



রংপুর পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি-১

শঠিবাড়ী, রংপুর।

সিটিজেন চার্টার

(নাগরিক অধিকার সনদ)

‘গ্রাহক সেবা নির্দেশিকা’

(২০২৪-২৫ অর্থ বছরের ১ম ত্রৈমাসিকের হালনাগাদকৃত)

১) টেলিফোন/মোবাইল নম্বরসমূহ :

১.	সিনিয়র জেনারেল ম্যানেজার /জেনারেল ম্যানেজার, রংপুর পবিস-১	মোবাইল ০১৭৬৯৪০০০৬৯
২.	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, পীরগাছা জোনাল অফিস	টেলিফোন ০৫২৬-৫৬০৬৪ মোবাইল ০১৭৬৯৪০০২৫০
৩.	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, সুন্দরগঞ্জ জোনাল অফিস	টেলিফোন ০৫৪২৭-৬৪২৪২ মোবাইল ০১৭৬৯৪০০২৫১
৪.	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার(কারিগরি) সদর দপ্তর	মোবাইল ০১৭৬৯৪০২০৯৬
৫.	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, পীরগঞ্জ জোনাল অফিস	টেলিফোন ০৫২২৭-৫৬০১০ মোবাইল ০১৭৬৯৪০২২৩০
৬.	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার, সাদুল্লাপুর জোনাল অফিস	টেলিফোন-০৫৪২৫-৫৬১৬৫ মোবাইল ০১৭৬৯৪০৭২১০
৭.	এজিএম (ওএন্ড এম), ভেড়াবাড়ী সাব-জোনাল অফিস	মোবাইল ০১৭৬৯৪০৭০৫৩
৮.	এজিএম (ওএন্ড এম), বৈরাতহাট সাব-জোনাল অফিস	মোবাইল ০১৭৬৯৪০৭৪০৭
৯.	এজিএম (ওএন্ড এম), বলদিপুকুর সাব-জোনাল অফিস	মোবাইল ০১৭০৪১০০৯১৪
১০.	এজিএম (ওএন্ড এম), সদর দপ্তর	মোবাইল ০১৭৬৯৪০০৭৪৮
১১.	এজিএম (ওএন্ড এম), পীরগাছা জোনাল অফিস	মোবাইল ০১৭৬৯৪০০৭৪৯
১২.	এজিএম (ও এন্ডএম), সুন্দরগঞ্জ জোনাল অফিস	মোবাইল ০১৭৬৯৪০০৭৫০
১৩.	এজিএম (ওএন্ড এম), সাদুল্লাপুর জোনাল অফিস	মোবাইল ০১৭৬৯৪০০৭৫১
১৪.	এজিএম (ওএন্ড এম) পীরগঞ্জ জোনাল অফিস	মোবাইল ০১৭৬৯৪০০৭৫২
১৫.	এজিএম (সং সেবা), সদর দপ্তর	মোবাইল ০১৭৬৯৪০০৭৫৩
১৬.	এজিএম (অর্থ), সদর দপ্তর	মোবাইল ০১৭৬৯৪০০৭৫৪
১৭.	এজিএম(প্রশাসন) সদর দপ্তর	মোবাইল ০১৭৬৯৪০০৭৫৫
১৮.	এজিএম(এইচ আর), সদর দপ্তর	মোবাইল ০১৭৬৯৪০২৬৫৬
১৯.	এজিএম(ইএন্ড সি), সদর দপ্তর	মোবাইল ০১৭৬৯৪০২২৪৪
২০.	এজিএম(আইটি), সদর দপ্তর	মোবাইল ০১৭০৪১০৮৯৩৫
২১.	অভিযোগ কেন্দ্র , সদর দপ্তর	মোবাইল ০১৭৬৯৪০১৭৭৫
২২.	অভিযোগ কেন্দ্র, পীরগাছা জোনাল অফিস	মোবাইল ০১৭৬৯৪০১৭৭৬
২৩.	অভিযোগ কেন্দ্র, সুন্দরগঞ্জ জোনাল অফিস	মোবাইল ০১৭৬৯৪০১৭৭৭
২৪.	অভিযোগ কেন্দ্র, সাদুল্লাপুর জোনাল অফিস	মোবাইল ০১৭৬৯৪০১৭৭৮
২৫.	অভিযোগ কেন্দ্র, পীরগঞ্জ জোনাল অফিস	মোবাইল ০১৭৬৯৪০১৭৭৯
২৬.	অভিযোগ কেন্দ্র, ভেড়াবাড়ী সাব-জোনাল অফিস	মোবাইল ০১৭৬৯৪০১৭৮২
২৭.	অভিযোগ কেন্দ্র, বৈরাতহাট সাব-জোনাল অফিস	মোবাইল ০১৭৬৯৪০২২৩২
২৮.	অভিযোগ কেন্দ্র, বলদিপুকুর সাব-জোনাল অফিস	মোবাইল ০১৭৬৯৪০১৭৮০
২৯.	অভিযোগ কেন্দ্র, শুকুরেরহাট	মোবাইল ০১৭৬৯৪০১৭৮১

৩০.	অভিযোগ কেন্দ্র, খালাশপীর	মোবাইল ০১৭৬৯৪০১৭৮৩
৩১.	অভিযোগ কেন্দ্র, ধাপেরহাট	মোবাইল ০১৭৬৯৪০১৭৮৪
৩২.	অভিযোগ কেন্দ্র, নলডাঙ্গা	মোবাইল ০১৭৬৯৪০১৭৮৫
৩৩.	অভিযোগ কেন্দ্র, ধুপনী	মোবাইল ০১৭৬৯৪০১৭৮৬
৩৪.	অভিযোগ কেন্দ্র, পাণ্ডটানা	মোবাইল ০১৭৬৯৪০১৭৮৭
৩৫.	অভিযোগ কেন্দ্র, দামুরচাকলা	মোবাইল ০১৭৬৯৪০১৭৮৮
৩৬.	অভিযোগ কেন্দ্র, চতরা	মোবাইল ০১৭৬৯৪০২২০১
৩৭.	অভিযোগ কেন্দ্র, বামনডাঙ্গা	মোবাইল ০১৭৬৯৪০২২০০
৩৮.	অভিযোগ কেন্দ্র, বালুয়া মাসিমপুর	মোবাইল ০১৭৬৯৪০২২৩১
৩৯.	অভিযোগ কেন্দ্র, মিরপুর	মোবাইল ০১৭৬৯৪০৭১৪৬
৪০.	অভিযোগ কেন্দ্র, বালারহাট	মোবাইল ০১৭৬৯৪০২৬০৫
৪১.	অভিযোগ কেন্দ্র, সীচা	মোবাইল ০১৭৬৯৪০২৬২৪
৪২.	অভিযোগ কেন্দ্র, দেবী চৌধুরাণী	মোবাইল ০১৭৬৯৪০৭২৬৭
৪৩.	অভিযোগ কেন্দ্র, হাড়ড়পাড়া	মোবাইল ০১৭৬৯৪০৭০৯২
৪৪.	অভিযোগ কেন্দ্র, সাদুল্লাপুর উপকেন্দ্র-৩	মোবাইল ০১৭৬৯৪০৭১৪৬
৪৫.	অভিযোগ কেন্দ্র, জাহাঙ্গীরাবাদ	মোবাইল ০১৭৬৯৪০৭৪৪৭
৪৬.	অভিযোগ কেন্দ্র, মজুমদারহাট	মোবাইল ০১৭৬৯৪০৭৫৮৬
৪৭.	অভিযোগ কেন্দ্র, বালারছিড়া	মোবাইল ০১৭৬৯৪০৭৫৮৫
৪৮.	অভিযোগ কেন্দ্র, চতরা সাব-স্টেশন	মোবাইল ০১৭৬৯৪০৭৫৮৭

ই-মেইল ঠিকানা : rangpurpbs1@yahoo.com

ওয়েব সাইট ঠিকানা : www.pbs1.rangpur.gov.bd

০১। আবাসিক/ বানিজ্যিক নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ এর জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট এর তালিকা

ক	অফ লাইনের যে সমস্ত কাগজপত্র জমা দিতে হবে।
ক	পাসপোর্ট সাইজের ২কপি রঙ্গীন ছবি।
খ	জাতীয় পরিচয় পত্র / পাসপোর্টের ফটোকপি।
গ	জমির মালিকানা দলিল বা লিজ ডিড বা নামজারীর কাগজ, মূল মালিক না থাকলে উত্তরাধিকার সনদ।
ঘ	পূর্বের সংযোগ থাকলে পরিশোধিত বিলের কপি
ঙ	বহুতল ভবনের (১০ তলার অধিক) ক্ষেত্রে অগ্নি নির্বাপন সার্টিফিকেট।
চ	পৌরসভার অনুমোদিত বিল্ডিং প্ল্যান, হোল্ডিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
ছ	এইচ টি সংযোগের ক্ষেত্রে বৈদ্যুতিক লাইসেন্সিং বোর্ডের সার্টিফিকেট ও মিটার রুমের লে-আউট প্ল্যান।

বিঃদ্রঃ ০২(দুই) কিঃ ওঃ এর অধিক লোডের ক্ষেত্রে সোলার প্যানেল স্থাপনের সার্টিফিকেট লাগবে।

০২। শিল্প সংযোগের ক্ষেত্রেঃ

ক	অফ লাইনের যে সমস্ত কাগজপত্র জমা দিতে হবে।
ক	পাসপোর্ট সাইজের ২কপি রঙ্গীন ছবি।
খ	জাতীয় পরিচয় পত্র / পাসপোর্টের ফটোকপি।
গ	জমির মালিকানা দলিল বা লিজ ডিড বা নামজারীর কাগজ, মূল মালিক না থাকলে উত্তরাধিকার সনদ।
ঘ	পূর্বের সংযোগ থাকলে পরিশোধিত বিলের কপি

ঙ	বহুতল ভবনের (১০ তলার অধিক) ক্ষেত্রে অগ্নি নির্বাপন সার্টিফিকেট।
চ	পৌরসভার অনুমোদিত বিল্ডিং প্ল্যান, হোল্ডিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
ছ	এইচ টি সংযোগের ক্ষেত্রে বৈদ্যুতিক লাইসেন্সিং বোর্ডের সার্টিফিকেট ও মিটার রুমের লে-আউট প্ল্যান।

বিঃ দ্রঃ প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সোলার প্যানেল স্থাপনের সার্টিফিকেট লাগবে।

০৩। শিক্ষা প্রতিষ্ঠান/ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান/সেবামূলক প্রতিষ্ঠান/হাসপাতাল ও সংযোগের ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট এর তালিকা

অফ লাইনের যে সমস্ত কাগজপত্র জমা দিতে হবে।

ক	পাসপোর্ট সাইজের ২কপি রঙ্গীন ছবি।
খ	জাতীয় পরিচয় পত্র / পাসপোর্টের ফটোকপি(মনোনিত ব্যক্তির)
গ	জমির মালিকানা দলিল বা লিজ ডিড বা নামজারীর কাগজ বা মূল মালিক না থাকলে উত্তরাধিকার সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
ঘ	পূর্বের সংযোগ থাকলে পরিশোধিত বিলের কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
ঙ	পৌরসভার অনুমোদিত বিল্ডিং প্ল্যান, হোল্ডিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)
চ	বহুতল ভবনের (১০ তলার অধিক) ক্ষেত্রে অগ্নি নির্বাপন সার্টিফিকেট (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)

বিঃ দ্রঃ প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সোলার প্যানেল স্থাপনের সার্টিফিকেট লাগবে।

আবাসিক/বানিজ্যিক (এল.টি) সংযোগের ক্ষেত্রে

অন- লাইনের যে সমস্ত কাগজপত্র জমা দিতে হবে।	
ক	আবেদনকারীর ১ কপি (স্ক্যান) ছবি (মোবাইল নম্বর সহ)
খ	জমির দলিল অথবা নামজারীর কাগজ অথবা ভাড়ার চুক্তিপত্র।
গ	জাতীয় পরিচয় পত্র/পাসপোর্ট নম্বর এন্ট্রি দিতে হবে।
ঘ	আর্থিং রডের মেমো নং

নতুন সংযোগ গ্রহণ

- “এক অবস্থানে সেবা কেন্দ্র” থেকে নতুন সংযোগের আবেদনপত্র পাওয়া যাবে অথবা অত্র সমিতির ওয়েব সাইট www.pbs1.rangpur.gov.bd থেকে অনলাইনে আবেদন করা যাবে।
- আবেদনপত্রটি যথাযথভাবে পূরণ করে নির্ধারিত আবেদন ফি সমিতির ক্যাশ কাউন্টারে জমা প্রদান করে জমা রশিদ ও আবেদনপত্রটি “এক অবস্থানে সেবা”-এ জমা করলে আপনাকে আবেদন পত্রের ক্রমিক নম্বর জ্ঞানিয়ে দেয়া হবে।
- ৭ দিনে আবাসিক ও ২৮ দিনে শিল্প সংযোগ (সার্ভিস ড্রপের আওতায়) দেওয়া হবে। ৭(সাত) দিনের মধ্যে সমিতি কর্তৃক তদন্ত সম্পাদন করা হবে।
- সমিতি কর্তৃক তদন্ত সম্পন্ন পর পরবর্তী ৭(সাত) দিনের মধ্যে সমিতির ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার (কারীগরি) বিভাগ কর্তৃক স্ট্রেকিং শীট(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রস্তুত করা হবে। মালামাল প্রাপ্তি সাপেক্ষে ডিমান্ড নোট ও প্রাক্কলন ইস্যু করা হবে।
- ডিমান্ড নোট উল্লেখিত প্রাক্কলন সমিতির ক্যাশ কাউন্টারে জমা প্রদান করার পর ঠিকাদার কর্তৃক লাইন নির্মাণের কাজ(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) সম্পন্ন করা হবে।
- পরবর্তীতে সমিতির প্রশিক্ষণ প্রাপ্ত ইলেকট্রিশিয়ান দ্বারা আভ্যন্তরীণ ওয়্যারিং সম্পন্ন করে অফিসে জানাতে হবে।
- ওয়্যারিং সম্পন্ন করে জানানোর পর সমিতির ওয়্যারিং পরিদর্শক কর্তৃক ওয়্যারিং পরিদর্শন করা হবে।
- ওয়্যারিং পরিদর্শনের পর বিলিং শাখা কর্তৃক সিএমও অর্থাৎ মিটার স্থাপনের অর্ডার তৈরি করা হবে।

- সিএমও তৈরীর পর নিপার বিভাগ কর্তৃক মিটার স্থাপনের ব্যবস্থা করা হবে।
- যে কোন কারণে সংযোগ প্রদান সম্ভব না হলে আবেদনকারীকে পত্রের মাধ্যমে অবহিত করা হবে।
- মিটার স্থাপনের পরবর্তী মাসের বিলিং সাইকেল অনুযায়ী গ্রাহকের প্রথম মাসের বিল ইস্যু করা হবে।

নতুন সংযোগ এবং লোড পরিবর্তনের আবেদন ফি (প্রতিটি মিটারের জন্য)

বাড়ী/বানিজ্যিক/দলগত/দাতব্য প্রতিষ্ঠানে বিদ্যুৎ সংযোগের জন্য নিম্নবর্ণিত হারে আবেদন ফি আবেদনের সহিত জমা দিতে হবে। ১৫% ভ্যাট প্রযোজ্য হবে।

গ্রাহক শ্রেণি/প্রযোজ্যতা			ফি/চার্জ (টাকা)
এলটি	ক) এক ফেজ		১২০.০০
	খ) তিন ফেজ		৩৬০.০০
এমটি ও এইচটি			১২০০.০০
ইএইচটি			২৪০০.০০
অস্থায়ী সংযোগের আবেদন ফি	এলটি	ক) এক ফেজ	৩০০.০০
		খ) তিন ফেজ	৬০০.০০
	এমটি		১২০০.০০
গ্রাহকের অনুরোধে গ্রাহক আঙ্গিনায় মিটার পরিদর্শন চার্জ	এলটি	ক) এক ফেজ	২৪০.০০
		খ) তিন ফেজ	৪৮০.০০
		গ) এলটিসিটি	৭২০.০০
	এমটি ও এইচটি		২৪০০.০০
ইএইচটি		৪৮০০.০০	
গ্রাহকের অনুরোধে মিটার/মিটারিং ইউনিট স্থাপন/পরিবর্তন/স্থানান্তর ফি	এলটি	ক) এক ফেজ	৩৬০.০০
		খ) তিন ফেজ	৮৪০.০০
		গ) এলটিসিটি	২৪০০.০০
	এমটি ও এইচটি		৬০০০.০০
ইএইচটি		১২০০০.০০	
গ্রাহকের অনুরোধে সার্ভিস ড্রপ ক্যাবল(সার্ভিস ক্রিমপিট/ক্ল্যাম্পসহ) মেরামত/পরিবর্তন/স্থানান্তর ফি	এলটি	ক) এক ফেজ	২৪০.০০
		খ) তিন ফেজ	৬০০.০০
	এমটি ও এইচটি		১৫০০.০০
	ইএইচটি		৩০০০.০০
গ্রাহকের অনুরোধে সরবরাহ চুক্তি সংশোধন ফি	এলটি	ক) এক ফেজ	১২০.০০
		খ) তিন ফেজ	৩৬০.০০
	এমটি, এইচটি ও ইএইচটি		১২০০.০০
গ্রাহকের অনুরোধে ট্রান্সফরমার তেল পরীক্ষা চার্জ	এমটি, এইচটি ও ইএইচটি		১২০০.০০

নতুন সংযোগের জন্য জামানতের পরিমাণ

	গ্রাহক শ্রেণি	অনুমোদিত লোড সীমা (কি. ও.)	জামানতের হার (টাকা/ কি. ও.)
১	এলটি-এ এবং এলটি-বি	২ কি. ও. পর্যন্ত	৪৮০.০০
		২ কি. ও. এর উর্দে	৭২০.০০
২	এলটি-সি ১, এলটি-সি ২, এলটি-ডি ১, এলটি-ডি ২, এলটি-ডি ৩, এলটি-ই এবং এলটি- টি	সকল	৯৬০.০০
৩	এমটি, এইচটি এবং ইএইচটি	সকল	১২০০.০০

অস্থায়ী বিদ্যুৎ সংযোগ

- সামাজিক ও ধর্মীয় অনুষ্ঠান, মেলা এবং নির্মাণ কাজের নিমিত্তে স্বল্পকালীন সময়ের জন্য বিদ্যুৎ সংযোগ গ্রহণ করতে পারবেন। আবেদন ফি এর সাথে নিম্নলিখিত শর্ত প্রযোজ্যঃ
- মালামালের মূল্য ১১০% দিতে হবে সংযোগ শেষে ব্যবহারযোগ্য মালামালের ১০০% মূল্য ফেরতযোগ্য।
- এলটি-টির অস্থায়ী সংযোগের ক্ষেত্রে প্রতি ইউনিট ২০.১৭ টাকা হারে ও অন্যান্য চার্জ জমা প্রদান করতে হবে।
- ট্রান্সফরমার জাড়া।
- ট্রান্সফরমার উঠানো-নামানো খরচ।
- সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণের পর মিটারের প্রকৃত ব্যবহারের উপর বিল সমন্বয় করা হবে।
- উল্লেখিত শর্তাবলী প্রতিপালন সাপেক্ষে চাহিদার দিন থেকে ন্যূনতম ০৭ দিন থেকে সর্বোচ্চ ৩ মাসের জন্য এ শ্রেণীর সংযোগ বিবেচনা করা হবে। গ্রাহকের অনুপ্রবেশের প্রেক্ষিতে সর্বোচ্চ ১ বৎসর পর্যন্ত বৃদ্ধি করা যাবে। গ্রাহক জমা অর্থ মাসিক বিদ্যুৎ বিলের সাথে সমন্বয় করা হবে। যদি অস্থায়ী সংযোগ প্রদান করা সম্ভব না হয় তবে তার কারণ জানিয়ে গ্রাহককে একটি পত্র দেয়া হবে।

লোড পরিবর্তন

- লোড পরিবর্তন আবেদন ফি প্রদান করতে হবে।
- পুনঃ চুক্তি সম্পাদন করতে হবে।
- লোড বৃদ্ধির জন্য বর্ণিত লোডের কিলোওয়াট প্রতি বিদ্যমান হারে জামানত প্রদান করতে হবে।
- প্রাক্কলন ও জামানতের অর্থ জমা দানের পর চূড়ান্ত পূর্ণ ওয়্যারিং পরিদর্শনের পর লোড বৃদ্ধি কার্যকর করা হবে। যদি লোড বৃদ্ধি করা সম্ভবপর না হয় তবে তার কারণ জানিয়ে গ্রাহককে একটি পত্র দেয়া হবে।

গ্রাহকের নাম পরিবর্তন পদ্ধতি

গ্রাহকের নাম পরিবর্তনের জন্য নিম্নবর্ণিত পদ্ধতি অনুসরণ করতে হবেঃ-

- জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি জমা দিতে হবে।
- গ্রাহক ক্রেয়সূত্রে/নিজ সূত্রে জায়গা বা প্রতিষ্ঠানের মালিক হলে সকল দলিলের সত্যায়িত ফটোকপি ও সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের কপি সমিতির সদর দপ্তর/জোনাল/সাব-জোনাল অফিসে জমা দিতে হবে।
- মরনোত্তর ওয়্যারিং সূত্রে হলে মৃত ব্যক্তির মৃত্যু সনদপত্র এবং ওয়্যারিশনামা ও অন্যান্য ওয়্যারিশগণের না দাবী পত্র চেয়ারম্যান কর্তৃক সত্যায়িত হতে হবে ও আবেদনে এলাকা পরিচালকের সুপারিশ সহ আবেদন করতে হবে।
- পূর্বের নামীয় হিসাবের সকল বিদ্যুৎ বিল তথা আনুষ্ঠানিক পাওনাদি পরিশোধ থাকতে হবে।
- নতুন নামে সদস্য হতে হবে। মরনোত্তর এর জন্য বর্তমান হারে বর্ণিত ও অন্যান্য ক্ষেত্রে নতুন নামে বর্তমান হারে জামানত দিতে হবে।
- নতুন নামে ০২ কপি পাসপোর্ট সাইজের রপ্তানি ছবি এবং নির্ধারিত হারে জামানত জমা দিতে হবে।
- নতুন নামে চুক্তিপত্র সম্পাদন করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।
- নাম পরিবর্তন ফি নিম্নবর্ণিত হারে জমা দিতে হবে। সকল ০৩ ফেজ সংযোগের ১৫০০.০০ টাকা, সকল ০১ ফেজ সংযোগের ৫০০.০০ টাকা,

এক অবস্থানের সেবা

পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির “এক অবস্থানে সেবা” এ নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ, বিল, মিটার সংক্রান্ত অভিযোগ, বিল পরিশোধের ব্যবস্থাসহ সকল ধরনের অভিযোগ জানানো যাবে এবং এতদসংক্রান্ত বিষয়ে তথ্য পাওয়া যাবে।

বিল সংক্রান্ত অভিযোগ

- বিল সংক্রান্ত যে কোন অভিযোগ যেমনঃ চলতি মাসের বিল পাওয়া যায়নি, বকেয়া বিল, অতিরিক্ত বিল ইত্যাদির জন্য “সমিতির সদর দপ্তর/জোনাল অফিস/ সাব জোনাল অফিস/ অভিযোগ কেন্দ্র” 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

- সমিতির সদর দপ্তর/নির্ধারিত ব্যাংক/দপ্তর-এ গ্রাহক বিল পরিশোধ করতে পারবেন। এছাড়াও টেলিটক, বিকাশ, রকেট মাধ্যমে অনলাইনে বিল পরিশোধ করতে পারবেন।
- যদি কোন বিদ্যুৎ বিল/মিটার রিডিং ত্রুটিপূর্ণ মনে হয়, পরিশোধের তারিখের পূর্বে গ্রাহক অবশ্যই সমিতির সংশ্লিষ্ট দপ্তরকে অবহিত করে প্রয়োজনীয় সংশোধনের ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।
- নিম্নলিখিত কারণে গ্রাহকের সংযোগ বিচ্ছিন্ন, জরিমানা ও সমিতির সদস্য পদ বাতিল হতে পারে। প্রয়োজনে তার বিরুদ্ধে ফৌজদারী মামলা হতে পারে।
 - গ্রাহক ইচ্ছাকৃতভাবে সমিতির সম্পত্তি বা সাজ-সরঞ্জামের ক্ষতিসাধন করলে।
 - অবৈধভাবে বিদ্যুৎ ব্যবহার করলে বা মিটারে অবৈধ হস্তক্ষেপ করলে।
 - বিল ইস্যুর ৯০ দিনের মধ্যে বিল পরিশোধ না করলে।
 - গ্রাহক বা তার প্রতিনিধি সমিতির কর্মকর্তা বা কর্মচারীকে ভয়-ভীতি প্রদর্শন বা শারীরিক নির্যাতন করলে কিংবা তার কর্তব্যকর্মে বাধা সৃষ্টি করলে।

বিদ্যুৎ বিক্রাটের অভিযোগ

বিদ্যুৎ সরবরাহ ইউনিটের নির্দিষ্ট “অভিযোগ কেন্দ্র” অথবা “এক অবস্থানে সেবা” -এ আপনার বিদ্যুৎ বিক্রাটের অভিযোগ জানানো হলে আপনাকে অভিযোগ নম্বর ও নিষ্পত্তির সন্ধ্যা সময় জানিয়ে দেয়া হবে। অভিযোগ নম্বরের ক্রমানুসারে আপনার বিদ্যুৎ বিক্রাট দূরীভূত করার লক্ষ্যে ২৪ ঘন্টার মধ্যে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা নেয়া হবে। কোন কোন ক্ষেত্রে যদি নির্ধারিত সময়ে বিদ্যুৎ বিক্রাট দূরীভূত করা সম্ভব না হয় তার কারণ গ্রাহককে অবহিত করা হবে।

অবৈধ ভাবে বিদ্যুৎ ব্যবহার, মিটারের হস্তক্ষেপ, বাইপাস, বিনা অনুমতিতে সংযোগ গ্রহণ ইত্যাদি ক্ষেত্রে আইনগত ব্যবস্থা

বিদ্যুৎ আইনের (Electricity Act, 1910 & As Amended the Electricity (Amendment) Act, 2006) ৩৯ ধারা অনুসারে এ ক্ষেত্রে ন্যূনতম ০১ বছর হতে ৩ বছর পর্যন্ত জেল এবং ১০ হাজার টাকা জরিমানার বিধান রয়েছে। তাছাড়া অবৈধ ভাবে বিদ্যুৎ ব্যবহারের জন্য নিয়মনুযায়ী প্রাক্কলিত বিল এবং জরিমানা প্রদান করতে হবে। এছাড়াও উক্ত বিদ্যুৎ ব্যবহারের দ্বারা যদি বিদ্যুৎ সরবরাহ সংস্থা বৈদ্যুতিক সরঞ্জাম, মিটার, মিটারিং ইউনিট ইত্যাদি ক্ষতিগ্রস্ত হয় তবে ক্ষতিগ্রস্ত বৈদ্যুতিক সরঞ্জাম, মিটার, মিটারিং ইউনিট ইত্যাদি পুনরায় সচল করা গেলে ৫০% মূল্য অথবা সম্পন্ন ধ্বংসপ্রাপ্ত বা পুনরায় সচল করা যাবে না এরূপ সরঞ্জামের জন্য পুনঃস্থাপন ব্যয়সহ ১০০% প্রকৃত মূল্য আদায় করা হবে।

অনলাইনে এবং টেলিটক রিটেইলার এর সহায়তায় এসএসএম এর মাধ্যমে বিদ্যুৎ বিল পরিশোধের সুবিধা সমূহ

দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলের জনগনের মাঝে ডিজিটাল সুবিধা পৌঁছানো

- অর্থশ্রম ও সময়ের সশ্রয়
- বিদ্যুৎ বিল প্রদানের স্বচ্ছতা ও জবাব দিহিতা বৃদ্ধি
- অফিস ব্যবস্থাপনা ডিজিটাল ও আধুনিকায়ন
- গ্রাহকদের দীর্ঘ সময় ধরে লাইনে দাঁড়ানোর ভোগান্তি লাঘব
- দেশের যে কোন স্থানে বিদ্যুৎ বিল পরিশোধের সুযোগ
- দিন রাত ২৪ ঘন্টা বিদ্যুৎ বিল পরিশোধের সুবিধা
- কাজের ফাঁকে মহিলাদের মাধ্যমে বিদ্যুৎ বিল প্রদানের সৃষ্টি ইত্যাদি।

পাওয়ার ফ্যাক্টর , ক্যাপাসিটির ব্যবহারের সুবিধাবলী

সমিতি কর্তৃক সংযোগকৃত সকল প্রকার থ্রি ফেজ গ্রাহকদের বৈদ্যুতিক মিটারের পাওয়ার ফ্যাক্টর এর মান ০.৯৫ (শতকরা ৯৫ ভাগ) বা তার উপরে রাখা সমীচিন।

- ১) সরবরাহ পয়েন্টে মাসিক গড় পিএফ ০.৯৫ থেকে পিএফ ০.৭৫ পর্যন্ত প্রতি ০.০১ পিএফ কম এর জন্য গ্রাহকের বিলের এনার্জি চার্জের ওপর ০.৭৫ শতাংশ হারে সাবচার্জ প্রযোজ্য হবে।
- ২) পর পর ৩(তিন) মাস পাওয়ার ফ্যাক্টর ০.৭৫ এর নীচে নেমে গেলে গ্রাহককে নোটিশ প্রদান করতে হবে এবং চতুর্থ মাসেও পাওয়ার ফ্যাক্টর ০.৭৫ এর নীচে নেমে গেলে গুণগত মানসম্পন্ন বিদ্যুৎ সরবরাহের স্বার্থে গ্রাহকের বিদ্যুৎ সরবরাহ ১৫ (পনের) দিনের নোটিশ প্রদানপূর্বক বিচ্ছিন্ন করা হবে।
- ৩) উপরে উল্লিখিত কারণে বিচ্ছিন্ন হওয়া গ্রাহককে যথাযথ শুদ্ধকরণ সরঞ্জাম স্থাপন এবং প্রযোজ্য পুনঃ সংযোগ চার্জ প্রদান সাপেক্ষে বিদ্যুৎ সংযোগ পুনর্বহাল করা যাবে।

পাওয়ার ফ্যাক্টরের মান ক্যাপাসিটর ব্যবহারের মাধ্যমে পাওয়ার ফ্যাক্টর উন্নত করিলে নিম্নবর্ণিত সুবিধা পাওয়া যায়।

- লাইনে ভোল্টেজ বেশী থাকে, মিটারের রিডিং কম আসে
- বৈদ্যুতিক মটর কয়েলের তার কম গরম হয়, ফলে মটরের আয়ুষ্কাল বৃদ্ধি পায়।
- গ্রাহককে পাওয়ার ফ্যাক্টর মাশুল দিতে হয় না, মটরের কার্যক্ষমতা বৃদ্ধি পায়।
- মটরের কয়েলের বিদ্যুৎ লস কম হওয়ায় কয়েল গরম কম হয়, ফলে মটরের কয়েল পুড়ে যাওয়া থেকে রক্ষা পায়।
- পাওয়ার ফ্যাক্টরের মান উন্নত করলে প্রাইমারি মিটারিং এর মটরের কয়েল পুড়ে যাওয়া থেকে রক্ষা পায়।

শ্রেণীভিত্তিক বিদ্যমান বিদ্যুতের মূল্যহার

(ফেব্রুয়ারি' ২০২৪ খ্রিঃ থেকে প্রযোজ্য)

এস. আর. ও. নম্বর ৪৩ আইন/২০২৪, তারিখঃ ২৯/০২/২০২৪ খ্রিস্টাব্দ মূলে পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি সমূহের খুচরা বিদ্যুৎ বিক্রয় মূল্য হার এবং বিভিন্ন চার্জ/ফি নিম্নবর্ণিতভাবে পুনঃ নির্ধারণ করা হয়েছে। বিদ্যুতের এই মূল্য হার ফেব্রুয়ারি'২০২৪ খ্রিঃ হতে কার্যকর হবে।

ক. নিম্নচাপ (এলটি) ২৩০/৪০০ ভোল্ট, অনুমোদিত লোড-সিঙ্গেল ফেজ ০-৭.৫ কি.ও. এবং তিন ফেজ ০-৮০ কি.ও.

ক্রঃ নং	গ্রাহক শ্রেণী	এনার্জি রেট/চার্জ (টাকা/ কি.ও.ঘ)	ডিমান্ড রেট/চার্জ (টাকা/ কি.ও./মাস)
০১	এলটি-এঃ আবাসিক	লাইফ লাইন : ০-৫০ ইউনিট	৪২.০০
		প্রথম ধাপ : ০-৭৫ ইউনিট	
		দ্বিতীয় ধাপ : ৭৬-২০০ ইউনিট	
		তৃতীয় ধাপ : ২০১-৩০০ ইউনিট	
		চতুর্থ ধাপ : ৩০১-৪০০ ইউনিট	
		পঞ্চম ধাপ : ৪০১-৬০০ ইউনিট	
	ষষ্ঠ ধাপ : ৬০০ ইউনিটের উর্দে	১৪.৬১	
০২	এলটি বিঃ সেচ/কৃষি কাজে ব্যবহৃত পাম্প	৫.২৫	৪২.০০
০৩	এলটি সি ১ : ক্ষুদ্র শিল্প	ফ্ল্যাট	৪৮.০০
		অফ পিক সময়ে	
		পিক সময়ে	
০৪	এলটি-সি ২ : নির্মাণ	১৫.১৫	১২০.০০
০৫	এলটি-ডি ১ : শিক্ষা, ধর্মীয় ও দাতব্য প্রতিষ্ঠান এবং হাসপাতাল	৭.৫৫	৬০.০০
০৬	এলটি-ডি ২ঃ রাস্তার বাতি, পানির পাম্প	৯.৭১	৯০.০০
০৭	এলটি-ডি৩, ব্যাটারী চার্জিং স্টেশন		৯০.০০
	ফ্ল্যাট	৯.৬২	
	অফপিক	৮.৬৬	

পৃষ্ঠা নং-০৭

	সুপার অফপিক		৭.৬৮	
	পিক			
০৮	এলটি-ই : বাণিজ্যিক ও অফিস	ফ্ল্যাট	১৩.০১	৯০.০০
		অফ পিক সময়ে	১১.৭১	
		পিক	১৫.৬২	
০৯	এলটি-টি : অস্থায়ী		২০.১৭	১২০.০০

খ. মধ্যমচাপ (এমটি) ১১কেভি, অনুমোদিত লোড-সিঙ্গেল ফেজ ৫০কি.ও হইতে ৫ মে.ও.

০১	এমটি-১: আবাসিক	ফ্ল্যাট	১০.৫৫	৯০.০০
		অফ-পিক	৯.৫০	
		পীক	১৩.২৯	
০২	এমটি-২: বাণিজ্যিক ও অফিস	ফ্ল্যাট	১১.৬৩	৯০.০০
		অফ-পিক	১০.৪৮	
		পীক	১৪.৫৭	
০৩	এমটি-৩: শিল্প	ফ্ল্যাট	১০.৮৮	৯০.০০
		অফ-পিক	৯.৭৫	
		পীক	১৩.৬২	
০৪	এমটি-৪: নির্মাণ	ফ্ল্যাট	১৪.৩৮	১২০.০০
		অফ-পিক	১২.৯৯	
		পীক	১৮.০৬	
০৫	এমটি-৫: সাধারণ	ফ্ল্যাট	১০.৬১	৯০.০০
		অফ-পিক	৯.৫৬	
		পীক	১৩.৪২	
০৬	এমটি-৬: অস্থায়ী		১৯.০২	১২০.০০
০৭	এমটি-৭: ব্যাটারী চার্জিং স্টেশন	ফ্ল্যাট	৯.৫৯	৯০.০০
		অফ-পিক	৮.৬৩	
		সুপার অফ পীক	৭.৭১	
		পীক	১২.১৪	
০৮	এমটি-৮: সেচ/কৃষিকারে জ ব্যবহৃত পাম্প	ফ্ল্যাট	৬.৪২	৯০.০০
		অফ-পিক	৫.৭৭	
		পীক	৮.০৬	

গ. উচ্চচাপ (এইচটি) ৩৩কেভি, অনুমোদিত লোড- ৫মে.ও. হইতে ৩০ মে.ও. (২ মে.ও. এর উর্ধ্বে অবশ্যই ডাবল সার্কিট)

ক্রঃ নং	গ্রাহক শ্রেণী	এনার্জি রেট/চার্জ (টাকা/ কি.ও.ঘ)	ডিমান্ড রেট/চার্জ (টাকা/ কি.ও./মাস)
০১	এইচটি-১: সাধারণ	ফ্ল্যাট	৯০.০০
		অফ-পিক	
		পীক	
০২	এইচটি-২: বাণিজ্যিক ও	ফ্ল্যাট	৯০.০০
		অফ-পিক	

পৃষ্ঠা নং-০৮

	অফিস	পীক	১৪.৪০	
০৩	এইচটি-৩: শিল্প	ফ্লাট	১০.৭৫	৯০.০০
		অফ-পিক	৯.৬৯	
		পীক	১৩.৪৭	
০৪	এইচটি-৪: নির্মাণ	ফ্লাট	১৩.৩৭	৯০.০০
		অফ-পিক	১২.১০	
		পীক	১৬.৮৯	

ঘ. অতি উচ্চচাপ (ইএইচটি) ১৩২কেভি এবং ২৩০ কেভি,
অনুমোদিত লোড- ইএইচটি-১: ২০মে.ও. হইতে ১৪০ মে.ও. (কারিগরী বিবেচনায় সিঙ্গেল অথবা ডাবল সার্কিট)
ইএইচটি-২ : ১৪০ মে. ও. এর উর্ধ্বে

ক্রঃ নং	গ্রাহক শ্রেণী	এনার্জি রেট/চার্জ (টাকা/ কি.ও.ঘ)	ডিমান্ড রেট/চার্জ (টাকা/ কি.ও./মাস)
০১	ইএইচটি-১: সাধারণ	ফ্লাট	১০.৬৬
		অফ-পিক	৯.৬১
		পীক	১৩.৪৫
০২	ইএইচটি-২: সাধারণ	ফ্লাট	১০.৬১
		অফ-পীক	৯.৫৪
		পীক	১৩.৩৩

বিবিধ চার্জ/ফি

বিদ্যুৎ সম্পর্কিত বিবিধ সেবার বিবরণ	গ্রাহক শ্রেণী/প্রয়োজ্যতা	ফি/চার্জ (টাকা)	
১ বকেয়ার কারণে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ (ডিসি)/ বকেয়ার কারণে বিচ্ছিন্ন সংযোগ পুনঃ সংযোগ চার্জ (আরসি)	এলটি	ক) এক ফেজ	৩৬০.০০
		খ) তিন ফেজ	৯৬০.০০
	এমটি এবং এইচটি	৬০০০.০০	
	ইএইচটি	১২০০০.০০	
২ গ্রাহকের অনুরোধে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ চার্জ (ডিসি)/গ্রাহকের অনুরোধে বিচ্ছিন্ন সংযোগ পুনঃ সংযোগ চার্জ (আরসি)	এলটি	ক) এক ফেজ	২৪০.০০
		খ) তিন ফেজ	৪৮০.০০
	এমটি ও এইচটি	১২০০.০০	
৩ গ্রাহকের অনুরোধে মিটার পরীক্ষা চার্জ	এলটি	ক) এক ফেজ	২৪০.০০
		খ) তিন ফেজ	৪৮০.০০
		গ) এলটিসিটি	৭২০.০০
	এমটি ও এইচটি	২৪০০.০০	
ইএইচটি	৪৮০০.০০		
	৪৮০০.০০		
৪ গ্রাহকের অনুরোধে জরুরী প্রয়োজনে ড্রপ আউট ফিউজ কাট আউটসহ ট্রান্সফরমার ভাড়া	সর্বোচ্চ ৩০ দিন	২.৫০ কেভিএ/দিন	
	৩০ দিনের পর থেকে	৫.০০ কেভিএ/দিন	

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

- * পিক সময় : বিকাল ৫ঃ০০ ঘটিকা হতে রাত ১১ঃ০০ ঘটিকা পর্যন্ত।
- * অফ-পিক সময় : রাত ১১ঃ০০ ঘটিকা হতে পরদিন বিকাল ৫ঃ০০ ঘটিকা পর্যন্ত।

গ্রাহকের জ্ঞাতব্য বিষয়

- সাক্ষ্য পিক-আওয়ারে বিদ্যুৎ ব্যবহারে সশ্রয়ী হোন। আপনার সশ্রয়কৃত বিদ্যুৎ অন্যকে আলো জ্বালাতে সহায়তা করবে।
- সংযোগ বিচ্ছিন্ন এড়াতে নিয়মিত বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ করুন এবং বিলম্ব মাশুল, সদস্য পদ বাতিল ও বকেয়া বিলের জন্য মামলা দায়েরের ঝামেলা থেকে মুক্ত থাকুন।
- ৮৩% বিদ্যুৎ বিল সশ্রয়কল্পে মানসম্মত এনার্জি সেভিং বাল্ব (CFL/LED) ও বৈদ্যুতিক সরঞ্জাম ব্যবহার করুন।
- টিউব লাইটে Electronic Ballast ব্যবহার করে বিদ্যুৎ সশ্রয় করুন।
- বিদ্যুৎ একটি মূল্যবান জাতীয় সম্পদ। দেশের বৃহত্তর স্বার্থে এই সম্পদের সূচু ও পরিমিত ব্যবহারে ভূমিকা রাখুন।
- মিটার রক্ষণাবেক্ষণের দায়িত্ব আপনার। এর সঠিক সূচু অবস্থা ও সীলসমূহের নিরাপত্তা নিশ্চিত করুন অন্যথাই-আপনিই দায়ী থাকবেন।
- লোড শেডিং সংক্রান্ত তথ্য সংস্থা সমূহের ওয়েব সাইট থেকে জানা যাবে। যদি কোন কারণে ওয়েব সাইট থেকে তথ্য না পাওয়া যায় সেক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট এলাকার আওতাধীন কন্ট্রোল রুম/ অভিযোগ কেন্দ্র থেকে জানা যাবে।
- বিদ্যুৎ চুরি ও এর অবৈধ ব্যবহার থেকে নিজে বিরত থাকুন ও অন্যকে নিবৃত্ত করুন। বিদ্যুৎ চুরি ও এর অবৈধ ব্যবহার রোধে আপনার জ্ঞাত তথ্য "গ্রাহক সেবা কেন্দ্রে/অভিযোগ কেন্দ্রে অবহিত করে নৈতিক দায়িত্ব পালন করুন।
- ইদানিং একটি সংঘবন্ধ অসাধু চক্র চালু লাইন হতে ট্রান্সফরমার/বৈদ্যুতিক যন্ত্রপাতি/তার চুরির সাথে জড়িত। সুতরাং আপনার এলাকার উপরিউক্ত চুরি রোধে তথ্য দিয়ে সহযোগিতা করুন এবং সামাজিক প্রতিরোধ গড়ে তুলুন।

*** রশিদ ব্যতিত কোন প্রকার অর্থ প্রদান করবেন না ***