



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:- ০৩/০১/২০২১খ্রি:

স্মারক-২৭.১২.২৬৩৭.০২৭.৭৬.১৪৪.২১. ০৪  
পরিচালক,  
এফএমটি পরিদপ্তর,  
বাপবিবো, ঢাকা।

বিষয়: বাপবিবো'র “কেন্দ্রীয় গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র”-এ গৃহীত ডিসেম্বর-২০২০ মাসের গ্রাহক অভিযোগ সংক্রান্ত তথ্যাদির মাসিক প্রতিবেদন প্রদান প্রসঙ্গে।

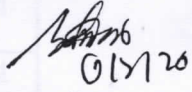
সূত্র:- ২৭.০১৪.০৩১.০০.০০.০১১.২০০৯ (অংশ)-৮৩, তারিখ-০১/০৩/২০১৬ খ্রি:।

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। উল্লেখ্য নভেম্বর মাসে মোট ৩৬ টি অভিযোগ পাওয়া যায় এবং ৩৬টিই নিষ্পত্তি করা হয়েছে। অভিযোগের ধরন ও তথ্য এতদসঙ্গে সংযুক্ত করা হল।

মাসের নাম: ডিসেম্বর -২০২০খ্রি:

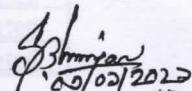
ক্র: নং	সংস্থা/কোম্পানী	প্রাপ্ত অভিযোগের সংখ্যা	সংশ্লিষ্ট সংস্থা/কোম্পানীতে প্রেরিত অভিযোগ সংখ্যা	নিষ্পত্তিকৃত অভিযোগ সংখ্যা	পেন্ডিংকৃত অভিযোগ সংখ্যা	মন্তব্য
১	২	৩	৪	৫	৬	৭
০১	বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড	৩৬ টি	(ক) বাপবিবো'র ল্যান্ডফোন/মোবাইল মারফৎ গৃহীত অভিযোগ সংখ্যা= ২১ টি (খ) পত্র/স্ব-লিখিত/ই-মেইলে গৃহীত অভিযোগ সংখ্যা= ০২ টি (গ) অন্যান্য অভিযোগের সংখ্যা= ১৩ টি মোট অভিযোগ সংখ্যা= ৩৬ টি	৩৬ টি	নাই	ডিসেম্বর মাসে কোন অভিযোগ পেন্ডিং নাই।

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

  
০১/১২  
(মো: রফিকুল ইসলাম)  
পরিচালক (চ: দা:)  
সিস্টেম অপারেশন পরিদপ্তর।

অনুলিপি:-

- ১। প্রধান প্রকৌশলী (পওপ)/নির্বাহী পরিচালক, বাপবিবো, ঢাকা।
- ২। পরিচালক পবিস মনিটরিং ও ব্যবস্থাপনা পরিচালক (কে:অ:) পরিদপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা।
- ৩। সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, ইনভেশন কর্মকর্তা ও তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, আইসিটি পরিদপ্তর, বাপবিবো ঢাকা। আরইবি'র Website-এ প্রকাশ করার জন্য অনুরোধ করা হলো।
- ৪। পরিচালক, তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী, এনার্জি অডিট এন্ড ট্যারিফ পরিদপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা।
- ৫। পরিচালক, কর্মচারী প্রশাসন পরিদপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা।
- ৬। একান্ত সচিব, চেয়ারম্যান, বাপবিবো, ঢাকা।

  
০৩/০১/২০২১  
(সাক্ষির আহমেদ হুইয়া)  
সহকারী প্রকৌশলী  
সিস্টেম অপারেশন পরিদপ্তর

ডিসেম্বর-২০২০ মাসের গৃহীত অভিযোগ সমূহের প্রতিবেদন।

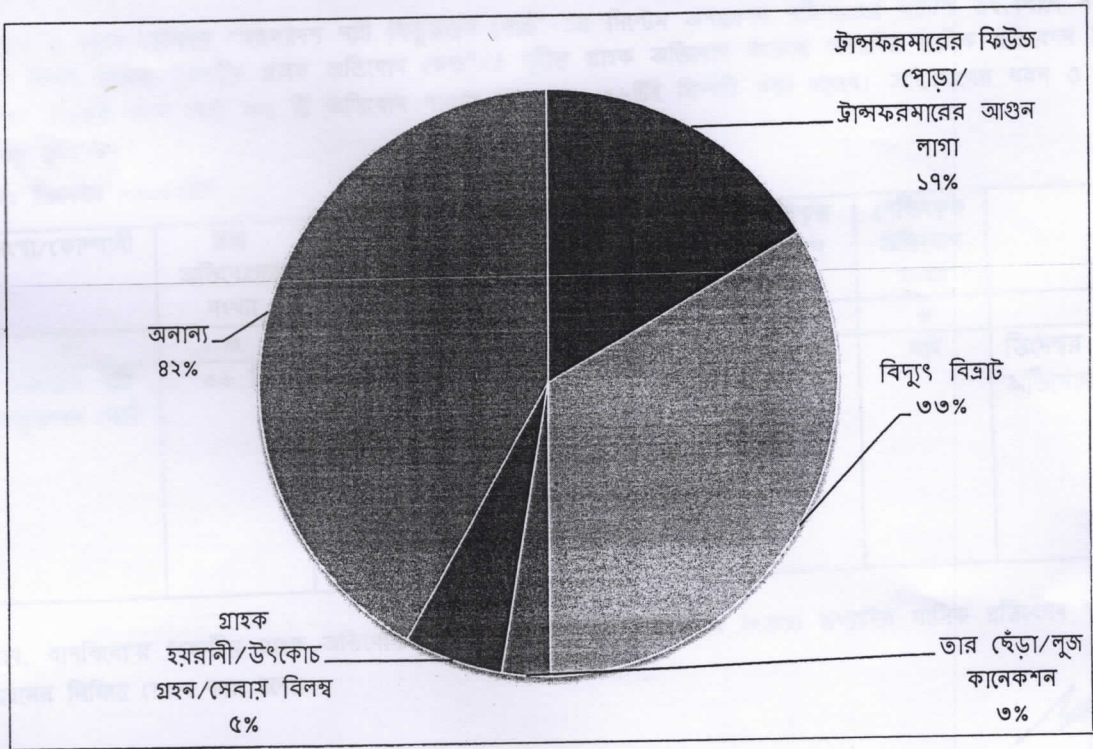
S/N	Date	Track No	Subject	Status
1	30 December, 2020	BREB-0063555	গ্রাহক হযরানি	Completed
2	30 December, 2020	BREB-0063554	পূর্ণঃ সংযোগ	Completed
3	30 December, 2020	BREB-0063531	বিদ্যুৎ নাই (ফেজ ১/ফেজ ৩)	Completed
4	30 December, 2020	BREB-0063510	বিল সংশোধন	Completed
5	29 December, 2020	BREB-0063479	লোড শেডিং	Completed
6	27 December, 2020	BREB-0063405	ট্রান্সফর্মার শাটডাউন পুড়ে গেছে/নষ্ট	Completed
7	27 December, 2020	BREB-0063402	মিটার সংক্রান্ত সমস্যা	Completed
8	27 December, 2020	BREB-0063401	বিদ্যুৎ নাই (ফেজ ১/ফেজ ৩)	Completed
9	27 December, 2020	BREB-0063370	ট্রান্সফর্মার শাটডাউন পুড়ে গেছে/নষ্ট	Completed
10	26 December, 2020	BREB-0063348	বিদ্যুৎ নাই (ফেজ ১/ফেজ ৩)	Completed
11	24 December, 2020	BREB-0063264	নতুন সংযোগ	Completed
12	23 December, 2020	BREB-0063223	অন্যান্য	Completed
13	22 December, 2020	BREB-0063110	বিদ্যুৎ নাই (নিজস্ব এপার্টমেন্ট)	Completed
14	22 December, 2020	BREB-0063099	মিটার সংক্রান্ত সমস্যা	Completed
15	21 December, 2020	BREB-0063075	বিদ্যুৎ নাই (ফেজ ১/ফেজ ৩)	Completed
16	20 December, 2020	BREB-0062983	সার্ভিস সম্পর্কিত সমস্যা	Completed
17	19 December, 2020	BREB-0062920	অন্যান্য	Completed
18	17 December, 2020	BREB-0062854	অন্যান্য	Completed
19	16 December, 2020	BREB-0062821	অন্যান্য	Completed
20	15 December, 2020	BREB-0062783	বিদ্যুৎ নাই (একক)	Completed
21	14 December, 2020	BREB-0062730	বিদ্যুৎ নাই (একক)	Completed
22	13 December, 2020	BREB-0062589	নতুন সংযোগ	Completed
23	11 December, 2020	BREB-0062556	বিদ্যুৎ নাই (ফেজ ১/ফেজ ৩)	Completed
24	10 December, 2020	BREB-0062533	বিদ্যুৎ নাই (ফেজ ১/ফেজ ৩)	Completed
25	10 December, 2020	BREB-0062524	ট্রান্সফর্মার শাটডাউন পুড়ে গেছে/নষ্ট	Completed
26	09 December, 2020	BREB-0062452	ট্রান্সফর্মার শাটডাউন পুড়ে গেছে/নষ্ট	Completed
27	09 December, 2020	BREB-0062450	বিদ্যুৎ নাই (ফেজ ১/ফেজ ৩)	Completed
28	08 December, 2020	BREB-0062352	ডিউ ডেটের কিছু দিন পূর্বে বিল পাওয়া	Completed
29	08 December, 2020	BREB-0062345	লোড শেডিং	Completed
30	06 December, 2020	BREB-0062254	অন্যান্য	Completed
31	06 December, 2020	BREB-0062226	অন্যান্য	Completed
32	04 December, 2020	BREB-0062181	নাম/ঠিকানা পরিবর্তন	Completed
33	03 December, 2020	BREB-0062157	বিদ্যুৎ নাই (একক)	Completed
34	03 December, 2020	BREB-0062149	বিদ্যুৎ নাই (একক)	Completed
35	01 December, 2020	BREB-0062036	অন্যান্য	Completed
36	01 December, 2020	BREB-0061992	বিল সংশোধন	Completed

*[Handwritten Signature]*

## সংযুক্তি

ডিসেম্বর-২০২০ খ্রি.মাসের বাপবিবো'র কেন্দ্রীয় অভিযোগ কেন্দ্র কর্তৃক গৃহীত ও নিষ্পন্নকৃত অভিযোগ

অভিযোগের ধরণ	অভিযোগ গ্রহণের সংখ্যা	অভিযোগ নিষ্পন্নের সংখ্যা	অভিযোগ নিষ্পন্নের হার	মন্তব্য
ট্রান্সফরমারের ফিউজ পোড়া/ ট্রান্সফরমারের আগুন লাগা	৬	৬	১০০%	ডিসেম্বর মাসে বিদ্যুৎ বিভ্রাট হয়েছে।
বিদ্যুৎ বিভ্রাট	১২	১২	১০০%	
তার ছেঁড়া/লুজ কানেকশন	১	১	১০০%	
গ্রাহক হয়রানী/উৎকোচ গ্রহন/সেবায় বিলম্ব	২	২	১০০%	
অন্যান্য	১৫	১৫	১০০%	
	৩৬	৩৬	১০০%	



*[Handwritten Signature]*