কর্ণফুলী গ্যাস ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানী)

KARNAPHULI GAS DISTRIBUTION COMPANY LIMITED

(A Company of Petrobangla)

গ্রাহক সেবা নির্দেশিকা

(আবাসিক)

- **নতুন আবাসিক সংযোগ**

ক. সংজ্ঞা ঃ

বাসভবন হিসেবে ব্যবহৃত বাড়ি/ইমারত, বিভিন্ন সরকারী/আধাসরকারী/স্বায়ত্বশাসিত সংস্থার ফ্ল্যাট/কলোনী ও কেন্টিন এবং অব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে পরিচালিত ছাত্রাবাস, শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের গবেষণাগার, সরকারী হাসপাতাল, মেস, শিশুসদন, আশ্রম, মসজিদ, মন্দির, গীর্জা, প্যাগোডা, মাজার, দাতব্য প্রতিষ্ঠান ইত্যাদি এ শ্রেণীভুক্ত হবে।

খ.আবেদন পত্র সংগ্রহের পদ্ধতি ঃ

১. কোম্পানীর সংশ্লিষ্ট কার্যালয়/গ্রাহক সেবা বুথ /ওয়ানষ্টপ সার্ভিস সেন্টার/কোম্পানীর ওয়েবসাইট হতে ডাউনলোড করে আবেদনপত্র সংগ্রহ করা যাবে।
২. আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংক অথবা কোম্পানীর সংশিষ্ট হিসাব শাখার ক্যাশ কাউন্টার এ পরিশোধ করতে হবে।

গ.আবেদনপত্র জমাদান পদ্ধতি ঃ

সংগৃহীত আবেদনপত্র যথাযথভাবে পূরণ করে নিম্নে বর্ণিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদিসহ সংশ্লিষ্ট জোন/আঞ্চলিক কার্যালয়ে দাখিল করতে হবেঃ

১. আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ৩ (তিন) কপি সত্যায়িত রঙিন ছবি।
২. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি।
৩. জমির মালিকানার দালিলিক প্রমাণ হিসেবে দলিল/নামজারীর কাগজ (যে কোন একটি) এবং দাখিলা/ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রশিদ (যে কোন একটি)।
৪. লীজ গ্রহীতার ক্ষেত্রে নিয়মিত মাসিক গ্যাস বিল পরিশোধের অঙ্গীকারনামা।
৫. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপ লাইনের ৩ (তিন) কপি নক্সা।
৬. আবেদন ফি জমা বাবদ ৩০০/- টাকা জমাদানের রসিদ।
৭. ঠিকাদার নিয়োগপত্র।

সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্তশাসিত সংস্থা অথবা অন্য কোন এজেন্সীর স্টাফ কোয়ার্টার/কলোনীসমূহে গ্যাস সংযোগের জন্য ঐ সংস্থা বা গণপূর্ত বিভাগ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) আবেদন করবে এবং সংশ্লিষ্ট সংস্থাকেই গ্রাহক হিসেবে গণ্য করা হবে। বাড়ীর মালিক একাধিক হলে অন্য মালিকগণের গ্যাস সংযোগে অনাপত্তি জমাদান সাপেক্ষে সংযোগ প্রদান করা হবে।

ঘ. ঠিকাদার নিয়োগে করণীয় ঃ

গ্যাস সংযোগ গ্রহণে আগ্রহী ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ঠিকাদার নিয়োগের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ অনুসরণ করতে হবেঃ

১. ঠিকাদারের তালিকা সংশ্লিষ্ট জোন/আঞ্চলিক কার্যালয়ে ও ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত থাকবে।

২. কোম্পানীর ওয়েবসাইট হতে কিংবা সংশ্লিষ্ট কার্যালয় হতে কোম্পানীর অনুমোদিত ১.১ ক্যাটাগরীর ঠিকাদারের তালিকা এবং হালনাগাদ পরিচয়পত্র দেখে ঠিকাদার নিয়োগ করতে হবে।

৩. বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুসারে নিম্নোক্তভাবে পারিশ্রমিক নির্ধারণ বিষয়ে ঠিকাদারের সাথে লিখিত চুক্তি সম্পাদন করতে হবেঃ

ক্রমিক নং	বিবরণ	ঢাকা ও চট্টগ্রাম মহানগর এলাকার জন্য	অন্যান্য এলাকার জন্য
১।	অভ্যন্তরীণ পাইপ লাইন ১০ মিটার পর্যন্ত	৫,০০০/-	৪,৫০০/-
২।	অভ্যন্তরীণ পাইপ লাইন ১১ মিটার হইতে ২০ মিটার পর্যন্ত	৬,০০০/-	৫,৫০০/-
৩।	অভ্যন্তরীণ পাইপ লাইন ২১ মিটার হইতে ৩৫ মিটার পর্যন্ত	৭,০০০/-	৬,০০০/-
৪।	অভ্যন্তরীণ পাইপ লাইন ৩৬ মিটার এর উর্ধ্বে	৮,০০০/-	৭,০০০/-

৪. সকল আর্থিক লেনদেন লিখিতভাবে সংরক্ষণ করে নিয়োজিত ঠিকাদারের স্বাক্ষর গ্রহণ করতে হবে।

ঙ.সংযোগ প্রদানের ধাপসমূহঃ

১. সংশ্লিষ্ট জোন/আঞ্চলিক কার্যালয়ে অবস্থিত গ্রাহক সেবা বুথ/ওয়ানষ্টপ সার্ভিস সেন্টার/কার্যালয়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা আবেদনপত্রের সাথে সংযোজিত সকল কাগজপত্র চেকলিষ্টের মাধ্যমে নিশ্চিত হয়ে আবেদনপত্র গ্রহণপূর্বক রেজিষ্টারে/ কম্পিউটারে লিপিবদ্ধ করে একটি ক্রমিক নাম্বার সম্বলিত কম্পিউটারাইজড প্রাপ্তি স্বীকারপত্র আবেদনকারীকে হস্তান্তর করবে। আবেদনপত্রের সাথে প্রদত্ত কাগজপত্রের ঘাটতি থাকলে তা আবেদনকারীকে তাৎক্ষণিক লিখিতভাবে অবহিত করা হবে।

২. আবেদনপত্র প্রাপ্তির ৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে কোম্পানীর প্রতিনিধি কর্তৃক জরিপ কার্য সম্পন্ন করা হবে।

৩. সংযোগ কার্যক্রম অনুমোদন অথবা সংযোগ প্রদান সম্ভব না হলে ৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে গ্রাহককে লিখিতভাবে অবহিত করা হবে।

৪. নির্ধারিত সংযোগ ফি এবং জামানত বাবদ অর্থ প্রদান সংক্রান্ত চাহিদাপত্র পরবর্তী ৩(তিন) কার্যদিবসের মধ্যে সংশ্লিষ্ট কার্যালয় গ্রাহককে প্রদান করবে।

৫. গ্রাহক কর্তৃক চাহিদাপত্র (Demand Note) অনুযায়ী ব্যাংকে অর্থ জমাদান ও ঠিকাদার নিয়োগপূর্বক নক্সা প্রণয়ন করে সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে জমা দেয়ার পর ৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে কোম্পানী কর্তৃক নক্সা অনুমোদন করা হবে।

৬. গ্রাহকের সরবরাহকৃত মালামাল দ্বারা ঠিকাদারের মাধ্যমে অভ্যন্তরীণ লাইন নির্মাণ করতে হবে। গ্রাহক কর্তৃক ঠিকাদারের মাধ্যমে অভ্যন্তরীণ লাইন নির্মাণ কার্য সম্পাদনের উপর কোম্পানী কর্তৃক গ্যাস সংযোগ প্রদানের অগ্রগতির বিষয়টি নির্ভর করবে।

৭. নির্মিত পাইপ লাইনের চাপ পরীক্ষণের লক্ষ্যে ঠিকাদারকে “টেস্ট সিডিউল” জমা দিতে হবে ।

৮. অভ্যন্তরীণ লাইন নির্মাণ সম্পন্ন হওয়ার ৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে কোম্পানী কর্তৃক চাপ পরীক্ষা করা হবে।

৯. যথাযথভাবে পূরণকৃত গ্রাহক ও ঠিকাদার কর্তৃক যৌথ স্বাক্ষরিত কার্যসমাপনী প্রতিবেদন দাখিল করতে হবে।

১০. গ্রাহক কিংবা তাহার নিয়োজিত ঠিকাদার/প্রতিষ্ঠান/প্রতিনিধি সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ হতে রাস্তা খননের অনুমতিপত্র সংগ্রহ করে সংশ্লিষ্ট জোন/আবিকায় দাখিল করতে হবে।

১১. গ্রাহক কর্তৃক রাস্তা খননের অনুমতি পত্র জমা দেয়ার পর ২ (দুই) কার্যদিবসের মধ্যে গ্যাস বিক্রয় চুক্তিপত্র সম্পাদন করা হবে। উক্ত চুক্তিপত্র গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী ২০১৪ এর অংশ হিসাবে গণ্য হবে।

১২. চুক্তিপত্র সম্পাদনের পরবর্তী ১৫ (পনের) কার্যদিবসের মধ্যে সার্ভিস লাইন নির্মাণ করা হবে।

১৩. সার্ভিস লাইন নির্মাণের ৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে গ্যাস সংযোগ স্থাপন ও গ্যাস কমিশন করা হবে।

১৪. সংযোগ প্রদানের প্রাক্কালে কোম্পানী কর্তৃক গ্রাহককে কমিশনিং কার্ড ও বিল বই হস্তান্তর করা হবে।

১৫. কোম্পানী কর্তৃক গ্যাস সংযোগ প্রদান সংক্রান্ত তথ্যাদি কম্পিউটারে সংরক্ষণ করা হবে।

১৬. লো-প্রেসার নেটওয়ার্ক নির্মাণের প্রয়োজন হলে উক্ত লাইনের যাবতীয় খরচ প্রচলিত নিয়মের ভিত্তিতে কোম্পানীর সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক ইস্যুকৃত চাহিদাপত্র অনুযায়ী গ্রাহককে পরিশোধ করতে হবে।

চ. সংযোগ ব্যয় ঃ

প্রযোজ্য হারে ব্যয়/চার্জ জমাদান সাপেক্ষে কোম্পানী বা গ্রাহকের নিযুক্ত ঠিকাদারের মাধ্যমে কোম্পানী হতে ক্রয়কৃত মালামাল দ্বারা বিতরণ লাইন নির্মাণ করা যাবে। গৃহস্থালী শ্রেণীর সকল গ্রাহককে ২০ মিঃ মিঃ ব্যাসের ৩ মিটার দৈর্ঘ্য পাইপ লাইন, ২০ মিঃ মিঃ লকউইং কর্ক, ২০ মিঃ মিঃ সার্ভিসটি, পাইপ র‌্যাপিং ও কোটিং সামগ্রী এবং রেগুলেটর সরবরাহ করে কোম্পানী/গ্রাহক নিয়োজিত কোম্পানীর তালিকাভুক্ত ঠিকাদারের মাধ্যমে সার্ভিস লাইন নির্মাণ করতে হবে। উক্ত মালামাল ছাড়াও সার্ভিস লাইন নির্মাণের জন্য অতিরিক্ত পাইপ এবং/বা অন্য কোন মালামাল প্রয়োজন হলে সে ক্ষেত্রে তার জন্য প্রযোজ্য হারে মূল্যসহ প্রকৃত নির্মাণ ব্যয় গ্রাহক পরিশোধ করবে।

২০ মিঃ মিঃ ব্যাসের ৩ মিঃ দৈর্ঘ্য পর্যন্ত সার্ভিস লাইন নির্মাণের জন্য গ্রাহককে গ্যাস সংযোগ ব্যয় হিসেবে টাকা ৬,০০০/- (ছয় হাজার মাত্র) প্রদান করতে হবে এবং গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী ২০১৪ কার্যকর হওয়ার পর হতে এ চার্জ প্রতি বছর ৫% হারে বৃদ্ধি পাবে। তবে উল্লেখ থাকে যে, সংযোগ প্রক্রিয়াকরণ অবস্থায় সংযোগ গ্রহণ করা না হলে সংযোগ ব্যয় বাবদ গ্রাহকের জমাকৃত অর্থ ফেরত প্রদান করা হবে না।

ছ.তথ্য সেবা কেন্দ্র ঃ

একজন ১ম শ্রেণীর কর্মকর্তার মাধ্যমে অফিস চলাকালীন সময়ে তথ্য সেবা সংক্রান্ত কার্যক্রম পরিচালিত হচ্ছে।

জ.অভিযোগ দাখিল করা ঃ

অত্র নির্দেশিকায় বর্ণিত গ্রাহক সেবা যথাযথভাবে প্রাপ্তিতে গ্রাহক বঞ্চিত হলে এবং গ্রাহক সেবা প্রাপ্তির সুবিধার্থে সংশ্লিষ্ট ডিপার্টমেন্ট/ডিভিশন বরাবরে গ্রাহক অভিযোগপত্র দাখিল করতে পারবেন। নিম্নে ডিপার্টমেন্ট/ডিভিশন প্রধান-এর ঠিকানা ও টেলিফোন নম্বর প্রদত্ত হলঃ

ডিপার্টমেন্ট /ডিভিশন প্রধানের ঠিকানা ও টেলিফোন নম্বর

বিপণন ডিভিশন।

১৩৭/এ, সিডিএ এ্যাভিন্যু, ষোলশহর, চট্টগ্রাম।

টেলিফোন ঃ ০৩১-২৫৫৭৯৪৬, ০১৭৩০৭২৮৪০২

বিক্রয় উত্তর ডিপার্টমেন্ট ,চট্টগ্রাম।

১৩৭/এ, সিডিএ এ্যাভিন্যু, ষোলশহর, চট্টগ্রাম।

টেলিফোন ঃ ০৩১-৬৫৫৭৯৮, ০১৭৩০৭২৮৪০৭

রাজস্ব , অর্থ ও হিসাব ডিভিশন।

১৩৭/এ, সিডিএ এ্যাভিন্যু, ষোলশহর, চট্টগ্রাম।

টেলিফোন ঃ ০৩১-২৫৫৬৮৯৩, ০১৭৩০৭২৮৪৩৮

রাজস্ব উত্তর ডিপার্টমেন্ট

১৩৭/এ, সিডিএ এ্যাভিন্যু, ষোলশহর, চট্টগ্রাম।

টেলিফোন ঃ ০৩১-২৫৫৪৭২৬, ০১৭৩০৭২৮৪৪০

বিক্রয় দক্ষিণ ডিপার্টমেন্ট ,চট্টগ্রাম।

আগ্রাবাদ এক্সেস রোড, হালিশহর, চট্টগ্রাম।

টেলিফোন ঃ ০৩১-২৫১১৬৫২, ০১৭৩০৭২৮৪১৬

রাজস্ব দক্ষিণ ডিপার্টমেন্ট

আগ্রাবাদ এক্সেস রোড, হালিশহর, চট্টগ্রাম।

টেলিফোন ঃ ০৩১-২৫১২৬৬৯, ০১৭৩০৭২৮৪৩৯

তথ্য সেবা কেন্দ্র

১৩৭/এ, সিডিএ এ্যাভিন্যু, ষোলশহর, চট্টগ্রাম।

টেলিফোন ঃ ০৩১-২৫৫৭৯৪৬, ০১৭৩০৭২৮৪০২

- **গ্যাস সংযোগ প্রদানোত্তর কার্যক্রমঃ**

ক. মিটার রিডিং গ্রহণ, বিল প্রস্তুতকরণ ও গ্রাহক বরাবরে প্রেরণ ঃ

- **মিটার রিডিং গ্রহণ**

  মিটারযুক্ত গৃহস্থালী গ্রাহকের মিটার রিডিং প্রতি মাসের শেষ ৫(পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে গ্রহণ করা হবে।

- **বিল প্রস্তুতকরণ**
  - **মিটার সচল অবস্থায় বিল প্রণয়ন**

    মিটারযুক্ত গৃহস্থালী গ্রাহকের বিল প্রণয়নের জন্য কোম্পানীর মিটার রিডিং গ্রহণকারী শাখা বিল প্রণয়নকারী শাখা/বিভাগে মিটার রিডিং পরবর্তী মাসের ৫ (পাঁচ) তারিখের মধ্যে প্রেরণ করবে। বিল প্রণয়নকারী শাখা/বিভাগ কর্তৃক রিডিং সাইকেল অনুযায়ী সংগৃহীত মিটার রিডিং এর ব্যবধানকে চাপ শুদ্ধি গুণনীয়ক এবং তাপমাত্রা গুণনীয়ক (১৫ ডিগ্রী সেন্টিগ্রেড বিবেচনায়) ১ (এক) দ্বারা গুণ করে আদর্শ আয়তন হিসেবে গ্যাস

ব্যবহার নিরূপণ করতে হবে। প্রকৃত গ্যাস ব্যবহার এবং মাসিক ন্যূনতম লোডের মধ্যে যা অধিক হবে তাকে গ্যাসের ট্যারিফ রেইট দ্বারা গুণ করে গ্যাস বিল প্রণয়ন করা হবে।

চাপ শুদ্ধিগুণক নিম্নোক্ত রাশিমালার মাধ্যমে নির্ণীত হবে ঃ

চাপ শুদ্ধিগুণক = <u>ইঞ্চিতে পানির উচ্চতার এককে গ্যাস সরবরাহ চাপ + ১৪.৭৩X ২৭.৬৯</u>
(১৪.৭৩X ২৭.৬৯)

এখানে ১৪.৭৩ Psia = Base Pressure = Atmospheric Pressure
১ পিএসআই = ২৭.৬৯ ইঞ্চি ওয়াটার কলাম

- **মিটার বিকলকালীন বিল প্রস্তুতকরণ**
  অপারেশন/কারিগরী কারণে মিটার বিকল হলে এবং অনুমোদিত লোড অপরিবর্তীত থাকলে বিগত তিন মাসের বিলকৃত গড় ব্যবহারের ভিত্তিতে মাসিক গ্যাস বিল প্রণীত হবে। পূর্বের তিন মাসের বিল পাওয়া না গেলে মিটার পরিবর্তন পরবর্তী তিন মাসের গড় ব্যবহারের ভিত্তিতে বিল প্রণীত হবে। তবে যে সকল ক্ষেত্রে গড় ব্যবহার ন্যূনতম লোডের তুলনায় কম হবে সে সকল ক্ষেত্রে ন্যূনতম লোডকে গ্যাসের ট্যারিফ রেইট দ্বারা গুণ করে গ্যাস বিল প্রণয়ন করা হবে। অতিরিক্ত সরঞ্জাম স্থাপনের কারণে মিটার বিকল হলে অতিরিক্ত সরঞ্জামের লোড এবং অনুমোদিত লোড যোগ করে (আনুপাতিক হারে) প্রাপ্ত গড় ব্যবহারের ভিত্তিতে উপরোক্ত বর্ণনানুযায়ী বিকলকালীন সময়ের গ্যাস বিল প্রণীত হবে। গ্যাস বিল প্রণয়নে প্রযোজ্য চাপ শুদ্ধিগুণক ব্যবহৃত হবে।

- **বিল প্রেরণ**

মিটার যুক্ত গৃহস্থালী গ্রাহকদের প্রতি মাসের বিল পরবর্তী মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে গ্রাহকের নিকট প্রেরণ করা হবে। কোন কারণে গ্রাহক সময়মত বিল না পেলে কোম্পানীর সংশ্লিষ্ট দপ্তর হতে ডুপ্লিকেট বিল সংগ্রহ করতে পারবে।

মিটারবিহীন গৃহস্থালী গ্রাহকদের সংযোগকালীন সময়ে সরবরাহকৃত বিল বই দ্বারা সরকার কর্তৃক একমুখী/দ্বি-মুখী চুলার জন্য নির্ধারিত হারে বিল পরিশোধ করতে হবে এবং প্রথম বিল বইয়ের পরবর্তী সকল বিল বই কোম্পানীর জোন/আঞ্চলিক কার্যালয়/ নির্ধারিত ব্যাংক/বিল-পে সেন্টার হতে বিনামূল্যে পাওয়া যাবে।

প্রি-পেইড মিটারযুক্ত গৃহস্থালী গ্রাহকগণ নির্ধারিত মূল্যে ক্রয়কৃত কার্ডের সমপরিমাণ গ্যাস ব্যবহার করতে পারবেন।

- **আরএমএস/সিএমএস ভাড়া**

কোম্পানী কর্তৃক গ্রাহককে আরএমএস/সিএমএস সরবরাহ করা হবে এবং আরএমএস/সিএমএস এর মালিকানা কোম্পানীর থাকবে। গ্রাহককে আরএমএস/ সিএমএস এর ভাড়া গ্যাস সরবরাহকালীন সময়ে প্রদান করতে হবে এবং উক্ত ভাড়া নিম্নরূপভাবে নির্ধারণ করা হবে ঃ

আরএমএস/সিএমএস এর ক্রয়কৃত মূল্যের সাথে ১০% হারে ওভারহেড যোগ করলে যে অংক দাঁড়াবে তাকে ৮৪ দ্বারা ভাগ করে মাসিক আরএমএস/সিএমএস ভাড়া নির্ধারণ করা হবে। প্রতিমাসের গ্যাস বিলের সাথে উক্ত ভাড়া গ্রাহককে পরিশোধ করতে হবে। লোড হ্রাস/বৃদ্ধি কিংবা মেয়াদ উত্তীর্ণ (৭ বছর) জনিতকারণে আরএমএস/সিএমএস সম্পূর্ণ কিংবা আংশিক প্রতিস্থাপন করা হলে, আরএমএস/ সিএমএস এর মাসিক ভাড়া আগের নিয়মে পুনর্নির্ধারণ করা হবে। কোম্পানী নিজ ব্যয়ে প্রতি বছরে ন্যূনতম একবার আরএমএস/সিএমএস রক্ষণাবেক্ষণ করবে এবং গ্রাহকের আবেদনক্রমে আরএমএস/সিএমএস রক্ষণাবেক্ষণ করার প্রয়োজন হলে প্রতিবারে গ্রাহক কর্তৃক কোম্পানীর অনুকূলে টাকা ৩০০০.০০ (তিন হাজার মাত্র) জমাদান করতে হবে।

- **রাজস্ব আদায়**
  - **মিটারযুক্ত ও মিটারবিহীন গ্রাহক**
    গ্রাহকের সাথে কোম্পানীর সম্পাদিত চুক্তিপত্রের শর্ত/গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী ২০১৪ এর আলোকে গ্রাহকের নিকট হতে গ্যাস বিল, বকেয়া বিলের উপর সারচার্জ, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অতিরিক্ত বিল, নিরাপত্তা

জামানত ইত্যাদি পাওনা আদায়ের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।

- **প্রি-পেইড মিটারযুক্ত গ্রাহক**

  এ সকল গ্রাহকগণ কোম্পানীর নির্ধারিত ভেন্ডরের নিকট হতে নির্দিষ্ট মূল্যে কার্ড ক্রয়পূর্বক গ্যাস ব্যবহার করবেন।

- **বিল পরিশোধের সময়সীমা**

  মিটারবিহীন গৃহস্থালী গ্রাহকগণ সরবরাহকৃত বিল বই এর মাধ্যমে প্রতিমাসের গ্যাস বিল পরবর্তী মাসের ২১ (একুশ) তারিখের মধ্যে কোন প্রকার সারচার্জ ছাড়াই পরিশোধ করতে পারবেন। মিটারযুক্ত গৃহস্থালী গ্রাহকদের মাসিক বিল ইস্যু করার তারিখ হতে (যা বিলে উল্লেখ থাকবে) পরবর্তী ২০ (বিশ) দিনের মধ্যে কোন প্রকার সারচার্জ ছাড়াই পরিশোধ করা যাবে। বিল পরিশোধের সর্বশেষ তারিখ সরকারী ছুটির দিন কিংবা অন্য কোন কারণে সংশ্লিষ্ট ব্যাংকের লেনদেন বন্ধ থাকলে পরবর্তী কার্য দিবসে বিল পরিশোধ করা যাবে।

খ. গ্রাহক আঙ্গিনা পরিদর্শন ঃ

- মিটারবিহীন গ্রাহক ঃ কোম্পানীর নিজস্ব কর্মকর্তা অথবা মনোনীত প্রতিনিধি/ প্রতিষ্ঠান এর মাধ্যমে ২ (দুই) বছরে ন্যূনতম একবার।
- মিটারযুক্ত গ্রাহক ঃ প্রতি বছরে ন্যূনতম একবার। মাসিক মিটার রিডিং গ্রহণকালেও পরিদর্শনকাজ সম্পন্ন করা যাবে।

গ. সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ ও ব্যয় ঃ

- **অস্থায়ীভাবে বিচ্ছিন্নকরণ**
  - **মিটারবিহীন গৃহস্থালী**

    জাতীয় দৈনিক পত্রিকা/রেডিও/টেলিভিশন/মাইকিং বা অন্যকোন মাধ্যমে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে বকেয়া গ্যাস বিল পরিশোধের বিজ্ঞপ্তি প্রচারের পরও উক্ত সময়ের মধ্যে গ্রাহক কর্তৃক বকেয়া গ্যাস বিল পরিশোধে ব্যর্থ হলে অস্থায়ীভাবে সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা হবে। গ্রাহকের আবেদনক্রমে বকেয়া পাওনা পরিশোধ সাপেক্ষে (যদি থাকে) অস্থায়ীভাবে গ্যাস সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা যাবে।

  - **মিটারযুক্ত গৃহস্থালী**

    (ক) বকেয়া বিল ও জামানত অপরিশোধের ক্ষেত্রে নিম্নে বর্ণনা মোতাবেক গ্রাহকের গ্যাস সংযোগ বিনা নোটিশে বিচ্ছিন্ন করা হবেঃ

১. বিল ইস্যুর তারিখ হতে পরবর্তী ৪৫ (পঁয়তাল্লিশ) দিনের মধ্যে গ্যাস বিল ও অন্যান্য পাওনা পরিশোধ না করলে;
২. কোম্পানীর চাহিদাপত্র অনুযায়ী ২১ (একুশ) দিনের মধ্যে প্রয়োজনীয় জামানত প্রদানে গ্রাহক ব্যর্থ হলে;

(খ) নিম্নলিখিত যে কোন কারণে গ্যাস সংযোগ বিনা নোটিশে বিচ্ছিন্ন করা হবেঃ

১. মিটারে যে কোন ধরনের হস্তক্ষেপ [মিটার ইনডেক্স ভগ্ন; মিটার সীল (মূলসীল/সিকিউরিটি সীল ইত্যাদি) ভগ্ন বা নকল বা উঠানো বা পুনঃস্থাপিত, মিটার রেজিস্টারে প্রতিবন্ধকতা সৃষ্টি, মিটারের রোটর/ ফ্যান ভগ্ন, ডায়াফ্রাম ছিদ্র, মিটার উল্টোভাবে স্থাপন করা, মিটারের মেকানিজমে হস্তক্ষেপ করা ইত্যাদি] উৎঘাটিত হলে/পাওয়া গেলে অথবা মিটারের সর্বোচ্চ প্রবাহ ক্ষমতার চেয়ে অতিরিক্ত লোডে গ্যাস ব্যবহার সনাক্ত হলে;
২. মিটার ছাড়াও আরএমএস/সিএমএস-এর যে কোন অংশে স্থাপিত সীলে হস্তক্ষেপের মাধ্যমে কারচুপির আলামত পাওয়া গেলে;
৩. মিটারে অবৈধ হস্তক্ষেপের কারণে মিটার রিডিং গ্রহণ/পরিদর্শন কালে টার্ণওভার ব্যতীত গ্রাহকের মিটার রিডিং ইতঃপুর্বে সংগৃহীত মিটার রিডিং অপেক্ষা কম পাওয়া গেলে;
৪. রেগুলেটরে হস্তক্ষেপ করা হলে;
৫. অননুমোদিতভাবে গ্যাস বার্নার/সরঞ্জাম স্থাপন/স্থানান্তর করা হলে;
৬. চুক্তিতে বর্ণিত উদ্দেশ্য ব্যতীত অন্য কোন উদ্দেশ্যে গ্যাস ব্যবহার করা হলে বা কোম্পানীর লিখিত অনুমতি ছাড়া অন্য কোন পক্ষকে গ্যাস সরবরাহ করা হলে;
৭. আরএমএস/সিএমএস পরিদর্শনে বিঘ্ন সৃষ্টি করা হলে;

৮. চুক্তিপত্রের যে কোন ধারা ভঙ্গ করলে;
৯. গৃহস্থালী ব্যবহার ব্যতীত ভিন্ন গ্রাহক শ্রেণীর গ্যাস সংযোগ (বাণিজ্যিক, শিল্প, ক্যাপটিভ পাওয়ার ইত্যাদি) প্রদান করা হলে।

- **স্থায়ীভাবে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ**

১. গ্রাহক কর্তৃক অবৈধভাবে স্বতন্ত্র সার্ভিস লাইন নির্মাণপূর্বক অথবা বিচ্ছিন্নকৃত রাইজারের মাধ্যমে অবৈধ সংযোগ স্থাপনপূর্বক অথবা অন্য কোন উপায়ে মিটার বাইপাস করে গ্যাস কারচুপি করা হলে;
২. যে কোন গ্যাস বিতরণ লাইন হতে অবৈধভাবে সংযোগ স্থাপন (মিটার বাইপাস অথবা সার্ভিস লাইনের সাথে অভ্যন্তরীণ লাইনের সরাসরি সংযোগ স্থাপন/ কমিশনকৃত সার্ভিস লাইন হতে সংযোগ স্থাপন/বিচ্ছিন্নকৃত লাইন হতে অবৈধভাবে গ্যাস সংযোগ ইত্যাদি) করা হলে;
৩. অবৈধভাবে বিতরণ লাইন/সার্ভিস লাইন/রাইজার পরিবর্তন/স্থানান্তর করা হলে;
৪. গ্রাহক কর্তৃক দু'বার আরএমএস/সিএমএস-এ অবৈধ হস্তক্ষেপের মাধ্যমে গ্যাস কারচুপি করা হলে;
৫. অনাদায়ী পাওনার জন্য অস্থায়ীভাবে গ্যাস সংযোগ বিচ্ছিন্ন ব্যতীত অন্য যে কোন কারণে অস্থায়ীভাবে গ্যাস সংযোগ বিচ্ছিন্নের ৬ (ছয়) মাসের মধ্যে এবং অনাদায়ী পাওনার ক্ষেত্রে ১(এক) বছরের মধ্যে পুনঃসংযোগ গ্রহণ করা না হলে;
৬. তিনবারের অধিক অস্থায়ীভাবে সংযোগ বিচ্ছিন্নকৃত গ্রাহক কর্তৃক পুনরায় সংযোগ বিচ্ছিন্নের কোন অপরাধ সংঘটিত হলে।

○ স্থায়ীভাবে বিচ্ছিন্নকৃত গ্রাহক বিলুপ্ত গ্রাহক হিসেবে গণ্য হবে। স্থায়ীভাবে বিচ্ছিন্নকৃত কোন গ্রাহক পুনরায় গ্যাস সংযোগের আবেদন করলে দেনা পাওনা/বিরোধ নিষ্পত্তি সাপেক্ষে একই ঠিকানায় বিদ্যমান সংযোগের বিপরীতে পুনঃসংযোগ নতুন গ্রাহক হিসেবে বিবেচিত হবে।

- **গ্যাস সরবরাহ সীমিতকরণ/স্থগিতকরণ/সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ**

'গ্যাস আইন, ২০১০' অনুযায়ী গ্যাস সরবরাহ সীমিত অথবা স্থগিত অথবা গ্রাহকদের গ্যাস ব্যবহারের উপর সীমাবদ্ধতা আরোপ অথবা গ্যাস সংযোগ বিচ্ছিন্ন করার ক্ষমতা নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে প্রয়োগের অধিকার কোম্পানী সংরক্ষণ করেঃ

১. সংশ্লিষ্ট এলাকার জনগণের জীবন এবং সম্পদ বিপদাপন্ন হলে;
২. গ্যাস নেটওয়ার্ক পরিচালনার ক্ষেত্রে পরিচালন ক্রুটি দেখা দিলে;
৩. জাতীয় পর্যায়ে গ্যাসের সংকট দেখা দিলে;
৪. গ্যাস বিতরণে ব্যবহারকারীগণের মধ্যে অগ্রাধিকার নির্ধারণের প্রয়োজন হলে;
৫. সরকার/কমিশন/পেট্রোবাংলা/কোম্পানী কতৃর্ক নির্ধারিত দক্ষতার (efficiency) চেয়ে কম দক্ষতায় গ্যাস ব্যবহৃত হলে।

- **সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ ব্যয়**

উপরে বর্ণিত কোন কারণে অস্থায়ী বা স্থায়ীভাবে গ্যাস সংযোগ বিচ্ছিন্ন হলে নিম্নলিখিত হারে বিচ্ছিন্নকরণ বাবদ ব্যয় গ্রাহক কর্তৃক প্রদেয় হবে।

বিচ্ছিন্নের ধরন অনুযায়ী ব্যয় (টাকা)		
বিল পরিশোধ থাকলে আবেদনক্রমে অস্থায়ী বিচ্ছিন্ন	**খেলাপী বা অবৈধ কার্যকলাপ হেতু বিচ্ছিন্ন**	**স্থায়ীভাবে বিচ্ছিন্ন**
৩০০/-	৫০০/-	৫,০০/-+ প্রকৃত ব্যয়

"গ্যাস সরবরাহ সীমিতকরণ/স্থগিতকরণ/সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ" শীর্ষক অনুচ্ছেদে বর্ণিত কারণে গ্যাস সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা হলে গ্রাহকের নিকট হতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ এবং পুনঃসংযোগের জন্য কোন অর্থ আদায় করা হবে না।

ঘ. পুনঃসংযোগ এবং ব্যয় ঃ

- গ্যাস সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ ব্যয়ের অতিরিক্ত হিসেবে গ্যাস লাইন পুনঃসংযোগ ব্যয় বাবদ টাকা ৫০০/- (পাচঁশত) পরিশোধ করতে হবে। স্থায়ীভাবে বিচ্ছিন্নকৃত গ্রাহকদের পুনঃসংযোগের সময় বিচ্ছিন্নকরণের প্রকৃত ব্যয়সহ নতুন সংযোগ বাবদ নির্ধারিত চার্জ জমা প্রদান করতে হবে। তবে উভয় ক্ষেত্রে কোম্পানীর বিধি মোতাবেক পুনঃসংযোগ গ্রহণের পূর্বে বকেয়া গ্যাস বিলসহ অন্যান্য পাওনা (যদি থাকে) পরিশোধ করতে হবে।

- ন্যূনতম দু'বার অননুমোদিত/অবৈধ কার্যকলাপের জন্য অস্থায়ীভাবে বিচ্ছিন্নকৃত গ্যাস সংযোগ পুনঃসংযোগের ক্ষেত্রে চূড়ান্ত অনুমোদন কোম্পানীর ব্যবস্থাপনা পরিচালক প্রদান করবেন। বকেয়া পাওনা অনাদায়ে অস্থায়ীভাবে বিচ্ছিন্নকৃত গ্যাস সংযোগের বিপরীতে সমুদয় পাওনাদি গ্রাহক কর্তৃক এককালীন পরিশোধ সাপেক্ষে কোম্পানীর সংশ্লিষ্ট মহাব্যবস্থাপক (বিপণন) পুনঃসংযোগের অনুমোদন প্রদান করবেন। বকেয়া পাওনাদির ৫০% এককালীন ও অবশিষ্টাংশ সর্বোচ্চ ৬(ছয়) কিস্তিতে পরিশোধের সুযোগ প্রদানপূর্বক পুনঃসংযোগ প্রদানের বিষয়ে কোম্পানীর ব্যবস্থাপনা পরিচালকের অনুমোদন প্রয়োজন হবে।

ঙ. গ্যাস লোড হ্রাস/বৃদ্ধি ঃ

- **মিটারবিহীন গ্রাহক**
  গ্যাস সরঞ্জাম/বার্নার হ্রাস/বৃদ্ধি করে অথবা অপরিবর্তিত রেখে পুনর্বিন্যাস করা হলে গ্রাহককে চুলাপ্রতি টাকা ২০০/- (দুইশত) হারে চার্জ পরিশোধ করতে হবে।
- **মিটারযুক্ত গ্রাহক**
  কোন গ্রাহকের গ্যাস লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস অথবা বহির্গমন চাপ হ্রাস/বৃদ্ধির কারণে আরএমএস/ সিএমএস-এর কোন সরঞ্জাম পরিবর্তনের প্রয়োজন না হলে গ্রাহককে অতিরিক্ত অর্থ প্রদান করতে হবে না। তবে আরএমএস/সিএমএস-এর কোন সরঞ্জাম পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে গ্রাহককে টাকা ১,৫০০/- (এক হাজার পাচঁশত) চার্জ পরিশোধ করতে হবে।

চ. রাইজার/আরএমএস/সিএমএস স্থানান্তর চার্জ ঃ

কোন গ্রাহকের রাইজার/আরএমএস/সিএমএস স্থানান্তরের প্রয়োজনীয়তা দেখা দিলে উক্ত কাজের জন্য বিতরণ/সার্ভিস লাইনের প্রয়োজনীয় মালামালের প্রকৃত মূল্যের ১৫% ওভারহেড খরচসহ মূল্য ও স্থাপনের প্রকৃত ব্যয় ছাড়াও টাকা ১০০০/- (এক হাজার) চার্জ গ্রাহককে পরিশোধ করতে হবে।

ছ. মালিকানা/নাম পরিবর্তন চার্জ ঃ

গ্যাস সংযোগকৃত কোন গ্রাহকের মালিকানা এবং/বা নাম পরিবর্তন করতে হলে নতুন মালিকের স্বপক্ষে প্রয়োজনীয় সকল কাগজপত্র নোটারী পাবলিক এর দ্বারা প্রত্যায়নপূর্বক জমা প্রদানসহ টাকা ৫০০/- (পাচঁশত) চার্জ পরিশোধ করতে হবে। উক্ত সংযোগের বিপরীতে পূর্বের মালিক/মালিকগণের কোন বকেয়া থাকলে মালিকানা/ নাম পরিবর্তনের সময় তা পরিশোধ করতে হবে।

জ. অতিরিক্ত বিল, জরিমানা এবং আরএমএস/সিএমএস-এর সরঞ্জাম ক্ষতিগ্রস্ত/চুরির জন্য মূল্য আদায় ঃ

I. অনুমোদিত লোডের অতিরিক্ত লোডে গ্যাস ব্যবহার

অনুমোদিত গ্যাস স্থাপনার মাধ্যমে নির্ধারিত মাসিক লোডের অতিরিক্ত গ্যাস ব্যবহার করা যাবে না। অনুমোদিত মাসিক লোড হতে বেশী হারে গ্যাস ব্যবহার করা হলে গ্যাস আইন, ২০১০ এর ১২(২) ধারা অনুযায়ী শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গৃহীত হবে।

II. গ্যাস কারচুপি/অনুমোদিত গ্যাস স্থাপনার জন্য অতিরিক্ত বিল ও জরিমানা ধার্য ঃ

- মিটারবিহীন গৃহস্থালী

(ক) সরবরাহ লাইন হতে অবৈধ সংযোগ স্থাপন করে গ্যাস ব্যবহার

সংশ্লিষ্ট গ্যাস লাইনের নির্মাণ/কমিশনিং/পূর্বের সংযোগ সনাক্তকরণের তারিখ হতে অবৈধ সংযোগ বিচিছন্নকরণের তারিখ পর্যন্ত (সর্বোচ্চ ১ বছর) এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে উক্ত সনাক্তকরণের তারিখ হতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণের তারিখ পর্যন্ত গ্রাহকের স্থাপিত গ্যাস সরঞ্জামের বিপরীতে ফ্ল্যাট রেইটে গ্যাস বিল এবং ১ (এক) বছরের গ্যাস বিলের সমপরিমাণ অর্থ জরিমানা হিসেবে আদায়যোগ্য হবে।

(খ) গ্যাস সংযোগ সংক্রান্ত কোন শর্ত ভঙ্গের কারণে গ্যাস লাইন বিচ্ছিন্নকরণের পর অননুমোদিত বা অবৈধভাবে গ্যাস ব্যবহার

পূর্বের সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণের তারিখ হতে অবৈধ সংযোগ সনাক্তকরণের তারিখ পর্যন্ত (সর্বোচ্চ ১ বছর) এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে উক্ত সনাক্তকরণের তারিখ হতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণের তারিখ পর্যন্ত গ্রাহকের অনুমোদিত ও সংযোজিত সরঞ্জামাদির মোট ফ্ল্যাট রেইটে হিসাবকৃত বিলের মধ্যে যা অধিক হবে সে ভিত্তিতে অতিরিক্ত গ্যাস বিল এবং অনুমোদিত সরঞ্জামাদির ভিত্তিতে ৩ (তিন) মাসের গ্যাস বিলের সমপরিমাণ অর্থ জরিমানা হিসেবে আদায়যোগ্য হবে।

(গ) রেগুলেটর অননুমোদিতভাবে বা অবৈধভাবে পুনঃস্থাপন/re-set করে নির্ধারিত চাপের অধিক চাপে গ্যাস ব্যবহার

পূর্বে চাপ সেটকরণ/রেগুলেটর সীলকরণ/সর্বশেষ পরিদর্শনের (সীল সঠিক পাওয়া গেলে) তারিখ হতে কারচুপি সনাক্তকরণের তারিখ পর্যন্ত সময় (সর্বোচ্চ ১ বছর) এবং উক্ত সনাক্তকরণের তারিখ হতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ/অনুমোদিত চাপে পুনঃসেটকরণপূর্বক রেগুলেটর সীলকরণ/ নিয়মিতকরণের সময় পর্যন্ত রেগুলেটর সর্বোচ্চ যে চাপে সেট করা সম্ভব সে চাপের ভিত্তিতে স্থাপিত গ্যাস সরঞ্জামের ক্ষমতা হিসাব করে তদনুযায়ী আনুপাতিকহারে ফ্ল্যাট রেইট এর ভিত্তিতে অতিরিক্ত বিল এবং অনুমোদিত সরঞ্জামাদির ভিত্তিতে ৩(তিন) মাসের গ্যাস বিলের সমপরিমান অর্থ জরিমানা হিসেবে আদায়যোগ্য হবে।

(ঘ) অনুমোদিত সংখ্যার অতিরিক্ত, বা অতিরিক্ত ক্ষমতাসম্পন্ন, গ্যাস সরঞ্জাম স্থাপনপূর্বক গ্যাস ব্যবহার

গ্যাস লাইন কমিশনিং এর তারিখ/চুলা বর্ধিতকরণের তারিখ/সর্বশেষ পরিদর্শনের তারিখ/গ্যাস লাইন পুনঃসংযোগের তারিখ/চুলা বন্ধ (স্থায়ী/অস্থায়ী) করণের তারিখ হতে শুরু করে কারচুপি সনাক্তকরণের তারিখ পর্যন্ত সময় (সর্বোচ্চ ১ বছর) এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে উক্ত সনাক্তকরণের তারিখ হতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ/নিয়মিতকরণের তারিখ পর্যন্ত অতিরিক্ত স্থাপনার বিপরীতে ফ্লাট রেইটের ভিত্তিতে গ্যাস বিল এবং পুনর্নির্ধারিত মাসিক লোডের ভিত্তিতে ১ (এক) মাসের গ্যাস বিলের সমপরিমান অর্থ জরিমানা হিসেবে আদায়যোগ্য হবে।

(ঙ) পরিত্যক্ত রাইজার হইতে অননুমোদিত বা অবৈধভাবে গ্যাস সংযোগ গ্রহণ করে গ্যাস ব্যবহার

ইতঃপূর্বে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরনের তারিখ হইতে কারচুপি সনাক্তকরণের তারিখ পর্যন্ত (সর্বোচ্চ ১ বছর) এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে উক্ত সনাক্তকরণের তারিখ হতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ/ নিয়মিতকরণের তারিখ পর্যন্ত অনুমোদিত এবং পরিদর্শনে প্রাপ্ত গ্যাস সরঞ্জামের মধ্যে যা অধিক সে সকল সরঞ্জামের বিপরীতে ফ্লাট রেইটের ভিত্তিতে গ্যাস বিল এবং অনুমোদিত সরঞ্জামাদির ভিত্তিতে ৩(তিন) মাসের গ্যাস বিলের সমপরিমান অর্থ জরিমানা হিসেবে আদায়যোগ্য হবে।

(চ) লাইসেন্সীর অনুমতি ব্যতীত গ্যাস লাইন স্থাপন

(১) গ্যাস বিতরণ নেটওয়ার্ক হতে অবৈধ পন্থায় গ্যাস আহরণের নিমিত্তকোন লাইন স্থাপন বা গ্যাস সংযোগ গ্রহণ করা হলে

গ্যাস সংযোগ অস্থায়ীভাবে বিচ্ছিন্নযোগ্য হবে। ইতঃপূর্বে সম্পাদিত পরিদর্শন/সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণের তারিখ হতে অবৈধ সংযোগ সনাক্তকরণ পর্যন্ত (সর্বোচ্চ ১ বছর) এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে উক্ত সনাক্তকরণের তারিখ হতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ/ নিয়মিতকরণ এর তারিখ পর্যন্ত প্রাপ্ত স্থাপনার বিপরীতে ফ্লাট রেইটের ভিত্তিতে গ্যাস বিল এবং অনুমোদিত সরঞ্জামাদির ভিত্তিতে ৩(তিন) মাসের গ্যাস বিলের সমপরিমাণ অর্থ জরিমানা হিসেবে আদায়যোগ্য হবে।

(২) যে উদ্দেশ্যে গ্যাস সংযোগ প্রদান করা হয়েছে সে উদ্দেশ্য ব্যতীত অন্য কোন উদ্দেশ্যে গ্যাস ব্যবহার করা হলে

গ্যাস সংযোগ অস্থায়ীভাবে বিচ্ছিন্নযোগ্য হবে। ইতঃপূর্বে কোম্পানীর কর্মকর্তা কর্তৃক পরিদর্শন/গ্যাস লাইন পুনঃসংযোগ/ সরঞ্জাম বর্ধিতকরণ/কমিশনের তারিখ হতে ভিন্ন উদ্দেশ্যে গ্যাস ব্যবহার সনাক্তকরণের তারিখ পর্যন্ত সময় (সর্বোচ্চ ১ বছর) এবং উক্ত সনাক্তকরণের তারিখ হতে গ্যাস লাইন বিচ্ছিন্নকরণের তারিখ পর্যন্ত যে উদ্দেশ্যে গ্যাস ব্যবহার পাওয়া যাবে তার জন্য প্রযোজ্য চালনাধাঁচ ও বিচ্যুতি গুণনীয়ক অনুযায়ী হিসাবকৃত মাসিক লোডের ভিত্তিতে অতিরিক্ত গ্যাস বিল এবং অনুমোদিত সরঞ্জামাদির বিপরীতে ফ্ল্যাট রেইটে ১(এক) বছরের গ্যাস বিলের সমপরিমাণ অর্থ জরিমানা হিসাবে আদায়যোগ্য হবে।

- **মিটারযুক্ত গৃহস্থালী**

(ক) মিটার বাইপাস বা প্রত্যক্ষ সংযোগ স্থাপন করে গ্যাস ব্যবহার

সংশ্লিষ্ট গ্যাস লাইনের নির্মাণ/কমিশনিং/পূর্বের সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণের তারিখ হতে অবৈধ সংযোগ বিচিছন্নকরণের তারিখ পর্যন্ত (সর্বোচ্চ ১ বছর) এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে উক্ত সনাক্তকরণের তারিখ হতে গ্যাস সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ/নিয়মিতকরণের তারিখ পর্যন্ত গ্রাহকের অনুমোদিত ঘণ্টা প্রতি লোড ও সংযোজিত ঘন্টা প্রতি লোডের মধ্যে যা অধিক হবে সে লোড এবং প্রযোজ্য চালনাধাঁচ ও বিচ্যুতি গুণনীয়কের ভিত্তিতে পুনর্নির্ধারিত মাসিক লোড অনুযায়ী অতিরিক্ত গ্যাস বিল এবং অনুমোদিত মাসিক লোডের ভিত্তিতে ৩ (তিন) মাসের গ্যাস বিলের সমপরিমাণ অর্থ জরিমানা হিসেবে আদায়যোগ্য হবে।

(খ) মিটারে অবৈধ হস্তক্ষেপ বা বিপরীতমুখী/উল্টোভাবে মিটার স্থাপন অথবা মিটারের যান্ত্রিক ব্যবস্থায় হস্তক্ষেপ করে গ্যাস ব্যবহার

ইতঃপূর্বে কোম্পানীর কর্মকর্তা কর্তৃক পরিদর্শন/গ্যাস লাইন পুর্নসংযোগ/সরঞ্জাম বর্ধিতকরণ/ কমিশনের তারিখ হতে গ্যাস কারচুপি সনাক্তকরণের তারিখ পর্যন্ত সময় (সর্বোচ্চ ১ বছর) এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সনাক্তকরণের তারিখ হতে গ্যাস সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ/মিটার সীলকরণ/মিটার পরিবর্তনের তারিখ পর্যন্ত সময়ে প্রতিষ্ঠানের অনুমোদিত ঘণ্টা প্রতি লোড ও সংযোজিত ঘন্টা প্রতি লোডের মধ্যে যা অধিক সে লোড এবং প্রযোজ্য চালনাধাঁচ ও বিচ্যুতি গুণনীয়কের ভিত্তিতে পুনর্নির্ধারিত মাসিক লোড হিসেবে অতিরিক্ত গ্যাস বিল এবং অনুমোদিত মাসিক লোডের ভিত্তিতে ৩ (তিন) মাসের গ্যাস বিলের সমপরিমাণ অর্থ জরিমানা হিসেবে আদায়যোগ্য হবে।

(গ) সরবরাহ লাইন হতে অবৈধ সংযোগ স্থাপন করে গ্যাস ব্যবহার

সংশ্লিষ্ট গ্যাস লাইনের নির্মাণ/কমিশনিং/পূর্বের সংযোগ সনাক্তকরণের তারিখ হতে অবৈধ সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণের তারিখ পর্যন্ত (সর্বোচ্চ ১ বছর) এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে উক্ত সনাক্তকরণের তারিখ হতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণের তারিখ পর্যন্ত গ্রাহকের সংযোজিত ঘন্টা প্রতি লোড এবং প্রযোজ্য চালনাধাঁচ ও বিচ্যুতি গুণনীয়কের ভিত্তিতে মাসিক লোড হিসেব করে তার ভিত্তিতে গ্যাস বিল এবং অনুমোদিত মাসিক লোডের ভিত্তিতে ৩ (তিন) মাসের গ্যাস বিলের সমপরিমাণ অর্থ জরিমানা হিসেবে আদায়যোগ্য হবে।

(ঘ) গ্যাস সংযোগ সংক্রান্ত কোন শর্ত ভঙ্গের কারণে গ্যাস লাইন বিচ্ছিন্নকরণের পর অননুমোদিত বা অবৈধভাবে গ্যাস ব্যবহার

পূর্বের সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ/পরিদর্শনের তারিখ হতে অবৈধ সংযোগ সনাক্তকরণের তারিখ পর্যন্ত (সর্বোচ্চ ১ বছর) এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে উক্ত সনাক্তকরণের তারিখ হতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণের তারিখ পর্যন্ত গ্রাহক/প্রতিষ্ঠানের অনুমোদিত ঘণ্টা প্রতি লোড ও সংযোজিত ঘন্টা প্রতি লোডের মধ্যে যা অধিক হবে সে লোড এবং প্রযোজ্য চালনাধাঁচ ও বিচ্যুতি গুণনীয়কের ভিত্তিতে মাসিক লোড নির্ধারণ করে সে অনুযায়ী গ্যাস বিল এবং অনুমোদিত মাসিক লোডের ভিত্তিতে ৩ (তিন) মাসের গ্যাস বিলের সমপরিমাণ অর্থ জরিমানা হিসাবে আদায়যোগ্য হবে।

(ঙ) রেগুলেটর/রেগুলেটরের চাপ অননুমোদিতভাবে বা অবৈধভাবে পুনঃস্থাপন/re-set করে নির্ধারিত চাপের অধিক চাপে গ্যাস ব্যবহার

পূর্বে চাপ সেটকরণ/রেগুলেটর সীলকরণ/সর্বশেষ পরিদর্শনের (সীল সঠিক পাওয়া গেলে) তারিখ হতে কারচুপি সনাক্তকরণের তারিখ পর্যন্ত সময় (সর্বোচ্চ ১ বছর) এবং উক্ত সনাক্তকরণের তারিখ হতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ/অনুমোদিত চাপে পুনঃসেটকরণপূর্বক রেগুলেটর সীলকরণ/ নিয়মিতকরণের সময় পর্যন্ত প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ চাপের ভিত্তিতে হিসেবকৃত সংযোজিত ঘণ্টা প্রতি লোড ও প্রযোজ্য চালনাধাঁচ ও বিচ্যুতি গুণনীয়ক অনুসারে পুনর্নির্ধারিত ন্যূনতম লোড এবং সর্বোচ্চ চাপের ভিত্তিতে নির্ণেয় প্রকৃত গ্যাস ব্যবহারের

মধ্যে যা অধিক তার ভিত্তিতে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অতিরিক্ত গ্যাস বিল এবং অনুমোদিত মাসিক লোডের ভিত্তিতে ১ (এক) মাসের গ্যাস বিলের সমপরিমাণ অর্থ জরিমানা হিসাবে আদায়যোগ্য হবে।

(চ) অনুমোদিত সংখ্যার অতিরিক্ত বা অতিরিক্ত ক্ষমতাসম্পন্ন গ্যাস সরঞ্জাম স্থাপনপূর্বক গ্যাস ব্যবহার

প্রতিষ্ঠানের সংযোজিত ঘণ্টা প্রতি লোড এবং প্রযোজ্য চালনাধাঁচ ও বিচ্যুতি গুণনীয়ক অনুযায়ী মাসিক লোড ও ন্যূনতম মাসিক লোড পুনর্নির্ধারণ করে সর্বশেষ পরিদর্শন (অনিয়ম পাওয়া না গেলে)/গ্যাস লাইন কমিশন হতে শুরু করে অননুমোদিত গ্যাস স্থাপনা/বার্ণার সনাক্তকরণের তারিখ পর্যন্ত সময়ের (সর্বোচ্চ ১ বছর) এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে উক্ত সনাক্তকরণের তারিখ হতে গ্যাস সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ/ নিয়মিতকরণের তারিখ পর্যন্ত পুনর্নির্ধারিত ন্যূনতম মাসিক লোডের ভিত্তিতে গ্যাস বিল সংশোধন করে অতিরিক্ত গ্যাস বিল এবং পুনর্নির্ধারিত মাসিক লোডের ভিত্তিতে ১ (এক) মাসের গ্যাস বিলের সমপরিমাণ অর্থ জরিমানা হিসেবে আদায়যোগ্য হবে।

(ছ) পরিত্যক্ত রাইজার হতে অননুমোদিত বা অবৈধভাবে গ্যাস সংযোগ গ্রহণ করে গ্যাস ব্যবহার

ইতঃপূর্বে সম্পাদিত পরিদর্শন/সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণের তারিখ হতে অবৈধ সংযোগ সনাক্তকরণের তারিখ পর্যন্ত (সর্বোচ্চ ১ বছর) এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে উক্ত সনাক্তকরণের তারিখ হতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণের তারিখ পর্যন্ত গ্রাহক/প্রতিষ্ঠানের জন্য অনুমোদিত ঘণ্টা প্রতি লোড ও সংযোজিত ঘন্টা প্রতি লোডের মধ্যে যা অধিক হবে সে লোড এবং প্রযোজ্য চালনাধাঁচ ও বিচ্যুতি গুণনীয়কের ভিত্তিতে মাসিক লোড নির্ধারণ করে সে অনুযায়ী গ্যাস বিল এবং অনুমোদিত মাসিক লোডের ভিত্তিতে ৩ (তিন) মাসের গ্যাস বিলের সমপরিমাণ অর্থ জরিমানা হিসেবে আদায়যোগ্য হবে।

(জ) লাইসেন্সীর অনুমতি ব্যতীত গ্যাস লাইন স্থাপন

(১) গ্যাস বিতরণ নেটওয়ার্ক হতে অবৈধ পন্থায় গ্যাস আহরণের নিমিত্ত কোন লাইন স্থাপন বা গ্যাস সংযোগ গ্রহণ করা হলে

সংশ্লিষ্ট গ্যাস লাইনের নির্মাণ/কমিশনিং/পূর্বের সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণের তারিখ হতে অবৈধ সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণের তারিখ পর্যন্ত (সর্বোচ্চ ১ বছর) এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে উক্ত সনাক্তকরণের তারিখ হতে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ/নিয়মিতকরণের তারিখ পর্যন্ত গ্রাহক/ প্রতিষ্ঠানের জন্য সংযোজিত ঘন্টা প্রতি লোড এবং প্রযোজ্য চালনাধাঁচ ও বিচ্যুতি গুণনীয়কের ভিত্তিতে মাসিক লোড নির্ধারণ করে সে অনুযায়ী গ্যাস বিল এবং অনুমোদিত মাসিক লোডের ভিত্তিতে ৩ (তিন) মাসের গ্যাস বিলের সমপরিমাণ অর্থ জরিমানা হিসেবে আদায়যোগ্য হবে।

(২) যে উদ্দেশ্যে গ্যাস সংযোগ প্রদান করা হয়েছে সে উদ্দেশ্য ব্যতীত অন্য কোন উদ্দেশ্যে গ্যাস ব্যবহার করা হলে

গ্যাস সংযোগ অস্থায়ীভাবে বিচ্ছিন্নযোগ্য হবে। ইতঃপূর্বে কোম্পানীর কর্মকর্তা কর্তৃক পরিদর্শন/গ্যাস লাইন পুনর্সংযোগ/ সরঞ্জাম বর্ধিতকরণ/কমিশনের তারিখ হতে ভিন্ন উদ্দেশ্যে গ্যাস ব্যবহার সনাক্তকরণের তারিখ পর্যন্ত সময় (সর্বোচ্চ ১ বছর) এবং উক্ত সনাক্তকরণের তারিখ হতে গ্যাস লাইন বিচ্ছিন্নকরণ/ নিয়মিতকরণের তারিখ পর্যন্ত যে উদ্দেশ্যে গ্যাস ব্যবহার পাওয়া যাবে তার জন্য প্রযোজ্য চালনাধাঁচ ও বিচ্যুতি গুণনীয়কের ভিত্তিতে মাসিক লোড হিসেব করে অনুমোদিত মাসিক লোড অপেক্ষা বেশী হলে সে ক্ষেত্রে পুনর্নির্ধারিত মাসিক লোডের ভিত্তিতে অতিরিক্ত গ্যাস বিল এবং অনুমোদিত মাসিক লোডের ভিত্তিতে ৩ (তিন) মাসের গ্যাস বিলের সমপরিমাণ অর্থজরিমানা হিসেবে আদায়যোগ্য হবে।

- **একাধিকবার অবৈধ কার্যকলাপের জন্য জরিমানা**

  কোন গ্রাহক/ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক উপরোক্ত অনুচ্ছেদসমূহে বর্ণিত যে কোন অপরাধ/অনিয়ম প্রথমবার সংঘটনের ক্ষেত্রে উক্ত অপরাধের জন্য সংশ্লিষ্ট অনুচ্ছেদে বর্ণিত জরিমানা নির্ধারিত হবে। তবে একই গ্রাহক/ব্যক্তি/প্রতিষ্ঠান কর্তৃক দ্বিতীয়বার উপরোক্ত অনুচ্ছেদসমূহে বর্ণিত যে কোন অপরাধ/অনিয়ম সংঘটিত হলে উক্ত অপরাধের জন্য সংশ্লিষ্ট অনুচ্ছেদে বর্ণিত জরিমানার দ্বিগুণ এবং তৃতীয়বার সংঘটনের ক্ষেত্রে জরিমানা চারগুণ আদায়যোগ্য হবে।

ঝ. লোড হস্তান্তর/স্থানান্তর/একত্রীকরণ ঃ

- কোন গ্রাহকের জন্য বরাদ্দকৃত শুধুমাত্র গ্যাস লোড অন্য কোন গ্রাহকের নিকট হস্তান্তর/বিক্রয় করা যাবে না।
- যৌক্তিক কোন কারণে গ্যাস সংযোগের স্থান পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে মালিকানা অপরিবর্তিত রেখে প্রস্তাবিত স্থানে গ্যাস প্রাপ্যতার ভিত্তিতে সংযোগ প্রদান করা যাবে।
- একই ব্যক্তি/মালিকানাধীন বিভিন্ন স্থানে অবস্থিত দুই বা ততোধিক গ্যাস সংযোগের বিপরীতে বরাদ্দকৃত গ্যাস লোড একটি সংযোগের জন্য একত্রিত করা যাবে না।
- কোন সংযোগ গ্রাহক কর্তৃক স্থায়ীভাবে বন্ধ করা হলে অথবা ব্যবহার না করার ঘোষণা দেয়া হলে এর বিপরীতে বরাদ্দকৃত গ্যাস লোড বিতরণ কোম্পানীর নিকট সমর্পিত বলে গণ্য হবে।

ঞ. মিটারের সঠিকতা পরীক্ষণ ঃ

গ্রাহকের আঙ্গিনা হতে মিটার অপসারণ করার ১৫ (পনের) কার্যদিবসের মধ্যে মিটারের সঠিকতা (Accuracy) ও সীল পরীক্ষা করা হবে। মিটার অপসারণের ৪ (চার) কার্যদিবসের মধ্যে মিটারের সঠিকতা পরীক্ষার তারিখ ও সময় নির্ধারণপূর্বক মিটার অপসারণকারী বিভাগ/শাখার কর্মকর্তা মিটার অপসারণকালে গ্রাহক কিংবা গ্রাহকের মনোনীত প্রতিনিধিকে পরীক্ষাগারে উপস্থিত থাকার জন্য অনুরোধ করা হবে। গ্যাস সংযোগ বিচ্ছিন্নের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট বিক্রয় বিভাগ মিটার অপসারণের ৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে মিটার পরীক্ষার কর্মসূচি নির্ধারণ করে রেজিস্ট্রি ডাকযোগে/কুরিয়ার সার্ভিস/বিশেষ বাহক মারফত গ্রাহককে এবং এর অনুলিপি প্রেরণসহ টেলিফোনের মাধ্যমে মিটার পরীক্ষাকারী বিভাগকে অবহিত করে উক্ত সময়ের মধ্যে মিটারটি মিটার পরীক্ষাকারী বিভাগে জমা প্রদান করবে। গ্রাহক/গ্রাহক প্রতিনিধি নির্ধারিত দিনে মিটার পরীক্ষায় অনুপস্থিত থাকলে মিটার পরীক্ষাকারী বিভাগ কর্তৃক গ্রাহককে পরবর্তী ৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে মিটার পরীক্ষার কর্মসূচি চূড়ান্ত করে রেজিস্টার ডাকযোগে অনুরোধ করা হবে। তারপরও গ্রাহক/গ্রাহক প্রতিনিধি অনুপস্থিত থাকলে কোম্পানীর সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা কর্তৃক একতরফাভাবে মিটার পরীক্ষা করে ফলাফল ১০ (দশ) কার্যদিবসের মধ্যে গ্রাহককে অবহিত করা হবে। মিটার পরীক্ষার ফলাফলের ভিত্তিতে গ্রাহকের নিকট কোন পাওনা থাকলে তা গ্রাহককে পরবর্তী ৩(তিন) কার্যদিবসের মধ্যে অবহিত করা হবে।

ট. প্রাকৃতিক কারণে মিটার ধীর/দ্রুত গতির জন্য বিল সংশোধন ঃ

মিটারের সঠিকতা পরীক্ষা করে যদি প্রাকৃতিক কারণে (হস্তক্ষেপ ব্যতীত) তা ২% এর অধিক ধীর/দ্রুত গতিসম্পন্ন পাওয়া যায় তবে উক্ত মিটার ব্যবহারের অর্ধেক সময় সর্বোচ্চ ৬ (ছয়) মাসের গ্যাস বিল সমন্বয় করা হবে।

ঠ. ঠিকাদার সম্পৃক্ততা ঃ

অননুমোদিত গ্যাস সরঞ্জামাদি স্থাপন বা গ্যাস কারচুপির সাথে কোন ঠিকাদারের প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে জড়িত থাকার প্রমাণ পাওয়া গেলে কোম্পানী হতে তার ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠানের তালিকাভুক্তি বাতিল করে তাৎক্ষণিকভাবে পেট্রোবাংলার আওতাধীন অন্যান্য বিপণন কোম্পানীকে জানিয়ে দেয়া হবে। এতদ্ব্যতীত 'গ্যাস আইন, ২০১০' অনুযায়ী ঠিকাদারী প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা নেয়া হবে।

ড. বিরোধ নিষ্পত্তিকরণ ঃ

গ্যাস আইন, ২০১০ এর আওতা বর্হিভূত বিপণন নিয়মাবলী ২০১৪ এর কোন বিষয়ে গ্রাহক এবং কোম্পানীর মধ্যে কোন বিরোধ সৃষ্টি হলে তা বাংলাদেশ এনার্জি রেগুলেটরী কমিশন আইন, ২০০৩ অনুযায়ী কমিশন কর্তৃক নিষ্পত্তিযোগ্য হবে।

ঢ. অধিকার সংরক্ষণ ঃ

গ্রাহক প্রতিক্রিয়া এবং কোম্পানীর স্বার্থ বিবেচনায় 'গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী ২০১৪' এর যে কোন ধারার পরিবর্তন/পরিবর্ধন এবং সংযোজন/বিয়োজনের অধিকার পেট্রোবাংলা সংরক্ষণ করে।

ণ.জরুরী সার্ভিস প্রদান ঃ

- গ্যাস লিকেজ বা লিকেজ হতে সৃষ্ট দূর্ঘটনা সম্পর্কে অবহিত করা বা জরুরী গ্যাস সরবরাহ বন্ধ করার প্রয়োজন হলে কোম্পানীর চট্টগ্রামস্থ জরুরী গ্যাস নিয়ন্ত্রণ শাখায় যোগাযোগ করতে হবে। সার্বক্ষণিত চালু কেন্দ্রের ফোন নং- ০৩১-৬৫৫৭৯৬, ০৩১-২৫৫৬৯৩৬।
- অভিযোগ প্রাপ্তির পর যথাযথভাবে রেজিষ্টারে অন্তর্ভূক্ত করা হবে এবং দ্রুততম সময়ের মধ্যে প্রতিকারের জন্য যথাযথ কার্যক্রম গ্রহণ করা হবে।
- যথাসময়ে প্রাপ্ত অভিযোগের প্রতিকার নিশ্চিত করার লক্ষ্যে অভিযোগ রেজিষ্টার নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তা কর্তৃক প্রতি সপ্তাহে একবার চেক/পরীক্ষা করা হবে।

ত. গ্যাস বিল/ অন্যান্য ফি পরিশোধের জন্য নির্ধারিত ব্যাংক ঃ

জনতা ব্যাংক/উত্তরা ব্যাংক/অগ্রণী ব্যাংক/কৃষি ব্যাংক/ বেসিক ব্যাংক/ইউসিবিএল/ প্রিমিয়ার ব্যাংক/ পূবালী ব্যাংক/ আরব বাংলাদেশ ব্যাংক/ আইএফআইসি ব্যাংক/সিটি ব্যাংক/ন্যাশনাল ব্যাংক/ডাচ-বাংলা ব্যাংক/ ফার্স্ট সিকিউরিটি ইসলামী ব্যাংক এর তালিকাভূক্ত শাখাসমূহ।

থ. গ্রাহকের জ্ঞাতব্য ঃ

গ্রাহকের আবেদন পত্র গ্রহণের পর নির্ধারিত ক্রমিক নম্বর অনুযায়ী গ্যাস সংযোগ প্রক্রিয়ার প্রতিটি ধাপ/পর্যায় অগ্রাধিকার নিশ্চিত করা হবে, যতি গ্রাহকের করণীয় বিষয়ে কোন পর্যায়ে বিলম্ব না করা হয়।