



सत्यमेव जयते

The Gujarat Government Gazette

EXTRAORDINARY

PUBLISHED BY AUTHORITY

Vol. LXV]

THURSDAY, JULY 25, 2024 / SRAVANA 3, 1946

Separate paging is given to this Part in order that it may be filed as a Separate Compilation.

PART IV-C

Statutory Rules and Orders (Other than those published in Parts I, I-A and I-L) made by Statutory Authorities other than the Government of Gujarat including those made by the Government of India, the High Courts, the Director of Municipalities, the Commissioner of Police, the Director of Prohibition and Excise, the District Magistrates and the Election Commission, Election Tribunals, Returning Officers and other authorities under the Election Commission.

ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ

જાહેરનામા

ગાંધીનગર, ૨૫મી જુલાઈ, ૨૦૨૪

GERC-REG-T1-02/10-2024 :- તારીખ: ૦૬.૧૨.૨૦૨૩ના ગુજરાત રાજપત્ર (અસાધારણ PART IV-C)માં અંગ્રેજીમાં પ્રસિદ્ધ થયેલ સન ૨૦૨૩ના જાહેરનામા ક્રમાંક ૦૨નો ગુજરાતી અનુવાદ આથી સર્વે લોકોની જાણ સારુ પ્રસિદ્ધ કર્યો છે.

સ્થળ : ગાંધીનગર

તારીખ : ૨૫/૦૭/૨૦૨૪

રંજીથકુમાર જે., આઈએએસ

સચિવ.

ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (જીઈઆરસી)

ગાંધીનગર

વિતરણ પરવાનેદારની કામગીરીના ધોરણ

૨૦૨૩ના જાહેરનામા ક્રમાંક. ૦૨

GERC-REG-T1-02/10-2024 :- વીજળી અધિનિયમ, ૨૦૦૩ (સન ૨૦૦૩નો ૩૬)માની કલમો ૫૭, ૫૮, ૫૯ અને ૪૩ સાથે વાંચતા, કલમ ૧૮૧ હેઠળ અને ગુજરાત વિદ્યુત ઉદ્યોગ (પુન: રચના અને નિયમન) અધિનિયમ, ૨૦૦૩ (સન ૨૦૦૩ના ગુજરાત અધિનિયમ ૨૪મા)ની કલમો ૪૨ અને ૪૪ હેઠળ અને આ અર્થે તેને સક્ષમ બનાવતી અન્ય તમામ સત્તાની રૂએ, ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ આથી, નીચેના વિનિયમો બનાવે છે :-

પ્રકરણ ૧

પ્રારંભિક

૧. ટૂંકુ શીર્ષક, વ્યાપ્તિ અને આરંભ
- ૧.૧ આ વિનિયમો, ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (વિતરણ પરવાનેદારની કામગીરીના ધોરણો) વિનિયમો, ૨૦૨૩ કહેવાશે.
- ૧.૨ આ વિનિયમો, આ વિનિયમોમાં નિર્ધારિત એસઓપી (SOP) અને વળતર વ્યવસ્થાની કામગીરી માટે વીજળીના વિતરણમાં રોકાયેલા તમામ પરવાનેદારો ને અને આ વિનિયમોમાં નિર્ધારિત વ્યવસ્થા મુજબ વળતર મેળવવા માટે તમામ ગ્રાહકોને લાગુ પડશે.
- ૧.૩ આ વિનિયમો, સરકારી રાજપત્રમાં તેની પ્રસિદ્ધિની તારીખથી અમલમાં આવશે.

પ્રકરણ ૨

વ્યાખ્યાઓ અને અર્થઘટન

- ૨.૧ આ વિનિયમોમાં, સંદર્ભથી અન્યથા અપેક્ષિત હોય તે સિવાય:
 - ક) “અધિનિયમ” એટલે વીજળી અધિનિયમ, ૨૦૦૩ અને ગુજરાત વિદ્યુત ઉદ્યોગ (પુનર્ગઠન અને નિયમન) અધિનિયમ, ૨૦૦૩;
 - ખ) “પુરવઠાનો વિસ્તાર” એટલે જેની અંદર વિતરણ પરવાનેદારને તેના લાઈસન્સ (પરવાના) દ્વારા વીજળી પૂરી પાડવા અધિકૃત કરવામાં આવ્યો તેવો વિસ્તાર;
 - ગ) “આયોગ” એટલે ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ;
 - ઘ) “ગ્રાહક સરેરાશ વિક્ષેપ અવધિ સૂચકાંક (CAIDI)” એટલે મિનિટોમાં, તમામ નિરંતર ગ્રાહક વિક્ષેપ અવધિના સરવાળાના વિભાજન દ્વારા નક્કી કરીને, રિપોર્ટિંગ મુદત દરમિયાન (વીજળીના) વિક્ષેપનો અનુભવ કર્યો હોય તેવા ગ્રાહકોની કુલ સંખ્યા દ્વારા અથવા CAIDI= SAIDI/SAIFI ના સમીકરણના ઉપયોગ દ્વારા રિપોર્ટિંગ મુદત માટે વિક્ષેપનો અનુભવ કર્યો હોય તેવા ગ્રાહકો માટે નિરંતર વિક્ષેપોની સરેરાશ વિક્ષેપ અવધિ;
 - ચ) ‘પરવાનો (લાઈસન્સ)’ એટલે વિતરણ લાઈસન્સ;
 - છ) “અલ્પ કાલીન (મોમેન્ટરી) સરેરાશ વિક્ષેપ આવૃત્તિ સૂચકાંક (MAIFI)” એટલે તમામ અલ્પ કાલીન ગ્રાહકો દ્વારા અનુભવ કરવામાં આવતા વિક્ષેપોના સરવાળાને, મિનિટોમાં, ગ્રાહકોની કુલ સંખ્યા દ્વારા વિભાજન દ્વારા નક્કી કરેલ, રિપોર્ટિંગ મુદત દરમિયાન ગ્રાહક દીઠ અલ્પકાલીન વિક્ષેપોની સરેરાશ સંખ્યા.”
 - જ) “ગ્રામ્ય વિસ્તાર” એટલે ગ્રામ પંચાયતો દ્વારા આવરી લેવામાં આવેલ વિસ્તારો;
 - ઝ) “સિસ્ટમ સરેરાશ વિક્ષેપ અવધિ સૂચકાંક (SAIDI) એટલે ગ્રાહક દ્વારા તમામ નિરંતર અનુભવ કરવામાં આવતા વિક્ષેપોના સમયગાળાના સરવાળાને, મિનિટોમાં, ગ્રાહકોની કુલ સંખ્યા દ્વારા વિભાજન દ્વારા નક્કી કરેલ રિપોર્ટિંગ મુદત દરમિયાન થતા ગ્રાહક દીઠ નિરંતર વિક્ષેપોની સરેરાશ અવધિ.
 - ટ) “સિસ્ટમ સરેરાશ વિક્ષેપ આવૃત્તિ સૂચકાંક (SAIFI)” એટલે ગ્રાહકોની કુલ સંખ્યા દ્વારા નિરંતર વિક્ષેપનો અનુભવ કરનારા ગ્રાહકોની સંખ્યાને વિભાજન દ્વારા નક્કી કરેલ રિપોર્ટિંગની મુદત દરમિયાન ગ્રાહક દીઠ નિરંતર વિક્ષેપોની સરેરાશ આવૃત્તિ;
 - ઠ) “શહેરી વિસ્તારો” એટલે વિવિધ શહેરી વિકાસ સત્તામંડળો, છાવણી સત્તામંડળો અને ઔદ્યોગિક વસાહતો, SEZs (ખાસ આર્થિક ઝોન) અને નગર વસાહત હેઠળ આવતા વિસ્તારો સહિત તમામ મ્યુનિસિપલ કોર્પોરેશનો અને અન્ય નગરપાલિકાઓ દ્વારા આવરી લેવાયેલા વિસ્તારો.

વિનિયમોમાં ઉપયોગ કરેલ અને વ્યાખ્યા ન કરેલ પરંતુ અધિનિયમોમાં વ્યાખ્યા કરેલ શબ્દો અને શબ્દપ્રયોગોનો અધિનિયમોમાં તેમનો નીમેલો અર્થ રહેશે. તેમાં ઉપયોગ કરેલ પણ વિનિયમોમાં અથવા અધિનિયમોમાં વિશિષ્ટ રીતે વ્યાખ્યા ન કરેલ પણ સક્ષમ વિધાનમંડળે પસાર કરેલ અને રાજ્યમાં વીજળી ઉદ્યોગને લાગુ પડતા કોઈ કાયદા હેઠળ વ્યાખ્યા કરેલ શબ્દપ્રયોગ આવા કાયદામાં તેમને માટે નીમેલો અર્થ રહેશે. ઉપરને આધીન, અહીં ઉપયોગમાં લીધેલ પરંતુ આ વિનિયમોમાં અને અધિનિયમોમાં અથવા સક્ષમ વિધાનમંડળ દ્વારા પસાર કરેલ કોઈ કાયદામાં વિશિષ્ટ રીતે વ્યાખ્યા ન કરેલ શબ્દપ્રયોગોનો સામાન્ય રીતે વીજળી ઉદ્યોગમાં નીમેલો અર્થ રહેશે. ગુજરાત સામાન્ય કલમ અધિનિયમ, ૧૯૦૪ પ્રવર્તમાન વિનિયમોના હેતુસર લાગુ પાડવામાં આવશે.

અર્થઘટન:

- ૨.૨ આ વિનિયમોના અર્થઘટનમાં, સંદર્ભથી અન્યથા અપેક્ષિત હોય તે સિવાય:
- ક) એકવચન કે બહુવચનમાં શબ્દોમાં યથાપ્રસંગ, અનુક્રમે બહુવચન અથવા એકવચનમાં સમાવેશ થયેલો ગણાશે;
- ખ) “સમાવેશ થાય છે” અથવા “સમાવિષ્ટ” શબ્દો સમાન અર્થસૂચકતા આવા શબ્દસમૂહ અથવા શબ્દો દ્વારા આવા શબ્દો અનુસરાય છે કે કેમ તે ધ્યાનમાં લીધા વિના “મર્યાદા વિના” “પરંતુ અમુક મર્યાદા વિના” દ્વારા અનુસરાતા ગણવામાં આવશે;
- ગ) અહીં “વિનિયમો”ના ઉલ્લેખનો અમલમાં હોય કાયદા મુજબ આયોગે વખતોવખત સુધારેલ કે ફેરફાર કરેલ તરીકે આ વિનિયમોના સંદર્ભ તરીકે અર્થ કરવામાં આવશે;
- ઘ) શિર્ષકો સુવિધા માટે દાખલ કરવામાં આવ્યા છે, અને તેને આ વિનિયમોના અર્થઘટનના હેતુ માટે ધ્યાનમાં ન લેવાં.
- ચ) કાયદા, વિનિયમો અથવા માર્ગદર્શક સૂચનાઓના ઉલ્લેખ કરેલ આવા કાયદા, વિનિયમો અથવા માર્ગદર્શક સૂચનાઓ, યથાપ્રસંગ એકત્રિત કરતી, સુધારતી અથવા ફેરબદલી કરતી તમામ જોગવાઈઓ તરીકે અર્થ કરવામાં આવશે.

પ્રકરણ ૩**ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા**

- ૩.૧ આ વિનિયમોમાં કરવામાં આવેલી જોગવાઈ અનુસાર વિતરણ પરવાનેદાર પાસેથી વીજળીના પુરવઠા માટે સેવાના લઘુત્તમ ધોરણો ધરાવવા એ ગ્રાહકનો અધિકાર છે.
- ૩.૨ પરવાનેદાર હવે પછી ઠરાવેલ રીતે તમામ ગ્રાહકોને વીજળીના પુરવઠા માટે કામગીરીના ધોરણો જાળવવા જરૂરી છે. આ ધોરણોમાં ઠરાવેલ મર્યાદાઓ, ગ્રાહક સેવાઓની વિવિધ પ્રવૃત્તિઓની કામગીરી માટે મહત્તમ પરવાનગીપાત્ર સમયનો સંદર્ભ આપે છે. આ વિનિયમોમાં નિર્દિષ્ટ સમયમર્યાદાની અંદર શ્રેષ્ઠ શક્ય સેવાઓ પૂરી પાડવી એ પરવાનેદારનો પ્રયાસ રહેશે.
- ૩.૩ દરેક પરવાનેદારે, આ વિનિયમો લાગુ થયાની તારીખથી ૩ (ત્રણ) મહિનાની અંદર "ગ્રાહક ફરિયાદ/ગ્રાહક અધિકાર-પત્ર (ચાર્ટર)/ફરિયાદ અધિકાર-પત્રનું સંચાલન કરવા માટેની પ્રેક્ટિસ મેન્યુઅલ (પ્રણાલી નિયમસંગ્રહ) તૈયાર કરવું જોઈશે અને તેને મંજૂરી માટે આયોગને રજૂ કરવું જોઈશે.

નિયમસંગ્રહ (મેન્યુઅલ)માં એવી માહિતી હશે જે ફરિયાદ નોંધણી માટેની ચેનલ્સ સાથે સંબંધિત માહિતી, કર્મચારીઓની વિગતો, કચેરીઓ, હેલ્પલાઇન નંબરો, ફરિયાદોનું સંચાલન કરવાની પ્રક્રિયા સહિત ગ્રાહકોને અસર કરતી હોય.

આ મેન્યુઅલ અંગ્રેજી અને ગુજરાતી ભાષામાં તૈયાર કરવામાં આવશે અને પરવાનેદારની દરેક ઓફિસમાં ગ્રાહકોના સંદર્ભ માટે ઉપલબ્ધ રહેશે અને તેની વેબસાઇટ પરથી ડાઉનલોડ કરી શકાશે.

વિતરણ પરવાનેદારે, જાન્યુઆરી અને જુલાઈ મહિનાના બિલોમાં, વળતરના માળખા, ફરિયાદ નોંધાવવા માટેની પ્રક્રિયા અંગેની માહિતી સાથે કામગીરીના ખાતરીપૂર્વકના ધોરણો પ્રકાશિત કરવાના રહેશે. જો તેને બિલની પાછળ પ્રકાશિત કરવાનું શક્ય ન હોય તો, વિતરણ પરવાનેદારે તેને અલગ રીતે પ્રકાશિત કરવું પડશે અને તેને બિલની સાથે વહેંચવું પડશે.

વિતરણ પરવાનેદાર, મીડિયા, ટીવી, અખબાર, વેબસાઇટ મારફતે યોગ્ય પ્રચાર કરવાની અને ગ્રાહક સેવા સાથે સંબંધિત કચેરીઓમાં બોર્ડમાં પ્રદર્શિત કરીને ગ્રાહકોના અધિકારો, કામગીરીના ધોરણો, વળતરની જોગવાઈઓ, ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર વ્યવસ્થા (મિકેનિઝમ), ઊર્જા કાર્યક્ષમતા માટેના પગલાં અને વિતરણ પરવાનેદારની અન્ય કોઈ પણ યોજનાઓ વિશે જાગૃતિ લાવવા માટે વ્યવસ્થા કરશે.

ફરિયાદ નોંધાવવા માટેની કાર્યવાહી:

- ૩.૪ પરવાનેદારે, (૧) વીજ જોડાણ છોડવા (૨) વીજ પુરવઠો બંધ પડવો/અવરોધવો (૩) લોડશેડિંગ, (૪) નિયત આઉટેજ (અનુપયોગ કાળ), (૫) વીજ પુરવઠાની ગુણવત્તા, (૬) મીટર્સ/મીટર બોક્સ/મીટર્સિંગ સિસ્ટમની સર્વિસ લાઇન, (૭) બિલિંગ, (૮) બિલની ચૂકવણી (૯) ઇલેક્ટ્રિકલ સેફ્ટી અને ઇલેક્ટ્રોનિક ફોર્મેટમાં આ હેતુ માટે જાળવવાની વીજ પુરવઠાને લગતી અન્ય કોઈ પણ સેવાઓ સંબંધિત દરેક ફરિયાદ મૌખિક અથવા લેખિતમાં નોંધવી જોઈશે.

પરવાનેદારે, આ હેતુ માટે કેન્દ્રીયકૃત ૨૪/૭ ટોલ ફ્રી કોલ સેન્ટર સ્થાપિત કરવાનું રહેશે, જે આ વિનિયમોના જાહેરનામાની તારીખથી છ મહિનાની અંદર પ્રક્રિયા દરમિયાન ઉપયોગિતા સાથે અરજદારના ઇન્ટરફેસને ઘટાડશે.

- ૩.૫ પરવાનેદારોએ, દરેક ફરિયાદને એક યુનિક ફરિયાદ નોંધણી નંબર પ્રદાન કરવાનો રહેશે, જે ફરિયાદીને ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે પહોંચાડવામાં આવશે, જેનો મોબાઇલ નંબર અથવા ઇ-મેઇલ પરવાનેદાર પાસે નોંધાયેલો છે. જેમાં નિષ્ફળ જવાથી પરવાનેદાર, આ વિનિયમોના પ્રકરણ ૬માં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબ ફરિયાદીને વળતર ચૂકવવા માટે જવાબદાર રહેશે. ટપાલ મારફત પ્રાપ્ત થતી ફરિયાદના કિસ્સામાં, ગ્રાહક, ટપાલની ફરિયાદના વિતરણ પછી, ફરિયાદ નંબરની સ્થિતિ અંગે ટેલિફોનિક અથવા રૂબરૂમાં પૂછપરછ કરી શકશે. આવા કિસ્સામાં પરવાનેદારે ગ્રાહકને પોસ્ટલ કોમ્યુનિકેશન અથવા સંચારના અન્ય કોઈ પણ માધ્યમ દ્વારા તેનો ફરિયાદ નોંધણી નંબર જણાવવો પડશે અને તેની નોંધ રાખવી જોઈશે.
- ૩.૬ કાગળની એપ્લિકેશન, ઇમેઇલ, મોબાઇલ, વેબસાઇટ વગેરે જેવી સેવાઓ પૂરી પાડવાના અન્ય માધ્યમો ચાલુ રહી શકે, ત્યારે પરવાનેદારે વધુ સારી દેખરેખ અને વિશ્લેષણ માટે પાછળથી તમામ વિનંતી કરેલ, ધ્યાન દોરેલ અને બાકી રહેલ સેવાઓના એકીકૃત દૃષ્ટિકોણ મેળવવા માટે કોમન કસ્ટમર રિલેશન મેનેજર (સીઆરએમ) સિસ્ટમ મારફતે તમામ સેવાઓ પ્રદાન કરવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈશે. જો સેવાઓ નિર્દિષ્ટ સમયગાળામાં પૂરી પાડવામાં ન આવે, તો કોમન કસ્ટમર રિલેશન મેનેજર (સીઆરએમ) પાસે અરજી પ્રાપ્ત કરવા, સેવા પૂર્ણ કરવા, અરજીની સ્થિતિમાં ફેરફાર વગેરે ઓનલાઇન સ્ટેટસ ટ્રેકિંગ અને ઉચ્ચ સ્તર પર ઓટો એસ્કેલેશન જેવી ઘટનાઓ માટે ગ્રાહકોને અને અધિકારીઓને એસએમએસ, ઇમેઇલ એલર્ટ, સૂચનાઓ માટે સુવિધાઓ હોવી જોઈશે.
- ૩.૭ મીટરિંગ, બિલિંગ અને ચૂકવણીને આવરી લેતા વીજળીના પુરવઠાના સંબંધમાં ફરિયાદો પરવાનેદારની નિર્દિષ્ટ કચેરીઓમાં કરવામાં આવશે. પરવાનેદારે કચેરીઓના નામ, સરનામાં અને ટેલિફોન નંબરોની માહિતી આપવાની રહેશે જ્યાં ગ્રાહક વીજળીના બિલ સાથે ગ્રાહક ફરિયાદ નોંધાવી શકશે અને તેને પેટા-પ્રભાગની કચેરીઓ અથવા કોઈપણ નામથી પદનામિત સમકક્ષ વિતરણ એકમ ખાતે પણ પ્રદર્શિત કરી શકશે. જો ફરિયાદો નોંધવા માટેની ફોન સેવાઓ, પરવાનેદાર દ્વારા આઉટસોર્સ કરવામાં આવે છે, તો આવા કોલ સેન્ટરના ફોન નંબર વીજળીના બિલમાં અને પેટા-વિભાગીય કચેરીઓ ખાતે પ્રદર્શિત કરવા જોઈશે. પરવાનેદાર, સ્થાનિક અખબારો/ટીવી/રેડિયો મારફતે આ સંપર્ક વિગતોનો પ્રચાર કરવાનો પણ પ્રયાસ કરશે.
- ૩.૮ જે ઓફિસમાં ફરિયાદ નોંધવામાં આવી હોય તેણે તેનો નિકાલ કરવો અને જો કોઈ ઉચ્ચ અધિકારી પાસેથી કોઈ સૂચના/મંજૂરી મેળવવાની હોય, તો તે ફરિયાદ નોંધણી કરતી કચેરી દ્વારા મેળવવાની રહેશે. ફરિયાદીને આવી ઉચ્ચ સત્તાનો સંપર્ક કરવાની જરૂર નથી. તેવી જ રીતે, જો કોઈ આઉટસોર્સ ફોન સેવા સંકળાયેલી હોય, તો આવા કેન્દ્રએ પોતે જ ફરિયાદો, સંબંધિત અધિકારીને મોકલી આપવાની રહેશે. પરવાનેદારે, પ્રતિભાવોને સુવ્યવસ્થિત કરવા માટે આવા કેન્દ્રોની તેના અધિકારીઓની મુલાકાત ગોઠવીને આઉટસોર્સ સેવા દ્વારા યોગ્ય પાલનની ખાતરી કરવી જોઈશે.
- ૩.૯ જો કોઈ ગ્રાહક, વિભાગીય વડા અથવા સર્કલ વડાના સ્તરે મુદ્દો ઉઠાવ્યા પછી પણ ફરિયાદના નિકાલથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે નીચેની પેટા ખંડ ૩.૧૦ માં દર્શાવ્યા મુજબ ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ સમિતિનો સંપર્ક કરી શકશે.
- ૩.૧૦ પરવાનેદાર ગ્રાહકો સાથે નિયમિત ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ બેઠકો યોજશે. આ બેઠકો તમામ ગ્રાહકો માટે ખુલ્લી રહેશે. આ બેઠકોમાં ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદો પણ નોંધાવી શકશે. આ બેઠકો દર મહિનાની ૧૦મી તારીખે પેટા વિભાગની મુખ્ય કચેરી અથવા કોઈપણ નામથી પદનામિત, સમકક્ષ વિતરણ એકમમાં અને તે જ રીતે સર્કલની મુખ્ય કચેરી અથવા કોઈપણ નામથી પદનામિત, સમકક્ષ સમાન કાર્યકારીની કચેરીમાં તે જ મહિનાની ૨૦મી તારીખે યોજવામાં આવશે. એ જ મહિનામાં, જો મહિનાની ૧૦મી કે ૨૦મી તારીખે રવિવાર અથવા જાહેર રજા અથવા અન્ય કોઈ કારણસર રાજ્યમાં રજા આવે, તો બેઠક બીજા કામકાજના દિવસે યોજવામાં આવશે. નિવારણ સમિતિની બેઠકોનું સમયપત્રક, પેટા-પ્રભાગ/સર્કલ/વિભાગ/ઝોનલ કચેરીઓ ખાતે પ્રદર્શિત કરવું જોઈશે. પેટા-પ્રભાગ/વિભાગ સ્તરની સહેલગાહ (આઉટિંગ)ની અને પગલા લીધેલ હોય તેનો અહેવાલ, તે જ મહિનાની ૨૦મી તારીખે યોજનારી બેઠકના સમયે સર્કલ/ઝોનના વડાને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. નિવારણ સમિતિએ જ્યાં સુધી વ્યવહારક્ષમ હોય, ત્યાં સુધી ત્રણ બેઠકો કરતાં વધુની બાબતનો નિકાલ કરવો જોઈશે.
- ૩.૧૧ જો ગ્રાહકની ફરિયાદનું યોગ્ય રીતે નિરાકરણ ન આવે અથવા ફરિયાદની નોંધણી ન થાય તેવા કિસ્સામાં ગ્રાહક વિભાગીય વડા, સર્કલના વડા અથવા ફરિયાદ નિવારણ સમિતિનો સંપર્ક કરતાં પહેલાં જ વીજળી અધિનિયમ, ૨૦૦૩ની કલમ ૪૨ (પ) હેઠળ સ્થાપિત સર્કલ/ઝોનલ લેવલ ફોરમ અને/અથવા કંપની લેવલ ફોરમ નો સંપર્ક કરી શકશે.

પ્રકરણ ૪

કામગીરીના બાંધધરીકૃત ધોરણો

આ પ્રકરણમાં નિર્દિષ્ટ કરેલા ધોરણો, કામગીરીના બાંધધરીકૃત ધોરણો હશે, સેવાના લઘુત્તમ ધોરણો હોવાને કારણે પરવાનેદાર તે મેળવશે, જો તેમ ન થાય તો પરવાનેદાર, આ વિનિયમોના પ્રકરણ-૬માં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબ અસરગ્રસ્ત વ્યક્તિઓ/ગ્રાહકોને વળતર ચૂકવવા માટે જવાબદાર રહેશે.

૧. માંગ પત્ર (ડિમાન્ડ નોટ) રવાના કરવી

૪.૧ પરવાનેદાર, નવા જોડાણ, વીજભાર વધારવા, અન્ય સ્થળો ખાતે જોડાણનું સ્થળાંતર, સેવાનું રૂપાંતરણ, કામચલાઉ પુરવઠો, વિદ્યમાન જગ્યામાં સર્વિસ જોડાણનું સ્થળાંતર, લાઈનમાં વિચલન (ફેરફાર) અને ઉપકરણોનું સ્થળાંતર, ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રણ ઓયોગ (વિદ્યુત પુરવઠા સંહિતા અને આનુષંગિક બાબતો) વિનિયમો, ૨૦૧૫માં વખતોવખત સુધારા કર્યા પ્રમાણે જોગવાઈ કર્યા મુજબ અનુસરવાની પ્રસ્તુત પ્રક્રિયાના ૭ (સાત) દિવસની અંદર, અરજદારને ડિમાન્ડ નોટ રજૂ કરશે.

૨. નવા જોડાણને ઊર્જા આપવા, વીજભાર વધારવા, કનેક્શન નવા સ્થળે સ્થળાંતરિત કરવા અને સેવાના રૂપાંતર પછી જોડાણ માટે માનક સમય

૪.૨ માંગ પત્ર (ડિમાન્ડ નોટ)ની સંપૂર્ણ ચૂકવણી પ્રાપ્તિ પછી, નવા જોડાણને કાર્યરત કરવા, વીજભાર વધારવા, નવા સ્થળ ખાતે સ્થળાંતરિત જોડાણ, અને સેવાના રૂપાંતર પછીનું જોડાણ, નીચે મુજબ જોગવાઈ કરે છે કે અરજદાર પાસેથી જરૂરી ટેસ્ટ રિપોર્ટ પ્રાપ્ત થયો છે;

(૧) વિદ્યમાન વિતરણ નેટવર્કમાંથી જોગવાઈ કરવા શહેરી વિસ્તારોમાં (સાત) દિવસ અને ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં ૧૦ (દસ) દિવસ છે;

(૨) શહેરી તેમજ ગ્રામીણ વિસ્તારમાં, નેટવર્કમાં ફેરફાર કર્યા પછી, જોગવાઈ કરવા નીચે મુજબ (જોગવાઈ કરવાની) રહેશે;

અનુક્રમાંક	જરૂરી નેટવર્ક ફેરફાર (મોડિફિકેશન)	સમય મર્યાદા
૧	એલ.ટી લાઈનનું ૧૫૦ મીટર સુધી વિસ્તરણ	૧૫ દિવસોમાં
૨	૧૫૦ મીટરથી વધુ એલ.ટી લાઈનનું વિસ્તરણ અને/અથવા વિતરણ ટ્રાન્સફોર્મર વધારવા	૨૧ (એકવીસ) દિવસોમાં
૩	નવા વિતરણ ટ્રાન્સફોર્મર ઉભા કરવા	૩૦ (ત્રીસ) દિવસોમાં
૪	નવી એચ.ટી લાઈન અને વિતરણ ટ્રાન્સફોર્મર ઉભા કરવા અને/અથવા વિદ્યમાન એચ.ટી લાઈન નેટવર્ક વધારવા	૯૦ (નેવું) દિવસોમાં
૫	ઈએચટી લેવલ લાઈન અને/અથવા સબ-સ્ટેશન ઉભા કરવા અથવા વધારવા	૧૮૦ (એકસો એસી) દિવસોમાં

પરવાનેદારે, અરજદારને ઉપર જણાવેલ માનક સમય મુજબ જોડાણ કાર્યરત કરવાના સંભવિત સમય વિશે જાણ કરવાની રહેશે.

૩. હંગામી જોડાણને કાર્યરત કરવું

૪.૩ માંગ પત્ર (ડિમાન્ડ નોટ)ની સંપૂર્ણ ચૂકવણી પ્રાપ્ત થયા પછી, હંગામી જોડાણને સક્રિય કરવા માટેનો માનક સમય નીચે મુજબ જોગવાઈ કરે છે કે અરજદાર પાસેથી જરૂરી ટેસ્ટ રિપોર્ટ પ્રાપ્ત થયો છે;

(૧) વિદ્યમાન વિતરણ નેટવર્કમાંથી ૨ (બે) દિવસ એટલે કે શહેરી અને ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં ૪૮ કલાકની જોગવાઈ કરે છે;

(૨) જ્યાં નેટવર્કમાં ફેરફાર જરૂરી છે, એવા કિસ્સાઓમાં, શહેરી તેમજ ગ્રામીણ વિસ્તારમાં ૭ (સાત) દિવસની જોગવાઈ કરે છે.

૪. વિદ્યમાન સ્થળોમાં, સેવા જોડાણ સ્થળાંતર કરવા/લાઈનનું વિચલન અને ઉપકરણોનું સ્થળાંતર માટેનો પ્રમાણભૂત સમય

૪.૪ માંગણી પત્ર (ડિમાન્ડ નોટ)ની સંપૂર્ણ ચૂકવણીની પ્રાપ્તિ પછી, વિદ્યમાન સ્થળોમાં સેવા જોડાણના સ્થળાંતર/લાઈન્સના વિચલન અને ઉપકરણોના સ્થળાંતર માટેનો માનક સમય નીચે મુજબ છે નીચે મુજબ જોગવાઈ કરે છે કે અરજદાર પાસેથી ટેસ્ટ રિપોર્ટ મેળવવો, જો જરૂરી હોય તો.

અનુક્રમાંક	ના સ્થળાંતર માટેની અરજી	સમય-મર્યાદા
૧	વિદ્યમાન સ્થળોમાં મીટર/સર્વિસ (સેવા)	૩ (ત્રણ) દિવસો
૨	એલ.ટી/એચ.ટી લાઈન્સ	૭ (સાત) દિવસો
૩	ટ્રાન્સફોર્મરનું માળખું	૧૫ (પંદર) દિવસો

વધારાનો ખર્ચ વસૂલ કરીને અથવા તો જમા સિલકના રિફંડ દ્વારા શિફ્ટિંગ (સ્થળાંતર)નું કામ પૂરું થયાની તારીખથી ૩૦ દિવસની અંદર હિસાબોની પતાવટ કરવી જોઈશે.

૫. સેવા જોડાણના સ્થળાંતર માટે માનક સમય

૪.૫ જરૂરી દસ્તાવેજો અને જરૂરી ફીની ચૂકવણી સાથે સંપૂર્ણ અરજી પ્રાપ્ત થયા પછી, નામમાં ફેરફાર અથવા માલિકીમાં ફેરફારના સંદર્ભમાં સેવા જોડાણનું (ટ્રાન્સફર) સ્થાનાંતરણ અસરમાં આવશે અને ૭ (સાત) દિવસની અંદર ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે.

૬. ટેરિફમાં ફેરફાર

૪.૬ ગ્રાહક દ્વારા ટેરિફ વર્ગમાં ફેરફારની અરજી મળ્યા પછી, પરવાનેદારે, આવી અરજીનો, વધુમાં વધુ ૭ (સાત) દિવસની અંદર નિકાલ કરવો પડશે. જો પરવાનેદારને પુનઃવર્ગીકરણ માટેની વિનંતી માન્ય ન જણાય, તો તેણે ગ્રાહકને તેના માટે કારણ(ણો) આપીને, તપાસની તારીખથી ૧૦ (દસ) દિવસની અંદર લેખિતમાં જાણ કરવાની રહેશે.

૭. બિલિંગ સંબંધિત ફરિયાદોનું નિવારણ

૪.૭ ફરિયાદની પ્રાપ્તિથી, અંકગણિતીય ભૂલો અથવા બિન-પ્રાપ્તિ અથવા ચૂકવણી માટે અપૂરતા સમય સંબંધિત વીજ બિલ વિશેની ફરિયાદના નિવારણ માટે અને બાકી રકમ, પુનઃજોડાણ અને અન્ય શુલ્ક વિશે વિગતો માટે ડિસ્કનેક્ટ (જોડાણ તોડી નાખેલા) ગ્રાહકની વિનંતીને સંબોધિત કરવા માટેનો પ્રમાણભૂત સમય, નીચે મુજબ છે;

અનુક્રમાંક	ફરિયાદ નો પ્રકાર	સમય મર્યાદા
૧	જો કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર ન હોય તો બિલિંગ ભૂલનું નિરાકરણ	તે જ દિવસે
૨	જો વધારાની માહિતીની જરૂર હોય તો બિલિંગ ભૂલનું નિરાકરણ	દસ (૧૦) દિવસોમાં
૩	જો સાઈટ(સ્થળ)ની મુલાકાત લેવી જરૂરી હોય તો બિલિંગ ભૂલનું નિરાકરણ	પંદર (૧૫) દિવસોમાં

૪.૮ ફરિયાદના નિવારણ પર જો બિલમાં સુધારો કરવો જરૂરી બનશે, તો બિલની ચૂકવણીની નિયત તારીખ, સુધારેલ બિલની તારીખથી ગણવામાં આવશે. વિલંબિત ચૂકવણી માટે અથવા પુરવઠાના જોડાણને કાપવા માટે વધારાના શુલ્કની ગણતરીના હેતુસર, સુધારેલા બિલની તારીખ ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે.

૮. મીટર/મીટરિંગ સિસ્ટમને લગતી ફરિયાદોનું નિવારણ

૪.૯ પરવાનેદારે નિયમિતપણે મીટરનું નિરીક્ષણ, તપાસ અને પરીક્ષણ કરશે. તેમ છતાં, આવા નિરીક્ષણની સામયિકતા, વખતોવખત સુધારા કર્યા પ્રમાણે સેન્ટ્રલ ઇલેક્ટ્રિસિટી ઓથોરિટી (ઇન્સ્ટોલેશન એન્ડ ઓપરેશન ઓફ મીટર્સ) રેગ્યુલેશન્સ, ૨૦૦૬માં જોગવાઈ કરતાં ઓછી હોવી જોઈએ નહિ.

ક) પરવાનેદારે શહેરી વિસ્તારમાં ફરિયાદ મળ્યાના કામકાજના દિવસોની ૭ (સાત) અંદર અને ગ્રામ્ય વિસ્તારમાં ફરિયાદ મળ્યાના કામકાજના ૧૫ (પંદર) દિવસોની અંદર મીટરનું નિરીક્ષણ, ચકાસણી અથવા પરીક્ષણ કરવાનું રહેશે.

ખ) જો નિરીક્ષણ, ચકાસણી અને પરીક્ષણ દરમિયાન અથવા ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલી ફરિયાદ પર, કોઈ પણ મીટર અથવા મીટરિંગ સિસ્ટમ ખામીયુક્ત હોવાનું (દા.ત. બળી જવું, ચોરી થવું, અટકી જવું, ધીમું ચાલવું, ઝડપી ચાલવું, ધ્રુજારી વાળું અથવા ખોટી રીતે નોંધણી કરવી અથવા કામગીરી અનુસાર કામ ન કરવું વગેરે) જણાય છે, તો પરવાનેદારે ગ્રાહકને જાણ કરવાની રહેશે અને નિરીક્ષણ, ચકાસણી અને પરીક્ષણના સમયથી, શહેરી વિસ્તારમાં ૨૪ કલાકની અંદર અને ગ્રામીણ વિસ્તારમાં ૭૨ કલાકની અંદર મીટર બદલવાનું રહેશે અને પુરવઠાને પુનઃસ્થાપિત કરવો જોઈશે.

તદુપરાંત, મીટર બળી ગયેલું જોવા મળે તેવા કિસ્સામાં, મીટરની અનુપલબ્ધતાએ પુરવઠાનું પુનઃસ્થાપિત કરવામાં, વિલંબ માટેનું કારણ બનવું જોઈશે નહિ.

૪.૧૦ મીટરને દૂર કરવામાં/બદલવામાં આવ્યું હોય તેવા તમામ કિસ્સામાં, જો ગ્રાહક હાજર હોય ટેસ્ટ ચેકિંગ રિપોર્ટ ગ્રાહકને અથવા અન્યથા મીટરને દૂર કર્યાના/બદલવાના ૭ (સાત) દિવસની અંદર આપવામાં આવશે. જો મીટરનું પરવાનેદારની લેબોરેટરીમાં વધુ પરીક્ષણ કરવાનું હોય, તો તેનો ટેસ્ટ રિપોર્ટ પણ ગ્રાહકને આપવામાં આવશે. ગ્રાહક, મીટરને સ્થળ પરથી દૂર કરતા પહેલા તેને સીલ કરવાનો વિકલ્પ પસંદ કરી શકશે અને પરવાનેદાર દ્વારા સૂચિત કરવામાં આવેલી તારીખે પરીક્ષણ દરમિયાન હાજર રહેવાનું પણ પસંદ કરી શકશે.

૯. વીજ પુરવઠાના પુનઃ જોડાણ માટે પ્રમાણભૂત (માનક) સમયગાળો

૪.૧૧ પુનઃ જોડાણ શુલ્ક અને જામીનગીરી અનામત (સિક્યુરિટી ડિપોઝીટ) સહિતની બાકી રકમની પ્રાપ્તિ પછી, પુરવઠાનું પુનઃજોડાણ નીચે દર્શાવેલ સમયગાળાની અંદર કરવામાં આવશે;

(૧) એવા કિસ્સાઓ માટે કે જ્યાં જોડાણનો સમયગાળો છ મહિનાથી વધુ ન હોય;

અનુક્રમાંક	પુનઃ જોડાણ માટે કામની જરૂરિયાત	પુનઃ જોડાણ માટે પ્રમાણભૂત સમયગાળો
૧	પુનઃજોડાણ માટે સર્વિસ લાઈન રાખવાની/મીટર અને/અથવા મીટરીંગ ઉપકરણો ના ઇન્સ્ટોલેશનની જરૂર નથી	કામકાજના દિવસો ૬ (છ)
૨	પુનઃજોડાણ માટે સર્વિસ લાઈન રાખવાની/મીટર અને/અથવા મીટરીંગ ઉપકરણો ના ઇન્સ્ટોલેશનની જરૂર છે	કામકાજનો દિવસ ૧ (એક)

(૨) એવા કિસ્સાઓ માટે કે જ્યાં જોડાણનો સમયગાળો છ મહિનાથી વધુ હોય;

અનુક્રમાંક	પુનઃજોડાણ માટે કામની જરૂરિયાત	પુનઃજોડાણ માટે પ્રમાણભૂત સમયગાળો
૧	પરવાનદાર દ્વારા કોઈ કામ હાથ ધરવાની જરૂર નથી અને તકનીકી રીતે ગ્રાહકને ફરીથી જોડવાનું શક્ય છે	કામકાજના ૪૮ (અળતાલીસ) કલાકો
૨	જો પરવાનદારે ગ્રાહકને ફરીથી જોડવા માટે કોઈપણ પ્રકારનું કાર્ય હાથ ધરવું જરૂરી હોય તો	કામકાજના ૭ (સાત) દિવસો

પરંતુ જે કિસ્સાઓમાં, ડિસકનેક્શન(જોડાણ અલગ કરવા)નો સમયગાળો છ મહિનાથી વધુ હોય, તેવા કિસ્સાઓમાં ગ્રાહકે લાઈસન્સ પ્રાપ્ત ઇલેક્ટ્રિકલ કોન્ટ્રાક્ટર દ્વારા કાઢી આપેલ ઇલેક્ટ્રિકલ સિસ્ટમનો ટેસ્ટ રિપોર્ટ યોગ્ય રકમની ચૂકવણી સાથે પરવાનેદારને સુપરત કરવાનો રહેશે.

૪.૧૨ ઉપરોક્ત ૪.૧૧ની શરતો એવા કિસ્સાઓમાં લાગુ થશે જ્યાં કરાર સમાપ્ત થયો નથી. જે કિસ્સામાં કરારનો અંત આણવામાં આવ્યો હોય, તેવા કિસ્સામાં ગ્રાહકે ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રણ ઓયોગ (વિદ્યુત પુરવઠા સંહિતા અને આનુષંગિક બાબતો) વિનિયમો, ૨૦૧૫માં વખતોવખત સુધારા કર્યા પ્રમાણે નિર્ધારિત પ્રક્રિયા અનુસાર જોડાણ માટે નવેસરથી અરજી કરવાની રહેશે.

૧૦. વીજ પુરવઠા સંબંધિત ફરિયાદોનું નિવારણ

વીજ પુરવઠો પુનઃસ્થાપિત કરવો

૪.૧૩ પરવાનેદાર, વિતરણ વ્યવસ્થાની જાળવણી અને સંચાલન એવી રીતે કરશે કે ગ્રાહકને એક દિવસમાં ૨ થી વધુ વિક્ષેપો ન આવે.

૪.૧૪ ફરિયાદ મળ્યાના સમયથી, વિવિધ પ્રકારની ખામીઓ (ફોલ્ટ) માટે, પરવાનેદાર દ્વારા વીજ પુરવઠો પુનઃસ્થાપિત કરવા માટે પ્રમાણભૂત સમયગાળો, નીચે મુજબનો રહેશે;

અનુક્રમાંક	ખામી (ફોલ્ટ)નો પ્રકાર	પુરવઠો પુનઃ સ્થાપિત કરવાનો પ્રમાણભૂત સમય	
		શહેરી વિસ્તાર	ગ્રામ્ય વિસ્તાર
૧	એલ.ટી સાઈડ ડિસ્ટ્રિબ્યુશન ટ્રાન્સફોર્મરના ફ્યુઝ ઊડી જવો, ગ્રાહક પરિસરમાં, ડિસ્ટ્રિબ્યુશન ટ્રાન્સફોર્મર ની એમસીબી (MCB) ની મુશ્કેલી, વીજળી ના થાંભલા પર ઢીલું જોડાણ, એમસીબી (MCB) અથવા મીટર વગેરે.	૨ (બે) કલાક	૬ (છ) કલાક
૨	ડિસ્ટ્રિબ્યુશન ટ્રાન્સફોર્મરના HT (એચ.ટી) સાઈડ ફ્યુઝ ઊડી જવો	૩ (ત્રણ) કલાક	૬ (છ) કલાક
૩	HT (એચ.ટી) અને LT (એલ.ટી) લાઈન ફોલ્ટ	૪ (ચાર) કલાક	૧૨ (બાર) કલાક
૪	ડિસ્ટ્રિબ્યુશન ટ્રાન્સફોર્મર નિષ્ફળતા	૬ (છ) કલાક	૨૪ (ચોવીસ) કલાક
૫	ભૂગર્ભ સેવા અથવા ભૂગર્ભ HT/LT કેબલ સેવાની નિષ્ફળતા	(૧) હંગામી વ્યવસ્થા મારફત: ૬ (છ) કલાક (૨) ભૂગર્ભ ખામીને સુધારીને: ૧૨ (બાર) કલાક	(૧) હંગામી વ્યવસ્થા મારફત: ૧૨ (બાર) કલાક (૨) ભૂગર્ભ ખામીને સુધારીને: ૨૪ (ચોવીસ) કલાક

પરંતુ પાણી પુરવઠો, જાહેર અને મોટી હોસ્પિટલો અને અન્ય સરકારી સેવાઓ જેવી તમામ આવશ્યક સેવાઓ માટે, પરવાનેદાર, તાત્કાલિક ફરિયાદમાં હાજર રહેશે.

૪.૧૫ વિવિધ ફરિયાદો મેળવવા અને તેના નિકાલ અંગેની માહિતી, પરિશિષ્ટ-ક અને ખ અનુસાર ફરિયાદ કેન્દ્ર ખાતે નોંધવામાં આવશે, તેનું પાલન કરવામાં આવશે અને તેની જાળવણી કરવામાં આવશે.

શિડ્યુલ (નિર્ધારિત) આઉટેજ (અનુપયોગ કાળ)નો સમયગાળો

૪.૧૬ નિર્ધારિત આઉટેજને કારણે વિક્ષેપના અપેક્ષિત સમયગાળાની સ્થાનિક અખબારો અથવા સ્થાનિક રેડિયો/ટીવી સ્ટેશનો વગેરે મારફતે જાહેર નોટિસ દ્વારા અગાઉથી (ઓછામાં ઓછા ૪૮ (અડતાલીસ કલાક) અગાઉથી જાણ કરવામાં આવશે અને તેને તેની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે. આ પ્રકારનો આઉટેજ દિવસમાં ૧૦ (દસ) કલાકથી વધુ ન હોવો જોઈએ. પરવાનેદારે સુનિશ્ચિત કરવું જોઈશે કે પુરવઠો સામાન્ય રીતે સાંજે ૬ વાગ્યા સુધીમાં પુનઃસ્થાપિત કરવામાં આવે. આવશ્યક સેવાઓનો પુરવઠો આવી સેવાના પ્રબંધકો સાથે અગાઉથી પરામર્શ દ્વારા જાળવવામાં આવશે. પરવાનેદાર, તેની વેબસાઇટ પર ફીડર વાઈઝ આઉટેજ ડેટા અને આઉટેજ ઘટાડવા માટેના પ્રયત્નો પ્રદર્શિત કરવાની વ્યવસ્થા કરશે.

૧૧. વીજ પુરવઠાની ગુણવત્તાનું પાલન

૪.૧૭ પરવાનેદારે, નીચે જણાવેલ સમયની અંદર નીચેની શરતોના સંદર્ભમાં ગ્રાહકોની ફરિયાદો પર ધ્યાન આપવું જોઈશે.

ક) ન્યુટ્રલ વોલ્ટેજ સપ્લાય વોલ્ટેજના ૨% થી વધુ હોય.

ખ) વોલ્ટેજમાં વધઘટ થતી હોય.

મોટા ભાગના ગ્રાહકો ઉપરોક્ત બાબતો અંગે ચોક્કસ માપન અને ફરિયાદ નોંધાવી શકતા ન હોવાથી, વિનિયમોનું પાલન કરવાની અને આયોગ દ્વારા નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવે તે રીતે આયોગને નમૂનાના અનુપાલન પરીક્ષણો પૂરા પાડવાની મુખ્ય જવાબદારી પરવાનેદારની રહેશે.

નિયત સમયમર્યાદામાં સુધારો શક્ય ન હોય તેવા કિસ્સામાં, ગ્રાહકને શહેરી વિસ્તારોના કિસ્સામાં ૩ (ત્રણ) દિવસની અંદર અને ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં ૭ (સાત) દિવસની અંદર, સંભવિત સમય કે જેના દ્વારા તે પરિપૂર્ણ કરવામાં આવશે તેની જાણ કરવામાં આવશે.

જો ગ્રાહક અથવા ગ્રાહકોનું કોઈ જૂથ આ શરતોનું કારણ બની રહ્યું હોય અને જો કોઈ પણ ઈન્સ્ટોલેશન જીવન કે સાધનસામગ્રી માટે અસુરક્ષિત હોય, તો પરવાનેદારે ગ્રાહક/અન્ય ગ્રાહક/ગ્રાહકોના જૂથને ખામીયુક્ત ઈન્સ્ટોલેશનને તાત્કાલિક સુધારવા અથવા અલગ કરવાની સલાહ આપવી જોઈશે.

જ્યાં સુધી ખામીયુક્ત ઈન્સ્ટોલેશન સુધારવામાં ન આવે અથવા યથાપ્રસંગ અલગ કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધી પરવાનેદાર પુરવઠો ડિસ્કનેક્ટ (બંધ) કરી શકશે. પરવાનેદારનું ઈન્સ્ટોલેશન અસુરક્ષિત બની જાય તેવા કિસ્સામાં, તેને સુરક્ષિત ક, અલગ અથવા જરૂરી હોય તે મુજબ અલગ કરવામાં આવશે.

૪.૧૮ ન્યુટ્રલ (તટસ્થ) વોલ્ટેજની ફરિયાદ પર તાત્કાલિક ધ્યાન આપવું જોઈએ કારણ કે તે જીવનને જોખમમાં મૂકી શકે છે.

વોલ્ટેજ (વિદ્યુત દબાણમાં) વધઘટ

૪.૧૯ પરવાનેદારે જાહેર કરેલ વોલ્ટેજના સંદર્ભમાં, અહીં નિર્ધારિત મર્યાદામાં ગ્રાહકને વીજ પુરવઠો શરૂ કરવાના સમયે વોલ્ટેજની જાળવણી કરવાની રહેશે:

ક) નીચા વોલ્ટેજના કિસ્સામાં, + 6% અને -6%

ખ) હાઈ(ઉચ્ચ) વોલ્ટેજના કિસ્સામાં, + 6% અને -9%; અને

ગ) એક્સ્ટ્રા હાઈ વોલ્ટેજના કિસ્સામાં, + 10 % અને -12.5 %

વિતરણ વ્યવસ્થામાં અપર્યાપ્તતાને કારણે ઉદ્ભવતા નીચા વોલ્ટેજ અંગેની ફરિયાદ, જેમાં એલ.ટી ડીસ્ટ્રિબ્યુશન લાઈન્સ, ટ્રાન્સફોર્મર્સ અથવા કેપેસિટર્સના ઈન્સ્ટોલેશનને અપગ્રેડ કરવાની જરૂર પડે છે, તેનો ઉકેલ ૬૦ (સાઠ) દિવસની અંદર લાવવામાં આવશે અને જ્યાં એચ.ટી/ઇએચટી સિસ્ટમના અપગ્રેડેશનની જરૂર હોય, ત્યાં ફરિયાદનું નિરાકરણ ૧૮૦ (એકસો એસી) દિવસની અંદર કરવામાં આવશે. ફરિયાદોને લેખિતમાં જાણ કરવામાં આવશે.

પ્રકરણ ૫
કામગીરીના એકંદર ધોરણો

૧. સિસ્ટમની વિશ્વસનીયતા

૫.૧ વિતરણ પરવાનેદારે, ખંડ ૫.૨ માં, નીચે જણાવેલ સૂત્રો મુજબ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ ઇલેક્ટ્રિકલ એન્ડ ઇલેક્ટ્રોનિક્સ એન્જિનિયર્સ (IEEE) સ્ટાન્ડર્ડ ૧૩૬૬-૨૦૦૩ દ્વારા સૂચવ્યા મુજબ નીચેના સૂચકાંકો નો ઉપયોગ કરીને રિપોર્ટિંગ સમયગાળા માં વિક્ષેપો ની સંખ્યા અને અવધિના આધારે તેની વિતરણ પ્રણાલીની વિશ્વસનીયતાની ગણતરી કરવાની રહેશે;

૧. સિસ્ટમ સરેરાશ વિક્ષેપ આવૃત્તિ સૂચકાંક (SAIFI);

૨. સિસ્ટમ સરેરાશ વિક્ષેપ સમયગાળો સૂચકાંક (SAIDI);

૩. ગ્રાહક સરેરાશ વિક્ષેપ અવધિ સૂચકાંક (CAIDI); અને

૪. અલ્પકાલીન સરેરાશ વિક્ષેપ આવૃત્તિ સૂચકાંક (MAIFI);

પરંતુ ઉપરોક્ત સૂચકાંકોની ગણતરી કરતી વખતે, નીચેના વિક્ષેપોને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે નહીં;

૧. નિર્ધારિત આઉટેજ;

૨. ગ્રીડની નિષ્ફળતાને કારણે આઉટેજ;

૩. નીચેના ખંડ ૮.૪ માં વર્ણવેલ કારણોને લીધે આઉટેજ.

૫.૨ સમગ્રપણે સુવ્યવસ્થિત કરીને ડિસ્કોમ માટે દર મહિને પુરવઠા ક્ષેત્રના તમામ 11KV/33KV ફીડરોને, મુખ્યત્વે કૃષિ વિદ્યુત ભાર(લોડ)ને સેવા આપતા હોય તેવા ફીડરને બાદ કરીને, અને પછી દરેક ફીડર માટે તે મહિનામાં તમામ વિક્ષેપોની સંખ્યા અને અવધિને એકત્રિત કરીને સૂચકાંકોની ગણતરી કરવામાં આવશે. ૫ (પાંચ) મિનિટથી ઓછો અથવા તેનાથી ઓછો આઉટેજ સમય, અલ્પકાલીન વિક્ષેપ તરીકે ગણવામાં આવશે અને ૫ (પાંચ) મિનિટથી વધુ આઉટેજ સમયને નિરંતર વિક્ષેપ તરીકે ગણવામાં આવશે.

ત્યારબાદ સૂચકાંકોની ગણતરી નીચેના સૂત્રનો ઉપયોગ કરીને કરવામાં આવશે:

૧. સિસ્ટમ સરેરાશ વિક્ષેપ આવૃત્તિ સૂચકાંક (SAIFI)

SAIFI સૂચવે છે કે સરેરાશ ગ્રાહક, કેટલી વખત એક મહિનાના ગાળામાં નિરંતર વિક્ષેપનો અનુભવ કરે છે, જેની ગણતરી નીચે જણાવેલ ફોર્મ્યુલા અનુસાર કરવામાં આવશે;

SAIFI = (રિપોર્ટિંગ સમયગાળા દરમિયાન સતત વિક્ષેપની ઘટનાઓ માટે વિક્ષેપિત ગ્રાહકોની કુલ સંખ્યા) ÷ (સેવા કરાયેલા ગ્રાહકોની કુલ સંખ્યા)

$$= \frac{\sum (A_i \times N_i)}{N_t}$$

૨. સિસ્ટમ સરેરાશ વિક્ષેપ સમયગાળો સૂચકાંક (SAIDI)

SAIDI એક મહિનાના સમયગાળા દરમિયાન સરેરાશ ગ્રાહક માટે વિક્ષેપનો કુલ સમયગાળો સૂચવે છે, જેની ગણતરી નીચે જણાવેલ ફોર્મ્યુલા અનુસાર કરવામાં આવશે;

SAIDI = સંચિત ગ્રાહક વિક્ષેપ અવધિ
સેવા આપેલ ગ્રાહકોની કુલ સંખ્યા

$$= \frac{\sum (R_i \times N_i)}{N_t}$$

જ્યાં,

i = એક વિક્ષેપ ઘટના;

A_i - રિપોર્ટિંગ સમયગાળા દરમિયાન સતત વિક્ષેપોની સંખ્યા;

R_i = દરેક વિક્ષેપ ઘટના માટે પુનઃસ્થાપન સમય;

Ni = રિપોર્ટિંગ સમયગાળા દરમિયાન સતત વિક્ષેપ ઘટના માટે વિક્ષેપિત ગ્રાહકોની સંખ્યા; અને

Nt = વિસ્તારો માટે સેવા આપેલ ગ્રાહકોની કુલ સંખ્યા

$$CMI = \text{સંચિત ગ્રાહક વિક્ષેપ અવધિ} = \sum R_i N_i$$

પરંતુ ઉપરોક્ત સૂચકાંકોની ગણતરી કરતી વખતે, નીચેના પ્રકારના વિક્ષેપોને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે નહિ:-

ક. પાંચ (૫) મિનિટથી વધુ ન હોય તેવા સમયગાળાની અલ્પકાલીન આઉટેજ;

ખ. ગ્રીડની નિષ્ફળતાને કારણે આઉટેજ;

ગ. નીચના ખંડ ૮.૪માં વર્ણવેલ કારણોને લીધે આઉટેજ.

૩. ગ્રાહક સરેરાશ વિક્ષેપ અવધિ સૂચકાંક (CAIDI);

CAIDI સેવા પુનઃસ્થાપિત કરવા માટે જરૂરી સરેરાશ સમય સૂચવે છે, જેની ગણતરી નીચે દર્શાવેલ સૂત્ર મુજબ કરવામાં આવશે;

CAIDI= (સંચિત ગ્રાહક વિક્ષેપ અવધિ) ÷ (રિપોર્ટિંગ સમયગાળા દરમિયાન સતત વિક્ષેપની ઘટનાઓ માટે વિક્ષેપિત ગ્રાહકોની કુલ સંખ્યા)

$$= \frac{\sum (R_i \times N_i)}{\sum (A_i \times N_i)} = \frac{\text{SAIDI}}{\text{SAIFI}}$$

પરંતુ આવા ગ્રાહકોના મીટરિંગ ડેટાના આધારે માત્ર HT ગ્રાહકો માટે CAIDIની પણ અલગથી ગણતરી કરવી જોઈશે.

૪. અલ્પકાલીન સરેરાશ વિક્ષેપ આવૃત્તિ સૂચકાંક (MAIFI);

MAIFI એક મહિનાના સમયગાળા દરમિયાન સરેરાશ ગ્રાહક માટે અલ્પકાલીન વિક્ષેપોની કુલ સંખ્યા દર્શાવે છે, જેની ગણતરી નીચે ઉલ્લેખિત સૂત્ર મુજબ કરવામાં આવશે;

MAIFI = સંચિત અલ્પકાલીન ગ્રાહક વિક્ષેપો

વિસ્તારો માટે સેવા આપેલ ગ્રાહકોની કુલ સંખ્યા

$$= \frac{\sum (I_{mi} \times N_{mi})}{N_t}$$

જ્યાં,

mi = એક અલ્પકાલીન વિક્ષેપ ઘટના;

I_{mi} = ક્ષણિક વિક્ષેપ ઘટનાઓની કુલ સંખ્યા;

N_{mi} = રિપોર્ટિંગ સમયગાળા દરમિયાન ક્ષણિક વિક્ષેપની ઘટનાઓને કારણે અસરગ્રસ્ત ગ્રાહકોની કુલ સંખ્યા; અને

N_t = વિસ્તારો માટે સેવા આપેલ ગ્રાહકોની કુલ સંખ્યા

વિતરણ પરવાનેદાર દરેક ઝોન/સર્કલ/વિભાગ/પેટા-વિભાગ માટે ઉપર ઉલ્લેખિત વિશ્વસનીયતા સૂચકાંકની માસિક ધોરણે, તેમજ શહેરી અને ગ્રામીણ વિસ્તાર માટે અલગ-અલગ ડેટાની જાળવણી કરશે.

પરવાનેદાર, આ સૂચકાંકોના મૂલ્યની ગણતરી મુખ્યત્વે કૃષિ વીજભારની સેવા આપતા ફીડરો માટે અલગથી કરશે. સૂચકાંકોની ગણતરી માટેની પદ્ધતિ અન્ય ફીડરોના કિસ્સામાં સમાન રહેશે.

૫.૩ વિતરણ પરવાનેદારે ફીડર મોનિટરિંગ સિસ્ટમ અથવા રિંગ મેઈન સિસ્ટમ માટે ડેટા મેળવવા માટે યોગ્ય સિસ્ટમમાંથી સીધો ડેટા મેળવશે અને તેમાં કોઈ મેન્યુઅલ હસ્તક્ષેપ હોવો જોઈશે નહિ:

પરંતુ આ વિનિયમોની જાહેરનામાના ૧ (એક) વર્ષની અંદર આવી ઓટોમેશન સિસ્ટમ લાગુ કરવામાં આવશે.

વિતરણ પરવાનેદાર, દરેક ડિસ્ટ્રિબ્યુશન ટ્રાન્સફોર્મર (ડીટી) અને ગ્રાહકો ખાતે ઈન્સ્ટોલ થયેલા મીટર સાથે વિશ્વસનીયતા સૂચકાંકોની ગણતરી માટે ધ્યાનમાં લેવામાં આવતા ફીડર વિક્ષેપ ડેટાને માન્ય કરશે:

પરંતુ વિતરણ પરવાનેદાર આ વિનિયમોના જાહેરનામાની તારીખથી ૩ (ત્રણ) મહિનાની અંદર આયોગની મંજૂરી માટે તમામ ડી.ટી મીટર અને ગ્રાહક મીટર માટે એ.એમ.આર-ની જોગવાઈ સહિત દરેક ડી.ટી માટે મીટર લગાવવાની યોજના રજૂ કરવાની રહેશે."

- ૫.૪ વિતરણ પરવાનેદાર દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી માહિતીના આધારે અને તેમની સાથે પરામર્શ કરીને, આધાર/લક્ષ્ય વિશ્વસનીયતા સૂચકાંકોને અલગ માર્ગદર્શિકા/હુકમ મારફતે આયોગ દ્વારા મૂકવામાં આવશે.
૨. સલામતી
- ૫.૫ વિતરણ પ્રણાલીની રચના, સંચાલન અને તેની જાળવણી, વખતોવખત સુધારા કર્યા પ્રમાણે કેન્દ્રીય વિદ્યુત સત્તામંડળ (સુરક્ષા અને વિદ્યુત પુરવઠાને લગતા પગલાં) વિનિયમો, ૨૦૧૦ અનુસાર નક્કર રીતે હાથ ધરવામાં આવશે.
- ૫.૬ પરવાનેદાર, વીજળીના સલામત ઉપયોગ માટે ગ્રાહકોમાં જાગૃતિ ફેલાવવા માટે તમામ જરૂરી પગલાં લેશે.
- ૫.૭ સ્ટેશનો માટે સાધનો અને લાઈનો અને અર્થિંગ ગ્રીડ માટે આપવામાં આવેલ ગ્રાઉન્ડિંગ, IS 3043-અર્થિંગ માટેની પ્રેક્ટિસ કોડ (નિયમાવલિ) અનુસાર હોવું જોઈશે.
- ૫.૮ બાંધકામ સમયે જમીન સાથે સારું જોડાણ હોવું પૂરતું નથી, પરંતુ તે દરેક સમયે યોગ્ય અને સ્વસ્થ સ્થિતિમાં જાળવવું જોઈશે. પરવાનેદારો તેના પરીક્ષણ માટે તમામ જરૂરી પગલાં લેશે અને વખતોવખત સુધારેલા કેન્દ્રીય વિદ્યુત સત્તામંડળ (સુરક્ષા અને વિદ્યુત પુરવઠાને લગતા પગલાં) વિનિયમો, ૨૦૧૦ અનુસાર દરેક ટેસ્ટનો રેકોર્ડ જાળવી રાખશે.
- ૫.૯ લીકેજ કરન્ટ એટલે ફેઝ કરન્ટ અને રિટર્ન પાથ વચ્ચેનો તફાવત. લાઈસન્સ ધારક સિસ્ટમના વિવિધ બિંદુઓ પર લિકેજ કરન્ટને માપવા માટે જરૂરી પગલાં લેશે.
- ૫.૧૦ વાહકના આકસ્મિક સ્નેપિંગના કિસ્સામાં ફ્યુઝને અથવા યથાપ્રસંગ સર્કિટ બ્રેકર જેવા રક્ષણાત્મક ઉપકરણની ત્વરિત કામગીરી સુનિશ્ચિત કરવા વિતરણ સિસ્ટમમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા અર્થ વાયર અને અર્થ ઇલેક્ટ્રોડ્સને સારી સ્થિતિમાં જાળવવામાં આવશે. કંડક્ટરોના આકસ્મિક સ્નેપિંગ દરમિયાન રક્ષણાત્મક પ્રણાલીની કામગીરીમાં નિષ્ફળતાના કિસ્સામાં, વિતરણ પરવાનેદારના સંબંધિત કર્મચારીના ધ્યાનમાં આવ્યા પછી તરત જ સર્કિટને મેન્યુઅલી ડી-એનર્જીઈઝ (વીજ પ્રવાહ બંધ) કરવામાં આવશે. રક્ષણાત્મક પ્રણાલીની કામગીરી ન કરવા માટેનું કારણ નક્કી કરવા માટે વિગતવાર તપાસ કરવામાં આવશે અને તાત્કાલિક ઉપચારાત્મક પગલાં લેવામાં આવશે.
- ૫.૧૧ મુખ્ય વિદ્યુત નિરીક્ષક (સીઈઆઈ)ના તપાસ અહેવાલ સાથે તમામ વિદ્યુત દ્વારા મૃત્યુના (ઇલેક્ટ્રીકયુશન) અકસ્માતોના રેકોર્ડ જાળવવાના રહેશે. આ પ્રકારના અકસ્માતોનું પુનરાવર્તન ટાળવા માટે સલામતીનાં પગલાં લેવા સીઈઆઈ દ્વારા નિયત કરવામાં આવેલી પ્રક્રિયાનાં સંબંધમાં લેવાયેલાં પગલાંનાં અહેવાલની નકલ આયોગને સુપરત કરવામાં આવશે.
- ૫.૧૨ વિતરણ પરવાનેદાર, યોગ્ય નોટિસ પછી પણ કોઈ પણ ગ્રાહકના કોઈ ચોક્કસ શરત અથવા આદેશના અનુપાલન ન કરવાના કિસ્સામાં, જો આવું પાલન ન કરવાથી સિસ્ટમની કામગીરી અને સલામતીને વાજબી રીતે અસર થવાની અપેક્ષા હોય, તો આવા ગ્રાહકનો પુરવઠાને ડિસ્કનેક્ટ (બંધ) કરી શકશે. કટોકટીના કિસ્સાઓમાં, સિસ્ટમની કામગીરી અને સલામતીના સંબંધમાં જોડાણ તૂટી જવાની તાત્કાલિક અસર થઈ શકશે. ડિસ્કનેક્શન (જોડાણ અલગ કરવા) તરફ દોરી જતા મૂળ કારણો દૂર કરવા અથવા સુધારવા જોડાણ ને તુરંત પુનઃ સ્થાપિત કરવું જોઈશે.
૩. સ્ટ્રીટ લાઈટ (શેરી ની દીવાબત્તી)ની ફરિયાદોનું નિવારણ
- ૫.૧૩ પરવાનેદારે, શક્ય તેટલી વહેલી તકે, સ્ટ્રીટ લાઈટના કામ ન કરવા અથવા યોગ્ય રીતે કામ ન કરવા સંબંધિત ફરિયાદ પર પરવાનેદારના કાર્યક્ષેત્રમાં આવતી બાબત પ્રમાણે ધ્યાન આપવું જોઈશે.
૪. અન્ય ફરિયાદોનું નિવારણ
- ૫.૧૪ (આવર્તક પ્રકાર સહિત)ની અન્ય કોઈ પણ ફરિયાદો, ફરિયાદના ૧૦ (દસ) દિવસની અંદર તપાસ કરવામાં આવશે અને ત્યારબાદ ૩૦ (ત્રીસ) દિવસની અંદર તેને સુધારવામાં આવશે. તેમ છતાં, પરવાનેદારે, ફરિયાદનો પ્રકાર અને ગંભીરતાને ધ્યાનમાં રાખીને નિયત સમયમર્યાદા પહેલાં ખામીને ઓળખવા અને સુધારવા માટે શ્રેષ્ઠ પ્રયાસો કરવા પડશે.
૫. હાર્મોનિક્સ
- ૫.૧૫ પરવાનેદાર વ્યૂહાત્મક બિંદુઓ પર નિયમિત અંતરાલમાં હાર્મોનિક્સનું નિરીક્ષણ કરશે. હાર્મોનિક્સને એચ.ટી (HT) ગ્રાહકોના કિસ્સામાં, પરવાનેદાર દ્વારા માપવામાં આવશે, જેને તે હાર્મોનિક વોલ્ટેજ ઉત્પાદન માટે સંભવિત ગણે છે અને વપરાશકર્તાને ચોક્કસ માપદંડોનું પાલન કરવા માટે કહે છે.
- ૫.૧૬ વિવિધ ગ્રાહકો દ્વારા ખેંચીને કાઢેલા હાર્મોનિક પ્રવાહોને માપવામાં આવશે અને તેના રેકોર્ડ્સ જાળવવામાં આવશે. નીચે હાર્મોનિક જનરેટિંગ ઉપકરણની સંપૂર્ણ ન હોય તેવી યાદી છે :

- ક) મુખ્ય થાંભલા સિંકનસ વિદ્યુત ઉત્પન્ન કરતા એકમો
ખ) કોર સેચ્યુરેશન સાથે સંચાલિત ટ્રાન્સફોર્મર્સ
ગ) રોલિંગ મિલ્સ
ઘ) ઈન્ડક્શન ભઠ્ઠીઓ
ચ) વેલ્ડિંગ સાધનો
છ) સ્ટેટિક પાવર લોડ્સ સહિત. કમ્પ્યુટર્સ અને ટેલિવિઝન સેટ્સ
જ) ઈન્વર્ટર્સ/પાવર રેક્ટિફાયર્સ
ઝ) રેલ્વે ટ્રેક્શન લોડ

- ૫.૧૭ પરવાનેદાર અન્ય અસરગ્રસ્ત ગ્રાહકોની ફરિયાદની પ્રાપ્તિ પર કોઈપણ ગ્રાહકના હાર્મોનિક્સ ઉત્પાદનના સ્તરને પણ માપી શકશે.
૫.૧૮ વિતરણ પરવાનેદારે વિતરણ સિસ્ટમને લાગુ પડતા ગ્રિડ કનેક્ટિવિટી સ્ટાન્ડર્ડ્સમાં સત્તામંડળ દ્વારા નિર્ધારિત વોલ્ટેજ અને કરન્ટ હાર્મોનિક ડિસ્ટોર્શન(વીજળી સ્થળાંતર દરમિયાન સંકેતના રૂપમાં ફેરફાર)ની મર્યાદાને અનુસરવી પડશે.

પ્રકરણ ૬

કામગીરીના બાંધકામકૃત ધોરણો મુજબ સેવા પૂરી પાડવા માટે પરવાનેદાર દ્વારા ડિફેલ્ટ (ચૂક)ના કિસ્સામાં ગ્રાહકોને વળતર

- ૬.૧ આ વિનિયમોમાં નિર્દિષ્ટ કામગીરીના ધોરણો હાંસલ કરવા અને જાળવવા, વિતરણ પરવાનેદાર દ્વારા કોઈ પણ પ્રકારની નિષ્ફળતાથી વિતરણ પરવાનેદારને, અધિનિયમ હેઠળ અસરગ્રસ્ત વ્યક્તિને ખંડ ૬.૨ માં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબ વળતરની ચૂકવણી કરવા માટે જવાબદાર બનાવશે.
૬.૧.૧ વિતરણ પરવાનેદાર, અસરગ્રસ્ત વ્યક્તિને આ વિનિયમોના ખંડ ૬.૨ માં જોગવાઈ કર્યા મુજબનું વળતર ચૂકવવા માટે જવાબદાર રહેશે:

પરંતુ જો કામગીરીના માપદંડોને પરિપૂર્ણ કરવામાં વિતરણ પરવાનેદાર નિષ્ફળ જાય તો, અસરગ્રસ્ત વ્યક્તિ/ગ્રાહકો દ્વારા દાખલ કરવામાં આવેલા દાવાની જરૂર વિના, તમામ અસરગ્રસ્ત વ્યક્તિઓ/ગ્રાહકોને ખંડ ૬.૨ મુજબના માપદંડો માટે વિતરણ પરવાનેદાર દ્વારા વળતર આપમેળે ચૂકવવાપાત્ર રહેશે:

વધુમાં, વિતરણ પરવાનેદાર, આ વિનિયમોના જાહેરનામાની તારીખથી ૩ (ત્રણ) મહિનાની અંદર, એક ઓનલાઈન સુવિધા ઊભી કરશે, જેના પર ગ્રાહક વળતર માટે દાવાની નોંધણી કરાવી શકશે:

વળી આ વિનિયમોના જાહેરનામાની તારીખથી ૪ (ચાર) મહિનાની અંદર સ્વચાલિત વળતર વ્યવસ્થા લાગુ કરવામાં આવશે.

વળી ખંડ ૬.૨ મુજબ આપોઆપ વળતર માટે હકદાર ન હોય તેવા માપદંડો માટે આ વિનિયમો હેઠળ નિર્દિષ્ટ કામગીરીના ધોરણોને પરિપૂર્ણ કરવામાં વિતરણ પરવાનેદારની નિષ્ફળતાથી અસર થયેલી કોઈ પણ વ્યક્તિ અને જે વળતરનો દાવો કરવા માગે છે, આવા વિતરણ પરવાનેદાર સાથે કામગીરીના ધોરણોને પરિપૂર્ણ કરવામાં આવી નિષ્ફળતાથી આવી વ્યક્તિ પર અસર થાય તે સમયથી ૬૦ (સાઠ) દિવસની મહત્તમ અવધિમાં, તેણે આ વિનિયમોના પરિશિષ્ટ ગ માં ઠરાવેલા ઢાંચોમાં પોતાનો દાવો દાખલ કરવાનો રહેશે:

વળી છેલ્લા ૧ (એક) વર્ષમાં કોઈ વિલંબ કર્યા વિના દરેક બિલની નિયત તારીખમાં વિતરણ પરવાનેદારે તેમના તમામ બીલો ચૂકવી દીધા હોય તેવા જ અસરગ્રસ્ત વ્યક્તિઓ/ગ્રાહકોને ખંડ ૬.૨ મુજબ વળતર ચૂકવવાપાત્ર રહેશે અથવા તો ટૂંકા ગાળા માટે પુરવઠો પૂરો પાડવામાં આવ્યો હોય તેવા કિસ્સાઓમાં આવા ટૂંકા ગાળાને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે અને પરવાનેદારને ચૂકવવાની કોઈ બાકી રકમ ચૂકવવાની રહેશે નહિ સિવાય કે વર્તમાન બિલ માટે જેની રકમ બાકી નથી અને છેલ્લા ૨ (બે) વર્ષ દરમિયાન, વીજળીની ચોરી માટે દોષિત ઠેરવવામાં ન આવ્યા હોય અથવા આખરે વીજળીના અનધિકૃત ઉપયોગ માટે આકારણી કરવામાં આવી ન હોય:

વળી અસરગ્રસ્ત વ્યક્તિ/ગ્રાહક કે જેમણે બિલોની ચૂકવણી કરી હોય, જો કે નિયત તારીખની અંદર નહીં પરંતુ વિલંબિત ચૂકવણી ચાર્જ્સ સાથે, છેલ્લા ૧ (એક) વર્ષમાં અથવા એવા કિસ્સાઓમાં કે જ્યાં ટૂંકા ગાળા માટે પુરવઠો પૂરો પાડવામાં આવ્યો હોય તેવા કિસ્સાઓમાં, આવા ટૂંકા ગાળાને ધ્યાને લેવામાં આવશે અને પરવાનેદારને ચૂકવવાની કોઈ બાકી રકમ નથી સિવાય કે વર્તમાન બિલ માટે જેની રકમ બાકી નથી અને છેલ્લા ૨ (બે) વર્ષ દરમિયાન, વીજળીની ચોરી માટે દોષિત ઠેરવવામાં ન આવ્યા હોય અથવા આખરે વીજળીના અનધિકૃત ઉપયોગ માટે આકારણી કરવામાં આવી ન હોય, આવી અસરગ્રસ્ત વ્યક્તિ/ગ્રાહક કે જે વળતરનો દાવો કરવા

માંગે છે, તેઓએ કામગીરીના ધોરણોને પૂર્ણ કરવામાં વિતરણ પરવાનેદારની આવી નિષ્ફળતાથી અસર પામેલ આવી વ્યક્તિના સમયથી, મહત્તમ ૬૦ (સાઠ) દિવસની અવધિની અંદર આવા વિતરણ પરવાનેદાર પાસે પોતાનો દાવો દાખલ કરવાનો રહેશે અને આવી અસરગ્રસ્ત વ્યક્તિ/ગ્રાહક માત્ર ખંડ ૬.૨ માં નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવેલી અડધી રકમના વળતર માટે જ હકદાર રહેશે.

વળી વિતરણ પરવાનેદાર, અસરગ્રસ્ત વ્યક્તિ(ઓ)ને અગાઉના મહિનાના બિલિંગ સમયગાળામાંથી પોતાનો દાવો દાખલ કરવાની તારીખથી ૯૦ (નેવું) દિવસની મહત્તમ અવધિની અંદર વળતર આપશે અને આ પ્રકારના વળતરની ચૂકવણીની, ગ્રાહકના ભવિષ્યના બિલોમાં ચૂકવવામાં આવશે અથવા સમાયોજિત કરવામાં આવશે:

વળી ગ્રાહક ન હોય તેવી અસરગ્રસ્ત વ્યક્તિને વળતર ચૂકવવાનું હોય, તો વિતરણ પરવાનેદાર રોકડ સિવાયની ચૂકવણીના કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા ખાસ કરીને ઇલેક્ટ્રોનિક રીત મારફત વળતર આપશે.

વળી ગ્રાહક/અસરગ્રસ્ત વ્યક્તિને પણ પુષ્ટિ કરતો સંદેશ મોકલવામાં આવશે, જે વિતરણ પરવાનેદાર દ્વારા ચૂકવવામાં આવેલા વળતર વિશે માહિતી આપશે.

૬.૧.૨ જો ગ્રાહક/અસરગ્રસ્ત વ્યક્તિ, આ વિનિયમનો હેઠળ નિર્દિષ્ટ કામગીરીના ધોરણોને પરિપૂર્ણ કરવામાં નિષ્ફળતા બદલ વિતરણ પરવાનેદાર દ્વારા ઓટોમેટિક (સ્વચાલિત) વળતરની ચૂકવણી ન કરવાથી નારાજ હોય અથવા વળતર માટે દાવો દાખલ કરવા માગતો હોય, તો આવી વ્યક્તિએ એસ.એમ.એસ મારફતે ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે/ડિજિટલ રીતે આ વિનિયમોના પરિશિષ્ટ ગમાં નિયત કરેલ ઢાંચામાં, વિતરણ પરવાનેદાર દ્વારા ઓટોમેટિક વળતર ચૂકવવાપાત્ર હતું તે સમયથી મહત્તમ ૬૦ (સાઠ) દિવસની અવધિમાં સંબંધિત વિતરણ પરવાનેદારે સમક્ષ ઓનલાઈન રજિસ્ટ્રેશન, વેબ-ચેટ સુવિધા અને મોબાઈલ એપ્લિકેશન (રૂબરૂમાં અથવા ટોલ ફ્રી ટેલિફોન નંબર દ્વારા) તેની ફરિયાદ નોંધાવી શકશે:

સ્પષ્ટીકરણ: વિતરણ પરવાનેદાર, એપ્રિલમાં કામગીરીના ધોરણોને પૂર્ણ કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો ૯૦ (નેવું) દિવસમાં એટલે કે જુલાઈ સુધી આપોઆપ વળતર ચૂકવવાપાત્ર છે. જો જુલાઈ સુધી સ્વચાલિત વળતર ચૂકવવામાં ન આવે, તો અસરગ્રસ્ત વ્યક્તિએ ત્યાર પછીના ૬૦ (સાઠ) દિવસમાં એટલે કે સપ્ટેમ્બર સુધી મેન્યુઅલ વળતર માટે દાવો રજૂ કરવો જોઈશે.

પરંતુ વિતરણ પરવાનેદાર અસરગ્રસ્ત વ્યક્તિની ફરિયાદનું નિરાકરણ કરશે અને અસરગ્રસ્ત વ્યક્તિ(ઓ)ને પોતાનો દાવો દાખલ કરવાની તારીખથી મહત્તમ ૩૦ (ત્રીસ) દિવસની મુદતમાં વળતર આપશે:

વધુમાં, ગ્રાહક દ્વારા રજૂઆત પર/પછી વિતરણ પરવાનેદાર દ્વારા વળતર ચૂકવવાને પાત્ર હોય તેવા કિસ્સામાં, વળતરની રકમ, ખંડ ૬.૨ માં નિર્દિષ્ટ રકમ કરતાં ૧.૫ ગણી અને ખંડ ૬.૧.૧ માં ઉલ્લેખિત શરતો ને આધિન રહેશે.

સ્પષ્ટીકરણ: જો ખંડ ૬.૨ મુજબ ચૂકવવાપાત્ર વળતર રૂ. ૪૦૦ હોય, તો અસરગ્રસ્ત ગ્રાહકને ચૂકવવાપાત્ર રકમના ૧.૫ ગણા રૂ. ૬૦૦ થાય છે, પછી ભલેને આવી રકમ, ખંડ ૬.૨માં નિર્દિષ્ટ જો કોઈ કરી હોય તેની મહત્તમ મર્યાદાથી વધી જતી હોય.

૬.૧.૩ જો વિતરણ પરવાનેદાર વળતર ચૂકવવામાં નિષ્ફળ જાય અથવા જો અસરગ્રસ્ત વ્યક્તિ તેની ફરિયાદોનું નિરાકરણ ન થવાથી નારાજ હોય, તો તે /તેણી વખતોવખત સુધારા કર્યા પ્રમાણે ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ અને ઓમ્બુડસમેન) વિનિયમો, ૨૦૧૯ની જોગવાઈઓ અનુસાર સંબંધિત ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમમાં તેની ફરિયાદના નિવારણ માટે રજૂઆત કરી શકશે:

પરંતુ ગ્રાહક દ્વારા વળતરના દાવાને ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ અથવા ઓમ્બુડસમેન (લોકપાલ) દ્વારા માન્ય રાખવામાં આવે તેવા કિસ્સામાં, વળતરના આદેશનો અમલ સંબંધિત વિતરણ પરવાનેદાર દ્વારા કરવામાં આવે અને ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ અથવા ઓમ્બુડસમેન દ્વારા તેના આદેશમાં નિર્દિષ્ટ રકમ સંબંધિત વિતરણ પરવાનેદાર દ્વારા ચૂકવવામાં આવે તે જોવાની, સંબંધિત ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ અથવા યથાપ્રસંગ ઓમ્બુડસમેનની ફરજ રહેશે:

વધુમાં, ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ અથવા લોકપાલ દ્વારા વળતરનો દાવો માન્ય રાખવામાં આવ્યો હોય, તો વળતરની રકમ કલમ ૬.૨માં ઉલ્લેખિત રકમ કરતાં ૨ (બે) ગણી અને કલમ ૬.૧.૧ માં ઉલ્લેખિત શરતોને આધિન રહેશે.

સ્પષ્ટીકરણ: જો ખંડ ૬.૨ મુજબ ચૂકવવાપાત્ર વળતર રૂ. ૪૦૦ હોય, તો અસરગ્રસ્ત ગ્રાહકને ચૂકવવાપાત્ર રકમના ૨ (બે) ગણા રૂ. ૮૦૦ થાય છે, પછી ભલેને આવી રકમ, ખંડ ૬.૨માં નિર્દિષ્ટ જો કોઈ કરી હોય તેની મહત્તમ મર્યાદાથી વધી જતી હોય.

વધુમાં, આવું વળતર અધિનિયમની કલમ ૫૭ની જોગવાઈઓ હેઠળ આયોગ દ્વારા નક્કી કરવામાં આવેલી આવી નિષ્ફળતાના વર્ગીકરણ પર આધારિત હશે અને આવા વળતરની ચૂકવણી, (વળતર આપ્યા પછી બહાર પાડેલા) ગ્રાહકના ભાવિ બિલોમાં ચૂકવવામાં આવશે અથવા સમાયોજિત કરવામાં આવશે ફોરમ દ્વારા અથવા યથાપ્રસંગ ઓમ્બુડસમેન દ્વારા બહાર પાડેલ આદેશના ૯૦

(નેવું) દિવસની અંદર, અસરગ્રસ્ત વ્યક્તિ ગ્રાહક ન હોય તેવા કિસ્સામાં, રોકડ સિવાયના અન્ય માધ્યમથી, પ્રાધાન્યરૂપે ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ દ્વારા ચૂકવવામાં આવશે.

૬.૧.૪ પરવાનેદાર દ્વારા ચૂકવવામાં આવેલ વળતરને પરવાનેદારની વાર્ષિક મહેસૂલી જરૂરિયાત (એઆરઆર)માં વસૂલવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે નહિ.

૬.૨ જો કોઈ પરવાનેદાર નિર્દિષ્ટ ધોરણોને પૂર્ણ કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો અસરગ્રસ્ત ગ્રાહક નીચે જોગવાઈ કર્યા પ્રમાણે પરવાનેદાર પાસેથી વળતર મેળવવા માટે હકદાર છે:

અનુક્રમાંક	સેવાનો વિસ્તાર	ધોરણો	કસૂર (ડિફોલ્ટ)ની મુદતની ગણતરી	ધોરણના ઉલ્લંઘનના કિસ્સામાં ડિફોલ્ટની મુદત માટે ગ્રાહકને ચૂકવવાપાત્ર વળતર	વળતરની રીત
૧	ફરિયાદ નોંધાવવી અને ફરિયાદીને યુનિક ફરિયાદ નંબરની જાણ કરવી	વિનિયમ ૩.૪ અને ૩.૫ મુજબ	જો યુનિક ફરિયાદ નંબર જણાવ્યો ન હોય	દરેક ડિફોલ્ટ માટે રૂ.૫૦/-	ઓટોમેટિક (સ્વચાલિત)
૨	નવા જોડણ માટે ડિમાન્ડ નોટ (માંગ-પત્ર) પૂરી પાડવી, વીજભાર વધારવો, અન્ય સ્થળોએ જોડણનું સ્થળાંતર કરવું, સેવાનું રૂપાંતરણ, કામચલાઉ પુરવઠો, વિદ્યમાન સ્થળોમાં વીજ સેવા જોડણનું સ્થળાંતર, લાઈનનો ફેરફાર અને ઉપકરણોનું સ્થળાંતર	વિનિયમ ૪.૧ મુજબ	પરવાનેદાર દ્વારા સંબંધિત પ્રક્રિયા પૂર્ણ થયા પછી ૮મા દિવસથી	ડિફોલ્ટના દરેક દિવસ માટે રૂ. ૫૦/-	ઓટોમેટિક
૩	જોડણ કાર્યરત કરવું				
૧.	નવું જોડણ, વીજ ભાર વધારવો, અન્ય સ્થળોમાં જોડણનું સ્થળાંતર અને સેવાનું રૂપાંતરણ, જ્યાં નેટવર્ક ઊભું કરવાની અને/અથવા વધારવાની જરૂર નથી.	વિનિયમ ૪.૨ (૧) મુજબ	શહેરી વિસ્તારમાં ૮માં દિવસથી અને ગ્રામ્ય વિસ્તારમાં ૧૧મા દિવસથી ડિમાન્ડ નોટની ચૂકવણી અને જરૂરી પરીક્ષણ અહેવાલની પ્રાપ્તિ.	ડિફોલ્ટના દરેક દિવસ માટે રૂ. ૫૦/.	ઓટોમેટિક
૨.	નવું જોડણ, વીજ ભાર વધારવો, અન્ય સ્થળોમાં જોડણનું સ્થળાંતર અને સેવાનું રૂપાંતરણ, જ્યાં નેટવર્ક ઊભું કરવાની અને/અથવા વધારવાની જરૂર હોય.	વિનિયમ ૪.૩ મુજબ	વિનિયમોના વિનિયમ ૪.૨ (૨)માં ઉલ્લેખિત ધોરણોના દિવસોના બીજા દિવસથી.	ડિફોલ્ટના દરેક દિવસ માટે રૂ. ૫૦.	
૪	હંગામી પુરવઠો				
(૧)	હંગામી પુરવઠો છુટો કરવો	વિનિયમ ૪.૩ અનુસાર	યથાપ્રસંગ વિનિયમોના વિનિયમ ૪.૩માં નિર્દિષ્ટ ધોરણોના દિવસોના બીજા દિવસથી.	ડિફોલ્ટના દરેક દિવસ માટે રૂ. ૫૦.	ઓટોમેટિક
૫	વિદ્યમાન જગ્યામાં સેવા જોડણનું સ્થળાંતર/લાઈનનો ફેરફાર અને ઉપકરણોનું સ્થળાંતર.				
(૧)	વિદ્યમાન સ્થળોમાં મીટર/સેવાઓનું સ્થળાંતર	વિનિયમ ૪.૪ મુજબ	ચૂકવણીની મળ્યાના ૪થા દિવસથી.	ડિફોલ્ટના દરેક દિવસ માટે રૂ. ૫૦.	ઓટોમેટિક
(૨)	એલ.ટી/એચ.ટી લાઈન્સનું સ્થળાંતર		ચૂકવણીની મળ્યાના ૮મા દિવસથી.		
(૩)	ટ્રાન્સફોર્મર માળખાનું સ્થળાંતર		ચૂકવણીની મળ્યાના ૧૬મા દિવસથી.		

અનુક્રમાંક	સેવાનો વિસ્તાર	ધોરણો	કસૂર (ડિકોલ્ટ)ની મુદતની ગણતરી	ધોરણના ઉલ્લંઘનના કિસ્સામાં ડિકોલ્ટની મુદત માટે ગ્રાહકને ચૂકવવાપાત્ર વળતર	વળતરની રીત
(૪)	કામ પૂરું થયા પછી વધારાની રકમના રિફંડ માટે રકમની પતાવટ		કામ પૂરું થયાના ૩૧મા દિવસ પછી		
૬	વીજ સેવા જોડાણને સ્થાનાતરિત કરવું				
(૧)	નામ બદલવા અથવા માલિકીના ફેરફારના સંદર્ભમાં સેવા જોડાણનું સ્થાનાંતરણ	વિનિયમ ૪.૫ મુજબ	અરજી મળ્યાના ૮મા દિવસથી	ડિકોલ્ટના દરેક દિવસ માટે રૂ. ૫૦.	ઓટોમેટિક
૭	પ્રશુલ્કના વર્ગમાં ફેરફાર				
(૧)	પ્રશુલ્ક વર્ગ/શ્રેણીમાં ફેરફારની વિનંતી કરતા ગ્રાહક પાસેથી અરજી.	વિનિયમ ૪.૬ મુજબ	અરજી મળ્યાના ૮મા દિવસથી	ડિકોલ્ટના દરેક દિવસ માટે રૂ. ૫૦.	ઓટોમેટિક
૮	બિલિંગ સંબંધિત ફરિયાદો				
(૧)	બિલિંગ સંબંધિત ફરિયાદ	વિનિયમોના ૪.૭ વિનિયમ મુજબ	યથાપ્રસંગ વિનિયમોના વિનિયમ ૪.૭માં નિર્દિષ્ટ ધોરણોના દિવસોના બીજા દિવસથી.	ડિકોલ્ટના દરેક દિવસ માટે રૂ. ૫૦.	ઓટોમેટિક
૯	મીટર/મીટરિંગ સંબંધિત ફરિયાદો				
(૧)	મીટરની બદલવું	વિનિયમ ૪.૮ મુજબ	ફરિયાદ મળ્યાના, શહેરી વિસ્તારમાં કામકાજના ૮માં દિવસે અને ગ્રામીણ વિસ્તારમાં કામકાજના ૧૮મા દિવસે	એલ.ટી વીજ જોડાણો માટે મહત્તમ રૂ. ૧૫૦૦/-ને અધીન રહીને કસૂર (ડિકોલ્ટ)ના દરેક દિવસ માટે રૂ. ૨૫/- અને એચ.ટી વીજ જોડાણો માટે મહત્તમ રૂ. ૨૫૦૦/-ને અધીન રહીને કસૂરના દરેક દિવસ માટે રૂ. ૨૫૦/-	ઓટોમેટિક
૧૦	વીજ પુરવઠાનું પુનઃ જોડાણ				
(૧)	વીજ પુરવઠાનું પુનઃ જોડાણ	આ વિનિયમોના ૪.૧૧ વિનિયમ મુજબ	વિનિયમોમાં નિર્દિષ્ટ પ્રમાણભૂત મુદત પૂરી થયાના ૧લા કલાકથી.	એલ.ટી જોડાણ માટે મહત્તમ રૂ. ૫૦૦/-ને અધીન રહીને પુરવઠાના પુનઃસ્થાપન કરવામાં વિલંબના દરેક રૂ. ૬ (છ) કલાક (અથવા તેના ભાગ) માટે રૂ. ૨૫/- અને એચ.ટી જોડાણ માટે મહત્તમ રૂ. ૧૦૦૦/-ને અધીન રહીને પુરવઠાના પુનઃસ્થાપન કરવામાં વિલંબના દરેક રૂ. ૬ (છ) કલાક (અથવા તેના ભાગ) માટે રૂ. ૫૦/-.	ઓટોમેટિક
૧૧	વીજ પુરવઠા ને પુનઃ સ્થાપિત કરવો				
(૧)	આ વિનિયમોના ખંડ ૮.૪માં દર્શાવ્યા મુજબ ખામીના પ્રકારને ઠરાવી ન શકાય તેવા કારણોસર ગ્રાહકને એક દિવસમાં રથી વધુ વિક્ષેપો.	વિનિયમોના વિનિયમ ૪.૧૩ મુજબ	એક દિવસમાં ત્રીજા વિક્ષેપથી	એલ.ટી જોડાણ માટે મહત્તમ રૂ. ૫૦૦/-ને અધીન રહીને દરેક વિક્ષેપ માટે રૂ. ૨૫/- અને એચ.ટી જોડાણ માટે મહત્તમ રૂ. ૧૦૦૦/-ને અધીન રહીને દરેક વિક્ષેપ માટે રૂ. ૫૦/-.	મેન્યુઅલ

અનુક્રમાંક	સેવાનો વિસ્તાર	ધોરણો	કસૂર (ડિકોલ્ટ)ની મુદતની ગણતરી	ધોરણના ઉલ્લંઘનના કિસ્સામાં ડિકોલ્ટની મુદત માટે ગ્રાહકને ચૂકવવાપાત્ર વળતર	વળતરની રીત
(૨)	ગ્રાહક પરિસર ખાતે, એલ.ટી સાઈડ વિતરણ ટ્રાન્સફોર્મરના ફ્યુઝ ઊડી જવો, ડીસ્ટ્રિબ્યુશન ટ્રાન્સફોર્મર ની એમ.સી.બી.ની ખરાબી, થાંભલા, એમ.સી.બી અથવા મીટર વગેરે પર ઢીલા જોડાણના કિસ્સામાં વીજ પુરવઠો પુનઃસ્થાપિત કરવામાં નિષ્ફળતા	વિનિયમોના વિનિયમ ૪.૧૪ મુજબ	સંબંધિત વિનિયમમાં નિર્દિષ્ટ માનક સમયના, ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના આગલા કલાકથી,	કસૂર (ડિકોલ્ટ)ના પ્રથમ ૨ (બે) કલાક માટે ગ્રાહક દીઠ કલાકના રૂ. ૫૦/- ત્યાર પછી, એલટી ગ્રાહક માટે દરરોજ મહત્તમ રૂ. ૫૦૦/ને અધીન રહીને ગ્રાહક દીઠ પ્રતિ કલાકના રૂ.૧૦૦/- અને એચ.ટી ગ્રાહક માટે દિવસ દીઠ મહત્તમ રૂ. ૨૦૦૦/-.	
(૩)	ડીસ્ટ્રિબ્યુશન ટ્રાન્સફોર્મરના એચ.ટી સાઈડ ફ્યુઝ ના ઊડી જવાના કિસ્સામાં વીજ પુરવઠો પુનઃસ્થાપિત કરવામાં નિષ્ફળતા				
(૪)	એચ.ટી અને એલ.ટી લાઈનની ખામીના કિસ્સામાં વીજ પુરવઠો પુનઃ સ્થાપિત કરવામાં નિષ્ફળતા				
(૫)	વિતરણ ટ્રાન્સફોર્મરના કિસ્સામાં વીજ પુરવઠો પુનઃ સ્થાપિત કરવામાં નિષ્ફળતા				
(૬)	ભૂગર્ભ સેવા અથવા ભૂગર્ભ HT/LT કેબલની નિષ્ફળતાના કિસ્સામાં વીજ પુરવઠો પુનઃસ્થાપિત કરવામાં નિષ્ફળતા				
(૭)	નિર્ધારિત થયેલ પાવર આઉટેજ	આ વિનિયમોના વિનિયમ ૪.૧૬ મુજબ	વીજ કાપના નિર્ધારિત પ્રારંભથી ૧૦ (દસ) કલાકનો સમય વીતી જવાથી અથવા દિવસના (સાંજના) ૬ વાગ્યા પછી બેમાંથી જે વહેલું હોય તે રીતે	કસૂર (ડિકોલ્ટ)ના પ્રથમ ૨ (બે) કલાક માટે ગ્રાહક દીઠ કલાકના રૂ. ૫૦/- ત્યાર પછી, ગ્રાહક દીઠ પ્રતિ કલાકના રૂ.૧૦૦/-	
૧૨	વોલ્ટેજ વધઘટ				
(૧)	વોલ્ટેજની વધઘટને લગતી ફરિયાદના નિરાકરણ માટે સંભવિત સમય વિશે ગ્રાહકના સ્થળની મુલાકાત કરવી અને જાણ કરવી.	વિનિયમોના વિનિયમ ૪.૧૭ મુજબ	દરેક ફરિયાદ માટે વિલંબના દરેક ઉદાહરણ માટે	દરેક ફરિયાદ માટે વિલંબના દરેક ઉદાહરણ માટે રૂ.૨૦૦/-	ઓટોમેટિક
(૨)	ન્યુટ્રલ વોલ્ટેજની ફરિયાદ	વિનિયમોના વિનિયમ ૪.૧૮ મુજબ	દરેક ફરિયાદ માટે વિલંબના દરેક ઉદાહરણ માટે	દરેક ફરિયાદ માટે રૂ.૨૫૦/-	

અનુક્રમાંક	સેવાનો વિસ્તાર	ધોરણો	કસૂર (ડિકોલ્ટ)ની મુદતની ગણતરી	ધોરણના ઉલ્લંઘનના કિસ્સામાં ડિકોલ્ટની મુદત માટે ગ્રાહકને ચૂકવવાપાત્ર વળતર	વળતરની રીત
(૩)	વીજ પુરવઠો શરૂ થવાના સમયે વોલ્ટેજની વિવિધતા અંગેની ફરિયાદ	વિનિયમોના વિનિયમ ૪.૧૮ મુજબ	ફરિયાદ મળ્યાના ૬૧માં દિવસથી, જ્યાં એલ.ટી ડીસ્ટ્રિબ્યુશન લાઇન, ટ્રાન્સફોર્મર અથવા કેપેસિટરની સ્થાપનાની જરૂર છે અને ૧૮૧માં દિવસથી, જ્યાં એચ.ટી/ઇ.એચ.ટી સિસ્ટમના અપગ્રેડેશનની જરૂરીયાત છે.	મહત્તમ રૂ. ૫૦૦/- ને અધિન રહીને ડિકોલ્ટના દરેક દિવસ માટે રૂ. ૨૫/-	

નોંધ:

- (૧) ધોરણોનો ભંગ થયાના કિસ્સામાં ગ્રાહકને વળતર નક્કી કરવાના હેતુ માટે, કસૂરની મુદત માટેના ધોરણ ઉપરાંતના દિવસોને, કેલેન્ડર દિવસો તરીકે લેવામાં આવશે.
- (૨) ચૂકવવાપાત્ર વળતર, દિવસમાં કસૂર પર આધારિત નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવે ત્યારે અને કસૂર દિવસના ભાગ માટે હોય, ત્યારે વળતર, સમગ્ર દિવસ માટે ચૂકવવાપાત્ર રહેશે.
- (૩) ચૂકવવાપાત્ર વળતર, કલાકોમાં કસૂર પર આધારિત નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવે ત્યારે અને કસૂર કલાકના ભાગ માટે હોય, ત્યારે વળતર, યથાનુક્રમ ચૂકવવાપાત્ર રહેશે.

વધુમાં, વળતર નક્કી કરવા માટે, ઉપરના કોષ્ટકમાં વર્ણવ્યા મુજબ સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે લીધેલો સમય, નીચેના લીધે ગણાશે નહિ:-

- (૧) કોઈ તબક્કે, વધારાનો સમયગાળો, લેખિતમાં કારણોની નોંધ કરીને અરજદારે માંગ્યો છે; અથવા
- (૨) માર્ગાધિકાર, જમીન સંપાદન, ટ્રાન્સફોર્મર/સર્કિટ બ્રેકર, મીટરના સ્થાપન માટે જમીન કે જગ્યા ઉપલબ્ધ થવી અને/અથવા ગ્રાહક/સ્થાનિક સત્તાધિકારીને કારણભૂત સમય, વગેરે, કે પરવાનેદારને જેના પર નિયંત્રણ ન હોય તેવા કુદરતી આપત્તિનું કોઈ બળનો ઉદ્ભવ અને વિલંબ માટેના કારણોને ઊર્જા આપવા માટે નિર્દિષ્ટ મુદતની અંદર અરજદારને જણાવવામાં આવે છે; અથવા
- (૩) કામની પૂર્ણતા માટે આયોગ દ્વારા વધારાના સમયની પરવાનગી આપી હોય.

પ્રકરણ ૭**કામગીરીની કક્ષાના સંબંધમાં માહિતી**

૭.૧. પરવાનેદારે, દરેક ત્રિમાસ, અડધા વર્ષ અને નાણાકીય વર્ષ માટે પરિશિષ્ટ ઘ પરના

વિનિયમોમાં નિર્દિષ્ટ કરેલા ફોર્મેટમાં કામગીરીના ધોરણો અંગે નીચેની માહિતી આયોગ અને લોકપાલને પૂરી પાડવી જોઈશે:

- (૧) આ વિનિયમોમાં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબ મેળવેલી કામગીરીની કક્ષા; અને
- (૨) આ ધોરણો દ્વારા આવરી લીધેલા વિસ્તારમાં કામગીરી સુધારવા પરવાનેદારે લીધેલા પગલાં અને લક્ષ્યાંકોનું પરવાનેદારનું મૂલ્યાંકન આગામી વર્ષ માટે લાગુ પાડવાનું રહેશે.
- (૩) કેસોની સંખ્યા જેમાં વળતર વિવાદ વિના કરવામાં આવ્યું હતું અને કેસોની સંખ્યા જ્યારે વળતરની એકંદર રકમ સાથે ફોરમ કે લોકપાલના હુકમ કે આદેશ અનુસાર વળતર ચૂકવ્યું હોય:

પરંતુ પરવાનેદારે આયોગે ફરમાવ્યા મુજબ, હાર્ડ તેમજ સોફ્ટ નકલમાં તેના અહેવાલો રજૂ કરવા જોઈશે.

૭.૨. ત્રિમાસિક અહેવાલો, ત્રિમાસ પૂરો થયાના ૧૫(પંદર) દિવસની અંદર આયોગ અને લોકપાલને આપવા જોઈશે અને વાર્ષિક અહેવાલ નાણાકીય વર્ષ પૂરું થયાના ૩૦(ત્રીસ) દિવસની અંદર આયોગ અને લોકપાલને આપવા જોઈશે.

૭.૩ આયોગ, અમુક સમયાંતરે, પોતાને યોગ્ય લાગે તેમ, પરવાનેદારને આદેશ કરશે અથવા અન્યથા આયોગ પોતે ઉચિત ગણે તેવા નમૂનામાં અને તેવી રીતે આ વિનિયમ હેઠળ પરવાનેદારોએ રજૂ કરેલી માહિતીની પ્રસિદ્ધિ માટે વ્યવસ્થા કરશે.

આયોગ વિતરણ પરવાનેદાર (રો) દ્વારા કામગીરીના ધોરણના પાલનની દેખરેખ રાખવા સ્વતંત્ર એજન્સી (ઓ) મારફતે વાર્ષિક તપાસ હાથ ધરી શકશે અને આયોગને રિપોર્ટ રજૂ કરી શકશે.

કામગીરીના ધોરણોની વાર્ષિક સમીક્ષા

૭.૪. વાર્ષિક સમીક્ષા સમિતિની રચના, દરેક વિતરણ પરવાનેદારે કરવી જોઈશે અને તેની ભલામણ, મંજૂરી માટે આયોગને રજૂ કરવી જોઈશે. આયોગ, વખતોવખત જરૂરિયાતોને સુધારી શકાશે, તેનું ધોરણ ઊંચું લાવી શકાશે અને રદ કરી શકાશે.

પ્રકરણ ૮

પ્રકીર્ણ

રદ કરવા બાબત અને અપવાદ

૮.૧. આ વિનિયમોમાં અન્યથા જોગવાઈ કરી હોય તે સિવાય, ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (વિતરણ પરવાનેદારની કામગીરીના ધોરણ) વિનિયમો, ૨૦૦૫ અને ઉપરના વિનિયમોમાં કરેલા ત્યાર પછીના સુધારાને આથી રદ કરેલ છે.

૮.૨. આવી રીતે રદ થવા છતાં:

- (૧) આવા રદ થયેલા વિનિયમો હેઠળ કરેલું કંઈપણ કાર્ય કે લીધેલું પગલું કે લેવાનું અભિપ્રેત હોય તેવું પગલું કે શરૂ કરેલી કાર્યવાહી, આ વિનિયમો હેઠળ તે અંશે લીધેલી હોવાનું ગણાશે કે તે અધિનિયમ સાથે અસંગત ન હોય.
- (૨) આયોગ, કોઈ સમયે અને પોતાને યોગ્ય લાગે તેવી બોલીએ, આ વિનિયમોની કોઈ જોગવાઈ સુધારી શકશે, ફેરફાર કરી શકશે કે સુધારો કરી શકશે કે આ વિનિયમોમાં કોઈ ભૂલ કે ખામી દૂર કરી શકશે.

આંશિક અમાન્યતા અને ઉપરવટ અસર

૮.૩. આ કોઈ વિનિયમો કે તેના ભાગ, કોઈ કારણસર રદ થવા જોઈએ કે ગેરકાયદેસર જાહેર કરવા જોઈએ, અન્ય તમામ વિનિયમો કે તેના ભાગોની કાયદેસરતાને અસર ન થવી જોઈએ. આ વિનિયમોમાંના કોઈપણ મજકૂરની તે અધિનિયમની જોગવાઈઓ સાથે અસંગત હોય તેટલે સુધી અસર રહેશે.

માફી

૮.૪. કામગીરીના નિર્દિષ્ટ ધોરણોનું પાલન પરવાનેદારના સ્થાપનો અને પ્રવૃત્તિઓને અસર કરતી કુદરતી આપત્તિની સ્થિતિ જેવી કે યુદ્ધ, બળવો, નાગરિક અશાંતિ (ઉપદ્રવ), રમખાણ, પૂર, વાવાઝોડું, વંટોળ, વીજળી પડવી, ધરતીકંપ, ગ્રીડની વ્યવસ્થા ખોરવાઈ જવી અને હડતાલ/ કર્ફયુ, તાળાબંધી, આગ દરમિયાન અને ઈલેક્ટ્રિકલ સાધનસામગ્રી અને કર્મચારીગણની સલામતી શક્ય ન હોય ત્યારે પવન કે વરસાદની સ્થિતિ હેઠળ પણ હોય તે દરમિયાન હળવું કરી શકાશે.

આયોગ નિર્દિષ્ટ સંજોગો હેઠળ, તેના હુકમમાં નિર્દિષ્ટ મુદત માટે સામાન્યતઃ વિનિયમોની કે કોઈ નિર્દિષ્ટ વિનિયમોની જોગવાઈઓ હળવી કરી શકશે.

પરવાનેદારોએ આ વિનિયમો માં નિર્દિષ્ટ કરેલા ધોરણો, આધારચિહ્ન (બેંચમાર્ક) અને સમયરેખાનું કડકાઈથી પાલન કરવું જોઈશે. તેમ છતાં, આ તેની તકનિકી શક્યતાને અધીન રહેશે. તકનિકી અવરોધો કે અન્ય કોઈ કારણોસર પરવાનેદાર, સમયરેખા વધારવાનું ધારે ત્યારે તે કિસ્સામાં, આયોગ પાસેથી યોગ્ય મંજૂરી લેવી જોઈશે.

સ્થળ : ગાંધીનગર

તારીખ : ૦૫/૧૨/૨૦૨૩

રંજીથકુમાર જે., આઈએએસ

સચિવ.

પરિશિષ્ટ -ક

ફરિયાદ કેન્દ્રો અને પરવાનદારની કચેરીઓ ખાતે ફરિયાદો નોંધવા માટેનું ફોર્મટ

કચેરીનું નામ

અનુક્રમાંક	ફરિયાદો મળ્યાનો સમય અને તારીખ	ફરિયાદીનું નામ, સરનામું, અને ગ્રાહક નંબર	ફરિયાદનો યુનિક નંબર	ફરિયાદોનું વર્ગીકરણ		ફરિયાદ નિવારણનો સમય અને તારીખ	કલાક/ મિનિટમાં લીધેલો કુલ સમય	અસરગ્રસ્ત ગ્રાહકોની સંખ્યા	વિક્ષેપની કુલ અવધિ (૮x૯) = ૧૦ (કલાક/ મિનિટમાં)	કામગીરીના ધોરણો મુજબ નિયત સમયમાં નિવારણ કરવામાં આવ્યું છે કેમ હા /નાં
				ફરિયાદોનો પ્રકાર	ફરિયાદ વર્ગીકરણ અને તેનો નંબર					
૧	૨	૩	૪	૫	૬	૭	૮	૯	૧૦	૧૧

સૂચનાઓ:

(૧) દરેક મહિને સંકલન કરવામાં આવશે.. દરેક અંતરાલ પછી ધ્યાન ન અપાયેલી ફરિયાદોને આગળ લાવી શકાશે, જેથી પેન્ડન્સી(પડતર બાબતો)નું ખરું ચિત્ર પ્રતિબિંબિત થાય.

ફરિયાદોનું વર્ગીકરણ:

ક. વીજ પુરવઠામાં વિક્ષેપ

- ૧) મીટર, એમસીબી અથવા સર્વિસ લાઈન અથવા થાંભલા પરથી ઢીલા જોડાણો
- ૨) લાઈન તૂટી જવાને કારણે વિક્ષેપ
- ૩) એચ.ટી/ડ્રોપઆઉટ (ડીઓ)/એલ.ટી ફ્યુઝના ઉડી જવાને કારણે કોઈ વીજ ફરિયાદ નહીં
- ૪) ટ્રાન્સફોર્મર અથવા વિતરણ ટ્રાન્સફોર્મર MCB ની નિષ્ફળતાને કારણે વિક્ષેપ
- ૫) લોડ શેડીંગ/શેડ્યૂલ આઉટેજ

ખ. વીજ પુરવઠાની ગુણવત્તા

- ૧) સામાન્ય કેસ, જેમાં કોઈ વધારાની જરૂર નથી,
- ૨) જ્યાં વધારો જરૂરી છે.
- ૩) હાર્મોનિક્સ સંબંધિત મુદ્દો
- ૪) ન્યૂટ્રલ વોલ્ટેજ સંબંધિત સમસ્યા
- ૫) વોલ્ટેજની ભિન્નતા સંબંધિત સમસ્યા

ગ. મીટરો

- ૧) બંધ થયેલ/ખામીયુક્ત મીટર્સ.
- ૨) મીટર ચોકસાઈ ચકાસણી (ઝડપી/ ધીમું)
- ૩) બળી ગયેલ મીટર
- ૪) ચોરાયેલ મીટર
- ૫) બેથી વધુ બીલો માટે સરેરાશ ધોરણે બિલિંગ
- ૬) મીટર બોક્સ/મીટરિંગ સિસ્ટમ

- ધ. ઢીલા વાયરો
- ૧) છૂટક વાયરો
 - ૨) અપૂરતું ગ્રાઉન્ડ ક્લીઅરન્સ
- ચ. બીલો
- ૧) વર્તમાન બિલ માટે જ્યાં કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર નથી
 - ૨) જ્યાં વાંચનની સચોટતા વગેરેને લગતી વધારાની માહિતીની જરૂર પડે છે,
 - ૩) પરિસરના વેકેશન/ ભોગવટામાં ફેરફાર માટેનું અંતિમ બિલ
 - ૪) પ્રશુલ્કમાં ફેરફાર
- છ. સેવા જોડાણો
- ૧) જ્યાં ૧૫૦ મીટર સુધી એલ.ટી લાઈનનું વિસ્તરણ જરૂરી છે
 - ૨) જ્યાં ૧૫૦ મીટરથી વધુની એલ.ટી લાઈનનું વિસ્તરણ અને/અથવા ડીસ્ટ્રિબ્યુશન ટ્રાન્સફોર્મરની વધારો જરૂરી છે
 - ૩) જ્યાં નવા ડીસ્ટ્રિબ્યુશન ટ્રાન્સફોર્મરનું નિર્માણ જરૂરી છે
 - ૪) જ્યાં નવી એચ.ટી લાઈન અને ડીસ્ટ્રિબ્યુશન ટ્રાન્સફોર્મર ઉભા કરવા જરૂરી છે અને/ અથવા હાલની એચ.ટી લાઈન નેટવર્કને વધારવાની જરૂર છે
 - ૫) જ્યાં ઇ.એચ.ટી લેવલ લાઈન અને/અથવા સબ-સ્ટેશનને ઊભું કરવાની અને/અથવા વધારવાની જરૂર હોય
 - ૬) જોડાયેલ લોડમાં ફેરફાર
 - ૭) નામમાં ફેરફાર/પુનઃજોડાણ/વર્ગનો ફેરફાર
 - ૮) જો ડિમાન્ડ નોટ(માંગ-પત્ર) સામે ચૂકવણી કર્યા પછી જોડાણ નકારવામાં આવ્યું હોય તો
 - ૯) જોડાણનું સ્થળાંતર
- જ. પુનઃ જોડાણ માટે વિનંતી/ જોડાણ તોડવા માંગતા ગ્રાહક
- ઝ. કામચલાઉ જોડાણના સંબંધમાં બાકી નીકળતી રકમનું રિફંડ
- ટ. સ્ટ્રીટ લાઈટ ફરિયાદ
- ઠ. અન્ય બાબત

પરિશિષ્ટ - બ

વર્ગીકરણ મુજબ-ફરિયાદોના સંકલન માટેનું રજિસ્ટર

વર્ષનું ક્વાર્ટર:

કચેરીનું નામ:

વર્ગીકરણ	અગાઉના માસની પડતર ફરિયાદો	મહિના દરમિયાન ફરિયાદો પ્રાપ્ત થયેલ ફરિયાદો	કુલ ફરિયાદો	મહિના દરમિયાન ફરિયાદના નિવારણની સંખ્યા			નિરાકરણ કરવાની બાકીની ફરિયાદો
				નિર્ધારિત સમયમાં	નિર્ધારિત સમય પછી	કુલ	
1	2	3	4=2+3	5	6	7=5+6	8=7-4
ક (૧ થી ૫)							
ખ (૧ થી ૫)							
ગ (૧ થી ૬)							

વર્ગીકરણ	અગાઉના માસની પડતર ફરિયાદો	મહિના દરમિયાન ફરિયાદો પ્રાપ્ત થયેલ ફરિયાદો	કુલ ફરિયાદો	મહિના દરમિયાન ફરિયાદના નિવારણની સંખ્યા			નિરાકરણ કરવાની બાકીની ફરિયાદો
				નિર્ધારિત સમયમાં	નિર્ધારિત સમય પછી	કુલ	
ઘ (૧ અને ૨)							
ચ (૧ થી ૪)							
છ (૧ થી ૮)							
જ							
ઝ							
ટ							
ઠ							

ફરિયાદોનું વર્ગીકરણ:-

પરિશિષ્ટ કના ક થી ઠ મુજબ

પરિશિષ્ટ -ગ

અસરગ્રસ્ત ગ્રાહક દ્વારા વળતરની રકમનો દાવો કરવા માટેની અરજી

વિતરણ પરવાનેદારનું નામ:

૧.	ગ્રાહકનું નામ	
૨.	ગ્રાહકની સંખ્યા	
૩.	સરનામું	
૪.	મોબાઈલ નંબર	
૫.	ફરિયાદનો પ્રકાર સંક્ષિપ્તમાં	
૬.	ફરિયાદ નંબર	
૭.	ફરિયાદની નોંધણીની તારીખ અને સમય	
૮.	પરવાનેદાર દ્વારા ધ્યાન આપેલ ફરિયાદની તારીખ અને સમય	
૯.	વિનિયમોના કામગીરીના ધોરણો મુજબ ધ્યાને લેવાનો ફરિયાદનો પ્રમાણભૂત સમય	
૧૦.	ફરિયાદ ધ્યાને લેવા લીધેલ વાસ્તવિક સમય	
૧૧.	વિનિયમોના કામગીરીના ધોરણો મુજબ મુજબ દાવો કરેલ વળતર	

તારીખ:

સ્થળ:

સહિ

સામેલ દસ્તાવેજોની યાદી

પરિશિષ્ટ-ઘ

પ્રોફોર્મા એસઓપી ૦૦૧- જીવલેણ અને બિન-જીવલેણ અકસ્માત અહેવાલ

(ત્રિમાસિક ધોરણે રજૂ કરવો)

		ત્રિમાસ માટે અકસ્માતની સંખ્યા									
અનુક્રમાંક	વિસ્તાર/ સર્કલનું નામ	ત્રિમાસમાં અકસ્માતની સંખ્યા					વર્તમાન નાણાકીય વર્ષનાં પ્રથમ ક્વાર્ટરથી સંચિત				
		વિભાગીય		બહાર			વિભાગીય		બહાર		
		FH	NFH	FH	FA	NFH	FH	NFH	FH	FA	NFH
	કુલ										

FH- માનવસંબંધી જીવલેણ, FA- પ્રાણી સંબંધી જીવલેણ, NFH - માનવસંબંધી બિન-જીવલેણ

વર્ષનું ત્રિમાસિક રિપોર્ટિંગ એટલે નાણાકીય વર્ષના એપ્રિલ-જૂન તરીકે ૧લા ત્રિમાસિક, જુલાઈ-સપ્ટેમ્બર તરીકે ૨-જા ત્રિમાસિક, ઓક્ટો-ડિસે. તરીકે ૩જા ત્રિમાસિક અને જાન્યુ-માર્ચ તરીકે ૪ થા ત્રિમાસિક મુદત માટે રિપોર્ટિંગ.

પ્રોફોર્મા એસઓપી ૦૦૨ - થયેલા અકસ્માતો માટે પાલન કરવામાં આવ્યું હોય તેવા સલામતીનાં પગલાં માટે લીધેલા પગલાંનો અહેવાલ (અર્ધ-વાર્ષિક ધોરણે રજૂ કરવો)

અનુ-ક્રમાંક	અકસ્માતનું સ્થાન (પેટા-વિભાગ/ પ્રભાગ/ સર્કલ/યુનિટનામ પણ ઉમેરવું) અને પીડિતની વિગતો	ઘટનાની તારીખ	અકસ્માતના પ્રકાર	અકસ્માતનું કારણ	CEI/EI/AEI-ના તારણો	CEI /EI/ AEI દ્વારા સૂચવેલા ઉપાયો	સૂચવેલા ઉપાયનું પાલન કર્યું છે કે કેમ	આવા અકસ્માતનું પુનરાવર્તન ટાળવા માટે લીધેલ પગલા	વળતરની રકમ અને ચૂકવેલ વળતરની તારીખ

નોંધ

કોલમ (૨) - અકસ્માતનું સ્થળ: નગર અથવા જિલ્લો, નિર્દિષ્ટ કરવું કે ગ્રામ્ય વિસ્તાર છે કે શહેર શહેરી વિસ્તાર. તેમજ ભોગ બનનારની વિગતો પણ ટૂંકમાં આપી શકાશે.

કોલમ (૩) - અકસ્માતની ઘટનાની તારીખનો ઉલ્લેખ કરવાનો છે.

કોલમ (૪) - વિભાગમાં થતા માનવસંબંધી જીવલેણ અને માનવસંબંધી બિન-જીવલેણ અકસ્માતોને એફ.એચ.ડી અને એન.એફ.એચ.ડી તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવશે, જ્યારે પરવાનેદારના સ્વિચયાર્ડની બહાર થતા ઉપરોક્ત અકસ્માતોને એફ.એચ.ઓ, એન.એફ.એચ.ઓ અને એફ.એ.ઓ તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવશે.

કોલમ (૫) - અકસ્માતના કારણ માટે વિતરણ પરવોનેદારનો અભિપ્રાય અને તારણો

કોલમ (૬) - ચીફ ઇલેક્ટ્રિકલ ઇન્સ્પેક્ટર (સીઈઆઈ) દ્વારા આપેલા તારણો વિશેની સંક્ષિપ્ત વિગતો

કોલમ (૭) સીઈઆઈ (CEI) દ્વારા સૂચવવામાં આવેલા ઉપાયો સંક્ષિપ્તમાં સમજાવી શકાશે.

કોલમ (૮) અને (૯) - વિતરણ પરવાનેદાર દ્વારા ઉપાયોનું પાલન અને આવી ઘટનાની પુનરાવૃત્તિ ટાળવા માટે લીધેલા પગલાંની ચર્ચા, અકસ્માતના સૈદ્ધાંતિક કારણને ન્યાયી ઠેરવવા માટે થોડી લીટીઓમાં થઈ શકશે]

ફોર્મેટ અર્ધવાર્ષિક ધોરણે મોકલવાનું છે.

વર્ષમાં અર્ધવાર્ષિક રિપોર્ટિંગ એટલે નાણાકીય વર્ષમાં પ્રથમ છ મહિના/ વર્ષના પ્રથમ છ મહિના તરીકે વર્ષની ૧લી એપ્રિલ થી ૩૦મી સપ્ટેમ્બર અને બીજા છ મહિના/બીજા અડધા (વર્ષ) તરીકે ૧લી ઓક્ટોબર થી ૩૧મી માર્ચની મુદત માટે રિપોર્ટિંગ .

પ્રોફોર્મા એસઓપી ૦૦૩ ફરિયાદ કેન્દ્રો અને પરવાનેદારની કચેરી ખાતે ફરિયાદો નોંધવા માટેનું ફોર્મેટ (ઢાંચો)

આ વિનિયમોના પરિશિષ્ટ ૩ મુજબ

આ સંદર્ભમાં વ્યક્તિગત ફરિયાદ માટેનો અહેવાલ આયોગને સુપરત કરવાની જરૂર નથી. જો કે, જ્યારે પણ ઈચ્છે ત્યારે આયોગ નિરીક્ષણ કરી શકે તે માટે રજિસ્ટર જાળવવામાં આવશે.

પ્રોફોર્મા એસઓપી ૦૦૩ ખ: વર્ગીકરણ મુજબની ફરિયાદો (ત્રિમાસિક ધોરણે રજૂ કરવો)

આ વિનિયમોના પરિશિષ્ટ ૫ મુજબ

ફોર્મેટ ત્રિમાસિક ધોરણે મોકલવાનું છે.

વર્ષનું ત્રિમાસિક રિપોર્ટિંગ એટલે નાણાકીય વર્ષના એપ્રિલ-જૂન તરીકે ૧લા ત્રિમાસિક, જુલાઈ-સપ્ટેમ્બર તરીકે ૨-જા ત્રિમાસિક, ઓક્ટો-ડિસે. તરીકે ૩જા ત્રિમાસિક અને જાન્યુ-માર્ચ તરીકે ૪ થા ત્રિમાસિક મુદત માટે રિપોર્ટિંગ.

પ્રોફોર્મા એસઓપી ૦૦૪ : ગ્રાહક ફરિયાદ કેન્દ્રોની સંપર્ક વિગતો દર્શાવતી વખતે હાથ ધરવાનો પ્રચાર. (ત્રિમાસિક ધોરણે રજૂ કરવો)

વિગતોમાં "મેન્યુઅલ ઓફ પ્રેક્ટિસ ફોર હેન્ડલિંગ કમ્પ્લેન્ટ/ કન્સ્યુમર ચાર્ટર/ફરિયાદ ચાર્ટર" ના પ્રકાશનની વિગતો, હાથ ધરવામાં આવેલા ગ્રાહક જાગૃતિ કાર્યક્રમ, વિવિધ માધ્યમો જેવા કે ટીવી, અખબાર, રેડિયો, પત્રિકાઓ અને પુસ્તિકા વિતરણો, ડિસ્પ્લે વગેરે દ્વારા કરવામાં આવતી જાહેરાતોની વિગતો પણ આવરી લેવી જોઈશે. વેબસાઈટના વિકાસ અને કોઈપણ માધ્યમ કે જેના દ્વારા જાહેર શિક્ષણ હાથ ધરવામાં આવે છે તેનો સમાવેશ કરી શકાશે.

અનુ-ક્રમાંક	ત્રિમાસિક ગાળામાં જાહેર જાગૃતિ માટે વિતરણ પરવાનેદાર દ્વારા હાથ ધરવામાં આવેલી પ્રવૃત્તિઓ અથવા પગલાં	પ્રભાવિત ગ્રાહકોની સંભવિત સંખ્યા	મીડિયા અંગેની વિગતો
(૧)	(૨)	(૩)	(૪)

ફોર્મેટ ત્રિમાસિક ધોરણે મોકલવાનું છે.

કોલમ ૨, ગ્રાહક જાગૃતિની દિશામાં અને સેમિનાર, મીટિંગ્સ, પેક્લેટના વિતરણ મારફત ગ્રાહકને શિક્ષિત કરવા, વેબસાઈટ પર મૂકવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકા મારફત, ગ્રામીણ વિસ્તારની મુલાકાત લેતી ટીમની રચના કરીને ગ્રાહકોને બિલિંગ, સલામતીનાં પગલાં અને ફરિયાદ નિવારણ માટેની પ્રક્રિયાઓ, વગેરે પર ગ્રાહકને શિક્ષિત કરવાની દિશામાં, પરવાનેદાર દ્વારા લેવાયેલા કોઈપણ પગલાંનું નિરૂપણ કરશે.

વર્ષનું ત્રિમાસિક રિપોર્ટિંગ એટલે નાણાકીય વર્ષના એપ્રિલ-જૂન તરીકે ૧લા ત્રિમાસિક, જુલાઈ-સપ્ટેમ્બર તરીકે ૨-જા ત્રિમાસિક, ઓક્ટો-ડિસે. તરીકે ૩જા ત્રિમાસિક અને જાન્યુ-માર્ચ તરીકે ૪ થા ત્રિમાસિક મુદત માટે રિપોર્ટિંગ.

પ્રોફોર્મા - એસઓપી ૦૦૫: વિતરણ ટ્રાન્સફોર્મરની નિષ્ફળતા (ત્રિમાસિક ધોરણે રજૂ કરવો)

અનુક્રમાંક	ત્રિમાસિક/વર્ષની શરૂઆતમાં વિદ્યમાન ડીસ્ટ્રિબ્યુશન ટ્રાન્સફોર્મરની સંખ્યા	ત્રિમાસિક/વર્ષ દરમિયાન ઉમેરેલા ડીસ્ટ્રિબ્યુશન ટ્રાન્સફોર્મરની સંખ્યા	ડીસ્ટ્રિબ્યુશન ટ્રાન્સફોર્મરની સંખ્યા	બંધ થયેલ ડીસ્ટ્રિબ્યુશન ટ્રાન્સફોર્મરની કુલ સંખ્યા	ડીસ્ટ્રિબ્યુશન ટ્રાન્સફોર્મરની નિષ્ફળતાનો દર %
	A	B	C = A+B	D	E = (D)*100/C

ફોર્મેટ ત્રિમાસિક ધોરણે મોકલવાનું છે.

વર્ષનું ત્રિમાસિક રિપોર્ટિંગ એટલે નાણાકીય વર્ષના એપ્રિલ-જૂન તરીકે ૧લા ત્રિમાસિક, જુલાઈ-સપ્ટેમ્બર તરીકે ૨-જા ત્રિમાસિક, ઓક્ટો-ડિસે. તરીકે ૩જા ત્રિમાસિક અને જાન્યુ-માર્ચ તરીકે ૪ થા ત્રિમાસિક મુદત માટે રિપોર્ટિંગ.

પ્રોફોર્મા - એસઓપી ૦૦૬ પાવર ટ્રાન્સફોર્મરની નિષ્ફળતા (ત્રિમાસિક ધોરણે રજૂ કરવો)

અનુક્રમાંક	ત્રિમાસિક/વર્ષની શરૂઆતમાં વિદ્યમાન પાવર ટ્રાન્સફોર્મરની સંખ્યા	ત્રિમાસિક/વર્ષ દરમિયાન ઉમેરેલા પાવર ટ્રાન્સફોર્મરની સંખ્યા	પાવર ટ્રાન્સફોર્મરની સંખ્યા	બંધ થયેલ પાવર ટ્રાન્સફોર્મરની કુલ સંખ્યા	પાવર ટ્રાન્સફોર્મરની નિષ્ફળતાનો દર %
	A	B	C = A+B	D	E = (D)*100/C

ફોર્મેટ ત્રિમાસિક ધોરણે મોકલવાનું છે.

વર્ષનું ત્રિમાસિક રિપોર્ટિંગ એટલે નાણાકીય વર્ષના એપ્રિલ-જૂન તરીકે ૧લા ત્રિમાસિક, જુલાઈ-સપ્ટેમ્બર તરીકે ૨-જા ત્રિમાસિક, ઓક્ટો-ડિસે. તરીકે ૩જા ત્રિમાસિક અને જાન્યુ-માર્ચ તરીકે ૪ થા ત્રિમાસિક મુદત માટે રિપોર્ટિંગ.

જો તેમની પાસે પાવર ડીસ્ટ્રિબ્યુશન ટ્રાન્સફોર્મર ન હોય, તો વિતરણ પરવાનેદાર દ્વારા તે રજૂ કરવાની જરૂર નથી.

પ્રોફોર્મા - એસઓપી ૦૦૭: ન્યુટ્રલ વોલ્ટેજ માટે નમૂના પરીક્ષણ પરિણામ (અર્ધવાર્ષિક ધોરણે રજૂ કરવો)

ન્યુટ્રલ વોલ્ટેજ માટે અનુપાલન નમૂના પરીક્ષણ અહેવાલ					
(૧)	(૨)	(૩)	(૪)	(૫)	(૬)
અનુક્રમાંક	ગ્રાહકોનો વર્ગ	સેમ્પલ (નમૂના)નું કદ (સંખ્યાઓ)	વિનિયમોમાં નિર્દિષ્ટ ધોરણ	નમૂના પરીક્ષણ (સંખ્યા)માંથી પરિણામોનું બિન-વિચલન	ટકાવારી અનુપાલન (૬) = (૫)*100/૩
	એલ.ટી ગ્રાહકો				
૧	ધરેલું		૨%		
૨	કોમર્શિયલ		૨%		
૩	ઔદ્યોગિક		૨%		
૪	કૃષિ		૨%		
૫	જાહેર પાણીના કામો		૨%		
	એચ.ટી ગ્રાહકો				
૬	એચ.ટી ઔદ્યોગિક		૨%		

પ્રોફોર્મા - એસઓપી ૦૦૮: વોલ્ટેજ વધઘટ માટે નમૂના પરીક્ષણ પરિણામ (અર્ધવાર્ષિક ધોરણે રજૂ કરવો)

વોલ્ટેજ વધઘટ માટે અનુપાલન નમૂના પરીક્ષણ અહેવાલ				
(૧)	(૨)	(૩)	(૪)	(૫)
વોલ્ટેજ લેવલ	સેમ્પલ (નમૂના)નું કદ (સંખ્યાઓ)	મર્યાદા અથવા ઠરાવેલ ધોરણો	નમૂના પરીક્ષણ (સંખ્યા)માંથી પરિણામોનું બિન-વિચલન	ટકાવારી અનુપાલન (5) = (4)*100/(2)
લો વોલ્ટેજ (નીચું દબાણ)		+6% થી -6%		
હાઈ વોલ્ટેજ (ઉચું દબાણ)		+6% થી -6%		
એક્સ્ટ્રા હાઈ વોલ્ટેજ (અતિ ઉચ્ચ દબાણ)		+10% પ્રતિ -12.5%		

પ્રોફોર્મા - એસઓપી ૦૦૮: હાર્મોનિક્સ માટે નમૂના પરીક્ષણ પરિણામ (અર્ધવાર્ષિક ધોરણે રજૂ કરવો)

હાર્મોનિક્સ માટે કમ્પ્લાયન્સ સેમ્પલ ટેસ્ટ રિપોર્ટ					
(૧)	(૨)	(૩)	(૪)	(૫)	(૬)
અનુક્રમાંક	ગ્રાહકોનો વર્ગ	સેમ્પલ (નમૂના)નું કદ (સંખ્યાઓ)	મર્યાદા અથવા ઠરાવેલ ધોરણો	નમૂના પરીક્ષણ (સંખ્યા)માંથી પરિણામોનું બિન-વિચલન	ટકાવારી અનુપાલન (6) = (5)*100/2
૧	એલ.ટી ગ્રાહકો		3.5%		
૨	એચ.ટી ગ્રાહકો		3.0%		
૩	ઈ.એચ.ટી ગ્રાહકો		3.0%		

નોંધ: પરવાનેદારે ઉપરોક્ત હાર્મોનિક્સ ડેટા સાથે, વિવિધ વ્યૂહાત્મક બિંદુઓ પર માપવામાં આવતા હાર્મોનિક કરંટના ગ્રાહક મુજબના ડ્રાવલ્સના રેકોર્ડ પણ રજૂ કરવાના રહેશે.

એસઓપી ૦૦૭, એસઓપી ૦૦૮ અને એસઓપી ૦૦૯ના ફોર્મેટ, અર્ધ-વાર્ષિક અને વાર્ષિક ધોરણે મોકલવાના રહેશે.

વાર્ષિક રજૂઆતોના હેતુ માટે, વર્ષના અંતને ચોક્કસ વર્ષના ડિસેમ્બર મહિનાના અંત તરીકે ધ્યાનમાં લેવાનો રહેશે.

એસઓપી ૦૧૦-સિસ્ટમ સરેરાશ વિક્ષેપ આવૃત્તિ સૂચકાંક (SAIFI) (ત્રિમાસિક અને વાર્ષિક ધોરણે રજૂ કરવો)

અનુ-ક્રમાંક	મહિનો	રિપોર્ટિંગ સમયગાળા દરમિયાન નિરંતર વિક્ષેપોની સંખ્યા = Ai	રિપોર્ટિંગ સમયગાળા દરમિયાન નિરંતર વિક્ષેપની ઘટનાઓ માટે વિક્ષેપિત ગ્રાહકોની સંખ્યા = Ni	વિસ્તાર માટે સેવા આપેલ ગ્રાહકોની કુલ સંખ્યા = Nt	રિપોર્ટિંગના સમયગાળા દરમિયાન નિરંતર વિક્ષેપની ઘટનાઓ માટે વિક્ષેપિત ગ્રાહકોની કુલ સંખ્યા = $\sum (Ai \times Ni)$	SAIFI = $\frac{\sum (Ai \times Ni)}{Nt}$
1	2	3	4	5	6 = $\sum (3 \times 4)$	7 = 6 / 5
	કુલ					

નોંધ: ફોર્મેટ ત્રિમાસિક અને વાર્ષિક ધોરણે મોકલવાનું છે.

વર્ષનું ત્રિમાસિક રિપોર્ટિંગ એટલે નાણાકીય વર્ષના એપ્રિલ-જૂન તરીકે ૧લા ત્રિમાસિક, જુલાઈ-સપ્ટેમ્બર તરીકે ૨-જા ત્રિમાસિક, ઓક્ટો-ડિસે. તરીકે ૩જા ત્રિમાસિક અને જાન્યુ-માર્ચ તરીકે ૪ થા ત્રિમાસિક મુદત માટે રિપોર્ટિંગ.

એસઓપી ૦૧૧- સિસ્ટમ સરેરાશ વિક્ષેપ સમયગાળો સૂચકાંક (SAIDI) (ત્રિમાસિક અને વાર્ષિક ધોરણે રજૂ કરવો)

અનુ-ક્રમાંક	મહિનો	રિપોર્ટિંગ સમયગાળા દરમિયાન નિરંતર વિક્ષેપોની સંખ્યા = A_i	કુલ આઉટજ અવધિ	દરેક વિક્ષેપ ઘટના પુનઃસ્થાપન સમય માટે = R_i	રિપોર્ટિંગ સમયગાળા દરમિયાન નિરંતર વિક્ષેપની ઘટનાઓ માટે વિક્ષેપિત ગ્રાહકોની સંખ્યા = N_i	કુલ ગ્રાહક વિક્ષેપ અવધિ = $R_i \times N_i$	વિસ્તારો માટે સેવા આપેલ ગ્રાહકોની કુલ સંખ્યા = N_t	સંચિત ગ્રાહક વિક્ષેપો અવધિ (સમયગાળો) = $\sum (R_i \times N_i)$	SAIDI = $\frac{\sum (R_i \times N_i)}{N_t}$
		Nos	Hr : Min	Hr : Min	Nos	Hr : Min	Nos	Hr : Min	Hr : Min
1	2	3	4	5 = 4 / 3	6	7 = 5 x 6	8	9 = $\sum (5 \times 6)$	10 = 9/ 8
	કુલ								

નોંધ: ફોર્મેટ ત્રિમાસિક અને વાર્ષિક ધોરણે મોકલવાનું છે.

વર્ષનું ત્રિમાસિક રિપોર્ટિંગ એટલે નાણાકીય વર્ષના એપ્રિલ-જૂન તરીકે ૧લા ત્રિમાસિક, જુલાઈ-સપ્ટેમ્બર તરીકે ૨-જા ત્રિમાસિક, ઓક્ટો-ડિસે. તરીકે ૩જા ત્રિમાસિક અને જાન્યુ-માર્ચ તરીકે ૪ થા ત્રિમાસિક મુદત માટે રિપોર્ટિંગ.

એસઓપી ૦૧૨- અલ્પકાલીન સરેરાશ વિક્ષેપ આવૃત્તિ સૂચકાંક (MAIFI) (ત્રિમાસિક અને વાર્ષિક ધોરણે રજૂ કરવો)

અનુ-ક્રમાંક	મહિનો	અલ્પકાલીન વિક્ષેપોની કુલ સંખ્યા = I_{mi}	રિપોર્ટિંગ સમયગાળા દરમિયાન અલ્પકાલીન વિક્ષેપની ઘટનાઓને કારણે અસરગ્રસ્ત ગ્રાહકોની કુલ સંખ્યા = N_{mi}	ગ્રાહક અલ્પકાલીન વિક્ષેપોની સંખ્યા = $I_{mi} * N_{mi}$	વિસ્તારો માટે સેવા આપતા ગ્રાહકોની કુલ સંખ્યા = N_t	સંચિત અલ્પકાલીન ગ્રાહક વિક્ષેપો = $\sum (I_{mi} \times N_{mi})$	MAIFI = $\frac{S (I_{mi} \times N_{mi})}{N_t}$
1	2	3	4	5 = 3 x 4	6	7 = $\sum (3 \times 4)$	8 = 7 / 6
	કુલ						

એસઓપી ૦૧૩ - : ગ્રાહક સરેરાશ વિક્ષેપ અવધિ સૂચકાંક (CAIDI) (ત્રિમાસિક અને વાર્ષિક ધોરણે રજૂ કરવો)

અનુક્રમાંક	મહિનો	રિપોર્ટિંગ સમયગાળા દરમિયાન નિરંતર વિક્ષેપોની કુલ સંખ્યા = $\sum A_i$	વિક્ષેપ ઘટનાઓ માટે કુલ પુનઃસ્થાપન સમય = $\sum R_i$	રિપોર્ટિંગ સમયગાળા દરમિયાન નિરંતર વિક્ષેપની ઘટનાઓ માટે વિક્ષેપિત ગ્રાહકોની કુલ સંખ્યા = $\sum N_i$	CAIDI = $\frac{\sum (R_i \times N_i)}{\sum (A_i \times N_i)}$ = SAIDI/ SAIFI
1	2	3	4	5	6 = (4 x 5) / (3 x 5)
	કુલ				

નોંધ: ફોર્મેટ ત્રિમાસિક અને વાર્ષિક ધોરણે મોકલવાનું છે.

વિતરણ પરવાનેદાર તેની વેબસાઈટ પર ત્રિમાસિક ધોરણે વિશ્વસનીયતા સૂચકાંકોના પ્રકાશનની વ્યવસ્થા કરશે.

વર્ષનું ત્રિમાસિક રિપોર્ટિંગ એટલે નાણાકીય વર્ષના એપ્રિલ-જૂન તરીકે ૧લા ત્રિમાસિક, જુલાઈ-સપ્ટેમ્બર તરીકે ૨-જા ત્રિમાસિક, ઓક્ટો-ડિસે. તરીકે ૩જા ત્રિમાસિક અને જાન્યુ-માર્ચ તરીકે ૪ થા ત્રિમાસિક મુદત માટે રિપોર્ટિંગ.

પ્રોજેક્ટ એસઓપી ૦૧૪ - ઈએચટી/૧૧ કેવી અને તેનાથી સિસ્ટમ નુકસાન (અર્ધવાર્ષિક ધોરણે રજૂ કરવું)

૧૧ kV સિસ્ટમ અને જોડાયેલ ઉપકરણો પર નુકસાન			
૧.	EHT/ 11 KV SSs (MUs) માંથી EHT/ 11 KV માંથી LT વિતરણ પ્રણાલીમાં પહોંચાડેલી વીજળી	A	
૨.	(બિલ કરેલ) વેચેલ વિદ્યુત . EHT પ્રત્યક્ષ વેચાણ (MUs)	B	
૩.	11 KV અને LT સિસ્ટમ (MUs) માં વેચાયેલી (બિલ કરેલ) વિદ્યુત	C	
૪.	કુલ વેચાણ (MUs)	(B + C)	
૫.	નુકસાન (MUs)	{(A) – (B+C)}	
૬.	% નુકસાન	{(A) – (B+C)} X 100 / (A)	

નોંધ: ફોર્મેટ અર્ધ વાર્ષિક ધોરણે મોકલવાનું છે.

વર્ષમાં અર્ધવાર્ષિક રિપોર્ટિંગ એટલે નાણાકીય વર્ષમાં પ્રથમ છ મહિના/ વર્ષના પ્રથમ છ મહિના તરીકે વર્ષની ૧લી એપ્રિલ થી ૩૦મી સપ્ટેમ્બર અને બીજા છ મહિના/બીજા અડધા (વર્ષ) તરીકે ૧લી ઓક્ટોબર થી ૩૧મી માર્ચની મુદત માટે રિપોર્ટિંગ.

પ્રોજેક્ટ એસઓપી ૦૧૫ : મીટર ખામી (ત્રિમાસિક ધોરણે રજૂ કરવો)

ગ્રાહકનો પ્રકાર	ત્રિમાસ /વર્ષ ના શરૂઆતમાં ખામીયુક્ત મીટરની સંખ્યા (૧)	ત્રિમાસ /વર્ષ દરમિયાન દાખલ કરેલા ખામીયુક્ત મીટરની સંખ્યા (૨)	ક્ષતિયુક્ત / ખામીયુક્ત મીટરની કુલ સંખ્યા (૩) = (૨)+(૧)	સમારકામ કરેલા અને બદલેલા ખામીયુક્ત મીટરની સંખ્યા (૪)	ત્રિમાસના અંતે બાકી ખામીયુક્ત મીટરની સંખ્યા (૫) = (૩)-(૪)
પહેલો તબક્કો					
ત્રણ તબક્કા					
એચટી					

નોંધ: આ અહેવાલ ત્રિમાસિક ધોરણે કરી શકાશે.

વર્ષનું ત્રિમાસિક રિપોર્ટિંગ એટલે નાણાકીય વર્ષના એપ્રિલ-જૂન તરીકે ૧લા ત્રિમાસિક, જુલાઈ-સપ્ટેમ્બર તરીકે ૨-જા ત્રિમાસિક, ઓક્ટો-ડિસે. તરીકે ૩જા ત્રિમાસિક અને જાન્યુ-માર્ચ તરીકે ૪ થા ત્રિમાસિક મુદત માટે રિપોર્ટિંગ.

પ્રોજેક્ટ એસઓપી ૦૧૬: વળતર વિગતો (ત્રિમાસિક ધોરણે રજૂ કરવો)

અનુ-ક્રમાંક	સેવા વિસ્તાર	ધોરણના ઉલ્લંઘનના કિસ્સામાં કસૂરની મુદત માટે ગ્રાહકને ચૂકવવાપાત્ર વળતર	દાવો કર્યો		ચૂકવવાપાત્ર		
			કેસોની સંખ્યા	રકમ (રૂ.)	જેમાં વળતર ચૂકવવાપાત્ર છે તેવા કેસોની સંખ્યા	રકમ ચૂકવવાપાત્ર (રૂ.)	રકમ ચૂકવેલ (રૂ.)
૧	ફરિયાદની નોંધણી અને ફરિયાદીને યુનિક ફરિયાદ નંબરની જાણ કરવી	દરેક કસૂર માટે રૂ. ૫૦/-					
૨	નવા જોડાણ, વીજભારમાં વધારો, અન્ય સ્થળો ખાતે જોડાણનું સ્થળાંતર, સેવાનું રૂપાંતર, હંગામી પુરવઠો, વિદ્યમાન સ્થળોમાં સેવા જોડાણનું સ્થળાંતર, લાઈનનો ફેરફાર અને સાધનોનું સ્થળાંતર માટે માંગ નોંધ આપવા બાબત	કસૂરના દરેક દિવસ માટે રૂ. ૫૦/-					

અનુ-ક્રમાંક	સેવા વિસ્તાર	ધોરણના ઉલ્લંઘનના કિસ્સામાં કસૂરની મુદત માટે ગ્રાહકને ચૂકવવાપાત્ર વળતર	દાવો કર્યો		ચૂકવવાપાત્ર		
			કેસોની સંખ્યા	રકમ (રૂ.)	જેમાં વળતર ચૂકવવાપાત્ર છે તેવા કેસોની સંખ્યા	રકમ ચૂકવવાપાત્ર (રૂ.)	રકમ ચૂકવેલ (રૂ.)
૩	કોઈપણ નેટવર્ક ઊભું ન થયું હોય અને/અથવા કોઈપણ વધારો જરૂરી ન હોય ત્યારે નવા જોડાણ, વીજભારમાં વધારા, અન્ય સ્થળો ખાતે જોડાણનું સ્થળાંતર અને સેવાનું રૂપાંતર	કસૂરના દરેક દિવસ માટે રૂ. ૫૦/-					
૪	કોઈપણ નેટવર્ક ઊભું ન થયું હોય અને/અથવા કોઈપણ વધારો જરૂરી ન હોય ત્યારે નવા જોડાણ, વીજભારમાં વધારા, અન્ય સ્થળો ખાતે જોડાણનું સ્થળાંતર અને સેવાનું રૂપાંતર	કસૂરના દરેક દિવસ માટે રૂ. ૫૦/-					
૫	કામચલાઉ પુરવઠો આપવો	કસૂરના દરેક દિવસ માટે રૂ. ૫૦/-					
૬	વિદ્યમાન સ્થળોમાં મીટર/સેવાઓનું સ્થળાંતર	કસૂરના દરેક દિવસ માટે રૂ. ૫૦/-					
૭	એલ.ટી/એચ.ટી લાઈનનું સ્થળાંતર						
૮	ટ્રાન્સફોર્મર માળખાંનું સ્થળાંતર						
૯	કામની પૂર્ણતા પછી વધારાની રકમ રિફંડ કરવા માટે રકમની પતાવટ						
૧૦	નામના ફેરફાર કે માલિકીના ફેરફારના સંબંધમાં સેવા જોડાણની તબદીલી	કસૂરના દરેક દિવસ માટે રૂ. ૫૦/-					
૧૧	પ્રશુલ્ક વર્ગ/કક્ષામાં ફેરફારની વિનંતી કરતા ગ્રાહક પાસેથી અરજી	કસૂરના દરેક દિવસ માટે રૂ. ૫૦/-					
૧૨	ફરિયાદ સંબંધિત પ્રતિ બિલિંગ	કસૂરના દરેક દિવસ માટે રૂ. ૫૦/-					
૧૩	મીટરની ફેરબદલી	એલટી જોડાણો માટે મહત્તમ રૂ. ૧૫૦૦/- ને અધીન રહીને કસૂરના દરેક દિવસ માટે રૂ. ૨૫/- અને એચટી જોડાણો માટે મહત્તમ રૂ. ૨૫૦૦/- ને અધીન રહીને કસૂરના દરેક દિવસ માટે રૂ. ૨૫૦/-					
૧૪	પુરવઠાનું પુનઃજોડાણ	એલટી જોડાણ માટે મહત્તમ રૂ. ૫૦૦/-ને અધીન રહીને પુરવઠાના					

અનુ-ક્રમાંક	સેવા વિસ્તાર	ધોરણના ઉલ્લંઘનના કિસ્સામાં કસૂરની મુદત માટે ગ્રાહકને ચૂકવવાપાત્ર વળતર	દાવો કર્યો		ચૂકવવાપાત્ર		
			કેસોની સંખ્યા	રકમ (રૂ.)	જેમાં વળતર ચૂકવવાપાત્ર છે તેવા કેસોની સંખ્યા	રકમ ચૂકવવાપાત્ર (રૂ.)	રકમ ચૂકવેલ (રૂ.)
		પુનઃ સ્થાપનમાં વિલંબના દરેક છ કલાક (અથવા તેના ભાગ) માટે રૂ. ૨૫/- અને એચટી જોડાણ માટે મહત્તમ રૂ. ૧૦૦૦/-ને અધીન રહીને પુરવઠાના પુનઃ સ્થાપનમાં વિલંબના દરેક છ કલાક (અથવા તેના ભાગ) માટે રૂ. ૫૦/-					
૧૫	આ વિનિયમોના ખંડ ૮.૪ માં જણાવ્યા મુજબ કસૂરના પ્રકારને કારણભૂત ન હોય તેવા કારણો માટે ગ્રાહકને દિવસમાં ૨ કરતા વધુ વિક્ષેપો.	એલટી જોડાણ માટે મહત્તમ રૂ. ૫૦૦/- ને અધીન રહીને દરેક વિક્ષેપ માટે રૂ. ૨૫/- અને એચટી જોડાણ માટે મહત્તમ રૂ. ૧૦૦૦/- ને અધીન રહીને દરેક વિક્ષેપ માટે રૂ. ૫૦/-					
૧૬	ગ્રાહકના સ્થળો ખાતે એલટી બાજુ વિતરણ ટ્રાન્સફોર્મરનો ફ્યુઝ ઉડી જવાના કેસમાં વીજ પુરવઠો પુનઃસ્થાપિત કરવામાં નિષ્ફળતા, વિતરણ ટ્રાન્સફોર્મરના MCB ની મુશ્કેલી, પોલ, MCB અથવા મીટર વગેરે ખાતે ઢીલું જોડાણ	કસૂરના પ્રથમ બે કલાકો માટે ગ્રાહક દીઠ પ્રતિ કલાક રૂ. ૫૦/- ત્યાર પછી, એલટી ગ્રાહક માટે મહત્તમ રૂ. ૫૦૦/- અને એચટી ગ્રાહક માટે મહત્તમ રૂ. ૨૦૦૦/- ને અધીન રહીને ગ્રાહક દીઠ પ્રતિ કલાક રૂ. ૧૦૦/-					
૧૭	વિતરણ ટ્રાન્સફોર્મરના એચટી બાજુના ફ્યુઝના ઉડી જવાના કેસમાં વીજ પુરવઠો પુનઃસ્થાપિત કરવામાં નિષ્ફળતા						
૧૮	એચટી અને એલટી લાઈન ખામીના કેસમાં વીજ પુરવઠો પુનઃસ્થાપિત કરવામાં નિષ્ફળતા						
૧૯	વિતરણ ટ્રાન્સફોર્મરની નિષ્ફળતાના કેસમાં વીજ પુરવઠો પુનઃસ્થાપિત કરવામાં નિષ્ફળતા						
૨૦	ભૂગર્ભ સેવા કે એચટી/એલટી કેબલના નિષ્ફળતાના કેસમાં વીજ પુરવઠો પુનઃસ્થાપિત કરવામાં નિષ્ફળતા						

અનુ-ક્રમાંક	સેવા વિસ્તાર	ધોરણના ઉલ્લંઘનના કિસ્સામાં કસૂરની મુદત માટે ગ્રાહકને ચૂકવવાપાત્ર વળતર	દાવો કર્યો		ચૂકવવાપાત્ર		
			કેસોની સંખ્યા	રકમ (રૂ.)	જેમાં વળતર ચૂકવવાપાત્ર છે તેવા કેસોની સંખ્યા	રકમ ચૂકવવાપાત્ર (રૂ.)	રકમ ચૂકવેલ (રૂ.)
૨૧	નિયત વિદ્યુત આઉટેજ	કસૂરના પ્રથમ બે કલાકો માટે ગ્રાહક દીઠ પ્રતિ કલાક રૂ. ૫૦/- ત્યાર બાદ ગ્રાહક દીઠ પ્રતિ કલાક રૂ. ૧૦૦/-					
૨૨	સ્થળની મુલાકાત અને વોલ્ટેજ વધઘટ સંબંધિત ફરિયાદનું નિરાકરણ લાવવા સંભવિત સમય વિશે ગ્રાહકને જાણ કરવા બાબત	દરેક ફરિયાદ માટે દરેક દાખલા માટે રૂ. ૨૦૦/-					
૨૩	ન્યુટ્રલ વોલ્ટેજની ફરિયાદ	દરેક ફરિયાદ માટે રૂ. ૨૫૦/-					
૨૪	પુરવઠાના આરંભના સમયે વોલ્ટેજ ફેરફારો સંબંધી ફરિયાદ.	મહત્તમ રૂ. ૫૦૦/- ને અધીન રહીને કસૂરના દરેક દિવસ માટે રૂ. ૨૫/-					

નોંધ : ફોર્મેટ ત્રિમાસિક ધોરણે મોકલવાનું છે.

વર્ષનું ત્રિમાસિક રિપોર્ટિંગ એટલે નાણાકીય વર્ષના એપ્રિલ-જૂન તરીકે ૧લા ત્રિમાસિક, જુલાઈ-સપ્ટેમ્બર તરીકે ૨-જા ત્રિમાસિક, ઓક્ટો-ડિસે. તરીકે ૩જા ત્રિમાસિક અને જાન્યુ-માર્ચ તરીકે ૪ થા ત્રિમાસિક મુદત માટે રિપોર્ટિંગ.

પ્રોફોર્મા એસઓપી ૦૧૭: વ્યક્તિગત ફરિયાદ જ્યાં વળતર ચૂકવવામાં આવ્યું છે (ત્રિમાસિક ધોરણે રજૂ કરવો)

અનુ-ક્રમાંક	ફરિયાદ નંબર	ફરિયાદ દાખલ કરવાની તારીખ/ ઓટોમેટિક વળતર	ગ્રાહકનો નંબર અને ગ્રાહકનું સરનામું	ફરિયાદનો પ્રકાર	કામગીરીના ધોરણોનો સંદર્ભ	વળતરની રકમ (રૂ.)	વળતર ઓટોમેટિક ચૂકવાયું છે કે કેમ અથવા ગ્રાહકે વળતર મેળવવા માટે CGRF નો સંપર્ક કરવો પડશે	CGRF એ વળતરની ગ્રાહકની માંગને માન્ય રાખી છે કે કેમ અને જો હા, તો CGRF - ના આદેશની તારીખ અને વળતર ચૂકવવાની તારીખ

નોંધ- ફોર્મેટ ત્રિમાસિક ધોરણે મોકલવાનું છે.

વર્ષનું ત્રિમાસિક રિપોર્ટિંગ એટલે નાણાકીય વર્ષના એપ્રિલ-જૂન તરીકે ૧લા ત્રિમાસિક, જુલાઈ-સપ્ટેમ્બર તરીકે ૨-જા ત્રિમાસિક, ઓક્ટો-ડિસે. તરીકે ૩જા ત્રિમાસિક અને જાન્યુ-માર્ચ તરીકે ૪ થા ત્રિમાસિક મુદત માટે રિપોર્ટિંગ.

પ્રોફોર્મા એસઓપી ૦૧૮: વીજળીનો અનધિકૃત ઉપયોગ (ત્રિમાસિક ધોરણે રજૂ કરવો)

નોંધાયેલા કેસોની સંખ્યા	પરવાનેદાર દ્વારા UUE ની સ્થાપના કરવામાં આવી હોય તેવા કેસોની સંખ્યા	ગ્રાહક દ્વારા એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ દાખલ કરવામાં આવેલ કેસોની સંખ્યા	પરવાનેદારની તરફેણમાં એપેલેટ ઓથોરિટી દ્વારા નિર્ણય લેવામાં આવેલા કેસોની સંખ્યા	ગ્રાહકની તરફેણમાં એપેલેટ ઓથોરિટી દ્વારા નિર્ણય લેવામાં આવેલા કેસોની સંખ્યા

નોંધ- ફોર્મેટ ત્રિમાસિક ધોરણે મોકલવાનું છે.

ફોર્મેટમાં વ્યક્તિગત ગ્રાહક મુજબની વિગતો શામેલ હોવી જોઈશે.

વર્ષનું ત્રિમાસિક રિપોર્ટિંગ એટલે નાણાકીય વર્ષના એપ્રિલ-જૂન તરીકે ૧લા ત્રિમાસિક, જુલાઈ-સપ્ટેમ્બર તરીકે ૨-જા ત્રિમાસિક, ઓક્ટો-ડિસે. તરીકે ૩જા ત્રિમાસિક અને જાન્યુ-માર્ચ તરીકે ૪ થા ત્રિમાસિક મુદત માટે રિપોર્ટિંગ.

પ્રોફોર્મા એસઓપી ૦૧૯: વીજળીની ચોરી (ત્રિમાસિક ધોરણે રજૂ કરવો)

નોંધાયેલા કેસોની સંખ્યા	પરવાનેદાર દ્વારા પોલીસ મથકમાં નોંધાયેલ ફરિયાદોની સંખ્યા	સ્પેશિયલ કોર્ટ દ્વારા ચુકાદો આપવામાં આવેલ કેસોની સંખ્યા	સ્પેશિયલ કોર્ટ દ્વારા પરવાનેદારની તરફેણમાં નિર્ણય લેવાયેલા કેસોની સંખ્યા	સ્પેશિયલ કોર્ટ દ્વારા ગ્રાહકની તરફેણમાં નિર્ણય લેવાયેલા કેસોની સંખ્યા

નોંધ- ફોર્મેટ ત્રિમાસિક ધોરણે મોકલવાનું છે.

ફોર્મેટમાં વ્યક્તિગત ગ્રાહક મુજબની વિગતો શામેલ હોવી જોઈશે.

વર્ષનું ત્રિમાસિક રિપોર્ટિંગ એટલે નાણાકીય વર્ષના એપ્રિલ-જૂન તરીકે ૧લા ત્રિમાસિક, જુલાઈ-સપ્ટેમ્બર તરીકે ૨-જા ત્રિમાસિક, ઓક્ટો-ડિસે. તરીકે ૩જા ત્રિમાસિક અને જાન્યુ-માર્ચ તરીકે ૪ થા ત્રિમાસિક મુદત માટે રિપોર્ટિંગ.

