

सी.ई. इलेक्ट्रिक यू.के.
NEDL YEDL

हेतु

गारंटीबद्ध कार्य निष्पादन
मानक

जुलाई 2006

प्रस्तावना

इलेक्ट्रिसिटी (स्टैंडर्ड्स ऑफ परफॉरमेंस) रेग्युलेशन्स, 2005 के अनुसार, यह दस्तावेज़ आपके बिजली वितरक (NEDL / YEDL), जो उन तारों और केबलों का मालिक है जिनके द्वारा आपके गृह परिसर में बिजली सप्लाई की जाती है, के गारंटीबद्ध मानक निर्धारित करता है। वितरक, मीटर रीडिंग अथवा बिलिंग के लिए जिम्मेदार नहीं होते हैं- यह काम आपका सप्लायर करता है।

उद्योग विनियामक 'ऑफजेम', ग्राहक गारंटीबद्ध मानक निर्धारित करता है। यदि आपका वितरक इन मानकों का पालन नहीं कर पाता है, तो आपको भुगतान प्राप्त करने का हक है। आपका वितरक या तो आपके बिजली सप्लायर के जरिए अथवा सीधे आपको भुगतान कर सकता है।

इलेक्ट्रिसिटी एक्ट 1989 (यूटिलिटीज एक्ट 2000 द्वारा यथासंशोधित) की धारा 39A (5) के अनुरूप, आपको प्राप्त कोई भी गारंटीबद्ध भुगतान उस किसी अन्य समाधान अथवा कार्यवाही पर आपके हक को प्रभावित नहीं करेगा जो आपके वितरक की नाकामी के कारण आपको देय हो।

ऑफजेम ने उस समय के लिए भी दिशानिर्देश निर्धारित किए हैं जब गारंटीबद्ध मानक लागू नहीं होते हैं, इन्हें विशिष्ट परिस्थितियों के रूप में जाना जाता है। इनमें वितरक के नियंत्रण से बाहर की घटनाएं शामिल हैं, जैसे बहुत खराब मौसम, औद्योगिक कार्यवाही, तीसरी पार्टियों द्वारा कार्यवाही अथवा परिसरों के अंदर प्रवेश न कर पाना। यदि इनमें से किसी भी छूट का अनुरोध किया जाता है, तो आपके वितरक को यह दिखाना होगा कि उसने विशिष्ट परिस्थितियां पैदा न होने देने और नाकामी को रोकने के लिए सभी उचित कदम उठाए थे।

पूर्व में वितरकों को समग्र कार्य-निष्पादन मानकों के लिए रिपोर्ट करने की जरूरत होती थी। इन मानकों का स्थान अब सर्विस क्वालिटी प्रोत्साहन स्कीम के अधीन नए प्रोत्साहनों ने ले लिया है। अब सम्बद्ध निगरानी और रिपोर्ट करने संबंधी ढांचा, सर्विस क्वालिटी विनियामक निर्देशों और मार्गदर्शन के भीतर आता है। इसलिए, ऑफजेम ने समग्र कार्य-निष्पादन मानकों को हटा दिया है।

गारंटीबद्ध मानक¹

विनियम 5 - सामान्य मौसम के दौरान सप्लाई बहाल करना

यदि सामान्य मौसम परिस्थितियों में हमारी वितरण प्रणाली में किसी समस्या के कारण आपकी बिजली की सप्लाई फेल हो जाती है, तो हम समस्या का पहली बार पता लगने के 18 घंटों के भीतर इसे बहाल करेंगे। लेकिन, यदि समस्या भूमिगत 20,000 वोल्ट केबल में पैदा होती है, तो तब हम समस्या का पहली बार पता लगने के 30 घंटों के भीतर इसे बहाल करेंगे।

यदि हम नाकाम रहते हैं तथा आप सप्लाई बहाल किये जाने की तिथि के तीन महीनों के भीतर वैध दावा करते हैं, तो घरेलू उपभोक्ता होने की स्थिति में हम आपके लिए £50 प्राप्त करने की व्यवस्था करेंगे तथा बिजनेस उपभोक्ता होने की स्थिति में £100 प्राप्त करने की व्यवस्था करेंगे। आपको प्रत्येक अतिरिक्त 12 घंटे तक बिजली सप्लाई के बिना रहने के बदले में फिर £25 प्राप्त होंगे।

विनियम 6 - बहुत खराब (या अधिक ठंडे) मौसम के दौरान सप्लाई बहाल करना

यदि बहुत खराब मौसम के दौरान हमारी वितरण प्रणाली में किसी समस्या के कारण आपकी बिजली सप्लाई फेल हो जाती है, तो हम घटना² के स्तर के अनुसार विनियमों द्वारा निर्धारित अवधि के भीतर इसे बहाल करेंगे:-

बहुत खराब मौसम की श्रेणी	परिभाषा
श्रेणी 1 (मध्यम घटनाएं)	बिजली संबंधी घटनाएं - जब वितरक 1 दिन में सामान्य खराबियों से कम से कम 8 गुणा अधिक खराबियों का अनुभव करता है - सप्लाई को 24 घंटों के भीतर बहाल किया जाएगा
	गैर बिजली घटनाएं - जब वितरक 1 दिन में सामान्य खराबियों से कम से कम 13 गुणा अधिक खराबियों का अनुभव करता है - सप्लाई को 24 घंटों के भीतर बहाल किया जाएगा
श्रेणी 2 (बड़ी घटनाएं)	गैर बिजली घटनाएं - जब वितरक 1 दिन में सामान्य खराबियों से कम से कम 13 गुणा अधिक खराबियों का अनुभव करता है - सप्लाई को 48 घंटों के भीतर बहाल किया जाएगा
श्रेणी 3 (बहुत बड़ी घटनाएं)	कोई भी बहुत खराब घटनाएं, जिसमें कम से कम 35% ग्राहक प्रभावित होते हैं - सप्लाई को, प्रभावित ग्राहकों की संख्या पर आधारित विनियमों में निर्दिष्ट फॉर्मूले का प्रयोग करके हिसाब लगाई गई अवधि के भीतर बहाल किया जाएगा

¹ गारंटीबद्ध कार्य-निष्पादन मानक, द इलेक्ट्रिसिटी (स्टैंडर्ड्स ऑफ परफॉरमेंस) रेग्युलेशन्स 2005 की सामान्य शर्तों और छूटों के अधीन होते हैं।

<http://www.legislation.hms.gov.uk/si/si2005/20051019.htm>

² इन श्रेणियों के बारे में अधिक विवरण, द इलेक्ट्रिसिटी (स्टैंडर्ड्स ऑफ परफॉरमेंस) रेग्युलेशन्स 2005 के विनियम 4, 5, और 6 में देखे जा सकते हैं

यदि हम नाकाम रहते हैं और आप सप्लाई बहाल किए जाने की तिथि के तीन महीने के भीतर वैध दावा करते हैं तो हम आपके लिए £25 प्राप्त करने की व्यवस्था करेंगे (घरेलू और बिजनेस उपभोक्तों दोनों के लिए)। आपको बिना सप्लाई के रहने के प्रत्येक अतिरिक्त 12 घंटे के लिए फिर £25 मिलेंगे। आपको अधिकतम £200 की कुल राशि मिलेगी। ये भुगतान जितने जल्दी उचित रूप से व्यवहार्य हों, उतनी ही जल्दी किए जाएंगे।

विनियम 9 – अनेक बार रुकावटें

यदि हमारी प्रणाली में किसी समस्या के कारण आपकी बिजली की सप्लाई फेल हो जाती है और आप 1 अप्रैल से शुरू होने वाले किसी एक वर्ष (12 महीनों की अवधि) में चार अथवा अधिक विभिन्न मौकों पर तीन या अधिक घंटों तक बिना पावर के रहते हैं, तो आप £50 भुगतान के हकदार होते हैं। आपको उस वर्ष की समाप्ति के तीन महीनों के भीतर इस भुगतान के लिए वैध दावा अवश्य करना चाहिए, जिसके लिए दावा लागू होता है। आपके दावे की जांच किए जाने के लिए, आपको प्रभावित परिसर का पता तथा बिजली सप्लाई फेल होने की तारीखें बतानी होंगी। जिन घटनाओं के लिए पहले ही भुगतान किया जा चुका है, उन्हें आपके दावे में शामिल नहीं किया जा सकता है।

विनियम 10 – वितरक का फ्यूज़

यदि आने वाली सप्लाई केबल और आपके मीटर के बीच का मेन फ्यूज़ फेल हो जाता है, तो हम सप्ताह के दिनों में उस स्थिति में 3 घंटों के भीतर आपके परिसर पर आएंगे यदि आप हमें सुबह 7 बजे और शाम 7 बजे के बीच सूचित करते हैं। सप्ताह के अंत में और बैंक की छुट्टियों के दौरान हम 4 घंटे के भीतर समस्या देखने आएंगे, यदि आप हमसे सुबह 9 बजे और शाम 5 बजे के बीच संपर्क करते हैं। यदि आप हमें इन समयों से बाहर सूचित करते हैं, तो हम आपकी कॉल को अगला दिन शुरू होने पर प्राप्त हुआ मानेंगे।

यदि हम नाकाम रहते हैं, तो हम आपके लिए £20 भुगतान प्राप्त करने की व्यवस्था करेंगे।

विनियम 11 – कनेक्शन के शुल्क का अनुमान

यदि आपको नया अथवा अतिरिक्त कम वोल्टेज कनेक्शन चाहिए या आप वर्तमान कनेक्शन में बदलाव करना चाहते हैं अर्थात् कनेक्शन क्षमता बढ़ाना चाहते हैं या सर्विस उपकरण को दोबारा स्थापित करना चाहते हैं, तो हम सिस्टम में कोई भी विस्तार बदलाव न होने की स्थिति में 5 कार्य दिवसों के भीतर या विस्तार/बदलाव होने की स्थिति में 15 कार्य दिवसों के भीतर लिखित अनुमान (एस्टिमेट) देंगे। जहां आपका वितरक अनुमान के लिए टेलीफोन द्वारा अनुरोध स्वीकार करने के लिए तैयार हो, ऐसे अनुरोध भी इस मानक के अंतर्गत आते हैं।

यदि हमें निर्धारित समय से अधिक समय लगता है, तो हम आपके लिए £40 प्राप्त करने की व्यवस्था करेंगे।

(कृपया नोट करें कि यह मानक, चार या कम सम्पत्तियों के विकास हेतु अनुरोध किए गए कनेक्शनों पर ही लागू होता है।)

विनियम 12 – योजनाबद्ध सप्लाई रोकने का नोटिस

यदि हमें अपने नेटवर्क पर कार्य करने के लिए आपकी पावर को ऑफ करने की जरूरत पड़ती है, तो हम आपको कम से कम दो दिनों का नोटिस देंगे। (हम जितना संभव हो सके, हमेशा उतनी ही जल्दी योजनाबद्ध रुकावट का नोटिस देंगे, यह जानते हुए भी कि हम पहले ही मानक का पालन नहीं कर पाए हैं।)

यदि हम 2 दिनों का नोटिस देने में नाकाम रहते हैं अथवा हम किसी भिन्न दिन आपकी बिजली ऑफ कर देते हैं, तो तब आप (इस नाकामी के 1 महीने के भीतर) £20 का दावा कर सकते हैं बशर्ते कि आप घरेलू उपभोक्ता हों तथा बिजनेस उपभोक्ता होने की स्थिति में आप £40 का दावा कर सकते हैं।

विनियम 13 – वोल्टेज की शिकायतें

यदि आप अपने परिसर में बिजली के वोल्टेज की किसी समस्या की रिपोर्ट करते हैं, तो हम आपको 5 कार्य दिवसों के भीतर स्पष्टीकरण भेजेंगे अथवा 7 कार्य दिवसों के भीतर जांच करने के लिए आपके यहां आने का प्रस्ताव करेंगे।

यदि हम इसमें नाकाम रहते हैं, तो हम आपके लिए £20 प्राप्त करने की व्यवस्था करेंगे।

विनियम 17 – अर्वाइंटमेंट (मुलाकातें)

यदि हमें आपसे मुलाकात करनी हो, अथवा यदि आप किसी कारण से यह चाहते हैं कि हम आपसे मिलें, तो आपको सुबह या दोपहर में या दो घंटे के समय के भीतर मुलाकात का समय दिया जाएगा।

यदि हम निर्धारित समय पर मुलाकात नहीं कर पाते हैं, तो हम आपके लिए £20 भुगतान प्राप्त करने की व्यवस्था करेंगे।

विनियम 19 - गारंटीबद्ध मानकों के अंतर्गत भुगतान की सूचना

हम आपको अथवा आपके सप्लायर को उस किसी भी गारंटीबद्ध मानक की सूचना देंगे जिसका हम पालन नहीं कर पाए हैं (उन मानकों के अलावा जिनके लिए आपको भुगतान हेतु दावा करना पड़ता है)। किसी भी स्थिति में, हम नाकामी की जानकारी होने के 10 कार्य दिवसों के भीतर या तो सीधे आपको अथवा आपके बिजली सप्लायर को आपकी राशि भेज देंगे। विनियम 6 - बहुत खराब मौसम के दौरान सप्लाइ बहाल करना के मामले में, हम यथासंभव शीघ्र भुगतान करेंगे।

यदि हम आपको या आपके सप्लायर को सूचित नहीं कर पाते हैं, या उक्त समय-सीमाओं के भीतर राशि नहीं भेज पाते हैं, तो हम आपके लिए अतिरिक्त £20 प्राप्त करने की व्यवस्था करेंगे।

राशि के लिए दावा करना

यदि आप विनियम 5,6,9 या 12 के अंतर्गत दावा करना चाहते हैं, तो कृपया दावा करने के बारे में जानने के लिए, 'अपनी बिजली वितरण कम्पनी से संपर्क करना' संबंधी सेक्शन में दिए गए नम्बर पर अपने वितरक को फोन करें। यदि आप सूची में दिए गए कार्य घंटों से बाहर दावा करते हैं, तो आपके दावे को अगले कार्य दिवस को प्राप्त हुआ माना जाएगा।

कार्य-प्रक्रिया संहिताएं

वितरण कंपनियों की अपनी कार्य-प्रक्रिया संहिताएं होती हैं जो ग्राहकों के लिए उपलब्ध सेवाओं का वर्णन करती हैं। इनमें वे ग्राहक शामिल हो सकते हैं जो अंधे, बहरे या गूंगे हों, अथवा जो स्वास्थ्य कारणों से बिजली पर निर्भर रहते हों अथवा जिन्हें अतिरिक्त सुरक्षा के लिए अप्वाइंटमेंट के दौरान पासवर्ड की जरूरत पड़ती हो। इस दस्तावेज़ की एक कॉपी आपके वितरक से उपलब्ध है।

अपनी बिजली वितरण कंपनी से संपर्क करना

किसी भी गारंटीबद्ध मानक के बारे में अधिक जानकारी के लिए, अथवा यदि आप हमारे द्वारा प्रदान की गई सर्विस के बारे में जानना चाहते हैं, तो कृपया नीचे अंकित नम्बर पर हमसे संपर्क करें। यदि आपको पक्का पता नहीं है कि आपका वितरक कौन है, कृपया इस लीफलेट के भीतर मानचित्र देखिए।

	कवर होने वाले क्षेत्र	इमरजेंसी/सप्लाइ हानि (24 घंटे)	सामान्य पूछताछ	दावा करने के लिए, हमसे इन घंटों के दौरान सामान्य पूछताछ नम्बरों पर संपर्क करें
NEDL:	नॉर्थ ईस्ट इंग्लैंड	0800 668 877	0845 070 7172	सोम-शुक्र 08:30 – 16:40
YEDL:	यॉर्कशायर और एन लिंक्स	0800 375 675	0845 602 4454	सोम-शुक्र 08:30 – 16:40

अपनी सेवा में सुधार लाने में मदद करने के लिए, आपकी कॉल की निगरानी की जा सकती है या इसे रिकॉर्ड किया जा सकता है। हम आपके द्वारा दी गई जानकारी को उस अनुसंधान संगठन को भी भेज सकते हैं जो हमारी ओर से ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण करता है।

विवाद

यदि आप गारंटीबद्ध मानकों से संबंधित हमारी सेवा के किसी भी पहलू से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप ऐसे मामले को आपके हितों की रक्षा करने के लिए यूटिलिटीज़ एक्ट के अंतर्गत गठित स्वतंत्र उपभोक्ता संस्था 'एनर्जीवॉच' को भेज सकते हैं³।

वे निःशुल्क स्वतंत्र सलाह दे पाते हैं तथा आपकी शिकायत की जांच करेंगे, परन्तु आपसे अपेक्षा करेंगे कि पहले हम इसे सुलझाने की कोशिश करें। आप 0845 906 0708 पर 'एनर्जीवॉच' को फोन कर सकते हैं। यदि आपकी शिकायत का संतोषजनक समाधान नहीं किया जाता है, तो आप (अथवा आपकी ओर से एनर्जीवॉच) इस केस को औपचारिक निर्णय का अनुरोध करने हेतु बिजली उद्योग के लिए गठित स्वतंत्र विनियामक 'ऑफिस ऑफ गेस एण्ड इलेक्ट्रिसिटी मार्किट्स (ऑफजेम) को भेज सकते हैं।

3 विस्तृत विवाद प्रक्रिया, द इलेक्ट्रिसिटी (स्टैंडर्ड्स ऑफ परफॉर्मंस) रेग्युलेशन्स 2005 की अनुसूची 2 में निर्दिष्ट है।