

बीआरपीएल उपभोक्ताओं
के लिए
नागरिक अधिकार पत्र



www.bsedelhi.com

राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के साथ एक संयुक्त उद्यम



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

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 इन्टरएक्टिव 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 एडवोकसी 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।