

उद्देश्य : विद्युत वितरणलाई सक्षम, भरपर्दो र सर्वसुलभ गरि विद्युत आपूर्तिको समुचित व्यवस्था गर्ने ।

सेवाको प्रकार : विद्युत वितरण र ग्राहक सेवा प्रदान गर्ने ।

कार्य प्रकृति : व्यापारिक र सेवामुलक ।

सेवाग्राही समूह : ग्राहस्थ, औद्योगिक, व्यापारिक, गैह्र-व्यापारिक, सडकबसी, सिचाई, खानेपानी, यातायात, धार्मिक तथा आध्यात्मिक स्थल, मनोरन्जन, गैह्र ग्राहस्थ आदिका ग्राहकहरु



नेपाल विद्युत प्राधिकरण

वितरण तथा ग्राहक सेवा निर्देशनालय

..... प्रादेशिक कार्यालय,.....

वितरण केन्द्र

नागरिक वडापत्र

सम्पर्क फोन नं.

..... वितरण केन्द्र:- कार्यालय प्रमुख :-.....,लेखा फाँट :-.....

ग्राहक फाँट:-....., प्रशासन :-.....,

.....उपवितरण केन्द्र:-.....

..... फ्यूज सेवा:-.....

..... फ्यूज सेवा:-.....

..... नो लाईट/फ्यूज सेवा :-.....

मिटर रिडिङ तथा महशुल विल

ईमेल :

सूचना अधिकारीको फोन नं.

हटलाइन नं. ११५०

क्र.सं.	सेवाहरु	आवश्यक कागजातहरु	लाग्ने शुल्क/बस्तुर	लाग्ने अवधि	जिम्मेवार फाँट	कैफियत
१	नयाँबन्ति जडान गर्नु पर्दा (सिंगल फेज तथा थ्रि फेज) (क) लाईन विस्तार गर्नु नपरेमा (ख) एल.टी. लाईन विस्तार, फेज थप, ट्रान्सफरमर अपग्रेड गर्नुपर्नेमा (ग) एच.टी. लाईन विस्तार विनाको ट्रान्सफरमर पोस्ट सहित ट्रा. जडान (घ) एच.टी. लाईन विस्तार गरि ट्रान्सफरमर राख्नु पर्ने भएमा	(क) विद्युत वितरण विनियमावलीको अनुसूचि १-११ बमोजिम विद्युत आवेदन फारम (ख) आवेदको नागरिकताको प्रमाण पत्रको प्रमाणित प्रतिलिपि (ग) जग्गाको लालपुर्जाको प्रमाणित प्रतिलिपि (घ) घर, नक्शा पास प्रमाणपत्रको प्रमाणित प्रतिलिपि (ङ) आवेदको पासपोर्ट साईजको फोटो २ प्रति (च) औद्योगिक/व्यापारिकको लागि उद्योग फर्म दर्ता प्रमाणपत्र, आयकर दर्ता पत्र, कम्पनी दर्ता प्रमाण पत्र ऐ. ऐ. ऐ. ऐ. ऐ. ऐ.	(१) आवेदन फारम वापत ग्राहस्थ तर्फ रु. १०००/-, अन्य ग्राहक तर्फ रु. २०००/- (२) इष्टिमेट अनुसारको रकम (३) जग्गा धनि पुर्जा नभएको अवस्थामा धरौटी रकम: जग्गा धनि पुर्जा नभएमा/गुठी जग्गा/सुकुम्बासी: ५ एम्पियर रु. १,००००/-, १५ एम्पियर रु. ५,००००/- (४) नया बत्ती जडान गर्दा ४.१ ग्राहस्थ वर्ग (इनर्जी मिटर क्षमता) ५ एम्पियर रु. १०००/-, १५ एम्पियर रु. १५००/-, ३० एम्पियर रु. ३०००/- ६० एम्पियर रु. ५०००/-, श्री. फेज रु. १००००/- ४.२ अन्य ग्राहक: १० के.भी.ए. सम्मको रु. १००००/-, १० के.भी.ए. भन्दा माथीको रु. १,५०००/- टि.ओ.डि. मिटरको रु. १,५०००/- ऐ. ऐ. ऐ. ऐ. ऐ. ऐ.	आवेदन दर्ता भएको मितिले ३ दिनभित्र लागत अनुमान तयार गरि रकम जम्मा गर्न ग्राहकलाई जानकारी गराउने सिंगल फेज/ श्री-फेज होलकरेन्ट मिटर लाई रकम जम्मा गरेको ३ दिन भित्र श्री-फेज सि.टि. मिटर लाई रकम जम्मा गरेको ३ दिन भित्र ५ दिन भित्र ५ दिन भित्र ५ दिन भित्र	नयाँ ग्राहक सेवा फाँट (कोठा नं.)	(क) निवेदको नाममा जग्गा धनि लालपुर्जा नभएका जग्गाधनिबाट अनुसूचि-२ बमोजिम मञ्जुरिनामा (ख) वायरिङ पूरा भएको हुनुपर्ने (ग) निवेदको परिवारको सदस्यहरुको नाममा वक्यौता नभएको हुनुपर्ने, छिमेकीको ग्रा.नं. र नाम (घ) विदेशीको हकमा राहदानीको प्रतिलिपि (ङ) कसैको घर जग्गा कस गरेर तार लानु पर्ने भए अनुसूचि ४ बमोजिम सहमति (च) बजेट तथा निर्माण सामग्री उपलब्ध नहुदा तोकिएको अवधिमा कार्य सम्पन्न नहुने भएमा जानकारी गराइनेछ ऐ. ऐ. ऐ. ऐ. ऐ. ऐ.
२.	नो-लाईट फ्यूज सेवा	(क) विद्युत महशुल बिलसहित फ्यूज सेवामा वा CRM मा शिकायत लेखाउने (ख) टेलिफोनबाट माथि दिएको नं. मा शिकायत लेखाउन सकिने	(१) सिङ्गल फेज मिटर रु. १०००/- (२) श्री. फेज मिटर रु. २०००/-	सोही दिन भित्र	प्राविधिक/लाईन मर्मत फाँट (कोठा नं.)	वक्यौता हुने ग्राहकको नो-लाईट सेवा दिन प्राधिकरण बाध्य हुने छैन ।
३.	मिटर सिल लगाउदा	ग्राहकको निवेदन	(क) बाक्सको सिल (१) ग्राहकले निवेदन दिएकोमा रु. २०००/- (२) कार्यालयले फेला पारेमा रु. ५०००/- (ख) अन्य सिल (१) टर्मिनल सिल रु. ४०००/-, (२) रिडिङ सिल रु. १००००/- (३) सि.टि.पि.टि. सिल रु. १,००००/-	सोही दिन भित्र	अनियमितता सुधार फाँट (चुहावट नियन्त्रण फाँट) (कोठा नं.)	ग्राहकको नाममा बाँकी वक्यौता चुक्ता भएको हुनुपर्ने
४.	मिटर बदली / टेष्टिङ (जलेमा / बिगिएमा)	(क) अनुसूचि-१५ बमोजिम आवेदन फारम (ख) मिटर जलेको टेलिफोनबाट समेत शिकायत लेखाउने (ग) आवेदको महशुल भुक्तानी गरेको प्रमाण	मिटर टेस्टिङ दस्तुर दर्ता वापत रु. १००/- सिंगल फेज रु. ५०००/-, श्री. फेज रु. १००००/-, टि.ओ.डि. रु. २००००/-, सबमिटर रु. ५०००/-, सि.टि. मिटर रु. १५०००/- (मिटर जलेमा मिटरको मूल्य मिटरको मोल कायम भए अनुसार)	विद्युत सप्लाइ अवरुद्ध भएमा सोही दिन भित्र अन्यथा, ३ दिन भित्र	अनियमितता सुधार फाँट (चुहावट नियन्त्रण फाँट) (कोठा नं.)	ग्रामिण क्षेत्रमा मौसम प्रतिकूल हुँदा केही बढी समय पनि लाग्न सक्ने ।
५.	नामसारी गर्दा	(क) अनुसूचि-१९, २० बमोजिम आवेदन फारम । (ख) ग्राहकको नागरिकताका प्रमाण पत्रको प्रमाणित प्रतिलिपि (ग) जग्गाको लालपुर्जाको प्रमाणित प्रतिलिपि (घ) घर/जग्गा खरिद विक्रिको रजिष्ट्रेशन पासको प्रतिलिपि (ङ) औद्योगिक/व्यापारिकको लागि दर्ता नामसारी प्रमाण पत्र (च) ग्राहकको महशुल भुक्तानी गरेको प्रमाण	(१) आवेदन फारम खरिद वापत लाग्ने दस्तुर रु.१००/- (२) नामसारी दस्तुर (क) अशंखण्डाबाट रु. ५०००/- (ख) खरिद विक्रिबाट रु. १००००/- (पहिलो र दोश्रो दुवै पक्ष उपस्थित भएमा) (ग) खरिद विक्रिबाट रु. १५०००/- (सार्वजनिक सूचना प्रकाशित गर्नुपरेमा) (घ) औद्योगिक र अन्य रु. २००००/-	घर जग्गा खरिद विक्रि गर्ने दुवैजना उपस्थित भएमा सोही दिन ३५ दिने सूचना प्रकाशित हुँदा दाबी विराध नआएमा ३ दिन	प्रशासन फाँट (कोठा नं.) लगत फाँट (कोठा नं.)	ग्राहकको नाममा बाँकी वक्यौता चुक्ता भएको हुनुपर्ने
६.	मिटर ठाँउसारी गर्दा	(क) अनुसूची-१८ बमोजिमको निवेदन फारम (ख) ग्राहकको महशुल भुक्तानी गरेको प्रमाण	(१) आवेदन फारम खरिद वापत लाग्ने दस्तुर रु. १००/- (२) ठाँउसारी दस्तुर सिंगल फेज मिटर रु. ७०००/-, श्री. फेज मिटर रु. १००००/-	५ दिन भित्र	नयाँ ग्राहक सेवा फाँट (कोठा नं.)	भुईतल्लामा र सजिलै पढ्न सक्ने ठाँउमा राख्नुपर्ने
७.	ग्राहक लगत खारेज गर्दा	(क) अनुसूची-२१ बमोजिमको निवेदन फारम । (ख) ग्राहकको महशुल भुक्तानी गरेको प्रमाण ।	(१) आवेदन फारम खरिद वापत लाग्ने दस्तुर रु. १००/- (२) लगत खारेज दस्तुर सिंगल फेज रु. ५०००/-, श्री. फेज रु. १००००/-	दस्तुर बुझाएको ३ दिन भित्र	लगत फाँट (कोठा नं.)	मिटर खोली अन्तिम अकसम्मको विलिङ गरि सोको भुक्तानी भएपछि लगत खारेज पत्र दिईनेछ ।
८.	मिटर क्षमता घट/वढ गर्दा	(क) अनुसूची-१७ बमोजिमको निवेदन फारम । (ख) ग्राहकको महशुल भुक्तानी गरेको प्रमाण ।	(१) आवेदन फारम खरिद वापत लाग्ने दस्तुर रु. १००/- (२) सिंगल फेज मिटरको क्षमता बढाउदा रु. ००/-, घटाउदा रु. ३०००/- (३) श्री. फेज मिटरको क्षमता बढाउदा रु. ००/-, घटाउदा रु. ५०००/-	सिंगल फेज/ श्री-फेज होलकरेन्ट मिटर ३ दिन श्री-फेज सि.टि. मिटर ३ दिन	नयाँ ग्राहक सेवा फाँट (कोठा नं.)	३० एम्पियर र श्री. फेजको हकमा जडित ट्रान्सफरमरको क्षमता अनुसार ।
९.	विद्युत सप्लाइ काट्ने र पुनः जोड्नु परेमा (सिंगल फेज / श्री. फेज)	ग्राहकको निवेदन	(१) आवेदन वापतको दस्तुर रु. १००/- (२) लाईन काट्ने परेमा रु. २५००/-, जोड्नु परेमा रु. ५०००/-	रकम जम्मा भएको दिन	अनियमितता सुधार फाँट (कोठा नं.)	मिटर रिडिङ गरेको ६० औं दिनसम्म विद्युत महशुल नबुझाएमा विना सूचना जुनसुकै समयमा लाइन काटिनेछ ।
१०.	महशुल संकलन गर्दा	ग्राहक कार्ड वा विल	एमपावर विल अनुसारको रकम	एमपावर विलिङ्ग	आय/कम्प्यूटर विलिङ्ग फाँट (कोठा नं.)	मिटर रिडिङ भएको मितिले छुट/थप दस्तुर
११.	सटडाउन चार्ज		सटडाउन चार्ज प्रति घण्टा दुर्घटना भई अवरोध भएमा अधिकतम ६ घण्टा क) ३३ के.भी. भन्दा माथी रु १०,००००/- ख) ३३ के.भी. लाईन रु २,००००/- ग) ११ के.भी. लाईन रु १,००००/- घ) एल.टी. लाईन रु ५०००/- क) ३३ के.भी. भन्दा माथी रु १५,००००/- ख) ३३ के.भी. लाईन रु १०,००००/- ग) ११ के.भी. लाईन रु ५,००००/- घ) एल.टी. लाईन रु २,००००/-		मर्मत फाँट (कोठा नं.)	७ औं दिन सम्म महशुल बुझाएमा २% छुट १५ औं दिन सम्म महशुल बुझाएमा बिल अनुसार ३० औं दिन सम्म महशुल बुझाएमा ५% थप दस्तुर
१२.	प्राधिकरणको विद्युत प्रणालीमा प्रयोग भएका पोलमा होर्डिङ बोर्ड राख्ने व्यक्ति/कम्पनी/संघ संस्थालाई महानगरपालिका/उपमहानगरपालिका/नगरपालिका/गाउँपालिकाका क्षेत्रहरुमा प्रति पोल भाडा देहायबमोजिम लिईनेछ		महानगरपालिका/उप-महानगरपालिका/नगरपालिकाका क्षेत्रहरु क) प्राईम लोकेशनमा रु १,००००/- प्रति पोल प्रति वर्ष ख) अन्य सबै क्षेत्रहरु रु ५०००/- प्रति पोल प्रति वर्ष राष्ट्रिय राजमार्ग संग जोडिएका नगरोन्मुख स्थानिय तहहरुमा रु ४०००/- प्रति पोल प्रति वर्ष अन्य सबै गाउँपालिकाहरुमा रु ३०००/- प्रति पोल प्रति वर्ष		प्रशासन फाँट (कोठा नं.)	४० औं दिन सम्म महशुल बुझाएमा १०% थप दस्तुर ४० औं दिन पछि महशुल बुझाएमा २५% थप दस्तुर
१३.	विद्युतिय संरचना स्थानान्तरण (लाइन सार्ने)	क) ग्राहकको निवेदन । ख) जग्गाधनी/संघियारको सहमति/लालपुर्जा/नक्सा ग) सम्बन्धित वडाको सिफारिस घ) लाइन सार्दा लाग्ने रकम व्यहोर्ने प्रतिवद्धता घ) स्थलगत मुचुल्का ङ) प्राविधिक प्रतिवेदन च) सार्नुपर्ने लाइनको तस्वीरहरु च) सार्वजनिक बाटोमा सार्नुपर्दा सम्बन्धित स्थानिय निकाय/सडकको सिफारिस	विद्युतिय संरचना स्थानान्तरण गर्न (लाइन सार्ने) लाग्ने लागत अनुमान अनुसार सम्पूर्ण रकम सम्पूर्ण कागजात प्राप्त भएको मितिले ७ दिनभित्र तालुक कार्यालयमा फाइल पेश गर्ने, स्वीकृत भएको मितिले ३ दिनभित्र रकम जम्मा गर्न पत्र पठाउने	रकम जम्मा भएको १० दिनभित्र कार्य सम्पन्न गर्ने बोलपत्र गर्नुपर्ने भएमा सो को जानकारी गराइने	प्राविधिक/लाईन मर्मत फाँट (कोठा नं.)	माथी उल्लेखित दस्तुरहरुमा मु.अ.क. (भ्याट) समावेश गरिएको छैन ।

सेवाग्राही गुनासो समाधान गर्ने अधिकृत:

(क) सेवाग्राहीले माग गरेको वा जान्न चाहेका सबै कुराहरु जानकारी उपलब्ध गराउने व्यवस्थाका लागि जनसम्पर्क अधिकृतसंग लिखित/मौखिक सर्म्पक राख्न सकिनेछ ।

(ख) गुनासो प्राप्त भएको २४ घण्टा भित्र सो गुनासो सम्बन्धि निर्णय लिनको लागि नोडल अधिकृत तोकिएको छ ।

नोट: विद्युत अवरोध जाँचबुझ गर्न जाने कर्मचारीलाई सम्बन्धित व्यक्ति वा निजको तर्फबाट अरु कसैले कुनै किसिमको बाधा बिरोध हुल हुज्जत गरे/गराएमा सम्बन्धित ब्यक्तिबाट रु ५,०००। (पाँच हजार) सम्म थप रकम क्षतिपुर्ति स्वरुप लिन सकिने छ ।

विशेष कारणवश तोकिएको समयसिमाभित्र कार्य गर्न नसकिएमा सो को विषयवस्तु/कारण स्पष्ट उल्लेख गरि जानकारी गराइनेछ ।

ग्राहक स्वयमले आफ्नो निजि खर्चमा प्राधिकरणको मापदण्ड/गुणस्तर बमोजिम विद्युतीय संरचना निर्माण गर्न निवेदन दिएमा लाग्ने लागत अनुमानको १.५% सुपरिवेक्षण शुल्क बुझाउनुपर्नेछ । उक्त कार्य ने.वि.प्रा. बाट रिचार्जबलमार्फत गराउन चाहेमा लागत अनुमानको १०% सेवा शुल्क समेत बुझाउनुपर्नेछ ।

विद्युत भोल्टेजको स्तर	तारबेखि भुईसम्म हुनुपर्ने न्यूनतम दूरी (मिटर)			घर तथा रुखबाट हुने न्यूनतम दूरी (मिटर)
	सडक वारपार गर्दा	सडक छेउ	अन्य स्थानमा	
२३०/४०० भोल्ट	५.८	५.५	४.६	१.२५
११ के.भी	६.१	५.८	५.२	१.२५
३३ के.भी.	६.१	५.८	५.२	२.००