

## **এক অবস্থানে সেবা**

কিশোরগঞ্জ পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি এর সদর দপ্তর ও জোনাল অফিস সমূহের 'এক অবস্থানে সেবা' এ নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ, বিদ্যুৎ বিদ্রাট/বিল/মিটার সংক্রান্ত অভিযোগ, বিল পরিশোধের ব্যবস্থাসহ সকল ধরনের অভিযোগ জানানো যাবে এবং এতদসংক্রান্ত বিষয়ে তথ্য পাওয়া যাবে।

### **নতুন সংযোগ গ্রহণ**

'এক অবস্থানে সেবা' থেকে নতুন সংযোগের আবেদনপত্র পাওয়া যাবে। আবেদনপত্রটি যথাযথভাবে পূরণ করে নির্ধারিত আবেদন ফি সদর দপ্তর/জোনাল অফিসের ক্যাশ শাখায় জমা প্রদান করে জমা রশিদ ও প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ 'এক অবস্থানে সেবা' এ জমা করলে আপনাকে একটি নিবন্ধন নম্বরসহ পরবর্তী আগমনের তারিখ জানানো হবে।

আবেদন সমীক্ষা, স্টেকিং ও অনুমোদন সম্পন্ন করে প্রয়োজনীয় শর্তাদি নীতিমালা ও প্রাক্কলন (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) জানিয়ে পত্র প্রদান করা হবে।

'এক অবস্থানে সেবা' থেকে নতুন সংযোগ গ্রহণের নিয়মাবলী ও এতদসংক্রান্ত প্রয়োজনীয় তথ্যাবলী সম্বলিত একটি 'গ্রাহক সেবা নির্দেশিকা' সংগ্রহ করা যাবে।

### **বিল সংক্রান্ত অভিযোগ**

বিল সংক্রান্ত যে কোন অভিযোগ যেমনঃ চলতি মাসের বিল পাওয়া যায়নি, বকেয়া বিল, অতিরিক্ত বিল ইত্যাদির জন্য 'এক অবস্থানে সেবা' এ যোগাযোগ করলে তাৎক্ষণিক সমাধান সম্ভব হলে তা নিষ্পত্তি করা হবে। অন্যথায় একটি নিবন্ধন নম্বর দিয়ে পরবর্তী যোগাযোগের সময় জানিয়ে দেয়া হবে এবং পরবর্তী ৭ (সাত) দিনের মধ্যে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা নেয়া হবে।

### **বিল পরিশোধ**

সদর দপ্তর/জোনাল অফিসের 'এক অবস্থানে সেবা' সংলগ্ন ক্যাশ শাখায় বিল পরিশোধ করতে পারবেন। তাছাড়া কিশোরগঞ্জ পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি এর বিদ্যুৎ বিল সংগ্রহকারী ব্যাংক শাখা সমূহে বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ করতে পারবেন।

### **বিদ্যুৎ বিদ্রাটের অভিযোগ**

পবিসের নির্দিষ্ট 'অভিযোগ কেন্দ্র' অথবা 'এক অবস্থানে সেবা' এ আপনার বিদ্যুৎ বিদ্রাটের অভিযোগ জানানো হলে আপনাকে অভিযোগ নম্বর ও নিষ্পত্তির সম্ভাব্য সময় জানিয়ে দেয়া হবে। অভিযোগ নম্বরের ক্রমানুসারে আপনার বিদ্যুৎ বিদ্রাট দূরীভূত করার লক্ষ্যে ২৪ ঘন্টার মধ্যে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা নেয়া হবে। কোন কোন ক্ষেত্রে যদি নির্ধারিত সময়ে বিদ্যুৎ বিদ্রাট দূরীভূত করা সম্ভব না হয়, তার কারণ গ্রাহককে অবহিত করা হবে।

### **লোড পরিবর্তন**

নির্ধারিত সমীক্ষা ফি জমা দিয়ে আবেদন করতে হবে।

লোড বৃদ্ধির জন্য প্রযোজ্য অনুযায়ী কিলোওয়াট প্রতি বিদ্যমান হারে জামানত প্রদান করতে হবে। অতিরিক্ত লোডের জন্য লাইন, ট্রান্সফরমার, সার্ভিস তার/মিটার বদলানোর প্রয়োজন হলে উক্ত ব্যয় গ্রাহককে বহন করতে হবে।

প্রাক্কলন ও জামানতের অর্থ জমাদানের ৭(সাত) দিনের মধ্যে লোড বৃদ্ধি কার্যকর করা হবে। যদি লোড বৃদ্ধি করা সম্ভবপর না হয় তবে তার কারণ জানিয়ে গ্রাহককে একটি পত্র দেয়া হবে।

## **খুটি/লাইন স্থানান্তর**

১৫০০/-সমীক্ষা ফি জমা দিয়ে আবেদন করতে হবে। সমীক্ষানুযায়ী স্থানান্তরের প্রাক্কলিত অর্থ আবেদনকারী কর্তৃক জমা সাপেক্ষে ব্যবস্থা নেয়া হবে।

## **গ্রাহকের নাম পরিবর্তনের পদ্ধতি**

ক)গ্রাহক ক্রয় সূত্রে/ওয়ারিশসূত্রে/লিজসূত্রে জায়গা বা প্রতিষ্ঠানের মালিক হলে সকল দলিলের সত্যায়িত ফটোকপি ও সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের কপিসহ আবেদন করতে হবে। সরেজমিন তদন্ত করে নাম পরিবর্তনের জন্য বিদ্যমান হলে নতুন নামে জামানত প্রদান করতে হবে। সকল বকেয়া পরিশোধিত হতে হবে। মৃত্যু জনিত কারণে হলে স্থানীয় প্রতিনিধির সনদ এবং অপরাপর উত্তরাধিকারীদের লিখিত সম্মতি প্রয়োজন হবে। গ্রাহক জামানত এবং প্রযোজ্য নাম পরিবর্তন নির্ধারিত ফি অফিসে জমা দিলে ৭(সাত) দিনের মধ্যে নাম পরিবর্তন কার্যকর হবে।