



उत्तर प्रदेश पावर कारपोरेशन लिमिटेड

(उत्तर प्रदेश सरकार का उपक्रम)

शक्ति भवन, 14-अशोक मार्ग, लखनऊ

CIN: U32201UP1999SGC024928

संख्या 103 - का0वि0नी0 एवं वे0प्र0 - 29 / पाकालि / 2017 - 2 - विनियम / 17 दिनांक 22 जुलाई, 2017

कार्यालय ज्ञाप

उ0प्र0 पावर कारपोरेशन लि0 के निदेशक मण्डल की दिनांक 19 जून, 2017 को सम्पन्न 129वीं बैठक में लिये गये निर्णयानुसार उ0प्र0 पावर कारपोरेशन लि0 एवं उसकी सहयोगी विद्युत वितरण कम्पनियों से सम्बन्धित अधिसूचित सेवाओं के अन्तर्गत उपभोक्ताओं को प्रदान की जाने वाली सेवाओं को उत्कृष्ट बनाये जाने के साथ पारदर्शिता लाने एवं सेवाओं में समयबद्धता लागू किये जाने के उद्देश्य से उ0प्र0 शासन के पत्र सं0 यू0ओ0-91/ चौबीस-पी-3-2017 दिनांक 13.06.2017 द्वारा निर्देशित सिटीजन चार्टर, ऊर्जा विभाग को निम्नानुसार प्रख्यापित किये जाने की स्वीकृति प्रदान की जाती है :-

क्र० सं०	उपभोक्ता सेवाएं	समय सीमा (कार्य दिवसों में)		टिप्पणी
		शहरी क्षेत्र	ग्रामीण क्षेत्र	
1अ.	नये विद्युत संयोजन	07	10	विद्युत वितरण तंत्र उपलब्ध होने अथवा अतिभारित न होने की स्थिति में।
2.	विद्युत भार बढ़ाने के लिए	07	10	तदैव
3.	विद्युत भार घटाने के लिए	07	10	तदैव
4.	त्रुटिपूर्ण बिल, बिल जुड़ के आने एवं मीटर क्षतिग्रस्त अथवा त्रुटिपूर्ण होने की स्थिति में	07	07	-
5.	स्थायी विद्युत विच्छेदन का बिल निर्गत करने के सम्बन्ध में।	06	06	-
6.	विद्युत आपूर्ति में बाधा (सामान्य)	08 घण्टे	24 घण्टे	-
7.	विद्युत आपूर्ति में बाधा (असामान्य)	24 घण्टे	48 घण्टे	परिवर्तक क्षतिग्रस्त, अन्डरग्राउन्ड केबिल फाल्ट, स्विचगियर फाल्ट
8.	वोल्टेज (स्थानीय समस्या यदि ब्रेकडाउन से है)	48 घण्टे	72 घण्टे	अन्य तकनीकी स्थिति जैसे-ग्रिड वोल्टेज अथवा लम्बी वितरण नेटवर्क के कारण हुयी समस्या का समाधान विद्युत प्रदाय संहिता-2005 के अनुसार।
9.	विद्युत सुरक्षा अनुमति (क्लीयरेंस)	10 दिन		

नोट:-

- सिटीजन चार्टर के आधार पर निर्धारित समयसीमा में कार्यवाही न होने पर उपभोक्ता अपनी शिकायत मुख्य अभियन्ता कार्यालय में अवस्थित शिकायत निवारण प्रकोष्ठ में दिये गये ई-मेल, दूरभाष/मोबाईल नम्बर पर ई-मेल, फोन अथवा एस0एम0एस0 द्वारा अपनी शिकायत का निस्तारण समय सीमा में न हो पाने की शिकायत दर्ज करा सकता है साथ ही कस्टमर केयर नं0-1912 पर भी सूचित कर सकता है।

2. मुख्य अभियन्ता कार्यालय द्वारा ससमय कारण सहित शिकायतों का निस्तारण सुनिश्चित किया जाएगा, जिसका मासिक अनुश्रवण डिस्काम स्तर पर किया जाएगा एवं अकारण रोकी गयी शिकायतों पर सम्बन्धित अधिकारी/अधिकारियों के विरुद्ध डिस्काम स्तर पर कार्यवाही भी सुनिश्चित की जाएगी।
3. विद्युत वितरण न होने अथवा अतिभारित होने के कारण उपरोक्त समस्याओं के निराकरण में सिटीजन चार्टर की समयसीमा के स्थान पर विद्युत प्रदाय संहिता-2005 की समयसीमा मान्य होगी। मुख्य अभियन्ता कार्यालय द्वारा शिकायतों के निस्तारण में उपरोक्त का संज्ञान लिया जायेगा।

निदेशक मण्डल की आज्ञा से।

संख्या: 103-(1) विनियम/काविनी-29/पाकालि/2017 तद्दिनांक।

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित:-

1. प्रमुख सचिव (ऊर्जा), उ०प्र० शासन, बापू भवन, लखनऊ।
2. अध्यक्ष, उ०प्र० पावर कारपोरेशन लि०, लखनऊ के निजी सचिव।
3. प्रबन्ध निदेशक, उ०प्र० पावर कारपोरेशन लि०, लखनऊ के निजी सचिव।
4. प्रबन्ध निदेशक, उ०प्र० पावर ट्रांसमिशन कारपोरेशन लि०।
5. प्रबन्ध निदेशक, पूर्वांचल/मध्यांचल/दक्षिणांचल/पश्चिमांचल/केस्को विद्युत वितरण निगम लि०, वाराणसी/लखनऊ/आगरा/मेरठ/कानपुर।
6. समस्त निदेशकगण, उ०प्र० पावर कारपोरेशन लि०।
7. अपर सचिव (प्रथम/द्वितीय/तृतीय), उ०प्र० पाकालि, शक्ति भवन, लखनऊ।
8. अध्यक्ष, विद्युत सेवा आयोग, उ०प्र० पा०का०लि०, एस०एल०डी०सी० परिसर (निकट मंत्री आवास), विभूति खण्ड, फेज-2, गोमती नगर, लखनऊ।
9. कम्पनी सचिव, उ०प्र० पाकालि, शक्ति भवन, लखनऊ।
10. अधिशासी अभियन्ता (वेब), शक्ति भवन, लखनऊ को उ०प्र० पावर कारपोरेशन की वेबसाइट, www.uppcl.org पर अपलोड करने हेतु।

(राजेश कुमार भटनागर)
अनु सचिव (विनियम)

22.07.17