



भारत का राजपत्र The Gazette of India

सी.जी.-एच.आर.-अ.-24102026-277410
CG-HR-E-24102026-277410

असाधारण
EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4
PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 637]
No. 637]

नई दिल्ली, शनिवार, अक्टूबर 24, 2026/कार्तिक 2, 1948
NEW DELHI, SATURDAY, OCTOBER 24, 2026/KARTIKA 2, 1948

संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग
(गोवा राज्य एवं संघ राज्य क्षेत्रों के लिए)
अधिसूचना

गुरुग्राम, 5 अक्टूबर, 2026

संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग (चंडीगढ़ पावर डिस्ट्रीब्यूशन लिमिटेड पर लागू वितरण लाइसेंस की विशिष्ट शर्तें)
विनियम, 2026

सं. JERC-38/2026.— विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 14, 15 और 16 को धारा 181 के साथ पठित तथा संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग (गोवा राज्य एवं संघ राज्य क्षेत्रों के लिए) (पारेषण एवं वितरण लाइसेंसिंग) विनियम, 2020 के विनियम 71 द्वारा प्रदत्त शक्तियों तथा इस संबंध में सक्षम करने वाली अन्य सभी शक्तियों का प्रयोग करते हुए, और पूर्व प्रकाशन के पश्चात्, संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग (गोवा राज्य एवं संघ राज्य क्षेत्रों के लिए) एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात्:—

1. संक्षिप्त नाम, विस्तार और प्रारंभ

1.1 इन विनियमों को संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग (चंडीगढ़ पावर डिस्ट्रीब्यूशन लिमिटेड पर लागू वितरण लाइसेंस की विशिष्ट शर्तें) विनियम, 2026 कहा जाएगा।

1.2 इन विनियमों का विस्तार केंद्रशासित प्रदेश चंडीगढ़ के उस लाइसेंस प्राप्त क्षेत्र तक होगा, जिसका उल्लेख चंडीगढ़ प्रशासन द्वारा राजपत्र में दिनांक 31.01.2025 तथा 30.01.2026 को अधिसूचित अंतरण योजनाओं (Transfer Schemes), यथा समय-समय पर संशोधित, में किया गया है। ये विनियम केंद्रशासित प्रदेश चंडीगढ़ के भीतर चंडीगढ़ पावर डिस्ट्रीब्यूशन लिमिटेड (संक्षेप में, सीपीडीएल) द्वारा विद्युत के वितरण एवं खुदरा आपूर्ति पर लागू होंगे। ये विनियम राजपत्र में इनके प्रकाशन की तारीख से प्रवृत्त होंगे।

1.3 इन विनियमों के प्रावधान आयोग के अन्य विनियमों के पूरक होंगे तथा उनकी व्याख्या उन विनियमों के साथ सामंजस्य स्थापित करते हुए की जाएगी। ऐसे किसी विषय के संबंध में, जिसके लिए इन विनियमों में विशेष रूप से कोई प्रावधान नहीं किया गया है, संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग (गोवा राज्य एवं संघ राज्य क्षेत्रों के लिए) (पारेषण एवं वितरण लाइसेंसिंग) विनियम, 2020 के प्रावधान लागू होंगे।

2. परिभाषाएँ

2.1 इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो:—

(a) “सामान्य शर्तें” (General Conditions) से अभिप्राय लाइसेंस की उन शर्तों से है, जो संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग (गोवा राज्य एवं संघ राज्य क्षेत्रों के लिए) (पारेषण एवं वितरण लाइसेंसिंग) विनियम, 2020 में विनिर्दिष्ट हैं तथा लाइसेंसधारी पर लागू होती हैं।

(b) “विशिष्ट शर्तें” (Specific Conditions) से अभिप्राय लाइसेंस की उन शर्तों से है, जो इन विनियमों में विनिर्दिष्ट हैं तथा संबंधित लाइसेंसधारी पर लागू होती हैं।

2.2 इन विनियमों में प्रयुक्त ऐसे शब्दों एवं अभिव्यक्तियों, जिन्हें इन विनियमों में विशेष रूप से परिभाषित नहीं किया गया है, किंतु जिन्हें अधिनियम में परिभाषित किया गया है, के वही अर्थ होंगे जो उन्हें विद्युत अधिनियम, 2003 में दिए गए हैं। यदि ऐसे शब्दों एवं अभिव्यक्तियों को अधिनियम अथवा आयोग के विनियमों में परिभाषित नहीं किया गया है, किंतु संसद द्वारा अधिनियमित किसी अन्य विधि में परिभाषित किया गया है तथा वह विधि संबंधित राज्य या संघ राज्य क्षेत्र में विद्युत क्षेत्र पर लागू होती है, तो ऐसे शब्दों एवं अभिव्यक्तियों के वही अर्थ होंगे जो उक्त विधि में निर्धारित हैं।

3. प्रयोज्यता

ये विशिष्ट शर्तें, संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग (गोवा राज्य एवं संघ राज्य क्षेत्रों के लिए) (पारेषण एवं वितरण लाइसेंसिंग) विनियम, 2020 तथा समय-समय पर प्रवृत्त वितरण लाइसेंसधारियों पर लागू सामान्य शर्तों के अतिरिक्त, अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार चंडीगढ़ में पंजीकृत कार्यालय रखने वाली सीपीडीएल के लाइसेंस की शर्तें मानी जाएँगी।

4. वितरण क्षेत्र अथवा आपूर्ति क्षेत्र

4.1 वह आपूर्ति क्षेत्र, जिसके भीतर सीपीडीएल विद्युत की आपूर्ति करने के लिए अधिकृत है, केंद्रशासित प्रदेश चंडीगढ़ का संपूर्ण भौगोलिक क्षेत्र होगा, जैसा कि चंडीगढ़ प्रशासन द्वारा दिनांक 31.01.2025 तथा 30.01.2026 को जारी अंतरण योजना में, यथा समय-समय पर संशोधित, उल्लिखित है। यह क्षेत्र उक्त अधिसूचना में विनिर्दिष्ट शर्तों एवं अपवर्जनों के अधीन होगा।

4.2 लाइसेंसधारी की स्थिति के निलंबन, समाप्ति अथवा लाइसेंस निरस्तीकरण जैसी किसी घटना के घटित होने की स्थिति में, सीपीडीएल ऐसी घटना की तारीख से लाइसेंसधारी की स्थिति खो देगा।

5. लाइसेंस की शर्तें एवं अवधि

5.1 सीपीडीएल विद्युत अधिनियम, 2003 के अंतर्गत एक मानित वितरण लाइसेंसधारी (deemed distribution licensee) है, जिसे आगे “लाइसेंसधारी” कहा जाएगा। लाइसेंस, अंतरण योजना, 2025 के कार्यान्वयन की प्रभावी तारीख से 25 वर्ष की अवधि के लिए, अर्थात् 31 जनवरी, 2050 तक, अथवा अधिनियम एवं नियमों के अनुसार निरस्त या नवीनीकृत किए जाने तक वैध रहेगा।

5.2 लाइसेंसधारी लाइसेंस की अवधि समाप्त होने से एक वर्ष पूर्व उसके नवीनीकरण के लिए आवेदन प्रस्तुत करेगा।

5.3 आयोग, स्वयं की पहल पर अथवा लाइसेंसधारी के आवेदन पर, अधिनियम की धारा 18 तथा संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग (गोवा राज्य एवं संघ राज्य क्षेत्रों के लिए) (पारेषण एवं वितरण लाइसेंसिंग) विनियम, 2020 के विनियम 25 के प्रावधानों के अधीन रहते हुए, इन विनियमों में परिवर्तन, संशोधन अथवा परिवर्धन कर सकता है।

विशिष्ट शर्तें

6. विशिष्ट शर्तों एवं लाइसेंस का निरीक्षण

लाइसेंसधारी इन विनियमों की अधिसूचना की तारीख के तुरंत बाद लाइसेंस की इन विशिष्ट शर्तों को जनता के निरीक्षण हेतु उपलब्ध कराने की व्यवस्था करेगा।

7. निर्बाध विद्युत आपूर्ति

लाइसेंसधारी आपूर्ति क्षेत्र के भीतर प्रतिदिन चौबीस घंटे निर्बाध विद्युत आपूर्ति सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक व्यवस्था करेगा।

8. दंड

लाइसेंसधारी अधिनियम तथा उसके अंतर्गत बनाए गए लागू नियमों एवं विनियमों के प्रावधानों के अनुसार दंडात्मक कार्रवाई के लिए उत्तरदायी होगा।

9. अंतरण योजना

इन विनियमों में किसी बात के होते हुए भी, चंडीगढ़ विद्युत सुधार अंतरण योजना, 2025 का इन विनियमों के ऐसे किसी भी प्रावधान पर अधिभावी प्रभाव होगा, जो उक्त अंतरण योजना के विपरीत हो अथवा उससे असंगत हो।

10. विविध

10.1 लाइसेंसधारी विद्युत अधिनियम, 2003 तथा उसके अंतर्गत बनाए गए नियमों एवं विनियमों के तहत विद्युत निरीक्षक को प्रदत्त शक्तियों के अनुसरण में उसके द्वारा जारी निर्देशों का अनुपालन करेगा।

10.2 लाइसेंसधारी अपनी संवैधानिक संरचना अथवा वर्तमान शेयरधारिता संरचना में किसी परिवर्तन की स्थिति में, ऐसे परिवर्तन की तारीख से तत्काल और किसी भी स्थिति में पंद्रह (15) दिनों के भीतर, आयोग को इसकी सूचना देगा।

10.3 लाइसेंसधारी आयोग द्वारा समय-समय पर अपेक्षित प्रपत्र में ऐसी रिपोर्ट, सूचना एवं आँकड़े प्रस्तुत करेगा, जैसा आयोग द्वारा अपेक्षित हो।

11. विवाद निपटान एवं इन विनियमों की व्याख्या के संबंध में निर्णय

11.1 लाइसेंस प्राप्त व्यवसाय से संबंधित सभी विवादों का निपटारा विद्युत अधिनियम, 2003 के प्रावधानों के अनुसार किया जाएगा।

11.2 इन विनियमों की व्याख्या से संबंधित सभी मुद्दे आयोग के निर्धारण के अधीन होंगे तथा ऐसे मुद्दों पर आयोग का निर्णय अंतिम होगा।

12. राज्य ग्रिड कोड का अनुपालन

12.1 लाइसेंसधारी संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग (राज्य ग्रिड कोड) विनियम, 2010, यथा समय-समय पर संशोधित, के प्रावधानों का, जहाँ तक वे उस पर लागू हों, अनुपालन करेगा।

13. वितरण कोड का अनुपालन

13.1 लाइसेंसधारी संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग (वितरण कोड) विनियम, 2010, यथा समय-समय पर संशोधित, को लागू करेगा तथा उसके प्रावधानों का अनुपालन करेगा।

14. ऊर्जा लेखांकन एवं लेखापरीक्षा

14.1 लाइसेंसधारी ऊर्जा दक्षता ब्यूरो (विद्युत वितरण कंपनियों में ऊर्जा लेखापरीक्षा के संचालन की रीति एवं अंतराल) विनियम, 2021, यथा समय-समय पर संशोधित, को लागू करेगा तथा उसके प्रावधानों का अनुपालन करेगा।

14.2 लाइसेंसधारी प्रत्येक वित्तीय वर्ष के लिए वार्षिक ऊर्जा लेखापरीक्षा आयोजित करेगा तथा संबंधित वित्तीय वर्ष की समाप्ति से चार माह के भीतर वार्षिक ऊर्जा लेखापरीक्षा रिपोर्ट आयोग को प्रस्तुत करेगा और उसे अपनी वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराएगा।

15. उपभोक्ता चार्टर

15.1 लाइसेंसधारी एक उपभोक्ता चार्टर तैयार करेगा, उसका प्रचार-प्रसार करेगा तथा उसका पालन करेगा। इस चार्टर में उपभोक्ताओं के सभी अधिकारों, हकदारियों एवं उत्तरदायित्वों तथा विद्युत आपूर्ति के संबंध में लाइसेंसधारी के दायित्वों का विवरण होगा। इसमें लाइसेंसधारी द्वारा सुनिश्चित सेवा स्तर तथा अधिनियम एवं अन्य लागू विधियों और विनियमों के अंतर्गत उनके पारस्परिक संबंधों के अन्य पहलू भी शामिल होंगे।

उपभोक्ता चार्टर में अन्य बातों के साथ-साथ अनुमोदित उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रक्रिया, उपभोक्ता अधिकारों का विवरण तथा उपभोक्ता को उसके विद्युत कनेक्शन, खपत, आकलन आदि के संबंध में सूचना प्राप्त करने का अधिकार शामिल होगा।

16. उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रक्रिया

16.1 लाइसेंसधारी आयोग द्वारा विनिर्दिष्ट शिकायत निवारण प्रक्रिया का अनुपालन करेगा। लाइसेंसधारी निम्नलिखित सुनिश्चित करेगा:—

(a) समय-समय पर संशोधित शिकायत निवारण प्रक्रिया की एक प्रति, सामान्य कार्य घंटों के दौरान, संबंधित प्रत्येक परिसर में जनता के निरीक्षण हेतु उपलब्ध कराई जाएगी; तथा

(b) समय-समय पर संशोधित शिकायत निवारण प्रक्रिया की एक प्रति प्रत्येक नए उपभोक्ता को निःशुल्क उपलब्ध कराई जाएगी। इसके अतिरिक्त, अनुरोध करने वाले किसी अन्य व्यक्ति को भी उक्त प्रक्रिया की प्रति ऐसी कीमत पर उपलब्ध कराई जाएगी, जो उसकी प्रतिलिपि तैयार करने की लागत से अधिक न हो।

17. उपभोक्ताओं के अधिकार एवं सूचना का अधिकार

17.1 लाइसेंसधारी विद्युत (उपभोक्ताओं के अधिकार) नियम, 2020, यथा समय-समय पर संशोधित, के प्रावधानों का अनुपालन करेगा।

17.2 उपभोक्ता के अनुरोध पर, लाइसेंसधारी अपनी युक्तिसंगत रूप से उपलब्ध जानकारी की सीमा तक, निम्नलिखित जानकारी उपलब्ध कराएगा:—

(a) लाइसेंसधारी द्वारा प्रदान की जाने वाली सभी सेवाओं के संबंध में जानकारी, जिसमें आयोग द्वारा अनुमोदित प्रभारों अथवा टैरिफ से संबंधित जानकारी भी शामिल होगी;

(b) लाइसेंसधारी द्वारा उपभोक्ता के परिसर में प्रदान की जा रही विद्युत सेवा के संबंध में मीटर रीडिंग की जानकारी; तथा

(c) लाइसेंसधारी के पास उपभोक्ता के खाते की स्थिति के संबंध में जानकारी।

17.3 लाइसेंसधारी इस खंड के अंतर्गत जानकारी उपलब्ध कराने के लिए उचित राशि का शुल्क ले सकता है, जब तक कि अनुरोधित जानकारी सामान्य प्रकृति की न हो।

18. विधियों, नियमों एवं विनियमों का अनुपालन

लाइसेंसधारी अधिनियम तथा उसके अंतर्गत बनाए गए नियमों और आयोग द्वारा समय-समय पर जारी विनियमों, दिशानिर्देशों, आदेशों एवं निर्देशों का अनुपालन करेगा, सिवाय उस स्थिति के जब लाइसेंसधारी को किसी विचलन के लिए आयोग की पूर्व लिखित स्वीकृति प्राप्त हो।

18.1 लाइसेंसधारी केंद्रीय विद्युत प्राधिकरण तथा केंद्रीय विद्युत विनियामक आयोग द्वारा जारी विनियमों एवं दिशानिर्देशों का, जहाँ तक वे लागू हों, अनुपालन करेगा।

18.2 लाइसेंसधारी उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच (CGRF) अथवा लोकपाल द्वारा जारी आदेशों एवं निर्देशों का अनुपालन करेगा।

18.3 लाइसेंसधारी लाइसेंस में विनिर्दिष्ट सामान्य शर्तों के अनुसार कार्य करेगा, सिवाय उन स्थितियों के जहाँ आयोग द्वारा उसे विशेष रूप से छूट प्रदान की गई हो अथवा अनुमति दी गई हो।

18.4 लाइसेंसधारी विद्युत अधिनियम, 2003 तथा उसके अंतर्गत बनाए गए नियमों एवं विनियमों के अनुसार अपने कार्यों के निर्वहन में राज्य भार प्रेषण केंद्र (SLDC), राज्य पारेषण उपयोगिता (STU) तथा अन्य वैधानिक प्राधिकरणों द्वारा जारी आदेशों एवं निर्देशों का अनुपालन करेगा।

18.5 लाइसेंसधारी अपने आपूर्ति क्षेत्र में विद्युत आपूर्ति के संबंध में संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग (गोवा राज्य एवं संघ राज्य क्षेत्रों के लिए) (वितरण लाइसेंसधारियों के लिए निष्पादन मानक) विनियम, 2015 तथा संयुक्त विद्युत विनियामक आयोग (गोवा राज्य एवं संघ राज्य क्षेत्रों के लिए) (विद्युत आपूर्ति संहिता) विनियम, 2018, यथा समय-समय पर संशोधित, का पालन करेगा।

19. कठिनाइयों को दूर करने की शक्ति

यदि इन विनियमों के प्रावधानों को प्रभावी बनाने में कोई कठिनाई उत्पन्न होती है, तो आयोग, सामान्य अथवा विशिष्ट आदेश द्वारा, अधिनियम के प्रावधानों से असंगत न होने वाले ऐसे प्रावधान कर सकता है, जो उक्त कठिनाई को दूर करने के लिए आवश्यक प्रतीत हों।

20. छूट प्रदान करने की शक्ति

आयोग जनहित में तथा लिखित रूप में कारण दर्ज करते हुए, इन विनियमों के किसी भी प्रावधान में छूट प्रदान कर सकता है।

राजेश दांगी, सचिव (प्रभारी)

[विज्ञापन-III/4/असा./406/2026-27]

JOINT ELECTRICITY REGULATORY COMMISSION

(For the State of Goa and UTs)

NOTIFICATION

Gurugram, the 5th October, 2026

JOINT ELECTRICITY REGULATORY COMMISSION (SPECIFIC CONDITIONS OF DISTRIBUTION LICENSE APPLICABLE TO CHANDIGARH POWER DISTRIBUTION LIMITED) REGULATIONS, 2026.

No. JERC-38/2026.—In exercise of powers vested under Section 14, 15 and 16 read with Section 181 of the Electricity Act, 2003, and Regulation 71 of the Joint Electricity Regulatory Commission for the State of Goa and Union Territories (Transmission and Distribution Licensing) Regulations, 2020, and all other powers enabling it in this behalf, and after previous publication the Joint Electricity Regulatory Commission (for the State of Goa and Union Territories), hereby makes the following Regulations, namely: —

1. Short title, Extent and Commencement. —

1.1 These Regulations may be called the Joint Electricity Regulatory Commission (Specific Conditions of Distribution License applicable to **Chandigarh Power Distribution Limited**) Regulations, 2026.

1.2 These Regulations shall extend to the licensed area of Union Territory of Chandigarh as mentioned in the Transfer Schemes 2025 notified by Chandigarh Administration in official gazette dated 31.01.2025 and 30.01.2026 as amended from time to time for Distribution and Retail Supply of Electricity by Chandigarh Power Distribution Limited (in short CPDL) within the Union Territory of Chandigarh. These Regulations shall come into force from the date of their publication in the Official Gazette.

1.3 The provisions of these Regulations shall be supplemental to the other Regulations of the Commission and shall be construed harmoniously with them. In the event of any matter not specifically provided for in these Regulations, the provisions of the Joint Electricity Regulatory Commission for the State of Goa and Union Territories (Transmission and Distribution Licensing) Regulations, 2020, shall apply.

2. Definitions:

2.1 In these Regulations, unless the context otherwise requires: —

(a) “**General Conditions**” means conditions of the Licence which are applicable to the Licensee specified in Joint Electricity Regulatory Commission for the State of Goa and Union Territories (Transmission and Distribution Licensing) Regulations, 2020.

(b) “**Specific Conditions**” mean Conditions of the Licence which is applicable to the Licensee as specified in these Regulations;

2.2 Words and expressions used in these Regulations if not specifically defined herein, but defined in the Act, shall have the meanings assigned to them in the Electricity Act, 2003, but if are not defined under the Act and Regulations of the Commission and defined under any other law enacted by Parliament and applicable to the electricity sector in the State or Union territory, shall have the meanings assigned to them under such law.

3. Applicability:

These Specific Conditions, in addition to the Joint Electricity Regulatory Commission for the State of Goa and Union Territories (Transmission and Distribution Licensing) Regulations, 2020 specifying the general conditions for Distribution Licensees, as may be in force from time to time, shall be deemed to be the conditions of licence of CPDL, having its registered office in Chandigarh, the licensee in accordance with the provisions of the Act.

4. Area of Distribution or Area of Supply:

4.1 The Area of Supply within which CPDL is authorized to supply electricity shall be the whole of the geographical area of Union Territory of Chandigarh. as mentioned in the Transfer Scheme issued by the Chandigarh Administration dated 31.01.2025 and 30.01.2026 as amended from time to time subject to such-conditions and exclusions as specified in the said notification.

4.2 In case of events such as suspension / termination, or revocation of the licensee period etc., the CPDL shall lose its status as a licensee from date of such event.

5. Terms / Tenure of the Licence:

5.1 CPDL is a deemed distribution licensee under the Electricity Act, 2003 (hereinafter referred to as Licensee) and the license shall be valid for a period of 25 years till 31st January 2050, from the effective date for implementation of the Transfer Scheme, 2025 or until revoked or renewed in accordance with the Act and Rules.

5.2 The Licensee shall file an application for renewal of license, one year before the expiry of license tenure.

5.3 The Commission may suo-moto or on application by the licensee may alter or amend or modify these Regulations subject to provision of Section 18 of the Act and Regulation 25 of the JERC (Transmission and Distribution Licensing) Regulations, 2020.

SPECIFIC CONDITIONS

6. Inspection of Specific Conditions and Licence:

The Licensee shall make provision for public inspection of these Specific Conditions of Licence, immediately after the date of notification of these Regulations.

7. Un-interrupted power supply:

The Licensee shall make provisions for uninterrupted power supply for twenty-four hours in a day within the area of supply.

8. Penalty:

The Licensee shall be liable for penal action under the applicable provisions of the Act and the Rules and the Regulations made thereunder.

9 Transfer Scheme:

Notwithstanding anything contained in these Regulations, the Chandigarh Electricity Reforms Transfer Scheme, 2025 shall have an overriding effect on any provision of these Regulations that is contrary to or in conflict with the Chandigarh Electricity Reforms Transfer Scheme, 2025.

10 Miscellaneous:

10.1 The Licensee shall comply with the directions of the Electrical Inspector pursuant to the power vested in it under the Electricity Act, 2003 and Rules & Regulations made there under.

10.2 The Licensee shall, in the event of a change in its constitution or existing share holding pattern, immediately and in no case later than fifteen (15) days from the date thereof, inform the Commission of such change.

10.3 The Licensee shall submit such report, information, data in such form as called by the Commission from time to time.

11 Dispute Resolution and Decision on Interpretation of these Regulations:

11.1 All dispute in terms of licensed business shall be dealt in accordance with the provisions of the Electricity Act, 2003.

11.2 All issues arising in relation to interpretation of these Regulations shall be a matter for the determination of the Commission and the decision of the Commission on such issues shall be final.

12 Compliance with State Grid Code;

12.1 The Licensee shall comply with the provisions of the JERC (State Grid Code) Regulations, 2010 as amended from time to time, in so far as applicable to it.

13 Compliance with the Distribution Code:

13.1 The Licensee shall implement and comply with the JERC (Distribution Code) Regulations, 2010 as amended from time to time.

14 Energy Accounting and Audit:

14.1 The Licensee shall implement and comply with the Bureau of Energy Efficiency (Manner and Intervals for Conduct of Energy Audit in electricity distribution companies) Regulations, 2021 as amended from time to time.

14.2 The Licensee shall conduct an annual energy audit for every financial year and submit the annual energy audit report to the Commission and also make available on its website within a period of four months from the expiry of the relevant financial year.

15 Customer Charter:

15.1 The Licensee shall prepare, publicise and adhere to a Customer Charter detailing all the rights, entitlements and responsibilities of the consumers and obligations of the Licensee relating to supply of electricity including the Licensee's guaranteed service levels and other aspects of their relationship under the Act and other applicable laws and Regulations. The Customer Charter shall include among other things approved consumer complaint handling procedure, consumer right statement and consumer right to information regarding his connection, consumption, assessment, etc.;

16 Consumer Complaint Handling Procedure:

16.1 The Licensee shall comply with the Complaint Handling Procedure specified by the Commission. The Licensee shall:

(a) make a copy of the Complaint Handling Procedure, revised from time to time, available for inspection by the public at each of the relevant premises during normal working hours; and

- (b) provide free of charge a copy of the Procedure revised from time to time to each new Consumer, and to any other person who requests it at a price not exceeding the cost of duplicating it.

17 Consumer's Rights and Right to Information:

17.1 The Licensee shall comply with the provisions of the Electricity (Rights of Consumers) Rules, 2020 as amended from time to time.

17.2 The Licensee, on request of the consumer, to the extent that is reasonably available to the Licensee provide:

- (a) information on all services provided by the Licensee including the information on the charges or Tariff as approved by the Commission;
- (b) information on meter readings for the electricity services provided to the consumer premises by the Licensee; and
- (c) information on the status of the consumer's account with the Licensee;

17.3 The Licensee may charge a reasonable amount for providing information under this section unless the information requested is of general nature.

18 Compliance with the Laws, Rules and Regulations:

The Licensee shall comply with the provisions of the Act and the Rules, and Regulations, Guidelines, Orders and Directions issued by the Commission from time to time except where the licensee obtains the prior written approval of the Commission for any deviation therefrom.

18.1 The Licensee shall comply with the Regulations, Guidelines, Directions issued by the Central Electricity Authority and Central Electricity Regulatory Commission as applicable.

18.2 The Licensee shall comply with the Orders or Directions issued by the Consumer Grievances Redressal Forum (CGRF) or Ombudsman.

18.3 The Licensee shall act in accordance with these general conditions specified in the licence except where the Licensee is exempted specifically or permitted by the Commission.

18.4 The Licensee shall comply with the orders and directions issued by the State Load Despatch Centre, STU and other statutory authorities in the discharge of their functions vested in accordance with the Electricity Act, 2003 and Rules & Regulations made there under.

18.5 The Licensee shall adhere to the Joint Electricity Regulatory Commission for the State of Goa & UTs (Standard of Performance for Distribution Licensees) Regulations, 2015. and the Joint Electricity Regulatory Commission for the State of Goa and UTs (Electricity Supply Code) Regulations, 2018 as amended from time to time in regard to supply of electricity in its area of supply.

19 Power to remove difficulties:

If any difficulty arises in giving effect to the provisions of these Regulations, the Commission may, by general or specific Order, make such provisions not inconsistent with the provisions of the Act as may appear to be necessary for removing the difficulty.

20. Power to Relax:

The Commission may in public interest and for reasons to be recorded in writing, relax any of the provision(s) of these Regulations.

RAJESH DANGI, Secy. I/c
[ADVT.-III/4/Exty./406/2026-27]