পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি
গ্রাহক সেবা নির্দেশিকা
(সিটিজেন চার্টার)

গ্রাহক সেবা কেন্দ্র

বাংলাদেশের ৭০টি পল্লী বিদ্যুৎ সমিতির মাধ্যমে বিদ্যুৎ সরবরাহ দপ্তরের গ্রাহক সেবা কেন্দ্র এ নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ / বিল / মিটার / বিদ্যুৎ বিভ্রাট সংক্রান্ত অভিযোগ বিল পরিশোধের ব্যবস্থাসহ সকল ধরনের অভিযোগ জানানো যাবে এবং এতদসংক্রান্ত বিষয়ে তথ্য পাওয়া যাবে।

নতুন সংযোগ গ্রহন

- "গ্রাহক সেবা কেন্দ্র" থেকে নতুন সংযোগের আবেদন পত্র পাওয়া যাবে।

- আবেদনপত্রটি যথাযথভাবে পূরণ করে নির্ধারিত আবেদন ফি পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি (পবিস) এর ক্যাশ শাখায় জমা প্রদান করে রশিদ ও প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ "গ্রাহক সেবা কেন্দ্র" এ জমা করলে আপনাকে একটি নিবন্ধন নম্বরসহ পরবর্তী আগমনের তারিখ জানানো হবে।

- পরবর্তী আগমনের তারিখে যোগাযোগ করলে আপনাকে ডিমান্ড নোট ও প্রাক্কলন ইস্যু করা হবে। "গ্রাহক সেবা কেন্দ্র" সংলগ্ন সমিতির ক্যাশ শাখায় ডিমান্ড নোটের উল্লেখিত অর্থ জমা প্রদান করে ওয়ারিং সম্পন্ন পূর্বক অবহিত করলে সমিতি কর্তৃক ওয়ারিং পরিদর্শন পূর্বক সংযোগ প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহন করা হবে। পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড কর্তৃক সরবরাহকৃত অথবা পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত ক্রয়কৃত মিটার গ্রাহক জমা দিলে মিটার গ্রাহকের আঙ্গিনায় স্থাপন করা হবে। যদি সংযোগ প্রদান সম্ভবপর না হয় তবে কারন জানিয়ে আপনাকে একটি পত্র দেয়া 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 "গ্রাহক সেবা কেন্দ্র" এ যোগাযোগ করলে তাৎক্ষনিক সমাধান সম্ভব হলে তা নিস্পত্তি করা হবে। অন্যথায় একটি নিবন্ধন নম্বর দিয়ে পরবর্তী যোগাযোগের সময় জানিয়ে দেয়া হবে এবং পরবর্তী ৭ (সাত) দিনের মধ্যে নিস্পত্তির ব্যবস্থা নেয়া হবে।

বিল পরিশোধ

- "গ্রাহক সেবা কেন্দ্র" সংলগ্ন পবিস এর ক্যাশ শাখায় / নির্ধারিত ব্যাংক এ গ্রাহক বিল পরিশোধ করতে পারবেন।

বিদ্যুৎ বিভ্রাটের অভিযোগ

পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি এর সকল "অভিযোগ কেন্দ্র" অথবা "গ্রাহক সেবা কেন্দ্র" এ আপনার বিদ্যুৎ বিভ্রাটের অভিযোগ জানানো হলে আপনাকে অভিযোগ নম্বর ও নিস্পত্তির ব্যবস্থা নেয়া হবে। কোন ক্ষেত্রে যদি নির্ধারিত সময়ে বিদ্যুৎ বিভ্রাট দূরীভূত করা সম্ভব না হয়, তার কারন গ্রাহককে অবহিত করা হবে।

নতুন সংযোগের জন্য দলিলাদি

নতুন সংযোগের জন্য আবেদনপত্রের সাথে নিম্নোক্ত দলিলাদি দাখিল করতে হবে

- সংযোগ গ্রহণকারী পার্সপোর্ট সাইজের ০২ (দুই) কপি সত্যায়িত রঙ্গিন ছবি।
- জমির মালিকানা দলিলের সত্যায়িত কপি।
- ইউনিয়ন পরিষদ / পৌরসভা কর্তৃক বাড়ীর অনুমোদিত সত্যায়িত নক্সা এবং নামজারীসহ হোল্ডিং নম্বর এর সত্যায়িত কপি ও দলিল অথবা দাগ নম্বর, খতিয়ান নম্বর, জমির দলিল, চেয়ারম্যান / কমিশনারের সার্টিফিকেট (যেখানে নক্সা অনুমোদন নাই)।
- লোড চাহিদার পরিমান।
- জমি / ভবনের ভাড়ার (যদি প্রযোজ্য হয়) দলিল।
- ভাড়ার ক্ষেত্রে মালিকের সম্মতি পত্রের দলিল।
- পূর্বের কোন সংযোগ থাকলে ঐ সংযোগের বিবরণ ও সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের কপি।
- অস্থায়ী সংযোগের ক্ষেত্রে বিবরণ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।
- ট্রেড লাইসেন্স (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।
- সংযোগ স্থানের নির্দেশক নক্সা।
- শিল্প প্রতিষ্ঠান স্থাপনের নিমিত্তে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন।
- পাওয়ার ফ্যাক্টর ইমপ্রুভমেন্ট প্লান্ট স্থাপন (শিল্পের ক্ষেত্রে)।
- সার্ভিস লাইন এর দৈর্ঘ্য ১০০ ফুট এর বেশী হবে না।
- বহুতল আবাসিক / বাণিজ্যিক ভবন নির্মাতা ও মালিকের সাথে ফ্ল্যাট মালিকের চুক্তিনামার সত্যায়িত কপি।

৫০ কিঃ ওঃ এর উর্দ্ধে সংযোগের জন্য গ্রাহককে আরও যে দলিলাদি দাখিল করতে হবে

- পৌরসভা অথবা সংশ্লিষ্ট হাউজিং কর্তৃক অনুমোদিত বাড়ীর নক্সায় (সত্যায়িত কপি) উপকেন্দ্রের লে-আউট প্ল্যান।
- সিঙ্গেল লাইন ডায়াগ্রাম।
- মিটারিং কক্ষ প্রদানের অঙ্গীকারনামা।
- উপকেন্দ্রে স্থাপিত সব যন্ত্রপাতির স্পেসিফিকেশন ও টেষ্ট রেজাল্ট এবং বৈদ্যুতিক উপদেষ্টা ও প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শকের দপ্তর থেকে প্রদত্ত উপকেন্দ্র সংক্রান্ত ছাড়পত্র।

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

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

নতুন সংযোগের জন্য আবেদন ফি

১. বাড়ী / বাণিজ্যিক / দলগত / দাতব্য প্রতিষ্ঠানের জন্য-

- ১ থেকে ৯ জন পর্যন্ত গ্রাহকের ক্ষেত্রেঃ ২৫.০০ টাকা (জনপ্রতি)।
- ১০ হতে ২০ জন পর্যন্ত গ্রুপ সম্বলিতঃ ২৫.০০ টাকা (নির্ধারিত)।

২. সেচ কার্য্যে বিদ্যুৎ সংযোগের ক্ষেত্রে ঃ ২৫০.০০ টাকা।
৩. যে কোন ধরনের অস্থায়ী সংযোগের জন্য ২৫০.০০ টাকা।
৪. শিল্প প্রতিষ্ঠানের সংযোগের জন্য ১০০০.০০ টাকা।

নতুন সংযোগের জন্য জামানতের পরিমাণ

- আবাসিক / বাণিজ্যিক / দাতব্য প্রতিষ্ঠানের জন্য এক কিলোওয়াট লোডের জন্য = ৩০০.০০ টাকা অথবা পরবর্তী এক কিলোওয়াট বা আংশিকের জন্য = ১০০.০০ টাকা।
- সেচ কার্য্যে অগভীর নলকূপ / এলএলপি প্রতি হর্স পাওয়ারের জন্য = ৬২৫.০০ টাকা (সেচ অগ্রীম বিদ্যুৎ বিল / বিলের সাথে সমন্বয়যোগ্য)।
- গভীর নলকূপ প্রতি হর্স পাওয়ার ১০০০.০০ টাকা (সেচ অগ্রীম বিদ্যুৎ বিল যা বিলের সাথে সমন্বয়যোগ্য)।

অস্থায়ী বিদ্যুৎ সংযোগ

- মেলা, আনন্দ মেলা, ধর্মসভা / ধর্মীয় অনুষ্ঠান, নির্মাণাধীন সাইট যেমন-রাস্তা, ব্রীজ ইত্যাদিতে অস্থায়ী সংযোগ দেওয়া যাবে কিন্তু নির্মাণাধীন বাড়ি, শিল্প প্রতিষ্ঠান এবং কমপ্লেক্সে অস্থায়ী সংযোগ দেওয়া যাবে না। ইহা সম্পূর্ণরূপে অস্থায়ী সংযোগ হিসাবে বিবেচিত হবে যাহা কখনই স্থায়ী সংযোগ হিসাবে রূপান্তরিত করা যাবে না। এই জাতীয় সংযোগের ক্ষেত্রে নিম্নবর্ণিত শর্তাবলী ও নিয়মাবলী প্রযোজ্য হবে।

  সামাজিক ও ধর্মীয় অনুষ্ঠান, বাণিজ্যিক কার্যক্রম এবং নির্মাণ কাজের নিমিত্তে স্বল্পকালীন সময়ের জন্য বিদ্যুৎ সংযোগ গ্রহণ করতে পারবেন। সেক্ষেত্রে ২৩০/৪৪০ ভোল্ট বিদ্যুৎ সরবরাহের জন্য মূল্যহার শ্রেণী ই-এর জন্য প্রযোজ্য মূল্যহারকে ২ দ্বারা গুণ করতে হবে। ১১ কেভি ও ২২ কেভি বিদ্যুৎ সরবরাহের জন্য মূল্যহার সংশ্লিষ্ট 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

- নতুন পরিবর্তন ফি প্রদান করতে হবে।
- চুক্তি পরিবর্তন ফি প্রদান করতে হবে।
- লোড বৃদ্ধির জন্য প্রযোজ্য অনুযায়ী কিলোওয়াট প্রতি বিদ্যমান হারে জামানত প্রদান 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 ক্রয়সূত্রে/ওয়ারিশসূত্রে/লিজসূত্রে জায়গা বা প্রতিষ্ঠানের মালিক হলে সকল দলিলের সত্যায়িত ফটোকপি ও সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের কপিসহ নির্ধারিত ফি ব্যাংকে জমা করে আবেদন করতে হবে। সরেজমিন তদন্ত করে নাম পরিবর্তনের জন্য বিদ্যমান হারে জামানত প্রদান করতে হবে। গ্রাহক জামানত বাবদ উক্ত বিল নির্ধারিত ব্যাংকের বুথ / শাখা / দপ্তরে পরিশোধ করে তার রসিদ সংশ্লিষ্ট দপ্তরে জমা দিলে ৭ (সাত) দিনের মধ্যে নাম পরিবর্তন কার্যকর করা হবে।

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

বিদ্যুৎ আইনের Electricity Act,1910 & As Amended The Electricity (Amendment) Act, ২০০৬ 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) জরিমানা আদায় করা হবে। এছাড়াও উক্ত বিদ্যুৎ ব্যবহারের দ্বারা যদি বিদ্যুৎ সরবরাহ সংস্থার বৈদ্যুতিক সরঞ্জাম, মিটার, মিটারিং ইউনিট ইত্যাদি ক্ষতিগ্রস্থ হয় তবে ক্ষতিগ্রস্থ বৈদ্যুতিক সরঞ্জাম, মিটার, মিটারিং ইউনিট ইত্যাদি পুনরায় সচল করা গেলে মেরামত খরচ অথবা সম্পূর্ণ ধ্বংসপ্রাপ্ত বা পুনরায় সচল করা যাবে না এরূপ সরঞ্জামের জন্য পুনঃস্থাপনের ব্যয়সহ প্রকৃত মূল্য আদায় করা হবে।

শ্রেণীভিত্তিক বিদ্যমান বিদ্যুতের মূল্যহার

ক্রঃ নং	গ্রাহক শ্রেণী	প্রতি ইউনিট মূল্য	
		সর্বনিম্ন	সর্বোচ্চ
১.	আবাসিক		
	ক) ০০ হতে ১০০ ইউনিট	২.৬৪	৩.০৩
	খ) ১০১ হতে ৩০০ ইউঃ	২.৮১	৩.২৩
	গ) ৩০১ হতে ৫০০ ইউঃ	৪.২৮	৪.৫৬
	ঘ) ৫০১ ইউনিটের উর্দ্ধে	৫.৬৪	৬.৭২
২.	কৃষি (সেচ)	২.৬০	৩.০৫
৩.	ক্ষুদ্র শিল্প	৪.৩০	৪.৫১
৪.	বাণিজ্যিক	৫.৬২	৫.৬৬
৫.	এলপি/বৃহৎ শিল্প	৪.১৮	৪.৩৪
৬.	রাস্তার বাতি	৪.১২	৪.২৩
৭.	দাতব্য প্রতিষ্ঠান	৩.২৮	৩.৩৫

- ❖ সমিতি ভিত্তিক বিদ্যুতের মূল্যহার কম-বেশী হয়ে থাকে।
- ❖ পিক সময়ঃ বিকাল ৫ টা থেকে রাত ১১টা পর্যন্ত।
- ❖ অপ-পিক সময়ঃ রাত ১১টা থেকে পর দিন বিকাল ৫টা পর্যন্ত।

উপরোক্ত বিদ্যুতের মূল্যহারের সাথে নুন্যতম চার্জ, ডিমান্ড চার্জ, সার্ভিস চার্জ, মিটার রেন্ট, প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে ট্রান্সফরমার রেন্ট, পিএফ মাসুল ও অন্যান্য শর্তাবলীসহ মূল্য সংযোজন কর যথারীতি প্রযোজ্য হবে। বিদ্যুতের মূল্যহার সরকার কর্তৃক অনুমোদিত এবং পরিবর্তনযোগ্য।

গ্রাহকের জ্ঞাতব্য বিষয়

- সন্ধ্যা পিক-আওয়ারে বিদ্যুৎ ব্যবহারে সাশ্রয়ী হোন। আপনার সাশ্রয়কৃত বিদ্যুৎ অন্যকে আলো জ্বালাতে সহায়তা করবে।
- সংযোগ বিচ্ছিন্নতা এড়াতে নিয়মিত বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ করুন এবং সারচার্জ পরিশোধের ঝামেলা থেকে মুক্ত থাকুন।
- বিদ্যুৎ বিল সাশ্রয়কল্পে মানসম্মত এনার্জি সেভিং বাল্ব (CFL) ও বৈদ্যুতিক সরঞ্জাম ব্যবহার করুন।
- টিউব লাইটে Electronic Ballast ব্যবহার করে বিদ্যুৎ সাশ্রয় করুণ।
- বিদ্যুৎ একটি মূল্যবান জাতীয় সম্পদ। দেশের বৃহত্তর স্বার্থে এই সম্পদের সুষ্ঠু ও পরিমিত ব্যবহারে ভূমিকা রাখুন।
- বৎসরান্তে বিক্রয় ও বিতরণ বিভাগ / ইএসইউ হতে বিদ্যুৎ বিল পরিশোধের প্রমানপত্র প্রদান করা হয়ে থাকে।
- মিটার রক্ষণাবেক্ষণের দায়িত্ব আপনার। এর সঠিক সুষ্ঠু অবস্থায় ও সীলসমূহের নিরাপত্তা নিশ্চিত করুন।
- লোড সেডিং সংক্রান্ত তথ্য সংস্থাসমূহের ওয়েব সাইট থেকে জানা যাবে। যদি কোন কারনে 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 নিবৃত করুণ। বিদ্যুৎ চুরি ও এর অবৈধ ব্যবহার রোধে আপনার জ্ঞাত তথ্য "গ্রাহক সেবা কেন্দ্র / অভিযোগ কেন্দ্র" এ অবহিত করে সহযোগিতা করা আপনার দায়িত্ব।
- ইদানিং একটি সংঘবদ্ধ অসাধু চক্র চালু লাইন হতে ট্রান্সফরমার / বৈদ্যুতিক যন্ত্রপাতি / তার চুরির সাথে জড়িত। সুতরাং আপনার এলাকার উপরিউক্ত চুরি রোধে তথ্য দিয়ে সহযোগিতা করুণ।