



ಗುಜರಾತ್ ವಿದ್ಯುತ್ ಸರಬರಾಜು
ಕಂಪನಿ ನಿಯಮಿತ, ಕಲಬುರಗಿ
ಕರ್ನಾಟಕ ವಿದ್ಯುತ್ ಸರಬರಾಜು ಕಾರ್ಪೊರೇಷನ್

ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಸ್.ಬಿ.ಪಿ. ಕೈಪಿಡಿ



**CONSUMER GUIDE TO
STANDARDS OF PERFORMANCE**

GULBARGA ELECTRICITY SUPPLY COMPANY LIMITED



CONSUMER GUIDE TO STANDARDS OF PERFORMANCE

FOR MORE INFORMATION CONTACT

The Office of Consumer Advocacy

Karnataka Electricity Regulatory Commission
No.16 C1, Millers Tank Bed Area, Vasant
Nagar, Behind Ambedkar Bhavan Bengaluru
- 560052

Tel: 080 - 22268675 /677, 214 Fax: 22268667 / 2237024

Email: Email: kerc_ka@nic.in

Website: www.Karnataka.govt.in/kerc/pages/home.aspx

ಸೂಚನೆ : ಈ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ದೋಷ ಕಂಡುಬಂದಲ್ಲಿ ನಿಗಮ ಕಛೇರಿಯ
ನಿಯಂತ್ರಣ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಶಾಖೆಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರಲು ಕೋರಿಕೆ.

ಜೆಸ್ಕಾಂ ಪರವಾಗಿ
ಎ. ಹೆಚ್. ಮುಮ್ಮಾಜ್
ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್ (ವಿದ್ಯುತ್)
ನಿಯಂತ್ರಣ ವ್ಯವಹಾರ, ಜೆಸ್ಕಾಂ, ಕಲಬುರಗಿ

ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ

ಬೆಲೆ ಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೇವೆಯು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗುಣಮಟ್ಟದ್ದಾಗಿರಬೇಕೆಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತಾರೆ. ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಪಾವತಿಸುವ ಬೆಲೆಗೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗುವ ಕನಿಷ್ಠ ಮಟ್ಟದ ಗುಣಮಟ್ಟ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣಕ್ಕೆ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಅವರು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಯು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗುಣಮಟ್ಟದಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದೆ.

ವಿದ್ಯುತ್‌ನಂತಹ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಉಪಯುಕ್ತತೆ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ವಿವಿಧ ಕಾರಣಗಳಿಗಾಗಿ ಕನಿಷ್ಠ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಗುಣಮಟ್ಟ ಅತ್ಯಗತ್ಯ. ಮೊದಲನೆಯದಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದಿನವಿಡೀ ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಬೇಕು. ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಅಂತಹ ಅತ್ಯಗತ್ಯ ಸರಕು ಆಗಿದ್ದು, ಗ್ರಾಹಕರು ನಿದ್ರೆ ಮಾಡುವಾಗಲೂ ಇದು ಅಗತ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಎರಡನೆಯದಾಗಿ, ವಿದ್ಯುತ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗುಣಮಟ್ಟದ್ದಾಗಿರಬೇಕು. ಉದಾಹರಣೆ ವಿದ್ಯುತ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವೋಲ್ಟೇಜ್ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಅದನ್ನು ಬಳಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿರಬಹುದು. ಮೂರನೆಯದಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ವಿದ್ಯುತ್ ಸರಬರಾಜು ಕಂಪನಿಗೆ ಈ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲಿನ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಕರ್ನಾಟಕ ವಿದ್ಯುತ್ ನಿಯಂತ್ರಣ ಆಯೋಗ (ಕೆಇಆರ್‌ಸಿ) ಪರವಾನಗಿದಾರರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟ (ಎಸ್‌ಒಪಿ) ನಿಯಮಗಳು - 2004 ಅನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಪರವಾನಗಿದಾರರು ಪಾಲಿಸಬೇಕಾದ ಕನಿಷ್ಠ ಎಸ್‌ಒಪಿ ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಇದು ಪರವಾನಗಿದಾರರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಒಟ್ಟಾರೆ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ಎಸ್‌ಒಪಿಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಎಸ್‌ಒಪಿ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಸೆಕ್ಷನ್ 181 (ಝಡ್ ಎ) ಮತ್ತು (ಝಡ್‌ಬಿ) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸೆಕ್ಷನ್ 86 (1) (i) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯುತ್ ಕಾಯ್ದೆ 2003 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 57 ಮತ್ತು 59 ರೊಂದಿಗೆ ಓದಲಾಗಿದೆ. ಇದನ್ನು ಕರ್ನಾಟಕ ಗೆಜೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ 10 ಜೂನ್ 2004 ರಂದು ಪ್ರಕಟಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಆ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬಂದಿದೆ.

ಈ ನಿಯಂತ್ರಣದ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಎಸ್‌ಒಪಿ ಎಂದರೆ ಪರವಾನಗಿ ಪಡೆದವನು (ವಿದ್ಯುತ್ ಸರಬರಾಜು ಕಂಪನಿ / ಎಸ್ಕಾಮ್) ಪರವಾನಗಿದಾರನಾಗಿ ತನ್ನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವಲ್ಲಿ ಸಾಧಿಸುವ ಗುಣಮಟ್ಟ, ನಿರಂತರತೆ ಮತ್ತು ಸೇವೆಯ ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕನಿಷ್ಠ ಸೇವೆ. ಕಡಿಮೆ ಒತ್ತಡದ ಕೃಷಿ ವರ್ಗ (ಐಪಿ) ಹೊಂದಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಕೃಷಿ ಸಂಪರ್ಕಗಳ ಬಿಡುಗಡೆಗಾಗಿ ವರ್ಷಕ್ಕೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಗುರಿಯೊಳಗೆ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ತರಬಹುದಾದ ಸಂಪರ್ಕಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಎಸ್ಕಾಮ್‌ನ ಕಟ್ಟುಪಾಡು ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಎಸ್‌ಒಪಿ ಅಳವಡಿಸದಿದ್ದರೆ ಏನಾಗುವುದು ?

ಒಂದು ವೇಳೆ ಪರವಾನಗಿ ಪಡೆದವರು (ಎಸ್ಕಾಮ್) ಎಸ್‌ಒಪಿ ಗೆ ಅಳವಡಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಎಸ್ಕಾಮ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದು. ಪ್ರತಿ ಎಸ್‌ಒಪಿಗೆ ಮೊತ್ತವು ಬದಲಾಗುತ್ತದೆ. (ಅನುಬಂಧದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ವಿವರಗಳು) ಆದಾಗ್ಯೂ ಪಾವತಿಯನ್ನು ನಗದು ರೂಪದಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಆದರೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಸ್ತುತ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಭವಿಷ್ಯದ ಬಿಲ್‌ಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ.

ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹೇಗೆ ಪಡೆಯುವುದು?

ಎಸ್‌ಒಪಿ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯಾಗಿದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರು ಎಸ್ಕಾಮ್‌ನ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರಬೇಕು ಮತ್ತು ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು. ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ (ಫಾರ್ಮ್ ಎ) ಗ್ರಾಹಕರು ಹಕ್ಕು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು. ಈ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿಯಂತೆ ಎಸ್ಕಾಮ್ ಪ್ರತಿ ದೂರನ್ನು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಸಹ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

ಮೊತ್ತವನ್ನು ಯಾವಾಗ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ / ಹೊಂದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ?

ಎಸ್ಕಾಮ್ ಗ್ರಾಹಕ ಹಕ್ಕಿನ ಮೊತ್ತದ ಬಗ್ಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಮತ್ತು ಹೊಣೆಗಾರರೆಂದುಕಂಡುಬಂದಲ್ಲಿ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ತೊಂಬತ್ತು ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕು / ಹೊಂದಿಸಬಹುದು.

ಪಾವತಿ ವಿಳಂಬವಾದಾಗ ಏನು ಮಾಡಬೇಕು ?

ತೊಂಬತ್ತು ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಎಸ್ಕಾಮ್ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಾವತಿಸದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವೇದಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ನಂತರ ವಿದ್ಯುತ್ ಕಾಯ್ದೆ 2003 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 42 ರ ಪ್ರಕಾರ ಎಸ್ಕಾಮ್ ಸ್ಥಾಪಿಸಿದ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಫಾರ್ಮ್ - ಎ

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾದ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪ್ರಮಾಣಿತ

ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅರ್ಜಿ

1. ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು

2. ವಿಳಾಸ

3. ಆರ್. ಆರ್. ಸಂಖ್ಯೆ

4. ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ದೂರಿನ ಸ್ವರೂಪ

5. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ಸಮಯ

6. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ಸಮಯದ

ತದನಂತರ ಎಸ್ಕಾಮ್ ದೂರು ಅಟೆಂಡ್ ಮಾಡಿದ ಬಗ್ಗೆ

7. ಎಸ್‌ಒಪಿ ಪ್ರಕಾರ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸಮಯ

8. ದೂರು ಪರಿಹರಿಸಲು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಸಮಯ

9. ಎಸ್‌ಒಪಿ ಪ್ರಕಾರ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು

ದಿನಾಂಕ :

ಸ್ಥಳ : ಸಹಿ

ಸ್ವೀಕೃತಿ (ಎಸ್ಕಾಮ್ ನಿಂದ ನೀಡಲಾಗುವುದು)

ಹಕ್ಕು ಸಂಖ್ಯೆ :

ದಿನಾಂಕ :

ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು :

ಆರ್. ಆರ್. ಸಂಖ್ಯೆ :

ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಮೊತ್ತದ ಹಕ್ಕು

ದಿನಾಂಕ :

ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಹಿ

ಹೆಸರು ಮತ್ತು ದಿನಾಂಕದೊಂದಿಗೆ
ಎಸ್ಕಾಮ್

ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕಾದ ಗುಣಮಟ್ಟ ಹಾಗೂ ಗುಣಮಟ್ಟ ಕೊಡಲು ತಪ್ಪಿದಲ್ಲಿ ಕೊಡಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರಗಳ ಸವಿವರ ಪಟ್ಟಿ (ಅನುಬಂಧ) ಇಂತಿದೆ.

ಕ್ರ.ಸಂ.	ಸೇವೆಯ ಸ್ವರೂಪ	ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟ (ಸೇವೆ ನೀಡಲು ಗರಿಷ್ಠ ಕಾಲಮಿತಿ)	ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತ
1	ಸಾಧಾರಣ ಫ್ಯೂಸ್ ಕಡಿತ * ನಗರ ಪಟ್ಟಣಗಳಲ್ಲಿ * ಹಳ್ಳಿಗಳಲ್ಲಿ	6 ತಾಸುಗಳ ಒಳಗೆ 24 ತಾಸುಗಳ ಒಳಗೆ	ರೂ. 50/- ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ
2	ತಂತಿ ಕಡಿದು ಬಿದ್ದಿದ್ದಲ್ಲಿ * ನಗರ, ಪಟ್ಟಣಗಳಲ್ಲಿ * ಹಳ್ಳಿಗಳಲ್ಲಿ	6 ತಾಸುಗಳ ಒಳಗೆ ಕಂಬಗಳು ಒಡೆದಿದ್ದರೆ/ ಬಿದ್ದಿದ್ದರೆ 10 ತಾಸು ಎಲ್ಲ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ 24 ತಾಸು	ರೂ. 50/- ಸಂತ್ರಸ್ತ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ
3	ವಿತರಣಾ ಟ್ರಾನ್ಸ್ ಫಾರ್ಮರ್ ಹಾಳಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ * ಪೂರೈಕೆ ಸ್ಥಗಿತದ ಒಂದು ಅವಧಿ ನಗರ, ಪಟ್ಟಣದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಮದಲ್ಲಿ	24 ತಾಸುಗಳ ಒಳಗೆ 72 ತಾಸುಗಳ ಒಳಗೆ	ರೂ. 50/- ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ
4	ಪೂರ್ವನಿಗದಿತ ವಿದ್ಯುತ್ ವ್ಯತ್ಯಯ * ಪೂರೈಕೆ ಸ್ಥಗಿತದ ಒಂದು ಅವಧಿ ನಗರ, ಪಟ್ಟಣ, ಗ್ರಾಮದಲ್ಲಿ	ಒಮ್ಮೆಗೆ 12 ತಾಸು ಮೀರದಂತೆ ಮತ್ತು ಸಂಜೆ ಆರು ಗಂಟೆ ದಾಟದಂತೆ	ರೂ. 50/- ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ

5	<p>ವೋಲ್ಟೇಜ್‌ನ ಬರಿಳಿತ * ಸಮರ್ಪಕಜಾಲದ ವಿಸ್ತರಣೆ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿಸುವಿಕೆ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ</p> <p>* ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ</p> <p>* ವೋಲ್ಟೇಜ್‌ನ ಸಹಜ ಪ್ರಮಾಣಕ್ಕಿಂತ ಬರಿಳಿತವು ಶೇ.2ರನ್ನು ದಾಟಿದ್ದಲ್ಲಿ ನ್ಯೂಟ್ರಲ್ ಸರಿಪಡಿಸುವಿಕೆ.</p>	<p>7 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ</p> <p>120 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ</p> <p>ನಗರ/ಪಟ್ಟಣಗಳಲ್ಲಿ 6 ತಾಸು ಗ್ರಾಮಾಂತರದಲ್ಲಿ 24 ತಾಸು.</p>	<p>ರೂ. 50/- ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ</p>
6	<p>ಮೀಟರ್ ಸಂಬಂಧ ದೂರುಗಳು (ಪಟ್ಟಣ & ಗ್ರಾಮೀಣ) * ತಪಾಸಣೆ & ಸರಿಪಡಿಸುವಿಕೆ * ನಿಧಾನಗತಿಯ ತಿರುಗದಿರುವ, ಅತಿಯಾಗಿ ತಿರುಗುವ, ಮೀಟರ್ ಬದಲಾವಣೆ * ಸುಟ್ಟ ಮಾಪಕದ ಬದಲಾವಣೆ, ಗ್ರಾಹಕನ ತಪ್ಪಿನಿಂದ ಅಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ * ಗ್ರಾಹಕರ ತಪ್ಪಿನಿಂದ ಆದಲ್ಲಿ</p>	<p>7 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ</p> <p>10 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ</p> <p>ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 7 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ</p> <p>ಶುಲ್ಕ ಪಾವತಿಸಿದ 24 ತಾಸಿನೊಳಗೆ</p>	<p>ರೂ. 50/- ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ</p>
7	<p>ಹೊಸ ಸಂಪರ್ಕ / ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಹೊರೆ ಕೋರಿಕೆಯ ಅರ್ಜಿ (ಪಟ್ಟಣ & ಗ್ರಾಮೀಣ) * ಹೊಸ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ನೀಡಲು ಈಗಿರುವ ಸಂಪರ್ಕ ಜಾಲದಿಂದ ಸಾಧ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ * ಸಂಪರ್ಕ ಕೊಡಲು ವಿಸ್ತರಣೆ/ ಹೆಚ್ಚಳಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ * ನೀರಾವರಿ ಪಂಪ್‌ಸೆಟ್</p>	<p>ಅರ್ಜಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನದಿಂದ ಒಂದು ತಿಂಗಳಲ್ಲಿ(ಸೆಕ್ಷನ್ 43ರಂತೆ) ಕೆ.ಇ.ಆರ್.ಸಿ.ಯ ವಿದ್ಯುತ್ ಪೂರೈಕೆ ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಇರುವಂತೆ ಅರ್ಜಿಯ ಹಿರಿತನದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ (ಸಂಪರ್ಕ ನೀಡುವ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ವರ್ಷ ನಿಗದಿ ಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ)</p>	<p>ರೂ. 200 ವಿಳಂಬಿತ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ಎಲ್.ಟಿ. ಪ್ರಕರಣ: ವಿಳಂಬಿತ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ರೂ. 50 ಎಚ್.ಟಿಇ.ಎಚ್.ಟಿ ಪ್ರಕರಣ: ವಿಳಂಬಿತ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ರೂ. 500ರೂ. 50/- ವಿಳಂಬಿತ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ</p>

8	ಮಾಲಿಕತ್ವ ಬದಲಾವಣೆ (ಪಟ್ಟಣ & ಗ್ರಾಮೀಣ)	ಅರ್ಜಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 7 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ	ರೂ. 50/- ವಿಳಂಬಿತ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ
9	ಜಕಾತಿ ಬದಲಾವಣೆ ಎಲ್.ಟಿ.ಸಿಂಗಲ್ ಪೇಸ್‌ನಿಂದ 3ಪೇಸ್‌ಗೆ ಎಲ್.ಟಿ ಯಿಂದ ಹೆಚ್.ಟಿ. ಗೆ ಹಾಗೂ ಹೆಚ್.ಟಿ. ಯಿಂದ ಎಲ್.ಟಿ ಗೆ (ಪಟ್ಟಣ & ಗ್ರಾಮೀಣ)	ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಪಾವತಿಸಿದ ದಿನದಿಂದ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ	ರೂ. 50/- ವಿಳಂಬಿತ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ.
10	ದೋಷಯುಕ್ತ ಬಿಲ್ ಸರಿಪಡಿಸುವಿಕೆ * ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ * ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ	ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 24 ಗಂಟೆಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 7 ಗಂಟೆಗಳಲ್ಲಿ	ರೂ. 50/- ವಿಳಂಬಿತ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ.
11	ವಿದ್ಯುತ್ ಮರುಸಂಪರ್ಕ * ನಗರ ಪಟ್ಟಣಗಳಲ್ಲಿ * ಗ್ರಾಮಾಂತರದಲ್ಲಿ	ಹಣ ಪಾವತಿಸಿದ ಅದೇ ದಿನ ಹಣ ಪಾವತಿಸಿದ 24 ತಾಸಿನ ಒಳಗೆ	ರೂ. 50/- ವಿಳಂಬಿತ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ.
12	ಠೇವಣಿಯ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಿಕೆ	ಕೋರಿಕೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನದಿಂದ 60 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ	ರೂ. 50/- ವಿಳಂಬಿತ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ.
13	ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರಗಳ ನೀಡಿಕೆ	ಕೋರಿಕೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಅದೇ ದಿನ	ರೂ. 50/- ವಿಳಂಬಿತ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ.
14	ವಿದ್ಯುತ್ ಅವಘಡಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ * ಘಟನೆಗೆ ಸಂತ್ರಸ್ತನ ತಪ್ಪು ಕಾರಣವಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತವಾದ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ * ಇತರ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ	ಸಿ.ಇ.ಐ.ಜಿ. ರವರ ವರದಿಗೆ ಕಾಯದೆ 7 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಸಿ.ಇ.ಐ.ಜಿ. ವರದಿ ಬಂದ ದಿನದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ	ರೂ. 50/- ವಿಳಂಬಿತ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ.

ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಸೇವೆ ಇತರ ಮಾಹಿತಿ

ಕ್ರ. ಸಂ.	ಸೇವಾ ವಿವರ	ಅರ್ಜಿಯ ನಮೂನೆ	ಬೇಕಾದ ದಾಖಲಾತಿ	ಸೇವೆ ಒದಗಿಸಲು ಸೂಚಿಸಿರುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅವಧಿ
1	ವಿದ್ಯುತ್ ಮಂಜೂರಾತಿ (Power Sanction)	1. ಫಾರಮ್-ಎ 2. ಗುತ್ತಿಗೆದಾರರ ಸಮಾಪನ ವರದಿ. 3. ವಿದ್ಯುತ್ ಪೂರೈಕೆ ಒಪ್ಪಂದ ಪತ್ರ	1.ಮಾಲೀಕನ ಮನವಿ ಪತ್ರ 2.ಮನೆ ಖರೀದಿ ಪತ್ರ 3.ತೆರಿಗೆ ಪಾವತಿ ರಸೀದಿ 4.ಎಲ್.ಟಿ-4 ಜಕಾತಿಗೆ (Water right certificate from Irrigation Department) 5.ಎಲ್.ಟಿ-ಜಕಾತಿಗೆ (Aadhar Card, Industrial License, blue print map) 6.ಹೆಚ್.ಟಿ-2 (ಎ) ಜಕಾತಿಗೆ (ಎನ್.ಎ ಪತ್ರ, ಕೆ.ಎಸ್.ಪಿ.ಬಿ. ಅನುಮತಿ ಪತ್ರ, ಕಾರ್ಖಾನೆ ಲೈಸೆನ್ಸ್)	1.ಎಲ್.ಟಿ-2, ಎಲ್.ಟಿ-3 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿ 2.ಎಲ್.ಟಿ-4, ಹೆಚ್.ಟಿ-4, ಮತ್ತು ಹೆಚ್.ಟಿ-2 (ಎ) 11 ಕೆ.ವಿ ಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ 60ದಿನಗಳ ಅವಧಿ ಮತ್ತು 33 ಕೆ.ವಿ ಗಿಂತ ಮೇಲ್ಪಟ್ಟು 90 ದಿನಗಳ ಅವಧಿ, ಇ.ಹೆಚ್.ಟಿ ಗೆ 180 ದಿನಗಳ ಅವಧಿ
2	ಅಧಿಕ ಭಾರ (Additional load)	1. ಫಾರಮ್-ಎ 2.ಗುತ್ತಿಗೆದಾರರ ಸಮಾಪನ ವರದಿ. 3. ವಿದ್ಯುತ್ ಪೂರೈಕೆ ಒಪ್ಪಂದ ಪತ್ರ	1.ಎಲ್.ಟಿ-2 & ಎಲ್.ಟಿ-3 ಜಕಾತಿಗೆ ಮಾಲೀಕನ ಮನವಿ ಪತ್ರ 2.ಎಲ್.ಟಿ-4ಜಕಾತಿಗೆ (ಮಾಲೀಕನ ಮನವಿ ಪತ್ರ, ಪಾಹಣಿ, ಜಲ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಪತ್ರ, ಆಧಾರ ಕಾರ್ಡ್) 3.ಎಲ್.ಟಿ-5ಜಕಾತಿಗೆ (Aadhar Card, Industrial License blue print map). 4.ಹೆಚ್.ಟಿ-2 (ಎ) ಜಕಾತಿಗೆ ಮಾಲೀಕನ ಮನವಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಖಾನೆ ಲೈಸೆನ್ಸ್	1.ಎಲ್.ಟಿ-2, ಎಲ್.ಟಿ-3 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿ 2.ಎಲ್.ಟಿ-4, ಹೆಚ್.ಟಿ-4, ಮತ್ತು ಹೆಚ್.ಟಿ-2 (ಎ) 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿ

3	<p>ಮಾಲೀಕತ್ವ ಬದಲಾವಣೆ (Change of Ownership)</p>	<p>1. ಫಾರಮ್-ಎ 2.ಗುತ್ತಿಗೆದಾರರ ಸಮಾಪನ ವರದಿ. 3. ವಿದ್ಯುತ್ ಪೂರೈಕೆ ಒಪ್ಪಂದ ಪತ್ರ</p>	<p>1.ಮಾಲೀಕನ ಮನವಿ ಪತ್ರ 2.ಎಲ್ಲಾ ಜಕಾತಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.</p>	<p>1.ಎಲ್.ಟಿ-2, ಎಲ್.ಟಿ-3 7 ದಿನಗಳ ಅವಧಿ 2.ಎಲ್.ಟಿ-4, ಹೆಚ್.ಟಿ-4, ಮತ್ತು ಹೆಚ್.ಟಿ-2 (ಎ) 7 ದಿನಗಳ ಅವಧಿ</p>
4	<p>ಠೇವಣಿ ಹಿಂತಿರುಗಿ ಸುವುದು (Refund of deposit)</p>	<p>1. ಫಾರಮ್-ಎ 2.ಗುತ್ತಿಗೆ ದಾರರ ಸಮಾಪನ ವರದಿ. 3. ವಿದ್ಯುತ್ ಪೂರೈಕೆ ಒಪ್ಪಂದ ಪತ್ರ</p>	<p>1.ಮಾಲೀಕನ ಮನವಿ ಪತ್ರ 2.ಐ.ಎಸ್.ಡಿ ಠೇವಣಿ ರಸೀದಿ 3.ಉಪ ವಿಭಾಗದ ಕಂದಾಯ ವರದಿ</p>	<p>1.ಎಲ್.ಟಿ-2, ಎಲ್.ಟಿ-3 60 ದಿನಗಳ ಅವಧಿ 2. ಎಲ್.ಟಿ- 4, ಹೆಚ್.ಟಿ-4, ಮತ್ತು ಹೆಚ್.ಟಿ-2 (ಎ) 60 ದಿನಗಳ ಅವಧಿ</p>
5	<p>ಜಕಾತಿ ಬದಲಾವಣೆ (Change of Tariff)</p>	<p>1. ಫಾರಮ್-ಎ 2.ಗುತ್ತಿಗೆದಾರರ ಸಮಾಪನ ವರದಿ. 3. ವಿದ್ಯುತ್ ಪೂರೈಕೆ ಒಪ್ಪಂದ ಪತ್ರ</p>	<p>1.ಮಾಲೀಕನ ಮನವಿ ಪತ್ರ 2.ಶಾಖಾಧಿಕಾರಿಗಳ ಸ್ಥಳ ತಪಾಸಣೆ ವರದಿ</p>	<p>1.ಎಲ್.ಟಿ-2, ಎಲ್.ಟಿ-3 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿ 2.ಎಲ್.ಟಿ-4, ಹೆಚ್.ಟಿ-4, ಮತ್ತು ಹೆಚ್.ಟಿ-2 (ಎ) 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿ</p>

A CONSUMER GUIDE TO STANDARDS OF PERFORMANCE

Every consumer who hires the services after paying a price expects the service to be of a particular standard. In other words consumers have a right to a minimum level of quality and quantity compatible to the price he or she pays. It is the duty of the service providers to ensure that the service they provide is of a particular standard.

In relation to public utility services such as electricity a minimum level of standard of quality is essential for various reasons. Firstly, consumers need electricity power throughout the day. Electricity is such an essential commodity that it is required even while the consumer is asleep. Secondly, electricity should be of a particular quality. For example unless the electricity is of a particular voltage, the consumer may not be able to use it. Thirdly, a consumer would like to get his grievances solved within a specified time. In case the electricity supply company is unable to provide these services, the consumer is to be compensated suitably.

Keeping the above requirements of consumers in view the Karnataka Electricity Regulatory Commission (KERC) has framed the KERC (Licensees' Standards of Performance (SOP)) Regulations-2004. The Regulations deal with the minimum SOP to be adhered to by the Licensee and the amount to be paid to consumers if the standards are not met. It also specifies the Overall Standards of Performance of the Licensee. This Guide is intended to explain the salient features of the SOP.

The SOP Regulations is issued under Section 181(za) and (zb) and also under Section 86(1)(i) read with Sections 57 and 59 of the Electricity Act 2003. It has been published in the Karnataka Gazette on 10th June 2004 and has come into effect from that date. For the purposes of this Regulation SOP means the minimum standard of service with reference to quality, continuity and reliability of service that a licensee (Electricity Supply Company/ESCOM) shall achieve in the discharge of his obligations as a licensee.

In case of Low Tension agriculture category (IP) sets the obligation on the part of the ESCOM shall be limited to the number of connections that can be covered within the target fixed for the year for release of agricultural connections. The Regulations specify certain circumstances when the Commission can keep SOP in abeyance.

What if SOP is not adhered to?

In case the Licensee (ESCOMS) fail to adhere to the SOP the ESCOM shall pay a specified amount to the consumer. The amount varies for each of the SOP. (Details given in Schedule I) However the payment is not made in cash but by way of adjustment against existing, current and/or future bills.

How to claim the amount?

The consumer has to bring to the notice of the ESCOMS that the SOP has been violated and claim the amount. The consumer has to submit a claim in the prescribed format (Form A) given at the end of this guide. The ESCOMS shall register every complaint at the designated office

and intimate the complaint number to the consumer. An acknowledgement will also be given to the consumer.

When will the amount be paid/Adjusted ?

The ESCOMS shall take a decision on the amount of the claim and if found liable shall pay/adjust within NINETY days from the date of receipt of complaint.

What to do when there is delay in payment?

If the ESCOM does not pay the amount within NINETY days the consumer can make an application with the Consumer Grievance Redressal Forum and thereafter to the Ombudsman, established by the ESCOMS in terms of Section 42 of the Electricity Act 2003.

FORM – A

**APPLICATION FOR CLAIMING STANDARD AMOUNT BY
THE AFFECTED CONSUMER**

- 1. Name of the consumer**
- 2. Address**
- 3. R R number**
- 4. nature of complaint in brief**
- 5. Date and time lodging the complaint**
- 6. date and time the complaint is
attended by the ESCOM**
- 7. Standard time within which the complaint is to be
attended to as per the SOP**
- 8. Actual time taken to attend to the complaint**
- 9. Standard amount to be received as per SOP**

Date :

Signature

Place :

Acknowledgment (To be given by the ESCOM)

Claim No.

Date :

Name of the consumer

RR Number

Claim for standard amount received on (Date)

Signature of the official of the
GESCOM with name and date

STANDARDS OF PERFORMANCE AND AMOUNT TO BE PAID TO CONSUMERS FOR DEFAULT IN EACH CASE

Nature of Service	Cities & Towns	Rural Areas	Amount payable to affected consumer
Normal Fuse Off	Within 6 hours .	Within 24 Hours	Rs.50 each in case of default
Line Breakdowns	Within 6 hours (10 Hours if Poles are Broken)	Within 24 Hours	Rs.50 each affected consumer
Distribution Transformer failure	Within 24 Hours	Within 72 Hours	Rs.50 each affected consumer
<u>Scheduled outages</u> Maximum duration in a single stretch Restoration of supply	Not to exceed 12hours By 6 PM on any day	Not to exceed 12hours By 6 PM on any day	Rs.50 each affected consumer
<u>Voltage Variations</u> * Where no expansion or enhancement of network is involved * Where up-gradation of distribution system is required * Opening of neutral and neutral voltage exceeding 2 % of supply voltage	Within 7 days Within 120 days Within 6 hours	Within 7 days Within 120 days Within 24 hours	Rs.50 each in case of default Rs.50 each in case of default Rs.50 each in case of default

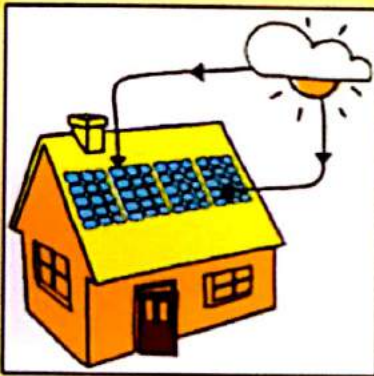
Meter Complaints Inspect & check correctness	Within 7 days	Within 7 days	Rs.50 each in case of default
Replace slow, creeping or stuck meters	Within 10 days	Within 10 days	Rs.50 each in case of default
Replace burnt meters if cause not attributable to consumer	Within 7 days of receipt of complaint	Within 7 days of receipt of complaint	Rs.50 each in case of default
Replace burnt meters in all other cases	Within 24 hours of payment of charges by consumer	Within 24 hours of payment of charges by consumer	Rs.50 each in case of default
<u>Application for new connection/ additional Load</u>			
Release of supply where service is feasible from existing network	Within one month of receipt of application	Within one month of receipt of application	Rs.200 for each day of default
Release of supply where network expansion/ enhancement required	As specified by KERC	As specified by KERC	Rs.50 for each day of default in case of LT and Rs.500 for HT and EHT
IP Sets	Within 30 days after attaining seniority	Within 30 days after attaining seniority	Rs.50 for each day of default
Transfer of ownership and conversion of service, change of category	Within 7 days of receipt of application	Within 7 days of receipt of application	Rs.50 for each Day of default
Conversion of LT to HT etc.,	Within 30 days from the date of payment of charges	Within 30 days from the date of payment of charges	Rs.50 for each Day of default

Resolution of complaints on bills (if no additional information is required)	Within 24 hours of receipt of complaint	Within 24 hours of receipt of complaint	Rs.50 for each Day of default
If additional information is required	Within 7 Days of receipt of complaint	Within 7Days of receipt of complaint	Rs.50 for each Day of default
Reconnection of supply following Disconnection	On the same day	Within 24 hours of receipt of payment from consumer	Rs.50 for each Day of default
Refund of deposits	Within 60 days after receipt of request	Within 60 days after receipt of request	Rs.50 for each Day of default
Issue of certificates	On the same day of receipt of request	On the same day of receipt of request	Rs.50 for each Day of default
Payment of solatium in case of electrical accidents: Case where it is established beyond doubt that the accident is not due to the fault of the victim	Within 7 days without waiting for the report from Chief Electrical Inspector to Government (CEIG)	Within 7 days without waiting for the report from Chief Electrical Inspector to Government (CEIG)	Rs.50 for each Day of default
In other cases	Within 30 days after receipt of report from CEIG	Within 30 days after receipt of report from CEIG	Rs.50 for each Day of default



GULBARGA ELECTRICITY SUPPLY COMPANY LIMITED

(Wholly owned by Govt. of Karnataka)



Corporate Office : Station Main road, KALABURAGI – 585 102
Ph. No. 08472 – 256960 – Website : www.gescom.in
ELectricity Complaints 24x7 Contact No. : 1912