

INTERNAL GRIEVANCE REDRESSAL CELL (IGR- Cell)

OFFICE ORDER

In coherence with the JVVNL Order dated 08.06.2021 (JPR5-1061), Hon'ble Rajasthan Electricity Regulatory Commission (Consumer Grievance Redressal Forum, Electricity Ombudsman and Consumer Advocacy) Regulation, 2021 and in compliance of clause 5.6.5 (B) of the Distribution Franchisee Agreement ("DFA") an Internal Grievance Redressal Cell ("IGR Cell") is formed and implemented in Bharatpur Electricity Services Limited ("BESL") as follows: -

1. SUB-DIVISION LEVEL: -
Grievances can be registered by the aggrieved consumers through any of modes as mentioned below:

- Fill-in Complaint Form available at Help- Desk of Sub- Divisional Office.
- Send grievance in writing either through registered post on the address of Sub- Divisional Office or Send an E- mail to besl@rpsg.in
- Tele-calling at Help-line 0141-3532000 or 1800-102-1912/1800-200-1912.
- WhatsApp at 7230044001 / 7230044002.

The consumer may approach IGR Cell for redressal of grievance within 90 days from the date of cause of grievance.

Nature of Grievances to be handled: -

- Technical (LT) & Commercial Complaints (except the cases u/s 126 & 135 of the Electricity Act, 2003)
- *Non- Monetary Nature. **Monetary Nature (limit up to Rs 20,000/-)
- Any other complaints, not meeting the above criteria will be logged & onward referred to Divisional Level for resolution.

Members of Sub-Divisional Level IGR Cell:-

S.No.	Officer	Designation
1.	Assistant Engineer (AEN)	Chairman
2.	Asst. Revenue Officer (ARO)	Member Secretary
3.	Junior Engineer (JEn.)	Member

□ At least 50% members including the Chairman shall constitute the quorum.

Venue: BESL, Bijlighar Circular Road, Bharatpur (Raj.)

Time: Every working Friday between 3:00 p.m -5:00 p.m.

(For any holiday falling on Friday, next Monday between 3:00 p.m-5:00 p.m.)

Contact Information:

Nodal Officer at Sub-Division A-1 & A-2: AEN-A1 & A-2 Mob:7412060345, 9116127635

2. DIVISIONAL LEVEL:-

Grievances can be registered by the aggrieved consumers through any of modes as mentioned below:

- Fill-in Complaint Form available at Help- Desk of BESL Corporate Office, Kishan Bhawan, Bharatpur.
- Send grievance in writing either through registered post on the address of Divisional Office or Send an E- mail to besl@rpsg.in
- Tele-calling at Help-line 0141-3532000 or 1800-102-1912/1800-200-1912.
- WhatsApp at 7230044001 or 7230044002.

The consumer may approach IGR Cell for redressal of grievance within 90 days from the date of cause of grievance.

Nature of Grievances to be handled: -

- Technical (LT) & Commercial Complaints (except the cases u/s 126 & 135 of the Electricity Act, 2003)
- *Non- Monetary Nature **Monetary Nature (limit above 20,000/- up to Rs 50,000/-)
- Any other complaints, not meeting the above criteria will be logged & onward referred to DF Head Quarter Level for resolution.

Members of Divisional Level IGR Cell

S.No.	Officer	Designation
1.	Head (Technical)	Chairman
2.	Head (Customer Relations)	Member Secretary
3.	Head (Finance)	Member
4.	Ass. Revenue Officer (ARO) of the corresponding Divisional Office	Member

□ At least 50% members including the Chairman shall constitute the quorum.

Venue: BHARATPUR ELECTRICITY SERVICES LIMITED

Ground Floor, Kishan Bhawan, Deeg Road, Bharatpur - 321001 (Raj.)

Time of Meeting: Every Working Saturday of every month between 11:00 a.m.-1:00 p.m.

(For any holiday falling on Saturday, next Monday between 3:00 p.m.-5:00 p.m.)

Contact Information- Nodal Officer Division Level : **Head - Customer Relations**

Designation : **Dy. Manager** Mobile No.: **+91-7412060129**

3. DF HEADQUARTER LEVEL:-

Grievances can be registered by the aggrieved consumers through any of modes as mentioned below:

- Fill-in Complaint Form at BESL Corporate Office.
- Send grievance in writing either through registered post on the address of BESL Corporate Office or Send an E- mail to besl@rpsg.in
- Tele-calling at Help-line 0141-3532000 or 1800-102-1912 / 1800-200-1912.
- WhatsApp at 7230044001 or 7230044002.

The consumer may approach IGR Cell for redressal of grievance within 90 days from the date of cause of grievance.

Nature of Grievances to be handled: -

- Technical (HT/EHT) & Commercial Complaints (except the cases u/s 126 & 135 of the Electricity Act, 2003)
- Monetary Nature (limit above 50,000/- up to Rs 5,00,000/-)
- All other complaints not resolved at Divisional level

Members of DF Headquarter Level IGR Cell

S.No.	Officer	Designation
1.	Chief Operating Officer (COO)	Chairman
2.	Head (Commercial)	Member Secretary
3.	Head (Billing)	Member
4.	Head (Vigilance)	Member
5.	Head (Metering)	Member

□ At least 50% members including the Chairman shall constitute the quorum.

BHARATPUR ELECTRICITY SERVICES LIMITED
CORPORATE OFFICE

Ground Floor, Kishan Bhawan, Deeg Road, Bharatpur-321001 (Raj.)

Venue of Meeting shall be the Corporate Office of BESL.

Every Working Saturday of every month between 11:00 a.m.-1:00 p.m.

(For any holiday falling on Saturday, next Monday between 3:00 p.m.-5:00 p.m.)

Contact Information- Nodal Officer Corporate Level : **Head - CRM**

Designation: **Dy. Manager** Mobile No.: **+91-7412060129**

CONSUMER GRIEVANCE REDRESSAL FORUM OF JVVNL

As per the provisions of JPR5-1061, the consumer having a monetary limit of above Rupees Five lakhs (Rs. 5,00,000/-) and aggrieved consumers of BESL- IGR Cell is to be heard before the Consumer Grievance Redressal Forum of JVVNL either at Zonal Level Forum or Corporate Level Forum; Unresolved grievances of non monetary / general nature such as relating to the quality of supply, defects in service and standard of performance may also be put up by consumer.

आंतरिक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (आईजीआर-प्रकोष्ठ)

कार्यालय आदेश

जेवीवीएनएल आदेश दिनांक 08.06.2021 (JPR5-1061), माननीय राजस्थान विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, विद्युत लोकपाल और उपभोक्ता वकालत) विनियम, 2021 के अनुपालन में और खंड 5.6.5 (बी) के अनुपालन में डिस्ट्रीब्यूशन फ्रैंचाइजी एग्रीमेंट ("डीएफए") एक आंतरिक शिकायत निवारण सेल ("आईजीआर सेल") भरतपुर इलेक्ट्रिसिटी सर्विसेज लिमिटेड ("बी.ई.एस.एल.") में निम्नानुसार बनाया और कार्यान्वित किया गया है: -

1. सब-डिविजन स्तर:-

शिकायतकर्ता द्वारा नीचे दिए गए किसी भी माध्यम से शिकायत दर्ज की जा सकती है:-

- सब-डिविजन कार्यालय के हेल्प डेस्क पर उपलब्ध शिकायत फॉर्म भरे।
- सब-डिविजन कार्यालय के पते पर पंजीकृत डाक के माध्यम से लिखित रूप में शिकायत भेजे या besl@rpsg.in पर ई-मेल भेजे।
- हेल्प-लाइन 0141-3532000 या 1800-102-1912 / 1800-200-1912 पर फोन करें।
- व्हाट्सएप नं. 7230044001 / 7230044002 पर मैसेज द्वारा।

शिकायत के कारण की तारीख से 90 दिनों के भीतर उपभोक्ता आईजीआर सेल से निस्तारण के लिए संपर्क करें।

समाधान की जाने वाली शिकायतों की प्रकृति:-

- तकनीकी (एलटी) और वाणिज्यिक शिकायतें (विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 126 और 135 के तहत मामलों को छोड़कर)
- * गैर-मौद्रिक प्रकृति ** मौद्रिक प्रकृति (रुपये 20,000/- तक)
- उपरोक्त मानदंडों को पूरा नहीं करने वाली अन्य शिकायत दर्ज की जाएगी और समाधान के लिए डिविजन स्तर पर भेजी जाएगी।

सब-डिविजन स्तर के आई जी आर प्रकोष्ठ के सदस्य:-

क्र.सं.	अधिकारी	पदनाम
1.	सहायक अभियंता (ईईएन)	अध्यक्ष
2.	सहायक राजस्व अधिकारी (एआरओ)	सदस्य सचिव
3.	कनिष्ठ अभियंता (जेईएन)	सदस्य

□ अध्यक्ष सहित कम से कम 50% सदस्य कार्य साधक संख्या पूर्ण करेंगे।

स्थान: बी.ई.एस.एल. बिजलीघर सर्कुलर रोड, भरतपुर- 321001 (राज.)

समय: प्रत्येक शुक्रवार को दोपहर 3:00 बजे से सायं 5:00 बजे के बीच।

(शुक्रवार को पड़ने वाले किसी भी अवकाश के लिए, अगले सोमवार को दोपहर 3:00 बजे से शाम 5:00 बजे के बीच)

संपर्क जानकारी:

सब-डिविजन ए-1 और ए-2 में नोडल अधिकारी: ईईएन-ए1 और ए-2 मोबाईल: 7412060345, 9116127635

2. डिविजन स्तर:-

शिकायतकर्ताओं द्वारा नीचे दिए गए किसी भी माध्यम से शिकायत दर्ज की जा सकती है:-

- बी.ई.एस.एल. कॉर्पोरेटिव ऑफिस पर उपलब्ध शिकायत फॉर्म भरे।
- मुख्य कार्यालय / केंद्रीकृत ग्राहक सेवा केंद्र के पते पर पंजीकृत डाक के माध्यम से लिखित रूप में शिकायत भेजे या besl@rpsg.in पर एक ई-मेल भेजे।
- हेल्प-लाइन 0141-3532000 या 1800-102-1912 / 1800-200-1912 पर फोन करें।
- व्हाट्सएप नं. 7230044001 / 7230044002 पर मैसेज द्वारा।

शिकायत के कारण की तारीख से 90 दिनों के भीतर उपभोक्ता आईजीआर सेल से निस्तारण के लिए संपर्क करें।

समाधान की जाने वाली शिकायतों की प्रकृति:-

- तकनीकी (एलटी) और वाणिज्यिक शिकायतें (विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 126 और 135 के तहत मामलों को छोड़कर)
- * गैर-मौद्रिक प्रकृति ** मौद्रिक प्रकृति (रु. 20,000/- से ऊपर रु. 50,000/- तक)
- उपरोक्त मानदंडों को पूरा नहीं करने वाली अन्य शिकायत दर्ज की जाएगी और समाधान के लिए डीएफ मुख्यालय स्तर पर भेजी जाएगी।

कॉर्पोरेट स्तर के आईजीआर सेल के सदस्य

क्र.सं.	अधिकारी	पदनाम
1.	प्रमुख (तकनीकी)	अध्यक्ष
2.	प्रमुख (ग्राहक संबंध)	सदस्य सचिव
3.	प्रमुख (वित्त)	सदस्य
4.	संबंधित मंडल कार्यालयों के सहायक राजस्व अधिकारी (एआरओ)	सदस्य

□ अध्यक्ष सहित कम से कम 50% सदस्य कार्य साधक संख्या पूर्ण करेंगे।

स्थान: भरतपुर इलेक्ट्रिसिटी सर्विसेज लिमिटेड

भूतल, किसान भवन, डीग रोड, भरतपुर-321501 (राज.)

बैठक का समय: हर कार्यरत शनिवार को सुबह 11:00 बजे से दोपहर 01:00 बजे के बीच।

(शनिवार को अवकाश होने पर अगले सोमवार को दोपहर 3:00 बजे से शाम 5:00 बजे के बीच)

संपर्क सूचना-

नोडल अधिकारी डिविजन स्तर : **प्रमुख - ग्राहक संबंध**

पद : **उप प्रबंधक** मोबाइल नंबर : **+91-7412060129**

3. डीएफ मुख्य कार्यालय स्तर:-

शिकायतकर्ताओं द्वारा नीचे दिए गए किसी भी माध्यम से शिकायत दर्ज की जा सकती है:

- मुख्य कार्यालय के हेल्प डेस्क पर उपलब्ध शिकायत फॉर्म भरे।
- मुख्य कार्यालय के पते पर पंजीकृत डाक के माध्यम से लिखित रूप में शिकायत भेजे या besl@rpsg.in पर ई-मेल भेजे।
- हेल्प-लाइन 0141-3532000 या 1800-102-1912 / 1800-200-1912 पर फोन करें।
- व्हाट्सएप नं. 7230044001 / 7230044002 पर मैसेज द्वारा।

शिकायत के कारण की तारीख से 90 दिनों के भीतर उपभोक्ता आईजीआर सेल से निस्तारण के लिए संपर्क करें।

समाधान की जाने वाली शिकायतों की प्रकृति:-

- तकनीकी (एचटी/ईएचटी) और वाणिज्यिक शिकायतें (विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 126 और 135 के तहत मामलों को छोड़कर)
- मौद्रिक प्रकृति (रु. 50,000/- से ऊपर रु. 5,00,000/- तक)
- अन्य सभी शिकायतें जिनका का डिविजन स्तर पर समाधान नहीं किया गया हो।

डीएफ मुख्यालय स्तर के आईजीआर सेल के सदस्य

S.No.	Officer	Designation
1.	मुख्य परिचालन अधिकारी (सीओओ)	अध्यक्ष
2.	प्रमुख (वाणिज्य)	सदस्य सचिव
3.	प्रमुख (बिलिंग)	सदस्य
4.	प्रमुख (सतर्कता)	सदस्य
5.	प्रमुख (मीटरिंग)	सदस्य

□ अध्यक्ष सहित कम से कम 50% सदस्य कार्य साधक संख्या पूर्ण करेंगे।

भरतपुर इलेक्ट्रिसिटी सर्विसेज लिमिटेड
मुख्य कार्यालय

भूतल, किसान भवन, डीग रोड, भरतपुर-321001 (राज.)

बैठक का स्थान : बी.ई.एस.एल. का मुख्य कार्यालय होगा।

हर महीने के कार्यरत शनिवार को सुबह 11:00 बजे से दोपहर 1:00 बजे के बीच।

(शनिवार को पड़ने वाले किसी भी अवकाश के लिए, अगले सोमवार को दोपहर 3:30 बजे से सायं 5:00 बजे के बीच)

संपर्क सूचना-

नोडल अधिकारी कॉर्पोरेट स्तर : **प्रमुख - सीआरएम**

पद : **उप प्रबंधक** मोबाइल नंबर : **+91-7412060129**

जेवीवीएनएल का उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम

जेपीआर 5-1061 के प्रावधानों के अनुसार, पांच लाख रुपये (₹. 5,00,000/-) से अधिक की मौद्रिक सीमा वाले उपभोक्ता यदि बी.ई.एस.एल.-आईजीआर सेल के असंतुष्ट हों तो, जेवीवीएनएल के उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम के जेनल लेवल फोरम या कॉर्पोरेट लेवल फोरम के समक्ष सुनने जाने का प्रावधान है। गैर-मौद्रिक / सामान्य प्रकृति की शिकायतों जैसे आपूर्ति की गुणवत्ता, मानक से नीचे सेवा दोष संबंधित शिकायतों का निवारण न होने पर उपभोक्ता द्वारा प्रस्तुत किया जा सकता है।