



# Domestic PNG Connection

---

## Friendly Guide

ઘાલા ગ્રાહક,

અદાણી ટોટાલ ગેસ પરિવારમાં આપનું સ્વાગત છે.

અદાણી ટોટાલ ગેસ પાર્ઝલ નેચરલ ગેસ (PNG) સેવાને પસંદ કરવા બદલ આપનો આભાર.

આ PNG સુવિધા આપના સુધી લાવનાર અદાણી ટોટાલ ગેસ લિ. વિવિધ પ્રદેશોમાં કાર્યરત ભારત ની એક પ્રગતિશીલ વ્યાવસાયિક સંસ્થા છે.

અદાણી ટોટાલ ગેસ લિ. નેચરલ ગેસ વિતરણના વ્યવસાયમાં અમદાવાદ, વડોદરા તથા ફરીદાબાદ ના ઘણાં ગ્રાહકોને શ્રેષ્ઠ કક્ષાની સગવડ, સુરક્ષા, સુવિધા ઘણી વ્યાજબી કિંમતે આપી, તેમના ઘરમાં સ્થાન પ્રાપ્ત કરી લીધું છે.

એક નેચરલ ગેસના ગ્રાહક તરીકે આપને જરૂરી માહિતી સુરક્ષાની સુચનાઓ સહિત અમે આ માર્ગદર્શિકામાં સમાવવાનો પ્રયત્ન કર્યો છે. અમને આશા છે કે આ માહિતી આપને મદદરૂપ થશે. અમારૂં આપને નમ્ર સુચન છે કે આ માહિતી આપને ભવિષ્યમાં અવલોકન કરવા, અન્ય અને ખાસ કરીને પરિવારજનો સાથે સુરક્ષા સુચનાઓ વહેંચવા જાળવી રાખજો.

જો આપને કનેક્શન અંગે અન્ય કોઈ સ્પષ્ટીકરણ કે મદદની જરૂર હોય તો અમારી કસ્ટમર કેર હેલ્પડેસ્ક પર ઉપર જરૂર સંપર્ક કરો.

સાથે જ, આપ આપના પ્રશ્નો [customercare.gas@adani.com](mailto:customercare.gas@adani.com) ઉપર ઇ-મેઇલ પણ કરી શકો છો. આપને વિનંતી છે કે આપનું Customer Id આપના બધાજ પત્રવ્યવહાર/વાર્તાલાપમાં જણાવવું.

અદાણી ટોટાલ ગેસ પરિવારમાં અમે એકવાર ફરી આપનું સ્વાગત કરીએ છીએ અને એક સંતોષદાયક અનુભવની શુભેચ્છા આપીએ છીએ. આપને હંમેશા ઉત્તમ સેવાઓની ખાતરી આપીએ છીએ.

આભાર સહ,

અદાણી ટોટાલ ગેસ લિ.

## નેચરલ ગેસ એટલે શું?

નેચરલ ગેસ એ હાઇડ્રોકાર્બન્સનું બનેલું એક મિશ્રણ છે જેમાં ૮૦ થી ૯૦% મિથેન હોય છે. તે રંગહિન, ગંધહિન, બિન-ઝેરી, જ્વલનશીલ અને હવાથી પણ હલ્કો છે. પર્યાવરણ માટે બિનહાનિકારક, લાભકારી અને વ્યાજબી હોવાથી નેચરલ ગેસ દુનિયાભરમાં મહત્તમ પસંદગી પામનાર ઇંધણ તરીકે આગળ આવી રહ્યો છે. નેચરલ ગેસ હવે “૨૧મી સદીના ઇંધણ” તરીકે ઓળખાય છે.

ભારતમાં નેચરલ ગેસનો ઉપયોગ ખૂબ ઝડપથી વૃદ્ધિ પામી રહ્યો છે તથા ૨૦૨૫માં (કુલ ઇંધણ જથ્થાના) ૯% થી ૨૫% સુધી પહોંચવાની આશા છે.

ઘરવપરાશમાં નેચરલ ગેસનો ઉપયોગ ઘણી રીતે થાય છે. જેમ કે, રાંધવામાં, ગેસ ગીઝરમાં, ઝૂમ હીટર વગેરેમાં. તેનો ઉપયોગ ઔદ્યોગિક અને વાણિજ્ય ક્ષેત્રે પણ વિવિધ રીતે થાય છે જેમ કે વિદ્યુત ઉત્પાદન, વરાળ ઉત્પન્ન કરવામાં, ભઠ્ઠીમાં, ગરમ હવા ઉત્પન્ન કરવામાં તથા ફર્ટીલાઇઝર અને કેમીકલ ઉત્પાદનમાં ફીડસ્ટોક તરીકે થાય છે. કોમ્પ્રેસ્ડ રૂપમાં નેચરલ ગેસ (CNG) ઓટોમોબાઇલ ક્ષેત્રે કે વાહનોના ઇંધણ તરીકે પણ વપરાય છે.

## નેચરલ ગેસનું વિતરણ કેવી રીતે થાય છે?

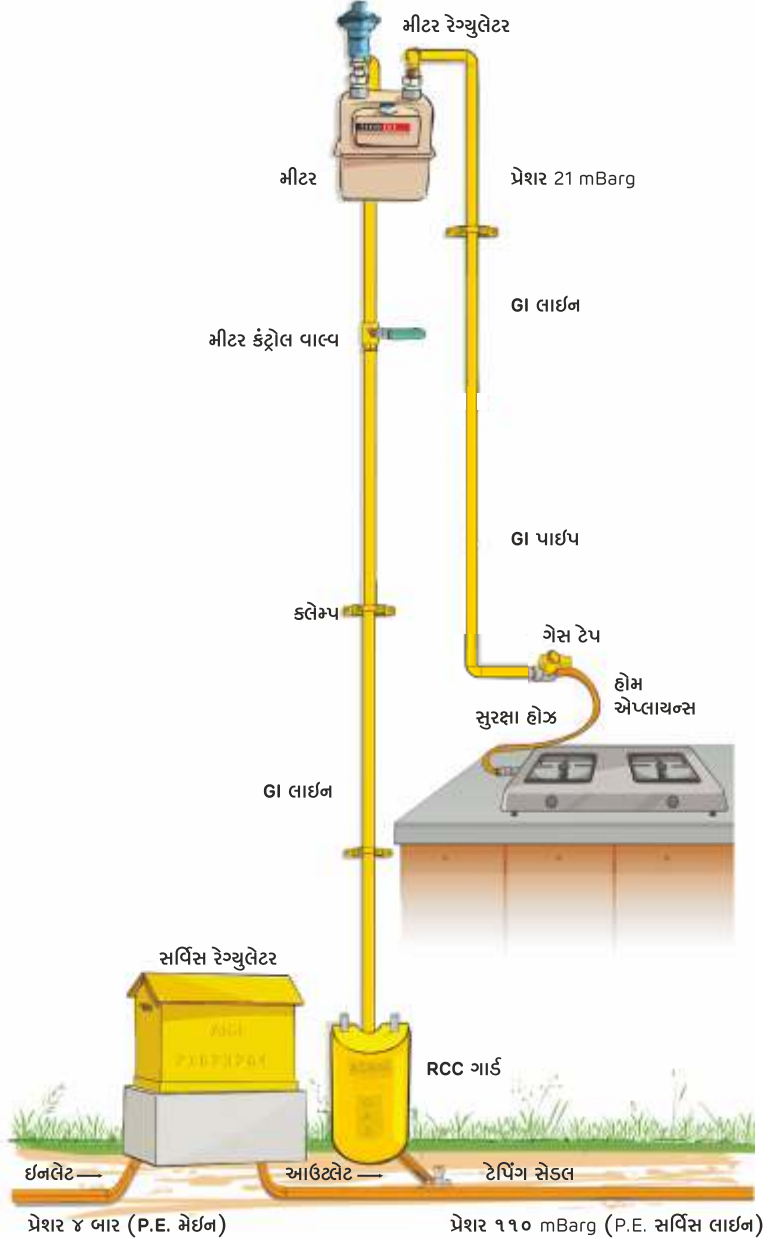
નેચરલ ગેસ એ શુદ્ધ અને સ્વચ્છ ઇંધણ તરીકે સ્વિકૃત ઇંધણ છે અને તેનો ઉપયોગ દુનિયાના ઘણાં મોટા શહેરોમાં થાય છે. ભારતમાં શહેરી ગેસ વિતરણ વ્યવસ્થા મુંબઈ, નવી દિલ્હી, આગ્રા, ફરીદાબાદ, કાનપુર, હૈદરાબાદ, સિબસાગર, અગરતલા, સુરત, અંકલેશ્વર, અમદાવાદ અને વડોદરામાં ઉપસ્થિત છે. અન્ય પણ ઘણાં શહેરોમાં રહીશોની સગવડ અને પોલ્યુશન સ્તરને ઘટાડવા શહેરી ગેસ વિતરણ પ્રોજેક્ટ અપનાવી રહ્યા છે.

નેચરલ ગેસને દીર્ઘ પાઈપલાઈન નેટવર્ક દ્વારા ગ્રાહકો સુધી પહોંચાડવામાં આવે છે અને આથી જ તેને પાઈપ્ડ નેચરલ ગેસ (PNG) તરીકે પણ ઓળખવામાં આવે છે. આ વિતરણ નેટવર્કનો પાયો મુખ્ય સ્ટીલની પાઈપલાઈન છે, જે નેચરલ ગેસના સ્ત્રોતથી તેને શહેર સુધી પહોંચાડે છે. સ્ટીલ પાઈપલાઈનની ગોઠવણ શહેરના તમામ મુખ્ય માંગ કેન્દ્રો સુધી પહોંચે તેવી હોય છે. મેઈન પાઈપલાઈનમાં ૧૯ થી ૨૬ Barg જેટલું દબાણ રહે છે. સ્ટીલ નેટવર્કની સાથે સી.એન.જી. સ્ટેશન્સ સ્થાપિત હોય છે, જ્યાં નેચરલ ગેસને ૨૦૦-૨૫૦ Barg સુધી કોમ્પ્રેસ્ડ કરવામાં આવે છે, જે વાહનના ઇંધણ તરીકે વપરાય છે.

“ડિસ્ટ્રીક્ટ રેગ્યુલેટર સ્ટેશન”(DRS) જે સ્ટીલ પાઈપલાઈન નેટવર્કમાં વિવિધ સ્થળોએ સ્થાપિત હોય છે. તેના દ્વારા ગેસના દબાણને ૪ Barg સુધી ઘટાડાય છે. DRS થી મિડિયમ ડેન્સિટી પોલિઇથીલીન પાઈપલાઈન (MDPE) નેટવર્ક નેચરલ ગેસનું વિતરણ સીધું ગ્રાહકોના સ્થળે પહોંચાડે છે. સર્વિસ રેગ્યુલેટર પર દબાણ ૪ Barg થી ૧૧૦ mBarg જેટલું અને મીટર રેગ્યુલેટર પર વધુ ૧૧૦ mBarg થી ૨૧ mBarg જેટલું દબાણ ઘટાડાય છે. દબાણ નિયંત્રક જરૂર મુજબનું દબાણ MDPE પાઈપલાઈનમાં જાળવે છે. મીટરીંગ ચંત્ર ગ્રાહકોના સ્થળોએ રખાય છે જે ગેસના વપરાશનો રેકૉર્ડ રાખે છે. જેના સમયાંતરે થતા વાંચન આધારીત બીલ બનાવાય છે.

## આપનું PNG કનેક્શન

આપનાં PNG કનેક્શનમાં નીચે મુજબના ભાગ હોય છે\*



\*સંપૂર્ણ ગેસ કનેક્શન અને તેના ભાગ અદાણી ટોટાલ ગેસ ની માલિકીના છે.



## સર્વિસ રેગ્યુલેટર(SR):

સર્વિસ રેગ્યુલેટર બોક્ષથી ઢાંકેલા હોય છે. અને તેને રહેણાંકની સોસાયટીના પ્રવેશ પર મુકાય છે, એક SR થી ૧૦૦ કે તેથી વધુ ઘરોને સેવા પહોંચે છે, SR અંદર આવનાર દબાણને 4 Barg થી 110 mBarg જેટલું ઘટાડે છે અને અચાનક મોટા લિકેજની સ્થિતિમાં આપો-આપ સપ્લાય બંધ કરી દે છે.

## RCC ગાર્ડ અને ટ્રાન્ઝીશન ફિટીંગ:

PE પાઇપ જમીનથી બહાર આવી ટ્રાન્ઝીશન ફિટીંગ સાથે જોડાય છે જે મળે છે GI પાઇપને જમીનમાંથી બહાર આવતી ઓછી લંબાઈની PE પાઇપને RCC ગાર્ડ બાહ્ય અસરોથી રક્ષણ આપે છે.

## રાઈઝર પાઇપ અને રાઈઝર આઈસોલેશન વાલ્વ:

બહુમાળી ઇમારતમાં રહેલી સીધી પીળી પાઇપ એ રાઈઝર પાઇપ હોય છે. દરેક રાઈઝર પાઇપમાં એક આઈસોલેશન વાલ્વ હોય છે. જેને ૭ થી ૮ ફિટની ઉંચાઈએ બેસાડાય છે. તે તત્કાળ વિપરિત સ્થિતિમાં ઘરો સુધી પહોંચતા ગેસને બંધ કરવાના ઉપયોગમાં આવે છે.

## મીટર કંટ્રોલ વાલ્વ:

મીટર કંટ્રોલ વાલ્વ દરેક ઘરના પ્રવેશ પર ફિટ કરાવાય છે. જો લિકેજનો વહેમ આવે તો સૌપ્રથમ આ વાલ્વ બંધ કરવો જરૂરી છે. જો લાંબા સમય માટે ઘરનો કે ગેસનો ઉપયોગ ના થવાનો હોય તો પણ આ વાલ્વ બંધ રાખવો હિતાવહ છે.

## મીટર રેગ્યુલેટર:

મીટર રેગ્યુલેટર ગેસના દબાણને 110 mBarg થી 21 mBarg સુધી ઘટાડે છે. મોટા લિકેજની સ્થિતિમાં તે સંપૂર્ણ સપ્લાય બંધ કરવા સક્ષમ છે.

## મીટર:

મીટર ઘરની અંદર કે બહાર, ટેક્નિકલી જે યોગ્ય હોય તે પ્રમાણે રખાય છે. મીટર ગેસનો વપરાશ માપ ક્યૂબિક મીટર(m3)માં માપે છે. મીટરમાં દર્શાવેલ છેલ્લા ૩ આંકડા લાલ કલરમાં હોય છે અને તે ક્યૂબિક મીટરનો એક હજારમો ભાગ બતાવે છે. આપની માહિતી માટે ૧૬ ક્યૂબિક મીટર નેચરલ ગેસ એક 14.2 kgs LPG સિલિન્ડરને બરાબર હોય છે.

## ગેસ ટેપ:

ગેસ ટેપને રબર ટયુબ (વાયરથી બાંધેલ ફ્લેક્સિબલ હોઝ)ની આગળ લગાવાય છે. આ આપના ગેસ સ્ટપ/ગેસ ઉપકરણ સુધી પહોંચતા ગેસને અટકાવે છે. જ્યારે કોઈ ગેસ ઉપકરણ ઉપયોગમાં ન હોય ત્યારે આ વાલ્વ બંધ કરવો હિતાવહ છે. ભૂલ્યા વગર રોજ રાત્રે આને બંધ કરી દેવો.

## વાયરથી બાંધેલ ફ્લેક્સિબલ હોઝ:

આ હોઝ ગેસ ટેપને ઉપકરણ સાથે જોડે છે. આ હોઝને હંમેશા સ્વચ્છ રાખવો, ઉંચા ઉષ્ણતામાનથી દૂર રાખવો અને વધુ પડતો ન ખેંચવો.



## સ્વાસ્થ્ય, સુરક્ષા અને પર્યાવરણ

અદાણી ટોટાલ ગેસ લિ. શ્રેષ્ઠ ઔદ્યોગિક નિયમનનું પાલન કરી અને બધા ક્ષેત્રોમાં ખાસ કરીને સ્વાસ્થ્ય, સુરક્ષા અને પર્યાવરણ(HSE)માં સતત સુધારો લાવી આપને સેવા આપવા માટે વચનબદ્ધ છે.

અદાણી ટોટાલ ગેસ લિ. આંતર રાષ્ટ્રીય પ્રમાણપત્રો દ્વારા સન્માનિત છે:

- ISO 9001:2015 ગુણવત્તાના ઉચ્ચ ધોરણો માટે
- ISO 14001:2015 પર્યાવરણલક્ષી વલણ માટે
- OHSAS 18001:2007 વ્યાવસાયિક સ્વાસ્થ્ય અને સુરક્ષા માટે

અમારા કર્મચારીઓ અને કોન્ટ્રેક્ટર્સને શ્રેષ્ઠ સુરક્ષા ધોરણો અને કાર્ય પદ્ધતિ અંગે વ્યવસ્થિત તાલીમ અપાય છે. દરેક સ્તરના કનેક્શન અને સર્વિસનું, સુરક્ષિત કાર્યવાહી અને આપની સેવાને ધ્યાનમાં રાખી નિરીક્ષણ કરાય છે.

આપને વિનંતી છે કે અણધારી આફતોને ટાળવા અમારા દ્વારા સમયાંતરે મળતી સુચનાઓનું પાલન કરવું.



## સાવધાન

- નેચરલ ગેસ જ્વલનશીલ હોય છે.
- પાઈપલાઈન્સ અને તેના ભાગમાં થતી હાનિથી ગેસ લિકેજ થઈ શકે છે.
- બંધરૂમમાં નેચરલ ગેસનું જમા થવું ગુંગળામણ અથવા વિસ્ફોટ પેદા કરી શકે છે.
- લિક થયેલ ગેસ હવામાં ઉપર તરફ જાય છે કારણકે તે હલકો હોય છે.
- કોઈપણ તણાવો કે જવાબા લીક થયેલ નેચરલ ગેસ તુરંત પકડી લે છે.



## મીટર રીડીંગ અને બિલિંગ

- મીટર રીડીંગ ફિસ્પલે પેનલ બે રંગોમાં વહેંચાયેલી હોય છે. કાળા રંગના આંકડા વાસ્તવિક વપરાશ દર્શાવે છે અને લાલ રંગના આંકડા દર્શાવે નંબરમાં વપરાશ દર્શાવે છે.
- બિલિંગ દર બે મહિને થાય છે. દરેક ગ્રાહકને એક ચોક્કસ બિલિંગ ગાળામાં રખાય છે.
- જો મીટર વાચકને ઘર બંધ મળે કે તે ન પહોંચી શકે તો એસ્ટીમેટેડ બિલ બનાવાય છે. આવા બિલ ઉપર 'Estimated' લખેલું રહે છે. આવા એસ્ટીમેટેડ બિલની વધ-ઘટ સાચા મીટર રીડીંગ મુજબ તેના પછીના બિલોમાં આપોઆપ આવરી લેવામાં આવે છે.
- અદાણી ટોટાલ ગેસ લિ. બિલિંગ ગાળામાં અને પદ્ધતિમાં ફેરફાર કરવા અધિકારી છે.
- દરેક બિલ ગ્રાહકે બિલની સંપૂર્ણ રકમ છેલ્લી તારીખ સુધીમાં ભરવી જરૂરી છે.
- મીટર રીડીંગ અમારા કસ્ટમર કેર હેલ્પડેસ્ક પર સંપર્ક કરીને પણ કરાવી શકાય છે.
- આપ આપની બિલિંગ અવધિ મુજબ SMS કરીને પણ મીટર રીડીંગ આપી શકો છો.
- SMS READ (મીટર રીડીંગ) (Customer Id) લખો અને 97270 97270 પર મોકલી દો. (ગ્રાહકને SMS સેવા (Insta Alert) માટે અગાઉથી નોંધણી કરાવવી જરૂરી છે.)
- SMS માં માત્ર કાળા નંબરો મુકવા.



## ચૂકવણીના વિકલ્પો

બિલની ચૂકવણી માટે આપ નીચેના વિકલ્પો દ્વારા કરી શકો છો.

**ચેક પેમેન્ટ:** ચેક પેમેન્ટ નીચેના સ્થળોએ કરી શકાય છે.

- અદાણી ટોટાલ ગેસ લિ. ના ડ્રોપ બોક્સ જે ડ્રાઈવર્સ અને મણીનગર ઓફિસમાં છે.
- અમદાવાદની દરેક ICICI, IDBI, AXIS, HDFC બેંકની બ્રાન્ચમાં આવેલા ATM ડ્રોપ બોક્સ
- EASY PAY - Cash

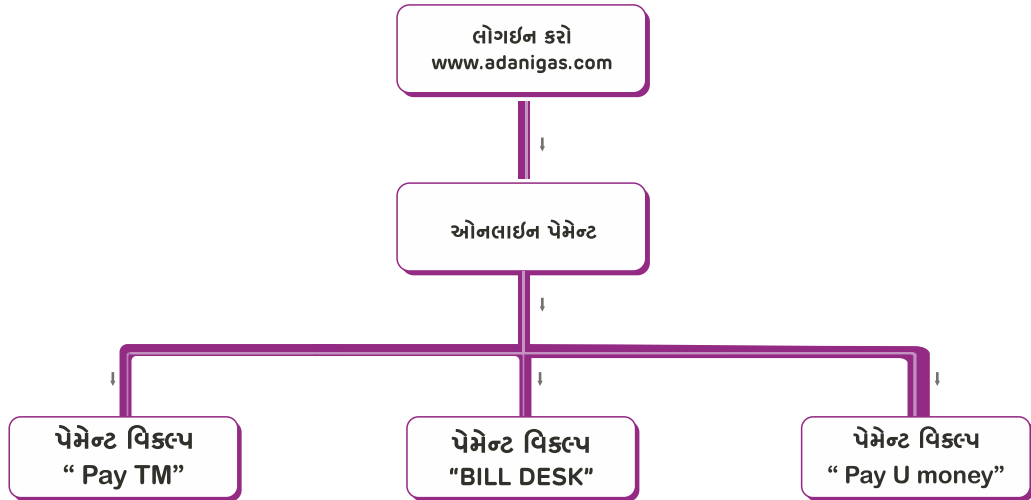
# CASH Payment

- કેશ પેમેન્ટ : Easy Pay ના કેન્દ્રો  
Easy Pay ના સરનામા માટે  
કસ્ટમર કેર નંબર ૦૭૯-૨૭૬૨૩૨૬૪  
અથવા ૧૮૦૦-૨૩૩-૫૫૫૫૫ (ટોલ ફ્રી)  
ઉપર સંપર્ક કરવા.

Easy Pay ના કેન્દ્રોની તમારા વિસ્તારની માહિતી  
સરનામું જાણવા માટે અદાણી ટોટાલ ગેસ લીમીટેડની વેબ  
સાઈટ [www.adanigas.com](http://www.adanigas.com) ઉપરથી લઈ શકો છો.

**ઓટો ડેબિટ/ઇલેક્ટ્રોનિક કિલચરીંગ સિસ્ટમ:** આપ આપના બેંક ખાતા કે ક્રેડિટ કાર્ડ દ્વારા ઓટો ડેબિટ સુવિધા મેળવી શકો છો. બિલની તારીખે  
તે મુજબની રકમ આપના ખાતામાં આપો આપ ડેબિટ થઈ જશે.

**ઇન્ટરનેટ:** આપ ગેસનું બિલ [www.adanigas.com](http://www.adanigas.com) અથવા [www.billdesk.com](http://www.billdesk.com) વેબ સાઈટ પરથી ક્રેડિટ / ડેબિટ કાર્ડ દ્વારા પછા ભરી શકો છો.



## નોંધ

- આખર તારીખ પહેલા બિલની રકમ ચેક / ડી.ડી. / પેઓર્ડર દ્વારા "ADANI TOTAL GAS LTD." ના નામે ભરવી.
- ચેક / ડી.ડી. / પેઓર્ડર ને યોગ્ય રીતે ભરેલ પેમેન્ટ સ્લીપ સાથે જોડવો અને કસ્ટમર આઈ.ડી., બિલ નંબર, નામ તથા મોબાઈલ નંબર ચેક પાછળ લખવા.
- ચેક / ડી.ડી. આપની લોકલ બેંક નો હોવો જોઈએ.
- પેમેન્ટ આખર તારીખના ત્રણ દિવસ પહેલા ચેક કલેક્શન ડ્રોપ બોક્સમાં નાખવું જરૂરી છે.
- ચેક ચાલુ તારીખનો જ હોવો જોઈએ પાછળની તારીખનો ચેક સ્વીકારાશે નહીં.
- બિલ અંગે કોઈ પણ મતભેદ હોય તો અદાણી ટોટાલ ગેસ લિ. ના કસ્ટમર કેર વિભાગનો પંદર દિવસની અંદર સંપર્ક કરવો.
- બિલની સાથે જોડાયેલ એક વિભાગમાં ચેક નંબર, બેંકનું નામ, શાખાની વિગત ભરી ચેક સાથે જોડી દેવા વિનંતી. ચેકની પાછળ Customer Id, નામ, બિલ નંબર અને આપનો સંપર્ક નંબર પેમેન્ટ કરતી વખતે લખવો. આનાથી બિલ આપના ખાતામા જવાની ખાતરી રહેશે.
- જે તે કારણોસર ચેક રીટર્ન થશે તો તેની પેનલ્ટી ગ્રાહકે ભોગવવાની રહેશે.



## કસ્ટમર કેર

### ઓફિસનું સરનામું

અમારી કસ્ટમર કેર ઓફિસ સોમવાર થી શનિવાર, સવારે ૯ થી સાંજના ૭ વાગ્યા સુધી ખુલી હોય છે.

### અદાણી ટોટાલ ગેસની અન્ય કસ્ટમર કેર ઓફિસીસ

**મણીનગર: અદાણી ટોટાલ** CNG સ્ટેશન, મણીનગર ફાયર સ્ટેશનની સામે, કિષ્નાબાગ, મણીનગર, અમદાવાદ - 380 008.

**બોડકટેવ:** ૦૩, સુમંગલમ સોસાયટી, ફાઈવર્થ સિનેમા સામે, એશિયા સ્કૂલ પાસે, બોડકટેવ, અમદાવાદ -380 054.

### હેલ્પલાઈન નંબર:

તાત્કાલિક સેવાઓ માટે 24 x 7 અમારા કોલ સેન્ટર ની સેવા

**079 762 3264 / 1800 2335 5555** (ટોલ ફ્રી) પર ઉપલબ્ધ છે.

**ઈ-મેઈલ:** [customercare.gas@adani.com](mailto:customercare.gas@adani.com)

**વેબસાઈટ:** [www.adanigas.com](http://www.adanigas.com)

## ઇન્સ્ટા એલર્ટ

કંપની આપને માહિતી/જાણકારી આપના મોબાઇલ નંબર પર SMS સેવા દ્વારા મેળવવાની સુવિધા આપે છે. નીચે દર્શાવેલ કી વર્ડ ટાઇપ કરી મોબાઇલ નંબર 97270 97270 પર મોકલવો.

કી વર્ડઝ	માહિતી
READ <મીટર રીડીંગ> <કસ્ટમર આઈ.ડી.>	બિલ તારીખ મુજબ ગ્રાહક મીટર રીડીંગ મોકલી શકે છે. SMS માં માત્ર ક્ષણા નંબરો મુકવા.



## સુરક્ષા નિર્દેશકો

નેચરલ ગેસનો સુરક્ષિત ઉપયોગ કરવા નીચે દર્શાવેલ નિર્દેશકોનું પાલન કરવા વિનંતી.

૧. આપની પાઇપ લાઇનનું બાહ્ય અસરથી થતી હાનિથી રક્ષણ કરો.
૨. સોસાયટીના રોડમાં કે આંગણમાં બેઠ્યાનીથી ખોટકામ ન કરવું.
૩. ગેસ પાઇપ લાઇનનો સહારો અન્ય વસ્તુઓ જેવી કે કેબલ્સ, મંડપ અને કપડા લગાવવા માટે ન લેવો.
૪. બાળકોને પાઇપ લાઇન કે તેના કોઈ ભાગ સાથે ન રમવા દેવા.
૫. મીટર ઉપર કંઈ મૂકવું નહીં.
૬. અમારા ગેસ મીટર અદ્યતન ટેકનોલોજીના છે અને તાપમાન, ચુંબક, વજન કે વિજળીથી પ્રભાવિત નથી થતાં. મીટર રીડીંગ પર આવી કોઈ અસર થવાની જાણ એજીનેચરને તરત થઈ જશે અને એને ગંભીર છેતરપીંડી તરીકે ગણવામાં આવશે, જેના પરિણામરૂપે કનેક્શન કપાઈ પણ શકે છે.
૭. કોઈ કાટ લાગે તેવી વસ્તુ જેવી કે ખાધની વસ્તુ, એસિડ, સફાઈની તેજાબી વસ્તુ વગેરે પાઇપલાઇન કે તેના કોઈ ભાગ ઉપર ન ઢોળવી.

૮. રબર ટચૂલ (વાયરથી બાંધેલ હોઝ)ને કોઈ આંચકા, દબાણ કે ખેંચાવાથી બચાવવાની તકેદારી રાખવી, કારણ આ બધાથી લિકેજ થઈ શકે છે. સાથે જ રબર ટચૂલ સારી સ્થિતિમાં હોવાની અને ગેસ ટેપ અને ગેસ ઉપકરણ સાથે વ્યવસ્થિત જોડેલી હોવાની ખાતરી કરી લેવી. સુરક્ષાના યોગ્ય પગલા તરીકે દર બે વર્ષે હોઝ બદલી નાખવો.
૯. પાઈપ લાઈન કે તેના કોઈ ભાગ નીચે ઉચ્ચ ઉષ્ણતામાનવાળા ઉપકરણ ગોઠવવા નહીં.
૧૦. ગેસ ચાલુ કરતા પહેલા તેની ગંધ ન આવતી હોવાની ખાતરી કરી લેવી.
૧૧. ગેસ પાઈપ લાઈનની સાથે કોઈ છેડખાની કોઈપણ સંજોગોમાં ન કરવી. આ વર્તણૂકથી મોટો દંડ લાગી શકે છે. પાઈપલાઈનના કોઈપણ ફેરફાર માટે માત્ર કસ્ટમર કેર ઓફિસ નો સંપર્ક કરવો.
૧૨. જે સહાયક દિવાલ પર પાઈપ લાઈન નાખી હોય તેને કોઈપણ સંજોગોમાં હટાવવી નહીં કે તેમાં ફેરફાર ન કરવા. જો ગ્રાહકે તેના ઘરના બાંધકામ માટે તેને હટાવવી જરૂરી હોય તો અમારી કસ્ટમર કેર ઓફિસનો સંપર્ક કરવો. જો સાહાયક દિવાલ ATGL ને જાણ કર્યા વગર હટાવાય તે ગ્રાહકે ભારે દંડ ભરવો પડશે.
૧૩. ગેસ ઉપકરણ ઉપયોગમાં ન હોય ત્યારે અને રાત્રિ દરમિયાન ગેસ ટેપ અચૂક બંધ રાખવો.
૧૪. જો આપ ઘરથી લાંબા ગાળા માટે દૂર જઈ રહ્યાં હો તો અદાણી ટોટાલ ગેસ લિ.ની કસ્ટમર કેર ઓફિસમાં જાણ કરી કામચલાઉ કનેકશન બંધ કરાવવું.
૧૫. ગેસના ઉપકરણને PNGને અનુકૂળ બનાવ્યા બાદ કોઈપણ સંજોગોમાં તેને LPG માટે ન વાપરવું, સિવાય કે તેને કુશળ ટેક્નિશિયન દ્વારા ફરીથી LPGમાં રૂપાંતરીત કરાવાયુ હોય.



### જો આપને ગેસની ગંધ આવે તો

અદાણી ટોટાલ PNGની ગંધ LPG જેવી જ છે. કોઈ પણ ગેસની ગંધને ગંભીરતાથી લઈ નીચેના પગલા લેવા.

- બધા જ બારી બારણાં ખોલી દેવા કારણ ગેસ હલ્કો હોવાથી તુરંત હવામાં ભળી રૂમમાં ફેલાઈ જશે.
- શક્ય હોય તો આપના નેચરલ ગેસ સપ્લાયને રોકી દો.
- લાઈટ સ્વીચ, મોબાઈલ, ઇલેક્ટ્રીકલ કે ઇલેક્ટ્રીનીક ઉપકરણ બંધ કે ચાલુ કરશો નહીં.
- વિદ્યુત આઉટલેટમાં પ્લગ અંદર કે બહાર ન કરો.
- દિવાસળી કે લાઈટર ન સળગાવો.
- ધુમ્પાન ન કરો.
- અમારી ઇમરજન્સી હેલ્પલાઈન પર તુરંત સંપર્ક કરો.



## વારંવાર થતાં પ્રશ્નો

### નેચરલ ગેસનો સંગ્રહ ક્યાં થાય છે?

નેચરલ ગેસને કોઈ સ્થળે સંગ્રહવામાં નથી આવતો પરંતુ તેનું વિતરણ ટ્રાન્સમિશન લાઇન્સ તરીકે ઓળખાતી વિશાળ પાઇપલાઇન્સ દ્વારા થાય છે. આજ પાઇપલાઇન વિવિધ સ્થળોએ ફેલાય છે. આ પાઇપલાઇનની રચના એવી હોય છે કે તેમાં સ્ત્રોતથી વપરાશ કેન્દ્ર સુધી સતત ગેસનો પ્રવાહ ચાલતો રહે છે. આ વિશાળ પાઇપલાઇન પોતે જ ગેસનો સંગ્રહ કરે છે અને આમાં રહેલા ગેસના જથ્થાને ‘લાઇન પેક’ કહે છે.

### શું પાઇપ્ડ નેચરલ ગેસ, LPG ની સરખામણીએ વધુ લાભકારક ઘરેલું ઇંધણ છે?

હા, પાઇપ્ડ નેચરલ ગેસ (PNG)એ ચોક્કસપણે આપના રસોડા માટે LPG કરતા વધુ લાભકારી ઇંધણ છે. PNG આપને અવિરત ગેસ પ્રવાહનો લાભ આપે છે, સિલીન્ડરના બુકિંગ, રિફીલ કે તેને બદલવાની મુશ્કેલીથી બચાવે છે, આપના રસોડામાં જગ્યા ઓછી રોકે છે કારણકે તે પાઇપલાઇન દ્વારા પહોંચે છે. વધુમાં PNGમાં કોઈ છેતરપીંડી નથી થતી, કારણ બિલિંગ આપના વપરાશ મુજબ જ થાય છે અને તેને મિટર રીડીંગમાં દર્શાવાય છે.

### શું PNG નો સપ્લાય નિયમિત છે?

સપ્લાય એકદમ નિયમિત છે. પાઇપલાઇન વિતરણ નેટવર્ક ઓન-લાઇન પૂરવઠા પદ્ધતિ પર આધારિત છે. જેમાં સુરક્ષા વાલ્વ્સ અને રેગ્યુલેટર્સ હોય છે. જે ગેસ પૂરવઠા અને દબાણનું નિયંત્રણ અને નિરીક્ષણ કરે છે. અને સિસ્ટમની લિકેજને શોધવામાં સહાયક છે. આમ, એક અવિરત યોગ્ય દબાણ યુક્ત પૂરવઠો પૂરો પાડે છે.

### LPG ઉપકરણમાં PNG ને અનુકૂળ બનાવવા શું ફેરફાર કરવા પડે છે? બર્નરમાં કોઈ ફેરફાર જરૂરી છે?

LPG ઉપકરણને PNG યોગ્ય ઉપકરણ બનાવવા તેના બર્નરના જેટને બદલવું પડે છે, જે ગેસ કંપની કે ગેસ ઉપકરણ સપ્લાયરના નિષ્ણાંત ટેકનિશીયન દ્વારા કરવામાં આવે છે. બર્નરમાં આ જેટના પરિવર્તન બાદ LPG પર ચાલતુ ઉપકરણ PNG પર કામ આરામથી આપી શકે છે.

### ઉપકરણને PNG માં બદલ્યા બાદ LPG સિલિન્ડરનું શું થાય?

ભારત સરકારના લિક્વીફાઇડ પેટ્રોલીયમ ગેસ (પૂરવઠા અને વિતરણ ધારા) ઓર્ડર, ૨૦૦૦ના નોટીસ, જે નોટીફિકેશન (નોટીફિકેશન નંબર GSR 655(E)) તારીખ સપ્ટેમ્બર 10,2009માં થયેલ સુધારા મુજબ બદલાયો, તે પ્રમાણે PNG ગ્રાહકને LPG નો સપ્લાય પ્રતિબંધિત છે. આથી LPG કનેક્શનને પાછું આપવું હિતાવહ છે. તે પાછું આપ્યા બાદ આપને ‘સેફ કસ્ટડી ટર્મિનેશન વાઉચર’ આપના LPG ડિલર દ્વારા તેમા દર્શાવેલ ડીપોઝીટની રકમ સાથે પરત મળશે. આ વાઉચર સામે આપ દેશમાં ગમે ત્યા ગમે ત્યારે LPG કનેક્શન કોઈપણ જાહેર ક્ષેત્રની ઓયલ કંપની પાસેથી મેળવી શકો છો.



## બિલિંગ ની પદ્ધતિ શું છે?

કંપનીનો અધિકૃત સ્ટાફ મીટર રીડિંગ પ્રમાણે બિલિંગ કરે છે. બિલ ગ્રાહક ના ઘરે બે મહિને એકવાર પહોંચી જાય છે.

## ગ્રાહકની સમસ્યા કે પ્રશ્નનો હલ કેવી રીતે આવે છે?

કંપની દ્વારા ચોવિસ કલાક ગ્રાહક સહાય તેમના વિવિધ કંટ્રોલરૂમમાં રહેલ એન્જનીયર્સ અને કુશળ ટેકનીશીયન્સ દ્વારા ઉપલબ્ધ રહે છે. તત્કાળ પરિસ્થિતિ કે કસ્ટમર કેર સર્વિસ માટે કસ્ટમર કેર હેલ્પડેસ્કનો સંપર્ક કરવો.

## લાંબા ગાળા માટે ગેસ નો વપરાશ ન થવાનો હોય તો ક્યાં જાણ કરવી?

લાંબા સમય માટે PNG ગેસનો ઉપયોગ ન થવાનો હોય તો કામ ચલાઉ ડિસકનેક્શન અને રી-કનેક્શનની સુવિધા છે. કનેક્શનની સુવિધા માટે અને પાઈપલાઈનને હાનિ થવાથી લિકેજને દૂર રાખવા માટેની આ સુવિધા છે. આથી એ હિતાવહ છે કે આપ અમારી કસ્ટમર કેર ઓફિસ અથવા કસ્ટમર કેર હેલ્પડેસ્કને આપના ગેસ ન વપરાવાની ચોક્કસ અવધિની જાણ કરો.

## મીટર રિડર આવે ત્યારે મારૂ ઘર બંધ હોય તો?

જો બિલિંગ સાયકલમાં મીટર રીડિંગ ન થઈ શક્ય હોય તો અમે આપના જુના બિલ પરથી આપની સરેરાશ વપરાશ આપને એસ્ટીમેટેડ બિલમાં મોકલીશું. ત્યારબાદનું બિલ અગાઉના બિલની વધઘટ સાચા રિડિંગ મુજબના સુધારા કરી મોકલવામાં આવશે.

## એસ્ટીમેટેડ બિલ એટલે શું?

એસ્ટીમેટેડ બિલ આપના પાછલા સરેરાશ ગેસ વપરાશ પર આધારિત બિલ હોય છે. આ પ્રકારના બિલની ડાબી બાજુ ચોખ્ખું ‘એસ્ટીમેટેડ’ દર્શાવેલું રહે છે. એસ્ટીમેટેડ બિલની રકમમાં નીકળતા સુધારા, વાસ્તવિક મીટર રીડિંગ મુજબ, એના પછીના બિલમાં એડજસ્ટ કરી લેવામાં આવે છે.

## ટેલિફોન ઉપર મીટર રીડિંગ કેવી રીતે આપવું?

આપને કસ્ટમર કેર પ્રતિનિધીને કસ્ટમર કેર હેલ્પડેસ્ક પર ફોન કરી અથવા SMS કરી મીટર રિડિંગ આપવાની સગવડ છે.

## ટાઈપ કરો READ ( મીટર રીડિંગ ) (Customer Id) અને મોકલો 97270 97270 પર.

## ડુપ્લીકેટ બિલ કેવી રીતે મેળવવું?

આપ ડુપ્લીકેટ બિલની અરજ અમારા કસ્ટમર કેર હેલ્પડેસ્ક પર ફોન કરી ને કરી શકો છો, આપને ડુપ્લીકેટ બિલ મોકલી આપવામાં આવશે. આ ડુપ્લીકેટ બિલ આપ અમારી અદાણી ગેસ લિ.ની ઓફિસ પર રૂબરૂ આવીને પણ મેળવી શકો છો.

## મેં મારુ પેમેન્ટ ડ્રોપ બોક્સમાં નાખ્યું હોવા છતાં બિલમાં બાકી રકમ બતાવે તો મારે શું કરવું?

પેમેન્ટ થયા બાદ પણ જો બિલમાં બાકી રકમ કે બાકી પેમેન્ટ દર્શાવાય તો આ સંજોગોમાં આપ આપના પેમેન્ટની સાબિતી(બેંક સ્ટેટમેન્ટની નકલ) અમને મોકલી આપો. બિલમાં જરૂરી સુધારા કરી આપવામાં આવશે.

## કાઉન્ટર ફોઈલમાં શું ભરવું અને શા માટે?

એમાં પેમેન્ટ ની વિગતો ચેક નંબર, બેંકનું નામ, શાખાની વિગત ભરવી, પૂરી માહિતી ભરવાથી આપને વધુ સારી સેવા આપવામાં અમને સુધિધા રહેશે.

## ઈ-બિલ શું છે?

ઈ-બિલમાં રજીસ્ટ્રેશન કરાવીને આપના ઈ-મેઈલ આઈ ડી પર બિલ મેળવી શકો છો. આમ કરવાથી આપ કાગળનો વ્યય અટકાવી પર્યાવરણને બચાવવામાં સહાયક બની શકો છો.

## MMBTU શું છે?

મિલિયન બ્રિટીશ થર્મલ યુનિટ (રોમન આંકડાકીય પદ્ધતિ પ્રમાણે બીજા એટલે ૧૦ લાખ) જુલ, કિલો અને કેલેરીની જેમ ઊર્જાને માપવાનું આ એક પારંપરિક યુનિટ છે. આ યુનિટ મોટા ભાગે પાવર, સ્ટીમ જનરેઈશન, હિટીંગ અને એર કંડીશનિંગ ઉદ્યોગમાં વપરાય છે.

## BTU આશરે એટલી ઊર્જાનું માપ છે જે 1 પાઉન્ડ (0.454 કિલો) પાણીને 39 થી 40° F (3.8 to 4.4°c) ના ઉષ્ણતામાને ગરમ જોઈએ.

પેટ્રોલીયમ અને ગેસ રેગ્યુલેટરી બોર્ડના નોટીફિકેશન મુજબ દરેક ગેસ વિતરણ કંપની એ ગેસની કિંમત / MMBTU માં જ આપી બિલ બનાવવું ફરજિયાત છે.

## MMBTU મુજબ બનાવેલ બિલ SMC મુજબ બનાવેલ બિલથી કેટલું અલગ હોય છે?

હાલમાં ગેસનો વપરાશ સ્ટાન્ડર્ડ ક્યુબીક મીટર (SCM) પ્રમાણે મપાય છે અને બિલ ના મુજબ તૈયાર થાય છે. MMBTU બિલિંગમાં, ગેસનો વપરાશ MMBTU માં મપાય અને કિંમત / MMBTU મુજબ કાઢી બિલ તૈયાર થાય છે.

## નેચરલ ગેસના સંદર્ભમાં

1MMBTU = 252000 Kcal

1MMBTU = Approx 28 SCM (@ 1 SCM = 9000 KCal on GCV)

**Dear Customer,**

We welcome you to Adani Total Gas family.

We thank you for switching to Adani Total Piped Natural Gas (PNG) service.

This PNG service is brought to you by **ADANI TOTAL GAS LTD.** one of the fastest growing corporate houses in India with diversified interests.

Adani Total Gas Ltd. is in the business of distribution of Natural Gas and has already established itself as a household name in Ahmedabad, Vadodara and Faridabad by empowering its customers with high standards of convenience, safety, efficiency and economy.

We, in the following pages, have tried to compile all the requisite information including the safety tips you may need as a natural gas consumer. We hope that you will find this information useful. We request you to maintain this information for your future references and share it, especially safety tips, with all your family members.

Should you need any clarification or help regarding your connection, kindly call our Customer Care Helpdesk. You can also e-mail your requests to our customer care at: **customercare.gas@adani.com**. We request you to mention your customer Id. in all your correspondences / interaction with us.

We once again welcome you to the Adani Total Gas family and wish you a safe and satisfying experience with our PNG services. We assure you of our best services at all times.

Regards

**ADANI TOTAL GAS LTD.**

## What Is Natural Gas?

Natural Gas is a mixture of hydrocarbons consisting of approximately 80 to 90 % methane. It is colourless, odourless, non-toxic, inflammable and lighter than air. Being environment friendly, efficient and economical, Natural Gas has emerged as the most preferred fuel all over the world. Natural Gas is now being quoted as the **"Fuel of the 21st Century"**

In India, usage of Natural Gas has been growing at a fast pace and consumption is expected to increase from the present 9% to 25% by 2025 (of the total fuel basket.)

Natural Gas in domestic sector can be used as a fuel for varied applications like cooking, gas geysers, space heating etc. It can also be used as a fuel in industrial and commercial sectors for various applications like power generation, steam generation, furnace, hot air generation and as feedstock for fertilizer etc. In compressed form Natural Gas (CNG) can be used as a fuel for automotive sector.

## How Is Natural Gas Distributed?

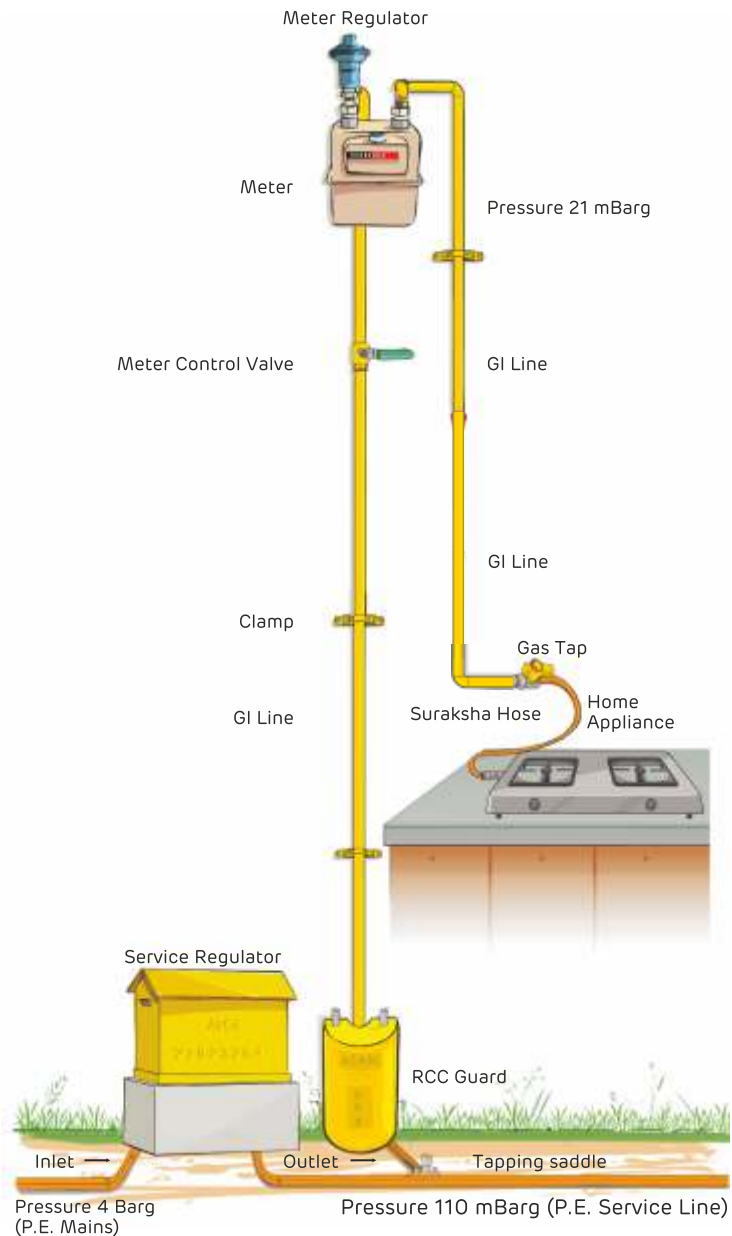
Natural Gas is an established clean and green fuel and is predominantly being used in most of the major cities of the world. City gas distribution in India already exists in Mumbai, New Delhi, Agra, Faridabad, Kanpur, Hyderabad, Sibsagar, Agartala, Surat, Ankaleshwar, Ahmedabad and Vadodara. Many other cities have started adopting city gas distribution projects for the convenience of its residents and to reduce the pollution level.

Natural Gas is transported and supplied to the consumer's premises by using extensive pipeline network and hence is popularly called Piped Natural Gas (PNG). Backbone of the distribution network is the Main Steel Pipeline that brings Natural Gas from source to the city. Steel Pipeline is routed to reach all major demand centers in the city. Pressure in the main Steel Pipeline is 19 to 26 Barg. Along the steel network, CNG stations are located, where Natural Gas is compressed to 200-250 Barg for dispensing it to vehicles as a fuel.

Pressure of gas is reduced to 4 Barg through "District Regulator Station" (DRS) located at various points on the Steel Pipeline network. The Medium Density Polyethylene Pipeline (MDPE) network takes off the real task of carrying and distributing Natural Gas from DRS right up to the customer's premises. Pressure of Gas is reduced from 4 Barg to 110 mBarg at Service Regulator and further from 110 mBarg to 21 mBarg at Meter Regulator. Pressure regulators maintain the requisite pressure in the pipeline. Metering device installed in the customer's premises records the units of gas consumed by the user based on which invoicing is done.

## Your PNG Connection

Your PNG connection includes following components:\*



\*All about equipments, fittings, pipes, etc. are property of ATGL

**Service Regulator (SR):**

Service Regulator (SR) is enclosed in a box and installed at the entrance of the society. One SR caters to upto 100 or more houses. SR reduces the incoming pressure from 4 Barg to 110 mBarg and in case of sudden & large leakage automatically shuts the supply.

**RCC Guard & Transition fitting:**

PE Pipe comes out of ground and connects to transition fitting which connects to GI pipe. Short length of PE pipe coming out of ground is protected from external impact by RCC Guard.

**Riser Pipe & Riser Isolation Valve:**

Vertical yellow pipe on the building is called a Riser pipe. Each riser has an isolation valve installed at a height of about 7 to 8 feet. It is used to shut off the supply of gas to the houses connected to that particular riser in case of emergency.

**Meter Control Valve:**

Meter Control Valve is fitted in each house at entry point. In case of suspicion of leakage, this has to be shut off immediately. In case of non-use of premise or gas for long periods, it's advisable to make sure that this valve is shut off.

**Meter Regulator:**

Meter Regulator reduces the pressure from 110 mBarg to 21 mBarg. It is capable of shutting down the supply in case of any large leakage.

**Meter:**

The meter is placed outside or inside the customer's premise as deemed technically correct. The meter measures the consumption of gas in volumetric terms in cubic meters (m<sup>3</sup>). The last 3 digits of the meter display are in red and indicate one thousandth of a cubic meter. For your reference approximately 16 cubic meters of natural gas is equivalent to one LPG cylinder of 14.2 kgs.

**Gas Tap:**

Gas tap is installed just before the rubber tube (Wire Braided Flexible Hose). This tap stops gas supply to your gas stove/gas appliance. It is advisable to shut this valve when any gas operated appliance is not in use. This must be shut down every night without fail.

**Wire Braided Flexible Hose:**

This hose is used to connect the appliance to gas tap. Hose should always be kept clean, away from heat sources and not excessively pulled.



## Health, Safety & Environment

Adani Total Gas Ltd. is committed to provide services to you following the best industry practices and continuous improvement in all areas, particularly Health, Safety and Environment (HSE).

Adani Total Gas Ltd has following international standard accreditations:

- **ISO 9001:2015 for Quality Standards**
- **ISO 14000:2015 for Environment Protection**
- **OHSAS 18001:2007 for Occupational Health and Safety**

Our employees & contractors are properly trained to comply with the best safety standards and practices. Each level of connection and service is supervised to ensure safe operations and service to you.

To avoid any unforeseen incidents and your safety we request you to follow all instructions given by us from time to time.



## Caution

- Natural Gas is flammable.
- Damage to pipelines and components leads to gas leakage.
- Accumulation of Natural Gas in closed rooms may lead to asphyxiation and explosion.
- Leaking Natural Gas goes up as it is lighter than air.
- Spark or open flame could ignite the leaking Natural Gas.



### Meter Reading & Invoicing

- Meter reading display panel is divided into two parts. Black digits indicate actual units in whole numbers and Red digits indicate consumption in decimal numbers.
- Invoicing is done every two months. Each customer falls under a fixed invoicing period.
- When your meter can not be read for any reason, an Estimated Invoice is prepared for you. **"Estimated"** is clearly mentioned on the left hand side of such gas invoice. Adjustment for estimated invoice raised is done in your subsequent invoices based on actual meter reading.
- ATGL may at its discretion vary the period and manner of invoicing.
- Every invoice needs to be paid by the customer in full before the due date.
- Meter reading can also be provided by calling our Customer Care Helpdesk
- You can also give your meter reading as per invoicing cycle through SMS - SMS READ <Meter Reading> <Customer Id> and send to 97270 97270 (Customer will have to register for SMS service (Insta Alert) prior to availing of this facility.)
- Only Black Digits are required to be mentioned in the SMS



### Payment Options

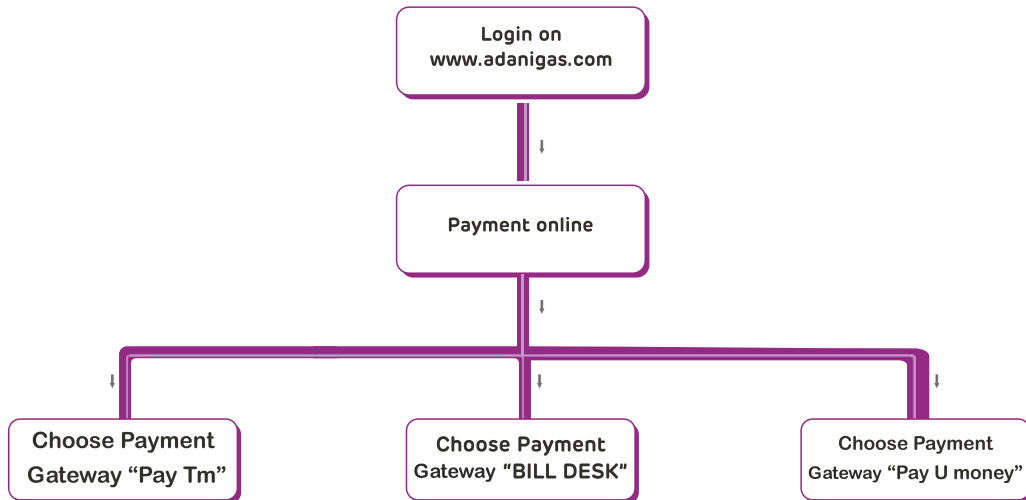
You have the option of payment of invoice through any of the following options.

- **Cheque Payment:** Cheque payment can be made at following locations:  
ATGL Drop Boxes located at **Drive-in** and Maninagar Offices
- **ATM Drop Boxes Situated in Bank Branches** **ICICI, IDBI, AXIS, HDFC** Bank across Ahmedabad.



# CASH Payment

- Auto Debit / Electronic Clearing System: You may enroll for auto debit from your bank account or credit card. Payment shall be automatically debited from your account as per the invoice on due date.
- Through Internet: You can make online payment of your bills by Credit / Debit Card or Net Banking by logging on to [www.adanigas.com](http://www.adanigas.com) or [www.billdesk.com](http://www.billdesk.com)



### Please Note:

1. Pay the amount before due date through Cheque / DD / Pay Order in favour of "Adani Total Gas Ltd."
2. Attach the Cheque / DD / Pay Order with the properly filled payment slip and mention details like Customer ID, Bill no., Name and Mobile no. on the reverse side of the cheque.
3. Ensure that you drop your payments in the cheque collection box at least three working days in advance of your payment due date.
4. Drop cheque in current date only. Post Dated cheque's shall not be accepted.
5. In case of any discrepancies in the invoice you are requested to get in touch with ATGL's customer care within 15 days.
6. You are requested to always mention the details of the payments such as cheque No., Bank Name, its branch on the counter foil of invoice and attach the same with cheque. Also mention customer Id, invoice number and contact number on the reverse side of the cheque while making the payment. This will ensure that it is credited to your account only.
7. **If Cheque is returned due to any reason, customer has to bear the penalty charges levied by the company**



### Customer Care

#### Offices:

Our customer care offices are open from 9.00 am to 7.00pm from Monday to Saturday.

**Maninagar:** Adani Total CNG Station, Opp. Maninagar Fire Station, Krishnabaug, Maninagar, Ahmedabad - 380 008.

**Bodakdev:** 03, Sumangalam Society Opp. Drivein Cinema, Nr. Asia School, Bodakdev, Ahmedabad - 380 054.

#### Customer Care Helpdesk:

You may reach us through our IVRS system by calling Customer Care Helpdesk from 9.00 am to 7.00 pm on all 365 days.

We have 24 x 7 call centre to handle emergency services

**079 2762 3264 / 1800 2335 5555 (Toll Free)**

**E-mail:** [customercare.gas@adani.com](mailto:customercare.gas@adani.com)

**Website:** [www.adanigas.com](http://www.adanigas.com)

## Insta Alert

Company offers convenient way to get information/details on your mobile phone through SMS Service.

Type the below mentioned keyword and sent it on mobile no.: **97270 97270**

Keywords	Request
READ <Meter Reading> <Customer-Id>	customer can provide meter reading as (mention digits only of black colour) per their billing schedule.



## Safety Guidelines

**Kindly always follow below mentioned guidelines to enjoy safe use of natural gas:**

1. Protect your pipeline installation from external impacts and damage.
2. Random digging of roads inside the society or the compounds must not be done.
3. Do not use gas pipelines for supporting any other installations such as mandap, cables, clothes, etc.
4. Keep away children from playing with pipeline and its components.
5. Do not keep anything on the meter.
6. Our gas meter is of latest technology and is unaffected by temperature, magnet, weights, electricity etc. Any such attempt to influence meter reading can be detected by our engineer and shall be treated as serious offense and may lead to consequences such as disconnection of service.

7. Never spill any corrosive material such as food items, acid, cleaning agents etc. on the pipelines and its components.
8. Ensure that wire braided flexible hose (Rubber Tube) is protected from impact, damage or pull as this can lead to leakage. Also ensure that the wire braided flexible hose is in good condition and it is properly fixed with Gas Stove and Gas Tap. As a good safe practice, replace the hose every two years.
9. Do not install any heat equipment below the pipeline or its components.
10. Ensure that there is no gas smell, before igniting the Gas Stove.
11. Do not tamper the gas pipeline under any circumstance. Tampering of gas pipeline will attract heavy penal charges. For any modification please contact our Customer Care office only.
12. Do not remove/alter the supporting wall on which the gas pipeline/or meter is installed under any circumstances. If customer needs to remove the wall (for renovation etc) please contact our Customer Care Office. If supporting wall is removed by the customer without informing ATGL, it will attract heavy penal charges.
13. Shut off gas tap at night or when any gas appliance is not in use.
14. As a safe practice, it is advisable that you inform ATGL Customer Care Office for temporary disconnection of the natural gas service, if you are away from your residence for long duration.
15. Do not use the appliance, for your safety on LPG after converting it to PNG unless it is reconverted to LPG by a trained technician.



### In Case You Smell Gas

**Adani Total PNG contains a smell similar to LPG. Any gas smell should be treated very seriously and following actions must be taken.**

- Open all doors and windows. Remember natural gas is lighter than air & hence will disperse up in the room.
- Shut off your natural gas supply, if possible.
- Do not operate light switches, mobile, or any electrical & electronic appliances, to avoid sparks.
- Do not connect or disconnect any power plugs from electric outlets.
- Do not light a matchstick or lighter.
- Do not smoke.
- Immediately call our Emergency Helpline no.



## Frequently Asked Questions

### **Where is Natural Gas stored?**

Natural Gas is not stored at one place but is supplied through huge pipelines known as transmission lines. The same pipeline is extended to various locations. This pipeline is designed to have a continuous flow of gas from the source to consumption centers. This huge pipeline itself acts as a storage space for gas and amount of gas available (stored) in a pipe is called 'linepack'.

### **Is Piped Natural Gas, as a domestic fuel, better than LPG?**

Yes, Piped Natural Gas (PNG) is definitely a better fuel for your kitchen, than LPG. PNG gives you the advantage of an uninterrupted supply, saves you from the effort of booking a refill or changing cylinders, and helps you enjoy more kitchen space, as PNG reaches you through pipelines. Moreover, no pilferage is experienced in case of PNG, as the invoicing is done for the exact quantity of PNG utilized by the customer as per the meter reading.

### **Is the supply of PNG regular?**

The supply is absolutely regular. The pipeline distribution network is based on an on-line supply system which consists of safety valves and regulators that control and monitor the gas supply and pressure, and assist in identifying system leaks. Thus an un-interrupted supply at requisite pressure is provided.

### **What changes are required for conversion of an LPG appliance to be PNG friendly? Is any change in the burner needed ?**

To convert an existing LPG appliance to run on PNG, the jet of the burner needs to be changed, which is done by trained technicians of the gas company or gas equipment supplier. After this small modification of the burner, the cooking appliance running on LPG can work on PNG, smoothly.

### **What will happen to the LPG cylinders after the cooking appliance get converted to PNG?**

As per the Govt. Of India's notification of The Liquefied Petroleum Gas (Regulation of Supply and Distribution) Order, 2000 as amended vide notification (Notification no. GSR 655(E)) dated September 10, 2009, supply of domestic LPG to PNG customers is a prohibited activity. It is therefore advisable to surrender your LPG connection. On surrender of your LPG connection you will receive a special "Safe Custody Termination Voucher" from your LPG Dealer along with the deposit amount mentioned in the voucher. You can again get LPG connection anytime and anywhere in the country from any of the Public Sector Oil Companies against this Voucher.

### **What is the system of Invoicing?**

Invoicing is based on the meter readings taken by the authorised staff of the company. The invoices are then prepared and delivered at the customer's premises once in two months.

### **How are customer queries and complaints attended to?**

Company provides round-the-clock customer support through engineers and trained technicians located at various control rooms. Please contact Customer Care Helpdesk for any emergency or Customer Care Service.

### **Where Can I inform in case I am not using gas for long duration?**

There is a provision of temporary disconnection and reconnection of PNG service to take care of non-usage of gas for long durations. This is done to ensure safety of connection and avoidance of any leakage in house because of any damage to pipeline. It is therefore advisable that you inform us at our Customer Care Office or call up on Customer Care Helpdesk clearly mentioning the period for which the gas is not going to be used.

### **What if my house was locked when meter reader came?**

If the Meter Reading is not taken as per your invoicing cycle, we will assess your old invoices to arrive on your average gas consumption based on which an Estimated invoice shall be sent to you. In the subsequent invoicing period, invoice based on the actual reading shall be sent with necessary adjustments for the previous invoice.

### **What is an Estimated invoice?**

Estimated invoice is raised based on your average gas consumption in the past. "Estimated Invoice" is clearly mentioned on the left hand side of such gas invoice. Adjustment for estimated invoice raised is done in your subsequent invoices based on actual meter reading.

### **How to give Meter Reading on Telephone?**

You have the convenience of providing your Meter Reading to our customer care representative by simply calling our Customer Care Helpdesk or you can send a SMS to us.

### **Type - READ <Meter Reading> <Customer Id> and send to 97270 97270**

### **How to get a duplicate invoice?**

You can request duplicate invoice copy by calling up our Customer Care Helpdesk and duplicate invoice will be sent to you. You can also visit our ATGL offices and get duplicate invoice.

### **I made my payment through drop boxes but the invoice is showing arrears, what should I do?**

In the event invoice shows arrears / pending payment while you have made the payment, kindly send us the proof of the payment (copy of your Bank statement showing the debited cheque) to our offices. Necessary corrections shall be made in the invoice.

### **What is to be filled in the counter foils and Why?**

Please fill in the details of the payments of cheque no., Bank Name, its branch by filling the complete details you help us in serving you better.

### **What is E-Invoice?**

You can now receive the invoice on your E-mail Id by registering for E-Invoice. By doing this you can reduce the paper wastage and help us to save environment.

### **What is MMBTU?**

MMBTU stands for Million British Thermal Unit (MM in Roman numeral system represents 1 Million). It is a traditional unit for measuring energy like Joule, Kilo Calorie, etc. The unit is most often used in the power, steam generation, heating and air conditioning industries.

BTU is approximately the amount of energy needed to heat 1 pound (0.454 kg) of water from 39 to 40 ° F (3.8 to 4.4 ° C).

Under the regulations notified by the Petroleum & Natural Gas Regulatory Board it is mandatory for all the Gas Distribution Companies to quote gas price in ₹ / MMBTU terms and raise invoices to customers accordingly.

### **How is invoicing based on MMBTU different than invoicing based on SCM?**

Currently, consumption of gas is measured in Standard Cubic Meters (SCM) and gas price is quoted in ₹ / SCM terms. While in case of MMBTU invoicing, consumption and gas price shall be represented in MMBTU and ₹ / MMBTU terms respectively.

In Natural Gas context,

1MMBTU = 252000 Kcal

1MMBTU = Approx 28 SCM (@ 1 SCM = 9000 KCal on GCV)

## **BEWARE**

ATGL does not have any agents/franchise or has appointed any agency to provide PNG maintenance services for your connection.

Kindly do not deal with any agency/pay to any agency for your PNG connection or allow any unauthorised person representing as ATGL employee for inspection of PNG installation /any other maintenance activity without checking with ATGL.

Incase you find any such agency, kindly bring it to our notice.

## **ADANI TOTAL GAS LIMITED**

**Customer Care Helpdesk: 079 2762 3264 / 1800 2335 5555 (Toll Free)**  
**E-mail: [customercare.gas@adani.com](mailto:customercare.gas@adani.com) Website: [www.adanigas.com](http://www.adanigas.com)**

### **Customer Care Offices**

Adani Total CNG Station, Opp. Maninagar Fire Station, Krishnabaug, Maninagar, Ahmedabad - 380 008.  
03, Sumangalam Society, Opp. Drivein Cinema, Nr. Asia School, Bodakdev, Ahmedabad - 380 054.