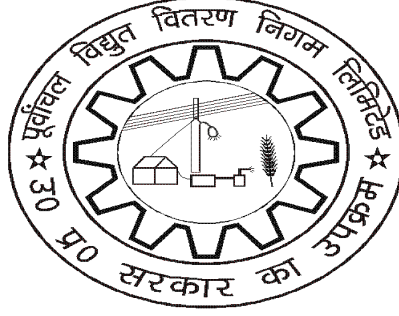


पूर्वाचलविद्युतवितरणनिगमलिमिटेड



# **PURVANCHAL VIDYUT VITRAN NIGAM LIMITED**

**(A Govt. of UP Undertaking)**

**Manual of Practice for Handling Customer  
Complaints**

**(As per UPERC (Standards of Performance)  
Regulations, 2019)**

# **PurvanchalVidyutVitaran Nigam Ltd.**

**(A Government of U.P. Undertaking)**

## **Manual of Practice for Handling Customer Complaints**

### **1. About Us:**

After the enactment of the Electricity Act 2003, Uttar Pradesh Power Corporation Limited (UPPCL), [created in January 2000, under the first reforms transfer scheme, unbundling erstwhile UPSEB], was further unbundled under Uttar Pradesh Transfer of Distribution Undertaking Scheme 2003 and Purvanchal Vidyut Vitaran Nigam Limited (PuVVNL) was created, as one of the fiveDiscoms, to undertake distribution and supply of electricity in the areas under their respective zones specified in the scheme.

PuVVNL, a company incorporated under the Companies Act, 1956 and having its registered office at DLW Bhikharipur, Varanasi, started functioning as an independent Distribution company in July 2003. PuVVNL is responsible for carrying out the business of Distribution of electricity within its Area of Supply, which include the districts: Varanasi, Ghazipur, Chandauli, Jaunpur, Sant Rabidas Nagar(Bhadohi), Mirzapur, Sonbhadra, Mau, Azamgarh, Ballia, Deoria, Kushi Nagar, Gorakhpur, Maharajganj, SantKabirNagar, Basti, SidharthNagar, Allahabad, Pratapgarh, Fatehpur and Kaushambi, of the State of Uttar Pradesh.

### **2. Objective of the Manual:**

PuVVNL is a public service utility company, responsible for providing 24X7 reliable and quality power supply to consumers in its area of supply. This Manual provides a detailed information on key services required by the consumers, information on procedure for filing of service requests and complaints, time limits to deliver these services or address consumer complaints and also guaranteed standards of performance along with compensation structure in accordance with the Uttar Pradesh Electricity Regulatory Commission (Standard of Performance) Regulations, 2019 and Uttar Pradesh Supply Code. This Manual is prepared in Hindi and English languages and is available for reference of consumers at every office of PuVVNL and also downloadable from its website: **[www.puvvnl.up.nic.in](http://www.puvvnl.up.nic.in)**.

### **3. Key Documents:**

The following documents are readily available at all of our offices, customer care centers and on our website, for reference and information of consumers:

- Manual of Practice for Handling Customer Complaints

- Approved Tariff Schedule
- Forms for various consumer services under the Regulations, with prescribed fee, if any
- Proforma for complaint filing and compensation
- List of officers with contact numbers for redressal of complaints

#### 4. Modes/Channels:

The following modes/channels are available to our consumers to contact PuVVNL for filing request for services and complaints:

- 24x7 Toll Free Number: **1912/ 1800-180-5025**
- Mobile Nos./ Land line Nos.: **9450960000/ 0542-2516000**
- Detailed list of Costumer Complaint Centers with complete address: **(As Annexure-I)**
- Dedicated Email Id: **cccpuvvnl@gmail.com**
- Website: **www.puvvnl.up.nic.in**
- Mobile App: **e-nivaran**
- Twitter: **@puvvnl1912**

It may be noted that all modes/channels are not available for all types of service requests or complaints. For selecting appropriate mode/channel for registering their service requests or complaints, the consumers may refer to the following matrix:

Nature of Service Requests/ Complaints	Channel / Mode of submitting Requests/Complaints							
	24x7 Toll Free No.	Mobile/ Landline	Costumer Complaint Centers	Dedicated Email Id	Mobile App	Website	Twitter	Any Other Mode
<b>As per SoP Regulations</b>								
Normal Fuse off	√	√	√	√				
Voltage Fluctuations	√	√	√	√				
Overhead line/cable breakdowns	√	√	√	√			√	
Underground cable breakdowns	√	√	√	√			√	
Distribution transformer failure	√	√	√	√	√		√	
<b>As per Supply Code</b>								
New Connection	√	√	√		√	√	√	
Load Modification	√	√	√					
Disconnection	√	√	√					
Reconnection	√	√	√					
Transfer of Ownership	√	√	√					

Nature of Service Requests/ Complaints	Channel / Mode of submitting Requests/Complaints							
	24x7 Toll Free No.	Mobile/ Landline	Customer Complaint Centers	Dedicated Email Id	Mobile App	Website	Twitter	Any Other Mode
Change of Category	√	√	√					
Shifting of meters/service lines	√	√	√					
Meter related	√	√	√		√		√	
Bill related	√	√	√		√			
Payment related	√	√	√					
Theft Reporting	√	√	√	√			√	
Any other	√	√	√					

***\*Above mentioned columns and ticks (√) are only indicative and to be decided by the Discoms based on the infrastructure available and process requirements of requests/complaints.***

**5. Process for lodging complaints:** Detailed step-wise procedure for filing of service requests/complaints as per Regulation 7 of UPERC (Standard of Performance) Regulations, 2019 is as follows:

- a) Consumer to register a service request/complaint through mode/channel as mentioned in the above table.
- b) The Consumer shall provide the account number or registered mobile number at the time of registration of the Complaint. No service request/complaint shall be registered in case no such information is provided by the consumer.
- c) A service request/complaint number shall be generated and issued for complaint registered by the Consumer.
- d) The service request/complaint number shall be communicated to the Consumer within 30 minutes of receiving the service request/complaint number, through the same mode as employed by the Consumer for registration of service request/complaint number.
- e) In case of registration of service request/complaint through telephone, the service request/complaint number shall be provided immediately to the Consumer on the call itself.
- f) In case mobile number and/ or email-id of the Consumer has been registered, the service request/complaint details shall also be sent through SMS and e-mail to the registered mobile number and e-mail id of the Consumer within 30 minutes on receiving the service request/complaint.

**6. Time limit for resolving consumer complaints:**

Following table provides the time limit to resolve the consumer complaints as specified in the UPERC (Standard of Performance) Regulations, 2019.

S.no	Nature of Complaint	Time Limit for resolution		
		Class I Cities	Urban Areas	Rural Areas
1	Normal Fuse off	within 2 hours	Within 4 hours	Within 6 hours
2	Overhead line/cable breakdowns	within 2 hours	within 3 hours	within 24 hours
3	Underground cable breakdowns	within 12 hours	within 12 hours	within 48 hours
4	Distribution transformer failure	within 6 hours	within 8 hours	within 48 hours
5	Shifting of meters/service lines	within 7 days of receipt of application	within 10 days of receipt of application	within 15 days of receipt of application

In addition to above, in case of interruption in power supply due to scheduled outages, other than the load-shedding, need to be notified at least 24 hours in advance to the Consumers.

## 7. Quality of Supply

**Voltage fluctuations:** At the point of commencement of the supply to a consumer, voltage level shall be maintained within the limits stipulated as under, with reference to the declared voltage:

Voltage level	Level to be maintained
Low Voltage (440 V)	within 6% and -6%
High Voltage (11 KV- 33 KV)	within 6% and -9%
Extra High Voltage (above 33 KV)	within +10% and -12.5%.

**Time Limit for voltage related complaint resolution:** In case of a voltage related complaint, the time limit to resolve the same, as specified in the UPERC (Standard of Performance) Regulations, 2019 is specified as follows:

Complaint related to supply voltage (Specific Condition)	Time for resolution
If the fault is identified to a local problem on the transformer	within 2 days of original complaint
No expansion/enhancement of the network is involved	within 10 days of original complaint
Up-gradation of the distribution system is required	within 120 days

All other service requests/complaints not specifically mentioned in the UPERC (Standard of Performance) Regulations, 2019 shall be resolved as per UP Supply Code or any other applicable Regulations of the Hon'ble UPERC.

## **8. Compensation Mechanism:**

If PuVVNL fails to meet the guaranteed standards of performance as specified in Schedule-I of the UPERC (Standards of Performance) Regulations, 2019, PuVVNL shall pay compensation to the affected person upon lodging of a claim for compensation, as specified in Schedule-III of these Regulations (refer Annexure-II).

Following steps need to be followed by the consumer for claiming compensation in case PuVVNL fails to comply by the standards of performance:

- a) After the resolution of the complaint or in case the complaint is pending to be resolved for more than two weeks, the consumer shall lodge claim for compensation as per the modes in Regulations 7.1.1 (refer Annexure-III for the Format).
- b) Such claim shall be made by the consumer within 60 days after the date of resolution of the complaint. The consumer shall provide the account number at the time of registration of the claim.
- c) The compensation claim number shall be communicated to the consumer through the same mode as employed by the consumer for lodging claim for compensation.
- d) In case of lodging of claim for compensation through telephone, the compensation claim number shall be provided immediately to the consumer on call.
- e) In case mobile number and/ or email-id of the Consumer has been registered, the compensation claim number shall be sent through SMS and e-mail to the registered mobile number and e-mail id of the consumer.
- f) It may be noted that in case the Consumer has any arrear, beyond 30 days, on the date of filing the claim for compensation then no compensation shall be payable to the consumer.
- g) Further, if there is a stay order by any Court, Forum Tribunal, or by Commission, staying the recovery of any dues from consumer and during the operating period of any such order compensation shall become due but shall be payable to the Consumer only after the final decision of the case.
- h) In case of failure of PuVVNL to provide the compensation to the consumer within 45 days from the date of lodging of claim or the consumer is not satisfied with the decision of PuVVNL, then the consumer may approach Consumer Grievance Redressal Forum (CGRF) of area of jurisdiction for redressal within 60 days.
- i) The list of CGRF with area of jurisdiction within PuVVNL License area are provided in Annexure-IV.

**List of Customer Care Centers of PuVVNL**

<b>S.No.</b>	<b>Divisions/Sub -Division</b>	<b>Address</b>	<b>Officer in Charge</b>	<b>Contact Number</b>
1	Head office	Purvanchal Vidyut Vitaran Nigam Limited DLW Bhikharipur, Varanasi - 221004	Mr. G.D. Singh, S.E(IT), PuVVNL-Varanasi	9453047390
Exclusive dedicated staff is being planned at district Level, under each Distribution Circle.				

There is a system of manual registering of complaints at each Distribution Sub Stn. The complaints may be made at Sub-Division, Division, Circle and Zone level, which are responded immediately.

**Compensation payable as per Schedule-III of UPERC (Standards of Performance)  
Regulations, 2019**

[Regulation 18 (Schedule-III) of UPERC (Standards of Performance) Regulations, 2019]

<b>Parameter</b>	<b>Compensation payable to individual in case event affects single consumer (in Rs.) (in case of each fault)</b>
<b>Operation of Call Centre</b>	
First response against a Consumer Call	50
Registration of Consumer Call and issue of complaint (Unique Identification Number) number	50
<b>Hours of Power Supply</b>	
If Consumer gets lesser supply than scheduled supply on monthly basis as per regulation <b>16.2.5</b>	Class-I Cities: Rs. 20/ kW/ hr on monthly basis
	Urban: Rs. 20/ kW/ hr
	Rural: Rs. 10/ kW/ hr
<b>Restoration of Supply</b>	
<b>Interruption /Failure of Power Supply:</b> Subject to the provision of force majeure of clause 9.1 ESC	
Normal fuse off:	50 / day
Overhead Line/Cable Breakdowns:	100 / day
Underground Cable Breakdown:	100 / day
Distribution Transformer Failures: Rural Areas	150 / day
Major failure involving Power Transformer (33 kV and above)	
<b>Quality of Supply</b>	
Voltage fluctuations in case no expansion/augmentation of network required and includes fault identified to a local problem on the transformer	50 / day
Voltage fluctuations in case expansion/augmentation of network required	100 / day
Voltage fluctuations in case erection of substation required	250 / day
<b>Voltage Variation</b>	
LV +6% and -6%	50 / day



Parameter	Compensation payable to individual in case event affects single consumer (in Rs.) (in case of each fault)
HV +6% and -9%	50 / day
EHV +10% and -12.5%	50 / day
<b>New connection/ additional load/ temporary connection for consumers</b>	
LT Connection where pole exists	50 / day
LT Connection where new pole required	50 / day
<b>For HT Connection Where works are required:</b>	
For Loads at 400 volts	50 / day
For Loads at 11 kV	50 / day
For Loads at 33 kV	50 / day
For Loads at 132 kV	50 / day
<b>For Un-electrified areas:</b>	
Where augmentation from newly existing work is possible	50 / day
Where a new work or grid needs to be laid	50 / day
In case of Isolated Consumer	50 / day
New connection/ additional load where supply can be provided from existing network	100 / day
New connection/ additional load where supply can be provided after extension/augmentation of network	250 / day
Erection of substation to extend supply	500 / day
Issue of temporary connection	100 / day
<b>Shifting of meters/ service lines</b>	
Shifting of meter/ service lines in same premises	50 / day
<b>Meter complaints</b>	
Meter Reading	200 / day
Replacement of defective meter after test report	50 / day
Replacement of burnt meter	50 / day
<b>Transfer of ownership, change of category</b>	
Title, transfer of ownership and conversion of services	50 / day
Change of category	50 / day

Parameter	Compensation payable to individual in case event affects single consumer (in Rs.) (in case of each fault)
<b>Consumer bill complaint</b>	
Billing complaint resolution	50 / day
<b>Billing</b>	
Reduction / Enhancement of load	50 / day
Termination of agreement	50 / day
Carry forward of fictitious arrear	100 / cycle
<b>Disconnection of supply</b>	
Disconnection of supply (Permanent Disconnection) after payment of dues	50 / day
Refund of security deposit etc.	50 / day
Issue of no dues certificate	50 / day
<b>Reconnection of supply following disconnection due to non-payment of bills</b>	
Reconnection (on temporary disconnection) after removal of cause of disconnection	50 / day

**Annexure-III**

**Format for Application for claiming compensation amount by the affected consumer**

**[Refer Regulation 8.1 of UPERC (Standards of Performance) Regulations, 2019]**

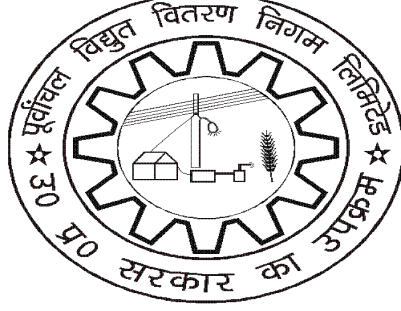
**Name of Distribution Licensee: Purvanchal Vidyut Vitaran Nigam Limited**

1	Name of the consumer	
2	Consumer Account Number	
3	Address of the Premises of the Connection	
4	Registered Mobile No.	
5	Nature of Complaint in Brief	
6	Complaint Number	
7	Date and time of registration of Complaint	
8	Date and time when the complaint was attended	
9	Standard time within which the complaint is to be attended to as per Standards of Performance (Specify Hours/Days)	
10	Actual time taken to attend to complaint (Specify Hours/Days)	
11	Compensation claimed as per Standards of Performance Regulations	

**The list of CGRF with area of jurisdiction within PuVVNL License area**

<b>Zone</b>	<b>Name of the officers</b>	<b>Address for Communication</b>	<b>E-mail address</b>	<b>Contact No.</b>
<b>Varanasi</b>	Secretary, Consumer Grievance Redressal Forum, Varanasi	64- Chandrika Nagar Colony, Sagra-Varanasi	<a href="mailto:cgrfvaranasi@gmail.com">cgrfvaranasi@gmail.com</a>	0542-2223127, 8004930603
<b>Prayagraj</b>	Secretary, Consumer Grievance Redressal Forum, Prayagraj	32/7 Shakuntalam S.P. Marg, Civil Lines-Prayagraj	<a href="mailto:cgrfallahabad532@gmail.com">cgrfallahabad532@gmail.com</a>	0532-2261200, 8419839893
<b>Gorakhpur</b>	Secretary, Consumer Grievance Redressal Forum, Gprakhpur	Mohaddipurna har Road, Near CE office- Gorakhpur	<a href="mailto:cgrfgrkp@gmail.com">cgrfgrkp@gmail.com</a>	9450963845
<b>Azamgarh</b>	Secretary, Consumer Grievance Redressal Forum, Azamgarh	Hydel Colony, Sidhari Hydel- Azamgarh	<a href="mailto:cgrfazm@gmail.com">cgrfazm@gmail.com</a>	9453047541
<b>Mirzapur</b>	Secretary, Consumer Grievance Redressal Forum, Mirzapur	Vindhayachal Mandal, Satha- Mirzapur	<a href="mailto:subhashuppcl@gmail.com">subhashuppcl@gmail.com</a>	9450963803
<b>Basti</b>	Secretary, Consumer Grievance Redressal Forum, Basti	Hydel Colony, Malviya Road- Basti	<a href="mailto:cgrfbasti01@gmail.com">cgrfbasti01@gmail.com</a>	05542-281403, 9450963804

# पूरुवऱनूकल वऱदुत वऱतरण नऱगड लऱडऱडेड



## **PURVANCHAL VIDYUT VITRAN NIGAM LIMITED**

**(यूडू सरकऱर कऱ उडकुरड)**

गुरऱहकू कऱ शऱकऱयतू कऱ नऱडतऱन कऱ लऱए

अडुडऱस सऱंहऱतऱ

(उतुतर डुरदेश वऱदुत नऱडऱडक आडुग (डुरदर्शन कऱ डऱनक)

वऱनऱडडऱवली 2019 कऱ अनुसऱर)

# ग्राहकों की शिकायतों के निपटान के लिए अभ्यास संहिता

## 1. हमारे बारे में:

विद्युत अधिनियम 2003 के लागू होने के बाद, उत्तर प्रदेश पावर कारपोरेशन लिमिटेड (उप0प्र0पा0का0लि0), [जनवरी 2000 में बनाया गया, पहली सुधार अंतरण योजना के तहत उत्तर प्रदेश वितरण उपक्रम योजना 2003 और पूर्वान्वल विद्युत वितरण निगम लिमिटेड (पू0वि0वि0नि0लि0) के तहत इस योजना में निर्दिष्ट अपने-अपने क्षेत्रों के अंतर्गत आने वाले क्षेत्रों में बिजली का वितरण और आपूर्ति शुरू करने के लिए चार डिस्कॉम में से एक के रूप में अन्यथा बनाई गई थी।

पू0वि0वि0नि0लि0, कंपनी अधिनियम, 1956 के तहत शामिल एक कंपनी और डी0एल0डब्ल्यू0, भिखारीपुर, वाराणसी में अपना पंजीकृत कार्यालय होने के बाद जुलाई 2003 में एक स्वतंत्र वितरण कंपनी के रूप में काम करना शुरू किया। पू0वि0वि0नि0लि0 अपने आपूर्ति क्षेत्र के भीतर बिजली वितरण के कारोबार को अंजाम देने के लिए जिम्मेदार है, जिसमें उत्तर प्रदेश के वाराणसी, गाजीपुर, चन्दौली, जौनपुर, सन्तरविदास नगर (भदोही), मिर्जापुर, सोनभद्र, मऊ, आजमगढ़, बलिया, देवरिया, कुशीनगर, गोरखपुर, महाराजगंज, सन्तकबीरनगर, बस्ती, सिद्धार्थनगर, प्रयागराज, प्रतापगढ़, फतेहपुर एवं कौशांबी शामिल हैं।

## 2. मैनुअल का उद्देश्य:

पू0वि0वि0नि0लि0 एक सार्वजनिक सेवा उपयोगिता कंपनी है, जो आपूर्ति के अपने क्षेत्र में उपभोक्ताओं को 24X7 विश्वसनीय और गुणवत्तापूर्ण बिजली आपूर्ति प्रदान करने के लिए जिम्मेदार है। यह नियमावली उपभोक्ताओं के लिए आवश्यक प्रमुख सेवाओं, सेवा अनुरोधों और शिकायतों को दायर करने की प्रक्रिया की जानकारी, इन सेवाओं को वितरित करने या उपभोक्ता शिकायतों का समाधान करने के लिए समय सीमा और उत्तर प्रदेश विद्युत नियामक आयोग (प्रदर्शन का मानक) विनियमावली, 2019 और उत्तर प्रदेश सप्लाई कोड के अनुसार क्षतिपूर्ति संरचना के साथ प्रदर्शन के मानकों की गारंटी देने के बारे में विस्तृत जानकारी प्रदान करती है। यह नियमावली हिंदी और अंग्रेजी भाषाओं में तैयार की जाती है और पू0वि0वि0नि0लि0 के प्रत्येक कार्यालय में उपभोक्ताओं के संदर्भ के लिए उपलब्ध है और अपनी वेबसाइट से डाउनलोड करने योग्य भी है।

## 3. मुख्य अभिलेख :

उपभोक्ताओं के संदर्भ और जानकारी के लिए हमारे सभी कार्यालयों, ग्राहक देखभाल केंद्रों और हमारी वेबसाइट पर

निम्नलिखित दस्तावेज आसानी से उपलब्ध हैं:

- ग्राहकों की शिकायतों को निपटाने के लिए अभ्यास का मैनुअल
- स्वीकृत टैरिफ शेड्यूल
- विनियमों के तहत विभिन्न उपभोक्ता सेवाओं के लिए प्रपत्र, निर्धारित शुल्क के साथ, यदि कोई हो
- शिकायत दर्ज कराने और मुआवजे के लिए प्रोफार्मा
- शिकायतों के निराकरण के लिए संपर्क नंबरों वाले अधिकारियों की सूची

#### 4. मोड/चैनल:

सेवाओं और शिकायतों के अनुरोध दायर करने के लिए पू0वि0वि0नि0लि0 से संपर्क करने हेतु हमारे उपभोक्ताओं के लिए निम्नलिखित मोड/चैनल उपलब्ध हैं:

- 24x7 टोल फ्री न0:1912/1800-180-5025
- मोबाइल नं./लैंड लाइन नं.: 9450960000/ 0542-2516000
- ग्राहक शिकायत केंद्रों की विस्तृत सूची पूरे पते के साथ (संलग्नक -1 के रूप में)
- समर्पित ईमेल आईडी: cccpuvvnl@gmail.com
- वेबसाइट: <https://www.puvvnl.up.nic.in>
- मोबाइल एप: e-nivaran
- Twitter:@puvvnl1912

कृपया नोट करें कि सभी मोड/चैनल सभी प्रकार के सेवा अनुरोधों या शिकायतों के लिए उपलब्ध नहीं हैं। अपने सेवा अनुरोधों या शिकायतों को दर्ज करने के लिए उपयुक्त मोड/चैनल का चयन करने के लिए, उपभोक्ता निम्नलिखित मैट्रिक्स का उल्लेख कर सकते हैं:

सेवा अनुरोधों/शिकायतों की प्रकृति	अनुरोध/शिकायत प्रस्तुत करने का चैनल/मोड							
	24x7 टोल फ्री नं.	मोबाइल/लैंड लाइन	कॉस्टर शिकायत केंद्र	समर्पित ईमेल आईडी	मोबाइल ऐप	वेबसाइट	Twitter	अन्य मोड
एसओपी विनियमों के अनुसार								

सेवा अनुरोधों/शिकायतों की प्रकृति	अनुरोध/शिकायत प्रस्तुत करने का चैनल/मोड							
	24x7 टोल फ्री नं.	मोबाइल/लैंड लाइन	कॉस्टर शिकायत केंद्र	समर्पित ईमेल आईडी	मोबाइल ऐप	वेबसाइट	Twitter	अन्य मोड
सामान्य फ्यूज बंद	√	√	√	√				
वोल्टेज में उतार-चढ़ाव	√	√	√	√				
ओवरहेड लाइन/केबल टूटने	√	√	√	√			√	
भूमिगत केबल टूटने	√	√	√	√			√	
वितरण ट्रांसफार्मर खराब	√	√	√	√	√		√	
आपूर्ति कोड के अनुसार								
नया कनेक्शन	√	√	√		√	√	√	
लोड संशोधन	√	√	√					
डिस्कनेक्शन	√	√	√					
रिकनेक्शन	√	√	√					
स्वामित्व का हस्तांतरण	√	√	√					
श्रेणी में परिवर्तन	√	√	√					
मीटर/सर्विस लाइनों का स्थानांतरण	√	√	√					
मीटर संबंधित	√	√	√		√		√	
बिल से संबंधित	√	√	√		√			
भुगतान से संबंधित	√	√	√					
चोरी रिपोर्टिंग	√	√	√	√			√	
कोई अन्य साधन	√	√	√					

\* उपर्युक्त कॉलम और टिक (√) केवल सांकेतिक हैं और डिस्कॉम द्वारा उपलब्ध बुनियादी ढांचे और अनुरोधों/शिकायतों की प्रक्रिया आवश्यकताओं के आधार पर निर्णय लिया जाना है।

## 5. शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया:



1. यू0पी0ई0आर0सी0 (प्रदर्शन का मानक) विनियमावली, 2019 के विनियमन 7 के अनुसार सेवा अनुरोध/शिकायत दर्ज करने के लिए विस्तृत कदमवार प्रक्रिया इस प्रकार है-
2. उपरोक्त तालिका में उल्लिखित मोड/चैनल के माध्यम से सेवा अनुरोध/शिकायत दर्ज करने के लिए उपभोक्ता ।
3. उपभोक्ता शिकायत दर्ज कराते समय खाता नंबर या पंजीकृत मोबाइल नंबर उपलब्ध कराएगा। उपभोक्ता द्वारा ऐसी कोई जानकारी उपलब्ध नहीं कराए जाने की स्थिति में कोई सेवा अनुरोध/शिकायत दर्ज नहीं की जाएगी ।
4. सेवा अनुरोध/शिकायत संख्या उत्पन्न की जाएगी और उपभोक्ता द्वारा पंजीकृत शिकायत के लिए जारी की जाएगी।
5. सेवा अनुरोध/शिकायत संख्या के पंजीकरण के लिए उपभोक्ता द्वारा नियोजित उसी माध्यम से सेवा अनुरोध/शिकायत संख्या प्राप्त करने के 30 मिनट के भीतर उपभोक्ता को सेवा अनुरोध/शिकायत संख्या की सूचना दी जाएगी ।
6. टेलीफोन के माध्यम से सेवा अनुरोध/शिकायत दर्ज करने की स्थिति में, कॉल पर ही उपभोक्ता को सेवा अनुरोध/शिकायत संख्या तत्काल प्रदान की जाएगी।
7. यदि उपभोक्ता का मोबाइल नंबर और/या ईमेल-आईडी पंजीकृत हो गया है, तो सेवा अनुरोध/शिकायत प्राप्त करने पर 30 मिनट के भीतर उपभोक्ता के पंजीकृत मोबाइल नंबर और ई-मेल आईडी पर एसएमएस और ई-मेल के माध्यम से सेवा अनुरोध/शिकायत विवरण भी भेजा जाएगा।

#### 6. उपभोक्ता शिकायतों के समाधान के लिए समय सीमा:

निम्नलिखित तालिका में यू0पी0ई0आर0सी0 (प्रदर्शन का मानक) विनियमावली, 2019 में निर्दिष्ट उपभोक्ता शिकायतों को हल करने की समय सीमा प्रदान की गई है।

क्रम सं०	शिकायत की प्रकृति	संकल्प के लिए समय सीमा		
		कक्षा 1 शहर	शहरी क्षेत्र	ग्रामीण क्षेत्र
1	सामान्य फ्यूज बंद	2 घंटे के भीतर	4 घंटे के भीतर	6 घंटे के भीतर

क्रम सं०	शिकायत की प्रकृति	संकल्प के लिए समय सीमा		
		कक्षा 1 शहर	शहरी क्षेत्र	ग्रामीण क्षेत्र
2	ओवरहेड लाइन/केबल टूटने	2 घंटे के भीतर	3 घंटे के भीतर	24 घंटे के भीतर
3	भूमिगत केबल टूटने	12 घंटे के भीतर	12 घंटे के भीतर	48 घंटे के भीतर
4	वितरण ट्रांसफार्मर खराब	6 घंटे के भीतर	8 घंटे के भीतर	48 घंटे के भीतर
5	मीटर/सर्विस लाइनों का स्थानांतरण	आवेदन प्राप्त होने के 7 दिनों के भीतर	आवेदन प्राप्त होने के 10 दिनों के भीतर	आवेदन प्राप्त होने के 15 दिनों के भीतर

उपर्युक्त के अलावा, लोड शेडिंग के अलावा अनुसूचित बंदी के कारण विद्युत आपूर्ति में व्यवधान के मामले में उपभोक्ताओं को कम से कम 24 घंटे पहले अधिसूचित किए जाने की आवश्यकता है।

#### 7. आपूर्ति की गुणवत्ता:

**वोल्टेज में उतार-चढ़ाव:** उपभोक्ता को आपूर्ति शुरू होने के बिंदु पर, घोषित वोल्टेज के संदर्भ में वोल्टेज का स्तर निर्धारित सीमा के भीतर बनाए रखा जाएगा:

वोल्टेज स्तर	स्तर बनाए रखा जाएगा
लो वोल्टेज (440 V)	6% और -6% के भीतर
हाई वोल्टेज (11 केवी- 33 केवी)	6% और -9% के भीतर
अतिरिक्त हाई वोल्टेज (33 केवी से ऊपर)	+10% और -12.5% के भीतर।

**वोल्टेज से संबंधित शिकायत समाधान के लिए समय सीमा:** वोल्टेज से संबंधित शिकायत के मामले में, इसे हल करने की समय सीमा, जैसा कि यू0पी0ई0आर0सी0 (प्रदर्शन का मानक) विनियमावली, 2019 में निर्दिष्ट है, इस प्रकार है:

आपूर्ति वोल्टेज से संबंधित शिकायत (विशिष्ट स्थिति)	संकल्प के लिए समय
यदि ट्रांसफार्मर पर एक स्थानीय समस्या के लिए गलती की पहचान की है	मूल शिकायत के 2 दिनों के भीतर
नेटवर्क का कोई विस्तार/वृद्धि शामिल नहीं है	मूल शिकायत के 10 दिनों के भीतर
वितरण प्रणाली के उन्नयन की आवश्यकता है	120 दिनों के भीतर

यूपीईआरसी (प्रदर्शन का मानक) विनियमावली, 2019 में विशेष रूप से उल्लिखित अन्य सभी सेवा अनुरोधों/शिकायतों का समाधान यूपी आपूर्ति संहिता या माननीय यूपीईआरसी के किसी अन्य लागू विनियमों के अनुसार किया जाएगा।

## 8. मुआवजा तंत्र:

यदि मविनि०ली० यूपीईआरसी (प्रदर्शन का मानक) विनियमावली, 2019 के अनुसूची-1 में निर्दिष्ट प्रदर्शन के गारंटीकृत मानकों को पूरा करने में विफल रहता है, तो मविनि०ली० इन विनियमों की अनुसूची-III में निर्दिष्ट मुआवजे के लिए दावा दर्ज करने पर प्रभावित व्यक्ति को मुआवजा का भुगतान करेगा (संलग्नक-2 देखें)।

यदि मविनि०ली० प्रदर्शन के मानकों का पालन करने में विफल रहता है तो मुआवजे का दावा करने के लिए उपभोक्ता द्वारा निम्नलिखित कदम उठाए जाने की आवश्यकता है:

1. शिकायत के समाधान या मामले में शिकायत का समाधान दो सप्ताह से अधिक समय तक हल किए जाने के बाद, उपभोक्ता विनियम 7.1.1 (प्रारूप के लिए संलग्नक -3 का उल्लेख) में मोड के अनुसार मुआवजे के लिए दावा दर्ज करेगा।
2. शिकायत के समाधान की तारीख के बाद 60 दिनों के भीतर उपभोक्ता द्वारा ऐसा दावा किया जाएगा। उपभोक्ता क्लेम के रजिस्ट्रेशन के समय खाता नंबर उपलब्ध कराएगा।
3. मुआवजा दावा संख्या क्षतिपूर्ति के लिए दावा दर्ज कराने के लिए उपभोक्ता द्वारा नियोजित उसी मोड के माध्यम से उपभोक्ता को सूचित किया जाएगा।
4. टेलीफोन के माध्यम से मुआवजे के लिए दावा दर्ज कराने की स्थिति में, कॉल पर उपभोक्ता को मुआवजा दावा नंबर तत्काल प्रदान किया जाएगा।
5. यदि उपभोक्ता का मोबाइल नंबर और/या ईमेल-आईडी पंजीकृत किया गया है, तो मुआवजा दावा नंबर उपभोक्ता के पंजीकृत मोबाइल नंबर और ई-मेल आईडी पर एसएमएस और ई-मेल के माध्यम से भेजा जाएगा।
6. यह उल्लेखनीय है कि यदि उपभोक्ता के पास मुआवजे के लिए दावा दायर करने की तारीख को 30 दिनों से अधिक का कोई बकाया है तो उपभोक्ता को कोई मुआवजा देय नहीं होगा।
7. इसके अलावा, यदि किसी न्यायालय, फोरम ट्रिब्यूनल या आयोग द्वारा स्थगन आदेश है, तो उपभोक्ता से किसी भी बकाए की वसूली पर रोक और ऐसे किसी आदेश की परिचालन अवधि के दौरान मुआवजा देय हो जाएगा लेकिन मामले के अंतिम निर्णय के बाद ही उपभोक्ता को देय होगा।

8. पू०वि०वि०नि०लि० द्वारा दावा दर्ज कराने की तिथि से 45 दिनों के भीतर उपभोक्ता को मुआवजा देने में विफल रहने की स्थिति में या उपभोक्ता म०वि०वि०नि०लि० के निर्णय से संतुष्ट नहीं है, तब उपभोक्ता 60 दिनों के भीतर निराकरण के लिए क्षेत्राधिकार के क्षेत्र के उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम (सी०जी०आर०एफ०) से संपर्क कर सकता है।
9. पू०वि०वि०नि०लि० लाइसेंस क्षेत्र के भीतर क्षेत्राधिकार सी०जी०आर०एफ० की सूची संलग्नक-4 में प्रदान की जाती है।

## पू0वि0वि0नि0लि0 के ग्राहक शिकायत केन्द्रों की सूची

क्रम सं०	डिविजन / सब-डिविजन	पता	प्रभारी अधिकारी	संपर्क नंबर
1	मुख्यालय,	पू0वि0वि0नि0लि0, डिब्ल्यू, भिखारीपुर, वाराणसी-221004	श्री जी0डी0 सिंह, अधीक्षण अभियन्ता (आई0टी0) पू0वि0वि0नि0लि0, वाराणसी	9453047390
प्रत्येक वितरण खण्ड के तहत जिला स्तर पर विशेष समर्पित कर्मचारियों की योजना बनायी जा रही है।				

प्रत्येक वितरण उपकेंद्र, उपखंड, संभाग, सर्किल और जोन कार्यालय में भी शिकायतें की जा सकती हैं, जिनका तत्काल जवाब दिया जाता है।

यू0पी0ई0आर0सी0 (स्टैण्डर्ड आफ परफॉर्मेंस) रेगुलेशन, 2019 के अनुसूची-III के अनुसार देय मुआवजा

[यू0पी0ई0आर0सी0 (स्टैण्डर्ड आफ परफॉर्मेंस) रेगुलेशन, 2019 के विनियमन 18 (अनुसूची-III)]

प्राचल	यदि घटना में व्यक्ति को देय मुआवजा एकल उपभोक्ता को प्रभावित करता है (रुपये में) (प्रत्येक गलती के मामले में)
<b>कॉल सेंटर का संचालन</b>	
उपभोक्ता कॉल के खिलाफ पहली प्रतिक्रिया	50
उपभोक्ता कॉल का पंजीकरण और शिकायत का निर्गम (विशिष्ट पहचान संख्या) नंबर	50
<b>बिजली आपूर्ति के घंटे</b>	
यदि उपभोक्ता को विनियमन 16.2.5 के अनुसार मासिक आधार पर अनुसूचित आपूर्ति की तुलना में कम आपूर्ति मिलती है	कक्षा पहली शहर: मासिक आधार पर 20 रुपये प्रति घंटा
	शहरी: 20 रुपये प्रति घंटा
	ग्रामीण: 10 रुपये प्रति घंटा
<b>आपूर्ति की बहाली</b>	
<b>बिजली आपूर्ति में रुकावट/विफलता: खंड 9.1 ईएससी के बल माशयोर के प्रावधान के अधीन</b>	
सामान्य फ्यूज बंद:	50 / दिन
ओवरहेड लाइन/केबल ब्रेकडाउन:	100 / दिन
भूमिगत केबल टूटने:	100 / दिन
वितरण ट्रांसफार्मर खराब: ग्रामीण क्षेत्र	150 / दिन
पावर ट्रांसफार्मर (33 केवी और उससे ऊपर) से जुड़ी बड़ी विफलता	
<b>आपूर्ति की गुणवत्ता</b>	
यदि नेटवर्क का विस्तार/वृद्धि आवश्यक नहीं है और इसमें ट्रांसफार्मर पर स्थानीय समस्या के लिए पहचानी गई गलती शामिल है तो वोल्टेज में उतार-चढ़ाव	50 / दिन

प्राचल	यदि घटना में व्यक्ति को देय मुआवजा एकल उपभोक्ता को प्रभावित करता है (रुपये में) (प्रत्येक गलती के मामले में)
नेटवर्क के विस्तार/संवर्धन के मामले में वोल्टेज में उतार-चढ़ाव आवश्यक	100 / दिन
सबस्टेशन के निर्माण की आवश्यकता के मामले में वोल्टेज में उतार-चढ़ाव	250 / दिन
<b>वोल्टेज वेरिएशन</b>	
एलवी +6% और -6%	50 / दिन
एचवी +6% और -9%	50 / दिन
EHV +10% and -12.5%	50 / दिन
<b>उपभोक्ताओं के लिए नया कनेक्शन/अतिरिक्त लोड/अस्थायी कनेक्शन</b>	
एलटी कनेक्शन जहां पोल मौजूद है	50 / दिन
एलटी कनेक्शन जहां नए पोल की आवश्यकता होती है	50 / दिन
<b>एचटी कनेक्शन के लिए जहां काम की आवश्यकता है:</b>	
400 वोल्ट पर भार के लिए	50 / दिन
11 केवी पर भार के लिए	50 / दिन
33 केवी पर भार के लिए	50 / दिन
132 केवी पर भार के लिए	50 / दिन
<b>गैर-विद्युतीकृत क्षेत्रों के लिए:</b>	
जहां नए मौजूदा काम से वृद्धि संभव है	50 / दिन
जहां एक नया काम या ग्रिड बिछाने की जरूरत है	50 / दिन
अलग उपभोक्ता के मामले में	50 / दिन
नया कनेक्शन/अतिरिक्त लोड जहां मौजूदा नेटवर्क से आपूर्ति प्रदान की जा सकती है	100 / दिन
नया कनेक्शन/अतिरिक्त भार जहां नेटवर्क के विस्तार/वृद्धि के बाद आपूर्ति प्रदान की जा सकती है	250 / दिन
आपूर्ति बढ़ाने के लिए सबस्टेशन का निर्माण	500 / दिन
अस्थायी कनेक्शन जारी करना	100 / दिन
<b>मीटर/सर्विस लाइनों का स्थानांतरण</b>	
एक ही परिसर में मीटर/सर्विस लाइनों की शिफ्टिंग	50 / दिन
<b>मीटर की शिकायतें</b>	

प्राचल	यदि घटना में व्यक्ति को देय मुआवजा एकल उपभोक्ता को प्रभावित करता है (रुपये में) (प्रत्येक गलती के मामले में)
मीटर रीडिंग	200 / दिन
जांच रिपोर्ट के बाद खराब मीटर को प्रतिस्थापन	50 / दिन
जले हुए मीटर का प्रतिस्थापन	50 / दिन
<b>स्वामित्व का हस्तांतरण, श्रेणी में परिवर्तन</b>	
शीर्षक, स्वामित्व का हस्तांतरण और सेवाओं का रूपांतरण	50 / दिन
श्रेणी में परिवर्तन	50 / दिन
<b>उपभोक्ता बिल की शिकायत</b>	
बिलिंग शिकायत समाधान	50 / दिन
<b>बिलिंग</b>	
लोड में कमी/वृद्धि	50 / दिन
समझौते की समाप्ति	50 / दिन
फर्जी बकाया को आगे बढ़ाएं	100 / चक्र
<b>आपूर्ति का वियोग</b>	
बकाया भुगतान के बाद आपूर्ति का वियोग (स्थायी कनेक्शन)	50 / दिन
सिक्वोरिटी डिपॉजिट आदि की वापसी।	50 / दिन
नो ड्यूज सर्टिफिकेट जारी करना	50 / दिन
<b>बिलों का भुगतान न होने के कारण कनेक्शन के बाद आपूर्ति का पुनर्कनेक्शन</b>	
कनेक्शन के कारण को हटाने के बाद पुनर्कनेक्शन (अस्थायी वियोग पर)	50 / दिन



प्रभावित उपभोक्ता द्वारा मुआवजा राशि का दावा करने के लिए आवेदन के लिए प्रारूप

[यू0पी0ई0आर0सी0 (स्टैंडर्ड आफ परफॉर्मेंस) रेगुलेशन, 2019 का विनियमन 8.1 देखें]

वितरण लाइसेंसधारक का नाम: पूर्वान्वल विद्युत वितरण निगम लिमिटेड

1	उपभोक्ता का नाम	
2	उपभोक्ता खाता संख्या	
3	कनेक्शन के परिसर का पता	
4	पंजीकृत मोबाइल नं..	
5	संक्षिप्त में शिकायत की प्रकृति	
6	शिकायत संख्या	
7	शिकायत दर्ज करने की तिथि और समय	
8	तारीख और समय जब शिकायत पर भाग लिया गया था	
9	मानक समय जिसके भीतर शिकायत को प्रदर्शन के मानकों के अनुसार भाग लिया जाना है (घंटे/दिन निर्दिष्ट करें)	
10	शिकायत में भाग लेने के लिए लिया गया वास्तविक समय (घंटे/दिन निर्दिष्ट करें)	
11	प्रदर्शन विनियमों के मानकों के अनुसार दावा किया गया मुआवजा	

म०वि०वि०नि०लि० लाइसेंस क्षेत्र के भीतर क्षेत्राधिकार उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम की सूची

क्षेत्र-विशेष	संबंधित कार्यालय और पदनाम का नाम	संचार के लिए पता	ई-मेल	संपर्क न०
वाराणसी	सचिव, उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम, वाराणसी	64-चन्द्रिका नगर कालोनी, सिगरा-वाराणसी	<a href="mailto:cgrfvaranasi@gmail.com">cgrfvaranasi@gmail.com</a>	0542-2223127, 8004930603
प्रयागराज	सचिव, उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम, प्रयागराज	32/7, शाकुन्तलम, एस०पी० मार्ग, शिविर लाइनस-प्रयागराज	<a href="mailto:cgrfallahabad532@gmail.com">cgrfallahabad532@gmail.com</a>	0532-2261200, 8419839893
गोरखपुर	सचिव, उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम, गोरखपुर	महदीपुरनहर रोड, मुख्य अभियन्ता कार्यालय के समिप- गोरखपुर	<a href="mailto:cgrfgrkp@gmail.com">cgrfgrkp@gmail.com</a>	9450963845
आजमगढ़	सचिव, उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम, आजमगढ़	हॉइडिल कालोनी, सिधारी, हॉइडिल-आजमगढ़	<a href="mailto:cgrfazm@gmail.com">cgrfazm@gmail.com</a>	9453047541
मिर्जापुर	सचिव, उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम, मिर्जापुर	विध्याचंल मण्डल, सतहा-मिर्जापुर	<a href="mailto:subhashuppcl@gmail.com">subhashuppcl@gmail.com</a>	9450963803
बस्ती	सचिव, उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम, बस्ती	हॉइडिल कालोनी, मालवीय रोड-बस्ती	<a href="mailto:cgrfbasti01@gmail.com">cgrfbasti01@gmail.com</a>	05542-281403, 9450963804

