

# গ্রাহক সেবা নির্দেশিকা

## এক অবস্থানে সেবা কেন্দ্র (One Point Service)

পবিস এর “এক অবস্থানের সেবা (ওয়ান পয়েন্ট সার্ভিস)”-এ নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ/বিদ্যুৎ বিদ্রাট/বিল/মিটার সংক্রান্ত / বিল পরিশোধ সংক্রান্ত সকল ধরনের অভিযোগ জানানো যাবে এবং এতদসংক্রান্ত বিষয়ে তথ্য ও সমাধান পাওয়া যাবে।

### নতুন সংযোগ গ্রহণ

- আবাসিক/বাণিজ্যিক সংযোগের ক্ষেত্রে অনলাইনে সমিতির ওয়েবসাইটে এবং অন্যান্য আবেদনের ক্ষেত্রে “এক অবস্থানে সেবা (ওয়ান পয়েন্ট সার্ভিস)” থেকে নতুন সংযোগের আবেদন পাওয়া যাবে।
- আবেদন পত্রটি যথাযথভাবে পূরণ করে নির্ধারিত আবেদন ফি নির্দিষ্ট দপ্তরে জমা প্রদান করে প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ অনলাইনে অথবা “এক অবস্থানে সেবা (ওয়ান পয়েন্ট সার্ভিস)”-এ জমা করতে হবে।
- সমিতি হইতে ২ দিনের মধ্যে মাঠ পর্যায়ে তদন্ত সম্পন্ন করে পবিস নির্দেশিকা অনুযায়ী সংযোগ প্রদান করা সম্ভব হলে পত্রের মাধ্যমে ডিমান্ডনোট প্রেরণ করা হবে। ডিমান্ড নোটে উল্লেখিত অর্থ জমা করার ২ দিনের মধ্যে সংযোগ প্রদান করা হবে। যদি সংযোগ প্রদান করা সম্ভব না হয় তাহলে তার কারণ জানিয়ে পত্র দেওয়া হবে।
- পরবর্তী মাসের বিলিং সাইকেল অনুযায়ী গ্রাহকের প্রথম মাসের বিল জারী করা হবে।

### বিল সংক্রান্ত অভিযোগ

- বিল সংক্রান্ত যে কোন অভিযোগ যেমন : চলতি মাসের বিল পাওয়া যায়নি, বকেয়া বিল, অতিরিক্ত বিল ইত্যাদির জন্য “এক অবস্থানের সেবা (ওয়ান পয়েন্ট সার্ভিস)”-এ যোগাযোগ করলে তাৎক্ষণিক সমাধান সম্ভব হলে তা নিষ্পত্তি করা হবে। অন্যথায় একটি নিবন্ধন নম্বর দিয়ে পরবর্তী যোগাযোগের সময় জানিয়ে দেওয়া হবে এবং পরবর্তী ৭ (সাত) দিনের মধ্যে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা নেওয়া হবে।

### বিল পরিশোধ

- সমিতির সদর দপ্তর, জোনাল অফিস ও সাব-জোনাল অফিস সমূহে অথবা বিভিন্ন মোবাইল অপারেটরে বিকাশ, রকেট, টেলিটক এর মাধ্যমে গ্রাহকগণ নিজ ঘরে বসে অথবা নিকটবর্তী এজেন্ট ব্যাংকে বিল পরিশোধ করতে পারবেন।
- সমিতির নির্ধারিত বিভিন্ন ব্যাংক সমূহেও বিল পরিশোধ করা যাবে।

### বিদ্যুৎ বিদ্রাটের অভিযোগ

- চট্টগ্রাম পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির-১ এর আওতাধীন সকল “অভিযোগ কেন্দ্র” সমূহে আপনার বিদ্যুৎ বিদ্রাটের অভিযোগ জানালে আপনাকে অভিযোগ নাম্বার ও নিষ্পত্তির সম্ভাব্য সময় জানিয়ে দেওয়া হবে। অভিযোগ নম্বরের ক্রমানুসারে আপনার বিদ্যুৎ বিদ্রাট দূরীভূত করার লক্ষ্যে তাৎক্ষণিকভাবে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা নেওয়া হবে। তার ছিঁড়ে পড়লে সমিতির লোকজন না আসা পর্যন্ত পাহারা দিয়ে রাখতে হবে।

### নতুন সংযোগের জন্য দলিলাদি

- নতুন সংযোগের জন্য আবেদন পত্রের সাথে নিম্নোক্ত দলিলাদি দাখিল করতে হবে :
- সংযোগ গ্রহণকারীর পাসপোর্ট সাইজের ২ (দুই) কপি রঙ্গিন সত্যায়িত ছবি।
- জাতীয় পরিচয় পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি।
- জমির মালিকানা দলিলের সত্যায়িত ফটোকপি।
- লোড চাহিদার পরিমাণ।
- জমির / ভবনের ভাড়ার (যদি প্রযোজ্য হয়) দলিল।
- ভাড়ার ক্ষেত্রে মালিকের সম্মতি পত্রের দলিল।
- পূর্বের কোন সংযোগ থাকলে ঐ সংযোগের বিবরণ ও সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের কপি।
- চট্টগ্রাম পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি-১ কর্তৃক অনুমোদিত ইলেকট্রিশিয়ান দ্বারা ওয়্যারিং করে রিপোর্ট প্রদান করতে হবে।
- অস্থায়ী সংযোগের ক্ষেত্রে বিবরণ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন পত্র)।
- শিল্প প্রতিষ্ঠান স্থাপনের নিমিত্তে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন, (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পাওয়ার ফ্যাক্টর ইমপ্রুভমেন্ট প্লান্ট স্থাপন (শিল্পের ক্ষেত্রে)। সার্ভিস লাইনের দৈর্ঘ্য ১৩০ ফুটের বেশী হবে না।
- বহুতল আবাসিক / বাণিজ্যিক ভবন নির্মাতা ও মালিকের সাথে ফ্ল্যাট মালিকের চুক্তিনামার সত্যায়িত কপি এবং মালিকের সম্মতিপত্র।
- উপকেন্দ্রে স্থাপিত সব যন্ত্রপাতির স্পেসিফিকেশন ও টেষ্ট রিজাল্ট এবং বৈদ্যুতিক উপদেষ্টা ও প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শক কর্তৃক ছাড়পত্র। (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।
- সংযোগ সংক্রান্ত যাবতীয় নীতিমালা প্রতিপালন সাপেক্ষে সংযোগ প্রদান করা হবে।
- পরিবেশ অধিদপ্তরের ছাড়পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। অনলাইনে আবেদনের ঠিকানা : [www.rebpbs.com](http://www.rebpbs.com)
- সকল ধরনের সংযোগ/লোড বৃদ্ধির জন্য ৮০ কিঃওঃ পর্যন্ত ট্রান্সফরমার ও এক্সেসরিজ পবিস কর্তৃক সরবরাহ করা হয়। শিল্প, বাণিজ্যিক ও চার্জিং স্টেশনে সংযোগের জন্য ২ স্প্যান পর্যন্ত লাইন নির্মাণ, রূপান্তর প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পুশ পোল বিনামূল্যে সরবরাহ করা হবে।
- ১০ কিলোওয়াট ও তদুর্ধ্ব লোডের জন্য আবাসিক, দাতব্য ও শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের ক্ষেত্রে ন্যূনতম ১ কিলোওয়াট এবং শিল্প/বাণিজ্যিক সংযোগের ক্ষেত্রে লোডের ১০% হারে রুফটপ সোলার প্যানেল স্থাপন করতে হবে।

### অস্থায়ী বিদ্যুৎ সংযোগ

- সামাজিক ও ধর্মীয় অনুষ্ঠান (যেমন-মেলা, ধর্মীয় সভা, পূজা মন্ডপ) স্বল্পকালীন সময়ের জন্য নিম্নবর্ণিত শর্তাবলীর প্রেক্ষিতে বিদ্যুৎ সংযোগ গ্রহণ করতে পারবেন। ইহা সম্পূর্ণ অস্থায়ী সংযোগ হিসাবে বিবেচিত হবে যা কখনই স্থায়ী সংযোগ হিসাবে বিবেচিত হবে না।
- প্রয়োজনীয় মালামালের মূল্য ট্রান্সফরমার, লাইটিং এ্যারেস্টার, ফিউজ কাট-আউট, মিটার এবং মিটার সকেট ব্যতীত) হিসাবের বইয়ে লিপিবদ্ধ মূল্যের ১১০% হারে মূল্য প্রদান করতে হবে। সংযোগ বিচ্ছিন্ন কালে ভাল মালামাল স্টোরে ফেরৎ নেওয়া হবে। এবং বিনষ্ট মালামালের মূল্য ১০০% আদায় করার পর গ্রাহকের প্রদত্ত মূল্য বাবদ অর্থ ফেরত বা সমন্বয় করা হবে। **BERC** সার্কুলার অনুসারে ট্রান্সফরমার ভাড়া প্রযোজ্য হবে।

“বিদ্যুৎ লাইনের নিচে কভু, গাছ লাগাতে আছে মানা”