भारत सरकार

विद्युत मंत्रालय

....

लोक सभा

तारांकित प्रश्न संख्या-53

जिसका उत्तर 22 जुलाई, 2021 को दिया जाना है।

विद्युत अधिनियम

***53. श्री सय्यद ईमत्याज जलील:**
श्री असादुद्दीन ओवैसीः

क्या **विद्युत** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या विद्युत अधिनियम की धारा-145 में विद्युत वितरण और बिलिंग से संबंधित विवादों को समस्त सिविल न्यायालयों के क्षेत्राधिकार से बाहर कर दिया गया है;

(ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इसके क्या कारण हैं;

(ग) क्या विद्युत वितरण कंपनियों द्वारा विद्युत आपूर्ति, बिलिंग और लगाये गए जुर्माने से संबंधित न्यायिक फोरम न होने से विशेषकर लगभग छह लाख गांवों को विद्युतीकृत किए जाने के उपरांत ग्रामीण लोगों को अत्यधिक कठिनाइयों का सामना करना पड़ रहा है; और

(घ) सरकार द्वारा विवादों की स्थिति में ग्रामीण एवं शहरी लोगों के समक्ष आने वाली समस्याओं को समाप्त करने हेतु क्या कदम उठाए गए हैं?

उत्तर

विद्युत और नवीन एवं नवीकरणीय ऊर्जा मंत्री
(श्री आर.के. सिंह)

(क) से (घ) : विवरण सभा पटल पर रख दिया गया है।

****

<u>विवरण</u>

"विद्युत अधिनियम" के बारे में लोक सभा में दिनांक 22.07.2021 को उत्तरार्थ तारांकित प्रश्न संख्या 53 के भाग (क) से (घ) के उत्तर में उल्लिखित विवरण।

****

(क) और (ख) : विद्युत के अप्राधिकृत उपयोग से संबंधित मामलों में धारा 126 और 127 में निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार कार्यवाही की जाती है और धारा 145 मामलों में सिविल न्यायालय की अधिकारिता पर रोक लगाती है। यह प्रावधान इस कारण किया गया है कि माननीय उच्च्तम न्यायालय के निर्णय (सार **अनुबंध-।** पर दिया गया है) में यथा उल्लिखित अधिनियम की धारा 127 के साथ पठित धारा 126 के प्रावधान स्वयं में पूर्ण संहिता हैं और निर्धारण अधिकारी द्वारा निर्धारण का आदेश पारित करने के लिए सभी प्रासंगिक सरोकार शामिल करते हैं। अधिनियम की धारा 126 उपभोक्ता को अनंतिम आदेश पर आपत्ति उठाते हुए प्रारंभिक अनंतिम निर्धारण आदेश को संशोधित कराने के लिए एक अवसर प्रदान करने का प्रावधान करती है। इसके अलावा, निर्धारण अधिकारी द्वारा पारित अंतिम निर्धारण आदेश के विरुद्ध अधिनियम की धारा 127 के तहत राज्य सरकार द्वारा गठित अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष अपील दायर कर सकेगा। केंद्रीय सरकार द्वारा, अधिनियम की धारा 127 के प्रयोजनार्थ, अपील प्राधिकारी को अपीलीय प्राधिकरण नियम, 2004 अधिसूचित किए गए थे जिनमें प्रावधान है कि राज्य सरकार अधिसूचना के माध्यम से अपील प्राधिकरण गठित कर सकती है।

(ग) और (घ) : विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 42 की उप-धाराएं (5), (6), (7) और (8) असंतुष्ट उपभोक्ताओं के लिए शिकायत निवारण तंत्र का प्रावधान करती हैं। कोई भी असंतुष्ट उपभोक्ता विद्युत कनेक्शन प्रदान करने की सेवा में कोई कमी, अनुचित पद्धतियां, बिलिंग, कोई विद्युत लाइन अथवा विद्युत संयत्र अथवा विद्युत मीटर प्रदान करने में कमी, असुरक्षित अथवा जोखिमपूर्ण विद्युत संस्थापनाओं इत्यादि में किसी कमी के संबंध में वितरण अनुज्ञप्तिधारी के विरुद्ध अपनी शिकायतों के निवारण के लिए उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम (सीजीआरएफ) के पास अभ्यावेदन कर सकता है।

इसके अलावा, कोई व्यक्ति जो सीजीआरएफ द्वारा पारित आदेश से असंतुष्ट है, अधिनियम की धारा 42 की उप-धारा (6) के अनुसार लोकपाल के पास अभ्यावेदन कर सकता है।

इसके साथ-साथ, अधिनियम की धारा 181 की उप-धारा (2) (द) एवं (2) (ध) के अनुसार, राज्य विद्युत विनियामक आयोग को उपभोक्ता शिकायत निवारण तंत्र के बारे में दिशानिर्देशों को निर्धारित करने का अधिकार प्राप्त है।

भारत सरकार ने 31.12.2020 को विद्युत (उपभोक्ता अधिकार) नियम, 2020 अधिसूचित किए हैं। ये नियम अनुज्ञप्तिधारी के उत्तरदायित्व और अच्छी पद्धतियां निर्धारित करते हैं जिन्हें दक्षतापूर्ण, लागत-प्रभावी, विश्वसनीय एवं उपभोक्ता हितैषी सेवाएं प्रदान करने के लिए अंगीकृत किया जा सकता है। ये नियम यह सुनिश्चित करेंगे कि नए विद्युत कनेक्शन, धन वापसी और अन्य सेवाएं समयबद्ध तरीके से दी जाती हैं और उपभोक्ताओं को नए विद्युत कनेक्शन के लिए आवेदन करने और बिलों का भुगतान करने के लिए ऑनलाइन विकल्प का अधिकार देते हैं।

इन नियमों में निर्धारित कुछ प्रमुख प्रावधान मीटरिंग, बिलिंग एवं भुगतान, आपूर्ति, कनैक्शन विच्छेदन एंव पुन: कनैक्शन, आपूर्ति की विश्वसनीयता, दंड, निष्पादन के मानक, मुआवजा तंत्र, शिकायत निवारण तंत्र आदि से संबंधित हैं। "विद्युत (उपभोक्ता अधिकार) नियम, 2020" से संबंधित दिनांक 31.12.2020 की भारत के राजपत्र की अधिसूचना की प्रति **अनुबंध-II** पर संलग्न है।

****

<u>अनुबंध-I</u>

"विद्युत अधिनियम" के बारे में लोक सभा में दिनांक 22.07.2021 को उत्तरार्थ तारांकित प्रश्न संख्या 53 के उत्तर में दिए गए विवरण के भाग (क) और (ख) में उल्लिखित अनुबंध।

****

अधिशासी अभियंता बनाम श्री सीताराम राइस मिल के मामले में वर्ष 2011 की सिविल अपील संख्या 8859 में दिनांक 20.10.2011 के अपने निर्णय में माननीय उच्चतम न्यायालय की तीन न्यायाधीशों की पीठ ने धारा 126 और 127 को पूर्ण संहिता माना और निम्नलिखित टिप्पणी की:

"अधिनियम 2003 की धारा 127 के साथ पठित धारा 126 के उपबंध, वास्तव में, स्वयं में एक संहिता हैं। निरीक्षण करके कार्यवाही की शुरूआत से ही, अपील प्राधिकारी के समक्ष अपील दायर करने के अधिकार तक, सभी मामले इन उपबंधों के तहत समुचित रूप से समाविष्ट किए गए हैं। यह ऐसी राशि के संगणन, जिसे उपभोक्ता विद्युत की अधिक खपत के लिए भुगतान करने के लिए जिम्मेवार है, और निर्धारण प्रक्रिया करने की रीति का विनिर्दिष्टित प्रावधान करती है। दूसरे शब्दों में, अधिनियम 2003 की धारा 126 का हासिल करने के लिए एक लक्ष्य अर्थात् विद्युत के ऐसे अप्राधिकृत उपयोग पर निहित प्रतिबंध लगाना है।"

****

अनुबंध-II

"विद्युत अधिनियम" के बारे में लोक सभा में दिनांक 22.07.2021 को उत्तरार्थ तारांकित प्रश्न संख्या 53 के उत्तर में दिए गए विवरण के भाग (ग) और (घ) में उल्लिखित अनुबंध।

****

अधिसूचना

नई दिल्ली, 31 दिसम्बर, 2020

सा.का.नि. 818(अ).—केंद्रीय सरकार, विद्युत अधिनियम, 2003 (2003 का 36) की धारा 176 की उप-धारा (2) के खंड (य) के साथ पठित उप-धारा (1) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, निम्नलिखित नियम बनाती है, अर्थात्: -

1. **संक्षिप्त नाम और प्रारम्भ** - (1) इन नियमों का संक्षिप्त नाम विद्युत (उपभोक्ता अधिकार) नियम, 2020 है।

   (2) ये राजपत्र में इनके प्रकाशन की तारीख को प्रवृत्त होंगे।

2. **परिभाषाएं-** (1) इन नियमों में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो,-

   (क) "**अधिनियम**" से विद्युत अधिनियम, 2003 अभिप्रेत है;

   (ख) "**आवेदक**" से किसी परिसर का ऐसा स्वामी और अधिभोगी अभिप्रेत है जो अधिनियम, उसके अधीन बनाए गए नियमों और विनियमों के उपबंधों के अनुसरण में, विद्युत की आपूर्ति, स्वीकृत भार या अनुबंधित मांग में वृद्धि या कमी करने, शीर्षक में परिवर्तन या नामांतरण, उपभोक्ता श्रेणी में परिवर्तन, आपूर्ति को वियोजित करने या पुनः चालू करने, या करार को समाप्त करने, कनेक्शन के स्थानांतरण या अन्य सेवाओं, यथास्थिति, के लिए वितरण अनुज्ञप्तिधारी के समक्ष कोई आवेदन पत्र देता है;

   (ग) "**आवेदन**" से ऐसा आवेदन अभिप्रेत है जो आयोग द्वारा यथानिर्दिष्ट समुचित प्रपत्र में सभी दस्तावेजों और अन्य अनुपालनों सहित हर दृष्टि से पूर्ण हो;

   (घ) "**बिल चक्र या बिल अवधि**" से वह अवधि अभिप्रेत है जिसके लिए वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उपभोक्ताओं की विभिन्न प्रवर्गों के लिए, आयोग द्वारा यथानिर्दिष्ट, नियमित विद्युत बिल जारी किए जाते हैं;

   (ङ) "**आयोग**" से अधिनियम की धारा 82 के अधीन गठित राज्य विद्युत विनियामक आयोग अभिप्रेत है;

   (च) **"उपभोक्ता"** से ऐसा व्यक्ति अभिप्रेत है जिसे, उसके स्वयं के उपयोग के लिए, किसी वितरण अनुज्ञप्तिधारी या सरकार या विद्युत अधिनियम, 2003 या तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अधीन साधारण जनता

को विद्युत आपूर्ति के व्यवसाय में संलग्न किसी अन्य व्यक्ति, जिसमें ऐसा व्यक्ति भी शामिल है, जिसके परिसरों को किसी वितरण अनुज्ञप्तिधारी, सरकार या ऐसे किसी व्यक्ति, यथास्थिति, के कार्यों के साथ तत्समय विद्युत प्राप्ति के प्रयोजन के लिए संबद्ध किया जाता है, द्वारा विद्युत आपूर्ति की जाती है;

(छ) "**दिवस**" से पूर्ण कार्यदिवस अभिप्रेत हैं;

(ज) "**वियोजन**" से किसी उपभोक्ता का वितरण अनुज्ञप्तिधारी की वितरण प्रणाली से वास्तविक पृथक्करण अभिप्रेत है;

(झ) "**नियत प्रभारों**" का वही अर्थ होगा जो आयोग द्वारा वितरण अनुज्ञप्तिधारी के लिए निर्गत विद्यमाम टैरिफ आदेश के उपबंधों में दिया गया है;

(ञ) "**अधिकतम मांग**" से बिलिंग अवधि के दौरान, तीस मिनट या आयोग द्वारा यथानिर्दिष्ट समय की किसी भी निरंतर अवधि के दौरान किसी उपभोक्ता के आपूर्ति स्थल पर औसत किलो वोल्ट-एम्पीयर (केवीए) या किलोवाट (केडब्ल्यू) में मापा गया अधिकतम भार अभिप्रेत है;

(ट) "**अधिभोगी**" से ऐसे परिसर, जहां विद्युत का उपयोग किया जाता है या किया जाना प्रस्तावित है, का स्वामी, किराएदार या व्यक्ति उसमें अधिवास करने वाला व्यक्ति अभिप्रेत है;

(ठ) "**आपूर्ति स्थल**" से राज्य आयोग द्वारा विनिर्दिष्ट किया जाने वाला वह स्थान अभिप्रेत है जहां किसी उपभोक्ता को विद्युत की आपूर्ति की जाती है;

(ड) "**प्रोज्यूमर**" से ऐसा व्यक्ति अभिप्रेत है जो ग्रिड से विद्युत का उपभोग करने के साथ-साथ उसी आपूर्ति स्थल का उपयोग करते हुए वितरण अनुज्ञप्तिधारी के लिए ग्रिड में विद्युत प्रवाहित भी कर सकता है;

(ढ) **"अस्थायी कनेक्शन"** से ऐसा विद्युत कनेक्शन अभिप्रेत है जो किसी व्यक्ति द्वारा उसकी अस्थायी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अपेक्षित है जैसे -

(i) जलापचयक के लिए पम्पों सहित आवासीय, वाणिज्यिक और औद्योगिक परिसरों के निर्माण के लिए;

(ii) उत्सवों और पारिवारिक समारोह के दौरान प्रकाश व्यवस्था के लिए;

(iii) कृषि पम्प सेटों को छोड़कर थ्रेसर या इसके जैसी अन्य मशीनरी के लिए;

(iv) पर्टयन सिनेमा, थियेटरों, सर्कसों, नुमाइशों, प्रदर्शनियों, मेलों या समागमों के लिए।

(ण) "**विद्युत का अप्राधिकृत उपयोग**" का वही अर्थ होगा जो अधिनियम की धारा 126 के अंतर्गत दिया गया है।

(2) इसमें प्रयुक्त और अपरिभाषित शब्दों और अभिव्यक्तियों, जिन्हें अधिनियम में परिभाषित किया गया है, का अर्थ वही होगा जो अधिनियम में दिया गया है तथा अधिनियम में ऐसे शब्दों और अभिव्यक्तियों की अनुपस्थिति के मामले, इनका अर्थ वह होगा जो विद्युत आपूर्ति उद्योग में सामान्य रूप से समझा जाता है।

3. **अधिकार और बाध्यता-** अधिनियम के उपबंधों के अनुरूप में, किसी परिसर के स्वामी या अधिवासी द्वारा किए गए अनुरोध पर विद्युत आपूर्ति करना प्रत्येक वितरण अनुज्ञप्तिधारी का कर्त्तव्य है। इन नियमों में किए गए उपबंधों के अनुसार, वितरण अनुज्ञप्तिधारी से विद्युत आपूर्ति सेवाओं का न्यूनतम मानक प्राप्त करना उपभोक्ता का अधिकार है।

4. **नए कनेक्शन जारी करना और मौजूदा कनेक्शन में उपांतरण करना -** (1) वितरण अनुज्ञप्तिधारी प्राथमिकता के आधार पर अपनी वेबसाइट और अपने सभी कार्यालयों के सूचना पटल पर निम्नलिखित जानकारी प्रदर्शित करेगा, अर्थात्:-

(क) नए कनेक्शन, अस्थायी कनेक्शन, मीटर या सेवा लाइन के स्थानांतरण, उपभोक्ता प्रवर्ग में परिवर्तन, भार में वृद्धि, भार में कमी या नाम में परिवर्तन, स्वामित्व के हस्तांतरण और परिसरों के स्थानांतरण आदि की स्वीकृति देने के बारे में विस्तृत प्रक्रिया;

(ख) उन कार्यालयों का पता और दूरभाष नम्बर जहां भरे गए आवेदन का प्रस्तुत किया जा सकता है;

(ग) आवेदन प्रारूप ऑनलाइन जमा करने के लिए वेबसाइट का पता;

(घ) आवेदन के साथ संलग्न किए जाने के लिए अपेक्षित दस्तावेजों की प्रतियों की पूर्ण सूची;

(ङ) आवेदन द्वारा जमा किए जाने वाले सभी लागू प्रभार;

(2) सभी प्रकार के कनेक्शनों के साथ-साथ मौजूदा कनेक्शन में उपांतरण करने के लिए सभी आवेदन पत्रों को वितरण अनुज्ञप्तिधारी के सभी स्थानीय कार्यालयों में निःशुल्क उपलब्ध कराने के साथ-साथ इसकी वेबसाइट पर निःशुल्क डाउनलोड के लिए उपलब्ध कराए जाएंगे।

(3) ऑनलाइन आवेदन प्रारूपों को जमा करने के लिए, वितरण अनुज्ञप्तिधारी एक वेब पोर्टल और एक मोबाइल एप का निर्माण करेगा।

(4) आवेदक के पास आवेदन प्रारूपों को हार्ड कॉपी के रूप में या वितरण अनुज्ञप्तिधारी के वेब पोर्टल या मोबाइल एप के माध्यम से ऑनलाइन जैसे किसी इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों के जरिए प्रस्तुत करने का विकल्प होगा।

(5) यदि किसी आवेदन पत्र की हार्ड कॉपी प्रस्तुत की जाती है, तो इसके प्राप्त होने के तुरंत बाद इसे स्कैन करके वेबसाइट पर अपलोड किया जाएगा तथा उस आवेदक के लिए रजिस्ट्रीकरण संख्या के साथ पावती का सृजन किया जाएगा और इसकी सूचना आवेदक को दी जाएगी।

(6) यदि किसी आवेदन पत्र को वितरण अनुज्ञप्तिधारी के वेब पोर्टल या मोबाइल एप के माध्यम से ऑनलाइन प्रस्तुत किया जाता है, तो आवेदन के प्रस्तुतीकरण के बाद रजिस्ट्रीकरण संख्या और पावती का सृजन किया जाएगा।

(7) सभी अपेक्षित जानकारियों की दृष्टि से पूर्ण किसी आवेदन को पावती के साथ रजिस्ट्रीकरण संख्या के सृजन की तारीख को प्राप्त समझा जाएगा। हार्ड कॉपी के जरिए प्रस्तुत किए जाने के मामले में, पावती के साथ रजिस्ट्रीकरण संख्या का सृजन ऐसी अवधि, जो आयोग द्वारा विहित की जाए, जो सभी अपेक्षित जानकारियों के साथ पूर्ण आवेदन की प्राप्ति के चौबीस घंटों से अधिक नहीं होगी, के भीतर किया जाएगा।

(8) आवेदन पर कार्रवाई के विभिन्न चरणों जैसे आवेदन की प्राप्ति, स्थल निरीक्षण, मांग नोट का निर्गमन, बाह्य कनेक्शन, मीटर संस्थापना और विद्युत प्रवाही की स्थिति की निगरानी के लिए वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा वेब आधारित एप्लीकेशन या मोबाइल एप या एसएमएस या किसी अन्य पद्धति के माध्यम से विशिष्ट रजिस्ट्रीकरण संख्या आधारित आवेदन ट्रैकिंग तंत्र उपलब्ध कराया जाएगा।

(9) 10 किलोवाट या आयोग द्वारा निर्दिष्ट किये जाने वाले उससे अधिक भार वाले नए कनेक्शनों के लिए, आवेदन पत्र के साथ केवल दो अनिवार्य दस्तावेज संलग्न किए जाएंगे -

(1) आवेदक के पहचान का प्रमाण (अर्थात् पासपोर्ट, आधार कार्ड आदि); और

(2) उस परिसर, जिसके लिए कनेक्शन की मांग की जा रही है, पर आवेदक के स्वामित्व या अधिवास का प्रमाण अथवा स्वामित्व या अधिवास के प्रमाण की अनुपस्थिति के मामले में, उपर्युक्त (1) के अंतर्गत पहचान के प्रमाण के रूप में प्रस्तुत किए गए प्रमाण को छोड़कर अन्य को प्रमाण। निर्दिष्ट भार से अधिक भार के नए कनेक्शनों के लिए आवेदन के साथ प्रस्तुत किए जाने के लिए अपेक्षित दस्तावेज आयोग द्वारा स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट किए जाएंगे।

(10) यदि वितरण अनुज्ञप्तिधारी और उपभोक्ता के बीच कोई करार निष्पादित किया जाना अपेक्षित है, वह आवेदन पत्र के भाग के रूप में किया जाएगा तथा किसी पृथक करार पत्र की कोई आवश्यकता नहीं होगी।

(11) हर दृष्टि से पूर्ण आवेदन को जमा करने के उपरांत, वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा नए कनेक्शन उपलब्ध कराने और मौजूदा कनेक्शन में संशोधन की अधिकतम अवधि आयोग द्वारा विनिर्दिष्ट की जाएगी जो महानगरों के मामले में सात दिन, अन्य नगरपालिका क्षेत्रों के मामले में पंद्रह दिन और ग्रामीण क्षेत्रों के मामले में तीस दिन से अधिक नहीं होगी:

परंतु यह कि यदि ऐसी आपूर्ति के लिए वितरण मुख्य केंद्र के विस्तार या नए उप-केंद्रों के प्रारम्भ की आवश्यकता होती है, तो वितरण अनुज्ञप्तिधारी विस्तार या प्रारम्भ के तत्काल बाद या ऐसी अवधि, जो आयोग द्वारा विनिर्दिष्ट की जाए, के भीतर ऐसे परिसरों को विद्युत आपूर्ति करेगा।

(12) यदि कोई वितरण अनुज्ञप्तिधारी आयोग द्वारा निर्दिष्ट अवधि के भीतर विद्युत आपूर्ति करने में असफल रहता है तो वह ऐसे जुर्माने, जो आयोग द्वारा निर्धारित किया जाए, जो चूक के प्रत्येक दिन के लिए एक हजार रूपये से अधिक नहीं होगा, का दायी होगा।

(13) 150 किलोवाट तक या उससे अधिक भार, जो आयोग द्वारा निर्दिष्ट किया जाए, के विद्युतीकृत क्षेत्र के लिए, नए कनेक्शन के लिए कनेक्शन प्रभार भार, मांगे गए कनेक्शन की श्रेणी और वितरण अनुज्ञप्तिधारी की कनेक्शन की औसत लागत के आधार पर नियत किए जाएंगे ताकि प्रत्येक अलग-अलग मामले के लिए स्थल निरीक्षण और मांग प्रभारों के अनुमान से बचा जा सके। ऐसे मामलों में, मांग प्रभारों का भुगतान नए कनेक्शन के लिए आवेदन के समय किया जा सकता है।

5. **मीटरिंग –** (1) मीटर के बिना कोई कनेक्शन नहीं दिया जाएगा और यह मीटर स्मार्ट प्री-पेमेंट मीटर या प्री-पेमेंट मीटर होगा। स्मार्ट मीटर या प्री-पेमेंट मीटर में किसी छूट को आयोग द्वारा विधिवत अनुमोदित किया जाएगा। ऐसे करते समय, आयोग स्मार्ट प्री-पेमेंट मीटर या प्री-पेमेंट मीटर के संस्थापन से विचलन की अनुमति देने के उपयुक्त औचित्य को लेखबद्ध करेगा।

(2) किसी नए कनेक्शन की मांग करते समय, उपभोक्ता के पास निम्नलिखित विकल्प होंगे -

(क) वह मीटर, एमसीबी या सीबी और संबद्ध उपकरणों की खरीद स्वयं करे; या

(ख) यह अपेक्षा करे कि मीटर, एमसीबी या सीबी की आपूर्ति लागू प्रभारों का भुगतान किए जाने पर वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा की जाए।

(3) वितरण अनुज्ञप्तिधारी यह सुनिश्चित करेगा कि उपभोक्ताओं को खरीद के लिए अनुमोदित मीटर विनिर्माताओं के परीक्षित और सीलबंद मीटर उपलब्ध हों तथा इसकी वेबसाइट पर उन स्थानों की जानकारी उपलब्ध हो जहां से उपभोक्ता ये मीटर खरीद सकते हैं।

(4) वितरण अनुज्ञप्तिधारी के किसी प्राधिकृत प्रतिनिधि द्वारा शहरी के साथ-साथ ग्रामीण क्षेत्रों में प्रत्येक बिल चक्र में कम-से-कम एक बार मीटर की रीडिंग की जाएगी।

(5) स्मार्ट मीटरों के मामले में, प्रत्येक माह में कम-से-कम एक बार मीटर की दूरस्थ रीडिंग की जाएगी तथा अन्य प्री-पेमेंट मीटरों के मामले में, किसी वितरण अनुज्ञप्तिधारी के प्राधिकृत प्रतिनिधि द्वारा प्रत्येक तीन माह में कम-से-कम एक बार मीटरों की रीडिंग की जाएगी। ऊर्जा खपत संबंधी डाटा को वेबसाइट या मोबाइल एप या एसएमएस आदि के माध्यम से उपभोक्ता को उपलब्ध कराया जाएगा। स्मार्ट प्री-पेमेंट मीटर रखने वाले उपभोक्ताओं को उनके द्वारा की गई ऊर्जा खपत की वास्तविक समय आधार पर जांच करने के लिए डाटा एक्सेस प्रदान किया जा सकता है।

(6) पोस्ट-पेमेंट मीटरों के लिए, यदि मीटर रीडिंग की लगातार दो तारीखों पर मीटर रीडर के लिए अनधिगम्य है, तो उपभोक्ता के पास रजिस्ट्रीकरण मोबाइल या ई-मेल के माध्यम से मीटर रीडिंग और मीटर रीडिंग की तारीख को दर्शाते हुए मीटर का चित्र भेजने का विकल्प होगा। ऐसे मामलों में, वितरण अनुज्ञप्तिधारी उपभोक्ता को कोई नोटिस या अनंतिम बिल नहीं भेजेगा।

(7) उपभोक्ता द्वारा उनके मीटर की रीडिंग के उनकी विद्युत खपत के अनुरूप न होने, मीटर बंद होने, सील को क्षति पहुंचने, मीटर के जल जाने या क्षतिग्रस्त हो जाने आदि के बारे में शिकायत प्राप्त होने पर वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा ऐसी अवधि, जो आयोग द्वारा निर्दिष्ट की जाए, जो तीस दिन से अधिक नहीं होगी, के भीतर मीटरों का परीक्षण किया जाएगा।

(8) उपभोक्ता पर आरोप्य कारणों के परिणामस्वरूप मीटर के दोषपूर्ण या जला हुआ पाए जाने के मामले में उपभोक्ता पर रिपोर्टिंग समय पर कोई परीक्षण फीस प्रभारित नहीं किया जाएगा, नए मीटर की लागत उपभोक्ता द्वारा वहन की जाएगी और परीक्षण फीस को उपभोक्ता पर अनुवर्ती बिलों के माध्यम से प्रभारित किया जाएगा।

(9) वितरण अनुज्ञप्तिधारी उपभोक्ता को वितरण अनुज्ञप्तिधारी या उनके प्राधिकृत प्रतिनिधियों और उपभोक्ता दोनों, द्वारा सम्यक रूप से हस्ताक्षरित मीटर परीक्षण रिपोर्ट प्रदान करेगा, और इसकी एक प्रति पावती के रूप में रखेगा। वितरण अनुज्ञप्तिधारी उपभोक्ता को ऐसे परीक्षण की तारीख और समय सूचित करेगा और उक्त उपभोक्ता को परीक्षण स्थल पर उपस्थित रहने की सूचना देगा। तथापि, यदि उपभोक्ता परीक्षण स्थल पर उपस्थित न रहने की विकल्प चुनता है तो वितरण अनुज्ञप्तिधारी ऐसे परीक्षण करेगा और मीटर परीक्षण रिपोर्ट की प्रति को हस्ताक्षर करने के लिए उपभोक्ता को प्रस्तुत करेगा।

(10) यदि परीक्षण के दौरान मीटर दोषपूर्ण पाया जाता है, तो अधिक या कम प्रभारों को, आयोग द्वारा निर्दिष्ट किए गए के अनुसार, अनुवर्ती बिलों में समायोजित किया जाएगा।

(11) यदि उपभोक्ता परीक्षण के परिणामों का विरोध करता है तो मीटर का परीक्षण, आयोग द्वारा अनुमोदित तृतीय पक्ष परीक्षण अभिकरणों की सूची में से उपभोक्ता द्वारा चुनी गई तृतीय पक्षकार परीक्षण सुविधा पर किया जाएगा। यदि सफलतापूर्वक यह प्रमाणित हो जाता है कि इस परीक्षण के परिणाम वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा किए गए परीक्षण के परिणामों से भिन्न हैं, तो इस परीक्षण पर आने वाली लागत वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा वहन की जाएगी। तथापि, यदि यह प्रमाणित होता है कि इस परीक्षण के परिणाम उप-नियम (7) में वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा किए गए परीक्षण के परिणामों के समान है, तो इस परीक्षण पर आने वाली लागत उपभोक्ता द्वारा वहन की जाएगी। इस परीक्षण के पूरा हो जाने के बाद मीटर परीक्षण के परिणाम और मीटर डाटा उपभोक्ता को जारी किए जाएंगे तथा उक्त परिणाम अंतिम होंगे और उपभोक्ता एवं वितरण अनुज्ञप्तिधारी, दोनों पर बाध्यकारी होंगे।

(12) आयोग द्वारा अनुमोदित तृतीय पक्षकार अभिकरणों की सूची वितरण अनुज्ञप्तिधारी के विभिन्न कार्यालयों के साथ-साथ इसकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाएंगे।

(13) दोषपूर्ण या जले हुए या चोरी किए गए मीटरों का प्रतिस्थापन निम्नानुसार किया जाएगा, -

(क) या तो उपभोक्ता की शिकायत पर या वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा निरीक्षण किए जाने पर, यदि मीटर प्रथमदृष्टया ऐसे कारणों, जो उपभोक्ता पर आरोप्य न हो, के परिणामस्वरूप क्षतिग्रस्त या जला हुआ या चोरी हुआ पाया जाता है, तो अनुज्ञप्तिधारी ऐसी समय-सीमा, जो आयोग द्वारा निर्दिष्ट की जाए, के भीतर अपनी स्वयं की लागत पर एक नए मीटर के माध्यम से आपूर्ति पुनः चालू करेगा;

(ख) यदि, अन्वेषण के उपरांत, यह पाया जाता है कि मीटर ऐसे कारणों, जो उपभोक्ता पर आरोप्य हैं, के परिणामस्वरूप क्षतिग्रस्त हुआ या जला या चोरी हुआ, तो उपभोक्ता से आवश्यक प्रभार, जो आयोग द्वारा निर्दिष्ट किए जाएं, वसूले जाएंगे;

(ग) वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा ऐसी समयावधि, जो आयोग द्वारा विनिर्दिष्ट की जाए, जो शहरी क्षेत्रों में चौबीस घंटे और ग्रामीण क्षेत्रों में बहत्तर घंटे से अधिक नहीं होगी, के भीतर मीटर प्रतिस्थापित किया जाएगा।

(14) मीटर की अनुपब्धता, आपूर्ति को पुनः चालू करने में देरी का कारण नहीं होगी।

(15) यदि मीटर को उपभोक्ता के परिसर से बाहर संस्थापित किया जाता है, तो मीटर के सुरक्षित अभिरक्षण की जिम्मेदारी वितरण अनुज्ञप्तिधारी की होगी, और यदि मीटर को उपभोक्ता के परिसर के अंदर संस्थापित किया जाता है, तो मीटर के सुरक्षित अभिरक्षण की जिम्मेदारी उपभोक्ता की होगा।

6. **बिलिंग और भुगतान -** (1) उपभोक्ताओं की प्रत्येक प्रवर्ग के लिए प्रशुल्क को वितरण अनुज्ञप्तिधारी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा और उपभोक्ता को, किसी पूर्ण बिल चक्र से पहले, वितरण अनुज्ञप्तिधारी की वेबसाइट के साथ-साथ ऊर्जा बिलों के माध्यम से ईंधन अधिशुल्क और अन्य प्रभारों सहित टैरिफ में परिवर्तन की सूचना दी जाएगी।

(2) वितरण अनुज्ञप्तिधारी वास्तविक मीटर रीडिंग के आधार पर प्रत्येक बिल चक्र के लिए बिल तैयार करेगा और भुगतान की देय तारीख से कम-से-कम दस दिन पूर्व दस्ती या डाक या कुरियर या ई-मेल या किसी अन्य इलेक्ट्रॉनिक पद्धति के माध्यम से बिल उपभोक्ता को सुपुर्द किया जाएगा।

(3) मूल बिल प्राप्त न होने पर, उपभोक्ता बिल की अनुलिपि प्राप्त करने का हकदार होगा तथा उसके पास, आयोग द्वारा अनुमोदित प्रक्रिया के अनुसार, स्व-मूल्यांकित बिल जमा करनेका विकल्प होगा:

परंतु यह कि स्व-मूल्यांकित के मामले में, अधिक या कम भुगतान, यथास्थिति, का समायोजन अगले बिल या बिलों, यथास्थिति, में किया जाएगा।

(4) प्री-पेमेंट मीटरिंग के मामले में, वितरण अनुज्ञप्तिधारी, उपभोक्ता के अनुरोध पर, उसे बिल जारी करेगा।

(5) वितरण अनुज्ञप्तिधारी उपभोक्ता को एमसएमस या ई-मेल या दोनों के माध्यम से बिल के प्रेषण की तत्काल सूचना देगा और सूचना में बिल की राशि और भुगतान की देय तारीख शामिल होंगी।

(6) वितरण अनुज्ञप्तिधारी बिल तैयार किए जाने की तारीख पर अपनी वेबसाइट पर भी बिल को अपलोड करेगा:

परंतु यह कि अनुज्ञप्तिधारी की वेबसाइट पर सभी उपभोक्ताओं के लिए पिछले एक वर्ष के बिल के ब्यौरे भी उपलब्ध कराए जाएंगे।

(7) वितरण अनुज्ञप्तिधारी ऐसे स्थानों जहां पोस्ट-पेमेंट मीटरों का संस्थापन किया गया है, पर किसी नए कनेक्शन द्वारा बिजली उपलब्ध कराने का पहला बिल, आयोग द्वारा विनिर्दिष्ट समयावधि के भीतर, जारी करेगा, जो दो बिल चक्रों से अधिक का नहीं होगा।

(8) यदि उपभोक्ता को ऐसी अवधि के भीतर पहला बिल प्राप्त नहीं होता है, तो वह वितरण अनुज्ञप्तिधारी से लिखित रूप में इसकी शिकायत कर सकता है तथा वितरण अनुज्ञप्तिधारी अधिकतम सात दिन की समयावधि के भीतर बिल जारी करेगा।

(9) वितरण अनुज्ञप्तिधारी किसी वित्तीय वर्ष के दौरान किसी उपभोक्ता के लिए दो से अधिक अनंतिम बिल तैयार नहीं करेगा और यदि आपातस्थिति के कारण असाधारण परिस्थिति को छोड़कर दो बिल चक्रों से अधिक के लिए अनंतिम बिलिंग जारी रहती है, तो वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा वास्तविक मीटर रीडिंग के अनुसार बिल तैयार किए जाने तक, उपभोक्ता देय राशि के भुगतान से इनकार कर सकता है।

(10) यदि कोई बिल ऐसी अवधि, जो आयोग द्वारा विनिर्दिष्ट की जाए, जो साठ दिन से अधिक नहीं होगी, से अधिक की देरी के साथ भेजा जाता है, तो उपभोक्ता को दो से पांच प्रतिशत, जो आयोग द्वारा विहित की जाए, की छूट प्रदान की जाएगी।

(11) बिल के साथ उस प्राधिकारी के बारे में जानकारी प्रदान की जाएगी जिसके समक्ष बिल से संबंधित शिकायतों या समस्याओं को दर्ज किया जा सकता है तथा यह जानकारी वितरण अनुज्ञप्तिधारी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी।

(12) परिसर को खाली करने के मामले में, वितरण अनुज्ञप्तिधारी, उपभोक्ता के लिखित अनुरोध पर मीटर की विशिष्ट रीडिंग की व्यवस्था करेगा और बिलिंग की तारीख तक सभी बकाया राशियों सहित एक अंतिम बिल जारी करेगा तथा अंतिम भुगतान प्राप्त होने पर, ऐसे अंतिम भुगतान की प्राप्ति से अधिकतम सात दिन की अवधि के भीतर एक अदेयता प्रमाणपत्र जारी करेगा।

7. **बिल के भुगतान की पद्धति -** (1) उपभोक्ता के पास बिल के ऑनलाइन या ऑफलाइन भुगतान का विकल्प उपलब्ध होगा।

(2) एक हजार रूपए से अधिक या आयोग द्वारा विनिर्दिष्ट किसी राशि के बिल का भुगतान अनिवार्य रूप से ऑनलाइन किया जाएगा। आयोग ऑनलाइन प्रणाली के माध्यम से भुगतान के लिए कोई उपयुक्त प्रोत्साहन या छूट निर्दिष्ट करेगा।

(3) एक हजार रूपए या उससे कम की बिल राशि के लिए, उपभोक्ता नकदी या चैक या डिमांड ड्रॉफ्ट या किसी बैंक के निर्दिष्ट काउंटर पर इलेक्ट्रॉनिक क्लीयरिंग सिस्टम या क्रेडिट या डेबिट कार्ड के जरिए या वितरण अनुज्ञप्तिधारी के वेब पोर्टल के जरिए ऑनलाइन भुगतान या किसी अन्य डिजीटल भुगतान पद्धति के माध्यम से भुगतान कर सकते हैं तथा भुगतान पद्धति में कोई परिवर्तन या अन्य परिवर्धन उपभोक्ताओं के लिए मौजूदा प्रणाली की तुलना में अधिक प्रयोक्तानुकुल होंगे।

(4) वितरण अनुज्ञप्तिधारी ऐसे ऑनलाइन पोर्टल के साथ-साथ उपयुक्त स्थानों पर आवश्यक सुविधा सहित पर्याप्त संख्या में संग्रहण केंद्र या ड्रॉप बॉक्स स्थापित करेगा, जहां उपभोक्ता आसानी से बिल राशि जमा करा सकते हैं।

8. **बिलों का अग्रिम भुगतान - (1)** पोस्ट-पेमेंट मीटरों के मामले में, जब कोई घरेलू उपभोक्ता लिखित रूप में अपने आवास से लगातार अनुपस्थित रहने के बारे में पूर्व सूचना प्रदान करता है, तो वितरण अनुज्ञप्तिधारी उपभोक्ता को कोई नोटिस या अनंतिम बिल प्रेषित नहीं करेगा परंतु यह कि उपभोक्ता ने उस अवधि के लिए नियत प्रभारों का अग्रिम रूप से भुगतान कर दिया हो तथा आपूर्ति लाइन को वियोजित नहीं किया जाएगा।

(2) उप-नियम (1) के अधीन सदत्त अग्रिम राशि पर ऐसी दरों, जो आयोग द्वारा निर्धारित की गई हो, पर ब्याज का सदत्त किया जाएगा।

9. **वियोजन और पुनः कनेक्शन -** (1) (क) यदि किसी उपभोक्ता की यह इच्छा है कि उसके मीटर को स्थायी रूप से वियोजित किया जाए, तो वह वितरण अनुज्ञप्तिधारी के समक्ष इसके लिए आवेदन करेगा तथा अनुज्ञप्तिधारी एक विशेष मीटर रीडिंग की व्यवस्था करेगा और अंतिम बिल तैयार करेगा।

(ख) अंतिम बिल के भुगतान के तुरंत पश्चात् वियोजन किया जाएगा। अंतिम रीडिंग और स्थायी वियोजन के बीच हुई किसी खपत के कारण शेष राशि, यदि कोई हो, को वितरण अनुज्ञप्तिधारी के पास जमा प्रतिभूति राशि के सापेक्ष समायोजित किया जाएगा। शेष प्रतिभूति जमा को ऐसी अवधि, जो आयोग द्वारा विहित की जाए, जो सात दिनों से अधिक नहीं होगी, के भीतर उपभोक्ता को वापिस किया जाएगा।

(2) यदि विगत देयों के भुगतान न करने के कारण वियोजन किया गया है, अनुज्ञप्तिधारी विगत देयों और अन्य प्रभारों, जो लागू हों, की प्राप्ति के ऐसी अवधि, जो आयोग द्वारा विहित की जाए, जो छह कार्यदिवस से अधिक नहीं होगी, के भीतर उपभोक्ता संस्थापन को पुनः चालू करेगा।

(3) प्री-पेमेंट मीटरों को जमा राशि के समाप्त होने पर स्वतः आपूर्ति बंद कर देने के लिए डिजाइन किया जाएगा। तथापि, इसे वियोजन नहीं माना जाएगा और मीटर को रिचार्ज करने पर आपूर्ति पुनः चालू हो जाएगी।

10. **आपूर्ति की विश्वस्तता- (1)** वितरण अनुज्ञप्तिधारी सभी उपभोक्ताओं को 24x7 विद्युत आपूर्ति प्रदान करेगा। तथापि, आयोग कृषि जैसे उपभोक्ताओं की कुछ श्रेणियों के लिए आपूर्ति के कम घंटे विनिर्दिष्ट कर सकता है।

(2) आयोग, वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा आपूर्ति की विश्वस्तता बनाए रखने के लिए निम्नलिखित पैरामीटरों को विनिर्दिष्ट करेगा; अर्थात्:-

(क) वर्ष में प्रति उपभोक्ता बिजली कटौती की अवधि और आवृत्ति - -

i. प्रणाली औसत व्यवधान अवधि सूचकांक (एसएआईडीआई);

ii. प्रणाली औसत व्यवधान आवृत्ति सूचकांक (एसएआईएफआई);

(ख) वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा एसएआईडीआई या एसएआईएफआई, यथास्थिति, के गणना के लिए विचारित न्यूनतम बिजली कटौती समय (मिनटो में)

(3) वितरण अनुज्ञप्तिधारी बिजली कटौती की निगरानी और प्रत्यावर्तन के लिए एक तंत्र, वरीयतः स्वचालित साधनों, जहां तक संभव हो, के साथ, स्थापित करेगा।

11. **प्रोज्यूमर के रूप में उपभोक्ता -(1)** हालांकि प्रोज्यूमर को उपभोक्ता के समान दर्जा मिलेगा और उसके पास सामान्य उपभोक्ता के समान अधिकार भी होंगे, उन्हें स्वयं या किसी सेवा प्रदाता के माध्यम से रूफ टॉप सोल फोटोवाल्टिक (पीवी) प्रणाली सहित नवीकरणीय ऊर्जा (आरई) उत्पादन यूनिट की स्थापना करने का अधिकार भी प्राप्त होगा।

(2) नवीकरणीय ऊर्जा (आरई) उत्पादन यूनिट की स्थापना छत के अलावा, प्रोज्यूमर के परिसरों के अन्य भाग में भी की जा सकती है, तथापि आरई यूनिट की कुल उत्पादन क्षमता आयोग द्वारा विनिर्दिष्ट सीमा से अधिक नहीं होगी।

(3) आयोग, इन नियमों की अधिसूचना की तारीख, यदि यह अधिसूचित नही की गई है, से छः माह से अनधिक समय-सीमा के भीतर, ग्रिड इंटरेक्टविक रूफ टॉप सोलर पीवी प्रणाली और इससे संबंधित मामलों के संबंध में विनियम तैयार करेगा।

(4) ग्रिड इंटरेक्टिव रूफ टॉप सोलर पीवी प्रणाली और इससे संबंधित मामलों संबंधी विनियमों में दस किलोवाट तक के भारों के लिए निवल मीटरिंग और दस किलोवाट से अधिक भारों के लिए सकल मीटरिंग के लिए उपबंध किए जाएंगे।

(5) वितरण अनुज्ञप्तिधारी प्रोज्यूमरों के परिसरों में आरई उत्पादन प्रणाली की स्थापना की प्रक्रिया की सुविधा प्रदान करेगा। इस संबंध में, अनुज्ञप्तिधारी -

(क) प्रोज्यूमर से उनके परिसरों में वितरित नवीकरणीय ऊर्जा प्रणाली या युक्तियों की संस्थापन, इंटरकनेक्शन और मीटरिंग के लिए आवेदन प्राप्त करने हेतु एक ऑनलाइन पोर्टल का सृजन करेगा और इसे नियमित आधार पर अद्यतन करेगा;

(ख) अपनी वेबसाइट पर प्रमुख रूप से और अपने सभी कार्यालयों में निम्नलिखित जानकारी प्रदर्शित करेगा, अर्थात:-

(i) रूफ टॉप सोलर प्रणाली की संस्थापना और प्रारम्भ के लिए विस्तृत मानकीकृत प्रकिया;

(ii) रूफ टॉप सोलर सिस्टम की संस्थापना में आवेदन प्रस्तुत करने से लेकर प्रारम्भ तक उपभोक्ताओं को सुविधा प्रदान करने के लिए संपर्क का कोई एकल बिंदु।

(iii) उन कार्यालयों का पता और दूरभाष संख्या जहां भरे गए आवेदन पत्रों को प्रस्तुत किया जा सकता है;

(iv) ऐसे आवेदनों के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों की पूर्ण सूची;

(v) आवेदन द्वारा जमा किए जाने वाले लागू प्रभार;

(vi) सेवा प्रदाता के माध्यम से रूफ टॉप सोलर पीवी प्रणाली संस्थापित कराने के इच्छुक उपभोक्तों के लाभ के लिए पैनलबद्ध सेवा प्रदाताओं की सूची; और

(vii) प्रोज्यूमर को केंद्रीय और राज्य सरकारों की विभिन्न स्कीमों और कार्यक्रमों के अंतर्गत यथालागू वित्तीय प्रोत्साहन;

(6) वितरण अनुज्ञप्तिधारी यह सुनिश्चित करेगा कि -

(i) आवेदन पत्र ऑनलाइन या हार्डकॉपी के माध्यम से स्वीकार किए जाएंगे;

(ii) यदि आवेदन पत्र को हार्डकॉपी में प्रस्तुत किया जाता है, तो इसकी प्राप्त के तुरंत पश्चात् इसे स्कैन करके वेबसाइट पर अपलोड किया जाएगा तथा आवेदक के लिए पावती के साथ रजिस्ट्रीकरण संख्या का सृजन किया जाएगा और इसकी सूचना आवेदक को दी जाएगी;

(iii) यदि आवेदन पत्र को वितरण अनुज्ञप्तिधारी के वेब पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन प्राप्त किया जाता है, तो आवेदन के प्रस्तुतीकरण के बाद रजिस्ट्रीकरण संख्या और पावती का सृजन किया जाएगा;

(iv) किसी आवेदन को पावती के साथ रजिस्ट्रीकरण संख्या के सृजन की तारीख को प्राप्त समझा जाएगा; और

(v) आवेदन के संसाधन जैसे आवेदन की प्राप्ति, स्थल निरीक्षण, मीटर संस्थापना और प्रारम्भण की स्थिति की निगरानी के लिए वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा वेब आधारित एप्लीकेशन या किसी अन्य पद्धति के माध्यम से विशिष्ट रजिस्ट्रीकरण संख्या आधारित आवेदन ट्रैकिंग तंत्र उपलब्ध कराया जाएगा।

(7) तकनीकी व्यवहार्यता अध्ययन ऐसी अवधि, जो आयोग द्वारा विहित की जाए, जो बीस दिन से अधिक नहीं होगी, के भीतर पूरा किया जाएगा तथा अध्ययन के परिणामों की सूचना आवेदन की दी जाएगी।

(8) व्यवहार्यता अध्ययन से संस्थापना के पूरा होने तक की समयावधि के दौरान, यदि सोलर पीवी प्रणाली की अपेक्षित क्षमता की संस्थापना के लिए किसी वितरण अवसंरचना के स्तरोन्नयन जैसे सेवा लाइन में विस्तार, वितरण ट्रांसफार्मर क्षमता में विस्तार आदि की आवश्यकता होती है, तो इसका निष्पादन वितरण अनुज्ञप्तिधारी या उपभोक्ता, यथास्थिति, द्वारा किया जाएगा।

(9) सोलर पीवी प्रणाली की संस्थापन के पश्चात्, उपभोक्ता वितरण अनुज्ञप्तिधारी को संस्थापना प्रमाणपत्र प्रस्तुत करेगा। अनुज्ञप्तिधारी ऐसी अवधि, जो आयोग द्वारा विहित की जाए, जो संस्थापना प्रमाणपत्र के प्रस्तुतीकरण की तारीख से तीस दिन से अधिक नहीं होगी, के भीतर कनेक्शन करार पर हस्ताक्षर, मीटर की संस्थापना और सोलर पीवी प्रणाली के प्रारम्भ का कार्य पूरा करेगा। संविदा करार और संस्थापन प्रमाणपत्र के प्ररूप को वितरण अनुज्ञप्तिधारी के वेबपोर्टल पर उपलब्ध कराया जाएगा।

(10) उपभोक्ता के पास अपेक्षित मीटर को स्वयं खरीदने का विकल्प होगा, जिसका परीक्षण और संस्थापना वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा किया जाएगा।

(11) वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा आयोग द्वारा यथानिर्दिष्ट समय-सीमाओं का पालन किया जाएगा। देरी के मामले में, अनुज्ञप्तिधारी देरी के औचित्य सहित विशिष्ट मामलों में आयोग से अनुमोदन प्राप्त करेगा।

(12) किसी आकस्मिक कारण के बिना वितरण अनुज्ञप्तिधारी की ओर से किसी देरी के मामले में, अनुज्ञप्तिधारी उपभोक्ता को ऐसी दर, जो चूक के प्रत्येक दिन के लिए पांच सौ रूपये प्रतिदिन से कम नहीं होगी, पर क्षतिपूर्ति का भुगतान करने का दायी होगा।

(13) प्रोज्यूमर द्वारा उत्पादित ऊर्जा को, निवल मीटरिंग या सकल मीटरिंग, जो भी लागू हो, के आधार पर, ऊर्जा खपत या बिल राशि के सापेक्ष समायोजित किया जाएगा।

(14) वितरण अनुज्ञप्तिधारी प्रोज्यूमर को, केंद्रीय और राज्य सरकारों की विभिन्न स्कीमों और कार्यक्रमों के अंतर्गत यथाउपलब्ध वित्तीय प्रोत्साहन प्रदान करेगा।

12. **निष्पादन के मानक - (1)** आयोग अधिनियम की धारा 57 की उप-धारा (1) के अनुसार और उसके अधीन बनाए गए नियमों और विनियमों के अनुसरण में, वितरण अनुज्ञप्तिधारियों के लिए निष्पादन के मानक अधिसूचित करेगा।

(2) आयोग, अधिनियम की धारा 57 की उप-धारा (2) के अनुसार निष्पादन के मानकों के उल्लंघन के लिए वितरण अनुज्ञप्तिधारियों द्वारा उपभोक्ताओं को भुगतान की जाने वाली क्षतिपूर्ति राशि का अवधारण करेगा।

13. **प्रतिकर तंत्र -** (1) यदि सफलतापूर्वक यह प्रमाणित हो जाता है कि वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा निष्पादन में कोई चूक हुई है, तो उपभोक्ता को ऐसे प्राचलों, जिन्हें रिमोटली मॉनीटर किया जा सकता है, के लिए स्वतः क्षतिपूर्ति की जाएगी।

(2) आयोग, इन नियमों की अधिसूचना से छः माह की अवधि के भीतर, अधिनियम की धारा 57 की उप-धारा (2) के उपबंधों के तहत अवधारित क्षतिपूर्ति राशि के स्वतः भुगतान के लिए अनुज्ञप्तिधारी द्वारा तंत्र स्थापित किए जाने के लिए विनियम अधिसूचित करेगा।

(3) आयोग यह निगरानी करेगा कि वितरण अनुज्ञप्तिधारी एक ऐसी रीति में वितरण प्रणाली तैयार और अनुरक्षित करता है कि इसमें प्राचलों, जिन्हें रिमोटली मॉनिटर किया जा सकता है और जिनके लिए उपभोक्ता को स्वतः क्षतिपूर्ति दी जा सकती है, की सूची में उत्तरोत्तर वृद्धि होती है।

(4) निष्पादन के मानकों, जिनके लिए वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा क्षतिपूर्ति की भुगतान किया जाना अपेक्षित हैं, में निम्नलिखित शामिल होंगे, किंतु इन तक सीमित नहीं होगें, अर्थात्:-

(i) किसी विशिष्ट अवधि, जो आयोग द्वारा विनिर्दिष्ट की जाएगी, के बाद उपभोक्ता को आपूर्ति न करना;

(ii) आपूर्ति में व्यवधान की संख्या की सीमाओं, जो आयोग द्वारा विहित की जाए, के आगे के व्यवधान;

(iii) कनेक्शन, वियोजन, पुनः कनेक्शन, स्थानांतरण के लिए लिया गया समय;

(iv) उपभोक्ता श्रेणी, भार में परिवर्तन के लिए लिया गया समय;

(v) उपभोक्ता ब्यौरों में परिवर्तन के लिए लिया गया समय;

(vi) दोषपूर्ण मीटरों के प्रतिस्थापन के लिए लिया गया समय;

(vii) वह अवधि जिसके अंतर्गत बिल प्रेषित किए जाने है;

(viii) वोल्टेज से संबंधित शिकायतों के समाधान की समयावधि; और

(ix) बिल संबंधी शिकायतें।

(5) उप-नियम (2) के अधीन आयोग द्वारा विनियमों की अधिसूचना की तारीख से छः माह की अवधि के भीतर, वितरण अनुज्ञप्तिधारी ऐसी ऑनलाइन सुविधा का सृजन करेगा जिस पर उपभोक्ता पंजीकरण करके क्षतिपूर्ति राशि का दावा कर सकता है। इस संबंध में, उपभोक्ताओं के बीच पत्र-पत्रिकाओं, बिलों, एसएमएस, ई-मेलों या अनुज्ञप्तिधारी की वेबसाइट पर अपलोड करने सहित उपयुक्त माध्यमों के जरिए व्यापक रूप से जानकारी परिचालित की जाएगी।

(6) क्षतिपूर्ति के सभी मामलों में, क्षतिपूर्ति के भुगतान का समायोजन दावे के निर्धारण से निर्धारित समय, जो आयोग द्वारा विहित किया जाए, के भीतर विद्युत आपूर्ति के लिए मौजूदा या आगामी बिलों के सापेक्ष किया जाएगा।

14. **उपभोक्ता सेवाएं के लिए कॉल सेंटर -** (1) नए कनेक्शन, वियोजन, पुनः कनेक्शन, कनेक्शन का स्थानांतरण, नाम और विवरणों में परिवर्तन, भार में परिवर्तन, मीटर के प्रतिस्थापन, आपूर्ति न होने जैसी आम सेवाएं प्रदान करने के लिए, वितरण अनुज्ञप्तिधारी उस तारीख, जो आयोग द्वारा निर्दिष्ट की जाए, से एक केंद्रीयकृत 24x7 टोल-फ्री कॉल सेंटर की स्थापना करेगा।

(2) हालांकि सेवाएं प्रदान करने के अन्य माध्यम जैसे पत्र आवेदन, ई-मेल, मोबाइल, वेबसाइट आदि जारी रहेंगे, अनुज्ञप्तिधारी बेहतर निगरानी और विश्लेषण के लिए बैकएंड में सभी अनुरोधित, प्राप्त और लंबित सेवाओं का एक संगठित अवलोकन प्राप्त करने के लिए एक सर्वनिष्ट ग्राहक संबंध प्रबंधक (सीआरएम) के माध्यम से सभी सेवाएं प्रदान करने का प्रयास करेगा।

(3) सीआरएम के पास आवेदन की प्राप्ति, सेवा की प्रदायगी, आवेदन की स्थिति में परिवर्तन आदि जैसे वृतांतों के लिए उपभोक्ताओं और अधिकारियों को एसएमसए, ई-मेल अलर्ट, सूचनाएं प्रेषित करने; ऑनलाइन स्थिति ट्रैकिंग तथा यदि निर्धारित समयावधि के भीतर सेवा प्रदान नहीं की जाती है तो उच्चतर स्तर पर शिकायत के प्रेषण की सुविधा होगी।

15. **शिकायत निवारण तंत्र -** (1) वितरण अनुज्ञप्तिधारी उप-सम्भाग, सम्भाग, सर्किल, जोन, कंपनी स्तर की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए, अधिनियम की धारा 42 की उप-धारा (5) के अंतर्गत विभिन्न स्तरों पर उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच (सीजीआरएफ) की स्थापना करेगा। अनुज्ञप्तिधारी का उपयुक्त ज्येष्ठता वाला कोई अधिकारी मंच का अध्यक्ष होगा। मंच में अनुज्ञप्तधारी के अधिकारी तथा उपभोक्ता और प्रोज्यमूर प्रतिनिधियों के रूप में अधिकतम चार सदस्य शामिल होंगे। उपयुक्त आयोग एक ऐसा स्वतंत्र सदस्य नामित करेगा जो उपभोक्ता मामलों का ज्ञान रखता हो। मंच को शिकायत की प्रकृति और वह स्तर जिस पर इसका सर्वोत्तम समाधान किया जा सकता है के आधार पर विभिन्न प्रकार की शिकायतों संबंधी कार्य सौंपा जाएगा :

परंतु यह कि नियुक्ति की रीति और मंच के सदस्य के रूप में नियुक्त किए जाने वाले व्यक्तियों की अर्हता और अनुभव तथा मंच द्वारा उपभोक्ताओं की शिकायतों और अन्य ऐसे मामलों के प्रबंधन की प्रक्रिया आयोग द्वारा निर्दिष्ट दिशानिर्देशों के अनुसार होगी।

(2) अनुज्ञप्तिधारी वह अवधि विनिर्दिष्ट करेगा जिसके भीतर मंचों के विभिन्न स्तरों द्वारा विभिन्न प्रकार की शिकायतों का निवारण किया जाएगा। सामान्यतया, किसी शिकायत पर निर्णय तीस दिन की अवधि के भीतर लिया जाएगा तथा किसी भी दशा में यह अवधि ऐसी शिकायत प्राप्त होने की तारीख से पैंतालीस दिन से अधिक नहीं होगी। उप-सम्भागीय या सम्भागीय या सर्किल मंच के निर्णय से व्यथित उपभोक्ता के पास निर्णायक के समक्ष अपील दायर करने से पहले कंपनी स्तरीय मंच में जाने का विकल्प होगा।

(3) यदि कंपनी स्तरीय मंच द्वारा विनिर्दिष्ट समयावधि के भीतर उपभोक्ता शिकायत का निवारण नहीं किया जाता है या उपभोक्ता अपनी शिकायत के निपटान से संतुष्ट नहीं है तो वह आयोग द्वारा नियुक्त निर्णायक के पास जाने के लिए स्वतंत्र है।

(4) वितरण अनुज्ञप्तिधारी प्रिंट एवं इलेक्ट्रॉनिक मीडिया और अपने विभिन्न कार्यालयों के सूचना पटलों के माध्यम से मंच के कार्यालय, इसका सम्पूर्ण पता, संपर्क ब्यौरे और शिकायतों के रजिस्ट्रीकरण की प्रक्रिया का व्यापक प्रचार करेगा तथा उपभोक्ताओं को विद्युत बिलों के माध्यम से भी इसकी सूचना देगा।

(5) वितरण अनुज्ञप्तिधारी शिकायत प्रतितोष की निगरानी के लिए एक तंत्र की स्थापना करेगा।

(6) अनुज्ञप्तिधारी, निर्णायक और आयोग को निष्पादन के मानकों, अन्य निष्पादन पैरामीटरों और उपभोक्ता शिकायतों के निवारण में पालन की समय-सीमा का विवरण देते हुए उपभोक्ता शिकायतों से संबंधित जानकारी के संबंध में तिमाही रिपोर्टें भेजेगा।

(7) आयोग द्वारा सीजीआरएफ के कार्य-निष्पादन की निगरानी की जाएगी।

16. साधारण उपबंध - (1) वितरण अनुज्ञप्तिधारी उपभोक्ता को अपनी वेबसाइट, वेब पोर्टल, मोबाइल एप और इसके विभिन्न क्षेत्र-वार निर्दिष्ट कार्यालयों के माध्यम से आवेदन प्रस्तुतीकरण, आवेदन की स्थिति की निगरानी, बिलों के भुगतान, दायर शिकायतों की स्थिति आदि जैसी विभिन्न सेवाओं तक पहुंच प्रदान करेगा।

(2) वितरण अनुज्ञप्तिधारी वरिष्ठ नागरिकों को उनके आवास-स्थल पर ही आवेदन प्रस्तुतीकरण, बिलों के भुगतान आदि जैसी सभी सेवाएं उपलब्ध कराएगा।

(3) उपभोक्ता को निर्धारित बिजली कटौती के ब्यौरों की सूचना प्रदान की जाएगी। गैर-नियोजित बिजली कटौती या विच्छेद के मामले में, उपभोक्ताओं को एसएमएस या अन्य किसी इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से पुनः आपूर्ति चालू होने के अनुमानित समय के साथ-साथ तत्काल सूचना दी जाएगी। यह सूचना वितरण अनुज्ञप्तिधारी के कॉल सेंटर में भी उपलब्ध होगी।

(4) उपभोक्ताओं और अनुज्ञप्तिधारी के कर्मचारीवृंद के बीच उपयुक्त जागरूकता के सृजन के लिए, वितरण अनुज्ञप्तिधारी निम्नलिखित उपाय सुनिश्चित करेगा, अर्थात्:-

(क) सामान्य सेवाएं प्रदान करने और ग्राहक शिकायतों के प्रबंधन के लिए प्रक्रिया नियम उपभोक्ताओं के संदर्भ के लिए वितरण अनुज्ञप्तिधारी के प्रत्येक कार्यालय में उपलब्ध कराए जाएंगे तथा इसकी वेबसाइट पर डाउनलोड के लिए अपलोड किए जाएंगे।

(ख) वितरण अनुज्ञप्तिधारी जनवरी और जुलाई के माह के बिलों में, क्षतिपूर्ति संरचना, शिकायत दायर करने की प्रक्रिया संबंधी जानकारी के साथ-साथ प्रत्याभूत निष्पादन मानकों को प्रकाशित करेगा। यदि बिलों के पिछले भाग पर इनका प्रकाशन करना करना संभव नहीं है, तो वितरण अनुज्ञप्तिधारी इन्हें एक पृथक पत्र पर प्रकाशित करेगा और बिलों के साथ-साथ इनका वितरण करेगा।

(ग) वितरण अनुज्ञप्तिधारी उपभोक्ता अधिकारों, निष्पादन मानकों, क्षतिपूर्ति प्रावधानों, शिकायत निवारण, ऊर्जा बचत के उपायों और वितरण अनुज्ञप्तिधारी की किसी अन्य स्कीम के बारे में जागरूकता के प्रसार के लिए मीडिया, टीवी, समाचारपत्र, वेबसाइट के माध्यम से और उपभोक्ता सेवाओं से संबंधित कार्यों में पटलों पर प्रदर्शित करके व्यापक प्रचार करेगा।

(घ) वितरण अनुज्ञप्तिधारी अपनी वेबसाइट पर फीडर-वार बिजली कटौती डाटा, बिजली कटौती को कम करने के लिए किए गए प्रयासों, बिजली की चोरी या अप्राधिकृत उपयोग या हेर-फेर, विद्युत संयंत्र, विद्युत लाइनों या मीटर में विकृति या क्षति और वर्ष के दौरान प्राप्त परिणामों को प्रदर्शित करने की व्यवस्था करेगा।

(ङ) जब कभी मौजूदा मीटरों को नव-प्रौद्योगिकी मीटरों से प्रतिस्थापित किया जाएगा, तो वितरण अनुज्ञप्तिधारी ऐसा प्रतिस्थापन के लाभों के संबंध में उपभोक्ता जागरूकता के सृजन के लिए पर्याप्त उपाय करेगा। वितरण अनुज्ञप्तिधारी कम-से-कम चार दैनिक समाचारपत्रों में एक सार्वजनिक सूचना जारी करेगा। यह जानकारी सहजदृश्य रीति में वितरण अनुज्ञप्तिधारी की वेबसाइट पर भी उपदर्शित की जाएगी और वितरण अनुज्ञप्तिधारी ऐसे मीटर के प्रतिस्थापन के लिए तारीखों की क्षेत्र-वार समय-सारणी भी प्रकाशित करेगा।

[फा. सं. 23/05/2020- आर एंड आर]

घनश्याम प्रसाद, संयुक्त सचिव

****