



कॉल सेंटर का नंबर मिलाकर 1 दबाएं, स्वतः दर्ज हो जाएगी पावर कट की शिकायत

- कॉल सेंटर कर्मियों से बात करने की भी जरूरत नहीं

नई दिल्ली: 15 मई, 2013। गर्मियों में बीएसईएस उपभोक्ताओं को बड़ी राहत मिलने वाली है। अब बिजली गुल होने की स्थिति में तुरंत शिकायत दर्ज कराई जा सकेगी। पावर कट की शिकायत दर्ज कराने वाले उपभोक्ता आईवीआरएस तकनीक की मदद से, कॉल सेंटर कर्मियों से बात किए बगैर ही, अपनी शिकायत दर्ज करा सकेंगे। इससे जहां एक ओर उनकी पावर कट संबंधी शिकायतें तुरंत दर्ज हो जाएंगी, वहीं दूसरी ओर, उन्हें कॉल सेंटर प्रतिनिधियों से बात करने की भी जरूरत नहीं पड़ेगी। खास बात यह है कि पावर कट की शिकायत दर्ज कराने वाले उपभोक्ताओं को, आईवीआरएस तकनीक की बदौलत, बीएसईएस कॉल सेंटर की फोन लाइनें व्यस्त नहीं मिलेंगी। क्योंकि, ऐसी कॉल्स आम लाइनों के माध्यम से कॉल सेंटर प्रतिनिधियों के पास न जाकर, सीधे आईवीआरएस सिस्टम पर चली जाएंगी।

दरअसल, बीएसईएस विकसित देशों में इस्तेमाल होने वाली एक ऐसी तकनीक इस्तेमाल करने जा रही है, जो पावर कट की शिकायतों को आम शिकायतों वाली फोन लाइनों की कतार में न भेजकर, सीधे आईवीआरएस सिस्टम पर भेज देगी। उसके बाद उपभोक्ता अपने फोन के की-पैड का नंबर 1 दबा दें। किसी से बात किए बगैर ही पावर कट की उनकी शिकायत दर्ज हो जाएगी। साथ ही, उन्हें कंप्लेंट नंबर भी मिल जाएगा।

बीएसईएस उपभोक्ताओं को पावर कट संबंधी कंप्लेंट दर्ज कराने के लिए न तो अपना नाम/पता और न ही अपना सीए/सीआरएन नंबर बताने की जरूरत पड़ेगी। कॉल सेंटर पर बिना किसी से बात किए और बिना कुछ कहे, उनकी कंप्लेंट दर्ज हो जाएगी। साथ ही, उन्हें उनकी कंप्लेंट का रेफरेंस नंबर भी मिल जाएगा, जिसे आगे रेफरेंस के तौर पर प्रयोग में लाया जा सकता है।

बीवाईपीएल उपभोक्ताओं के लिए कॉल सेंटर नंबर है— 399 99 808 और बीआरपीएल उपभोक्ताओं के लिए कॉल सेंटर नंबर है 399 99 707। ये नंबर सप्ताह के सातों दिन और चौबीसों घंटे काम करते हैं।

कैसे उठाएं इस सुविधा का लाभ

इस क्रांतिकारी सुविधा का लाभ उठाने के लिए बीएसईएस उपभोक्ताओं को बस एक बार अपना मोबाइल नंबर और अपनी डिटेल, बीएसईएस में अपडेट कराना होगा। उसके बाद वे इस सुविधा का लाभ कभी भी, कहीं भी उठा सकते हैं। मोबाइल नंबर और डिटेल अपडेट कराने के लिए बीआरपीएल उपभोक्ता 399 99 707 पर और बीवाईपीएल उपभोक्ता 399 99 808 पर संपर्क कर सकते हैं। इसके अलावा, बीवाईपीएल उपभोक्ता BYPL.customercare@relianceada.com पर, और बीआरपीएल उपभोक्ता BRPL.customercare@relianceada.com पर ईमेल भी कर सकते हैं। उसके बाद, उपभोक्ता के मोबाइल फोन से कॉल करते ही बीआरपीएल के आईवीआरएस सिस्टम पर उस उपभोक्ता की सारी डिटेल आ जाएगी। और, 1 दबाते ही सर्वर यह जान लेगा कि किस उपभोक्ता ने पावर कट की कंप्लेंट दर्ज की है और उसका पता व सीए/सीआरएन नंबर क्या है।

बीएसईएस प्रवक्ता के मुताबिक— यह हमारा निरंतर प्रयास है कि हम अपने उपभोक्ता-सेवाओं को और बेहतर बनाएं। हमारी आईवीआरएस सेवाएं इस दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम है।
