

## آپ کے حقوق اور تحفظات

## ایک غیر رہائشی الیکٹرک، قدرتی گیس اور اسٹیم یعنی بھاپ کے صارف کے طور پر

مزید معلومات کے لیے یہ ملاحظہ کریں

[www.AskPSC.com](http://www.AskPSC.com)

ٹول فری نمبر 1-888-AskPSC1 پر کال کریں یا  
web.questions@dps.ny.gov پر ای میل کریں

نیو یارک اسٹیٹ کے قوانین غیر رہائشی صارفین  
کو بجلی، قدرتی گیس اور بھاپ کی افادیت کی  
خدمات کے حوالے سے جامع تحفظ فراہم کرتے  
ہیں۔

### بغیر اطلاع کے ختم کرنا

- اگر یوٹیلیٹی کمپنی اس بات کا تعین کرتی ہے کہ سروس چھین چھاڑ کر کے فراہم کی جا رہی ہے تو وہ پیشگی نوٹس فراہم کیے بغیر سروس بند کر سکتی ہے، جب تک کہ اس کے پاس درج ذیل ہو:
- اس بات کا ثبوت کہ کسٹمر کو وہ حالت اس سے پہلے کے کسی اور شخص سے نہیں ملی تھی یا وہ جانتا تھا (یا اسے معلوم ہونا چاہیے تھا) کہ سروس کا مکمل طور پر بل نہیں دیا جا رہا تھا؛
- اس احاطہ کے انچارج شخص کو ایک تحریری بغیر میٹر والی سروس بل اور ان شرائط کا نوٹس فراہم کرنے کی اس نے کوشش کی جن کے تحت یوٹیلیٹی سروس جاری رکھے گی؛ اور
- بل کے کچھ حصے کی ادائیگی کے لیے دو گھنٹے تک کی اجازت ہے، 50 فیصد سے زیادہ نہیں۔

### استفسارات اور شکایات

جب غیر رہائشی صارفین اپنی یوٹیلیٹی سے رابطہ کریں گے تو، PSC یوٹیلیٹیز ان کی جانب سے شکایات کی چھان بین کرے گا اور انہیں حل کرے گا۔ شکایات یا استفسارات کے لیے، 1-800-342-3377 پر کال کریں۔



- اگر آپ کا کوئی تنازعہ ہے اور آپ PSC کے پاس شکایت درج کراتے ہیں، تو جب تک شکایت حل کی رہی ہو اور آپ غیر متنازعہ رقم ادا کر رہے ہوں تب تک آپ کی سروس کو متنازعہ رقم کے لیے بند نہیں کیا جا سکتا۔
- اگر آپ انرجی سروسز کمپنی (ESCO) سے اپنی قدرتی گیس اور/یا بجلی خرید رہے ہیں اور آپ کو اس قدرتی گیس اور/یا بجلی کی سروس کے بارے میں شکایت ہے، تو ESCO کے ساتھ آپ کا فروخت کا معاہدہ تنازعات یا شکایات درج کرنے اور حل کرنے کے لیے ایک طریقہ کار تجویز کر سکتا ہے۔ تاہم، اگر آپ کو یقین ہے کہ آپ کی اجازت کے بغیر آپ کو ESCO میں تبدیل کر دیا گیا ہے تو آپ PSC سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

# آپ کے حقوق اور تحفظات

## سروس کے لیے درخواست

آپ کو اپنی درخواست کے دس تقویمی دنوں کے اندر، کچھ شرائط کے ساتھ یوٹیلیٹی سروس فراہم کی جانی چاہیے۔

جب سروس شروع ہو جائے اور اس کے بعد کم از کم سال میں ایک بار آپ کو اپنے حقوق اور ذمہ داریوں کا خلاصہ لازمی طور پر دیا جانا چاہیے۔ صارفین کے حقوق کی ایک کاپی [www.AskPSC.com](http://www.AskPSC.com) پر بھی آن لائن موجود ہے۔

آپ کی یوٹیلیٹی کمپنی آپ کو ایک کسٹمر کے طور پر قبول کرنے اور سروس فراہم کرنے سے پہلے آپ سے سروس کی درخواست مکمل کرنے کا مطالبہ کر سکتی ہے۔

سروس کی درجہ بندی سروس کا ایک درجہ ہے — جیسے رہائشی، چھوٹا تجارتی یا بڑا تجارتی — جس میں مخصوص خصوصیات کے حامل کسٹمر اکاؤنٹس رکھے جاتے ہیں۔ سروس کی درخواست کے عمل کے ایک حصہ کے لیے آپ سے مخصوص سوالات کے جوابات کی ضرورت ہوتی ہے جو یوٹیلیٹی کمپنی کو آپ کی سروس کی مناسب طریقے سے درجہ بندی کرنے میں مدد فراہم کریں گے۔ چونکہ ہر سروس کی درجہ بندی کے تحت قیمتیں مختلف ہوتی ہیں، اس لیے یہ ضروری ہے کہ آپ کے اکاؤنٹ کو ان سب سے زیادہ فائدہ مند درجہ بندی میں رکھا جائے جن کے لیے آپ اہل ہیں۔

سروس کی درخواست کو مختلف سروس کی درجہ بندیوں، ان کی شرحوں، اور سروس کی شرائط و ضوابط کے لیے اہلیت کے معیارات کے بارے میں ایک سادہ زبان کا خلاصہ فراہم کرنا چاہیے۔ خلاصہ یہ ہے کہ آپ کو یہ جاننے میں مدد ملے کہ کون سی درجہ بندی سب سے زیادہ فائدہ مند سروس کی درجہ بندی ہے، بشمول یہ کہ آیا کوئی مراعاتی شرح ہے جس کے لیے آپ اہل ہیں۔

## ڈپازٹ

ایک نئے، غیر رہائشی کسٹمر کے طور پر، سروس کے لیے درخواست دیتے وقت، یا حاصل کرنے سے پہلے، آپ کو ڈپازٹ ادا کرنے کی ضرورت پڑ سکتی ہے۔ یوٹیلیٹیز مخصوص معیار کی بنیاد پر ڈپازٹ کو معاف کر سکتی ہیں۔ یوٹیلیٹی سے اس کی پالیسی کے بارے میں معلوم کریں۔

اگر آپ موجودہ کسٹمر ہیں جس نے پہلے یوٹیلیٹی کو ڈپازٹ ادا نہیں کیا ہے، تو آپ کو سروس جاری رکھنے کے لیے صرف ڈپازٹ ادا کرنے کی ضرورت پڑ سکتی ہے

جو آپ نے پچھلے 12 مہینوں میں دو یا دو سے زیادہ بار تاخیر سے ادائیگی کی معلومات جیسے کہ مالیاتی تشخیص یا کریڈٹ رپورٹنگ ایجنسیوں کی معلومات اس بات کی نشاندہی کرتی ہیں کہ آپ مستقبل کے بلوں کی ادائیگی کرنے سے قاصر ہیں جو آپ نے تنظیم نو یا دیوالیہ پن کے لیے دائر کیے ہیں، یا آپ کو پچھلے 12 مہینوں کے اندر سروس کے لیے پہلے سے بل نہیں کیے گئے چارجز کے لیے پچھلا بل موصول ہوا ہے اگر چھوڑ چھاڑ کے ذریعے سپلائی فراہم کی گئی ہو۔

آپ کو کچھ شرائط کے ساتھ تین قسطوں میں مطلوبہ ڈپازٹ ادا کرنے کا حق ہے۔

یوٹیلیٹی کمپنیوں کو نقد ڈپازٹ کے متبادل، جیسے کہ اٹل بینک لیٹر آف کریڈٹ یا ضمانتی بانڈ کو قبول کرنا چاہیے۔

آپ کو یہ دیکھنے کا حق ہے کہ یوٹیلیٹی نے ڈپازٹ کا حساب کیسے لگایا ہے۔

## بلنگ اور ادائیگی کے اختیارات

آپ کی یوٹیلیٹی کمپنی کو آپ کے میٹر کی باقاعدگی سے ریڈنگ کرنی چاہیے اور اصل ریڈنگ کی بنیاد پر آپ کو بل دیا جانا چاہیے۔ میٹر ریڈنگ کاروباری دنوں میں صبح 8:00 بجے سے شام 5:00 بجے کے درمیان شیڈول کیا جانا چاہیے۔ مخصوص حالات میں، یوٹیلیٹی کمپنی آپ کو تخمینہ کردہ بل بھیج سکتی ہے جب تک کہ واضح طور پر یہ اشارہ موجود ہو کہ یہ ایک تخمینہ ہے۔

اگر آپ کی یوٹیلیٹی اس بات کا تعین کرتی ہے کہ اس نے آپ کے اکاؤنٹ کو کم بل دیا ہے تو آپ کو پچھلا بل موصول ہو سکتا ہے۔ پچھلے بل دو سال کی مدت تک محدود ہیں جب تک کہ یوٹیلیٹی یہ ظاہر نہ کر سکے کہ صارف کو کم بلنگ کے بارے میں علم تھا، یا اسے معلوم ہونا چاہیے تھا۔ اگر کم بلنگ یوٹیلیٹی کی کمی کی وجہ سے ہوئی ہے، تو پچھلا بل 12 ماہ تک محدود ہے۔

غیر ادا شدہ بیلنس پر تاخیر سے ادائیگی کے چارجز کو کسی بھی بل میں شامل کرنے کی اجازت ہے جو ادائیگی کی تاریخ کے 20 تقویمی دنوں کے اندر ادا نہیں کی گئی ہے۔ موجودہ قابل چارج شرح آپ کی یوٹیلیٹی کے ٹیرف میں مل سکتی ہے۔

اگر آپ کچھ تقاضوں کو پورا کرتے ہیں، تو آپ قسطوں میں واجب الادا بل ادا کرنے کے اہل ہو سکتے ہیں۔

کچھ مستثنیات کے ساتھ، آپ کو بجٹ (یا لیولائزڈ) بلنگ کی پیشکش کی جانی چاہیے۔ یہ دیکھنے کے لیے کہ آیا آپ اہل ہیں، اپنی یوٹیلیٹی کمپنی سے رابطہ کریں۔

## یوٹیلیٹی سروس کا بند ہونا

اگر آپ زائد المیاد بلوں کی ادائیگی میں ناکام رہتے ہیں، ادائیگی کے معاہدے کے تحت واجب الادا رقمیں، ایک مطلوبہ سیکیورٹی ڈپازٹ، یا اگر آپ اپنے میٹر تک معقول رسائی فراہم نہیں کرتے ہیں تو آپ کی یوٹیلیٹی سروس بند ہو سکتی ہے۔

آپ کی یوٹیلیٹی کمپنی کو سروس بند کرنے کی اجازت ہے:

صبح 8:00 بجے سے شام 6:00 بجے کے درمیان، پیر تا جمعہ، چھٹیوں اور ان دنوں کو چھوڑ کر جب یوٹیلیٹی یا PSC کے دفاتر بند ہوتے ہیں؛ یا

چھٹی سے ایک دن پہلے اور یوٹیلیٹی سے پہلے کے دن صرف

3:00 بجے سے شام 6:00 بجے کے درمیان یا

PSC کے دفاتر بند ہوتے ہیں، لیکن صرف اس صورت میں جب

یوٹیلیٹی احاطے کے انچارج سے ذاتی رابطہ کرے اور چیک کے

ذریعے ادائیگی قبول کرنے کے لیے تیار ہو؛ یا

جب بھی حفاظتی مسائل ہوتے ہیں۔

آپ کو یوٹیلیٹی کے فیڈل نمائندے کو طے شدہ بند ہونے کے وقت

ادائیگی کرنے کا حق حاصل ہے۔

اگر آپ ادائیگی کے معاہدے کے اہل ہیں، تو آپ مطلوبہ ڈاؤن پیمنٹ

ادا کر کے اور معاہدے پر دستخط کر کے سروس جاری رکھ سکتے

ہیں۔

## سروس کا منقطع ہونا

- عام طور پر آپ کی سروس اس وقت تک منقطع نہیں کی جا سکتی جب تک کہ آپ کی یوٹیلیٹی کمپنی نے آپ کو حتمی نوٹس، تحریری طور پر یا ذاتی طور پر، صورت حال کے تدارک کے لیے کافی وقت نہ دیا ہو۔
- اگر آپ کو کوئی حتمی اطلاع موصول ہوتی ہے تو پہلے اپنی یوٹیلیٹی کو کال کریں۔ اگر آپ کو مزید مدد کی ضرورت ہے تو آپ PSC کو کال کر سکتے ہیں۔

