

નાગરિક અધિકાર પત્ર

(ગુજરાત વીજ નિયમન આયોગ દ્વારા પ્રકાશિત વીજ વિતરણ કંપની ની કામગીરી ના નિર્ધારિત માપદંડ, ૨૦૨૩ પ્રમાણે)

અ	અંદાજપત્ર આપવાની નિયત સમય મર્યાદા (જરૂરી દસ્તાવેજો સાથે અરજી કર્યાની તારીખથી)		જ	ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ અંગેની નિયત સમય મર્યાદા				
	અનુ	વીજ જોડાણનો પ્રકાર	સમય મર્યાદામાં	જ (૧)	વીજ બીલ સુધારણા			
				અનુ	પ્રકાર	સમય મર્યાદા		
	૧	નવાવીજ જોડાણ, લોડ વધારો, અન્ય સ્થળ પર વીજ જોડાણનું સ્થળાંતર, સર્વિસનું રૂપાંતર, હંગામી વીજ જોડાણ, હયાત જગ્યામાં વીજ જોડાણનું સ્થળાંતર, લાઇન અને સાધનોના સ્થળાંતર	૭ દિવસ	૧	બીલ સુધારણા : વધુ માહિતીની જરૂર ન હોય તેવા કિસ્સામાં	તેજ દિવસે		
				૨	બીલ સુધારણા : વધુ માહિતીની જરૂર હોય તેવા કિસ્સામાં	૧૦ દિવસ		
				૩	બીલ સુધારણા : સ્થળ મુલાકાતની જરૂર હોય તેવા કિસ્સામાં	૧૫ દિવસ		
બ	નવા વીજ જોડાણ, લોડ વધારો, અન્ય સ્થળ પર વીજ જોડાણનું સ્થળાંતર, સર્વિસનું રૂપાંતર માટેની નિયત સમય મર્યાદા (ગ્રાહક દ્વારા અંદાજપત્રના નાણાં ભરપાઇ થયા બાદ અને જરૂરી ટેસ્ટ રીપોર્ટને આધીન)			જ (૨)	મીટર / મીટરીંગ વિષયક ફરિયાદ નિવારણ			
	અનુ	વીજ જોડાણનો પ્રકાર	સમય મર્યાદામાં	અનુ	પ્રકાર	શહેરી	ગ્રામીણ	
	૧	હયાત વીજ માળખા માંથી	શહેરી વિસ્તાર માટે - ૭ દિવસ, ગ્રામ્ય વિસ્તાર માટે - ૧૦ દિવસ	૧	તપાસ, ચકાસણી અથવા પરિક્ષણ	૭ કામકાજના દિવસો	૧૫ કામકાજના દિવસો	
	૨	હયાત એલટી લાઇન લંબાવવી (૧૫૦ મીટર સુધી)	૧૫ દિવસ	૨	ક્લિંગરૂસ્ત મીટર / મીટરીંગ વ્યવસ્થા બદલવવાં ના કિસ્સામાં	૨૪ કલાક	૭૨ કલાક	
	૩	હયાત એલટી લાઇન લંબાવવી (૧૫૦ મીટરથી વધારે) અને/અથવા હયાત વીજ વિતરણ ટ્રાન્સફોર્મરની ક્ષમતા વધારવી	૨૧ દિવસ	૩	બદલેલ મીટર નો તપાસણી રીપોર્ટ	ગ્રાહક હાજર હોય તો તરત અથવા ૭ દિવસમાં		
	૪	નવા વીજ વિતરણ ટ્રાન્સફોર્મરનું સ્થાપન	૩૦ દિવસ	જ (૩)	વીજ પ્રવાહ પુનઃ સ્થાપન			
	૫	નવી એચટી લાઇન અને નવું ટ્રાન્સફોર્મર ઉભું કરવું અને/અથવા હયાત એચટી લાઇનની ક્ષમતા વધારવી	૯૦ દિવસ	અનુ	પ્રકાર	શહેરી	ગ્રામીણ	
	૬	નવી ઇએચટી લાઇન ઉભી કરવી/ ક્ષમતા વધારવી અને/અથવા નવું સબસ્ટેશન સ્થાપવું / હયાત સબસ્ટેશનની ક્ષમતા વધારવી	૧૮૦ દિવસ	૧	દિવસ દરમિયાન વીજ વિભેષ	૨ થી વધુ નહીં		
	૭	હંગામી વીજ જોડાણ (હયાત માળખા માંથી)	૨ દિવસ	૨	વિતરણ ટ્રાન્સફોર્મરમાં એલટી બાજુનો ફ્યુઝ ઉડવાથી, વિતરણ ટ્રાન્સફોર્મરની એમસીબીમાં ખામી થવાથી, પોલ-MCB અથવા મીટરમાં ભૂલ કનેક્શન થવાથી	૨ કલાક	૬ કલાક	
		જરૂરીયાત મુજબ હયાત માળખામાં ફેરફાર કરી હંગામી વીજ જોડાણ	૭ દિવસ	૩	વિતરણ ટ્રાન્સફોર્મરમાં એચટી બાજુનો ફ્યુઝ ઉડી જવાના કિસ્સામાં	૩ કલાક	૬ કલાક	
				૪	એચટી અને એલટી લાઇન ફોલ્ટના કિસ્સામાં	૪ કલાક	૧૨ કલાક	
ક		હયાત સ્થળમાં વીજ જોડાણનું સ્થળાંતર/ લાઇન અને સાધનોના સ્થળાંતર માટેનો નિયત સમય (ગ્રાહક દ્વારા અંદાજપત્રના નાણાં ભરપાઇ થયા બાદ અને જરૂરી ટેસ્ટ રીપોર્ટને આધીન)		૫	વિતરણ ટ્રાન્સફોર્મર ખરાબ થવાના કિસ્સામાં	૬ કલાક	૨૪ કલાક	
	૧	હયાત પરિસરમાં મીટર / સર્વિસનું સ્થળાંતર	૩ દિવસ	૬	એચટી/એલટી અંડર ગ્રાઉન્ડ સર્વિસ અથવા કેબલ ખરાબ થવાથી	હંગામી ધોરણે: ૬ કલાક માં, અંડર ગ્રાઉન્ડની ખામી દૂર કરીને - ૧૨ કલાક	હંગામી ધોરણે ૧૨ કલાક માં, અંડર ગ્રાઉન્ડની ખામી દૂર કરીને - ૨૪ કલાક	
	૨	એલટી / એચટી લાઇનનું સ્થળાંતર	૭ દિવસ					
	૩	ટ્રાન્સફોર્મરના હયાત માળખાનું સ્થળાંતર	૧૫ દિવસ					
ડ	વીજ- પુરવઠાનું પુનઃ જોડાણ માટેની નિયત સમય મર્યાદા (પુનઃજોડાણ ચાર્જ અને સિક્યોરિટી ડિપોઝિટ સહિત બાકી રકમ ભરપાઈ થયા બાદ અને જો વીજ જોડાણ ૬ મહિનાથી વધારે સમયથી કપાયેલ હોય તો નવો ટેસ્ટ રિપોર્ટ જમા કરાવવો જરૂરી છે)			જ (૪)	નિર્ધારિત પાવર આઉટેજ માટેનો સમયગાળો			
	૧	વીજજોડાણ ૬ મહિના કરતા ઓછા સમય પહેલા કપાયેલ હોય અને નવી સર્વિસ લાઇન/મીટર નાંખવાની જરૂર ન હોય તો	૬ કામકાજના કલાક	૧	નિર્ધારિત પાવર આઉટેજ અંગેનો અંદાજીત સમયગાળાની સુચના	આઉટેજના સમયથી ઓછામાં ઓછા ૪૮ કલાક પહેલા સ્થાનિક સમાચાર પત્ર અથવા સ્થાનિક રેડિયો/ટીવી સ્ટેશનો અને વેબસાઇટ દ્વારા જાહેર સૂચના થકી જાણ કરીને		
	૨	વીજજોડાણ ૬ મહિના કરતા ઓછા સમય પહેલા કપાયેલ હોય અને નવી સર્વિસ લાઇન/મીટર/ ઉપકરણો નાંખવાની જરૂર હોય તો	૧ કામકાજનો દિવસ	૨	નિર્ધારિત પાવર આઉટેજ નો સમય ગાળો	દિવસમાં ૧૦ કલાકથી વધુ નહીં અને સામાન્ય રીતે સાંજે ૬ વાગ્યા સુધીમાં પુનઃસ્થાપિત		
	૩	વીજજોડાણ ૬ મહિના કરતા વધારે સમયથી કપાયેલ હોય તેવા કિસ્સામાં ટેકનીકલી શક્ય હોય અને નવું કામ કરવાની જરૂર ન હોય તો	૪૮ કામકાજના કલાક	જ (૫)	વીજ પુરવઠાની ગુણવત્તા			
	૪	વીજજોડાણ ૬ મહિના કરતા વધારે સમયથી કપાયેલ હોય અને નવા કામની જરૂર હોય તો	૭ કામકાજના દિવસ	અનુ	એકમો	તકનીકી મર્યાદા	સમય મર્યાદા	
	૫	જો કરારની સમય મર્યાદા પૂર્ણ થઇ ગયેલ હોય તો	નવી અરજી	૧	ન્યુટ્રલ વોલ્ટેજ	સપ્તાય વોલ્ટેજના ૨ ટકા અથવા તેના કરતા ઓછું	તાત્કાલીક	
ઇ	સર્વિસ કનેક્શન (વીજ જોડાણ) તબદીલ કરવા (નામ / માલિકી) માટેની નિયત સમય મર્યાદા			૨	વોલ્ટેજમાં વધ-ઘટ			
ક	ટેરીફ મા ફેરફાર કરવા માટેની નિયત સમય મર્યાદા			૨.અ	લો-વોલ્ટેજ ૪૪૦ વોલ્ટ સુધી		-૬% અને +૬%	
	જો ગ્રાહક દ્વારા માંગેલ ટેરીફ કેટેગરી યોગ્ય ન હોય તો ગ્રાહકને સ્થળ તપાસ કર્યાબાદ જાણ કરવાની સમય મર્યાદા			૨.બ	હાઇ વોલ્ટેજ (૪૪૦ વોલ્ટથી વધુ અને ૬૬કેવી સુધી)		-૮% અને +૬%	
				૨.ક	એક્સ્ટ્રા હાઇ વોલ્ટેજ (૬૬ કેવીથી વધુ)		-૧૨.૫% અને +૧૦%	
				૩	જો કમ નંબર ૨ માં સુધારણા નિર્ધારિત સમયમાં શક્ય ન હોય તો ગ્રાહકને ફરિયાદ નિવારણ માટે સંભવિત સમય વિશે જાણ કરવાની સમય મર્યાદા		શહેરી વિસ્તાર માટે - ૩ દિવસ, ગ્રામ્ય વિસ્તાર માટે - ૭ દિવસ	