

आर. के. सिंह
R. K. SINGH



विद्युत मंत्री एवं
नवीन और नवीकरणीय ऊर्जा मंत्री
भारत सरकार

**Minister of Power and
Minister of New & Renewable Energy
Government of India**



The Power Sector in India has been transformed in the recent years - transitioning from power deficit to power surplus, the whole nation connected to one grid and universal access to electricity. The power distribution sector however continues to be the critical link across the value chain despite the various reforms and initiatives introduced by the Government of India. Also for a long time, our focus has centered on addressing the infrastructural, financial, and market-based needs of the sector. Post the successful deployment of Saubhagya Scheme, the priority now is improving the viability of DISCOMs and improving consumer centric services.

As we aim to reach USD 5 Trillion economy by 2025, power sector has a critical role to play in enabling all sectors to contribute in this ambitious goal. A financially sound and operationally strong power sector is vital for achieving the Government of India's mandate of enabling ease of doing business and ease of living. The Power Distribution sector is poised to play a pivotal role in achieving these mandates by improving the service levels to the end consumers and these improved services will act as a key driver for the activities envisaged for achieving the economic growth.

Electricity Rules 2020 is one of the evolving steps taken to enable the transformation from a mere power supplying agency to a holistic consumer focused service provider. In addition to the changes adopted across the regulatory aspect, it gives me immense pleasure to announce the institution of a periodical report on Consumer Services - Rating of DISCOMs (CSR) that assesses the performance of DISCOMs w.r.t consumer centric services. The report assesses the DISCOMs on the basis of their performance across the identified parameters and highlights the leading DISCOMs and their respective best practices.

This report will be useful to utilities, policymakers, regulators, investors, and other key stakeholders in generating critical insights of the industry. The report will also help in identifying the main areas which the participating utilities will need to target for improvement in quality of their services delivered to the consumers.

(R. K. SINGH)

कृष्ण पाल गुर्जर
KRISHAN PAL GURJAR



सत्यमेव जयते

75
आज़ादी का
अमृत महोत्सव
संदेश

केन्द्रीय राज्य मंत्री,
विद्युत और भारी उद्योग मंत्रालय
भारत सरकार, नई दिल्ली
UNION MINISTER OF STATE FOR
POWER & HEAVY INDUSTRIES
GOVERNMENT OF INDIA, NEW DELHI

भारतीय विद्युत क्षेत्र में प्रचालनों के प्रबंधन के लिए बड़े पैमाने पर निरंतर बदलाव हुए हैं। सौभाग्य योजना की सफलता के कारण ही भारतीय विद्युत क्षेत्र ने 2018 में 100% विद्युतीकरण के विशाल लक्ष्य को प्राप्त किया था। यह विद्युत क्षेत्र के साथ-साथ हमारे हितधारकों और हम सबकी ऐतिहासिक उपलब्धियों में से एक है। हालांकि, यह सिर्फ एक छोटी सी झलक भर है। अब हम विद्युत तंत्र के प्रमुख अंग यानी उपभोक्ताओं के हितों पर ध्यान केंद्रित कर रहे हैं। ऐतिहासिक रूप से, विद्युत क्षेत्र हमेशा से ही कार्यशील रहा है, पर हमारा लक्ष्य इस कार्यशील विद्युत क्षेत्र को एक समग्र उपभोक्ता केंद्रित सेवा उद्योग में बदलना है।

विद्युत वितरण कंपनियों (डिस्कॉम्स) विद्युत क्षेत्र और उपभोक्ताओं के बीच एकमात्र इंटरफेस होने के कारण परिकल्पित लक्ष्य को प्राप्त करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं। सीजीआरएफ (उपभोक्ता शिकायत निवारण तंत्र) की स्थापना, विद्युत नियमावली 2020 को लागू करना और शिकायत समाधान के लिए कॉल सेंटर की स्थापना जैसी समस्याओं के प्रति बेहतर और समर्पित सेवाओं के माध्यम से ग्राहकों को संतुष्ट करने के लिए पहले से ही कई पहल शुरू की गई हैं। हालांकि, डिस्कॉम्स द्वारा दी जाने वाली उपभोक्ता केंद्रित सेवाओं की कुशलता और प्रभावशीलता को मापने के लिए कुछ समय से एक रेटिंग फ्रेमवर्क की जरूरत को महसूस किया जा रहा था।

मुझे यह जानकर प्रसन्नता हो रही है कि आरईसी लिमिटेड द्वारा "डिस्कॉम उपभोक्ता सेवा रेटिंग" पर इस तरह की पहली रिपोर्ट तैयार की गई है। यह रिपोर्ट मुख्य रूप से प्रमुख प्रचालन और उपभोक्ता-केंद्रित मापदंडों में डिस्कॉम्स के प्रदर्शन को मापने पर केंद्रित है। यह रिपोर्ट राष्ट्रीय स्तर पर एक संक्षिप्त रेटिंग प्रणाली के माध्यम से डिस्कॉम्स के प्रदर्शन को दर्शाती है, जिसमें सभी श्रेणियों और इस क्षेत्र की सर्वोत्तम प्रणालियों में सबसे बेहतर काम करने वाली वितरण कंपनियों को भी दर्शाया जाता है।

मुझे पूरा भरोसा है कि विद्युत क्षेत्र को समझने में इस रिपोर्ट से एक महत्वपूर्ण अंतर्दृष्टि मिलेगी तथा इससे अपने प्रदर्शन का विश्लेषण करने और वर्तमान स्थिति को बेहतर बनाने के लिए ध्यान दिए जाने योग्य प्रमुख क्षेत्रों की पहचान करने और रिपोर्ट के अगले संस्करण में अपनी स्थिति को बेहतर बनाने में विद्युत संस्थाओं और प्रमुख हितधारकों को मदद मिलेगी।


(कृष्ण पाल गुर्जर)

आलोक कुमार, भा.प्र.से.
सचिव
भारत सरकार
Alok Kumar, I.A.S.
Secretary
Government of India



सत्यमेव जयते

Ministry of Power
Shram Shakti Bhawan
New Delhi - 110001

विद्युत मंत्रालय
श्रम शक्ति भवन
नई दिल्ली-110001
Tele : 23710271/23711316
Fax : 23721487
E-mail : secy-power@nic.in



MESSAGE

The power sector plays a vital role in the economic development of the country. Although the sector has undergone a transformational change in power generation and transmission, there is a need for strengthening consumer services delivery to improve citizens' ease of living. As power distribution companies have to adapt to the fast-changing realities of the sector, it is important to understand the specific nuances of consumer service needs across all DISCOMs to set a performance benchmark and get a holistic picture of the national scenario.

In the last few years, Ministry of Power has been coming out with annual Integrated Rating for evaluating performance of State Power Distribution utilities on a range of parameters covering operational, financial, regulatory and reform parameters. But there was a need to study the consumer service aspects in a focussed manner and to drive a healthy competition amongst DISCOMs for enhancing consumer experience and promoting inter-se learning.

I am extremely happy that the first such report "Consumer Services Rating of DISCOM" for FY 2020- 2021 has been prepared by REC Limited delving into the key parameters such as operational reliability, connection services, Metering/Billing and collection services, fault rectification and grievance redressal. I hope the report will facilitate knowledge sharing and bring forth actionable insights for power sector stakeholders including policymakers and regulators.

I appreciate the efforts made by officers of the Ministry, State Distribution utilities, and REC Limited in coming out with first ever rating of distribution utilities on consumer services and firmly believe that it will be a significant move in the direction of taking electricity consumer services in India to global standards.


(Alok Kumar)



एक कदम स्वच्छता की ओर

विवेक कुमार देवांगन, भा.प्र.से.
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
Vivek Kumar Dewangan, IAS
Chairman & Managing Director



REC Limited | आर ई सी लिमिटेड
(भारत सरकार का उद्यम) / (A Government of India Enterprise)



India has made huge strides by achieving universal access of electricity. The Government of India (GOI) has introduced several reforms like DDUGJY, IPDS and Saubhagya that aim to strengthen the power sector and improve power delivery to consumers. The Government's focus is now shifting to improving upon various consumer service parameters of distribution companies (DISCOMs) as it has a key role in ensuring quality power to all at an affordable price for facilitating India's socio-economic progress. Thus, it is critical for DISCOMs to have a regular evaluation of their performance and ready-to-use actionable information that can help them make informed decisions. In our continuous endeavour to facilitate the exchange of information, we are pleased to release the "Report on Consumer Services Rating of DISCOM 2020-2021". This report captures key insights on the consumer service experience of 70 participating DISCOMs comprising both state-owned and private-owned.

While a number of parameters have been covered, we aim to expand the ratings in the subsequent editions with a consumer survey to get insights into consumer perception of DISCOMs' service delivery. We hope the report will facilitate a spirit of healthy competition amongst DISCOMs to enhance consumer experience by promoting inter-se learning of best practices being followed.

I take this opportunity to place my appreciation for efforts of REC team and acknowledge the guidance and support provided by the Ministry of Power and distribution utilities in this rating exercise.

(Vivek Kumar Dewangan)