حیسکو پریس ریلیز مورخہ 21.09.2026

صارف دوست سروس پالیسی کے تحت چیف ایگزیکٹیو آفیسر فیض اللہ ڈاہری کے احکامات پر نیپرا کی ہدایات کے تحت حیسکو انتظامیہ کی جانب سے کنزیومر گریوینسیز کمیٹی (Consumer Grievances Committees) تشکیل دینے کی نوٹیفکیشن چیف کمرشل آفیسر کی دستخط سے جاری کردی گئی ہے۔15 لاکھ تک کے بجلی کے بل کا مسئلہ ڈویژن سطح پر حل ہوگا، 30 لاکھ روپے تک کا بجلی بل کا مسئلہ سرکل سطح پر حل ہوگا اور 30 لاکھ سے زائد رقم کے بجلی بل کا مسئلہ چیف کمرشل آفیسر اور کسٹمر سروسز ڈائریکٹر کی سطح پر مروجہ نیپرا قوانین کے تحت حل ہوگا۔ترجمان حیسکو۔





HESCO HYDERABAD ELECTRIC SUPPLY COMPANY

OFFICE OF THE CHIEF EXECUTIVE OFFICER, HESCO HYDERABAD

NO CEO/HESCO/COMM/COM(VDCM) 8937 - 678 Dated 21st September, 2026

The Chief Internal Audit, HESCO, Hyderabad
The Incharge FCC/CCMS-118, HESCO, Hyderabad
The Superintending Engineer, Operation Circle HESCO, _____ (All)
The Executive Engineer, Operation Division HESCO, _____ (All)
The Revenue Officer, HESCO, _____ (All)

Subject:- ESTABLISHMENT OF CONSUMER GRIEVANCES COMMITTEES.

Ref'nce:- 1. The Manager (HR), HESCO Hyderabad's letter No.CEC / HESCO / M(HRM) / A2 / (EC-32) / C-7604-32 Dated 14th September, 2026.
2. The Director Registrar, NEPRA Islamabad's letter No.D-16086-18119 letter to DISCOs and Others 28.08.2026.
3. The Registrar, NEPRA Islamabad's letter No.NEPRA / DG(CAD) / TCD-10 / 16086-18119 Dated August 28th, 2026.

Please find enclosed herewith above referred office order / directives for compliance with true letter & spirit and submit comprehensive monthly performance report of Consumer Grievances Committees to NEPRA Regional Office and this office.

All the complaints pertaining to detection bills theft cases, meter slowness, data retrieval disputes, average billing, excessive billing, wrong reading, supplementary bills, import/export units, multiplying factor (MF), wrong MDI, fixed charges, wrong application of tariff, misuse of tariff, connection charges, additional demand notices, security deposit reconnection charges, rehabilitation charges etc, strictly in accordance with the provisions of CSM and other applicable documents. For any guidance, the decisions rendered by NEPRA in the similar nature of cases can be consulted which are placed at NEPRA website.

DA/As above

CHIEF COMMERCIAL OFFICER
HESCO HYDERABAD

Copy to:-
1. The Chief Operating Officer, HESCO Hyderabad
2. The D.G / HR & Admn Director, HESCO Hyderabad
3. The Director General (IT), HESCO Computer Center Hyderabad
4. The Director General (MIRAD), HESCO Hyderabad
5. The Secretary Board of Directors (BoD), HESCO Hyderabad
6. The PSO to Chief Executive Officer, HESCO Hyderabad
7. Master File



HYDERABAD ELECTRIC SUPPLY COMPANY

OFFICE OF THE CHIEF EXECUTIVE OFFICER, HESCO HYDERABAD

NO.CEO/HESCO/M(HRM)(A3)/EC-32/C-7004-32 14 September 2026

OFFICE ORDER

The following Standing Multi-tier Consumer Grievances Committees (CGCs) are hereby constituted to handle and resolve Consumer Grievances at appropriate level, in accordance with Rule 3 of NEPRA (Complaint Handling and Dispute Resolution Procedure) Rules, 2015 as conveyed by the Registrar NEPRA vide letter No.NEPRA/DG(CAD)/TCD-10/16086-18119 dated 28.08.2026 (Annex-A):

Operation Level	Committee	Terms	Redressal Time Period
Division	a. Executive Engineer Operation b. Deputy Manager Commerce (Concerned)	i. Decide consumer complaints having monetary dispute up to Rs.1.5 Million and any other nature of complaint falling under purview of Division. ii. Take departmental action against official(s) in case of delinquency. iii. Ensure implementation of decision & relief granted to consumer (if any)	Within one month of filing of complaint
Circle	c. Superintending Engineer Operation d. Deputy Manager Commercial (Concerned) e. Executive Engineer Operation (concerned)	i. Decide consumer complaints having monetary dispute above Rs.1.5 Million upto Rs.3 Million and any other nature of dispute falling under the purview of Circle. ii. Take departmental action against official(s) in case of delinquency. iii. Ensure implementation of decision & relief granted to consumer (if any)	Within one month of filing of complaint
Headquarter	a. Chief Commercial Officer b. Manager Commercial c. Superintending Engineer Operation (concerned)	i. Decide consumer complaints having monetary dispute above Rs.3 Million & any other nature of dispute falling under the purview of Headquarter. ii. Take departmental action against official(s) in case of delinquency. iii. Ensure implementation of decision & relief granted to consumer (if any)	Within one month of filing of complaint

Note:

i. The committees can co-opt representatives from Surveillance and Investigation (S&I) Department and Metering and Testing (M&T) Department in case of relevancy of complaint and if required.

ii. The above committees shall decide the complaints pertaining to detection bills theft cases, meter slowness, data retrieval disputes, average billing, excessive billing, wrong reading, supplementary bills, import/export units, multiplying factor (MF), wrong MDI, fixed charges, wrong application of tariff, misuse of tariff, connection charges, additional demand notices, security deposit reconnection charges, rehabilitation charges etc, strictly in accordance with the provisions of CSM and other applicable documents. For any guidance, the decisions rendered by NEPRA in the similar nature of cases can be consulted which are placed at NEPRA website.

iii. Any consumer aggrieved with the decision of the above committees can file complaint with NEPRA under Section 39 of the NEPRA Act.

iv. Each DISCO shall submit a comprehensive monthly performance report of its Consumer Grievances Committees to concerned NEPRA Regional Offices, detailing the total complaints received, nature of CSM violations alleged resolved cases, and pending disputes.

This issues with the approval of Chief Executive Officer.

(NASIR ALI KHAN)
MANAGER HR

Copy to:-
- Registrar, NEPRA, NEPRA Tower, Ataturk Avenue (East) G-5/1, Islamabad.
- Director Registrar, NEPRA, Islamabad.
- Mr. Mansoor Ahmed, Advisor (Consumer Affairs) NEPRA, Regional Office Room No.02, 2nd Floor, Dawood Centre Autobhan Road Hyderabad.
- Chief Engineer (Operation) HESCO Hyderabad.
- Chief Commercial Officer HESCO Hyderabad.
- Manager (S&I) HESCO Hyderabad. } With the request to nominate an officer as nominee/rep.
- Regional Manager (M&T) HESCO Hyderabad.
- Superintending Engineer Operation Circle HESCO _____ (all).
- Executive Engineer Operation Division HESCO _____ (all).
- Master file.

حیدرآباد(پ ر)حیسکو ترجمان کے مطابق صارف دوست سروس پالیسی کے تحت چیف ایگزیکٹیو آفیسر فیض اللہ ڈاہری کے احکامات پر نیپرا کی ہدایات کے تحت حیسکو انتظامیہ کی جانب سے کنزیومر گریوینسیز کمیٹی (Consumer Grievances Committees) تشکیل دینے کی نوٹیفکیشن چیف کمرشل آفیسر کی دستخط سے جاری کر دی گئی ہے،15 لاکھ تک کے بجلی کے بل کا مسئلہ ڈویژن سطح پر حل ہوگا،30 لاکھ روپے تک کا بجلی بل کا مسئلہ سرکل سطح پر حل ہوگا اور 30 لاکھ سے زائد رقم کے بجلی بل کا مسئلہ چیف کمرشل آفیسر اور کسٹمر سروسز ڈائریکٹر کی سطح پر مروجہ نیپرا قوانین کے تحت حل ہوگا،مذکورہ کمیٹیاں نیپرا کے متعلقہ قواعد وضوابط کے تحت تین مختلف سطحوں پر قائم کی گئی ہیں،جن کا مقصد صارفین کو اپنی شکایات کے حل کے لیے مؤثر اور باقاعدہ فورم فراہم کرنا اور شکایات کے ازالے کے عمل میں غیر ضروری تاخیر کا خاتمہ ہے،صارفین کی شکایات اور تنازعات کی نوعیت اور مالی مالیت کے مطابق ڈویژن لیول،سرکل لیول اور حیسکو ہیڈ کوارٹر لیول پر کمیٹیاں تشکیل دی گئی ہیں،تاکہ ہر سطح پر متعلقہ افسران شکایات کا جائزہ لے کر مقررہ دائرہ اختیار کے اندر فیصلہ کرسکیں،ڈویژن لیول کنزیومر گریوینسیز کمیٹی کو 15 لاکھ روپے تک کے مالی یا دیگر نوعیت کے تنازعات اور شکایات کے ازالے کا اختیار حاصل ہوگا،اس کمیٹی میں متعلقہ ایگزیکٹو انجینئر اور ڈپٹی کمرشل مینیجر شامل ہوں گے جو صارف کی شکایت،متعلقہ ریکارڈ،میٹر ریڈنگ،بلنگ تفصیلات اور دیگر دستیاب شواہد کا جائزہ لے کر معاملے پر فیصلہ کریں گے،اسی طرح سرکل لیول خصوصی شکایت کمیٹی 15 لاکھ روپے سے زائد اور 30 لاکھ روپے تک کے مالی یا دیگر تنازعات کا جائزہ لے کر ان کا ازالہ کرے گی،سرکل سطح کی کنزیومر گریوینسیز کمیٹی میں متعلقہ سپرنٹنڈنگ انجینئر سرکل،ڈپٹی کمرشل مینیجر اور متعلقہ ایکسین شامل ہوں گے، یہ کمیٹی اپنے دائرہ اختیار میں آنے والے معاملات میں متعلقہ افسران اور ریکارڈ سے ضروری معلومات حاصل کر کے صارف کی شکایت پر فیصلہ کرے گی،حیسکو ہیڈ کوارٹر لیول کنزیومر گریوینسیز کمیٹی کو 30 لاکھ روپے سے زائد مالیت کے کیسز اور تنازعات کے ازالے کا اختیار دیا گیا ہے،اس کمیٹی میں چیف کمرشل مینیجر،مینیجر کمرشل اور متعلقہ سپرنٹنڈنگ انجینئر سرکل شامل ہوں گے، ہیڈ کوارٹر سطح کی کمیٹی بڑے مالی تنازعات اور ایسے معاملات کا جائزہ لے گی جو مقررہ مالی حد کے باعث اعلیٰ سطح پر فیصلہ طلب ہوں،تینوں سطحوں پر قائم کمیٹیاں صارفین کی مختلف نوعیت کی شکایات کا جائزہ لیں گی، جن میں بالخصوص ڈیٹیکشن بلز،اوور بلنگ،غلط یا غیر درست میٹر ریڈنگ،میٹر کے سلو ہونے،بجلی کے استعمال اور بلنگ میں بے قاعدگی،ٹیرف کے غلط اطلاق،غلط چارجز اور نیپرا کے قواعد وضوابط کی خلاف ورزی سے متعلق شکایات شامل ہیں،کمیٹیوں کو اس امر کا پابند بنایا گیا ہے کہ شکایت کے اندراج کے بعد معاملے کو غیر ضروری طور پر زیر التوا نہ رکھا جائے اور ہر سطح کی کمیٹی ایک ماہ کے اندر شکایت پر فیصلہ کرنے کی پابند ہوگی،اس اقدام کا مقصد صارفین کو بروقت ریلیف فراہم کرنا اور شکایات کے ازالے کے عمل کو ایک واضح،مقررہ اور جوابدہ طریقہ کار کے تحت لانا ہے،صارفین کی شکایات کے ازالے کے دوران متعلقہ کمیٹیاں دستیاب ریکارڈ،میٹر کی صورتحال،بلنگ ڈیٹا،میٹر ریڈنگ،ٹیرف کیٹیگری،سابقہ بلز اور دیگر متعلقہ معلومات کا جائزہ لے سکیں گی،تاکہ شکایت کا فیصلہ حقائق اور متعلقہ قواعد وضوابط کی روشنی میں کیا جا سکے،چیف ایگزیکٹو آفیسر فیض اللہ ڈاہری نے اس اقدام کے حوالے سے کہا کہ حیسکو کی انتظامیہ صارفین کو بہتر سہولیات کی فراہمی اور ان کی جائز شکایات کے بروقت ازالے کو ترجیح دے رہی ہے صارفین کے مسائل کے حل کے لیے قائم کی گئی یہ کمیٹیاں شکایات کے ازالے کے نظام کو مزید مؤثر،شفاف اور صارف دوست بنانے میں معاون ثابت ہوں گی،انہوں نے متعلقہ افسران کو ہدایت کی کہ صارفین کی شکایات کو سنجیدگی سے سنا جائے،متعلقہ ریکارڈ کی مکمل جانچ کی جائے اور قواعد وضوابط کے مطابق میرٹ پر فیصلے کیے جائیں،جبکہ کسی بھی جائز شکایت کو بلاوجہ تاخیر کا شکار نہ ہونے دیا جائے،اگر کوئی صارف متعلقہ کنزیومر گریوینسیز کمیٹی کے فیصلے سے مطمئن نہ ہو تو اسے قانون کے تحت مزید رجوع کا حق حاصل ہوگا اور وہ نیپرا ایکٹ کی دفعہ 39 کے تحت نیپرا سے رجوع کر سکتا ہے،تین سطحی کمیٹیوں کے قیام سے صارفین کو ان کی شکایات کی نوعیت اور مالی حدود کے مطابق متعلقہ فورم پر فوری رسائی حاصل ہوگی،جبکہ شکایات کے فیصلوں کے لیے مقررہ ایک ماہ کی مدت صارفین کو بروقت ریلیف فراہم کرنے میں اہم کردار ادا کرے گی۔