भारत सरकार
विद्युत मंत्रालय
....
लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या-2193
दिनांक 12 फरवरी, 2026 को उत्तरार्थ

विद्युत (उपभोक्ता अधिकार) नियम, 2020

†2193. श्री पी.वी. मिधुन रेड्डी:

क्या **विद्युत** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) विद्युत (उपभोक्ता अधिकार) नियम, 2020 के अंतर्गत उपभोक्ताओं को 24X7 बिजली की आपूर्ति के लिए दी गई गारंटी के कार्यान्वयन की स्थिति क्या है और उक्त मानकों का अनुपालन न करने के लिए वितरण कंपनियों (डिस्कॉम) के लिए क्या विशिष्ट दंड निर्धारित किए गए हैं;

(ख) सरकार द्वारा यह सुनिश्चित करने के लिए क्या उपाय किए गए हैं कि राज्य विद्युत विनियामक आयोग वार्षिक आधार पर प्रति उपभोक्ता औसत संख्या और बिजली जाने की अवधि का प्रभावी ढंग से पता लगा रहे हैं; और

(ग) उपभोक्ता संतुष्टि पर उक्त विनियमों का क्या प्रभाव पड़ने का अनुमान है और देश भर में विश्वसनीय विद्युत आपूर्ति प्रदान करने में विद्युत वितरण कंपनियों का समग्र कार्य-निष्पादन क्या है?

उत्तर

विद्युत राज्य मंत्री
(श्री श्रीपाद नाईक)

(क) : विद्युत (उपभोक्ता अधिकार) नियम, 2020 के नियम (10) के उप-नियम (1) के अनुसार वितरण अनुज्ञप्तिधारी सभी उपभोक्ताओं को 24x7 विद्युत की आपूर्ति करेगा। तथापि, राज्य विद्युत विनियामक आयोग कृषि जैसी कुछ श्रेणियों के उपभोक्ताओं के लिए आपूर्ति के कम घंटे विनिर्दिष्ट कर सकता है। ये नियम शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों सहित सभी राज्यों और सभी क्षेत्रों पर लागू होते हैं। वर्ष 2025-26 (दिसंबर, 2025 तक) के दौरान, देश के निगरानी किए गए शहरी और ग्रामीण फीडरों पर वार्षिक औसत दैनिक विद्युत आपूर्ति घंटे क्रमशः 23.4 घंटे और 22.6 घंटे प्रति दिन थे।

विद्युत (उपभोक्ता अधिकार) नियम, 2020 में संबंधित राज्य विद्युत विनियामक आयोगों (एसईआरसी) द्वारा विनिर्दिष्ट प्रदर्शन मानकों के उल्लंघन की स्थिति में उपभोक्ताओं को मुआवजे के भुगतान का प्रावधान है।

(ख) : विद्युत (उपभोक्ता अधिकार) नियम, 2020 के नियम 10 के तहत एसईआरसी को प्रणाली औसत व्यवधान अवधि सूचकांक (एसएआईडीआई) और प्रणाली औसत व्यवधान आवृत्ति सूचकांक (एसएआईएफआई) के रूप में प्रति उपभोक्ता प्रति वर्ष बिजली कटौती की कुल अवधि और आवृत्ति निर्दिष्ट करना अधिदेशित है। इन नियमों में यह भी अधिदेशित है कि एसईआरसी के पास वितरण अनुज्ञप्तिधारियों के विश्वसनीयता सूचकांकों की समीक्षा और निगरानी के लिए एक ऑनलाइन तंत्र होगा।

(ग) : विद्युत (उपभोक्ता अधिकार) नियम, 2020 के तहत एसईआरसी को वितरण अनुज्ञप्तिधारियों के लिए प्रदर्शन के मानकों को विनिर्दिष्ट करने और अनुपालन न करने की स्थिति में उपभोक्ताओं को देय मुआवजे का निर्धारण करना अधिदेशित है। ये नियम वितरण अनुज्ञप्तिधारियों पर विद्युत आपूर्ति की गुणवत्ता और विश्वसनीयता से संबंधित प्रयोज्य दायित्वों को भी निर्धारित करते हैं, साथ ही संबंधित एसईआरसी द्वारा विनिर्दिष्ट प्रदर्शन मानकों के उल्लंघन के लिए संबंधित मुआवजा तंत्र भी निर्धारित करते हैं। इसके अलावा, नियमों में यह प्रावधान है कि कुछ विनिर्दिष्ट उल्लंघनों के लिए उपभोक्ताओं को स्वचालित रूप से मुआवजा दिया जाएगा।

विद्युत (उपभोक्ता अधिकार) नियम, 2020 के साथ-साथ एसईआरसी द्वारा बनाए गए विनियमों से उपभोक्ता अधिकारों को सुदृढ़ करने, निष्पादन मानकों के प्रवर्तन तथा सेवाओं की समयबद्ध आपूर्ति सुनिश्चित करने के माध्यम से विद्युत सेवाओं की गुणवत्ता और वितरण कंपनियों की प्रचालन दक्षता में उल्लेखनीय सुधार लाना अपेक्षित है। विश्वसनीय विद्युत आपूर्ति को बढ़ावा देने, मजबूत मुआवजा तंत्र स्थापित करने और प्रभावी शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित करने से, इन विनियमों से वितरण कंपनियों की जवाबदेही और निष्पादन परिणामों में सुधार होने की उम्मीद है, जिससे पूरे देश में अधिक विश्वसनीय और निर्बाध विद्युत आपूर्ति होगी।

****