणवत्ता

7.1 **वोल्टेज परिवर्तन :**

(अ) अनुज्ञप्तिधारी घोषित वोल्टेज के संदर्भ में निम्न उल्लेखित सीमाओं में उस बिन्दु पर संधारित रखेगा जो किसी उपभोक्ता को विद्युत प्रदाय का प्रारंभिक बिन्दु है :

(i) निम्न वोल्टेज की स्थिति में, + 6 % एवं - 6 %

(ii) उच्च वोल्टेज की स्थिति में, + 6 % एवं - 9 %

(iii) अतिरिक्त उच्चदाब वोल्टेज की स्थिति में, + 10 % एवं - 10 % (400 के वी हेतु स्वीकार्य वोल्टेज परिवर्तन + 5 % एवं - 10 % होगा)

उपयुक्त मानदण्ड पारेषण वितरण अर्न्तमुखों पर वोल्टेज उपलब्धता विनिर्दिष्ट सीमाओं के अन्दर होने पर ही प्रयोज्य होंगे ।

(ब) वोल्टेज परिवर्तन की शिकायत प्राप्त होने पर, अनुज्ञप्तिधारी यह सत्यापित करेगा कि क्या वोल्टेज परिवर्तन उपर्युक्त उप-अनुच्छेद (i) की सीमा से परे हैं तथा उसकी पुष्टि हो जाने पर, अनुज्ञप्तिधारी शिकायत का निराकरण 10 दिवस के अन्दर करेगा यदि नेटवर्क में विस्तार/बढ़ोतरी संबंधी कार्य अर्न्तनिहित नहीं है तथा 180 दिवस अथवा उससे अधिक लगने वाले समय में, जैसा कि आयोग द्वारा अनुज्ञप्तिधारी के अनुरोध पर अनुमोदित किया जावे यदि ऐसे प्रकरणों में नेटवर्क के उन्नयन का कार्य निहित हो, करेगा ।

## 7.2 संगतता (हार्मोनिक्स)

7.2.1 अनुज्ञप्तिधारी संगतता का पर्यवेक्षण नियमित मध्यांतरों पर ऐसे महत्वपूर्ण बिन्दुओं पर करेगा जिन्हें वह संगत वोल्टेज उत्पादन की ओर उन्मुख मानता है तथा उपयोगकर्ता को विनिर्दिष्ट मानदण्डों के अनुपालन हेतु कहेगा ।

7.2.2 विभिन्न उपभोक्ताओं द्वारा प्राप्त किये जा रहे संगतता करंट का परिमाणन कर उसके अभिलेख संधारित किये जावेंगे । संगतता उत्पादन करने वाले उपकरणों की अ-विस्तृत सूची निम्नानुसार दर्शाई गई है :-

- (ए) मुख्य पोल सिंक्रोनस उत्पादन इकाइयां
- (बी) कोर अनुविद्ध (Core Saturation) संचालित ट्रांसफार्मर
- (सी) रोलिंग मिलें
- (डी) इंडक्शन विद्युत-भट्टियां
- (ई) वेल्डिंग उपकरण
- (एफ) स्थिर ऊर्जा भार मय कम्प्यूटर तथा टेलीविजन सेट
- (जी) इन्वर्टर/पावर रेक्टिफायर
- (एच) रेल्वे-कर्षण (ट्रेक्शन) भार

7.2.3 वितरण अनुज्ञप्तिधारी वितरण प्रणाली में प्रयोज्य ग्रिड संयोजी (कनेक्टिविटी) मानक, जैसा कि वे प्राधिकृति द्वारा विनिर्दिष्ट किये गये हैं, में दर्शाई गई वोल्टेज तथा करंट संगतता सीमाओं का परिपालन करेगा ।

## अध्याय – 8

### प्रणाली की विश्वसनीयता

#### 8.1 विश्वसनीयता सूचकांक :

निम्नलिखित विश्वसनीयता/अवरोध सूचकांक इन्स्टीट्यूट आफ इलेक्ट्रॉनिक्स एण्ड इलेक्ट्रिकल इन्जीनियर्स (आई ई ई ई) मानक 1366 वर्ष 1998 द्वारा विनिर्दिष्ट किये गये हैं । अनुज्ञप्तिधारी माह मार्च तथा सितम्बर में समाप्त होने वाले प्रत्येक अर्द्ध वर्ष का प्रतिवेदन इन सूचकांकों के मासिक मान (Value) की गणना कर आयोग को प्रस्तुत करेगा :

- (ए) प्रणाली औसत व्यवधान बारंबारता सूचकांक (System Average Interruption frequency Index SAIFI) अनुज्ञप्तिधारी मान की गणना निम्न विनिर्दिष्ट सूत्र एवं विधि द्वारा करेगा ।

- (ब) प्रणाली औसत व्यवधान समय सूचकांक (System Average Interruption duration Index- SAIDI) अनुज्ञप्तिधारी मान की गणना निम्न विनिर्दिष्ट सूत्र एवं विधि द्वारा करेगा ।
- (स) क्षणिक औसत व्यवधान बारंबारता सूचकांक – (Momentary Average Interruption frequency -Index MAIFI) अनुज्ञप्तिधारी मान की गणना निम्न विनिर्दिष्ट सूत्र एवं विधि द्वारा करेगा ।

### 8.2 वितरण प्रणाली के विश्वसनीय सूचकांकों की गणना विधि :

सूचकांकों की गणना वितरण कंपनी हेतु एकजीय रूप से प्रदाय क्षेत्र के 33/11 के वी उपकेन्द्रों से उद्भूत होने वाले 11 के.वी. फीडरों हेतु प्रतिमाह ऐसे फीडर्स को एकत्रीकरण द्वारा उन फीडरों को छोड़कर जो मुख्य रूप से कृषि भार हेतु सेवारत हों, के एकत्रीकरण द्वारा की जावेगी, तदुपरांत, प्रत्येक फीडर हेतु उक्त माह में प्रत्येक माह के समस्त व्यवधानों की संख्या एवं अवधि संचित की जावेगी । सूचकांकों की गणना निम्न सूत्रों द्वारा की जावेगी :

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

जहां

$A_i$  = माह में  $i^{\text{th}}$  फीडर पर सतत व्यवधानों की संख्या (प्रत्येक 5 मिनट से अधिक)

$N_i$  = प्रत्येक व्यवधान द्वारा प्रभावित  $i^{\text{th}}$  फीडर का संयोजित भार

$N_t$  = वितरण अनुज्ञप्तिधारी के प्रदाय क्षेत्र में 11 के.वी. पर कुल संयोजित भार

$n$  = अनुज्ञप्तिधारी के प्रदाय क्षेत्र में 11 के.वी. फीडरों की संख्या (उन्हें छोड़कर जो मुख्य रूप से कृषि भार हेतु सेवारत हों)

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

जहां,

$B_i$  = माह में  $i^{\text{th}}$  फीडर पर सतत व्यवधानों की संख्या (प्रत्येक 5 मिनट से अधिक)

$N_i$  = प्रत्येक व्यवधान द्वारा प्रभावित  $i^{\text{th}}$  फीडर पर संयोजित भार

$N_t$  = वितरण अनुज्ञप्तिधारी के प्रदाय क्षेत्र में 11 के.वी. पर कुल संयोजित भार

$n$  = अनुज्ञप्तिधारी के प्रदाय क्षेत्र में 11 के.वी. फीडरों की संख्या (उन्हें छोड़कर जो मुख्य रूप से कृषि भार हेतु सेवारत हों)

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

जहां,

$C_t$  = माह में  $i^{\text{th}}$  फीडर पर क्षणिक व्यवधानों की संख्या (प्रत्येक 5 मिनट के अथवा उससे कम अवधि के)

$N_t$  = प्रत्येक व्यवधान द्वारा प्रभावित  $i^{\text{th}}$  फीडर का संयोजित भार

$N_t$  = वितरण अनुज्ञप्तिधारी के प्रदाय क्षेत्र में 11 के.वी. पर कुल संयोजित भार

$n$  = अनुज्ञप्तिधारी के प्रदाय क्षेत्र में 11 के.वी. फीडरों की संख्या (उन्हें छोड़कर जो मुख्य रूप से कृषि भार हेतु सेवारत हों)

### 8.3 टीप :

(अ) फीडर्स ग्रामीण तथा शहरी भागों हेतु विभाजित किये जावें एवं प्रत्येक कमिशनरी मुख्यालय, जिला मुख्यालय एवं औद्योगिक क्षेत्र में इन सूचकाकों की प्रत्येक माह की गणना कर आयोग को अक्टूबर, 2005 तक प्रथम चरण में प्रतिवेदित किया जावे । इन स्थानों के अतिरिक्त समस्त 11 के.वी. फीडरों के मासिक सूचकांक अनुज्ञप्तिधारी द्वारा आयोग को मार्च 2006 तक प्रतिवेदित की जावेगी ।

(ब) अनुज्ञप्तिधारी मुख्य रूप से कृषि भार हेतु सेवारत फीडरों के सूचकाकों के मान की गणना पृथक से करेगा । सूचकांको की गणना विधि अन्य फीडर्स के अनुरूप रहेगी ।

(स) गैर-अनुसूचित अवरोधों (ट्रिपिंग, अवरोध, गैर-अनुसूचित भार में कमी (लोड शेंडिंग)) हेतु सूचकाकों की गणना पृथक से की जावेगी ।

#### (द) ऊर्जा प्रदाय के बिना मिनटों की अवधि :

अनुसूचित अवरोधों (भारों का नामांकन (रोस्टरिंग), नियोजित संधारण), ग्रिड के असफल होने से अवरोध एवं इस विनियम के उप-अनुच्छेद 17.1.1 में दर्शाये गये कारणों से होने संबंधी सूचकाकों की गणना पृथक से 'ऊर्जा प्रदाय के बिना मिनटों' द्वारा की जावेगी । अनुज्ञप्तिधारी के प्रचालन क्षेत्र के एकजायी सूचकाकों की गणना, समस्त प्रकार के व्यवधानों को ध्यान में रखते हुए, की जाएगी तथा आयोग को प्रतिवेदित की जावेगी जिसे आयोग जैसा उचित समझे, इस जानकारी को प्रकाशित कर सकेगा ।

अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उपलब्ध कराई गई जानकारी के आधार पर आयोग इन सूचकाकों के वार्षिक लक्ष्य अधिसूचित करेगा ।

वितरण अनुज्ञप्तिधारी उपरोक्त दर्शायेनुसार अनुज्ञप्तिधारी के प्रचालन क्षेत्र के प्रत्येक वृत्त/क्षेत्र के विश्वसनीयता सूचकाकों को मासिक आधार पर संधारित करेगा ।

## अध्याय – 9

### मापयंत्रों (मीटर्स) विषयक शिकायतें

- 9.1 अनुज्ञप्तिधारी तालिका 'अ' में विनिर्दिष्ट समयावधि में मापयंत्रों की परिशुद्धता के संबंध में निरीक्षण एवं जांच करेगा । यदि मापयंत्र कार्यरत न हो (रूका हुआ हो, धीमे/तेज या रेंगता हुआ हो) ऐसी दशा में अनुज्ञप्तिधारी मीटर की प्रतिस्थापना ग्रामीण क्षेत्रों में 30 दिवस में तथा शहरी क्षेत्र में 15 दिवस में करेगा ।
- 9.2 अनुज्ञप्तिधारी जले हुए मापयंत्रों को तालिका 'अ' में विनिर्दिष्ट समय अवधि में बदलेगा, यदि मापयंत्र जलने का दायित्व उपभोक्ता पर न हो ऐसे कारणों को छोड़कर, जैसे मापयंत्र से छेड़छाड़ करना, उपभोक्ता द्वारा मापयंत्र संस्थापना में दोष, मापयंत्र का गीला हो जाना, उपभोक्ता द्वारा अनाधिकृत भार से संयोजन करना, आदि । यदि मापयंत्र के जलने का दायित्व उपभोक्ता पर हो तो अनुज्ञप्तिधारी जानकारी के सात दिवस की अवधि में मापयंत्र के लागत की वसूली हेतु उपभोक्ता को सूचना-पत्र (नोटिस) जारी करेगा तथा निम्न तालिका 'अ' अनुसार विनिर्दिष्ट समय सीमा में मापयंत्र प्रतिस्थापित करेगा ।

### तालिका 'अ'

|   |  |
|---|--|
| परिशुद्धता बावत निरीक्षण एवं जांच                             | सात दिवस में   |
| धीमी गति वाले तेज, रेंगते हुए, रूके हुए मापयंत्रों का बदलना । | ग्रामीण क्षेत्रों में 30 दिवस में तथा शहरी क्षेत्रों में 15 दिवस में |
| जले हुए मापयंत्र बदलना यदि जलने का दायित्व उपभोक्ता पर न हो । | शिकायत प्राप्ति से 7 दिवस में  |
| अन्य प्रकरणों में जले हुए मापयंत्र बदलना ।                    | उपभोक्ता द्वारा प्रभारों के भुगतान से 7 दिवस में                     |

- 9.3 **दोषपूर्ण मापयंत्र** :- अनुज्ञप्तिधारी दोषपूर्ण मापयंत्रों का कुल सेवारत मापयंत्रों का प्रतिशत कायम रखेगा, जो शहरी क्षेत्र में 1.5 प्रतिशत तथा ग्रामीण क्षेत्र में 3 प्रतिशत होगा ।
- 9.4 अनुज्ञप्तिधारी मापयंत्रों का परीक्षण विद्युत प्रदाय संहिता में "मीटर" संबंधी अध्याय में दर्शाई गई समयावधि के अनुसार करेगा । त्वरित संदर्भ हेतु तत्संबंधी कण्डिका निम्नानुसार दर्शाई गई है :

“अनुज्ञप्तिधारी निम्नलिखित समय-अवधि अनुसार मीटरों का निरीक्षण/परीक्षण करेगा :

- (अ) एकल फेज मीटर : पांच वर्ष में कम से कम एक बार  
 (ब) निम्न दाब तीन फेज मीटर : तीन वर्ष में कम से कम एक बार  
 (स) एम.डी.आई. सहित एच.टी मीटर : प्रत्येक वर्ष में कम से कम एक बार  
 जहां संभव हो, सी टी एवं पी टी का परीक्षण भी मीटरों के साथ किया जावेगा ।”

## अध्याय – 10

### नवीन संयोजन/अतिरिक्त भार की स्वीकृति

- 10.1 किसी वितरण कंपनी को सामान्य प्रयोजन हेतु प्रस्तुत एक नवीन विद्युत संयोजन (बत्ती, पंखा तथा छोटे उपकरणों हेतु) आवेदन पत्र को प्राथमिकता क्रमांक जारी किया जावेगा । कंपनी पूर्ण आवेदन की प्राप्ति एवं स्थल निरीक्षण उपरांत, उपभोक्ता के अंशदान प्रतिभूति निक्षेप एवं सेवा संयोजन प्रभारों हेतु, यदि कोई हों, सामान्यतः एक मांग-पत्र (डिमाण्ड नोट) जारी करेगा । कंपनी को उपभोक्ताओं द्वारा बैंक द्वारा भुगतान की गई समस्त राशि की प्राप्ति उसकी वसूली तिथि से मान्य की जावेगी । अनुज्ञप्तिधारी यह भी सुनिश्चित करेगा कि अनुज्ञप्तिधारी के बैंक में चेक एक कार्य दिवस के अन्दर जमा करा दिया जावे । आवश्यक औपचारिकताओं में ट्रांसफार्मर/सर्किट ब्रेकर की स्थापना, यदि ये आवश्यक हो, तथा मापयंत्रों संबंधी भू-भाग तक पहुंच संबंधी औपचारिकताएं सम्मिलित होंगी ।
- 10.2 निम्नलिखित दर्शाई गई सेवाओं हेतु यह भाग समस्त प्रकरणों में मध्यप्रदेश विद्युत प्रदाय संहिता अभिलेख में दर्शाये अनुसार निम्न प्रकार से विनिर्दिष्ट होगा :-

| अनुक्रमांक | अनुज्ञप्तिधारी द्वारा सेवाएँ  | सेवा प्रदाय हेतु समय सीमा |
|------------|---|---------------------------|
| 1          | <u>निम्नदाब संयोजन</u>  |                           |
| (अ)        | पूर्ण आवेदन प्राप्त होने पर निरीक्षण सूचना  | 3 कार्यकारी दिवस          |
| (ब)        | सूचना पत्र भेजने के उपरान्त निरीक्षण  |                           |
|            | (ए) शहरी क्षेत्र  | 5 कार्यकारी दिवस          |
|            | (बी) ग्रामीण क्षेत्र  | 10 दिवस                   |
| (स)        | मांग पत्र जारी होना   |                           |
|            | (i) आवेदक को : प्राक्कलित प्रभारों की राशि<br>भुगतान हेतु : (यदि संयोजन वर्तमान नेटवर्क |                           |

|          |  |  |
|----------|--|--|
|          | <p>से दिया जाना हो तथा विस्तार कार्य अपेक्षित न हो।</p> <p>(सी) शहरी क्षेत्र</p> <p>(डी) ग्रामीण क्षेत्र</p> <p>(ii) आवेदक को : प्राक्कलित प्रभारों की राशि के भुगतान हेतु (यदि विस्तार कार्य या ट्रान्सफार्मर क्षमता में वृद्धि अपेक्षित हो) :</p> <p>(ई) शहरी क्षेत्र</p> <p>(एफ) ग्रामीण क्षेत्र</p>  | <p>3 कार्यकारी दिवस</p> <p>3 कार्यकारी दिवस</p> <p>15 कार्यकारी दिवस</p> <p>30 दिवस</p>  |
| (द)      | <p>विद्युत उपलब्धता सूचना पत्र प्रदाय करने हेतु उन क्षेत्रों में प्रदाय आरंभ की सूचना जहां अनुज्ञप्तिधारी की वितरण प्रणाली विद्यमान हो :</p> <p>(i) उपयुक्त प्रभारों के भुगतान उपरान्त (यदि संयोजन विद्यमान नेटवर्क से अपेक्षित है)</p> <p>(जी) शहरी क्षेत्र</p> <p>(एच) ग्रामीण क्षेत्र</p> <p>(ii) आवश्यक प्रभारों के भुगतान उपरान्त (यदि विस्तार कार्य तथा ट्रान्सफार्मर क्षमता में वृद्धि अपेक्षित हो)</p> <p>(आई) समस्त संयोजन, कृषि को छोड़कर</p> <p>(जे) कृषि संयोजन ऐसे मौसम में जब खेतों तक साफ पहुंच उपलब्ध हो ।</p> <p>(के) कृषि संयोजन ऐसे मौसम में जब खेतों तक साफ पहुंच उपलब्ध न हो।</p> | <p>10 कार्यकारी दिवस</p> <p>14 कार्यकारी दिवस</p> <p>60 दिवस</p> <p>90 दिवस (यदि विस्तार की पूर्ण लागत का भुगतान कर दिया गया हो)</p> <p>180 दिवस (यदि विस्तार की पूर्ण लागत का भुगतान किया गया हो)</p> |
| 2<br>(अ) | <p><b><u>उच्च दाब संयोजन</u></b></p> <p>आवेदन प्राप्ति उपरान्त संभाव्यता की सूचना देना</p>   | <p>15 कार्य दिवस</p>   |

|     |  |   |
|-----|--|---|
| (ब) | प्राक्कलित प्रभारों का मांग पत्र जारी करना<br>(संभाव्यता की सूचना जारी होने के उपरान्त)  | 30 दिवस   |
| (स) | विद्युत आपूर्ति आरंभ करने हेतु विद्युत उपलब्धता सूचना पत्र जारी करना/<br>प्राक्कलित प्रभारों की प्राप्ति उपरान्त, विद्युत निरीक्षक से अनापत्ति प्राप्त होने की शर्त पर, संयोजन स्वीकृति ।<br>(एल) यदि कोई विस्तार कार्य 100 मीटर की दूरी तक अपेक्षित हो ।<br>(एम) यदि कोई विस्तार कार्य 100 मीटर से अधिक दूरी का अपेक्षित हो | 30 दिवस<br>90 दिवस  |
| 3.  | <b>अतिरिक्त उच्च दाब संयोजन</b>  |   |
| (अ) | आवेदन प्राप्ति उपरान्त संभाव्यता की सूचना  | 15 कार्य दिवस   |
| (ब) | प्राक्कलित प्रभारों का मांग पत्र जारी करना, संभाव्यता की सूचना जारी होने के उपरान्त  | 60 दिवस   |
| (स) | विद्युत आपूर्ति आरंभ करने हेतु विद्युत उपलब्धता सूचना पत्र जारी करना/<br>प्राक्कलित प्रभारों की प्राप्ति उपरान्त संयोजन स्वीकृति   | 180 दिवस (क्योंकि इस कार्य में लाइनों का विस्तार अपेक्षित होगा)<br>(विद्युत निरीक्षक से अनापत्ति प्राप्त होने की शर्त पर) |

## अध्याय – 11

### उपभोक्ता देयकों विषयक शिकायतें

- 11.1 अनुज्ञप्तिधारी उपभोक्ता को शिकायत की तत्काल अभिस्वीकृति देगा यदि वह व्यक्तिशः प्राप्त हुई हो तथा डाक से प्राप्त शिकायत की स्थिति में अभिस्वीकृति अगले कार्यकारी दिवस तक जारी कर दी जावेगी। अनुज्ञप्तिधारी विद्युत देयकों से संबंधित शिकायतों का निराकरण, यदि कोई अतिरिक्त जानकारी का संग्रहण अपेक्षित न हो, प्राप्ति के दिन ही करेगा (उच्च दाब उपभोक्ताओं को छोड़कर जिनकी विवादास्पद देयक राशि रूपये

- 20,000/- से अधिक हो) । यदि अतिरिक्त जानकारी अपेक्षित हो तो शिकायत शहरी क्षेत्रों में 5 दिवस में तथा ग्रामीण क्षेत्रों में 10 दिवस में निम्न प्रकरणों में निराकृत की जावेगी :
- (अ) उच्च दाब उपभोक्ताओं जिन्हें अपने देयक पर विवाद हो तथा विवादित राशि (देयक की राशि का वह भाग जो विवादित है) रूपये 20,000/- से कम या उसके समान हो,
- (ब) निम्न दाब उपभोक्ता जिन्हें अपने देयक पर विवाद हो तथा विवादित राशि (देयक की राशि का वह भाग जो विवादित है) रूपये 20,000/- से कम या समान हो, ऐसे प्रकरणों को छोड़कर जहां विवादित राशि गणितीय या लिपिकीय त्रुटि के कारण हो।
- 11.2 अनुज्ञप्तिधारी यह सुनिश्चित करेगा कि दो निरन्तर मापयंत्र वाचन चक्र के उपरान्त तैयार देयक न तो त्रुटिपूर्ण हैं और न ही औसत पर आधारित हैं । यदि अनुज्ञप्तिधारी यह पाता है कि मापयंत्र (मीटर)/मापयंत्र वाचक (मीटर रीडर) परिसर में पहुंचने पर वाचन हेतु पहुंच से परे हैं तो वह मध्य प्रदेश विद्युत प्रदाय संहिता 2004 में विनिर्दिष्ट आवश्यक कदम उठाएगा ।
- 11.3. जब भी कोई देयक उसमें त्रुटि होने के कारण पुनरीक्षित किया जाता है, ऐसी दशा में उपभोक्ता अनुज्ञप्तिधारी से त्रुटि संबंधी जानकारी प्राप्ति का अधिकार रखेगा तथा उपभोक्ता किसी एक वित्तीय वर्ष में ऐसी समस्या का सामना दो से अधिक बार करता हो तो उपभोक्ता क्षतिपूर्ति प्राप्त करने का अधिकार रखेगा ।
- 11.4 **देयक त्रुटियां :-** अनुज्ञप्तिधारी शिकायतों के कारण देयकों में आवश्यक सुधार हेतु अपेक्षित कुल जारी देयकों से प्रतिशत बनाये रखेगा जिसका मान 1 प्रतिशत से अनाधिक होगा ।
- 11.5 **उपभोक्ता की पूछताछ पर प्रत्युत्तर :**  
उपभोक्ता द्वारा दी गई कतिपय पूछताछ जो उसके चालू देयक की अद्यतन स्थिति बाबत हो अथवा बकाया से संबंधित हो का प्रत्युत्तर इकाई (युटिलिटी) द्वारा पूछताछ तिथि से पांच दिवस के अन्दर दिया जावेगा । उपभोक्ता को सही जानकारी प्रेषित की जावेगी । अनुज्ञप्तिधारी द्वारा पत्रों का प्रत्युत्तर तत्परता से दिया जावेगा ।

## अध्याय – 12

देयकों के भुगतान न किये जाने पर असंयोजित संयोजनों का पुर्नसंयोजन

12.1 अनुज्ञप्तिधारी एक उपभोक्ता को जिसका प्रदाय विद्युत प्रदाय विद्युत देयकों के भुगतान के अभाव में असंयोजित कर दिया गया हो निम्न दर्शायी विनिर्दिष्ट समय अवधि में देय भुगतान के जमा द्वारा (मय पुर्नसंयोजन प्रभारों के) तथा रसीद प्रस्तुत करने पर विद्युत प्रदाय बहाल करेगा :

(अ) नगर तथा शहरों में, 4 घंटों के अन्दर, यदि असंयोजन अवधि 6 माह से अधिक न हो तथा सेवा लाईन सुरक्षित रूप से डाली गई पाई जावे ।

(ब) ग्रामीण क्षेत्रों में, 48 घंटों के अन्दर, यदि असंयोजन अवधि 6 माह से अधिक न हो तथा सेवा लाईन सुरक्षित रूप से डाली गई जाई जावे ।

(स) अनुबंध की समाप्ति पर, अनुज्ञप्तिधारी को विद्युत प्रदाय हेतु स्थापित सर्विस लाईन तथा अन्य उपकरण उपभोक्ता के परिसर से हटाने का अधिकार होगा । स्थाई रूप से असंयोजन उपरांत, यदि उपभोक्ता संयोजन को पुर्नजीवित किये जाने का इच्छुक हो, ऐसी दशा में उसके द्वारा प्रस्तुत आवेदन को नवीन संयोजन के समतुल्य आवेदन माना जावेगा तथा इस पर कार्यवाही उपभोक्ता द्वारा बकाया राशि के भुगतान पश्चात् ही की जावेगी ।

तथापि, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा शीघ्र अतिशीघ्र विद्युत प्रदाय पुनः संयोजित किये जाने के अधिकतम प्रयास निर्धारित समय-सीमाओं की प्रतीक्षा किये बिना, किये जावेंगे ।

### **अध्याय – 13**

#### **अस्थायी विद्युत प्रदाय**

13.1 ऐसा व्यक्ति जिसे एक वर्ष से कम अवधि के लिये अस्थायी प्रकार की विद्युत प्रदाय की आवश्यकता हो, वह मध्यप्रदेश विद्युत प्रदाय संहिता में विनिर्दिष्ट अनुसार अस्थायी विद्युत प्रदाय हेतु आवेदन प्रस्तुत करेगा । अस्थायी विद्युत प्रदाय आवश्यकता संबंधी आवेदन, 10 किलोवाट की आवश्यकता संबंधी तिथि से 7 दिवस पूर्व तथा उच्चतर भारों हेतु 30 दिवस पूर्व करना होगा ।

13.2 अनुज्ञप्तिधारी, 10 किलोवाट के भार तक उपभोक्ता द्वारा प्रभारों के भुगतान एवं अन्य अर्हताओं की पूर्ति संबंधी तिथि से 3 दिवस के अन्दर तथा अन्य प्रकरणों में जहां वितरण के मुख्य बिन्दु (मेन्स) से विस्तार किया जाना आवश्यक न हो, 15 दिवस के अन्दर विद्युत प्रदाय जारी करेगा । जहां कहीं भी, वितरण के मुख्य बिन्दु से विस्तार किया जाना हो विद्युत प्रदाय निम्न दाब उपभोक्ताओं के प्रकरणों में 60 दिवस के अन्दर, उच्च दाब उपभोक्ताओं हेतु 90 दिवस में तथा अतिरिक्त उच्च दाब उपभोक्ताओं हेतु 180 दिवस में प्रारंभ करना होगा ।

### **अध्याय – 14**

**अन्य विविध अनुपालन मानदण्ड :**

#### 14.1 स्वामित्व अन्तरण तथा सेवा श्रेणी परिवर्तन

अनुज्ञप्तिधारी स्वामित्व अधिकार के अन्तरण श्रेणी परिवर्तन तथा विद्यमान सेवाओं का निम्न दाब से उच्च दाब तथा इसके विपरीत (Vice-Versa) को निम्नानुसार विनिर्दिष्ट समय अवधि में प्रभावशील करेगा :-

|  |  |
|--|--|
| (अ)<br>(i) स्वामित्व अधिकार का अन्तरण<br>(ii) श्रेणी परिवर्तन  | औपचारिकताएं पूर्ण होने से दस दिवस में  |
| (ब) निम्न दाब एकल फेज से निम्न दाब 3 फेज तथा इसके विपरीत अथवा निम्न दाब से उच्च दाब श्रेणी अथवा इसके विपरीत रूपांतरण | आवश्यक प्रभारों के भुगतान की दिनांक तथा उपभोक्ता द्वारा परीक्षण प्रतिवेदन जमा करने से 30 दिवस में अथवा 90 दिवस में यदि लाईन का विस्तार अपेक्षित हो । |

**14.2 बकाया राशि की वसूली :** अनुज्ञप्तिधारी द्वारा चालू बकाया एवं एरियर्स राशि के विरुद्ध वसूल की गई राशि को पृथक-पृथक दर्शाया जावेगा तथा बकाया राशि की वसूली में कमी होने के फलस्वरूप (under performance), अनुज्ञप्तिधारी को अर्थदण्ड वार्षिक राजस्व आवश्यकताओं में कमी द्वारा अधिरोपित किया जा सकेगा । अनुज्ञप्तिधारी चालू बकाया तथा एरियर्स के विरुद्ध वसूल की गई राशि की त्रैमासिक जानकारी परिशिष्ट – 7 अनुसार प्रस्तुत करेगा ।

#### 14.3 उपभोक्ता जागरूकता संबंधी सूचना/दर निर्धारण पत्रक (टैरिफ कार्ड) तथा सेवा शर्तें :

पुनरीक्षित दर निर्धारण (टैरिफ) के जारी होने के शीघ्र उपरांत प्रत्येक उपभोक्ता को दर निर्धारण पत्रक उपलब्ध कराया जावेगा जिसमें प्रयोज्य दर का विवरण तथा अनुपालन मानदण्डों की संक्षेपिका मय वितरण संहिता में उल्लेखित उपभोक्ता के अधिकार दर्शाये जावेंगे। नवीन संयोजन प्राप्ति के इच्छुक समस्त व्यक्तियों को भी यह दर निर्धारण पत्रक अनुज्ञप्तिधारी से उपलब्ध कराया जावेगा ।

वितरण अनुज्ञप्तिधारी का प्रत्येक प्राधिकृत प्रतिनिधि समक्ष रूप से दिखने योग्य नाम-पट्टिका प्रदर्शित करेगा तथा, उपभोक्ता द्वारा उससे आपसी सम्पर्क हेतु एवं उसके द्वारा चाहे जाने पर फोटो परिचय पत्र जांच हेतु प्रस्तुत करना होगा ।

#### 14.4 अनुज्ञप्तिधारी के अधिकारियों द्वारा नियमित निरीक्षण :

अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अनुज्ञप्तिधारी के स्वयं के अधिकारियों द्वारा उपकरणों, विशेषतः वितरण ट्रांसफार्मरों के नियमित निरीक्षण की एक प्रक्रिया स्थापित कर उसका परिपालन किया जावेगा । निरीक्षण प्रतिवेदन तत्संबंधी प्रतिवेदी प्राधिकारियों को प्रस्तुत किया जावेगा ।

#### 14.5 ट्रांसफार्मर असफलता दर :

अनुज्ञप्तिधारी, समस्त (पावर) ट्रांसफार्मरों के न्यूनतम त्रैमासिक सामान्य संधारण कार्यक्रम तथा समस्त वितरण ट्रांसफार्मरों के न्यूनतम अर्द्धवार्षिक सामान्य संधारण कार्यक्रम का अनुपालन करेगा । समस्त ऊर्जा तथा वितरण ट्रांसफार्मरों के संधारण संबंधी अभिलेख, समस्त उपयुक्त कार्यालयों/उपकेन्द्रों पर संधारित किये जावेंगे । अनुज्ञप्तिधारी द्वारा एक वृत्तवार ट्रांसफार्मरों के निरीक्षण एवं संधारण संबंधी अर्द्धवार्षिकी प्रतिवेदन आयोग को विनियम के साथ संलग्न परिशिष्ट V (ए) अनुसार प्रस्तुत किया जावेगा ।

पिछले पांच वर्षों में ट्रांसफार्मरों की असफलता दर तथा तीनों वितरण कंपनियों द्वारा ऊर्जा तथा वितरण ट्रांसफार्मरों की असफलता दर में लाई गई कमी के आधार पर आयोग द्वारा निम्न दर्शाई गई तालिका में ट्रांसफार्मरों की असफलता प्रतिशत दरों की निम्न परिसीमाएं निर्धारित की हैं जिन्हें इनसे अधिक पाये जाने पर ट्रांसफार्मरों के प्रचालन तथा संधारण व्यय को अनुज्ञप्तिधारी द्वारा दर निर्धारण (Tariff Determination) हेतु प्रस्तुत किये जाने वाले वार्षिक राजस्व आवश्यकताओं के रूप में सम्मिलित नहीं किया जावेगा । अनुज्ञप्तिधारी द्वारा दर निर्धारण हेतु प्रस्तुत याचिका में वार्षिक राजस्व आवश्यकताओं हेतु ट्रांसफार्मरों के प्रचालन तथा संधारण संबंधी भागों के व्यय को स्पष्ट रूप से तथा पृथक से उल्लेखित करना होगा ।

#### ट्रांसफार्मरों की असफलता दर में कमी लाये जाने संबंधी अनुपालन मानदण्ड :

| विवरण              | वित्तीय वर्ष 2004-05 हेतु असफलता दर | वित्तीय वर्ष 2005-06 हेतु प्रतिशत असफलता दर जहां तक ट्रांसफार्मर के प्रचालन तथा संधारण व्यय को अनुमति प्रदान की जावेगी । | वित्तीय वर्ष 2006-07 हेतु प्रतिशत असफलता दर जहां तक ट्रांसफार्मर के प्रचालन तथा संधारण व्यय को अनुमति प्रदान की जावेगी । |
|--------------------|-------------------------------------|--|--|
| ऊर्जा ट्रांसफार्मर | 4.25 प्रतिशत                        | 3.25 प्रतिशत   | 2.5 प्रतिशत  |
| वितरण ट्रांसफार्मर | 22.54 प्रतिशत                       | 17.5 प्रतिशत   | 14.0 प्रतिशत   |

वित्तीय वर्ष 2007-08 से 2009-10 तक, अनुज्ञप्तिधारी वितरण ट्रांसफार्मर की असफलता दर प्रतिवर्ष 2 प्रतिशत की कमी द्वारा करेगा । इसी प्रकार अनुज्ञप्तिधारी ऊर्जा ट्रांसफार्मर की असफलता पर वित्तीय वर्ष 2007-08 में 0.5 प्रतिशत, वित्तीय वर्ष 2008-09 तथा 2009-10 में प्रत्येक वर्ष हेतु 0.25 प्रतिशत की दर कम करेगा । अनुज्ञप्तिधारी द्वारा ट्रांसफार्मरों की असफलता दर की अद्यतन स्थिति आयोग को प्रति छमाही संलग्न परिशिष्ट V (बी) अनुसार प्रस्तुत करना होगी ।

#### 14.6 उपभोक्ता सूचीकरण :

अनुज्ञप्तिधारी संबंधित 11 के.वी. लाईन तथा 33/11 के.वी. उपकेन्द्रों हेतु उपभोक्ता सूचीकरण कार्य पूर्ण करेगा । उपभोक्ता सूचीकरण कार्य इलेक्ट्रानिक प्रपत्र में भी करना होगा । समस्त उपभोक्ताओं का उपभोक्ता सूचीकरण कार्य केवल कृषि उपभोक्ताओं को छोड़कर प्राथमिकता के आधार पर पूर्ण किया जावेगा ।

#### 14.7 वैबसाईट पर जानकारी :

अनुज्ञप्तिधारी अपनी वैबसाईट पर आयोग द्वारा समय-समय पर दिये गये निर्देशानुसार जानकारी का प्रदर्शन करेगा जिसे त्रैमासिक आधार पर अद्यतन किया जावेगा ।

#### 14.8 आयोग हेतु सूचना :

अनुज्ञप्तिधारी समस्त वृत्तों हेतु विभिन्न अनुपालन मानदण्डों पर उनके कार्य क्षेत्र बावत् मासिक जानकारी परिशिष्ट-VI अनुसार संलग्न प्रपत्र में आयोग को ई-मेल के पते पर तथा हार्ड कापी में भी प्रस्तुत करेगा । यह जानकारी प्रत्येक वृत्त के प्रभारी मैदानी कार्यालय द्वारा आयोग के उप सचिव को प्रत्येक माह की पांचवी तिथि तक प्रस्तुत की जावेगी ।

## अध्याय – 15

### **अनुपालन में कमी पाये जाने पर क्षतिपूर्ति (मुआवजा) :**

15.1 यदि कोई अनुज्ञप्तिधारी इस विनियम में विनिर्दिष्ट मानदण्डों को पाने में असफल रहता है, ऐसी दशा में बिना किसी भेदभाव के, जो भी अर्थदण्ड उस पर अधिरोपित किया जावे, वह प्रभावित उपभोक्ता को उसके द्वारा शिकायत निवारण फोरम के समक्ष लिखित में दावा दायर किये जाने पर, क्षतिपूर्ति का भुगतान, देयक में छूट (रिबेट) के माध्यम से, करेगा ।

- यह छूट आयोग द्वारा अनुसूची 'अ' में आयोग द्वारा अवधारित दर पर ऐसे उपभोक्ताओं को जिन्होंने अपने देयकों का नियमित रूप से भुगतान किया है, के अनुसार ही दी जावेगी तथा यह राशि मासिक बिल के 10 प्रतिशत से अनाधिक अथवा रू. 100/- जो भी कम हो से अधिक न होगी । वितरण अनुज्ञप्तिधारी प्रभावित व्यक्ति(यों) को निर्धारण दिनांक से 90 दिवस के अन्दर क्षतिपूर्ति करेगा ।
- 15.2 विनियम 15.1 में दर्शाये अनुसार कतिपय विवरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा मुआवजे की राशि का भुगतान न किये जाने पर, शिकायत संस्थापित की जा सकेगी जिसे शिकायत निवारण विनियम में नियत प्रक्रियानुसार संव्यवहारित किया जा सकेगा ।  
बशर्ते फोरम द्वारा यदि मुआवजे के दावे की पुष्टि कर दी जाती है तो आयोग द्वारा इस विनियम के अन्तर्गत निर्धारित क्षतिपूर्ति फोरम द्वारा कार्यान्वित की जावेगी अथवा फोरम के आदेशों के विरुद्ध अधिनियम की धारा (42) की उपधारा (6) के अन्तर्गत आयोग द्वारा नियुक्त अथवा पदांकित विद्युत लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन प्रस्तुत किये जाने पर उनके द्वारा अवधारित क्षतिपूर्ति क्रियान्वित की जावेगी ।
- 15.3 आयोग द्वारा निर्धारित समस्त क्षतिपूर्ति दावों का भुगतान विद्युत प्रदाय के देयकों में समायोजन द्वारा ही किया जा सकेगा ।
- 15.4 निर्धारित किये गये क्षतिपूर्ति दावे का भुगतान संबंधित अनुज्ञप्तिधारी द्वारा फोरम या विद्युत लोकपाल द्वारा दिये गये निर्देशों, जैसा कि लागू हो, के 90 दिवस के अन्दर किया जावेगा ।
- 15.5 परिवेदित (Aggrieved) उपभोक्ता द्वारा क्षतिपूर्ति दावा अनुज्ञप्तिधारी द्वारा मानदण्डों के उल्लंघन से दो माह के अन्दर दायर किया जाना होगा ।
- 15.6 किसी उपभोक्ता को क्षतिपूर्ति का भुगतान केवल ऐसे प्रकरणों में देय होगा जहां उसके द्वारा अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उसे जारी किये गये अन्तिम देयक की पूर्ण राशि का भुगतान कर दिया गया है । यदि विवाद अन्तिम जारी किये देयक से संबंधित है, ऐसी दशा में उपभोक्ता मुआवजे की राशि की प्राप्ति हेतु पात्रता तब ही रखेगा जबकि उसके द्वारा मध्यप्रदेश विद्युत प्रदाय संहिता, 2004 के अनुसार आवश्यक कदम उठाये गये हों ।
- 15.7 अनुज्ञप्तिधारी को क्षतिपूर्ति भुगतान किये जाने का कोई दायित्व वहन नहीं करना होगा यदि उसे उपभोक्ता को यथोचित सेवाएं परिसर में पहुंचाने में किन्हीं बाधाओं के कारण विलंब हुआ हो तथा अनुज्ञप्तिधारी द्वारा यह सिद्ध कर दिया गया हो कि म.प्र. विद्युत प्रदाय संहिता

2004 में दी गई प्रक्रिया के अन्तर्गत उपभोक्ता को योग्य सूचना पत्र तामील कर दिया गया था ।

15.8

**अनुसूची 'अ'**

अनुपालन के प्रत्याभूतित मानदण्ड एवं प्रति प्रकरण त्रुटि हेतु उपभोक्ताओं को देय क्षतिपूर्ति का स्तर

| सेवा क्षेत्र  | मानदण्ड (विस्तृत विवरण हेतु संबंध अध्याय में भी देखें)                   | प्रभावित उपभोक्ता को देय क्षतिपूर्ति  |
|---|--|---|
| <b>(i) सामान्य फ़्यूज ऑफ काल पर अनुक्रिया तथा सुधार कार्य</b>   |  |   |
| शहर तथा नगर   | कार्य दिवसों में 4 घंटों के अन्दर तथा अकार्य दिवसों में 5 घंटों के अन्दर | शिकायत के सुधार में देरी होने पर रु. 25/- प्रति छः घंटों (अथवा उसके भाग)                              |
| ग्रामीण क्षेत्र   | 24 घंटों के अन्दर  | हेतु तथा कुल राशि मासिक देयक के 10 प्रतिशत से अनाधिक अथवा रु. 100/- जो भी कम हो से अधिक न होगी ।      |
| <b>(ii) लाईन अवरोध के कारण विद्युत प्रदाय की पुर्नस्थापना (खंबों (पोल) का टूटना व उखड़ना असम्मिलित)</b> |  |   |
| शहर तथा नगर   | दिन की रोशनी के 12 घंटों के अन्दर  | विद्युत प्रदाय की पुर्नस्थापना किये जाने तक देरी होने पर रु. 25 प्रत्येक छः घंटो (अथवा उसके भाग) हेतु |
| ग्रामीण क्षेत्र   | तीन दिवस के अन्दर  | तथा कुल राशि मासिक देयक के 10 प्रतिशत से अनाधिक अथवा रु. 100/- जो भी कम हो से अधिक न होगी ।           |
| <b>(iii) वितरण ट्रांसफार्मर के असफल होने पर</b>   |  |   |

|  |  |  |
|--|--|--|
| शहरों तथा नगरों में ट्रांसफार्मर बदला जाना अथवा विद्युत प्रदाय की पुर्नस्थापना   | एक दिवस के अन्दर   | वितरण ट्रांसफार्मर के बदले जाने अथवा विद्युत प्रदाय की पुर्नस्थापना में देरी होने पर रू. 25/- प्रति त्रुटि दिवस (अथवा उसका भाग) तथा कुल राशि मासिक देयक के 10 प्रतिशत से अनाधिक अथवा रू. 100/- जो भी कम हों से अधिक न होगी । |
| ग्रामीण क्षेत्रों में ट्रांसफार्मर बदला जाना अथवा विद्युत प्रदाय की पुर्नस्थापना | सात दिवस के अन्दर  |  |
| <b>(iv) नियत अवरोध अवधि (एक वर्ष में चार बार से अनाधिक)</b>                      |  |  |
| एक बार में अधिकतम अवधि   | 12 घंटे से अनाधिक  | निरंक  |
| <b>(v) मापयंत्र (मीटर) संबंधी शिकायतें</b>                                       |  |  |
| निरीक्षण तथा शुद्धता जांच  | सात दिवस में   | देरी होने पर रू. 25/- प्रति त्रुटि सप्ताह (अथवा उसका भाग) तथा कुल राशि मासिक देयक के 10 प्रतिशत से अनाधिक अथवा रू. 100/- जो भी कम हो से अधिक न होगी ।  |
| धीमे, रेंगते हुए या रूके हुए मापयंत्रों का प्रतिस्थापना                          | ग्रामीण क्षेत्रों में 30 दिवस में तथा शहरी क्षेत्रों में 15 दिवस की अवधि में | देरी होने पर रू. 25/- प्रति त्रुटि सप्ताह (अथवा उसका भाग) तथा कुल राशि मासिक देयक के 10 प्रतिशत से अनाधिक अथवा रू. 100/- जो भी कम हो से अधिक न होगी ।  |

|  |   |   |
|--|---|---|
| जले हुए मापयंत्रों की प्रतिस्थापना यदि इसका कारण उपभोक्ता पर आरोपित न हो । | शिकायत प्राप्ति से 7 दिवस की अवधि में                         | देरी होने पर रू. 25/- प्रति त्रुटि सप्ताह (अथवा उसका भाग) तथा कुल राशि मासिक देयक के 10 प्रतिशत से अनाधिक अथवा रू. 100/- जो भी कम हो से अधिक न होगी । |
| अन्य प्रकरणों में जले हुए मापयंत्रों का प्रतिस्थापन                        | उपभोक्ता द्वारा प्रभारों के भुगतान के 7 दिवस की अवधि में      | से अनाधिक अथवा रू. 100/- जो भी कम हो से अधिक न होगी ।   |
| <b>(vi) नवीन संयोजन/अतिरिक्त भार हेतु आवेदन</b>                            |   |   |
| निम्न दाब प्रकरण में लक्ष्य से विचलन                                       | जैसा कि इस विनियम के अध्याय 10 में अधिसूचित किया गया है ।     | देरी होने पर रू. 25/- प्रति त्रुटि दिवस (अथवा उसका भाग) तथा कुल राशि मासिक देयक के 10 प्रतिशत से अनाधिक अथवा रू. 100/- जो भी कम हो से अधिक न होगी ।   |
| उच्च दाब तथा अतिरिक्त उच्च दाब प्रकरण में लक्ष्य से विचलन                  | जैसा कि इस विनियम के अध्याय 10 में अधिसूचित किया गया है ।     | देरी होने पर रू. 50/- प्रति त्रुटि दिवस (अथवा उसका भाग) तथा कुल राशि मासिक देयक के 10 प्रतिशत से अनाधिक अथवा रू. 100/- जो भी कम हो से अधिक न होगी ।   |
| <b>(vii) स्वामित्व अन्तरण तथा श्रेणी परिवर्तन</b>                          |   |   |
| स्वामित्व अधिकार का अन्तरण   | जैसा कि इस विनियम के अनुच्छेद 14.1 में अधिसूचित किया गया है । | देरी होने पर रू. 25/- प्रति त्रुटि दिवस (अथवा उसका भाग) तथा कुल राशि मासिक देयक के 10 प्रतिशत से अनाधिक अथवा रू. 100/- जो भी कम हो से अधिक न होगी ।   |
| श्रेणी परिवर्तन  | औपचारिकताओं की पूर्णता के उपरांत 10 दिवस में                  | मासिक देयक के 10 प्रतिशत से अनाधिक अथवा रू. 100/- जो भी कम हो से अधिक न होगी ।  |

|  |   |  |
|--|---|--|
| निम्न दाब एकल फेस से<br>निम्न दाब तीन फेज एवं<br>यथा विलोम रूपांतरण  | प्रभारों के भुगतान की तिथि<br>तथा परीक्षण प्रतिवेदन जमा<br>करने से 30 दिवस में तथा<br>यदि लाईन का विस्तार<br>अपेक्षित हो तो 90 दिवस में | 100/- जो भी कम हो से<br>अधिक न होगी ।  |
| <b>(viii) उपभोक्ता के देयकों से संबंधित शिकायतों का निराकरण</b>  |   |  |
| यदि अतिरिक्त जानकारी<br>अपेक्षित न हो, तो  | शिकायतों का निराकरण<br>प्राप्ति के दिन ही (उच्च दाब<br>उपभोक्ताओं को छोड़कर<br>जहां विवाद राशि रु.<br>20,000/- से अधिक हो)              | देरी होने पर रु. 25/-<br>प्रति त्रुटि दिवस (अथवा<br>उसका भाग) तथा कुल राशि<br>मासिक देयक के 10 प्रतिशत<br>से अनाधिक अथवा रु.   |
| यदि अतिरिक्त जानकारी<br>संग्रह की जाना हो, तो  | शिकायत प्राप्त होने के<br>उपरांत शहरी क्षेत्रों में 5<br>दिवस में तथा ग्रामीण क्षेत्रों<br>में 10 दिवस में,                             | 100/- जो भी कम हो से<br>अधिक न होगी ।  |
| निरंतर दो मापयंत्र वाचन<br>चक्र के उपरांत देयक या<br>तो त्रुटिपूर्ण हों या औसत<br>पर आधारित हों (ऐसे<br>प्रकरणों को छोड़कर जहां<br>अनुज्ञप्तिधारी द्वारा मापयंत्र<br>को पहुंचविहीन पाया गया<br>हो तथा अनुज्ञप्तिधारी द्वारा<br>मध्य प्रदेश विद्युत प्रदाय<br>संहिता में विनिर्दिष्ट कदम<br>उठा लिये गये हों) | लागू नहीं   | देरी होने पर रु. 50/-<br>प्रति त्रुटि माह (अथवा<br>उसका भाग) तथा कुल राशि<br>मासिक देयक के 10 प्रतिशत<br>से अनाधिक अथवा रु.<br>100/- जो भी कम हो से<br>अधिक न होगी । |
| <b>(ix) असंयोजन उपरांत प्रदाय का पुर्नसंयोजन</b>   |   |  |
| नगर तथा शहर  | उपभोक्ता द्वारा देय भुगतान<br>प्राप्ति से 4 घंटे में  | देरी होने पर रु. 25/-<br>प्रति त्रुटि दिवस (अथवा   |

|   |   |   |
|---|---|---|
| ग्रामीण क्षेत्र                         | उपभोक्ता द्वारा देय भुगतान प्राप्ति से 48 घंटे में                  | उसका भाग) तथा कुल राशि मासिक देयक के 10 प्रतिशत से अनाधिक अथवा रू. 100/- जो भी कम हो से अधिक न होगी । |
| <b>(x) अस्थाई संयोजन की स्वीकृति</b>    |   |   |
| निम्न दाब उपभोक्ता                      | जैसा कि विनियम के अनुच्छेद 13.1 तथा 13.2 में अधिसूचित किया गया है । | देरी होने पर रू. 25/- प्रति त्रुटि सप्ताह (अथवा उसका भाग) तथा कुल राशि                                |
| उच्च दाब तथा अतिरिक्त उच्च दाब उपभोक्ता | जैसा कि विनियम के अनुच्छेद 13.1 तथा 13.2 में अधिसूचित किया गया है । | मासिक देयक के 10 प्रतिशत से अनाधिक अथवा रू. 100/- जो भी कम हो से अधिक न होगी ।                        |

#### 15.9 तकनीकी मानदण्ड :

अनुज्ञप्तिधारी द्वारा चयनित उसके प्रचालन क्षेत्र में वोल्टेज विश्वसनीयता को सुनिश्चित करने हेतु चरणबद्ध रूप से एक योजना की रूपरेखा तैयार करेगा । यह योजना इस विनियम के अधिसूचित होने की दिनांक से 6 माह के अन्दर आयोग को प्रस्तुत की जावेगी तथा अनुमोदित कराई जावेगी । आयोग उपभोक्ताओं से वोल्टेज विश्वसनीयता प्रभार पर विचार कर सकता है । वोल्टेज परिवर्तन एवं संगतता के कारण देय क्षतिपूर्ति, विनियम की अधिसूचना दिनांक से एक वर्ष उपरांत लागू होगी । तत्पश्चात्, आयोग उपभोक्ता के उपकरण को क्षति से हुई हानि की क्षतिपूर्ति पर तृतीय पक्ष द्वारा सत्यापन के आधार पर विचार कर सकेगा ।

### अध्याय – 16

#### अनुपालन के व्यापक मानदण्ड :

- 16.1 **सामान्य फ्यूज-आफ कॉल** : अनुज्ञप्तिधारी विनियम में दर्शाये अनुसार सुधार किये गये फ्यूज-ऑफ काल का प्रतिशत विनिर्दिष्ट समय सीमा के अन्तर्गत सुनिश्चित करेगा । अनुज्ञप्तिधारी अनुपालन मानदण्ड न्यूनतम 95 प्रतिशत प्रकरणों में निष्पादित करेगा ।
- 16.2 **लाईन अवरोध** : लाईन अवरोध पाये जाने पर, अनुज्ञप्तिधारी इस विनियम में विनिर्दिष्ट समय सीमा में प्रतिस्थापना सुनिश्चित करेगा । अनुज्ञप्तिधारी अनुपालन मानदण्ड न्यूनतम 95 प्रतिशत प्रकरणों में निष्पादित करेगा ।
- 16.3 **उपभोक्ता की पूछताछ पर प्रत्युत्तर**: किसी ईकाई (यूटिलिटी) द्वारा किसी उपभोक्ता को उसके बकाया के संबंध में अद्यतन स्थिति जानने हेतु अथवा प्रदाय में व्यवधान संबंधी पूछताछ का प्रत्युत्तर पूछताछ तिथि से पांच दिवस में करना होगा । अनुज्ञप्तिधारी द्वारा किसी पत्र का प्रत्युत्तर, तत्परता से देना होगा । अनुज्ञप्तिधारी अनुपालन मानदण्ड न्यूनतम 99 प्रतिशत प्रकरणों में निष्पादित करेगा ।
- 16.4 **वितरण ट्रांसफार्मरों की असफलता** : अनुज्ञप्तिधारी अध्याय-6 में विनिर्दिष्ट समय अवधि के अन्तर्गत बदले गये वितरण ट्रांसफार्मरों का प्रतिशत कम से कम 95 प्रतिशत प्रकरणों में कायम रखेगा ।
- 16.5 **नियत अवरोध (Scheduled outage) अवधि :-**  
नियत अवरोध अवधि के कारण विद्युत प्रदाय में व्यवधान को अग्रिम रूप से अधिसूचित किया जावेगा तथा यह अवधि एक दिवस में दर्शाये गये घंटों से अधिक न होगी जैसा कि इसे अध्याय-6 में विनिर्दिष्ट किया गया है तथा अनुज्ञप्तिधारी को यह सुनिश्चित करना होगा कि विद्युत प्रदाय को उक्त अनुसूची में विनिर्दिष्ट समय सीमा में प्रतिस्थापित कर दिया जावे । अनुज्ञप्तिधारी इन दोनों मानदण्डों का अनुपालन न्यूनतम 95 प्रतिशत प्रकरणों में निष्पादित करेगा ।
- 16.6 **पथ-प्रकाश दोष :-** अनुज्ञप्तिधारी पथ-प्रकाश बत्तियों के कार्य न करने अथवा उनके उपयुक्त रूप से संचालन न होने संबंधी शिकायतों को उस सीमा तक दूर करेगा जहां तक प्रकरण अनुज्ञप्तिधारी के कार्यक्षेत्र में आता हो ।
- 16.7 **देयकों में त्रुटियां :-** देयकों में त्रुटियों के न्यूनतम 99 प्रतिशत प्रकरणों का निपटान समय-सीमाओं में किया जावेगा ।
- 16.8 **त्रुटिपूर्ण मापयंत्र :-** शहरी क्षेत्रों में न्यूनतम 99.5 प्रतिशत तथा ग्रामीण क्षेत्र में 98 प्रतिशत प्रकरणों का निपटान समय सीमाओं में किया जावेगा ।

- 16.9 नवीन संयोजन/अस्थाई विद्युत प्रदाय/अतिरिक्त भार जारी किये जाने पर लगने वाला समय :- समस्त प्रकरणों में जो नवीन संयोजन अस्थाई विद्युत प्रदाय एवं अतिरिक्त भार हेतु किसी आवेदक/उपभोक्ता के आवेदन में लगने वाले समय से संबंधित हैं, का निपटान समय सीमाओं में किया जावेगा ।
- 6.10 स्वामित्व अन्तरण एवं श्रेणी परिवर्तन : न्यूनतम 98 प्रतिशत प्रकरणों में जो स्वामित्व अन्तरण एवं श्रेणी परिवर्तन से संबंधित हैं, का निपटान समय सीमाओं में किया जावेगा ।

## अध्याय – 17

### विविध

#### 17.1 छूट :

17.1.1 इन विनियमों में विनिर्दिष्ट अनुपालन के मापदण्ड प्राकृतिक विपदाओं संबंधी परिस्थितियों जैसे, युद्ध, सैन्य विद्रोह, नागरिक संक्षोभ, उपद्रव, आतंकवादी हमले, बाढ़, चक्रवात, तड़ित, भूकंप अथवा अन्य बल एवं हड़ताल, तालाबन्दी, अग्नि जिससे अनुज्ञप्तिधारी के प्रतिष्ठापनों तथा उसकी गतिविधियां प्रभावित हों, में स्थगित रहेंगे । समस्त प्राकृतिक विपदाजन्य परिस्थितियां, जिस दिनांक से वे निर्मित हुई हों, से 30 दिवस के अन्दर आयोग को प्रतिवेदित किया जावेगा ।

17.1.2 आयोग इस आशय से जारी किसी सामान्य अथवा विशिष्ट आदेश द्वारा तथा अनुज्ञप्तिधारी तथा उपभोक्ता समूह की सुनवाई द्वारा उपभोक्ता को किसी भी अनुपालन के मानदण्ड संबंधी दोष से उपभोक्ता की क्षतिपूर्ति के दायित्व से मुक्त कर सकेगा, यदि आयोग संतुष्ट हो कि ऐसा दोष अनुज्ञप्तिधारी के कारण न होकर कतिपय अन्य कारणों से है तथा अनुज्ञप्तिधारी ने अन्य प्रकार से अपने दायित्वों के निर्वहन हेतु प्रयास किये हैं ।

17.2 आदेशों को जारी करना तथा व्यवसायिक निर्देश : विद्युत अधिनियम 2003 के प्रावधानों तथा इन विनियमों के अध्यधीन, आयोग समय-समय पर आदेश तथा व्यवसायिक निर्देश इन विनियमों को लागू करने तथा प्रक्रिया जिसका परिपालन किया जाना है, जारी कर सकेगा ।

#### 17.3 कठिनाइयां दूर करने की शक्ति :

इन विनियमों के उपबन्धों को दूर करने में कोई कठिनाई उत्पन्न होने पर आयोग किसी सामान्य अथवा विशेष आदेश द्वारा अनुज्ञप्तिधारी को ऐसे कृत्य करने या दायित्व स्वीकार करने हेतु निर्देशित कर सकेगा जो आयोग के विचार में कठिनाइयां दूर करने में आवश्यक अथवा वांछनीय हैं ।

#### 17.4 संशोधन के अधिकार

आयोग किसी भी समय इन विनियमों में परिवर्धन, परिवर्तन, सुधार या संशोधन कर सकेगा ।

#### 17.5 निरसन एवं व्यावृत्ति :

17.5.1 विनियमन मध्यप्रदेश विद्युत नियामक आयोग (वितरण अनुपालन मानदण्ड) विनियम, 2004 जिसे मध्यप्रदेश राजपत्र दिनांक 16.7.2004 को क्रमांक 1902-विनिआ-04 द्वारा अधिसूचित किया गया है सहपठित समस्त संशोधनों के जो विनियम की विषय वस्तु से प्रयोज्य हों, को एतद् द्वारा निरस्त किया जाता है ।

17.5.2 इन विनियमों में कुछ भी आयोग की अर्न्तनिहित शक्तियों को ऐसे आदेश जो न्यायहित में या आयोग की प्रक्रियाओं में दोष रोकने के लिये जारी करना आवश्यक है सीमित या अन्यथा प्रभावित नहीं करेगा ।

17.5.3 इन विनियमों में कुछ भी आयोग को इस अधिनियम के प्रावधानों के अनुरूप किसी विषय या विषयों के वर्ग की विशिष्ट परिस्थितियों को दृष्टिगत रखते हुए, लिखित कारणों सहित यदि आयोग आवश्यक व उचित समझे तो ऐसी प्रक्रिया अपनाने में नहीं रोकेगा जो इन विनियमों के प्रावधानों से अन्यथा हो ।

17.5.4 इन विनियमों में विशिष्ट या अन्तर्गत कुछ भी आयोग को किसी अधिकार के उपयोग से नहीं रोकेगा जिसके लिये कोई विनियम नहीं बनाया गया हो तथा आयोग ऐसे विषयों, अधिकारों तथा कार्यों को उस प्रकार से, जैसे वह उचित समझे, निवर्तित कर सकेगा ।

17.5.5 इन विनियमों में कुछ भी उपभोक्ताओं के इन अधिकारों तथा अधिमान्यताओं को प्रभावित नहीं करेगा जो उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 सहित अन्य विधियों द्वारा प्रदत्त हों ।

**टीप :** इस "वितरण अनुपालन मानदण्ड, विनियम (प्रथम संशोधन, 2005)" के हिन्दी रूपांतरण की व्याख्या या विवेचन या समझने की स्थिति में किसी प्रकार का विरोधाभास होने पर इसके अंग्रेजी संस्करण (मूल संस्करण) के संबंधित प्रावधानों में दी गई विवेचना के अनुसार ही उसका तात्पर्य माना जावेगा एवं इस संबंध में किसी प्रकार के विवाद की स्थिति में आयोग का निर्णय अंतिम एवं बाध्य होगा ।

आयोग के आदेशानुसार

अशोक शर्मा,  
उप सचिव