# जयपुर विद्युत वितरण निगम लिमिटेड

(जन–सम्पर्क अनुभाग)

(प्रेस विज्ञप्ति)

## जयपुर डिस्कॉम के केन्द्रीयकृत कॉल सेन्टर का 26 मई को मुख्यमंत्री वसुन्धरा राजे करेगीं उद्घाटन

### बिजली उपभोक्ता 18001806507 पर दर्ज करा सकेंगे शिकायतें

जयपुर, 25 मई। मुख्यमंत्री श्रीमती वसुन्धरा राजे मंगलवार 26 मई को जयपुर डिस्कॉम के नए केन्द्रीयकृत काल सेन्टर का विधिवत उद्घाटन करेंगी। जयपुर डिस्कॉम द्वारा बिजली उपभोक्ताओं की बिजली से सम्बन्धित शिकायतों के त्वरित निस्तारण के लिए एक अत्याधुनिक कॉल सेन्टर की स्थापना पुराना पावर हाउस परिसर में की गई है, जो 24**X**7 कार्यरत रहेगा।

जयपुर विद्युत वितरण निगम के प्रबन्ध निदेशक श्री अनुराग भारद्वाज ने बताया कि जयपुर डिस्कॉम द्वारा स्थापित कॉल सेन्टर के टोल फ्री नम्बर 18001806507 पर डिस्कॉम क्षेत्र के बिजली उपभोक्ता बिजली बन्द होने सम्बन्धी, बिजली सुरक्षा सम्बन्धी, ट्रांसफार्मर जलने सम्बन्धी, बिजली कर्मचारी द्वारा दुर्व्यहार, बिजली चोरी की सूचना एवं अन्य तकनीकी शिकायतें दर्ज करवा सकते है।

उन्होंने बताया कि इस कॉल सेन्टर पर दर्ज शिकायतों के त्वरित निवारण के लिए जयपुर डिस्कॉम क्षेत्र के सभी जिला मुख्यालयों पर 24 घंटे फाल्ट रेक्टीफिकेशन टीम उपलब्ध होगी, जो तकनीकी कर्मचारी, वाहन एवं उपकरणों से सुसज्जित रहेगी।

श्री भारद्वाज ने बताया कि अन्य शहरी एवं ग्रामीण क्षेत्रों से सम्बन्धित शिकायतों को केन्द्रीयकृत कॉल सेन्टर पर दर्ज होने के उपरान्त 33/11 केवी उप–केन्द्रों पर मौजूद कर्मचारियों को हस्तान्तरित की जाएगी तथा कॉल सेन्टर में यह भी व्यवस्था की गई है कि शिकायत के निर्धारित समय में निदान नही होने पर इसकी सूचना स्वतः ही एसएमएस द्वारा उच्च अधिकारियों को प्रेषित हो जाएगी।

उन्होंने बताया कि केन्द्रीयकृत कॉल सेन्टर में बिजली शिकायतों के त्वरित निस्तारण के लिए वर्तमान में प्रातः 8 बजे से सायं 4 बजे तक 130 एजेन्ट, सांय 4 से रात्री 12 बजे तक 130 एवं रात्री 12 बजे से प्रातः 8 बजे तक 95 एजेन्ट कार्यरत रहेगें।

श्री भारद्वाज ने बताया कि जले हुए ट्रांसफार्मर की शिकायत का निस्तारण उपभोक्ता से बात करने के पश्चात् ही माना जाएगा।

–––––

प्रेस विज्ञप्ति संख्या– 227/2015