

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವೇದಿಕೆ ಮತ್ತು ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರು

ಕನಾಟಕ ರಾಜ್ಯದ ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿವಾರಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ, ಕ.ವಿ.ನಿ. ಆಯೋಗವು ಕನಾಟಕ 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 ಲೋಕಪಾಲರು ರವರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿ ಶೀಪ್ರವಾಗಿ 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 ನೇಮುಕ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಅವಶ್ಯಕತೆ ಇಲ್ಲ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗಿಲ್ಲ.

‘ದೂರು’ ಎಂದರೆ ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರರಿಂದ ಸರಬರಾಜು ಮಾಡಲ್ಪಟ್ಟ ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಕಾಯಿದೆಯ ಪರಿಚ್ಯೇದ 126ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿರುವಂತೆ ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿಯ ಅನಧಿಕೃತ ಬಳಕೆ, ಕಾಯಿದೆಯ ಪರಿಚ್ಯೇದ 135ರಿಂದ 139ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿರುವಂತೆ ಅಪರಾಧ ಮತ್ತು ದಂಡಗಳು ಹಾಗೂ ಕಾಯಿದೆಯ ಪರಿಚ್ಯೇತ 161ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿರುವಂತೆ ವಿದ್ಯುತ್ ವಿಶರಣೆ, 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 ಯುವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಘ.

‘ವೇದಿಕೆ’ ಮ.ವಿ. ಕಂಪನಿಯ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕಾಗಿ, ತಮ್ಮ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯೊಳಗೆ ಒಳಪಡುವ ಮಂಗಳಾರು, ಉದ್ದಾರಿ, ಶಿವಮೇಗ್ಗ ಮತ್ತು ಚಿಕ್ಕಮಗಳಾರು ಜಿಲ್ಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ. ವೇದಿಕೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ದೂರು/ಅಹವಾಲು ನಿಗದಿತ ನಮೂನೆ (ನಮೂನೆ-ಎ) ಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಇರತಕ್ಕದ್ದು.

ವೇದಿಕೆಯ ಕೆನಿಷ್ಟೆ 15 ದಿನಗಳಗೊಮ್ಮೆ ಸಭೆ ಸೇರತಕ್ಕದ್ದು.

ವೇದಿಕೆಯ ರಚನೆ:

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವೇದಿಕೆಯ ಮೂವರು ಸದಸ್ಯರನ್ನೊಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಅಧೀಕ್ಷಕೆ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ಎ) ಹುದ್ದೆಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ದರ್ಜೆಯಾಗಿರದ ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವೇದಿಕೆಯ ಅಧ್ಯಕ್ಷರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ಎ) ಹುದ್ದೆಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ದರ್ಜೆಯಾಗಿರುವ ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವೇದಿಕೆಯ ಸದಸ್ಯರಲ್ಲಿಬ್ಬಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

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

ಕ.ವಿ.ನಿ.ಆಯೋಗ (ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವೇದಿಕೆ) ಉಪ ನಿಬಂಧನೆ 3.2ರ ಕಲಮು (ಸಿ) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕ.ವಿ.ನಿ. ಆಯೋಗದಿಂದ ನೇಮುಕಗೊಂಡ ಮೂರನೆಯ ಸದಸ್ಯರು, ಕ.ವಿ.ನಿ. ಆಯೋಗ ನಿಬಂಧನೆಗಳು, 2007ರ ನಿಬಂಧನೆ 3.6ರ ಕಲಮು (ಿ)

ರಿಂದ (vi) ರ ನಿಯಮಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅನರ್ಹತೆಗೊಳ್ಳಬಹುದು ಹೊರತು ಮೂರು ವರ್ಷಗಳ ಅವಧಿಗೆ ಕಚೇರಿಯ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರರು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸುವ ಸಂಭಾವನೆಯನ್ನು ಈ ಸದಸ್ಯರಿಗೆ ಪಾವತಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ವೇದಿಕೆಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಆಲಿಸಿ ಇತ್ಯಾರ್ಥಗೊಳಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಸದಸ್ಯರು ಆಂಶಿಕ-ಕಾಲಾವಧಿಗೆ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

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

‘ಅದೇಶ’: ದೂರು ದಾಖಲೆಯಾದ ಗರಿಷ್ಟ ಅರವತ್ತು (60) ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ವೇದಿಕೆಯು ಆದೇಶ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು, ಮತ್ತು ವೇದಿಕೆಯಿಂದ ನೀಡಲ್ಪಟ್ಟ ಆದೇಶವನ್ನು ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರರು ಪಾಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

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

ವಿದ್ಯುತ್ತಳೆ ಲೋಕಪಾಲರು ಎಂದರೆ ಯಾರು?

ವಿದ್ಯುತ್ತಳೆ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ವ್ಯವಹರಣೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸಲು ಕನಾರ್ಟಿಕ ವಿದ್ಯುತ್ತಳೆ ನಿಯಂತ್ರಣ ಆಯೋಗವು ವಿದ್ಯುತ್ತಳೆ ಲೋಕಪಾಲರು ಎಂಬ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಿ ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ. ಇಡೀ ಕನಾರ್ಟಿಕ ರಾಜ್ಯಕ್ಕೆ ಒಬ್ಬರು ವಿದ್ಯುತ್ತಳೆ ಲೋಕಪಾಲರು ಇರುತ್ತಾರೆ.

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

ವಿದ್ಯುತ್ತಳೆ ಲೋಕಪಾಲರು

ಕನಾರ್ಟಿಕ ವಿದ್ಯುತ್ತಳೆ ನಿಯಂತ್ರಣ ಆಯೋಗ

ನಂ.16 ಸಿ-1, ಮಿಲ್ಲರ್ ಟ್ರಾಂಕ್ ಬೆಡ್ ಏರಿಯಾ,

(ಜ್ಯೋತಿ ಆಸ್ತ್ರೇಲಿಯನ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್), ಪಸಂತನಗರ,

ಬೆಂಗಳೂರು-560 052.

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ : 91-080-41692617

ಫೋನ್ : 080-41692617,

ಇ-ಮೈಲ್ : ombkar@gmail.com

ವಿದ್ಯುತ್ತಳೆ ಲೋಕಪಾಲರುರವರ ಕರ್ತವ್ಯಗಳು:

ವಿದ್ಯುತ್ತಳೆ ಲೋಕಪಾಲರುರವರು, ವೇದಿಕೆಯ ಆದೇಶದ ವಿರುದ್ಧದ ಮನವಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿ ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರ ನಡುವೆ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಮತ್ತು ರಾಜೀ ಸಂಧಾನದ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯಾರ್ಥಗೊಳಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.

ವಿದ್ಯುತ್ತಳೆ ಲೋಕಪಾಲರು ಮನವಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಎರಡು(2) ತಿಂಗಳುಗಳೊಳಗೆ ವಿಕಾರಣೆಯನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಪ್ಪು ಬೇಗ ಮುಗಿಸಿ ಸೂಕ್ತ ಆದೇಶವನ್ನು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.

ವಿದ್ಯುತ್ತಳೆ ಲೋಕಪಾಲರು ಮಾಡುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಆದೇಶವು ಸ್ವಷ್ಟವಾದ ಆದೇಶವಾಗಬೇಕು.

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

ವಿದ್ಯುತ್ತಕ್ಕ ಲೋಕಪಾಲರು ಮನವಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಆಧಾರ:

ಈ ಮುಂದಿನ ಕಾರಣಗಳಾಗಿ ವಿದ್ಯುತ್ತಕ್ಕ ಲೋಕಪಾಲರು ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ:

ದೂರು ಸ್ಟುಲ್ಕ ಕಾರಣದ್ವಾಗಿದ್ದರೆ, ಕೆರಳಿನುವಂತದ್ವಾಗಿದ್ದರೆ ಹಾಗೂ ಸಮಾಧಾನಕರವಾಗಿರುವಂತದ್ವಾಗಿದ್ದರೆ.

ದೂರು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣದಿಂದ ಇರದಿದ್ದರೆ.

ದೃಢಪ್ರಯತ್ನರಹಿತವಾಗಿದ್ದ ದೂರುದಾರರು ಯುಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸಿದ್ದರೆ.

ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತೊಂದರೆಯಾಗಿದ್ದರೆ, ಹಾನಿಯಾಗಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ಮೈಟಕ್ಕ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟವಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಡುಬಂದರೆ.

ಆದೇಶ ನೀಡಲು ಕಾಲಮಿತಿ:

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

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

ವಿದ್ಯುತ್ತಕ್ಕ ಲೋಕಪಾಲರು ಆದೇಶದ ಪಾಲನೆ:

ವಿಶರಣ ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರರು ವಿದ್ಯುತ್ತಕ್ಕ ಲೋಕಪಾಲರುರವರ ಆದೇಶಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು.

ವಿದ್ಯುತ್ತಕ್ಕ ಲೋಕಪಾಲರುರವರಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರುವ ನಮೂನೆ:

ವಿದ್ಯುತ್ತಕ್ಕ ಲೋಕಪಾಲರುರವರಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ನಮೂನೆ "ಬಿ" ಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದ್ದು, ಈ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಕ.ವಿ.ನಿ.ಆಯೋಗದ ಜಾಲತಾಂ www.karnataka.gov.in/kerc ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವಿದ್ಯುತ್ ಸರಬರಾಜು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದಾಗಿದೆ.

ದೂರು/ಅಹವಾಲನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸರಳ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಹಾಗೂ ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುವಿಕೆ

- ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರರ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ಅಹವಾಲು ತೃಪ್ತಿದಾಯಕವಾಗಿ ನಿವಾರಣೆಯಾಗಿದ್ದ ಪ್ರಕರಣದಲ್ಲಿ, ದೂರುದಾರರು ತಮ್ಮ ಅಹವಾಲನ್ನು ವೇದಿಕೆಗೆ ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುವಿಕೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಸುಲಭ ಹಾಗೂ ಸರಳವಾಗಿವೆ.
- ವೇದಿಕೆಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರತಿ ಅಹವಾಲಿನ ಅರ್ಜಿಯ ಬರವಣಿಗೆ ಮೂಲಕ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರುವ ನಮೂನೆ-೧ ಯಲ್ಲಿರತಕ್ಕದ್ದು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವೇದಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಅಹವಾಲನ್ನು ಸಮರ್ಥಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರತ್ಯೇಕ ನ್ಯಾಯವಾದಿಗಳನ್ನು ನೇಮಕ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಅವಶ್ಯಕತೆ ಇಲ್ಲ.
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರು/ಅಹವಾಲಿನ ಕಾರ್ಯಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಾಗಿ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗಿಲ್ಲ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಪ್ರಕರಣದ ಆಲಿಕೆಗಾಗಿ ತಾವೇ ಖುದ್ದಾಗಿ ಹಾಜರಿರಬಹುದು ಅಥವಾ ತಮ್ಮ ಪರವಾಗಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯನ್ನು ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಬಹುದು.
- ದೂರು/ಅಹವಾಲನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 60 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಸರಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಮೂಲಕ ತೀವ್ರನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಆಲಿಕೆಯು 15 ದಿನಗಳೊಮ್ಮೆ ನಡೆಯುತ್ತದೆ.
- ವೇದಿಕೆಯ ಕಾರ್ಯಕಲಾಪಗಳನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ತೀವ್ರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿ, ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಕೆ ವೇದಿಕೆಯ ಆದೇಶದ ವಿರುದ್ಧ ಮನವಿ:

- ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆ ವೇದಿಕೆಯು ನೀಡುವ ಆದೇಶದಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರುದಾರರು ನೋಂದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಆ ಆದೇಶ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ವಿದ್ಯುತ್ತಷ್ಟಕೆ ಲೋಕಪಾಲರುಗಳಿಗೆ ಅಂತಹ ಆದೇಶದ ವಿರುದ್ಧ ‘ನಮೂನೆ-ಬಿ’ ಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ.

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

ಹೆಸರು ಆದಾಯ ಜಿಲ್ಲೆ	ವೇದಿಕೆಯ ಅಧ್ಯಕ್ಷರು	ಮು.ವಿ. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನಗೊಳಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಸದಸ್ಯರು	ಕ.ವಿ.ನಿ.ಆಯೋಗದಿಂದ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನಗೊಳಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಸದಸ್ಯರು	ಪ್ರೋರಂನ ಪ್ರಧಾನ ಕಳೆರಿ
ದಕ್ಷಿಣ ಕನ್ನಡ	ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ) ಕಾ & ಪಾ ವೃತ್ತ, ಮೆಸ್ಕಾಂ, ಅತ್ತಾವರ, ಮಂಗಳೂರು. ಮೋ: 9448289427	ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್ (ಕಳೆರಿ), ಕಾ & ಪಾ ವೃತ್ತ, ಮೆಸ್ಕಾಂ, ಅತ್ತಾವರ, ಮಂಗಳೂರು. ಮೋ: 9448289572	ಶ್ರೀ ರಾಮಚಂದ್ರ ಪ್ರಭು ಎಂ, ಬಿನ್ ವಿಟಪ್ಪ ಪ್ರಭು ಎಂ, ಎಂ ಭೂಮಿಕಾ, ನಂ: 4-934/1, ಹಿಸಿ ಪ್ಯೇ ಪೆಟ್ರೋಲ್ ಪಂಪ್ ಹಿಂದೆ, ದಾಬೆಂ, ಪುತ್ತಾರು - 574201	ಒ/ಒ ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ), ಮಂಗಳೂರು ವಿದ್ಯುತ್ ಸರಬರಾಜು ಕಂಪನಿ ನಿಯಮಿತ, ಕಾ & ಪಾ ವೃತ್ತ, ಅತ್ತಾವರ, ಪಿ.ಬಿ.ನಂ. 240, ಮಂಗಳೂರು ಪ್ರೋನ್ ನಂ: 0824-2444915 ಫೋನ್ ನಂ: 0824-2448582
ಉಡುಪಿ	ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ) (ಪ್ರಭಾರ), ಕಾ & ಪಾ ವೃತ್ತ, ಮೆಸ್ಕಾಂ, ಕುಂಜಬೆಟ್ಟು, ಉಡುಪಿ. ಮೋ: 9448289407	ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್ (ಕಳೆರಿ) (ಪ್ರಭಾರ), ಕಾ & ಪಾ ವೃತ್ತ, ಮೆಸ್ಕಾಂ, ಕುಂಜಬೆಟ್ಟು, ಉಡುಪಿ. ಮೋ: 9480833039	ಶ್ರೀ ಎಚ್ ಶಾಂತರಾಜ್ ಏತಾಲ್, “ಲ್ಕ್ಯೂ ನಿಲಯ”, ಆನಂದ ರಾವ್ ರಸ್ತೆ, ಅಂಬಲಪಾಡಿ, ಉಡುಪಿ - 576103.	ಒ/ಒ ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ), ಮಂಗಳೂರು ವಿದ್ಯುತ್ ಸರಬರಾಜು ಕಂಪನಿ ನಿಯಮಿತ, ಕಾ & ಪಾ ವೃತ್ತ, ಎಂ.ಜಿ.ಎಂ. ಮುದಾನದ ಹತ್ತಿರ, ಕುಂಜಬೆಟ್ಟು ಪಿ.ಬಿ. ನಂ.01, ಉಡುಪಿ, ಪ್ರೋನ್ ನಂ:0820-2525040
ಶಿವಮೊಗ್ಗ	ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ), ಕಾ & ಪಾ ವೃತ್ತ, ರೈಲ್ವೆ ಸ್ಟೇಷನ್, ಹತ್ತಿರ ಮೆಸ್ಕಾಂ, ಶಿವಮೊಗ್ಗ ಮೋ: 9448289444	ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್ (ಕಳೆರಿ), ಕಾ & ಪಾ ವೃತ್ತ, ರೈಲ್ವೆ ಸ್ಟೇಷನ್ ಹತ್ತಿರ, ಮೆಸ್ಕಾಂ, ಶಿವಮೊಗ್ಗ ಮೋ: 9448289655	ಶ್ರೀ ಕೆ ಎನ್ ವೆಂಕಟಗಿರಿ ರಾವ್, ಬೇಂಡಾರು ಪೋಸ್ಟ್, ಕಲ್ನೆ, ಸಾಗರ - 577401	ಒ/ಒ ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ), ಮಂಗಳೂರು ವಿದ್ಯುತ್ ಸರಬರಾಜು ಕಂಪನಿ ನಿಯಮಿತ, ಕಾ & ಪಾ ವೃತ್ತ, ರೈಲ್ವೆ ಸ್ಟೇಷನ್ ಹತ್ತಿರ, ಪಿ.ಬಿ.ನಂ.49, ಶಿವಮೊಗ್ಗ, ಪ್ರೋನ್ ನಂ: 08182-225544 ಫೋನ್ ನಂ: 08182-270449
ಚಿಕ್ಕಮಗಳೂರು	ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ), ಕಾ & ಪಾ ವೃತ್ತ, ಮಧುವನ ಲೆಟೆಟ್ ರಸ್ತೆ, ಮೆಸ್ಕಾಂ, ಚಿಕ್ಕಮಗಳೂರು ಮೋ: 9480833031	ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್ (ಕಳೆರಿ), ಮಧುವನ ಲೆಟೆಟ್ ರಸ್ತೆ, ಮೆಸ್ಕಾಂ, ಚಿಕ್ಕಮಗಳೂರು ಮೋ: 9480833037	ಶ್ರೀ ಬಿ.ಎಂ ಕುಮಾರ್ ಬಿನ್ ದಿವಂಗತ ಬಿ.ಆರ್. ಮಂಜಶೆಟ್, ಮಂಜನಾಥ ಕೃಪಾ, ಲ್ಕ್ಯೂ ನಿವಾಸ, ಪಿಂಚಣಿ ಮೊಹಲ್ಲೆ, ಚಿಕ್ಕಮಗಳೂರು	ಒ/ಒ ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ), ಮಂಗಳೂರು ವಿದ್ಯುತ್ ಸರಬರಾಜು ಕಂಪನಿ ನಿಯಮಿತ, ಕಾ&ಪಾ ವೃತ್ತ ಮಧುವನ ಲೆಟೆಟ್ ರಸ್ತೆ, ಪಿ.ಬಿ.ನಂ 27, ಚಿಕ್ಕಮಗಳೂರು. ಪ್ರೋನ್ ನಂ: 08262-233313 ಫೋನ್ ನಂ: 08262-233311

ವೇದಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಇದರ ಕಾರ್ಯವ್ಯವಸ್ಥೆ:

ಲೈಸೆನ್ಸ್‌ನ್ನದಾರ ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯೊಳಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ವೇದಿಕೆಯ ಸದಸ್ಯರ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ, ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಪೀಠೆಯ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ವಾತಾ ಮಾಡುವುದಲ್ಲಿ ಆಗಾಗ್ಗೆ ಪ್ರಕಟಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ದೂರುದಾರರು, ಅವರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕ್ರಮಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಉಚಿತವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೊಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ಲೈಸೆನ್ಸ್‌ನ್ನದಾರರು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವ ಬಿಲ್ಲಿನಲ್ಲಿ, ಲೈಸೆನ್ಸ್‌ನ್ನದಾರರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರನ್ನು ಮೂರು ತಿಂಗಳಿಗೊಳಿಗೆ ನಿವಾರಿಸದ ಕಾರಣ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಹ ದೂರನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಂಡು ಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವೇದಿಕೆ ಹಾಗೂ ತದನಂತರ ವಿದ್ಯುತ್ತಕ್ಕ ಲೋಕಪಾಲರು ರವರ ಬಳಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದೆಂದು ಸೂಚಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ವೇದಿಕೆಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ:

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

ಲೈಸೆನ್ಸ್‌ನ್ನದಾರರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರ ಅಥವಾ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಪರಿಹಾರ ದೂರಕದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವೇದಿಕೆಗೆ ದೂರು, ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ದೂರನ್ನು ಲೈಸೆನ್ಸ್‌ನ್ನದಾರರಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಮೂನೆ-ಎ ಪ್ರಕಾರದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಈ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಕೆವಿನಿ ಆಯೋಗದ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ www.karnataka.gov.in/kerc ನಿಂದಲೂ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ವೇದಿಕೆಯು ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆ ದಸ್ತಾವೇಚಗಳನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಅವುಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ದೂರುಗಳನ್ನು ಇತ್ಯಾಧಿಕಾರಿಸುವ ಕ್ರಮ:

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆ ಮನವಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ವೇದಿಕೆಯು ಅದನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಅದರ ಪ್ರತಿಯೊಂದನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ ಲೈಸೆನ್ಸ್‌ನ್ನದಾರ ಶಾಖೆಗೆ ರವಾನಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿಯಾಗಿ, ಆ ಲೈಸೆನ್ಸ್‌ನ್ನದಾರ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಿಯು 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ತನ್ನ ಅಭಿಪ್ರಾಯವನ್ನು ವೇದಿಕೆ ಮಂಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಹೀಗೆ ಅಭಿಪ್ರಾಯವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ವೇದಿಕೆಯು ಸಂಬಂಧಿತ ಲೈಸೆನ್ಸ್‌ನ್ನದಾರ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆಲಿಕೆಯನ್ನು ನಡೆಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಮುಂಗಡ ನೋಟೆಸನ್ನು ಜಾರಿ ಮಾಡಿ, ಆಲಿಕೆಯನ್ನು ನಡೆಸಿ ಗರಿಷ್ಟ 60 ದಿನಗಳ ಕಾಲಮಿತ್ಯೊಳಗೆ ತನ್ನ ತೀರ್ಣನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಆಲಿಕೆಯ ದಿನದಂದು ಯಾವುದೇ ಪಕ್ಷಕಾರರು ಹಾಜರಾಗದಿದ್ದರೆ, ವೇದಿಕೆಯು ಪ್ರಕರಣದ ಅರ್ಹತೆಗನುಗಣವಾಗಿ ತೀರ್ಣನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ವೇದಿಕೆಯು, ಲೈಸೆನ್ಸ್‌ನ್ನದಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಘೋಷಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಯ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಸಾಕ್ಷಿ ಅಥವಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೇಳಬಹುದಾಗಿದೆ. ವೇದಿಕೆಯು ನೀಡಿದ ತೀರ್ಣನ್ನು ಇಬ್ಬರೂ ಪಕ್ಷಕಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವೇದಿಕೆಯು ನೀಡಿದ ತೀರ್ಣನ್ನು ಲೈಸೆನ್ಸ್‌ನ್ನದಾರರು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ವೇದಿಕೆಯ ತೀರ್ಣನ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ತೀರ್ಣ ನೀಡಲ್ಪಟ್ಟ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೂವತ್ತು ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಆ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ವಿದ್ಯುತ್ತಕ್ಕ ಲೋಕಪಾಲರು ರವರಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಕರ್ನಾಟಕ ವಿದ್ಯಾಭ್ಯಾಸ ನಿಯಂತ್ರಣ ಆರೋಗ್ಯ (ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ನಿವಾಹಣಾ ಘ್ಯವಹರಣಗಳು) ನಿಯಮಾವಳಿಗಳು 2004

ಸೇವೆಯ ಕ್ಷೇತ್ರ	ಸೇವೆ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರುವ ಗರಿಷ್ಠ ಅವಧಿ	ದೂರಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಕೇಂದ್ರಗಳು	ಮುಂದಿನ ಉಸ್ತಾಧಿಕಾರಿ	ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬಿ/ವಿಫಲಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾಪತಿಸಬೇಕಾದ ಮೌತ್ತು
1. ಸಾಮಾನ್ಯ ಘ್ಯೂಸ್ ದೂರಗಳು ಎ) ಪಟ್ಟಣ ಮತ್ತು ನಗರಗಳು ಬಿ) ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶ	6 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ	ಗ್ರಾಹಕರ ಕೇಂದ್ರೀಯ ದೂರು ವಿಭಾಗ/ ಉಪವಿಭಾಗದ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರ/ ಸ.ಇಂ.(ಕಾ ಮತ್ತು ಪಾ)/ ಕಿ.ಇಂ(ಕಾ ಮತ್ತು ಪಾ)/ ಶಾಖಾಧಿಕಾರಿ / ಶಿಬಿರದಲ್ಲಿರುವ ಲೈನ್‌ಮನ್‌	ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಕಾ.ನಿ.ಇಂ.(ವಿ)	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ವಿಫಲತೆಗೆ ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ವಿಫಲತೆಗೆ
2.ತಂತ್ರಿ ತಾಂಡಾದರೆ ಎ) ಪಟ್ಟಣ ಮತ್ತು ನಗರಗಳು ಬಿ) ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶ	6 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ (ಕಂಬ ಮುರಿದ್ದಲ್ಲಿ 10 ಗಂಟೆಗಳು) ಉಳಿದೆಲ್ಲಾ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ		ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಕಾ.ನಿ.ಇಂ.(ವಿ)	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ಬಾಧಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ಬಾಧಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ
3.ವಿತರಣಾ ಪರಿವರ್ತನಕದ ವಿಫಲತೆ ಎ) ಪಟ್ಟಣ ಮತ್ತು ನಗರಗಳು ಬಿ) ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶ	24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ 72 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ		ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಕಾ.ನಿ.ಇಂ.(ವಿ)	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ಬಾಧಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ಬಾಧಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ
4. ವೋಲ್ವೆಚ್ ಏರಿಳತಗಳು		ಗ್ರಾಹಕರ ಕೇಂದ್ರೀಯ ದೂರು ವಿಭಾಗ/ ಉಪವಿಭಾಗದ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರ/ ಸ.ಇಂ.(ಕಾ ಮತ್ತು ಪಾ) / ಶಾಖಾಧಿಕಾರಿ / ಶಿಬಿರದಲ್ಲಿರುವ ಲೈನ್‌ಮನ್‌		
1. ಕಾರ್ಯ ಜಾಲದ ವಿಸ್ತರಣೆ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯ ಇಲ್ಲದ ಕಾರಣದಲ್ಲಿ 2. ವಿತರಣಾ ಪದ್ಧತಿಯ ಉನ್ನತೀಕರಣದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕಡೆ 3. ನ್ಯೂಟ್ರಿನ ಮುಕ್ತತೆ, ಸರಬರಾಜು ವೋಲ್ವೆಚ್ ನಲ್ಲಿ 1೯.೨ರಷ್ಟು ನ್ಯೂಟ್ರಿನ ವೋಲ್ವೆಚ್ ಮೇಲಿದಲ್ಲಿ	7 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ 120 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ನಗರ ಪ್ರದೇಶಗಳಿಗೆ-6 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶಗಳಿಗೆ-24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ		ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಕಾ.ನಿ.ಇಂ.(ವಿ)	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ವಿಫಲತೆಗೆ ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ವಿಫಲತೆಗೆ ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ವಿಫಲತೆಗೆ
5.ಮಾಪಕಕ್ಷ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರಗಳು				
1. ತಪಾಸಕೆ ಮತ್ತು ನಿವಿರತೆಯ ತನಿಬೀ 2. ನಿಧಾನ/ದೇಗವಾಗಿ ಚಲಿಸುವ ಅಥವಾ ಸ್ಥಿರಗೊಂಡಿರುವ ಮಾಪಕಗಳ ಬದಲಾವಣೆ 3. ಗ್ರಾಹಕನ ಕಾರಣದಿಂದಲ್ಲದೆ ಸುಷ್ಟುಹೊಡ ಮಾಪಕಗಳ ಬದಲಾವಣೆ 4. ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರಣಗಳಿಂದ ಸುಷ್ಟುಹೊಡ ಮಾಪಕಗಳ ಬದಲಾವಣೆ	7 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ 10 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 7 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕನಿಂದ ತುಲ್ಯ ಸಂದಾಯವಾದ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ	ಸ.ಇಂ.(ಕಾ ಮತ್ತು ಪಾ) /ಕಿ.ಇಂ(ಕಾ ಮತ್ತು ಪಾ)/ ಉಪವಿಭಾಗದ ಸೌಜನ್ಯ ಕೇಂದ್ರ/ಶಾಖಾಧಿಕಾರಿ	ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಕಾ.ನಿ.ಇಂ.(ವಿ)	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ವಿಫಲತೆಗೆ ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ವಿಫಲತೆಗೆ ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ವಿಫಲತೆಗೆ
6. ಹೊಸ ಸಂಪರ್ಕ/ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಜ್ಞ ಯೋಜನೆಗಾಗಿ ಅಜ್ಞ	ಅಜ್ಞ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ (ಅಧಿನಿಯಮದ ಪರಿಷ್ಕೇದ 43ರ ಪ್ರಕಾರ) ಕೆವಲಿನ ಅಯೋಗ (ಕೋರಿಕೆ ಮೇಲೆ ವಿದ್ಯುತ್ ಸರಬರಾಜು ಮಾಡುವ ಸಂಬಂಧ ಲೈಸೆನ್ಸ್‌ನ್ಯಾಧಾರರ ಕರ್ತವ್ಯ) ನಿಯಮಗಳು, 2004 ರಲ್ಲಿ ಅಯೋಗವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪಡಿಸಿರುವಂತೆ. (ಅಯೋ ವರ್ಷಕ್ಕೆ ಸರ್ಕಾರ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಗುರಿಗೆ ಹೊಸ ಸಂಪರ್ಕಗಳನ್ನು ಸೀಮಿತ ಗೋಳಿಸಬೇಕೆ) ಜೀಷ್ಟುತ್ತೇಯನ್ನು ತಲುಪಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ	ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಕಾ.ನಿ.ಇಂ(ವಿ) / ಸ.ಇಂ(ತಾಂ)	ವಿಭಾಗದ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್ (ವಿ)	ರೂ.200 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಲೋ ಟಿ -> ರೂ.50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ ಟಿ & ಇಚ್ಚೋಟಿ-> ರೂ.500
7. ಮಾಲೀಕತ್ವ ವರ್ಗಾವಳಿ ಮತ್ತು ಬದಲಾವಣೆ	ಅಜ್ಞ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 7 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ	ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಕಾ.ನಿ.ಇಂ(ವಿ) /ಸ.ಇಂ(ತಾಂ)	ವಿಭಾಗದ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್ (ವಿ)	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ
8. ಎಲ್ಲಾ ಶಿಂಗಲ್ ಫೇಸ್‌ನಿಂದ ಎಲ್ಲಾ 3 ಫೇಸ್‌ಗೆ ಬದಲಾವಣೆ ಎಲ್ಲಾ ಇಂದ ಎಚ್‌ಟಿಗೆ ಮತ್ತು ಎಚ್‌ಟಿ ಇಂದ ಎಲ್ಲಾ ಟಿಗೆ	ಶುಲ್ಕ ಪಾಪತಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ	ಉಪವಿಭಾಗದ ಸಹಾಯಕ ಲೈಷ್ಯಾಧಿಕಾರಿ/ ಸ.ಇಂ(ತಾಂ)/ಸೌಜನ್ಯ ಕೌಟರ್	ಉಪವಿಭಾಗದ ಸಹಾಯಕ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್ (ವಿ)	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ

9. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಲ್ಲುಗಳ ದೂರಗಳು	ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 7 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ	ಉಪವಿಭಾಗದ ಸಹಾಯಕ ಲೆಕ್ಕಾಧಿಕಾರಿ/ ಸಹಾಯಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್ (ಆಂ)/ ಸೌಜನ್ಯ ಕೌಟರು	ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಕಾ.ನಿ.ಇಂ.(ವಿ)	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ
10. ವಿದ್ಯುತ್ ಸಂಪರ್ಕದ ಕಡಿತದ ನಂತರ ಮುನರ್ ಸಂಪರ್ಕ ಕಲ್ಪಿಸುವುದು	ಅದೇ ದಿನ, ಗ್ರಾಹಕನು ಶುಲ್ಕ ಸಂದಾಯ ಮಾಡಿದ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗಾಗಿ	ಉಪವಿಭಾಗದ ಸಹಾಯಕ ಲೆಕ್ಕಾಧಿಕಾರಿ/ಸ.ಇಂ(ವಿ)(ಕಾ ಮತ್ತು ಪಾ) / ಕಿ.ಇಂ(ವಿ) (ಕಾ ಮತ್ತು ಪಾ) /ಶಾಶಾಧಿಕಾರಿ	ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಕಾ.ನಿ.ಇಂ.(ವಿ)	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಫಲತೆಗೆ ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಫಲತೆಗೆ
11. ತೇವಣಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿ	ಕೊರಿಕೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 60 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ	ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಕಾ.ನಿ.ಇಂ(ವಿ)/ ಸಹಾಯಕ ಲೆಕ್ಕಾಧಿಕಾರಿ/ಹಿರಿಯ ಸಹಾಯಕ	ವಿಭಾಗದ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ)	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ
12. ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರಗಳ ನೀಡಿಕೆ	ಕೊರಿಕೆ ಅಥವಾ ಅಜ್ಞಾಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅದೇ ದಿನದಂದು	ಸಹಾಯಕ ಲೆಕ್ಕಾಧಿಕಾರಿ/ಲೆಕ್ಕಾಪಟಕದ ಹಿರಿಯ ಸಹಾಯಕ	ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಕಾ.ನಿ.ಇಂ.(ವಿ)	ರೂ. 50 ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ