



ಬೆಂಗಳೂರು ವಿದ್ಯುತ್ ಸರಬರಾಜು ಕಂಪನಿ ನಿಯಮಿತ

(ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸ್ವಾಮ್ಯಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟಿದೆ)

ಕ್ರ.ಸಂ: ಬೆವಿಕಂ/ಬಿಸಿ-47/2014-15/CYS-03

ನಿಗಮ ಕಾರ್ಯಾಲಯ

ಬೆವಿಕಂ, ಕೆ.ಆರ್. ವೃತ್ತ

ಬೆಂಗಳೂರು - 560 001

ದಿನಾಂಕ: 08-04-2015

ಸುತ್ತೋಲೆ

ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ:

ಮಾನ್ಯ ಕರ್ನಾಟಕ ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ ಆಯೋಗವು ಎಲ್ಲಾ ವಿದ್ಯುತ್ ವಿತರಣಾ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ತಮ್ಮ ಸೇವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಗ್ರಾಹಕರು ಕೋರಿರುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಹಾಗೂ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಗರಿಷ್ಠ ಕಾಲಾವಧಿಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರುತ್ತದೆ. ತಪ್ಪಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ನಿಗದಿತ ಮೊತ್ತದ ದಂಡ ವಿಧಿಸಲು ಹಾಗೂ ಸದರಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲೂ ಸಹ ಸೂಚಿಸಿರುತ್ತದೆ.

ಅದರಂತೆ, ಈಗಾಗಲೇ ಬೆವಿಕಂ ಸಹಾಯವಾಣಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಉಪಯೋಗಿಸಲ್ಪಡುತ್ತಿರುವ PGRS ಅಪ್ಲಿಕೇಷನ್ ನಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳ ವರ್ಗೀಕರಣ ಮಾಡಲಾಗಿದ್ದು, ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಮಾನ್ಯ ಕರ್ನಾಟಕ ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ ಆಯೋಗವು ಸೂಚಿಸಿರುವ ಗರಿಷ್ಠ ಕಾಲಾವಧಿಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಹಾಗೂ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದ ಒಳಗಾಗಿ ಪ್ರತಿ ದೂರನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲು ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತಿದೆ.

ಆದರೆ, ಸದರಿ ಮಾಹಿತಿಯು ಜನಸಾಮಾನ್ಯರಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲವೆಂದು ಮಾನ್ಯ ಕರ್ನಾಟಕ ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ ಆಯೋಗವು ಅಭಿಪ್ರಾಯ ಪಟ್ಟಿದ್ದು, ಈ ಸಂಬಂಧ ಮಾನ್ಯ ಆಯೋಗವು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರುವ ಸೇವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟದ (Standards of Performance) ಸೂಚಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯ ಮತ್ತು ಪಾಲನಾ ಉಪವಿಭಾಗ ಹಾಗೂ ಘಟಕಗಳ ಕಚೇರಿಯ ಸೂಚನಾ ಫಲಕದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು ಸೂಚಿಸಿರುತ್ತದೆ.

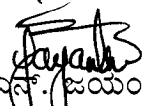
ಅದರಂತೆ, ಈ ಕೆಳಕಂಡ ಸುತ್ತೋಲೆಯನ್ನು ಹೊರಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಕ್ರ.ಸಂ: ಬೆವಿಕಂ/ಬಿಸಿ-47/2014-15/CYS-03

ದಿನಾಂಕ: 08-04-2015

ಮಾನ್ಯ ಕರ್ನಾಟಕ ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ ಆಯೋಗವು ಎಲ್ಲಾ ವಿದ್ಯುತ್ ವಿತರಣಾ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಗರಿಷ್ಠ ಕಾಲಾವಧಿಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ್ದು, ತಪ್ಪಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ನಿಗದಿತ ಮೊತ್ತದ ದಂಡ ವಿಧಿಸಲು ಹಾಗೂ ಸದರಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲು ಸೂಚಿಸಿರುತ್ತದೆ. ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಾರ್ಯ ಮತ್ತು ಪಾಲನಾ ಉಪವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ಹಾಗೂ ಘಟಕಗಳಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರಲು, ಅದನ್ನು ಕಚೇರಿಯ ಸೂಚನಾ ಫಲಕದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕಾಗಿ ನಿರ್ದೇಶಿಸಿರುತ್ತಾರೆ.

ಆದ್ದರಿಂದ, ಎಲ್ಲಾ ಕ್ಷೇತ್ರಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಮಾನ್ಯ ಆಯೋಗವು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರುವ ಸೇವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟದ (Standards of Performance) (Schedule-1 ರಲ್ಲಿ ಲಗತ್ತಿಸಿರುವ) ಸೂಚಿಯನ್ನು ತಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯ ಮತ್ತು ಪಾಲನಾ ವಿಭಾಗ, ಉಪವಿಭಾಗ ಹಾಗೂ ಘಟಕಗಳ ಕಚೇರಿಗಳ ಸೂಚನಾ ಫಲಕಗಳಲ್ಲಿ ಕೂಡಲೇ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವಂತೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕೆಂದು ಈ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ.


(ಎನ್. ಜಯಂತಿ)
ಪ್ರಧಾನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು (ಗ್ರಾ.ಸಂ)
ಬೆವಿಕಂ, ಬೆಂಗಳೂರು

ಪ್ರತಿಗಳು :

1. ಎಲ್ಲಾ ಮುಖ್ಯ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ), ವಾ. ಕಾ ಮತ್ತು ಪಾ, ಬೆವಿಕಂ, ಬೆಂಗಳೂರು
2. ಎಲ್ಲಾ ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ), ವಾ.ಕಾ ಮತ್ತು ಪಾ, ಬೆವಿಕಂ
3. ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ), ವಾ.ಕಾ ಮತ್ತು ಪಾ, ಬೆವಿಕಂ
4. ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ), ವಾ.ಕಾ ಮತ್ತು ಪಾ, ಬೆವಿಕಂ
5. ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು/ ನಿರ್ದೇಶಕರು(ತಾಂತ್ರಿಕ)/ ನಿರ್ದೇಶಕರು (ಹಣಕಾಸು), ನಿಗಮ ಕಾರ್ಯಾಲಯ, ಬೆವಿಕಂ ರವರ ಆಪ್ತ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿಗಳು
6. ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖಾಧಿಕಾರಿಗಳು, ಬೆವಿಕಂ
7. ಕಚೇರಿ ಪ್ರತಿ/ ಮುಖ್ಯ ಕಡತ

**ಸೇವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮತೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟ ಮತ್ತು ತಪ್ಪಿದ್ದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ
ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಮೊತ್ತ**

ಸೇವೆಯ ಸ್ವರೂಪ	ಸೇವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮತೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟ (ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ನಿಗದಿ ಪಡಿಸಿರುವ ಗರಿಷ್ಠ ಕಾಲಾವಧಿ)	ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಕೇಂದ್ರಗಳು	ನಂತರದ ಉನ್ನತ ಅಧಿಕಾರಿ	ತೊಂದರೆಗೊಳಗಾದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಮೊತ್ತ
1. ಫ್ಯೂಸ್ ಆಫ್ ಕಾಲ್ ನಗರ/ ಪಟ್ಟಣ ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶ	6 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗಾಗಿ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗಾಗಿ	ಬೆವಿಕಂ ಸಹಾಯವಾಣಿ: 1912 ವೆಬ್ ಸೈಟ್: bescom.org	ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಕಾ.ಇಂ(ಎ)	ತಪ್ಪಿದ್ದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ರೂ.50/- ತಪ್ಪಿದ್ದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ರೂ.50/-
2. ಲೈನ್ ತುಂಡಾಗಿರುವುದು ನಗರ/ ಪಟ್ಟಣ ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶ	6 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗಾಗಿ (ಕಂಬ ಮುರಿದಿದ್ದರೆ 10 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗಾಗಿ) ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗಾಗಿ	ಬೆವಿಕಂ ಸಹಾಯವಾಣಿ: 1912 ವೆಬ್ ಸೈಟ್: bescom.org	ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಕಾ.ಇಂ(ಎ)	ತೊಂದರೆಗೊಳಗಾದ ಪ್ರತಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ರೂ.50/- ತೊಂದರೆಗೊಳಗಾದ ಪ್ರತಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ರೂ.50/-
3. ವಿದ್ಯುತ್ ಪರಿವರ್ತಕ ವಿಫಲತೆ ನಗರ/ ಪಟ್ಟಣ ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶ	24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗಾಗಿ 72 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗಾಗಿ	ಬೆವಿಕಂ ಸಹಾಯವಾಣಿ: 1912 ವೆಬ್ ಸೈಟ್: bescom.org	ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಕಾ.ಇಂ(ಎ)	ತೊಂದರೆಗೊಳಗಾದ ಪ್ರತಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ರೂ.50/-
4. ನಿಯಮಿತ ವಿದ್ಯುತ್ ಅಡಚಣೆಯ ಅವಧಿ ಒಂದೇ ಸಲಕ್ಕೆ ವಿದ್ಯುತ್ ಕಡಿತದ ಗರಿಷ್ಠ ಕಾಲಾವಧಿ ವಿದ್ಯುತ್ ಮರುಸ್ಥಾಪನೆ	12 ಗಂಟೆಗಳು ಮೀರದಂತೆ ಯಾವುದೇ ದಿನದ ಸಂಜೆ 6 ಗಂಟೆಯ ಒಳಗಾಗಿ	ಬೆವಿಕಂ ಸಹಾಯವಾಣಿ: 1912 ವೆಬ್ ಸೈಟ್: bescom.org	ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಕಾ.ಇಂ(ಎ)	ತೊಂದರೆಗೊಳಗಾದ ಪ್ರತಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ರೂ.50/- ತೊಂದರೆಗೊಳಗಾದ ಪ್ರತಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ರೂ.50/-

<p>5. ವೋಲ್ಟೇಜ್‌ನ ಏರಿಳಿತ</p> <p>ವಿದ್ಯುತ್ ಜಾಲದ ವಿಸ್ತರಣೆ ಹಾಗೂ ಸುಧಾರಣೆ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ</p> <p>ವಿತರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಉನ್ನತೀಕರಣದ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ</p> <p>ನ್ಯೂಟ್ರಲ್ ತುಂಡಾಗಿರುವುದು ಅಥವಾ ಪೂರೈಕೆಯ ವೋಲ್ಟೇಜ್‌ಗಿಂತ ನ್ಯೂಟ್ರಲ್ ವೋಲ್ಟೇಜ್ 2% ಕ್ಕಿಂತ ಅಧಿಕವಾಗಿರುವುದು</p>	<p>7 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ</p> <p>120 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ</p> <p>ನಗರ/ ಪಟ್ಟಣಗಳಲ್ಲಿ 6 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗಾಗಿ</p> <p>ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗಾಗಿ</p>	<p>ಬೆವಿಕಂ ಸಹಾಯವಾಣಿ: 1912 ವೆಬ್ ಸೈಟ್: bescom.org</p>	<p>ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಕಾ.ಇಂ(ವಿ)</p>	<p>ತಪ್ಪಿದ್ದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ರೂ.50/-</p> <p>ತಪ್ಪಿದ್ದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ರೂ.50/-</p> <p>ತಪ್ಪಿದ್ದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ರೂ.50/-</p>
<p>6. ವಿದ್ಯುತ್ ಮಾಪಕ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳು</p> <p>ತಪಾಸಣೆ ಹಾಗೂ ಮಾಪಕ ಸರಿ ಇರುವ ಕುರಿತು ಪರಿಶೀಲನೆ</p> <p>ನಿಧಾನವಾಗಿ ಚಲಿಸುವ ಹಾಗೂ ಚಲನೆಯಲ್ಲಿರದ ಮಾಪಕಗಳ ಬದಲಾವಣೆ</p> <p>ಗ್ರಾಹಕರು ಕಾರಣರಾಗಿರದೇ ಸುಟ್ಟು ಹೋದ ಮಾಪಕದ ಬದಲಾವಣೆ</p> <p>ಬೇರೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸುಟ್ಟು ಹೋದ ಮಾಪಕದ ಬದಲಾವಣೆ</p>	<p>7 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ</p> <p>10 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ</p> <p>ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 7 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ</p> <p>ಗ್ರಾಹಕರು ಹಣ ಪಾವತಿಸಿದ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗಾಗಿ</p>	<p>ಬೆವಿಕಂ ಸಹಾಯವಾಣಿ: 1912 ವೆಬ್ ಸೈಟ್: bescom.org</p> <p>ಸ.ಇಂ (ಕಾ ಮತ್ತು ಪಾ)/ ಕಿ.ಇಂ (ಕಾ ಮತ್ತು ಪಾ)</p>	<p>ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಕಾ.ಇಂ(ವಿ)</p>	<p>ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ರೂ.50/-</p> <p>ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ರೂ.50/-</p> <p>ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ರೂ.50/-</p> <p>ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ರೂ.50/-</p>
<p>7. ಹೊಸ ವಿದ್ಯುತ್ ಸಂಪರ್ಕ/ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಹೊರಗೆ ಅರ್ಜಿ</p> <p>ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ವಿದ್ಯುತ್ ಜಾಲದಿಂದ ಸಂಪರ್ಕ ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ</p> <p>ವಿದ್ಯುತ್ ಸಂಪರ್ಕ ಒದಗಿಸಲು ವಿದ್ಯುತ್ ಜಾಲದ ವಿಸ್ತರಣೆ/ ಸುಧಾರಣೆಯ ಅಗತ್ಯ ಇದ್ದಲ್ಲಿ</p> <p>ನೀರಾವರಿ ಪಂಪ್‌ಸೆಟ್‌ಗಳು</p>	<p>ಅರ್ಜಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಒಳಗಾಗಿ (ಕಾಯ್ದೆಯ ಸೆಕ್ಷನ್ 43 ರಂತೆ)</p> <p>ಆಯೋಗವು ತನ್ನ ಕೆ.ಇ.ಆರ್.ಸಿ (ವಿದ್ಯುತ್ ಸಂಪರ್ಕ ಕೋರಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯುತ್ ಪರವಾನಗಿದಾರರ ಕರ್ತವ್ಯ) ನಿಬಂಧನೆಗಳು 2004 ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿರುವಂತೆ</p> <p>ಜೇಷ್ಠತೆ ಗಳಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ (ಆಯಾ ವರ್ಷದಲ್ಲಿ ನಿಗದಿ ಪಡಿಸಿರುವ ಹೊಸ ಸಂಪರ್ಕಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಮೀರದಂತೆ)</p>	<p>ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಕಾ.ಇಂ(ವಿ)/ ಸ.ಇಂ(ತಾಂತ್ರಿಕ)</p>	<p>ವಿಭಾಗದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ)</p>	<p>ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ನಂತರ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ರೂ.200/-</p> <p>ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ನಂತರ ಎಲ್.ಟಿ ಸಂಪರ್ಕಕ್ಕೆ ರೂ.50/- ಹಾಗೂ ಹೆಚ್.ಟಿ ಮತ್ತು ಇ.ಹೆಚ್.ಟಿ ಸಂಪರ್ಕಕ್ಕೆ ರೂ.500/- ಪ್ರತಿ ದಿನದ ಲೆಕ್ಕದಲ್ಲಿ</p> <p>ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ರೂ.50/-</p>

<p>8. ಮಾಲೀಕತ್ವದ ವರ್ಗಾವಣೆ ಮತ್ತು ಪರಿವರ್ತನೆ</p> <p>a) ಮಾಲೀಕತ್ವದ ವರ್ಗಾವಣೆ</p> <p>b) ಜಕಾತಿ ಬದಲಾವಣೆ</p>	<p>ಅರ್ಜಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 7 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ</p>	<p>ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಕಾ.ಇಂ(ವಿ)/ ಸ.ಇಂ(ತಾಂತ್ರಿಕ)</p>	<p>ವಿಭಾಗದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ)</p>	<p>ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ರೂ.50/-</p>
<p>9. ಎಲ್.ಟಿ ಒಂದು ಫೇಸ್ ನಿಂದ ಎಲ್.ಟಿ ಮೂರು ಫೇಸ್ ಗೆ ಪರಿವರ್ತನೆ</p> <p>ಎಲ್.ಟಿ ಯಿಂದ ಹೆಚ್.ಟಿ ಹಾಗೂ ಹೆಚ್.ಟಿ ಯಿಂದ ಎಲ್.ಟಿ ಗೆ ಪರಿವರ್ತನೆ</p>	<p>ಶುಲ್ಕ ಪಾವತಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ</p>	<p>ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಕಾ.ಇಂ(ವಿ)</p>	<p>ವಿಭಾಗದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ)</p>	<p>ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ರೂ.50/-</p>
<p>10. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿದ್ಯುತ್ ಬಿಲ್ ಕುರಿತಾದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ</p> <p>a) ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದಾಗ</p> <p>b) ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ</p>	<p>ದೂರು ದಾಖಲಾದ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗಾಗಿ</p> <p>ದೂರು ದಾಖಲಾದ 7 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ</p>	<p>ಬೆವಿಕಂ ಸಹಾಯವಾಣಿ: 1912</p> <p>ವೆಬ್ ಸೈಟ್: bescom.org</p> <p>ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಲೆಕ್ಕಾಧಿಕಾರಿ/ ಸೌಜನ್ಯ ಕೌಂಟರ್</p>	<p>ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಕಾ.ಇಂ(ವಿ)</p>	<p>ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ರೂ.50/-</p> <p>ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ರೂ.50/-</p>
<p>11. ವಿದ್ಯುತ್ ಕಡಿತದ (ಡಿಸ್ಕನೆಕ್ಷನ್) ನಂತರ ವಿದ್ಯುತ್ ಮರುಸಂಪರ್ಕ ಕಲ್ಪಿಸುವುದು</p> <p>a) ನಗರ/ ಪಟ್ಟಣ</p> <p>b) ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶ</p>	<p>ಹಣ ಪಾವತಿಸಿದ ದಿನದಂದೇ</p> <p>ಹಣ ಪಾವತಿಸಿದ 24 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗಾಗಿ</p>	<p>ಬೆವಿಕಂ ಸಹಾಯವಾಣಿ: 1912</p> <p>ವೆಬ್ ಸೈಟ್: bescom.org</p> <p>ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಲೆಕ್ಕಾಧಿಕಾರಿ</p> <p>ಸ.ಇಂ(ಕಾ ಮತ್ತು ಪಾ) ಕಿ.ಇಂ(ಕಾ ಮತ್ತು ಪಾ)</p>	<p>ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಕಾ.ಇಂ(ವಿ)</p>	<p>ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ರೂ.50/-</p> <p>ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ರೂ.50/-</p>
<p>12. ವಿದ್ಯುತ್ ಅಪಘಾತಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ನಷ್ಟ ಭರ್ತಿ ಪಾವತಿ</p> <p>ಅಪಘಾತಕ್ಕೀಡಾದವರ ಯಾವುದೇ ತಪ್ಪಿಲ್ಲವೆಂದು ದೃಢಪಟ್ಟಿರುವ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ಇನ್ನಿತರ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ</p>	<p>CEIG ವರದಿಗೆ ಕಾಯದೇ, 7 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ</p> <p>CEIG ವರದಿ ಬಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ</p>	<p>ವೃತ್ತಗಳ ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ)</p>	<p>ವಲಯಗಳ ಮುಖ್ಯ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ)</p>	<p>ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ರೂ.50/-</p> <p>ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ರೂ.50/-</p>
<p>13. ಠೇವಣಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿ</p>	<p>ಕೋರಿಕೆ ಪಡೆದ 60 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ</p>	<p>ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಕಾ.ಇಂ(ವಿ)/ ಸ.ಲೆಕ್ಕಾಧಿಕಾರಿ</p>	<p>ವಿಭಾಗದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್(ವಿ)</p>	<p>ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ರೂ.50/-</p>
<p>14. ದೃಢೀಕರಣ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು</p>	<p>ಅರ್ಜಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನದಂದೇ</p>	<p>ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಲೆಕ್ಕಾಧಿಕಾರಿ</p>	<p>ಉಪವಿಭಾಗದ ಸ.ಕಾ.ಇಂ(ವಿ)</p>	<p>ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ರೂ.50/-</p>

ಫಾರ್ಮ್ - A

ತೊಂದರೆಗೊಳಗಾದ ಗ್ರಾಹಕರು ಗುಣಮಟ್ಟ ಪರಿಹಾರ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಅರ್ಜಿ

1	ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು	
2	ವಿಳಾಸ	
3	ಆರ್. ಆರ್. ಸಂಖ್ಯೆ	
4	ದೂರಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ವಿವರ	
5	ದೂರು ಸಂಖ್ಯೆ	
6	ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ಸಮಯ	
7	ದೂರು ಪರಿಹಾರಗೊಂಡ ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ಸಮಯ	
8	ಪರವಾನಗಿದಾರರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟ ನಿಬಂಧನೆಯನುಸಾರ ದೂರು ಪರಿಹರಿಸಲು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರುವ ಕಾಲಮಿತಿ	
9	ದೂರು ಪರಿಹರಿಸಲು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಒಟ್ಟು ಸಮಯ	
10	ಪರವಾನಗಿದಾರರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟ ನಿಬಂಧನೆಯನುಸಾರ ಪಡೆಯಬೇಕಾಗಿರುವ ನಿಗದಿತ ಮೊತ್ತ	

ಸಹಿ

ದಿನಾಂಕ:

ಸ್ಥಳ:

ಸ್ವೀಕೃತಿ (ಏದ್ಯುತ್ ಪರವಾನಗಿದಾರರು ನೀಡಬೇಕಾಗಿರುವುದು)

ಪರಿಹಾರ(ಕ್ಷೇಮ) ಅರ್ಜಿ ಸಂಖ್ಯೆ:

ದಿನಾಂಕ:

ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು

ಆರ್. ಆರ್. ಸಂಖ್ಯೆ

ನಿಗದಿತ ಪರಿಹಾರ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಲ್ಲಿಸಿರುವ ಅರ್ಜಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ

ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಸಹಿ

(ಹೆಸರು, ಮುದ್ರೆ ಮತ್ತು ದಿನಾಂಕದೊಂದಿಗೆ)

SCHEDULE- I**STANDARDS OF PERFORMANCE AND AMOUNT TO BE PAID
TO CONSUMERS FOR DEFAULT IN EACH CASE**

Nature of Service	Standards of Performance (Indicative Maximum time limit for rendering service)	Primary responsibility centres where to lodge complaint	Next higher authority	Amount payable to affected consumer
1. Normal Fuse-off Cities and Towns Rural areas	Within 6 hours Within 24 hours	BESCO Helpline: 1912 Website: bescom.org	AEE (EI) of the Subdivision.	Rs.50 in each case of default Rs.50 in each case of default
2.Line Breakdowns Cities and Towns Rural areas	Within 6 hours (10 hrs if poles are broken down) Within 24 hours in all cases	BESCO Helpline: 1912 Website: bescom.org	AEE (EI) of the Subdivision.	Rs.50 to each affected consumer Rs.50 to each affected consumer
3. Distribution Transformer Failure Cities and Towns Rural areas	Within 24 hours Within 72 hours	BESCO Helpline: 1912 Website: bescom.org	AEE (EI) of the Subdivision.	Rs.50 to each affected consumer
4. Period of Scheduled outages Maximum duration in a single stretch Restoration of supply	Not to exceed 12 hours By 6 PM on any day	BESCO Helpline: 1912 Website: bescom.org	AEE (EI) of the Subdivision.	Rs.50 to each affected consumer Rs.50 to each affected consumer
5. Voltage Variations Where no expansion or enhancement of network is involved	Within 7 days	BESCO Helpline: 1912	AEE (EI) of the Subdivision.	Rs.50 in each case of default

Where up-gradation of distribution system is required	Within 120 days	Website: bescom.org		Rs.50 in each case of default
Opening of neutral and neutral voltage exceeding 2% of supply voltage	Within 6 hours in Cities Within 24 hours in Rural Areas			Rs.50 in each case of default
6. Meter Complaints				
Inspect and check correctness	Within 7 days			Rs.50 in each case of default
Replace slow, creeping or stuck meters	Within 10 days	BESCOM Helpline: 1912		Rs.50 in each case of default
Replace burnt meters if cause not attributable to consumer	Within 7 days of receipt of complaint	Website: bescom.org	AEE (EI) of the Subdivision.	Rs.50 in each case of default
Replace burnt meters in all other cases	Within 24 hours of payment of charges by consumer	AE(O&M)/ JE(O&M)		Rs.50 in each case of default
7. Application for new connection/ additional load				
Release of supply where service is feasible from existing network.	Within one month of receipt of application. (as per section 43 of Act)			Rs.200 for each day of default
Release of supply where Network expansion/ enhancement required for providing connection	As specified by the Commission in KERC (Duty of the Licensee to Supply Electricity on request) Regulations 2004.	AEE(E)/ AE(T) of the Sub-division.	EE(E) of the division.	Rs.50 for each day of default in Case of LT and Rs. 500 for each day of default in case of HT & EHT.
IP sets	Within 30 days after attaining seniority (The number of new connections shall be limited to the target fixed for the year)			Rs.50 for each day of default

<p>8. Transfer of ownership and conversion</p> <p>a) Title transfer of ownership</p> <p>b) Change of category</p>	<p>Within 7 days of receipt of application</p>	<p>AEE(E)/ AE(T) of the Sub-division.</p>	<p>EE(E) of the division.</p>	<p>Rs.50 for each day of default</p>
<p>9. Conversion of LT single phase to LT three phase.</p> <p>Conversion from LT to HT and vice-versa</p>	<p>Within 30 days from the date of payment of charges</p>	<p>AEE(E) of the Sub-division.</p>	<p>EE(E) of the division.</p>	<p>Rs.50 for each day of default</p>
<p>10. Resolution of complaints on consumer's Bills</p> <p>a) If no additional information is required</p> <p>b) If additional information is required</p>	<p>Within 24 hours of receipt of complaint</p> <p>Within 7 days of receipt of complaint</p>	<p>BESCOM Helpline: 1912</p> <p>Website: bescom.org</p> <p>AAO/AE(T) Soujanya Counter of the Sub-division.</p>	<p>AEE(E) of the Sub-division.</p>	<p>Rs.50 for each day of default</p> <p>Rs.50 for each day of default</p>
<p>11.Reconnection of supply following disconnection</p> <p>a) Towns and cities</p> <p>b) Rural areas</p>	<p>On the same day</p> <p>Within 24 hours of receipt of payment from consumer</p>	<p>BESCOM Helpline: 1912</p> <p>Website: bescom.org</p> <p>AAO of the Sub-division</p> <p>AE(O&M)/ JE(O&M) Section officer.</p>	<p>AEE(E) of the Sub-division.</p>	<p>Rs.50 for each day of default</p> <p>Rs.50 for each day of default</p>
<p>12. Payment of Solatium in case of electric accidents</p> <p>Cases where it is established beyond doubt that the accident is not due to the fault of the victim</p> <p>In other cases</p>	<p>Within 7 days without waiting for the report from CEIG</p> <p>Within 30 days after receipt of report from CEIG</p>	<p>SEE of Circles</p>	<p>CEE of Zones</p>	<p>Rs.50 for each day of default</p> <p>Rs.50 for each day of default</p>

13. Refund of Deposits	Within 60 days after receipt of request	AEE(E)/ AAO of the Sub-division.	EE(E) of the division	Rs.50 for each day of delay
14. Issue of certificates	On the same day of receipt of application or request	AAO of the Sub-division	AEE(E) of the Sub-division.	Rs.50 for each day of default

FORM A
APPLICATION FOR CLAIMING STANDARD AMOUNT
BY THE AFFECTED CONSUMER

1	Name of the Consumer	
2	Address	
3	RR Number	
4	Nature of complaint in brief	
5	Complaint Number	
6	Date and time of lodging complaint	
7	Date and time the complaint is attended to by the Licensee	
8	Standard time within which the complaint is to be attended to as per Licensees' Standards of Performance Regulations	
9	Actual Time taken to attend to the complaint	
10	Standard amount to be received as per Licensees' Standards of Performance Regulations	

Signature

Date:

Place:

ACKNOWLEDGMENT (To be given by the Licensee)

Claim Number:

Date

Name of the Consumer

RR Number

Claim for standard amount received on (Date)

Signature of the Official of the Licensee
with Name, Seal and Date