

शिकायतों के निवारण हेतु समय सीमा

क्रमांक:02-02/मु.अ./वाणि/आई.जी.आर.एम./545

रायपुर दिनांक 26.05.2005

क्र.	सेवा का विवरण	समस्या निवारण की समय सीमा	स्तर-1 पर शिकायत निराकरण, कार्यालय या अधिकारी प्रपत्र 1 एवं 2 में की जा सकती है। प्रथम शिकायत मौखिक/ दूरभाष पर भी की जा सकती है	स्तर-1 से शिकायत का निराकरण, न होने पर स्तर-2 शिकायत निराकरण कार्यालय या अधिकारी को प्रपत्र 3 में शिकायत की जा सकती है
1	फ़्यूज आफ कॉल (अ) नगर / शहर (ब) ग्रामीण क्षेत्र	4 घंटे 24 घंटे	1) संबंधित फ़्यूज आफ काल केन्द्र/ 2) केन्द्रीय शिकायत केन्द्र/ 3) संबंधित कनिष्ठ अभियंता/सहायक अभियंता	सहायक अभियंता/ कार्यपालन अभियंता (जो भी स्तर-1 से उच्च अधिकारी हो)
2	लाईन ब्रेकडाउन (अ) नगर/शहर  (ब) ग्रामीण क्षेत्र	छोटे ब्रेक डाउन 6 घंटे बड़े ब्रेक डाउन 24 घंटे छोटे ब्रेक डाउन 24 घंटे बड़े ब्रेक डाउन 72 घंटे	- तदैव -  - तदैव -	- तदैव -  - तदैव -
3	स्ट्रीट लाईट (अ) खराब लाईन को सुधारना (ब) फ़्यूज या दोषपूर्ण यूनितों का प्रतिस्थापन	24 घंटे स्थानीय निकायों द्वारा आवश्यक सामग्री उपलब्ध कराने के पश्चात 2 दिन	- तदैव -	- तदैव -
4	खराब वितरण ट्रांसफार्मर का बदलना (अ) नगर/शहर (ब) ग्रामीण क्षेत्र	3 दिन 7 दिन	- तदैव - - तदैव -	- तदैव - - तदैव -
5	क्षतिग्रस्त सर्विस लाईन का बदलना (अ) उपभोक्ता की गलती के कारण सर्विस वायर क्षतिग्रस्त होना।  (ब) सामान्य टूट फूट के कारण सर्विस वायर का छतिग्रस्त होना	उपभोक्ता द्वारा तार की कीमत जमा करने के दिनांक से 7 दिन अथवा उपभोक्ता द्वारा तार की व्यवस्था करने की सूचना के दिनांक से 3 दिन  शिकायत प्राप्त होने के दिनांक से शहरी क्षेत्र में 3 दिन ग्रामीण क्षेत्र में 7 दिन	- तदैव -  - तदैव - - तदैव -	- तदैव -  - तदैव -

	(मण्डल/अनुज्ञापिधारी द्वारा सर्विस वायर निःशुल्क प्रदाय किया जायेगा)			
6	<p>वोल्टेज से संबंधित शिकायतें</p> <p>(अ) जहाँ केवल लाईन का अनुरक्षण (देखभाल) अपेक्षित है</p> <p>(ब) जहाँ प्रणाली में वृद्धि अपेक्षित है</p>	<p>10 दिन</p> <p>शहरी क्षेत्र में 90 दिन ग्रामीण क्षेत्र में 180 दिन या ऐसी लंबी अवधि जो आयोग अनुमोदित करेगा (केवल प्रणाली वोल्टेज सामान्य होने की स्थिति में)</p>	<p>निम्नदाब के लिए</p> <p>(1) फ्यूज आफ काल केन्द्र/ (2) केन्द्रीय शिकायत केन्द्र/ (3) कनिष्ठ अभियंता/सहायक अभियंता - तदैव -</p> <p>उच्चदाब के लिए कार्यपालन अभियंता</p>	<p>निम्नदाब के लिए सहायक अभियंता/कार्यपालन अभियंता (जो भी स्तर-1 से उच्च अधिकारी हो)</p> <p>उच्चदाब के लिए अधीक्षण अभियंता/मुख्य अभियंता</p>
7	<p>मीटर से संबंधित शिकायतें</p> <p>(अ) निम्नदाब उपभोक्ता</p> <p>1. उपभोक्ता की शिकायत के प्राप्त होने पर मीटर की प्रारंभिक जांच</p> <p>2. बन्द/खराब मीटर को बदलना</p> <p>3. जले हुये मीटर का बदलना</p> <p>(अ) जहाँ मीटर का जलना उपभोक्ता के छेडछाड के कारण न हो</p> <p>(ब) जहाँ मीटर की कीमत उपभोक्ता से वसूली योग्य हो, शिकायत प्राप्ति के तुरन्त बाद किन्तु अधिकतम 7 दिन के भीतर उपभोक्ता को मीटर की कीमत जमा करने के लिए लिखित सूचना दी जायेगी।</p> <p>(ब) उच्चदाब एवं अति उच्चदाब</p> <p>1. बन्द/खराब मीटर या संबंधित उपकरणों को बदलना</p> <p>2. जहाँ मीटर की कीमत उपभोक्ता से वसूली-योग्य हो,</p>	<p>7 दिन</p> <p>शहरी क्षेत्र में 15 दिवस एवं ग्रामीण क्षेत्र में 30 दिवस के भीतर</p> <p>7 दिन</p> <p>भुगतान प्राप्त होने के पश्चात 7 दिन</p> <p>शिकायत प्राप्ति के पश्चात 15 दिन</p> <p>भुगतान प्राप्त होने के पश्चात 7 दिन</p>	<p>1) फ्यूज आफ काल केन्द्र/ 2) केन्द्रीय शिकायत केन्द्र/ 3) कनिष्ठ अभियंता</p> <p>- तदैव -</p> <p>- तदैव -</p> <p>- तदैव -</p> <p>कार्यपालन अभियंता</p> <p>- तदैव -</p>	<p>कार्यपालन अभियंता</p> <p>- तदैव -</p> <p>- तदैव -</p> <p>- तदैव -</p> <p>अधीक्षण अभियंता</p> <p>- तदैव -</p>



<p>(ब) ग्रामीण क्षेत्र 4. आवश्यक प्रभारों के भुगतान के पश्चात विद्युत कनेक्शन चालू किया जाना/विद्युत प्रदाय उपलब्ध होने की सूचना जारी किया जाना(यदि विस्तार कार्य या ट्रांसफार्मर की क्षमता में वृद्धि अपेक्षित हो) (अ) कृषि को छोड़कर सभी कनेक्शन (ब) मार्ग सुलभ होने पर कृषि संयोजन (स) मार्ग सुलभ न होने पर कृषि संयोजन</p>	<p>15 कार्य दिवस  60 दिन  90 दिन (यदि विस्तारण की राशि का पूर्ण भुगतान किया गया हो)  180 दिन</p>	<p>– तदैव –  – तदैव –  – तदैव –</p>	<p>– तदैव –  – तदैव –  – तदैव –</p>
<p>(ब) उच्चदाब/अति उच्चदाब 1. आवेदन की प्राप्ति के पश्चात युक्तियुक्तता की सूचना देना 2. आवेदन प्राप्ति के पश्चात प्राक्कलित प्रभारी की मांग सूचना जारी करना (I) जहां प्रणाली विस्तार आवश्यक न हो (II) जहां प्रणाली विस्तार आवश्यक हो 3. प्राक्कलित प्रभारों के भुगतान एवं विद्युत निरीक्षक से क्लीयरेंस प्राप्ति के अर्धधीन विद्युत प्रदाय चालू करने हेतु विद्युत उपलब्धता की सूचना जारी करना/कनेक्शन दिया जाना (I) यदि विस्तारण कार्य नहीं किया जाना हो (II) यदि विस्तारण कार्य किया जाना हो (अ) उच्च दाब</p>	<p>15 कार्य दिवस  30 दिन  60 दिन  30 दिन  90 दिन</p>	<p>कार्यपालन अभियंता  – तदैव –  – तदैव –  – तदैव –  – तदैव –</p>	<p>अधीक्षण अभियंता  – तदैव –  – तदैव –  – तदैव –  – तदैव –</p>

	(ब) अति उच्चदाब	180 दिन	– तदैव –	– तदैव –
10	विद्युत बिलों में सुधार 1. निम्नदाब उपभोक्ता (1) यदि अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता न हो (11) किसी अतिरिक्त जानकारी का संग्रहित किया जाना आवश्यक होने की दशा में (अ) रू. 5000/- तक विवाद (क) शहरी क्षेत्र (ख) ग्रामीण क्षेत्र  (ब) रू. 5000/- से अधिक के विवाद, (क) शहरी क्षेत्र (ख) ग्रामीण क्षेत्र  2. समस्त उच्चदाब/अति उच्चदाब उपभोक्ता	शिकायत प्राप्ति के ही दिन या अगले कार्यदिवस पर  5 दिवस 10 दिवस  7 दिवस 15 दिवस  30 दिन	– तदैव –  वितरण केन्द्र का प्रभारी अधिकारी  – तदैव – – तदैव –  क्षेत्रीय लेखाधिकारी/अधीक्षण यंत्री	– तदैव –  संभाग का प्रभारी अधिकारी  – तदैव – – तदैव –  क्षेत्रीय मुख्य अभियंता/मुख्य अभियंता (वाणिज्य)