

## সেবা কার্যক্রম নির্দেশিকা

### ক. নতুন আবাসিক সংযোগ

#### ০১। সংজ্ঞা :

বাসভবন হিসাবে ব্যবহৃত বাড়ি/ইমারত, বিভিন্ন সরকারী/আধা-সরকারী/স্বায়ত্বশাসিত সংস্থা ফ্ল্যাট/কলোনী সমূহ এবং অব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে পরিচালিত ছাত্রাবাস, ল্যাবরেটরীজ, কেন্দ্রিন, হাসপাতাল, মেস, শিশুসদন, এতিমখানা, ডাকবাংলা, আশ্রম, মাজার, দাতব্য প্রতিষ্ঠান ইত্যাদি আবাসিক শ্রেণীভুক্ত হবে।

#### ০২। কার্যপরিধিঃ

সংযোগ গ্রহণের জন্য প্রস্তাবিত আঙ্গিনার সম্মুখে বিতরণ লাইন বিদ্যমান থাকলে নিম্নোক্ত ক্ষেত্রে গ্যাস সংযোগ প্রদান করা হবে :

- একই হোল্ডিং-এ একক মালিকানাধীন বাড়ীর ক্ষেত্রে একক/পৃথক রাইজার এর মাধ্যমে সংযোগ।
- একই হোল্ডিং-এ স্বতন্ত্র মালিকানাধীন ফ্ল্যাটের ক্ষেত্রে আলাদা সার্ভিস রাইজার বা হেডার এর মাধ্যমে সংযোগ।
- সিংগেল ও ডাবল বার্নার ব্যতীত অন্যান্য সরঞ্জামের জন্য মিটার-এর মাধ্যমে সংযোগ।
- অব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠানের মেস এর জন্য মিটারের মাধ্যমে সংযোগ।
- একই হোল্ডিং-এ একক মালিকানাধীন আবাসিক ও বাণিজ্যিক সংযোগ প্রদানের ক্ষেত্রে।
- মিটারবিহীন আবাসিক গ্রাহকের ক্ষেত্রে একটি মিটারের মাধ্যমে সংযোগ প্রদান করা হবে। আবাসিক গ্রাহকের বিপরীতে ফ্ল্যাট রেটের ভিত্তিতে নির্ধারিত গ্যাসের পরিমাণ মিটারের মাধ্যমে ব্যবহৃত মোট পরিমাণ থেকে বাদ দিয়ে অবশিষ্ট অংশের জন্য বাণিজ্যিক হারে বিল করা হবে।
- মিটারযুক্ত আবাসিক গ্রাহক একই আংগিনায় বাণিজ্যিক সংযোগের আবেদন জানালে সেক্ষেত্রে পৃথক মিটারিং এর ব্যবস্থা করা হবে।

#### ০৩। আবেদন পত্র সংগ্রহের পদ্ধতিঃ

- নির্ধারিত ব্যাংক/কোম্পানী হিসাব শাখায় টাকা ৩০০/- মাত্র জমা দিয়ে আবেদন পত্র সংগ্রহ করা যাবে।
- কোম্পানীর সংশ্লিষ্ট কার্যালয়/গ্রাহক সেবা বুথ/ওয়ানস্টপ সার্ভিস সেন্টার/কোম্পানীর ওয়েব সাইট থেকে ডাউনলোড করে আবেদন পত্র সংগ্রহ করা যাবে।
- বিনামূল্যে সংগৃহীত আবেদন পত্র জমা প্রদানকালে ফি বাবদ টাকা ৩০০/- মাত্র পরিশোধ করতে হবে।

#### ০৪। আবেদনপত্র জমাদান পদ্ধতি :

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

- আবেদনকারীর পাসপোর্ট সাইজের ২(দুই) কপি সত্যায়িত রঙিন ছবি।
- জমির মালিকানার দালিলিক প্রমাণ হিসেবে দলিল/হোল্ডিং নং/পরচা/হালনাগাদ পরিশোধকৃত খাজনার রশিদ (যে কোন একটি)।
- ভাড়াটিয়া হলে মালিকের সম্মতিপত্র এবং অন্যান্য বাসিন্দার (লিজ গ্রহীতা ইত্যাদি) ক্ষেত্রে নিয়মিত মাসিক গ্যাস বিল পরিশোধের অঙ্গীকার নামা।
- প্রস্তাবিত অভ্যন্তরিন পাইপ লাইনের ২(দুই) কপি নক্সা।
- আবেদনপত্র ক্রয় করা হয়ে থাকলে তার রশিদ।

০৫। ঠিকাদার মনোনয়নে আবেদনকারীর করণীয় :

গ্যাস সংযোগ গ্রহণে আগ্রহী ব্যক্তি /প্রতিষ্ঠান কর্তৃক ঠিকাদার মনোনয়নের ক্ষেত্রে নিম্নোক্ত বিষয় সমূহ অনুসরণ করতে হবে :

- ঠিকাদারের তালিকা সংশ্লিষ্ট জোন/আঞ্চলিক কার্যালয়ে প্রদর্শিত থাকবে।
- কোম্পানীর তালিকাভুক্ত ১.১ শ্রেণীর ঠিকাদারের পরিচয় পত্র দেখে ঠিকাদার মনোনয়ন করা।
- বিদ্যমান গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী অনুসারে নিম্নোক্তভাবে পারিশ্রমিক নির্ধারণ বিষয়ে ঠিকাদারের সাথে লিখিত চুক্তি সম্পাদন করতে হবে :

ক্রঃ নং	অভ্যন্তরীণ লাইনের	ঢাকা ও চট্টগ্রাম এলাকার জন্য	অন্যান্য এলাকার জন্য
১।	১০ মিটার পর্যন্ত	৯৯৭০/=	৩৫০০/=
২।	১১-২০ মিটার	৫০০০/=	৪৫০০/=
৩।	২১-৩৫ মিটার	৬০০০/=	৫৫০০/=
৪।	৩৫ মিটার এর উর্দে	৭০০০/=	৬০০০/=

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

০৬। সংযোগ প্রদানে ধারাবাহিক ধাপ সমূহ :

- সংশ্লিষ্ট জোন/আঞ্চলিক অফিসে অবস্থিত গ্রাহক সেবা বুথ/ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টার/কার্যালয়ের দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা আবেদন পত্রের সাথে সংযোজিত সকল কাগজপত্র চেকলিস্টের মাধ্যমে নিশ্চিত হয়ে আবেদন পত্র গ্রহণ পূর্বক একটি রেজিস্টারে লিপিবদ্ধ করতঃ ক্রমিক নাম্বার সম্বলিত প্রাপ্তি স্বীকার পত্র আবেদনকারীকে হস্তান্তর করবে। আবেদনপত্রের সাথে প্রদত্ত কাগজপত্রের ঘাটতি থাকলে তা আবেদনকারীকে তাৎক্ষণিক লিখিতভাবে অবহিত করা হবে।
- আবেদনপত্রের প্রাপ্তির ৫ কার্যদিবসের মধ্যে কোম্পানীর প্রতিনিধি কর্তৃক জরিপ কার্য সম্পন্ন করা হবে।
- সংযোগ কার্যক্রম অনুমোদন অথবা সংযোগ প্রদান সম্ভব না হলে ৭ (সাত) কার্যদিবসের মধ্যে গ্রাহককে লিখিতভাবে অবহিত করা হবে।
- নির্ধারিত সংযোগ ফি (বর্তমানে ৩ মিটার পাইপসহ ৬৩০০/=) এবং জামানত বাবদ অর্থ প্রদান সংক্রান্ত চাহিদাপত্র পরবর্তী ৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে সংশ্লিষ্ট কার্যালয় গ্রাহককে প্রদান করবে। বর্তমান নিয়মমতে নিম্নোক্ত হারে জামানত নির্ধারণ হচ্ছে :
  - ০ ক) জমির মালিক নিজে গ্যাস সংযোগ নিলে ০৩ মাসের মাসিক সমতুল্য গ্যাস বিল
  - ০ খ) ভাড়াটিয়ার ক্ষেত্রে ৬ মাসের মাসিক সমতুল্য গ্যাস বিল
  - ০ গ) অন্যান্য ক্ষেত্রে ১ বছরের মাসিক সমতুল্য গ্যাস বিল
- গ্রাহক কর্তৃক চাহিদাপত্র (Demand Note) অনুযায়ী ব্যাংকে অর্থ জমাদান ও ঠিকাদার নিয়োগ পূর্বক নকসা প্রণয়ন করে সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে জমা দেয়ার পর ৫ (পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে কোম্পানী কর্তৃক নকসা অনুমোদন করা হবে।
- 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।
- নির্মিত পাইপ লাইনের চাপ পরীক্ষাকরণের লক্ষ্যে ঠিকাদার কর্তৃক টেস্ট সিডিউল জমাদান।
- অভ্যন্তরীণ লাইন নির্মাণ সম্পন্ন হওয়ার ৫(পাঁচ) কার্যদিবসের মধ্যে কোম্পানী কর্তৃক চাপ পরীক্ষণ।
- গ্রাহক কর্তৃক কার্যসমাপনী প্রতিবেদন দাখিল।

- গ্রাহক কর্তৃক সিটি করপোরেশন/পৌরসভা/ইউনিয়ন পরিষদ/সড়ক ও জনপদ/এলজিইডি/জেলা পরিষদ-এর নিকট হতে রাস্তা খননের অনুমতি পত্র সংগ্রহ করে দাখিল করতে হবে।
- রাস্তা খননের অনুমতি পত্র পাওয়ার ২ (দুই) কার্যদিবসের মধ্যে গ্রাহকের নিকট হতে গ্যাস বিক্রয় চুক্তিপত্র সংগ্রহ পূর্বক সম্পাদন করতে হবে।
- চুক্তিপত্র সম্পাদনের পরবর্তী ১৫ (পনের) কার্যদিবসের মধ্যে সার্ভিস লাইন নির্মাণ করা হবে। সার্ভিস লাইন নির্মাণের ৩ (তিন) কার্যদিবসের মধ্যে গ্যাস সংযোগ স্থাপন ও গ্যাস কমিশন করা হবে।
- সংযোগ প্রাক্কালে কমিশনিং কার্ড ও বিল বই কোম্পানী কর্তৃক গ্রাহকের কাছে হস্তান্তর করা হবে।
- কোম্পানী কর্তৃক গ্যাস সংযোগ প্রদান সংক্রান্ত তথ্যদি কম্পিউটারে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

০৭। অভিযোগ দাখিল করা :

অত্র নির্দেশীকায় বর্ণিত গ্রাহক সেবায় যথাযথভাবে প্রাপ্তিতে গ্রাহক বঞ্চিত হলে এবং গ্রাহক সেবা প্রাপ্তির সুবিধার্থে সংশ্লিষ্ট বিভাগীয়/ডিভিশন প্রধানের বরাবরে গ্রাহক অভিযোগপত্র দাখিল করতে পারবেন। নিম্নে বিভাগ/ডিভিশনের ঠিকানা প্রদত্ত হল :

বিভাগ/ডিভিশনের	কার্যালয়ের ঠিকানা	টেলিফোন নম্বর
বিক্রয় বিভাগ, কুমিল্লা।	প্রধান কার্যালয়, চাঁপাপুর, কুমিল্লা	০৮১-৬৫৬৫৮
হান্টিং নাম্বার, কুমিল্লা।	-এ-	০৮১-৬১৫০১
তথ্য সেবা কেন্দ্র, কুমিল্লা।	-এ-	০৮১-৬৫৬৪০
রাজস্ব বিভাগ, কুমিল্লা।	-এ-	০৮১-৬৮৫৭৯
রাজস্ব শাখা, কুমিল্লা।	-এ-	০৮১-৭৭৪৩০
বিক্রয় বিভাগ, নোয়াখালী	ইসলামিয়া রোড,	০৩২১-৬১৪০৫
রাজস্ব শাখা, নোয়াখালী	মাইজদীকোট, নোয়াখালী	০৩২১-৬১৬১১
	-এ-	
মহাব্যবস্থাপক (বিপণন), কুমিল্লা	প্রধান কার্যালয়, চাঁপাপুর, কুমিল্লা	০৮১-৬৫৩৭৪
মহাব্যবস্থাপক (অর্থ ও হিসাব)	-এ-	০৮১-৬৫৯৩৮

খ. গ্যাস সংযোগ প্রদানোত্তর কার্যক্রম

০১। বিল প্রণয়ন ও পরিশোধ :

- কোম্পানী কর্তৃক সরবরাহকৃত বিল বই- এর মাধ্যমে গ্রাহককে প্রতিমাসের বিল পরবর্তী মাসের ২১ তারিখের মধ্যে সারচার্জ ব্যতীত নির্দিষ্ট ব্যাংকে পরিশোধ করতে হবে।
- বিল বই শেষ হয়ে গেলে পরবর্তী বিল বই কোম্পানীর নির্ধারিত কার্যালয়/নির্ধারিত বুথ/ওয়ান স্টপ সার্ভিস সেন্টার থেকে বিনামূল্যে সংগ্রহ করা যাবে।
- মিটারযুক্ত গ্রাহকগণের প্রতি মাসের বিল পরবর্তী মাসের ১৫ তারিখের মধ্যে গ্রাহকের ঠিকানায় ডাকযোগে প্রেরণ করা হবে। গ্রাহক সময়মত বিল না পেলে সংশ্লিষ্ট কার্যালয় থেকে ডুপ্লিকেট বিল গ্রহণ করতে পারবে। তবে স্বনির্ধারনী পদ্ধতিতে গ্রাহক স্ব-উদ্যোগে বিল বই এর মাধ্যমে বিল পরিশোধ করবে।
- মিটারযুক্ত গ্রাহকদের মাসিক বিল ইস্যু করার তারিখ হতে পরবর্তী ২০ (বিশ) দিনের মধ্যে কোন প্রকার সারচার্জ ছাড়াই বিল পরিশোধ করা যাবে।

০২। বকেয়া বিলের উপর সারচার্জ :

- মিটারবিহীন গৃহস্থলী গ্রাহকদের নির্ধারিত তারিখে বিল পরিশোধ করা না হলে :-

- প্রথম (ছয়) মাস পর্যন্ত প্রতিটি সরঞ্জামের জন্য প্রতি মাসে ১০ টাকা হারে সারচার্জ পরিশোধ করতে হবে।
- ৬ মাসের অধিক সময়ের বকেয়ার জন্য প্রতিটি সরঞ্জামের জন্য প্রতি মাসে ১৫ টাকা হারে সারচার্জ পরিশোধ করতে হবে।
- মিটারযুক্ত গ্রাহক কর্তৃক নির্ধারিত তারিখে বিল পরিশোধ করা না হলে পরবর্তী পরিশোধের তারিখ পর্যন্ত বাৎসরিক ১২% হারে সারচার্জ পরিশোধ করতে হবে।

০৩। গ্যাস সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ ও পুনঃসংযোগ :

- তিন মাসের অধিক সময় বিল পরিশোধ করা না হলে গ্যাস সংযোগ অস্থায়ীভাবে বিচ্ছিন্নযোগ্য হবে।
- পুনঃসংযোগ গ্রহণ করতে হলে গ্রাহককে বকেয়া বিল সহ সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ ফি (বর্তমানে ৫০০/-) ও পুনঃসংযোগ ফি (বর্তমানে ৫০০/-) পরিশোধ করতে হবে।
- গ্যাস সংযোগ বিচ্ছিন্নের ৩০ দিনের মধ্যে পুনঃসংযোগ গ্রহণ করা না হলে সংযোগটি স্থায়ীভাবে বিচ্ছিন্ন করা হবে।
- গ্রাহক কর্তৃক যে কোন ভাবে অবৈধসংযোগ স্থাপন করা হলে রাইজার অপসারণ পূর্বক গ্যাস সংযোগ স্থায়ীভাবে বিচ্ছিন্ন করা হবে।
- গ্রাহকের আবেদনক্রমে কমপক্ষে ছয় মাসের জন্য অস্থায়ী ভাবে সংযোগ বিচ্ছিন্ন রাখা যাবে। এ ক্ষেত্রে ন্যূনতম হিসেবে ফ্লাটরেটের ৫০% হারে গ্যাস বিল পরিশোধ করতে হবে।

০৪। একই রান্নাঘরে গ্যাস সরঞ্জাম হ্রাস-বৃদ্ধি :

- কোম্পানীকে লিখিতভাবে অবহিত রেখে গ্রাহক ঠিকাদার নিয়োগ ব্যতিরেকে একই রান্নাঘরের মধ্যে সরঞ্জামের অবস্থান অপরিবর্তিত রেখে শুধুমাত্র সরঞ্জামের ধরন পরিবর্তন করতে পারবেন।
- সরঞ্জাম হ্রাস-বৃদ্ধির প্রয়োজন হলে গ্রাহক নির্ধারিত ফি (বর্তমানে চুলাপ্রতি ২০০/-) সহ হালনাগাদ বিল পরিশোধক্রমে উক্ত কাজ সম্পাদন করতে পারবেন। তবে সরঞ্জাম পরিবর্তন সম্পর্কিত তথ্য গ্রাহকের বিল বই-এ অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।
- বার্নারের অবস্থান পরিবর্তনের ক্ষেত্রে গ্রাহক কর্তৃক ১.১ শ্রেণীর ঠিকাদার নিয়োগের মাধ্যমে নতুন গ্যাস সংযোগ গ্রহণের পদ্ধতি অনুসরণ পূর্বক কার্য সমাধা করতে হবে।

০৫। নতুন রান্না ঘরের লাইন সম্প্রসারণ :

- গ্রাহক ১.১ শ্রেণীর ঠিকাদারের মাধ্যমে নকসা দাখিলসহ প্রয়োজনীয় ফি ও বকেয়া বিল পরিশোধ স্বাপেক্ষে বিদ্যমান হাউজ লাইন সম্প্রসারণ পূর্বক নতুন রান্নাঘরে গ্যাস সরঞ্জামের সংখ্যা বৃদ্ধি করতে পারবেন।
- কাজ সমাপ্তে কোম্পানী কর্তৃক বিল বই-এ অতিরিক্ত সরঞ্জামের সংযোজন সম্পর্কিত তথ্য অন্তর্ভুক্ত করা হবে এবং গ্রাহক তদনুযায়ী পরবর্তীতে বিল পরিশোধ করবেন।

০৬। রাইজার স্থানান্তর :

- বকেয়া ও প্রযোজ্য ফি পরিশোধ স্বাপেক্ষে কোম্পানীর অনুমোদনক্রমে ঠিকাদার নিয়োগের মাধ্যমে রাইজার স্থানান্তর করা যাবে। প্রয়োজনে গ্রাহককে রাস্তা খননের অনুমতিপত্র সংগ্রহ পূর্বক দাখিল করতে হবে।

০৭। মালিকানা/নাম পরিবর্তন :

- পূর্বের মালিক/মালিকগণের কোন বকেয়া থাকলে তা পরিশোধ পূর্বক নির্ধারিত ফি (বর্তমানে ৫০০) প্রদান পূর্বক মালিকানা/নাম পরিবর্তনের আবেদন করা যাবে।
- নতুন মালিকের স্বপক্ষে সত্যায়িত করা দলিল/হল্ডিং নম্বর পরচা /হালনাগাদ পরিশোধকৃত খাজনার রশীদ (যে কোন একটি) জমা দিতে হবে।

০৮। মালামাল চুরি/ক্ষতিগ্রস্ত হওয়া :

- রেগুলেটর/আরএমএস এর সরঞ্জামাদি কিংবা উহার কোন অংশ চুরি হলে বা ক্ষতিগ্রস্ত হলে গ্রাহককে সংশ্লিষ্ট থানায় জিডি করতে হবে।
- ক্ষতিগ্রস্ত/হারানো উপকরণের মূল্য ও স্থাপিতব্য মালামালের মূল্য গ্রাহককে চাহিদাপত্রের মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে।

০৯। অবৈধ কার্যক্রমের জন্য অতিরিক্ত বিল ও জরিমানা ধর্য :

কোন গ্রাহক অনুমোদিত সরঞ্জামের মাধ্যমে অতিরিক্ত গ্যাস ব্যবহার করলে কিংবা অনুমোদিত সরঞ্জাম ব্যবহার করলে বিনা নোটিশে তাৎক্ষণিকভাবে গ্যাস সংযোগ বিচ্ছিন্ন পূর্বক বিধি মোতাবেক নিম্নোক্তভাবে অতিরিক্ত বিল ও জরিমানা আদায় করা হবে :

- অনুমোদিত সরঞ্জাম সনাক্তকরণের পূর্ববর্তী ১২ (বার) মাসের গ্যাস বিল ফ্লাট রেটের ভিত্তিতে সংশোধন করত : অতিরিক্ত বিল।
- জরিমানা হিসেবে ৩ (তিন) মাসের গ্যাস বিলের সমপরিমান অর্থ।

১০। জরুরী সার্ভিস প্রদান :

- গ্যাস লিকেজ বা লিকেজ হতে সৃষ্ট দুর্ঘটনা সম্পর্কে অবহিত করা বা জরুরী গ্যাস সরবরাহ বন্ধ করার প্রয়োজন হলে কোম্পানীর কুমিল্লা শহরের জন্য জরুরী গ্যাস নিয়ন্ত্রন শাখায় যোগাযোগ করতে হবে। সার্বক্ষণিক চালু কেন্দ্রের ফোন কুমিল্লা-০৮১-৬৫০৭৪।
- আঞ্চলিক বিক্রয় এলাকা :
  - আঞ্চলিক বিক্রয় বিভাগের আওতাধীন গ্রাহকগণ সংশ্লিষ্ট বিক্রয় বিভাগে যোগাযোগ করে উল্লিখিত জরুরী সেবা গ্রহণ করতে পারবেন।

বিভাগ	টেলিফোন নম্বর	ফ্যাক্স
বিক্রয় বিভাগ, নোয়াখালী	০৩২১-৬২০৩১	
এবিকা, ফেনী	০৩৩১-৭৪৭১৭	
এবিকা, চাঁদপুর	০৮৪১-৬৩০৮২	
এবিকা, লক্ষীপুর	০৩৮১-৫৫০৪৬	
উপ-এবিকা, লাকসাম	০৮০৩২-৫১৫০৭	
উপ-এবিকা, দেবিদ্বার	০৪৪৩-৩৩৬০৮৯২	
উপ-এবিকা, গৌরীপুর, দাউদকান্দি	০৪৪৩-৩৩৬০৮৯৩	

- অভিযোগ প্রাপ্তির পর যথাযথভাবে রেজিস্টারে অন্তর্ভুক্ত করা হবে এবং দ্রুততম সময়ের মধ্যে প্রতিকারের জন্য যথাযথ কার্যক্রম গ্রহণ করা হবে।
- যথাসময়ে প্রাপ্ত অভিযোগের প্রতিকার নিশ্চিত করার লক্ষ্যে অভিযোগ রেজিস্টার নিয়ন্ত্রনকারী কর্মকর্তা প্রতিসপ্তাহে একবার চেক/পরীক্ষা করবেন।

১১। প্রত্যয়ন পত্র :

- সরকারী নীতিমালা অনুযায়ী প্রতি পঞ্জিকা বৎসরের বকেয়ার প্রত্যয়ন পত্র (৩১ শে ডিসেম্বর পর্যন্ত পরিশোধিত) সংশ্লিষ্ট জোন/আঞ্চলিক কার্যালয় কর্তৃক প্রস্তুত পূর্বক কুরিয়ার সার্ভিসের মাধ্যমে পরবর্তী বৎসরের ৩০ শে জুনের মধ্যে গ্রাহকের নিকট প্রেরণ করা হয়।
- কোন গ্রাহকের গ্যাস বিল বকেয়া থাকলে প্রত্যয়নপত্রে বকেয়ার সময় ও বকেয়ার পরিমাণ সুনির্দিষ্ট ভাবে উল্লেখ করা হয়।
- কোন গ্রাহক প্রত্যয়নপত্র না পেয়ে থাকলে গ্রাহক সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে যোগাযোগ করে সংগ্রহ করতে পারবেন।
- কোন গ্রাহক বিল পরিশোধ করেছেন অথচ প্রত্যয়নপত্রে বকেয়া দেখানো হলে গ্রাহক বিল বই সহ সংশ্লিষ্ট কার্যালয়ে যোগাযোগ করলে তাৎক্ষণিকভাবে প্রত্যয়নপত্র সংশোধন করে দেয়া হবে।

১২। গ্যাস বিল/অন্যান্য ফি পরিশোধের জন্য নির্ধারিত ব্যাংক :

সোনালী ব্যাংক / জনতা ব্যাংক/রূপালী ব্যাংক/অগ্রনী ব্যাংক/উত্তরা ব্যাংক/কৃষি ব্যাংক/বেসিক ব্যাংক/ইউ.সি.বি.এল/প্রাইম ব্যাংক/আইএফআইসি ব্যাংক/আরব বাংলাদেশ ব্যাংক/পূবালী ব্যাংক/সিটি ব্যাংক/ন্যাশনাল ক্রেডিট এন্ড কমার্স ব্যাংক/ওয়ান ব্যাংক/ট্রাস্ট ব্যাংক/হংকং এন্ড সাংহাই ব্যাংক/স্ট্যান্ডার্ড চার্টার্ড ব্যাংক/এক্সিম ব্যাংক/ডাচ-বাংলা ব্যাংক/সোশ্যাল ইনভেস্টমেন্ট ব্যাংক/সাউথ ইস্ট ব্যাংক।

১৩। গ্রাহকের জ্ঞাতব্য :

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