

Billing Performance Improvement Workshop

Respected CMD
Directors (UPPCL) & MDs (DISCOMs)

Sustainable Improvement With High Pace Need Out of Box Thinking

Developed & Implemented Under
Leadership
of
Ritu Maheswari (IAS)
MD KESCo

Venue: Shakti Bhawan Conference Hall

Dated: 14th April 2012

आपके घरों और कारोबार को उजाले से भरने की सेवा में तत्पर,

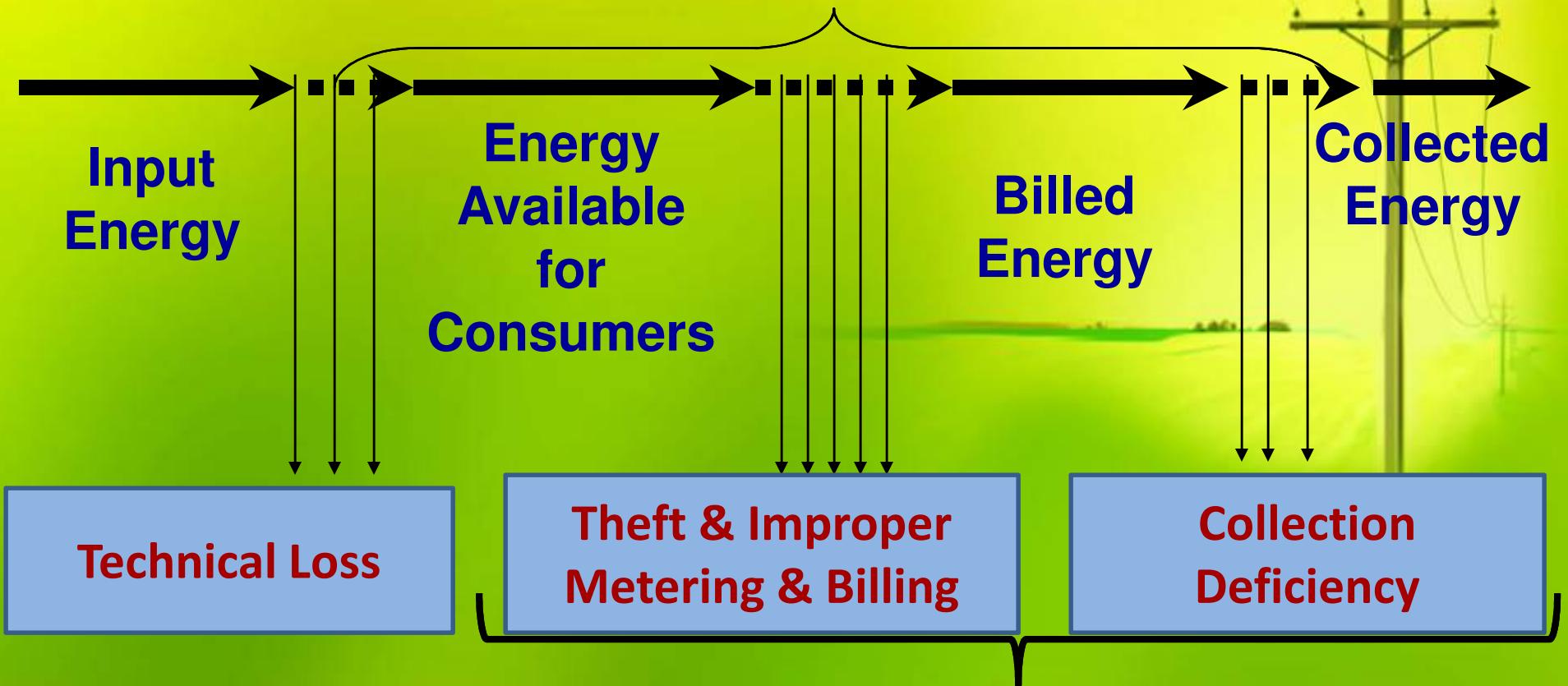
आपका अपना (केस्को)

Consumer turn up

- ❖ **Actual consumption based correct bills to consumers**
- ❖ **Cash Collection Modes and Facilities**
- ❖ **Effective Disconnection & Recovery action**
- ❖ **Speedy Redressal of Billing related Consumer Complaints**
- ❖ **Orientation of Consumer Mind Set**

For Revenue Billing Person is First and Foremost Consumer Touch Point

Reduction of AT&C Losses



To Reduce Gap
Billing Agency Readers Can Play Key Role

Key Activities

- **Motivation of Meter Readers for Correct billing by Effective Monitoring tool and action**
- **Feed back from billing agency (Exception Report) regarding Revenue Leakages & Data Correction**
- **Action on Information to protect Revenue Leakages and Enhanced Realization by Divisional Team**
- **Monitoring System for above Micro Level issues**

DISCOMs Role

Monitoring of Billing Work

Check Reading & Demand Recording

Action against Readers by Billing Agency, if irregularities found :

Store Reading

Arbitrary Reading on Defective/ No display meter

Involved and Guilty in meter tampering

If Malpractices for above irregularities

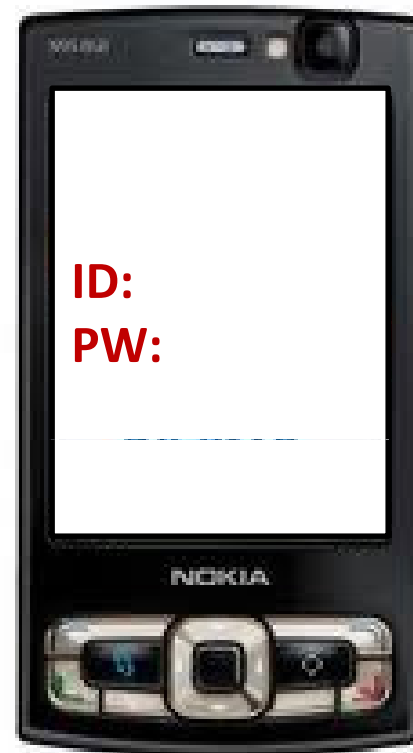
Billing agency shall be punished by FIR/ Blacklisting and forfeiting their Security Money and debarred to work in UPPCL



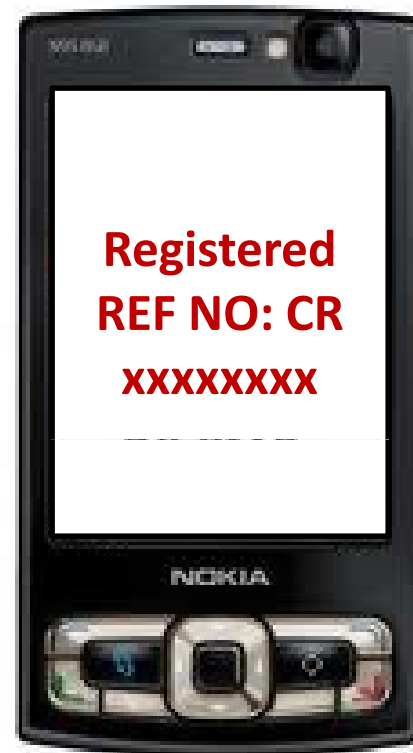
Check Reading Work

- Minimum Target of Check Reading**
 - JE-60, AE-30 & EE-10 Per Month, Work Shall be monitored by SE/CE
- Reading Can be Uploaded by Mobile through internet Services on Mobile**
- Software program in Online billing System**
- MIS for following:-**
 - Check Reading Detail
 - If consumption is higher by previous three month consumption from latest available reading to check reading.
 - Reading found against defective meter or vice versa
 - Low demand recorded or avoid to record demand

Mobile Based Software to be



Mobile Based Software to be



Billing Agency Role

Correct reading and Demand bill to consumers

Feed Back Information for

Correcting data

Exceptions

1. Correcting data

Name & address

Mobile Nos

Meter Type (M/S/D)

On site Actual Meter Status



Billing Agency Role...

2. Exceptions (Sample Report in Next Slide)

- Actual Defective Meter
- Low Consumption
- Theft Case (Meter tamper/ Meter By pass/ Katiya)
- Actual Process/ Use of electricity by Consumer
- Existing Consumers arrear having ≥ 25000
- High Demand cases
- Verbal Reading
- Meter at Height/ Meter inside Room
- No Trace cases
- Meter Cable Removed
- Multi Flours Building/ Multi or Single AC
- High Demand cases



Sample Exception Report

Acc No	BKNo	Scno	Name	ST	LD	Mtno	MST	REM 1	REM 2	REM 3
23118056	1618	012394	MAHAVIR PD VERMA	10	2	CC9202	IDF	DEFECTIVE	0	IDF
23115367	2589	029803	RAJ KUMAR SINGH	10	2	KE9296	IDF	DISCONNECT	0	IDF
23117691	1618	020821	HARI SHANKAR BAJPAI	10	2	CP6443	MU	HEIGHT	0	MU
23132732	2571	030709	Smt Guddi Devi	10	1	RP1304	RDF	HOUSE LOCK	0	RDF
23117163	2560	016965	KHAYALI RAM	10	2	CP7445	RDF	MET REMOVE	0	RDF
23132578	25L9	030637	Sri Doodh Nath Yadav	10	2	KE7418	RDF	METER CHAN	SEEMS OK	RDF
23126210	25A2	024372	VIJAI KUMAR YADAV	10	2	CP5255	MU	MTBOX LOCK	0	MU
23123770	1625	019573	SMT JANAK DEVI	10	2	KE5468	MU	MTR BYPACT	MULT STORE	RDF
23114053	25L9	020351	HAUSILA SINGH	10	3	KE4986	MU	MTR BYPASW	SINGLE AC	MU
23114007	25L9	020453	SAMBHOO SINGH	10	2	RP1071	MU	MTR BYPASW	SEEMS HIGH	MU
23116433	2581	020979	ANIL KU GUPTA	10	2	KE1467	IDF	NO DISPLAY	0	IDF
23116572	2581	016421	SHAILENDRA SINGH	10	2	KE5013	MU	REFUSED AC	VERBAL RDG	MU
23113408	25N9	011397	DARBARI LAL SHARMA	10	2	CC3148	IDF	TEMP DISCO	0	IDF
23120875	1614	000960	V N DUBEY	10	2	KE4740	MU	UNREADABL E	VERBAL RDG	MU

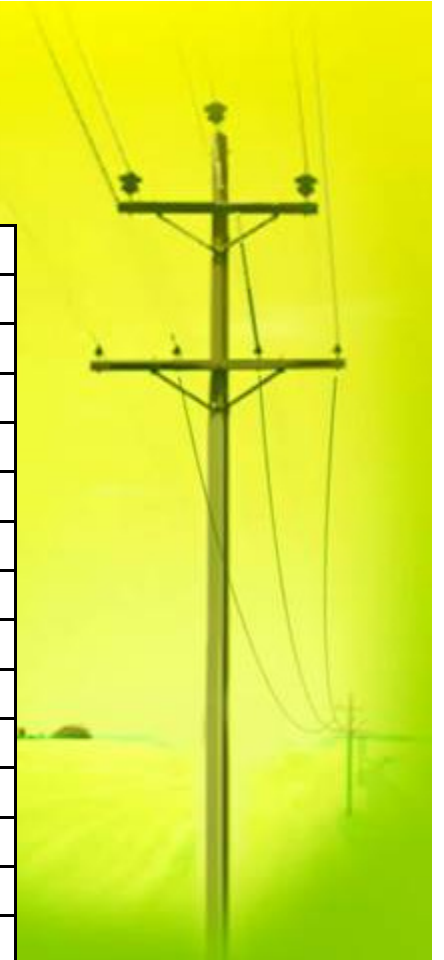
Issues & Challenges

- **Minimum 1 lac consumer shall be increase in payment net.**
- **Ex:- Voters 65000 in LR Sub Div but paying Consumer is less than 3000.**
- **How connection can be released on Dues.**
- **Realization against above dues.**
- **Solution for realizing above dues and releasing new connection**
 - **Voter List**
 - **Matching With Master Data**
 - **No Connection Address**

(Sample Report in Next Slide)

Sample Voter List

VOTERID	नामः	पिता का नामः	A1	A2	A3	आयुः लिंगः
772 HKG1482454	ओमवती	विश्व वनाथ	77	4		67 मिहला
771 HKG1482447	विश्व वनाथ	गोवर्धन लाल	77	4		70 पुरुष
127 HKG1213933	ममता	राम जी	77	4		43 मिहला
126 HKG1213941	राम जी	विश्व वनाथ	77	4		47 पुरुष
	128 हनुमान	उस्मान पहलवान	77	4		38 पुरुष
171 HKG2637288	आनन्द कुमार	बर्जेन्द्र कुमार	77	7ई		27 पुरुष
	170 अनूप कुमार	अवधेश कुमार	77	7		38 पुरुष
169 HKG2637213	बर्जेन्द्र कुमार	बर्जेन्द्रा पर्सोद	77	7		62 पुरुष
1 HKG1308022	रुचि अर्वाळ	मुकेश	77	10		32 मिहला
804 HKG1593888	संतोष कुमार	गोपाल	77	10		34 पुरुष
191 HKG1182708	अनवरी बेगम	अब्दुल हमीद	77	10		68 मिहला
193 UP/65/288/0222351	कैफुल आवदीन	अब्दुल ह मीद	77	10		34 पुरुष
192 UP/65/288/0222172	जैनुल आवदीन	अब्दुल ह मीद	77	10		37 पुरुष
194 HKG2505030	शबाना खातून	जैनुल आब्दीन	77	10		31 मिहला
2 HKG1294438	फरीदासिबीकी	सईद अहमद	77	11		36 मिहला
3 HKG1303304	खलीक अहमद	खलील अहमद	77	11		36 पुरुष
4 HKG1302835	रिजया	खब्बीर अहमद	77	11		31 मिहला
5 HKG1303403	मैनाज सुहेल	सुहेल अहमद	77	11		31 मिहला
6 HKG1399849	आवदा खातून	अब्दुल रउफ	77	11		28 मिहला
7 HKG1303395	शमानाज	खलील अहमद	77	11		27 मिहला
8 HKG1308014	इमरानअहमद	खलील अहमद	77	11		25 पुरुष
9 HKG1399856	आसमा खातून	अब्दुल	77	11		25 मिहला



Dues Matching With Voter List

ACCNO	NAME	ARREAR	VOTERID	नामः	पिता का नामः	A1	A2	A3	आयुः िलगः
17133935	BANWARI LAL	95920	98	परम कुमार	बनवारी लाल	77	3	बी	56 पुरुष
			754 HKG1482439	अनन्त कुमार	बनवारी लाल	77	3		38 पुरुष
17133021	PADAM CHANDRA JAIN	79447	721 HKG1484658	पदम जैन	आनन्दी लाल	77	3		62 पुरुष
			125 HKG2396364	हर्ष जैन	पदम चन्द जैन	77	3	सी	21 पुरुष
			724 HKG1488451	इन्दर्ा जैन	पदम चन्दर्	77	3		59 मिहला
17133769	ALAYA BEGAM	281355	439 WGX0318519	आलया बेगम	मो0 अरशद	77	24		53 मिहला
			872 HKG1594019	मोहम्मद आजम	मो0 अरशद	77	24		38 पुरुष
			444 UP/65/288/02220						
			68	मो असलम	मो अरशद	77	24		37 पुरुष
			446 UP/65/288/02220						
			74	मो आलम	मो अरशद	77	24		33 पुरुष
			448 WGX0349894	मो. अशरफ	मो. अरशद	77	24		24 पुरुष
17132965	GAURI SHANKER	41911	507 HKG1220011	राजेन्दर् नाथ	गौरी शंकर	77	35		66 पुरुष
			918 HKG1477348	िमिलन्द देव	राजेन्दर् नाथ	77	35		32 पुरुष
			916 HKG1408517	िविनय वर्धन	राजेन्दर् नाथ	77	35		38 पुरुष
			511 HKG1220169	बुद्ध रतन	राजेन्दर् नाथ	77	35		42 पुरुष
			509 HKG1219997	रिव शंकर	राजेन्दर्नाथ	77	35		48 पुरुष

No Connection Address

VOTERID	नाम:	पिता का नाम:	A1	A2	A3	आयु: लिंग:
1124 UP/65/288/0225048	नसीर अहमद	वसीर अहमद	77	72		54 पुरुष
1453 HKG1348986	अप्पू	असद खाँ	77	73		32 पुरुष
1131	वसीम	असद खाँ	77	73		26 पुरुष
1133 UP/65/288/0225414	अतीक	मो० हफीज	77	74		37 पुरुष
1456 HKG1273671	हा० मो० शाबिर	हा० वली	77	75		42 पुरुष
1458 HKG1594233	असद	नफीस अहमद	77	76		41 पुरुष
1460 HKG1273689	मुजप्फर आलम	मुनव्वर	77	76		29 पुरुष
1461 HKG1769447	मो० एजाज	कल्लू	77	76		26 पुरुष
1459 HKG1594225	मो० शाहिद	नफीस अहमद	77	76		41 पुरुष
1139 UP/65/288/0225067	कल्लू	अनुशील	77	76		50 पुरुष
1137 HKG1131010	नफीस अहमद	अ० हमीद	77	76		57 पुरुष
679 HKG2374619	मो० मोअज्जम	कल्लू	77	76		25 पुरुष
1138 UP/65/288/0225144	मो० रईस	वजीर	77	76		50 पुरुष
1145 HKG2637064	मो० अरशीद	नफीस अहमद	77	76		32 पुरुष
1142 HKG1131358	मो० जाहिद	नफीस	77	76		44 पुरुष
1161	लाडले बाबू	उम्मेद अली	77	77		39 पुरुष
1173 UP/65/288/0225164	अबरार	हकीम रमजान	77	80		39 पुरुष
1197 UP/65/288/0225161	इदरीस	मो० सिसवीक	77	81		50 पुरुष
1207 UP/65/288/0225284	मो० सलीम	मो० सिसवीक	77	81		37 पुरुष
1208 HKG1131416	मो० आलम	मो० यासीन	77	81		36 पुरुष
1215 HKG2492270	मो० आिशफ	मो० यासीन	77	81	बी	39 पुरुष
1250 UP/65/288/0225220	संजय	ओम पर्काश	77	88		39 पुरुष
1254 HKG2541290	अिखलेश	ओमपर्काश	77	88		25 पुरुष
1252 HKG2541308	नीरज	ओमपर्काश	77	88		33 पुरुष
1249 UP/65/288/0225226	शारदा	बबलू	77	88		40 महिला
1245 UP/65/288/0225231	ओम पर्काश	श्याम लाल	77	88		67 पुरुष
1251 UP/65/288/0225219	सोना	संजय	77	88		37 महिला

KESCO KEY PRODUCTS FOR :-

- ❑ CONSUMER SATISFACTION
- ❑ REVENUE IMPROVMENT WORK

Concept & Idea of Ritu Maheswari (IAS)



Supply Disruption Information to
Consumer By SMS & Voice Call



Revenue Monitoring Eye Part-I
(Field Activity)

Flash Presentation
Available on KESCO
Web Site:
www.kesco.co.in

The background of the slide features a utility pole with several cross-arms and power lines, set against a vertical gradient from yellow at the top to green at the bottom. The text is overlaid on this background.

Sustainable Improvement of KESCo



Commercial Journey of KESCo

आधार वर्ष 2006-07
गैर सरकारी

वर्ष	ऊर्जा प्राप्ति (मी०यू०)	वृद्धि गुना में (2006-07 के सापेक्ष)	राजस्व वसूली (रू० करोड़ में)	वृद्धि गुना में (2006-07 के सापेक्ष)	राजस्व वसूली (रू० प्रति युनिट)	वृद्धि गुना में (2006-07 के सापेक्ष)
2006-07	2514	1.00	433	1.00	1.72	1.00
2007-08	2658	1.06	505	1.16	1.90	1.10
2008-09	2635	1.05	596	1.38	2.26	1.31
2009-10	2722	1.08	689	1.59	2.53	1.47
2010-11	2942	1.17	829	1.91	2.82	1.64
2011-12 Expected	3100	1.23	930	2.18	3.00	1.74

Consumer Turn Up

2010_11	MIN_TURN UP IN M/O JUNE	199062
2011_12	MIN_TURN UP IN M/O APRIL	227432
	IMPROVMENT IN %	14.25
2010_11	MAX_TURN UP IN M/O MARCH	248406
2011_12	MAX_TURN UP IN M/O MARCH	283238
		14.02
2010_11	AVG_TURN UP	215958
2011_12	AVG_TURN UP	250826
		16.15
CONS TURNUP ATLEAST ONE TIME IN YEAR 2011-12		372760

Current Assessment

2010-11	AVG	568036785.5
2011-12	AVG	559954005.1

MU Billing

Mar-10	250957%	Imp
Mar-11	278828	11.11
Mar-12	334034	19.80

This Shows improvement in correctness of billing

आपके घरों और कारोबार को उजाले से भरने की
सेवा में तत्पर, आपका अपना (केस्को)



Thanks

**Designed, Developed & Presented
By**

R.K.jain & CBSC Team