কুমিল্লা পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি-৩(গজারিয়া জোনাল অফিসের) এর গুরুত্বপূর্ণ মোবাইল নম্বরসমূহঃ

ক্র:নং:	গ্রাহক সেবা কেন্দ্রের নাম	মোবাইল নম্বর
০১	জেনারেল ম্যানেজার	০১৭৬৯৪০০৭৩৩
০২	হট লাইন	০১৭৬৯৪০৪০১৮
০৩	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার (কারিগরি), সদর দপ্তর	০১৭৬৯ ৪০১০২৪
০৪	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, গজারিয়া জো:অ:	০১৭৬৯ ৪০০১১৭
০৫	সহকারী জেনারেল ম্যানেজার (সদস্য সেবা)	০১৭৬৯ ৪০১৯৯৯
০৬	সহকারী জেনারেল ম্যানেজার (অর্থ ও হিসাব)	০১৭৬৯ ৪০১৯৯৮
০৭	সহকারী জেনারেল ম্যানেজার (ওএন্ডএম), গজারিয়া জো:অ:	০১৭৬৯ ৪০০৩৭০
০৯	সদর দপ্তর অভিযোগ কেন্দ্র	০১৭৬৯ ৪০১০১১
১০	গজারিয়া জো:অ: অভিযোগ কেন্দ্র	০১৭৬৯ ৪০১০০৯
১১	জামালদি অভিযোগ কেন্দ্র	০১৭৬৯ ৪০২২০৬

<u>এক অবস্থানে সেবা</u>

কুমিল্লা পবিস-৩ এর এক অবস্থানে সেবা (ওয়ান পয়েন্ট সার্ভিস) এ নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ/বিদ্যুৎ বিল/মিটার সংক্রান্ত অভিযোগ, বিদ্যুৎ বিল পরিশোধের ব্যবস্থা সহ সকল ধরনের অভিযোগ জানানো যাবে এবং এতদ সংক্রান্ত বিষয়ে তথ্য পাওয়া যাবে।

<u>নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ গ্রহণ :</u>

১। নতুন সংযোগের জন্য সমিতির ওয়েবসাইট **www.rebpbs.com** মাধ্যমে অনলাইনে আবেদন করতে হবে।

২। আবেদনপত্রটি অনলাইনে পূরণ করে নিম্নবর্ণিত দলিলাদিসহ আবেদনপত্র এক অবস্থানে সেবা কেন্দ্রে দাখিল করতে হবে।

৩। আবাসিক/বাণিজ্যিক (এল.টি) সংযোগের ক্ষেত্রে :

অফ লাইনের যে সকল কাগজপত্র জমা দিতে হবে		অন লাইনের যে সকল কাগজপত্র জমা দিতে হবে	
ক)	আবেদনকারীর স্বাক্ষর সম্বলিত যথাযথভাবে পূরণকৃত ১ কপি ছবিসহ আবেদনপত্র (মোবাইল নম্বরসহ)।	ক)	আবেদনকারীর ১ কপি (স্ক্যান) ছবি (মোবাইল নম্বরসহ)।
খ)	জমির দলিল অথবা পর্চা অথবা নামজারীরর কাগজ অথবা ভাড়ার চুক্তিপত্র অথবা পাওয়ার অব এ্যাটর্নি এর সত্যায়িত কপি।	খ)	জমির দলিল অথবা পর্চা অথবা নামজারীরর কাগজ অথবা ভাড়ার চুক্তিপত্র অথবা পাওয়ার অব এ্যাটর্নি এর স্ক্যান কপি।
গ)	পূর্বে কোন স্থায়ী অথবা অস্থায়ী সংযোগ থাকলে সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের ফটোকপি।	গ)	জাতীয় পরিচয়পত্রের নম্বর এন্ট্রি দিতে হবে।
মোট ০৩টি		মোট ০৩টি	

৪। আবাসিক/বাণিজ্যিক (এইচ.টি) সংযোগের ক্ষেত্রে :

অফ লাইনের যে সকল কাগজপত্র জমা দিতে হবে		অন লাইনের যে সকল কাগজপত্র জমা দিতে হবে	
ক)	আবেদনকারীর স্বাক্ষর সম্বলিত যথাযথভাবে পূরণকৃত ১ কপি ছবিসহ আবেদনপত্র (মোবাইল নম্বরসহ)।	ক)	আবেদনকারীর স্বাক্ষর সম্বলিত যথাযথভাবে পূরণকৃত ১ কপি ছবিসহ আবেদনপত্র (মোবাইল নম্বরসহ)।
খ)	জমির দলিল অথবা পর্চা অথবা নামজারীরর কাগজ অথবা ভাড়ার চুক্তিপত্র অথবা পাওয়ার অব এ্যাটর্নি এর সত্যায়িত কপি।	খ)	জমির দলিল অথবা পর্চা অথবা নামজারীরর কাগজ অথবা ভাড়ার চুক্তিপত্র অথবা পাওয়ার অব এ্যাটর্নি এর সত্যায়িত কপি।
গ)	পূর্বে কোন স্থায়ী অথবা অস্থায়ী সংযোগ থাকলে সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের ফটোকপি।	গ)	পূর্বে কোন স্থায়ী অথবা অস্থায়ী সংযোগ থাকলে সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের ফটোকপি।
মোট ০৩টি		মোট ০৩টি	

৫। সকল প্রকার শিল্প (এল.টি) সংযোগের ক্ষেত্রে :

অফ লাইনের যে সকল কাগজপত্র জমা দিতে হবে		অন লাইনের যে সকল কাগজপত্র জমা দিতে হবে	
ক)	আবেদনকারীর স্বাক্ষর সম্বলিত যথাযথভাবে পূরণকৃত ১ কপি ছবিসহ আবেদনপত্র (মোবাইল নম্বরসহ)।	ক)	আবেদনকারীর স্বাক্ষর সম্বলিত যথাযথভাবে পূরণকৃত ১ কপি ছবিসহ আবেদনপত্র (মোবাইল নম্বরসহ)।
খ)	জমির দলিল অথবা পর্চা অথবা নামজারীরর কাগজ অথবা ভাড়ার চুক্তিপত্র অথবা পাওয়ার অব এ্যাটর্নি এর সত্যায়িত কপি।	খ)	জমির দলিল অথবা পর্চা অথবা নামজারীরর কাগজ অথবা ভাড়ার চুক্তিপত্র অথবা পাওয়ার অব এ্যাটর্নি এর সত্যায়িত কপি।
গ)	পূর্বে কোন স্থায়ী অথবা অস্থায়ী সংযোগ থাকলে সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের ফটোকপি।	গ)	পূর্বে কোন স্থায়ী অথবা অস্থায়ী সংযোগ থাকলে সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের ফটোকপি।
ঘ)	ট্রেড লাইসেন্স অথবা শিল্প নিবন্ধন সার্টিফিকেট এর সত্যায়িত কপি।	ঘ)	ট্রেড লাইসেন্স অথবা শিল্প নিবন্ধন সার্টিফিকেট এর সত্যায়িত কপি।
ঙ)	লে-আউট প্ল্যানের কপি।	ঙ)	লে-আউট প্ল্যানের কপি।
মোট ০৫টি		মোট ০৫টি	

৬। সকল প্রকার শিল্প (এইচ.টি) সংযোগের ক্ষেত্রে :

অফ লাইনের যে সকল কাগজপত্র জমা দিতে হবে		অন লাইনের যে সকল কাগজপত্র জমা দিতে হবে	
ক)	আবেদনকারীর স্বাক্ষর সম্বলিত যথাযথভাবে পূরণকৃত ১ কপি ছবিসহ আবেদনপত্র (মোবাইল নম্বরসহ)।	ক)	আবেদনকারীর স্বাক্ষর সম্বলিত যথাযথভাবে পূরণকৃত ১ কপি ছবিসহ আবেদনপত্র (মোবাইল নম্বরসহ)।
খ)	জমির দলিল অথবা পর্চা অথবা নামজারীরর কাগজ অথবা ভাড়ার চুক্তিপত্র অথবা পাওয়ার অব এ্যাটর্নি এর সত্যায়িত কপি।	খ)	জমির দলিল অথবা পর্চা অথবা নামজারীরর কাগজ অথবা ভাড়ার চুক্তিপত্র অথবা পাওয়ার অব এ্যাটর্নি এর সত্যায়িত কপি।
গ)	পূর্বে কোন স্থায়ী অথবা অস্থায়ী সংযোগ থাকলে সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের ফটোকপি।	গ)	পূর্বে কোন স্থায়ী অথবা অস্থায়ী সংযোগ থাকলে সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের ফটোকপি।
ঘ)	ট্রেড লাইসেন্স অথবা শিল্প নিবন্ধন সার্টিফিকেট এর সত্যায়িত কপি।	ঘ)	ট্রেড লাইসেন্স অথবা শিল্প নিবন্ধন সার্টিফিকেট এর সত্যায়িত কপি।
ঙ)	প্রস্তাবিত উপকেন্দ্রের লে-আউট ও সিঙ্গেল লাইন ডায়াগ্রাম।	ঙ)	প্রস্তাবিত উপকেন্দ্রের লে-আউট ও সিঙ্গেল লাইন ডায়াগ্রাম।
মোট ০৫টি		মোট ০৫টি	

নতুন সংযোগের জন্য সমীক্ষা ফি নিম্নরূপ :

		গ্রাহক শ্রেণি/প্রযোজ্যতা		ফি/চার্জ (টাকা)
		এলটি	ক) এক ফেজ	১০০.০০
			খ) তিন ফেজ	৩০০.০০
		এমটি এবং এইচটি		১,০০০.০০
১।	নতুন সংযোগের আবেদন ফি (প্রতিটি মিটারের জন্য)	ইএইচটি		২,০০০.০০

২।	অস্থায়ী সংযোগের আবেদন ফি	এলটি	ক) এক ফেজ	২৫০.০০
			খ) তিন ফেজ	৫০০.০০
		এমটি		১,০০০.০০
৩।	পোল স্থানান্তর/লাইন রুট পরিবর্তন /সমিতি কর্তৃক স্থাপিত অন্য গ্রাহকের সার্ভিস স্থানান্তরের আবেদনের জন্য (একই ট্রান্সফরমারের আওতায়)			৫০০.০০
৪।	পোল স্থানান্তর/লাইন রুট পরিবর্তন /সমিতি কর্তৃক স্থাপিত অন্য গ্রাহকের সার্ভিস স্থানান্তরের আবেদনের জন্য (অন্য ট্রান্সফরমারের আওতায়)			১,৫০০.০০

ক) আবেদন পত্রটি সমিতি কর্তৃক কারিগরি সমীক্ষার ধারাবাহিকতায় অনুমোদন হওয়ার পর ডিমান্ড নোট ইস্যু করা হবে। যদি সংযোগ প্রদান সম্ভব না হলে তার কারণ জানিয়ে পত্র দেয়া হবে।

খ) ডিমান্ড নোটের উল্লেখিত শর্তাদি পূরণ, যেমন-অর্থ জমা প্রদান, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিবেশ ছাড়পত্র,পৌরসভা ও ফায়ার সার্ভিস কর্তৃপক্ষের ছাড়পত্র ইত্যাদি জমান প্রদান এবং বৈধ ইলেকট্রিশিয়ান কর্তৃক ওয়্যারিং সম্পাদন, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সোলার প্যানেল স্থাপন ইত্যাদি সম্পাদনপূর্বক অবহিত করা হলে ওয়্যারিং পরিদর্শনপূর্বক মালামালের পর্যাপ্ততা সাপেক্ষে লাইন নির্মাণসহ ও সরকারি নির্দেশনানুযায়ী সংযোগের পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।

অস্থায়ী বিদ্যুৎ সংযোগ

ধর্মীয় অনুষ্ঠান,মেলা,আনন্দ মেলা এবং রাস্তা, ব্রীজের নির্মাণ কাজের জন্য অস্থায়ী বিদ্যুৎ সংযোগ প্রদান করা যাবে। কিন্তু চলমান নির্মাণ কাজ সম্পন্ন বাড়ী, শিল্প অথবা কমপ্লেক্সে অস্থায়ী সংযোগ প্রদান করা যাবে না। এ সংযোগ শুধুই অস্থায়ী ভিত্তিতে যাহা কখনই স্থায়ী সংযোগ পরিবর্তন করা যাবে না। এ ধরনের সংযোগের জন্য নিম্নলিখিত শর্ত ও পদ্ধতি অনুসরণ করতে হবে:
(ক) এ সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় সকল মালামালের বুক ভ্যালুর শতকরা ১১০ ভাগ মূল্যে গ্রাহককে অগ্রীম জমা প্রদান করতে হবে। অবশ্য ট্রান্সফরমার, লাইটনিং এ্যারেষ্টার, ফিউজ কাটআউট, মিটার এবং মিটার সকেট ব্যতিত কার্য সম্পন্নের পর উক্ত মালামাল ব্যবহার উপযুক্ত হলে ১০০% মালামালের মূল্য ফেরৎ প্রদান করা হবে।
(খ) এ সংযোগ সুবিধা সৃষ্টির জন্য প্রয়োজনীয় শ্রমিকের মজুরী এবং বিচ্ছিন্ন ও সংযোগ ফি প্রদান করতে হবে।
(গ) সার্ভিস চুক্তি অনুযায়ী নির্ধারিত সময়ে ব্যবহৃত প্রাক্কলিত বিদ্যুতের মূল্য জিপি রেট সিডিউল অনুযায়ী অগ্রীম জমা দিতে হবে। যদি অস্থায়ী সংযোগ ছয় মাসের বেশী না হয় তবে আবেদনকারী গ্রাহককে (ক), (খ), (গ) (প্রাক্কলিত বিদ্যুৎ বিল) তে উল্লেখিত খরচ অগ্রীম প্রদান করতে হবে।
উপরোক্ত বর্ণনানুযায়ী অর্থ ছাড়াও নীতি নির্দেশিকা মোতাবেক অন্যান্য খরচ যেমনঃ সমীক্ষা ফি, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে লাইন নির্মাণ/ লাইন রুপান্তর/ পরিবর্তন ব্যয় গ্রাহককে বহন করতে হবে।

শিল্প সংযোগ:

- নতুন লাইন নির্মাণ করে শিল্প কারখানায় সংযোগ নিতে হলে নির্মাণ খরচ শিল্প/মিল মালিককেই বহন করতে হবে। লাইন নির্মাণ/নবায়ন খরচ সমিতির নীতিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত হবে।
- শিল্প প্রতিষ্ঠানের প্রয়োজনীয় ট্রান্সফরমার ও আনুসাঙ্গিক যন্ত্রপাতি গ্রাহক কর্তৃক সরবরাহ করতে হবে।

বিদ্যুৎ সংযোগ বিষয়ক সম্মতিপত্র :

বিদ্যুৎ সংযোগ বিষয়ক সম্মতিপত্রের প্রয়োজন হলে ২ বছর পর্যন্ত লোড সংরক্ষণ ফি বাবদ প্রতিমাসে প্রতি কেভিএ ৫.০০ টাকা হারে সমুদয় অর্থ অথবা প্রতি মাসে ৫০০ টাকা, যাহা বেশি তাহা প্রযোজ্য সম্মতিপত্র ইস্যুর পূর্বে অত্র সমিতির অনুকূলে পরিশোধ করতে হবে। দুই বছর অতিক্রান্ত হলে লোড সংরক্ষণ ফি প্রতি কেভিএ ১০.০০ টাকা প্রতি মাস অথবা ১০০০.০০ টাকা প্রতি মাস যাহা বেশি তাহা প্রযোজ্য হবে।

লোড পরিবর্তন:

লোড বৃদ্ধির জন্য সমীক্ষা ফি নিম্নরূপ:

ক্রম	গ্রাহক শ্রেণি/ বিবরণ	নির্ধারিত আবেদন ফি
১।	(০-১০)কি:ও:	১,০০০.০০
২।	(১১-৪৫)কি:ও:	২,০০০.০০
৩।	(৪৫ এর উর্দ্ধে)কি:ও:	৫,০০০.০০

- লোড বৃদ্ধির ক্ষেত্রে বর্ধিত লোডের জন্য শ্রেণি ভিত্তিক প্রযোজ্য জামানত প্রদান করতে হবে।
- অতিরিক্ত লোডের জন্য সার্ভিস তার/ ট্রান্সফরমার বদলানোর প্রয়োজন হলে উক্ত ব্যয় গ্রাহককে বহন করতে হবে।
- প্রাক্কলন ও জামানতের অর্থ জমা দানের ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে লোড বৃদ্ধি কার্যকর করা হবে। যদি লোড বৃদ্ধি করা সম্ভবপর না হয় তবে তার কারণ জানিয়ে গ্রাহককে একটি পত্র দেয়া হবে।

<u>গ্রাহকের মালিকানা পরিবর্তন পদ্ধতি</u> :
গ্রাহক ক্রয় সূত্রে/ওয়ারিশসূত্রে জায়গা বা প্রতিষ্ঠানের মালিক হলে সকল দলিলের সত্যায়িত ফটোকপি ও পরিশোধিত বিদ্যুৎ বিলের কপিসহ প্রযোজ্যক্ষেত্রে ট্রেড লাইসেন্স, আর্টিক্যাল অব মেমোরেন্ডাম, পার্সপর্ট সাইজের ২ (দুই) কপি সত্যায়িত রঙ্গিন ছবিসহ আবেদন করতে হবে। সরেজমিনে তদন্ত সাপেক্ষে মালিকানা পরিবর্তনের জন্য নির্ধারিত হারে জামানত প্রদান ও মালিকানা পরিবর্তন ফি জমা প্রদান সাপেক্ষে মালিকানা পরিবর্তন করা হবে। নিম্নলিখিত হারে নাম পরিবর্তন ফি জমান প্রদান প্রযোজ্য হইবে।

ক্রম	গ্রাহক শ্রেণি/ বিবরণ	নাম পরিবর্তন ফি এর পরিমাণ (টাকা)
১।	আবাসিক	১০০.০০
২।	বাণিজ্যিক	২০০.০০
৩।	শিল্প/সেচ (১ ফেজ)	৫০০.০০
৪।	সকল ৩ ফেজ সংযোগের জন্য	১,০০০.০০

<u>পোল/ লাইন :</u>
সকল ধরনের বৈদ্যুতিক লাইন, পোল সরানোর ক্ষেত্রে পবিসের সদস্য সেবা বিভাগ কর্তৃক সরবরাহকৃত আবেদন ফরমে ১,৫০০/= টাকা আবেদন ফি এবং প্রয়োজনীয় দলিলাদি জমাদান পূর্বক স্থানান্তরের জন্য আবেদন করতে হবে। কারিগরিভাবে পোল/লাইন স্থানান্তরযোগ্য হলে গ্রাহককে চিঠির মাধ্যমে অবহিত করার পর পবিসের অনুকূলে স্থানান্তর বাবদ প্রয়োজনীয় প্রাক্কলন জমা প্রদান করতে হবে। মালামাল প্রাপ্তি সাপেক্ষে পবিস কর্তৃক পোল/লাইন স্থানান্তর করা হবে।

<u>মিটার স্থানান্তর :</u>
স্থানান্তরিত স্থানে পবিস এর সার্ভিস পোল এবং ট্রান্সফরমার এর আওতায় হলে প্রয়োজনীয় ডিসি/আরসি ফি গ্রহণ, বকেয়া বিল (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) আদায় পূর্বক মিটার স্থানান্তর করা যাবে। বিষয়টি সার্ভিস ড্রপের বর্হিভুত হইলে প্রয়োজনীয় লাইন নির্মাণ প্রাক্কলন, জামানত (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) পবিসের অনুকূলে জমা প্রদান করতে হবে।

<u>মিটার পরীক্ষা ও মিটার পরিদর্শন :</u>
মিটারের কার্যকারিতা সম্পর্কে গ্রাহকের কোন অভিযোগ থাকলে সর্বশেষ বিলসহ সমুদয় বকেয়া বিল পরিশোধ করিয়া নিম্নলিখিত হারে মিটার পরীক্ষা ও মিটার পরিদর্শন ফি জমা প্রদান করতে হবে।

		গ্রাহক শ্রেণি/প্রযোজ্যতা		ফি/চার্জ (টাকা)
		এলটি	ক) এক ফেজ	২০০.০০
			খ) তিন ফেজ	৪০০.০০
			গ) এলটিসিটি	৬০০.০০
		এমটি এবং এইচটি		১,০০০.০০
১।	গ্রাহকের অনুরোধে মিটার পরীক্ষা চার্জ	ইএইচটি		২,০০০.০০

		এলটি	ক) এক ফেজ	১৫০.০০
			খ) তিন ফেজ	৩০০.০০
			গ) এলটিসিটি	৫০০.০০
		এমটি এবং এইচটি		১,০০০.০০
২।	গ্রাহকের অনুরোধে গ্রাহক আঙ্গিনায় মিটার পরিদর্শন চার্জ	ইএইচটি		২,০০০.০০

মিটার টেস্টিং রিপোর্ট এর ভিত্তিতে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিল সমন্বয় করা হবে। মিটার টেস্টিং রিপোর্ট মিটারের কোন ত্রুটি পাওয়া না গেলে মিটার টেস্টিং ফি বাজেয়াপ্ত করা হবে। মিটারের ত্রুটি পাওয়া গেলে মিটার টেস্টিং ফি ফেরত/বিলের সাথে সমন্বয় করা হবে। পরীক্ষা রিপোর্ট গ্রাহককে পত্র মারফত জানানো হইবে।

অতিরিক্ত লোড এর বিরুদ্ধে গৃহীত ব্যবস্থা :

অনুমোদনবিহীন লোড বৃদ্ধি করা বিদ্যুৎ আইন অনুযায়ী দন্ডনীয় অপরাধন। অনুমোদনবিহীন লোড বৃদ্ধি করলে অতিরিক্ত প্রতি কি:ও: লোড বৃদ্ধির জন্য দ্বিগুণ হারে ডিমান্ড চার্জ প্রদান করতে হয়। এক্ষেত্রে এক মাসের মধ্যে প্রয়োজনীয় ফি এবং জামানত প্রদান করলে লো বৃদ্ধি হালনাগাদ করতে হয়, অন্যথায় সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা হয়।

বিল পরিশোধ :

- এক অবস্থানে সেবা কেন্দ্র সংলগ্ন অত্র পবিস এর ক্যাশ শাখায়/ নির্ধারিত ব্যাংক/ টেলিটক এর পল্লী চার্জ পয়েন্টে ও ইউনিয়ন তথ্য সেবা কেন্দ্রের মাধ্যমে গ্রাহক বিল পরিশোধ করতে পারবেন।
- বিচ্ছিন্নকারী টিমের নিকট বিকল্প নগদ আদায় রশিদের মাধ্যমে বকেয়া বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ করা যায়।
- বিচ্ছিন্নকারী দলের নিকট বিল পরিশোধের সময় নির্দিষ্ট হারে বিচ্ছিন্ন ফি সহ পরিশোধ করতে হয়।

বিল সংক্রান্ত অভিযোগ :

বিল সংক্রান্ত অভিযোগ যেমন: চলতি মাসের বিল পাওয়া যায়নি, অতিরিক্ত বিল ইত্যাদির জন্য "এক অবস্থানে সেবা" কেন্দ্রে যোগাযোগ করলে তাৎক্ষণিক সমাধান সম্ভব হলে তা নিষ্পত্তি করা হবে। অন্যথায় একটি নিবন্ধন নম্বর দিয়ে পরবর্তী যোগাযোগের সময় জানিয়ে দেয়া হবে এবং পরবর্তী ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা নেয়া হবে।

বিদ্যুৎ বিভ্রাটের অভিযোগ :

কুমিল্লা পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি-৩ এর আওতাধীন সকল অভিযোগ কেন্দ্রে আপনার বিদ্যুৎ বিভ্রাটের অভিযোগ জানানো হলে আপনাকে অভিযোগ নম্বর ও নিষ্পত্তির সম্ভাব্য সময় জানিয়ে দেয়া হবে। অভিযোগ নম্বরের ক্রমানুসারে আপনার বিদ্যুৎ বিভ্রাট দূরীভুত করার লক্ষে ২৪ ঘণ্টার মধ্যে নিষ্পত্তির ব্যব্স্থা নেয়া হবে। কোন ক্ষেত্রে যদি নির্ধারিত সময়ে বিদ্যুৎ বিভ্রাট দূরীভুত করা সম্ভব না হয়, তার কারণ গ্রাহককে অবহিত করা হবে।

শ্রেণিভিত্তিক বিদ্যমান বিদ্যুতের মুল্যহার:

ক. নিম্নচাপ (এলটি): ২৩০/৪০০ ভোল্ট

বিদ্যুৎ সরবরাহ : নিম্নচাপ এসি সিঙ্গেল ফেজ ২৩০ ভোল্ট এবং তিন ফেজ ৪০০ ভোল্ট

ফ্রিকোয়েন্সি : ৫০ সাইকেল/সেকেন্ড

অনুমোদিত লোড : সিঙ্গেল ফেজ ০-৭.৫ কি.ও. এবং তিন ফেজ ০-৫০ কি.ও.

গ্রাহক শ্রেণি				এনার্জি রেট/চার্জ (টাকা/কি.ও.ঘ.)	ডিমান্ড রেট/ চার্জ [টাকা/কি.ও. (অনুমোদিত লোড)/মাস]
	এলটি-এঃ আবাসিক				
	লাইফ লাইন ইউনিট	:	০-৫০ ইউনিট	৩.৮৭	
	প্রথম ধাপ	:	০-৭৫ ইউনিট	৪.০০	
	দ্বিতীয় ধাপ	:	৭৬-২০০ ইউনিট	৫.৪৫	
১।	তৃতীয় ধাপ	:	২০১-৩০০ ইউনিট	৫.৭০	২৫.০০

	চতুর্থ ধাপ : ৩০১-৪০০ ইউনিট	৬.০২	
	পঞ্চম ধাপ : ৪০১-৬০০ ইউনিট	৯.৩০	
	ষষ্ঠ ধাপ : ৬০০ ইউনিটের উর্ধ্বে	১০.৭০	
২।	এলটি-বি: সেচ/কৃষিকাজে ব্যবহৃত পাম্প	৪.০০	১৫.০০
	এলটি সি-১: ক্ষুদ্র শিল্প		১৫.০০
	ফ্ল্যাট	৮.২০	(২৫ কি.ও পর্যন্ত অনুমোদিত লোডের
	অফ-পিক সময়ে	৭.৩৮	গ্রাহকের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য)
			২৫.০০
			(২৫ কি.ও এর উর্ধ্বের অনুমোদিত লোডের
৩।	পিক সময়ে	৯.৮৪	গ্রাহকের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য)
৪।	এলটি-সি ২: নির্মাণ	১২.০০	৮০.০০
৫।	এলটি-ডি ১: শিক্ষা, ধর্মীয় ও দাতব্য প্রতিষ্ঠান এবং হাসপাতাল	৫.৭৩	২৫.০০
৬।	এলটি-ডি ২: রাস্তার বাতি, পানির পাম্প ও ব্যাটারী চার্জিং স্টেশন	৭.৭০	৪০.০০
	এলটি-ই: বাণিজ্যিক		
	ফ্ল্যাট	১০.৩০	
	অফ-পিক সময়ে	৯.২৭	
৭।	পিক সময়ে	১২.৩৬	৩০.০০
৮।	এলটি-টি: অস্থায়ী	১৬.০০	১০০.০০

খ. মধ্যচাপ (এলটি): ১১ কেভি

বিদ্যুৎ সরবরাহ : মধ্যচাপ এসি ১১ কেভি

ফ্রিকোয়েন্সি : ৫০ সাইকেল/সেকেন্ড

অনুমোদিত লোড : ৫০ কি.ও. থেকে সর্বাধিক ৫ মে.ও.

গ্রাহক শ্রেণি		এনার্জি রেট/চার্জ (টাকা/কি.ও.ঘ.)	ডিমান্ড রেট/ চার্জ [টাকা/কি.ও.)/মাস]
	এমটি-১: আবাসিক		
	ফ্ল্যাট	৮.০০	
	অফ-পিক সময়ে	৭.২০	
১।	পিক সময়ে	১০.০০	৫০.০০
	এমটি-২: বাণিজ্যিক ও অফিস		
	ফ্ল্যাট	৮.৪০	
	অফ-পিক সময়ে	৭.৫৬	
২।	পিক সময়ে	১০.৫০	৫০.০০
	এমটি-৩: শিল্প		
	ফ্ল্যাট	৮.১৫	
	অফ-পিক সময়ে	৭.৩৪	
৩।	পিক সময়ে	১০.১৯	৫০.০০
	এমটি-৪: নির্মাণ		
	ফ্ল্যাট	১১.০০	
৪।	অফ-পিক সময়ে	৯.৯০	৮০.০০

	পিক সময়ে	১৩.৭৫	
	এমটি-৫: সাধারণ ৩		
	ফ্ল্যাট	৮.০৫	
	অফ-পিক সময়ে	৭.২৫	
৫।	পিক সময়ে	১০.০৬	৫০.০০
৬।	এমটি-৬: অস্থায়ী	১৫.০০	১০০.০০

পিক সময় : বিকাল ৫টা থেকে রাত ১১টা পর্যন্ত।

অফ-পিক সময় : রাত ১১টা থেকে পরদিন বিকাল ৫টা পর্যন্ত।

উপরোক্ত বিদ্যুতের মূল্যহারের সাথে নূন্যতম চার্জ, ডিমান্ড চার্জ, সার্ভিস চার্জ, মিটার ভাড়া, পাওয়ার ফ্যাক্টর মাশুল ও অন্যান্য শর্তাবলীসহ মূল্য সংযোজন কর যথারীতি প্রযোজ্য হবে। বিদ্যুতের মূল্যহার সরকার কর্তৃক অনুমোদিত এবং পরিবর্তনযোগ্য।

গ্রাহকের জ্ঞাতব্য বিষয়

১। সান্ধ্য পিক-আওয়ারে বিদ্যুৎ ব্যবহারে সাশ্রয়ী হোন। আপনার সাশ্রয়কৃত বিদ্যুৎ অন্যকে আলো জ্বালাতে সহায়তা করবে।
২। সংযোগ বিচ্ছিন্ন এড়াতে নিয়মিত বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ করুন এবং সারচার্জ পরিশোধের ঝামেলা থেকে মুক্ত থাকুন।
৩। বিদ্যুৎ বিল সাশ্রয়কল্পে মানসম্মত এনার্জি সেভিং বাল্ব (CFL) ও বৈদ্যুতিক সরঞ্জাম ব্যবহার করুন।
৪। বিদ্যুৎ একটি মূল্যবান জাতীয় সম্পদ। দেশের বৃহত্তর স্বার্থে এই সম্পদের সুষ্ঠু ও পরিমিত ব্যবহারে ভূমিকা রাখুন।
৫। প্রতি বৎসর ডিসেম্বর মাস পর্যন্ত সকল আবাসিক গ্রাহকের নিকট পরিশোধিত/অপরিশোধিত বিদ্যুৎ বিলের প্রত্যয়ন পত্র প্রদান করা হয়ে থাকে। জানুয়ারি মাস হতে জুন মাসের মধ্যে উক্ত প্রত্যয়ন পত্র কেউ না পেয়ে থাকলে সংশ্লিষ্ট অফিস হতে সংগ্রহ করা যাবে।
৬। মিটার রক্ষনাবেক্ষনের দায়িত্ব আপনার। এর সঠিক ও সুষ্ঠু ব্যবস্থা ও সীলসমূহের নিরাপত্তা নিশ্চিত করুন।
৭। বিদ্যুৎ চুরি ও এর অবৈধ ব্যবহার থেকে নিজে বিরত থাকুন ও অন্যকে নিবৃত করুন। বিদ্যুৎ চুরি ও এর অবৈধ ব্যবহার রোধে আপনার জ্ঞাত তথ্য "গ্রাহক সেবা কেন্দ্র/অভিযোগ কেন্দ্র/এরিয়া অফিস" -এ অবহিত করে সহযোগিতা করা আপনার দায়িত্ব। সরাসরি অফিসে অথবা মোবাইলে এ ধরনের তথ্য জানানো হলে আপনার পরিচয় গোপন রাখা হবে।
৮। বৈদ্যুতিক ট্রান্সফরমার চুরির ক্ষেত্রে গ্রাহককে বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড কর্তৃক নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ করতে হবে।
৯। পার্শ্ব সংযোগ অবৈধ, তাই পার্শ্ব সংযোগ থেকে বিরত থাকুন। পার্শ্ব সংযোগ প্রদান করলে নিম্নবর্ণিত হারে জরিমানা আরোপ করা হবে।

শ্রেণি	প্রতিটি পার্শ্ব সংযোগের জরিমানা (টাকা)
আবাসিক (প্রতিটি)	২৫০.০০
বাণিজ্যিক (প্রতিটি)	৫০০.০০
সেচ	১,৫০০.০০
শিল্প	৩,০০০.০০

১০। বিনা রশিদে কিংবা নিয়ম বহির্ভূতভাবে কাউকে টাকা দিবেন না।

বিদ্যুৎ সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ এড়াতে যথাসময়ে বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ করুন

বিঃ দ্রঃ- বিদ্যুতের মূল্যহার সরকার কর্তৃক অনুমোদিত ও পরিবর্তনযোগ্য।

সম্মানিত গ্রাহক সদস্যগণের জ্ঞাতব্য বিষয়

i. সান্ধ্য পিক-আওয়ারে (বিকাল ৫.০০ ঘটিকা হতে রাত ১১.০০ ঘটিকা পর্যমত্ম) বিদ্যুৎ ব্যবহারে সাশ্রয়ী হোন। আপনার সাশ্রয়কৃত বিদ্যুৎ অন্যকে আলো জ্বালাতে সহায়তা করবে।

ii. বিলম্ব মাশুল ও সংযোগ বিচ্ছিন্ন এড়াতে নিয়মিত বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ করুন এবং ঝামেলা মুক্ত থেকে বিদ্যুৎ সেবা উপভোগ করুন।

iii. বিদ্যুতের অপচয় রোধ কল্পে অফিস, আদালাত, কাঁচাবাজার, দোকান-পাট ও বাসা বাড়ি ইত্যাদিতে সিএফএল বাল্বের পরিবর্তে অধিক বিদ্যুৎ সাশ্রয়ী এলইডি বাল্ব ব্যবহার করুন এবং অধিক বিদ্যুৎ সাশ্রয়ী বৈদ্যুতিক সরঞ্জাম ব্যবহার করুন।

iv. সুপার মার্কেট, পেট্রোল পাম্প, সিএনজি গ্যাস স্টেশন ও বিপনি-বিতানগুলোতে প্রয়োজনের অতিরিক্ত বাতি ব্যবহার পরিহার করুন এবং এয়ারকুলারের তাপমাত্রা ২৫ ডিগ্রী সেলসিয়াস বা তার উপরে রাখুন।

v. গ্রীড বিদ্যুতের পাশাপাশি সোলার প্যানেলের মাধ্যমে সৌর বিদ্যুৎ ব্যবহারে উদ্যোগী হউন।

vi. দিনের বেলায় জানালার পর্দা সরিয়ে রাখুন, সূর্যের আলো ব্যবহার করুন ও ঘর হতে বের হওয়ার সময় বৈদ্যুতিক সুইচ বন্ধ করুন। প্রয়োজন না হলে কম্পিউটার, টিভি, এসি ও অন্যান্য বৈদ্যুতিক যন্ত্রপাতি বন্ধ রাখুন।

vii. বিদ্যুৎ কম ব্যবহার করলে বিল কম দিতে হবে অর্থাৎ বিদ্যুৎ খরচ কম হলে আপনার লাভ-তথা দেশের লাভ।

viii. টিউব লাইটে Electronic Ballast ব্যবহার করে বিদ্যুৎ সাশ্রয় করুন। বিদ্যুৎ একটি মূল্যবান জাতীয় সম্পদ। দেশের বৃহত্তর স্বার্থে এই সম্পদের সুষ্ঠু ও পরিমিত ব্যবহারে ভূমিকা রাখুন।

ix. বৎসরামেন্ত পবিস হতে বিদ্যুৎ বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র প্রদান করা হয়ে থাকে।

x. মিটার রক্ষনাবেক্ষণের দায়িত্ব আপনার। এর সঠিক সুষ্ঠু অবস্থা ও সীল সমূহের নিরাপত্তা নিশ্চিত করুন।

xi. পার্শ্ব সংযোগের মাধ্যমে বিদ্যুৎ ব্যবহার বে-আইনী এবং ঝুঁকিপুর্ণ। পার্শ্ব সংযোগের তার ছিঁড়ে গিয়ে/লিক হয়ে তাৎক্ষনিক বৈদ্যুতিক দূর্ঘটনা ঘটতে পারে। পার্শ্ব সংযোগ প্রদান পরিহার করুন। বৈধভাবে বিদ্যুৎ সংযোগ গ্রহণের জন্য অফিসে যোগাযোগ করুন।

xii. হুকিং/অবৈধ ভাবে বিদ্যুৎ ব্যবহার করলে আর্থিক জরিমানা/ফৌজদারী মামলা হতে পারে। অবৈধভাবে বিদ্যুৎ ব্যবহার করলে বৈদ্যুতিক দূর্ঘটনা ঘটতে পারে। সুতরাং অবৈধ বিদ্যুৎ ব্যবহার পরিহার করুন।

xiii. বিদ্যুৎ চুরি ও এর অবৈধ ব্যবহার থেকে নিজে বিরত থাকুন ও অন্যকে নিবৃত করুন। পার্শ্ব সংযোগসহ বিদ্যুৎ চুরি ও এর অবৈধ ব্যবহার রোধে আপনার জ্ঞাত তথ্য পবিসের সদর দপ্তর, সিপাহীপাড়া/মুন্সীগঞ্জ/ শ্রীনগর/সিরাজদিখান/টঙ্গীবাড়ী/লৌহজং জোনাল অফিসের এক অবস্থানে সেবা/অভিযোগ কেন্দ্র ও সংশিস্নষ্ট এলাকার এরিয়া অফিস/অভিযোগ কেন্দ্রে অবহিত করে অফিসকে সহযোগিতা করুন।

xiv. গাছ কেটে বৈদ্যুতিক তারে ফেললে জীবনহানি ঘটতে পারে/বৈদ্যুতিক সরঞ্জাম নষ্ট হতে পারে। বিদ্যুৎ অফিস কর্তৃক বিদ্যমান লাইনের উভয় পার্শ্বে ১০ফুট করে গাছপালা কেটে দেওয়া হয়। নিরাপত্তার স্বার্থে গাছপালা কর্তনে অফিসকে সহযোগিতা করুন এবং বৈদ্যুতিক লাইনের নীচে ঝুঁকিপূর্ণ গাছপালা/লতা জাতীয় সবজি রোপণ পরিহার করুন।

xv. একটি সংঘবদ্ধ চক্র চালু লাইন হতে ট্রান্সফরমার/বৈদ্যুতিক যন্ত্রপাতি/তার চুরির সাথে জড়িত। সুতরাং আপনার এলাকার উপরোক্ত চুরি রোধে তথ্য দিয়ে অফিসকে সহযোগিতা করুন।

xvi. অবৈধভাবে অটোরিক্সা/ইজিবাইকে বিদ্যুৎ ব্যবহার থেকে বিরত থাকুন এবং এর বিরুদ্ধে সামাজিক প্রতিরোধ গড়ে তুলুন।

xvii. সার্ভিস ড্রপ তার/বৈদ্যুতিক তারে কাপড় চোপড় শুকানো পরিহার করুন। বৈদ্যুতিক লাইনের টানা তার/খুঁটির সাথে গবাদি পশু বাঁধবেন না।

xviii. বৈদ্যুতিক লাইনের খুঁটিতে ডিসের তার টানা এবং লাইনের কাছাকাছি ডিস এ্যান্টেনা স্থাপন পরিহার করুন।

xix. বৈদ্যুতিক ছেঁড়া তার স্পর্শ করবেন না, ছেঁড়া তার হতে নিজে নিরাপদ থাকুন, অন্যকে নিরাপদে রাখুন। বৈদ্যুতিক তার ছিঁড়ে গেলে ও বৈদ্যুতিক সরঞ্জামে আগুন লাগলে জরুরী ভিত্তিতে বিদ্যুৎ অফিসকে অবহিত করুন। পোলের টানা তার স্পর্শ করবেন না।

xx. বিদ্যুৎ সংযোগের নামে অবৈধভাবে অর্থ লেনদেন হতে বিরত থাকুন। দুর্নীতি প্রতিরোধে অফিসকে তথ্য দিয়ে সহায়তা করুন।

xxi. বিদ্যুৎ একটি জাতীয় সম্পদ ইহার যথাযথ ব্যবহার নিশ্চিত করা আমাদের সকলের নৈতিক দায়িত্ব। বিদ্যুৎ সাশ্রয়ী যন্ত্রপাতি/কৌশল ব্যবহারের মাধ্যমে বিদ্যুৎ সাশ্রয় করে আর্থিক ভাবে লাভবান হোন। আপনার সাশ্রয়কৃত বিদ্যুৎ অন্যকে ব্যবহার করার সুযোগ দিন এবং বিদ্যুতের ঘাটতি তথা লোড শেডিং মোকাবেলায় সরকারকে সহায়তা করুন।