रजिस्ट्री सं. डी.एल.- 33004/99 REGD. No. D. L.-33004/99

भारत का राजपत्र
The Gazette of India

सी.जी.-डी.एल.-अ.-31122020-224061
CG-DL-E-31122020-224061

असाधारण
EXTRAORDINARY

भाग II—खण्ड 3—उप-खण्ड (i)
PART II—Section 3—Sub-section (i)

प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 681] नई दिल्ली, बृहस्पतिवार, दिसम्बर 31, 2020/पौष 10, 1942
No. 681] NEW DELHI, THURSDAY, DECEMBER 31, 2020/PAUSHA 10, 1942

विद्युत मंत्रालय

अधिसूचना

नई दिल्ली, 31 दिसम्बर, 2020

सा.का.नि. 817(अ).—केंद्रीय सरकार, विद्युत अधिनियम, 2003 (2003 का 36) की धारा 176 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, विद्युत नियम, 2005 का और संशोधन करने के लिए, निम्नलिखित नियम बनाती है, अर्थात्: -

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

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

2. विद्युत नियम, 2005 के नियम 7 में,

   (क) पार्श्व शीर्षक में "उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच और" शब्दों का लोप किया जाएगा;

   (ख) उप-नियम (1) और उसके प्रावधानों का लोप किया जाएगा।

[फा. सं. 23/05/2020-आर एंड आर]

घनश्याम प्रसाद, संयुक्त सचिव

टिप्पण : मूल नियम को भारत के राजपत्र में सा.का.नि. 379 (अ) तारीख 8 जून, 2005 द्वारा प्रकाशित किए गए थे तथा भारत के राजपत्र में सा.का.नि. 667 (अ), तारीख 26 अक्टूबर, 2006 द्वारा संशोधित किए गए थे।

MINISTRY OF POWER

NOTIFICATION

New Delhi, the 31st December, 2020

G.S.R. 817(E).—In exercise of the powers conferred by section 176 of the Electricity Act, 2003 (Act 36 of 2003), the Central Government hereby makes the following rules, further to amend the Electricity Rules, 2005, namely:-

1. **Short title and commencement**.—(1) These rules may be called the Electricity (Amendment) Rules, 2020.

   (2) They shall come into force on the date of their publication in the Official Gazette.

2. In the Electricity Rules, 2005, in rule 7,-

   (a) In the marginal heading, the word "Consumer Redressal Forum and" shall be omitted;

   (b) sub-rule (1) and the proviso thereof shall be omitted.

[F. No. 23/05/2020-R&R]

GHANSHYAM PRASAD, Jt. Secy.

Note : The Principal Rules were published 2005 in the Gazette of India vide notification number G.S.R. 379 (E), dated the 8th June, 2005 and last amended vide notification number G.S.R. 667(E), dated the 26th October, 2006.

IndiaCode

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 सेवाओँ 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

NOTIFICATION

New Delhi, the 31st December, 2020

G.S.R. 818(E).—In exercise of the powers conferred by sub-section (1) read with clause (z) of sub-section (2) of section 176 of the Electricity Act, 2003 (Act 36 of 2003), the Central Government hereby makes the following rules, namely:-

1. **Short title and commencement**.- (1) These rules may be called the Electricity (Rights of Consumers) Rules, 2020.

(2) They shall come into force on the date of their publication in the Official Gazette.

2. **Definitions.-** (1) In these rules, unless the context otherwise requires,-

(a) "**Act**" means the Electricity Act, 2003;

(b) "**applicant**" means an owner or occupier of any premises who files an application form with a distribution licensee for supply of electricity, increase or decrease in sanctioned load or contract demand, change in title or mutation of name, change in consumer category, disconnection or restoration of supply, or termination of agreement, shifting of connection or other services as the case may be, in accordance with the provisions of the Act, rules and regulations made thereunder;

(c) "**application**" means an application form complete in all respects in the appropriate format, as specified by the Commission, along with documents and other compliances;

(d) "**billing cycle or billing period**" means the period for which regular electricity bills as specified by the Commission, are issued for different categories of consumers by the distribution licensee;

(e) "**Commission**" means the State Electricity Regulatory Commission constituted under section 82 of the Act;

(f) **"Consumer"** means any person who is supplied with electricity for his own use by a distribution licensee or the Government or by any other person engaged in the business of supplying electricity to the public under the Electricity Act, 2003 or any other law for the time being in force and includes any person whose premises are for the time being connected for the purpose of receiving electricity with the works of a distribution licensee, the Government or such other person, as the case may be;

(g) "**days**" means clear working days;

(h) "**disconnection**" means the physical separation or remote disconnection of a consumer from the distribution system of the distribution licensee;

(i) "**fixed charges**" has the same meaning as per the provisions of the prevailing Tariff Order issued for the distribution licensee by the Commission;

(j) "**maximum demand**" means the highest load measured in average kVA or kW at the point of supply of a consumer during any consecutive period of thirty minutes or as specified by the Commission, during the billing period;

(k) "**occupier**" means the owner, tenant or person in occupation of the premises where electricity is used or proposed to be used;

(l) "**point of supply**" means the point, as may be specified by the State Commission, at which a consumer is supplied electricity;

(m) "**prosumer**" means a person who consumes electricity from the grid and can also inject electricity into the grid for distribution licensee, using same point of supply;

(n) **"temporary connection"** means an electricity connection required by a person for meeting his temporary needs such as-

(i) for construction of residential, commercial and industrial complexes including pumps for dewatering;

(ii) for illumination during festivals and family functions;

(iii) for threshers or other such machinery excluding agriculture pump sets;

(iv) for touring cinemas, theatres, circuses, fairs, exhibitions, melas or congregations.

(o) "**unauthorised use of electricity**" has the meaning as assigned to it under section 126 of the Act.

(2) The words and expressions used and not defined in these rules but defined in the Act shall have the meanings assigned to them in the Act and in absence thereof, the meanings as commonly understood in the electricity supply industry.

3. Rights and Obligations.- It is the duty of every distribution licensee to supply electricity on request made by an owner or occupier of any premises in line with the provisions of Act. It is the right of consumer to have minimum standards of service for supply of electricity from the distribution licensee in accordance with the provisions made in these rules.

4. Release of new connection and modification in existing connection.- (1) The distribution licensee shall prominently display on its website and on the notice board in all its offices, the following; namely:-

(a) detailed procedure for grant of new connection, temporary connection, shifting of meter or, service line, change of consumer category, enhancement of load, reduction of load or change in name, transfer of ownership and shifting of premises etc;

(b) address and telephone numbers of offices where filled-up application forms can be submitted;

(c) address of website for online submission of application form;

(d) complete list of copies of the documents required to be attached with the application;

(e) all applicable charges to be deposited by the applicant.

(2) Application forms for all type of connections as well as modification in existing connection shall be available at all the local offices of the distribution licensee free of cost as well as on its website for free download.

(3) The distribution licensee shall create a web portal and a mobile app for submission of online application forms.

(4) The applicant shall have an option to submit an application form in hard copy form or an electronic means such as online through web portal or mobile app of distribution licensee.

(5) In case hard copy of the application form is submitted, the same shall be scanned and uploaded on the website as soon as it is received and acknowledgement with the registration number for that applicant shall be generated and intimated to the applicant.

(6) In case of online application form through web portal or mobile app of distribution licensee, the acknowledgement with the registration number shall be generated on submission of application.

(7) An application, complete with all the required information, shall be deemed to be received on the date of generation of acknowledgement with registration number. In case of hard copy submission, the acknowledgement with registration number shall be generated within such period as may be specified by the Commission, not exceeding twenty four hours, of receipt of the application, complete with all the required information.

(8) The application tracking mechanism based on the unique registration number shall be provided by the distribution licensee through web-based application or mobile app or through SMS or by any other mode to monitor the status of processing of the application like receipt of application, site inspection, issuance of demand note, external connection, meter installation and electricity flow.

(9) For new connections up to a load of 10 kW or such higher load as may be specified by the Commission, the application form shall be accompanied with only two mandatory documents-

(1) identity proof (i.e. Passport, Aadhar Card etc.) of the applicant; and

(2) proof of applicant's ownership or occupancy over the premises for which new connection is being sought or in the absence of any proof of ownership or occupancy, any other address poof not

given as part of identity proof under (1) above. For new connections beyond the specified load, and modification of existing connection, the Commission shall explicitly specify the documents required to be submitted with the application.

(10) In case, an agreement is required to be executed between distribution licensee and the consumer, the same shall become the part of the application form and there shall not be any requirement of a separate agreement form.

(11) The Commission shall specify the maximum time period, post submission of application complete in all respect, not exceeding seven days in metro cities, fifteen days in other municipal areas and thirty days in rural areas, within which the distribution licenses shall provide new connection and modify an existing connection:

Provided that where such supply requires extension of distribution mains, or commissioning of new sub-stations, the distribution licensee shall supply the electricity to such premises immediately after such extension or commissioning or within such period as may be specified by the Commission.

(12) If a distribution licensee fails to supply electricity within the period specified by the Commission, it shall be liable to a penalty as may be determined by the Commission, which shall not exceed one thousand rupees for each day of default.

(13) For electrified areas up to 150 kW or such higher load as the Commission may specify the connection charges for new connection shall be fixed on the basis of the load, category of connection sought and average cost of connection of the distribution licensee so as to avoid site inspection and estimation of demand charges for each and every case individually. The demand charges, in such cases, may be paid at the time of application for new connection.

5. **Metering –** (1) No connection shall be given without a meter and such meter shall be the smart pre-payment meter or pre-payment meter. Any exception to the smart meter or prepayment meter shall have to be duly approved by the Commission. The Commission, while doing so, shall record proper justification for allowing the deviation from installation of the smart pre-payment meter or pre-payment meter.

(2) At the time of seeking a new connection the consumer shall have the option to -

(a) purchase the meter, MCB or CB and associated equipment himself; or

(b) require that the meter, MCB or CB and associated equipment be supplied by the distribution licensee, on payment of applicable charges.

(3) The distribution licensee shall ensure that tested and sealed meters of approved meter manufacturers are available to consumers for purchase and information of the places from where the consumers can purchase them is made available on its website.

(4) The meter shall be read at least once in every billing cycle in urban as well as rural areas by an authorised representative of the distribution licensee.

(5) In case of smart meters, the meters shall be read remotely at least once in every month and in case of other pre-payment meters, the meters shall be read by an authorised representative of the distribution licensee at least once in every three months. The data regarding energy consumption shall be made available to the consumer, through website or mobile App or SMS, etc. Consumers having smart pre-payment meters may also be given the data access for checking their consumption on real time basis.

(6) For post payment meters, if the meter is inaccessible to the meter reader on two consecutive meter reading dates, the consumer shall have the option to send the picture of the meter indicating the meter reading and date of meter reading through registered mobile or through e-mail. In such a case, distribution licensee may not send any notice or provisional bill to the consumer

(7) Testing of meters shall be done by the distribution licensee within a period as may be specified by the Commission, not exceeding thirty days, of receipt of the complaint from the consumer about their meter readings not being commensurate with his consumption of electricity, stoppage of meter, damage to the seal, burning or damage of the meter, etc.

(8) No test fee shall be charged from the consumer at the time of reporting if the meter is found to be defective or burnt due to reasons attributable to the consumer, the consumer shall bear the cost of new meter and test fee shall be charged from the consumer through subsequent bills.

(9) The distribution licensee shall give a copy of the meter test report to the consumer duly signed by both the distribution licensee or their authorised representatives and the consumer, and retain one such copy as acknowledgment. The distribution licensee shall communicate the date and time for such test to the consumer and convey the said consumer to present at the site for testing. However, if the consumer chooses not to be present at the site for testing, the distribution licensee will carry out such testing and shall give the copy of the meter test report to the consumer for signing.

(10) In case, during testing, the meter is found to be inaccurate, the excess or deficit charges shall be adjusted in the subsequent bills as specified by the Commission.

(11) If a consumer disputes the results of testing, the meter shall be tested at a third party testing facility selected by the consumer from the list of third party testing agencies approved by the Commission. If it is successfully established that the results of this test are contrary to the results of the test performed by the distribution licensee, then the cost of undertaking such test shall be borne by the distribution licensee. However, in case it is established that the results of this test are same as the results of the test performed by the distribution licensee in sub-rule (7), then the cost of undertaking such test shall be borne by the Consumer. The meter test results and the meter data shall be issued to the consumer after such test has been completed and the said results are final and binding on both the consumer and the distribution licensee.

(12) The list of third party agencies approved by the Commission shall be available in their various offices as well as on the website of the distribution licensee.

(13) Replacement of defective or burnt or stolen meters shall be done,-

(a) either on consumer's complaint or upon inspection by the distribution licensee, if the meter is prima facie found to be defective or burnt or stolen not due to causes attributable to the consumer, the licensee shall restore supply through a new meter at its own cost within the timelines as specified by the Commission;

(b) if, after investigation, it is found that the meter has become defective or burnt or stolen due to causes attributable to the consumer, the necessary charges shall be recovered from the consumer as specified by the Commission;

(c) within a time period, to be specified by the Commission not exceeding twenty-four hours in urban areas and seventy-two hours in rural areas by the distribution licensee.

(14) Non-availability of meter shall not be a reason for delay in restoration of supply.

(15) If the meter is installed outside the consumer's premises, distribution licensee shall be responsible for safe custody of the meter, and if the same is installed within the consumer's premises, the consumer shall be responsible for the safe custody of meter.

6. Billing and payment – (1) Tariff for each category of consumers shall be displayed on distribution licensee's website and consumers shall be notified of change in tariff including fuel surcharge and other charges, a full billing cycle ahead of time, through distribution licensee's website as well as through energy bills.

(2) The distribution licensee shall prepare the bill for every billing cycle based on actual meter reading, except where pre-payment meters are installed, and the bill shall be delivered to the consumer by hand or post or courier or e-mail or any other electronic mode at least ten days prior to the due date of payment.

(3) In case of non-receipt of original bill, the consumer shall be entitled to get a duplicate copy of the bill and shall also have the option to deposit self-assessed bill as per the procedure approved by the Commission:

Provided that the excess or deficit payment, as the case may be in case of self-assessment, shall be adjusted in the next bill or bills, as the case may be.

(4) In case of pre-payment metering, the distribution licensee shall issue the bill, to the consumer, on his or her request.

(5) The distribution licensee shall intimate the consumer about despatch of bill through SMS or email, or by both, SMS and e-mail, immediately and the intimation shall consist of the details of bill amount and the due date for payment.

(6) The distribution licensee shall also upload the bill on its website on the day of bill generation:

Provided that the billing details of last one year for all consumers shall also be made available on the licensee's website.

(7) The distribution licensee shall issue the first bill within a time period to be specified by the Commission, not exceeding two billing cycles, of energising a new connection where post payment meters are installed.

(8) In case the consumer does not receive the first bill within such period, he may complain, in writing, to the distribution licensee and the distribution licensee shall issue the bill within a time period, not exceeding seven days.

(9) The distribution licensee shall not generate more than two provisional bills for a consumer during one financial year and if the provisional billing continues for more than two billing cycles except under extraordinary situation due to force majeure, the consumer may refuse to pay the dues until bill is raised by the distribution licensee as per actual meter reading.

(10) If any bill is served with a delay of such period as specified by the Commission, not exceeding sixty days, the consumers shall be given a rebate of two to five percent as specified by the Commission.

(11) The information regarding the authority with whom grievance or complaint pertaining to bill can be lodged shall be provided along with the bill and the same shall also be made available on distribution licensees' website.

(12) In case of vacation of premises, the distribution licensee shall arrange to take a special reading of the meter on receiving the consumer's written request and issue a final bill including all arrears till the date of billing and issue a No-Dues Certificate on receiving final payment, within a time period not exceeding seven days from the receipt of such final payment.

7. Method of payment of Bills .- (1) Consumer shall have the option to pay bills online or offline.

(2) Bill amount of more than one thousand rupees or an amount specified by the Commission shall mandatorily be paid online. Commission shall specify a suitable incentive or rebate for payment through online system.

(3) For bill amounts less than or equal to one thousand rupees consumer may pay the bill through cash or cheque or demand draft or electronic clearing system at designated counters of a bank or through credit or debit cards or online payment through distribution licensees' web portal or any digital mode of payment and any change or further addition in the mode of payment shall be more user friendly for the consumers than the prevailing system.

(4) The distribution licensee shall establish online portal as well as sufficient number of collection centres or drop boxes at suitable locations with necessary facilities, where consumer can deposit the bill amount with ease.

8. Advance payment of bills.- (1) In case of post payment meters, when a domestic consumer gives prior information in writing about his continued absence from residence, the distribution licensee shall not send any notice or provisional bill to the consumer provided that the consumer pays the fixed charges for such period in advance and his supply line shall not be disconnected.

(2) Interest shall be paid on advance amount paid under sub-rule (1), at such rate as may be decided by the Commission.

9. Disconnection and reconnection .- (1) (a) In case a consumer desires that his meter to be permanently disconnected, he shall apply for the same to the distribution licensee and the licensee shall arrange for a special meter reading and prepare a final bill.

(b) The disconnection shall be done immediately after payment of the final bill. The balance amount due to any consumption between the final reading and the permanent disconnection, if any, may be adjusted

against the security amount with the distribution licensee. The remaining security deposit shall be refunded to the consumer within such period as specified by the Commission, not exceeding seven days.

(2) In case the disconnection has been done on account of non-payment of past dues, the licensee shall reconnect the consumer's installation within such time as specified by the Commission, not exceeding six working hours of receipt of past dues and other charges as applicable.

(3) Pre-payment meters will be designed to automatically cut off supply when the amount credited is exhausted. This shall however not be treated as a disconnection and the supply will be resumed whenever the meter is recharged.

10. Reliability of supply.- (1) The distribution licensee shall supply 24x7 power to all consumers. However, the Commission may specify lower hours of supply for some categories of consumers like agriculture.

(1) The Commission shall specify the following parameters to maintain the reliability of supply by the distribution licensee; namely:-

(a) total duration and frequency of outages per consumer in a year -

a. System average interruption duration index (SAIDI);

b. System average interruption frequency index (SAIFI);

(b) the minimum outage time (in minutes) that the distribution licensee shall consider for the calculation of SAIDI or SAIFI, as the case may be

(2) The distribution licensee shall put in place a mechanism, preferably with automated tools to the extent possible, for monitoring and restoring outages.

11. Consumer as prosumer.-(1) While the prosumers will maintain consumer status and have the same rights as the general consumer, they will also have right to set up Renewable Energy (RE) generation unit including roof top solar photovoltaic (PV) systems – either by himself or through a service provider**.**

(2) Renewable Energy (RE) generation unit may also be set up on other part of the premises of the prosumers, apart from the roof, however the total generation capacity of the RE unit shall not exceed the limit as specified by the Commission.

(3) The Commission shall lay down regulations on Grid Interactive Roof top Solar PV system and its related matters with timelines of not exceeding six months from the date of notification of these rules, in case the same has not been notified.

(4) The regulations on Grid Interactive Roof top Solar PV system and its related matters shall provide for net metering for loads up to ten kW and for gross metering for loads above ten kW.

(5) The distribution licensee shall facilitate the process for setting up of RE generation system at prosumers' premises. In this regard, the licensee shall-

(a) create an online portal for receiving applications from prosumers for installation, interconnection and metering of distributed renewable energy systems or devices at their premises, and update the same on a regular basis;

(b) prominently display on its website and in all its offices, the following; namely:-

(i) detailed standardized procedure for installation and commissioning of roof top solar system;

(ii) a single point of contact to facilitate the consumers in installation of roof top solar system from submission of application form to commissioning.

(iii) address and telephone numbers of offices where filled-up application forms can be submitted;

(iv) complete list of documents required to be furnished along with such applications;

(v) applicable charges to be deposited by the applicant;

(vi) empanelled list of service providers for the benefit of consumers who want to install roof top solar PV system through service providers; and

(vii) financial incentives to the prosumers, as applicable under various schemes and programmes of the Central and State Governments;

(6) The distribution licensee shall ensure that-

(i) application forms shall be accepted online or through hard copy;

(ii) in case the application form submitted in hard copy form, the same shall be scanned and uploaded on the website as soon as it is received and acknowledgement with the registration number for that application shall be generated and intimated to the applicant;

(iii) in case the application form received online through web portal of the distribution licensee, the acknowledgement with the registration number shall be generated on submission of application;

(iv) application shall be deemed to be received on the date of generation of acknowledgement with registration number; and

(v) the application tracking mechanism based on the unique registration number shall be provided by the distribution licensee through web-based application or any other mode to monitor the status of processing of the application like receipt of application, site inspection, meter installation and commissioning, etc.

(7) The technical feasibility study shall be completed within the time period specified by the Commission, not exceeding twenty days and the outcome of the study shall be intimated to the applicant.

(8) During the time period from the feasibility study till the completion of installation, in case, there is any requirement of upgradation of distribution infrastructure like augmentation of service line, distribution transformer capacity, etc., for installation of the required capacity of solar PV system, the same shall be carried out by the distribution licensee or consumer, as the case may be.

(9) After installation of solar PV system, the consumer shall submit the installation certificate to the distribution licensee. The licensee shall complete signing of connection agreement, installation of meter and successful commissioning of the solar PV system within the timelines specified by the Commission which shall not be more than thirty days from the date of submission of the installation certificate**.** Formats of contract agreement and installation certificate shall be placed on web-portal of the distribution licensee.

(10) Consumer shall have the option of purchasing the requisite meter himself which shall be tested and installed by the distribution licensee.

(11) The timelines as specified by the Commission shall be adhered to by the distribution licensee. In case of delay, the licensee may take approval from the Commission in specific cases along with justification for the same.

(12) In case of any delay on the part of distribution licensee without any just cause, the Licensee shall be liable to pay compensation to the consumer at a rate which shall not be less than five hundred rupees per day for each day of default.

(13) The energy generated by prosumer shall be adjusted against energy consumed or the bill amount, depending on whether net metering or gross metering is applicable.

(14) The distribution licensee shall pass on the financial incentives to the prosumers, as may be provided under various schemes and programmes of the Central and State Governments.

12. Standards of performance .- (1) The Commission shall notify the standards of performance for the distribution licensees as per sub-section (1) of section 57 of the Act and in consonance with the rules or regulations made thereunder.

(2) The Commission shall determine the compensation amount to be paid to the consumers by the distribution licensees for violation of standards of performance as per sub-section (2) of Section 57 of the Act.

13. Compensation mechanism .- (1) Consumer shall be automatically compensated for those parameters which can be monitored remotely when it can be successfully established that there is a default in performance of the distribution licensee.

(2) The Commission shall notify regulations for establishment of mechanism, by the distribution licensee, for automatic payment of compensation amount determined under the provisions of sub-section (2) of section 57 of the Act within six months from the notification of these rules.

(3) The Commission shall oversee that the distribution licensee designs and maintains its distribution system in such a way that there is a gradual increase in the list of parameters, which can be monitored remotely and for which automatic compensation can be made to the consumer.

(4) The standards of performance for which the compensation is required to be paid by the distribution licensee include, but are not limited to, the following, namely:-

(i) no supply to a consumer beyond a particular duration, to be specified by the Commission;

(ii) number of interruptions in supply beyond the limits as specified by the Commission;

(iii) time taken for connection, disconnection, reconnection, shifting;

(iv) time taken for change in consumer category, load;

(v) time taken for change in consumer details;

(vi) time taken for replacement of defective meters;

(vii) time period within which bills are to be served;

(viii) time period of resolving voltage related complaints; and

(ix) bill related complaints.

(5) The distribution licensee, within six months from the date of notification of the regulations by the Commission under sub-rule (2), shall create an online facility on which consumers may register and claim the compensation amount. The information in this regard shall be widely circulated among consumers through appropriate means including mass media, bills, SMS, e-mails or by uploading on licensee's website.

(6) In all cases of compensation, the payment of compensation shall be made by adjustment against current or future bills for supply of electricity, within stipulated time from the determination of claim as specified by the Commission.

14. Call Centre for Consumer Services .- (1) For providing common services like new connection, disconnection, reconnection, shifting of connection, change in name and particulars, load change, replacement of meter, no supply, the distribution licensee shall establish a centralised 24x7 toll-free call centre with effect from such date as may be specified by the Commission.

(2) While other modes to provide services like paper application, email, mobile, website, etc., may continue, the licensees shall endeavour to provide all services through a common Customer Relation Manager (CRM) System to get a unified view of all the services requested, attended and pending, at the backend for better monitoring and analytics.

(3) The CRM shall have facilities for sms,email alerts, notifications to consumers and officers for events like receipt of application, completion of service, change in status of application, etc; online status tracking and auto escalation to higher level, if services are not provided within the specified time period.

15. Grievance redressal mechanism .- (1) The distribution licensee shall establish Consumer Grievance Redressal Forum (CGRF) under sub-section (5) of section 42 of the Act at different levels to cater the needs of the sub- division, division, circle, zone, company level. The forum shall be headed by an officer of the licensee of appropriate seniority. The forum shall consist of officers of the licensee and have not more than four members as consumer and prosumer representatives. The Appropriate Commission shall nominate one independent member who is familiar with the consumer affairs. The forum may be assigned different types of grievances depending on the nature of the grievance and the level at which it can be best resolved.

IndiaCode

Provided that the manner of appointment and the qualification and experience of the persons to be appointed as member of the forum and the procedure of dealing with the grievances of the consumers by the Forum and other similar matters would be as per the guidelines specified by the Commission.

(2) The licensee shall specify the time within which various types of grievances by the different levels of the forums are to be resolved. Normally, a grievance shall be decided with in a period of thirty days and in any case not exceeding forty five days from the date of receipt of such grievance. The consumer aggrieved by the decision of sub-divisional or divisional or circle forum will have the option to approach the company level forum before making an appeal to the Ombudsman.

(3) If a consumer's grievance is not redressed by the company level forum within the specified time or the consumer is not satisfied with the disposal of his grievance, he will be free to approach the Ombudsman appointed by the Commission.

(4) The distribution licensee shall give wide publicity of the forum office, its complete address, contact details and procedure for registration of grievances through print and electronic media and notice boards of its various offices and also intimate the same to the consumers through electricity bills.

(5) The distribution licensee shall set up a mechanism for monitoring of the grievances redressal.

(6) The licensee will send quarterly reports to the Ombudsman and to the Commission, in respect of standards of performance, other performance parameters and consumer grievances related information showing the extent to which the time schedule has been followed in redressing the consumer grievances.

(7) The performance of CGRF shall be monitored by the Commission.

16. General Provisions.- (1) The distribution licensee shall provide access to various services such as application submission, monitoring status of application, payment of bills, status of complaints raised ,etc., to consumers through its website,web portal, mobile app and its various designated offices area-wise.

(2) The distribution licensee shall provide all services such as application submission, payment of bills, etc., to senior citizens at their door-steps.

(3) The details of scheduled power outages shall be informed to the consumers. In case of unplanned outage or fault, immediate intimation shall be given to the consumers through SMS or by any other electronic mode along with estimated time for restoration. This information shall also be available in the call center of the distribution licensee.

(4) For creating proper awareness among consumers and licensee staff, the distribution licensee shall ensure to undertake the following steps, namely:-

(a) Manual of procedure for providing common services and handling customer grievances shall be made available for reference of consumers at every office of the distribution licensee and downloadable from its website

(b) The distribution licensee shall publish the guaranteed standards of performance along with compensation structure, information on procedure for filing of complaints, in the bills for month of January and July. If it is not possible to publish the same at the back of the bills, the distribution licensee shall publish it on a separate hand out and distribute it along with the bills.

(c) The distribution licensee shall arrange to give due publicity through media, TV, newspaper, website and by displaying in boards at consumer service related offices to bring awareness of consumer rights, standards of performance, compensation provisions, grievance redressal, measures for energy efficiency and any other schemes of the distribution licensee.

(d) The distribution licensee shall arrange to display feeder wise outage data, efforts made for minimising outages, prevention of theft or unauthorised use of electricity or tampering, distress or damage to electrical plant, electric lines or meter and results obtained during the year, on its website.

(e) Whenever the existing meters are to be replaced by any new technology meters, the distribution licensee shall take adequate measures to create consumer awareness regarding the advantages of such replacement. Distribution licensee shall issue a public notice in at least four daily newspapers. Such information shall also be displayed in conspicuous manner on the distribution licensee's website and the distribution licensee shall indicate the area wise schedule of dates for replacement of such meter.

[F. No. 23/05/2020-R&R]

GHANSHYAM PRASAD, Jt. Secy.

IndiaCode

Uploaded by Dte. of Printing at Government of India Press, Ring Road, Mayapuri, New Delhi-110064
and Published by the Controller of Publications, Delhi-110054.

MANOJ KUMAR VERMA
Digitally signed by MANOJ KUMAR VERMA
Date: 2020.12.31 22:47:54 +05'30'