

ఆంధ్రప్రదేశ్ విద్యుత్ నియంత్రణ మండలి

డిస్ట్రిబ్యూషన్ మరియు రిటైల్ సప్లైకి సంబంధించిన ఫిర్యాదు హ్యాండ్లింగ్ ప్రక్రియ

1. ఈ "డిస్ట్రిబ్యూషన్ మరియు రిటైల్ సప్లైకి సంబంధించిన ఫిర్యాదు హ్యాండ్లింగ్ ప్రొసీజర్" (ఫిర్యాదు హ్యాండ్లింగ్ ప్రొసీజర్, పార్ట్ కొరకు) అనేది సెంట్రల్/నార్తరన్/సోదర్స్/ఈస్టన్ పవర్ డిస్ట్రిబ్యూషన్ కంపెనీ యొక్క కండిషన్ 20.2 ఆఫ్ సెంట్రల్/నార్తరన్/సోదర్స్/ఈస్టన్ పవర్ డిస్ట్రిబ్యూషన్ కంపెనీ యొక్క కండిషన్ 20.2 కు అనుగుణంగా ఆమోదించబడుతుంది. A.P. లిమిటెడ్ యొక్క సెంట్రల్/నార్తరన్/సోదర్స్/ఈస్టన్ పవర్ డిస్ట్రిబ్యూషన్ కంపెనీ యొక్క కండిషన్ 20.2. స్టాండర్డ్ ఆఫ్ పెర్ఫెమెన్స్ మరియు పర్ఫెమెన్స్ కు సంబంధించిన 7 నిబంధనలను చదవండి.

ఫిర్యాదుల స్వభావం

వినియోగదారుడు ఫిర్యాదులను ఏడు హెడ్ల కింద వర్గీకరించడం జరిగింది:

1. విద్యుత్ సరఫరాలో అంతరాయం/వైఫల్యం
2. ఓల్ట్రాజి ఫిర్యాదులు
3. లోడ్ పెడింగ్/పెడూల్ డ్ అవుట్ లు
4. మీటరింగ్ లో సమస్యలు
5. బిల్లింగ్ సమస్యలు
6. విద్యుత్ సరఫరా ను డిస్ కనెక్షన్ మరియు రీకనెక్షన్
7. కొత్త కనెక్షన్ అందించడంలో ఆలస్యం

3. సర్వీస్ యొక్క పునరుద్ధరణ మరియు పునరుద్ధరణ కొరకు కాలపరిమితి.

ఎల్ టి/హెచ్ టి కేటగిరీల్లో వినియోగదారులకు సేవఅందించడం కొరకు కాల పరిమితుల సారాంశం ఈ విధంగా ఉంది:

S.No.	సర్వీస్ రకం	సర్వీస్ ని అందించడానికి టైమ్ లిమిట్
(1)	అంతరాయం/పవర్ సప్లై విఫలం కావడం	<p>అ. ఫ్యూజ్ ఆఫ్ కాల్స్:</p> <p>(i) ఫ్యూజ్ ల యొక్క రీప్లేస్ మెంట్ నగరాలు & పట్టణాలు - 4 పనిగంటలు గ్రామీణ ప్రాంతాలు - 12 పనిగంటలు</p> <p>(ii) లైన్ బ్రేక్ డౌన్ లు నగరాలు & పట్టణాలు - 6 గంటలు గ్రామీణ ప్రాంతాలు - 24 గంటలు</p> <p>b. వీధి దీపాలు: లైన్ ఫాల్ట్ ని సరి చేయడం- 24 గంటలు ఫ్యూజ్ డ్ లేదా - 7 రోజులు మార్చడం లోపభూయిష్టమైన</p> <p>c. విఫలమైన పంపిణీ యొక్క భర్తీ నగరల్లో మరియు పట్టణల్లో - 24 గంటలు గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో - 48 గంటలు</p> <p>d. పాడైపోయిన సర్వీస్ వైరు మార్చడం</p> <p>(i) డ్యామేజీ జరిగినట్లయితే, తేదీ నుంచి 7 రోజులు }ల కొరకు సర్వీస్ వైరు వినియోగదారుల లోపం }సర్వీస్ వైరు ద్వారా }కన్సూమర్.</p> <p>(ii) నష్టం జరిగినట్లయితే, 7 రోజులు సర్వీస్ వైరు ను అందుకున్న తేదీ సాధారణ అరుగుదల }ఫిర్యాదు (సర్వీస్ వైరు సప్లై చేయబడుతుంది} ద్వారా లైసెన్స్ ఫ్రీ }</p>

		ఖరీదు). }
(2)	ఓల్ట్రాజి ఫిర్యాదులు	స్థానిక సమస్యలు ఉన్నట్లయితే 10 రోజులు మరియు డిస్ట్రిబ్యూషన్ సిస్టమ్ ని పెంచడం కొరకు 120 రోజులు అవసరం.
(3)	చట్టబద్ధమైన పవర్ కట్ లు మినహా పెడ్యూల్ చేయబడ్డ అవుట్ గేజ్ లు	అటువంటి అంతరాయాలు ప్రెస్, పబ్లిక్ అండ్రస్ సిస్టమ్, ఎలక్ట్రానిక్ మీడియా మరియు/లేదా టెలిఫోన్ ద్వారా 24 గంటల ముందుగా ప్రజలకు సమాచారం అందించబడుతుంది. అంతరాయం యొక్క కాలం ఏ రోజు 12 గంటలు మించరాదు మరియు ప్రతి సందర్భంలో నూ సాధారణంగా సాయంత్రం 6.00 PM కు సరై ని పునరుద్ధరించాలి.
(4)	మీటరింగ్ సమస్యలు	ఫిర్యాదు చేసిన 7 పనిదినాల్లో మీటర్ యొక్క కచ్చితతను తనిఖీ చేయడం మరియు తనిఖీ చేయడం లోపాలున్న మీటర్ ని మార్చడం: (a) నిలిచిపోయిన/లోపాలున్న మీటర్లు - ఫిర్యాదు అందుకున్న 30 రోజుల్లోగా (b) మండుతున్న మీటర్లు - (i) ఫిర్యాదు చేసిన 7 రోజుల్లోగా కాలేయడం వల్ల వినియోగదారుడికి ఆపాదిస్తుంది. (ii) వినియోగదారుడు నుంచి మీటర్ యొక్క ఖర్చును రికవరీ చేయాల్సి వస్తే, ఫిర్యాదు చేసిన 7 రోజుల్లోపు పేమెంట్ కొరకు నోటీస్ ఇవ్వాలి, మరియు పేమెంట్ అందుకున్న 7 రోజుల్లోగా మీటర్ ని రీప్లేస్ చేయాలి మరియు మీటర్ కు డ్యామేజీలు పునరావృతం కాకుండా నిరోధించడం కొరకు అవసరమైన దిద్దుబాటు చర్యలు చేపట్టబడతాయి. (c) తనిఖీ సమయంలో ఒకవేళ మీటర్ ట్యాంపర్ చేయబడినట్లుగా కనుగొన్నట్లయితే, చట్టప్రకారం ఇవ్వబడ్డ విధంగా తగిన చర్యలు తీసుకోబడతాయి. (d) లైసెన్స్ దారునివద్ద మీటర్ లు లేకపోవడం వల్ల లోపాలున్న/కాలిన మీటర్ల స్థానంలో ఆలస్యం జరుగుతుందని ఊహించినట్లయితే, లైసెన్స్ దారు ద్వారా ఆమోదించబడ్డ ఏదైనా లేదా ఇతర 'మేక్స్' యొక్క మీటర్లను కొనుగోలు చేయడం ద్వారా, కొనుగోలు బిల్లును లైసెన్స్ యొక్క సెక్షన్ ఆఫీసర్ కు ప్రొడ్యూస్ చేయవచ్చు. వినియోగదారుడు తాను కొనుగోలు చేసిన మీటరును సెక్షన్ ఆఫీసర్ కు అప్పగించవచ్చు, అతడు మీటర్ యొక్క రసీదును గుర్తించి, MRT వింగ్ ద్వారా మీటర్ యొక్క టెస్టింగ్, క్రమాంకనం మరియు సీలింగ్ కొరకు వెంటనే ఏర్పాట్లు చేస్తాడు మరియు సంబంధిత వినియోగదారుడు మీటర్ హ్యాండ్వర్ చేసిన తేదీ నుంచి 7 రోజుల్లోగా అటువంటి ప్రయివేట్ యాజమాన్యం మరియు టెస్ట్ చేయబడ్డ మీటర్ ద్వారా లోపాలున్న/కాలిన మీటర్ ని రీప్లేస్ చేసే ఏర్పాట్లు చేస్తాడు.
(5)	కేటగిరీ మార్పుతో సహా	1. లైసెన్స్ పొందిన వ్యక్తి, ఒకవేళ వినియోగదారుడి

	<p>బిల్లింగ్ సమస్యలు</p>	<p>ఫిర్యాదును వ్యక్తిగతంగా అందుకున్నట్లయితే, 7 పనిదినాల్లోగా ఫిర్యాదును పోస్ట్ ద్వారా అందుకున్నట్లయితే, దానిని వెంటనే ఆమోదించాలి.</p> <p>(2) విద్యుత్ బిల్లుల గురించి లైసెన్స్ పొందిన వ్యక్తి ఫిర్యాదును పరిష్కరిస్తాడు లేదా అతనికి సేవలందించాలి, ఒకవేళ అదనపు సమాచారం సేకరించాల్సిన అవసరం లేనట్లయితే, వెంటనే. ఒకవేళ ఏదైనా అదనపు సమాచారం సేకరించాల్సి వస్తే, దానిని పరిష్కరించాలి.</p> <p>అ. వినియోగదారుడు బిల్లు అందుకున్న 7 రోజుల్లోగా ఫిర్యాదు చేసినట్లయితే, మరియు b. ఇతర కేసుల్లో 15 రోజుల్లోగా.</p> <p>ఒకవేళ వినియోగదారుడి ఫిర్యాదు వాస్తవమైనది మరియు ఇప్పటికే జారీ చేయబడ్డ బిల్లు యొక్క రివిజన్ అవసరం అయితే, బిల్లు యొక్క చెల్లింపు కొరకు గడువు తేదీ, ఆలస్యమైన చెల్లింపు కొరకు అదనపు ఛార్జీలను లెక్కించడం లేదా సపై డిస్ కనెక్ట్ చేయడం కొరకు సవరించబడ్డ బిల్లు యొక్క తేదీ నుంచి లెక్కించాలి.</p> <p>(3) మీటర్ రీడింగ్ కార్డు/పాస్ బుక్ ని వినియోగదారుల ఆవరణలో లైసెన్స్ దారుని ద్వారా సముచితమైన రీతిలో నిర్వహించాలి మరియు బిల్లింగ్ ప్రయోజనాల కొరకు తీసుకోబడ్డ అన్ని నియతానుసార రీడింగ్ లు, అన్ని చెక్ రీడింగ్ లు మరియు మీటర్ మార్పులను లైసెన్స్ దారుని ద్వారా ధృవీకరించబడ్డ మీటర్ కార్డు/పాస్ బుక్ పై నమోదు చేయాలి.</p>
<p>(6)</p>	<p>విద్యుత్ సరఫరా డిస్ కనెక్షన్ మరియు రీ కనెక్షన్</p>	<p>అ. 'వినియోగదారుల హక్కు' పై APERC రెగ్యులేషన్ నెంబరు 7లో పేర్కొన్న విధంగా, ఎనర్జీ లేదా ఇతర అన్ని సందర్భాల్లో ఎలాంటి ఛార్జ్ చెల్లించడానికి నిర్ణీతం చేయబడ్డ సందర్భాల్లో 7 రోజుల నోటీస్ ఇచ్చిన తరువాత. దీనికి సంబంధించి, లైసెన్స్ యొక్క అధీకృత ప్రతినిధి డిస్ కనెక్షన్ చేయడం కొరకు వినియోగదారుడి యొక్క ఆవరణను సందర్శించినప్పడల్లా, వినియోగదారుడి యొక్క సమాచార హక్కు పై APERC రెగ్యులేషన్ నెంబరు.7లో అవసరమైన విధంగా వినియోగదారుడిపై 7 రోజుల నోటీస్ ని అందించే రుజువును అతడు తన స్వాధీనంలో కలిగి ఉండాలి. డిస్ కనెక్షన్ కు ముందు అటువంటి రుజువును వినియోగదారుడు లేదా అతడి/ఆమె ప్రతినిధికి చూపించాలి. లైసెన్స్ యొక్క ప్రతినిధి 7 రోజుల నోటీస్ ని అందించలేకపోయినట్లయితే, 24 గంటల పాటు తదుపరి సమయం చెల్లింపును అమలు చేయడానికి అనుమతించాలి.</p> <p>b. దిగువ సందర్భాల్లో తక్షణం డిస్ కనెక్ట్ చేయండి:</p>

		<p>i. మీటర్ లేదా మీటరింగ్ ఎక్స్‌ప్ మెంట్ ని ట్యాంపర్ చేయడం</p> <p>ii. మీటర్ బైపాస్ చేయడం ద్వారా లేదా లైన్ నుంచి నేరుగా తట్టడం ద్వారా శక్తిని అపహరించడం.</p> <p>iii. డిస్ కనెక్ట్ చేయబడ్డ సర్వీస్ యొక్క అనధీకృత రీకనెక్షన్</p> <p>iv. సరఫరాను అక్రమంగా ఉపయోగించడం. పట్టణ ప్రాంతాల్లో 2 పనిగంటలు మరియు గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో 24 పనిగంటల్లోగా రీకనెక్షన్ చేయాలి, సెక్షన్ ఆఫీసర్/ADEకు ERO/ SAO ద్వారా జారీ చేయబడ్డ రీకనెక్షన్ ఆర్డర్ ని ప్రొడ్యూస్ చేయాలి. డిస్ కనెక్షన్ సక్రమంగా లేకపోవడం మరియు తిరిగి అనుసంధానం కావడం ఆలస్యం కావడం పై ఫిర్యాదులను వెంటనే పరిష్కరించాలి.</p>
(7)	<p>కొత్త అనుసంధానాలు Addl. కనెక్ట్ లోడ్ ల విడుదలతో సహా.</p>	<p>(i) LT సప్లై:</p> <p>అ. అన్ని విధాలుగా అప్లికేషన్ పూర్తి అయిన 2 రోజుల్లోగా తనిఖీ నోటీస్ పంపడం</p> <p>b. తనిఖీ- నోటీస్ పంపిన 3 రోజుల్లోగా</p> <p>c. కనెక్షన్ విడుదల చేసే సంభాష్య తేదీని సూచించే అంచనా ఛార్జీల ను తెలియజేయడం- సప్లై మెయిన్స్ యొక్క ఎంట్రీ పాయింట్ ని ఫిక్స్ చేసిన 10 రోజుల్లోగా, ఒకవేళ కనెక్షన్ ఇప్పటికే ఉన్న నెట్ వర్క్ నుంచి ఇవ్వబడుతుంది మరియు ఒకవేళ పొడిగింపు అవసరం అయితే లేదా డిస్ట్రిబ్యూషన్ ట్రాన్స్ ఫార్మర్ సామర్థ్యాన్ని పెంపొందించాల్సిన అవసరం ఉన్న 30 రోజుల్లోగా.</p> <p>d. సప్లై ప్రారంభం - (1) దరఖాస్తుదారుడు ఇన్ స్టలేషన్ యొక్క ఆమోదం పొందిన 15 రోజుల్లోగా మరియు ఒకవేళ కనెక్షన్ ఇప్పటికే ఉన్న నెట్ వర్క్ నుంచి అయితే అవసరమైన ఛార్జీలు మరియు (2) ఒకవేళ లైన్ ఎక్స్ టెన్షన్ ఇమిడి ఉన్నట్లయితే లేదా డిస్ట్రిబ్యూషన్ ట్రాన్స్ ఫార్మర్ యొక్క మెరుగుదల అవసరం అయితే 30 రోజుల్లోగా చెల్లించాల్సి ఉంటుంది.</p> <p>(ii) హెచ్ టీ సప్లై</p> <p>అ. సంభాష్యత- అప్లికేషన్ అందుకున్న 15 పనిదినాల్లోగా</p> <p>b. కనెక్షన్ విడుదల చేసే సంభాష్య తేదీని సూచించే అంచనా ఛార్జీలు- సాధ్యతను తెలియజేయడం కొరకు 30 పనిదినాల్లోగా</p> <p>c. సప్లై ప్రారంభం- ఎస్టిమేటెడ్ ఛార్జీలు మరియు ఎలక్ట్రికల్ ఇన్ స్పెక్టర్ క్లియరెన్స్ చెల్లించిన 120 రోజుల్లోగా</p> <p>(iii) EHT సప్లై</p> <p>అ. సంభాష్యత- అప్లికేషన్ అందుకున్న 60 పనిదినాల్లోగా</p> <p>b. కనెక్షన్ విడుదల చేసే సంభాష్య తేదీని సూచించే</p>

		<p>అంచనా ఛార్జీలు- సాధ్యతను తెలియజేయడం కొరకు 30 పనిదినాల్లో గా</p> <p>c. సపై ప్రారంభం- అంచనా ఛార్జీలు మరియు ఎలక్ట్రికల్ ఇన్ స్పెక్టర్ క్లియరెన్స్ చెల్లించిన 180 రోజుల్లో గా, సంబంధిత అధికారి ద్వారా దరఖాస్తుదారుల యొక్క ఇన్ స్టలేషన్ మరియు సంభావ్య వినియోగదారుడి ద్వారా అవసరమైన ఛార్జీలను చెల్లించిన తరువాత లైసెన్స్ దారుడి ద్వారా సర్వీస్ ల యొక్క విడుదలలో కచ్చితమైన సీనియారిటీని పాటించాలి.</p>
--	--	--

4. ఫిర్యాదు ను నిర్వహించే విధానం

1. విద్యుత్ సరఫరాలో అంతరాయం/వైఫల్యం:

ఒకవేళ పవర్ సపై విఫలమైనా లేదా అంతరాయం కలిగినా, పేరు, చిరునామా, వినియోగదారునెంబరు మరియు ఫిర్యాదు యొక్క సంక్షిప్త వివరణను ఇస్తూ, ఆ ప్రాంతంలోని ప్యూజ్ ఆఫ్ కాల్ సెంటర్ లేదా లైసెన్స్ దారుని యొక్క ఏదైనా కేంద్రీకృత ఫిర్యాదు కేంద్రంలో ఫిర్యాదు చేయాలి. ఫిర్యాదును రాతపూర్వకంగా లేదా తెలిఫోన్ ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. ఎఫ్ వోసి సెంటర్ వద్ద డ్యూటీలో ఉన్న ఆపరేటర్ ఫిర్యాదును నమోదు చేసి, ప్రతి సందర్భంలో ఫిర్యాదు నెంబరును నమోదు చేయాలి మరియు పైన సెక్షన్ 3 (1)లో పేర్కొన్న కాలవ్యవధిలోగా పవర్ సపైని పునరుద్ధరించాలి.

ప్యూజ్ ఆఫ్ కాల్ సెంటర్/సెంట్రలేటెడ్ ఫిర్యాదు కేంద్రం ద్వారా తగినంత ప్రతిస్పందన లేనట్లయితే, ఆ ప్రాంతం యొక్క ఇన్ ఛార్జ్ సెక్షన్ ఆఫీసర్ కు ఒక వినియోగదారుడు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. సెక్షన్ ఆఫీసర్ కు ఫిర్యాదు చేయడం ద్వారా రాతపూర్వకంగా లేదా తెలిఫోన్ ద్వారా ఫిర్యాదు చేయాలి. సెక్షన్ ఆఫీసర్ ఫిర్యాదును రిజిస్టర్ చేసి ఫిర్యాదునెంబరుకు ఫిర్యాదు చేయాలి. ప్రతి సందర్భంలోనూ సెక్షన్ ఆఫీసర్, పైన పేర్కొన్న కాలవ్యవధిలోగా లోపాన్ని సరిచేసేవిధంగా చూడాలి. ట్రాన్స్ ఫార్మర్ లు లేదా సెర్కినల్ ఎక్స్పె మెంట్ లేదా రెండింటితో సహా 11 కెవి ఫీడర్ లు విఫలమైనట్లయితే, పేర్కొనబడ్డ కాలవ్యవధిలోగా దానిని సరి చేయాలి. ఒకవేళ ఫిర్యాదును నిర్ధారిత కాలంలో సరిచేయనట్లయితే, అనుబంధం-I లోని ఫార్మేట్ లో ఆ ప్రాంతం యొక్క అసిస్టెంట్ డివిజనల్ ఇంజనీర్ (ADE)కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. ఫిర్యాదును ఏడిఈ గుర్తించి అదే రోజు సరఫరాను పునరుద్ధరించేందుకు తక్షణ చర్యలు తీసుకోవాలి. ఒకవేళ ఫిర్యాదును ADE ద్వారా ఒక్కరోజులోగా పరిష్కరించనట్లయితే, వినియోగదారుడు తదుపరి ఉన్నత స్థాయి అధికారిలేదా డివిజనల్ ఇంజనీర్/ఆపరేషన్ (DE/O) (విద్యుత్ సరఫరా విభాగం అధిపతి) కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు, వారు తక్షణ పునరుద్ధరణకు ఏర్పాటు చేయడమే కాకుండా, ఫిర్యాదును నిర్వహించడంలో జరిగిన ఆలస్యాలను కూడా పరిశోధించాలి. ఫిర్యాదులను నమోదు చేసే ప్రక్రియ దిగువ టేబుల్ - ఎలో నూచించబడింది.

పట్టిక - A

S.No (1)	వినియోగదారుల వర్గం (2)	ఫిర్యాదు ఎక్కడ (3)	ఫిర్యాదు కొరకు తదుపరి ఉన్నత స్థాయి (4)
1.	For all LT consumers a. Fuse off calls (b) Line breakdowns/ transformer failure, etc.	Fuse off call centre / Centralised complaint centre Section Officer	Section Officer Assistant Divisional Engineer/ Divisional Engineer
2.	HT consumers (all complaints)	Section Officer	Assistant Divisional Engineer/ Divisional Engineer

(2). Voltage Complaints

పవర్ సపై తక్కువగా ఉన్నట్లయితే, ఫిర్యాదు ప్యూజ్ ఆఫ్ కాల్ సెంటర్ లేదా ఏదైనా సెంట్రలైజ్డ్ ఫిర్యాదు సెంటర్ లో ఫిర్యాదు చేయాలి, ఫిర్యాదుదారుల యొక్క పేరు, చిరునామా, వినియోగదారుల నెంబరు, ఎదుర్కొనే సమస్య యొక్క సంక్షిప్త వివరణ, ఫిర్యాదును రాతపూర్వకంగా లేదా పెలిఫోన్ ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. డ్యూటీలో ఉన్న ఆపరేటర్ ప్రతి కేసులో ఫిర్యాదును నమోదు చేసిన తరువాత ఫిర్యాదు నెంబరును నమోదు చేయాలి. ఫిర్యాదు చేసిన 4 గంటల్లోపు ప్యూజ్ ఆఫ్ కాల్ సెంటర్ లేదా ఏదైనా సెంట్రలైజ్డ్ ఫిర్యాదు కేంద్రం ద్వారా తగినంత ప్రతిస్పందన లేనట్లయితే, ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కొరకు వినియోగదారుడు ఆ ప్రాంతంలోని ఎడిఈకి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. అనుబంధం-1లో పేర్కొన్న ఫార్మేట్ లో ADEకు ఫిర్యాదు చేయాలి. ఫిర్యాదు అందుకున్న తరువాత, డిస్ట్రిబ్యూషన్ లైన్ లు, ట్రాన్స్ ఫార్మర్ లు లేదా కెపాసిటర్ ల యొక్క ఇన్ స్టలేషన్ అవసరమైన సిస్టమ్ లో లోపం వల్ల స్థానిక సమస్య మరియు 120 రోజుల లోగా లో ఒల్టేజి ఉన్నట్లయితే ఫిర్యాదు అందుకున్న 10 రోజుల్లోగా ఫిర్యాదును పరిష్కరించడం కొరకు ADE ద్వారా ఫిర్యాదును ఆమోదించాలి. సిస్టమ్ అప్ గ్రేడేషన్ కు సంబంధించి సమస్య ఉన్నట్లయితే, ఫిర్యాదు అందుకున్న 10 రోజుల్లోగా ADE రాతపూర్వక ప్రతిస్పందనను ఇవ్వాలి. ఒకవేళ పైన పేర్కొన్న కాలవ్యవధిలోగా సమస్య పరిష్కరించబడనట్లయితే, ఎలాంటి ఆలస్యం లేకుండా అవసరమైన వారిని DE/O ని సంప్రదించాలి.

(3). పెడ్యూట్ డ్ అవుట్ గేజ్ లు/లోడ్ పెడ్డింగ్ లు: తరచుగా లోడ్ పెడ్డింగ్ లు లేదా పెడ్యూట్ డ్ అవుట్ లు (చట్టబద్ధమైన పవర్ కట్ లు మినహా) 12 గంటల కంటే ఎక్కువ సమయం ఫిర్యాదు చేయడం ద్వారా సంబంధిత ప్రాంతం యొక్క డివిజనల్ ఇంజనీర్ తో అనుబంధం-1వద్ద ఇవ్వబడ్డ ఫార్మేట్ లో వినియోగదారుడు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. డివిజనల్ ఇంజనీర్ అటువంటి ఫిర్యాదు అందుకున్న విషయాన్ని ధృవీకరించాలి మరియు అటువంటి పునరావృతం కాకుండా నిరోధించే ఏర్పాట్లు చేయాలి.

(4). మీటరింగ్ సమస్యలు మీటర్ లో లోపం ఉన్నట్లుగా కనుగొన్నట్లయితే, వినియోగదారుడు సెక్షన్ ఆఫీసర్ కు అనుబంధం - II లో ఇవ్వబడ్డ ఫార్మేట్ లో ఫిర్యాదు చేయాలి, పైన సెక్షన్ 3 (4) కింద పేర్కొనబడ్డ కాలవ్యవధిలోగా దానిని రీఫ్లెస్ చేయాలి. మీటర్ కనుగొనబడ్డ చోట ఒకే మరియు రీఫ్లెస్ మెంట్ అవసరం లేదు మరియు సెక్షన్ ఆఫీసర్ యొక్క నిర్ణయంతో వినియోగదారుడు సంతృప్తి చెందనట్లయితే, సెస్టింగ్ ఛార్జీలను పూర్తిగా చెల్లించే లైసెన్స్ లేబరేటరీలో ప్రత్యేక సెస్ట్ కొరకు అతడు కోరవచ్చు. ఒకవేళ దోషం అనుమతించబడ్డ లిమిట్ లను మించి ఉన్నట్లుగా కనుగొన్నట్లయితే, భవిష్యత్తు బిల్లుల్లో ఏదైనా అదనపు లేదా స్వల్ప మొత్తం సర్దుబాటు చేయబడుతుంది. కాల్ ఫోయిన్ మీటర్లు ఉన్నట్లయితే, పైన పేరా 3(4)లో పేర్కొనబడ్డ కాలవ్యవధిలోగా ఇది రీఫ్లెస్ చేయబడుతుంది. ఒకవేళ నిర్దిష్ట సమయంలోగా సమస్య పరిష్కరించబడనట్లయితే, అనుబంధం - III వద్ద ఇవ్వబడ్డ ఫార్మేట్ లో సంబంధిత ADEకు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. ఎడిఈ ఫిర్యాదును గుర్తించి ఎలాంటి ఆలస్యం చేయకుండా నివారణ చర్యలు తీసుకోవాలి.

(5). Billing problems: including change of category : Complaint in respect of non-receipt of energy bills/ receipt of erroneous bills shall be lodged by the consumer or by his authorised representative in writing, in duplicate, in the proforma at Annexure-II with the officer concerned of the area, as indicated in column 3 of Table - B below who shall resolve the minor problems across the table. In all other cases requiring rectification of records, checking the meter, etc., it will be resolved within the time periods indicated in Section 3 above failing which the consumer can make a complaint to the officer mentioned in column 4 of Table - B below in the prescribed form at Annexure-III. Receipt of the complaint shall be acknowledged in all cases.

Table - B

Sl.No. (1)	Category of Consumers (2)	Where to lodge complaint (3)	Next higher level for complaint (4)
1.	All LT consumers	Assistant Accounts Officer/ ERO	Divisional Engineer
2.	HT consumers Discrepancies in bills	Senior Accounts Officer/ Operation circle	Superintending Engineer

(6). Disconnection and reconnection of power supply:

విద్యుత్ సరఫరా సక్రమంగా లేకపోవడం మరియు విద్యుత్ సరఫరా తిరిగి అనుసంధానం కావడంలో ఆలస్యం అయినవారికి దిగువ టేబుల్-సి లోని కాలమ్ 3లో పేర్కొన్న అధికారికి ఫిర్యాదు చేయాలి. అనుబంధం-III లో ఇవ్వబడ్డ ఫార్మేట్ లో వినియోగదారుడు లేదా అతడి అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. ఫిర్యాదు ను స్వీకరించడం మరియు వినియోగదారుడు తప్పు చేయనట్లయితే ఫిర్యాదును వెంటనే పరిష్కరించాలి. లేనిపక్షంలో ఫిర్యాదుచేసే వారికి 2 రోజుల్లోగా తగిన సమాధానం ఇవ్వాలి. ఒకవేళ ఫిర్యాదు పైన పేర్కొన్న విధంగా పరిష్కరించబడనట్లయితే, వినియోగదారుడు కాలమ్(4) కింద పేర్కొనబడ్డ తదుపరి ఉన్నత స్థాయి అధికారిని సంప్రదించవచ్చు.

పట్టిక - C

Sl.No.	వినియోగదారుల వర్గం	ఫిర్యాదు ఎక్కడ	ఫిర్యాదు కొరకు తదుపరి ఉన్నత స్థాయి
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	అన్ని ఎల్ టీ సర్వీసులు	అసిస్టెంట్ డివిజనల్ ఇంజనీర్	డివిజనల్ ఇంజనీర్
2.	అన్ని హెచ్ టీ సేవలు	డివిజనల్ ఇంజనీర్	సూపరింటెండింగ్ ఇంజనీర్

(7). కొత్త కనెక్షన్ లు/విఫ్లింగ్ లేదా ఇన్ స్టలేషన్ మార్చడం:

రిజిస్ట్రేషన్ - దరఖాస్తు ఫారాలు ఉచితంగా లభిస్తాయి.

- ఇండస్ట్రియల్ కాకుండా ఇతర అన్ని ఎల్ టీ అప్లికేషన్ లు సెక్షన్ ఆఫీసు (సెక్షన్ ఆఫీసర్) లో రిజిస్టర్ చేయాలి.

- DE/O తో రిజిస్టర్ చేయబడే పారిశ్రామిక సరఫరా కొరకు LT అప్లికేషన్ లు

- SE/Operation తో 5000 kVA కంటే తక్కువ CMD తో HT అప్లికేషన్లు.

- 5000 kVA మరియు ఆపైన CMD తో CE/కమర్షియల్ తో HT అప్లికేషన్లు.

నియంత్రానుసారంగా సూచించిన విధంగా రిజిస్ట్రేషన్ ఫీజు చెల్లించడం ద్వారా అప్లికేషన్ లు రిజిస్టర్

చేయబడతాయి. కొత్త కనెక్షన్ యొక్క సంబంధిత కేటగిరీకి వర్తించే విధంగా ఇన్ స్టలేషన్ మార్చడం కొరకు కూడా టైమ్ ఫ్రేమ్ ఒకేవిధంగా ఉంటుంది.

When the applicant doesn't get proper response within the time limit as stipulated in Section 3 (7) above, he may lodge a complaint to the official mentioned at column 3 of Table - D below. If he doesn't get adequate response from the said officer within seven working days, he may contact the next higher officer mentioned at column 4 of the Table. Complaint should be lodged in writing in the proforma at Annexure - IV.

Table - D

Sl.No . (1)	Type of new connections (2)	Where to lodge complaint (3)	Next higher level for complaint (4)
1.	For all LT connections other than industrial.	Asst. Divisional Engineer (Operation)	D.E.
2.	LT industrial connections.	Divisional Engineer (Operation).	S.E.
3.	For HT connections with a contract demand of less than 5000 kVA	Superintending Engineer (Operations)	CE/ Commercial
4.	For HT connections with a contract demand of 5000	Chief Engineer (Comm.)	MD of DISCOM

	kVA and above		
--	---------------	--	--

5. Complaint / Appeal before Licensee's Highest Authority

When the applicant / consumer does not get proper response even after approaching the next higher level officer as indicated in column-4 of the Tables A/B/C/D or if he is not satisfied with the action taken by them, the consumer may lodge a complaint/appeal to the MDs of DISCOMs. The Highest Authority of the Licensee should dispose off the complaint / appeal made by the consumer to him within 15 days from the date of receipt of complaint/appeal.

6. ఫిర్యాదు హ్యాండింగ్ ప్రక్రియ యొక్క వేసవిని సూచించే స్టేట్ మెంట్ అనుబంధం - VIIIగా జతచేయబడుతుంది.

7. సమీక్ష మరియు పర్యవేక్షణ

పై నిబంధనలు అమలు అయ్యేలా చూడటం కొరకు, దిగువ మానిటరింగ్ ప్రొసీజర్ ని లైసెన్స్ ద్వారా పాటించాలి.

* "కన్సూమర్ గ్రీవెన్స్ రిజిస్టర్" ని సిఫారసు చేయబడ్డ ప్రాఫార్మింగ్ పైన పేర్కొన్న ఆఫీసర్ ల ద్వారా మెయింటెన్ చేయాలి అనుబంధం- V.

* ప్రతి డివిజనల్ ఇంజనీర్ (O) పక్షం రోజుల్లో ఒక్కసారి రిజిస్టర్ సమీక్షించాలి. అతడు నెలవారీ పురోగతి రిపోర్టులను అనుబంధ- VI ద్వారా సిఫారసు చేయబడ్డ ఫార్మాట్ లో సూపరింటెండెంట్ ఇంజనీర్ (ఆపరేషన్స్) మరియు CE/ RACలకు పంపుతాడు.

* తనిఖీల సమయంలో ప్రతి తనిఖీ అధికారి ద్వారా రిజిస్టర్ సమీక్షించాలి.

* సోమవారం ను గ్రీవెన్స్ డేగా కచ్చితంగా పాటించాలి.

DE/Tech కింద SE యొక్క ఆఫీసులో ఒక ప్రత్యేక గ్రీవియెన్స్ మానిటరింగ్ సెల్ ఉండాలి మరియు ఫాలోప్ కొరకు ఒక రికార్డ్ ఉండాలి.

* ప్రతి రకమైన గ్రీవియెన్స్ కు హాజరు కావడానికి నిర్దేశించిన కాలపరిమితి ని ఇంతకు ముందు సూచించిన విధంగా కచ్చితంగా కట్టుబడి ఉండాలి. ఏదైనా ఫిర్యాదు ఒకటి కంటే ఎక్కువ రకాల క్లెజ్ను రిఫర్ చేసినప్పుడు, నిర్ధారిత అధికారి తనకు సంబంధించిన ఫిర్యాదుకు హాజరు కావాలి ఉంటుంది మరియు ఫిర్యాదు కాపీని కూడా సంబంధిత అధికారికి పంపాలి.

* నిర్దేశిత కార్యాలయంలో సూచించిన ఫిర్యాదులను సకాలంలో పరిష్కరించకపోతే, ఆ ఫిర్యాదులను నిలుపుదల కు గల కారణాలను స్పష్టంగా వివరిస్తూ డివిజనల్ ఇంజనీర్ (ఆపరేషన్స్)కు నివేదించాలి. ఫిర్యాదు యొక్క పరిష్కారం సాధ్యం కానట్లయితే, డివిజనల్ ఇంజనీర్ (ఆపరేషన్స్) అటువంటి కేసులను ప్రతి పక్షం రోజులకోసారి ఎస్.ఈ.(ఆపరేషన్స్) మరియు CE/ RACలకు రిపోర్ట్ చేయాలి.

8. The Licensees shall make available the following codes and Regulations etc. (both in Telugu and English) at its offices for perusal of any Consumer:

- a. its codes of Practice (Application for supply, Conditions of Supply and procedures, Consumer Rights statement, code of practice on payment of bills and Complaint Handling Procedures)
- b. its approved standards of Performance
- c. its approved Tariff Schedule and
- d. the Regulations made by APERC on Consumer's Right to Information.
- e. Category-wise priority lists of New Connections shall be exhibited in the Section Offices.

Annexure - I

**PROFORMA FOR LODGING COMPLAINT
FOR LOW VOLTAGE/INTERRUPTION/FAILURE OF POWER SUPPLY/SCHEDULED
OUTAGES/LOAD SHEDDINGS**

Consumer No Complaint Ref. No .. (To be given by the Licensee)

1. Name and full address of the complainant :

ACKNOWLEDGEMENT TO BE FILLED BY THE LICENSEE AND HANDED OVER TO THE CONSUMER

- 1. Complaint reference No. (To be given by the Licensee) Date:
- 2. Consumer No.....Name :
- 3. Received on date
- 4. Complaint received by
- 5. Brief detail of complaint
- 6. Target date to resolve

Signature of Authorized Officer

Designation: Seal:

(For further assistance quote your complaint reference number)

Annexure - III

PROFORMA FOR COMPLAINTS OF METERING PROBLEMS AND DISCREPANCIES OF BILLS/ DISCONNECTION AND RECONNECTION OF POWER

Consumer No.....

Complaint Ref. No (To be given by the Licensee)

- 1. Name and full address of the complainant :
- 2. Copies of the previous complaints filed with Section Officer etc. with copies of reply received, if any :
- 3. Date since which the complaint is pending :
- 4. Brief description of the present complaint to the DE :
- 5. Date of complaint lodged. :

SIGNATURE OF APPLICANT

ACKNOWLEDGEMENT TO BE FILLED BY THE LICENSEE AND HANDED OVER TO THE CONSUMER

- Division..... Date:
- 1. Complaint reference No. (To be given by the Licensee) :
- 2. Received on date :
- 3. Complaint received by :

Signature of Authorized Officer

Designation: Seal:

(For further assistance quote your complaint reference number)

Annexure - V












Name of the Office:

Location:

Date: Complaint Register

Sl. No.	Name, Address & Tel.No. of the complainant	Consumer No. and date and time of receipt of complaint	Complaint Reference No. given by APTRANSCO	Nature of complaint	Remedial action taken to resolve the complaint	Date & time of Disposal	Remarks
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)

Annexure - VI

Monthly Report on Complaints for the month ending              

Sl. No.	No. of complaints pending at the beginning of the month	No. of complaints received during the reporting month	No. of complaints resolved out of Col.(2)	No. of complaints resolved out of Col.(3)	Total No. pending at the end of the month	Remarks indicating inter alia reasons for non-resolution of complaints
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

Annexure- VII

SUMMARY OF COMPLAINT HANDLING PROCEDURE

S.No.	Details of consumer requirements	Officer to whom complaint/ requisition is to be made	Supervising authority	Time limit for compliance		Remarks
				Urban areas	Rural areas	
1	Interruption / Failure of power supply					
(i)	Fuse off calls	Fuse off call centre / Section Officer	ADE (Operation)	4 hours	12 hours	
(ii)	Line break downs	Section Officer (Operation)	ADE (Operation) / DE (Operation) EHT	6 hours	24 hours	
(iii)	Replacement of failed Distribution	Section Officer (Operation)	ADE (Operation)/ DE	24 hours	48 hours	

	Transformers		(Operation)			
(iv)	Replacement of damaged service wire :					
(a)	In case of damage to service wire due to Consumer's fault.	Section Officer (Operation)	ADE (Operation)/ DE (Operation)	7 days	7 days	7 days, from the date of payment of cost of service wire by the Consumer.
(b)	In case of damage to service wire on account of normal wear and tear (service wire to be supplied by the Licensee free of cost).	Section Officer (Operation)	ADE (Operation)/ DE (Operation)	7 days	7 days	7 days, from the date of receipt of complaint.
2	Voltage complaints					
(i)	Local Problems	FOC/ Section Officer (Operation)	ADE (Operation)/ DE (Operation)	10 days	10 days	
(ii)	System inadequacy	FOC/ Section Officer (Operation)	ADE (Operation)/ DE (Operation)	120 days	120 days	
3	Scheduled outages/ load sheddings	DE/Operation	SE (Operation)	-	-	
4 (a)	Replacement of struck up/ defective meters	Section Officer (Operation)	ADE (Operation)	30 days	30 days	
(b)	Replacement of burnt meter	Section Officer (Operation)	ADE (Operation)	7 days	7 days	If burning is not attributable to

						consumer. Otherwise within 7 days of payment.
5	Billing problems					
(i)	LT Consumers					
(a)	If no additional information is required	AAO/ ERO	DE (Operation)	Immediately	Immediately	
(b)	If additional information is required	AAO/ ERO	DE (Operation)	7 days	7 days	
(c)	In other cases where additional information is required and complaint is made with 7 days of receipt of bill	AAO/ ERO	DE (Operation)	7 days	7 days	
(ii)	HT Consumers					
(a)	If no additional information is required	SAO (Operation)	SE (Operation)	Immediately	Immediately	
(b)	If additional information is required and complaint is made within 7 days of receipt of bill	SAO (Operation)	SE (Operation)	7 days	7 days	
(c)	In other cases where additional information required	SAO (Operation)	SE (Operation)	15 days	15 days	
6	Improper disconnection and delay in reconnection of power supply					

(i)	LT Consumers	ADE/ Operation	DE/ Operation	Immediately if consumer is not at fault	Immediately if consumer is not at fault	If consumer is at fault a suitable reply is to be given within 2 days by ADE/ Operation.
(ii)	HT Consumers	DE/ Operation	SE/ Operation	Immediately if consumer is not at fault	Immediately if consumer is not at fault	If consumer is at fault a suitable reply is to be given within 2 days by ADE/ Operation.
7	New connections / shifting or change of installation					
(i)	All LT connections other than Industrial.	Section Officer Operation	ADE / Operation	15 days of completing all formalities and if there is no extension. 30 days if extension or additional/ enhancement of distribution transformer is needed	15 days of completing all formalities and if there is no extension. 30 days if extension or additional/ enhancement of distribution transformer is needed	
(ii)	LT Industrial connections	DE/ Operation	SE/ Operation	15 days of completing all formalities and if there is no extension. 30 days if extension or additional/ enhancement of distribution transformer is needed	15 days of completing all formalities and if there is no extension. 30 days if extension or additional/ enhancement of distribution transformer is needed	

				enhancement of distribution transformer is needed	enhancement of distribution transformer is needed	
(iii)	HT connections with CMD below 5000 kVA	SE/ Operation	CE/ Commercial	120 days after completing all formalities.	120 days after completing all formalities.	
(iv)	HT connections with CMD of 5000 kVA and above	CE/ Commercial	MD of DISCOM	180 days after completing all formalities	180 days after completing all formalities	