रजिस्ट्री सं० डी० एल०-33004/99

REGD. NO. D. L.-33004/99

सत्यमेव जयते

भारत का राजपत्र
The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग II—खण्ड 3—उप-खण्ड (i)

PART II—Section 3—Sub-section (i)

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 487] नई दिल्ली, बुधवार, सितम्बर 1, 2010/भाद्र 10, 1932

No. 487] NEW DELHI, WEDNESDAY, SEPTEMBER 1, 2010/BHADRA 10, 1932

पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस विनियामक बोर्ड

अधिसूचना

नई दिल्ली, 1 सितम्बर, 2010

सा.का.नि. 720(अ).—पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस विनियामक बोर्ड अधिनियम, 2006 (2006 का 19) के खंड 61 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस विनियामक बोर्ड एतद्द्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है अर्थात् :—

1. लघु शीर्ष और प्रारंभण

(i) इन विनियमों को पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस विनियामक बोर्ड (नगर या स्थानीय प्राकृतिक गैस वितरण नेटवर्क के लिए गुणवत्ता सेवा संबंधी आचार पद्धति) विनियम, 2010 कहा जाएगा ।

(ii) ये विनियम सरकारी राजपत्र में प्रकाशन की तारीख से प्रवृत्त होंगे ।

2. परिभाषाएँ

(i) इन विनियमों में जब तक कि संदर्भ में अन्यथा अपेक्षित न हो –

(क) 'अधिनियम' का अर्थ है पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस विनियामक बोर्ड अधिनियम, 2006;

(ख) 'बोर्ड' का अर्थ है अधिनियम के खण्ड 3 के उप-खण्ड (1) के अन्तर्गत स्थापित पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस विनियामक बोर्ड ।

(ग) ''सीजीडी नेटवर्क'' का अर्थ नगर या स्थानीय प्राकृतिक गैस वितरण नेटवर्क से है ।

(घ) ''घरेलू उपभोक्ता'' का अर्थ उस उपभोक्ता से है जिसे पीएनजी कनेक्शन खाना पकाने या अन्य निजी घरेलू उपयोग के लिए दिया गया है न कि वाणिज्यिक उपयोग के लिए;

(ङ) ''वाणिज्यिक उपभोक्ता'' का अर्थ उस उपभोक्ता से है जिसे पीएनजी कनेक्शन वाणिज्यिक उद्देश्य के लिए प्रदान किया गया है;

(च) ''औद्योगिक उपभोक्ता'' का अर्थ उस औद्योगिक स्थापना से है जिसे प्राधिकृत सीजीडी नेटवर्क के अंतर्गत पीएनजी कनेक्शन उपलब्ध कराया गया है;

(छ) "सीएनजी उपभोक्ता" का अर्थ उस उपभोक्ता से है जिसे सीएनजी स्टेशन के जरिए वाहन में ईंधन के प्रयोग के लिए सीएनजी की आपूर्ति की जाती है।

(2) इन विनियमों में प्रयुक्त शब्द और अभिव्यक्तियाँ, जिन्हें इन विनियमों में परिभाषित नहीं किया गया है, लेकिन अधिनियम या उसके अंतर्गत बनाए गए नियमों और विनियमों में परिभाषित किया गया है, का अर्थ वही होगा जो अधिनियम या नियमों या विनियमों, जैसी भी स्थिति हो, में उनके लिए दिया गया है।

3. प्रयोज्यता

(1) ये विनियम उस कंपनी पर लागू होंगे जिसे पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस विनियामक बोर्ड (कंपनियों को नगर या स्थानीय गैस वितरण नेटवर्क बिछाने, निर्माण, प्रचालन या विस्तार करने के लिए प्राधिकृत करना) विनियम, 2008 में विनिर्दिष्ट प्रावधानों के अनुसार नगर या स्थानीय प्राकृतिक गैस वितरण नेटवर्क बिछाने, निर्माण, प्रचालन या विस्तार करने के लिए प्राधिकृत किया गया है;

(2) इन विनियमों में सीजीडी नेटवर्क बिछाने, निर्माण, प्रचालन या उसका विस्तार करने के लिए प्राधिकृत कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा के न्यूनतम स्तर के अलावा उपभोक्ताओं को विश्वसनीय सेवा उपलब्ध कराने तथा जनता और उपभोक्ताओं के उत्तरदायित्वों के लिए आचरण पद्धति निर्धारित की गई है।

(3) ये विनियम नियत तारीख के बाद नगर या स्थानीय प्राकृतिक गैस वितरण नेटवर्क को बिछाने, निर्माण, प्रचालन या विस्तार करने के लिए प्राधिकृत सभी कंपनियों को उनकी अधिसूचना की तारीख से लागू होंगे तथा ऐसी कंपनियाँ, जो नियत तारीख से पहले नगर या स्थानीय प्राकृतिक गैस वितरण नेटवर्क बिछाने, निर्माण, प्रचालन या विस्तार करने का कार्य कर रही थीं, पर ये विनियम इन विनियमों की अधिसूचना की तारीख से छः माह के बाद लागू होंगे।

(4) इन विनियमों में गुणवत्ता सेवा मानकों से संबंधित प्रावधान पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस विनियामक बोर्ड (कंपनियों को नगर या स्थानीय गैस वितरण नेटवर्क बिछाने, निर्माण, प्रचालन या विस्तार करने के लिए प्राधिकृत करना) विनियम, 2008 में अंतर्निहित प्रावधानों के अतिरिक्त होंगे न कि उससे कम होंगे।

4. नए पीएनजी कनेक्शन के लिए सेवा मानक

(1) नए पीएनजी घरेलू कनेक्शन के लिए प्रत्येक कंपनी निम्नलिखित सेवा मानकों का अनुपालन करेगी, अर्थात्:-

(क) कंपनी नए घरेलू कनेक्शन के लिए आवेदन करने, आवेदन प्रपत्र, प्रतिदेय सुरक्षा जमा राशि तथा आवेदन के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले अपेक्षित दस्तावेजों की

सूची की पद्धति को अपने कार्यालय में प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी, अपनी वेबसाइट पर डालेगी या समाचार-पत्र में विज्ञापन के जरिए प्रकाशित करेगी;

(ख) कंपनी उपभोक्ताओं को आवश्यक अनुदेशों सहित अपनी वेबसाइट से आवेदन प्रपत्र डाउनलोड करने की सुविधा भी उपलब्ध कराएगी;

(ग) कंपनी आवेदनों को ऑनलाइन प्रस्तुत करने और उन्हें ऑनलाइन स्वीकृत करने की सुविधा उपलब्ध कराने का भी प्रयास करेगी;

(घ) कंपनी नए आवेदनों की प्राप्ति के लिए अपने प्रभार-क्षेत्र-वार रोल-आउट प्लान तथा अनंतिम तारीखें भी दर्शाएगी;

(ङ.) कंपनी पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस विनियामक बोर्ड (नगर और स्थानीय गैस वितरण नेटवर्क बिछाने, निर्माण, प्रचालन या विस्तार करने के लिए प्राधिकृत करना) विनियम, 2008 के विनियम 14 के अंतर्गत विधिवत भरे गए आवेदन तथा प्रतिदेय सुरक्षा जमा राशि की प्राप्ति के लिए तारीख और नम्बर वाली एक रसीद जारी करेगी;

(च) कंपनी आवेदन के प्राप्त होने पर -

(i) कनेक्शन उपलब्ध कराने की प्रौद्यो-वाणिज्यिक व्यवहार्यता का मूल्यांकन करेगी;

(ii) यदि कंपनी के मूल्यांकन में किसी आवेदन पर प्रथम दृष्टतया किसी कारण से आपूर्ति करना संभव न हो, तो वह आवेदन पत्र की प्राप्ति के तीस दिनों के अंदर आवेदक को प्रतिदेय जमा राशि सहित कारण बताते हुए उसके आवेदन को रद्द करने की सूचना देगी;

स्पष्टीकरण:-

कंपनी दिशा-निर्देशों को वेबसाइट पर डालेगी जिसके बाद आपूर्ति करने के लिए प्रौद्यो-वाणिज्यिक व्यवहार्यता का मूल्यांकन किया जाए।

(iii) कंपनी उपभोक्ताओं को सूचित अनुसूची के अनुसार नेटवर्क कोडस का प्रचालन करने के लिए संबंधित एजेंसियों से अपेक्षित अनुमोदन प्राप्त करेगी;

स्पष्टीकरण:-

कंपनी उपभोक्ताओं को सूचित रोल आउट प्लान के अनुसरण में अपेक्षित सभी सांविधिक अनुमोदन पहले से प्राप्त करने की कोशिश करेगी;

(iv) कंपनी पूरे आवेदन प्रपत्र की प्राप्ति से तीन माह के अंदर कनेक्शन उपलब्ध कराएगी बशर्ते कि उपभोक्ता कंपनी के अनुमोदित नेटवर्क के सूचित प्रभार क्षेत्र में स्थित हो तथा अपेक्षित अनुमति प्राप्त करने की बाध्यता न हो;

बशर्ते आगे यह भी कि अपेक्षित अनुमति प्राप्त करने में हुए किसी विलंब या तकनीकी कारणों के कारण कनेक्शन उपलब्ध कराने की अव्यवहार्यता की स्थिति में कंपनी आवेदक को आवेदन की प्राप्ति की तारीख से तीन महीने के अंदर इसकी सूचना देगी तथा सुरक्षा जमा राशि को लौटाएगी;

(v) तीन माह के अंदर कनेक्शन उपलब्ध न कराने तथा सुरक्षा जमा राशि को लौटा न पाने की स्थिति में कंपनी आवेदन प्रस्तुत करने से लेकर जमा राशि लौटाए जाने तक की तारीख तक भारतीय स्टेट बैंक द्वारा अधिसूचित प्रचलित आधार ऋण दर (पीएलआर) पर सुरक्षा जमा राशि पर ब्याज का भुगतान करेगी;

(छ) आवेदन विशेषकर परिसर के कानूनी मालिक द्वारा दिया जाना चाहिए तथा किराएदार द्वारा आवेदन देने की स्थिति में इसके साथ परिसर के कानूनी मालिक से एक "अनापत्ति प्रमाण-पत्र" संलग्न किया जाना चाहिए। कंपनी द्वारा निर्धारित "अनापत्ति प्रमाण-पत्र" के प्रपत्र को प्रदर्शित किया जाएगा;

(ज) जहाँ किसी आवेदक ने ऐसी संपत्ति खरीदी हो जिसमें गैस कनेक्शन कट रखा हो, तो वह कंपनी को "कोई बकाया नहीं प्रमाण-पत्र" के लिए आवेदन करेगा, यदि उसे पिछले मालिक द्वारा पहले प्राप्त न किया गया हो;

(i) कंपनी आवेदन प्राप्त होने की तारीख से सात दिनों के अंदर लिखित में बकाया की सूचना देगी या "कोई बकाया नहीं प्रमाण-पत्र" जारी करेगी।

2. कंपनी मौजूदा कनेक्शन में संशोधन या परिवर्तन के लिए आवेदन करने वाले मौजूदा घरेलू उपभोक्ताओं के लिए निम्नलिखित सेवा मानकों का अनुपालन करेगी:-

(क) परिसर में मौजूदा घरेलू कनेक्शन में परिवर्तन करने का अनुरोध करने की स्थिति में कंपनी -

(i) ऐसे अनुरोध के प्राप्त होने के पंद्रह दिनों के अंदर परिवर्तन के अनुरोध की तकनीकी व्यवहार्यता तथा इसमें लगने वाली लागत की जांच करेगी;

(ii) उपभोक्ता द्वारा वहन किए जाने वाले प्रभारों का आकलन उपलब्ध कराकर उपभोक्ता का अनुमोदन प्राप्त करेगी जो ऐसे परिवर्तन की वास्तविक लागत से अधिक नहीं होना चाहिए;

स्पष्टीकरण:

कंपनी इस संबंध में दिशा-निर्देशों, निर्धारित प्रपत्र तथा सामग्री एवं मजदूरी प्रभारों के विभिन्न बिलों की मानक अनुसूची दर को वेबसाइट पर डालेगी;

(iii) उपभोक्ता द्वारा स्वीकार करने पर तीस दिनों के अंदर कनेक्शन में परिवर्तन करने से संबंधित कार्यों को पूरा करेगी;

(iv) यदि कंपनी किसी घरेलू उपभोक्ता के अनुरोध को तकनीकी या सुरक्षा आधार पर ऐसा परिवर्तन करने से मना कर देती है, तो उसे पंद्रह दिनों

के अंदर उपभोक्ता को अस्वीकृति के कारण लिखित में सूचित करने होंगे;

(ख) किसी उपभोक्ता पंजीकरण नम्बर पर उपभोक्ता के नाम को परिवर्तित करने के अनुरोध के मामले में कंपनी -

(i) यह सत्यापन करेगी कि ऐसा अनुरोध करने वाला व्यक्ति परिसर का कानूनी रूप से नया मालिक हो या ऐसे आवेदन के साथ मौजूदा उपभोक्ता, जिसके नाम पर कनेक्शन पंजीकृत है, से कोई सहमति-पत्र संलग्न हो;

(ii) परिसर के पिछले मालिक से नए मालिक को प्रतिदेय सुरक्षा जमा राशि के अंतरण की स्थिति का सत्यापन करेगी;

(iii) सत्यापन के अध्यधीन अनुरोध के प्राप्त होने के सात दिनों की अवधि के अंदर उपभोक्ता पंजीकरण संख्या में नाम परिवर्तित करेगी; और

(iv) परिसर के पिछले और नए मालिक, दोनों को तीस दिनों के अंदर ऐसे परिवर्तन की सूचना देगी;

बशर्ते कि ऐसे मामलों, जहाँ प्रतिदेय सुरक्षा जमा राशि अंतरण के लिए उपलब्ध न हो, वहाँ कंपनी विनियमों के अनुसार परिसर के नए मालिक से नई प्रतिदेय सुरक्षा जमा राशि प्राप्त करेगी।

(ग) किसी मौजूदा घरेलू उपभोक्ता की मृत्यु होने की स्थिति में कनेक्शन को उसके कानूनी उत्तराधिकारी के नाम पर अंतरित किया जाएगा बशर्ते कि कंपनी द्वारा उल्लिखित ऐसी आवश्यकताएं पूरी होती हों।

(घ) यदि घरेलू कनेक्शन को सीजीडी नेटवर्क के उसी भौगोलिक क्षेत्र में किसी नए परिसर में स्थानांतरित करने का अनुरोध प्राप्त होता है तो कंपनी -

(i) अनुरोध करने वाले उपभोक्ता द्वारा नए परिसर के कानूनी मालिक का सत्यापन करेगी;

(ii) नए परिसर में कनेक्शन उपलब्ध कराने की तकनीकी व्यवहार्यता की जांच करेगी;

(iii) नए परिसर में 30 दिनों के अंदर कनेक्शन उपलब्ध कराएगी और उपभोक्ता से राशि लेगी जो स्थानांतरण की वास्तविक लागत से अधिक नहीं होनी चाहिए;

(iv) यदि नए परिसर में कनेक्शन उपलब्ध कराना किसी तकनीकी या सुरक्षा कारणों से संभव न हो तो ऐसे अनुरोध के 15 दिनों के अंदर उपभोक्ता को लिखित में सूचना देगी;

(ङ.) मौजूदा घरेलू कनेक्शन वाले किसी परिसर के पूरी तरह ध्वस्त किए जाने की स्थिति में कंपनी उपभोक्ता से कनेक्शन काटने का अनुरोध प्राप्त होने पर उपभोक्ता के परिसर से 30 दिनों की अवधि के अंदर मीटर और अन्य उपकरण हटा लेगी और यदि उपभोक्ता चाहे तो उसे उपभोक्ता की लागत पर पुनर्निर्मित परिसर में दोबारा कनेक्ट कर सकती है।

5. उपभोक्ताओं का उत्तरदायित्व

(1) उपभोक्ता केवल पंजीकृत परिसर पर ही पीएनजी आपूर्ति का इस्तेमाल करेगा और किसी भी स्थिति में अन्य किसी व्यक्ति को इसकी आगे आपूर्ति नहीं करेगा।

(2) उपभोक्ता परिसर के स्वामित्व में किसी परिवर्तन से पहले कंपनी को सूचित करेगा तथा सभी लंबित बकाया का भुगतान करेगा और "कोई बकाया नहीं प्रमाण-पत्र" के लिए आवेदन करेगा तथा कंपनी से प्रतिदेय सुरक्षा जमा राशि प्राप्त करेगा।

(3) परिसर का नया मालिक आवश्यक दस्तावेज और सुरक्षा जमा राशि सहित कंपनी में आवेदन कर सकता है।

(4) उपभोक्ता कंपनी की सहमति के बिना परिसर में उपलब्ध कराए गए पीएनजी कनेक्शन में परिवर्तन नहीं करेगा।

(5) उपभोक्ता गैस की आपूर्ति के संबंध में कंपनी या अन्य किसी सांविधिक प्राधिकारी द्वारा अधिसूचित सुरक्षा दिशा-निर्देशों पालन करेगा।

(6) उपभोक्ता किसी उपकरण को हुई किसी क्षति या उससे होने वाले रिसाव की तुरंत सूचना देगा।

(7) सीएनजी उपभोक्ता अनुमोदित किट की स्थापना सुनिश्चित करेगा और संबंधित प्राधिकारी द्वारा जारी सुरक्षा दिशा-निर्देशों का अनुपालन करेगा।

6. मीटर लगाना

(1) प्रत्येक कंपनी घरेलू, वाणिज्यिक और औद्योगिक उपभोक्ता के मीटर के संदर्भ में निम्नलिखित आचरण पद्धति का अनुपालन करेगी, अर्थात्:-

(क) सभी कनेक्शनों में विधिवत प्रमाणित गैस मीटर उपकरण लगाए जाएंगे;

(ख) स्थापित मीटर उपकरण में निर्धारित तकनीकी मानकों तथा सही मानकों का अनुपालन किया जाएगा;

(ग) यदि मौजूदा घरेलू उपभोक्ताओं को बिना मीटर वाले उपकरण के गैस दी जा रही है तो गैस की आपूर्ति करने वाली कंपनी मीटर सहित ऐसी सेवाओं में सुधार करने के लिए बोर्ड को एक समय-अनुसूची प्रस्तुत करेगी तथा उसे निर्धारित समय-अनुसूची में लागू करेगी;

(घ) मीटर उपकरण पर सील लगाई जाएगी और उसके साथ हस्तक्षेप करने या छेड़छाड़ को रोकने का पता लगाने के लिए उपयुक्त सुरक्षात्मक उपकरण लगाए जाएंगे;

(ड.) मीटर का रखरखाव किया जाएगा तथा इस हर समय चालू हालत में रखा जाएगा ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि बिलिंग वास्तविक मीटर रीडिंग के अनुसार की जाए;

(च) यदि किसी घरेलू उपभोक्ता के मीटर को कंपनी की वजह से किसी बिल चक्र के दौरान नहीं पढ़ा जाता है तो कंपनी उपभोक्ता से मीटर की चालू रीडिंग पर सूचना प्राप्त करेगी तथा उपभोक्ता से प्राप्त जानकारी पर अपनी बिलिंग का आधार बनाएगी;

(छ) यदि किसी मीटर को घरेलू उपभोक्ता के कारण बिल चक्र के दौरान नहीं पढ़ा जाता है तो कंपनी पिछले छ: बिल चक्र की औसत खपत के आधार पर एक अनंतिम बिल भेजेगी;

(ज) अनंतिम बिलों के आधार पर उपभोक्ताओं द्वारा भुगतान की गई राशि या मीटर रीडिंग पर उपभोक्ता जानकारी पर आधारित बिलों को वास्तविक मीटर रीडिंग के अनुसार समायोजित किया जाएगा, जब कभी ऐसी रीडिंग ली जाएगी;

(झ) वाणिज्यिक और औद्योगिक उपभोक्ताओं के लिए केवल वास्तविक बिल ही दिए जाने चाहिए।

(ञ) कंपनी मासिक बीजक में क्षेत्रवार मीटर की रीडिंग के लिए अनुसूचित विंडो रखेगी ताकि उपभोक्ता तैयार हो जाएं और-

(i) यदि किसी घरेलू उपभोक्ता द्वारा लगातार तीन बिल चक्र पर मीटर की रीडिंग करना संभव न हो तो कंपनी उपभोक्ता से उचित पावती लेकर सात दिन का नोटिस देगी ताकि वे नोटिस में दी गई तारीख और समय पर मीटर रीडिंग लेने के लिए परिसर को खुला रखें;

(ii) यदि उपभोक्ता ऐसे नोटिस का अनुपालन करने में असफल रहता है तो कंपनी गैस आपूर्ति को डिस्कनेट कर सकती है;

(iii) सामान्य कार्य घंटों के दौरान उपभोक्ता के उपलब्ध न होने के कारण यदि कार्य घण्टों के बाद या अवकाश के दिन मीटर की रीडिंग लेने का विशेष अनुरोध किया जाता है तो कंपनी ऐसा उपभोक्ता से उचित लागत लेकर कर सकती है;

(ट) कंपनी नियमानुसार अनुसार मीटर का समय-समय पर निरीक्षण या जांच और अंशशोधन करेगी तथा खराब मीटरों को सात दिनों के अंदर बदलेगी;

(ठ) कंपनी मीटर की सर्विस के दौरान निम्नलिखित रिकार्ड रखेगी, अर्थात्:-

(i) मीटर की पहचान और स्थल;

(ii) स्थापना की तारीख;

(iii) क्रम संख्या या दिया गया मीटर का नम्बर;

(iv) मीटर की जांच या अंशशोधन रिकार्ड;

(ड) कंपनी आवश्यक रूप से आपूर्तियों के संबंध में सभी मीटर सूचना कम से कम पिछले बारह महीनों की रखेगी, विवादित मामलों को छोड़कर जिसका विवाद के समाधान होने तक रिकार्ड रखना होगा।

(2) उपभोक्ता पीएनजी के मीटर के संबंध में निम्नलिखित उत्तरदायित्वों का पालन करेगा, अर्थात्:-

(क) उपभोक्ता मीटर की स्थापना तथा उसकी सुरक्षित अभिरक्षा के लिए उपयुक्त और पर्याप्त जगह उपलब्ध कराएगा;

(ख) उपभोक्ता उपकरण की रीडिंग, मरम्मत, बदलने या जांच के प्रयोजनार्थ प्राधिकृत एजेंट को पहुंच का अधिकार उपलब्ध कराएगा तथा प्राधिकृत एजेंट पहचान और प्राधिकरण दस्तावेज प्रस्तुत करेगा, जिनके न होने पर उपभोक्ता परिसर में प्रवेश के लिए मना करने के लिए स्वतंत्र होगा;

(ग) यदि कोई उपभोक्ता मीटर की सटीकता पर संदेह व्यक्त करता है -

(i) तो वह निर्धारित परीक्षण शुल्क का भुगतान करके कंपनी से मीटर की जांच करा सकता है;

(ii) कंपनी ऐसे अनुरोध के प्राप्त होने के पंद्रह दिनों के अंदर उपभोक्ता को पहले से कम से कम सात दिन का नोटिस देकर मीटर की जांच करेगी;

(iii) कंपनी दस दिनों के अंदर उपभोक्ता को विधिवत प्राधिकृत जांच के परिणाम उपलब्ध कराएगी;

(iv) यदि मीटर खराब पाया जाता है तो उपभोक्ता द्वारा दिया गया जांच शुल्क लौटा दिया जाएगा और शोधन के आधार पर बकाया राशि, यदि कोई हो, भी कंपनी द्वारा उपभोक्ता को लौटाई जाएगी।

(v) यदि कंपनी द्वारा *स्वयं* या उपभोक्ता की शिकायत पर निरीक्षण के दौरान मीटर खराब या क्षतिग्रस्त पाया जाता है तो उसे दस दिनों के अंदर बदल दिया जाएगा और यदि मीटर को मरम्मत या बदलने के लिए हटाया जाता है, तो उपभोक्ता गैस आपूर्ति की जारी रहेगी तथा उस अवधि के लिए बिलिंग पिछले छः बिलिंग चक्र के औसत पर आधारित होगी;

(vi) यदि यह स्थापित हो जाता है कि मीटर उपभोक्ता की वजह से जल गया है या क्षतिग्रस्त हुआ है या उसके साथ छेड़छाड़ की जाती है तो उसका परिणाम उसे भुगतना होगा।

7. **बिलिंग**

(1) प्रत्येक कंपनी घरेलू, वाणिज्यिक और औद्योगिक कनेक्शनों की बिलिंग के संदर्भ में निम्नलिखित आचरण पद्धति का पालन करेगी, अर्थात्:-

(क) घरेलू उपभोक्ताओं को बिल देगी जिसका बिलिंग चक्र द्विमासिक से अधिक नहीं होगा;

(ख) क्षेत्र या जिला या मण्डलवार बिल तथा भुगतान अनुसूची को अधिसूचित करेगी तथा केवल वास्तविक मीटर रीडिंग के आधार पर किसी बिल चक्र के लिए बिल देगी;

(ग) अग्रिम एकमुश्त भुगतान, ऑनलाइन भुगतान, स्मार्ट कार्ड या ऐसी अन्य कोई योजना को लागू करने के लिए समय-समय पर बिल की प्रक्रिया में सुधार करेगी जिससे उपभोक्ताओं को भुगतान की सुविधा मिल सके और अपनी वेबसाइट पर ऐसी प्रक्रिया का ब्यौरा भी उपलब्ध कराएगी;

(घ) घरेलू उपभोक्ता के लिए भुगतान की निर्धारित तारीख से कम से कम पंद्रह दिन पहले तथा वाणिज्यिक और औद्योगिक उपभोक्ताओं के लिए निर्धारित तारीख से सात दिन पहले बिल देगी;

(ड.) पहला बिल कनेक्शन के चालू होने के बाद जारी किया जाएगा;

(च) उपभोक्ता द्वारा अनुरोध करने पर बिल की डुप्लीकेट प्रति नि:शुल्क जारी की जाएगी;

(छ) यदि यह प्रमाणित हो जाता है कि बिल में मीटर रीडिंग को सही नहीं दर्शाया गया है तो कंपनी मामले का दस दिनों के अंदर समाधान करेगी;

(ज) उपभोक्ता द्वारा किए गए किसी अतिरिक्त भुगतान का बाद के बिलों में समायोजन करेगी, और ऐसा न करने पर कंपनी द्वारा भारतीय स्टेट बैंक द्वारा प्रचालित अधिसूचना आधार ऋण दर (पीएलआर) के अनुसार अतिरिक्त भुगतान करेगी;

(झ) बिल में निम्नलिखित ब्यौरा शामिल होगा, अर्थात्-

(i) उपभोक्ता ब्यौरा : खाता संख्या, नाम, पता, दूरभाष संख्या;

(ii) खपत ब्यौरा : उपभोक्ता श्रेणी, खपत ब्यौरा, रीडिंग की तारीख (पुरानी, नई और अगली देय तारीख);

(iii) नेटवर्क प्रशुल्क, अंतिम मील की कनेक्टिविटी के लिए प्रभार, यदि लागू हो, कर, शुल्क, गैस की आपूर्ति के लिए लिया गया बिक्री मूल्य, निर्धारित तारीख के बाद भुगतान हेतु लगाया गया दण्ड तथा कुल देय बकाया राशि;

(iv) सीएनजी उपभोक्ता के मामले में कंपनी सीएनजी के लिए कंप्रेशन प्रभार भी दर्शाएगी;

(v) घरेलू उपभोक्ताओं के मामले में कंपनी अतिरिक्त मानदण्ड दर्शाएगी, अर्थात् पिछले छ: महीने में औसत खपत; उपभोक्ता द्वारा किया गया अतिरिक्त भुगतान, यदि कोई हो, अन्य प्रभार, यदि कोई हो, जिसे कंपनी द्वारा बिलिंग चक्र के दौरान उपभोक्ता से लिया गया हो, आदि।

(vi) बीजक में कंपनी संबंधित ब्यौरा, जैसे बिल एकत्रीकरण केन्द्र का नाम, पता, और दूरभाष संख्या, उनका समय, प्रभारी-शिकायत

प्राप्त प्रकोष्ठ, नोडल अधिकारी और उपभोक्ता शिकायतों से निपटने के लिए अपीलीय प्राधिकरण दर्शाया जाएगा;

(ञ) यदि मीटर दोषपूर्ण पाया जाता है और आपूर्ति जारी रहती है तो ऐसी अवधि का बिल पिछले छः बिलिंग चक्रों का औसत खपत पर आधारित होगा;

(ट) कंपनी बिलिंग पर उपभोक्ता द्वारा दर्ज किसी शिकायत पर तत्काल कार्रवाई करेगी;

(ठ) उपभोक्ता को ई-मेल के जरिए शिकायत दर्ज कराने का भी प्रावधान होना चाहिए;

(ड) शिकायत का समाधान दस दिन के अंदर किया जाएगा तथा यदि किसी अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है, तो कारण बताते हुए इसकी सूचना उपभोक्ता को दी जाएगी;

(ढ) यदि उपभोक्ता द्वारा अंतिम बिल का भुगतान करने का अनुरोध किया जाता है तो कंपनी सात दिनों के अंदर अंतिम बिल के लिए विशेष मीटर रीडिंग की व्यवस्था करेगी और -

(क) अंतिम बिल गैस आपूर्ति के बंद होने के सात दिनों के अंदर दिया जाना चाहिए;

(ख) अंतिम बिल देने के बाद कंपनी को अंतिम बिल में दी गई राशि के अलावा अन्य कोई प्रभार लेने का कोई अधिकार नहीं होगा।

8. **पीएनजी कनेक्शन को बंद कराना**

(1) <u>कंपनी द्वारा कनेक्शन काटना</u>

(क) घरेलू उपभोक्ता द्वारा भुगतान में चूक करने की स्थिति में कंपनी नोटिस जारी कर सकती है, जिसकी अवधि पंद्रह दिन से कम नहीं होगी, और यदि नोटिस की अवधि के अंदर भुगतान प्राप्त नहीं होता है तो कनेक्शन काट सकती है।

(ख) कंपनी निम्नलिखित में से किसी कारण से सर्विस को डिस्कनेक्ट करने से पहले कम से कम सात दिन पहले लिखित नोटिस देगी, अर्थात् :

(i) ठेके की शर्तों का उल्लंघन करने पर;

(ii) ऐसे उपकरण का इस्तेमाल करने के लिए, जिससे अन्य उपभोक्ताओं की सेवाएं प्रभावित होती हों;

(iii) मीटर की रीडिंग के लिए लगातार तीन बार बिलिंग चक्र में न मिलने पर।

(2) <u>कनेक्शन काटना (उपभोक्ता-पहल)</u>

(क) घरेलू उपभोक्ता द्वारा कनेक्शन को अस्थायी रूप से काटने का अनुरोध करने की स्थिति में कंपनी कनेक्शन के लिए रखरखाव लागत का प्रभार ले सकती है लेकिन सुरक्षा जमा राशि लौटाई नहीं जाएगी।

(ख) कनेक्शन के स्थायी रूप से कटने की स्थिति में उपभोक्ता निर्धारित प्रपत्र में सुरक्षा जमा राशि को लौटाने के लिए आवेदन करेगा, और

(i) ऐसे उपभोक्ताओं के लिए कंपनी द्वारा अंतिम बिल उपयुक्त विनियमों में दर्शाई गई प्रक्रिया के अनुसार दिया जाएगा।

(ii) कनेक्शन काटने की कार्रवाई उपभोक्ता से अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से पंद्रह दिनों के अंदर की जाएगी।

(3) <u>गैस कनेक्शन की चोरी और उसका अनधिकृत उपयोग</u>

(क) उपभोक्ता द्वारा गैस की आपूर्ति की चोरी करने की स्थिति में कंपनी आपूर्ति करना बंद कर देगी और परिसर से सभी सामग्री साक्ष्य जब्त कर लेगी तथा उपभोक्ता के खिलाफ मामला दर्ज करेगी जिसकी एक प्रति उपभोक्ता को दी जाएगी।

9. सीएनजी स्टेशन से संबंधित सेवा गुणवत्ता

(1) फिलिंग का समय

(क) कंपनी फिलिंग हेतु लिए जाने वाले समय को न्यूनतम करने का प्रयास करेगी;

(ख) यदि किसी उपभोक्ता को गैस के अभाव में या दबाव की कमी या उपकरण के खराब होने के कारण लौटा दिया जाता है तो ऐसे ब्यौरों को दर्ज किया जाएगा तथा अनुसूची-I में वार्षिक विवरणी सहित प्रस्तुत किया जाएगा जिसे कंपनी द्वारा बोर्ड को सूचित किया जाएगा।

(2) सीएनजी स्टेशनों को निम्नलिखित बुनियादी सुविधाएं उपलब्ध कराई जाएंगी:

(क) सुरक्षित पेयजल;

(ख) मुफ्त हवा;

(ग) स्वच्छ और कार्यरत शौचालय;

(घ) उपभोक्ता शिकायत बॉक्स;

(ड.) सुरक्षा किट, अग्निशामक और अन्य सुरक्षा संबंधी उपकरण;

(च) उत्कृष्ट प्रयास द्वारा वाहनों की रिफिलिंग से पहले उतरने वाले यात्रियों के लिए शेल्टर।

(3) कंपनी आपातकाल के मामले में जिम्मेदार व्यक्तियों के नाम और संपर्क संख्या को प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी।

10. नेटवर्क बाधा

(1) कंपनी नियोजित नेटवर्क बाधा के संदर्भ में निम्नलिखित आचरण पद्धति का अनुपालन करेगी, अर्थात्

(क) वितरण से संबंधित कोई नियोजित बाधा, जिससे उपभोक्ताओं को गैस की आपूर्ति की आंशिक या पूर्ण कटौती होती हो को कम रखा जाएगा;

(ख) कंपनी गैस आपूर्ति में किसी नियोजित बाधा से पहले उपभोक्ताओं को कम से कम दो दिनों का नोटिस देगी;

(ग) कंपनी निम्नानुसार न्यूनतम गारंटी लेखा का विश्वसनीय स्तर सुनिश्चित करेगी:-

उपभोक्ता श्रेणी	एक वर्ष में बाधाओं की अधिकतम संख्या
घरेलू	6
वाणिज्यिक और औद्योगिक	10
सीएनजी स्टेशन	12

(घ) ऊपर दर्शाई गई इन बाधाओं में प्रतिकूल परिस्थितियां या ठेकागत बाधाएं शामिल नहीं हैं।

(ड.) प्रत्येक कंपनी अनियोजित नेटवर्क बाधाओं के संदर्भ में निम्नलिखित आचरण पद्धति का अनुपालन करेगी जिसमें अपर्याप्त नेटवर्क क्षमता, रिसाव, यांत्रिक पाइप या संयंत्र असफलता, तृतीय पार्टी कार्रवाई या ऐसा कोई अन्य कारण शामिल होगा, अर्थात् :-

(i) किसी अनियोजित रुकावट से निपटने के लिए एक आपात प्रतिक्रिया दल की स्थापना करेगी तथा आपात स्थिति में अपने अधिकारियों के लिए विशेष उत्लरदायित्व चार्ट का उल्लेख करेगी:

(ii) प्रणाली को सुरक्षित करने के लिए पहली प्रतिक्रिया के रूप में किसी आपात स्थिति से निपटने के लिए आपात प्रतिक्रिया समय की स्थापना करेगी;

(iii) रूकावट की प्रकृति तथा रूकावट की संभावित अवधि के बारे में प्रभावित पार्टियों को समय रहते सूचना देगी।

11. शिकायत निपटना

(1) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी शिकायतों का समाधान उचित ढंग से और निर्धारित समय में हो जाए।

(2) कंपनी निम्नलिखित प्रबंधन के साथ एक उपभोक्ता शिकायत प्रकोष्ठ उपलब्ध कराएगी, अर्थात्:-

(क) चौबीस घंटे उपभोक्ता शिकायत प्रकोष्ठ, जहां शिकायतकर्ता अपनी शिकायतों को व्यक्तिगत तौर पर या दूरभाष या ई-मेल के जरिए दर्ज करा सके।

(ख) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उपभोक्ता शिकायत प्रकोष्ठ:-

(i) प्रत्येक शिकायत को एक अद्वितीय पहचान संख्या आबंटित करके प्रत्येक शिकायत को दर्ज करे जिसे डॉकेट नम्बर कहा जाएगा तथा डॉकेट नम्बर उपभोक्ता को सूचित किया जाएगा।

(ii) उपभोक्ता को शिकायत पर की गई कार्रवाई की दूरभाष या अन्य इलेक्ट्रॉनिक उपायों या अन्य किसी उपाय के जरिए सूचना दी जाएगी।

(iii) उपभोक्ता को नोडल अधिकारी (उनका नाम, दूरभाष संख्या और पता सहित) का संपर्क ब्यौरा दें जिसके लिए उपभोक्ता शिकायत का संतोषजनक ढंग से समाधान न करने की स्थिति में सीधे संपर्क कर सकते हैं;

(ग) कंपनी एक लोकपाल, जो कंपनी का कर्मचारी नहीं होता, को बोर्ड के पूर्व अनुमोदन से भी नामित करेगी;

(घ) इस प्रकार नियुक्त लोकपाल को नोडल अधिकारी स्तर पर समाधान न की गई शिकायतों का समाधान करने का उपयुक्त अधिकार होगा;

(ड.) यद्यपि लोकपाल का निर्णय कंपनी पर बाध्यकारी होगा, फिर भी वह लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट न होने पर अपनी शिकायत पर कार्रवाई करने के लिए किसी उपयुक्त मंच से संपर्क करने के लिए उपभोक्ता के अधिकार से नहीं चूकेगा।

(3) कंपनी शिकायतों के समाधान के संबंध में सूचना का डाटाबेस तैयार करेगी तथा अनुसूची-I के अनुसार विनियामक को "वार्षिक विवरणी" प्रस्तुत करेगी।

(4) कंपनी उपभोक्ताओं के वैज्ञानिक नमूने पर वार्षिक उपभोक्ता संतुष्टि संरक्षण करने के लिए बोर्ड की पूर्व अनुमति से एक स्वतंत्र तृतीय पक्षकार की नियुक्ति करेगी;

(क) कंपनी द्वारा तृतीय पक्षकार परामर्शदाता के सहयोग से सर्वेक्षण प्रश्नावली बनाई जाएगी;

(ख) इनके निष्कर्षों का पूर्णयोग और विश्लेषण किया जाएगा तथा उसे बोर्ड को प्रस्तुत किया जाएगा।

अनुसूची-1 वार्षिक विवरणी

[देखें विनियम 9(1) (ख) और 11(3)]

वार्षिक विवरणी में प्रस्तुत की जाने वाली अपेक्षित सूचना

1. तकनीकी:

(1) प्रत्येक स्रोत से वितरण प्रणाली में प्रवेश करने वाली गैस के प्रत्येक प्रकार की मात्रा और विशिष्टि

(क) मीटर की सटीकता का पता लगाने के लिए कराए गए परीक्षण के परिणामों का सार

(ख) निम्नलिखित के संबंध में सूचना:

(i) वर्ष के दौरान दुर्घटनाएं या आपातकाल, आगजनी, विस्फोट, बाल-बाल बचने वाली घटनाएं, रिसाव, यदि कोई हो;

(ii) रुकावट की संख्या, रुकावट के कारण, ऐसी घटनाओं की संख्या, जहाँ गैस आपूर्ति को छः घंटे के अंदर बहाल नहीं किया जा सका था;

(iii) उपभोक्ताओं के विभिन्न वर्गों को वितरित गैस की कम मात्रा।

2. उपभोक्ता

(क) उपभोक्ता संख्या:

(i) उपभोक्ताओं की कुल संख्या;

(ii) वार्षिक गैस खपत सहित प्रत्येक खण्ड में शामिल नए उपभोक्ताओं की संख्या;

(iii) वर्ष के दौरान निर्धारित तारीख के बाद एकत्रित भुगतान के लिए नेटवर्क प्रशुल्क, संपीड़न प्रभार, दण्ड प्रभार;

(iv) मासिक-वार भारित औसत मूल्य, जिस पर कंपनी द्वारा गैस खरीदी गई थी और माह के दौरान गैस की आपूर्ति के लिए प्रत्येक उपभोक्ता खण्ड हेतु लिया गया बिक्री मूल्य;

(ख) भुगतान न करने पर कनेक्शन काटना तथा पुनः कनेक्शन देना:

(i) प्रत्येक उपभोक्ता खण्ड को भेजे गए अनुस्मारक नोटिस की संख्या;

(ii) कनेक्शन काटने के लिए भेजे गए नोटिस की संख्या;

(iii) वास्तविक रूप से काटे गए कनेक्शन की संख्या;

(iv) एक ही नाम पर वास्तव में दोबारा दिए गए कनेक्शन की संख्या;

(ग) अन्य आधार पर कनेक्शन काटना और दोबारा कनेक्शन देना।

(i) प्रत्येक उपभोक्ता खण्ड के लिए भेजे गए कनेक्शन काटने के नोटिस की संख्या;

(ii) वास्तव में काटे गए कनेक्शन की संख्या;

3. <u>शिकायतें</u>

(क) प्रत्येक उपभोक्ता खण्ड से उपभोक्ता की शिकायतों की कुल संख्या;

(ख) उपभोक्ता की शिकायतों को विभिन्न उपभोक्ता खण्ड के अंतर्गत वर्गीकृत किया जाए तथा शिकायतों पर की गई कार्रवाई नीचे दिए गए प्रपत्र के अनुसार प्रस्तुत की जाएगी:-

गुणवत्ता सेवा मापदण्ड (बैंचमार्क)	प्रतिमाह 100 कनेक्शनों पर शिकायतों की संख्या	एक सप्ताह में समाधान शिकायतों का प्रतिशत	कुल समय शिकायत का समाधान करने हेतु लिया गया औसत समय	एक माह से अधिक के लिए लंबित शिकायतों की संख्या
सतर्कता/वसूली विलंब				
चूक/बाधा/पुनरुद्धार में विलंब				
दबाव/गुणवत्ता/ गैस के अन्य मापदण्ड				
बिलिंग/भुगतान				
अन्य				

4. <u>विनियामक अनुपालन योजना</u>:

(क) सेवा उत्तरदायित्व के अनुसार बोर्ड द्वारा मानकों, संकेतकों और जारी लक्ष्यों पर कंपनी के वास्तविक निष्पादन का ब्यौरा;

(ख) यदि निष्पादन विनिर्दिष्ट लक्ष्यों से कम हो, तो कंपनी लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए लक्ष्यों तथा रणनीतियों को पूरा करने में असफल रहने के कारण उपलब्ध कराएगी।

5. <u>आपूर्ति की विश्वसनीयता</u>

(क) आपूर्ति में अनियोजित बाधा - प्रत्येक घटना के लिए:

(1) रुकावट के कारण

(2) अवधि

(3) प्रभावित उपभोक्ताओं की संख्या

(ख) आपूर्ति में नियोजित बाधा - प्रत्येक घटना के लिए

(i) रुकावट के कारण

(ii) अवधि

(iii) प्रभावित उपभोक्ताओं की संख्या।

(ग) घटनाओं की मासिक-वार संख्या जिसमें ऐसे सीएनजी उपभोक्ता शामिल हैं जिन्हें गुणवत्ता, मात्रा और दबाव मुद्दों या वितरण केन्द्र में उपकरण असफलता के कारण गैस की आपूर्ति नहीं की जा सकी थी।

[फा. सं. एस-प्रशा./II/8/2010]

PETROLEUM AND NATURAL GAS REGULATORY BOARD

NOTIFICATION

New Delhi, the 1st September, 2010

G.S.R. 720(E).—In exercise of the powers conferred by section 61 of the Petroleum and Natural Gas Regulatory Board Act, 2006 (19 of 2006), the Petroleum and Natural Gas Regulatory Board hereby makes the following regulations, namely:-

1. Short title and commencement.

(1) These regulations may be called the Petroleum and Natural Gas Regulatory Board (Code of Practice for Quality of Service for City or Local Natural Gas Distribution Networks) Regulations, 2010.

(2) These shall come into force on the date of their publication in the Official Gazette.

2. Definitions.

(1) In these regulations, unless the context otherwise requires,-

(a) "Act" means the Petroleum and Natural Gas Regulatory Board Act, 2006;

(b) "Board" means the Petroleum and Natural Gas Regulatory Board established under sub-section (1) of section 3 of the Act;

(c) "CGD network" means city or local natural gas distribution network

(d) "domestic consumer" means a consumer who is provided PNG connection for the purpose of cooking or for other own domestic use and not for commercial use;

(e) "commercial consumer" means a consumer who is provided PNG connection for commercial purpose;

(f) "industrial consumer" means an industrial establishment which is provided PNG connection within the authorized CGD network;

(g) "CNG consumer" means consumer who is supplied CNG for use as fuel for vehicle through CNG station.

(2) All other words and expressions used and not defined in these regulations but defined in the Act or in the rules or regulations thereunder shall have the meanings respectively assigned to them in the Act or in the rules or regulations as the case may be.

3. Application.

(1) These regulations shall apply to an entity authorized for laying, building, operating or expanding city or local natural gas distribution network in accordance with the provisions specified in the Petroleum and Natural Gas

Regulatory Board (Authorizing Entities to Lay, Build, Operate or Expand City or Local Natural Gas Distribution Networks) Regulations, 2008.

(2) These regulations lay down code of practice for promoting reliable service to consumers and the public and obligations of consumers besides conforming to minimum levels of service to be provided by the entity authorized for laying, building, operating or expanding CGD Networks.

(3) These regulations shall apply from the date of their notification to all entities authorized for laying, building, operating or expanding city or local natural gas distribution network after the appointed day and in case of entities which were carrying on the activity of laying, building, operating or expanding city or local natural gas distribution network before the appointed day, these shall apply after six months from the date of notification of these regulations.

(4) Provisions in relation to quality of service standards in these regulations shall be in addition to and not in derogation of provisions contained in the Petroleum and Natural Gas Regulatory Board (Authorizing Entities to Lay, Build, Operate or Expand City or Local Natural Gas Distribution Networks) Regulations, 2008.

4. Service norms for new PNG connections.

(1) Every entity shall comply with the following service standards for new PNG domestic connection applicants, namely :-

(a) shall prominently display at its office and also on its website or through newspaper advertisement, the procedure for applying for a new domestic connection, the application format, amount of refundable security deposit and the list of documents required to be submitted alongwith the application;

(b) shall also provide consumers the facility to download application form from its websites alongwith necessary instructions thereof;

(c) shall also endevour to provide facility for online submission of applications as well as online acceptance;

(d) shall also indicate its charge-area-wise roll-out plan and the tentative dates for receipt of new applications;

(e) shall issue a dated and numbered receipt to the applicant acknowledging receipt of the duly-filled application and the amount of refundable security deposit prescribed under regulation 14 of the Petroleum and Natural Gas Regulatory Board (Authorizing Entities to Lay, Build, Operate or Expand City or Local Gas Distribution Networks) Regulations, 2008;

(f) the entity, on receipt of an application, shall -

(i) assess the techno-commercial feasibility of providing the connection;

(ii) if in the assessment of the entity an application is not prima facie feasible for supply due to any reason, it shall convey its rejection of application with reasons thereof alongwith the refundable deposit to the applicant within thirty days of receipt of the application form;

Explanation:-

The entity shall webhost the guidelines which would be followed in assessing Techno Commercial feasibility for commencing supply;

(iii) obtain requisite approval from the concerned agencies for laying and operating the network in line with the schedule indicated to the consumers;

Explanation:-

The entity shall endevour to obtain in advance all statutory approvals required in consonance with the rollout plan indicated to consumers;

(iv) provide connection within three months from the receipt of completed application form provided the consumer is located within the charge area indicated in the approved network plan of the entity and required permission are obtained:

Provided further that in case of any delay in obtaining the requisite permission or non-feasibility of providing connection due to technical reasons, the entity shall inform the applicant of the same within three months from the date of receipt of application and refund the security deposit;

(v) in case of non-feasibility of providing connection and non-refund of security deposit within three months, the entity shall pay interest on the security deposit at the prevailing Prime Lending Rate (PLR) notified by the State Bank of India from the date of submission till the date of refund;

(g) the application shall preferably be made by the lawful owner of the premises and in case of tenant making the application; it shall be accompanied by a "No Objection Certificate" from the lawful owner of the premises. The format of the "No Objection Certificate" prescribed by the entity shall be displayed by the entity;

(h) where an applicant has purchased a property with gas connection lying disconnected, he shall apply to the entity for "No dues certificate", if not obtained earlier by the previous owner;

(i) the entity shall intimate in writing, the dues or issue "No dues certificate" within seven days from the date of receipt of application.

(2) The entity shall comply with the following service standards for existing domestic consumers applying for modifications or alteration in existing connection, namely:-

(a) in case of request for alteration in the existing domestic connection in the premises, the entity shall-

(i) examine the technical feasibility and cost of carrying out the requested alteration within fifteen days of receiving such request ;

(ii) seek the approval of the consumer by providing an estimate of the charges to be borne by the consumer which shall not exceed the actual cost of such alteration;

Explanation:

the entity shall webhost the guidelines, prescribed form and standard schedule of rate for various bills of material and labour charges in this regard;

(iii) on acceptance by the consumer, complete the works relating to the alteration in the connection within thirty days;

(iv) In case the entity rejects the request of the domestic consumer for such alteration on technical or safety considerations, it shall inform in writing, such reasons for rejection within fifteen days.

(b) in case of a request for change of consumer's name against consumer registration number, the entity shall-

(i) verify that the person making such a request is the new lawful owner of the premises or such application is accompanied by a consent letter from the existing consumer in whose name the connection is registered;

(ii) verify the status of transfer of refundable security deposit from the previous owner of the premises to the new owner;

(iii) subject to verification, carry out the change in the name against the consumer registration number within a period of seven days of receiving the request; and

(iv) inform both previous and new owner of the premises of such change within thirty days:

Provided that in such cases where refundable security deposit is not available for transfer, the entity may seek fresh refundable security deposit from the new owner of the premises as per regulations.

(c) in case of death of an existing domestic consumer, the connection may be transferred to his legal successor subject to such requirements as the entity may specify.

(d) in case of request to shift the domestic connection to new premises within the same geographical area of the CGD network, the entity shall-

(i) verify the lawful ownership of the new premises by the consumer making the request;

(ii) examine the technical feasibility of providing connection in the new premises;

(iii) provide the connection within 30 days in the new premises and charge the consumer an amount not exceeding the actual cost of such shifting;

(iv) inform the consumer in writing in case providing connection in the new premises is not found feasible on any technical or safety consideration within 15 days of such request;

(e) in case of complete demolition of a premises with an existing domestic connection, the entity, on receipt of a request for disconnection from the consumer, shall remove the meter and other equipment within a period of 30 days from the premises of the consumer and in case the consumer so desires, reconnect the same in the reconstructed premises at the cost of consumer.

5. Obligations of Consumers.

(1) Consumer shall make use of the PNG supply for the registered premises only and shall not re-supply to any other person under any circumstances.

(2) Consumer shall inform the entity before any change of ownership of premises and clear all pending arrears and apply for "No dues Certificate" and obtain refundable of security deposit from the entity.

(3) The new owner of the premises may apply to the entity alongwith necessary documentation and security deposit.

(4) The consumer shall not alter the PNG connection that has been provided within the premises without the consent of the entity.

(5) The consumer shall follow the safety guidelines notified by the entity or any other statutory authority regarding supply of gas.

(6) The consumer shall promptly report about any damage to or leakage from any of the equipment.

(7) The CNG consumer shall ensure installations of approved kit and comply with safety guidelines issued by the concerned authority.

6. Metering.

(1) Every entity shall comply with the following code of practice with reference to metering of domestic, commercial and industrial consumer, namely:-

(a) all connections shall have duly certified gas metering equipment;

(b) metering equipment installed shall comply with the prescribed technical standards as well as accuracy standards;

(c) in case of existing domestic consumers being served without metering equipment, the supplying entity shall submit a time schedule to the Board for upgradation of such services with meters and implement the same within the prescribed time schedule;

(d) metering equipment shall be sealed and have appropriate protective devices to prevent or detect interference or tampering;

(e) meter shall be maintained and kept in working condition at all times to ensure that the billing is to be done as per actual meter readings;

(f) in case the meter of a domestic consumer is not read during any billing cycle due to reasons attributable to the entity, the entity may seek information on current reading of the meter from the

consumer and base its billing on the feedback received from the consumer.

(g) in case the meter is not read during any billing cycle due to reasons attributable to domestic consumer, the entity shall send a provisional bill based on average consumption of the last six billing cycles;

(h) the amount paid by consumers against provisional bills or bills based on consumer feedback on meter readings shall be adjusted against actual meter readings, as and when such readings are taken;

(i) only actual bills shall be raised for the commercial and industrial consumers.

(j) the entity shall indicate in the monthly invoice the schedule window for reading of meter area wise so that consumers would be prepared and-

(i) if meter is rendered inaccessible on three consecutive billing cycles by a domestic consumer, the entity shall serve a seven days' notice to consumer under proper receipt to keep open the premises for taking meter reading on dates and time indicated in the notice;

(ii) if the consumer fails to comply with such notice, the entity may disconnect the gas supply;

(iii) in case of request for a special reading of meters beyond working hours or on a holiday due to non availability of consumer during the normal working hours, the entity may do so at reasonable cost to consumer;

(k) the entity shall conduct periodic inspection or testing and calibration of the meters as applicable and replace defective meters within seven days;

(l) the entity shall keep the following records while the meter is in service, namely:-

(i) identification and location of the meter;

(ii) date of installation;

(iii) serial or assigned meter number;

(iv) meter testing or calibration records;

(m) the entity must retain all metering information regarding supplies for at least previous twelve months except for disputed cases for which records have to be retained till resolution of dispute.

(2) consumer shall comply with the following obligations with respect to metering of PNG, namely:-

(a) consumer shall provide suitable and adequate space for installation of meter and its safe custody;

(b) consumer shall provide right of access to the authorized agent for the purpose of reading, repairing, replacing or testing of the equipment and the authorized agent shall carry proper identification and

authorisation documents failing which the consumer shall be at liberty to deny access;

(c) in case a consumer disputes the meter accuracy-

(i) he may, after paying prescribed testing fees, get the meter tested by the entity;

(ii) the entity shall test the meter within fifteen days of receiving such request by giving at least seven days advance notice to the consumer;

(iii) the entity shall provide the duly authenticated test results to the consumer within ten days;

(iv) in case the meter is found to be defective, the testing fee paid by the consumer shall be refunded and dues, if any, based on the correction is also to be refunded to the consumer by the entity;

(v) if upon inspection by the entity either *suo motu* or on consumer's complaint, the meter is found to be defective or damaged, it shall be replaced within ten days and if the meter is removed for repair or replacement, consumer shall continue to get gas supply and the billing for the period shall be based on average of last six billing cycles;

(vi) if it is established that the meter got burnt or damaged or tampered with due to reasons attributable to the consumer, he shall bear the consequent liabilities.

7. BILLING.

(1) Every entity shall comply with the following code of practice with reference to billing of domestic, commercial and industrial connections, namely :-

(a) raise bills for domestic consumers with a billing cycle not longer than bimonthly;

(b) notify area or district or circle wise billing and payment schedule and raise the bill for any billing cycle based on actual meter readings only;

(c) upgrade billing procedures from time to time to accommodate advance lump-sum payments, online payments, smart cards or any other such schemes which would facilitate consumers' payments and also provide details of such procedure on its website;

(d) raise the bill at least fifteen days before the due date of the payment for domestic consumer and seven days before due date for commercial and industrial consumers;

(e) issue the first bill only after energizing the connection;

(f) issue a duplicate bill free of cost, if requested by the consumer;

(g) resolve the issue within ten days in case it is established that the meter reading is not correctly reflected in the bill;

(h) reflect adjustment of any excess payment made by the consumer in the subsequent bill failing which interest on the excess payment

shall be payable by the entity at the prevailing Prime Lending Rate (PLR) notified by the State Bank of India;

(i) the bill shall contain following details, namely:-

(i) Consumer details: Account Number, Name, Address. Phone number;

(ii) Consumption details: consumer category, consumption details, date of reading (old, new and next due on);

(iii) Network Tariff, Charges for the last mile connectivity if applicable, taxes, levies, the sale price charged for supply of gas, penalty chargeable for payment after due date and total dues payable;

(iv) in the case of CNG consumer, the entity shall also indicate the compression charges for CNG;

(v) in the case of domestic consumers, the entity shall indicate additional parameters, namely, average consumption in the last six months, excess payments made by consumer, if any, other charges if any, collected by the entity from the consumer during the billing cycle etc;

(vi) the invoice shall also indicate the entity related details like Name, Address and Telephone numbers of Bill Collection Centre, their timings, Incharge-Complaint Receiving Cell, Nodal Officer and Appellate Authority for dealing with consumer complaints;

(j) if the meter is found to be defective and the supply is continuing the bill for such period shall be based on average consumption of the last six billing cycles;

(k) the entity shall acknowledge immediately any complaints filed by the consumer on billing;

(l) there shall be a provision for the consumer to lodge the complaint through email also;

(m) the complaint shall be addressed within ten days and if additional time is required, then, it has to be conveyed to the consumer along with reasons thereof;

(n) in case of consumer's request for final bill settlement, the entity shall arrange a special meter reading for final bill within seven days and -

(a) final bill shall be generated within seven days of the closure of gas supply;

(b) once the final bill is raised, the entity shall not have any right to recover any charge other than those in the final bill.

8. Disconnection of PNG Connection.

(1) Disconnection by the entity

(a) In case of a domestic consumer defaulting on payments, the entity may issue a notice for a period of not less than fifteen days and disconnect if the payment is not received within the notice period.

(i) register each complaint by allotting a unique identification number to be called the docket number and communicate docket number to the consumer.

(ii) intimate the action taken on the complaint to the consumer through telephone or other electronic means or any other means.

(iii) intimate contact details of the Nodal Officer (including his name, telephone number and address) to the consumer to whom the consumers may approach directly in case the complaint is not resolved to the satisfaction of the consumer;

(c) the entity shall also nominate an Ombudsman, who is not an employee of the entity, with the prior approval of the Board;

(d) the Ombudsman so appointed shall have appropriate jurisdiction to address consumer complaints not resolved at the Nodal Officer's level;

(e) while the Ombudsman's decision shall be binding on the entity, it shall not detract from the consumer's right to approach an appropriate forum for pursuing his complaint if he is not satisfied with the Ombudsman's decision.

(3) The entity shall maintain a database of information regarding complaints redressal and submit an "Annual Returns" to the regulator as per Schedule -I.

(4) The entity shall appoint an independent third party with the prior approval of the Board to carry out annual consumer satisfaction surveys on a scientific sample of consumers;

(a) the survey questionnaire shall be formulated by the entity in association with the third party consultant;

(b) the findings of the same shall have to be aggregated, analyzed and submitted to the Board.

Schedule I – Annual Returns

[See regulations 9(1) (b) and 11(3)]

Information required to be submitted in the Annual Returns

1. Technical:

(1) The quantity and specification of each type of gas entering the distribution system from each source

(a) summary of results of tests conducted to ascertain metering accuracy

(b) information in respect of:

(i) accidents or emergencies, fire, explosion, near-miss incidents, leakages if any, during the year;

(ii) the number of disruptions, the causes for disruption, the number of incidents where gas supply could not be restored within six hours;

(iii) total quantity of gas distributed to different segments of consumers.

2. Consumers:

(a) Consumer Numbers:

(i) total number of consumers;

(ii) number of new consumers added in each segment along with annual gas consumption;

(iii) Network Tariff, , compression charges, penalty charges for payment after due date collected during the year;

(iv) month wise weighted average price at which the gas was purchased by the entity and the sale price charged for each of the consumer segments for supply of gas during the month;

(b) disconnection for non-payment and re-connection:

(i) number of reminder notices dispatched to each consumer segment;

(ii) number of disconnection notices dispatched;

(iii) number of actual disconnections;

(iv) number of actual re-connections on the same name.

(c) Disconnection and re-connection on other grounds

(i) number of disconnection notices dispatched to each consumer segment;

(ii) number of actual disconnection carried out;

3. Complaints:

(a) total number of consumers' complaints from each consumer segment;

(b) consumer complaints shall be categorized under different consumer segments and action taken on complaints shall be submitted as per format given below:

QoS Parameter (Benchmark)	No. of complaints per 100 connections per month	percentage complaints resolved within week	Mean Time: the average time taken to resolve a complaint	Number of complaints pending for over a month
Activation / Refund delays				
Faults/ Disruption/ Delay in restoration				
Pressure/Quality/other parameters of gas				

Billing/ Payment				
Others				

4. Regulatory Compliance Plan:

(a) details of the entity's actual performance against the standards, indicators and targets issued by the Board as per service obligation;

(b) if the performance is below the targets specified, the entity shall provide the reasons for the failure to meet the targets and strategies for achieving the targets.

5. Reliability of Supply:

(a) unplanned interruptions to supply- for each incident

(1) reasons for the interruption;

(2) duration;

(3) number of consumers affected.

(b) planned interruptions to supply- for each incident

(i) reasons for the interruption;

(ii) duration;

(iii) number of consumers affected.

(c) month wise number of incidents in which CNG Consumers who could not be supplied gas due to quality, quantity and pressure issues or equipment failure at the dispensing station.

[F. No. S-Admn./II/8/2010]

RATAN P. WATAL, Secy.