

# తెలంగాణ రాష్ట్ర విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి

హైదరాబాద్

## DISCLAIMER

వినియోగదారుల అవగాహన కొరకు ఇంగ్లీష్ లో ని Standards of Performance Regulation No. 5 of 2016 ని తెలుగులో తర్జుమా చేయడమైనది ఇది కేవలం అవగాహన కొరకు ఉద్దేశించడమైనది మాత్రమే. ఈ తర్జుమా కోర్టులలో మరే ఇతర వ్యాజ్యాలకు ఉద్దేశించినది కాదు వాటి కొరకు ఇంగ్లీషు ప్రతినే ఉపయోగించవలసినది

విద్యుత్ పంపిణీదారుల పనితీరు ప్రమాణాలు

No. TSERC /05/2016, Dt:13.07.2016

### పరిచయం:

తెలంగాణ రాష్ట్రంలో విద్యుత్ సరఫరా యొక్క విశ్వసనీయత మరియు నాణ్యతను మెరుగుపరచడానికి, పూర్వ ఆంధ్రప్రదేశ్ విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి వారు నిబంధనలు 7/2004 ద్వారా విద్యుత్ పంపిణీదారులు పాటించాల్సిన “పనితీరు ప్రమాణాలు” నిర్దేశించినారు. అట్టి నిబంధనలు తేదీ 19.08.2005 మరియు 08.08.2013 న సవరించడం అయినది. గత రెండు సంవత్సరాల్లో విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి వారు నిర్వహించిన బహిరంగ విచారణలో దృష్టికి వచ్చిన సూచనలు అలాగే పంపిణీదారుల పనితీరును పరిశీలించిన తదుపరి పంపిణీదారుల సేవా ప్రమాణాలు ఆశించిన విధంగా లేకపోవడం మరియు సేవా లోపాలకు తగిన జరిమానాలు లేకపోవడం విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి గమనించింది. పంపిణీ సంస్థలు సేవా ప్రమాణాలు కఠినంగా పాటించుటకు మరియు వినియోగదారుల సేవా లోపానికి తగిన జరిమానాలు చెల్లించుటకు విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి వారు విద్యుత్ చట్టం 2003 సెక్షన్ 57 ద్వారా సంక్రమించిన అధికారం ద్వారా నూతన నిబంధనలు నిర్దేశించుటకు నిర్ణయించినారు.

విద్యుత్ చట్టం 2003 సెక్షన్ 57, 58 మరియు 59(1) & 86(1)(i) అనుసరించి సెక్షన్ 181(za) మరియు (zb) ద్వారా సంక్రమించిన అధికారాల ద్వారా పంపిణీ సంస్థలు క్రింద పేర్కొన్న పాటించాల్సిన సేవా ప్రమాణాల నూతన నిబంధనలు నిర్దేశించడం జరిగినది.

## 1. సంగ్రహ నామము, వర్తింపు మరియు ప్రారంభము:

- (i) ఈ నిబంధనలను తెలంగాణ రాష్ట్ర విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి (పంపిణీ సంస్థల పనితీరు ప్రమాణాల) నిబంధనలు, 2016 గా పేర్కొనడమైనది
- (ii) ఈ నిబంధనలు తెలంగాణ రాష్ట్రంలోని పంపిణీ సంస్థలు అన్నింటికీ వర్తిస్తాయి
- (iii) ఈ నిబంధనలు తెలంగాణ రాష్ట్రం అంతటికీ వర్తిస్తాయి
- (iv) ఈ నిబంధనలు తెలంగాణ రాష్ట్ర అధికారిక రాజపత్రం లో ప్రచురించబడిన తేది నుండి అమలులోకి వస్తాయి

## 2. పరిధి:

ఈ నిబంధనలు విద్యుత్ చట్టం 2003 సెక్షన్ 57 ప్రకారం తెలంగాణ రాష్ట్రంలోని పంపిణీ సంస్థలు, పంపిణీ సంస్థలు గా పరిగణించబడిన సంస్థలకు మరియు వాటి వినియోగదారులకు వర్తిస్తాయి

## 3. నిర్వచనములు:

- (1) ఈ నిబంధనలలో సందర్భమునకు అనుగుణంగా ప్రత్యేకంగా పేర్కొంటే తప్ప:
  - a. " చట్టము" విద్యుత్ చట్టం 2003;
  - b. "పంపిణీ ప్రాంతం" అనగా పంపిణీ సంస్థలు విద్యుత్ పంపిణీ చేయటకు అనుమతించబడిన ప్రాంతం
  - c. "విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి" అనగా తెలంగాణ రాష్ట్ర విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి
  - d. "నగరాలు మరియు పట్టణాలు" అనగా పురపాలకలు మరియు నగరపాలక ల తో పాటుగా పట్టణాభివృద్ధి సంస్థల కింద పేర్కొనబడిన ప్రాంతం
  - e. "గ్రామీణ ప్రాంతం" అనగా మైనర్ మరియు మేజర్ గ్రామ పంచాయతీల కింద పేర్కొనబడిన ప్రాంతం
  - f. "ఇ.హెచ్.వి / ఇ.హెచ్.టి "లేదా అధిక హై వోల్టేజి/ అధిక హై టెన్షను అనగా 33,000 వోల్టుల పైన ఒల్టేజి స్థాయి
  - g. "హెచ్ వి / హెచ్ టి "లేదా హై వోల్టేజి / హై టెన్షను అనగా 440 వోల్టులపైన 33,000 వోల్టుల స్థాయి మించకుండా ఒల్టేజి స్థాయి
  - h. "పంపిణీ సంస్థ" అనగా చట్టంలోని భాగం-IV కింద అనుమతించబడిన వ్యక్తి / సంస్థతో పాటుగా, పంపిణీ సంస్థ గా పరిగణించబడిన వ్యక్తి / సంస్థ
  - i. "ఎల్ వి / ఎల్ టి "లేదా లో వోల్టేజి / లో టెన్షను అనగా 440 వోల్టుల స్థాయి మించకుండా ఒల్టేజి స్థాయి
  - j. "ఒప్పందపు లోడు / డిమాండ్" అనగా పంపిణీ సంస్థ మరియు వినియోగదారుల మధ్య ఒప్పందం ద్వారా పేర్కొనబడిన డిమాండ్ కిలోవాట్ లలో (KW) / కిలో ఓల్ట్ ఆంపియర్ (KVA) / హార్స్ పవర్ (HP)
  - k. "నెట్ మీటర్" అనగా విద్యుత్ వినియోగం మరియు ఉత్పత్తి నమోదు చేసే ఒక మీటర్ లేదా వినియోగం మరియు ఉత్పత్తిని వేర్వేరుగా నమోదు చేసే మీటర్ల జత

(2) ఇక్కడ నిర్వచించని పదాలు లేదా వ్యక్తీకరణల యొక్క అర్థం వాటిని చట్టంలో పేర్కొన్న విధంగా ఉంటుంది లేదా వాటిని విద్యుత్ పంపిణీ సంస్థలలో సాధారణంగా పరిగణించబడే విధంగా ఉంటుంది

#### 4. అన్వయం:

ఈ నిబంధనలను అన్వయించుట కు సందర్భమున కనుగుణంగా ప్రత్యేకంగా పేర్కొంటే తప్ప:

- (i) ఏక వచనం లేదా బహువచనంలో పేర్కొనబడిన పదాలు బహువచనం మరియు ఏకవచనం నకు కూడా వర్తిస్తాయి
- (ii) ఈ నిబంధనలలో పేర్కొనబడిన సూచనలు చట్టం నియమ నిబంధనల కింద కాలానుగుణంగా మార్చబడిన నిబంధనలకు కూడా వర్తిస్తాయి
- (iii) ఇందులో పేర్కొనబడిన శీర్షికలు అర్థం చేసుకొనుటకు మరియు సౌలభ్యానికి మాత్రమే
- (iv) ఇందులో పేర్కొన్న శాసనాలు, నిబంధనలు, మార్గదర్శకాలకు సంబంధించిన సూచనలను కాలానుగుణంగా మార్చిన తొలగించిన శాసనాలు, నిబంధనలు, మార్గదర్శకాలతో పాటుగా అర్థం చేసుకోవాల్సి ఉంటుంది

#### 5. ఇతర శాసనాలు:

ఈ నిబంధనలు చట్టం లోని సంబంధిత ఏర్పాట్లు మరియు కేంద్ర విద్యుత్ నియమావళిలోని నియమాలు మరియు కాలానుగుణంగా వాటిలో వచ్చిన మార్పులకు అనుగుణంగా అనుసరించవలసి ఉంటుంది

#### 6. చట్టం లోని నిర్దేశాలు:

- (i) చట్టం లోని సెక్షన్ 86 క్లాజు (i) సబ్ క్లాజు(1) అనుసరించి, అనుసరించి సెక్షన్ 57 క్రింద విద్యుత్ పంపిణీ మరియు సరఫరా లో నాణ్యత మరియు నిరంతర విద్యుత్ సరఫరా కొరకు విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి విద్యుత్ పంపిణీ సంస్థల పనితీరు ప్రమాణాలను నిర్దేశించవచ్చు మరియు అవి వాటిని పాటించుటకు నిబంధనలను రూపొందించవచ్చు.
- (ii) చట్టం లోని సెక్షన్ 57 సబ్ సెక్షన్ (1) ఏదైనా ఒక పంపిణీ సంస్థ లేదా వర్గీకరించిన పంపిణీ సంస్థలు మరియు ప్రభావితమయ్యే వ్యక్తుల సలహాలు సూచనలు పరిశీలించిన పిదప విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి నిబంధనలు రూపొందించుటకు నిర్దేశిస్తుంది
- (iii) చట్టం లోని సెక్షన్ 57 సబ్ సెక్షన్ (1) క్రింద నిర్దేశించిన పనితీరు ప్రమాణాలు నెరవేర్చడంలో పంపిణీ సంస్థలు విఫలం చెందినప్పుడు జరిమానా, విచారణతో పాటు విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి చట్టం లోని సెక్షన్ 57 సబ్ సెక్షన్ (2) క్రింద ప్రభావిత వ్యక్తికి నిర్ణయించే పరిహారం కూడా చెల్లించాలి  
విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి పరిహారం నిర్ణయించుటకు ముందు పంపిణీ సంస్థల వాదనను కూడా పరిశీలనలోకి తీసుకోవాలి
- (iv) చట్టం లోని సెక్షన్ 59 క్రింద ఈ నిబంధనలలో నిర్దేశించిన కాలపరిమితిలో ప్రతి పంపిణీ సంస్థ విద్యుత్ నియంత్రణ మండలికి కింద పేర్కొన్న సమాచారాన్ని ఈ నిబంధనలకు జతపరిచిన ఫార్మాట్లో సమర్పించాలి

- (1) ప్రతి పంపిణీ సంస్థ తప్పనిసరి ప్రమాణాల ప్రకారం నెల వారి మరియు వార్షిక సమాచార నివేదికను క్రింద ఇచ్చిన సమాచారంతో సమర్పించాలి
  - a) ఈ నిబంధనలలో షెడ్యూల్-I కింద ఇచ్చిన తప్పనిసరి ప్రమాణాల స్థాయి తో పోల్చినప్పుడు పంపిణీ సంస్థ సాధించిన పనితీరు స్థాయిలు
  - b) చట్టం లోని సెక్షన్ 57 క్రింద పరిహారం చెల్లించిన వ్యక్తుల సంఖ్య, మొత్తం చెల్లించవలసిన పరిహారం మరియు చెల్లించిన మొత్తము
  - c) పనితీరు ప్రమాణాలు మెరుగు పరచుటకు పంపిణీ సంస్థ తీసుకున్న చర్యలు మరియు రాబోయే సంవత్సరానికి నిర్దేశించుకున్న లక్ష్యాల మదింపు
- (2) సమీకృత ప్రమాణాల కింద ప్రతి పంపిణీ సంస్థ త్రైమాసిక మరియు వార్షిక నివేదికను కింద ఇచ్చిన సమాచారం అనుబంధం-II లో చూపిన విధంగా సమర్పించాలి
  - a) ఈ నిబంధనలలో షెడ్యూల్-III కింద ఇచ్చిన సమీకృత ప్రమాణాల స్థాయి తో పోల్చినప్పుడు పంపిణీ సంస్థ సాధించిన పనితీరు స్థాయిలు సమర్పించాలి మరియు
  - b) సమీకృత ప్రమాణాలు మెరుగు పరచుటకు పంపిణీ సంస్థ తీసుకున్న చర్యలు మరియు రాబోయే సంవత్సరానికి నిర్దేశించుకున్న లక్ష్యాల మదింపు వివరాలు సమర్పించాలి
- (3) చట్టం లోని సెక్షన్ 59(2) కింద విద్యుత్ నియంత్రణ మండలికి సంక్రమించిన అధికారాల ప్రకారం సంవత్సరానికి కనీసం ఒకసారి పంపిణీ సంస్థలు మరియు పరిగణించబడిన పంపిణీ సంస్థలు సమర్పించిన సమాచారాన్ని సాధారణ ప్రజానీకం సమాచార నిమిత్తం ప్రచురించాలి
- (4) చట్టం లోని సెక్షన్ 142 కింద పనితీరు ప్రమాణాలు సాధించలేకపోవుటకు కారణమైన అధికారులను పంపిణీ సంస్థ గుర్తించగలిగినప్పుడు అట్టి అధికారులపై శిక్ష/చర్యలు తీసుకునే అధికారం విద్యుత్ నియంత్రణ మండలికి కలదు

## 7. తప్పనిసరి మరియు సమీకృత ప్రమాణాలు:

- (1) ఈ నిబంధనలలో షెడ్యూల్-II కింద ఇచ్చిన ప్రమాణాలు, తప్పనిసరి ప్రమాణాలు, అవి పంపిణీ సంస్థలు సాధించవలసిన కనీస ప్రమాణాలు. షెడ్యూల్-III కింద ఇచ్చిన ప్రమాణాలు, సమీకృత ప్రమాణాలు, అవి పంపిణీ సంస్థలు వాటి విధులు నెరవేర్చుటకు సాధించాల్సిన ప్రమాణాలు
- (2) పంపిణీ సంస్థలు తప్పనిసరి ప్రమాణాలు సాధించుటలో విఫలం చెందినప్పుడు షెడ్యూల్-II కింద పేర్కొన్న విధంగా వినియోగదారులకు నష్ట పరిహారం చెల్లించాల్సి ఉంటుంది
- (3) విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి షెడ్యూల్-I, షెడ్యూల్-II షెడ్యూల్-III లకు కాలానుగుణంగా మార్పులు చేర్పులు చేయుటకు అధికారము కలదు

## 8. పరిహార మొత్తము చెల్లించు విధానం

- (1) వినియోగదారుని ప్రతి ఫిర్యాదును అనగా విద్యుత్ సరఫరాలో అంతరాయం, విద్యుత్ సరఫరా నాణ్యత మీటర్ పనితీరు బిల్లుల చెల్లింపు లేదా ఇతర ఫిర్యాదులు వినియోగదారుల సేవా కేంద్రాలు లేదా అవి లేనప్పుడు సెక్షన్ కార్యాలయం నందు నమోదుచేసి వినియోగదారునికి ఫిర్యాదు నమోదు సంఖ్య ఇవ్వాలి
- (2) పంపిణీ సంస్థ తప్పనిసరి ప్రమాణాలు నెరవేర్చుటకు ప్రతి వినియోగదారు వారి రికార్డును నిర్వహిస్తూ వినియోగదారులకు సరైన సేవలు అందించాలి. ఇది వ్యాజ్యాలను వివాదాలను నివారించడంలో ఉపయోగపడుతుంది
- (3) తప్పనిసరి ప్రమాణాలు నెరవేర్చుటలో కల లోపానికి వినియోగదారులకు చెల్లించవలసిన పరిహారము ప్రస్తుత లేదా రాబోయే కాలంలో వినియోగదారు చెల్లించే బిల్లులో 90 రోజుల లోపల సర్దుబాటు చేయాలి
- (4) పంపిణీ సంస్థ పైన 3 వ పేరాలో పేర్కొన్న విధంగా వినియోగదారుకు పరిహారం చెల్లించడంలో విఫలం చెందినప్పుడు వినియోగదారుల వివాదాల పరిష్కార వేదికను ఆశ్రయించి వినియోగదారుడు నష్ట పరిహారం పొందవచ్చు

## 9. పనితీరు ప్రమాణాల సమాచారం:

### తప్పనిసరి ప్రమాణాలు:

- (1) ప్రతి పంపిణీ సంస్థ తప్పనిసరి ప్రమాణాల ప్రకారం నెల వారి మరియు వార్షిక సమాచార నివేదికను క్రింద ఇచ్చిన సమాచారంతో సమర్పించాలి
  - a) ఈ నిబంధనలలో షెడ్యూల్-I కింద ఇచ్చిన తప్పనిసరి ప్రమాణాల స్థాయి తో పోల్చినప్పుడు పంపిణీ సంస్థ సాధించిన పనితీరు స్థాయిలు
  - b) ఈ నిబంధనలలో క్లాజు 8(3) క్రింద పరిహారం చెల్లించిన కేసుల సంఖ్య, మొత్తం చెల్లించవలసిన పరిహారం మరియు చెల్లించిన మొత్తము
  - c) పనితీరు ప్రమాణాలు మెరుగు పరచుటకు పంపిణీ సంస్థ తీసుకున్న చర్యలు మరియు రాబోయే సంవత్సరానికి నిర్దేశించుకున్న లక్ష్యాల మదింపు

### సమీకృత ప్రమాణాలు:

- (2) సమీకృత ప్రమాణాల కింద ప్రతి పంపిణీ సంస్థ త్రైమాసిక మరియు వార్షిక నివేదికను కింద ఇచ్చిన సమాచారంతో సమర్పించాలి
  - a) ఈ నిబంధనలలో షెడ్యూల్-III కింద ఇచ్చిన సమీకృత ప్రమాణాల స్థాయితో పోల్చినప్పుడు పంపిణీ సంస్థ సాధించిన పనితీరు స్థాయిలు
  - b) సమీకృత ప్రమాణాలు మెరుగు పరచుటకు పంపిణీ సంస్థ తీసుకున్న చర్యలు మరియు రాబోయే సంవత్సరానికి నిర్దేశించుకున్న లక్ష్యాల మదింపు

- (3) చట్ట పరిధికి లోబడి, సరి అయిన సమయానికి విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి, పంపిణీ సంస్థలు మరియు పరిగణించబడిన పంపిణీ సంస్థలు సమర్పించిన సమాచారాన్ని సాధారణ ప్రజానీకం సమాచార నిమిత్తం ప్రచురించాలి

## 10. చేర్చులు మరియు మినహాయింపులు:

- (1) విద్యుత్ సరఫరాలో అంతరాయం అనగా సబ్ స్టేషన్ నుండి వినియోగదారు మీటర్ వరకు విద్యుత్ సరఫరాలో ఏదైనా అంతరాయం, అది రక్షణ పరికరాల ప్రతిస్పందన చర్యల వల్ల కావచ్చు లేదా విద్యుత్ లైన్లు, ట్రాన్స్మిస్యోర్లలో వైఫల్యం వల్ల ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది వినియోగదారులకు విద్యుత్ సరఫరాలో అంతరాయం
- (2) ఈ కింద ఇచ్చిన సందర్భాల లో ఈ నిబంధన లలోని పనితీరు ప్రమాణాలు అమల్లో ఉండవు
- (a) అనుకోని పరిస్థితులు అనగా యుద్ధం, పౌర అల్లర్లు, తిరుగుబాట్లు, వరదలు, తుఫానులు, ఉరుములు, భూకంపాలు, సమ్మెలు, లాకౌట్ లు, అగ్ని ప్రమాదాలు మొదలైనవాటి వల్ల ప్రభావితమైన పంపిణీ సంస్థల పరికరాలు మరియు కార్యకలాపాలు
- (b) విద్యుత్ ఉత్పత్తి లేదా సరఫరా వ్యవస్థల వైఫల్యం వల్ల విద్యుత్ సరఫరాలో అంతరాయం
- (c) జాతీయ లోడ్ డిస్పాచ్ సెంటర్/ ప్రాంతీయ లోడ్ డిస్పాచ్ సెంటర్/ రాష్ట్ర లోడ్ డిస్పాచ్ సెంటర్ వ్యవస్థలలో లోపాల వల్ల సౌకర్యాలకు కలిగిన అంతరాయాల వల్ల వాటి ఆదేశాలకు అనుగుణంగా విద్యుత్ సరఫరాలో అంతరాయం
- (d) ఇతర ఏదైనా కారణాలు, విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి వారు పంపిణీ సంస్థలకు అవకాశం ఇచ్చిన పిదప అనుమతించిన విద్యుత్ సరఫరాలో అంతరాయం
- (3) విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి ఒక సాధారణ లేదా ప్రత్యేక ఆదేశం ద్వారా, పంపిణీ సంస్థలు, ప్రభావితమైన వినియోగదారులు, వినియోగదారుల సమూహాల వాదనలు పరిగణనలోకి తీసుకున్న అనంతరం, పంపిణీ సంస్థల పనితీరు ప్రమాణాలు నెరవేర్చుటకు తీసుకున్న చర్యల పట్ల విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి సంతృప్తి చెందితే పంపిణీ సంస్థలు వినియోగదారులకు చెల్లించవలసిన పరిహారం నుంచి విమోచన కల్పించవచ్చు

## 11. ఉత్తర్వుల జారీ మరియు పాటించవలసిన పద్ధతులు:

- (1) ఇందులోని నిబంధనల కింద మరియు, విద్యుత్ చట్టం 2003కి లోబడి, విద్యుత్ నియంత్రణ మండలికి కాలానుగుణంగా వివిధ ఆదేశాలు / పాటించాల్సిన పద్ధతులు జారీ చేసే అధికారం ఉంది
- (2) ప్రత్యేక సందర్భాల్లో విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి వారి అధికారులకు లేదా ఏదైనా స్వతంత్ర సంస్థకు అవసరమైన సమయాల్లో తనిఖీ చేయుటకు, పనితీరు ప్రమాణాలు అమలును పర్యవేక్షణ చేయుటకు విద్యుత్ నియంత్రణ మండలికి నివేదించు టకు అధికారం ఉంది

## 12. నిబంధనల అమలులో వచ్చే ఇబ్బందులు తొలగించే అధికారం:

ఇందులోని నిబంధనలను అమలు పరచడంలో లో ఏవైనా ఇబ్బందులు తలెత్తినప్పుడు, ఏదైనా సాధారణ లేదా ప్రత్యేక ఆదేశం ద్వారా ఇబ్బందులు తొలగించుటకు తగిన ఆదేశాలు ఇచ్చే అధికారం విద్యుత్ నియంత్రణ మండలికి కలదు

### 13. నిబంధనలను సవరించే అధికారం

- (1) ఈ నిబంధనలోని ఏదైనా ఆదేశాన్ని ఎప్పుడైనా సవరించడానికి మార్పులు చేర్పులు చేయుటకు విద్యుత్ నియంత్రణ మండలికి అధికారం కలదు
- (2) విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి ఈ నిబంధనల అమలు తేదీ నుండి మూడు సంవత్సరాల తర్వాత గానీ లేదా మరేదైనా సమయంలో కానీ పనితీరు ప్రమాణాలను సమీక్ష చేయవచ్చు. అట్టి సమీక్ష తర్వాత నిబంధనలకు తగిన మార్పులు చేర్పులు చేసే వరకు ఈ నిబంధనలు అమలులో ఉంటాయి.

### 14. తొలగింపు మరియు కొనసాగింపు:

- (1) పనితీరు ప్రమాణాల నిబంధనలు సంఖ్య 7 / 2004 మరియు సవరించిన నిబంధనలు సంఖ్య 9 / 2013 ద్వారా పేర్కొన్న పనితీరు ప్రమాణాలు మరియు జరిమానాలు, ఇందులోని పనితీరు ప్రమాణాల నిబంధనలు సంఖ్య 5 / 2016 అమలు లోకి వచ్చే వరకు అమలులో ఉంటాయి. పనితీరు ప్రమాణాల నిబంధనలు సంఖ్య 7 / 2004 మరియు సవరించిన నిబంధనలు సంఖ్య 9 / 2013 లను విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి నిబంధనలు సంఖ్య 1 / 2014 ద్వారా స్వీకరించింది
- (2) ఈ నిబంధనలను తెలంగాణ రాష్ట్ర అధికారిక రాజ పత్రంలో ప్రచురించిన తేదీ నుండి, నిబంధనలు సంఖ్య 7/2004, సవరించిన నిబంధనలు సంఖ్య 9 / 2013 మరియు గత ఆంధ్రప్రదేశ్ రాష్ట్ర విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి కాలానుగుణంగా వాటిలో చేసిన సవరణలు మరియు వాటిని విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి స్వీకరించిన నిబంధనలు 1/2004, పనితీరు ప్రమాణాలు మరియు జరిమానాల చెల్లింపులకు సంబంధించి నంతవరకు రద్దు అవుతాయి
- (3) పైన తెలిపిన రద్దు తో సంబంధం లేకుండా, అంత వరకు అమల్లో ఉండిన నిబంధనల ద్వారా తీసుకున్న చర్యలు కొనసాగించ వచ్చు మరియు అట్టి చర్యలు రద్దు కావు
- (4) ఇందులోని నిబంధనలు వినియోగదారుల హక్కుల పరిరక్షణ చట్టం, 1986 లేదా ఏదైనా ఇతర చట్టం కింద వినియోగదారుల హక్కులు మరియు వెసులుబాట్లను ప్రభావితం చేయవు

## షెడ్యూలు-1

### 1. సాధారణ విద్యుత్ సరఫరా పునరుద్ధరణ:

1.1 సాధారణంగా ఫ్యూజ్ పోవడం: పంపిణీదారు సాధారణ విద్యుత్ సరఫరాకు సంబంధించి (ట్రాన్స్ఫార్మర్ వద్ద లేదా వినియోగదారుల ప్రాంగణంలో హెచ్ జి ఫ్యూజులు లేదా ఎల్ టి ఫ్యూజులు మార్పుట), వినియోగదారుని ఫిర్యాదు స్వీకరించిన సమయం నుండి నగరాలు, పట్టణాల్లో నాలుగు (4) పని గంటలలో, గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో ఎనిమిది (8) పని గంటల్లో విద్యుత్ సరఫరా పునరుద్ధరించాలి. ఆట్టి విద్యుత్ సరఫరా పునరుద్ధరణ కోసం ఇతర వినియోగదారులకు విద్యుత్ సరఫరాలో అంతరాయం కల్పించవలసిన సందర్భంలో లో అట్టి పనిని (అత్యవసర సేవల నిర్వహణ చట్టం కింద అత్యవసర సేవలు తప్ప(ESMA) ) సాధ్యమైనంత కనీస అంతరాయంతో రాత్రి 10 గంటల నుండి ఉదయం 5 గంటల లోపల పూర్తి చేయాలి.

1.2 ఓవర్ హెడ్ లైన్ / కేబుల్ విచ్ఛిన్నం: 11 కె.వి./33 కె.వి. ఓవర్ హెడ్ లైన్ / కేబుల్ విచ్ఛిన్నం చెందినప్పుడు, పంపిణీదారు నగరాలు, పట్టణాల్లో అంతరాయం నుండి (6) గంటలలో గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో (24) గంటల్లో సరఫరాను పునరుద్ధరించాలి

1.3 భూగర్భ కేబుల్ విచ్ఛిన్నం: భూగర్భ కేబుల్ విచ్ఛిన్నం చెందినప్పుడు, పంపిణీదారు నగరాలు, పట్టణాల్లో అంతరాయం నుండి (12) గంటలలో గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో (48) గంటల్లో సరఫరాను పునరుద్ధరించాలి

1.4 పంపిణీ ట్రాన్స్ఫార్మర్ వైఫల్యం: పంపిణీ ట్రాన్స్ఫార్మర్ వైఫల్యం చెందినప్పుడు పంపిణీదారు ఫిర్యాదు స్వీకరించిన సమయము నుండి నగరాలు, పట్టణాల్లో (24) గంటలలో గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో (48) గంటల్లో పంపిణీ ట్రాన్స్ఫార్మర్ మార్పి సరఫరాను పునరుద్ధరించాలి

### 1.5 అంతరాయ ప్రణాళిక సమయాలు:

విద్యుత్ పరికరాలు, లైన్ల నిర్వహణ కొరకు (లోడ్ షెడ్డింగ్ కాకుండా) అంతరాయ ప్రణాళికను సాధారణ ప్రజానీకం సమాచార నిమిత్తం అంతరాయానికి (24) గంటల ముందుగా ప్రకటించాలి మరియు ఆట్టి అంతరాయం ఒక రోజులో (12) గంటలకు మించి ఉండరాదు. అట్టి ప్రతి సందర్భంలో పంపిణీదారు సాయంత్రం 6.00 గంటల లోపు సరఫరా పునరుద్ధరణకు చర్యలు తీసుకోవాలి. మొత్తం ప్రణాళిక అంతరాయాలు ఒక సంవత్సరాల్లో ఏదైనా ఒక 11 కె.వి. ఫీడర్ పై నగరాలు, పట్టణాల్లో (4), గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో (6) సార్లకి మించి ఉండరాదు. ప్రణాళిక అంతరాయాలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని వినియోగదారుల సమాచారం నిమిత్తం స్థానిక దృశ్య మాధ్యమాల్లో మరియు వినియోగదారులకు సంక్షిప్త సందేశాల ద్వారా చేరవేయాలి



## II. విద్యుత్ సరఫరా నాణ్యత

### 2.1 ఓల్ట్జ్ హెచ్చుతగ్గులు

(i) పంపిణీదారు వినియోగదారు ప్రాంగణం వద్ద విద్యుత్ సరఫరా కోసం ప్రకటించిన వోల్టేజికి, కింద పేర్కొన్న పరిమితులకు లోబడి నిర్వహించాలి

(a) లో వోల్టేజి కి సంబంధించి +6% మరియు -6%;

(b) హై వోల్టేజి కి సంబంధించి +6% మరియు -9%;

(c) అధిక హై వోల్టేజి కి సంబంధించి +10% మరియు -12.5%;

(ii) ఓల్ట్జ్ హెచ్చుతగ్గుల కి సంబంధించి ఫిర్యాదు స్వీకరించిన తర్వాత, పంపిణీదారు ఓల్ట్జ్ హెచ్చుతగ్గులను పరిశీలించి గుర్తించిన తర్వాత పంపిణీదారు కింది చర్యలు తీసుకోవాలి

(a) పంపిణీ వ్యవస్థను విస్తరణ, వృద్ధి / పెంపుదల ఆవశ్యకత లేనట్లయితే హెచ్చుతగ్గులను ఫిర్యాదు తేదీ నుండి (10) రోజులలో నిర్దేశించిన పరిమితులకు తీసుకురావాలి

(b) పంపిణీ వ్యవస్థను విస్తరణ, వృద్ధి / పెంపుదల అవసరం ఉన్నప్పుడు (90) రోజుల్లో పరిష్కరించాలి

(iii) కొత్తగా సబ్ స్టేషన్ నిర్మించాల్సిన అవసరం ఉన్నప్పుడు పంపిణీదారు ఫిర్యాదు తేదీ నుండి ఒక నెల లోపల విద్యుత్ నియంత్రణ మండలికి సబ్ స్టేషన్ నిర్మాణము, నిర్మాణం పూర్తి చేయుటకు కావలసిన సమయ ప్రతిపాదనలను సమర్పించాలి మరియు విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి అనుమతి తీసుకోవాలి. అలాగే పంపిణీదారు సమస్య పరిష్కారం కు పట్టి సమయం గురించిన సమాచారాన్ని వినియోగదారునికి తెలపాలి ఒకవేళ సబ్ స్టేషన్ నిర్మాణం, పంపిణీదారు సమర్పించిన పెట్టుబడి ప్రణాళికలో కలిసి ఉండి విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి నుండి అనుమతి పొంది ఉన్నట్లయితే, అట్టి సబ్ స్టేషన్ నిర్మాణాన్ని విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి పెట్టుబడి ప్రణాళికలో నిర్దేశించిన సమయంలోగా పూర్తిచేయాలి

అలాగే పరిశ్రమలు వ్యవసాయ వినియోగదారులు వారి విద్యుత్ పరికరాలకు కెపాసిటర్లు పెట్టుకోవాల్సి ఉండి తగిన సామర్థ్యం గల కెపాసిటర్ పెట్టుకోనట్లయితే వారికి పనితీరు ప్రమాణాల లోపానికి పరిహారం చెల్లించవలసిన అవసరం లేదు

### 2.2 ఓల్ట్జ్ అసమానతలు:

(i) పంపిణీదారు ఓల్ట్జ్ అసమానతలను కింద పేర్కొన్న స్థాయిలలో పరిమితులకు లోబడి నిర్వహించాలి

(a) స్థాయి-1: ప్రతి 132 కె.వి. మరియు అధిక స్థాయి వినియోగదారు కి వినియోగదారు ప్రాంతం వద్ద సరఫరా కొరకు సంచిత ఓల్ట్జ్ అసమానతల వక్రీకరణ (THDv) 3% కి లోబడి ఉండాలి (తెలంగాణ రాష్ట్రంలో అమలయ్యే గ్రిడ్ నియమావళి ప్రకారం)

(b) స్థాయి-2: ప్రతి 33 కె.వి. స్థాయి వినియోగదారు కి వినియోగదారు ప్రాంతం వద్ద సరఫరా కొరకు సంచిత ఓల్ట్జీ అసమానతల వక్రీకరణ (THDv) 8% కి లోబడి ఉండాలి (తెలంగాణ రాష్ట్రంలో అమలయ్యే గ్రీడ్ నియమావళి ప్రకారం)

(c) స్థాయి-3: ప్రతి 11 కె.వి. స్థాయి వినియోగదారు కి వినియోగదారు ప్రాంతం వద్ద సరఫరా కొరకు సంచిత ఓల్ట్జీ అసమానతల వక్రీకరణ (THDv) 8% కి లోబడి ఉండాలి (తెలంగాణ రాష్ట్రంలో అమలయ్యే గ్రీడ్ నియమావళి ప్రకారం)

(ii) పైన పేర్కొన్న స్థాయి-1 నిబంధనలు ప్రచురించిన ఒక సంవత్సరం తర్వాత నుండి అమల్లోకి వస్తాయి. విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి, ఈ నిబంధన ప్రమాణాల లోపానికి చెల్లించే జరిమానాలు ప్రకటిస్తుంది

(iii) స్థాయి-2 నిబంధనల అమలు తేదీని విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి పంపిణీ సంస్థలతో చర్చించిన తర్వాత నిర్ణయిస్తుంది

(iv) విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి ప్రత్యేక విధానాన్ని రూపొందించే వరకు, ఓల్ట్జీ అసమానతల నమోదు కొరకు మదింపు పద్ధతి తెలంగాణ రాష్ట్ర గ్రీడ్ నియమావళిలో పేర్కొన్న విధంగా ఉంటుంది

### **III. వినియోగదారు మీటర్ మరియు నెట్ మీటర్ కు సంబంధించిన వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు:**

3.1 పంపిణీదారు మీటర్ లకు సంబంధించిన కార్యకలాపాలు పేరా 3.2 నుండి పేరా 3.6 వరకు పేర్కొన్న విధంగా, విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి ప్రకటించిన విద్యుత్ సరఫరా నియమావళి మరియు తత్సంబంధిత నిబంధనలు మరియు సాధారణ విద్యుత్ సరఫరా నియమ నిబంధనలకు (GTCS) కు లోబడి నిర్వహించాలి

3.2 నగరాలు, పట్టణాలు, మరియు మండల కేంద్రంలో గల వినియోగదారుల మీటర్లు మరియు వాడకం / లోడు పరంగా అధిక విలువ కలిగిన గ్రామీణ ప్రాంతాల్లోని మీటర్లు పంపిణీదారు నెలకు ఒకసారి రీడింగ్ నమోదు చేయాలి ఇతర వినియోగదారుల మీటర్లను (2) నెలలకు మించని వ్యవధిలో నమోదు చేయాలి

3.3 రీడింగ్ నమోదు సంబంధించిన ఫిర్యాదు ఉన్నట్లయితే, నగరాలు, పట్టణాల్లో ఫిర్యాదు స్వీకరించిన తేదీ నుండి (7) రోజులలో, గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో (15) రోజులలో పంపిణీదారు తనిఖీ చేసి రీడింగ్ నమోదు వాస్తవికతను పరిశీలించాలి

3.4 పంపిణీదారు పనిచేయని (ఆగిపోయిన, నెమ్మదిగా, వేగంగా నడుస్తున్న) మీటర్లని స్వంత ఖర్చుతో మార్చాలి

3.5 మీటర్ కాలిపోవడానికి కారణం పంపిణీదారు వ్యవస్థకి సంబంధించినది అయితే, ఫిర్యాదు స్వీకరించిన తేదీ నుండి (7) రోజుల లోపల కాలిపోయిన మీటర్లని పంపిణీదారు స్వంత ఖర్చుతో మార్చాలి

3.6 మీటర్ కాలిపోవడానికి కారణం వినియోగదారునికి సంబంధించినది అయితే, అనగా మీటర్లలో నేరపూరిత జోక్యం, వినియోగదారు పరికరాలలో లోపం, మీటరు తడిసిపోవడం, అధీకృతం కానీ అదనపు లోడ్ మొదలైనవి. అట్టి సందర్భాల్లో పంపిణీదారు వినియోగదారునికి నోటీస్ ఇచ్చి మీటర్ యొక్క ఖర్చుని (7) రోజులలో వసూలు చేయవచ్చు మరియు చెల్లింపు తేదీ నుండి (7) రోజులలో మీటర్ మార్చాలి మరియు భవిష్యత్తులో మీటరుకి నష్టం జరగకుండా తగిన చర్యలు తీసుకోవాలి

#### IV. మీటర్లు / సర్వీసు లైన్లను తరలించడం:

4.1 సాధారణ విద్యుత్ సరఫరా నియమ నిబంధనలకు (GTCS) క్లాజు 5.4.1.4 వినియోగదారు సర్వీసును ప్రస్తుత ప్రాంగణంలో తరలించడం లేదా లైన్ల మార్గాన్ని వినియోగదారు ఖర్చుతో మార్పుటకు దరఖాస్తు చేసినప్పుడు, పంపిణీదారు తనిఖీ చేసి నగరాలు పట్టణాల్లో అయితే (10) రోజులలో గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో అయితే (15) రోజులలో అందుకు అయ్యే అంచనా వ్యయాన్ని వినియోగదారుకు తెలపాలి

4.2 వినియోగదారు చెల్లింపు చేసిన తేదీ నుండి కింద పేర్కొన్న సమయంలోగా పంపిణీదారు పనులు పూర్తి చేయాలి  
మీటర్లు / లైన్లను తరలించడం - 7 రోజులు

#### V. కొత్త సర్వీసు / అదనపు లోడ్ కొరకు దరఖాస్తు:

5.1 ప్రస్తుత పంపిణీ వ్యవస్థ నుంచి విద్యుత్ సరఫరా చేయగలిగినప్పుడు:

(i) ప్రస్తుత పంపిణీ వ్యవస్థ నుండి విద్యుత్ సరఫరా చేయగలిగినప్పుడు వినియోగదారు కొత్త సర్వీస్ కొరకు దరఖాస్తును పంపిణీదారు (2) రోజులలో అంగీకారం తెలిపాలి మరియు సర్వీసు ఇచ్చుటకు చెల్లించవలసిన ఛార్జీలు వినియోగదారుకు తెలపాలి. వినియోగదారు చెల్లింపు చేసిన (30) రోజులలో పంపిణీదారు వినియోగదారుకు విద్యుత్ సరఫరా ప్రారంభించాలి

కొత్త సర్వీసుకు విద్యుత్ సరఫరా ఎల్.టి. వ్యవసాయ వినియోగదారులకు అయితే, పంపిణీదారు అట్టి సర్వీసులకు విద్యుత్ సరఫరా చేయవలసిన బాధ్యత ఆ సంవత్సరం లో పేర్కొన్నలక్షిత సంఖ్యకు లోబడి ఉంటుంది. ఇందుకోసం పంపిణీదారు అట్టి సర్వీసుల నిరీక్షణ జాబితాను దరఖాస్తు తేదీ వారీగా తయారుచేసి దరఖాస్తుదారులకు రాతపూర్వకంగా 15 రోజుల లోపున సమాచారం ఇవ్వాలి. దరఖాస్తుదారు యొక్క సర్వీసుకు ప్రస్తుత సంవత్సరంలో విద్యుత్ సరఫరా కల్పించలేనప్పుడు ఆ విషయం రాతపూర్వకంగా తెలుపుతూ రాబోయే సంవత్సరంలో విద్యుత్ సరఫరా చేయుటకు దరఖాస్తు సంఖ్య ఆధారంగా జాబితాను నిర్వహించాలి

(ii) దరఖాస్తుదారులు కొత్త సర్వీసు కోసం చెల్లించవలసిన ఫీజులు, ఛార్జీలు, ధరావతులను పంపిణీదారు ప్రకటించాలి మరియు దరఖాస్తులో వాటి వివరాలు పేర్కొనాలి

5.2 విద్యుత్ సరఫరా చేయుటకు ప్రస్తుత పంపిణీ వ్యవస్థను విస్తరించవలసి నప్పుడు:

(i) విద్యుత్ సరఫరా చేయుటకు ప్రస్తుత పంపిణీ వ్యవస్థను విస్తరించవలసి నప్పుడు, పంపిణీదారు దరఖాస్తుకు (2) రోజుల్లో అంగీకారం తెలపాలి. విద్యుత్ సరఫరా కల్పించుటకు దరఖాస్తుదారు చెల్లించవలసిన ధరావతు మరియు ఇతర ఛార్జీలను ఎల్.టి. సర్వీసు అయితే (7) రోజులలో, హెచ్.టి. 11 కె.వి. అయితే (15) రోజులలో, హెచ్.టి. 33 కె.వి. అయితే (21) రోజులలో, ఇ.హెచ్.టి. అయితే (45) రోజులలో దరఖాస్తుదారుకు రాతపూర్వకంగా తెలపాలి

(ii) పంపిణీదారు కింద పేర్కొన్న సమయంలోగా దరఖాస్తుదారులకు విద్యుత్ సరఫరా కల్పించాలి

సరఫరా చేసే ఓల్డ్జీ	సమయ పరిమితి *
లో టెన్షన్ (ఎల్.టి.)	30 రోజులు
హై టెన్షన్ (హెచ్.టి. 11 కె.వి.)	45 రోజులు
హై టెన్షన్ (హెచ్.టి. 33 కె.వి.)	60 రోజులు
అధిక హై టెన్షన్ (ఇ.హెచ్.టి. 33 కె.వి. పైన)	180 రోజులు

\* సమయ పరిమితి దరఖాస్తుదారు ధరావతు మరియు ఇతర చార్జీలను చెల్లింపు చేసిన తేదీ నుండి వర్తిస్తుంది ప్రత్యేక సందర్భాల్లో సమయ పరిమితి లోగా విద్యుత్ సరఫరా కల్పించ లేనప్పుడు, పంపిణీదారు పంపిణీ వ్యవస్థ విస్తరణకు కావాల్సిన అదనపు సమయంనకు సంబంధించిన ప్రతిపాదనను విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి అనుమతి కొరకు సమర్పించాలి. అలాగే ఇందుకు సంబంధించి దరఖాస్తు దారుకు విద్యుత్ సరఫరా కల్పించుటకు పట్టే అంచనా సమయాన్ని తెలపాలి

### 5.3 విద్యుత్ సరఫరా కొరకు సబ్ స్టేషన్ నిర్మించుట

దరఖాస్తుదారు కొత్త సర్వీసుకు విద్యుత్ సరఫరా కల్పించుటకు కొత్త సబ్ స్టేషన్ నిర్మించవలసి ఉన్నప్పుడు, పంపిణీదారు కొత్త సబ్ స్టేషన్ నిర్మాణ ప్రతిపాదనను అలాగే అందుకు పట్టే సమయాన్ని విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి అనుమతి కొరకు (15) రోజులలో సమర్పించి అనుమతి పొందాలి మరియు విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి అనుమతించిన సమయంలోగా దరఖాస్తు దారుకు విద్యుత్ సరఫరా ప్రారంభించాలి

ఒకవేళ సబ్ స్టేషన్ నిర్మాణం, పంపిణీదారు సమర్పించిన పెట్టుబడి ప్రణాళికలో కలిసి ఉండి విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి నుండి అనుమతి పొంది ఉన్నట్లయితే, అట్టి సబ్ స్టేషన్ నిర్మాణాన్ని విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి పెట్టుబడి ప్రణాళికలో నిర్దేశించిన సమయంలోగా పూర్తిచేయాలి

సబ్ స్టేషన్ నిర్మాణం ఒకే ఒక వినియోగదారుకు విద్యుత్ సరఫరా చేయుటకు సంబంధించినట్లయితే, పంపిణీదారు తగిన ధరావతు వినియోగదారు వద్ద వసూలు చేసిన తర్వాత మాత్రమే సబ్ స్టేషన్ నిర్మాణం ప్రారంభించాలి సబ్ స్టేషన్ నిర్మాణం ఆలస్యానికి, దారికి సంబంధించిన సమస్యలు, భూసేకరణ సమస్యలు లేదా వినియోగదారు హెచ్.టి. మరియు ఇ.హెచ్.టి. పరికరాలకు సంబంధించి రాష్ట్ర ప్రభుత్వ ముఖ్య విద్యుత్తు తనిఖీ అధికారి అనుమతి కొరకు నెరవేర్చవలసిన బాధ్యతల వల్ల ఆలస్యానికి, పంపిణీదారును బాధ్యుడిని చేయరాదు

**VI. వినియోగదారు యాజమాన్య మార్పు మరియు సర్వీసులో ఇతర మార్పులు:**

6.1 వినియోగదారుకి సంబంధించి యాజమాన్య మార్పు, కేటగిరీ మార్పు, ఎల్.టి. నుండి హెచ్.టి. కి లేదా హెచ్.టి. నుండి ఎల్.టి. కి మార్పు చేయుటకు పంపిణీదారు కింద పేర్కొన్న సమయ పరిమితి పాటించాలి

కేటగిరీ మార్పు	సమయ పరిమితి
(a) యాజమాన్య మార్పు	దరఖాస్తు చేసి కావలసిన పత్రాలు జత చేసి నిర్దేశించిన ఫీజు చెల్లించిన తేదీ నుండి (7) రోజులలో
(b) కేటగిరీ మార్పు	
ఎల్.టి. ఫేజు-1 నుండి ఎల్.టి. ఫేజు-3 కి మార్పు లేదా ఎల్.టి. ఫేజు-3 నుండి ఎల్.టి. ఫేజు-1 కి మార్పు	నిర్దేశించిన ఛార్జీలు చెల్లించిన (30) రోజులలో
ఎల్.టి. నుండి హెచ్.టి. లేదా హెచ్.టి. నుండి ఎల్.టి. కి మార్పు	నిర్దేశించిన ఛార్జీలు చెల్లించిన (60) రోజులలో

6.2 వినియోగదారు కేటగిరీ మార్పు కొరకు దరఖాస్తు చేసినప్పుడు పంపిణీదారు ఆ సంవత్సరంకు సంబంధించిన విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి ఇచ్చిన టారిఫ్ ఉత్తర్వుల ప్రకారం పరిశీలించి మార్పు సాధ్యతను వినియోగదారులకు (7) రోజులలో తెలియపరచాలి

6.3 ఎల్.టి. నుండి హెచ్.టి. లేదా హెచ్.టి. నుండి ఎల్.టి. కి మార్పునకు, వినియోగదారు రాష్ట్ర ప్రభుత్వ ముఖ్య విద్యుత్తు తనిఖీ అధికారి అనుమతి కొరకు నెరవేర్చవలసిన బాధ్యతల వల్ల ఆలస్యానికి, పంపిణీదారును బాధ్యుడను చేయరాదు

**VII. విద్యుత్ బిల్లుల ఫిర్యాదులు:**

7.1 (i) పంపిణీదారు విద్యుత్ బిల్లుల ఫిర్యాదుకు సంబంధించి వినియోగదారు వ్యక్తి గతంగా వచ్చినట్లయితే ఫిర్యాదు స్వీకరణనకు వెంటనే అంగీకారం తెలపాలి, తపాలా ద్వారా స్వీకరించినట్లయితే (24) పని గంటల్లో అంగీకారం తెలపాలి. పంపిణీదారు విద్యుత్తు బిల్లుల ఫిర్యాదులను అదనపు సమాచారం అవసరం లేనట్లయితే (24) పని గంటలలో పరిష్కరించాలి మరియు అదనపు సమాచారం అవసరం ఉన్నట్లయితే (7) రోజులలో పరిష్కరించాలి.

(ii) వినియోగదారు ఫిర్యాదు అనుసరించి విద్యుత్ బిల్లు సవరించ వలసినప్పుడు, అట్టి బిల్లు గడువు తేదీ సరఫరా తొలగించుటకు గానీ చెల్లింపు ఆలస్యానికి అదనపు ఛార్జీలు విధించుటకు కానీ సవరించిన తేదీ నుండి లెక్కించాలి

**7.2 బిల్లులు చెల్లించనందువల్ల సరఫరా తొలగింపు తర్వాత సరఫరా పునరుద్ధరణ:**

వినియోగదారు బిల్లు చెల్లించనందువల్ల పంపిణీదారు విద్యుత్ సరఫరా తొలగించినప్పుడు, వినియోగదారు బిల్లు చెల్లింపు చేసి దానికి తగిన రుజువు చూపినప్పుడు నగరాలు పట్టణాల్లో (4) పని గంటలలో గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో (12) పని గంటల లోపల విద్యుత్ సరఫరా పునరుద్ధరించాలి

### 7.3 లోడు తగ్గింపు:

లోడు తగ్గింపుకు సంబంధించి వినియోగదారు దరఖాస్తు చేసినప్పుడు, విద్యుత్ సరఫరా కనీస ఒప్పంద కాలపరిమితి (GTCS లో పొందుపరిచినట్లుగా) ముగిసిన తదుపరి ఇచ్చే రెండవ విద్యుత్ బిల్లు సమయంలో గా లోడు తగ్గింపును అమలుపరచాలి, అందుకోసం వినియోగదారు కొత్త ఒప్పందపత్రం సమర్పించాలి.

## షెడ్యూలు-II

### తప్పనిసరి పనితీరు ప్రమాణాలు మరియు పనితీరు లోపానికి

#### చెల్లించవలసిన జరిమానాలు

వరుస సంఖ్య	నెరవేర్చవలసిన సేవా పరిధి	పనితీరు ప్రమాణం	పనితీరు ప్రమాణం వైఫల్యానికి చెల్లించవలసిన పరిహారం	
			ఒక్క వినియోగదారుని ప్రభావితం చేసేది అయితే, ఆ వినియోగదారునికి చెల్లించాల్సింది	ఒకరి కంటే ఎక్కువ వినియోగదారులను ప్రభావితం చేసేది అయితే,, ప్రతి వినియోగదారునికి చెల్లించాల్సింది
<b>I. సాధారణ విద్యుత్ సరఫరా పునరుద్ధరణ - ప్యూజ్ ఆఫ్</b>				
I	నగరాలు మరియు పట్టణాలు	(4) పని గంటలలో	₹200 ప్రతి సంఘటనకి	₹100 ప్రతి వినియోగదారునికి
II	గ్రామీణ ప్రాంతాలు	(8) పని గంటలలో	₹200 ప్రతి సంఘటనకి	₹100 ప్రతి వినియోగదారునికి
<b>II. ఓవర్ హెడ్ లైన్ / కేబుల్ విచ్ఛిన్నం</b>				
I	నగరాలు మరియు పట్టణాలు	అంతరాయం నుండి (6) గంటలలో	₹200 ప్రతి సంఘటనకి	₹100 ప్రతి వినియోగదారునికి
II	గ్రామీణ ప్రాంతాలు	అంతరాయం నుండి (24) గంటలలో	₹200 ప్రతి సంఘటనకి	₹100 ప్రతి వినియోగదారునికి
<b>III. భూగర్భ కేబుల్ విచ్ఛిన్నం</b>				
I	నగరాలు మరియు పట్టణాలు	అంతరాయం నుండి (12) గంటలలో	₹200 ప్రతి సంఘటనకి	₹100 ప్రతి వినియోగదారునికి
II	గ్రామీణ ప్రాంతాలు	అంతరాయం నుండి	₹200 ప్రతి సంఘటనకి	₹100 ప్రతి వినియోగదారునికి

		(48) గంటలలో		
IV. పంపిణీ ట్రాన్స్పార్టర్ వైఫల్యం				
I	నగరాలు మరియు పట్టణాలు	(24) గంటలలో	₹400 ప్రతి సంఘటనకి	₹200 ప్రతి వినియోగదారునికి
II	గ్రామీణ ప్రాంతాలు	(48) గంటలలో	₹400 ప్రతి సంఘటనకి	₹200 ప్రతి వినియోగదారునికి
V. సరఫరాలో ప్రణాళిక అంతరాయ సమయం				
I	ఒక రోజు లో సరఫరాలో అంతరాయ పరిమితి	(12) గంటలకి మించకుండా	₹400 ప్రతి సంఘటనకి	₹200 ప్రతి వినియోగదారునికి
II	సరఫరా పునరుద్ధరణ	సాయంత్రం 6.00 ల లోపల	₹400 ప్రతి సంఘటనకి	₹200 ప్రతి వినియోగదారునికి
VI. ఓల్ట్రా హెచ్చుతగ్గులు				
I	పంపిణీ వ్యవస్థ విస్తరణ పెంపుదల / అవసరం లేనప్పుడు	(10) రోజులలో	₹200 ప్రతి రోజు కి	₹100 ప్రతి వినియోగదారునికి ప్రతి రోజు కి
II	పంపిణీ వ్యవస్థ విస్తరణ / పెంపుదల అవసరం ఉన్నప్పుడు	(90) రోజులలో	₹400 ప్రతి రోజు కి	₹200 ప్రతి వినియోగదారునికి ప్రతి రోజు కి
III	సబ్ స్టేషన్ నిర్మాణం	విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి అనుమతించిన సమయంలోపల	₹4000 ప్రతి రోజు కి	₹2000 ప్రతి వినియోగదారునికి ప్రతి రోజు కి
VII. మీటర్, నెట్ మీటర్ కు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు				
I	నెమ్మదిగా / వేగంగా నడుస్తున్న మీటర్లు, ఆగిపోయిన మీటర్ల తనిఖీ నగరాలు మరియు పట్టణాలు		₹200 ప్రతి రోజు కి	-వర్తించదు-



	గ్రామీణ ప్రాంతాలు మీటర్లు మార్పుట	(7) రోజులలో (15) రోజులలో (15) రోజులలో		
II	కాలిపోయిన మీటర్లు మార్పుట కారణం పంపిణీదారు కు సంబంధించినది అయితే	(7) రోజులలో		
III	కాలిపోయిన మీటర్లు మార్పుట కారణం వినియోగదారుకు సంబంధించినది అయితే	వినియోగదారు మీటర్ ఖర్చు చెల్లించిన తర్వాత (7) రోజులలో		
IV	మీటరు లైన్లు తరలించడం	వినియోగదారు అంచనా వ్యయం చెల్లించిన తర్వాత (7) రోజులలో	₹200 ప్రతి రోజు కి	-వర్తించదు-
VIII. కొత్త సర్వీసు, అదనపు లోడు / డిమాండ్ దరఖాస్తును పరిశీలించడం చెల్లించవలసిన చార్జీలను వినియోగదారుకు తెలపడం				
I	ప్రస్తుత పంపిణీ వ్యవస్థ నుంచి సరఫరా చేయగలిగినప్పుడు	దరఖాస్తు స్వీకరించిన తేదీ నుండి (2) పని దినాలలో	₹200 ప్రతి సంఘటనకి	--
II	పంపిణీ వ్యవస్థ విస్తరణ / పెంపుదల అవసరం ఉన్నప్పుడు			
(a)	లో టెన్షన్ (ఎల్.టి.) సరఫరా	దరఖాస్తు స్వీకరించిన తేదీ నుండి (7) రోజులలో	₹200 ప్రతి రోజు కి	--

(b)	హై టెన్షన్ (హెచ్.టి. 11 కె.వి.) సరఫరా	దరఖాస్తు స్వీకరించిన తేదీ నుండి (15) రోజులలో	₹200 ప్రతి రోజు కి	--
(c)	హై టెన్షన్ (హెచ్.టి. 33 కె.వి.) సరఫరా	దరఖాస్తు స్వీకరించిన తేదీ నుండి (21) రోజులలో	₹1000 ప్రతి రోజు కి	--
(d)	అధిక హై టెన్షన్ (ఇ.హెచ్.టి. 33 కె.వి. పైన) సరఫరా	దరఖాస్తు స్వీకరించిన తేదీ నుండి (45) రోజులలో	₹1000 ప్రతి రోజు కి	--
IX. కొత్త సర్వీసు, అదనపు లోడు / డిమాండ్ కొరకు దరఖాస్తుదారు అన్ని చార్జీలు చెల్లించిన తర్వాతవిద్యుత్ సరఫరా ప్రారంభించడం				
I	ప్రస్తుత పంపిణీ వ్యవస్థ నుంచి సరఫరా చేయగలిగినప్పుడు	చెల్లింపు తేదీ నుండి (30) రోజులలో	₹200 ప్రతి రోజు కి	--
II	పంపిణీ వ్యవస్థ విస్తరణ / పెంపుదల అవసరం ఉన్నప్పుడు			
(a)	లో టెన్షన్ (ఎల్.టి.) సరఫరా	చెల్లింపు తేదీ నుండి (30) రోజులలో	₹200 ప్రతి రోజు కి	
(b)	హై టెన్షన్ (హెచ్.టి. 11 కె.వి.) సరఫరా	చెల్లింపు తేదీ నుండి (45) రోజులలో	₹400 ప్రతి రోజు కి	
(c)	హై టెన్షన్ (హెచ్.టి. 33 కె.వి.) సరఫరా	చెల్లింపు తేదీ నుండి (60) రోజులలో	₹1000 ప్రతి రోజు కి	
(d)	అధిక హై టెన్షన్ (ఇ.హెచ్.టి. 33 కె.వి. పైన) సరఫరా	చెల్లింపు తేదీ నుండి (180) రోజులలో	₹1000 ప్రతి రోజు కి	
(e)	సబ్ స్టేషన్ నిర్మాణం	విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి అనుమతించిన సమయంలోపల	₹2000 ప్రతి రోజు కి	

X. యాజమాన్యమార్పు మరియు సర్వీసు మార్పు				
I	యాజమాన్యమార్పు	కావలసిన పత్రాలు జత చేసి నిర్దేశించిన ఫీజు చెల్లించిన తేదీ నుండి(7) రోజులలో	₹200 ప్రతి రోజు కి	--
II	కేటగిరీ మార్పు	కావలసిన పత్రాలు జత చేసి నిర్దేశించిన ఫీజు చెల్లించిన తేదీ నుండి(7) రోజులలో	₹200 ప్రతి రోజు కి	--
III	ఎల్.టి. ఫేజు-1 నుండి ఎల్.టి. ఫేజు-3 కి మార్పు లేదా ఎల్.టి. ఫేజు-3 నుండి ఎల్.టి. ఫేజు-1 కి మార్పు	నిర్దేశించిన ఫీజు చెల్లించిన తేదీ నుండి(30) రోజులలో	₹200 ప్రతి రోజు కి	--
IV	ఎల్.టి. నుండి హెచ్.టి. లేదా హెచ్.టి. నుండి ఎల్.టి. కి మార్పు	నిర్దేశించిన ఫీజు చెల్లించిన తేదీ నుండి(60) రోజులలో	₹400 ప్రతి రోజు కి	
XI. విద్యుత్ బిల్లుల ఫిర్యాదులు				
I	అదనపు సమాచారం అవసరం లేనట్లయితే	దరఖాస్తు స్వీకరించిన నుండి (24) పని గంటలలో	₹100 ప్రతి రోజు కి	--
II	అదనపు సమాచారం అవసరం ఉన్నట్లయితే	దరఖాస్తు స్వీకరించిన తేదీ నుండి (7) పని దినాలలో		
XII. బిల్లులు చెల్లించనందువల్ల సరఫరా తొలగింపు తర్వాత సరఫరా పునరుద్ధరణ				
I	నగరాలు మరియు పట్టణాలు	బిల్లు చెల్లింపు చేసి దానికి తగిన రుజువు	₹200 ప్రతి రోజు కి	--

		చూపిన (4) పని గంటలలో		
II	గ్రామీణ ప్రాంతాలు	బిల్లు చెల్లింపు చేసి దానికి తగిన రుజువు చూపిన (12) పని గంటలలో	₹200 ప్రతి రోజు కి	--
<b>XIII. విద్యుత్ సరఫరా తప్పుగా తొలగింపు లేదా సరఫరా తొలగించకుండా పునరుద్ధరణ చార్జీలు వసూలు చేయడం</b>				
I	బిల్లు చెల్లించి నప్పటికీ విద్యుత్ సరఫరా తప్పుగా తొలగింపు		₹200 ప్రతి రోజు కి	--
II	సరఫరా తొలగించకుండా పునరుద్ధరణ చార్జీలు వసూలు చేయడం			
<b>XIV. లోడు తగ్గింపు</b>				
I	దరఖాస్తు స్వీకరించిన తదుపరి ఇచ్చే రెండవ విద్యుత్ బిల్లు సమయంలో గా		₹50 ప్రతి సంఘటనకి	--

## పరిహారం చెల్లించు విధానం

1. ఈ నిబంధనలు అమల్లోకి వచ్చిన ఒక సంవత్సరం లోపల వినియోగదారుల ఫిర్యాదు నమోదు చేయుటకు పంపిణీదారు ఇంటరాక్టివ్ వాయిస్ రెస్పాన్స్ సిస్టం (ఐ.వి.ఆర్.ఎస్) వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేయాలి. సేవలకు సంబంధించి వినియోగదారు యొక్క ప్రతి ఫిర్యాదును ప్రతి సబ్ డివిజన్ పరిధిలోని నగరాలు / పట్టణాల్లో ఏర్పాటుచేసిన వినియోగదారుల సేవా కేంద్రం లో గాని కేంద్రీకృత వినియోగదారుల సేవ కేంద్రంలో గాని ఇతరత్రా కార్యాలయాల్లో కానీ నమోదు చేసి వినియోగదారుకు ఫిర్యాదు స్వీకరణ ప్రత్యేక సంఖ్య ను తెలపాలి.
2. వినియోగదారు ఫిర్యాదుని పరిష్కరించిన తదుపరి పంపిణీదారు సంక్షిప్త సందేశం ద్వారా వినియోగదారు నమోదు చేసిన చరవాణి కి తెలపాలి. అట్టి సందేశం పంపిన సమయాన్ని పనితీరు ప్రమాణాల అమలుకు పంపిణీదారు సమస్యను పరిష్కరించిన సమయంగా పరిగణించబడుతుంది.
3. ఐ.వి.ఆర్.ఎస్ వ్యవస్థ ద్వారా నమోదు తేదీ నుండి ఫిర్యాదు వ్యవధి లెక్కించబడుతుంది. ఐ.వి.ఆర్.ఎస్ వ్యవస్థ క్రింది విధంగా ఉండాలి.

(i) వినియోగదారు కింద పేర్కొన్న ఫిర్యాదు తీరును ఎంపిక చేసుకునే విధంగా ఉండాలి

a) సాధారణ విద్యుత్ సరఫరా పునరుద్ధరణ

b) ఓవర్ హెడ్ లైన్ / కేబుల్ విచ్ఛిన్నం

c) భూగర్భ కేబుల్ విచ్ఛిన్నం

d) పంపిణీ ట్రాన్స్ఫార్మర్ వైఫల్యం

e) సరఫరాలో ప్రణాళిక అంతరాయ సమయం

f) ఓల్ట్ జే హెచ్చుతగ్గులు

g) మీటర్ కు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు

h) మీటర్లు / లైన్లను తరలించడం

i) కొత్త సర్వీసు, అదనపు లోడు / డిమాండ్ దరఖాస్తును పరిశీలించడం చెల్లించవలసిన చార్జీలను వినియోగదారుకు తెలపడం

j) కొత్త సర్వీసు, అదనపు లోడు / డిమాండ్ కొరకు దరఖాస్తుదారు అన్ని చార్జీలు చెల్లించిన తర్వాత విద్యుత్ సరఫరా ప్రారంభించడం

k) యాజమాన్యమార్పు మరియు సర్వీసు మార్పు

l) విద్యుత్ బిల్లుల ఫిర్యాదులు

m) బిల్లులు చెల్లించనందువల్ల సరఫరా తొలగింపు తర్వాత సరఫరా పునరుద్ధరణ

n) విద్యుత్ సరఫరా తప్పుగా తొలగింపు లేదా సరఫరా తొలగించకుండా పునరుద్ధరణ చార్జీలు వసూలు చేయడం

(వినియోగదారులు తమ ఫిర్యాదు ఎంపిక పట్ల అవగాహన లేనప్పుడు, ఏదైనా ఇతర ఫిర్యాదు అనే ఎంపికను కూడా తప్పనిసరిగా పొందుపరచాలి)

(ii) ఫిర్యాదుకు సంబంధించి స్థితిని తెలుపుటకు సంక్షిప్త సందేశాన్ని పంపడానికి చరవాణి సంఖ్య నమోదు చేసుకోవాలి

(iii) స్వయంచాలకంగా రూపొందించిన ప్రత్యేక ఫిర్యాదు నమోదు సంఖ్యను వినియోగదారులకు సంక్షిప్త సందేశం ద్వారా పంపాలి

(iv) ఫిర్యాదు పరిష్కరించిన తర్వాత సంక్షిప్త సందేశం ద్వారా వినియోగదారుకు సందేశం పంపాలి

(v) ఫిర్యాదు యొక్క వ్యవధిని ఐవీఆర్ఎస్ వ్యవస్థలో ఫిర్యాదు నమోదు చేసి తేదీ నుండి ఫిర్యాదు పరిష్కార సందేశాన్ని వినియోగదారులకు పంపిన సమయం వరకు లెక్కించాలి

(vi) ఈ నిబంధనల అమలు తేదీ నుండి ఒక సంవత్సరం లోపల వ్యవస్థను నెలకొల్పాలి

4. ఫిర్యాదులకు సంబంధించి త్రైమాసిక నివేదికను సి.జి.ఆర్.ఎఫ్ మరియు అంబుడ్స్మన్ కి సమర్పించాలి.

సమర్పించిన నివేదికలను సి.జి.ఆర్.ఎఫ్ విశ్లేషణ / పర్యవేక్షణ చేయాలి

వరుస సంఖ్య	స్వీకరించిన ఫిర్యాదులు	స్వీకరించిన ఫిర్యాదులో వినియోగదారు వైపు లోపం ఉన్నవి	స్వీకరించిన ఫిర్యాదుల లో పంపిణీదారు వైపు లోపం ఉన్నవి	వసూలు చేసిన మొత్తం

5. పంపిణీదారు తప్పనిసరి పనితీరు ప్రమాణాలు నెరవేర్చుట లో వాస్తవికతను ప్రతిబింబించుటకు వినియోగదారు వారి రికార్డులను సక్రమంగా నిర్వహించి సేవ లోపానికి సంబంధించి వివాదం లేకుండా చూడాలి.

6. పంపిణీదారు తప్పనిసరి ప్రమాణాలు నెరవేర్చడంలో వైఫల్యం చెందినప్పుడు వినియోగదారు పరిహారం కోసం (30) రోజుల లోపల పంపిణీదారు ప్రకటించిన ప్రధాన కార్యాలయంలోని సీనియర్ అధికారిని (డివిజనల్ ఇంజనీర్) ని సంప్రదించాలి. ఆ అధికారి ఈ నిబంధనల అమలును పర్యవేక్షణ చేయుటకు కాలానుగుణంగా విద్యుత్ నియంత్రణ మండలికి నివేదికలు సమర్పించుట కు బాధ్యుడు. పనితీరు ప్రమాణాల్లో లోపానికి చెల్లించవలసిన పరిహారాన్ని అందుకు బాధ్యులైన అధికారులు / ఉద్యోగుల జీతాలనుంచి వసూలు చేసి వినియోగదారుల బిల్లుల్లో సర్దుబాటు చేయాలి. పంపిణీదారు చెల్లించాల్సిన పరిహారాన్ని వినియోగదారు బిల్లుల్లో ఆలస్యం లేకుండా సర్దుబాటు చేయాలి

7. తప్పనిసరి ప్రమాణాలు నెరవేర్చుట లో వైఫల్యం చెందిన తేదీ నుండి 90 రోజుల లోపల పరిహారం మొత్తాన్ని సర్దుబాటు చేయాలి

8. పైన పేర్కొన్న విధంగా పరిహారం చెల్లించుటలో పంపిణీదారు విఫలం చెందినప్పుడు పరిహారం అప్పీలు ఖర్చులతో పాటు పొందుటకు వినియోగదారు సి.జి.ఆర్.ఎఫ్. ను సంప్రదించవచ్చు

9. ఎవరైనా వినియోగదారుడు సి.జి.ఆర్.ఎఫ్. వారి ఉత్తరువులతో సంతృప్తి చెందకపోతే, విద్యుత్ అంబుడ్స్ మన్ వారి వద్ద అప్పీల్ చేసుకునే అవకాశం విద్యుత్ చట్టం కల్పించింది.

10. ఏదైనా ఒక సంవత్సరంలో సమీకృత ప్రమాణాలను పంపిణీదారు సాధించలేకపోతే విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి ఈక్విటీ పై ఆర్డనలో 2% శాతం మించకుండా విధించిన పెనాల్టీ పంపిణీదారు చెల్లించాలి. సమీకృత ప్రమాణాలు సాధించడంలో వరసగా మూడు సంవత్సరాలు వైఫల్యం చెందితే విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి రాబోయే మూడు సంవత్సరాలకు ఈక్విటీ పై ఆర్డనను నిరాకరించవచ్చు

పైన పేర్కొన్న మొత్తాలను వసూలు చేసిన తర్వాత విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి విచక్షణతో

- (a) అట్టి మొత్తాన్ని పంపిణీదారు ఆదాయంగా వసూలు చేయకుండా విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి టారిఫ్ లో సర్దుబాటు చేయవచ్చు

- (b) విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి నిర్ణయించిన విధంగా అట్టి మొత్తాన్ని వినియోగదారు ధరావతు కింద జమచేయుటకు పంపిణీదారును ఆదేశించవచ్చు

## షెడ్యూలు-III

### సమీకృత పనితీరు ప్రమాణాలు

1.1 సాధారణ విద్యుత్ సరఫరా పునరుద్ధరణ: షెడ్యూల్-1 సబ్ పేరా 1.1 లో నిర్దేశించిన ప్రమాణాల ప్రకారం పంపిణీదారు సాధారణ విద్యుత్ సరఫరా పునరుద్ధరణ ఫిర్యాదులను 99% కి తగ్గకుండా పరిష్కరించాలి

లైన్ విచ్ఛిన్నం:

1.2 షెడ్యూల్-1 సబ్ పేరా 1.2 లో నిర్దేశించిన ప్రమాణాల ప్రకారం, ఓవర్ హెడ్ లైన్ / కేబుల్ విచ్ఛిన్నం సంభవించిన తర్వాత నగరాలు పట్టణాల్లో (6) గంటలలో గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో (24) గంటలలో సరఫరా పునరుద్ధరించాలి. పంపిణీదారు ఈ ప్రమాణాన్ని కనీసం 95 శాతం సాధించాలి.

1.3 పంపిణీ ట్రాన్స్ఫార్మర్ వైఫల్యం: పంపిణీదారు మొత్తం వైఫల్యం చెందిన డిస్ట్రిబ్యూషన్ ట్రాన్స్ఫార్మర్లలో షెడ్యూల్-1 సబ్ పేరా 1.4 లో నిర్దేశించిన సమయంలో మార్చిన ట్రాన్స్ఫార్మర్ల సంఖ్యను 95 శాతం తగ్గకుండా నిర్వహించాలి

1.4 సరఫరాలో ప్రణాళిక అంతరాయ సమయం: షెడ్యూల్-1 సబ్ పేరా 1.5 లో నిర్దేశించిన ప్రమాణాల ప్రకారం, సరఫరా లో ప్రణాళిక అంతరాయం ఒక రోజులో (12) గంటలకు మించకుండా ఉండాలి అలాగే విద్యుత్ సరఫరా పునరుద్ధరణ సాయంత్రం 6:00 లోపల చేయాలి. పంపిణీదారు ఈ ప్రమాణాన్ని కనీసం 95 శాతం సాధించాలి.

1.5 వీధి దీపాలలో లోపాలు:

1.5.1 పంపిణీదారు వీధి దీపాలకు సంబంధించిన లైన్లో లోపాలని ఫిర్యాదు స్వీకరించిన లేదా లోపాన్ని గుర్తించిన (ఏది ముందయితే అది) నుండి (24) గంటల్లో సరి చేయాలి. పంపిణీదారు ఈ ప్రమాణాన్ని కనీసం 90 శాతం సాధించాలి

1.5.2 వీధి దీపాలు పనిచేయకపోవడం లేదా పాడైపోవడం గాని జరిగినప్పుడు వాటిని మార్చాల్సిన బాధ్యత పంపిణీదారుకు ఉన్నప్పుడు పంపిణీదారు ఫిర్యాదు స్వీకరించిన లేదా లోపాన్ని గుర్తించిన (ఏది ముందయితే అది) నుండి (24) గంటల్లో సరి చేయాలి / మార్చాలి. పంపిణీదారు ఈ ప్రమాణాన్ని కనీసం 90 శాతం సాధించాలి.

1.6 విశ్వసనీయ సూచికలు:

(i) ఇన్స్టిట్యూట్ ఆఫ్ ఎలక్ట్రికల్ అండ్ ఎలక్ట్రానిక్స్ ఇంజనీర్స్ (IEEE) ప్రమాణాలు 1366/1998 ద్వారా క్రింద పేర్కొన్న విశ్వసనీయ/ అంతరాయ సూచికలను నిర్దేశించింది. పంపిణీదారు ఈ సూచికలను 2002-03 నుండి లెక్కించి వాటి విలువలను నివేదించాలి.

(a) వ్యవస్థ యొక్క సగటు అంతరాయ ప్రీక్వెన్సీ సూచిక (SAIFI): పంపిణీదారు ఈ సూచిక విలువను క్రింద పేర్కొన్న పద్ధతి మరియు ఫార్ములా ప్రకారం లెక్కించాలి

(b) వ్యవస్థ యొక్క సగటు అంతరాయ వ్యవధి సూచిక (SAIDI): పంపిణీదారు ఈ సూచిక విలువను క్రింద పేర్కొన్న పద్ధతి మరియు ఫార్ములా ప్రకారం లెక్కించాలి

(c) వ్యవస్థ యొక్క సగటు క్షణికమైన అంతరాయ ప్రీక్వెన్సీ సూచిక (MAIFI): పంపిణీదారు ఈ సూచిక విలువను క్రింద పేర్కొన్న పద్ధతి మరియు ఫార్ములా ప్రకారం లెక్కించాలి

పంపిణీ వ్యవస్థ విశ్వసనీయ సూచికలను లెక్కించు పద్ధతి:

పంపిణీ వ్యవస్థ లోని ప్రతి 11 కె.వి / 33 కెవి ఫీడర్ పై (ప్రధానంగా వ్యవసాయానికి సరఫరా చేసే ఫీడ్లర్లను మినహాయించి) ఒక నెలలో అన్ని అంతరాయాలను, అంతరాయ వ్యవధిని లెక్కించి పంపిణీ వ్యవస్థ మొత్తానికి మదింపు చేయాలి. ఈ సూచికలను కింద ఇచ్చిన ఫార్ములా ద్వారా మదింపు చేయాలి.

$$1. SAIFI = \frac{\sum_{i=1}^n (A_i * N_i)}{Nt}$$

$A_i$  = ఒక నెలలో  $i$ వ ఫీడర్ పై వచ్చిన మొత్తం అంతరాయాలు (ప్రతి అంతరాయ వ్యవధి కనీసం 5 నిమిషాలకు మించినది)

$N_i$  = పేర్కొన్న ఫీడ్లర్ ప్రతి అంతరాయంలో ఆ ఫీడర్ పై ఉన్న కనెక్టెడ్ లోడ్

$Nt$  = పంపిణీ వ్యవస్థ పరిధిలోని అన్నీ 11 కేవి లైను పై ఉన్న మొత్తం కనెక్టెడ్ లోడ్

$n$  = పంపిణీ వ్యవస్థ పరిధిలో ఉన్న మొత్తం 11 కేవి ఫీడ్లర్లు (ప్రధానంగా వ్యవసాయానికి సరఫరా చేసే ఫీడ్లర్లను మినహాయించి)

$$2. SAIDI = \frac{\sum_{i=1}^n (B_i * N_i)}{Nt}$$

$B_i$  =  $i$ వ ఫీడర్ పై ఒక నెలలో వచ్చిన మొత్తం అంతరాయ వ్యవధి

$$3. MAIFI = \frac{\sum_{i=1}^n (C_i * N_i)}{Nt}$$



C/= ఒక నెలలో 1వ ఫీడర్ పై వచ్చిన మొత్తం క్షణికమైన అంతరాయాలు (ప్రతి అంతరాయ వ్యవధి 5 నిమిషాలు లేదా అంతకన్నా తక్కువ సమయం)

నోటు: ఫీడర్లను పట్టణాలు గ్రామీణ ప్రాంతాల వారీగా విభజించి పై సూచికలను ప్రతి నెలకు వేరు వేరుగా లెక్కించాలి

- (i) పైన చెప్పిన విధానంలోనే ప్రధానంగా వ్యవసాయానికి సరఫరా చేసే ఫీడర్ల సూచికలను ప్రత్యేకంగా లెక్కించాలి
- (ii) పంపిణీదారు సంవత్సరం వారీగా సాధించగలిగిన లక్ష్యాలను విద్యుత్ నియంత్రణ మండలికి సమర్పించాలి. వాటిని పరిగణలోకి తీసుకొని విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి జాతీయంగా పోల్చదగిన కొలమానాలను నిర్దేశిస్తుంది

### 1.7 ప్రీక్వెన్సీ హెచ్చుతగ్గులు:

పంపిణీదారు పంపిణీ వ్యవస్థలో భాగమైన ఇతర వ్యవస్థలు అనగా రాష్ట్ర సరఫరా సంస్థ, రాష్ట్ర లోడు డిస్పాచ్ సంస్థ, ఇతర పంపిణీ సంస్థలు మరియు ఇతర సరఫరా సంస్థలను సమన్వయం చేసుకుంటూ సరఫరా ప్రీక్వెన్సీని ఇండియన్ ఎలక్ట్రిసిటీ గ్రిడ్ కోడ్ కాలానుగుణంగా నిర్ణయించిన ప్రకారం (ప్రస్తుత నిర్దేశం ప్రకారం విలువ 49.90 నుంచి 50.05 Hz మధ్య ఉంది) నిర్వహించాలి. పంపిణీదారు గంటల వారీగా సరఫరా ప్రీక్వెన్సీని లెక్కించి ఎన్నిసార్లు సజ్జె ప్రీక్వెన్సీ నిర్దేశించిన పరిధిని దాటి నమోదు అయిందో నివేదించాలి.

### 1.8 ఓల్ట్జిలో అసమతుల్యత:

పంపిణీదారు సరఫరా చేయవలసిన ఓల్ట్జిలో అసమతుల్యత వినియోగదారు ప్రాంగణం వద్ద 3% కి మించి ఉండరాదు. పంపిణీ నియమావళి లేదా పంపిణీ నిర్వహణ ప్రమాణాలు కింద విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి నిర్దేశించిన విధానంలో ఓల్ట్జి అసమతుల్యతను పంపిణీదారు లెక్కించాలి.

### 1.9 బిల్లుల్లో తప్పులు:

జారీచేసే మొత్తం విద్యుత్ బిల్లుల్లో వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల వల్ల సవరించిన బిల్లులు 0.1% కి మించి ఉండకుండా పంపిణీదారు నిర్వహించాలి.

### 1.10 మీటర్లలో లోపాలు:

వాడకంలో ఉన్న మొత్తం మీటర్లలో లోపాలు కలిగిన మీటర్ల సంఖ్య మూడు శాతం 3% కి మించి ఉండకుండా పంపిణీదారు నిర్వహించాలి.

### 1.11 సమీకృత పనితీరు ప్రమాణాల సారాంశం

నెరవేర్చవలసిన పని	సమీకృత పనితీరు ప్రమాణాలు
సాధారణ విద్యుత్ సరఫరా పునరుద్ధరణ	నిర్దేశించిన సమయంలోగా పట్టణాలు గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో సాధారణ విద్యుత్ సరఫరా పునరుద్ధరణ ఫిర్యాదులను 99% కి తగ్గకుండా పరిష్కరించాలి
లైన్ విచ్చిన్నం	నిర్దేశించిన సమయంలోగా పట్టణాలు గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో సరఫరా పునరుద్ధరణను 95% కి తగ్గకుండా పరిష్కరించాలి

పంపిణీ ట్రాన్స్ఫార్మర్ వైఫల్యం	నిర్దేశించిన సమయంలోగా పట్టణాలు గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో 95% కి తగ్గకుండా చెడిపోయిన పంపిణీ ట్రాన్స్ఫార్మర్లను మార్చాలి
<b>సరఫరాలో ప్రణాళిక అంతరాయ సమయం</b>	
ఒక సమయంలో గరిష్ట అంతరాయ పరిమితి	ఫిర్యాదుల్లో కనీసం 95 శాతం నిర్దేశించిన సమయంలోగా పరిష్కరించాలి
సరఫరా పునరుద్ధరణ సాయంత్రం 6.00 ల లోపల	
<b>వీధి దీపాల లో లోపాలు</b>	
లైన్ లో లోపాలు సరి చేయడం	కనీసం 90 శాతం నిర్దేశించిన సమయంలోగా పరిష్కరించాలి
పనిచేయని పాడై పోయిన వీధి దీపాలను మార్చడం	
<b>విశ్వసనీయ సూచికలు</b>	
SAIFI	విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి నిర్దేశించిన విధంగా
SAIDI	
MAIFI	
ప్రీక్వెన్సీ లో హెచ్చుతగ్గులు	IEGC నిర్దేశించిన విధంగా సరఫరా ప్రీక్వెన్సీని 49-50 Hz మధ్య నిర్వహించాలి
ఓల్ట్ జిలో అసమతుల్యత	వినియోగదారుల ప్రాంగణం వద్ద గరిష్టంగా 3 శాతం
బిల్లుల్లో తప్పులు	0.1 శాతం మించకుండా
మీటర్లలో లోపాలు	3 శాతం మించకుండా

హైదరాబాద్  
 ధి.13.07.2016

డా.కె.శ్రీనివాస్ రెడ్డి,  
 కమిషన్ కార్యదర్శి,  
 తెలంగాణ రాష్ట్ర విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి

## ANNEXURE-I (తప్పనిసరి ప్రమాణాల నివేదిక ఫార్మాట్లు)

పంపిణీదారు తప్పనిసరి పనితీరు ప్రమాణాలు నెరవేర్చడంలో సాధించిన స్థాయిని విద్యుత్ నియంత్రణ మండలికి నెలవారీగా నివేదించుటకు కింద సూచించిన ఫార్మాట్లను ఉపయోగించాలి

వరుస సంఖ్య	నెరవేర్చవలసిన సేవా పరిధి	ఫిర్యాదుల సంఖ్య			ఈ నెలలో పరిష్కరించిన మొత్తం ఫిర్యాదుల సంఖ్య					
		గత నెలలో మిగిలినవి	ప్రస్తుత నెలలో స్వీకరించినవి	మొత్తం ఫిర్యాదులు	సమీకృత ప్రమాణాల సమయంలోగా	తప్పనిసరి ప్రమాణాల సమయంలోగా	ప్రమాణాల సమయానికి మించి	మొత్తం పరిష్కరించిన ఫిర్యాదులు	మిగిలిన ఫిర్యాదులు	
<b>I. సాధారణ విద్యుత్ సరఫరా పునరుద్ధరణ</b>										
i.	నగరాలు మరియు పట్టణాలు									
ii.	గ్రామీణ ప్రాంతాలు									
<b>II. ఓవర్ హెడ్ లైన్ / కేబుల్ విచ్ఛిన్నం</b>										
i.	నగరాలు మరియు పట్టణాలు									
ii	గ్రామీణ ప్రాంతాలు									
<b>III భూగర్భ కేబుల్ విచ్ఛిన్నం</b>										

వరుస సంఖ్య	నెరవేర్చవలసిన సేవా పరిధి	ఫిర్యాదుల సంఖ్య			ఈ నెలలో పరిష్కరించిన మొత్తం ఫిర్యాదుల సంఖ్య				
		గత నెలలో మిగిలినవి	ప్రస్తుత నెలలో స్వీకరించినవి	మొత్తం ఫిర్యాదులు	సమీకృత ప్రమాణాల సమయంలోగా	తప్పనిసరి ప్రమాణాల సమయంలోగా	ప్రమాణాల సమయానికి మించి	మొత్తం పరిష్కరించిన ఫిర్యాదులు	మిగిలిన ఫిర్యాదులు
i.	నగరాలు మరియు పట్టణాలు								
ii	గ్రామీణ ప్రాంతాలు								
<b>IV. పంపిణీ ట్రాన్స్పార్టర్ వైఫల్యం</b>									
i.	నగరాలు మరియు పట్టణాలు								
ii	గ్రామీణ ప్రాంతాలు								
<b>V. సరఫరాలో ప్రణాళిక అంతరాయ సమయం</b>									
i.	ఒక సమయంలో గరిష్ట అంతరాయ పరిమితి								
ii	సరఫరా పునరుద్ధరణ సాయంత్రం 6.00 ల లోపల								

వరుస సంఖ్య	నెరవేర్చవలసిన సేవా పరిధి	ఫిర్యాదుల సంఖ్య			ఈ నెలలో పరిష్కరించిన మొత్తం ఫిర్యాదుల సంఖ్య				
		గత నెలలో మిగిలినవి	ప్రస్తుత నెలలో స్వీకరించినవి	మొత్తం ఫిర్యాదులు	సమీకృత ప్రమాణాల సమయంలోగా	తప్పనిసరి ప్రమాణాల సమయంలోగా	ప్రమాణాల సమయానికి మించి	మొత్తం పరిష్కరించిన ఫిర్యాదులు	మిగిలిన ఫిర్యాదులు
<b>VI. ఓల్ట్రేజ్ హెచ్చుతగ్గులు</b>									
i.	పంపిణీ వ్యవస్థ విస్తరణ పెంపుదల / అవసరం లేనప్పుడు								
ii.	పంపిణీ వ్యవస్థ విస్తరణ / పెంపుదల అవసరం ఉన్నప్పుడు								
iii	సబ్ స్టేషన్ నిర్మాణం								
<b>VII. మీటర్లకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు</b>									
i.	నెమ్మదిగా / వేగంగా నడుస్తున్న మీటర్లు, ఆగిపోయిన మీటర్ల తనిఖీ								
ii	కాలిపోయిన మీటర్లు మార్చుట								

వరుస సంఖ్య	నెరవేర్చవలసిన సేవా పరిధి	ఫిర్యాదుల సంఖ్య			ఈ నెలలో పరిష్కరించిన మొత్తం ఫిర్యాదుల సంఖ్య				
		గత నెలలో మిగిలినవి	ప్రస్తుత నెలలో స్వీకరించినవి	మొత్తం ఫిర్యాదులు	సమీకృత ప్రమాణాల సమయంలోగా	తప్పనిసరి ప్రమాణాల సమయంలోగా	ప్రమాణాల సమయానికి మించి	మొత్తం పరిష్కరించిన ఫిర్యాదులు	మిగిలిన ఫిర్యాదులు
	కారణం పంపిణీదారు కు సంబంధించినది అయితే								
iii	కాలిపోయిన మీటర్లు మార్పుట కారణం వినియోగదారుకు సంబంధించినది అయితే								
iv	మీటరు లైన్లు తరలించడం								
VIII. కొత్త సర్వీసు, అదనపు లోడు / డిమాండ్ దరఖాస్తును పరిశీలించడం చెల్లించవలసిన చార్జీలను వినియోగదారుకు తెలపడం									
I	ప్రస్తుత పంపిణీ వ్యవస్థ నుంచి సరఫరా చేయగలిగినప్పుడు								
II	పంపిణీ వ్యవస్థ విస్తరణ / పెంపుదల అవసరం ఉన్నప్పుడు								

వరుస సంఖ్య	నెరవేర్చవలసిన సేవా పరిధి	ఫిర్యాదుల సంఖ్య			ఈ నెలలో పరిష్కరించిన మొత్తం ఫిర్యాదుల సంఖ్య				
		గత నెలలో మిగిలినవి	ప్రస్తుత నెలలో స్వీకరించినవి	మొత్తం ఫిర్యాదులు	సమీకృత ప్రమాణాల సమయంలోగా	తప్పనిసరి ప్రమాణాల సమయంలోగా	ప్రమాణాల సమయానికి మించి	మొత్తం పరిష్కరించిన ఫిర్యాదులు	మిగిలిన ఫిర్యాదులు
(a)	లో టెన్షన్ (ఎల్.టి.) సరఫరా								
(b)	హై టెన్షన్ (హెచ్.టి. 11 కె.వి.) సరఫరా								
(c)	హై టెన్షన్ (హెచ్.టి. 33 కె.వి.) సరఫరా								
(d)	అధిక హై టెన్షన్ (ఇ.హెచ్.టి. 33 కె.వి. పైన) సరఫరా								
IX. కొత్త సర్వీసు, అదనపు లోడు / డిమాండ్ కొరకు దరఖాస్తుదారు అన్ని చార్జీలు చెల్లించిన తర్వాతవిద్యుత్ సరఫరా ప్రారంభించడం									
I	ప్రస్తుత పంపిణీ వ్యవస్థ నుంచి సరఫరా చేయగలిగినప్పుడు								

వరుస సంఖ్య	నెరవేర్చవలసిన సేవా పరిధి	ఫిర్యాదుల సంఖ్య			ఈ నెలలో పరిష్కరించిన మొత్తం ఫిర్యాదుల సంఖ్య				
		గత నెలలో మిగిలినవి	ప్రస్తుత నెలలో స్వీకరించినవి	మొత్తం ఫిర్యాదులు	సమీకృత ప్రమాణాల సమయంలోగా	తప్పనిసరి ప్రమాణాల సమయంలోగా	ప్రమాణాల సమయానికి మించి	మొత్తం పరిష్కరించిన ఫిర్యాదులు	మిగిలిన ఫిర్యాదులు
II	పంపిణీ వ్యవస్థ విస్తరణ / పెంపుదల అవసరం ఉన్నప్పుడు								
(a)	లో టెన్షన్ (ఎల్.టి.) సరఫరా								
(b)	హై టెన్షన్ (హెచ్.టి. 11 కె.వి.) సరఫరా								
(c)	హై టెన్షన్ (హెచ్.టి. 33 కె.వి.) సరఫరా								
(d)	అధిక హై టెన్షన్ (ఇ.హెచ్.టి. 33 కె.వి. పైన) సరఫరా								
(e)	సబ్ స్టేషన్ నిర్మాణం								
X. యాజమాన్యమార్పు మరియు సర్వీసు మార్పు									
I	యాజమాన్యమార్పు								



వరుస సంఖ్య	నెరవేర్చవలసిన సేవా పరిధి	ఫిర్యాదుల సంఖ్య			ఈ నెలలో పరిష్కరించిన మొత్తం ఫిర్యాదుల సంఖ్య				
		గత నెలలో మిగిలినవి	ప్రస్తుత నెలలో స్వీకరించినవి	మొత్తం ఫిర్యాదులు	సమీకృత ప్రమాణాల సమయంలోగా	తప్పనిసరి ప్రమాణాల సమయంలోగా	ప్రమాణాల సమయానికి మించి	మొత్తం పరిష్కరించిన ఫిర్యాదులు	మిగిలిన ఫిర్యాదులు
II	కేటగిరీ మార్పు								
III	ఎల్.టి. ఫేజు-1 నుండి ఎల్.టి. ఫేజు-3 కి మార్పు లేదా ఎల్.టి. ఫేజు-3 నుండి ఎల్.టి. ఫేజు-1 కి మార్పు								
IV	ఎల్.టి. నుండి హెచ్.టి. లేదా హెచ్.టి. నుండి ఎల్.టి. కి మార్పు								
<b>XI. విద్యుత్ బిల్లుల ఫిర్యాదులు</b>									
I	అదనపు సమాచారం అవసరం లేనట్లయితే								
II	అదనపు సమాచారం అవసరం ఉన్నట్లయితే								

వరుస సంఖ్య	నెరవేర్చవలసిన సేవా పరిధి	ఫిర్యాదుల సంఖ్య			ఈ నెలలో పరిష్కరించిన మొత్తం ఫిర్యాదుల సంఖ్య				
		గత నెలలో మిగిలినవి	ప్రస్తుత నెలలో స్వీకరించినవి	మొత్తం ఫిర్యాదులు	సమీకృత ప్రమాణాల సమయంలోగా	తప్పనిసరి ప్రమాణాల సమయంలోగా	ప్రమాణాల సమయానికి మించి	మొత్తం పరిష్కరించిన ఫిర్యాదులు	మిగిలిన ఫిర్యాదులు
<b>XII. బిల్లులు చెల్లించనందువల్ల సరఫరా తొలగింపు తర్వాత సరఫరా పునరుద్ధరణ</b>									
I	నగరాలు మరియు పట్టణాలు								
II	గ్రామీణ ప్రాంతాలు								
<b>XIII. విద్యుత్ సరఫరా తప్పుగా తొలగింపు లేదా సరఫరా తొలగించకుండా పునరుద్ధరణ చార్జీలు వసూలు చేయడం</b>									
I	బిల్లు చెల్లించి నప్పటికీ విద్యుత్ సరఫరా తప్పుగా తొలగింపు								
II	సరఫరా తొలగించకుండా పునరుద్ధరణ చార్జీలు వసూలు చేయడం								

పనితీరు ప్రమాణాలలో లోపానికి వినియోగదారులకు చెల్లించిన పరిహారానికి సంబంధించిన నెలవారీ సమాచారాన్ని పంపిణీదారు

విద్యుత్ నియంత్రణ మండలికి కింద పేర్కొన్న ఫార్మాట్లో సమర్పించాలి

వరుస సంఖ్య	దరఖాస్తు సంఖ్య	దరఖాస్తు సమర్పించిన తేదీ	వినియోగదారు సంఖ్య	వినియోగదారు పేరు చిరునామా	ఫిర్యాదు స్వభావం	తప్పనిసరి ప్రమాణాల సూచిక	చెల్లించిన పరిహారం మొత్తం ₹	పరిహారం చెల్లించిన తేదీ
1								
2								
3								

## ANNEXURE-II (సమీకృత ప్రమాణాల నివేదిక ఫార్మాట్లు)

పంపిణీదారు సమీకృత పనితీరు ప్రమాణాలు నెరవేర్చడంలో సాధించిన స్థాయిని విద్యుత్ నియంత్రణ మండలికి త్రైమాసికంగా నివేదించుటకు కింద సూచించిన ఫార్మాట్లను ఉపయోగించాలి

నెరవేర్చవలసిన సేవా పరిధి	సమీకృత పనితీరు ప్రమాణాలు	ఫిర్యాదుల సంఖ్య				
		గత త్రైమాసికంలో మిగిలినవి	ప్రస్తుత త్రైమాసికంలో స్వీకరించినవి	మొత్తం ఫిర్యాదులు	సమీకృత పనితీరు ప్రమాణాల పరిధిలో పరిష్కరించిన వి	త్రైమాసికం చివరన మిగిలిన ఫిర్యాదులు
సెగాగణ నిగ్రహణ సరఫరా పునరుద్ధరణ	నిర్దేశించిన సమయంలోగా పట్టణాలు గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో సాధారణ విద్యుత్ సరఫరా పునరుద్ధరణ ఫిర్యాదులను 99% కి తగ్గకుండా పరిష్కరించాలి					
లైన్ విచ్ఛిన్నం	నిర్దేశించిన సమయంలోగా పట్టణాలు గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో సరఫరా పునరుద్ధరణను 95% కి తగ్గకుండా పరిష్కరించాలి					
పంపిణీ ట్రాన్స్ఫార్మర్ వైఫల్యం	నిర్దేశించిన సమయంలోగా పట్టణాలు గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో 95% కి తగ్గకుండా చెడిపోయిన పంపిణీ ట్రాన్స్ఫార్మర్లను మార్చాలి					
<b>సరఫరాలో ప్రణాళిక అంతరాయ సమయం</b>						
ఒక సమయంలో గరిష్ట అంతరాయ పరిమితి	ఫిర్యాదుల్లో కనీసం 95 శాతం నిర్దేశించిన సమయంలోగా పరిష్కరించాలి					
సరఫరా పునరుద్ధరణ సాయంత్రం 6.00 ల	సమయంలోగా పరిష్కరించాలి					

లోపల						
<b>వీధి దీపాల లో లోపాలు</b>						
లైన్ లో లోపాలు సరి చేయడం	కనీసం 90 శాతం నిర్దేశించిన సమయంలోగా పరిష్కరించాలి					
పనిచేయని పాడై పోయిన వీధి దీపాలను మార్చడం						
<b>విద్యుత్ సౌకర్యాలు</b>						
SAIFI	విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి నిర్దేశించిన విధంగా					
SAIDI						
MAIFI						
ఫ్రీక్వెన్సీ లో హెచ్చుతగ్గులు	IEGC నిర్దేశించిన విధంగా సరఫరా ఫ్రీక్వెన్సీని 49-50 Hz మధ్య నిర్వహించాలి					
ఓల్ట్రాజిలో అసీమతుల్యత	వినియోగదారుల ప్రాంగణం వద్ద గరిష్టంగా 3 శాతం					
బిల్లుల్లో తప్పులు	0.1 శాతం మించకుండా					
మీటర్లలో లోపాలు	3 శాతం మించకుండా					

**మీటర్లలో లోపాలకు సంబంధించిన త్రైమాసిక సమాచారాన్ని కింద ఇచ్చిన ఫార్మాట్లో పంపిణీదారు సమర్పించాలి**

త్రైమాసికం మొదట్లో ఉన్న చెడిపోయిన మీటర్ల సంఖ్య	త్రైమాసికం లో నమోదైన చెడిపోయిన మీటర్ల సంఖ్య	మొత్తం చెడిపోయిన మీటర్ల సంఖ్య	మార్చిన / సరిచేసిన మీటర్ల సంఖ్య	త్రైమాసికం చివరన మిగిలిన చెడిపోయిన మీటర్ల సంఖ్య

విశ్వసనీయ సూచికలకు సంబంధించిన త్రైమాసిక సమాచారాన్ని కింద ఇచ్చిన ఫార్మాట్లో పంపిణీదారు సమర్పించాలి

వరుస సంఖ్య	త్రైమాసికం	$N_i = i$ వ ఫీడర్లో ప్రతి అంతరాయంలో ఆ ఫీడర్ పై ఉన్న కనెక్టెడ్ లోడ్	$A_i =$ ఒక త్రైమాసికం లో $i$ వ ఫీడర్ పై వచ్చిన మొత్తం అంతరాయాలు (ప్రతి అంతరాయ వ్యవధి కనీసం 5 నిమిషాలకు మించి నది)	$Nt =$ పంపిణీ వ్యవస్థ పరిధిలోని అన్ని 11 కేవి లైన్ల పై ఉన్న మొత్తం కనెక్టెడ్ లోడ్ (1)	$= \sum ( A_i * N_i )$ పంపిణీ వ్యవస్థ పరిధిలో ఉన్న మొత్తం 11 కేవి ఫీడర్లకి (ప్రధానంగా వ్యవసాయానికి సరఫరా చేసే ఫీడర్లను మినహాయించి) (2)	SAIFI= (2) / (1)

వరుస సంఖ్య	త్రైమాసికం	Ni = iవ ఫీడర్లో ప్రతి అంతరాయంలో ఆ ఫీడర్పై ఉన్న కనెక్టర్ లోడ్	Bi = iవ ఫీడర్ పై ఒక త్రైమాసికం లో వచ్చిన మొత్తం అంతరాయ వ్యవధి (ప్రతి అంతరాయం కనీసం 5 నిమిషాలకు మించి నది)	Nt = పంపిణీ వ్యవస్థ పరిధిలోని అన్ని 11 కేవి లైన్ల పై ఉన్న మొత్తం కనెక్టర్ లోడ్ (1)	= $\Sigma ( Bi * Ni )$ పంపిణీ వ్యవస్థ పరిధిలో ఉన్న మొత్తం 11 కేవి ఫీడర్లకి (ప్రధానంగా వ్యవసాయానికి సరఫరా చేసే ఫీడర్లను మినహాయించి) (2)	SAIDI= (2) / (1)

వరుస సంఖ్య	త్రైమాసికం	Ni = iవ ఫీడర్లో ప్రతి అంతరాయంలో ఆ ఫీడర్పై ఉన్న కనెక్టర్ లోడ్	Ci = ఒక త్రైమాసికం లో iవ ఫీడర్ పై వచ్చిన మొత్తం క్షణికమైన అంతరాయాలు (ప్రతి అంతరాయ వ్యవధి 5 నిమిషాలు లేదా అంతకన్నా తక్కువ సమయం)	Nt = పంపిణీ వ్యవస్థ పరిధిలోని అన్ని 11 కేవి లైన్ల పై ఉన్న మొత్తం కనెక్టర్ లోడ్ (1)	= $\Sigma ( Ci * Ni )$ పంపిణీ వ్యవస్థ పరిధిలో ఉన్న మొత్తం 11 కేవి ఫీడర్లకి (ప్రధానంగా వ్యవసాయానికి సరఫరా చేసే ఫీడర్లను మినహాయించి) (2)	MAIFI= (2) / (1)



ANNEXURE - III

ఫిర్యాదు స్వీకరణ కార్యాలయంలో కింది ఫార్మాట్లో ఫిర్యాదు నమోదు చేయాలి

వరుస సంఖ్య	ఫిర్యాదు స్వీకరణ తేదీ, సమయం	ఫిర్యాదుదారు పేరు చిరునామా చరవాణి సంఖ్య	ఫిర్యాదు స్వభావం	ఫిర్యాదు వరుస సంఖ్య	తప్పనిసరి పనితీరు ప్రమాణాల సూచిక	ఫిర్యాదు పరిష్కరించిన తేదీ, సమయం	ఫిర్యాదు పరిష్కరణకు పట్టిన మొత్తం సమయం (గంటలు / నిమిషాలు)