



ISO 9001, ISO 14001 &
OHSAS18001 Certified.

বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড
BANGLADESH RURAL ELECTRIFICATION
BOARD

কেন্দ্রীয় গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র
সিস্টেম অপারেশন পরিদপ্তর
বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড, ঢাকা।
ফোন#০২-৮৯০০৫৭৫, ০১৭৯২৬২৩৪৬৭
মেইল brebcontrolroom@gmail.com

স্মারক-২৭.১২.০০০০.০২৭.১৫.০১৫.২২. ৪৭২

তারিখঃ- ০৭/০৯/২০২২খ্রিঃ

মহাপরিচালক,
পাওয়ার সেল, বিদ্যুৎ ভবন,
১, আব্দুল গনি রোড, ঢাকা।


বিষয়ঃ বাপবিবো'র “কেন্দ্রীয় গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র”-এ গৃহীত আগস্ট-২০২২ মাসের গ্রাহক অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যাদির মাসিক প্রতিবেদন প্রদান প্রসঙ্গে।
সূত্রঃ-২৭.০১৪.০৩১.০০.০০.০১১.২০০৯(অংশ)-৮৩, তারিখ-০১/০৩/২০১৬ খ্রিঃ।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের প্রেক্ষিতে “বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড”-এর সদর দপ্তরস্থ মূল ভবনের ৭ম তলায় স্থাপিত “কেন্দ্রীয় গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র”-এ গৃহীত এবং ৮০ টি সমিতি হতে প্রাপ্ত গ্রাহক অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যাদির মাসিক প্রতিবেদন নিয়ে উল্লেখ হলো। উল্লেখ্য আগস্ট মাসে মোট ২,২৯,২৩১ টি অভিযোগ পাওয়া যায় এবং ২,২৯,২৩১ টিই নিষ্পত্তি করা হয়েছে। অভিযোগের ধরন ও তথ্য এতদসঙ্গে সংযুক্ত করা হল।

মাসের নামঃ আগস্ট -২০২২ খ্রিঃ

ক্রঃ নং	সংস্থা/কোম্পানী	অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	ম্যানুয়ালি প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	মোট প্রাপ্ত অভিযোগ সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ সংখ্যা	পেন্ডিংকৃত অভিযোগ সংখ্যা	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭	৮
০১	বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড	৩০ টি	২,২৯,২০১টি	২,২৯,২৩১টি	২,২৯,২৩১টি	নাই	আগস্ট মাসে কোন অভিযোগ পেন্ডিং নাই।

এমতাবস্থায়, গ্রাহক অভিযোগ সংক্রান্ত প্রতিবেদন সদয় অবগতি ও পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের নিমিত্তে প্রেরণ করা হলো।


০৭/০৯/২২
✓ (মো: রফিকুল ইসলাম)
পরিচালক (চ: দা:)




অনুলিপি (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১। প্রধান প্রকৌশলী (পওপ/প্রকল্প), নির্বাহী পরিচালক, বাপবিবো, ঢাকা।
- ২। পরিচালক আর্থিক মনিটরিং (উঃ/দঃ)/ পবিস মনিটরিং ও ব্যবস্থাপনা পরিচালক(কেঃঅঃ/উঃ অঃ/দঃঅঃ/পূঃঅঃ/পঃঅঃ)পরিদপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা।
- ৩। সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, আইসিটি পরিদপ্তর, বাপবিবো ঢাকা, আরইবি'র Website-এ প্রকাশ করার জন্য অনুরোধ করা হলো।
- ৪। তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, এনার্জি অডিট এন্ড ট্যারিফ পরিদপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা।
- ৫। পরিচালক, কর্মচারী প্রশাসন পরিদপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা।
- ৬। একান্ত সচিব, চেয়ারম্যান, বাপবিবো, ঢাকা।


০৭/০৯/২২
(মজিবুর রহমান)
সহকারী প্রকৌশলী

বাণিবো'র "কেন্দ্রীয় গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র"-এ গৃহীত আগস্ট-২০২২ মাসের গ্রাহক অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যাদির মাসিক প্রতিবেদন।

Sl no	Complaint Date	Track ID	Subject	Status	Resolved Date As per(complain.mpe mr.gov.bd)
1	02 August,2022	BREB-0119202	Load shedding/scheduled outages	Completed	02 August,2022
2	03 August, 2022	BREB-0119220	Meter Inspection	Completed	04 August, 2022
3	03 August, 2022	BREB-0119221	Meter/Reading Related Problem	Completed	04 August, 2022
4	03 August, 2022	BREB-0119225	Meter/Reading Related Problem	Completed	04 August, 2022
5	08 August, 2022	BREB-0119809	Over Billing	Completed	09 August, 2022
6	12 August, 2022	BREB-0120181	Load shedding/scheduled outages	Completed	12 August, 2022
7	18 August, 2022	BREB-0120684	Load shedding/scheduled outages	Completed	18 August, 2022
8	19 August, 2022	BREB-0120715	Meter/Reading Related Problem	Completed	19 August, 2022
9	23 August, 2022	BREB-0121131	Load shedding/scheduled outages	Completed	23 August, 2022
10	27 August, 2022	BREB-0121644	Billing Correction	Completed	27 August, 2022
11	30 August, 2022	BREB-0121925	Arrear Related Problem	Completed	30 August, 2022
12	30 August, 2022	BREB-0121927	Arrear Related Problem	Completed	31 August, 2022
13	30 August, 2022	BREB-0121933	Paid Within Due Date Still Showing Arears/ Sur-Change	Completed	30 August, 2022
14	31 August, 2022	BREB-0122521	Distribution Transformer failed/burnt	Completed	31 August, 2022
15	31 August, 2022	BREB-0122524	No Electricity (Phase 1/ Phase 3)	Completed	31 August, 2022
16	31 August, 2022	BREB-0122525	No Electricity (Single)	Completed	31 August, 2022
17	31 August, 2022	BREB-0122527	No.Electricity (Phase 1/ Phase 3)	Completed	31 August, 2022
18	31 August, 2022	BREB-0122529	Distribution Transformer failed/burnt	Completed	31 August, 2022
19	31 August, 2022	BREB-0122530	Distribution Transformer failed/burnt	Completed	31 August, 2022
20	31 August, 2022	BREB-0122531	Distribution Transformer failed/burnt	Completed	31 August, 2022
21	31 August, 2022	BREB-0122532	Distribution Transformer failed/burnt	Completed	31 August, 2022
22	31 August, 2022	BREB-0122533	No Electricity (Phase 1/ Phase 3)	Completed	31 August, 2022
23	31 August, 2022	BREB-0122534	Distribution Transformer failed/burnt	Completed	31 August, 2022
24	31 August, 2022	BREB-0122535	No Electricity (Phase 1/ Phase 3)	Completed	31 August, 2022
25	31 August, 2022	BREB-0122536	No Electricity (Phase 1/ Phase 3)	Completed	31 August, 2022
26	31 August, 2022	BREB-0122537	No Electricity (Phase 1/ Phase 3)	Completed	31 August, 2022
27	31 August, 2022	BREB-0122538	No Electricity (Phase 1/ Phase 3)	Completed	31 August, 2022
28	31 August, 2022	BREB-0122539	No Electricity (Phase 1/ Phase 3)	Completed	31 August, 2022
29	31 August, 2022	BREB-0122540	No Electricity (Phase 1/ Phase 3)	Completed	31 August, 2022
30	31 August, 2022	BREB-0122541	No Electricity (Phase 1/ Phase 3)	Completed	31 August, 2022

বিষয়ঃ সমিতিতে মাসিক অভিযোগ প্রাপ্তি ও নিরসন সংক্রান্ত তথ্য (আগস্ট-২০২২)

ক্রঃনং	পবিসের নাম	মোট অভিযোগ কেন্দ্রের সংখ্যা (সদর দপ্তরসহ)	মোট প্রাপ্ত অভিযোগ সংখ্যা	নিরসনকৃত অভিযোগ সংখ্যা	পেন্ডিং অভিযোগ সংখ্যা	৩ দিনের অধিক নিরসনে সময় লেগেছে এরূপ অভিযোগ সংখ্যা ও কারন
১	ঢাকা-১	২৪	২৮২৪	২৮২৪	০	০
২	ঢাকা-২	১২	১০৩৯	১০৩৯	০	০
৩	ঢাকা-৩	২৪	৩১৮২	৩১৮২	০	০
৪	ঢাকা-৪	১৩	১২৬৬	১২৬৬	০	০
৫	নরসিংদী-১	৮	১৩২৭	১৩২৭	০	০
৬	নরসিংদী-২	১৭	২৭৫৩	২৭৫৩	০	০
৭	মানিকগঞ্জ	২৭	১৭৪৭	১৭৪৭	০	০
৮	মুন্সিগঞ্জ	২৬	২৬৭৪	২৬৭৪	০	০
৯	নারায়ণগঞ্জ-১	১৯	২৩৯৬	২৩৯৬	০	০
১০	নারায়ণগঞ্জ-২	১৭	২৭৫৩	২৭৫৩	০	০
১১	গাজীপুর-১	২৪	৩৫৬০	৩৫৬০	০	০
১২	গাজীপুর-২	৯	১৭৪০	১৭৪০	০	০
১৩	টাঙ্গাইল	৩৮	৩১৩৯	৩১৩৯	০	০
১৪	চট্টগ্রাম-১	২৫	৪১৫৭	৪১৫৭	০	০
১৫	চট্টগ্রাম-২	২৩	২২৪১	২২৪১	০	০
১৬	চট্টগ্রাম-৩	১৩	১৪০৯	১৪০৯	০	০
১৭	কক্সবাজার	২৭	৪৬৪৭	৪৬৪৭	০	০
১৮	ফেনী	২৭	২৭০২	২৭০২	০	০
১৯	সাতক্ষীরা	২৬	৩৬৮৩	৩৬৮৩	০	০
২০	মাদারীপুর	২১	১৬৩২	১৬৩২	০	০
২১	বাগেরহাট	২৩	৩৬১৬	৩৬১৬	০	০
২২	গোপালগঞ্জ	২২	৩০৪৪	৩০৪৪	০	০
২৩	শরিয়তপুর	১৮	২৬২৯	২৬২৯	০	০
২৪	খুলনা	২৪	২৩৫৩	২৩৫৩	০	০
২৫	রাজশাহী	১৯	২৫১৮	২৫১৮	০	০
২৬	চাঁপাইনবাবগঞ্জ	১৯	১৯৪৮	১৯৪৮	০	০
২৭	নাটোর-১	১৬	৩৬১০	৩৬১০	০	০
২৮	নাটোর-২	১৯	২৫৫৩	২৫৫৩	০	০
২৯	পাবনা-১	২৫	৮১৬	৮১৬	০	০
৩০	পাবনা-২	২০	২৬৫৯	২৬৫৯	০	০
৩১	সিরাজগঞ্জ-১	১৪	২৯৭৪	২৯৭৪	০	০
৩২	সিরাজগঞ্জ-২	১৫	১৮৯৮	১৮৯৮	০	০
৩৩	বগুড়া-১	১৭	২৬৪০	২৬৪০	০	০
৩৪	বগুড়া-২	১৪	২৫৪৬	২৫৪৬	০	০
৩৫	জয়পুরহাট	১৪	২৩২৩	২৩২৩	০	০
৩৬	নওগাঁ-১	২৪	৩০৮৫	৩০৮৫	০	০
৩৭	নওগাঁ-২	১৮	২১৩০	২১৩০	০	০
৩৮	কুমিল্লা-১	২২	২৭৫৬	২৭৫৬	০	০
৩৯	কুমিল্লা-২	২০	২৬১৫	২৬১৫	০	০
৪০	কুমিল্লা-৩	১৬	২১৩৭	২১৩৭	০	০
৪১	কুমিল্লা-৪	১৩	১৬১০	১৬১০	০	০

ক্রঃনং	পবিসের নাম	মোট অভিযোগ কেন্দ্রের সংখ্যা (সদর দপ্তরসহ)	মোট প্রাপ্ত অভিযোগ সংখ্যা	নিরসনকৃত অভিযোগ সংখ্যা	পেন্ডিং অভিযোগ সংখ্যা	৩ দিনের অধিক নিরসনে সময় লেগেছে এরূপ অভিযোগ সংখ্যা ও কারন
৪২	চাঁদপুর-১	১২	১৯৮৯	১৯৮৯	০	০
৪৩	চাঁদপুর-২	১৭	১৬১৯	১৬১৯	০	০
৪৪	নোয়াখালী	৪৫	৬৪৪০	৬৪৪০	০	০
৪৫	লক্ষীপুর	২৫	৪৩৬৪	৪৩৬৪	০	০
৪৬	ময়মনসিংহ-১	২৫	৪৬৩১	৪৬৩১	০	০
৪৭	ময়মনসিংহ-২	২৩	৩১৬৬	৩১৬৬	০	০
৪৮	ময়মনসিংহ-৩	২১	২৪৬৮	২৪৬৮	০	০
৪৯	জামালপুর	২৪	৩৩৪১	৩৩৪১	০	০
৫০	কিশোরগঞ্জ	৪৭	৩৩০২	৩৩০২	০	০
৫১	নেত্রকোণা	৩৯	৩৬০৭	৩৬০৭	০	০
৫২	শেরপুর	১৬	১৫৯০	১৫৯০	০	০
৫৩	বি.বাড়িয়া	২৮	২০৯৮	২০৯৮	০	০
৫৪	সিলেট-১	২৬	২২৬৩	২২৬৩	০	০
৫৫	সিলেট-২	১৫	১২৩৮	১২৩৮	০	০
৫৬	মৌলভীবাজার	৩১	৩৫১৭	৩৫১৭	০	০
৫৭	হবিগঞ্জ	৩৪	৩৭৮৫	৩৭৮৫	০	০
৫৮	সুনামগঞ্জ	২৩	২৫১৭	২৫১৭	০	০
৫৯	বরিশাল-১	২৫	৩১৫৬	৩১৫৬	০	০
৬০	বরিশাল-২	২১	৩১৩১	৩১৩১	০	০
৬১	পিরোজপুর	২৮	৩৩৫৮	৩৩৫৮	০	০
৬২	পটুয়াখালী	৪৪	৯৩৫৮	৯৩৫৮	০	০
৬৩	ভোলা	২৪	৪৪৯১	৪৪৯১	০	০
৬৪	ঝালকাঠি	১০	২০৬৮	২০৬৮	০	০
৬৫	রংপুর-১	২৭	৪৭২২	৪৭২২	০	০
৬৬	রংপুর-২	১৯	৩৬১৫	৩৬১৫	০	০
৬৭	দিনাজপুর-১	১৯	৩৪৮০	৩৪৮০	০	০
৬৮	দিনাজপুর-২	১৬	২৩৭৮	২৩৭৮	০	০
৬৯	ঠাকুরগাঁও	২৩	৩১৯৭	৩১৯৭	০	০
৭০	কুড়ি-লাল	১৩	৪৮৬৯	৪৮৬৯	০	০
৭১	নীলফামারী	১২	২০৬৫	২০৬৫	০	০
৭২	গাইবান্ধা	১৬	২৩৯৬	২৩৯৬	০	০
৭৩	কুষ্টিয়া	৩১	৩৩৬৫	৩৩৬৫	০	০
৭৪	মেহেরপুর	২১	২৫১০	২৫১০	০	০
৭৫	যশোর-১	২৭	২৫৭৪	২৫৭৪	০	০
৭৬	যশোর-২	২৭	৪১৬৮	৪১৬৮	০	০
৭৭	ঝিনাইদহ	২৫	২৬৭৭	২৬৭৭	০	০
৭৮	মাগুরা	১৪	১৫৪৮	১৫৪৮	০	০
৭৯	ফরিদপুর	২৮	৩৬৯৭	৩৬৯৭	০	০
৮০	রাজবাড়ি	১২	১১১২	১১১২	০	০
	মোট=	১৭৪৫	২২৯২০১	২২৯২০১		