

नितीश कुमार
आई.ए.एस.
प्रबन्ध निदेशक



उत्तर प्रदेश पावर कारपोरेशन लिमिटेड
शक्ति भवन, 14-अशोक मार्ग
लखनऊ-226001
ई-मेल- md@uppcl.com
CIN: U32201UP1999SGC024928

संख्या: 504 /एम०बी०सी०/पाकालि०/2026

दिनांक-31.08.2026

प्रबन्ध निदेशक,
पूर्वांचल-वाराणसी/मध्यांचल-लखनऊ/
दक्षिणांचल-आगरा/पश्चिमांचल-मेरठ
वि०वि०नि०लि० एवं केस्को-कानपुर।

विषय:- उपभोक्ताओं की बिल सम्बन्धित समस्याओं के समाधान हेतु खण्डीय/उपखण्डीय/सहायक अभियन्ता (वितरण/वाणिज्य)/अधिशायी अभियन्ता (वितरण/वाणिज्य) कार्यालयों पर कैम्प संचालित किये जाने के संबंध में।

महोदया/महोदय,

समस्त डिस्काम द्वारा उपभोक्ताओं की बिल सम्बन्धित शिकायतों के निस्तारण के लिये खण्डीय/उपखण्डीय/सहायक अभियन्ता (वितरण/वाणिज्य)/ अधिशायी अभियन्ता (वितरण/वाणिज्य) कार्यालयों पर दिनांक 01.08.2026 से 31.08.2026 तक कैम्प संचालित किये जायेंगे। उक्त हेतु दिशा-निर्देश निम्नवत है:-

1. इस अभियान हेतु अधीक्षण अभियन्ता (वितरण/वाणिज्य) नोडल अधिकारी होंगे।
2. बिल संशोधन से संबंधित कार्य सम्पादित किये जायेंगे।
3. कैम्प में प्रत्येक शिकायत का पंजीकरण 1912 हेल्पडेस्क पर सुनिश्चित किया जायेगा एवं शिकायतकर्ता/आवेदनकर्ता का सही विवरण अंकित हो, यह सुनिश्चित किया जायेगा। इस प्रयोजन हेतु पर्याप्त संख्या में लैपटॉप/कम्प्यूटर्स की व्यवस्था विशेष काउन्टर/कैम्प स्थल पर की जाये एवं शिकायत निस्तारण के उपरान्त शिकायत को 1912 पर क्लोज भी किया जाए।
4. उपभोक्ता की शिकायतें बिना कैम्प आये सीधे 1912, WhatsApp Chatbot के माध्यम से भी स्वीकार की जायेगी एवं इन शिकायतों का निस्तारण विशेष काउन्टर/कैम्प में कर उपभोक्ताओं को WhatsApp के माध्यम से सूचित किया जायेगा।

5. अधिशासी अभियन्ता (वितरण/वाणिज्य), उपखण्ड अधिकारी एवं सहायक अभियन्ता (मीटर) अपने अधीनस्थों सहित कैम्प में उपस्थित रहेंगे तथा उपभोक्ताओं को कोई असुविधा न हो, यह सुनिश्चित करेंगे।
 6. कैम्पों में नये संयोजन, भार वृद्धि, खराब मीटर, बिल संशोधन, विधा परिवर्तन, बिल जमा करने एवं अन्य सम्बन्धित कार्यों की शिकायत भी प्राप्त की जायेगी। किसी भी उपभोक्ता को बिना शिकायत पंजीकरण किये वापस नहीं भेजा जायेगा।
 7. बिल रिवीजन "Bill Revision Information Memo" (BRIM) के माध्यम से ही सम्पादित किये जायेगे एवं RMS से BRIM जेनरेट होने पर उसे उपभोक्ता को उपलब्ध कराया जाना भी सुनिश्चित किया जायेगा।
 8. उपभोक्ताओं के मोबाइल नम्बर/E-mail ID अपडेट करने की कार्यवाही सम्पादित की जायेगी।
 9. उपभोक्ताओं को UPPCL Smart App डाउनलोड कराने एवं उसके उपयोग के संबंध में सहायता प्रदान की जायेगी।
 10. कैम्प में उपभोक्ताओं के बैठने व पीने के पानी की समुचित व्यवस्था की जाये।
 11. कैम्प में ए0एम0आई0एस0पी0 के प्रतिनिधियों का भी सहयोग लिया जाये।
 12. कैम्प के सफलता पूर्वक संचालन एवं उपभोक्ताओं की समस्त समस्याओं का निवारण नियमानुसार ससमय कराने का उत्तरदायित्व विद्युत वितरण निगम के निदेशक (वाणिज्य) का होगा। उ0प्र0 पाकालि0 स्तर पर इसका दायित्व निदेशक (वाणिज्य), उ0प्र0 पाकालि0 का होगा।
 13. डिस्कॉम मुख्यालय के मुख्य अभियन्ता (वाणिज्य) के द्वारा प्रत्येक कैम्पों में संपादित कार्यों की खंडवार दैनिक प्रगति डिस्कॉम द्वारा उ०प्र० पावर कारपोरेशन लि० द्वारा निर्धारित प्रारूप (Annexure-1) में संकलित करके दैनिक प्रगति आख्या उ०प्र० पावर कारपोरेशन लि०, मुख्यालय को ई-मेल आई०डी० mbc@uppcl.org/smartmetercell@uppcl.org पर प्रेषित की जायेगी।
- प्रत्येक विद्युत वितरण निगम में कैम्प के आयोजन हेतु रणनीति बना ली जाये तथा कैम्प के प्रत्येक दिवस पर कार्यों की समीक्षा सायंकाल पर की जाये एवं यदि कोई कमियाँ हैं अथवा सुधार की आवश्यकता है तो यह कार्यवाही सुनिश्चित की जाये।

उक्त निर्देश सांकेतिक हैं तथा यह अपेक्षित है कि विद्युत वितरण निगमों के प्रबन्ध निदेशक अपने वरिष्ठ अधिकारियों से विस्तृत विचार-विमर्श कर कैम्प को सफल बनाने हेतु रणनीति बनाये तथा विस्तृत निर्देश निर्गत करें। कैम्प लगाने एवं प्राप्त शिकायतों के सही निस्तारण हेतु अनुश्रवण की व्यवस्था बनायी जाये एवं दैनिक रूप से प्रगति की समीक्षा की जाये।

उक्त का अनुपालन सुनिश्चित कराने का कष्ट करें।

संलग्नक- Annexure-1


(नितीश कुमार)
प्रबंध निदेशक

प्रतिलिपि :-

1. अध्यक्ष, उ०प्र० पाकालि०।
2. निदेशक (वाणिज्य/वितरण), उ०प्र० पाकालि०।
3. वरिष्ठ सलाहकार (आईटी0), उ०प्र० पाकालि०।
4. निदेशक (वाणिज्य/तकनीकी), पूर्वांचल/मध्यांचल/दक्षिणांचल/पश्चिमांचल वि०वि०नि०लि०, वाराणसी/लखनऊ /आगरा /मेरठ, एवं केस्को-कानपुर।
5. समस्त मुख्य अभियन्ता (वितरण), पूर्वांचल/मध्यांचल/दक्षिणांचल/पश्चिमांचल वि०वि०नि०लि०, वाराणसी/लखनऊ /आगरा/मेरठ, एवं केस्को-कानपुर।
6. समस्त अधीक्षण अभियन्ता (वितरण/वाणिज्य), पूर्वांचल/मध्यांचल/दक्षिणांचल/पश्चिमांचल वि०वि०नि०लि०, वाराणसी/लखनऊ /आगरा /मेरठ, एवं केस्को-कानपुर।
7. समस्त अधिशासी अभियन्ता (वितरण/वाणिज्य/ परीक्षण), पूर्वांचल/मध्यांचल/दक्षिणांचल/ पश्चिमांचल वि०वि०नि०लि०, वाराणसी/लखनऊ /आगरा /मेरठ, एवं केस्को-कानपुर।
8. सीईओ ,मेसर्स पोलारिस /जीनस/जीएमआर/इंटेलीस्मार्ट।

Commercial Camp Format: 01.08.2026 to 31.08.2026

Annexure-1

S. No.	Discom	No. of Camps	Total Complaints received	Total Complaints Registered on 1912	Category Wise Complaints												Total Complaints Resolved	Total Complaints Resolved %
					Bill Revision cases		Defective Meter Replacement		Tariff Change		Mobile Number/ E-mail ID Update		App Related		Other			
					Received cases	Resolved cases	Received cases	Replaced	Received cases	Changed	Received cases	Resolved cases	Received cases	Resolved cases	Received cases	Resolved cases		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	PVVNL																	
2	DVVNL																	
3	MVVNL																	
4	PuVVNL																	
5	KESCO																	
TOTAL																		

2/2
SEC(MCC)