

आईसीजीआरसी में शिकायतों से निपटने के लिए बीआरपीएल मैनुअल

यह दस्तावेज बीआरपीएल के आंतरिक उपभोक्ता शिकायत निवारण सेल (आईसीजीआरसी) में शिकायतकर्ताओं की शिकायतों से निपटने की प्रक्रियाओं की रूपरेखा प्रस्तुत करता है। इसमें शिकायतों के प्रकार, पंजीकरण के लिए माध्यम और दिल्ली विद्युत विनियामक आयोग के दिशा-निर्देशों के अनुसार शिकायतों से निपटने और उनका समाधान करने की प्रक्रिया शामिल है।

संक्षिप्त शीर्षक और प्रारंभ

(1) इस मैनुअल को “आंतरिक उपभोक्ता शिकायत निवारण सेल (आईसीजीआरसी) में शिकायतकर्ताओं की शिकायतों से निपटने के लिए बीआरपीएल मैनुअल” कहा जा सकता है, जिसे दिल्ली विद्युत नियामक आयोग (विद्युत उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए फोरम और लोकपाल की स्थापना के लिए दिशानिर्देश) विनियम, 2034 के दिशानिर्देशों के तहत स्थापित किया गया है।

(2) यह आईसीजीआरसी टच पाइंट्स में शिकायतों को हल करने वाले सभी अधिकारियों और आईसीजीआरसी में शिकायत दर्ज करने वाले सभी शिकायतकर्ताओं पर लागू होगा।

शिकायत का प्रकार

1

कनेक्शन से संबंधित शिकायतें

नया कनेक्शन, अस्थायी कनेक्शन, लोड वृद्धि, लोड कमी, स्थायी तौर पर कनेक्शन बंद करना, पुनः कनेक्शन, मीटर और सेवा लाइन का स्थानांतरण, नाम परिवर्तन, श्रेणी परिवर्तन

2

बिलिंग और मीटरिंग संबंधित समस्याएं

बिलिंग, मीटर रीडिंग, मीटरिंग समस्याएं (खराब / जला हुआ / धीमा / तेज / चोरी)

3

बिजली आपूर्ति और गुणवत्ता संबंधित मुद्दे

विद्युत आपूर्ति का चालू न होना / विफल होना, वोल्टेज में उतार-चढ़ाव, लोड शेडिंग / निर्धारित कटौती, स्ट्रीट लाइट का काम न करना, विद्युत आपूर्ति की सुरक्षा

4

अक्षय ऊर्जा और अन्य मुद्दे

नेट मीटरिंग / ग्रुप नेट मीटरिंग / वर्चुअल (आभासी) नेट मीटरिंग समस्या, अक्षय ऊर्जा से संबंधित नेट मीटरिंग, पीयर टू पीयर ऊर्जा लेनदेन, अन्य

शिकायत पंजीकरण के लिए माध्यम

1

आईसीजीआरसी पोर्टल

(<https://icgrcbrpl.bsesdelhi.com/>) पर जाएं, मोबाइल नंबर और ओटीपी सत्यापन के साथ लॉगिन करें, “शिकायत दर्ज करें” अनुभागत के अंतर्गत शिकायत दर्ज करें, सभी विवरण दर्ज करें और सहायक दस्तावेज संलग्न करें, “सबमिट पर क्लिक करें, और शिकायत संख्या के साथ पावती प्राप्त करें।

2

आईसीजीआरसी हेल्पडेस्क पर मैनुअल रूप से

बीएसईएस भवन, बीएसईएस राजधानी पावर लिमिटेड, प्रथम तल, ब्लॉक सी, नेहरु प्लेस, नई दिल्ली – 110019 में “आईसीजीआरसी हेल्पडेस्क” काउंटर पर जाएं, आईसीजीआरसी शिकायत पंजीकरण फॉर्म भरें, आवश्यक दस्तावेजों के साथ फॉर्म जमा करें, मोबाइल के माध्यम से प्राप्त ओटीपी साझा करें, और शिकायत संख्या के साथ पावती प्राप्त करें।

आईसीजीआरसी हेल्पडेस्क पर कार्य समय सोमवार से शुक्रवार – सुबह 9:30 बजे से शाम 5:30 बजे तक है, राजकीय अवकाशों को छोड़कर।

3

आईसीजीआरसी ईमेल आईडी

शिकायत पंजीकरण में सहायता के लिए brpl.icgrc@relianceada.com पर लिखें

4

आईसीजीआरसी सहायता हेल्पलाइन

आईसीजीआरसी शिकायत पंजीकरण प्रक्रिया के संबंध में सहायता के लिए सभी कार्य दिवसों (सोमवार से शुक्रवार) पर सुबह 09:30 बजे से शाम 05:30 बजे के बीच आईसीजीआरसी हेल्पलाइन नंबर 19123 पर संपर्क करें।

आईसीजीआरसी सेल में शिकायत निपटाने की प्रक्रिया

1. शिकायत पंजीकरण प्रक्रिया: शिकायत प्राप्त होने पर, आईसीजीआरसी तुरंत शिकायत को आधिकारिक शिकायत रजिस्टर में दर्ज करेगा।
2. पावती: एक पावती संख्या तैयार की जाएगी और शिकायतकर्ता को प्रदान की जाएगी, जिसका उपयोग भविष्य में सभी संदर्भों के लिए किया जाना चाहिए।

शिकायतों का वर्गीकरण और प्राथमिकता

वर्ग	श्रेणी समाधान समय
बिजली आपूर्ति में रुकावट या गैर-आपूर्ति	24 घंटों के भीतर
असुरक्षित या खतरनाक बिजली सेवाएं	24 से 72 घंटों के भीतर
लोड शेडिंग या अनिर्धारित कटौती	48 घंटे के भीतर
वोल्टेज और बिजली की गुणवत्ता संबंधी मुद्दे	3 दिनों के भीतर
आपूर्ति काटना/ बंद करना	3 दिनों के भीतर
अन्य शिकायतें	4 दिनों के भीतर

शिकायत समाधान और प्रगति

1

आरंभिक संपर्क

शिकायत के समाधान के लिए आवश्यक किसी भी अतिरिक्त जानकारी के लिए आईसीजीआरसी शिकायतकर्ता से संपर्क करेगा।

2

समाधान प्रयास

आईसीजीआरसी शिकायत की श्रेणी के आधार पर, निर्धारित समय-सीमा के भीतर उसका समाधान करने का प्रयास करेगा।

3

सीजीआरएफ तक पहुंचाना

यदि शिकायत प्राप्ति की तारीख से 15 दिनों के भीतर उसका समाधान नहीं किया जाता है, या यदि शिकायतकर्ता प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो उसका शिकायतकर्ता/उपभोक्ता द्वारा शिकायत को सीजीआरएफ के समक्ष उठाया जाएगा।

4

सीजीआरएफ प्रक्रिया

आईसीजीआरसीका ऑनलाइन पोर्टल शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत को आगे की कार्यवाही के लिए संबंधित सीजीआरएफ को आगे भेजने की सुविधा प्रदान करेगा।

शिकायत निवारण में अपवाद

आईसीजीआरसी के विचार करने के लिए लागू नहीं होने वाली शिकायतें:

- भारतीय विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 126 के अंतर्गत शिकायतें: बिजली के अनाधिकृत उपयोग के मूल्यांकन से संबंधित।
- धारा 135 से 141 के अंतर्गत शिकायतें: अपराध और दंड से संबंधित, जिसमें बिजली की चोरी, मीटर से छेड़छाड़ और अन्य संबंधित आपराधिक गतिविधियां शामिल हैं।
- धारा 150 के अंतर्गत शिकायतें: अपराध करने के लिए उकसाने से संबंधित।

अन्य लागू कानूनों के तहत अधिकार: विद्युत अधिनियम, 2003 के तहत आईसीजीआरसी को शिकायत या प्रतिनिधित्व प्रस्तुत करना किसी भी अन्य लागू कानूनों के तहत शिकायतकर्ता के अधिकारों को सीमित या प्रतिकूल नहीं करता है। शिकायतकर्ता को कानून के तहत उपलब्ध अन्य कानूनी उपायों को अपनाने का अधिकार है।