

গ্রাহকদের প্রতি নির্দেশনাবলী

প্রিপেইড স্মার্ট কার্ড হারিয়ে গেলে করণীয়ঃ

প্রয়োজনীয় কাগজপত্রাদিঃ

- ১। গ্রাহক সংকেত নম্বর ও মিটার নম্বর উল্লেখপূর্বক সংশ্লিষ্ট থানায় জিডি এন্ট্রির কপি।
- ২। গ্রাহকের জাতীয় পরিচয়পত্র (NID) এর কপি।
- ৩। প্রিপেইডে রূপান্তরের পূর্বের সকল বকেয়া পরিশোধ সংক্রান্ত গ্যাস বিল বইয়ের কপি।

উপরোক্ত কাগজপত্রাদিসহ প্রকল্প অফিস, তিতাস গ্যাস ভবন (১২ তলা), কাওরানবাজার ঢাকা-তে গ্রাহক সেবা কেন্দ্র (Customer Care Point) এ আবেদন জমা দিলে গ্রাহকের তথ্য উপাত্ত যাচাইকরত ৫০-৬০ মিনিটের মধ্যে প্রিন্ট করে ডুপ্লিকেট স্মার্ট কার্ড প্রদান করা হবে।

বি.দ্র.- ডুপ্লিকেট স্মার্ট কার্ড এর মূল্য বাবদ ১০০০/- টাকা কার্ড রিচার্জের সময় স্বয়ংক্রিয়ভাবে কেটে নেয়া হবে।
ডুপ্লিকেট স্মার্ট কার্ডের জন্য কোন প্রকার নগদ অর্থ প্রদান প্রযোজ্য নয়।

জরুরি নম্বর সমূহঃ

Prepaid Support Team

প্রিপেইড গ্যাস মিটার ও রিচার্জ সংক্রান্ত যে কোন প্রয়োজনে Prepaid Support Team এর নিম্নবর্ণিত নম্বরে যোগাযোগ করুন (২৪ ঘণ্টা/৭ দিন)।

| | | |
|-------------|-------------|-------------|
| ০১৭০৩৭২৯৫০৫ | ০১৭০৩৭২৯৩৮৯ | ০১৭০৩৭২৯৪৫১ |
| ০১৭৮৮৫৬৭২৯৬ | ০১৭৮৮৫৬৮২৭৬ | ০১৩০০২৮৭৫২০ |

Emergency Team

গ্যাস লিকেজ, গ্যাস দুর্ঘটনা ও অন্যান্য জরুরি প্রয়োজনে তিতাস গ্যাসের জরুরি গ্যাস নিয়ন্ত্রণ কেন্দ্রের নিম্নবর্ণিত নম্বরে যোগাযোগ করুন (২৪ ঘণ্টা/৭ দিন)।

| | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| জরুরি গ্যাস নিয়ন্ত্রণ কেন্দ্র-উত্তর | জরুরি গ্যাস নিয়ন্ত্রণ কেন্দ্র-দক্ষিণ |
| ফোন- ০২-৫৫০৪৫১১৩, ০২-৫৫০৪৫১১৪ | ফোন- ০২-৪১০৭০৯৫১, ০২-৪১০৭০৯৫২ |
| মোবাইল- ০১৯৫৫৫০০৪৯৭, ০১৯৫৫৫০০৪৯৮ | মোবাইল- ০১৯৫৫৫০০৪৯৯, ০১৯৫৫৫০০৫০০ |

Hot Line

এছাড়া তিতাস গ্যাস টি এন্ড ডি কোং লি: এর যে কোন তথ্য বা অভিযোগের জন্য Call Center এ যোগাযোগ করুন (২৪ ঘণ্টা/৭ দিন)।

১৬৪৯৬

বিশেষ সতর্কতাঃ

- মিটারটি সুরক্ষিত রাখুন। বিনা কারণে মিটারে হাত দিবেন না এবং মিটারের কোন বোতামে চাপ দিবেন না।
- ব্যালেন্স থাকা অবস্থায় কোন কারণে মিটার CLOSE হয়ে গ্যাস সরবরাহ বন্ধ হলে B বোতামটি ৫ থেকে ৬ সেকেন্ড চেপে ধরুন। মিটারটি OPEN হয়ে যাবে এবং গ্যাস সরবরাহ পুনরায় চালু হয়ে যাবে।
- নিয়মিত আপনার বাসার অভ্যন্তরীণ গ্যাস পাইপ লাইনের লিকেজ চেক ও রক্ষনাবেক্ষণ করুন।
- আপনার আজিনায় স্থাপিত প্রিপেইড গ্যাস মিটারটি তিতাস গ্যাসের নিজস্ব সম্পত্তি। মিটারের নিরাপত্তা ও রক্ষনাবেক্ষণ সার্বিকভাবে গ্রাহকের দায়িত্ব। মিটারের কোন প্রকারের ক্ষতি, অবৈধ হস্তক্ষেপ, মিটার খুলে রাখা, অতিরিক্ত চুলা ব্যবহার করা ইত্যাদি শাস্তিযোগ্য অপরাধ। এরূপ ক্ষেত্রে তিতাস গ্যাস কর্তৃপক্ষ আপনার বিরুদ্ধে গ্যাস বিপণন নিয়মাবলী ২০১৪ ও গ্যাস আইন-২০১০ অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।

বি.দ্র.- যে কোন অভিযোগের জন্য প্রকল্প ব্যবস্থাপক অথবা প্রকল্প পরিচালকের সাথে যোগাযোগ করুন।

প্রিপেইড গ্যাস মিটার স্থাপন প্রকল্প



তিতাস গ্যাস ট্রান্সমিসন এন্ড ডিস্ট্রিবিউশন কোম্পানি লিমিটেড।