

## तीन स्तरीय शिकायत निवारण संरचना



उपभोक्ता शिकायत / शिकायत जैसे : नया कनेक्शन, बिलिंग, मीटरिंग, बिजली जाना, बिजली अस्थिरता, बिजली की कटौती, लोड वृद्धि / कमी, स्ट्रीट लाइट, बिजली आपूर्ति विच्छेदन/ पुनः कनेक्शन, बिजली चोरी / अनधिकृत उपयोग, नाम परिवर्तन, कनेक्शन ट्रांसफर और श्रेणी में बदलाव।



### स्तर-I

**चरण 1 :** कस्टमर केयर अधिकारी / ग्राहक संबंध कार्यकारी

**चरण 2 :** व्यवसाय प्रबंधक / ग्राहक सेवा प्रबंधक / जिला मैनेजर

**चरण 3 :** सर्किल प्रमुख / डिवीजनल चीफ

**चरण 4 :** ऑपरेशन के क्षेत्र के अनुसार DISCOM के प्रमुख कस्टमर केयर (बीआरपीएल, बीवाईपीएल, टीपीडीडीएल, और एनडीएमसी)

डिस्कॉम से संपर्क हेतु नंबर :

**बीएसईएस राजधानी पावर लिमिटेड (बीआरपीएल)**

कॉल सेंटर नंबर 011-39999707 (24x7) कस्टमर केयर सेंटर (समय 9:15-03:15) ई-मेल: brpl.customercare@relianceada.com

**बीएसईएस यमुना पावर लिमिटेड (बीवाईपीएल)**

कॉल सेंटर नंबर 011-39999808 (24x7) कस्टमर केयर सेंटर(समय 9:15-03:15) ई-मेल: bypl.customercare@relianceada.com

**टाटा पावर दिल्ली डिस्ट्रीब्यूशन लिमिटेड (टीपीडीडीएल)**

कॉल सेंटर नंबर 011-66404040 (24x7) कस्टमर केयर सेंटर (समय 9:30-6:00 सोम-शुक्र और 09:30-1:00 शनिवार )

ई-मेल: customercare@tatapower-ddl.com

**नई दिल्ली नगरपालिका परिषद (एनडीएमसी)**

कॉल सेंटर नंबर 011-49993555, ईमेल : care@ndmc.gov.in

असंतुष्ट उपभोक्ता

### स्तर-II

उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम (CGRF)

असंतुष्ट उपभोक्ता

### स्तर-III

लोकपाल

बिजली संबंधित शिकायतों (जैसे कनेक्शन, बिलिंग, आपूर्ति, मीटर, चोरी, सतर्कता और स्ट्रीट लाइट) को दर्ज करने के लिए उपभोक्ता सीधे भी दिल्ली सरकार द्वारा गठित लोक शिकायत प्रकोष्ठ (PGC) से संपर्क कर सकते हैं।

यदि आप अपनी शिकायतों (जैसे नया कनेक्शन, बिलिंग, मीटरिंग, बिजली कटौती, बिजली जाना, लोड वृद्धि / कमी, बिजली आपूर्ति विच्छेदन/ पुनः कनेक्शन, नाम परिवर्तन, स्ट्रीट लाइट, कनेक्शन ट्रांसफर) के सम्बन्ध में डिस्कॉम के जवाब से संतुष्ट नहीं हैं तो आप सम्बंधित उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम से संपर्क कर सकते हैं:

**बीआरपीएल:** सचिव, सीजीआरएफ - बीआरपीएल, उप स्टेशन भवन, सेक्टर-5, पुष्प विहार, नई दिल्ली -110017, ई-मेल -cgrfbrpl@gmail.com

**बीवाईपीएल:** सचिव, सीजीआरएफ - बीवाईपीएल, उप-स्टेशन भवन, शक्ति किरण बिल्डिंग, कडकडडूमा कोर्ट के पास, कडकडडूमा, दिल्ली - 110032, ई-मेल -cgrfbypl@hotmail.com

**टीपीडीडीएल:** सचिव, सीजीआरएफ - टीपीडीडीएल, उप स्टेशन भवन, पुलिस कालोनी, मॉडल टाउन-2, दिल्ली -110009.

ई-मेल -cgredressal.forum@tatapower-ddl.com

**एनडीएमसी:** सचिव, सीजीआरएफ -एनडीएमसी, दुकान No.67-68 और 71-73, शहीद भगत सिंह प्लेस, गोल मार्केट, नई दिल्ली - 110001.

\*उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम का बिजली के अनाधिकृत उपयोग, आकलन के खिलाफ अपील, बिजली चोरी, पावर निरोध, अपराधों का समाधान, दण्डनाओं से संबंधित और पछताह से संबंधित मामलों पर निर्णय करने का क्षेत्राधिकार नहीं है, क्योंकि ये सब मामले भारतीय विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 126, 127, 135, 139, 143, 152 एवं 161 के अंतर्गत आते हैं।

यदि आप उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम के आदेश से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप आदेश के खिलाफ अपील विद्युत लोकपाल के साथ निम्न

पते पर दायर कर सकते हैं: बी-53, पश्चिमी मार्ग, टैगोर इंटरनेशनल स्कूल के सामने, वसंत विहार,

नई दिल्ली - 110057 ई-मेल: [elect\\_ombudsman@yahoo.com](mailto:elect_ombudsman@yahoo.com)



लोक शिकायत प्रकोष्ठ, पावर विभाग,

दिल्ली राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र की सरकार, एसएलडीसी भवन, 33KV सब-स्टेशन, मिटो रोड, नई दिल्ली -110002, वेबसाइट: [www.bijligr.gov.in](http://www.bijligr.gov.in)

दूरभाष: 1800-11-2222

उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम को केवल डिस्कॉम की शिकायत प्रक्रिया से निपटने के बाद ही संपर्क किया जा सकता है। फोरम ऐसी किसी भी शिकायत पर विचार नहीं करेगा जो की उस विषय से संबंधित है, जिसके लिए कोई भी कार्यवाही किसी भी न्यायालय के समक्ष लंबित है।

जनहित में जारी

दिल्ली विद्युत विनियामक आयोग

विनियामक भवन, सी -ब्लॉक, शिवालिक, मालवीय नगर, नई दिल्ली - 110017

टेलीफैक्स : 011-41080417, वेबसाइट: [www.derc.gov.in](http://www.derc.gov.in)