Extra No. 167 REGISTERED No. G/GNR/2

©

सत्यमेव जयते

The Gujarat Government Gazette

EXTRAORDINARY

PUBLISHED BY AUTHORITY

Vol. XLVI] WEDNESDAY, JULY 20, 2005/ASADHA 29, 1927

Separate paging is given to this Part in order that it may be filed as a Separate Compilation.

PART IV-C

Statutory Rules and Orders (Other than those published in Part I, I-A and I-L) made by Statutory Authorities other than the Government of Gujarat including those made by the Government of India, the High Court, the Director of Municipallities, the Commissioner of Police, the Director of Prohibition and Excise, the District Magistrates and the Election Commission, Election Tribunals, Returning Officers and other Authorities under the Election Commission.

ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ
૧ લો માળ, નેપ્ચ્યુન ટાવર, આશ્રમ રોડ,
અમદાવાદ. તારીખ ૩૧ માર્ચ, ૨૦૦૫

તા.૩૧ માર્ચ-૨૦૦૫ ના ગુજરાત રાજપત્ર, (અસાધારણ)માં અંગ્રેજીમાં પ્રસિધ્ધ થયેલા નોટીફીકેશન નં.૧૦, ૨૦૦૫ વિતરણ પરવાનેદારની કામગીરીનું ધોરણના નિયમનનો ગુજરાતી અનુવાદ આથી સર્વે લોકોની જાણ સારૂ પ્રસિધ્ધ કર્યો છે.

(પી.એસ.શાહ)
સચિવ

ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ

વિતરણ પરવાનેદારની કામગીરીનું ધોરણ

૨૦૦૫ નું જાહેરનામું નં. ૧૦

૨૦૦૩ ના વિદ્યુત અધિનિયમની કલમ ૫૭, ૫૮ અને ૪૩ સાથે વાંચતા કલમ ૧૮૧ અને ૨૦૦૩ ના ગુજરાત વિજ ઉદ્યોગ (પુનર્રચના અને વિનિમય) (૨૦૦૩ નો ગુજરાત અધિનિયમ ૨૪) ની કલમ ૪૨ અને ૪૪ અન્વયે તેમને સોંપેલી તમામ સત્તાઓ તથા આ અંગે તેમને સક્ષમ બનાવતી તમામ સત્તાઓની રૂએ, ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ દ્વારા આ વિનિમય બનાવે છે. જેમકે :-

પ્રકરણ - ૧

પ્રારંભિક

૧. ટૂંકું શિર્ષક. વ્યાપ્તિ અને આરંભ

૧.૧ આ વિનિયમો. ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (વિતરણ પરવાનેદારની કામગીરીનું ધોરણ) વિનિયમો, ૨૦૦૫ કહેવાશે.

૧.૨ આ વિનિયમો ગુજરાત રાજયમાં વિજળી વિતરણના કામમાં રોકાયેલ તમામ પરવાનેદારોને લાગુ પડશે.

૧.૩ આ વિનિયમો રાજયત્રમાં તેની પ્રસિધ્ધિ થયાની તારીખથી અમલમાં આવશે.
૧.૪ આ વિનિયમો રાજ્યપત્રમાં તેની પ્રસિધ્ધિ થયાની તારીખથી અમલમાં આવશે.

પ્રકરણ - ૨
વ્યાખ્યાઓ અને અર્થઘટન :-

૨ વ્યાખ્યા અને અર્થઘટન :

૨.૧ 'અધિનિયમ' એટલે આ વિનિયમોમાં સંર્દભમાં અન્યથા અપેક્ષિત

(ક) વિદ્યુત અધિનિયમ, ૨૦૦૩ અને ગુજરાત વિજ ઉદ્યોગ (પુનર્રચના અને વિનિયમ) અધિનિયમ, ૨૦૦૩ નો ઉલ્લેખ કરે છે.

(ખ) 'પુરવઠાનો વિસ્તાર' એટલે પરવાનેદાર પોતાના પરવાના દ્વારા જે વિસ્તારમાં વિજળી પુરવઠો પુરો પાડવા અધિકૃત હોય તે વિસ્તાર.

(ગ) 'આયોગ' એટલે ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ.

(ઘ) 'પરવાનેદાર' એટલે વિતરણ પરવાનેદાર.

(ચ) 'ગ્રામિણ વિસ્તારો' એટલે ગામ પંચાયતો દ્વારા આવરી લેવાયેલ વિસ્તારો.

(છ) 'શહેરી વિસ્તારો' એટલે વિવિધ શહેરી વિકાસ મંડળો, કેન્ટોનમેન્ટ તંત્રો અને ઔદ્યૌગિક વસાહતો અથવા નગર વસાહતો હેઠળ આવતા વિસ્તારો સહિત મહાનગરપાલીકાઓ અને અન્ય નગરપાલિકાઓ દ્વારા આવરી લેવાયેલા વિસ્તારો.

આ વિનિયમોમાં વપરાયેલ અને વ્યાખ્યા નહીં અપાયેલ પરંતુ અધિનિયમોમાં વ્યાખ્યા આપેલ શબ્દો અને શબ્દ સમૂહોના અર્થ અધિનિયમોમાં તેમને માટે પ્રયુકત કરેલ હોય તે અર્થ રહેશે. અહીં વાપરેલા પરંતુ વિનિયમો કે અધિનિયમોમાં ખાસ વ્યાખ્યા નહીં અપાયેલ, પરંતુ સક્ષમ વિધાનસભા દ્વારા પસાર થયેલા કોઈપણ કાયદા દ્વારા વ્યાખ્યા અપાયેલ અને રાજયમાં વિજ ઉદ્યોગને લાગુ પડતા શબ્દસમુહોના અર્થ તેવા કાયદામાં તેમને માટે પ્રયુકત કર્યા મુજબનો અર્થ રહેશે. ઉપરની બાબતને આધિન રહીને, અહીં વપરાયેલ પરંતુ આ વિનિયમો કે અધિનિયમોમાં કે સક્ષમ વિધાનસભાએ પસાર કરેલા કોઈપણ કાયદા દ્વારા વ્યાખ્યા નહીં અપાયેલ શબ્દસમૂહોના અર્થ, વિજ-ઉદ્યોગોમાં સામાન્ય રીતે પ્રયોજાતા અર્થ મુજબ રહેશે. ૧૯૦૪ નાં મુંબઈ સામાન્ય ખંડ અધિનિયમ હાલના વિનિયમોના હેતુસર લાગુ પડશે.

૨.૨ અર્થઘટન :-

આ વિનિયમોના અર્થઘટન, સંદર્ભથી અન્યથા અપેક્ષિત ન હોય તે સિવાય

(ક) યથાપ્રસંગ એકવચન કે બહુવચનમાં હોય તે શબ્દો અનુક્રમે બહુવચન કે એકવચનના શબ્દો સમાવિષ્ટ કરતા હોવાનું ગણવામાં આવશે.

(ખ) 'સમાવેશ' કરવો (include) કે 'સહિત' શબ્દો આવા શબ્દોની પાછળ આયાત જેવા વાકયાંશ કે શબ્દસમૂહો આવતા હોય તે લક્ષમાં લીધા વિના, તેના પછી 'મર્યાદા વિના' અથવા 'ને મર્યાદિત નથી' શબ્દો આવતા હોવાનું ગણવામાં આવશે.

(ગ) અહીંયા 'વિનિયમો' ના સંદર્ભોનો અર્થ, અમલમાં હોય તે કાયદા દ્વારા આયોગે વખતોવખત સુધારેલા કે ફેરફાર કર્યા મુજબના વિનિયમો તરીકે કરાશે.

(ઘ) શિર્ષકો અનુકૂળતા માટે આપ્યા છે અને તેને આ વિનિયમોના અર્થઘટનના હેતુસર ધ્યાનમાં લેવા નહીં.

(ચ) કાનૂન, વિનિયમો કે માર્ગદર્શક સૂચનાઓના સંદર્ભોનો અર્થ, ઉલ્લેખ કરાયેલ આવા કાનૂન, વિનિયમો કે માર્ગદર્શક સૂચનાઓને, યથાપ્રસંગ, એકત્રિત કરતી, સુધારતી કે ફેરબદલી કરતી તમામ જોગવાઈઓ સહિત એમ કરાશે.

પ્રકરણ - ૩
સલામતી

૩. વિતરણ લાઈનોના બાંધકામ, સંચાલન અને જાળવણી, ૧૯૫૬ ના ભારતીય વીજળી નિયમો તથા ૨૦૦૩ ના વીજ અધિનિયમની કલમ-૫૩ અનુસાર વખતોવખત અમલમાં આવે તેવા અન્ય સલામતી ધોરણો અનુસાર ચુસ્તપણે કરવામાં આવશે.

૩.૨ વીજળીના સલામત ઉપયોગ માટે ગ્રાહકોમાં જાગરૂકતા ફેલાવવા, પરવાનેદાર, જરૂરી તમામ પગલાં લેશે.

૩.૩ પેટા-મથકો માટે સાધનસામગ્રી અને લાઈનો તથા અર્થિંગ ગ્રિડ માટે જોગવાઈ કરાયેલ જગ્યા (ગ્રાઉન્ડીંગ) ભા.મા. ૩૦૪૩ અર્થિંગ પ્રેક્ટીસ કોડ અનુસાર રહેવી જોઈએ.

૩.૪ બાંધકામ વખતે સારું અર્થિંગ જોડાણ થાય તેટલું જ પુરતું નથી, પરંતુ હંમેશા તેની સંગીન અને આરોગ્યપ્રદ સ્થિતિમાં જાળવણી કરવી પણ જરૂરી છે. પરવાનેદાર, તેના પરીક્ષણ માટે જરૂરી તમામ પગલાં લેશે અને ૧૯૫૬ ના ભારતીય વીજળી નિયમોની કલમો ૩૨, ૫૧, ૬૧, ૬૨, ૬૭, ૬૯, ૮૮(૨) અને ૯૦ અનુસાર દરેક પરીક્ષણનું રેકર્ડ જાળવશે.

૩.૫ ફેઝનું કરંટ અને રીર્ટન માર્ગ, તફાવતને લીકેજ કરંટ કહેવાશે. પરવાનેદારે જુદા જુદા બિંદુએ લીકેજ કરંટ માપવા જરૂરી પગલાં લેવા પડશે.

૩.૬ કંડક્ટર આકસ્મિક પડી જાય તેવા કેસમાં, રક્ષણાત્મક સાધનો, જે યથાપ્રસંગ ફ્યુઝ કે સર્કિટ બ્રેકર હોય તેના સત્વરે સંચાલનની ખાતરી આપવા, વિતરણ-પધ્ધતિમાં પૂરા પાડેલ અર્થ વાયરો અને અર્થ-ઈલેક્ટ્રોડની સારી સ્થિતિમાં જાળવણી કરવામાં આવશે. કંડક્ટરો આકસ્મિક રીતે પડી જાય તે દરમ્યાન રક્ષણાત્મક-પધ્ધતિના સંચાલનમાં નિષ્ફળતા મળે તો, વિતરણ પરવાનેદારના સંબંધિત કર્મચારીના આ બાબત ધ્યાનમાં આવે કે તરત તે સર્કિટ (પરિપથ) ને હાથોની વીજળી રહિત કરશે. રક્ષણાત્મક પધ્ધતિ ચાલુ ન થવાના કારણ નક્કી કરવા વિગતવાર તપાસ હાથ ધરાશે અને ઉપાયાત્મક પગલાં સત્વરે લેવામાં આવશે.

૩.૭ મુખ્ય વીજળી નિરીક્ષક (ગુ.વી.નિ.) તપાસ-અહેવાલની સાથે તમામ પ્રાણઘાતક વીજળીક અકસ્માતોનો રેકર્ડ રાખશે. આવા અકસ્માતો વારંવાર બનતા અટકાવવા માટેના સલામતી પગલાં અંગે મુખ્ય વીજળી નિરીક્ષકે ઠરાવેલ કાર્ય પધ્ધતિ સાથે લીધેલા પગલાં અંગેના અહેવાલની એક નકલ આયોગને રજૂ કરવી.

૩.૮ જો કો મૂળભૂત શરત અથવા દિશા કે જેનું પાલન ન કરવાથી વિતરણ વ્યવસ્થા અને સલમતીને નુકશાન પહોંચે તેની નોટીસ આપવા છતાં ગ્રાહક તેનું પાલન ન કરે તો તેનું જોડાણ પરવાનેદાર કાપી શકશે. ઇમરજન્સી હાલતમાં વીજ જોડાણનું વ્યવસ્થાનું સંચાલન અને સલામતીને ધ્યાનમાં લઇ તરત કાપી નાંખવામાં આવશે. જેના કારણે વીજ જોડાણ કાપવામાં આવ્યું હોય અથવા હટાવવામાં આવ્યું હોય તેનું નિરાકરણ કરી જોડાણ શકય એટલુ જલ્દી ચાલુ કરી આપવું.

પ્રકરણ - ૪

૪. ફરિયાદો હાથ ધરવી

૪.૧ પરવાનેદારે, અહિં હવે પછી ઠરાવેલ રીત પ્રમાણે, તમામ ગ્રાહકને વિજળી પૂરી પાડવા માટેની કામગીરીનું ધોરણ જાળવવું જરૂરી છે. આ ધોરણોમાં નિયત મર્યાદા, ગાહક સેવાઓની વિવિધ પ્રવૃત્તિઓની કામગીરી માટે મળવાપાત્ર અધિનિયમ સમયનો ઉલ્લેખ કરે છે. આ વિનિયમોમાં નિર્દિષ્ટ સમય-મર્યાદાની અંદર ઉત્તમ શકય સેવા પૂરી પાડવાનો પરવાનેદારનો પ્રયાસ રહેશે.

૪.૨ ગ્રાહકે મૌખ્કિ કે લેખિતમાં કરેલી, વિજપુરવઠામાં નિષ્ફળતા / અવરોધ, વીજ-પુરવઠાની ગુણવત્તા, મીટર / મીટર-બોકસ, / મીટર વ્યવસ્થા સર્વિસ લાઈન, બિલોની ચુકવણી અને વીજ-પૂરવઠાને લગતી બીજી સેવાઓ બાબત દરેક ફરિયાદ, પરવાનેદાર રજીસ્ટર / રજીસ્ટરોમાં અથવા તે હેતુ માટે રાખવાના વિજાણ્વિક નમૂનામાં નોંધશે. દરેક ફરિયાદને એક અલગ (Unique) નંબર અપાશે. ટપાલમાં મળેલી ફરિયાદો સિવાય આ ફરિયાદ નંબર ગ્રાહકને જણાવવામાં આવશે. આમ છતાં ગ્રાહક, ટપાલથી ફરિયાદ મોકલ્યા પછી, ટેલીફોન દ્વારા કે રૂબરૂમાં ફરિયાદ નંબર / પરિસ્થિતી અંગે તપાસ કરી શકશે. આવા કેસમાં ફરિયાદીને નંબરથી જાણ કરાશે. EHV ના ટ્રિપીંગને કારણે પુરવઠામાં મોટુ ભંગાણ પડે ત્યારે સંભવિત પુન:સ્થાપન સમય ઉપરાંત ગ્રાહકને તે અંગેના કારણોની જાણ કરવી જરૂરી છે. આવા પરિક્ષેત્રમાં આવી ફરિયાદો એકી ફરિયાદ નંબર હેઠળ અલગ નોંધવી. પરવાનેદારે તમામ ફરિયાદોનું સત્વરે નિવારણ કરવાની ખાતરી આપવી.

૪.૩ મીટર વ્યવસ્થા, બિલો અને ચુકવણીને આવરી લેતી વીજ પુરવઠા અંગેની ફરિયાદો, પરવાનેદારની નિર્દિષ્ટ કચેરીઓ ખાતે કરવી. પરવાનેદારે વીજળીના બિલોની સાથે ગ્રાહકે જયાં ફરિયાદો નોંધાવવાની હોય તે કચેરી(ઓ) ના નામ, સરનામુ(મા) અને ટેલીફોન નંબરો અંગેની માહિતી જણાવવી અને જે નામે નિર્દિષ્ટ કરી હોય તે પેટા-પ્રભાકિય કચેરીઓ કે સમકક્ષ વિતરણ એકમ ખાતે પણ તે માહિતી દર્શાવવી. પરવાનેદારે ફરિયાદો નોંધવા માટેની ફોન સર્વિસ બહારની વ્યકિતઓને સોંપી હોય તો, આવા કોલ-સેન્ટરોના ફોન નંબરો વીજળીના બિલોમાં તથા પેટા-પ્રભાકીય કચેરીઓ ખાતે દર્શાવવા. પરવાનેદારે આ સંપર્ક-વિગતો સ્થાનિક વર્તમાનપત્ર / ટી.વી. / રેડિયો દ્વારા પ્રસિધ્ધ કરવાનો પણ પ્રયાસ કરવો.

૪.૪ ફરિયાદ જયાં નોંધવામાં આવતી હોય તે કચેરીએ તેનો નિકાલ કરવો અને ઉચ્ચ અધિકારી પાસેથી કોઈ સૂચના / મંજૂરી મેળવવાની હોય તો, ફરિયાદ નોંધણી કચેરી દ્વારા તે મેળવી લેવી. ફરિયાદીએ આવા ઉચ્ચ અધિકારી સુધી જવાની જરૂર નથી. તે જ પ્રમાણે બહારની ફોન સેવા કામે રાખી હોય તો, આવું કેન્દ્ર પોતે સંબંધિત અધિકારીને ફરિયાદો મોકલી આપશે. પરવાનેદાર, જવાબો સુયોજિત કરવા પોતાના અધિકારીઓની આવાં કેન્દ્રો ખાતે મુલાકાતો ગોઠવીને (આઉટસોર્સ) બહારની વ્યકિતની સેવા દ્વારા યોગ્ય પાલનની ખાતરી આપશે.

૪.૫ ફરિયાદો નહીં નોંધવા બાબત અને આ વિનિમયોમાં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબ સમય મર્યાદાની અંદર કામ કરવામાં અને / અથવા કામગીરી લક્ષ્યાંકો પરિપૂર્ણ કરવામાં નિષ્ફળતા અંગેની ફરિયાદો પ્રભાગનો હવાલો સંભાળતા સંબંધિત અધિકારીને અથવા બીજા કોઈ નામે નિર્દિષ્ટ સમકક્ષ વિતરણ એકમને કરવી. ફરિયાદના અસંતોષકારક નીકાલના કેસમાં, તે સર્કલનો હવાલો સંભાળતા અધિકારી અથવા જે કોઈ નામે નિર્દિષ્ટ હોય તે સમકક્ષ તેવા અધિકારીને કરવી.

૪.૬ પ્રશ્નને પ્રભાકીય વડા / સર્કલના વડાની કક્ષા સુધી લઈ ગયા પછી પણ ગ્રાહકને ફરિયાદના નિકાલથી સંતોષ ન થયાં હોય તો તે નીચેના પેટા ખંડ ૩.૭ માં દર્શાવ્યા મુજબ ફરિયાદ નિવારણ સમિતિ પાસે જઈ શકે.

૪.૭ પરવાનેદારે, ગ્રાહક સાથે નિયમિત ફરિયાદ નિવારણ બેઠકો યોજવી. આ બેઠકો તમામ ગ્રાહક માટે ખુલ્લી રહેશે. ગ્રાહક પોતાની ફરિયાદો આ બેઠકોમાં નોંધાવી શકશે. આ બેઠકો, દરેક મહિનાની ૧૦ મી તારીખે પેટા-પ્રભાગ અથવા જે કોઈ નામે નિર્દિષ્ટ હોય તે સમકક્ષ વિતરણ એકમમાં અને તે જ મહિનાની ૨૦ મી તારીખે સર્કલના વડાની કચેરીમાં અથવા જે કોઈ નામે નિર્દિષ્ટ હોય તે સમકક્ષ અધિકારીની કચેરીમાં યોજવી. મહિનાની ૧૦ મી કે ૨૦ મી તારીખે રવિવાર કે જાહેર રજા હોય તો, આ બેઠક તેના પછીના બીજા કામકાજના દિવસે યોજવી. ફરિયાદ નિવારણ સમિતિની બેઠકોની સમય-સૂચી, પેટા-પ્રભાગ / સર્કલ / સેકશન / ઝોનલ કચેરીઓ ખાતાએ પ્રદર્શિત કરવી. પેટા-પ્રભાગ / સેકશન કક્ષાની બેઠકોની કાર્યનોંધો તથા પગલાં લીધાનો અહેવાલ, તે જ મહિનાની ૨૦ મી એ યોજાનારી સર્કલ / ઝોનના વડાની બેઠકોમાં ઉપલબ્ધ રાખવાં. ફરિયાદ નિવારણ સમિતિએ બને ત્યાં સુધી વધુમાં વધુ ત્રણ બેઠકોમાં બાબતનો નિકાલ કરવો.

પ્રકરણ - ૫

વીજ-પૂરવઠામાં અવરોધ :

૫.૧ ગ્રાહકના મકાનના સ્થળે હાયટેન્શન / ડ્રોપઆઉટ / લો-ટેન્શન ફ્યુઝ ઉડી જવો, વિતરણ ટ્રાન્સફોર્મર / મિનિયેચર સર્કિટ બેકર મુશ્કેલીને કારણે અથવા મીટર, મિનિયેચર સર્કિટ બેકર કે સર્વિસ લાઈન આગળ ઢીલા જોડાણો / વિયોજનના કારણ સહિતના કોઈપણ કારણસર વીજ પૂરવઠા (બિન વીજળી ફરિયાદો) અવરોધની ફરિયાદો પરત્વે પરવાનેદાર ધ્યાન આપશે અને આવો અવરોધ લાઈનની ખામી અથવા વિતરણ અને / અથવા વીજ ટ્રાન્સફોર્મર (રો) ની નિષ્ફળતાને કારણે ન હોય તો હાય ટેન્શન / ડ્રોપઆઉટ ફ્યુઝ ખામી માટે ૬ કલાકની અંદર અને તમામ શહેરી વિસ્તારોમાં ફરિયાદ લેવાના આ વિનિમયોમાં નિર્દિષ્ટ બીજી તમામ ખામીઓ માટે ૪ કલાક અને ગ્રામિણ વિસ્તારોમાં ૨૪ કલકમાં વીજપુરવઠો પુનઃસ્થાપિત કરાશે. પરવાનેદાર, રેલ્વેને બને ત્યાં સુધી અવરોધરહિત વીજપુરવઠાઓ આપવાનું જાળવી રાખશે. અને કોઈ અવરોધ ઉભો થાય તો તેને ઉચ્ચ અગ્રતાના ધોરણે પુનઃસ્થાપિત કરશે. ગ્રાહકના મકાન ખાતેની ફરિયાદો સામાન્ય રીતે સવારના ૮-૦૦ કલાકથી સાંજના ૮-૦૦ કલાકની વચ્ચે હાથ ધરાશે. રાત્રિના સમયે (રાતના ૮-૦૦ કલાકથી સવારના ૮-૦૦ કલાક) મળેલી ગ્રાહકની વ્યકિતગત ફરિયાદો, શહેરી વિસ્તારોમાં તે પછીના બીજા દિવસે નિર્દિષ્ટ પ્રસ્તુત કામકાજના કલાકો દરમિયાન અને ગ્રામિણ વિસ્તારોમાં બીજા દિવસ સુધીમાં હાથ ધરવામાં આવશે. આમ છતાં પાણી પુરવઠો, સરકારી અને મોટી હોસ્પીટલો અને અન્ય સરકારી સેવાઓ જેવી આવશ્યક સેવાઓ બાબતમાં, ફરિયાદ પર તાત્કાલીક ચોવીસ કલાક ધ્યાન આપવામાં આવશે. બીજા ગ્રાહકની બાબતમાં, ફરિયાદ રાતના ૮-૦૦ વાગ્યા પછી મળે ત્યારે, વીજ પુરવઠો પુનઃસ્થાપિત કરવા બને તેટલા વેળાસર પૂરેપૂરો પ્રયત્ન કરવો.

૫.૨ ફરિયાદ મળ્યાના એક કલાકની અંદર, પરવાનેદાર શોધી કાઢશે કે તે લાઈન ખામી / કેબલ ખામી, ટ્રાન્સફોર્મર કે વીજ ટ્રાન્સફોર્મર અને / અથવા તેના સ્વિચગિયર વિતરણની નિષ્ફળતાને કારણે બન્યુ છે. પાછળથી આવેલી કોઈપણ ફરિયાદ કે પૂછપરછ માટે, પરવાનેદાર ગ્રાહકને હકિકતની અને વીજ પૂરવઠો પુનઃસ્થાપિત કરવામાં લાગનાર શકય સમય-મર્યાદાની જાણ કરશે.

૫.૩ રાબેતા મુજબની લાઈન ખામીના કેસમાં, પરવાનેદાર, ગ્રાહકને, શહેરી વિસ્તારમાં ફરિયાદ / માહિતી મળ્યાના ૮ કલાકની અંદર અને ગ્રામિણ વિસ્તારમાં ફરિયાદ / માહિતી મળ્યાના ૨૪ કલાકની અંદર વીજ પુરવઠો પુનઃસ્થાપિત કરશે.

૫.૪ હાય ટેન્શન વાયર તૂટી (સ્નેપિંગ) જવાના કેસમાં, લાઈન આપોઆપ વીજરહિત ન થઈ હોય તેવા કેસમાં પરવાનેદાર લાઈન તરત વીજરહિત કરશે અને શહેરી વિસ્તારમાં ફરિયાદ/ માહિતી મળ્યાના ૮ કલાકમાં, ગ્રામિણ વિસ્તારોમાં ફરિયાદ / માહિતી મળ્યાના ૨૪ કલાકની અંદર અને દુર્ગમ અથવા દૂરવર્તીત વિસ્તારોમાં ફરિયાદ / માહિતી મળ્યાના ૪૮ કલાકની અંદર ગ્રાહકનો વીજ-પુરવઠો તાત્કાલીક પુનઃસ્થાપિત કરશે.

૫.૫ હાય ટેન્શન ઓવરહેડ લાઈન (થાંભલા તુટ્યા વિના) પર વૃક્ષો પડે તેવા કેસમાં, પરવાનેદાર, લાઈન આપોઆપ વિજળી રહિત ન થઈ હોય તો માહિતી મળ્યે કે તુરત વિજળીરહિત કરશે અને ગ્રાહકને વીજ પુરવઠો, શહેરી વિસ્તારોમાં ફરિયાદ / માહિતી મળ્યાના ૧૦ કામકાજના કલાકમાં અને ગ્રામિણ વિસ્તારોમાં ફરિયાદ / માહિતી મળ્યાના ૨૪ કલાકની અંદર પુનઃસ્થાપિત કરી આપશે. થાંભલા તુટી જવાના કેસમાં, નગરો અને ગ્રામિણ વિસ્તારોમાં અનુક્રમે ૨૪ અને ૪૮ કલાકની અંદર પુનઃસ્થાપિત કરાશે. વાયર તૂટી જવાના કેસમાં, શહેરી વિસ્તારોમાં ફરિયાદ મળ્યાના ૧૨ કલાકમાં અને ગ્રામિણ વિસ્તારોમાં ફરિયાદ મળ્યાનાં ૨૪ કલાકમાં પુનઃસ્થાપિત કરશે.

૫.૬ લો ટેન્શન લાઈનના શોર્ટસર્કિટને કારણે આગ લાગે તો, શહેરી વિસ્તારોમાં લાઈન અલગ પાડયા પછી આગ કાબુમાં આવતા ૬ કામકાજના કલાકમાં અને ગ્રામિણ વિસ્તારોમાં ફરિયાદ / માહિતી મળ્યાના ૩૦ કલાકની અંદર ગ્રાહકને વીજપુરવઠો પુનઃસ્થાપિત કરી આપવામાં આવશે.

૫.૭ વિતરણ ટ્રાન્સફોર્મરમાં નિષ્ફળતાના કેસમાં (એટલે કે લાગુ પડે તે પ્રમાણે ૧૧/૦૦૪ કે.વી. અથવા ૨૨/૦.૪ કે.વી.) પરવાનેદાર ટ્રાન્સફોર્મર બદલશે અને શહેરી વિસ્તારોમાં ફરિયાદ/ માહિતી મળ્યાના ૧ દિવસની અંદર અને ગ્રામિણ વિસ્તારોમાં ફરિયાદ / માહિતી મળ્યાના ૩ દિવસની અંદર વીજ-પૂરવઠો પુનઃસ્થાપિત કરશે. અલબત એક જ ગ્રાહકને વીજળી પૂરી પાડતાં એક જ ટ્રાન્સફોર્મર દ્વારા આવરી લેવાયેલ અને મુદતવીત્યુ વણચુકવાયેલ લેણું હોય તેવા ગ્રાહક માટે, આવા મુદતવીત્યા લેણાંની પતાવટ થાય તે તારીખથી સમય-મર્યાદા ગણવામાં આવશે.

૫.૮ વીજ-ટ્રાન્સફોર્મર કે સંલગ્ન સ્વિચગિયરમાં નિષ્ફળતાના કેસમાં, પરવાનેદાર ફરિયાદ/ માહિતી મળ્યાના ૧૫ દિવસની અંદર મરામત/ફેરબદલી કરી આપશે, પરંતુ વીજ-ટ્રાન્સફોર્મર કે સંલગ્ન સ્વચગિયરની પ્રાયપ્તા પર તેનો આધાર રહેશે. ટેકનિકલ દ્રષ્ટિએ સુગમ હોય અને સલામતીની આવશ્યકતાઓ પરિપૂર્ણ થતી હોય ત્યાં, પરવાનેદાર ૨ દિવસમાં પુરવઠો પુનઃસ્થાપિત કરવાનો પ્રયત્ન કરશે.

૫.૯ ઉપર થઈને જતી અને ભૂગર્ભ સર્વિસલાઈન નિષ્ફળ જવાના કેસમાં, પરવાનેદાર, શહેરી વિસ્તારોમાં ફરિયાદ/ માહિતી મળ્યાના ૨૪ કલાકની અંદર કામચલાઉ વ્યવસ્થા દ્વારા વીજપુરવઠો પુનઃસ્થાપિત કરશે. ગામ વિસ્તારોની બાબતમાં, ફરિયાદ/માહિતી મળ્યાના ૪૮ કલાકની અંદર વીજળી પુનઃસ્થાપિત કરાશે. પરવાનેદાર, ફરિયાદ/માહિતી મળ્યાના ૩ દિવસની અંદર ભૂગર્ભ કેબલની મરામત કરાવશે. ભૂગર્ભ કેબલો માટે માર્ગ ખુલ્લો કરવા સક્ષમ સ્થાનિક અધિકારીની મંજૂરી મળ્યા પછી સમય-મર્યાદા લાગુ પડે છે.

૫.૧૦ પરિશિષ્ટ-એ અને બી અનુસાર, વિવિધ ફરિયાદોની આવક અને જાવકની માહિતી ફરિયાદ કેન્દ્રે નોંધીને તેનું સંકલન કરીને જાળવવામાં આવશે.

<u>નિયત અનુપયોગ ગાળો</u>

૫.૧૧ નિયત અનુપયોગ ગાળાને કારણે અવરોધની અપેક્ષીત મુદતની, વર્તમાનપત્રો કે સ્થાનિક રેડિયો/ટી.વી. મથકો વિગેરે મારફત જાહેર નોટીસ દ્વારા ઠીકઠીક અગાઉથી (ઓછામાં ઓછા ૪૮ કલાક અગાઉ) જાણ કરવી અને બને ત્યાં સુધી દિવસના ૧૦ કલાકથી વધુ હોવી જોઈએ નહીં. પરવાનેદારે સુનિશ્ચિત કરવું કે તે પુરવઠો સામાન્ય રીતે સાંજના ૬-૦૦ સુધીમાં પુનઃસ્થાપિત કરવામાં આવે. આવશ્યક સેવાઓને અપાતો પુરવઠો, આવી સેવાઓ પુરી પાડનાર સાથે અગાઉથી ચર્ચા-વિચારણા કરીને જાળવવો.

પ્રકરણ - ૬

<u>વીજ પુરવઠાની ગુણવત્તા :</u>

૬.૧ પરવાનેદાર, ગ્રાહકની ફરિયાદો પરત્વે નીચે દર્શાવેલ સમય-મર્યાદામાં નીચેની પરિસ્થિતી બાબતમાં ધ્યાન આપશે.

(અ) ન્યુટ્રલ વોલ્ટેજ, પુરવઠા વોલ્ટેજ કરતાં ૨% વધુ હોય.
(બ) વોલ્ટેજ. વધઘટ
(ગ) હાર્મોનિક્સ

મોટાભાગના ગ્રાહક ઉપરના પ્રકારની ફરિયાદ ચોકકસપણે માપીને તે દાખલ કરી શકતા નથી, તેથી પરવાનેદારની એ મુખ્ય જવાબદારી બની રહે છે કે વિનિમયોનું પાલન કરે અને આયોગે નિર્દિષ્ટ કરેલા નમૂનામાં અને તે રીતે આયોગને અનુપાલન પરિક્ષણનો નમૂનો પૂરો પાડે.

નિર્દિષ્ટ સમયની અંદર સુધારણા કરાવી શકય ન હોય તો, તે કામ પુરુ કરવામાં લાગનાર સંભવિત સમય અંગે શહેરી વિસ્તારોના કેસમાં ત્રણ દિવસમાં અને ગ્રામિણ વિસ્તારોના કેસમાં સાત દિવસની અંદર ગ્રાહકને જાણ કરવી. ગ્રાહક - બીજા કોઈ ગ્રાહક અથવા ગ્રાહકની જુથની વીજગોઠવણમાં આ પરિસ્થિતી ઊભી થાય તો અને કોઈપણ વીજગોઠવણ જાનમાલ કે સાધનસામગ્રી માટે બિનસલામત હોય તો, પરવાનેદારે, ગ્રાહક/ અન્ય ગ્રાહક/ ગ્રાહકના જુથને, ખામીભરી વીજગોઠવણમાં, યથાપ્રસંગ, સુધારો કરવામાં કે તેને છુટી પાડી દેવામાં આવે નહીં ત્યાં સુધી વીજપુરવઠો બંધ કરી શકશે. પરવાનેદારની વીજગોઠવણ બિનસલામત બને તો, જરૂરી હોય તે પ્રમાણે તેનું રક્ષણ કરવું, છુટી કરી દેવી અને બંધ કરી દેવી.

૬.૨ ન્યુટ્રલ વોલ્ટેજની ફરિયાદ પર તરત ધ્યાન આપવું, કેમ કે તેનાથી જીંદગી જોખમમાં મુકાઈ જાય.

<u>વોલ્ટેજ વધઘટ :</u>

૬.૩ પરવાનેદાર, જાહેર કરાયેલ વોલ્ટેજના સંબંધમાં અહીં નીચે નિયત કરેલ મર્યાદામાં, વપરાશકર્તાને પુરવઠો આપવાના સ્થળે વોલ્ટેજનું પ્રમાણ જાળવશે.

(અ) નિમ્ન વીજબદાણના કિસ્સામાં, + ૬% અને - ૬%
(બ) ઉચ્ચ વીજ દબાણના કિસ્સામાં, + ૬% અને - ૯%
(ક) વધુ ઉચ્ચ દબાણના કિસ્સામાં, + ૧૦% અને - ૧૨.૫%

(ક) **હાર્મોનિક્સ**

૬.૪ પરવાનેદારે હાર્મોનિક વોલ્ટેજ જનરેશનના વલણવાળા લાગે તે વ્યુહાત્મક પોઈન્ટો આગળ, તેણે નિયમિત સમયાંતરે હાર્મોનિકની દેખરેખ રાખવી. અને વપરાશકર્તાને નિર્દિષ્ટ ધોરણોનું પાલન કરવા જણાવવું.

૬.૫ વિવિધ ગ્રાહકોએ ખેંચેલ સંવાદિતા પ્રવાહ માપી તેનો રેકોર્ડ સંભાળવો પડશે. સંવાદિતા ઉત્પન્ન કરતાં સાધનોની નાની યાદી નીચે મુજબ છે.

(એ) સેલિયંટ પોલ સીન્ક્રોનિસ ઉત્પન્ન એકમ
(બી) કોર સેચ્યુરેશન્વાળું ટ્રાન્સફોર્મર
(સી) રોલીંગ મીલો
(ડી) ઇંડક્શન ફરનેશ
(ઇ) વેલ્ડીંગના સાધનો
(એફ) સ્થિત વીજભાર કમ્પ્યુટર અને ટેલીવીઝન સહિત
(જી) ઇન્વર્ટર / વીજ રેકિટફાયર
(એચ) રેલ્વે ટ્રેકશન ભાર

૬.૬ પરવાનેદારે અન્ય અસરગસ્ત ગ્રાહક (કો) પાસેથી ફરિયાદ મળ્યેથી કોઈપણ ગ્રાહકના હાર્મોનિક જનરેશનનું સ્તર પણ માપી શકશે. પાલન ન કરવામાં આવે તેવા પ્રસંગે, પરવાનેદાર અગાઉથી નોટિસ આપીને ગ્રાહકનો વીજપુરવઠો બંધ કરી શકશે.

૬.૭ ઓથોરિટિ દ્વારા વિતરણ પરવાનેદારને લાગુ પડતા ગ્રીડ જોડાણ ધોરણોમાં બતાવેલ વીજદબાણ અને વીજપ્રવાહ સંવાદિતાની સીમાનું પરવાનેદારે પાલન કરવાનું રહેશે.

પ્રકરણ - ૭

વ્યવસ્થાની વિશ્વસનીયતા

૭.૧ ઈન્સ્ટીટયુટ ઓફ ઈલેકટ્રીકલ એન્ટ ઈલેકટ્રોનીકસ એન્જીનીયર્સ (IEEE) માનક ૧૩૬૬ વર્ષ ૧૯૯૮ દ્વારા નીચે મુજબ વિશ્વસનીયતા / અનુપયોગ સૂચકાંક નિયત કર્યા છે. પરવાનેદાર ૨૦૦૨-૦૩ થી આ સૂચકાંકની ગણતરી કરી તેના મૂલ્યની જાણ કરશે.

(ક) **વ્યવસ્થા સરેરાશ અવરોધ વારંવારતા સૂચકાંક (SAIFI)**
પરવાનેદાર, નીચે નિર્દિષ્ટ કર્યા પ્રમાણેની સૂત્ર અને પધ્ધતિશાસ્ત્ર પ્રમાણે મૂલ્યની ગણતરી કરશે.

(ખ) **વ્યવસ્થા સરેરાશ અવરોધ સમય સૂચકાંક (SAIDI)**
પરવાનેદાર, નીચે દર્શાવ્યા મુજબ સૂત્ર અને પધ્ધતિશાત્ર પ્રમાણે મૂલ્યની ગણતરી કરશે.

(ગ) **ક્ષણિક સરેરાશ અવરોધ વારંવારતા સૂચકાંક (MAIFI)**
પરવાનેદાર, નીચે દર્શાવ્યા મૂજબના સૂત્ર અને પધ્ધતિવિજ્ઞાન અનુસાર મૂલ્યની ગણતરી કરશે.

વિતરણ પધ્ધતિના વિશ્વસનીય સૂચકાંકોની ગણતરી પધ્ધતિ :

૭.૨ સૂચકાંકોની ગણતરી, પુરવઠા ક્ષેત્રમાં, દર ૧૧ કેવી/૩૩ કેવી મહિને ફીડરોના એકત્રીકરણ દ્વારા, એવા ફીડરો જે મુખ્યત્વે કૃષિ-ભાર હેતુ માટે સેવારત હોય. તે સિવાય પૂરી વિતરણ પધ્ધતિના હેતુ માટે કરવામાં આવશે. અને ત્યારબાદ તે મહિનામાં દરેક ફીડર માટેના તમામ અવરોધોની સંખ્યા તેમજ સમય-ગાળો સંચિત કરવામાં આવશે. ત્યારબાદ સૂચકાંકોની ગણતરી નીચેના સૂત્રનો ઉપયોગ કરીને કરવામાં આવશે.

$$SAIFI = \frac{\sum_{i=1}^{n} (Ai * Ni)}{Nt}$$

જ્યાં Ai = તે મહિનામાં ફીડર પર સતત અવરોધોની કુલ સંખ્યા (પ્રત્યેક પાંચ મિનીટ કરતાં વધુ)

Ni = દરેક અવરોધને કારણે અસરગ્રસ્ત i^{th} ફીડરનો સંયોજિત ભાર

Nt = વિતરણ પરવાનેદારના પુરવઠા વિસ્તારનાં ૧૧ કે.વી. એ કુલ સંયોજિત ભાર.

n = પરવાનેદારના પૂરવઠા વિતરણ ક્ષેત્રમાં ૧૧ કે.વી. ફીડરોની સંખ્યા (મુખ્યત્વે કૃષિભારમાં સેવારત હોય તે સિવાયના)

$$SAIDI = \frac{\sum_{i=1}^{n} (Bi \times Ni)}{Nt}$$

જ્યાં Bi = મહિનાના એક ફીડર માટે તમામ સતત રહેતા અવરોધોનો કુલ સમયગાળો.

$$MAIFI = \frac{\sum_{i=I}^{n} (Ci * Ni)}{Nt}$$

જ્યાં Ci = મહિના માટે i^{th} ફીડર અંગે ક્ષણિક અવરોધોની કુલ સંખ્યા (૫ મિનિટ કરતાં ઓછી અથવા સમાન)

જ્યાં Ai = તે મહિનામાં ફીડર પર સતત અવરોધોની કુલ સંખ્યા (પ્રત્યેક પાંચ મિનીટ કરતાં વધુ)

નોંધ : ફીડરો ગ્રામિણ તેમજ શહેરી વિસ્તારમાં વિભાજન કરવું અને સૂચકાંકોનું મૂલ્ય દર મહિને અલગ જણાવવું.

૭.૩ મુખ્યત્વે કૃષિ ભારમાં સેવારત ફીડરો માટે આ સૂચકાંકોના મૂલ્યની પરવાનેદારે, અલગ ગણતરી કરવી. સૂચકાંકોની ગણતરી માટેની પધ્ધતિ, અન્ય ફીડરોની પધ્ધતિ જેવી જ રહેશે.

૭.૪ પરવાનેદારોએ પૂરી પાડેલી માહિતીને આધારે આયોગ આ સૂચકાંકોના વાર્ષિક લક્ષ્યાંક સૂચિત કરશે.

પ્રકરણ - ૮

મીટર / મીટર વ્યવસ્થા અંગે ફરિયાદો

૮.૧ પરવાનેદારે નિયમિતરીતે મીટરોનું નિરિક્ષણ, ચકાસણી અને પરિક્ષણ કરવું. આમ છતાં, આવા નિરિક્ષણની અવધિ, કેન્દ્રીય વીજળી ઓથોરિટીએ તેના મીટર સંસ્થાપન અને સંચાલન નિયમોમાં જુદા જુદા ગ્રાહક માટે દર્શાવેલ અવધિ કરતાં ઓછી હોવી જોઈએ નહીં.

(ક) પરવાનેદારે. શહેરી વિસ્તારમાં ફરિયાદ મળ્યાના ૭ કામકાજના દિવસોની અંદર અને ગ્રામિણ વિસ્તારોમાં ફરિયાદ મળ્યાના ૧૫ કામકાજના દિવસની અંદર મીટરનું નિરિક્ષણ, ચકાસણી કે પરિક્ષણ કરવું.

(ખ) કોઈ મીટર કે મીટર-પધ્ધતિના નિરિક્ષણ, ચકાસણી અને પરિક્ષણ દરમિયાન તે ખામીપૂર્ણ જણાય, (દા.ત. ચોંટી જાય, ધીમે ચાલે, ઝડપથી ફરે, ધીમે ધીમે ખસે કે અયોગ્ય નોંધણી કરે કે વિશિષ્ટ વર્ણન અનુસાર કામ ન કરે) તો પરવાનેદારે ગ્રાહકને તેની જાણ કરવી અને નિરિક્ષણ, ચકાસણી, પરિક્ષણની ૧૫ દિવસની અંદર મીટર બદલવું.

(ગ) જો મીટરની કામગીરી અંગે ગ્રાહક તરફથી ફરિયાદ કરાય અને તે મીટર બદલવા વિનંતી કરે તો સ્થળ પરની કે પ્રયોગશાળાની યોગ્ય ચકાસણી મારફત સાબિત થાય કે મીટર જરૂરી ધોરણ મુજબ કામ કરતું નથી તો તે મીટર ૭ દિવસની અંદર બદલી આપવું. પ્રયોગશાળાના પરિક્ષણમાં, પરિક્ષણનો અહેવાલ ગ્રાહકને મોકલી આપવો.

૮.૨ મીટર દુર કરવામાં / બદલવામાં આવે તેવા તમામ કેસોમાં, પરિક્ષણ / ચકાસણી અહેવાલ, ગ્રાહક હાજર હોય તો તેને આપવો અથવા મીટર દુર કર્યાના / બદલ્યાના ૭ દિવસની અંદર ગ્રાહકને મોકલી આપવો. મીટરનું પરવાનેદારની પ્રયોગશાળામાં વધુ પરિક્ષણ કરવાનું હોય તો, તેનો પરિક્ષણ અહેવાલ પણ ગ્રાહકને મોકલી આપવો. ગ્રાહક જગ્યા પરથી મીટરને કાઢી નાંખવામાં આવે તે પહેલા તેના પર સીલ મારવાનું પસંદ કરી શકે અને પરવાનેદાર જણાવે તે તારીખે પરિક્ષણ દરમ્યાન તે હાજર રહેવાનું પણ સ્વીકારી શકે.

૮.૩ ગ્રાહકને લીધે ઉભા થયેલા કારણોસર મીટર / મીટર પધ્ધતિ બળી જાય તેવા કેસમાં (જેમ કે ચેડા કરવાં, ગ્રાહકની મીટર ગોઠવણમાં ખામી, મીટર પર પાણી પડવાને કારણે મીટરમાં વધુ પડતુ ક્ષરણ, ગ્રાહક વગેરે દ્વારા વધારાના વીજભારનું બિનઅધિકૃત જોડાણ) ખર્ચની સામે મીટર-જામીનગીરીની રકમ સરભર કરાશે અને ગ્રાહકને નવેસરથી મીટર જામીનગીરીની રકમ અનામત મુકવા અને સંલગ્ન સાધનો/ માલસામાનનું ખર્ચ (જેમ કે મીટર બોક્સ, એમ સી બી અને / અથવા સર્વિસ લાઈન વિગેરે) ભરવા નોટિસ મોકલવામાં આવશે. ચુકવણી થયેથી વીજ પુરવઠો તાત્કાલીક પુનઃસ્થાપિત કરાશે. ચુકવણી મળ્યાના સાત દિવસની અંદર અને મીટરને ભવિષ્યમાં વધુ નુકશાન ન થાય તે જોવા ગ્રાહક જરૂરી સુધારાત્મક પગલા લે ત્યારબાદ મીટર / મીટર પધ્ધતિ બદલવામાં આવશે.

પ્રકરણ - ૯

નવા વીજળિક જોડાણો નાંખવા

૯.૧ વીજળી પુરવઠાની અરજીઓની પ્રક્રિયા માટેની વિગતવાર કાર્યપધ્ધતિ અને નિયમો, પુરવઠા નિયમાવલી (code) આપ્યા છે. અરજી આપ્યા પછી વીજળી પુરવઠો આપવાની સમય-મર્યાદા ૨૦૦૩ ના વીજ અધિનિયમની કલમ-૪૩ માં સમાવિષ્ટ છે.

૯.૨ ઘરેલુ અને બિન-ઘરેલુ

સામાન્ય હેતુ માટે (બત્તી, પંખા અને નાના સાધનો) નવા વીજળી જોડાણ માટે વિતરણ કંપનીને કરાતી દરેક અરજીને અગ્રતા નંબર આપવો. કંપની અરજી મળ્યાના ૭ દિવસની અંદર ગ્રાહકના ફાળા, જામીન અનામત અને સર્વિસલાઈન ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો, તે માટેની માંગ-નોધં મોકલશે અને માંગણા-નોંધની રકમ મળ્યેથી તથા જરૂરી ઔપચારિક વિધિઓ પૂરી કર્યાના ૨૦ દિવસની અંદર જોડાણ કરી આપશે. ગ્રાહકએ કંપનીને ચેકથી ચુકવેલ તમામ રકમો, ચેક સ્વીકારાય ત્યારે ચુકવેલી હોવાનું ગણવામાં આવશે. પરવાનેદારે સુનિશ્ચિત કરવું કે ચેક, પરવાનેદારની બેન્કમાં કામકાજના ૧ દિવસની અંદર ભરી દેવામાં આવે. જરૂરી ઔપચારિકતાઓમાં, જરૂરી હોય તો ટ્રાન્સફોર્મર / સર્કિટ બેકર અને મીટરોની ગોઠવણ માટે જમીનમાં પ્રવેશ કરવાની બાબતનો સમાવેશ થશે.

માગંણીનોંધ (ડિમાન્ડ નોટ) મળ્યા પછી જોડાણ ચાલુ કરવાની ઉપરની સમય-મર્યાદા એ શરતને આધિન રહેશે કે વિતરણ-પધ્ધતિ ઉપલબ્ધ છે અને જોડાણ કરવું ટેકનીકલ રીતે સુગમ છે અને સલામતીની આવશ્યકતાઓ પરિપૂર્ણ કરવામાં આવશે. વીજ પૂરવઠાની લાઈનનું વિસ્તરણ કરવાનું હોય કે, નવા પેટા-મથકો શરૂ કરવાના હોય તેવા કેસમાં, વિતરણ પધ્ધતિ લાઈન નાંખવામાં / વધારવા આવે તારીખથી ઉકત સમય-મર્યાદા ગણવામાં આવશે. અને સંભવિત સમય-ગાળાની ડિમાન્ડ નોટ / માંગણા નોંધમાં જાણ કરવામાં આવશે. કોઈપણ કેસમાં, શહેર વિસ્તારમાં ૨ મહિનાની અંદર જોડાણ આપવું. આ સમયગાળામાં ગ્રાહક / સ્થાનિક સત્તાતંત્રને લીધે જતા સમયને બાકાત કરવો. ગ્રામિણ વિસ્તારોની બાબતમાં, જોડાણની જોગવાઈ, ગ્રામિણ વીજળીકરણની રાષ્ટ્રીય નીતિને આધિન છે અને માંગણા નોંધની રકમ મળ્યાની તારીખથી ચાર મહિનાની અંદર જોડાણ કરી આપવામાં આવશે. વધુમાં, આવી મુદત લંબાવવામાં આવી હોય તો તેની આયોગને રેકર્ડ કરવા માટે જાણ કરવી.

જથ્થાબંધ વીજ-જોડાણો

૯.૩ નીચે દર્શાવ્યા મુજબ સમયબધ્ધ રીતે જથ્થાબંધ વીજ-જોડાણો છૂટા કરવામાં આવશે.

ક્રમ	બાબત / પ્રવૃત્તિ	સમય મર્યાદા (ની અંદર)
૧.	૧૦૦ કે.વી.એ / કિ.વો. સુધી વીજ ભાર	
	માંગણા નોંધ મોકલવી	અરજી મળ્યાના ૧૦ દિવસની અંદર
	જોડાણ કરવું.	વિસ્તરણ કરવું જરૂરી ન હોય તો, ઔપચારીકતાઓ / માંગણા નોંધનું પાલન કર્યા પછી ૨૦ દિવસની અંદર નહી તો ૬૦ દિવસ
૨.	ટી.પી.એ.એલ.૧૦૦ કેવીએ / ૧૦૦ કિ.વો. ઉપર અને ૪૦૦૦ કેવીએ સુધી વીજભાર અને ગુજરાત વિદ્યુત બોર્ડ અને ટીપીએસએલ આયોગ માટે ૧૦૦ કેવીએ ઉપરાંત અને ૨૫૦૦ કેવીએ સુધી વીજભાર	
	શકયતા પ્રમાણપત્ર મોકલવું	અરજી મળ્યાના સાત દિવસની અંદર
	માગણા નોંધ મોકલવી	અરજી મળ્યાના ૧૫ દિવસની અંદર
	જોડાણ કરવું	સંભવિત ગ્રાહક દ્વારા માગણા નોંધનું પાલન /ઔપચારીકતા પૂરી થયા પછી ૪૫ દિવસની અંદર
૩.	ગુજરાત વિદ્યુત બોર્ડ અને ટી.પી.એસ.એલ માટે ૨૫૦૦ કેવી એ કરતાં વધુ વીજભાર અને ઈલેકટ્રીસીટી કંપની માટે ૪૦૦૦ કેવી એ કરતાં વધુ વીજભાર	
૪.	શકયતા મંજૂરી મોકલવી	અરજી મળ્યાના ૧૫ દિવસની અંદર
	માગણા નોંધ મોકલવી	અરજી મળ્યાના ૩૦ દિવસની અંદર
	જોડાણ કરવું	સંભવિત ગ્રાહક દ્વારા માગણા નોંધનું પાલન/ઔપચારીકતા પૂરી કરે ત્યારબાદ ૧૮૦ દિવસની અંદર

નોંધ :- અનુસૂચિમાં દર્શાવેલ સમયની ગણતરી, સંપૂર્ણ અરજી રજુ કર્યા પછી અને ઔપચારીકતાઓનું પાલન સંપૂર્ણ (જરૂરી હોય તો ટ્રાન્સફોર્મરોની ગોઠવણ માટે અને મીટરો માટે જગ્યા મંજૂર કરવા સહિત) કર્યા પછી કરવામાં આવશે.

માગણા નોંધની રકમ મળ્યા પછી જોડાણ કરવા અંગેની ઉપરની સમય મર્યાદા, જોડાણ ટેકનીકલ દ્રષ્ટિએ કરવું સુગમ છે અને સલામતી જરૂરિયાતો પરિપૂર્ણ કરવામાં આવશે એ શરતને આધિન રહેશે. આ મુદતમાં ગ્રાહક / સ્થાનિક તંત્રને કારણે ગયેલો સમય બાકાત કરવામાં આવશે. વધુમાં, આવો કોઈ સમય બાદ કરવામાં આવ્યો હોય તો તેની નોંધ માટે આયોગને પણ જાણ કરાશે.

૯.૪ કૃષિ વીજ-જોડાણો

કૃષિ જોડાણો, વાર્ષિક યોજનાની જોગવાઈઓને આધિન રહેશે. પરવાનેદાર, અરજી મળ્યાના ૧૫ દિવસની અંદર, જોડાણ કરવા માટે લાગનાર સંભવિત સમય-મર્યાદા અંગે અરજદારને લેખિતમાં જાણ કરશે. આવા જોડાણ માટેની સમય-મર્યાદા, આ કક્ષા (category) હેઠળ, વિતરણ પધ્ધતિ ચાલુ છે અને જોડાણ ટેકનીકલ રીતે શકય છે તથા સલામતી જરૂરિયાતો પરિપૂર્ણ કરવામાં આવશે એ શરતને અધિન રહીને, માગણા-નોંધની ચુકવણી મળ્યેથી કે માગણા નોંધની પાકતી તારીખ, બેમાંથી જે મોડુ હોય, તે તારીખથી ૩૦ દિવસની રહેશે. નવી વિતરણ પધ્ધતિ શરૂ કરવાની હોય ત્યાં, વિતરણ પધ્ધતિ વીજળીકૃત કર્યાથી તારીખથી અને કોઈપણ કેસમાં ૧૨૦ દિવસની અંદર ગણવામાં આવશે. જોડાણ દૂરવર્તી ગામમાં કરવાનું હોય તો, આયોગ, કેસ-કેસના ધોરણે સમય-મર્યાદા વધારી આપી શકશે.

પ્રકરણ - ૧૦

વીજળી બિલો અંગેની ફરિયાદો

૧૦.૧ પરવાનેદારને, ખોટા બિલ કે પ્રશુલ્ક (ટેરીફ) ખોટું લાગુ પાડવું, બિલ ન મળવું અથવા ચુકવણી કરવા અપૂરતો સમય આપવો જેવી બાબતો અંગેની ગ્રાહકની ફરિયાદ, રૂબરૂમાં કે ટેલીફોન પર જાણ કરવામાં આવતાં તેનો તાત્કાલીક સ્વીકાર કર્યાની અને ફરિયાદ ટપાલથી મળી હોય તો ૭ કામકાજના દિવસની અંદર તેની પહોંચ આપશે.

૧૦.૨ પરવાનેદાર, ગાણિતીક ભૂલ અથવા ચુકવણીના અપૂરતા સમય અંગે વીજળીના બિલોની ફરિયાદ રૂબરૂમાં કરવામાં આવે તો સ્વીકૃતિ પહોંચની તારીખે તેનો નિકાલ કરશે. બીજા કેસોમાં અને વધારાની માહિતી ભેગી કરવી જરૂરી હોય ત્યાં, ફરિયાદનો તે મળ્યાના ૧૦ દિવસની અંદર નિકાલ કરવામાં આવશે. વધારાની માહિતી માટે જગ્યાની મુલાકાત લેવી જરૂરી હોય ત્યાં, ફરિયાદનો નિકાલ ૧૫ દિવસની અંદર કરાશે.

૧૦.૩ ગ્રાહકની ફરિયાદ સાચી હોય અને બિલ સુધારવું જરૂરી હોય તો, બિલ સુધાર્યાની તારીખથી બિલની ચુકવણીની પાકતી તારીખ ગણવામાં આવશે. વિલંબિત ચુકવણી કે વીજ-પૂરવઠો બંધ કરવા અંગનું વધારાનું ખર્ચ ગણવા. સુધારેલા બિલની તારીખ વિચારણામાં લેવાશે.

૧૦.૪ વીજ-જોડાણ કપાઈ ગયેલ હોય તેવો ગ્રાહક, ફેર-જોડાણ અને અન્ય ખર્ચ સહિત લેણી રકમની વિગતો અંગે વિનંતી કરે તો, તેને ફરિયાદ તરીકે ગણવામાં આવશે.

પ્રકરણ - ૧૧

વીજ-પૂરવઠાનું પુનજોર્ડાણ

૧૧.૧ લેણી રકમ (પુનજોર્ડાણ ખર્ચ સહિત) અને જામીન અનામત ભર્યા પછી તથા પહોંચ રજૂ કર્યા બાદ નીચે નિર્દિષ્ટ કરેલ મુદતની અંદર વીજ-પૂરવઠાનું પુનજોર્ડાણ કરવામાં આવશે.

(ક) જોડાણ કરવાની મુદત ૬ મહિના કરતાં વધુ ન હોય તો ૨૪ કલાકની અંદર જો બહારની બાજુએથી સર્વિસલાઈન કાપી નાંખવામાં આવી હોય તો, તો પછી જોડાણ ૩ કામ કાજના દિવસનીં અંદર ફરિથી કરી આપવામાં આવશે.

(ખ) જોડાણ કપાયાની મુદત ૬ મહિના કરતાં વધુ હોય તો પરવાનેદાર, વીજળી કોન્ટ્રાકટર વીજળી વ્યવસ્થા અંગે યોગ્યતા પ્રમાણપત્ર રજુ કરે ત્યારબાદ ૪૮ કલાકની અંદર આ સમય-મર્યાદા ગ્રાહકના ઘરની જગ્યાએ પરવાનેદારના સાધન સરંજામની પ્રાપ્યતા અને વ્યવસ્થાની પરવાનગીપાત્ર વીજ-ભાર સ્થિતિના અસ્તિત્વને અધિન છે. એના વિકલ્પે અરજીના ૭ દિવસની અંદર પુનજોર્ડાણ કરી આપવામાં આવશે.

(ગ) સમજુતી સમાપ્ત કરી હોય તેવા કેસોમાં ગ્રાહક પ્રકરણ-૭ માં દર્શાવ્યા મુજબ નવેસર અરજી કરશે.

આમ છતાં પરવાનેદાર, ઠરાવેલી સમયરેખાની રાહ જોયા વિના બને તેટલો ત્વરાથી વીજ-પૂરવઠો ફરી જોડવાના બનતા પ્રયત્નો કરશે.

પ્રકરણ - ૧૨

કામચલાઉ વીજપૂરવઠો

૧૨.૧ ઉદિષ્ટ ગ્રાહકને, રહેણાંકના મકાનો, સંકુલો, વાણિજિયક સંકુલો, ઔદ્યોગિક મકાનોના બાંધકામ માટે અને તહેવારો દરમિયાન રોજની, વગેરે માટે કામચલાઉ સેવાઓની જરૂર પડી શકે. આવી કામચલાઉ સેવાઓ નીચે દર્શાવેલ સમય-સૂચિની અંદર પૂરી પાડવી.

(ક) ૧૦ કેવીએ સુધી - ૫ દિવસ
(ખ) ૨૫ કેવીએ સુધી - ૧૦ દિવસ
(ગ) ૫૦ કેવીએ સુધી - ૨૦ દિવસ
(ઘ) ૫૦ કેવીએ કરતાં વધુ - ૩૦ દિવસ

૧૨.૨ ઉપરની સમય મર્યાદા, માગણા નોંધની રકમ મળ્યેથી, જરૂરી ઔપચારીકતાઓનું પાલન કર્યા બાદ લાગુ પડશે અને તે વિતરણ-પધ્ધતિ અસ્તિત્વમાં હોય અને જોડાણ ટેકનીકલ રીતે શકય હોય તથા સલામતી આવશયકતાઓને પહોંચી વળવામાં આવે તે શરતને અધિન છે.

૧૨.૩ પરવાનેદારો, કામચલાઉ વીજપૂરવઠાની મુદત પૂરી થતાં, સેવા બંધ કર્યાની તારીખથી ૩૦ દિવસની અંદર કોઈ બાકી અનામત રકમ હોય તો તે પરત કરશે.

પ્રકરણ - ૧૩

અન્ય પ્રકીર્ણ કામગીરીના ધોરણો :

૧૩.૧ સર્વિસ જોડાણ બદલવું / લાઈનોમાં ફેરફાર અને સાધનો ખસેડવા.

ગ્રાહક, હાલના મકાનોમાંથી સર્વિસ જોડાણ બદલવા અથવા હાલની લાઈનોમાં પોતાના ખર્ચે ફેરફાર કરાવવા વિનંતી કરે ત્યાં, ચુકવણીની તારીખથી કામો પૂરા કરવા માટે નીચેની સમય-સૂચિ અમલમાં મુકવામાં આવશે.

મીટર / સર્વિસ બદલવી	૭ દિવસ
લો-ટેન્શન/હાય-ટેન્શન લાઈનો ખસેડવી	૨૦ દિવસ
ટ્રાન્સફોર્મર સંરચનાઓ બદલવી	૩૦ દિવસ

ઉપર આપેલી સમય-સૂચિમાં અંદાજો તૈયાર કરવા અને જરૂરી કામગીરીના પાલન અને પરવાનગી, વગેરે માટે જોઈતો સમય બાદ કરવામાં આવે છે. વધારાનું ખર્ચ વસુલ કરીને અને બચેલી અનામત રકમ પરત ચુકવીને, ફેરફારનું કામ પુરું થયાની તારીખથી ૩૦ દિવસની અંદર હિસાબોની પતાવટ કરવી.

સર્વિસ જોડાણની તબદીલી

૧૩.૨ નામમાં ફેરફાર કે માલિકીમાં ફેરફાર અંગે સર્વિસ જોડાણ તબદીલી, જરૂરી દસ્તાવેજો અને જરૂરી ફી ની ચુકવણીની સાથે પૂરેપૂરી અરજી મળ્યાની તારીખથી ૭ દિવસની અંદર કરી આપવામાં આવશે.

૧૩.૩ શેરી બત્તી ફરિયાદો

શેરીની બત્તીઓ ચાલુ ન હોય અથવા યોગ્ય રીતે કામ ન આપતી હોય તેવી ફરિયાદ, પરવાનેદારના ક્ષેત્રાધિકારમાં આવતી હોય તેટલા પ્રમાણમાં પરવાનેદાર, બને તેટલી ત્વરાથી ધ્યાન આપશે.

અન્ય ફરિયાદો

૧૩.૪ બીજી કોઈ ફરિયાદો (વારંવાર ઊભી થતી હોય તેવા પ્રકારની ફરિયાદો સહિત) હોય તો તે મળ્યાના ૧૦ દિવસની અંદર તપાસ કરાશે અને ત્યારબાદ ૩૦ દિવસની અંદર તેમાં સુધારણા કરાશે. ફરિયાદના પ્રકાર અને તેની ગંભિરતાને લક્ષમાં રાખીને, પરવાનેદાર, ઠરાવેલ સમય-મર્યાદા પહેલા ભૂલ શોધી કાઢીને તેની સરખી કરવા બનતા પ્રયત્નો કરશે.

પ્રકરણ - ૧૪

કામગીરી હોય તેવા કેસમાં એકંદર કામગીરીના ધોરણો અને દંડ

૧૪.૧ કામગીરી હકબના કેસમાં દંડ

પરવાનેદાર, નિર્દિષ્ટ ધોરણોને પહોંચી વળવામાં નિષ્ફળ જશે તો, અસરગ્રસ્ત થયેલુ ગ્રાહક, નીચે દર્શાવ્યા મુજબ પરવાનેદાર પાસેથી વળતર મેળવવા હકકદાર છે.

ક્રમ નં.	બનાવ	ચુકવવાપાત્ર વળતર
૧.	વિનતીને આધારે વીજપૂરવઠો આપવા અંગેનું શુલ્ક (ક) નવા સર્વિસ જોડાણો (ખ) વધારાનો વીજભાર (ગ) કામચલાઉ પૂરવઠો (ઘ) સર્વિસ જોડાણ બદલવું (ચ) સર્વિસ જોડાણની તબદીલી (છ) પ્રશુલ્કમાં ફેરફાર	વિલંબના દરેક દિવસ માટે રૂ. ૫૦-૦૦
૨.	બિલ અંગની ફરિયાદ	મુદતની અંદર જવાબ ન મળવા માટે રૂા. ૫૦-૦૦
૩.	મીટરો બદલવા	લો-ટેન્શન જોડાણો માટે અધિક્તમ રૂા. ૨૫૦૦ ને અધિન રહીને વિલંબના દરેક દિવસ માટે રૂા. ૨૫ અને હાય-ટેન્શન જોડાણો માટે અધિક્તમ રૂા.૫૦૦૦ ને અધિન રહીને વિલંબના દરેક દિવસ માટે રૂા. ૨૫૦.
૪.	વીજળી પુરવઠામાં અવરોધ	લો-ટેન્શન જોડાણ માટે અધિક્તમ રૂા. ૫૦૦ ને અધિન રહીને વીજપૂરવઠાના પુનસ્થાપનમાં વિલંબના દર છ કલાક (કે તેના ભાગ માટે) માટે રૂા. ૨૫ અને હાય-ટેન્શન જોડાણ માટે અધિક્તમ રૂા. ૧૦૦૦ ને અધિન રહીને વીજપૂરવઠાના પુનસ્થપિત અંગે વિલંબના દર છ કલાક (કે તેના ભાગ માટે) માટે રૂા. ૫૦.
૫.	વોલ્ટેજમાં વધઘટ અને ફરિયાદો	નિયત મુદતની અંદર મુલાકાત લેવા કે તારણો જણાવવામાં નિષ્ફળતા અંગે રૂા. ૫૦.
૬.	ગ્રાહકોની ફરિયાદોના જવાબ આપવા	અધિક્તમ રૂા. ૫૦૦ ને અધિન રહીને વિલંબના દરેક દિવસ માટે રૂા. ૨૫.
૭.	ફરિયાદ હાથ ધરવી	ફરિયાદ હાથ ધરવામાં નિષ્ફળતા અંગે રૂા. ૨૫.

૧૪.૨ અમલના પ્રથમ વર્ષને સંક્રાંતિકાળ ગણીને આયોગ, આવી મુદત દરમિયાન પરવાનેદારો દ્વારા ગ્રાહકને વળતરની ચુકવણી પર મોકુફીની છૂટ આપે છે. આ સંક્રાંતિકાળ દરમિયાન પરવાનેદારો, તેમની વ્યવસ્થા / સિસ્ટમ અને સેવાઓની સુધારણા માટે કરાતા પ્રયાસો પરત્વે આયોગ દેખરેખ રાખશે. ચુકવણી મોકૂફીની મુદત ૩૦-૬-૨૦૦૫ ના રોજ પૂરી થશે.

૧૪.૩ આ વિનિયમો અનુસાર કામગીરી અંગેના ધોરણોનું પાલન નહીં થવા અંગેની ગ્રાહકની ફરિયાદોનું, (ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમની સ્થાપના) ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ અંગેના વિનિયમો અને ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રણ આયોગ (ફરિયાદ તપાસ તંત્રની (Ombudsman) સ્થાપના) માટેના વિનિયમોમાં કરેલી જોગવાઈ પ્રમાણે નિવારણ કરાશે. અસર પામેલા ગ્રાહકને, નિવારણ ફોરમ / તપાસ તંત્ર દ્વારા લેવાયેલ નિર્ણયને આપોઆપ અનુસરીને પરવાનેદાર આગામી આવનાર બિલમાં વળતરની ચુકવણી કરશે.

૧૪.૪ આ વિનિયમો અન્વયે ગ્રાહકને તેમના અધિકારો અંગે વાકેફ કરવા, ગ્રાહક અધિકારને લગતા વિનિયમોમાંથી ઉતારા લઈને છપાવવા અને યોગ્ય સંચાર માધ્યમ દ્વારા વખતોવખત બહોળી પ્રસિધ્ધિ આપવી.

કામગીરીના સ્તર અંગેની માહિતી:

૧૪.૫ પરવાનેદાર, આ વિનિયમોમાં નિર્દિષ્ટ દરેક ત્રિમાસિક તેમજ દરેક ત્રિમાસિક તેમજ દરેક નાણાંકીય વર્ષના એકત્રિત વાર્ષિક અહેવાલમાં કામગીરીનાં ધોરણો અંગેની નીચેની માહિતી આયોગને રજૂ કરશે.

(ક) આ વિનિયમોમાં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબ કરવાની કામગીરીનું સ્તર,

(ખ) આ ધોરણો હેઠળ આવરી લીધેલાં ક્ષેત્રોમાં કામગીરી સુધારવા પરવાનેદારે લીધેલાં પગલાં અને આગામી વર્ષ માટે મૂકવામાં આવેલા લક્ષ્યાંકો અંગે પરવાનેદારની આકારણી.

(ગ) વળતર આપવામાં આવ્યું હોય તેવા કેસોની સંખ્યા અને વળતરની એકંદર રકમ

૧૪.૬ ત્રિમાસિક અહેવાલો ત્રિમાસ પૂરા થયાના ૧૫ દિવસની અંદર અને વાર્ષિક અહેવાલો નાણાંકીય વર્ષ પૂરું થયાના ૩૦ દિવસની અંદર આયોગને રજૂ કરવા.

૧૪.૭ આયોગ, તેને યોગ્ય લાગે તે પ્રમાણે અને તેવા સમયાંતરે પરવાનેદાર આ વિનિયમ હેઠળ પૂરી પાડેલી માહિતી આયોગને યોગ્ય જણાય તેવા સ્વરૂપમાં અને તે રીતે પ્રકાશિત કરવા તેને આદેશ આપશે અથવા અન્ય ગોઠવણ કરશે.

કામગીરીનાં ધોરણોની વાર્ષિક સમીક્ષા :

૧૪.૮ દરેક વિતરણ પરવાનેદાર વાર્ષિક સમીક્ષા સમિતિની રચના કરશે અને તેની ભલામણો આયોગને મંજૂરી માટે રજૂ કરશે. આયોગ, વખતોવખત જરૂરિયાતોમાં ફેરફાર કરશે. તેની કક્ષા ઊંચી લઇ જશે અને તે રદ કરશે.

પ્રકરણ - ૧૫

૧૫.૧ આંશિક ગેરકાયદેસરતા અને ઉપરવટ જતી અસરો

આ વિનિયમો તથા તેનો કોઈ ભાગ રદબાતલ થાય અથવા ગેરકાયદેસર જાહેર કરવામાં આવે તો, બીજા બધા વિનીયમો કે તેના ભાગની કાયદેસરતાને અસર પડશે નહીં. આ વિનિયમોમાં સમાવિષ્ટ કોઈપણ બાબત અધિનિયમની જોગવાઈઓ સાથે તે અસંગત હોય તેટલા પ્રમાણમાં અસરકારક રહેશે નહીં.

મુક્તિ

૧૫.૨ યુધ્ધ, બળવો, મુલકી રમખાણ, હુલ્લડ, પૂર, વંટોળિયો, વાવાઝોડું, વીજળી, ભૂકંપ, ગ્રીડ નિષ્ફળતા અને હડતાલ-સંચારબંધી, લોકઆઉટ, પરવાનેદારની ગોઠવણો અને પ્રવૃત્તિઓને અસર કરતી આગ જેવી દૈવી આફતોની સ્થિતિ અને વીજળીના સાધનો અને કર્મચારીઓની સલામતિ સંભવિત ન હોય તેવી પવન કે વરસાદની સ્થિતિ દરમિયાનના કામગીરીના ચોકકસ ધોરણોનું પાલન કરવામાં છુટછાટ આપવી.

આયોગ, નિર્દિષ્ટ સંજોગોમાં સામાન્ય વિનિયમો કે કોઈ ચોકકસ વિનિયમોની જોગવાઈઓમાં તેના આદેશમાં જણાવેલી મુદત માટે છુટછાટ અપાશે.

પરવાનેદારને આ વિનિયમોના નિર્દિષ્ટ કર્યા પ્રમાણે ધોરણો, આધારચિહ્નો (બેન્ચમાર્ક) અને સમય-મર્યાદા ચુસ્તપણે બંધનકર્તા રહેશે. અલબત્ત આ બાબતો તેની ટેકનીકલ શકયતા પર આધારિત રહેશે. પરવાનેદાર, ટેકનીકલ અવરોધો કે બીજા કોઈ કારણોને લીધે સમય-મર્યાદા વધારવા માગે તેવા કેસમાં, યોગ્ય મંજૂરી આયોગ પાસેથી મેળવવાની રહેશે.

અમદાવાદ
તા.૩૧ માર્ચ,૨૦૦૫

(પી.એસ.શાહ)
સચિવ

પરિશિષ્ટ - ક

ફરિયાદ કેન્દ્રો અને જુનિયર ઈજનેરી / મદદનીશ ઈજનેરની કચેરીઓ ખાતે ફરિયાદ નોંધાવવાનો નમૂનો.
કચેરીનું નામ :

ક્રમ	સમય અને તારીખ	નામ,સરનામું અને ફરિયાદનો એ/સી નંબર	ફરિયાદનો અલગ નંબર	ફરિયાદનું વર્ગીકરણ		ફરિયાદ નિવારણનો સમય અને તારીખ	લીધેલો કુલ સમય(કલાક/ મિનિટમાં)
				ફરિયાદનો પ્રકાર	ફરિયાદ વર્ગીકરણ અને તેનો નંબર		
૧.	૨.	૩.	૪.	૫.	૬.	૭.	૮.

અસર પામેલ ગ્રાહકોની સંખ્યા	અવરોધની કુલ મુદત	કામગીરીનો ધોરણો મુજબ નિયત સમયમાં ફરિયાદનો નિકાલ કરવામાં આવે છે કે કેમ?
૯.	૧૦.	૧૧.

સૂચનાઓ

(૧) પ્રકાર-A અને પ્રકાર-A સિવાયની ફરિયાદો માટે અલગ રજીસ્ટર રાખવું

(૨) ફરિયાદ દર મહિને કરવી. ધ્યાન ન_અપાયેલ ફરિયાદો દર સમયાંતરે આગળ આણવી, જેથી બાકી રહેલી ફરિયાદનું સાચું ચિત્ર પ્રતિબિંબિત થાય.

ફરિયાદોનું વર્ગીકરણ

(ક) વીજ-પુરવઠામાં અવરોધ
- (૧) થાંભલાથી ઢિલું જોડાણ
- (૨) લાઈન ખોટકાવાથી અવરોધ
- (૩) ટ્રાન્સફોર્મર નિષ્ફળ જવાને કારણે અવરોધ

(ખ) **વીજ-પુરવઠાની ગુણવત્તા**
- (૧) સામાન્ય કેસ, જેમાં વૃધ્ધિ જરૂરી નથી.
- (૨) જયાં વૃધ્ધિ જરૂરી હોય.

(ગ) **મીટરો**
- (૧) બંધ પડેલા / ખામી પૂર્ણ મીટરો
- (૨) બે બિલ કરતાં વધુ બિલો માટે સરેરાશ ધોરણે બિલો તૈયાર કરવા.

(ઘ) ઉપર થઈને જતી લાઈનાં
- (૧) ઢિલા વાયરો
- (૨) અપર્યાપ્ત ભૂમિ-સફાઈ

(ચ) બિલો
- (૧) વધારાની માહિતી જરૂરી ન હોય ત્યાં ચાલુ બિલો માટે
- (૨) મીટર-વાચનની સચ્ચાઈને લગતી વધારાની માહિતી જરૂરી હોય.

(છ) **સર્વિસ જોડાણો (ઘરેલુ અને બિનઘરેલુ)**

(૧) જયાં મુખ્ય લાઈનમાં વિસ્તરણ જરૂરી ન હોય.

(૨) જયાં મુખ્ય લાઈનમાં વિસ્તરણ જરૂરી હોય.

(૩) સંયોજિત વીજભારના સુધારા

(૪) પરિવર્તન / ફેરજોડાણનું નામ

(૫) કામચલાઉ જોડાણની બાબતમાં લેણી રકમ પરત કરવી.

(ઝ) કામચલાઉ પૂરવઠાની રકમ પરત કરવા અંગે

(ટ) અન્ય

પરિશિષ્ટ - ખ

વર્ગીકરણવાળી ફરિયાદોના સંકલન માટેનું રજિસ્ટર

મહિનો :

કચેરીનું નામ :

વર્ગીકરણ	આગલા મહિનાની બાકી ફરિયાદ	મહિના દરમિયાન મળેલી ફરિયાદ	કુલ ફરિયાદ	મહિના દરમિયાન નિવારણ કરાયેલ ફરિયાદોની સંખ્યા					નિરાકરણ બાકી ફરિયાદો (૪-૯)
				નિયત સમયમાં નિયત સમયની બહાર				સરવાળો ૫થી૮	
				નિયત સમયના ૫૦%ની અંદર	નિયત સમયની અંદર	નિયત સમય કરતાં બમણા સમય સુધી	નિયત સમય કરતાં બમણા સમય સુધી વધુ	સરવાળો (૫)થી (૮)	
૧.	૨.	૩.	૪.	૫.	૬.	૭.	૮.	૯.	૧૦.
એ(૧)									
એ(૨)									
એ(૩)									
બી(૧)									
બી(૨)									
સી(૧)									
સી(૨)									
ડી(૧)									
ડી(૨)									
ઈ(૧)									
ઈ(૨)									
એફ(૧)									
એફ(૨)									
એફ(૩)									
એફ(૪)									
જી									
એચ									

સરકારી મધ્યસ્થ મુદ્રણાલય, ગાંધીનગર.