সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড

(পেট্রোবাংলার একটি কোম্পানী)

প্রধান কার্যালয় ঃ পেট্রোসেন্টার (১৪ তলা), ৩, কাওরান বাজার বা/এ, ঢাকা-১২১৫।

সিটিজেন চার্টার

(আবাসিক)

Web site : www.sgcl.org.bd

সিটিজেন চার্টার

আবাসিক

০১। **গ্রাহকের সংজ্ঞা ঃ**

বাসভবন হিসেবে ব্যবহৃত বাড়ি/ইমারত, বিভিন্ন সরকারি/আধাসরকারি/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 আবাসিক শ্রেণীভুক্ত।

০২। **কার্য পরিধি ঃ**

সংযোগ গ্রহণের জন্য প্রস্তাবিত আঙ্গিনার ক্ষেত্রে নিম্নোক্তভাবে গ্যাস সংযোগ প্রদান করা হবে ঃ

- একই হোল্ডিং-এ একক মালিকানাধীন বাড়ীর ক্ষেত্রে একক/পৃথক রাইজারের মাধ্যমে সংযোগ;
- একই হোল্ডিং-এ স্বতন্ত্র মালিকানাধীন ফ্লাটের ক্ষেত্রে আলাদা সার্ভিস রাইজার বা হেডারের মাধ্যমে সংযোগ;
- দ্বৈত চুলা ব্যতীত অন্যান্য সরঞ্জামসহ অব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠানের মেস, যৌথ কিচেন এর জন্য মিটারের মাধ্যমে সংযোগ।
- একই হোল্ডিং-এ একক মালিকানাধীন আবাসিক ও বাণিজ্যিক সংযোগ প্রদানের ক্ষেত্রে ঃ
  - মিটারবিহীন আবাসিক গ্রাহকসহ বাণিজ্যিক গ্রাহকের ক্ষেত্রে একটি মিটারের মাধ্যমে সংযোগ প্রদান করা হবে। আবাসিক গ্রাহকের বিপরীতে ফ্ল্যাট রেইটের ভিত্তিতে নির্ধারিত গ্যাসের পরিমান মিটারের মাধ্যমে ব্যবহৃত মোট পরিমান থেকে বাদ দিয়ে অবশিষ্ট অংশের জন্য বাণিজ্যিক হারে বিল করা হবে;
  - মিটারযুক্ত আবাসিক গ্রাহক একই আঙ্গিনায় বাণিজ্যিক সংযোগের আবেদন জানালে সেক্ষেত্রে পৃথক মিটারিং-এর ব্যবস্থা করা হবে।

০৩। **আবেদনপত্র সংগ্রহের পদ্ধতি ঃ**

- কোম্পানীর সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়/গ্রাহক সেবা বুথ/ওয়ানষ্টপ সার্ভিস সেন্টার/কোম্পানীর ওয়েবসাইট হতে ডাউনলোড করে আবেদনপত্র সংগ্রহ করা যাবে;
- আবেদনপত্র ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র নির্ধারিত ব্যাংক অথবা কোম্পানীর সংশ্লিষ্ট হিসাব শাখার ক্যাশ কাউন্টারে পরিশোধ করতে হবে।

০৪। **আবেদনপত্র জমাদান পদ্ধতি ঃ**

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

- আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ০৩ (তিন) কপি সত্যায়িত রঙ্গিন ছবি;
- জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত ফটোকপি;
- জমির মালিকানার দালিলিক প্রমাণ হিসেবে দলিল/নামজারীর কাগজ (যেকোন একটি) এবং দাখিলা/ ভুমি উন্নয়ন কর পরিশোধের রশিদ (যে কোন একটি);
- ভাড়াটিয়া হলে মালিকের সম্মতিপত্র এবং অন্যান্য বাসিন্দার (লীজ গ্রহীতা ইত্যাদি) ক্ষেত্রে নিয়মিত মাসিক গ্যাস বিল পরিশোধের অংগীকারনামা;
- প্রস্তাবিত অভ্যন্তরীণ পাইপ লাইনের ০৩ (তিন) কপি নক্সা;
- আবেদন ফি জমা বাবদ ৩০০/- টাকা জমাদানের রশিদ;
- ঠিকাদার নিয়োগপত্র;
- সরকারি/আধাসরকারি/স্বায়ত্ত্বশাসিত 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 জমা দিতে হবে।

০৫। **ঠিকাদার নিয়োগে করণীয় ঃ**

গ্যাস সংযোগ গ্রহণে আগ্রহী ব্যক্তি/প্রতিষ্টান কর্তৃক অভ্যন্তরীণ লাইনের জন্য ঠিকাদার নিয়োগের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহ অনুসরণ করতে হবে ঃ

- কোম্পানীর ওয়েব সাইট কিংবা সংশ্লিষ্ট কার্যালয় হতে কোম্পানীর অনুমোদিত ১.১ ক্যাটাগরীর ঠিকাদারের তালিকা এবং হালনাগাদ পরিচয়পত্র দেখে ঠিকাদার নিয়োগ করতে হবে;
- বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুসারে নিম্নোক্তভাবে পারিশ্রমিক নির্ধারণ বিষয়ে ঠিকাদারের সাথে লিখিত চুক্তি সম্পাদন করতে হবে ঃ

ক্রমিক নং	অভ্যন্তরীণ জি. আই পাইপলাইনের দৈর্ঘ্য	কোম্পানীর আওতাভূক্ত এলাকার জন্য
১।	১০ মিটার পর্যন্ত	৪৫০০/-
২।	১০ মিটারের উর্ধ্বে কিন্তু অনূর্ধ্ব ২০ মিটার	৫৫০০/-
৩।	২০ মিটারের উর্ধ্বে কিন্তু অনূর্ধ্ব ৩৫ মিটার পর্যন্ত	৬০০০/-
৪।	৩৫ মিটারের উর্ধ্বে	৭০০০/-

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

০৬। **সংযোগ প্রদানে ধারাবাহিক ধাপসমূহ ঃ**

- সংশ্লিষ্ট জোন/আঞ্চলিক বিপণন 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 নম্বর সম্বলিত কম্পিউটারাইজড প্রাপ্তি স্বীকারপত্র আবেদনকারীকে হস্তান্তর করবে। আবেদনপত্রের সাথে প্রদত্ত কাগজপত্রের ঘাটতি থাকলে তা আবেদনকারীকে তাৎক্ষণিক লিখিতভাবে অবহিত করা হবে;
- আবেদনপত্র প্রাপ্তির ০৫ (পাঁচ) কার্য দিবসের মধ্যে কোম্পানীর প্রতিনিধি কর্তৃক জরীপ কার্য সম্পন্ন করা হবে;
- সংযোগ কার্যক্রম অনুমোদন অথবা সংযোগ প্রদান সম্ভব না হলে ০৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে গ্রাহককে লিখিতভাবে অবহিত কর হবে;
- লক উইং কক, পাইপ র‍্যাপিং, সার্ভিস টি ও কোটিং সামগ্রী এবং রেগুলেটর সরবরাহ করে ২০ মিঃমিঃ ব্যাসের ০৩ মিটার দৈর্ঘ্য পর্যন্ত সার্ভিস লাইন নিমার্ণের জন্য গ্যাস সংযোগ ব্যয় হিসেবে গ্রাহককে ৬,০০০/- (ছয় হাজার) টাকা প্রদান করতে হবে এবং এ চার্জ প্রতি বছর ৫% হারে বৃদ্ধি পাবে। উপর্যুক্ত গ্যাস সংযোগ ব্যয় এবং জামানত বাবদ অর্থ প্রদান সংক্রান্ত চাহিদাপত্র (Demand Note) পরবর্তী ০৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে গ্রাহককে প্রদান করবে। বর্তমান নিয়ম অনুযায়ী নিম্নোক্তহারে জামানত নির্ধারিত ঃ
  - ক) জমির মালিক নিজে গ্যাস সংযোগ নিলে ০৩ (তিন) মাসের মাসিক সমতুল্য গ্যাস বিল;
  - খ) ভাড়াটিয়ার ক্ষেত্রে ০৬ (ছয়) মাসের মাসিক সমতুল্য গ্যাস বিল।
- চাহিদাপত্র অনুযায়ী গ্রাহক কর্তৃক নির্ধারিত ব্যাংকে অর্থ জমাদান ও ঠিকাদার নিয়োগপূর্বক নক্সা প্রণয়ন করে সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে জমা প্রদানের ০৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে কোম্পানী কর্তৃক নক্সা অনুমোদন করা হবে;
- গ্রাহকের সরবরাহকৃত মালামাল দ্বারা ঠিকাদারের মাধ্যমে অভ্যন্তরীণ পাইপলাইন নির্মাণ করতে হবে। গ্রাহক কর্তৃক ঠিকাদারের মাধ্যমে অভ্যন্তরীণ পাইপলাইন নির্মাণ কার্য সম্পাদনের উপর কোম্পানী কর্তৃক গ্যাস সংযোগ প্রদানের অগ্রগতি বিষয়টি নির্ভর করবে;
- নির্মিত পাইপলাইনের চাপ পরীক্ষণের লক্ষ্যে ঠিকাদারকে "টেষ্ট সিডিউল" জমা দিতে হবে;
- অভ্যন্তরীণ পাইপলাইন নির্মাণ সম্পন্ন হওয়ার ০৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে কোম্পানী কর্তৃক চাপ পরীক্ষা করা হবে;
- যথাযথভাবে পূরণকৃত গ্রাহক ও ঠিকাদার কর্তৃক যৌথ স্বাক্ষরিত কার্যসমাপনী প্রতিবেদন দাখিল করতে হবে;
- গ্রাহক সিটি কর্পোরেশন/পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ/সড়ক ও জনপথ বিভাগ/এলজিইডি-এর নিকট হতে রাস্তা খননের অনুমতিপত্র সংগ্রহ করে সংশ্লিষ্ট আবিকায় দাখিল করবে। রাস্তা খনন বাবদ ক্ষতিপূরণ গ্রাহক কর্তৃক প্রদেয় হবে;

- গ্রাহক কর্তৃক রাস্তা খননের অনুমতিপত্র জমা দেয়ার পর ০২ (দুই) কার্যদিবসের মধ্যে গ্রাহকের সাথে গ্যাস বিক্রয় চুক্তিপত্র সম্পাদন করা হবে;
- চুক্তিপত্র সম্পাদনের পরবর্তী ১৫ (পনের) কার্যদিবসের মধ্যে সার্ভিস লাইন নির্মাণ করা হবে;
- সার্ভিস লাইন নির্মাণের ০৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে গ্যাস সংযোগ স্থাপন ও গ্যাস কমিশন করা হবে;
- কমিশনিং ব্যয় বাবদ গ্রাহককে ৫০০/- (পাঁচ শত) টাকা পরিশোধ করতে হবে;
- কমিশনিং ফি বাবদ ৫০০/- (পাঁচ শত) টাকা জমাদান স্বাপেক্ষে রেগুলেটার, মিটার ইত্যাদি স্থাপনের পর বার্ণার চালু করে গ্যাস কমিশনিং করা হবে;
- সংযোগ প্রদানের প্রাক্কালে কোম্পানী কর্তৃক গ্রাহককে কমিশনিং কার্ড ও বিল বই হস্তান্তর করা হবে;
- কোম্পানী কর্তৃক গ্যাস সংযোগ প্রদান সংক্রান্ত তথ্যাদি কম্পিউটারে সংরক্ষণ করা হবে;
- লো-প্রেসার নেটওয়ার্ক নির্মাণের প্রয়োজন হলে উক্ত লাইনের যাবতীয় খরচ প্রচলিত নিয়মের ভিত্তিতে কোম্পানী সংশ্লিষ্ট দপ্তর কর্তৃক ইস্যুকৃত চাহিদাপত্র অনুযায়ী গ্রাহককে পরিশোধ করতে হবে।

০৭। **বিল প্রেরণ ও পরিশোধের সময়সীমা ঃ**

মিটার বিহীন গ্রাহক ঃ

- কোম্পানী কর্তৃক সরবরাহকৃত বিল বইয়ের মাধ্যমে মিটারবিহীন গ্রাহকগণ প্রতি মাসের গ্যাস বিল পরবর্তী মাসের ২১ (একুশ) তারিখের মধ্যে কোন প্রকার সারচার্জ ব্যতীত নির্দিষ্ট ব্যাংকে অথবা মোবাইল ব্যাংকিং-এর মাধ্যমে পরিশোধ করতে পারবেন;
- বিল বই শেষ হয়ে গেলে পরবর্তী বিল বই কোম্পানীর সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয় থেকে বিনামূল্যে পাওয়া যাবে।

মিটারযুক্ত গ্রাহক ঃ

- মিটারযুক্ত গৃহস্থালী গ্রাহকগণের প্রতি মাসের বিল পরবর্তী মাসের ১৫ (পনের) তারিখের মধ্যে গ্রাহকের নিকট প্রেরণ করা হবে। কোন কারণে গ্রাহক সময়মত বিল না পেলে কোম্পানীর সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয় থেকে ডুপ্লিকেট বিল সংগ্রহ করতে পারবে;
- 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;
- বিল পরিশোধের বিষয়ে জানার জন্য সংশ্লিষ্ট আবিকা প্রধানের প্রদত্ত টেলিফোন নম্বরে/ব্যক্তিগত পর্যায়ে যোগাযোগ করতে হবে।

০৮। **বকেয়া বিলের উপর সারচার্জ ঃ**

- মিটারবিহীন গৃহস্থালী গ্রাহকগণ বিল পরিশোধের নির্ধারিত তারিখের মধ্যে বিল পরিশোধ না করলে খেলাপী গ্রাহক হিসেবে ঃ
  - প্রথম ০৬ (ছয়) মাস পর্যন্ত প্রতিটি একমুখী ও দ্বি-মুখী চুলা নির্বিশেষে অপরিশোধিত বিলের জন্য প্রতি মাসে ১০ (দশ) টাকা হারে সারচার্জ পরিশোধ করতে হবে;
  - ০৬ (ছয়) মাসের অধিক সময়ের অপরিশোধিত বিলের জন্য প্রতি মাসে ২০ (বিশ) টাকা হারে সারচার্জ পরিশোধ করতে হবে।
- মিটারযুক্ত গৃহস্থালী গ্রাহকগণ নির্ধারিত তারিখের মধ্যে বিল পরিশোধ না করলে বিল পরিশোধের নির্ধারিত তারিখ হতে বিল পরিশোধের তারিখ পর্যন্ত বার্ষিক ১২% হারে সারচার্জ পরিশোধ করবে।

০৯। **অস্থায়ীভাবে সংযোগ 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 ঃ**

নিম্নলিখিত যে কোন কারণে গ্যাস সংযোগ বিনা নোটিশে বিচ্ছিন্নযোগ্য হবে ঃ

- বিল ইস্যুর তারিখ হতে পরবর্তী ৪৫ (পয়ঁতাল্লিশ) দিনের মধ্যে গ্যাস বিল ও অন্যান্য পাওনা পরিশোধ না করলে;
- কোম্পানী চাহিদাপত্র অনুযায়ী ২১ (একুশ) দিনের মধ্যে প্রয়োজনীয় জামানত প্রদানে গ্রাহক ব্যর্থ হলে।
- 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;
- মিটার ছাড়াও আরএমএস/সিএমএস-এর যে কোন অংশে স্থাপিত সীলে হস্তক্ষেপের মাধ্যমে কারচুপির আলামত পাওয়া গেলে;
- মিটারে অবৈধ হস্তক্ষেপের কারণে মিটার রিডিং গ্রহণ/পরিদর্শন কালে টার্ণওভার ব্যতীত গ্রাহকের মিটার রিডিং ইতঃপূর্বে সংগৃহীত মিটার রিডিং অপেক্ষা কম পাওয়া গেলে;
- রেগুলেটর হস্তক্ষেপ করা হলে;
- অননুমোদিতভাবে গ্যাস বার্ণার/সরঞ্জাম স্থাপন/স্থানান্তর করা হলে;
- চুক্তিতে বর্ণিত উদ্দেশ্যে ব্যতীত অন্য কোন উদ্দেশ্যে গ্যাস ব্যবহার করা হলে বা কোম্পানীর লিখিত অনুমিত ছাড়া অন্য কোন পক্ষকে গ্যাস সরবরাহ করা হলে;
- আরএমএস/সিএমএস পরিদর্শনে বিঘ্ন সৃষ্টি করা হলে;
- চুক্তিপত্রের যে কোন ধারা ভঙ্গ করলে;
- গৃহস্থালী ব্যবহার ব্যতীত ভিন্ন গ্রাহক শ্রেণীর গ্যাস সংযোগ (বাণিজ্যিক, শিল্প, ক্যাপটিভ পাওয়ার ইত্যাদি) প্রদান করা হলে।

১০। **স্থায়ীভাবে সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ ঃ**

নিম্নবর্ণিত যে কোন কারণে সংযোগ স্থায়ীভাবে বিচ্ছিন্নযোগ্য হবেঃ

- 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;
- 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;
- অবৈধভাবে বিতরণ লাইন/সার্ভিস লাইন/রাইজার পরিবর্তন/স্থানান্তর করা হলে;
- গ্রাহক কর্তৃক দু'বার আরএমএস/সিএমএস-এ অবৈধ হস্তক্ষেপের মাধ্যমে গ্যাস কারচুপি করা হলে;
- অনাদায়ী পাওনার জন্য অস্থায়ীভাবে গ্যাস সংযোগ বিচ্ছিন্ন ব্যতীত অন্য যে কোন কারনে অস্থায়ীভাবে গ্যাস সংযোগ বিচ্ছিন্নের ৬ (ছয়) মাসের মধ্যে এবং অনাদায়ী পাওনার ক্ষেত্রে ১ (এক) বছরের মধ্যে পুনঃসংযোগ গ্রহণ করা না হলে;
- 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 সংযোগর আবেদন করলে দেনা পাওনা/বিরোধ নিস্পত্তি সাপেক্ষে একই ঠিকানায় বিদ্যমান সংযোগের বিপরীতে পুনঃসংযোগ নতুন গ্রাহক হিসেবে বিবেচিত হবে।

১১। **সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ ব্যয় ঃ**

উপর্যুক্ত অনুচ্ছেদে (৯ ও ১০) বর্ণিত কোন কারণে অস্থায়ী বা স্থায়ীভাবে গ্যাস সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা হলে নিম্নলিখিত হারে বিচ্ছিন্নকরণ বাবদ ব্যয় গ্রাহককে পরিশোধ করতে হবে ঃ

বিচ্ছিন্নের ধরন অনুযায়ী ব্যয় (টাকা)		
বিল পরিশোধ থাকলে গ্রাহকের আবেদনক্রমে অস্থায়ী বিচ্ছিন্ন	খেলাপী বা অবৈধ কার্যকলাপ হেতু বিচ্ছিন্নকরণ	স্থায়ী বিচ্ছিন্ন
৩০০/- (তিনশত টাকা)	৫০০/- (পাঁচশত টাকা)	৫০০/-+ প্রকৃত ব্যয়

১২। **গ্যাস সরবরাহ সীমিতকরণ/স্থগিতকরণ/সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ ঃ**

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

- সংশ্লিষ্ট এলাকার জনগণের জীবন এবং সম্পদ বিপদাপন্ন হলে;
- গ্যাস নেটওয়ার্ক পরিচালনার ক্ষেত্রে পরিচালন ত্রুটি দেখা দিলে;
- জাতীয় পর্যায়ে গ্যাসের সংকট দেখা দিলে;
- গ্যাস বিতরণে ব্যবহারকারীগণের মধ্যে অগ্রাধিকার নির্ধারণের প্রয়োজন হলে;
- সরকার/কমিশন/পেট্রোবাংলা/কোম্পানী কর্তৃক নির্ধারিত দক্ষতার (efficiency) চেয়ে কম দক্ষতায় গ্যাস ব্যবহৃত হলে।

১৩। **পুনঃসংযোগ এবং ব্যয় ঃ**

- গ্যাস সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ ব্যয়ের অতিরিক্ত হিসেবে গ্যাস লাইন পুনঃসংযোগ ব্যয় বাবদ টাকা ৫০০/- (পাঁচশত) 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 কোম্পানী 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।

১৪। **গ্যাস লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/পুনবিন্যাস চার্জ ঃ**

- **মিটারবিহীন গ্রাহক ঃ**

  গ্যাস সরঞ্জাম/বার্নার হ্রাস/বৃদ্ধি করে অথবা অপরিবর্তিত রেখে পুনবিন্যাস করা হলে গ্রাহককে চুলাপ্রতি টাকা ২০০/- (দুইশত) হারে চার্জ পরিশোধ করতে হবে।
- **মিটারযুক্ত গ্রাহক ঃ**

  কোন গ্রাহকের গ্যাস লোড হ্রাস/বৃদ্ধি/পুনবিন্যাস 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 কোন সরঞ্জাম পরিবর্তনের প্রয়োজন হলে গ্রাহককে টাকা ১,৫০০/- (এক হাজার পাঁচশত) চার্জ পরিশোধ করতে হবে।

১৫। **বিবিধ ঃ**

- **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।

- **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/- (পাঁচশত) চার্জ পরিশোধ করতে হবে। উক্ত সংযোগের বিপরীতে পূর্বের মালিক/মালিকগণের কোন বকেয়া থাকলে মালিকানা/নাম পরিবর্তনের সময় তা পরিশোধ করতে হবে।

- **লোড হস্তান্তর/স্থানান্তর/একত্রীকরণ ঃ**
  - কোন গ্রাহকের জন্য বরাদ্দকৃত শুধুমাত্র গ্যাস লোড অন্য কোন গ্রাহকের নিকট হস্তান্তর/বিক্রয় করা যাবে না।
  - যৌক্তিক কোন কারনে 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।

১৬। **প্রত্যায়ন পত্র ঃ**

- সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী প্রতি পঞ্জিকা বৎসরের বকেয়ার প্রত্যয়নপত্র (৩১ ডিসেম্বর পর্যন্ত পরিশোধিত) সংশ্লিষ্ট জোন/আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয় কর্তৃক প্রস্তুতপূর্বক ডাকযোগে/বাহকের মাধ্যমে পরবর্তী বৎসরের ৩০ জুনের মধ্যে গ্রাহকের নিকট প্রেরণ করা হবে;
- কোন গ্রাহকের গ্যাস বিল বকেয়া থাকলে প্রত্যয়নপত্রে বকেয়ার সময় ও বকেয়ার পরিমান সুনির্দিষ্ট ভাবে উল্লেখ করা হবে;
- কোন গ্রাহক প্রত্যয়নপত্র না পেয়ে থাকলে গ্রাহক সংশ্লিষ্ট জোন/আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে যোগাযোগ করে সংগ্রহ করতে পারবেন;
- কোন গ্রাহক বিল পরিশোধ করেছেন অথচ প্রত্যয়নপত্রে তার বিপরীতে বকেয়া দেখানো হলে গ্রাহক পরিশোধের বিল সহ সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক বিতরণ কার্যালয়ে যোগাযোগ করলে তাৎক্ষণিক ভাবে প্রত্যয়নপত্র সংশোধন করা হবে;
- ৩০ শে জুনের মধ্যে প্রত্যয়নপত্র পাওয়া না গেলে সংশ্লিষ্ট আবিকা প্রধানের প্রদত্ত টেলিফোন নম্বরে/ব্যক্তিগত পর্যায়ে যোগাযোগ করতে হবে।

১৭। **জরুরী সেবা প্রদান ঃ**

- গ্যাস লিকেজ বা লিকেজ হতে সৃষ্ট দূর্ঘটনা সম্পর্কে অবহিত করা বা জরুরী গ্যাস সরবরাহ বন্ধ করার প্রয়োজন হলে কোম্পানীর আওতাভূক্ত জরুরী শাখা/আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয় সমূহের নিম্নবর্ণিত টেলিফোন নম্বরে যোগাযোগ করতে হবে ;
- আঞ্চলিক কার্যালয়ের আওতাধীন গ্রাহকগন নিম্নবর্ণিত আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়ে যোগাযোগ করে জরুরী সেবা গ্রহণ করতে পারবেন ঃ

আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়ের ঠিকানা	টেলিফোন নম্বর	মোবাইল নম্বর
ভোলা আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়, চরনোয়াবাদ খেয়াঘাট সড়ক, ভোলা	০৪৯১-৬২৩৭৭	

- জরুরী সেবার আবেদন প্রাপ্তির পর যথাযথভাবে রেজিষ্টারে অন্তর্ভূক্ত করা হবে এবং দ্রুততম সময়ের মধ্যে প্রতিকারের জন্য যথাযথ কার্যক্রম গ্রহণ করা হবে।

১৮। **অভিযোগ দাখিল করা ঃ**

অত্র সেবা নির্দেশিকায় বর্ণিত যে কোন পর্যায়ে গ্রাহক সেবা যথাযথ প্রাপ্তিতে গ্রাহক বঞ্চিত হলে সংশ্লিষ্ট ডিভিশন প্রধান/ডিপার্টমেন্ট প্রধান বরাবরে অভিযোগপত্র দাখিল করতে পারবেন। এছাড়াও প্রতিটি আঞ্চলিক বিপণন কার্যালয়ে অভিযোগ সম্পর্কিত বাক্স রক্ষিত রয়েছে। গ্রাহকের যেকোন ধরণের অভিযোগ এই বাক্সে জমা প্রদান করা যাবে। বাক্স প্রতি ১৫ (পনের) দিন অন্তর খোলা হবে এবং অভিযোগ এর বিষয়ে কার্যকরী ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে। অভিযোগ গ্রহণকারী ডিভিশন/ডিপার্টমেন্টের ঠিকানা নিম্নরূপ ঃ

ডিভিশন/ডিপার্টমেন্ট	কার্যালয়ের ঠিকানা	টেলিফোন নম্বর
মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও অর্থ)	সুন্দরবন গ্যাস কোম্পানী লিমিটেড পেট্রোসেন্টার (১৪ তলা), ৩, কাওরান বাজার বা/এ, ঢাকা-১২১৫।	০২-৫৫০১৩২৪৫

১৯। **বিরোধ নিস্পত্তিকরণ ঃ**

গ্যাস আইন,২০১০ এর আওতা বর্হিভুত এ নীতিমালার কোন বিষয়ে গ্রাহক এবং কোম্পানীর মধ্যে কোন বিরোধ সৃষ্টি হলে তা বাংলাদেশ এনার্জি রেগুলেটরী কমিশন আইন'২০০৩ অনুযায়ী কমিশন কর্তৃক নিস্পত্তিযোগ্য হবে।

২০। **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।

-০-