সিলেট পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি-২
দরবস্ত, জৈন্তাপুর, সিলেট

এক অবস্থান সেবা কেন্দ্র

পবিস নির্দেশিকা ৩০০-২
এপিন্ডিক্স-এ

সিলেট পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি-২

এক অবস্থানের সেবা

ক্রমিক নং 10926

সেবা নং ঃ .... তারিখ ঃ ....

গ্রাহকের নাম ঃ .... পিতার নাম ঃ ....

গ্রাম ঃ .... ডাকঘর ঃ .... উপজেলা ঃ ....

জেলা ঃ .... বই নং ঃ .... হিসাব নং ঃ ....

সম্ভাব্য অভিযোগ

০১। মিটার বেশি ঘুরে।
০২। মিটার সকেট পুড়িয়া গিয়াছে।
০৩। মিটার এর লীড সীল ভাঙ্গা।
০৪। মিটারের ব্লু সীল চুরি হইয়াছে।
০৫। বিদ্যুৎ বিল বেশি করা হইয়াছে।
০৬। মিটার ভাঙ্গিয়া / হারাইয়া গিয়াছে।
০৭। সার্ভিস এন্ট্রাস তার জ্বলিয়া গিয়াছে।
০৮। লোড ছাড়াও মিটার ঘুরে।
০৯। মিটার ঘুরিতেছে না।
১০। সংযোগ বিচ্ছিন্ন / পুনঃসংযোগ গ্রহণ করিতে আগ্রহী
১১। বকেয়ার পরিমাণ জানতে আগ্রহী।
১২। মিটার পরীক্ষার ফলাফল পাওয়া যায় নাই।
১৩। ওয়্যারিং পরিদর্শন হইতেছে না।
১৪। জামানতের টাকা প্রদান সত্ত্বেও মিটার পাওয়া যাইতেছে না
১৫। বিল পাওয়া যায় নাই।
১৬। সমীক্ষা ফি দেওয়া সত্ত্বেও সমীক্ষা হয় নাই।
১৭। ট্রান্সফরমার স্থাপন / অপসারণ।
১৮। মিটার পরীক্ষা করিতে আগ্রহী।
১৯। গাছ-পালা কাটিতে আগ্রহী।
২০। ডুপ্লিকেট বিলের প্রয়োজন -------------------- মাসের

অভিযোগকারীর স্বাক্ষর ঃ

গ্রহণকারীর স্বাক্ষর ঃ

সময় ঃ

বিভাগ	সদস্য সেবা	অর্থ/বিলিং	ও এন্ড এম	উপদেষ্টা প্রতিষ্ঠান/প্রকৌশল	অভিযোগ কেন্দ্র
গ্রহণের সময় স্বাক্ষর ঃ					
প্রদানের সময় স্বাক্ষর ঃ					

(প্রয়োজনে অপর পাতা ব্যবহার করা যাইতে পারে।)

নতুন সংযোগ সংক্রান্ত তথ্যাদি

নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ প্রত্যাশীগণের জন্য সংযোগ সংক্রান্ত বিভিন্ন তথ্যাদি নিম্নে প্রদান করা হলো। সকল ক্ষেত্রেই আপনি নিজে অফিসে দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি সাথে যোগাযোগ করুন। কোনো মধ্যস্ততাকারী ব্যক্তি বা দালালের শরণাপন্ন হবেন না। সচেতন হোন, প্রতারণা হতে মুক্ত থাকুন।

সংযোগস্থল এলটি লাইন হতে ১৩০ ফুটের মধ্যে হলেঃ

১। সার্ভিস ড্রপের আওতায় সংযোগ দেয়া হবে।

২। আবাসিক/দোকান/দাতব্য প্রতিষ্ঠান হলে আনলাইনে আবেদন করতে হবে।আবেদনে আপনার মোবাইল নম্বর দিবেন। অন্য কারো মোবাইল নম্বর দিলে তা বাতির বলে গণ্য হবে।

৩। শিল্প সংযোগের ক্ষেত্রেও অনলাইনে আবেদন করা যেতে পোরে। তবে নির্দিষ্ট ফর্মেও আবেদন করা যাবে।

৪। সেচ সংযোগের ক্ষেত্রে সেচ কমিটির অনুমোদন সহ নির্দিষ্ট ফর্মে আবেদন করতে হবে।

৫। অনলাইন আবেদন নিজের বাড়ীতে বসেও www.rebpbs.com লিংকের মাধ্যমে আবেদন করা যেতে পারে। অন্যথায় কোনো অনলাইন সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠানের সহযোগিতা গ্রহন করতে হবে।

নতুন সংযোগ সংক্রান্ত তথ্যাদি

৬। অনলাইন আবেদনের সাথে ওয়্যারিং সম্পন্নের রিপোর্ট সংযুক্ত করতে হবে।তাছাড়া ছবি, জাতীয় পরিচয় পত্রের কপি, জায়গার মালিকানা প্রমাণের দলিল বা খতিয়ান সংযুক্ত করতে হবে।

৭। যে কোনো দক্ষ ইলেকট্রিশিয়ান দ্বারা ওয়্যারিং করা যাবে।এক্ষেত্রে পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি'র অনুমোদনের বাধ্যবাধকতা নেই।

৮। অনলাইনে প্রাপ্ত আবেদন অনুমোদনযোগ্য হলে তা আবেদন প্রাপ্তির ২ দিনের মধ্যে অনুমোদনের সাথে সাথে আপনার মেবাইল নম্বরে এসএমএস-এর মাধ্যমে কত টাকা, কত দিনের মধ্যে জমা দিতে হবে তা জানিয়ে দেয়া হবে।শিল্প সংযোগের জন্য এই সময় ১৩ দিন।

৯। আপনি অনলাইনে রকেটের মাধ্যমে বা অফিসে সরাসরি টাকা জমা দিতে পারবেন।আবাসিকের জন্য প্রতি কিলোওয়াট জামানতের পরিমাণ ৪০০ টাকা , বাণিজ্যিকের জন্য প্রতি কিলোওয়াট জামানতের পরিমাণ ৬০০ টাকা ।

১০। টাকা জমার ২ দিনের মধ্যে আপনার সংযোগ প্রদান করা হবে।

নতুন সংযোগ সংক্রান্ত তথ্যাদি

<u>সংযোগস্থল এলটি লাইন হতে ১৩০ ফুটের বাইরে হলেঃ</u>

১। বৈদ্যুতিক খুঁটির জন্য সাদা কাগজে আবেদন করতে হবে।

২। সম্পূর্ণ নতুন বাড়ী হলে (পুরাতন বাড়ী স্থানান্তর বা পুরাতন সংযোগ স্থানান্তর নয়) শতভাগ বিদ্যুতায়নের আওতায় বিনা খরচে লাইন নির্মাণ করে বাড়ী/দোকানে সংযোগ দেয়া হবে।

৩। শিল্প ও ব্যাটারী চার্জিং ষ্টেশনের জন্য ২ খুঁটি লাইন ও ৫০ কিলো ওয়াট পর্যন্ত ট্রান্সফরমার বিনামূল্যে প্রদান করা হবে।

৪। দাতব্য প্রতিষ্ঠান, সেচের জন্য নতুন লাইনের প্রাক্কলিত মূল্য আবেদনকারীকে জমা দিতে হবে। টাকা জমা প্রদানের পর লাইন নির্মান করে সংযোগ দেয়া হবে।৫০ কিলো ওয়াট পর্যন্ত ট্রান্সফরমার বিনামূল্যে প্রদান করা হবে। শিল্প ও সেজচর জন্য প্রতি কিলোওয়াট লোযের জামানতের পরিমাণ প্রতি কিলোওয়াট ১০০০ টাকা।

৫। লাইন নির্মাণ শেষে ওয়্যারিং সম্পন্ন সাপেক্ষে সংযোগ প্রদান করা হবে।

পুনঃ সংযোগ সংক্রান্ত তথ্যাদি

নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ গ্রহনের পর নানা কারনে আপনার সংযোগ বিচ্ছিন্ন হতে পারে, যেমন-বকেয়া থাকায়, মিটার ক্ষতিগ্রস্ত হলে, অবৈধ বিদ্যুৎ ব্যবহারের কারণে, সার্ভিস তার ক্ষতিগ্রস্ত হলে ইত্যাদি। সংযোগ বিচ্ছিন্ন হলে পুনঃসংযোগ গ্রহনের জন্য পবিস'র এক অবস্থানে সেবা ডেস্কে যোগযোগ করতে হবে। এ সংক্রান্ত বিভিন্ন তথ্যাদি নিম্নে প্রদান করা হলো।

১। পুনঃসংযোগ গ্রহনের জন্য সম্পূর্ন বকেয়া বিদ্যুৎ বিল ও অন্যান্য পাওনাদি (যদি থাকে) পরিশোধ করতে হবে।

২। প্রয়োজনে ছবি. ভোটার আইডি, ওয়্যারিং রিপোর্ট জমা প্রদান করতে হবে।

৩। প্রাকুতিক কারনে মিটার ও সার্ভিস তার নষ্ট হলে মিটারের মূল্য, সার্ভিস তারের মূল্য বা ডিসি/আরসি (সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ ও পুনঃসংযোগ) ফি জমা প্রদানের প্রয়াজন নেই।

৪। গ্রাহকের কারণে মিটার ক্ষতিগ্রস্ত হলে এবং মিটার ব্যবহার যোগ্য না হলে মিটারের সম্পূর্ন মূল্য জমা প্রদান করতে হবে।

৫। অবৈধ বিদ্যুৎ ব্যবহারের ক্ষেত্রে বিদ্যুৎ আইন অনুযায়ী ধার্যকৃত জরিমানা পরিশোধ করতে হবে। মিটার সর্ভিস তার নষ্ট হলে '১০০ ভাগ মূল্য পরিশোধ করতে হবে।

৬। প্রযোজ্য ক্ষেত্রে (বিশেষ করে অবৈধ বিদ্যুৎ ব্যবহার বা অপ্রীতিকর ঘটনা সংঘটনের ক্ষেত্রে) ৩০০ টাকার নন জুডিশিয়াল ষ্ট্যাম্পে অঙ্গীকার প্রদান করতে হবে।

৭। নিম্নবর্ণিত হারে ডিসি/আরসি (সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ ও পুনঃসংযোগ) ফি জমা প্রদান করতে হবেঃ সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ ফি ৩৪৫ টাকা ও পুনঃসংযোগ ফি ৩৪৫ টাকা

বিদ্যুৎ বিল সংক্রান্ত তথ্যাদি

নতুন বিদ্যুৎ সংযোগ গ্রহনের পর প্রতি মাসে আপনার নিকট বিদ্যুৎ বিল প্রদান করা হবে। নানা কারনে আপনার বিদ্যুৎ বিলের ত্রুটি দেখা দিতে পারে। কোনো অসামঞ্জস্য পরিলক্ষিত হলে আমাদেরকে সাথে সাথে অবহিত করুন। যাচাই-বাছাই সাপেক্ষে আমরা বিদ্যুৎ বিল সংশোধনের ব্যবস্থা গ্রহন করব।এ সংক্রান্ত বিভিন্ন তথ্যাদি নিম্নে প্রদান করা হলো।

১। নতুন সংযোগ গ্রহনের পরে আবাসিক/বাণিজ্যিকের ক্ষেত্রে ২০ দিন অতিক্রান্ত হলে এবং শিল্পের ক্ষেত্রে ১০ দিন অতিক্রান্ত হলে মিটার রিডিং গ্রহন সাপেক্ষে বিদ্যুৎ বিল প্রস্তুত করা হবে।

২। প্রতিমাসে আপনার প্রদত্ত ঠিকানায় বিদ্যুৎ বিল পৌঁছানো হবে।

৩। বিদ্যুৎ বিল প্রস্তুতের তারিখ হতে আবাসিক/বাণিজ্যিকের ক্ষেত্রে ২০ দিন ও শিল্পের ক্ষেত্রে ১০ দিন সময় থাকে বিদ্যুৎ বিল পরিশোধের জন্য। উক্ত সময়ের মধ্যে বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ করলে কোনো বিলম্ব মাশুল (নীট বিলের ৫ %) যোগ হয়না।

৪। সময় মতো বিল না-পেলে দ্রুত অফিসে জানাতে হবে।

৫। বিল পেলে মিটারের বর্তমান রিডিং-এর সাথে মিলিয়ে পরীক্ষা করুন। কোনো অসামঞ্জস্য পরিলক্ষিত হলে অফিসকে জানাবেন।

৬। যে শ্রেণীতে সংযোগ গ্রহন করা হয়েছে সে শ্রেণী ব্যতিত অন্য কোনো শ্রেণীতে বিদ্যুৎ ব্যবহার করা যাবে না।

বিদ্যুৎ বিল সংক্রান্ত তথ্যাদি

৭। এক মাসের বিল বকেয়া থাকলে সংযোগ বিচ্ছিন্ন করার বিধান রয়েছে। এ সংক্রান্ত নোটিশ প্রতিটি বিলের পিছনের পাতায় দেয়া হয়ে থাকে। পৃথক কোনো নোটিশ দেয়া হয় না।

৮। আপনার বিদ্যুৎ বিল এখন ঘরে বসেই পরিশোধ করতে পারবেন।এর জন্য বিকাশ, রকেট, টেলিটক, জি-পে, এম-ক্যাশ, ইউ-ক্যাশ চ্যানেল/এ্যাপ ব্যবহার করতে পারবেন। তাছাড়া ব্যাংকের বুথ, এজেন্ট ব্যাংকের শাখা, ইউনিয়ন ডিজিটাল সেন্টার (ইউডিসি), নিকটবর্তী অফিসে পরিশোধ করতে পারবেন।

৯। অফিসে যোগযোগের ক্ষেত্রে সব সময় পুরাতন একটি বিলের কপি সংগে আনতে হবে, যাতে আপনার হিসাব নম্বর সহজে পাওয়া যায়।

১০। কোনো মাসের বিদ্যুৎ বিল হারিয়ে গেলে অফিসে যোগযোগ করে আবেদন সাপেক্ষে পুনরায় বিল প্রস্তুতের ব্যবস্থা নিন এবং যথাসময়ে পরিশোধ করুন।

১১। সময় মত বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ করে পবিস’র আর্থিক কাঠামোকে মজবুত করুন।

বৈদ্যুতিক লাইন স্থানান্তর সংক্রান্ত তথ্যাদি

শতভাগ বিদ্যুতায়নের কারণে পবিস'র ভৌগলিক এলাকায় ৫০০০ কিলোমিটারেরও অধিক লাইন নির্মান করা হয়েছে। ভৌগলিক কারনে বা গ্রাহকের বাড়ীতে বাড়ীতে বিদ্যুৎ পৌঁছানোর প্রয়োজনে সকল লাইন সরকারী রাস্তা/জায়গার উপর দিয়ে করা সম্ভব হয়না। পূর্বে নির্মিত ঐ সকল লাইন ব্যক্তিগত প্রয়োজনে স্থানান্তরের প্রয়োজন হতে পারে। সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী ব্যক্তিগত প্রয়োজনে লাইন স্তানান্তরের প্রয়োজন হলে প্রয়োজনীয় খরচ জমা প্রদানের বিধান রয়েছে। এ সংক্রান্ত বিভিন্ন তথ্যাদি নিম্নে প্রদান করা হলো।

১। ব্যক্তিগত প্রয়োজনে লাইন স্তানান্তরের প্রয়োজন হলে নির্দিষ্ট ফর্মে আবেদন করতে হবে।নিজের সমস্যার জন্য আবেদন করতে হবে, অন্যের সমস্যার জন্য আপনার আবেদনের সুযোগ নেই।

২। আবেদনের সাথে আবেদন ফিস জমা দিতে হবে।

৩। প্রাথমিক ও কারিগরী সমীক্ষার পরে আপনার চাহিদা মোতবেক লাইন/খুঁটি স্থানান্তরের জন্য প্রাক্কলিত অর্থের পরিমাণ ডিমান্ড নোট আকারে জানিয়ে দেয়া হয়।

৪। প্রাক্কলিত অর্থ জমা সাপেক্ষে লাইন নির্মাণ ঠিকাদারের মাধ্যমে কাজ সম্পন্ন করা হয়।

ঘরের অভ্যন্তরে ওয়্যারিং ত্রুটি নিরসন সংক্রান্ত তথ্যাদি

সুষ্ঠ এবং গুনগত মানসম্পন্ন ওয়্যারিং নিরাপদ বিদ্যুৎ ব্যবহারের পূর্বশর্ত। তাই সঠিক মানের মালামাল ব্যবহার করে ওয়্যারিং করা বাঞ্ছনীয়। অনেকে গ্রাউন্ডিং রডকে অতিরিক্ত খরচ মনে করে যেন তেন রড ব্যবহার করে থাকেন। কেউ কেউ গ্রাউন্ডিং রড ব্যবহারই করেন না।এতে এতদিকে যেমন সঠিক মানের ভোল্টেজ পাওয়া যায় না, অন্যদিকে জানমালের নিরাপত্তা ঝুঁকি বৃদ্ধি পায়। এ সংক্রান্ত বিভিন্ন তথ্যাদি নিম্নে প্রদান করা হলো।

১। ঘরের অভ্যন্তরের ওয়্যারিং বা বৈদ্যুতিক যন্ত্রপাতির ত্রুটির জন্য কোনো ইলেকট্রিশিয়ানের সহায়তা গ্রহন করুন।

২। সঠিক মানের তার, সুইচ ও গ্রাউন্ডিং রড ব্যবহার করুন।খরচ বাঁচাতে গিয়ে জীবনকে ঝুঁকিতে ফেলবেন না।

২। গ্রাউন্ডিং রড ভালো না-হলে ভোল্টেজ কম পাওয়া যায়, তাতে ঘরের যন্ত্রপাতি নষ্ট হতে পারে।

৩। গ্রাউন্ডিং রড না থাকলে নিউট্রাল ফেল করে ঘর কারেন্ট হয়ে যেতে পারে। ফলে জানমালের মৃত্যু ঝুঁকি সৃষ্টি হয়।সঠিক মানের গ্রাউন্ডিং রড বসান।

৪। খোলা তার দিয়ে এক ঘর হতে অন্য ঘরে বিদ্যুৎ ব্যবহার করবেন না।

৫। বিদ্যুতের বিষয়ে অভিজ্ঞতা না-থাকলে নিজে নিজে কাজ করতে যাবেন না। নিকটবর্তী দক্ষ কোনো ইলেকট্রিশিয়ানকে ডাকুন।

৬। ঘরের অভ্যন্তরে কোথাও ধোঁয়া বেরোলে অর্থাৎ কিছু পুড়ে গেলে বা কোনো ত্রুটি দেখা দিলে সাথে সাথে মেইন সুইচ বন্ধ করে দিন।

৭। ঘরে নতুন করে ওয়্যারিং-এর প্রয়োজন হলে যে কোনো ইলেকট্রিশিয়ানকে ডাকুন। বর্তমানে ইলেকট্রিশিয়ানের কাজ ও রিপোর্টের ক্ষেত্রে পবিস’র অনুমোদনের বাধ্যবাধকতা নেই।

বিভিন্ন শ্রেণীর বিদ্যুতের মূল্যহার সংক্রান্ত তথ্যাদি

সম্মানিত গ্রাহকবৃন্দ আপনারা নিশ্চয়ই অবগত আছেন যে, বিদ্যুতের মুল্যহার বাংলাদেশ এনার্জি রেগুলেটরি কমিটি কর্তৃক নির্ধারিত হয়ে থাকে। বাংলাদেশ এনার্জি রেগুলেটরি কমিটি কর্তৃক নির্ধারিত বর্তমান বিভিন্ন শ্রেণীর বিদ্যুৎ ব্যবহারকারীদের মূল্যহার নিম্নরূপ।

ক) এলটি (নিম্নচাপ) গ্রাহক, ভোল্টেজ-২৪০/৪১৫ ভোল্ট, লোড-০ হতে ৮০ কিলো ওয়াট

বিদ্যুৎ শ্রেণী	ধাপ	মূল্যহার (প্রতি ইউনিট)
আবাসিক (এলটি-এ)	লাইফ লাইন (১ হতে ৫০ ইউনিট)	৩.৭৫ টাকা
	১ হতে ৭৫ ইউনিট	৪.১৯ টাকা
	৭৬ হতে ২০০ ইউনিট	৫.৭২ টাকা
	২০১ হতে ৩০০ ইউনিট	৬.০০ টাকা
	৩০১ হত ৪০০ ইউনিট	৬.৩৪ টাকা
	৪০১ হতে ৬০০ ইউনিট	৯.৯৪ টাকা
	৬০০ ইউনিট এর উর্ধ্বে	১১.৪৬ টাকা
বাণিজ্যিক (এলটি-ই)	ফ্ল্যাট	১০.৩০ টাকা
	অফ-পীক	৯.২৭ টাকা
	পীক	১২.৩৬ টাকা
সেচ (এলটি-বি)	ধাপ নেই	৪.১৬ টাকা
দাতব্য প্রতিষ্ঠান (এলটি-ডি-১)	ধাপ নেই	৬.০২ টাকা
ব্যাটারী চার্জিং ষ্টেশন (এলটি-ডি-৩)	ধাপ নেই	৭.৬৪ টাকা
শিল্প (এলটি-সি-১)	ফ্লাট রেট	৮.৫৩ টাকা
	পিক	৭.৬৮ টাকা
	অফ পিক	১০.২৪ টাকা
এলটি-টি: অস্থায়ী		১৬.০০ টাকা

খ) এমটি (মধ্যম চাপ) গ্রাহক, ভোল্টেজ-১১০০০ ভোল্ট, লোড-৫০ হতে ২ মেগাওয়াট

বিদ্যুৎ শ্রেণী	ধাপ	মূল্যহার (প্রতি ইউনিট)
এমটি-৩	ফ্ল্যাট	৮.৫৫ টাকা
	অফ-পীক	৭.৭০ টাকা
	পীক	১০.৬৯ টাকা

লোড বৃদ্ধির আবেদনের তথ্যাবলী

গ্রাহকের চুক্তিবদ্ধ লোড সীমার অতিরিক্ত লোড দরকার হলে লোড বৃদ্ধির জন্য লোড উল্লেখ করে সাদা কাগজে আবেদন করতে হবে।