জরুরী

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
বাংলাদেশ এনার্জি রেগুলেটরী কমিশন
টিসিবি ভবন (৪র্থ তলা), ১ কারওয়ান বাজার, ঢাকা-১২১৫
ই-মেইল: berc2003@gmail.com, ফ্যাক্স: ৫৫০১৩৫১৮
ওয়েব সাইট: www.berc.org.bd।

নং-বিইআরসি/কন্যজুঃ অ্যাফেঃ/বিবিধ/১/২০১৭/0228 তারিখঃ ১২ জানুয়ারি ২০১৭

বিষয়ঃ খসড়া "BERC Electricity Retail Consumer Complaint Handling Regulations, 2017" এর ওপর মতামত প্রদান।

বাংলাদেশ এনার্জি রেগুলেটরী কমিশন আইন, ২০০৩ (২০০৩ সালের ১৩ নং আইন) অনুযায়ী গঠিত বাংলাদেশ এনার্জি রেগুলেটরী কমিশন (বিইআরসি) এর অন্যতম দায়িত্ব হচ্ছে বিদ্যুৎ সেবার মান নিশ্চিত করা। ভোক্তাদের অসুবিধা বা অভিযোগ সম্পর্কে অবহিত হবার জন্য প্রত্যেক লাইসেন্সী প্রয়োজনীয় সংখ্যক অভিযোগ কেন্দ্রের ব্যবস্থা করবে। যে কোন ভোক্তা তাঁর অসুবিধা বা অভিযোগ উক্ত কেন্দ্রে টেলিফোনের মাধ্যমে বা লিখিতভাবে পেশ করতে পারবে। ভোক্তার অসুবিধা সংক্রান্ত কোন তথ্য বা অভিযোগ প্রাপ্তির ০৭ (সাত) দিনের মধ্যে লাইসেন্সী তা নিষ্পত্তি করবে এবং এ ব্যাপারে কমিশন কর্তৃক প্রণীত কার্য পদ্ধতি (code of practice) অনুসরণ করবে। কোন ভোক্তা তাঁর অভিযোগ বা অসুবিধা সম্পর্কে লাইসেন্সীকে অবহিত করা সত্ত্বেও তা যথাসময়ে এবং যথাযথভাবে নিষ্পত্তি না করলে ভোক্তা কমিশনের নিকট লিখিত ভাবে বিষয়টি সম্পর্কে ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য আবেদন করতে পারবেন। ভোক্তার অসুবিধা বা অভিযোগ যথাসময়ে এবং যথাযথভাবে নিষ্পত্তির জন্য কার্যপদ্ধতি চালু করার লক্ষে খসড়া "BERC Electricity Retail Consumer Complaint Handling Regulations, 2017" প্রণয়ন করা হয়েছে।

০২। বাংলাদেশ এনার্জি রেগুলেটরী কমিশন আইন, ২০০৩ এর ধারা ৫৯(৩) এর বিধান অনুযায়ী প্রাক-প্রকাশনার অংশ হিসেবে বিইআরসি কর্তৃক স্বার্থ-সংশ্লিষ্ট সকল পক্ষের নিকট থেকে খসড়া "BERC Electricity Retail Consumer Complaint Handling Regulations, 2017" এর ওপর মতামত আহ্বান করা হলো। খসড়া প্রবিধানমালাটি বিইআরসি এর ওয়েবসাইটে (www.berc.org.bd) আপলোড করা হয়েছে, যার ওপর মতামত/মন্তব্য আগামী ০৯ ফেব্রুয়ারি ২০১৭ পর্যন্ত বিইআরসিতে প্রেরণ করা যাবে।

১২/১/২০১৭
মোঃ ফয়জুর রহমান
সচিব
ফোন ঃ ৯১৪ ০১২৫

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়) ঃ

০১। মুখ্য সচিব, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়, তেজগাঁও, ঢাকা।
০২। গভর্নর, বাংলাদেশ ব্যাংক, বাংলাদেশ ব্যাংক ভবন, মতিঝিল, ঢাকা-১০০০।
০৩। সিনিয়র সচিব, অর্থ বিভাগ, অর্থ মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
০৪। চেয়ারম্যান, জাতীয় রাজস্ব বোর্ড (এনবিআর), রাজস্ব ভবন, সেগুনবাগিচা, ঢাকা।
০৫। সচিব, আইন ও বিচার বিভাগ/লেজিসলেটিভ ও সংসদ বিষয়ক বিভাগ/জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ বিভাগ/বিদ্যুৎ বিভাগ, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
০৬। চেয়ারম্যান, বাংলাদেশ পেট্রোলিয়াম করপোরেশন (বিপিসি), বিএসসি ভবন, সল্টগোলা রোড, পি.ও বক্স নং-২০৫০, চট্টগ্রাম-৪১০০। [ঢাকা লিয়াঁজো অফিসঃ যমুনা ভবন, ২ কারওয়ান বাজার বা/এ, ঢাকা-১২১৫]।
০৭। উপাচার্য, ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়, ঢাকা-১০০০।
০৮। উপাচার্য, বাংলাদেশ প্রকৌশল বিশ্ববিদ্যালয় (বুয়েট), ঢাকা-১০০০।
০৯। উপাচার্য, জাহাঙ্গীরনগর বিশ্ববিদ্যালয়, সাভার, ঢাকা-১৩৪২।
১০। চেয়ারম্যান, বাংলাদেশ সিকিউরিটিজ অ্যান্ড এক্সচেঞ্জ কমিশন, জীবন বীমা ভবন (১৫, ১৬, ১৭ ও ২১ তলা, ১০ দিলকুশা বাণিজ্যিক এলাকা ঢাকা-১০০০।
১১। চেয়ারম্যান, বাংলাদেশ তৈল, গ্যাস ও খনিজ সম্পদ করপোরেশন (পেট্রোবাংলা), পেট্রোসেন্টার, ৩ কারওয়ান বাজার বা/এ, ঢাকা-১২১৫।
১২। চেয়ারম্যান, বাংলাদেশ এনার্জি এন্ড পাওয়ার রিসার্চ কাউন্সিল, ঢাকা।

চলমান পাতা-২

১৩। চেয়ারম্যান, টেকসই ও নবায়নযোগ্য জ্বালানী উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ (স্রেডা), ঢাকা।

১৪। ভাইস চেয়ারম্যান, ইপিবি, টিসিবি ভবন (৪তলা), ১ কারওয়ান বাজার ঢাকা-১২১৫।

১৫। মহা-পরিচালক, পরিবেশ অধিদপ্তর, আগারগাঁও, ঢাকা-১২০৭।

১৬। বৈদ্যুতিক উপদেষ্টা ও প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শক, বৈদ্যুতিক উপদেষ্টা ও প্রধান বিদ্যুৎ পরিদর্শক, ২৪ তোপখানা রোড, জ্যোস্না কমপ্লেক্স, ৫ম তলা, ঢাকা।

১৭। চেয়ারম্যান, বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড (বিউবো), ওয়াপদা ভবন, মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।

১৮। চেয়ারম্যান, বাংলাদেশ পল্লী বিদ্যুতায়ন বোর্ড (পবিবো), জোয়ার সাহারা, খিলক্ষেত, ঢাকা-১২২৯।

১৯। চেয়ারম্যান, বাংলাদেশ প্রতিযোগিতা কমিশন, টিসিবি ভবন, ১ কারওয়ান বাজার ঢাকা-১২১৫।

২০। মহা-পরিচালক, পাওয়ার সেল, বিদ্যুৎ ভবন (১১ তলা), ১ নং আব্দুল গণি রোড, ঢাকা -১০০০।

২১। মহা-পরিচালক, বাংলাদেশ পেট্রোলিয়াম ইনস্টিটিউট, সেক্টর-৮, প্লট-৫/এ, উত্তরা মডেল টাইন, ঢাকা-১২৩০।

২২। মহা-পরিচালক, হাইড্রোকার্বন ইউনিট, বিটিএমসি ভবন, ২য় তলা, ৭-৯, কারওয়ান বাজার, বা/এ, ঢাকা-১২১৫।

২৩। মহা-পরিচালক, জাতীয় ভোক্তা-অধিকার সংরক্ষণ অধিদপ্তর, টিসিবি ভবন (৮-৯ তলা), ১ কারওয়ান বাজার ঢাকা-১২১৫।

২৪। প্রধান বিস্ফোরক পরিদর্শক, বিস্ফোরক পরিদপ্তর, সেগুনবাগিচা, ঢাকা।,

২৫। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, পাওয়ার গ্রিড কোম্পানী অব বাংলাদেশ লিমিটেড (পিজিসিবি), আইইবি ভবন (৪র্থ ও ৫ম তলা), রমনা, ঢাকা ১০০০।

২৬। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, ঢাকা পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিমিটেড (ডিপিডিসি), বিদ্যুৎ ভবন (৩য় তলা), ১ নং নবাব আব্দুল গণি রোড, ঢাকা-১০০০।

২৭। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, ঢাকা ইলেকট্রিক সাপ্লাই কোম্পানী লিমিটেড (ডেসকো), বাড়ি নং-২২/বি, ফারুক সরণি, নিকুঞ্জ-২, ঢাকা-১২২৯।

২৮। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, ওয়েষ্ট জোন পাওয়ার ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিমিটেড (ওজোপাডিকো), বিদ্যুৎ ভবন, বয়রা, খুলনা।

২৯। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, নর্থ-ওয়েষ্ট জোন পাওয়ার ডিষ্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিমিটেড (নওজোপাডিকো), বিদ্যুৎ ভবন, হেতমখান, রাজশাহী-৬০০০।

৩০। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, আশুগঞ্জ পাওয়ার স্টেশন কোম্পানী লিমিটেড (এপিএসসিএল), আশুগঞ্জ, ব্রাহ্মণবাড়িয়া।

৩১। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, ইলেকট্রিসিটি জেনারেশন কোম্পানী অব বাংলাদেশ লিমিটেড (ইজিসিবি), বিটিএমসি ভবন (৮ম তলা), ৭-৮ কারওয়ান বাজার, ঢাকা-১২১৫।

৩২। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, নর্থ-ওয়েস্ট পাওয়ার জেনারেশন কোম্পানী লিমিটেড, বিদ্যুৎ ভবন (১৩ তলা), ১ আব্দুল গণি রোড, ঢাকা -১০০০।

৩৩। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, রুরাল পাওয়ার কোম্পানী কোম্পানী লিমিটেড (আরপিসিএল), বাড়ী নং-১৯, রোড নং-১/বি, সেক্টর-০৯, উত্তরা মডেল টাউন, ঢাকা -১২৩০

৩৪। প্রেসিডেন্ট, কনজুমার্স এসোসিয়েশন অব বাংলাদেশ (ক্যাব), ৮/৬ সেগুনবাগিচা, ঢাকা।

৩৫। সভাপতি, দি ফেডারেশন অব বাংলাদেশ চেম্বারস অব কমার্স এন্ড ইন্ডাস্ট্রি (এফবিসিসিআই), ৬০ মতিঝিল বা/এ, ঢাকা-১০০০।

৩৬। সভাপতি, মেট্রোপলিটন চেম্বার অব কমার্স এন্ড ইন্ডাস্ট্রি (এমসিসিআই), চেম্বার বিল্ডিং, ১২২-১২৪ মতিঝিল বা/এ, ঢাকা।

৩৭। সভাপতি, ঢাকা চেম্বার অব কমার্স এন্ড ইন্ডাস্ট্রি (ডিসিসিআই), চেম্বার বিল্ডিং, ৬৫-৬৬ মতিঝিল বা/এ, ঢাকা।

৩৮। সভাপতি, বাংলাদেশ চেম্বার অব ইন্ডাস্ট্রিজ (বিসিআই), বিসিআইসি বিল্ডিং (৪র্থ তলা), ৩০-৩১ দিলকুশা বা/এ, ঢাকা।

৩৯। সভাপতি, ইন্টারন্যাশনাল চেম্বার অব কমার্স ইন বাংলাদেশ (আইসিসিবি), সুবাস্ত টাওয়ার (৭ম তলা), ৬৯/১ পান্থপথ, ঢাকা-১০২৫।

৪০। প্রেসিডেন্ট, বাংলাদেশ টেক্সটাইল মিলস্ এসোসিয়েশন (বিটিএমএ), ইউনিক ট্রেড সেন্টার (লেভেল ৮), ৮ পান্থপথ, কারওয়ান বাজার, ঢাকা-১২১৫।

৪১। প্রেসিডেন্ট, বাংলাদেশ নীটওয়্যার ম্যানুফ্যাকচারার্স অ্যান্ড এক্সপোর্টার্স এসোসিয়েশন (বিকেএমইএ), প্লানার্স টাওয়ার (১৩ তলা), ১৩/১, সোনারগাঁও রোড, বাংলামটর, ঢাকা-১০০০।

৪২। প্রেসিডেন্ট, বাংলাদেশ গার্মেন্টস ম্যানুফ্যাকচারার্স অ্যান্ড এক্সপোর্টার্স এসোসিয়েশন (বিজিএমইএ), বিজিএমইএ কমপ্লেক্স, ২৩/১ পান্থপথ লিংক রোড, কারওয়ান বাজার, ঢাকা-১২১৫।

৪৩। সভাপতি, বাংলাদেশ সিএনজি ফিলিং স্টেশন অ্যান্ড কনভারশন ওয়ার্কশপ ওনার্স এসোসিয়েশন, ২০৫-২০৭, তেজগাঁও শিল্প এলাকা, ঢাকা ১২০৯।

৪৪। সভাপতি, বাংলাদেশ অর্থনীতি সমিতি, ৪/সি, ইস্কাটন গার্ডেন রোড, ঢাকা-১০০০।

চলমান পাতা-৩

৪৫। মহা-পরিচালক, বাংলাদেশ উন্নয়ন গবেষণা প্রতিষ্ঠান (বিআইডিএস), ই-১৭, আগারগাঁও, শের-ই-বাংলানগর, জিপিও বক্স নং-৩৮৫৪, ঢাকা-১২০৭

৪৬। নির্বাহী পরিচালক, সেন্টার ফর পলিসি ডায়ালগ (সিপিডি), বাড়ি নং-৬/২, ব্লক-এফ, কাজী নজরুল ইসলাম রোড, মোহাম্মদপুর হাউজিং এস্টেট, ঢাকা-১২০৭।

৪৭। প্রেসিডেন্ট, বাংলাদেশ সোলার এন্ড রিনিউএবেল এনার্জি এসাসিয়েশন, বাড়ী নং-৩০ (৬ষ্ঠ তলা), রোড নং-১০, ব্লক-জি, বনানী, ঢাকা-১২৩০।

৪৮। নির্বাহী পরিচালক এবং প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা, ইনফ্রাস্ট্রাকচার ডেভলপমেন্ট কোম্পানী লিমিটেড (ইডকল), ইউটিসি ভবন (১৭ তলা), ৮, পান্থপথ, কারওয়ান বাজার, ঢাকা-১২১৫।

৪৯। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, গ্যাস ট্রান্সমিশন কোম্পানী লিমিটেড (জিটিসিএল), রেড ক্রিসেন্ট-বোরাক টাওয়ার (লেভেল ৪-৬ ও ৮), ৭১-৭২ পুরাতন এলিফ্যান্ট রোড, ইস্কাটন, রমনা, ঢাকা-১০০০।

৫০। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিশন অ্যান্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিমিটেড, ১০৫ কাজী নজরুল ইসলাম এভিনিউ কারওয়ান বাজার বা/এ, ঢাকা-১২১৫।

৫১। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাখরাবাদ গ্যাস ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিমিটেড, চাঁপাপুর, কুমিল্লা। [ঢাকা লিয়াঁজো অফিসঃ বাড়ী নং-১৫০, লেন নং-৪, নিউ ডিওএইচএস, মহাখালী, ঢাকা]।

৫২। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, জালালাবাদ গ্যাস ট্রান্সমিশন অ্যান্ড ডিস্ট্রিবিউশন সিস্টেম লিমিটেড, গ্যাস ভবন, মেন্দিবাগ, সিলেট-৩১০০। [ঢাকা লিয়াঁজো অফিসঃ বাড়ী নং-২৩/১, রোড নং-২, ফ্ল্যাট নং-১/বি, পুরাতন ডিওএইচএস, বনানী, ঢাকা]

৫৩। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, কর্ণফুলী গ্যাস ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিমিটেড, ১৩৭/এ, সিডিএ এভিনিউ, ষোলশহর, চট্টগ্রাম। [ঢাকা লিয়াজো অফিস ঃ পেট্রোসেন্টার (৮ম তলা), ৩ কারওয়ান বাজার, ঢাকা-১২১৫]।

৫৪। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, পশ্চিমাঞ্চল গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড, নলকা, সিরাজগঞ্জ। [ঢাকা লিয়াঁজো অফিসঃ পেট্রোসেন্টার ভবন (১৩ তলা), ০৩ কারওয়ান বাজার, ঢাকা-১২১৫]।

৫৫। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড, বাড়ী নং- জি-৩ জলিল সরণি, বয়রা, খুলনা। [ঢাকা লিয়াঁজো অফিসঃ পেট্রোসেন্টার (১৪ তলা), ০৩ কারওয়ান বাজার, ঢাকা-১২১৫]

৫৬। ব্যবস্থাপনা পরিচালক, রূপান্তরিত প্রাকৃতিক গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড, প্লট নং-২৭, নিকুঞ্জ-২, এয়ারপোর্ট রোড, খিলক্ষেত, ঢাকা-১২২৯।

৫৭। প্রফেসর ড. মোঃ নুরুল ইসলাম, মিনাক্ষী (ফ্ল্যাট নং-এ-৭, লেভেল-৪), বাড়ী নং-২৭, রোড নং-১২/এ(নতুন), ধানমণ্ডি, ঢাকা-১২০৫।

৫৮। অধ্যাপক ড. এম রিজওয়ান খান, উপাচার্য, ইউনাইটেড ইন্টারন্যাশনাল ইউনিভার্সিটি, ধানমণ্ডি, ঢাকা।

৫৯। অধ্যাপক ম তামিম, পেট্রোলিয়াম কৌশল বিভাগ, বাংলাদেশ প্রকৌশল বিশ্ববিদ্যালয় (বুয়েট), ঢাকা-১০০০।

৬০। অধ্যাপক ড. ইজাজ হোসেন, কেমি কৌশল বিভাগ, বাংলাদেশ প্রকৌশল বিশ্ববিদ্যালয় (বুয়েট), ঢাকা-১০০০।

৬১। .... ।

অনুলিপি (সদয় অবগতির জন্য) ঃ

০১। মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর একান্ত সচিব-১, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়, তেজগাঁও, ঢাকা।

০২। মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর বিদ্যুৎ ও জ্বালানি বিষয়ক উপদেষ্টা মহোদয়ের একান্ত সচিব, প্রধানমন্ত্রীর কার্যালয়, তেজগাঁও, ঢাকা।

০৩। মাননীয় প্রতিমন্ত্রীর একান্ত সচিব, বিদ্যুৎ, জ্বালানি ও খনিজ সম্পদ মন্ত্রণালয়, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।

অনুলিপি (জ্ঞাতার্থে/কার্যার্থে) ঃ

০১। পরিচালক (সকল), বিইআরসি, ঢাকা।

০২। উপ-পরিচালক (সকল), বিইআরসি, ঢাকা।

০৩। আহ্বায়ক, ওয়েব সাইট সংক্রান্ত কমিটি, বিইআরসি, ঢাকা [খসড়া প্রবিধানমালাটি কমিশনের ওয়েব সাইটে প্রকাশের জন্য]।

০৪। চেয়ারম্যান এর একান্ত সচিব, বিইআরসি, ঢাকা [চেয়ারম্যান মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য]।

০৫। সহকারী পরিচালক (সকল), বিইআরসি, ঢাকা।

০৬। সদস্য এর ব্যক্তিগত সহকারী, বিইআরসি, ঢাকা [সদস্য মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য]।

Government of the People's Republic of Bangladesh

Bangladesh Energy regulatory Commission

TCB Bhaban, 1 Karwan Bazar, Dhaka-1215.

In exercise of the power conferred by Chapter 13, Article 59 of the Bangladesh Energy Regulatory Commission Act, 2003 (Act No. 13 of 2003), the Bangladesh Energy Regulatory Commission (BERC) hereby adopts the following regulation pursuant to Chapter 12, Article 54 (4) which states that after receipt of any information or complaint regarding the inconvenience from the Retail Electricity Consumer (the Consumer), the Distribution Licensee(the Licensee) shall settle it and shall follow the code of practice made by BERC in this regard.

1. *Short Title and Commencement*

a. This regulation shall be called the Bangladesh Energy Regulatory Commission Electricity Retail Consumer Complaint Handling Regulations, 2016.
b. It shall come into force with effect from the date of publication in the Gazette.

2. *Definition*

The terms defined in BERC Act and used in these regulations have the meaning given to them in the Act.

3. *Complaint Centers*

Each electricity distribution Licensee will establish complaint centers at convenient locations within its franchise area where Consumers can lodge complaints in respect of supply of electricity. A Consumer can lodge complaint over telephone, through e-mail or in-writing, depending on the type of complaint. The contact telephone number, the address and location of the complaint centers, and the name and contact telephone number of designated official of the Licensee who can be approached in case of delay in the redress of complaint would be distributed by the Licensee to Consumers as follows:

- By dissemination in handouts attached to the electricity bills
- By display in notice board of company offices in localities and vending centers
- By display in company website

4. *Nature of Complaints*

The nature of complaints may be one or more of the following:

- Supply failure
- Voltage fluctuation
- Load shedding
- Scheduled outage
- Metering problem
- Billing problem
- Disconnection and reconnection of power supply

5. *Procedures for Attending Complaint*

(a) Supply Failure

Power supply in premises could fail due to one of the following reasons which could be attributed to distribution companies:

1) Fuse blown out/MCB tripping
2) Burnt meter
3) Service line broken
4) Service line snapped from pole
5) Fault in distribution mains
6) Distribution transformer failure/burnt
7) HT mains failure
8) Problem in distribution substation (33kV, 11kV)
9) Power transformer failure in distribution substation (33kV)

In case of failure or interruption of power supply, complaints can be lodged to Complaint Centers providing the Consumer's name, address and a brief description of the nature of the complaint. If the Consumer decides to lodge the complaint in writing, the form given in Appendix 1 can be used. 'No supply' complaints received at the Complaint Center shall be immediately acknowledged by providing a unique complaint number to the complainant. The Complaint Center shall maintain detailed log of all complaints received in database/register in the format given in Appendix 2.

In case the Complaint Center is aware that the complaint is due to reason(s) listed at item (5) through (9) listed above, it shall inform the complainant the reason(s) for power failure and indicate approximate time required for restoration of power supply.

The Complaint Center shall communicate the complaint to the Mobile Service Groups at the Service Centers. The Mobile Service Group would then proceed to the address provided by the complainant, investigate the cause of complaint and resolve the problem. Upon resolution of the complaint, Complaint Center shall be informed of the settlement. In case the cause of the complaint is more severe, due to any reason(s) listed at (5) through (9) above, the Mobile Service Group shall inform the nature of the fault and approximate time required for rectification of the fault to the Complaint Center. The Mobile Service Group shall inform their supervisor to take appropriate action to deploy additional resources and materials to resolve the complaint. All complaints related to supply failure shall be monitored by Central Control Center and resolved within the stipulated time limit given in Appendix 3. Resolution of supply failure due to any reason other than those mentioned above shall be beyond the purview of this regulation and shall be dealt with separately.

(b) Voltage Fluctuation

In the case of low/high voltage, or voltage fluctuation, complaints should be lodged at the Complaint Center providing the name and address of the Consumer as well as a brief description of the nature of problem faced. The duty staff shall register the complaint and provide a complaint number in every case. If the Consumer decides to lodge the complaint in-writing, the form given in Appendix1 can be used. The Complaint Center shall communicate the complaint to the Mobile Service Group. The Mobile Service Group would then proceed to the place of occurrence, investigate the cause of complaint and resolve the problem. In case the problem is due to a loose connection of the service line, the Mobile Service Group shall rectify the fault themselves. In case the voltage problem is due to some other reason(such as a deficiency in the system), the Mobile Service Group shall bring this to the notice of the appropriate designated official. The designated official shall ascertain if the problem can be rectified by changing the tap position of the transformer. If yes, he shall do so. Complaints shall be monitored by the Central Control Center and resolved within the stipulated time limit given in Appendix4.

The voltage problems arising out of system deficiency and their resolutions requiring system upgrading, shall be beyond the purview of this regulation and shall be dealt with separately.

(c) Load Shedding/Scheduled Outage

In case of load shedding or scheduled outages (excluding statutory power cuts) for more than 8 hours on any day, the complaint can be lodged with Complaint Centers or the designated official of the distribution company using the form given in Appendix1.The Complaint Center or the official shall acknowledge the receipt of such complaint and arrange prevention of its recurrences. In case of a scheduled outage (excluding statutory power cuts), the supply is to be normally restored by 1600hours.

(d) Metering Problem

The metering problem shall be resolved by the licensee in accordance with the procedure described under (i) and (ii) below as applicable.

(i) Where Meter has Been Provided by the Licensee

If a Consumer has reasons to believe that the meter is not functioning properly, he may file application with deposit of fee with the designated office of the Licensee for testing his meter. The Consumer can use the form given inAppendix1 for filing the application.

The official would attend to the complaint as follows: Within seven working days of filing the application with fees, a tested check meter will be installed in series with the existing meter. If, after a reasonable period of time (and no less than seven working days), the existing meter is found to be slow or fast beyond the permissible limits, then the same would be removed leaving the check meter in its place for future metering. The account of the Consumer would be adjusted according to the methodology developed by the Licensee and approved by BERC and the testing fee deposited by the Consumer would be refunded.

If the existing meter is found to be correct, it would be left in place and the testing fee would be forfeited. In case the Consumer is not satisfied with the test results, he may file an application with the Advisor and Chief Electrical Inspector, Ministry of Power, Energy and Mineral Resources, Government of the People's Republic of Bangladesh, who will assign an inspector to resolve the problem as provided under Electricity Act 1910 (as amended).

(ii) Where Meter Has Been Provided by the Consumer

If the meter is the property of the Consumer and testing following above procedure indicates the need for its replacement, the Licensee shall leave the test meter at the premises of the Consumer. If the Consumer wishes to put his meter again he shall inform the Licensee for installation. For the period the Licensee's meter remains at the Consumer's premises, the Consumer would pay the meter rental and charges. However, if the Consumer does not install his meter within a period of month after completion of testing, the cost of the meter shall be recovered from the Consumer and the meter will be left at the Consumer's premises for all future billings.

(e) Billing Problem

The complaints related to Consumer billing may be of following natures-

- Bills are not received by the Consumers timely
- Bills are erroneous

Any Consumer can lodge complaint with a Complaint Center or the designated office in respect of the incidents in writing using the form given in Appendix1. The complaint can be sent by e-mail, by post or by delivered in person. The official responsible for handling such complaints will investigate and if the complaint is that bills are not being timely received by the Consumer, correct the problem with the next bill and if the complaint is that bills are erroneous, resolve the problem within seven working days of the receipt of the complaint.

Management Information System (MIS) reports shall provide status of pending complaints. Management will take necessary action to ensure that the Consumer complaints are resolved within the time limit. Quarterly reports giving category-wise total number of complaints received, number of complaints resolved within stipulated time, and details of the complaints which could not be attended within the stipulated time, along with reasons for non-compliance shall be submitted to BERC in the format given in Appendix 5.

(f)Disconnection and Reconnection of Power Supply

Complaints in respect of improper disconnection and/or delay in reconnection of power supply should be lodged with the designated officer. The complaint may be made by the Consumer using the form given in Appendix 1. Receipt of the complaint shall be acknowledged and the complaint shall be resolved immediately if the Consumer is not at fault. If the Consumer is at fault, the Licensee will inform the complainant giving the reasons within two working days. The Consumer may contact the next higher level officer, if the complaint is not resolved as mentioned above.

6. *Periodic Inspection*

A database comprising the complaints lodged by various categories of Consumers, types of complaint, periods of redress, etc. shall be maintained by the Licensee. The complaint register maintained at the Complaint Center or office will be inspected by the next supervisory authorities once in a fortnight. The supervisor will record his views regarding the adequacy of the measures taken and the response time.

7. *Petition Before BERC*

It is the duty of the Licensee to respond to a Consumer's complaint in a timely and effective manner and in accordance with the procedures laid down in this regulation. However, if the Consumer is not satisfied with the action taken by the Licensee, or the problem has not been resolved to the Consumer's reasonable satisfaction, he may make a complaint to BERC for redress of the grievance.

8. *Procedure for Redressing Grievance by BERC*

The petition of a Consumer for redress of his grievance will be disposed of by BERC in accordance with the following procedure.

a) The Consumer will file the petition in the form given in Appendix 6which will be available free of cost at the office and the BERC web site.
b) The petition may be submitted on-line, by post, or by hand and the receipt of the petition will be acknowledged immediately.
c) Within one working day of the receipt of the petition, the designated official of BERC will send a copy of the petition to the relevant Licensee by email and require the Licensee to respond to the petition with an explanation of its actions in response to the complaint within two working days. The designated official will assess the Licensee's response required and make a report to BERC within the two working days of the response.
d) BERC will make an order under its authority in section 35 of the BERC Act, as it deems fit in consideration of the facts, within seven working days of receipt of the petition as required by section 54 (6) of BERC Act 2003.

Appendix1

Form for Lodging Complaint to Licensee
For
Failure of Power Supply/Interruption/Low Voltage/
Scheduled Outage/Load Shedding/ Metering Problem/
Discrepancies in Bill/ Disconnection and Reconnection of Power Supply

Consumer's Account No................................ Complaint Ref. No .... (To be given by the Licensee)

1. Name, Address and telephone number of the complainant :
2. Brief Description of the Complaint :
3. Date of Complaint :
4. Any other Information :

Signature of the Complainant

---Tear at this line---------------------------------

Acknowledgement to be filled by the Licensee and handed over to the Consumer

Name of Licensee: Date:

1. Complaint Reference No. (to be given by the Licensee) :
2. Account Number of Consumer :
3. Consumer Name :
4. Complaint Received by :
5. Brief Description of Complaint :
6. Target Date to Resolve :

Signature of Officer :
Designation :
Seal :

(For further assistance quote your complaint reference number)

Appendix2

Complaint Register

Name of the Licensee:
Name of the Complaint Centre:
Address of the Complaint Centre:
Date:

Sl. No.	Name, Account Number, Address & Telephone Number of the Complainant	Time of Receipt of Complaint	Complaint Reference Number Given by Complaint Center	Nature of Complaint	Remedial Action Taken to Resolve the Complaint	Date &Time of Disposal of Complaint	Remarks
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)

Appendix3

Time Limit for Restoration of Supply

Cause of Power Supply Failure	Maximum Time Limit for Supply Restoration from Receipt of Complaint
Fuse blown out or MCB tripped	3 hours in urban areas, 6 hours in suburban areas
Service line broken/ Service line snapped from the pole	6 hours in urban areas, 12 hours in suburban areas
Fault in distribution mains	Temporary supply to be restored within 4 hours from alternate source, wherever feasible. Fault rectification and supply restoration within 8 hours.
Distribution transformer failure/burnt	Temporary supply through mobile transformer or backup source within 6 hours, wherever feasible. Replacement of faulty transformer within 24 hours.
HT mains failure	Temporary supply within 4 hours, wherever feasible. Fault rectification and supply restoration within 12 hours.
Problem in 33/11kV substation	Temporary supply from alternate source within 6 hours, wherever feasible. Rotational load shedding may be carried out to avoid overloading of alternate source. Repair and supply restoration within 24 hours.
Failure of power transformer	Temporary supply from alternate source within 6 hours, wherever feasible. Rotational load shedding may be carried out to avoid overloading of alternate source. Repair and supply restoration within 24 hours.
Burnt meter	Supply restoration within 12 hours by replacement of burnt meter.

Appendix4

Time Limit for Resolving Voltage Problem

Cause of Problem	Maximum Time Limit for Resolving Voltage Problem from Receipt of Complaint
Local problem	Within 4 hours
Tap of transformer	Within 24 hours
Repair of distribution line/transformer/capacitor	Within 7 days

Appendix5

Form for Quarterly Report on Complaints Handling

For

Quarter-----------, Months-------------------------------, Year------------------

Name of Licensee:

Address of Licensee:

Nature of Complaint:

Sl. No.	Number of Complaints Received During the Reporting Quarter	Number of Complaints Resolved within the Time Limit	Number of Complaints Resolved within the Quarter	Number of Complaints Pending at the End of the Quarter	Reasons for Non-resolution of Complaints within Due Time	Reasons for Not Resolving the Complaints within the Quarter
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

Appendix6

FORM FOR LODGING COMPLAINT TO BERC FOR
FAILURE OF LICENSEE TO RESOLVE CONSUMER COMPLAINT

Name of Licensee:

Consumer Account Number...............................	Complaint Ref. No .... (Given by the Licensee)
1. Name, Address and Telephone Number of the Complainant	:
2. Brief Description of the Complaint	:
3. Date of Lodging Complaint with the Licensee	:
4. Due Date/Time for Resolution of the Complaint	:
5. Any Other Information	:

Signature of the Complainant

....Tear at this line-------------------------------

ACKNOWLEDGEMENT TO BE FILLED BY BERC AND HANDED OVER TO THE CONSUMER

1	Complaint Reference Number(To be given by BERC)	:
2	Name of Consumer	:
3	Consumer Account Number	:
4	Complaint Received by	:
5	Date of Receipt of Complaint by BERC	:
6	Target Date to Resolve the Complaint	:
7	Brief Description of the Complaint	:

Signature of Officer: --

Designation: --

Seal--

(For further assistance quote your complaint reference number)