

National Grid کے رہائشی صارف کے طور پر آپ کے حقوق

نیویارک پبلک سروس کمیشن (PSC) کے قوانین اور ہوم انرجی فئیر پریکٹسز ایکٹ (HEFPA) گیس اور بجلی کی سروسز فراہم کرنے والی کمپنیوں کے رہائشی صارفین کے لیے جامع تحفظ فراہم کرتے ہیں۔ HEFPA کا تقاضا ہے کہ National Grid اور غیر افادہ جات توانائی فراہم کرنے والے اداروں (ESCOs) دونوں کے ذریعے صارفین کو تحفظ فراہم کیا جائے۔ یہ کتابچہ سالانہ National Grid کی طرف سے فراہم کیا جاتا ہے اور اس میں کمپنی کی حکمت عملیوں اور طریقہ کار کے بارے میں بنیادی معلومات کے ساتھ رہائشی نرخوں کے تحت بل کیے گئے صارف کے طور پر آپ کے حقوق بھی شامل ہیں۔

سروس یا بلنگ سے متعلق سوالات

سروس یا بلنگ سے متعلق سوالات، اپنی National Grid سروس یا اپنے بل کے بارے میں پوچھنے کے لیے، ہفتے کے دنوں میں صبح 8 بجے سے شام 8 بجے، پیر سے جمعہ تک **1-800-930-5003** پر کال کریں۔ آپ متعدد آسان آن لائن از-خود سروس والے اختیارات کے لیے **nationalgridus.com** پر بھی جا سکتے ہیں۔ اپنے National Grid اکاؤنٹ کی تفصیلات تک رسائی حاصل کرنے، استعمال کا پتہ لگانے اور ادائیگی کے اختیارات کے بارے میں جاننے کے لیے لنکس کا انتخاب کریں۔ آپ ہماری ویب سائٹ **nationalgridus.com** سے ای میل کے ذریعے بھی ہم سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

قدرتی گیس کی حفاظتی ہنگامی حالت کی اطلاع دینے کے لیے، براہ کرم دن کے 24 گھنٹے، ہفتے کے 7 دن **1-800-490-0045** پر کال کریں۔ سماعت یا گویائی سے محروم گاہک NYS Relay سروس کا استعمال کرکے National Grid سے رابطہ کر سکتے ہیں؛ صرف 711 ڈائل کریں۔

آپ کی تسلی ہمارے لیے اہم ہے؛ لہذا، اگر ہمارے کسی نمائندے سے بات کرنے کے بعد، آپ کو لگتا ہے کہ آپ کے سوال کو حل نہیں کیا گیا ہے، تو براہ کرم کسی نگران سے بات کرنے کی درخواست کریں۔ اگر ہم مدد نہیں کرسکتے 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 کرکے، یا بذریعہ ڈاک نیویارک پبلک سروس کمیشن سے رابطہ کر سکتے ہیں: New York Public Service ,Albany ,Commission, Empire State Plaza, NY 12223.

ہمارے بل، جو آپ کو ماہانہ موصول ہوں گے، آپ کی استعمال کردہ گیس کی مقدار کو ظاہر کرتے ہیں۔ بلوں کی ادائیگی ہماری خودکار ادائیگی کی سروس کا استعمال کرتے ہوئے **nationalgridus.com** پر، فون کے ذریعے، میل کے ذریعے، یا ذاتی طور پر ہمارے کسٹمر سروس مراکز پر کی جا سکتی ہے۔ ہمارا مفت DirectPay پروگرام آپ کے بل کی ادائیگیاں آپ کے بینک اکاؤنٹ سے خود بخود ٹرانسفر کر سکتا ہے۔

بجٹ کا پلان

یہ پروگرام آپ کے گیس کے سالانہ اخراجات کو مساوی ماہانہ ادائیگیوں میں تقسیم کرتا ہے۔ اس پروگرام کے تحت، ہم آپ کی متوقع سالانہ گیس کے استعمال کی لاگت کو 12 آسان ماہانہ ادائیگیوں میں تقسیم کریں گے۔ یہ خاص طور پر مفید ہے اگر آپ گیس سے گرم کرتے ہیں۔ اپنے بجٹ پلان کی رقم حاصل کرنے اور/یا پلان میں اندراج کرنے کے لیے، براہ کرم **1-800-930-5003** پر کال کریں۔

میٹر ریڈنگ اور رسائی

یہ اہم ہے کہ ہم ریڈنگ، معائنہ اور دیکھ بھال کے لیے اپنے میٹر تک رسائی حاصل کریں۔ سروس قبول کرتے ہوئے، آپ کمپنی کو مناسب اوقات میں اپنے احاطے تک رسائی کا حق دیتے ہیں۔ قانون کے مطابق، ہمارے میٹر ریڈرز کو ہمارے آلات اور میٹر تک رسائی حاصل کرنے کے لیے ہر معقول اوقات میں غیر مقفل نجی جائیداد میں داخل ہونے کی اجازت ہے۔ اگر ہم بلنگ کے تین سائیکلوں تک آپ کے میٹر کو نہیں پڑھ پاتے ہیں، تو ہم آپ کے بل پر ایک پیغام بھیجیں گے جس میں ریڈنگ کے لیے کہا جائے گا یا اسے کرنے کے لیے، ہمارے لیے خصوصی ملاقات کا وقت طے کرنے کی درخواست ہوگی۔ تاہم، اگر آپ کا میٹر پانچ مسلسل بلوں کے لیے نہیں پڑھا گیا تو، آپ یا عمارت کے مالک پر \$25 (مزید ٹیکس) کا چارج عائد ہو سکتا ہے۔ آپ کے تحفظ کے لیے، National Grid کے ہر ملازم کے پاس ایک تصویری شناختی کارڈ ہوتا ہے۔ اپنے گھر میں داخلے کی اجازت دینے سے پہلے ہمیشہ اس کارڈ کو دکھانے کے لیے کہیں۔ اس کے علاوہ، داخل ہونے سے پہلے، National Grid کے ملازمین کو دستک دینا اور آپ کے سامنے اپنی موجودگی کا اعلان کرنا ضروری ہے۔

غیر فعال گیس میٹر

تمام مقامات جہاں کھلے گیس میٹر ہوں، وہاں گیس اکاؤنٹ 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۔

ادائیگی کے انتظامات

National Grid کو آپ کی موجودہ مالی صورتحال کے مطابق ادائیگی کا طریقہ تلاش کرنے میں آپ کی مدد کرنے خوش ہوگی۔ چاہے آپ کو قلیل مدتی وصولی کے انتظامات یا طویل مدتی مؤخر ادائیگی کے معاہدے کی ضرورت ہو، ہمارے ایجنٹس مدد کر سکتے ہیں۔ کسی بھی منصوبے پر باقاعدہ موجود رہنے سے یہ یقینی بنے گا کہ اکاؤنٹ پر کوئی وصولی کا اقدام نہیں اٹھایا جائے گا۔

وصولی کا انتظام ایک مختصر مدتی (40 دن یا اس سے کم) ادائیگی کا منصوبہ ہے جس میں ہر قسط کی مقررہ تاریخ اور رقم کو اپنی مرضی کے مطابق ترتیب دینے کی لچک ہوتی ہے۔ یہ ادائیگیاں آپ کے موجودہ چارجز کے علاوہ ہوں گی۔ وصولی کے انتظام پر دستخط کرنے کی ضرورت نہیں ہے، لیکن درخواست کیے جانے پر آپ کی متفقہ شرائط کی ایک تحریری کاپی فراہم کی جائے گی۔

مؤخر ادائیگی کا معاہدہ ایک طویل مدتی ادائیگی کا منصوبہ ہے جس میں موجودہ چارجز کے علاوہ ماہانہ قسط کی ایک مقررہ رقم ہوتی ہے۔ ایک مؤخر ادائیگی کے معاہدے پر دستخط کرنا ضروری ہے۔ ایک معیاری مؤخر ادائیگی کے معاہدے میں عام طور پر 15% پیشگی ادائیگی کی ضرورت ہوتی ہے، جبکہ باقی رقم دس ماہانہ اقساط میں قابل ادائیگی ہوتی ہے۔ اگر آپ مالی طور پر اہل ہیں تو مزید رعایت والی شرائط دستیاب ہیں۔ ایک زیادہ رعایت والا معاہدہ ممکنہ طور پر صرف صفر ڈالر کی پیشگی ادائیگی اور ماہانہ دس ڈالر تک کی کم ادائیگی فراہم کر سکتا ہے۔ زیادہ رعایت والے معاہدے کے لیے، آپ کو مناسب آمدنی اور اخراجات سے متعلق دستاویزات فراہم

کرنے کی ضرورت پڑ سکتی ہے۔ مزید معلومات کے لیے **ngrid.com/moretime** پر جائیں

امداد

ہمارے کنزیومر ایڈوکٹس دیگر ذرائع سے مدد حاصل کرنے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔

اختتام

اگر آپ اپنے گھر کو گیس سے گرم کرتے ہیں، تو ہم 1 نومبر سے 15 اپریل کے درمیان آپ یا آپ کے گھر کے کسی اور بالغ سے رابطہ کرنے کی کوشش کیے بغیر آپ کی گیس سروس بند نہیں کریں گے۔ اگر سروس بند ہونے سے صحت یا تحفظ کا سنگین مسئلہ پیدا ہوتا ہے، تو ہم کم از کم 15 دنوں تک سروس جاری رکھیں گے اور ادائیگی کے معاہدے کا بندوبست کرنے کی کوشش کریں گے۔ یہ گیس یا الیکٹرک کارپوریشن کے رہائشی صارف کا حق ہوگا کہ جب افادہ جات کی سروس بند کی جائیں تو وہ، بذریعہ درخواست، اپنی گیس یا الیکٹرک کارپوریشن سے حقیقی میٹر ریڈنگ حاصل کرے۔

1 نومبر سے 15 اپریل کے دوران، ہم رہائشی گیس گرم کرنے والے صارفین کی سروسز ختم کرنے کو معطل رکھیں گے، جب مقامی موسم کی پیش گوئی (نیشنل ویدر سروس) 32 ڈگری فارن ہائٹ سے کم درجہ حرارت کی پیش گوئی کرے، یا مقامی ہوا کی شدت کو مدنظر رکھتے ہوئے، جغرافیائی آپریشنگ خطے میں، پیش گوئی کردہ زیادہ سے زیادہ درجہ حرارت دو یا زیادہ مسلسل دنوں کے لیے 32 ڈگری فارن ہائٹ سے تجاوز نہ کرے۔

خصوصی تحفظات

National Grid بزرگ، نابینا اور معذور افراد؛ طبی ہنگامی حالات میں مبتلا افراد؛ اور طبی ہنگامی حالات میں مبتلا افراد کو خصوصی تحفظات فراہم کرتا ہے۔

ہمارے خصوصی تحفظات کے پروگراموں میں شامل ہیں:

بزرگ، نابینا، اور/یا معذور افراد کا تحفظ: عدم

ادائیگی کی وجہ سے آپ کی سروس بند ہونے سے کم از کم 72 گھنٹے پہلے ہم فون کے ذریعے یا ذاتی طور پر آپ تک پہنچنے کی کوشش کریں گے۔

طبی ہنگامی پروگرام: آپ کے اکاؤنٹ کو عدم ادائیگی پر سروس کے خاتمے سے 30 دن کا تحفظ ملے گا۔

نوٹ: آپ کے اکاؤنٹ کو ایک ہی وقت میں طبی ہنگامی حالات اور *DirectPay* میں مندرج نہیں کیا جا سکتا۔

سروسز کو دوبارہ جوڑنا

ہم 24 گھنٹوں کے اندر سروس دوبارہ مربوط کریں گے جب: آپ مکمل واجب الادا رقم ادا کرتے ہیں، یا آپ اہل ہیں اور ادائیگی کے معاہدے پر دستخط کرتے ہیں اور اپنے بل پر کوئی بھی ضروری پیشگی ادائیگی کرتے ہیں، **یا** آپ کو صحت یا حفاظت کے لیے سنگین خطرے درپیش ہے۔

اگر آپ کو براہ راست ادائیگی یا تحریری ضمانت کی شکل میں عوامی امداد ملتی ہے، تو ہم آپ کی سروسز کو 24 گھنٹوں کے اندر دوبارہ فعال کر دیں گے جب ہمیں آپ کی مدد کرنے والی سماجی سروس ایجنسی سے ادائیگی کا نوٹس مل جائے گا۔

دوبارہ جوڑنے کی فیس

ہم سروسز کو دوبارہ منسلک کرنے کے لیے فیس لیتے ہیں۔ اگر ہم معمول کے اوقات کار سے باہر سروسز کو بحال کرتے ہیں تو فیس زیادہ لیتے ہیں: صبح 8 بجے سے شام 4 بجے تک، پیر تا جمعہ، تعطیلات کے علاوہ۔ اگر میٹر کے بجائے گلی میں کام کرنا ہو تب بھی فیس زیادہ ہوتی ہے۔ اگر ہم مذکور بالا شرائط کو پورا کرنے کے 24 گھنٹوں کے اندر آپ کی سروسز کو دوبارہ منسلک نہیں کرتے ہیں — سوائے اس کے جب ہم ہمارے قابو سے باہر ہو — تو ہم آپ کو ہر اس اضافی دن کے لیے فیس ادا کریں گے جب تک آپ سروسز سے محروم رہیں گے۔

ڈپازٹس

اگر آپ قلیل مدتی یا موسمی گاہک ہیں، تو ہم آپ سے ڈپازٹ کرنے کے لیے کہہ سکتے ہیں۔ موجودہ صارفین سے ڈپازٹ کی رقم طلب کی جا سکتی ہے اگر ان کا اکاؤنٹ واجب الادا ہو یا پچھلے چھ ماہ کے دوران عدم ادائیگی کی وجہ سے منقطع ہوا ہو۔ جمع شدہ رقم پر PSC کی طرف سے مقررہ شرح پر سود حاصل ہوگی۔ ہم 12 مسلسل مہینوں کی بروقت ادائیگیاں موصول ہونے تک ڈپازٹ رقم کو رکھیں گے۔ اس وقت، ہم آپ کے ڈپازٹ کی رقم اور سود کو واپس کر دیں گے۔ اگر آپ بروقت ادائیگیاں نہیں کرتے ہیں، تو ہم ڈپازٹ والی رقم کو روک لیں گے اور اس پر ملنے والا سود سالانہ آپ کے کھاتے میں جمع کریں گے۔

مشترکہ میٹر

اگر آپ رہائشی عمارت کے کرایہ دار ہیں، تو آپ اپنے رہائش گاہ سے باہر کسی بھی علاقے کے لیے گیس سروس کے لیے ادائیگی کرنے کے پابند نہیں ہیں۔ مشترکہ میٹر کی شرائط کے بارے میں مزید معلومات کے لیے، براہ کرم **1-800-930-5003** پر کال کریں۔

کثیر رہائشی عمارتوں کے کرایہ دار

اگر آپ دو یا دو سے زیادہ اپارٹمنٹ والی عمارت میں رہتے ہیں جہاں آپ کا مالک مکان گیس کا بل ادا کرنے میں ناکام رہتا ہے جس کے لیے وہ ذمہ دار ہے، تو اگر آپ بل ادا کرنے کے لیے دوسرے کرایہ داروں کے ساتھ شامل ہوتے ہیں تو آپ سروسز کو جاری رکھنے کے قابل ہو سکتے ہیں۔ کرایہ داروں کو صرف موجودہ بل ادا کرنا ہوتا ہے اور آپ قانون کے مطابق اپنے کرائے سے اپنا حصہ کاٹ سکتے ہیں۔

عوامی اعانت

جو صارفین عوامی امداد (PA)، اضافی سیکيورٹی آمدنی (SSI) یا اضافی ریاستی ادائیگیاں حاصل کرتے ہیں انہیں درج ذیل فراہم کی جاتی ہیں: اگر آپ کو سروس ختم کرنے کا آخری نوٹس ملتا ہے تو مقامی سوشل سروسز کو اس کی اطلاع دی جائے گی؛ نئی سروس کے لیے آپ کی درخواست صرف اس وجہ سے رد نہیں کی جائے گی کہ آپ ہر پہلے سے National Grid کی رقم بقایا ہے؛ اور آپ کو سیکيورٹی ڈپازٹ (ضمانتی رقم) پوسٹ کرنے کی ضرورت نہیں ہے۔ اگر آپ کو PA، SSI یا اضافی ریاستی ادائیگیاں حاصل ہوتی ہے تو National Grid کو اس کی اطلاع دینے کی ذمہ داری صارف پر ہے۔

nationalgrid

لانگ آئلینڈ

نیویارک پبلک سروس کمیشن (PSC) کے قوانین اور ہوم انرجی فئیر پریکٹسز ایکٹ (HEFPA) گیس اور بجلی کی سروسز فراہم کرنے والی کمپنیوں کے رہائشی صارفین کے لیے جامع تحفظ فراہم کرتے ہیں۔ HEFPA کا تقاضا ہے کہ National Grid اور غیر افادہ جات توانائی فراہم کرنے والے اداروں (ESCOs) دونوں کے ذریعے صارفین کو تحفظ فراہم کیا جائے۔ یہ کتابچہ سالانہ National Grid کی طرف سے فراہم کیا جاتا ہے اور اس میں کمپنی کی حکمت عملیوں اور طریقہ کار کے بارے میں بنیادی معلومات کے ساتھ رہائشی نرخوں کے تحت بل کیے گئے صارف کے طور پر آپ کے حقوق بھی شامل ہیں۔

پروگرام میں اندراج / دلچسپی کا فارم

نام	
پتہ	اپارٹمنٹ
قصبہ/شہر	ڑپ
ٹیلی فون	
اکاؤنٹ نمبر	-_____

DirectPay پروگرام

□ براہ کرم مجھے DirectPay پروگرام میں اندراج کریں۔ میں اپنی بلنگ کی تاریخ کے 15 دن بعد اپنے بلوں کی ادائیگی کے لیے اپنے بینک اکاؤنٹ سے الیکٹرانک کٹوتیوں کی اجازت دیتا ہوں۔ میں نے ایک چیک منسلک کیا ہے جس پر واضح طور پر "VOID" لکھا ہوا ہے۔ (براہ کرم درج ذیل صرف اسی صورت میں مکمل کریں جب آپ DirectPay میں شامل ہو رہے ہیں)۔

نام بالکل ویسا ہی جیسے بینک اسٹیٹمنٹ پر ظاہر ہوتا ہے	
بینک کا نام	
بینک اکاؤنٹ نمبر	

بینک روٹنگ نمبر (آپ کے چیک کے نیچے 9 ہندسوں کا نمبر) □ چیکنگ □ بچت	
--	--

آپ کا دستخط	تاریخ

خصوصی تحفظات معلومات کی درخواست
اگر آپ کسی خاص تحفظات کے لیے اہل ہیں تو براہ کرم یہ فارم مکمل کریں۔

اس فارم کو واپس کریں:

National Grid, Credit & Collections
Residential Protections Team/D1
Erie Boulevard West 300
Syracuse, NY 13202

اکاؤنٹ کی معلومات

(میل کرنے سے پہلے مکمل کرنا یقینی بنائیں)

نام	
پتہ	اپارٹمنٹ
قصبہ/ شہر	ڑپ
ٹیلی فون	
ای میل	

اکاؤنٹ نمبر (جیسا کہ بل پر دکھایا گیا ہے)

□ **براہ کرم مجھے ایک بزرگ، نابینا اور/یا معذور درخواست فارم بھیجیں۔**

(آپ کو بزرگ، نابینا اور/یا معذور ہونے کا ثبوت فراہم کرنے کی ضرورت ہوگی)۔

گھر کے تمام افراد کو ہونا چاہیے:

بزرگ: 62 سال یا اس سے زیادہ عمر اور اگر کوئی اور گھر میں ہے تو ان کی عمر 18 سال یا اس سے کم ہونی چاہیے

نابینا: قانونی یا طبی طور پر نابینا (بہتر آنکھ میں 20/200 یا اس سے کم)

معذور: پائیدار معذوری حاصل کرنا، SSI، SSD یا سروس سے متعلق معذوری کی وجہ سے فوجی فوائد حاصل کرنا

□ **میرے گھر کے کسی فرد کی طبی ایمرجنسی ہے**

مریض کا نام:	
مریض کی تاریخ پیدائش:	
ڈاکٹر کا نام:	
دفتر کا فون نمبر:	
دفتر کا فیکس نمبر:	

مجھے سرکاری امداد ملتی ہے۔

- مجھے عوامی امداد (PA) ملتی ہے۔
- مجھے اضافی سیکيورٹی آمدنی (SSI) موصول ہوتی ہے۔

نوٹ: SSI فوائد سوشل سیکورٹی ریٹائرمنٹ کے فوائد جیسے نہیں ہیں۔

براہ کرم بھیجیں: □ بڑے پرنٹ بلز □ بریل بلز

تیسری پارٹی کی اطلاع

□ میں درخواست کرتا ہوں کہ عدم ادائیگی کے لیے میری National Grid سروس کے کسی بھی ختمی خاتمے کا نوٹس درج ذیل شخص یا ایجنسی کو بھی بھیجا جائے۔

فریق ثالث کا نام	
پتہ	اپارٹمنٹ
شہر/قصبہ	ڑپ
ٹیلی فون	

گاہک کے دستخط	تاریخ
فریق ثالث کے دستخط	تاریخ

درج ذیل زبانوں میں اس فارم کو دیکھنے کے لیے QR کوڈ اسکین کریں: عربی، بنگالی، چینی، ہندی کریول، پولش، روسی، اردو

اور پدش



