

भास्कर ए. सावंत

अध्यक्ष डिस्कॉम्स

विद्युत भवन, जनपथ

जयपुर- 302005

जयपुर विद्युत वितरण निगम लिमिटेड • अजमेर विद्युत वितरण निगम लिमिटेड • जोधपुर विद्युत वितरण निगम लिमिटेड

रजि० कार्या० : विद्युत भवन, ज्योति नगर, जयपुर-302005, दूरभाष: 0141-2740382-1318, फेक्स: 0141-2747035

वेबसाईट : [www.jalpurdiscom.com](http://www.jalpurdiscom.com); email: [cmd@jvnl.in](mailto:cmd@jvnl.in), CIN: U40109RJ2000SGC016486

क्रमांक: अध्यक्ष डिस्कॉम्स/एमआईएस/पत्रा. /प्रे. 402

जयपुर, दिनांक: 28-10-2015

## दिशा निर्देश

गत एक माह में उपखण्ड कार्यालयों के निरीक्षण के दौरान यह पाया गया कि ग्रामीण क्षेत्र में उपभोक्ताओं की विद्युत संबंधी समस्याओं के समाधान के लिए केन्द्रीयकृत कॉल सेन्टर का उपयोग नहीं किया जा रहा है। 5 माह बाद भी उपभोक्ताओं के मध्य कॉल सेन्टर की उपयोगिता व्यापक रूप से प्रचारित नहीं की गई है। इस कारण उपभोक्ता इस कॉल सेन्टर की सेवाओं से लाभान्वित नहीं हो पा रहे हैं। सभी संबंधित अधिकारियों को निर्देशित किया जाता है कि वे निम्न कार्यवाहियां तुरन्त प्रभाव से सम्पादित करें :

1. मुख्य लेखाधिकारी (राजस्व/कंट्रोल) यह सुनिश्चित करें कि सभी बिलों पर चाहे वह ग्रामीण क्षेत्र में हो अथवा शहरी क्षेत्रों में शिकायत निवारण केन्द्र टेलीफोन नम्बर के कॉलम में केन्द्रीयकृत कॉल सेन्टर के टोल फ्री नम्बर (1800 180 6507 जयपुर डिस्कॉम के लिए, 1800 180 6565 अजमेर डिस्कॉम के लिए तथा जोधपुर डिस्कॉम के लिए 1800 180 6045) तुरन्त प्रभाव से प्रदर्शित कराना सुनिश्चित करें।
2. अधिशाषी अभियन्ता (पवस) विद्युत आपूर्ति संबंधी शिकायतों एवं इन केन्द्रों पर दर्ज की जा रही अन्य शिकायतों यथा: ट्रांसफार्मर जलना, बिजली चोरी की सूचना, बिजली कर्मचारियों द्वारा दुर्व्यवहार व अन्य तकनीकी शिकायतों की सूचना टोल फ्री नम्बर पर देने के बारे में 3 X 4 फीट का फ्लेक्स संलग्न प्रारूप में प्रत्येक पंचायत, 33 केवी सब-स्टेशन, कनिष्ठ अभियन्ता कार्यालय, सहायक अभियन्ता कार्यालय एवं अधिशाषी अभियन्ता कार्यालयों पर आम उपभोक्ताओं की जानकारी के लिए प्रदर्शित करावें।
3. अधिशाषी अभियन्ता (पवस) प्रत्येक माह पंचायत समीति स्तर पर आयोजित बैठक में बिजली संबंधी शिकायत निवारण हेतु टोल फ्री नम्बर के बारे में आवश्यक रूप से जानकारी देंगे। साथ ही एफआईपी, एसआईपी, डीडीयूजीजेवाई व अन्य योजनाओं में क्षेत्र के अन्तर्गत हुई प्रगति व आगामी माह की योजना के बारे में प्रस्तुतीकरण प्रस्तुत करें एवं प्रति अधीक्षण अभियन्ता तथा मुख्य अभियन्ता को प्रत्येक माह की 5 तारीख तक भेजें।
4. अधीक्षण अभियन्ता (पवस) प्रत्येक सप्ताह स्थानीय समाचार-पत्रों में विज्ञप्ति के माध्यम से टोल फ्री नम्बर व उसकी उपयोगिता के बारे में आम उपभोक्ताओं को जानकारी दिया जाना सुनिश्चित करेंगे।
5. जन सम्पर्क अधिकारी यह सुनिश्चित करें कि सभी निविदाओं एवं विज्ञापनों के अन्त में "बिजली संबंधी शिकायतों हेतु टोल फ्री नम्बर -1800 180 6507" जयपुर डिस्कॉम के लिए व अन्य डिस्कॉम्स इसी प्रकार मार्च-2016 तक प्रकाशित करावें।

2

6. उपभोक्ताओं को टोल फ्री नम्बर पर सीधे ही शिकायत दर्ज किये जाने हेतु प्रोत्साहित किया जावे। किसी अधिकारी अथवा 33 केवी सब-स्टेशन या पूर्व में स्थापित शिकायत निवारण केन्द्रों पर यदि उपभोक्ता द्वारा स्वयं उपस्थित होकर या फोन द्वारा शिकायत दर्ज कराई जावे तो सर्वप्रथम उपभोक्ता को टोल फ्री नम्बर की जानकारी देवे ओर उनके समक्ष ही टोल फ्री नम्बर पर शिकायत पंजीकृत कराकर शिकायत का नम्बर भी देवे व भविष्य में उनसे अनुरोध करें कि वे सीधे ही टोल फ्री नम्बर का उपयोग कर अपनी शिकायत दर्ज करावें। इस कार्य की मॉनिटरिंग सहायक अभियन्ता व कनिष्ठ अभियन्ता द्वारा प्रतिदिन की जावे।
7. अधीक्षण अभियन्ता (आईटी) यह सुनिश्चित करेंगे कि कॉल सेन्टर में शिकायत दर्ज होते ही एसएमएस के माध्यम से संबंधित एफ आर टी अथवा लाईनमेन/शिकायत निवारक तकनीकी सहायक को मोबाईल पर सूचना अग्रेसित हो जावे।
8. अधीक्षण अभियन्ता (आईटी) एवं अधीक्षण अभियन्ता (पवस) यह सुनिश्चित करेंगे कि डाटा बेस में एक एफआरटी व फीडर इंचार्ज एवं 33 केवी सब-स्टेशन के मोबाईल नम्बर सदैव अपडेट रहें।
9. कॉल सेन्टर से विद्युत शिकायत निवारण हेतु एसएमएस प्राप्त होते ही संबंधित एफआरटी/कर्मचारी शिकायत निवारण हेतु सुरक्षा साधनों व निर्देशों की पालना करते हुये तुरन्त कार्यवाही प्रारम्भ कर देंगे। शिकायत निवारण के बाद पुनः कॉल सेन्टर पर शिकायत नम्बर का संदर्भ देते हुये निवारण के बारे में निवारण समय सहित पालना रिपोर्ट देंगे। ऐसी कोई शिकायत जिसके निवारण करने में कठिनाई आ रही हो तो संबंधित कनिष्ठ अभियन्ता तथा सहायक अभियन्ता दोनों को तुरन्त सूचित करेंगे।
10. कनिष्ठ अभियन्ता एवं सहायक अभियन्ता यह सुनिश्चित करें कि प्रत्येक प्रकार की शिकायतों का निवारण निर्धारित समयावधि में ही कर दिया जावे। विशेष परिस्थितियों में शिकायत निवारण न होने की जानकारी संबंधित अधिशाषी अभियन्ता को सूचित करेंगे।
11. किसी भी क्षेत्र में 33 केवी या 11 केवी का फीडर फाल्ट होने पर या पूर्व सूचना प्रकाशित करने के बाद रखरखाव हेतु शटडाउन लेने की स्थिति में संबंधित फीडर की विद्युत आपूर्ति कब से बन्द रही व कब पुनः विद्युत आपूर्ति प्रारम्भ की गई इसकी सूचना भी संबंधित कनिष्ठ अभियन्ता द्वारा टोल फ्री नम्बर पर ऑपरेटर को तुरन्त दी जावे ताकि उस क्षेत्र के उपभोक्ताओं की शिकायत प्राप्त होने पर ऑपरेटर वस्तुस्थिति की जानकारी दे सके।
12. 11 केवी अथवा 33 केवी तंत्र में खराबी आने के बारे में यदि शिकायत प्राप्त होती है अथवा शिकायत निवारण के लिए मौके पर जाने पर एफआरटी/सीसीए को इस बारे में ज्ञात होता है जहां पर 11 केवी तंत्र के रखरखाव के लिए पृथक उपखण्ड जिम्मेदार है, तो एफआरटी/सीसीए द्वारा कॉल सेन्टर को इस बारे में सूचित किया जावे ताकि कॉल सेन्टर संबंधित एचटीएम पार्टी को शिकायत सुधारने हेतु सूचित कर सकें। ऐसी शिकायतों के निवारण की सूचना एचटीएम पार्टी द्वारा कॉल सेन्टर को दी जावेगी।
13. निर्धारित समय में शिकायत का निवारण न होने की स्थिति में कॉल सेन्टर द्वारा स्वतः तंत्र के माध्यम से कनिष्ठ अभियन्ता से निदेशक (तकनीकी) तक विलम्ब के बारे में सूचना अग्रेसित की जावेगी। सूचना प्राप्त होते ही संबंधित अधिकारी की यह

2  
X

जिम्मेदारी होगी कि वे विलम्ब के बारे में जानकारी प्राप्त कर शिघ्रता से शिकायत निवारण करने हेतु अपने स्तर पर यथोचित कार्यवाही करें।

14. उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के बाद संतुष्टि स्तर की जानकारी लेने एवं एफआरटी/सीसीए द्वारा कार्य किये जाने के बारे में प्रतिदिन कनिष्ठ अभियन्ता 10 प्रतिशत, सहायक अभियन्ता 5 प्रतिशत, अधिशाषी अभियन्ता 2 प्रतिशत एवं अधीक्षण अभियन्ता द्वारा 1 प्रतिशत शिकायतों के बारे में उपभोक्ताओं से रेण्डम आधार पर उनके मोबाईल नम्बर पर वार्ता कर फीडबैक लेंगे। फीडबैक के परिणामों व सुधार हेतु की गई कार्यवाही के बारे में अधीक्षण अभियन्ता साप्ताहिक सूचना प्रत्येक सोमवार को संभागीय मुख्य अभियन्ता तथा निदेशक (तकनीकी) को भेजेंगे।

15. शिकायतों के पंजीकरण हेतु बिलिंग सिस्टम में उपभोक्ताओं के मोबाईल नम्बर फीड किया जाना अति आवश्यक है। मोबाईल नम्बर पंजीकृत होने से उपभोक्ताओं को न केवल शिकायत दर्ज करने में सुविधा होगी वरन् कॉल सेन्टर ऑपरेटर भी शीघ्रता से कार्य कर सकेंगे, इससे शिकायत दर्ज होने में समय कम लगेगा। यह मोबाईल नम्बर उपभोक्ताओं को बिल की गई राशि, भुगतान की तिथि, भुगतान न करने पर स्मरण कराने इत्यादि कार्यों के अलावा क्षेत्र में वितरण निगमों द्वारा बिजली सुधार व अन्य योजनाओं के बारे में जानकारी देने एवं विभिन्न कार्यों पर उनका फीडबैक प्राप्त करने हेतु भी उपयोग में लिया जा सकेगा। इसके लिए आगामी बिलिंग साईकिल से निम्न कार्यवाही संबंधित अधिकारियों द्वारा प्रारम्भ किया जाना सुनिश्चित करें :-

क. मुख्य लेखाधिकारी (राजस्व/कन्ट्रोल) उपखण्डवार, मोबाइल नम्बर संलग्न प्रारूप में संग्रहण हेतु प्रभारी अधिकारी होंगे।

ख. उपखण्ड स्तर पर लेखाकार अथवा लेखाकार के कार्य को वहन करने वाले कर्मचारी प्रत्येक मीटर रीडर (चाहे वे किसी बाहरी एजेन्सी द्वारा नियुक्त किये गये हो अथवा निगम के हो) को मीटर रीडिंग कार्यक्रम के अनुरूप उपलब्ध करावेंगे एवं प्रतिदिन मोबाईल नम्बर प्राप्त होते ही एजेन्सी के कर्मचारी द्वारा बिलिंग सिस्टम में फीड कराया जाना सुनिश्चित करेंगे। जिन उपभोक्ताओं के मोबाईल नम्बर मीटररीडर द्वारा रीडिंग पठन के दौरान नहीं लाये जा सके तो ऐसे उपभोक्ताओं की सूची लेखाकार द्वारा संबंधित क्षेत्र के फीडर इन्चार्ज को देकर मोबाईल नम्बर की जानकारी 3 दिवस में संकलित की जावे, ताकि बिलिंग साईकिल की अवधि में ही सभी उपभोक्ताओं के मोबाईल नम्बर संकलित होकर फीड हो सके।

ग. आगामी बिलिंग साईकिल से प्रत्येक बिल पर वितरण से पूर्व बिल की काउन्टर स्लिप पर निम्न रबर स्टाम्प बनाकर मुद्रित की जावे व उपभोक्ताओं से यह अनुरोध किया जावे कि वे बिल की राशि जमा कराने से पूर्व मोबाईल, आधार कार्ड नम्बर को इंगित कर दें। इस प्रकार प्राप्त सूचना को भी पेमेन्ट विवरण के साथ ही प्रत्येक उपभोक्ता के लिये फीड कर दिया जावे।

शिकायतों के शीघ्र निस्तारण के लिये कृपया निम्न सूचनाएँ देने का कष्ट करें

आधार नम्बर	
मोबाईल नम्बर	

2

घ. वृत्त के लेखाधिकारी (पवस) प्रतिदिन सभी उपखण्डों से सम्पर्क कर दैनिक मोबाईल नम्बरों के संग्रहण एवं बिलिंग सिस्टम में उनको फीड किये जाने की प्रगति की मॉनिटरिंग कर यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी उपभोक्ताओं के मोबाईल नम्बर आगामी 8 साप्ताहिक बिलिंग साईकलों में प्राप्त कर फीड हो जावे। लेखाधिकारी प्रगति की सूचना प्रत्येक सोमवार को 11 बजे तक मुख्य लेखाधिकारी को ई-मेल द्वारा भेजेंगे।


ड. निदेशक (वित्त) लगातार मोबाईल नम्बर के संग्रहण एवं बिलिंग सिस्टम में फीड किये जाने के कार्य की समीक्षा करते हुये यह सुनिश्चित करेंगे कि यह कार्य 31 दिसम्बर-2015 तक पूरा किया जा सके।

16. अधीक्षण अभियन्ता (आईटी) तथा मुख्य लेखाधिकारी (राजस्व/कन्ट्रोल) यह सुनिश्चित करेंगे कि बिलिंग सिस्टम में आधार व मोबाईल नम्बर फीड करने का प्रावधान हो तथा मोबाईल नम्बर द्वारा कॉल किये जाने पर ऑपरेटर के मॉनीटर पर उपभोक्ता संबंधी सभी जानकारियां प्रदर्शित हो जावे। एचसीएल सिस्टम पर जिन एजेन्सियों द्वारा बिलिंग सॉफ्टवेयर उपयोग में नहीं लिया जा रहा है, ऐसी एजेन्सियों से उपभोक्ता संबंधी डेटा कॉल सेन्टर को प्रतिमाह/साईकिल बिलिंग के तीन दिवस में उपलब्ध कराया जाना भी सुनिश्चित करावे।

  
(भास्कर ए. सावंत)  
अध्यक्ष डिस्कॉम्स

प्रतिलिपि निम्नलिखित को कार्यवाही एवं सूचनार्थ प्रेषित है :-

1. प्रबन्ध निदेशक, अजमेर/जोधपुर डिस्कॉम्स, अजमेर/जोधपुर।
2. निदेशक (वित्त/तकनीकी), जयपुर/अजमेर/जोधपुर डिस्कॉम्स, .....
3. संभागीय मुख्य अभियन्ता ( ), जयपुर/अजमेर/जोधपुर डिस्कॉम्स, जयपुर/अजमेर/जोधपुर।
4. मुख्य अभियन्ता (एमएम/डीडीयूजीवेवाई/पीपीएम/वाणिज्य/आईटी), जयपुर/अजमेर/जोधपुर डिस्कॉम्स, .....
5. अधीक्षण अभियन्ता (टी.डब्लू/आई.टी./पवस), जयपुर/अजमेर/जोधपुर डिस्कॉम्स, ..... को अधीनस्थ सभी अधिकारियों एवं कर्मचारियों को सूचनार्थ एवं पालनार्थ प्रेषित करने हेतु।
6. सचिव (प्रशासन), जयपुर/अजमेर/जोधपुर डिस्कॉम्स, जयपुर/अजमेर/जोधपुर।
7. मुख्य लेखाधिकारी (राजस्व/कन्ट्रोल/.....),/ओएसडी (एटीआर) जयपुर/अजमेर/जोधपुर डिस्कॉम्स, जयपुर/अजमेर/जोधपुर।
8. निजी सचिव-माननीय ऊर्जा राज्य मंत्री, राजस्थान सरकार, जयपुर।
9. निजी सचिव-प्रमुख शासन सचिव (ऊर्जा), ऊर्जा विभाग, राजस्थान सरकार, जयपुर।
10. प्रावैधिक सहायक-अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक, जयपुर डिस्कॉम्स, जयपुर।
11. लेखाधिकारी (पवस), जयपुर/अजमेर/जोधपुर डिस्कॉम्स, .....
12. जन सम्पर्क अधिकारी, जयपुर/अजमेर/जोधपुर डिस्कॉम्स .....

  
28/10/15  
(टी.एस. शर्मा)  
अधीक्षण अभियन्ता (एमआईएस)

जयपुर/..... विद्युत वितरण निगम लिमिटेड  
..... (कार्यालय/सम्भाग का नाम)

उपभोक्ताओं की विद्युत आपूर्ति की समस्याओं के लिये केन्द्रीय कॉल सेन्टर स्थापित किया गया है। उपभोक्ता निम्न **टोल फ्री नम्बर** पर अपनी शिकायत पंजीकृत करा कर शीघ्र समाधान पायें।

**1800 180 6507**

निम्न समस्याओं के लिये भी कॉल सेन्टर पर सूचित करें।

खराब/जले ट्रांसफार्मर बदलने हेतु दुर्घटना सम्भावित स्थान अन्य तकनीकी समस्याओं के लिये	विद्युत चोरी के बारे में कर्मचारियों के दुर्व्यवहार के बारे में
---	--

**उपभोक्ता से अनुरोध है:-**

1. शिकायत दर्ज करवा कर पंजीकरण नम्बर अवश्य प्राप्त करें।
2. शिकायत दर्ज कराने में समय की बचत हेतु मोबाईल न0 फीडर इंचार्ज/कनिष्ठ अभियंता/लेखाकार/सहायक अभियंता का **कै-नम्बर/खाता संख्या** सहित उपलब्ध करायें।
3. शिकायत समय पर समाधान न होने पर कृपया: कनिष्ठ अभियंता, सहायक अभियंता, अधिशाषी अभियंता, अधीक्षण अभियंता व सम्भागीय मुख्य अभियंता को स्वतः अग्रेषित होगी।
4. निगम स्तर पर भी शिकायत समाधान की निगरानी की जावेगी।
5. अतः आप टोल फ्री सेवा को अधिक से अधिक प्रयोग करें, इससे हमें शीघ्रता से समाधान करने में सहायता मिलेगी।