



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  
ই-মেইল# brebcontrolroom@gmail.com

তারিখ: ১০/০৩/২০১৯খ্রি:

স্মারক-২৭.১২.২৬৩৭.০২৭.৭৬.১৪৪.১৯.২২৫

১০/৩/১৯  
SA

কারি  
১০/৩/১৯

তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী  
এনার্জি অডিট এন্ড ট্যারিফ পরিদপ্তর,  
বাপবিবো, ঢাকা।

বিষয়: বাপবিবো'র “কেন্দ্রীয় গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র”-এ গৃহীত ফেব্রুয়ারী-২০১৯ মাসের গ্রাহক অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যাদির মাসিক প্রতিবেদন প্রদান প্রসঙ্গে।

সূত্র: ২৭.০১৪.০৩১.০০.০০.০১১.২০০৯(অংশ)-৮৩, তারিখ-০১/০৩/২০১৬ খ্রি:।

উপর্যুক্ত বিষয় ও সূত্রের প্রেক্ষিতে “বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড”-এর সিস্টেম অপারেশন পরিদপ্তরের সার্বিক তত্ত্বাবধানে সদর দপ্তরস্থ মূল ভবনের ৭ম তলায় স্থাপিত “কেন্দ্রীয় গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র”-এ গৃহীত গ্রাহক অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যাদির মাসিক প্রতিবেদন নিম্নে তুলে ধরা হলো।

মাসের নাম: ফেব্রুয়ারী-২০১৯খ্রি:

| ক্র: নং | সংস্থা/কোম্পানী                  | প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা | সংশ্লিষ্ট সংস্থা/কোম্পানীতে প্রেরিত অভিযোগ সংখ্যা  | নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ সংখ্যা | পেন্ডিংকৃত অভিযোগ সংখ্যা | মন্তব্য  |
|---------|----------------------------------|-------------------------|--|----------------------------|--------------------------|--|
| ১       | ২                                | ৩                       | ৪  | ৫                          | ৬                        | ৭  |
| ০১      | বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড | ৫৬টি                    | (ক) ল্যান্ডফোন/মোবাইল মারফৎ গৃহীত অভিযোগ সংখ্যা- ১২টি<br>(খ) পত্র/স্ব-লিখিত/ই-মেইলে গৃহীত অভিযোগ সংখ্যা- ৪৪টি<br>মোট অভিযোগ সংখ্যা= ৫৬টি | ৫০টি                       | ০৬টি                     | জানুয়ারী-২০১৯, মাসের পেন্ডিংকৃত ০২ (দুই) টি অভিযোগ নিষ্পত্তি হয়েছে এবং ফেব্রুয়ারী-২০১৯ মাসের ০৬ (পাঁচ) টি অভিযোগ নিরসনের কাজ চলমান আছে। |

এমতাবস্থায়, বাপবিবো'র “কেন্দ্রীয় গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র”-এ গৃহীত গ্রাহক অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যাদির মাসিক প্রতিবেদন পরবর্তী প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের নিমিত্তে প্রেরণ করা হলো।

অনুজন কান্তি দাশ  
পরিচালক(অ:দা:)

- ১। প্রধান প্রকৌশলী (পওপ)/নির্বাহী পরিচালক, বাপবিবো, ঢাকা।
- ২। পরিচালক পবিস মনিটরিং ও ব্যবস্থাপনা পরিচালন(কে:অ:)পরিদপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা।
- ৩। জনাব হেদায়েতুল ইসলাম, ইনভেশন কর্মকর্তা ও তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, আইসিটি পরিদপ্তর, বাপবিবো ঢাকা। আরইবি'র Website-এ প্রকাশ করার জন্য অনুরোধ করা হলো।
- ৪। পরিচালক, কর্মচারী প্রশাসন পরিদপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা।
- ৫। একান্ত সচিব, চেয়ারম্যান, বাপবিবো, ঢাকা।

মুমতাহিনা জসীম  
সহকারী প্রকৌশলী

## ফেব্রুয়ারি-২০১৯ খ্রিঃ মাসে গৃহীত অভিযোগ সমূহের প্রতিবেদন।

|    |                   |              |                               |                     |
|----|-------------------|--------------|-------------------------------|---------------------|
| 1  | 27 February, 2019 | BREB-0003986 | বিদ্যুৎ নাই                   | Completed           |
| 2  | 26 February, 2019 | BREB-0003985 | বিদ্যুৎ নাই                   | Completed           |
| 3  | 26 February, 2019 | BREB-0003984 | অন্যান্য                      | Action Taken        |
| 4  | 24 February, 2019 | BREB-0003980 | বিদ্যুৎ নাই                   | Completed           |
| 5  | 24 February, 2019 | BREB-0003979 | ট্রান্সফর্মার পুড়ে গেছে/নষ্ট | Completed           |
| 6  | 20 February, 2019 | BREB-0003971 | অন্যান্য                      | Completed           |
| 7  | 20 February, 2019 | BREB-0003970 | অন্যান্য                      | Completed           |
| 8  | 18 February, 2019 | BREB-0003960 | বিদ্যুৎ নাই                   | Completed           |
| 9  | 18 February, 2019 | BREB-0003959 | অন্যান্য                      | Partially Completed |
| 10 | 17 February, 2019 | BREB-0003958 | অন্যান্য                      | Completed           |
| 11 | 17 February, 2019 | BREB-0003957 | সার্ভিস লাইনে সমস্যা          | Completed           |
| 12 | 17 February, 2019 | BREB-0003956 | অন্যান্য                      | Action Taken        |
| 13 | 17 February, 2019 | BREB-0003955 | ট্রান্সফর্মার পুড়ে গেছে/নষ্ট | Completed           |
| 14 | 14 February, 2019 | BREB-0003950 | অন্যান্য                      | Action Taken        |
| 15 | 14 February, 2019 | BREB-0003949 | অন্যান্য                      | Partially Completed |
| 16 | 14 February, 2019 | BREB-0003948 | অন্যান্য                      | Completed           |
| 17 | 14 February, 2019 | BREB-0003947 | ট্রান্সফর্মার পুড়ে গেছে/নষ্ট | Completed           |
| 18 | 13 February, 2019 | BREB-0003946 | অন্যান্য                      | Partially Completed |
| 19 | 12 February, 2019 | BREB-0003944 | অন্যান্য                      | Partially Completed |
| 20 | 12 February, 2019 | BREB-0003943 | অন্যান্য                      | Action Taken        |
| 21 | 12 February, 2019 | BREB-0003939 | অন্যান্য                      | Partially Completed |
| 22 | 12 February, 2019 | BREB-0003938 | অন্যান্য                      | Completed           |
| 23 | 11 February, 2019 | BREB-0003937 | অন্যান্য                      | Completed           |
| 24 | 11 February, 2019 | BREB-0003936 | অন্যান্য                      | Completed           |
| 25 | 11 February, 2019 | BREB-0003935 | অন্যান্য                      | Completed           |
| 26 | 11 February, 2019 | BREB-0003934 | অন্যান্য                      | Completed           |
| 27 | 11 February, 2019 | BREB-0003933 | অন্যান্য                      | Completed           |
| 28 | 10 February, 2019 | BREB-0003932 | অন্যান্য                      | Completed           |
| 29 | 10 February, 2019 | BREB-0003931 | অন্যান্য                      | Partially Completed |
| 30 | 10 February, 2019 | BREB-0003930 | অন্যান্য                      | Completed           |
| 31 | 10 February, 2019 | BREB-0003929 | অন্যান্য                      | Partially Completed |
| 32 | 10 February, 2019 | BREB-0003928 | অন্যান্য                      | Completed           |
| 33 | 10 February, 2019 | BREB-0003927 | অন্যান্য                      | Partially Completed |
| 34 | 10 February, 2019 | BREB-0003926 | অন্যান্য                      | Partially Completed |
| 35 | 10 February, 2019 | BREB-0003925 | অন্যান্য                      | Completed           |
| 36 | 10 February, 2019 | BREB-0003924 | অন্যান্য                      | Completed           |
| 37 | 10 February, 2019 | BREB-0003923 | অন্যান্য                      | Action Taken        |
| 38 | 10 February, 2019 | BREB-0003922 | অন্যান্য                      | Completed           |
| 39 | 05 February, 2019 | BREB-0003919 | অন্যান্য                      | Completed           |
| 40 | 04 February, 2019 | BREB-0003918 | অন্যান্য                      | Partially Completed |
| 41 | 04 February, 2019 | BREB-0003917 | অন্যান্য                      | Completed           |
| 42 | 04 February, 2019 | BREB-0003916 | অন্যান্য                      | Action Taken        |
| 43 | 04 February, 2019 | BREB-0003915 | অন্যান্য                      | Partially Completed |
| 44 | 04 February, 2019 | BREB-0003914 | অন্যান্য                      | Partially Completed |
| 45 | 04 February, 2019 | BREB-0003913 | অন্যান্য                      | Completed           |
| 46 | 04 February, 2019 | BREB-0003912 | অন্যান্য                      | Partially Completed |
| 47 | 04 February, 2019 | BREB-0003911 | অন্যান্য                      | Completed           |
| 48 | 04 February, 2019 | BREB-0003910 | অন্যান্য                      | Partially Completed |
| 49 | 04 February, 2019 | BREB-0003909 | অন্যান্য                      | Partially Completed |
| 50 | 04 February, 2019 | BREB-0003908 | অন্যান্য                      | Partially Completed |
| 51 | 04 February, 2019 | BREB-0003907 | অন্যান্য                      | Completed           |
| 52 | 02 February, 2019 | BREB-0003904 | ট্রান্সফর্মার পুড়ে গেছে/নষ্ট | Completed           |