

BYPL ICGRC में शिकायत निवारण हेतु मैनुअल।

यह दस्तावेज BYPL की आंतरिक उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (ICGRC) में शिकायतकर्ताओं की शिकायतों के निवारण की प्रक्रिया का वर्णन करता है। इसमें शिकायतों का स्वरूप, पंजीकरण के चैनल और शिकायतों के निवारण एवं समाधान की प्रक्रिया शामिल है, जो DERC (बिजली उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण हेतु फोरम और लोकपाल की स्थापना के दिशा-निर्देश) विनियम, 2024 के अनुसार है।

संक्षिप्त शीर्षक और सारांश

- (1) इस मैनुअल को "BYPL आंतरिक उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (ICGRC) में शिकायतकर्ताओं की शिकायतों के निवारण हेतु मैनुअल" कहा जा सकता है, जिसे दिल्ली विद्युत विनियामक आयोग (बिजली उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण हेतु फोरम और लोकपाल की स्थापना के दिशा-निर्देश) विनियम, 2024 के तहत स्थापित किया गया है।
- (2) यह सभी अधिकारियों पर लागू होगा जो ICGRC टच प्वाइंट्स में शिकायतों का निवारण कर रहे हैं और उन सभी शिकायतकर्ताओं पर भी जो ICGRC में शिकायतें दर्ज कर रहे हैं।

शिकायतों की प्रकृति

1

कनेक्शन से संबंधित

नया कनेक्शन, अस्थायी कनेक्शन, लोड वृद्धि, लोड कमी, स्थायी डिस्कनेक्शन, पुनः कनेक्शन, मीटर और सर्विस लाइन का स्थानांतरण, नाम परिवर्तन, श्रेणी परिवर्तन।

2

बिलिंग और मीटरिंग से संबंधित

बिलिंग, मीटर की रीडिंग, मीटरिंग की समस्याएँ (खराब/जले हुए/धीमे/तेज/चोरी हुए)।

3

विद्युत आपूर्ति और गुणवत्ता संबंधित

बिजली आपूर्ति न होना, वोल्टेज में उतार-चढ़ाव, लोड शेडिंग/निर्धारित कटौती, स्ट्रीट लाइट का न चलना, बिजली आपूर्ति की सुरक्षा।

4

अक्षय ऊर्जा और अन्य समस्याएँ

नेट मीटरिंग / समूह नेट मीटरिंग / वर्चुअल नेट मीटरिंग की समस्याएँ, नवीकरणीय ऊर्जा से संबंधित नेट मीटरिंग, पीयर टू पीयर ऊर्जा लेन-देन, अन्य

शिकायत पंजीकरण के विभिन्न चैनल

- 1 ICGRC पोर्टल**

ICGRC पोर्टल पर जाएँ (https://byplws1.bsesdelhi.com/bypl_icgrc), मोबाइल नंबर से लॉगिन करें और OTP सत्यापन करें, "Register Grievance" अनुभाग के अंतर्गत शिकायत पंजीकरण करें, सभी विवरण भरें और समर्थन दस्तावेज संलग्न करें, "सबमिट" पर क्लिक करें, और शिकायत संख्या के साथ स्वीकृति प्राप्त करें।
- 2 मैनुअल रूप से आईसीजीआरसी हेल्प डेस्क**

ICGRC हेल्पडेस्क" काउंटर पर जाएँ, जो BSES कॉर्पोरेट एनक्स, यूनिटी वन मॉल के सामने, CBD-III, कड़कड़डूमा, दिल्ली-110032 पर स्थित है। वहाँ, ICGRC ग्रीवेंस पंजीकरण फॉर्म भरें और आवश्यक दस्तावेजों के साथ इसे जमा करें। मोबाइल नंबर पर प्राप्त OTP साझा करें और ग्रीवेंस संख्या के साथ रसीद प्राप्त करें।
ICGRC हेल्पडेस्क के कार्य समय सोमवार से शुक्रवार, सुबह 9:30 बजे से शाम 5:30 बजे तक है, सरकारी छुट्टियों को छोड़कर।
- 3 आईसीजीआरसी ईमेल आईडी**

शिकायत पंजीकरण में सहायता के लिए Bypl.Icgrc@relianceada.com पर लिखें।
- 4 आईसीजीआरसी सहायता हेल्पलाइन**

सभी कार्य दिवसों (सोमवार से शुक्रवार) पर सुबह 09:30 बजे से शाम 05:30 बजे के बीच आईसीजीआरसी शिकायत पंजीकरण प्रक्रिया के संबंध में सहायता के लिए आईसीजीआरसी हेल्पलाइन नंबर 19122 पर संपर्क करें।

ICGRC प्रकोष्ठ में शिकायत निवारण की प्रक्रिया

- ❖ शिकायत पंजीकरण प्रक्रिया: शिकायत प्राप्त होने पर, ICGRC अधिकारी शिकायत को तुरंत आधिकारिक शिकायत पंजीकरण पोर्टल में दर्ज करेगा।
- ❖ पावती: एक पावती संख्या उत्पन्न की जाएगी और शिकायतकर्ता को प्रदान की जाएगी, जिसका उपयोग भविष्य के सभी संदर्भों के लिए किया जाना चाहिए।

शिकायतों का वर्गीकरण और प्राथमिकता

श्रेणी	समाधान समय
बिजली आपूर्ति में बाधा या आपूर्ति न होना	24 घंटों के भीतर
असुरक्षित या खतरनाक बिजली सेवाएँ	24 से 72 घंटों के भीतर
लोड शेडिंग या अनिर्धारित आउटटेज	48 घंटों के भीतर
वोल्टेज और बिजली की गुणवत्ता के	3 दिनों के भीतर
बिजली आपूर्ति का डिस्कनेक्शन	3 दिनों के भीतर
अन्य शिकायतें	4 दिनों के भीतर

शिकायत समाधान और एस्कलेशन

1

प्रारंभिक संपर्क

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

2

समाधान प्रयास

आईसीजीआरसी अपनी श्रेणी के आधार पर, निर्दिष्ट समयसीमा के भीतर शिकायत को हल करने का प्रयास करेगा।

3

सीजीआरएफ को एस्कलेशन

यदि शिकायत प्राप्ति की तारीख से 15 दिनों के भीतर हल नहीं की जाती है, या यदि शिकायतकर्ता प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो शिकायत को शिकायतकर्ता/उपभोक्ता द्वारा सीजीआरएफ में बढ़ा दिया जाएगा।

4

सीजीआरएफ एस्कलेशन प्रक्रिया

आईसीजीआरसी का ऑनलाइन पोर्टल शिकायतकर्ता द्वारा सीजीआरएफ को आगे की कार्रवाई के लिए शिकायत को अग्रेषित करने की सुविधा प्रदान करेगा।

शिकायत निवारण / संचालन में अपवाद

आईसीजीआरसी प्रकोष्ठ के लिए लागू नहीं होने वाली शिकायतें:

- भारतीय विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 126 के तहत शिकायतें: अवैध रूप से बिजली के उपयोग के लिए आकलन से संबंधित।
- धारा 135 से 141 के तहत शिकायतें: अपराधों और दंडों से संबंधित, जिसमें बिजली की चोरी, मीटर में छेड़छाड़, और अन्य संबंधित आपराधिक गतिविधियाँ शामिल हैं।
- धारा 150 के तहत शिकायतें: अपराधों के समर्थन से संबंधित।

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