

# नेपाल विद्युत प्राधिकरण

(नेपाल सरकारको स्वामित्व)  
वितरण तथा ग्राहक सेवा निर्देशनालय  
रत्नपार्क, काठमाण्डौं



## कार्य क्षेत्रगत शर्त (TOR)

नेपाल विद्युत प्राधिकरणका उपभोक्ताहरुबाट अनलाईन मार्फत विद्युत महशुल भुक्तानी सेवा संचालन गर्न ईच्छुक सेवा प्रदायकहरुबाट विद्युत महशुल संकलन गराउने बारे ।

सेवा प्रदायकको नाम : .....

ठेगाना : .....

प्रथम पटक सूचना प्रकाशित मिति : २०८०।११।१३

प्रस्ताव दाखिला गर्ने अन्तिम मिति : २०८०।१२।१२



नेपाल विद्युत प्राधिकरणका उपभोक्ताहरुबाट अनलाईन मार्फत विद्युत महशुल भुक्तानी सेवा संचालन गर्न ईच्छुक सेवा प्रदायकहरुबाट प्रस्ताव पेश गर्नुपर्ने विवरण / कागजातहरु :

(१) कागजातहरुको प्रमाणित प्रतिलिपी संलग्न गरी तोकिएको समय भित्र प्रस्ताव पेश गर्नु पर्नेछ :

- (क) सेवाप्रदायक संस्था दर्ता तथा नविकरण भएको प्रमाणपत्र,
- (ख) विद्युतीय माध्यम मार्फत आर्थिक कारोवार गर्न नेपाल राष्ट्र बैंकबाट भुक्तानी सेवा प्रदायकको इजाजत पत्र प्राप्त गरेको प्रमाणपत्र (भुक्तानी सम्बन्धी कार्य गर्ने संस्था/संयन्त्रलाई प्रदान गरिने अनुमति),
- (ग) आयकर/भ्याट दर्ता प्रमाणपत्र,
- (घ) गत आ.व. (२०७९।०८०) सम्मको कर चुक्ता प्रमाणपत्र,
- (ङ) सेवाप्रदायक संस्थाको प्रवन्धपत्र तथा नियमावली,
- (च) प्रस्तावित कार्यका लागि कानूनीरूपमा अयोग्य नभएको स्वघोषणा पत्र,
- (छ) प्राधिकरणबाट तोकिए बमोजिमको बैंक जमानत (Performance Bank Gurantee) पेश गर्ने प्रतिवद्धतापत्र,
- (ज) दुर्गम क्षेत्रका ग्राहकहरुले समेत विद्युतीय माध्यम मार्फत विद्युत महशुल संकलन गर्ने गराउने प्रतिवद्धता पत्र
- (झ) विद्युत महशुल संकलन गर्ने प्रयोजनको लागि सेवा प्रदायक संस्थाले अवलम्बन गर्ने प्रविधिबाट प्राधिकरणको आय तथ्यांकको गोप्यता र सुरक्षा प्रयाप्त रहने प्रतिवद्धता पत्र
- (ञ) प्रचलित कानून वा विद्युत महशुल संकलन विनियमावली बमोजिम संकलित रकम प्राधिकरणले तोके बमोजिमको बैंक खातामा दाखिला गर्न गरेको मञ्जुरी ।
- (ट) विद्युत महशुल संकलन गर्दा बहु विकल्प प्रविधिहरु जस्तै बैंक मार्फत भुक्तानी, POS Terminals, Mobile Applications, Payment through Kiosk आदि जस्ता वढी भन्दा वढी माध्यमबाट महशुल भुक्तानी लिई ग्राहकहरुलाई वढी सुविधा दिन सक्ने आधार ।
- (ठ) महशुल सङ्कलन सम्बन्धी विगतमा गरेको कार्य अनुभव तथा कार्य सन्तोषजनक रूपमा सम्पन्न गरेको कार्य विवरण सहित, सो कार्य गरिएको निकायबाट प्रमाणपत्रको प्रमाणित (notarized) प्रतिलिपी पेश गर्नु पर्नेछ ।
- (ड) सेवा प्रदायक संस्थामा कम्तीमा ५ जना विषयगत प्राविधिक दक्ष जनशक्तिको (Software Development / Support / Management Team) विवरण पेश गर्नु पर्नेछ ।
- (ढ) प्रस्तावमा उल्लेखित अन्य आवश्यक कुराहरु ।

(२) प्रस्तावमा खुलाउनु पर्ने कुराहरु: संस्थाले पेश गर्ने प्रस्तावमा देहायका कुराहरु खुलाउनु पर्नेछ:

- (क) सेवाप्रदायकले कार्य गर्ने क्षेत्र,
- (ख) सेवाप्रदायकको सञ्जाल एवं एजेन्सीहरुको विवरण,
- (ग) सेवाप्रदायकले प्राधिकरणको आय प्रणाली (Revenue System) मा आवद्ध गर्ने व्यवस्था,
- (घ) सेवाप्रदायकले प्राधिकरणलाई उपलब्ध गराउने सफ्टवेयर एवं उपकरणहरु,
- (ङ) सेवाप्रदायकले प्राधिकरणसंग समन्वय गरी कार्य गर्ने तौर-तरिका (प्रक्रिया),
- (च) संकलित रकम प्राधिकरणमा जम्मा गर्ने समय, तरिका र सोको सुरक्षण सम्बन्धी व्यवस्था,



(छ) विद्युत महशुल संकलन गरेवापत प्रत्येक ग्राहकबाट लिने सेवा शुल्क (तपसिल बमोजिम उल्लेख गर्नु पर्नेछ),

विद्युत महशुल रकम (मासिक)	ने.वि.प्रा. बाट प्रस्तावित सेवा शुल्क	सेवा प्रदायकको प्रस्ताव
रु. ५००।- (पाँच सय) सम्म	निःशुल्क	निःशुल्क
रु. ५०१।- (पाँच सय एक) देखि रु. ५,००,०००।- (पाँच लाख) सम्म	विद्युत महशुलको, अधिकतम सेवा शुल्क, रु.५।- (पाँच) प्रति कारोबार	❖ _____

### ❖ सेवा प्रदायकले तोक्नु पर्नेछ ।

प्रष्टिकरण – "एउटै उपभोक्ता संग कुनै एक महिनाको महशुल पटक पटक भुक्तानी गरेवापत प्रत्येक पटकको अलग सेवा शुल्क लिन पाइने छैन ।"

- (ब) ग्राहकको गुनासो सुन्नका टोल फ्रि नम्बर वा अन्य कुनै नम्बर वा सम्पर्क गर्न सकिने माध्यम,
- (३) विद्युतीय माध्यमबाट विद्युत महशुल संकलन गर्ने गराउने कार्यको प्रस्ताव स्विकृत भएको जानकारीसहित सेवाप्रदायक संस्थाले पन्ध्र (१५) दिन भित्र तोकिए बमोजिमको बैंक जमानत (Performance Bank Guarantee) लिई सम्झौता गर्न आउनु पर्ने छ ।

### (४) सुरक्षण सम्बन्धी व्यवस्था:

- (१) सेवाप्रदायक संस्थाले सम्झौता गर्नु पूर्व सुरक्षण स्वरुप न्युनतम एक करोड रुपैया बराबरको "क" श्रेणीको वाणिज्य बैंकबाट कम्तीमा १ वर्षको म्याद राखी जारी भएको शर्त रहितको बैंक जमानत (Performance Bank Guarantee) पेश गर्नु पर्नेछ । तर दैनिक एक करोड भन्दा वढी रकम संकलन गर्न चाहने सेवा प्रदायकले आफुले दैनिक संकलन गर्न चाहेको रकम वरावरको बैंक जमानत (Performance Bank Guarantee) पेश गर्नु पर्नेछ ।
- (२) माथि उपदफा (१) मा उल्लेख भए बमोजिम सेवा प्रदायकले राखेको बैंक जमानत भन्दा वढी रकम दैनिक संकलन गर्न पाउने छैन ।
- (३) कुनै सेवा प्रदायक संस्थाले बैंक जमानतको रकम थप गरि दैनिक संकलन गर्ने रकमको सिमा वढाउन चाहेमा महशुल संकलन व्यवस्थापन समितिमा निवेदन दिनु पर्नेछ ।

### महशुल संकलन व्यवस्थापन समिति:

(क)	उप कार्यकारी निर्देशक, वितरण तथा ग्राहक सेवा निर्देशनालय	संयोजक
(ख)	निर्देशक, योजना तथा प्राविधिक सेवा विभाग	सदस्य
(ग)	निर्देशक, सूचना प्रविधि विभाग	सदस्य
(घ)	निर्देशक, संस्थागत वित्तिय विभाग	सदस्य
(ङ)	प्रमुख, कम्प्युटराईज्ड विलिंग तथा नेटवर्क महाशाखा	सदस्य
(च)	अर्थ महाशाखा प्रमुख, वितरण तथा ग्राहक सेवा निर्देशनालय	सदस्य सचिव



(४) बैंक जमानत (Performance Bank Guarantee) अवधि सकिनु भन्दा १ महिना अगावै नविकरण गरि पेश गर्नु पर्नेछ ।

(५) सम्झौता सम्बन्धी व्यवस्था:

प्रस्ताव स्वीकृत भएका सेवाप्रदायक संस्थाले तोकिए बमोजिमको सुरक्षण सहित सम्झौता गर्न देहायका विषयहरु समेत उल्लेख गरि वितरण तथा ग्राहक सेवा निर्देशनालयबाट सम्झौता गर्नु पर्नेछ :

- (१) सेवा प्रदायकले अन्य कुनै तेश्रो पक्षको नेटवर्क, सञ्जाल, उपकरण, कुनै वस्तु वा सम्पत्ति प्रयोग गरि कार्य गर्नु पर्ने भएमा तेश्रो पक्षसंग सम्झौता गरि सेवा प्रदायकले उक्त सम्झौता सहित प्राधिकरणलाई जानकारी गराउनु पर्नेछ ।
- (२) सेवा प्रदायकले संकलन गरेको महशुल रकम सोही दिन प्राधिकरणले तोकेको बैंक खातामा जम्मा गर्नु पर्नेछ । कारणबस सोही दिन प्राधिकरणको खातामा जम्मा हुन नसकेमा तत्काल अर्को दिन उक्त रकम प्राधिकरणको खातामा जम्मा हुनुपर्नेछ । दैनिक संकलित रकम लगातार २ (दुई) कार्यालय दिनसम्म प्राधिकरणको खातामा जम्मा नगरेमा निज सेवा प्रदायक मार्फत भईरहेको महशुल संकलन कार्य बन्द गरि निजले राखेको बैंक ग्यारेन्टी जफत गर्न सकिनेछ । निजले संकलन गरेको रकम बैंक ग्यारेन्टीले नपुग भएमा बाँकी रकम सेवा प्रदायक संस्था तथा संस्थाका संचालकहरुबाटसमेत सरकारी बाँकी सरह असुल उपर गरिनेछ ।
- (३) सेवा प्रदायकले ग्राहकको सर्वोपरी हित र सुविधालाई ध्यानमा राखि महशुल संकलनको कार्य गर्नु पर्नेछ । त्यस्तो कार्य गर्दा कुनै ग्राहकलाई मर्का परी क्षतिपुर्तिको माग दाबी गरेमा विवाद समाधान समन्वय समितिको निर्णय अनुसार हुनेछ ।
- (४) सेवा प्रदायकले विद्युत महशुल संकलन कार्यको लागि प्रचार प्रसार गर्नु परेमा प्राधिकरणसंग समन्वय गरि गर्नु पर्नेछ । प्राधिकरणको लोगो (Logo) राखि विल विजक जारी गर्नु पर्ने अवस्थामा प्राधिकरणको सहमति लिनु पर्नेछ ।
- (५) सेवा प्रदायकले विद्युत महशुल संकलन सम्बन्धी कारोवार गर्दा गराउंदा प्रचलित ऐन, नियम, विनियममा भएको व्यवस्था र प्राधिकरणले समय समयमा दिएको परिपत्र एवं निर्देशनहरु बमोजिम गर्नुपर्नेछ ।
- (६) सेवा प्रदायकले विद्युत महशुल संकलन कार्य व्यवस्थापन गर्न आवश्यक पर्ने जनशक्ति तथा उपकरणहरु टेलिफोन, फ्याक्स, इन्टरनेट, कम्प्युटर, फोटोकपी मेशीन, फर्निचर लगायतका कार्यालय सामाग्री तथा स्थान आदिको व्यवस्था सेवा प्रदायक आफैले गर्नु पर्नेछ ।
- (७) सेवा प्रदायकले विद्युत महशुल संकलन सम्बन्धी कारोवार संचालन गर्दा गराउदा कुनै समस्या सिकायत भएमा वा कुनै समायोजन (Adjustment) गर्नुपर्ने अवस्था आएमा प्राधिकरणसंग सहमति लिई अभिलेख राखि गर्नु पर्नेछ ।

- (८) प्राधिकरणले सेवा प्रदायकलाई प्रदान गरेको अधिकार क्षेत्र भन्दा बाहिर गई महशुल संकलन सम्बन्धी कारोवार गरेमा, जालसाजी ठगी गरेमा, कारोवारको विवरण स्पष्ट नदेखाएमा, Software System मा गलत डाटा Entry गरेमा वा अन्य कुनै प्रकारबाट प्राधिकरण वा ग्राहकलाई क्षति वा हानि नोक्सानी हुने कार्य गरेमा वा पुर्याएमा सोको सम्पूर्ण जिम्मेवारी तथा दायित्व सेवा प्रदायकले व्यहोर्नु पर्नेछ ।
- (९) विद्युत महशुल संकलन कार्यको सिलसिलामा कुनै Hardware, Software वा ई-सञ्चार सेवामा समस्या आई केन्द्रीय वा स्थानिय सर्भरमा डाटा ट्रान्सफर Failure वा Interrupt भएको अवस्थामा सर्भरमा डाटा ट्रान्सफर गरि अद्यावधिक गर्ने सम्बन्धमा दुवै पक्षको सहमतिबाट बैकल्पिक व्यवस्था गर्न सकिने छ ।
- (१०) सम्झौतामा सम्झौताको अवधि, म्याद थप वा नविकरण, सम्झौता समाप्ती वा रद्द हुने अवस्था र विवाद समाधानको तरिका उल्लेख गर्नु पर्नेछ ।
- (११) सेवा प्रदायकबाट विद्युत महशुल संकलन गर्ने कार्य गर्न गराउन आवश्यक पर्ने अन्य कुराहरु उल्लेख गर्न सकिने छ ।
- (६) **सम्झौता समाप्ती हुने अवस्था:**
- देहायको अवस्थामा प्राधिकरण र सेवा प्रदायक संस्थाबीच भएको सम्झौता स्वतः समाप्त हुनेछ:
- (१) सम्झौताको अवधि समाप्त भई नवीकरण नभएमा,
  - (२) दुवै पक्षको आपसी सहमतिमा सम्झौता अन्त्य गर्ने निर्णय भएमा,
  - (३) सेवा प्रदायक विघटन भएमा,
  - (४) प्राधिकरणले दिएको जानकारी बमोजिम सम्बन्धित सेवाप्रदायक संस्थाले तोकिएको अवधिभित्र बैक जमानतको नवीकरण गरी पेश नगरेमा ।
  - (५) दफा ५ को उपदफा (२) बमोजिम संकलित महशुल रकम प्राधिकरणको खातामा जम्मा नगरेको कारण बैक जमानत रकम जफत भएमा
  - (६) सेवा प्रदायकले वहन गर्नुपर्ने जिम्मेवारी र दायित्व पालना नगरेको कारण प्राधिकरणले निजसंग भएको सम्झौता रद्द गर्ने निर्णय गरेमा ।
- (७) **महशुल संकलन सम्बन्धी व्यवस्था:**
- (१) सेवाप्रदायकबाट विद्युत महशुल संकलन कार्य गर्दा गराउदा प्राधिकरणको प्रचलित महशुल संकलन विनियमावली बमोजिम तोकिएको महशुल दर अनुसार ग्राहकलाई दिईएको बिल एवं सम्बन्धित ग्राहकको खाता अनुसारको बक्यौता रकम समेत यकिन गरि संकलन गर्नु गराउनु पर्नेछ ।

- (२) ग्राहकले विद्युत उर्जा खपत गरेको आधारमा प्राधिकरणबाट जारी गरिएको बिल र प्रचलित कानून बमोजिम पाउने छुट तथा थप दस्तुर लाग्ने भएमा सो समेत समावेश गरिएको रकम सेवाप्रदायकले ग्राहकबाट संकलन गर्नु पर्नेछ ।
- (३) सेवा प्रदायक मार्फत विद्युतीय माध्यमबाट विद्युतको बिल भुक्तानी गर्दा एउटा ग्राहकले अधिकतम रु. पाँच लाख सम्म मात्र भुक्तानी गर्न सक्ने व्यवस्था मिलाउनु पर्ने छ ।
- (४) विद्युत महशुल संकलन सम्बन्धी अन्य व्यवस्था समय समयमा प्राधिकरणले जारी गरेका आदेश, निर्देशन बमोजिम हुनेछ ।
- (५) ग्राहकले आफुलाई सुविधा हुने सेवाप्रदायकको नेटवर्क मार्फत वा प्राधिकरणको काउण्टरहरु मध्ये जुनसुकै स्थानबाट विद्युत महशुल बुझाउन सक्नेछन् ।
- (६) सेवा प्रदायकलाई नेपाल विद्युत प्राधिकरणको हाता भित्र छुट्टै महशुल संकलन काउण्टर खोल्न दिइने छैन ।

**(द) सेवा शुल्क सम्बन्धी व्यवस्था:**

- (१) सेवा प्रदायकले महशुल संकलन गर्दा प्राधिकरणबाट कुनै सेवा शुल्क पाउने छैन ।
- (२) सेवा प्रदायक संस्थाले आफ्नो विद्युतीय माध्यम (Online) प्रयोग गरि विद्युत महशुल संकलन गरेवापत सम्बन्धित ग्राहकबाट लिने सेवा शुल्क देहायबमोजिम हुनेछ:
  - (क) मासिक रु. ५००।- (पाँच सय) सम्मको विद्युत महशुल बुझाउने ग्राहकसँग कुनै सेवा शुल्क लिन पाउने छैन ।
  - (ख) मासिक रु. ५०१।- (पाँच सय एक) देखि रु. ५,००,०००।- (पाँच लाख) सम्मको विद्युत महशुल बुझाउने ग्राहकसँग अधिकतम सेवा शुल्क रु.५।- (पाँच) सम्म लिन पाउनेछ ।

**प्रष्टिकरण – "एउटै उपभोक्ता संग कुनै एक महिनाको महशुल पटक पटक भुक्तानी गरेवापत प्रत्येक पटकको अलग सेवा शुल्क लिन पाइने छैन ।"**

**(९) आय तथ्यांकको नेटवर्किंग सम्बन्धी व्यवस्था:**

- (१) विद्युतिय माध्यम (Online) मार्फत महशुल संकलन गर्ने गराउने कार्यका लागि प्राधिकरणको Online Billing Server संग सेवा प्रदायकको Networking (Merchant API Connection) प्राधिकरणले उपलब्ध गराउने छ । उक्त कार्य गर्दा आय तथ्यांकको भरपर्दो सुरक्षा प्रबन्ध हुने गरी व्यवस्थापन गर्नु पर्नेछ ।
- (२) विद्युत महशुल संकलन गर्ने गराउने कार्यका लागि प्राधिकरणले सेवा प्रदायकलाई Online Billing Server संग Networking (Merchant API Connection) प्राधिकरणले उपलब्ध गराउदा सेवा प्रदायकले सोको गलत प्रयोग गरेको पाइएमा प्राधिकरणले यथाशिघ्र Disconnect गरि सम्भौता रद्द गर्न सक्नेछ ।
- (३) प्राधिकरणको आवश्यकता अनुसार माग भएका विद्युत महशुल संकलन सम्बन्धी विवरणहरु सेवा प्रदायकले यथाशिघ्र उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।

**(१०) Online Payment को सन्दर्भमा सेवा प्रदायकको काम, कर्तव्य:**

ग्राहकबाट विद्युतिय माध्यम (Online) मार्फत विद्युत महशुल संकलन कार्य गर्न गराउनको लागि सेवा प्रदायकको काम, कर्तव्य र दायित्व देहाय बमोजिम हुनेछ:



- (१) विद्युतिय माध्यम मार्फत विद्युत महशुल संकलन गर्ने कार्य गर्नु पूर्व यस कार्यविधिमा उल्लेख भए बमोजिम बैंक जमानत सहित प्राधिकरणसंग सम्झौता गरि गर्नु पर्नेछ ।
- (२) सेवा प्रदायक वा निजका एजेन्सीहरूले आफ्नो अधिकार क्षेत्रभन्दा बाहिर गई कार्य गरेमा, जालसाजी वा ठगी गरेमा, कारोवारको विवरण स्पष्ट नदेखाएमा, आय प्रणालीमा गलत डाटा प्रविष्टि गरेमा वा निजलाई जिम्मेवारी तोकिएको भन्दा अन्य कुराहरू गरि प्राधिकरण वा ग्राहकलाई क्षति वा हानि नोक्सानी हुने कार्य गरेमा त्यसको सम्पूर्ण दायित्व सेवा प्रदायकको हुनेछ । सो वापतको क्षतिपूर्ति सेवा प्रदायकले व्यहोर्नु पर्नेछ ।
- (३) सेवा प्रदायकले महशुल संकलन कार्य गर्दा गराउदा प्राधिकरणको आय डाटाको सुरक्षालाई उच्च प्राथमिकतामा राखी पर्याप्त सुरक्षा व्यवस्था मिलाई कार्य गर्नु पर्नेछ ।
- (४) विद्युत महशुल संकलन गर्दा ग्राहक सन्तुष्टिलाई उच्च प्राथमिकतामा राखि ग्राहकलाई असुविधा वा हानि नोक्सानी हुन नदिने गरी ग्राहकको हित सरक्षण गर्नु पर्नेछ । विद्युत महशुल संकलन कार्यमा ग्राहकको गुनासो तत्काल सम्बोधन गर्ने र सेवा प्रदायकको कारण कुनै ग्राहकलाई हानी नोक्सानि भई क्षतिपूर्तिको मागदावी गरि यस कार्यविधिको दफा २३(१) बमोजिम गठित समितिबाट क्षतिपूर्ति दिनु पर्ने ठहरिएमा सेवा प्रदायकले क्षतिपूर्ति दिनु पर्नेछ ।
- (५) विद्युत महशुल संकलनको कार्य गर्दा प्रचलित ऐन, नियम, विनियम, प्राधिकरणसंग भएको सम्झौता र प्राधिकरणबाट समय समयमा हुने निर्देशन वा परिपत्र बमोजिम महशुल संकलन कार्य गर्नु गराउनु पर्नेछ ।
- (६) प्राधिकरणका वितरण केन्द्रहरूको प्रयोगमा रहेको Revenue Accounting System र केन्द्रीय बिलिंग सर्भर बीच नेटवर्किंग गरी डाटा ट्रान्सफर्मर सम्बन्धी कार्यको व्यवस्थापन गर्न प्राधिकरणको सूचना प्रविधि सम्बद्ध टीमसंग समन्वय गरी कार्य गर्नु पर्ने छ ।
- (७) विद्युत महशुल संकलन कार्यका लागि नेटवर्कबाट उपलब्ध भएका तथ्यांकहरूको आधिकारिकता प्रमाणित गर्नका लागि अधिकार प्राप्त निकायबाट Digital Certificate लिनु पर्ने छ ।
- (८) सेवा प्रदायक वा निजका एजेन्सीहरूले आफ्नो सर्भर मार्फत प्राधिकरणको केन्द्रीय बिलिंग सर्भरमा एकीकृत गरिएका आय तथ्यांकबाट एक पटकमा एउटा मात्र ग्राहकको बिलिंग डाटा Query गरि विद्युत महशुल संकलन गर्ने कार्य गर्न व्यवस्था मिलाउनु पर्ने छ ।
- (९) सेवा प्रदायकबाट संकलित विद्युत महशुल रकम सोहीदिन प्राधिकरणले तोकेको बैंक खातामा ट्रान्सफर गरि प्रत्येक वितरण केन्द्रको विवरण वितरण केन्द्रवाइज प्राधिकरणको प्रधान कार्यालयमा र प्रत्येक ग्राहकको विवरण ग्राहकवाइज सम्बन्धित वितरण केन्द्रलाई दैनिक रूपमा उपलब्ध गराउनु पर्ने छ ।
- (१०) विद्युत महशुल संकलन कार्य गर्दा गराउदा आवश्यक पर्ने जनशक्ति, उपकरणहरू टेलिफोन, फ्याक्स, इन्टरनेट, कम्प्युटर, फोटोकपी मेशिन, फर्निचर, कागज कलम लगायतका मसलन्द सामग्रीहरूको व्यवस्था आफैले गर्नु पर्नेछ ।

- (११) विद्युत महशुल संकलन कार्य गर्दा गराउदा कुनै समस्या आएमा सम्बन्धित वितरण केन्द्र र महशुल संकलन व्यवस्थापन समितिसंग समन्वय वा सम्पर्क गरि प्राप्त निर्देशन अनुसार गर्नु पर्नेछ ।
- (१२) विद्युतीय माध्यम मार्फत विद्युत महशुल तिर्न बुझाउन ग्राहकलाई सुसुचित गर्न प्रचार प्रसार सम्बन्धी कार्यक्रम (Awareness Program) संचालन गर्ने गराउने ।
- (१३) विद्युत महशुल संकलन सम्बन्धमा समयसापेक्ष उपलब्ध प्रविधिको विवेकपूर्ण उपयोग गरि संकलन प्रणाली ग्राहक मैत्री बनाउँदै प्रभावकारीढंगले सेवा उपलब्ध गराउनु पर्नेछ ।
- (१४) प्राधिकरण तथा सेवा प्रदायक बीच भएको सम्झौता र प्राधिकरणले समय समयमा जारी गरेका निर्देशनहरु वा परिपत्र अनुरूप कार्य संचालन गर्नु पर्नेछ ।
- (१५) दफा १२ को अधिनमा रही ग्राहकबाट विद्युत महशुल संकलन गर्ने ।
- (१६) विद्युतिय माध्यम मार्फत ग्राहकबाट विद्युत महशुल संकलन गरी प्राधिकरणले तोकेको बैंक खातामा तोकिएको समय सिमा भित्र रकम जम्मा गर्ने र यस सम्बन्धमा यस कार्यविधिमा उल्लेखित कार्यहरुको अतिरिक्त प्राधिकरण र ग्राहकको हित अनुरूप आफ्नो जिम्मेवारी एवं दायित्वसंग सम्बन्धित अन्य आवश्यक कार्यहरु गर्ने ।

**(११) विवादको समाधान सम्बन्धि:**

- (१) विद्युतिय माध्यम मार्फत महशुल संकलन गर्ने गराउने कार्यका लागि प्राधिकरण र सेवा प्रदायक बीच भएको सम्झौता अनुसार कुनै पक्षले आफ्नो काम, कर्तव्य, जिम्मेवारी वा दायित्व निर्वाह नगरेको वा अन्य कुनै कारणले विवाद उत्पन्न भएमा सोको समाधानका लागि देहाय बमोजिम विवाद समाधान समिति गठन हुनेछ ।

(क)	संचालक समितिले तोकेको संचालक	अध्यक्ष
(ख)	उपकार्यकारी निर्देशक, वि.ग्रा.से. निर्देशनालय	सदस्य
(ग)	निर्देशक, कानून विभाग,	सदस्य
(घ)	सेवा प्रदायक संस्थाले नियुक्त गरेको एक जना प्रतिनिधि	सदस्य
(ङ)	संस्थात वित्तिय विभाग, निर्देशक	सदस्य सचिव

- (२) विवाद समाधान समितिले आफ्नो बैठक सम्बन्धी कार्यविधि आफैले व्यवस्थित गर्नेछ ।
- (३) विवाद समाधान समितिले आवश्यकतानुसार विशेषज्ञलाई आमन्त्रण गर्न सक्ने छ ।
- (४) विवाद समाधान समितिको निर्णय अन्तिम हुनेछ ।