TPNODL

TP NORTHERN ODISHA
DISTRIBUTION LIMITED

(A Joint Venture of Tata Power and Government of Odisha)

उपभोक्ता घोषणापत्र

सूची

1. उपभोक्ता घोषणा पत्र व विभिन्न सेवाओं लिए निर्देशनामा 2

2. शिकायत व अनुरोध दाखिल करने के लिए विभिन्न माध्यम 5

3. ग्राहक सेवा केन्द्रों की सूची (संलग्न –ए) 6

4. ह्वैट्सएप में उपलब्ध सेवा 8

5 नये सेवा कनेक्शन के उपाय व दस्ताबेज 9

Form 1 - https://www.tpnodl.com/Editor_UplodedDocuments/content/Form-1.pdf
Form 2 - https://www.tpnodl.com/Editor_UplodedDocuments/content/Form-2.pdf
Form 2 - https://www.tpnodl.com/Editor_UplodedDocuments/content/Form-3.pdf

6. नये सेवा कनेक्शन के लिए आवश्यक दस्ताबेज मैट्रिक्स.....10

7. मीटरिंग 11

8. रिडिंग एवं बिलिंग 13

9. कनेक्शन काटना व फिर से कनेक्शन देना 14

10. विभिन्न अनुरोध व सेवा के लिए समयसीमा 15

11. संलग्न सूची 17

1. **उपभोक्ता घोषणा पत्र व विभिन्न सेवाओं के लिए निर्देशावली**

हमारे बारे में :

टीपी नर्दन ओडिशा डिस्ट्रिब्युसन लिमिटेड (टीपीएनओडीएल) टाटा पावर व ओडिशा सरकार का संयुक्त उपक्रम है । इसका बडा हिस्सा (51 प्रतिशत) शेयर टाटा पावर के पास है। ओडिशा में टाटा पावर का वितरण – टीपीएनओडीएल 97 लाख ग्राहकों को सेवा उपलब्ध करा रही है जबकि इसका ग्राहक आधार 20.98 लाख से अधिक है । यह लगभग 27.920 वर्ग किमी इलाके में वृहत सेवा वितरण कर रही है।

उत्तर ओडिशा में भरोसेमंद बिजली वितरण करना, उन्नत ग्राहक सेवा प्रदान करना तथा एटी एंड सी नुकसान को 25.32 प्रतिशत से घटा कर 16.09 प्रतिशत करना टीपीएनओडीएल का लक्ष्य है ।

वर्तमान में बिजली वितरण के अव संरचना को मजबूत करना, नये टेक्नोलाजी का इस्तमाल व ग्राहकों को विभिन्न डिजिटल सेवा प्रदान द्वारा ही इसे हासिल किया जा सकता है। नुकसान को कम करने के साथ साथ बिजली वितरण कंपनी ने ओडिशा में इसके ग्राहकों के अनुभवों को बेहतर किया है । एक ही स्थान पर समाधान, प्रभावी संचार के लिए अत्याधुनिक काल सेंटर, ग्राहक सेवा केन्द्र, ग्राहक केन्द्रित प्रक्रिया एवं ग्राहकों को प्रसन्न करने के कारण ही यह संभव हो सका है। ग्रामीण इलाकों के ग्राहकों के लिए और एक कदम उठाया गया है जैसे अनुभव केन्द्र, जहां लोगों के शिकायक व अनुरोधों का समाधान किया जाता है । ग्राहक उनके शिकायतों को बता सकें और इसका त्वरित समाधान हो इसके लिए निष्ठा कैंपों का आयोजन किया जा रहा है ।

ग्राहकों की सूचना के लिए ग्राहक सेवा केन्द्र व हमारी वेबसाईट (**www.tpnodl.com**) पर ग्राहक संपर्क अधिकारी के साथ निम्न लिखित दलील /प्रक्रिया उपलब्ध है ।

- अनुमोदित टैरिफ शिड्युल
- सभी प्रक्रियाओं के मैट्रिक्स वृद्धि
- फीडबैक फार्म
- नियमाबली के अंतर्गत विभिन्न ग्राहक सेवा फार्म
- विभिन्न सेवा के लिए निश्चित देय राशि

- सीआरएम व्यवस्था द्वारा शिकायत पंजीकरण
- शिकायतों के निपटारे के लिए अधिकारियों की सूची

टीपीएनओडीएल के ग्राहक टीपीएनओडीएल के साथ संपर्क करने केल ए निम्नलिखित माध्यमों में से किसी भी माध्यम का इस्तमाल कर सकेगें ।

वेबसाइट - **https://www.tpnodl.com/**

ट्वीटर - **@tpnodl_balasore**

- ह्वैट्सआप - 7777004759
- मोबाइल एप्प - **My Tata Power App**
- 24 × 7 टोल फ्री काल सेंटर नंबर 1912 / 18003456718
- ई मेल - **customercre@tpnodl.com**
- ग्राहक सेवा केन्द्र (संलग्न ए)

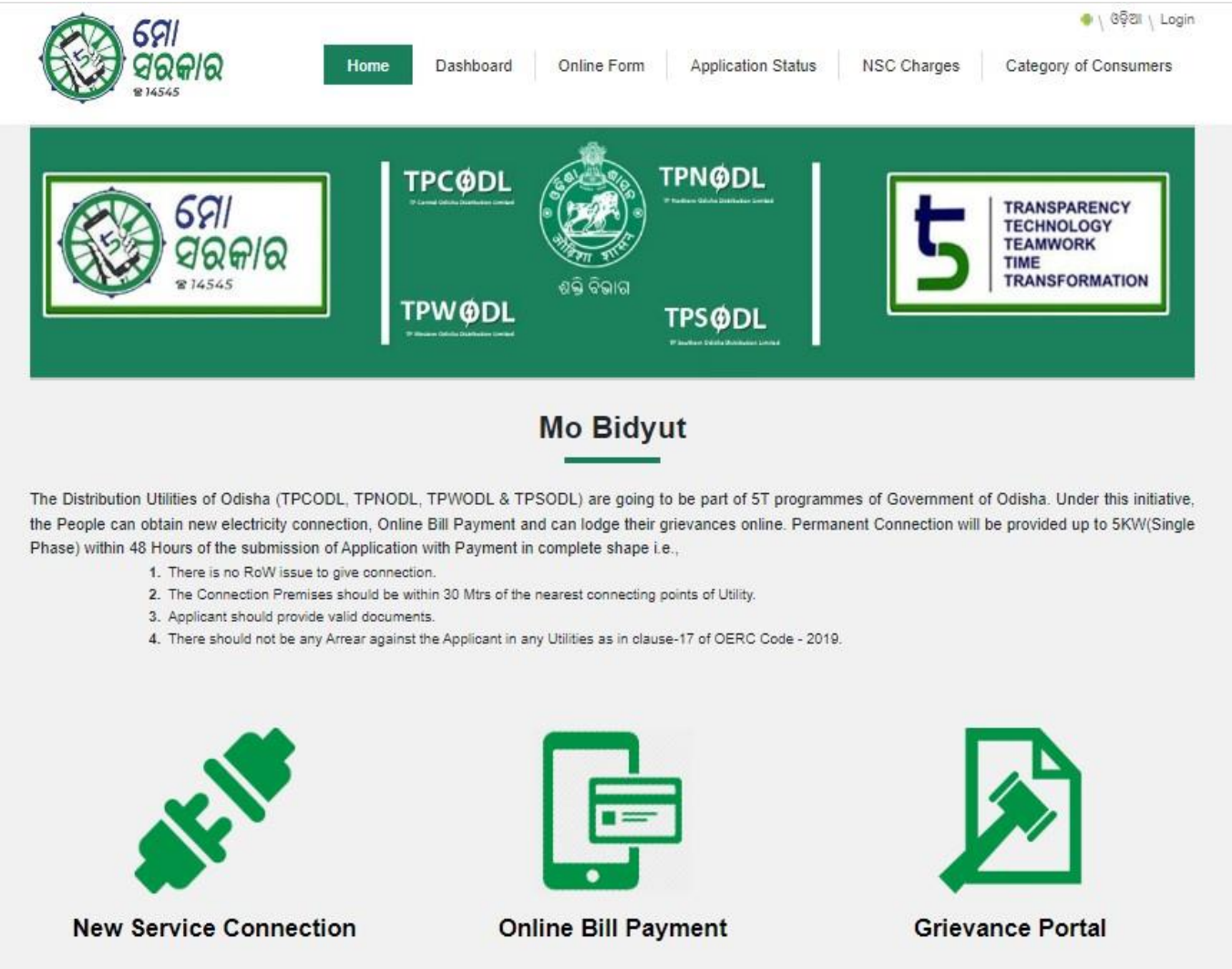
इसके साथ साथ ग्राहक निम्न लिखित उद्देश्यों के लिए मो विद्युत प्लाटफार्म का इस्तमाल कर रहे है ।

1.नया कनेक्शन पंजीकरण व स्थिति की जांच

2. बिजली के बिल के भुगतान

3. शिकायत दर्ज करने

4. कि विभाग में शामिल है तथा इसका भुगतान



2. शिकायत व अनुरोध करने का विभिन्न माध्यम

शिकायत / अनुरोध के प्रकार	पंजीकरण के माध्यम							
	काल सेटर	ग्राहक सेवा केन्द्र	अनुभव केन्द्र	वेबसाइट	इ मेल	माबाईल एप्प	सेक्शन आफिस	ह्वैट्स एप्प
नया कनेक्शन (स्थायी /सामयिक)	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	नहीं
लोड परिवर्तन (बढोत्तरी /कमी)	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	नहीं
कनेक्शन काटे जाना	हां	हां	हां	नहीं	हां	हां	हां	नहीं
पुनः कनेक्शन	हां	हां	हां	नहीं	हां	हां	हां	नहीं
नाम परिवर्तन	हां	हां	हां	नहीं	हां	हां	हां	नहीं
कैटागोरी परिवर्तन	हां	हां	हां	नहीं	हां	हां	हां	नहीं
मोबाइल / इमेल आईडी अपडेट	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
मीटर टेस्टिंग	हां	हां	हां	नहीं	हां	हां	हां	नहीं
मीटर में बदलाव	हां	हां	हां	नहीं	हां	हां	हां	नहीं
मीटर नुकसान / त्रुटि	हां	हां	हां	नहीं	हां	हां	हां	नहीं
बिलिंग	हां	हां	हां	नहीं	हां	हां	हां	नहीं
रिडिंग	हूँ	हां	हां	नहीं	हां	हां	हां	नहीं
भुगतान	हां	हां	हां	नहीं	हां	हां	हां	नहीं
विद्युत आपूर्ति नहीं	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
वोलटेज की अस्थिरता	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
चोरी की जानकारी	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां

3 उपभोक्ता सेवा केन्द्रों की सूची (संलग्न ए)

क्रमांक	डिविजन	उपभोक्ता सेवा केन्द्र	आफिसर इंचार्ज
1.	बीईडी बालेश्वर	विवेकानंद मार्ग, काली मंदिर के पास , बालेश्वर, 756001	प्रियंका धारुआ
2.	बस्ता, बालेश्वर	जामशुली, पीएस : सिंगला, बस्ता, बालेश्वर, 756081	प्रदीप कुमार पंडा
3.	सीईडी, बालेश्वर	नीलगिरि, ए-पो- कहालिया, पुलिस स्टेशन के पास, बालेश्वर, 756040	अंकिता बिश्वाल
4.	सोर, बालेश्वर	आश्रम चौक, इलेक्ट्रिकल सब डिविजन आफिस, सोर ९४९०४४	राजश्री राजनंदिनी जेना
5.	जलेश्वर, बालेश्वर	जलेश्वर इलेक्ट्रिकल सब डिविजन आफिस, स्टेशन बाजार, जलेश्वर, 7656032	आयुष्मान साहु
6.	ईपीईडी, बारिपदा	गोलाप बाग, कचेरी रोज बारिपदा, 757001	विष्णुप्रिया साहु
7.	राइरंगपुर, बारिपदा	स्वामी जेरोक्स के पास, दुर्गा मंडप, राइरंगपुर, 757043	मधुमिता गिरि
8.	उदला, बारिपदा	अरविंद स्कुल के पास, मेंढाखाई, उदला, मयुरभंज, 757041	विशुद्धानंद बारिक
9.	बीएनईडी भद्रक	पावर हाउस, पोस्ट भद्रक, 756100	अभिषेक बोइतेई
10.	बीएसईडी, भद्रक	दक्षिणबाड चौक, धामनगर, 756117	आलोक बेहेरा

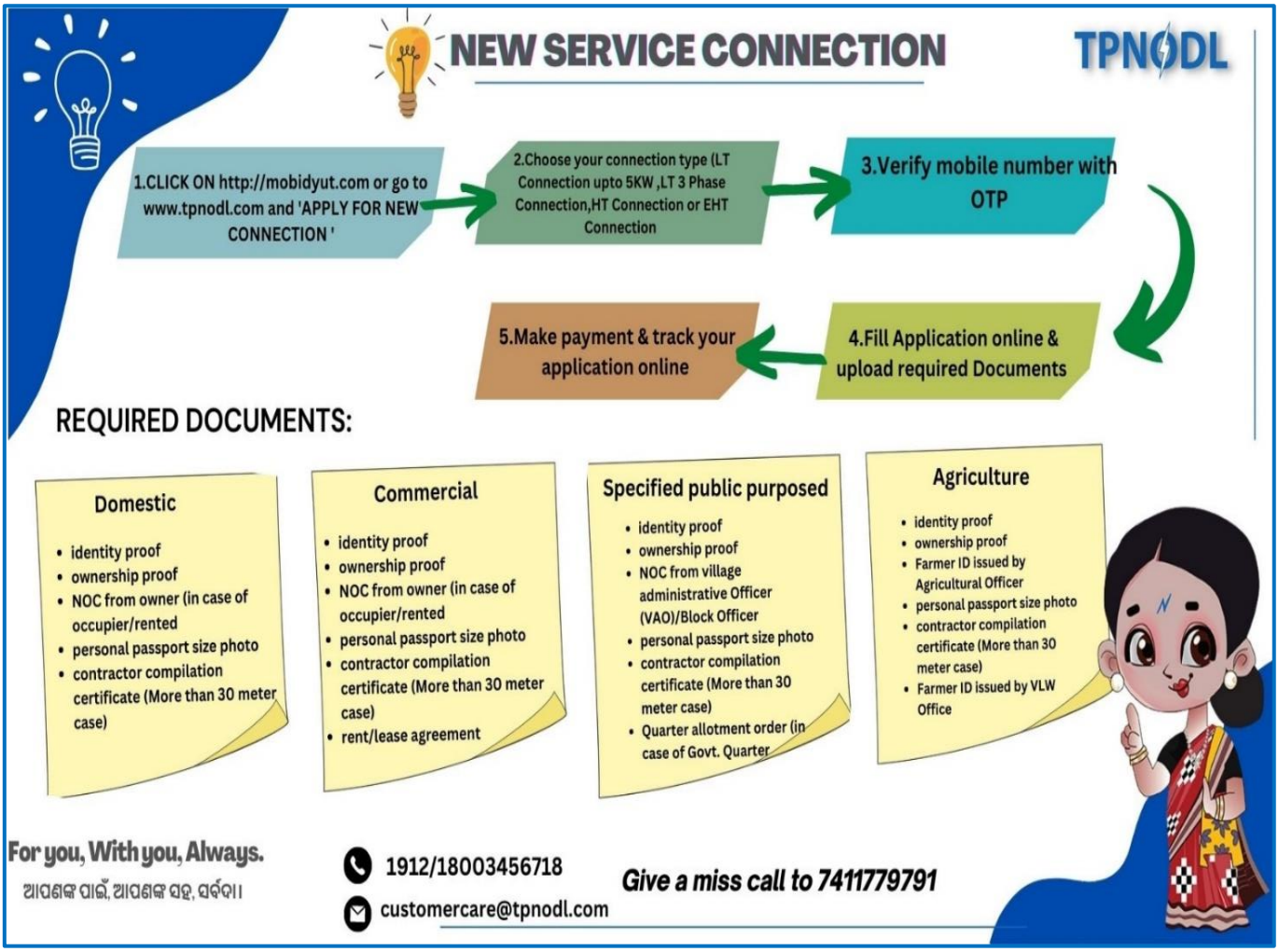
11.	जाजपुर रोड, जाजपुर	अधिशासी अभियंता कार्यालय, जेआरईडी, धवलगिरि, पो- सावला, जाजपुर, 755019	राहुल दत्ता
12.	जाजपुर टाउन, जाजपुर	खंडेश्वर, जाजपुर, जाजपुर टाउन, पो-देवी द्वार, 755007	अमृता साहू
13.	कुआखिआ, जाजपुर	डिविजन आफिस के पास , कुआखिआ, चंडीपुर, जाजपुर- 755009	प्रज्ञामयी त्रिपाठी
14.	केईडी केन्दुझर	सुपरिटेंडेट इंजीनियर का कार्यालय, केन्दुझर, इलेक्ट्रिक सर्कल पावर हाउस, केन्दुझर, 758001	मासुमा नाज
15.	आनंदपुर, केन्दुझर	एचडीएफसी बैंक आनंदपुर ब्रांच के पास, घसिपुरा, 758015	सुरेश बेहेरा
16.	जोडा, केन्दुझर	हीराकुद कोलोनी, पो- बनेइकला, जोडा, 758038	सिद्धि प्रज्ञा बेहेरा

सूचना : हमारा ग्राहक सेवा केन्द्र सोमवार से शनिवार सुबह 9.30 से शाम 5.30 तक खुला रहता है (अवकाश दिनों को छोड कर)।

4. व्हैट्सएप पर उपलब्ध सेवा

टीपीएनओडीएल	
ओम्बुड्समैन पता / जीआरएफ	ओम्बुड्समैन टेलीफोन नंबर / जीआरएफ
द ओम्बुड्समैन (1/2) का नं – 3आरएस /2,ग्रीडको कालोनी डाक घर- भोई नगर, भुवनेश्वर 7510022	0674-2546264
द प्रेसिडेंट ग्रिवेंस रिड्रेसल फोरम, बालेश्वर, विवेकानंद मार्ग, पो- श्रीकांतपुर, जिला – बालेश्वर – 756001 ୭୫୭୦୦୧	06782 -269579
द प्रेसिडेंट ग्रिवेंस रिड्रेसल फोरम, , जाजपुर, धवल गिरि (टीटीएस कालोनी), जाजपुर रोड, जिला – जाजपुर, 755019	06725- 224668

5. नया सेवा कनेक्शन के उपाय व दस्ताबेज



Form 1 - https://www.tpnodl.com/Editor_UplodedDocuments/content/Form-1.pdf

Form 2 - https://www.tpnodl.com/Editor_UplodedDocuments/content/Form-2.pdf

Form 3 - https://www.tpnodl.com/Editor_UplodedDocuments/content/Form-3.pdf

6.नये सेवा कनेक्शन के लिए आवश्यक दस्ताबेज मैट्रिक्स

LT बिजली कनेक्शन के लिए डाक्युमेंट मैट्रिक्स (5kw तक)															
स्वामित्व के प्रकार	नये बिजली कनेक्शन हेतु आवश्यक दस्ताबेज														
	आवेदनकारी का परिचय पत्र	स्वामित्व का प्रमाण /भूमि रिकार्ड	आवेदनकारी का फोटो	मुआबजा बांड	आवेदनकारी का समान पता	प्राधिकरण पत्र	सरकार का [illegible]	प्राधिकृत	मालिक से लिये	रेंट /लीज एग्रिमेंट [illegible]	आवेदनकारी के पक्ष में कानूनी	मृत्यु प्रमाणपत्र	सक्षम अधिकारी से	स्मारक पत्र व प्रार्थी के	सहभागिता कारोबार पत्र
मालिक	✓	✓	✓												
किरायेदार	✓	✓	✓						✓	✓					
कबजा करने वाला (बिना मालिकाना प्रमाणपत्र के)			✓	✓	✓										
मालिक की मौत की स्थिति में	✓	✓	✓								✓	✓			
सरकारी एवं /या निजी लिमिटेड कंपनी		✓	✓			✓		✓						✓	
कंपनी, ट्रस्ट, शिक्षण संस्थान, सरकारी विभाग आदि			✓				✓	✓							
सहभागिता संस्था			✓			✓		✓							✓
कृषि	✓	✓	✓										✓		

7. **मिटरिंग**

सीईए नियमावली के अनुसार ग्राहक मीटर आम तौर पर लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता द्वारा किया जाएगा । Regulation 97 (i) of the O E R C Supply Code, 2019.

नया कनेक्शन क्षेत्र या मीटर स्थानांतरण की स्थिति में ग्राहक नियमावली 97 से 101 एवं regulations framed under Section 73 of the Act के अनुसार ग्राहक के चाहने पर लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता द्वारा प्रमाणित दुकान से खरीद कर सकता है या लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता को मीटर आपूर्ति के लिए अनुरोध कर सकते हैं एवं मीटर का किराया दे सकता है । लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता ग्राहक मीटर की जाच कर उसे सील करेंगे। ग्राहक यदि चाहता है उसे किसी मान्यताप्राप्त टेस्ट प्रयोगशाला में मीटर की जांच कर सकता है । Regulation 102 (ii) a of the O E R C Supply Code, 2019.

विकल्प के तौर पर, ग्राहक यदि चाहता है, लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता द्वारा प्रदान किये गये मीटर का पूरी कीमत प्रदान कर सकता है । ऐसी स्थिति में मीटर का किराया वसूल नहीं किया जाएगा । Regulation 102 (ii) b of the O E R C Supply Code, 2019.

लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता के सिस्टम से स्थायी रुप से हटाने के बाद ग्राहक द्वारा खरीदे गये मीटर को उनके संपत्ति के रुप में दावा करेंगें । Regulation 102 (ii) c of the O E R C Supply Code, 2019.

आपूर्ति के स्थान या उपयुक्त स्थान पर मीटर को लगाने के संबंध में निर्णय अभियंता लेंगे । मीटर लगाने के स्थान के मालिक लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता के प्राधिकृत प्रतिनिधि को मीटर लगाने, टेस्टिंग, कमिशनिंग, रिडिंग, रिकार्डिंग, मेंटेनान्स हेतु प्रवेश के लिए अनुमति प्रदान करेंगे। मीटर लगाने का स्थान ऐसे स्थान पर होना चाहिए, जहां उस स्थान के मालिक तथा उस लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता को न्यूनतम असुविधा हो ।

लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता द्वारा इसे ग्राहक के परिसर के अंदर या बाहर लगाया जा सकता है। यदि इसे ग्राहक के परिसर के बाहर लगाया जाता है तब लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता ग्राहक द्वारा किये गये बिजली के इस्तमाल की सूचना के लिए रियल टाइम डिसप्ले युनिट प्रदान करेगा । बिलिंग के लिए मीटर रिडिंग के अतिरिक्त किसी प्रकार का डिसप्ले युनिट मान्य नहीं होगा । किसी भी समय में रिडिंग व जांच की सुविधा के लिए बहु मंजिला इमारत के बेसमेंट या पहली मंजिल पर मीटर लगाया जाएगा । ग्राहक ऐसे स्थास से वेयारिंग करेंगे। लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता ग्राहक को विभिन्न कैटागोरी में बिजली आपूर्ति करने पर समान स्थान पर अलग अलग मीटर लगाया जा सकेगा । Regulation 102 (iii) of the O E R C Supply Code, 2019.

मीटर बाक्स इतनी ऊंचाई पर लगाया जाएगा, जैसे मीटर रिडिंग, काउंटर डिसप्ले विंडो आंख के स्तर पर रहेगा । Regulation 102 (vi) of the O E R C Supply Code, 2019.

लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता मीटर पर्टिकुलार्स शीट का एक फर्मैट तैयार करेंगे,जिसमें मीटर को लगाने या परिवर्तन किया जाने के संबंध में जानकारी रिकार्ड की जाएगी । लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता अपने पास इसकी एक प्रति रखने के साथ साथ एक अन्य प्रति में प्रतिनिधि के हस्ताक्षर के बाद ग्राहक को प्रदान करेंगे। ग्राहक या उनके प्रतिनिधि भी इस शीट पर हस्ताक्षर करेंगे । इस शीट में मीटर में त्रुटि, मरम्मत, बदले जाने संबंधी जानकारियों को लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता भरेगें । Regulation 102 (vii) c of the O E R C Supply Code, 2019.

मीटर व आनुषंगिक उपकरणों के सुरक्षा के लिए ग्राहक जिम्मेदार होंगे। ग्राहक लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता को मीटर में किसी प्रकार की त्रुटि, दुर्घटना व असुविधा के संबंध में अवगत करायेंगे। ग्राहक के परिसर के बाहर लगाये गये मीटर की सुरक्षा के लिए लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता जिम्मेदार होंगे। Regulation 105 (i) of the O E R C Supply Code, 2019.

मीटर लगाने से पूर्व यह सही है या नहीं इसकी जांच करना लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता की जिम्मेदारी होगी । लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता इसके लिए इसकी जांच कर सकते हैं । Central Electricity Authority (Installation & Operation of Meters) Regulations, 2006 and all subsequent amendments के अनुसार ग्राहक इस परीक्षा के लिए आवश्यकीय सहयोग प्रदान करेंगे ।

शिकायत मिलने के के सात कार्य दिवस के अंदर लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता मीटर ठीक है या नहीं इस बारे में जांच करेंगे । ग्राहक के मीटर को टेस्ट करने से पूर्व लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता तीन दिन पूर्व नोटिस देंगे ताकि ग्राहक या फिर उनके प्रतिनिधि टेस्टिंग के समय उपस्थित रह सकें । Regulation 111 (vii) of the O E R C Supply Code, 2019.

टेंस्टिंग में यदि यह पता चलता है कि ग्राहक की असावधानी के कारण मीटर में त्रुटि / जल जाता है जैसे: लगाने के समय त्रुटि, ग्राहक द्वारा गैरकानूनी लोड कनेक्शन इत्यादि हेतु, तब ग्राहक को मीटर का देय वहन करना होगा । 30 कार्यदिवस के बीच मीटर व आनुषांगिक उपकरणों को बदलने के लिए लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता ग्राहक को अवगत करायेंगे । ग्राहक यदि ऐसा नहीं कर पाता है तो लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता नया मीटर लगायेंगे । नये मीटर के लिए ग्राहत से कमिशन द्वारा निर्धारित राशि वसूला जाएगा । Regulation 113 (ii) of the O E R C Supply Code, 2019.

यदि मीटर रिकार्ड न करने/ दिखाई न देने (बंद, तेज या धीमी गति से चलने या आवाज करने) आदि के बारे में पचा चलता है तब लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता 30 दिनों के अंदर इसे बदल सकते हैं । विशेष स्थिति में त्रुटिपूर्ण मीटर को 60 दिनों के अंदर बदला जा सकता है । Regulation 114 (iii) of the O E R C Supply Code, 2019.

8. रिडिंग एवं बिलिंग

मासिक बिलिंग चक्र के निर्धारित तीन दिनों में मीटर की रिडिंग ली जाएगी । लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता मीटर रिडरों को उपयुक्त फोटो परिचय पत्र जारी करेगें एवं मीटर रिडिंग के समय रिडर उसे लेकर जाएंगे ।109 (i) of the O E R C Supply Code, 2019.

ग्राहक यदि घर खाली करते हैं या फिर परिवर्तन करते हैं तब कनेक्शन को बंद करने की जिम्मेदारी ग्राहक की है । अन्यथा बिजली का शुल्क का भुगतान जारी रहेगा । Regulation 110 (i) of the O E R C Supply Code, 2019.

स्पाट बिलिंग न हो पाने की स्थिति में लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता ग्राहक को पोस्ट, कुरियर या मैसेंजर के जरिये समय से पूर्व बिल भेजेंगे । लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता ग्राहक के पंजीकृत इमेल आईडी/ मोबाइल नंबर/ स्मार्ट मीटर के जरिये बिल प्रदान करने तथा बिल के भुगतान करने के समय के बारे में जानकारी प्रदान करेंगे । बिलिंग एसएमएस के लिए प्रत्येक ग्राहक से उनका मोबाइल नंबर संग्रह किया जाएगा । Regulation 147 (i) of the O E R C Supply Code, 2019.

बिल के भुगतान का समय : लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता ग्राहकों को उनके बिल के भुगतान करने के समय के बारे में अवगत करायेंगे । भुगतान करने के लिए समयसीमा बिलिंग की तिथि से सात दिनों को होगा । आम तौर पर ग्राहकों के लिए यह समस्त बिलिंग चक्र की समय सीमा रहेगी । Regulation 151 (ii) of the O E R C Supply Code, 2019.

बिल न मिलने पर : यदि किसी कारण से ग्राहक को बिलिंग चक्र के दो सप्ताह के अंदर बिल नहीं मिलता है तो वे स्वयं अभियंता से बिल की कापी ले सकते हैं । बिल न होने की स्थिति में ग्राहक पिछले माह के हिसाब से या फिर उससे अधिक भुगतान कर सकते हैं । Regulation 151 (xi) of the O E R C Supply Code, 2019.

देरी से भुगतान पर सरचार्ज – ग्राहक वर्ग, जिनके लिए देरी से भुगतान पर सरचार्ज लागू होगा, वे इसका भुगतान करेंगे । सरचार्ज पर किसी प्रकार का सरचार्ज लागू नहीं होगा। Regulation 151 (xiii) of the O E R C Supply Code, 2019.

9. बिजली के कनेक्शन काटना / फिर से कनेक्शन जोडना

ओईआरसी की प्रक्रिया के अनुसार अस्थायी या स्थायी तौर पर बिजली कनेक्शन को काटा जा सकता है । स्थायी कनेक्शन को काट दिये जाने के बाद लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता सर्विस लाइन, मीटर आदि को हटा सकते हैं । अस्थायी कनेक्शन काटने की स्थिति में लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता सर्विस लाइन, मीटर आदि को नहीं हटा सकते । Regulation 171 (i) of the O E R C Supply Code, 2019.

लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता के शुल्क के भुगतान न करने की स्थिति में : बिजली के बिल के भुगतान के लिए ग्राहक को 15 दिनों के नोटिस पिरियड के बाद Section 56 of the Act के अनुसार लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता लिखित तौर पर बिजली आपूर्ति को काटने के लिए नोटिस जारी कर सकते हैं । इसके बाद लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता नोटिस की अवधि समाप्त होने के बाद सर्विस लाइन / मीटर हटा कर कनेक्शन को काट सकते हैं । Regulation 172 (i) of the O E R C Supply Code, 2019.

यदि कोई ग्राहक उनके मीटर को स्थायी रुप से काटना चाहते हैं ते वे लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता के पास आवेदन कर सकते हैं । लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता इस अनुरोध को स्वीकार करने के लिए लिखित रुप से स्वीकृति प्रदान करेगें एवं चालु बिल के साथ बकेया होने की स्थिति में भी तत्काल कनेक्शन काट सकेंगे । इके बाद लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता के अनुरोध को स्वीकार करने के दस दिनों के अंदर विशेष रिडिंग कर अंतिम बिल तैयार करेगें, जिसमें सभी बकेया राशि शामिल रहेगी । Regulation 178 & 179 of the O E R C Supply Code, 2019.

यदि बिल के भुगतान न होने के कारण बिजली के कनेक्शन काटा गया हो, तह ग्राहक सभी प्रकार के शुल्क का भुगतान करने, बिलंब के लिए अतिरिक्त भुगतान करने तथा पुनः कनेक्शन शुल्क के भुगतान करने के बाद लाइसेंस धारक/ आपूर्तिकर्ता इसके प्रमाण देख कर चार घंटों के अंदर बिजली आपूर्ति करेगे।Regulation 183 of the O E R C Supply Code, 2019.

९०. विभिन्न अनुरोध व सेवा के लिए समयसीमा

शिकायत /अनुरोध के प्रकार	शिकायत /अनुरोध के उप प्रकार	ओईआरसी नियम के अनुसार निर्धारित समय सीमा
नयी सेवा कनेक्शन	नया कनेक्शन एलटी (विस्तार के बिना)	7 दिन
	नया कनेक्शन एलटी (एस्टिमेट सबमिशन)	5 दिन
	नया कनेक्शन एचटी (एस्टिमेट सबमिशन)	10 दिन
	33 केवी तक इएचटी आपूर्ति (एस्टिमेट सबमिशन)	21 दिन
	लो टेंशन (एलटी) आपूर्ति (विस्तार आवश्यक)	10 दिन
	11 केवी आपूर्ति (विस्तार आवश्यक)	20 दिन
	33 केवी आपूर्ति (विस्तार आवश्यक)	30 दिन
स्वामीत्व हस्तांतरण	सेवा कनेक्शन स्थानांतरण	15 दिन
	कंट्रैक्ट डिमांड में बढोत्तरी	15 दिन
	कंट्रैक्ट डिमांड में कमी (घरेलु)	15 दिन
	कंट्रैक्ट डिमांड में कमी (अन्य)	60 दिन
	कैटागोरी में परिवर्तन	30 दिन
मीटर रिडिंग	मीटर रिडिंग	7 दिन
सिक्युरिटी रिफंड	सिक्युरिटी रिफंड	30 दिन
मीटर टेस्टिंग	मीटर तेज गति से चलना	7 दिन
	मीटर धीमी गति से चलना	
सील बदलना	मीटर सील तोडना	15 दिन
पुनः कनेक्शन	पुनः कनेक्शन	4 घंटा
अंतिम बिल निकलना	ग्राहक के कनेक्शन काटने का अनुरोध	10 दिन
स्थानांतरित करना	मीटर स्थानांतरित करना	15 दिन
	एलटी लाइन स्थानांतरित करना	30 दिन

	11 केवी लाइन स्थानांतरित करना	60 दिन
	33 केवी लाइन स्थानांतरित करना	90 दिन
	33/11 केवी आपूर्ति ट्रान्सफर्मर सिस्टम स्थानांतरित करना	90 दिन
बिल रिविजन	विवादीय बिल	30 दिन
	लंबित विवाद	
	त्रुटि पूर्ण / नान पोस्टिंग बिल	
त्रुटिपूर्ण मीटर	मीटर में दिखाई न देना	30 दिन
	मीटर बंद होना	
मीटर जल जाना	मीटर जल जाना	30 दिन
एनपीएस (नो पावार सप्लाय)	आम फ्युज बंद	
	शहर (टाउन व सिटी)	4 घंटा
	अन्य इलाका (ग्रामीण)	18 घंटा
	लाइन ब्रेक डाउन	
	शहर (टाउन व सिटी)	8 घंटा लाइन ब्रेक डाउन के लिए
		12 घंटा प्रमुख लाइन ब्रेक डाउन के लिए
	अन्य इलाका (ग्रामीण)	20 घंटा लाइन ब्रेक डाउन के लिए
		36 घंटा प्रमुख लाइन ब्रेक डाउन के लिए
	लाइन ब्रेक डाउन	
	वितरण ट्रानसफर्मर विफल (सिटी /टाउन)	24 घंटा
	वितरण ट्रानसफर्मर विफल (ग्रामीण)	48 घंटा

* ओईआरसी नियमावली के विभिन्न धाराओं के अनुसार शर्तें लागू

11. संलग्नों की सूची

नंबर	संलग्नों का वर्णन	वेबसाइट लोकेशन
संलग्न-1	नया कनेक्शन, आई बंड, मालिकों से एनओसी, मेरी बिजली रिफंड एवं आवश्यत फार्म	कस्टमर जोन में जाएं **>** नयी सेवा कनेक्शन **>** स्क्रोल डाउन करें व आवश्यकीय फार्म डाउनोड करें
संलग्न-2	ओईआरसी आपूर्ति कोड	कस्टमर जोन में जाएं **>** टैरिफ व नियमाबली **>** सप्लाय कोड डाउनलोड करें
संलग्न-3	इलेक्ट्रिसिटी एक्ट (2003)	कस्टमर जोन में जाएं **>** टैरिफ व नियमाबली **>** इलेक्ट्रिसिटी एक्ट (2003) डाउनलोड करें
संलग्न-4	इलेक्ट्रिसिटी (उपभोक्ता अधिकार) नियम, 2020	कस्टमर जोन में जाएं **>** टैरिफ व नियमाबली **>** इलेक्ट्रिसिटी (उपभोक्ता अधिकार) नियम, 2020 डाउनलोड करें