मुख्यमंत्री ने किया *नागरिक अधिकार पत्र* का लोकार्पण

नई दिल्लीः 16 सितंबर, 2010। दिल्ली की मुख्यमंत्री श्रीमती शीला दीक्षित ने आज बीएसईएस राजधानी पावर लिमिटेड के नागरिक अधिकार पत्र (सिटिजन चार्टर) का लोकापर्ण किया। दिल्ली सचिवालय में आयोजित एक सादे समारोह में श्रीमती शीला दीक्षित ने उपभोक्ता अधिकार संगठन के अध्यक्ष श्री बेजॉन मिश्रा की मौजूदगी में इस पत्र को लॉन्च किया। इस मौके पर उपभोक्ता अधिकार कार्यकर्ता एस कृष्णन, आरडब्ल्यूए प्रतिनिधि और बीआरपीएल सीईओ श्री गोपाल सक्सेना व बीवाईपीएल सीईओ श्री रमेश नारायणन के नेतृत्व में दोनों डिस्कॉम्स के सीनियर अधिकारी भी मौजूद थे। मुख्यमंत्री ने हाल ही में लॉन्च बीएसईएस यमुना पावर लिमिटेड का नागरिक अधिकार पत्र भी सभागार में उपस्थित लोगों को दिखाया।

नागरिक अधिकार पत्र जारी करते हुए मुख्यमंत्री ने बीएसईएस कंपनियों की सराहना करते हुए कहा कि चाहे वह बेहतर बिजली आपूर्ति का मसला हो, या एटीएंडसी घाटे में कमी का मामला– दिल्ली में बिजली वितरण में हर मोर्चे पर काफी सुधार आया है। बिजली वितरण के क्षेत्र में तो सुधार हुआ ही है, लेकिन अब उत्पादन और ट्रांसमिशन पर भी काफी काम हो रहा है। उन्होंने उम्मीद जताई कि नागरिक अधिकार पत्र बीएसईएस डिस्कॉम्स और उनके उपभोक्ताओं के बीच और बेहतर संबंध बनाने में मदद करेगा। उन्होंने इस बात पर खुशी जाहिर की कि अंग्रेजी के साथ–साथ हिंदी में भी नागरिक अधिकार पत्र जारी किए गए।

नागरिक अधिकार संगठन के अध्यक्ष श्री बेजॉन मिश्रा ने कहा कि हमें बेहतर व्यवसथा तभी मिल सकती है, तब हम दूसरों पर दोष मढ़ने की अपनी पुरानी आदत को छोड़कर, अपने गिरेबान में भी झांकें और यह देखें कि क्या हम एक नागरिक होने का कर्तव्य पूरा कर पा रहे हैं। हमें अपने दायित्वों को भी समझना होगा।

इस मौके पर बीआरपीएल के सीईओ श्री गोपाल सक्सेना ने कहा कि बीएसईएस डिस्कॉम्स ने हमेशा ही अपने उपभोक्ताओं को उत्कृष्ट सेवाएं देने का प्रयास किया है और अब हम इसे एक नई ऊंचाई पर ले जाना चाहते हैं। नागरिक अधिकार पत्र हमारे लिए सेवाओं के ऊंचे स्टैंडर्ड निर्धारित करेगा और हमें उम्मीद है कि उस सटैंडर्ड को छूने में निश्चित रूप से कामयाब होंगे।

क्या खास है नागरिक अधिकार पत्र में–

- इसमें बिजली उपभोक्ताओं के अधिकार बताए गए हैं कि कौन सी सेवा उन्हें कितने दिनों के अंदर मिल जानी चाहिए। बताया गया है कि डीईआरसी ने किस सेवा के लिए कितने दिन का समय निर्धारित किया है। साथ ही, यह भी जानकारी दी गई है कि डीईआरसी द्वारा निर्धारित समय–सीमा से काफी पहले ही बीएसईएस डिसकॉम्स उपभोक्ताओं को सेवाएं उपलब्ध करा देती हैं। जैसे– यदि आपको अपने नाम या पते में बदवाल करवाना है, तो डीईआरसी इसके लिए 60 दिनों का समय देती है, लेकिन बीएसईएस डिस्कॉम्स यह काम महज 15 दिनों में ही कर रही है।
- उपभोक्ताओं को बताया गया है कि बीएसईएस डिस्कॉम्स ने उनके लिए कौन–कौन सी नई सेवाएं लॉन्च की हैं, मसलन– डोर स्टेप सेवाएं, ऑनलाइन भुगतान, आदि।
- फर्जी लोगों से सावधान किया गया है। कहा गया है कि नकद भुगतान सिर्फ बीएसईएस ऑफिसों में ही करें। यदि शक हो, तो पहचान पत्र देखें, निकटतम बीएसईएस ऑफिस से संपर्क करें, पुलिस को बताएं।
- उपभोक्ताओं को डिस्कॉम्स की सेवाओं से कोई शिकायत हो, तो वह डिस्कॉम्स के पास आने के अलावा, सीजीआरएफ में जा सकते हैं और उसके बाद इलेक्ट्रिसिटी ओंबुड्समैन से भी संपर्क कर सकते हैं।
- चार्टर में उपभोक्ताओं की सुरक्षा को हाईलाइट किया गया है और बताया गया है कि सुरक्षित बिजली के लिए क्या करें, क्या न करें।
- हेल्पलाइन/ कॉलसेंटर नंबर दिए गए हैं। किस चीज से संबंधित शिकायत के लिए फोन का कौन सा बटन दबाएं, यह भी बताया गया है।

दिल्ली की प्रमुख बिजली वितरण कंपनियां बीआपीएल व बीवाईपीएल अपने उपभोक्ताओं को गुणवत्तायुक्त बिजली आपूर्ति सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है।

अधिक जानकारी के लिए संपर्क करें: प्रशान्त दुआ
कॉरपोरेट कम्युनिकेशंस– 39999870/ 9312007822

चंद्र पी कामत
कॉरपोरेट कम्युनिकेशंस– 39999415/ 9350130304