



रूरल इलेक्ट्रीफिकेशन कारपोरेशन लिमिटेड

ग्रामीण वितरण फ्रैंचाइजिंग

प्रशिक्षण संबंधी नियम-पुस्तक

(इस पाठ्यक्रम का उद्देश्य ग्रामीण वितरण फ्रैंचाइजी के विभिन्न माडलों के संकल्पनात्मक ढांचे और फ्रैंचाइजी कार्य करने तथा फ्रैंचाइजी नियुक्ति की प्रक्रिया के कारोबार को भली-भांति समझने में प्रतिभागियों की मदद करना है।)



विषय-वस्तु तालिका

I. पाठ्यक्रम का उद्देश्य

II. लक्षित प्रशिक्षार्थी

अध्याय 1 : उद्यमशीलता क्या है?

अध्याय 2 : राजीव गांधी ग्रामीण विद्युतीकरण योजना (आरजीजीवीवाई)

अध्याय 3 : फ्रैंचाइजिंग का उद्देश्य और विद्युत वितरण क्षेत्र में इसकी प्रयोज्यता

वितरण फ्रैंचाइजी मूलाधार/उद्देश्य

अध्याय 4 : विद्युत वितरण कारोबार का प्रबंधन, तकनीकी और वाणिज्यिक विशेषताएं

बिजली की विशेषताएं

उत्पादन

पारेषण और वितरण

राजस्व प्रबंधन

अध्याय 5 : समुचित विद्युत विनियामक आयोग का कानून/ विनियम/ निर्देश

अध्याय 6 : विभिन्न फ्रैंचाइजी विकल्पों का मूल्यांकन और सबसे उपयुक्त विकल्प का चयन

मॉडल क : वसूली आधारित राजस्व फ्रैंचाइजी

मॉडल ख : इनपुट आधारित राजस्व फ्रैंचाइजी

मॉडल ग : इनपुट आधारित फ्रैंचाइजी

मॉडल घ : प्रचालन और अनुरक्षण फ्रैंचाइजी

मॉडल ड. : ग्रामीण विद्युत सहकारी समितियां

मॉडल च : विद्युत सहकारी समिति - संविदा के माध्यम से प्रचालन प्रबंधन

अध्याय 7 : अलग-अलग फ्रैंचाइजी मॉडलों के अधीन विनियामक हस्तक्षेप और विभिन्न पक्षकारों के दायित्व

फ्रैंचाइजी व्यवस्था के अधीन भूमिका और दायित्व

फ्रैंचाइजी की भूमिका

फ्रैंचाइजर/यूटिलिटी की भूमिका और दायित्व

अन्य स्टैकहोल्डरों की भूमिका

अध्याय 8 : फ्रैंचाइजी चयन प्रक्रिया

अध्याय 9 : फ्रैंचाइजी का उचित उद्यम और बोली तैयार करना

तरीका और पद्धति

विभिन्न स्तरों पर विचार-विमर्श

जोखिम का स्तर

बोली तैयार करना

अध्याय 10 : फ्रैंचाइजी की कारोबार योजना

अध्याय 11 : उपभोक्ता सेवा तथा देखभाल

अध्याय 12 : प्रबंधन सूचना प्रणाली

परिचय एमआईएस रूप विधान

अध्याय 13 : फ्रैंचाइजी करार

अध्याय 14 : फ्रैंचाइजी को यूटिलिटी की सहायता

अध्याय 15 : ग्रामीण विद्युत वितरण फ्रैंचाइजी और उपभोक्ताओं के साथ उनका विचार-विमर्श

अध्याय 16 : विवाद समाधान

अध्याय 17 : बार-बार पूछे जाने वाले प्रश्न

अनुबंध

I. पाठ्यक्रम का उद्देश्य

भारतीय विद्युत अधिनियम (2003) के अधीन सुधार को लागू करने के लिए, फ्रेंचाइजी के विशेष उपयोग के माध्यम से वितरण कंपनियों (और विद्युत बोर्डों) के क्रियाकलापों के पुनर्गठन का प्रयास सहित विद्युत वितरण की दक्षता में सुधार लाना है। कई राज्यों में शहरी और ग्रामीण, दोनों क्षेत्रों में विशेष कार्यों का फ्रेंचाइजिंग शुरू कर दिया गया है और अन्य राज्य उसकी समीक्षा और योजना को लागू करने की विभिन्न अवस्थाओं में हैं।

यह पाठ्य सामग्री रूरल इलेक्ट्रीफिकेशन कारपोरेशन लिमिटेड द्वारा सौंपे गए कार्य के अनुसार फीडबैक वेंचर द्वारा तैयार की गई है। इसका उद्देश्य पूरे देश में ग्रामीण विद्युतीकरण परियोजनाओं को बढ़ावा देने के आरईसी के मुख्य उद्देश्य को कार्यान्वित करने के लिए और ग्रामों को विश्वसनीय और वहनयोग्य बिजली उपलब्ध कराने की इसकी प्रतिबद्धता को पूरा करने में आरईसी को सहयोग देना है और इसके साथ ही ग्रामों में ऐसी उद्यमशीलता पैदा करना है जिससे जॉब के अवसर और पैदा किए जा सकें। आरईसी का उद्देश्य सरकार के चालू प्रयासों को और मजबूत करना और उनका पूरक बनना है ताकि देश की विद्युत वितरण सेवा, विशेषतः भारत के ग्रामीण क्षेत्रों में सुधार करना है और स्ग्रामों का विद्युतीकरण भारत की ऊर्जा है- के उनके लक्ष्य में उन्हें सहयोग देना है।

इस पाठ्यक्रम का उद्देश्य ग्रामीण फ्रेंचाइजीज करारों के विभिन्न मॉडलों के लिए संकल्पनात्मक ढांचे को भली भांति समझने के लिए प्रतिभागियों को सहयोग देना, प्रबंधन, तकनीक, वाणिज्यिक और विधिक पहलुओं के संबंध में वितरण कारोबार की मूलभूत बातों की जानकारी देना और तत्काल दक्षता प्राप्त करने और उन्नत ग्राहक सेवा के लिए समझ पैदा करने और तंत्र को लागू करने में उन्हें सहयोग देना है। यह पाठ्यक्रम प्रतिभागियों को फ्रेंचाइजी कार्य करने के कारोबार को भली-भांति समझने और फ्रेंचाइजी नियुक्ति की प्रक्रिया में भी उन्हें सहयोग देगा।

II. लक्षित प्रशिक्षार्थी

इस कार्यक्रम के लक्षित प्रशिक्षार्थी ऐसी मध्यम और छोटी फर्में होंगी, जिनके पास वितरण फ्रेंचाइजी कारोबार में विभिन्न प्रकार के संसाधन और क्षमताएं हों या ऐसी फर्में होंगी, जो प्रगति के पथ पर हैं और जिन्हें ऐसी आकांक्षा तथा विश्वास है कि वे आगे संवृद्धि करेंगे और अपने आपको इस प्रकार तैयार कर लेंगे कि वे वितरण फ्रेंचाइजीज के रूप में कार्य कर सकें और कारोबार के इस नए क्षेत्र में जल्दी ही सफलता की ओर अग्रसर हो सकें। हालांकि इन क्षेत्रों में ऐसे भावी फ्रेंचाइजीज को तैयार करना है जो मंडल/उप-मंडल के स्तर पर कार्य कर सकें। तथापि, ऐसे छोटे उद्यमी भी, जो अपने आपको फीडर/ट्रांसफार्मर स्तर पर छोटे कार्य करने के लिए सक्षम समझें, इस कार्यक्रम से लाभान्वित होंगे। इस प्रशिक्षण के लक्षित प्रशिक्षार्थियों में प्रशिक्षण संस्थानों से लिए गए प्रशिक्षक भी शामिल होंगे, जो इस कार्यक्रम में भाग ले रहे हैं और जो बाद में अंतिम लक्षित प्रशिक्षार्थियों को प्रशिक्षण देंगे।

आशा की जाती है कि इस कार्यक्रम के दौरान प्रतिभागी अपने अनुभव और सोच को इस मंच पर लाएंगे और इस प्रकार विद्यमान मॉडल और नए मॉडल तैयार करने में सुधार करेंगे तथा कार्यक्रम के अंत में वितरण फ्रेंचाइजी के लिए बोली प्रस्तुत करने और उसका प्रबंध करने में सफल होंगे।

अध्याय 1 :- उद्यमशीलता क्या है?

उद्यमशीलता नए संगठनों को शुरू करने और परिपक्व संगठनों को सुदृढ़ करने, विशेषतः नए कारोबार में सामान्यतया अभिनिर्धारित अवसरों के उत्तर में एक परिपाटी है। उद्यमशीलता प्रायः कठिनाई से समझ में आती है क्योंकि नए कारोबार में अधिकांश लोग असफल रहते हैं। उद्यमशीलता क्रियाकलाप इनसे काफी भिन्न है, जो उस संगठन के प्रकार पर निर्भर करता है, जिसे शुरू किया जा रहा है। उद्यमशीलता हल्की परियोजनाओं के स्तर पर होती है (जिसमें केवल अंशकालिक उद्यमशीलता होती है) ताकि रोजगार के अवसर पैदा करने में बड़ा कार्य किया जा सके। कई 'उच्च स्तरीय' उद्यमशीलता के उद्योग औद्योगिक पूंजी या अचानक वित्त व्यवस्था की मांग करता है ताकि कारोबार को चलाने के लिए पूंजी बढ़ाई जा सके। ऐसे फरिश्ता निवेशक सामान्यतः कारोबार में 20-30% या इससे अधिक भागीदारी चाहते हैं। वर्तमान में कई प्रकार के संगठन हैं, जो उद्यमियों को सहायता देंगे। इनमें विशेषज्ञताप्राप्त सरकारी एजेंसी, कारोबार इनक्यूबेटर, साइंस पास और कुछ गैर-सरकारी संस्थाएं भी शामिल हैं।

उद्यमी की विशेषताएं

- उद्यमी के पास एक उत्साही दृष्टिकोण हो, जो उद्यम को चलाने की सबसे बड़ी ताकत होती है।
- उद्यमी के दृष्टिकोण को सामान्यतः ऐसे विशेष विचारों का समर्थन मिला हो, जो बाजार में उपलब्ध नहीं हैं।
- उसके दृष्टिकोण की वास्तविकता का एक समग्र, स्पष्ट ब्लू प्रिंट हो, भले ही उसका पूरा विवरण अभी अपूर्ण हो, लचीला हो और विकासशील हो।
- उद्यमी उत्साही धैर्य के साथ अपने दृष्टिकोण को बढ़ावा देता है। अपने लगातार और दृढ़ विश्वास के कारण उद्यमी अपने दृष्टिकोण को वास्तविकता में बदलने के लिए नीति तैयार करता है।
- उद्यमी अपने दृष्टिकोण को सफल बनाने के लिए आरंभिक जिम्मेदारी लेता है।
- उद्यमी विवेकपूर्ण जोखिम उठाते हैं। वे लागत, बाजार/ग्राहक की आवश्यकता का मूल्यांकन करते हैं और अन्य लोगों को उसमें शामिल होने और मदद देने के लिए समझाते-बुझाते हैं।
- उद्यमी सामान्यतः एक सकारात्मक सोच और निर्णय लेने वाला होता है।
- एक उद्यमी के लिए प्रेरणा, अभिप्रेरणा और संवेदनशीलता की आवश्यकता होती है।

उद्यमशीलता के लाभ

प्रत्येक सफल उद्यमी केवल अपने लिए ही लाभ नहीं कमाता है, अपितु अपनी नगरपालिका, क्षेत्र या समग्र देश के लिए लाभ कमाता है। उद्यमी क्रियाकलापों से प्राप्त किए जा सकने योग्य लाभ इस प्रकार हैं:

- अनंत वैयक्तिक वित्तीय लाभ
- स्व-रोजगार, जिससे कार्य संतुष्टि मिलती है और कार्यबल में लचीलापन रहता है।
- अन्यो के लिए रोजगार, प्रायः बेहतर नौकरियां।
- अधिक उद्योगों का विकास, विशेषतः ग्रामीण क्षेत्रों में या आर्थिक परिवर्तनों में पिछड़े क्षेत्रों में, उदाहरणार्थ वैश्विक प्रभाव के कारण।

- स्थानीय सामग्री को घरेलू खपत और निर्यात के लिए तैयार माल में बदलने की प्रक्रिया का प्रोत्साहन।
- आय पैदा करना और आर्थिक संवृद्धि को बढ़ाना।
- स्वस्थ प्रतियोगिता और उसके परिणामतः उच्च दर गुणवत्ता वाले उत्पादों को बढ़ावा देना।
- अधिक माल और सेवा उपलब्ध करना।
- नए बाजारों का विकास करना।
- लघु उद्योग विनिर्माण में आधुनिक प्रौद्योगिकी के प्रयोग को बढ़ावा देना ताकि अधिक उत्पादकता को बढ़ावा मिले।
- अधिक अनुसंधानों/ अध्ययनों को बढ़ावा देना और घरेलू खपत के लिए आधुनिक मशीनों और उपकरणों का विकास करना।
- उद्यमशीलता के गुण का विकास करना और भावी उद्यमियों में प्रवृत्ति बढ़ाना ताकि ग्रामीण क्षेत्रों में महत्वपूर्ण परिवर्तन लाया जा सके।
- अन्यों द्वारा दी जा रही नौकरी पर निर्भर रहने से स्वतंत्रता।
- अधिक प्राप्ति करने की क्षमता।
- अनौपचारिक अर्थव्यवस्था में कमी।
- बेहतर घरेलू उद्यमशीलता कार्यक्रम द्वारा प्रतिभा पलायन को रोकना।

अध्याय 2 : राजीव गांधी ग्रामीण विद्युतीकरण योजना (आरजीजीवीवाई) - एक झलक

- राजीव गांधी ग्रामीण विद्युतीकरण योजना (आरजीजीवीवाई) सभी चालू योजनाओं को मिलाकर अप्रैल, 2005 में शुरू की गई थी।
- इस कार्यक्रम के अधीन भारत सरकार द्वारा 90% अनुदान दिया गया और 10% राज्य सरकारों को आरईसी द्वारा ऋण के रूप में दिया गया।
- इस कार्यक्रम के लिए आरईसी एक नोडल एजेंसी है।

राजीव गांधी ग्रामीण विद्युतीकरण योजना के लक्ष्य

- नई परिभाषा के अनुसार सभी ग्रामों और बस्तियों का विद्युतीकरण।
- सभी ग्रामीण आवासों को बिजली की पहुंच मुहैया कराना।
- गरीबी रेखा से नीचे के परिवारों को निःशुल्क बिजली का कनेक्शन देना।

राजीव गांधी ग्रामीण विद्युतीकरण योजना के अधीन बुनियादी सुविधाएं

- ऐसे ब्लॉकों में पर्याप्त क्षमता के 33/11 केवी (या 66/11 केवी) उप-केंद्र के साथ ग्रामीण विद्युत वितरण बैकबोन, जहां ये उपकेंद्र नहीं हैं।
- ग्रामों/बस्तियों में समुचित क्षमता के वितरण ट्रांसफार्मरों की व्यवस्था सहित ग्रामीण विद्युतीकरण बुनियादी सुविधाएं।
- वितरण उत्पादन प्रणाली का विकेंद्रीकरण, जो पारंपरिक या गैर-पारंपरिक ऊर्जा स्रोतों पर आधारित हो, जहां ग्रिड आपूर्ति व्यवहार्य न हो या मंहगी हो।

आरजीजीवीवाई के अधीन कार्यान्वयन का तरीका और शर्तें

- टर्न-की आधार पर कार्य-निष्पादन के लिए जिला आधारित विस्तृत परियोजना रिपोर्ट तैयार करना।
- कुछ परियोजनाओं के कार्यान्वयन में विद्युत मंत्रालय की केंद्रीय सरकारी क्षेत्रक उपक्रमों को शामिल करना।
- संबंधित ग्राम पंचायत द्वारा विद्युतीकृत ग्राम का प्रमाणीकरण।
- बेहतर उपभोक्ता सेवा और हानियों में कमी करने के लिए ग्रामीण वितरण के प्रबंधन के लिए फ्रैंचाइजी का विकास करना।
- राजीव गांधी ग्रामीण विद्युतीकरण योजना नेटवर्क में प्रतिदिन कम से कम 6-8 घंटे की बिजली की आपूर्ति सहित बिजली की आपूर्ति के संबंध में राज्य सरकार द्वारा वचनबद्धता।
- राज्य द्वारा अपेक्षित राजस्व आर्थिक सहायता का प्रावधान करना।
- ऐसे तरीके से फ्रैंचाइजीज के लिए थोक आपूर्ति टैरिफ निर्धारित करना, जो वाणिज्यिक व्यवहार्यता सुनिश्चित करे।
- 11वीं पंचवर्षीय योजना स्कीमों के लिए त्रि-स्तरीय गुणता मानीटरिंग अनिवार्य करना।
- प्रगति की वेब-आधारित मानीटरिंग।

- पूर्व-निर्धारित लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए उससे संबंधित निधियां जारी करना।
- ठेकेदार के स्तर तक निधियों का इलेक्ट्रॉनिक अंतरण।
- राज्य सरकारों द्वारा ग्रामीण विद्युतीकरण योजनाओं की अधिसूचना।

अब तक की प्रगति (31.03.2008 की स्थिति के अनुसार)

- 47826 अविद्युतीकृत गांवों में निर्माण कार्य पूरा किया गया।
- 40838 पहले ही विद्युतीकृत गांवों में गहन विद्युतीकरण कार्य पूरा किया गया।
- 22.93 लाख गरीबी रेखा से नीचे के आवासों को निःशुल्क बिजली कनेक्शन दिए गए।
- 75368 ग्रामों में विभिन्न प्रकार की फ्रैंचाइजी तैनात की गई।
- 130 नए उप-केंद्रों का निर्माण कार्य पूरा किया गया।

विद्युतीकृत ग्रामों की परिभाषा

वर्ष 2004-05 से लागू ग्रामीण विद्युतीकरण की नई परिभाषा (विद्युत मंत्रालय द्वारा अपने पत्र सं.42/1/2001-डी(आरई) दिनांक 5 फरवरी, 2004 और पत्र सं.42/1/2001-डी(आरई) दिनांक 17 फरवरी, 2004 के जरिए उसका शुद्धि पत्र जारी किया गया।)

नई परिभाषा के अनुसार कोई भी ग्राम विद्युतीकृत के रूप में घोषित किया जाएगा, यदि-

- वितरण ट्रांसफार्मर और वितरण लाइनों जैसी बुनियादी सुविधाएं स्थानीय क्षेत्रों और दलित बस्ती/पुरवा, यदि कोई हो, में आधारभूत बुनियादी सुविधाएं मुहैया कराई गई हों।
- विद्यालय, पंचायत कार्यालय, स्वास्थ्य केंद्रों, औषधालयों, सामुदायिक केंद्रों आदि जैसे सार्वजनिक स्थानों में बिजली मुहैया कराई गई हो।
- विद्युतीकृत किए गए घरों की संख्या ग्राम की कुल घरों की संख्या का कम से कम 10% हो।

अध्याय 3 : फ्रैंचाइजीज का उद्देश्य और विद्युत वितरण क्षेत्र में इसकी प्रयोज्यता

राजीव गांधी ग्रामीण विद्युतीकरण योजना के दिशानिर्देशों के माध्यम से ग्रामीण क्षेत्रों में पूर्व अपेक्षा के रूप में निर्धारित किए गए उपायों में से एक उपाय जो ग्रामीण क्षेत्रों में हानियों को नियंत्रित करने और जनशक्ति प्रतिस्थापित करने की एक आवश्यकता के कारण अपनाया गया है, वह है “फ्रैंचाइजी” व्यवस्था के माध्यम से वितरण नेटवर्क को बाह्य लोगों द्वारा संचालित करना। हालांकि यह प्रक्रिया अभी शुरू की जा रही है, तथापि इस क्रियाकलाप को सुव्यवस्थित और सम्मिलित तरीके से चलाना महत्वपूर्ण है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि सूचना के विभिन्न स्तरों को फ्रैंचाइजर (वितरण कंपनी) और फ्रैंचाइजी (प्राइवेट उद्यमी/कंपनी) दोनों द्वारा उचित रूप से दस्तावेज तैयार किए गए हैं और उन्हें भली-भांति समझ लिया गया है।

इस तंत्र में विद्यमान होने वाले संबंध को तत्काल भली-भांति समझने के लिए फ्रैंचाइजी व्यवस्था का एक स्थूल ढांचा नीचे दर्शाया गया है:-

वितरण बटन	ग्राहक
लाइसेंसधारी	क्षेत्र 1
	फ्रैंचाइज
लाइसेंसधारी	क्षेत्र 2
लाइसेंसधारी	क्षेत्र ए

➤ अर्थव्यवस्था में बिजली की महत्वपूर्ण भूमिका

विद्युत शक्ति आर्थिक विकास और बिजली की कमी का अर्थव्यवस्था पर नकारात्मक प्रभाव पड़ता है। प्रगति के पथ पर आगे बढ़ाने हेतु देश के लिए आपूर्ति-मांग के अंतर को अवश्य पूरा करना चाहिए और आवश्यकता आपूर्ति मांग से अधिक होनी चाहिए। इसके अलावा, कोई विकल्प नहीं है, क्योंकि हम इस व्यवस्था में रहने के आदी हैं। बिजली की जरूरत केवल शहरी क्षेत्रों में ही नहीं है अपितु ग्रामीण क्षेत्रों में भी है। भारत निर्माण योजना, राजीव गांधी ग्रामीण विद्युतीकरण योजना (आरजीजीवीवाई) जिसका अभिन्न अंग है, का उद्देश्य ग्रामीण और शहरी भारत के बीच के अंतर को भरना है ताकि हमारे विकास के लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए ग्रामीण भारत में सामाजिक-आर्थिक बदलाव लाया जा सके।

➤ सबके लिए बिजली

2012 तक मांग पर सब को बिजली उपलब्ध कराना हमारे राष्ट्रीय कार्यक्रम का भाग है। ग्रामीण और शहरी क्षेत्रों में बिजली की आपूर्ति के संबंध में भेदभाव को समाप्त करना इस कार्यक्रम का महत्वपूर्ण उद्देश्य है। इस कार्यक्रम में ऐसी ग्रामीण विद्युतीकरण बुनियादी सुविधा स्थापित करने पर विचार किया गया है, जिसमें ग्रामीण विद्युत वितरण बैकबोन हो। इस बैकबोन में प्रत्येक ब्लॉक में कम से कम एक उप-केंद्र हो, वह राज्य पारेषण प्रणाली से समुचित रूप से जुड़ा हो, जहां ग्रिड कनेक्टिविटी व्यवहार्य न हो, वहां आवश्यक आपूर्ति फीडर सहित प्रत्येक ग्राम में कम से कम एक वितरण ट्रांसफार्मर स्थापित किया जाए और वितरण नेटवर्क सहित ऐसी विकेंद्रीकृत वितरित उत्पादन सुविधा हो।

ग्रामीण विद्युत वितरण बुनियादी सुविधा स्थापित कर देना इस कार्य की समाप्ति नहीं है। ग्रामीण भारत में व्यवहार्य विद्युत सेवा के हमारे उद्देश्य की प्राप्ति में पहला बड़ा कदम है। कृषि में उत्पादकता बढ़ाने में अनुकूल परिणाम होंगे और श्रम, स्वास्थ्य सुविधाएं और शिक्षा सेवाएं देने में सुधार होगा और आधुनिक संचार साधनों का उपयोग होगा। जीवन की गुणवत्ता पर ग्रामीण विद्युतीकरण के महत्व को अब सभी

भली-भांति जानते हैं। ग्रामीण विद्युतीकरण से विशेषतः अधिकांश महिलाओं को लाभ हुआ है, क्योंकि इससे उन्हें रोजगार के अधिक अवसर प्राप्त होते हैं और उनका सशक्तीकरण होता है।

➤ **आपूर्ति मांग का अंतर और विद्युत आपूर्ति की गुणवत्ता**

बाहरी और ग्रामीण, दोनों क्षेत्रों में मांग पर विश्वसनीय, लगातार विद्युत आपूर्ति करने के लिए वितरण की बुनियादी सुविधाओं को पर्याप्त होना चाहिए। हालांकि शहरी क्षेत्रों में विद्युत वितरण की बुनियादी सुविधा विद्यमान है और ऊर्जा की बढ़ती हुई मांग को पूरा करने हेतु उपयुक्त बनाने के लिए इसे अद्यतन करने की चुनौती है, तथापि ग्रामीण क्षेत्र में नये बुनियादी ढांचे को बनाने और विद्यमान बुनियादी ढांचे के बड़े स्तर पर उच्चीकरण की आवश्यकता है। घोषित वोल्टता और आवृत्ति से हटने से बिजली की गुणवत्ता शहरी क्षेत्रों में तभी बनाए रखी जा सकती है जब स्वीकृत सीमा तक इसका विपथन किया जाए। यही स्थिति ग्रामीण क्षेत्रों में भी है।

➤ **राजस्व स्थायित्व और सुधार की आवश्यकता**

शहरी बिजली वितरण का वर्तमान ढांचा कई दृष्टियों से घटिया साबित हुआ है, मुख्य रूप से अस्वीकार्य उच्च समेकित तकनीकी और वाणिज्यिक हानियों के कारण। इनके परिणामतः लोड के बढ़ने को पूरा करने के लिए अपेक्षित अधिक आवश्यक निवेश को पूरा करने के लिए वितरण यूटिलिटीज सफल नहीं हो पाई हैं। राजस्व और व्यय के बीच के अंतर को पूरा करने के केवल तीन तरीके हैं - टैरिफ में वृद्धि करना, ग्राहकों द्वारा सामान्यतः अदा किए जाने वाले राजस्व से अधिक अदायगी करना या सरकारी आर्थिक सहायता, जिसका अर्थ यह है कि करदाता अधिक कर अदा करें, जो लोगों को स्वीकार्य नहीं है या कंपनी तब तक हानि उठाती रहे जब तक वह ऐसा करने में असमर्थ न हो जाए और यह स्थिति बढ़ती ही जाएगी। इन तीनों तरीकों में से तब तक किसी से भी हल नहीं निकल सकता है, जब तक विद्युत वितरण प्रणाली में कोई बड़ा परिवर्तन नहीं किया जाता है।

स्पष्टतः, राजस्व स्थायित्व विद्युत वितरण नेटवर्क को चलाने के लिए एक अनिवार्य अपेक्षा है। यह शहरी और ग्रामीण नेटवर्क, दोनों के लिए सही है और न्यूनतम स्तर व्यवहार्यता के लिए कुल तकनीकी और वाणिज्यिक हानियों में कमी करना आवश्यक है। तकनीकी हानियों में कमी करते समय, फीडर क्षमता को सुदृढ़ करने और विद्युत कारक प्रतिपूर्ति, मीटरिंग के तरीके में भारी परिवर्तन के लिए वाणिज्यिक हानियों में कमी करने, बिलिंग, राजस्व वसूली और बिजली की चोरी को कम करने के प्रभावी उपायों जैसे उपायों द्वारा प्राप्त किया जा सकता है।

वितरण फ्रैंचाइजी का युक्तियुक्तकरण/उद्देश्य

ऐसी वितरण फ्रैंचाइजी के संदर्भ में, जिसके अधीन वितरण कंपनियां इस व्यवस्था के माध्यम से प्राइवेट भागीदारी में लगी हुई हैं, पहले के भागों में उन पर चर्चा की गई है। अब हम प्रारंभिक संकल्पना/ परिभाषाओं के संबंध में विस्तार से विचार करने का प्रयास करेंगे ताकि इस संकल्पना को अधिक अच्छी तरह से समझा जा सके।

➤ **परिभाषाएं**

“फ्रैंचाइजी से तात्पर्य है ऐसा व्यक्ति जिसे वितरण लाइसेंसधारी द्वारा आपूर्ति के अपने क्षेत्र विशेष में अपनी ओर से बिजली का वितरण करने के लिए प्राधिकृत किया गया हो।” (विद्युत अधिनियम, 2003 : खण्ड 2 (परिभाषाएं) : उपखंड 27)

➤ **एक क्षेत्र की वितरण फ्रैंचाइजिंग दूसरे क्षेत्रों की फ्रैंचाइजिंग से भिन्न कैसे होती है**

खुदरा फ्रैंचाइजी: खुदरा कारोबार की फ्रैंचाइजिंग लंबे समय के लिए और उद्योगों के विभिन्न क्षेत्रों के आसपास की जाती रही है। ऐसा देखा जाता है कि जब कोई बड़ी कंपनी खुदरा निकासी शुरू करके अपने कारोबार को बढ़ाने की आकांक्षा करती है, लेकिन इसे कठिन पाती है या अपनी शाखाएं खोलने को पर्याप्त लाभकारी नहीं पाती है तो वह फ्रैंचाइजिंग की ओर आकर्षित होती है।

फ्रैंचाइजर की ब्रांड इक्विटी का उपयोग करके और अपनी तकनीकी तथा विपणन विशेषज्ञता का प्रयोग करके फ्रैंचाइजीज लाभ कमाते हैं। खुदरा कारोबार की फ्रैंचाइजिंग पूरे देश में फ़ैले स्पेंसर्स या बिग बाजार जैसे सबसे बड़े उदाहरण हैं। फ्रैंचाइजी का प्रकार फ्रैंचाइजी और फ्रैंचाइजर के बीच की प्रकृति पर निर्भर करता है। फ्रैंचाइजी करार पर निर्भर करते हुए फ्रैंचाइजर निम्नलिखित को प्राप्त करके लाभ कमाता है:

- ब्रांड नाम के लिए रॉयल्टी
- तकनीकी और विपणन सहायता के लिए फीस
- लाभ और कारोबार में हिस्सेदारी

एक फुटकर फ्रैंचाइजी और एक विद्युत वितरण फ्रैंचाइजी में अंतर होता है और उनके कार्य करने के तरीके में समानता होती है।

हालांकि वितरण फ्रैंचाइजी के प्रत्येक तत्त्व पर बाद के अध्यायों में विस्तार से चर्चा की गई है, तथापि निम्नलिखित तालिका में मोटे तौर पर वितरण फ्रैंचाइजी और खुदरा फ्रैंचाइजी के बीच के मुख्य अंतर को दर्शाया गया है।

तालिका 1 : रिटेल फ्रैंचाइजी बनाम विद्युत वितरण फ्रैंचाइजी

मुद्दे	विद्युत वितरण फ्रैंचाइजी	रिटेल फ्रैंचाइजी
जेनेसिस	अस्थायी हानियों को कम करने की आवश्यकता	कारोबार संवृद्धि
उपभोक्ता आधार	फ्रैंचाइजी फ्रैंचाइजर के उपभोक्ता आधार को फ्रैंचाइज्ड क्षेत्र के अंतर्गत प्राप्त करता है।	उपभोक्ता का आधार या फ्रैंचाइजी का क्षेत्र परिभाषित नहीं है। फ्रैंचाइजी ऐसे उपभोक्ताओं से कारोबार प्राप्त करता है, जो फ्रैंचाइजर के ब्रांड नाम से लिए जाते हैं।
फ्रैंचाइजर का जोखिम	फ्रैंचाइजी के कार्य-निष्पादन न करने से फ्रैंचाइजर का कार्य-निष्पादन नहीं हो पाता है।	इसमें उपभोक्ता या समाज फ्रैंचाइजर का कोई दायित्व नहीं होता है।
फ्रैंचाइजी का जोखिम	इसका कार्य-निष्पादन फ्रैंचाइज्ड क्षेत्र में फ्रैंचाइजर से बेहतर हो, हो सके तो उससे भी अधिक।	फ्रैंचाइज्ड करार पर ऐसा कोई मापदंड लागू नहीं होता है।

➤ **वितरण फ्रैंचाइजी: ग्रामीण**

यह एक ऐसा समुचित तंत्र है, जो ऐसे राजस्व स्थायित्व को सुनिश्चित करेगा जिससे ग्रामीण विद्युत फ्रैंचाइजी के विकास की दिशा मिल सके। वास्तव में, इसे हमारे ग्रामीण विद्युतीकरण कार्यक्रम का

आखिरी हिस्सा माना गया है। इस कार्यक्रम का स्थायित्व फ्रैंचाइजी के सफल नियोजन पर निर्भर करता है।

फ्रैंचाइजी ग्रामीण पुरुष और महिलाओं के लिए रोजगार के नये अवसर खोलने के साथ-साथ ग्रामीण लोगों में स्वामित्व की भावना पैदा करता है। ग्रामीण वितरण का प्रबंधन ऐसे फ्रैंचाइजीज के माध्यम से किया जाएगा, जो एक व्यक्तिगत उद्यमी हो, कोई गैर-सरकारी संगठन हो, स्वयं सहायता समूह की महिलाएं हों, प्रयोक्ता संस्थाएं, सहकारी समितियां आदि हों। पंचायती राज संस्थाएं सलाहकार की हैसियत से उस कार्य काफ़ी महत्वपूर्ण भूमिका अदा करेंगी, जिसकी सेवाएं फ्रैंचाइजी द्वारा दी जा रही हैं।

उत्तर प्रदेश, हरियाणा, राजस्थान, बिहार, छत्तीसगढ़, पश्चिम बंगाल, नागालैंड, कर्नाटक, असम और उत्तरांचल जैसे कुछ राज्यों ने वितरण नेटवर्क में फ्रैंचाइजी प्रणाली को लागू करने की कार्रवाई पहले ही कर दी है। नागालैंड, असम, कर्नाटक, पश्चिम बंगाल और उत्तरांचल जैसे जिन राज्यों में पहले ही फ्रैंचाइजी शुरू कर दी गई है। उनमें हमें हानियों में कमी, वसूली दक्षता में वृद्धि और रोजगार में वृद्धि जैसे उत्साहवर्द्धक परिणाम प्राप्त हुए हैं। पश्चिम बंगाल और उत्तरांचल में फ्रैंचाइजीज के रूप में महिलाएं महत्वपूर्ण भूमिका अदा कर रही हैं। ऐसी अपेक्षा की जाती है कि ऐसे फ्रैंचाइजी, जिन्हें संविदा दी गई है, वे अपेक्षित सेवाएं संतोषजनक ढंग से ही नहीं देंगे, अपितु यूटिलिटीज के कार्यचालन में और सुधार लाने के लिए यूटिलिटीज को बहुमूल्य सहयोगी भी देंगे। यह सहयोग विशेषतः फ्रैंचाइजी व्यवस्था को स्थापित करने और प्रचालित करने के संबंध में होगा।

निम्नलिखित चित्र में फ्रैंचाइजीज की संकल्पना और ढांचे को प्रदर्शित किया गया है:

विद्युत आपूर्ति

वसूली (पीपी लागत, नेटवर्क लागत, कर्मचारी लागत, प्रचालन लागत)

पारिश्रमिक (प्रचालन लागत + दक्षता सुधार से हिस्सा)

लाइसेंसी

फ्रैंचाइजी

फ्रैंचाइजी की भूमिका

- निर्धारित आपूर्ति क्षेत्रों में वितरण लाइसेंसधारी के सभी कार्यों को करना
 - वितरण लाइसेंसधारी की लाइसेंस की शर्तों को पूरा करना
 - मरम्मत और अनुरक्षण सहित वितरण प्रचालन के लिए जिम्मेदारी
 - मीटरिंग - बिलिंग - वसूली के लिए जिम्मेदारी
 - एमआईएस की आवश्यकता के लिए आंकड़ों का संकलन करना और विनियामक का अनुपालन करना
- विवेकपूर्ण यूटिलिटी परिपाटियों, जिनमें सरकारी कानून आदि भी शामिल हैं, का पालन करना।

वसूली

विद्यु आपूर्ति

उपभोक्ता

अध्याय 4 : विद्युत वितरण कारोबार की प्रबंधन, तकनीकी और वाणिज्यिक विशेषताएं

भावी फ्रैंचाइजी के लिए यह बहुत महत्वपूर्ण है कि वह प्रबंधन, तकनीकी और वाणिज्यिक पहलों से संबंधित विद्युत वितरण कारोबार के विभिन्न तत्त्वों की जानकारी रखे। निम्नलिखित भाग में वितरण कारोबार के विभिन्न आयामों का उल्लेख किया गया है ताकि फ्रैंचाइजी, वितरण फ्रैंचाइजी कारोबार करने के लिए अपेक्षित प्रकृति और रकम का जायजा ले सके।

बिजली की विशेषताएं

बिजली की कुछ महत्वपूर्ण विशेषताएं इस प्रकार हैं:

- क) बिजली को बड़ी मात्रा में जमा नहीं किया जा सकता है और इसलिए जैसे ही इसका उत्पादन होता है, इसका प्रयोग करना होता है।
- ख) बिजली को लंबी दूरी तक ले जाना तब किफायती होता है जब उसकी तुलना ऊर्जा के अन्य स्रोतों से की जाए।
- ग) इसे ताप, प्रकाश, यांत्रिक शक्ति, उस रूप में आसानी से बदला जा सकता है जिसमें उपभोक्ता को वास्तव में ऊर्जा की जरूरत हो।
- घ) इसे देखा, सुना, सूंघा या स्पर्श नहीं किया जा सकता है।

विद्युत प्रणाली

जो बिजली हमारे परिसरों तक पहुंचती है, वह लंबी प्रक्रिया से गुजरती है। इस प्रक्रिया को मोटे तौर पर तीन भागों में विभाजित किया जा सकता है -

- उत्पादन
- पारेषण
- वितरण

उत्पादन

उत्पादन वह प्रक्रिया है, जिसके द्वारा बिजली पैदा की जाती है या उत्पादित की जाती है। जिन तरीकों से बिजली का उत्पादन किया जाता है, उन्हें उसमें प्रयुक्त ईंधन के प्रकार के द्वारा जनरेटर चलाने के लिए वर्गीकृत किया जाता है। ऊर्जा पैदा करने के विभिन्न स्रोत, थर्मल (कोयला या गैस), हाइड्रो (जल), परमाणु और ऊर्जा के नवीकरण स्रोत (हवा, सौर, या बायोमास)। यह भी सुझाव दिया गया है कि ग्रामीण विद्युतीकरण के लिए “वितरित उत्पादन” को विद्युत उत्पादन का एक स्थायी स्रोत हो सकता है। वितरित उत्पादन का उद्देश्य प्रयोग के स्थान पर या उसके समीप विद्युत उत्पादन करना है।

पारेषण और वितरण

यह एक ऐसी प्रक्रिया है, जिसके द्वारा उत्पादित बिजली को उत्पादन स्टेशन से काफी दूर पारेषित किया जाता है और अंततः आखिरी उपभोक्ता तक वितरित किया जाता है। पारेषण और वितरण के तत्त्व में निम्नलिखित तत्त्व शामिल होते हैं:

पारेषण प्रणाली

पारेषण प्रणाली में पारेषण लाइनें और उप-केंद्र होते हैं। पारेषण लाइनें उच्च वोल्टता पर बड़ी मात्रा में बिजली के प्रचालन को अंतरित करती हैं। पारेषण लाइनों को उसी वोल्टता पर दो उप-केंद्रों से जोड़ा जाता है।

पारेषण उप-केंद्र

पारेषण उप-केंद्र में ट्रांसफार्मर, वर्ष-वार सर्किट ब्रेकर्स, आइसोलेटिड बचाव और संचार उपस्कर तथा नियंत्रण कक्ष शामिल होता है। उप-केंद्र की पहचान इसकी क्षमता से होती है। इसमें इसके द्वारा पारेषित की जाने वाली उच्च वोल्टता और वोल्टता को घटाना-बढ़ाना शामिल होता है।

वितरण प्रणाली

वितरण प्रणाली पारेषण प्रणाली की तुलना में न्यून वोल्टता पर कार्य करती है और इसमें विद्युत उप-केंद्र, वितरण ट्रांसफार्मर और वितरण लाइनें होती हैं। इन्हें आगे प्राथमिक वितरण प्रणाली के रूप में वर्गीकृत किया जाता है, जो पारेषण प्रणाली को 33 केवी या 11 केवी वोल्टता स्तर पर जोड़ता है और वितरण प्रणाली की बैकबोन तैयार करता है। अन्य गौण वितरण प्रणालियां हैं, जो 415 वोल्ट और/या 240 वोल्ट की न्यून वोल्टता पर होते हैं और आखिरी दो उपभोक्ताओं को जोड़ते हैं।

वितरण उप-केंद्र

वितरण उप-केंद्र के लिए लगाया गया खंभा लगाए गए खंभे में स्टेप डाउन ट्रांसफार्मर गैंग चालित स्विच, तीन हाई टेंशन फ्यूज, तीन लाइटिंग अरेस्टर्स, लो टेंशन वितरण बॉक्स होता है, जिसमें एलटी फीडर्स की संख्या के अनुसार फ्यूज होते हैं और प्रत्येक फीडर के लिए मीटरिंग व्यवस्था होती है तथा पोल के ढांचे को ठीक स्थिति में रखने के लिए स्टे वायर होते हैं, एचटी और एलटी इनसुलेटर होते हैं जिनसे वितरण लाइनें और फीडर पोल के ढांचे से जुड़े होते हैं, अर्थनिंग व्यवस्था आदि होती है।

11/0.4 केवी वितरण ट्रांसफार्मर एक ऐसी युक्ति होती है, जो 11,000 वोल्ट की आपूर्ति को 415 वोल्ट की ए सी निकासी में ए सी को कम करता है। इसी क्षेत्र में डीटी की मानक दर 10, 25, 50, 63, 75, 100, 150, 200 केवीए (किलोवाट एम्पीयर्स) और इसी प्रकार आगे होती हैं।

एकल चरण प्रणाली

सामान्यतः छोटे घरों में एकल चरण आपूर्ति प्रणाली उपलब्ध की जाती है। एकल चरण आपूर्ति प्रणाली में दो वायर प्रणाली, एक चरण और एक न्यूट्रल वायर होता है।

भारतीय विद्युत प्रणाली में चरण और न्यूट्रल के बीच की वोल्टता 204 वोल्ट होती है, जो घरेलू उपस्करों के लिए मानक वोल्टता होती है।

तीन चरण प्रणाली

तीन चरण प्रणाली में तीन एकल चरण प्रणाली को जोड़ा जाता है।

तीन चरण प्रणाली के एकल चरण प्रणाली की तुलना में कुछ लाभ हैं, जिनमें से मुख्य लाभ यह है कि तीन चरण मोटर एकल चरण मोटर की तुलना में अधिक रगड़ और दक्ष होती है।

तीन चरण प्रणाली में सामान्यतः कलर कोड होते हैं। यह एक चार वायर प्रणाली है, जिनमें से तीन चरण वायर लाल, पीले और नीले रंग के कोड में होती हैं और न्यूट्रल वायर आमतौर पर हरे रंग की होती है।

दो चरणों के बीच एलटी वितरण वोल्टता 415 वोल्ट होती है। एक चरण और न्यूट्रल के बीच वोल्टता 240 वोल्ट होती है।

यदि सभी तीनों चरणों में करंट समान होता है और सभी तीनों चरणों की न्यूट्रल वोल्टता भी समान होती है तो तीन चरणीय प्रणाली को संतुलित प्रणाली कहा जाता है। यदि ऐसा नहीं होता है तो इसे असंतुलित प्रणाली कहा जाता है। असंतुलित प्रणाली प्रचालन में समस्याएं पैदा करती है और इससे अनावश्यक तकनीकी हानि होती है। इस प्रणाली को संतुलित रखने का प्रयास किया जाना चाहिए।

पारेषण और वितरण हानियां

पारेषण और वितरण हानियां ऊर्जा की दृष्टि से स्रोत पर उपलब्ध ऊर्जा और एक समय में उपभोक्ताओं को आपूर्ति की गई ऊर्जा के बीच की ऊर्जा का अंतर होता है। इस हानि को सामान्यतः प्राप्त ऊर्जा की प्रतिशतता के रूप में व्यक्त किया जाता है। इसके कई कारण होते हैं कि इतनी ऊर्जा के लिए उपभोक्ता से राजस्व वसूल किया जाता है, उतनी ऊर्जा पारेषण नेटवर्क से प्राप्त नहीं होती है और उसके लिए वितरण कंपनियों द्वारा भुगतान किया जाना होता है।

- विद्युत प्रणाली में तकनीकी हानि एक सक्रिय ऊर्जा हानि है, जो विद्युत लाइनों, ट्रांसफार्मर उप-केंद्र उपस्कर आदि में ऊर्जा हानि जैसे ऊर्जा की वास्तविक विशेषता के कारण होती है। इस हानि को कम किया जा सकता है, लेकिन इससे पूर्णतः नहीं बचा जा सकता है।
- वितरण फीडर में तकनीकी हानि फीडर रेसिस्टेंस को सीधे अनुपात और फीडर के माध्यम से प्रवाहित बिजली के स्कवायर, करंट डाउन की आनुपातिक बिजली वोल्टता का वही बना रहना है। दूसरे शब्दों में, तकनीकी और वितरण हानियां, (1) फीडर की लंबाई में वृद्धि, (2) फीडर के माध्यम से करंट के प्रवाह में वृद्धि, और (3) कंडक्टर के क्रॉस सेक्शन में कमी, कंडक्टर मेटिरियल का वही बने रहने के कारण लाइन/ फीडर कंडक्टर के रेसिस्टेंस में वृद्धि से बढ़ती हैं।
- इसके अलावा, यूटिलिटीज को बिलिंग और बिल वसूली की समस्या के कारण भी राजस्व हानि होती है। कभी-कभी मापी गई ऊर्जा का बिल नहीं बनाया जाता है या गलत बिल बनाया जाता है। इसके अलावा, कुछ बिल की रकम बिल्कुल वसूल नहीं की जाती है या समय पर वसूल नहीं की जाती है जिसके कारण राजस्व हानि होती है।
- कभी-कभी मानव भूल के कारण या मीटर को गलत पढ़े जाने के कारण या मीटर के ठीक से कार्य न करने के कारण या समय पर मीटर रीडिंग न किए जाने से राजस्व की और हानि होती है।
- उपर्युक्त सभी कारणों को ध्यान में रखते हुए, कुल हानियों को कुल तकनीकी और वाणिज्यिक हानि के रूप में जाना जाता है। इस प्रकार कुल तकनीकी और वाणिज्यिक हानियां कुल पारेषण और वितरण हानियां हैं, जिसमें मीटरिंग और वसूली दक्षता को हिसाब में लिया जाता है।

राजस्व प्रबंधन

विद्युत वितरण फ्रैंचाइजी व्यवस्था को चलाने में राजस्व प्रबंधन एक जटिल भाग है। इसके लिए सुपरिभाषित, सुव्यवस्थित और डाटा-आधारित आंकड़े रखने, दक्ष कार्यदल, दक्ष प्रबंधन और अच्छी सतर्कता की आवश्यकता होती है। राजस्व प्रबंधन के महत्वपूर्ण पहलुओं पर नीचे विचार किया गया है।

बिलिंग और वसूली प्रक्रिया

फ्रैंचाइजर की विद्यमान प्रणाली में अपनाई गई प्रणाली को प्राप्त करने की दिशा में यह एक महत्वपूर्ण कदम है कि फ्रैंचाइजर के बिलिंग और वसूली प्रणाली को भली-भांति समझा जाए। विशिष्ट यूटिलिटी में बिलिंग यूटिलिटी द्वारा या किसी बाहर एजेंसी द्वारा की जाती है, जिनके पास विनियामक दिशानिर्देशों या लागू टैरिफ आदेशों के अनुसार बिलिंग का तर्क होता है।

उपभोक्ताओं की संख्या और बिल संख्या

जिस यूटिलिटी के पास उपभोक्ताओं की बड़ी संख्या होती है, उनके लिए आवश्यक होता है कि वे प्रत्येक उपभोक्ता को एक विशिष्ट पहचान संख्या दें ताकि लेखे में कोई दोहराव न हो और उपभोक्ता की पहचान

करना भी आसान हो जाए। यह संख्या प्रणाली ऐसे डिजाइन पर आधारित हो, जो क्रमानुसार हो और जिससे उनका आसानी से पता लगाया जा सके। लेकिन इसके लिए कोई कठिन नियम नहीं हैं। यह संख्या उपभोक्ताओं के साथ सभी पत्राचार करने के लिए एक पहचान संख्या होती है और अनुरोधों पर विचार करने के लिए भी यह एक पहचान संख्या होती है। लेकिन बिल संख्या विशिष्ट होती है और एक यूटिलिटी द्वारा तैयार किए गए दो बिलों में एक जैसी संख्या नहीं होती है। इससे बिल की पहचान करने में आसानी होती है। यहां तक कि यदि कुछ बिलों को संशोधित या सही करना होता है, तो नये बिल की संख्या अलग होती है। उपभोक्ताओं की सूचक संख्या का मुख्य उद्देश्य वितरण ट्रांसफार्मर या एलटी फीडर से संपर्क करना है। इसका दूसरा उद्देश्य भौगोलिक दृष्टि से इसका नक्शा तैयार करना है, जहां पहली वाली संख्या ऊर्जा लेखाकरण को आसान बनाती है, वहीं दूसरी संख्या उपभोक्ताओं की शिकायतों का तत्काल उत्तर देने में सहायक होती है।

मीटर संख्या और बिलिंग

जो उपभोक्ता नये कनेक्शन के लिए आवेदन-पत्र देंगे, उन्हें नई कनेक्शन संख्या दी जाती है, जो उस स्थान से स्थायी रूप से सम्बद्ध होती है, जहां कनेक्शन दिया जाता है। तब यूटिलिटी एक मीटर संख्या विशेष वाला मीटर लगाती है और उस उपभोक्ता की कनेक्शन संख्या से उसे संबद्ध करती है। उपभोक्ता इस मीटर के जरिए अपने घर या परिसरों में बिजली की आपूर्ति प्राप्त करता है, जो खपत की गई यूनिटों को रिकार्ड करता है। लागू टैरिफ दरों पर आधारित उपभोक्ता पर बिल के रूप में खपत प्रभार और सेवा प्रभार लगाए जाते हैं। यूटिलिटी के बिल की अदायगी करने के लिए अब उपभोक्ता के पास कई तरीके हैं। उपभोक्ता की श्रेणियों में न्यूनतम खपत के कुछ स्तर हैं, जिनकी उसे अदायगी करनी होती है। सामान्यतः घरेलू उपभोक्ताओं के लिए विद्यमान टैरिफ को इस प्रकार तैयार किया गया है कि खपत बढ़ने पर दरें भी बढ़ जाती हैं।

मीटर का किराया और अन्य प्रभार

यूटिलिटी उपभोक्ताओं से मीटर के किराए के रूप में थोड़ी सी रकम लेता है, जो मीटर के प्रकार और उपभोक्ता को स्वीकृत लोड पर निर्भर करता है। यह रकम एक राज्य से दूसरे राज्य और एक वितरण कंपनी से दूसरी कंपनी में अलग-अलग हो सकती है।

बिलिंग चक्रण

बिलिंग चक्रण एक यूटिलिटी के अंदर अधिकतम समय और बिलिंग की मात्रा के अनुसार तैयार किए जाते हैं। इसे अलग-अलग उपभोक्ता बिलिंग में समान रूप से निर्धारित करके किया जाता है, किसी समय विशेष में अधिक क्षमता की आवश्यकता न हो और ये समान रूप से वितरित किए जाएं। बिलिंग चक्रण इस क्रम में होते हैं कि कोई भी उपभोक्ता ऐसा न रह जाए कि उसका बिल तैयार न किया जा सके या कोई भी मीटर ऐसा न रह जाए कि उसकी रीडिंग न हो सके। मीटर रीडर यह सुनिश्चित करते हैं कि सभी उपभोक्ताओं के मीटरों की नियमित रूप से रीडिंग की जाती है और बिलिंग स्टाफ द्वारा तैयार किए गए उनके बिल समय पर भेजे जाते हैं। यह चक्रण, मीटर रीडिंग, मीटर जांच, बिल तैयार करने और भूल को सही करने, बिल तैयार करने, और बिल मुद्रित करने, बिल वितरित करने और अंततः उपभोक्ता से बिल वसूली के क्रम में किया जाता है।

विलंब से की जाने वाली अदायगी के लिए अधिभार

यदि कोई उपभोक्ता बिल में नियत तारीख से पहले या उस तारीख को अदायगी नहीं करता है तो उसे विलंब से की गई अदायगी पर अधिभार की दर पर अधिभार की अदायगी करनी होगी। तब उपभोक्ता को बिल की रकम और विलंब से अदायगी करने के कारण उसके बिल पर लगाए गए अधिभार की अदायगी करनी होती है। यदि अनुस्मारक देने के बाद भी कोई उपभोक्ता अधिभार और बिल की रकम की अदायगी नहीं करता है तो इसके परिणामतः उसका कनेक्शन काटा जा सकता है। यह सुनिश्चित किया जाता है कि उपभोक्ता अपनी

अदायगी करने में चूक न करे क्योंकि उधार की अदायगी पर बिजली संबंधी कार्य का कारोबार और भारतीय विद्युत क्षेत्र की विद्यमान स्थिति इतनी अच्छी नहीं है कि इन विलंबों के कारण अधिक भार वहन कर सके।

उपभोक्ता बिलिंग डाटाबेस रखना

बिलिंग चक्रण और उपभोक्ता दक्षता की व्यवस्था करने के लिए फ्रैंचाइजी के लिए यह बहुत उपयोगी हो गया है कि वह बिलिंग प्रक्रिया को सही-सही समझे और जिस प्रणाली के साथ वह काय कर रहा है, उसकी अपेक्षाओं के अनुसार अपना डाटाबेस तैयार करे फ्रैंचाइजी द्वारा जिस क्षेत्र में कार्य किया जा रहा हो, उस क्षेत्र के अंदर उपभोक्ता का डाटाबेस नियमित रूप से अद्यतन किया जाए। फ्रैंचाइजी को चाहिए कि वह फार्मेट में सभी संगत सूचना रिकार्ड करे, जो आसानी से समझ में आ जाए और उसमें उपभोक्ता संख्या, पते और बिल का विवरण जैसे तथ्य प्रदर्शित किए जाएं। इस कारोबार की यह अनिवार्य अपेक्षा है कि कई तकनीकी और वाणिज्यिक डाटा, सुव्यवस्थित डाटाबेस में रखे जाएं। पहले डाटाबेस को रखने के लिए काफी कागजी कार्रवाई करनी पड़ती थी, जिसके लिए बड़े कार्यबल की आवश्यकता होती थी, लेकिन आज के परिदृश्य में यह एक व्यावहारिक विकल्प नहीं है। फ्रैंचाइजी को चाहिए कि वह डाटाबेस साफ्टवेयर की शक्तिशाली क्षमता का प्रयोग करके अपने डाटाबेस में सभी सूचना अद्यतन रखे और बहुत ही तार्किक तरीके से रखे।

अध्याय 5 : समुचित विद्युत विनियामक आयोग का कानून/ विनियम/ निर्देश

वितरण फ्रैंचाइजी को लाइसेंसधारी के फ्रैंचाइजी के रूप में समुचित विद्युत विनियामक आयोग द्वारा समय-समय पर जारी कानून, विनियमों और निर्देशों का फ्रैंचाइजी के क्षेत्र में वितरण लाइसेंसधारी के सभी दायित्वों और सभी जिम्मेदारियों को स्वीकार करना होगा, बशर्ते कि वे लाइसेंसधारी पर लागू होते हों और लाइसेंसधारी को दिए गए समुचित विनियामक आयोग के कानूनों, विनियमों, आदेशों और निर्देशों का पालन करना होगा।

मानकों का अनुपालन

i . विद्युत आपूर्ति कोड

वितरण लाइसेंसधारी को समुचित विद्युत विनियामक आयोग द्वारा समय-समय पर अनुमोदित और आशोधित विद्युत आपूर्ति कोड और अन्य शर्तों का पालन करना होगा। उन्हें उपभोक्ताओं के ध्यान में लाना होगा और उन्हें उपभोक्ताओं को निरीक्षण के लिए उपलब्ध करना होगा और यदि कोई व्यक्ति उचित प्रभार देकर उसकी प्रति उपलब्ध करने का अनुरोध करता है, तो प्रति उपलब्ध करानी होगी।

ii . आपूर्ति कोड के साथ-साथ फ्रैंचाइजी को आयोग द्वारा अनुमोदित वितरण कोड के प्रावधानों, केंद्रीय विद्युत प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट सुरक्षा कोड और मीटरिंग कोड का भी अनुपालन करना होगा।

iii . उपभोक्ता की शिकायत पर कार्रवाई करना

- वितरण फ्रैंचाइजी को समुचित विद्युत विनियामक आयोग द्वारा निर्धारित शिकायत निवारण प्रक्रिया का अनुपालन करना होगा और उपभोक्ताओं की शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित करनी होगी। यदि कोई उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रक्रिया की प्रतिलिपि निरीक्षण के लिए मांगता है तो उसे उचित प्रभार पर उसकी प्रति उपलब्ध करानी होगी।
- फ्रैंचाइजी को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अधीन उपभोक्ता न्यायालय के आदेशों और निर्देशों का पालन करना होगा।

iv . उपभोक्ताओं को बिजली का कनेक्शन देने का दायित्व

- फ्रैंचाइजी का यह दायित्व है कि वह किसी उपभोक्ता से आवेदन-पत्र प्राप्त होने के एक माह के अंदर उसके स्वामित्व के या उसके कब्जे के परिसरों में कनेक्शन दे।
- फ्रैंचाइजी अपने क्षेत्र में नये कनेक्शन देने के लिए पूंजीगत व्यय करने के लिए जिम्मेदार होगा।

अध्याय 6 : फ्रैंचाइजी द्वारा दिए गए विभिन्न विकल्पों का मूल्यांकन करना और सबसे उपयुक्त विकल्प को चुनना

फ्रैंचाइजी एक आउटसोर्सिंग क्रियाकलाप है और इसलिए वह जिम्मेदारी के हिस्से के अनुसार एक-दूसरे के लिए अलग-अलग मॉडल और फ्रैंचाइजी के अदायगी ढाँचे का प्रस्ताव देता है। इस भाग में फ्रैंचाइजिंग के लिए यूटिलिटी के पास उपलब्ध विभिन्न फ्रैंचाइजी विकल्पों का विवरण दिया गया है। फ्रैंचाइजी विशेष के मॉडल की परिभाषा की जिम्मेदारी एक हो सकती है या नीचे दिए गए चित्र में दर्शाए अनुसार क्रियाकलापों का संयोजन हो सकता है:

ऊर्जा खरीद

बड़े प्रचालन और अनुरक्षण

छोटे प्रचालन और अनुरक्षण

राजस्व वसूली

मीटरिंग और बिल

मॉडल क: वसूली आधारित राजस्व फ्रैंचाइजी

इस मॉडल के अधीन फ्रैंचाइजी की भूमिका बिलिंग, राजस्व वसूली, शिकायत निवारण, नये सेवा कनेक्शन देने और फ्रैंचाइजी के क्षेत्र में वितरण नेटवर्क पर नजर रखने की है ताकि वह यूटिलिटी को उचित फीडबैक दे सके।

ऐसे वसूली फ्रैंचाइजी किसी एक क्षेत्र के लिए नियुक्त किए जाएंगे और उन्हें प्रत्येक माह राजस्व वसूली (जो उस क्षेत्र में बेसलाइन वसूली पर निर्भर करता है) का लक्ष्य दिया जाएगा।

पारिश्रमिक की पद्धति में निम्नलिखित बातें शामिल हैं-

- i) लक्ष्य की प्राप्ति पर फ्रैंचाइजी को लाभ देना (जो वसूली की प्रतिशतता के आधार पर होगा)।
- ii) लक्ष्य प्राप्त न करने पर दंड लगाना
- iii) लक्ष्य से अधिक वसूली करने पर प्रोत्साहन देना।

इस प्रणाली की कमी यह है कि फ्रैंचाइजी हानि घटाने में भागीदार नहीं होता है। चूंकि इसकी प्रतिपूर्ति की गई राजस्व वसूली से सम्बद्ध है न कि क्षेत्र में प्राप्त होने वाली ऊर्जा से। यह मॉडल सभी फ्रैंचाइजी मॉडलों का मूल है और उन क्षेत्रों के संबंध में इसकी सिफारिश की जाती है, जहां वसूली में काफी उदासीनता है।

फ्रैंचाइजी का मुख्य दायित्व राजस्व वसूली है क्योंकि प्रोत्साहन उस राजस्व पर आधारित है, जो वह यूटिलिटी की ओर से वसूल करता है। इस मॉडल में फ्रैंचाइजी अपने प्रयासों से अधिक से अधिक उपभोक्ताओं तक पहुंच कर और उन्हें समय पर अदायगी करने के लिए अभिप्रेरित करके राजस्व वसूली में सुविधा देने वाला और बढ़ोतरी करने वाला होता है। फ्रैंचाइजी उपभोक्ताओं को वसूली प्रक्रिया से अवगत कराने में भी सहायक हो सकता है और उन्हें सुविधाजनक अदायगी का विकल्प देता है ताकि अदायगी की चूक की घटनाएं कम हों। यूटिलिटी को ऐसे लक्ष्य विनिर्दिष्ट करने होते हैं, जिन्हें फ्रैंचाइजी के कार्य के दौरान प्राप्त करना होता है ताकि पक्षकारों को लक्ष्य और उन्हें प्राप्त करने की जिम्मेदारी की स्पष्ट जानकारी हो। फ्रैंचाइजी इन लक्ष्यों को यथाशीघ्र प्राप्त करेगा क्योंकि प्रोत्साहन उस समय दिया जाता है जब वह यूटिलिटी द्वारा निर्धारित लक्ष्यों को पार कर जाता है। राजस्व वसूली की प्रक्रिया में प्रणाली में सुधार लाने या हानियों को कम करने के प्रति

उसका कोई अधिकार या दायित्व नहीं है, हालांकि उसे ऐसे सुधारों से लाभ मिलता है लेकिन यूटिलिटी फ्रैंचाइजी के अनुरोध पर इस कार्य को स्वीकार करने के लिए बाध्य नहीं है।

फ्रैंचाइजी उपभोक्ताओं को उनकी अदायगी में सहायता करता है जबकि उपभोक्ता से संबंधित शिकायतें यूटिलिटी द्वारा ही निपटाई जाएंगी क्योंकि बिलिंग और अन्य वाणिज्यिक गतिविधियां उन्हीं के द्वारा की जाती हैं। यूटिलिटी फ्रैंचाइजी के क्षेत्र में इस प्रणाली के विस्तार या सुधार का कार्य नहीं करता है, क्योंकि यह उस क्षेत्र की आवश्यकता और नेटवर्क की स्थिति पर निर्भर करता है। शिकायत केंद्र संबंधी कार्रवाई फ्रैंचाइजर द्वारा ही की जाती है। फ्रैंचाइजी का एकमात्र उद्देश्य राजस्व को बढ़ाना है जिससे वह फ्रैंचाइजर और फ्रैंचाइजी के बीच हुए करार के क्षेत्र के अंतर्गत अपने क्रियाकलापों से अधिकतम लाभ कमा सके।

उदाहरण: यूटिलिटी द्वारा निर्धारित लक्ष्यों को निम्नलिखित तालिका में दर्शाया जा सकता है:

क्रम सं.	वसूली की दक्षता	प्रोत्साहन (वसूल किए गए राजस्व का प्रतिशत)
(1)	60% तक	कोई प्रोत्साहन नहीं
(2)	70% से अधिक	60% से अधिक के राजस्व पर 3%
(3)	80% से अधिक	(2)+ 70% से अधिक राजस्व पर 4%
(4)	90% से अधिक	(3)+ 80% से अधिक राजस्व पर 4%
(5)	100% से अधिक	(4)+ 90% से अधिक राजस्व पर 4%

मॉडल ख: इनपुट आधारित राजस्व फ्रैंचाइजी

इनपुट आधारित फ्रैंचाइजी के मामले में फ्रैंचाइजी के क्षेत्र में इनपुट एनर्जी यूटिलिटी द्वारा मापी जाती है और राजस्व वसूली के लिए निर्धारित लक्ष्य की गई वसूली पर आधारित होते हैं, क्योंकि इनपुट एनर्जी की प्रतिशतता यूटिलिटी द्वारा मीटरिंग के बिंदु से आगे उपभोक्ताओं को भेजी जाती है।

इनपुट आधारित फ्रैंचाइजी का प्रचालन और पारिश्रमिक वसूली फ्रैंचाइजी की भांति होता है। इनमें मूल अंतर यूटिलिटी द्वारा निर्धारित लक्ष्य तंत्र का होता है।

इनपुट आधारित फ्रैंचाइजी का क्षेत्र निम्नलिखित आधार पर तय किया जाता है:

- 11 केवी फीडर (फीडरों) के जरिये यूटिलिटी द्वारा आपूर्ति की गई ऊर्जा, क्योंकि फ्रैंचाइजी को आपूर्ति की गई ऊर्जा का मापन एक बिंदु/स्थान के रूप में किया जाता है और इसके लिए 11 केवी फीडरों के अलग-अलग मीटर यूनिटों की आवश्यकता होगी।
- उपर्युक्त प्रणाली ऐसे गांवों में स्थित ट्रांसफार्मर-वार वितरण हो सकती है, जिनमें फ्रैंचाइजी प्रचालन का क्षेत्र छोटा हो।

वसूली आधारित फ्रैंचाइजी मॉडल (मॉडल क) की तुलना में इनपुट आधारित राजस्व फ्रैंचाइजी मॉडल (मॉडल ख) का लाभ यह है कि हानियों को कम करने में तथा इस प्रणाली में चोरी कम करने में फ्रैंचाइजी भी एक हिस्सेदार बन जाता है। फ्रैंचाइजी की प्राथमिक ड्यूटी और जिम्मेदारी इसमें ऊपर दिए गए पूर्ववर्ती मॉडलों से अधिक होती है। फ्रैंचाइजी क्षेत्र में पारेषण और वितरण हानियों से प्रोत्साहन जुड़ा होने के कारण ऐसा होता है। पारेषण और वितरण हानियों के स्तर से जुड़े वसूली दक्षता लक्ष्य को प्राप्त करने का प्रोत्साहन उस स्थिति में अधिक होगा, यदि पारेषण और वितरण हानियों का स्तर कम हो और उस स्थिति में कम होगा जब पारेषण

और वितरण की हानियों का स्तर अधिक हो। इस प्रकार फ्रैंचाइजी हानि कम करने का प्रत्यक्ष लाभार्थी बन जाता है। यूटिलिटी उस क्षेत्र में विद्यमान हानियों के स्तर के अनुसार लक्ष्य तय करता है। यूटिलिटी फ्रैंचाइजी के कार्य-निष्पादन का मूल्यांकन करने के लिए नियमित अंतराल में लक्ष्य और उपलब्धियों को मानीटर करता है।

दूसरे शब्दों में यह भी कहा जा सकता है कि इस मॉडल में केवल वसूली में दक्षता को मानीटर करने की बजाय कुल तकनीकी और वाणिज्यिक हानियों में कमी को भी हिसाब में लिया जाता है, जैसाकि वसूली आधारित मॉडल में होता है। इस मॉडल में फ्रैंचाइजी के लिए निर्धारित लक्ष्य में बिल में दर्शाई गई ऊर्जा को ऊर्जा इनपुट की मात्रा में शामिल किया जाता है। इस प्रकार, वसूली दक्षता में सुधार लाने के साथ-साथ यह मॉडल बिलिंग दक्षता में भी सुधार लाता है जिससे अनधिकृत कनेक्शनों और हुक लगाने या चोरी के अन्य तरीकों में कमी आती है।

माना कि कुल तकनीकी और वाणिज्यिक हानियों का विद्यमान स्तर 60% है, तो प्रोत्साहन के ढांचे को इस प्रकार तैयार किया जा सकता है:

क्रम सं.	वसूली की दक्षता	प्रोत्साहन (विद्यमान स्तर से अधिक राजस्व का प्रतिशत)
(1)	60% तक	कोई प्रोत्साहन नहीं
(2)	50% से 55%	बढ़े हुए राजस्व का 3%
(3)	40% से 50%	(2)+ बढ़े हुए राजस्व का 5%
(4)	30% से 40%	(3)+ बढ़े हुए राजस्व का 6%
(5)	20% से 30%	(4)+ बढ़े हुए राजस्व का

मॉडल ग: इनपुट आधारित फ्रैंचाइजी

इस मॉडल में फ्रैंचाइजी यूटिलिटी से इनपुट बिंदु (9) में परिभाषित बिजली की खरीद करता है, जो किसी भी वोल्टता स्तर का हो सकता है और पूर्व-निर्धारित दर पर इसे विद्युत प्रभार अदा करता है। फ्रैंचाइजी जिस दर पर यूटिलिटी से बिजली की खरीद करना चाहता है, उसे 'थोक आपूर्ति टैरिफ' कहा जाता है। आपूर्ति की गई/ खरीदी गई बिजली को साप्ताहिक या मासिक अंतराल में नियमित रूप से मीटर में दर्ज किया जाता है। फ्रैंचाइजी समुचित विद्युत विनियामक आयोग द्वारा निर्धारित टैरिफ पर बिल भेजकर उपभोक्ता से राजस्व की वसूली करता है और इनपुट बिंदु (9) पर मापी गई बिजली के संबंध में सम्बद्ध बीएसटी के अनुसार यूटिलिटी को अदायगी करता है।

एक बार जब कोई फ्रैंचाइजी इनपुट आधारित फ्रैंचाइजी करार पर हस्ताक्षर कर देता है तो उसे स्वीकृत थोक आपूर्ति टैरिफ पर प्राप्त सभी ऊर्जा के संबंध में यूटिलिटी को अदायगी करनी होती है। उपभोक्ताओं से राजस्व की वसूली करने के बाद वह प्राप्त ऊर्जा के संबंध में यूटिलिटी को अदायगी करने के बाद शेष रकम को अपने पास रखता है। वह हानियों को कम करने में और संग्रहण तथा वसूली, अधिक लाभ कमाने में काफी दक्ष होता है। दूसरी ओर, फ्रैंचाइजर उस क्षेत्र में फ्रैंचाइजी के कार्यचालन से होने वाली हानियों के कारण अपमानित होता है। स्वाभाविक रूप से फ्रैंचाइजी ऊर्जा की चोरी पर नियंत्रण रखने और उस क्षेत्र में बिलिंग में सुधार लाने और वसूली करने में पूरी शक्तियां रखता है। टैरिफ का निर्धारण विभिन्न लागतों को ध्यान में रखते हुए किया जाता है, जो फ्रैंचाइजी के क्षेत्र में ड्यूटियों के कारण फ्रैंचाइजी द्वारा वहन किया जाएगा। फ्रैंचाइजी जिस निवेश और खर्च का अनुमान लगाता है, उसे थोक आपूर्ति टैरिफ में शामिल कर लेता है। फ्रैंचाइजी की आमदनी बिल में दर्शाई गई ऊर्जा की मात्रा से सीधे प्रभावित होती है। एक फ्रैंचाइजी को उस ऊर्जा की रकम

की अदायगी करनी होती है, जो वह उस क्षेत्र में देता है और इस प्रकार उसका उद्देश्य हानियों का कम करना तथा ऊर्जा के इनपुट और बिल में दर्शाई गई ऊर्जा के बीच के अंतर को पूरा करना होता है। इससे फ्रैंचाइजी की वसूलियों के संबंध में काफी संभावनाएं बढ़ जाती हैं। क्योंकि उपभोक्ताओं से की जाने वाली वसूली फ्रैंचाइजी की कमाई होती है, इसलिए वसूली को यूटिलिटी के साथ बांटा जाता है। लेकिन सरकार से संबंधित विद्युत शुल्क यूटिलिटी के माध्यम से ही सरकार को भेजा जाता है।

फ्रैंचाइजी से अपेक्षा की जाती है कि वह उपभोक्ताओं से प्राप्त शिकायतों पर कार्रवाई करे और ऐसी उपचारात्मक कार्रवाई करे जो अन्यथा यूटिलिटी द्वारा की जानी थी। उपभोक्ताओं को समुचित विनियामक आयोग द्वारा अनुमोदित टैरिफ पर फ्रैंचाइजी द्वारा बिल भेजने होते हैं। फ्रैंचाइजी बिल, कनेक्शन, कनेक्शन काटने आदि संबंधी उपभोक्ताओं की समस्याओं का निराकरण करने में उनकी सहायता करता है ताकि वह फ्रैंचाइजी क्षेत्र में अपनी सेवाओं में सुधार ला सके। फ्रैंचाइजी यह सुनिश्चित करने के लिए वसूली एवं उपभोक्ता सुविधा कार्यालय स्थापित कर सकता है जिससे कोई भी शिकायत ऐसी न रह जाए जिस पर कार्रवाई न हो या समुचित कार्रवाई न हो।

● उदाहरण

क) यदि कोई फ्रैंचाइजी यूटिलिटी को रुपये 0.90/केडब्ल्यूएच की अदायगी करने के लिए सहमत होता है और उसे 1,00,000 यूनिट की ऊर्जा इनपुट प्राप्त होती है, तो उसे = रुपये 1,00,000 x 0.9 = रुपये 90,000.00 यूटिलिटी को देने होते हैं।

ख) यदि औसत टैरिफ रुपये 3.00/केडब्ल्यूएच होता है, तब यह निर्धारण= रुपये 3x 1,00,000 (1-पारेषण और वितरण हानियां)= 30 प्रतिशत) = रुपये 3x70,000.00 = 2,100,000.00 होता है।

फ्रैंचाइजी की कमाई = 2,10,000.00 x वसूली दक्षता (अर्थात् 70%)

फ्रैंचाइजी की कमाई = 1,47,000.00 (सभी व्यय और लाभ के संबंध में)

क) यदि फ्रैंचाइजी 20% तक हानि को कम कर देता है तो उसकी कमाई होगी:

= रुपये 3x1,00,000 x (1-(20)% x सीई = रुपये 2,40,000.00x(70%)= रुपये 1,68,000.00 (सभी व्यय और लाभ के संबंध में)

मॉडल घ: प्रचालन और अनुरक्षण फ्रैंचाइजी

इस मॉडल में, मॉडल ग में ऊपर बताए गए फ्रैंचाइजी प्रचालनों के अलावा यूटिलिटी नेटवर्क के प्रचालन और अनुरक्षण का कार्य भी सौंप देता है। दूसरे शब्दों में, इस मॉडल में फ्रैंचाइजी ढाँचे के अधीन सभी क्रियाकलाप आ जाते हैं और यह ग्रामीण तथा शहरी क्षेत्र, दोनों में लागू होता है।

यह फ्रैंचाइजी मॉडल पूर्ववर्ती पैराग्राफों में उल्लिखित मॉडल के समान होता है। उसे पूर्व परिभाषित बीएसटी पर बिजली की खरीद करनी होती है। उसे अधिक लाभ कमाने के लिए तकनीकी और वाणिज्यिक हानियों में कमी लानी होती है और वसूली दक्षता में सुधार लाना होता है। इनपुट की दर फ्रैंचाइजी क्षेत्र में 11 केवी और

एलटी नेटवर्क के प्रचालन और अनुरक्षण की संभावित लागत पर निर्भर करती है। फ्रैंचाइजी द्वारा बीएसटी का हिसाब लगाते समय इन लागतों पर विचार करना चाहिए। इसके अतिरिक्त, निम्नलिखित बिंदुओं को नोट किया जाए:

- फ्रैंचाइजी द्वारा उपभोक्ताओं की शिकायतों पर ध्यान दिया जाए और उनके निवारण के लिए आवश्यक कार्रवाई की जाए।
- आय ऐसी बिलिंग और वसूली के स्तर पर निर्भर करती है जिन क्षेत्रों पर फ्रैंचाइजी को विशेष ध्यान देना होता है।
- उसके कार्यक्षेत्र में बिलिंग और बिलिंग प्रणाली भी शामिल की जा सकती है। यही एक ऐसा मॉडल है, जिसमें सुधार करने के लिए फ्रैंचाइजी निवेश कर सकता है और यूटिलिटी के हस्तक्षेप को कम करने के लिए स्वयं कोई प्रणाली तय कर सकता है।

यूटिलिटी

ऊर्जा

यूटिलिटी को अदायगी

फ्रैंचाइजी

मॉडल ड.: ग्रामीण विद्युत सहकारी समितियां

इस सोच में राज्य को पारंपरिक विद्युत सहकारी समितियों के सृजन को प्राधिकृत करना होता है, जो इसके सदस्यों द्वारा संगठित की जाती हैं, उनके स्वामित्व में होती हैं और उनके द्वारा प्रचालित की जाती हैं। वितरण यूटिलिटी की परिसंपत्तियों की स्वामी भी यह समिति होती है और यह प्रचालन और अनुरक्षण, मीटरिंग, बिलिंग और वसूली, लेखाकरण और वित्त, प्रापण, भंडारण, प्रणाली योजना और विस्तार जैसे सभी कार्यों के लिए जिम्मेदार होती है।

सहकारी समिति के प्रचालन में निम्नलिखित शामिल होता है:

- समुदाय को संगठित करना और सदस्यों को भर्ती करना।
- वितरण प्रणाली का स्वामित्व धारण करना और परिसंपत्तियों पर किसी ऋण को वहन करना।
- यूटिलिटी के प्रबंधन और प्रचालन के सभी कारकों की जिम्मेदारी।
- राज्य विद्युत यूटिलिटी से बिजली की खरीद करना।

यह मॉडल केवल ग्रामीण क्षेत्रों में लागू किया जा सकता है, क्योंकि इस क्षेत्र में कार्य में समुदाय आधारित सफलता देखी जाती है। यहां सम्मिलित सामाजिक समूह विद्यमान होता है, जिसे सरकार का समर्थन मिलता है और यह लोगों में सामाजिक जुड़ाव को मजबूत करता है, लेकिन ऐसा कुछ नहीं है कि शहरी क्षेत्र में इसे अपनाने में कोई रुकावट हो, बशर्ते कि सहकारी समिति जिसका ऐसा सामाजिक आधार और ढाँचा हो, जैसे कि ग्रामीण क्षेत्रों में पंचायतों का होता है।

मॉडल च: विद्युत सहकारी समिति - संविदा के माध्यम से प्रचालन प्रबंधन

यह मॉडल ड. के अनुरूप है, जहां सहकारी समिति बाहरी अनुभव वाली एजेंसी/ संगठन के माध्यम से इसके प्रचालन का संचालन करती हैं और उनका उपयुक्त शुल्क ढाँचा होता है। यह तैयार कार्य-निष्पादन मानदंड के साथ समुचित 'प्रचालन संविदा' के द्वारा प्राप्त किया जा सकता है। यह मॉडल भी ग्रामीण क्षेत्रों में ही लागू किया जा सकता है। इस प्रकार के मॉडल की मुख्य-मुख्य बातें निम्नलिखित हैं:

सहकारी समिति प्रचालन संविदा के द्वारा अन्य एजेंसी/ संगठन के क्रियाकलापों की आउटसोर्सिंग करने में मदद ले सकती है।

- यह समिति स्वयं या अपनी एजेंसी के माध्यम से इनपुट आधारित फ्रैंचाइजी के सभी क्रियाकलाप कर सकती है लेकिन फ्रैंचाइजर के प्रति केवल फ्रैंचाइजी की जिम्मेदारी बनी रहती है।
- अन्य मॉडलों की भांति इस फ्रैंचाइजी के इनपुट रेट का पूर्व-निर्धारण संभावित व्यय और राजस्व पर आधारित होता है।
- सहकारी समिति फ्रैंचाइजी के अन्य मॉडल की भांति सभी भूमिका निभा सकती है।

राजस्व और प्रणाली से संबद्ध क्रियाकलाप उसी प्रकार फ्रैंचाइजी के कार्यक्षेत्र के भाग भी होंगे, जैसे अन्य इनपुट आधारित मॉडलों में होता है। लेकिन यदि फ्रैंचाइजी किसी भूमिका या दायित्व में फेरबदल करना चाहे तो इसके संबंध में मॉडल की शर्तों को तैयार करने से पहले दोनों पक्षकारों द्वारा सहमित की जा सकती है।

अध्याय 7 : विभिन्न फ्रैंचाइजी मॉडलों के अधीन विनियामक हस्तक्षेप और विभिन्न पक्षकारों का दायित्व

इस फ्रैंचाइजी प्रणाली में निम्नलिखित महत्वपूर्ण स्टेकहोल्डर हैं, जो ग्रामीण/ शहरी फ्रैंचाइजी प्रणाली को सफल बनाने में मिलकर कार्य करते हैं। ग्रामीण फ्रैंचाइजी प्रणाली के ये पक्षकार हैं :

- फ्रैंचाइजी
- फ्रैंचाइजर
- उपभोक्ता
- विनियामक
- पंचायती राज संस्थाएं
- सरकार - केंद्रीय/राज्य

निम्नलिखित चित्र में फ्रैंचाइजी व्यवस्था प्रणाली के विभिन्न स्टेकहोल्डरों को दर्शाया गया है:

फ्रैंचाइजी व्यवस्था के स्टेकहोल्डर

केंद्र सरकार

पंचायती राज संस्थाएं

राज्य सरकार

फ्रैंचाइजी

उपभोक्ता

यूटिलिटी

विनियामक

राजीव गांधी ग्रामीण विद्युतीकरण योजना में फ्रैंचाइजी मॉडल क, ख, ग, घ, ड. और च की परिभाषा दी गई है। हालांकि इन मॉडलों में फ्रैंचाइजी की भूमिका और दायित्व तथा फ्रैंचाइजर की भूमिका और दायित्व के बारे में दिशानिर्देश दिए गए हैं। तथापि फ्रैंचाइजर की भूमिका और दायित्व वास्तव में फ्रैंचाइजी करार में बताए गए अनुसार होंगे ताकि एक ही समय में फ्रैंचाइजर को आकर्षित करने के लिए फ्रैंचाइजी में विनिर्दिष्ट अपेक्षाएं और फ्रैंचाइजी की व्यवहार्यता को पूरा किया जा सके। दूसरे शब्दों में, फ्रैंचाइजी मॉडल में फ्रैंचाइजर के हितों और फ्रैंचाइजी के हितों में सही संतुलन स्थापित किया जाना चाहिए।

इसी के अनुसार प्रचालन और प्रबंधन नियंत्रण की सीमा के अनुसार ऐसी भूमिका, दायित्व और कार्य-निष्पादन संकेतकों का उचित सम्मिश्रण किया जाए जिसे फ्रैंचाइजर फ्रैंचाइजी को सौंपने का इच्छुक हो। फ्रैंचाइजी मॉडल को तैयार करते समय फ्रैंचाइजी और यूटिलिटी के जोखिम की हिस्सेदारी का भी उल्लेख किया जाए। अतः फ्रैंचाइजी के प्रतिपूर्ति ढाँचे का भी उल्लेख किया जाए। यहां यह काफी महत्वपूर्ण है कि जिस पक्षकार के नियंत्रण में जोखिम हो, उसी को जोखिम वहन करने के लिए कहा जाएगा। जोखिम की अधिक या न्यून स्थिति से बचा जाना चाहिए। विशिष्ट मापदंडों के मापन की जटिलता के बीच संतुलन रखा जाएगा और यह तथ्य कि विशिष्ट थोक दर पर एक बिंदु में बिजली खरीदने वाले फ्रैंचाइजी को वहन करने होंगे।

फ्रैंचाइजी करार के अधीन भूमिका और दायित्व

वसूली आधारित फ्रैंचाइजी के मॉडल के मामले में फ्रैंचाइजी द्वारा जो भूमिका अदा की जा सकती है, उसे वाणिज्यिक क्रियाकलाप द्वारा शुरू या बंद किया जाए, जिसमें केवल राजस्व वसूली शामिल हो। लेकिन यही भूमिका एकमात्र भूमिका नहीं है, जिसे वसूली आधारित फ्रैंचाइजी द्वारा वहन किया जा सकता है, अपितु प्रणाली के आधार पर बिल वितरण, मीटर रीडिंग और इसी प्रकार की अन्य गतिविधियां भी इस मॉडल के भाग हो सकते हैं। इस भूमिका के भाग बनाए जाने के लिए जिन क्रियाकलापों की आवश्यकता हो, उनके बारे में प्रस्तावित मॉडल के आधार पर कार्यान्वयनकर्ता द्वारा निर्णय लिया जाएगा।

इसी प्रकार, इनपुट आधारित फ्रैंचाइजी प्रणाली में भी अन्य स्टेकहोल्डरों की स्पष्ट भूमिका के साथ-साथ फ्रैंचाइजी की भूमिका को भी स्पष्ट और परिभाषित किया जाए। फ्रैंचाइजी के विभिन्न स्टेकहोल्डर और उनकी भूमिका इस प्रकार है:

फ्रैंचाइजी की भूमिका

फ्रैंचाइजी के कार्यक्षेत्र में निम्नलिखित शामिल किया जाए:

- उपभोक्ता प्रबंधन और उपभोक्ता संबंधी सेवाएं
- कुल तकनीकी और वाणिज्यिक हानियों में कमी करने सहित राजस्व प्रबंधन

उपर्युक्त के अलावा इनपुट आधारित फ्रैंचाइजी के संबंध में उसके कार्यक्षेत्र में निम्नलिखित क्रियाकलापों को भी शामिल किया जा सकता है:

- उपकेंद्र का प्रचालन और लाइन, ट्रांसफार्मर आदि जैसी वितरण प्रणाली का अनुरक्षण।
- प्रणाली सुधार कार्य।
- डीएसएम क्रियाकलाप।

(i) उपभोक्ता प्रबंधन

- नये कनेक्शन देना, लोड बढ़ाना, लेजर तैयार करना और अन्य संबंधित क्रियाकलाप
- कनेक्शन काटना और पुनः कनेक्शन जोड़ना।
- उपभोक्ता का मीटर लगाना और बदलना।

नये कनेक्शन देने, लोड बढ़ाना/घटाना, लेजर तैयार करना, कनेक्शन काटना और पुनः कनेक्शन देना, उपभोक्ता के मीटर लगाना और बदलना आदि से संबंधित सेवाएं फ्रैंचाइजी द्वारा अपने कर्मचारियों के माध्यम से दी जाएंगी।

यह सुनिश्चित करना फ्रैंचाइजी की ड्यूटी होगी कि विभिन्न श्रेणियों के अंतर्गत आने वाले नये कनेक्शन उपभोक्ताओं को यूटिलिटी के विद्यमान राजस्व/वाणिज्यिक अनुदेशों और राज्य विद्युत विनियामक आयोग द्वारा जारी नियमों/ विनियमों/ मानकों का अनुपालन करते हुए दिए जाएं।

आयोग द्वारा तय किया गया सेवा लाइन/ कनेक्शन प्रभार, विकास प्रभार, यदि कोई हो, खपत जमा और कोई अन्य प्रभार और/या शुल्क उपभोक्ताओं से लिया जाएगा। नये कनेक्शनों, पुनः कनेक्शनों, दंड आदि की लागत

और जमा पहली बार में फ्रैंचाइजी द्वारा किए गए क्रियाकलापों में शामिल की जाए और निर्धारित दिनों के अंदर ऐसी जमा राशि को यूटिलिटी के नोडल अधिकारी के पास जमा किया जाए।

कार्य के क्षेत्र में प्रचालन और अनुरक्षण (मॉडल ग और घ) को शामिल करते हुए फ्रैंचाइजी मॉडल के लिए निम्नलिखित क्रियाकलापों को शामिल किया जा सकता है:

- यूटिलिटी के मापदंडों के अनुसार नये कनेक्शन/ पुनः कनेक्शन के लिए अपेक्षित सभी सामग्री की व्यवस्था पहली बार में फ्रैंचाइजी द्वारा अपने खर्च पर की जाएगी। यह सामग्री यूटिलिटी द्वारा या यूटिलिटी के अनुमोदित व्यापारी द्वारा, यदि कोई हो, निर्धारित विशिष्टियों के अनुसार हो।
- यदि इस बात की सहमति हो जाए कि करार की शर्तों के अनुसार यह व्यय यूटिलिटी द्वारा वहन किया जाएगा तो फ्रैंचाइजी ऐसी सामग्री की लागत पर खर्च की गई राशि का दावा यूटिलिटी से कर सकता है।
- एक मास के दौरान उनके द्वारा जारी किए गए कनेक्शनों के संबंध में दी गई सामग्री का दावा फ्रैंचाइजी द्वारा निर्धारित समय-सीमा के अंदर यूटिलिटी को प्रस्तुत किया जाएगा। फ्रैंचाइजी द्वारा प्रस्तुत दावे की यूटिलिटी द्वारा अगले कुछ दिनों के अंदर संवीक्षा की जा सकती है और यूटिलिटी द्वारा तय किए गए मापदंडों के अनुसार मीटर सहित कनेक्शन देने के लिए प्रयुक्त सामग्री के संबंध में फ्रैंचाइजी को अदायगी करेगा। यह अदायगी उन मदों के संबंध में यूटिलिटी द्वारा सामग्री के संबंध में जारी दरों के आधार पर की जाएगी, जिसके संबंध में दरें उपलब्ध हैं और अन्य मदों के संबंध में फ्रैंचाइजी द्वारा दावा की गई दरों के अनुसार की जाएगी।

कनेक्शन काटने/पुनः कनेक्शन जोड़ने से संबंधित क्रियाकलाप

फ्रैंचाइजी की यह जिम्मेदारी होगी कि वह अदायगी नहीं करने वाले उपभोक्ताओं को कनेक्शन काटने का नोटिस जारी करे, उसके खिलाफ कानूनी कार्रवाई करे और यूटिलिटी के वाणिज्यिक/ राजस्व अनुदेशों और राज्य विद्युत विनियामक आयोगों द्वारा जारी दिशानिर्देशों/ विनियमों/ मानकों तथा विद्युत अधिनियम, 2003 के अनुसार कनेक्शन काटेगा। लेकिन कोई भी कानूनी कार्रवाई, जिसमें उसके संबंध में अपेक्षित भू-राजस्व के मामले भी शामिल होंगे, फ्रैंचाइजी की रिपोर्ट पर यूटिलिटी द्वारा आरंभ किए जाएंगे।

शिकायत प्रबंधन

शिकायत प्रबंधन संबंधी कार्रवाई आंशिक रूप से या पूर्णतः फ्रैंचाइजी द्वारा की जाए। इसमें निम्नलिखित बातें शामिल होंगी:

- 'आपूर्ति नहीं' और अनुरक्षण से संबंधित उपभोक्ता की शिकायतों का निवारण, जिनमें टांसफार्मर, फ्यूज, जंपर, सर्विस केबल आदि बदलना भी शामिल है।
- वाणिज्यिक मुद्दों से संबंधित उपभोक्ता की शिकायतों का निवारण, जिसमें मीटर बदलना/चैक करना, नये कनेक्शन देना, कनेक्शन काटना, पुनः कनेक्शन जोड़ना, बिल ठीक करना और बिल का निपटान आदि करना भी शामिल है। इन शिकायतों पर इस प्रकार कार्रवाई की जानी चाहिए कि उपभोक्ता ऐसा महसूस करे कि उसकी शिकायत पर यथाशीघ्र कार्रवाई की गई है। इसके लिए प्राधिकार का समुचित प्रत्यायोजन अपेक्षित है।

बिलिंग और अदायगी आदि से संबंधित सभी विवाद फ्रैंचाइजी द्वारा स्वयं निपटाए जाएंगे। यदि फ्रैंचाइजी और उपभोक्ता के बीच कुछ विवाद अनसुलझे रह जाएं तो उन्हें सुलझाने के लिए यूटिलिटी को भेजा जाएगा।

उपभोक्ताओं की सभी शिकायतों का निवारण फ्रैंचाइजी द्वारा यूटिलिटी के मानदंडों में विहित समय-सीमा के अंदर और राज्य विद्युत विनियामक आयोग द्वारा जारी कार्य-निष्पादन मानकों के अनुसार फ्रैंचाइजी द्वारा किया जाएगा। यदि वह ऐसा नहीं कर पाता है तो राज्य विद्युत विनियामक आयोग द्वारा जारी कार्य-निष्पादन मानकों या किसी अन्य दिशानिर्देश के अधीन यूटिलिटी पर लगाया गया सभी दंड, जुर्माना आदि फ्रैंचाइजी द्वारा वहन किया जाएगा।

वसूली आधारित फ्रैंचाइजी के मामले में क्रियाकलाप के आधार पर यूटिलिटी और फ्रैंचाइजी द्वारा इन क्रियाकलापों को आंशिक रूप से बांटा जाएगा।

ग्राहक सुविधा केंद्र

फ्रैंचाइजी/यूटिलिटी 'आपूर्ति नहीं' और अनुरक्षण, स्पॉट बिलिंग, मीटर लीड, नये कनेक्शन, कनेक्शन काटना, पुनः कनेक्शन जोड़ने आदि से संबंधित उपभोक्ता की शिकायतों का निवारण करने के लिए उपभोक्ता सुविधा केंद्र स्थापित करेंगे। यह केंद्र फ्रैंचाइजी या यूटिलिटी के कार्यालय में स्थापित किए जाएंगे, जिसमें एक व्यक्तिगत कंप्यूटर, प्रिंटर, टेलीफोन, फैक्स, इंटरनेट, औजार और संयंत्र आदि होंगे ताकि यूटिलिटी के मानकों के अनुसार प्रचालन किया जा सके। शिकायत प्रबंधन पर ध्यान देने वाले फ्रैंचाइजी/ यूटिलिटी को सभी उपभोक्ताओं की शिकायतों पर कार्रवाई करनी होती है। फ्रैंचाइजी व्यक्ति द्वारा चलाया जाता है और वह अपने क्षेत्र में सभी शिकायत केंद्रों को प्रचालित करता है और वितरण नेटवर्क के अनुरक्षण के लिए पर्याप्त जनशक्ति उपलब्ध कराता है। फ्रैंचाइजी सक्षम और प्रशिक्षित जनशक्ति उपलब्ध कराएगा, जिनके पास वाहन, सामग्री, औजार और संयंत्र, मोबाइल फोन आदि हों ताकि वे 'आपूर्ति न होने' और अनुरक्षण से संबंधित उपभोक्ताओं की शिकायतों पर कार्रवाई कर सकें।

(ii) कुल तकनीकी और वाणिज्यिक हानियों में कमी करने सहित राजस्व प्रबंधन

फ्रैंचाइजी के राजस्व प्रबंधन सहित सभी क्रियाकलाप फ्रैंचाइजी द्वारा पूर्णतः या अंशतः किए जाते हैं, जो शर्तों पर निर्भर करेंगे। इन क्रियाकलापों में मुख्य रूप से निम्नलिखित क्रियाकलाप शामिल होते हैं:

- मीटर रीडिंग, बिल तैयार करना, बिल बताना और राजस्व वसूली।
- बकाया की वसूली, जिसमें करार से पहले की तारीख का यूटिलिटी का पिछला बकाया भी शामिल है।

मॉडल ग और घ के संबंध में उपर्युक्त क्रियाकलापों के अतिरिक्त निम्नलिखित क्रियाकलाप करना महत्वपूर्ण है:

- मीटर उपलब्ध होने पर 11 केवी और डीटी स्तर पर ऊर्जा लेखाकरण।
- इनपुट ऊर्जा मीटर की मीटर रीडिंग।

बिलिंग प्रक्रिया

- फ्रैंचाइजी की बिलिंग प्रणाली और रिकार्ड के रखरखाव में यह सुनिश्चित किया जाएगा कि यूटिलिटी के वाणिज्यिक/ राजस्व अनुदेशों और समुचित सरकार/ राज्य विद्युत विनियामक आयोग द्वारा जारी

दिशानर्देशों/ नियमों/ मानकों के अधीन यथापेक्षित बकाया और सभी अन्य सूचना/ विवरणों का लेखा रखा जाएगा।

- हालांकि बिलिंग के लिए हाथ से चलाए जाने वाली मशीन का भी प्रयोग किया जा सकता है, तथापि मुख्य बिलिंग प्रणाली फ्रैंचाइजी द्वारा केंद्र के स्तर पर स्थापित की जाएगी और बनाए रखी जाएगी, जहां से बिल का डाटा दैनिक रूप से हस्तचालित मशीनों पर अनलोड या डाउनलोड किया जा सकता है। इस प्रणाली को आनलाइन करने के लिए वर्तमान प्रणाली के साथ इस प्रणाली को भी जोड़ा जा सकता है। इससे यूटिलिटी के साथ नियमित रूप से सूचना का आदान-प्रदान किया जाएगा, जो फ्रैंचाइजी के कार्य-निष्पादन को मानीटर करने के लिए उपयोगी हो सकता है।
- यूटिलिटी से कार्य अपने हाथ में लेने के बाद पहली बिलिंग के दौरान फ्रैंचाइजी उपभोक्ता के सभी परिसरों में लगे मीटरों की स्थिति का जायजा लेगा और अतिरिक्त मीटर लगाएगा या दोषपूर्ण मीटरों को बदलेगा। लेकिन सामग्री की लागत उस व्यय का भाग हो सकती है, जिसे फ्रैंचाइजी द्वारा वहन किया जाना है।
- फ्रैंचाइजी अपने विवेक से उचित मामलों में बिल की अदायगी किस्तों में स्वीकार कर सकता है। यह सुविधा मॉडल ग और घ के अधीन फ्रैंचाइजी को दी भी जा सकती है और नहीं भी, जहां वसूली आधारित फ्रैंचाइजी की भूमिका अपने ग्राहकों से पूरी रकम वसूल करने तक सीमित हो सकती है और उसके द्वारा किस्तों में अदायगी स्वीकार करने की अनुमति नहीं दी जाएगी।

बकाया की वसूली

- कनेक्टिड और डिस्कनेक्टिड, दोनों उपभोक्ताओं से बकाया की वसूली करार में शामिल की जानी चाहिए, जिसके लिए बकाया की वसूली करने का अधिकार यूटिलिटी द्वारा करार पर हस्ताक्षर करते समय फ्रैंचाइजी को दिया जाएगा।
- फ्रैंचाइजी से अपेक्षा की जाती है कि वह पिछले बकाया की वसूली के लिए प्रयास करे (भले ही वह कनेक्टिड हो या डिस्कनेक्टिड)। पुराने बाकी बिलों के संबंध में सभी सहायक दस्तावेज फ्रैंचाइजी को उपलब्ध कराने होते हैं ताकि वह वसूली कर सके। हालांकि आवश्यकता होने पर यूटिलिटी द्वारा कानूनी और प्रशासनिक सहायता दी जाएगी, तथापि सभी नोटिस आदि फ्रैंचाइजी द्वारा तामील किए जाएंगे। वसूली आधारित मॉडलों में ये नोटिस यूटिलिटी की लेखन-सामग्री पर होने चाहिए क्योंकि उपभोक्ता अभी यूटिलिटी के उपभोक्ता हैं और फ्रैंचाइजी एक सहायक के रूप में अपनी भूमिका निभा रहा है, जिसके लिए उसे अपने कार्य-निष्पादन के आधार पर कमीशन मिलेगा।
- यदि करार में अनिवार्य हो तो प्राधिकृत व्यक्ति द्वारा जमा की गई रकम को निर्धारित दिनों में बैंक में जमा किया जा सकता है। लेकिन एक मॉडल से दूसरे मॉडल में इस प्रकार के तंत्र में अंतर हो सकता है। वसूली आधारित फ्रैंचाइजी सामान्यतः अपने द्वारा की गई सभी वसूलियों को बैंक में जमा करता है। यह बात इनपुट आधारित फ्रैंचाइजी या प्रचालन और अनुसंधान फ्रैंचाइजी के मामले में लागू नहीं होती है।
- करार की तारीख से पहले की अवधि के बकाया के संबंध में भू-राजस्व के बकाया के रूप में या न्यायालय के माध्यम से की जाने वाली वसूलियां पूर्णतः यूटिलिटी के पास जमा की जाएंगी। अतः फ्रैंचाइजी की भूमिका पर आधारित प्रोत्साहन इसमें शामिल नहीं किया जा सकता है।

- फ्रैंचाइजी को परिसंपत्ति रजिस्टर के रखरखाव और उसे अद्यतन करने के बारे में भली-भांति जानकारी होनी आवश्यक है, जिसे एमआईएस के भाग के रूप में फ्रैंचाइजर को सूचित किया जाएगा और फ्रैंचाइजी करार की समाप्ति के समय वह एक महत्वपूर्ण दस्तावेज बन जाएगा।

प्रवर्तन क्रियाकलाप

बिजली की चोरी को कम करने के लिए प्रवर्तन क्रियाकलाप बहुत महत्वपूर्ण होते हैं। वसूली आधारित फ्रैंचाइजी राजस्व से संबंधित क्रियाकलापों में विशिष्ट रूप से शामिल होते हैं। इसलिए प्रवर्तन के क्रियाकलाप सामान्यतः फ्रैंचाइजी के कार्यक्षेत्र में नहीं आते हैं।

यदि फ्रैंचाइजी प्रवर्तन क्रियाकलाप करना चाहे तो वह प्रचालन के क्षेत्र में प्रवर्तन क्रियाकलाप करेगा, बशर्ते कि वे सभी चोरी रोकने, हानि का निवारण करने आदि से संबंधित यूटिलिटी के नियमों/ नीतियों/ विनियमों के अनुसार हों। यदि कोई उपभोक्ता बिजली की गैर-कानूनी चोरी में शामिल होता है तो फ्रैंचाइजी द्वारा उस पर कार्रवाई की जाएगी। ऐसे नोटिसों के लिए यूटिलिटी लेखन-सामग्री मुहैया कराएगा। ऐसी सभी रकम फ्रैंचाइजी द्वारा उपभोक्ता/ अन्यो से वसूल की जाएगी, परंतु फ्रैंचाइजी का हिस्सा या इस क्रियाकलाप से लाभ के रूप में प्रोत्साहन करार की शर्तों के अनुसार दिया जाएगा।

ऊर्जा लेखाकरण और लेखापरीक्षा

उपर्युक्त मॉडल ग के फ्रैंचाइजी के मामले में ऊर्जा लेखापरीक्षा काफी जटिल होती है, क्योंकि ऊर्जा फ्रैंचाइजी को बेची जाती है और फ्रैंचाइजर को देय रकम ऊर्जा आपूर्तिकर्ता द्वारा पूर्व-निर्धारित अवधि, सामान्यतः एक माह में निर्धारित की जाती है। फ्रैंचाइजर अधिक लाभ तब कमा सकता है जब फ्रैंचाइजी के नेटवर्क से ली गई वास्तविक रकम प्रत्येक उपभोक्ता के बिल में दर्ज की जाए। मीटरिंग, बिलिंग और वसूली की किसी कमी से उसके राजस्व में कमी आती है, चूंकि इनपुट ऊर्जा की लागत वही रह जाती है। फ्रैंचाइजी को यह तय करना चाहिए कि उसके अपने नेटवर्क के अंदर ऊर्जा की खपत कहां की जाती है और क्या तदनुसूची रकम मीटर के द्वारा बिल में दर्शाई जाती है और वसूल की जाती है।

फ्रैंचाइजी अपने हित में और यूटिलिटी के हित में फीडर-वार और/या वितरण ट्रांसफार्मर-वार एनर्जी इनपुट के रूप में एनर्जी लेखापरीक्षा करवाए और इन फीडरों/डीटी के अधीन निर्धारित रकम और वसूली की गई रकम को उपभोक्ता को एनर्जी का बिल दे और राजस्व में सुधार करने तथा कुल तकनीकी और वाणिज्यिक हानियों को कम करने के उचित उपाय करे। फ्रैंचाइजी से अपेक्षा की जाती है कि वह अपने स्वयं के प्रबंधन के लिए और यूटिलिटी को सूचित करने के लिए वाणिज्यिक रिकार्ड रखे। ऊर्जा लेखापरीक्षा से फ्रैंचाइजी के क्षेत्र में बिजली की खपत को मानीटर करने में सुविधा होगी और वितरण नेटवर्क में हानि के क्षेत्र का पता लगाने में फ्रैंचाइजी और यूटिलिटी, दोनों द्वारा उपयोग में लाई जाएगी।

(iii) 66/33/11 केवी उपकेंद्र का प्रचालन और वितरण प्रणाली का अनुरक्षण (मॉडल घ के अधीन)

प्रचालन और अनुरक्षण संबंधी क्रियाकलाप इनपुट आधारित फ्रैंचाइजी को भेजे जा सकते हैं, जो संविदा के आधार पर हो सकते हैं या उस इनपुट रेट की समायोजित लागत का हिस्सा हो सकते हैं, जिसे फ्रैंचाइजी क्षेत्र की करार से पहले तय किया जाना है। क्षेत्र के प्रचालन और अनुरक्षण के संबंध में कार्रवाई करने वाले पक्ष का दौरा किए जाने वाले क्रियाकलाप इस प्रकार हैं:

➤ उपकेंद्रों का प्रचालन

- 66/11 केवी या 33/11 केवी उपकेंद्रों से उपभोक्ता को वितरण प्रणाली में वृद्धि करना।
- फ्रैंचाइजी के क्षेत्र में आने वाली सभी लाइनों और उपकेंद्रों की मरम्मत और अनुरक्षण करना, जिसमें कंडक्टर, केबल, ट्रांसफार्मर आदि भी शामिल हैं।
- दोषपूर्ण कंडक्टर या केबल दोषपूर्ण, ट्रांसफार्मर, दोषपूर्ण पोल या क्रॉस आर्म आदि को बदलना और इस प्रयोजन के लिए ट्रांसफार्मरों और अन्य आवश्यक सामग्री का पर्याप्त स्टॉक रखना।

यूटिलिटी को उस क्षेत्र में प्रचालन और अनुरक्षण क्रियाकलाप करने पर उनके द्वारा खर्च की गई रकम के बारे में पिछली सूचना मुहैया करानी होगी। फ्रैंचाइजी करार में उल्लिखित समय-सीमा के अंदर प्रचालन कार्य अपने हाथ में लेगा और शुरू करेगा। उसे प्रचालन आरंभ करने के लिए नई स्थापना करने की भी जरूरत पड़ेगी। इस अवधि के दौरान फ्रैंचाइजी करार के अधीन अपने कार्य और दायित्वों का निष्पादन करने के लिए अपना कार्य करेगा और अपना संगठन स्थापित करेगा तथा परिसंपत्ति रजिस्टर तैयार करेगा। फ्रैंचाइजी द्वारा सुचारु रूप से कार्य आरंभ करने के लिए यूटिलिटी निम्नलिखित उपाय कर सकता है:

- उपभोक्ता और अन्य प्राधिकारियों को फ्रैंचाइजी के साथ की गई व्यवस्था के बारे में उचित रूप से सूचित करना।
- विद्यमान परिसंपत्तियों का रजिस्टर तैयार करना और उसका सत्यापन के लिए फ्रैंचाइजी को उसे उपलब्ध कराना।
- विद्यमान परिसंपत्तियां फ्रैंचाइजी को सौंपना।
- फ्रैंचाइजी के क्षेत्र में कार्य करने वाले सभी कर्मचारियों को यूटिलिटी द्वारा जिन क्षेत्रों में काय किया जा रहा है, ऐसे अन्य क्षेत्रों में स्थानांतरित करना।
- विद्यमान परिसंपत्तियों, प्रचालन और अनुरक्षण के अतिरिक्त पुर्जों और अन्य चालू परिसंपत्तियों को फ्रैंचाइजी को सौंपना।
- सभी डीटी, फीडर आदि पर मीटर लगाना, जिसे यूटिलिटी द्वारा करार के अधीन करना होता है।
- उपभोक्ता डाटाबेस, बिलिंग डाटाबेस, जिसमें अद्यतन बकाया का डाटाबेस भी शामिल है (कनेक्टिड और डिस्कनेक्टिड, दोनों प्रकार के उपभोक्ताओं के संबंध में) फ्रैंचाइजी को सौंपना।

वितरण फ्रैंचाइजी/ यूटिलिटी परिसंपत्ति रजिस्टर को अद्यतन रखेंगे, जो क्षेत्र में किए जा रहे निवेश पर आधारित होगा और समय-समय पर सूचना के आदान-प्रदान करने के लिए उसे प्रस्तुत करेंगे। यूटिलिटी विद्यमान वितरण परिसंपत्तियों के और उन परिसंपत्तियों के एममात्र स्वामी होंगे, जो करार के जारी रहने के दौरान जोड़ी जाएंगी, बशर्ते कि उनके संबंध में यूटिलिटी द्वारा निवेश किया गया हो। फ्रैंचाइजी को केवल 'प्रचालन, अनुरक्षण और सुधार' का अधिकार होगा। करार की अवधि के दौरान वितरण संपत्तियों का स्वामी यूटिलिटी बना रहेगा।

इसके अलावा यदि उप-केंद्रों को फ्रैंचाइजी के अधीन रखा जाता है तो वह लोड रिलीज़ की व्यवस्था आदि जैसे मुद्दों पर राज्य/लोड प्रेषण के द्वारा समय-समय पर जारी किए जाने वाले निर्देशों का पालन करेगा।

यदि सुधार कार्यों के परिणामतः सृजित परिसंपत्तियों में वह निवेश करता है तो ऐसी परिसंपत्ति का वह करार की अवधि के दौरान एकमात्र स्वामी होगा। लेकिन अवधि समाप्त होने पर करार में निर्धारित मापदंडों और मूल्यांकन मानकों का अनुपालन करते हुए परिसंपत्तियों के अंतरण का तंत्र होना आवश्यक है।

यूटिलिटी अपने विवेक पर फ्रैंचाइजी को यूटिलिटी के विद्यमान परिसरों का उपयोग करने की अनुमति दे सकता है, जिनका वर्तमान में फील्ड स्टाफ द्वारा फील्ड संबंधी क्रियाकलाप, जैसे शिकायत केंद्र/ कॉल सेंटर सामग्री को रखने आदि के लिए, उपयोग किया जा रहा हो। फ्रैंचाइजी को यह परिसर करार के अधीन उसके कार्यों और दायित्वों के निष्पादन के लिए दिया जा सकता है।

यूटिलिटी ऐसी 'लाइनों और उप-केंद्रों के प्रचालन, अनुदेशों' और 'अनुरक्षण अनुसूची' को फ्रैंचाइजी को सौंपेगा, जिसका पालन अभी तक यूटिलिटी द्वारा किया जा रहा हो।

फ्रैंचाइजी, मॉडल ग से च के मामले में, फ्रैंचाइजी क्षेत्र के सभी उप-केंद्रों के प्रचालन और अनुरक्षण के लिए जिम्मेदार होगा। फ्रैंचाइजी द्वारा विद्यमान वितरण परिसंपत्तियों के अनुरक्षण का कार्य राज्य विद्युत विनियामक आयोग/यूटिलिटी द्वारा जारी किए गए विनियमों के द्वारा निर्धारित मानदंडों के अनुसार किया जाएगा। जहां तक संभव हो, इस प्रयोजन के लिए उपयोग में लाई जाने वाली सामग्री यूटिलिटी द्वारा अनुमोदित व्यापारी, यदि कोई हो, के द्वारा निर्धारित विशिष्टियों के अनुरूप हो। प्रचालन और अनुरक्षण से संबंधित क्रियाकलापों में निम्नलिखित क्रियाकलाप शामिल होंगे:

ट्रान्सफार्मर

फ्रैंचाइजी के क्षेत्र में और/या उसके दायित्व में लगाए गए ट्रान्सफार्मर का अनुरक्षण फ्रैंचाइजी के कार्यक्षेत्र में शामिल किया जाना चाहिए या नहीं, यह मुद्दा उस समय किया जाना चाहिए जब फ्रैंचाइजी और यूटिलिटी की अलग-अलग भूमिका तय की जा रही हो। ट्रान्सफार्मर के तेल को बदलने का कार्य यूटिलिटी के मापदंडों के अनुसार फ्रैंचाइजी द्वारा अपने खर्च पर किया जाएगा।

लाइनें

ढीले जोड़ों को कसने, केवल जम्पर और इंसुलेटर आदि को बदलने सहित लाइनों का अनुरक्षण फ्रैंचाइजी/यूटिलिटी द्वारा प्रचालन आरंभ करने से पहले तय की गई शर्तों के आधार पर किया जाएगा। यह स्पष्ट होना चाहिए कि किस पक्षकार द्वारा कौन सा अनुरक्षण कार्य किया जाना है। मॉडल घ, ड. और च के अधीन यह क्रियाकलाप फ्रैंचाइजी के कार्यक्षेत्र में किया जा सकता है और अनुरक्षण की लागत की फ्रैंचाइजी क्षेत्र में ऊर्जा इनपुट के लिए तय किए गए बीएसटी में समायोजित किया जा सकता है।

सामग्री और संसाधन

वितरण नेटवर्क को प्रभावी और विश्वसनीय तरीके से प्रचालित करने के लिए कई सामग्री और संसाधनों की आवश्यकता होती है। अतः ऐसी सामग्री और संसाधनों को मुहैया कराने के संबंध में फ्रैंचाइजी और फ्रैंचाइजर की जिम्मेदारी को बांटना महत्वपूर्ण होता है। यदि फ्रैंचाइजर खर्च वहन करता है तो उससे फ्रैंचाइजी को आपूर्ति किए गए इनपुट ऊर्जा की लागत बढ़ जाती है और यदि फ्रैंचाइजी खर्च वहन करता है तो इससे फ्रैंचाइजी का खर्च बढ़ता है। कौन सा खर्च फ्रैंचाइजी के द्वारा वहन किया जाएगा और कौन सा खर्च फ्रैंचाइजर के द्वारा वहन किया जाएगा, यह सामग्री और संसाधनों की लागत का मूल्यांकन करने के बाद तय किया जाना चाहिए और फ्रैंचाइजर नेटवर्क के प्रभावी प्रचालन के लिए फ्रैंचाइजी को कितनी स्वतंत्रता चाहिए, यह भी तय किया जाना चाहिए।

यूटिलिटी या राज्य विद्युत विनियामक आयोग द्वारा निर्धारित आपूर्ति की निरंतरता और गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए फ्रैंचाइजी/ यूटिलिटी को प्रचालन, मरम्मत, प्रतिस्थापन और अनुरक्षण से संबंधित कार्य-निष्पादन के सभी मानकों और अन्य मापदंडों/निर्देशों/नियमों/विनियमों का अवश्य पालन करना चाहिए। यदि फ्रैंचाइजर के स्वामित्व की परिसंपत्तियों के अनुरक्षण का कार्य फ्रैंचाइजी द्वारा किया जाना है तो वह उसी स्थिति में ऐसी परिसंपत्तियों को करार समाप्त किए जाने/उसकी सम्पत्ति पर उसका वास्तविक कब्जा/अभिरक्षा सौंप देगा, बशर्ते कि टूट-फूट सामान्य हो। फ्रैंचाइजी किए गए सुधार कार्य और अपने स्वामित्व के कारण सृजित वितरण परिसंपत्तियों का वास्तविक कब्जा/अभिरक्षा यूटिलिटी को सौंपेगा, परंतु उसे मूल्यहास की अदायगी करनी होगी।

इनपुट ऊर्जा की दर का उल्लेख करते समय फ्रैंचाइजी, फ्रैंचाइजी क्षेत्र के संबंध में किए गए प्रचालन और अनुरक्षण व्यय को हिसाब में लेगा, जो उसे करार की अवधि के दौरान करना पड़ा। यूटिलिटी द्वारा वर्तमान में किए जा रहे व्यय, वितरण नेटवर्क, यूटिलिटी के प्रचालन और अनुरक्षण मापदंडों, किया गया प्रचालन और अनुरक्षण कार्य, अपेक्षित जनशक्ति, अपेक्षित अतिरिक्त पुर्जों आदि सहित सामग्री को ध्यान में रखते हुए यूटिलिटी इस बात पर नजर रखने के लिए एक तीसरे पक्षकार की नियुक्ति कर सकता है कि सभी प्रचालन और अनुरक्षण कार्य वास्तव में फ्रैंचाइजी द्वारा किए गए हैं और उसके द्वारा उल्लिखित व्यय को वास्तव में किया गया है। विकल्प के रूप में यूटिलिटी प्रचालन और अनुरक्षण संबंधी व्यय निर्धारित कर सकता है, जिसके संबंध में फ्रैंचाइजी को अलग से अनुमति दी जाएगी, ताकि फ्रैंचाइजी द्वारा वास्तव में किए गए कार्य और वास्तव में किए गए व्यय की निगरानी करने के लिए तीसरे पक्षकार की नियुक्ति करने वाले यूटिलिटी के साथ प्रचालन और अनुरक्षण क्रियाकलापों को किया जा सके।

(iv) सुधार कार्य

यदि फ्रैंचाइजी के कार्यक्षेत्र में नेटवर्क का सुधार भी शामिल है तो वह विद्यमान नेटवर्क, प्रणाली और परिसंपत्तियों के उन्नयन, उच्चीकरण, नवीकरण और अनुरक्षण के लिए जिम्मेदार होगा, जिसमें नए ट्रांसफार्मर लगाना और यदि आवश्यक हो तो अतिरिक्त निवेश के द्वारा कंडक्टरों को सुदृढ़ करना भी शामिल है, लेकिन यह कार्य अनिवार्य नहीं है और यदि फ्रैंचाइजर महसूस करता है कि कुछ क्रियाकलाप फ्रैंचाइजर के नियंत्रण में रखने बेहतर है, तो सुधार कार्यों के फ्रैंचाइजी के कार्यक्षेत्र में नहीं रखा जाए।

फ्रैंचाइजी क्षेत्र में किए जाने वाले प्रणाली सुधार कार्यों में वे सुधार कार्य भी शामिल हैं, जो दक्षता बढ़ाने, विद्युत-आपूर्ति की विश्वसनीयता में सुधार लाने, बुनियादी सुविधाओं के उन्नयन, तकनीकी हानियाँ कम करने और प्रणाली में हुकिंग की गुंजाइश को दूर करने हेतु तकनीकी हस्तक्षेप के उद्देश्य से किए जाएं।

यदि यूटिलिटी ने किसी सुधार कार्य के लिए कोई निधि निश्चित की हो, जो सुधार-कार्य टर्न-की आधार पर फ्रैंचाइजी द्वारा किया जाना हो तो ऐसी निधि की प्रतिपूर्ति फ्रैंचाइजी द्वार इस संबंध में प्रस्तुत की जाने वाली मासिक प्रगति-रिपोर्ट के अनुसार फ्रैंचाइजी को की जाए और इसलिए उसके निवेश उस समय तक कम हो जाएंगे, ऐसे मामले में नेटवर्क के उच्चीकरण का भार और दायित्व यूटिलिटी का ही रहेगा।

सुधार कार्य के निष्पादन के दौरान फ्रैंचाइजी उपभोक्ताओं और यूटिलिटी को सूचित करने के बाद यदि आवश्यक हो, तो बिजली बंद करेगा और अपेक्षित सुरक्षा अनुमति आदि भी लेगा। यह अधिकार फ्रैंचाइजी को उस मॉडल में नहीं दिया जाएगा, जहाँ वितरण नेटवर्क का प्रचालन फ्रैंचाइजी के कार्यक्षेत्र में नहीं आता है।

इनपुट आधारित फ्रैंचाइजी के मामले में इनपुट ऊर्जा दर का उल्लेख करते समय वह उस सुधार कार्य में किए जाने वाले निवेश को हिसाब में लेगा, जो उसे करना है। ऐसा करते समय यूटिलिटी के उसके विद्यमान

नेटवर्क, प्रणाली और परिसंपत्तियों आदि के उन्नयन, उच्चीकरण, नवीकरण और अनुरक्षण को ध्यान में रखा जाएगा। यदि ऐसे सुधार कार्य के लिए यूटिलिटी द्वारा पूर्णतः या अंशतः, वित्त-व्यवस्था करने के लिए कोई निधि निश्चित नहीं की गई हो तो फ्रैंचाइजी अपेक्षित निधि का अनुमान लगा सकता है। इस निधि का अनुमान लगाते समय वह लिए जाने वाले अपेक्षित ऋण, जिसमें ऋण सेवा भी शामिल है, अर्थात् ब्याज और मूलधन की रकम की समय पर अदायगी, मूलधन की अदायगी पर प्रभारित मूल्यहास आदि को ध्यान में रखेगा और तदनुसार अपनी इनपुट ऊर्जा दर का उल्लेख करेगा।

(v) डीएसएम क्रियाकलाप

ऊर्जा संरक्षण तकनीकों को अपनाना, सीएफएल का प्रयोग फ्रैंचाइजी के उपभोक्ताओं में ऊर्जा के दक्ष मीटरों और पम्पसेट का प्रयोग जैसे डीएसएम क्रियाकलापों को भी फ्रैंचाइजी की भूमिका में शामिल किया जा सकता है, क्योंकि लंबे समय बाद यह सबके लिए लाभकारी होता है -उपभोक्ता को यह लाभ होता है कि उसका बिल कम हो जाता है और फ्रैंचाइजी/ यूटिलिटी को यह लाभ होता है कि आपूर्ति और मांग का अंतर कम हो जाता है और लोडशेडिंग की जरूरत कम पड़ती है। फ्रैंचाइजी के द्वारा इन क्रियाकलापों को समुचित रूप से विज्ञापित किया जा सकता है और समय-समय पर उन्हें मानीटर किया जा सकता है।

फ्रैंचाइजी/यूटिलिटी की भूमिका और दायित्व

फ्रैंचाइजी/यूटिलिटी का इसकी सहायता से स्थायी फ्रैंचाइजी प्रणाली स्थापित करने में महत्वपूर्ण भूमिका होती है। यह भूमिका अलग-अलग होती है, जो फ्रैंचाइजी को दिए गए प्रस्तावित मॉडल पर निर्भर करती है।

फ्रैंचाइजी के कार्यक्षेत्र में नम्निलिखित क्रियाकलाप शामिल किए जा सकते हैं:

- फ्रैंचाइजी द्वारा कार्य आरंभ किए जाने पर यूटिलिटी को उसे ऐसी सूचना अवश्य देनी चाहिए, जिसमें सभी उपभोक्ताओं की सूची और उनकी कनेक्शन संख्या, उनका नाम और पता हो ताकि वह क्षेत्र की स्थिति को समझ सके और उस स्थान पर इस प्रणाली को वाणिज्यिक सुदृढ़ता प्रदान कर सके। भले ही मॉडल कोई भी हो, फ्रैंचाइजर को चाहिए कि वह फ्रैंचाइजी को सभी संगत सूचना मुहैया कराए ताकि वह सुव्यवस्थित और प्रभावी तरीके से अपना कारोबार कर सके।
- **विद्युत उपलब्धता:** फ्रैंचाइजी/यूटिलिटी आपूर्ति की अवधि के दौरान गारंटी सुनिश्चित करने के लिए और उस क्षेत्र में लागू विद्युत आपूर्ति और लोडशेडिंग अनुसूची के बारे में राज्य विद्युत विनियामक आयोग के निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होगा। यदि ग्रिड से कोई गैर-अनुसूचित बिजली की कमी होती है तो यूटिलिटी के अन्य क्षेत्रों में दी जा रही आपूर्ति के अनुपत में घंटे सुनिश्चित करेगा। यदि फ्रैंचाइजर और फ्रैंचाइजी राज्य विद्युत विनियामक आयोग द्वारा तय की गई बिजली की उपलब्धता में सुधार करने के लिए सहमत हों, तो यह बात फ्रैंचाइजी करार में समुचित रूप से शामिल की जा सकती है।
- **प्रचालन और अनुरक्षण क्रियाकलाप:** यूटिलिटी यह सुनिश्चित करने के लिए फ्रैंचाइजी क्षेत्र में सभी उप-केंद्रों के प्रचालन और अनुरक्षण क्रियाकलाप को भी कर सकता है जिससे उपभोक्ता को राज्य विद्युत विनियामक आयोग द्वारा निर्धारित मापदंडों के अनुसार बिजली की आपूर्ति अबाध तरीके से हो सके, बशर्ते कि यह बात भली-भांति समझी जाए कि फ्रैंचाइजी पर इसकी जिम्मेदारी का भार या अंश बहुत व्यवहार्य न हो। ये क्रियाकलाप एक बार फ्रैंचाइजी प्रणाली के सुव्यवस्थित तरीके से स्थायी हो जाने पर फ्रैंचाइजी के कार्यक्षेत्र में बाद में शामिल किए जा सकते हैं। ऐसी स्थिति में, यूटिलिटी पर्याप्त संख्या में इस प्रयोजन के

लिए उप-केंद्र प्रचालकों की व्यवस्था करेगा और अनुरक्षण में प्रयोग की जाने वाली सामग्री और औजारों की पर्याप्त मात्रा रखेगा।

- **उपभोक्ताओं में जागरूकता:** यूटिलिटी, यूटिलिटी की ओर से किए जाने वाले कार्य फ्रैंचाइजी द्वारा किए जाने वाले और फ्रैंचाइजी के अधिकारों और दायित्वों के बारे में फ्रैंचाइजी क्षेत्र के सभी निवासियों को सूचित करेगा और सार्वजनिक या अन्य संचार माध्यमों के द्वारा क्षेत्र के उपभोक्ताओं के अधिकारों और दायित्वों की घोषणा करेगा। ऐसे ग्रामीण क्षेत्रों में, जहां कार्य कठिन होता है, जहां इस तथ्य पर विचार करते हुए फ्रैंचाइजी प्रणाली के एक भाग के रूप में उपभोक्ताओं की बड़ी आवश्यकता होती है कि ग्रामीण क्षेत्र में उपभोक्ता अधिक शिक्षित नहीं होते हैं।
- **सहायता:** फ्रैंचाइजी/ यूटिलिटी फ्रैंचाइजी के अनुरोध पर सरकारी सहायता की व्यवस्था भी करेगा ताकि वह नई प्रणाली का कार्यान्वयन और सुधार का कार्य कर सके और उपभोक्ताओं से चालू अदायगी और पुरानी देयताओं की वसूली कर सके।
- **प्राकृतिक घटनाओं के कारण आने वाली लागत:** फ्रैंचाइजर/ यूटिलिटी तूफान/ झंझावात, चक्रवात, वर्षा, बाढ़, बिजली गिरने या अन्य ऐसी दैवी घटनाओं और दंगों, आगजनी, आतंकवादी गतिविधियों आदि सहित फ्रैंचाइजी के उचित नियंत्रण से बाहर के कारणों से वितरण प्रणाली को हुए नुकसान को ठीक करने में फ्रैंचाइजी द्वारा खर्च की गई राशि की प्रतिपूर्ति कर भी सकता है/ नहीं भी कर सकता है। लेकिन यदि यह क्षति फ्रैंचाइजी की भूल-चूक के कारण हुई हो तो इसके लिए वह जिम्मेदार होगा।

ऊर्जा की आपूर्ति और इसकी अदायगी (इनपुट आधारित फ्रैंचाइजी पर लागू)

- यूटिलिटी फ्रैंचाइजी को विद्युत ऊर्जा की आपूर्ति, आपूर्ति के स्थान पर करेगी ताकि वह उसकी आपूर्ति उस क्षेत्र के उपभोक्ताओं को कर सके।
- जहां तक संभव हो, यूटिलिटी पावर कट/ शटडाउन के कार्यक्रम की सूचना फ्रैंचाइजी को देगा ताकि वह समय पर उसकी सूचना उपभोक्ताओं को दे सके और यथासंभव बड़ी मरम्मत और ऐसा सुधार कार्य कर सके, जिसके कारण उस समय के दौरान शटडाउन हुआ हो। फ्रैंचाइजर, फ्रैंचाइजी क्षेत्र में नियंत्रण से बाहर की चूक और ब्रेकडाउन अनुरक्षण से भिन्न किसी अन्य कारण से निर्दिष्ट फ्रैंचाइजी क्षेत्र से अधिक/ कम क्षेत्र में बिजली बंद या बिजली की कटौती नहीं करेगा।
- एचटी मीटरिंग: यूटिलिटी 11 केवी लाइनों और वांछित स्थानों पर आपूर्ति के इनपुट स्थलों पर मीटर लगाएगा और फ्रैंचाइजी द्वारा ऊर्जा की उचित गणना के लिए डीटी लेवल पर भी मीटर लगाएगा। एक-दूसरे से मिलने वाले सभी स्थानों पर दोहरी मीटरिंग प्रणाली भी हो सकती है ताकि वह बैकअप प्रणाली के रूप में कार्य कर सके। फ्रैंचाइजी द्वारा प्रचालन आरंभ करने से पहले यूटिलिटी द्वारा इस व्यवस्था को स्थापित किया जा सकता है।
- फ्रैंचाइजर/यूटिलिटी 33 केवी, 11 केवी और डीटी मीटरों पर हर समय मीटर का उचित रूप से कार्य करना भी सुनिश्चित करेगा। यदि 33 केवी और 11 केवी मीटर खराब हो रहे हों तो फ्रैंचाइजी इसकी सूचना यथाशीघ्र यूटिलिटी को देगा ताकि मीटरिंग प्रणाली, इनपुट मीटरों की रीडिंग पर आधारित बिलिंग के दोष को सुधारा जा सके।

- बिलिंग: फ्रैंचाइजर/यूटिलिटी आपूर्ति के स्थान पर एचटी मीटर के मीटर रीडिंग के अनुसार ऊजा के आहरण के लिए मासिक बीजक तैयार करने के लिए जिम्मेदार होगा। ऐसे मासिक बीजक फ्रैंचाइजर/यूटिलिटी द्वारा करार और लागू कानूनों के अनुसार तैयार किए जाएंगे।

अन्य स्टेकहोल्डरों की भूमिका

केवल फ्रैंचाइजी और फ्रैंचाइजर ही इन क्षेत्रों में ग्रामीण/शहरी फ्रैंचाइजी की संकल्पना की समग्र सफलता के लिए जिम्मेदार नहीं होंगे, अपितु ऐसे अन्य स्टेकहोल्डर भी इसके लिए जिम्मेदार होंगे, जो फ्रैंचाइजी प्रणाली के कार्यचालन के प्रत्यक्ष या परोक्ष नियंत्रण/ सहायता के लिए जिम्मेदार हैं। शहरी फ्रैंचाइजी को यह लाभ है कि वे सघनता से बसे आवासों और अन्य उपभोक्ताओं के संबंध में कार्य करते हैं और उन्हें ग्रामीण क्षेत्रों की तुलना में उपभोक्ताओं तक पहुंचने के लिए अतिरिक्त प्रयास नहीं करना होता है। अन्य महत्वपूर्ण स्टेकहोल्डरों की भूमिका और दायित्व इस प्रकार हैं:

➤ फ्रैंचाइजर के स्टाफ की भूमिका और दायित्व

फ्रैंचाइजिंग की समग्र प्रक्रिया में एक सबसे बड़ा स्टेकहोल्डर है - यूटिलिटी का स्टाफ, जिन्हें इस बात का डर होता है कि वे फ्रैंचाइज्ड क्षेत्र में अपना कार्य और नियंत्रण खो देंगे, वे फ्रैंचाइजी/ फ्रैंचाइजर के बीच माध्यम की भूमिका निभाते हैं। फ्रैंचाइजर के स्टाफ की भूमिका इस प्रकार होनी चाहिए:

- जहां कहीं आवश्यक हो, फ्रैंचाइजी की समय पर सहायता करना;
- फ्रैंचाइजी के कार्य के लिए अनुकूल वातावरण तैयार करने में मदद करना; और
- फ्रैंचाइजी को भागीदार या सहयोगी समझना, न कि संविदाकार। क्योंकि फ्रैंचाइजी को इस प्रणाली के अभिन्न अंग के रूप में समझने की आवश्यकता है और उसे सहायता देने से फ्रैंचाइजी प्रणाली अपना काम करने के लिए पर्याप्त रूप से स्थायी बनाया जाएगा।

➤ राज्य सरकार

राज्य सरकार की यह जिम्मेदारी है कि वह राज्य में बिजली की आपूर्ति को हमेशा बनाए रखे। यूटिलिटी या फ्रैंचाइजी नहीं होने की स्थिति में भी सरकार लोगों को बिजली मुहैया कराने के लिए अपने दायित्व से हटेगी नहीं। अतः सरकार के लिए यह आवश्यक है कि वह सकारात्मक तरीके से अपनी भूमिका निभाए। राज्य सरकार निम्नलिखित तरीके से अपनी भूमिका निभा सकती है:

- राज्य में वितरण फ्रैंचाइजी स्थापित करने के लिए नीतिगत ढाँचा तैयार करना;
- फ्रैंचाइजिंग नीति की पैरवी करना;
- प्रशासनिक सहायता प्रदान करना;
- उन लोगों को आर्थिक सहायता देना, जिन्हें बिजली की आवश्यकता तो है लेकिन वे अदायगी करने की स्थिति में नहीं हैं।;
- आर्थिक सहायता और अन्य देयताओं की समय पर अदायगी करना;
- सरकारी कनेक्शनों के संबंध में नियमित और समय पर अदायगी करना;

- बिजली की चोरी से संबंधित अपराधों पर तत्काल मुकदमा चलाने के लिए विशेष न्यायालय स्थापित करना; और
- विशेष पुलिस चौकियां स्थापित करना।

➤ **पंचायती राज संस्थाएं/ सहकारी समितियां**

पंचायती राज/ सहकारी समितियों का तंत्र ग्रामीण/ शहरी वितरण प्रबंधन में भाग लेने में संचार और पैरवी के लिए प्राथमिक माध्यम के रूप में उपयोग में लाए जा सकते हैं। अतः सहकारिता की भूमिका में फ्रैंचाइजी के विकास के लिए यूटिलिटी की कार्रवाई पर ध्यान देने के लिए विचार किया गया है और स्थापित किए जाने के बाद फ्रैंचाइजी पर नजर रखने के लिए उन्हें सौंपी गई जिम्मेदारी के अनुसार सलाहकार के रूप में अपनी सलाह देना है। सहकारी समितियां फ्रैंचाइजी और ग्रामीणों/ उपभोक्ताओं तथा राज्य के संबंधित प्राधिकारियों के बीच संपर्क के रूप में मुख्यतः फ्रैंचाइजी की व्यवस्था के साथ निकट से जुड़ी रहती हैं।

यह एक महत्वपूर्ण बात है क्योंकि सहकारी समितियों/ पंचायतों का ग्रामीण क्षेत्र के उपभोक्ताओं पर प्रभाव होता है। लेकिन शहरी फ्रैंचाइजी के मामले में यह स्थिति भिन्न है। सहकारी समितियां ग्रामीण विद्युत संबंधी सहकारी समितियों द्वारा भागीदारी और स्वामित्व की प्रक्रिया में सहायक होती हैं और अंततः स्थायी हो जाती हैं। सहकारी समितियों की भूमिका इस प्रकार हो सकती है:

- स्थायी ग्रामीण विद्युत आपूर्ति के लिए यूटिलिटी और फ्रैंचाइजी को सभी सहायता देना;
- फ्रैंचाइजी व्यवस्था की पैरवी करना;
- ऊर्जा की चोरी के बारे में और बिल की समय पर अदायगी करने के बारे में तथा उनकी भावी अर्थव्यवस्था पर उसके प्रभाव के बारे में उपभोक्ताओं में जागरूकता पैदा करना।

➤ **विनियामक**

विद्युत क्षेत्र में यूटिलिटी के कार्यचालन को विनियमित करने का दायित्व और प्राधिकार विनियामक के पास है। ऐसी कठिन स्थिति में रखे जाने के कारण विनियामक लंबे समय तक फ्रैंचाइजी मॉडलों की व्यवहार्यता की जांच करने की आवश्यकता होती है, जिसमें विद्यमान और प्रदर्शित वित्तीय और प्रचालन मापदंडों पर विचार करना होता है। विनियामक की भूमिका केवल उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने तक ही सीमित नहीं है, अपितु समग्र विद्युत क्षेत्र के दीर्घकालिक हित की रक्षा करना भी है। फ्रैंचाइजर को नियमित रूप से विशेषतः उपभोक्ताओं की शिकायतों और उनके समाधान के बारे में फ्रैंचाइजी के कार्य-निष्पादन के बारे में विनियामक को सूचित करते रहना है। उसे फ्रैंचाइजी द्वारा मुहैया कराई जा रही बिजली की आपूर्ति या मानक सेवा की घटिया गुणवत्ता या विश्वसनीयता से उत्पन्न विवादों से भी अवगत कराना होता है।

विनियामक द्वारा फ्रैंचाइजी प्रणाली के दीर्घकालिक लाभों के सक्रिय समर्थन और संज्ञान के बिना कोई भी फ्रैंचाइजी सफल नहीं होगा और कोई भी यूटिलिटी दोनों पक्षकारों के लिए लाभकारी तरीके से फ्रैंचाइजी संविदा के ढाँचे को तैयार नहीं कर पाएगा। राजीव गांधी ग्रामीण विद्युतीकरण योजना के दिशानिर्देशों के अधीन यथापरिभाषित विनियामक की भूमिका इस प्रकार है:

- क) लाइसेंसधारी द्वारा बिजली की आपूर्ति के लिए की गई समुचित व्यवस्था को सुनिश्चित करना और यह सुनिश्चित करना कि ग्रामीण और शहरी क्षेत्र में आपूर्ति के घंटों में कोई भेदभाव नहीं किया जाता है।
- ख) फ्रैंचाइजी के लिए थोक आपूर्ति टैरिफ निर्धारित करते समय यह सुनिश्चित करना कि उपभोक्ता मिश्रित कनेक्टेड लोड, विद्यमान उपभोक्ता टैरिफ, राजस्व में सुधार करना और फ्रैंचाइजी द्वारा उचित खर्च करने के संबंध में यह निर्धारण करना कि फ्रैंचाइजी को सक्षम बनाने की दृष्टि से वाणिज्यिक व्यवहार्य प्रचालन किए जाते हैं।
- ग) यह सुनिश्चित करना कि उपर्युक्त के आधार पर बीएसटी तय की जाती है और राजस्व की आवश्यकता और टैरिफ के निर्धारण के लिए राज्य विद्युत विनियामक आयोगों को डिस्कॉम द्वारा पूरे कारक प्रस्तुत किए जाते हैं।

➤ उपभोक्ता

उपभोक्ताओं को इस बात की जानकारी होनी चाहिए कि फ्रैंचाइजिंग को बनाए रखा जाए क्योंकि यूटिलिटी उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं पर पर्याप्त रूप से ध्यान ही दे सकते हैं और उपभोक्ताओं द्वारा अपनाई जाने वाली परिपाटी के कारण इसकी वित्तीय व्यवहार्यता बनाए नहीं रख सकते हैं। फ्रैंचाइजी प्रणाली वास्तव में उपभोक्ताओं के स्वामित्व की प्रणाली है और इस संकल्पना को उसका समर्थन दिए जाने से फ्रैंचाइजी प्रणाली की सफलता निर्धारित की जाएगी। उपभोक्ताओं की भूमिका इस प्रकार है:

- नियमित कनेक्शन प्राप्त करना और उनका उपयोग करना;
- मीटरों से छेड़छाड़ न करना, मीटरों को न हटाना और गैर-कानूनी तरीके से बिजली न लेना;
- देयताओं की समय पर अदायगी करना;
- यह सुनिश्चित करने के लिए फ्रैंचाइजी प्रक्रिया को सहयोग देना कि यह सफल हो सके और इससे विद्युत क्षेत्र में स्थायित्व आ सके; और
- संबंधित यूटिलिटी और आयोग को समय-समय पर उस क्षेत्र के कार्य-निष्पादन के मानकों के बारे में फीडबैक देना और इस बात की जानकारी देना कि सिटिजन चार्टर का किस प्रकार अनुपालन किया जा रहा है।

अध्याय 8 : फ्रैंचाइजी चयन प्रक्रिया

फ्रैंचाइजी के चयन का मुख्य सिद्धांत प्रतियोगी बोली होगा, जो यूटिलिटी के लिए अनुकूलतम बीएसटी पर आधारित होगा, परंतु यह पिछले वर्ष की विद्युत आपूर्ति स्तर पर निर्भर करता है। यही बात राजीव गांधी ग्रामीण विद्युतीकरण योजना के दिशानिर्देशों में बताई गई है। वसूली आधारित फ्रैंचाइजी के मामले में प्रोत्साहन ढाँचे और तकनीकी तथा वित्तीय योग्यता के मानदंडों का अनुपालन फ्रैंचाइजी के चयन का आधार होगा। फ्रैंचाइजी के चयन के लिए निम्नलिखित प्रक्रिया अपनाई जाए:

- क्षेत्र/कार्य विशेष के लिए फ्रैंचाइजी के चयन के निमित्त यूटिलिटी अपने आशय को अधिसूचित करेगा। यह अधिसूचना स्थानीय और राज्य के समाचार-पत्रों (कम से कम दो अंकों में) प्रकाशित की जाएगी, जिसकी सूचना जिला विद्युत समिति, जिला परिषद, पंचायत समिति और सभी पंचायतों को दी जाएगी।
- जो व्यक्ति/ संगठन इसके लिए इच्छुक हों, वे “प्रस्ताव के लिए अनुरोध” के लिए आवेदन-पत्र प्रस्तुत करेंगे।
- बोलीदाता अपने तकनीकी और वित्तीय प्रस्ताव प्रस्तुत करेंगे। इन प्रस्तावों में मापदंड की न्यूनतम योग्यता तरीका और विधि तथा फ्रैंचाइजी के कार्य करने के लिए वित्तीय दरों का दस्तावेजी साक्ष्य होगा।
- बोलीदाता द्वारा एक बार तकनीकी और वित्तीय बोली प्रस्तुत कर देने के बाद यूटिलिटी, बोली की मूल्यांकन प्रक्रिया करेगा। पहले तकनीकी प्रस्तावों को खोला और मूल्यांकित किया जाएगा। उसके बाद उन बोलीदाताओं की वित्तीय बोलियों को खोला जाएगा, जो तकनीकी बोली में योग्य पाए जाएंगे।
- जिन बोलीदाताओं को अधिकतम तकनीकी और वित्तीय अंक प्राप्त होंगे, उन्हें फ्रैंचाइजी संविदा दी जाएगी। कुछ मामलों में यूटिलिटी बोलीदाताओं को कीमत पर बातचीत करने के लिए बुला सकती है।
- बोलीदाता को एक बार संविदा पर हस्ताक्षर करने के लिए चुने जाने पर यह संविदा यूटिलिटी और सफल फ्रैंचाइजी के बीच निष्पादित की जाएगी।

फ्रैंचाइजी चयन के लिए प्रक्रिय के क्रम को निम्नलिखित चित्र में दर्शाया गया है:

एनआईटी जारी करना

एनआईटी जारी करना

आरएफपी जारी करना

तकनीकी और वित्तीय बोली प्रस्तुत करना

तकनीकी बोली का मूल्यांकन

वित्तीय बोली का मूल्यांकन केवल उनका जो तकनीकी बोली

में योग्य पाए जाएं

सफल बोलीदाताओं का चयन विकल्प बोलीदाता के

साथ बातचीत

करार पर हस्ताक्षर करना

फ्रैंचाइजी के लिए यह बहुत महत्वपूर्ण है कि वह प्रस्ताव के लिए अनुरोध दस्तावेज में यूटिलिटी द्वारा उल्लिखित प्रत्येक और सभी विवरण को भली-भांति समझे और यूटिलिटी द्वारा मुहैया कराई गई तथा फील्ड सर्वेक्षण से प्राप्त सूचना के आधार पर क्षेत्र में उचित परिश्रम से कार्य करे।

अध्याय 9 : फ्रैंचाइजी क्षेत्र का उचित उद्यम और बोली तैयार करना

उद्देश्य

वितरण कारोबार में होने वाले जोखिम में यह बहुत आवश्यक है कि वितरण क्षेत्र के बारे में भली-भाँति समझ लिया जाए और बिक्री संवृद्धि, उपभोक्ता संवृद्धि, वितरण हानियां, कर्मचारी की स्थितियां, नेटवर्क की स्थिति जैसी संकल्पनाओं को तैयार करते समय कारोबार के अनुपात में वित्तीय विश्लेषण किया जाए। अतः परियोजना के संबंध में विशेष तरीके से संकल्पना की जानी चाहिए और फ्रैंचाइजी क्षेत्र की पूरी जानकारी प्राप्त करने के बाद कार्रवाई की जानी चाहिए।

तरीका और पद्धति

बोलीदाता को चाहिए कि वह 360 डिग्री के तरीके से लोगों के साथ विचार-विमर्श करे और किसी भी तरीके से ऐसे सभी स्टैकहोल्डरों से फीडबैक प्राप्त करे। इस मुद्दे और विषय को आपूर्तिकर्ता/ यूटिलिटी, उपभोक्ता और बाजार के व्यापारियों की दृष्टि जैसे संविदाकार और सुविधादाता, की दृष्टि से समझा जाना चाहिए। वास्तविक बातों को समझने के लिए यूटिलिटी के उप-एजेंटों के साथ भी विचार-विमर्श किया जाना चाहिए।

निम्नलिखित चित्र में 360 डिग्री तरीके को सर्वोत्तम तरीके से बताया गया है और विद्युत वितरण क्षेत्र में व्यापक व्यावहारिक तरीके के रूप में इसे ध्यान में रखा जा सकता है, क्योंकि उपभोक्ता और आपूर्तिकर्ता, दोनों के हितों के टकराव के दो पहलू सामान्यतः अलग-अलग होते हैं।

360 डिग्री फीडबैक

डाटा प्रक्रिया एजेंसी	बिलिंग एजेंसी
360 डिग्री फीडबैक	स्टैकहोल्डर
सर्कल हैड	डिवीजन हैड
360 डिग्री फीडबैक	उपभोक्ता संस्था
	360 डिग्री फीडबैक

विभिन्न स्तरों पर विचार-विमर्श

बोलीदाता सभी मुद्दों को उठाएगा और उनके संबंध में डिवीजन के प्रमुख - कार्यपालक इंजीनियर और अधीक्षक इंजीनियर के साथ चर्चा करेगा। इन अधिकारियों के साथ बैठक का उद्देश्य डिवीजन के मूलभूत मुद्दों को भली-भाँति समझना और उनका समाधान करना है।

दूसरे स्तर की बैठक डाटा प्रोसेसिंग एजेंसी और बिलिंग एजेंसी, यदि कोई हो, के साथ आयोजित की जा सकती है। इन बैठकों का मुख्य उद्देश्य इन एजेंसियों के प्रचालन और फील्ड में इनके महत्त्व को भली-भाँति समझना होगा। इसके अलावा, आधारभूत व्यावहारिक मुद्दों का जायजा इन एजेंसियों के साथ विचार-विमर्श के दौरान लिया जा सकता है।

तीसरे स्तर का विचार-विमर्श औद्योगिक संस्थाओं या व्यापार मंडल के साथ किया जा सकता है। इन लोगों के साथ बैठक का उद्देश्य औद्योगिक लोड के कारण फ्रैंचाइजी क्षेत्र में औद्योगिक खपत में वृद्धि और भावी लोड वृद्धि को भली-भाँति समझना होगा। एचटी उपभोक्ताओं से संबंधित मुद्दों पर भी बेहतर सेवा के लिए और संभावित हल ढूंढने के लिए विचार-विमर्श किया जा सकता है।

जोखिम का स्तर

इस बात को ध्यान में रखा जाएगा कि ऐसे वितरण क्षेत्रों का कार्य अपने हाथ में लेने के कई जोखिम होते हैं और यह कार्य हाथ में लेने से पहले उनका विश्लेषण किया जाना चाहिए। इन जोखिमों को प्रचालन और वित्तीय जोखिम के रूप में वर्गीकृत किया जाता है, जिनका विवरण निम्नलिखित खंड में दिया जा रहा है:

प्रचालन जोखिम

- **आपूर्ति सुरक्षा:** खपत की बढ़ती प्रवृत्ति फ्रैंचाइजी क्षेत्र की ऊर्जा जरूरत में अंततः निर्णायक साबित होगी, जो अनिश्चित होती है और किसी अवधि विशेष के लिए उसके संबंध में सही अनुमान नहीं लगाया जा सकता है। यदि यह संवृद्धि काफी होती है और वचनबद्ध ऊर्जा इनपुट, ऊर्जा जरूरत से ज्यादा हो जाती है तो इससे वितरण फ्रैंचाइजी को बड़ा जोखिम रहता है।
- **बाह्य विद्युत खरीद:** यदि आरएफपी में यूटिलिटी द्वारा बाह्य विद्युत खरीद के प्रावधान का विकल्प दिया गया हो तो इस बात को ध्यान में रखा जाना चाहिए कि बाजार में उपलब्ध बिजली की दर बहुत ऊंची होती है और बाह्य विद्युत खरीद पर निर्भर रहने से कुल मिलाकर, यूटिलिटी द्वारा दिए गए वचन के अनुसार उसकी जरूरत में गंभीर जोखिम पैदा हो जाएगा।
- **वितरण हानि लक्ष्य:** परिभाषित वितरण लक्ष्य बेसलाइन वितरण हानि पर निर्भर करता है। आरएफपी दस्तावेज में यूटिलिटी द्वारा दावा की गई हानियां उन वास्तविक हानियों से काफी कम हो सकती हैं, जिनके बारे में रिपोर्ट दी गई थी। यदि यह बेसलाइन हानि बदल जाती है और बढ़ जाती है तो लक्ष्य प्राप्त करना बहुत कठिन होगा।
- **निवेश योजना:** निवेश योजना का अनुमान हानि कम करने के उपायों की लागत पर आधारित होता है। यदि किए गए उपायों से अनुचित समय पर किए गए कार्यान्वयन के कारण हानि में कमी नहीं आती है तो वितरण फ्रैंचाइजी के राजस्व और लागत पर इसका बड़ा प्रभाव पड़ता है। इसके अलावा निवेश योजना के अनुमोदित न किए जाने के जोखिम से या तो पूंजीगत व्यय संबंधी परियोजना को हटाना पड़ता है या डीएफ के कार्यकाल की समाप्ति पर निवेश के ह्रास मूल्य की अनुमति नहीं देनी होती है।
- **आधुनिक मीटरिंग कार्यान्वयन:** ऐसा देखा गया है कि इलेक्ट्रॉनिक मीटरिंग जैसे मीटरिंग में नई प्रौद्योगिकी के प्रयोग से उपभोक्ताओं में खपत अचानक बढ़ जाने या मीटर के सही होने अथवा धीरे चलने और गलत मैकेनिकल मीटरिंग के प्रति विरोध जताया जाता है। इस विरोध से इलेक्ट्रॉनिक मीटर लगाने और उससे राजस्व हानि के गंभीर परिणाम हो सकते हैं।
- **कर्मचारियों का प्रशासन:** वितरण फ्रैंचाइजी के पास इस बात का विकल्प होता है कि वह कर्मचारियों को बदल सकता है या सभी कर्मचारियों का रख सकता है, लेकिन कर्मचारी घटाने से वितरण फ्रैंचाइजी के प्रचालन पर प्रभाव पड़ सकता है और उनके स्थान पर नये कर्मचारी रखने के कारण नेटवर्क और उपभोक्ताओं की जानकारी कम होने का जोखिम रहता है।

वित्तीय जोखिम

- **बेसलाइन डाटा की विश्वसनीयता:** बेसलाइन डाटा की विश्वसनीयता से बोलीदाता की दर के कारण वित्तीय कार्यचालन और अनुमानों पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ेगा। देश में सभी विद्युत वितरण कारोबार में बेसलाइन डाटा की विद्यमानता की यथार्थता में जोखिम है और स्टेट यूटिलिटीज की एमआईएस प्रणाली काफी मजबूत होने पर भी उस पर पूर्णतः विश्वास नहीं किया जा सकता है। अतः वित्तीय विश्लेषण की अवस्था में इस कारक के समुचित जोखिम पर भी ध्यान दिया जाना चाहिए।
- **वसूली दक्षता:** वसूली दक्षता के आंकड़ों में इस बात का उल्लेख किया जाता है कि एक समय में वसूली दक्षता 100% से भी अधिक हो सकती है, चूंकि इसे चालू बिल और बकाया की वसूली के रूप में अलग-अलग नहीं बांटा जा सकता है। इसके अलावा, देश में किसी यूटिलिटी में विद्यमान वसूली दक्षता की तुलना में इस वसूली का लक्ष्य बहुत अधिक है, अतः संपूर्ण कार्यकाल में उच्च वसूली दक्षता को प्राप्त करना वितरण फ्रैंचाइजी के लिए एक बड़ा जोखिम होगा।
- **लोड में संवृद्धि:** उपभोक्ता के लोड और बिक्री में संवृद्धि का अनुमान व्यावहारिक रूप से लगाया जाएगा ताकि फ्रैंचाइजी के कारोबार मॉडल को बनाए रखने के लिए उचित रूप से राजस्व प्राप्त होता रहे। यदि संवृद्धि का अनुमान गलत लगाया जाता है तो इससे राजस्व में कमी आती है।

अन्य जोखिम

- यूटिलिटी के कर्मचारी प्रशासन में परिवर्तन का विरोध करेंगे। इसलिए, कर्मचारियों के विरोध के जोखिम को कम करके सुचारु रूप से कार्य हाथ में लेना होगा।
- उपभोक्ताओं की ओर से विरोध।

बोली की तैयारी

यदि फ्रैंचाइजी एक बार उपर्युक्त सभी मानदंडों के संबंध में उचित परिश्रम कर लेगा और फ्रैंचाइजी व्यवस्था को करने के लिए सर्वोत्तम कीमत का उल्लेख करने के लिए वित्तीय मॉडलिंग कर लेगा तो बोली की जाएगी। बोली तैयार करने में दो चरण होते हैं

1. तकनीकी बोली तैयार करना
2. वित्तीय बोली तैयार करना

तकनीकी बोली तैयार करना

तकनीकी बोली तैयार करने में निम्नलिखित कार्य करने होंगे:

- 1) आरएफपी दस्तावेज में उल्लिखित पूर्व-योग्यता मानदंडों का अनुपालन करने के लिए दस्तावेजी साक्ष्य जुटाना।
- 2) निर्धारित क्षेत्र के फ्रैंचाइजी कार्य करने के लिए तरीका और विधि तैयार करना।
- 3) जो दल कार्य करेगा, उसे वांछित क्रियाकलापों के बारे में बताना।

- 4) विपथन, यदि कोई हो, उसका उल्लेख करना।
- 5) आरएफपी दस्तावेज के साथ संलग्न फार्मों का भरना।
- 6) बोलीदाता को चाहिए कि वह बोली मूल्यांकन में अपनाए जाने वाले बोली मूल्यांकन मापदंड और प्रस्तावित लोडिंग के विभिन्न प्रकारों के बारे में भली-भांति जान ले।
- 7) बोलीदाता को चाहिए कि वह आरएफपी दस्तावेज में बोली प्रस्तुत करने की प्रक्रिया और बयाना राशि जमा करने की जरूरत के बारे में भी जांच कर ले।
- 8) बोलीदाता द्वारा एक बार बिल तैयार किए जाने पर उसे चाहिए कि वह आरएफपी दस्तावेज में उल्लिखित जांच सूची से बिल की प्रतिजांच करे ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि यह बोली सब प्रकार से पूर्ण है।

वित्तीय बोली तैयार करना

- क. वित्तीय बोली तैयार करने में उस थोक बिक्री टैरिफ का ही उल्लेख करना होता है, जिस पर फ्रैंचाइजी वितरण कंपनी से बिजली खरीदता है। इस प्रकार कीमत निर्धारण करने में अगले अध्याय में बताए गए क्षेत्र और कारोबार की मॉडलिंग के उचित परिश्रम के दौरान किया गया विश्लेषण शामिल होता है।

अध्याय 10 : फ्रैंचाइजी की कारोबार योजना

किसी विशिष्ट क्षेत्र के लिए विद्युत विवरण फ्रैंचाइजी की जीवन क्षमता को परिभाषित करने तथा उसका मूल्यांकन करने के लिए किसी उन्नत विफ्रैंचाइजी माडल को अंगीकृत करते समय विशेष रूप से किसी ऐसी कारोबार योजना को तैयार करना आवश्यक है जो प्रचालन और अनुरक्षण सहित या रहित इनपुट आधारित माडल हो सके। कारोबार योजना को निम्नलिखित को सुकर बनाना चाहिए :-

- फ्रैंचाइजी की गतिविधि की प्रकृति को।
- गतिविधियां किस प्रकार क्रियान्वित की जाएंगी तथा उनपर कितना खर्च होगा।
- वह विद्युत कीमत क्या होगी जिस पर फ्रैंचाइजी जीवन क्षम वाणिज्यिक प्रचालन रखने के लिए उसे कम करने में समर्थ हो।
- संभाव उपभोक्ताओं की पहचान करना तथा विद्युत की कीमत जो उनके द्वारा दी जा सके।
- अधिशेष के मुकाबले में फ्रैंचाइजी की अपनी लागत का प्राक्कलन जिसे यह अपने स्वयं के लिए रखने का आशय रखता है।
- यह भी आवश्यक है कि विद्युत की परिवर्ती लागत सहित कारोबार प्रतिमानों की परिवर्तनशील प्रत्याशाओं के अधीन योजना के संबंध में किए गए कोई सुक्ष्मग्राहिता विश्लेषण रखा जाए तथा ऐसी टैरिफ भी रखा जाए जो "संभावित", "आशावादी" तथा "निराशावादी" स्थितियों में उपभोक्ताओं पर भारित की जाए।

10.1 फ्रैंचाइजी माडल

अनुसरित फ्रैंचाइजी माडल फ्रैंचाइजी की कारोबार योजना का अवधारण करता है। आइए हम विभिन्न फ्रैंचाइजी माडल पर चर्चा करें तथा प्रत्येक के लिए विशिष्ट कारोबार योजना तैयार करें।

(i) राजस्व आधारित फ्रैंचाइजी

यह राजस्व वसूली तथा संबंधित सेवाओं में फ्रैंचाइजी को शामिल करेगा तथा फ्रैंचाइजी द्वारा राजस्व वसूली और बकाया संग्रहण के निबंधनानुसार राजस्व संग्रहण लक्ष्यों की प्राप्ति से संबंधित प्रोत्साहनों से आय प्राप्त की जाएगी।

(ii) ऊर्जा क्रय, विक्रय, बिलिंग तथा संग्रहण फ्रैंचाइजी

इन माडलों के अंतर्गत, एक फ्रैंचाइजी करार किए गए थोक प्रदाय टैरिफ पर वितरण यूटिलिटी से ऊर्जा क्रय करेगा और समुचित राज्य विद्युत विनियामक आयोग (एसईआरसी) द्वारा अवधारित टैरिफ के अनुसार ठेका किए गए क्षेत्र में उपभोक्ताओं को इसे बेचेगा।

(iii) प्रचालन और अनुरक्षण

इस माडल के अंतर्गत फ्रैंचाइजी क्रय-विक्रय, बिलिंग तथा उपभोक्ताओं से राजस्व संग्रहण के अतिरिक्त ठेका दिए गए क्षेत्र के भीतर स्थानीय वितरण नेटवर्क के प्रचालन तथा अनुरक्षण के लिए जिम्मेदार होगा।

10.2 कारोबार प्रचालन

कारोबार योजना में निम्नलिखित प्रचालनों पर विचार किया जाना चाहिए :

- i. फ्रैंचाइजी माडल
- ii. फ्रैंचाइजी की सेवाओं तथा जिम्मेदारियों की परिधि
- iii. अधिकतम थोक प्रदाय टैरिफ जो जीवनक्षम वाणिज्यिक प्रचालन को अनुज्ञात करती है ।
- iv. उपभोक्ताओं का सर्वेक्षण और टैरिफ जिसे वे दे सकें ।
- v. फ्रैंचाइजीकृत पर लिए प्रचालनों को चलाने उपगत होने वाली प्राक्कलित लागतें ।
- vi. ऐसा अधिशेष जिसे फ्रैंचाइजी प्रचालनों से उत्पन्न करने का आशय रखता है ।

10.3 सूक्ष्म ग्राहिता विश्लेषण

फ्रैंचाइजी को विभिन्न परिस्थितियों में ऐसा सूक्ष्मग्राहिता विश्लेषण करना चाहिए जिसमें निम्नलिखित पर विचार किया जाए :

- विद्युत की लागत में परिवर्तन
- ऐसा टैरिफ जो विभिन्न परिस्थितियों में उपभोक्ताओं पर भारित की जा सके ।
 - प्रायिक कारोबार
 - आशाजनक
 - निराशाजनक

10.4 मांग का प्राक्कलन

- किसी निश्चित क्षेत्र में ऊर्जा उपभोग तथा अधिकतम मांग फ्रैंचाइजी के देने वाले के पास उपलब्ध विद्यमान आंकड़ों से अभिनिश्चित की जा सकती है । मापन व्यवस्थापनों तथा अभिलेख अनुसंधान के मानकों पर निर्भर रहते हुए, आवर्तक और निरंतर परिवर्तनों के अनुसार वार्षिक ऊर्जा उपभोग, अधिकतम मांग तथा भारत उपलब्ध हो सकेगा । इन आंकड़ों पर पूरी तरह से विश्लेषण किया जाए और इससे उस ऊर्जा की मात्रा, जो किसी विशेष अनुदत्ताधिकाकृत क्षेत्र उपभोग की जाती है तथा इसके उपभोग के पैटर्न में का प्राक्कलन करने में सहायता मिलेगी
- उपभोक्ताओं की किसी निश्चित प्रवर्ग के ऊर्जा उपभोग का पैटर्न सामान्यतः अन्य प्रवर्गों से भिन्न होगा और इसका ध्यान रखने की आवश्यकता है । यह भी ध्यान रखा जाए कि उपभोग पैटर्न किसी निश्चित क्षेत्र उपलब्ध प्रदाय के घंटों द्वारा प्रभावित होता है ।
- जहां कोई आंकड़ा उपलब्ध नहीं है या अविद्युतिकृत ग्रामीण क्षेत्र की दशा में, निम्नलिखित मान्यताएं एक मोटा प्राक्कलन उपलब्ध कराएंगी :
 - i. बीपीएल (गरीबी रेखा से नीचे) परिवार के लिए : 60 वाट

- ii. गैर-वीपीएल परिवार के लिए : 500 वाट
- iii. वाणिज्यिक, ग्रामीण उद्योगों, कृषिक पंप सेटों आदि जैसे अन्य उपभोक्ता प्रवर्गों के लिए, पड़ोसी क्षेत्रों का भार पार्श्वचित्र का अधिकतम मांग तथा ऊर्जा उपभोग के प्राक्कलन के लिए अनुसरण किया जाए ।

- भार वृद्धि : भार वृद्धि आर्थिक विकास तथा क्षेत्र के जनसांख्यिकी पार्श्वचित्र की गति द्वारा अवधारित की जाती है । जबकि पिछले आंकड़े इस बारे में संकेत देते हैं कि भविष्य वृद्धि क्या होगी, जनसांख्यिकी पार्श्वचित्र में मुख्य बदलाव या कतिपय उद्योगों के विकास में मात्रात्मक परिवर्तन विकास में तेजी ला सकते हैं । सभी ऐसे ज्ञात कारकों के जो भार वृद्धि को प्रभावित करें उत्तम प्राक्कलन लेने पर, कारोबार योजना तैयार करने के लिए विचार किया जाना चाहिए ।

10.5 कारोबार योजना का प्रतिपादन

किसी कारोबार योजना में पूर्ण खंड 7.2 में वर्णित कारोबार प्राचलों पर अवश्य विचार किया जाना चाहिए । भावी फ्रैंचाइजी को अपनी कारोबार योजना बनाते समय उपाय करने चाहिए जिनके आधार पर वह अपनी बोली तैयार करता है, उसका उद्देश्य उच्चतम प्रपुंज प्रदान टैरिफ (बीएसटी) का अवधारण करना है, वह उसके लिए सुविधाजनक होगा ।

1. **कारोबार मूल्यांकन** : भावी फ्रैंचाइजी को अपने कारोबार की संख्या का मूल्यांकन करना चाहिए और देखना चाहिए कि क्या ये किसी वितरण अनुदत्ताधिकार के प्रचालन से उसके लिए लाभदायक होंगे ।

फ्रैंचाइजी के वर्तमान कारोबार का जोखिम की प्रवृत्ति का भी मूल्यांकन करना चाहिए । यदि जोखिम ग्राह्य पाया जाता तो भावी फ्रैंचाइजी को आगे बढ़ना चाहिए ।

2. **अपेक्षित तकनीकी और प्रबंधकीय विशेषज्ञता** : यह अवधारण करने की आवश्यकता है कि विशेषज्ञता संगठन के भीतर या संयुक्त उद्यम या सहयोग के माध्यम से उपलब्ध होगा जिनमें किसी उपयुक्त भागीदार के साथ ऐसा संयुक्त उद्यम या सहयोग ठहराव तैयार किया जाना चाहिए ।

3. **पात्रता मानदंड** : अनुदत्ताधिकार के लिए निविदा दस्तावेज में अधिकथित पात्रता मानदंड को पूरा करने के लिए संयुक्त उद्यम या सहयोग की अपेक्षा की जा सकती । यदि भावी फ्रैंचाइजी पात्रता मानदंड को पूरा करने में असमर्थ है तो उसे किसी भागीदार के साथ सहयोग करने की आवश्यकता हो सकती है ।

4. **मानव शक्ति नियोजन तथा संगठन ढांचा**

किसी भावी फ्रैंचाइजी को अनुदत्ताधिकार करार में परिभाषित कृत्यों का पालन करने के लिए मानव शक्ति अपेक्षा का मूल्यांकन करना चाहिए । अनुदत्ताधिकार माडल पर निर्भर करते हुए, इसमें निम्नलिखित के लिए अपेक्षित मानवशक्ति सम्मिलित हो सकेगी :

- प्रचालन
- अनुरक्षण

- प्रशासन
- स्थापन
- बिलिंग
- राजस्व संग्रहण

10.6 कारोबार योजना का प्रतिपादन : नमूना

श्रेणी 1 :

अनुदत्ताधिकृत क्षेत्र के लिए निम्नलिखित का मूल्यांकन करें :

- उपभोक्ताओं की प्रवर्गवार संख्या
- सामयिक परिवर्तन के साथ ऊर्जा उपभोग
- संयुक्त भार
- समसामयिक अधिकतम मांग
- प्रदाय के घंटे
- भार वक्र : प्रतिघंटा या प्रतिदिन, जहां कहीं उपलब्ध हो ।

नीचे दी गई सारणी विशेष प्रकार के परिकलन की व्याख्या करती है :

सारणी : 2 सारणी : प्रतिवर्ष ऊर्जा के कुल विक्रय का मूल्यांकन

प्रवर्ग	उपभोक्ताओं की संख्या	औसत संबद्ध भार प्रति उपभोक्ता (कि.वा.)	कुल संबद्ध भार (किग्रा.)	अधिकतम मांग (किवा.)	उपयोग (घंटे) प्रति दिन	प्रतिवर्ष वार्षिक ऊर्जा की कुल बिक्री (किवा.)
घरेलु	1000	0.5	500	400	8	1168×10^3
वाणिज्यिक	50	2	100	100	12	438×10^3
कृषि	100	4	400	320	8	1168×10^3
लघु उद्योग	20	5	100	199	8	292×10^3
योग	1170					3066×10^3

** मांग घटक = अधिकतम मांग/ संबद्ध भार : संबद्ध भार का पता चलने पर अधिमतम भार का अवधारण करता है । यह एक प्रकार के उपभोक्ता से दूसरे प्रकार के उपभोक्ता अंतर पैदा करता है ।

श्रेणी 2 : ऊर्जा, बिलिंग, राजस्व संग्रहण और निवेश (इनपुट) ऊर्जा का प्रवर्गवार मूल्यांकन

प्राक्कलित प्रवर्गवार वार्षिक ऊर्जा उपभोग पर आधारित, और अनुदत्ताधिकार की अवधि के लिए आशयित भार वृद्धि, निवेश (इनपुट) ऊर्जा निम्नवत् संगणित की गई हैं :-

- वितरण हानि (ऊर्जा के विक्रय के प्रतिशत रूप में) : 15%
- ऊर्जा निवेश = ऊर्जा विक्रय / 0.85 = $3607 \times 10^3 / 0.85 = 3607 \times 10^3$ किवा.

सारणी 3 : उदारण : प्रतिवर्ष ऊर्जा की कुल विक्री का मूल्यांकन

प्रवर्ग	प्रतिवर्ष वार्षिक ऊर्जा की कुल विक्री (किवा.)	100% बिलिंग पर विचार करते हुए बेची गई ऊर्जा की बिलिंग (किवा.)	औसत उपभोक्ता टैरिफ (किवा.)	प्रतिवर्ष सकल राजस्व (रु.)	90% की संग्रहण दक्षता पर विचार करते हुए प्रति वर्ष शुद्ध राजस्व (रु.)
घरेलु	1168×10^3	1168×10^3	2.5	2920×10^3	2336×10^3
वार्षिज्यिक	438×10^3	438×10^3	3	1314×10^3	1051×10^3
कृषि	1168×10^3	1168×10^3	2	2336×10^3	2102×10^3
लघु उद्योग	292×10^3	292×10^3	4	1166×10^3	934×10^3
योग	3066×10^3	3066×10^3		7738×10^3	6964×10^3

श्रेणी 3: प्रचालन और प्रबंधन लागत

प्रचालन और प्रबंधन लागत निम्नलिखित को सम्मिलित करके मानव शक्ति लागत द्वारा अवधारित की जाएगी :

- प्रचालन
- अनुरक्षण
- प्रशासन
- स्थापन
- बिलिंग
- राजस्व संग्रहण

तालिका 4 : तालिका : संभावित व्यय पैटर्न

व्यय मद	रकम (रु.)
किराए पर लिए गए परिसर	1000
कर्मचारिवृंद वेतन	9000

टेलीफोन खर्च	500
विद्युत खर्च	500
परिवहन खर्च	1000
लाइन अनुरक्षण	1500
प्रकीर्ण	1000
कुल प्रचालन एवं प्रबंधन लागत प्रतिमास	14,500

श्रेणी 4 : निधि अपेक्षा का निर्धारण

इस श्रेणी में अपेक्षित पूंजी, निवेश कामकाज पूंजी और निवेश पर प्रत्याशित आय की प्रत्याशित दर का निर्धारण अंतर्वलित है ।

- कामकाज पूंजी अपेक्षा = दो मास के लिए प्रचालन तथा प्रबंधन की लागत = $2 \times 14,500 = 29,000/-$ रु.
- पूंजी निवेश प्रतिमास प्रत्याशित राजस्व वसूली = $6494 \times 10^3 / 12 = 580, 350/-$ रु.
- पूंजी निवेश की लागत तथा कामकाज पूंजी = 11% की दर पर ब्याज (पूंजी निवेश धन अपेक्षित कामकाज पूंजी) = 67029/- रु.

श्रेणी 5 : निरंतर प्रचालन के संबंध में थोक प्रदाय टैरिफ की संगणना :

- फ्रैंचाइजी द्वारा शुद्ध राजस्व संग्रहण = 6964×10^3
- कुल खर्च :
 - प्रचाल तथा प्रबंधन लागत = $14,500 \times 12 = 174,000/-$
 - पूंजी निवेश तथा कामकाज पूंजी लागत = 67,029/-
- 15% की दर पर पूंजी निवेश पर प्रत्याशित आय = 87,052
- व्यय तथा प्रत्यागम की कटौती के पश्चात् शुद्ध राजस्व = 6636×10^3 [(i) – (ii) – (iii)]
- कुल प्राक्कलित ऊर्जा इनपुट = 3607×10^3 किवा.
- प्राक्कलित बीएटी = (iv)/(v) = 1.84 रु./किवा.

अतः उपरोक्त उदाहरण के लिए, थोक प्रदाय टैरिफ जो फ्रैंचाइजी के लिए जीवनक्षम है और निवेश पर 15% प्रत्यागम उसे देकर वह 1.84 रु./किवा. या उससे कम होगा । [संदर्भ : ग्रामीण विद्युत वितरण सेक्टर में अनुदत्ताधिकार विकास संबंधी पुस्तका : टाटा ऊर्जा अनुसंधान संस्थान 2007]

अध्याय 11 : उपभोक्ता सेवा तथा देखभाल

अनुदत्ताधिकार को कार्यान्वित करने के लिए कारणों में से एक कारण वर्धित उपभोक्ता सेवाओं के लिए यूटिलिटी की प्रत्याशा है। फ्रैंचाइजी को समझना चाहिए कि उपभोक्ता समय पर केवल तब भुगतान करेगा जब उसका प्रदायकर्ता द्वारा दी गई सेवाओं के सुख से वह संतुष्ट हो जाता है। यदि फ्रैंचाइजी उल्लेखनीय स्थिति तक उपभोक्ता संतुष्टी स्तर को बनाए रखने में समर्थ है तो यह संभावना है कि संदाय न करने वाले उपभोक्ता अपने बिलों का भुगतान करना आरंभ कर सकते हैं। कुछ क्षेत्र, जहां अनुदत्ताधिकार सेवाओं के संबंध में उपभोक्ता प्रत्याशाओं को पूरा करने के लिए प्रयास कर सकते हैं, निम्नलिखित हैं :

ग्राहक सेवा केंद्र

ग्राहक सेवा केंद्र सभी ग्राहक संबद्ध क्रियाकलापों के लिए एकल खिड़की अंतरापृष्ठ प्रदान करने के लिए फ्रैंचाइजी द्वारा स्थापित किए जा सकते हैं। इस प्रकार, ग्राहकों अपने कार्य को करवाने के लिए कई कार्यालयों के चक्कर लगाने की जटिल प्रक्रिया से मुक्त हो जाते हैं। ग्राहक नए सेवा कनेक्शन लेने के लिए मीटर, बिलिंग, कनेक्शन करवाने, कनेक्शन पुनः लगवाने आदि के लिए तथा प्रवर्ग परिवर्तन हक स्थानांतरण, भार परिवर्तन, आदि से संबंधित अपने सेवा अनुरोधों पर कार्रवाई करवाने के लिए ग्राहक सेवा केंद्रों पर संपर्क कर सकते हैं। साधारणतया ये ग्राहक सेवा केंद्र ग्राहकों के फायदे के लिए विस्तारित तथा सुविधाजनक समय पर कार्य करते हैं। शिकायतों/सेवा अनुरोधों के पंजीकरण, प्रेषण, प्रास्थिति अद्यतन करने, समाप्ति की संपूर्ण प्रक्रिया ग्राहक प्रकल्पित सॉफ्टवेयर उत्तर या सॉफ्टवेयर उत्पादों के माध्यम से प्रबंध किया जाता है। यदि किसी विनिर्दिष्ट समय सीमा के भीतर शिकायत/ सेवा अनुरोध का समाधान नहीं किया जाता है तो उसे समाधान प्रक्रिया को त्वरित करने के लिए उच्चाधिकारियों की जानकारी में लाने के लिए आगे बढ़ा दिया जाता है। यह आगे बढ़ने वाली प्रक्रिया सॉफ्टवेयर को बुद्धिमान संघटकों के माध्यम से समर्थ बनाया जाता है।

ये सेवा केंद्र सामान्यतः ग्राहक अन्वयक्रिया अनुभव में वृद्धि करने के उद्देश्य से स्थापित किए जाते हैं। ग्राहक सेवा केंद्र कार्रवाई करने में लगने वाले समय कम करने में सफल रहे हैं और इस प्रकार ग्राहक संतुष्टि स्तरों में मुख्यतः वृद्धि की है।

ग्राहक सेवा केंद्र आंध्र प्रदेश, दिल्ली तथा कर्नाटक राज्यों में कार्यान्वित किए गए हैं। इन सेवा केंद्रों की सहायता से, वितरण यूटिलिटीएं उनके राज्य विद्युत विनियामक आयोगों द्वारा परिभाषित कठोर सेवास्तर के अनुरूप हाने में समर्थ रहे हैं।

विद्युत काल सेंटर

त्वरित आधार विद्युत प्रदाय संबंधित शिकायतों का समाधान करने के लिए तथा ग्राहकों को प्रभावी, सुनिश्चित तथा समय पर सेवाएं प्रदान करने के लिए अनेक विद्युत वितरण कंपनियों तथा राज्य विद्युत बोर्डों ने विद्युत काल सेंटरों की स्थापना की है। ये काल सेंटर टेलीफोन, फ़ैक्स, ई-मेल आदि जैसे अनेक माध्यमों से ग्राहकों की शिकायतों को प्राप्त करने के लिए रात-दिन कार्य करते हैं।

ग्राहक अपनी शिकायतें पंजीकृत करवाते हैं तथा उन्हें समय पर कार्रवाई करने के लिए तथा ठीक कराने के लिए क्षेत्रीय कार्मिक को भेजवाते हैं। शिकायत की प्रास्थिति की आवधिक रूप से जांच की जाती है तथा उसे अद्यतन किया जाता है। ग्राहक काल सेंटर कार्मिकों से संपर्क करके पंजीकृत की

गई शिकायतों की प्रास्थिति जान सकता है । यदि शिकायत का विनिर्दिष्ट समय सीमा के भीतर समाधान नहीं किया जाता है तो शिकायत समाधान प्रक्रिया में तेजी लाने के लिए उच्च प्राधिकारियों की जानकारी में लाई जाती है ।

विद्युत काल सेंट्रों का प्रबंध विशेष रूप से परिकल्पित सॉफ्टवेयर समाधान के माध्यम से किया जाता है जो प्रचालनों का आधार रूप बनाते हैं । अभिनियोजित सॉफ्टवेयर तकनीकी रूप से उन्नत तथा साधारण उत्तरों में अंतर कर सकता है साधारणतया सॉफ्टवेयर संपर्क प्रबंधन उत्तर और/या प्रक्रिया मानीटरिंग समाधान से मिलकर बनता है । इन काल सेंट्रों का प्रबंध या तो यूटिलिटी कार्मिकों या आउट सोर्स किए गए तीसरे पक्षकारों द्वारा किया जाता है ।

विद्युत काल सेंटर तमिलनाडु, आंध्र प्रदेश और कर्नाटक राज्यों में लागू किए गए हैं । राजस्थान, दिल्ली, मध्यप्रदेश, आदि जैसे राज्यों में काल सेंटर कार्यान्वयन के विभिन्न प्रक्रमों पर हैं ।

बैंकों, डाकघरों तथा शिवरों के माध्यम से संग्रहण

विद्युत बिलों का संदाय साधारणतया ग्राहकों के लिए विरक्तिजनक तथा समय लगने वाला अनुभव रहा है । लंबी कतारों, असुविधाजनक समय, भुगतान के सीमित ढंगों ने विद्युत बिलों के भुगतान को ग्राहकों के लिए एक कठिन कार्य बना दिया है ।

सहज और सुविधाजनक रीति में भुगतान करने में ग्राहकों को समर्थ बनाने के लिए उचित शासन के तहत फ्रैंचाइजी संग्रह केंद्रों की स्थापना की जा सकती है। संग्रह केंद्र विस्तारित समय पर कार्य करते हैं तथा नकद, बैंकों, डिमांड ड्राफ्टों, क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड आदि में से किसी के माध्यम से किसी भी केंद्र को भुगतान किया जा सकता है । संग्रह केंद्र कई राज्यों में सफलतापूर्वक कार्यान्वित किए गए हैं । इसी प्रकार कुछ बैंक तथा डाकघरों से ग्राहकों से विद्युत बिलों को संग्रहीत करने के लिए उनकी सेवाओं के लिए संपर्क किया जा सकता है । ग्राहक इन बैंकों में या डाकघरों में जा सकते हैं और विभिन्न भुगतान पद्धतियों में से किसी भी पद्धति से अपने बिलों का भुगतान कर सकते हैं ।

अध्याय 12 : प्रबंधन सूचना प्रणाली (एमआईएस)

परिचय :

यह अनुभव करना महत्वपूर्ण है कि अनुदत्ताधिकार देने से वितरण यूटिलिटी अपने कार्य को फ्रैंचाइजी को प्रत्यायोजित कर रही है । इसलिए, अनुदत्ताधिकृत वितरण नेटवर्क के समाधानप्रद, प्रचालन, अनुरक्षण, उन्नयन तथा विकास के लिए इसकी जिम्मेदारी में कोई कमी नहीं है । अतः फ्रैंचाइजी को समुचित प्रबंधन सूचना प्रणाली (एमआईएस) रखना पड़ता है और अनुदत्ताधिकार करार का एक भाग बनाना पड़ता है । बाद में, इसमें इस बात की आवश्यकता होती है कि फ्रैंचाइजी द्वारा दी जाने वाली अपेक्षित जानकारी, उनका रूप विधान तथा बारंबारता बोली दस्तावेज में स्पष्टतः लिखी जाए ।

एमआईएस रूप विधान

कुछ एमआईएस रूप विधान उपाबंध एक में दर्शित प्रचालन के पैमाने को ध्यान में न रखते हुए ग्रामीण तथा शहरी अनुदत्ताधिकार करारों के लिए उपयुक्त है । कुछ केवल विस्तृत तथा पूर्ण पैमाने पर शहरी अनुदत्ताधिकार करार के लिए ही उपयुक्त है । उदाहरण के लिए, दिए गए नए कनेक्शनों, लंबित कनेक्शनों, दुर्घटनाओं, उपभोक्ता शिकायतों, वितरण ट्रांसफार्मर फेलयरो, वितरण हानियों तथा संग्रहण दक्षता आदि के ब्यौरे, उनके प्रचालन के पैमाने को ध्यान में न रखते हुए, किसी ग्रामीण या किसी शहरी फ्रैंचाइजी के एमआईएस में शामिल करने के लिए समुचित होंगे । दूसरी तरफ, विश्वसनीयता सूचकांक (सैफी, सैदी तथा कैफी) जैसे जानकारी एक्सप्रेस फीडर की ऊर्जा संपरीक्षा किसी विस्तृत शहरी अनुदत्ताधिकार के लिए ही समुचित हैं परंतु न कि किसी ऐसे ग्रामीण अनुदत्ताधिकार के लिए जहां कोई एचटी उपभोक्ता नहीं है और प्रदाय के घंटे भी वही हैं, विश्वसनीयता सूचकांक सुसंगत नहीं हैं । अतः, किसी विशेष अनुदत्ताधिकार के लिए, समुचित सूचकांकों को एमआईएस रूप विधानों की कुल रेंज में चुना जाना चाहिए ।

	मीटरिंग	
ग्राहकसेवा		बिलिंग
	एमआईएस	
प्रचालन और अनुरक्षण आस्ति प्रबंधन		राजस्व तथा संग्रहण ऊर्जा लेखा

अध्याय : 13 फ्रैंचाइजी करार

आशयित फ्रैंचाइजी करार में निम्नलिखित के संबंध में विस्तृत उपबंध स्पष्टतः अंतर्विष्ट होने चाहिए :

- क्या संविदा फ्रैंचाइजी का अनुदत्ताधिकार देने वालों का संरक्षण करती हैं ?
- क्या दोनों पक्षकारों के अधिकार तथा बाध्यताएं स्पष्ट रूप से उल्लिखित हैं ?
- विधिक रूप से रेखा क्या है जिसके भीतर फ्रैंचाइजी तथा अनुदत्ताधिकार देने वाले दोनों को कार्य करना है ?
- क्या प्रचालन के प्रकार तथा उसके आकार के बारे में संविदा विनिर्दिष्ट है जिसका फ्रैंचाइजी से प्रबंध करने की प्रत्याशा की जाती है ?
- क्या फ्रैंचाइजी द्वारा दी जाने वाली प्रशिक्षण की प्रकृति, उसकी अवधि तथा विस्तार संविदा में उल्लिखित हैं ?
- क्या फ्रैंचाइजी द्वारा अनुदत्ताधिकार देने वाले व्यक्ति को किए जाने वाले विभिन्न भुगतानों को विनिर्दिष्ट किया गया है या नहीं ?
- अन्य नियत भुगतान
- प्रणाली के उचित प्रचालन तथा प्रबंधन के लिए आवश्यक प्रदाय का स्रोत ।
- यदि बाधित प्रदाय यूटिलिटी द्वारा उपलब्ध कराया जाता है तो फ्रैंचाइजी को प्रतिपूर्ति के लिए क्या इंतजाम किए गए हैं ?
- फ्रैंचाइजी द्वारा अनुदत्ताधिकार देने वाले व्यक्ति को विभिन्न एमआईएस रिपोर्ट प्रस्तुत करने की आवश्यकता है ।
- फ्रैंचाइजी संविदा की अवधि तथा संविदा के नवीकरण के निबंधन ।
- आशयित फ्रैंचाइजी प्रचालन के लिए फ्रैंचाइजी को आवंटित क्षेत्र ।
- संविदा के पर्यवसान के कारण तथा इसके निबंधन और शर्तें ।
- यदि संविदा में कोई त्रुटि है तो वे उपाय क्या है जिन्हें स्थिति को सुधारने के लिए अनुज्ञात किया जा सकता है ?
- माध्यस्थम खंड
- क्या फ्रैंचाइजी को संविदा की अवधि के लिए किसी अन्य कारोबार क्रियाकलाप में स्वयं को लगाने से रोका गया है ?
- अनुदत्ताधिकार देने वाले व्यक्ति को फ्रैंचाइजी द्वारा किए जाने वाले विभिन्न संदायों के लिए समय अवधि तथा शास्तियां जिन्हें उद्गृहीत किया जा सकता है ।
- फ्रैंचाइजी तथा अनुदत्ताधिकार देने वाले व्यक्ति दोनों के लिए लागू अनिवार्य बाध्यता शर्तें ।
- न्यायालयों की अधिकारिता जहां विधिक उपचार मिल सके ।
- संविदा अवधि के समाप्त होने पर, निष्पादन प्रतिभूति बैंक गारंटी के उन्मोचन को शासित करने वाली शर्तें ।

उपरोक्त तथा अन्य संगत पहलुओं पर आधारित माडल-डी (प्रचालन और प्रबंधन फ्रैंचाइजी) को लागू एक प्रारूप (नमूना) अनुदत्ताधिकार कारार परिशिष्ट-4 के रूप में संलग्न है ।

ऐसी दशा में, राज्य कुछ कारणों से, फ्रैंचाइजी माडल क और ख (राजस्व संग्रहण फ्रैंचाइजी) का विकल्प चुनते हैं, ऐसी राज्य विद्युत यूटिलिटीएं / राज्य सरकारें, विनिर्दिष्ट रूप से राजस्व के संग्रहण के लिए फ्रैंचाइजी की जिम्मेदारी की प्रकृति और प्रतिकर/ पारिश्रमिक का सहबद्ध ढंग को समाविष्ट करते हुए अपनी ही दस्तावेजी प्रक्रिया रख सकते हैं जो उन्हें विहित बेंचमार्क लक्ष्यों को प्राप्त करने के पश्चात् संदत्त किए जाएंगे । तथापि, ऐसे फ्रैंचाइजी माडल उनके ग्रामीण क्षेत्रों में यूटिलिटीओं द्वारा

विद्युत के वितरण की विद्यमान रूप रेखा के अधीन सतत प्रचालनों के सृजन के लिए प्रभावी हो सकेगी ।

निवेश (इनपुट) आधारित करार के सिद्धांत

निम्नलिखित निबंधन और शर्तें निवेश (इनपुट) आधारित वितरण फ्रैंचाइजी (डीएफए) के ऐसे व्यापक सिद्धांतों का सूचक है जिनके अधीन निवेश (इनपुट) आधारित वितरण फ्रैंचाइजी (डीएफ) की नियुक्ति की जाएगी तथा डीआईएससीओएम के साथ सफल बोली लगाने वाले द्वारा किए जाने के लिए अपेक्षित डीएफए के आधार का रूप हो सकेगा ।

1. अनुदत्ताधिकार की विधिक संरचना

डीएफ कंपनी अधिनियम, 1956 के अधीन सम्यक रूप से निगमित कंपनी, होगी या कोई निगमित निकाय होगा या व्यक्तियों का एक संगम या व्यष्टियों का निकाय होगा ।

2. फ्रैंचाइजी की विधिक प्रास्थिति

डीएफएफ अभिकर्ता (यूटिलिटी का नाम) के रूप में कार्य करेगी तथा किसी भी दशा में वह विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 14 के अधीन अनुज्ञप्तिधारी के रूप में नहीं माना जाएगा ।

3. डीएफए की अवधि

3.1 वितरण फ्रैंचाइजी डीएफए के निष्पादन की तारीख से 5 वर्ष की अवधि के लिए नियुक्त किया जाएगा जिसके पश्चात् इसे पारस्परिक करार द्वारा बढ़ाया जा सकता है ।

3.2 फ्रैंचाइजी किस काम यूटिलिटी विनिर्दिष्ट निदेश से अनुदत्ताधिकार क्षेत्र के बाहर किसी उपभोक्ता को विद्युत बेचेगा अन्यथा नहीं ।

3.3 व्यक्तिगत घटना होने पर अनुदत्ताधिकार अवधि के पर्यवसान से पूर्व किसी भी समय इस करार को समाप्त करने का समुचित उपबंध वह होगा जैसा इसमें उल्लिखित है ।

4. पालन गारंटी

4.1 करार के हस्ताक्षर किए जाने के 30 दिन के भीतर, डीएफ से पूर्ववर्ती 12 मास की अवधि के दौरान औसत पर आधारित डेढ़ मास की राजस्व वसूली के बराबर रकम के लिए किसी राष्ट्रीयकृत बैंक से बैंक गारंटी (जिस काम के समाधानप्रद प्ररूप में)के रूप में पालन गारंटी प्रस्तुत की जानी अपेक्षित है ।

4.2 यह पालन गारंटी इस डीएफए की समाप्ति तक विधिमान्य रहेगी । पालन गारंटी की रकम उस पुनरीक्षित मात्रा पर आधारित प्रत्येक वर्ष परिवर्तित की जाएगी जो पूर्ववर्ती वर्ष द्वारा वर्ष 2005-06 से प्रतिस्थापित के साथ 4.1 के अधीन मात्रा के अनुरूप निर्धारित की जाती है और इनपुट रेट/संग्रहीत राजस्व वह है जो आने वाले वर्ष के लिए लागू होता है ।

5. अनन्यता

डीएफ फ्रैंचाइजी क्षेत्र (जो करार में वैधुत रूप से तथा भौगोलिक रूप से परिभाषित किया जाए) डिसकॉम का अनन्य अभिकर्ता होगा । डीएफ डिसकॉम की पूर्व लिखित सूचना से अपने कार्य की परिधि का भाग होने वाली गतिविधियों में कुछ का आउट सोर्स करने के लिए उप ठेकेदार नियुक्त कर सकेगा परंतु डीएफए के अधीन अपने अधिकारों तथा बाध्यताओं को अपने सहबद्ध या किसी तृतीय पक्षकार को समनुदेशित नहीं कर सकता है ।

6. विवाद समाधान

इस करार के कारण, इससे संबंधित या इसकी बाबत उत्पन्न होने वाला किसी विवाद का माध्यस्थम और सुलह अधिनियम, 1996 के उपबंधों के अनुसार समाधान किया जाएगा और माध्यस्थम का स्थान

(स्थान का नाम भरा जाए) होगा ।

7. ऊर्जा का प्रदाय

- 7.1 डिस्कॉम अपने समग्र विद्युत प्रदाय और आवधिक रूप से नियोजित लोडशेडिंग के अनुसार और किसी ऐसे निदेश के अधीन रहते हुए जो प्रदाय विनियमों के संबंध में राज्य विद्युत विनियामक आयोग द्वारा जारी किए जाएं, इनपुट बिंदु पर विद्युत का प्रदाय करेगा ।

8. वितरण परिसंपत्तियां

- 8.1 विद्यमान आस्तियों और साथ ही फ्रैंचाइजी करार की अवधि के दौरान सृजित की जाने वाली आस्तियां का स्वामित्व भले ही इसे फ्रैंचाइजी द्वारा क्यों न निष्पादित किया गया हो, डिस्कॉम की संपत्ति रहेंगी ।
- 8.2 डीएफ प्रबुद्ध यूटिलिटी पद्धति के अनुसार ऐसी आस्तियों को उन्हें अच्छी चालू हालत में रखने के लिए अपनी ही लागत पर उनका उपयोग करेगी तथा उनको बनाए रखेगी । डीएफ ऐसी आस्तियों का न तो व्ययन करेगी, न ही उनका अन्य संक्रामण करेगी तथा न ही किसी भी रूप में उनका विल्लंगम करेगी ।
- 8.3 यदि ऐसी स्थिति है कि किसी आस्ति के स्क्रेप किए जाने की आवश्यकता है तो उसकी प्रक्रिया का डिस्कॉम के मार्गदर्शन तथा अनुमोदन के अधीन प्रबंध किया जाएगा और विक्रय आगम डिस्कॉम के खाते में जमा किए जाएंगे ।
- 8.4 डिस्कॉम और डीएफ इस करार के हस्ताक्षर किए जाने के एक मास के भीतर आस्ति रजिस्टर संयुक्त रूप से तैयार करेंगे । डीएफ को क्षेत्र में किए जा रहे निवेशों पर आधारित आस्ति रजिस्टर को अद्यतन करना होगा और उसे आवधिक आधार पर डिस्कॉम को प्रस्तुत करना होगा ।
- 8.5 डीएफ के पर्यवसान/समाप्ति पर डीए सामान्य टूटफूट के अधीन रहते हुए डिस्कॉम की वितरण आस्तियों का वास्तविक कब्जा/अभिरक्षा उसी हालत में बिना आपत्ति के सौंपेगा ।

9. चालू आस्तियां (परिधि के भाग के रूप में प्रचालन तथा प्रबंधन क्रिया कलापों की दशा में वैकल्पिक)

- 9.1 डिस्कॉम इस करार के हस्ताक्षर किए जाने के एक मास के भीतर प्रचालन तथा प्रबंधन के पुर्जों की तालिका डीएफ को सौंपेगा । इस करार के पर्यवसान/समाप्त होने पर, डीएफ प्रचालन और प्रबंधन की तालिका के उसी स्तर को वापस करेगा जैसा इस खंड के उपबंधों के अनुसार सौंपा गया है ।

10. पूंजी निवेश

- 10.1 इस करार पर हस्ताक्षर किए जाने के एक मास के भीतर, डिस्कॉम चालू निवेशों, उनके वित्तपोषण के प्रस्तावित स्रोत तथा वर्तमान प्रास्थिति पर आधारित संभावित समापन की तारीख के ब्यौरे उपलब्ध कराएगा ।
- 10.2 अगले वित्तीय वर्ष से, डीएफ को वर्ष के पूरे हो जाने से कम से कम दो मास पहले अपनी पूंजी निवेश योजना प्रस्तुत करनी होगी जिसमें चालू स्कीमों की प्रकृति तथा नए प्रस्तावित निवेश का वर्णन हो । प्रस्तावित निवेशों के लिए, लागत फायदा विश्लेषण के रूप में विस्तृत औचित्य आरंभ किया जाएगा । उपरोक्त पर आधारित, परंतु उस तक सीमित न होकर, डिस्कॉम वित्तीय वर्ष की समाप्ति से कम से कम 15 दिन पहले आने वाले वर्ष के लिए अनुमोदित पूंजी निवेश योजना उपलब्ध कराएगा ।

10.3 डीएफ समयबद्ध रीति में उपरोक्त पूंजी व्यय के कार्यान्वयन के लिए और साथ ही फ्रैंचाइजी क्षेत्र में नए कनेक्शन देने के लिए निवेश, यदि कोई हों, करने के लिए उत्तरदायी होगा। जहां लागू हो, ऐसा व्यय उपभोक्ता से संग्रहीत सेवा कनेक्शन प्रभार तथा सेवा लाइन प्रभारों से वसूल किया जाएगा।

11. कार्मिक

11.1 फ्रैंचाइजी अपने ही कार्मिकों का उपयोग करते हुए क्षेत्र का प्रबंध करेगा। यदि पारस्परिक करार की आवश्यकता महसूस की जाती है तो डिस्कॉम तथा डीएफ समुचित वाणिज्यिक निबंधनों के अधीन डीएफ की डिस्कॉम के कार्मिक के पक्ष पोषण पर डिस्कॉम तथा डीएफ विचार कर सकते हैं।

11.2 उपरोक्त के होते हुए भी डिस्कॉम को यह अधिकार होगा कि वह चलन आधार पर फ्रैंचाइजी के निष्पादन की निगरानी करने के लिए कार्मिकों को ऐसी संख्या नामनिर्देशित करें।

11.3 डीएफ को ऐसे निबंधनों पर कार्मिक कोई ऐसी संख्या नियोजित करने का अधिकार होगा जिसकी फ्रैंचाइजी क्षेत्र में विद्युत के वितरण से संबंधित दिन प्रतिदिन कृत्यों को निर्वहन करने की वांछा करे। डीएफ के कार्मिक इस करार के दौरान तथा इसके समाप्त होने के पश्चात् किसी भी विनिश्चय समय पर डिस्कॉम के स्थायी या ठेके कर्मचारी नहीं बनेंगे।

12. फ्रैंचाइजी की जिम्मेदारियत

12.1 डीएफ अधिनियम, विनियमों तथा समय-समय पर जारी किए गए राज्य विद्युत विनियामक आयोग तथा डिस्कॉम के निदेशों के अनुपालन में, डिस्कॉम के आधिकारता के रूप में फ्रैंचाइजी क्षेत्र में वितरण अनुज्ञापतिधारी की सभी दायित्वों तथा बाध्यताओं की जिम्मेदारी लेगा। व्यापक कर्तव्य तथा उत्तरदायित्वों में, परंतु सीमित न होकर, निम्नलिखित क्रियाकलाप सम्मिलित होंगे :

तकनीकी

- ❖ बाहर के 11 केवी फीडरों के आरंभ होने से क्षेत्र में नेटवर्क आस्तियों के प्रचालन तथा रख-रखाव (मान लीजिए यह तकनीकी सीमा है और न कि उपकेंद्र के लिए इनपुट)।
- ❖ दक्षताओं को सुधारने, अवसंरचना आदि को उन्नत करने के लिए पूंजी व्यय का नियोजन तथा उसका कार्यान्वयन।
- ❖ ऐसी विहित रेखा जिसे, यथास्थिति, राज्य विद्युत विनियामक आयोग या डिस्कॉम द्वारा विहित किया जाए के भीतर असफल वितरण ट्रांसफार्मरों की मरम्मत, उनका अनुरक्षण तथा उनको बदलना।
- ❖ नए कनेक्शनों को जारी करने के लिए सभी आवश्यक क्रियाकलापों का आबंटन तथा उन्हें क्रियान्वित करना।
- ❖ ऐसे सन्नियमों के अनुसार, जो डिस्कॉम द्वारा विहित किए जाए, ट्रांसफार्मरों तथा अन्य आवश्यक सामग्री को चल स्टॉक को बनाए रखना।
- ❖ प्रबुद्ध यूटिलिटी पद्धति तथा मानकों के अनुसार, जो राज्य विद्युत विनियामक आयोग द्वारा विहित किए जाएं, विद्यमान वितरण नेटवर्क/ प्रणाली/ आस्तियों को उन्नत करना, उनका नवीकरण तथा अनुरक्षण करना।

वाणिज्यिक

- ❖ फुटकर टैरिफों के अनुसार उपभोक्ताओं के लिए मीटर रीडिंग तथा बिलिंग
- ❖ बिलिंग के अनुसार उपभोक्ताओं से संग्रह
- ❖ डिस्कॉम की ओर से बकायाओं का संग्रहण
- ❖ डीएफए के निबंधनों तथा शर्तों के अनुसार डिस्कॉम को भुगतान करना ।
- ❖ खराब मीटरों की जगह नए मीटर लगाना ।
- ❖ वाणिज्यिक तथा बिलिंग शिकायतों का समाधान ।
- ❖ उपभोक्ता डाटावेस तथा बिलिंग अभिलेखों को बनाए रखना ।
- ❖ चोरी के विरुद्ध, कनेक्शन हटाने तथा वाणिज्यिक हानियों के नियंत्रण के लिए तय की गई प्रक्रिया के अनुसार आवश्यक कार्रवाई आरंभ करना ।
- ❖ मीटरों की उपलब्धता के अधीन रहते हुए 11 केवी तथा डीटी स्तर पर ऊर्जा लेखा ।
- ❖ परिधि के अधीन क्रिया कलापों को संभालने की शिकायत

साधारण

- ❖ फ्रैंचाइजी विभिन्न कानूनी विनियमों के अधीन जिनमें, यथास्थिति कर्मकार प्रतिकर अधिनियम कारखाना अधिनियम, 1948 ठेका श्रम (विनियमन तथा उत्सादन) अधिनियम 1970 तथा कोई दूसरे सुसंगत विनियम भी हैं, अपने कार्य बल के कवरेज से संबंधित संपूर्ण जिम्मेदारी, दायित्व तथा जोखिम वहन करेगा ।
- ❖ फ्रैंचाइजी सभी फायदों जैसे भविष्यनिधि बोनस, छंटनी प्रतिकर, छुट्टी आदि, जो विभिन्न कानूनी नियमों तथा विनियमों के अनुसार लागू होती है, तथा उपभोक्ता को किसी नुकसान/हानि के संदाय के लिए एकमात्र रूप से जिम्मेदार होगा तथा डिस्कॉम को किसी दावे के प्रति इस बाबत क्षतिपूरित करेगा । डिस्कॉम फ्रैंचाइजी को शोध्य या उसे शोध्य होने वाली धन से यथा पूर्वोक्त प्रतिकर के रूप में संदत्त या संदेय धन या उनके किसी दावे के संबंध में लागत या खर्च की कटौती करने का हकदार होगा । फ्रैंचाइजी इस खंड के उपबंधों के अधीन फ्रैंचाइजी द्वारा संदेय राशि के लिए डिस्कॉम के विनिश्चय का पालन करेगा ।
- ❖ फ्रैंचाइजी पिछले बकायाओं को एकत्रित करने के लिए भी प्रयास करेगा और करार की तारीख के पश्चात् उद्भूत होने वाले बकायाओं के प्रति संग्रहीत रकम फ्रैंचाइजी के प्रत्यय में चली जाएगी और करार की तारीख से पूर्व अवधि से संबंधित सभी बकाया ऐसी वसूली के तीन दिन की अवधि के भीतर अनुज्ञप्तिधारी को फ्रैंचाइजी द्वारा अंतरित कर दिए जाएंगे । अनुज्ञप्तिधारियों के पिछले बकायों के संग्रहीत करने के प्रतिफलस्वरूप, फ्रैंचाइजी को इस प्रकार वसूल की गई रकम का 10% प्रोत्साहन के रूप में किया जाएगा ।
- ❖ फ्रैंचाइजी प्रदाय के क्षेत्र में उपभोक्ताओं को आगे प्रदाय करने के लिए डिस्कॉम से प्रदाय बिंदु पर विनिर्दिष्ट भार तक विद्युत ऊर्जा प्राप्त करेगा । उपरोक्त भार सन्नियमों और संबंधित उपभोक्ताओं की संख्या पर आधारित संगणना है । उस दशा में, यदि फ्रैंचाइजी उपरोक्त वर्णित भार से अधिक प्रदाय करने का आशय रखता है तो फ्रैंचाइजी डिस्कॉम से विनिर्दिष्ट लिखित अनुमोदन प्राप्त करेगा ।
- ❖

- ❖ फ्रैंचाइजी लागू बिलिंग अवधि के दौरान डिस्कॉम को उपभोक्ताओं द्वारा किए गए सीधे संदायों का समायोजन करने के पश्चात् ऐसे बीजक में उल्लिखित देय तारीख तक डिस्कॉम द्वारा बीजक की प्राप्ति के 72 घंटे की भीतर सभी मासिक बीजाकों का संदाय करेगा नहीं तो डिस्कॉम को फ्रैंचाइजी द्वारा संदत्त पालन प्रतिभूति जो इस करार में निर्दिष्ट है, के प्रति उन्हें डिस्कॉम के किन्हीं अन्य अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना समायोजित करने का अधिकार होगा ।

13. डिस्कॉम के कर्तव्य और जिम्मेदारियां

व्यापक कर्तव्यों और जिम्मेदारियों में, परंतु इन्हीं तक सीमित न होकर, निम्नलिखित क्रियाकलाप सम्मिलित होंगे :

- ❖ ऐसी अवधियों के लिए इनपुट बिंदु पर डीएफ को विद्युत का प्रदाय सुनिश्चित करना जो उन्हीं खेत्रों के लिए लागू अवधियों के लिए इनपुट बिंदु पर डीएफ को विद्युत प्रदाय से घटिया न हो
- ❖ डिस्कॉम फ्रैंचाइजी क्षेत्र के इनपुट बिंदु पर मासिक आधार पर डीएफ के साथ मिलकर मीटर रीडिंग कराएगा ।
- ❖ डिस्कॉम “न्यूनतम निवेश योजना” के अनुसार पूंजी व्यय कराएगी (अनुदत्ताधिकार क्षेत्र में निवेश करने के लिए डिस्कॉम के लिए एक विकल्प है जिस दशा में फ्रैंचाइजी के पास केवल राजस्व प्रबंधन का अवसर है ; यदि यही वह है जिसे अधिमानता की जाती है तो डिस्कॉम के साथ निवेश रखा जा सकता है),
- ❖ मीटरिंग युक्तियों का संस्थापन तथा मीटर रीडिंग कराना, सभी विद्युत ट्रांसफार्मरों, फीडरों तथा वितरण ट्रांसफार्मरों की मानीटरिंग करना ;
- ❖ डिस्कॉम फ्रैंचाइजी को ऐसे सभी उपभोक्ताओं के कनेक्शन नं., नाम तथा पते की एक सूची उपलब्ध कराएगा जो इस करार के प्रारंभ होने पर प्राधिकृत कनेक्शन के माध्यम से डिस्कॉम से विद्युत प्रदाय प्राप्त कर रहे हैं ।
- ❖ उपभोक्ता बिल समय के अपेक्षित अंतराल पर फ्रैंचाइजी द्वारा दी गई जानकारी की सहायता से डिस्कॉम द्वारा तैयार किए जाएंगे ।
- ❖ डिस्कॉम फ्रैंचाइजी क्षेत्र में अनुरक्षण, प्रचालन तथा वाणिज्यिक गतिविधियों को क्रियान्वित करने में लगाए गए फ्रैंचाइजी के कार्मिकों की क्वालिटी तथा उनकी सक्षमता के बारे में जानकारी देगा और उसका अनुमोदन करेगा ।
- ❖ डिस्कॉम को 5% (चर्चा के अध्यक्षीन) से अनधिक के अंतर वाले पिछले 12 मास के औसत पर आधारित विद्यमान अनुसूची के अनुसार प्रदाय का गारंटीकृत काल सुनिश्चित करेगा । ग्रिड से विद्युत की किसी अभूतपूर्व कमी होने की दशा में, डिस्कॉम प्रदाय के वैसे ही आनुपातिक घंटे सुनिश्चित करेगा जैसे डिस्कॉम के अन्य क्षेत्रों को दिए जा रहे हैं 1 यथा शक्य, फ्रैंचाइजी किसी ऐसी घटना को पहले ही अधिसूचित करेगा ।

14. संदाय और संग्रहण

- 14.1 संयुक्त मीटर रीडिंग का दोनों पक्षकारों द्वारा मास के अंतिम दिन प्रस्ताव किया गया है जो डिस्कॉम द्वारा अंतरिम बिलिंग के आधार बनाएगी ।

- 14.2 डीएफ द्वारा डिस्कॉम को की जाने वाली शुद्ध मासिक रकम अंतरिम मासिक राजस्व के रूप में समझी जाएगी जिसे निम्नलिखित के उत्पाद के रूप में संगणित किया जाएगा :
- ❖ फ्रैंचाइजी क्षेत्र में ऊर्जा इनपुट ;
 - ❖ सुसंगत वर्ष के लिए इस करार के अधीन अंतिम रूप दिया गया इनपुट रेट
 - ❖ फ्रैंचाइजी क्षेत्र के उपभोक्ताओं को यथा लागू अभिभावी औसत टैरिफ का अनुपात वित्तीय वर्ष 2005-06 में अभिभावी औसत टैरिफ औसत टैरिफ यूनिटों के तैयार किए गए कुल बिल की उत्पाद की रकम के रूप में संगणित की जाएगी तथा सभी उपभोक्ता प्रवर्गों में यूनिटों के तैयार किए कुल बिलों द्वारा विभाजित प्रत्येक उपभोक्ता प्रवर्ग में अनुमोदित की जाएगी ।
- 14.3 डीएफ डिस्कॉम को डिस्कॉम द्वारा बिलों के प्रस्तुत किए जाने के तीन दिन के भीतर संदाय करेगा ।
- 14.4 बीजक के प्रति डिस्कॉम को संदाय करने में विलंब पर त्रैमासिक मिश्रित संगणित 18% प्रतिवर्ष की दर से शास्तिक ब्याज लागू होगा ।
- 14.5 फ्रैंचाइजी क्षेत्र में उपभोक्ताओं से डीएफ द्वारा उद्गृहीत तथा वसूल किए गए कोई कर तथा शुल्क प्राप्ति पर डिस्कॉम को पृथकतः दिया जाएगा । डीएफ उपभोक्ताओं से संग्रहीत कुल रकम का एक अभिलेख रखेगी और संदाय के साथ डिस्कॉम को सूचित करेगी ।
- 14.6 फ्रैंचाइजी क्षेत्र में उपभोक्ताओं से डीएफ द्वारा इस प्रकार संग्रहीत कर तथा शुल्क में, जो उत्तर प्रदेश सरकार द्वारा अधिसूचित किया गया है, कोई परिवर्तन समुचित रूप से समायोजित किया जाएगा तथा उपरोक्त खंड 14.2 के अनुसार संगणित इसकी संदाय बाध्यता के अतिरिक्त डिस्कॉम को संदत्त किया जाएगा ।
- 14.7 इस संविदा के अधीन वाणिज्यिक संव्यवहारों जैसे सेवाकर, बिक्री कर आदि के परिणामस्वरूप उत्पन्न होने वाले सभी करों, शुल्कों, तथा कानूनी / स्थानीय उद्ग्रहणों के संदाय के लिए डीएफ जिम्मेदार होगा । डिस्कॉम किसी कर संबंधी दायित्व के लिए जिम्मेदार नहीं होगा ।
- 15. सर्विस कनेक्शन प्रभार**
- डीएफ नए कनेक्शन देने के लिए उपभोक्ताओं से संग्रहीत सर्विस कनेक्शन प्रभार (एससीसी) प्रतिधारित करेगा ।
- 16. सर्विस लाइन प्रभार**
- डीएफ नए कनेक्शन देने के लिए उपभोक्ताओं से संग्रहीत सर्विस लाइन प्रभार (एसएलसी) प्रतिधारित करेगा ।
- 17. प्रतिभूति निक्षेप (एसडी)**
- डीएफ ऐसे नए कनेक्शन देने के लिए उपभोक्ताओं से प्रतिभूति निक्षेप संग्रहीत करेगा जिसे तुरंत डिस्कॉम को अंतरित किया जाएगा ।
- 18. क्षतिपूर्ति**
- डीएफ को इसके अधिकारों और बाध्यताओं का पालन करने / पालन न करने के संबंध में / उसके कारण उस पर किए गए किसी दावे के लिए डिस्कॉम को क्षतिपूर्ति करना होगा और वह हानि रहित रहेगा ।

19. शास्ति

सेवा के अननुपालन पर समुचित शास्ति लागू होगी

20. व्यतिक्रम का डीएफ घटनाक्रम

व्यतिक्रम का डीएफ घटनाक्रम निम्नलिखित व्यतिक्रम का डीएफ घटनाक्रम गठित करेंगे :

- ❖ डीएफए के अधीन डीएफ द्वारा अपनी बाध्यताओं का पालन न करना या पालन करने से इनकार करना
- ❖ डीएफए के सिद्धांतों के अनुसार संदाय करने में डीएफ के कारण असफलता,
- ❖ करार हस्ताक्षर किए जाने से चार मास की अवधि के पश्चात् डिस्कॉम की आवधिक पालन रिपोर्ट (बिलिंग और संग्रहण रिपोर्ट, मासिक आधार पर आस्ति रजिस्टर को अद्यतन करना) नहीं देना (पक्षकारों के बीच आधार रेखा तय किए जाने पर करार हस्ताक्षर किए जाने एकमात्र के पश्चात् ही प्रभावी होगा)
- ❖ राज्य विद्युत विनियामक आयोग द्वारा अधिकथित निष्पादन के मानकों का अनुपालन न करना तथा वह छह मास से अधिक के लिए व्यतिक्रम में है ।
- ❖ राज्य विद्युत विनियामक आयोग के "विद्युत कोड तथा प्रदाय की अन्य शर्तों" का अनुपालन न करना और वह छह मास अधिक के लिए व्यतिक्रम में है ।
- ❖ डीएफ, डीएफए में उल्लिखित अपनी बाध्यताओं में से किसी बाध्यता के तात्त्विक भाग में है ।
- ❖ डीएफए के सिद्धांतों के खंड 4 के अनुसार पालन प्रत्याभूति का न बनाए रखना ।
- ❖ डीएफ द्वारा किए गए किसी प्रतिवेदन या वारंटी मिथ्या तथा भ्रामक पाई जाए ।
- ❖ परिसमापन के लिए कोई संकल्प डीएफ के शेयर धारकों के बहुमत द्वारा पारित कर दिया गया है या दिवालियापन का कोई कार्य डीएफ के संबंध में उद्भूत होता है या डीएफ दिवालिया अधिनिर्णीत कर दिया जाता है;

21. व्यतिक्रम के डिस्काम के घटनाक्रम

डिस्काम प्रस्तावित करार के अंतर्गत अपनी बाध्यताओं में से किसी बाध्यता के तात्त्विक भाग में है ।

22. अनिवार्य बाध्यता

इस करार के अधीन किसी भी रूप में उत्पन्न होने वाले दायित्व की साधारण सीमाओं को सीमित किए बिना, कोई भी पक्षकार, पक्षकारों के नियंत्रण से परे, ईश्वरीय कृत्यों के स्वरूप की अनिवार्य बाध्यता की किसी घटना के घटित हो जाने के कारण इसके द्वारा किए गए सेवाओं के निष्पादन या बाध्यताओं में ऐसी असफलता या विलंब के लिए जिम्मेदार नहीं होगा जिसे इसके अधीन उनकी किन्हीं बाध्यताओं में से किसी बाध्यता के पक्षकारों द्वारा निष्पादन में विघ्न डालकर उसके द्वारा युक्तियुक्त रूप से उसकी भविष्यवाणी नहीं की जा सकती या उसे रोका नहीं जा सकता है ।

23. पर्यवसान

23.1 पर्यवसान की प्रारंभिक सूचना व्यतिक्रमी पक्षकार पर गैर व्यतिक्रमी पक्षकार द्वारा तामील की जा सकेगी ।

23.2 प्रारंभिक पर्यवसान सूचना की प्राप्ति पर, व्यतिक्रमी पक्षकार दो मास की संसाधित अवधि के भीतर ऐसे

व्यतिक्रम के परिणाम का उपशमन करेगा जिसके न किए जाने पर, व्यतिक्रमी पक्षकार को अंतिम पर्यवसान की सूचना की तामील किए जाने के पश्चात् डीएफ को पर्यवसित किया जा सकेगा ।

- 23.3 अंतिम पर्यवसान की सूचना तामील किए जाने तक दोनों पक्षकार अपनी-अपनी बाध्यताओं का पालन करते रहेंगे ।

24. पर्यवसान संदाय

व्यतिक्रम के डीएफ के घटनाक्रम के कारण पर्यवसान

- 24.1 पर्यवसान की दशा में डिस्कॉम के अन्य अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना डीएफ पर्यवसान की तारीख को डिस्कॉम को संदेय सभी शोध्यों का संदाय करेगा । डिस्कॉम संपूर्ण निष्पादन गारंटी को वापस लेने के लिए हकदार होगा ।

- 24.2 डिस्कॉम को बिना शर्त ऐसी किन्हीं लागतों, खर्चों या हानि को डीएफ से दावा करने का अधिकार होगा जिसे इसने इस करार के किसी निबंधन और शर्त के पालन करने तथा उसका अनुपालन करने के लिए डीएफ की ओर से असफलता या भंग के कारण उपगत की हो ।

- 24.3 तथापि, इस करार के पर्यवसान के हो जाने पर, डीएफ तुरंत डिस्कॉम को सभी कागजपत्र देगा जिनमें उपयोग किए गए प्ररूप, आंशिक रूप से प्रयोग की गई तथा प्रयोग न की गई बहियां, सभी संप्रवर्तनात्मक सामग्री तथा दस्तावेज होंगे जिन्हें इस करार के निबंधनों के अधीन या अन्यथा इसके कब्जे या अभिरक्षा में लाया गया हो ।

व्यतिक्रम के डिस्कॉम के घटना क्रम के कारण पर्यवसान

- 24.4 पर्यवसान की दशा में डीएफ के अन्य अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, डिस्कॉम पर्यवसान की तारीख को डीएफ को संदेय सभी शोध्यों का संदाय करेगा ।

- 24.5 तथापि, इस करार के पर्यवसान के हो जाने पर, डीएफ तुरंत डिस्कॉम को सभी कागजपत्र देगा जिनमें उपयोग किए गए प्ररूप, आंशिक रूप से प्रयोग की गई तथा प्रयोग न की गई बहियां, सभी संप्रवर्तनात्मक सामग्री तथा दस्तावेज होंगे जिन्हें इस करार के निबंधनों के अधीन या अन्यथा इसके कब्जे या अभिरक्षा में लाया गया हो ।

25. अधिकारों में क्रम

डीएफ द्वारा व्यतिक्रम की घटना में, डिस्कॉम को हस्तक्षेप करने का अधिकार होगा तथा क्षेत्र के प्रचालनों तथा रख-रखाव को भारसाधन में लेगा ।

26. शासी विधि

यह करार भारत में निष्पादित और परिदत्त किया जाएगा और इसके निर्वचन, विधिमान्यता तथा निष्पादन भारत की विधियों के अनुसार समझे जाएंगे तथा प्रवृत्त होंगे । माध्यस्थ से संबंधित कोई कार्यवाही लखनऊ स्थित न्यायालयों की अनन्य अधिकारिता के अधीन होगी

27. प्रकीर्ण

- 27.1 डिस्कॉम इस करार के अधीन अपने अधिकारों का प्रयोग करने में, अपनी बाध्यताओं के निष्पादन या उनके अनुपालन में डीएफ के साथ अयुक्तियुक्त रूप से हस्तक्षेप करने से दूर रहेगा ।

- 27.2 डिस्कॉम यह सुनिश्चित करने के लिए सभी युक्तियुक्त प्रयास करेगा कि वितरण सर्किल क्षेत्र में समनुदेशित इसके कर्मचारिवृंद इस करार के अधीन फ्रैंचाइजी को उसके अपने अधिकारों का प्रयोग करने से या अपनी बाध्यताओं का पालन करने से रोकते नहीं हैं ।

- 27.3 डीएफ डिस्कॉम को सूचना देते हानि कमी, चोरी, रोकना, प्रत्यय अभिवृद्धि आदि के लिए नवाचार तंत्र तथा साधनों के प्रयोग पर विचार कर सकेगा । यदि ऐसी कोई तंत्र कार्यान्वित किया जा रहा है तब डीएफ ऐसी योजनाएं, प्रक्रियाएं तथा कार्यप्रणाली डिस्कॉम को प्रस्तुत करेगा । डिस्कॉम नई कार्यप्रणालियों में परिवर्तन करने के लिए तब हस्तक्षेप कर सकता है जब नई प्रक्रियाएं कतिपय विनियामक या अनुज्ञप्तिधारी की शर्तों का अतिलंघन करती हो ।
- 27.4 दोनों पक्षकारों को प्रतिवेदन तथा वारंटी देनी होगी कि वे यह करार करने के लिए और इस करार के अधीन सभी बाध्यताओं का पालन करने के लिए सम्यकतः प्राधिकृत हैं ।
- 27.5 डिस्कॉम फ्रैंचाइजी क्षेत्र में बिजली की चोरी तथा उसकी उठाईगिरी को रोकने हेतु आवश्यक कार्रवाई करने के लिए विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 135 के अधीन वितरण फ्रैंचाइजी के प्राधिकार को सुकर बनाएगा ।

अध्याय 14 : फ्रैंचाइजी के लिए यूटिलिटी सहायता

वितरण प्रणाली तथा प्रबंधकीय संबंधों में विकाशील फ्रैंचाइजी की सफलता के लिए महत्वपूर्ण है। जब यूटिलिटीएं विद्युत के वितरण में अंतर्वलित कारोबार प्रक्रिया के भावी अनुदत्ताधिकार का बोध कराने की आवश्यकताएं महसूस करती हैं तो उन्हें फ्रैंचाइजी के कार्मिकों के प्रबंधन कौशल को विकसित करने में भी सहायता करनी चाहिए चूंकि यह उपभोक्ता को गुणवत्ता विद्युत के दक्ष परिदान के लिए पूर्वापेक्षा का गठन करता है।

इस खंड में हम ऐसे कौशल, तकनीकों तथा सक्षमताओं की चर्चा करेंगे जिसे यूटिलिटी को ऊपर कथित उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए फ्रैंचाइजी के कार्मिकों में विकसित करने में सहायता करनी चाहिए। इसमें ऐसी सामग्री अंतर्विष्ट हैं अनुदत्ताधिकारियों को प्रशिक्षित करने के लिए फलदायी रूप से प्रयोग की जा सकती है और उनके प्रबंध कौशल को चमका सकती है।

फ्रैंचाइजी विकास के अधीन आने वाले क्षेत्र

यूटिलिटी को भावी फ्रैंचाइजी को इस प्रकार प्रशिक्षित करना चाहिए कि फ्रैंचाइजी दोनों तकनीकी तथा वाणिज्यिक पहलुओं, विद्युत वितरण कारोबार के बारे में अपने तकनीकी ज्ञान के बारे में आत्मविश्वास महसूस करें और वितरण अनुदत्ताधिकार का जिम्मा लेने के कारण कारोबार अवसरों का मूल्यांकन करने में समर्थ होना चाहिए। निम्नलिखित क्षेत्र हैं जिन्हें यूटिलिटी फ्रैंचाइजी को संबोधित करना चाहिए जिससे अनुदत्ताधिकार का जिम्मा लेने के लिए अपेक्षित कौशल स्थिति का विकास किया जा सके :

- लागत, राजस्व, प्रत्यागमों आदि के निबंधनानुसार अच्छा कारोबार अवसर
- आधार रेखा की विश्वसनीयता संबद्ध कार्यालय द्वारा अनुमोदन 1
- फ्रैंचाइजी तथा यूटिलिटी द्वारा संभाले जाने वाली जिम्मेदारियों के बारे में स्पष्ट सूचना।
- यूटिलिटी तथा फ्रैंचाइजी की भूमि का तथा जिम्मेदारियों की साफ-साफ सीमांकन के साथ यूटिलिटी प्रणाली में अनुदत्ताधिकार का चरणबद्ध तथा संपूर्ण एकीकरण।
- कर्मचारियों तथा तंत्र की निरंतर सहायता सभी स्तरों पर।
- सरकारी मशीनरी की प्रशासनिक सहायता
- संविदा के अनुसार प्रोत्साहनों / फीस का समय पर भुगतान।
- दिन प्रतिदिन के कार्यकरण में न्यूनतम हस्तक्षेप।
- सभी पदधारियों अर्थात् उपभोक्ता द्वारा सरकारी कर्मचारियों तथा विनियामकों के लिए अनुदत्ताधिकार संबंधी व्यवस्था का संपूर्ण प्रसार

निम्नलिखित के संबंध में भावी तथा विद्यमान फ्रैंचाइजी की निर्माण क्षमता

- साधारणतया वैद्युत प्रणाली।
- मीटर, उपस्कर, कार्यकरण, त्रुटियों/ छलसाधन आदि का पता लगाना।
- वितरण / विद्युत ट्रांसफार्मर - उपस्कर, कार्यकरण, अंतर्वलित अनुरक्षण ओवर लोडिंग, तापन के बारे में नियंत्रण रखना।
- चालक - अर्थात् / रैबिट / वीजल, अंतर्वलित हानि, रखे जाने वाले नियंत्रण आदि प्रकार के।
- खंभा - प्रकारें, ढांचे आदि।

- केबिल - प्रकारें - एबी/ कवचित/ एक्सएलपीई केबिल, लाभ आदि ।
- भूयोजनीकरण - लाभ तथा करने की पद्धति
- अंत तत्व

वितरण प्रणाली की जागरूकता जिसमें निम्नलिखित हैं :

- सब-स्टेशन पर संस्थापित उपस्कर का ज्ञान ।
- परेषण तंत्र से विद्युत कैसे प्राप्त की जाती है ।
- फीडरों, फीडर मीटरिंग आदि का कार्यकरण ।
- विद्युत आगे कैसे भेजी जाती है अर्थात् फीडर - लाइंस - डीटीएस-पोल्स सर्विस केबिल मीटर आदि ।

वाणिज्यिक क्रियाकलाप जिसमें मीटरिंग, बिलिंग तथा संग्रहण है :

- उपभोक्ताओं का सर्वेक्षण -तत्वों पर ध्यान देना विशेष रूप से पता, पिता का नाम मीलपत्थर, संयोजित सड़क, उपभोग और बिल तैयार करने का इतिहास, मीटर की प्रास्थिति आदि ।
- कुडी / काटिया कनेक्शन ।
- पोल, डीटी, लाइन, सब-स्टेशन सब-डिवीजन आदि के लिए उपभोक्ता को सूचीबद्ध करना तथा
- विद्यमान सूचीबद्धकरण उदाहरणार्थ नए सबस्टेशन, फीडरों का द्विशाखित होना, डीटी पर लोड, खंभों का संस्थापन आदि में परिवर्तन की अपेक्षा होने की दशा में सूचना की अक्षतता को बनाए रखने के लिए समय-समय पर उनका अद्यतन किया जाना ।
- मब रूट सर्वेक्षण तथा मीटर पठन, बिल वितरण बिल संदाय संग्रहण में लिए गए समय को न्यूनीकृत करने के लिए शृंखलाबद्ध करना - उत्पादकता अधिक करना ।
- मीटर रीडिंग शीटों, सूचना आदि को भरना ।
- बिल तैयार करने पर प्रभाव डालने वाले वाणिज्यिक अनुदेशों का बोध ।
- खाते तथा रिपोर्टों का पठन तथा उनको समझना ।
- उपभोक्ता शिकायतों को निपटाना समझ के आधार पर उनका निपटान करना अर्थात् तथा कनेक्शन, लोड, मीटर प्रास्थिति बिल संगणना और रिपोर्टों आदि ।
- डीटी से सब-स्टेशन तक में शिकायत/ खराबी, जिसमें सुरक्षा पूर्व सावधानियां भी हैं, से संबंधित प्रदाय कसे संभालना ।

अध्याय 15 : ग्रामीण विद्युत वितरण फ्रैंचाइजी और उपभोक्ताओं के साथ उनका अंतरापृष्ठ

सामान्यतया भारत में चालू सुधार प्रक्रिया के अधीन तथा इस मामले में विशेषतया विद्युत सेक्टर में विद्युत अधिनियम, 2003 तथा आरजीजीवीवाआई मार्गदर्शी सिद्धांत ऐसी दशाओं को पैदा करने के लिए यूटिलिटीओं के अपेक्षाएं अभिनिश्चित करते हैं जिनके अधीन समुदाय, गैर सरकारी संगठन, पीआरआई या प्राइवेट सेक्टर संगठन विद्युत उत्पादन और/या विद्युत सेवा के परिदान में भाग लेने में तथा ग्रामीण उपभोक्ता की मूलभूत आवश्यकताओं को पूरा करने में समर्थ बनाते हैं। इसे सशक्तिकरण या हेमसिंग (2000) द्वारा सशक्तिकारी प्रकार की सरकार कहा गया है। यह "प्रदान करने वाली" प्रकार की सरकार के बजाए "सुविधा देने वाली" सरकार के लिए शर्तों के बारे में है जहां समुदाय, गैर-सरकारी संगठन या वाणिज्यिक संगठनों को कार्य सौंप कर दक्षता तथा प्रभाविकता हासिल की जाती है तथा जहां समुदाय, लोग क्या चाहते हैं तथा वास्तव में उन्हें क्या मिलता है, के बीच बेहतर तालमेल के परिणामस्वरूप उनकी जरूरतों को पहचान सके तथा उन्हें प्राथमिकता दे सकें। इसका अभिप्राय भागीदारी जो सापेक्षतः दीर्घकालिक कार्यकरण संबंध है जिन्हें दूरदर्शिता तथा भाजित उद्देश्य द्वारा चिह्नित किया गया है। नीति निर्माण तथा उसके कार्यान्वयन में लोगों का शामिल होना उत्कृष्ट भाव का निर्माण करता है। विशेषतया विकासशील देशों के लिए (ओस्ट्राम 1996) चूंकि हम अब ग्रामीण विद्युत सेक्टर में सुधार प्रक्रिया का सूत्रपात करने पर विचार कर रहे हैं तो सुधार प्रक्रिया में स्थानीय संस्थाओं के लिए निश्चायक भूमिका रेखांकन तथा उपभोक्ता तक प्रभावी पहुंच के लिए रणनीति तैयार करना अधिक महत्वपूर्ण तथा सुसंगत बन जाता है।

हमें दूसरे सेक्टरों विशेषतया ग्रामीण जल प्रदाय तथा स्वच्छता सेक्टर, के अनुभवों से सीखने की आवश्यकता है जिन्होंने दिसंबर, 2002 में शुरू किए गए 1 स्वजल धारा कार्यक्रम में ग्रामीण समुदायों की भागीदारी भूमिका को सार्वभौमिक बनाया है। कार्यक्रम के नियोजन तथा प्रबंधन में आम व्यक्ति को सम्मिलित करने का उद्देश्य मुख्यतः सृजित आस्तियों के स्वामित्व की गहरी भावना तथा उसके उत्तरदायी तथा प्रकट उपयोग का प्रसार करना। इन निकायों को सदैव समाज के सभी वर्गों से पर्याप्त प्रतिवेदन हुए थे ताकि उनके मामलों की उपेक्षा नहीं की जा सकी या उनकी अनदेखी नहीं की जा सकी थी। वैसी रणनीतियां तथा अंतर्वलित तंत्रों का विद्युत सेक्टर के मामले में भी पुनर्विलोकन करने की आवश्यकता नहीं है जिनमें उपभोक्ता का शामिल होना सक्रिय रूप से मांग की जाती है, पारदर्शी रीति में सूचना प्रसारित की जाती है, क्षेत्र में रोजगार अवसरों को बढ़ाने वाले प्रचालन और रख-रखाव में स्थानीय संसाधनों का उपयोग किया जाता है और सेवा में क्वालिटी सुनिश्चित की जाती है।

सामाजिक समूह तथा तंत्र ग्रामीण परिवेश में बहुत प्रभावी हैं परंतु लोगों की जिम्मेदारी सुनिश्चित करने के माध्यम के रूप में हम बाहरी व्यक्तियों या प्रदाताओं पर कभी विचार नहीं करते हैं। "उपभोक्ता तक पहुंच" को बड़े महत्व के विषय के रूप में उस समय के सिवाय कभी नहीं देखा जाता जब संग्रह सुनिश्चित किए जाने हैं। यूटिलिटी तथा फ्रैंचाइजी के लिए यह महत्वपूर्ण है कि वे लोगों की अधिकतम संख्या तक पहुंचने तथा उनके उत्पाद के लिए खरीदारी सृजित करने के लिए "संसूचना रणनीति" की तलाश सामूहिक रूप से करनी है। प्रदाता को वहां अधिक सुगम्य तथा सौहार्दपूर्ण होना पड़ता है जहां शिकायतें सुनी जाती हैं तथा समय पर उनको सुलझाया जाता है। लक्ष्य समूहों को प्रभावित करने के लिए पंचायत जइसी संस्थाओं का प्रभावी ढंग से प्रयोग किया जा सकता है तथा विवाद को तब सुलझाया जा सकता है जब किसी क्रमबद्ध रीति में उन्हें शामिल करने के लिए एक तंत्र तैयार किया जाए। महिला स्व-सहायता समूहों को यदि उन्हें प्रोत्साहित किया जाए तो वे प्रभावी अभिजात समूहों के रूप में यह सुनिश्चित करने के लिए कार्य कर सकते हैं कि लोगों

के पास विधिक कनेक्शन हों तथा वे समय पर भुगतान करें। साधन बहुत से हैं

परंतु आज की जरूरत शुद्ध मानस से विकल्पों की खोज करने की खोज करने की और अधिकतम संख्या में पदधारियों की भागीदारी को अनुज्ञात करने की इच्छा रखने की है ताकि तंत्र में स्व-अधिरोपित अवरोध तथा संतुलन संपोषणीय हो सके।

अध्याय 16: विवाद समाधान

किसी अनुदत्ताधिकार को प्रचालित करने के दौरान, फ्रैंचाइजी तथा यूटिलिटी के बीच विवादों की ही संभावना होती है, करार में कितनी स्पष्टता का उल्लेख किया गया है, इसकी कोई बात नहीं है। इसलिए विवादों का समाधान करने के लिए एक तय की गई पद्धति होनी चाहिए, जहां तक हो सके इससे मुकदमें की स्थिति न आए तथा संबंधों में बिगाड़ न हो।

वितरण अनुदत्ताधिकार करार में किसी विवाद को सुलझाने के लिए तंत्र अधिकथित होना चाहिए, माध्यस्थम अंतिम क्रम है तथा इसका अधिनिर्णय दोनों पक्षकारों पर आबद्धकर है। इसलिए, फ्रैंचाइजी तथा अनुदत्ताधिकार देने वाले व्यक्ति के बीच यदि मुद्दा पत्राचार या चर्चा द्वारा नहीं सुलझाया जा सकता है। विवाद समाधान तंत्र के प्रथम स्तर पर विवाद सुलझाने के लिए प्रयास किए जाएं। यदि विवाद प्रथम स्तर पर भी नहीं सुलझाया जा सकता है तो इसे अगले स्तर पर भेजे जाने की आवश्यकता है। माध्यस्थम को किसी विवाद का निर्दिष्ट किया जाना अंतिम आश्रय के एक समाधान के रूप में देखा जाए।

विवाद समाधान का एक नमूना नीचे दिया गया है

1. शासकीय विधि

- 1.1 यह करार भारत में निष्पादित तथा परिदत्त किया गया है और इसके निर्वचनों, इसकी विधि मान्यता तथा पालन का अर्थ भारत की विधियों के अनुसार तथा राज्य को लागू विधियों के अनुसार भी लगाया जाएगा तथा उन्हें प्रवृत्त किया जाएगा।
- 1.2 इस करार के अनुपालन/ अननुपालन से उत्पन्न होने वाला कोई विवाद स्थित न्यायालय की अधिकारिता के अधीन होगा।
- 1.3 अनुदत्ताधिकार क्षेत्र में उपभोक्ताओं तथा फ्रैंचाइजी के बीच विवाद विद्यमान सुसंगत उपभोक्ता शिकायत निवारण मंचों को निर्दिष्ट किए जाएंगे।

2. मैत्रीपूर्ण निपटान

- 2.1 कोई भी पक्षकार, इस करार, जिसमें इसकी विद्यमानता या दूसरे पक्षकार को लिखित सूचना देकर विधिमान्यता भी है, के कारण या उसके संबंध में उत्पन्न होन वाले कोई विवाद या मतभेद, चाहे वे किसी भी प्रकार के हो, उत्पन्न करने के लिए हकदार होगा जिसमें निम्नलिखित होंगे :-
 - (i) विवाद के ब्यौरे
 - (ii) ऐसे विवाद के लिए आधार ; और
 - (iii) इसके दावे के समर्थन में सभी दस्तावेजी साक्ष्य
- 2.2 अन्य पक्षकार, अनुच्छेद के अधीन जारी विवाद सूचना की प्राप्ति के तीस दिन के भीतर निम्नलिखित प्रस्तुत करेगा :
 - (i) विवाद के बारे में प्रतिदावा और प्रतिवाद, यदि कोई हो
 - (ii) अपने प्रतिवाद तथा प्रतिदावे के समर्थन में, सभी दस्तावेजी साक्ष्य
- 2.3 दोनों पक्षकार स्थायी विवाद समाधान निकाय के गठन करेंगे जिसमें प्रत्येक पक्षकार का समान

प्रतिनिधित्व होगा। इस करार के अधीन उत्पन्न होने वाले विवाद या मतभेद इस निकाय को समाधान के लिए निर्दिष्ट किए जाएंगे जो अपना विनिश्चय तीस (30) दिन के भीतर संसूचित करेगा।

- 2.4 स्थायी विवाद समाधान निकाय द्वारा किसी विवाद का निपटारा न किए जाने की दशा में, ऐसा विवाद या मतभेद प्रबंध निदेशक (एमडी) अनुदत्ताधिकार वाले व्यक्ति तथा अध्यक्ष, वितरण फ्रैंचाइजी (चाहे वे किसी भी नाम से ज्ञात हो) से मिलकर बने निकाय को विनिश्चय के लिए भेजे जाएंगे, जो 15(पंद्रह) दिन की अवधि के भीतर अपना विनिश्चय संसूचित करेंगे।
- 2.5 इस करार से उत्पन्न कोई विवाद, इसके संबंध में या इससे संबंधित कोई विवाद जो इसकी विषय-वस्तु है, इसके अधीन किसी ऐसी बाध्यता के पालन या अननुपालन जिसे पक्षकारों के बीच बातचीत तथा पूर्वगामी अनुच्छेदों में यथा कथित विवाद समाधान प्रक्रिया द्वारा नहीं सुलझाया जा सकता तो उसे अन्य पक्षकार को इसकी लिखित सूचना दिए जाने पर किसी भी पक्षकार के अनुरोध पर माध्यस्थ को अनन्यतः प्रस्तुत किया जाएगा। तीन माध्यस्थों से मिलकर बने पैनल द्वारा माध्यस्थ और सुलह अधिनियम, 1996 (माध्यस्थ अधिनियम) के उपबंधों के अधीन कार्यवाहियां संचालित की जाएगी।
- 2.6 इस अनुच्छेद के अनुसार विवाद या मतभेद को माध्यस्थ को प्रस्तुत करते समय, इस प्रकार प्रस्तुत करने वाला पक्षकार अपनी सूचना में इसके द्वारा नियुक्त एक मध्यस्थ कानाम विनिर्दिष्ट करेगा। तीसरा मध्यस्थ (जो अध्यक्ष के रूप में कार्य करेगा) यथा पूर्वोक्त नियुक्त दो मध्यस्थों द्वारा नाम निर्देशित किया जाएगा या दूसरे मध्यस्थ की नियुक्ति के तीस (30) दिन के भीतर ऐसा नामनिर्देशन न किए जाने पर, मध्यस्थ मध्यस्थ अधिनियम के अनुसार नियुक्त किया जाएगा।
- 2.7 माध्यस्थ की भाषा अंग्रेजी होगी। माध्यस्थ का स्थानहोगा।
- 2.8 माध्यस्थ अधिनिर्णय लिखित में होगा। मध्यस्थ माध्यस्थ कार्यवाहियों की लागत पर भी निर्णय करेंगे।
- 2.9 पक्षकार सहमत है कि माध्यस्थों का अधिनिर्णय अंतिम होगका तथा पक्षकारों पर आबद्धकर होगा।
- 2.10 इस करार में अंतर्विष्ट किसी प्रतिकूल बात के होते हुए भी इस अनुच्छेद 2 के उपबंध इस करार के पर्यवसान से बचे रहेंगे।
- 2.11 दोनों पक्षकार विवाद निपटान प्रक्रिया के संचालन के दौरान अपनी-अपनी बाध्यताओं का पालन करना जारी रखेंगे।

3. विवादित संदाय

अनुच्छेद 7 के निबंधनानुसा अनुदत्ताधिकार वाले व्यक्ति द्वारा प्राप्त किए गए बीजक वितरण फ्रैंचाइजी द्वारा विवादित किए जा सकते हैं; फिर भी, वितरण फ्रैंचाइजी अनुबंधित समय के भीतर अनुदत्ताधिकार वाले व्यक्ति को उसके विरुद्ध विरोध स्वरूप भुगतान प्रेषित करेगा। गत तीन मास के दौरान अत्यधिक बिलिंग, के मामले, यदि कोई हो, अनुदत्ताधिकार वाले व्यक्ति तथा डीएफ द्वारा संयुक्त रूप से पहचाने जाएंगे और "वितरण फ्रैंचाइजी करार में बकायाओं की वसूली के लिए प्रक्रिया" - उपाबंध..... के अधीन परिकल्पित उच्च स्तरीय समिति को भेजा जाएगा। ऐसी अतिरिक्त रकम तीन मास के भीतर संदाय उत्तरदायित्व से उपवर्जित की जाएगी।

यदि विवाद वितरण फ्रैंचाइजी के पक्ष में सुलझ जाता है तो अनुदत्ताधिकार वाला व्यक्ति ऐसे विवाद के निपटान के सात दिन के भीतर, इस रकम पर 12% वार्षिक ब्याज की दर के साथ अतिरिक्त रकम को वितरण फ्रैंचाइजी द्वारा संदाय के प्रेषण की तारीख से तथा अतिरिक्त रकम की वापसी की तारीख से एक अवधि के लिए वापस करेगा ।

वितरण फ्रैंचाइजी द्वारा प्रस्तुत तथा बीजक के लिए आधार बनाने वाली सूचना पर अनुदत्ताधिकार वाले व्यक्ति द्वारा विवाद खड़ा किया जा सकता है ।

यदि विवाद अनुदत्ताधिकार वाले व्यक्ति के पक्ष में सुलझाया जाता है तो ऐसे विवाद के निपटारे के सात दिन के भीतर वितरण फ्रैंचाइजी इस रकम पर 12% वार्षिक दर सहित अतिरिक्त रकम वितरण फ्रैंचाइजी द्वारा तत्स्थानी संदाय के प्रेषण की तारीख से तथा अतिरिक्त रकम के प्रेषण की तारीख से एक अवधि के लिए वापस करेगा ।

4. पृथकरणीयता

यदि इस करार का कोई खंड, उपबंध या अनुच्छेद सक्षम अधिकारिता वाले न्यायालय द्वारा केंद्रीय, विधियों या राजय विधियों, विनियमों या विनियामक अभिकरणों द्वारा अविधिमान्य या अप्रवर्तनीय या अग्रक्रय ठहराए जाते हैं तो यह शेष करार सिवाय उसके प्रभावित नहीं होगा जो इस करार में अन्यथा उपबंधित है । तथापि, ऐसी किसी स्थिति की विवक्षा महत्वपूर्ण है तो दोनों पक्षकार भावी कार्रवाई का अनुक्रम आपस में तय करेंगे ।

अध्याय 17 : बारंबार पूछे गए प्रश्न

जब फ्रैंचाइजी प्रक्रिया में प्रत्येक तत्व के ब्यौरों पर पहले ही चर्चा कर ली गई हो तो यह अध्याय फ्रैंचाइजी धारणाओं पर बारंबार पूछे गए प्रश्नों (एफएक्यू) का प्रलेख देने का प्रयास करता है। ऐसे सभी प्रश्नों छोटे और बड़े, लघु तथा वृहत को बेहतर रूप से समझने के लिए नीचे पांच विभिन्न शीर्षों में प्रवर्गीकृत किया गया है।

सामान्य

फ्रैंचाइजी कौन हैं ?

फ्रैंचाइजी को एक ऐसे व्यक्ति, व्यक्तियों का समूह और/या कारोबार अस्तित्व के रूप में परिभाषित किया जा सकता है जिसे व्यापार चिह्न, व्यापार नाम या सेवा चिह्न के अधीन विशेष भू-भाग में अपने माल या सेवाओं का विपणन करने जैसे कारोबार को चलाने तथा विशेषतया किसी अन्य सशक्त अस्तित्व की शक्ति का प्रयोग करने का विशेष या विशेषाधिकार प्रदान किया जाता है और उसमें प्रायः इसके द्वारा परिकल्पित नियमों तथा प्रक्रियाओं का उपयोग और फीसों, स्वामित्वों या अन्य उपयुक्त प्रतिकर के बदले मूल अस्तित्व द्वारा प्रदान की गई सेवाएं तथा सुविधाएं भी अंतर्बलित हैं।

विद्युत वितरण के संदर्भ में फ्रैंचाइजी कौन हैं ?

विद्युत वितरण के संदर्भ में, फ्रैंचाइजी पंचायत राज संस्था, गैर सरकारी संगठन, स्व-सहायता समूह सहकारी, व्यक्ति उद्यमी, फर्म या कंपनी हो सकती है जिसे उसके कार्य की परिधि के अंतर्गत विनिर्दिष्ट सभी कार्यों को करने के लिए अनुदत्ताधिकृत क्षेत्र में ऐसी अनुज्ञप्तिधारी के एक अभिकर्ता के रूप में कार्य करने के लिए किसी विद्युत वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा नियुक्त किया गया हो।

अनुज्ञप्तिधारियों की आवश्यकता क्यों होती है ?

फ्रैंचाइजी वितरण प्रणाली की संक्रियात्मक दक्षता ग्राहकों को सेवा की गुणवत्ता में सुधार लाने के लिए तथा प्रबंधन विशेषज्ञता लाने के लिए फ्रैंचाइजी की आवश्यकता होती है। इसके अतिरिक्त राजीव गांधी ग्रामीण विद्युतीकरण योजना के अधीन फ्रैंचाइजी की नियुक्ति तथा अभिनियोजन सतत ग्रामीण विद्युत प्रदाय के लिए आज्ञापक शर्त है।

क्या फ्रैंचाइजी को वितरण अनुज्ञप्ति की आवश्यकता होती है ?

नहीं, विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 14 के उपबंधों के अधीन यदि कोई वितरण अनुज्ञप्तिधारी किसी अन्य व्यक्ति के माध्यम से अपने प्रदाय के क्षेत्र के भीतर विनिर्दिष्ट क्षेत्र के लिए विद्युत का वितरण करने का प्रस्ताव करता है तो उस व्यक्ति को कोई पृथक अनुज्ञप्ति अभिप्राप्त करने की आवश्यकता नहीं है।

विद्युत वितरण के संर्दी में हम उपभोक्ता को क्यों बुलाते हैं ?

उपभोक्ता ऐसा व्यक्ति है जिसे अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उसके अपने उपयोग के लिए विद्युत प्रदाय की जाती है। इसके अंतर्गत कोई ऐसा व्यक्ति भी है जिसका परिसर विद्युत प्राप्त करने के प्रयोजन के लिए अनुज्ञप्ति की वितरण प्रणाली से संबद्ध है। इसके अंतर्गत ऐसे व्यक्ति भी हैं जिन्होंने विद्युत कनेक्शन के लिए आवेदन किया है तथा ऐसे व्यक्ति भी हैं जिनका विद्युत प्रदाय बंद कर दिया गया है।

क्या फ्रैंचाइजी यूटिलिटी के कार्मिकों को अपने नियंत्रण में लेने के लिए बाध्य होगा या अपनी

इच्छानुसार कार्मिकों को लगाने के लिए स्वतंत्र होगा ?

फ्रैंचाइजी अपनी बाध्यताओं का पालन कराने के लिए अपने स्तर पर उपयुक्त तथा सक्षम कार्मिकों को नियोजित कर सकेगा और यूटिलिटी के कर्मचारिवृंद अपने नियंत्रण में लेने की कोई आवश्यकता नहीं है। परंतु, यदि नियंत्रण में लिया जाता है तो उसे इस प्रकार लिए गए कर्मचारिवृंद के लिए सभी बाध्यताओं का पालन करना होगा जिस प्रकार यूटिलिटी फ्रैंचाइजी के द्वारा अपने नियंत्रण में लेने से पूर्व पालन किया जा रहा हो। फ्रैंचाइजी उसके द्वारा इस प्रकार किसी दायित्व के बिना, वह यूटिलिटी पर जो भी हो, किराए पर लिए गए कर्मचारिवृंद के प्रति सभी श्रम तथा अन्य संबद्ध विधानों के लिए जिम्मेदार होगा।

क्या फ्रैंचाइजी अनुदत्ताधिकृत क्षेत्र में ही अभिकर्ता होगा ?

जी हां, फ्रैंचाइजी अनुदत्ताधिकृत क्षेत्र में यूटिलिटी का ही अभिकर्ता होगा और उसकी बाध्यताएं किसी तीसरे पक्षकार को स्थानांतरणीय नहीं होगी।

संविदात्मक

फ्रैंचाइजी के कार्य की परिधि क्या है ?

कार्य की परिधि फ्रैंचाइजी माडल पर निर्भर करती है चाहे वह संग्रहण आधारित हो या इनपुट आधारित हो। संग्रह आधारित माडल में, फ्रैंचाइजी से मुख्यतः ग्राहक, राजस्व और शिकायत प्रबंधन के देखभाल करने की आशा की जाती है जबकि इनपुट आधारित फ्रैंचाइजी की दशा में, परिधि का कस्टमर केयर सेंटर, स्थापित करने, वितरण प्रणाली का प्रचालन एवं रख-रखाव और 33/11 केवी सब-स्टेशन, तंत्र सुधार संकर्म तथा डीएएम क्रियाकलापों का संप्रवर्तन को शामिल करने के लिए आगे विस्तार किया जा सकता है।

यूटिलिटी की भूमिका और जिम्मेदारियां क्या होंगी ?

यूटिलिटी निम्नलिखित के प्रति बाध्य होगी :-

3. अद्यतन करने तथा बिल तैयार करने के लिए उपभोक्ता डाटाबेस उपलब्ध कराना
4. करार की गई फेरबदल सीमाओं के साथ पिछली औसतों पर आधारित सकल विद्युत प्रदाय तथा लोड शेडिंग अनुसूची के अनुसार प्रदाय की गारंटीकृत अवधि सुनिश्चित करना और प्रदाय के आनुपातिक घंटे सुनिश्चित करना जो विद्युत के अभूतपूर्व अभाव के मामले में यूटिलिटी के अन्य क्षेत्रों की दी जा रही है।
3. फ्रैंचाइजी करार पर निर्भर करते हुए, मानव शक्ति, सामग्री तथा औजारों सहित सब-स्टेशनों का प्रचालन तथा रखरखाव।
4. सरकारी/स्थानीय प्रशासनिक सहायता दिया जाना।
5. फ्रैंचाइजी का न्यूनतम हस्तक्षेप तथा सुचारु कार्यकरण सुनिश्चित करना।

चूंकि प्रदाय की गई ऊर्जा के इनपुट दर अनुदत्ताधिकृत क्षेत्र के वर्तमान या औसत उपयोग तथा प्रत्याशित वृद्धि के आधार प्राप्त की जाती है, क्या फ्रैंचाइजी अपने ऊर्जा प्रदाय को इस स्तर से परे बढ़वा दे सकता है।

फ्रैंचाइजी का भार, भार संबंधी सन्नियमों तथा संबद्ध उपभोक्ता की संख्या के आधार पर संगणित

किया जाता है। यदि फ्रैंचाइजी ऊपर उल्लिखित भार से अधिक प्रदाय करने का आशय रखता है तो फ्रैंचाइजी को अपना प्रदाय बढ़ाने के लिए यूटिलिटी से एक विनिर्दिष्ट लिखित अनुरोध की आवश्यकता होगी।

फ्रैंचाइजी की संविदा अवधि क्या होगी ?

यह दोनों पक्षकारों के बीच करार पर निर्भर करता है। कुछ यूटिलिटीएं प्रत्येक वर्ष पुनर्विलोकन किए जाने वाला एक ही बार में एक वर्षीय संविदा लेना चाहती है जबकि कुछ यूटिलिटीएं फ्रैंचाइजी को स्थायीत्व तथा आश्वासन देने के लिए दीर्घकालिक संविदा अर्थात् 5 से 7 वर्ष करती हैं।

क्या यूटिलिटी या फ्रैंचाइजी संविदा को संविदा अवधि से पूर्व संविदा समाप्त कर सकती हैं?

वास्तव में, किसी भी पक्षकार द्वारा बाध्यताओं को पूरा न किए जाने पर प्रभावित पक्षकार ऐसा करने के अपने आशय का युक्तियुक्त का सूचना देकर तथा पहली बार में द्वंद्व का समाधान करने के पश्चात् संविदा समाप्त कर सकती है। संविदा राज्य सरकार या विनियामक आयोग के आदेश पर भी समाप्त करनी पड़ सकती है।

यदि कोई दुर्घटना घटती है तो कौन जिम्मेदार ठहराया जाएगा ?

प्रसामान्यतः फ्रैंचाइजी तंत्र की सुरक्षा तथा सुरक्षा संबंधी दुर्घटनाओं या मुद्दों के लिए जिम्मेदार होगा। उसे विनियामक आयोग द्वारा विहित प्रदाय तथा रक्षा कोड का पालन करना होगा।

क्या कोई ऐसी अन्य बाध्यताएं हैं जिनका फ्रैंचाइजी अनुपालन किया जाना है ?

फ्रैंचाइजी को विद्युत अधिनियम, 2003 अधीन अधिसूचित नियमों तथा विनियमों, राज्य सरकार या भारत सरकार द्वारा जारी किए गए सभी नीतियों तथा मार्गदर्शी सिद्धांतों का, जिनमें विनियामक आयोग द्वारा विहित निष्पादन, रक्षा, प्रदाय कोड आदि भी हैं, पालन करेगा।

तकनीकी

अनुदत्ताधिकृत क्षेत्र पद से हम क्या समझते हैं ?

अनुदत्ताधिकृत क्षेत्र से ऐसा क्षेत्र अभिप्रेत है जिसे इस परिधि के अंतर्गत आने वाले कार्य निष्पादित करने के लिए किसी फ्रैंचाइजी को सौंपने का प्रस्ताव किया गया है अनुदत्ताधिकृत क्षेत्र उतना छोटा हो सकता जितना किसी विशिष्ट वितरण ट्रांसफार्मर या 11 केवी फीडर के अधीन आच्छादित क्षेत्र या यह संपूर्ण क्षेत्र को आच्छादित करने के लिए विस्तृत हो सकता है जिसमें 33/11 या 66/11 केवल सबस्टेशन, सब-डिवीजन, डिवीजन, सर्किल जिला टाउन, ग्राम आदि आते हैं।

विद्युत वितरण से हम क्या समझते हैं ?

इससे अभिप्रायः वितरण प्रणाली के माध्यम से विद्युत का प्रदाय और प्रवहण है।

वितरण प्रणाली क्या है ?

वितरण प्रणाली परेषण लाइनों पर परिदान बिंदुओं या जनन केंद्र कनेक्शन तथा उपभोक्ताओं के संस्थापन के लिए कनेक्शन के बिंदु बीच तारों और संबद्ध सुविधाओं का तंत्र है।

वितरण आस्ति पद से हम क्या समझते हैं ?

वितरण आस्तियों के अंतर्गत वितरण ट्रांसफार्मर, शिरोपरि एल तथा एचटी लाइनें, भूमिगत तथा शिरोपरि केबिलें, सर्विस लाइनें, विद्युत संयंत्र, नियंत्रण स्विच गियर तथा डिजाइन वोल्टेज 33 केवी तथा उससे कम वाले मीटर आते हैं ।

चालू आस्तियों से हमारा क्या आप्राय है ?

चालू आस्तियां विद्यमान आस्तियों के लिए पुर्जों की तालिका, प्रचालन तथा प्रबंध और मीटर, टीएंडपी सामान आदि जैसी अन्य चालू आस्तियां का उल्लेख करती हैं जिनका रखरखाव किसी निश्चित समय पर वितरण अनुज्ञप्तिधारी या फ्रैंचाइजी द्वारा किया जाता है ।

निम्न/उच्च तनाव उपभोक्ता से हमारा क्या अभिप्राय है ?

निम्न या मध्यम वोल्टेज पर प्रदाय का लाभ उठाने वाले किसी उपभोक्ता को निम्न तनाव (एलटी) उपभोक्ता कहा जाता है जबकि उच्च वोल्टेज पर प्रदाय का लाभ उठाने वाला व्यक्ति को उच्च तनाव (एचटी) उपभोक्ता के रूप में जाना जाता है ।

इनपुट ऊर्जा पद का हमारा क्या अभिप्राय है ?

यह इनपुट बिंदु अर्थात् अनुदत्ताधिकृत क्षेत्र के आकार पर निर्भर करने वाले अंतरपृष्ठ मीटिंग बिंदु पर संस्थापित मीटर के अनुसार परिकल्पित अनुदत्ताधिकृत क्षेत्र में ऊर्जा इनपुट की कुल राशि के बारे में उल्लेख करता है ।

वितरण प्रणाली, जिसमें सब-स्टेशन भी है, के प्रचालन तथा रखरखाव के लिए फ्रैंचाइजी की बाध्यताएं क्या हैं ?

ठीक है, फ्रैंचाइजी वितरण प्रणाली, सभी लाइनों की मरम्मत तथा रखरखाव के संवर्धन तथा अनुदत्ताधिकृत क्षेत्र, जिसमें चालक, केबिल, ट्रांसफार्मर आदि भी हैं, के अधीन आने वाले सब-स्टेशनों के लिए जिम्मेदार होगा । वह त्रुटिपूर्ण चालकों, केबिलों, त्रुटिपूर्ण ट्रांसफार्मरों, त्रुटिपूर्ण खंभे तथा क्रास आर्म आदि के प्रतिस्थापन के लिए भी जिम्मेदार होगा । परंतु यह सब यूटिलिटी तथा फ्रैंचाइजी के हुए करार पर निर्भर करता है ।

क्या आप हमें इस बारे में बता सकते हैं कि यूटिलिटी से फ्रैंचाइजी तक वितरण प्रणाली कैसे सौंपा जाएगा ?

यूटिलिटी :

- उपभोक्ताओं तथा अन्य प्राधिकारियों को उन ठहरावों के बारे में उचित रूप से सूचित करेगी जो उन्होंने फ्रैंचाइजी के साथ किए हैं ।
- फ्रैंचाइजी के लिए विद्यमान आस्तियों का रजिस्टर उनके सत्यापन के लिए तैयार कराएगी तथा उसे उपलब्ध कराएगी ।
- प्रचालन बनाए रखने के अधिकार के साथ फ्रैंचाइजी विद्यमान आस्तियों को सौंपेगी तथा बचेगी, निपटान करेगी, अन्य संक्रामण करने के अधिकार के बिना सुधारेगी या यूटिलिटी की पूर्व अनुज्ञा के बिना किसी ऐसी आस्ति का विल्लंगम करेगी ।

- अनुदत्ताधिकृत क्षेत्र में कार्य कर रहे सभी अन्य कर्मचारियों को यूटिलिटी के अन्य क्षेत्रों स्थानांतरित करेगी ।
- विद्यमान आस्तियों, प्रचालन और प्रबंधन तथा अन्य चालू आस्तियां जैसे मीटर, टीएंडपी आदि के लिए पुर्जा को फ्रैंचाइजी को सौंपेगी ।
- सभी डीटीएस फीडर आदि पर मीटर लगाएगी जिसे करने की यूटिलिटी से करार के अधीन अपेक्षा की जाती है ।
- उपभोक्ता डाटाबेस अद्यतन बकायाओं का डाटाबेस (उपभोक्ताओं के जोड़ें गए तथा काटे गए कनेक्शन दोनों) सहित बिलिंग डाटाबेस को सौंपेगी ।

यूटिलिटी फ्रैंचाइजी को यह अनुज्ञा भी दे सकेगी कि वह शिकायत केंद्रों/काल सेंटरों, सामग्री का स्टॉक करना आदि जैसे क्रियाकलापों से संबंधित खर्च के लिए फील्ड स्टाफ द्वारा वर्तमान में उपयोग किए जा रहे यूटिलिटी के विद्यमान परिसर का उपयोग करे ।

क्या फ्रैंचाइजी सुधाराधीन सकर्मों के प्रति बाध्य हैं ?

जी हां, फ्रैंचाइजी को अनुदत्ताधिकृत क्षेत्र का सर्वेक्षण करना चाहिए तथा तंत्र में ऐसे सुधारों का सुझाव देना चाहिए जो समग्र तकनीकी तथा वाणिज्यिक हानियों को कम करने में मदद करेंगे । उच्च या निम्न वोल्टेज वितरण प्रणाली जैसे तकनीकी आविष्कारों के समावेशन के माध्यम से विद्युत की चोरी या उठाईगीरी करने के बारे में उसके निष्पादन को सुधारने में यह फ्रैंचाइजी की मदद करेगा । तथापि, वे तथा इस प्रयोजन से के लिए किए जाने वाले निवेश यूटिलिटी और फ्रैंचाइजी के बीच करार निर्भर करेगा ।

फ्रैंचाइजी द्वारा की जानी वाली डीएसएम गतिविधियां क्या हैं ?

ऊर्जा संरक्षण तकनीकों का अंगीकरण, सीएफएल का प्रयोग, दक्ष ऊर्जा वाली मोटरों तथा पम्पों का प्रयोग जैसी मांग पक्ष प्रबंधन गतिविधियां फ्रैंचाइजी करार पर निर्भर करते हुए किसी फ्रैंचाइजी द्वारा भी की जा सकती हैं । तथापि, इसमें फ्रैंचाइजी की भूमिका अधिक या कम प्रचार तथा मानीटरिंग तक सीमित होगी ।

वाणिज्यिक

ग्राहक देखभाल केंद्र की गतिविधियां क्या हैं ?

ग्राहक देखभाल केंद्र सभी प्रकार की सेवाओं जैसे नए कनेक्शनों का जारी करना, भार वृद्धि । कटौती, बिलिंग, कनेक्शन काटना, कनेक्शन जोड़ना, मीटर का लगाना तथा बदलना आदि तथा सभी प्रकार की उपभोक्ता शिकायतों का निवारण के लिए ग्राहकों/आवेदकों के लिए एकल खिड़की सेवा बिंदु के रूप में कार्य करता है ।

फ्रैंचाइजी द्वारा ग्राहक प्रबंध के अधीन की जाने वाली गतिविधियां क्या हैं?

इनमें नए कनेक्शन देना, लोड की वृद्धि तथा खाते खोलना तथा अन्य संबंधित गतिविधियां, कनेक्शन काटना एवं कनेक्शन पुनः जोड़ना, उपभोक्ता मीटरों का संस्थापन तथा प्रतिस्थापन।

ग्राहक द्वारा संदेय कनेक्शन संबंधी प्रभार क्या है और उनका कौन संग्रह करता है ?

प्रभार राज्य विद्युत विनियामक आयोग द्वारा अनुमोदित प्रभारों की अनुसार ही होते हैं । संविदा पर

निर्भर करते हुए, इन प्रभारों का संग्रह किया जा सकता है तथा फ्रैंचाइजी द्वारा प्रतिधारित किए जा सकते हैं या फ्रैंचाइजी द्वारा संग्रह किए जा सकेंगे परंतु यूटिलिटी को हस्तांतरित किए जा सकेंगे ।

कनेक्शन जारी करने के लिए अपेक्षित मीटर तथा अन्य सामग्री कौन उपलब्ध कराता है ?

सामान्यतः, फ्रैंचाइजी एक सुविधादाता के रूप में कार्य कर रहा है । सामग्री या तो यूटिलिटी द्वारा उपलब्ध कराई जाती है या फ्रैंचाइजी द्वारा और ऐसी सामग्री या लागत के निबंधनानुसार यूटिलिटी द्वारा प्रतिपूर्ति की जाती है । तथापि यदि फ्रैंचाइजी उपभोक्ता से सभी प्रभारों को संग्रहीत कर रहा है और उन्हें प्रतिधारित कर रहा है तो वह ऐसे कनेक्शनों को जारी करने के लिए अपेक्षित सभी सामग्री उपलब्ध कराएगा ।

फ्रैंचाइजी को अतिरिक्त पारिश्रमिक के बिना अतिरिक्त सेवाएं क्यों उपलब्ध करानी चाहिए?

यह पुनः यूटिलिटी और फ्रैंचाइजी बीच संविदा पर निर्भर करता है । तथापि, साधारणतया यूटिलिटी सुविधादाता के रूप में कार्य करने के लिए फ्रैंचाइजी को कुछ सेवा प्रभारों का संदाय अवश्य करती है । फिर भी, यदि फ्रैंचाइजी कनेक्शन जारी करने के लिए पूर्ण रूप से जिम्मेदार है तो वह गतिविधि को अपने स्वयं के हित के लिए करता है क्योंकि उसे कनेक्शन प्रभार और बिलों का नियमित संदाय भी मिलता है जिसे अन्यथा वह तब खो देगा जब उपभोक्ता यूटिलिटी प्रणाली से ऊर्जा का अप्राधिकृत पृथक्करण शुरू करता है जिसकी लागत फ्रैंचाइजी द्वारा संदत्त की जा रही है ।

राजस्व प्रबंध गतिविधियां क्या हैं ?

इसके अंतर्गत मीटर पठन, बिल तैयार करना, बिल वितरण, तथा राजस्व संग्रहण, करार की तारीख से पूर्व यूटिलिटी के पिछले बकायाओं सहित बकायाओं की वसूली, 11 केवी. तथा डीटी स्तर की ऊर्जा का हिसाब आदि आते हैं ।

क्या ऐसी कोई संभावना है कि खाते में उल्लिखित उपभोक्ता फील्ड में न पाए जाए और उपभोक्ता तंत्र से जुड़े हुए हो किंतु खाते में नहीं ?

जी हां, यह बिल्कुल संभव है । इसी कारण, फ्रैंचाइजी, तंत्र को अपने नियंत्रण में लेने के तुरंत पश्चात अनुदत्ताधिकृत क्षेत्र में सभी उपभोक्ताओं का सर्वेक्षण करना होता है । तब उसे सही बिलिंग के प्रयोजन के लिए पते, स्वीकृत भार, मीटर प्रास्थिति, पूर्व रीडिंग, बिलिंग इतिहास, बकाया, पते पर पहुंचने के मील पत्थर आदि के निबंधनानुसार उपभोक्ता डाटाबेस अद्यतन करना होता है ।

बिलिंग प्रणाली को कौन चलाएगा ?

बिलिंग प्रणाली नए सिरे से फ्रैंचाइजी द्वारा चलाई जा सकेगी या वह दोनों पक्षकारों के सुविधाजनक स्तर और अनततोगत्वा संविदा पर निर्भर करते हुए बिलिंग प्रणाली का उपयोग कर सकेगा ।

क्या फ्रैंचाइजी का नाम बिलों में लिखा होगा ?

जी, हां, किसी भी बिलिंग प्रणाली में, बिल फ्रैंचाइजी द्वारा संग्रहीत किए जाने हैं और इस लिए उसका नाम बिलों पर लिखा होगा जिससे वह उसे उपभोक्ताओं से भुगतान इकट्ठा करने में समर्थ बना सके ।

क्या फ्रैंचाइजी आंशिक शोधन स्वीकार कर सकता है ?

यूटिलिटी के साथ हुए करार के अधीन रहते हुए, फ्रैंचाइजी चालू बिलिंग के लिए तथा सीमाओं के भीतर, यदि पिछले बकायाओं के लिए यूटिलिटी कोई सीमा विनिर्दिष्ट की गई हो, भुगतान किशतों में स्वीकार कर सकता है ।

यदि उपभोक्ता अपने बिलों का भुगतान करने से इनकार करता है तो क्या होगा ?

फ्रैंचाइजी विहित नियमों तथा विनियमों के अनुसार कनेक्शन काटने के नोटिस जारी करने के पश्चात् ऐसे व्यतिक्रमी उपभोक्ता का प्रदाय रोक सकता है और उपभोक्ता के विरुद्ध विधिक कार्रवाई आदि कर सकता है ।

क्या फ्रैंचाइजी को बकायाओं की वसूली करने का प्राधिकार होगा ?

उसकी संविदा के दौरान उद्भूत होने वाले बकायाओं की वसूली के लिए, फ्रैंचाइजी को अपने बकायाओं को वसूल करने का पूर्ण अधिकार होगा । तथापि, दोनों जुड़े हुए तथा काटे गए कनेक्शनों वाले उपभोक्ताओं यूटिलिटी का पिछला बकाया वसूल करने के लिए, यूटिलिटी बकायाओं को संग्रह करने का अधिकार अंतरित करेगी और उसके बारे में साधारण जनता को अधिसूचित करेगी ।

क्या यूटिलिटी कठिन क्षेत्रों से पिछले बकायाओं की वसूली के लिए पर्याप्त प्रशासनिक सहायता उपलब्ध कराएगी ?

हां, यूटिलिटी सूचनाएं तामिल करने तथा वसूली करने के लिए फ्रैंचाइजी को सभी संभव विधिक और प्रशासनिक सहायता देगी ।

अभिलेखों में वसूली का समायोजन कैसे किया जाएगा । यदि पिछले बकाया करनेक्शन वाले उपभोक्ता से वसूल कर लिए जाते हैं ?

यदि कनेक्शन वाले उपभोक्ता से कोई रकम वसूल कर ली जाती है तो यूटिलिटी की बकाया रकम प्रथम बार पूरी तरह से समायोजित की जाएगी और अतिशेष, यदि कोई हो, फ्रैंचाइजी के प्रत्यय में चलाया जाएगा । तथापि, निविदा पर निर्भर करते हुए, यूटिलिटी पहले फ्रैंचाइजी के प्रत्यय की चालू बिल रकम के समायोजन को अनुज्ञात करने का तथा शेष उसके अपने खाते में डालने का विनिश्चय कर सकती है जिससे फ्रैंचाइजी की वित्तीय पोषणीयता सुनिश्चित की जा सके ।

फ्रैंचाइजी को यूटिलिटी के पिछले बकायाओं को संग्रहीत करने के लिए क्यों चिंतित होना चाहिए ?

ठीक है, फ्रैंचाइजी को सही रास्ते पर लाने का यही एक कारण है । तथापि, बहुत सी यूटिलिटीएं फ्रैंचाइजी को अपने पिछले बकायाओं को संग्रहीत करने के लिए, उन्हें छोड़कर जिन्हें न्यायालय द्वारा संग्रहीत किया जाना है, भी प्रोत्साहन देती हैं ।

जब यूटिलिटी फ्रैंचाइजी से तंत्र को वापस लेता है तो फ्रैंचाइजी की संविदा अवधि के दौरान उद्भूत होने वाले अतिशेष बकायाओं का क्या होता है ?

ठीक है, फ्रैंचाइजी की संविदा अवधि समाप्त होने से पहले, यूटिलिटी फ्रैंचाइजी से तंत्र वापस लेना शुरू करेगी । इस अवधि के दौरान, यद्यपि फ्रैंचाइजी तंत्र को प्रचालित करता रहेगा, यूटिलिटी मीटर

रीडिंग, बिलिंग, बिल वितरण तथा फ्रैंचाइजी के साथ संग्रहण जैसी गतिविधियां आरंभ करेगी। परंतु, तंत्र को यूटिलिटी को वापस सौंपने के पश्चात्, अनुदत्ताधिकृत क्षेत्र से बकायाओं को वसूल करने का फ्रैंचाइजी का अधिकार, चाहे वह चालू या काटे गए कनेक्शन का हो, समाप्त हो जाएगा।

प्रवर्तन गतिविधियां कैसे की जाती हैं ?

ठीक, फ्रैंचाइजी यूटिलिटी के सभी चोरी विरोधी या हानि निवारण नियमों/नीतियों/विनियमों के अधीन रहते हुए प्रचालनों के क्षेत्र में प्रवर्तन गतिविधियां चलाएगा। यद्यपि, इस प्रयोजन के लिए लेखन सामग्री, यूटिलिटी द्वारा दी जाएगी। विद्युत की विधिविरुद्ध प्राप्ति में संलिप्त होने में पाए जाने वाले किसी ऐसे मामले की बुकिंग फ्रैंचाइजी द्वारा यूटिलिटी से विधिक, प्रशासनिक और विधि तथा व्यवस्था सहायता से की जाएगी। तथापि, सम्यक् अनुक्रम में, यूटिलिटी अपने स्व-विवेकाधिकार या राज्य की नीति के अनुसार अनुदत्ताधिकृत क्षेत्र में विद्युत की चोरी और उठाईगिरी को रोकने की आवश्यक कार्रवाई करने के लिए विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 126, धारा 135(2) तथा धारा 152 के अधीन फ्रैंचाइजी के प्राधिकार का विस्तार कर सकेगा।

क्या फ्रैंचाइजी को प्रवर्तन गतिविधियों के माध्यम से वसूल किए गए सभी धन को प्रतिधारित करने के लिए अनुज्ञात किया जाएगा क्योंकि वह चोरी या उठाईगिरी के माध्यम से खोई गई ऊर्जा के लिए संदाय कर रहा है ?

हां, धन यूटिलिटी का है। परंतु यदि चोरी या उठाईगिरी की अवधि में फ्रैंचाइजी के साथ हुए करार से पूर्व की अवधि भी है, तो वह अवधि यूटिलिटी की अवधि होगा। तथा ये यह सब यूटिलिटी तथा फ्रैंचाइजी के बीच करार पर निर्भर करता है।

किस प्रकार की शिकायतों फ्रैंचाइजी को सुलझाना है ?

फ्रैंचाइजी को ग्राहक देखभाल केंद्र के माध्यम से, प्रदाय और अनुरक्षण संबंधी ऐसी सभी उपभोक्ता शिकायतों का निवारण की आवश्यकता हो सकती है जिनके अंतर्गत ट्रांसफार्मरों, फ्यूज, जम्परों, सर्विस केबिल आदि को राज्य विद्युत विनियामक आयोग के मानकों के अनुसार प्रतिस्थापन भी है तथा उन शिकायतों का भी निवारण करना है जो वाणिज्यिक मुद्दों अर्थात् बिलिंग, मीटर बदलना। चेकिंग, नए कनेक्शन, कनेक्शन काटना, कनेक्शन पुनः जोड़ना आदि से संबंधित हैं।

क्या फ्रैंचाइजी को शिकायतों को दूर करने के लिए मानवशक्ति तथा सामग्री प्रदान करनी होगी ?

हां, फ्रैंचाइजी उपभोक्ता की सभी शिकायतों को दूर करने तथा उनका निपटान करने के लिए जिम्मेदार होगा और ऐसी शिकायतों का निपटान करने के लिए अपेक्षित कोई भी सामग्री उपलब्ध कराएगा। फ्रैंचाइजी को अपने क्षेत्र में सभी शिकायत केंद्रों को संचालित तथा प्रचालित करना होगा और प्रदाय संबंधी शिकायतों के लिए यान, सामग्री, औजार तथा संयंत्र, मोबाइल, फोन, आदि के साथ वितरण नेटवर्क के रखरखाव के लिए पर्याप्त मानव शक्ति प्रदान करनी होगी।

यदि उपभोक्ता और फ्रैंचाइजी के बीच बिलिंग विवाद नहीं निपटाया जा सकता तो किसका निर्णय अंतिम होगा ?

सामान्यतः बिलिंग और संदाय आदि से संबंधित सभी विवाद फ्रैंचाइजी स्वयं द्वारा ही निपटाए जाएंगे। तथापि, यदि अपेक्षित हुआ तो उसे यूटिलिटी को माध्यस्थ के माध्यम से निर्दिष्ट किया जा सकेगा।

क्या फ्रैंचाइजी के लिए यह अनिवार्य है कि वह अनुज्ञप्तिधारी से विद्युत क्रय करें ?

व्यापक रूप से दो प्रकार के फ्रैंचाइजी हैं ; संग्रहण आधारित तथा इनपुट आधारित । पहले की दशा में, अनुज्ञप्तिधारी विद्युत का क्रय नहीं करता है । वह मीटर रीडिंग, बिलिंग (अनुज्ञप्तिधारी के बिलिंग केंद्र के माध्यम से), बिल वितरण और बिलों का संग्रहण करता है जबकि इनपुट आधारित फ्रैंचाइजी की दशा में, उसे ऐसे अन्य कृत्य करने के अतिरिक्त, जो संग्रह आधारित अनुदत्ताधारी करता है, इनपुट रेट पर इनपुट ऊर्जा का क्रय करना है तथा उसके लिए संदाय करना है ।

इनपुट बिंदुओं पर प्रदाय की गई इनपुट ऊर्जा के लिए फ्रैंचाइजी के लिए बिलिंग कैसे की जाएगी ?

फ्रैंचाइजी करार पर निर्भर करते हुए, यूटिलिटी, यथास्थिति सभी 33/11 केवी सब-स्टेशनों या 11 केवी सब-स्टेशनों या वितरण ट्रांसफार्मर के इनकर्मिंग साइड पर इनपुट बिंदुओं पर मीटर लगाएगी । मीटर रीडिंग यंत्र (एमआरआई) की सहायता से प्रत्येक मास के अंत में प्रदाय की गई ऊर्जा की संयुक्त मीटर रीडिंग होगी । तत्पश्चात्, यूटिलिटी द्वारा एक बीजक तैयार किया जाएगा और विहित अवधि के भीतर संदाय के लिए फ्रैंचाइजी को परिदत्त किया जाएगा ।

चूंकि, यथास्थिति, फ्रैंचाइजी के लिए बिलिंग 33 केवी, 11 केवी, या डीटी पर मीटरों पर अभिलिखित ऊर्जा पर निर्भर करता है तो इन मीटरों का उचित कार्यकरण कौन सुनिश्चित करेगा ?

यूटिलिटी इन मीटरों का उचित कार्यकरण सुनिश्चित करेगी । मीटरों के खराब हो जाने की दशा में, फ्रैंचाइजी को उसके बारे में यूटिलिटी को शीघ्र ही सूचित करना होगा ताकि खराब मीटरों को बदला जा सके ।

वित्तीय

इनपुट रेट से हमारा क्या अभिप्राय है ?

इससे अभिप्राय है कि इनपुट बिंदु पर फ्रैंचाइजी द्वारा प्रदाय की गई इनपुट ऊर्जा का प्रति यूनिट रुपये जो या तो फ्रैंचाइजी द्वारा कोट किया जाता है यदि बोलो प्रक्रिया के माध्यम से उसका चयन कर लिया जाता है या अन्य मामले अनुज्ञप्तिधारी और फ्रैंचाइजी के बीच पारस्परिक रूप से विनिश्चित किया जाता है ।

ऊर्जा लेखा क्या है ?

ऊर्जा लेखा विभिन्न स्रोतों से प्राप्त और इसके विभिन्न खंडों द्वारा इसके प्रयोग का निर्धारण करने के लिए किया जाता है । इससे ऊर्जा का उपभोग तथा हानि को अवधारित करने के लिए आगे विश्लेषण करने के प्रयोजन के लिए वैद्युत प्रणाली के विभिन्न खंडों के लिए विद्युत का लेखाजोखा रखना अभिप्रेत है ।

ऊर्जा लेखा क्यों आवश्यक है ?

फ्रैंचाइजी को अपने ही हित में ऊर्जा इनपुट के रूप में फीडर वार और/या वितरण ट्रांसफार्मरवार की इन फीडरों/डीटी के अधीन उपभोक्ताओं को ऊर्जा बिल, निर्धारित रकम तथा संग्रहीत रकम की ऊर्जा लेखा परीक्षा करनी चाहिए तथा राजस्व को सुधारने तथा एटी एंड सी हानियों को कम करने के लिए उपयुक्त उपाय करने चाहिए ।

वितरण/टी एंड डी हानियों से हमारा क्या अभिप्राय है ?

यह ऐसी ऊर्जा का उल्लेख करता है जो या तो तकनीकी कारणों से वितरणा प्रणाली में नष्ट हो जाती है या वाणिज्यिक या अन्य कारणों से उपभोक्ता को बिल न दिए जाने के कारण जिनमें उपभोक्ता द्वारा ऊर्जा की उठाईगिरी या अप्राधिकृत या बेईमानी पूर्वक ऊर्जा की चोरी भी है ।

राजस्व निर्धारण पद से हमारा क्या अभिप्राय है ?

यह राज्य विद्युत विनियामक आयोग द्वारा अनुमोदित विद्यमान विद्युत टैरिफ तथा प्रभारों की अनुसूची पर वास्तविक या निर्धारित उपभोग के आधार पर किसी विनिर्दिष्ट अवधि के लिए सभी प्रवर्गों के उपभोक्ताओं को दिए बिल की कुल रकम के बारे में उल्लेख करता है ।

राजस्व वसूली पद से हमारा क्या अभिप्राय है ?

यह किसी विनिर्दिष्ट अवधि के लिए सभी प्रवर्गों के उपभोक्ताओं से संग्रहीत कुल रकम को निर्दिष्ट करता है जिसमें टैरिफ, शास्तियां ईंधन अधिभार, नगरपालिक कर, विद्युत शुल्क, उपकर तथा उपभोक्ताओं द्वारा संदेय प्रभारों की अनुसूची के अंतर्गत आने वाले अन्य प्रभार हैं ।

संग्रहण दक्षता पद से हमारा क्या अभिप्राय है ?

साधारण शब्दों में, इससे यह अभिप्राय है कि बिल रकम में से कितनी रकम उपभोक्ताओं से वसूल की गई है । प्रतिशता के शब्दों, इसका अभिप्राय निश्चित अवधि के लिए ऐसे सभी उपभोक्ताओं के लिए निर्धारित राजस्व द्वारा विभाजित उपभोक्ताओं के सभी प्रवर्गों से संग्रहीत राजस्व है ।

एटी एंड सी पद से हमारा क्या अभिप्राय है ?

यह समग्र तकनीकी तथा वाणिज्यिक हानियों के बारे में उल्लेख करता है । यह हमें इस बारे में जानकारी देने में सहायता करता है कि कितनी इनपुट ऊर्जा प्राप्त की गई है । इससे अभिप्राय फ्रैंचाइजी क्षेत्र को पोषित इनपुट ऊर्जा की प्रतिशतता में से फ्रैंचाइजी क्षेत्र को पोषित इनपुट ऊर्जा द्वारा विभाजित सभी उपभोक्ताओं के प्रवर्गों से प्राप्त ऊर्जा को वहां घटाकर जहां प्राप्त ऊर्जा एक्स संग्रहण दक्षता बिल में लिखी ऊर्जा है ।

क्या फ्रैंचाइजी से टी एंड डी हानियों में कमी तथा संग्रहण दक्षता में सुधार प्राप्त करने की आशा की जाती है ?

संग्रहण आधारित फ्रैंचाइजी से ऐसी संग्रहण दक्षता को सुधारने की आशा तब ही की जाएगी, जिसे वह अधिकतम प्रोत्साहन प्राप्त करने के लिए अपने ही हित करेगा जब इनपुट आधारित फ्रैंचाइजी का वही अस्तित्व इस पर निर्भर करता है वह कितनी जल्दी टी एंड डी हानियों को कम करने में तथा संग्रह दक्षता को सुधारने में समर्थ है । तथ्यतः, उसे वितरण फ्रैंचाइजी द्वारा सुधार लक्ष्य दिए जा सकते हैं जिनके प्राप्त न किए जाने पर जिसका परिणाम फ्रैंचाइजी संविदा का पर्यवसान हो सकेगा या ऐसे सुधारों को ध्यान में रखते हुए वितरण फ्रैंचाइजी द्वारा उसका इनपुट रेट नियत किया जा सकता है जिसके प्राप्त न हो सकने पर, फ्रैंचाइजी को आर्थिक रूप से आजीवन क्षम ठहराया जा सकता है ।

क्या इनपुट आधारित फ्रैंचाइजी को अपनी लागत तथा प्रत्यागमों को अपना इनपुट रेट कोट करते समय ध्यान में नहीं रखना चाहिए ?

हां, वास्तव में, इनपुट आधारित फ्रैंचाइजी पूंजी लागत के निबंधनानुसार उसके द्वारा उपगत की जाने वाली लागत के अतिरिक्त जिसमें सुधार संकर्म में निवेश, प्रचालन तथा प्रबंधन व्यय, कर्मचारी खर्च, प्रशासन और साधारण खर्च वित्त खर्च तथा अवक्षयन सहित आवर्ती लागतों को भी अपनी इनपुट ऊर्जा दर कोट करते समय अपने निवेशों पर युक्तियुक्त प्रत्यागम को भी ध्यान में रखना चाहिए। इनपुट आधारित फ्रैंचाइजी को अन्य लागतें, प्रभार, कर, उपकर, उदग्रहण तथा उपभोक्ताओं से उसके द्वारा संग्रहीत किए जाने वाले शुल्कों को भी ध्यान में रखना चाहिए जिनको उसे वितरण अनुज्ञप्तिधारी को अंतरित करने की जरूरत होगी।

कृपया उन प्रभारों, शुल्कों और करों आदि की व्याख्या करें जिन्हें इनपुट आधारित फ्रैंचाइजी से अनुज्ञप्तिधारी को अंतरित किए जाने की अपेक्षा की जाएगी ?

- (i) यदि इनपुट आधारित फ्रैंचाइजी को कनेक्शन देने के लिए, सर्विस लाइन/कनेक्शन प्रभारों, प्रसंस्करण प्रभारों, विकास प्रभारों, यदि कोई हों, उपभोग निक्षेप तथा कोई अन्य प्रभार शास्तियां, और/या नए कनेक्शनों, पुनः कनेक्शनों आदि के लिए विनियामक आयोग द्वारा तय फीस के लिए मात्र सुविधादाता के रूप में कार्य करना है।
- (ii) विद्युत शुल्क, नगरपालिका कर, उपकर या उदग्रहण
- (iii) अनुज्ञप्तिधारी के साथ संविदा की प्रकृति पर निर्भर करते हुए, मीटर/ सर्विस रेंटल, बकाया चाहे कनेक्शन किया है या काट दिया गया है (फ्रैंचाइजी के प्रबंध ग्रहण से पूर्व की अवधि से संबंधित) लोड का अप्राधिकृत विस्तार पर शास्तियां / अधिक संविदा मांग / कम बिजली कारक, स्टील फर्नेस प्रभार, एलटी प्रभार, कैपीसटर अधिभार, ईंधन अधिभार समायोजन (एफएसए) मीटर चेकिंग। परीक्षण प्रभार, विद्युत बिल के माध्यम से भारत अनुज्ञप्तिधारी के खंभे या केबिल आपरेटरों द्वारा तंत्र का प्रयोग करने के लिए, प्रभार, यदि कोई हों, या अन्यथा।
- (iv) अनुज्ञप्तिधारी के साथ की गई संविदा की प्रकृति पर निर्भर करते हुए, ऊर्जा का अप्राधिकृत प्रयोग या उसकी चोरी का पता लगाने के लिए प्रवर्तन क्रियाकलापों के कारण सभी वसूलियों में अनुज्ञप्तिधारी का आनुपातिक हिस्सा भी है।

राज्य सरकार द्वारा प्राप्त की जाने वाली आर्थिक सहायता को कौन रखेगा ?

इनपुट रेट सामान्यतः इनपुट ऊर्जा की प्रति यूनिट वर्तमान तथा भावी राजस्व वसूलियों के आधार पर कोट किया जाता है जो बाद में घटे हुए उपभोक्ताओं से कम वसूली के मद्दे आनुपातिक रूप से कम किया जाता है। अतः, वितरण अनुज्ञप्तिधारी सामान्यतः राज्य सरकार से प्राप्त आर्थिक सहायता को रखता है।

फ्रैंचाइजी द्वारा बिलों का संभाव्य संदाय न किए जाने के लिए यूटिलिटी के पास क्या प्रतिभूति तंत्र उपलब्ध है ?

फ्रैंचाइजी को करार पर हस्ताक्षर करने के तुरंत पश्चात् या उस समय नकद रूप में प्रतिभूति या पूर्ववर्ती 12 मास की अवधि के दौरान औसत पर आधारित राजस्व वसूली के कतिपय मासों की संख्या अर्थात् 2 से 3 मास के बराबर कतिपय रकम के लिए अशर्त तथा अपरिवर्तनीय बैंक गारंटी जमा करनी होगी। यह प्रतिभूति यूटिलिटी द्वारा जब्त की जा सकेगी जब फ्रैंचाइजी यूटिलिटी को अपने

ऊर्जा बिल के संदाय में व्यतिक्रम करता है ।

यदि फ्रैंचाइजी को दिए आधार रेखा प्रतिमान करार के आरंभ होने के पश्चात् वास्तविक जमीनस्तरीय प्रतिमानों से मेल नहीं खाते हैं तो मामला कैसे सुलझाया जाएगा ?

फ्रैंचाइजी इस करार के अंतर्गत आधार रेखा प्रतिमानों के पुनरीक्षण के पुनरीक्षण के लिए यूटिलिटी को आवेदन कर सकता है और इनपुट रेट सहित इस करार के अधीन अपनी बाध्यताओं के पुनरीक्षण के लिए आवेदन कर सकता है यदि परिवर्तन सारवान हैं । यह पुनरीक्षण या तो उसी वर्ष में प्रभावी हा सकेगा या किए गए करार पर निर्भर करते हुए अगले वर्ष से ।

क्या इनपुट रेट भी पुनरीक्षित किया जा सकता है ?

फ्रैंचाइजी के प्रतिवेदन पर, या विनियामक आयोग द्वारा उपभोक्ता टैरिफ के पुनरीक्षण के कारण इनपुट भी फ्रैंचाइजी तथा यूटिलिटी के बीच तैयार किए गए तथा पारस्परिक रूप से तय किए गए पुनरीक्षण फार्मूला पर पुनरीक्षित किया जा सकेगा ।

करों तथा शुल्कों की देखभाल कौन करेगा ?

फ्रैंचाइजी को उपभोक्ताओं से संग्रहीत करों तथा शुल्कों का एक अभिलेख रखना पड़ेगा और उसे वह यूटिलिटी को अंतरित करेगा । इसके अतिरिक्त करार पर निर्भर करते हुए, यूटिलिटी या फ्रैंचाइजी अन्य करों जैसे सेवाकर, विक्रय कर आदि, फ्रैंचाइजी करार के परिणामस्वरूप शुल्कों तथा कानूनी/स्थानीय उदग्रहणों के संदाय के लिए जिम्मेदार होगा ।

पारगमन

क्या यूटिलिटी कार्मिकों की सहायता विद्युत चोरी से निपटने के लिए उपलब्ध होगी ?

हां, वे विभिन्न ऐसे तरीकों को स्पष्ट करेंगे जिनमें बिजली चोरी की जाती है और उपभोक्ता बड़े और छोटे द्वारा पकड़े जाने से बचने के लिए अपनाई गई तकनीकें। वे उपभोक्ता के परिसर में छापा मारने के लिए अपेक्षित तैयार की बाबत मार्गदर्शन तथा ऐसे विधिक सुरक्षोपाय भी देंगे जो मुकदमेंबाजी, जिसमें अत्यधिक प्रशासनिक खर्च अंतर्वलित होता है, से बचने के लिए आवश्यक है ।

इनपुट साइड पर विद्युत की कमी, जिसके लिए हम जिम्मेदार नहीं हैं, के कारण लोड शेडिंग का सहारा लेने के लिए यदि हम पर आरोप लगाया जाता है, तो क्या करें ?

यदि ऐसी समस्या बनी हुई है तो लोड शेडिंग और इसके कारणों के बारे में लोगों को सूचित करने वाले प्रेस नोट या मीडिया संदेश जारी किए जाने की आवश्यकता होगी । तथापि फ्रैंचाइजी को पहले ही अपनी मांग अपेक्षाओं का निर्धारण करने में समर्थ होना चाहिए और इसके बारे में यूटिलिटी को सूचित रखना चाहिए ।

अत्यधिक उपभोक्ताओं को निर्बाध पहुंच सुविधा उपलब्ध कराने जाने के साथ, इनमें से कुछ उपभोक्ता अपनी विद्युत की आवश्यकता को किसी तीसरे पक्षकार से प्राप्त करने का निर्णय ले सकते हैं । इससे फ्रैंचाइजी का लाभ में कमी आएगी । इस स्थिति से कैसे निपटा जाए ?

एक तरीका है, दोहरा प्रपुंज प्रदाय टैरिफ प्राप्त करना - एलटी के लिए एक दर तथा एचटी

उपभोक्ताओं के लिए एक अन्य दर । इस प्रकार एलटी प्रपुंज प्रदाय टैरिफ की संगणना एचटी उपभोक्ताओं द्वारा ली गई बिजली की मात्रा के बारे में किसी मान्यता की अपेक्षा नहीं की जाती है और फ्रैंचाइजी अन्यत्र से अपनी बिजली लेने वाले एचटी उपभोक्ताओं द्वारा इसकी अपेक्षा कम प्रभावित है जिससे एकल प्रपुंज प्रदाय टैरिफ के साथ हुआ होता । तथापि, इस व्यवस्था के साथ, फ्रैंचाइजी एचटी प्रदाय के लिए अधिक संदाय कर सकेगा यदि उसने सामान्य प्रपुंज प्रदाय टैरिफ को अपनाया होता । उद्यम फ्रैंचाइजी एकल प्रपुंज पदाय टैरिफ कला जोखिम में पड़ना पसंद न करे सकता और मानलीजिए कि वह बेहतर सेवा के साथ एचटी उपभोक्ता बनाए रखने में समर्थ होगा तथा इस अवधि के दौरान अधिक लाभ कमाएगा ।

क्या हम यूटिलिटी कार्मिकों की सेवाओं का अपने ही संगठन उन्हें एकीकृत करके उपयोग कर सकते हैं ?

सामान्यतः यूटिलिटी भूभाग में कर कार्यशील अपने कर्मचारियों को अनुदत्ताधिकृत किए जाने पर एक विकल्प की प्रस्थापना करती है वे यूटिलिटी के अपने ही संगठन में ठहरने का विकल्प ले सकते हैं जिस मामले में उन्हें एक स्थान से दूसरे स्थानांतरण का सामना करना पड़ सकता है जिसे वे पसंद न करें या वे फ्रैंचाइजी के संगठन में प्रतिनियुक्ति पर जाने का विकल्प ले सकते हैं । प्रतिनियुक्ति के निबंधन तथा शर्तें आरएफक्यू में परिभाषित है । यह फ्रैंचाइजी का विनिश्चय करने का विशेषाधिकार है कि वे किसे प्रतिनियुक्ति पर लेना चाहते हैं । प्रतिनियुक्ति के निबंधनां से लागत का पता चल जाएगा ।

निष्पादन संकेतक

1. ग्राहक औसत व्यवधान काल सूचकांक - (सीएआईडी)

मास	मास के दौरान हुए उपभोक्ता व्यवधानों की कुल अवधि (मिनट में)	कुल संख्या मास के दौरान हुए उपभोक्ता व्यवधानों की कुल अवधि	सीएआईडी = बी/सी सीएआईडीआई = एसएआईडीआई लिखें
क	ख	ग	घ

2. तंत्र औसत व्यवधान आवृत्ति - (लिखें)

मास	मास के दौरान हुए उपभोक्ता व्यवधानों की कुल अवधि	कुल सं. उपभोक्ता	लिखें = बी/सी
क	ख	ग	घ

3. तंत्र औसत व्यवधान काल सूचकांक - (लिखें)

मास	मास के दौरान हुए उपभोक्ता व्यवधानों की कुल अवधि (मिनट)	कुल सं. उपभोक्ता	लिखें = बी/सी
क	ख	ग	घ

4. लंबित कनेक्शनों की संख्या

क्र.सं.	डिविजन/अनुदत्ताधिकार क्षेत्र	उपभोक्ता प्रवर्ग			टिप्पणी
		अवासीय	वाणिज्यिक	औद्योगिक	
क	ख	ग	घ	ङ	च

5. उपभोक्ता शिकायतों की संख्या

क्र.सं.	डिविजन/अनुदत्ताधिकार क्षेत्र	शिकायतों की सं.	टिप्पणी
क	ख	ग	घ

6. वितरण हानियां

क्र.सं.	डिविजन/अनुदत्ताधिकार क्षेत्र	उपभोक्ता प्रवर्ग			टिप्पणी
		मासीक	अर्द्धवार्षिक	वार्षिक	
क	ख	ग	घ	ङ	च

7. जारी किए गए नए कनेक्शन

क्र.सं.	डिविजन/अनुदत्ताधिकार क्षेत्र	जारी किए गए नए कनेक्शन				टिप्पणी
		मास के दौरान	तक	मास के दौरान	तक	
क	ख	ग	घ	ङ	च	छ

8. संग्रह दक्षता

क्र.सं.	डिविजन/अनुदत्ताधिकार क्षेत्र	माह			टिप्पणी
		मांग	संग्रह	%दक्षता	
क	ख	ग	घ	ङ	च

9. लंबित बकायाओं में कमी

क्र.सं.	लंबित बकायाओं में कमी - प्रभावी तारीख		पीडी क्षेत्र - माह के अंत में		टिप्पणी
	उपभोक्ता की सं.	करोड़ रु.	उपभोक्ता की सं.	करोड़ रु.	
क	ख	ग	घ	ङ	च

10. लंबित कृषिक उपभोक्ता

क्र.सं.	डिविजन/अनुदत्ताधिकार क्षेत्र	लंबित	प्रस्तुत परीक्षण रिपोर्ट	टिप्पणी
क	ख	ग	घ	ङ

11. अनुदत्ताधिकार क्षेत्र में दुर्घटनाओं के व्यौरे

क्र. सं.	घातक दुर्घटना						गैर घातक दुर्घटनाओं की सं.						टिप्पणी (इसमें उस प्रकार की दुर्घटनाओं के लिए की गई कार्रवाई/ मार्गदर्शी सिद्धांतों के अनुसार सर्व लोगों के लिए की गई रिपोर्टिंग सम्मिलित)
	डीएफ कर्मचारी		अन्य व्यक्ति		पशु		डीएफ कर्मचारी		अन्य व्यक्ति		पशु		
	माह के दौरान	संचयी	माह के दौरान	संचयी	माह के दौरान	संचयी	माह के दौरान	संचयी	माह के दौरान	संचयी	माह के दौरान	संचयी	
क	ख	ग	घ	ङ	च	छ	ज	झ	ञ	ट	ठ	ड	ण

12. एक्स प्रेस फीडरों की ऊर्जा लेखापरीक्षा उपकेन्द्र

क्र.सं.	उपकेन्द्र का नाम	फीडर का नाम / उपभोक्ता एवं उपभोक्ता सं.	माह	उपकेन्द्र मीटर द्वारा अभिलिखित ऊर्जा	उपभोक्ता मीटर द्वारा अभिलिखित ऊर्जा	अंतर	% हानि	टिप्पणी
क	ख	ग	घ	ङ	च	छ	ज	झ

13. वितरण ट्रांसफार्मर के फेल होने के व्यौरे

महा	फेल ट्रांसफार्मर / कुल संख्या															योग	
	25	50	63	100	160	200	250	315	400	500	630	750	1000	1250	1600	सं.	किंवा.

उपरोक्त प्रपत्र में निम्नलिखित होगा :

- पूर्व वर्ष के उसी मास में फेल होने वाले ट्रांसफार्मरों की संख्या
- ऐसे ट्रांसफार्मरों की संख्या जो छह मास की अवधि के भीतर कम से कम दो बार फेल हुए ।
- ऐसे अवस्थाओं की संख्या जहां छह मास की अवधि के भीतर एक से अधिक ट्रांसफार्मर फेल हुए ।

14. शिकायत

क्र.सं.	विशिष्टियां	माह के दौरान	संचयी
	उपभोक्ता शिकायत सुधारात्मक फोरम		
1.	शिकायतों की सं./प्राप्त शिकायतों		
2.	शिकायतों की सं./ सुलझाई गई शिकायत		
3.	शेष शिकायत/सुलजाए जाने के लिए शेष शिकायतें		
एसईआरसी			
1.	शिकायतों की सं./प्राप्त शिकायतों		
2.	शिकायतों की सं./ सुलझाई गई शिकायत		
3.	शेष शिकायत/सुलजाए जाने के लिए शेष शिकायतें		

15. अवसंरचनात्मक प्रसार

क्र.सं.	वितरण	यूनिट	प्राप्त की गई संचयी प्रगति
1.	2001 की जनगणना के अनुसार शहरों की संख्या		
	2001 की जनगणना के अनुसार गांवों की संख्या		
	विद्युतीकृत शहरों की संख्या		
	विद्युतीकृत गांवों की संख्या		
	विद्युतकृत किए जाने वाले शहरों की सं.		
	विद्युतकृत किए जाने वाले गांवों की सं.		
2.	33किवा. और 11किवा. शिरोपरि लाइन : ..		
	मास के दौरान वृद्धि		
	वर्ष के दौरान वृद्धि		
	आजतक संचयी रूप से वृद्धि		
3.	33किवा. और 11किवा. शिरोपरि लाइन : ..		
	मास के दौरान वृद्धि		
	वर्ष के दौरान वृद्धि		
	आजतक संचयी रूप से वृद्धि		
4.	एलटी शिरोपरि लाइन : को.....		
	मास के दौरान वृद्धि		
	वर्ष के दौरान वृद्धि		
	आजतक संचयी रूप से वृद्धि		
5.	एलटी भूमिगत केबिल : को.....		
	मास के दौरान वृद्धि		
	वर्ष के दौरान वृद्धि		
	आजतक संचयी रूप से वृद्धि		
6.	वितरण ट्रांसफार्मर		
	मास के दौरान वृद्धि		
	वर्ष के दौरान वृद्धि		
	आजतक संचयी रूप से वृद्धि		
	माह के दौरान असफलता		
	असफलता का %		

[संदर्भ : महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी लि. द्वारा जारी नागपुर शहरी सर्कल के लिए वितरण फ्रैंचाइजी की नियुक्ति के लिए प्रस्ताव हेतु अनुरोध (जून, 2007 में जारी बोली विनिर्देश सं. डीएफ-1/2007-08)]

16. खराब मीटर

माह	अनुदत्ताधिकार क्षेत्र/डिविजन	पूर्व मास के अंत में बदले जाने वाले लंबित मीटर	माह के दौरान अतिरिक्त खराब मीटर देना	माह के दौरान बदले गए खराब मीटर	माह के अंत में शेष मीटरों को बदला जाना	लंबित रहने के कारण