

নিউ ইয়র্ক স্টেট পাবলিক সার্ভিস কমিশন

এনার্জি সার্ভিসেস কোম্পানি কনজিউমার হিসেবে আপনার অধিকার ESCO কনজিউমারদের অধিকার বিল

গ্রাহকগণ কোনো এনার্জি সার্ভিসেস কোম্পানি (ESCO) বা যেকোনো প্রথাগত ইউটিলিটি থেকে এনার্জি কিনতে পারবেন। আপনি যদি কোনো ESCO এর থেকে এনার্জি ক্রয় করার সিদ্ধান্ত নেন তাহলে আপনি যেসকল অধিকারের জন্য যোগ্য হবেন:

- ESCO কর্তৃক প্রদত্ত সেবাসমূহের একটি পরিষ্কার বিবরণ।
- আপনার ইউটিলিটি কোম্পানি থেকে এনার্জি সরবরাহ এবং 24 ঘণ্টা জরুরি সেবা গ্রহণ।
- এনার্জি সরবরাহকারী পরিবর্তনের সুস্পষ্ট প্রক্রিয়াসহ নথিভুক্তকরণ প্রক্রিয়া সম্পর্কিত তথ্য।
- আপনার ও ESCO এর মধ্যকার চুক্তির শর্তাবলির ব্যাপারে সাধারণ ও সুস্পষ্ট ভাষায় ঘোষণা যার মধ্যে রয়েছে:
 - মূল্য ও বিভিন্ন ধরনের চার্জ বা ফি;
 - চুক্তির মেয়াদ;
 - চুক্তি নবায়নের শর্তাবলি;
 - বাতিলকরণ প্রক্রিয়া এবং যেকোনো প্রকারের আগাম সমাপ্তির ফি, যেগুলো আইনের মাধ্যমে সীমাবদ্ধ; এবং
 - যদি এমন কোনো শর্তাবলি থাকে যার অধীনে ESCO ব্যয় সংকোচনের নিশ্চয়তা দেয়।
- আপনি যদি একজন আবাসিক গ্রাহক হন তাহলে চুক্তি গ্রহণের তিন দিনের মধ্যে ESCO এর সাথে চুক্তি প্রত্যাহার করুন।
- যদি আগাম পরিশোধের সুযোগ থাকে তাহলে সেটি কীভাবে হবে তার একটি বিবরণ।
- চুক্তি নবায়নের কমপক্ষে ত্রিশ দিন পূর্বে নবায়নের শর্তাবলি ও একজন গ্রাহক হিসেবে আপনার বিকল্পসমূহের ব্যাপারে ESCO এর নোটিশ।
- একটি ন্যায্য এবং যথাসময়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া।
- আপনাকে একজন গ্রাহক হিসেবে নথিভুক্ত করতে যে ভাষা ব্যবহৃত হয়েছে সেই একই ভাষায় যেকোনো লিখিত নথিপত্র (চুক্তি, বাজারজাত উপকরণ এবং ESCO গ্রাহক অধিকার তালিকা) এর প্রবিধান।

আপনি যদি একজন আবাসিক গ্রাহক হন তাহলে আপনিও হোম এনার্জি ফেয়ার প্রাকটিসেস অ্যাক্ট (HEFPA) এর অধিকার ও সুরক্ষাসমূহের জন্য উপযুক্ত হবেন যেটি শর্তারোপ করে যে সকল ইউটিলিটি গ্রাহককে সেবার আবেদন, গ্রাহকদের বিলিং এবং অভিযোগের প্রক্রিয়াসমূহ সম্পর্কিত ব্যাপারে নায্যভাবে বিবেচনা করতে হবে। আরও তথ্যের জন্য দেখুন www.dps.ny.gov/resright.html।

যে সকল ESCO এই সকল গ্রাহক অধিকার নিশ্চিত করে না তারা নিউ ইয়র্কে তাদের সেবা প্রদানের উপযুক্ততা হারাতে পারে। যেকোনো অভিযোগের ব্যাপারে পাবলিক সার্ভিস বিভাগে রিপোর্ট করুন এই নম্বরে 1-800-342-3377 (সকাল 8:30টা থেকে বিকেল 4:00টা পর্যন্ত), Office of Consumer Services, NYS Department of Public Service, 3 Empire State Plaza, Albany, NY 12223 বরাবর মেইল করার মাধ্যমে বা অনলাইনে এই লিঙ্কে <http://www.dps.ny.gov>।

আপনি এই লিংকে আপনার এনার্জি বিষয়ক বিকল্পসমূহ সম্পর্কিত আরো তথ্য পেতে পারেন: <http://documents.dps.ny.gov/PTC>। ডিপার্টমেন্ট বা আপনার ইউটিলিটি সেবা সম্পর্কে প্রশ্ন ইমেইলে পাঠানো যাবে এই web.questions@dps.ny.gov ঠিকানায়