

INTERNAL GRIEVANCE REDRESSAL CELL (IGR- Cell)

OFFICE ORDER

In coherence with the JdVVNL Order dated 10.06.2021 (Comml. JPD-968), Hon'ble Rajasthan Electricity Regulatory Commission (Consumer Grievance Redressal Forum, Electricity Ombudsman and Consumer Advocacy) Regulation, 2021 and in compliance of clause 5.7.5 (B) of the Distribution Franchise Agreement ("DFA") an **Internal Grievance Redressal Cell ("IGR Cell")** is formed and implemented in Bikaner Electricity Supply Limited ("BkESL") 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 bkesl@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 Corporate 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: Sub-Division Office

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 D-1	AEN-D1	Mobile No. 9116155068
Add.-	Dauji Mandir, Rampuria Mohalla, Bikaner-334001		
Nodal Officer at	Sub-Division D-2	AEN-D2	Mobile No. 9116155038
Add.-	Doongar College, Sadulganj, Bikaner-334001		
Nodal Officer at	Sub-Division D-3	AEN-D3	Mobile No. 9116155039
Add.-	Old Jail Road, Bikaner-334001		
Nodal Officer at	Sub-Division D-4	AEN-D4	Mobile No. 9116155029
Add.-	Police Line Chauraha, Old Roshanighar chauraha, Bikaner-334001		
Nodal Officer at	Sub-Division D-5	AEN-D5	Mobile No. 9116155043
Add.-	Police Line Chauraha, Old Roshanighar chauraha, Bikaner-334001		
Nodal Officer at	Sub-Division D-6	AEN-D6	Mobile No. 9116155066
Add.-	Mukta Prasad Nagar, Poogal Road, Bikaner-334001		
Nodal Officer at	Sub-Division D-7	AEN-D7	Mobile No. 9116155042
Add.-	Opp. Reliance Fresh, Tilak Nagar, Bikaner-334001		
Nodal Officer at	Sub-Division D-8	AEN-D8	Mobile No. 9116155041
Add.-	Near Uday Ramsar More Nokha Road, Bikaner-334001		

आंतरिक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (आईजीआर-प्रकोष्ठ)

कार्यालय आदेश

जेवीवीएनएल आदेश दि. 10.06.2021 (Comml-JPD-968), माननीय राजस्थान विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, विद्युत लोकपाल और उपभोक्ता वकालत) विनियम, 2021 के अनुपालन में और खंड 5.7.5 (बी) के अनुपालन में डिस्ट्रीब्यूशन फ्रैंचाइज़ी एग्रीमेंट ("डीएफए") एक **आंतरिक शिकायत निवारण सेल ("आईजीआर सेल")** बिकानेर इलेक्ट्रिसिटी सप्लाय लिमिटेड ("बी.के.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 bkesl@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 कॉर्पोरेटिव स्तर पर भेजी जाएगी।

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

क्र.सं.	अधिकारी	पदनाम
1.	सहायक अभियंता (ईएन)	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: सब-डिविजन ऑफिस

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:

नोडल अधिकारी:	सब-डिविजन डी-1	ईएन-डी-1	मो.नं. 9116155068
पता-	दाऊजी मंदिर, रामपुरिया मोहल्ला, बिकानेर-334001 (राज.)		
नोडल अधिकारी:	सब-डिविजन डी-2	ईएन-डी-2	मो.नं. 9116155038
पता-	डूंगर कॉलेज, सादुलगंज, बिकानेर-334001 (राज.)		
नोडल अधिकारी:	सब-डिविजन डी-3	ईएन-डी-3	मो.नं. 9116155039
पता-	पुराना जेल रोड, बिकानेर-334001 (राज.)		
नोडल अधिकारी:	सब-डिविजन डी-4	ईएन-डी-4	मो.नं. 9116155029
पता-	पुलिस लाइन चौराहा, पुराना रोशनीघर चौराहा, बिकानेर-334001 (राज.)		
नोडल अधिकारी:	सब-डिविजन डी-5	ईएन-डी-5	मो.नं. 9116155043
पता-	पुलिस लाइन चौराहा, पुराना रोशनीघर चौराहा, बिकानेर-334001 (राज.)		
नोडल अधिकारी:	सब-डिविजन डी-6	ईएन-डी-6	मो.नं. 9116155066
पता-	मुक्ता प्रसाद नगर, पूगल रोड, बिकानेर-334001 (राज.)		
नोडल अधिकारी:	सब-डिविजन डी-7	ईएन-डी-7	मो.नं. 9116155042
पता-	रिलायंस फ्रेश के सामने, तिलक नगर, बिकानेर-334001 (राज.)		
नोडल अधिकारी:	सब-डिविजन डी-8	ईएन-डी-8	मो.नं. 9116155041
पता-	उदय रामसर मोड के पास, नोखा रोड, बिकानेर-334001 (राज.)		

3. कॉर्पोरेटिव स्तर:-

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

- केन्द्रीय ग्राहक सेवा केन्द्र, पब्लिक पार्क, शनि मंदिर के पास, बिकानेर पर उपलब्ध शिकायत फॉर्म भरे।
- मुख्य कार्यालय के पते पर पंजीकृत डाक के माध्यम से लिखित रूप में शिकायत भेजे या bkesl@rpsg.in पर ईमेल 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. 20,000/- से ऊपर)
- अन्य सभी शिकायतें जिनका का डिविजन स्तर पर समाधान नहीं किया गया हो।

2. CORPORATE LEVEL:-

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

- Fill-in Complaint Form at Centralised Customer Care Centre, Public Park, Near Sani Mandir, Bikaner-334 001.
- Send grievance in writing either through registered post on the address of BkESL Corporate Office or Send an E- mail to bkesl@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 (above 20,000/-)
- All other complaints not resolved in Sub-Divisional level

3. Members of Corporate Level IGR Cell:-

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

S.No.	Officer	Designation
1.	Chief Operating Officer (COO)	Chairman
2.	Head (Tech) / Head (CRM)	Member Secretary
3.	Head (Commercial) / Head (Finance)	Member
4.	Head (Metering) / Head (Vigilance or LR)	Member

BIKANER ELECTRICITY SUPPLY LIMITED

CENTRALISED CUSTOMER CARE CENTRE

Public Park, Near Sani Mandir, Bikaner - 334 001 (Raj.)

Venue and Time of Meeting:-

Venue of Meeting shall be Centralised Customer Care Centre Office of BkESL

On Working 1st & 3rd 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: **Add. Manager**

M.No.: **+91-9116155067**

3. कॉर्पोरेटिव स्तर के आईजीआर सेल के सदस्य

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

S.No.	Officer	Designation
1.	मुख्य परिचालन अधिकारी (सीओओ)	अध्यक्ष
2.	प्रमुख (तकनीकी) / प्रमुख (सीआरएम)	सदस्य सचिव
3.	प्रमुख (वाणिज्यिक) / प्रमुख (वित्त)	सदस्य
4.	प्रमुख (मीटरिंग) / प्रमुख (सतर्कता) / एलआर	सदस्य

बिकानेर इलेक्ट्रिसिटी सप्लाय लिमिटेड

केन्द्रीय ग्राहक सेवा केन्द्र

पब्लिक पार्क, शनि मंदिर के पास, बिकानेर-334 001 (राज.)

बैठक का स्थान और समय:

बैठक का स्थान - बी.के.ई.एस.एल. का केन्द्रीय ग्राहक सेवा केन्द्र 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 : **+91-9116155067**

जेडीवीवीएनएल 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.के.ई.एस.एल.-आईजीआर सेल के असंतुष्ट हों तो, जेडीवीवीएनएल के उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम के जेनरल 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 दाय संबंधित शिकायतों का निवारण न होने पर उपभोक्ता द्वारा प्रस्तुत किया जा सकता है।