lsok e: deh ij {kfrifr

विद्युत मंडल द्वारा उपभोक्ताओं को दी जा रही विभिन्न सेवाओं के लिए आयोग ने समयावधि निर्धारित की है। निर्धारित समयावधि में सेवा उपलब्ध न होने पर अथवा सेवा में कमी पाये जाने पर उपभोक्ताओं को क्षतिपूर्ति राशि का भुगतान करने का प्रावधान किया गया है। कुछ मुख्य सेवाओं में चूक पाये जाने पर निम्न क्षतिपूर्ति राशि का दावा निर्धारित प्रपत्र में किया जा सकता है। प्रपत्र मंडल के वितरण केन्द्रों में मुफ्त में प्राप्त किये जा सकते हैं।

क्र.	सेवा की प्रकृति	निर्धारित अधिकतम समयावधि	चूक की दशा में प्रत्येक उपभोक्ता को देय राशि
1	फ्यूज आफ कॉल :– (अ) शहर एवं कस्बा (ब) ग्रामीण क्षेत्र	 4 घंटे 24 घंटे	रू. 25/– (शहर में 24 घंटे और ग्रामीण क्षेत्र में 48 घंटे से अधिक की चूक रहने पर – रू. 50/–)
2	लाईन में व्यवधान :– (अ) शहर एवं कस्बा (ब) ग्रामीण क्षेत्र	 छोटा ब्रेक डाउन 6 घंटे बड़ा ब्रेक डाउन 24 घंटे छोटा ब्रेक डाउन 24 घंटे बड़ा ब्रेक डाउन 72 घंटे	रू. 25/–
3	खराब वितरण ट्रांसफार्मर का बदलना (अ) शहर एवं कस्बा (ब) ग्रामीण क्षेत्र	 3 दिन 7 दिन	रू.100/–
4	मीटर से संबंधित शिकायत का निराकरण (अ) मीटर निरीक्षण, जला मीटर बदलना (ब) बन्द मीटर बदलना ग्रामीण क्षेत्र, शेष क्षेत्र	 7 दिन 30 दिन 15 दिन	रू. 25/– सप्ताह की देरी के लिये
5	नये कनेक्शन अथवा अतिरिक्त भार की स्वीकृति (अ) विस्तार कार्य आवश्यक न हो	15 दिन (देय राशि के भुगतान के बाद)	रू. 50/– प्रतिदिन की देरी के लिये
	(ब) विस्तार कार्य किया जाना हो तो कृषि पंप – जब खेत में पहुंच हो – जब खेत में पहुंच न हो	 90 दिन (देय राशि के भुगतान के बाद) 180 दिन	
	(स) विस्तार कार्य किया जाना हो तो कृषि पंप को छोड़कर अन्य प्रकरण	60 दिन (देय राशि के भुगतान के बाद)	
	(द) कनेक्शन दिये जाने की विभिन्न प्रक्रियाओं में देरी किये जाने की दशा में		
6.	उपभोक्ता बिलों की शिकायत का निराकरण :– (अ) अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता न हो तो (ब) यदि अतिरिक्त जानकारी आवश्यक हो तो शहर / कस्बा ग्रामीण क्षेत्र,	 24 घंटे 7 दिन 15 दिन	रू. 50/– प्रतिदिन की देरी के लिये
7.	विच्छेदित कनेक्शन का भुगतान करने पर संयोजन (अ) नगर / कस्बा (ब) ग्रामीण क्षेत्र	 24 घंटे 72 घंटे	रू. 50/– प्रतिदिन की देरी के लिये
8.	औपचारिकताएं पूर्ण करने पर सुरक्षा राशि की वापसी	60 दिन	रू. 25/– प्रतिदिन की देरी के लिये

आयोग द्वारा जारी किया गया विद्युत वितरण कार्यान्वयन हेतु मानक विनिमय, 2006 प्रत्येक वितरण केन्द्र में उपभोक्ता के अवलोकन के लिए उपलब्ध है जिसमें दिये गये विवरण के अनुसार क्षतिपूर्ति का दावा उपभोक्ता कर सकता है। क्षतिपूर्ति का भुगतान, दावे के प्रस्तुति के 90 दिनों में, उपभोक्ता के मासिक बिल में समायोजन कर दिया जायेगा। निर्धारित अवधि में भुगतान न होने की दशा में उपभोक्ता, शिकायत निवारण फोरम में लिखित में शिकायत कर सकता है।