نیو یارک اسٹیٹ پبلک سروس کمیشن

بطور انرجی سروسز کمپنی کنزیومر ESCO کنزیومرز بل آف رائٹس آپ کے حقوق

صارفین انرجی سروسز کمپنی (ESCO) سے یا روایتی یوٹیلٹی سے توانائی خرید سکتے ہیں۔ اگر آپ ESCO سے توانائی خریدنے کا انتخاب کرتے ہیں تو آپ درج ذیل کے حقدار ہیں:

- ESCO کی جانب سے پیش کردہ خدمات کی واضح تفصیل۔
- اپنی یوٹیلٹی کمپنی سے توانائی کی ترسیل اور 24 گھنٹے ہنگامی خدمات حاصل کریں۔
- اندراج کے طریقے کے بارے میں معلومات سمیت، انرجی سپلائرز کو تبدیل کرنے کا طریقہ واضح کریں۔
- آپ اور ESCO کے درمیان معاہدے کی شرائط و ضوابط کا انکشاف، سادہ اور واضح زبان میں، بشمول:
  - قیمت اور تمام متغیر چارجز یا فیس؛
  - معاہدے کی طوالت؛
  - معاہدے کی تجدید کی شرائط؛
  - منسوخی کا عمل اور جلدی ختم کرنے کی کوئی بھی فیس، جو قانون کے تحت محدود ہے؛ اور
  - شرائط، اگر کوئی ہے، جن کے تحت ESCO اخراجات میں بچت کی ضمانت دیتا ہے۔
- اگر آپ رہائشی کسٹمر ہیں تو معاہدہ موصول ہونے کے تین دنوں کے اندر ESCO کے ساتھ معاہدہ منسوخ کر دیں۔
- اگر پیشگی ادائیگی پیش کی جاتی ہے تو، اس کے معاہدے کیسے کام کرتے ہیں اس کی تفصیل۔
- ESCO کی طرف سے موصول شدہ نوٹس، معاہدہ کی تجدید کی تاریخ سے کم از کم تیس دن پہلے، تجدید کی شرائط اور آپ کے پاس بطور صارف جو اختیارات ہیں۔
- ایک منصفانہ اور بروقت شکایت کے حل کا طریقہ۔
- کسی بھی تحریری دستاویز (کانٹریکٹس، مارکیٹنگ کا مواد، اور یہ ESCO صارفین کے حقوق کا بل) کی فراہمی اسی زبان میں جو آپ کو بطور صارف اندراج کرنے کے لیے استعمال ہوتی ہے۔

اگر آپ رہائشی کسٹمر ہیں تو آپ ہوم انرجی فیئر پریکٹس ایکٹ (HEFPA) کے حقوق اور تحفظات کے بھی حقدار ہیں جس کے لیے ضروری ہے کہ تمام یوٹیلٹی صارفین کے ساتھ سروس کی ایپلیکیشن، کسٹمر بلنگ اور شکایت کے طریقہ کار کے حوالے سے منصفانہ برتاؤ کیا جائے۔ مزید معلومات کے لیے www.dps.ny.gov/resright.html پر جائیں۔

جو ESCOs صارفین کے ان حقوق کو یقینی نہیں بناتے ہیں وہ نیو یارک میں خدمات فراہم کرنے کی اہلیت سے محروم ہو سکتے ہیں۔ براہ کرم محکمہ پبلک سروس کو 1-800-342-3377 پر (صبح 8:30 بجے سے شام 4:00 بجے کے درمیان) کال کر کے، Office of Consumer Services, NYS Department of Public Service, 3 Empire State Plaza, Albany, NY 12223 پر ڈاک بھیج کر یا www.dps.ny.gov/complaints پر آن لائن رپورٹ کریں۔

آپ اپنی توانائی کے متبادلات کے بارے میں مزید معلومات یہاں سے حاصل کر سکتے ہیں: http://documents.dps.ny.gov/PTC. محکمہ سے متعلق یا اپنی یوٹیلیٹی سروس کے بارے میں اگر آپ کے سوالات ہیں تو آپ web.questions@dps.ny.gov پر ای میل کر سکتے ہیں۔