

पर्यटकों का हार्दिक स्वागत
दिल्ली के नागरिकों को बधाइयाँ

अक्टूबर 2010

बीआरपीएल उपभोक्ताओं के लिए नागरिक अधिकार पत्र



www.bsesdelhi.com

राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के साथ एक संयुक्त उद्यम





“ मैं सार्वजनिक परामर्श पर तथा सार्वजनिक सेवाओं के बारे में उपभोक्ताओं की प्रतिपुष्टि पर दृढ़ विश्वास रखती हूँ। बीआरपीएल नागरिक अधिकार पत्र इस तरह की अन्य सभी सेवाओं में अनुकरण करने योग्य उत्कृष्ट मॉडल है। ”

शीला दीक्षित

माननीय मुख्य मंत्री दिल्ली • cmdelhi@nic.in

“ बीआरपीएल टीम कस्टमर केअर में उत्कृष्ट होने और अपने सम्मानित उपभोक्ताओं को उच्च गुणवत्ता युक्त नेटवर्क सुनिश्चित करने के लिए कटिबद्ध है। सेवाओं की गुणवत्ता को निरंतर बेहतर बनाने के अपने उद्यम में, नागरिक अधिकार पत्र इस दिशा में हमारा पहला कदम है। ”



गोपाल सक्सेना
मुख्य कार्यकारी अधिकारी
ceo@bsesdelhi.com

इस

अधिकार पत्र का क्या प्रयोजन है ?

बीएसईएस राजधानी पावर लिमिटेड (बीआरपीएल) उपभोक्ताओं के प्रति अपनी सेवाओं की गुणवत्ता और विश्वसनीयता को निरंतर सुधारने तथा अपने सभी शेयरधारकों की प्रतीक्षाओं को सुरक्षापूर्ण, नैतिक, कानूनी, स्वस्थ एवं पर्यावरण-हितैषी ढंग से पूर्ण करने को प्रतिबद्ध है। यह अधिकार पत्र निम्नलिखित **छह उसूलों** का पालन करते हुए हमारी सेवाओं के उपभोक्ता आपके हितों के लिए कार्य करता है। ये उसूल हैं :

- मानक
- सूचना और खुलापन
- विकल्प और परामर्श
- शिष्ट व्यवहार और उपयोगिता
- मामलों को ठीक करना
- धन का अधिकतम मूल्य

यह अधिकार पत्र अपने प्रतिष्ठित उपभोक्ताओं के प्रति अपनी प्रतिबद्धता को प्रदर्शित करने के लिए हमारी ओर से स्वेच्छापूर्ण पहल है :

- ये अ-सांविधिक हैं (यानी इनके पीछे कोई कानूनी दबाव नहीं है)।
- इनका उद्देश्य नागरिकों की भागीदारी में इजाफा करना है।
- सेवा के मानकों को व्याख्या करना है और
- सेवाओं के बारे में सूचना का प्रकाशन करना है।

हम कौन हैं ?

बीआरपीएल 1 जुलाई, 2002 को अस्तित्व में आई, जब दिल्ली सरकार ने राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र में विद्युत् वितरण व्यापार के निजीकरण का निर्णय लिया था। बीआरपीए 750 वर्ग कि.मी. के क्षेत्र में निवास करने वाले 1.5 मिलियन उपभोक्ताओं को विश्वसनीय एवं गुणवत्तायुक्त ऊर्जा वितरित करती है। दिल्ली के विद्युत् वितरण क्षेत्र की ये अतुलनीय उपलब्धियाँ सार्वजनिक-निजी-भागीदारी का बहुत ही सफलतापूर्ण प्रयोग एवं अनुकरणीय मॉडल साबित हुई है। इसकी अनुशंसा आईसीआरए तथा सीआरईएसआईएल द्वारा भारत सरकार के ऊर्जा मंत्रालय को अनेक बार की गई है।

ऐसे सभी उपभोक्ताओं की सुविधा के लिए जो समक्ष आकर हमारी सेवाओं को प्राप्त करना चाहते हैं प्रत्येक 2.5 कि.मी. पर बीआरपीएल का कार्यालय है।

हमारी लघुतम उपलब्धियाँ

- कंपनी ने एटी एंड सी घाटों को जो जुलाई 2002 में 53 प्रतिशत था उसे 31 मार्च 2010 को 19 प्रतिशत तक कम कर दिया है।
- 2010-11 के ग्रीष्म में 1960 मेगावाट की अधिकतम ऊर्जा माँग था जो 2002-2003 में 1259 मेगावाट की अधिकतम ऊर्जा माँग से 57 प्रतिशत ज्यादा रहा, उसे सफलतापूर्वक पूरा कर दिया। तीनों डिस्कॉम में बड़ी होने के नाते दिल्ली की विद्युत् वितरण योजना में बीआरपीएल का हिस्सा 43 प्रतिशत का है।
- जुलाई 2002 से लेकर बीआरपीए द्वारा एटी एंड सी घाटों में लाई गई कमी और उसके साथ कैपेक्स, ऋण की चुकौती तथा एमसीडी को ई-कर की अदायगी इन सभी ने दिल्ली सरकार के लिए 8540 करोड़ रुपए की बचत कर दी है।

बीआरपीएल आपके संबंध का मान करता है

बीआरपीएल ने उपभोक्ताओं के साथ संबंध के प्रबंधन के प्रति रचनात्मक रवैये को संस्थागत रूप दिया है। हम प्रत्येक पखवाड़े में आरडब्ल्यूए, व्यापार संघों, उद्योग संघ जैसे उपभोक्ता प्रतिनिधि समूहों के साथ प्रखंड/मंडल स्तर पर बैठकों का आयोजन करते हैं। हम 'बीआरपीएल आपके द्वार' नाम से उपभोक्ताओं के लिए खुला मंच कार्यक्रम (ओपन हाउस प्रोग्राम) भी आयोजित करते हैं, जिसके तहत बीआरपीएल के वरिष्ठ अधिकारियों की सशक्तिकृत टीम आरडब्ल्यूए/क्षेत्र के निवासियों के साथ अंतःक्रिया करती है। उपभोक्ताओं के हित में एक और पहल है 'विशिष्ट सहयोगी'—यह अनुज्ञापित क्षेत्र के प्रबुद्ध नागरिकों एवं मत निर्माताओं के साथ भागीदारी की पहल है। इसके अंग के रूप में बीआरपीएल 1.5 मिलियन उपभोक्ताओं में से प्रत्येक के व्यापक हित के लिए 89 विशिष्ट सहयोगियों के साथ दोतरफा संवाद करती है और कंपनी तथा उपभोक्ताओं के बीच पारस्परिक लाभप्रद भागीदारी का निर्माण करने की कोशिश करती है। इस कार्यक्रम से बीआरपीएल को नियमित प्रतिपुष्टि मिलती है। क्षेत्र विशेष की विशिष्ट आवश्यकताओं के बारे में दृष्टि प्राप्त होती है और तदनुसार क्षेत्र-उन्मुख वितरण-सुविधाओं का अभिकल्पन करने में सहायता मिलती है।

उपभोक्ता बीआरपीएल के मुख्य कार्यकारी अधिकारी (सीईओ) को सीधे ceo@bsesdelhi.com पर लिख सकते हैं या फीडबैक अथवा शिकायत के लिए डायल कर सकते हैं।

हमारी कुछ मौजूदा कस्टमर केअर सेवाएँ

हम उपभोक्ताओं को नूतन प्रकार की अनेक सुविधाएँ प्रदान करते हैं, जिनमें शामिल हैं :

- डोर स्टेप सेवाएँ (डीएसएस)
- 24 x 7 काल सेंटर
- ऑनलाइन में शिकायतें दर्ज करना
- ऑनलाइन में बिल की स्थिति बताना
- ऑनलाइन में डुप्लिकेट बिल उपलब्ध कराना
- ऑनलाइन में बिल के भुगतान की सुविधा
- ऑनलाइन बिल कैलकुलेटर
- वरिष्ठ अधिकारियों से संपर्क संबंधी विवरण
- नए कनेक्शन के लिए आवेदन सहित विविध प्रपत्रों की सॉफ्ट कॉपी
- लोड में बढ़ोत्तरी आदि

4000 से अधिक बिल भुगतान के स्थान—उपभोक्ता बीआरपीएल इलेक्ट्रिसिटी बिलों का भुगतान 2000 से अधिक अवस्थानों में कर सकते हैं, भुगतान करने के बहुत सारे विकल्प हैं, जैसे कैश कलेक्शन केन्द्र, ईजी बिल आउटलेट्स, आईटीजेड कार्ड, स्काईपार्क ड्रॉप बाक्स, प्रोजेक्ट निकट ड्रॉप बाक्स, क्रेडिट कार्ड, नेट बैंकिंग, ऑटो डेबिट, बिल भुगतान कियोस्क/सुविधा/आक्सिजन/जीवन केन्द्र/मिन्क तथा 'एसएमएस' द्वारा भी। नए कनेक्शन के लिए आवेदन, लोड में बढ़ोत्तरी/कमी, नाम परिवर्तन, पता परिवर्तन या सुधार, संवर्ग या टैरिफ परिवर्तन आदि पहले कभी भी इतने आसान नहीं रहे। अब आप अपने घर बैठे ही यह सब काम करवा सकते हैं।

आपकी शिकायतें हमारे लिए महत्वपूर्ण हैं क्योंकि यह बेहतर ढंग से आपकी सेवा करने का मौका है।

शिकायतों का निवारण

बीआरपीएल के पास एक बहुत ही स्वस्थ शिकायत निवारण तंत्र है। आपके प्रश्न/शिकायतों का हमारे सेवा प्रदायक स्तर पर आपकी संतुष्टि के अनुरूप निवारण प्राप्त न होने पर आप निम्नलिखित से संपर्क कर सकते हैं :

कंज्यूमर ग्रीवन्स रिड्रेसल फोरम (बीआरपीएल)
सब स्टेशन बिल्डिंग, सैक्टर-5, पुष्प विहार,
नई दिल्ली-110017
फोन: 32978194, 32978195 • फैक्स : 29564400
ई-मेल: cgrfbrpl@rediffmail.com

इलेक्ट्रिसिटी ओम्बुड्समैन
बी-53, पश्चिम मार्ग, वसंत विहार, नई दिल्ली-110057
फोन: 32506011 • फैक्स : 26141205

एड्स फार स्पेशल कोर्ट्स ऑफ इलेक्ट्रिसिटी बीएसईएस राजधानी पावर लिमिटेड

1. पटियाला हाउस स्पेशल कोर्ट, पटियाला हाउस कोर्ट, कमरा नं.-31, नई दिल्ली-110001
2. द्वारका स्पेशल कोर्ट, स्पेशल कोर्ट (इलेक्ट्रिसिटी), कोर्ट नं. 208, द्वारका, नई दिल्ली-110075
3. पब्लिक ग्रीवन्स सेल, मिन्को रोड, नई दिल्ली

कारपोरेट सामूहिक उत्तरदायित्व (सीएसआर)

और

ऊर्जा संरक्षण (एनर्जी कंजर्वेशन)

के प्रति हम प्रतिबद्ध हैं

बीआरपीएल ऊर्जा संरक्षण यानी बिजली की बचत का प्रबल समर्थक ही नहीं, बल्कि उसे व्यवहार में उतारकर दिखाती भी है। इन प्रयासों में शामिल है सीएफएल को लोकप्रिय बनाना, स्कूली बच्चों को लेकर बिजली ज्ञान अभियान, वृक्षारोपण, स्कूली छात्रों के साथ पर्यावरण मार्च, नुककड़ नाटक और अर्थ-ऑवर। बीआरपीएल हमेशा अपने उपभोक्ताओं के पास पहुंचती है, उन्हें बताती है कि उनमें से प्रत्येक को बिजली की बचत की दिशा में किस तरह से प्रयत्न करने चाहिए जिससे न केवल दिल्ली को बिजली की बचत में सहायता मिलेगी बल्कि वे अपने लिए भी धन की बचत कर सकेंगे और नई पीढ़ी के लिए व्यापक रूप से पृथ्वी ग्रह की रक्षा कर सकेंगे।

हम सीएफएल अपनाने के लाभों का प्रचार करने के लिए न केवल मीडिया की सहायता लेते हैं, बल्कि उपभोक्ता ऊर्जा सक्षम सीएफएल खरीद सकें, इस बात को सुनिश्चित करने के लिए हमने दो सीएफएल उत्पादकों के साथ हस्ताक्षर भी किये। इस योजना के फलस्वरूप 600 हजार सीएफएल की बिक्री हुई, यही नहीं, सीओ₂ उत्सर्जन प्रतिवर्ष 200 हजार टन के करीब कम हुआ और फिर बीआरपीएल निर्दिष्ट क्षेत्रों में बिजली की खपत 35 मेगावाट तक कम हुई।

अर्थ लीकेज प्रोजेक्टिव डिवाइस

पर कुछ महत्वपूर्ण मार्गनिर्देश

अर्थ लीकेज, दैनंदिन घरेलू व्यवहार के सीधे-सादे उपकरणों को भी भीतिजनक बिजली के झटके देने वाली वस्तुओं के रूप में बदल सकती है जो गंभीर शारीरिक जखम और कभी मृत्यु का भी कारण बन सकती है। अर्थ लीकेज प्रोजेक्टिव डिवाइस लगवाने से इन झटकों और दुर्घटनाओं को रोका जा सकता है। सामान्य-सा यह उपकरण आपके परिसर में अत्यंत लघु अर्थ लीकेज का पता लगा लेता है और परिसर/उपस्करों की बिजली की आपूर्ति को अपने आप ठेकर देकर डिस्कनेस्ट (वियोजित) करने के द्वारा गंभीर दुर्घटनाओं को रोक देता है। ईएलएसबी लगवाने का एक और लाभ यह है कि यह दोषपूर्ण वायरिंग तथा आंतरिक वायरिंग के इंटर-मिक्सिंग का भी पता लगाता है।

भारतीय बिजली नियम 1956 की धारा 61ए के अनुसार ऐसे सभी उपभोक्ताओं के लिए जो 5 किलोवाट और अधिक का बिजली लोड रखते हों, अपने परिसर में ईएलसीबी लगवाना अनिवार्य है। दिल्ली इलेक्ट्रिक रेगुलेटरी कमीशन (डीईआरसी) ने दिल्ली के सभी डिस्कॉम को भेजे गए हाल के आदेश में बिजली नियम 1956 की धारा 61ए का सख्ती से अनुपालन सुनिश्चित करने तथा नया कनेक्शन देने के लिए ईएलसीबी लगवाने का पूर्वापेक्षा बनाने के निर्देश दिए हैं। ये निर्देश तत्काल प्रभावी होंगे।

हमारे बारे में और अधिक जानकारी के लिए तथा ऊर्जा संरक्षण के तरीकों पर सामान्य उपभोक्ताओं के प्रति अपील सहित हमारी विविध प्रकार की पहलों के विषय में जानकारी हेतु हमारे विस्तृत नागरिक अधिकार पत्र की प्रति प्राप्त करें।

फर्जी लोगों से सावधान

बीआरपीएल अपने उपभोक्ताओं से अनुरोध करती है कि ऐसे असामाजिक तत्वों-जो ठगी द्वारा आसानी से पैसा कमाने का धंधा अपनाए हुए हैं और इस तरह कंपनी की छवि को कलंकित करने पर तुले हुए हैं-से सावधान रहें। उनकी धमकियाँ से भयभीत न हों, न उसके झूठे आश्वासनों के बहकावे में आएँ। उन्हें कोई पैसा न दें। याद रखें, सभी प्रवर्तन जुमाने, अर्थदंड तथा अन्य वाणिज्यिक भुगतान बीआरपीएल के निर्दिष्ट कार्यालयों में ही किये जाने हैं। उपभोक्ताओं को सलाह दी जाती है कि उनके पास जो भी व्यक्ति बीआरपीएल के कर्मचारी के तौर पर आ रहा है, उसकी पहचान

जरूर सुनिश्चित करें, उसका पहचान पत्र/कार्ड मांगें और निम्नलिखित बिंदुओं पर गौर करते हुए उसकी सत्यता निश्चित करें।

बीएसईएस लोगो, बीएसईएस होलोग्राम, जारी हाने की तारीख, वैधता (वैलिडिटी) कर्मचारी का फोटो, अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता के हस्ताक्षर, कर्मचारी के हस्ताक्षर, कर्मचारी संख्या, पहचान पत्र संख्या, ठेकेदार का नाम/लोगो/पता, लेमिनेशन। अगर आपको कोई शक हो, या कुछ गड़बड़ लगे, तो कृपया निकटतम बीआरपीएल कार्यालय से संपर्क करें या डायल करें **011-39999707** तथा **100** या **1090** नंबर पर डायल करके पुलिस को सूचना दें।

हम सदा अपने नियामक का सम्मान करते हैं तथा अपने उपभोक्ताओं के प्रति जवाबदेह रहते हैं

यद्यपि नियामक प्राधिकरण, दिल्ली इलेक्ट्रिसिटी रेगुलेटरी कमीशन (डीईआरसी) ने विविध सेवाओं को प्रदान करने की नियत समय सीमा का निर्धारण किया है, बीआरपीएल उन्हें और ज्यादा बेहतर बनाने के लिए निरंतर प्रयत्नशील रहती है। इसका दृष्टांत यों है :

बीआरपीएल नियत समय सीमा को और बेहतर करने के लिए प्रयत्नशील है

क्रम सं.	वाणिज्यिक/मीटरिंग शिकायतें/अनुरोध	डीईआरसी समय सीमा (दिन)	बीआरपीएल समय सीमा (दिन)
1	नाम परिवर्तन	दो बिलिंग साइकिल	15
2	बिल संबंधी शिकायतें	15	7
3	अंतिम बिल (परिसर खाली करना)	23	3
4	स्पेशल रीडिंग	7	3
5	सुरक्षा जमा की वापसी (रीफंड)	60	7
6	नाम में सुधार/पते में सुधार	60	15
7	नया कनेक्शन-डिमांड नोट (विद्युतीकरण) के भुगतान के बाद एनर्जाइशेसन	12	7
8	नया कनेक्शन-डिमांड नोट (अ-विद्युतीकरण) के भुगतान के बाद एनर्जाइशेसन	180	60
9	लोड में बढ़ोत्तरी-डिमांड नोट के भुगतान के बाद एनर्जाइशेसन	12	7
10	दोषपूर्ण मीटर (बंद, धीमा, तेज, शीश टुआ हुआ) को बदलना	30	15
11	सुरक्षा जमा के बाद मीटर-एनर्जाइशेसन में विलंब	15	7

क्रम सं.	वाणिज्यिक/मीटरिंग शिकायतें/अनुरोध	डीईआरसी समय सीमा (दिन)	बीआरपीएल समय सीमा (दिन)
1	नया कनेक्शन डिमांड नोट-आवेदन प्राप्त होने के बाद	7	7
2	अस्थायी कनेक्शन-भुगतान के बाद एनर्जाइशेसन	7	7
3	लोड कम करने की मंजूरी (अगली बिलिंग साइकिल से प्रभावी)	10	10
4	भुगतान के बाद मीटर की जांच	15	15
5	जले हुए मीटर को बदलना	3	3
6	अंतिम बिल (डिस्कनेक्शन का अनुरोध)	5	5
7	भुगतान के बाद रि-कनेक्शन (नार्मल/डॉमेंट)	2	2
8	बिल प्राप्त नहीं हुआ	1	1
9	सुरक्षा जमा में सुधार	7	7
10	मीटर शिफ्टिंग/मीटर का समामेलन	15	15

डिविज़न	ओ एंड एम		बिजनेस	
	पदनाम	कार्यालय	पदनाम	कार्यालय
बीआरपीएल	सीईओ	39999838	प्रधान नेटवर्क मैनेजमेंट ग्रुप	39999074
बिज़नेस	प्रधान बिज़नेस	39999123	मुख्य वित्त अधिकारी	39999944
		39999895	प्रधान मानव संसाधन	39999711
नेटवर्क आपरेशंस	प्रधान नेटवर्क आपरेशन	39999010	प्रधान प्रशासन	39999520
ओ एंड एम	प्रधान (ओ एंड एम)	39999959	प्रधान पी एंड एम	39999428
प्रवर्तन	प्रधान (प्रवर्तन)	32537527	प्रधान पी एंड सी	39999957
की कंज्यूमर सेल	प्रधान, केसीसी	39999737	प्रधान कस्टमर केअर	39999799
मंडल प्रधान	सह वी.पी. (दक्षिण-1) ओ एंड एम	39999935	सह वी.पी. (दक्षिण-1) बिजनेस	39999050
अलकनंदा	डीजीएम (ओ एंड एम)	39995441	डीजीएम (बी)	39995283
खानपुर	डीजीएम (ओ एंड एम)	32007136	डीजीएम (बी)	32574551
निजामुद्दीन	डीजीएम (ओ एंड एम)	39996151	डीजीएम (बी)	39999051
नेहरु प्लेस	डीजीएम (ओ एंड एम)	39995105	डीजीएम (बी)	39995004
सरिता विहार	डीजीएम (ओ एंड एम)	39996277	डीजीएम (बी)	39996177
मंडल प्रधान	सह वी.पी. (दक्षिण-2) ओ एंड एम	39999023	मंडल प्रधान (दक्षिण-2)	39999091
वसंत कुंज	डीजीएम (ओ एंड एम)	32984642	डीजीएम (बी)	32506094
साकेत	डीजीएम (ओ एंड एम)	39995752	डीजीएम (बी)	39999003
हौजखास	डीजीएम (ओ एंड एम)	32506090	डीजीएम (बी)	39995787
आर के पुरम	डीजीएम (ओ एंड एम)	39995914	डीजीएम (बी)	39999058
डिविज़न चीफ	सह वी.पी. (एनजेएफ एंड जेएफपी)	32594182	सह वी.पी. (एनजेएफ एंड एएफपी)	32594182
नजफगढ़	डीजीएम (ओ एंड एम)	32546054	डीजीएम (बी)	39999161
जाफरपुर	डीजीएम (ओ एंड एम)	32475113	डीजीएम (बी)	32007076
डिविज़न चीफ	डिविज़न चीफ	32007078	डिविज़न चीफ मुंडका	32007078
मुंडका	डीजीएम (ओ एंड एम)	32506116	डीजीएम (बी)	32506235
मंडल प्रधान	सह वी.पी. (पश्चिम-1)	39997128	मंडल प्रधान (पश्चिम-1)	39997127
पंजाबी बाग	डीजीएम (ओ एंड एम)	32475415	डीजीएम (बी)	39999194
नांगलोई	डीजीएम (ओ एंड एम)	32506024	डीजीएम (बी)	39999177
मंडल प्रधान	सह वी.पी. (पश्चिम-2) ओ एण्ड एम	39999203	मंडल प्रधान (पश्चिम-2)	39999547
जनकपुरी	डीजीएम (ओ एंड एम)	39999108	डीजीएम (बी)	39999111
टैगोर गार्डन	डीजीएम (ओ एंड एम)	32475532	डीजीएम (बी)	32990161
विकासपुरी	डीजीएम (ओ एंड एम)	39997726	डीजीएम (बी)	39999157
पालम	डीजीएम (ओ एंड एम)	32506070	डीजीएम (बी)	39999220
द्वारका	डीजीएम (ओ एंड एम)	32006991	डीजीएम (बी)	39997991

दिल्ली के नागरिकों/मेहमानों के लिए

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन नं. 1800-11-4000 या सीसीईए 24x7 हेल्पलाइन नं. 1800-11-4424 • पर्यटक हेल्पलाइन नं. 91-11-23365358, 23363607

पर्यटक पूछताछ www.delhitourism.gov.in

दिल्ली पर्यटन एवं परिवहन विकास निगम	24647005
18ए, डीडीए, एससीओ सन्निभ्र,	24698431
डिफेन्स कॉलोनी, नई दिल्ली-110024	24618026
आईटीडीसी (भारत सरकार का उपक्रम)	23320005
www.tourism.gov.in	23320008
	23320342, 23715084

महत्वपूर्ण नम्बर

पुलिस नियंत्रण कक्ष	100
दिल्ली फायर सर्विस	101
कैट्स (एम्बुलेन्स)	102

चौबीसों घंटे हेल्पलाइन

पुलिस हेल्पलाइन	1090
ट्रैफिक हेल्पलाइन	23378888
संकट में पड़ी महिलाओं के लिए हेल्पलाइन	1091, 24121234
छात्र/वरिष्ठ नागरिक हेल्पलाइन	1291
दो अवे वाहनों की रिक्वरी हेल्पलाइन	26152810

इमर्जेंसी हेल्पलाइन

बीआरपीएल एमर्जेंसी / पावर संबंधित	39999707
बीवाइपीएल इमर्जेंसी / पावर संबंधित	39999808
एनडीपीएल इलेक्ट्रिसिटी नहीं	66404040

पब्लिक ग्रीवन्स कमीशन

एम ब्लॉक, द्वितीय तल, विकास भवन, नई दिल्ली-110002	23379900
---	----------

स्वास्थ्य सेवा निदेशालय

एफ-17, कड़कड़मा, दिल्ली-110032	22309220
--------------------------------	----------

परिवार कल्याण निदेशालय

भगवान महावीर अस्पताल, आवासीय सन्निभ्र, रोड नं.-43, पीतमपुरा, दिल्ली-110034	27033868-69
--	-------------

परिवहन विभाग

5/9, अंडर हिल रोड, दिल्ली-110054	23933829, 23980166
----------------------------------	--------------------

ब्लड बैंक

एम्स अरबिंदो मार्ग, नई दिल्ली	26588700
इंडियन रेड क्रॉस सोसाइटी II	
रेड क्रॉस रोड, नई दिल्ली-110001	23711551

बम डिस्पोजल स्क्वाड

दक्षिण पश्चिम उत्तर	26152810/801 23962281
---------------------	--------------------------

आई बैंक

नेशनल आई बैंक (एम्स)	26569461
एम्स (इमर्जेंसी)	26569461
अपोलो आई बैंक	26925858

पासपोर्ट कार्यालय

रीजनल पासपोर्ट ऑफिस, दिल्ली	26165871 26165971
-----------------------------	----------------------

दिल्ली विकास प्राधिकरण

विकास सदन, आइएनए, नई दिल्ली	24690431 24690435, 9604400300
-----------------------------	----------------------------------

मेडिकल शॉप (24 घंटे)

एम्स अन्सारी नगर, नई दिल्ली-110029	26864851
------------------------------------	----------

बनरा अस्पताल

1, तुगलकाबाद इन्स्टिट्यूशनल एरिया, महारौली बदनपुर रोड, नई दिल्ली-110062	26987485
सिंग मेडोज एफ-44, ईस्ट ऑफ कैलाश, नई दिल्ली	26441782 26228713

विपत्ति संचालन नियंत्रण केन्द्र

नेहरु प्लेस लक्ष्मी नगर रोहिणी	26445230 22417747 27561777
--------------------------------	----------------------------------

एयरलाइन्स (दिल्ली)

इन्टरनेशनल एयरपोर्ट	25652021, 25652011
उड़ान सूचना एवं सामान्य पूछताछ	140, 141, 142
सूचना (आगमन-रिकाईंग)	143
सूचना (प्रस्थान-रिकाईंग)	144

रेलवे

इंडियन रेलवेज	आनलाइन रिजर्वेशन www.irctc.co.in
---------------	--

सामान्य पूछताछ

रेलवे आरक्षण पूछताछ	1345, 1335, 1330
केंद्रीकृत रेलवे पूछताछ	1330-1339

मुख्य मंत्री, दिल्ली 23392020, 23392030

दिल्ली के उपायुक्त

पता	फोन नं.
-----	---------

उपायुक्त (दक्षिण)

बी.डी.ओ ऑफिस, एमबी रोड, साकेत, नई दिल्ली	26525796
--	----------

उपायुक्त (दक्षिण-पश्चिम)

प्रशासनिक ब्लॉक, ओल्ड टर्मिनल, टैक्स बिल्डिंग, कापसहेड़ा, दिल्ली	25065633
--	----------

उपायुक्त (नई दिल्ली)

12/1, जाम नगर हाउस, नई दिल्ली	23389549
-------------------------------	----------

उपायुक्त (पश्चिम)

गव. मिडिल स्कूल बिल्डिंग कॉम्प्लेक्स, रामपुरा, दिल्ली	27190629
---	----------

आधुनिक प्रौद्योगिकी पर कंज्यूमर शिक्षा और जागरूकता हमारा मिशन है

- केंद्रीय विद्युत् प्राधिकरण (सीईए) मीटरिंग मार्गनिर्देश 2006 के अनुसार सभी इलेक्ट्रिक मीटर इलेक्ट्रॉनिक होने चाहिए।
- आपके परिसर में लगाए हुए स्टेट-आफ-आर्ट इलेक्ट्रॉनिक मीटर इन्टेलिजेंट डिजिटल मीटर हैं और वे फेज व न्यूट्रल करंट दोनों की जाँच करते हैं। कोई भी विसंगति आमतौर पर ईएल एलईडी के चमकने से सूचित हो जाती है। यह विसंगति सामान्य रूप से दो परिसरों के बीच इंटरनल वायरिंग के इंटर मिक्सिंग के कारण या अर्थ लीकेज की वजह से होती है। ऐसे परिदृश्य में अपने घर के इंटरनल वायरिंग की जाँच किसी प्रशिक्षित एवं प्रमाणित इलेक्ट्रीशियन से कराएँ।
- उपभोक्ताओं को अपने इन्टर्नल हाउस वायरिंग की समय-समय पर जाँच करवा लेनी चाहिए, खासकर जब भी वे हेवी लोड उपकरण (जैसे एसी, रेफ्रिजरेटर, वाशिंग मशीन आदि) खरीदते हैं। बीआरपीएल समय-समय पर इलेक्ट्रीशियनों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम चलाती है। प्रशिक्षित इलेक्ट्रीशियनों की विस्तृत सूची कंपनी के वेबसाइट

www.bsesdelhi.com पर अपलोड की जाती है।

- भारतीय बिजली नियम, 1956 की धारा 61ए के अनुसार सभी उपभोक्ताओं के लिए जो 5 किलोवाट या अधिक विद्युत लोड रखते हैं, अपने परिसर में अर्थ लीकेज प्रोटेक्टिव डिवाइस (ईएलसीबी) लगवाना अनिवार्य है। अर्थ लीकेज होने की स्थिति में यह लघु, परन्तु उपयोगी साधन आग और झटकों की घटनाओं को कम करता है। कम विद्युत लोड रखने वाले उपभोक्ताओं को भी ईएलसीबी लगवाने की सलाह दी जाती है।
- सभी बीआरपीएल उपभोक्ताओं के पास 'अपनी पसंद के मीटर' खरीदने का विकल्प है। विवरण के लिए उपभोक्ता हमारा सिंगल डिजिट हेल्पलाइन नंबर 39999707 डायल कर सकते हैं या वेबसाइट www.bsesdelhi.com लॉग आन कर सकते हैं।
- अगर उपभोक्ता को अपने मीटर की परिशुद्धता के बारे में संदेह है, तो वे नाममात्र का शुल्क अदा करके उसकी जाँच करवा सकते हैं। यदि वे थर्ड पार्टी स्वतंत्र एजेंसी द्वारा मीटर की जाँच करवाना चाहते हों तो

पब्लिक ग्रीवन्स (पीजी) प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकते हैं।

- बीआरपीएल ऊर्जा को खपत कम करने के उपायों पर उपभोक्ताओं को शिक्षित करने के लिए नियमित रूप से बैठकों का आयोजन करती है और इस प्रक्रिया में उनकी इलेक्ट्रिसिटी बिल पर चर्चा होती है। उपभोक्ता इस संबंध में अधिक जानकारी पाने के लिए कस्टमर केअर केंद्रों से संपर्क कर सकते हैं।
- किसी कारण से मीटर का सील टूट गया हो तो यह आवश्यक नहीं कि उसके साथ छेड़खानी की गई हो। यदि आपके मीटर का सील टूटा हुआ पाएँ तो पुनः सील कराने के लिए एक आवेदन पत्र दें या 39999707 पर डायल करके हमें बुलाएँ।
- यदि सील उपभोक्ता द्वारा छेड़ने से टूट गया हो तो वह डिविज़न हेड से मिलकर स्वतः इसकी घोषणा कर सकता है। ऐसी स्थिति में अर्थदंड बहुत ही कम होगा।
- बीआरपीएल के पास मीटर लैब है जो कि मीटर की जाँच के लिए नेशनल एंक्रेडिटेशन बोर्ड फॉर टेस्टिंग एंड कैलिब्रेशन लैबरटरीज (एनबीएल) द्वारा मान्यता प्राप्त है। उपभोक्ता इस संबंध में अधिक

जानकारी पाना चाहें तो 32544722 पर डायल करके पूर्व सूचना के बाद मीटर लैब में ला सकता है।

- बिजली की चोरी समाज के विरुद्ध अपराध है। इसके फलस्वरूप जो नुकसान होता है उसे सभी उपभोक्ताओं को बाँटना पड़ता है। अगर आपको बिजली चोरी की किसी घटना का पता चले तो कृपया अपने डिस्कॉम को इसकी सूचना दें। हमारी हेल्पलाइन 39999707 पर डायल करके इसे एक अनाम संदेश के रूप में दे सकते हैं।
- बिजली को आवश्यकता और उपलब्धता मौसम के अनुसार और दिन के समय के अनुसार भिन्न-भिन्न तरह की हो सकती है। कभी-कभी बिजली की उपलब्धता में प्रतिबंध के कारण हम लोड शेडिंग करने को बाध्य हो जाते हैं। बीआरपीएल ऐसे स्वयंसेवियों की खोज में है जो इस तरह के बिजली के प्रतिबंधों के मौकों पर बटन दबाकर अनावश्यक लोड कम करने के लिए स्वयं आगे आएँ। अगर आप ऐसा स्वयंसेवी बनना चाहते हैं तो 39999473 पर डायल करके बीआरपीएल के डिमांड साइड मैनेजमेंट (डीएसएम) प्रकोष्ठ से संपर्क करें।

हमें आपके स्वास्थ्य और सुरक्षा की परवाह है...

✓ करें

- ✓ बिजली आपूर्ति को पूरी तरह से बंद करके ही बिजली से संबंधित कोई कार्य करें।
- ✓ बिजली से आग लग जाए तो बिजली आपूर्ति को तुरंत बंद कर दें और रेत, कार्बनडायऑक्साइड या ड्राई पाउडर एक्सटिंग्विशर से आग बुझाने का प्रयास करें। जल का प्रयोग कतई न करें।
- ✓ सभी बिजली उपकरणों को प्रभावी अर्थिंग उपलब्ध कराएँ और अर्थ लीकेज प्रोटेक्टिव डिवाइस ईएलसीबी लगवाएँ जो 5 किलोवाट तक निर्दिष्ट बिजली के झटकों से रक्षा करेगा।
- ✓ सभी बिजली उपकरणों के लिए सही अर्थिंग के साथ 3-पिन प्लग का उपयोग करें।
- ✓ बिजली से चलने वाले उपकरणों को नमी से युक्त, गर्म सतह और आग लगने की आशंका वाली चीजों से अलग रखें।
- ✓ ऊपर से गुजर रही तारों से दूर रहें और टूटे हुए केबल्स को न छुएँ।

✗ न करें

- ✗ जिन स्थानों पर 'खतरा' या 'सावधान' आदि लिखा हो, वहाँ न जाएँ।
- ✗ कभी भी बिजली के खंभों पर न चढ़ें और सब-स्टेशनों के आसपास की फेन्सिंग के पास न खेलें।
- ✗ गीले हाथों से स्विच या प्लग आदि कभी न छुएँ।
- ✗ टूटी हुई इलेक्ट्रिकल फिटिंग्स का इस्तेमाल न करें, उन्हें जल्द से जल्द बदल दें।
- ✗ बिजली की तारों के पास कपड़े टाँगने के लिए मेटल के तारों का प्रयोग न करें।
- ✗ आँधी के समय, यदि बिजली भी चमक रही हो, तो अपने यहाँ बिजली के उपकरणों को बंद कर दें और फोन पर बात न करें।
- ✗ मैचिंग वाले प्लग पिन के बिना, बिजली के तारों को सीधे प्लग सॉकेट में न डालें।
- ✗ न्यूट्रल सर्किट पर फ्यूज का उपयोग न करें।
- ✗ किसी भी भीगे केबल के पास न जाएँ तथा बारिश के दिनों में किसी भी बिजली के इंस्टलेशन के पास जाते समय ज्यादा सावधान रहें।

हमारी दृष्टि

- विश्व की बहु-प्रशंसित एवं अति विश्वसनीय एकीकृत सेवाप्रद कंपनियों में अन्यतम रहना।
- अपने समस्त उपभोक्ताओं को किफायती दामों पर विश्वसनीय एवं गुणतापूर्ण उत्पाद उपलब्ध कराना, साथ ही अंतर्राष्ट्रीय मानकों का कस्टमर केअर प्रदान करने के माध्यम से सभी शेयर धारकों में उन्नत मूल्यों का सृजन करना।
- परिचालन एवं वित्तीय प्रबंधन में उत्कृष्टता, उत्तरदायित्वपूर्ण नागरिकता तथा लाभप्रद वृद्धि के मंत्रों को अपनाते हुए कॉर्पोरेट कार्य निष्पादन और सुप्रबंध के मानकों में नए प्रतिमान स्थापित करना।

बिजली की समस्याएँ ?

बहुत आसान, बस बीआरपीएल आईवीआरएस आधारित काल सेंटर को **011-39999707** पर डायल करें और डोर स्टेप सर्विस 'डीएसएस' विकल्प का चयन करें अथवा अपना कंप्यूटर पर बीएसईएस इंटरएक्टिव 24x7

वेबसाइट www.bsesdelhi.com

खोलकर देखें और सामान्य-सा एक फार्म भरें

बीआरपीएल

उपभोक्ताओं को उनके **अधिकारों** के साथ सशक्त बनाने में

दृढ़तापूर्वक विश्वास करता है।
ये अधिकार हैं :

- सुरक्षा का अधिकार
- विकल्प का अधिकार
- निवारण का अधिकार
- सुने जाने का अधिकार
- शिक्षा का अधिकार
- सूचना का अधिकार
- मानकों का अधिकार



www.bsesdelhi.com

राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के साथ एक संयुक्त उद्यम

बिजली से संबंधित अपनी सारी समस्याओं के लिए
डायल करें

3999 9707

और बटन दबाएं



पत्राचार का पता

बीएसईएस राजधानी पावर लिमिटेड, कस्टमर केअर
बीएसईएस भवन, नेहरू प्लेस बस टर्मिनल,
नेहरू प्लेस, नई दिल्ली-110019

यह अधिकार पत्र बीआरपीएल एवं सीसीईए सोसाइटी
(सेल फार कंज्यूमर एजुकेशन एंड एडवोकेसी बोर्ड) की संयुक्त
पहल के रूप में बीआरपीएल के अधिकारियों, कर्मचारियों
और उपभोक्ताओं द्वारा संयुक्त रूप से तैयार किया गया।
टोल फ्री 24x7 हेल्पलाइन नं. 1800 11 4424 • www.bijlidost.org

इसे प्रतिवर्ष संशोधित करके अपडेट किया जाएगा।