গ্রাহক সেবা কেন্দ্র

(এক অবস্থানে সেবা)

বিদ্যুৎ সরবরাহ দপ্তরের “এক অবস্থানে সেবা” কেন্দ্রে নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ, বিদ্যুৎ বিভ্রাট/ বিল/ মিটার সংক্রান্ত অভিযোগ সহ সকল ধরণের অভিযোগ জানানো যাবে এবং এতদ সক্রান্ত বিষয়ে তথ্য পাওয়া যাবে।

নতুন সংযোগ গ্রহণ

* নতুন সংযোগের জন্য নওগাঁ পবিস-২ এর ওয়েবসাইট “www.pbs2.naogaon.gov.bd” এর নির্দিষ্ট লিংক এ ক্লিক করে অনলাইনে নতুন সংযোগের আবেদন পত্র পূরণ করা যাবে। অন-লাইনে আবেদন পত্রটি যথাযথভাবে পূরণ পূর্বক প্রিন্ট আউট নিয়ে প্রয়োজনীয় দলিলাদিসহ নির্ধারিত আবেদন ফি পবিসের ক্যাশ কাউন্টারে জমা প্রদান করে জমা রশিদ সংগ্রহ করতে হবে।
* সমীক্ষা ফি জমা হওয়ার পর সদস্য সেবা বিভাগ কর্তৃক প্রাথমিক সমীক্ষা/যাচাই করে এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে স্থানীয় উপদেষ্টা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক কারিগরী সমীক্ষার পর লাইন নির্মাণসহ সংযোগের জন্য ডিমান্ড নোট/প্রাক্কলন ইস্যু করা হয়।
* ডিপোজিট ওয়ার্কের আওতায় লাইন নির্মাণের ক্ষেত্রে ট্রান্সফরমা প্রয়োজন হলে গ্রাহক কর্তৃক তা সরবরাহ করতে হবে (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।
* প্রাক্কলন জমা হওয়ার পর প্রযোজ্য ক্ষেত্রে লাইন নির্মানের পর ও গ্রাহকের নিজ দায়িত্বে অভ্যন্তরীন ওয়্যারিং সম্পন্ন করণের পর তা পরিদর্শন সাপেক্ষে আনুষাঙ্গিক কার্যাদি সম্পন্ন করে গ্রাহকের আঙ্গিনায় মিটার স্থাপন পূর্বক সংযোগ দেয়া হয়। সার্ভিস ড্রপের আওতায় আবাসিক সংযোগ ৭দিন এবং শিল্প সংযোগ ২৮দিনের মধ্যে প্রদান করা হয়।
* মহা পরিকল্পনার আওতায় লাইন নির্মাণের ক্ষেত্রে কোন অর্থ গ্রাহক কে দিতে হবে না। লাইন নির্মানের পর ওয়্যারিং সম্পন্ন হওয়া সাপেক্ষে জামানত গ্রহণ করে মিটার স্থাপন পূর্বক সংযোগ দেয়া হয়।
* পরবর্তী মাসে বিলিং সাইকেল অনুযায়ী গ্রাহকের প্রথম মাসে বিল জারী করা হবে।
* “এক অবস্থানে সেবা” থেকে নতুন সংযোগ গ্রহণের নিয়মাবলী সংগ্রহ করা যাবে।

বিল সংক্রান্ত অভিযোগ

বকেয়াবিল, অতিরিক্ত বিল ইত্যাদির জন্য “এক অবস্থানে সেবা” কেন্দ্রে যোগাযোগ করলে তাৎক্ষণিক সমাধান সম্ভব হলে তা নিস্পত্তি করা হবে। অন্যথায় একটি নিবন্ধন নম্বর দিয়ে পরবর্তী যোগাযোগের সময় জানিয়ে দেয়া হবে যা পরবর্তী ৭(সাত) দিনের মধ্যে নিস্পত্তির ব্যবস্থা নেয়া হবে।

বিল পরিশোধ

সমিতির সদর দপ্তর/ জোনাল অফিস/ সাবজোনাল অফিস, নির্ধারিত ব্যাংক শাখায়, ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টারে এবং টেলিটক এসএমএস এর মাধ্যমে গ্রাহক বিদ্যুৎবিল পরিশোধ করতে পারবেন।

বিদ্যুৎ বিভ্রাটের অভিযোগ

বদ্যিুৎ সরবরাহ ইউনটিরে নর্দিষ্টি “অভযিোগ কন্দ্রে”-এ আপনার বিদ্যুৎ বিভ্রাটের অভিযোগ জানানো হলে আপনাকে অভিযোগ নম্বর ও নিস্পত্তির সম্ভাব্য সময় জানিয়ে দেয়া হবে। অভিযোগ নম্বরের ক্রমানুসারে আপনার বিদ্যুৎ বিভ্রাট দূরীভূত করার লক্ষ্যে ২৪ ঘন্টার মধ্যে নিস্পত্তির ব্যবস্থা নেয়া হবে। কোন কোন ক্ষেত্রে যদি নির্ধারিত সময়ে বিদ্যুৎ বিভ্রাট দূরীভূত করা সম্ভব না হয় তারকারণ গ্রাহককে অবহিত করা হবে।

নতুন সংযোগের জন্য আবেদন পত্রের সাথে নিম্নোক্ত দলিলা দি দাখিল করতে হবে

০১। আবাসিক/ বাণিজ্যিক (এল.টি) সংযোগের (অনলাইনেআবেদন) ক্ষেত্রেঃ

(ক) আবেদন কারীর ১কপি (স্ক্যান) ছবি (মোবাইল নম্বরসহ)।

(খ) জমির দলিল অথবা পর্চা অথবা নামজারীর কাগজ অথবা ভাড়ার চুক্তিপত্র পওয়ার অফ এ্যাটোর্নি এর সত্যায়িত কপি।

(গ) জাতীয় পরিচয় পত্রের নম্বর এন্ট্রি দিতে হবে।

০২। আবাসিক/ বাণিজ্যিক (এল.টি/এইচ.টি) সংযোগের (অফলাইনে আবেদন) ক্ষেত্রেঃ

(ক) আবেদনকারীর স্বাক্ষর সম্বলিত যথাযথভাবে পূরণকৃত ১কপি ছবি সহ আবেদনপত্র (মোবাইল নম্বরসহ)।

(খ) জমির দলিল অথবা পর্চা অথবা নামজারীর কাগজ অথবা ভাড়ার চুক্তিপত্র পওয়ার অফ এ্যাটোর্নি এর সত্যায়িত কপি।

(গ) পূর্বে কোন স্থায়ী অথবা অস্থায়ী সংযোগ থাকলে সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের ফটোকপি।

০৩। সকল প্রকার শিল্প (এল.টি/এইচ.টি) সংযোগের (অফ লাইনে আবেদন) ক্ষেত্রেঃ

(ক) আবেদন কারীর স্বাক্ষর সম্বলিত যথাযথভাবে পূরণ কৃত ১কপি ছবিসহ আবেদনপত্র (মোবাইল নম্বরসহ)।

(খ) জমির দলিল অথবা পর্চা অথবা নামজারীর কাগজ অথবা ভাড়ার চুক্তি পত্র পওয়ার অফ এ্যাটোর্নি এর সত্যায়িত কপি।

(গ) পূর্বে কোন স্থায়ী অথবা অস্থায়ী সংযোগ থাকলে সর্বশেষ পরিশোধিত বিলের ফটোকপি।

(ঘ) ট্রেডলাইসেন্স অথবা শিল্প নিবন্ধন সার্টিফিকেট এর সত্যায়িত কপি।

(ঙ) এল.টি এর ক্ষেত্রে লে-আউট প্ল্যানের কপি অথবা

এইচটি এর ক্ষেত্রে প্রস্তাবিত উপকেন্দ্রের লে-আউট ও সিঙ্গেল লাইন ডায়াগ্রাম।

আবেদন কারার সময় উল্লেখিত কাগজপত্র সমূহ আবেদনের সাথে সংযুক্ত করার জন্য বিদ্যুৎ সংযোগ প্রত্যাশী আবেদনকারীগণ-কে বিশেষ ভাবে অনুরোধ জানানো হলো।

মালিকানা পরিবর্তন

গ্রাহক ক্রয়সূত্রে/ ওয়ারিশ সূত্রে/ লিজ সূত্রে জায়গা বা প্রতিষ্ঠানের মালিক হলে সকল দলিলের সত্যায়িত ফটোকপি ওসর্বশেষ পরিশোধিত বিলের কপি সহ নির্ধারিত ফি অফিসে জমা করে আবেদন করতে হবে। সরেজমিন তদন্তকরে নাম পরিবর্তনের জন্য বিদ্যমান হারে জামানত প্রদান করতে হবে। নতুন নামে চুক্তি পত্র সম্পাদন এবং সদস্য হতে হবে। নতুন গ্রাহকের ২কপি সত্যায়িত ছবি প্রয়োজন।

গ্রাহক জ্ঞাতব্য বিষয়

* সান্ধ্যপিক-আওয়ারে বিদ্যুৎ ব্যবহারে সাশ্রয়ী হোন। আপনার সাশ্রয় কৃত বিদ্যুৎ অন্যকে আলো জ্বালাতে সহায়তা করবে।
* সংযোগ বিচ্ছিন্ন এড়াতে নিয়মিত বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ করুন এবং সারচার্জ পরিশোধের ঝামেলা থেকে মুক্ত থাকুন।
* বিদ্যুৎ বিল সাশ্রয় কল্পে মানসম্মত এনার্জি সেভিং বাল্ব (LED) ও বৈদ্যুতিক সরঞ্জাম ব্যবহার করুন।
* মিটার রক্ষণাবেক্ষণের দায়িত্ব আপনার। এর সঠিক ও সুষ্ঠু অবস্থা এবং সীল সমূহের নিরাপত্তা নিশ্চিত করুন।
* বিদ্যুৎ চুরি ও এর অবৈধ ব্যবহার থেকে নিজে বিরত থাকুন ও অন্যকে নিবৃত করুন। বিদ্যুৎ চুরি ও এর অবৈধ ব্যবহার রোধে আপনার জ্ঞাত তথ্য "এক অবস্থানে সেবা/ অভিযোগ কেন্দ্র" এ অবহিত করে সহযোগিতা করা আপনার দায়িত্ব।
* ইদানিং একটি সংঘবদ্ধ অসাধুচক্র চালু লাইন হতে ট্রান্সফরমার/ বৈদ্যুতিক যন্ত্রপাতি/ তার চুরির সাথে জড়িত। সুতরাং আপনার এলাকার উপরোক্ত চুরি রোধে তথ্য দিয়ে সহযোগিতা করুন।
* গ্রীড বিদ্যুতের পাশাপাশি সোলার প্যানেলের মাধ্যমে সৌর বিদ্যুৎ ব্যবহারে উদ্যোগী হউন।

* সুপার মার্কেট, পেট্রোল পাম্প, সিএনজি গ্যাস স্টেশন ও বিপনি-বিতান গুলোতে প্রয়োজনের অতিরিক্ত বাতি ব্যবহার পরিহার করুন এবং এয়ারকুলারের তাপমাত্রা ২৫ ডিগ্রী সেলসিয়াস বা তার উপরে রাখুন।
* পার্শ্বসংযোগের মাধ্যমে বিদ্যুৎ ব্যবহার বে-আইনী এবং ঝুঁকিপুর্ণ। পার্শ্ব সংযোগের তার ছিড়ে গিয়ে/ লিক হয়ে তাৎক্ষনিক বৈদ্যুতিক দূর্ঘটনা ঘটনা ঘটতে পারে। পার্শ্ব সংযোগ প্রদান পরিহার করুন। বৈধভাবে বিদ্যুৎ সংযোগ গ্রহণের জন্য অফিসে যোগাযোগ করুন।
* হুকিং/ অবৈধভাবে বিদ্যুৎ ব্যবহার করলে আর্থিক জরিমানা/ ফৌজদারী মামলা হতে পারে। অবৈধভাবে বিদ্যুৎ ব্যবহার করলে বৈদ্যুতিক দূর্ঘটনা ঘটতে পারে। সুতরাং অবৈধ বিদ্যুৎ ব্যবহার পরিহার করুন।
* বৈদ্যুতিক ছেঁড়া তার স্পর্শ করবেন না, ছেঁড়া তার হতে নিজে নিরাপদ থাকুন, অন্যকে নিরাপদে রাখুন। বৈদ্যুতিক তার ছিঁড়ে গেলে ও বৈদ্যুতি ক সরঞ্জামে আগুন লাগলে জরুরী ভিত্তিতে বিদ্যুৎ অফিস কে অবহিত করুন। পোলের টানা তার স্পর্শ করবেন না।
* গাছ কেটে বৈদ্যু তিক তারে ফেললে জীবন হানি ঘটতে পারে/ বৈদ্যুতিক সরঞ্জাম নষ্ট হতে পারে। বিদ্যুৎ অফিস কর্তৃক বিদ্যমান লাইনের উভয় পার্শ্বে ১০ফুট করে গাছ পালা কেটে দেওয়া হয়। নিরাপত্তার স্বার্থে গাছ পালা কর্তনে অফিসকে সহযোগিতা করুন এবং বৈদ্যুতিক লাইনের নীচে ঝুঁকি পূর্ণ গাছপালা/ লতাজাতীয় সবাজি রোপণ পরিহার করুন।

লীজকৃত জমির ক্ষেত্রে গ্যারান্টি ডিপোজিটের পরিমাণ

যে কোন ধরণের সরকারী প্রতিষ্ঠান হতে লীজ গ্রহণ কৃত জমিতে স্থাপিত স্থাপনায় সংযোগ প্রদানের ক্ষেত্রে গ্রাহককে নিয়মানুযায়ী গ্যারান্টি ডিপোজিটের অতিরিক্ত হিসেবে প্রতি কিলোওয়াট বা অংশ বিশেষ লোড এর জন্য ৫০০.০০ (পাঁচশত) টাকা করে অতিরিক্ত গ্যারান্টি ডিপোজিট প্রদান করতে হবে। তবে ব্যক্তিগত জমি লীজ গ্রহণের মাধ্যমে সংযোগের ক্ষেত্রে এর পরিমান হবে প্রতি কিলোওয়াট বা অংশ বিশেষ লোডের জন্য ১,০০০.০০ (এক হাজার) টাকা। সকল ক্ষেত্রে অনুমোদিত লোডের উপরে আলোচ্য ডিপোজিট জমা করতে হবে।