

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग, मुंबई

प्रारूप

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानेधारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरु करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम, २०१०

विद्युत अधिनियम, २००३

पार्श्वभूमी

ज्याअर्थी, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोगाने, विद्युत अधिनियम, २००३ (२००३ चा ३६) मधील कलम ४३ चे उप-कलम १ सह 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) च्या परंतुकांन्वये प्रदान करण्यांत आलेल्या अधिकारांचा वापर करुन, "महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानेधारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरु करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम, २००५ " दिनांक २० जानेवारी, २००५ च्या शासकीय राजपत्रात अधिसूचित केले होते;

आणि ज्याअर्थी, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोगाने, सदर विनियमांतील विनियम १४ द्वारे प्रदान करण्यात आलेल्या अधिकारांचा वापर करुन, आतापर्यंतच्या अनुभवाच्या आधारे, "महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानेधारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरु करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम, २००५" च्या परिणामकारकतेचे मूल्यांकन करुन, ग्राहक, ग्राहकांचे प्रतिनिधी, वितरण परवानेधारक यांच्याकडून अभिप्राय व सूचना मागविल्या होत्या;

दरम्यानच्या काळात, नियामकांच्या मंचाने (फोरम ऑफ रेग्युलेटर्स) वितरण परवानेधारकांकरिता 'आदर्श कृतीच्या मानकां'चे विनियम प्रसिध्द केले असल्याने, ' आदर्श कृतीच्या मानकां'तील तरतुदीसुध्दा विचारात घेण्याचे ठरविण्यात आले;

यापूर्वी प्रस्तावित करण्यात आलेल्या सुधारणा, त्यावर आलेले अभिप्राय आणि 'आदर्श कृतीच्या मानकांच्या विनियमांचे संकलन केल्यावर पूर्वीच्या विनियमांना रद्द करून नवीन विनियम करण्याचे ठरविण्यात आले आहे;

आता महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग खालीलप्रमाणे नवीन विनियम करित आहे:-

क्र. मविनिआ/लिंगल/१२९/२०१०/- विद्युत अधिनियम, २००३ (२००३ चा ३६) मधील कलम ४३ च्या उप-कलम १ चे परंतुक सह 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 करण्यांत आलेल्या अधिकारांचा वापर करून महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग याद्वारे खालीलप्रमाणे विनियम करित आहे:-

१. शीर्षक, व्याप्ती आणि प्रारंभ

- (१) या विनियमांना "महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानेधारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरु करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम, २०१० " असे म्हणावे.
- (२) "महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानेधारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरु करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम, २००५" याद्वारे रद्द करण्यात आले आहेत.
- (३) हे विनियम संबंध महाराष्ट्र राज्यात लागू राहतील.
- (४) हे विनियम सर्व वितरण परवानेधारक, मानीव परवानेधारक, किरकोळ पुरवठा करणारे परवानेधारक, फ्रॅन्चायसी आणि विजेचा पुरवठा करणा-या अन्य कोणत्याही एजन्सीला (संस्थेला) लागू राहतील.
- (५) 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);
- (बी) **“अर्जदार”** म्हणजे अधिनियम आणि त्याखाली करण्यांत आलेल्या नियम व विनियमांतील तरतुदींना अनुसरून विजेच्या पुरवठ्याकरिता, करारांतर्गत मागणीत/मंजूर भारात वाढ किंवा कपात करण्यासाठी, नावांत बदल करण्यासाठी, वीज जोडणी तोडण्यासाठी किंवा पुनः जोडण्यासाठी किंवा करार रद्द करण्यासाठी, जसे असेल तसे, ज्याने अर्ज केला आहे अशी व्यक्ति;
- (सी) **“पुरवठ्याचे क्षेत्र”** म्हणजे परवानाधारकाला त्याच्या परवान्याद्वारे विजेचा पुरवठा करण्यासाठी प्राधिकृत करण्यात आले आहे असे क्षेत्र;
- (डी) **“प्राधिकृत प्रतिनिधी”** म्हणजे वितरण परवानेधारकाच्या सर्वसाधारण किंवा विशिष्ट प्राधिकाराखाली कार्ये पार पाडणारे वितरण परवानाधारकाचे सर्व अधिकारी, कर्मचारी किंवा प्रतिनिधी;
- (इ) **“सेवा केंद्र”** म्हणजे आधुनिक तंत्रज्ञान व यंत्रणांचा वापर करून दूरध्वनीद्वारे किंवा प्रत्यक्ष ग्राहकांच्या तक्रारींची २४ तास नोंदणी करण्यासाठी स्थापन करण्यात आलेले कार्यालय;
- (एफ) **“अधिकृत परवानगी ”** म्हणजे नगरपालिकेसारख्या बाह्य संस्थेने दिलेली मान्यता जी परवानाधारकाला त्याचे काम करण्यासाठी आवश्यक असते;
- (जी) **“आयोग ”** म्हणजे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग;
- (एच) **“जोडलेला भार ”** म्हणजे ग्राहकाच्या जागेतील जोडणी अंतर्गत असणारी विद्युत ऊर्जा वापरणारी व स्थलांतरणीय प्रमाणित भाराची सर्व उपकरणे (किलोवॉट/किलोव्होल्टअॅम्पिअर/अश्वशक्ती नुसार) यांची एकूण बेरीज होय. यामध्ये अतिरिक्त प्लग, सॉकेट व राखीव (बदल स्वीच मार्फत जोडलेली व एकाच वेळी वापरता न येण्यासारखी) उपकरणे यांचा समावेश होत नाही.
- (आय) **“ग्राहक निर्देशांकन”** म्हणजे विद्युत जाळ्यातील प्रत्येक ग्राहकाला विद्युत जाळ्याच्या मत्तेशी जोडणारा एकमेव सांकेतिक क्रमांक देऊन त्याद्वारे त्याची

ओळख निश्चित करुन त्याचे सांकेतिकीकरण करणे, ज्यामुळे या एकमेव सांकेतिक क्रमांकाच्या मदतीने ग्राहक, वितरण खांब,वितरण रोहित्र, फीडर व ग्राहकाला वीज पुरविणारे उप-केंद्र निश्चित करणे शक्य होईल;

(जे) **“करारांतर्गत मागणी”** म्हणजे वितरण परवानाधारक आणि ग्राहक यांच्यात परस्पर मान्यतेने सहमती झालेली किलोवॉट (के डब्ल्यु)/किलोव्होल्ट अँपिअर (केव्हीए) / अश्वशक्ती (एचपी) मधील करारात समाविष्ट असलेली मागणी जिचा, नियमन करणा-या अटी व शर्तीनुसार, वेळोवेळी पुरवठा करण्यासाठी परवानाधारक विशिष्ट जबाबदारी स्वीकारतो;

किंवा

जर करारात करारांतर्गत मागणीची तरतूद नसेल तर, मंजूर / जोड भारापेक्षा जास्त;

(के) **“ग्राहकाचा सरासरी व्यत्यय काल निर्देशांक ” (Consumer Average Interruption Duration Index - CAIDI)** म्हणजे अहवाल काळांत ज्या ग्राहकांनी वीज पुरवठ्यांतील 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 करुन, मिळतो-

$$CAIDI = SAIDI / SAIFI$$

(एल) **"दिवस"** म्हणजे कार्यालयीन कामाचे पूर्ण दिवस;

(एम) **“मंच ”** (फोरम) म्हणजे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम, २००६ व त्यात वेळोवेळी अंमलात असलेल्या कोणत्याही सुधारणांनुसार गा-हाणे निवारणासाठी स्थापन केलेला मंच;

(एन) **“फ्यूज-ऑफ कॉल ”** म्हणजे वीज पुरवठा परत सुरु करण्यासाठी एखाद्या ग्राहकाकडून 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;

- (ओ) **“गा-हाणे”** या शब्दाचा अर्थ, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम, २००६ व त्यात वेळोवेळी अंमलात असलेल्या कोणत्याही सुधारणांनुसार असेल;
- (पी) **“गा-हाणे निवारण विनियम”** म्हणजे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम, २००६, व त्यात वेळोवेळी अंमलात असलेल्या कोणत्याही सुधारणांसह;
- (क्यु) **“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 म्हणजे “आयइइइ विद्युत शक्ति यंत्रणेमधील हार्मोनिक्सच्या नियमनासाठी शिफारस केलेल्या रीती व आवश्यक बाबी (IEEE Recommended Practices and Requirements for Harmonic Control in Electrical Power Systems)” आणि अधिनियमाच्या कलम १८५ च्या उप-कलम (२)च्या खंड (सी) नुसार विनिर्दिष्ट करण्यात येणा-या तत्सम मानकाने, होते;
- (आर) **“परवानाधारक”** म्हणजे विजेचे वितरण करण्यासाठी अधिनियमाच्या दभाग ४ खाली परवाना देण्यात आलेली कोणतीही व्यक्ती;
- (एस) **“मीटर”** म्हणजे दिलेल्या वेळेत पुरविण्यात आलेल्या विद्युत उर्जेचे किंवा वीज पुरवठ्यात असलेल्या विद्युत उर्जेचे प्रमाण मोजण्यासाठी, आणि/किंवा नोंदविण्यासाठी व साठविण्यासाठी एकत्रित उपकरणांचा संच यामध्ये संपूर्ण करंट मीटर, आणि मिटरिंग उपकरणे जसे की करंट ट्रान्सफॉर्मर, कॅपॅसिटर व्होल्टेज ट्रान्सफॉर्मर, किंवा आवश्यक वायरिंग व उपकरणांसहित पोटेन्शियल किंवा व्होल्टेज ट्रान्सफॉर्मर यांचा समावेश असतो तसेच पूर्व-भरणा केलेल्या मीटर्सचाही असतो.;
- (टी) **“पुरवठ्याचे ठिकाण”** म्हणजे, भारतीय विद्युत नियम, १९५६ च्या नियम क्रमांक ५० नुसार, ग्राहकाच्या जागेत बसविलेल्या ग्राहकाच्या कट-आऊटच्या आत येणा-या टर्मिनलचे ठिकाण;

परंतु असे की, भारतीय विद्युत नियम, १९५६ च्या नियम क्रमांक ५० नुसार, उच्च दाब ग्राहकाच्या बाबतीत पुरवठ्याचे ठिकाण म्हणजे वितरण परवानाधारकाच्या ठेवलेल्या मीटरच्या कक्षाच्या लगेच नंतर ठेवलेल्या अशा उच्च दाब ग्राहकाच्या स्विचगिअरच्या आत येणा-या टर्मिनलचे 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 स्वीचगिअरच्या आत येणा-या टर्मिनलचे ठिकाण;

(यु) “ग्रामीण क्षेत्रे ” म्हणजे संविधान (७३ वी दुरुस्ती) अधिनियम १९९२ मध्ये व्याख्या करण्यात आल्याप्रमाणे कोणत्याही खेड्याचे क्षेत्र किंवा खेड्यांच्या समुहाची क्षेत्रे;

(व्ही) “मंजूर भार” म्हणजे किलोवॉट (के डब्ल्यु)/किलोव्होल्ट अॅम्पिअर (केव्हीए) / अश्वशक्ती (एचपी) मधील विद्युत भार, ज्याचा पुरवठा, नियमन करणा-या अटी व शर्तीना अधीन राहून, करण्याचे परवानाधारकाने मान्य केले आहे. हा विद्युत भार म्हणजे, ज्यांचे योग्यरित्या वायरिंग झालेले आहे व जे विद्युत पुरवठा यंत्रणेला जोडलेले आहेत अशा ऊर्जेचा वापर करणा-या सर्व उपकरणांच्या, ज्यामध्ये स्थलांतरणीय उपकरणे व ग्राहकाच्या जागेतील सर्व स्पेअर प्लग-सॉकेट्स समाविष्ट आहेत, त्यांच्या प्रमाणित क्षमतांची बेरीज आहे. मंजूर भार हा जोड भाराइतका किंवा त्याहून अधिक असतो. तसेच मंजूर भार हा करारांतर्गत मागणी इतका किंवा त्याहून अधिक असतो.

(डब्ल्यु) “प्रणालीचा सरासरी व्यत्यय-काल 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;

(एक्स) “प्रणालीचा सरासरी व्यत्यय-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 बेरजेस ग्राहकांच्या एकूण संख्येने भागिले असता मिळते;

(वाय) "नागरी क्षेत्रे" म्हणजे सर्व महा नगरपालिका व अन्य नगरपालिकांत समाविष्ट असलेली क्षेत्रे, ज्यामध्ये विविध नगर विकास प्राधिकरणे, सैनिकी प्राधिकरणे, औद्योगिक वसाहती किंवा नागरी वसाहती यांच्या अधिनस्त असलेली क्षेत्रे आणि ग्रामीण क्षेत्रांशिवायच्या अन्य क्षेत्रांचाही समावेश असेल;

(झेड) "व्होल्टेज" म्हणजे व्होल्टसमध्ये मोजलेला कोणत्याही दोन विद्युत वाहकांतील विद्युत दाबातील फरक किंवा विद्युत वाहकाचा कोणताही भाग व जमीन, यामध्ये योग्य त्या व्होल्टमीटरने मोजलेला विद्युत दाब, आणि जो असा आहे-

"लो", म्हणजे २५० व्होल्टसपेक्षा जास्त नसलेला दाब.

"मिडिअम", म्हणजे ६५० व्होल्टसपेक्षा जास्त नसलेला दाब.

"हाय", म्हणजे ३३००० व्होल्टसपेक्षा जास्त नसलेला दाब.

"एक्स्ट्रा हाय", म्हणजे ३३००० व्होल्टसपेक्षा जास्त दाब.

परंतु असे की, वरीलप्रमाणे दाबांची वर्गवारी ही सर्वसाधारण परिस्थितीतील असून ती, अधिनियमाच्या तरतुदीखाली त्यासाठी जोपर्यंत कोणतेही विनियम करण्यांत येत नाहीत तोपर्यंत, भारतीय विद्युत नियम, १९५६ ने अनुमती देण्यांत आलेल्या टक्केवारीतील बदलास अधीन राहून असेल.

२.२ येथे वापरण्यात आलेल्या परंतु व्याख्या नसलेल्या शब्द किंवा उक्तींना अर्थ, अधिनियमांत किंवा त्याखाली करण्यांत आलेल्या नियम व विनियमांत देण्यात आलेल्या अर्थानुसार राहिल. येथे वापरण्यात आलेल्या उक्ती परंतु ज्यांची व्याख्या या अधिनियमांत किंवा त्याखाली करण्यांत आलेल्या नियम व विनियमांत विनिर्देशपूर्वक करण्यात आलेली नाही परंतु ज्यांची व्याख्या विधान मंडळाने पारित केलेल्या कोणत्याही कायद्यात करण्यात आली आहे आणि राज्यातील वीज उद्योगाला लागू असेल तर त्यांना अर्थ अशा कायद्यात 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 वितरण प्रणालीची मापदंडे वितरण प्रणाली अनुज्ञेय मर्यादांमध्ये ठेवण्यासाठी कृतीची मानके मार्गदर्शक सूत्रे आहेत. ही मानके, ग्राहकांच्या विद्युत मांडणीचे काम व्यवस्थितपणे चालावे याकरिता वीज वितरण यंत्रणा कार्यक्षम, भरवशाची, समन्वयित व मित-व्ययी होण्यासाठी, मार्गदर्शक सूत्रे राहतील. यामूळे, ग्राहकांना त्यांच्या यंत्रणेची व उपकरणांची रचना परवानेधारकांच्या वाहिन्या व उपकरणांशी मिळती-जुळती व समन्वय राखेल, अशा रितीने करण्यास देखील मदत होईल.
- ३.२ या विनियमांतील विनियम ४, ५, ६, ७ आणि ८ मध्ये विनिर्दिष्ट करण्यात आलेली मानके ही कृतीची हमीबद्ध मानके असतील; म्हणजेच परवानाधारकाने किमान साध्य करावयाच्या कृतीची ही किमान मानके असतील. परवानाधारकाच्या संपूर्ण क्षेत्रात कृतीची हमीबद्ध मानके ही वेगवेगळी असू शकतील किंवा लोकसंख्येची घनता आणि स्थानिक परिस्थिती/पर्यावरण यानुसार ती सर्व परवानेधारकांकरिता वेगवेगळी असू शकतील. वर्गीकरण नागरी व ग्रामीण क्षेत्रांना लागू राहिल. या वर्गवारी-निहाय किमान हमीबद्ध कृतीच्या मानकांना परवानाधारकांनी, वर्गवारी-निहाय वेगळे प्रस्ताव सादर करून, आयोगाची मान्यता घ्यावयाची आहे.
- परंतु असे की, या विनियमांत घालून देण्यांत आलेली कोणतीही कालमर्यादा ही संबंधित कार्यवाही करण्यासाठीची कमाल कालमर्यादा असेल.
- ३.३ वितरण परवानेधारकाला या विनियमात विनिर्दिष्ट करण्यात आलेली हमीबद्ध कृती-मानके साध्य करण्यास अपयश आल्यास, भरपाईची मागणी करणाऱ्या बाधित व्यक्तीस, वितरण परवानेधारकाला परिशिष्ट 'अ' मध्ये विनिर्दिष्ट केलेली भरपाई अदा करावी लागेल.
- ३.४ परिशिष्ट 'ब'मध्ये विनिर्दिष्ट करण्यात आलेली मानके ही कृतीची सर्वकष मानके असतील जी परवानाधारक त्याच्या परवानाधारक म्हणून जबाबदा-या पार पाडीत असताना साध्य करण्याचा प्रयत्न करेल.
- ३.५ परवानाधारकाने खंड ३.३ नुसार संबंधित मापदंडाकरिता अदा केलेल्या भरपाईची परवानाधारकाच्या महसूली गरजेतून अंशतः किंवा पूर्णतः वसूली, परवानाधारकास परिशिष्ट 'ब'मध्ये विनिर्दिष्ट करण्यात आलेली कृतीची सर्वकष मानके साध्य करणे ज्या प्रमाणात शक्य झाले असेल व त्यास लेखापरिक्षणात पुष्टी मिळेल त्या प्रमाणात, करण्याची परवानगी देता येईल.

४. विद्युत पुरवठा सुरु करण्याचा कालावधी

नवीन पुरवठा

- ४.१ एखाद्या जागेच्या मालकाने अथवा वहिवाटदाराने वीज पुरवठ्यासाठी अर्ज केल्यास, वितरण परवानाधारक अशा जागेस, वीज पुरवठ्यासाठीचा अर्ज मिळाल्यानंतर 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 व शर्ती) विनियम, २००५ व त्यात वेळोवेळी केलेल्या सुधारणांनुसार, ज्या दिवशी परिपूर्ण अर्ज प्राप्त होईल ती तारीख अर्ज प्राप्त झाल्याची तारीख म्हणून मानण्यांत येईल.
- ४.३ विजेच्या पुरवठ्यासाठी आलेला अर्ज हा वरील विनियम ४.२ नुसार परिपूर्ण नसला तरी, अशा अर्जात विनिर्दिष्ट करण्यांत आलेल्या वीज पुरवठा करावयाच्या जागेची तपासणी वितरण परवानाधारक, असा अर्ज सादर करण्यात आल्याच्या दिनांकापासून, नागरी क्षेत्रात विद्युत पुरवठा करावयाचा असल्यास सात (७) दिवसांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात दहा (१०) दिवसांच्या आत, पूर्ण करेल.
- ४.४ अर्जदाराचा अर्ज वरील विनियम ४.२ नुसार परिपूर्ण असल्याचे मानण्यात आल्यानंतर, अर्जदाराला करावयाचा वीज पुरवठा वितरण परवानेधारकाच्या अस्तित्वात असलेल्या विद्युत वितरण जाळ्यातून करावयाचा असल्यास, अर्जदाराने त्यासाठी करावा लागणारा खर्च अर्जदारास वितरण परवानाधारक, असा अर्ज सादर करण्यांत आल्याच्या दिनांकापासून, नागरी क्षेत्रात विद्युत पुरवठा करावयाचा असल्यास पंधरा (१५) दिवसांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात वीस (२०) दिवसांच्या आत, कळवेल.
- ४.५ जेव्हा एखाद्या जागेस विजेचा पुरवठा करण्यासाठी वितरण मेन्सचा विस्तार किंवा वाढ करण्याची किंवा नवीन उप-केंद्र सुरु करण्याची गरज असेल तेव्हा वितरण परवानाधारक, विनियम ४.२ नुसार अर्ज परिपूर्ण असल्याचे मानण्यात आल्यानंतर, असा अर्ज सादर करण्यांत आल्याच्या दिनांकापासून सात (७) दिवसांच्या आत जागेची तपासणी करेल आणि अर्जदाराने त्यासाठी करावा लागणारा खर्च अर्जदारास तीस (३०) दिवसांच्या आत कळवेल.
- ४.६ जर अर्जदारास त्याच्या जागेकरिता समर्पित वितरण सुविधा हवी असेल तर

विनियम ४.२ मध्ये काहीही नमूद केले असले तरी, वितरण परवानेधारक वीज पुरवठा करावयाच्या जागेची तपासणी, असा अर्ज सादर करण्यात आल्याच्या दिनांकापासून, नागरी क्षेत्रात सात (७) दिवसांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात दहा (१०) दिवसांच्या आत, पूर्ण करेल. विनियम ४.२ मध्ये काहीही नमूद केले असले तरी अर्जदाराने त्यासाठी करावा लागणारा खर्च वितरण परवानाधारक अर्जदारास तीस (३०) दिवसांच्या आत कळवेल.

४.७ एखाद्या जागेच्या मालकाने अथवा वहिवाटदाराने वीज पुरवठ्यासाठी अर्ज केल्यास, जर वितरण परवानाधारकाच्या सध्या अस्तित्वात असलेल्या विद्युत जाळ्यातून अर्जदारास विजेचा पुरवठा करावयाचा असेल तर, वितरण परवानाधारक अशा जागेस, अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर व आकारांचा भरणा केल्यानंतर 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 आकारांचा भरणा केल्यानंतर तीन (३) महिन्यांच्या आत, विद्युत पुरवठा सुरु करेल. वितरण मेन्सच्या विस्तार किंवा वाढीमध्ये, उच्च-दाब, लघु-दाब वाहिन्यांचा विस्तार आणि नवीन किंवा 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 परवानेधारक, परिपूर्ण अर्ज प्राप्त झाल्यापासूनच्या तारखेपासून व आकारांचा भरणा केल्यानंतर एक (१) वर्षांच्या आत, विद्युत पुरवठा सुरु करेल. वितरण व्यवस्थेचा एक भाग म्हणून सुरु करावयाच्या नवीन उप-केंद्रात अति उच्चदाबाचे उच्च दाबात किंवा उच्च दाब ते उच्चदाब असे रुपांतर होणारे उप-केंद्र किंवा जेथून उच्चदाब 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 परवानाधारकास जबाबदार धरण्यात येणार नाही.

परंतु असे की, जर विशिष्ट प्रकरणात वैधानिक मंजू-या, वहिवाटीचा हक्क, जमीन संपादन, यासाठी वेळ लागणार असेल तर, वर विनिर्दिष्ट करण्यात आलेली वेळेची मुदत वाढवून देण्यासाठी सविस्तर समर्थनासह परवानाधारक आयोगास विनंती करू शकेल अशा प्रकरणी परवानाधारक, ग्राहकाला विजेचा

पुरवठा करण्याच्या संभाव्य काळाबाबत कळवेल.

तात्पुरता पुरवठा

४.११ ग्राहकाला तात्पुरता विजेचा पुरवठा हवा असल्यास त्यासाठी त्याने अर्ज सादर केल्यानंतर व आवश्यक त्या आकारांचा भरणा केल्यानंतर, वितरण परवानाधारक अर्जदाराला, खाली नमूद केलेल्या कालावधीत, विजेचा तात्पुरता पुरवठा करेल. ग्राहकाला ज्या तारखेस विजेचा पुरवठा हवा असेल ती तारीख त्याने अर्जात नमूद केली असल्यास त्या तारखेस परवानाधारकाने त्याला विजेचा पुरवठा करावा.

(अ)	१० केव्हीए पर्यंत -	५ दिवस
(ब)	२५ केव्हीए पर्यंत -	१० दिवस
(क)	५० केव्हीए पर्यंत -	२० दिवस
(ड)	५० केव्हीए पेक्षा अधिक-	३० दिवस

परंतु असे की, मागणी पत्राप्रमाणे रक्कम प्राप्त झाल्यानंतर, आवश्यक त्या औपचारिकतांची पूर्तता झाल्यानंतर आणि त्या भागात वितरण व्यवस्था अस्तित्वात असेल आणि वीज जोडणी देणे तांत्रिक दृष्ट्या शक्य असेल आणि जर सुरक्षा उपायांची पूर्तता होत असेल तर, वरील काल-मर्यादा लागू राहतील.

१० केडब्ल्यु पर्यंतची कोणतीही वीज जोडणी तांत्रिक बाबींवर नाकारण्यात येणार नाही.

संबंधित जागेपासून जर काही येणे बाकी असेल तर जोपर्यंत ग्राहकाकडून येणे बाकीचा भरणा करण्यात येत नाही तोपर्यंत तात्पुरता वीज पुरवठा नाकारता येईल.

वितरण परवानाधारक, तात्पुरता वीज पुरवठा समाप्त झाल्यानंतर एक महिन्याच्या आत येणे बाकी समायोजित करून उर्वरित अनामत रक्कम परत करेल.

तात्पुरती जोडणी, एका वेळेस, जास्तीत जास्त, एक वर्षापर्यंत देता येईल. जोडणीची मुदत, परिस्थिती विचारात घेवून, आणखी वाढविता येऊ शकेल.

तात्पुरती जोडणी दिल्यामुळे, अर्जदाराला कायमस्वरूपी जोडणी मागण्याचा कोणताही हक्क प्राप्त होत नाही.

मीटर / सेवा वाहिन्या हलविणे

४.१२ ग्राहकाने जर स्वखर्चाने मीटर/सेवा जोडणी विद्यमान जागेत हलविण्याची किंवा विद्यमान वाहिन्यांमध्ये बदल करण्याची विनंती केली तर, परवानाधारक, अर्ज प्राप्त झाल्याच्या दिनांकपासून नागरी क्षेत्रात सात (७) दिवसांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात १० दिवसांच्या आत, तपासणी करून ग्राहकाला अंदाजित खर्चाची रक्कम कळवेल.

पुनर्जोडणी

४.१३ एखाद्या ग्राहकाचा विद्युत पुरवठा सहा महिन्यांहून अधिक काळ तोडला गेला नसेल व ग्राहकाने वितरण परवानाधारकाला देय झालेली व देय होणारी रक्कम समाधानकारकपणे भरली असेल किंवा एखाद्या वादग्रस्त बाबतीत ग्राहकाने आपला निषेध नोंदवून वादातील रक्कम भरली असेल तर वितरण परवानाधारक -

१) नागरी व शहरी भागात ग्राहकाने देय रकमेचा भरणा केल्यानंतर चौवीस (२४) तासांचे आत; आणि

२) ग्रामीण क्षेत्रात ग्राहकाने देय रकमेचा भरणा केल्यानंतर अठ्ठेचाळीस (४८) तासांच्या आत, ग्राहकास पुनर्जोडणी देईल.

परंतु असे की, जेव्हा वीज पुरवठा सहा महिन्यांहून अधिक काळापर्यंत तोडण्यात आला असेल तर, पुनर्जोडणी देण्याबाबत आलेला अर्ज, देय रकमांचा भरणा करण्यांत आल्यानंतर किंवा वाद मिटल्यानंतर, या अधिनियमातील तरतुदीनुसार विद्युत पुरवठ्यासाठी करण्यांत आलेला नवीन अर्ज म्हणून समजण्यांत येईल.

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

नावातील बदल व वर्गवारीत बदल

४.१४ नावातील बदल, वर्गवारीतील बदल, विद्यमान सेवांचे लघुदाबातून उच्च दाबात किंवा उच्चदाबातून लघुदाबात परिवर्तन खालील काल-मर्यादेत परवानाधारक अंमलात आणेल-

- (अ) अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर व आवश्यक आकारांचा भरणा केल्यानंतर देयकांचे दुसरे चक्र संपण्यापूर्वी नावामधील बदल परवानाधारक अंमलात आणेल.
- (ब) अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर, वीज दराच्या अनुसूचीच्या संदर्भात वीज पुरवठ्याच्या वापरासाठी वर्गवारीत बदल देयकाचे दुसरे चक्र संपण्यापूर्वी परवानाधारक अंमलात आणेल.
- (क) अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर व विनियम ४.३ किंवा ४.४ नुसार आवश्यक आकारांचा भरणा केल्यानंतर आणि विनियम ४.६/४.७/४.८ नुसार, जसे असेल तसे, काम पूर्ण झाल्यानंतर, देयकाचे दुसरे चक्र संपण्यापूर्वी लघुदाबाकरिता सिंगल फेजमधून तीन फेजमध्ये किंवा तीन फेजमधून सिंगल फेजमध्ये परिवर्तन, परवानाधारक अंमलात आणेल.
- (ड) अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर आणि विनियम ४ मधील तरतुदीनुसार, जसे असेल तसे, देयकाचे तिसरे चक्र संपण्यापूर्वी लघुदाबातून उच्चदाबात किंवा उच्चदाबातून लघुदाबात परिवर्तन, परवानाधारक अंमलात आणेल.

परंतु असे की, असा अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर, परवानाधारक तांत्रिक शक्यता तपासेल व ग्राहकाला त्याबाबत अर्ज प्राप्त झाल्यापासून सात (७) दिवसात कळवेल.

विद्युत भारात कपात

४.१५ परवानाधारक विद्युत भारातील कपात देयकांचे दुसरे चक्र संपण्यापूर्वी अंमलात आणेल.

परंतु असे की, ग्राहकाने विद्यमान कराराप्रमाणे आणि विद्युत पुरवठा संहितेमधील तरतुदीनुसार, आवश्यक तितक्या किमान कालावधीकरिता विजेचा वापर केलेला असेल आणि अर्जात मागणी केल्याप्रमाणे सुधारित विद्युत भाराकरिता नवीन करार केलेला असेल.

५ पुरवठ्याची गुणवत्ता व पुरवठ्याची प्रणाली

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

- (एक) 'लो' अथवा ' मिडियम' विद्युत दाबा बाबत, १० टक्क्यांपेक्षा कमी किंवा जास्त,
- (दोन) 'हाय' दाबाच्या बाबतीत वरच्या बाजूला ६ टक्क्यांपेक्षा जास्त किंवा खालच्या बाजूला ९ टक्क्यांपेक्षा जास्त;
- (तीन) 'एक्स्ट्रा हाय'दाबाच्या बाबतीत वरच्या बाजूला १० टक्क्यांपेक्षा जास्त किंवा खालच्या बाजूला १२.५ टक्क्यांपेक्षा जास्त.
- (चार) 'न्युट्रल' चा दाब, फेज दाब मूल्याच्या २ टक्क्यापेक्षा अधिक नसेल व फेज दाबांमधील असमतोल ३ टक्क्यापेक्षा अधिक नसेल
- (पाच) वितरण परवानाधारक पुरवठा प्रणालीच्या पॉवर फॅक्टरचे ०.९० पेक्षा अधिक पातळीवर नियंत्रण करेल.
- (सहा) वितरण परवानाधारक पुरवठ्याच्या ठिकाणी हार्मोनिक्सची पातळी, आयईईई स्टॅंडर्ड 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 विहित करण्यात आल्यास त्यानुसार, नियंत्रित करेल.

५.२ प्राधिकरणाच्या पूर्व-परवानग्या वगळता, वितरण परवानाधारक पुढील प्रणालींवर विद्युत पुरवठा करेल-

- १) 'लो ' दाब - दोन वायर डायरेक्ट करंट, अथवा आल्टरनेटिंग करंट, सिंगल फेज, ५० सायकल्स
- २) 'मिडियम दाब'- तीन किंवा चार वायर्स ऑल्टरनेटिंग करंट, तीन फेजेस, ५० सायकल्स;
- ३) 'हाय दाब'- आल्टरनेटिंग करंट, तीन फेजेस, ५० सायकल्स.

५.३ प्राधिकरणाच्या पूर्व-परवानग्या वगळता, मांडण्यांचे (Installations) वर्गीकरण पुढीलप्रमाणे करण्यांत येईल-

ए.सी. पध्दत

(ए) दोन वायर, सिंगल फेज, २३० व्होल्टस् सर्वसाधारण विद्युत पुरवठा

४० अॅम्पिअरपर्यंत असेल.

(बी) चार/तीन वायर्स, तीन फेज, फेज वायर्स आणि न्यूट्रल मध्ये २३० व्होल्टस किंवा फेजेस / लाइन्स मध्ये ४०० व्होल्टस - सर्व क्षेत्रात सर्वसाधारण विद्युत पुरवठा ४० अॅम्पिअरपेक्षा जास्त आणि करारांतर्गत मागणी ८० केडब्ल्यु/१०० केव्हीए (१०७ एचपी) पेक्षा जास्त नसेल, परंतु महानगरपालिका क्षेत्रात ही मर्यादा १५० केडब्ल्यु/१८७ केव्हीए (२०१ एचपी) असेल.

परंतु असे की, बहु-विध ग्राहकांच्या बाबतीत ज्यांची त्याच इमारती/ जागेमध्ये सिंगल पॉइंट सप्लाय म्हणून करारांतर्गत मागणी १५० केडब्ल्यु /१८७ केव्हीए (२०१ एचपी) पेक्षा जास्त असेल तर महानगरपालिका क्षेत्रात ही मर्यादा ४८० केडब्ल्यु/ ६०० केव्हीए / ६४३ एचपी असेल.

परंतु आणखी असे की, सिंगल पॉइंट सप्लाय करिता जर रोहित्राच्या दुय्यम बाजूल बस प्रणाली (पारंपरिक/सॅन्डविच) अर्थ बससह चार वायर (तीन फेज व न्यूट्रल) करिता देण्यात आली असेल तर, अशी मर्यादा १२०० केडब्ल्यु/१५०० केव्हीए/(१६०७एचपी) असेल

(सी) तीन फेज, ५० सायकल्स, ११ केव्ही - सर्व सिंगल पॉइंट सप्लाय मांडण्या ज्यात करारांतर्गत मागणी वरील खंड (बी) मध्ये विनिर्दिष्ट केलेल्या मर्यादेपेक्षा जास्त आणि ५००० केव्हीए पर्यंत असेल.

(डी) तीन फेज, ५० सायकल्स, २२ केव्ही - सर्व सिंगल पॉइंट सप्लाय मांडण्या ज्यात करारांतर्गत मागणी वरील खंड (बी) किंवा खंड (सी) मध्ये विनिर्दिष्ट केलेल्या मर्यादेपेक्षा जास्त आणि १०००० केव्हीए पर्यंत असेल.

(ई) तीन फेज, ५० सायकल्स, ३३ केव्ही - सर्व सिंगल पॉइंट सप्लाय मांडण्या ज्यात करारांतर्गत मागणी वरील खंड (डी) मध्ये विनिर्दिष्ट केलेल्या मर्यादेपेक्षा जास्त आणि २०००० केव्हीए पर्यंत असेल.

(एफ) तीन फेज, ५० सायकल्स, एक्स्ट्रा हाय व्होल्टेज - करारांतर्गत मागणी २०००० केव्हीए पेक्षा जास्त असणा-या सर्व मांडण्यांसाठी

६. विद्युत पुरवठा पूर्ववत करणे

बिघाड झाल्यावर विद्युत पुरवठा पूर्ववत करणे

- ६.१ वितरण परवानाधारक, फ्युज गेल्याची तक्रार आल्यास, नागरी क्षेत्रातील तक्रार असल्यास, तक्रार प्राप्त झाल्यापासून चार (४) तासांत आणि ग्रामीण भागातील तक्रार असल्यास, तक्रार प्राप्त झाल्यापासून चोवीस (२४) तासांत, विद्युत पुरवठा पूर्ववत करेल.
- ६.२ ३३ केव्ही/ २२ केव्ही / ११ केव्ही / ४०० व्होल्टच्या ओव्हरहेड वाहिन्यांमधील बिघाडामुळे खंडित झालेला वीज पुरवठा वितरण परवानाधारक, नागरी क्षेत्रातील तक्रार असल्यास, तक्रार प्राप्त झाल्यापासून सहा (६) तासांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रातील तक्रार असल्यास, तक्रार प्राप्त झाल्यापासून चोवीस तासांच्या (२४) आत, ग्राहकाचा विद्युत पुरवठा पूर्ववत करेल.
- ६.३ वितरण रोहित्रामधील बिघाडामुळे खंडित झालेला वीजपुरवठा वितरण परवानाधारक, नागरी क्षेत्रातील तक्रार असल्यास, तक्रार प्राप्त झाल्यापासून चोवीस (२४) तासांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रातील तक्रार असल्यास, तक्रार प्राप्त झाल्यापासून अठ्ठेचाळीस (४८) तासांच्या आत, विद्युत पुरवठा पूर्ववत करेल.
- ६.४ वितरण परवानाधारक, सेवा जोडण्यांसह जमीनीखालील केबल सेवा बिघाडामुळे खंडित झालेला वीज पुरवठा, नागरी क्षेत्रातील तक्रार असल्यास, तक्रार प्राप्त झाल्यापासून बारा (१२) तासांच्या आत, आणि ग्रामीण क्षेत्रातील तक्रार असल्यास, तक्रार प्राप्त झाल्यापासून अठ्ठेचाळीस (४८) तासांच्या आत, परत सुरु करेल.
- ६.५ कोणत्याही पूर्व-नियोजित व्यत्ययाचा कालावधी जाहीर सूचनेद्वारा सूचित करण्यांत येईल.
- परंतु असे की, अशा पूर्व-नियोजित व्यत्ययाचा कालावधी कोणत्याही दिवशी साधारणतः बारा (१२) तासांपेक्षा अधिक नसेल व पुरवठा जास्तीत जास्त संध्याकाळी ६ वाजेपर्यंत परत सुरु करण्यात यावा.

वीज पुरवठा खंडीत करणे

- ६.६ परवानाधारक, वीज पुरवठा खंडीत करण्याची विनंती प्राप्त झाल्यापासून नागरी क्षेत्रात सात (७) दिवसांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात दहा (१०) दिवसांच्या आत, वीज पुरवठा खंडीत करेल.
- ६.७ परवानाधारक वीज पुरवठा खंडीत केल्याच्या दिनांकापासून नागरी क्षेत्रात सात (७) दिवसांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात दहा (१०) दिवसांच्या आत, खंडीत केलेल्या जोडणीपासून कोणतीही येणे असलेली रक्कम ग्राहकास कळवेल.
- ६.८ परवानाधारकाने नागरी क्षेत्रातील ग्राहकाने त्याची सर्व देणी अदा/ समायोजित केल्यानंतर तीस (३०) दिवसांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रातील ग्राहकाने त्याची सर्व देणी अदा/ समायोजित केल्यानंतर ४५ दिवसांच्या आत, वीज वापरासाठी आगाऊ दिलेल्या ठेवी/ वीज वापरासाठी सुरक्षा अनामत आणि मीटरची सुरक्षा अनामत परत करण्यात यावी व त्याचबरोबर "ना येणे प्रमाणपत्र" देखील पाठवावे. .

विद्युत देयक अदा न केल्यामुळे पुरवठा खंडीत केला असल्यास पुनर्जोडणी

- ६.९ विद्युत देयक अदा न केल्यामुळे जर वीज पुरवठा खंडीत केला असेल तर नागरी क्षेत्रातील ग्राहकाने देयकाची रक्कम भरल्याचा पुरावा दिल्यानंतर चार (४) तासांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रातील ग्राहकाने देयकाची रक्कम भरल्याचा पुरावा दिल्यानंतर १२ तासांच्या आत, परवानाधारक ग्राहकाचा वीज पुरवठा परत सुरु करेल.

७. मीटर नोंदणी (मीटरिंग)

- ७.१ परवानाधारक, विद्युत पुरवठा संहिता आणि अन्य संबंधित नियम आणि विनियमातील तरतुदींना अधीन राहून, मीटरशी संबंधित खालील कामे करेल. ठराविक कालांतराने घेतलेल्या मीटरच्या नोंदी, मीटरची तपासणी, व, असल्यास, बदल, या संबंधीचे अभिलेखे परवानाधारक ठेवेल. ग्राहकाने मागणी केल्यास अशा अभिलेख्यांची प्रत साक्षांकित करून ग्राहकाला उपलब्ध करून देण्यात यावी.
- ७.२ परवानाधारक, नागरी क्षेत्रातील ग्राहकांच्या मीटरच्या नोंदी प्रत्येक दोन (२) महिन्यातून कमीत कमी एकदा आणि ग्रामीण व कृषि क्षेत्रातील ग्राहकांच्या मीटरच्या नोंदी प्रत्येक तीन (३) महिन्यातून कमीत कमी एकदा, घेईल.

- ७.३ मीटरच्या नोंदी घेताना दोन (२) नोंदीपेक्षा अधिक नोंदीमध्ये सरासरी नोंदी घेण्यात येवू नये किंवा त्यानुसार देयक तयार करण्यात येवू नये. अशा प्रकरणी, देयकाच्या दुसऱ्या चक्रानंतर नोंदी घेण्याचे प्रयत्न करण्यात यावेत.
- ७.४ परवानाधारक, सदोष/चालू नसलेले (बंद पडलेले, हळू /जलद चालणे किंवा क्रीपींग) मीटर तपासणी केल्यानंतर नागरी क्षेत्राच्या बाबतीत पाच (५) दिवसांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्राच्या बाबतीत दहा (१०) दिवसांच्या आत, स्वतःच्या खर्चाने बदलेल.
- ७.५ जर मीटर जळाल्याची कारणे परवानाधारकास लागू असतील तर, मीटर जळाल्याची तक्रार प्राप्त झाल्यापासून, नागरी क्षेत्राच्या बाबतीत पाच (५) दिवसांच्या आत, आणि ग्रामीण क्षेत्राच्या बाबतीत दहा (१०) दिवसांच्या आत, परवानाधारक, जळालेले मीटर स्वतःच्या खर्चाने बदलेल.
- ७.६ जर मीटर जळाल्याची कारणे ग्राहकास लागू असतील तर, जसे अनधिकृत बदल करणे, ग्राहकाच्या मांडणीत दोष असणे, मीटर ओले होणे, अनधिकृतपणे अधिक विद्युत भार जोडणे इ., कारणे शोधल्यानंतर सात (७) दिवसांच्या आत, मीटरच्या खर्चाची वसूली करण्यासाठी परवानाधारक, ग्राहकावर नोटीस बजावेल आणि ग्राहकाने रकमेचा भरणा केल्यानंतर आणि मीटरचे भविष्यात नुकसान होऊ नये यासाठी आवश्यक ते सुधारणात्मक उपाय योजल्यानंतर, पंधरा (१५) दिवसांच्या आत, मीटर बदली करेल.
- ७.७ परवानाधारक, ठराविक कालावधीत ग्राहकाच्या मीटर आणि सीटी/पीटी व उपकरणे यांची चाचणी व कॅलिब्रेशन खालीलप्रमाणे करेल व त्याच्या नोंदी ठेवेल.

एक) इलेक्ट्रो मेकॅनिकल मीटर्स -

ए) सिंगल फेज लघुदाब मीटर - पाच (५) वर्षांतून कमीत कमी एकदा चाचणी

बी) तीन फेज लघुदाब मीटर - तीन(३) वर्षांतून कमीत कमी एकदा चाचणी

सी) तीन फेज उच्चदाब मीटर - प्रत्येक वर्षात कमीत कमी एकदा चाचणी.

दोन) इलेक्ट्रॉनिक मीटर

मीटरचा प्रकार आणि तपशीलवार वैशिष्ट्ये विचारात घेऊन मीटर आणि त्याच्या उपकरणांच्या चाचणीचा ठराविक कालावधी ठरविण्यात येईल.

८. तक्रार नोंदणी आणि तक्रार हाताळणी

सेवा केंद्राची/केंद्रांची स्थापना

- ८.१ या विनियमांचा प्रारंभ झाल्याच्या दिनांकापासून खाली नमूद केलेल्या कालावधीत, परवानाधारक, ग्राहकांच्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी सेवा केंद्र/केंद्रे स्थापन करेल आणि ही सर्व सेवा केंद्रे ग्राहकांना आठवड्यातील सर्व दिवशी चोवीस तास उपलब्ध राहतील.
- ए) "नागरी क्षेत्रासाठी" चोवीस (२४) महिन्यांच्या आत; आणि
- बी) "ग्रामीण क्षेत्रासाठी" प्रत्येक प्रकरणी आयोगाकडून विनिर्दिष्ट करण्यात येईल त्या योग्य कालावधीत.
- ८.२ सेवा केंद्र/केंद्रांची स्थापना होईपर्यंत, ग्राहकांच्या तक्रारींच्या नोंदी ठेवण्यासाठी परवानाधारक प्रचलित पद्धत चालू ठेवेल.
- ८.३ प्रत्येक परवानाधारक त्याच्या सर्व सेवा केंद्रात/केंद्रांमध्ये पुरेशा अधिकारी/कर्मचाऱ्यांची 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", जसे असेल तसे, संबोधण्यात येईल.
- ८.४ "विना शुल्क क्रमांक" किंवा "ग्राहक सेवा क्रमांक" किंवा "मदत वाहिनी क्रमांक", जसे असेल तसे, यांना ग्राहकांद्वारे करण्यात आलेल्या कॉल्सवर किंवा पाठविण्यात आलेल्या त्रोटक संदेशांवर कोणतेही आकार ग्राहकांवर लावण्यात येणार नाहीत.
- ८.५ सेवा केंद्र/केंद्रांची स्थापना झाल्यानंतर प्रत्येक परवानाधारक त्याच्या पुरवठ्याच्या क्षेत्रात खप असणाऱ्या वर्तमानपत्रातून जाहीर नोटीशीद्वारे 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 परवानाधारक खात्री करेल.

- ८.७ ग्राहकांनी त्यांच्या तक्रारी ज्या कार्यालयात नोंदावयाच्या अशा कार्यालयांची नावे, पत्ते आणि दूरध्वनी क्रमांक याबाबतची माहिती वितरण परवानाधारक विद्युत देयकांवर छापेल किंवा अतिरिक्त माहिती म्हणून सोबत जोडेल आणि अशी माहिती त्याच्या उप-विभागीय कार्यालयात किंवा समकक्ष वितरण केंद्रात प्रदर्शित करेल.

सेवा केंद्राचे/केंद्रांचे कामकाज

- ८.८ **ग्राहकाच्या तक्रारीवर पहिला प्रतिसाद:** ग्राहकाच्या तक्रारीवर पहिला प्रतिसाद द्यावयाचा कालावधी तीन (३) मिनिटांचा राहिल आणि या प्रमाण वेळेपेक्षा प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ लागल्यास या विनियमातील परिशिष्ट-अ मध्ये नमूद केलेली भरपाई अदा करावी लागेल.
- ८.९ **ग्राहकाच्या तक्रारीची नोंद करणे आणि तक्रार क्रमांक देणे:** पहिला प्रतिसाद दिल्यानंतर ग्राहकाची तक्रार पाच (५) मिनिटांच्या आत नोंदविण्यात येईल आणि या प्रमाण वेळेपेक्षा अधिक वेळ लागल्यास या विनियमातील परिशिष्ट-अ मध्ये नमूद केलेली भरपाई अदा करावी लागेल.

तक्रारी हाताळण्याची प्रक्रिया

- ८.१० वितरण परवानाधारक ग्राहकाने केलेल्या तक्रारीची (तोंडी किंवा लेखी) नोंदणी या प्रयोजनासाठी ठेवलेल्या नोंद-वह्यात किंवा इलेक्ट्रॉनिक नमून्यात करेल. तक्रारीची नोंदणी वर्गवारी निहाय करण्यात येईल ज्यामुळे द्यावयाच्या भरपाईस अंतिम स्वरूप देण्यास आणि आयोगाला कृती अहवाल पाठविण्यास मदत होईल. 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.
- ८.११ तक्रार हाताळणारी केंद्रे/सेवा केंद्रे / ग्राहक सेवा केंद्रे/सेवा केंद्रे किंवा अन्य कोणत्याही ग्राहक संपर्काच्या केंद्रात, ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी प्रत्येक परवानाधारक स्वतःची प्रक्रिया ठरवेल. या प्रक्रियेमध्ये खालील बाबींचा समावेश असेल:-

- ए) प्राप्त झालेल्या प्रत्येक तक्रारीला एकमेव ओळख क्रमांक देऊन नोंदणी करणे व या क्रमांकास तक्रार क्रमांक म्हणून संबोधणे;
- बी) ग्राहकाला तक्रार क्रमांक, नोंदवण्याची तारीख आणि वेळ आणि तक्रार निवारण करण्यासाठी लागणारा अपेक्षित वेळ कळविणे;
- सी) प्रत्येक तक्रारीच्या तपशीलाची नोंद करणे (जोडपत्र-३ प्रमाणे);
- डी) ग्राहकाला तक्रारीच्या हाताळणीबाबत समाधान न झाल्यास किंवा त्याने विनंती केल्यास वरिष्ठ अधिकाऱ्याचा संपर्काचा तपशील (त्याचे नाव, दूरध्वनी क्रमांक आणि पत्ता) कळविणे; आणि
- इ) ग्राहकाच्या तक्रारीची अद्ययावत माहिती ठेवणे आणि केलेल्या कार्यवाहीवर आणि तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी लागलेल्या एकूण वेळे संबंधी ग्राहकाच्या प्रतिक्रियेची नोंद करणे.
- ८.१२ परवानाधारक प्रत्येक कार्यालयात ग्राहकांसाठी प्रत्येक महिन्यात पूर्व-घोषित करून एक दिवस 'ग्राहक सेवा दिन' म्हणून पाळेल. या 'ग्राहक सेवा दिना'च्या दिवशी देखील प्राप्त झालेल्या तक्रारींची नोंद घेण्यात यावी आणि विनियमानुसार तक्रारीचे निवारण करण्यात यावे.

ग्राहकाच्या देयकासंबंधीच्या तक्रारी

- ८.१३ ग्राहकाने जर तक्रार व्यक्तीशः किंवा दूरध्वनीवर केली तर तक्रारीची पोहोच-पावती परवानाधारक ताबडतोब देईल आणि टपालामार्फत तक्रार आल्यास पोहोच-पावती कामाच्या सात (७) दिवसात देईल.
- ८.१४ तक्रार जर अंकगणकीय चुका, किंवा देयक न मिळणे, किंवा रक्कम अदा करण्यास पुरेसा अवधी न मिळणे, किंवा मीटरच्या नोंदीमधील चूक किंवा मीटरचा तपशील नोंदविण्यातील चुका, यासंबंधी असेल तर आणि जर अतिरिक्त माहितीची गरज नसेल तर, अशी तक्रार व्यक्तीशः करण्यात आली असल्यास त्याच दिवशी आणि टपालाद्वारे करण्यात आली असल्यास पोहोच-पावती देण्याच्या दिवशी, परवानाधाराक तक्रारीचे निवारण करेल. अन्य प्रकरणी आणि जेव्हा अतिरिक्त माहिती गोळा करावयाची असेल अशा प्रकरणी देखील तक्रार प्राप्त झाल्यापासून दहा (१०) दिवसांच्या आत तक्रारीचे निवारण करण्यात येईल.

८.१५ ग्राहकाची तक्रार जर खरी असेल आणि त्यामुळे देयकात सुधारणा करण्याची गरज असेल तर, सुधारीत देयकाच्या दिनांकापासून रक्कम अदा करण्याचा देय दिनांक काढण्यात येईल. देयकाच्या रकमेचा भरणा जर विलंबाने होणार असेल तर, त्याबाबतच्या किंवा पुरवठा खंडीत केल्या संबंधीच्या अतिरिक्त आकारांच्या परिगणनेकरीता, सुधारीत देयकाचा दिनांक विचारात घेण्यात येईल.

८.१६ ग्राहकाचा वीज पुरवठा खंडीत करण्यात आला असताना त्याने जर पुनर्जोडणी आणि अन्य आकारांसह देय रकमेचा तपशील देण्याची विनंती केली तर, अशी विनंती, तक्रार म्हणून समजण्यात येईल.

मीटर वाचनाबाबत तक्रार

८.१७ ग्राहकाने जर मीटरच्या वाचना संबंधी तक्रार करून त्या ऐवजी दुसरे मीटर देण्याची विनंती केली तर, नागरी क्षेत्रात अशा मीटरची तपासणी करून ते मीटर सात (७) दिवसात आणि ग्रामीण क्षेत्रात बारा (१२) दिवसात बदलण्यात येईल. तथापि यासाठी, जागेवरील किंवा प्रयोगशाळेमधील तपासणीत आवश्यक मानकांनुसार मीटर योग्यरित्या काम करीत नसल्याचे सिद्ध होणे आवश्यक आहे. प्रयोगशाळेत चाचणी केल्यास, याबाबतचा चाचणी-अहवाल ग्राहकास देण्यात येईल.

व्होल्टेजमधील चढ-उतारांबाबत तक्रार

८.१८ व्होल्टेजमधील चढ-उतारांबाबत तक्रार आल्यास परवानाधारक आवश्यक पडताळणी करून मूळ तक्रार प्राप्त झाल्यापासून दोन (२) दिवसांच्या आत, जर असा दोष स्थानिक कारणांमुळे निर्माण झाला असेल तर, विनिर्दिष्ट करण्यात आलेल्या मर्यादांमध्ये व्हॉल्टेज आणण्याची खात्री करेल,

परंतु असे की, जर कोणताही विस्तार किंवा वाढ करण्याची गरज नसेल तर मूळ तक्रार प्राप्त झाल्यापासून दहा (१०) दिवसांच्या आत व्होल्टेज विनिर्दिष्ट करण्यात आलेल्या मर्यादेत आणण्यात येईल.

परंतु आणखी असे की, जर वितरण यंत्रणेमध्ये श्रेणी-वाढ करण्याची गरज असेल तर, मूळ तक्रार प्राप्त झाल्यापासून एकशेवीस (१२०) दिवसांच्या आत व्होल्टेज विनिर्दिष्ट करण्यात आलेल्या मर्यादेत आणण्यात येईल.

जर उप-केंद्र स्थापन करण्याची गरज असेल तर अशी तक्रार प्राप्त झाल्या पासून एक (१) महिन्यांच्या आत परवानाधारक आयोगाकडे प्रस्ताव सादर

करेल आणि त्यास मंजूरी मिळाल्यानंतर विनिर्दिष्ट करण्यात आलेल्या कालमर्यादेत उप-केंद्र उभारून कार्यान्वित करेल. तसेच, परवानाधारक तक्रारीचे निवारण करण्यास किती वेळ लागण्याची शक्यता आहे याबाबत, ग्राहकाला सुद्धा कळवेल.

औद्योगिक आणि कृषी ग्राहकांनी पुरेशा क्षमतेचे कॅपेसिटर्स त्यांच्या जागेवर बसविलेले नसतील तर त्यांना भरपाई देण्यात येणार नाही.

९. ग्राहक सनद / सेवा

- ९.१ वितरण परवानेधारकाचा प्रत्येक प्राधिकृत प्रतिनिधी ग्राहकाशी होणाऱ्या प्रत्येक भेटीत स्वतःचे नांव दिसेल अशा रीतीने नाम-पट्टी लावेल आणि ग्राहकाने मागणी केल्यास, छाननीकरता त्याचे ओळखपत्र आणि परवानेधारकाचे प्राधिकारपत्र, ग्राहकाशी संवाद साधण्यासाठी, दाखवेल.
- ९.२ वितरण परवानाधारक, ग्राहकाला आवश्यक सेवा पुरवण्याकरता करण्याकरिता त्याच्या विद्युत पुरवठा क्षेत्रामधील, प्रत्येक नगरात व शहरात आठवड्याच्या सर्व दिवशी आठ (८) तास उघडे राहणारे कमीत कमी एक ग्राहक सेवा केंद्र ठेवेल, ज्यात ग्राहकांकडून देयकांच्या रकमा स्वीकारण्याची सोय असेल.

ग्राहक तक्रारी निवारण करण्यासाठी पालन करावयाची नियमपुस्तिका

- ९.३ या विनियमांचा प्रारंभ झाल्याच्या दिनांकापासून तीन महिन्यांच्या आत प्रत्येक परवानाधारक "ग्राहक तक्रारी निवारण करण्यासाठी पालन करावयाची नियमपुस्तिका" प्रसिद्ध करेल ज्यात खालील माहितीचा समावेश असेल:-
- ए) तक्रार नोंदणीचे मार्ग - कर्मचारी, कार्यालये, सेवा केंद्रांचा तपशील;
बी) तक्रारी हाताळण्याची प्रक्रिया;
सी) परवानाधारकाची कर्तव्ये आणि जबाबदाऱ्या - कृतीची हमीबद्ध मानके आणि भरपाईचा तपशील; आणि
डी) ग्राहकांच्या दृष्टीने आवश्यक असणारी अन्य कोणतीही माहिती.
- ९.४ नियमपुस्तिका इंग्रजी, हिंदी आणि मराठीत प्रसिद्ध करण्यात येईल.
- ९.५ नियमपुस्तिका ग्राहकाच्या संदर्भासाठी परवानाधारकाच्या प्रत्येक कार्यालयात

उपलब्ध असेल आणि संकेत-स्थळावरून उतरवून घेण्याच्या स्वरूपात असेल. ग्राहकाला, आयोगाच्या लागू असलेल्या विनियमांनुसार, ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंचाकडे थेट जाता येईल.

- ९.६ या विनियमांचा प्रारंभ झाल्याच्या दिनांकापासून तीन महिन्यांच्या आत "सत्य- प्रत" म्हणून परवानाधारक प्रमाणित केलेली नियमपुस्तिकेची एक प्रत आयोगाकडे दाखल करेल.
- ९.७ 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 संकेत-स्थळावर देखील उपलब्ध असल्याची खात्री करेल.
- ९.८ वितरण परवानाधारक, ग्राहकाने खालीलपैकी कोणत्याही दस्तऐवजांची मागणी केल्यास व त्याची प्रत काढण्यासाठी येणारा वाजवी खर्च अदा केल्यास, ग्राहकाला उपलब्ध करून देईल :-

- ए) विद्युत पुरवठा संहिता आणि पुरवठ्याच्या इतर अटी;
बी) कृतीच्या मानकांचे विनियम;
सी) विद्युत पुरवठ्याच्या अटी व शर्ती आणि त्यासह मान्यताप्राप्त आकारांची अनुसूची आणि मान्यताप्राप्त प्रचलित वीज दराची अनुसूची; आणि
डी) ग्राहक तक्रारी निवारण करण्यासाठी पालन करावयाची नियमपुस्तिका.

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

परंतु असे की, वितरण परवानाधारकाच्या संकेत-स्थळावर देखील वरील दस्तऐवज उतरवून घेण्याच्या स्वरूपात उपलब्ध करून देण्यात येतील.

१०. इतर सेवा

- १०.१ ग्राहकाकडून त्याची कररांतर्गत मागणी /मंजूर भार कमी करण्यासाठी विनंती आल्यास व अन्य काही मान्य नसल्यास, वितरण परवानाधारक अशी विनंती

प्राप्त झाल्यानंतर व देयकांचे दुसरे चक्र संपण्यापूर्वी ग्राहकाची करारांतर्गत मागणी / मंजूर भार कमी करेल.

१०.२ वितरण परवानाधारकडे असलेले खाते बंद करण्यासाठी ग्राहकाचा अर्ज आल्यास, वितरण परवानाधारक, ग्राहकाने देय असलेल्या रकमांचा भरणा करण्याच्या अधिन राहून, ग्राहकाचा खाते बंद करण्यासाठीचा अर्ज प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून तीस (३०) दिवसांच्या आत, ग्राहकाला देय असलेली उरलेली सर्व रक्कम परत करेल.

११. विश्वासाहतेचे निर्देशांक

११.१ वितरण परवानेधारक त्याच्या वितरण प्रणालीची विश्वासाहता, एका वर्षाच्या कालावधीत आलेल्या मोठ्या व्यत्ययांचा कालावधी व त्यांची संख्या यांच्या आधारे, पुढील निर्देशांकांचा वापर करून काढेल-

(१) प्रणालीचा सरासरी व्यत्यय-वारंवारतेचा निर्देशांक;

(२) प्रणालीचा सरासरी व्यत्यय-काल निर्देशांक; आणि

(३) ग्राहकाचा सरासरी व्यत्यय-काल निर्देशांक.

परंतु असे की, वरील निर्देशांक निश्चित करतांना पुढील प्रकारचे व्यत्यय विचारात घेतले जाणार नाहीत :-

(१) पूर्व-नियोजित बंद;

(२) तीन (३) मिनिटांपेक्षा कमी कालावधीचे तात्पुरते बंद;

(३) ग्रिड मधील बिघाडामुळे उद्भवलेले बंद;

(४) खालील विनियम १२.१ मधील कारणांमुळे उद्भवलेले बंद.

११.२ वितरण परवानाधारक त्याच्या प्रत्येक परिमंडल/मंडल/विभाग/उप-विभागा करिता वरील विनियम ११.१ मध्ये विहित केल्याप्रमाणे विश्वासाहतेच्या निर्देशांकांच्या माहितीची नोंद मासिक तत्त्वावर ठेवेल..

११.३ या विनियमांच्या अधिसूचनेच्या तारखेपासून तीन (३) महिन्यांच्या आत, वितरण परवानाधारक, प्रत्येक महिन्याच्या अखेरीस, विश्वासाहतेच्या निर्देशांकांबाबतची अशी मासिक माहिती वितरण परवानाधारकाच्या संकेत-स्थळावर प्रदर्शित करेल आणि प्रत्येक तिमाहीला त्याचा अहवाल आयोगाला परिशिष्ट-६ नुसार सादर करेल.

११.४ आयोगाने निश्चित केलेली विश्वासाहतेची मानके साध्य करण्याचे वितरण परवानाधारक परिपूर्ण प्रयत्न करेल.

११.५ विश्वासाहतेच्या निर्देशांकांची परिगणना करण्याची पध्दत

ए) **प्रणालीचा सरासरी व्यत्यय-काल निर्देशांक (SAIDI):** हा प्रति ग्राहक मोठ्या व्यत्ययाचा कालावधी असून तो ग्राहकांनी अनुभवलेल्या सर्व मोठ्या व्यत्ययांच्या बेरजेला एकूण ग्राहकांच्या संख्येने भागितल्यावर मिळतो-

i) = वितरण परवानाधारकाच्या क्षेत्रातील फीडर्सची संख्या आणि = 1 ते n

Ri= प्रत्येक व्यत्ययाच्या प्रसंगाकरिता ith फीडरवर पुरवठा परत सुरु करण्यासाठी लागलेला वेळ

Ni= ith फीडरवरील व्यत्ययात ज्यांनी मोठ्या व्यत्ययाचा अनुभव घेतला आहे अशा ग्राहकांची संख्या

Nt= वितरण परवानाधारकाच्या क्षेत्रातील एकूण ग्राहकांची संख्या

Then SAIDI = सर्व आय फीडर्सची बेरीज (1 to n) Ri* Ni/Nt

बी) **प्रणालीचा सरासरी व्यत्यय-वारंवारतेचा निर्देशांक (SAIFI):** ही प्रति ग्राहक मोठ्या व्यत्ययांची सरासरी वारंवारता आहे

SAIFI = सर्व आय फीडर्सवरील ग्राहकांची बेरीज (1 to n) ज्यांनी व्यत्ययांचा अनुभव घेतला आहे Ni/Nt

सी) **ग्राहकाचा सरासरी व्यत्यय-काल निर्देशांक (CAIDI) :** हा ज्या ग्राहकांनी व्यत्ययांचा अनुभव घेतला आहे त्यांच्याकरिता मोठ्या व्यत्ययांचा सरासरी व्यत्यय काल आहे

CAIDI= SAIDI/SAIFI

१२. **अपवाद**

१२.१ वितरण परवानाधारक, चक्रीवादळ, पूर, वादळ किंवा वितरण परवानाधारकाच्या नियंत्रणाबाहेरील अन्य घटनांमुळे, त्याच्यावरील जबाबदा-या आयोगाच्या मतानुसार 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 देखभालीची पुरेशी काळजी न घेणे किंवा त्यांत कमतरता किंवा

निष्काळजीपणा दाखविणे किंवा वितरण परवानाधारकाला योग्य उपाय-योजना करण्यामध्ये आलेले अपयश हे असेल तर, वितरण परवानेधारकास माफ करता येणार नाही.

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

१३. भरपाईचे निश्चितीकरण

१३.१ या विनियमांच्या परिशिष्ट अ मध्ये बाधित व्यक्तींना परवानाधारकाने द्यावयाची किमान भरपाई विहित करण्यात आली आहे.

परंतु असे की, खालील घटक विचारात घेऊन प्रत्यक्षात द्यावयाची भरपाई आयोगाला निश्चित करता येईल :

- अ) ग्राहकाला झालेला त्रास; आणि
- ब) ग्राहकाचे सरासरी मासिक देयक.

१३.२ जर वितरण परवानाधारकास त्याने या विनियमांखाली विनिर्दिष्ट करण्यात आलेल्या कृतीच्या मानकांची पूर्तता केलेली नाही, असे दिसून आले तर या विनियमांच्या परिशिष्ट अ मध्ये तरतूद केल्याप्रमाणे बाधित व्यक्तीला भरपाई अदा करण्यासाठी वितरण परवानाधारक जबाबदार राहिल.

परंतु असे की, या विनियमांखाली विनिर्दिष्ट करण्यात आलेल्या कृतीच्या मानकांची पूर्तता न केल्यामुळे जी व्यक्ती बाधित झाली असेल, अशी व्यक्ती, बाधित झाली असेल तेव्हापासून जास्तीत जास्त साठ (६०) दिवसांच्या आत, वितरण परवानाधारकाकडे भरपाईसाठी मागणी सादर करेल.

परंतु असे की, मागणी सादर केल्याच्या दिनांकापासून जास्तीत जास्त नव्वद (९०) दिवसांच्या आत, वितरण परवानाधारक बाधित व्यक्तीला/व्यक्तींना भरपाई अदा करेल.

१३.३ वितरण परवानाधारकाने बाधित व्यक्तीला भरपाई अदा केली नाही किंवा बाधित व्यक्तीच्या गा-हाण्याचे निवारण केले गेले नाही तर अशी दुखावलेली व्यक्ती, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गा-हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम, २००६ व त्यातील वेळोवेळी अंमलात असलेल्या

सुधारणांनुसार, संबंधित ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंचाकडे, अभिवेदन सादर करु शकेल.

परंतु असे की, जर ग्राहक गाऱ्हाणे 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 असल्यास विद्युत लोकपालाकडून मंजूर करण्यात आल्यास संबंधित वितरण परवानाधारकास भरपाईची रक्कम अदा करावी लागेल.

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

१४. कृतीच्या स्तरासंबंधीची माहिती

१४.१ वितरण परवानाधारक, अधिनियमाच्या कलम ५९ च्या उप-कलम (१) च्या खंड (ए) आणि (बी) अंतर्गत नमूद करण्यात आलेल्या बाबींसंबंधीची माहिती ठेवेल आणि ती मंचाकडे मासिक तत्त्वावर सादर करेल आणि वितरण परवानाधारकाच्या संकेत-स्थळावर महिना संपल्यानंतर तीस (३०) दिवसांच्या कालावधीत प्रदर्शित करेल.

परंतु असे की, वितरण परवानाधारक, अधिनियमाच्या कलम ५९ च्या उप-कलम (१) च्या खंड (ए) आणि (बी) अंतर्गत नमूद करण्यात आलेल्या बाबींसंबंधीची माहिती आयोगाला वार्षिक तत्त्वावर, आर्थिक वर्ष संपल्यानंतर तीस (३०) दिवसांच्या कालावधीत सादर करेल.

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

परंतु आणखी असेही की, वितरण परवानेधारक, 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.

१४.२ वितरण परवानाधारक, या विनियमाच्या **परिशिष्ट १ ते परिशिष्ट ६** मध्ये दाखविलेल्या नमुन्यात, अधिनियमाच्या कलम ५९ च्या उप-कलम(१) मधील खंड (ए) आणि (बी) मध्ये समाविष्ट असलेल्या बाबीसंबंधीची माहिती, आयोगाला तिमाही तत्वावर, तिमाही संपल्यानंतर तीस (३०) दिवसांच्या कालावधीत, सादर करेल.

१४.३ लेखापरीक्षण अहवालातील बाबी

१४.३.१ लेखापरीक्षण अहवालात खालील विशिष्ट बाबी नमूद करण्यात येतील:-

- अ) विनियमांत नमूद केलेली कार्यपद्धती व नमुन्यांचे पालन;
- ब) सेवा केंद्रे/ तक्रार हाताळणी केंद्रे/ग्राहक सेवा केंद्रांमधील कर्मचाऱ्यांची तक्रार हाताळण्याच्या कार्यपद्धतीची जाण, गुणवत्तेचे मापदंड आणि त्यांच्या कामासंबंधी पुरेसे प्रशिक्षण, याबाबीसंबंधीचा आढावा;
- क) माहिती गोळा करण्याची पद्धत व व्यवस्थापनाच्या कार्यपद्धती; आणि
- ड) विश्वासार्हता आणि गुणवत्तेच्या सर्व मापदंडांच्या अचूकतेबाबत (योग्य नमुना कार्यपद्धतीप्रमाणे) ठेवलेल्या संबंधीत अभिलेख्यांचा आढावा.

१४.३.२ आयोग, परवानाधारकांकडून होणाऱ्या मानकांच्या पूर्ततेचे संनियंत्रण करण्यासाठी आणि आयोगाला लेखापरीक्षण अहवाल सादर करण्यासाठी, आयोगाच्या कर्मचाऱ्यांना किंवा कोणत्याही स्वतंत्र एजन्सीला(संस्था) प्राधिकृत करू शकेल.

१४.३.३ संस्था/संस्थांची नेमणूक करण्यासाठी खालील कार्यपद्धत स्वीकारण्यात येईल :-

- अ) लेखा परीक्षणाची व्याप्ती आणि लेखापरीक्षण करण्याची पद्धत आयोग ठरवून देईल.
- ब) संस्थेची निश्चिती आयोग करेल आणि मान्यता दिलेल्या संस्था/संस्थांची समिती प्रसिध्द करेल;
- क) परवानाधारक अधिसूचित करण्यात आलेल्या संस्थांच्या समितीमधून एक संस्था नामनिर्देशित करेल;
- ड) परवानाधारक संस्थेची नेमणूक सतत दोन वर्षांहून अधिक काळासाठी

करणार नाही. तसेच परवानाधारक त्याच्याकडे सध्या असलेल्या वैधानिक लेखापरीक्षक किंवा अतंर्गत लेखापरीक्षक किंवा सल्लागार यांची या कामासाठी संस्था म्हणून नेमणूक करणार नाही;

इ) परवानाधारक आणि नामनिर्देशित संस्था यांच्यामधील करारानुसार लेखापरीक्षण करण्यात येईल; आणि

फ) लेखापरीक्षण संस्थेला द्यावयाचा मोबदला परवानाधारक देईल.

१४.३.४ लेखापरीक्षणाची पद्धत

परवानाधारकाने कृतीच्या मानकांवरील सादर केलेल्या लेखापरीक्षण अहवालाची प्रतवारी, माहितीची विश्वासाहता आणि अचूकता, या दोन भागात करण्यात येईल.

अ) माहितीच्या विश्वासाहतेचा दर्जा

कृतीच्या मानकांच्या पालनाच्या विश्वासाहतेचा दर्जा खालील पद्धतीप्रमाणे ठरविण्यात येईल.

अ) विश्वासाहतेचा दर्जा

विश्वासाहतेच्या दर्जाची निश्चिती

अ

हा पुरेशा कार्यपद्धतीसह योग्य अभिलेख्यांवर आधारित असेल

ब

माहितीमध्ये नेहमीच्या कार्यपद्धतीपासून महत्वाच्या फारकती घेण्यात आलेल्या असतील

क

असमाधानकारक माहिती

विश्वासाहतेचा दर्जा अ असेल तरच साध्यतेबाबत करण्यात आलेले दावे तपासण्यासाठी आणखी विश्लेषण करण्यात येईल.

ब) अचूकतेचा दर्जा

सादर करण्यात आलेल्या माहितीच्या विश्वासाहतेचा दर्जा अ असेल तरच देण्यात आलेल्या माहितीची अचूकता तपासण्यासाठी आणखी विश्लेषण करण्यात येईल.

१४.३.५ सर्वकष मानकांच्या साध्यतेबाबत देण्यात आलेल्या माहितीच्या अचूकतेच्या ठरविण्यात आलेल्या दर्जावर आधारित, अदा करण्यात आलेल्या भरपाईच्या काही टक्के रक्कम, खाली नमूद केल्याप्रमाणे, वार्षिक महसूली गरजेत धरण्यात आयोगास परवानगी देता येईल.

अचूकतेची पातळी	देण्यात आलेल्या भरपाईची वार्षिक महसूली गरजेतून वसूल करावयाची टक्केवारी
+/- २ %	१०० %
+/- ५ %	८५ %
+/- १० %	७० %

१५ दुरुस्ती करण्याचा अधिकार

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

१६. अडचणी दूर करण्याचा अधिकार

या विनियमांतील तरतूदी अंमलात आणताना जर कोणतीही अडचण उद्भवली तर, आयोग, सर्वसाधारण किंवा विशिष्ट आदेशाद्वारे, अधिनियमातील तरतूदींशी विसंगत नसेल व अडचण दूर करण्यासाठी त्यास आवश्यक वाटेल, अशी तरतूद करू शकेल.

(के. एन. खवारे)

सचिव,
महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग

मुंबई,
दिनांक:

परिशिष्ट अ - हमीबध्द कृतीची मानके

पुरवठ्याचे कार्य/प्रसंग	मानक	देय भरपाईची रक्कम	
(१)	(२)	(३)	
१) सेवा केंद्राचे कामकाज			
(एक)	ग्राहकाच्या तकारीवर पहिला प्रतिसाद	३ मिनिटांत	कसुराच्या प्रत्येक प्रकरणी रु. ५०/-
(दोन)	पहिला प्रतिसाद दिल्यानंतर ग्राहकाच्या तक्रारीची नोंदणी करणे आणि तक्रार क्रमांक देणे	५ मिनिटांत	कसुराच्या प्रत्येक प्रकरणी रु. ५०/-
(२) विद्युत पुरवठा सुरु करणे			
(एक)	अर्ज प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून अर्जदाराच्या जागेची तपासणी पूर्ण करण्याचा कालावधी	सात (७) दिवस (नगरे व शहरे)	रु. १००/- विलंबाच्या प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास
		दहा (१०) दिवस (ग्रामीण क्षेत्रे)	
(दोन)	अर्जदाराने समर्पित वितरण सुविधा मागितल्यास, अर्ज प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून अर्जदाराच्या जागेची तपासणी पूर्ण करण्याचा कालावधी	सात (७) दिवस (नगरे व शहरे)	रु.१००/- विलंबाच्या प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास
		दहा (१०) दिवस (ग्रामीण क्षेत्रे)	
(तीन)	अर्ज प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून अर्जदाराने करावयाच्या खर्चासंबंधी त्याला कळविण्याचा कालावधी	दहा (१०) दिवस (नगरे व शहरे)	रु.१००/- विलंबाच्या प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास
	अ) अस्तित्वात असलेल्या जाळ्यांमधून जोडणी द्यावयाची असेल तर	वीस (२०) दिवस (ग्रामीण क्षेत्रे)	
	ब) वितरण मेन्सचा विस्तार किंवा उप-केंद्र सुरु करण्याची आवश्यकता असेल तर	तीस (३०) दिवसात	
		तीस (३०) दिवसात	

	क) अर्जदाराने समर्पित वितरण सुविधा मागितल्यास, अर्ज प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून अर्जदाराने करावयाच्या खर्चासंबंधी त्याला कळविण्याचा कालावधी		
(चार)	तात्पुरता पुरवठा करण्यासाठी कालावधी	अ)१० केव्हीएपर्यंत -५ दिवस ब)२५ केव्हीएपर्यंत-१० दिवस क)५०केव्हीएपर्यंत-२० दिवस ड)५० केव्हीएपेक्षा जास्त -३० दिवस	रु.१००/- विलंबाच्या प्रति दिवसास किंवा त्याच्या भागास
(पाच)	परिपूर्ण अर्ज प्राप्त झाल्यापासून आणि आकारांचा भरणा केल्यानंतर , पुरवठा करावयाचा कालावधी -अस्तित्वात असलेल्या विद्युत जाळ्यातून पुरवठा करावयाचा असल्यास	एक (१) महिना	रु.१००/- विलंबाच्या प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास
	-वितरण मेन्सचा विस्तार किंवा वाढ करावयाची असल्यास	तीन (३) महिने	
	- नवीन उप-केंद्र सुरु करावयाची गरज असल्यास	एक (१) वर्ष	
३ विद्युत पुरवठा पूर्ववत करणे			
(एक)	फ्यूज गेल्याची तक्रार	चार (४) तास (नगरे व शहरे) चोवीस(२४) तास (ग्रामीण क्षेत्रे)	रु ५०/- विलंबाच्या प्रति तासास किंवा त्याच्या भागास
(दोन)	३३केव्ही/२२ केव्ही /११ केव्ही /४००V उपरी वाहिन्यात बिघाड असल्यास	सहा (६) तास (नगरे व शहरे) ----- चोवीस(२४) तास (ग्रामीण क्षेत्रे)	
(तीन)	वितरण रोहित्रात बिघाड	चोवीस (२४) तास (नगरे व शहरे) ----- अठ्ठेचाळीस (४८) तास (ग्रामीण क्षेत्रे)	

(चार)	जमिनी खालील केबल दोष	बारा (१२) तास	
(पाच)	पूर्व-नियोजित बंद	विनियम ६५ मध्ये अधिसूचित केल्याप्रमाणे -सर्वसाधारणपणे बारा (१२) तासाहून जास्त नसेल	निरंक
४. विद्युत पुरवठ्याची गुणवत्ता			
एक)	विद्युत दाब घोषित विद्युत दाबाच्या विहित मर्यादेत ठेवणे	<p>लो किंवा मिडिअम विद्युत दाबाच्या बाबतीत, घोषित दाबाच्या + किंवा - १० टक्क्यांच्या आत.</p> <p>-----</p> <p>उच्च दाबाच्या बाबतीत, वरच्या बाजूला घोषित दाबाच्या ६ टक्क्यांच्या आत व खालच्या बाजूला घोषित दाबाच्या ९ टक्क्यांच्या आत.</p> <p>-----</p> <p>अति उच्च दाबाच्या बाबतीत, वरच्या बाजूला घोषित दाबाच्या १० टक्क्यांच्या आत व खालच्या बाजूला घोषित दाबाच्या १२.५ टक्क्यांच्या आत.</p>	<p>रु.१००/-प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास ज्यांत विहित मर्यादेच्या पलिकडे दाबांत बदल होईल;</p> <p>परंतु असे की, भरपाई खाली नमूद केल्याप्रमाणे देय राहिल-</p> <p>एक) मुंबई शहर व उपनगरे आणि पुणे महानगर क्षेत्रामध्ये;</p> <p>दोन) अन्य महानगर पालिका क्षेत्रात, या विनियमाच्या अधिसूचनेच्या तारखेपासून सहा महिन्यांच्या शेवटी .</p> <p>तीन) परंतु आणखी असे की, वर समाविष्ट नसलेल्या इतर क्षेत्रांमध्ये वर नमूद केलेली भरपाई या विनियमाच्या अधिसूचनेच्या तारखेपासून १ वर्षाच्या शेवटी देय राहिल .</p>
(दोन)	विद्युत पुरवठ्याच्या ठिकाणी हार्मोनिकसचे नियंत्रण करणे	आयईईई स्टॅंडर्ड ५१९-१९९२ प्रमाणे	रु. १००/- प्रत्येक घटनेसाठी परंतु असे की, ही भरपाई कोणत्या तारखेपासून देय राहिल ती तारीख आयोग वेगळी

			अधिसूचित करेल.
५ मीटर्स			
(एक)	मीटर जळालेले असल्यास विद्युत पुरवठा परत सुरु करणे	तक्रार प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून चोवीस (२४) तास (नगरे व शहरे) तक्रार प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून अठ्ठेचाळीस (४८) तास (ग्रामीण क्षेत्रे)	रु. १००/- विलंबाच्या प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास
(दोन)	ग्राहकाकडून मीटरबाबत तक्रार आल्यास मीटरची तपासणी व मीटर बदली करणे	सात (७) दिवस (नगरे व शहरे) ----- बारा (१२) दिवस (ग्रामीण क्षेत्रे)	रु. १००/- विलंबाच्या प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास
६ पुनर्जोडणी			
	ज्या ग्राहकाचा वीज पुरवठा ६ महिन्यांपेक्षा कमी काळासाठी तोडण्यात आला आहे त्याच्या बाबतीत- परवानेधारकाचे समाधान होईल इतकी सर्व रक्कम भरल्याच्या वेळेपासून किंवा वाद असल्यास अधिनियमाच्या कलम ५६ च्या उप-कलम (१)च्या परंतुकानुसार निषेध नोंदवून तशी रक्कम भरल्याच्या वेळेपासून	चोवीस (२४) तास (नगरे व शहरे) ----- दोन (२) दिवस (ग्रामीण क्षेत्रे)	रु. १००/- विलंबाच्या प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास
७ ग्राहकांच्या देयकांबाबतच्या तक्रारी			
(एक)	ग्राहकाच्या तक्रारीची पोहोच-पावती देणे	व्यक्तीश: किंवा दूरध्वनीवर तक्रार केल्यास २४ तासात ----- टपालाने पाठविल्यास सात (७) दिवसात	निश्चित करावयाची आहे
(दोन)	देयकाच्या तक्रारीचे निवारण एक) अंकगणकीय चुका असल्यास किंवा किंवा देयक न मिळाल्यास किंवा भरणा करण्यास अपुरा	व्यक्तीश: तक्रार केल्यास त्याच दिवशी ----- प्राप्त झाल्यानंतर १० दिवसांच्या	निश्चित करावयाची आहे

	अवधी मिळाल्याबाबत तक्रार असल्यास दोन) अन्य तक्रारीच्या बाबतीत किंवा अतिरिक्त माहितीची गरज असल्यास	आत, अतिरिक्त माहिती हवी असल्यास ----- टपालाने प्राप्त झाली असल्यास पोहोच-पावती देण्याच्या दिवशी ----- प्राप्त झाल्यानंतर १० दिवसांच्या आत, अतिरिक्त माहिती हवी असल्यास	
८. ग्राहक सनद/सेवा			
	परवानेधारकाच्या प्राधिकृत प्रतिनिधीने दिसू शकेल अशी नाम-पट्टी लावणे आणि ग्राहकाने मागीतल्यास ओळखपत्र आणि प्राधिकार पत्र दाखवणे	सर्व आणि ग्राहकांशी होणा- या भेटीच्या प्रसंगी	रु. ५०/- कसूर झाल्याच्या प्रत्येक प्रकरणी
९. इतर सेवा			
	ग्राहकाच्या मीटरच्या नोंदी घेणे	प्रत्येक तीन महिन्यांतून एकदा (कृषी आणि ग्रामीण ग्राहक) ----- प्रत्येक दोन महिन्यांतून एकदा (इतर सर्व ग्राहक)	रु. १००/- विलंबाच्या पहिल्या महिन्यांत किंवा त्याच्या भागास; ----- रु. २००/- पहिल्या महिन्यानंतरच्या विलंबा नंतरच्या प्रति महिन्यास किंवा त्याच्या भागास
	अर्जाच्या तारखेपासून इतर सेवा देण्यासाठीचा कालावधी		
	- नावांतील बदल	दुसरे देयक चक्र	रु. १००/- विलंबाच्या प्रत्येक आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास
	- वीज दराच्या वर्गवारीतील 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) दिवसांच्या आत	

परिशिष्ट- ब

कृतीची सर्वकष मानके

अ.क्र	सेवेचे क्षेत्र	कृतीची सर्वकष मानके
१	फ्युज गेल्याची तक्रार	नगरांत व शहरांत आणि ग्रामीण क्षेत्रात प्राप्त झालेल्या कमीत कमी ९९ टक्के तक्रारींचे निवारण विहित मुदतीत झाले पाहिजे
२	वाहिनीतील बिघाड	नगरांत व शहरांत आणि ग्रामीण क्षेत्रात प्राप्त झालेल्या कमीत कमी ९५ टक्के तक्रारींचे निवारण विहित मुदतीत झाले पाहिजे
३	केबलमधील बिघाड	नगरांत व शहरांत आणि ग्रामीण क्षेत्रात प्राप्त झालेल्या कमीत कमी ९५ टक्के तक्रारींचे निवारण विहित मुदतीत झाले पाहिजे
४	वितरण रोहित्रमधील बिघाड	नगरांत व शहरांत आणि ग्रामीण क्षेत्रातील कमीत कमी ९५ टक्के वितरण रोहित्र विहित मुदतीत बदलले पाहिजेत
५	नियोजित बंदचा कालावधी	
	एका वेळेतील कमाल कालावधी	कमीत कमी ९५ टक्के कामे विहित मुदतीत झाली पाहिजेत
६	विश्वासार्हता निर्देशांक- एसएआयएफआय	प्रत्येक वर्षी निश्चित करणे
७	विश्वासार्हता निर्देशांक- एसएआयडीआय	प्रत्येक वर्षी निश्चित करणे
८	विश्वासार्हता निर्देशांक- सीएआयडीआय	प्रत्येक वर्षी निश्चित करणे
९	फ्रिक्वन्सीमधील बदल	पुरवठ्याची फ्रिक्वेन्सी आयडजीसी प्रमाणे ४९-५०.५ हर्ट्झच्या आत ठेवणे
१०	व्होल्टेजमधील असमतोल	पुरवठा सुरु करते वेळी कमाल ३ टक्के
११	देयकांतील चुका टक्केवारीत	०.१ टक्क्यापेक्षा जास्त नसाव्यात
१२	मीटरमधील दोष टक्केवारीत	३ टक्क्यापेक्षा जास्त नसावेत
१३	नवीन/जादा वीज पुरवठा	कमीत कमी ९५ टक्के कामे विहित मुदतीत झाली पाहिजेत
१४	नावातील बदल आणि वर्गवारीतील बदल	कमीत कमी ९५ टक्के कामे विहित मुदतीत झाली पाहिजेत
१५	तात्पुरता वीज पुरवठा	कमीत कमी ९५ टक्के कामे विहित मुदतीत झाली पाहिजेत
१६	पुरवठा पुनः सुरु करणे	कमीत कमी ९० टक्के कामे विहित मुदतीत

		झाली पाहिजेत
१७	मिटर /सेवा जोडणी हलविणे	कमीत कमी ९५ टक्के कामे विहित मुदतीत झाली पाहिजेत

जोडपत्र -१ हमीबध्द मानके- परवानाधारकाने केलेल्या कार्यवाहीची सद्यस्थिती

परवानाधारकाने आयोगाला सादर करावयाच्या त्रैमासिक अहवालाचा नमूना

अ.क्र.	हमीबध्द कृतीच्या मानकांचा संदर्भ क्रमांक	मापदंड	क्षेत्र	मागील तिमाहीतील प्रलंबित तक्रारींची संख्या	चालू तिमाहीतील तक्रारींची संख्या	एकूण तक्रारींची संख्या	निवारण केलेल्या एकूण तक्रारींची संख्या				तिमाहीच्या अखेरीस प्रलंबित तक्रारींची संख्या
							सर्वकष मानकांच्या अंतर्गत	हमीबध्द मानकांच्या विनिर्दिष्टीत वेळेत	विनिर्दिष्टीत जास्त वेळेत	निवारण केलेल्या एकूण तक्रारींची संख्या	
(१)	(२)	(३)	(४)	(५)	(६)	(७)	(८)	(९)	(१०)	(११)	(१२)
१	४.३	नवीन जोडणी- जागेची तपासणी	नागरी								
			ग्रामीण								
२	४.४	विद्यमान वाहिन्यांच्या द्वारे पुरवठा करण्यासाठी होणारा खर्च कळविणे	नागरी								
			ग्रामीण								
३	४.५ आणि ४.६	समर्पित फीडरद्वारे किंवा वितरण मेन्सचा विस्तार/वाढ केल्यानंतर पुरवठा करण्यासाठी होणारा खर्च कळविणे	नागरी								
			ग्रामीण								
४	४.७	नवीन जोडणी/ज्यादा आणि बदल करून विद्यमान वाहिनीद्वारे पुरवठा करणे									
५	४.८	नवीन जोडणी/ज्यादा आणि बदल करून वितरण मेन्सचा विस्तार/वाढ करून पुरवठा करणे									
६	४.९	नवीन जोडणी/ज्यादा आणि बदल करून नवीन उप-केंद्र उभारून पुरवठा करणे									
७	४.११	तात्पुरता पुरवठा									
८	४.१२	मीटर/वाहिनी हलवणे	नागरी								

			ग्रामीण																
९	४.१३	देय रक्कम अदा केल्यानंतर वीज पुरवठा परत सुरु करणे	नागरी																
			ग्रामीण																
१०	४.१४	नावात बदल करणे																	
११	४.१४	वर्गवारीत बदल करणे																	
१२	६.१	नुसता फ्युज उडणे	नागरी																
			ग्रामीण																
१३	६.२	उपरी वाहिनी बंद पडणे	नागरी																
			ग्रामीण																
१४	६.३	रोहित्रमधील बिघाड	नागरी																
			ग्रामीण																
१५	६.४	जमिनीखालील केबलमध्ये दोष	नागरी																
			ग्रामीण																
१६	६.५	नियोजित बंदचा कालावधी																	
१७	६.८	देय रकमांचा परतावा	नागरी																
			ग्रामीण																
१८	६.९	देयकाची रक्कम भरणा केल्यानंतर पुरवठा परत सुरु करणे	नागरी																
			ग्रामीण																
१९	७.२	मीटर नोंदणी	नागरी																
			ग्रामीण																
२०	७.४	सदोष मीटर बदली करणे	नागरी																
			ग्रामीण																
२१	७.५	जळालेले मीटर बदली करणे	नागरी																
			ग्रामीण																
२२	८.१३ ते ८.१६	देयकाविषयी तक्रार																	

२३	८.१७	तक्रारीनंतर मीटरची तपासणी	नागरी								
			ग्रामीण								
२४	८.१८	होल्टेजमधील चढ-उतारांची तक्रार - स्थानिक दोष									
२५	८.१८	होल्टेजमधील चढ-उतारांची तक्रार - विद्युत जाळे									
२६	८.१८	होल्टेजमधील चढ-उतारांची तक्रार - विस्तार/वाढ आवश्यक									

जोडपत्र -२ - सेवा केंद्रांच्या प्रचालनाच्या कामगिरीचा अहवाल

परवानाधारकाने आयोगाला सादर करावयाच्या त्रैमासिक अहवालाचा नमुना

अ. क्र.	हमीबध्द मानकाचा संदर्भ क्रमांक	हमीबध्द मानकाचे मापदंड	दूरध्वनी क्रमांकाला दिलेला प्रतिसाद	
			विनिर्दिष्ट केलेल्या वेळेत	विनिर्दिष्ट केलेल्या वेळेपेक्षा जास्त वेळेत
(१)	(२)	(३)	(४)	(५)
१	८.८	ग्राहकांच्या दूरध्वनीला दिलेला पहिला प्रतिसाद		
२	८.९	ग्राहकांच्या तक्रारीची नोंदणी करणे आणि ग्राहकास तक्रार क्रमांक देणे		

जोडपत्र--३ भरपाई अदा करण्यात आलेल्या वैयक्तिक तक्रारींचा अहवाल

परवानाधारकाने आयोगाला सादर करावयाच्या त्रैमासिक अहवालाचा नमूना

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

टीप- हमीबध्द मानकाचे पालन न केल्याबाबत ज्या बाबीकरिता भरपाई अदा करण्यात आली असेल त्या बाबीच्या वर्गवारीनुसार अहवाल तयार करण्यात यावा .

जोडपत्र -४ साध्य केलेल्या सर्वकष मानकांचा अहवाल

परवानाधारकाने आयोगाला सादर करावयाच्या त्रैमासिक अहवालाचा नमूना

अ. क्र.	सर्वकष मानकांचे मापदंड	क्षेत्र नागरी/ ग्रामीण	तिमाहीच्या सुरुवातीस प्रलंबित तक्रारीची संख्या	तिमाहीत दाखल केलेल्या तक्रारीची संख्या	एकूण तक्रारीची संख्या	विनिर्दिष्टीत वेळेत निवारण केलेल्या तक्रारीची संख्या	तिमाहीच्या अखेरीस शिल्लक तक्रारीची संख्या
(१)	(२)	(३)	(४)	(५)	(६)	(७)	(८)
१	नुसता फ्युज गेल्याचा कॉल						
२	वाहिनीतील बिघाड						
३	केबलमधील बिघाड						
४	रोहित्रामधील बिघाड						
५	नियोजित बंदचा कालावधी						
६	पथ दिव्यांतील दोष						
७	विश्वासार्हता निर्देशांक- एसएआयएफआय						
८	विश्वासार्हता निर्देशांक- एसएआयडीआय						
९	विश्वासार्हता निर्देशांक- सीएआयडीआय						
१०	व्होल्टेजमधील असमतोल						
११	देयकांतील चुका						
१२	सदोष मीटर्स						
१३	नवीन/जादा वीज पुरवठा						
१४	नावातील बदल आणि वर्गवारीतील बदल						
१५	तात्पुरता वीज पुरवठा						
१६	पुरवठा पुनः सुरु करणे						
१७	मिटर /सेवा जोडणी हलविणे						

जोडपत्र-५ सदोष मीटर्सवर केलेल्या कारवाईचा अहवाल
परवानाधारकाने आयोगाला सादर करावयाच्या त्रैमासिक अहवालाचा नमूना

अ.क्र.	विभागाचे (शाखेचे) नाव	सर्वकष मानकांचा क्रमांक	तिमाहीच्या सुरुवातीला सदोष मीटर्सची संख्या	तिमाहीत सदोष मीटर्सची वाढलेली संख्या	एकूण सदोष मीटर्सची संख्या	दुरुस्त/बदली केलेल्या मितर्सची संख्या	तिमाहीच्या अखेरीस प्रलंबित सदोष मीटर्सची संख्या
(१)	(२)	(३)	(४)	(५)	(६)	(७)	(८)
१							
२							
३							
४							
५							

जोडपत्र -६ विश्वासाहता निर्देशांकांच्या कामगिरीचा अहवाल
परवानाधारकाने आयोगाला सादर करावयाच्या त्रैमासिक अहवालाचा नमूना

(१) यंत्रणेच्या सरासरी व्यत्ययाचा वारंवारिता निर्देशांक (एस ए आय एफ आय)						
अ.क्र.	महिना	एन आय = "आय" फीडरवरील मोठ्या व्यत्ययाचा अनुभव घेतलेल्या ग्राहकांची संख्या	आर आय= "आय" फीडरवरील प्रत्येक व्यत्ययानंतर विजेच्या पुनर्पुरवठ्यासाठी लागलेला वेळ	एनटी= वितरण परवानाधारकांच्या क्षेत्रातील एकूण ग्राहकांची संख्या (१)	कृषि फीडर्स वगळून सर्व ११ केव्ही फीडर्ससाठी बेरीज (आरआय* एनआय) (२)	एस ए आय एफ आय = २/१
(१)	(२)	(३)	(४)	(५)	(६)	(७)
	एकूण					

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

(३) ग्राहक सरासरी व्यत्ययाचा कालावधी 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)		
	एकूण					

जोडपत्र-७ तक्रार नोंदवही

परवानाधारकाने तक्रारीच्या नोंदणीसाठी ठेवावयाच्या नोंद-वहीचा नमुना

अ.क्र	तक्रार प्राप्त झाल्याची वेळ व दिनांक	तक्रारदाराचे नाव, पत्ता व संपर्क क्रमांक	तक्रारीचे स्वरूप	तक्रार क्रमांक	हमीबध्द मानकाचा संदर्भ क्रमांक	तक्रार निवारण्याची वेळ व दिनांक	तक्रार निवारण्यासाठी लागलेला एकूण वेळ (मिनिटे/तास)
(१)	(२)	(३)	(४)	(५)	(६)	(७)	(८)
१							
२							
३							
४							
५							
६							
७							

टीप- (१) कृतीच्या मानकांच्या विनियमांमधील परिशिष्ट अ मध्ये उल्लेखलेल्या हमीबध्द मानकांच्या वर्गवारीप्रमाणे, वर्गवारी-निहाय तक्रारींची नोंदवही ठेवण्यात यावी

(२) नोंदवहीचे संकलन दर महिन्यास करण्यात यावे. प्रलंबित प्रकरणांची सत्य परिस्थिती कळावी यासाठी, प्रत्येक ठराविक कालावधीनंतर कार्यवाही न केलेल्या तक्रारी पुढे ओढण्यात याव्यात.

प्रारूप
महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग, मुंबई
महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानेधारकांच्या कृतीची मानके,
विद्युत पुरवठा सुरु करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम,
२०१०

अनुक्रमणिका		
अ.क्र.	तपशील	पान क्र.
१	शीर्षक, व्याप्ती आणि प्रारंभ	२
२	व्याख्या	३
३	वितरण परवानेधारकांच्या कृतीसंबंधीची मानके	८
४	विद्युत पुरवठा सुरु करण्याचा कालावधी	९
५	पुरवठ्याची गुणवत्ता व पुरवठ्याची प्रणाली	१३
६	विद्युत पुरवठा पूर्ववत करणे	१६
७	मीटर नोंदणी (मीटरींग)	१७
८	तक्रार नोंदणी व तक्रार हाताळणी	१९
९	ग्राहक सनद/ सेवा	२३
१०	इतर सेवा	२४
११	विश्वासाहतेचे निर्देशांक	२५
१२	अपवाद	२६
१३	भरपाईचे निश्चितीकरण	२७
१४	कृतीच्या स्तरासंबंधीची माहिती	२८
१५	दुरुस्ती करण्याचा अधिकार	३१
१६	अडचणी दूर करण्याचा अधिकार	३१

१७	परिशिष्ट अ- हमीबद्ध कृतीची मानके	३२
१८	परिशिष्ट ब - कृतीची सर्वकष मानके	३७
१९	जोडपत्र-१ हमीबद्ध मानके - परवानाधारकाने केलेल्या कार्यवाहीची सद्य स्थिती.	३९
२०	जोडपत्र-२ सेवा केंद्रांच्या प्रचालनाच्या कामगिरीचा अहवाल	४२
२१	जोडपत्र-३ भरपाई अदा करण्यात आलेल्या वैयक्तिक तक्रारींचा अहवाल	४३
२२	जोडपत्र -४ साध्य केलेल्या सर्वकष मानकांचा अहवाल	४४
२२	जोडपत्र-५ सदोष मीटर्सवर केलेल्या कारवाईचा अहवाल	४५
२३	जोडपत्र -६ विश्वासार्हता निर्देशांकांच्या कामगिरीचा अहवाल	४६
२४	जोडपत्र-७ तक्रार नोंदवही	४७