

02. छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग द्वारा विद्युत सेवाओं हेतु निर्धारित मानक समय सीमा का विवरण नीचे तालिका में दर्शाया गया है।

तालिका- 'क'

स.क्र.	लाइसेंसी द्वारा प्रदत्त सेवाएँ	सेवा उपलब्ध कराने हेतु समय सीमा (भुगतान की अवधि को छोड़कर)
1	कृषि को छोड़कर निम्नदाब कनेक्शन	
	क) सामान्य घरेलू कनेक्शन (जहाँ विद्यमान वितरण मेन्स में अतिरिक्त विस्तार/क्षमता उन्नयन/अपग्रेडेशन आवश्यक नहीं हो।)	'ए' संवर्ग के शहरों को सम्मिलित करते हुए सभी नगरीय क्षेत्र में 7 दिवस। ग्रामीण क्षेत्रों में 15 दिवस।
	ख) ऊपर 'क' को छोड़कर (i) जहाँ बिजली सप्लाई विद्यमान नेटवर्क से की जा सकती है।	'ए' संवर्ग के शहरों को सम्मिलित करते हुए सभी नगरीय क्षेत्र में 15 दिवस। ग्रामीण क्षेत्रों में 30 दिवस।
	(ii) जहाँ बिजली सप्लाई हेतु विद्यमान वितरण मेन्स में विस्तार, जिसमें वितरण सब-स्टेशन सम्मिलित है, आवश्यक है।)	'ए' संवर्ग के शहरों को सम्मिलित करते हुए सभी नगरीय क्षेत्र में 90 दिवस। ग्रामीण क्षेत्रों में 120 दिवस।
2	निम्नदाब कृषि कनेक्शन	
	(i) ऐसे मौसम में जब कृषि कनेक्शन हेतु खेत में पहुँच उपलब्ध हो।	90 दिवस परन्तुक, विस्तार हेतु आवश्यक लागत का सम्पूर्ण भुगतान कर दिया गया हो।
	(ii) ऐसे मौसम में जब कृषि कनेक्शन हेतु खेत में पहुँच उपलब्ध नहीं हो।	180 दिवस परन्तुक, विस्तार हेतु आवश्यक लागत का सम्पूर्ण भुगतान कर दिया गया हो।
3	उच्चदाब कनेक्शन	
	(क) आवेदन प्राप्त होने के उपरान्त साध्यता की संसूचना	7 दिवस
	(ख) आकलित शुल्क हेतु मांग जारी करना	30 दिवस
	(ग) भुगतान उपरान्त एग्रीमेंट के निस्पादन की तारीख से विस्तार कार्य की पूर्णता हेतु समयावधि	90 दिवस
	(घ) i) विस्तार कार्य की पूर्णता पर लाइसेंसी द्वारा मीटर एवं मीटरिंग उपस्कर की स्थापना हेतु 3 माह की नोटिस जारी करना	7 दिवस
	ii) विस्तार कार्य की पूर्णता उपरान्त भार की विमुक्ति एवं उपभोक्ता द्वारा विद्युत निरीक्षक से विलरेंस जमा करना	7 दिवस

03. कंडिका 3 में उल्लेखित तालिका में दर्शायी अवधि में शिकायत का निराकरण नहीं होने की स्थिति में, छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग द्वारा निर्धारित उपभोक्ता को देय क्षतिपूर्ति का विवरण।

अनूसूची I एवं II का अनुलग्नक
परफार्मेंस के मानक प्राप्त करने में विफलता पर उपभोक्ता को देय प्रतिकर का स्तर

सेवा का स्वरूप	निष्पादन के मानक अन्तर्गत सेवा प्रदाय करने के लिए अधिकतम समय सीमा	उल्लंघन की स्थिति में प्रभावित उपभोक्ता/उपभोक्ताओं को देय प्रतिकर	
1. सप्लाई की बहाली			
(क) फ्यूज-ऑफ-कॉल	'ए' संवर्ग के शहर एवं नगरीय क्षेत्रों में 4 (चार) घंटे ग्रामीण क्षेत्रों में 24 (चौबीस) घंटे	12 घंटे तक '5/- प्रति घंटे तथा 12 घंटे से अधिक अवधि हेतु '10/- प्रति घंटे	
(ख) लाईन ब्रेक डाऊन	माइनर ब्रेक डाऊन 6 (छः) घंटे मेजर ब्रेक डाऊन 24 (चौबीस) घंटे		'ए' संवर्ग के शहर एवं नगरीय क्षेत्रों में
	माइनर ब्रेक डाऊन 12 (बारह) घंटे मेजर ब्रेक डाऊन 2 (दो) दिवस		ग्रामीण क्षेत्रों में
(ग) वितरण ट्रांसफार्मर फेल्योर	'ए' संवर्ग के शहर एवं नगरीय क्षेत्रों में 24 (चौबीस) घंटे ग्रामीण क्षेत्रों में 5 (पांच) दिवस		
(घ) जले मीटर (निम्नदाब)	'ए' संवर्ग के शहर 8 (आठ) घंटे नगरीय क्षेत्रों में 12 (बारह) घंटे ग्रामीण क्षेत्रों में 2 (दो) दिवस		
(ङ) भूमिगत केबल में ब्रेक डाऊन	'ए' संवर्ग के शहर 12 (बारह) घंटे नगरीय क्षेत्रों में 24 (चौबीस) घंटे ग्रामीण क्षेत्रों में 2 (दो) दिवस		
2. सप्लाई की गुणवत्ता			
(क) घोषित वोल्टेज की तुलना में निर्दिष्ट सीमा में वोल्टेज को मेन्टेन करना	2 (दो) दिवस यदि उल्लंघन ट्रांसफार्मर में पाए गए स्थानीय त्रुटि के कारण है। 10 (दस) दिवस जहां-जहां नेटवर्क में विस्तार/उन्नयन आवश्यक नहीं 120 (एक सौ बीस) दिवस जहां वितरण प्रणाली में अपग्रेडेशन आवश्यक है।	प्रत्येक दिवस के उल्लंघन के लिये '10/-	

	सब-स्टेशन की आवश्यकता की स्थिति में 1 (एक) वर्ष	
3. मीटर		
(क) त्रुटिपूर्ण/बिनाकार्यरत (बंद, धीमें एवं तेजी से चलने) वाले मीटर संबंधी उपभोक्ता शिकायत प्राप्त होने पर मीटर का निरीक्षण	'ए' संवर्ग के शहर 4 (चार) दिवस नगरीय क्षेत्रों में 7 (सात) दिवस ग्रामीण क्षेत्रों में 12 (बारह) दिवस	प्रत्येक दिवस के उल्लंघन हेतु '10/-
(ख) मीटर के त्रुटिपूर्ण पाये जाने पर उसे बदलना	आगामी बिल चक्र के भीतर	
(ग) जले मीटर को बदलना	7 दिवस	
4. नये कनेक्शन/अतिरिक्त भार हेतु आवेदन		
4.1 कृषि को छोड़कर निम्नदाब कनेक्शन (क) सामान्य घरेलु कनेक्शन (जहां विद्यमान डिस्ट्रीब्यूशन मेन्स में अतिरिक्त/क्षमता उन्नयन/अपग्रेडेशन की आवश्यकता नहीं है।)	'ए' संवर्ग के शहर सहित नगरीय क्षेत्र में 8 (आठ) दिवस ग्रामीण क्षेत्रों में 14 (चौदह) दिवस	प्रत्येक दिवस के उल्लंघन हेतु '50/-
(ख) ऊपर क' को छोड़कर i) जहां विद्युमान नेटवर्क से जारी किया जा सकता है।	'ए' संवर्ग के शहर सहित नगरीय क्षेत्र में 15 (पंद्रह) दिवस ग्रामीण क्षेत्रों में 30 (तीस) दिवस (पेमेन्ट अवधि को छोड़कर)	
ii) जहां पॉवर सप्लाई हेतु डिस्ट्रीब्यूशन सबस्टेशन सहित डिस्ट्रीब्यूशन मेन्स में विस्तार आवश्यक है।	'ए' संवर्ग के शहर सहित नगरीय क्षेत्र में 90 (नब्बे) दिवस ग्रामीण क्षेत्रों में 120 (एक सौ बीस) दिवस (पेमेन्ट अवधि को छोड़कर)	
4.2 निम्नदाब कृषि कनेक्शन		
i) ऐसे मौसम में जहां खेत में पहुँच उपलब्ध हो के समय कृषि कनेक्शन हेतु	विस्तार हेतु संपूर्ण व्यय का भुगतान करने के उपरान्त 90 दिवस में	प्रत्येक दिवस के उल्लंघन हेतु 50/-
ii) ऐसे मौसम में जहां खेत में पहुँच उपलब्ध नहीं हो के समय कृषि कनेक्शन हेतु	विस्तार हेतु सम्पूर्ण व्यय का भुगतान करने के उपरान्त 180 दिवस में	
4.3 उच्चदाब (एच.टी.) कनेक्शन		

(क) आवेदन प्राप्त होने के उपरांत फिजिबिलिटी की संसूचना	15 (पंद्रह) कार्य दिवस	प्रत्येक कार्य दिवस के उल्लंघन हेतु 100/-
(ख) आंकलित शुल्क के भुगतान हेतु मांग पत्र जारी करना	30(तीस) दिवस	प्रत्येक दिवस के उल्लंघन हेतु 100/-
(ग) भुगतान एवं एग्रीमेंट के निष्पादन उपरान्त कार्य की पूर्णता के लिए समय	90 (नब्बे) दिवस	
(घ) (i) लाइसेंसी द्वारा मीटर एवं मीटर उपस्कर की स्थापना कार्य की पूर्णता उपरान्त तीन माह का नोटिस जारी करना	7 (सात) दिवस	
(ii) लाइसेंसी द्वारा विस्तार कार्य पूर्णता उपरान्त भार की विमुक्ति तथा विद्युत निरीक्षक से अनुमति हेतु आवेदन जमा करना	7 (सात) दिवस	
5. भार में कमी	आगामी बिलिंग माह के प्रथम दिवस से प्रभावशील	प्रत्येक दिवस के उल्लंघन हेतु 100/-
6. बिल भुगतान न होने की स्थिति में काटे गये कनेक्शन का पुनः जोड़ा जाना (उपभोक्ता द्वारा समस्त देय राशि के भुगतान उपरांत)	शहर -8 (आठ) घण्टे नगरीय क्षेत्रों में-24(चौबीस) घण्टे ग्रामीण क्षेत्र-2(दो) दिवस उपभोक्ता द्वारा देय राशि के भुगतान से।	प्रत्येक दिवस के उल्लंघन हेतु 100/-
7. स्वामित्व का अन्तरण एवं सेवाओं में परिवर्तन	स्वामित्व	
(क) स्वामित्व का अन्तरण	आवेदन की स्वीकृति तथा नये आवेदक द्वारा सप्लीमेन्ट्री एग्रीमेन्ट के निष्पादन उपरान्त दो बिल चक्र के भीतर	प्रत्येक दिवस के उल्लंघन हेतु 50/-
(ख) उपभोक्ता सेवा में परिवर्तन	उपभोक्ता द्वारा आवश्यक भुगतान, यदि आवश्यक हो के भुगतान उपरान्त आगामी बिल चक्र के पूर्व	
(ग) निम्नदाब से उच्चदाब तथा उच्चदाब से निम्नदाब संवर्ग में परिवर्तन	तालिका 'क' के अनुसार	
8. उपभोक्ता की शिकायत		
(क) बिल की आप्राप्ती	शिकायत के पंजीकरण की तारीख से 3 (तीन) दिवस के अन्दर	प्रत्येक दिवस के उल्लंघन हेतु 10/-
(ख) बिल भुगतान हेतु अपर्याप्त समय	बिल भुगतान हेतु निर्धारित अन्तिम तारीख में 2 (दो) दिवस की समयावृद्धि	

(ग) बिलिंग संबंधी शिकायत	'ए' संवर्ग से शहर सहित नगरीय क्षेत्र में 7(सात) दिवस ग्रामीण क्षेत्रों में 15(पंद्रह) दिवस	प्रत्येक दिवस के उल्लंघन हेतु 10/-
9. उपभोक्ता मीटर के रीडिंग	प्रत्येक माह	प्रथम माह हेतु 100/- प्रथम माह उपरांत प्रत्येक माह के विलंब हेतु 200/-
10. उपभोक्ता द्वारा सभी औपचारिकताएँ पूर्ण करने के उपरान्त डिपॉजिट की वापसी	60 दिवस	प्रत्येक दिवस के उल्लंघन हेतु 50/-
11. विश्वसनीयता हेतु सूचकांक को सीमा में मेन्टेन करने हेतु		
SAIFI	'ए' संवर्ग के शहर में प्रति उपभोक्ता 15 व्यवधान नगरीय क्षेत्र में प्रति उपभोक्ता 30 व्यवधान ग्रामीण क्षेत्र में प्रति उपभोक्ता 35 व्यवधान	प्रत्येक उल्लंघन हेतु 60/-प्रति उपभोक्ता के मान से
SAIDI	'ए' संवर्ग के शहर में 6 घंटे प्रति माह (360मिनट/30) नगरीय क्षेत्र में 15 घंटे प्रति माह (900मिनट/30) ग्रामीण क्षेत्र में 20 घंटे प्रति माह (1200मिनट/30)	प्रत्येक घंटे के व्यवधान हेतु 5/-प्रति उपभोक्ता के मान से