

# दक्षिणांचल विद्युत वितरण निगम लिमिटेड



## **DAKSHINANCHAL VIDYUT VITRAN NIGAM LIMITED**

**(यूपी सरकार का उपक्रम)**

ग्राहकों की शिकायतों के निपटान के लिए

अभ्यास संहिता

(उत्तर प्रदेश विद्युत नियामक आयोग (प्रदर्शन का मानक)

विनियमावली 2019 के अनुसार)

# ग्राहकों की शिकायतों के निपटान के लिए अभ्यास संहिता

## 1. हमारे बारे में:

विद्युत अधिनियम 2003 के लागू होने के बाद, उत्तर प्रदेश पावर कारपोरेशन लिमिटेड (उप0पा0का0लि0), जनवरी 2000 में बनाया गया, पहली सुधार अंतरण योजना के तहत उत्तर प्रदेश वितरण उपक्रम योजना 2003 और दक्षिणांचल विद्युत वितरण निगम लिमिटेड (द0वि0वि0नि0लि0) के तहत इस योजना में निर्दिष्ट अपने-अपने क्षेत्रों के अंतर्गत आने वाले क्षेत्रों में बिजली का वितरण और आपूर्ति शुरू करने के लिए चार डिस्कॉम में से एक के रूप में अन्यथा बनाई गई थी।

द0वि0वि0नि0लि0, कंपनी अधिनियम, 1956 के तहत शामिल एक कंपनी और ऊर्जा भवन 220, के.वी. उपसंस्थान, बाईपास रोड, आगरा-282007 में अपना पंजीकृत कार्यालय होने के बाद जुलाई 2003 में एक स्वतंत्र वितरण कंपनी के रूप में काम करना शुरू किया। द0वि0वि0नि0लि0 अपने आपूर्ति क्षेत्र के भीतर बिजली वितरण के कारोबार को अंजाम देने के लिए जिम्मेदार है। जिसमें उत्तर प्रदेश के 21 जिले आगरा, मथुरा, मैनपुरी, अलीगढ़, हाथरस, इटावा, एटा, फर्रुखाबाद, फिरोजाबाद, कानपुर नगर, कानपुर देहात, बांदा, झांसी, कन्नौज, औरैया, उरई, हमीरपुर, महोबा, ललितपुर, चित्रकूट, काशीराम नगर, शामिल हैं, जिनका क्षेत्रफल लगभग 3135 वर्ग किमी0 है।

## मैनुअल का उद्देश्य:

द0वि0वि0नि0लि0 एक सार्वजनिक सेवा उपयोगिता कंपनी है, जो आपूर्ति के अपने क्षेत्र में उपभोक्ताओं को 24X7 विश्वसनीय और गुणवत्तापूर्ण बिजली आपूर्ति प्रदान करने के लिए जिम्मेदार है। यह नियमावली उपभोक्ताओं के लिए आवश्यक प्रमुख सेवाओं, सेवा अनुरोधों और शिकायतों को दायर करने की प्रक्रिया की जानकारी, इन सेवाओं को वितरित करने या उपभोक्ता शिकायतों का समाधान करने के लिए समय सीमा और उत्तर प्रदेश विद्युत नियामक आयोग (प्रदर्शन का मानक) विनियमावली, 2019 और उत्तर प्रदेश सप्लाई कोड के अनुसार क्षतिपूर्ति संरचना के साथ प्रदर्शन के मानकों की गारंटी देने के बारे में विस्तृत जानकारी प्रदान करती है। यह नियमावली हिंदी और अंग्रेजी भाषाओं में तैयार की जाती है और द0वि0वि0नि0लि0 के प्रत्येक कार्यालय में उपभोक्ताओं के संदर्भ के लिए उपलब्ध है और अपनी वेबसाइट से डाउनलोड करने योग्य भी है।

## 2. मुख्य अभिलेख :

उपभोक्ताओं के संदर्भ और जानकारी के लिए हमारे सभी कार्यालयों, ग्राहक देखभाल केंद्रों और हमारी वेबसाइट पर निम्नलिखित दस्तावेज आसानी से उपलब्ध हैं:

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

### 3. मोड/चैनल:

सेवाओं और शिकायतों के अनुरोध दायर करने के लिए द0वि0वि0नि0लि0 से संपर्क करने हेतु हमारे उपभोक्ताओं के लिए निम्नलिखित मोड/चैनल उपलब्ध हैं:

- 24x7 टोल फ्री न0: 1912
- मोबाइल नं./लैंड लाइन नं.:0 522-2581069 / 9412719669
- ग्राहक शिकायत केंद्रों की विस्तृत सूची पूरे पते के साथ (संलग्नक -1 के रूप में)
- वेबसाइट: <https://www.dvvn1.in>

नोट: कोई अन्य मोड (डाक द्वारा, फैक्स द्वारा, या संचार के किसी अन्य लिखित साधन द्वारा) \_

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

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

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

#### 4. शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया:

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

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

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

| क्रम | शिकायत की प्रकृति | संकल्प के लिए समय सीमा |
|------|-------------------|------------------------|
|------|-------------------|------------------------|

| सं० |                                  | कक्षा 1 शहर                           | शहरी क्षेत्र                           | ग्रामीण क्षेत्र                        |
|-----|----------------------------------|---------------------------------------|--|--|
| 1   | सामान्य फ्यूज बंद                | 2 घंटे के भीतर                        | 4 घंटे के भीतर                         | 6 घंटे के भीतर                         |
| 2   | ओवरहेड लाइन/केबल टूटने           | 2 घंटे के भीतर                        | 3 घंटे के भीतर                         | 24 घंटे के भीतर                        |
| 3   | भूमिगत केबल टूटने                | 12 घंटे के भीतर                       | 12 घंटे के भीतर                        | 48 घंटे के भीतर                        |
| 4   | वितरण ट्रांसफार्मर खराब          | 6 घंटे के भीतर                        | 8 घंटे के भीतर                         | 48 घंटे के भीतर                        |
| 5   | मीटर/सर्विस लाइनों का स्थानांतरण | आवेदन प्राप्त होने के 7 दिनों के भीतर | आवेदन प्राप्त होने के 10 दिनों के भीतर | आवेदन प्राप्त होने के 15 दिनों के भीतर |

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

#### 6. आपूर्ति की गुणवत्ता:

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

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

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

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

यू0पी0ई0आर0सी0 (प्रदर्शन का मानक) विनियमावली, 2019 में विशेष रूप से उल्लिखित अन्य सभी सेवा अनुरोधों/शिकायतों का समाधान यूपी आपूर्ति संहिता या माननीय यूपीईआरसी के किसी अन्य लागू विनियमों के अनुसार किया जाएगा।

## 7. मुआवजा तंत्र:

यदि द0वि0वि0नि0लि0 यू0पी0ई0आर0सी0 (प्रदर्शन का मानक) विनियमावली, 2019 के अनुसूची-1 में निर्दिष्ट प्रदर्शन के गारंटीकृत मानकों को पूरा करने में विफल रहता है, तो द0वि0वि0नि0लि0 इन विनियमों की अनुसूची-III में निर्दिष्ट मुआवजे के लिए दावा दर्ज करने पर प्रभावित व्यक्ति को मुआवजा का भुगतान करेगा (संलग्नक-2 देखें)।

यदि द0वि0वि0नि0लि0 प्रदर्शन के मानकों का पालन करने में विफल रहता है तो मुआवजे का दावा करने के लिए उपभोक्ता द्वारा निम्नलिखित कदम उठाए जाने की आवश्यकता है:

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

8. द0वि0वि0नि0लि0 द्वारा दावा दर्ज कराने की तिथि से 45 दिनों के भीतर उपभोक्ता को मुआवजा देने में विफल रहने की स्थिति में या उपभोक्ता द0वि0वि0नि0लि0 के निर्णय से संतुष्ट नहीं है, तब उपभोक्ता 60 दिनों के भीतर निराकरण के लिए क्षेत्राधिकार के क्षेत्र के उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम (सी0जी0आर0एफ0) से संपर्क कर सकता है।
9. द0वि0वि0नि0लि0 लाइसेंस क्षेत्र के भीतर क्षेत्राधिकार सी0जी0आर0एफ0 की सूची संलग्नक-4 में प्रदान की जाती है।



## एमवीवीएनएल के ग्राहक शिकायत केंद्रों की सूची

| क्रम सं० | पता   | प्रभारी अधिकारी                                       | संपर्क नंबर                |
|----------|---|---|----------------------------|
| 1        | कस्टमर केयर<br>ऊर्जा भवन 220, के.वी.<br>उपसंस्थान, बाईपास रोड,<br>आगरा-282007 फोन-(0562)<br>2605699 फैक्स-(0562)<br>2605465 | पंकज गोयल<br>अधी० अभि० आई०टी०<br>द०वि०वि०नि०लि०, आगरा | 0562-2581069<br>9412719669 |

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

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

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

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

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

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

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

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

वितरण लाइसेंसधारक का नाम: दक्षिणांचल विद्युत वितरण नि० म लिमिटेड

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

## द0वि0नि0लि0 लाइसेंस क्षेत्र के भीतर क्षेत्राधिकार उपभोक्ता व्यथा निवारण ़ोरम की सूची

| क्षेत्र-विशेष | संबंधित कार्यालय और पदनाम का नाम           | संचार के लिए पता  | ई-मेल  | संपर्क न0  |
|---------------|--|---|--|------------|
| आगरा          | सचिव, उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम, आगरा     | 696 एवं 698 कमला नगर, आगरा, फोन नं0 – 0562–2581069                                  | cgrfagra@gmail.com   | 9412748020 |
| कानपुर        | सचिव, उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम, कानपुर   | एफ-1 फील्ड हास्टल, दक्षिणांचल विद्युत वितरण निगम लि0 नवीन परिसर गोविन्द नगर कानपुर। | guptasanjiv1210@gmail.com  | 9415909056 |
| अलीगढ         | सचिव, उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम, अलीगढ    | 33/11 के0वी0 विद्युत उपकेन्द्र, कुरेशी रामघाट रोड, अलीगढ।                           | <a href="mailto:ecgrfaligarh@gmail.com">ecgrfaligarh@gmail.com</a> | 9643272853 |
| झांसी         | सचिव, उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम, झांसी    | माताटीला हाइडिल कालोनी, सिविल लाईन, झांसी।  | <a href="mailto:cgrfjhansi@gmail.com">cgrfjhansi@gmail.com</a>     | 9415030677 |
| चित्रकूट      | सचिव, उपभोक्ता व्यथा निवारण फोरम, चित्रकूट | कार्यालय मुख्य अभियन्ता, बांदा क्षेत्र, इन्द्रानगर, बांदा।                          | <a href="mailto:cgrfbanda@gmail.com">cgrfbanda@gmail.com</a>       | 9984809643 |



(विवेक अस्थाना)  
अधीक्षण अभियन्ता