



HIMACHAL PRADESH STATE ELECTRICITY BOARD LIMITED

(A STATE GOVERNMENT UNDERTAKING)

REGISTERED OFFICE :- VIDYUT BHAWAN, HPSEBL, SHIMLA-171004

(H.P.)

CIN: U40109HP2009SGC031255 GST NO:02AACCH4894EHZB

PHONE NO. : 0177-2656624

Email: cecommhpsebl@gmail.com

No. HPSEBL/CE(Comm.)/SERC-14/2024-25-

6706-14

Dated: 28-02-2025

To

The Chief Engineer (Op)
HPSEBL, Shimla/Kangra/Mandi/Hamirpur Zones,
Himachal Pradesh.

Sub: Protection of Rights of Electricity Consumer vis-à-vis the time bound services by the distribution licensee.

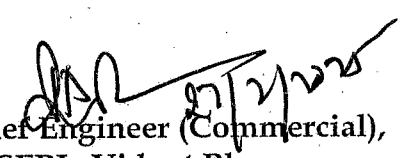
Sir,

Enclosed please find herewith copy of letter No. HPERC-ED(T)/D(TE)/GEO A/38-3334 dated 20.02.2025 received from the Secretary, HPERC vide which a copy of the Public Notice in respect of awareness of the Rights of the Electricity Consumers has been shared.

In this context, it is requested to make available public notice shared by the HPERC upto sub-division level with direction to adhere the guidelines issued by the Commission in line with the provisions of the HPERC(Standard of Performance) Regulations, 2010 and HPERC (CGRF and Ombudsman) Regulations, 2013 as amended from time to time.


DA: As above

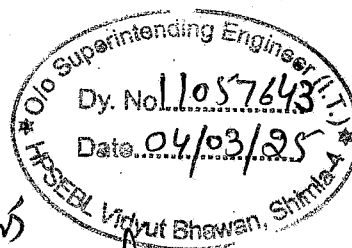
Yours Faithfully


Chief Engineer (Commercial),
HPSEBL, Vidyut Bhawan,
Shimla - 171004.

Copy to following:

1. The Chief Engineer (P&M), HPSEBL with request to display the public notice on the website of HPSEBL as directed by the HPERC (Copy Enclosed).
2. The Sr. PS to the MD, HPSEBL for kind information of MD, HPSEBL please.
3. The Sr. PS to the Director (Pers.&Fin./Op./Tech.), HPSEBL for kind information of concerned Director, HPSEBL please.


Chief Engineer (Commercial),
HPSEBL, Vidyut Bhawan,
Shimla - 171004



P.S.

CE. (P&M) M

SE. (E)

SE. (C)

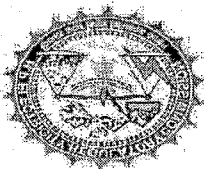
Supo

For immed. repl.

Sr. Xen-2 03/03/25

03/03/25

CO, Rajesh Kumar
03/03/25



HIMACHAL PRADESH ELECTRICITY REGULATORY COMMISSION
 Vidyut Aayog Bhawan, SDA Complex, Block No.- 37, Kasumpti - 171009
 Tel.No.0177-2627263,2627907,2627908 Fax.No.0177-2627162
 E-mail: hperc@rediffmail.com Website:<http://www.hperc>

NO. HPERC-ED (T)/D(TE)/GEOA/38 - 3334

Dated: 26.02.2025

To

The Managing Director,
 HPSEBL, Vidyut Bhawan,
 Shimla-171004.

Subject: Protection of Rights of Electricity Consumer vis-à-vis the time bound services by the distribution licensee.

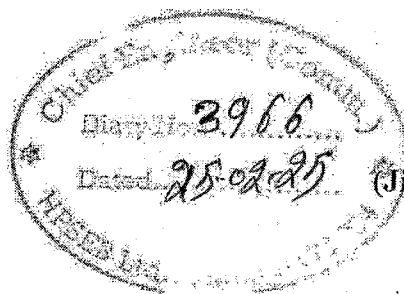
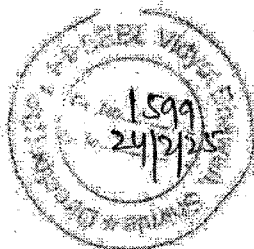
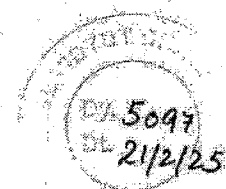
Sir,

Please find enclosed herewith a copy of the Public Notice in respect of awareness of the Rights of the Electricity consumers, as approved by the Commission in line with the provisions of the HPERC (Standard of Performance) Regulations, 2010 and HPERC (Consumer Grievances Redressal Forum and Ombudsman) Regulations, 2013, as amended from time to time.

2. I am directed to convey that the said Public Notice be displayed on the website of the HPSEBL and all its offices upto sub-division level.

Yours sincerely,

(Jitender Sanjita HPAS)
 Secretary



1.CE (COMM.)
 2.DY. CE/SE (COMM.)
 3.DY. CE/SE (MISFA)
 4.DY. CE/SE (PERC)
 5.DY. CE/SE (IT)
 6.Joint Secy (L) & Dy Secy (Law)
 7.ASE/Sr. Xen/AUS/ISO

1.CE (COMM.)
 2.DY. CE/SE (COMM.)
 3.DY. CE/SE (MISFA)
 4.DY. CE/SE (PERC)
 5.DY. CE/SE (IT)
 6.Joint Secy (L) & Dy Secy (Law)
 7.ASE/Sr. Xen/AUS/ISO

Asst (Secy) (L)
 25/2/25

25/2/25
 25/2/25

Enclosure to all CE's for imp posting
 to all concerned



HIMACHAL PRADESH ELECTRICITY REGULATORY COMMISSION

Vidyut Aayog Bhawan, Block No.37, SDA Complex, Kasumpti, Shimla-171009

Tel.No.0177-2627263,2627907,2627908 Fax.No.0177-2627162

E-mail: secy-hperc@hp.gov.in Website: <http://www.hperc.org>

सार्वजनिक नोटिस

विद्युत उपभोक्ता हितों की संरक्षण, कुशल एवं समयबद्ध सेवा के लिए प्रतिबद्ध

- हिमाचल प्रदेश विद्युत विनियामक आयोग का गठन विद्युत अधिनियम, 2003 के अंतर्गत किया गया है। आयोग के अनेक कार्यों में से एक कार्य उपभोक्ताओं के हितों की संरक्षण के लिए एच.पी.एस.ई.बी.एल. (वितरण लाइसेंसधारी) द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं में गुणवत्ता, निरन्तरता तथा विश्वसनीयता के मानक तय करना और उन्हें लागू करना है। हि0 प्र0 विद्युत विनियामक (वितरण मानक निष्पदान) विनियम, 2010 के अनुसार सेवाओं की मांग करना उपभोक्ताओं का अधिकार है तथा हिमाचल प्रदेश विद्युत बोर्ड लिमिटेड (वितरण लाइसेंसधारी) का सेवाएं प्रदान करना व उनकी शिकायतों का समयबद्ध निवारण करना कर्तव्य है।
- वितरण लाइसेंसधारी को उपभोक्ता को नया कनेक्शन हिमाचल प्रदेश विद्युत विनियामक आयोग (विद्युत की आपूर्ति हेतु आवेदन पर लाइसेंसधारी के कर्तव्य) विनियामक, 2004, के प्रावधानों के अंतर्गत देना अनिवार्य है।
- आयोग द्वारा विद्युत उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण हेतु हि0 प्र0 विद्युत विनियामक (वितरण मानक निष्पदान) विनियम, 2010 अभिसूचित किए गए हैं, जिसके अंतर्गत निम्नलिखित सेवाएँ भी शामिल हैं:
 - (क) फ्यूज में खराबी (गुल बिजली को शीघ्र ठीक करना);
 - (ख) उपभोक्ताओं की खराब बिजली की लाइन, खराब मीटर की जांच व तुरन्त बदलाव;
 - (ग) उपभोक्ता बिलों से सम्बन्धित शिकायतों का निवारण।
 - (घ) वोल्टेज की समस्या में सुधार लाना;
 - (ङ) नया कनेक्शन, बिजली से अतिरिक्त लोड / उपभोक्ता स्वामित्व / श्रेणी में बदलाव;
 - (च) खराब वितरण ट्रांसफार्मर का प्रस्थापन
 - (छ) बिजली डिस्कनेक्शन / रिकनेक्शन
 - (ज) वरिष्ठ नागरिकों तथा दिव्यांगों को डोरस्टेप सेवाएं प्रदान करना।
- 1. उपभोक्ता अपनी शिकायतों की सुनवाई एवं निवारण के लिए वितरण लाइसेंसधारी द्वारा स्थापित निम्न लिखित शिकायत निवारण तंत्र में अपनी शिकायत दर्ज करवा सकते हैं:-

24x7 टोल फ्री नम्बर :

1800-180-8060 या Short Code No.- 1912

वेबसाइट :

<http://www.hpseb.com/> under

ई मेल ID :

"consumers on web"

ceohpsebl@gmail.com

वितरण लाईसेंसधारी द्वारा हि0 प्र0 विद्युत विनियामक (वितरण मानक निष्पदान) विनियमन, 2010 के अन्तर्गत निर्धारित समयावधि में सेवा प्रदान नहीं किए जाने की स्थिति में उपभोक्ता क्षतिपूर्ति/मुआवजा के हकदार होंगे।

- कोई भी विद्युत उपभोक्ता जो वितरण लाईसेंसधारी द्वारा किए गए शिकायत निवारण से संतुष्ट न हो, अपनी शिकायत सीधे तौर पर निम्नलिखित उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम (Consumer Greivances Redressal Forum) के पास कर सकते हैं:-

2. अतिरिक्त उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम (परिचालन सर्किल स्तर पर): प्रदेश के हर सर्किल स्तर पर स्थापित अतिरिक्त उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम का क्षेत्राधिकार निम्नानुसार है:-

- i) एकल भाग खुदरा टैरिफ (Single Part Retail Tariff) के अन्तर्गत आने वाले उपभोक्ता के मामले सभी प्रकार की शिकायतें, चाहे मौद्रिक हो या गैर मौद्रिक;
- ii) दो भाग खुदरा टैरिफ (Two Part Retail Tariff) के अंतर्गत आने वाले मामले में - सभी प्रकार की शिकायतें, चाहे मौद्रिक हों या गैर मौद्रिक, जहाँ निम्नलिखित शर्तें पूरी होती हैं:-
(क) प्रत्येक मामले में विवाद/ दावे की राशी दो लाख से अधिक न हो; और
(ख) मानक आपूर्ति वोल्टेज (Standard Supply Voltage) 22 के वी से अधिक न हो।

3. उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम (राज्य स्तर पर) (Consumer Grievances Redressal Forum):
सभी शिकायतें जो सर्किल स्तर पर स्थापित अतिरिक्त उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम के क्षेत्राधिकार में नहीं आते अथवा दो भाग रिटेल टैरिफ के अन्तर्गत सभी प्रकार की शिकायतें चाहे मौद्रिक हो या गैर मौद्रिक जहाँ विवाद/ दावे की राशी प्रत्येक मामले में दो लाख रुपये से अधिक है और मानक वोल्टेज आपूर्ति (Standard Supply Voltage) 22 के. वी. से अधिक हो, उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, 8वाँ ब्लॉक, टोप प्लोर, एस. डी.ए. कम्पलेक्स, कसुमपट्टी, शिमला-171009 के पास निवारण हेतु दायर हो सकती हैं।

4. विद्युत लोकपाल :

उपभोक्ताओं की शिकायतों का उपरोक्त शिकायत निवारण फोरम द्वारा निवारण न किए जाने अथवा उपरोक्त शिकायत निवारण फोरम द्वारा दिए गए फैसले से संतुष्ट न होने की स्थिति में उपभोक्ता अपना प्रतिवेदन हिमाचल प्रदेश विद्युत लोकपाल, शर्मा सदन, खलीजी, शिमला - 171002 के समक्ष प्रस्तुत कर सकते हैं।


सचिव

(हि0प्र0 विद्युत विनियामक आयोग)

(33 व.) 10/10/2015-22