

कानपुर विद्युत आपूर्ति कम्पनी लिमिटेड

(उ०प्र० सरकार का उपक्रम)



उपभोक्ताओं की शिकायतों के निष्पादन के लिए अभ्यास संहिता

(उत्तर प्रदेश विद्युत नियामक आयोग (प्रदर्शन का मानक)
विनियमावली 2019 के अनुसार)



कानपुर इलेक्ट्रिसिटी सप्लाई कंपनी लिमिटेड

(उत्तर प्रदेश सरकार का उपक्रम)

शिकायतों के निस्तारण के लिये अभ्यास संहिता

1. हमारे बारे में:

विद्युत अधिनियम 2003 के अधिनियमन के बाद, उत्तर प्रदेश पावर कॉरपोरेशन लिमिटेड (उ०प्र०पा०का०लि०), [जनवरी 2000 में बनाई गई, पहली सुधार हस्तांतरण योजना के तहत, पूर्ववर्ती UPSEB को असंबद्ध करना], वितरण उपक्रम योजना 2003 और कानपुर के स्थानांतरण के तहत आगे अप्रबंधित था विद्युत आपूर्ति कंपनी लिमिटेड केस्को को उन कंपनियों में से एक के रूप में बनाया गया था, जिन्होंने इस योजना में निर्दिष्ट क्षेत्रों के तहत बिजली के वितरण और आपूर्ति का कार्य किया था। केस्को, को कंपनी अधिनियम, 1956 के तहत शामिल किया गया और 14/71 सिविल लाइंस, कानपुर में अपना पंजीकृत कार्यालय होने के बाद, केस्को ने जनवरी 2000 में एक स्वतंत्र वितरण कंपनी के रूप में कार्य करना शुरू किया। केस्को कानपुर शहरी क्षेत्र के भीतर बिजली के वितरण व्यवसाय को पूरा करने के लिए जिम्मेदार है।

2. नियमावली का उद्देश्य:

केस्को एक सार्वजनिक सेवा उपयोगिता कंपनी है, जो अपने आपूर्ति के क्षेत्र में उपभोक्ताओं को 24X7 विश्वसनीय और गुणवत्तापूर्ण बिजली आपूर्ति प्रदान करने के लिए जिम्मेदार है। यह नियमावली उपभोक्ताओं के लिए आवश्यक प्रमुख सेवाओं, सेवा अनुरोधों और शिकायतों को दायर करने की प्रक्रिया की जानकारी, इन सेवाओं को वितरित करने या उपभोक्ता शिकायतों का समाधान करने के लिए समय सीमा और उत्तर प्रदेश विद्युत नियामक आयोग (प्रदर्शन का मानक) विनियमावली 2019 और उत्तर प्रदेश विद्युत आपूर्ति संहिता के अनुसार क्षतिपूर्ति

संरचना के साथ प्रदर्शन के मानकों की गारंटी देने के बारे में विस्तृत जानकारी प्रदान करती है। यह नियमावली हिंदी और अंग्रेजी भाषाओं में केस्को के प्रत्येक कार्यालय में उपभोक्ताओं के संदर्भ के लिए उपलब्ध है और अपनी वेबसाइट (www.kesco.co.in) से डाउनलोड करने योग्य भी है।

3. मुख्य अभिलेख:

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

- ग्राहक शिकायतों से निस्तारण के लिए अभ्यास नियमावली
- स्वीकृत दर सूची
- विनियम के तहत विभिन्न उपभोक्ता सेवाओं के लिए प्रपत्र, निर्धारित शुल्क के साथ, यदि कोई हो
- शिकायत दर्ज करने और मुआवजे के लिए प्रारूप
- शिकायतों के निवारण के लिए सम्बन्धित अधिकारियों के संपर्क नंबरों की सूची

4. प्रणाली:

सेवाओं और शिकायतों के अनुरोध दायर करने के लिए केस्को में संपर्क करने हेतु हमारे उपभोक्ताओं के लिए निम्नलिखित प्रणाली उपलब्ध हैं:

- 24x7 टोल फ्री नंबर: 18001801912/1912
- मोबाइल नं। / लैंड लाइन Nos.:05121912
- संपूर्ण पते के साथ ग्राहक शिकायत केंद्रों की विस्तृत सूची (अनुबंध- I के अनुसार)
- समर्पित ईमेल आईडी: kescohelpline@gmail.com
- वेबसाइट: www.kesco.co.in
- मोबाइल ऐप: KESCo mss
- WhatsApp संपर्क: 9838811385
- **Twitter:** @kescokanpur
- फेसबुक पेज: [kescokanpur](https://www.facebook.com/kescokanpur)

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

सेवाअनुरोधों/शिकायतों की प्रकृति	24x7 टोल फ्री नं.	मोबाइल/लैंड लाइन	ग्राहक शिकायत केंद्र	समर्पित ईमेल आईडी	मोबाइल ऐप	Whats App संपर्क	वेबसाइट	ट्विटर
एसओपी विनियमों के अनुसार								
सामान्य फ्यूज बंद	√	√	√	√	√	√		
वोल्टेज में उतार-चढ़ाव	√	√	√	√	√	√		
ओवरहेड लाइन/केबल टूटने	√	√	√	√	√	√	√	√
भूमिगत केबल टूटने	√	√	√	√	√	√	√	√
वितरण ट्रांसफार्मर खराब	√	√	√	√	√	√	√	√
आपूर्ति कोड के अनुसार								
नया कनेक्शन		√	√		√	√		
लोड संशोधन		√	√		√	√		
डिस्कनेक्शन		√	√		√	√		
रिकनेक्शन		√	√		√	√		
स्वामित्व का हस्तांतरण		√	√		√	√		
श्रेणी में परिवर्तन		√	√		√	√		
मीटर/सर्विस लाइनों का स्थानांतरण		√	√		√	√		
मीटर संबंधित	√	√	√		√	√		
बिल से संबंधित	√	√	√		√	√		
भुगतान से संबंधित	√	√	√		√	√		
चोरी रिपोर्टिंग	√	√	√	√	√	√	√	√

* उपर्युक्त की सूचना कॉलम और टिक (√) केवल सांकेतिक हैं और अनुरोधों / शिकायतों की अवसंरचना उपलब्ध और प्रक्रिया आवश्यकताओं के आधार पर डिस्कॉम द्वारा तय किए जाने हैं।

5. शिकायतें दर्ज करने की प्रक्रिया:

यू0पी0ई0आर0सी0 (प्रदर्शन का मानक) विनियमावली, 2019 के विनियमन 7 के अनुसार सेवा अनुरोध/शिकायत दर्ज करने के लिए विस्तृत कदमवार प्रक्रिया इस प्रकार है:

क) उपभोक्ता उपरोक्त तालिका में उल्लिखित मोड/चैनल के माध्यम से सेवा अनुरोध/शिकायत दर्ज करे ।

ख) उपभोक्ता शिकायत के पंजीकरण के समय खाता नंबर या पंजीकृत मोबाइल नंबर (आर0एम0एन0) प्रदान करेगा। विद्युत चोरी से संबंधित शिकायतों को छोड़कर उपभोक्ता द्वारा ऐसी कोई जानकारी उपलब्ध नहीं कराई जाती है तो कोई सेवा अनुरोध/शिकायत दर्ज नहीं की जाएगी ।

ग) उपभोक्ता द्वारा पंजीकृत शिकायत के लिए एक सेवा अनुरोध/शिकायत संख्या उत्पन्न की जाएगी और जारी की जाएगी ।

घ) सेवा अनुरोध/शिकायत संख्या के पंजीकरण के लिए उपभोक्ता द्वारा नियोजित उसी माध्यम से सेवा अनुरोध/शिकायत संख्या प्राप्त करने के 30 मिनट के भीतर उपभोक्ता को सेवा अनुरोध/शिकायत संख्या की सूचना दी जाएगी ।

ङ) टेलीफोन के माध्यम से सेवा अनुरोध/शिकायत दर्ज करने की स्थिति में, सेवा अनुरोध/शिकायत संख्या उपभोक्ता को तत्काल कॉल पर ही प्रदान की जाएगी ।

च) यदि उपभोक्ता का मोबाइल नंबर और/या ईमेल-आईडी पंजीकृत किया गया है, तो सेवा अनुरोध/शिकायत प्राप्त करने पर 30 मिनट के भीतर उपभोक्ता के पंजीकृत मोबाइल नंबर और ई-मेल आईडी पर एसएमएस और ई-मेल के माध्यम से सेवा अनुरोध/शिकायत विवरण भी भेजा जाएगा ।

6. उपभोक्ता शिकायतों के समाधान के लिए समय सीमा:

निम्न तालिका यू0पी0ई0आर0सी0 (प्रदर्शन का मानक) विनियम, 2019 में निर्दिष्ट उपभोक्ता शिकायतों को हल करने के लिए समय सीमा प्रदान करती है।

S.no	शिकायत की प्रकृति	संकल्प के लिए समय सीमा
		प्रथम श्रेणी शहर
1	सामान्य फ्यूज बंद	2 घंटे के भीतर
2	ओवरहेड लाइन/केबल टूटने	2 घंटे के भीतर
3	भूमिगत केबल टूटने	12 घंटे के भीतर
4	वितरण ट्रांसफार्मर खराब	6 घंटे के भीतर
5	मीटर/सर्विस लाइनों का स्थानांतरण	आवेदन प्राप्त होने के 7 दिनों के भीतर

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

7. आपूर्ति की गुणवत्ता

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

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

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

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

यूपीईआरसी (प्रदर्शन के मानक) विनियमावली, 2019 में विशेष रूप से उल्लिखित अन्य सभी सेवा अनुरोधों/शिकायतों का समाधान उ०प्र० विद्युत आपूर्ति संहिता या माननीय यूपीईआरसी के किसी अन्य लागू विनियमों के अनुसार किया जाएगा।

8. क्षतिपूर्ति क्रियाविधि:

यदि केस्को यूपीईआरसी (प्रदर्शन के मानक) विनियमावली, 2019 के अनुसूची-1 में निर्दिष्ट प्रदर्शन के गारंटीकृत मानकों को पूरा करने में विफल रहता है, तो केस्को इन विनियमों की

अनुसूची-III में निर्दिष्ट मुआवजे के लिए दावा दर्ज करने पर प्रभावित व्यक्ति को मुआवजा का भुगतान करेगा (अनुबंध-II देखें)।

यदि केस्को प्रदर्शन के मानकों का पालन करने में विफल रहता है तो मुआवजे का दावा करने के लिए उपभोक्ता द्वारा निम्नलिखित कदमों का पालन करने की आवश्यकता है:

क) शिकायत के समाधान के बाद या यदि शिकायत का समाधान दो सप्ताह से अधिक समय तक लंबित है, तो उपभोक्ता विनियम 7.1.1 (प्रारूप के लिए अनुबंध-III का उल्लेख) में तरीकों के अनुसार मुआवजे के लिए दावा दर्ज करेगा।

ख) शिकायत के समाधान की तारीख के 60 दिनों के भीतर उपभोक्ता द्वारा ऐसा दावा किया जाएगा। उपभोक्ता द्वारा क्लेम के रजिस्ट्रेशन के समय खाता नंबर उपलब्ध कराएगा।

ग) मुआवजा दावा संख्या मुआवजे के लिए दावा दर्ज कराने के लिए उपभोक्ता द्वारा नियोजित उसी मोड के माध्यम से उपभोक्ता को सूचित किया जाएगा ।

घ) टेलीफोन के माध्यम से मुआवजे के लिए दावा दर्ज करने के मामले में, उपभोक्ता को कॉल पर तत्काल मुआवजा दावा संख्या प्रदान की जाएगी।

ङ) यदि उपभोक्ता का मोबाइल नंबर और/या ईमेल-आईडी पंजीकृत किया गया है, तो मुआवजा दावा नंबर उपभोक्ता के पंजीकृत मोबाइल नंबर और ई-मेल आईडी को एसएमएस और ई-मेल के माध्यम से भेजा जाएगा ।

च) यह ध्यान देने योग्य है कि यदि उपभोक्ता के पास मुआवजे के लिए दावा दायर करने की तारीख को 30 दिनों से अधिक का कोई बकाया है तो उपभोक्ता को कोई मुआवजा देय नहीं होगा ।

छ) इसके अलावा, यदि किसी न्यायालय, फोरम अधिकरण या आयोग द्वारा स्थगन आदेश है एवं उपभोक्ता से किसी भी बकाए की वसूली पर रोक है तो ऐसे किसी आदेश की परिचालन अवधि के दौरान मुआवजा देय हो जाएगा लेकिन मामले के अंतिम निर्णय के बाद ही उपभोक्ता को देय होगा ।

ज) क्लेम दर्ज कराने की तारीख से 45 दिनों के भीतर उपभोक्ता को मुआवजा देने में केस्को की विफलता के मामले में या उपभोक्ता केस्को के निर्णय से संतुष्ट नहीं है तो उपभोक्ता 60

दिनों के भीतर निवारण के लिए क्षेत्राधिकार के क्षेत्र के उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम (सीजीआरएफ) से संपर्क कर सकता है।

झ) केस्को के भीतर क्षेत्राधिकार के क्षेत्र के साथ सीजीआरएफ की सूची लाइसेंस क्षेत्र एनेक्सचर-IV में प्रदान की जाती है।

केस्को के कस्टमर केयर सेंटर्स की सूची

क्रम0सं0	डिवीजन/सब डिवीजन	पता	प्रभारी अधिकारी	संपर्क नंबर
1	प्रधान कार्यालय	14/71 सिविल लाइन कानपुर	ईई आईटी ए0ई. आईटी	9838074858, 9839532722,

यूपीईआरसी (प्रदर्शन के मानक) विनियमों, 2019 के अनुसूची-III के अनुसार देय मुआवजा

[यूपीईआरसी (प्रदर्शन के मानक) विनियम, 2019 का विनियमन 18 (अनुसूची-III)]

प्राचल	यदि घटना में व्यक्ति को देय मुआवजा एकल उपभोक्ता को प्रभावित करता है (रुपये में) (प्रत्येक गलती के मामले में)
कॉल सेंटर का संचालन	
उपभोक्ता कॉल के खिलाफ पहली प्रतिक्रिया	50
उपभोक्ता कॉल का पंजीकरण और शिकायत का निर्गमन (विशिष्ट पहचान संख्या) नंबर	50
बिजली आपूर्ति (घंटों में)	
यदि उपभोक्ता को विनियमन 16.2.5 के अनुसार मासिक आधार पर अनुसूचित आपूर्ति की तुलना में कम आपूर्ति मिलती है	प्रथम श्रेणी शहर मासिक आधार पर 20 रुपये प्रति घंटा शहरी: 20 रुपये प्रति घंटा ग्रामीण: 10 रुपये प्रति घंटा
आपूर्ति की बहाली	
विद्युत आपूर्ति में व्यवधान/विफलता: खंड 9.1 ईएससी के फोर्स मैज्यूर के प्रावधान के अधीन	
सामान्य फ्यूज बंद:	50 / दिन
ओवरहेड लाइन/केबल ब्रेकडाउन:	100 / दिन
भूमिगत केबल टूटने:	100 / दिन
वितरण ट्रांसफार्मर खराब: ग्रामीण क्षेत्र	150 / दिन
पावर ट्रांसफार्मर (33 केवी और उससे ऊपर) से जुड़ी बड़ी विफलता	
आपूर्ति की गुणवत्ता	
यदि नेटवर्क का विस्तार/वृद्धि आवश्यक नहीं है और इसमें ट्रांसफार्मर पर स्थानीय समस्या के लिए पहचानी गई गलती शामिल है तो वोल्टेज में उतार-चढ़ाव	50 / दिन
नेटवर्क के विस्तार/संवर्धन के मामले में वोल्टेज में उतार-चढ़ाव आवश्यक	100 / दिन
सबस्टेशन के निर्माण की आवश्यकता के मामले में वोल्टेज में उतार-चढ़ाव	250 / दिन

प्राचल	यदि घटना में व्यक्ति को देय मुआवजा एकल उपभोक्ता को प्रभावित करता है (रुपये में) (प्रत्येक गलती के मामले में)
वोल्टेज वेरिएशन	
एलवी +6% और -6%	50 / दिन
एचवी +6% और -9%	50 / दिन
ईएचवी +10% और -12.5%	50 / दिन
उपभोक्ताओं के लिए नया कनेक्शन/अतिरिक्त लोड/अस्थायी कनेक्शन	
एलटी कनेक्शन जहां पोल मौजूद है	50 / दिन
एलटी कनेक्शन जहां नए पोल की आवश्यकता होती है	50 / दिन
एचटी कनेक्शन के लिए जहां काम की आवश्यकता है:	
400 वोल्ट पर भार के लिए	50 / दिन
11 केवी पर भार के लिए	50 / दिन
33 केवी पर भार के लिए	50 / दिन
132 केवी पर भार के लिए	50 / दिन
गैर-विद्युतीकृत क्षेत्रों के लिए:	
जहां नए मौजूदा काम से वृद्धि संभव है	50 / दिन
जहां एक नया काम या गिड बिछाने की जरूरत है	50 / दिन
अलग उपभोक्ता के मामले में	50 / दिन
नया कनेक्शन/अतिरिक्त लोड जहां मौजूदा नेटवर्क से आपूर्ति प्रदान की जा सकती है	100 / दिन
नया कनेक्शन/अतिरिक्त भार जहां नेटवर्क के विस्तार/वृद्धि के बाद आपूर्ति प्रदान की जा सकती है	250 / दिन
आपूर्ति बढ़ाने के लिए सबस्टेशन का निर्माण	500 / दिन
अस्थायी कनेक्शन जारी करना	100 / दिन
मीटर/सर्विस लाइनों का स्थानांतरण	
एक ही परिसर में मीटर/सर्विस लाइनों की शिफ्टिंग	50 / दिन
मीटर की शिकायतें	
मीटर रीडिंग	200 / दिन
जांच रिपोर्ट के बाद खराब मीटर को प्रतिस्थापन	50 / दिन
जले हुए मीटर का प्रतिस्थापन	50 / दिन
स्वामित्व का हस्तांतरण, श्रेणी में परिवर्तन	

प्राचल	यदि घटना में व्यक्ति को देय मुआवजा एकल उपभोक्ता को प्रभावित करता है (रुपये में) (प्रत्येक गलती के मामले में)
शीर्षक, स्वामित्व का हस्तांतरण और सेवाओं का रूपांतरण	50 / दिन
श्रेणी में परिवर्तन	50 / दिन
उपभोक्ता बिल की शिकायत	
बिलिंग शिकायत समाधान	50 / दिन
बिलिंग	
लोड में कमी/वृद्धि	50 / दिन
समझौते की समाप्ति	50 / दिन
फर्जी बकाया को आगे बढ़ाएं	100 / चक्र
आपूर्ति का वियोग	
बकाया भुगतान के बाद आपूर्ति का वियोग (स्थायी कनेक्शन)	50 / दिन
सिक्योरिटी डिपॉजिट आदि की वापसी।	50 / दिन
नो इयूज सर्टिफिकेट जारी करना	50 / दिन
बिलों का भुगतान न होने के कारण विच्छेदन के बाद आपूर्ति का पुनर्कनेक्शन	
कनेक्शन के कारण को हटाने के बाद पुनर्संयोजन (अस्थायी वियोग पर)	50 / दिन

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

[यूपीईआरसी (प्रदर्शन के मानक) विनियमों, 2019 के विनियमन 8.1 का उल्लेख करें]

वितरण लाइसेंसधारक का नाम: कानपुर इलेक्ट्रिक सप्लाइ कंपनी लिमिटेड

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

केस्को लाइसेंस क्षेत्र के भीतर क्षेत्राधिकार के क्षेत्र के साथ सीजीआरएफ की सूची

क्षेत्र-विशेष	संबंधित कार्यालय और पदनाम का नाम	संचार के लिए पता	ई-मेल पता	संपर्क संख्या
कानपुर नगर	सचिव, उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, कानपुर	14/71, सिविल लाइंस, केस्को, कानपुर	kescocgrf@gmail.com	7234006262