

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವೇದಿಕೆ ಮತ್ತು ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರು

ಕರ್ನಾಟಕ ರಾಜ್ಯದ ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿವಾರಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ, ಕೆ.ವಿ.ನಿ.ಆಯೋಗವು ಕರ್ನಾಟಕ ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ ಆಯೋಗ (ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವೇದಿಕೆ ಮತ್ತು ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರು) ನಿಬಂಧನೆಗಳು, 2004 ಎಂಬ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಿ, ಅದಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳನ್ನು ಮಾಡಿದೆ.

ಈ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಉದ್ದೇಶ:

ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಕಾಪಾಡುವುದರೊಂದಿಗೆ ಒಂದು ಪ್ರತ್ಯೇಕ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ, ಆ ವೇದಿಕೆಗೆ ಹಾಗೂ ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರುರವರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿ ಶೀಘ್ರವಾಗಿ ಪರಿಹಾರ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೊಳಿಸುವುದು ಈ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ.

'ಗ್ರಾಹಕ' ಎಂದರೆ ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರರಿಂದ ತನ್ನ ಸ್ವಂತ ಬಳಕೆಗಾಗಿ ವಿದ್ಯುತ್ ಸರಬರಾಜು ಮಾಡಲ್ಪಟ್ಟ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ. ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವತಃ ವೇದಿಕೆಯ ಮುಂದೆ ಹಾಜರಾಗಬಹುದು ಹಾಗೂ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ನ್ಯಾಯವಾದಿಗಳನ್ನು ನೇಮಕ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಅವಶ್ಯಕತೆ ಇಲ್ಲ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗಿಲ್ಲ.

'ದೂರು' ಎಂದರೆ ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರರಿಂದ ಸರಬರಾಜು ಮಾಡಲ್ಪಟ್ಟ ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಕಾಯಿದೆಯ ಪರಿಚ್ಛೇದ 126ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿರುವಂತೆ ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿಯ ಅನಧಿಕೃತ ಬಳಕೆ, ಕಾಯಿದೆಯ ಪರಿಚ್ಛೇದ 135ರಿಂದ 139ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿರುವಂತೆ ಅಪರಾಧ ಮತ್ತು ದಂಡಗಳು, ಹಾಗೂ ಕಾಯಿದೆಯ ಪರಿಚ್ಛೇದ 161ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿರುವಂತೆ ವಿದ್ಯುತ್ ವಿತರಣೆ, ಸರಬರಾಜು ಅಥವಾ ಬಳಕೆಯಲ್ಲಿ ಉಂಟಾದ ಅಪಘಾತ, ಇವುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಗ್ರಾಹಕನಿಂದ ಸಲ್ಲಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಯಾವುದೇ ಅಹವಾಲು.

'ದೂರುದಾರ' ಎಂದರೆ ವಿದ್ಯುತ್ ಸರಬರಾಜು ಪಡೆಯುತ್ತಿರುವ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕ, ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಧಿಕೃತಗೊಂಡ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಗಳ ಅಧಿನಿಯಮ, 1956 ಅಥವಾ ಸೊಸೈಟಿಗಳ ನೋಂದಣಿ ಅಧಿನಿಯಮ ಅಥವಾ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನಿನಂತೆ ನೋಂದಣಿಯಾದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಘ.

'ವೇದಿಕೆ' ಬಿ.ವಿ.ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕಾಗಿ, ತನ್ನ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯೊಳಗೆ ಒಳಪಡುವ ಬೆಂಗಳೂರು ನಗರ, ಬೆಂಗಳೂರು ಗ್ರಾಮೀಣ, ರಾಮನಗರ, ಕೋಲಾರ, ಚಿಕ್ಕಬಳ್ಳಾಪುರ, ತುಮಕೂರು, ದಾವಣಗೆರೆ ಮತ್ತು ಚಿತ್ರದುರ್ಗ ಜಿಲ್ಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ. ವೇದಿಕೆಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ದೂರು/ಅಹವಾಲು ನಿಗದಿತ ನಮೂನೆ(ನಮೂನೆ-ಎ)ಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಇರತಕ್ಕದ್ದು.

ವೇದಿಕೆಯು ಕನಿಷ್ಠ 15 ದಿನಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ ಸಭೆ ಸೇರತಕ್ಕದ್ದು.

ವೇದಿಕೆಯ ರಚನೆ:

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವೇದಿಕೆಯು ಮೂವರು ಸದಸ್ಯರನ್ನೊಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ಎ) ಹುದ್ದೆಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ದರ್ಜೆಯಾಗಿರದ ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರರ ಅಧಿಕಾರಿಯು ವೇದಿಕೆಯ ಅಧ್ಯಕ್ಷರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ಎ) ಹುದ್ದೆಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ದರ್ಜೆಯಾಗಿರದ ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರರ ಅಧಿಕಾರಿಯು ವೇದಿಕೆಯ ಸದಸ್ಯರಲ್ಲೊಬ್ಬರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ವಿದ್ಯುತ್ ಕ್ಷೇತ್ರ/ಗ್ರಾಹಕ ವ್ಯವಹರಣೆಯಲ್ಲಿ ನುರಿತ ಪಾಂಡಿತ್ಯವಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಪೈಕಿ ಒಬ್ಬರನ್ನು ಕ.ವಿ.ನಿ.ಆಯೋಗವು ಮೂರನೆಯ ಸದಸ್ಯರನ್ನಾಗಿ ನೇಮಕ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಕ.ವಿ.ನಿ.ಆಯೋಗ(ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವೇದಿಕೆ) ಉಪ ನಿಬಂಧನೆ 3.2ರ ಕಲಮು(ಸಿ)ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕ.ವಿ.ನಿ.ಆಯೋಗದಿಂದ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಮೂರನೆಯ ಸದಸ್ಯರು, ಕ.ವಿ.ನಿ.ಆಯೋಗ ನಿಬಂಧನೆಗಳು, 2007ರ ನಿಬಂಧನೆ 3.6ರ ಕಲಮು (i) ರಿಂದ (vi) ರ ನಿಯಮಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅನರ್ಹತೆಗೊಳ್ಳದ ಹೊರತು ಮೂರು ವರ್ಷಗಳ ಅವಧಿಗೆ ಕಚೇರಿಯ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರರು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸುವ ಸಂಭಾವನೆಯನ್ನು ಈ ಸದಸ್ಯರಿಗೆ ಪಾವತಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ವೇದಿಕೆಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಆಲಿಸಿ ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಳಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಸದಸ್ಯರು ಆಂತಿಕ-ಕಾಲಾವಧಿಗೆ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ವೇದಿಕೆಯ ಕಾರ್ಯಕಲಾಪಗಳನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ನಡೆಸಿ, ವೇದಿಕೆಯ ತೀರ್ಪಿನ ಆದೇಶವನ್ನು ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಮತ್ತು ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಬೇಕು.

'ಆದೇಶ': ದೂರು ದಾಖಲೆಯಾದ ಗರಿಷ್ಠ ಅರವತ್ತು (60) ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ವೇದಿಕೆಯು ಆದೇಶ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು, ಮತ್ತು ವೇದಿಕೆಯಿಂದ ನೀಡಲ್ಪಟ್ಟ ಆದೇಶವನ್ನು ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರರು ಪಾಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರು: ವೇದಿಕೆಯ ಆದೇಶ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ, ದೂರುದಾರರು ನಮೂನೆ-ಬಿಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರು ರವರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವಲ್ಲಿ ಉಂಟಾಗಿರಬಹುದಾದ ವಿಳಂಬವನ್ನು ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರು ತನ್ನ ವಿವೇಚನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದಾಗಿದೆ.

ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರು ಎಂದರೆ ಯಾರು?

ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ವ್ಯವಹರಣೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸಲು ಕರ್ನಾಟಕ ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ ಆಯೋಗವು ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರು ಎಂಬ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಿ ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸಿದೆ. ಇಡೀ ಕರ್ನಾಟಕ ರಾಜ್ಯಕ್ಕೆ ಒಬ್ಬರು ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರು ಇರುತ್ತಾರೆ.

ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರುರವರ ವಿಳಾಸ, ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ, ಇ-ಮೈಲ್ ವಿಳಾಸದ ವಿವರವನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರು
ಕರ್ನಾಟಕ ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ ಆಯೋಗ
ನಂ.16 ಸಿ-1, ಮಿಲ್ಲರ್ ಟ್ಯಾಂಕ್ ಬೆಡ್ ಏರಿಯಾ,
(ಚೈನ್ ಆಸ್ಟ್ರೆ ಹಿಂಭಾಗ), ವಸಂತನಗರ,
ಬೆಂಗಳೂರು-560 052.

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ : 91-080-41692617

ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ : 080-41692617,

ಇ-ಮೈಲ್: ombkar@gmail.com

ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರುರವರ ಕರ್ತವ್ಯಗಳು:

ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರುರವರು, ವೇದಿಕೆಯ ಆದೇಶದ ವಿರುದ್ಧದ ಮನವಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿ ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರ ನಡುವೆ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಮತ್ತು ರಾಜಿ ಸಂಧಾನದ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಳಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.

ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರು ಮನವಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಎರಡು(2) ತಿಂಗಳುಗಳೊಳಗೆ ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಮುಗಿಸಿ ಸೂಕ್ತ ಆದೇಶವನ್ನು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.

ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರು ಮಾಡುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಆದೇಶವು ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಆದೇಶವಾಗಬೇಕು.

ಆದೇಶದ ಪಾಲನೆಗಾಗಿ, ಅದರ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಮತ್ತು ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರು ಮನವಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಆಧಾರ:

ಈ ಮುಂದಿನ ಕಾರಣಗಳಿಗಾಗಿ ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರು ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ:

- ದೂರು ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಕಾರಣದ್ದಾಗಿದ್ದರೆ, ಕೆರಳಿಸುವಂತದ್ದಾಗಿದ್ದರೆ ಹಾಗೂ ಸಮಾಧಾನಕರವಾಗಿರುವಂತದ್ದಾಗಿದ್ದರೆ.
- ದೂರು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣದಿಂದ ಇರದಿದ್ದರೆ.
- ದೃಢಪ್ರಯತ್ನರಹಿತವಾಗಿದ್ದು ದೂರುದಾರರು ಯುಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ.
- ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತೊಂದರೆಯಾಗದಿದ್ದರೆ, ಹಾನಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ನೋಟಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟವಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಡುಬಂದರೆ.

ಆದೇಶ ನೀಡಲು ಕಾಲಮಿತಿ:

ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರು, ಮನವಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಎರಡು(2)ತಿಂಗಳುಗಳೊಳಗೆ, ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಮುಗಿಸಿ ಸೂಕ್ತ ಆದೇಶವನ್ನು ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.

ಎರಡು ತಿಂಗಳುಗಳ ಒಳಗೆ ಆದೇಶವನ್ನು ನೀಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ವಿಳಂಬದ ಕಾರಣವನ್ನು ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರು ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರು ಆದೇಶದ ಪಾಲನೆ:

ವಿತರಣ ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರರು ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರುರವರ ಆದೇಶಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು.

ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರುರವರಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರುವ ನಮೂನೆ:

ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರುರವರಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ನಮೂನೆ "ಬಿ" ಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದ್ದು, ಈ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಕ.ವಿ.ನಿ.ಆಯೋಗದ ಜಾಲತಾಣ <https://karunadu.karnataka.gov.in/kerc> ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವಿದ್ಯುತ್ ಸರಬರಾಜು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದಾಗಿದೆ.

ದೂರು/ಅಹವಾಲನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸರಳ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಹಾಗೂ ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುವಿಕೆ

- ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರರ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ಅಹವಾಲು ತೃಪ್ತಿದಾಯಕವಾಗಿ ನಿವಾರಣೆಯಾಗದಿದ್ದ ಪ್ರಕರಣದಲ್ಲಿ, ದೂರುದಾರರು ತಮ್ಮ ಅಹವಾಲನ್ನು ವೇದಿಕೆಗೆ ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುವಿಕೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಸುಲಭ ಹಾಗೂ ಸರಳವಾಗಿವೆ.
- ವೇದಿಕೆಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರತಿ ಅಹವಾಲಿನ ಅರ್ಜಿಯು ಬರವಣಿಗೆ ಮೂಲಕ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರುವ ನಮೂನೆ-ಎ ಯಲ್ಲಿರತಕ್ಕದ್ದು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವೇದಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಅಹವಾಲನ್ನು ಸಮರ್ಥಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರತ್ಯೇಕ ನ್ಯಾಯವಾದಿಗಳನ್ನು ನೇಮಕ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಅವಶ್ಯಕತೆ ಇಲ್ಲ.
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರು/ಅಹವಾಲಿನ ಕಾರ್ಯಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಿಗಾಗಿ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗಿಲ್ಲ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಪ್ರಕರಣದ ಆಲಿಕೆಗಾಗಿ ತಾವೇ ಖುದ್ದಾಗಿ ಹಾಜರಿರಬಹುದು ಅಥವಾ ತಮ್ಮ ಪರವಾಗಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯನ್ನು ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಬಹುದು.
- ದೂರು/ಅಹವಾಲನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 60 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಸರಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಮೂಲಕ ತೀರ್ಪನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಆಲಿಕೆಯು 15 ದಿನಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ ನಡೆಯುತ್ತದೆ.
- ವೇದಿಕೆಯ ಕಾರ್ಯಕಲಾಪಗಳನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ತೀರ್ಪನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿ, ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆ ವೇದಿಕೆಯ ಆದೇಶದ ವಿರುದ್ಧ ಮನವಿ:

- ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವೇದಿಕೆಯು ನೀಡುವ ಆದೇಶದಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರುದಾರರು ನೊಂದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಆ ಆದೇಶ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರುರವರಿಗೆ ಅಂತಹ ಆದೇಶದ ವಿರುದ್ಧ “ನಮೂನೆ-ಬಿ”ಯಲ್ಲಿ ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಂಬಂಧವಾಗಿ ಕಂದಾಯ ಜಿಲ್ಲೆ ಅಧ್ಯಕ್ಷರು, ಬಿ.ವಿ.ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನಗೊಳಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಸದಸ್ಯರು, ಕ.ವಿ.ನಿ.ಆಯೋಗದಿಂದ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನಗೊಳಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಸದಸ್ಯರು, ವೇದಿಕೆಯ ಕೇಂದ್ರ ಸ್ಥಳದ ವಿಳಾಸದ ವಿವರ:

| ರವಿನ್ಯೂ ಜಿಲ್ಲೆಯ ಹೆಸರು | ವೇದಿಕೆಯ ಅಧ್ಯಕ್ಷರು | ಬಿ.ವಿ.ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನಗೊಳಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಸದಸ್ಯರು | ಕ.ವಿ.ನಿ.ಆಯೋಗದಿಂದ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನಗೊಳಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಸದಸ್ಯರು | ವೇದಿಕೆಯ ವಿಳಾಸ |
|-----------------------|--|---|---|---|
| ಬೆಂಗಳೂರು ನಗರ | ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ಎ) ಪಶ್ಚಿಮ ವೃತ್ತ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ ಮೊಬೈಲ್: 9449847999 | ಉಪ ಲೆಕ್ಕ ನಿಯಂತ್ರಣಾಧಿಕಾರಿ, ಪಶ್ಚಿಮ ವೃತ್ತ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ. ಮೊಬೈಲ್:9449877272 | ಶ್ರೀ ಕೆ.ಎಸ್. ಮಲ್ಲಪ್ಪ ಗೌಡ ಬೆಂಗಳೂರು ಮೊಬೈಲ್:9448084539 | ಪಶ್ಚಿಮ ವೃತ್ತ ಕಚೇರಿ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ, ಸಿ.ಎ. ನಿವೇಶನ ಸಂಖ್ಯೆ 05, ಪಶ್ಚಿಮ ಕಾರ್ಡ್ ರಸ್ತೆ, 3ನೇ ಹಂತ, ಭೀಮಜ್ಯೋತಿ, ಎಚ್.ಬಿ.ಸಿ.ಎಸ್. ಬಡಾವಣೆ, ಕಾರ್ಡ್ ರೋಡ್ ಆಸ್ಪತ್ರೆ ಪಕ್ಕ, ಬಸವೇಶ್ವರನಗರ, ಬೆಂಗಳೂರು-560079. ದೂರವಾಣಿ: 080 - 23225161 ಅಂಚೆ ಪೆಟ್ಟಿಗೆ ಸಂಖ್ಯೆ: 7906 |
| ಬೆಂಗಳೂರು ಗ್ರಾಮೀಣ | ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ಎ) ಪೂರ್ವ ವೃತ್ತ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ ಮೊಬೈಲ್: 9449877999 | ಉಪ ಲೆಕ್ಕ ನಿಯಂತ್ರಣಾಧಿಕಾರಿ , ಪೂರ್ವ ವೃತ್ತ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ. ಮೊಬೈಲ್:9449844865 | ಶ್ರೀ ಬಿ. ಭಗವಾನ್, ಬೆಂಗಳೂರು ಮೊಬೈಲ್:9448046184 | # 232, 5ನೇ ಮುಖ್ಯ ರಸ್ತೆ, 3ನೇ ಕ್ರಾಸ್ ಹೆಚ್.ಆರ್.ಬಿ.ಆರ್ ಲೇಔಟ್ , ಬಾಣಸವಾಡಿ ಟ್ರಾಫಿಕ್ ಪೊಲೀಸ್ ಠಾಣೆ ಪಕ್ಕ, 2ನೇ ಬ್ಲಾಕ್ ಬಾಣಸವಾಡಿ, ಕಲ್ಯಾಣ ನಗರ, ಬೆಂಗಳೂರು-560 051. ದೂರವಾಣಿ: 080 - 22863433 |
| ರಾಮನಗರ | ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ಎ) ರಾಮನಗರ ವೃತ್ತ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ ಮೊಬೈಲ್: 9449841655 | ಉಪ ಲೆಕ್ಕ ನಿಯಂತ್ರಣಾಧಿಕಾರಿ , ರಾಮನಗರ ವೃತ್ತ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ. ಮೊಬೈಲ್: 9449841658 | ಶ್ರೀ ಗಂಗಾಧರಯ್ಯ ರಾಮನಗರ, ಮೊಬೈಲ್:9844785666 | ಟಿಟಿಎಂಸಿ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್ , ಕೆಂಗೇರಿ ಬೆಂಗಳೂರು-560 060 ದೂರವಾಣಿ: 080 - 28488718 ಅಂಚೆ ಪೆಟ್ಟಿಗೆ ಸಂಖ್ಯೆ: 6031 |

| | | | | |
|---------------|--|---|---|---|
| ಕೋಲಾರ | ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ಎ) ಕೋಲಾರ ವೃತ್ತ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ., ಮೊಬೈಲ್: 9448279008 | ಉಪ ಲೆಕ್ಕ ನಿಯಂತ್ರಣಾಧಿಕಾರಿ , ಕೋಲಾರ ವೃತ್ತ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ., ಮೊಬೈಲ್:9448279579 | ಶ್ರೀಮತಿ ಆರ್. ಸುಕನ್ಯ, ಕೋಲಾರ, ಮೊಬೈಲ್:9901071533 | ಕೋಲಾರ ವೃತ್ತ ಕಚೇರಿ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ., ಕೋಲಾರ ಮೈನ್ ರೋಡ್, ಕೋಲಾರ-563 101. ದೂರವಾಣಿ: 08152 - 220641/ 220642 ಅಂಚೆ ಪೆಟ್ಟಿಗೆ ಸಂಖ್ಯೆ:13 |
| ಚಿಕ್ಕಬಳ್ಳಾಪುರ | ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ಎ)(ಕಚೇರಿ) ಬೆಂಗಳೂರು ಗ್ರಾಮೀಣ ಕ್ಷೇತ್ರ ವಲಯ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ., ಮೊಬೈಲ್: 9448452103 | ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ಎ), ಚಿಕ್ಕಬಳ್ಳಾಪುರ ವಿಭಾಗ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ., ಮೊಬೈಲ್:9448279023 | ಶ್ರೀ ಕಾರ್ತಿಕ ಬಿ.ವೈ, ಚಿಕ್ಕಬಳ್ಳಾಪುರ, ಮೊಬೈಲ್:9880274342 | ಚಿಕ್ಕಬಳ್ಳಾಪುರ ವಿಭಾಗ ಕಚೇರಿ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ., ಜನರಲ್ ಪೋಸ್ಟ್ ಆಫೀಸ್ ಎದುರು, ಮೈನ್ ರೋಡ್, ಚಿಕ್ಕಬಳ್ಳಾಪುರ-562 101 ದೂರವಾಣಿ: 08156 - 272671 ಅಂಚೆ ಪೆಟ್ಟಿಗೆ ಸಂಖ್ಯೆ: 10 |
| ತುಮಕೂರು | ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ಎ) ತುಮಕೂರು ವೃತ್ತ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ., ಮೊಬೈಲ್: 9448279006 | ಉಪ ಲೆಕ್ಕ ನಿಯಂತ್ರಣಾಧಿಕಾರಿ, ತುಮಕೂರು ವೃತ್ತ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ., ಮೊಬೈಲ್:9448279582 | ಶ್ರೀ ಶಿವಶಂಕರ್ ಕೆ ತುಮಕೂರು, ಮೊಬೈಲ್:9880288830 | ತುಮಕೂರು ವೃತ್ತ ಕಚೇರಿ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ., ಶಿವಕುಮಾರಸ್ವಾಮಿ ವೃತ್ತ, ಕೋತಿತೋಪು ರಸ್ತೆ, ತುಮಕೂರು-572 102. ದೂರವಾಣಿ: 0816 - 2278599 ಅಂಚೆ ಪೆಟ್ಟಿಗೆ ಸಂಖ್ಯೆ: 108 |
| ದಾವಣಗೆರೆ | ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ಎ) ದಾವಣಗೆರೆ ವೃತ್ತ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ., ಮೊಬೈಲ್: 9448279094 | ಉಪ ಲೆಕ್ಕ ನಿಯಂತ್ರಣಾಧಿಕಾರಿ ದಾವಣಗೆರೆ ವೃತ್ತ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ., ಮೊಬೈಲ್:9448279581 | ಶ್ರೀ ಆರ್.ಮಂಜುನಾಥ್, ದಾವಣಗೆರೆ, ದೂರವಾಣಿ :08192- 231651/52 | ದಾವಣಗೆರೆ ವೃತ್ತ ಕಚೇರಿ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ., ಹದಡಿ ರಸ್ತೆ, ದಾವಣಗೆರೆ-577 002 , ದೂರವಾಣಿ: 08192 - 263616 ಅಂಚೆ ಪೆಟ್ಟಿಗೆ ಸಂಖ್ಯೆ: 226 |
| ಚಿತ್ರದುರ್ಗ | ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ಎ), (ಕಚೇರಿ) ಚಿತ್ರದುರ್ಗ ವಲಯ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ., ಮೊಬೈಲ್: 9448279580 | ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ಎ), ಚಿತ್ರದುರ್ಗ ವಿಭಾಗ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ., ಮೊಬೈಲ್:9448279014 | ಶ್ರೀ ಡಿ.ಎಸ್. ಸುರೇಶ್ ಬಾಬು ಚಿತ್ರದುರ್ಗ, ಮೊಬೈಲ್:9481723111 | ಚಿತ್ರದುರ್ಗ ವಿಭಾಗ ಕಚೇರಿ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ., ಡಿ.ಸಿ. ಕಚೇರಿ ಹಿಂಭಾಗ, ಚಿತ್ರದುರ್ಗ-577501 ದೂರವಾಣಿ: 08194 - 223125 ಅಂಚೆ ಪೆಟ್ಟಿಗೆ ಸಂಖ್ಯೆ: 26 |

ವೇದಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಇದರ ಕಾರ್ಯವ್ಯವಸ್ಥೆ:

ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರ ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯೊಳಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ವೇದಿಕೆಯ ಸದಸ್ಯರ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ, ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ವಾರ್ತಾ ಮಾಧ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಆಗಾಗ್ಗೆ ಪ್ರಕಟಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ದೂರುದಾರರು, ಅವರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕ್ರಮಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಉಚಿತವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೊಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರರು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವ ಬಿಲ್ಲಿನಲ್ಲಿ, ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರನ್ನು ಮೂರು ತಿಂಗಳುಗಳೊಳಗೆ ನಿವಾರಿಸದ ಕಾರಣ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಹ ದೂರನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದು ಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವೇದಿಕೆ ಹಾಗೂ ತದನಂತರ ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರವರ ಬಳಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದೆಂದು ಸೂಚಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ವೇದಿಕೆಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ:

ನೊಂದ ಗ್ರಾಹಕರು, ತಮ್ಮ ದೂರು, ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭದಲ್ಲಿ ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಧಿಕಾರಿಯವರಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಇದರೊಂದಿಗೆ ಒದಗಿಸಿರುವ **ಅನುಬಂಧ-1**ರಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಿರುವ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ಕ್ರಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರ ಅಥವಾ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಪರಿಹಾರ ದೊರಕದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವೇದಿಕೆಗೆ ದೂರು, ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ದೂರನ್ನು ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರರಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಮೂನೆ-ಎ ಪ್ರಕಾರದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಈ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಕವಿನಿ ಆಯೋಗದ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ <https://karunadu.karnataka.gov.in/kerc> ನಿಂದಲೂ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ವೇದಿಕೆಯು ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಅವುಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ದೂರುಗಳನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವ ಕ್ರಮ:

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆ ಮನವಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ವೇದಿಕೆಯು ಅದನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಅದರ ಪ್ರತಿಯೊಂದನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರ ಶಾಖೆಗೆ ರವಾನಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿಯಾಗಿ, ಆ ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಿಯು 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ತನ್ನ ಅಭಿಪ್ರಾಯವನ್ನು ವೇದಿಕೆಗೆ ಮಂಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಹೀಗೆ ಅಭಿಪ್ರಾಯವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ವೇದಿಕೆಯು ಸಂಬಂಧಿತ ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆಲಿಕೆಯನ್ನು ನಡೆಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಮುಂಗಡ ನೋಟೀಸನ್ನು ಜಾರಿ ಮಾಡಿ, ಆಲಿಕೆಯನ್ನು ನಡೆಸಿ ಗರಿಷ್ಠ 60 ದಿನಗಳ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ತನ್ನ ತೀರ್ಪನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಆಲಿಕೆಯ ದಿನದಂದು ಯಾವುದೇ ಪಕ್ಷಕಾರರು ಹಾಜರಾಗದಿದ್ದರೆ, ವೇದಿಕೆಯು ಪ್ರಕರಣದ ಅರ್ಹತೆಗನುಗುಣವಾಗಿ ತೀರ್ಪನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ವೇದಿಕೆಯು, ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಯ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಸಾಕ್ಷಿ ಅಥವಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೇಳಬಹುದಾಗಿದೆ. ವೇದಿಕೆಯು ನೀಡಿದ ತೀರ್ಪನ್ನು ಇಬ್ಬರೂ ಪಕ್ಷಕಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವೇದಿಕೆಯು ನೀಡಿದ ತೀರ್ಪನ್ನು ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರರು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ವೇದಿಕೆಯ ತೀರ್ಪಿನ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ತೀರ್ಪು ನೀಡಲ್ಪಟ್ಟ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೂವತ್ತು ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಆ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರು ರವರಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಕರ್ನಾಟಕ ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ ಆಯೋಗ (ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಹರಣೆಗಳು)

ನಿಯಮಾವಳಿಗಳು 2004

| ಸೇವೆಯ ಸ್ವರೂಪ | ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರುವ ಗರಿಷ್ಠ ಅವಧಿ | ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬ/ವಿಫಲಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಮೊತ್ತ |
|---|---|---|
| 1. ಸಾಮಾನ್ಯ ಫ್ಯೂಸ್ ದುರಸ್ತಿ ಎ) ಪಟ್ಟಣ ಮತ್ತು ನಗರಗಳು ಬಿ) ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶ | 6 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ | ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ವಿಫಲತೆಗೆ ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ವಿಫಲತೆಗೆ |
| 2. ತಂತಿ ತುಂಡಾದರೆ ಎ) ಪಟ್ಟಣ ಮತ್ತು ನಗರಗಳು ಬಿ) ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶ | 6 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ (ಕಂಬ ಮುರಿದಿದ್ದಲ್ಲಿ 10 ಗಂಟೆಗಳು) ಉಳಿದೆಲ್ಲಾ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ | ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ಬಾಧಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ಬಾಧಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ |
| 3. ವಿತರಣಾ ಪರಿವರ್ತಕದ ವಿಫಲತೆ ಎ) ಪಟ್ಟಣ ಮತ್ತು ನಗರಗಳು ಬಿ) ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶ | 24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ 72 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ | ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ಬಾಧಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ಬಾಧಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ |
| 4. ವೋಲ್ಟೇಜು ಏರಿಳಿತಗಳು 1. ಕಾರ್ಯ ಜಾಲದ ವಿಸ್ತರಣೆ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯ ಇಲ್ಲದ ಕಡೆಯಲ್ಲಿ 2. ವಿತರಣಾ ಪದ್ಧತಿಯ ಉನ್ನತೀಕರಣದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕಡೆ 3. ನ್ಯೂಟ್ರಲ್ ಮುಕ್ತತೆ, ಸರಬರಾಜು ವೋಲ್ಟೇಜ್ ನಲ್ಲಿ ಶೇ.2ರಷ್ಟು ನ್ಯೂಟ್ರಲ್ ವೋಲ್ಟೇಜ್ ಮೀರಿದಲ್ಲಿ | 7 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ 120 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ನಗರ ಪ್ರದೇಶಗಳಿಗೆ-6 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶಗಳಿಗೆ-24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ | ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ವಿಫಲತೆಗೆ ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ವಿಫಲತೆಗೆ ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ವಿಫಲತೆಗೆ |

| | | |
|---|--|---|
| <p>5.ಮಾಪಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ತಪಾಸಣೆ ಮತ್ತು ನಿಖರತೆಯ ತನಿಖೆ 2. ನಿಧಾನ/ವೇಗವಾಗಿ ಚಲಿಸುವ ಅಥವಾ ಸ್ಥಗಿತಗೊಂಡಿರುವ ಮಾಪಕಗಳ ಬದಲಾವಣೆ 3. ಗ್ರಾಹಕನ ಕಾರಣದಿಂದಲ್ಲದೆ ಸುಟ್ಟುಹೋದ ಮಾಪಕಗಳ ಬದಲಾವಣೆ 4. ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರಣಗಳಿಂದ ಸುಟ್ಟುಹೋದ ಮಾಪಕಗಳ ಬದಲಾವಣೆ | <p>7 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ</p> <p>10 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ</p> <p>ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 7 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ</p> <p>ಗ್ರಾಹಕನಿಂದ ಶುಲ್ಕ ಸಂದಾಯವಾದ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ</p> | <p>ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ವಿಫಲತೆಗೆ</p> <p>ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ವಿಫಲತೆಗೆ</p> <p>ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ವಿಫಲತೆಗೆ</p> <p>ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ವಿಫಲತೆಗೆ</p> |
| <p>6. ಹೊಸ ಸಂಪರ್ಕ/ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಲೋಡ್‌ಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ಹಾಲಿ ಇರುವ ಜಾಲದಿಂದ ಸೇವೆಯು ಸಾಧ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸರಬರಾಜು ನೀಡಿಕೆ 2. ಸಂಪರ್ಕ ಒದಗಿಸಲು ಜಾಲದ ವಿಸ್ತರಣೆ/ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಸರಬರಾಜು ನೀಡಿಕೆ. 3. ನೀರಾವರಿ ಪಂಪು ಸೆಟ್ಟುಗಳು | <p>ಅರ್ಜಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ (ಅಧಿನಿಯಮದ ಪರಿಚ್ಛೇದ 43ರ ಪ್ರಕಾರ)</p> <p>ಕವಿ ನಿ ಆಯೋಗ (ಕೋರಿಕೆ ಮೇಲೆ ವಿದ್ಯುತ್ ಸರಬರಾಜು ಮಾಡುವ ಸಂಬಂಧ ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರರ ಕರ್ತವ್ಯ) ನಿಯಮಗಳು, 2004 ರಲ್ಲಿ ಆಯೋಗವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪಡಿಸಿರುವಂತೆ.</p> <p>(ಆಯಾ ವರ್ಷಕ್ಕೆ ಸರ್ಕಾರ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಗುರಿಗೆ ಹೊಸ ಸಂಪರ್ಕಗಳನ್ನು ಸೀಮಿತಗೊಳಿಸಬೇಕು) ಜೇಷ್ಠತೆಯನ್ನು ತಲುಪಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ</p> | <p>ರೂ.200 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ</p> <p>ಎಲ್ ಟಿ -> ರೂ.50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ</p> <p>ಹೆಚ್ ಟಿ & ಇಹೆಚ್‌ಟಿ-> ರೂ.500 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ</p> <p>ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ</p> |
| <p>7. ಮಾಲೀಕತ್ವ ವರ್ಗಾವಣೆ ಮತ್ತು ಬದಲಾವಣೆ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ಮಾಲೀಕತ್ವದ ಹಕ್ಕು ಬದಲಾವಣೆ 2. ಪ್ರವರ್ಗದ ಬದಲಾವಣೆ | <p>ಅರ್ಜಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 7 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ</p> | <p>ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ</p> |
| <p>8. ಎಲ್‌ಟಿ ಸಿಂಗಲ್ ಫೇಸ್‌ನಿಂದ ಎಲ್‌ಟಿ 3 ಫೇಸ್‌ಗೆ ಬದಲಾವಣೆ</p> <p>ಎಲ್‌ಟಿ ಇಂದ ಎಚ್‌ಟಿಗೆ ಮತ್ತು ಎಚ್‌ಟಿ ಇಂದ ಎಲ್‌ಟಿಗೆ</p> | <p>ಶುಲ್ಕ ಪಾವತಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ</p> | <p>ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ</p> |
| <p>9. ಗ್ರಾಹಕರ ಬಿಲ್ಲುಗಳ ದೂರುಗಳಿಗೆ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ 2. ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ | <p>ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ</p> <p>ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 7 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ</p> | <p>ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ</p> <p>ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ</p> |
| <p>10. ವಿದ್ಯುತ್ ಸಂಪರ್ಕದ ಕಡಿತದ ನಂತರ ಪುನರ್ ಸಂಪರ್ಕ ಕಲ್ಪಿಸುವುದು</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ಪಟ್ಟಣ ಮತ್ತು ನಗರಗಳು 2. ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶಗಳು | <p>ಅದೇ ದಿನ,</p> <p>ಗ್ರಾಹಕನು ಶುಲ್ಕ ಸಂದಾಯ ಮಾಡಿದ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗಾಗಿ</p> | <p>ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಫಲತೆಗೆ</p> <p>ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಫಲತೆಗೆ</p> |
| <p>11. ಕೇವಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ</p> | <p>ಕೋರಿಕೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 60 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ</p> | <p>ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ</p> |
| <p>12. ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರಗಳ ನೀಡಿಕೆ</p> | <p>ಕೋರಿಕೆ ಅಥವಾ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅದೇ ದಿನದಂದು</p> | <p>ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ</p> |