10/18 rv

NYS Department of Public Service
Three Empire State Plaza
Albany, NY 12223-1350

বিশেষ সুরক্ষা
HEFPA (Home Energy Fair Practices Act) বিশেষ সুরক্ষা প্রদান করে এবং যখন সেবা প্রদানের ঘাটতি জনিত কারণে গ্রাহকদের স্বাস্থ্যএবং নিরাপত্তা হুমকির মুখে পতিত হয় তখন এতে স্বয়ংক্রিয়ভাবে বন্ধ হয়ে যাওয়ার ব্যবস্থা রয়েছে।

ঠাণ্ডা আবহাওয়ায় সুরক্ষা
1 নভেম্বর এবং 15 এপ্রিলের মাঝামাঝি সময়ে যদি গরম সম্পর্কিত সেবা প্রদান বন্ধ করে তাহলে আপনার স্বাস্থ্যএবং নিরাপত্তার ব্যাপক কোনো ক্ষতি হতে পারে কি না তা আপনার সরবরাহকারী অবশ্যই বিশেষভাবে বিবেচনা করবে।

জরুরি চিকিৎসা
আপনি নিজে বা আপনার বাড়িতে যদি কেউ মারাত্মক অসুস্থ থাকে এবং তার চিকিৎসা চলমান থাকে তাহলে এমন অবস্থায় সেবা প্রদান বন্ধ হলে আরো অবনতি হবে, চিকিৎসক বা স্থানীয় স্বাস্থ্যবোর্ডহতে যদি আপনার জন্যকোন নির্দেশনা থাকে তাহলে সেবা প্রদান বন্ধ করা হবে না। আপনার অবস্থা যদি
30 দিন বা ততোধিক সময়ের জন্যএকই রকম থাকে তাহলে চিকিৎসককে ব্যবস্থাপত্রবদলাতে হবে এবং আপনাকে খরচ প্রদানের অক্ষমতা সম্পর্কিত নথি প্রদর্শন করতে হবে। যদি লাইফ সাপোর্টসিস্টেম চালানোর জন্যবিদ্যুৎবা গ্যাস সরবরাহ সেবা প্রদানের দরকার হয়, তাহলে DPS কর্তৃক বাতিল না হওয়া পর্যন্ত চিকিৎসা সনদপত্রকার্যকর থাকবে। যাহোক, প্রতি তিন মাস পর পর, কেন আপনি আপনার বিল প্রদান করতে পারছেন না তা অবগত করানোর জন্যআপনার সরবরাহকারীকে অবশ্যই কাগজপত্রদেখাতে হবে। আপনার সরবরাহকারী আপনার বাড়িতে প্রদত্ত সেবা অব্যহত রাখার জন্যআপনার অ্যাকাউন্ট চিহ্নিত করে নেবেন।

বৃদ্ধ, অন্ধ এবং অক্ষম
যদি আপনি অন্ধ, অক্ষম হয়ে থাকেন বা আপনার বয়স 62
বা তার বেশি হয় এবং আপনার পরিবারে বসবাসকারী অন্যান্য সদস্যবৃন্দের বয়স যদি 62 বা তার বেশি হয়, 18 বা তার কম
হয় বা অন্ধ বা অক্ষম হয়, তাহলে আপনার ইউটিলিটি বিলে বিশেষ সুবিধা প্রদান বন্ধ করার পূর্বেএবং পরে আপনার সাথে যোগাযোগ করা হবে। আপনি যদি প্রয়োজনীয় শর্তপূরণ করতে পারেন তাহলে আপনাকে অবশ্যই ইউটিলিটি বিভাগকে অবহিত করতে হবে যাতে ভুলক্রমে সেবা প্রদান বন্ধ হয়ে না যায়।

আরও তথ্যের জন্য, ভিজিট করুন
www.AskPSC.com কল করুন
1-888-AskPSC1 টোল ফ্রিবা ইমেইল
করুন web.questions@dps.ny.gov

একজন বিদ্যুৎএবং গ্যাস ব্যবহারকারী গ্রাহক হিসেবে আপনার অধিকার এবং সুরক্ষা
দ্যনিউ ইয়র্কস্টেট হোম এনার্জিফেয়ার প্র্যাক্টিসেস অ্যাক্ট (HEFPA) আবাসিক গ্রাহকদের জন্যবিদ্যুৎ এবং প্রাকৃতিক গ্যাস সরবরাহের ক্ষেত্রেব্যাপক সুবিধা এবং সুরক্ষা প্রদান করে।

ডিপার্টমেন্ট অব
পাবলিক সার্ভিস

আপনার অধিকার

ও সুরক্ষাসমূহ • আবেদন করার পাঁচ কর্মদিবসের মধ্যেঅবশ্যই আপনাকে

ইউটিলিটি সেবা প্রদান করা হবে, তবে সেক্ষেত্রেকিছুকিছু বিষয় বিবেচনা করা হবে।

• সেবা প্রদানের সময় অবশ্যই আপনাকে দায়িত্বও কর্তব্য
সম্পর্কেসংক্ষিপ্ত ধারণা প্রদান করা হবে এবং তার পরবর্তী এক বছর পর আবার আপনাকে স্মরণ করিয়ে দেওয়া হবে। এছাড়াও গ্রাহক অধিকারের একটি কপি অনলাইনে পাওয়া যাবে
এখানে www.AskPSC.com.

• সেবা গ্রহণ, সেবা বন্ধের ভয় বা পুনরায়সেবা গ্রহণ
সম্পর্কিত বিষয়ে সকল কর্মদিবসে সকাল 7:30 থেকে সন্ধ্যা 7:30 পর্যন্ত আমাদের টোল-ফ্রিজরুরি হটলাইনে (1-800-342-3355) যোগাযোগ করতে পারেন।
• সাধারণত জামানত প্রদানের উপর নিষেধাজ্ঞা আছে এবং যদি
অনুমতি দেওয়া হয় তাহলে আপনি 12 মাসের কিস্তিতে প্রদান
করতে পারবেন।

• অপরিশোধিত জের এর উপর ধার্যবিলম্বিত পেমেন্ট চার্জ
প্রযোজ্যযার মাসিক হার 1.5%, (বার্ষিক 18%) এর বেশি নয়।
• বকেয়া বিলের ন্যায় সঙ্গত কিস্তি প্রদানের জন্যআপনাকে
অবশ্যই পরিশোধ পদ্ধতি বেছে নিতে হবে।
• আপনাকে অবশ্যই বাজেট প্রদান করা হবে (বা ভাগে ভাগে)
বিলিং প্রদান করা হবে।
• আপনার সেবা বাতিল বা ক্রেডিট কার্যক্রম সংক্রান্ত যেকোনো
নোটিশ গ্রহণ করার জন্যআপনি আপনার যেকোনো আত্মীয় বা বন্ধুর নাম উল্লেখ করতে পারেন।

• যদি আপনার বিতর্কিত কোনো সমস্যা থাকে এবং আপনি
NYS এর জনকল্যাণ বিভাগ (DPS) এ অভিযোগ দাখিল করে থাকেন তাহলে সমস্যা সমাধান না হওয়া পর্যন্ত বিবাদমান অর্থের জন্যআপনাকে সেবা প্রদান বন্ধ করা হবে না এবং আপনি মীমাংসিত অর্থনিয়মিতভাবে প্রদান করতে থাকবেন।
• আপনার আয় যদি নির্দিষ্ট থাকে তাহলে আপনি আপনার
সেবা সরবরাহকারীর সাথে যোগাযোগ করে বকেয়া বিল পরিশোধের জন্যতারিখ নির্দিষ্ট করে নিতে পারেন।

বিদ্যুৎ বা প্রাকৃতিক গ্যাস সেবা বন্ধকরণ
• আপনি যদি বকেয়া বিল পরিশোধে ব্যর্থহন তাহলে আপনার
বিদ্যুৎবা গ্যাস সেবা বন্ধ করে দেওয়া হতে পারে। যাহোক, আপনার সরবরাহকারী আপনাকে বকেয়া বিল পরিশোধের
জন্য 15 দিন সময় প্রদান সাপেক্ষে সংযোগ বিচ্ছিন্নের কথা উল্লেখপূর্বক লিখিত নোটিশ প্রদান না করা পর্যন্ত আপনার সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা হবে না।
• সংযোগ বিছিন্নকরণ কার্যক্রম সরকারী ছুটির দিন, ছুটির আগের
দিন, বড় দিনের সময়কালে দুই- সপ্তাহের জন্যএবং ইংরেজি নববর্ষব্যতীরেকে প্রতি সোম থেকে বৃহস্পতিবার সকাল 8:00টা থেকে বিকেল 4:00টার মধ্যেকার্যকর করা হবে।
• আপনি যদি কোনো ভবনের অ্যাপার্টমেন্টে বসবাস করেন বা
দুই-পরিবার যুক্ত বাড়িতে বসবাস করেন এবং আপনার বাড়িওয়ালা বিল পরিশোধের জন্যদায়িত্বপ্রাপ্ত আছেন কিন্তুভবনটির বিদ্যুৎবা গ্যাস বিল পরিশোধে ব্যর্থহন সেক্ষেত্রেইউটিলিটি বিভাগ অবশ্যই বকেয়া বিল পরিশোধের জন্যবাড়িওয়ালার পক্ষে আপনাকে বিল পরিশোধের জন্যসুপারিশ প্রদান করবে অন্যথায় ইউটিলিটি সুবিধাসমূহ বন্ধ করে দিতে পারে। ইউটিলিটি বিভাগের সাথে কীভাবে যোগাযোগ করবেন তা নোটিশে উল্লেখ থাকবে যাতে আপনার বাড়িওয়ালা বিল প্রদান করতে অস্বীকৃতি জানালেও আপনি এবং অন্যান্যভাড়াটিয়াগণ সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ বন্ধ
করতে পারেন।

সংযোগ বিচ্ছিন্ন এবং অনুসন্ধান

NYS এর জনকল্যাণ বিভাগ স্থায়ী বাসিন্দাদের বিদ্যুৎএবং প্রাকৃতিক গ্যাস সরবরাহ সম্পর্কিত অভিযোগ তদন্ত এবং সমাধান করবে। সংযোগ বিচ্ছিন্ন বা বিচ্ছিন্নের হুমকি প্রদর্শনজনিত সমস্যা সমাধানের জন্য1-800-342-3355 নম্বরে কল করুন। অন্যান্যঅভিযোগ বা অনুসন্ধানের জন্য 1-800-342-3377নম্বরে কল করুন।

সেবা বাতিলকরণ

আপনি যদি বাতিলের জন্যচুড়ান্ত নোটিশ গ্রহণ করে থাকেন:
• সঙ্গত এবং সামর্থের মধ্যেঅর্থপ্রদানের চুক্তি করার জন্যসর্বপ্রথম আপনার ইউটিলিটি বিভাগের সাথে ফোনে কথা বলুন।
• আপনি যদি চুক্তি করতে অসমর্থহন, সেক্ষেত্রেসহায়তার জন্য DPS এর টোল-ফ্রিজরুরি হটলাইন 1-800-342-3355-এ কল করুন।