# Your Rights as a National Grid Residential Customer

nationalgrid

New York City

New York Public Service Commission (PSC) rules and the Home Energy Fair Practices Act (HEFPA) provide comprehensive protection for residential customers of gas and electric utilities. HEFPA requires that consumer protections be provided by both National Grid and non-utility energy service providers (ESCOs). This brochure is provided annually by National Grid and includes basic information about the Company's policies and procedures, as well as your rights as a customer billed under residential rates.

**অনুবাদ পরবর্তী পৃষ্ঠায় রয়েছে**

## Service or Billing Questions

To ask about your National Grid service or your bill, call **1-718-643-4050**, weekdays 8 a.m. - 8 p.m., Monday through Friday and 9:00 a.m. until 5:00 p.m. on Saturdays. You may also visit **nationalgridus.com** for a number of convenient online self-service options. Choose links to access your National Grid account details, track usage and find out about payment options. You may also reach us via email from our website at **nationalgridus.com**.

To report a natural gas safety emergency, please call **1-718-643-4050**, 24 hours a day, 7 days a week. Hearing or speech-impaired customers can contact National Grid by using our special TTY communication system at **1-718-237-2857**.

**Billing Disputes/Complaint Handling:** Should you need assistance, please contact National Grid. If we are unable to help, you may contact the New York Public Service Commission online at **dps.ny.gov/complaints**, by calling **1-800-342-3377** (toll free), 8:30 a.m. - 4 p.m., Monday-Friday, or by mail: New York Public Service Commission, Empire State Plaza, Albany, NY 12223.

**PSC Hotline:** If you feel National Grid has been unable to help you, you may contact the PSC online at **dps.ny.gov/complaints** or call the PSC Hotline at **1-800-342-3355** between 7:30 a.m. - 7:30 p.m. on business days.

Our bills, which you'll receive monthly, show the amount of gas you have used. Bills can be paid online at **nationalgridus.com**, by phone using our automated payment service, by mail, or in person at our Customer Service Centers. Our free DirectPay program can transfer your bill payments automatically from your bank account.

## Budget Plan

This program divides your annual gas costs into monthly payments. Under this program, we will spread your projected annual gas usage cost into 12 convenient monthly payments. This is particularly helpful if you heat with gas. To obtain your Budget Plan amount and/or to enroll in the plan, please call **1-718-643-4050**.

## Meter Reading & Access

It's important that we access our meter for readings, inspections and maintenance. In accepting service, you grant the Company the right to access your premises at reasonable times. By law, our meter readers are permitted to enter unlocked private property at all reasonable times to access our equipment and meters. If we are unable to read your meter for three billing cycles, we will put a message on your bill asking for a reading or to make a special appointment for us to do it. However, if your meter has not been read for five consecutive bills, you or the building owner may be subject to a $25 (plus tax) charge. For your protection, every National Grid employee carries a photo identification card. Always ask to see this card before granting entry to your home. Also, before entering, National Grid employees are required to knock and announce their presence to you.

## Inactive Gas Meters

All premises with open gas meters must have an active customer on the gas account. Open meters at premises with no responsible customer will either be locked or removed, or the service line supplying gas to the premises will be cut off. Customers terminating service should coordinate an appointment to lock the meter.

## Payment Arrangements

National Grid is happy to assist you in finding a repayment method that best suits your current financial situation. Whether you need a short-term collection arrangement or a longer term deferred payment agreement, our agents can assist. Staying current on any plan will ensure the account has no collection action taken on it.

A collection arrangement is a short term (40 days or less) repayment plan with flexibility to customize each installment's due date and amount. These payments would be in addition to your current charges. A collection arrangement need not be signed, but a written copy of your agreed terms will be provided upon request.

A deferred payment agreement is a long-term repayment plan with a fixed monthly installment amount over and above current charges. A deferred payment agreement must be signed. A standard deferred payment agreement generally requires a 15% down payment, with the balance payable in ten monthly installments. More lenient terms are available if you qualify financially. A more lenient agreement may provide for as little as zero dollars down and payments as low as ten dollars a month. For a more lenient agreement, you may need to provide the appropriate income and expense related documents. For more information, visit **ngrid.com/moretime**

## Assistance

Our Consumer Advocates may be able to help you get assistance from other sources.

## Terminations

If you heat your home with gas, we will not shut off your gas service between November 1 and April 15 without first trying to contact you or another adult in your household. If loss of service poses a serious health or safety problem, we will continue service for at least 15 days and try to arrange a payment agreement. It shall be the right of every residential customer of a gas or electric corporation, upon the discontinuation of utility service, to obtain, upon request, an actual meter reading by such customer's gas or electric corporation.

During the period of November 1 to April 15, we will suspend terminations of residential gas heating customers on days when either the local weather forecast (National Weather Service) predicts temperatures below 32 degrees Fahrenheit, or the forecast high temperature, factoring in the local wind chill, does not exceed 32 degrees Fahrenheit for two or more consecutive days in the geographic operating region.

## Special Protections

National Grid provides special protections for elderly, blind, and disabled persons; persons with medical emergencies; and customers receiving public assistance.

Our special protections programs include:

**Elderly, Blind, and/or Disabled Protection:** We will attempt to reach you by phone or in person at least 72 hours before your service is shut off for non-payment.

**Medical Emergency Program:** Your account will receive a 30-day protection from service termination for non-payment.

*Note: Your account cannot be enrolled in Medical Emergency and DirectPay at the same time.*

## Reconnecting Services

We will reconnect service within 24 hours when: You pay the full amount due, **OR** You are eligible and sign a payment agreement and make any necessary down payment on your bill, **OR** You face a serious threat to health or safety.

If you receive public assistance in the form of direct payment or written guarantee, we will turn your service back on within 24 hours after we receive a notice of payment from the social service agency helping you.

**Reconnection Fees**

We charge a fee to reconnect service. This charge is higher if we restore service outside normal working hours: 8 a.m. – 4 p.m., Monday–Friday, except holidays. The fee is also higher if it requires work in the street instead of at the meter. If we do not reconnect your service within 24 hours of meeting the above conditions—except when it is beyond our control—we will pay you a fee for each additional day you are without service.

## Deposits

If you are a short-term or seasonal customer, we may ask you for a deposit. Existing customers may be asked to pay a deposit if their account is delinquent or had been disconnected for non-payment during the last six months. Deposits will earn interest at a rate set by the PSC. We will hold the deposit until 12 consecutive months of timely payments have been received. At that time, we will refund your deposit plus interest. If your payments are not current, we will hold the deposit and credit the interest to your account annually.

## Shared Meters

If you are a residential building tenant, you are not obligated to pay for gas service for any area outside your own dwelling unit. For more information about Shared Meter conditions, please call **1-718-643-4050**.

## Tenants in Multiple Dwellings

If you live in a building with three or more apartments where your landlord fails to pay the gas bill for which he or she is responsible, you may be able to keep the service on if you join with the other tenants to pay the bill. The tenants only have to pay the current bill and you can, by law, deduct your share from your rent.

## PROGRAM ENROLLMENT/ INTEREST FORM

Name

Address Apt

Town/City Zip

Telephone

Account number ______________-__________

**DirectPay Program**

☐ Please enroll me in the DirectPay program. I authorize electronic deductions from my bank account for payment of my bills 15 days after my billing date. I have enclosed a check clearly marked "VOID." (Please complete the following only if enrolling in DirectPay.)

Name exactly as it appears on bank statement

Bank Name

Bank Account Number

Bank Routing Number

(the 9-digit number on the bottom of your check)

☐ Checking ☐ Savings

Your Signature Date

## SPECIAL PROTECTIONS INFORMATION REQUEST

Please complete this form if you qualify for any special protections.

**Return this form to:**

National Grid, Credit & Collections Protections
2 Hanson Place
Brooklyn, NY 11217

### ACCOUNT INFORMATION

(Be sure to complete before mailing)

Name

Address Apt

Town/City Zip

Telephone

Email

Account Number (as shown on bill)

☐ **Please send me an Elderly, Blind and/or Disabled application form.**

(You will be required to provide proof of Elderly, Blind and/or Disabled.)

**All household members must be:**

**ELDERLY:** 62 years of age or older and if anyone else is in the home, they must be 18 years of age or younger

**BLIND:** Legally or Medically Blind (20/200 or less in better eye)

**DISABLED:** Receiving permanent disability, collecting SSI, SSD or Military Benefits due to a service-related disability

☐ **Someone in my household has a Medical Emergency**

Patient Name: ____________________

Doctor Name: ____________________

Office Phone Number: ____________________

Office Fax Number: ____________________

**I receive government assistance.**

☐ I receive Public Assistance (PA).

☐ I receive Supplemental Security Income (SSI). Note: SSI benefits are not the same as Social Security retirement benefits.

**Please send:** ☐ Large Print Bills ☐ Braille Bills

**Third Party Notification**

☐ I request that any Final Termination Notice of my National Grid service for nonpayment is also mailed to the following person or agency.

Third Party Name

Address Apt

Town/City Zip

Telephone

Customer Signature Date

Third Party Signature Date

CM4809 (9/24) NYC RES

# National Grid হিসাবে আপনার অধিকার আবাসিক গ্রাহক

nationalgrid

**নিউইয়র্ক সিটি**

নিউ ইয়র্ক পাবলিক সার্ভিস কমিশন (PSC) নিয়ম এবং হোম এনার্জি ফেয়ার প্র্যাকটিস অ্যাক্ট (HEFPA) গ্যাস এবং বৈদ্যুতিক ইউটিলিটিগুলির আবাসিক গ্রাহকদের জন্য ব্যাপক সুরক্ষা প্রদান করে। HEFPA অনুযায়ী ভোক্তা সুরক্ষা National Grid এবং নন-ইউটিলিটি এনার্জি সার্ভিস প্রোভাইডার (ESCos) উভয়ের দ্বারাই ভোক্তা সুরক্ষা প্রদান করা হবে। এই ব্রোশিওরটি প্রতি বছর National Grid দ্বারা সরবরাহ করা হয় এবং এতে কোম্পানির নীতি এবং পদ্ধতি সম্পর্কে প্রাথমিক তথ্য, সেইসাথে আবাসিক হারের অধীনে বিল করা গ্রাহক হিসাবে আপনার অধিকার অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

## পরিষেবা বা বিলিং সংক্রান্ত প্রশ্ন

আপনার National Grid পরিষেবা বা আপনার বিল সম্পর্কে জিজ্ঞাসা করতে, সোমবার থেকে শুক্রবার, সপ্তাহের দিনগুলি সকাল 8টা থেকে রাত 8টা এবং শনিবার সকাল 9টা থেকে বিকেল 5টা পর্যন্ত **1-718-643-4050** নম্বরে কল করুন। আপনি বিভিন্ন সুবিধাজনক অনলাইন স্ব-পরিষেবা বিকল্পগুলির জন্য **nationalgridus.com**-এ যেতে পারেন। আপনার National Grid অ্যাকাউন্টের বিশদ বিবরণ অ্যাক্সেস করতে, তার ব্যবহার ট্র্যাক করতে এবং পেমেন্টের বিকল্পগুলি সম্পর্কে জানতে লিঙ্কগুলি নির্বাচন করুন। এছাড়াও আপনি **Nationalgridus.com**-এ আমাদের ওয়েবসাইট থেকে ইমেলের মাধ্যমে আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

প্রাকৃতিক গ্যাসের নিরাপত্তা সংক্রান্ত জরুরী অবস্থা রিপোর্ট করতে, অনুগ্রহ করে **1-718-643-4050** নম্বরে, 24 ঘন্টা, সপ্তাহে 7 দিন কল করুন। শ্রবণ বা বাক-প্রতিবন্ধী গ্রাহকরা আমাদের বিশেষ TTY যোগাযোগ ব্যবস্থা ব্যবহার করে National Grid-এর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন; **1-718-237-2857** নম্বরে ডায়াল করে।

**বিলিং বিবাদ/অভিযোগ পরিচালনা:** আপনার সাহায্যের প্রয়োজন হলে, অনুগ্রহ করে National Grid-এর সাথে যোগাযোগ করুন। যদি আমরা সাহায্য করতে না পারি, তাহলে আপনি অনলাইনে **dps.ny.gov/complaints**-এ, **1-800-342-3377** নম্বরে (টোল ফ্রি), সকাল 8:30 থেকে বিকাল 4টা সোমবার-শুক্রবার নিউ ইয়র্ক পাবলিক সার্ভিস কমিশনের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন, বা এখানে মেইল করতে পারেন:
New York Public Service Commission,
Empire State Plaza, Albany, NY 12223.

**PSC হটলাইন:**
আপনি যদি মনে করেন National Grid আপনাকে সাহায্য করতে পারছে না, আপনি PSC-এর সাথে অনলাইনে **dps.ny.gov/complaints**-এ যোগাযোগ করতে পারেন অথবা PSC হটলাইনে **1-800-342-3355** নম্বরে সকাল 7:30 থেকে সন্ধ্যা 7:30 পর্যন্ত কল করতে পারেন।

আমাদের বিল, যা আপনি প্রতি মাসে পাবেন, তাতে আপনি যে পরিমাণ গ্যাস ব্যবহার করছেন

তা দেখাবে। অনলাইনে nationalgridus.com-এ, আমাদের স্বয়ংক্রিয় পেমেন্ট পরিষেবা ব্যবহার করে ফোনের মাধ্যমে, মেইলের মাধ্যমে, অথবা আমাদের গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্রে ব্যক্তিগতভাবে বিল পরিশোধ করা যাবে। আমাদের বিনামূল্যের DirectPay প্রোগ্রাম আপনার ব্যাংক অ্যাকাউন্ট থেকে স্বয়ংক্রিয়ভাবে আপনার বিল পেমেন্ট ট্রান্সফার করতে পারে।

## বাজেট পরিকল্পনা

এই প্রোগ্রামটি আপনার বার্ষিক গ্যাসের খরচকে সমান মাসিক পেমেন্টে ভাগ করে। এই প্রোগ্রামের অধীনে, আমরা আপনার বার্ষিক গ্যাস ব্যবহারের খরচকে 12টি সুবিধাজনক মাসিক পেমেন্টে ভাগ করে দেবো। আপনি যদি গ্যাসের সাহায্যে গরম করেন তবে এটি বিশেষভাবে সহায়ক। আপনার বাজেট পরিকল্পনার পরিমাণ পেতে এবং/অথবা প্ল্যানে নথিভুক্ত করতে, অনুগ্রহ করে **1-718-643-4050** নম্বরে কল করুন।

## মিটার রিডিং এবং অ্যাক্সেস

রিডিং, পরিদর্শন এবং রক্ষণাবেক্ষণের জন্য আমাদের মিটার অ্যাক্সেস করা গুরুত্বপূর্ণ। পরিষেবা গ্রহণ করার সময়, আপনি কোম্পানিকে যুক্তিসঙ্গত সময়ে আপনার প্রাঙ্গনে অ্যাক্সেস করার অধিকার প্রদান করেন। আইন অনুসারে, আমাদের মিটার রিডারদের আমাদের সরঞ্জাম ও মিটার অ্যাক্সেস করার জন্য সমস্ত যুক্তিসঙ্গত সময়ে উন্মুক্ত ব্যক্তিগত সম্পত্তিতে প্রবেশ করার অনুমতি দেওয়া হয়। আমরা যদি তিনটি বিলিং চক্রের জন্য আপনার মিটার পড়তে অক্ষম হই, তাহলে আমরা আপনার বিলে রিডিং চেয়ে বা এটি করতে আমাদের জন্য একটি বিশেষ অ্যাপয়েন্টমেন্ট করার জন্য মেসেজ দেবো। তবে, যদি আপনার মিটার টানা পাঁচটি বিলের জন্য রিড করা না হয়, তাহলে আপনাকে বা বিল্ডিংয়ের মালিককে $25 (করসহ) চার্জ দিতে হবে। আপনার সুরক্ষার জন্য, প্রত্যেক National Grid কর্মচারী ফটো আইডেন্টিফিকেশন কার্ড বহন করেন। আপনার বাড়িতে প্রবেশের অনুমতি দেওয়ার আগে সর্বদা এই কার্ডটি দেখাতে বলুন। এছাড়াও, প্রবেশের আগে, National Grid-এর কর্মচারীদের নক করে আপনাকে তাদের উপস্থিতি ঘোষণা করতে হবে।

## নিষ্ক্রিয় গ্যাস মিটার

উন্মুক্ত গ্যাস মিটার সহ সমস্ত প্রাঙ্গনে অবশ্যই গ্যাস অ্যাকাউন্টে একজন সক্রিয় গ্রাহক থাকতে হবে। কোনো দায়িত্বশীল গ্রাহক ছাড়া প্রাঙ্গনে খোলা মিটারগুলি হয় লক করা হবে বা সরানো হবে, অথবা প্রাঙ্গনে গ্যাস সরবরাহকারী পরিষেবা লাইনটি কেটে দেওয়া হবে। পরিষেবা বন্ধ করা গ্রাহকদের মিটার লক করার জন্য একটি অ্যাপয়েন্টমেন্ট নেওয়া উচিত।

## পেমেন্টের ব্যবস্থা

National Grid আপনার বর্তমান আর্থিক পরিস্থিতির জন্য সবচেয়ে উপযুক্ত একটি ঋণ পরিশোধের পদ্ধতি খুঁজে পেতে সহায়তা করতে পেরে খুশি। আপনার স্বল্প-মেয়াদী সংগ্রহের ব্যবস্থা হোক বা দীর্ঘমেয়াদী বিলম্বিত পেমেন্ট চুক্তি হোক, আমাদের এজেন্টেরা সহায়তা করতে পারবেন। যেকোনো প্ল্যানে বর্তমান থাকা নিশ্চিত করবে যে অ্যাকাউন্টে কোনো সংগ্রহ সংক্রান্ত পদক্ষেপ নেওয়া হয়নি।

সংগ্রহের ব্যবস্থা হল একটি স্বল্পমেয়াদী (40 দিন বা তার কম) পরিশোধের পরিকল্পনা যাতে প্রতিটি কিস্তির নির্ধারিত তারিখ এবং পরিমাণ কাস্টমাইজ করার জন্য নমনীয়তা থাকে। এই পেমেন্ট আপনার বর্তমান চার্জের অতিরিক্ত হবে। একটি সংগ্রহ ব্যবস্থা স্বাক্ষর করার প্রয়োজন নেই, তবে আপনার সম্মত হওয়া শর্তাবলীর একটি লিখিত কপি অনুরোধের ভিত্তিতে দেওয়া হবে।

বিলম্বিত পেমেন্ট চুক্তি হল একটি দীর্ঘমেয়াদী পরিশোধের পরিকল্পনা যেখানে উপরিউক্ত বর্তমান চার্জ ছাড়াও একটি নির্দিষ্ট মাসিক কিস্তির পরিমাণ থাকে। একটি বিলম্বিত পেমেন্ট চুক্তি স্বাক্ষর করা আবশ্যক। একটি স্ট্যান্ডার্ড বিলম্বিত পেমেন্ট চুক্তির জন্য সাধারণত 15% ডাউন পেমেন্ট প্রয়োজন, যার ব্যালেন্স দশ মাসিক কিস্তিতে দিতে হয়। আপনি যদি আর্থিকভাবে যোগ্য হন তাহলে আরও নমনীয় শর্তাবলী উপলভ্য রয়েছে। আরও নমনীয় চুক্তিতে শূন্য ডলারের মতো কম এবং মাসে দশ ডলারের মতো পেমেন্ট প্রদান করা যেতে পারে। আরও নমনীয় চুক্তির জন্য, আপনাকে উপযুক্ত আয় এবং ব্যয় সম্পর্কিত নথি প্রদান করতে হতে পারে। আরও তথ্যের জন্য, **ngrid.com/moretime**-এ যান

## সহায়তা

আমাদের ভোক্তা অ্যাডভোকেটেরা আপনাকে অন্যান্য উৎস থেকে সহায়তা পেতে সাহায্য করতে সক্ষম হতে পারেন।

## সমাপ্তি

আপনি যদি গ্যাসের সাহায্যে আপনার বাড়ি গরম করেন, তাহলে আমরা প্রথমে আপনার বা আপনার পরিবারের অন্য প্রাপ্তবয়স্কদের সাথে যোগাযোগ করার চেষ্টা না করে 1 নভেম্বর থেকে 15 এপ্রিলের মধ্যে আপনার গ্যাস পরিষেবা বন্ধ করব না। যদি পরিষেবা হারানোর ফলে গুরুতর স্বাস্থ্য বা নিরাপত্তা সংক্রান্ত সমস্যা তৈরি হয়, তাহলে আমরা কমপক্ষে 15 দিনের জন্য পরিষেবা চালিয়ে যাব এবং একটি পেমেন্ট সংক্রান্ত চুক্তির ব্যবস্থা করার চেষ্টা করব। কোনো গ্যাস বা বৈদ্যুতিক কর্পোরেশনের প্রতিটি আবাসিক গ্রাহকের অধিকার হবে, ইউটিলিটি পরিষেবা বন্ধ করার পরে, অনুরোধের ভিত্তিতে, এই ধরনের গ্রাহকের গ্যাস বা বৈদ্যুতিক কর্পোরেশনের থেকে প্রকৃত মিটার রিডিং পাওয়ার।

1 নভেম্বর থেকে 15 এপ্রিল পর্যন্ত সময়ের মধ্যে, স্থানীয় আবহাওয়ার পূর্বাভাস (জাতীয় আবহাওয়া পরিষেবা) 32 ডিগ্রী ফারেনহাইটের নিচে তাপমাত্রার পূর্বাভাস বা উচ্চ তাপমাত্রার পূর্বাভাস, স্থানীয় বাতাসের শীতলতার উপর ভিত্তি করে, ভৌগলিক অপারেটিং অঞ্চলে পরপর দুই বা তার বেশি দিনের জন্য 32 ডিগ্রি ফারেনহাইটের অতিক্রম করেনি এমন দিনগুলিতে আমরা আবাসিক গ্যাস হিটিং গ্রাহকদের সমাপ্তি স্থগিত করব।

## বিশেষ সুরক্ষা

National Grid বয়স্ক, অন্ধ এবং প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য বিশেষ সুরক্ষা প্রদান করে; যেমন মেডিকেল ইমার্জেন্সির সম্মুখীন ব্যক্তি এবং সর্বজনীন সহায়তা গ্রহণকারী গ্রাহক।

আমাদের বিশেষ সুরক্ষা প্রোগ্রামগুলির মধ্যে রয়েছে:

**বয়স্ক, অন্ধ এবং/অথবা অক্ষমদের সুরক্ষা:** পেমেন্ট না করার জন্য আপনার পরিষেবা বন্ধ হওয়ার কমপক্ষে 72 ঘন্টা আগে আমরা ফোনে বা ব্যক্তিগতভাবে আপনার সাথে যোগাযোগ করার চেষ্টা করব।

**মেডিকেল ইমার্জেন্সি প্রোগ্রাম:** আপনার অ্যাকাউন্ট নন-পেমেন্টের জন্য পরিষেবা বন্ধ হওয়ার থেকে 30-দিনের সুরক্ষা পাবে।

দ্রষ্টব্য: আপনার অ্যাকাউন্ট একই সময়ে মেডিকেল ইমার্জেন্সি এবং DirectPay-তে নথিভুক্ত করা যাবে না।

## পরিষেবার পুনঃসংযোগ

আমরা 24 ঘন্টার মধ্যে পরিষেবা পুনরায় সংযোগ করব যখন: আপনি সম্পূর্ণ বকেয়া অর্থ প্রদান করেন, **অথবা** আপনি যোগ্য এবং একটি অর্থপ্রদান চুক্তিতে স্বাক্ষর করেন এবং আপনার বিলে প্রয়োজনীয় ডাউন পেমেন্ট করেন, **অথবা** আপনি স্বাস্থ্য বা নিরাপত্তার জন্য গুরুতর হুমকির সম্মুখীন হন।

আপনি যদি সরাসরি পেমেন্ট বা লিখিত গ্যারান্টির আকারে জনসাধারণের সহায়তা পান , তাহলে আমরা আপনাকে সাহায্যকারী সামাজিক পরিষেবা সংস্থার কাছ থেকে পেমেন্টের নোটিশ পাওয়ার 24 ঘন্টার মধ্যে আপনার পরিষেবা আবার চালু করব।

**পুনঃসংযোগ ফি**

আমরা পরিষেবা পুনরায় সংযোগ করার জন্য ফি চার্জ করি। যদি আমরা স্বাভাবিক কাজের সময়ের বাইরে পরিষেবা পুনরুদ্ধার করি তাহলে এই চার্জ বেশি হয়: সকাল 8টা - বিকাল 4টা, সোমবার-শুক্রবার, ছুটির দিন ছাড়া। মিটারের পরিবর্তে রাস্তায় কাজ করার প্রয়োজন হলে ফি-ও বেশি হয়। যদি আমরা উপরের শর্তগুলি পূরণ করার 24 ঘন্টার মধ্যে আপনার পরিষেবাটি পুনরায় সংযোগ না করি - যখন এটি আমাদের নিয়ন্ত্রণের বাইরে থাকে - আমরা আপনাকে পরিষেবা ছাড়া প্রতিটি অতিরিক্ত দিনের জন্য ফি প্রদান করব।

## ডিপোজিট

আপনি যদি স্বল্প-মেয়াদী বা মৌসুমী গ্রাহক হন তবে আমরা আপনার কাছ থেকে ডিপোজিট চাইতে পারি। বিদ্যমান গ্রাহকদের ডিপোজিট পেমেন্ট করতে বলা হতে পারে যদি তাদের অ্যাকাউন্টটি বকেয়া থাকে বা গত ছয় মাসে পেমেন্ট না করার জন্য সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা হয়ে থাকে। ডিপোজিট থেকে PSC দ্বারা নির্ধারিত হারে সুদ অর্জন করা হবে। টানা 12 মাস সময়মত পেমেন্ট না পাওয়া পর্যন্ত আমরা আমানত ধরে রাখব। সেই সময়ে, আমরা আপনার ডিপোজিট এবং সুদ ফেরত দেবে। যদি আপনার পেমেন্ট বর্তমান না হয়, আমরা ডিপোজিট ধরে রাখব এবং বার্ষিক আপনার অ্যাকাউন্টে সুদ জমা করব।

## ভাগ করা মিটার

আপনি যদি একজন আবাসিক বিল্ডিংয়ের ভাড়াটে হন, তাহলে আপনি আপনার নিজের আবাসিক ইউনিটের বাইরের কোনো এলাকার গ্যাস পরিষেবার জন্য পেমেন্ট করতে বাধ্য নন। ভাগ করা মিটারের শর্তাবলী সম্পর্কে আরও তথ্যের জন্য, অনুগ্রহ করে **1-718-643-4050** নম্বরে কল করুন।

## একাধিক বাড়িতে ভাড়াটে

আপনি যদি দুই বা ততোধিক অ্যাপার্টমেন্টসহ একটি বিল্ডিংয়ে থাকেন যেখানে আপনার বাড়িওয়ালা গ্যাস বিল পেমেন্ট করতে ব্যর্থ হন যার জন্য তিনি দায়ী, সেক্ষেত্রে আপনি যদি বিল পরিশোধ করতে অন্য ভাড়াটেদের সাথে যোগ দেন তাহলে আপনি পরিষেবাটি চালু রাখতে সক্ষম হবেন। ভাড়াটেদের শুধুমাত্র বর্তমান বিল দিতে হবে এবং আপনি, আইন অনুসারে, আপনার ভাড়া থেকে আপনার ভাগ কাটিয়ে নিতে পারেন।

## প্রোগ্রামে তালিকাভুক্তি/সুদের ফর্ম

নাম

ঠিকানা অ্যাপার্টমেন্ট

শহর/নগর জিপি

টেলিফোন

অ্যাকাউন্ট নম্বর ______________-__________________

**DirectPay প্রোগ্রাম**

☐ আমাকে DirectPay প্রোগ্রামে নথিভুক্ত করুন। আমি আমার বিলিংয়ের তারিখের 15 দিন পরে আমার বিল পরিশোধের জন্য আমার ব্যাংক অ্যাকাউন্ট থেকে বৈদ্যুতিন কাটতি অনুমোদন করি। আমি স্পষ্টভাবে "VOID" চিহ্নিত একটি চেক সংযুক্ত করেছি। (DirectPay-তে নথিভুক্ত হলেই অনুগ্রহ করে নিম্নলিখিতগুলি সম্পূর্ণ করুন।)

ব্যাংক স্টেটমেন্টে যেমন দেখা যাচ্ছে ঠিক সেইভাবে নাম লিখুন

ব্যাংকের নাম

ব্যাংক অ্যাকাউন্ট নম্বর

ব্যাংক রাউটিং নম্বর

(আপনার চেকের নিচে 9-সংখ্যার নম্বর)

☐ চেক করা হচ্ছে ☐ সঞ্চয়

আপনার স্বাক্ষরের তারিখ

## বিশেষ সুরক্ষাতথ্যের অনুরোধ

আপনি কোনো বিশেষ সুরক্ষার জন্য যোগ্য হলে অনুগ্রহ করে এই ফর্মটি পূরণ করুন।

**এই ফর্মটি এখানে ফেরত দিন:**

National Grid, Credit & Collections Protections
2 Hanson Place
Brooklyn, NY 11217

**অ্যাকাউন্ট সংক্রান্ত তথ্য** (মেইল করার আগে সম্পূর্ণ করতে ভুলবেন না)

নাম

ঠিকানা অ্যাপার্টমেন্ট

শহর/নগর জিপি

টেলিফোন

ইমেইল

অ্যাকাউন্ট নম্বর (বিলে দেখানো হয়েছে)

☐ **অনুগ্রহ করে আমাকে একজন বয়স্ক, অন্ধ এবং/অথবা অক্ষম আবেদনপত্র পাঠান।**
(আপনাকে বয়স্ক, অন্ধ এবং/অথবা অক্ষম হওয়ার প্রমাণ দিতে হবে।)

**পরিবারের সকল সদস্যদের হতে হবে:**

**বয়স্ক:** 62 বছর বা তার বেশি বয়সী এবং বাড়িতে অন্য কেউ থাকলে তাদের বয়স 18 বছর বা তার কম হতে হবে

**অন্ধ:** আইনগতভাবে বা চিকিৎসাগতভাবে অন্ধ (ভালো চোখে 20/200 বা কম)

**অক্ষম:** পরিষেবা-সম্পর্কিত অক্ষমতার কারণে স্থায়ী অক্ষমতা পাওয়া, SSI, SSD বা সামরিক সুবিধা সংগ্রহ করা

☐ **আমার পরিবারের কারোর মেডিকেল ইমার্জেন্সি** আছে

রোগীর নাম: ____________________________

ডাক্তারের নাম: ____________________________

অফিসের ফোন নম্বর: ______________________

অফিসের ফ্যাক্স নম্বর: ________________________

**আমি সরকারি সাহায্য পাই।**

☐ আমি সর্বজনীন সহায়তা (PA) পাই।

☐ আমি সম্পূরক নিরাপত্তা আয় (SSI) পাই।
দ্রষ্টব্য: SSI সুবিধা সামাজিক নিরাপত্তা অবসরের সুবিধার মতো নয়।

**অনুগ্রহ করে পাঠান:** ☐ বড় প্রিন্টের বিল
☐ব্রেইলের বিল

### তৃতীয় পক্ষের বিজ্ঞপ্তি

☐ আমি অনুরোধ করছি যে নন-পেমেন্টের জন্য আমার National Grid পরিষেবার যেকোনো চূড়ান্ত সমাপ্তির বিজ্ঞপ্তি নিম্নলিখিত ব্যক্তি বা সংস্থাকেও মেইল করা হোক।

তৃতীয়পক্ষের নাম

ঠিকানা অ্যাপার্টমেন্ট

শহর/নগর জিপি

টেলিফোন

গ্রাহক স্বাক্ষরের তারিখ

তৃতীয় পক্ষের স্বাক্ষরের তারিখ