बिहार राज्य विद्युत बोर्ड, पटना
(राजस्व विभाग)

पत्रांक राज0/विविध/1614/2010 दिनांक 24 SEP 2012

प्रेषक,

के0के0 वर्मा,
सचिव।

सेवा में,

सभी जिला पदाधिकारी,
बिहार।

विषयः– **विद्युत उपभोक्ताओं की सुविधा हेतु विद्युत विपत्र सम्बंधी शिकायत के लिए Helpline की व्यवस्था के सम्बन्ध में।**

महाशय,

दिनांक 14.09.2012 को मुख्य सचिव, बिहार की अध्यक्षता में हुई Videoconferencing के दौरान कुछ जिला पदाधिकारियों द्वारा यह बताया गया कि विद्युत विपत्र में त्रुटि का समाधान ससमय नहीं होने से उन्हें कठिनाई हो रही है।

इस सम्बन्ध में सूचित करना है कि बिहार राज्य विद्युत बोर्ड द्वारा विद्युत उपभोक्ताओं की सुविधा हेतु विद्युत विपत्र सम्बन्धी शिकायत आदि के लिए Helpline की व्यवस्था की गयी है जिसका मोवाईल नम्बर– 9430807821 है। इस Helpline के माध्यम से उपभोक्तागण अपनी शिकायत प्रत्येक दिन 10 बजे (पूर्वाह्न) से 5 बजे (संध्या) तक शिकायत दर्ज करा सकते हैं। उपभोक्तागण सर्वप्रथम अपने विद्युत आपूर्ति अवर प्रमण्डल/प्रमण्डल में लिखित शिकायत दर्ज कराने के 15 दिनों तक शिकायत निष्पादन नहीं होने के पश्चात् Helpline में शिकायत दर्ज कराएगें। Helpline पर निम्नलिखित शिकायत दर्ज की जाती हैः–

1. बिल दोष में सुधार नहीं हो रहा हो।
2. मीटर रीडिंग में सुधार नहीं हो रहा हो।
3. बिल नहीं मिल रहा हो।
4. विद्युत विपत्र का ऑन लाइन भुगतान (www.bsebbills.org) से सम्बन्धित समस्या।
5. बिजली कनेक्शन नहीं मिल रहा हो।
6. कनेक्शन मिलने के बाद बिल नहीं आता हो।
7. लोड वृद्धि के बाद भी बिल लोड वृद्धि के अनुसार नहीं बनता हो।
8. खराब मीटर को नहीं बदलाजा रहा हो।
9. तार गिरने आदि से विद्युत आपूर्त्ति बाधित होने की सूचना दर्ज होने के पश्चात् भी आपूर्त्ति बहाली नहीं की जा रही हो।
10. ट्रांसफार्मर जलने की शिकायत करने के पश्चात् ट्रांसफार्मर को नहीं बदला जा रहा हो।

बिहार राज्य विद्युत बोर्ड द्वारा उपर्युक्त सुविधा के सम्बन्ध में समाचार–पत्र आदि के माध्यम से प्रचार प्रसार किया गया है।

अतः अनुरोध है स्थानीय प्रशासन के स्तर से भी उपर्युक्त सुविधा का प्रचार–प्रसार करवाने की कृपा की जाय ताकि विद्युत उपभोक्तागण इस सुविधा का लाभ उठा सकें।

विश्वासभाजन,

ह0/–
(के0 के0 वर्मा)
सचिव

कृ0पृ0उ0

ज्ञापांक.. पटना, दिनांक ....

प्रतिलिपि, महाप्रबन्धक–सह–मुख्य अभियन्ता, सभी विद्युत आपूर्ति क्षेत्र/विद्युत अधीक्षण अभियन्ता, सभी विद्युत आपूर्ति अंचल/ विद्युत कार्यपालक अभियन्ता, सभी विद्युत आपूर्ति प्रमण्डल को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित।

ह0/–
(के0 के0 वर्मा)
सचिव

ज्ञापांक 2331 पटना, दिनांक 19-09-2012

प्रतिलिपि, प्रधान सचिव, ऊर्जा विभाग को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रेषित।

(के0 के0 वर्मा)
सचिव