

विद्युत उपभोक्ता हित संरक्षण सम्बन्धी निर्देशिका, २०८० (मस्यौदा)

प्रस्तावना: विद्युत नियमन आयोग ऐन, २०७४ तथा विद्युत नियमन आयोग नियमावली, २०७५ बमोजिम विद्युत सेवाको सञ्चालन स्तर तथा विद्युत प्रणालीको गुणस्तर तथा सुरक्षास्तर कायम राख्न, विद्युत वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिको दायित्व निर्धारण गरी कार्यान्वयनको अनुगमन गर्न तथा विद्युत नियमन आयोग ऐन, २०७४ को दफा १४ को खण्ड (क) बमोजिम उपभोक्ताको हकहित संरक्षणको लागि आवश्यक उपाय पहिचान गरी कार्यान्वयन गर्न वा गराउन एवम् विद्युत नियमन आयोग नियमावली, २०७५ को नियम ७ को उपनियम (१) बमोजिम अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिले पालना गर्नुपर्ने कार्यसम्पादन र नियम १८ अनुसार उपभोक्ता हित संरक्षण सम्बन्धमा विद्युत नियमन आयोग ऐन, २०७४ को दफा ४३ ले दिएको अधिकार प्रयोग गरी विद्युत नियमन आयोगले यो निर्देशिका जारी गरेको छ।

परिच्छेद-१
प्रारम्भिक

१. संक्षिप्त नाम र प्रारम्भ:

- (क) यस निर्देशिकाको नाम “विद्युत उपभोक्ता हित संरक्षण सम्बन्धी निर्देशिका, २०८०” रहेको छ।
- (ख) यस निर्देशिकाको पालना गर्नुपर्ने जिम्मेवारी वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाको हुने छ।
- (ग) यस निर्देशिका आयोगले स्वीकृत गरेको मितिबाट लागू हुनेछ।

२. परिभाषा: विषय वा प्रसङ्गले अर्को अर्थ नलागेमा यस निर्देशिकामा:-

- (क) “अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति” भन्नाले ऐनको दफा २ को खण्ड (ख) बमोजिमका व्यक्ति वा सङ्गठित संस्था सम्झनु पर्छ।
- (ख) “आयोग” भन्नाले ऐनको दफा २ को खण्ड (ग) बमोजिमको विद्युत नियमन आयोग सम्झनु पर्छ।
- (ग) “ऐन” भन्नाले विद्युत नियमन आयोग ऐन, २०७४ सम्झनु पर्छ।
- (घ) “नियमावली” भन्नाले विद्युत नियमन आयोग नियमावली, २०७५ सम्झनु पर्छ।

- (ड) “आकस्मिकता” भन्नाले वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिले यथाशक्य निदान गर्नुपर्ने मिटर चोरी, ट्रान्सफर्मर जलेको, फ्युज जलेको, आदि जस्ता विद्युत आपूर्तिमा अवरोध श्रृजना गर्ने जस्ता अन्य प्रकारका घटना सम्झनु पर्छ।
- (च) “आर्थिक वर्ष” भन्नाले विक्रम संवत् अनुसार हरेक वर्षको श्रावण महिनाको पहिलो दिन देखि आगामी वर्षको आषाढ महिनाको अन्तिम दिन सम्मको समयवधि सम्झनु पर्छ।
- (छ) “उजुरी” भन्नाले वितरणको काम कारबाही विरुद्ध उपभोक्ता मार्फत ऐनको दफा १८ को उपदफा (२) बमोजिम प्राप्त उजुरी सम्झनु पर्छ।
- (ज) “उपभोक्ता” भन्नाले वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिले वितरण गरेको विद्युत सेवा उपभोग गर्ने ग्राहकको सूचीमा नाम दर्ता भएको व्यक्ति वा संस्था तथा विद्युत उपभोग गर्ने व्यक्ति वा संस्था सम्झनु पर्छ। यस निर्देशिकाको प्रयोजनको लागि सो शब्दले कुनै संस्था वा कार्यालयको हकमा सो संस्था वा कार्यालयको प्रमुख र दर्ता भएको ग्राहकको प्रचलित कानून बमोजिमको हकवाला समेत लाई जनाउँछ।
- (झ) “काबू बाहिरको परिस्थिति” भन्नाले दैवी प्रकोप (भूकम्प, आगलागी, ज्वालामुखी विष्फोटन, पहिरो, बाढी, आँधीबेरी वा अन्य यस्तै कारणले भएको दुर्घटना), Radioactive Contamination वा महामारी वा लडाईँ वा आन्तरिक विद्रोह वा वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिको परिसरभन्दा बाहिरको बन्द वा हडताल वा नाकाबन्दी वा यस्तै कारणबाट उत्पन्न विध्वंसनात्मक कार्यका कारण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिको श्रमिक, मालसामान वा सेवा उपलब्ध हुन नसकी कार्य सम्पादन वा उपभोक्ता सेवामा गम्भीर अवरोध श्रृजना भई निजले आफ्नो जिम्मेवारी पूर्ति गर्न सम्भव नभएको वस्तुनिष्ठ रूपमा प्रमाणित हुने परिस्थिति सम्झनु पर्छ।
- (ञ) “के.भी.” भन्नाले विद्युतीय भोल्टेजको मापन गर्ने इकाई किलोभोल्ट (Kilovolt) सम्झनु पर्छ।
- (ट) “गुनासो” भन्नाले वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाको कार्य सम्पादनबाट प्रभावित भई उपभोक्ता मार्फत निजको कार्यालयमा पेस गरिने गुनासो/निवेदन/उजुरी सम्झनु पर्छ।
- (ठ) “निवेदक” भन्नाले अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाको कार्य सम्पादन वा सेवासँग सम्बन्धित विषयमा कारबाहीको माग गर्दै अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति समक्ष निवेदन पेस गर्ने व्यक्ति वा संस्था सम्झनु पर्छ।

- (ड) “नियोजित अवरोध” भन्नाले वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिले आफ्नो वितरण प्रणालीको पूर्वनिर्धारित मर्मत सम्भारको लागि योजनाबद्ध रूपमा निश्चित वितरण क्षेत्रमा विद्युतको आपूर्तिमा अवरोध (Scheduled Outage) गर्ने कार्य सम्झनु पर्छ।
- (ढ) “परिसर” भन्नाले एउटा मिटरको प्रयोग गर्ने गरी कुनै प्रकारको आवासीय वा गैरआवासीय भवन, टहरा, कारखाना, संस्था, कार्यालय, पसल वा कुनै अन्य प्रकारको संरचना वा त्यसको कुनै हिस्सा र घर कम्पाउण्डको पर्खाल तथा जमिन माथि वा जमिन मुनीको भाग सम्झनु पर्छ।
- (ण) “फ्रिक्वेन्सी” भन्नाले वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिले आपूर्ति गर्ने अल्टरनेटिङ्ग करेण्ट (Alternating Current) ले एक सेकेण्डमा पूरा गर्ने चक्र (Cycle) को सङ्ख्या (Frequency) सम्झनु पर्छ।
- (त) “महशुल” भन्नाले विद्युत सेवा उपभोग गरेबापत उपभोक्ताले वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिलाई बुझाउनु पर्ने विद्युत मूल्य, महशुल, शुल्क तथा अन्य दस्तुर सम्झनु पर्छ।
- (थ) “मिटर” भन्नाले उपभोक्ताको विद्युत माग तथा खपत मापन गर्न जडित उपकरण सम्झनु पर्छ।
- (द) “वितरक” भन्नाले प्रचलित कानून बमोजिमको वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा सो वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिबाट विद्युत खरिद गरी निश्चित क्षेत्रमा विद्युत विक्री गर्ने विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्था सम्झनु पर्छ।
- (ध) “वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति” भन्नाले नेपालको प्रचलित कानून बमोजिम विद्युत वितरण गर्न अनुमति प्राप्त संस्था सम्झनु पर्छ।
- (फ) “वितरण वा उपभोक्ता सेवा कार्यालय” भन्नाले वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिद्वारा कुनै निश्चित क्षेत्रमा विद्युत वितरण गर्ने, वितरण लाइनको सञ्जाल विस्तार गर्ने, वितरण प्रणालीको मर्मत सम्भार गर्ने, महशुल उठाउने वा उपभोक्ता सेवा उपलब्ध गराउने आदि मध्ये सबै वा केही कार्यको लागि केन्द्रको रूपमा स्थापित कार्यालय सम्झनु पर्छ।
- (ब) “वितरण प्रणाली” भन्नाले अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिले उपभोक्तालाई विद्युत आपूर्ति गर्न तयार गरेको सबस्टेसन, ट्रान्सफर्मर, सुरक्षा संयन्त्र तथा विभिन्न भोल्टेज स्तरका वितरण लाइन सहितको सञ्जाल (Distribution System) सम्झनु पर्छ।
- (भ) “अनलाइन महशुल भुक्तानी प्रणाली” भन्नाले नेपालको प्रचलित कानून बमोजिम स्वीकृति प्रदान गरिएको इन्टरनेटमा आधारित प्रविधि वा माध्यमबाट वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त

- व्यक्तिको तोकिएको खातामा महशुल बापतको रकम भुक्तानी गर्न सकिने प्रणाली सम्झनु पर्छ।
- (म) “स्वीकृत भार” भन्नाले उपभोक्ताले वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति समक्ष निवेदन पेस गरेपश्चात् वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिको स्वीकृति अनुसार सो उपभोक्ताले उपभोग गर्न पाउने अधिकतम भार (Approved Load) सम्झनु पर्छ।
- (य) “विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्था” भन्नाले निश्चित क्षेत्रमा सामुदायिक रूपमा विद्युत वितरण सेवा प्रदान गर्ने उद्देश्यले प्रचलित कानून बमोजिम दर्ता भई वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिको वितरण प्रणालीको एक बिन्दुमा मिटर जडान गरी सो क्षेत्रका उपभोक्तालाई विद्युत वितरण गर्न वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिसँग सम्झौता गरेका विद्युत वितरण संस्था सम्झनु पर्छ।
- (ल) “सेवाग्राही” भन्नाले अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाद्वारा प्रदान गरिने निश्चित सेवा वा विद्युत सम्बन्धी कार्य सम्पादनको सम्बन्धमा सोधपुछको लागि वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिको वितरण वा उपभोक्ता सेवा कार्यालय वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाको कार्यालयमा उपस्थित हुने वा अन्य कुनै माध्यमबाट सम्पर्क गर्ने व्यक्ति वा संस्था सम्झनु पर्छ।

परिच्छेद-२

विद्युत आपूर्तिको गुणस्तर र विश्वसनीयता

३. विद्युत आपूर्तिको गुणस्तर (Quality) सुनिश्चितता तथा सुधार:

- (१) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले सबै उपभोक्तालाई उपलब्ध गराउने विद्युतको हकमा अनुसूची-१ बमोजिमको विद्युत आपूर्तिको गुणस्तर सम्बन्धी मापदण्ड (Standard for Quality of Supply of Electricity) पालना गर्नु पर्नेछ।
- (२) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले विद्युत आपूर्तिको गुणस्तर सम्बन्धी आयोगले समय समयमा तोकेको लक्ष्य प्राप्त गर्नु पर्नेछ।

- (३) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले उपदफा (१) बमोजिमको मापदण्ड पूरा नगरेमा अनुसूची-१ बमोजिम विद्युत नियमन आयोगलाई यथाशीघ्र त्यसको विवरण (Reporting) पेश गर्नु पर्नेछ।
- (४) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले अनुसूची-१ बमोजिमको मापदण्ड पालना नगरेको महसुस गरी उपभोक्ताले सम्बन्धित भोल्टेज वा फ्रिक्वेन्सीको मापनको लागि वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति समक्ष अनुरोध गर्न सक्नेछ।
- (५) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले उपदफा (४) बमोजिमको अनुरोध प्राप्त गरेमा महा/उप/नगरपालिकाको हकमा अनुरोध प्राप्त भएको सात (७) दिनभित्र र गाउँपालिकाको हकमा दश (१०) दिनभित्र सो उपभोक्ताको परिसर भित्र दुई आर्थिक वर्षमा पहिलो अनुरोध अनुसार फ्रिक्वेन्सी तथा भोल्टेजको निःशुल्क मापन गरिदिनुपर्ने छ र दुई आर्थिक वर्षमा एक पटक भन्दा बढी अनुरोध प्राप्त भएको अवस्थामा दफा ९ को खण्ड (क) बमोजिम स्वीकृत सेवा शुल्क लिई गरी मापन गरि दिनु पर्नेछ।
- (६) आयोगले उपदफा (२) बमोजिमको लक्ष्यको निर्धारण देहाय बमोजिमका मानकका आधारमा गर्नेछः
 - (क) वितरण प्रणालीमा हुने कुल क्षति (Total Loss) को प्रतिशत
- (७) उपदफा (६) बमोजिम तोकिएका मानकको सुधारको लक्ष्य तय गरी आयोगले वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थालाई सो लक्ष्य प्राप्त गर्न निर्देशन दिन सक्नेछ।
- (८) आयोगले आवश्यक ठानेको खण्डमा निश्चित वितरण क्षेत्रको हकमा अनुसूची — १ मा उल्लेखित विद्युत आपूर्तिको गुणस्तर सम्बन्धी मापदण्ड भन्दा माथि रहने गरी भोल्टेज वा फ्रिक्वेन्सी सुधार सम्बन्धी लक्ष्य निर्धारण गरी सो लक्ष्य प्राप्त गर्न वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थालाई निर्देशन दिन सक्नेछ।

४. विद्युत आपूर्तिको विश्वसनीयता (Reliability) सुनिश्चित तथा सुधार गर्नुपर्ने:

- (१) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले उपभोक्तालाई उपलब्ध गराउने विद्युतको हकमा अनुसूची-२ बमोजिमको विद्युत आपूर्तिको विश्वसनीयता सम्बन्धी मापदण्ड (Standard for Reliability of Supply of Electricity) पालना गर्नु पर्नेछ।

- (२) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले विद्युत आपूर्तिको विश्वसनीयतासम्बन्धी आयोगले समय समयमा तोकेको लक्ष्य प्राप्त गर्नु पर्नेछ।
- (३) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले उपदफा (१) बमोजिमको मापदण्ड पालना नगरेमा विद्युत नियमन आयोगलाई यथाशीघ्र त्यसको विवरण (Reporting) पेश गर्नु पर्नेछ।
- (४) आयोगले उपदफा (२) बमोजिमको लक्ष्यको निर्धारण देहाय बमोजिमका सूचकाङ्कका आधारमा गर्ने छः
- (क) वितरण प्रणालीको औसत अवरोध अवधि सूचकाङ्क [System Average Interruption Duration Index (SAIDI)]
- (ख) वितरण प्रणालीको औसत अवरोध आवृत्ति सूचकाङ्क [System Average Interruption Frequency Index (SAIFI)]
- (ग) उपभोक्ता औसत अवरोध अवधि सूचकाङ्क [Customer Average Interruption Duration Index (CAIDI)]
- (५) उपदफा (४) बमोजिमका सूचकाङ्कको गणना अनुसूची-७ मा निर्दिष्ट गरिएको विधि बमोजिम गरिनेछ।
- (६) उपदफा (४) बमोजिमका सूचकाङ्क ३३/११ के.भी. फिडर लेभलमा मापन गरिनेछ र उल्लेखित सूचकाङ्क गणना गर्ने क्रममा निम्न प्रकारका अवरोधलाई समावेश गर्नुपर्ने छैनः
- (क) आपूर्तिमा नियोजित अवरोध
- (ख) आपूर्तिमा पाँच मिनेटभन्दा कम अवधिका अवरोध
- (ग) प्रसारण लाइनमा व्यवधानका कारण हुने आपूर्तिमा अवरोध
- (घ) काबू बाहिरका परिस्थितिका कारण हुने आपूर्तिमा अवरोध।
- (७) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले उपदफा (४) बमोजिमका सूचकाङ्क प्रत्येक वितरण तथा उपभोक्ता सेवा कार्यालय, प्रादेशिक र समग्र नेपालको लागि मासिक तथा वार्षिक गणना गरी दफा ६ बमोजिमको प्रतिवेदनसँग संलग्न गरी आयोग समक्ष पेश गर्नु पर्नेछ।

- (८) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले उपदफा (७) बमोजिमको प्रतिवेदनमा उपदफा (४) बमोजिमका प्रत्येक सूचकाङ्कको हकमा सो सूचकाङ्क सुधार गर्न आफूले तय गरेको लक्ष्यसमेत उल्लेख गर्नु पर्नेछ।
- (९) उपदफा (८) मा तोकिए बमोजिम वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले पेश गरेको लक्ष्यको आधारमा आयोगले उपदफा (४) बमोजिम तोकिएका सूचकाङ्कको सुधारका लागि लक्ष्य तय गरी वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थालाई निर्देशन दिन सक्नेछ।
- (१०) आयोगले आवश्यक ठानेको खण्डमा निश्चित वितरण क्षेत्रको हकमा अनुसूची-२ बमोजिमको विद्युत आपूर्तिको विश्वसनीयता सम्बन्धी मापदण्ड भन्दा माथि रहने गरी सुधार सम्बन्धी लक्ष्य निर्धारण गरी सो लक्ष्य प्राप्त गर्न वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थालाई निर्देशन दिन सक्नेछ।
५. उपभोक्ता वा सेवाग्राहीले सेवा प्राप्त गर्न लाग्ने अधिकतम अवधि निर्धारित गरी सेवा सुधार गर्नुपर्ने:
- (१) उपभोक्ता वा सेवाग्राहीले वितरण वा उपभोक्ता सेवा कार्यालय वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्था समक्ष अनुसूची-३ बमोजिमका सेवाको लागि निवेदन दिए पश्चात् वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले यी सेवाहरू उपभोक्ता वा सेवाग्राहीलाई अनुसूची-३ बमोजिमको समयावधिभित्र उपलब्ध गराउनु पर्नेछ।
- (२) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले उपदफा (१) बमोजिमको सेवा निर्धारित समयावधिभित्र प्रदान नगरेमा वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले त्यसको विवरण (Reporting) यथाशीघ्र आयोग समक्ष पेश गर्नु पर्नेछ।
- (३) आयोगले अनुसूची-३ बमोजिमको समयावधिको सम्बन्धमा क्रमिक सुधारको लागि वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थालाई निर्देशन दिन सक्नेछ।
- (४) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले स्रोत साधनको अभाव, काबू बाहिरको परिस्थितिले अनुसूची-३ बमोजिमको समयावधिभित्र कार्य सम्पादन गर्न नसक्ने देखिएको खण्डमा वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले आयोग समक्ष समय सीमा परिमार्जनका लागि निवेदन पेश गर्न सक्ने छ र आयोगले सो निवेदनउपर अध्ययन गरी उपयुक्त ठानेमा तोकिएको समय सीमा परिवर्तन गर्न सक्नेछ।

६. अभिलेख तथा प्रतिवेदन:

- (१) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले अनुसूची-४ बमोजिम दर्ता तथा अनुसूची-५ बमोजिम मासिक तथा वार्षिक अभिलेख अद्यावधिक गरी कायम राख्नुपर्ने छ। यसरी कायम गरिएको अभिलेख प्रत्येक वितरण वा उपभोक्ता सेवा कार्यालयले कम्तीमा ५ वर्षको लागि राख्नु पर्नेछ।
- (२) आयोगले आवश्यकता अनुसार उपदफा (१) बमोजिमको जानकारी माग गर्न सक्नेछ।
- (३) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले प्रत्येक आर्थिक वर्ष समाप्त भएको मितिले तीन महिना भित्र अनुसूची-६ को ढाँचामा पछिल्लो आर्थिक वर्षको प्रत्येक महिनाको छुट्टाछुट्टै तथा समग्र वार्षिक प्रतिवेदन तयार गरी आयोग समक्ष एकैसाथ पेस गर्नु पर्नेछ।
- (४) दफा ३ बमोजिमको विद्युत आपूर्तिको गुणस्तर वा दफा ४ बमोजिमको विश्वसनीयताको स्तर वा दफा ५ बमोजिमको समयावधि पालना नभएमा सोको कारण सहितको स्पष्टीकरण तथा सोको सुधारका लागि भावी योजना समेत यस दफा बमोजिमको प्रतिवेदनमा समावेश गर्नु पर्नेछ।

परिच्छेद-३

उपभोक्ता सेवा तथा सञ्चार सम्बन्धी रणनीति

७. उपभोक्ता सेवा सम्बन्धी आधारभूत पूर्वाधारको स्थापना:

- (१) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले उपभोक्ता सेवा सम्बन्धी जानकारी दिन तथा नियोजित अवरोध लगायतका अन्य महत्वपूर्ण सन्देश प्रवाह गर्न र उपभोक्ता वा सेवाग्राहीबाट प्राप्त हुने आकस्मिकता सम्बन्धी जानकारी दर्ता गर्न मिल्ने गरी सुविधा तथा सञ्चार माध्यम सहितको आधारभूत पूर्वाधारको स्थापना गर्नु पर्नेछ।
- (२) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले नियोजित अवरोधबारे उपभोक्तालाई वेबसाइट, सामाजिक सञ्जाल वा एफ.एम. रेडियो मार्फत कम्तीमा चौबिस (२४) घण्टा अगावै जानकारी दिनु पर्नेछ। सो नियोजित अवरोधबारे उपभोक्ताले थप जानकारी लिन चाहेमा वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले फोन सम्पर्कको सुविधा कम्तीमा दैनिक बाह्र (१२) घण्टा सुचारु राख्नु पर्नेछ।

- (३) वितरण वा उपभोक्ता सेवा कार्यालयमा विद्युत सेवाको आकस्मिकता सम्बन्धी उपभोक्ताले जानकारी प्रदान गर्न सक्ने गरी चौबिस (२४) घण्टा सुचारु रहने छुट्टै टेलिफोन लाइनको व्यवस्था गर्नुपर्ने छ। यस टेलिफोन लाइनमा देहाय बमोजिमको व्यवस्था हुनु पर्नेछः
- (क) बिहान ६ बजेदेखि बेलुका ९ बजेसम्म फोन अपरेटरले उठाउनु पर्ने छ भने बाँकी अवधिका लागि फोन कल रेकर्डको व्यवस्था गर्नु पर्नेछ।
- (ख) उक्त नम्बर व्यस्त भएको अवस्थामा समेत उपभोक्ताले सूचना प्रदान गर्न सक्ने गरी सो टेलिफोन-कल रेकर्डिङ गर्ने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ।
- (ग) टेलिफोनबाट सूचना स्वीकार नगरिएको वा जानकारीको अनुसूची-४ बमोजिम अभिलेख नराखिएको पाईएमा आयोगले वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिलाई न्यायोचित कारवाही गर्न सक्नेछ।
- (घ) यस फोन नम्बर चालु अवस्थामा रहेको वा नरहेको सम्बन्धमा आयोगले उपभोक्ताबाट प्राप्त सूचनाको आधारमा जाँच गरी कारवाही अगाडि बढाउन सक्नेछ।
- (४) वितरण वा उपभोक्ता सेवा कार्यालयको हाताभित्र टोकनमा आधारित प्रणाली स्थापना गर्नुका साथै उपभोक्ताको लागि सफा खानेपानी, शौचालय, पढ्दासहितको प्रतिकक्षालय तथा अपाङ्गता भएका व्यक्ति एवम् वृद्धमैत्री सुविधा समेत हुनु पर्नेछ।
- (५) उपभोक्ता मार्फत सुझाव प्राप्त गर्न वितरण वा उपभोक्ता सेवा कार्यालयको हाता भित्र सहजै भेटिने स्थानमा सुझाव पेटिका राख्नु पर्नेछ र वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले वेबसाईटमार्फत समेत सुझाव लिने व्यवस्था गर्नु पर्नेछ।
- (६) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले अनलाइन महशुल भुक्तानी प्रणाली लागू गरी सूचना प्रविधिको प्रयोग विस्तार गर्नु पर्नेछ।
- (७) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले उपभोक्ता सेवा तथा सञ्चारका लागि खटिने जनशक्तिको लागि सम्बन्धित विषयमा प्रत्येक वर्षमा कम्तीमा १ दिनको अभिमूखीकरण तालिमको व्यवस्था गर्नुपर्ने छ र सोको जानकारी आयोगलाई दिनु पर्नेछ।
८. **उपभोक्तासँग सञ्चारको व्यवस्था:** (१) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले आफ्ना गतिविधि, अधिकार, कामकारवाही तथा आन्तरिक प्रक्रियाका बारेमा जानकारी दिन निम्न दस्तावेज तयार गरी प्रकाशित गर्नु पर्नेछः
- (क) उपभोक्तासँग सरोकार राख्ने विनियमावली, निर्देशिका, सूचना, परिपत्र, जस्ता उपकरण;

- (ख) उपभोक्ताले स्वयम् आफ्नो उपभोक्ता महशुल सहज रूपमा गणना गर्न मद्दत पुर्याउने महशुल गणना सम्बन्धी प्रक्रिया;
 - (ग) उपभोक्ता सेवामा उत्पन्न समस्या समाधान र क्षतिपूर्ति सम्बन्धी प्रक्रिया;
 - (घ) हरेक वितरण वा उपभोक्ता सेवा कार्यालयको टेलिफोन नम्बर तथा इमेल ठेगाना;
 - (ङ) उपभोक्ता सेवा सम्बन्धी बडापत्र ।
- (२) उपदफा (१) बमोजिमका दस्तावेजको पछिल्लो संशोधन सहितको मूलप्रति वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिले आफ्नो वेबसाईटमा सहजै भेटिने स्थानमा राख्नु पर्नेछ। साथै, सबै वितरण वा उपभोक्ता सेवा कार्यालयमा सेवाम्राहीले सहजै प्राप्त गर्नसक्ने गरी सो दस्तावेजको भौतिक प्रति समेत राख्नु पर्नेछ।
- (३) उपभोक्ताको परिसरमा बहालमा बसी सो उपभोक्ताको मिटरबाट विद्युत खपत गर्ने व्यक्ति वा संस्थाको हकमा सो उपभोक्ताले सम्बन्धित महिनामा वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिलाई तिरेको विद्युतको वास्तविक महशुल दर (Effective Tariff) भन्दा बढी तिर्नुपर्ने अवस्था श्रृजना हुन नदिन वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिले आवश्यक कामकारबाही गर्नु पर्नेछ।

परिच्छेद-४

निर्देशिकाको परिपालना एवं गुनासो

९. आयोगको पूर्वस्वीकृति: वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले देहाय बमोजिमका विषय उपर आयोगको पूर्वस्वीकृति लिनु पर्नेछ:
- (क) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले उपभोक्ता वा सेवाम्राहीलाई उपलब्ध गराउने विद्युत सम्बन्धी पार्टपुर्जा, सेवा आदिको शुल्क;
 - (ख) उपभोक्ताले तिर्ने मासिक महशुल बाहेक उपभोक्त्यासंग अन्य आर्थिक लेनदेनलाई व्यवस्थापन गर्ने प्रक्रिया सम्बन्धी कार्यविधि;
 - (ग) उपभोक्ताले महशुल तिर्न ढिलाई गरेको, स्वीकृत भारभन्दा अधिक खपत गरेको अवस्था आदिमा उपभोक्ताले तिर्नुपर्ने अतिरिक्त महशुल (सरचार्ज), छुट र सोको गणना विधि;
 - (घ) मासिक रूपमा गरिने मिटर रिडिङ्ग गर्न सम्भव नभएको अवस्थामा सो उपभोक्ताले विगतमा गरेको विद्युत खपतको आधारमा अनुमानित विद्युत खपत निर्धारण गरी निश्चित महिनाको महशुल निर्धारण गर्न वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले प्रयोग गर्ने आधार तथा विधि।

१०. निर्देशिकाका प्रावधान बाध्यकारी रहने:

(१) यस निर्देशिकामा उल्लेखित सबै प्रावधान वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाको हकमा बाध्यकारी रहनेछ।

११. जरिवाना सम्बन्धी व्यवस्था: आयोगले देहाय बमोजिमको अवस्थामा वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थालाई जरिवाना लगाउन सक्नेछ:

(क) यस निर्देशिकाले तोकेका उपभोक्ता सेवा सम्बन्धी लक्ष्यको पूर्ति गर्न वितरण अनुमति प्राप्त व्यक्ति असफल भएमा,

(ख) यस निर्देशिकाले तोके बमोजिम बुझाउनु पर्ने प्रतिवेदन आयोग समक्ष पेस नगरेमा,

(ग) यस निर्देशिका अन्तर्गत रही आयोगले दफा २० बमोजिम तोकेका आदेश तथा निर्देशनको पालना नगरेमा, वा

(घ) यस निर्देशिकाको दफा विशेषमा जरिवाना सम्बन्धी प्रावधान भएमा।

१२. क्षतिपूर्ति सम्बन्धी व्यवस्था:

(१) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले यस निर्देशिका बमोजिमको व्यवस्था पालना नगरेको अवस्थामा उपभोक्ता वा सेवाग्राहिलाई क्षतिपूर्ति प्रदान गर्नुपर्ने भएमा सो क्षतिपूर्ति दाबी प्रक्रियाको सम्बन्धमा सूचना प्रसार गर्नु पर्नेछ।

(२) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले यस निर्देशिकामा तोकिएका मापदण्ड पूर्ति नगरेको वा तोकिएको समयावधि भित्र आफ्नो दायित्व पूरा नगरेमा वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले अन्ततः दायित्व पूरा गरेको मितिले ३० दिनभित्र सम्बन्धित उपभोक्ता वा सेवाग्राहीले वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्था समक्ष क्षतिपूर्ति दाबी गरी निवेदन पेस गर्न सक्नेछ।

(३) उपदफा (२) बमोजिम क्षतिपूर्ति रकम सम्बन्धी दाबी प्राप्त भएपश्चात् सो दाबी उपर आवश्यक जाँचबुझ गरी क्षतिपूर्ति पाउन योग्य देखिएका उपभोक्ता वा सेवाग्राहीको आगामी महशुलमा दाबी गरिएको क्षतिपूर्ति रकम समायोजन गरिनु पर्नेछ।

(४) उपदफा (३) बमोजिम आगामी महशुलमा क्षतिपूर्ति रकम समायोजन नभएको खण्डमा उपभोक्ता वा सेवाग्राहीले यस निर्देशिकाको दफा १३ को उपदफा (३) बमोजिम उपभोक्ता गुनासो समाधान सम्बन्धी जिम्मेवारी प्राप्त कर्मचारी समक्ष दाबी पेस गर्न सक्ने छ।

- (५) यस दफामा जुनसुकै कुरा उल्लेख गरिएको भए तापनि दुई महिनाभन्दा बढीको महशुल तिर्न बाँकी रहेको उपभोक्ताले उक्त महशुल भुक्तानी गरेपश्चात् मात्र यस दफा बमोजिम क्षतिपूर्तिको लागि दाबी गर्न पाउने छ।
- (६) कुनै उपभोक्ताले अनुसूची-१ बमोजिमको आकस्मिकताको हकमा त्यसबारे सूचित गरी वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिका प्राविधिकबाट जाँच भएको समय, अनुसूची-२ का आकस्मिकताको सम्बन्धमा सर्वप्रथम वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले सूचना प्राप्त गरेको समय र अनुसूची-३ का सेवा प्राप्तिको सन्दर्भमा निवेदन बुझाएको दिनबाट उक्त उपभोक्ता वा सेवाग्राहीको प्रतीक्षा अवधि सुरु भएको मानिने छ।
- (७) उपदफा (६) बमोजिमको अवधि गणना गर्दा एकभन्दा अधिक उपभोक्ता प्रभावित हुने किसिमका अनुसूची-२ बमोजिमका घटनाहरूको हकमा आकस्मिकता बारे प्रभावित भएका मध्ये कुनै एक उपभोक्ताले वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थालाई सूचित गराए पश्चात् सम्पूर्ण प्रभावित उपभोक्ताले सूचित गराएको मानिने छ।
- (८) यस दफा बमोजिम क्षतिपूर्तिको अवधि गणना गर्दा उपदफा (६) बमोजिमको प्रतीक्षा अवधिबाट सम्बन्धित अनुसूचीले निर्दिष्ट गरेको समयावधि घटाउँदा शेष रहने अवधि बराबरले हुन आउने समयको आधारमा गरिने छ।
- (९) सम्बन्धित अनुसूचीमा उल्लेखित निश्चित सेवाको विषयको सम्बन्धमा सङ्ख्या तोकिएको अवस्थामा सो सेवाको विषय सम्बन्धी क्षतिपूर्तिको प्रावधान सम्बन्धित अनुसूचीमा उल्लेख गरे बमोजिम नै हुनेछ।
- (१०) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले यस दफा बमोजिम उपभोक्ता वा सेवाग्राहीलाई क्षतिपूर्ति दिन आवश्यक नठहराएको अवस्थामा सोको कारण खुलाई सम्बन्धित उपभोक्ता वा सेवाग्राहीलाई दाबी प्राप्त भएको मितिले ३० दिनभित्र लिखित स्पष्टीकरण दिनु पर्नेछ।
- (११) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले निवेदन बुझिलिन आनाकानी गरेको वा आगामी महशुलमा क्षतिपूर्तिको रकम समायोजन नगरेको अवस्थामा प्रभावित उपभोक्ता वा सेवाग्राहीले आयोग समक्ष उजुरी पेस गर्न सक्नेछ।

१३. गुनासो समाधानको प्रक्रिया:

- (१) उपभोक्ता वा सेवाग्राहीले यस निर्देशिका बमोजिम वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाको कामकारबाही सँग सम्बन्धित विषयमा सूचना वा निवेदन सो वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थालाई प्रदान गरेपश्चात् त्यसको सन्तोषजनक कारबाही नभएमा वा दफा १२ बमोजिमको क्षतिपूर्ति प्राप्त नभएमा वितरण वा उपभोक्ता सेवा कार्यालय समक्ष लिखित रूपमा वा विद्युतीय प्रविधिको माध्यमबाट गुनासो पेस गर्न सक्नेछ।
- (२) उपदफा (१) बमोजिम प्राप्त भएको गुनासोलाई वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले दर्ता गरी दर्ता नम्बर प्रदान गर्नु पर्नेछ।
- (३) यस दफा बमोजिम उपभोक्ताको गुनासो समाधान गर्ने प्रयोजनको लागि वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले प्रत्येक वितरण केन्द्रमा एक कर्मचारीलाई उपभोक्ता गुनासो समाधान सम्बन्धी जिम्मेवारी प्रदान गर्नु पर्नेछ।
- (४) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले उपदफा (१) बमोजिमको गुनासो प्राप्त गरे पश्चात् यथाशीघ्र कारबाही प्रक्रिया सुरु गर्नुपर्ने छ र सोहि अनुरूप गुनासोको निरूपण गर्नु पर्नेछ।
- (५) यस दफा बमोजिमको गुनासो समाधान सम्बन्धी कारबाही पश्चात् वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले सोको निर्णय सात (७) दिन भित्र सम्बन्धित उपभोक्ता वा सेवाग्राहीलाई लिखित रूपमा पत्राचार गर्नु पर्नेछ।
- (६) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले उपदफा (१) बमोजिमको लिखित गुनासो उपर न्यायोचित कारबाही नगरेमा उपभोक्ता वा सेवाग्राहीले उपदफा (१) बमोजिम गुनासो पेस गरेको तीस (३०) दिनपश्चात् वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाको गुनासो एक तह माथिको निकाय वा प्रदेशस्तरीय कार्यालय समक्ष पेस गर्न सक्नेछ।
- (७) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले उपभोक्ता वा सेवाग्राहीले पेस गरेको गुनासो माथि न्यायोचित कारवाही नगरेमा वा यस निर्देशिका बमोजिमको क्षतिपूर्ति दिन इन्कार गरेमा वा वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्था र उपभोक्ता वा सेवाग्राही बिच कुनै विषयमा विवाद उत्पन्न भएमा सो उपभोक्ता वा सेवाग्राहीले आयोग समक्ष उजुरी पेश गर्न सक्नेछ।

- (८) उपदफा (८) बमोजिम प्राप्त भएको उजुरी उपर आयोगले निर्णय गर्नेछ ।
- (९) उपदफा (९) गुनासो समाधान सम्पन्न हुनुभन्दा अघि वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले सम्बन्धित उपभोक्ताको विद्युत आपूर्ति विच्छेद गर्न पाउने छैन ।
१४. क्षतिपूर्ति तथा जरिवाना रकम उपभोक्ता महशुलबाट असुल उपर गर्न नमिल्ने : वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले आयोग, सेवाग्राही र उपभोक्तालाई जरिवाना तथा क्षतिपूर्तिको रूपमा तिरेको रकमलाई आयोगले उपभोक्ता विद्युत महशुल निर्धारण गर्दा वार्षिक आवश्यक बिक्री रकमबाट कट्टा गरिनेछ ।

परिच्छेद-५

उपभोक्ता सेवा बढापत्र सम्बन्धी व्यवस्था

१५. उपभोक्ता सेवा बढापत्र निर्माण गर्नुपर्ने: (१) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले आफ्ना सेवाका विभिन्न पक्षलाई समेटी सबैले बुझ्ने र सरल नेपाली भाषामा उपभोक्ता सेवा बढापत्र तयार गरी आफ्नो कार्यालय प्रवेश गर्ने बित्तिकै स्पष्टसँग देखिने स्थानमा राख्नु पर्नेछ ।
- (२) उपदफा (१) बमोजिमको बढापत्रमा वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले आफ्नो दायित्व निर्वाह नगरेको खण्डमा उपभोक्ताले आयोगमा सम्पर्क गर्न सक्ने गरी आयोगको सम्पर्क ठेगाना समेत खुलाइएको हुनु पर्नेछ ।
- (३) उपदफा (१) बमोजिमको उपभोक्ता सेवा बढापत्रमा निम्नलिखित विषय समावेश हुनुपर्ने छ:
- (क) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाको संक्षिप्त परिचय
- (ख) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाको उक्त कार्यालयबाट प्राप्त गर्न सकिने सेवा तथा सो बापतको शुल्कको विवरण
- (ग) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाको दायित्व तथा उपभोक्ताका अधिकार (उदाहरणका लागि: सेवाग्राही योग्य निवेदक भएमा सेवा प्रदायकबाट सेवा प्राप्त गर्ने अधिकार, सेवा प्राप्त गर्न अनुचित रूपमा उच्च भुक्तानी

गर्नु नपर्ने अधिकार, गुनासोको छिटो छरितो निदान पाउने उपभोक्ताको अधिकार, सुनुवाइको बखत विवादित शुल्क नतिर्नाले उपभोक्ता सेवाबाट बञ्चित हुनु नपर्ने अधिकार, कुनै कारणले सेवा समाप्त गरिएको भए सो सम्बन्धमा लिखित सूचना प्राप्त गर्ने अधिकार आदि।

- (घ) उक्त कार्यालयमा उपभोक्ताको गुनासो तथा आकस्मिकताको जानकारी प्राप्त गर्नको निम्ति छुट्याईएको सम्पर्क नम्बर
- (ङ) उपभोक्ता सेवा बढापत्र अन्तिममा आयोगको संक्षिप्त परिचय, ठेगाना र आयोगको गुनासो सुन्नको निम्ति राखिएको सम्पर्क नम्बर
- (च) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले उपयुक्त ठाने बमोजिमको अन्य विवरण।

१६. उपभोक्ता सेवा बढापत्र सम्बन्धी अन्य आवश्यकता:

- (१) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले उपभोक्ता सेवा बढापत्रको अक्षर नबुझिने, टुटफुट हुने वा च्यातिने तथा रङ्ग खुइलिने जस्तो स्थिति आउनु अगावै त्यसको मर्मत वा प्रतिस्थापन गर्नु पर्नेछ।
- (२) बढापत्रमा लिखित कुनैपनि प्रावधानको सम्बन्धमा उपभोक्ता वा सेवाग्राहीलाई कुनैपनि प्रश्न गरेमा वितरण वा उपभोक्ता सेवा कार्यालयका सम्बन्धित कर्मचारीले सो सम्बन्धी जानकारी प्रष्ट पारिदिनु पर्नेछ।

परिच्छेद-६

विविध

१७. विद्युतको चोरी तथा अनधिकृत प्रयोग: (१) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले वितरण तर्फ हुने विद्युतको चोरी तथा अनधिकृत प्रयोग सम्बन्धी तथ्यांक अद्यावधिक गरी सूचना सार्वजनिक गर्नुपर्ने छ।

- (२) वितरण अनुमतिप्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले आयोग समक्ष उपभोक्ता महशुल निर्धारण सम्बन्धी प्रस्ताव पेस गर्दा उपदफा (१) बमोजिमको तथ्याङ्क समावेस गर्नु पर्नेछ।

१८. आवश्यक उपकरणको निर्माण तथा संशोधन: यस निर्देशिकाले निर्धारण गरेका व्यवस्थाहरूको कार्यान्वयन सुनिश्चित गर्न वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक

संस्थाले आफ्ना आन्तरिक कानून तथा उपकरणहरू आवश्यकता अनुसार निर्माण वा संशोधन गर्नु पर्नेछ।

१९. **उपभोक्ता तथा सेवाग्राहीको जिम्मेवारी:** उपभोक्ता तथा सेवाग्राहीले निम्नलिखित विषयको पालना गर्नु पर्नेछ:

(क) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाको वितरण लाइन, ट्रान्सफर्मर, सबस्टेसन, अन्य सम्पत्तिको तोडफोड एवम् क्षति तथा विद्युतको अनधिकृत प्रयोगको सम्बन्धमा वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थालाई जानकारी दिने,

(ख) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति, विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्था तथा आयोगलाई प्रेषण गरेका पत्रहरूमा सही ठेगाना राख्ने, उचित तरिकाले सम्बोधन गर्ने तथा वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति, विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्था तथा आयोगले कारबाही अघि बढाउन आवश्यक सम्पूर्ण जानकारी उल्लेख गर्ने,

(ग) उपभोक्ता वा सेवाग्राहीद्वारा प्राप्त गर्न खोजिएको सेवा तथा महशुल भुक्तानीको लागि आवश्यक सम्पूर्ण कानूनी तथा अन्य दायित्व पूरा गर्ने।

२०. **आदेश तथा निर्देशन दिन सक्ने:** यस निर्देशिकाले निर्दिष्ट गरेको उद्देश्यको परिपूर्ति गर्न ऐन तथा नियमावलीको अधीनमा रही आयोगले यस निर्देशिकाको विषयमा आवश्यकता अनुसार आदेश वा निर्देशन दिन सक्नेछ।

२१. **छुट दिन सक्ने:** (१) वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले काबू बाहिरको परिस्थितिका कारण यस निर्देशिकाले निर्दिष्ट गरेको दायित्वको पालना गर्न नसकेमा आयोग समक्ष सो दायित्वको छुटको लागि निवेदन पेस गर्न सक्नेछ।

(२) आयोगले उपदफा (१) बमोजिमको निवेदन उपर अध्ययन गरी उपभोक्ताको हितलाई सर्वोपरि राख्दै उचित ठानेमा सम्बन्धित दायित्व सम्बन्धी छुट दिन सक्नेछ।

२२. **बाधा अड्काउ फुकाउने अधिकार:** यस निर्देशिका बमोजिम कार्य सम्पादन गर्दा कुनै किसिमको बाधा अड्काउ परेको अवस्थामा आयोगले ऐन तथा नियमावलीका प्रावधानहरूसँग नबाझिने गरी सो बाधा अड्काउ फुकाउन सक्नेछ।

२३. **संशोधनको अधिकार:** आयोगले आवश्यकता अनुसार यस निर्देशिका अन्तर्गतका प्रावधान संशोधन गर्न सक्नेछ।

२४. व्याख्याको अधिकार: यस निर्देशिकामा उल्लेखित कुनै पनि प्रावधानको सम्बन्धमा अस्पष्टता एवम् विवाद उत्पन्न भएको खण्डमा यसको व्याख्या गर्ने अधिकार आयोगमा निहित रहनेछ।

संरक्षण

अनुसूची-१

(दफा ३ सँग सम्बन्धित)

विद्युत आपूर्तिको गुणस्तर सम्बन्धी मापदण्ड

क्र. सं.	सेवाको विषय	मापदण्ड/सीमा (न्यूनतम आवश्यकता)
१	तल्लो भोल्टेज	+५% देखि -५% सम्म
२	मझ्यौला भोल्टेज	+५% देखि -५% सम्म
३	उच्च भोल्टेज	+५% देखि -५% सम्म
४	फ्रिक्वेन्सी	४८.७५ हज्रदेखि ५१.२५ हज्रसम्म

अनुसूची-२

(दफा ४ सँग सम्बन्धित)

विद्युत आपूर्तिको विश्वसनीयता सम्बन्धी मापदण्ड

क्र. सं.	सेवाको विषय	मापदण्ड/सीमा (न्यूनतम आवश्यकता)	
		महानगरपालिका, उपमहानगरपालिका तथा नगरपालिका	गाउँपालिका
१	फ्युज/एम.सि.बि. जलेको वा एक उपभोक्ताको मात्र आपूर्ति अवरुद्ध भएको सूचना आएपश्चात् सेवा सुचारु गर्न लाग्ने समय।	एक उपभोक्ताको मात्र आपूर्ति अवरुद्ध भएकोबारे फोन सम्पर्क गरेर सूचित गरेको ४ घण्टाभित्र सेवा सुचारु गराई सक्नुपर्ने।	एक उपभोक्ताको मात्र आपूर्ति अवरुद्ध भएको बारे फोन सम्पर्क गरेर सूचित गरेको ८ घण्टाभित्र सेवा सुचारु गराई सक्नुपर्ने।
२	मिटर जलेको, बिग्रेको वा चोरी भएका कारण विद्युत आपूर्ति बन्द भएका सूचना प्राप्त भएपश्चात् त्यसको प्रतिस्थापन गर्न लाग्ने समय।	मिटर चोरी भएको, बिग्रेको वा जलेको भनी सूचना प्राप्त भएको ६ घण्टाभित्र अस्थायी मिटर राखी सेवा सुचारु गराई सक्नुपर्ने।	मिटर चोरी भएको, बिग्रेको वा जलेको भनी सूचना प्राप्त भएको १२ घण्टाभित्र अस्थायी मिटर राखी सेवा सुचारु गराई सक्नुपर्ने।
		मिटर जलेको, बिग्रेको वा चोरी भएको अवस्थामा अस्थायी मिटर राखी सेवा सुचारु गराएको ३ दिन भित्र नयाँ मिटर जडान गर्नुपर्ने।	मिटर जलेको, बिग्रेको वा चोरी भएको अवस्थामा अस्थायी मिटर राखी सेवा सुचारु गराएको ६ दिन भित्र नयाँ मिटर जडान गर्नुपर्ने।

क्र. सं.	सेवाको विषय	मापदण्ड/सीमा (न्यूनतम आवश्यकता)	
		महानगरपालिका, उपमहानगरपालिका तथा नगरपालिका	गाउँपालिका
३	ट्रान्सफर्मरमा समस्या आई फेरुपर्ने अवस्थामा सेवा सुचारु गर्न लाग्ने समय (२३०/४०० भोल्टमा आपूर्ति लिने सम्पूर्ण उपभोक्ताको लागि)।	आपूर्ति बन्द भएको बारे फोन सम्पर्क गरेर सूचित गरेको १८ घण्टाभित्र सेवा सुचारु गराउनुपर्ने।	आपूर्ति बन्द भएको बारे फोन सम्पर्क गरेर सूचित गरेको ४८ घण्टाभित्र सेवा सुचारु गराउनुपर्ने।
४	वितरण ट्रान्सफर्मरमा समस्या आई फेरु पर्ने अवस्थामा बाहेकको अवस्थामा तल्लो भोल्टेजमा सेवा प्राप्त गर्ने उपभोक्ताले सामना गर्नुपर्ने निरन्तर अवरोधको अवधि (२३०/४०० भोल्टमा आपूर्ति लिने सम्पूर्ण उपभोक्ताको लागि)।	आपूर्ति बन्द भएकोबारे फोन सम्पर्क गरेर सूचित गरेको ४ घण्टाभित्र सेवा सुचारु गराउनुपर्ने।	आपूर्ति बन्द भएकोबारे फोन सम्पर्क गरेर सूचित गरेको ८ घण्टाभित्र सेवा सुचारु गराउनुपर्ने।
५	वितरण सबस्टेसनस्थित ट्रान्सफर्मरमा समस्या आई सेवा अवरुद्ध भएको अवस्थामा उपभोक्ताले सामना गर्नुपर्ने निरन्तर अवरोधको अवधि (२३०/४०० भोल्टमा आपूर्ति लिने सम्पूर्ण उपभोक्ताको लागि)।	आपूर्ति बन्द भएकोबारे फोन सम्पर्क गरेर सूचित गरेको ४ घण्टाभित्र सेवा सुचारु गराउनुपर्ने।	आपूर्ति बन्द भएकोबारे फोन सम्पर्क गरेर सूचित गरेको ८ घण्टाभित्र सेवा सुचारु गराउनुपर्ने।
६	११ के.भि. वा सो भन्दा माथिको भोल्टेज स्तरबाट विद्युत उपभोग गर्ने ग्राहस्थ वर्गका उपभोक्ताले सामना गर्नुपर्ने निरन्तर अवरोधको अवधि।	आपूर्ति बन्द भएकोबारे फोन सम्पर्क गरेर सूचित गरेको ४ घण्टाभित्र सेवा सुचारु गराउनुपर्ने।	आपूर्ति बन्द भएकोबारे फोन सम्पर्क गरेर सूचित गरेको ८ घण्टाभित्र सेवा सुचारु गराउनुपर्ने।

क्र. सं.	सेवाको विषय	मापदण्ड/सीमा (न्यूनतम आवश्यकता)	
		महानगरपालिका, उपमहानगरपालिका तथा नगरपालिका	गाउँपालिका
७	११ के.भि. वा सो भन्दा माथिको भोल्टेजबाट विद्युत उपभोग गर्ने ग्राहस्थ वर्ग बाहेकका अन्य उपभोक्ताले सामना गर्नुपर्ने निरन्तर अवरोधको अवधि।	आपूर्ति बन्द भएकोबारे फोन सम्पर्क गरेर सूचित गरेको ४ घण्टाभित्र सेवा सुचारु गराउनुपर्ने।	आपूर्ति बन्द भएकोबारे फोन सम्पर्क गरेर सूचित गरेको ८ घण्टाभित्र सेवा सुचारु गराउनुपर्ने।
८	विद्युतीय सेवामा नियोजित अवरोधको सङ्ख्या।	विद्युतीय सेवामा नियोजित अवरोधको सङ्ख्या मासिक २ पटकभन्दा अधिक हुन नहुने।	विद्युतीय सेवामा नियोजित अवरोधको सङ्ख्या मासिक ४ पटकभन्दा अधिक हुन नहुने।
९	विद्युतीय सेवामा नियोजित अवरोध बाहेकका अन्य अवरोधको सङ्ख्या।	विद्युतीय सेवामा नियोजित अवरोधको सङ्ख्या मासिक २ पटकभन्दा अधिक हुन नहुने।	विद्युतीय सेवामा नियोजित अवरोधको सङ्ख्या मासिक ४ पटकभन्दा अधिक हुन नहुने।
१०	विद्युतीय सेवामा नियोजित अवरोधको निरन्तर अवधि।	विद्युत आपूर्ति बन्द भएको १२ घण्टाभित्र र बेलुकी ६ बजेमध्ये जुन अघि हुन आउँछ त्यस समयभित्र सेवा सुचारु गराउनुपर्ने।	
<p>नोट:</p> <p>१. बेलुका ७ बजेदेखि अर्को दिन बिहान ९ बजेसम्मको अवधिमा दर्ता हुने सूचनाको हकमा सेवा सुचारु गर्नुपर्ने अवधि गणना गर्न यस अनुसूचीमा निर्धारित समय सीमामा १२ घण्टा थप गरिने छ।</p>			

क्र. सं.	सेवाको विषय	मापदण्ड/सीमा (न्यूनतम आवश्यकता)	
		महानगरपालिका, उपमहानगरपालिका तथा नगरपालिका	गाउँपालिका
		<p>२. विद्युत प्रणालीमा अवरोध भई सुचारु भइसकेको २० मिनेटभित्र पुनः अवरोध भएमा त्यसलाई एकै अवरोधको रूपमा गणना गरिनेछ तर उक्त अवरोधको अवधि गणना गर्दा विद्युत सुचारु भएको बिचको अवधिलाई आधार लिइने छैन।</p> <p>३. वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिले रातिको समय (बेलुकी ६ बजे देखि बिहान ६ बजेसम्म) नियोजित अवरोध गर्न पाउने छैन। राष्ट्रिय प्रसारण ग्रिडको ब्ल्याक आउट तथा प्रसारण लाइनमा देखा परेका अवरोध जस्ता वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिको नियन्त्रणमा नरहेका घटनाका कारण उल्लेखित मापदण्ड पूर्ति गर्न नसकेको अवस्थामा पनि आयोगलाई यथाशीघ्र विवरण (Reporting) पेश गर्नु पर्नेछ।</p>	

अनुसूची-३

(दफा ५ सँग सम्बन्धित)

उपभोक्ता वा सेवाग्राहीले सेवा प्राप्त गर्न लाग्ने अधिकतम अवधि

क्र. सं.	सेवाको प्रकार	मापदण्ड/सीमा (न्यूनतम आवश्यकता)
१	कुनै पनि प्रकारले वितरण प्रणाली विस्तार वा वृद्धि आवश्यक नभएको स्थानमा नयाँ मिटर जडान गर्नुपर्ने भएमा।	महानगरपालिका, उपमहानगरपालिका तथा नगरपालिकाको हकमा निवेदन पेस भएको ७ दिनभित्र तथा गाउँपालिकाको हकमा निवेदन पेस भएको १० दिन भित्र आवश्यक कारवाही/जाँच गरी निवेदन स्वीकृत/अस्वीकृत भएको जानकारी सेवाग्राहीलाई दिनुपर्ने। राइट अफ वे तथा बाटोघाटो सँग सम्बन्धित कुनै समस्या नभएको स्थानमा निवेदन स्वीकृत भई निश्चित सेवा शुल्कको भुक्तानी भएको सात (७) दिनभित्र।
२	विद्यमान वितरण सञ्जालमा अतिरिक्त अधिकतम ५ पोल थप गर्नुपर्ने स्थानमा नयाँ मिटर जडान गर्नुपर्ने भएमा।	महानगरपालिका, उपमहानगरपालिका तथा नगरपालिकाको हकमा निवेदन पेस भएको ७ दिनभित्र तथा गाउँपालिकाको हकमा निवेदन पेस भएको १० दिन भित्र आवश्यक कारवाही/जाँच गरी निवेदन स्वीकृत/अस्वीकृत भएको जानकारी सेवाग्राहीलाई दिनुपर्ने। निवेदन स्वीकृत भई निश्चित सेवा शुल्कको भुक्तानी भएको पन्ध्र (१५) दिन भित्र।

क्र. सं.	सेवाको प्रकार	मापदण्ड/सीमा (न्यूनतम आवश्यकता)
३	विद्युतीकरण भएको क्षेत्रमा वितरण ट्रान्सफर्मरले बहन गरिरहेको अधिकतम भार वितरण ट्रान्सफर्मरको क्षमताको ९० प्रतिशतभन्दा अधिक भएको स्थानमा नयाँ मिटर जडान गर्नुपर्ने भएमा।	<p>महानगरपालिका, उपमहानगरपालिका तथा नगरपालिकाको हकमा निवेदन पेस भएको ७ दिन भित्र तथा गाउँपालिकाको हकमा निवेदन पेस भएको १० दिन भित्र आवश्यक कारवाही/जाँच गरी निवेदन स्वीकृत/अस्वीकृत भएको जानकारी सेवाग्राहीलाई दिनुपर्ने।</p> <p>निवेदन स्वीकृत भई निश्चित सेवा शुल्कको भुक्तानी भएको साठी (६०) दिन भित्र।</p>
४	विद्युतीकरण भएको क्षेत्रमा नयाँ वितरण ट्रान्सफर्मर थप गरी नयाँ मिटर जडान गर्नुपर्ने भएमा।	<p>महानगरपालिका, उपमहानगरपालिका तथा नगरपालिकाको हकमा निवेदन पेस भएको १० दिन भित्र तथा गाउँपालिकाको हकमा निवेदन पेस भएको १५ दिन भित्र स्वी आवश्यक कारवाही/जाँच गरी निवेदन स्वीकृत/अस्वीकृत भएको जानकारी सेवाग्राहीलाई दिनुपर्ने।</p> <p>निवेदन स्वीकृत भई निश्चित सेवा शुल्कको भुक्तानी भएको एक सय बीस (१२०) दिन भित्र।</p>
५	उपभोक्ता आफैले ट्रान्सफर्मर (११/०.४ के.भी.) राखी नयाँ मिटर जडान गर्नुपर्ने भएमा।	महानगरपालिका, उपमहानगरपालिका तथा नगरपालिकाको हकमा निवेदन पेस भएको १० दिन भित्र तथा गाउँपालिकाको हकमा निवेदन पेस भएको १५ दिन भित्र स्वी आवश्यक कारवाही/जाँच गरी निवेदन स्वीकृत/अस्वीकृत भएको जानकारी सेवाग्राहीलाई दिनुपर्ने।

क्र. सं.	सेवाको प्रकार	मापदण्ड/सीमा (न्यूनतम आवश्यकता)
		निवेदन स्वीकृत भई निश्चित सेवा शुल्कको भुक्तानी भएको एक सय बीस (१२०) दिन भित्र।
६	विद्यमान ११ के.भी.को सञ्जालको स्तरोन्नति गरी नयाँ मिटर जडान गर्नुपर्ने भएमा।	महानगरपालिका, उपमहानगरपालिका तथा नगरपालिकाको हकमा निवेदन पेस भएको १० दिन भित्र तथा गाउँपालिकाको हकमा निवेदन पेस भएको १५ दिन भित्र आवश्यक कारवाही/जाँच गरी निवेदन स्वीकृत/अस्वीकृत भएको जानकारी सेवाग्राहीलाई दिनुपर्ने। निवेदन स्वीकृत भई निश्चित सेवा शुल्कको भुक्तानी भएको एक सय असी (१८०) दिन भित्र।
७	विद्यमान ३३ के.भी. क्षमताको सबस्टेसनको ग्रिड स्तरोन्नति गरी नयाँ मिटर जडान गर्नुपर्ने भएमा।	महानगरपालिका, उपमहानगरपालिका तथा नगरपालिकाको हकमा निवेदन पेस भएको १५ दिन भित्र तथा गाउँपालिकाको हकमा निवेदन पेस भएको २० दिन भित्र स्वीकृत आवश्यक कारवाही/जाँच गरी निवेदन स्वीकृत/अस्वीकृत भएको जानकारी सेवाग्राहीलाई दिनुपर्ने। निवेदन स्वीकृत भई निश्चित सेवा शुल्कको भुक्तानी भएको दुई सय चालिस (२४०) दिन भित्र।
८		निवेदन पेस भएको ३० दिन भित्र स्वीकृत आवश्यक कारवाही/जाँच गरी निवेदन स्वीकृत/अस्वीकृत भएको जानकारी सेवाग्राहीलाई दिनुपर्ने

क्र. सं.	सेवाको प्रकार	मापदण्ड/सीमा (न्यूनतम आवश्यकता)
	विद्युतीकरण नभएको क्षेत्र भए तापनि समीपको विद्यमान वितरण संरचना मार्फत विद्युत जडान गर्न सकिने स्थानमा नयाँ मिटर जडान गर्नुपर्ने भएमा।	निवेदन स्वीकृत भई निश्चित सेवा शुल्कको भुक्तानी भएको एक सय बीस (१२०) दिन भित्र।
९	विद्युतीकरण नभएको क्षेत्रमा नयाँ वितरण सञ्जाल स्थापित गरी वा ग्रिड सबस्टेशन नै निर्माण गरी नयाँ मिटर जडान गर्नुपर्ने भएमा।	विधिवत रूपमा निवेदन पेस भएको ६० दिन भित्र आवश्यक कारवाही/जाँच गरी निवेदन स्वीकृत/अस्वीकृत भएको जानकारी सेवाग्राहीलाई दिनुपर्ने। निवेदन स्वीकृत भई निश्चित सेवा शुल्कको भुक्तानी भएको तीन सय पैसट्टी (३६५) दिन भित्र।
१०	मिटरको नामसारी गर्ने।	विधिवत रूपमा निवेदन पेस भएको १ दिन भित्र स्वीकृत आवश्यक कारवाही/जाँच गरी निवेदन स्वीकृत/अस्वीकृत भएको जानकारी सेवाग्राहीलाई दिनुपर्ने। निवेदन स्वीकृत भएको वा विद्यमान मिटरधनीले सम्पूर्ण महशुल चुक्ता गरेको मध्ये पछिल्लो मितिबाट ३० दिन भित्र।
११	स्वीकृत भार घटौती गर्ने।	विधिवत रूपमा निवेदन पेस भएको १ दिन भित्र स्वीकृत गरी सोको जानकारी सेवाग्राहीलाई दिनुपर्ने। निवेदन स्वीकृत भएको १० दिन भित्र।

क्र. सं.	सेवाको प्रकार	मापदण्ड/सीमा (न्यूनतम आवश्यकता)
१२	उपभोक्ता वर्गीकरण संसोधन गर्ने।	निवेदन पेस भएको ७ दिनभित्र आवश्यक कारवाही/जाँच गरी निवेदन स्वीकृत/अस्वीकृत भएको जानकारी सेवाग्राहीलाई दिनुपर्ने।
		निवेदन स्वीकृत भएको १० दिनभित्र।
१३	बिलिङ्गमा भएको त्रुटि सच्याउने।	एक आर्थिक वर्षमा एक पटकभन्दा बढी बिलिङ्गमा त्रुटि भएमा।
		विधिवत रूपमा निवेदन पेस भएको १ दिनभित्र स्वीकृत गरी सोको जानकारी सेवाग्राहीलाई दिनुपर्ने।
		निवेदन स्वीकृत भएको ७ दिनभित्र।
१४	मिटर खराब भएको हुनसक्ने व्यहोराको निवेदन प्राप्त भएपश्चात् निरीक्षण गर्ने।	विधिवत रूपमा निवेदन पेस भएको १ दिनभित्र स्वीकृत गरी सोको जानकारी सेवाग्राहीलाई दिनुपर्ने।
		निवेदन स्वीकृत भएको १५ दिनभित्र निरीक्षण गरी अस्थाई मिटर जडान गरी मिटर परीक्षणको लागि वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिले मिटर सङ्कलन गरी सोको जानकारी सेवाग्राहीलाई दिनुपर्ने।
१५	मिटर त्रुटिपूर्ण भएको प्रमाणित भएपश्चात् प्रतिस्थापन गर्नुपर्ने।	मिटर त्रुटिपूर्ण रहेको प्रतिवेदन प्राप्त भएको १५ दिनभित्र।
१६	प्रथम दृष्टिमा मिटर त्रुटिपूर्ण रहेको प्रष्ट हुने अवस्थामा मिटर प्रतिस्थापन गर्नुपर्ने।	प्रमाण सहित निवेदन पेस भएको १ दिनभित्र स्वीकृत गरी सोको जानकारी सेवाग्राहीलाई दिनुपर्ने।

क्र. सं.	सेवाको प्रकार	मापदण्ड/सीमा (न्यूनतम आवश्यकता)
		निवेदन स्वीकृत भएको मितिले ३ दिन भित्र।
१७	प्रचलित कानून बमोजिम विद्युत आपूर्ति बन्द गरिएको अवस्थामा आपूर्ति सुचारु गर्नुपर्ने।	बक्यौता सबै रकम पूरा गरी प्रचलित कानून बमोजिम सबै दायित्व भुक्तान गरेको अवस्थामा निवेदन पेस भएको १ दिन भित्र स्वीकृत गरी सोको जानकारी सेवाग्राहीलाई दिनुपर्ने।
		निवेदन स्वीकृत भएको ५ दिन भित्र।
१८	सेवाको आपूर्ति पूर्ण रूपमा बन्द गर्ने।	निवेदन प्राप्त भएको ५ दिन भित्र अनुमति प्राप्ति व्यक्तिले विशेष मिटर रिडिङ्ग गरी सम्पूर्ण बक्यौता समायोजन गरी अन्तिम बिल तयार गरी सोको जानकारी सेवाग्राहीलाई दिनुपर्ने।

नोट:

मिटर खराब भएको हुनसक्ने शङ्का लागेको खण्डमा प्रति उपभोक्ता दुई वर्षमा कम्तीमा एकपटक वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिले निःशुल्क मिटर परीक्षण गर्नु पर्नेछ। एकै उपभोक्ताबाट त्यस भन्दा अधिक पटक अनुरोध आएको खण्डमा निश्चित सेवा शुल्क लिई वितरण अनुमति पत्र प्राप्त व्यक्तिले मिटर जाँच गराउन सक्नेछ।

अनुसूची-४

दफा ६ को उपदफा (१) तथा दफा ७ को उपदफा (३)को खण्ड (ग) सँग सम्बन्धित
वितरण वा उपभोक्ता सेवा कार्यालयले कायम गर्नुपर्ने आकस्मिकताको सूचना तथा सम्बन्धित सेवा प्राप्तिको निवेदनको दर्ताको ढाँचा

वितरण वा उपभोक्ता सेवा कार्यालयको नाम तथा ठेगाना

क्र. सं.	मिति	समय	सूचना प्रदान गर्ने वा निवेदन पेस गर्ने व्यक्तिको नाम, ठेगाना (उपभोक्ता सङ्ख्या उपलब्ध भएमा सो समेत)	उपभोक्ता समूह	सूचना वा निवेदनको दर्ता नम्बर	सूचना वा निवेदनको विस्तृत विवरण	सूचना वा निवेदन प्राप्त भएको माध्यम (फोन, प्रत्यक्ष सम्पर्क, इमेल, आदि)	तत्काल चालिएको कदम	सूचना वा निवेदन उपर कारबाही सम्पन्न भएको मिति तथा समय	सूचना वा निवेदन उपर कारबाही सम्पन्न गर्न लागेको समय	प्रभावित उपभोक्ता सङ्ख्या	विद्युत प्रणालीमा भएको अवरोधको कुल अवधि	कारबाहीको क्रममा मापदण्ड पूर्ति भएको हो वा होइन?	कैफियत
१														
२														
३														
४														
५														
६														
७														

अनुसूची-५

दफा ६ को उपदफा (१) सँग सम्बन्धित

वितरण वा उपभोक्ता सेवा कार्यालयले मासिक रूपमा कायम गर्नुपर्ने आकस्मिकताको सूचना तथा सम्बन्धित सेवा प्राप्तिको निवेदनको दर्ताको अभिलेखको ढाँचा

वितरण वा उपभोक्ता सेवा कार्यालयको नाम तथा ठेगानाआर्थिक वर्ष..... महिना.....

क्र. सं.	सूचना वा निवेदनको वर्गीकरण (क देखि द सम्म)	सूचना वा निवेदनको कुल सङ्ख्या	कारबाही सम्पन्न गर्ने क्रममा मापदण्ड पूर्ति भएको सूचना वा निवेदनको कुल सङ्ख्या	कारबाही सम्पन्न गर्ने क्रममा न्यूनतम आवश्यकता पूर्ति नभएको सूचना वा निवेदनको कुल सङ्ख्या	सूचना वा निवेदन उपर कारबाहीको लागि लागेको औसत समय	तोकिएको मापदण्ड बमोजिम सूचना वा निवेदन उपर कारबाही सम्पन्न नभएको खण्डमा गरिएको काम कारबाही	कैफियत
१	क						
२	ख						
...	...						
१९	द						

सूचना वा निवेदनको वर्गीकरण:

(क) भोल्टेज घटबढको सीमासम्बन्धी सूचना वा निवेदन (Voltage Variation Limit) (ख) फ्रिक्वेन्सी विचलनको दायरासम्बन्धी सूचना वा निवेदन (Frequency Range) (ग) फ्युज जलेको वा एक उपभोक्ताको मात्र आपूर्ति अवरुद्ध भएको सूचना आएपश्चात् सेवा सुचारु गर्न लाग्ने समय (घ) मिटर वा तार जलेको, बिग्रेको वा चोरी भएको सूचना प्राप्त भएपश्चात् त्यसको प्रतिस्थापन गर्न लाग्ने समय (ङ) ट्रान्सफर्मर जलेको/पड्केको कारण सोको परिवर्तन गर्न लाग्ने समय (च) विद्युतीय सेवामा नियोजित अवरोधको निरन्तर अवधि (छ) ट्रान्सफर्मर जलेको/पड्केको बाहेकको अवस्थामा तल्लो भोल्टेजमा सेवा प्राप्त गर्ने उपभोक्ताले सामना गर्नुपर्ने निरन्तर अवरोधको अवधि (ज) मध्यम वा उच्च भोल्टेज वितरण प्रणालीबाट सेवा प्राप्त गर्ने उपभोक्ताले सामना गर्नुपर्ने निरन्तर अवरोधको अवधि (झ) नयाँ मिटर जडानको प्राप्ति	(ञ) मिटरको नामसारी तथा स्थानान्तरण (ट) त्रुटिपूर्ण बिल सच्याउने (ठ) मिटरको परीक्षणसम्बन्धी (ड) स्वीकृत भार परिमार्जनसम्बन्धी (ढ) विद्युत आपूर्ति सेवा पुनः सुचारु गर्ने (ण) आपूर्ति स्थायीरूपमा बन्द गर्ने (त) उपभोक्ता वर्गको परिवर्तन (थ) अन्य
---	---

अनुसूची-६

दफा ६ को उपदफा (३) सँग सम्बन्धित

आकस्मिकताको सूचना तथा सम्बन्धित सेवा प्राप्तिको निवेदनसँग सम्बन्धित वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिले आयोगसमक्ष पेस गर्ने

वार्षिक प्रतिवेदनको ढाँचा

वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाको नाम तथा ठेगाना आर्थिक वर्ष.....

क्र. सं.	सूचना वा निवेदनको वर्गीकरण (क देखि द सम्म)	सूचना वा निवेदनको कुल सङ्ख्या	कारबाही सम्पन्न गर्ने क्रममा मापदण्ड पूर्ति कारबाही सम्पन्न भएको सूचना वा निवेदनको कुल सङ्ख्या	कारबाही सम्पन्न गर्ने क्रममा मापदण्ड पूर्ति नभएको सूचना वा निवेदनको कुल सङ्ख्या	सूचना वा निवेदन उपर कारबाहीको लागि लागेको औसत समय	तोकिएको मापदण्ड बमोजिम सूचना वा निवेदन उपर कारबाही सम्पन्न नभएको खण्डमा गरिएको काम कारबाही	कैफियत
प्रदेश १							
१	क						
२	ख						
...	...						
१९	द						
प्रदेश २							
१	क						
२	ख						
...	...						
१९	द						
प्रदेश							
१	क						
२	ख						
...	...						
१९	द						
समग्र नेपाल							
१	क						
२	ख						
...	...						
१९	द						

*सूचना तथा निवेदनको वर्गीकरण अनुसूची-५ बमोजिम नै रहने छ।

अनुसूची-७

[दफा ४ को उपदफा (५) सँग सम्बन्धित]

वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्ति वा विद्युत वितरण गर्ने सामुदायिक संस्थाले विद्युत आपूर्तिको विश्वसनीयता सम्बन्धी लक्ष्य सम्बन्धी सूचकाङ्कको गणना विधि

- (क) वितरण प्रणालीको औसत अवरोध अवधि सूचकाङ्क [System Average Interruption Duration Index (SAIDI)]: यस सूचकाङ्कले वितरण प्रणालीमा प्रति उपभोक्ता हुने विद्युत अवरोधको वार्षिक औसत अवधिको मापन गर्दछ। यसको गणना निम्नानुसार गरिने छ^१:

$$SAIDI = \sum_{i=1}^n \frac{R_i \times N_i}{N_t}$$

जहाँ,

N_i = वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिको वितरण प्रणालीमा भएको प्रत्येक अवरोधका कारण प्रभावित उपभोक्ताको सङ्ख्या

R_i = वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिको वितरण प्रणालीमा हुने प्रत्येक अवरोधको अवधि

N_t = वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिको कुल उपभोक्ताको सङ्ख्या

n = वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिको वितरण प्रणालीमा भएको कुल अवरोधको सङ्ख्या

- (ख) वितरण प्रणालीको औसत अवरोध आवृत्ति सूचकाङ्क [System Average Interruption Frequency Index (SAIFI)]: यस सूचकाङ्कले वितरण प्रणालीमा प्रति उपभोक्ता हुने

^१ दिल्ली विद्युत विनियामक आयोगद्वारा लागु गरिएको "दिल्ली विद्युत विनियामक आयोग (आपूर्ति संहिता तथा कार्यसम्पादन मापदण्ड) नियमावली, २०१७", पृष्ठ ११७
(Link: <https://www.derc.gov.in/sites/default/files/Regulations-07.07.2017.pdf>)

विद्युत अवरोधको वार्षिक औसत सङ्ख्याको मापन गर्दछ। यसको गणना निम्नानुसार गरिने छ^२:

$$SAIFI = \sum_{i=1}^n \frac{Ni}{Nt}$$

जहाँ,

N_i = वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिको वितरण प्रणालीमा भएको प्रत्येक अवरोधका कारण प्रभावित उपभोक्ताको सङ्ख्या

N_t = वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिको कुल उपभोक्ताको सङ्ख्या

n = वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिको वितरण प्रणालीमा भएको कुल अवरोधको सङ्ख्या

(ग) उपभोक्ता औसत अवरोध अवधि सूचकाङ्क [Customer Average Interruption Duration Index (CAIDI)]: यस सूचकाङ्कले वितरण प्रणालीमा प्रति उपभोक्ता हुने प्रति अवरोधको वार्षिक औसत अवधि (एक अवरोधमा सामान्यकृत गरिएको) को मापन गर्दछ। यसको हिसाब निम्नानुसार गरिने छ^३:

$$CAIDI = \frac{SAIDI}{SAIFI}$$

उदाहरण: कुनै वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिको निश्चित वितरण क्षेत्रमा एक वर्षभरीमा ५०० जना उपभोक्ता प्रभावित हुने गरी ४५ मिनेट, २०० उपभोक्ता प्रभावित हुने गरी १५ मिनेट र १००० जना उपभोक्ता प्रभावित हुने गरी ३५ मिनेट विद्युतीय प्रणालीमा अवरोध भएको थियो। सो वितरण अनुमतिपत्र प्राप्त व्यक्तिको उक्त वितरण क्षेत्रमा उपभोक्ताको सङ्ख्या ५००० थियो। यस उदाहरणको हकमा वार्षिक SAIDI गणनाको

^२ दिल्ली विद्युत विनियामक आयोगद्वारा लागु गरिएको "दिल्ली विद्युत विनियामक आयोग (आपूर्ति संहिता तथा कार्यसम्पादन मापदण्ड) नियमावली, २०१७", पृष्ठ ११७ (Link: <https://www.derc.gov.in/sites/default/files/Regulations-07.07.2017.pdf>)

^३ दिल्ली विद्युत विनियामक आयोगद्वारा लागु गरिएको "दिल्ली विद्युत विनियामक आयोग (आपूर्ति संहिता तथा कार्यसम्पादन मापदण्ड) नियमावली, २०१७", पृष्ठ ११७ (Link: <https://www.derc.gov.in/sites/default/files/Regulations-07.07.2017.pdf>)

निम्ति $n = ३$, $N_1 = ५०००$, $R_1 = ४५$ मिनेट, $R_2 = १५$ मिनेट, $R_३ = ३५$ मिनेट,
 $N_१ = ५००$, $N_२ = २००$ र $N_३ = १०००$ हुने छ।

$$SAIDI = \sum_{i=1}^n \frac{R_i \times N_i}{५०००}$$

$$SAIDI = \frac{५०० \times ४५ + २०० \times १५ + १००० \times ३५}{५०००}$$

त्यसकारण: $SAIDI = १२.१$ मिनेट

यसै गरी,

$$SAIFI = \sum_{i=1}^n \frac{N_i}{५०००}$$

$$SAIFI = \frac{५०० + २०० + १०००}{५०००}$$

त्यसकारण: $SAIFI = ०.३४$ पटक

यसै गरी,

$$CAIDI = \frac{SAIDI}{SAIFI}$$

त्यसकारण: $CAIDI = १२.१ / ०.३४ = ३५.५९$ मिनेट