



ঢাকা পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিমিটেড  
(ডিপিডিসি)

# সিটিজেন চার্টার

(গ্রাহক সেবা বিধি বিধান ও তথ্যাদি)

---

বিদ্যুৎ ব্যবহারে মিতব্যয়ী হোন  
অবৈধ বিদ্যুৎ ব্যবহার থেকে বিরত থাকুন।

# এক অবস্থানে সেবা কেন্দ্র

## “এক অবস্থানে সেবা কেন্দ্র”- এর সেবাসমূহ :

অনুসন্ধান, নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ, লোড হ্রাস বৃদ্ধি, বিদ্যুৎ বিল ও মিটার সংক্রান্ত অভিযোগ, না-দাবী সংক্রান্ত ছাড়পত্রসহ সকল ধরনের সেবা প্রদান করা হয়।

## নতুন সংযোগ গ্রহণ

- “এক অবস্থানে সেবা কেন্দ্র” থেকে নতুন সংযোগের আবেদনপত্র পাওয়া যাবে।
- আবেদনপত্রটি যথাযথভাবে পূরণ করে নির্ধারিত আবেদন ফি নির্দিষ্ট ব্যাংক বুথ/শাখা অথবা “এক অবস্থানে সেবা কেন্দ্র” /দপ্তরে জমা প্রদান করে জমা রশিদ ও প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ “এক অবস্থানে সেবা কেন্দ্র” এ জমা করলে গ্রাহককে একটি নিবন্ধন নম্বরসহ পরবর্তী আগমনের তারিখ জানানো হবে।
- পরবর্তী আগমনের তারিখে যোগাযোগ করলে গ্রাহককে ডিম্যান্ড নোট ও প্রাক্কলন ইস্যু করা হবে। “এক অবস্থানে সেবা কেন্দ্র” সংলগ্ন ব্যাংক বুথ/নির্ধারিত ব্যাংক শাখায়/দপ্তরে ডিম্যান্ড নোটের উল্লিখিত টাকা জমাপূর্বক জমার রশিদ প্রদর্শন করলে সংযোগ প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে। বিদ্যুৎ সংস্থা কর্তৃক সরবরাহকৃত অথবা বিদ্যুৎ সংস্থা কর্তৃক অনুমোদিত ক্রয়কৃত মিটার গ্রাহক জমা দিলে মিটার কার্ডসহ মিটার গ্রাহকের আঙ্গিনায় স্থাপন করা হবে। যদি সংযোগ প্রদান সম্ভবপর না হয় তবে তার কারণ জানিয়ে গ্রাহককে একটি পত্র দেয়া হবে।
- পরবর্তী মাসের বিলিং সাইকেল অনুযায়ী গ্রাহকের প্রথম মাসের বিল জারী করা হবে।
- “এক অবস্থানে সেবা কেন্দ্র” থেকে নতুন সংযোগ গ্রহণের নিয়মাবলী ও এতদসংক্রান্ত প্রয়োজনীয় তথ্যাবলী সম্বলিত একটি পুস্তিকা প্রয়োজন বোধে নির্ধারিত মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে সংগ্রহ করা যাবে।

## বিদ্যুৎ বিল সংক্রান্ত অভিযোগ

বিদ্যুৎ বিল সংক্রান্ত যে কোন অভিযোগ যেমন-চলতি মাসের বিদ্যুৎ বিল পাওয়া যায়নি, বকেয়া বিদ্যুৎ বিল, অতিরিক্ত বিদ্যুৎ বিল ইত্যাদির জন্য “এক অবস্থানে সেবা 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) কর্মদিবসের মধ্যে নিষ্পত্তির ব্যবস্থা নেয়া হবে।

## নতুন সংযোগের জন্য প্রয়োজনীয় দলিলাদি

নতুন সংযোগের জন্য গ্রাহক যে সকল দলিলাদি দাখিল করবেন :

- সংযোগ গ্রহণকারীর পাসপোর্ট সাইজের ২ কপি ছবি।
- জমির মালিকানা দলিলের কপি।
- রাজউক কর্তৃক অনুমোদিত বাড়ীর নকসা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।
- লোড চাহিদার পরিমাণ।
- নির্মাতা প্রতিষ্ঠানের বিবরণ।
- নির্মাতা ও বাড়ীর মালিকের সহিত চুক্তিনামা।
- পূর্বের কোন সংযোগ থাকলে ঐ সংযোগের বিবরণ ও সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের কপি।
- নির্মাণ কাজের জন্য গৃহীত অস্থায়ী সংযোগের বিবরণ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।
- সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক নামজারীসহ হোল্ডিং নং এর কপি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।
- জমি/ভবনের ভাড়ার (যদি প্রযোজ্য হয়) দলিল।
- ভাড়ার ক্ষেত্রে মালিকের সম্মতি পত্রের দলিল।
- ইনস্টলেশন টেস্ট সার্টিফিকেট।
- সার্ভিস লাইনের দৈর্ঘ্য ১০০ ফুটের (৩০ মিটার) বেশী হবে না।
- ট্রেড লাইসেন্স (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।
- বহুতল আবাসিক/বাণিজ্যিক ভবন নির্মাতা ও মালিকের সাথে ফ্ল্যাট মালিকের চুক্তিনামা।
- ২ (দুই) কিলোওয়াট পর্যন্ত লোড বরাদ্দ প্রাপ্ত গ্রাহককে সোলার প্যানেল বসানোর অনুরোধ জানাতে হবে না।
- আবাসিক গ্রাহকদের ক্ষেত্রে ২ কিলোওয়াট (২০০০ ওয়াট) এর অধিক লোড বরাদ্দ প্রাপ্ত গ্রাহকগণকে মোট চাহিদার ৩% লোডের জন্য সোলার প্যানেল বসানোর অনুরোধ এর প্রেক্ষিতে স্থাপনকারী গ্রাহকের অগ্রাধিকার প্রাপ্য।
- শিল্প ও বাণিজ্যিক গ্রাহকদের ক্ষেত্রে ৫০ কিলোওয়াট পর্যন্ত লোড বরাদ্দ প্রাপ্ত গ্রাহকদের শুধুমাত্র লাইট ও ফ্যান লোডের ৭% , ৫০ কিলোওয়াটের উর্ধ্ব লোড বরাদ্দ প্রাপ্ত গ্রাহকদের লাইট ও ফ্যান লোডের ১০% এবং পোশাক শিল্পের জন্য লাইট ও ফ্যান লোডের ৫% এর জন্য সোলার প্যানেল বসানোর অনুরোধ এর প্রেক্ষিতে স্থাপনকারী গ্রাহকের অগ্রাধিকার প্রাপ্য।

**৫০ কি:ও: লোডের উর্ধ্বে বহুতল আবাসিক/বাণিজ্যিক ভবন ও শিল্প কারখানার সংযোগের জন্য অতিরিক্ত যে সকল দলিলাদি দাখিল করতে হবে:**

- রাজউক কর্তৃক অনুমোদিত নকসায় উপকেন্দ্রের লে-আউট প্লান।
- সিঙ্গেল লাইন ডায়াগ্রাম।
- মিটারিং কক্ষ প্রদানের চুক্তিপত্র।
- প্রধান বৈদ্যুতিক উপদেষ্টার সার্টিফিকেট।
- গ্রাহকের সঙ্গে ফ্ল্যাট মালিকের চুক্তিনামা।
- পাওয়ার ফ্যাক্টর ইমপ্রভমেন্ট প্লান্ট স্থাপন।

**শিল্প-কারখানা ও ৬ তলার অধিক ভবনে সংযোগের জন্য আরও যে সকল দলিলাদি দাখিল করতে হবে:**

- পরিবেশ অধিদপ্তরের ছাড়পত্র (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।
- ফায়ার সার্ভিস ও সিভিল ডিফেন্স এর ছাড়পত্রের কপি।

**নতুন সংযোগের জন্য আবেদন ফি**

- সিঙ্গেল ফেইজ (২-তার) ২৩০ ভোল্ট এবং থ্রী ফেইজ (৪-তার) ৪০০ ভোল্ট সংযোগের জন্য আবেদন ফরম/পুস্তিকা ১৫০ টাকা ও প্রতিটি মিটারের জন্য ১৫ টাকা।
- থ্রী ফেইজ (৩-তার) ১১০০০ ভোল্ট সংযোগের জন্য ২৫০ টাকা।
- অস্থায়ী (২-তার) ২৩০ ভোল্ট এবং ( ৪-তার) ৪০০ ভোল্ট সংযোগের জন্য ২৫০ টাকা।

**নতুন সংযোগের জন্য জামানত**

**বিভিন্ন শ্রেণীর গ্রাহকের জন্য নিম্নের সিডিউল অনুযায়ী জামানতের অর্থ ধার্য হবে, যা সংযোগ গ্রহণের পূর্বেই প্রদেয়।**

- **আবাসিক, বাতি/পাখা ও বাণিজ্যিক গ্রাহক :**  
এক ফেজ: ট ৩৭৫.০০ প্রতি কি:ও: অনুমোদিত চাহিদার জন্য।  
তিন ফেজ : ট ৫৫০.০০ প্রতি কি:ও: অনুমোদিত চাহিদার জন্য।
- **অন্যান্য সকল ধরনের গ্রাহক :**  
তিন ফেজ : ট ৬০০.০০ প্রতি কি:ও: অনুমোদিত চাহিদার জন্য।

## নতুন সংযোগের জন্য প্রাক্কলন

বিভিন্ন শ্রেণীর গ্রাহকের নতুন সংযোগের ক্ষেত্রে জামানতের টাকার সঙ্গে প্রাক্কলন বাবদ নিম্নোক্ত ফি জমা দিতে হবে:

	প্রাক্কলন
০১-০৭ কি:ও: লোডের জন্য	মোট = ৫৮০/-
০৮ কি:ও: লোডের জন্য	মোট = ১,১১০/-
০৯-২০ কি:ও: লোডের জন্য	মোট = ৩,০০০/-
২১-৪৯ কি:ও: লোডের জন্য	মোট = ৫০০০/-
৫০ কি:ও: এর উর্ধ্বের লোড (একক মিটার)	মোট = ৫২,৫০০/-
৫০ কি:ও: এর উর্ধ্বের লোড (একাধিক মিটার)	মোট = ২৪,৫০০/-

## অস্থায়ী বিদ্যুৎ সংযোগ

সামাজিক ও ধর্মীয় অনুষ্ঠান, বাণিজ্যিক কার্যক্রম এবং নির্মাণ কাজের নিমিত্তে স্বল্পকালীন সময়ের জন্য বিদ্যুৎ সংযোগ গ্রহণ করতে পারবেন। সেক্ষেত্রে ২৩০/৪০০ ভোল্ট বিদ্যুৎ সরবরাহের জন্য মূল্যহার শ্রেণী 'ই' এর জন্য প্রযোজ্য মূল্যহারকে ২ দ্বারা গুণ করতে হবে। ১১ কেভি ও ৩৩ কেভি বিদ্যুৎ সরবরাহের জন্য মূল্যহার সংশ্লিষ্ট শ্রেণীর জন্য প্রযোজ্য মূল্যহারকে ২ দ্বারা গুণ করতে হবে। ডিম্যান্ড চার্জ ও সার্ভিস চার্জ প্রযোজ্য শ্রেণীর দ্বিগুণ হবে। গ্রাহক সংযোগ চার্জ এবং অতিরিক্ত হিসাবে অস্থায়ী সংযোগের সময়ের জন্য দৈনিক ৬ (ছয়) ঘন্টা বিদ্যুৎ ব্যবহারের ভিত্তিতে প্রাক্কলিত বিল জমা দিলে পরবর্তী ৭ (সাত) দিনের মধ্যে অথবা গ্রাহকের চাহিদার দিন থেকে অস্থায়ী সংযোগ দেয়া হবে। গ্রাহকের জমা অর্থ মাসিক বিদ্যুৎ বিলের সাথে সমন্বিত করা হবে। যদি অস্থায়ী সংযোগ প্রদান করা সম্ভব না হয় তবে তার কারণ জানিয়ে গ্রাহককে একটি পত্র দেয়া হবে।

## লোড পরিবর্তন

- চুক্তি পরিবর্তন ফি প্রদান করতে হবে।
- লোড বৃদ্ধির জন্য সমগ্র লোডের বিপরীতে বর্তমান হারে জামানত বিল প্রস্তুত করে ইত:পূর্বে জমাকৃত জামানত বিল সমন্বয় করতে হবে।
- অতিরিক্ত লোডের জন্য সার্ভিস তার/মিটার বদলানোর প্রয়োজন হলে উক্ত ব্যয় গ্রাহককে বহন করতে হবে।
- প্রাক্কলন ও জামানতের অর্থ জমা দানের 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।

## গ্রাহকের নাম পরিবর্তন পদ্ধতি

গ্রাহক ক্রেয়সূত্রে/ওয়ারিশসূত্রে/লিজসূত্রে জায়গা বা প্রতিষ্ঠানের মালিক হলে নিম্নলিখিত কাগজ-পত্রাদি জমা দিতে হবে:

- ডিপিডিসি'র নির্ধারিত ফরমে আবেদন করতে হবে।
- আবেদনকারীর ১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের সত্যায়িত ছবি সংযোজন করতে হবে।
- সংশ্লিষ্ট হিসাবের পূর্ববর্তী সকল বিল/পাওনা পরিশোধিত থাকতে হবে।
- হস্তান্তরিত দলিল এর নাম জারীর সত্যায়িত ফটোকপি সংযুক্ত করতে হবে।
- উপরে উল্লিখিত সকল কাগজ-পত্র সঠিক থাকলে নাম পরিবর্তন ফি বাবদ ১৫০.০০ (একশত পঞ্চাশ) টাকা নির্ধারিত ব্যাংকের বুথ/শাখা/দপ্তরে জমা প্রদান সাপেক্ষে নাম পরিবর্তন করা হবে।
- কোন কারণে নাম পরিবর্তন না করা গেলে তার কারণ জানিয়ে আবেদনকারী কে একটি পত্র দেয়া হবে।

## অবৈধভাবে বিদ্যুৎ ব্যবহার, মিটারে 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 ১ বছর হতে ৩ বছর পর্যন্ত জেল এবং ১০ হাজার টাকা জরিমানার বিধান রয়েছে। তাছাড়া অবৈধভাবে বিদ্যুৎ ব্যবহারের জন্য প্রতি ইউনিট বিদ্যুতের মূল্যের ৩ গুণ হারে (পেনাল হারে) বিল প্রদান করা হবে। এ ছাড়া উক্ত বিদ্যুৎ ব্যবহারের দ্বারা যদি বিদ্যুৎ সরবরাহ সংস্থার বৈদ্যুতিক সরঞ্জাম, মিটার, মিটারিং ইউনিট ইত্যাদি ক্ষতিগ্রস্ত হয় তবে ক্ষতিগ্রস্ত সচল করা গেলে মেরামত খরচ অথবা সম্পূর্ণ ধ্বংসপ্রাপ্ত বা পুনরায় সচল করা যাবে না এরূপ সরঞ্জামের জন্য পুনঃস্থাপনের ব্যয়সহ প্রকৃত মূল্য আদায় করা হবে।

## সার্ভিস লাইন সংক্রান্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকরণ ব্যবস্থা

DPDC-র সমগ্র ভৌগোলিক এলাকা জুড়ে ৩২ টি NOCS বিভাগের অধীনে মোট ৩২ টি অভিযোগ কেন্দ্র রয়েছে। অভিযোগ কেন্দ্রগুলো সার্বক্ষণিক চালু থাকে। অভিযোগ কেন্দ্রে পালাক্রমে ৩(তিন) শিফটে ১ (এক) জন করে Complaint Attendant কর্মরত আছেন। গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্রের Land phone অথবা Mobile Phone নম্বরে তাঁর অভিযোগ জানাতে পারেন।

গ্রাহক তাঁর বাসস্থান, দোকান, বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠান বা শিল্প প্রতিষ্ঠানের যে কোন ধরনের বৈদ্যুতিক সমস্যার জন্য উল্লিখিত অভিযোগ কেন্দ্রের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। সাধারণত: ডিপিডিসি'র বিদ্যুৎ সরবরাহ লাইন হতে গ্রাহকের সার্ভিস তারের সংযোগস্থল পর্যন্ত এলাকা ডিপিডিসি'র আওতাভুক্ত।

Complain Attendant গ্রাহকের নিকট থেকে কোন অভিযোগ পেলে প্রথমেই একটি Complaint Register-এ অভিযোগকারীর নাম, ঠিকানা, টেলিফোন নম্বর ও অভিযোগের ধরন লিপিবদ্ধ করেন। সাধারণত: অভিযোগ প্রাপ্তির আধ ঘন্টার মধ্যে লাইন গ্যাং অভিযোগ স্থলে উপস্থিত হয়ে কাজে হাত দেয় ও যথাসম্ভব দ্রুততম সময়ে অভিযোগটি দূর করার চেষ্টা করে।

তবে ট্রাফিক জ্যাম, ক্রটির ব্যাপকতা প্রভৃতি কারণে অভিযোগ স্থলে পৌঁছতে যেমন বিলম্ব হতে পারে, তেমনি কাজটি শেষ করতেও বিলম্ব হতে পারে। অপ্রত্যাশিতভাবে Complain এর সংখ্যা বেশী হলেও অভিযোগ নিষ্পত্তিতে বিলম্ব হতে পারে। উদাহরণস্বরূপ, প্রাকৃতিক দুর্যোগ অথবা দুর্ঘটনার কথা বলা যায়। ঝড়ে অনেক সময় বিদ্যুৎ সরবরাহ লাইনের ব্যাপক ক্ষতি হলে ও অস্বাভাবিক সংখ্যক গ্রাহক অভিযোগ এক সাথে জমা হলে সীমিত জনবল দিয়ে স্বল্প সময়ে এগুলো নিষ্পত্তি করা সম্ভব হয় না। অনুরূপভাবে, Grid Failure বা Cable Fault এর মত বৈদ্যুতিক দুর্ঘটনা ঘটলেও ক্রটি সংশোধনপূর্বক বিদ্যুৎ সরবরাহ সচল করতে স্বভাবতই বিলম্ব হয়।

**গ্রাহকের সুবিধার্থে NOCS বিভাগসমূহে অবস্থিত অভিযোগ কেন্দ্রগুলোর Land phone ও Mobile phone নম্বরসমূহ প্রদত্ত হ'ল :**

অভিযোগ কেন্দ্রের নাম	টেলিফোন নম্বর	মোবাইল ফোন নম্বর
সাতমসজিদ কন্ট্রোল রুম	৯১১-৯৮৯০	০১৭৩০-৩২০৩০১
ধানমন্ডি কন্ট্রোল রুম	৯১৪-৩২১০	০১৭৩০-৩২০৩০২
শ্যামলী কন্ট্রোল রুম	৯১৪-৬০৪৩	০১৭৩০-৩২০৩০৩
জিগাতলা কন্ট্রোল রুম	৯১৪-৪১৩৮	০১৭৩০-৩২০৩০৪
পরিবাগ কন্ট্রোল রুম	৮৬১-৩৮২৭	০১৭৩০-৩২০৩০৫
আজিমপুর কন্ট্রোল রুম	৯৬৭-৪৪৮২	০১৭৩০-৩২০৩০৬
লালবাগ কন্ট্রোল রুম	৯৬৬-১৯৭৯	০১৭৩০-৩২০৩০৭
কামরাঙ্গীরচর কন্ট্রোল রুম	৯৬৭-৭৬১১	০১৭৩০-৩২০৩০৮
তেজগাঁও কন্ট্রোল রুম	৮৮৭-০৩১২-১৩	০১৭৩০-৩২০৩০৯
মগবাজার কন্ট্রোল রুম	৯১১-৯৬৫৮	০১৭৩০-৩২০৩১০
শেরেবাংলানগর কন্ট্রোল রুম	৮১৫-১২৪৭	০১৭৩০-৩২০৩১১
কাকরাইল কন্ট্রোল রুম	৯৩৩-৫১৭৮	০১৭৩০-৩২০৩১২
রমনা কন্ট্রোল রুম	৭১৭-০২২৫	০১৭৩০-৩২০৩১৩
রাজারবাগ কন্ট্রোল রুম	৯৩৫-৩৭৭৭	০১৭৩০-৩২০৩১৪
খিলগাঁও কন্ট্রোল রুম	৭২১-২২৪৪	০১৭৩০-৩২০৩১৫
বাসাবো কন্ট্রোল রুম	৭২১-৮৪৯২	০১৭৩০-৩২০৩১৬
মতিঝিল কন্ট্রোল রুম	৯৩৫-২২৫৬	০১৭৩০-৩২০৩১৭
মানিকনগর কন্ট্রোল রুম	৭৫৪-৮৮৫৫	০১৭৩০-৩২০৩১৮
মুগদাপাড়া কন্ট্রোল রুম	৭২৯-০৮৮০	০১৭৩০-৩২০৩১৯
কাজলা কন্ট্রোল রুম	৭৫৪-৪৩৪৩	০১৭৩০-৩২০৩২০
বাংলাবাজার কন্ট্রোল রুম	৯৫৬-২৩৫০	০১৭৩০-৩২০৩২১

অভিযোগ কেন্দ্রের নাম	টেলিফোন নম্বর	মোবাইল ফোন নম্বর
বংশাল কন্ট্রোল রুম	৭১৬-৫৯২২	০১৭৩০-৩২০৩২২
স্বামীবাগ কন্ট্রোল রুম	৭১৭-৭০৫৫	০১৭৩০-৩২০৩২৩
নারিন্দা কন্ট্রোল রুম	৭১৬-৪৯৮৮	০১৭৩০-৩২০৩২৪
পোস্ভাগোলা কন্ট্রোল রুম	৭৪৪-১৬২১	০১৭৩০-৩২০৩২৫
জুরাইন কন্ট্রোল রুম	৭৪৪-১৯২৮	০১৭৩০-৩২০৩২৬
শ্যামপুর কন্ট্রোল রুম	৭৪৫-০৮৭৭	০১৭৩০-৩২০৩২৭
ফতুল্লা কন্ট্রোল রুম	৭৬৭-০২৩৩	০১৭৩০-৩২০৩২৮
নারায়ণগঞ্জ (পূর্ব) কন্ট্রোল রুম	৭৬৪-৮৪৪২	০১৭৩০-৩২০৩২৯
নারায়ণগঞ্জ(পশ্চিম) কন্ট্রোল রুম	৭৬৪-৮৩৭৩	০১৭৩০-৩২০৩৩০
সিদ্ধিরগঞ্জ কন্ট্রোল রুম	৭৬৯-৩৫০৮	০১৭৩০-৩২০৩৩১
ডেমরা কন্ট্রোল রুম	৭৫০-২৮৪৮	০১৭৩০-৩২০৩৩২
আদাবর কন্ট্রোল রুম	৮১০-৫৫৪১	
মাতুয়াইল কন্ট্রোল রুম	৭৫৫-২৩৩৪	
শীতলক্ষ্যা কন্ট্রোল রুম	৭৬৭-১৩২২	
বনশ্রী কন্ট্রোল রুম		