

ಬೆಂಗಳೂರು ವಿದ್ಯುತ್ ಸರಬರಾಜು ಕಂಪನಿ ನಿಯಮಿತ

ಪ್ರತಿ ಪಕ್ಕರಣದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮತೆ ಮತ್ತು ಮೊತ್ತದ ಪ್ರಮಾಣಗಳು

ಆರ್ಥಿಕ ವರ್ಷ-21

ಕ್ರ. ಸಂ.	ಸೇವೆಯ ಸ್ವರೂಪ	ಕವಿನಿಆಯೋಗದ ನಿಯಮಾವಳಿಯನ್ವಯ			ಬವಿಕಂ			
		ಕಾರ್ಯಕ್ರಮತೆ			ಒಟ್ಟಾರೆ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮತೆ (ಕಾಲಮ್ 2 ರ ಪ್ರಕಾರ ಸಮಯ ಮಿತಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ)			
		ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರುವ ಗರಿಷ್ಠ ಅವಧಿ	ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬ/ವಿಫಲಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಮೊತ್ತ	ಒಟ್ಟು ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ	ಪರಿಹರಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ	ಪರಿಹರಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಶೇಕಡ	ಬಾಧಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಮೊತ್ತ	
				ಕಾಲಮಿತಿ ಒಳಗೆ	ನಂತರ	ಕಾಲಮಿತಿ ಒಳಗೆ	ನಂತರ	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	ಸಾಮಾನ್ಯ ಫೋನ್ ದುರಸ್ತಿ							
	ಎ) ಪಟ್ಟಣ ಮತ್ತು ನಗರಗಳು	6 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ	ರೂ.50 ಪ್ರತಿ ವಿಫಲತೆಗೆ	540023	539980	43	99.99%	0.01%
	ಬಿ) ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶ	24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ವಿಫಲತೆಗೆ	118513	118459	54	99.95%	0.05%
2	ತಂತಿ ತುಂಡಾದರೆ							
	ಎ) ಪಟ್ಟಣ ಮತ್ತು ನಗರಗಳು	i. 6 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ (ಕೆಂಬ ಮುರಿದಿದ್ದಲ್ಲಿ 10 ಗಂಟೆಗಳು)	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ಬಾಧಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ	10347	10347	0	100.00%	0.00%
	ಬಿ) ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶ	ii. ಉಳಿದೆಲ್ಲಾ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ಬಾಧಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ	6098	6097	1	99.98%	0.02%
3	ವಿತರಣಾ ಪರಿವರ್ತಕದ ವಿಫಲತೆ							
	ಎ) ಪಟ್ಟಣ ಮತ್ತು ನಗರಗಳು	24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ಬಾಧಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ	2871	2871	0	100.00%	0.00%
	ಬಿ) ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶ	72 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ಬಾಧಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ	26637	26623	14	99.95%	0.05%
4	ನಿಗದಿತ ಕಡಿತದ ಅವಧಿಗಳು							
	1. ಒಂದೇ stretch ನಲ್ಲಿ ಗರಿಷ್ಠಾವಧಿ	12 ಗಂಟೆ ಮೀರಬಾರದು	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ಬಾಧಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ	4836	4836	0	100.00%	0.00%
	2. ವಿದ್ಯುತ್ ಸರಬರಾಜಿನ ಪುನರಾವೇಶನೆ	ಯಾವುದೇ ದಿನ ಸಂಜೆ 6 ಗಂಟೆ ಒಳಗೆ	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ಬಾಧಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ	2972	2972	0	100.00%	0.00%
5	ವೋಲ್ಟೇಜು ಏರಿಳಿತಗಳು							
	1. ವಿಸ್ತರಣೆ ಅಥವಾ ವರ್ಧನೆಯು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಕಡೆಯಲ್ಲಿ	7 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ	ರೂ.50 ಪ್ರತಿ ವಿಫಲತೆಗೆ	3899	3899	0	100.00%	0.00%
	2. ವಿಸ್ತರಣಾ ಪದ್ಧತಿಯ ಉನ್ನತೀಕರಣ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕಡೆ	120 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ವಿಫಲತೆಗೆ	471	471	0	100.00%	0.00%
	ನ್ಯೂಟ್ರಲ್ ತೆರೆಯುವಿಕೆ ಹಾಗೂ ನ್ಯೂಟ್ರಲ್ ವೋಲ್ಟೇಜ್ ಪೂರೈಕೆ, ವೋಲ್ಟೇಜ್‌ನಲ್ಲಿ ಶೇ. 2 ರಷ್ಟು ನ್ಯೂಟ್ರಲ್ ವೋಲ್ಟೇಜ್ ಮೀರಿದಲ್ಲಿ	1. ನಗರ ಪ್ರದೇಶಗಳಿಗೆ-6 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ 2. ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶಗಳಿಗೆ- 24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ	ರೂ.50 ಪ್ರತಿ ವಿಫಲತೆಗೆ	390	390	0	100.00%	0.00%
			ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ವಿಫಲತೆಗೆ	10	10	0	100.00%	0.00%

6	ಮಾಪಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು								
	1. ತಪಾಸಣೆ ಮತ್ತು ನಿಖರತೆಯ ತನಿಖೆ	7 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ	ರೂ.50 ಪ್ರತಿ ವಿಫಲತೆಗೆ	14963	14961	2	99.99%	0.01%	
	2. ನಿಧಾನ ಅಥವಾ ಸ್ಥಗಿತಗೊಂಡಿರುವ ಮಾಪಕಗಳ ಬದಲಾವಣೆ	10 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ವಿಫಲತೆಗೆ	10605	10602	3	99.97%	0.03%	
	3. ಗ್ರಾಹಕನ ಕಾರಣದಿಂದ ಸುಟ್ಟು ಹೋದ ಮಾಪಕಗಳ ಬದಲಾವಣೆ	ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 7 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ	ರೂ.50 ಪ್ರತಿ ವಿಫಲತೆಗೆ	2819	2813	6	99.79%	0.21%	
4. ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರಣಗಳಿಂದ ಸುಟ್ಟು ಹೋದ ಮಾಪಕಗಳ ಬದಲಾವಣೆ	ಗ್ರಾಹಕನಿಂದ ಶುಲ್ಕ ಸಂದಾಯವಾದ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ವಿಫಲತೆಗೆ	4712	4711	1	99.98%	0.02%		
7	ಹೊಸ ಸಂಪರ್ಕ/ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಲೋಡ್‌ಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿ								
	1. ಹಾಲಿ ಇರುವ ಜಾಲದಿಂದ ಸೇವೆಯು ಸಾಧ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸರಬರಾಜು ನೀಡುವಿಕೆ	ಅರ್ಜಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ (ಅಧಿನಿಯಮದ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ೪೨ ರ ಪ್ರಕಾರ)	ರೂ. 200 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ	212516	212301	215	99.90%	0.10%	
	2. ಸಂಪರ್ಕ ಒದಗಿಸಲು ಜಾಲದ ವಿಸ್ತರಣೆ/ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಸರಬರಾಜು ನೀಡಿಕೆ.	ಕವಿನಿ ಆಯೋಗ (ಕೋರಿಕೆ ಮೇಲೆ ವಿದ್ಯುತ್ ಸರಬರಾಜು ಮಾಡುವ ಸಂಬಂಧ ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರರ ಕರ್ತವ್ಯ) ನಿಯಮಗಳು, 2004 ರಲ್ಲಿ ಆಯೋಗವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿರುವಂತೆ.	ಎಲ್‌ಟಿ-> ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಹೆಚ್‌ಟಿ & ಇಹೆಚ್‌ಟಿ-> ರೂ. 500 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ	7019	6938	81	98.85%	1.15%	
3. ನೀರಾವರಿ ಪಂಪು ಸೆಟ್ಟುಗಳು	(ಆಯಾ ವರ್ಷಕ್ಕೆ ಸರ್ಕಾರ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಗುರಿಗೆ ಹೊಸ ಸಂಪರ್ಕಗಳನ್ನು ಸೀಮಿತಗೊಳಿಸಬೇಕು) ಜ್ಯೇಷ್ಠತೆಯನ್ನು ತಲುಪಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ	6965	6913	52	99.25%	0.75%		
8	ವಿದ್ಯುತ್ ಸರಬರಾಜನ್ನು ಕಲ್ಪಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ವಿದ್ಯುತ್ ಉಪಕೇಂದ್ರ (MUSS) ದ ಸ್ಥಾಪನೆ	ಕವಿನಿ ಆಯೋಗ (ಕೋರಿಕೆ ಮೇಲೆ ವಿದ್ಯುತ್ ಸರಬರಾಜು ಮಾಡುವ ಸಂಬಂಧ ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರರ ಕರ್ತವ್ಯ) ನಿಯಮಗಳು, 2004 ರಲ್ಲಿ ಆಯೋಗವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿರುವಂತೆ.	ರೂ. 1000 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ	371	367	4	98.92%	1.08%	
	ಮಾಲೀಕತ್ವ ವರ್ಗಾವಣೆ ಮತ್ತು ಬದಲಾವಣೆ								
9	1. ಮಾಲೀಕತ್ವದ ಹಕ್ಕು ಬದಲಾವಣೆ 2. ಪೂರ್ವದ ಬದಲಾವಣೆ	ಅರ್ಜಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 7 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ	49389	49389	0	100.00%	0.00%	
	10	ಎಲ್.ಟಿ. ಸಿಂಗಲ್ ಫೇಸ್‌ನಿಂದ ಎಲ್‌ಟಿ ೩ ಫೇಸ್‌ಗೆ ಬದಲಾವಣೆ ಎಲ್.ಟಿ ಇಂದ ಎಚ್‌ಟಿ ಮತ್ತು ಎಚ್‌ಟಿ ಇಂದ ಎಲ್‌ಟಿಗೆ	ಶುಲ್ಕ ಪಾವತಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ	4889	4889	0	100.00%	0.00%
11	ಗ್ರಾಹಕರ ಬಿಲ್‌ಗಳ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ								
	1. ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ	ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ	89791	89791	0	100.00%	0.00%	

	2. ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ	ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 7 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ	5664	5664	0	100.00%	0.00%	
12	ವಿದ್ಯುತ್ ಸಂಪರ್ಕದ ಕಡಿತದ ನಂತರ ಪುನರ್ ಸಂಪರ್ಕ ಕೆಲಿ ಸುಪ್ತೆದು								
	ಎ) ಪಟ್ಟಣ ಮತ್ತು ನಗರಗಳು	ಅದೇ ದಿನ	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ	1444520	1444431	89	99.99%	0.01%	
	ಬಿ) ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶ	ಗ್ರಾಹಕನು ಶುಲ್ಕ ಸಂದಾಯ ಮಾಡಿದ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗಾಗಿ	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ	224232	224156	76	99.97%	0.03%	
13	ವಿದ್ಯುತ್ ಅಪಘಾತಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ ಧನ ನೀಡುವ ಸಮಯ ಅಪಘಾತವು, ಅಪಘಾತಕ್ಕೊಳಗಾಗಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ತಪ್ಪಿನಿಂದಲ್ಲದೆ, ಬೇರೆ ಕಾರಣಗಳಿಂದ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಖಚಿತವಾಗಿದ್ದಾಗ	7 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ CEIG ಯಿಂದ ಬರಬಹುದಾದ ವರದಿಗೋಸ್ಕರ ನಿರೀಕ್ಷಿಸದೆ	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ						
	ಇತರ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ	CEIG ಯಿಂದ ವರದಿ ಬಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗಾಗಿ	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ	1	1	0	100.00%	0.00%	
14	ಲೇವಣಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿ	ಕೋರಿಕೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 60 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ	663	663	0	100.00%	0.00%	
15	ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರಗಳ ನೀಡಿಕೆ	ಕೋರಿಕೆ ಅಥವಾ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅದೇ ದಿನದಂದು	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ	3111	3111	0	100.00%	0.00%	

ಬೆಂಗಳೂರು ವಿದ್ಯುತ್ ಸರಬರಾಜು ಕಂಪನಿ ನಿಯಮಿತ

ಆ.ವ-21 ರ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧಿತ ಸೇವೆಗಳ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡ

ಕ್ರ. ಸಂ.	ಸೇವೆಯ ಸ್ವರೂಪ	ದೂರುಗಳ ಆರಂಭಿಕ ಬಾಕಿ	ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ	ಪರಿಹರಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ	ದೂರುಗಳ ಮುಕ್ತಾಯದ ಬಾಕಿ	ಶೇಕಡಾವಾರು ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ
1	2	3	4	5	6= 3+4-5	7
1	ಹೊಸ ಸಂಪರ್ಕ/ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಲೋಡ್‌ಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿ	0	226500	226500	0	100.00%
2	ಮಾಲೀಕತ್ವ ವರ್ಗಾವಣೆ ಮತ್ತು ಬದಲಾವಣೆ ಮತ್ತು ಮಾಲೀಕತ್ವದ ಹಕ್ಕು ಬದಲಾವಣೆ ಮತ್ತು ಪ್ರವರ್ಗದ ಬದಲಾವಣೆ	0	49389	49389	0	100.00%
3	ಎಲ್.ಟಿ. ಸಿಂಗಲ್ ಫೇಸ್‌ನಿಂದ ಎಲ್‌ಟಿ ೩ ಫೇಸ್‌ಗೆ ಬದಲಾವಣೆ ಎಲ್‌ಟಿ ಇಂದ ಎಚ್‌ಟಿಗೆ ಮತ್ತು ಎಚ್‌ಟಿ ಇಂದ ಎಲ್‌ಟಿಗೆ	0	4889	4889	0	100.00%
4	ಸಾಮಾನ್ಯ ಫ್ಲಾಸ್ ದುರಸ್ತಿ	0	658536	658536	0	100.00%
5	ವಿದ್ಯುತ್ ಸಂಪರ್ಕದ ಕಡಿತದ ನಂತರ ಪುನರ್ ಸಂಪರ್ಕ ಕಲ್ಪಿಸುವುದು	0	1668752	1668752	0	100.00%
6	ರೇವಣಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿ	0	663	663	0	100.00%
7	ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರಗಳ ನೀಡಿಕೆ	0	3111	3111	0	100.00%
8	ಮಾಪಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು	0	33099	33099	0	100.00%
9	ತಂತಿ ತುಂಡಾದರೆ	0	16445	16445	0	100.00%
10	ವಿತರಣಾ ಪರಿವರ್ತಕದ ವಿಫಲತೆ	0	29508	29508	0	100.00%
	ಒಟ್ಟು	0	2690892	2690892	0	100.00%