



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

ISO 9001, ISO 14001 &
OHSAS18001 Certified.

স্মারক-২৭.১২.০০০০.০২৭.১৫.০১৫.২৩.

২৬

তারিখঃ- ০৪/০১/২০২৩খ্রিঃ

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

বিষয়ঃ বাপবিবো'র “কেন্দ্রীয় গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র”-এ গৃহীত ডিসেম্বর-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 ডিসেম্বর মাসে মোট ১২৬,৩৩৪
টি অভিযোগ পাওয়া যায় এবং ১২৬,৩৩৪ টিই নিষ্পত্তি করা হয়েছে। অভিযোগের ধরন ও তথ্য এতদসঙ্গে সংযুক্ত করা হল।

মাসের নামঃ ডিসেম্বর-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	২৫ টি	১২৬,৩০৯ টি	১২৬,৩৩৪ টি	১২৬,৩৩৪ টি	নাই	ডিসেম্বর মাসে কোন অভিযোগ পেন্ডিং নাই।

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

(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) পরিদপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা।
- ৩। সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট, আইসিটি পরিদপ্তর, বাপবিবো ঢাকা, আরইবি'র Website-এ প্রকাশ করার জন্য অনুরোধ করা হলো।
- ৪। তথ্যবধায়ক প্রকৌশলী, এনার্জি অডিট এন্ড ট্যারিফ পরিদপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা।
- ৫। পরিচালক, কর্মচারী প্রশাসন পরিদপ্তর, বাপবিবো, ঢাকা।
- ৬। একান্ত সচিব, চেয়ারম্যান, বাপবিবো, ঢাকা।

০৪/০১/২৩
(মজিবুর রহমান)
সহকারী প্রকৌশলী

বাবিবো'র "কেন্দ্রীয় গ্রাহক অভিযোগ কেন্দ্র"-এ গৃহীত ডিসেম্বর-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	07 December, 2022	BREB-0132517	Service Related Complaint	Completed	07 December, 2022
2	12 December, 2022	BREB-0132944	Load shedding/scheduled outages	Completed	12 December, 2022
3	18 December, 2022	BREB-0133452	No Electricity (Single)	Completed	18 December, 2022
4	20 December, 2022	BREB-0133637	Lawful Action for Disconnection Illegal Electricity	Completed	20 December, 2022
5	25 December, 2022	BREB-0134021	Billing Correction	Completed	25 December, 2022
6	25 December, 2022	BREB-0134022	Billing Correction	Completed	25 December, 2022
7	25 December, 2022	BREB-0134023	Billing Correction	Completed	25 December, 2022
8	25 December, 2022	BREB-0134024	Billing Correction	Completed	25 December, 2022
9	25 December, 2022	BREB-0134025	Billing Correction	Completed	25 December, 2022
10	25 December, 2022	BREB-0134026	Billing Correction	Completed	25 December, 2022
11	25 December, 2022	BREB-0134027	Billing Correction	Completed	25 December, 2022
12	25 December, 2022	BREB-0134028	Billing Correction	Completed	25 December, 2022
13	25 December, 2022	BREB-0134029	Billing Correction	Completed	25 December, 2022
14	27 December, 2022	BREB-0134210	No Electricity (Phase 1/ Phase 3)	Completed	27 December, 2022
15	27 December, 2022	BREB-0134212	No Electricity (Phase 1/ Phase 3)	Completed	27 December, 2022
16	27 December, 2022	BREB-0134213	No Electricity (Phase 1/ Phase 3)	Completed	27 December, 2022
17	27 December, 2022	BREB-0134221	Meter/Reading Related Problem	Completed	27 December, 2022
18	27 December, 2022	BREB-0134223	No Electricity (Phase 1/ Phase 3)	Completed	27 December, 2022
19	27 December, 2022	BREB-0134231	Meter/Reading Related Problem	Completed	27 December, 2022
20	27 December, 2022	BREB-0134232	Meter/Reading Related Problem	Completed	27 December, 2022
21	27 December, 2022	BREB-0134233	Other's	Completed	27 December, 2022
22	27 December, 2022	BREB-0134235	No Electricity (Phase 1/ Phase 3)	Completed	27 December, 2022
23	28 December, 2022	BREB-0134394	Meter/Reading Related Problem	Completed	28 December, 2022
24	28 December, 2022	BREB-0134402	No Electricity (Phase 1/ Phase 3)	Completed	28 December, 2022
25	28 December, 2022	BREB-0134418	No Electricity (Phase 1/ Phase 3)	Completed	28 December, 2022

বিষয়ঃ সমিতিতে মাসিক অভিযোগ প্রাপ্তি ও নিরসন সংক্রান্ত তথ্য (ডিসেম্বর-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	২৬	১৪৯১	১৪৯১	০	০
২	ঢাকা-২	১২	৪৯৫	৪৯৫	০	০
৩	ঢাকা-৩	২৬	১৬৪০	১৬৪০	০	০
৪	ঢাকা-৪	১৩	১৬৪০	১৬৪০	০	০
৫	নরসিংদী-১	১২	৯৫০	৯৫০	০	০
৬	নরসিংদী-২	৩৩	২১০২	২১০২	০	০
৭	মানিকগঞ্জ	২৬	১২৬০	১২৬০	০	০
৮	মুন্সিগঞ্জ	২৯	১১৯১	১১৯১	০	০
৯	নারায়ণগঞ্জ-১	১৯	২২৪০	২২৪০	০	০
১০	নারায়ণগঞ্জ-২	১৭	১৬৮১	১৬৮১	০	০
১১	গাজীপুর-১	২৪	২৩৪৩	২৩৪৩	০	০
১২	গাজীপুর-২	৮	১১৩৭	১১৩৭	০	০
১৩	টাঙ্গাইল	৩৮	১৭২৪	১৭২৪	০	০
১৪	চট্টগ্রাম-১	২৭	২৪৬৬	২৪৬৬	০	০
১৫	চট্টগ্রাম-২	২৪	১৪০৪	১৪০৪	০	০
১৬	চট্টগ্রাম-৩	১৩	১০১৪	১০১৪	০	০
১৭	কক্সবাজার	২৮	২৩১১	২৩১১	০	০
১৮	ফেনী	২৭	১৩৪৭	১৩৪৭	০	০
১৯	সাতক্ষীরা	২৫	১৪৯০	১৪৯০	০	০
২০	মাদারীপুর	২১	৭২৫	৭২৫	০	০
২১	বাগেরহাট	২৩	১২৪৮	১২৪৮	০	০
২২	গোপালগঞ্জ	২২	১০৭৩	১০৭৩	০	০
২৩	শরিয়তপুর	১৮	১০৪৩	১০৪৩	০	০
২৪	খুলনা	২৪	৮১৬	৮১৬	০	০
২৫	রাজশাহী	১৯	৯৮১	৯৮১	০	০
২৬	চাঁপাইনবাবগঞ্জ	২০	৯৭৯	৯৭৯	০	০
২৭	নাটোর-১	১৬	১৮৯৭	১৮৯৭	০	০
২৮	নাটোর-২	২০	৯৯০	৯৯০	০	০
২৯	পাবনা-১	২৫	৩৬১	৩৬১	০	০
৩০	পাবনা-২	২০	৮৩৩	৮৩৩	০	০
৩১	সিরাজগঞ্জ-১	১৪	১৩২২	১৩২২	০	০
৩২	সিরাজগঞ্জ-২	১৫	১২০৮	১২০৮	০	০
৩৩	বগুড়া-১	১৮	১২২৪	১২২৪	০	০
৩৪	বগুড়া-২	২২	১৩৪৫	১৩৪৫	০	০
৩৫	জয়পুরহাট	১৪	১১৪৩	১১৪৩	০	০
৩৬	নওগাঁ-১	২৪	১৪৭৫	১৪৭৫	০	০
৩৭	নওগাঁ-২	১৮	১০৮১	১০৮১	০	০
৩৮	কুমিল্লা-১	২২	২১৬৭	২১৬৭	০	০
৩৯	কুমিল্লা-২	২৯	১৪৭৯	১৪৭৯	০	০
৪০	কুমিল্লা-৩	১৫	১৪৫০	১৪৫০	০	০
৪১	কুমিল্লা-৪	১৩	১০৪৯	১০৪৯	০	০



#৪নং	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	১৩	১২২২	১২২২	০	০
৪৩	চাঁদপুর-২	১৭	১১৭৭	১১৭৭	০	০
৪৪	নোয়াখালী	৩১	৩৯৪৭	৩৯৪৭	০	০
৪৫	লক্ষীপুর	২৫	২১১১	২১১১	০	০
৪৬	ময়মনসিংহ-১	২৫	৩০৯৪	৩০৯৪	০	০
৪৭	ময়মনসিংহ-২	২৩	১৯৭৩	১৯৭৩	০	০
৪৮	ময়মনসিংহ-৩	২১	১৫৯৮	১৫৯৮	০	০
৪৯	জামালপুর	২৪	২১৮৬	২১৮৬	০	০
৫০	কিশোরগঞ্জ	৩২	১৮৫৫	১৮৫৫	০	০
৫১	নেত্রকোণা	২৭	২২৯৩	২২৯৩	০	০
৫২	শেরপুর	১৬	১০৪৩	১০৪৩	০	০
৫৩	বি.বাড়িয়া	২৮	১৫১৮	১৫১৮	০	০
৫৪	সিলেট-১	২৬	৮৪১	৮৪১	০	০
৫৫	সিলেট-২	১৬	৭১৮	৭১৮	০	০
৫৬	মৌলভীবাজার	৩১	২০৫২	২০৫২	০	০
৫৭	হবিগঞ্জ	৩৪	২৫০৪	২৫০৪	০	০
৫৮	সুনামগঞ্জ	২৩	১৫৯৫	১৫৯৫	০	০
৫৯	বরিশাল-১	২৫	১৩৬৮	১৩৬৮	০	০
৬০	বরিশাল-২	২১	১২৮৮	১২৮৮	০	০
৬১	পিরোজপুর	২৮	২০৬২	২০৬২	০	০
৬২	পটুয়াখালী	৪৪	৩৮৫৯	৩৮৫৯	০	০
৬৩	ভোলা	২৪	২৯৩৮	২৯৩৮	০	০
৬৪	ঝালকাঠি	১০	৮১৩	৮১৩	০	০
৬৫	রংপুর-১	২৯	২৫৭৮	২৫৭৮	০	০
৬৬	রংপুর-২	২০	২২২৫	২২২৫	০	০
৬৭	দিনাজপুর-১	১৯	১৯৫৬	১৯৫৬	০	০
৬৮	দিনাজপুর-২	১৭	১৩৩৪	১৩৩৪	০	০
৬৯	ঠাকুরগাঁও	২৪	২০৭২	২০৭২	০	০
৭০	কুড়ি-লাল	২২	৩২৪৫	৩২৪৫	০	০
৭১	নীলফামারী	১২	১১৫৯	১১৫৯	০	০
৭২	গাইবান্ধা	১৬	১৪১৯	১৪১৯	০	০
৭৩	কুষ্টিয়া	৩১	১৫৩৪	১৫৩৪	০	০
৭৪	মেহেরপুর	২১	১৫০২	১৫০২	০	০
৭৫	যশোর-১	২৭	১২৩১	১২৩১	০	০
৭৬	যশোর-২	২৭	১৮৬১	১৮৬১	০	০
৭৭	ঝিনাইদহ	২৫	১৩০০	১৩০০	০	০
৭৮	মাগুরা	১৪	৭০০	৭০০	০	০
৭৯	ফরিদপুর	২৮	১৮৭৯	১৮৭৯	০	০
৮০	রাজবাড়ি	১২	৪৪৪	৪৪৪	০	০
	মোট=	১৭৬৭	১২৬৩০৯	১২৬৩০৯	০	০

[Handwritten signature]