

## MPSEZ Utilities Limited

**ગ્રાહક અધિકારપત્ર\*** ..... ગુજરાત વિદ્યુત નિયામક આયોગ દ્વારા તા.૦૬.૧૨.૨૦૨૩ ના રોજ બહાર પાડવામાં આવેલી સૂચના ક્રમાંક-૨૦૨૩ મુજબ

<b>A</b>	<p><b>ડિમાન્ડ નોટ જારી કરવાની સમય મર્યાદા</b></p> <p>(અરજી સાથે તમામ સહાયક દસ્તાવેજો પ્રાપ્ત થયા પછી)</p> <p>ડિમાન્ડ નોટ જારી કરવી</p> <p>૭ દિવસમાં</p>	<b>A3</b>	<p><b>હાલના પ્રાંગણમાં સર્વિસ કનેક્શનની શિફ્ટિંગ / લાઇન ડિવિઝેશન અને ઉપકરણોની શિફ્ટિંગ માટેનો ધોરણ સમય (ડિમાન્ડ નોટની સંપૂર્ણ ચુકવણી પ્રાપ્ત થયા પછી)</b></p> <p>1 હાલના પ્રાંગણમાં મીટર/સેવા</p> <p>૩ દિવસમાં</p> <p>2 LT/HT લાઇન્સ</p> <p>૭ દિવસમાં</p> <p>3 ટ્રાન્સફોર્મર સ્ક્રક્યર</p> <p>૧૫ દિવસમાં</p>
		<b>C</b>	<p><b>વિદ્યુત કનેક્શનના નામ અથવા માલિકીમાં ફેરફાર (જરૂરી દસ્તાવેજો સાથે સંપૂર્ણ અરજી અને જરૂરી ફી ની ચુકવણી પ્રાપ્ત થયા પછી)</b></p> <p>૭ દિવસમાં</p>
		<b>D</b>	<p><b>ફરિયાદોની નિવારણ પ્રક્રિયા (માનક સમય, ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી)</b></p>
<b>A1</b>	<p><b>નવા કનેક્શનને એનર્જીઇઝ કરવા, લોડ વધારવા, નવા સ્થળે કનેક્શન શિફ્ટ કરવા અને સર્વિસ કન્વર્ઝન પછીનો ધોરણ સમય (ડિમાન્ડ નોટની સંપૂર્ણ ચુકવણી પ્રાપ્ત થયા પછી)</b></p> <p>1 હાલની વિતરણ વ્યવસ્થામાંથી</p> <p>૭ દિવસ (શહેર), ૧૦ દિવસ (ગામ)</p> <p>2 LT લાઇનનો 150 મીટર સુધીનો વિસ્તરણ</p> <p>૧૫ દિવસમાં</p> <p>3 150 મીટરથી વધુ LT લાઇન વિસ્તરણ અથવા ટ્રાન્સફોર્મર અપગ્રેડ</p> <p>૨૧ દિવસમાં</p> <p>4 નવા ટ્રાન્સફોર્મરનું સ્થાપન</p> <p>૩૦ દિવસમાં</p> <p>5 નવા HT લાઇન અને ટ્રાન્સફોર્મર સ્થાપન અથવા હાલની HT લાઇન અપગ્રેડ</p> <p>૯૦ દિવસમાં</p> <p>6 EHT લેવલ લાઇન/સબસ્ટેશન સ્થાપન/અપગ્રેડ</p> <p>૧૮૦ દિવસમાં</p>	<b>D1</b>	<p><b>વિદ્યુત પુરવઠાની પુનઃસ્થાપના</b></p> <p>શહેરી વિસ્તાર</p> <p>ગ્રામ્ય વિસ્તાર</p> <p>1 LT સાઇડ ડિસ્ટ્રિબ્યુશન ટ્રાન્સફોર્મરનો ફ્યુઝ ઉડવો / MCB સમસ્યા / ઢીલા કનેક્શન વગેરે</p> <p>૨ કલાકમાં</p> <p>૬ કલાકમાં</p> <p>2 HT સાઇડ ડિસ્ટ્રિબ્યુશન ટ્રાન્સફોર્મરનો ફ્યુઝ ઉડવો</p> <p>૩ કલાકમાં</p> <p>૬ કલાકમાં</p> <p>3 HT અને LT લાઇનની ખામી</p> <p>4 કલાકમાં</p> <p>૧૨ કલાકમાં</p> <p>4 ડિસ્ટ્રિબ્યુશન ટ્રાન્સફોર્મર ફેલ્યુર</p> <p>૬ કલાકમાં</p> <p>૨૪ કલાકમાં</p> <p>5 અંડરગ્રાઉન્ડ સેવા/HT-LT કેબલ ફેલ્યુર — A: તાત્કાલિક વ્યવસ્થા, B: ખામી સુધારણા</p> <p>A- ૬ કલાકમાં</p> <p>A- ૧૨ કલાકમાં</p> <p>B- ૧૨ કલાકમાં</p> <p>B- ૨૪ કલાકમાં</p>
<b>A2</b>	<p><b>તાત્કાલિક વિદ્યુત કનેક્શન (ડિમાન્ડ નોટની સંપૂર્ણ ચુકવણી પ્રાપ્ત થયા પછી)</b></p> <p>1 હાલની વિતરણ વ્યવસ્થાથી</p> <p>૨ દિવસ (૪૮ કલાક)</p> <p>2 નેટવર્કમાં ફેરફાર જરૂરી હોય ત્યારે</p> <p>૭ દિવસમાં</p>	<b>D2</b>	<p><b>વોલ્ટેજ ભિન્નતા</b></p> <p>1 ન્યૂટ્રલ વોલ્ટેજ સપ્લાયના 2% થી વધુ</p> <p>તરત</p> <p>2 ઓછું વોલ્ટેજ</p> <p>૬૦ દિવસ (LT અપગ્રેડ/ટ્રાન્સફોર્મર/કેપેસિટર)</p> <p>૧૮૦ દિવસ (HT / EHT સિસ્ટમના સુધારણા/અપ ગ્રેડેશનની જરૂર હોય ત્યારે)</p>
<b>B</b>	<p><b>વીજળીના પુનઃકનેક્શન માટેનો ધોરણ સમયગાળો (પુનઃજોડાણ શુલ્ક અને સિક્યુરિટી ડિપોઝિટ સહિતની બાકી રકમ પ્રાપ્ત થયા પછી)</b></p> <p>I જેઓમાં ડિસ્કનેક્શન 6 મહિનાથી ઓછું છે</p> <p>1 સર્વિસ લાઇન અથવા મીટર સ્થાપન વગરનું પુનઃકનેક્શન</p> <p>6 કલાકમાં</p> <p>2 સર્વિસ લાઇન અથવા મીટર સ્થાપન જરૂરી હોય ત્યારે</p> <p>૧ કામના દિવસમાં</p> <p>II ડિસ્કનેક્શન 6 મહિનાથી વધુ હોય ત્યારે</p> <p>1 લાઇસન્સી દ્વારા કોઈ કામ જરૂરી નથી અને ટેકનિકલી પુનઃકનેક્શન શક્ય છે</p> <p>૪૮ કલાકમાં</p> <p>2 લાઇસન્સી દ્વારા કોઈપણ કામ જરૂરી હોય તો</p> <p>૭ દિવસમાં</p>	<b>D3</b>	<p><b>મીટર / મીટરિંગ સિસ્ટમ</b></p> <p>શહેરી વિસ્તાર</p> <p>ગ્રામ્ય વિસ્તાર</p> <p>1 સાઇટ પર નિરીક્ષણ/ચેક/ટેસ્ટ</p> <p>૭ કામના દિવસમાં</p> <p>૧૫ દિવસમાં</p> <p>2 સાઇટ પર નિરીક્ષણ દરમિયાન ખામી જોવા મળે તો ગ્રાહકને જાણ કરી અને મીટર બદલવું</p> <p>૨૪ કલાકમાં</p> <p>૭૨ કલાકમાં</p>
		<b>D4</b>	<p><b>બિલિંગ સંબંધિત ફરિયાદો</b></p> <p>1 બિલિંગ ભૂલ સુધારણા (વધારાની માહિતી વગર)</p> <p>તે જ દિવસે</p> <p>2 વધારાની માહિતી જરૂરી હોય ત્યારે</p> <p>૧૦ દિવસમાં</p> <p>3 સાઇટ મુલાકાત જરૂરી હોય ત્યારે</p> <p>૧૫ દિવસમાં</p>
		<p><b>વીજળી સેવા મેળવવા સંબંધિત કોઈપણ પ્રક્રિયા, પૂછપરછ અથવા ફરિયાદ માટે ગ્રાહક MITAP સબસ્ટેશન, મુન્દ્રા-૩૦૪૨૧ ખાતે સંપર્ક કરી શકે છે અથવા હેલ્પલાઇન નંબર ૦૨૮૩૮-૨૫૫૭૯૭ પર સંબંધિત અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે.</b></p> <p><i>* અર્થઘટન માટે મૂળભૂત અંગ્રેજી નકલ પ્રમાણભૂત ગણાશે.</i></p>	