ಹುಬ್ಬಳ್ಳಿ ವಿದ್ಯುತ್ ಸರಬರಾಜು ಕಂಪನಿ ನಿಯಮಿತ

ಸಂಖ್ಯೆ: ಹೆಸ್ಕಾಂ/ಪ್ರವ್ಯ/ಇಇ(ಆರ್.ಎ)/ಲೆ/19-20/ CYS-594 ದಿನಾಂಕ: 17 MAY 2019

ಆಂತರಿಕ ಕಛೇರಿ ಟಿಪ್ಪಣಿ

ವಿಷಯ : KERC (CGRF & Ombudsman) Regulations ರ ಪ್ರಕಾರ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಕುರಿತು.

ಉಲ್ಲೇಖ : ಮಾನ್ಯ ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರು, ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರ, ಬೆಂಗಳೂರು ಇವರ ಪತ್ರ ಸಂಖ್ಯೆ : ಓಎಂಬಿ / ಬೆಸ್ಕಾಂ / 2019 / ಡಿ-1268, ದಿನಾಂಕ : 24-04-2019.

*** * ***

ಮೇಲ್ಕಾಣಿಸಿದ ವಿಷಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಉಲ್ಲೇಖದಲ್ಲಿನ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಮಾನ್ಯ ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರು, ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರ ಇವರು ದಿ: 20.04.2019 ರಂದು ಬೆಸ್ಕಾಂನ ಸಿ-2 ಮಲ್ಲೇಶ್ವರಂ ಉಪವಿಭಾಗದ ಪ್ರವಾಸದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ Standard of Performance (SOP) ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಮೊದನೆಯ ಮಹಡಿಯಲ್ಲಿರುವ ಸಹಾಯಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜನೀಯರ್(ವಿ) ಕಛೇರಿಯ ಪ್ರವೇಶ ದ್ವಾರದಲ್ಲಿ ಹಾಕಿರುವುದು ಮತ್ತು ಫಲಕದಲ್ಲಿ ಹಾಕಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯು KERC (CGRF & Ombudsman) Regulations, 2004 Schedule-1 ರ ಪ್ರಕಾರ ಇರದಿರುವುದು ಕಂಡು ಬಂದಿದ್ದು KERC (CGRF & Ombudsman) Regulations, 2004 Schedule-1 ರ ಪ್ರಕಾರ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಫಲಕದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು ತಿಳಿಸಿರುತ್ತಾರೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಕಡಿಮೆ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಗ್ರಾಹಕರು ಹಾಜರಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿದ್ದು ಆಯಾ ಉಪ ವಿಭಾಗದ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪತ್ರ /ಎಸ್.ಎಂ.ಎಸ್/ಈ-ಮೇಲ್/ ದೂರವಾಣಿ ಕರೆಯ ಮೂಲಕ ಸಭೆಗೆ ಭಾಗಹಿಸಲು ಆಹ್ವಾನಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಭೆ ನಡೆಯುವ ಮೂರುದಿನ ಮಂಚೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಪತ್ರಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲು ಸೂಚನೆ ನೀಡಲು ತಿಳಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಉಲ್ಲೇಖದಲ್ಲಿನ ಪತ್ರದ ಪ್ರತಿ ಲಗತ್ತಿಸಿದ್ದು, ಹೆಸ್ಕಾಂನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನ ಸಿ.ಜಿ.ಆರ್.ಎಫ್. ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ Upload ಮಾಡಲು ಕೋರಿದೆ.

ಪ್ರಧಾನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು,
(ತಾಂತ್ರಿಕ)

ಲಗತ್ತು : 2 ಪುಟಗಳು.

ಗೆ,
ಅಧೀಕ್ಷಕ ಇಂಜನೀಯರ್(ವಿ),
ಐಟಿ & ಎಮ್.ಆಯ್.ಎಸ್,
ನಿಗಮ ಕಛೇರಿ, ಹೆಸ್ಕಾಂ,
ಹುಬ್ಬಳ್ಳಿ.

ಪ್ರತಿ :

1. ಆಪ್ತ ಸಹಾಯಕರು, ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು / ನಿರ್ದೇಶಕರು (ತಾಂತ್ರಿಕ) / ಮುಖ್ಯ ಆರ್ಥಿಕ ಅಧಿಕಾರಿ ಇವರ ಆದ್ಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರಲು.
2. ಎಮ್.ಎಫ್ / ಓಸಿ.

To AE-IT-2

Received 17-05-19

Received 22/5/19 12:45 pm

\2019-20\Kan I O Note - docx

. ಎಸ್.ಎಸ್. ಪಟ್ಟಣಶೆಟ್ಟಿ, ಭಾ.ಆ.ಸೇ. (ನಿ)
ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರು

S.S. Pattanashetti, IAS (R)
Electricity Ombudsman

ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರ
GOVERNMENT OF KARNATAKA

ನಂ. 16ಸಿ-1, ಮಿಲ್ಲರ್ ಟ್ಯಾಂಕ್ ಬೆಡ್ ಏರಿಯಾ,
(ಜೈನ್ ಆಸ್ಪತ್ರೆ ಹಿಂಭಾಗ), ವಸಂತನಗರ,
ಬೆಂಗಳೂರು – 560 052.
No. 16 C-1, Miller Tank Bed Area,
(Behind Jain Hospital), Vasanthanagara,
Bengaluru - 560 052.
Phone : 91-080-41692617 Fax : 41692617
E-mail : ombkar@gmail.com

ಉಪ ಸಂಖ್ಯೆ: ಓಎಂಬಿ/ಬೆಸ್ಕಾಂ/2019/ಡಿ-1268   ದಿನಾಂಕ 24/04/2019

307
4/5/19

ನಾನು ದಿನಾಂಕ 20-04-2019ರಂದು ಸಿ-2 ಮಲ್ಲೇಶ್ವರಂ ಉಪ ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ಮಧ್ಯಾಹ್ನ 3.30ಕ್ಕೆ ನಡೆದ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸಿದ್ದೇನೆ. ಸಭೆ ಪ್ರಾರಂಭದ ಮುಂಚೆ ಉಪ-ವಿಭಾಗದ ಕಛೇರಿಯ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಸುತ್ತಾಡಿ ನೋಡಿದಾಗ Standards of Performance (SoP) ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಮೊದಲನೆಯ ಮಹಡಿಯಲ್ಲಿರುವ ಸಹಾಯಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನೀಯರ್(ವಿ) ಕಛೇರಿಯ ಪ್ರವೇಶ ದ್ವಾರದಲ್ಲಿ ಹಾಕಿರುವುದು ಕಂಡುಬಂದಿದ್ದು, ಫಲಕದಲ್ಲಿ ಹಾಕಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಈ ಪತ್ರದೊಂದಿಗೆ ಲಗತ್ತಿಸಿ ಕಳುಹಿಸಲಾಗಿದೆ. ಸದರಿ ಮಾಹಿತಿಯು KERC (CGRF & Ombudsman) Regulations, 2004 Schedule-1 ರ ಪ್ರಕಾರ ಇರುವುದಿಲ್ಲ. ಬೆಂಗಳೂರು ವಿದ್ಯುತ್ ಸರಬರಾಜು ಕಂಪನಿ (ಬೆಸ್ಕಾಂ) ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಇದೇ ರೀತಿ ತಪ್ಪು ಆಗಿರುವ ಸಾಧ್ಯತೆ ಇದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ ಕೂಡಲೇ KERC (CGRF & Ombudsman) Regulations, 2004 Schedule-1 ರ ಪ್ರಕಾರ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಫಲಕದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು ಕೋರಿದೆ.

DT

M. D. HESCOM.

ಸಿ-2 ಮಲ್ಲೇಶ್ವರಂ ಉಪ ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿರುವ ಫಲಕ ಮೊದಲನೇ ಮಹಡಿಯಲ್ಲಿರುವ ಕಾರಣ ಹೆಚ್ಚು ಸಂಖ್ಯೆಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯು ತಲುಪುವುದಿಲ್ಲ. ಆದ್ದರಿಂದ ನೆಲ ಮಹಡಿಯಲ್ಲಿರುವ ಕ್ಯಾಶ್ ಕೌಂಟರ್ ಪಕ್ಕದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು ಸೂಕ್ತ. ಈ ಕುರಿತು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟರವರಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಬೇಕೆಂದು ಕೋರಿದೆ. ಇದೇ ರೀತಿ ವಿಭಾಗದ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿ (ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್) ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿರುವ Standards of Performance (SoP) ಪಟ್ಟಿಯು ಅತೀ ಎತ್ತರದ ಜಾಗದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿದ್ದು, ಗ್ರಾಹಕರ ದೃಷ್ಟಿ ಆ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ತಲುಪುವುದಿಲ್ಲ. ಆದ್ದರಿಂದ ಅದನ್ನು ಕಛೇರಿಯ ಒಳಾಂಗಣ ಭಾಗದಲ್ಲಿ ಕಛೇರಿಗೆ ಬರುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಾಣುವ ಹಾಗೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು ಕೋರಿದೆ.

ವೃತ್ತದ ಅಧೀಕ್ಷಕ ಅಭಿಯಂತರು ಶ್ರೀ ಚಂದ್ರನ್ ಇವರ ಅಧ್ಯಕ್ಷತೆಯಲ್ಲಿ ನಡೆದ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ 8 ಗ್ರಾಹಕರು ಹಾಜರಿದ್ದರು. ಇದು ತುಂಬಾ ಕಡಿಮೆ ಸಂಖ್ಯೆ. ನಿಮ್ಮ ಕಛೇರಿಯಿಂದ ಹೊರಡಿಸಿರುವ ಆದೇಶ ದಿನಾಂಕ 05-04-2019ರಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಕಂಡಂತೆ ಇರುತ್ತದೆ.

"ಆಯಾ ಉಪವಿಭಾಗದ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ಸಹಾಯಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್ ರವರು ಪತ್ರ/ಎಸ್.ಎಂ.ಎಸ್/ಇ-ಮೇಲ್/ದೂರವಾಣಿ ಕರೆಯ ಮೂಲಕ ಸಭೆಯ ಮಹತ್ವವನ್ನು ತಿಳಿಸಿ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವಂತೆ ಆಹ್ವಾನಿಸುವುದು. ಸಭೆ ನಡೆಯುವ ಮೂರು ದಿನ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಯಾವುದಾದರೊಂದು ಸ್ಥಳೀಯ ಸುದ್ದಿ ಪತ್ರಿಕೆಯಲ್ಲಿ CIM ನಡೆಸುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ನೀಡುವುದು."

CORPORATE OFFICE HESCOM.

CFO	
FA (IA)	
GM (Tech)	
GM (Admn)	
SEE (PMC)	
SEE (T&P)	
SEE (IT&MT)	
EE (TA&QC)	
SPS to DT	
TA to MD	
Director (Tech)	

CORPORATE OFFICE HESCOM.

EE PTC	
EE SIC	
EE ALBC	
EE RA/HT	
EE R&D	
Pertains	

AO

10

ಸದರಿ ಆದೇಶವು ಸಿ-2 ಮಲ್ಲೇಶ್ವರಂ ಉಪ ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ಪಾಲನೆಯಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ ಯಾವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೂ ಎಸ್.ಎಂ.ಎಸ್/ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿ ಹೋಗಿರುವುದಿಲ್ಲ ಹಾಗೂ ಸಭೆ ನಡೆಯುವ ಮೂರು ದಿನ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಪತ್ರಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಸುದ್ದಿಯನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಬೆಸ್ಕಾಂ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವ ಎಲ್ಲಾ ಉಪ-ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ಕೂಡ ಇದೇ ರೀತಿ ಆಗಿರುವ ಸಾಧ್ಯತೆ ಇದೆ. ಕನಿಷ್ಠ ಎಸ್.ಎಂ.ಎಸ್/ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಕಳುಹಿಸಲು ಹಾಗೂ ಮೂರು ದಿನಗಳ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ದಿನಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಸುದ್ದಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಇಂಜಿನಿಯರ್‌ಗಳಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲು ಕೋರಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಸಭೆ ನಡೆಯುವ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಸ್.ಎಂ.ಎಸ್/ಇ-ಮೇಲ್, ದಿನ ಪತ್ರಿಕೆ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿ ತಿಳಿದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇದರ ಪ್ರಯೋಜನ ಪಡೆಯಲು ಅವಕಾಶವಿರುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೀವು ಒಪ್ಪುತ್ತೀರೆಂದು ಭಾವಿಸುತ್ತೇನೆ.

ಈ ಕುರಿತು ಕೈಗೊಂಡ ಕ್ರಮದ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತರ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಿದೆ.

ಸಹಿ/-
(ಎಸ್.ಎಸ್.ಪಟ್ಟಣಶೆಟ್ಟಿ)
ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರು,
ಕರ್ನಾಟಕ ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ ಆಯೋಗ,
ಬೆಂಗಳೂರು.

ಅಡಕ:ಮೇಲಿನಂತೆ

ಇವರಿಗೆ:

ಶ್ರೀಮತಿ ಸಿ. ಶಿಖಾ, ಐಎಎಸ್,
ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು,
ಬೆಸ್ಕಾಂ ಕೇಂದ್ರ ಕಛೇರಿ,
ಕೆ.ಆರ್.ವೃತ್ತ,
ಬೆಂಗಳೂರು-560001.

ಪ್ರತಿಯನ್ನು:

ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು -ಸೆಸ್ಕ್, ಮೈಸೂರು/ಮೆಸ್ಕಾಂ,ಮಂಗಳೂರು/ಹೆಸ್ಕಾಂ-ಹುಬ್ಬಳ್ಳಿ/ಜೆಸ್ಕಾಂ-ಕಲಬುರಗಿ ಇವರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಹಾಗೂ ತಮ್ಮ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಗಮನಿಸಿರುವ ತಪ್ಪುಗಳು ಆಗಿರುವ ಸಾಧ್ಯತೆ ಇದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ KERC (CGRF & Ombudsman) Regulations, 2004 Schedule-1 ರ ಪ್ರಕಾರ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಫಲಕದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಹಾಗೂ CIM ಸಭೆ ನಡೆಸುವ ಕುರಿತು ಮೇಲಿನಂತೆ ತಿಳಿಸಿರುವ ಅಂಶಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟರವರಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಬೇಕೆಂದು ಹಾಗೂ ಕೈಗೊಂಡ ಕ್ರಮದ ಕುರಿತು ಈ ಕಛೇರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಕೋರಿದೆ.

S. S. Patti

ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ಲೋಕಪಾಲರು,
ಕರ್ನಾಟಕ ವಿದ್ಯುಚ್ಛಕ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ ಆಯೋಗ,
ಬೆಂಗಳೂರು.