

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

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

1. – Call - 1912 or 18002331912 (Toll Free) or 07552551222
2. – Facebook -
3. – Twitter -
4. – Whatsapp 07552551222
5. – E Mail -
6. – Portal - <http://portal.mpcz.in>
7. – App – Upay App (Available on Google Play Store)

निम्न प्रकार की शिकायतें केन्द्रीयकृत कॉल सेंटर के माध्यम से दर्ज की जाती है

विद्युत्
आपूर्ति
संबंधित

बिजली
बिल
संबंधित

ट्रांसफार्मर
संबंधित

विद्युत् सम्बंधित
अन्य शिकायतों की
जानकारी एवं
अनुरोध

शिकायतों की विभिन्न श्रेणियाँ एवं विभाजन

शिकायतों की विभिन्न श्रेणियाँ एवं विभाजन

□ विधुत आपूर्ति संबंधित:-

- स्पार्किंग ऑन पोल/मीटर
- ऑल एरिया लाइट ऑफ़
- वोल्टेज फ्लक्चुएशन
- फेज मिसिंग
- पॉवर नॉट अवेलेबल

□ ट्रांसफार्मर संबंधित :-

- ट्रांसफार्मर फेलियर रिलेटेड

□ बिजली बिल संबंधी :-

- रीडिंग नॉट डन
- रोंग रीडिंग डन
- डिलेड मीटर रीडिंग
- डिले बिल
- बिल नॉट रिसीव्ड
- एक्सेस बिल जनरेटेड
- लो बिल जनरेटेड
- ऑनलाइन बिल नॉट अपडेटेड
- ऑनलाइन पेमेंट नॉट अपडेटेड

□ सेवा अनुरोध (न्यू केटेगरी कम्प्लेंट्स) :-

- न्यू कनेक्शन
- नेम चेंज
- लोड एनहांसमेंट/रिडक्शन
- मीटर रिप्लेसमेंट
- PDC (परमानेंट डिस्कनेक्शन)
- चेंज ऑफ़ सर्विस केबल
- कम्प्लेंट्स रिलेटेड तो लाइन शिफ्टिंग एंड पोल
- थेफ़्ट रिलेटेड कम्प्लेंट्स
- हरासमेंट बाँय ऑफिशियल कम्प्लेंट्स
- सेफ्टी रिलेटेड कम्प्लेंट्स

शिकायत अथवा अनुरोध की स्थिति एवं अनुरोध का विवरण

शिकायतकर्ता द्वारा, शिकायत अथवा अनुरोध करने पर करने पर ग्राहक सेवा प्रतिनिधि द्वारा शिकायत/अनुरोध दर्ज किया जाता है जिसकी सूचना दूरभाष (SMS) के माध्यम से शिकायत को प्रेषित करते हुए निराकरण संबंधित अधिकारी को तत्काल सूचना 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 उपाय एप्प/पोर्टल (View Complaint Status) लिंक का उपयोग करते हुए अथवा दिए गए व्हाट्सअप नंबर के माध्यम से जान सकता है।

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

शहरी क्षेत्र
FOC – समयावधि 4 घंटे

विद्युत् आपूर्ति के निवारण हेतु निर्धारित
समय सीमा

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 1 घंटे

निर्धारित समय सीमा में शिकायत का
निराकरण न होने पर शिकायत उच्च
अधिकारी "कनिष्ठ अभियंता" को प्रेषित की
जाएगी - समयावधि 4 घंटे

निर्धारित समय सीमा में शिकायत का
निराकरण न होने पर शिकायत उच्च
अधिकारी "सहायक अभियंता" को प्रेषित की
जाएगी - समयावधि 1 घंटे

निर्धारित समय सीमा में शिकायत का
निराकरण न होने पर शिकायत उच्च
अधिकारी "सहायक अभियंता" को प्रेषित की
जाएगी - समयावधि 6 घंटे

निर्धारित समय सीमा में शिकायत का
निराकरण न होने पर शिकायत उच्च
अधिकारी "कार्यपालन अभियंता" को प्रेषित
की जाएगी - समयावधि 2 घंटे

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

The End