



সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

(সিটিজেন্স চার্টার)





ভিশন ও মিশন

- **রূপকল্প (Vision)** নিরাপদ, নির্ভরযোগ্য ও টেকসই বিদ্যুৎ প্রদানের মাধ্যমে অর্থনৈতিক উন্নয়ন ও সামাজিক অগ্রগতিতে সহায়ক হওয়া।
- **অভিলক্ষ (Mission)** গ্রাহকদের মধ্যে স্বাচ্ছন্দ্য আনয়ন, ব্যবসা-বাণিজ্য খাতে সহায়তা, গ্রাহকদের নিকট সর্বোচ্চ ক্ষমতা অর্জন সহ জাতি গঠনে শক্তিশালী ভূমিকা রাখা এবং গ্রাহকদের নির্ভরযোগ্যতার সর্বোচ্চ আস্থা অর্জন





আবাসিক নতুন সংযোগ

(সেবা প্রদান পদ্ধতি)

ক) অনলাইনে আবেদন সহ সকল শর্তাদি ও তথ্যাদিসহ এক অবস্থান সেবা কেন্দ্রে আবেদন জমা প্রদান

খ) অসম্পূর্ণ আবেদনের বিষয়ে আবেদনকারীকে তাৎক্ষণিক অবহিত করণ/ মাঠ পর্যায়ে পরিদর্শন ও প্রতিবেদন দাখিল।

পরিদর্শনের বিষয়ঃ ওয়্যারিং, ওয়্যারিংকৃত লোড, ফ্ল্যাট সাইজ, আর্থিং, সার্ভিস ড্রপের দৈর্ঘ্য ও সংশ্লিষ্ট ট্রান্সফরমারের লোড। মধ্যমচাপ (এমটি) আবেদনের ক্ষেত্রে উপকেন্দ্র ও পোলে ক্যাবল উত্তোলন সহ আনুষঙ্গিক বিষয়াদি।

ঘ) প্রতিবেদন সঠিক পাওয়া গেলে লোড অনুমোদনের জন্য যথাযথ কর্তৃপক্ষ (নির্বাহী প্রকৌশলী/ তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী/ প্রধান প্রকৌশলী) বরাবর প্রেরণ

চ) ডিমাল্ড নোট জারী ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সোলারের জন্য পত্র প্রদান

ছ) সোলার স্থাপন করে অবহিত করণ ও পরিশোধিত ডিমাল্ড নোটসহ মিটার জমা দান

জ) মিটার স্থাপনের জন্য সিএমও ইস্যু, ঠিকাদারের নিকট হস্তান্তর ও সংযোগ প্রদান।





আবাসিক নতুন সংযোগ

(প্রয়োজনীয় কাগজপত্র)

ক) অনলাইনে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন ফর্ম, ওয়্যারিং সার্টিফিকেট ও আবেদনকারীর স্বাক্ষর সম্বলিত ১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি

(https://onlineapplication.desco.org.bd/UI/frm_main_application.aspx)

খ) জাতীয় পরিচয় পত্র/ পাসপোর্ট এর ফটোকপি

গ) জমির মালিকানা দলিল/লিজ ডিড/ নামজারীর/ এর কপি; মূল মালিক জীবিত না থাকলে উত্তরাধিকার সনদ। ভবন ডেভলপার কর্তৃক নির্মিত হলে পাওয়ার অব এটর্নীর সত্যায়িত কপি।

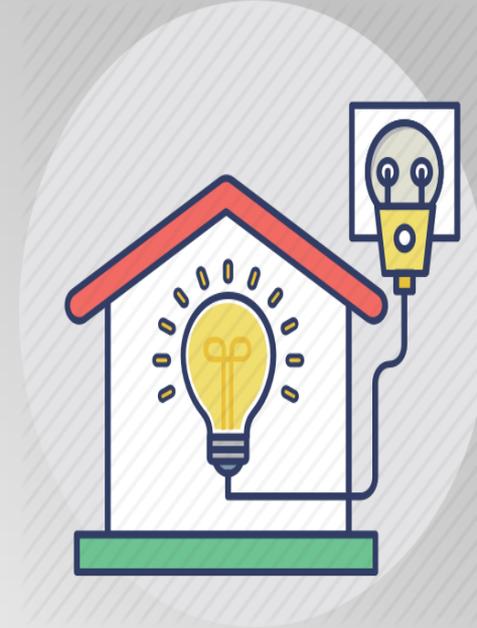
ঘ) পূর্বের সংযোগ থাকলে পরিশোধিত বিলের/ ডিম্যান্ড নোটের কপি (একই নামে ও স্থানে লোড/ মিটার বৃদ্ধিতে নতুন করে কোন ডকুমেন্টস লাগবে না)

ঙ) বহুতল ভবনের (১০ তলার অধিক) ক্ষেত্রে অগ্নি নির্বাপন সার্টিফিকেট

চ) রাজউক/ সিটি কর্পোরেশন এর অনুমোদিত বিল্ডিং প্ল্যান, হোল্ডিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)

ছ) এমটি সংযোগের (৮০ কিঃ ওঃ এর উর্ধ্বে) ক্ষেত্রে বৈদ্যুতিক লাইসেন্সিং বোর্ডের সার্টিফিকেট ও মিটার রুমের লে-আউট প্ল্যান

জ) যৌথ মালিকানার ক্ষেত্রে আবেদনকারীর কর্তৃক সংযোগ গ্রহণকারী অন্য অংশীদারগণ এর নিকট হতে ৩০০/- টাকার ষ্ট্যাম্প অনাপত্তি পত্র।





আবাসিক নতুন সংযোগ

- সেবার মূল্য

ডিমান্ড নোটে উল্লিখিত টাকা

পরিশোধ পদ্ধতি: অফিস সংলগ্ন ব্যাংক বুথ
ও Online এ।

- সেবা প্রদানের সময়সীমা

এলটি সংযোগ- ০৭ কর্মদিবস
এইচটি সংযোগ - ১৮ কর্মদিবস



বাণিজ্যিক নতুন সংযোগ

(সেবা প্রদান পদ্ধতি)

ক) অনলাইনে আবেদন সহ সকল শর্তাদি ও তথ্যাদিসহ এক অবস্থান সেবা কেন্দ্রে আবেদন জমা প্রদান

খ) অসম্পূর্ণ আবেদনের বিষয়ে আবেদনকারীকে তাৎক্ষণিক অবহিত করণ/ মাঠ পর্যায়ে পরিদর্শন ও প্রতিবেদন দাখিল।

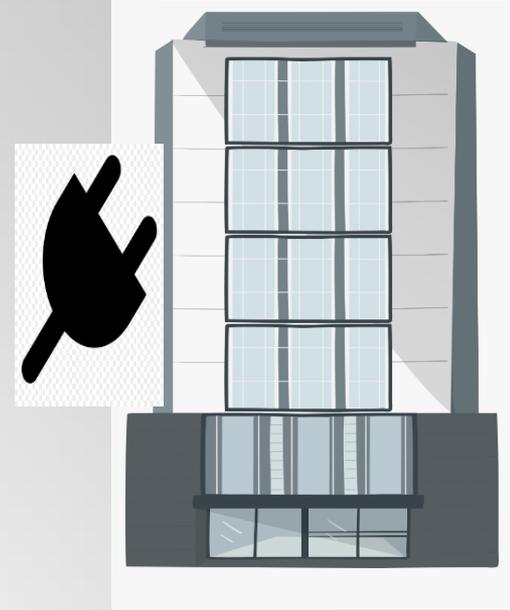
পরিদর্শনের বিষয়ঃ ওয়্যারিং, ওয়্যারিংকৃত লোড, আর্থিং, সার্ভিস ড্রপের দৈর্ঘ্য ও সংশ্লিষ্ট ট্রান্সফরমারের লোড। মধ্যমচাপ (এমটি) আবেদনের ক্ষেত্রে উপকেন্দ্র ও পোলে ক্যাবল উত্তোলন সহ আনুষঙ্গিক বিষয়াদি।

ঘ) প্রতিবেদন সঠিক পাওয়া গেলে লোড অনুমোদনের জন্য যথাযথ কর্তৃপক্ষ (নির্বাহী প্রকৌশলী/ তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী/ প্রধান প্রকৌশলী) বরাবর প্রেরণ

চ) ডিম্যান্ড নোট জারী ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সোলারের জন্য পত্র প্রদান

ছ) সোলার স্থাপন করে অবহিত করণ ও পরিশোধিত ডিম্যান্ড নোটসহ মিটার জমা দান

জ) মিটার স্থাপনের জন্য সিএমও ইস্যু, ঠিকাদারের নিকট হস্তান্তর ও সংযোগ প্রদান।





বাণিজ্যিক নতুন সংযোগ (প্রয়োজনীয় কাগজপত্র)

ক) অনলাইনে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন ফর্ম, ওয়্যারিং সার্টিফিকেট ও আবেদনকারীর স্বাক্ষর সম্বলিত ১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি

(https://onlineapplication.desco.org.bd/UI/frm_main_application.aspx)

খ) জাতীয় পরিচয় পত্র/ পাসপোর্ট এর ফটোকপি

গ) জমির মালিকানা দলিল/লিজ ডিড/নামজারীর / এর কপি; মূল মালিক জীবিত না থাকলে উত্তরাধিকার সনদ। ভবন ডেভলপার কর্তৃক নির্মিত হলে পাওয়ার অব এটর্নীর সত্যায়িত কপি।

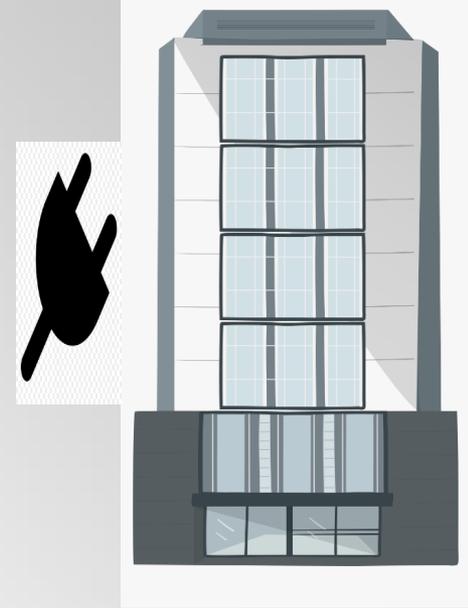
ঘ) পূর্বের সংযোগ থাকলে পরিশোধিত বিলের/ ডিম্যান্ড নোটের কপি (একই নামে ও স্থানে লোড/ মিটার বৃদ্ধিতে নতুন করে কোন ডকুমেন্টস লাগবে না)

ঙ) বহুতল ভবনের (১০ তলার অধিক) ক্ষেত্রে অগ্নি নির্বাপন সার্টিফিকেট

চ) রাজউক/ সিটি কর্পোরেশন এর অনুমোদিত বিল্ডিং প্ল্যান, হোল্ডিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)

ছ) এমটি সংযোগের (৫০ কিঃ ওঃ এর উর্দে) ক্ষেত্রে বৈদ্যুতিক লাইসেন্সিং বোর্ডের সার্টিফিকেট ও মিটার রুমের লে-আউট প্ল্যান

জ) যৌথ মালিকানার ক্ষেত্রে আবেদনকারীর কর্তৃক সংযোগ গ্রহণকারী অন্য অংশীদারগণ এর নিকট হতে ৩০০/- টাকার স্ট্যাম্পে অনাপত্তি পত্র।





বাণিজ্যিক নতুন সংযোগ

- সেবার মূল্য

ডিমান্ড নোটে উল্লিখিত টাকা

পরিশোধ পদ্ধতি: অফিস সংলগ্ন
ব্যাংক বুথ ও Online এ।

- সেবা প্রদানের সময়সীমা

এলটি সংযোগ- ০৭ কর্মদিবস
এইচটি সংযোগ - ১৮ কর্মদিবস



শিল্প সংযোগ (সেবা প্রদান পদ্ধতি)

ক) অনলাইনে আবেদন সহ সকল শর্তাদি ও তথ্যাদিসহ এক অবস্থান সেবা কেন্দ্রে আবেদন জমা প্রদান

খ) অসম্পূর্ণ আবেদনের বিষয়ে আবেদনকারীকে তাৎক্ষণিক অবহিত করণ/ মাঠ পর্যায়ে পরিদর্শন ও প্রতিবেদন দাখিল।

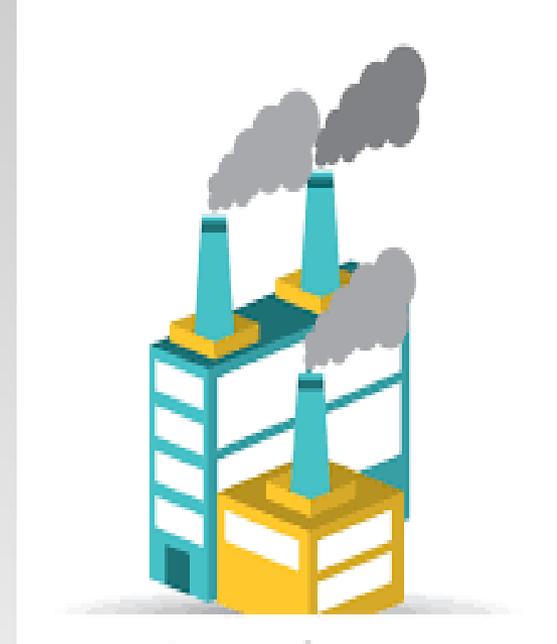
পরিদর্শনের বিষয়ঃ ওয়্যারিং, ওয়্যারিংকৃত লোড, আর্থিং, সার্ভিস ড্রপের দৈর্ঘ্য ও সংশ্লিষ্ট ট্রান্সফরমারের লোড। মধ্যমচাপ (এমটি) আবেদনের ক্ষেত্রে উপকেন্দ্র ও পোলে ক্যাবল উত্তোলন সহ আনুষঙ্গিক বিষয়াদি।

ঘ) প্রতিবেদন সঠিক পাওয়া গেলে লোড অনুমোদনের জন্য যথাযথ কর্তৃপক্ষ (নির্বাহী প্রকৌশলী/ তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী/ প্রধান প্রকৌশলী) বরাবর প্রেরণ

চ) ডিমাল্ড নোট জারী ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সোলারের জন্য পত্র প্রদান

ছ) সোলার স্থাপন করে অবহিত করণ ও পরিশোধিত ডিমাল্ড নোটসহ মিটার জমা দান

জ) মিটার স্থাপনের জন্য সিএমও ইস্যু, ঠিকাদারের নিকট হস্তান্তর ও সংযোগ প্রদান।





শিল্প সংযোগ (প্রয়োজনীয় কাগজপত্র)

ক) অনলাইনে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন ফর্ম, ওয়্যারিং সার্টিফিকেট ও আবেদনকারীর স্বাক্ষর সম্বলিত ১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি

https://onlineapplication.desco.org.bd/UI/frm_main_application.aspx

খ) জাতীয় পরিচয় পত্র/ পাসপোর্ট এর ফটোকপি

গ) জমির মালিকানা দলিল/লিজ ডিড/নামজারীর / এর কপি; মূল মালিক জীবিত না থাকলে উত্তরাধিকার সনদ। ভবন ডেভলাপার কর্তৃক নির্মিত হলে পাওয়ার অব এটর্নীর সত্যায়িত কপি।

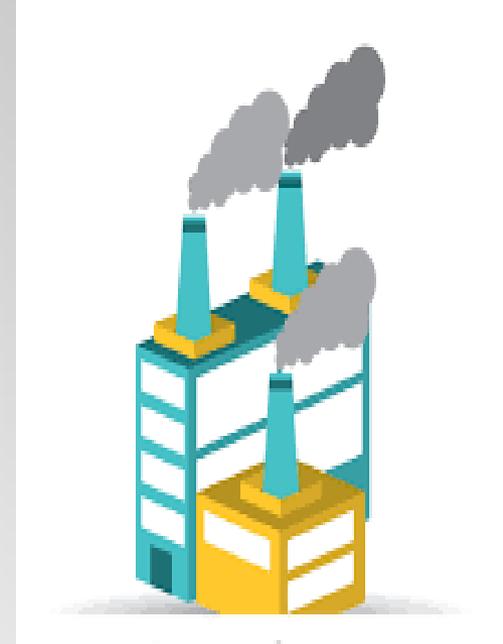
ঘ) পূর্বের সংযোগ থাকলে পরিশোধিত বিলের/ ডিমাল্ড নোটের কপি (একই নামে ও স্থানে লোড/ মিটার বৃদ্ধিতে নতুন করে কোন ডকুমেন্টস লাগবে না)

ঙ) বহুতল ভবনের (১০ তলার অধিক) ক্ষেত্রে অগ্নি নির্বাপন সার্টিফিকেট

চ) রাজউক/ সিটি কর্পোরেশন এর অনুমোদিত বিল্ডিং প্ল্যান, হোল্ডিং নম্বর (প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে)

ছ) এমটি সংযোগের (৫০ কিঃ ওঃ এর উর্দে) ক্ষেত্রে বৈদ্যুতিক লাইসেন্সিং বোর্ডের সার্টিফিকেট ও মিটার রুমের লে-আউট প্ল্যান।

জ) যৌথ মালিকানার ক্ষেত্রে আবেদনকারীর কর্তৃক সংযোগ গ্রহণকারী অন্য অংশীদারগণ এর নিকট হতে ৩০০/- টাকার ষ্ট্যাম্পে অনাপত্তি পত্র।





শিল্প সংযোগ

- সেবার মূল্য

ডিমান্ড নোটে উল্লিখিত টাকা

পরিশোধ পদ্ধতি: অফিস সংলগ্ন
ব্যাংক বুথ ও Online এ।

- সেবা প্রদানের সময়সীমা

এলটি সংযোগ- ০৭ কর্মদিবস
এইচটি সংযোগ - ১৮ কর্মদিবস



শিক্ষা প্রতিষ্ঠান / ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান / সেবামূলক প্রতিষ্ঠান / হাসপাতাল (সেবা প্রদান পদ্ধতি)

(ক) অনলাইনে আবেদন সহ সকল শর্তাদি ও তথ্যাদিসহ এক অবস্থান সেবা কেন্দ্রে আবেদন জমা প্রদান

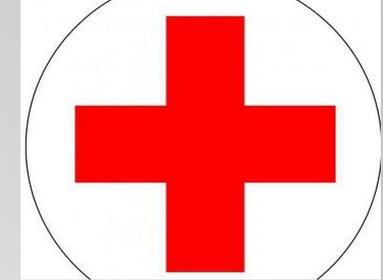
খ) অসম্পূর্ণ আবেদনের বিষয়ে আবেদনকারীকে তাৎক্ষণিক অবহিত করণ/ মাঠ পর্যায়ে পরিদর্শন ও প্রতিবেদন দাখিল।

পরিদর্শনের বিষয়ঃ ওয়্যারিং, ওয়্যারিংকৃত লোড, আর্থিং, সার্ভিস ড্রপের দৈর্ঘ্য ও সংশ্লিষ্ট ট্রান্সফরমারের লোড। মধ্যমচাপ (এমটি) আবেদনের ক্ষেত্রে উপকেন্দ্র ও পোলে ক্যাবল উত্তোলন সহ আনুষঙ্গিক বিষয়াদি।

ঘ) প্রতিবেদন সঠিক পাওয়া গেলে, লোড অনুমোদনের জন্য যথাযথ কর্তৃপক্ষ (নির্বাহী প্রকৌশলী/ তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী/ প্রধান প্রকৌশলী) বরাবর প্রেরণ

চ) ডিম্যান্ড নোট জারী

ছ) মিটার স্থাপনের জন্য সিএমও ইস্যু, ঠিকাদারের নিকট হস্তান্তর ও সংযোগ প্রদান।





শিক্ষা প্রতিষ্ঠান / ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান / সেবামূলক প্রতিষ্ঠান / হাসপাতাল (প্রয়োজনীয় কাগজপত্র)

ক) অনলাইনে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন ফর্ম, ওয়্যারিং সার্টিফিকেট ও আবেদনকারীর স্বাক্ষর সম্বলিত ১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি

(https://onlineapplication.desco.org.bd/UI/frm_main_application.aspx)

খ) জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি (প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির)

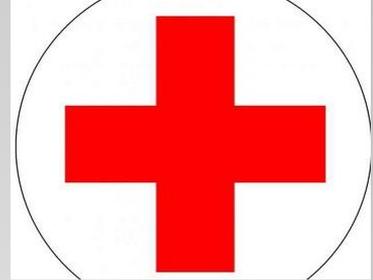
গ) জমির মালিকানা দলিল/লিজ ডিড/নামজারীর কাগজ।

ঘ) পূর্বের সংযোগ থাকলে পরিশোধিত বিলের কপি প্রযোজ্য ক্ষেত্রে))

ঙ) রাজউক/ সিটি কর্পোরেশন এর অনুমোদিত বিল্ডিং প্ল্যান, হোল্ডিং নম্বর (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।

চ) বহুতল ভবনের (১০ তলার অধিক) ক্ষেত্রে অগ্নি নির্বাপন সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।

ছ) এমটি সংযোগের (৮০ কিঃওঃ এর উর্দে) ক্ষেত্রে বৈদ্যুতিক লাইসেন্সিং বোর্ডের সার্টিফিকেট ও মিটার রুমের লে আউট প্ল্যান।





শিক্ষা প্রতিষ্ঠান / ধর্মীয় প্রতিষ্ঠান / সেবামূলক প্রতিষ্ঠান / হাসপাতাল

- সেবার মূল্য

ডিমান্ড নোটে উল্লিখিত টাকা

পরিশোধ পদ্ধতি: অফিস সংলগ্ন
ব্যাংক বুথ ও Online এ।

- সেবা প্রদানের সময়সীমা

এলটি সংযোগ- ০৭ কর্মদিবস
এইচটি সংযোগ - ১৮ কর্মদিবস



সামাজিক / বাণিজ্যিক কর্মকাণ্ড /নির্মাণ কাজের জন্য অস্থায়ী সংযোগ (স্বল্পস্থায়ী সামাজিক অনুষ্ঠান, প্রদর্শনী এরং বাণিজ্যিক কর্মকাণ্ডের জন্য অস্থায়ী সংযোগ/ নির্মাণ কাজের জন্য নির্মাণ সংযোগ)

ক) অনলাইনে আবেদন সহ সকল শর্তাদি প্রতিপালন ও তথ্যাদিসহ এক অবস্থান
সেবা কেন্দ্রে আবেদন জমা প্রদান

খ) অসম্পূর্ণ আবেদনের বিষয়ে আবেদনকারীকে তাৎক্ষণিক অবহিত করণ/ মাঠ
পর্যায়ে পরিদর্শন ও প্রতিবেদন দাখিল।

পরিদর্শনের বিষয়ঃ ওয়্যারিং, ওয়্যারিংকৃত লোড, সার্ভিস দূরত্ব ও সংশ্লিষ্ট
ট্রান্সফরমারের লোড। মধ্যমচাপ (এমটি) আবেদনের ক্ষেত্রে উপকেন্দ্র ও পোলে
ক্যাবল উত্তোলন সহ আনুষাঙ্গিক বিষয়াদি।

ঘ) প্রতিবেদন সঠিক পাওয়া গেলে লোড অনুমোদনের জন্য যথাযথ কর্তৃপক্ষ (নির্বাহী
প্রকৌশলী/ তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী/ প্রধান প্রকৌশলী) বরাবর প্রেরণ

ঙ) ডিমাল্ড নোট জারী

চ) পরিশোধিত ডিমাল্ড নোটসহ মিটার জমা দান

ছ) মিটার স্থাপনের জন্য সিএমও ইস্যু, ঠিকাদারের নিকট হস্তান্তর ও সংযোগ
প্রদান।





সামাজিক / বাণিজ্যিক কর্মকাণ্ড /নির্মাণ কাজের জন্য অস্থায়ী সংযোগ (স্বল্পস্থায়ী সামাজিক অনুষ্ঠান, প্রদর্শনী এরং বাণিজ্যিক কর্মকাণ্ডের জন্য অস্থায়ী সংযোগ/ নির্মাণ কাজের জন্য নির্মাণ সংযোগ)

- ক) অনলাইনে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন ফর্ম, ওয়্যারিং সার্টিফিকেট ও আবেদনকারীর স্বাক্ষর সম্বলিত ১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি
(https://onlineapplication.desco.org.bd/UI/frm_main_application.aspx)
- খ) জাতীয় পরিচয় পত্রের ফটোকপি (প্রতিষ্ঠানের মনোনীত ব্যক্তির)
- গ) সামাজিক ও বাণিজ্যিক কর্মকাণ্ডের জন্য কর্তৃপক্ষের অনুমতিপত্র।
- ঘ) ডেভলাপার কর্তৃক নির্মিত হলে পাওয়ার অব এটর্নির সত্যায়িত কপি।
- ঙ) এমটি সংযোগের (৮০ কিঃওঃ এর উর্দে) ক্ষেত্রে বৈদ্যুতিক লাইলেঙ্গিং বোর্ডের সার্টিফিকেট ও মিটার রুমের লে আউট প্ল্যান।





সামাজিক / বাণিজ্যিক কর্মকান্ড /নির্মাণ কাজের জন্য অস্থায়ী সংযোগ
(স্বল্পস্থায়ী সামাজিক অনুষ্ঠান, প্রদর্শনী এরং বাণিজ্যিক কর্মকান্ডের জন্য অস্থায়ী
সংযোগ/ নির্মান কাজের জন্য নির্মান সংযোগ)

- সেবার মূল্য

- সেবা প্রদানের সময়সীমা

ডিমান্ড নোটে উল্লিখিত টাকা

পরিশোধ পদ্ধতি: অফিস সংলগ্ন
ব্যাংক বুথ ও Online এ।

এলটি সংযোগ- ০৭ কর্মদিবস
এইচটি সংযোগ - ১৮ কর্মদিবস



সেচ সংযোগ

(সেবা প্রদান পদ্ধতি)

ক) অনলাইনে আবেদন সহ সকল শর্তাদি প্রতিপালন ও তথ্যাদিসহ এক অবস্থান সেবা কেন্দ্রে আবেদন জমা প্রদান

খ) অসম্পূর্ণ আবেদনের বিষয়ে আবেদনকারীকে তাৎক্ষণিক অবহিত করণ/ মাঠ পর্যায়ে পরিদর্শন ও প্রতিবেদন দাখিল।

পরিদর্শনের বিষয়ঃ ওয়্যারিং, মটর লোড, সার্ভিস দুরত্ব ও সংশ্লিষ্ট ট্রান্সফরমারের লোড। মধ্যমচাপ (এমটি) আবেদনের ক্ষেত্রে উপকেন্দ্র ও পোলে ক্যাবল উত্তোলন সহ আনুষঙ্গিক বিষয়াদি।

ঘ) প্রতিবেদন সঠিক পাওয়া গেলে, লোড অনুমোদনের জন্য যথাযথ কর্তৃপক্ষ (নির্বাহী প্রকৌশলী/ তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী/ প্রধান প্রকৌশলী) বরাবর প্রেরণ

ঙ) ডিম্যান্ড নোট জারী

চ) পরিশোধিত ডিম্যান্ড নোটসহ মিটার জমা দান

ছ) মিটার স্থাপনের জন্য সিএমও ইস্যু, ঠিকাদারের নিকট হস্তান্তর ও সংযোগ প্রদান।





সেচ সংযোগ

(প্রয়োজনীয় কাগজপত্র)

ক) অনলাইনে যথাযথভাবে পূরণকৃত আবেদন ফর্ম ও আবেদনকারীর স্বাক্ষর সম্বলিত সদ্য তোলা ১ (এক) কপি পাসপোর্ট সাইজের ছবি

(https://onlineapplication.desco.org.bd/UI/frm_main_application.aspx)

খ) জাতীয় পরিচয়পত্র /পাসপোর্টের ফটোকপি (মনোনীত ব্যক্তির)

গ) সেচ কমিটির অনুমোদনপত্র

ঘ) এমটি সংযোগের (৮০ কিঃ ওঃ এর উর্দে) ক্ষেত্রে বৈদ্যুতিক লাইসেন্সিং বোর্ডের সার্টিফিকেট ও মিটার রুমের লে-আউট প্ল্যান।





সেচ সংযোগ

- সেবার মূল্য

ডিমান্ড নোটে উল্লিখিত টাকা

পরিশোধ পদ্ধতি: অফিস সংলগ্ন
ব্যাংক বুথ ও Online এ।

- সেবা প্রদানের সময়সীমা

সর্বোচ্চ ০৭ (সাত) কর্মদিবস



বিদ্যমান গ্রাহকের লোড হ্রাস (সেবা প্রদান পদ্ধতি)

ক) অনলাইনে আবেদন সহ সকল শর্তাদি ও তথ্যাদিসহ এক অবস্থান
সেবা কেন্দ্রে আবেদন জমা প্রদান

খ) অসম্পূর্ণ আবেদনের বিষয়ে আবেদনকারীকে তাৎক্ষণিক অবহিত
করণ/ মাঠ পর্যায়ে পরিদর্শন ও প্রতিবেদন দাখিল।

পরিদর্শনের বিষয়ঃ ওয়্যারিং, সংযোগকৃত লোড

ঘ) প্রতিবেদন সঠিক পাওয়া গেলে অনুমোদনের জন্য যথাযথ কর্তৃপক্ষ
(নির্বাহী প্রকৌশলী/ তত্ত্বাবধায়ক প্রকৌশলী/ প্রধান প্রকৌশলী) বরাবর
প্রেরণ





বিদ্যমান গ্রাহকের লোড হ্রাস (প্রয়োজনীয় কাগজপত্র)

ক) জাতীয় পরিচয় পত্র/ পাসপোর্ট এর ফটোকপি এক অবস্থানে সেবা কেন্দ্রে আবেদন।

খ) যৌথ মালিকানার ক্ষেত্রে আবেদনকারীর কর্তৃক সংযোগ গ্রহণকারী অন্য অংশীদারগণ এর নিকট হতে ৩০০/- টাকার ষ্ট্যাম্পে অনাপত্তি পত্র।



সময়সীমা
৫ (পাঁচ) কর্ম দিবস

ডিমান্ড নোটে
উল্লিখিত টাকা





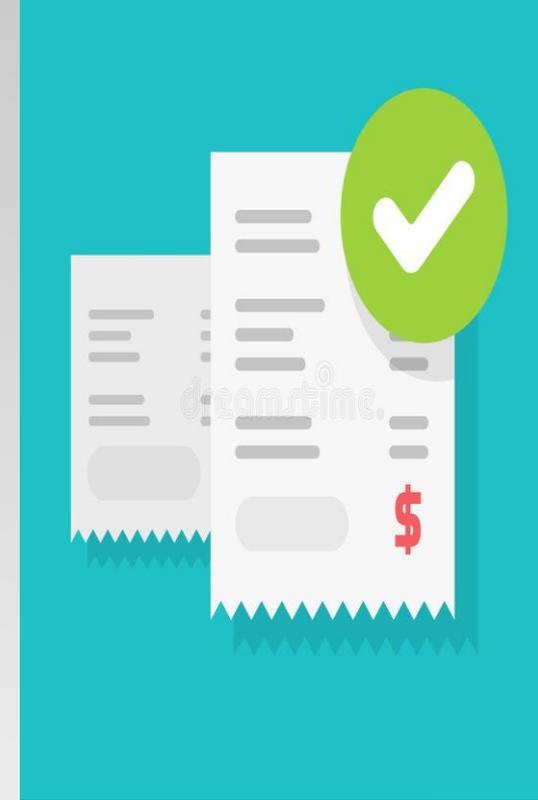
বিল না পাওয়া (নতুন হিসাবের ক্ষেত্রে)

- সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- মিটার রিডিং বই এ মিটার রিডিং না থাকলে স্থাপনা হতে মিটার রিডিং সংগ্রহ ও বিল প্রস্তুত
- বিল গ্রাহককে হস্তান্তর

- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

ক) ডিম্যান্ড নোট/ সিএমও এর কপি সহ OPS (One Point Service) এ আবেদন



সময়সীমা
৩ (তিন) কর্মদিবস

বিনামূল্যে



বিল না পাওয়া

(পুরাতন হিসাবের ক্ষেত্রে)

- সেবা প্রদান পদ্ধতি –

➤ গ্রাহক কর্তৃক টেলিফোনে/ মোবাইল অথবা ইমেইলে অফিসকে অবহিত করার ১ দিনের মধ্যে বিল প্রিন্ট করে স্থাপনায় পৌঁছানো হবে।

- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

ক) সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বর/ বিল কপি সহ OPS এ আবেদন।



সময়সীমা

১ (এক) কর্ম দিবস

বিনামূল্যে



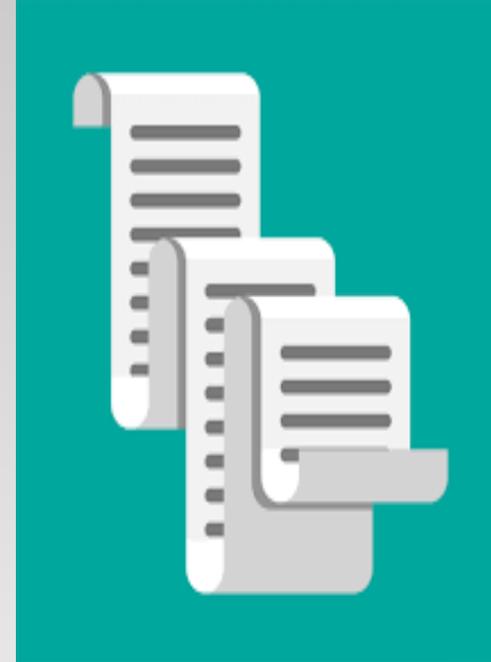
বিল পুনঃমুদ্রন

- সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- আইটি হতে আবেদিত মাসের বিল রি প্রিন্ট করণ
- বিল গ্রাহককে হস্তান্তর

- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

ক) সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বর/ পুরাতন বিলের কপি (গ্রাহক সরাসরি www.desco.or.bd/bill থেকেও প্রিন্ট করে নিতে পারেন))



সময়সীমা
১ (এক) কর্ম দিবস

বিনামূল্যে



বিল বেশী/কম / ইস্টিমেটেড

• সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- স্থাপনা হতে মিটার রিডিং গ্রহণ ও প্রয়োজনে মিটার পরীক্ষাকরণ
- সংশোধনের প্রস্তাব অনুমোদন (যদি প্রয়োজন হয়)
- বিল প্রস্তুত ও বিল গ্রাহককে হস্তান্তর

• প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- সংশ্লিষ্ট হিসাবের অভিযোগকৃত মাসের বিলের কপি সহ OPS এ আবেদন।



সময়সীমা
৩ (তিন) কর্মদিবস

বিনামূল্যে



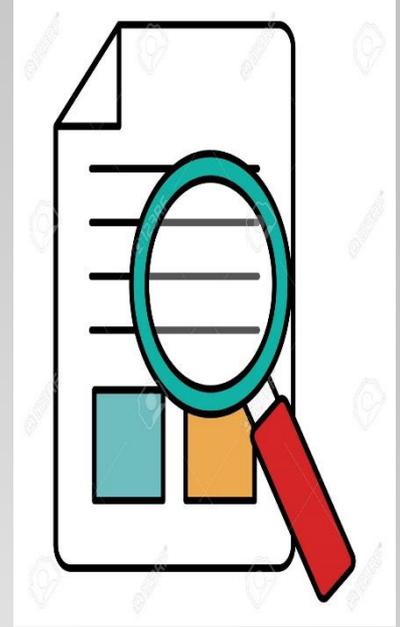
বিল পরিশোধ সত্ত্বেও বকেয়া তালিকায় খেলাপি দেখানো

• সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- ক) গ্রাহক কর্তৃক টেলিফোনে/ মোবাইল অথব ইমেইলে অফিসকে অবহিত করন
- খ) বিলের কপি ব্যাংক কালেকশন স্টেটমেন্ট যাচাই
- গ) সফটওয়্যারে আপডেট করণ

• প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- ক) সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বর/ বিল কপি সহ OPS এ আবেদন



সময়সীমা
০২ (দুই) কর্মদিবস

বিনামূল্যে



বিল পরিশোধের প্রত্যয়ন পত্র

• সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- গ্রাহক কর্তৃক টেলিফোনে/ মোবাইল অথবা ইমেইলে অফিসকে অবহিত করণ
- গ্রাহকের কোন সমস্যা থাকলে তাহা অবহিত করণ
- সমস্যা সমাধানের পর প্রত্যয়ন পত্র ইস্যু ও হস্তান্তর

• প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বর/ বিল কপি সহ OPS এ আবেদন।



সময়সীমা

০২ (দুই) কর্মদিবস

বিনামূল্যে



সুনির্দিষ্ট সময়ের প্রত্যয়ন পত্র

- সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- গ্রাহক কর্তৃক টেলিফোনে/ মোবাইল অথবা ইমেইলে অফিসকে অবহিত করণ
- প্রত্যয়ন পত্র ইস্যু ও হস্তান্তর

- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বর/ বিল কপি সহ OPS এ আবেদন।



সময়সীমা

০২ (দুই) কর্মদিবস

বিনামূল্যে



বকেয়ার কারণে সংযোগ বিচ্ছিন্নকৃত সংযোগ পুনঃসংযোগ (এলটি)

- সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- সমুদয় বকেয়া বিল ও পুনঃসংযোগ ফি পরিশোধ এবং এর কপি অফিসে জমা দান সাপেক্ষে পুনঃসংযোগ প্রদান

- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- সংশ্লিষ্ট হিসাবের পরিশোধিত বিল ও পুনঃসংযোগ ফি এর কপি সহ OPS এ আবেদন।

FINED

সময়সীমা

০১ (এক) কর্মদিবস

এক ফেজ – ৬০০/-

তিন ফেজ – ১৬০০/-



বকেয়ার কারণে সংযোগ বিচ্ছিন্নকৃত সংযোগ পুনঃসংযোগ (এমটি)

- সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- সমুদয় বকেয়া বিল ও পুনঃসংযোগ ফি পরিশোধ এবং এর কপি অফিসে জমা দান সাপেক্ষে পুনঃসংযোগ প্রদান

- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- সংশ্লিষ্ট হিসাবের পরিশোধিত বিল ও পুনঃসংযোগ ফি এর কপি সহ OPS এ আবেদন।



সময়সীমা

০১ (এক) কর্মদিবস

এমটি

১০০০০/-



অবৈধ হস্তক্ষেপ জনিত সংযোগ বিচ্ছিন্নকৃত সংযোগ পুনঃসংযোগ (এলটি)

- সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- সমুদয় জরিমানা বিল ও পুনঃসংযোগ ফি পরিশোধ এবং এর কপি অফিসে জমা দান সাপেক্ষে পুনঃসংযোগ প্রদান

- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- সংশ্লিষ্ট হিসাবের পরিশোধিত জরিমানা বিল ও পুনঃসংযোগ ফি এর কপি সহ OPS এ আবেদন



সময়সীমা
০১ (এক) কর্মদিবস

এক ফেজ – ৬০০/-
তিন ফেজ – ১৬০০/-



অবৈধ হস্তক্ষেপ জনিত বিচ্ছিন্নকৃত সংযোগ পুনঃসংযোগ (এমটি)

- সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- সমুদয় জরিমানা বিল ও পুনঃসংযোগ ফি পরিশোধ এবং এর কপি অফিসে জমা দান সাপেক্ষে পুনঃসংযোগ প্রদান

- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- সংশ্লিষ্ট হিসাবের পরিশোধিত জরিমানা বিল ও পুনঃসংযোগ ফি এর কপি সহ OPS এ আবেদন।



সময়সীমা
০১ (এক) কর্মদিবস

এমটি
১০০০০/-



বকেয়া ও অবৈধ হস্তক্ষেপ জনিত কারণে বিচ্ছিন্নকৃত সংযোগ পুনঃসংযোগ (এলটি)

- সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- সমুদয় বকেয়া, জরিমানা বিল ও পুনঃসংযোগ ফি পরিশোধ এবং এর কপি অফিসে জমা দান সাপেক্ষে পুনঃসংযোগ প্রদান

- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- সংশ্লিষ্ট হিসাবের পরিশোধিত বকেয়া বিল, জরিমানা বিল ও পুনঃসংযোগ ফি এর কপি সহ OPS এ আবেদন



সময়সীমা
০১ (এক) কর্মদিবস

এক ফেজ – ৬০০/-
তিন ফেজ – ১৬০০/-



বকেয়া ও অবৈধ হস্তক্ষেপ জনিত বিচ্ছিন্নকৃত সংযোগ পুনঃসংযোগ (এমটি)

• সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- সমুদয় বকেয়া, জরিমানা বিল ও পুনঃসংযোগ ফি পরিশোধ এবং এর কপি অফিসে জমা দান সাপেক্ষে পুনঃসংযোগ প্রদান

• প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- সংশ্লিষ্ট হিসাবের পরিশোধিত বকেয়া বিল, জরিমানা বিল ও পুনঃসংযোগ ফি এর কপি সহ OPS এ আবেদন।



সময়সীমা
০১ (এক) কর্মদিবস

এমটি
১০০০০/-



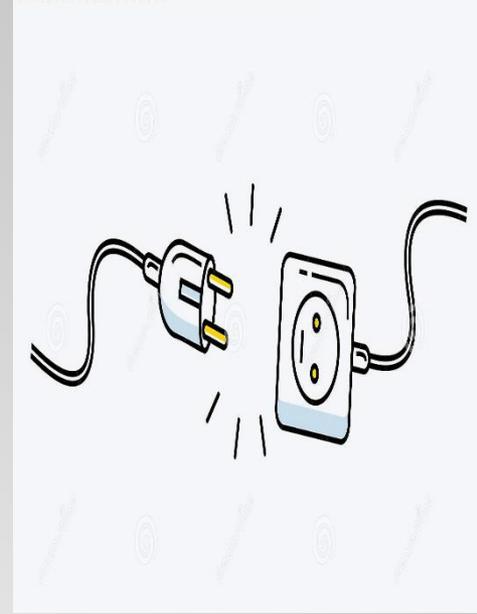
গ্রাহকের অনুরোধে সংযোগ বিচ্ছিন্ন (এলটি)

- সেবা প্রদান পদ্ধতি –

সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণ ফি এর পরিশোধিত কপি OPS এ জমা প্রদান সাপেক্ষে বিচ্ছিন্নকরণ।

- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

➤ সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বর সহ OPS এ আবেদন।



সময়সীমা

০১ (এক) কর্মদিবস

এক ফেজ – ২০০/-

তিন ফেজ – ৪০০/-



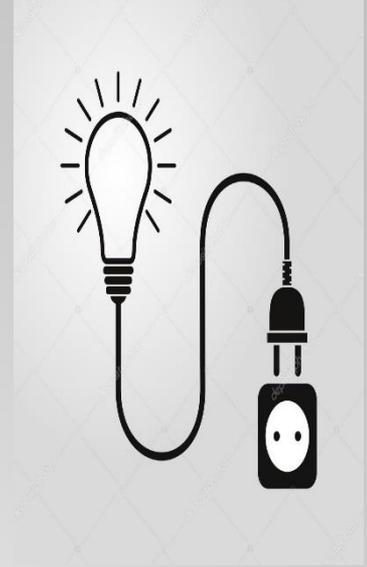
গ্রাহকের অনুরোধে পুনঃসংযোগ (এলটি)

- সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- পুনঃসংযোগ ফি এর পরিশোধিত কপি OPS এ জমা প্রদান সাপেক্ষে প্রয়োজনে স্থাপনা পরিদর্শন ও পুনঃসংযোগকৃত মিটার পরীক্ষা করে পুনঃসংযোগ প্রদান

- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বর সহ OPS এ আবেদন।



সময়সীমা

০১ (এক) কর্মদিবস

এক ফেজ – ২০০/-

তিন ফেজ – ৪০০/-



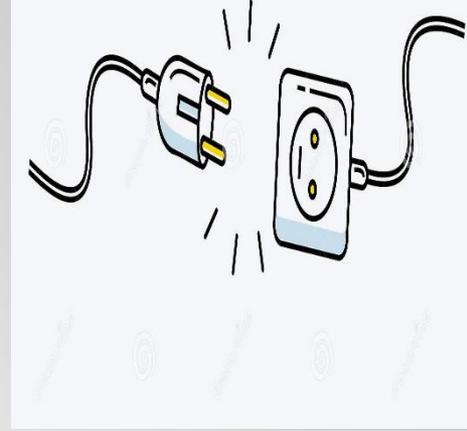
গ্রাহকের অনুরোধে সংযোগ বিচ্ছিন্ন (এমটি)/ শাট ডাউন

- সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- সংযোগ বিচ্ছিন্ন করণ ফি এর পরিশোধিত কপি OPS এ জমা প্রদান সাপেক্ষে বিচ্ছিন্ন করণ।

- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বর সহ OPS এ আবেদন।



সময়সীমা
০১ (এক) কর্মদিবস

এমটি
১০০০/-



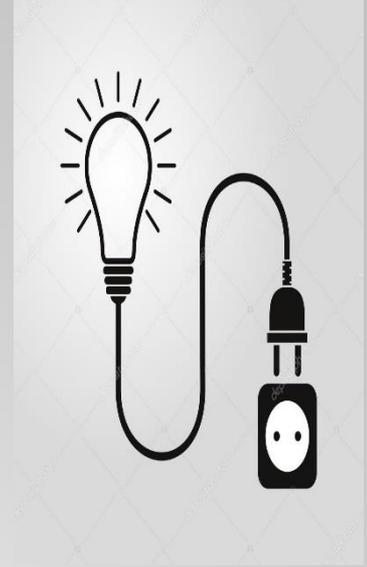
গ্রাহকের অনুরোধে পুনঃসংযোগ (এমটি)

- সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- পুনঃসংযোগ ফি এর পরিশোধিত কপি OPS এ জমা প্রদান সাপেক্ষে প্রয়োজনে স্থাপনা পরিদর্শন ও পুনঃসংযোগকৃত মিটার পরীক্ষা করে পুনঃসংযোগ প্রদান

- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বর সহ OPS এ আবেদন।



সময়সীমা

০১ (এক) কর্মদিবস

এমটি

১০০০/-



হিসাব বন্ধকরণ

- সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- সকল বিল ও বিচ্ছিন্ন করণ ফি পরিশোধ সাপেক্ষে সংযোগ বিচ্ছিন্ন করে মিটারের সর্বশেষ রিডিং অনুযায়ী বিল ইস্যু করে গ্রাহককে হস্তান্তর ও পরিশোধ সাপেক্ষে হিসাব বন্ধ করণ।

- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বর সহ OPS এ আবেদন।



সময়সীমা

০৩ (তিন) কর্মদিবস

ডিমান্ড নোটে উল্লিখিত টাকা
পরিশোধ পদ্ধতি:

অফিস সংলগ্ন ব্যংক বুথ
অথবা Online এ



মিটার পোড়া (এলটি)

- সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- ক) স্থাপনা হতে মিটার খুলে এনে পরীক্ষা ও যাচাইঅন্তে বিল প্রস্তুত ও গ্রাহককে হস্তান্তর।
- খ) গ্রাহক কর্তৃক বিল পরিশোধ ও মিটার জমা প্রদান (ষ্টোরে মিটার মজুদ না থাকলে) সাপেক্ষে সংযোগ প্রদান।

- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বর সহ OPS এ আবেদন।



সময়সীমা

০২ (দুই) কর্মদিবস

ডিমান্ড নোটে উল্লিখিত টাকা
পরিশোধ পদ্ধতি:
অফিস সংলগ্ন ব্যংক বুথ
অথবা Online এ



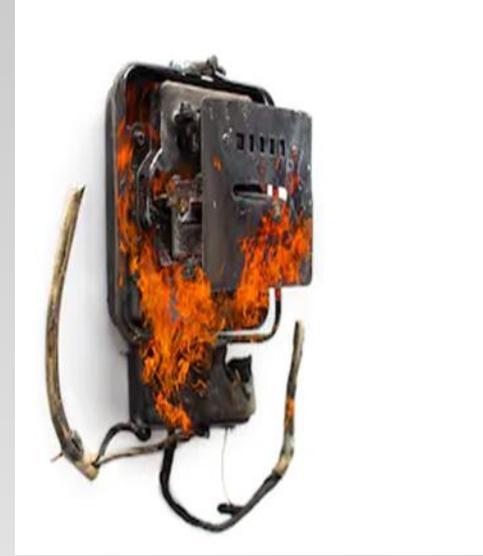
মিটার পোড়া (এমটি)

- সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- ক) স্থাপনা হতে মিটার খুলে এনে পরীক্ষা ও যাচাইঅন্তে বিল প্রস্তুত ও গ্রাহককে হস্তান্তর।
- খ) গ্রাহক কর্তৃক বিল পরিশোধ ও মিটার জমা প্রদান (ষ্টোরে মিটার মজুদ না থাকলে) সাপেক্ষে সংযোগ প্রদান।

- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বর সহ OPS এ আবেদন।



সময়সীমা

০৩ (তিন) কর্মদিবস

ডিমান্ড নোটে উল্লিখিত টাকা
পরিশোধ পদ্ধতি:
অফিস সংলগ্ন ব্যংক বুথ
অথবা Online এ



সার্ভিস ড্রপ পোড়া

- সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- ক) স্থাপনা পরিদর্শন করে সার্ভিস ড্রপ এর দৈর্ঘ্য ও পোড়ার কারণ নির্ণয়
- খ) সার্ভিস ড্রপের মূল্যের বিল প্রস্তুত করে গ্রাহককে হস্তান্তর ও গ্রাহক কর্তৃক বিল পরিশোধ সাপেক্ষে সংযোগ প্রদান

- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বর সহ OPS এ আবেদন।

সময়সীমা

০১ (এক) কর্মদিবস

ডিমান্ড নোটে উল্লিখিত টাকা
পরিশোধ পদ্ধতি:
অফিস সংলগ্ন ব্যংক বুথ
অথবা Online এ





সার্ভিস ড্রপ চুরি

- সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- ক) স্থাপনা পরিদর্শন করে সার্ভিস ড্রপ এর দৈর্ঘ্য নির্ণয়
- খ) সার্ভিস ড্রপের মূল্যের বিল প্রস্তুত করে গ্রাহককে হস্তান্তর ও গ্রাহক কর্তৃক বিল পরিশোধ সাপেক্ষে সংযোগ প্রদান

- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বর সহ OPS এ আবেদন।

সময়সীমা

০১ (এক) কর্মদিবস

ডিমান্ড নোটে উল্লিখিত টাকা
পরিশোধ পদ্ধতি:
অফিস সংলগ্ন ব্যংক বুথ
অথবা Online এ





বৈদ্যুতিক হিসাবের নাম পরিবর্তন (এলটি/এমটি/আবাসিক/বানিজ্যিক)

• সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- ক) স্থাপনা পরিদর্শন করে প্রদত্ত তথ্য যাচাই ও ডিমাল্ড নোট প্রদান।
- খ) গ্রাহক কর্তৃক ডিমাল্ড নোট পরিশোধ সাপেক্ষে পরবর্তী মাসের বিলে নাম পরিবর্তন

• প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- ক) আবেদনকারীর স্বাক্ষর সম্বলিত ১ (এক) কপি ছবিসহ OPS এ আবেদন
- খ) জাতীয় পরিচয় পত্র/ পাসপোর্ট এর ফটোকপি
- গ) জমির মালিকানা দলিল/ নামজারীর কাগজ
- ঘ) পূর্বের নিরাপত্তা জামানত সমন্বয় চাইলে পূর্বের মালিকের অনাপত্তিনামা



সময়সীমা

০৩ (তিন) কর্মদিবস

ডিমাল্ড নোটে উল্লিখিত টাকা
পরিশোধ পদ্ধতি:
অফিস সংলগ্ন ব্যংক বুথ
অথবা Online এ



মিটার পরীক্ষাকরণ (এলটি)

- সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- মিটার পরীক্ষা ফি পরিশোধ কপি জমা প্রদান সাপেক্ষে মিটার পরীক্ষা করণ (মিটার টেস্ট ল্যাবে) ও ফলাফলের ভিত্তিতে ব্যবস্থা গ্রহণ

- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- সংশ্লিষ্ট হিসাবের পরিশোধিত বিলের কপি সহ OPS এ আবেদন।



সময়সীমা
০৫ (পাঁচ) কর্ম দিবস

এক ফেজ – ২০০/-
তিন ফেজ – ৪০০/-
এলটিসিটি - ৬০০/-
পরিশোধ পদ্ধতি: অফিস সংলগ্ন
ব্যাংক বুথ অথবা Online এ



মিটার পরীক্ষাকরণ (এমটি)

- সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- মিটার পরীক্ষা ফি পরিশোধ কপি জমা প্রদান সাপেক্ষে মিটার পরীক্ষা করণ (মিটার টেস্ট ল্যাভে) ও ফলাফলের ভিত্তিতে ব্যবস্থা গ্রহণ

- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- সংশ্লিষ্ট হিসাবের পরিশোধিত বিলের কপি সহ OPS এ আবেদন।



সময়সীমা

০৫ (পাঁচ) কর্ম দিবস

এমটি – ২০০০/-

পরিশোধ পদ্ধতি: অফিস সংলগ্ন
ব্যাংক বুথ অথবা Online এ



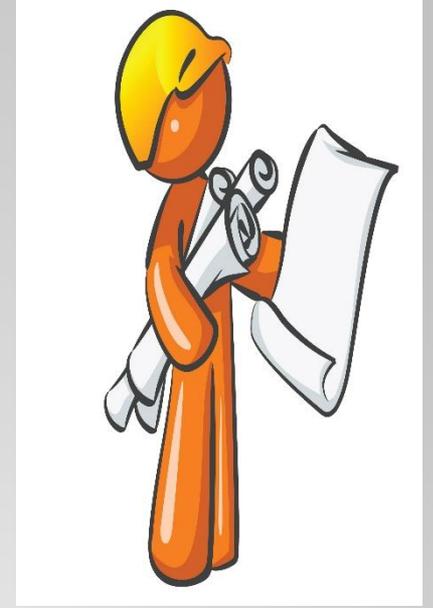
গ্রাহকের অনুরোধে গ্রাহক আজিনায় মিটার পরিদর্শন (এলটি)

- সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- মিটার পরিদর্শন ফি পরিশোধ কপি জমা প্রদান সাপেক্ষে মিটার গ্রাহক আজিনায় মিটার পরিদর্শন ও পরিদর্শনের ভিত্তিতে ব্যবস্থা গ্রহণ

- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বর সহ OPS এ আবেদন।



সময়সীমা

০৫ (পাঁচ) কর্ম দিবস

এক ফেজ- ১৫০/-
দুই ফেজ- ৩০০/-
এলটিসিটি- ৫০০/-



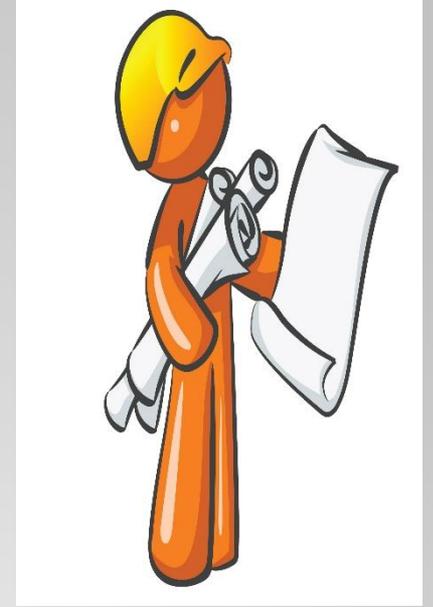
গ্রাহকের অনুরোধে গ্রাহক আজিনায় মিটার পরিদর্শন (এমটি)

- সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- মিটার পরিদর্শন ফি পরিশোধ কপি জমা প্রদান সাপেক্ষে মিটার গ্রাহক আজিনায় মিটার পরিদর্শন ও পরিদর্শনের ভিত্তিতে ব্যবস্থা গ্রহণ

- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বর সহ OPS এ আবেদন।



সময়সীমা

০৫ (পাঁচ) কর্ম দিবস

এমটি – ১০০০.০০

পরিশোধ পদ্ধতি:

অফিস সংলগ্ন ব্যংক

বুথ



ট্যারিফ পরিবর্তন

(আবাসিক হতে বাণিজ্যিক)

- সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- গ্রাহকের অনুরোধে সরবরাহ চুক্তি পরিবর্তন ফি পরিশোধ সাপেক্ষে স্থাপনা পরিদর্শন, ব্যবহারের ধরন অনুযায়ী ট্যারিফ পরিবর্তনের প্রস্তাব ও অনুমোদন সাপেক্ষে পরবর্তী মাসের বিলে ট্যারিফ পরিবর্তন

- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বর সহ OPS এ আবেদন।



সময়সীমা
০৩ (তিন) কর্মদিবস

এক ফেজ- ১০০/-
দুই ফেজ- ৩০০/-
এলটিসিটি- ১০০০/-



ট্যারিফ পরিবর্তন

(বাণিজ্যিক হতে আবাসিক)

- সেবা প্রদান পদ্ধতি –

➤ গ্রাহকের অনুরোধে সরবরাহ চুক্তি পরিবর্তন ফি পরিশোধ সাপেক্ষে স্থাপনা পরিদর্শন, ব্যবহারের ধরন অনুযায়ী ট্যারিফ পরিবর্তনের প্রস্তাব ও অনুমোদন সাপেক্ষে পরবর্তী মাসের বিলে ট্যারিফ পরিবর্তন

- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

➤ সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বর সহ OPS এ আবেদন।



সময়সীমা
০৩ (তিন) কর্মদিবস

এক ফেজ- ১০০/-
দুই ফেজ- ৩০০/-
এলটিসিটি- ১০০০/-



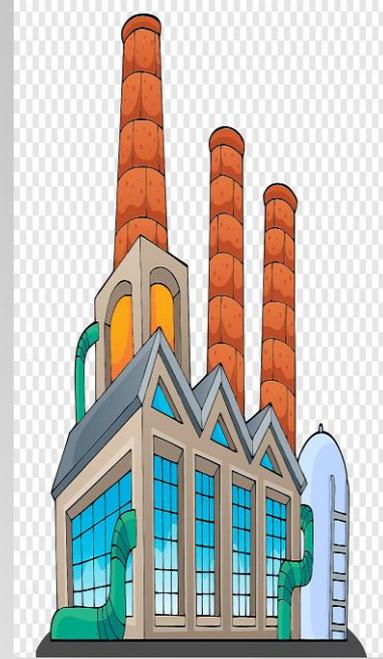
ট্যারিফ পরিবর্তন (আবাসিক হতে শিল্প)

• সেবা প্রদান পদ্ধতি –

➤ গ্রাহকের অনুরোধে সরবরাহ চুক্তি পরিবর্তন ফি পরিশোধ সাপেক্ষে স্থাপনা পরিদর্শন, ব্যবহারের ধরন অনুযায়ী ট্যারিফ পরিবর্তনের প্রস্তাব ও অনুমোদন সাপেক্ষে পরবর্তী মাসের বিলে ট্যারিফ পরিবর্তন

□ প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- ক) সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বর সহ OPS এ আবেদন।
- খ) ভবন ব্যবহারের জন্য রাজউক/যথাযথ কর্তৃপক্ষ এর অনুমোদনের কপি
- গ) ভাড়াটিয়ার ক্ষেত্রে জমি/ভবনের ভাড়ার চুক্তিপত্রের ফটোকপি ও মালিকের সম্মতি পত্র (জমি/ভবন মালিকের নিকট)



সময়সীমা
০৩ (তিন) কর্মদিবস

এক ফেজ- ১০০/-
তিন ফেজ- ৩০০/-
এলটিসিটি- ১০০০/-



ট্যারিফ পরিবর্তন (শিল্প হতে আবাসিক)

- সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- গ্রাহকের অনুরোধে সরবরাহ চুক্তি পরিবর্তন ফি পরিশোধ সাপেক্ষে স্থাপনা পরিদর্শন, ব্যবহারের ধরন অনুযায়ী ট্যারিফ পরিবর্তনের প্রস্তাব ও অনুমোদন সাপেক্ষে পরবর্তী মাসের বিলে ট্যারিফ পরিবর্তন

- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- সংশ্লিষ্ট হিসাব নম্বর সহ OPS এ আবেদন।



সময়সীমা
০৩ (তিন) কর্মদিবস

এক ফেজ- ১০০/-
তিন ফেজ- ৩০০/-
এলটিসিটি- ১০০০/-



অস্থায়ী সংযোগ প্রত্যাহার ও জামানত উত্তোলন

- সেবা প্রদান পদ্ধতি –
 - স্থাপনা হতে মিটার খুলে আনা, মিটার পরীক্ষা, সর্বশেষ মিটার রিডিং বিল প্রস্তুত ও গ্রাহক কর্তৃক পরিশোধ।
 - জামানতের টাকা ফেরত প্রদানের নিমিত্ত অর্থ ও হিসাব বিভাগে প্রেরণ
 - অর্থ ও হিসাব বিভাগ কর্তৃক চেক ইস্যু ও গ্রাহককে হস্তান্তর
- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –
 - সংশ্লিষ্ট জামানত বিলের মূল কপি সহ OPS এ আবেদন



সময়সীমা

১৪ (চৌদ্দ) কর্ম দিবস

এক ফেজ- ২০০/-

দুই ফেজ- ৪০০/-

এমটি - ১০০০/-



বহুতল ভবনের লোড ছাড়পত্র (নির্মাণের পূর্বে)

• সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- স্থাপনা পরিদর্শন ও কারিগরী তথ্য পি এন্ড ডি বিভাগে প্রেরণ
- পি এন্ড ডি বিভাগ কর্তৃক লোড ছাড়পত্রের আবেদন অনুমোদন/ বাতিল
- অনুমোদন হলে, নির্ধারিত ফি পরিশোধের জন্য পত্র প্রদান
- বাতিল হলে, তাহাও গ্রাহককে পত্র দ্বারা জানিয়ে দেয়া
- পে-অর্ডার প্রাপ্তি সাপেক্ষে লোড ছাড়পত্র জারি

• প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- গ্রাহকের আবেদন এর কপি
- মোট লোডের পরিমাণ
- ভবনের নির্মাণকাল শুরু ও সমাপ্তি সময়সীমা
- স্থাপনার লোকেশন ম্যাপ
- নামজারী (আরএস/সিটি জরিপ) এর কপি (ভূমি অফিস হতে)
- রাজউক/পৌরসভা/সিটি কর্পোরেশন অফিসে জমা লক্ষ্যে প্রস্তাবিত নকশার কপি (সংশ্লিষ্ট আর্কিটেক্ট হতে)
- বৈদ্যুতিক উপদেষ্টা কর্তৃক প্রণীত প্রতিটি ফ্লোরের বৈদ্যুতিক লোডের বিস্তারিত হিসাব

সময়সীমা
১৫ (পনের) দিন

সেবার মূল্য:
পত্রে উল্লেখিত টাকা



উচ্চচাপ সংযোগ গ্রহণের পূর্বে লোড ছাড়পত্র (২৫০ কিঃওঃ লোডের উর্ধ্বে হলে)

• সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- স্থাপনা পরিদর্শন ও কারিগরী তথ্য পি এন্ড ডি বিভাগে প্রেরণ
- পি এন্ড ডি বিভাগ কর্তৃক লোড ছাড়পত্রের আবেদন অনুমোদন/ বাতিল
- অনুমোদন হলে, নির্ধারিত ফি পরিশোধের জন্য পত্র প্রদান
- বাতিল হলে, তাহাও গ্রাহককে পত্র দ্বারা জানিয়ে দেয়া
- পে-অর্ডার প্রাপ্তি সাপেক্ষে লোড ছাড়পত্র জারি

• প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- গ্রাহকের আবেদন এর কপি
- মোট লোডের পরিমাণ
- ভবনের নির্মাণকাল শুরু ও সমাপ্তি সময়সীমা
- স্থাপনার লোকেশন ম্যাপ
- নামজারী (আরএস/সিটি জরিপ) এর কপি (ভূমি অফিস হতে)
- রাজউক/পৌরসভা/সিটি কর্পোরেশন অফিসে জমা লক্ষ্যে প্রস্তাবিত নকশার কপি (সংশ্লিষ্ট আর্কিটেক্ট হতে)
- বৈদ্যুতিক উপদেষ্টা কর্তৃক প্রণীত প্রতিটি ফ্লোরের বৈদ্যুতিক লোডের বিস্তারিত হিসাব

সময়সীমা

১৫ (পনের) দিন
(বিতরণ নেটওয়ার্কে
লোড সংকুলান
সাপেক্ষে)

সেবার মূল্য:

পত্রে উল্লেখিত টাকা



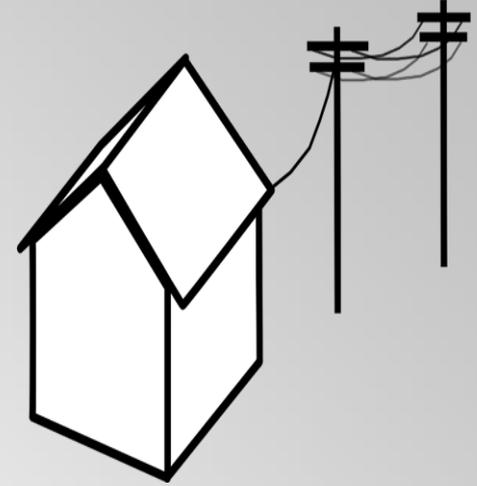
ডিপোজিট স্কীমের আওতায় নতুন এলটি (০.৪ কেভি লাইন নির্মাণ)

• সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- ক) স্থাপনা পরিদর্শন করে কারিগরী প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক দাখিলকৃত আবেদন প্রাক্কলনসহ পি এন্ড ডি বিভাগে প্রেরণ
- খ) পি এন্ড ডি বিভাগ কর্তৃক ডিজাইনসহ প্রাক্কলন যাচাই করণ ও অনুমোদন প্রদান
- গ) টাকা জমা দেয়ার জন্য পি এন্ড ডি বিভাগ কর্তৃক পত্র জারি
- ঘ) পে-অর্ডার/চেকের মাধ্যমে টাকা জমা দান
- ঙ) লাইন নির্মাণের জন্য প্রকল্প বিভাগে প্রেরণ

• প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- ক) গ্রাহকের আবেদন এর কপি
- খ) স্থাপনার লোকেশন ম্যাপ



সময়সীমা
১৫ (পনের) দিন

সেবার মূল্য:

গ্রাহক স্থাপনায় সংযোগ সুবিধা সৃষ্টির অবকাঠামোর ধরণ অনুযায়ী সেবার মূল্য নির্ধারণ করা হয়



বৈদ্যুতিক বিতরণ লাইন স্থানান্তর

• সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- ক) স্থাপনা পরিদর্শন করে কারিগরী প্রতিবেদন প্রস্তুতপূর্বক দাখিলকৃত আবেদন প্রাক্কলনসহ পি এন্ড ডি বিভাগে প্রেরণ
- খ) পি এন্ড ডি বিভাগ কর্তৃক ডিজাইনসহ প্রাক্কলন যাচাই করণ ও অনুমোদন প্রদান
- গ) টাকা জমা দেয়ার জন্য পি এন্ড ডি বিভাগ কর্তৃক পত্র জারি
- ঘ) পে-অর্ডার/চেকের মাধ্যমে টাকা জমা দান
- ঙ) লাইন নির্মাণের জন্য প্রকল্প বিভাগে প্রেরণ

• প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- ক) গ্রাহকের আবেদন এর কপি
- খ) স্থাপনার লোকেশন ম্যাপ
- গ) ভবনের ক্ষেত্রে, রাজউক/পৌরসভা/সিটি কর্পোরেশন কর্তৃক অনুমোদিত প্ল্যানের কপি (সংশ্লিষ্ট রাজউক/পৌরসভা/সিটি কর্পোরেশন এর অফিস)



সময়সীমা
১৫ (পনের) দিন

সেবার মূল্য:
ডিমান্ড নোটে
উল্লিখিত টাকা



গ্রাহকের অনুরোধে ডিওএফসি পরিবর্তন (ডেসকো কর্তৃক মালামাল সরবরাহ)

• সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- ক) স্থাপনা পরিদর্শন
- খ) ষ্টোর হতে মালামাল সংগ্রহ শাট ডাউন গ্রহণ
- গ) মালামাল স্থাপন ও সরবরাহ স্বাভাবিক করণ

• প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- ক) গ্রাহকের আবেদন এর কপি
- খ) পরিশোধিত বিলের কপি
- গ) ডিওএফসি এর মূল্য, এর স্থাপন চার্জ এবং শাট ডাউন ফি এর পরিশোধিত কপি



সময়সীমা
০১ (এক) দিন

সেবার মূল্য:
ডিমান্ড নোটে
উল্লিখিত টাকা



গ্রাহকের অনুরোধে ডিওএফসি পরিবর্তন (আবেদনকারী কর্তৃক মালামাল সরবরাহ করলে)

• সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- ক) স্থাপনা পরিদর্শন
- খ) আবেদনকারী কর্তৃক মালামাল সরবরাহকরণ
- গ) শাট ডাউন গ্রহণ
- ঘ) মালামাল স্থাপন ও সরবরাহ স্বাভাবিক করণ

• প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- ক) গ্রাহকের আবেদন এর কপি
- খ) পরিশোধিত বিলের কপি
- গ) ডিওএফসি এর স্থাপন চার্জ এবং শাট ডাউন ফি এর পরিশোধিত কপি



সময়সীমা

০১ (এক) দিন

সেবার মূল্য:

ডিমান্ড নোটে
উল্লিখিত টাকা



গ্রাহকের অনুরোধে লাইটেনিং অ্যারেস্টার পরিবর্তন (ডেসকো কর্তৃক মালামাল সরবরাহ করলে)

• সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- ক) স্থাপনা পরিদর্শন
- খ) ষ্টোর হতে মালামাল সংগ্রহ শাট ডাউন গ্রহণ
- গ) মালামাল স্থাপন ও সরবরাহ স্বাভাবিক করণ

• প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- ক) গ্রাহকের আবেদন এর কপি
- খ) পরিশোধিত বিলের কপি
- গ) লাইটেনিং অ্যারেস্টার এর মূল্য, এর স্থাপন চার্জ এবং শাট ডাউন ফি এর পরিশোধিত কপি



সময়সীমা

০১ (এক) দিন

সেবার মূল্য:

ডিমান্ড নোটে
উল্লিখিত টাকা



গ্রাহকের অনুরোধে লাইটেনিং অ্যারেস্টার পরিবর্তন (আবেদনকারী কর্তৃক মালামাল সরবরাহ করলে)

• সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- ক) স্থাপনা পরিদর্শন
- খ) আবেদনকারী কর্তৃক মালামাল সরবরাহকরণ
- গ) শাট ডাউন গ্রহণ
- ঘ) মালামাল স্থাপন ও সরবরাহ স্বাভাবিক করণ

• প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- ক) গ্রাহকের আবেদন এর কপি
- খ) পরিশোধিত বিলের কপি
- গ) লাইটেনিং অ্যারেস্টার এর স্থাপন চার্জ এবং শাট ডাউন ফি এর পরিশোধিত কপি



সময়সীমা

০১ (এক) দিন

সেবার মূল্য:

ডিমান্ড নোটে উল্লিখিত
টাকা



গ্রাহকের অনুরোধে ডিওএফসি ও লাইটেনিং অ্যারেষ্টার পরিবর্তন (ডেসকো কর্তৃক মালামাল সরবরাহ করলে)

• সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- ক) স্থাপনা পরিদর্শন
- খ) ষ্টোর হতে মালামাল সংগ্রহ শাট ডাউন গ্রহণ
- গ) মালামাল স্থাপন ও সরবরাহ স্বাভাবিক করণ

• প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- ক) গ্রাহকের আবেদন এর কপি
- খ) পরিশোধিত বিলের কপি
- গ) ডিওএফসি ও লাইটেনিং অ্যারেষ্টার এর মূল্য, এর স্থাপন চার্জ এবং শাট ডাউন ফি এর পরিশোধিত কপি



সময়সীমা

০১ (এক) দিন

সেবার মূল্য:

ডিমান্ড নোটে উল্লিখিত
টাকা



গ্রাহকের অনুরোধে ডিওএফসি ও লাইটেনিং অ্যারেস্টার পরিবর্তন (আবেদনকারী কর্তৃক মালামাল সরবরাহ করলে)

• সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- ক) স্থাপনা পরিদর্শন
- খ) আবেদনকারী কর্তৃক মালামাল সরবরাহকরণ
- গ) শাট ডাউন গ্রহণ
- ঘ) মালামাল স্থাপন ও সরবরাহ স্বাভাবিক করণ

• প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- ক) গ্রাহকের আবেদন এর কপি
- খ) পরিশোধিত বিলের কপি
- গ) ডিওএফসি ও লাইটেনিং অ্যারেস্টার এর স্থাপন চার্জ এবং শাট ডাউন ফি এর পরিশোধিত কপি



সময়সীমা
০১ (এক) দিন

সেবার মূল্য:
ডিমান্ড নোটে
উল্লিখিত টাকা

গ্রাহকের অনুরোধে ডিওএফসি, লাইটেনিং অ্যারেষ্টার ও চ্যানেল স্থাপন (আবেদনকারী কর্তৃক মালামাল সরবরাহ করলে)

• সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- ক) স্থাপনা পরিদর্শন
- খ) আবেদনকারী কর্তৃক মালামাল সরবরাহকরণ
- গ) শাট ডাউন গ্রহণ
- ঘ) মালামাল স্থাপন ও সরবরাহ স্বাভাবিক করণ

• প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- ক) গ্রাহকের আবেদন এর কপি
- খ) পরিশোধিত বিলের কপি
- গ) ডিওএফসি, লাইটেনিং অ্যারেষ্টার ও চ্যানেল এর স্থাপন চার্জ এবং শাট ডাউন ফি এর পরিশোধিত কপি



সময়সীমা
০১ (এক) দিন

সেবার মূল্য:
ডিমান্ড নোটে
উল্লিখিত টাকা

DEESCO
POWER IS YOURS

গ্রাহকের অনুরোধে ডিওএফসি, লাইটেনিং অ্যারেষ্টার ও চ্যানেল স্থাপন (ডেসকো কর্তৃক মালামাল সরবরাহ করলে)

• সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- ক) স্থাপনা পরিদর্শন
- খ) আবেদনকারী কর্তৃক মালামাল সরবরাহকরণ
- গ) শাট ডাউন গ্রহণ
- ঘ) মালামাল স্থাপন ও সরবরাহ স্বাভাবিক করণ

• প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- ক) গ্রাহকের আবেদন এর কপি
- খ) পরিশোধিত বিলের কপি
- গ) ডিওএফসি, লাইটেনিং অ্যারেষ্টার ও চ্যানেল এর মূল্য, স্থাপন চার্জ এবং শাট ডাউন ফি এর পরিশোধিত কপি



সময়সীমা
০১ (এক) দিন

সেবার মূল্য:
ডিমান্ড নোটে
উল্লিখিত টাকা



মিটার রিডিং কার্ড পরিবর্তন (পুরাতন কার্ড শেষ হয়ে গেলে)

• সেবা প্রদান পদ্ধতি –

➤ সংশ্লিষ্ট শাখা হতে রিডিং কার্ড সংগ্রহ করে গ্রাহককে প্রদান।

• প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

➤ ক) গ্রাহকের আবেদন এর কপি

➤ খ) পরিশোধিত বিলের কপি

➤ গ) পুরাতন রিডিং কার্ড ফেরত প্রদান



সময়সীমা
০১ (এক) দিন

সেবার মূল্য:
ডিমান্ড নোটে
উল্লিখিত টাকা



মিটার রিডিং কার্ড পরিবর্তন (হারিয়ে গেলে)

- সেবা প্রদান পদ্ধতি –

- সংশ্লিষ্ট শাখা হতে রিডিং কার্ড সংগ্রহ করে গ্রাহককে প্রদান।

- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –

- ক) গ্রাহকের আবেদন এর কপি
- খ) পরিশোধিত বিলের কপি
- গ) জিডির কপি।

সময়সীমা
০১ (এক) দিন

সেবার মূল্য:
ডিমান্ড নোটে
উল্লিখিত টাকা





প্রি-পেইড মিটারের স্মার্ট কার্ড পরিবর্তন (পুরাতন কার্ড নষ্ট হয়ে গেলে)

- সেবা প্রদান পদ্ধতি –
 - সংশ্লিষ্ট শাখা হতে রিডিং কার্ড সংগ্রহ করে গ্রাহককে প্রদান।
- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –
 - ক) গ্রাহকের আবেদন এর কপি
 - খ) পুরাতন স্মার্ট কার্ড ফেরত প্রদান।

সময়সীমা
০১ (এক) দিন

সেবার মূল্য:
ডিমান্ড নোটে
উল্লিখিত টাকা





প্রি-পেইড মিটারের স্মার্ট কার্ড পরিবর্তন (হারিয়ে গেলে)

- সেবা প্রদান পদ্ধতি –
 - সংশ্লিষ্ট শাখা হতে রিডিং কার্ড সংগ্রহ করে গ্রাহককে প্রদান।
- প্রয়োজনীয় কাগজপত্র –
 - ক) গ্রাহকের আবেদন এর কপি
 - খ) জিডির কপি।

সময়সীমা
০১ (এক) দিন

সেবার মূল্য:
ডিমান্ড নোটে
উল্লিখিত টাকা





আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

প্রতিশ্রুত/কান্ধিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়

- সিটিজেন চার্টারে উল্লেখিত প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট সহ সম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
- নতুন সংযোগ ও লোড/ মিটার বৃদ্ধির ক্ষেত্রে নির্মাণ কাজ ও ওয়ারিং সম্পন্ন করে আবেদন জমা প্রদান
- জমির মালিকানা সংক্রান্ত বিরোধ থাকলে, আবেদন জমা না দেয়া
- নিজে আবেদন জমা দেয়া এবং কোন মধ্যস্থতাকারীকে প্রশ্রয় না দেয়া
- স্থাপনা পরিদর্শন কালে সহায়তা প্রদান করা
- সরকার ঘোষিত বিধিমালা অনুসরণ করা
- বিক্রয় ও বিতরন বিভাগ অফিস সংলগ্ন বাঁক বুথ অথবা **Online** এ প্রয়োজনীয় সেবা মূল্য পরিশোধ করা
- বিক্রয় ও বিতরন বিভাগ এর এক অবস্থান সেবা কেন্দ্র হতে সেবা গ্রহণ
- যে কোন ধরনের সমস্যা/ কোন বিষয় বোধগম্য না হলে সরাসরি সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তার সাথে কথা বলা
- তদুপরি সমস্যার সমাধান/ বোধগম্য না হলে নির্বাহী প্রকৌশলীর সাথে সাক্ষাৎ করা



আপনার (সেবা গ্রহীতার) কাছে আমাদের (সেবা প্রদানকারীর) প্রত্যাশা

- প্রতিশ্রুত/কান্ধিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
- নিয়মিত বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ এবং বিদ্যুৎ চুরি ও অবৈধ বিদ্যুৎ ব্যবহার রোধে অফিসকে তথ্য দিয়ে সহায়তা করা
- গ্রাহক হয়রানি সম্পর্কে অভিযোগ থাকলে বিক্রয় ও বিতরণ বিভাগ এর দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাকে অবহিত করা
- ডেসকো'র গ্রাহক শুনানীতে অংশগ্রহণ করে মূল্যবান মতামত/ পরামর্শ প্রদান করা
- বিদ্যুৎ আমাদের জাতীয় সম্পদ। দেশের নাগরিক হিসেবে এর অপচয় রোধ এবং লাইনে স্থাপিতমালামল ও যন্ত্রপাতির সুরক্ষায় ডেসকোকে তথ্য দিয়ে সহায়তা করা
- দোকান, শপিং মল, বাসা-বাড়িতে অপ্রয়োজনীয় আলোকসজ্জা পরিহার করা
- দিনের বেলায় জানালার পর্দা সরিয়ে রেখে সূর্যের আলো ব্যবহার করে বিদ্যুতের সাশ্রয়ী ব্যবহার নিশ্চিত করা
- এক ইউনিট বিদ্যুৎ উৎপাদন অপেক্ষা এক ইউনিট বিদ্যুৎ সাশ্রয় অনেক লাভবান বিষয়টি সকলকে স্মরণ করিয়ে দেয়া।
- উপরোক্ত পদ্ধতিতে বিদ্যুৎ ব্যবহারে সাশ্রয়ী হয়ে অন্যকে ব্যবহারের সুযোগ করে দেয়া



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	প্রধান প্রকৌশলী (এস এন্ড ডি অপারেশন, ইস্ট জোন)	নামঃ প্রকৌঃ এ কে এম মহিউদ্দিন পদবিঃ প্রধান প্রকৌশলী, এস এন্ড ডি অপারেশন (ইস্ট জোন) ফোনঃ+৮৮ ০২ ৮৯০০৯১৬ ইমেইলঃmahiuiddin@desco.org.bd ওয়েবঃ www.desco.org.bd	তিন মাস
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	নির্বাহী পরিচালক (অপারেশন)	নামঃ নূর মহম্মদ পদবিঃ নির্বাহী পরিচালক (অপারেশন) ফোনঃ+৮৮ ০২ ৮৯০০৮০৮ ইমেইলঃ nmohammad@desco.org.bd ওয়েবঃ www.desco.org.bd	এক মাস
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র ৫নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েব: www.grs.gov.bd	তিন মাস



Prepared By

Engr. Tahmid Mostafa Hasan

Assistant Engineer

Uttara (East) S & D, DESCO

Email- tahmid.mostafa@desco.org.bd

Supervised By

Engr. Mirza Abu Nasher

Superintending Engineer

East Zone-2, DESCO

Email- mnasher@desco.org.bd

