গ্রাহক সেবায় প্রতিশ্রুতিবদ্ধ সেবা কার্যক্রম নির্দেশিকা

▪ নতুন বাণিজ্যিক সংযোগ

ক. সংজ্ঞা ঃ

ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে পরিচালিত বিভিন্ন ধরনের বাণিজ্যিক প্রতিষ্ঠানসমূহ এবং হস্তচালিত/অযান্ত্রিক উপায়ে পরিচালিত ক্ষুদ্র ও কুটির শিল্প প্রতিষ্ঠান, সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানসমূহ এ শ্রেণীর আওতাভুক্ত হবে।

খ. কার্য পরিধি ঃ

সংযোগ গ্রহণের জন্য প্রস্তাবিত আঙ্গিনার সম্মুখে উপযুক্ত আকারের বিতরণ লাইন বিদ্যমান থাকলে নিম্নোক্ত ক্ষেত্রে গ্যাস সংযোগ প্রদান করা হবেঃ

- প্রস্তাবিত আরএমএস কারখানার প্রধান ফটকের যে কোন পার্শ্বে ১০ মিটারের মধ্যে ও সীমানা প্রাচীরের অভ্যন্তরে অনধিক ০২ (দুই) মিটারের মধ্যে অবস্থান এবং আরএমএস পর্যন্ত যাতায়াতের রাস্তা সুগম্য হওয়া নিশ্চিত করতে হবে।
- প্রতিটি গ্রাহকের জন্য একটি স্বতন্ত্র সার্ভিস লাইনসহ মিটারিং ব্যবস্থা রাখতে হবে।
- একই আঙ্গিনায় একই মালিকানাধীন একাধিক প্রতিষ্ঠান থাকলে স্বতন্ত্র গ্যাস সংযোগ গ্রহণ করতে হবে।

গ.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 সংশ্লিষ্ট হিসাব শাখার ক্যাশ কাউন্টার এ পরিশোধ করতে হবে।

ঘ.আবেদনপত্র জমাদান পদ্ধতি ঃ

সংগৃহীত আবেদনপত্র যথাযথভাবে পূরণ করে নিম্নেবর্ণিত কাগজপত্রাদিসহ সংশ্লিষ্ট জোন/আঞ্চলিক কার্যালয়ে জমা দিতে হবে ঃ

১. আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ০৩ (তিন) কপি সত্যায়িত ছবি।
২. জাতীয় পরিচয় পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি।
৩. হালনাগাদ নবায়নকৃত ট্রেড লাইসেন্সের সত্যায়িত কপি।
৪. টিআইএন সনদপত্র।
৫. জমির মালিকানার দালিলিক প্রমাণ হিসেবে দলিল/নামজারীর কাগজ (যে কোন একটি) এবং দাখিলা/ভূমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রশিদ (যে কোন একটি)।
৬. ভাড়াকৃত স্থানে স্থাপিত হলে ভাড়ার চুক্তিপত্র।
৭. ভাড়াটিয়া গ্রাহক গ্যাস বিল পরিশোধে ব্যর্থ হলে এবং অবৈধ কার্যক্রমে লিপ্ত থাকলে বাড়ীর মালিক এতদসংক্রান্ত দায়ভার বহন করবে মর্মে নোটারী পাবলিক কর্তৃক সত্যায়িত একটি অঙ্গীকারনামা প্রদান করতে হবে।
৮. প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপ লাইনের ০৪(চার) কপি নক্সা।
৯. গ্যাস সরঞ্জামাদির কারিগরী ক্যাটালগ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)। বয়লার ও জেনারেটরের ন্যূনতম দক্ষতা যথাক্রমে ৮২% ও ৩৫% হতে হবে।
১০. প্রস্তাবিত স্থানে চালু/বিচ্ছিন্নকৃত গ্যাস সংযোগের বিপরীতে গ্যাস বিপণন কোম্পানীর সমুদয় পাওনা পরিশোধ সংক্রান্ত রাজস্ব ছাড়পত্র।
১১. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে পরিবেশ অধিদপ্তরের ছাড়পত্র।
১২. আবেদন ফি জমা বাবদ ৩০০/- টাকা জমাদানের রশিদ।
১৩. ঠিকাদার নিয়োগ পত্র।

ঙ. ঠিকাদার নিয়োগে করণীয় ঃ

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

১. ঠিকাদারের তালিকা সংশ্লিষ্ট জোন/আঞ্চলিক কার্যালয়ে ও ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত থাকবে;
২. কোম্পানীর ওয়েব সাইট হতে কিংবা সংশ্লিষ্ট কার্যালয় হতে কোম্পানীর অনুমোদিত ১.২ ক্যাটাগরীর ঠিকাদারের তালিকা ও হালনাগাদ ইস্যুকৃত পরিচয়পত্র দেখে ঠিকাদার নিয়োগ;
৩. চুক্তিমূল্যের বিষয়ে ঠিকাদারের সাথে লিখিত চুক্তি সম্পাদনকরতে হবে;
৪. সকল আর্থিক লেনদেন লিখিতভাবে সংরক্ষণ করে নিয়োজিত ঠিকাদারের স্বাক্ষর গ্রহণ করতে হবে।

চ. সংযোগ প্রদানের ধাপসমূহ ঃ

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 স্বীকার পত্র আবেদনকারীকে হস্তান্তর করবে। আবেদনপত্রের সাথে প্রদত্ত কাগজপত্রের ঘাটতি থাকলে তা আবেদনকারীকে তাৎক্ষণিক লিখিতভাবে অবহিত করা হবে।
২. কোম্পানীর প্রতিনিধি কর্তৃক ৫(পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে জরিপ কার্য সম্পন্ন করা হবে।
৩. ক্যাটালগ অনুসরণক্রমে বয়লারসহ বিদেশ হতে আমদানীকৃত স্থাপনা এবং আকার/ আয়তনের ভিত্তিতে দেশীয় স্থাপনার ঘণ্টাপ্রতি লোড নির্ধারণ করা হবে।
৪. প্রতিষ্ঠানের দৈনিক গ্যাস ব্যবহারের সময়কাল ১৬ ঘণ্টার কম হলে মাসিক লোডের ৫০% এবং গ্যাস ব্যবহারের সময়কাল ১৬ ঘণ্টা বা এর বেশী হলে মাসিক লোডের ৬০% হিসেবে ন্যূনতম লোড/বিল ধার্য/নির্ধারণ করা হবে।
৫. জরীপ/সম্ভাব্যতা যাচাই পরবর্তী ১৫(পনের) কার্যদিবসের মধ্যে গ্যাস সরবরাহের মঞ্জুরীপত্র/ অসম্মতিপত্র প্রদান করা হবে। আবেদনকারীকে মঞ্জুরীপত্রের শর্তাদি পালনের সম্মতিসূচক পত্র স্বাক্ষরপূর্বক জমা দিতে হবে।
৬. নির্ধারিত কমিশনিং ফি (বর্তমানে টাকা ১০০০.০০ + ভ্যাট) এবং জামানত বাবদ অর্থ প্রদান সংক্রান্ত চাহিদাপত্র পরবর্তী ৩ (তিন) কর্মদিবসের মধ্যে সংশ্লিষ্ট কার্যালয় গ্রাহককে প্রদান করবে। বর্তমান নিয়মানুসারে নিম্নোক্ত হারে জামানত নির্ধারণ হবে ঃ ক) প্রতিষ্ঠানটি নিজস্ব মালিকানার জমিতে স্থাপিত হলে ৩ (তিন) মাসের মাসিক সমতুল্য গ্যাস বিল। খ) মালিক ব্যতিত অন্যান্য ক্ষেত্রে ৬ (ছয়) মাসের মাসিক সমতুল্য গ্যাস বিল।
৭. 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।
৮. 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।
৯. নির্মিত পাইপ লাইনের চাপ পরীক্ষণের লক্ষ্যে ঠিকাদারকে "টেষ্ট সিডিউল" জমা দিতে হবে।
১০. অভ্যন্তরীণ লাইন নির্মাণ সম্পন্ন হওয়ার ৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে কোম্পানী কর্তৃক চাপ পরীক্ষা করা হবে।
১১. যথাযথভাবে পূরণকৃত গ্রাহক ও ঠিকাদার কর্তৃক যৌথ স্বাক্ষরিত কার্যসমাপনী প্রতিবেদন দাখিল করতে হবে।
১২. গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট সংস্থার নিকট হতে রাস্তা খননের অনুমতিপত্র সংগ্রহ করে দাখিল করতে হবে।
১৩. গ্রাহক কর্তৃক রাস্তা খননের অনুমতি পত্র জমা দেয়ার পর ২ (দুই) কার্যদিবসের মধ্যে গ্যাস বিক্রয় চুক্তিপত্র সম্পাদন করা হবে।
১৪. চুক্তিপত্র সম্পাদনের পরবর্তী ৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে সার্ভিস লাইন নির্মাণ করা হবে।
১৫. সার্ভিস লাইন নির্মাণের ১০ (দশ) কার্যদিবসের মধ্যে ক্যাবিনেট ও প্রয়োজনীয় সীলকরণসহ আরএমএস স্থাপন এবং গ্যাস সংযোগ কমিশন করা হবে।
১৬. সংযোগ প্রদানের প্রাক্কালে কোম্পানী কর্তৃক গ্রাহককে মিটার কার্ড ও কমিশনিং কার্ড হস্তান্তর করা হবে।
১৭. কোম্পানী কর্তৃক গ্যাস সংযোগ প্রদান সংক্রান্ত তথ্যাদি কম্পিউটারে সংরক্ষণ করা হবে।

ছ. সম্মতি পত্র ঃ

যদি কোন প্রতিষ্ঠান গ্যাস সংযোগ গ্রহণের নিমিত্ত প্রাথমিক সম্মতিপত্রের জন্য আবেদন করে, সে ক্ষেত্রে ২,০০০.০০ (দুই হাজার) টাকা মাত্র আবেদনকারী কর্তৃক পরিশোধ সাপেক্ষে প্রয়োজনীয় প্রক্রিয়াদি সম্পন্ন করে ৬০ (ষাট) দিনের মধ্যে আবেদনকারীকে প্রাথমিক সম্মতি/অসম্মতিপত্র প্রদান করা হবে।

জ. গ্যাস সংযোগ ব্যয় ঃ

নিম্নবর্ণিত অর্থ আদায় সাপেক্ষে এ শ্রেণীর সকল গ্রাহককে ২০ মিঃ মিঃ ব্যাসের ৩ মিটার দীর্ঘ পাইপ লাইন, ২০ মিঃ মিঃ ব্যাসের লকউইং কক, ২০ মিঃ মিঃ ব্যাসের সার্ভিস টি, পাইপ র‍্যাপিং ও কোটিং সামগ্রী এবং রেগুলেটর সরবরাহ করে কোম্পানী বা কোম্পানীনিযুক্ত ঠিকাদারের মাধ্যমে সার্ভিস লাইন নির্মাণ করা হবে। উক্ত মালামাল ছাড়াও সার্ভিস লাইন নির্মাণের জন্য অতিরিক্ত পাইপ এবং/বা অন্যকোন মালামাল প্রয়োজন হলে সে ক্ষেত্রে এর জন্য প্রযোজ্য হারে মূল্যসহ প্রকৃত নির্মাণ ব্যয় গ্রাহক নিজে বহন করবেন।

যে কোন শ্রেণীভুক্ত গ্রাহকের বিতরণ লাইন নির্মাণের প্রয়োজনীয় মালামালের ক্রয়কৃত মূল্যের সাথে ১৫% ওভারহেড খরচ আদায়পূর্বক গ্রাহককে কোম্পানী হতে মালামাল সরবরাহ করা হবে। এ শ্রেণীর গ্রাহক কর্তৃক প্রযোজ্য হারে অর্থ জমাদান সাপেক্ষে কোম্পানী বা তার নিযুক্ত ১.১ ক্যাটাগরী বা ১.২ ক্যাটাগরী ঠিকাদারের মাধ্যমে কোম্পানী হতে ক্রয়কৃত মালামাল দ্বারা বিতরণ লাইন নির্মাণ করা যাবে।

সার্ভিস লাইন নির্মাণের জন্য এ শ্রেণীর গ্রাহকের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য মালামাল ব্যয় ৭,০০০.০০ টাকা (২০ মিঃমিঃ ব্যাসের ৩ মিটার দৈর্ঘ্য পর্যন্ত)। সার্ভিস লাইনের দৈর্ঘ্য ৩ মিটার এর বেশী হলে অতিরিক্ত খরচ গ্রাহক নিজে বহন করবেন (সময় সময় পরিবর্তনযোগ্য)।

ঝ.প্রক্রিয়াকরণ অবস্থায় সংযোগ গ্রহণ করা না হলে সার্ভিস চার্জ

এ শ্রেণীর গ্রাহকের ক্ষেত্রে সংযোগ ব্যয় বাবদ জমাকৃত অর্থ ফেরত প্রদান করা হবে না।

ঞ. তথ্য সেবা কেন্দ্র ঃ

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

ট. 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 কার্যক্রম ঃ

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

- **মিটার রিডিং গ্রহণ**

  এ শ্রেণীর সকল গ্রাহকের মিটার রিডিং প্রতি মাসের শেষ ৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে সংশ্লিষ্ট শাখার কর্মকর্তাদের মাধ্যমে গ্রহণ করা হবে। মিটার রিডিং গ্রহণকালীন সময়ে মিটার সচল না বিকল তা মিটার রিডিং গ্রহণকারী কর্মকর্তা কর্তৃক নিশ্চিত করা হবে। মিটার বিকল সনাক্তকরণের পরবর্তী ৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে তা প্রতিস্থাপন করা হবে। এছাড়াও সঠিকভাবে গ্যাস বিল প্রণয়নের লক্ষ্যে মিটার বিকলের বিষয়টি বিল প্রণয়নকারী বিভাগকে যথাসময়ে অবহিত করা হবে। মিটারে ইভিসি স্থাপিত থাকলে চারমাস পর পর ডাটা ডাউনলোড করে ডাউনলোডকৃত তথ্যের ভিত্তিতে গ্যাস ব্যবহার পরিবীক্ষণ করা হবে।

- **বিল প্রস্তুতকরণ**

  - **মিটার সচল অবস্থায় বিল প্রণয়ন**

    বিল প্রণয়নের জন্য কোম্পানীর মিটার রিডিং গ্রহণকারী শাখা বিল প্রণয়নকারী শাখা/বিভাগে মিটার রিডিং পরবর্তী মাসের ৫ 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 হিসাবে 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 ঃ

    $$\text{চাপ শুদ্ধিগুণক} = \frac{\text{পিএসআইজি এককে গ্যাস সরবরাহ চাপ} + ১৪.৭৩}{১৪.৭৩}$$

    এখানে, ১৪.৭৩ Psia = Base Pressure = Atmospheric Pressure

    উন্নততর কম্পিউটারাইজড মিটারিং ব্যবস্থার সুযোগ থাকলে সে সকল ক্ষেত্রে আদর্শ অবস্থায় গ্যাস ব্যবহার পরিমাপ করে বিল প্রণয়নের ব্যবস্থা করা হবে।

    বিঃদ্রঃ - কোন কারণে মিটার রিডিং গ্রহণ করা না গেলে বিগত ৩(তিন) মাসের গড়ের ভিত্তিতে বিল প্রণয়ন করা হবে।

  - **মিটার বিকলকালীন বিল প্রস্তুতকরণ**

    I. অপারেশন/কারিগরী কারণে মিটার বিকল হলে এবং বিকলের ৩ মাস পূর্ব হতে বিকল মিটার অপসারণ পূর্ববর্তী সময়ে লোড অপরিবর্তীত থাকলে সে ক্ষেত্রে মিটার বিকলের পূর্ববর্তী তিন মাসের বিলকৃত গড় গ্যাস ব্যবহারের ভিত্তিতে মিটার বিকলকালীন সময়ের গ্যাস বিল প্রণীত হবে। তবে মিটার বিকলের পূর্ববর্তী তিন মাসের বিলকৃত ব্যবহার পাওয়া না গেলে সেক্ষেত্রে অনুমোদিত লোডের ৬০% এর ভিত্তিতে মিটার বিকলকালীন সময়ে সাময়িক বিল প্রণয়ণ করা হবে। অতঃপর মিটার পরিবর্তন পরবর্তী তিন মাসের (লোড অপরিবর্তীত থাকলে) বিলকৃত গড় ব্যবহারের ভিত্তিতে চূড়ান্ত বিল প্রণয়ন করে পূর্বের প্রণীত বিল সমন্বয় করা হবে।

    II. মিটার বিকলকালে লোড পুনর্নির্ধারিত হলে অথবা অননুমোদিত/অনুমোদনাতিরিক্ত স্থাপনা ব্যবহারের কারণে

মিটার বিকল হলে সে ক্ষেত্রে বিকল মিটার পরিবর্তন পরবর্তী পুনর্নির্ধারিত লোডের বিপরীতে ৩ (তিন) মাসের বিলকৃত গড় গ্যাস ব্যবহারের ভিত্তিতে বিকলকালীন সময়ের বিল প্রণীত হবে। তবে মিটার বিকলকালে অনুমোদিত লোডের ৬০% এর ভিত্তিতে মিটার বিকলকালীন সময়ে সাময়িক বিল প্রণয়ণ করা হবে। মিটার পরিবর্তন পরবর্তী তিন মাসের (পুনর্নির্ধারিত লোডে) বিলকৃত গড় ব্যবহারের ভিত্তিতে চূড়ান্ত বিল প্রণয়ন করে পূর্বের প্রণীত বিল সমন্বয় করা হবে। বিকল মিটার পরিবর্তনের পর পুনর্নির্ধারিত লোডের বিপরীতে তিন মাসের বিলকৃত ব্যবহার পাওয়া না গেলে সে ক্ষেত্রে অনুমোদিত লোডের বিপরীতে বিকল পূর্ববর্তী ৩ মাসের বিলকৃত গড় ব্যবহার ও পুনর্নির্ধারিত লোডের গুণফলকে অনুমোদিত লোড দ্বারা ভাগ করে প্রাপ্ত ব্যবহারের ভিত্তিতে মিটার বিকলকালীন সময়ের গ্যাস বিল প্রণীত হবে।

- **বিল প্রেরণ**

প্রতিমাসের 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।

- **আরএমএস/সিএমএস ভাড়া নির্ধারণ**

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 হবেঃ

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।

- **রাজস্ব আদায়**

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।

- **বিল পরিশোধের সময়সীমা**

মাসিক বিল ইস্যু করার তারিখ হতে (যা বিলে উল্লেখ থাকবে) পরবর্তী ২০ (বিশ) দিনের মধ্যে কোন প্রকার সারচার্জ ছাড়াই বিল পরিশোধ করা যাবে। বিল পরিশোধের সর্বশেষ তারিখ সরকারী ছুটির দিন হলে পরবর্তী কার্য দিবসে বিল পরিশোধ করা যাবে।

- **বকেয়া গ্যাস বিলের ওপর সুদ/সারচার্জের হার**

সংশিষ্ট গ্রাহকের বিল পরিশোধের নির্ধারিত তারিখ অতিক্রম করার পর হতে বিল পরিশোধের তারিখ পর্যন্ত সময়ের জন্য বার্ষিক ১২% হারে সারচার্জ পরিশোধ করতে হবে।

খ. গ্রাহক আঙ্গিনা পরিদর্শন ঃ

- এ শ্রেণীর গ্রাহকদের আঙ্গিনা কোম্পানীর নিজস্ব কর্মকর্তা অথবা মনোনীত প্রতিনিধি/প্রতিষ্ঠান এর মাধ্যমে ০১ (এক) বছরে ন্যূনতম একবার পরিদর্শনের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে। গ্রাহকদের মাসিক মিটার রিডিং গ্রহণকালেও পরিদর্শন কাজ সম্পন্ন করা যাবে।
- মিটারে ইভিসি স্থাপিত থাকলে প্রতি চার মাস অন্তর ডাটা ডাউনলোডপূর্বক গ্যাস ব্যবহার পরিবীক্ষণ করা হবে।
- পরিচয়পত্রসহ কোম্পানীর বৈধ প্রতিনিধি পরিদর্শনে গেলে গ্রাহক তাকে পূর্ণ সহযোগিতা প্রদানে বাধ্য থাকবে। গ্রাহক বাধা প্রদান করলে অস্থায়ীভাবে গ্যাস সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণসহ গ্যাস আইন ২০১০ এর ধারা ১৬ অনুযায়ী ব্যবস্থা গৃহীত হবে।

- মিটার রিডিং কার্ড/পরিদর্শন প্রতিবেদনে কোম্পানীর মনোনীত প্রতিনিধি এবং গ্রাহক/গ্রাহক প্রতিনিধিকে যৌথ স্বাক্ষর করতে হবে। মিটার রিডিং কার্ড/পরিদর্শন প্রতিবেদনে গ্রাহক/গ্রাহক প্রতিনিধি স্বাক্ষর না করলে পরিদর্শন পরবর্তী ৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে পরিদর্শনে প্রাপ্ত তথ্যাবলি রেজিষ্টার ডাকযোগে গ্রাহককে অবহিত করা হবে।

গ. সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ ও ব্যয়

- **অস্থায়ীভাবে বিচ্ছিন্নকরণ**

I. বকেয়া বিল ও জামানত অপরিশোধের ক্ষেত্রে নিম্নের 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;

II. 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/পরিদর্শনকালে টার্নওভার ব্যতীত গ্রাহকের মিটার রিডিং ইতঃপূর্বে 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. কর্তৃপক্ষের অনুমোদন ব্যতিরেকে গ্যাস ব্যবহার করে কোন প্রতিষ্ঠানে উৎপাদিত বিদ্যুৎ বা বাষ্প নিজ প্রতিষ্ঠান ব্যতীত অন্য কোন প্রতিষ্ঠানে সরবরাহ/বিক্রয় করা হলে।

৮. আরএমএস/সিএমএস পরিদর্শনে বিঘ্ন সৃষ্টি করা হলে;

৯. চুক্তিপত্রের যে কোন ধারা ভঙ্গ করলে;

১০. একই কারখানায় ভিন্ন ভিন্ন উদ্দেশ্যে কোন গ্রাহককে একাধিক রান/সাবমিটারের মাধ্যমে ভিন্ন ভিন্ন গ্রাহক শ্রেণীর গ্যাস সংযোগ (শিল্প, ক্যাপটিভ পাওয়ার ইত্যাদি) প্রদান করা হলে যে কোন শ্রেণীর সংযোগের বিপরীতে গ্রাহক অনিয়ম/চুক্তিপত্রের শর্ত ভঙ্গ করলে একই সঙ্গে সকল শ্রেণীর (গৃহস্থালী ব্যতীত) সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা হবে;

- **স্থায়ীভাবে 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 দুইবার 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 দেনাপাওনা/ বিরোধ-নিষ্পত্তি সাপেক্ষে একই মালিকের আওতাধীনে কারখানা/প্রতিষ্ঠান 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 ত্রুটি 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 এ শ্রেণীর গ্রাহকদের জন্য নিম্নলিখিত হারে বিচ্ছিন্নকরণ চার্জ প্রদেয় হবে। তবে লে-অফ/ফোর্স মেজিউর এর ক্ষেত্রে এ ব্যয় প্রযোজ্য হবে না।

গ্রাহক শ্রেণী	বিচ্ছিন্নকরণ ব্যয় (টাকা)		
	আবেদনক্রমে বিচ্ছিন্ন	অস্থায়ীভাবে বিচ্ছিন্ন	স্থায়ীভাবে বিচ্ছিন্ন
বাণিজ্যিক	৫০০/-	১,০০০/-	৫,০০০/-+এ

এ= সার্ভিস লাইন অপসারণ বাবদ প্রকৃত খরচ।

"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 ঃ

গ্রাহকের আবেদনের পরিপ্রেক্ষিতে অস্থায়ীভাবে সংযোগ বিচ্ছিন্ন, খেলাপী অবৈধ কার্যকলাপের জন্য বিচ্ছিন্ন গ্যাস সংযোগ পুনরায় গ্রহণের জন্য নিম্নবর্ণিত হারে পুনঃসংযোগ ব্যয় পরিশোধ করতে হবে। তবে লে-অফ/লকআউট এর ক্ষেত্রে এ ব্যয় প্রযোজ্য হবে না।

গ্রাহক শ্রেণী	পুনঃসংযোগ ব্যয় (টাকা)	
	আবেদনক্রমে বিচ্ছিন্ন	খেলাপী ও অবৈধ কার্যকলাপ হেতু বিচ্ছিন্ন
বাণিজ্যিক	১,৫০০/-	৫,০০০/-

ঙ. গ্যাস লোড হ্রাস/বৃদ্ধি ঃ

এ শ্রেণীর গ্রাহকের লোড হ্রাস/বৃদ্ধির প্রক্রিয়াকরণের ধাপগুলো নিম্নরূপ ঃ

১. লোড হ্রাস/বৃদ্ধির জন্য গ্রাহককে নির্ধারিত ছকে আবেদন পত্র সংগ্রহপূর্বক যথাযথভাবে পূরণ করে আবেদনপত্রে বর্ণিত প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ সংশ্লিষ্ট জোন/কার্যালয় প্রধানের নিকট জমা প্রদান করতে হবে।

২. সংশ্লিষ্ট জোন/কার্যালয় প্রধান অথবা তার মনোনীত কর্মকর্তা কর্তৃক গ্রাহকের আবেদনপত্র প্রাপ্তির পরবর্তী ৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠান সরেজমিন পরিদর্শন ও লোড হ্রাস/বৃদ্ধির সম্ভাব্যতা যাচাই করা হবে।

৩. পরিদর্শনের ২ (দুই) কার্যদিবসের মধ্যে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে বিগত ২ (দুই) বছরের গ্যাস ব্যবহারের খতিয়ান ও প্রাসঙ্গিক তথ্য উপাত্ত (যেমন বিগত সময়ে অপসারিত মিটার পরীক্ষণ ফলাফল, বর্তমানে ব্যবহৃত মিটারে/মিটারের সীলের ত্রুটি/বিচ্যুতি, লোড হ্রাস/বৃদ্ধির যৌক্তিকতা ইত্যাদি) সহ প্রতিবেদন কর্তৃপক্ষ বরাবর উত্থাপন করতে হবে। কারিগরীভাবে অগ্রহণযোগ্য ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট বিভাগীয় প্রধানকে অবহিত করে বিষয়টি পরিদর্শন পরবর্তী ৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে গ্রাহককে অবহিত করা হবে।

৪. কোম্পানীর যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন লাভের পরবর্তী ২ (দুই) কার্যদিবসের মধ্যে প্রয়োজনীয় শর্তাদি উল্লেখপূর্বক তা প্রতিপালনের অনুরোধ জানিয়ে গ্রাহককে পত্র ও প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নিরাপত্তা জামানতের চাহিদা পত্র প্রদান করা হবে।

৫. হাল নাগাদ গ্যাস বিল পরিশোধ ও চাহিদাপত্র অনুযায়ী অর্থ জমাদান বিষয়ে সংশ্লিষ্ট রাজস্ব শাখা/বিভাগের ছাড়পত্র গ্রহণসহ চাহিদাকৃত সকল শর্ত প্রতিপালন করতে হবে।

৬. রাজস্ব ছাড়পত্র প্রাপ্তিসহ অন্যান্য শর্ত প্রতিপালনের পরবর্তী ৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে ওয়ার্কিং ড্রইং অনুমোদন সহ সার্ভিস লাইন পরিবর্তন/রাইজার স্থানান্তর/সার্ভিস লাইন ভিন্ন বিতরণ লাইনে স্থানান্তর ইত্যাদি ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় মালামালের মূল্য সংশ্লিষ্ট বিভাগ/শাখা কর্তৃক আদায় করা হবে।

৭. প্রযোজ্য ক্ষেত্রে গ্রাহকের নিকট হতে সংশ্লিষ্ট রাস্তা কাটার অনুমতি পত্র গ্রহণ করে কোম্পানীর প্রতিনিধির তত্ত্বাবধানে কোম্পানী কর্তৃক নিয়োজিত রাইজার ঠিকাদারের মাধ্যমে সার্ভিস লাইন এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে গ্রাহক নিয়োজিত ঠিকাদারের মাধ্যমে অভ্যন্তরীণ লাইন নির্মাণের কাজ সমাপ্ত করতে হবে। অভ্যন্তরীণ লাইন পর্যাপ্ত সাপোর্টসহ দেয়ালে বা মাটির উপরে এমনভাবে নির্মাণ করতে হবে যেন তা নিরাপদ ও সহজে দৃশ্যমান হয়।

৮. পরবর্তী ৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে কোম্পানীর উপযুক্ত কর্মকর্তার উপস্থিতিতে পার্জিং (পাইপ লাইনের আভ্যন্তরীণ অংশ পরিস্কার) ও টেস্টিং (চাপ পরীক্ষা) এর কাজ সম্পন্ন করা হবে।

৯. গ্রাহক ও তার নিয়োজিত ঠিকাদার কর্তৃক যৌথ স্বাক্ষরিত As built drawing জমা দেয়ার ৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা গ্রাহক আঙ্গিনা পরিদর্শন করে অনুমোদন অনুযায়ী নক্সা মোতাবেক গ্যাস লাইন ও স্থাপনা, স্থাপনার ক্ষমতা/বার্নারের অরিফিসের আকার নিশ্চিত হয়ে সংশ্লিষ্ট শাখা প্রধান কর্তৃক নক্সা অনুমোদন করতে হবে। অন্যথায় এর কোন ব্যতিক্রম হলে অনুমোদনকারীর নিকট প্রতিবেদন দাখিল করতে হবে।

১০. যথাযথভাবে পূরণকৃত গ্রাহক ও ঠিকাদারের যৌথ স্বাক্ষরিত কার্যসমাপনী প্রতিবেদন গ্রহণ করা হবে।

১১. গ্রাহকের সাথে যথাযথভাবে পূরণকৃত গ্যাস বিক্রয় চুক্তিপত্র সম্পাদন করা হবে।

১২. চুক্তিপত্র সম্পাদনের ৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে প্রযোজ্য ক্ষেত্রে নবনির্মিত সার্ভিস লাইন কমিশন ও পুরাতন সার্ভিস লাইন কিল করে আরএমএস স্থাপন করা হবে।

১৩. লোড হ্রাস বৃদ্ধির জন্য আরএমএস/সিএমএস পরিবর্তনের প্রয়োজন না হলে কার্যসমাপনীর তারিখ ও আরএমএস/সিএমএস পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে তা পরিবর্তনের তারিখ হতে লোড হ্রাস/বৃদ্ধি কার্যকরী করার লক্ষ্যে কম্পিউটার বিভাগকে ৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে অবহিত করা হবে।

চ. গ্যাস লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস চার্জ ঃ

কোন গ্রাহকের ঘণ্টা প্রতি গ্যাস লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/পুনর্বিন্যাস অথবা বর্হিগমন চাপ হ্রাস/বৃদ্ধির কারণে আরএমএস/সিএমএস-এর কোন সরঞ্জাম পরিবর্তনের প্রয়োজন না হলে গ্রাহককে অতিরিক্ত অর্থ প্রদান করতে হবে না। তবে আরএমএস/সিএমএস-এর যে কোন সরঞ্জাম পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে এ শ্রেণীর গ্রাহককে ৩,০০০/- টাকা হারে চার্জ পরিশোধ করতে হবে।

ছ. 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 স্থাপনার প্রকৃত ব্যয় গ্রাহক কর্তৃক পরিশোধ ছাড়াও ১,৫০০/-টাকা হারে চার্জ জমা দিতে হবে।

জ. 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 প্রত্যায়ন পূর্বক জমা প্রদানসহ ৪,০০০/- টাকা হারে চার্জ পরিশোধ করতে হবে।

ঝ. অতিরিক্ত বিল, জরিমানা এবং আরএমএস/সিএমএস এর সরঞ্জাম ক্ষতিগ্রস্থ/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/অননুমোদিত গ্যাস স্থাপনার জন্য অতিরিক্ত বিল ও জরিমানা ধার্য

- **মিটার বাইপাস বা প্রত্যক্ষ সংযোগ স্থাপন করে গ্যাস ব্যবহার**
  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 গ্যাস সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ/ নিয়মিতকরণের 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 পুনর্নির্ধারিত মাসিক লোড অনুযায়ী অতিরিক্ত গ্যাস বিল এবং অনুমোদিত মাসিক লোডের ভিত্তিতে ৩ (তিন) মাসের গ্যাস বিলের সমপরিমাণ অর্থ জরিমানা হিসেবে আদায়যোগ্য হবে।

- **মিটারে অবৈধ হস্তক্ষেপ বা বিপরীতমুখী/উল্টোভাবে মিটার স্থাপন অথবা মিটারের যান্ত্রিক ব্যবস্থায় হস্তক্ষেপ করে গ্যাস ব্যবহার**
  ইতঃপূর্বে কোম্পানীর কর্মকর্তা কর্তৃক পরিদর্শন/গ্যাস লাইন পুনর্সংযোগ/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 ঘণ্টা 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।

- **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 গ্রাহক/প্রতিষ্ঠানের জন্য সংযোজিত ঘণ্টা প্রতি লোড এবং প্রযোজ্য চালনাধাঁচ ও বিচ্যুতি গুণনীয়কের ভিত্তিতে মাসিক লোড হিসাব করে তার ভিত্তিতে গ্যাস বিল এবং অনুমোদিত মাসিক লোডের ভিত্তিতে ৩ (তিন) মাসের গ্যাস বিলের সমপরিমাণ অর্থ জরিমানা হিসেবে আদায়যোগ্য হবে।

- **গ্যাস সংযোগ সংক্রান্ত কোন শর্ত ভঙ্গের কারণে গ্যাস লাইনবিচ্ছিন্নকরণের 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 ঘণ্টা 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।

- **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 ৩ (তিন) মাসের গ্যাস বিলের সমপরিমাণ অর্থ জরিমানা হিসেবে আদায়যোগ্য হবে।

  গ্রাহক কর্তৃক রেগুলেটরে হস্তক্ষেপের মাধ্যমে অনুমোদিত চাপের চেয়ে অধিক চাপে গ্যাস ব্যবহার পরিলক্ষিত হলে সর্বশেষ চাপ সেটকরণ/রেগুলেটর সীলকরণ/সর্বশেষ পরিদর্শনের তারিখ হতে উচ্চচাপে গ্যাস ব্যবহার সনাক্তকরণের তারিখ পর্যন্ত সময় (সর্বোচ্চ ১ বছর) এবং সনাক্তকরণের তারিখ হতে অনুমোদিত চাপে পুনঃসেট করে রেগুলেটর সীলকরণ/চাপ নিযমিতকরণের তারিখ পর্যন্ত অধিক চাপে গ্যাস ব্যবহার জনিত কারণে সংশোধিত বিল এবং ০৩(তিন) মাসের সংশোধিত বিলের সমপরিমাণ অর্থ জরিমানা হিসেবে আদায়যোগ্য হবে।

  রেগুলেটরে হস্তক্ষেপ না করে অনুমোদিত চাপের চেয়ে অধিক চাপে গ্যাস ব্যবহার পরিলক্ষিত হলে সর্বশেষ চাপ সেটকরণ/রেগুলেটর সীলকরণ/সর্বশেষ পরিদর্শনের তারিখ হতে উচ্চচাপে গ্যাস ব্যবহার সনাক্তকরণের তারিখ পর্যন্ত সময় (সর্বোচ্চ ১ বছর) এবং সনাক্তকরণের তারিখ হতে অনুমোদিত চাপে পুনঃসেট করে রেগুলেটর সীলকরণ/চাপ নিযমিতকরণের তারিখ পর্যন্ত অধিক চাপে গ্যাস ব্যবহার জনিত কারণে সংশোধিত বিল আদায়যোগ্য হবে।

- **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।

- **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।

- **লাইসেন্সীর অনুমতি ব্যতীত গ্যাস লাইন স্থাপন**
  - **গ্যাস বিতরণ নেটওয়ার্ক হতে অবৈধ পন্থায় গ্যাস আহরণের নিমিত্তকোন 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।

- **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 ব্যবসার ধরন পরিবর্তন 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 ১(এক) মাসের গ্যাস বিলের সমপরিমাণ অর্থ জরিমানা হিসেবে আদায়যোগ্য হবে।

III. একাধিকবার অবৈধ কার্যকলাপের জন্য জরিমানা

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

IV. অতিরিক্ত বিল ও জরিমানা ধার্যের বিষয়টি গ্রাহককে অবহিতকরণ ও আদায়

কোন গ্রাহক কর্তৃক গ্যাস কারচুপি, অননুমোদিত গ্যাস স্থাপনা ব্যবহার প্রভৃতি অবৈধ কার্যকলাপের বিষয়ে অবহিত হওয়া/নিশ্চিত হওয়ার ১ (এক) মাসের মধ্যে কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে উপরোক্ত অনুচ্ছেদ অনুযায়ী গ্রাহকের উপর অতিরিক্ত বিল ও জরিমানা আরোপিত হলে গ্যাস বিপণন কোম্পানী ৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে রেজিস্ট্রিকৃত ডাকযোগে/কুরিয়ার সার্ভিস/বিশেষ বাহক মারফত গ্রাহককে অবহিত করবে। আরোপকৃত অতিরিক্ত বিল ও জরিমানা গ্রাহককে ২১(একুশ) দিনের মধ্যে অবশ্যই পরিশোধ করতে হবে।

V. আরএমএস/সিএমএস-এর সরঞ্জাম ক্ষতিগ্রস্ত/চুরির জন্য মূল্য আদায়

গ্রাহকের অবৈধ হস্তক্ষেপের কারণে বা আরএমএস/সিএমএস-এ স্থাপিত সরঞ্জামের ক্ষমতার চেয়ে অতিরিক্ত লোডে গ্যাস ব্যবহারের কারণে আরএমএস-এর কোন সরঞ্জাম অকেজো হলে বা গ্রাহকের আঙ্গিনা হতে আরএমএস এর কোন সরঞ্জাম চুরি হলে বা মিটারের মূলসীল ভাঙ্গা হলে বা আরএমএস-এর কোন সরঞ্জাম কোন কারণে ক্ষতিগ্রস্ত হলে সকল ক্ষেত্রে উক্ত সরঞ্জামের দ্বিগুণ মূল্য গ্রাহকের নিকট হতে আদায়পূর্বক প্রতিস্থাপন করা হবে। স্থাপিতব্য আরএমএস/সিএমএস-এর ভাড়া যথারীতি আদায়যোগ্য হবে। এতদ্ব্যতীত 'গ্যাস আইন, ২০১০' অনুযায়ী ব্যবস্থা গৃহীত হবে।

ঞ. লোড হস্তান্তর/স্থানান্তর/একত্রীকরণ ঃ

- কোন গ্রাহকের জন্য বরাদ্দকৃত শুধুমাত্র গ্যাস লোড অন্য কোন গ্রাহক/প্রতিষ্ঠানের নিকট হস্তান্তর/ বিক্রয় করা যাবে না।
- কোন প্রতিষ্ঠান বন্ধ করে অথবা ঐ প্রতিষ্ঠানে গ্যাস ব্যবহার না করার ঘোষণা দিয়ে এর বিপরীতে বরাদ্দকৃত গ্যাস লোড ভিন্ন স্থানে নির্মিত/স্থাপিত অন্য কোন প্রতিষ্ঠানে হস্তান্তর/স্থানান্তর করা যাবে না। তবে কোন প্রতিষ্ঠানের মালিকানা ও ব্যবসার ধরন অপরিবর্তিত রেখে সরকার কর্তৃক নির্ধারিত স্থানে/অঞ্চলে স্থানান্তরের প্রয়োজন হলে গ্যাস প্রাপ্যতা সাপেক্ষে সংযোগ প্রদান করা যাবে।
- একই ব্যক্তি/গ্রুপ/প্রতিষ্ঠানের মালিকানাধীন বিভিন্ন স্থানে অবস্থিত দুই বা ততোধিক প্রতিষ্ঠানের বিপরীতে বরাদ্দকৃত গ্যাস লোড একটি কারখানা/প্রতিষ্ঠানের জন্য একত্রিত করা যাবে না।
- কোন কারখানা/প্রতিষ্ঠান/স্থাপনা স্থায়ীভাবে বন্ধ করা হলে অথবা পরিচালনা না করার ঘোষণা দেয়া হলে সে কারখানা/ প্রতিষ্ঠান/স্থাপনা এর বিপরীতে বরাদ্দকৃত গ্যাস লোড বিতরণ কোম্পানীর নিকট সমর্পিত বলে গণ্য হবে।

ট. ব্যবসার ধরন পরিবর্তন ঃ

একই গ্রাহক শ্রেণীর আওতায় অনুমোদিত লোডের মধ্যে যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে ব্যবসার ধরন (গ্রাহক উপ-শ্রেণী) পরিবর্তন করা যাবে। তবে অযান্ত্রিক উপায়ে পরিচালিত যে কোন প্রতিষ্ঠান যান্ত্রিক/স্বয়ংক্রীয় পদ্ধতিতে রূপান্তর করা হলে অনুমোদিত লোডের মধ্যে গ্রাহক শ্রেণী পরিবর্তন করা যাবে।

ঠ. 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 কর্মসূচী 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 কর্মসূচী চূড়ান্ত করে রেজিষ্ট্রার 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।

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

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

ঢ. সকল গ্রাহকের জন্য প্রযোজ্য ঃ

- সকল শ্রেণীর গ্রাহকের আরএমএস/সিএমএস-এর স্পর্শকাতর পয়েন্টসমূহে উপযুক্ত সীল স্থাপনপূর্বক সম্পূর্ণ আরএমএস/সিএমএস কেবিনেটে আবদ্ধ করা হবে।
- সকল শ্রেণীর বিদ্যমান সংযোগের অভ্যন্তরীণ গ্যাস লাইন মাটির উপরে স্থাপন করতে হবে।
- সকল শ্রেণীর গ্রাহকের ব্যবহৃত মিটার প্রতি ৩ (তিন) বছর পরপর ক্যালিব্রেশন করা হবে।
- গ্যাস কারচুপি রোধকল্পে কোম্পানী নিম্নে বর্ণিত ব্যবস্থাদি গ্রহণ করবেঃ
    - গ্রাহকের মাসিক গ্যাস ব্যবহার নিয়মিত পরিবীক্ষণ ও প্রযোজ্য মতে ব্যবস্থা গ্রহণ;
    - যে সকল গ্রাহকের আরএমএস/সিএমএস-এ ইভিসি স্থাপিত আছে/হবে সে সকল ক্ষেত্রে প্রতি ৪ (চার) মাস অন্তর EVC ডাটা ডাউনলোড করে গ্যাস ব্যবহার পরিবীক্ষণ এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে কার্যকর ব্যবস্থা গ্রহণ;
    - মিটার রিডিং গ্রহণকালে মিটারের সচলতা নিশ্চিতকরণ;
    - মিটার বিকল সনাক্তকরণের ১৫ (পনের) দিনের মধ্যে তা পরিবর্তন;
    - টারবাইন মিটার ব্যবহারের ক্ষেত্রে মিটার প্রটেক্টর স্থাপন করতে হবে।

ণ. 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।

ত. বিরোধ নিষ্পত্তিকরণ ঃ

গ্যাস আইন ২০১০ এর আওতা বহির্ভূত গ্যাস 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।

থ. 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।

দ. 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।

ধ. 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।

ন. গ্রাহকের জ্ঞাতব্য ঃ

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