

འབྲུག་གློག་ཁྲུག་སྐྱོང་ལྷན་ཁོ་ན་

གློག་མེའི་ཞབས་ཏོག་གནས་ཚད་ལག་དེབ།



BHUTAN ELECTRICITY AUTHORITY

Handbook On Electricity Service Standards

(from Distribution Code Regulation 2008)

འབྲུག་སློག་ཀླུ་གས་དབང་འཛིན།

སློག་མེའི་ཞབས་ཏོག་གནས་ཚད་ལག་དེབ།



BHUTAN ELECTRICITY AUTHORITY

Handbook On Electricity Service Standards
(from Distribution Code Regulation 2008)

Outline of Document

Background.....	1
1 Condition of Supply.....	4
2 Asset Management.....	6
3 Distribution Operating Code.....	7
4 Guaranteed Service Levels.....	8
5 Information Exchanges.....	14
6 Accident and Incident Reporting.....	15
7 Contact Details.....	16

དཀར་ཆག་

གྲུབ་ཁུངས།.....	༡
༡ གྲོག་མེ་བཀའ་སྒྲུབ་ཀྱི་ལས་ལུགས།.....	༤
༢ རྒྱ་དོན་འཛིན་སྟོང།.....	༦
༣ གྲོག་མེ་བཀོ་བཀའ་བཀོལ་སྟོང་ལས་ལུགས།.....	༧
༤ གྲོག་མེ་འཛིན་བཀའ་ཏོག་གནས་ཚད།.....	༨
༥ བར་དོན་བརྒྱུ་མཉམ་པ།.....	༡༤
༦ ཉེན་སྲུང་སྙན་ཞུ།.....	༡༥
༧ བར་དོན་དང་དོགས་མེད་ ཁགས་ལ།.....	༡༦

Background

Pursuant to Part 2 of the Electricity Act of Bhutan 2001, the Bhutan Electricity Authority (or called herein as BEA) is established as an independent electricity regulatory agency with the following functions:

- Develop regulations on performance standards, technical safety and electricity tariff determination;
- Issue licences and monitor licensees for compliances;
- Determine electricity tariff;
- Prescribe fees;
- Impose fines and sanctions to licensees; and
- Settle disputes between licensees and between licensees and customers.

In accordance to the authority granted by the Electricity Act of Bhutan 2001, BEA has issued licences to:

- The Druk Green Power Corporation Limited (or DGPC) for generation of electricity from Chukha hydropower plant, Tala hydropower plant, Kurichu hydropower plant and Basochhu hydropower plant;
- The Bhutan Power Corporation Limited (or BPC) for operation of transmission and distribution systems and carrying out supply services in the country; and
- Hydropower construction projects in the country.

ཁྱུང་ཁྱུང་སྤྱོད་ཀྱི་འཕྲུལ་འཕྲུལ་

འབྲུག་གློག་མེ་བཅའ་ཁྲིམས་ ༢༠༠༡ ཅན་མའི་དོན་ཚད་ལྟར་ འབྲུག་གློག་འཕྲུལ་དབང་
འཛིན་འདི་ གཤམ་གསལ་ལཱ་འགན་ཁུངས་ཀྱི་དོན་ལུ་ རང་སྲོད་གྱི་ལས་སྡེ་སྡེ་ གཞི་བཙུགས་
འབད་ཡོད་པ་ཨིན།

- གློག་མེ་འབྲུག་གནས་ཚད་དང་ གློག་མེ་སྤྱོད་འཕྲུལ་ཚད་གཞི་ དེ་ལས་ཉེན་སྲུང་གི་
ཁྲིམས་ལུགས་བཟོ་ནི།
- གློག་མེ་བཟོ་སྐྱོད་པ་དང་གློག་མེ་བཟུམ་སྤྱོད་པ་ལུ་ཚོགས་ཐམས་སྤྱོད་ནི་དང་ ཚོགས་ཐམ་
འཆང་མི་ཚུ་ཁྲིམས་མཐུན་བསྟར་སྤྱོད་གྱི་དོན་ལུ་ ལྷ་རྟོག་འབད་ནི།
- གློག་མེ་འབྲུག་འཕྲུལ་ཚད་གཞི་བཟོ་ནི།
- གློག་མེ་དང་འབྲུལ་བའི་འཕྲུལ་ཚུ་གི་གནང་བ་གནང་ནི།
- ཚོགས་ཐམ་འཆང་མི་ཚུ་གིས་ ཁྲིམས་མཐུན་ལྷན་ མ་སྤྱོད་པ་ཅིན་ཉེས་ཚད་དང་ བཀག་
དམ་འབད་ནི།
- ཚོགས་ཐམ་འཆང་མི་ཚུ་གི་བར་ན་དང་ ཚོགས་ཐམ་འཆང་མི་དང་གློག་མེ་སྤྱོད་མི་ཚུ་གི་བར་
ན་ མ་འགྲིག་པ་ཚུ་ སེལ་ནི།

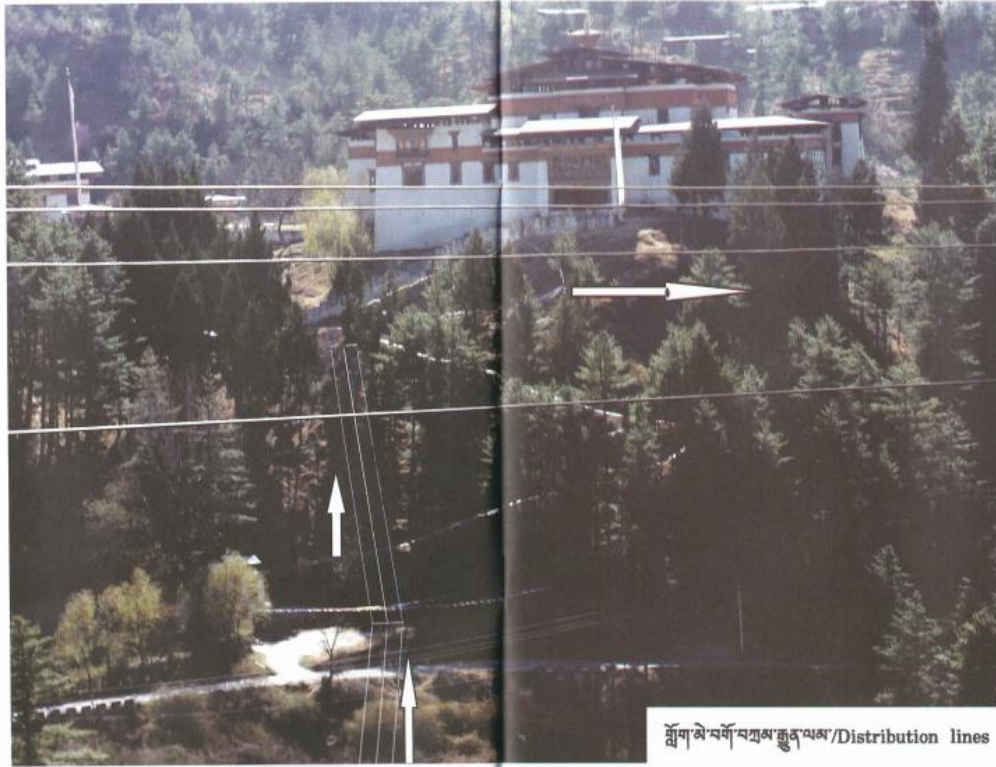
འབྲུག་གློག་མེ་བཅའ་ཁྲིམས་ ༢༠༠༡ ཅན་མ་གིས་ གནང་བའི་དབང་ཆ་དང་འཕྲིལ་ཏེ་ འབྲུག་
གློག་འཕྲུལ་དབང་འཛིན་གྱིས་

- ཁྱུང་གློག་མེ་འཕྲུལ་ཁང་དང་ དར་ལ་གློག་མེ་འཕྲུལ་ཁང་ གྲུ་རེ་ཁྱུང་གློག་མེ་འཕྲུལ་
ཁང་ དེ་ལས་ བ་སོ་ཁྱུང་གློག་མེ་འཕྲུལ་ཁང་ཚུ་ལས་ གློག་མེ་བཟོ་སྐྱོད་འབད་ནི་དོན་
ལུ་ འབྲུག་སྤྱི་འབྲུག་གློག་མེ་ལས་འཛིན་ཚད་ལུ་ ཚོགས་ཐམ་གནང་ཡོད།
- ཁྱུང་ཁབ་ནང་འཁོད་ལུ་ གློག་མེ་སྤྱོད་སྤྱོད་པ་དང་བཟོ་བཟུམ་བཟོ་སྤྱོད་ དེ་ལས་
བཟུམ་སྤྱོད་ཁབ་སྤྱོད་གྱི་དོན་ལུ་ འབྲུག་གློག་མེ་ལས་འཛིན་ལུ་ཚོགས་ཐམ་གནང་
ཡོད།
- ཁྱུང་ཁབ་ནང་འཁོད་ལུ་ ཁྱུང་ཁབ་ཁྱུང་པའི་གློག་མེ་བཟོ་སྐྱོད་ལས་འགུལ་ཚུ་ལུ་ ཚོགས་
ཐམ་གནང་ཡོད།

As a part of regulating the performance standards of BPC in electricity distribution and supply services, BEA has developed and issued Distribution Code Regulation (or called herein as Regulation) in the year 2008. The Regulation contains both operating standards for electricity distribution system and service standards for electricity supply to customers. As the service standards for electricity supply to customers are very important, BEA has prepared this Handbook, containing summary extracts of relevant provisions of the Regulation on electricity supply *service standards* for easy-use of the customers.

Therefore, *summary extracts* of the Regulation on service standards for electricity supply to customers are laid down in this Handbook as provided herein.

མིལ་ ༢༠༠༨ ལུ་ འབྲུག་གློག་ཤུགས་དབང་འཛིན་གྱིས་ གློག་མེ་བགོ་བཟུང་དང་བཟུང་སྒེལ་
ཞབས་ཏྲུག་གནས་ཚད་ ལྷན་བཀོལ་གྱི་དོན་ལུ་ གློག་མེ་བགོ་བཟུང་སྒེལ་གཞི་ཁྲིམས་ལུགས་
འདི་བཟོ་གནང་ཡི། ཁྲིམས་ལུགས་འདི་ནང་ལུ་ གློག་མེ་བགོ་བཟུང་བཀོལ་སྤྱད་གྱི་གནས་ཚད་
དང་ གློག་མེ་བཟུང་སྒེལ་གྱི་ཞབས་ཏྲུག་གནས་ཚད་ གཉིས་ཆར་ ཚུད་དེ་ཡོད། གློག་མེ་སྤྱོད་
མི་ཚུ་ལུ་ གློག་མེ་བཟུང་སྒེལ་གྱི་ཞབས་ཏྲུག་གནས་ཚད་དེ་ འག་ཆེན་ལས་བརྟན་ གློག་མེ་
བཟུང་སྒེལ་ཞབས་ཏྲུག་གནས་ཚད་ཀྱི་སྒྲིང་ལས་ ཁྲིམས་ལུགས་ནང་ཡོད་མི་ཚུ་བཅུད་བསྟུས་
ཏེ་ འབྲུག་གློག་ཤུགས་དབང་འཛིན་གྱིས་ ལག་དེབ་འདི་ནང་བཀོད་དེ་ཡོད་པ་མིན།



མོག་མེ་བགོ་བརྒྱུ་ལམ་/Distribution lines

1 Condition of Supply

In order to avail the power supply from distribution system, the customer has to submit an application and execute the connection agreement with BPC. The connection agreement should contain the connection details including technical and commercial arrangements and site responsibility schedule of the parties.

The consumers connected at voltage level of 66kV and above are called as high voltage (HV) consumers. The connection points and boundaries between the electrical installation of HV consumers and distribution system of BPC shall be clearly indicated in the connection agreement. Similarly, the medium voltage (MV) consumers connected at voltage level of 6.6kV or 11kV or 33kV shall have their metering, connection point and boundaries aspects clearly indicated in the connection agreement. On the other hand, the low voltage (LV) consumers, generally residential houses, will be supplied power at 230V (single phase) or 400V (three phase) and their points of connection and boundaries with the distribution system shall be clearly specified as per the supply terms and condition of BPC.

All electrical installation of the consumers, including their protection and metering system and insulation levels, connected to the distribution system should be designed, installed and commissioned as per the approved standards.

༡༽ སློབ་མེ་བཀའ་སྒྲུབ་གྱི་ལམ་ལུགས།

གྲོག་གེ་སྤྱང་ལི་གེས་ གྲོག་གེ་བགས་སྤེལ་འཛོལ་ནི་གྲོ་ཕྱུ་ འཕུལ་གྲོག་གེ་ལས་འཛིན་ལུ
 ལུ་ཡིག་བཙུགས་ཞིན་ལས་པས་ གྲོག་གེ་མཐུང་སྤེལ་ནི་འགན་ཡིག་བཟོ་དགོ། འགན་ཡིག་འདྲི
 བ་ང ཅུ་མན་གཉིས་ཀྱི་བར་ན་ འཕུལ་རིགས་དང་ཚོང་འབྲེལ་སྤྱི་ཆ གེ་ལས་ རང་མོ་ལེས་
 ཁོ་དྲི་འགན་ལུང་རྩ་ རྩོད་དགོ།

[illegible]

གློག་མེ་སྤྱད་མི་ཡོངས་ཀྱི་ གློག་མེའི་ཅུས་དང་བརྟུགས་ཀྱི་གཙུ་ འབྲུག་གློག་མེ་ལས་འཛིན་
 ལྟེ་ གློག་མེ་བཀོ་བཀུ་རྒྱ་རྒྱ་ལས་ལུ་ བཅུད་སྤེལ་འབད་ནའི་དོན་ལུ་ བཛོ་བཀོ་དང་
 བརྟུགས་ཀྱི་ག་ དེ་ལས་ ལག་ལེན་ཚུ་དོས་ལེན་ཅན་གྱི་གནས་ཚད་དང་འབྲེལ་ འབད་དགོ།

BPC and customers shall comply with all the conditions of power supply. Where BPC becomes aware of its failure to comply with the power supply conditions that has significant implication, it shall inform the customer at the earliest but not later than 5 days and undertake investigation within 20 days. Similarly, if BPC becomes aware of a non-compliance of a customer, which is of significant nature, BPC shall inform the customer on details of non-compliance and its implication, and notify the customer to comply within the period specified by BPC. Failing to rectify the breach by a customer within the specified timeframe may lead to disconnection of their power supply. In general, BPC will disconnect the power supply to the customer on following reasons:

- Non-compliance to the condition of supply;
- Health and safety issues (10 days prior notice will be issued to eliminate the potential danger, and failure to do so will invite another 5 days advance notice for intention to disconnect);
- Upon consumer's request (request has to be at least 5 days in advance by consumer); and/or
- Any unauthorized or tampering of power supply.

འབྲུག་གླིང་གི་ལས་འཛིན་དང་ གླིང་གི་སྤྱོད་མི་གིས། གླིང་གི་བདག་སྤེལ་ལས་ལུགས་ལུ་ ཆ་
 གནས་འབད་བདུག། འབྲུག་གླིང་གི་ལས་འཛིན་ལྟིས། གླིང་གི་བདག་སྤེལ་ལས་ལུགས་དང་མ་
 འཁྲིལ་བར་མཐུན་ཡོང་ནི་ གནོད་སྤྱོད་སྤྱི་མཐུན་འབྲེལ་ལུ་ཅིན་ ཅིན་རྒྱུས་ལས་མ་
 འཕྱིར་བར། གླིང་གི་སྤྱོད་མི་ལུ་བན་ལན་སྤྱོད་དགོང་ནི་ ཅིན་རྒྱུས་ལས་མ་
 འབྲུག་གླིང་གི་འབད་བདུག། འདྲི་བཟུམས་ གླིང་གི་སྤྱོད་མི་གིས། གླིང་གི་བདག་སྤེལ་ལས་
 ལུགས་དང་མ་འཁྲིལ་མི་ ཞིན་མ་ འབྲུག་གླིང་གི་ལས་འཛིན་ལྟིས་ཤེས་ལ་ཅིན་ དེ་གི་མཐུན་
 ཡོང་དང་སྤྱོད་ཡོང་ དེ་ལས་ འདྲི་བཟུན་དང་ཆུ་གླིང་གི་སྤྱོད་མི་ཚུ་ལུ་ ཁགས་ལས་ཤེ། བན་ལན་
 སྤྱོད་དགོང་མ་ཚད་ སྤྱོད་མེལ་འབད་དགོང་ལུ་དེ་སྤྱི་ཚུ་དང་ཡང་སྤྱོད་དགོ། གལ་ཇུན་གླིང་གི་སྤྱོད་
 མི་གིས། རྒྱུ་ཚོད་དྲིལ་གི་ཀྱང་འཁྲོད་ལུ་ སྤྱོད་མེལ་ལགས་བཅོམ་འབད་མ་ཚུགས་ལ་ཅིན་
 འབྲུག་གླིང་གི་ལས་འཛིན་ལྟིས། གླིང་གི་བདག་སྤེལ་ལྟི་ཁྱུ་ན་ བཏོག་བཏང་ཏེ་ཞིན། སྤྱིར་
 བཏོག་ལུ་ དཀྱུ་ལུ་བགོ་དྲོ་ཡོང་མི་ ཁྱུ་མཚན་གཙང་དང་དཔུང་ལ་ཅིན་ འབྲུག་གླིང་གི་ལས་
 འཛིན་ལྟིས། གླིང་ཁྱུ་ན་བཏོག་བཏང་ཏེ་ཞིན།

- [illegible]

2 Asset Management

For good performance of electricity distribution and supply system, the distribution system assets have to be properly managed. Therefore, BPC is required to assess and record the nature, location, condition and performance of its distribution system assets, and develop and implement plans for timely acquisition, maintenance, refurbishment and disposal of the assets. A distribution performance report containing historical information on performance of their asset and forecasted demand for next five years is required to be developed by BPC annually and provide to BEA.

The customers shall endeavor to ensure safe protection of their own electrical installation and power supply system of the BPC located within the premises of the customer. The customer shall also provide convenient and unhindered access in their premises to authorized employees of BPC to carry out works associated with power supply, metering and billing of electricity, and/or inspection or testing of consumer's electrical installation.

༩། རྒྱ་དང་མ་འཛིན་སྐྱོད།

གྲོག་མེ་པོག་པགམ་དང་། གྲོག་མེ་པགམ་མེ་ལྷ་ལྷ་པགམ་དྲུག་རྒྱུ་བརྟན་དེ་ཐབས་ལུ་ གྲོག་མེ་
 པོག་པགམ་འབྲུལ་ཆས་རྩེ་ ལེགས་ཤོམ་ཤེ་ འཛིན་རྒྱུ་འབྲེལ་དགོ། དེ་འབད་ཆ་ལས་ འབྲུག་
 གྲོག་མེ་ལས་འཛིན་གྱིས་ གྲོག་མེ་པོག་པགམ་འབྲུལ་ཆས་ཀྱི་རིགས་རུ་ ས་ཁན་པགམ་ཀྱི་ཡོད་པ་
 ཞིན་ནུ་ འདི་གི་གནས་སྤུས་ དེ་ལས་ ལུ་འབད་བཟུལ་བཟུལ་པུ་ བརྟན་དུ་འབད་བདེ་གི་པ་
 མ་ཚད་ དུས་ཚིད་ལང་ ཅཅས་ཀྱི་རྒྱུ་རྒྱུ་དང་ ཉམས་བཅོས་འབད་དགོ། གྲོག་མེ་ལས་འཛིན་
 ལྷིས་ གྲོག་མེ་པོག་པགམ་འབྲུལ་ཆས་རུ་ གྲིང་རྒྱུ་ལྷིས་ལུ་འབད་ཡོད་པ་ཞིན་ནུ་ དུམས་པར་
 ལྷིས་ཀྱི་རིམ་ལུ་ འཇམ་གྲིང་གི་རྩེ་ཡོད་པ་ཞིན་ནུ་གི་རིམ་ལས་ ལུ་འབྲེལ་བཞེན་དུ་ འབྲུག་
 གྲོག་ཀྱི་གནས་པ་དང་འཛིན་ལུ་ ལུ་ཡོད་དགོ།

གྲོག་མི་སྤྱི་མི་ཆེ་གྲིས་ འང་སེའི་གྲོག་མི་བཅུ་གསུམ་གྲག་ནང་ ཁོང་འདིས་ཁོངས་ནང་ཡོད་པའི་
 འབྲུག་གྲོག་མི་ལས་འཛིན་གྱི་གྲོག་མི་བཟུམ་སྒྲེལ་འབྲུག་ཆས་ུ་ ཉེ་དུང་དུ་དབྱུགས་སྒྲེ་
 བཞག་པ་དོ། གྲོག་མི་སྤྱི་མི་ཆེ་གྲིས་ འང་སེའི་ཁོངས་ནང་ འབྲུག་གྲོག་མི་ལས་འཛིན་གྱི་
 འབྲེལ་ཡོད་པུ་གསུམ་གྲག་གྲོག་མི་ གྲོག་མི་བཟུམ་སྒྲེལ་འབྲུག་ཆས་ུ་འབད་པའི་སྒྲེལ་སུ་
 རྒྱ་ཆས་བཟུ་པའི་ཐབས་ལུ་ ག་དེ་དུ་གསུམ་དུག་ ཆེ་གྲིས་ལས་འབད་དགོ།

གླིང་མེའི་ཕེད་པར་ཀུན་རྟེན་གྱི་རྩི་མཛེས་ཐབས་ལུ་ འཕགས་གླིང་མེའི་ལས་འཛིན་གྱི་ གླིང་མེ
 བཀོལ་བཀུ་མཆོད་ལས་དང་ གླིང་མེའི་རྩེ་ལྷོ་མེའི་ཕེད་པར་ཀུན་གྱི་མེ་པར་ འོས་པའལ་
 དང་ལྷན་པའི་མེ་པར་བཅུ་གསུམ་དགོ། གླིང་མེའི་རྩེ་ལྷོ་བཀུ་བཀུ་ཐབས་ཀྱི་མེ་པར་ལུ་ འཕགས་གླིང་
 མེའི་ལས་འཛིན་དང་ གླིང་མེའི་རྩེ་ལྷོ་མེའི་ཕེད་པར་ འོས་ཀུན་པར་ཐོང་དགོ།

4 Guaranteed Service Levels

BPC is required to maintain their standards of performance in relation to power supply services as specified in this chapter and the time limits mentioned herein refers to the maximum limit for performing their activities under normal circumstances. Any failure to maintain the specified standards of performance will result in liability to BPC for payment of compensation to customers.

BPC will be required to pay compensation of Nu.100 per week or part thereof to customers if the variations exceed the limits provided in the table below owing to reasons within their control.

Supply Parameter	Voltage Level / Frequency	Limits of Variation
Low Voltage	230V and 400V	±6%
Medium Voltage	6.6kV, 11kV, 33kV	±10%
Frequency	50 Hz	49.0-50.5 Hz

The maximum period for providing new power supply connection in different scenario is provided in the table below. Exceeding this maximum period under normal circumstance shall require BPC to pay a compensation of Nu.100 per week or part thereof.

༤། གྲོག་མེ་འཛིན་ཞབས་ཏྲག་གནས་ཚད།

འབྲུག་གྲོག་མེ་ལས་འཛིན་གྱིས་ གྲོག་མེ་བཟུང་སྒྲུབ་ཞབས་ཏྲག་དང་འབྲེལ་བའི་ལག་ལེན་གནས་ཚད་ཚུ་ ལེན་འདྲི་ནང་གསལ་བཀོད་འབད་མི་དང་འབྲེལ་དགོ། འོག་གི་ཐིག་ལྟམ་ནང་ ལུ་བཟོ་ཡོད་མི་དུས་རྒྱུན་ཞབས་ཏྲག་ཚུ་ དུས་ཚད་འདྲི་གི་ནང་འཁོད་ འབད་ཚུགས་པ་སྟེ་ འབད་དགོ་པའི་ཚད་གཞི་ཨིན། གལ་སྟེ་ གྲོག་མེ་ལས་འཛིན་གྱིས་ དུས་ཚད་གནས་ཚད་ དང་འབྲེལ་ མ་འབད་བཟུང་ གྲོག་མེ་སྤྱོད་མི་ལུ་ རྒྱ་དམུས་སྤྲོད་དགོ།

འབྲུག་གྲོག་མེ་ལས་འཛིན་གྱིས་ འབད་ཚུགས་པའི་ལས་སྒྲུབ་འདྲི་ཚུ་ གཤམ་གསལ་ཐིག་ ལྟམ་ནང་བཀོད་མི་དང་འབྲེལ་ མ་འབད་བཟུང་ གྲོག་མེ་སྤྱོད་མི་ལུ་ བདུན་ཕྱག་རེ་ལུ་ དདུལ་ གས་ ༡༠༠ ཡང་ན་ འདྲི་ཚུགས་ རྒྱ་དམུས་སྤྲོད་དགོ།

གྲོག་མེ་བཟུང་སྒྲུབ་ཚད་གཞི།	གྲོག་ཕྱགས་ཚད་སྒྲུབ་ཚད་ (Voltage/frequency)	འབྲུབ་འདྲི་མཚམས་ཚད། (Variation)
གྲོག་མེ་ཕྱགས་ཚད་རྒྱུ་ལུ་	ཨོ་ལཱ་ ༢༣༠ དང་ ༤༠༠	བརྒྱ་ཚུ་ ཡང་/མང་།
གྲོག་མེ་ཕྱགས་ཚད་བར་ལུ་	༦.༦/༡༡/༣༣	བརྒྱ་ཚུ་ ༡༠ ཡང་/མང་།
སྒྲུབ་ཚད་(frequency)	ཧཱེར་(hertz) ༥༠	ཧཱེར་ ༤༩.༠ ལས་ ༥༠.༥ ཚུ་།

གྲོག་མེ་སྤྱོད་མི་གི་ གྲོག་ཐག་གསར་པ་མཐུད་ནི་འཛིན་ཞབས་ཏྲག་ལེན་པའི་སྐབས་ལུ་ འབྲུག་གྲོག་མེ་ལས་འཛིན་གྱིས་ གཤམ་གསལ་གནས་སྐབས་མི་སྡེ་དུས་ཚད་དང་འབྲེལ་ མཐུག་བསྟུ་ཚུགས་པ་སྟེ་ འབད་དགོ། འབྲུག་གྲོག་མེ་ལས་འཛིན་གྱིས་ འབད་ཚུགས་པའི་ལས་སྒྲུབ་འདྲི་ཚུ་ གཤམ་གསལ་གྱི་ དུས་ལུན་དང་འབྲེལ་ འབད་མ་ཚུགས་པ་ཟུང་ བདུན་ཕྱག་རེ་ལུ་ རྒྱ་དམུས་དདུལ་གས་ ༡༠༠ ཡང་ན་ འདྲི་ཚུགས་ གྲོག་མེ་སྤྱོད་མི་ལུ་སྤྲོད་དགོ།

New Supply Connection	Communication of charges from date of initial application	Installation of supply from the date of complete application
From existing distribution network	Within 15 days	Within 30 days.
Where extension of distribution system is required	Within 60 days	Within 3 months
Where a new substation is required	Within 60 days	Within 1 year

The following table displays the maximum period within which power supply needs to be restored by BPC in different situations. Unable to restore the power within the maximum period provided below in the table under normal circumstance will entail BPC to pay compensation of Nu.100 per day or part thereof.

Outage reasons	In Urban Areas	In Rural Areas
1. Burnt meters		
2. Fuse-off calls		
3. MV distribution overhead line breakdowns	1 day of the receipt of complaint	2 days of the receipt of complaint
4. Distribution transformer failures		
5. Underground cable faults		

གྲོག་མོ་བྲག་མེལ་གསར་མཐུད་གནས་སྐབས།	གྲོག་མོ་གསར་མཐུད་ཀྱི་རིན་ཐོང་གྲོག་མོ་སྤྲོད་མེལ་བཞུགས་ཀྱི་ལུ་བཞུགས་ཀྱི་རིན་ཐོང་ལྟར།	གྲོག་མོ་བྲག་མེལ་འབད་ཚར་དགོ་པའི་དུས་ཚིད།
དེ་ལྟོ་ཡོད་པའི་གྲོག་མོ་བྲག་མེལ་སྤྲོད་མེལ་ལས།	ཞུ་ཡིག་བཙུགས་ཏེ་ཉིན་མ་ ༡༥ གི་ནང་འཁོད་ལྟར།	ཞུ་ཡིག་ཚངས་སྤེ་བཙུགས་ཏེ་ཉིན་ ༡༠ གི་ནང་འཁོད་ལྟར།
གྲོག་མོ་བྲག་མེལ་འཕུལ་ཆས་ཀྱི་བསྐྱེད་དུག་སའི་ས་ཁོངས་ལས། (དཔེར་ན་ཀམ་འཐེབ་དགོ་ས་ལས།)	ཞུ་ཡིག་བཙུགས་ཏེ་ཉིན་མ་ ༦༠ གི་ནང་འཁོད་ལྟར།	ཞུ་ཡིག་ཚངས་སྤེ་བཙུགས་ཏེ་ཉིན་ ༣༠ གི་ནང་འཁོད་ལྟར།
གྲོག་མོ་བྲག་མེལ་འཕུལ་ཆས་གསར་པ་བཙུགས་དགོ་ས་ལས།	ཞུ་ཡིག་བཙུགས་ཏེ་ཉིན་མ་ ༦༠ གི་ནང་འཁོད་ལྟར།	ཞུ་ཡིག་ཚངས་འབད་བཙུགས་ཏེ་ལོ་ ༡ གི་ནང་འཁོད་ལྟར།

འབྲུག་གྲོག་མོ་ལས་འཛིན་གྱིས་གཤམ་བཀོད་ཐིག་ཁྲམ་ནང་ཡོད་པའི་ཁྱུ་མཚན་ཚུ་ལས་རྟེན་གྲོག་མོ་འཛུགས་ཏེ་མེད་པ་སོང་མི་འདི་ཐིག་ཁྲམ་འདི་ནང་ལུ་ཡོད་པའི་དུས་ཚིད་ཀྱི་ནང་འཁོད་ལྟར་གྲོག་མོ་འཛུགས་ཏེ་གཞི་གཞི་ལྟར་བཞུགས་ཏེ་གཞི་གཞི་ལྟར་འབད་ཚུགས་པའི་གནས་སྐབས་ནང་ལུ་གྲོག་མོ་བཙུགས་ཏེ་གྲོག་མོ་སྤྲོད་མེལ་ལྟར་འབྲུག་ཉིན་མ་ ༣༠ ལང་ན་འདི་ལོ་ཚུ་གས་སྤྲོད་དགོ།

གྲོག་མོ་སྤྲོད་མེལ་ལུ་མཚན།	ཁྱུ་མཚན་ས་ཁོངས་ནང་།	གྲོང་གསེབ་ས་ཁོངས་ནང་།
༡. མི་འཛུགས་ཆེག་པ།		
༢. གྲོག་མོ་སྤྲོད་མེལ་ལུ་མཚན་ཆེག་པ་འབྲུག་པའི་(fuse-off calls)		
༣. གནས་ལ་ལས་འཐེན་མི་གྲོག་མོ་སྤྲོད་མེལ་ལུ་མཚན་ཆེག་པ་འབྲུག་པའི་ལོ་ལྟར་ལྟར།	ཉིན་མ་ ༣༠ གི་ནང་འཁོད་ལྟར།	ཉིན་མ་ ༣༠ གི་ནང་འཁོད་ལྟར།
༤. གྲོག་མོ་བྲག་མེལ་འཕུལ་ཆས་(transformer) མེད་པ་ཤོང་མི།		
༥. ས་ཁོངས་ལས་འཐེན་མི་གྲོག་མོ་སྤྲོད་མེལ་ལུ་མཚན་ཆེག་པ་འབྲུག་པའི་ལོ་ལྟར་ལྟར།		



ཕྱོག་མེ་བགོ་བཟམ་འབྲུལ་མམ་/Transformer



ཕྱོག་མེ་བགོ་བཟམ་རྒྱུད་ཐག/ Distribution line

In normal circumstance, the planned or scheduled outage/maintenance of distribution system of BPC cannot be more than 12 hours on any day.

The power supply of customer that has been already disconnected owing to non-payment of bills shall be reconnected within 1 day in urban areas and 2 days in rural areas upon realization of all due amounts, provided the disconnection period was less than six months. However, if the power supply disconnection period exceeds six months, the application for reconnection will be treated as new application upon settlement of the disputes or due amounts.

BPC shall ensure to keep their appointment with customer as agreed and shall not fail to attend the appointment unless there is a valid reason. Failing to keep the appointment in good faith without valid reason would result to compensation payment of Nu.50 for each instance of default. Similarly, failing to read energy meters of every consumer at least once in every 3 months would result to compensation payment of Nu.100 per month or part thereof by BPC to a customer. On closure of consumer account, BPC shall repay all outstanding amounts to the consumer within 30 days from the date of receipt of application. Non-adherence to this requirement will result to compensation of Nu.100 per week or part thereof.

ནས་རྒྱ་ལོ་འབྲུག་པའི་གནས་སྐབས་ལུ་ འབྲུག་སྒྲིག་མེ་ལས་འཛིན་གྱིས་ སྒྲིག་མེ་བགོ་བཟུམ་གྱི་རྒྱ་ལོ་ལས་རྒྱ་སྒྲིབ་འབྲུག་ཞིབ་དོན་ལུ་དང་ གཞན་ ལས་སྒྲིག་དང་ལྷན་དུ་ སྒྲིག་མེ་བཀག་ནའི་ འཆར་གཞི་བཟོ་མི་ཚུ་ རྒྱ་ར་མི་རྒྱ་དང་ ཅུས་ལུ་རྒྱ་ཚུ་དྲུག་ ལས་ལྷག་ཏེ་ མ་འགྲམ་སྤྱོད་འབྲུག་གོ།

སྒྲིག་མེ་སྤྱོད་མི་གང་རུང་གིས་ སྒྲིག་མེ་སྤྱོད་འཇུག་ མ་བཟུང་པའི་རྒྱ་མཚན་ལུ་བཞེན་ སྒྲིག་རྒྱ་བཀྲོགས་བཟང་ཏེ་ སྤྱི་ལོ་ གི་ནང་འཁོད་ལུ་ བྱ་ཡོན་ཚུ་ ཚངས་སྤྱོད་ སེལ་ཚར་བའི་ཤུལ་ལས་ ཞུམ་ཚེགས་ནང་ ཉིན་མ་ གི་ནང་འཁོད་ལུ་དང་ རྒྱ་བཀྲོགས་ནང་ཉིན་མ་ གི་ནང་འཁོད་ལུ་ འབྲུག་སྒྲིག་མེ་ལས་འཛིན་གྱིས་ སྒྲིག་རྒྱ་ལོ་ག་མཐུད་དགོ། གལ་སྲིད་ སྒྲིག་རྒྱ་བཀྲོགས་ཏེ་ སྤྱི་ལོ་ ལས་འགལ་མེད་ཅིན་ བསྐྱར་མཐུད་(Re-connection)དེ་ གསར་མཐུད་(New Connection) འབྲུག་ རྒྱ་ལོ་འབྲུག་ཞིབ་དོན་ལུ་དང་ གསར་མཐུག་ཡང་ ཉེ་མའི་མ་འགྲུགས་དང་ བྱ་ཡོན་ཚུ་ཚངས་སྤྱོད་མེ་ལས་ཚར་བའི་ཤུལ་ལས་རྒྱ་མཐུད་དགོ།

སྒྲིག་མེ་ལས་འཛིན་གྱིས་ སྒྲིག་མེ་སྤྱོད་མི་དང་གཅིག་ཁར་ ཅུས་སྒྲུབས་བཟོ་མི་དེ་ རྒྱ་མཚན་ལག་ཆེན་ཡོད་ན་མ་གཏོགས་ རེས་པར་དུ་ རྒྱ་ལོ་འབྲུག་ཞིབ་དོན་གོ། ཅུས་སྒྲུབས་བཟོ་མི་གུ་ རྒྱ་མཚན་ག་ནི་ཡང་མེད་པར་ སྒྲིག་མེ་ལས་འཛིན་གྱི་ མཐུད་ཤོར་མེད་ཅིན་ གཞན་དོན་དེ་ལུ་ རྒྱ་ལོ་འཇུག་དང་ལྷན་དུ་ རེ་ཡོག་ དེ་བཟུམ་སྤྱོད་ འབྲུག་སྒྲིག་མེ་ལས་འཛིན་གྱིས་ སྒྲིག་མེ་སྤྱོད་མི་དེ་གི་ མི་ཏར་ (meter) གང་བཞེད་པའི་ སྒྲིག་མེ་སྤྱོད་ཚད་ཚུ་ སྤྱི་ལོ་ གི་ནང་འཁོད་ལུ་ ཚར་ཏེ་སྒྲིག་མེ་གི་འཇུག་ཉེས་མ་བཟོན་པ་ཅིན་ སྒྲིག་མེ་སྤྱོད་མི་ལུ་ སྤྱི་ལོ་ གི་ནང་འཁོད་ལུ་ རྒྱ་ལོ་འཇུག་དང་ལྷན་དུ་ ཡང་ན་ འདི་ཡི་ཆ་ཤས་ སྤྱོད་དགོ། སྒྲིག་མེ་སྤྱོད་མི་གིས་ སྒྲིག་མེ་ཉེས་ལུ་ མཐུག་བསྐྱེད་མི་ཡིན་པ་ཅིན་ འབྲུག་སྒྲིག་མེ་ལས་འཛིན་གྱི་ ལུ་ཡོག་བཟོགས་པའི་ཉིན་མ་ལས་ ཉིན་གྲངས་ 30 གི་ནང་འཁོད་ལུ་ ཉེས་ལུ་ལྷག་ལུས་ཚུ་ ཆས་ཉེས་ཡོག་སྤྱོད་དགོ། གལ་སྲིད་ ཅུས་ཚད་ཁར་སྤྱོད་མ་ཚུགས་པ་ཅིན་ སྒྲིག་མེ་སྤྱོད་མི་ལུ་ བཟུགས་མེད་ནང་ རྒྱ་ལོ་འཇུག་དང་ལྷན་དུ་ ཡང་ན་ འདི་ཡི་ཆ་ཤས་ སྤྱོད་དགོ།

As part of consumer services, BPC shall make available to the consumer upon request the terms and conditions of supply with prevailing tariff schedule on payment of reproduction charges by customer. BPC shall also provide service center in every specified supply area and should be open for minimum of 8 hours a day on weekdays for essential services and collection of bills.

In order to measure the power reliability of their distribution system, BPC is required to determine their reliability indices (SAIFI, SAIDI and CAIDI). However, while calculating the reliability indices, following interruptions will not be accounted:

- i. Scheduled or planned outage;
- ii. Momentary interruptions of less than three minutes;
- iii. Outage due to failure of grid; and
- iv. Outage due to reasons beyond the control of BPC such as cyclone, storm, flood, etc.

Based on the indices calculated by BPC, BEA shall determine the reliability standard. However, BPC may request for relaxation of guaranteed service levels stating their reason.

Where BPC finds that it has failed to meet the standard of performance as specified above either on its own knowledge or upon written claim filed by the affected consumers, compensation as determined by BEA in above, shall be paid by BPC to the customer within 30 days from the date of claim. However, the claim for compensation received after 60 days from the date of rectification of deficiencies will not be entertained.

ਸ਼ੁੱਧੀ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ: ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ।
 ਟਰਿਫ਼: ਟਰਿਫ਼ (tariff) ਦੀ ਸੂਚੀ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਟਰਿਫ਼ ਦੀ ਸੂਚੀ ਹੋਵੇਗੀ।
 ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ: ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ।
 ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ: ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ।

ਸ਼ੁੱਧੀ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ: ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ।
 ਟਰਿਫ਼: ਟਰਿਫ਼ (tariff) ਦੀ ਸੂਚੀ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਟਰਿਫ਼ ਦੀ ਸੂਚੀ ਹੋਵੇਗੀ।
 ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ: ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ।
 ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ: ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ।

- 1) ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ।
- 2) ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ।
- 3) ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ।
- 4) ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ।

ਸ਼ੁੱਧੀ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ: ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ।
 ਟਰਿਫ਼: ਟਰਿਫ਼ (tariff) ਦੀ ਸੂਚੀ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਟਰਿਫ਼ ਦੀ ਸੂਚੀ ਹੋਵੇਗੀ।
 ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ: ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ।
 ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ: ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ।

ਸ਼ੁੱਧੀ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ: ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ।
 ਟਰਿਫ਼: ਟਰਿਫ਼ (tariff) ਦੀ ਸੂਚੀ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਟਰਿਫ਼ ਦੀ ਸੂਚੀ ਹੋਵੇਗੀ।
 ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ: ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ।
 ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ: ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਦੇਣਾ ਹੋਵੇਗਾ।

The customers entitled for the compensations may submit their claim to the nearest customer service centers or supply area office of BPC within the prescribed duration. Failure of BPC to pay the compensation to customers shall be considered as a dispute and affected party may lodge complaint to BEA in writing. Upon receiving complaint, BEA shall carry out preliminary review for admission or rejection of the case. The admitted case of dispute shall be dealt in accordance to the procedure set out in the Dispute Resolution Procedure 2009 of BEA.

ཀྱང་འབྲས་འཛོལ་ནི་ཡིན་པའི་ གྲོག་མེས་ལྷན་པའི་ སྤྱོད་པའི་དུས་ཡུན་གྱི་ནང་འཁོད་ལུ་
 འབྲུག་གྲོག་མེ་ལས་འཛིན་གྱི་ ཉེན་འདབས་ཀྱི་གྲོག་མེ་བཀམས་སྤེལ་ཡིག་ཚང་ནང་སྡེ་ ལུ་ཡིག་
 འཕུལ་དགོ། འབྲུག་གྲོག་མེ་ལས་འཛིན་གྱིས་ གྲོག་མེ་སྤྱོད་མི་ལུ་ ཀྱང་འབྲས་མ་སྤྱོད་པ་ཅིན་
 ཚུད་ཉེགས་སྡེ་བཅུ་ནི་ཡིན། ཚུད་ཉེགས་འདི་ ཡིག་ཐོག་ལུ་ འབྲུག་གྲོག་འུགས་དབང་འཛིན་
 ལུ་གཏང་དགོ། ཉེགས་བཤད་ཡིག་ནི་ འབྲུག་གྲོག་འུགས་དབང་འཛིན་གྱིས་ ཐོབ་ཞིན་མ་
 ལས་ ཚུད་ཉེགས་ངོས་ལེན་འབད་ནི་ཡིན་ན་ ཡང་ན་ ཆ་མེད་གཏང་ནི་ ཡིན་ན་གི་སྐོར་ལས་
 མུན་འཛུའི་བརྟག་ཞིབ་འབད་ནི་ཡིན། ངོས་ལེན་འབད་དགོ་པའི་ ཉེགས་བཤད་མུ་ འབྲུག་
 གྲོག་འུགས་དབང་འཛིན་གྱི་ ཉེགས་སེལ་བྱ་བའི་གནད་སྤྱོད་ ༢༠༠༩ ཅན་མ་དང་འཁྲུལ་འབད་
 བྱི་ཡིན།

5 Information Exchanges

Exchange of information between BPC and consumers relating to power supply is essential for proper planning and operation of the power distribution and supply system. As a part of information exchange, BPC is required to provide Customer Charter to each HV and MV consumers on request or once in every five years or upon new connection of consumers, containing all rights, entitlements and obligations of BPC and that of customer on matters relating to electricity supply. BPC is also required to inform all its low voltage customers at least 2 days in advance through appropriate media for all planned interruption of the power supply.

Similarly, consumers should provide to BPC the details of their load connected or planned to be connected to the distribution system. The consumers must also provide prior information to BPC regarding the consumer's plan on the change of wiring or equipment that might have impact to quality of electricity supply. Upon request, BPC shall provide with reasonable information on its requirements to consumers for connection of consumer's proposed electrical installation.

༥། བརྟན་བརྩི་སྤྱོད་

གྲོག་མེ་བགོ་བཀའ་དང་བཀའ་སྤྱོད་ཀྱི་ ཚུལ་མཐུན་འཆར་གཞི་དང་ ལག་ལེན་གྱི་དོན་ལུ་ འབྲུག་གྲོག་མེ་ལས་འཛིན་དང་ གྲོག་མེ་སྤྱོད་མི་ཚུ་གི་བར་ན་ གྲོག་མེ་བཀའ་སྤྱོད་ཀྱི་བརྟན་བརྩི་སྤྱོད་ བརྟན་བརྩི་སྤྱོད་ཀྱི་ འབྲུག་གྲོག་མེ་ལས་འཛིན་གྱིས་ གྲོག་མེ་ལུགས་ཚད་སྤྱོད་དང་ བར་མ་སྤྱོད་མི་ཚུ་ལུ་ ཁོ་རང་གི་ཞུ་བསྐུལ་དང་འཕྲིལ་ ཡང་ན་ལོ་ངོ་ ལངས་མ་ད་ ཐོངས་ཅེ་ ཡང་ན་ གྲོག་མེ་བཀའ་སྤྱོད་ གསར་མཐུན་འབད་བའི་སྐབས་ འབྲུག་གྲོག་མེ་ལས་འཛིན་དང་ གྲོག་མེ་སྤྱོད་མི་ཚུ་ དབང་ཆ་ཐོབ་དབང་ འགན་ཁུར་སྐོར་ ཆ་ཚད་ཡོད་པའི་ཞབས་ཏྲུག་ཡིག་ ཟླ་བ་ (customer charter) ཚུ་སྤྱོད་དགོ། འབྲུག་གྲོག་མེ་ལས་འཛིན་གྱིས་ གྲོག་མེ་ ལུགས་ཚད་སྤྱོད་མི་ཚུ་ལུ་ གྲོག་མེ་འཛིན་བསྐྱོད་ བཀའ་གཅི་ཡིན་པའི་སྐོར་ ཉུང་ཤོས་ ཉིན་གྲངས་ ༢ གི་ཉེ་མ་ལས་ འོས་ལཱ་གྱི་བརྟན་བརྩི་སྤྱོད་ལས་ བརྟན་བརྩི་སྤྱོད་དགོ།

འདྲི་བསྐྱེས་སྤྱོད་ གྲོག་མེ་བགོ་བཀའ་སྤྱོད་ཀྱི་ཚུལ་མཐུན་ལག་ལེན་དང་འཆར་གཞི་གི་དོན་ལུ་ གྲོག་མེ་སྤྱོད་མི་ ཁོ་རང་གི་གྲོག་མེ་བཅུགས་སྤྱོད་གི་འཆར་གཞི་ཚུ་ འབྲུག་གྲོག་མེ་ལས་འཛིན་ལུ་ ཁ་གསལ་སྤྱོད་ དགོ། རེ་གིས་མ་ཚད་ གྲོག་མེ་སྤྱོད་མི་ཚུ་གིས་ རང་མའི་སྤྱོད་ཀྱི་ གྲོག་མེ་སྤྱོད་ཐག་དང་མའི་ ཆས་ མོར་མི་གི་འཆར་གཞི་ཚུ་གི་སྐོར་ལས་ འབྲུག་གྲོག་མེ་ལས་འཛིན་ལུ་ ཉེ་མ་ལས་བརྟན་ འབད་དགོ། གྲོག་མེ་སྤྱོད་མི་ཚུ་ ཞུ་བསྐུལ་མི་དང་འཕྲིལ་ཏེ་ གྲོག་མེ་བཅུགས་སྤྱོད་ཀྱི་ གྲོག་མེ་ བཀའ་སྤྱོད་ཀྱི་ཚུན་ལས་ལུ་མཐུན་སྤྱོད་འབད་ནི་དོན་ལུ་ དགོ་པའི་རིག་ཚུ་གི་སྐོར་ལས་ འབྲུག་ གྲོག་མེ་ལས་འཛིན་གྱིས་ བརྟན་བརྩི་སྤྱོད་ཀྱི་བརྟན་བརྩི་སྤྱོད་དགོ།

6 Accident and Incident Reporting

All accident occurred in the distribution and supply system or in connection to use of power system shall be reported by BPC to BEA. BEA shall, where necessary, depute electrical inspectors to inquire and report on accidents.

BPC shall submit preliminary report to BEA on all major incidents resulting in substantial interruptions to service or damage to the equipment within one week of its occurrence followed by detail report within one month. The significant incidents may include major breakdown of distribution system resulting in continuous 12 hours supply service interruptions or more or major breakdown of lines, cables or equipment. The consumers shall also provide information to BPC regarding any major incident occurring in their system.

༤། རྟེན་སྐྱབས་ལྟུང་ལྟུང་།

གྲོག་མེ་བགོ་བཀའ་དང་བཀའ་སྒྲུབ་ལམ་ལུགས་རྟེན་ཏེ་བྱུང་མི་ གྲོ་བྱ་རྟེན་ལྟུང་ལྟུང་ ཆས་ཉམས་ར་ འབྲུག་གྲོག་མེ་ལས་འཛིན་གྱིས་ འབྲུག་གྲོག་ལྷན་ཁང་འཛིན་ལུ་ སྟན་ལུ་འབད་དགོ། གྲོ་ བྱ་རྟེན་ལྟུང་ལྟུང་ ལྟན་སྐྱབས་དང་འབྲུག་ དགོ་ལ་འཛིན་ལ་ཅིན་ འབྲུག་གྲོག་ལྷན་ དབང་འཛིན་གྱིས་ ཞིབ་དཔྱད་འབད་ཡོད།

འབྲུག་གྲོག་མེ་ལས་འཛིན་གྱིས་ གྲོག་མེ་བྱུང་ལྟུང་སྐྱོམ་བྱུང་ཏེ་ གྲོག་མེ་ཞབས་ཏྲག་ ཡང་ན་ མཁོ་ཆས་ལུ་ སྟན་འབྱུང་མེ་ཅིན་ འབྲུག་གྲོག་ལྷན་ཁང་འཛིན་ལུ་ བདུན་ཕྱག་གཅིག་ གི་ནང་འཁོད་ བྱུང་ལྟུང་དེ་གི་སྐོར་ལས་ སྟན་འབྱུང་ལྟུང་ལྟུང་འབད་དགོ་ལ་ དེ་གི་ལགས་ལ་ སྟན་ལུ་ཚུ་ རྒྱལ་གཅིག་གི་ནང་འཁོད་ལུ་ བཅུ་གས་དགོ། དུས་ལུན་རྒྱ་ཚུ་དྲུག་ ཡང་ན་ དེ་ ལས་ལྷན་གྱི་ བྱུང་ལྟུང་ཚུ་ དཔེར་ན་ གྲོག་མེ་རྒྱ་ཐག་སྐྱོམ་ཆད་མེ་ ཡང་ན་ མཁོ་ཆས་ མེ་དཔ་ཤོར་མི་ལུ་བརྟེན་ཏེ་ གྲོག་མེ་བཀའ་སྒྲུབ་ལམ་ལུགས་ཏྲག་ལུ་ མོ་སྐྱོམ་ཕོག་མི་ཚུ་གེ་རང་ བྱུང་ལྟུང་གི་ལ་ཅན་གྱི་གསལ་ཁར་ ཅུས་ལྟུང་ཡོད།

7 Contact Details

For any further information or clarification on service standards of power supply, the interested person may contact the office of BEA Secretariat on the following address:

The Bhutan Electricity Authority Secretariat
Building No. 45A
Changangkha, Thimphu
Rabten Lam
Post Box No. 1557
PABX: 02-327317 (ext.103)
Tele Fax: 02-329952
Email: bea@bea.gov.bt

Disclaimer: The purpose of this Handbook is to educate the electricity customer on the electricity service standard of the Distribution Code Regulation 2008. This Handbook, therefore, is not a legal document and the Distribution Code Regulation 2008 should be referred for any issues or disputes relating to electricity service standards.

ལྟེ། བརྟེན་དང་དོགས་སེལ་ ཁ་གསལ།

སྒྲིག་མེ་བཀའ་སྒྲུབ་ཁབ་སྒྲིག་གནས་ཚད་ཀྱི་སྒྲིག་པས་ བརྟེན་དང་དེ་གས་སེལ་ ཁ་
གསལ་གྱི་དོན་ལུ་ གཤམ་གསལ་ལ་ཁུང་ཐོག་ལས་ འབྲུག་སྒྲིག་པུགས་དབང་འཛིན་གྱི་ཡིག་
ཚད་དང་ཁུལ་ལ་འཐབ་གནང་ཟེར་ ཁྱེད་ཅེས།

འབྲུག་ཤྲོག་ཤུགས་དཔེ་འདྲི་ཨིག་ཚང་།
 མིང་ཁྱེ་མངའ་༤༧ །།
 རྩེ་སྤང་ལ། མེས་ལུག
 རབ་བརྟན་ལ།
 འབྲེམ་མྲོ་མང་ ༡༧༧༧
 འབྲེམ་ལ་བརྟན་འཕྲིན་ཨང་ ༠༩-༩༩༩༩༡༧ (ནང་པའོད་འབྲེམ་ཨང་ ༡༠༩)
 རབ་འཕྲིན་འབྲེམ་ལ་བེ་བརྟན་འཕྲིན་ཨང་ ༠༩-༩༩༩༩༧༩
 ཤྲོག་འཕྲིན་ཨང་ bea@bea.gov.bt

ཐོབ་ཐངས་ལྷོས་བཟུང་ལག་བརྒྱུད།

[illegible]