فوری ریلیز کے لیے: 2023/9/3 گورنر ***KATHY HOCHUL***

گورنر HOCHUL نے اعلان کیا ہے کہ ریاست نیو یارک کے پبلک سروس کمیشن نے سنہ 2022 میں صارفین کو تقریباً 4.2$ ملین واپس کیے ہیں

محکمے کے دفتر برائے خدماتِ صارفین نے سنہ 2022 میں یوٹیلیٹی شکایات رکھنے والے تقریباً 68,000 نیو یارک کے باشندگان کی مدد کی

تحفظِ صارفین کے قومی ہفتے کے حصے کے طور پر، نیو یارک کے یوٹیلیٹی ضابطہ کاروں نے تفصیلاً بتایا ہے کہ وہ کیسے صارفین کی براہ راست مدد کرتے ہیں

تحفظِ صارفین کے قومی ہفتے کے سلسلے میں، گورنر Kathy Hochul نے آج اعلان کیا کہ ریاست نیو یارک میں دفتر برائے صارفین کی خدمات نے - جو کہ پبلک سروس کمیشن کے زیرِ انتظام ہے- سنہ 2022 میں نیو یارک کے 68,000 گھرانوں کو تحفظِ صارفین سے متعلقہ ان گنت نوعیت کے امور میں مدد کی، جس کے نتیجے میں محکمے نے صارفین کو تقریباً 4.2$ ملین واپس کیے۔ اس سال تحفظِ صارفین کا قومی ہفتہ 5 مارچ سے 11 مارچ کے درمیان منایا جا رہا ہے۔

"نیو یارک کے محنتی باشندگان سے جب زیادہ بل وصول کیے جاتے ہیں یا انہیں یوٹیلیٹی کے غلط بل دیے جاتے ہیں، تو وہ اس کا معاوضہ پانے کے حقدار ہیں،" **گورنر Hochul نے کہا۔** "کمپنیوں کا محاسبہ کرنے اور تحفظِ صارفین کو تقویت دینے کی خاطر، مجھے اپنی انتظامیہ کی یوٹیلیٹی کے حوالے سے ہزاروں شکایتوں پر ردعمل میں کی گئی کوششوں اور نیو یارک کے گھرانوں کو لاکھوں ڈالرز کی واپسی پر فخر ہے۔"

محکمے کا دفتر برائے صارفین کی خدمات، ریاستِ نیو یارک میں کام کرنے والی تمام یوٹیلیٹیز کے خلاف موصول ہونے والی شکایات کی تعداد اور اقسام کی نگرانی کرتا ہے تاکہ یہ یقینی بنا سکے کہ یوٹیلیٹی کمپنیاں قوانین، قاعدوں، ضابطوں اور پالیسیوں کی تعمیل کرتے ہوئے صارفین کو خدمات کی موثر فراہمی کی اپنی ذمہ داری ادا کر رہی ہیں۔ ہر ماہ، دفتر برائے صارفین کی خدمات شکایات سے متعلقہ سرگرمیوں اور یوٹیلیٹی کمپنیوں کے ردعمل کے حوالے سے ایک تفصیلی جائزہ عام کرتا ہے جو صارفین اور یوٹیلیٹی کمپنیوں، دونوں کے لیے معلوماتی ہوتا ہے۔

کمیشن کے سربراہ Rory M. Christian نے کہا کہ، "کمیشن اور محکمہ ریاست کے صارفین کی یوٹیلیٹی شکایات کو حل کرنے اور یوٹیلیٹی کمپنیوں کی جانب سے تحفظِ صارفین کے ضابطوں کی تعمیل یقینی بنانے کے لیے اپنی پوری توجہ مرکوز کیے ہوئے ہیں۔ یہ توجہ ہمیں عوامی مفادات کی خاطر اپنے تاریخی مشن اور سرگرمیوں کو فروغ دینے کے قابل کرتی ہے اور یہ یقینی بنانے میں مدد کرتی ہے کہ جب یوٹیلیٹی کمپنیاں کوئی غلطی کریں تو وہ صارفین سے غلط وصولی گئی رقم واپس کریں۔"

محکمے کا دفتر برائے صارفین کی خدمات نیو یارک میں توانائی کی خدمات فراہم کرنے والی مسابقتی کمپنیوں (energy service companies, ESCO) کے خلاف شکایات کی نگرانی بھی کرتا ہے۔

محکمہ، سینٹرل ہڈسن گیس اینڈ الیکٹرک کارپوریشن کے خلاف بلوں کے حوالے سے جاری تحقیقات کے علاوہ اپنی تحقیقات کا دائرہ کار حال ہی میں الیکٹرک اینڈ گیس کارپوریشن ریاستِ نیو یارک (New York State Electric & Gas Corp, NYSEG) اور راچیسٹر گیس اینڈ الیکٹرک کارپوریشن (Rochester Gas and Electric Corp، RG&E) تک وسیع کرتے ہوئے ان اداروں میں یوٹیلیٹیز کے بلنگ سسٹم اور پروٹوکولز میں ممکنہ بدنظمی کے خلاف تحقیقات شروع کر چکا ہے۔ تحقیقات کے حصے کے طور پر، محکمے میں صارفین کے وکیل نے جنوری اور فروری 2023 کے دوران متاثرہ علاقوں میں عوامی فورمز کے ایک سلسلے کا انعقاد کیا تھا تاکہ صارفین کے خدشات کو براہ راست سنا جا سکے۔ NYSEG اور RG&E کے بلنگ سسٹمز کے حوالے سے مسائل اس وقت سامنے آئے تھے جب محکمے نے صارفین کی جانب سے شکایات کی تعداد میں نمایاں اضافہ دیکھنا شروع کیا۔

صارفین کی شکایات میں نمایاں اضافے کے براہ راست نتیجے میں، محکمے کے عملے نے کمپنیوں میں صارفین کی معلومات اور بلنگ سسٹم میں تبدیلی کے حوالے سے ایک جائزہ اور ایک تحقیق کا آغاز کیا تھا۔ محکمے کو موصول ہونے والی شکایات میں صارفین کو بھیجے گئے غلط بلوں سے لے کر بہت تاخیر سے بھیجے گئے بلوں کی شکایت تک مختلف نوعیت کی شکایات شامل ہیں۔ 2022 میں، دونوں کمپنیوں کے خلاف صارفین کی شکایات کی تعداد بڑھ کر 4,700 تک جا پہنچی تھی، جو گزشتہ دو برسوں کے دوران موصول ہونے والی شکایتوں کی کل تعداد کے مقابلے میں 60 فیصد اضافہ تھا۔

صارفین کے لیے اضافی تحفظ کی خاطر، محکمہ 2023 میں توانائی کے ثالثین کو زیرِ ضابطہ لانا شروع کرے گا۔ قانون، جس پر حال ہی میں دستخط کیے گئے ہیں، اس کے مطابق بطور توانائی کے ثالث کام کرنے والے کسی بھی فرد، فرمز، ایسوسی ایشن یا کارپوریشنز کو خود کو محکمے کے ساتھ رجسٹر کروانا ہو گا۔ مزید برآں، 2022 میں صارفین اور چھوٹے کاروباروں کے لیے بقایاجات کی مد میں تاریخی امداد کے نفاذ کے بعد، گورنر نے نیو یارک کے سالانہ 75,000$ سے کم کمانے والے 800,000 تک گھرانوں کو یوٹیلیٹی بلوں کے ضمن میں 200$ ملین کی امداد کا منصوبہ بھی پیش کیا ہے تاکہ کمیشن کی سستی توانائی کی پالیسی کے پروگرام کی 2023-2024 میں توسیع کی معاونت کی جا سکے۔

مزید برآں، گورنر Hochul نے کم آمدنی والے 20,000 گھرانوں میں انسولیشن کے اضافے، توانائی کی بچت کرنے والے آلات کی تنصیب، اور جہاں بھی ممکن ہو وہاں غیرمؤثر فوسل فیول سے چلنے والے حرارت کاری کے سسٹمز کی جگہ صاف، موثر الیکٹرک متبادل نظاموں کی تنصیب کے لیے 200$ ملین کی لاگت سے EmPower Plus پروگرام کا منصوبہ بھی پیش کیا ہے۔ وہ گھرانے جو EmPower Plus پروگرام کے ذریعے بجلی کی تنصیب کے اہل ہوئے، وہ بجلی کی تنصیب کی تکمیل کے بعد سستی توانائی کی ضمانت (Energy Affordability Guarantee) پروگرام کے لیے اہل ہوں گے۔ سستی توانائی کی ضمانت کا یہ پروگرام، یقینی بنائے گا کہ کم آمدنی والے نیو یارک کے باشندگان کو بجلی کی ادائیگی کے لیے کبھی بھی اپنی آمدنی کا چھ فیصد سے زیادہ خرچ نہ کرنا پڑے۔ مجموعی طور پر، EmPower Plus اور سستی توانائی کی ضمانت کے پروگرامز مل کر موسم سے تحفظ اور بجلی کی فراہمی کے اقدامات کو یکجا کریں گے اور اس کے ساتھ وہ لاگت کے حوالے سے تحفظ بھی دیں گے جو کہ توانائی کے استعمال میں نمایاں کمی، گھروں کے آرام دہ ہونے میں اضافہ، اور گرین ہاؤس گیسوں کے اخراج میں نمایاں کمی لائے گا۔

صارفین کی معاونت کے اپنے پروگراموں کے حصے کے طور پر، محکمہ صارفین کو اپنے توانائی کے بلوں میں کمی لانے، موسمِ سرما اور گرما میں سخت سردی اور گرمی کے لیے تیاری کرنے اور ریاستِ نیو یارک میں نافذ یوٹیلیٹی صارفین کا تحفظ کرنے والے قوانین یعنی گھروں میں توانائی کے درست استعمال کے ایکٹ (Home Energy Fair Practices Act, HEFPA) کو جاننے اور اس کے تحت اپنے حقوق پر عمل درآمد کے لیے صارفین کو جامع اور واضح تعلیمی مواد فراہم کرتا ہے۔ محکمے کا عملہ ریاست بھر میں براہ راست رسائی کی حامل پریزینٹیشنز، صارفین کی تعلیم کے لیے بھرپور وسائل، اور صارفین کے لیے سوشل میڈیا پر بروقت معلوماتی مہمات کے ذریعے بھی صارفین کو معلومات، تعلیم اور انہیں خودمختار بنانے کے لیے کام کرتا ہے۔

کسی یوٹیلیٹی کے خلاف صارف کی شکایت درج کروانے یا صارفین کے لیے خدمات کے بارے میں مزید معلومات کے لیے،یہاں کلک کریں یا محکمے کو کال کریں بذریعہ ہیلپ لائن نمبر 800-342-3377، پیر سے جمعہ، صبح

8:30-شام 4:00 بجے تک۔ آپ NYS Dept. of Public Service Office of Consumer Services, Three Empire State Plaza, Albany, NY 12223-1350 پر بذریعہ تحریر بھی محکمے کے ساتھ رابطہ کر سکتے ہیں۔

###

اضافی خبر یہاں ملاحظہ کی جا سکتی ہے www.governor.ny.gov
ریاست نیو یارک | ایگزیکٹیو چیمبر | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418