

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग, मुंबई
महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानाधारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरु करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम, २०१३

विद्युत अधिनियम, २००३

क्र. मविनिआ/लि- विद्युत अधिनियम, २००३ (२००३ चा ३६) मधील कलम ४३ च्या उप-कलम १ च्या परंतुकांसह कलम १८१ च्या उप-कलम (२) मधील खंड (टी) आणि कलम ५७ च्या उप-कलम (१) व उप-कलम (२) सह कलम १८१ च्या उप-कलम (२) मधील खंड (झेडए), कलम ५९, आणि कलम १८१ च्या उप-कलम (२) मधील खंड (झेडपी) द्वारे प्रदान करण्यात आलेल्या अधिकारांचा वापर करून महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग याद्वारे खालीलप्रमाणे विनियम करित आहे:-

शीर्षक, व्याप्ती आणि प्रारंभ

- १.१ या विनियमांना "महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानाधारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरु करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम, २०१३ " असे म्हणावे.
- १.२ हे विनियम संबंध महाराष्ट्र राज्यात लागू राहतील.
- १.३ हे विनियम महाराष्ट्र राज्यातील सर्व वितरण परवानाधारक, मानीव परवानाधारकांसह त्यांच्या सर्व ग्राहकांना लागू राहतील.
- १.४ हे विनियम शासकीय राजपत्रातील त्यांच्या प्रसिध्दीच्या दिनांकापासून अंमलात येतील.

२ व्याख्या

२.१ या विनियमांत, संदर्भानुसार वेगळा अर्थ अपेक्षित नसेल तर-

- (ए) **“अधिनियम ”** म्हणजे विद्युत अधिनियम, २००३ (२००३ चा ३६) वेळोवेळी केलेल्या सुधारणांप्रमाणे
- (बी) **“अर्जदार”** म्हणजे अधिनियम आणि त्याखाली करण्यात आलेल्या नियम व विनियमांतील तरतुदींना अनुसरून विजेच्या पुरवठ्याकरिता, करारांतर्गत मागणीत/मंजूर भारात वाढ किंवा कपात करण्यासाठी, वर्गवारीत बदल करण्यासाठी, नावात बदल करण्यासाठी, वीज जोडणी तोडण्यासाठी किंवा पुनः जोडण्यासाठी किंवा करार समाप्त करण्यासाठी, जसे असेल तसे, ज्याने अर्ज केला आहे अशी व्यक्ति;
- (सी) **“पुरवठ्याचे क्षेत्र”** म्हणजे वितरण परवानाधारकाच्या परवान्याद्वारे त्याने विजेचा पुरवठा करण्यासाठी प्राधिकृत करण्यात आले आहे असे क्षेत्र;
- (डी) **“प्राधिकृत प्रतिनिधी”** म्हणजे वितरण परवानाधारकाच्या सर्वसाधारण किंवा विशिष्ट प्राधिकाराखाली वितरण परवानाधारकाची कार्ये पार पाडणारे त्याचे सर्व अधिकारी, कर्मचारी किंवा प्रतिनिधी;

- (इ) “सेवा केंद्र” म्हणजे पुरेसे आधुनिक तंत्रज्ञान व यंत्रणांचा वापर करून दूरध्वनीद्वारे किंवा प्रत्यक्ष ग्राहकांच्या तक्रारींची २४ तास नोंदणी करण्यासाठी स्थापन करण्यात आलेले कार्यालय;
- (एफ) “वर्ग-१ शहरे” म्हणजे सन २०११ च्या भारताच्या जनगणनेनुसार ज्या शहरांची लोकसंख्या १०,००,००० किंवा त्यापेक्षा अधिक आहे अशी किंवा आयोगाकडून वेळोवेळी व्याख्या करण्यात येईल अशी शहरे;
- (जी) “परवानगी” म्हणजे नगरपालिका प्राधिकरणासह सर्व बाह्य संस्थांनी दिलेल्या मंजु-या/ ना हरकत प्रमाणपत्रे जी परवानाधारकाला त्याचे काम करण्यासाठी आवश्यक असतात;
- (एच) “आयोग ” म्हणजे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग;
- (आय) “करारांतर्गत मागणी” म्हणजे किलोवॉट (के डब्ल्यु)/ किलोव्होल्ट अॅंपिअर (केव्हीए) / अश्व-शक्ती (एचपी) मधील विजेची मागणी जी वितरण परवानाधारक आणि ग्राहक यांच्यात परस्पर संमतीने मान्य करण्यात आली असेल आणि जी करारात नमूद केल्याप्रमाणे असेल आणि ज्याप्रमाणे वेळोवेळी विजेचा पुरवठा करारातील अटी व शर्तीनुसार करण्यास वितरण परवानाधारक बांधील राहिल; किंवा करारामध्ये करारांतर्गत मागणीची तरतूद करण्यात आलेली नसेल तर, ती मंजूर/जोड भारा इतकी असेल.
- (जे) “ग्राहकाचा सरासरी व्यत्ययाच्या कालावधीचा निर्देशांक” (Consumer Average Interruption Duration Index - CAIDI) म्हणजे अहवाल काळांत ज्या ग्राहकांनी वीज पुरवठ्यातील व्यत्ययांचा अनुभव घेतला आहे त्यांनी अनुभवलेल्या मोठ्या व्यत्ययांचा सरासरी कालावधी जो, ग्राहकांनी अनुभवलेल्या सर्व मोठ्या व्यत्ययांच्या मिनिटांतील कालावधीच्या एकूण बेरजेला अहवाल काळांतील एकूण व्यत्ययग्रस्त ग्राहकांच्या संख्येने भागिले असता, किंवा खालील समीकरणाचा वापर करून, मिळतो:-
CAIDI = SAIDI / SAIFI
- (के) “दिवस” म्हणजे कार्यालयीन कामाचे दिवस;
- (एल) “मंच ” (फोरम) म्हणजे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम, २००६ व त्यात वेळोवेळी अंमलात असलेल्या कोणत्याही सुधारणांनुसार वितरण परवानाधाकाने गा-हाणे निवारणासाठी स्थापन केलेला मंच;
- (एम) “फ्यूज-ऑफ कॉल” म्हणजे वीज पुरवठा परत सुरु करण्यासाठी एखाद्या ग्रहकाकडून आलेली तक्रार हाताळण्याची, पण त्याच वेळी ग्राहकाचा वीज पुरवठा दुसऱ्या कोणत्याही कारणाने खंडित झाला नसल्यास, अशा ग्राहकाच्या

जागेवर फ्यूज किंवा फ्युज जोडण्या बदलून, पुरवठा परत सुरु करण्याची कार्यपध्दत;

- (एन) **“गा-हाणे”** या शब्दाचा अर्थ, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम, २००६ मधील विनियम २.१(३) व त्यात वेळोवेळी अंमलात असलेल्या कोणत्याही सुधारणांनुसार, असेल;
- (ओ) **“गा-हाणे निवारण विनियम”** म्हणजे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम, २००६, त्यात वेळोवेळी अंमलात असलेल्या कोणत्याही सुधारणांसह;
- (पी) **“हार्मोनिक्स”** म्हणजे मूलभूत विद्युत प्रवाहाच्या असलेल्या ५० प्रति सेकंद कंपनांच्या काही पटीत अंतर्भूत असणा-या कंपनांच्या कालबद्ध लहरींचा एक भाग जो विद्युत दाब किंवा प्रवाहाच्या पूर्णतः सायन्युसॉइडल लहरींच्या आलेखामध्ये अनियमितता निर्माण करतो आणि ज्याचे नियमन आयइइइ एसटीडी ५१९-१९९२ ने म्हणजेच “आयइइइने विद्युत शक्ति यंत्रणेमधील हार्मोनिक्सच्या नियमनासाठी शिफारस केलेल्या रीती व आवश्यक बाबी (IEEE Recommended Practices and Requirements for Harmonic Control in Electrical Power Systems)” नी आणि अधिनियमाच्या कलम १८५ च्या उप-कलम (२)च्या खंड (सी) नुसार विनिर्दिष्ट करण्यात येणा-या तत्सम मानकाने, होते;
- (क्यु) **“मीटर”** म्हणजे दिलेल्या वेळेत पुरविण्यात आलेल्या विद्युत उर्जेचे किंवा वीज पुरवठ्यात असलेल्या विद्युत उर्जेचे प्रमाण मोजण्यासाठी, आणि/किंवा नोंदविण्यासाठी व साठविण्यासाठी एकत्रित उपकरणांचा संच ज्यामध्ये संपूर्ण करंट मीटर, आणि मिटरिंग उपकरणे ज्यामध्ये करंट ट्रान्सफॉर्मर, कॅपॅसिटर व्होल्टेज ट्रान्सफॉर्मर, किंवा आवश्यक वायरिंग व उपकरणांसहित पोटेन्शियल किंवा व्होल्टेज ट्रान्सफॉर्मर, स्वयंचलित मीटर वाचनासाठी वापरण्यात आलेली संपर्क यंत्रणा, यांचा समावेश असतो तसेच पूर्व-भरणा केलेल्या मीटर्सचाही असतो.;
- (आर) **“पुरवठ्याचे ठिकाण”** म्हणजे, ग्राहकाच्या जागेत बसविलेल्या वितरण परवानाधारकाच्या कट-आऊट/स्विचगिअरच्या बाहेर जाणा-या टर्मिनलांचे ठिकाण;
परंतु असे की, उच्च दाब ग्राहकाच्या बाबतीत पुरवठ्याचे ठिकाण म्हणजे उच्च दाब ग्राहकाच्या उपकरणाच्या आधी ठेवलेल्या वितरण परवानाधारकाच्या मीटरच्या कक्षाच्या बाहेर जाणा-या टर्मिनलांचे ठिकाण;
परंतु आणखी असे की, मीटरचे कक्ष नसल्यास किंवा, जर मीटर उच्च दाब संचमांडणीच्या लघु-दाबाच्या बाजूला असेल तर, पुरवठ्याचे ठिकाण म्हणजे अशा उच्च दाब ग्राहकाच्या मुख्य स्विचगिअरच्या आत येणा-या टर्मिनलांचे ठिकाण;

- (एस) “ग्रामीण क्षेत्रे ” म्हणजे या विनियमांमध्ये व्याख्या करण्यात आलेल्या वर्ग-१ शहरे आणि नागरी क्षेत्रांव्यतिरिक्त कोणतीही अन्य क्षेत्रे;
- (टी) “मंजूर भार” म्हणजे किलोवॉट (केडब्ल्यु)/किलोव्होल्ट अॅम्पिअ (केव्हीए)/ अश्व शक्ती (एचपी) मधील विद्युत भार, ज्याचा वेळोवेळी पुरवठा, नियमन करणा-या अटी व शर्तींना अधीन राहून, करण्याचे परवानाधारकाने मान्य केले आहे. मंजूर भार हा करारांतर्गत मागणी इतका किंवा त्याहून अधिक असतो.
- (यु) " प्रणालीच्या सरासरी व्यत्ययाच्या कालावधीचा निर्देशांक" (System Average Interruption Duration Index) किंवा “SAIDI ” म्हणजे अहवाल कालावधीत वीज पुरवठ्यांतील मोठ्या व्यत्ययांचा प्रति ग्राहक सरासरी कालावधी जो, ग्राहकांनी अनुभवलेल्या सर्व मोठ्या व्यत्ययांच्या मिनिटांतील कालावधीच्या एकूण बेरजेस ग्राहकांच्या एकूण संख्येने भागिले असता मिळतो;
- (व्ही) " प्रणालीच्या सरासरी व्यत्ययाच्या वारंवारतेचा निर्देशांक"- (System Average Interruption Frequency Index) किंवा “SAIFI” म्हणजे अहवाल कालावधीत वीज पुरवठ्यांतील मोठ्या व्यत्ययांची प्रति ग्राहक सरासरी वारंवारता जी, ग्राहकांनी अनुभवलेल्या सर्व मोठ्या व्यत्ययांच्या कालावधीच्या एकूण संख्येस ग्राहकांच्या एकूण संख्येने भागिले असता मिळते;
- (डब्ल्यु) "नागरी क्षेत्रे" म्हणजे विविध नगर विकास प्राधिकरणे, सैनिकी प्राधिकरणे, आणि औद्योगिक वसाहती यांच्या अधिनस्त असलेल्या क्षेत्रांसह सर्व महानगरपालिका व अन्य नगरपालिकांत समाविष्ट असलेली क्षेत्रे, .
- (एक्स) “व्होल्टेज” म्हणजे कोणत्याही दोन विद्युत वाहकांतील किंवा विद्युत वाहकाचा कोणताही भाग आणि जमीन, यांच्या विद्युत दाबातील व्होल्ट्समधील फरक जो योग्य त्या व्होल्टमीटरने मोजलेला असेल आणि तो खालीलप्रमाणे असेल:-
“लो” ,म्हणजे २५० व्होल्ट्स जास्त नसलेला दाब.
“मिडिअम”, म्हणजे ६५० व्होल्ट्सपेक्षा जास्त नसलेला दाब.
“हाय”, म्हणजे ३३००० व्होल्ट्सपेक्षा जास्त नसलेला दाब.
“एक्स्ट्रा हाय”, म्हणजे ३३००० व्होल्ट्सपेक्षा जास्त असलेला दाब.
परंतु असे की, वरीलप्रमाणे दाबांची ही वर्गवारी सर्वसाधारण परिस्थितीतील असून ती अधिनियमातील तरतुदीखाली त्यासाठी जोपर्यंत कोणतेही विनियम करण्यात येत नाहीत तोपर्यंत, भारतीय विद्युत नियम, १९५६ ने अनुमती देण्यात आलेल्या टक्केवारीतील बदलास अधीन राहून असेल.
- २.२ येथे वापरण्यात आलेल्या परंतु व्याख्या नसलेल्या शब्द किंवा शब्दप्रयोगांना अर्थ, अधिनियमांत किंवा त्याखाली करण्यात आलेल्या नियम व विनियमांत देण्यात आलेल्या अर्थानुसार राहिल.
- २.३ येथे नियम व विनियमांना करण्यात आलेले संदर्भ, हे आयोगाने किंवा सक्षम प्राधिकरणाने लागू असलेल्या कायद्यांनुसार वेळोवेळी सुधारित किंवा फेरबदल

केलेल्या या नियम किंवा विनियमांना करण्यात आले आहेत, या दृष्टीने विचारात घेण्यात येतील.

३

वितरण परवानेधारकांच्या कृतीसंबंधीची मानके

३.१ या विनियमांतील विनियम ४, ५, ६, ७ आणि ८ मध्ये विनिर्दिष्ट करण्यात आलेली मानके परवानाधारकाने पुरवावयाच्या सेवेची ही किमान मानके असतील व ती वितरण परवानाधारक साध्य करेल. लोकसंख्येची घनता आणि स्थानिक परिस्थिती/पर्यावरण यानुसार, परवानाधारकाच्या संपूर्ण क्षेत्रात किंवा सर्व परवानेधारकांकरिता कृतीची मानके ही वेगवेगळी असू शकतील. वर्गीकरण हे वर्ग-१ शहरे, नागरी व ग्रामीण क्षेत्रांना लागू राहिल.

परंतु असे की, या विनियमांत घालून देण्यात आलेली कोणतीही कालमर्यादा ही संबंधित कामे पूर्ण करण्यासाठी अनुज्ञेय कमाल कालमर्यादा असेल.

परंतु असे की, भौगोलिक परिस्थिती विचारात घेऊन आयोग, दूरच्या, डोंगराळ, जंगल आणि वाळवंट यासारख्या प्रदेशाकरिता, सेवेची मानके स्वतंत्रपणे ठरवून देऊ शकेल.

३.२ वितरण परवानाधारकाला या विनियमात विनिर्दिष्ट करण्यात आलेली कृतीची मानके साध्य करण्यात अपयश आल्यास, वितरण परवानाधारकाला, भरपाईची मागणी करणाऱ्या बाधित व्यक्तीस, परिशिष्ट 'अ' मध्ये विनिर्दिष्ट केलेली भरपाई अदा करावी लागेल.

४. विद्युत पुरवठा सुरु करण्याचा कालावधी

नवीन पुरवठा (तात्पुरत्या पुरवठ्यासह)/अतिरिक्त विद्युत भाराची मागणी/विद्युत भारात कपात

४.१ एखाद्या जागेच्या मालकाने अथवा वहिवाटदाराने वीज पुरवठ्यासाठी अर्ज पोस्टाने किंवा व्यक्तीशः केल्यास, वितरण परवानाधारक अशा जागेस, वीज पुरवठ्यासाठीचा परिपूर्ण अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर कालक्रमानुसार विद्युत पुरवठा सुरु करेल.

४.२ वरील विनियम ४.१ मध्ये उल्लेख केलेला अर्ज, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (विद्युत पुरवठा संहिता आणि पुरवठ्याच्या इतर अटी) विनियम, २००५ व त्यात वेळोवेळी केलेल्या सुधारणांनुसार, ज्या दिवशी परिपूर्ण अर्ज प्राप्त होईल ती तारीख अर्ज प्राप्त झाल्याची तारीख म्हणून मानण्यात येईल.

४.३ अर्जात विनिर्दिष्ट करण्यात आलेल्या वीज पुरवठा करावयाच्या जागेची तपासणी वितरण परवानाधारक, असा अर्ज प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून, वर्ग-१ शहरात आणि नागरी क्षेत्रात सात (७) दिवसांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात दहा (१०) दिवसांच्या आत, असा अर्ज विनियम ४.२ नुसार परिपूर्ण असल्याचे मानण्यात आले असले किंवा नसले तरी, पूर्ण करेल.

४.४ अर्जदाराला करावयाचा वीज पुरवठा वितरण परवानाधारकाच्या अस्तित्वात

असलेल्या वितरण जाळ्यातून करावयाचा असल्यास, अर्जदाराने त्यासाठी करावा लागणारा खर्च अर्जदारास वितरण परवानाधारक, असा अर्ज प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून, वर्ग-१ शहरात आणि नागरी क्षेत्रात पंधरा (१५) दिवसांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात वीस (२०) दिवसांच्या आत, असा अर्ज विनियम ४.२ नुसार परिपूर्ण असल्याचे मानण्यात आले असले किंवा नसले तरी, कळवेल.

- ४.५ जेव्हा एखाद्या जागेस विजेचा पुरवठा करण्यासाठी वितरण मेन्सचा विस्तार किंवा वाढ करण्याची गरज असेल तेव्हा वितरण परवानाधारक, विजेच्या पुरवठ्यासाठी अर्ज प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून तीस (३०) दिवसांच्या आत अर्जदाराने त्यासाठी करावा लागणारा खर्च अर्जदारास, असा अर्ज विनियम ४.२ नुसार परिपूर्ण असल्याचे मानण्यात आले असले किंवा नसले तरी, कळवेल.
- ४.६ जर अर्जदारास त्याच्या जागेकरिता समर्पित (ग्राहकाधिष्ठित) वितरण सुविधा, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (विद्युत पुरवठा संहिता आणि पुरवठ्याच्या इतर अटी) विनियम, २००५ च्या विनियम २.१ (ग) मध्ये केलेल्या व्याख्येनुसार, हवी असेल तर, अर्जदाराने त्यासाठी करावा लागणारा खर्च वितरण परवानाधारक अर्जदारास, अर्ज प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून तीस (३०) दिवसांच्या आत, असा अर्ज विनियम ४.२ नुसार परिपूर्ण असल्याचे मानण्यात आले असले किंवा नसले तरी, कळवेल.
- ४.७ एखाद्या जागेच्या मालकाने अथवा वहिवाटदाराने वीज पुरवठ्यासाठी अर्ज केल्यास, जर वितरण परवानाधारकाच्या सध्या अस्तित्वात असलेल्या वितरण जाळ्यातून अर्जदारास विजेचा पुरवठा करावयाचा असेल तर, वितरण परवानाधारक अशा जागेस, परिपूर्ण अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर व आयोगाने वेळोवेळी मान्यता दिलेल्या आकारांचा भरणा करण्यात आल्यानंतर, एक (१) महिन्यांच्या आत, विद्युत पुरवठा सुरु करेल.
- ४.८ जेव्हा एखाद्या जागेस वीज पुरवठा करण्यासाठी वितरण मेन्सचा विस्तार किंवा वाढ करण्याची गरज असेल तेव्हा वितरण परवानाधारक अशा जागेला, परिपूर्ण अर्ज प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून व आयोगाने वेळोवेळी मान्यता दिलेल्या आकारांचा भरणा करण्यात आल्यानंतर, तीन (३) महिन्यांच्या आत, विद्युत पुरवठा सुरु करेल. वितरण मेन्सच्या विस्तार किंवा वाढीमध्ये, उच्च-दाब, लघु-दाब वाहिन्यांचा विस्तार आणि वितरण रोहित्र उप-केंद्राच्या वाढीचा समावेश असतो.
- ४.९ जेव्हा एखाद्या जागेस वीज पुरवठा करण्यासाठी वितरण व्यवस्थेचा एक भाग म्हणून नवीन उप-केंद्र सुरु करावे लागणार असेल तर, अशा जागेस वितरण परवानाधारक, अर्ज प्राप्त झाल्यापासूनच्या तारखेपासून व आकारांचा भरणा करण्यात आल्यानंतर, एक (१) वर्षांच्या आत, विद्युत पुरवठा सुरु करेल. वितरण व्यवस्थेचा एक भाग म्हणून सुरु करावयाच्या नवीन उप-केंद्रात अति

उच्च-दाबाचे उच्च-दाबात किंवा उच्च दाबाचे लघु-दाबात रुपांतर करणा-या उप-केंद्राचा किंवा जेथून उच्च-दाब वितरण वाहिन्यांची सुरुवात होते त्या स्विचिंग केंद्राचा समावेश असेल.

- ४.१० वैधानिक मंजू-या, वहिवाटीचा हक्क, जमीन संपादन, किंवा ग्राहकांचा त्यांच्या जबाबदा-या पार पाडण्यातील विलंब, या संदर्भात कोणताही विलंब झाल्यास त्यासाठी वितरण परवानाधारकास जबाबदार धरण्यात येणार नाही.

मीटर / सेवा वाहिन्या हलविणे

- ४.११ ग्राहकाने जर विद्यमान जागेतील मीटर/सेवा जोडणी हलविण्याची किंवा विद्यमान सेवा वाहिन्या बदलण्याची विनंती केली तर, वितरण परवानाधारक, तांत्रिक शक्यतेची पाहणी व तपासणी करून ग्राहकाला अंदाजित खर्चाची रक्कम, अर्ज प्राप्त झाल्याच्या दिनांकपासून वर्ग-१ शहरात आणि नागरी क्षेत्रात सात (७) दिवसांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात पंधरा (१५) दिवसांच्या आत, कळवेल.

- ४.१२ वितरण परवानाधारक मीटर / सेवा वाहिन्या हलविण्याचे काम, आवश्यक आकाराचा भरणा करण्यात आल्यानंतर आणि, आवश्यकता असल्यास, आवश्यक मंजू-या प्राप्त झाल्यानंतर, वर्ग-१ शहरात आणि नागरी क्षेत्रात सात (७) दिवसांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात पंधरा (१५) दिवसांच्या आत, पूर्ण करेल.

वीज जोडणीचे हस्तांतरण (नावात बदल) व वर्गवारीत बदल

- ४.१३ वितरण परवानाधारक, वीज जोडणीचे हस्तांतरण म्हणजेच नावातील बदल आणि वर्गवारीतील बदल, खालील काल-मर्यादेत अंमलात आणेल-
- (अ) नावामधील बदल- अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर व आवश्यक आकारांचा भरणा करण्यात आल्यानंतर देयकाचे पुढील चक्र संपण्यापूर्वी;
- (ब) वीज दराच्या अनुसूचीच्या संदर्भात वीज पुरवठ्याच्या वापरासाठी वर्गवारीत बदल- अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर देयकाचे पुढील चक्र संपण्यापूर्वी.

विद्युत भारात कपात

- ४.१४ ग्राहकांकडून करारांतर्गत मागणी/मंजूर विद्युत भारात कपात करण्याची विनंती प्राप्त झाल्यानंतर वितरण परवानाधारक, अन्य काही मान्य केले नसल्यास, अशी विनंती प्राप्त झाल्यानंतर करारांतर्गत मागणी/मंजूर विद्युत भारात दुसरे देयक चक्र संपण्यापूर्वी कपात करेल.

परंतु असे की, विद्युत परवानाधारकाने दुसरे देयक चक्र संपण्यापूर्वी अशा सुधारीत विद्युत भाराकरिता नवीन करार करणे आवश्यक आहे.

५. पुरवठ्याची गुणवत्ता

- ५.१ ग्राहकाच्या लेखी संमतीशिवाय किंवा आयोगाच्या पूर्व-मंजूरी शिवाय, वितरण परवानाधारक पुरवठ्याच्या ठिकाणी असलेल्या विद्युत दाबात, घोषित विद्युत दाबाच्या तुलनेत, खालीलप्रमाणे बदल करण्यास परवानगी देणार नाही-

- (अ) 'लो' अथवा 'मिडियम' विद्युत दाबाच्या बाबतीत, ६ टक्यांपेक्षा जास्त, किंवा

- (ब) 'हाय' दाबाच्या बाबतीत, वरच्या बाजूला ६ टक्क्यांपेक्षा जास्त किंवा खालच्या बाजूला ९ टक्क्यांपेक्षा जास्त;
- (क) 'एक्स्ट्रा हाय' दाबाच्या बाबतीत, वरच्या बाजूला १० टक्क्यांपेक्षा जास्त किंवा खालच्या बाजूला १२.५ टक्क्यांपेक्षा जास्त.
- (ड) वितरण परवानाधारक पुरवठ्याच्या ठिकाणी हार्मोनिक्सची पातळी, आयईईई स्टँडर्ड ५१९-१९९२ ने (म्हणजे "आयईईई विद्युत शक्ति यंत्रणेमधील हार्मोनिक्सच्या नियमनासाठी शिफारस केलेल्या रीती व आवश्यक बाबी (IEEE Recommended Practices and Requirements for Harmonic Control in Electrical Power Systems)" विहित केलेल्या पातळीवर आणि अधिनियमाच्या कलम १८५ च्या उप-कलम (२) मधील खंड (सी) नुसार तत्सम मानके विनिर्दिष्ट करण्यात आल्यास त्यानुसार, नियंत्रित करेल.
- ५.२ प्राधिकरणाने पूर्वी वेगळे मान्य केले असल्यास ते वगळून, वितरण परवानाधारक पुढील प्रणालींवर विद्युत पुरवठा करेल-
- (अ) 'लो ' दाब - डायरेक्ट करंट दोन वायर्स किंवा ऑल्टरनेटिंग करंट सिंगल फेज, ५० सायकल्स
- (ब) 'मिडियम दाब'- डायरेक्ट करंट तीन वायर्स किंवा ऑल्टरनेटिंग करंट तीन फेज, ५० सायकल्स;
- (क) 'हाय दाब'- ऑल्टरनेटिंग करंट तीन फेज, ५० सायकल्स.
- ५.३ प्राधिकरणाने पूर्वी वेगळे मान्य केले असल्यास ते वगळून, विद्युत मांडण्यांचे (Installations) वर्गीकरण पुढीलप्रमाणे करण्यात येईल-
- (अ) **ए.सी. पध्दत**
- (१) दोन वायर्स, सिंगल फेज, २३० व्होल्टस्- सर्वसाधारण विद्युत पुरवठा ४० ॲम्पिअर पेक्षा जास्त नसेल;
- (२) चार/तीन वायर्स, तीन फेज, फेज वायर आणि न्यूट्रल मध्ये २३० व्होल्टस किंवा फेजेस/ लाइन्स मध्ये ४०० व्होल्टस आणि महानगरपालिका क्षेत्र वगळून सर्व क्षेत्रात करारांतर्गत मागणी ८० केडब्ल्यु /१०० केव्हीए पेक्षा जास्त नसेल, परंतु महानगरपालिका क्षेत्रात ही मर्यादा १५० केडब्ल्यु/१८७ केव्हीए असेल.
परंतु असे की, बहु-विध ग्राहकांच्या बाबतीत ज्यांची त्याच इमारतीमध्ये/जागेमध्ये सिंगल पॉइंट सप्लाय म्हणून करारांतर्गत मागणी १५० केडब्ल्यु /१८७ केव्हीए पेक्षा जास्त असेल तर महानगरपालिका क्षेत्रात ही मर्यादा ४८० केडब्ल्यु/ ६०० केव्हीए असेल.
- (३) तीन फेज, ५० सायकल्स, ११ केव्ही - सर्व विद्युत मांडण्या ज्यांची करारांतर्गत मागणी वरील खंड (२) मध्ये विनिर्दिष्ट केलेल्या मर्यादेपेक्षा जास्त आणि ३००० केव्हीए पर्यंत असेल.

परंतु असे की, मुंबई महानगर क्षेत्रात किंवा अन्य क्षेत्रात समर्पित फीडरद्वारे संस्थेला वीज पुरवठा करावयाचा असल्यास, करारांतर्गत मागणीची मर्यादा ५००० केव्हीए राहिल.

- (४) तीन फेज, ५० सायकल्स, २२ केव्ही - सर्व विद्युत मांडण्या ज्यांची करारांतर्गत मागणी वरील खंड (२) किंवा खंड (३) मध्ये विनिर्दिष्ट केलेल्या मर्यादेपेक्षा जास्त आणि ७५०० केव्हीए पर्यंत असेल.

परंतु असे की, मुंबई महानगर क्षेत्रात किंवा अन्य क्षेत्रात समर्पित फीडरद्वारे संस्थेला वीज पुरवठा करावयाचा असल्यास, करारांतर्गत मागणीची मर्यादा १०००० केव्हीए राहिल.

- (५) तीन फेज, ५० सायकल्स, ३३ केव्ही - सर्व विद्युत मांडण्या ज्यांची करारांतर्गत मागणी वरील खंड (४) मध्ये विनिर्दिष्ट केलेल्या मर्यादेपेक्षा जास्त आणि १०००० केव्हीए पर्यंत असेल.

परंतु असे की, मुंबई महानगर क्षेत्रात किंवा अन्य क्षेत्रात समर्पित फीडरद्वारे संस्थेला वीज पुरवठा करावयाचा असल्यास, करारांतर्गत मागणीची मर्यादा २०००० केव्हीए राहिल.

- (६) तीन फेज, ५० सायकल्स, एकस्ट्रा हाय व्होल्टेज - मुंबई महानगर क्षेत्रात किंवा अन्य क्षेत्रात समर्पित फीडरवर, जसे असेल तसे, करारांतर्गत मागणी १०००० केव्हीए किंवा २०००० केव्हीए पेक्षा जास्त असणा-या सर्व विद्युत मांडण्यांसाठी

(ब) **डी.सी. पध्दत**

- (१) दोन वायर्स - १३० व्होल्ट्स

एक- सर्वसाधारण वीज पुरवठा १० ॲम्पिअरपेक्षा जास्त नसेल

दोन- मोटिव्ह पॉवरची विद्युत मांडणी एकूण १ बीएचपी पर्यंत असेल

- (२) तीन वायर्स, आउटर्समध्ये ४६० व्होल्ट्स- मोटिव्ह पॉवरची विद्युत मांडणी १ बीएचपीपेक्षा जास्त असेल

विद्युत दाबातील चढ-उतारासंबंधी तक्रार

५.४ विद्युत दाबातील चढ-उतारासंबंधी तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर, वितरण परवानाधारक विद्युत दाबातील चढ-उतार विनिर्दिष्ट करण्यात आलेल्या मर्यादांपेक्षा जास्त आहे का याबाबत पडताळणी करेल आणि जास्त असल्यास, वितरण परवानाधारक:-

- (अ) जर दोष रोहित्राशी संबंधित स्थानिक कारणामुळे असेल तर विद्युत दाब, मूळ तक्रार प्राप्त झाल्यापासून दोन (२) दिवसांच्या आत, विनिर्दिष्ट करण्यात आलेल्या मर्यादांमध्ये येईल, याची खात्री करेल.

- (ब) जर विद्युत जाळ्याचा विस्तार/वाढ करावी लागणार नसेल तर विद्युत दाब, मूळ तक्रार प्राप्त झाल्यापासून दहा (१०) दिवसांच्या आत, विनिर्दिष्ट करण्यात आलेल्या मर्यादांमध्ये येईल, याची खात्री करेल.

(क) जर वितरण यंत्रणेची श्रेणी-वाढ करावी लागणार असेल तर तक्रारीचे निराकरण एकशे वीस (१२०) दिवसांच्या आत करेल.

५.५

जर विद्युत दाबातील चढ-उतारासंबंधीच्या तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी उप-केंद्र उभारण्याची आवश्यकता असेल तर, वितरण परवानाधारक, अशी तक्रार प्राप्त झाल्यापासून एक (१) वर्षांच्या आत उप-केंद्र उभारण्याचे काम पूर्ण करून ते सुरु करेल. अशा प्रकरणी, वितरण परवानाधारकाने तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी साधारणपणे किती वेळ लागण्याची शक्यता आहे ते ग्राहकाला कळविणे आवश्यक आहे.

६ विद्युत पुरवठा पूर्ववत करणे

बिघाड झाल्यावर विद्युत पुरवठा पूर्ववत करणे

- ६.१ वितरण परवानाधारक, फ्युज गेल्याची तक्रार प्राप्त झाल्यापासून, वर्ग-१ शहरात तीन (३) तासांच्या आत, नागरी क्षेत्रात चार (४) तासांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात अठरा (१८) तासांच्या आत, वीज पुरवठा पूर्ववत करेल.
- ६.२ ३३ केव्ही/ २२ केव्ही / ११ केव्ही / ४०० व्होल्ट/२३० व्होल्ट्सच्या ओव्हरहेड वाहिन्यांमधील बिघाडामुळे खंडित झालेला ग्राहकाचा वीज पुरवठा, वितरण परवानाधारक, तक्रार प्राप्त झाल्यापासून, वर्ग-१ शहरात चार (४) तासांच्या आत, नागरी क्षेत्रात सहा (६) तासांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात चोवीस (२४) तासांच्या आत, पूर्ववत करेल.
- ६.३ वितरण परवानाधारक, सेवा जोडण्यांसह जमीनीखालील केबल दोषांमुळे खंडित झालेला ग्राहकाचा वीज पुरवठा, तक्रार प्राप्त झाल्यापासून, वर्ग-१ शहरात आठ (८) तासांच्या आत, नागरी क्षेत्रात अठरा (१८) तासांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात अठ्ठेचाळीस (४८) तासांच्या आत, पूर्ववत करेल.
- ६.४ वितरण रोहित्रामधील बिघाडामुळे ग्राहकाचा खंडित झालेला वीज पुरवठा, वितरण परवानाधारक, तक्रार प्राप्त झाल्यापासून, वर्ग-१ शहरात अठरा (१८) तासांच्या आत, नागरी क्षेत्रात चोवीस (२४) तासांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात अठ्ठेचाळीस (४८) तासांच्या आत, वीज पुरवठा पूर्ववत करेल.
- ६.५ जळालेल्या मीटरचा वीज पुरवठा वितरण परवानाधारक, विनियम ७.४ मधील तरतुदीनुसार जळालेल्या मीटरच्या आकारांची वसुली करावयाची असली तरी, तक्रार प्राप्त झाल्यापासून, वर्ग-१ शहरात अठरा (१८) तासांच्या आत, नागरी क्षेत्रात चोवीस (२४) तासांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात अठ्ठेचाळीस (४८) तासांच्या आत, विद्युत पुरवठा पूर्ववत करेल.
- ६.६ कोणत्याही पूर्व-नियोजित दुरुस्तीच्या कामासाठीचा कालावधी जाहीर सूचनेद्वारा सूचित करण्यात येईल.

परंतु असे की, अशा पूर्व-नियोजित दुरुस्तीच्या कामासाठीचा कालावधी कोणत्याही दिवशी साधारणतः बारा (१२) तासांपेक्षा अधिक नसेल व वीज पुरवठा जास्तीत जास्त संध्याकाळी ६ वाजेपर्यंत परत सुरु करणे आवश्यक

राहील.

वीज पुरवठा खंडीत करणे

- ६.७ वितरण परवानाधारक, वीज पुरवठा खंडीत करण्याचा अर्ज प्राप्त झाल्यापासून, वर्ग-१ शहरात तीन (३) दिवसांच्या आत, नागरी क्षेत्रात सात (७) दिवसांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात दहा (१०) दिवसांच्या आत, वीज पुरवठा खंडीत करेल.
- ६.८ वितरण परवानाधारक वीज पुरवठा खंडीत केल्याच्या दिनांकापासून, वर्ग-१ शहरात आणि नागरी क्षेत्रात सात (७) दिवसांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात दहा (१०) दिवसांच्या आत, खंडीत केलेल्या जोडणीपासून कोणतीही येणे बाकी असलेली रक्कम ग्राहकास वळवेल.
- ६.९ वितरण परवानाधारक, (कायमसाठी वीज जोडणी तोडल्यामुळे) खाते बंद केल्यानंतर, ग्राहकाने त्याची सर्व देणी अदा/समायोजन केल्यानंतर वर्ग-१ शहरात आणि नागरी क्षेत्रात तीस (३०) दिवसांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात पंचेचाळीस (४५) दिवसांच्या आत, वीज वापरासाठी आगाऊ दिलेल्या ठेवी/ वीज वापरासाठी सुरक्षा अनामत आणि मीटरची सुरक्षा अनामत परत करेल व त्याचबरोबर "ना येणे प्रमाणपत्र" देखील पाठवेल.

विद्युत देयक अदा न केल्यामुळे पुरवठा खंडीत केला असल्यास पुनर्जोडणी

- ६.१० वितरण परवानाधारकाने जर ग्राहकाचा विद्युत पुरवठा सहा महिन्यांहून अधिक कालावधीसाठी खंडित केला नसेल आणि अशा ग्राहकाने जर देय असलेल्या व देय होणा-या सर्व रकमांचा भरणा केला असेल जेणेकरून वितरण परवानाधारकाचे समाधान होत असेल तर, किंवा यासंबंधी वाद असल्यास, निषेध नोंदवून जर रकमेचा भरणा केला असेल तर, वितरण परवानाधारक ग्राहकाला पुनर्जोडणी-

- (१) वर्ग-१ शहरात ग्राहकाने देणे रकमेचा भरणा केल्यानंतर चार (४) तासात
- (२) नागरी भागात ग्राहकाने देणे रकमेचा भरणा केल्यानंतर चौवीस (२४) तासात; आणि
- (३) ग्रामीण भागात ग्राहकाने देणे रकमेचा भरणा केल्यानंतर दोन (२) दिवसात, देईल.

परंतु असे की, जेव्हा वीज पुरवठा सहा महिन्यांहून अधिक काल खंडित करण्यात आला असेल तर, पुनर्जोडणी देण्याबाबत आलेला अर्ज, देय रकमांचा भरणा करण्यात आल्यानंतर किंवा वाद मिटल्यानंतर, अधिनियमातील तरतुदीनुसार विद्युत पुरवठ्यासाठी करण्यात आलेला नवीन अर्ज म्हणून समजण्यात येईल.

स्पष्टीकरण— या विनियमाखाली निषेध नोंदवून भरणा करण्यात आलेली रक्कम ही अधिनियमाच्या कलम ५६ च्या उप-कलम (१) च्या परंतुकातील

आवश्यकतांनुसार असणे आवश्यक आहे.

७ मीटर मधील नोंदीबाबत (मीटरिंग)

- ७.१ वितरण परवानाधारक, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (विद्युत पुरवठा संहिता आणि पुरवठ्याच्या इतर अटी) विनियम, २००५ त्यात वेळोवेळी केलेल्या व अंमलात असणा-या कोणत्याही सुधारणांनुसार आणि अन्य संबंधित विनियम आणि संहितेमधील तरतुदींना अधीन राहून, मीटरशी संबंधित खालील कामे करेल. ठराविक कालांतराने घेतलेल्या मीटरच्या नोंदी, मीटरची तपासणी आणि, असल्यास, बदल, या संबंधीचे अभिलेखे वितरण परवानाधारक ठेवेल. ग्राहकाने मागणी केल्यास अशा अभिलेख्यांची प्रत साक्षांकित करून ग्राहकाला उपलब्ध करून देण्यात येईल.
- ७.२ वितरण परवानाधारक, शेती ग्राहकांच्या मीटरच्या नोंदी प्रत्येक तीन महिन्यातून कमीत कमी एकदा आणि अन्य ग्राहकांच्या मीटरच्या नोंदी प्रत्येक दोन (२) महिन्यातून कमीत कमी एकदा, घेईल. परंतु असे की, एखाद्या देयक चक्रात जर मीटरमधील नोंदी कोणत्याही कारणास्तव घेण्यात आल्या नाहीत तर वितरण परवानाधारक, नोंदी घेण्यात आलेल्या मागील तीन (३) देयक चक्रातील सरासरी वापराच्या आधारे, एक तात्पुरते देयक तयार करेल. परंतु असे की, तात्पुरते देयक तयार करणे सर्वसाधारणपणे एका वेळेस दोन देयक चक्रांपेक्षा अधिक काल चालू ठेवण्यात येऊ नये. तात्पुरत्या देयकांच्या आधारे भरणा करण्यात आलेली रक्कम पुढील देयक चक्रात प्रत्यक्ष घेतलेल्या नोंदीच्या आधारे तयार करण्यात आलेल्या देयकांमये समायोजित करण्यात येईल.
- ७.३ वितरण परवानाधारक, तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर, सदोष/चालू नसलेले (बंद पडलेले, हळू /जलद चालणे किंवा क्रीपींग) मीटरची, वर्ग-१ शहरात चार (४) चार दिवसांच्या आत, नागरी क्षेत्रात सात (७) दिवसांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात बारा (१२) दिवसांच्या आत, तपासणी करेल व ते पुढील देयक चक्रात बदलण्यात येईल.
- ७.४ जर मीटर जळाल्याची कारणे वितरण परवानाधारकाशी संबंधित असतील तर, वितरण परवानाधारक, जळालेले मीटर स्वतःच्या खर्चाने, वरील विनियम ६.५ मध्ये विहित केलेल्या काल-मर्यादेत, बदलेल. परंतु असे की, जर मीटर जळाल्याची कारणे ग्राहकाशी संबंधित असतील तर, जसे अनधिकृत फेर-फार करणे, ग्राहकाच्या विद्युत मांडणीत दोष असणे, मीटर ओले होणे, अनधिकृतपणे अधिक विद्युत भार जोडणे इ., या कारणाचा शोध लागल्यानंतर सात (७) दिवसांच्या आत, मीटरच्या खर्चाची वसूली करण्यासाठी वितरण परवानाधारक, ग्राहकावर नोटीस बजावेल आणि वरील विनियम ६.५ मध्ये विहित केलेल्या काल-मर्यादेत, मीटर बदली करेल.

ग्राहकांच्या देयकांसंबंधी तक्रार

- ७.५ वितरण परवानाधारक, जर ग्राहकाने त्याची तक्रार व्यक्तिशः किंवा दूरध्वनीद्वारे कळविली असेल तर त्याची पोच-पावती ताबडतोब देईल आणि जर तक्रार टपालाद्वारे प्राप्त झाली असेल तर सात (७) दिवसात देईल.
- ७.६ वितरण परवानाधारक, वीज देयकांसंबंधीच्या तक्रारी देयक मिळाले नसल्याबाबत किंवा रकमेचा भरणा करण्यासाठी अपुरा वेळ दिल्यासंबंधी किंवा अन्यथा असल्यास, तक्रार प्राप्त झाल्यापासून २४ तासांच्या आत तक्रारीचे निराकरण करेल. अन्य प्रकरणी तक्रारीचे निराकरण पुढील देयक चक्रात करण्यात येईल.
- परंतु असे की, वीज जोडणी तोडण्यात आलेल्या ग्राहकाने देय रकमेबाबतचा, पुनर्जोडणी आणि अन्य आकार असल्यास त्यासह, तपशील देण्यासाठी विनंती केल्यास, अशी विनंती ही एक तक्रार म्हणून मानण्यात येईल.

८. तक्रार नोंदणी आणि तक्रार हाताळणी सेवा केंद्राची/केंद्रांची स्थापना

- ८.१ या विनियमांचा प्रारंभ झाल्याच्या दिनांकापासून खाली नमूद केलेल्या कालावधीत, वितरण परवानाधारक, ग्राहकांच्या तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी सेवा केंद्र/केंद्रे स्थापन करेल. ही सर्व सेवा केंद्रे ग्राहकांकरिता आठवड्यातील सर्व दिवशी चोवीस तास उघडी राहतील.
- (अ) “वर्ग-१ शहरांकरिता” बारा (१२) महिन्यांच्या आत;
- (ब) “नागरी क्षेत्राकरिता” चोवीस (२४) महिन्यांच्या आत; आणि
- (क) “ग्रामीण क्षेत्राकरिता” साठ (६०) महिन्यांच्या आत.
- ८.२ सेवा केंद्र/केंद्रांची स्थापना होईपर्यंत, ग्राहकांच्या तक्रारींची नोंद ठेवण्यासाठी वितरण परवानाधारक प्रचलित पद्धत चालू ठेवेल.
- ८.३ प्रत्येक वितरण परवानाधारक त्याच्या सर्व सेवा केंद्रात/केंद्रांमध्ये पुरेशा व्यक्तींची नियुक्ती करेल आणि एक मुख्य दूरध्वनी किंवा सेल्यूलर मोबाइल दूरध्वनी बसवेल व या दूरध्वनी क्रमांकाला पुरेसे विस्तार क्रमांक/ज्यादा जोडण्या असतील ज्यांना “विना शुल्क क्रमांक (टोल फ्री नंबर)” किंवा “ग्राहक सेवा क्रमांक” किंवा “मदत वाहिनी क्रमांक”, म्हणून संबोधण्यात येईल.
- ८.४. “विना शुल्क क्रमांक” किंवा “ग्राहक सेवा क्रमांक” किंवा “मदत वाहिनी क्रमांक”, यांना ग्राहकांद्वारे करण्यात आलेल्या कॉल्सवर किंवा पाठविण्यात आलेल्या छोट्या संदेशांकरिता (एस एम एस) कोणतेही आकार ग्राहकांवर लावण्यात येणार नाहीत.
- ८.५ सेवा केंद्र/केंद्रांची स्थापना झाल्यानंतर प्रत्येक वितरण परवानाधारक त्याच्या पुरवठ्याच्या क्षेत्रात खप असणाऱ्या वर्तमानपत्रातून जाहीर नोटीशीद्वारे तसेच वितरण परवानाधारकाच्या संकेत-स्थाळावर प्रसिध्द करून, ग्राहकांना याची

माहिती देईल आणि केंद्राच्या दूरध्वनी संपर्क क्रमांकात कोणताही बदल झाल्यास त्याची माहिती ग्राहकांना योग्यरित्या प्रसारीत होऊन मिळेल, याची परवानाधारक खात्री करेल.

- ८.६ तक्रारींची नोंद ठेवण्यासाठी आवश्यक इलेक्ट्रॉनिक माहिती-संग्रह (डाटा) उपलब्ध असेल, याची वितरण परवानाधारक खात्री करेल.
- ८.७ ग्राहकांनी त्यांच्या तक्रारी ज्या कार्यालयात नोंदावयाच्या असतील अशा कार्यालयांची नावे, पत्ते आणि दूरध्वनी क्रमांक, याबाबतची माहिती वितरण परवानाधारक वीज देयकांवर छापेल किंवा अतिरिक्त माहिती म्हणून त्यासोबत जोडेल आणि अशी माहिती त्याच्या उप-विभागीय कार्यालयात किंवा समकक्ष वितरण केंद्रात किंवा परवानाधारकाच्या संकेत-स्थाळावर प्रदर्शित करेल.

तक्रारी हाताळण्याची प्रक्रिया

- ८.८ वितरण परवानाधारक, ग्राहकाने केलेल्या प्रत्येक (तोंडी किंवा लेखी) तक्रारीची नोंद या प्रयोजनासाठी ठेवलेल्या नोंद-वहीत किंवा इलेक्ट्रॉनिक नमून्यात करेल. तक्रारीची नोंद वर्गवारी-निहाय करण्यात येईल ज्यामुळे द्यावयाच्या भरपाईस अंतिम स्वरूप देण्यास आणि आयोगाला कामगिरीचा अहवाल पाठविण्यास मदत होईल. वितरण परवानाधारक प्राप्त झालेल्या प्रत्येक तक्रारीला एक क्रमांक देईल व तो ग्राहकाला, टपालद्वारा प्राप्त झालेल्या तक्रारी वगळून, यथोचितरित्या कळवेल. तथापि, टपालद्वारा तक्रार पाठविल्यानंतर, तक्रारदाराने दूरध्वनीद्वारे किंवा व्यक्तीशः तक्रारीच्या क्रमांकाबाबत/ तक्रारीच्या सद्यस्थिती बाबत चौकशी केल्यास, तक्रारीचा क्रमांक तक्रारदाराला कळविण्यात येईल.
- ८.९ तक्रार हाताळणारी केंद्रे/सेवा केंद्रे/ग्राहक सेवा केंद्रे/सेवा केंद्रे किंवा अन्य कोणत्याही ग्राहक संपर्क केंद्रात, ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी प्रत्येक वितरण परवानाधारक स्वतःची कार्यपध्दत ठरवेल.

९ ग्राहक सनद/सेवा

- ९.१ वितरण परवानाधारकाचा प्रत्येक प्राधिकृत प्रतिनिधी ग्राहकाशी होणाऱ्या भेटीत स्वतःचे नांव दिसेल अशा रीतीने नाम-पट्टी लावेल आणि ग्राहकाने मागणी केल्यास, तपासणीकरिता त्याचे ओळखपत्र आणि परवानाधारकाचे प्राधिकारपत्र, ग्राहकाशी संवाद साधण्यासाठी, दाखवेल.
- ९.२ वितरण परवानाधारक, ग्राहकाला आवश्यक सेवा पुरवण्याकरीता त्याच्या विद्युत पुरवठा क्षेत्रातील, प्रत्येक वर्ग-१ शहरात व नागरी क्षेत्रात आठवड्याच्या सर्व दिवशी आठ (८) तास उघडे राहणारे कमीत कमी एक ग्राहक सेवा केंद्र ठेवेल, ज्यात ग्राहकांकडून देय रकमा स्वीकारण्याची सुविधा असेल.
- ९.३ वेळोवेळी सुधारणा केलेल्या महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवान्याच्या सर्वसाधारण अटी) विनियम, २००६ मध्ये विनिर्दिष्ट केल्याप्रमाणे ग्राहक हक्क निवेदनाची प्रत ग्राहकाने मागणी केल्यास वितरण परवानाधारक त्याला देईल व तसेच ते उतरवून घेण्याच्या स्वरूपात त्याच्या संकेत-स्थळावर

देखील उपलब्ध असल्याची खात्री करेल.

९.४ वितरण परवानाधारक, ग्राहकाने खालीलपैकी कोणत्याही दस्तऐवजांची मागणी केल्यास व त्याची प्रत काढण्यासाठी येणारा वाजवी खर्च अदा केल्यास, ग्राहकाला उपलब्ध करून देईल :-

(अ) विद्युत पुरवठा संहिता आणि पुरवठ्याच्या इतर अटी विनियम;

(ब) कृतीच्या मानकांचे विनियम;

(क) विद्युत पुरवठ्याच्या अटी व शर्ती आणि त्यासह मान्यताप्राप्त आकारांची अनुसूची आणि मान्यताप्राप्त प्रचलित वीज दराची अनुसूची; आणि

(डी) ग्राहक हक्क निवेदन

परंतु असे की, वरील दस्ताऐवजांच्या प्रती, वितरण परवानाधारकाच्या कोणत्याही ग्राहक सेवा केंद्र/ देयक भरणा केंद्र/ उप-विभागीय कार्यालय / विभागीय कार्यालय / मंडल कार्यालय / परिमंडल कार्यालय/ कक्ष कार्यालय / प्रभाग कार्यालयात उपलब्ध करून देण्यात येतील.

परंतु आणखी असे की, वरील दस्तऐवज वितरण परवानाधारकाच्या संकेत-स्थळावर उतरवून घेण्याच्या स्वरूपात प्रदर्शित करण्यात येतील.

१० विश्वासाहतेचे निर्देशांक

१०.१ वितरण परवानाधारक त्याच्या वितरण यंत्रणेची विश्वासाहता, अहवाकालावधीत झालेल्या मोठ्या व्यत्ययांचा कालावधी व त्यांची संख्या यांच्या आधारे पुढील निर्देशांकांचा वापर करून, काढेल-

(१) प्रणालीच्या सरासरी व्यत्ययाच्या वारंवारतेचा निर्देशांक;

(२) प्रणालीच्या सरासरी व्यत्ययाच्या कालावधीचा निर्देशांक; आणि

(३) ग्राहकाचा सरासरी व्यत्ययाच्या कालावधीचा निर्देशांक.

परंतु असे की, वरील निर्देशांकांची परिगणना करताना पुढील प्रकारचे व्यत्यय विचारात घेतले जाणार नाहीत:-

(१) दुरुस्तीच्या कामासाठी पूर्व-नियोजित बंद;

(२) पाच (५) मिनिटांपेक्षा जास्त नसलेल्या कालावधीचे तात्पुरते बंद;

(३) ग्रिडमधील बिघाडामुळे उद्भवलेले बंद;

(४) खालील विनियम ११.१ मध्ये नमूद केलेल्या कारणांमुळे उद्भवलेले बंद.

१०.२ वितरण परवानाधारक त्याच्या प्रत्येक परिमंडल/मंडल/विभाग/उप-विभागा करिता वरील विनियम १०.१ मध्ये विनिर्दिष्ट केल्याप्रमाणे विश्वासाहतेच्या निर्देशांकांची माहिती मासिक तत्त्वावर ठेवेल.

१०.३ वितरण परवानाधारक, प्रत्येक महिन्याच्या अखेरीस, विश्वासाहतेच्या निर्देशांकांबाबतची अशी मासिक माहिती वितरण परवानाधारकाच्या संकेत-स्थळावर प्रदर्शित करेल आणि प्रत्येक तिमाहीला त्याचा अहवाल आयोगाला

जोडपत्र-४ नुसार सादर करेल.

१०.४ आयोगाने वेळोवेळी निश्चित केलेली विश्वासाहतेची मानके साध्य करण्यासाठी वितरण परवानाधारक कसोशीने प्रयत्न करेल.

१०.५ **विश्वासाहतेच्या निर्देशांकांची परिगणना करण्याची पध्दत**

(अ) प्रणालीच्या सरासरी व्यत्ययाच्या कालावधीचा निर्देशांक (SAIDI): हा प्रति ग्राहक मोठ्या व्यत्ययाचा सरासरी कालावधी आहे.

$$SAIDI = \sum r_i \times N_i / N_t$$

(ब) प्रणालीच्या सरासरी व्यत्ययाच्या वारंवारतेचा निर्देशांक (SAIFI): ही प्रति ग्राहक मोठ्या व्यत्ययांची सरासरी वारंवारता आहे.

$$SAIFI = \sum N_i / N_t$$

जेथे ,

r_i = व्यत्ययाची घटना

r_i = प्रत्येक व्यत्ययाच्या घटनेनंतर वीज पुरवठा पूर्ववत करण्यासाठी लागणारा वेळ

N_i = अहवाल कालावधीत मोठा व्यत्यय अनुभवलेल्या ग्राहकांची संख्या

N_t = वितरण परवानाधारकाच्या एकूण ग्राहकांची संख्या

(क) ग्राहकाचा सरासरी व्यत्ययाच्या कालावधीचा निर्देशांक (CAIDI) : हा ज्या ग्राहकांनी व्यत्ययांचा अनुभव घेतला आहे त्यांच्याकरिता मोठ्या व्यत्ययांचा सरासरी व्यत्यय काल आहे

$$CAIDI = SAIDI/SAIFI$$

११ **अपवाद**

११.१

आयोगाच्या मते, वितरण परवानाधारक जर चक्रीवादळ, पूर, वादळ किंवा वितरण परवानाधारकाच्या नियंत्रणाबाहेर असलेल्या अन्य घटनांमुळे, त्याच्यावरील जबाबदा-या पार पाडू शकत नसेल, तर या विनियमांतील कोणतीही बाब त्याला लागू होणार नाही.

परंतु असे की, या विनियमांतील कृतीची मानके साध्य करण्यात वितरण परवानाधारकास आलेल्या अपयशाचे कारण जर वितरण प्रणालीच्या प्रतिबंधात्मक देखभालीची आगाऊ सावधगिरी न बाळगणे, किंवा त्यात कमतरता किंवा निष्काळजीपणा किंवा अभाव असेल तर, वितरण परवानाधारकास या अपयशासाठी माफ करता येणार नाही.

११.२

आयोग सर्वसाधारण अथवा विशेष आदेशाद्वारे, त्यात विनिर्दिष्ट केलेल्या कालावधीसाठी, वितरण परवानाधारकाला या विनियमांत विनिर्दिष्ट केलेली कोणतीही किंवा सर्व मानके साध्य न करण्याची सूट देऊ शकेल.

१२ **भरपाईचे निश्चितीकरण**

१२.१

या विनियमांच्या परिशिष्ट अ मध्ये बाधित व्यक्तींना परवानाधारकाने द्यावयाची

भरपाई विनिर्दिष्ट करण्यात आली आहे.

१२.२ वितरण परवानाधारक या विनियमांच्या परिशिष्ट अ मध्ये तरतूद केल्याप्रमाणे बाधित व्यक्तीला भरपाई अदा करण्यासाठी जबाबदार राहिल.

परंतु असे की, या विनियमांखाली विनिर्दिष्ट करण्यात आलेल्या कृतीच्या मानकांची पूर्तता न केल्यामुळे जी व्यक्ती बाधित झाली असेल आणि जिला भरपाईची मागणी करावयाची असेल अशी व्यक्ति जेव्हापासून वितरण परवानाधारकाने कृतीच्या मानकांची पूतता न केल्यामुळे बाधित झाली असेल तेव्हापासून जास्तीत जास्त साठ (६०) दिवसांच्या आत, वितरण परवानाधारकाकडे भरपाईसाठी मागणी दाखल करेल.

परंतु आणखी असे की, वितरण परवानाधारक, ग्राहकांनी त्यांची भरपाईची मागणी त्याच्या ज्या कार्यलयात/सक्षम प्राधिका-याकडे सादर करावयाची त्यांची माहिती देईल.

परंतु असेही की, मागणीच्या दिनांकापासून जास्तीत जास्त नव्वद (९०) दिवसांच्या आत, वितरण परवानाधारक बाधित व्यक्तीला/व्यक्तींना भरपाई अदा करेल.

१२.३ वितरण परवानाधारकाने बाधित व्यक्तीला भरपाई अदा केली नाही किंवा बाधित व्यक्तीच्या गा-हाण्याचे निवारण केले नाही तर अशी बाधित व्यक्ती, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम, २००६ व त्यातील वेळोवेळी अंमलात असलेल्या सुधारणांनुसार, संबंधित ग्राहक गा-हाणे निवारण मंचाकडे, तिच्या गा-हाण्याच्या निवारणासाठी अभिवेदन सादर करू शकेल.

परंतु असे की, जर ग्राहक गा-हाणे मंचाने भरपाईची मागणी मान्य केली तर, या विनियमांच्या **परिशिष्ट अ** मध्ये आयोगाने निश्चित केलेली भरपाई मंचाकडून किंवा जर मंचाच्या निर्णयाविरुद्ध विद्युत लोकपालाकडे अपील करण्यात आले असेल तर विद्युत लोकपालाकडून मंजूर करण्यात येईल व संबंधित वितरण परवानाधारकास भरपाईची रक्कम अदा करावी लागेल.

परंतु असे की, ही भरपाई अधिनियमाच्या कलम ५७ मधील तरतुदींनुसार आयोगाने अशा अपयशांच्या निश्चित केलेल्या वर्गीकरणावर आधारित असेल आणि अशा भरपाईची रक्कम मंचाने किंवा विद्युत लोकपालाने, जसे असेल तसे, दिलेल्या निर्देशाच्या नव्वद (९०) दिवसांच्या आत ग्राहकाला अदा करण्यात येईल किंवा ग्राहकाच्या (भरपाई मंजूर केल्यानंतर ग्राहकास पाठविलेल्या) भविष्यातील देयकांमध्ये समायोजित करण्यात येईल.

१३ कृतीच्या स्तरासंबंधीची माहिती

१३.१ वितरण परवानाधारक, अधिनियमाच्या कलम ५९ च्या उप-कलम (१) च्या खंड (ए) आणि (बी) अंतर्गत नमूद करण्यात आलेल्या बाबींसंबंधीची माहिती आयोगास आर्थिक वर्ष संपल्यानंतर तीस (३०) दिवसांच्या आत वार्षिक तत्वावर

सादर करेल.

परंतु असे की, ही माहिती या विनियमात विनिर्दिष्ट करण्यात आलेल्या प्रत्येक मानकाची पूर्तता करण्यात अपयश आलेल्या प्रकरणांच्या एकूण संख्येच्या संबंधात असेल.

परंतु आणखी असे की, वितरण परवानाधारक, त्याने कोणत्याही वादाशिवाय भरपाई अदा केलेल्या एकूण प्रकरणांची संख्या तसेच मंच किंवा विद्युत लोकपाल यांच्या आदेश किंवा निर्देशानुसार भरपाई अदा केलेल्या एकूण प्रकरणांची संख्या, प्रत्येक वर्गवारीत देण्यात आलेल्या एकूण भरपाईच्या रकमेसह, वेगवेगळी नमूद करेल.

परंतु असेही की, वितरण परवानाधारक, अधिनियमाच्या कलम ५९ च्या उप-कलम (१) च्या खंड (ए) आणि (बी) अंतर्गत नमूद करण्यात आलेल्या बाबींसंबंधीची माहिती आयोगाला तिमाही तत्त्वावर, तिमाही संपल्यानंतर तीस (३०) दिवसांच्या कालावधीत, जोडपत्र-१ ते जोडपत्र -४ मध्ये दाखविण्यात आलेल्या नमुन्यात, सादर करेल.

१३.२ आयोग, वितरण परवानाधारकाने कृतीच्या मानकांच्या केलेल्या पुर्ततेचे संनियंत्रण करण्याकरिता वार्षिक तपासणी करणे व आयोगास अहवाल सादर करणे यासाठी आयोगाच्या कर्मचा-यांना किंवा कोणत्याही स्वतंत्र एजन्सी/एजन्सीजना, प्राधिकृत करू शकेल.

१४ दुरुस्ती करण्याचा अधिकार

१४.१ आयोग या विनियमांतील कोणत्याही तरतूदीमध्ये कोणत्याही वेळी भर घालू शकेल किंवा बदल, फेरफार, फेरबदल किंवा सुधारणा करू शकेल.

१५ अडचणी दूर करण्याचा अधिकार

या विनियमांतील तरतूदी अंमलात आणताना जर कोणतीही अडचण उद्भवली तर, आयोग, सर्वसाधारण किंवा विशिष्ट आदेशाद्वारे, अधिनियमातील तरतूदींशी विसंगत नसतील व अडचण दूर करण्यासाठी त्यास आवश्यक वाटतील, अशा तरतूदी करू शकेल.

१६. अपवाद व रद्द करणे

१६.१ "महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानाधारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरु करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम, २००५ " याद्वारे रद्द करण्यात आले आहेत.

१६.२ वरील विनियम रद्द करण्यात आले असले तरी, या रद्द करण्यात आलेल्या विनियमांखाली कोणतीही कारवाई करण्यात आली असेल किंवा करण्यात आल्याचे अभिप्रेत असेल किंवा कोणतेही निर्देश देण्यात आले असतील किंवा कोणतीही कार्यवाही सुरु करण्यात आली असेल तर, हे विनियम अंमलात असताना ते जसे परिणामकारक ठरले असते तसेच ते, परिणामकारक राहतील.

(के. एन. खवारे)

सचिव,
महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग

मुंबई,
दिनांक:

परिशिष्ट अ - कृतीची मानकांचे पालन न केल्यामुळे ग्राहकांना द्यावयाच्या भरपाईची पातळी

पुरवठ्याचे कार्य/घटना	मानक	देय भरपाई
१. विद्युत पुरवठा (तात्पुरत्या पुरवठ्यासह) सुरु करणे		

पुरवट्याचे कार्य/घटना		मानक	देय भरपाई
(एक)	अर्ज प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून अर्जदाराच्या जागेची तपासणी पूर्ण करण्याचा कालावधी	सात (७) दिवस (वर्ग-१ शहरात)	रु. १००/- विलंबाच्या प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास
		सात (७) दिवस (नागरी क्षेत्रात)	
		दहा (१०) दिवस (ग्रामीण क्षेत्रात)	
(दोन)	अर्ज प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून अर्जदाराने करावयाच्या खर्चासंबंधी त्याला कळविण्याचा कालावधी अ) अस्तित्वात असलेल्या जाळ्यांमधून जोडणी द्यावयाची असेल तर ----- ब) वितरण मेन्सचा विस्तार किंवा उप-केंद्र सुरु करण्याची आवश्यकता असेल तर क) अर्जदाराने समर्पित वितरण सुविधा मागितल्यास, अर्ज प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून अर्जदाराने करावयाच्या खर्चासंबंधी त्याला कळविण्याचा कालावधी	पंधरा (१५) दिवस (वर्ग-१ शहरात) पंधरा (१५) दिवस (नागरी क्षेत्रात) वीस (२०) दिवस (ग्रामीण क्षेत्रात) ----- तीस (३०) दिवस ----- तीस (३०) दिवस	रु.१००/- विलंबाच्या प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास
		तीस (३०) दिवस	
		तीस (३०) दिवस	
(तीन)	परिपूर्ण अर्ज प्राप्त झाल्यापासून आणि आकारांचा भरणा केल्यानंतर, पुरवठा करावयाचा कालावधी ----- -अस्तित्वात असलेल्या विद्युत जाळ्यातून पुरवठा करावयाचा असल्यास -वितरण मेन्सचा विस्तार किंवा वाढ करावयाची असल्यास - उप-केंद्र सुरु करावयाची गरज असल्यास	----- एक (१) महिना तीन (३) महिने एक (१) वर्ष	रु.१००/- विलंबाच्या प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास
		एक (१) महिना	
		तीन (३) महिने	
(एक)	फ्यूज गेल्याची तक्रार	तीन (३) तास (वर्ग-१ शहरात) चार (४) तास (नागरी क्षेत्रात) ----- अठरा (१८) तास (ग्रामीण क्षेत्रात)	रु ५०/- विलंबाच्या प्रति तासास किंवा त्याच्या भागास
		अठरा (१८) तास (ग्रामीण क्षेत्रात)	
(दोन)	३३केव्ही/२२ केव्ही /११ केव्ही /४००V ओव्हरहेड वाहिन्यात बिघाड	चार (४) तास (वर्ग-१ शहरात)	

पुरवठ्याचे कार्य/घटना		मानक	देय भरपाई
	असल्यास	----- सहा (६) तास (नागरी क्षेत्रात) ----- चोवीस (२४) तास (ग्रामीण क्षेत्रात)	
(तीन)	जमिनी खालील केबल दोष	आठ (८) तास (वर्ग-१ शहरात) ----- अठरा (१८) तास (नागरी क्षेत्रात) ----- अठ्ठेचाळीस (४८) तास (ग्रामीण क्षेत्रात)	
(चार)	वितरण रोहित्रात बिघाड	अठरा (१८) तास (वर्ग-१ शहरात) ----- चोवीस (२४) तास (नागरी क्षेत्रात) ----- अठ्ठेचाळीस (४८) तास (ग्रामीण क्षेत्रात)	
(पाच)	जळालेले मीटर	अठरा (१८) तास (वर्ग-१ शहरात) ----- चोवीस (२४) तास (नागरी क्षेत्रात) ----- अठ्ठेचाळीस (४८) तास (ग्रामीण क्षेत्रात)	
३. विद्युत पुरवठ्याची गुणवत्ता			

पुरवठ्याचे कार्य/घटना		मानक	देय भरपाई
एक)	विद्युत दाब घोषित विद्युत दाबाच्या विहित मर्यादेत ठेवणे	लो किंवा मिडिअम विद्युत दाबाच्या बाबतीत, घोषित दाबाच्या ६ टक्क्यांच्या आत. उच्च दाबाच्या बाबतीत, वरच्या बाजूला घोषित दाबाच्या ६ टक्क्यांच्या आत व खालच्या बाजूला घोषित दाबाच्या ९ टक्क्यांच्या आत. अति उच्च दाबाच्या बाबतीत, वरच्या बाजूला घोषित दाबाच्या १० टक्क्यांच्या आत व खालच्या बाजूला घोषित दाबाच्या १२.५ टक्क्यांच्या आत.	रु.१००/-प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास ज्यांत विहित मर्यादेच्या पलिकडे दाबांत बदल होईल; परंतु असे की, वर विनिर्दिष्ट केलेली भरपाई खाली नमूद केल्याप्रमाणे देय राहिल- एक) मुंबई शहर व उपनगरे, मुंबई महानगर क्षेत्र आणि पुणे महानगर क्षेत्रामध्ये; दोन) अन्य सर्व महानगर पालिका क्षेत्रात, या विनियमांच्या अधिसूचनेच्या तारखेपासून एक वर्षाच्या शेवटी . तीन) परंतु आणखी असे की, वर समाविष्ट नसलेल्या राज्यातील इतर सर्व क्षेत्रांमध्ये अशी भरपाई कोणत्या तारखेपासून देय राहिल ती तारीख आयोग स्वतंत्रपणे अधिसूचित करेल.
(दोन)	विद्युत पुरवठ्याच्या ठिकाणी हार्मोनिक्सचे नियंत्रण करणे	आयईईई स्टॅंडर्ड ५१९-१९९२ प्रमाणे	रु. १००/- प्रत्येक घटनेसाठी परंतु असे की, ही भरपाई कोणत्या तारखेपासून देय राहिल ती तारीख आयोग स्वतंत्रपणे अधिसूचित करेल.
४. मीटर्स			
(एक)	ग्राहकाकडून मीटरबाबत तक्रार आल्यास मीटरची तपासणी करणे	चार (४) दिवस (वर्ग-१ शहरात) सात (७) दिवस (नागरी क्षेत्रात) बारा (१२) दिवस (ग्रामीण क्षेत्रात)	रु. ५०/- विलंबाच्या प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास
(दोन)	मीटर सदोष आढळ्यास बदली करणे	पुढील देयक चक्राच्या आत	रु. ५०/- विलंबाच्या प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास
५. पुनर्जोडणी			
	ज्या ग्राहकाचा वीज पुरवठा सहा (६) महिन्यांपेक्षा कमी कालावधीसाठी तोडण्यात आला आहे त्याच्या बाबतीत-	चार (४) तास (वर्ग-१ शहरात) चोवीस (२४) तास	रु. १००/- विलंबाच्या प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास

पुरवठ्याचे कार्य/घटना		मानक	देय भरपाई
	वितरण परवानाधारकाचे समाधान होईल इतकी सर्व रक्कम भरल्याच्या वेळेपासून किंवा वाद असल्यास अधिनियमाच्या कलम ५६ च्या उप-कलम (१)च्या परंतुकानुसार निषेध नोंदवून अशी रक्कम भरल्याच्या वेळेपासून- पुनर्जोडणी देण्याचा कालावधी	(नागरी क्षेत्रात) दोन (२) दिवस (ग्रामीण क्षेत्रात)	
६ ग्राहकांच्या देयकांबाबतच्या तक्रारी			
(एक)	ग्राहकाच्या तक्रारीची पोच-पावती देणे	व्यक्तीशः किंवा दूरध्वनीवर तक्रार केल्यास, ताबडतोब ----- टपालाने पाठविल्यास, सात (७) दिवसात	रु. १००/- विलंबाच्या प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास
(दोन)	देयकाच्या तक्रारीचे निराकरण एक) देयक न मिळाल्याची किंवा देयक भरणा करण्यास अपुरा अवधी मिळाल्याबाबत तक्रार असल्यास दोन) अन्य तक्रारीच्या बाबतीत	तक्रार प्राप्त झाल्यापासून चोवीस (२४) तासांच्या आत पुढील देयक चक्राच्या कालावधीत	रु. १००/- विलंबाच्या प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास रु. १००/- विलंबाच्या प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास
७. ग्राहक सनद/सेवा			
	वितरण परवानाधारकाच्या प्राधिकृत प्रतिनिधीने दिसू शकेल अशी नाम-पट्टी लावणे आणि ग्राहकाने मागीतल्यास ओळखपत्र आणि प्राधिकारपत्र दाखवणे	ग्राहकांशी होणा-या सर्व भेटीच्या प्रसंगी	रु. ५०/- कसूर झाल्याच्या प्रत्येक प्रकरणी
९. अन्य सेवा			
	ग्राहकाच्या मीटरच्या नोंदी घेणे	प्रत्येक तीन महिन्यांतून एकदा (कृषी ग्राहक) प्रत्येक दोन महिन्यांतून एकदा (अन्य सर्व ग्राहक)	रु. १००/- विलंबाच्या पहिल्या महिन्यांत किंवा त्याच्या भागास रु. २००/- पहिल्या महिन्याच्या विलंबा नंतरच्या प्रति महिन्यास किंवा त्याच्या भागास
	इतर सेवा देण्यासाठी अर्जाच्या तारखेपासूनचा कालावधी		रु. १००/- विलंबाच्या प्रत्येक आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास
	- नावांत बदल	दुसरे देयक चक्र	

पुरवट्याचे कार्य/घटना	मानक	देय भरपाई
- वीज दराच्या वर्गवारीत बदल	दुसरे देयक चक्र	
-करारांतर्गत मागणीत/ मंजूर भारांत कपात	दुसरे देयक चक्र	
खाते बंद करणे - खाते बंद करण्यासाठीचा अर्ज प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून ग्राहकाला अंतिम देय रक्कम अदा करण्यासाठीचा कालावधी	तीस (३०) दिवस	

**जोडपत्र -१ परवानाधारकाच्या कृतीच्या मानकांची पातळी
परवानाधारकाने आयोगाला सादर करावयाच्या तिमाही अहवालाचा नमुना**

अ. क्र.	कृतीच्या मानकाचा संदर्भ क्रमांक	मापदंड	क्षेत्र	मागील तिमाहीतील प्रलंबित तक्रारीची संख्या	चालू तिमाहीतील तक्रारीची संख्या	एकूण तक्रारीची संख्या	निवारण केलेल्या एकूण तक्रारीची संख्या				तिमाहीच्या अखेरीस प्रलंबित तक्रारीची संख्या
							कृतीच्या मानकांच्या अंतर्गत	कृतीच्या मानकांच्या विहित वेळेत	विहित केलेल्या वेळेपेक्षा जास्त वेळेत	निवारण केलेल्या एकूण तक्रारीची संख्या	
(१)	(२)	(३)	(४)	(५)	(६)	(७)	(८)	(९)	(१०)	(११)	(१२)
१	४.३	नवीन जोडणी- जागेची तपासणी	वर्ग-१ शहरे/ नागरी क्षेत्र ग्रामीण क्षेत्र								
२	४.४	विद्यमान वाहिन्यांच्या द्वारे पुरवठा करण्यासाठी होणारा खर्च कळविणे	वर्ग-१ शहरे/ नागरी क्षेत्र ग्रामीण क्षेत्र								
३	४.५ आणि ४.६	समर्पित फीडरला किंवा वितरण मेन्सचा विस्तार/वाढ केल्यानंतर पुरवठा करण्यासाठी होणारा खर्च कळविणे	वर्ग-१ शहरे/ नागरी क्षेत्र ग्रामीण क्षेत्र								
४	४.७	नवीन जोडणी/अतिरिक्त भार- विद्यमान वाहिनीद्वारे पुरवठा करणे									
५	४.८	नवीन जोडणी/अतिरिक्त भार- वितरण मेन्सचा विस्तार/वाढ करून पुरवठा करणे									
६	४.९	नवीन जोडणी/अतिरिक्त भार- नवीन उप-केंद्र उभारून पुरवठा करणे									
७	४.१२	मीटर/वाहिनी हलवणे	वर्ग -१ शहरे/ नागरी क्षेत्र ग्रामीण क्षेत्र								
८	६.१	देय रक्कम अदा केल्यानंतर पुनर्जोडणी देणे	वर्ग-१ शहरे/ नागरी क्षेत्र ग्रामीण क्षेत्र								
९	४.१३	नावात बदल करणे									
१०	४.१३	वर्गवारीत बदल करणे									
११	५.५ (अ)	विद्युत दाबातील चढ-उतरांसंबंधी तक्रार-स्थानिक दोष									

१२	५.५ (ब)	विद्युत दाबातील चढ-उतरांसंबंधी तक्रार- विद्युत जाळ्यातील दोष											
१३	५.५ (क)	विद्युत दाबातील चढ-उतरांसंबंधी तक्रार- वितरण मेन्सचा विस्तार/वाढ करण्याची आवश्यकता असल्यास											
१४	६.१	नुसता फ्युज गेल्यास	वर्ग-१ शहरे/ नागरी क्षेत्र										
			ग्रामीण क्षेत्र										
१५	६.२	डोक्यावरील केबलमध्ये बिघाड	वर्ग-१ शहरे/ नागरी क्षेत्र										
			ग्रामीण क्षेत्र										
१६	६.३	जमिनीखालील केबलमध्ये दोष	वर्ग-१ शहरे/ नागरी क्षेत्र										
			ग्रामीण क्षेत्र										
१७	६.४	रोहित्रातील दोष	वर्ग-१ शहरे/ नागरी क्षेत्र										
			ग्रामीण क्षेत्र										
१८	७.२	मीटर नोंदणी	वर्ग-१ शहरे/ नागरी क्षेत्र										
			ग्रामीण क्षेत्र										
१९	७.५	सदोष मीटर बदली करणे	वर्ग-१ शहरे/ नागरी क्षेत्र										
			ग्रामीण क्षेत्र										
२०	७.७	जळालेले मीटर बदली करणे	वर्ग-१ शहरे/ नागरी क्षेत्र										
			ग्रामीण क्षेत्र										
२१	७.८- ७.१०	देयकाविषयी तक्रार											

जोडपत्र-२ भरपाई अदा करण्यात आलेल्या वैयक्तिक तक्रारींचा अहवाल

परवानाधारकाने आयोगाला सादर करावयाच्या तिमाही अहवालाचा नमुना

अ.क्र.	तक्रार क्रमांक	तक्रार दाखल केल्याचा दिनांक	ग्राहक क्रमांक	ग्राहकाचे नाव व पत्ता	तक्रारीचे स्वरूप	कृतीच्या मानकाचा संदर्भ	भरपाईची रक्कम (रुपयांत)	भरपाई प्रदान केल्याचा दिनांक
(१)	(२)	(३)	(४)	(५)	(६)	(७)	(८)	(९)
१								
२								
३								
४								
५								
६								
७								

टीप- कृतीच्या मानकाचे पालन न केल्यामुळे ज्या बाबीकरिता भरपाई प्रदान करण्यात आली असेल त्या बाबीच्या वर्गवारीनुसार अहवाल तयार करण्यात यावा .

**जोडपत्र-३ -- (१ फेज/ ३ फेज) सदोष मीटर्सवर केलेल्या कार्यवाहीचा अहवाल
परवानाधारकाने आयोगाला सादर करावयाच्या तिमाही अहवालाचा नमुना**

अ.क्र.	परवानाधारकाचे नाव	कृतीच्या मानकांचा संदर्भ	तिमाहीच्या सुरुवातीला असलेली सदोष मीटर्सची संख्या	तिमाहीत सदोष मीटर्सची वाढलेली संख्या	एकूण सदोष मीटर्सची संख्या	दुरुस्त/बदली केलेल्या मीटर्सची संख्या	तिमाहीच्या अखेरीस प्रलंबित सदोष मीटर्सची संख्या
(१)	(२)	(३)	(४)	(५)	(६)	(७)	(८)
१							
२							
३							
४							
५							

**जोडपत्र- ४ - विश्वासार्हता निर्देशांकांच्या संबंधातील कामगिरीचा अहवाल
परवानाधारकाने आयोगाला सादर करावयाच्या तिमाही अहवालाचा नमुना**

(१) प्रणालीच्या सरासरी व्यत्ययाच्या कालावधीचा निर्देशांक (एस ए आय डी आय)						
अ.क्र.	महिना	एन आय = "आय" फीडरवरील मोठ्या व्यत्ययाचा अनुभव घेतलेल्या ग्राहकांची संख्या	आर आय= "आय" फीडरवरील प्रत्येक व्यत्ययानंतर विजेचा पुरवठा पूर्ववत करण्यासाठी लागलेला वेळ	एनटी= वितरण परवानाधारकांच्या क्षेत्रातील एकूण ग्राहकांची संख्या	(कृषि फीडर्स वगळून) सर्व फीडर्ससाठी बेरीज (आरआय* एनआय)	एस ए आय डी आय = (६)/(५)
(१)	(२)	(३)	(४)	(५)	(६)	(७)
	एकूण					

(२) प्रणालीच्या सरासरी व्यत्ययाच्या वारंवारतेचा निर्देशांक (एस ए आय एफ आय)						
अ.क्र.	महिना	एन आय = "आय" फीडरवरील मोठ्या व्यत्ययाचा अनुभव घेतलेल्या ग्राहकांची संख्या	व्यत्ययाचा अनुभव घेतलेल्या "आय" फीडर्सच्या ग्राहकांची संख्या = बेरीज एन आय	एनटी= वितरण परवानाधारकांच्या क्षेत्रातील एकूण ग्राहकांची संख्या	एस ए आय एफ आय = (४)/(५)	
(१)	(२)	(३)	(४)	(५)	(६)	(७)
	एकूण					

(३) ग्राहकांच्या सरासरी व्यत्ययाच्या कालावधीचा निर्देशांक (सी ए आय डी आय)						
अ.क्र.	महिना	एस ए आय डी आय	एस ए आय एफ आय	एस ए आय डी आय / एस ए आय एफ आय		
(१)	(२)	(३)	(४)	(५)	(६)	(७)
	एकूण					

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग, मुंबई
महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानेधारकांच्या कृतीची मानके,
विद्युत पुरवठा सुरु करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम,
२०१३

अनुक्रमणिका		
अ.क्र	तपशील	पान क्र.
१	शीर्षक, व्याप्ती आणि प्रारंभ	१
२	व्याख्या	१
३	वितरण परवानेधारकांच्या कृतीसंबंधीची मानके	५
४	विद्युत पुरवठा सुरु करण्याचा कालावधी	५
५	पुरवठ्याची गुणवत्ता	७
६	विद्युत पुरवठा पूर्ववत करणे	१०
७	मीटर नोंदणी (मीटरींग)	१२
८	तक्रार नोंदणी व तक्रार हाताळणी	१३
९	ग्राहक सनद/ सेवा	१४
१०	विश्वासाहतेचे निर्देशांक	१५
११	अपवाद	१६
१२	भरपाईचे निश्चितीकरण	१७
१३	कृतीच्या स्तरासंबंधीची माहिती	१८
१४	दुरुस्ती करण्याचा अधिकार	१८
१५	अडचणी दूर करण्याचा अधिकार	१८
१६	अपवाद व रद्द करणे	१९
१७	परिशिष्ट अ- कृतीची मानकांचे पालन न केल्यामुळे ग्राहकांना द्यावयाच्या	२०

	भरपाईची पातळी	
१८	जोडपत्र-१ वितरण परवानाधारकाने पालन करावयाच्या कृतीच्या मानकांची पातळी	२५
१९	जोडपत्र-२ भरपाई अदा करण्यात आलेल्या वैयक्तिक तक्रारींचा अहवाल	२७
२०	जोडपत्र-३ सदोष मीटर्सवर केलेल्या कारवाईचा अहवाल	२८
२१	जोडपत्र -४ विश्वासार्हता निर्देशांकांच्या कामगिरीचा अहवाल	२९