

গ্রাহক সেবা প্রদান সংক্রান্ত বিভিন্ন কার্য সম্পাদনের সময়সীমা

| কার্যের বিবরণ | কার্য সম্পাদনের সময়সীমা |
|---|--------------------------|
| ১। নতুন সংযোগ : | |
| ক) প্রাথমিক আবেদনের উত্তর প্রদান (মাঠ পরিদর্শনসহ) | ৭ কর্মদিবস |
| খ) এলটি সংযোগের ক্ষেত্রে : | |
| i) বর্তমান/বিদ্যমান সুবিধা ব্যবহার করে সংযোগ প্রদানের ডিম্যান্ড নোট জারী। | ১০ কর্মদিবস |
| ii) বৈদ্যুতিক সংযোগের সুবিধা সৃষ্টি করে সংযোগ প্রদানের ডিম্যান্ড নোট জারী। | |
| - ট্রান্সফরমার আপগ্রেড করে | ১৫ কর্মদিবস |
| - অবকাঠামো নির্মাণ পূর্বক | ২ মাস |
| গ) এইচটি সংযোগের ক্ষেত্রে : | |
| পূর্ণাঙ্গ আবেদনপত্র জমা হওয়ার পর (লাইসেন্সিং বোর্ড প্রদত্ত সার্টিফিকেট সহ) প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে GM/D(T) দপ্তরের অনুমোদনসহ ডিম্যান্ড নোট প্রদান | ১৫ কর্মদিবস |
| ঘ) সিকিউরিটি ডিপোজিট জমা দেয়ার পর সংযোগ প্রদান। | |
| - এলটি গ্রাহক | ৩ কর্মদিবস |
| - এইচটি গ্রাহক | ১০ কর্মদিবস |
| ঙ) i) অস্থায়ী সংযোগ এর আবেদনপত্র জমার পর ডিম্যান্ড নোট জারী। | ৫ কর্মদিবস |
| ii) Demand Note -এর টাকা জমা দেয়ার পর সংযোগ প্রদান। | ৩ কর্মদিবস |
| চ) লোড বৃদ্ধি : | |
| i) এলটি গ্রাহকের ক্ষেত্রে : পূর্ণাঙ্গ আবেদনপত্র জমা দেয়ার পর লোড বৃদ্ধির ডিম্যান্ড নোট জারী অথবা গ্রাহককে জ্ঞাত করণ। | ৫ কর্মদিবস |
| ii) এইচটি গ্রাহকের ক্ষেত্রে : পূর্ণাঙ্গ আবেদনপত্র জমা দেয়ার পর লোড বৃদ্ধির জন্য সুপারিশসহ GM/D(T) দপ্তরে প্রেরণ | ১০ কর্মদিবস |
| ২। বিদ্যুৎ বিল সংক্রান্ত : | |
| ক) বিল না পাওয়া | |
| i) কোন মাসেই পায়না | ৭ কর্মদিবস |
| ii) বিল রি প্রিন্ট | তাৎক্ষণিক |
| iii) বিল বেশী/ কম এস্টিমেট হলে অভিযোগের নিষ্পত্তি | ৭ কর্মদিবস |
| iv) বিল পরিশোধ সত্ত্বেও বকেয়া তালিকায় খেলাপী দেখাচ্ছে গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তি। | ৭ কর্মদিবস |
| v) বিল পরিশোধের প্রত্যয়নপত্র পায় নাই অভিযোগ | ৫ কর্মদিবস |
| ৩। বিচ্ছিন্ন/পুনঃসংযোগ : | |
| i) ১৫ দিনের মধ্যে সংযোগ বিচ্ছিন্ন গ্রাহকের বকেয়া ও পুনঃ সংযোগ ফি জমা দেয়ার পর। | ১ কর্মদিবস |
| ii) অবৈধ হস্তক্ষেপের কারণে সংযোগ বিচ্ছিন্ন গ্রাহকের বকেয়া জরিমানা সহ সকল পাওনা ফিস পরিশোধ সাপেক্ষে | ৩ কর্মদিবস |
| iii) অবৈধ বিদ্যুৎ ব্যবহার/ খেলাপী গ্রাহকের কারণে বকেয়া জরিমানাসহ সকল পাওনা ফিস পরিশোধ সাপেক্ষে | ৩ কর্মদিবস |
| ৪। মিটার সার্ভিসড্রপ পোড়া, চুরি বা নষ্ট হওয়া : | |
| i) আবেদন প্রাপ্তির পর গ্রাহকের করণীয়/ডিম্যান্ড নোট জারী | ১ কর্মদিবস |
| ii) গ্রাহক ডিম্যান্ড নোটের টাকা জমা দেওয়ার পর পুনঃ সংযোগ | ১ কর্মদিবস |
| ৫। বৈদ্যুতিক সংযোগের নাম পরিবর্তন : | |
| সিটিজেন চার্টার এর বিবরণ মতে আবেদনপত্র জমা দেওয়ার পর | ৫ কর্মদিবস |
| ৬। মিটার পরীক্ষা করণ : | |
| ৫০ কিঃওঃ এর নীচে ফিস সহ আবেদনপত্র জমা দেওয়ার পর মিটার পরীক্ষা করাসহ ফলাফল জ্ঞাত করণ | ৭ কর্মদিবস |
| ৫০ কিঃওঃ এর উর্ধ্ব HT প্রদান বিবরণ একই | ১৫ কর্মদিবস |
| ৭। ট্যারিফ পরিবর্তন করার আবেদন : | |
| প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সহ আবেদন জমাদানের পর | ৫ কর্মদিবস |
| ৮। অস্থায়ী সংযোগ প্রত্যাহারের পর জামানত ফেরতের আবেদন : | |
| বি ও বি বিভাগের সকল পাওনা/ বিল পরিশোধ ও সংযোগের জামানত জমা দানের মূল রশিদ দাখিল করার পর | |
| i) বি ও বি বিভাগ কর্তৃক উপস্থাপন ও অর্থ বিভাগের প্রেরণ | ৭ কর্মদিবস |
| ii) অর্থ বিভাগ কর্তৃক চেক ইস্যু | ৭ কর্মদিবস |

★ বিদ্যুৎ একটি অতি প্রয়োজনীয় ও মূল্যবান জাতীয় সম্পদ, দেশের বৃহত্তর স্বার্থে সীমিত এই সম্পদের সৃষ্টি ও পরিমিত ব্যবহার নিশ্চিত করার জন্য সকলকে আহ্বান করা যাচ্ছে।

★ ব্যাংক, ব্যাংক বুথ, বিল-পে কালেকশন সেন্টার ব্যতিত ডেসকো'র কোন অর্থ কোন ব্যক্তি বা প্রতিষ্ঠান কর্তৃক গ্রহণ করা হয় না।

★ উপরের নির্দেশনা অনুসৃত না হলে নিম্নের টেলিফোনে আপনার অভিযোগ জানাতে অনুরোধ করা যাচ্ছে।

৮৮৫৯৬৪২, ৮৮৬০৩৪১, ৯৮৮০৪০০, ৮৮২৬১০৬।