

Government of Bihar
Energy Department

Notification

Letter No.: प्र02/बोर्ड विविध-25/2011- 17

Patna, dated - 01.09.2026

Under State Business Reforms Action Plan (SBRAP) 2026, **Reform No. 60** provides for the following :-

Discoms to notify customers of planned outages (maintenance and load shedding) for next month in advance and should notify planned outages via email/SMS/WhatsApp and update an online calendar.

In compliance to **Reform No. 60** under SBRAP-2026, Bihar DISCOMs (NBPDCCL & SBPDCL) have provision for **advance notification** of all **planned outages** (maintenance and load shedding) with online outage calendar for the upcoming month, done through **multiple channels**: such as :-

- SMS alerts to registered consumers
- WhatsApp messages (where mobile number is registered)
- Other public domains

A Standard Operating Procedure (SOP) specifying outage planning cycle, minimum notice period, reschedule/change alerts, subscriber management, and compliance with TRAI/IT rules, is also enclosed herewith as Annexure -1.

This is issued with the approval of the competent authority.

Yours faithfully,

Sd/-

(Sudha Gupta)
Joint Secretary

Memo No-प्र02/बोर्ड विविध-25/2011-

Patna, dated-

Copy forwarded to Officer-in-Charge, E-Gazette Cell, Finance Department, Bihar, Patna for publication of Bihar Gazette (through IT Manager, Energy Department, Bihar, Patna). He is requested to kindly provide 200 (two hundred) copies of the published gazette to Energy Department, Bihar, Patna

Sd/-

Joint Secretary

Memo No-प्र02/बोर्ड विविध-25/2011-

Patna, dated-

Copy forwarded to Secretary, Ministry of Power, Government of India, New Delhi/Secretary, Ministry of New and Renewable Energy, Government of India, New Delhi for information and necessary action.

Sd/-

Joint Secretary

Memo No-प्र02/बोर्ड विविध-25/2011-

Patna, dated-

Copy forwarded to Accountant General (Accounts & Entitlement), Bihar, Veerchand Patel Path, Patna for information and necessary action

Sd/-

Joint Secretary

Memo No-प्र02/बोर्ड विविध-25/2011-

4484

Patna, dated -

01.09.2026

Copy forwarded to Principal Secretary to Governor/Principal Secretary to Hon'ble Chief Minister, Bihar, Patna/Principal Private Secretary to Hon'ble Minister, Energy Department/ Principal Private Secretary to Chief Secretary, Bihar/Additional Chief Secretary/Principal Secretary/Secretary, All Departments, Bihar, Patna/All Department Heads, Bihar, Patna/Deputy Secretary, Energy Department, Bihar, Patna/ Chairman-cum-Managing Director, Bihar State Power (Holding) Company Ltd., Patna/ Managing Director, North Bihar Power Distribution Company Ltd. Patna/Managing Director, South Bihar Power Distribution Company Ltd. Patna/ Managing Director, Bihar State Power Transmission Company Ltd. Patna/Managing Director, Bihar State Power Generation Company Ltd., Patna/Managing Director, Bihar State Hydroelectric Power Corporation, Patna/Director, Breda, Patna and IT Manager, Energy Department, Bihar, Patna for information and necessary action.

Joint Secretary

Annexure-1

(SOP) (SBRAP Reform 60)

SOP for advance Notification of Planned outages

1. Objective

This Standard Operating Procedure (SOP) defines the process for advance notification of planned outages to consumers, in compliance with **Reform No. 60** of the Business Reforms Action Plan (BRAP) 2026.

The reform requires DISCOMs to *"notify customers of planned outages (maintenance and load shedding) for next month in advance and should notify planned outages via email/SMS/WhatsApp and update an online calendar."*

The objective is to ensure predictability of electricity supply, enable customer preparedness, and strengthen transparency and accountability in outage management.

2. Scope

This SOP applies to:

- North Bihar Power Distribution Company Limited (NBPDC)
- South Bihar Power Distribution Company Limited (SBPDCL)

3. Classification of Outages

Type	Description	Notification Timeline
Planned Maintenance	Pre-scheduled shut-down for maintenance/upgradation	At least one day before outage
Load Shedding	Dynamic due to real-time power availability	As soon as schedule is finalized

4. Roles and Responsibilities

Role	Responsibility
Chief Engineer (O&M)	Overall oversight and compliance of advance notification
ESE (Supply)	Monitoring and review of outage notifications and compliance reports
EEE/AEE/JEE (Supply)	Entry/ Preparation of monthly maintenance schedule

5. Advance Notification Process

Step	Activity
1	O&M Division prepares monthly maintenance schedule
2	Review and Approval of Schedule
3	Schedule uploaded on online outage calendar for SMS/Whatsapp alert/reminder to be sent to registered consumers
4	Calendar updated for any changes for SMS/Whatsapp alert/reminder to be sent to registered consumers

6. Online Outage Calendar Format

6.1 Calendar Display Fields

Field	Description	Mandatory
Division / Circle	Area of outage	Yes
Feeder / Area	Specific feeder or locality affected	Yes
Date of Outage	Scheduled date	Yes
Start Time	Scheduled start time	Yes
End Time	Scheduled end time	Yes
Reason for Outage	Maintenance / Load Shedding / Upgradation / Other	Yes
Status	Scheduled / Ongoing / Completed / Cancelled	Yes
Last Updated	Timestamp of last update	Yes

7. Escalation and Accountability Framework

7.1 Escalation Levels

Level	Authority	Timeline for Resolution
Level 1	Superintending Engineer, ESC	24 hours
Level 2	Chief Engineer (O&M)	48 hours
Level 3	Director Operation	72 hours

7.2 Penalties for Non-Compliance

Penal action may be taken for delayed and non-notification of the outages.

Note: For load shedding, where advance notification is not technically feasible, no penalty shall be imposed, provided SMS/WhatsApp alerts are sent as soon as the schedule is known.

8. Language: Language of reporting shall be English/ Hindi.

9. TRAI/IT rules: All commercial communications sent to consumers via SMS/WhatsApp, be in strict compliance with the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations (TCCCPR) issued by the Telecom Regulatory Authority of India (TRAI) and other applicable IT rules.

बिहार सरकार

ऊर्जा विभाग

अधिसूचना

सं०:- प्र०२/बोर्ड विविध-२५/११-

17

/पटना, दिनांक:- ०१.०९.२०२६

राज्य व्यापार सुधार कार्ययोजना (SBRAP) 2026 के अंतर्गत सुधार संख्या-60 में निम्नलिखित का प्रावधान है:-

“विद्युत वितरण कंपनियों (DISCOMs) ग्राहकों को अगले माह के लिए नियोजित व्यवधानों (अनुरक्षण एवं लोड शेडिंग) की अग्रिम सूचना देंगे तथा नियोजित व्यवधानों की सूचना ई-मेल/एसएमएस/व्हाट्सएप के माध्यम से देंगे और एक ऑनलाईन कैलेंडर अद्यतन करेंगे।”

SBRAP 2026 के अंतर्गत सुधार संख्या-60 के अनुपालन में, बिहार की वितरण कंपनियों (एन०बी०पी०डी०सी०एल० एवं एस०बी०पी०डी०सी०एल०) ने आगामी माह के लिए ऑनलाईन व्यवधान कैलेंडर के साथ सभी नियोजित व्यवधानों (अनुरक्षण और लोड शेडिंग) की अग्रिम सूचना की व्यवस्था की है, जो निम्नलिखित माध्यमों से की जाती है:-

- पंजीकृत उपभोक्ताओं को एसएमएस अलर्ट
- व्हाट्सएप संदेश (जहाँ मोबाइल नंबर पंजीकृत है)
- अन्य सार्वजनिक डोमेन

व्यवधान योजना चक्र, न्यूनतम सूचना अवधि, पुनर्निर्धारण/परिवर्तन अलर्ट, अभिदाता प्रबंधन तथा TRAI/IT नियमों के अनुपालन को निर्दिष्ट करने वाली एक मानक संचालन प्रक्रिया (SOP) परिशिष्ट-1 के रूप में संलग्न है।

इस पर सक्षम प्राधिकार का अनुमोदन प्राप्त है।

बिहार राज्यपाल के आदेश से,

ह०/-

(सुधा गुप्ता),

सरकार के संयुक्त सचिव।

ज्ञापांक:-प्र०२/बोर्ड विविध-२५/११-

/पटना, दिनांक:-

प्रतिलिपि:-प्रभारी पदाधिकारी, ई-गजट कोषांग, वित्त विभाग, बिहार, पटना को बिहार राजपत्र के प्रकाशनार्थ (आई०टी० मैनेजर, ऊर्जा विभाग, बिहार, पटना के माध्यम से) प्रेषित। उनसे अनुरोध है कि प्रकाशित गजट की 200 (दो सौ) प्रतियाँ, ऊर्जा विभाग, बिहार, पटना का उपलब्ध कराने की कृपा करें।

ह०/-

सरकार के संयुक्त सचिव।

ज्ञापांक:-प्र०२/बोर्ड विविध-२५/११-

/पटना, दिनांक:-

प्रतिलिपि:-सचिव, विद्युत मंत्रालय, भारत सरकार, नई दिल्ली/सचिव, नवीन एवं नवीकरणीय ऊर्जा मंत्रालय, भारत सरकार, नई दिल्ली को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित।

ह०/-

सरकार के संयुक्त सचिव।

ज्ञापांक:—प्र02/बोर्ड विविध-25/11—

/पटना, दिनांक:—

प्रतिलिपि:—महालेखाकार (ले0 एवं हक), बिहार, वीरचन्द पटेल पथ, पटना को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित।

ह0/—

सरकार के संयुक्त सचिव।

ज्ञापांक:—प्र02/बोर्ड विविध-25/11—

4484

/पटना, दिनांक:— 01.09.2026

प्रतिलिपि:—राज्यपाल के प्रधान सचिव/माननीय मुख्यमंत्री, बिहार, पटना के सचिव/माननीय मंत्री, ऊर्जा के आप्त सचिव/मुख्य सचिव, बिहार के प्रधान आप्त सचिव/अपर मुख्य सचिव/प्रधान सचिव/सचिव, सभी विभाग, बिहार, पटना/सभी विभागाध्यक्ष, बिहार, पटना/उप सचिव, ऊर्जा विभाग, बिहार, पटना/अध्यक्ष—सह—प्रबंध निदेशक, बिहार स्टेट पावर (हो0) कं0 लि0/प्रबंध निदेशक, साउथ बिहार पावर डिस्ट्रीब्यूशन कं0 लि0, पटना/प्रबंध निदेशक, नॉर्थ बिहार पावर डिस्ट्रीब्यूशन कं0 लि0, पटना/प्रबंध निदेशक, बिहार स्टेट पावर ट्रांसमिशन कं0 लि0, पटना/प्रबंध निदेशक, बिहार स्टेट पावर जेनरेशन कं0 लि0, पटना प्रबंध निदेशक, बिहार राज्य जल विद्युत निगम, पटना/निदेशक, ब्रेडा एवं आई0टी0 मैनेजर, ऊर्जा विभाग, पटना को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित।

सरकार के संयुक्त सचिव।

परिशिष्ट-1

मानक संचालन प्रक्रिया (SOP) (SBRAP Reform 60)

नियोजित विद्युत व्यवधानों की अग्रिम सूचना हेतु प्रक्रिया

1. उद्देश्य (Objective)

यह मानक संचालन प्रक्रिया (SOP) व्यवसाय सुधार कार्ययोजना (BRAP) 2026 के सुधार संख्या-60 के अनुपालन में उपभोक्ताओं को नियोजित व्यवधानों की अग्रिम सूचना हेतु प्रक्रिया को परिभाषित करती है।

यह सुधार विद्युत वितरण कंपनियों (DISCOMs) ग्राहकों को अगले माह के लिए नियोजित व्यवधानों (अनुरक्षण एवं लोड शेडिंग) की अग्रिम सूचना देने और ई-मेल/एसएमएस/व्हाट्सएप के माध्यम से सूचित करने तथा एक ऑनलाईन कैलेंडर अद्यतन करने का निर्देश देता है।

इसका उद्देश्य विद्युत आपूर्ति की पूर्वानुमेयता सुनिश्चित करना, उपभोक्ताओं को तैयार रहने में सक्षम बनाना तथा व्यवधान प्रबंधन में पारदर्शिता और जवाबदेही को मजबूत करना है।

2. कार्यक्षेत्र (Scope)

यह SOP निम्नलिखित पर लागू होती है:-

- नॉर्थ बिहार पावर डिस्ट्रीब्यूशन कंपनी लिमिटेड (NBPDC)
- साउथ बिहार पावर डिस्ट्रीब्यूशन कंपनी लिमिटेड (SBPDCL)

3. व्यवधानों का वर्गीकरण (Classification of Outages)

प्रकार (Type)	विवरण (Description)	सूचना समय-सीमा (Notification Timeline)
नियोजित अनुरक्षण (Planned Maintenance)	अनुरक्षण/उन्नयन हेतु पूर्व-निर्धारित शट-डाउन	व्यवधान से कम से कम एक दिन पहले
लोड शेडिंग (Load Shedding)	परिवर्तनशील विद्युत उपलब्धता तथा खपत पर निर्भर	जैसे ही समय सारणी अंतिम रूप से निर्धारित हो जाए

4. भूमिकाएँ एवं उत्तरदायित्व (Roles and Responsibilities)

भूमिका (Role)	उत्तरदायित्व (Responsibilities)
मुख्य अभियंता (संचालन एवं संपोषण)	अग्रिम सूचना के समग्र पर्यवेक्षण एवं अनुपालन
विद्युत अधीक्षण अभियंता (आपूर्ति)	व्यवधान सूचनाओं एवं अनुपालन रिपोर्टों की निगरानी एवं समीक्षा
विद्युत कार्यपालक अभियंता/सहायक विद्युत अभियंता/कनीय विद्युत अभियंता (आपूर्ति)	मासिक अनुरक्षण अनुसूची का प्रविष्टि/तैयारी

5. अग्रिम सूचना प्रक्रिया (Advance Notification Process)

चरण (Step)	क्रियाकलाप (Activity)
1	संचालन एवं संपोषण विभाग द्वारा मासिक अनुरक्षण समय सारणी तैयार करना
2	समय सारणी की समीक्षा एवं स्वीकृति
3	समय सारणी को ऑनलाइन व्यवधान कैलेंडर पर अपलोड किया जाना तथा पंजीकृत उपभोक्ताओं को एसएमएस/व्हाट्सएप अलर्ट/रिमाइंडर भेजना
4	किसी भी परिवर्तन हेतु कैलेंडर को अद्यतन किया जाना तथा पंजीकृत उपभोक्ताओं को एसएमएस/व्हाट्सएप अलर्ट/रिमाइंडर भेजना

6. ऑनलाइन व्यवधान कैलेंडर प्रारूप (Online Outage Calendar Format)

6. 1 कैलेंडर प्रदर्शन क्षेत्र (Calendar Display Fields)

क्षेत्र (Field)	विवरण (Description)	अनिवार्य (Mandatory)
प्रभाग/मंडल (Division/Circle)	व्यवधान का क्षेत्र	हाँ
फीडर/क्षेत्र (Feeder/Area)	प्रभावित विशिष्ट फीडर या इलाका	हाँ
व्यवधान की तिथि (Date of Outage)	निर्धारित तिथि	हाँ
प्रारंभ समय (Start Time)	निर्धारित प्रारंभ समय	हाँ
समाप्ति समय (End Time)	निर्धारित समाप्ति समय	हाँ
व्यवधान का कारण (Reason for Outage)	रख-रखाव/लोड शेडिंग/उन्नयन/अन्य	हाँ
स्थिति (Status)	निर्धारित/प्रक्रियाधीन/पूर्ण/स्थगित	हाँ
अंतिम अद्यतन (Last Updated)	अंतिम अद्यतन का समय अंकन	हाँ

7. प्रोत्कर्षण एवं जवाबदेही ढाँचा (Escalation and Accountability Framework)

7.1 प्रोत्कर्षण स्तर (Escalation Levels)

स्तर (Level)	प्राधिकार (Authority)	समाधान हेतु समय-सीमा (Timeline for Resolution)
स्तर 1 (Level 1)	विद्युत अधीक्षण अभियंता (आपूर्ति)	24 घंटे
स्तर 2 (Level 2)	मुख्य अभियंता (संचालन एवं संपोषण)	48 घंटे
स्तर 3 (Level 3)	निदेशक (संचालन)	72 घंटे

7.2 अनुपालन न करने पर दंड (Penalties for Non-Compliance)

व्यवधानों की सूचना प्रदान करने में विलंब एवं सूचना उपलब्ध न कराये जाने के लिए दंडात्मक कार्रवाई की जा सकती है।

नोट:—लोड शेडिंग के लिए, जहाँ अग्रिम सूचना तकनीकी रूप से संभव नहीं है, कोई दंड नहीं लगाया जाएगा, बशर्ते कि लोड शेडिंग का समय सारणी ज्ञात होते ही एसएमएस/व्हाट्सएप अलर्ट भेज दिए जाएँ।

8. रिपोर्टिंग की भाषा: रिपोर्टिंग की भाषा अंग्रेजी/हिन्दी होगी।

9. **TRAI/IT** नियम: उपभोक्ताओं को एसएमएस/व्हाट्सएप के माध्यम से भेजे जाने वाले सभी व्यावसायिक संचार, दूरसंचार विनियामक प्राधिकार (TRAI) द्वारा जारी दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक प्राथमिकता विनियम (TCCCPR) तथा अन्य लागू IT नियमों के सख्त अनुपालन में होंगे।

IT

1
2
3
4
5