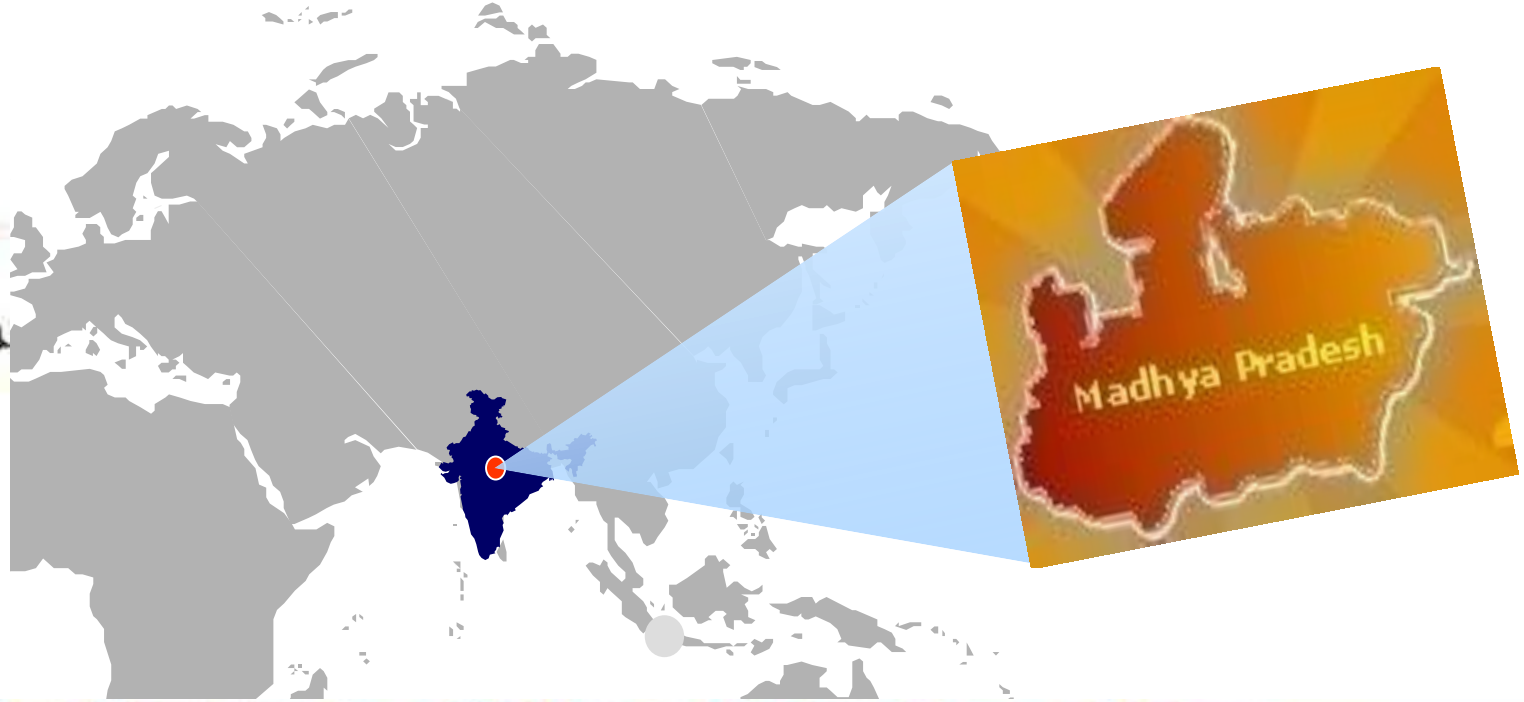
Madhya Pradesh Poorv Kshetra Vidyut Vitaran Company Limited
1912, NIDAAN, Block No. -7, Shakti Bhawan, Jabalpur

मध्यप्रदेश पूर्व क्षेत्र विद्युत वितरण कं. लि.

विद्युद् ब्रह्मेति



विद्युद् ब्रह्मेति

NIDAAN

विद्युत् उपभोक्ता की शिकायत निवारण हेतु 1912 निदान कंपनी अंतर्गत प्रचलित प्रक्रिया एवं शिकायतों का विवरण

विद्युत् उपभोक्ता अपनी विद्युत् सम्बन्धी किसी भी जानकारी,अनुरोध अथवा शिकायत के निराकरण हेतु कंपनी के केंद्रीयकृत कॉल सेंटर के विभिन्न माध्यमों द्वारा संपर्क कर सकते हैं

1 – Calll -	1912 or 1800-233-1266 (Toll Free)
2 – Facebook -	https://www.facebook.com/mpez.co.in
3 – Twitter -	https://twitter.com/mpeastdiscom
4 – Whatsapp	9425807257
5 – E Mail -	mpez.nidaan@gmail.com
6 – Portal -	http://www.mpez.co.in

निम्न प्रकार की शिकायतें केंद्रीयकृत कॉल सेंटर के माध्यम से दर्ज की जाती हैं

- विद्युत आपूर्ति/ पोल संबंधित
- बिजली बिल संबंधित
- ऑनलाइन बिल भुगतान संबंधित
- पंप कनेक्शन संबंधित
- मीटर/ स्मार्ट मीटर संबंधित
- विद्युत दुर्घटना/ आपातकाल संबंधित
- बिजली चोरी संबंधित
- अटल गृह /किसान ज्योति योजना
- सोलर रूफटॉप संबंधित जानकारी
- विद्युत सम्बन्धी अन्य शिकायत की जानकारी अथवा अनुरोध

शिकायतों की विभिन्न श्रेणियाँ एवं विभाजन

शिकायतों की विभिन्न श्रेणियाँ एवं विभाजन

❑ विद्युत आपूर्ति/ पोल संबंधी:-
- विद्युत आपूर्ति बाधित
- बार-बार ट्रिपिंग
- सर्विस लाइन जलने/क्षतिग्रस्त सम्बंधित
- वोल्टेज सम्बंधित
- कम आपूर्ति सम्बंधित
- पोल झुकने/जंग लगने/टूटने सम्बंधित
- खंभों/लाइनों का स्थानांतरण
- सर्विस लाइन प्रतिस्थापन
- शटडाउन की जानकारी सम्बंधित

❑ दुर्घटना/आपातकाल :-
- पोल गिरने सम्बंधित
- पोल में करंट सम्बंधित
- कंडक्टर ख़राब होने सम्बंधित
- पेड़ लाइन पर गिरने सम्बंधित
- पशु दुर्घटना
- मनुष्य दुर्घटना
- ट्रांसफार्मर में आग लगने सम्बंधित

❑ सोलर रूफ टॉप संबंधी जानकारी :-
- सोलर रूफटॉप के लिए आवेदन कैसे करें ?
- कितने वॉट का कनेक्शन, कितनी सब्सिडी मिलेगी ?
- सोलर रूफटॉप के लिए कौन से दस्तावेज़ आवश्यक हैं ?
- सोलर पैनल की लागत कितनी होगी ?
- वेंडर गोवेर्मेंट होते है या प्राइवेट ?
- सोलर की लाइट कैसे बेच सकते है
- किस कंपनी का सोलर लगाना अच्छा होता है

❑ बिजली बिल संबंधी:-
- रीडिंग न होने सम्बंधित
- गलत रीडिंग
- बिल न मिलने सम्बंधित
- गलत बिल
- बिल राशि की जानकारी

❑ चोरी संबंधी:-
- बिजली चोरी
- सामग्री चोरी

❑ सेवा अनुरोध :-
- नए सर्विस कनेक्शन
- अस्थायी कनेक्शन
- भार वृद्धि
- नाम स्थानांतरण
- अस्थायी कनेक्शन/स्थायी डिस-कनेक्शन
- उद्देश्य परिवर्तन
- मोबाइल नंबर अतिरिक्त/परिवर्तन
- मेल आईडी अतिरिक्त/परिवर्तन
- ई-कॉपी बिल मेल आईडी पर
- मीटर रीडिंग संप्रेषित करना
- मीटर शिफ्टिंग
- पुनः कनेक्शन के लिए अनुरोध
- व्हाट्सएप पर ई कॉपी बिल
- अतिरिक्त पोल लगवाने सम्बंधित
- अतिरिक्त ट्रांसफार्मर
- पता सुधार
- नाम सुधार
- अनुरोध प्रक्रिया की जानकारी
- मुआवजे भुगतान सम्बंधित

❑ नया /अस्थायी /पंप कनेक्शन संबंधी:-
- नई सर्विस कनेक्शन विलम्भ सम्बंधित
- टेम्परेरी कनेक्शन विलम्भ सम्बंधित
- पहला बिल न मिलने सम्बंधित
- मीटर लगवाने सम्बंधित
- पंप कनेक्शन सम्बंधित
- सिक्योरिटी डिपाजिट न मिलने सम्बंधित
- नाम/लोड परिवर्तन में विलम्ब

❑ ऑनलाइन बिल भुगतान संबंधी:-
- रसीद न मिलने सम्बंधित
- भुगतान अद्यतन न होने सम्बंधित
- वेब / ऐप पर बिल न उपलब्ध होने सम्बंधित
- ऐप/वेबसाइट से जुड़ी समस्या
- फोटो मीटर रीडिंग अपलोड न होने सम्बंधित
- भुगतान स्थिति जानकारी सम्बंधित

❑ मीटर संबंधी:-
- मीटर जलने/क्षतिग्रस्त होने सम्बंधित
- मीटर बंद/खराब
- मीटर तेज
- मीटर चोरी
- मीटर बॉडी कवर
- मीटर टर्मिनल में स्पार्किंग
- मीटर स्थापना/प्रतिस्थापन

❑ स्मार्ट मीटर :-
- स्मार्ट मीटर तेज
- स्मार्ट मीटर की जानकारी
- स्मार्ट मीटर पुनः संयोजन
- बिल न मिलने सम्बंधित

❑ अटल गृह /अटल किसान ज्योति योजना संबंधी:-
- अटल गृह ज्योति योजना सब्सिडी न मिलने सम्बंधित
- अटल किसान ज्योति योजना का लाभ न मिलने सम्बंधित
- अटल गृह ज्योति योजना प्रक्रिया की जानकारी

शिकायत अथवा अनुरोध की स्थिति एवं अनुरोध का विवरण

शिकायतकर्ता द्वारा, शिकायत अथवा अनुरोध करने पर ग्राहक सेवा प्रतिनिधि द्वारा शिकायत/अनुरोध नंबर दर्ज किया जाता है जिसकी सूचना दूरभाष (SMS) के माध्यम से शिकायत को प्रेषित करते हुए निराकरण हेतु संबंधित अधिकारी को तत्काल दूरभाष (SMS) के माध्यम से प्रेषित की जाती है, साथ ही संबंधित अधिकारी को ऑनलाइन शिकायत पोर्टल पर भी प्रदर्शित की जाती है |

शिकायतकर्ता अपनी शिकायत अथवा अनुरोध की स्थिति 1912 पर कॉल करके अथवा स्मार्ट बिजली एप्प /पोर्टल (Trace Complaint) लिंक का उपयोग करते हुए अथवा दिए गए व्हाट्सप्प नंबर के माध्यम से जान सकता है |

मध्य प्रदेश पूर्व क्षेत्र विद्युत् वितरण कंपनी लिमिटेड क्षेत्रान्तर्गत विद्युत् से संबंधित विभिन्न सेवाओं के क्रियान्वयन हेतु तय समय सीमा

विद्युत् आपूर्ति शिकायत के निवारण हेतु निर्धारित समय सीमा

शहरी क्षेत्र
FOC - समयावधि 4 घंटे

निर्धारित समय सीमा में शिकायत का निराकरण न होने पर शिकायत उच्च अधिकारी "कनिष्ठ अभियंता " को प्रेषित की जाएगी - समयावधि 8 घंटे

निर्धारित समय सीमा में शिकायत का निराकरण न होने पर शिकायत उच्च अधिकारी "सहायक अभियंता " को प्रेषित की जाएगी - समयावधि 12 घंटे

निर्धारित समय सीमा में शिकायत का निराकरण न होने पर शिकायत उच्च अधिकारी "कार्यपालन अभियंता " को प्रेषित की जाएगी - समयावधि 16 घंटे

ग्रामीण क्षेत्र –
DC (लाइनमैन) - समयावधि 24 घंटे

निर्धारित समय सीमा में शिकायत का निराकरण न होने पर शिकायत उच्च अधिकारी "कनिष्ठ अभियंता " को प्रेषित की जाएगी - समयावधि 48 घंटे

निर्धारित समय सीमा में शिकायत का निराकरण न होने पर शिकायत उच्च अधिकारी "सहायक अभियंता " को प्रेषित की जाएगी - समयावधि 72 घंटे

निर्धारित समय सीमा में शिकायत का निराकरण न होने पर शिकायत उच्च अधिकारी "कार्यपालन अभियंता " को प्रेषित की जाएगी - समयावधि 96 घंटे

बिजली बिल सुधार की प्रक्रिया एवं निर्धारित समय सीमा

बिजली बिल संबंधित शिकायत

↓

शिकायत के निवारण हेतु निर्धारित समय सीमा –
“कनिष्ठ अभियंता “ – 5 दिन

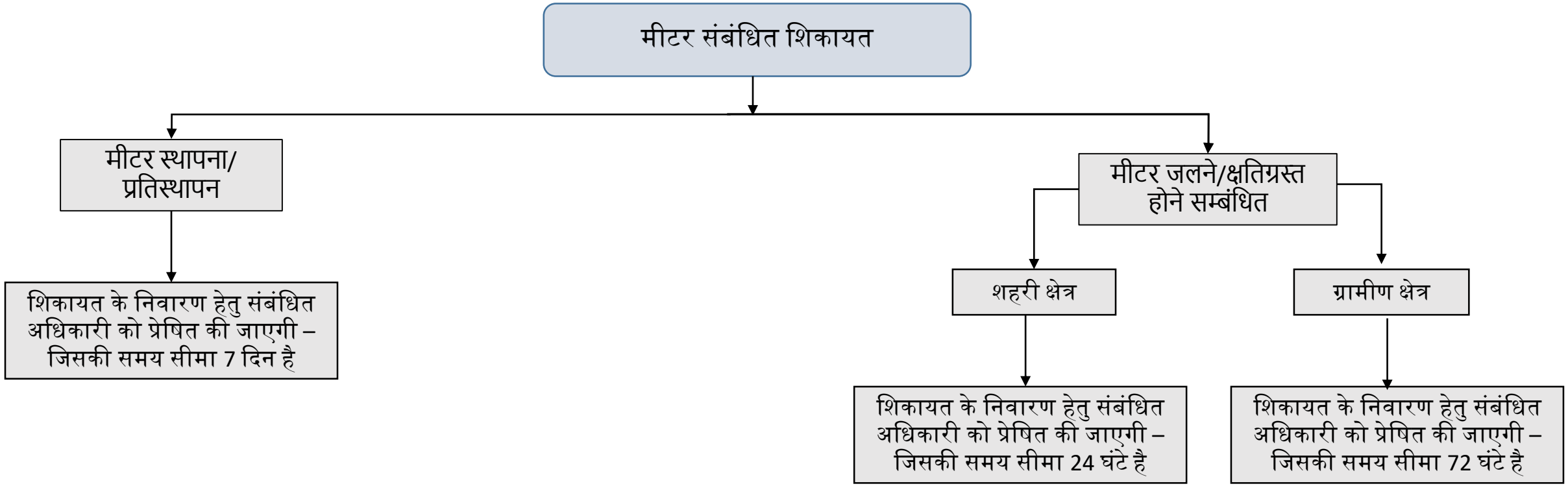
↓

बिल सुधार की समीक्षा के लिए शिकायत को अगले स्तर पर संबंधित अधिकारी “कार्यपालन अभियंता” को स्थानांतरित कर दिया जाएगा – जिसकी समय सीमा 3 दिन है

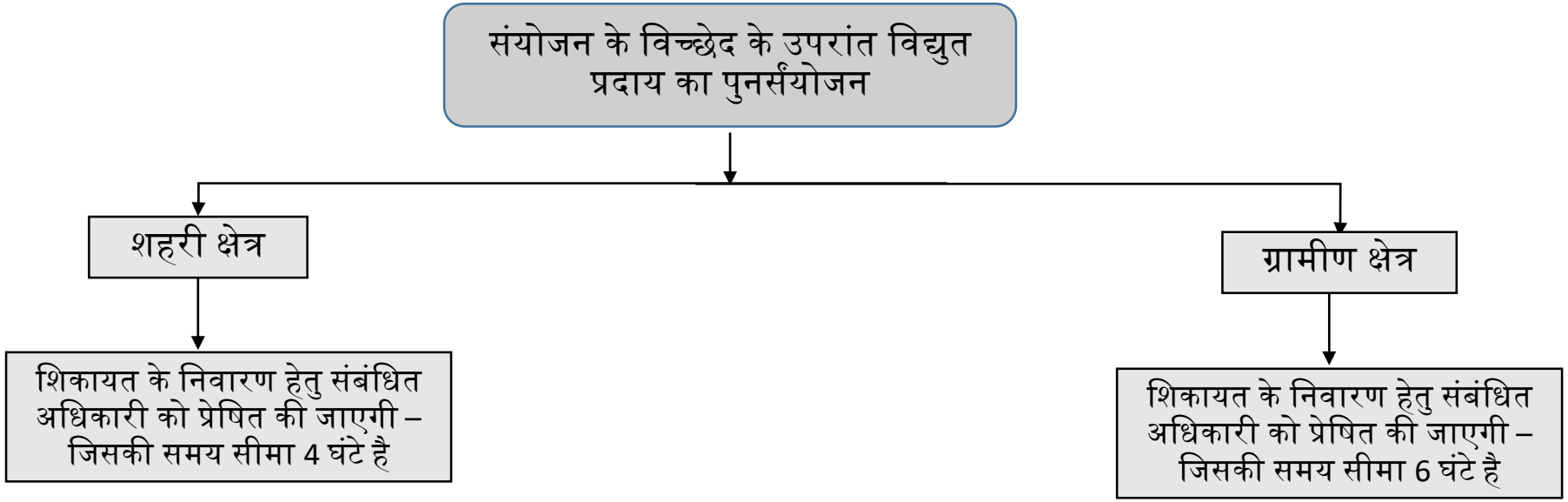
↓

बिल सुधार की आगे की मंजूरी के लिए शिकायत संबंधित अधीक्षण अभियंता को स्थानांतरित कर दी जाएगी जिसकी समय सीमा 7 दिन है

मीटर संबंधित शिकायत निराकरण की प्रक्रिया एवं समय सीमा



संयोजन के विच्छेद के उपरांत विद्युत प्रदाय का पुनर्संयोजन



सेवा में परिवर्तन के लिए अनुरोध

सेवाओं में परिवर्तन के लिए अनुरोध

घरेलु से गैर घरेलु / गैर घरेलु से घरेलु

शिकायत के निवारण हेतु संबंधित अधिकारी को प्रेषित की जाएगी – जिसकी समय सीमा औपचारिकताओं के पूर्ण होने पर 15 दिवस के भीतर निर्धारित की गई है

एकल फेस से निम्न दाब 3 फेस एवं यथाविलोम (Vice versa) रूपांतरण

शिकायत के निवारण हेतु संबंधित अधिकारी को प्रेषित की जाएगी – जिसकी समय सीमा प्रभारों के भुगतान की तिथि तथा परिक्षण प्रतिवेदन जमा करने की तिथि से 15 दिवस के भीतर

यदि लाइन का विस्तार अपेक्षित हो तो 90 दिवस के भीतर

उपभोक्ताओं के विवरणों में परिवर्तन हेतु लगने वाला समय

पता सुधार/ नाम सुधार/ नाम स्थानांतरण

शिकायत के निवारण हेतु संबंधित अधिकारी को प्रेषित की जाएगी – जिसकी समय सीमा आवेदन की तिथि से 10 दिवस तक निर्धारित की गई है

The End