

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವೇದಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿ

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

ಈ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಉದ್ದೇಶ:

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

'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.

'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.

'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 ಗ್ರಾಹಕ 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:

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

ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ) 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(ಗ್ರಾಹಕ 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.

ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿ: ವೇದಿಕೆಯ ಆದೇಶ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ, ದೂರುದಾರರು ನಮೂನೆ-ಬಿಯಲ್ಲಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಯವರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವಲ್ಲಿ ಉಂಟಾಗಿರಬಹುದಾದ ವಿಳಂಬವನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಯು ತನ್ನ ವಿವೇಚನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದಾಗಿದೆ.

ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿ ಎಂದರೆ ಯಾರು?

ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ವ್ಯವಹಾರಣೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸಲು ಕರ್ನಾಟಕ ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ ಆಯೋಗವು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿ ಎಂಬ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಿ ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸಿದೆ. ಇಡೀ ಕರ್ನಾಟಕ ರಾಜ್ಯಕ್ಕೆ ಒಬ್ಬ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿ ಇರುತ್ತಾರೆ.

ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಯವರ ವಿಳಾಸ, ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ, ಇ-ಮೈಲ್ ವಿಳಾಸದ ವಿವರವನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿ
ಕರ್ನಾಟಕ ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ ಆಯೋಗ
ನಂ.9/2, 6ನೇ ಮಹಡಿ
ಮಹಾಲಕ್ಷ್ಮೀ ಛೇಂಬರ್ಸ್, ಮಹಾತ್ಮಾ ಗಾಂಧಿ ರಸ್ತೆ,
ಬೆಂಗಳೂರು-560 001.
ದೂರವಾಣಿ/ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ : 080-41692617,
ಇ-ಮೈಲ್: ombkar@gmail.com

ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಯ ಕರ್ತವ್ಯಗಳು:

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

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

ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಯು ಮಾಡುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಆದೇಶವು ಸಷ್ಟವಾದ ಆದೇಶವಾಗಬೇಕು.

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

ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಯು ಮನವಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಆಧಾರ:

ಈ ಮುಂದಿನ ಕರಣಗಳಿಗಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಯು ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ:

ದೂರು ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಕಾರಣದ್ದಾಗಿದ್ದರೆ, ಕೆರಳಸುವಂತದ್ದಾಗಿದ್ದರೆ ಹಾಗೂ ಸಮಾಧಾನಕರವಾಗಿರುವಂತದ್ದಾಗಿದ್ದರೆ.

ದೂರು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣದಿಂದ ಇರದಿದ್ದರೆ.

ದೃಢಪ್ರಯತ್ನರಹಿತವಾಗಿದ್ದು ದೂರುದಾರರು ಯುಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ.

ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತೊಂದರೆಯಾಗದಿದ್ದರೆ, ಹಾನಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ನೋಟಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟವಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಡುಬಂದರೆ.

ಆದೇಶ ನೀಡಲು ಕಾಲಮಿತಿ:

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

ಎರಡು ತಿಂಗಳುಗಳ ಒಳಗೆ ಆದೇಶವನ್ನು ನೀಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ವಿಳಂಬದ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಯು ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಯ ಆದೇಶದ ಪಾಲನೆ:

ವಿತರಣ ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರರು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಯ ಆದೇಶಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು.

ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರುವ ನಮೂನೆ:

ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಯವರಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ನಮೂನೆ "ಬಿ" ಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದ್ದು, ಈ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಕ.ವಿ.ನಿ.ಆಯೋಗದ ಜಾಲತಾಣ www.kerc.org 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 ನಿವಾರಣ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುವಿಕೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಸುಲಭ ಹಾಗೂ ಸರಳವಾಗಿವೆ.
- ವೇದಿಕೆಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರತಿ ಅಹವಾಲಿನ ಅರ್ಜಿಯು ಬರೆವಣಿಗೆ ಮೂಲಕ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರುವ ನಮೂನೆ-ಎ ಯಲ್ಲಿರತಕ್ಕದ್ದು.
- ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣ 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:

➤ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆ ವೇದಿಕೆಯು ನೀಡುವ ಆದೇಶದಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರುದಾರರು ನೊಂದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಆ ಆದೇಶ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಯವರಿಗೆ 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	ಶ್ರೀ.ವಿಶ್ವನಾಥ್ ನಾಯ್ಕ ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ) ಪಶ್ಚಿಮ ವೃತ್ತ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ ಮೊಬೈಲ್: 9449847999	ಶ್ರೀ.ಸಿ.ನಾರಾಯಣ ಸ್ವಾಮಿ ಉಪ ಲೆಕ್ಕ ನಿಯಂತ್ರಣಾಧಿಕಾರಿ, ಪಶ್ಚಿಮ ವೃತ್ತ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ. ಮೊಬೈಲ್:9449877272	ಶ್ರೀ ಕೆ.ಎಸ್.ಮಲ್ಲಪ್ಪ ಗೌಡ, ಬೆಂಗಳೂರು ಮೊಬೈಲ್:9880276227	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 ನಂತರ, ಬಸವೇಶ್ವರನಗರ, ಬೆಂಗಳೂರು-560079. ದೂರವಾಣಿ: 080 - 23225161
ಬೆಂಗಳೂರು ಗ್ರಾಮೀಣ	ಶ್ರೀ.ಎನ್.ಮೋಹನ್ ಕಲ್ಲೂರಾಯ, ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ) ಪೂರ್ವ ವೃತ್ತ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ ಮೊಬೈಲ್: 9449877999	ಶ್ರೀ.ಎಸ್.ಜಿ.ನಾರಾಯಣ ರೆಡ್ಡಿ ಉಪ ಲೆಕ್ಕ ನಿಯಂತ್ರಣಾಧಿಕಾರಿ , ಪೂರ್ವ ವೃತ್ತ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ. ಮೊಬೈಲ್:9449844865	ಶ್ರೀ ಬಿ. ಭಗವಾನ್, ಬೆಂಗಳೂರು ಮೊಬೈಲ್:9448046184	ಪೂರ್ವ ವೃತ್ತ ಕಚೇರಿ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ, ಜಿಪಿ ಅವಿನ್ಯೂ, ಕರೂರ್ ರಸ್ತೆ, ಟಾಸ್ಕರ್ ಟೌನ್, ಶಿವಾಜಿನಗರ, ಬೆಂಗಳೂರು-560 051. ದೂರವಾಣಿ: 080 - 22863433
ರಾಮನಗರ	ಶ್ರೀ.ಎನ್.ಆರ್.ಎಂ.ನಾಗರಾಜನ್, ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ) ರಾಮನಗರ ವೃತ್ತ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ ಮೊಬೈಲ್: 9449841655	ಶ್ರೀ.ಎಸ್.ಆರ್.ಕಿಶೋರ್ ಕುಮಾರ್ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್ (ವಿ) , ರಾಮನಗರ ವಿಭಾಗ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ, ಮೊಬೈಲ್: 9448279026	ಶ್ರೀ ಎಂ. ಬೀರೇಶ್, ರಾಮನಗರ, ಮೊಬೈಲ್:9845022980	ರಾಮನಗರ ವಿಭಾಗ ಕಚೇರಿ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ., ರೈಲ್ವೆ ಸ್ಟೇಷನ್ ಹತ್ತಿರ, ರಾಮನಗರ-571 511. ದೂರವಾಣಿ:080 - 27271385/27271391
ಕೋಲಾರ	ಶ್ರೀ.ಆರ್.ಜಯಕುಮಾರ್ ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ) ಕೋಲಾರ ವೃತ್ತ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ, ಮೊಬೈಲ್: 9448279008	ಶ್ರೀ .ಕಲ್ಯಾಣ ಕುಮಾರ್, ಉಪ ಲೆಕ್ಕ ನಿಯಂತ್ರಣಾಧಿಕಾರಿ , ಕೋಲಾರ ವೃತ್ತ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ, ಮೊಬೈಲ್:9448279579	ಶ್ರೀಮತಿ ಆರ್. ಸುಕನ್ಯ, ಕೋಲಾರ, ಮೊಬೈಲ್:9901071533	ಕೋಲಾರ ವೃತ್ತ ಕಚೇರಿ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ., ಮೈನ್ ರೋಡ್, ಕೋಲಾರ-563 101. ದೂರವಾಣಿ: 08152 - 220641/220642
ಚಿಕ್ಕಬಳ್ಳಾಪುರ	ಶ್ರೀ.ಎಚ್.ಎನ್.ಕೃಷ್ಣಪ್ಪ, ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ)(ಕಚೇರಿ) ಬೆಂಗಳೂರು ಗ್ರಾಮೀಣ ಕ್ಷೇತ್ರ ವಲಯ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ, ಮೊಬೈಲ್: 9448452103	ಶ್ರೀ.ಎಚ್.ಬಿ.ರಮೇಶ್, ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ), ಚಿಕ್ಕಬಳ್ಳಾಪುರ ವಿಭಾಗ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ, ಮೊಬೈಲ್:9448279023	ಶ್ರೀ ಕಾರ್ತಿಕ್ ಬಿ.ವೈ. ಚಿಕ್ಕಬಳ್ಳಾಪುರ, ಮೊಬೈಲ್:9880274342	ಚಿಕ್ಕಬಳ್ಳಾಪುರ ವಿಭಾಗ ಕಚೇರಿ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ, ಜನರಲ್ ಪೋಸ್ಟ್ ಆಫೀಸ್ ಎದುರು, ಮೈನ್ ರೋಡ್, ಚಿಕ್ಕಬಳ್ಳಾಪುರ-562 101 ದೂರವಾಣಿ: 08156 - 272671
ತುಮಕೂರು	ಶ್ರೀ.ಕೆ.ವಿ.ಗೋವಿಂದಪ್ಪ ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ) ತುಮಕೂರು ವೃತ್ತ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ, ಮೊಬೈಲ್: 9448279006	ಶ್ರೀ.ಸಿ.ಕೆ.ಚಂದ್ರಶೇಖರ್, ಉಪ ಲೆಕ್ಕ ನಿಯಂತ್ರಣಾಧಿಕಾರಿ, ತುಮಕೂರು ವೃತ್ತ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ. ಮೊಬೈಲ್:9448279582	ಶ್ರೀ ವಿಶ್ವನಾಥ್ ಕೇಥಾರ್, ತುಮಕೂರು, ಮೊಬೈಲ್:9243592050	ತುಮಕೂರು ವೃತ್ತ ಕಚೇರಿ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ., ಶಿವಕುಮಾರಸ್ವಾಮಿ ವೃತ್ತ, ಕೋತಿತೋಪು ರಸ್ತೆ, ತುಮಕೂರು-572 102. ದೂರವಾಣಿ: 0816 - 2278599
ದಾವಣಗೆರೆ	ಶ್ರೀ.ಕೋಟೇಪ್ಪ,ಎಸ್ ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ) ದಾವಣಗೆರೆ ವೃತ್ತ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ, ಮೊಬೈಲ್: 9448279094	ಶ್ರೀ.ಕೆ.ಶೇಖ್ ಮೊಹಮ್ಮದ್ ಮಹಿಮುಲ್ಲ ಉಪ ಲೆಕ್ಕ ನಿಯಂತ್ರಣಾಧಿಕಾರಿ ದಾವಣಗೆರೆ ವೃತ್ತ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ. ಮೊಬೈಲ್:9448279581	ಶ್ರೀ ಐ.ಪಿ. ಮಲ್ಲೋಕ್ ಆರಾಧ್ಯ, ದಾವಣಗೆರೆ, ಮೊಬೈಲ್:9845413333	ದಾವಣಗೆರೆ ವೃತ್ತ ಕಚೇರಿ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ., ಹದಡಿ ರಸ್ತೆ, ದಾವಣಗೆರೆ-577 002 , ದೂರವಾಣಿ: 08192 - 263616
ಚಿತ್ರದುರ್ಗ	ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ), (ಕಚೇರಿ) ಚಿತ್ರದುರ್ಗ ವಲಯ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ, ಮೊಬೈಲ್: 9448279580	ಶ್ರೀ.ಬಿ.ಎಸ್.ಜಗದೀಶ್ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ), ಚಿತ್ರದುರ್ಗ ವಿಭಾಗ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ. ಮೊಬೈಲ್:9448279014	ಶ್ರೀ ಮಹೀಂದ್ರನಾಥ್ ವೈ.ಡಿ., ಚಿತ್ರದುರ್ಗ, ಮೊಬೈಲ್:9844239720	ಚಿತ್ರದುರ್ಗ ವಿಭಾಗ ಕಚೇರಿ, ಬಿ.ವಿ.ಕಂ., ಡಿ.ಸಿ. ಕಚೇರಿ ಹಿಂಭಾಗ, ಚಿತ್ರದುರ್ಗ-577501, ದೂರವಾಣಿ: 08194 - 223125

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 ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದು ಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವೇದಿಕೆ ಹಾಗೂ ತದನಂತರ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಯವರ 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 ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವೇದಿಕೆಗೆ ದೂರು, ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ದೂರನ್ನು ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರರಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಮೂನೆ-ಎ ಪ್ರಕಾರದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಈ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಕವಿನಿ ಆಯೋಗದ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ www.kerc.org 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 ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ರವಾನಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿಯಾಗಿ, ಆ ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರ ಸಂಸ್ಥೆಯು 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 ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಯವರಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಕರ್ನಾಟಕ ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ ಆಯೋಗ (ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಹರಣೆಗಳು) ನಿಯಮಾವಳಿಗಳು 2004

ಸೇವೆಯ ಸ್ವರೂಪ	ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರುವ ಗರಿಷ್ಠ ಅವಧಿ	ದೂರಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಕೇಂದ್ರಗಳು	ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತಾಧಿಕಾರಿ
1. ಸಾಮಾನ್ಯ ಪ್ಯೂಸ್ ದುರಸ್ತಿ ಎ) ಪಟ್ಟಣ ಮತ್ತು ನಗರಗಳು ಬಿ) ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶ	6 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ	ಗ್ರಾಹಕರ ಕೇಂದ್ರೀಯ ದೂರು ವಿಭಾಗ/ ಉಪವಿಭಾಗದ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರ/ ಸ.ಇಂ./ ಕೆ.ಇಂ(ಕಾ ಮತ್ತುಪಾ)/ ಶಾಖಾಧಿಕಾರಿ / ಶಿಬಿರದಲ್ಲಿರುವ ಲೈನ್‌ಮನ್	ಉಪವಿಭಾಗದಲ್ಲಿರುವ ಸ.ಕಾ.ನಿ.ಎಂ.(ವಿ)
2.ತಂತಿ ತುಂಡಾದರೆ ಎ) ಪಟ್ಟಣ ಮತ್ತು ನಗರಗಳು ಬಿ) ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶ	6 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ (ಕಂಬ ಮುರಿದಿದ್ದಲ್ಲಿ 10 ಗಂಟೆಗಳು) ಉಳಿದೆಲ್ಲಾ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ		
3.ವಿತರಣಾ ಪರಿವರ್ತಕದ ವಿಫಲತೆ ಎ) ಪಟ್ಟಣ ಮತ್ತು ನಗರಗಳು ಬಿ) ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶ	24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ 72 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ		
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	ಗ್ರಾಹಕರ ಕೇಂದ್ರೀಯ ದೂರು ವಿಭಾಗ/ ಉಪವಿಭಾಗದ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರ/ ಸ.ಇಂ /ಕೆ.ಇಂ(ಕಾ ಮತ್ತುಪಾ) /ಶಾಖಾಧಿಕಾರಿ / ಶಿಬಿರದಲ್ಲಿರುವ ಲೈನ್‌ಮನ್	ಉಪವಿಭಾಗದಲ್ಲಿರುವ ಸ.ಕಾ.ನಿ.ಎಂ.(ವಿ)
5.ಮಾಪಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು 1. ತಪಾಸಣೆ ಮತ್ತು ನಿಖರತೆಯ ತನಿಖೆ 2. ನಿಧಾನ/ವೇಗವಾಗಿ ಚಲಿಸುವ ಅಥವಾ ಸ್ಥಗಿತಗೊಂಡಿರುವ ಮಾಪಕಗಳ ಬದಲಾವಣೆ 3. ಗ್ರಾಹಕನ ಕಾರಣದಿಂದ ಸುಟ್ಟುಹೋದ ಮಾಪಕಗಳ ಬದಲಾವಣೆ 4. ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರಣಗಳಿಂದ ಸುಟ್ಟುಹೋದ ಮಾಪಕಗಳ ಬದಲಾವಣೆ	7 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ 10 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 7 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕನಿಂದ ಶುಲ್ಕ ಸಂದಾಯವಾದ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ	ಸ.ಇಂ /ಕೆ.ಇಂ(ಕಾ ಮತ್ತು ಪಾ)/ ಉಪವಿಭಾಗದ ಸೌಜನ್ಯ ಕೇಂದ್ರ/ಶಾಖಾಧಿಕಾರಿ	ಉಪವಿಭಾಗದಲ್ಲಿರುವ ಸ.ಕಾ.ನಿ.ಎಂ.(ವಿ)
6. ಹೊಸ ಸಂಪರ್ಕ/ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಲೋಡ್‌ಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿ 1. ಹಾಲಿ ಇರುವ ಜಾಲದಿಂದ ಸೇವೆಯು ಸಾಧ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸರಬರಾಜು ನೀಡಿಕೆ 2. ಸಂಪರ್ಕ ಒದಗಿಸಲು ಜಾಲದ ವಿಸ್ತರಣೆ/ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಸರಬರಾಜು ನೀಡಿಕೆ. 3. ನೀರಾವರಿ ಪಂಪು ಸೆಟ್ಟುಗಳು	ಅರ್ಜಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ (ಅಧಿನಿಯಮದ ಪರಿಚ್ಛೇದ 43ರ ಪ್ರಕಾರ) ಕವಿನಿ ಆಯೋಗ (ಕೋರಿಕೆ ಮೇಲೆ ವಿದ್ಯುತ್ ಸರಬರಾಜು ಮಾಡುವ ಸಂಬಂಧ ಲೈಸೆನ್ಸುದಾರರ ಕರ್ತವ್ಯ) ನಿಯಮಗಳು, 2004 ರಲ್ಲಿ ಆಯೋಗವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪಡಿಸಿರುವಂತೆ. (ಆಯಾ ವರ್ಷಕ್ಕೆ ಸಕಾರವು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಗುರಿಗೆ ಹೊಸ ಸಂಪರ್ಕಗಳನ್ನು ಸೀಮಿತ ಗೊಳಿಸಬೇಕು) ಜೇಷ್ಠತೆಯನ್ನು ತಲುಪಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ	ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಕಾ.ನಿ.ಇಂ(ವಿ) / ಸ.ಇಂ(ತಾಂ)	ವಿಭಾಗದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್ (ವಿ)
7. ಮಾಲೀಕತ್ವ ವರ್ಗಾವಣೆ ಮತ್ತು ಬದಲಾವಣೆ 1. ಮಾಲೀಕತ್ವದ ಹಕ್ಕು ಬದಲಾವಣೆ 2. ಪ್ರವರ್ಗದ ಬದಲಾವಣೆ	ಅರ್ಜಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 7 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ	ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಕಾ.ನಿ.ಇಂ(ವಿ) /ಸ.ಇಂ(ತಾಂ)	ವಿಭಾಗದ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್ (ವಿ)
8. ಎಲ್‌ಟಿ ಸಿಂಗಲ್ ಫೇಸ್‌ನಿಂದ ಎಲ್‌ಟಿ 3 ಫೇಸ್‌ಗೆ ಬದಲಾವಣೆ ಎಲ್‌ಟಿ ಇಂದ ಎಚ್‌ಟಿ ಮತ್ತು ಎಚ್‌ಟಿ ಇಂದ ಎಲ್‌ಟಿಗೆ	ಶುಲ್ಕ ಪಾವತಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ	ಉಪವಿಭಾಗದ ಸಹಾಯಕ ಲೆಕ್ಕಾಧಿಕಾರಿ/ ಸ.ಇಂ(ತಾಂ)/ಸೌಜನ್ಯ ಕೌಂಟರ್	ಉಪ ವಿಭಾಗದ ಸಹಾಯಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್ (ವಿ)

<p>9.ವಿದ್ಯುತ್ ಸಂಪರ್ಕದ ಕಡಿತದ ನಂತರ ಪುನರ್ ಸಂಪರ್ಕ ಕಲ್ಪಿಸುವುದು</p> <p>1. ಪಟ್ಟಣ ಮತ್ತು ನಗರಗಳು 2. ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶಗಳು</p>	<p>ಅದೇ ದಿನ, ಗ್ರಾಹಕನು ಶುಲ್ಕ ಸಂದಾಯ ಮಾಡಿದ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗಾಗಿ</p>	<p>ಉಪವಿಭಾಗದ ಸಹಾಯಕ ಲೆಕ್ಕಾಧಿಕಾರಿ/ಸ.ಇಂ(ವಿ)(ಕಾ ಮತ್ತು ಪಾ) / ಕೆ.ಇಂ(ವಿ) (ಕಾ ಮತ್ತು ಪಾ) /ಶಾಖಾಧಿಕಾರಿ</p>	<p>ಉಪವಿಭಾಗದಲ್ಲಿರುವ ಸ.ಕಾ.ನಿ.ಎಂ.(ವಿ)</p>
<p>10. ಠೇವಣಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿ</p>	<p>ಕೋರಿಕೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 60 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ</p>	<p>ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಕಾ.ನಿ.ಇಂ(ವಿ)/ ಸಹಾಯಕ ಲೆಕ್ಕಾಧಿಕಾರಿ/ಹಿರಿಯ ಸಹಾಯಕ</p>	<p>ವಿಭಾಗದ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್ (ವಿ)</p>
<p>11. ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರಗಳ ನೀಡಿಕೆ</p>	<p>ಕೋರಿಕೆ ಅಥವಾ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅದೇ ದಿನದಂದು</p>	<p>ಸಹಾಯಕ ಲೆಕ್ಕಾಧಿಕಾರಿ/ಲೆಕ್ಕಾಭಟಕದ ಹಿರಿಯ ಸಹಾಯಕ</p>	<p>ಉಪವಿಭಾಗದಲ್ಲಿರುವ ಸ.ಕಾ.ನಿ.ಎಂ.(ವಿ)</p>
<p>12. ಗ್ರಾಹಕರ ಬಿಲ್ಲುಗಳ ದೂರುಗಳಿಗೆ</p> <p>1. ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ 2. ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ</p>	<p>ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 7 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ</p>	<p>ಉಪವಿಭಾಗದ ಸಹಾಯಕ ಲೆಕ್ಕಾಧಿಕಾರಿ/ ಸಹಾಯಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್ (ತಾಂ)/ ಸೌಜನ್ಯ ಕೌಂಟರು</p>	<p>ಉಪವಿಭಾಗದಲ್ಲಿರುವ ಸ.ಕಾ.ನಿ.ಎಂ.(ವಿ)</p>