

میٹر ریڈنگ اور بلنگ کی پالیسی

ہم اپنے صارفین کو قابل اعتماد طریقے سے گیس اور/یا بجلی کی سروس فراہم کرنے اور صارفین کو استعمال کردہ سروس کے لیے درست بلنگ فراہم کرنے کے ذمہ دار ہیں۔

آپ، بطور ہمارے صارف، ہمارے میٹرز تک رسائی کے انتظام کے ذمہ دار ہیں اور آپ کی ذمہ داری ہے کہ آپ اپنے یوٹیلٹی بلز مکمل طور پر اور بروقت ادا کریں۔ یہ بین ہماری بلنگ پالیسیوں اور طریقہ کار کے کچھ اہم نکات۔

ادائیگی کب کرنی ہے - National Grid کے بلز وصول ہونے پر واجب الادا اور قابل ادائیگی ہوتے ہیں۔ آپ کو بل بھیجے جانے کے 23 دن بعد ادائیگی کو واجب الادا سمجھا جاتا ہے۔ آپ کو اپنے سروس بل پر ایک تاریخ نظر آنے کی جو آپ کو بتاتی ہے کہ آپ کو تاخیر چارجز سے بچنے کے لیے کس تاریخ تک بل ادا کرنا ہوگا۔

کہاں ادا کرنا ہے - ادائیگیوں بذریعہ ڈاک، ہمارے پورے سروس ایریا میں واقع ادائیگی ایجنسیوں پر، آن لائن بل-ہے کے ذریعے، یا آپ کے بینک اکاؤنٹ (ڈائریکٹ ڈیبٹ) کے ذریعے کی جا سکتی ہیں۔ آپ اپنے بل کو ہمارے کسی بھی دو کسٹمر سروس سنٹرز میں ذاتی طور پر بھی ادا کر سکتے ہیں:

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

ڈاک کے ذریعے ادائیگی کرتے وقت، براہ کرم بل کے اوپر والے حصے کو اپنے چیک کے ساتھ واپس بھیجیں۔ براہ کرم نقد رقم نہ بھیجیں۔ ادائیگی بذریعہ ڈاک بھیجی جانی چاہیے: **National Grid, PO Box 11791, Newark, New Jersey 07101-4791**۔ ذاتی طور پر ادائیگی کرتے

وقت، براہ کرم اپنا پورا بل ساتھ لائیں۔ بذریعہ ڈاک ادائیگی کرنے کے لیے، اپنے سروس بل کے ساتھ شامل کی گئی واپسی والا لفافہ استعمال کریں۔ مزید معلومات کے لیے، **Nationalgridus.com** ملاحظہ کریں۔ آپ **1-800-930-5003** پر کال کر کے بھی ادائیگی کر سکتے ہیں۔

بل کے مشمولات

ہمارے تمام سروس بلوں میں درج ذیل معلومات شامل ہیں:

1. ہماری کمپنی کا نام اور ہمارے مرکزی دفتر کا مقام۔
2. سروس کی درجہ بندی (شرح) جس پر ہم آپ سے بل وصول کر رہے ہیں
3. آپ کا نام، اکاؤنٹ نمبر اور سروس کا پتہ۔
4. بلنگ کی مدت کی شروعات اور اختتامی تاریخیں۔
5. بل کی گئی سروس کی مقدار۔
6. انفرادی چارجز اور بل کیے گئے کل چارجز کی رقم۔
7. ایک تاریخ جس تک آپ کو ادائیگی کرنی ہوگی تاکہ دیر سے ادائیگی کے چارجز سے بچا جا سکے۔
8. اگر آپ کو اپنے بل کے بارے میں کوئی سوال ہے تو کال کرنے کے لیے ٹیلیفون نمبر۔

بجٹ کا پلان

اگر آپ اپنے انرجی چارجز کو 12 ماہ کی مدت میں جتنا ممکن ہو سکے متوازن طور پر تقسیم کرنا چاہتے ہیں تو **National Grid** بجٹ پلان پیش کرتا ہے۔ یہ ادائیگی کا منصوبہ آپ کے توانائی کے مجموعی اخراجات کو کم نہیں کرتا ہے لیکن آپ کو اپنے بجٹ کو منظم کرنے میں مدد مل سکتی ہے۔ یہ منصوبہ تمام غیر رہائشی صارفین کے لیے دستیاب ہے سوائے:

1. ویسے صارفین جن کی بلنگ کی تاریخ 12 ماہ سے کم ہے۔
 2. موسمی، قلیل مدتی یا عارضی صارفین۔
 3. جن صارفین کے یہاں بقایا جات ہیں۔
 4. رکھے والے، درجہ حرارت پر قابو پانے والے یا دوپری ایندھن والے صارفین۔
 5. وہ صارفین جنہوں نے، کسی بھی وجہ سے، پچھلے 24 مہینوں میں، پلان والے سال کے اختتام سے پہلے پچھلے لیولانڈ پیننٹ پلان پر بل حاصل کرنا بند کر دیا ہو۔
 6. وہ صارفین جن کی کھپت کا نمونہ کسی بھی معقول حد تک یقین کے ساتھ سالانہ بنیادوں پر تخمینہ لگانے کے قابل نہیں ہے۔
- یہ رضاکارانہ منصوبہ استعمال کے موسمی نمونوں کی وجہ سے ادائیگیوں میں اتار چڑھاؤ کو کم کرنے کے لیے بنایا گیا ہے۔ مزید جاننے کے لیے یا یہ جاننے کے لیے کہ کیا آپ اہل ہیں، **1-800-930-5003** پر کال کرنا، جمعہ، صبح 8 بجے سے رات 8 بجے تک کال کریں۔

میٹر ریڈنگ/ میٹر تک رسائی - نارمل ریڈنگ کے اوقات کاروباری دنوں میں صبح 8 بجے سے شام 5 بجے تک ہوتے ہیں۔ اگر ہم میٹر تک رسائی حاصل کرنے میں ناکام رہتے ہیں تو ہم آپ کا بل تخمینہ لگا کر بھیجیں گے یا بعض صورتوں میں حقیقی طور پر میٹر کی پڑتال کرنے کی اضافی کوششیں کریں گے۔

اگر تخمینے جاری رہتے ہیں، تو قانون کے تحت ہمیں آپ کو نوٹس فراہم کرنا ضروری ہے جس میں کہا جائے گا کہ ہم میٹر تک رسائی حاصل کرنے میں ناکام ہیں اور آپ کی ذمہ داری ہے کہ آپ رسائی کا انتظام کریں یا اضافی نوٹس اور جرمانوں کا سامنا کریں گے جو آپ کے سروس بل میں شامل کیے جا سکتے ہیں۔ جب آپ زیادہ سے زیادہ جائز تسلسل والے تخمینوں کی تعداد سے تجاوز کر جاتے ہیں تو، ہر بار جب باقاعدہ سیڈول کے مطابق ریڈنگ میں حقیقی ریڈنگ حاصل نہیں ہوتی تو، \$100 کا اضافی چارج شامل کیا جا سکتا ہے۔ اگر آپ کے میٹر تک باقاعدگی سے رسائی میں کوئی مسئلہ ہو، تو براہ کرم خصوصی ملاقات کا بندوبست کرنے کے لیے ہم سے **1-800-930-5003** پر رابطہ کریں یا **Nationalgridus.com** پر اپنی ریڈنگ کی اطلاع دیں۔

تخمینہ شدہ بل - اگر ہم آپ کے میٹر کو پڑھنے سے قاصر ہیں، تو آپ کو تخمینہ شدہ بل موصول ہو سکتا ہے۔ سروس بلوں کا تخمینہ لگانے کے لیے ہم جو طریقہ استعمال کرتے ہیں وہ **PSC** سے منظور شدہ ہے اور ہر تخمینہ شدہ بل واضح طور پر بتاتا ہے کہ بل کیے گئے سروس چارجز تخمینہ پر مبنی

نیو یارک ریاست میں غیر رہائشی خدمات حاصل کرنے والے **National Grid** کے صارف کے طور پر، آپ کے کچھ حقوق اور ذمہ داریاں ہیں۔ یہ ہمفلٹ آپ کے حقوق کے ساتھ ساتھ آپ کی ذمہ داریوں کا خلاصہ پیش کرتا ہے۔

اگر اس ہمفلٹ میں کوئی چیز واضح نہیں ہے تو، آپ کسٹمر کیئر کو **1-800-930-5003** پر کال کرنا، صبح 8 بجے سے رات 8 بجے تک اپنے خدشات پر تبادلہ خیال کر سکتے ہیں۔ ہمارا ٹیرف نیو یارک پبلک سروس کمیشن **Nationalgridus.com** کے ہیڈکوارٹر البانی میں یا ہماری ویب سائٹ (**PSC**) پر جائزے کے لیے دستیاب ہے۔ آپ مندرجہ ذیل کسٹمر سروس دفاتر میں سے کسی ایک پر بھی ملاحظہ کر سکتے ہیں، جو پیر تا جمعہ چھٹیوں کو چھوڑ کر صبح 8:30 بجے سے شام 5:00 بجے تک کھلے رہتے ہیں، (اگر دفتر کھلنے کے بارے میں کوئی شک و شبہ ہے، تو براہ کرم ہمیں **1-800-930-5003** پر کال کریں)۔

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

یہ حقوق اور ذمہ داریاں نیویارک کے قوانین و ضوابط کے حصہ 13، ذیلی باب B، باب 1، عنوان 16 کے قوانین میں فراہم کی گئی ہیں۔ **National Grid** کے صارف کے طور پر اپنے حقوق اور ذمہ داریوں کو سمجھنے کے لیے، ہسپانوی بولنے والے نمائندے سے مشورہ کرنے کی خاطر، **1-800-930-5003** پر کال کریں۔

غیر رہائشی خدمات کے لیے درخواستیں۔

آپ ٹیلیفون کے ذریعے سروس کے لیے درخواست دے سکتے ہیں۔ تاہم، آپ کو سروس کے لیے تحریری درخواست مکمل کرنے کی ضرورت پڑ سکتی ہے۔ آپ کی درخواست کے ساتھ آپ کے کاروباری دستاویزات کی نقول (شراکت داری یا کارپوریٹ کاغذات، اور وثیقہ یا لیز) ہونی چاہئیں۔ درخواست پر درج نام آپ کے کاروباری کاغذات کے مماثل ہونا چاہیے۔ مکمل درخواست کی وصول ہونے کے بعد، ہم 10 دنوں کے اندر یا تو سروس فراہم کریں گے یا اس سے انکار کریں گے، جب تک کہ ہمارے قابو سے باہر حالات کی وجہ سے ایسا کرنا ممکن نہ ہو۔ اگر سروس سے انکار کیا جاتا ہے تو، ہم آپ کو ایک تحریری بیان فراہم کریں گے جس میں انکار کی وجوہات، سروس کے لیے اہل ہونے کے تقاضے اور **PSC** میں اپیل کرنے کے آپ کے حق کے بارے میں نوٹس شامل ہوگی۔ اگر آپ سروس کے لیے اہل ہیں، تو آپ کو کوئی بھی ماضی کی واجب الادا رقم ادا کرنے کی ضرورت ہو سکتی ہے جس کے لیے آپ ذمہ دار ہیں اور سروس کے شروع ہونے سے پہلے ہمارے ٹیرف کے مطابق دیگر تمام گاہک کی ذمہ داریوں کی تعمیل کریں۔ مزید برآں، آپ سے ہمارے میٹر تک رسائی کو کنٹرول کرنے والے اس فرد کا نام ہمیں فراہم کرنے کو کہا جا سکتا ہے۔

رہائشی نرخوں کے لیے اہلیت

بعض مذہبی تنظیمیں، فارمز، کمیونٹی کی رہائش گاہیں جیسا کہ دماغی حفظان صحت کے قانون میں بیان کیا گیا ہے اور غیر منافع بخش کارپوریشن کی ملکیت یا لیز پر دی گئی پوسٹیں یا ہال جو سابق فوجیوں کی تنظیم ہے، ہوسکتا ہے رہائشی نرخوں پر بلنگ کے اہل ہوں۔ رہائشی قیمتیں ان عوامل کی بنیاد پر زیادہ فائدہ مند ہو سکتی ہیں جن میں قسم (گیس)، رقم اور استعمال کے طریقے شامل ہیں۔ **National Grid** کو کوالیفائی کرنے کے لیے اہلیت کے ثبوت کی ضرورت ہوتی ہے۔

اہلیت کے تقاضوں کے بارے میں مزید معلومات کے لیے، **1-800-930-5003** پر جمعہ، صبح 8 بجے سے شام 8 بجے تک کال کریں۔

سیکورٹی ڈیٹا پالیسی

نئے صارفین کو نیا اکاؤنٹ کھولنے کے لیے سیکورٹی ڈیٹا پلان ادا کرنے کی ضرورت پڑ سکتی ہے۔ ڈیٹا پلان پچھلے 12 ماہ کی مدت کے دوران اوسط استعمال سے دو گنا سے زیادہ نہیں ہوگا۔ ڈیٹا پلان آپ کے پہلے ماہانہ بل پر ظاہر ہوگا۔ آپ اپنا ڈیٹا پلان تین اقساط میں ادا کر سکتے ہیں — 50% نقد اور باقی دو ماہانہ اقساط میں۔ **موجودہ صارفین** سے ڈیٹا پلان ادا کرنے کی درخواست کی جا سکتی ہے اگر ان کا اکاؤنٹ بقایا ہے، اگر انہوں نے تنظیم نو یا دیوالیہ پن کے لیے درخواست دی ہے یا چیپز چھڑا دیے ہیں۔ ڈیٹا پلان کے ذریعے فراہم کردہ سروس کے لیے سابقہ بل دیا جا رہا ہے یا (قابل اعتماد ثبوت موجود ہو) وہ بل کی گئی سروس چارجز کی ادائیگی میں ناکام ہو سکتے ہیں۔

سیکورٹی ڈیٹا پلان اوسط ماہانہ استعمال کے دو گنا سے زیادہ نہیں ہوگا۔ ایسے صارفین کے معاملے میں جن کے استعمال میں وسیع فرق ہو، یہ رقم زیادہ استعمال کے موسم کے دوران آپ کے اوسط ماہانہ استعمال کی قیمت سے دوگنا ہو سکتی ہے۔

ان موجودہ صارفین کے لیے جن کے پاس 12 ماہ یا اس سے زیادہ کا بلنگ ریکارڈ ہے، سیکورٹی ڈیٹا پلان کی رقم بلنگ ہسٹری کی بنیاد پر ہوگی۔

ایسے صارفین کے لیے جن کے پاس 12 ماہ سے کم کا بلنگ ہسٹری ہے، ڈیٹا پلان کی رقم صارف کے بلنگ ہسٹری یا صارف کے پچھلے ریکارڈ کی بنیاد پر ہوگی، بشرطیکہ استعمال میں کوئی نمایاں تبدیلی نہ آئی ہو۔

سیکورٹی ڈیٹا پلان نقد، چیک، ناقابل واپسی لیٹر آف کریڈٹ یا گارنٹی بانڈ کی صورت میں ادا کیا جا سکتا ہے۔ **National Grid** نقد یا چیک کے ذریعے ادا کردہ ڈیٹا پلان پر سود ادا کرتا ہے۔ ڈیٹا پلان پر سود کے شرح **PSC** کے مقرر کردہ نرخ پر رکھی جاتی ہے۔ سود سالانہ بنیادوں پر جمع کیا جائے گا جب تک کہ ہم ڈیٹا پلان کو برقرار رکھتے ہیں۔

ڈیٹا پلان کا ایک سال بعد جائزہ لیا جائے گا تاکہ یہ یقینی بنایا جا سکے کہ ڈیٹا پلان کی رقم موجودہ استعمال کے مطابق ہے۔ اگر فرق 25% سے زیادہ ہے تو، اضافی ڈیٹا پلان کی درخواست کی جا سکتی ہے، یا جزوی رقم واپس کی جا سکتی ہے۔ ڈیٹا پلان کو ہر دو سال میں یا آپ کی درخواست پر جائزہ لیا جاتا ہے۔

ڈیٹا پلان تین سال تک رکھے جاتے ہیں بشرطیکہ بل بروقت، مکمل طور پر ادا کیے گئے ہوں اور کوئی مالی مشکلات موجود نہ ہوں۔ ہم کسی بھی بقایا بلز کو ایڈجسٹ کرنے کے بعد 30 کیلنڈر دنوں کے اندر نقد ڈیٹا پلان اور اس پر سود واپس کر دیں گے۔ غیر نقد متبادل کو اکاؤنٹ سے ہٹا دیا جائے گا۔

نیو یارک اسٹیٹ میں National Grid صارفین کے لیے غیر رہائشی حقوق اور ذمہ داریاں جاری

ہیں۔ بہت سے تخمینہ شدہ بلوں میں میٹر تک رسائی کے نوٹس بھی شامل ہوں گے جن کا پہلے ذکر کیا گیا ہے۔

سابقہ بلنگ - اگر ہم آپ کو ان چارجز کا بل بھیجتے ہیں جو پہلے بل نہیں کیے گئے تھے، تو بل میں سابقہ بلنگ کی ہماری وجوہات کی وضاحت ہوگی۔ مزید برآں، ایک ماہ سے زیادہ کی مدت کے لیے پچھلا بل وصول کرنے والے صارفین کو بلنگ اسٹیٹمنٹ کی درخواست کرنے کا حق حاصل ہے جس میں بتایا گیا ہو کہ چارجز کا حساب کیسے لگایا گیا ہے اور انہیں ادائیگی کے موخر معاہدے میں داخل ہو کر مدت کے دوران ادائیگی کرنے کا موقع فراہم کیا جائے گا۔

موخر ادائیگی کا معاہدہ

اگر آپ اپنا پورا بل واجب الادا ہونے پر ادا نہیں کر سکتے ہیں، تو آپ موخر ادائیگی کے معاہدے (Deferred Payment Agreement, DPA) کے اہل ہوسکتے ہیں۔ تاہم، DPA آپ کو سیکورٹی ٹیڈاٹ سے مستثنیٰ نہیں کرتا۔ مزید معلومات کے لیے ngrid.com/moretime ملاحظہ کریں۔ DPA حاصل کرنے کے لیے، براہ کرم **1-800-930-5003** پر کال کریں۔

ابتدائی ادائیگی کی ضروریات

ہم آپ کے بقایا جات کی رقم کا 30% یا آپ کے اوسط ماہانہ استعمال کی دوگنا رقم (جو بھی رقم زیادہ ہو) کی فوری ادائیگی کی درخواست کر سکتے ہیں، اس کے علاوہ حتمی طور پر کنکشن کٹانے کے نوٹس بھیجنے کے بعد بل کی گئی تمام رقم اور معاہدہ پر دستخط کرتے وقت بقایہ رقم کی ادائیگی کی درخواست کرتے ہیں۔

اگر ہم آپ کی سروس منقطع کرنے کے لیے آپ کے احاطے کا دورہ کرتے ہیں، تو آپ اس وقت ایک معاہدہ کر سکتے ہیں، لیکن آپ کی ابتدائی ادائیگی کے بقایا جات کے 50% تک زیادہ ہو سکتی ہے، یا آپ کے ماہانہ اوسط استعمال کے چارجز کی قیمت، جو بھی زیادہ ہو، ہو سکتی ہے۔

باقی ادائیگی آپ کی ابتدائی ادائیگی کے بعد بقایا رقم کو ماہانہ قسطوں میں ادا کرنی ہے جو ایک ماہ کے اوسط استعمال کی قیمت کے برابر ہو گی، یا چھ ماہانہ قسطوں میں، جو بھی رقم زیادہ ہو۔

نوٹ: آپ DPA کے اہل نہیں ہیں اگر:

- آپ کے پاس بل ادا کرنے کے لیے مالی وسائل ہیں؛ یا
- آپ ایک عوامی طور پر درج کمپنی ہیں، یا اس کی کوئی ذیلی کمپنی ہیں؛ یا
- آپ موسمی، قلیل مدتی یا عارضی صارف ہیں؛ یا
- آپ کے پچھلے 12 مہینوں کا استعمال 4,000 تھرمز کی کل مجموعی گیس کی کھپت سے زیادہ ہے؛ یا
- آپ پر پہلے یا موجودہ موخر ادائیگی کے معاہدے کے تحت رقم واجب الادا ہے، یا پچھلے 12 مہینوں کے دوران لاگو ہونے والے سابقہ معاہدے کے تحت بروقت ادائیگی کرنے میں ناکام رہے ہیں۔

میٹر اور دیگر یوٹیلٹی آلات کا معائنہ اور جائزہ

معائنہ کرنے کا حق - National Grid کے عملے، یا ہماری طرف سے کام کرنے والے ایجنٹس کو میٹر اور دیگر آلات کا معائنہ کرنے کا حق حاصل ہے، بشرطیکہ وہ کسی مناسب وقت پر آئیں اور وہ اپنے ساتھ فوٹو شناختی بیچ پیش کریں جو یہ تصدیق کریں کہ انہیں ایسا کرنے کی اجازت ہے۔ جو گاہک ایسے معائنے کو روکتا ہے یا اس میں رکاوٹ ڈالتا ہے، اس سے ہر بار اس قسم کی خلاف ورزی پر \$100 جرمانہ وصول کیا جا سکتا ہے۔

معائنہ کرنے کا فرض ہمارا فرض ہے کہ ہم اپنے آلات کا فیڈ معائنہ کریں جب ہمیں کسی گاہک کی طرف سے معقول درخواست موصول ہو، میٹرنگ کے مسائل کی رپورٹ ملے، یا PSC کی طرف سے ہدایت ملے۔ ہمارا فرض ہے کہ ہم درخواست وصول ہونے کے 60 دن کے اندر اس معائنے کو فراہم کریں، سوائے اس کے کہ ہمارے قابو سے باہر حالات معائنے کی تکمیل میں رکاوٹ ڈالیں۔

غیر فعال گیس میٹر - تمام ایسے احاطے جہاں کھلے گیس میٹر موجود ہوں گے ایجنٹس پر ایک فعال صارف ہونا ضروری ہے۔ ایسے مقامات پر جہاں کوئی ذمہ دار گاہک موجود نہ ہو اور میٹر کھلا ہو، میٹر کو یا تو بند کر دیا جائے گا یا ہٹا دیا جائے گا، یا اس مقام کو گیس فراہم کرنے والی سروس لائن کو کاٹ دیا جائے گا۔ سروس ختم کرنے والے صارفین کو میٹر بند کرنے کے لیے ایک ملاقات کا وقت طے کرنا چاہیے۔

تاخیر سے ادائیگی اور دیگر چارجز

ہم گزشتہ سروس بلز کی غیر ادا شدہ باقی رقم، پچھلے بلز پر عائد کردہ غیر ادا شدہ تاخیر سے ادائیگی کے چارجز، سیکورٹی ٹیڈاٹس، ایسی رقم جو چھیڑ چھاڑ کیے گئے آلات کے ذریعے فراہم کردہ سروس کے لیے پہلے بل نہیں کی گئی، یا موخر ادائیگی معاہدے کے تحت واجب الادا رقم پر ماہانہ 1.5 فیصد کا مسلسل تاخیر سے ادائیگی کا چارج عائد کر سکتے ہیں۔

ہم دیگر قانونی مقاصد کے لیے بھی مناسب چارج عائد کر سکتے ہیں، جیسے ناقابل قبول چیک کو بینڈل کرنا، سروس کی دوبارہ بحالی، صارف کے اخراجات، یا صارف کی جانب سے میٹرز یا کمپنی کے دیگر آلات تک رسائی فراہم نہ کرنے کی صورت میں

ختم کرنے کا حتمی نوٹس، سروس بند کرنے اور بحال کرنے کے طریقہ کار

اگر آپ پچھلے واجب الادا بل ادا کرنے میں ناکام رہتے ہیں، تو ضروری نوٹس دینے کے بعد ہم آپ کی سروس منقطع کر سکتے ہیں۔ تاہم، کچھ غیر رہائشی صارفین ہوم انرجی فیئر پریکٹس ایکٹ (HEFPA) کے خصوصی تحفظات کے لیے اہل ہیں۔ یہ جاننے کے لیے کہ آیا آپ ان تحفظات کے لیے اہل ہیں، براہ کرم ہم سے رابطہ کریں۔

منقطع کرنے کا حتمی نوٹس اگر آپ کا بل ادا نہیں کیا گیا ہے اور اس کے بھیجے جانے کی تاریخ سے 23 دن گزر چکے ہیں، تو منقطع کرنے کا حتمی نوٹس بھیجا جا سکتا ہے۔ اگر منقطع کرنے کا حتمی نوٹس آپ کو ذاتی طور پر دیا جاتا ہے تو سروس پانچ دن میں بند کی جا سکتی ہے؛ اور اگر منقطع کرنے کا حتمی نوٹس بذریعہ ڈاک بھیجا جائے تو ڈاک بھیجے جانے کی تاریخ سے آٹھ دن بعد سروس بند کی جا سکتی ہے۔ نوٹس میں آپ کو وہ رقم بتائی جائے گی جس کے لیے آپ کی سروس بند کی جا سکتی ہے، سروس بند ہونے کی سب سے نزدیکی تاریخ، آپ بل کی ادائیگی پر بات کرنے کے لیے ہم سے کس طرح رابطہ کر سکتے ہیں، اور وہ طریقہ کار (جو National Grid اور PSC دونوں کے ہیں) فراہم کیے جائیں گے جنہیں آپ کو کوئی شکایت ہونے پر یا بل میں کسی مسئلے کا خدشہ ہونے پر استعمال کر سکتے ہیں

سروس کا خاتمہ - ہمیں پانچ تا جمعہ صبح 8 بجے سے شام 6 بجے کے درمیان عدم ادائیگی پر سروس بند کرنے کی اجازت ہے۔ ریاست کے جنرل کنکشن قانون کے تحت ہم کسی عوامی تعطیل ہفتے یا اتوار کو یا کسی ایسے دن جب ہمارے دفاتر PSC یا دفاتر بند ہوں، ہم سروس کو بند نہیں کر سکتے ہیں۔ سروس بند ہونے کے وقت، آپ کو کنکشن کو منقطع ہونے سے پہلے کے لیے کمپنی کے فیڈ نمائندے کو ادائیگی کرنے کا حق ہے۔ اگر آپ نے پچھلے 24 مہینوں میں ہمیں ناقابل قبول چیک کے ذریعے

ادائیگی کی ہو، تو ہمیں صرف تصدیق شدہ چیک، منی آرڈر یا نقد رقم بطور ادائیگی قبول کرنے کا حق حاصل ہے۔ اگر سروس کو کسی ایسے دن کی شام 3 بجے کے بعد بند کیا جاتا ہے جس دن سروس کی معطلی پر پابندی ہو، تو ہمارا فیڈ نمائندہ آپ سے رابطہ کرے گا اور سروس کی معطلی سے بچنے کے لیے ادائیگیاں (بشمول ذاتی چیکس) وصول کرنے کے لیے تیار ہوگا۔

بغیر پیشگی نوٹس کے سروس کی معطلی

ہم درج ذیل حالات میں پیشگی نوٹس کے بغیر سروس بند کر سکتے ہیں:

1. جب کوئی ایمرجنسی صورتحال کسی شخص، علاقے یا ہمارے آلات کی حفاظت کو خطرے میں ڈالے۔
2. جہہمارے آلات کی مرمت، تبدیلی یا بہتری کی ضرورت ہو۔
3. جب کوئی حکومتی حکم ہمیں ایسا کرنے کی ہدایت دے۔

تاہم، National Grid، اس طرح کی مداخلتوں سے قبل اپنے صارفین کو (معقول طور پر ممکن ہو تو) مطلع کرنے کی کوشش کرے گا۔

سروس کی بحالی - اگر آپ کی سروس بل کی ادائیگی نہ کرنے، ہمارے میٹرز تک رسائی فراہم نہ کرنے یا ہمارے ٹریف کی خلاف ورزی کی وجہ سے بند کی جائے، تو ہم سروس کو 24 گھنٹوں کے اندر بحال کر دیں گے جب آپ نے بل ادا کر دیا ہو، موخر ادائیگی کے معاہدے میں داخل ہو گئے ہوں، ہمیں رسائی دینے کے لیے تسلی بخش انتظامات کیے ہوں یا ٹریف کی خلاف ورزی کے اسباب کو درست کر لیا ہو۔ اگر ہم اپنے قابو سے باہر حالات کی وجہ سے سروس بحال نہیں کر پاتے، تو جب ایسے حالات ختم ہو جائیں گے، ہم سروس کو 24 گھنٹوں کے اندر بحال کر دیں گے

مکان مالکان کے لیے اہم معلومات

قانون کے تحت، کرایہ داروں کو صرف اسی قدرتی گیس کے لیے ادائیگی کرنا ضروری ہے جو وہ استعمال کرتے ہیں۔ بعض اوقات کرایہ دار کے بجلی یا قدرتی گیس میٹر پر ایسی قدرتی گیس کا اندراج بھی ہوتا ہے جو کرایہ دار کے رہائشی علاقے کے باہر استعمال کی جاتی ہے۔ اسے "شینئر کردہ میٹر" کے طور پر جانا جاتا ہے۔ قانون کے تحت، جس کرایہ دار کو شینئر ڈیٹیشن کے لیے بل بھیجا جاتا ہے، اسے رقم واپس کی جانی چاہیے اور/یا کچھ مخصوص حالات میں، ہماری منظوری سے، کرایہ دار اپنے مالک مکان کے ساتھ اس صورت حال کو حل کرنے کے لیے ایک باہمی طور پر قابل قبول معاہدہ کر سکتا ہے۔

اس بات کا تعین کرنے کے لیے کہ آیا شینئرڈ میٹر کی حالت موجود ہو سکتی ہے، ہمیں اپارٹمنٹ، میٹرز اور کسی بھی مشترکہ حصے تک رسائی کی ضرورت ہوگی۔ قانون کے تحت، National Grid کو تمام ملوث فریقوں کو ایک زیر تحقیق معاملے اور اس کے نتیجے میں ہونے والے فیصلے کی تحریری اطلاع فراہم کرنا ضروری ہے۔ مالک مکان کی طرف سے تفتیش کی ہماری درخواست کے ساتھ تعاون نہ کرنے پر بھی ہم "شینئر کردہ میٹر" کی شرط کا تعین کر سکتے ہیں۔ اگر مالک مکان "شینئر کردہ میٹر" کے فیصلے کے 120 دن کے اندر کوئی کارروائی نہیں کرتا، تو قانون کے مطابق National Grid کو مالک مکان کے نام پر ایک اکاؤنٹ بنانا ضروری ہے تاکہ وہ شینئر کردہ میٹر پر ماہیے جانے والی تمام آئندہ سروسز فراہم کرے، جب تک کہ وہ تعمیل کی ضروریات کو پورا نہ کر لے۔ بعض حالات میں، مالک مکان کو دوسرے چارجز کے لیے بل دیا جا سکتا ہے، جہاں قابل اطلاع ہو، قطع نظر اس سے کہ صورتحال درست ہو گئی ہے یا نہیں۔

شینئر کردہ میٹرنگ کے بارے میں مزید معلومات Nationalgridus.com پر یا **1-800-930-5003** پر کال کر کے حاصل کی جا سکتی ہیں۔

شکایت نمٹانے کے طریقہ کار

اگر آپ کو اپنی سروس کے بارے میں کوئی شکایات، سوالات یا مسائل ہیں تو جلد از جلد National Grid سے رابطہ کریں۔ آپ کو فوری جواب کا حق حاصل ہے اور National Grid کے نمائندے **1-800-930-5003** پر، آپ کی مدد کے لیے پیر سے جمعہ تک، صبح 8 بجے سے رات 8 بجے تک دستیاب ہیں۔ ایمرجنسی سروس روزانہ 24 گھنٹے دستیاب ہے۔ اگر آپ کو گیس کی بو آتی ہے تو براہ کرم **911** یا **1-800-490-0045** پر کال کریں۔

ہمارے کسٹمر سروس کے نمائندے آپ کی درخواست کو جلدی اور مستعدی سے نمٹانے کی بھرپور کوشش کریں گے۔ تاہم، اگر آپ ہمارے نمائندے کے جواب یا عزم سے مطمئن نہیں ہیں، تو براہ کرم درخواست کریں کہ آپ کی انکوائری یا شکایت کا سپروائزر سے جائزہ لیا جائے۔

اگر ہم مند نہیں کر پاتے ہیں، تو آپ dps.ny.gov/complaints پر **آن لائن، صبح 8:30 سے شام 4 بجے تک پیر سے جمعہ 1-800-342-3377 (ٹول فری) پر کال کر کے، یا بذریعہ ڈاک نیویارک پبلک سروس کمیشن سے رابطہ کر سکتے ہیں:** New York Public Service Commission, Empire State Plaza, Albany, NY 12223. PSC چھان بین کریں گے اور فیصلہ جاری کریں گے۔ PSC کے پاس رہائشی صارفین اور غیر رہائشی صارفین کے لیے ایک خصوصی ہنگامی ہاٹ لائن بھی ہے جو رہائشی یوتھوں کو فراہم کی جاتی ہے۔ ہاٹ لائن نمبر **1-800-342-3355** ہے اور کاروباری دنوں میں صبح 7:30 سے شام 7:30 بجے تک عملہ ہوتا ہے۔

جب تک آپ کی شکایت PSC کے زیر غور ہو، ہم آپ کی سروس کو کسی متنازعہ رقم کی عدم ادائیگی یا کسی اور وجہ سے جو شکایت کا موضوع ہو، بند نہیں کر سکتے۔ تاہم، ہمارے پاس یہ حق ہے کہ ہم بل کی گئی رقم کی عدم ادائیگی پر سروس منقطع کر دیں، بشرطیکہ وہ رقم شکایت کا موضوع نہ ہو، یا شکایت میں شامل نہ ہونے والی دیگر جائز وجوہات کی بنا پر سروس بند کریں۔

National Grid, 2 Hanson Place, Brooklyn, NY 11207 پر،
جمعہ، صبح 8 بجے سے رات 8 بجے تک | Nationalgridus.com

درج ذیل زبانوں میں اس فارم کو دیکھنے کے لیے QR کوڈ اسکین کریں: عربی، ہنگالی، چینی، ہندی کرپول، پولش، روسی، اردو اور ہندش



This is an important notice. Please have it translated.
Este é um aviso importante. Quiera mandá-lo traduzir.
Este es un aviso importante. Por favor, hágalo traducir.
Avis important. Veuillez traduire immédiatement.
Questa è un'informazione importante, si prega di tradurla.
Это очень важное сообщение.
Пожалуйста, попросите чтобы вам его перевели.
.Đây là một thông báo quan trọng. Xin vui lòng dịch thông báo này.
這是一個重要的通知。請翻譯一下。
.Sa a se yon an epòtan. Tanpri, fè li tradwi.
ԱՃԱՅ ԱՅ ԻՎ ՕՒՍԻՏԻԿԵ ԱՄԱՂԱՅ. ԲԻՏԵ ԱԻԲԵՐՈՎԵՍՏ