

اپنے بل کے بارے میں کوئی سوال ہے یا سروس کی ضرورت ہے؟

اگر آپ کو اپنے بل کے بارے میں کوئی سوال ہے، یا اگر آپ کو ہماری مفت ایمرجنسی گیس سیفٹی سروس کی ضرورت ہے تو براہ کرم فوری طور پر National Grid سے رابطہ کریں۔ پہلے National Grid سے رابطہ کریں۔ ہم مدد کرنا چاہتے ہیں!

بذریعہ تیلی فون - 718-643-4050 - اگر آپ کو گیس سے متعلق حفاظتی ایمرجنسی ہو، تو براہ کرم **911** پر یا ہمیں کسی بھی وقت (7/24) پر کال کریں۔ بلنگ کی پوچھ گچھ عام طور پر صبح 8:00 بجے سے رات 8:00 بجے تک، پیر سے جمعہ اور ہفتہ کو صبح 9:00 بجے سے شام 5:00 بجے تک کی جاتی ہے۔

ذاتی طور پر۔ آپ کے بل کے پیچھے کے حصے پر درج ہمارے کسٹمر سروس مراکز میں سے کسی ایک پر تشریف لائیں۔ صبح 8:30 بجے سے شام 5:00 بجے تک - پیر سے جمعہ تک، چونکہ پیر اور جمعہ ہمارے مصروف ترین دن ہوتے ہیں، اس لیے، اگر ممکن ہو تو، اپنے وقت کو بچانے کے لیے براہ کرم کسی اور دن تشریف لائیں۔

بذریعہ ڈاک۔ لکھیں: National Grid, Customer Correspondence, 2 Hanson Place, Brooklyn, NY 11217. اگر آپ تحریری جواب کی درخواست کریں تو، ہم فوری اور تحریری طور پر جواب دیں گے۔ لکھتے وقت، براہ کرم اپنا اکاؤنٹ نمبر اور اپنا تیلی فون نمبر شامل کریں۔

اگر آپ National Grid کے جواب سے متفق نہیں ہیں تو کیا ہوگا؟

اگر ہمارا نمائندہ آپ کی تسلی کے مطابق آپ کی پوچھ تاچھ کا حل نہ کر سکے تو براہ کرم سپروائزر سے بات کرنے کی درخواست کریں۔

اگر ہم آپ کی مدد کرنے سے قاصر ہیں تو اینیویارک پبلک سروس کمیشن سے آن لائن dps.ny.gov/complaints پر، 1-800-342-3377 (ٹول فری) پر کال کر کے، صبح 8:30 بجے سے شام 4 بجے تک پیر تا جمعہ، یا میل کے ذریعے رابطہ کر سکتے ہیں: New York Public Service Commission, Empire State Plaza, Albany, NY 12223. صارفین کے نمائندے آپ کی شکایت کی تحقیقات کریں گے اور فیصلہ جاری کریں گے۔

جب آپ کی شکایت PSC کے زیر غور ہو، تو آپ کو اس بل کی رقم ادا کرنے کی ضرورت نہیں جس پر سوال اٹھایا گیا ہے۔ جو بل متنازعہ نہیں ہیں وہ واجب الادا ہونے پر قابل ادائیگی ہیں۔

گیس سروس کے لیے درخواستیں

گیس سروس کے لیے ایک درخواست — کسی بھی کسٹمر سروس سنٹر پر دستیاب ہے — گیس سروس شروع کرنے سے پہلے اسے مکمل کر لینی چاہیے۔ درخواست کو مکمل اور درست طریقے سے پُر کریں تاکہ آپ کے اکاؤنٹ کو صحیح سروس کی درجہ بندی (بلنگ کی شرح) پر رکھا جا سکے۔ آپ کی درخواست کے ساتھ آپ کے کاروباری دستاویزات کی نقول (شراکت داری یا کارپوریٹ کاغذات، اور وثیقہ یا لیز) ہونی چاہئیں۔ درخواست پر درج نام آپ کے کاروباری کاغذات کے مماثل ہونا چاہیے۔ ہم مکمل درخواست وصول ہونے کے بعد 10 کیلنڈر دنوں کے اندر سروس فراہم کریں گے یا مسترد کریں گے۔ کچھ حالات سروس کی فراہمی میں تاخیر کا سبب بن سکتے ہیں، جن میں خراب موسمی حالات یا احاطہ تک رسائی میں ناکامی شامل ہیں۔

درخواست گزار کو سروس فراہم کرنے سے پہلے ہم تمام واجب الادا رقم کی مکمل ادائیگی طلب کر سکتے ہیں جو کسی زیر التوا بلنگ تنازعہ کا حصہ نہیں ہیں، یا ایک موجودہ مؤخر ادائیگی معاہدہ ہو جو اچھے حالت میں ہو۔ اگر آپ کی درخواست صرف مکمل ادائیگی نہ کرنے کی وجہ سے مسترد ہو جاتی ہے، تو ہم واجب الادا رقم کی ادائیگی کے بعد جتنا جلدی ممکن ہو سروس فراہم کریں گے۔

اگر ہم آپ کی سروس کی درخواست مسترد کرتے ہیں، تو ہم آپ کو ایک تحریری نوٹس فراہم کریں گے جس میں انکار کی وجہ، سروس کے لیے اہل ہونے کے لیے آپ کو کیا اقدامات کرنے ہوں گے، اور پبلک سروس کمیشن

کی طرف سے نظر ثانی کے حق سے آپ کو آگاہ کیا جائے گا۔

سیکورٹی ٹیپازٹ پالیسی

نئے صارفین کو نیا اکاؤنٹ کھولنے کے لیے سیکورٹی ٹیپازٹ ادا کرنے کی ضرورت پڑ سکتی ہے۔ ٹیپازٹ پچھلے 12 ماہ کی مدت کے دوران اوسط استعمال سے دو گنا سے زیادہ نہیں ہوگا۔ ٹیپازٹ آپ کے پہلے ماہانہ بل پر ظاہر ہوگا۔ آپ اپنا ٹیپازٹ تین اقساط میں ادا کر سکتے ہیں — 50% پیشگی اور باقی رقم دو ماہانہ اقساط میں۔

موجودہ صارفین سے ٹیپازٹ ادا کرنے کی درخواست کی جا سکتی ہے اگر اکاؤنٹ واجب الادا ہو، صارف نے تنظیم نو یا دیوالیہ پن کے لیے درخواست دی ہو، یا اگر چھیڑ چھاڑ کئے گئے آلات کے ذریعے فراہم کردہ سروس پر بیک بلنگ کی گئی ہو یا (جبماں قابل اعتماد ثبوت موجود ہوں) وہ بلنگ کی گئی سروس چارجز کی ادائیگی میں کوتاہی کا امکان ہو۔

سیکورٹی ٹیپازٹ اوسط ماہانہ استعمال کے دو گنا سے زیادہ نہیں ہوگا۔ ایسے صارفین کے معاملے میں جن کے استعمال میں وسیع فرق ہو، یہ رقم زیادہ استعمال کے موسم کے دوران آپ کے اوسط ماہانہ استعمال کی قیمت سے دو گنا ہو سکتی ہے۔

موجودہ صارفین کے لیے جن کی بلنگ کی تاریخ 12 ماہ یا اس سے زیادہ ہے، سیکورٹی ٹیپازٹ کی رقم بلنگ کی تاریخ پر مبنی ہوگی۔

ان صارفین کے لیے جن کی بلنگ کی تاریخ 12 ماہ سے کم ہے، ٹیپازٹ کی رقم یا تو صارف کی بلنگ تاریخ پر یا پچھلے صارف کی بلنگ کی تاریخ پر مبنی ہو گی بشرطیکہ استعمال میں کوئی خاص تبدیلی نہ کی گئی ہو۔

سیکورٹی ٹیپازٹ کی ادائیگی، چیک، ناقابل واپسی لیٹر آف کریڈٹ اور ضمانتی بانڈز کی صورت میں کی جا سکتی ہے۔ National Grid نقد یا چیک کے ذریعے ادا کردہ ٹیپازٹس پر سود ادا کرتا ہے۔ ٹیپازٹس پر سود کی شرح PSC کے مقرر کردہ نرخ پر رکھی جاتی ہے۔ سود سالانہ بنیادوں پر جمع کیا جائے گا جب تک کہ ہم ٹیپازٹ کو برقرار رکھتے ہیں۔

ٹیپازٹ کا ایک سال بعد جائزہ لیا جائے گا تاکہ یہ یقینی بنایا جا سکے کہ ٹیپازٹ کی رقم موجودہ استعمال کے مطابق ہے۔ اگر فرق 25% سے زیادہ ہے تو، اضافی ٹیپازٹ کی درخواست کی جا سکتی ہے، یا جزوی رقم واپس کی جا سکتی ہے۔ ٹیپازٹس کو ہر دو سال میں یا آپ کی درخواست پر جائزہ لیا جاتا ہے۔

ٹیپازٹس تین سال تک رکھے جاتے ہیں بشرطیکہ بل بروقت، مکمل طور پر ادا کیے گئے ہوں اور کوئی مالی مشکلات موجود نہ ہوں۔ کسی بھی بقایا بل میں رقم جمع کرنے کے بعد، 30 کیلنڈر دنوں کے اندر نقد جمع، نیز سود واپس کر دیں گے۔ غیر نقد متبادل کو اکاؤنٹ سے ہٹا دیا جائے گا۔

بلوں کی ادائیگی

Nationalgridus.com پر آن لائن ادائیگی کریں، اپنے بل کے ساتھ لفافے کا استعمال کرتے ہوئے بذریعہ ڈاک، یا ہماری مفت DirectPay آٹومیٹک پیمنٹ سروس میں شامل ہوں۔ آپ اپنے بل کے پچھلے حصے پر درج کسی بھی کسٹمر سروس سینٹر یا دیگر مجاز ایجنسیوں پر براہ راست ادائیگی کر سکتے ہیں۔ مزید معلومات کے لیے **Nationalgridus.com** پر ملاحظہ کریں۔

ہم آپ کے بلوں کی بروقت ادائیگی کی قدر کرتے ہیں۔ بل وصول ہونے پر واجب الادا اور قابل ادائیگی ہیں۔ ادائیگی بل کی ارسال کے 23 دن بعد واجب الادا ہوتی ہے (جو عموماً بل بھیجے جانے کے 23 دن بعد ہوتی ہے)۔

تاخیر سے ادائیگی کے چارجز (LPCs): ہم کسی بھی بل کے باقی ماندہ رقم پر مسلسل دیر سے ادائیگی چارج لاگو کر سکتے ہیں، نیز پچھلے بلوں یا سیکورٹی ٹیپازٹس پر لاگو کسی بھی غیر ادا شدہ دیر سے ادائیگی چارجز (LPCs) پر جو 23 کیلنڈر دنوں

کے اندر ادا نہ کیے جائیں۔ ہم چھیڑ چھاڑ کیے گئے آلات کے ذریعے فراہم کی جانے والی پہلے کی بغیر بل والی سروسز کے لیے LPCs لاگو کر سکتے ہیں، بشرطیکہ ہم یہ ظاہر کر سکیں کہ شرط اس وقت موجود تھی جب صارف کو معلوم تھا یا معقول طور پر معلوم ہونا چاہیے کہ اصل بلنگ درست نہیں تھی۔ دیر سے ادائیگی کی تاریخ آپ کے بل پر ظاہر ہوگی۔

بجٹ کا پلان

اگر سال کے دوران آپ کے گیس کے استعمال میں متوقع اتار چڑھاؤ ہوتو آپ ہمارے بجٹ پلان میں شامل ہونے کے اہل ہو سکتے ہیں۔ یہ آپ کے گیس کے استعمال کے سالانہ اخراجات کو 12 ماہانہ ادائیگیوں میں تقسیم کرتا ہے۔ مفت سروس میں اندراج کے لیے ہم سے رابطہ کریں۔ مندرجہ ذیل شرکت کے لیے اہل نہیں ہیں۔ ویسے صارفین:

1. جن کی بلنگ 12 ماہ سے کم کی ہے۔
2. جو موسمی، قلیل مدتی یا عارضی ہوں۔
3. جن کے بقایا جات ہیں۔
4. رکنے والے، درجہ حرارت پر قابو پانے والے، یا دوہری ایندھن والے ہوں
5. کسی بھی وجہ سے پچھلے 24 مہینوں میں پلان کے سال کے اختتام سے پہلے کسی پچھلے پلان پر بلنگ روک دی ہو؛ یا
6. جن کے استعمال کا پیٹرن ایسا ہے جس کا درست طور پر اندازہ نہیں لگایا جا سکتا ہو۔

سروس کا منقطع ہونا

اگر آپ بقایا بلوں کی ادائیگی میں ناکام رہتے ہیں (گیس کے بل، مؤخر ادائیگی کے معاہدہ، سیکورٹی ٹیپازٹ کی درخواستیں)، یا احاطہ تک معقول رسائی فراہم کرنے میں ناکام رہتے ہیں، تو ہم مطلوبہ نوٹس دینے کے بعد ہی آپ کی سروس بند کر سکتے ہیں۔ اگر آپ اہل ہیں، تو ہم آپ کو مؤخر ادائیگی کا معاہدہ پیش کریں گے۔

اگر ہم اس وجہ سے آپ کی سروس کو منقطع کر دیتے ہیں کیونکہ ہمیں پتہ چلا کہ یہ چھیڑ چھاڑ کیے گئے آلات (میٹر) کے ذریعے فراہم کی گئی ہے، تو آپ کو تحریری طور پر بغیر میٹر والی سروس بل اور شرائط کے زبانی نوٹس کا حق ہے، اگر کوئی ہے، جس کے تحت سروس جاری رکھی جائے گی۔

اگر کسی چیک کے ذریعے ادائیگی کی جاتی ہے جو بعد میں منقطع ہونے کا نوٹس بھیجے جانے کے بعد ناقابل قبول ہو جاتی ہے تو ہم منقطع کرنے کی پیشگی اطلاع فراہم کیے بغیر سروس منقطع کر سکتے ہیں۔

منقطع کرنے کے حتمی نوٹس

ہم آپ کی گیس سروس اس وقت تک بند نہیں کر سکتے جب تک کہ ہم آپ کو اسے منقطع کرنے کا حتمی نوٹس نہ بھیج دیں، چاہے وہ بقایا بل، سیکورٹی ٹیپازٹ، یا میٹر تک رسائی فراہم نہ کرنے کی وجہ سے ہو۔ ہم ادائیگی نہ کرنے کی صورت میں منقطع کرنے کا حتمی نوٹس اس صورت میں نہیں بھیجیں گے جب تک کہ آپ 23 کیلنڈر دنوں کے اندر ہی ادائیگی نہ کر دیں (جو کہ دن بعد ہوتا ہے)۔ ایک بار جب آپ کو منقطع کرنے کا حتمی نوٹس بھیج دیا جائے تو، آپ کے پاس کم سے کم آٹھ کیلنڈر دن ہوں گے جن میں آپ اپنا بل ادا کر دیں، یا اگر اہل ہوں تو مؤخر ادائیگی کا معاہدہ کریں۔ (مؤخر ادائیگی کے معاہدہ والا سیکشن ملاحظہ کریں)۔ اگر آپ کے اکاؤنٹ سے متعلق کوئی سوالات ہیں تو براہ کرم ہمیں کال کریں۔ ہم آپ کے اکاؤنٹ کا جائزہ لیں گے اور آپ کے سوالات کی تحقیقات کے دوران گیس سروس کو بند کرنے کو مؤخر کریں گے۔

ہمیں پیر سے جمعہ صبح 8 بجے سے شام 6 بجے کے درمیان عدم ادائیگی کے لیے سروس بند کرنے کی اجازت ہے۔ ریاست کے جنرل کنسٹرکشن قانون کے تحت ہم سروس کو ہفتہ یا اتوار، کسی عوامی تعطیل، یا کسی بھی ایسے دن بند نہیں کر سکتے جب ہمارے دفاتر یا PSC کے دفاتر بند ہوں۔ سروس بند ہونے کے وقت، آپ کو کنکشن کو منقطع ہونے سے بچانے کے لیے کمپنی کے فیلڈ نمائندے کو ادائیگی کرنے کا حق حاصل ہے۔ اگر آپ نے ہمیں پچھلے 24 مہینوں میں ناقابل قبول (dishonored) چیک کے ساتھ ادائیگی کی ہے، تاہم،

آپ رہائشی تحفظات کے لیے اہل ہو سکتے ہیں

آپ ہوم انرجی فیئر پریکٹسز ایکٹ (HEFPA) کے تحت تحفظات کے اہل ہو سکتے ہیں، جو کہ نیو یارک ریاست کا قانون ہے جو رہائشی صارفین پر لاگو ہوتا ہے۔ ان تحفظات میں سیکورٹی ٹیپازٹ کی چھوٹ، مؤخر ادائیگی کے معاہدے کی اہلیت اور سروس منقطع ہونے سے تحفظات شامل ہیں، لیکن ان تک محدود نہیں ہیں۔

آپ رہائشی صارف تحفظات کے اہل ہیں اگر:

1. آپ تین خاندانی رہائش گاہ میں رہائشی مکان مالک ہیں جسے ایک میٹر تک گیس فراہم کی جاتی ہے، یا۔
2. ایک گیس سروس کے لیے درخواست آپ کے نام سے جمع کرائی گئی ہے نہ کہ کسی کاروبار یا کارپوریٹ کے نام سے؛ اور b. آپ سروس کے اس پتے پر رہتے ہیں جہاں گیس استعمال کی جاتی ہے؛ اور c. آپ 50% سے زیادہ گیس سروس اپنے رہائشی مقاصد کے لیے استعمال کرتے ہیں۔ اہم نوٹس: HEFPA تحفظات اس شرح کو متاثر نہیں کرتے جو آپ کو آپ کی گیس سروس کے لیے بل کی جاتی ہے۔ گیس کے نرخوں کا تعین استعمال شدہ گیس سروس کی قسم اور فراہم کردہ احاطے سے کیا جاتا ہے۔ National Grid فراہم کردہ کسی بھی معلومات کی درستگی کی تصدیق کے لیے صارف کے احاطے کا معائنہ کرنے کا حق محفوظ رکھتا ہے۔ اگر آپ رہائشی صارف تحفظات کے لیے اہل ہیں، تو براہ کرم اس فارم کی دوسری طرف کو پُر کریں اور نیچے درج کئے گئے پتے پر میل کریں۔ براہ کرم دوسری طرف مکمل کریں اور اس فارم کو ای میل کریں:

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

ہمیں ادائیگی کے طور پر صرف ایک تصدیق شدہ چیک، منی آرڈر یا نقد رقم قبول کرنے کا حق ہے۔ اگر سروس کو کسی ایسے دن میں شام 3 بجے کے بعد بند کیا جاتا ہے جس دن سروس کی معطلی پر پابندی ہو، تو ہمارا فیڈ نمائندہ آپ سے رابطہ کرے گا اور وہ سروس کی معطلی سے بچنے کے لیے ادائیگیاں (بشمول ذاتی چیکس) وصول کرنے کے لیے تیار ہوگا۔

ہمارے نمائندے گیس سروس کے منقطع ہونے کے وقت اہل صارفین سے ادائیگیاں وصول کر سکتے ہیں اور مؤخر شدہ ادائیگی کا معاہدہ کر سکتے ہیں۔ وہ مؤخر شدہ ادائیگی کا معاہدہ (اگر صارف اہل ہے) کے ساتھ مکمل یا جزوی ادائیگی قبول کر سکتے ہیں، اس طرح سروس منقطع ہونے سے بچا جا سکتا ہے۔ (مؤخر ادائیگی کے معاہدہ والا سیکشن ملاحظہ کریں۔)

بند ہونے کے بعد دوبارہ کنکشن

اگر ہم آپ کی سروس غیر ادائیگی، میٹر ریڈنگ کے لیے رسائی فراہم نہ کرنے، یا ہمارے قیصر کی خلاف ورزی کی وجہ سے بند کر دیتے ہیں، تو ہم آپ کی سروس کو 24 گھنٹوں کے اندر دوبارہ جوڑ دیں گے جب آپ متعلقہ چارجز اور سیکورٹی ٹیپازس ادا کریں گے، رسائی کے لیے مناسب انتظامات کریں گے، یا قیصر کی خلاف ورزی کو درست کریں گے۔ اگر ہمارے قابو سے باہر حالات سروس کی 24 گھنٹوں کے اندر دوبارہ جوڑنے میں رکاوٹ ڈالتی ہے، تو ان حالات کے ختم ہونے کے بعد 24 گھنٹوں کے اندر سروس دوبارہ جوڑ دی جائے گی۔

مکان مالک کے لیے اہم اطلاع: اگر رہائشی کرایے کی جائیداد کے مالک ہیں، تو آپ کے کرایہ دار اپنے رہائشی یونٹوں سے باہر کسی بھی علاقے میں گیس سروس کے لیے ادائیگی کرنے کے پابند نہیں ہیں۔ اسے "شینر کردہ میٹر" والی حیثیت کے طور پر جانا جاتا ہے۔ رہائشی یونٹ کو کرایہ دار کے رہنے کے علاقے کے طور پر سمجھا جاتا ہے، نیز کوئی بھی ایسا علاقہ جو کرایہ دار کے خصوصی استعمال اور کنٹرول میں ہو۔ محدود استثنائت کے ساتھ، شینر کردہ میٹر کی حالت کو درست کیا جانا چاہیے یا مالک کو اکاؤنٹ کی ذمہ داری قبول کرنی ہوگی، ساتھ ہی پچھلے چھ سال کی سروس کی ذمہ داری بھی ادا کرنی ہوگی۔ اس کے علاوہ، معائنہ کے دوران جب کسی شینر کردہ میٹر کے بارے میں پتا چلتا ہے جس کے لیے مالک کی درخواست پر معائنہ نہیں کیا گیا تھا، تو مالک کو شینر کردہ میٹر کے ذریعے پیمائش کی جانے والی تمام سروس کی تخمینہ شدہ قیمت کے برابر 12 ماہ کے بل کا تخمینہ لگایا جا سکتا۔ آپ معائنہ کی درخواست کرنے کے لیے ہم سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

مؤخر ادائیگی کا معاہدہ

اگر آپ اپنا پورا بل واجب الادا ہونے پر ادا نہیں کر سکتے ہیں، تو آپ مؤخر ادائیگی کے معاہدے (Deferred Payment Agreement, DPA) کے اہل ہو سکتے ہیں۔ تاہم، DPA آپ کو سیکورٹی ٹیپازس سے مستثنیٰ نہیں کرتا۔ مزید معلومات کے لیے DPA ملاحظہ کریں۔ ngrid.com/moretime حاصل کرنے کے لیے، براہ کرم کسی بھی کسٹمر سروس سنٹر پر جانیں یا **National Grid 718-643-4050** پر کال کریں۔

ابتدائی ادائیگی کی ضروریات

ہم آپ کے بقایا جات کی رقم کا 30% یا آپ کے اوسط ماہانہ استعمال کی دوگنا رقم (جو بھی رقم زیادہ ہو) کی فوری ادائیگی کی درخواست کر سکتے ہیں، اس کے علاوہ حتمی طور پر کنکشن کٹانے کے نوٹس بھیجنے کے بعد بل کی گئی تمام رقم اور معاہدہ پر دستخط کرتے وقت بقایہ رقم کی ادائیگی کی درخواست کرتے ہیں۔

اگر ہم آپ کی سروس منقطع کرنے کے لیے آپ کے احاطے کا دورہ کرتے ہیں، تو آپ اس وقت ایک معاہدہ کر سکتے ہیں، لیکن آپ کی ابتدائی ادائیگی کے بقایا جات کے 50% تک زیادہ ہو سکتی ہے، یا آپ کے ماہانہ اوسط استعمال کے چار گنا کی قیمت، جو بھی زیادہ ہو، ہو سکتی ہے۔

باقی ادائیگیاں آپ کی ابتدائی ادائیگی کے بعد بقایا رقم کو ماہانہ قسطوں میں ادا کرنے سے جو ایک ماہ کے اوسط استعمال کی قیمت کے برابر ہو گی، یا چھ ماہانہ قسطوں میں، جو بھی رقم زیادہ ہو۔
نوٹ: آپ DPA کے اہل نہیں ہیں اگر:

- آپ کے پاس بل ادا کرنے کے لیے مالی وسائل ہیں؛ یا
- آپ ایک عوامی طور پر درج کمپنی ہیں، یا اس کی کوئی ذیلی کمپنی ہے؛ یا
- آپ موسمی، قلیل مدتی یا عارضی صارف ہیں؛ یا
- آپ کے پچھلے 12 مہینوں کا استعمال 4,000 تھرمز کی کل مجموعی گیس کی کھپت سے زیادہ ہے؛ یا
- آپ پر پہلے یا موجودہ مؤخر ادائیگی کے معاہدے کے تحت رقم واجب الادا ہے، یا پچھلے 12 مہینوں کے دوران لاگو ہونے والے سابقہ معاہدے کے تحت بروقت ادائیگی کرنے میں ناکام رہے ہیں۔

میٹر کی ریڈنگ اور تخمینہ شدہ بل

آپ کے اگلے شیڈول میٹر ریڈنگ کی تاریخ آپ کے بل پر دکھائی گئی ہے۔ میٹر ریڈنگ کے معمول کے اوقات صبح 8:00 بجے سے شام 5:00 بجے تک ہیں، براہ کرم اس تاریخ کو ہمارے میٹر ریڈر کو داخل ہونے کی اجازت دینے کی ہر ممکن کوشش کریں۔ بعض حالات میں، ہم تخمینہ بل جاری کر سکتے ہیں۔ اگر ہم آپ کے میٹر ریڈنگ کے لیے رسائی حاصل نہیں کر سکتے ہیں، تو ہم آپ سے میٹر ریڈنگ فراہم کرنے کے لیے کہیں گے۔ اگر رسائی بدستور دستیاب نہیں رہتی ہے، تو بل پیغامات کا ایک سلسلہ آپ کے میٹر کو ریڈنگ میں مدد کی درخواست کرے گا، ریڈنگ کے لیے خصوصی ملاقات کی پیشکش کرے گا اور آپ کو عدم رسائی پر جرمانے کے چارجز کا مشورہ دے گا۔ غیر رسائی جرمانہ چارجز \$25 جمع ٹیکس فی میٹر سے شروع ہوتے ہیں اور اس وقت تک بڑھتے ہیں جب تک کہ میٹر کی اصل ریڈنگ حاصل نہ ہو جائے۔

بیک بلنگ

ایک "بیک بل" اس بل کے اُس حصے کو کہا جاتا ہے، سوائے متوازن بلنگ پلان بل کے، جو وہ چارجز ظاہر کرتا ہے جو پہلے کبھی بل نہیں کیے گئے تھے لیکن وہ سروس جو اصل میں صارف کو موجودہ بلنگ ایام سے پہلے کے کسی عرصے میں فراہم کی گئی تھی۔

اگر ہماری بلنگ میں کوئی گڑبڑ ظاہر ہو جاتی ہے، تو قانون کے مطابق، اس تضاد کو درست کرنے اور صارف کو بیک بل بھیجنے کے لیے ہمارے پاس چھ ماہ کا وقت ہوتا ہے جب پچھلا بل جاری کیا جاتا ہے، تو ان حالات کی وضاحت جن کی وجہ سے کم بلنگ ہوئی، صارف کو فراہم کی جائے گی۔ اگر پچھلا بل 24 مہینوں سے زیادہ پر محیط ہے، تو بل کے ساتھ ایک بیان شامل کیا جائے گا جس میں وضاحت کی جائے گی کہ پچھلا بل مقررہ حدود سے تجاوز کیوں کیا ہے۔ ایک ماہ سے زیادہ کی مدت پر محیط کسی بھی پرانے بل کے لیے، صارف کو ایک نوٹس موصول ہوگا جس میں وضاحت کی جائے گی کہ وہ درخواست کرنے پر، ایک تفصیلی بلنگ اسٹیٹمنٹ حاصل کر سکتے ہیں جس میں یہ دکھایا جائے گا کہ چارجز کا حساب کیسے لگایا گیا ہے۔

اس کے علاوہ، پچھلا بل کے ساتھ ان صارفین کے لیے مؤخر ادائیگی کے معاہدے کی پیشکش کی جائے گی جو اہل ہیں، سوائے ان حالات کے جن میں میٹر یا سروس سے چھوڑ چھڑا شامل ہو۔ ہمیں پچھلا بل کو اس تاریخ سے 12 مہینوں کے اندر ترمیم کرنے کی اجازت ہے جب ہمیں ان حالات کا علم ہوا جو کم بلنگ کا سبب بنے، اگر:

1. صارف کو معلوم تھا یا معقول طور پر معلوم ہونا چاہیے تھا کہ اصل بلنگ، یا پہلا پرانا بل غلط تھا؛ یا
2. نئی معلومات سے پتہ چلتا ہے کہ پہلا پرانا بل غلط تھا۔

حدود

ہم کسی صارف کو ایسی سروس کے لیے پچھلا بل بھیجنے کی اجازت نہیں رکھتے جو 24 ماہ سے زیادہ پہلے فراہم کی گئی ہو جب تک کہ ہمیں ان حالات کا علم نہ ہو جن کی وجہ سے پرانا بل جاری کیا گیا (12 ماہ اگر یہ ہماری کمی کی وجہ سے ہے) جب تک کہ ہم یہ ظاہر نہ کر سکیں کہ صارف کو معقول طور پر معلوم ہونا چاہیے تھا کہ اصل بلنگ غلط تھی۔

افادہ جات کے آلات کا معائنہ اور جتنج

ہمیں اپنے آلات (میٹر، پائپنگ وغیرہ) کی جانچ کرنے یا استعمال ہونے والی گیس کی مقدار کا تعین کرنے کے لیے مناسب وقت پر عمارت میں داخل ہونے کا حق حاصل ہے۔ کوئی صارف جو براہ راست یا بالواسطہ طور پر ہمارے نمائندوں کو معائنہ کرنے سے روکتا ہے، اس سے \$100 جرمانہ وصول کیا جا سکتا ہے۔ ہمارے قابو سے باہر حالات کے علاوہ، ہم درج ذیل حالات میں جلد از جلد اور 60 دنوں کے اندر فیڈ کا معائنہ کریں گے:

1. سروس کی درخواست میں شامل ایک درخواست؛
2. ایک معقول صارف کی درخواست؛
3. کمپنی کے فیڈ معائنے کا آرڈر؛
4. کسی بھی معقول ذرائع سے اطلاع کہ سروس صحیح طریقے سے میٹر شدہ نہیں ہو سکتی؛ یا
5. نیویارک پبلک سروس کمیشن، یا اس کے مجاز نامزد کی طرف سے ایک ہدایت۔

غیر فعال گیس میٹر

تمام مقامات جہاں کھلے گیس میٹر ہوں، وہاں گیس اکاؤنٹ پر ایک فعال صارف ہونا ضروری ہے۔ ایسے مقامات پر جہاں کوئی ذمہ دار گاہک موجود نہ ہو اور میٹر کھلا ہو، میٹر کو یا تو بند کر دیا جائے گا یا ہٹا دیا جائے گا، یا اس مقام کو گیس فراہم کرنے والی سروس لائن کو کاٹ دیا جائے گا۔ سروس ختم کرنے والے صارفین کو میٹر بند کرنے کے لیے ایک ملاقات کا وقت طے کرنا چاہیے۔

سروس کی درجہ بندی (بلنگ کی شرحیں)

ہماری غیر رہائشی گیس سروس کی درجہ بندی کی تفصیلی فہرست تمام کسٹمر سروس سینٹرز پر درخواست پر، یا **718-643-4050** پر کال کر کے دستیاب ہے۔ یہ معلومات تمام نئے صارفین کو ہمارے کسٹمر سروس سینٹرز پر سروس کے لیے درخواست دینے کے وقت بھی فراہم کی جاتی ہے۔ ہمارے قیصر کی ایک کاپی ہر کسٹمر سروس سینٹر میں دستیاب ہے۔

غیر HEFPA رہائشی سروس صارفین کی کچھ کلاسیں جو رہائشی ریٹ پر بل کی جاتی ہیں اس بروشر میں بیان کردہ غیر رہائشی قواعد کے تحت آتی ہیں اور ہوم انرجی فیئر پریکٹس ایگٹ (HEFPA) کے تحت نہیں آتی ہیں۔ یہ کلاسیں درج ذیل ہیں:

1. تین سے پانچ خاندانی عمارت جو اسپیس ہیٹنگ اور/یا واٹر ہیٹنگ فراہم کرتی ہے۔
2. مذہبی تنظیمیں* جہاں گیس کا استعمال صرف مذہبی مقاصد کے لیے کیا جاتا ہے۔
3. غیر منافع بخش سابق فوجی کی تنظیمیں* جو پوسٹن یا ہال کی مالک ہیں یا لیز پر دیتی ہیں؛
4. ذہنی طور پر بیمار افراد کے لیے کمیونٹی رہائش گاہیں جو غیر منافع بخش کارپوریشنز ہیں اور جہاں 24 گھنٹے عملہ موجود نہیں ہوتا؛ یا
5. غیر حرارتی مقاصد (صرف پکانے اور/یا اٹل برنر کا پائلٹ استعمال شامل ہے) دو یا زیادہ فیملی بلنگس میں 50% یا اس سے کم مربع فوٹیج غیر رہائشی سرگرمیوں کے لیے استعمال ہوتی ہے۔

*National Grid اس قسم کے اکاؤنٹ کو مناسب اور لاگت سے موثر شرح کے انتخاب میں مزید انتخاب کی اجازت دیتا ہے۔ مزید معلومات کے لیے براہ کرم **718-643-4050** پر کال کریں۔

کاروبار صارفین کے لیے رعایتی شرح

کیا آپ اپنا کاروبار منتقل یا توسیع کر رہے ہیں؟ یا شاید آپ اپنا کاروبار شروع کرنے پر غور کر رہے ہیں، ہم آپ کے آپریٹنگ اخراجات پر پیسے بچانے میں یا مقام تلاش کرنے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔ کسٹمر سروس سنٹر میں سروس کے لیے درخواست دینے وقت مزید معلومات کے لیے ہم سے پوچھیں، یا ہمارے آفس آف اکنامک ڈیولپمنٹ کو **1-877-MyNGrid** پر کال کریں۔



درج ذیل زبانوں میں اس فارم کو دیکھنے کے لیے QR کوڈ اسکن کریں: عربی، بنگالی، چینی، ہندی، کرپول، پولش، روسی، اردو اور بیش

اس مکمل شدہ فارم کو National Grid, Collections, پر ڈاک کے ذریعے بھیجیں۔

2 Hanson Place, Brooklyn, NY 11217

رہائشی اکاؤنٹ کے تحفظ کی درخواست (ہوم انرجی فیئر پریکٹس ایکٹ کے تحت)

اکاؤنٹ پر موجود نام _____

سروس ایڈریس _____

شہر _____ ریاست _____ زپ کوڈ _____

اکاؤنٹ نمبر _____

ٹیلی فون #: _____ گھیر _____ کاروبار _____

گاہک کے دستخط _____

عنوان _____ تاریخ _____ صرف _____

کمپنی کے استعمال کے لیے: معائنہ درکار ہے بروشر بذریعہ ڈاک بھیجا گیا واپس آگیا اہلیت: جی ہاں نہیں

براہ کرم ان آئٹمز کو چیک کریں جو آپ پر لاگو ہوتے ہیں:

1. میں ایک رہائشی مالک مکان ہوں
2. میں تین فیملی والے مکان میں رہتا ہوں اور جسے ایک میٹر گیس فراہم کی جاتی ہے۔

نوٹ: اگر آپ نے آئٹم نمبر 1، یا 2 میں موجود تمام آئٹمز پر نشان لگایا ہے، تو آپ Home Energy Fair Practices Act کے تحت رہائشی صارفین کے تحفظات کے لیے اہل ہو سکتے ہیں۔