



1. घरेलू ग्राहकों को पाइपड नेचुरल गैस की आपूर्ति के लिए नियम और शर्तें (TERMS AND CONDITIONS FOR SUPPLY OF PIPED NATURAL GAS TO DOMESTIC CUSTOMERS)

1.1 परिभाषा/DEFINITION

पाइपड नेचुरल गैस की आपूर्ति के लिए मेसर्स आईओसीएल ("आपूर्तिकर्ता" के रूप में संदर्भित) और आवेदक ("ग्राहक" के रूप में संदर्भित) के बीच लागू नियम और शर्तें नीचे दिए गए हैं (The terms and conditions between M/S IOCL (hereinafter referred to as "Supplier") and the applicant (hereinafter referred to as "Customer") for the supply of Piped Natural Gas (PNG), are stated below::

- "आपूर्तिकर्ता" का अर्थ है आईओसीएल ("Supplier" means IOCL)
- "ग्राहक" का अर्थ है घरेलू पाइपड नेचुरल गैस (डी-पीएनजी) कनेक्शन के लिए आवेदक ("Customer" means the applicant for a domestic piped Natural Gas (PNG) connection)
- "पीएनजीआरबी" का अर्थ है पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस नियामक बोर्ड ("PNGRB" means Petroleum and Natural Gas Regulatory Board.)
- पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस नियामक बोर्ड के द्वारा (कंपनियों को शहर या स्थानीय प्राकृतिक गैस वितरण नेटवर्क बिछाने, निर्माण, संचालन या विस्तार करने के लिए अधिकृत करना) विनियम, 2008 (PNGRB विनियम 2008 के रूप में संदर्भित) में "लास्ट माइल कनेक्टिविटी (LMC)" को परिभाषित किया गया है जिसमें पीएनजी कनेक्शन प्रदान करने के लिए उपयोग किए जाने वाले उपकरण और इंस्टालेशन हैं। ("Last Mile Connectivity(LMC)" means equipment's and installations are used for providing PNG connection as defined in Petroleum and Natural Gas Regulatory Board (Authorizing Entities to Lay, Build, Operate or Expand City or Local Natural Gas Distribution Networks) Regulations, 2008 (hereinafter referred to as PNGRB Regulations 2008).
- "एससीएम" (गैस का मानक घन मीटर) का अर्थ है एक (1) क्यूबिक मीटर जगह भरने के लिए आवश्यक गैस की मात्रा, जब गैस पारा के सात सौ साठ (760) मिलीमीटर के पूर्ण दबाव और तापमान पंद्रह (15) डिग्री सेल्सियस हो। ("SCM" (Standard Cubic Meter of GAS) means a quantity of GAS required to fill one (1) cubic meter of space when the GAS is at an absolute pressure of seven hundred and sixty (760) millimeters of mercury and a temperature of fifteen (15) degrees Celsius)
- "सुरक्षा जमा राशि" का अर्थ है उपभोक्ता से प्राप्त की गई ब्याज मुक्त वापसी योग्य राशि जो पीएनजी प्रदान करते समय उपभोक्ता के परिसर में स्थापित/स्थापित किए जाने वाले उपकरणों को सुरक्षित रखने की एवज में उपभोक्ता से प्राप्त की जाती है। ("Security Deposit" shall mean interest free refundable amount collected from the Consumer, at the time of providing PNG connection towards the safe keeping of the equipments installed/to be installed at the premises of the Consumer)
- "परिवार" का अर्थ है एक परिवार या लोगों का समूह है जो एक साथ आवासीय इकाई में एक साथ रहते हैं जिसमें एक ही रसोई है। ("Households" means a family or group of people living together in a dwelling unit having common Kitchen)
- बिजनेस पार्टनर (बीपी) नंबर: यह सिक्योरिटी डिपॉजिट और अन्य प्रचलित शुल्कों के सफल भुगतान के बाद व्यक्तिगत ग्राहक के लिए एक सिस्टम जेनरेटेड नंबर है। (Business Partner (BP) number: it is a system generated number for individual customer after successful payment of security deposit and other prevailing charges)

1.2 आपूर्तिकर्ता के अधिकार और दायित्व / SUPPLIER'S RIGHTS AND OBLIGATIONS

- पूर्ण रूप से भरा हुआ पंजीकरण फॉर्म प्राप्त होने के बाद परिसर के आसपास तकनीकी व्यवहार्यता की जांच की जाएगी। तकनीकी व्यवहार्यता की पुष्टि हो जाने के बाद, ग्राहक ब्याज मुक्त वापसी योग्य सुरक्षा राशि जमा करेगा, आपूर्तिकर्ता ग्राहक को पीएनजी कनेक्शन प्रदान करने के लिए आवश्यक कार्यवाही शुरू करेगा। एक विवेकशील शहरी गैस वितरण कंपनी के रूप में, आपूर्तिकर्ता पंजीकरण की तारीख से उचित समय के भीतर कनेक्शन स्थापित करने के लिए सभी प्रयास करेगा, जो कि, ग्राहक के परिसर में पहुंचने की उपलब्धता पर निर्भर करेगा। किसी भी देरी की स्थिति में, क्षेत्र/सोसायटी की भू-स्वामित्व वाली एजेंसियों से अपेक्षित अनुमति की अनुपलब्धता के कारण, ग्राहक अपनी सुरक्षा जमा राशि की वापसी के विकल्प का प्रयोग कर सकता है। आपूर्तिकर्ता कनेक्शन की स्थापना के कार्य के निष्पादन के समय यदि यह पाता है कि गैर व्यवहार्यता व तकनीकी कारणों से ग्राहक को पीएनजी कनेक्शन नहीं किया जा सकता है तो इस स्थिति में आपूर्तिकर्ता ग्राहक को ब्याज मुक्त सुरक्षा जमा राशि वापस करेगा।

(After receipt of the duly completed registration form technical feasibility will be conducted around the premises. Once technical feasibility is confirmed, customer will deposit interest free refundable security deposit, the Supplier shall commence to take steps to provide the PNG connection to the customer. The supplier shall make all efforts as a prudent City Gas Distribution company to install the connection within reasonable time from the date of registration subject to the availability of access to the customer's premises.

In the event of any delay, due to non-availability of requisite permissions from land owning agencies of the area/ society, the Customer may exercise the option to ask for the refund of their security deposit. The supplier shall refund the interest free security deposit in the event of non-feasibility of providing the PNG connection to the Customer due to technical reasons, which the Supplier may discover at the time of execution of the work of installation of the connection)

- 2) आपूर्तिकर्ता सभी घरेलू ग्राहकों को 21 मिलीबार के दबाव पर गैस की आपूर्ति करेगा और केवल रसोई में उपयोग के लिए 0.75 SCM प्रति घंटे की अधिकतम प्रवाह दर बनाए रखेगा। हालांकि, किसी भी अतिरिक्त उपयोग/उपयोगों के लिए प्रवाह-दर बदल सकती है जैसा कि खंड 2 में "सामान्य" शीर्षक के तहत संदर्भित किया गया है।(The Supplier shall supply the gas at a pressure of 21 millibar to all the domestic customers and maintain the maximum flow- rate of 0.75 SCM per hour for kitchen application only. However, the flow-rate may change for any additional application(s) as referred to in clause 2 under the head "General".)
- 3) आवश्यक सुरक्षा और वैधानिक मंजूरी वाले व्यक्तिगत आवासीय इकाइयों को पीएनजी कनेक्शन प्रदान करने के लिए सुरक्षित और सर्वोत्तम संभव पाइपलाइन मार्ग का चयन करने का अधिकार आपूर्तिकर्ता के पास सुरक्षित है। (The Supplier reserves the right to select safe and best possible pipeline route to provide PNG connection to individual residential units having necessary safety and statutory clearances)
- 4) आपूर्तिकर्ता मौजूदा स्टोव/उपकरण के एलपीजी बर्नर को, पीएनजी के उपयोग संगत बनाने के लिए परिवर्तित करेगा। बाद में कोई भी परिवर्तन, अनुरोध प्राप्त होने के समय लागू होने वाले लागू शुल्कों के भुगतान के बाद ही किया जाएगा।(The Supplier shall convert the existing LPG burners to make it compatible for use on PNG for the first stove/ appliance. Any subsequent conversions would be carried out on payment of applicable charges as prevailing at the time of receipt of the request)
- 5) संबंधित बिलिंग चक्र की अंतिम तिथि के 10 दिन पहले की अवधि के दौरान मीटर रीडिंग ली जाएगी। वास्तविक मीटर रीडिंग में संशुद्धि गुणक लागू करके मानक घन मीटर (SCM) में परिवर्तित करने के आधार पर ग्राहक का द्रव्यमासिक बिल बनाया जाएगा। सर्वोत्तम प्रयासों के बावजूद, यदि किसी भी कारण से ग्राहक की मीटर रीडिंग दर्ज नहीं की जाती है, तो आईओसीएल पिछले छह बिलिंग चक्रों की औसत खपत के आधार पर अथवा छह बिलिंग चक्रों की औसत खपत के विवरण की अनुपलब्धता में 0.5 SCM प्रति दिन के हिसाब से एक अन्तरिम बिल भेजेगी और यदि राशि में कोई अंतर होता है, तो उसे प्राप्त वास्तविक मीटर रीडिंग के आधार पर अगले बिल में समायोजित किया जाएगा। ऐसे मामले में यदि ग्राहक वास्तविक मीटर के आधार पर बिल चाहता है तो ग्राहक संबंधित बिलिंग चक्र की अंतिम तिथि से 5 दिनों के भीतर ईमेल के माध्यम से आपूर्तिकर्ता को वर्तमान मीटर रीडिंग की सूचना कथित मीटर रीडिंग की तस्वीर के साथ मीटर नंबर और बिजनेस पार्टनर नंबर सहित ईमेल: पर दे सकता है या पूरा विवरण मीटर नंबर और बिजनेस पार्टनर नंबर सहित लेटर के माध्यम से भेज सकता है।
(Meter reading shall be taken during the period commencing 10 days prior to the last date of respective billing cycle. Bi- Monthly bill shall be raised on the customer on the basis of actual meter reading converted into standard cubic meter (SCM) by applying correction factor. in case of best efforts the meter reading is not recorded due to any reason at customer's end the entity will send a provisional bill of based on average consumption of the last six billing cycles OR 0.5 SCM per day in case of non-availability of last six billing cycle data and the difference in the amount if any will be adjusted in the next bill on the basis of actual meter reading obtained. In such case if the customer desires the bill based on actual meter, the customer may inform the current meter reading along with the photograph containing meter number and business partner number of the stated meter reading to the supplier within 5 days from the last date of respective billing cycle through email: or through letter containing the complete details including the meter number and business partner number.
- 6) पीएनजी कनेक्शन केवल परिवार के वयस्क सदस्य के नाम पर जारी किया जाएगा। घर के लिए एक मंजिल से दूसरी मंजिल तक कनेक्शन के विस्तार की अनुमति है। प्रत्येक मीटर को अलग पीएनजी कनेक्शन माना जाएगा। मौजूदा दरों के अनुसार अतिरिक्त शुल्क के साथ जीआई पाइप/कॉपर ट्यूबिंग का विस्तार प्रदान किया जा सकता है। एक ही तल पर रसोई में विस्तार प्रचलित दरों के अनुसार अतिरिक्त शुल्क के साथ प्रदान किया जा सकता है। (The PNG connection shall be issued only in name of an adult member of the household. Extension of the connection, from one floor to another floor is permitted for the household. Each meter shall be treated as separate PNG connection. Extension of GI pipe/ copper tubing can be provided with extra charges as per prevailing rates. Extension in the kitchen on the same floor can be provided with extra charges as per prevailing rates)
- 7) ग्राहक के अनुरोध पर, मौजूदा पीएनजी इंस्टालेशन का संशोधन, अनुरोध की प्राप्ति के समय प्रचलित लागू शुल्कों (नॉन-रिफंडेबल) के भुगतान के साथ किया जा सकता है। संशोधन के लिए ऐसे किसी भी अनुरोध की स्वीकृति प्रासंगिक तकनीकी और सुरक्षा मानकों के अनुरूप होने पर निर्भर करता है। (The modification of existing PNG installation may be carried out on request of the customer along with the payment of applicable charges (Non-Refundable) as prevailing at the time of receipt of such request. Acceptance of any such request for modification is subject to conformity to relevant technical and safety standards)
- 8) यदि ग्राहक द्वारा जारी किया गया चेक किसी भी कारण से अनादरित/ बाउंस हो जाता है, तो ग्राहक से ब्याज के अतिरिक्त और प्रशासनिक शुल्क रु. 200/- (जीएसटी के अतिरिक्त) से वसूल किया जाएगा और यदि ऐसा होता है, तो बिना किसी पूर्वाग्रह अधिकार के आपूर्तिकर्ता को ग्राहक के

खिलाफ उचित कानूनी कार्रवाई करने और बैंकर शुल्क लेने का अधिकार होगा। (If the banking instrument issued by the customer gets dishonored for any reason administrative charges of Rs. 200/- (excl. GST) shall be levied and recovered from the customer in addition to interest if any without prejudice to the right of the supplier to initiate appropriate legal proceedings and banker's charges against the customer for the said dishonour)

- 9) आपूर्तिकर्ता प्राप्त की गई ग्राहक की जानकारी का उपयोग किसी अन्य उद्देश्य, जिसके लिए इसे प्राप्त किया गया था, के अलावा नहीं करेगा। आपूर्तिकर्ता निम्नलिखित उद्देश्यों को छोड़कर लिखित में ग्राहक की सहमति के बिना पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस नियामक बोर्ड (पीएनजीआरबी) केंद्र और राज्य सरकारों और अन्य वैधानिक प्राधिकरणों के अलावा किसी भी व्यक्ति/संस्था को ग्राहक की जानकारी का खुलासा नहीं करेगा: (The supplier shall not use customer information obtained for a purpose other than for which it was obtained. The supplier shall not disclose the customer's information to any person/entity other than the petroleum and natural gas regulatory board (PNGRB) central and state governments and other statutory authorities without the consent of the customer in writing except for the following purposes):
- ए) बिलिंग या मार्केट ऑपरेशन / Billing or Market Operation
बी) कानून प्रवर्तन / Law enforcement
ग) जब ग्राहक के पिछले देय खातों को ऋण वसूली एजेंसी को स्थानांतरित कर दिया गया हो / When past due accounts of the customer have been transferred to a debt collection agency
- 10) आपूर्तिकर्ता ग्राहक को पीएनजी की नियमित और निरंतर आपूर्ति सुनिश्चित करने के लिए सभी उचित कदम उठाएगा हालांकि अप्रत्याशित घटनाओं जैसे प्राकृतिक आपदाओं, युद्ध और अन्य अप्रत्याशित घटनाओं आदि के कारण, जो आपूर्तिकर्ता के नियंत्रण के परे हैं, किसी भी आपूर्ति में रुकावट की स्थिति के लिए ग्राहक का कोई दावा नहीं होगा, हालांकि आपूर्तिकर्ता एक विवेकशील शहरी गैस वितरण कंपनी के रूप में जल्द से जल्द पीएनजी आपूर्ति बहाल करने के लिए सभी प्रयास करेगा। (Supplier shall take all reasonable steps to ensure a regular and consistent supply of PNG to the customer however in the event of any interruption due to force majeure like natural calamities, war and other unforeseen events etc. beyond the control of supplier the customer shall have no claim whatsoever for the interruption of the supply however the supplier as a prudent city gas distribution company shall make all efforts to restore the PNG supply at the earliest)
- 11) आपूर्तिकर्ता पीएनजी ग्राहक को प्रभावित सोसायटी / क्षेत्र/कॉलोनी की आरडब्ल्यूए/प्रबंध समिति के माध्यम से अपने संबंधित क्षेत्रों में रखरखाव गतिविधि करने के लिए किसी नियोजित बंद के बारे में सूचित करेगा। स्वतंत्र परिवारों को इलेक्ट्रॉनिक माध्यम/एसएमएस/नोटिस/फोन आदि के माध्यम से सूचित किया जाएगा। (The supplier shall inform the PNG customer through RWA/Managing committee of the affected society/area/colony of any planned shut down for undertaking maintenance activity in their respective areas. Independent households will be informed through electronic medium/SMS/notice/phone etc)
- 12) आपूर्तिकर्ता किसी भी आपात स्थिति में किसी भी समय, नोटिस के बिना गैस की आपूर्ति वापस लेने या डिस्कनेक्ट करने का अधिकार सुरक्षित रखता है, इस मामले में, आपूर्तिकर्ता किसी भी नुकसान के लिए जिम्मेदार नहीं होगा, चाहे जो भी हो। (Supplier reserves the right to withdraw or disconnect the supply of Gas at any time in the event of any emergency without notice, in which case, supplier shall not be responsible for any loss, whatsoever)
- 13) गैस कनेक्शन को चालू कराने के बाद यदि ग्राहक द्वारा गैस का इस्तेमाल नहीं किया जाता है तो आपूर्तिकर्ता ग्राहक से गैस की खपत के शुल्क के एवज में आपूर्तिकर्ता द्वारा मासिक निर्धारित न्यूनतम राशि लेने का अधिकार रखता है। (Supplier reserves the right to take Minimum Gas Consumption charges decided by the supplier from customer in lieu of Monthly Gas Consumption Charges)

1.3 ग्राहक अधिकार और दायित्व / CUSTOMER RIGHTS AND OBLIGATIONS:

- 1) ग्राहक घरेलू कनेक्शन पीएनजी के लिए चयनित योजना के अनुसार चेक/ऑनलाइन भुगतान के माध्यम से भुगतान करेगा। (Customer shall pay through cheque/ Online payment in accordance with the scheme selected for PNG domestic connection)
- 2) घरेलू पीएनजी ग्राहक व्यक्तिगत घरों के लिए 15 मीटर से अधिक जीआई पाइप के लिए सामग्री और श्रम शुल्क की लागत निष्पादन के समय लागू दरों के अनुसार वहन करेगा (15 मीटर की गणना राइजर आइसोलेशन वाल्व से उपकरण वाल्व तक की जाएगी) और बहुमंजिला इमारत के लिए 12 मीटर (12 मीटर की गणना राइजर टी से उपकरण वाल्व तक की जाएगी) और जैसा कि आपूर्तिकर्ता द्वारा घोषित किया गया है। अतिरिक्त शुल्क ग्राहक के पहले बिल में शामिल किया जाएगा। सुरक्षा होस पाइप (1.5 मीटर) कनेक्शन स्थापना के दौरान ग्राहक को एक बार प्रदान किया जाएगा। साथ ही, अतिरिक्त लंबाई के मामले में, जीआई/ कॉपर पाइप की स्थापना से पहले ग्राहक द्वारा अग्रिम विकल्प, एकमुश्त भुगतान या ईएमआई योजना का विकल्प चुनने के लिए प्रस्तुत किया जा सकता है। (The domestic PNG customer shall bear the cost of material and labor charges for GI pipe in excess of 15 meters for individual houses (15 meter shall be calculated from riser Isolation Valve to Appliance Valve) and 12 meters for multistoried building (12 meter shall be calculated from Riser Tee to Appliance Valve) as per rates applicable at the time of execution and as declared by the supplier additional charges will be billed in first invoice of customer. The suraksha hose pipe (1.5 meter) shall be provided 1 time to the customer during connection installation. Also, in case of extra length, upfront option can be submitted by the customer to opt for lump-sum payment or EMI scheme before installation of GI/Cu)

- 3) यह ग्राहक की जिम्मेदारी होगी कि वह अपने निवास के परिसर की चारदीवारी के अंदर पाइपलाइन बिछाने के लिए आपूर्तिकर्ता द्वारा तय किए गए मार्ग तक पहुंच प्रदान करे। हालांकि, बहुमंजिला हाउसिंग सोसायटियों में स्थित फ्लैटों के मामले में, ग्राहक संबंधित व्यक्ति/समाज से ऐसे हाउसिंग कॉम्प्लेक्स के अंदर आम हिस्सों/क्षेत्रों/दीवारों के माध्यम से पाइपलाइन बिछाने के लिए आवश्यक होने पर एनओसी की व्यवस्था करेगा। यथोचित समय में एनओसी प्राप्त न होने की स्थिति में, आपूर्तिकर्ता पंजीकरण रद्द कर देगा और सुरक्षा जमा राशि वापस कर देगा। (It shall be the responsibility of the customer to provide access to the route as decided by the supplier for laying of pipeline inside the boundary wall of the premises of his/her residence. However, in case of flats located in multi storey housing societies the customer shall arrange NOC if required for laying of pipelines, through the common portions/areas/walls inside of such housing complex from the person/society concerned. In the event of non-receipt of such clearance in a reasonable time, supplier shall cancel the registration and refund the security deposit)
- 4) ग्राहक पंजीकरण के समय सक्षम प्राधिकारी से आवश्यक सुरक्षा और वैधानिक मंजूरी के प्रमाण, आपूर्तिकर्ता को प्रदान करने का वचन देता है। ग्राहक पंजीकरण फॉर्म जमा करने के समय आपूर्तिकर्ता की संतुष्टि के लिए परिसर के स्वामित्व/किरायेदारी का प्रमाण प्रदान करने के लिए बाध्य है। (The customer undertakes to provide the supplier with the proof of requisite safety and statutory clearances from the competent authority at the time of registration. The customer is under obligation to provide the proof of ownership/tenancy of the premises to the satisfaction of the supplier at the time of submission of the registration form)
- 5) ग्राहक पीएनजी आपूर्ति का उपयोग केवल घरेलू उद्देश्य के लिए करेगा और वह भी केवल पंजीकृत परिसर में और किसी भी परिस्थिति में किसी अन्य व्यक्ति या संपत्ति को आपूर्ति नहीं करेगा। (The customer shall make use of the PNG supply for domestic purpose only and that too in the registered premises only and shall not re-supply to any other person or property under any circumstances)
- 6) पीएनजी की आपूर्ति के उद्देश्य से आपूर्तिकर्ता द्वारा प्रदान की गई सभी फिटिंग और उपकरण आपूर्तिकर्ता की संपत्ति बने रहेंगे। ग्राहक ऐसी संपत्तियों का संरक्षक बना रहेगा और इन उपकरणों की सुरक्षा सुनिश्चित करेगा। (All fittings & equipment's as provided by the supplier for the purpose of supply of PNG shall remain the property of the supplier. The customer shall remain the custodian of such properties and shall ensure the safety of these equipment)
- 7) ग्राहक, किसी भी व्यक्ति जो आईओसीएल द्वारा अधिकृत नहीं है, को पीएनजी उपकरण और आपूर्ति लाइन के साथ हस्तक्षेप की अनुमति नहीं देगा। केवल आपूर्तिकर्ता के अधिकृत प्रतिनिधि के पास समस्या को सुधारने और उपकरण के रखरखाव की पहुंच होगी। पीएनजी इंस्टालेशन को किसी भी तरह से अनधिकृत रूप से छुपाना/छेड़छाड़/स्थानांतरित करने की अनुमति नहीं है और यह पूरी तरह से ग्राहक के जोखिम और लागत पर होगा। यदि PNG उपकरण में हस्तक्षेप किया गया है तो आपूर्तिकर्ता PNG की आपूर्ति बंद करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। (The customer will not permit interference with PNG equipment and supply line by any person not authorized by IOCL. Only the supplier's authorized representative will have access to rectify the problem and maintain the equipment. Any unauthorized concealing/ tampering/ relocation of PNG installation is not permitted and shall be solely at the risk and cost of customer. The supplier reserves the right to discontinue PNG supply in case PNG equipment has been interfered with)
- 8) ग्राहक समय-समय पर आवधिक मीटर रीडिंग और रखरखाव जांच के लिए आईओसीएल द्वारा अधिकृत मीटर रीडर को अनुमति/एक्सेस सुनिश्चित करेगा। (The customer shall ensure access to the meter reader authorized by IOCL for periodical meter readings and maintenance checks.)
- 9) ग्राहक गैस खपत बिल का उचित और समय पर भुगतान सुनिश्चित करेगा जिसमें पीएनजीआरबी विनियम 2008 के अनुसार समय-समय पर तय किए गए एलएमसी शुल्क और/या नेटवर्क टैरिफ भी शामिल होंगे। ग्राहक को बिलिंग की तारीख से 15 दिनों के भीतर आपूर्तिकर्ता द्वारा दिए गए बिल का पूरा भुगतान करना होगा। भुगतान में किसी भी चूक पर दंडात्मक ब्याज लगाया जा सकता है। पीएनजी उपभोग बिल की प्राप्ति न होना बिलों के भुगतान न करने के लिए पर्याप्त आधार नहीं होगा। यदि ग्राहक को द्विमासिक बिल प्राप्त नहीं हुआ है तो वह आपूर्तिकर्ता से इसकी एक डुप्लीकेट प्रति प्राप्त करने के लिए उत्तरदायी है। (The customer shall ensure the proper & timely payment of gas consumption bill which shall also include the LMC charges and/or Network tariffs decided from time to time in accordance with the PNGRB regulations 2008. Customer shall make full payment against the bill raised by the supplier within 15 days from the date of billing. Any default in the payment may attract a penal interest. Non receipt of PNG consumption bill shall not be sufficient ground for non-payment of bills. In case customer has not received Bi-Monthly bill he/she is under obligation to obtain a duplicate copy of same from the supplier)
- 10) यदि ग्राहक लगातार दो बिलों का भुगतान करने में विफल रहता है तो बिना किसी नोटिस के गैस की आपूर्ति बंद कर दी जाएगी। लागू ब्याज के साथ सभी बकाया बिलों की भुगतान के बाद ही आईओसीएल द्वारा आपूर्ति फिर से शुरू की जाएगी। आपूर्ति को डिस्कनेक्ट करने और फिर से जोड़ने में शामिल खर्चों को कवर करने के लिए लागू होने वाली न्यूनतम राशि को कनेक्शन शुल्क के रूप में चार्ज किया जाएगा, ऐसे मामले में आपूर्तिकर्ता स्मार्ट कार्ड सक्षम मीटरिंग सिस्टम के साथ पीएनजी आपूर्ति को फिर से शुरू करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। (In case the customer fails to pay two consecutive bills gas supply will be discontinued without any notice. The supply shall only be resumed by IOCL after clearance of all the outstanding bills with applicable interest. A minimum amount as applicable shall be charged as connection charges to cover the expenses involved in disconnecting & reconnecting the supply in such case supplier reserves the right to resume PNG supply with smart- card enabled metering system)

- 11) सभी भुगतान आपूर्तिकर्ता द्वारा समय-समय पर विकसित विधियों के अनुसार किए जाएंगे। भुगतान के निम्नलिखित तरीके आपूर्तिकर्ता द्वारा स्वीकार्य होंगे (All the payments shall be made by as per the modes evolved by the supplier from time to time. Following modes of payment shall be acceptable by the supplier):
 - ए) चेक (Cheques)
 - बी) ऑनलाइन भुगतान (Online Payment)
- 12) गैस की प्रति यूनिट लागत के अलावा ग्राहक को समय-समय पर लागू होने वाले करों का वहन और भुगतान करना होगा। (The customer in addition to the per unit cost of gas has to bear & pay taxes levied as applicable from time to time)
- 13) आपूर्तिकर्ता पीएनजी स्थापना के हिस्से के रूप में एक स्मार्ट कार्ड सक्षम गैस मीटर स्थापित कर सकता है और यह बिना किसी आपत्ति के ग्राहक को स्वीकार्य होगा। (Supplier may install a smart card enabled gas meter as part of PNG installation and the same shall be acceptable to the customer without any objections)
- 14) यदि ग्राहक पीएनजी कनेक्शन को सरेंडर करना चाहता है तो ग्राहक को रिफंडेबल सिक्योरिटी डिपॉजिट के भुगतान के लिए किए गए भुगतान की मूल रसीदों के साथ एक लिखित अनुरोध प्रस्तुत करना होगा। (In case the customer desires to surrender the PNG connection the customer would be required to submit a written request along with the original receipts of payment made towards the payment of refundable security deposit)
- 15) ग्राहक समझता है कि सुरक्षा होज़ पाइप पीएनजी इंस्टालेशन का एक उपभोज्य घटक (कंसुमेबल कॉम्पोनेन्ट) है। ग्राहक यह भी सुनिश्चित करेगा कि यदि किसी भी समय पीएनजी कनेक्शन के उपयोग/गैर-उपयोग के दौरान सुरक्षा होज़ पाइप में कोई क्षति पाई जाती है, तो पीएनजी की आपूर्ति तुरंत बंद कर दी जानी चाहिए और क्षतिग्रस्त सुरक्षा होज़ पाइप को लागू शुल्कों के साथ बदलने का अनुरोध आपूर्तिकर्ता को किया जाना चाहिए। सुरक्षा होज़ पाइप के क्षतिग्रस्त होने के कारण गैस के रिसाव के कारण पीएनजी खपत बिल में मुआवजे/समायोजन के लिए किसी भी अनुरोध पर विचार नहीं किया जाएगा। (Customer understands the suraksha hose pipe is a consumable component of PNG installation. Customer shall also ensure that if at any time during the usage/non-usage of PNG connection any damage is detected in the suraksha hose pipe, PNG supply should be stopped immediately and a request for replacement of damaged suraksha hose pipe with applicable charges should be placed with the supplier. No request for compensation/ adjustment in the PNG consumption bill on account of leakage of gas caused due to damage of suraksha hose pipe shall be entertained)

1.4 समापन / TERMINATION :

- 1) कानून में या अन्यथा आपूर्तिकर्ता के अन्य अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, आपूर्तिकर्ता किसी भी समय और पूर्व सूचना देकर उपभोक्ता की गैस आपूर्ति समाप्त कर सकता है यदि (Without prejudice to other rights of the Supplier in law or otherwise. The Supplier may at any time and with prior notice terminate the Gas supply of the Consumer if):
 - (i) उपभोक्ता इन नियमों और शर्तों के तहत और/या अन्यथा भुगतान की देय तिथि से 30 दिनों के भीतर आपूर्तिकर्ता को देय किसी भी राशि का भुगतान करने में विफल रहता है (Consumer fails to pay the supplier any sum due to the supplier under these Terms and Conditions and/or otherwise within 30 days from the due date for payment thereof); या / OR
 - (ii) उपभोक्ता अपने किसी भी दायित्वों का पालन करने में विफल रहता है और/या पालन करने, निष्पादित करने या पूरा करने के लिए अपनी ओर से अनुबंधों या शर्तों का कोई उल्लंघन करता है (The consumer fails to comply with any of its obligations and/or commits any breach of the covenants or conditions on his part to be observed, performed or fulfilled); या / OR
 - (iii) उपभोक्ता द्वारा आवेदन में दिए गए विवरण झूठे या गलत पाए जाते हैं (The particulars as furnished by the Consumer in the Application are found to be false or incorrect); या / OR
 - (iv) ग्राहक के निधन की स्थिति में और कोई भी वयस्क उत्तराधिकारी आपूर्तिकर्ता को आवश्यक दस्तावेजों को ऐसी घटना के घटित होने के उचित समय के भीतर प्रस्तुत नहीं करता है, या यदि उपभोक्ता पागल या दिवालिया हो जाता है। (In the event of customer demise and no adult successor submits to the Supplier the necessary documents within such reasonable time as required by the Supplier from the happening of such an event or if the consumer becomes insane or insolvent)
- 2) उपभोक्ता, आपूर्तिकर्ता को 3 महीने का लिखित नोटिस देकर, गैस आपूर्ति समाप्त करने का अनुरोध कर सकता है। ऐसे मामले में, उपभोक्ता द्वारा आपूर्तिकर्ता को भुगतान किया गया कोई शुल्क वापस नहीं किया जाएगा (The Consumer may, by written notice of 3 months to the Supplier, request termination of the Gas supply. In such case, no charges paid by the Consumer to the Supplier shall be refunded)
- 3) गैस आपूर्ति की समाप्ति की स्थिति में, आपूर्ति के अन्य अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, उपभोक्ता गैस आपूर्ति की समाप्ति की तारीख तक आपूर्ति के लिए उपभोक्ता द्वारा देय और देय लागत सभी राशियों का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा। (In the event of termination of the Gas supply, without prejudice to the other rights of the supply, the Consumer shall be liable to pay all amounts due and payable by the Consumer to the supply up to the date of termination of Gas supply and costs due)

1.5 पुनः संयोजन / RECONNECTION:

- 1) गैस आपूर्ति की समाप्ति/बंद होने के बाद, यदि उपभोक्ता गैस आपूर्ति के पुनः संयोजन के लिए आवेदन करता है, तो सभी पुनः कनेक्शन/पुनर्स्थापना योगदान (आपूर्तिकर्ता द्वारा निर्धारित) उपभोक्ता द्वारा वहन और भुगतान किया जाएगा। (After termination/stoppage of the Gas supply, if the Consumer applies for reconnection of the Gas supply, all reconnection / re-commissioning contribution (as determined by the Supplier) shall be borne and paid by the Consumer)
- 2) गैस आपूर्ति का पुनः कनेक्शन पूरी तरह से आपूर्तिकर्ता के विवेक पर होगा और यदि आपूर्तिकर्ता गैस आपूर्ति को फिर से जोड़ने से इनकार करता है, इसे उपभोक्ता को पुनः कनेक्शन से इनकार करने के कारणों से अवगत कराया जाएगा। (Reconnection of Gas supply will be at sole discretion of the Supplier and if the supplier refuses to provide reconnection to the Consumer, the same shall be conveyed to the Consumer with reasons for refusal of reconnection)

1.6 संशोधन / AMENDMENT:

- 1) आपूर्तिकर्ता किसी भी समय और ऐसे संशोधित नियमों और शर्तों में से सभी या किसी को संशोधित करने, जोड़ने या हटाने का अधिकार सुरक्षित रखता है नियम और शर्तें तत्काल प्रभाव से उपभोक्ता पर बाध्यकारी होंगी। (The Supplier reserves its right to amend, add or delete all or any of these terms and conditions at any time and such amended Terms and Conditions shall be binding on the Consumer with immediate effect)
- 2) आपूर्तिकर्ता समय-समय पर इस संबंध में निर्दिष्ट किसी भी शुल्क को बदलने, परिवर्तन, सुधार करने और/या संशोधित करने के लिए स्वतंत्र होगा और ऐसी स्थिति में संशोधित शुल्क उपभोक्ता पर लागू होंगे, भले ही उपभोक्ता का पंजीकरण शुल्कों में संशोधन से पहले था, पर उपभोक्ता संशोधित शुल्क जमा करने के लिए बाध्यकारी होंगे। (Supplier shall be at liberty to vary, alter, modify and/or revise any charges specified in this regard from time to time and in such event revised charges shall be applicable and binding upon the consumer irrespective of the registration of the consumer prior to the revised charges)

1.7 कनेक्शन का स्थानांतरण /TRANSFER OF CONNECTION:

- 1) पंजीकृत उपभोक्ता की संपत्ति बिक्री/खरीद या मृत्यु की स्थिति में, आपूर्तिकर्ता पीएनजी कनेक्शन को एक नाम से दूसरे नाम पर स्थानांतरित करने की अनुमति दे सकता है। (Supplier may permit transfer of the PNG connection from one name to another name in the event of sale /purchase of the Property or demise of the registered Consumer)
- 2) कनेक्शन के स्थानांतरण की अनुमति तभी संभव है, यदि उपभोक्ता द्वारा और उपभोक्ता की मृत्यु की स्थिति में, उपभोक्ता के किसी भी वयस्क उत्तराधिकारी (जो पीएनजी कनेक्शन के हस्तांतरण की मांग कर रहा है) द्वारा आपूर्तिकर्ता को समय-समय पर सूचित प्रशासनिक शुल्क, जो भी लागू हो, भुगतान कर दिया जाता है। (The transfer is permitted subject to the payment by the Consumer and in event of the Consumer's demise, by any of the consumer's adult successor (who is seeking transfer of the PNG connection) to Supplier of administrative charges, as may be applicable, from time to time as informed by the Supplier)
- 3) पीएनजी कनेक्शन का एक नाम से दूसरे नाम पर स्थानांतरण आवश्यक दस्तावेजों को प्रस्तुत करने के अधीन है, जैसा कि आपूर्तिकर्ता द्वारा आवश्यक हो सकता है और केवल आपूर्तिकर्ता की पूर्ण संतुष्टि पर ही प्रभावी होगा। (The transfer of PNG connection from one name to another name is subject to the submission of necessary documents, as may be required by Supplier and will be effective only upon full satisfaction of Supplier)
- 4) यहां बताए गए सभी नियम और शर्तें ऐसे उत्तराधिकारी या अंतरिती पर, जैसी भी स्थिति हो, बाध्यकारी होंगी, (All terms and conditions stated herein shall be binding on such successor or transferee as the case may be)

1.8 सामान्य (GENERAL):

- 1) आपूर्तिकर्ता के पास, आवेदक को अस्वीकृति का कारण सूचित करते हुए पंजीकरण के लिए किसी भी आवेदन को अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित है। (Supplier reserves the right to reject any application for registration by intimating the basis for rejection of the application to the applicant)
- 2) ग्राहक के अनुरोध पर हीटिंग व कूलिंग एप्लिकेशन (यानी घरेलू गीज़र और एयर कंडीशनर) और घरेलू आपूर्ति उद्देश्यों के लिए गैस आधारित जेनसेट के लिए अतिरिक्त कनेक्शन, आपूर्तिकर्ता के पास बाजार मूल्य पर लागू शुल्क (अप्रतिदेय) के भुगतान ग्राहक से वसूलने के बाद, एक अतिरिक्त पीएनजी कनेक्शन प्रदान करने का अधिकार सुरक्षित है। (Supplier reserves the right to provide an additional PNG connection at market price for use in heating and cooling application (i.e. domestic geyser & air conditioner) on request of the customer along with the payment of applicable charges (Non- Refundable) as prevailing at the time of receipt of such request & additional connection for gas based gensets for domestic supply purposes)
- 3) घरेलू पीएनजी की कीमतें परिवर्तन के अधीन हैं और आपूर्तिकर्ता किसी भी समय कीमतों को संशोधित करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। (Prices of domestic PNG are subject to change and supplier reserves the right to revise the prices at any time)
- 4) आपूर्तिकर्ता किसी भी समय लास्ट माइल कनेक्टिविटी (LMC) के लिए LMC शुल्क और नेटवर्क टैरिफ को संशोधित करने का अधिकार सुरक्षित रखता है, ऐसे शुल्क और टैरिफ PNGRB नियमों 2008 और किसी भी संशोधन, यदि कोई हो, के अनुसार होंगे। (The supplier reserves the right to revise LMC charges and network tariff for the last mile connectivity (LMC) at any time such charges and tariffs would be in accordance with the PNGRB regulations 2008 and any amendments thereto, if any..)

- 5) बिक्री के बाद सेवा (नीचे दी गई सूची) आपूर्तिकर्ता द्वारा ऐसे अनुरोध की प्राप्ति के समय प्रचलित लागू शुल्कों (अप्रतिदेय) के भुगतान पर प्रदान की जाएगी। (After sales service (list placed below) shall be provided by the supplier on payment of applicable charges (Non-Refundable) as prevailing at the time of receipt of such request)
- 6) आपूर्तिकर्ता ग्राहक को सूचित करने के साथ किसी भी या सभी नियमों और शर्तों में संशोधन/ परिवर्तन करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। (Supplier reserves the right to amend/modify any or all of the terms and conditions with intimation to the customer)
- 7) आपूर्तिकर्ता ग्राहक की पीएनजी आपूर्ति को प्रभावित किए बिना मीटर आउटलेट/आइसोलेशन वाल्व तक उसी पाइपलाइन के माध्यम से अन्य ग्राहकों को पीएनजी की आपूर्ति करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। (The supplier reserves the right to supply PNG to other customers through the same pipeline at any point therein up-to the meter outlet/isolation valve without affecting the customer's PNG supply)
- 8) इस समझौते से उत्पन्न होने वाले सभी विवाद या मतभेद, जो आपसी परामर्श से नहीं सुलझाए जाते हैं, उन्हें भारतीय मध्यस्थता और सुलह अधिनियम 1996 के तहत मध्यस्थता द्वारा सुलझाया जाएगा। एकमात्र मध्यस्थ नियुक्त करने के उद्देश्य से आपूर्तिकर्ता ग्राहक को 3 (तीन) स्वतंत्र व्यक्ति के नाम भेजेगा और ग्राहक उनमें से किसी एक को "एकमात्र मध्यस्थ" के रूप में नियुक्त करने के लिए चयन करेगा और आपूर्तिकर्ता को अपना नाम सूचित करेगा। तीस (30) दिनों के भीतर चयनित व्यक्ति को एकमात्र मध्यस्थ के रूप में नियुक्त करेगा। ऊपर बताए गए शब्दों में ग्राहक द्वारा ऐसे "एकमात्र मध्यस्थ" का चयन करने में विफल होने की स्थिति में, आपूर्तिकर्ता ग्राहक को भेजे गए तीन व्यक्तियों के नामों में से एक व्यक्ति को नियुक्त करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। (All disputes or difference whatsoever, arising out of this agreement which are not settled by mutual consultation shall be settled by arbitration under the Indian arbitration & conciliation Act1996. For the purpose of appointing the sole arbitrator the supplier shall send to the customer names of 3 (three) independent person and the customer shall select any one of them to be appointed as "sole Arbitrator" and communicate his /her name to the supplier who within thirty (30) days shall appoint the selected person as the sole arbitrator. In the event of failure of the customer to select such a "Sole Arbitrator" in terms enumerated above, Supplier reserves a right to appoint one person from names of three persons so sent to the customer)
- 9) इस समझौते से उत्पन्न होने वाले इन मुकदमों की सुनवाई करने के अधिकार क्षेत्र वाले किसी भी अन्य न्यायालय के होते हुए भी देश में सभी अदालतों को छोड़कर ऐसे मुकदमों की सुनवाई के लिए केवल की अदालत के पास विशेष अधिकार क्षेत्र होगा। (Notwithstanding any other court(s) having jurisdiction to try these suits arising out of this agreement only court of shall have exclusive jurisdiction to try such suits to the exclusion of all courts in the country)
- 10) उपभोक्ता को कोई भी सूचना उसके आवेदन में उल्लिखित उपभोक्ता के पते पर भेजी जाएगी। (Any notice to the Consumer will be sent to the address of the Consumer stated in his application.)

1.9 योजना चयन / SCHEME SELECTION

S. N./ क्र. सं.	विवरण / Details	अग्रिम योजना / Upfront Scheme	ईएमआई -1 / EMI- 1	ईएमआई -2 / EMI-2	किराये पर / Rental
		योजना ए / Scheme A	योजना बी / Scheme B	योजना सी/ Scheme C	योजना डी / Scheme D
1	रिफंडेबल कनेक्शन सुरक्षा जमाराशि / Refundable Connection Security Deposit				
	रिफंडेबल डिपॉजिट का अग्रिम भुगतान राशि / Upfront payment of refundable Deposit	Rs. 6000	Rs.3000	लागू नहीं / NA	लागू नहीं / NA
	रिफंडेबल डिपॉजिट की किश्तें (द्वैमासिक बिल में जोड़ा जाएगा) / Instalments of Refundable Deposit (to be collected as part of bi- monthly bill)	लागू नहीं / NA	Rs.250 / bill (i.e. Rs. 125 / Month) 12 installments	Rs.250 / bill (i.e. Rs. 125 / Month) 12 installments	लागू नहीं / NA
	कनेक्शन के लिए किराया (लाइफ टाइम) (द्वैमासिक बिल में जोड़ा जाएगा) / Rentals for connection (Life Time) (to be collected as part of bi-monthly bill)	लागू नहीं / NA	लागू नहीं / NA	लागू नहीं / NA	Rs.60 per month
2	रिफंडेबल सुरक्षा जमा राशि / Refundable Payment Security Deposit	Rs.500	Rs.500	Rs.500	Rs. 500
3	प्रशासनिक शुल्क 18% जीएसटी सहित / Administrative Charges incl. 18% GST	Rs.118	Rs.413	Rs.1275	Rs.118
डी-पीएनजी कनेक्शन के लिए कुल भुगतान / Total Payment to be made for D-PNG connection. (1 + 2 + 3)		Rs. 6618	Rs.3913	Rs.1775	Rs.618

1.10 गैस चालू हो जाने के बाद की सेवाओं के लिए चार्जस / AFTER SALES SERVICES (ON CHARGEABLE BASIS)

S.NO / क्र. सं.	विवरण / Particulars
1	गीजर प्वाइंट/अतिरिक्त प्वाइंट (अतिरिक्त प्वाइंट/अतिरिक्त पाइपिंग) / Geyser Point/Extra Point (Additional Point/Additional Piping)
2	रसोई या स्नानघर पाइपलाइन मॉडिफिकेशन / Kitchen or Bathroom Pipeline Modification
3	पीई और जीआई/कॉपर पाइप में री-रूटिंग, रिमूवल, री-फिटमेंट, मॉडिफिकेशन / Removal, Re-fitting, Modification with PE & GI/Cu Re-Routing
4	पूरा कनेक्शन हटाने और रीफिटिंग / Full connection removal & refitting
5	अतिरिक्त पाइपलाइन बिछाने/पाइप फिटिंग / Additional pipeline laying/pipe fitting
6	अस्थाई विच्छेदन (व्यक्तिगत कारण) - बिना जीआई/कॉपर पाइप डिस्मंटलिंग / Temporary Disconnection (Personal Reason) - Non dismantling of GI/CU installation
7	स्थायी डिस्मंटलिंग/ समाप्ति / Permanent Disconnection/Termination
8	पुनर्संयोजन / Reconnection
9	रबर ट्यूब/सुरक्षा होज़ पाइप बदलना (1.5 मीटर की लंबाई के लिए) / Rubber tube/ suraksha hose pipe Replacement (for length of 1.5 mtrs.)
10	फ्लेम समस्या / Flame Problem
11	नया स्टोव में रूपांतरण (रबड़ की नली की आपूर्ति को छोड़कर) और एलपीजी में पुनः रूपांतरण / New Stove Conversion (excl. supply of rubber hose) & Reconversion to LPG
12	पीएनजी इंस्टालेशन में संशोधन / Modification of PNG installation
13	रबर ट्यूब, जीआई पाइप और कॉपर ट्यूब, आप्लेंस वाल्व और फिटिंग आदिमें आपातकाल स्थिति में रिसाव (नॉन -चार्जबल) / Emergency - Leakage in Rubber tube, GI Pipe & Copper tube, appliance valve & fittings etc. (non-chargeable)
14	मीटर से संबंधित मुद्दे - काम नहीं करना/गलत मीटर रीडिंग/तेजी से भागना / Meter related issues - Not working/ wrong meter reading/ running fast
15	व्यक्तिगत घर का रिसाव परीक्षण (ग्राहक के अनुरोध पर) Leakage Testing of Individual House (On Customer request)
16	पीएनजी कनेक्शन के नाम का स्थानांतरण / Transfer of Name of PNG Connection
17	प्रतिस्थापन / नए आइसोलेसन लगाना / आप्लेंस वाल्व (कोई अतिरिक्त बिंदु) / Replace/ Install New Isolation/ Appliance valve (any extra point)
18	योजना डी से योजना ए/बी/सी में परिवर्तन / Change of Scheme from Scheme D to Scheme A/B/C

IndianOil