

SYNERGY

... दिल्ली सरकार के साथ एक संयुक्त उद्यम

जनवरी - 2016

बीएसईएस मोबाइल ऐप: बिजली गुल की शिकायत दर्ज कराएं, बिल भुगतान करें और डोर स्टैप सर्विस का लाभ उठाएं

आपकी सुविधा के लिए, बीएसईएस ने अपने मोबाइल ऐप को अपग्रेड किया है। इस ऐप की सहायता से अब आप, बिजली गुल की शिकायत दर्ज कराने के अलावा, निम्नलिखित चीजों भी कर सकते हैं:



- विभिन्न सेवाओं के लिए रिजिस्टर करें, जैसे-नए कनेक्शन लेना, नाम में बदलाव करवाना, लोड बढ़ाना/घटाना, पते को सही करवाना और नए कनेक्शन के लिए किए गए आवेदन की स्थिति जानना
- माय अकाउंट का इस्तेमाल कर बिल का विवरण और वर्तमान बिल देखें, बिल का भुगतान करें, पिछले पांच बिलों को उनके भुगतान विवरण के साथ डाउनलोड करें और वर्तमान बिल को भी पीडीएफ में डाउनलोड करें।
- ऊर्जा संरक्षण, बिजली सुरक्षा, आदि महत्वपूर्ण विषयों पर सूचनाएं पाएं।

यह मोबाइल ऐप www.bsesdelhi.com पर कस्टमर सपोर्ट सेक्शन में जाकर, या फिर, गूगल प्ले से डाउनलोड किया जा सकता है (सर्च BSES/BSES App)। फिलहाल सिर्फ एंड्रॉयड फोन के लिए उपलब्ध है।

अपनी सुरक्षा के लिए बाहर लगवाएं अपना बिजली मीटर

उपभोक्ताओं के सुरक्षा हितों को ध्यान में रखते हुए, हम अपने सम्मानित उपभोक्ताओं से अनुरोध करते हैं कि वे आगे आएँ, और अपने बिजली मीटरों को घर से बाहर किसी ऐसे स्थान पर स्थानांतरित करवाएं जहाँ पर बिजली कंपनी के कर्मचारियों को नियमित तौर पर मीटर रीडिंग लेने में कोई दिक्कत ना हो। मीटर शिफ्ट करवाने के लिए हमारे हेल्पलाइन नंबर 399-99-707 पर फोन करें। हम जल्द से जल्द मीटर स्थानांतरित करवाने संबंधी औपचारिकताओं को पूरा करने में आपकी मदद करेंगे।



बिजली मीटर को बाहर लगवाने के फायदे

- अनाधिकृत व्यक्तियों का आपके घरों में प्रवेश पाना थोड़ा मुश्किल होगा।
- परिसर के बंद होने की वजह से मीटर की रीडिंग न हो पाने के कारण अस्थायी बिलों को भेजने के मामलों में कमी आएगी।
- आपातकाल या स्पार्किंग होने की स्थिति में बिजली अधिकारियों को मीटर तक पहुंच कर जांच करने में आसानी होगी।

बिजली बिल का भुगतान बीआरपीएल कस्टमर केयर सेंटर में लगे किरॉस्क के जरिए रविवार को भी कर सकते हैं

उपभोक्ता शिकायत निवारण तंत्र

किसी भी तरह की पुष्पताघ या जिज्ञासा/शिकायत के लिए आप निम्नलिखित विकल्पों के जरिए हमसे संपर्क कर सकते हैं:

- 24 घंटे कार्यरत कॉल सेंटर नंबर 011-39999707
- कस्टमर केयर सेंटर (समय सुबह 9.15 बजे से अपराह्न 3.15 बजे)
- ईमेल - brpl.customercare@relianceada.com
- www.bsesdelhi.com

संतुष्ट न होने पर यहां संपर्क करें:

01 अगर आप अपनी पुष्पताघ या जिज्ञासा/शिकायत के निवारण से संतुष्ट नहीं हैं तो आप बीआरपीएल के निम्नलिखित अधिकारियों से संपर्क कर सकते हैं-

- कस्टमर केयर ऑफिसर (सुबह 9.15 बजे से अपराह्न 3.15 बजे)
- बिजनेस मैनेजर (किसी भी कार्यदिबत में दोपहर 10 बजे से 11 बजे तक)
- सर्कल हेड (पहले से समय लेकर)

02 कस्टमर केयर प्रमुख: बीएसईएस राजधानी पावर लिमिटेड, बीएसईएस भवन, नेहरू प्लेस, नई दिल्ली-110019

ईमेल: brplhead.customercare@relianceada.com

03 उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम (सीजीआरएफ): उपरोक्त प्रयासों के बावजूद, यदि आप अपनी शिकायत के निवारण या समाधान से संतुष्ट नहीं हैं तो आप सीजीआरएफ-बीआरपीएल, सब स्टेशन बिल्डिंग, सेक्टर V, पुरुषविहार, नई दिल्ली-110017, टेलीफोन नं. 011-32978194, 32978195, ईमेल: cjbrpl@gmail.com पर अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

04 इलेक्ट्रिसिटी ऑम्बुड्समैन: सीजीआरएफ के आदेश के खिलाफ यहां अपील की जा सकती है। इलेक्ट्रिसिटी ऑम्बुड्समैन, बी-53, परिवर्णी मार्ग, वस्त विहार, नई दिल्ली-110057, टेलीफोन 011 - 32506011

डिस्कॉम द्वारा शिकायत का समाधान नहीं कर पाने की स्थिति में उपभोक्ता सीजीआरएफ में अपनी शिकायत दर्ज करवा सकता है। कोरम ऐसे किसी प्रकार के मामलों जैसे बिजली की चोरी, बिजली का अयोग्य इस्तेमाल, एलैसमेंट के विरुद्ध अपील आदि अगर न्यायालय के समक्ष कानूनी प्रक्रिया में लंबित पड़े हैं, तो ऐसी शिकायतों को नहीं चुन सकता है।

डॉयल 1800-10-39707: आपातकाल (आग एवं दुर्घटना) और स्ट्रीटलाइट की शिकायत के लिए

अपने उपभोक्ताओं की सुरक्षा हमारे लिए महत्वपूर्ण है। आपातकाल (आग एवं दुर्घटना) और स्ट्रीटलाइट की शिकायतों के त्वरित निपटारे के लिए बीआरपीएल नं 24x7 कार्य करने वाले एक टोल फ्री नंबर को उपभोक्तकों के लिए समर्पित किया है।

यह समर्पित नंबर बीआरपीएल के मीजूदा 24x7 हेल्पलाइन नंबर 399-99-707 जिस पर आपातकाल एवं स्ट्रीटलाइट की शिकायतें दर्ज कराई जाती हैं, के अतिरिक्त है।



Follow us on Facebook:

www.facebook.com/bsesdelhi

