# নিউ ইয়র্ক স্টেটে National Grid-এর গ্রাহকদের জন্য অনাবাসিক অধিকার এবং দায়িত্ব

nationalgrid

## নিউইয়র্ক সিটি

### আপনার কি বিল নিয়ে কোনো প্রশ্ন আছে বা পরিষেবা প্রয়োজন?

আপনার বিল সম্পর্কে আপনার যদি কোনো প্রশ্ন থাকে, অথবা আপনার আমাদের বিনামূল্যের জরুরি গ্যাস নিরাপত্তা পরিষেবার প্রয়োজন হলে অনুগ্রহ করে অবিলম্বে **National Grid**-এর সাথে যোগাযোগ করুন। প্রথমে National Grid-এ যোগাযোগ করুন। আমরা সাহায্য করতে চাই!

**টেলিফোনের মাধ্যমে - 718-643-4050**নম্বরে। আপনার যদি গ্যাসের সুরক্ষা সম্পর্কিত জরুরী অবস্থা তৈরি হয়, অনুগ্রহ করে যে কোনো সময়**911**-এ বা আমাদের কল করুন (24/7)। বিলিং সংক্রান্ত অনুসন্ধানগুলি সাধারণত 8:00 a.m. থেকে রাত 8:00 p.m, সোমবার থেকে শুক্রবার এবং 9:00 a.m. থেকে শনিবার 5:00 p.m পর্যন্ত পরিচালনা করা হয়।

**সশরীরে**–আপনার বিলের পিছনে তালিকাভুক্ত আমাদের গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্রগুলির মধ্যে থেকে একটিতে। কাজের সময় হল সোমবার থেকে শুক্রবার - 8:30 am থেকে 5:00 pm। যেহেতু সোমবার এবং শুক্রবার আমাদের ব্যস্ততম দিন, তাই নিজের সময় বাঁচাতে অনুগ্রহ করে অন্য দিনে আমাদের সাথে দেখা করার চেষ্টা করুন।

**ডাকযোগে**- এখানে লিখে পাঠান: National Grid, Customer Correspondence, 2 Hanson Place, Brooklyn, NY 11217. আপনি যদি লিখিত উত্তরের অনুরোধ করেন তাহলে আমরা দ্রুত এবং লিখিতভাবে উত্তর জানাবো। লেখার সময়, আপনার অ্যাকাউন্ট নম্বর এবং টেলিফোন নম্বর অন্তর্ভুক্ত করুন।

**আপনি যদি আপনার প্রশ্নে National Grid-এর দেওয়া উত্তরের সাথে একমত না হন তবে কী করবেন?**

আমাদের প্রতিনিধির দেওয়া উত্তর পেয়ে আপনি যদি সন্তুষ্ট না হন, তাহলে অনুগ্রহ করে একজন সুপারভাইজার এর সাথে কথা বলার অনুরোধ জানান। যদি আমরা সাহায্য করতে না পারি তাহলে আপনি নিউ ইয়র্ক পাবলিক সার্ভিস কমিশনের সাথে অনলাইনে **dps.ny.gov/complaints**-এ যোগাযোগ করতে পারেন অথবা সোমবার-শুক্রবার 8:30 a.m. - 4 p.m.-এর মধ্যে **1-800-342-3377** (টোল ফ্রি) নম্বরে ফোন করতে পারেন বা এই ঠিকানায় ডাকযোগে যোগাযোগ করতে পারেন: New York Public Service Commission, Empire State Plaza, Albany, NY 12223. উপভোক্তা প্রতিনিধিরা আপনার অভিযোগের তদন্ত করবে এবং একটি সিদ্ধান্ত জারি করবে। যতক্ষণ আপনার অভিযোগ PSC বিবেচনা করছে, ততদিন আপনাকে দ্বন্দ্বযুক্ত বিলের পেমেন্ট করতে হবে না। যেসকল বিলগুলি নিয়ে কোনো দ্বন্দ্ব নেই এমন বিলগুলি বকেয়া পড়ে থাকলে সেগুলির পেমেন্ট করতে হবে।

### গ্যাস পরিষেবার নেওয়ার জন্য আবেদনপত্র

গ্যাস পরিষেবার নেওয়ার জন্য আবেদনপত্র—যে কোনো গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্রে উপলভ্য রয়েছে—গ্যাস পরিষেবা নেওয়া শুরু করার আগে অবশ্যই এটি পূরণ করতে হবে।

আপনার অ্যাকাউন্টটি সঠিক পরিষেবা শ্রেণীবিভাগে (বিলিং রেটে) রাখা হয়েছে তা নিশ্চিত করতে এই আবেদনপত্রটি সম্পূর্ণরূপে এবং নির্ভুলভাবে পূরণ করতে ভুলবেন না। আপনার আবেদনের সাথে অবশ্যই আপনার ব্যবসায়িক নথির কপি (অংশীদারিত্ব বা কর্পোরেট কাগজপত্র এবং একটি দলিল বা ইজারা) সংযুক্ত থাকতে হবে। আবেদনপত্রে উল্লেখিত নাম অবশ্যই আপনার ব্যবসার কাগজপত্রের সাথে মিলতে হবে। সম্পূর্ণ আবেদনপত্রটি আমরা গ্রহণ করার 10 দিনের মধ্যে হয় আপনাকে পরিষেবা প্রদান করব অথবা এই আবেদন খারিজ করব। কিছু পরিস্থিতিতে প্রতিকূল আবহাওয়ার পরিস্থিতি বা আপনার স্থানে অ্যাক্সেস পেতে আমরা অক্ষম হলে পরিষেবা দিতে কিছুটা বিলম্ব ঘটতে পারে। কোনো আবেদনকারীকে পরিষেবা প্রদান করার আগে  সকল বকেয়া অর্থ পেমেন্ট করা হয়েছে কিনা তা আমাদের খুঁটিয়ে দেখার প্রয়োজন পড়তে পারে এর মধ্যে দ্বন্দ্ব যুক্ত বিলের বকেয়া বা ভালো অবস্থানে রয়েছে এমন কোন বিদ্যমান বিলম্বিত অর্থপ্রদান চুক্তি অন্তর্ভুক্ত নয়। সম্পূর্ণ পেমেন্টের ব্যর্থতার জন্য যদি আপনার আবেদনটি সম্পূর্ণভাবে খারিজ করে দেওয়া হয়, তবে বকেয়া অর্থ পরিশোধের পর আমরা যত তাড়াতাড়ি সম্ভব আপনাকে পরিষেবা প্রদান করব।

আমরা যদি আপনার পরিষেবা গ্রহণের অনুরোধটি খারিজ করি, তাহলে আমরা আপনাকে একটি লিখিত নোটিশ দেবে যাতে প্রত্যাখ্যানের কারণ ব্যাখ্যা করা থাকবে, পরিষেবার জন্য যোগ্যতা অর্জনের জন্য আপনাকে কী করতে হবে তা উল্লেখিত থাকবে এবং পাবলিক সার্ভিস কমিশনের দ্বারা এটি পর্যালোচনা করানোর আপনার অধিকারের বিজ্ঞপ্তিটিও উল্লেখিত থাকবে।

### সিকিউরিটি ডিপোজিটের নীতি

**নতুন গ্রাহকদের**একটি নতুন অ্যাকাউন্ট খোলার জন্য একটি সিকিউরিটি ডিপোজিট জমা করতে হতে পারে। জমা দেওয়া অর্থের পরিমাণ গত 12 মাসের যে পরিমাণ খরচ হয়েছে তার গড়ের দ্বিগুণের বেশি হবে না। এই জমা দেওয়া অর্থ আপনার প্রথম মাসিক বিলে দেখা যাবে। আপনি এই ডিপোজিটের টাকা তিনটি কিস্তিতে দিতে পারেন — 50% ডাউন পেমেন্ট করে এবং বাকি থাকা অর্থ দুইটি মাসিক কিস্তিতে দিতে পারেন।

**বিদ্যমান গ্রাহকদের**একটি ডিপোজিট প্রদানের জন্য অনুরোধ করা হতে পারে যদি অ্যাকাউন্টটি অপরাধপূর্ণ বলে বিবেচিত করা হয়, গ্রাহক যদি পুনর্গঠন বা দেউলিয়া হওয়ার কথা দাখিল করেন বা যদি টেম্পার করা সরঞ্জামের মাধ্যমে পরিষেবা দেওয়ার জন্য ফেরত বিল দাখিল করেন বা (যেখানে নির্ভরযোগ্য প্রমাণ রয়েছে) প্রদত্ত পরিষেবার চার্জ পরিশোধ করার ক্ষেত্রে ডিফল্ট হওয়ার সম্ভাবনা থাকে।

সিকিউরিটি ডিপোজিটের পরিমাণ গড় মাসিক ব্যবহারের দ্বিগুণের বেশি হবে না। যেসকল গ্রাহকদের ক্ষেত্রে গ্যাসের ব্যবহার খুব উঠানামা করে, তাদের ক্ষেত্রে এই অর্থের পরিমাণ যে সেশনে সর্বাধিক ব্যবহার হয়েছে, সেই সময়ে ঘরে মাসে যে পরিমাণ ব্যয় হয়েছে তার দ্বিগুণ হতে পারে।

বিদ্যমান গ্রাহকদের জন্য যাদের 12 মাস বা তার বেশি সময় ধরে বিলিং-এর ইতিহাস রয়েছে, তাদের ক্ষেত্রে সিকিউরিটি ডিপোজিটের পরিমাণ বিলিং ইতিহাসের উপর ভিত্তি করে নির্ধারণ করা হবে।

যেসব গ্রাহকদের 12 মাসেরও কম বিলিং ইতিহাস রয়েছে, তাদের জমা দেওয়া ডিপোজিটের পরিমাণ গ্রাহকের অথবা পূর্ববর্তী গ্রাহকের বিলিং ইতিহাসের উপর ভিত্তি করে নির্ধারণ হবে, যদি না ব্যবহারে কোনো উল্লেখযোগ্য পরিবর্তন থাকে।

সিকিউরিটি ডিপোজিটনগদ, চেক, ইরিভোকেবেল লেটার অফ ক্রেডিট এবং জামিন বন্ডের মাধ্যমে দেওয়া যেতে পারে। নগদ বা চেকের মাধ্যমে প্রদত্ত ডিপোজিটের উপর National Grid সুদ প্রদান করে। PSC দ্বারা নির্ধারিত সুদের হারে ডিপোজিট রাখা হয়। যতদিন এই ডিপোজিট আমাদের কাছে থাকবে ততদিন বার্ষিক হারে সুদ দেওয়া হবে। আমানতের পরিমাণ বর্তমান ব্যবহারের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ কিনা তা নিশ্চিত করার জন্য এক বছর পরে ডিপোজিট পর্যালোচনা করা হবে। পার্থক্য 25% এর বেশি হলে, আবার ডিপোজিট জমা করার অনুরোধ করা হতে পারে, বা আংশিক পরিমাণ ফেরত দেওয়া হতে পারে। তারপর প্রতি দুই বছর বা আপনার অনুরোধের ভিত্তিতে ডিপোজিট পর্যালোচনা করা হয়।

সঠিক সময়ে বিল সময়মতো পরিশোধ করা হলে, সম্পূর্ণরূপে প্রদান করা হলে এবং কোনো আর্থিক সংকটের স্থিতি না থাকলে এই ডিপোজিট তিন বছর ধরে রাখা হয়। যেকোনো বকেয়া বিলের পরিমাণ জমা করার পরে, আমরা 30 ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে নগদ ডিপোজিট ও সুদ ফেরত দেবে। অ্যাকাউন্ট থেকে নন-ক্যাশ বিকল্পগুলি সরিয়ে দেওয়া হবে।

### বিলের পেমেন্ট

অনলাইনে **nationalgridus.com**-এ, ডাকযোগে আপনার বিলের সাথে থাকা খাম ব্যবহার করে, অথবা আমাদের বিনামূল্যের DirectPay স্বয়ংক্রিয় পেমেন্ট পরিষেবাতে যোগ দিয়ে পেমেন্ট করুন। আপনার বিলের পিছনে তালিকাভুক্ত যেকোনো গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্র ও অন্যান্য অনুমোদিত সংস্থাগুলিতে সশরীরে এসে পেমেন্ট করুন। আরও তথ্যের জন্য **nationalgridus.com** দেখুন।

আমাদের বিল পাওয়ার পর দ্রুত তা পরিশোধ করে দেওয়ার জন্য আমরা আপনাকে উৎসাহিত করছি। বিল পাওয়ার পর তা বকেয়া থাকে এবং আপনাকে সেটির পেমেন্ট করতে হয়। পেমেন্ট 23 দিন বকেয়া থাকলে তা ওভারডিউ বলে বিবেচিত হয় (সাধারণত বিল পাঠানোর 23 দিন পর)।

**বিলম্বিত পেমেন্ট করার চার্জ (LPCs):** আমরা পরিষেবার জন্য যেকোনো বিলের ব্যালেন্সের উপর ক্রমাগত বিলম্বে পেমেন্ট করার চার্জ আরোপ করতে পারি, এবং পূর্ববর্তী বিলের ওপর জারি করা LPC যা বকেয়া পড়ে রয়েছে তার উপর অথবা 23 দিনের মধ্যে পেমেন্ট করা হয়নি এমন সিকিউরিটি ডিপোজিটের উপর এটি আরোপ করতে পারি। আমরা টেম্পার করা সরঞ্জামের মাধ্যমে দেওয়া পূর্বের বিলবিহীন পরিষেবাগুলির জন্য LPCs আরোপ করতে পারি, যদি আমরা এটি দেখাতে যে প্রকৃত বিলটি ভুল তা কাস্টমারের জানার পর বা যুক্তিসঙ্গতভাবে সে তা জেনে থাকলেও এই পরিস্থিতি বিদ্যমান ছিল। বিলম্বিত পেমেন্ট করার তারিখ আপনার বিলে দেখা যাবে।

### বাজেট পরিকল্পনা

বছরে আপনার সর্বাধিক এবং সর্বনিম্ন কত গ্যাস খরচ হতে পারে তা যদি অনুমান করা সম্ভব হয় তাহলে আপনি আমাদের বাজেট পরিকল্পনায় যোগদানের জন্য যোগ্য হতে পারেন। এটি আপনার বার্ষিক গ্যাস ব্যবহারের খরচ 12টি মাসিক পেমেন্টের মধ্যে ভাগ করে দেয়। বিনামূল্যে পরিষেবা পাওয়াতে নথিভুক্ত হতে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন।

নিম্নলিখিত ব্যক্তিরাঅংশগ্রহণের জন্য যোগ্য বলে বিবেচিত হবেন না। যে সকল গ্রাহকরা:

1. 12 মাসেরও কম বিলিং আছে।
2. যারা মাঝেমধ্যে, অল্প সময়ের জন্য বা অস্থায়ীভাবে গ্যাস ব্যবহার করেন।
3. যাদের পেমেন্ট বকেয়া রয়েছে
4. যাদের গ্যাস ব্যবহারে কোন বাধা রয়েছে, তাপমাত্রা নিয়ন্ত্রিত বা দু'রকমের জ্বালানি রয়েছে
5. যে কোনো কারণে, গত 24 মাসে প্ল্যান ইয়ার শেষে হওয়ার আগে পূর্ববর্তী প্ল্যানে বিল করা বন্ধ হয়ে গেছে; বা
6. এমন খরচের প্যাটার্ন রয়েছে যা সঠিকভাবে অনুমান করা যাচ্ছে না।

### পরিষেবার সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা

আপনি যদি বকেয়া থাকা বিল পরিশোধ করতে ব্যর্থ হন (গ্যাস বিল, ডেফার্ড পেমেন্ট এগ্রিমেন্ট, সিকিউরিটি ডিপোজিট জমা করার অনুরোধ), বা আপনার বাড়িতে পর্যাপ্ত অ্যাক্সেস দিতে ব্যর্থ হন, আমরা প্রয়োজনীয় নোটিশ দেওয়ার পরে আপনার পরিষেবা বন্ধ করে দিতে পারি। আপনি উপযুক্ত হলে, আমরা আপনাকে একটি বিলম্বিত পেমেন্টের চুক্তি অফার করব। যদি আমরা টেম্পারড ইকুইপমেন্ট (মিটার) এর মাধ্যমে পরিষেবা দেওয়ার কারণে আপনার পরিষেবার সংযোগ বিচ্ছিন্ন করে দিই, তাহলে আপনার কাছে একটি লিখিত আনমিটার পরিষেবা বিল পাওয়ার এবং কোনো শর্তের অধীনে আপনার পরিষেবাটি চালু রাখা সম্ভব তা মৌখিকভাবে জানার অধিকার আছে।

আমরা সংযোগ বিচ্ছিন্ন করার অগ্রিম নোটিশ না দিয়ে পরিষেবা বিচ্ছিন্ন করতে পারি যদি একটি চেকের মাধ্যমে অর্থ প্রদান করা হয়, এবং সংযোগ বিচ্ছিন্ন করার নোটিশ পাঠানোর পরে ওই চেক থেকে অর্থ প্রদান করতে অস্বীকার করা হয়।

**সংযোগ বিচ্ছিন্ন করার চূড়ান্ত বিজ্ঞপ্তি**

বকেয়া বিল, সিকিউরিটি ডিপোজিট বা মিটারে অ্যাক্সেস প্রদানে ব্যর্থ হলে আমরা গ্যাস পরিষেবা বন্ধ করার আগে, আমাদের অবশ্যই আপনাকে একটি চূড়ান্ত সংযোগ বিচ্ছিন্ন করার বিজ্ঞপ্তি পাঠাতে হবে। বিল পরিশোধ না করার জন্য আমরা সংযোগ বিচ্ছিন্ন করার কোনো চূড়ান্ত বিজ্ঞপ্তি পাঠাব না যদি না আপনি পরিশোধের তারিখের 23 ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে বিল পরিশোধ করতে ব্যর্থ হন (বিলে উল্লেখিত বর্তমান মিটার রিডিংয়ের তারিখের প্রায় 24 দিন পরে)। একবার আপনার কাছে একটি চূড়ান্ত সংযোগ বিচ্ছিন্নতার বিজ্ঞপ্তি পাঠানো হলে, আপনার বিল পরিশোধ করার জন্য আপনার কাছে অন্তত আট দিন সময় থাকবে, অথবা যোগ্য হলে একটি বিলম্বিত অর্থপ্রদান চুক্তিতে যুক্ত হন। (বিলম্বিত পেমেন্টের চুক্তির বিভাগটি দেখুন।) অ্যাকাউন্ট সংক্রান্ত আপনার কোনো প্রশ্ন থাকলে, আমাদের কল করুন। আমরা আপনার অ্যাকাউন্ট পর্যালোচনা করব এবং জিজ্ঞাস্যগুলির তদন্ত করার সময় আপনার গ্যাস পরিষেবা বন্ধ রাখা হবে।

আমদেরসোমবার থেকে শুক্রবার 8 a.m থেকে 6 p.m.-এর মধ্যে পেমেন্ট না করারকারণে পরিষেবা বন্ধ করার অনুমতি রয়েছে। শনিবার ও রবিবার, স্টেটের জেনারেল কনস্ট্রাকশন আইনে উল্লেখিত সরকারি ছুটি এবং অন্য যে সকল দিনে হয় আমাদের অফিস বা PSC অফিস বন্ধ থাকে সেই দিনগুলিতে আমরা পরিষেবা বন্ধ করতে পারি না। পরিষেবা বন্ধ করতে যাওয়ার সময়, সংযোগ বিচ্ছিন্ন এড়াতে কোম্পানির ফিল্ড রিপ্রেজেন্টেটিভকে পেমেন্ট করে দেওয়ার অধিকার আপনার আছে। আপনি যদি গত 24 মাসে এমন কোনো চেকের মাধ্যমে পেমেন্ট করে থাকেন যা থেকে অর্থ প্রদান করতে অস্বীকার

### আপনি আবাসিক সুরক্ষার পাওয়ার যোগ্য হতে পারেন

আপনি হোম এনার্জি ফেয়ার প্র্যাকটিস অ্যাক্ট (HEFPA) এর অধীনে সুরক্ষার জন্য যোগ্য হতে পারেন, এটি একটি নিউ ইয়র্ক স্টেটের আইন যা আবাসিক গ্রাহকদের উপর প্রযোজ্য। এই সকল ক্ষেত্রে সুরক্ষা দেয় কিন্তু তা এর মধ্যেই সীমাবদ্ধ নয় সিকিউরিটি ডিপোজিট প্রদানে অব্যাহতি দেওয়া, বিলম্বিত পেমেন্টের চুক্তির জন্য যোগ্যতা অর্জন এবং পরিষেবা বিচ্ছিন্ন হয়ে যাওয়া থেকে সুরক্ষা প্রদান করা।

**আপনি আবাসিক গ্রাহক সুরক্ষা পাওয়ার যোগ্য হতে পারেন যদি:**

1 আপনি তিনটি-পরিবার থাকতে পারে এমন এক বাড়ির মালিক হয়ে থাকেন যেখানে একটি মিটারের মাধ্যমে গ্যাস সরবরাহ করা হয়; -বা-

2. ক. গ্যাস পরিষেবা নেওয়ার একটি আবেদন আপনার নামে জমা দেওয়া হয়েছে, ব্যবসা বা কর্পোরেটের নামে নয়; এবং খ. আপনি যে ঠিকানা গ্যাস সরবরাহের পরিষেবা দেওয়া হবে সেখানে বসবাস করেন; এবং গ. আপনি আপনার গৃহস্থের কাজে গ্যাস পরিষেবার 50% এর বেশি ব্যবহার করেন। গুরুত্বপূর্ণ নোট: HEFPA সুরক্ষাগুলি আপনার গ্যাস পরিষেবার জন্য আপনার বিলের হারকে প্রভাবিত করে না। গ্যাসের দাম, ব্যবহৃত গ্যাস পরিষেবার ধরন এবং সরবরাহ করা স্থানের উপর ভিত্তি করে নির্ধারিত হয়। National Grid প্রদত্ত যেকোনো তথ্যের যথার্থতা যাচাই করার জন্য গ্রাহকের প্রাঙ্গণ পরীক্ষা করার অধিকার সংরক্ষণ করে। আপনি যদি আবাসিক গ্রাহক সুরক্ষার জন্য যোগ্য হন, অনুগ্রহ করে এই ফর্মের অন্য দিকটি পূরণ করুন এবং নিচে দেখানো ঠিকানায় মেইল করুন। অনুগ্রহ করে এই ফর্মটির অন্য দিকটি পূরণ করুন এবং সেটি এখানে মেইল করুন:

**National Grid, Collections, 2 Hanson Place, Brooklyn, NY 11217**

অব্যাহত >

## নিউ ইয়র্ক স্টেটে National Grid-এর গ্রাহকদের জন্যঅনাবাসিক অধিকার এবং দায়িত্ব অব্যাহত রয়েছে

করা হয়েছে, তাহলে, পেমেন্টের মাধ্যম হিসেবে শুধুমাত্র একটি প্রত্যয়িত চেক, মানি অর্ডার বা নগদ গ্রহণ করার অধিকার আমাদের রয়েছে। দি পরিষেবাটি বন্ধ করার আগে কোনও দিন 3 p.m. পরে পরিষেবা বন্ধ করতে হয় যখন পরিষেবাটি বন্ধ করা নিষিদ্ধ, আমাদের ফিল্ড রিপ্রেজেন্টেটিভ আপনার সাথে যোগাযোগ করবেন এবং সংযোগের বিচ্ছিন্নকরণ এড়াতে পেমেন্ট (ব্যক্তিগত চেক সহ) গ্রহণ করতে প্রস্তুত থাকবেন।

গ্যাস পরিষেবা বিচ্ছিন্ন করতে যাওয়ার সময়ে আমাদের প্রতিনিধিরা পেমেন্ট গ্রহণ করতে এবং যোগ্য গ্রাহকদের সাথে বিলম্বিত পেমেন্টের চুক্তি করতে পারে। তারা একটি বিলম্বিত পেমেন্টের চুক্তির মাধ্যমে (যদি গ্রাহক যোগ্য হয়) সম্পূর্ণ বা আংশিক পেমেন্ট গ্রহণ করতে পারে, এর ফলে পরিষেবা বিচ্ছিন্ন হওয়া রোধ করা সম্ভবপর হয়। (বিলম্বিত পেমেন্টের চুক্তির বিভাগটি দেখুন।)

### সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণের পর পুনঃসংযোগ করা

বিল পরিশোধ না করার কারণে, আমাদের মিটার রিড করার জন্য এক্সেস প্রদানে ব্যর্থ হলে অথবা আমাদের ট্যারিফ লঙ্ঘন করার কারণে যদি আমরা আপনার পরিষেবা বন্ধ করে দিয়ে থাকি, তাহলে প্রযোজ্য চার্জ এবং যে কোনো প্রযোজ্য সিকিউরিটি ডিপোজিট জমা করার, এক্সেস করার জন্য পর্যাপ্ত ব্যবস্থা গ্রহণ করলে অথবা ট্যারিফ লঙ্ঘনের সংশোধন করলে আমরা 24 ঘণ্টার মধ্যে পুনরায় সংযোগ স্থাপন করে দেবো। আমাদের নিয়ন্ত্রণের বাইরে থাকা পরিস্থিতির কারণে 24 ঘণ্টার মধ্যে পরিষেবার পুনঃসংযোগ করা না গেলে, সেই পরিস্থিতি কেটে যাওয়ার পরে 24 ঘণ্টার মধ্যে পরিষেবা পুনরায় সংযুক্ত করা হবে।

### জমির মালিকদের জন্যগুরুত্বপূর্ণ তথ্য

আপনি যদি আপনার মালিকাধীন কোনো সম্পত্তি ভাড়া দিয়ে থাকেন, তাহলে আপনার ভাড়াটিয়ারা তাদের নিজস্ব ডোয়েলিং ইউনিট ব্যতীত অতিরিক্ত ইউনিটের জন্য অর্থ প্রদান করতে বাধ্য নয়। এটি "শেয়ার করা মিটার"-এর শর্ত হিসাবে পরিচিত। ডোয়েলিং ইউনিটে ভাড়াটেদের বসবাসের এলাকা হিসাবে বিবেচিত হয়, এর পাশাপাশি ভাড়াটেদের একক ব্যবহার এবং নিয়ন্ত্রণের অধীনে থাকা সকল এলাকাও এর আওতাভুক্ত। সীমিত ব্যতিক্রম সহ, একটি শেয়ার্ড মিটারের শর্ত অবশ্যই সংশোধন করতে হবে বা মালিককে অ্যাকাউন্টের জন্য এবং ছয় বছর পর্যন্ত অতীত পরিষেবার দায়বদ্ধতা গ্রহণ করতে হবে। এছাড়াও, ইনস্পেকশন করার পর যদি শেয়ার করা মিটারে এমন কোনো বিষয় লক্ষ্য করা যায় যা করার অনুরোধ মালিক করেননি, সে ক্ষেত্রে মালিক শেয়ার করা মিটারের পরিমাপ করা সকল পরিষেবার 12 মাসের আনুমানিক খরচের সমান একটি বিল জারি করতে পারেন। আপনি ইনস্পেকশন করার অনুরোধ করতে আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

### বিলম্বিত পেমেন্টের চুক্তি

আপনি যদি আপনার সম্পূর্ণ বিল পরিশোধ করতে না পারেন, সেক্ষেত্রে আপনি একটি বিলম্বিত পেমেন্ট চুক্তির (DPA) জন্য যোগ্য হতে পারেন। তবে, কোনো DPA-ই আপনাকে সিকিউরিটি ডিপোজিট জমা দেওয়া থেকে অব্যাহতি দিতে পারে না। আরও তথ্যের জন্য, **ngrid.com/moretime**-এ যান। একটি DPA পেতে, অনুগ্রহ করে যেকোনো National Grid গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্রে যান বা **718-643-4050**নম্বরে কল করুন।

**ডাউন পেমেন্টের শর্তাবলী**

আমরা আপনার বকেয়া টাকার 30% অথবা আপনার গড় মাসিক ব্যবহারের দুইগুণ (যার পরিমাণ বেশি) এবং এছাড়াও চুক্তি স্বাক্ষরিত হওয়ার সময় চূড়ান্ত সংযোগ বিচ্ছিন্নতার নোটিশ পাঠানোর পরে বকেয়া থাকা বিলের অর্থ ডাউন পেমেন্টের জন্য অনুরোধ করতে পারি। আমরা যদি আপনার পরিষেবার সংযোগ বিচ্ছিন্ন করার জন্য আপনার স্থানে যাই, তাহলে সেই সময় আপনি একটি চুক্তি করতে পারেন তবে সেক্ষেত্রে আপনার ডাউন পেমেন্টের পরিমাণ বেড়ে গিয়ে আপনার বকেয়া অর্থের 50% হবে বা আপনার মাসিক গড় ব্যবহারের চারগুণ খরচ করতে হতে পারে।

**বাকি থাকা পেমেন্ট**

আপনার ডাউন পেমেন্টের পরে বাকী থাকা প্রদেয় টাকা এক মাসের গড় ব্যবহারের খরচের সমান মাসিক পেমেন্ট বা ছয় মাসের পেমেন্ট, যেটি বেশি হবে তা পরিশোধ করতে হবে।

দ্রষ্টব্য: আপনি *DPA* এর জন্য যোগ্য বলে বিবেচিত হবেন না যদি:

- বিলের পেমেন্ট করার জন্য আপনার কাছে আর্থিক সংস্থান থাকে; বা
- আপনার যদি একটি সর্বজনীনভাবে প্রতিষ্ঠিত কোম্পানি বা একটির কোনো সাবসিডিয়ারি থাকে; বা
- আপনি যদি মাঝেমধ্যে, অল্প সময়ের জন্য পরিষেবা নেন বা অস্থায়ী গ্রাহক হয়ে থাকেন, বা
- আপনার পূর্ববর্তী 12 মাসে গ্যাস খরচ একত্রিতভাবে মোট 4,000 থার্মের থেকে বেশি হয়েছে; বা
- কোনো পূর্ববর্তী বা বিদ্যমান বিলম্বিত পেমেন্টের চুক্তির অধীনে আপনার পেমেন্ট করা বাকি আছে , অথবা গত 12 মাসে ধরে কার্যকর থাকা একটি পূর্ববর্তী চুক্তির অধীনে সময়মত পেমেন্ট করতে ব্যর্থ হয়েছেন।

### মিটার রিডিং ও আনুমানিক বিল

আপনার পরবর্তী নির্ধারিত মিটার রিডিংয়ের তারিখটি আপনার বিলে উল্লেখিত রয়েছে। সাধারণত মিটার রিডিং 8:00 a.m. থেকে 5:00 p.m. পর্যন্ত করা হয় অনুগ্রহ করে উক্ত তারিখে আমাদের মিটার রিডারকে আপনার স্থানে প্রবেশ করানোর যথাসাধ্য চেষ্টা করুন। কিছু পরিস্থিতিতে, আমরা একটি আনুমানিক বিল জারি করতে পারি। আমরা যদি আপনার মিটার রিড করার অ্যাক্সেস না পাই, তাহলে আমরা আপনাকে আমাদের মিটার রিডিং দিয়ে দিতে করতে বলব। অ্যাক্সেস যদি বারবার না পাওয়া যায়, আপনাকে একগুচ্ছ বিল মেসেজ পাঠিয়ে আপনার মিটার রিড করার সহায়তা করার অনুরোধ জানানো হবে, একটি বিশেষ রিডিং অ্যাপয়েন্টমেন্ট অফার করা হবে এবং অ্যাক্সেস না দেওয়ার জন্য আপনার উপর আরোপিত জরিমানার কথা জানানো হবে। অ্যাক্সেস না দেওয়ার জন্য জরিমানা বাবদ প্রতি মিটার রিডের জন্য $25 প্লাস ট্যাক্স থেকে শুরু হয় এবং প্রকৃত মিটার রিডিং না পাওয়া পর্যন্ত এর পরিমাণ বৃদ্ধি পেতে থাকে।

### ব্যাকবিলিং

"ব্যাকবিল" বলতে কোনো একটি ব্যালেন্সড বিলিং প্ল্যান ব্যতীত যেকোনো বিলের সেই অংশকে বোঝায় যা বর্তমান বিলিং চক্রের আগে একটি সময়ের মধ্যে গ্রাহকের কাছে প্রকৃতপক্ষে সরবরাহ করা পরিষেবার জন্য পূর্বে বিল করা হয়নি এমন পরিষেবার চার্জ। যদি আমাদের বিলিং-এ কোনো ত্রুটি স্পষ্টভাবে দেখা যায়, তাহলে আমাদের কাছে আইন অনুসারে, অসঙ্গতি সংশোধন করার এবং একজন গ্রাহককে ব্যাকবিল পাঠানোর জন্য ছয় মাস সময় আছে। যখন কোনো ব্যাকবিল ইস্যু করা হয়, তখন গ্রাহককে আন্ডার-বিলিং কেন তৈরি করা হয়েছিল তার একটি ব্যাখ্যা দিতে হবে। যদি ব্যাকবিলটি 24 মাসের বেশি সময়ের হয়ে থাকে, তাহলে কেন এই ব্যাকবিলটি নির্ধারিত সীমা অতিক্রম করেছে তার কারণ ব্যাখ্যা করে একটি বিবৃতি বিলের সাথে সংযুক্ত করা হবে। কোনো ব্যাকবিল যদি এক মাসের বেশি সময়ের জন্য হয়, তাহলে গ্রাহক একটি নোটিশ পাবেন যাতে ব্যাখ্যা করা হবে যে, কীভাবে চার্জ গণনা করা হয়েছে তা দেখানো একটি বিশদ বিলিং বিবৃতি তারা অনুরোধ করলে পেতে পারেন।

এছাড়াও, মিটার বা পরিষেবা টেম্পারিং জনিত পরিস্থিতি ব্যতীত যোগ্য গ্রাহকদের জন্য একটি বিলম্বিত পেমেন্টের চুক্তির একটি প্রস্তাবের সাথে একটি ব্যাকবিল থাকবে। আন্ডারবিলিং যে কারণে হয়েছে তা জানার 12 মাসের মধ্যে আমাদের যে কোনো ব্যাকবিল সংশোধন করার অনুমতি দেওয়া রয়েছে যদি:

1. প্রকৃত বিল বা প্রথম ব্যাকবিলটি যে ভুল ছিল সেই বিষয়ে যদি গ্রাহক অবগত থেকে থাকেন বা যুক্তিসঙ্গতভাবে তার এটি জানা উচিত ছিল; বা
2. নতুন তথ্যে ধরা পরে যে প্রথম ব্যাকবিলটি ভুল ছিল।

**সীমাবদ্ধতা**

আমরা ব্যাকবিলের কারণ সম্পর্কে অবগত হওয়ার পর 24 মাসেরও বেশি সময় আগে প্রদত্ত পরিষেবার জন্য গ্রাহককে ব্যাকবিল করার অনুমতি আমাদের কাছে নেই (যদি এটি আমাদের ত্রুটির কারণে হয় সেক্ষেত্রে 12 মাস) যদি না আমরা এটা লক্ষ্য করতে পারি যে গ্রাহকের যুক্তিসঙ্গতভাবে জানা উচিত ছিল যে আসল বিলিং ভুল ছিল।

### ব্যবহার্য যন্ত্রপাতির ইনস্পেকশন ও পরীক্ষা

আমাদের যন্ত্রপাতি (মিটার, পাইপিং, ইত্যাদি) পরীক্ষা করার জন্য বা ব্যবহার করা গ্যাসের পরিমাণ নির্ধারণ করার জন্য নির্দিষ্ট সময়ে বিল্ডিংয়ে প্রবেশ করার অধিকার আমাদের আছে। যেসকল গ্রাহকরা প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে আমাদের প্রতিনিধিদের এই পরীক্ষা করতে বাধা দেবেন তাদের $100 পেনাল্টি বিল চার্জ করা হতে পারে। আমাদের নিয়ন্ত্রণের বাইরে থাকা পরিস্থিতির কারণে যদি পরিষেবা ব্যাহত হয় এইরূপ পরিস্থিতি ব্যতীত, আমরা যত তাড়াতাড়ি সম্ভব যুক্তিসঙ্গতভাবে এবং নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে 60 দিনের মধ্যে একটি ফিল্ড ইন্সপেকশনের ব্যবস্থা করব:

1. পরিষেবা নেওয়ার আবেদনপত্রে করা অনুরোধের ভিত্তিতে;
2. যুক্তিসঙ্গতভাবে কোনো গ্রাহকের করা অনুরোধ;
3. কোনো কোম্পানির করা ফিল্ড ইন্সপেকশনের অনুরোধ;
4. কোনো প্রাসঙ্গিক উৎস থেকে এইরূপ বিজ্ঞপ্তি যে প্রদত্ত পরিষেবা সঠিকভাবে মিটারে হয়তো ধরা পড়ছে না বা
5. নিউ ইয়র্ক পাবলিক সার্ভিস কমিশনের পক্ষ থেকে বা এর অনুমোদিত মনোনীত ব্যক্তির জারি করা কোনো নির্দেশিকা।

### নিষ্ক্রিয় গ্যাস মিটার

মিটার সক্রিয় রয়েছে এমন সকল স্থানে অবশ্যই গ্যাস অ্যাকাউন্টে একজন সক্রিয় গ্রাহক থাকতে হবে। কোন দায়িত্ববান গ্রাহক ছাড়া মিটার সক্রিয় রয়েছে এমন সকল স্থানের মিটারগুলি হয় লক করা হবে বা সরানো হবে, অথবা ওই স্থানের গ্যাস সরবরাহকারী পরিষেবা লাইনটি কেটে দেওয়া হবে। পরিষেবা বন্ধ করা গ্রাহকদের মিটার লক করার জন্য একটি অ্যাপয়েন্টমেন্টের ব্যবস্থা করতে হবে।

### পরিষেবার শ্রেণীবিভাগ (বিলিং রেট)

আমাদের অনাবাসিক গ্যাস পরিষেবার শ্রেণীবিভাগের একটি বিশদ তালিকা সমস্ত গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্রে অনুরোধ করলে পেয়ে যাবেন বা **718-643-4050 নম্বরে কল করে পেতে পারেন।** আমাদের গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্রগুলিতে পরিষেবার জন্য আবেদন করার সময় সমস্ত নতুন গ্রাহকদেরও এই তথ্যগুলি দেওয়া হয়। আমাদের ট্যারিফের একটি অনুলিপি প্রতিটি গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্রে রয়েছে।

**নন-HEFPA আবাসিক পরিষেবা** আবাসিক হারে বিল করা গ্রাহকদের কিছু শ্রেণি এই ব্রোশারে বর্ণিত অনাবাসিক নিয়মের আওতায় রয়েছে এবং হোম এনার্জি ফেয়ার প্র্যাকটিসেস অ্যাক্ট (HEFPA) এর আওতায় নেই। এই শ্রেণিগুলি হলো নিম্নরূপ:

1. তিন- থেকে পাঁচ জনের-পরিবারের বিল্ডিং-এ স্পেস হিটিং এবং/অথবা জল গরম করার ব্যবস্থা করা;
2. ধর্মীয় সংগঠন* যেখানে গ্যাস শুধুমাত্র ধর্মীয় উদ্দেশ্যে ব্যবহার করা হয়;
3. প্রবীণদের অলাভজনক সংস্থা* যারা পোস্ট বা হলের মালিক বা ইজারা দেয়;
4. মানসিকভাবে অসুস্থদের জন্য কমিউনিটি বাসস্থান* যেগুলি হলো অলাভজনক কর্পোরেশন এবং সংশ্লিষ্ট স্থানে 24 ঘণ্টা কর্মী থাকে না; বা
5. দুই বা ততোধিক ফ্যামিলি রয়েছে এমন বিল্ডিং-এ 50% বা তার কম বর্গ ফুটেজে অনাবাসিক ক্রিয়াকলাপের জন্য ব্যবহার করা সহ গরম না করার উদ্দেশ্যে (শুধুমাত্র রান্না এবং/অথবা তলে বার্নার পাইলট ব্যবহার সহ)।

*National Gridএকটি উপযুক্ত এবং সাশ্রয়ী মূল্য নির্বাচন করার জন্যএই ধরনের অ্যাকাউন্টের আরও বিকল্প দিতে থাকে। আরও তথ্যের জন্য অনুগ্রহ করে **718-643-4050 নম্বরে কল করুন।**

**ব্যবসায়িক গ্রাহকদের জন্য ছাড়ের হার**

আপনি আপনার ব্যবসা সরাচ্ছেন বা প্রসারিত করছেন? অথবা হয়তো আপনি আপনার নিজের ব্যবসা শুরু করার কথা ভাবছেন। আমরা আপনাকে আপনার অপারেটিং খরচে অর্থ সঞ্চয় করতে বা এমনকি একটি স্থান খুঁজে পেতে আপনাকে সাহায্য করতে পারি। একটি গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্রে পরিষেবার জন্য আবেদন করার সময় আমাদের থেকে আরও তথ্য জানতে চান অথবা আমাদের আর্থিক উন্নয়নের অফিসে **1-877-MyNGrid**-এ কল করুন।

**এই পূরণ করা ফর্মটি এখানে মেইল করুন National Grid, Collections, 2 Hanson Place, Brooklyn, NY 11217**

নিম্নলিখিত ভাষায় এই ফর্মটি দেখতে *QR* কোডটি স্ক্যান করুন: আরবি, বাংলা, চীনা, হাইতিয়ান ক্রেওল, পোলিশ, রাশিয়ান, উর্দু এবং ইদ্দিশ

---

## আবাসিক অ্যাকাউন্ট সুরক্ষার জন্য অনুরোধ করা (হোম এনার্জি ফেয়ার প্র্যাকটিস অ্যাক্টের অধীনে)

অ্যাকাউন্টের নাম ______________________________

পরিষেবা ঠিকানা ______________________________

শহর ____________________ স্টেট __________ জিপ কোড __________

অ্যাকাউন্ট নম্বর ______________________________

টেলিফোন #: হোম ____________________ ব্যবসা ____________________

গ্রাহকের স্বাক্ষর ______________________________

পদ ______________________________ তারিখ ____________________

শুধুমাত্র কোম্পানি ব্যবহারের জন্য: ☐ ইনস্পেকশন অনুরোধ

☐ ছোট পুস্তিকাটি ডাকযোগে পাঠানো হয়েছে

☐ রিটার্ন করা যোগ্যতা: ☐ হ্যাঁ ☐ না

**আপনার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য আইটেমে(গুলি) টিক চিহ্ন দিন:**

**1**

☐ আমি তিনটি-পরিবার থাকতে পারে এমন এক বাড়ির মালিক যেখানে একটি মিটারের মাধ্যমে গ্যাস সরবরাহ করা হয়

-বা-

**2**

☐ অ্যাকাউন্টটি আমার নিজের নামে (কোনো ব্যবসা বা কর্পোরেট নাম নয়); এবং

☐ যে ঠিকানায় পরিষেবা দেওয়া হবে সেখানে আমি বসবাস করি; এবং

☐ নিজের প্রয়োজনে আমি গ্যাস পরিষেবার50% এর বেশি ব্যবহার করি

দ্রষ্টব্য: আপনি যদি আইটেম #1 বা #2-এর সমস্ত আইটেমে টিক চিহ্ন দিয়ে থাকেন, তাহলে আপনি হোম এনার্জি ফেয়ার প্র্যাকটিস অ্যাক্টের অধীনে আবাসিক গ্রাহক সুরক্ষা পাওয়ার যোগ্য হতে পারেন।

CM4809 (10/24) NYC NON-RES