



অবিলম্বে প্রকাশের উদ্দেশ্যে: 3/9/2023

গভর্নর ক্যাথি হোকল

2022 সালে নিউ ইয়র্ক স্টেটের পাবলিক সার্ভিস কমিশন ভোক্তাদেরকে প্রায় 4.2 মিলিয়ন ডলার ফেরত দিয়েছে বলে গভর্নর হোকলের ঘোষণা

বিভাগটির ভোক্তা পরিষেবা দপ্তর 2022 সালে আনুমানিক 68,000 নিউ ইয়র্কবাসীকে ইউটিলিটি সংক্রান্ত অভিযোগগুলোর ব্যাপারে সাহায্য করেছে

জাতীয় ভোক্তা সুরক্ষা সপ্তাহের অংশ হিসেবে, নিউ ইয়র্কের ইউটিলিটি রেগুলেটর কিভাবে ভোক্তাদেরকে সরাসরি সহায়তা করে সে সম্পর্কে এটি বিস্তারিত তথ্য তুলে ধরেছে

জাতীয় ভোক্তা সুরক্ষা সপ্তাহের (National Consumer Protection Week) অংশ হিসেবে গভর্নর ক্যাথি হোকল আজ ঘোষণা করেছেন যে নিউ ইয়র্ক স্টেটের ডিপার্টমেন্ট অফ পাবলিক সার্ভিস (Department of Public Service)-এর ভোক্তা পরিষেবা দপ্তর (Office of Consumer Services) - পাবলিক সার্ভিস কমিশনের কর্মী শাখা - 2022 সালে নিউ ইয়র্কের 68,000 পরিবারকে ভোক্তা সুরক্ষা সংক্রান্ত বিভিন্ন বিষয়ে সহায়তা করেছে, যার ফলে এই ডিপার্টমেন্ট প্রায় 4.2 মিলিয়ন ডলার ভোক্তাদের কাছে ফিরিয়ে দিতে পেরেছে। এবছর জাতীয় ভোক্তা সুরক্ষা সপ্তাহ 5 মার্চ থেকে 11 মার্চ পর্যন্ত চলছে।

"কঠোর পরিশ্রমী নিউ ইয়র্কবাসীদের ইউটিলিটির দ্বারা ওভারচার্জ বা ভুলভাবে বিল করার শিকার হওয়ার জন্য ক্ষতিপূরণ পাওয়ার অধিকার রয়েছে," বলেছেন গভর্নর হোকল। "ইউটিলিটি সংক্রান্ত হাজার হাজার অভিযোগে সাড়া দান করা এবং নিউ ইয়র্কের পরিবারগুলোর কাছে কয়েক মিলিয়ন ডলার ফিরিয়ে দেওয়ার জন্য আমার প্রশাসনের প্রচেষ্টার জন্য আমি গর্বিত, যা কোম্পানিগুলোকে জবাবদিহিতার আওতায় নিয়ে আসছে এবং ভোক্তা সুরক্ষা শক্তিশালী করেছে।"

ইউটিলিটিগুলো যাতে আইন, নিয়ম, বিধিমালা ও নীতিমালা অনুযায়ী কার্যকর গ্রাহক পরিষেবা প্রদান করার জন্য নিজেদের দায়বদ্ধতা পূরণ করে সে বিষয়টি নিশ্চিত করতে এই ডিপার্টমেন্টের ভোক্তা পরিষেবা দপ্তর নিউ ইয়র্ক স্টেটে কার্যক্রম পরিচালনা করা সব ইউটিলিটির বিরুদ্ধে পাওয়া অভিযোগগুলোর সংখ্যা ও ধরন পর্যবেক্ষণ করে থাকে। প্রতি মাসে, ভোক্তা পরিষেবা দপ্তর অভিযোগ সংক্রান্ত ক্রিয়াকলাপ এবং ইউটিলিটিগুলোর সাড়া দান সম্পর্কে একটি বিস্তারিত সারসংক্ষেপ প্রকাশ করে থাকে যা ভোক্তা এবং ইউটিলিটি কোম্পানি উভয়ের জন্য তথ্যমূলক হয়ে থাকে।

কমিশনের সভাপতি রোরি এম. ক্রিস্টিয়ান বলেন, "এই কমিশন এবং ডিপার্টমেন্ট স্টেটের ভোক্তাদের জন্য ইউটিলিটি সংক্রান্ত অভিযোগগুলোর নিষ্পত্তি করা এবং ইউটিলিটি কোম্পানিগুলো যাতে ভোক্তা সুরক্ষা বিধিমালা মেনে চলে সে বিষয়টি নিশ্চিত করার প্রতি মনোযোগ দিচ্ছে। এই মনোযোগ আমাদেরকে জনসাধারণের স্বার্থ রক্ষায় আমাদের ঐতিহাসিক মিশন ও ক্রিয়াকলাপের প্রসার ঘটানোর সক্ষমতা প্রদান করে এবং ইউটিলিটিগুলো কোনো ভুল করে ফেললে ইউটিলিটিগুলো যাতে ভোক্তাদেরকে অর্থ ফেরত দেয় সে বিষয়টি নিশ্চিত করতে সাহায্য করে।"

এছাড়াও এই ডিপার্টমেন্টের ভোক্তা পরিষেবা দপ্তর নিউ ইয়র্কে কার্যক্রম পরিচালনাকারী প্রতিযোগিতামূলক এনার্জি সার্ভিস কোম্পানিগুলোর (ESCO) বিরুদ্ধে উত্থাপিত অভিযোগগুলো পর্যবেক্ষণ করে থাকে।

সেন্ট্রাল হাডসন গ্যাস এন্ড ইলেক্ট্রিক কর্প. (Central Hudson Gas & Electric Corp.)-এর বিলিং সম্পর্কে চলমান তদন্তের পাশাপাশি এই ডিপার্টমেন্ট সম্প্রতি নিউ ইয়র্ক স্টেট ইলেক্ট্রিক এন্ড গ্যাস কর্প. (New York State Electric & Gas Corp., NYSEG) এবং রচেস্টার গ্যাস এন্ড ইলেক্ট্রিক কর্প. (Rochester Gas and Electric Corp., RG&E)-এ ইউটিলিটিগুলোর বিলিং সিস্টেম ও প্রটোকলের সম্ভাব্য অব্যবস্থাপনার ব্যাপারে তদন্তের কাজ সম্প্রসারণ করেছে। এই তদন্তের অংশ হিসেবে, এই ডিপার্টমেন্টের কনজুমার অ্যাডভোকেট সরাসরি ভোক্তাদের উদ্বেগগুলো শোনার জন্য 2023 সালের জানুয়ারি ও ফেব্রুয়ারি মাসে ক্ষতিগ্রস্ত এলাকাগুলোতে ধারাবাহিকভাবে কিছু পাবলিক ফোরাম আয়োজন করেছেন। গ্রাহকদের কাছ থেকে পাওয়া অভিযোগের সংখ্যা উল্লেখযোগ্যভাবে বৃদ্ধি পেতে শুরু করলে NYSEG এবং RG&E-এর বিলিং সিস্টেমে সমস্যা থাকার বিষয়টি ডিপার্টমেন্টের কাছে স্পষ্ট হয়ে উঠে।

ভোক্তাদের অভিযোগ বৃদ্ধি পাওয়ার একটি প্রত্যক্ষ ফলাফল হিসেবে, ডিপার্টমেন্টের কর্মীরা কোম্পানিগুলোর গ্রাহকের তথ্য ও বিলিং সিস্টেমের পরিবর্তনের সাথে সম্পর্কিত একটি পর্যালোচনা এবং একটি তদন্ত শুরু করেন। ডিপার্টমেন্টের বিবেচনা করা অভিযোগগুলোর মধ্যে ভোক্তাদের কাছে ভুল বিল পাঠানো থেকে শুরু করে অনেক দেরিতে বিল পাঠানো অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। 2022 সালে, দুইটি কোম্পানির বিরুদ্ধে ভোক্তাদের অভিযোগের সংখ্যা বৃদ্ধি পেয়ে 4,700টিরও বেশিতে উন্নীত হয়েছে, যা আগের দুই বছরের সম্মিলিত পরিমাণের চেয়ে 60 শতাংশ বেশি।

বাড়তি ভোক্তা সুরক্ষা প্রদান করতে ডিপার্টমেন্ট 2023 সালে এনার্জি ব্রোকারদের নিয়ন্ত্রণ করা শুরু করবে। সম্প্রতি স্বাক্ষর হওয়া আইন অনুযায়ী এনার্জি ব্রোকার বা কনসালটেন্ট হিসেবে কাজ করা ব্যক্তি, ফার্ম, অ্যাসোসিয়েশন বা কর্পোরেশনের জন্য এই ডিপার্টমেন্টের সঙ্গে নিবন্ধন করা আবশ্যিক হবে। এছাড়া, 2022 সালে ভোক্তা ও ক্ষুদ্র ব্যবসা প্রতিষ্ঠানকে বকেয়া বিল পরিশোধ করতে ত্রাণ প্রদানের জন্য ঐতিহাসিক কর্মসূচি বাস্তবায়নের পরে, গভর্নর 2023-2024 সালে কমিশনের জ্বালানী ক্রয়ক্ষমতা নীতিমালা (Energy Affordability Policy) কর্মসূচি সম্প্রসারণে সহায়তা করার জন্য বছরে 75,000 ডলারের চেয়ে কম উপার্জনকারী নিউ ইয়র্কের সর্বোচ্চ

800,000 পরিবারকে ইউটিলিটি বিল সংক্রান্ত ত্রাণ হিসেবে 200 মিলিয়ন ডলার প্রদান করার প্রস্তাব দিয়েছেন।

সেইসাথে, গভর্নর হোকল 20,000 নিম্ন-আয়ের পরিবারকে তাদের বাড়িতে ইনসুলেশন যোগ করা, জ্বালানি দক্ষতাসম্পন্ন অ্যাপ্লায়েন্স ইনস্টল করা, এবং যেখানে উপযুক্ত হয় সেখানে অদক্ষ জীবাশ্ম জ্বালানি চালিত হিটিং সিস্টেম থেকে নির্মূল, দক্ষ ইলেক্ট্রিক বিকল্পগুলোতে সরে আসার মাধ্যমে নিজেদের বাড়িগুলো সংস্কার করতে সাহায্য করার জন্য এমপাওয়ার প্লাস (EmPower Plus) কর্মসূচির জন্য 200 মিলিয়ন ডলার প্রদান করার প্রস্তাব দিয়েছেন। এমপাওয়ার প্লাস কর্মসূচির মাধ্যমে বিদ্যুতায়নের যোগ্য বাড়িগুলো পুরোপুরিভাবে বিদ্যুতায়ন হওয়ার পরে জ্বালানি ক্রয়ক্ষমতার নিশ্চয়তা (Energy Affordability Guarantee) কর্মসূচির জন্য উপযুক্ত হবে। এই জ্বালানি ক্রয়ক্ষমতার নিশ্চয়তা অংশগ্রহণকারী নিম্ন-আয়ের নিউ ইয়র্কবাসীদেরকে যাতে কখনো বিদ্যুতের জন্য তাদের আয়ের ছয় শতাংশের চেয়ে বেশি খরচ করতে না হয় সে বিষয়টি নিশ্চিত করবে। একসঙ্গে, এই এমপাওয়ার প্লাস এবং জ্বালানি ক্রয়ক্ষমতার নিশ্চয়তা কর্মসূচি আবহাওয়ার বিরূপ প্রতিক্রিয়া প্রতিরোধ এবং বৈদ্যুতিকরণের পদক্ষেপসমূহের পাশাপাশি ক্রয়ক্ষমতার সুরক্ষাসমূহের সম্মিলন ঘটাবে যা জ্বালানি ব্যবহার ব্যাপকভাবে কমিয়ে আনবে, বাড়ির স্বাচ্ছন্দ্য উন্নত করবে, এবং গ্রিনহাউজ গ্যাস নিগর্মন উল্লেখযোগ্য পরিমাণে কমিয়ে আনবে।

এটির ভোক্তা সহায়তা কর্মসূচিগুলোর অংশ হিসেবে, এই ডিপার্টমেন্ট ভোক্তাদেরকে নিজেদের জ্বালানি বিল কমিয়ে আনা, শীত ও গ্রীষ্মের চরম ঠাণ্ডা ও গরমের জন্য প্রস্তুতি নেওয়া, এবং নিউ ইয়র্কের দেশের-নেতৃস্থানীয় ইউটিলিটি ভোক্তাদের সুরক্ষা সংক্রান্ত আইন, হোম এনার্জি ফেয়ার প্র্যাকটিসেস অ্যাক্টের (Home Energy Fair Practices Act, HEFPA) আওতায় নিজেদের অধিকারসমূহ সম্পর্কে জানা এবং সেগুলো চর্চা করতে সহায়তা করার জন্য ভোক্তাদেরকে বিস্তৃত, স্পষ্ট শিক্ষামূলক উপকরণ ও নির্দেশনা প্রদান করছে। এছাড়াও ডিপার্টমেন্টের কর্মীরা স্টেটজুড়ে লাইভ আউটরিচ প্রেজেন্টেশন, ভোক্তাদের জন্য শিক্ষার সমৃদ্ধ সংস্থানসমূহ, এবং সোশ্যাল মিডিয়ায় ভোক্তাদের তথ্য নিয়ে সময়ানুগ ক্যাম্পেইন পরিচালনা করার মাধ্যমে ভোক্তাদেরকে অবহিত, শিক্ষাদান এবং ক্ষমতায়ন করে থাকেন।

কোনো ইউটিলিটির বিরুদ্ধে ভোক্তা অভিযোগ দায়ের করতে অথবা ভোক্তা পরিষেবা সম্পর্কে আরো তথ্য পেতে, [এখানে](#) ক্লিক করুন অথবা ডিপার্টমেন্টের হেল্পলাইনে 800-342-3377 নম্বরে ফোন করুন, সোমবার থেকে শুক্রবার, সকাল 8:30টা থেকে বিকাল 4:00টার মধ্যে। আপনি NYS Dept. of Public Service Office of Consumer Services, Three Empire State Plaza, Albany, NY 12223-1350 ঠিকানায় ডিপার্টমেন্টের সাথে লিখিতভাবে যোগাযোগ করতে পারেন।

###

আরো সংবাদ পাওয়া যাবে এখানে www.governor.ny.gov-এ
নিউ ইয়র্ক স্টেট | এক্সিকিউটিভ চেম্বার | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418