

# নডি ইয়র্ক স্টেটে National Grid-এর গ্রাহকদের জন্য অনাবাসিক অধিকার এবং দায়িত্ব

## লং আইল্যান্ড

নডি ইয়র্ক স্টেটে একজন অনাবাসিক পরিষেবা গ্রহণকারী National Grid-এর উপভোক্তা হিসাবে, আপনার কিছু অধিকার ও দায়িত্ব রয়েছে। এই পুস্তকটি আপনাকে আপনার অধিকারগুলির পাশাপাশি আপনার দায়িত্ব এবং বাধ্যবাধকতাগুলি সংক্রান্ত তথ্য বর্ণনা করে। যদি এই পুস্তকটিতে উল্লিখিত কিছু বিষয় না পান তবে তাহলে আপনি সোমবার-শুকরবার, 8 a.m.-8 p.m.-এর মধ্যে গ্রাহক পরিষেবায় 1-800-930-5003 নম্বরে কল করে আপনার উদ্বেগগুলি নিয়ে আলোচনা করতে পারবেন। আমাদের ট্যারিফ আলবানির নডিইয়র্ক পাবলিক সার্ভিস কমিশন (পিএসসি)-এর সদর দফতরে বা আমাদের ওয়েবসাইট [nationalgridus.com](http://nationalgridus.com)-এ প্রয়োজনীয় তথ্য উপলভ্য রয়েছে। আপনি নিম্নলিখিত গ্রাহক পরিষেবা অফিসগুলির মধ্যে থেকে যেকোনো একটিতে যতে পারেন, যা ছুটির দিন ব্যতীত সোমবার থেকে শুক্রবার 8:30 a.m. থেকে 5:00 p.m. পর্যন্ত খোলা থাকবে (আমরা কখন খোলা থাকবে বিষয়ে সনদে থাকলে, অনুগ্রহ করে আমাদের 1-800-930-5003 নম্বরে কল করুন)।

### BELLMORE - 2400 Sunrise Highway BRENTWOOD - 1650 Islip Avenue

এইসকল অধিকার এবং দায়িত্বগুলি অংশ 13 এর নথিতে, নডিইয়র্ক কোড অফ রুলস অ্যান্ড রেগুলেশনের উপঅধ্যায় B, অধ্যায় 1, শিরোনাম 16 নথি অনুযায়ী দেওয়া হয়েছে। একজন সূচনাশিভারী প্রতিনিধির সাথে কথা বলতে যদি National Grid-এর গ্রাহক হিসাবে আপনার অধিকার ও দায়িত্ব ব্যাখ্যা করতে পারেন, 1-800-930-5003 নম্বরে কল করুন।

### অনাবাসিক পরিষেবার জন্য আবেদন

আপনি টেলিফোনে মাধ্যমে পরিষেবার জন্য আবেদন করতে পারেন। তবে আপনাকে পরিষেবার জন্য একটি লিখিত আবেদন পূরণ করতে হতে পারে। আপনার আবেদনের সাথে অবশ্যই আপনার ব্যবসায়িক নথির কপি (অংশীদারিত্ব বা কর্পোরেট অংশীদারিত্ব এবং একটি দলিল বা ইজারা) সংযুক্ত থাকতে হবে। আবেদনপত্র উল্লিখিত নাম অবশ্যই আপনার ব্যবসার কাগজপত্রের সাথে মিলতে হবে। একটি সম্পূর্ণ আবেদন পূরণপত্র পরে, আমরা 10 দিনের মধ্যে পরামর্শে সরবরাহ করব বা পরিষেবা প্রদান করার অনুরোধ খারজি করব, যদি না আমাদের নিয়ন্ত্রণের বাইরে থাকা পরিস্থিতির কারণে তা করা না যায়। যদি পরিষেবা প্রদান করার অনুরোধ খারজি করা হয়, তাহলে আমরা আপনাকে আমাদের পূর্বতথ্যকারের কাগজগুলি উল্লিখিত করে একটি লিখিত বিবৃতি দেবো, সেখানে এই পরিষেবা পাওয়ার জন্য আপনার করণীয় কাজ এবং PSC-এর কাছে আপনার জমা দেওয়ার অধিকারের বিজ্ঞপ্তি উল্লিখিত থাকবে। আপনি যদি পরিষেবা পাওয়ার জন্য যোগ্য বলে বিবেচিত হন তাহলে আপনাকে পূর্বের কোনো প্রকারে বক্যা অর্থ মটিয়ে দিতে হবে যা করার দায়িত্ব আপনার উপর ছিল এবং পরিষেবা চালু হওয়ার আগে আমাদের ট্যারিফ অনুসারে গ্রাহকদের উপর প্রযোজ্য অন্যান্য সকল দায়িত্ব মনে চলতে হবে। এছাড়াও, আপনাকে সেই ব্যক্তির নাম উল্লিখিত করে বলা হতে পারে যদি আমাদের মটারিগালিটে অ্যাকসেস নিয়ন্ত্রণ করে থাকেন।

### আবাসিক হারে পরিষেবা পাওয়ার নীতি

মন্টেল হাইজিন আইন যখনই উল্লিখিত রয়েছে নরিদর্শিত ধর্মীয় সংস্থা, খামার, কমিউনিটি আবাসস্থল এবং কোনো অলাভজনক কর্পোরেশনের অর্থায়ন প্রক্রিয়া ব্যক্তিদের চলতি সংস্থার মালিকানাধীন বা ইজারা দেওয়া পোস্ট বা হলগুলি আবাসিক হারে বলিৎ করে জন্য যোগ্য হতে পারে। প্রকার (গ্যাস), পরিমাণ এবং ব্যবহারের ধরণ সহ অন্যান্য কারণগুলির উপর নির্ভর করে আবাসিক হার আরও সুবিধাজনক হতে উঠতে পারে। যোগ্য বলে বিবেচিত হতে, National Grid-এর যোগ্যতার পূরণ পাওয়া পর্যন্ত জমা। যোগ্যতার শর্তাবলী সম্পর্কে আরও তথ্য জানতে, সোমবার-শুকরবার, 8 a.m.- 8 p.m.-এর মধ্যে 1-800-930-5003 নম্বরে কল করুন।

### সিকিউরিটি ডিপিএজিটের নীতি

নতুন গ্রাহকদের নতুন অ্যাকাউন্ট খোলার জন্য একটি সিকিউরিটি ডিপিএজিট জমা করতে হতে ডিপিএজিটের পরিমাণ গত 12 মাসের যেকোনো সময় খরচ হয়েছে তার গড়ের দুগুণের বেশি হবে না। এই ডিপিএজিট আপনার প্রথম মাসিক বিলি দেওয়া যাবে। আপনি এই ডিপিএজিটের টাকা তিনটি কিস্তিতে দিতে পারেন — 50% ডাউন পেমেন্ট করে এবং বাকি টাকা টাকা দুইটি মাসিক কিস্তিতে দিতে পারেন।

**বর্তমান গ্রাহকদের ডিপিএজিট পেমেন্ট করার জন্য অনুরোধ করা হতে পারে** যদি অ্যাকাউন্টটিকে বন্ধ করা থাকে, গ্রাহক যদি পুনর্গঠন বা ডেউল্ট হওয়ার কথা দাখিল করেন বা যদি বন্ধ করা সরঞ্জামের মাধ্যমে পরিষেবা দেওয়ার জন্য ফরতে বন্ধ দাখিল করেন বা (যেখন নরিডরযোগ্য পরিমাণ রয়েছে) পরদত্ত পরিষেবার চার্জ পরিশোধ করার ক্ষমতের ডিফল্ট হওয়ার সম্ভাবনা থাকে। সিকিউরিটি ডিপিএজিটের পরিমাণ গড় মাসিক ব্যবহারের দুগুণের বেশি হবে না। যেকোনো গ্রাহকদের ক্ষমতের গ্যাসের ব্যবহার খুব ওঠানামা করে, তাদের ক্ষমতের এই অর্থের পরিমাণ যের মরশুমের সর্বাধিক ব্যবহার হয়েছে, সেই সময়ের মাসে যেকোনো পরিমাণ ব্যয় হয়েছে তার দুগুণ হতে পারে।

বর্তমান গ্রাহকদের জন্য যাদের 12 মাস বা তার বেশি সময় ধরে বলিৎ করে ইতিহাস রয়েছে, তাদের ক্ষমতের সিকিউরিটি ডিপিএজিটের পরিমাণ বলিৎ ইতিহাসের উপর ভিত্তি করে নির্ধারণ করা হবে। যেকোনো গ্রাহকদের 12 মাসের যেকোনো মাস বলিৎ করে ইতিহাস রয়েছে, তাদের জমা দেওয়া ডিপিএজিটের পরিমাণ গ্রাহককে অথবা পূর্ববর্তী গ্রাহককে বলিৎ ইতিহাসের উপর ভিত্তি করে নির্ধারণ হবে, যদি না ব্যবহারের কোনো উল্লিখিত যোগ্য পরিবর্তন থাকে। সিকিউরিটি ডিপিএজিটের পরিমাণ, চেক, ইন্ডেন্টের মতো অফ ক্রেডিট এবং জামিন বন্ডের মাধ্যমে দেওয়া যতে পারে। নগদ বা চেকের মাধ্যমে পরদত্ত ডিপিএজিটের উপর National Grid সুদ প্রদান করে। PSC দ্বারা নিরীক্ষিত সুদের হারে ডিপিএজিট রাখা হয়। যতদনি এই ডিপিএজিট আমাদের কাছে থাকবে ততদনি বার্ষিক হারে সুদ দেওয়া হবে। ডিপিএজিটের পরিমাণ বর্তমান ব্যবহারের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ কনি তা নশিচি করার জন্য এক বছর পর ডিপিএজিট প্রয়োজনীয় করা হবে। পাঁচখয় 25% এর বেশি হলে, আবার ডিপিএজিট জমা করার অনুরোধ করা হতে পারে, বা আংশিক অর্থায়ন ফরতে দেওয়া হতে পারে। তারপর পরত দুই বছর বা আপনার অনুরোধের ভিত্তিতে ডিপিএজিট প্রয়োজনীয় করা হবে।

সঠিক সময়ে বলি সময়মতো পরিশোধ করা হলে, সম্পূর্ণরূপে প্রদান করা হলে এবং কোনো আর্থিক সংকটের সৃষ্টি না থাকলে এই ডিপিএজিট তনি বছর ধরে রাখা হয়। যেকোনো বক্যা বলিৎ পরিমাণ জমা করার পর, আমরা 30 ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে নগদ ডিপিএজিট সুদ ফরতে দাবে। অ্যাকাউন্ট থেকে নন-ক্যাশের বকিল্পগুলি সরিয়ে দেওয়া হবে।

### মটারি রডিং এবং বলিৎ সংক্রান্ত নীতি

আমরা একটি নিরীক্ষিত যোগ্য পদ্ধতিতে আমাদের গ্রাহকদের গ্যাস এবং / অথবা বৈদ্যুতিক পরিষেবা সরবরাহ করতে দায়বদ্ধ এবং তারা যেকোনো পরিষেবা ব্যবহার করে তার জন্য গ্রাহকদের সঠিকভাবে বলিৎ পেমেন্ট করতে দায়বদ্ধ।

আমাদের গ্রাহক হিসাবে আপনার দায়িত্ব হল আমাদের মটারিগালিটে আমাদের অ্যাকসেস দেওয়ার ব্যবস্থা করা এবং আপনার ইউটিলিটি বলিৎ সম্পূর্ণ পরিমাণ অর্থ সময়মতো পরিশোধ করা। এখানে আমাদের বলিৎ সংক্রান্ত নীতি এবং পদ্ধতির কিছু গুরুত্বপূর্ণ হাইলাইট উল্লিখিত করা হল:

**কখন পেমেন্ট করতে হবে** - National Grid-এর বলি পাওয়ার পরই আপনার দায়িত্ব হল বক্যা ও পরিশোধযোগ্য বলিৎ অর্থ পেমেন্ট করে দেওয়া। বলিটি আপনাকে মইল করার 23 দিন পরেও তার পেমেন্ট না করা হলে তা ওভারড্রি হিসাবে বিবেচিত হয়। আপনি আপনার সার্ভিস বলিৎ একটি তারিখ দখতে পারবেন, বলিৎ পেমেন্ট করা জনিত চার্জ এড়াতে ওই তারিখের মধ্যে বলিৎ পেমেন্ট করে দনি।

**কোথায় পেমেন্ট করতে হবে** - পেমেন্ট ডাকযোগে করা যতে পারে, আমরা যে এলাকায় পরিষেবা দিই সেই এলাকা জুড়ে অনেক পেমেন্ট এজেন্সি আছে, অনলাইনে বলিৎ পেমেন্ট করার মাধ্যমে, অথবা আপনার ব্যাংক অ্যাকাউন্ট (ডাইরেক্ট ডেবিট) থেকে স্বয়ংক্রিয় করে দেওয়ার মাধ্যমে এই পেমেন্ট করা যতে পারে। আপনি আমাদের এই দুটি গ্রাহক পরিষেবা কেন্দ্রের যেকোনো একটিতে সশরীরে এসে আপনার বলি পরিশোধ করতে পারেন:

### BELLMORE - 2400 Sunrise Highway BRENTWOOD - 1650 Islip Avenue

ডাকযোগে পেমেন্ট করার সময়, আপনার চেকের সাথে অনুগ্রহ করে এই বলিটির ওপরে অংশটি ফরতে পাঠান অনুগ্রহ করে নগদ টাকা পাঠানবেন না। পেমেন্ট এখানে ডাকযোগে পাঠান হতে: **National Grid, PO Box 11791, Newark, New Jersey 07101-4791**. সশরীরে এসে পেমেন্ট করার সময়, অনুগ্রহ করে আপনার পুরো বলিৎ সত্ত্বগে আনুন। ডাকযোগে পেমেন্ট করার সময় এই সার্ভিস বলিৎ সাথে সংযুক্ত রটার্ন খামটি ব্যবহার করুন। আরও তথ্যের জন্য, [nationalgridus.com](http://nationalgridus.com)-এ যান। আপনি 1-800-930-5003 নম্বরে কল করেও পেমেন্ট করতে পারেন।

### বলিৎ বয়সবস্তু

আমাদের সার্ভিস বলিৎ নিম্নলিখিত সকল তথ্যগুলি উল্লিখিত থাকে:

- আমাদের কোম্পানির নাম এবং আমাদের মূল অফিসের ঠিকানা।
- পরিষেবার শ্রেণীবদ্ধকরণ (হার) যার ভিত্তিতে আমরা আপনাকে বলিৎ দিচ্ছি।
- আপনার নাম, অ্যাকাউন্ট নম্বর এবং পরিষেবার ঠিকানা।
- বলিৎ পরিয়ট শুরু এবং শেষের তারিখ।
- যে পরিমাণে পরিষেবা ব্যবহার করা হয়েছে তার মান।
- আলাদাভাবে করা চার্জের পরিমাণ এবং বলিৎ থাকা মোট চার্জের পরিমাণ।
- দেরিতে পেমেন্ট করা সংক্রান্ত চার্জ এড়াতে আপনাকে যে তারিখের মধ্যে পেমেন্ট করে দিতে হবে।
- আপনার বলি সম্পর্কে কোনো প্রশ্ন থাকলে কল করার জন্য একটি টেলিফোন নম্বর।

### বাজেট চলেই পান

আপনার যেকোনো পরিমাণ খরচ হয় তাকে যদি 12 মাসের মধ্যে আপনার সমানভাবে ভাগ করে দিতে চান, তা করার জন্য **National Grid**-এর কাছে আপনার জন্য একটি বাজেট পল্যান রয়েছে। এই পেমেন্ট পল্যানটি আপনার মোট খরচ হওয়া এনার্জি পরিমাণকে পায় না তবে এটি আপনার বাজেটকে ম্যানজে করতে সাহায্য করতে পারে। এই পল্যানটি এই সকল গ্রাহকদের ছাড়া সকল অনাবাসিক গ্রাহকদের জন্য উপলভ্য:

- যেসে গ্রাহককে কাছে ওই স্থানে 12 মাসেরও কম বলিৎ-এর ইতিহাস রয়েছে।
- যে সকল গ্রাহকেরা মাঝেমধ্যে অল্প সময়ের জন্য বা অস্থায়ীভাবে গ্যাস ব্যবহার করেন।
- যে সকল গ্রাহকদের পেমেন্ট বক্যা পড়ে আছে।
- বাধাপ্রাপ্ত, তাপমাত্রা নিয়ন্ত্রণ বা দু'রকমের জ্বালানির গ্রাহক।
- যে সকল গ্রাহকেরা কোনো কারণে, গত 24 মাসে পল্যান ইয়ার শেষে হওয়ার আগে পূর্ববর্তী স্তরের পেমেন্ট পল্যানের পেমেন্ট করা বন্ধ করে দিচ্ছেন।
- যে সকল গ্রাহকদের এই পরিষেবা গ্রহণের প্যাটার্ন সঠিকভাবে অনুমান করা যায় না যার বার্ষিক ভিত্তিতে সম্ভাব্য কতটা খরচ হতে পারে তার কোনো নশিচয়তা নেই।

এই ঐচ্ছিক পল্যানটি ব্যবহৃত পরিষেবার উপর ভিত্তি করে পেমেন্টের ওঠানামা কমিয়ে আনার জন্য ডিজাইন করা হয়েছে। এই বিষয়ে আরও জানতে অথবা আপনি এর যোগ্য কনি তা জানতে, সোমবার-শুকরবার 8 a.m.-8 p.m.-এর মধ্যে 1-800-930-5003 নম্বরে কল করুন।

**মটারি রডিং/মটারি অ্যাকসেস করা** - কাজের দিনগুলিতে 8 a.m. -5 p.m. পর্যন্ত স্বাভাবিক মটারি রডিং করা হয়। যদি আমরা মটারি করে কাছে যতে না পারি, আমরা হার আপনার বলিৎ পরিমাণ অনুমানের ভিত্তিতে নিরীধারণ করব বা কিছু ক্ষমতের, প্রকৃতপক্ষে মটারি রডিং করার জন্য অতিরিক্ত পরচেষ্টা করব।

যদি বারবার অনুমানের ভিত্তিতে বলিৎ করতে হয়, তাহলে আইন অনুযায়ী আমাদের আপনাকে একটি নোটিশ দিতে হবে যতে উল্লিখিত থাকবে যে আমরা মটারি অ্যাকসেস করতে পারছি না এবং এই অ্যাকসেসের ব্যবস্থা করে দেওয়ার দায়িত্ব আপনার বা আপনাকে অতিরিক্ত নোটিশ দেওয়া হতে পারে এবং আপনার ওপর চার্জ হিসাবে কিছু জরমানা করা হবে যা আপনার সার্ভিস বলিৎ সাথে যুক্ত করা হবে। পূর্বপর অনুমানের ভিত্তিতে বলি পাঠানোর সর্বাধিক অনুমতি দেওয়া অতিক্রম করার পর, যতবার নিয়মিতভাবে মটারি রডিং করা যাবে তা ততবার \$ 100-এর অব্যাহত চার্জ যুক্ত করা হতে পারে। যদি নিয়মিতভাবে আপনার মটারি অ্যাকসেস করার ক্ষমতের কোনো সমস্যা হয় তবে অনুগ্রহ করে একটি বিশেষ অ্যাপয়েন্টমেন্টের ব্যবস্থা করতে বা আপনার রডিং-এর বিষয়ে রিপোর্ট করতে আমাদের সাথে 1-800-930-5003 নম্বরে কল করে বা [nationalgridus.com](http://nationalgridus.com)-এ যোগাযোগ করুন।

**আনুমানিক বলি** - যদি আমরা আপনার মটারি রডিং করতে না পারি, তাহলে আপনাকে একটি আনুমানিক বলি দেওয়া হতে পারে। পরিষেবা বলিৎ অনুমান করার জন্য আমরা যেকোনো পদ্ধতিতে ব্যবহার করা তা PSC-এর দ্বারা অনুমোদিত এবং পূর্বটি আনুমানিক বলিৎ স্পষ্টভাবে বলা থাকে যে এই বলি উল্লিখিত পরিষেবা চার্জগুলি অনুমানের উপর ভিত্তি করে করা হয়েছে। অনেক আনুমানিক বলিৎ সাথে পূর্ব উল্লিখিত অ্যাকসেস টু মটারি নোটিশও থাকবে। **ব্যক্তি বলিৎ** - আমরা যদি পূর্বের পরদত্ত পরিষেবা যার বলি করা হয়নি, তার জন্য আপনাকে কোনো পাঠাই, তাহলে সেই বলিৎ আমরা কনে এই ব্যক্তি বলিৎ তার কারণ স্পষ্টভাবে উল্লিখিত থাকবে। এছাড়াও, এক মাসের বেশি সময়ের জন্য

