

বিশেষ সুরক্ষা

HEFPA বিশেষ সুরক্ষা প্রদান করে এবং যখন পরিষেবা প্রদানের ঘাটতি জনিত কারণে গ্রাহকদের স্বাস্থ্য এবং নিরাপত্তা হুমকির মুখে পতিত হয় তখন এতে স্বয়ংক্রিয়ভাবে বন্ধ হয়ে যাওয়ার ব্যবস্থা রয়েছে।

ঠাণ্ডা আবহাওয়ায় সুরক্ষা

নভেম্বর 1 এবং এপ্রিল 15 এর মধ্যে আপনার সরবরাহকারীকে বিশেষভাবে যাচাই করতে হবে যে গরম সম্পর্কিত পরিষেবা বন্ধ করা হলে তা আপনার স্বাস্থ্য বা নিরাপত্তার জন্য গুরুতর ক্ষতি সৃষ্টি করবে কিনা।

জরুরি চিকিৎসা

আপনি বা আপনার পরিবারের কেউ যদি মারাত্মক অসুস্থ বা চিকিৎসার প্রয়োজনীয় অবস্থায় থাকেন এবং ইউটিলিটি পরিষেবা বন্ধ হলে তার অবস্থা আরও খারাপ হতে পারে, তাহলে চিকিৎসক বা স্থানীয় স্বাস্থ্য বোর্ডের সার্টিফিকেট থাকলে পরিষেবা বন্ধ করা যাবে না। আপনার অবস্থা যদি 30 দিন বা ততোধিক সময়ের জন্য একই রকম থাকে, তাহলে চিকিৎসককে সার্টিফিকেটবদলাতে হবে, এবং আপনাকে খরচ প্রদানের অক্ষমতা সম্পর্কিত নথি প্রদর্শন করতে হবে। যদি লাইফ সাপোর্ট সিস্টেম চালানোর জন্য বিদ্যুৎ বা গ্যাস সরবরাহ পরিষেবা প্রদানের দরকার হয়, তাহলে ডিপার্টমেন্ট অফ পাবলিক সার্ভিস কর্তৃক বাতিল না হওয়া পর্যন্ত চিকিৎসা সার্টিফিকেট কার্যকর থাকবে। যাহোক, প্রতি তিন মাস পর পর, কেন আপনি আপনার বিল প্রদান করতে পারছেন না তা অবগত করানোর জন্য আপনার সরবরাহকারীকে অবশ্যই কাগজপত্র দেখাতে হবে। আপনার সরবরাহকারী আপনার অ্যাকাউন্ট চিহ্নিত করবেন যাতে আপনার বাড়িতে পরিষেবা বজায় থাকে।

বৃদ্ধ, অন্ধ এবং অক্ষম

যদি আপনি অন্ধ, অক্ষম হয়ে থাকেন বা আপনার বয়স 62 বা তার বেশি হয় এবং আপনার পরিবারে বসবাসকারী অন্যান্য সদস্যবৃন্দের বয়স যদি 62 বা তার বেশি হয়, 18 বা তার কম হয় বা অন্ধ বা অক্ষম হয়, তাহলে আপনার ইউটিলিটি বিলে বিশেষ সুবিধা প্রদান বন্ধ করার পূর্বে এবং পরে আপনার সাথে যোগাযোগ করা হবে। আপনি যদি প্রয়োজনীয় শর্ত পূরণ করতে পারেন তাহলে আপনাকে অবশ্যই ইউটিলিটি বিভাগকে অবহিত করতে হবে যাতে ভুলক্রমে পরিষেবা প্রদান বন্ধ হয়ে না যায়।

আরও তথ্যের জন্য,

ভিজিট করুন www.dps.ny.gov/ask-psc

টোল-ফ্রি নম্বরে কল করুন **800-342-3377** অথবা

ইমেইল করুন web.questions@dps.ny.gov

NYS Department of Public Service
Three Empire State Plaza
Albany, NY 12223-1350

আপনার অধিকার এবং সুরক্ষা একজন আবাসিক জ্বালানি গ্রাহক হিসেবে

The New York State Home Energy Fair Practices Act (HEFPA) আবাসিক গ্রাহকদের জন্য বিদ্যুৎ এবং প্রাকৃতিক গ্যাস সরবরাহের ক্ষেত্রে ব্যাপক সুবিধা এবং সুরক্ষা প্রদান করে।



আপনার অধিকার

ও সুবক্ষা

The Home Energy Fair Practices Act (HEFPA) আবাসিক জ্বালানি গ্রাহকদের পরিষেবার জন্য ব্যাপক সুবক্ষা প্রদান করে, যেমন: পরিষেবা আবেদন, গ্রাহক বিলিং ও পেমেন্ট এবং অভিযোগ প্রক্রিয়া। এই নির্দেশিকাটি সেই নিয়মগুলির কিছু তুলে ধরেছে, এবং আপনার অধিকার লক্ষিত হলে আপনি কীভাবে সাহায্য পেতে পারেন তাও তুলে ধরেছে।

- আবেদন করার পাঁচ কর্ম দিবসের মধ্যে অবশ্যই আপনাকে ইউটিলিটি পরিষেবা প্রদান করা হবে, তবে কিছু শর্ত প্রযোজ্য।
- পরিষেবা শুরু করার সময় এবং তারপরে অন্তত বছরে একবার আপনাকে অধিকার ও দায়িত্ব সংক্রান্ত সংক্ষিপ্ত বিবরণ দিতে হবে। গ্রাহক অধিকারের একটি কপি অনলাইনে পাওয়া যাবে এখানে dps.ny.gov/ask-psc।
- পরিষেবাগ্রহণ, পরিষেবাবন্ধনের ভয় বা পুনরায় পরিষেবাগ্রহণ সম্পর্কিত বিষয়ে সকল কর্ম দিবসে সকাল 7:30 থেকে সন্ধ্যা 7:30 পর্যন্ত আমাদের টোল-ফ্রি **জরুরি হটলাইনে (800-342-3355)** যোগাযোগ করতে পারেন।
- পেমেন্টে বকেয়া থাকা বিদ্যমান গ্রাহকদের কাছ থেকে ইউটিলিটি নিরাপত্তা জমা দাবি করতে পারে। গ্রাহকরা নিরাপত্তা জমা সর্বাধিক 12 মাসের কিস্তিতে পরিশোধ করতে পারেন।
- অপরিশোধিত বকেয়ার উপর ধার্য বিলম্বিত পেমেন্ট চার্জ প্রযোজ্য যার মাসিক হার 1.5%, (বার্ষিক 18%) এর বেশি নয়।
- আপনাকে আপনার আর্থিক পরিস্থিতি অনুযায়ী যথাযথ কিস্তিতে বকেয়া বিল পরিশোধের সুযোগ দিতে হবে।
- আপনাকে অবশ্যই বাজেট প্রদান করা হবে (বা ভাগে ভাগে) = বিলিং প্রদান করা হবে।
- আপনার পরিষেবা বাতিল বা ক্রেডিট কার্যক্রম সংক্রান্ত যেকোনো নোটিশ গ্রহণ করার জন্য আপনি আপনার যেকোনো আত্মীয় বা বন্ধুর নাম উল্লেখ করতে পারেন।
- আপনার আয় যদি নির্দিষ্ট থাকে, তাহলে আপনি আপনার পরিষেবা সরবরাহকারীর সাথে যোগাযোগ করে বকেয়া বিল পরিশোধের জন্য তারিখ নির্দিষ্ট করে নিতে পারেন।



অভিযোগ ও জিজ্ঞাসা

The Department of Public Service আপনার ইউটিলিটি পরিষেবা প্রদানকারীর সাথে অভিযোগগুলি তদন্ত করবে এবং সমাধান করবে। সহায়তার জন্য, কল করুন **800-342-3377** অথবা ভিজিট করুন dps.ny.gov/complaints।

বিদ্যুৎ বা প্রাকৃতিক গ্যাস পরিষেবা বন্ধ

- যদি আপনি বকেয়া বিল পরিশোধ করতে ব্যর্থ হন, তাহলে আপনার ইউটিলিটি আপনার বিদ্যুৎ বা গ্যাস পরিষেবা বন্ধ করতে পারে। যাহোক, আপনার সরবরাহকারী আপনাকে বকেয়া বিল পরিশোধের জন্য 15 দিন সময় প্রদান সাপেক্ষে সংযোগ বিচ্ছিন্নের কথা উল্লেখপূর্বক লিখিত নোটিশ প্রদান না করা পর্যন্ত আপনার সংযোগ বিচ্ছিন্ন করা হবে না।
- যদি আপনার বিতর্কিত কোনো সমস্যা থাকে এবং আপনি NYS Department of Public Service (DPS) এ অভিযোগ দাখিল করে থাকেন, তাহলে সমস্যা সমাধান না হওয়া পর্যন্ত বিবাদমান অর্থের জন্য আপনাকে পরিষেবা প্রদান বন্ধ করা হবে না এবং আপনি মীমাংসিত অর্থ নিয়মিতভাবে প্রদান করতে থাকবেন।
- সংযোগ বিচ্ছিন্নকরণ কার্যক্রম সরকারী ছুটির দিন, ছুটির আগের দিন, বড় দিনের সময়কালে দুই- সপ্তাহের জন্য এবং ইংরেজি নববর্ষ ব্যতীত প্রতি সোমবার থেকে বৃহস্পতিবার সকাল 8:00টা থেকে বিকেল 4:00টার মধ্যে কার্যকর করা হবে।



পরিষেবা বাতিলকরণ

আপনি যদি বাতিলের জন্য চূড়ান্ত নোটিশ গ্রহণ করে থাকেন:

- সর্বপ্রথম ইউটিলিটির সাথে যোগাযোগ করে সম্ভব এবং সামর্থ্যের মধ্যে অর্থ প্রদানের চুক্তি করার চেষ্টা করুন।
- যদি আপনি ব্যবস্থা করতে না পারেন, সেক্ষেত্রে সহায়তার জন্য আমাদের টোল-ফ্রি জরুরি হটলাইন **800-342-3355** -এ কল করুন।
- আপনি যদি কোনো ভবনের অ্যাপার্টমেন্টে বসবাস করেন বা দুই-পরিবার যুক্ত বাড়িতে বসবাস করেন এবং আপনার বাড়িওয়ালা বিল পরিশোধের জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত আছেন কিন্তু ভবনটির বিদ্যুৎ বা গ্যাস বিল পরিশোধে ব্যর্থ হন সেক্ষেত্রে ইউটিলিটি বিভাগ অবশ্যই বকেয়া বিল পরিশোধের জন্য বাড়িওয়ালার পক্ষে আপনাকে বিল পরিশোধের জন্য সুপারিশ প্রদান করবে অন্যথায় ইউটিলিটি সুবিধাসমূহ বন্ধ করে দিতে পারে। এই নোটিশে আপনাকে বলা হবে কীভাবে ইউটিলিটি কোম্পানির সাথে যোগাযোগ করতে হবে যাতে তারা আপনার পরিষেবা এবং অন্যান্য ভাড়াটীদের পরিষেবা বন্ধ করে দেওয়া এড়াতে পারে, এমনকি যদি বাড়িওয়ালা অর্থ প্রদান করতে অস্বীকৃতি জানায়।