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

भारत का राजपत्र
The Gazette of India

सी.जी.-एच.आर.-अ.-14062024-254713
CG-HR-E-14062024-254713

असाधारण
EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4
PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 411] नई दिल्ली, बुधवार, जून 12, 2024/ज्येष्ठ 22, 1946
No. 411] NEW DELHI, WEDNESDAY, JUNE 12, 2024/JYAISHTHA 22, 1946

संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग

(गोवा राज्य और संघ राज्य क्षेत्र)

अधिसूचना

गुरुग्राम, 27 मई, 2024

संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग, गोवा राज्य और संघ राज्य क्षेत्र (वितरण लाइसेंसधारियों के लिए प्रदर्शन हेतु मानक) (पहला संशोधन) विनियम, 2024

जेईआरसी सं. 19/20/2015/1680- विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 181(1) और 181 (2) (जेडए और जेडबी) के अन्तर्गत प्रदान की गई शक्तियों का प्रयोग करते हुए संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग, गोवा राज्य और संघ राज्य क्षेत्र (वितरण लाइसेंसधारियों के लिए प्रदर्शन हेतु मानक) विनियम, 2015 (जिसे आगे मूल विनियम कहा जाएगा) में निम्नलिखित संशोधन किया गया है।

1) **संक्षिप्त शीर्षक, प्रारंभ और विस्तार**

(i) संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग, गोवा राज्य और संघ राज्य क्षेत्र (वितरण लाइसेंसधारियों के लिए प्रदर्शन हेतु मानक) (पहला संशोधन) विनियम, 2024 कहा जाएगा।

(ii) ये विनियम आधिकारिक राजपत्र में प्रकाशन की तिथि से लागू होंगे।

(iii) ये विनियम संपूर्ण गोवा राज्य, अंडमान और निकोबाद द्वीप समूह, चंडीगढ़, दादरा और नगर हवेली और दमन और दीव, लक्षद्वीप और पुडुचेरी के संघ राज्य क्षेत्रों पर लागू होंगे।

2) मूल विनियमों के विनियम 4 में संशोधन:

(i) विनियम 4.1 (जी) के बाद निम्नलिखित को शामिल किया जाता है:

जी(ए) ग्राहक औसत व्यवधान अवधि सूचकांक (सीएआईडीआई) का अर्थ है, रिपोर्टिंग अवधि के दौरान व्यवधान का अनुभव करने वालों के लिए निरंतर व्यवधानों (प्रत्येक 3 मिनट से अधिक) की औसत व्यवधान अवधि, जैसा कि आयोग द्वारा निर्दिष्ट किया गया है।

जी(बी) ग्राहक औसत व्यवधान आवृत्ति सूचकांक (सीएआईएफआई) का अर्थ है, रिपोर्टिंग अवधि के दौरान व्यवधान का अनुभव करने वालों के लिए निरंतर व्यवधानों (प्रत्येक 3 मिनट से अधिक) की औसत व्यवधान आवृत्ति, जैसा कि आयोग द्वारा निर्दिष्ट किया गया है।

(ii) विनियम 4.1 (एल) के बाद निम्नलिखित को शामिल किया जाता है:

एल (ए) अस्थायी औसत व्यवधान आवृत्ति सूचकांक (एमएआईएफआई) का अर्थ है, रिपोर्टिंग अवधि के दौरान प्रति उपभोक्ता को होने वाले अस्थायी व्यवधानों (प्रत्येक 3 मिनट से कम या बराबर) की औसत संख्या, जैसा कि आयोग द्वारा निर्दिष्ट किया गया है।

(iii)विनियमन 4.1 (पी) के बाद निम्नलिखित को शामिल किया जाता है:

पी(ए) प्रणाली औसत व्यवधान अवधि सूचकांक (एसएआईडीआई) का अर्थ है, रिपोर्टिंग अवधि के दौरान प्रति उपभोक्ता को होने वाले निरंतर व्यवधानों (प्रत्येक 3 मिनट से अधिक) की औसत अवधि, जैसा कि आयोग द्वारा निर्दिष्ट किया गया है।

पी(बी) प्रणाली औसत व्यवधान आवृत्ति सूचकांक (एसएआईएफआई) का अर्थ है, रिपोर्टिंग अवधि के दौरान प्रति उपभोक्ता को होने वाली निरंतर व्यवधानों (प्रत्येक 3 मिनट से अधिक) की औसत आवृत्ति, जैसा कि आयोग द्वारा निर्दिष्ट किया गया है।

3) मूल विनियम के विनियम 8 में संशोधन:

(i) विनियम 8.1 को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाता है:

यदि लाइसेंसधारी निर्दिष्ट प्रदर्शन मानकों को पूरा करने में विफल रहता है, तो उन्हें इन विनियमों की अनुसूची-I के अनुसार प्रभावित उपभोक्ता को मुआवजा देना होगा।

(ii) विनियम 8.3 को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाता है :

प्रभावित उपभोक्ताओं को इन विनियमों की अनुसूची III के अंतर्गत निर्दिष्ट दरों के अनुसार, निर्दिष्ट मानकों के उल्लंघन की तिथि से 90 दिनों के भीतर विद्युत आपूर्ति से वर्तमान और/या भविष्य के बिलों के लिए समायोजन के माध्यम से मुआवजे का भुगतान किया जाता है।

(iii) विनियम 8.3 के बाद निम्नलिखित शामिल किया जाता है:

8.3ए यदि लाइसेंसधारी इन विनियमों की अनुसूची-III में निर्धारित मुआवजे की राशि का भुगतान करने में विफल रहता है, तो पीड़ित उपभोक्ता ऐसे मुआवजे की मांग के लिए संबंधित उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम (सीजीआरएफ) से संपर्क कर सकता है।

8.3बी उपभोक्ता को उन मापदंडों के लिए स्वचालित रूप से मुआवजा दिया जाएगा, जिनकी दूर से निगरानी की जा सकती है और यह तभी दिया जाएगा, जब यह सफलतापूर्वक स्थापित किया जा सके कि वितरण लाइसेंसधारी के प्रदर्शन में कोई चूक हुई है।

8.3सी वितरण लाइसेंसधारी को इन विनियमों की अधिसूचना की तिथि से छह महीने के भीतर ऑनलाइन की व्यवस्था करनी होगी, जिस पर उपभोक्ता अपनी शिकायत दर्ज कर सके और मुआवज़े की मांग कर सके। इस संबंध में सूचना को जनसंचार माध्यमों, बिलों, एसएमएस, ई-मेल या लाइसेंसधारी की वेबसाइट पर अपलोड करके उचित माध्यमों से उपभोक्ताओं के बीच व्यापक रूप से प्रसारित किया जाएगा।"

4) मूल विनियमों के विनियम 9 में संशोधन

(i) विनियम 9.5 के बाद निम्नलिखित को शामिल किया जाता है:

9.5ए लाइसेंसधारियों को सभी सेवाएँ एक सामान्य ग्राहक संबंध प्रबंधक (सीआरएम) प्रणाली के माध्यम से प्रदान करने का प्रयास करना होगा, ताकि बेहतर निगरानी और विश्लेषण के लिए अंतिम छोर (बैक-एंड) पर अनुरोधित और लंबित सभी सेवाओं का एकीकृत दृश्य प्राप्त हो सके।

9.5बी सीआरएम में एसएमएस, ईमेल अलर्ट, आवेदन प्राप्ति, सेवा पूर्ण होने, आवेदन की स्थिति में परिवर्तन आदि के लिए उपभोक्ताओं और अधिकारियों के लिए अधिसूचनाएं, ऑनलाइन स्थिति की ट्रैकिंग की सुविधा होगी और यदि निर्दिष्ट समय अवधि के भीतर सेवाएं प्रदान नहीं की जाती हैं तो उच्च स्तर पर स्वचालित वृद्धि करने की सुविधाएं होंगी।

(ii) विनियम 9.6 के अंत में निम्नलिखित शामिल किया जाता है:

वितरण लाइसेंसधारियों को उपभोक्ता अधिकारों, कार्य-निष्पादन के मानकों, क्षतिपूर्ति प्रावधानों, शिकायत निवारण, ऊर्जा दक्षता के उपायों तथा वितरण लाइसेंसधारी की अन्य योजनाओं के बारे में जागरूकता लाने के लिए मीडिया, टी.वी., समाचार-पत्रों, वेबसाइट के माध्यम से तथा उपभोक्ता सेवा से संबंधित कार्यालयों में बोर्ड लगाकर उचित प्रचार-प्रसार की व्यवस्था करनी होगी।

(iii) विनियम 9.7 के बाद निम्नलिखित को शामिल किया जाता है

9.8 वितरण लाइसेंसधारी को अपने प्रत्येक कार्यालय में उपभोक्ताओं के लिए सामान्य सेवाएं प्रदान करने तथा ग्राहक की शिकायतों के निपटान के लिए कार्यप्रणाली नियमावली उपलब्ध कराना होगा, जिसे वितरण लाइसेंसधारी की वेबसाइट से डाउनलोड किया जा सकेगा।

9.9 वितरण लाइसेंसधारी को फीडर-वार आउटेज डेटा, आउटेज को न्यूनतम करने के लिए किए गए प्रयास, बिजली की चोरी या अनाधिकृत उपयोग या छेड़छाड़ की रोकथाम, विद्युत संयंत्र, विद्युत लाइनों या मीटर को होने वाली परेशानी या क्षति तथा वर्ष के दौरान प्राप्त परिणामों को अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करने की व्यवस्था करनी होगी।

9.10 जब भी मौजूदा मीटरों को किसी नई तकनीक वाले मीटर से बदला जाएगा, तब वितरण लाइसेंसधारी को मौजूदा मीटरों को बदले जाने के लाभ के बारे में उपभोक्ताओं में जागरूकता पैदा करने के लिए पर्याप्त उपाय करने होंगे। वितरण लाइसेंसधारी को कम से कम चार दैनिक समाचार पत्रों में सार्वजनिक सूचना जारी करनी होगी। ऐसी सूचना वितरण लाइसेंसधारी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित की जाएगी और वितरण लाइसेंसधारी को ऐसे मीटरों को बदलने के लिए क्षेत्रवार तिथियों की अनुसूची दर्शानी होगी।

5) मूल विनियमों की "अनुसूची-I गारंटीकृत प्रदर्शन मानक" में संशोधन

अनुसूची-I के खंड 15 के बाद निम्नलिखित को शामिल किया जाता है:

15(ए): जारी किये गये नये बिजली कनेक्शन

	अनुरोध के प्रकार	समय सीमा
i.	नया कनेक्शन/अतिरिक्त लोड जहां मौजूदा नेटवर्क से आपूर्ति प्रदान की जा सकती है	मेट्रो शहर: आवेदन प्राप्त होने के 3 दिनों के भीतर सभी मामलों को उपयुक्त रुप से पूरा करें।

		शहरी/ नगरपालिका क्षेत्र: आवेदन प्राप्त होने के 7 दिनों के भीतर सभी मामलों को उपयुक्त रुप से पूरा करें।
		ग्रामीण क्षेत्र: आवेदन प्राप्त होने के 15 दिनों के भीतर सभी मामलों को उपयुक्त रुप से पूरा करें।
		द्वीप समूह का ग्रामीण क्षेत्र: आवेदन प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर सभी मामलों को उपयुक्त रुप से पूरा करें।
ii.	विस्तार कार्य या ट्रांसफार्मर क्षमता में वृद्धि / वितरण मेन्स का विस्तार, या नए सबस्टेशनों की स्थापना की आवश्यकता ।	वितरण लाइसेंसधारी ऐसे विस्तार या कमीशनिंग के तुरंत बाद 90 दिनों से अधिक की अवधि के भीतर ऐसे परिसरों को बिजली की आपूर्ति करेगा।

6) मूल विनियमों की "अनुसूची-II प्रदर्शन के समग्र मानक" में संशोधन

(i) निम्नलिखित को अनुसूची-II के खंड 8 के बाद शामिल किया जाता है:

8ए जारी किये गये नये बिजली कनेक्शन:

लाइसेंसधारी को इन विनियमों की अनुसूची-I के क्रम संख्या 15ए में निर्दिष्ट कार्यनिष्पादन के मानकों को प्राप्त करना होगा।

(ii) अनुसूची-II के खंड 15 को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाता है:

15ए वितरण लाइसेंसधारी को सभी उपभोक्ताओं के लिए 24X7 बिजली की आपूर्ति करनी होगी। हालांकि, आयोग कृषि क्षेत्र में व्यवसाय योजना/टैरिफ आदेश जैसे कुछ श्रेणियों के उपभोक्ताओं के लिए आपूर्ति के कम घंटे निर्धारित कर सकता है।

15बी वितरण प्रणाली विश्वसनीयता प्रदर्शन की रिकॉर्डिंग और रिपोर्टिंग की एक समान प्रणाली होगी। सभी लाइसेंसधारियों पर समान विश्वसनीयता सूचकांक लागू किए जाएंगे। आयोग द्वारा निर्धारित प्रदर्शन लक्ष्य स्तर प्रत्येक लाइसेंसधारी के लिए अद्वितीय होगा जो आरंभ में लाइसेंसधारी के ऐतिहासिक प्रदर्शन पर आधारित होगा और इसे व्यवसाय योजना में निर्धारित किया जाएगा।

(iii) अनुसूची-II का खंड 17 निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाता है:

लाइसेंसधारी इस अनुसूची में क्रम संख्या 18 में निर्दिष्ट सूत्र और कार्यप्रणाली के अनुसार शहरी क्षेत्र और ग्रामीण क्षेत्र के लिए वितरण विश्वसनीयता सूचकांक अर्थात एसएआईएफआई, एसएआईडीआई, एमएआईएफआई, सीएआईएफआई और सीएआईडीआई के मूल्य की गणना अलग-अलग करेगा।

वितरण लाइसेंसधारी को आउटेज की निगरानी और बहाली के लिए यथासंभव स्वचालित उपकरणों के साथ एक प्रक्रिया स्थापित करनी होगी।

(iv) अनुसूची-II के खंड 18 को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाता है:

18. लाइसेंसधारक के लिए सूचकांक की गणना प्रत्येक महीने आपूर्ति क्षेत्र में सभी 11 केवी फीडरों को स्टैक करके तथा प्रत्येक फीडर के लिए उस महीने में सभी रुकावटों की संख्या और अवधि को जोड़कर की जाएगी। उसके बाद सूचकांक की गणना निम्नलिखित सूत्रों का उपयोग करके की जाएगी:

a. $\mathrm{SAIFI} = \sum_{i=1}^{n}(\mathrm{A_i} \times \mathrm{N_i})/\mathrm{N_t}$

b. $\mathrm{SAIDI} = \sum_{i=1}^{n}(\mathrm{B_i} \times \mathrm{N_i})/\mathrm{N_t}$

c. $\mathrm{MAIFI} = \sum_{i=1}^{n}(\mathrm{C_i} \times \mathrm{N_i})/\mathrm{N_t}$

d. $CAIFI = \sum_{i=1}^{n}(A_i \times N_i)/N_a$

e. $CAIDI = \sum_{i=1}^{n}(B_i \times N_i)/N_a$

अर्थात्,

A_i= माह के दौरान i^{th} फीडर पर लगातार व्यवधानों की कुल संख्या (प्रत्येक 3 मिनट से अधिक)।

B_i= माह के दौरान i^{th} फीडर पर सभी निरंतर व्यवधानों (प्रत्येक 3 मिनट से अधिक) की कुल अवधि।

C_i= माह के दौरान फीडर पर अस्थायी व्यवधानों की कुल संख्या (प्रत्येक 3 मिनट से कम या बराबर)।

N_i= प्रत्येक व्यवधान के कारण प्रभावित i^{th} फीडर के उपभोक्ताओं की संख्या।

N_t= लाइसेंसधारी के आपूर्ति क्षेत्र में 11 केवी (kV) फीडरों पर उपभोक्ताओं की कुल संख्या।

N_a= लाइसेंसधारी के आपूर्ति क्षेत्र में 11 केवी (kV) फीडरों पर कुल उपभोक्ताओं की संख्या, जिन्होंने रिपोर्ट की गई अवधि के दौरान व्यवधान का अनुभव किया है

n = लाइसेंसधारी के आपूर्ति क्षेत्र में 11 केवी (kV) फीडरों की संख्या (कृषि फीडरों को छोड़कर)

नोट:

i. फीडरों को शहरी क्षेत्र और ग्रामीण क्षेत्र में विभाजित किया जाना चाहिए तथा सूचकांकों का मूल्य प्रत्येक माह के लिए अलग से रिपोर्ट किया जाना चाहिए।

ii. लाइसेंसधारियों को एआरआर जमा करते समय प्रत्येक वर्ष इन सूचकांकों के लक्ष्य स्तर का प्रस्ताव करना होगा। उसके बाद आयोग इन सूचकांकों को अधिसूचित करेगा।

(v) अनुसूची-II के खंड 18 के बाद निम्नलिखित को सम्मिलित किया जाता है

19. बढ़ते प्रदूषण स्तर को देखते हुए, विशेष रूप से महानगरों और 100,000 और उससे अधिक आबादी वाले शहरों में, वितरण लाइसेंसधारी सभी उपभोक्ताओं को 24x7 निर्बाध बिजली आपूर्ति सुनिश्चित करने का प्रयास करेगा, ताकि डीजल जनरेटर सेट चलाने से बचा जा सके।

20. जो उपभोक्ता डीजल जनरेटर सेटों का उपयोग आवश्यक बैकअप पावर के रूप में कर रहे हैं, उन्हें इन विनियमों के लागू होने की तिथि से पाँच वर्ष के भीतर स्वच्छ तकनीकी, जैसे बैटरी भंडारण के साथ नवीकरणीय ऊर्जा आदि को अपनाने का प्रयास करना होगा।

21. निर्माण गतिविधियों या किसी अस्थायी उपयोग आदि के लिए उपभोक्ताओं को अस्थायी कनेक्शन देने की प्रक्रिया को वितरण लाइसेंसी द्वारा सरल बनाया जाएगा और अड़तालीस घंटों के भीतर कनेक्शन प्रदान किया जायेगा और जहाँ वितरण प्रणाली के विस्तार की आवश्यकता हो, वहाँ सात दिनों के भीतर कनेक्शन प्रदान किया जायेगा।

22. अस्थायी कनेक्शन पूर्व-भुगतान मीटर या उपभोक्ता मीटर के माध्यम से होगा जैसा कि समय-समय पर संशोधित केन्द्रीय विद्युत प्राधिकरण (मीटरों की स्थापना और संचालन) विनियमों में परिभाषित किया गया है।

7) मूल विनियमों की "अनुसूची-III मुआवजा" में संशोधन

(i) अनुसूची-III को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाता है:

इन विनियमों की अनुसूची-I में निर्दिष्ट प्रदर्शन के गारंटीकृत मानकों को पूरा करने में लाइसेंसधारी की विफलता के मामले में, उपभोक्ता को मुआवजा देय होगा, जैसा कि नीचे दी गई तालिका में दर्शाया गया है:

क्र.सं.	प्रदर्शन पैरामीटर्स	मानक	मानक के उल्लंघन के मामले में व्यक्तिगत उपभोक्ता को देय मुआवजा (उपभोक्ता द्वारा शिकायत करने के समय से डिफ़ॉल्ट माना जाएगा)	स्वचालित/नियमावली
I.	उपभोक्ताओं का बिलिंग			
1.	अंतिम बिल की प्रस्तुती	2 बिलिंग चक्रों के भीतर	बिल राशि का 10%, अधिकतम 500/- रु. होगा	
2.	यदि उपभोक्ता के अनुरोध पर कनेक्शन काटने के बाद भी बिल जारी किया जाता है		प्रत्येक मामले के लिए 500/- रु.	
3.	बिलिंग संबंधी शिकायतों का समाधान	यदि कोई अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता नहीं है, तो शिकायत प्राप्त होने के 7 दिनों के भीतर समाधान करें। यदि आवश्यक हो, तो अतिरिक्त जानकारी प्राप्त होने के 7 दिनों के भीतर समाधान करें।	चूक होने पर प्रत्येक दिन के लिए 100/- रु.	स्वचालित
4.	उपभोक्ता को नवीनतम बिल की आवश्यकता होने पर	लाइसेंसधारक को विशिष्ट रीडिंग करने के 7 दिनों के भीतर अंतिम बिल तैयार करना होगा	चूक होने पर प्रत्येक दिन के लिए 100/- रु.	
II.	उपभोक्ता के कनेक्शन का स्थानांतरण एवं सेवाओं का परिवर्तन			
5.	संपत्ति के स्वामित्व/अधिभोग में परिवर्तन के कारण उपभोक्ता के नाम में परिवर्तन	आवेदन स्वीकार करने के 2 बिलिंग चक्रों के भीतर	चूक होने पर प्रत्येक दिन के लिए 100/- रु.	स्वचालित
6.	उपभोक्ता के नाम का कानूनी उत्तराधिकारी को स्थानांतरण	आवेदन स्वीकार करने के 2 बिलिंग चक्रों के भीतर		
7.	भार (लोड) में कमी	आवेदन प्राप्ति के 30 दिन बाद		
8.	श्रेणी में परिवर्तन	आवेदन स्वीकार होने के 10 दिनों के भीतर		
9.	मीटर/सर्विस लाइन आदि का स्थानांतरण।	उपभोक्ता द्वारा अनुमानित राशि जमा कराने के 30 दिन के भीतर, जिसके लिए लाइसेंसधारी को 30 दिन का समय दिया जाता है।		
III.	नये बिजली कनेक्शन जारी करना			

10.	नया कनेक्शन/अतिरिक्त लोड जहां मौजूदा नेटवर्क से आपूर्ति प्रदान की जा सकती है	मेट्रो शहर: आवेदन प्राप्त होने के 3 दिनों के भीतर सभी मामलों में उपयुक्त प्रपत्र में पूरा करें। शहरी/ नगरपालिका क्षेत्र: आवेदन प्राप्त होने के 7 दिनों के भीतर सभी मामलों में उपयुक्त प्रपत्र में पूरा करें। ग्रामीण क्षेत्र: आवेदन प्राप्त होने के 15 दिनों के भीतर सभी मामलों में उपयुक्त प्रपत्र में पूरा करें। द्वीप क्षेत्रों के ग्रामीण क्षेत्र: आवेदन प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर सभी मामलों में उपयुक्त प्रपत्र में पूरा करें।		
11.	विस्तार कार्य या ट्रांसफार्मर क्षमता में वृद्धि की आवश्यकता है / वितरण मेन्स का विस्तार, या नए सबस्टेशनों की शूरुआत	वितरण लाइसेंसधारी ऐसे विस्तार या चालू होने के तुरंत बाद 90 दिनों की अवधि के भीतर ऐसे परिसरों को बिजली की आपूर्ति करेगा।	चूक होने पर प्रत्येक दिन के लिए 200/- रु.	नियमावली
IV.	आपूर्ति का विच्छेदन/पुन: संयोजन			
12.	पुनः कनेक्शन हेतु अनुरोध	यदि उपभोक्ता डिस्कनेक्शन के बाद छह महीने की अवधि के भीतर पुनः कनेक्शन के लिए अनुरोध करता है, तो लाइसेंसधारी को पिछले बकाया और पुनः कनेक्शन शुल्क के भुगतान के 7 दिनों के भीतर उपभोक्ता के कनेक्शन को पुनः इंस्टॉल करना होगा।	चूक होने पर प्रत्येक दिन के लिए 100/- रु.	स्वचालित
V.	मीटर संबंधी शिकायतें			
13.	मीटर का परीक्षण	शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर		स्वचालित
14.	जले हुए मीटर को बदलना	जले हुए मीटर को बाईपास करके 6 घंटे के भीतर आपूर्ति बहाल करनी होगी। मीटर को 15 दिनों		

		के भीतर बदलना होगा।		
15.	ख़राब मीटर को बदलना	परीक्षण के बाद मीटर को ख़राब घोषित करने के 15 दिन के भीतर	चूक होने पर प्रत्येक दिन के लिए 100/- रु.	
VI.	बिजली आपूर्ति विफलता			
16.	फ्यूज उड़ गया या एमसीबी ट्रिप हो गया (यदि फ्यूज या एमसीबी लाइसेंसधारी का है, जैसे पोल या फीडर पिलर फ्यूज)	शहरी क्षेत्रों के लिए 4 घंटे के भीतर तथा दूरदराज के क्षेत्रों में 12 घंटे के भीतर।	प्रत्येक घंटे की चूक के लिए 40/- रु.	स्वचालित
17.	टूटी हुई सर्विस लाइन पोल से टूटी सर्विस लाइन	शहरी क्षेत्रों के लिए 6 घंटे के भीतर तथा ग्रामीण क्षेत्रों के लिए 12 घंटे के भीतर		
18.	वितरण लाइन/प्रणाली में खराबी	खराबी को ठीक करना और उसके बाद 12 घंटे के भीतर सामान्य बिजली आपूर्ति बहाल करना		
19.	भूमिगत केबल का टूटना	24 घंटे के भीतर सुधार		
20.	वितरण ट्रांसफार्मर खराब/जला हुआ	शहरी क्षेत्रों में 24 घंटे के भीतर खराब ट्रांसफार्मर को बदलना; ग्रामीण क्षेत्रों में 48 घंटे के भीतर; दूरदराज के क्षेत्रों में 60 घंटे के भीतर।	चूक होने पर प्रत्येक दिन के लिए 300/- रु.	स्वचालित
21.	एचटी मेन विफल हो जाने पर	12 घंटे के भीतर खराबी का सुधार	चूक होने पर प्रत्येक दिन के लिए 400/- रु.	
22.	ग्रिड (11kV या 33kV या 66 kV) सबस्टेशन में समस्या	48 घंटे के भीतर मरम्मत एवं आपूर्ति की बहाली		
23.	पावर ट्रांसफार्मर की खराबी	अनुसूची-I के अनुच्छेद 15.8 के अनुसार	चूक होने पर प्रत्येक दिन के लिए 1000/- रु.	

VII.	वोल्टेज में उतार-चढ़ाव			
24.	ट्रांसफार्मर पर स्थानीय समस्या	3 दिन के भीतर	चूक होने पर प्रत्येक दिन के लिए 100/- रु.	स्वचालित
25.	यदि वितरण नेटवर्क समस्या जहां नेटवर्क के विस्तार या संवर्धन पर कोई ध्यान नहीं दिया जाता	एलटी सिस्टम के लिए 15 दिनों के भीतर एचटी सिस्टम के लिए 30 दिनों के भीतर	चूक होने पर प्रत्येक दिन के लिए 200/- रु.	
26.	यदि वितरण नेटवर्क समस्या, यदि सब-स्टेशन के निर्माण और/या क्षमता बढ़ाने सहित वितरण प्रणाली के उन्नयन की आवश्यकता है	180 दिनों के भीतर	चूक होने पर प्रत्येक दिन के लिए 500/- रु.	

”

8) मूल विनियमों के “अनुलग्नक-III” में संशोधन

(I) अनुलग्नक-III की क्रम संख्या 3 को निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाएगा:

क. **एसएआईएफआई**						
क्र.सं.	माह	N_i = प्रत्येक व्यवधान के कारण प्रभावित i^{th} फीडर के उपभोक्ताओं की संख्या	A_i = माह के दौरान i^{th} फीडर पर लगातार रुकावटों की कुल संख्या (प्रत्येक 3 मिनट से अधिक)	N_t= लाइसेंसधारी की आपूर्ति में 11kV फीडरों पर उपभोक्ताओं की कुल संख्या (1)	$=\sum(A_i \times N_i)$ कृषि फीडरों को छोड़कर सभी 11kV फीडरों के लिए (2)	एसएआईएफआई =(2)/(1)
	I					
	एन					
	कुल					

ख. **एसएआईडीआई**						
क्र.सं.	माह	N_i = प्रत्येक व्यवधान के कारण प्रभावित i^{th} फीडर के उपभोक्ताओं की संख्या	B_i = माह के दौरान i^{th} फीडर पर सभी निरंतर रुकावटों (प्रत्येक 3 मिनट से अधिक) की कुल अवधि	N_t = लाइसेंसधारी की आपूर्ति में 11kV फीडरों पर उपभोक्ताओं की कुल संख्या (1)	$=\sum(B_i \times N_i)$ कृषि फीडरों को छोड़कर सभी 11kV फीडरों के लिए (2)	एसएआईडीआई =(2)/(1)
	I					

	एन					
	कुल					

ग. एमएआईएफआई

क्र.सं.	माह	N_i = प्रत्येक व्यवधान के कारण प्रभावित i^{th} फीडर के उपभोक्ताओं की संख्या	C_i = महीने के दौरान फीडर पर क्षणिक व्यवधानों की कुल संख्या (प्रत्येक 3 मिनट से कम या बराबर)	N_t= लाइसेंसधारी की आपूर्ति में 11kV फीडरों पर उपभोक्ताओं की कुल संख्या (1)	$=\sum(C_i \times N_i)$ कृषि फीडरों को छोड़कर सभी 11kV फीडरों के लिए (2)	एमएआईएफआई =(2)/(1)
	I					
	एन					
	कुल					

घ. सीएआईएफआई

क्र.सं.	माह	N_i= प्रत्येक के कारण प्रभावित फीडर के उपभोक्ताओं की संख्या interruption	A_i= माह के दौरान फीडर पर लगातार रुकावटों की कुल संख्या (प्रत्येक 3 मिनट से अधिक)	N_a= लाइसेंसधारी के आपूर्ति क्षेत्र में 11 केवी फीडरों पर कुल उपभोक्ताओं की संख्या, जिन्हें रिपोर्ट की गई अवधि के दौरान व्यवधान का अनुभव हुआ (1)	$=\sum(A_i \times N_i)$ कृषि फीडरों को छोड़कर सभी 11kV फीडरों के लिए (2)	सीएआईएफआई =(2)/(1)
	1					
	एन					
	कुल					

ङ. सीएआईडीआई

क्र.सं.	माह	N_i= प्रत्येक व्यवधान के कारण प्रभावित i^{th} फीडर के उपभोक्ताओं की संख्या	B_i = माह के दौरान फीडर पर सभी निरंतर रुकावटों (प्रत्येक 3 मिनट से अधिक) की	N_a= लाइसेंसधारी के आपूर्ति क्षेत्र में 11 केवी फीडरों पर कुल उपभोक्ताओं की संख्या, जिन्हें रिपोर्ट की गई अवधि के दौरान व्यवधान का	$=\sum(B_i \times N_i)$ कृषि फीडरों को छोड़कर सभी 11kV फीडरों के लिए (2)	सीएआईडीआई =(2)/(1)

			कुल अवधि	अनुभव हुआ (1)		
	1					
	N					
	कुल					

नोट: वितरण लाइसेंसधारी को ऐसी रिपोर्ट अपनी वेबसाइट पर भी अपलोड करनी होगी।

एस डी शर्मा, सचिव

[विज्ञापन-III/4/असा./180/2024-25]

JOINT ELECTRICITY REGULATORY COMMISSION

(For the State of Goa and Union Territories)

NOTIFICATION

Gurugram, the 27th May, 2024

Joint Electricity Regulatory Commission for the State of Goa and Union Territories (Standard of Performance for Distribution Licensees) (First Amendment) Regulations, 2024

No. 19/20/2015-JERC/1680-In exercise of the powers conferred under Section 181(1) and 181 (2) (za & zb) of the Electricity Act, 2003, the Joint Electricity Regulatory Commission (for the State of Goa & Union Territories) hereby makes the following amendments in the Joint Electricity Regulatory Commission for the State of Goa and UTs (Standards of Performance for Distribution Licensees) Regulations, 2015 (hereinafter referred to as the Principal Regulations).

1) Short Title, Commencement and Extent

(a) These Regulations may be called the Joint Electricity Regulatory Commission for the State of Goa and Union Territories (Standard of Performance for Distribution Licensees) (First Amendment) Regulations, 2024.

(b) These Regulations shall come into force from the date of their publication in the Official Gazette.

(c) These Regulations shall extend to the State of Goa and the Union Territories of Andaman & Nicobar Islands, Lakshadweep, Dadra & Nagar Haveli and Daman & Diu, Puducherry and Chandigarh.

2) AMENDMENT IN REGULATION 4 OF THE PRINCIPAL REGULATIONS:

(i) Following shall be inserted after Regulation 4.1 (g):

A g(a) Customer Average Interruption Duration Index (CAIDI) means the average interruption duration of the sustained interruptions (each longer than 3 minutes) for those who experienced interruptions during the reporting period, as specified by the commission.

g(b) CUSTOMER AVERAGE INTERRUPTION FREQUENCY INDEX (CAIFI) MEANS THE AVERAGE INTERRUPTION FREQUENCY OF THE SUSTAINED INTERRUPTIONS (EACH LONGER THAN 3 MINUTES) FOR THOSE WHO EXPERIENCED INTERRUPTIONS DURING THE REPORTING PERIOD, AS SPECIFIED BY THE COMMISSION.

(ii) Following shall be inserted after Regulation 4.1 (l):

l(a) Momentary Average Interruption Frequency Index (MAIFI) means the average number of momentary interruptions (each less than or equal to 3 minutes) per consumer occurring during the reporting period, as specified by the commission.

(iii) Following shall be inserted after Regulation 4.1 (p):

p(a) System Average Interruption Duration Index (SAIDI) means the average duration of the sustained interruptions (each longer than 3 minutes) per consumer occurring during the reporting period, as specified by the commission.

p(b) System Average Interruption Frequency Index (SAIFI) means the average frequency of the sustained interruptions (each longer than 3 minutes) per consumer occurring during the reporting period, as specified by the commission.

3) AMENDMENT IN REGULATION 8 OF THE PRINCIPAL REGULATIONS:

(i) Regulation 8.1 shall be substituted as under:

If the licensee fails to meet the specified standards of performance, the licensee shall pay compensation to the affected consumer as per in Schedule-I of these Regulations.

(ii) Regulation 8.3 shall be substituted as under:

The payment of compensation shall be made to the affected consumers as per the rates specified under Schedule III of these Regulations by way of adjustment against current and/or for future bills from supply of electricity within 90 day from the date of violation of specified standards.

(iii) Following shall be inserted after Regulation 8.3:

8.3a In case, the licensee fails to pay the compensation amount as laid down in Schedule-III of these Regulations, the aggrieved consumer(s) may approach the respective Consumer Grievances Redressal Forum (CGRF) to seek such compensation.

8.3b 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.

8.3c The distribution licensee, within six months from the date of notification of these Regulations shall create an online facility on which consumers may register their complaints and claim the compensation. The information in this regard shall be widely circulated amongst consumers through appropriate means including mass media, bills, SMS, e-mails or by uploading on licensee's website."

4) AMENDMENT IN REGULATION 9 OF THE PRINCIPAL REGULATIONS

(i) Following shall be inserted after Regulation 9.5:

9.5a 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 back end for better monitoring and analysis.

9.5b The CRM shall have facilities for SMS, email alerts, notifications to consumers and officers for 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.

(ii) Following shall be inserted at the end of Regulation 9.6:

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

(iii) Following shall be inserted after Regulation 9.7

9.8 The distribution licensee shall make available manual of procedure for providing common services and handling customer grievances for reference of consumers at every office of the distribution licensee and downloadable from its website.

9.9 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.

9.10 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 replacement of the existing meters. distribution licensee shall issue a public notice in at least four daily newspapers. such information shall also be displayed on the distribution licensee's website and the distribution licensee shall indicate the area wise schedule of dates for replacement of such meters**.**

5) Amendment in "Schedule–I Guaranteed Standards of Performance" of the Principal Regulations

Following shall be inserted after Clause 15 of Schedule-I:

15(a): Release of new electricity connection

	Nature of request	Timeline
i.	New connection/additional load where supply can be provided from existing network	Metro Cities: within 3 days from receipt of application complete in all respect in the appropriate form.
		Urban/Municipal areas: within 7 days from receipt of application complete in all respect in the appropriate form.
		Rural area: within 15 days from receipt of application complete in all respect in the appropriate form.
		Rural area of Islands: 30 days from receipt of application complete in all respect in the appropriate form.

ii.	Extension work or enhancement of transformer capacity is required/ extension of distribution mains, or commissioning of new substations.	The distribution licensee shall supply the electricity to such premises immediately after such extension or commissioning within a period not exceeding 90 days.”

6) Amendment in “Schedule–II Overall Standards of Performance” of the Principal Regulations

(i) Following shall be inserted after Clause 8 of Schedule-II:

8 a Release of new electricity connection:

The Licensee Shall Achieve the Standards of Performance as Specified at sl. No. 15a of Schedule-I of these Regulations.

(ii) Clause 15 of Schedule-II shall be substituted as under:

15a the distribution licensee shall supply 24x7 power to all consumers. however, the commission may prescribe lower hours of supply for some categories of consumers like agriculture in business plan/tariff order.

15b there shall be a uniform system of recording and reporting of distribution system reliability performance. the same reliability indices shall be imposed on all licensees. the performance target levels set by the Commission shall be unique to each licensee to be based initially on the historical performance of licensee and the same shall be set in the Business Plan.

(iii) Clause17 of Schedule-II shall be substituted as under:

The licensee shall compute value of the distribution reliability indices viz. SAIFI, SAIDI, MAIFI, CAIFI and CAIDI separately for the Urban Area, Rural area as per the formula and methodology as specified at Sl. No. 18 in this Schedule.

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

(iv) Clause 18 of Schedule-II shall be substituted as under:

18. The indices shall be computed for licensee as a whole by stacking, for each month all the 11kV feeders in the supply area and then aggregating the number and duration of all interruptions in that month for each feeder. The indices would then be computed using the following formulae:

a. $SAIFI = \sum_{i=1}^{n}(A_i \times N_i)/N_t$

b. $SAIDI = \sum_{i=1}^{n}(B_i \times N_i)/N_t$

c. $MAIFI = \sum_{i=1}^{n}(C_i \times N_i)/N_t$

d. $CAIFI = \sum_{i=1}^{n}(A_i \times N_i)/N_a$

e. $CAIDI = \sum_{i=1}^{n}(B_i \times N_i)/N_a$

where,

A_i= Total number of sustained interruptions (each longer than 3 minutes) on i^{th} Feeder for the month.

B_i= Total duration of all sustained interruptions (each longer than 3 minutes) on i^{th} Feeder for the month.

C_i= Total number of momentary interruptions (each less than or equal to 3 minutes) on i^{th} Feeder for the month.

N_i=Number of Consumers of i^{th} feeder affected due to each interruption.

N_t=Total number of Consumers at 11kV feeders in licensee's supply area.

N_a= Total number of Consumers at 11kV feeders in licensee's supply area who experience interruptions during the reported period

n = Number of 11 kV feeders in licensee's supply area (excluding agricultural feeders)

Note:

(a) The feeders must be segregated into Urban area and Rural area and the value of the indices must be reported separately for each month.

(b) Licensee shall propose the target level of these indices annually at the time of submitting ARR. The

Commission would thereafter notify these indices.

(v) Following shall be inserted after Clause 18 of Schedule-II

19. In view of the increasing pollution level particularly in the metros and the cities with a population 100,000 and above, the distribution licensee shall endeavor to ensure 24x7 uninterrupted power supply to all the consumers, to avoid running the diesel generator sets.

20. The consumers, who are using the diesel generator sets as essential back up power, shall endeavor to shift to cleaner technology such as renewable energy with battery storage etc., within five years from the date of commencement of these Regulations.

21. The process of giving temporary connections to the consumers for construction activities or any temporary usage and the like shall be simplified by the distribution licensee and connection shall be provided not later than forty-eight-hours and within seven days in case augmentation of the distribution system is required. This shall avoid any use of diesel generator sets for temporary activities in the area of the distribution licensee.

22. The temporary connection shall be through a pre-payment meter or through consumer meters as defined in the Central Electricity Authority (Installation and Operation of Meters) Regulations as amended from time to time.

7) AMENDMENT IN "SCHEDULE–III COMPENSATION" OF THE PRINCIPAL REGULATIONS

(i) Schedule-III shall be substituted as under:

In case of failure of licensee to meet the guaranteed Standards of Performance as specified in Schedule-I of these Regulations, compensation shall be payable to the consumer, as shown in the table below:

S.No.	**Performance Parameters**	**Standard**	**Compensation payable to individual consumer in case of violation of Standard (default shall be considered from the time consumer has made complaint)**	**Automatic/Manual**
I.	Billing of Consumers			
1.	Raising of Final Bill	Within 2 Billing Cycles	10% of the Billed amount subject to maximum of Rs. 500/-	Automatic
2.	In case Bills are raised even after disconnection on consumer's request		Rs 500/- for each case	
3.	Resolution of Billing Complaints	Resolve within 7 days of receipt of complaint, if no additional information is required. If required, within 7 days of receipt of additional information	Rs 100/- for each day of default	
4.	Consumer requiring upto date bill	Licensee to carry out special reading and prepare final bill within 7 days	Rs 100/- for each day of default	
II.	Transfer of consumer's connection and conversion of services			
5.	Change of consumer's name due to change in ownership/ occupancy for property	Within 2 Billing Cycles of acceptance of application	Rs 100/- for each day of default	Automatic
6.	Transfer of consumer's name to legal heir	Within 2 Billing cycles of acceptance of application		
7.	Load Reduction	30 days after receipt of the application		
8.	Change of Category	Within 10 days of acceptance of application		

9.	Shifting of Meter/Service Line etc.	Within 30 days of consumer depositing the estimated amount for which the licensee is allowed 30 days.		
III.	Release of new electricity connection			
10.	New connection/additional load where supply can be provided from existing network	Metro Cities: within 3 days from receipt of application complete in all respect in the appropriate form. Urban/Municipal areas: within 7 days from receipt of application complete in all respect in the appropriate form. Rural area: within 15 days from receipt of application complete in all respect in the appropriate form. Rural area of Islands: 30 days from receipt of application complete in all respect in the appropriate form.		
11.	Extension work or enhancement of transformer capacity is required/ extension of distribution mains, or commissioning of new substations	The distribution licensee shall supply the electricity to such premises immediately after such extension or commissioning within a period not exceeding 90 days.	Rs.200/- for. Each day of default	Manual
IV.	Disconnection/Reconnection of Supply			
12.	Request for reconnection	In case consumer requests for reconnection within a period of six months after dis-connection, the Licensee shall reconnect the consumer's installation within 7 days of payment of past dues and reconnection charges.	Rs 100/- for each day of default	Automatic
V.	Meter Complaints			
13.	Testing of Meter	Within 30 days of receipt of complaint	Rs 100/- for each day of default	Automatic
14.	Replacement of burnt meter	Within 6 hours of restoration supply by bypassing the burnt meter. Meter to be replaced within 15 days.		
15.	Replacement of defective meter	Within 15 days of declaring Meter defective after testing		
VI.	Power Supply failure			
16.	Fuse blown out or MCB Tripped (in case fuse or MCB belongs to Licensee i.e. pole or feeder pillar fuse)	Within 4 hours for Urban areas Within 12 hours in Remote areas.	Rs 40/- for each hour of default	Automatic
17.	Service line broken service line snapped from the Pole	Within 6 hours for Urban areas within 12 hours for		

		Rural areas		
18.	Fault in distribution line/ system	Rectification of fault and thereafter Restoration of normal power supply within 12 hours		
19.	Breakdown of underground Cables	Rectification within 24 hours		
20.	Distribution transformer failed/burnt	Replacement of failed transformer within 24 hours in Urban areas; Within 48 hours in rural areas; Within 60 hours in Remote areas.	Rs 300/- for each day of default	Automatic
21.	HT mains failed	Rectification of fault within 12 hours	Rs 400/- for each day of default	
22.	Problem in grid (11kV or 33kV or 66 kV) substation	Repair and restoration of supply within 48 hours		
23.	Failure of Power Transformer	As per 15.8 of Schedule-I	Rs 1000/- for each day of default	
VII.	Voltage fluctuation			
24.	Local problem on Transformer	Within 3 days	Rs 100/- for each day of default	Automatic
25.	Distribution network problem where no expansion on enhancement of network is involved	Within 15 days for LT System Within 30 days for HT System	Rs 200/- for each day of default	
26.	Distribution network problem, if upgradation of distribution system including erection and/or enhancing capacity of sub-station is required	Within 180 days	Rs 500/- for each day of default	

8) AMENDMENT IN "ANNEXURE- III" OF THE PRINCIPAL REGULATIONS

(I) S.No. 3 of Annexure-III shall be substituted as under:

(a) SAIFI

Sl.No.	Month	N_i = Number of Consumers of i^{th} feeder affected due to each interruption	A_i = Total number of sustained interruptions (each longer than 3 minutes) on i^{th} feeder for the month	N_t= Total number of Consumers at 11kV feeders in licensee's supply (1)	$=\sum(A_i \times N_i)$ For all 11kV feeders excluding agriculture feeders (2)	SAIFI=(2)/(1)
	I					
	N					
	Total					

(b) SAIDI

Sl.No.	Month	N_i = Number of Consumers of i^{th} feeder affected due to each interruption	B_i = Total duration of all sustained interruptions (each longer than 3 minutes) on i^{th} feeder for the month	N_t = Total number of Consumers at 11kV feeders in licensee's supply (1)	$=\sum(B_i \times N_i)$ For all 11kV feeders excluding agriculture feeders (2)	SAIDI=(2)/(1)
	I					
	N					
	Total					

(c) MAIFI

Sl.No.	Month	N_i = Number of Consumers of i^{th} feeder affected due to each interruption	C_i = Total number of momentary interruptions (each less than or equal to 3 minutes) on i^{th} feeder for the month	N_t= Total number of Consumers at 11kV feeders in licensee's supply (1)	$=\sum(C_i \times N_i)$ For all 11kV feeders excluding agriculture feeders (2)	MAIFI=(2)/(1)
	I					
	N					
	Total					

(d) CAIFI

Sl.No.	Month	N_i=Number of Consumers of i^{th} feeder affected due to each interruption	A_i= Total number of sustained interruptions (each longer than 3 minutes) on i^{th} feeder for the month	N_a= Total number of Consumers at 11kV feeders in licensee's supply area who experience interruptions during the reported period (1)	$=\sum(A_i \times N_i)$ For all 11kV feeders excluding agriculture feeders (2)	CAIFI=(2)/(1)
	1					
	N					
	Total					

(e) CAIDI

Sl.No.	Month	N_i=Number of Consumers of i^{th} feeder affected due to each interruption	B_i = Total duration of all sustained interruptions (each longer than 3	N_a= Total number of Consumers at 11kV feeders in licensee's supply area who experience interruptions during	$=\sum(B_i \times N_i)$ For all 11kV feeders excluding agriculture feeders (2)	CAIDI=(2)/(1)

			minutes) on i[th] feeder for the month	the reported period (1)		
	1					
	N					
	Total					

Note: The Distribution Licensee shall also upload such report on its website.

S.D.SHARMA, Secy. (I/C), JERC

[ADVT.-III/4/Exty./180/2024-25]

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.

AMIT KUMAR JAISWAL
Digitally signed by AMIT KUMAR JAISWAL
Date: 2024.06.14 22:27:23 +05'30'