

বাংলাদেশ এনার্জি রেগুলেটরি কমিশন আইন ২০০৩

(২০০৩ সনের ১৩ নং আইন)

অধ্যায় -১২

ভোক্তাদের অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি

৫৪। ভোক্তাদের অভিযোগ গ্রহণ ও নিষ্পত্তি।.....(১) এই আইনের অধীন এনার্জি, সেবা বা তৎসংশ্লিষ্ট বিষয়ে ভোক্তাদের অসুবিধা বা অভিযোগ সম্পর্কে অবহিত হইবার জন্য প্রত্যেক লাইসেন্সী প্রয়োজনীয় সংখ্যক অভিযোগ কেন্দ্রের ব্যবস্থা করিবে এবং এই সব কেন্দ্রের অবস্থান ও উহার সহিত যোগাযোগ সম্পর্কিত তথ্যাদিসহ সময় বিজ্ঞপ্তি প্রচার করিবেন।

(২) যে কোন ভোক্তা তাহার অসুবিধা বা অভিযোগ উক্ত কেন্দ্রে টেলিফোনের মাধ্যমে বা লিখিতভাবে পেশ করিতে পারিবেন।

(৩) ভোক্তার নিকট হইতে প্রাপ্ত সকল অভিযোগ এবং উহা নিষ্পত্তি সংক্রান্ত তথ্য উক্ত কেন্দ্রে একটি রেজিষ্টারে লিপিবদ্ধ করিতে হইবে।

(৪) ভোক্তার অসুবিধা সংক্রান্ত কোন তথ্য বা অভিযোগ প্রাপ্তির পর লাইসেন্সী উহা ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে নিষ্পত্তি করিবে এবং এই ব্যাপারে কমিশন কর্তৃক প্রণীত কার্য পদ্ধতি (code of practice) অনুসরণ করিবে।

(৫) কোন ভোক্তা তাহার অসুবিধা বা অভিযোগ সম্পর্কে লাইসেন্সীকে অবহিত করা সত্ত্বেও উহা যথাসময়ে এবং যথাযথভাবে নিষ্পত্তি না করা হইলে উক্ত ভোক্তা কমিশনের নিকটে লিখিতভাবে বিষয়টি সম্পর্কে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য আবেদন করিতে পারিবেন।

(৬) এইরূপ আবেদন প্রাপ্তির অনধিক ৭ (সাত) দিনের মধ্যে কমিশন প্রয়োজনীয় আদেশ প্রদান করিবে।

কনজুমার অ্যাফেয়ার্স শাখায় কর্মরত কর্মকর্তা

ক্র.নং	কর্মকর্তার নাম	পদবী	টেলিফোন/মোবাইল নাম্বার
০১	জনাব মোঃ ফিরোজ জামান	উপ-পরিচালক (কনজুমার অ্যাফেয়ার্স)	৮১৮২২৭ ফ্যাক্সঃ ৫৫০১৩৫১৮
০২	জনাব বেলায়েত হোসেন	সহকারী পরিচালক (কনজুমার অ্যাফেয়ার্স)	০১৭৮৩৩৫৭০১৯