संख्या– 1354 / 24–1–2014

प्रेषक,

संजय अग्रवाल,
प्रमुख सचिव,
उ0प्र0 शासन।

सेवा में,

समस्त जिलाधिकारी,
उ0प्र0।

ऊर्जा अनुभाग–1 लखनऊः दिनांक 09 जून, 2014

विषयः मोबाईल–एस0एम0एस0 सेवा क्रियान्वयन के सम्बंध में।

महोदय,

उपर्युक्त विषय के सम्बंध में मुझे यह कहने का निदेश हुआ है कि प्रदेश के 168 नगरों में आरएपीडीआरपी योजना के अन्तर्गत स्थापित आई0टी0 इन्फ्रास्ट्रक्चर एवं मोबाईल फ़ोन के अनुप्रयोग द्वारा उ0 प्र0 पावर कारपोरेशन लि0 प्रदेश के 1.45 करोड़ विद्युत उपभोक्ताओं को बेहतर उपभोक्ता सेवा प्रदान करने हेतु मोबाईल–एस0एम0एस0 सेवा शुरू की है। प्रारम्भ में इस योजना का लाभ आरएपीडीआरपी से आच्छादित नगरों के लगभग 05 लाख उपभोक्ताओं को प्राप्त है, जिसका कमिक विस्तार अन्य क्षेत्रों हेतु किया जा रहा है

2– इस सेवा के अन्तर्गत विद्युत उपभोक्ताओं को एस0एम0एस0 के माध्यम से निम्न सुविधाऐं प्रदान की जायेंगी :–

(1) बिल से सम्बन्धित सूचना

- सृजित बिल की सूचना
- भुगतान प्राप्त किये जाने की सूचना
- संयोजन काटने की नोटिस
- उपभोक्ता द्वारा विद्युत खाता संख्या एस0एम0एस0 करने पर मोबाईल पर बिल का विवरण

(2) उपभोक्ताओं को फीडर के शट डाऊन एवं विद्युत आपूर्ति बाधित होने के सम्बन्ध में JE के मोबाईल से **5616195** पर एस0एम0एस0 द्वारा अवगत कराया जाना।

(3) उपरोक्त के अतिरिक्त प्रदेश के सभी उपभोक्तागण एस0एम0एस0 के माध्यम से निम्न शिकायतें भी दर्ज करा सकते हैं:–

शिकायत का प्रकार	उपभोक्ता द्वारा इस हेतु **5616195** पर किये जाने वाले एस0एम0एस0 का विवरण			
	पूर्वी क्षेत्र के उपभोक्ता	पश्चिमी क्षेत्र के उपभोक्ता	उत्तरी क्षेत्र के उपभोक्ता	दक्षिणी क्षेत्र के उपभोक्ता
मीटर ख़राब होने की	PuVVNL Meterdefect	PVVNL Meterdefect	MVVNL Meterdefect	DVVNL Meterdefect
बिल ग़लत होने की	PuVVNL Wrongbill	PVVNL Wrongbill	MVVNL Wrongbill	DVVNL Wrongbill
मीटर रीडिंग न होने की	PuVVNL Noreading	PVVNL Noreading	MVVNL Noreading	DVVNL Noreading

विद्युत आपूर्ति प्राप्त न होने की	PuVVNL Nosupply	PVVNL Nosupply	MVVNL Nosupply	DVVNL Nosupply
अवांछित तत्वों द्वारा बिजली चोरी के सम्बन्ध में	PuVVNL Powertheft	PVVNL Powertheft	MVVNL Powertheft	DVVNL Powertheft
ट्रांसफ़ार्मर ख़राब होने की सूचना	PuVVNL TFBD	PVVNL TFBD	MVVNL TFBD	DVVNL TFBD

(4) उपरोक्त सेवा के अन्तर्गत ग्रामीण क्षेत्रों में परिवर्तकों क्षतिग्रस्त होने की सूचना सीधे उपभोक्ताओं से प्राप्त करने के लिये भी उन्हें एस0एम0एस0 द्वारा शिकायत दर्ज कराने की सुविधा प्रारम्भ की है। इसके अतिरिक्त ग्राम प्रधानों से ऑटोमेटिक कॉल के माध्यम से भी ग्रामीण क्षेत्रों से परिवर्तकों के क्षतिग्रस्त होने की सूचना विभाग द्वारा समय–समय पर स्वतः प्राप्त की जा रही है।

(5) उपरोक्त सुविधाओं को अपेक्षा के अनुरूप पूर्ण करने के लिये प्रदेश में चार विशिष्ट उपभोक्ता सेवा केन्द्र, लखनऊ(टोल फ्री न0–18001800440), वाराणसी(टोल फ्री न0–18001805025), मेरठ(टोल फ्री न0–18001803002), एवं आगरा(टोल फ्री न0–18001803023), में स्थापित किये गये हैं तथा प्रत्येक खण्ड कार्यालय में शिकायत शीघ्रता से निपटाने के लिये काउन्टर स्थापित किये है।

2– अतः अनुरोध है कि कृपया एस0एम0एस0 सेवा का अनुश्रवण कर सुनिश्चित करें कि आम नागरिक इस सेवा से जागरूक हो, जिससे कि उनको इस सेवा का समुचित लाभ मिल सके।

भवदीय,

(संजय अग्रवाल)
प्रमुख सचिव।

संख्या– 1354(1)/24–1–2014, तददिनांक।

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित।

1. प्रमुख सचिव, मा0 मुख्य मंत्री, उ0प्र0 शासन।
2. प्रमुख स्टॉफ अफसर, मुख्य सचिव, उ0प्र0 शासन।
3. समस्त मण्डलायुक्त।
4. अध्यक्ष, उ0प्र0 पावर कारपोरेशन लि0।
5. प्रबन्ध निदेशक, उ0प्र0 पावर कारपोरेशन लि0।
6. प्रबन्ध निदेशक पश्चिमांचल/दक्षिणांचल/मध्यांचल/पूर्वांचल विद्युत वितरण निगम लिमिटेड, मेरठ/आगरा/लखनऊ/वाराणसी, केस्को–कानपुर।

आज्ञा से

(अरविन्द प्रधान)
उप सचिव।