

## নোটিশ ছাড়াই বাতিল

- যদি এটি চিহ্নিত হয় যে সেবাটি কোনো অবৈধ সরঞ্জামের মাধ্যমে প্রদান করা হয়েছিল তাহলে ইউটিলিটি কোনো প্রকার অগিরম নোটিশ প্রদান করা ছাড়াই সেবাটি বন্ধ করে দিতে পারে, যতক্ষণ পর্যন্ত না এটির:
- গ্রাহক অবস্থাটি উত্তরাধিকার সূত্রে পাননি অথবা সেবাটির সম্পূর্ণ বিল যে পরিশোধ করা হচ্ছে না তা তিনি জানতেন না (বা জানা থাকা উচিত) এ ধরনের পরমাণ থাকছে;
- একটি লিখিত অসম্মতির পরিষেবা বিলসহ পরিত্যক্তপত্রের একজন বয়স্কিত সরবরাহ করার এবং পরিষেবাগুলির অব্যবহৃত শতাব্দী সম্পর্কে বিজ্ঞপ্তি দেওয়ার চেষ্টা করে; এবং
- বিলের কিছু অংশ যা 50 শতাংশের বেশি নয় তা পরিশোধের জন্য দুই ঘণ্টা পর্যন্ত সময় অনুমোদিত।

## তদন্ত ও অভিযোগ



তাদের ইউটিলিটির সাথে যোগাযোগের পরে ইউটিলিটির অনাবাসিক গ্রাহকদের পক্ষে PSC অভিযোগের তদন্ত ও সমাধান করবেন। অভিযোগ বা তদন্তের জন্য 1-800-342-3377 নম্বরে কল করুন।

- আপনার যদি কোনো অভিযোগ থাকে এবং অভিযোগটি PSC এ দায়ের করে থাকেন তাহলে অভিযোগটি সমাধান এবং অভিযোগবিহীন অথর্ পরিশোধ করাকালীন আপনার সেবাটি অভিযুক্ত অথের কারণে বিচ্ছিন্ন করা হবে না।
- আপনি যদি এনার্জি সাভির্স কোম্পানির (ESCO) নিকট থেকে আপনার প্রাকৃতিক গ্যাস বা বিদ্যুত কর্তৃক করে থাকেন এবং সেই গ্যাস বা বিদ্যুতের বিষয়ে কোনো অভিযোগ থাকে তাহলে ESCO এর সাথে আপনার বিক্রয় চুক্তি অভিযোগ দায়ের বা অভিযোগের সমাধান নিধরারণ করতে পারে। যাহোক, আপনি যদি মনে করেন যে, আপনাকে আপনার সম্মতি ব্যতিরেকেই ESCO তে নিয়ে যাওয়া হয়েছে তাহলে আপনি PSC এর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।



ডিপার্টমেন্ট অব  
পাবলিক সাভির্স

আরও তথ্যের জন্য ভিজিট করুন

[www.AskPSC.com](http://www.AskPSC.com)

কল করুন 1-888-AskPSC1

টোল ফ্রি বা ইমেইল করুন

[web.questions@dps.ny.gov](mailto:web.questions@dps.ny.gov)

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

2/19 rv.



ডিপার্টমেন্ট অব  
পাবলিক সাভির্স

# আপনার অধিকার ও সুরক্ষাসমূহ

একজন অনাবাসিক  
বিদ্যুত, প্রাকৃতিক  
গ্যাস ও স্টিম  
গ্রাহক হিসেবে

নিউ ইয়র্ক স্টেট আইন অনাবাসিক  
গ্রাহকগণকে বিদ্যুত, প্রাকৃতিক গ্যাস  
এবং স্টিম ইউটিলিটি সেবা সম্পর্কিত  
ব্যাপক গ্রাহক সুরক্ষা প্রদান করে থাকে।

# আপনার অধিকার ও সুরক্ষা

## সেবার জনস্ব আবেদন

- আপনাকে অবশ্যই আপনার আবেদন এবং কিছু নিদিরস্ট শতের ভিত্তিতে দশ কাযর্ দিবসের মধ্যেই ইউটিলিটি সেবা পরদান করা হবে।
- আপনাকে সেবা পরদান শুরুর পর থেকে অবশ্যই আপনার অধিকার ও বাধ্যবাদকতা সংক্শপ্ত আকারে এবং অন্ততপক্ষে বাধিরকভাবে পরদান করা হবে। এছাড়াও গরাহক অধিকারের একটি কপি অনলাইনে পাওয়া যাবে এখানে [www.AskPSC.com](http://www.AskPSC.com)
- আপনার ইউটিলিটির আপনাকে একজন গরাহক হিসেবে গরহণ এবং সেবা পরদানের পূর্বেই একটি সেবার আবেদন পূরণ করার পরয়োজন হতে পারে।
- কোনো সেবা শের্গিবিনয়াস হলো সেবার একটি ধরন— যেমন- আবাসিক, কমুদর্ বাগিজিক বা বহুত বাগিজিক—যেখানে গরাহক অযাকাউন্টগুলির নিদিরস্ট কিছু বৈশিষ্ট্য থাকে। সেবার আবেদন পরকিরয়ার একটি অংশে আপনাকে বিশেষ কিছু পরশনের উত্তর দিতে হবে যা আপনার সেবা সঠিকভাবে শের্গিবিনয়াসের জনস্ব ইউটিলিটিতে সহায়তা করবে। কারণ পরতিটি সেবার শের্গিভেদে মূলস্বও ভিন্ন ভিন্ন হয়ে থাকে, তাই আপনি যোটির জনস্ব যোগস্ব সেই ধরনের শের্গি বিনয়াসে আপনার অযাকাউন্টটি নথিভুক্ত করার ক্ষেত্রে এটি গরুত্বপূর্ণ।
- সেবার আবেদনটি অবশ্যই বিভিন্ন সেবার শের্গি বিনয়াস, তাদের মূলস্বমান এবং সেবার শতরাবলির জনস্ব যোগস্বতার মানদণ্ড সম্পর্কিত একটি সহজবোধস্ব কথায় সারমমর্ পরদান করবে। সারমমর্টি আপনাকে আপনি যোটির জনস্ব যোগস্ব সেখানে আকষর্গীয় মূলস্ব আছে কি না সেটিসহ কোনটি আপনার জনস্ব সবচেয়ে সুবিধাজনক সেবার শের্গিবিনয়াস তা জানতে সহায়তা করবে।

## আমানত

- একজন নতুন, অনাবাসিক গরাহক হিসেবে, আপনাকে সেবার জনস্ব আবেদনের সময় বা গরহণের পূর্বেই একটি আমানত পরদানের পরয়োজন হতে পারে। নিদিরস্ট মানদণ্ডের উপর ভিত্তি করে ইউটিলিটি আমানত পরিতয়াগ করতে পারে। আপনার ইউটিলিটির সাথে সেটির নীতি যাচাই করে নিন।
- আপনি যদি একজন বিদস্বমান গরাহক হয়ে থাকেন এবং পূর্বেই ইউটিলিটিতে আমানত পরদান করে না থাকেন তাহলে আপনার সেবাটি অবযাহত রাখতে শূধুমাতর্ আমানত পরদানের পরয়োজন হতে পারে
  - আপনি বিগত 12 মাসে দুই বা তারও বেশিবার বিলমেব্ বিল পরিশোধ করেছেন
  - একটি আধিরক মূলস্বায়ন বা কের্ডিট রিপোর্টিং এজেনিসগুলি থেকে পরাপ্ত তথস্ব পরদর্শন করে যে আপনি ভবিষস্বতে বিল পরিশোধে অযোগস্ব হবেন এমন তথস্বাবলী
  - আপনি যদি পুনগর্ঠন বা দেউলিয়ার জনস্ব অভিযোগ করে থাকেন বা আপনি গত 12 মাসের মধ্যে পূর্বেকৃত সেবার অপরিশোধিত চাজের জনস্ব একটি বকেয়া বিল পেয়ে থাকেন; অর্বেই সরঞ্জামের মাধস্বমে সরবরাহ করা হয়ে থাকে।
- নিদিরস্ট কিছু শতের ভিত্তিতে তিনটি কিস্তিতে আপনার একটি পরয়োজনীয় আমানত পরিশোধের অধিকার রয়েছে।
- ইউটিলিটি অবশ্যই একটি নগদ আমানত বিকল্প গরহণ করবে যেমন- কের্ডিটের একটি অফেরতযোগস্ব বযাংক রশিদ বা একটি জামানত বন্ড।
- ইউটিলিটি আমানতটিকে কীভাবে হিসাব করেছে সেটি দেখার অধিকার আপনার রয়েছে।

## বিলিং ও পেমেন্ট অপশনসমূহ

- আপনার ইউটিলিটি অবশ্যই আপনার মিটার(গুলি) নিয়মিত লকস্ব করবে এবং পরকৃত রিডিং এর ভিত্তিকে আপনার বিল পরস্তুত করবে। মিটার রিডিংগুলি অবশ্যই একটি কাযর্ দিবসের সকাল 8:00টা এবং বিকেল 5:00টা এর মধ্যে সিডিউলড করা থাকবে। নিম্নোক্ত পরিস্থিতিতে ইউটিলিটি আপনাকে একটি আনুমানিক বিল পাঠাতে পারে যতক্ষণ পযর্ন্ত এটি স্পস্বভাবে নিদর্শ করে যে এটি একটি অনুমান।
- যদি আপনার ইউটিলিটি শনাক্ত করে যে আপনার অযাকাউন্টটি আন্ডারবিল করা হয়েছে তাহলে আপনি একটি বকেয়া বিল পেতে করতে পারেন। বকেয়াবিলগুলি দুই-বছর মেয়াদে সীমাবদ্ধ যদি না ইউটিলিটি দেখাতে পারে যে আন্ডারবিলিং এর বিষয়ে গরাহক জানতেন বা জানা উচিত ছিল। আন্ডারবিলিংটি যদি ইউটিলিটির ঘাটতির কারণে হয় তাহলে বকেয়া বিলটি 12 মাস পযর্ন্ত সীমিত।

- অপরিশোধিত জের এর উপর ধায়র্ বিলমিব্ত পেমেন্ট চাজর্ যেকোনো বিলের সাথে যোগ করা অনুমোদিত যোটি বাকি থাকা পেমেন্ট তারিখের 20 কাযর্ দিবসের মধ্যে পরিশোধ করা হয়নি। আপনার ইউটিলিটির টযারিফে বতর্মান আরোপযোগস্ব হার পাওয়া যেতে পারে।
- আপনি যদি নিদিরস্ট শতরাবলি পূরণ করেন তাহলে আপনি কিস্তিতে বকেয়া বিল পরিশোধের যোগস্ব হতে পারেন।
- নিদিরস্ট কিছু বযতিকর্মে ক্ষেত্রে, আপনাকে অবশ্যই বাজেট (বা লেভেলাইজড) বিলিং অফার করা হবে। আপনি যোগস্ব কি না তা দেখতে আপনার ইউটিলিটির সাথে যোগাযোগ করুন।

## ইউটিলিটি সাভির্স বন্ড

- আপনি যদি বকেয়া বিল পরিশোধে বযতর্ হন, পেমেন্ট চুক্তির অধীনে থাকা বকেয়ার পরিমাণ পরদান, একটি পরয়োজনীয় নিরাপত্তা আমানত অথবা যদি আপনি আপনার মিটারটিতে যৌকিতক কারণে পরবেশ করতে না দেন তাহলে আপনার ইউটিলিটি সেবাটি বন্ড করা হতে পারে।
- আপনার ইউটিলিটি আপনার সেবাটি বন্ড করতে অনুমতিপরাপ্ত:
  - সোমবার থেকে শূকর্বার, ছুটির দিন এবং যেদিনগুলিতে ইউটিলিটি বা PSC অফিসগুলি বন্ড থাকে সেইদিনগুলি বযতিরেকে সকাল 8:00 থেকে সন্ধ্যা 6:00 এর মধ্যে অথবা
  - শূধুমাতর্ ছুটির পূর্বেই দিন এবং ইউটিলিটি বা PSC এর অফিস বন্ধের পূর্বেই দিন বিকেল 3:00 থেকে সন্ধ্যা 6:00 এর মধ্যে কিন্তু যদি ইউটিলিটি চুক্তির ভিত্তিতে কারো সাথে বযকিতগতভাবে যোগাযোগ করে থাকেন এবং চেকের মাধস্বমে পেমেন্টের জনস্ব পরস্তুত থাকেন; অথবা
  - যেকোনো সময় যখন কোনো নিরাপত্তাজনিত সমসয়া থাকে।
- নিধরারিত বন্ধের সময় ইউটিলিটির মাঠ পরতিনিধিদের কাছে আপনার পেমেন্ট করার অধিকার আছে।
- আপনি যদি কোনো পেমেন্ট চুক্তির যোগস্ব হয়ে থাকেন তাহলে আপনি পরয়োজনীয় বকেয়া পরিশোধ এবং চুক্তিতে সর্কষর্ করার মাধস্বমে আপনার সেবাটি অধিরত রাখতে পারেন।



### সেবা বিচ্ছিন্নকরণ

- সাধারণ ভাবে ইউটিলিটি আপনাকে একটি চূড়ান্ত নোটিশ লিখিতভাবে বা বযকিতর্ মাধস্বমে বা পরিস্থিতি সমাধানের পরাপ্ত সময় পরদান না করা পযর্ন্ত আপনার সেবাটি বন্ড না করতেও পারেন।
- আপনি যদি একটি চূড়ান্ত নোটিশ গরহণ করে থাকেন তাহলে পরথমেই আপনার ইউটিলিটিকে কল করুন। আপনার যদি আরও কোনো সহায়তার পরয়োজন হয় তাহলে আপনি PSC কে কল করতে পারেন।