

14. إذا كنت مشاركاً في برنامج المساعدة في الطاقة أو كنت عميل مرافق تابعة للكهرباء والغاز والمياه و/أو الصرف الصحي وتواجه صعوبات مالية في سداد فاتورتك، فيمكنك أن تطلب من الشركة تسجيلك في خطة ميزانية وفقاً لفدركت على الدفع. شريطة قيامك بسداد مدفوعات بحسن نية تجاه جميع فواتير الخدمة المعقولة، يحق لك الحصول على خدمات الكهرباء والغاز والمياه و/أو الصرف الصحي من 15 نوفمبر إلى 15 مارس دون خوف من إنهاء هذه الخدمة (الخدمات) بموجب برنامج الإنهاء الشتوي (WTP).
15. لك الحق في تلقي إشعار منشور بأي إغلاق وشيك إذا كنت تعيش في مسكن لعائلات متعددة. يجب نشر هذا الإشعار في منطقة مشتركة و/أو إرساله بشكل فردي إلى مستأجري ذلك السكن.
16. لك الحق في إجراء تحقيق حول "تحويل الخدمة" إذا كنت تشك في أن مستوى الاستهلاك المنعكس في فاتورة المرافق الخاصة بك مرتفع بشكل غير مبرر.
17. لا يجوز إيقاف الخدمة لعدم دفع رسوم الإصلاح أو البضائع. قد لا ترسل لك شركة المرافق إشعاراً يهددك بوقف خدمة المرافق الخاصة بك وفقاً لهذه الرسوم.
18. لديك خيار تطبيق استرداد الوديعة على حسابك كرصيد أو استرداد الوديعة بشيك منفصل.
19. قد لا تصيب المرافق رسوماً أو فائدة أو امتيازات متأخرة على حسابك بالنسبة للدفع المتأخر.
20. قد يتم إيقاف خدمتك فقط بعد إرسال إشعار مناسب لك من جانب شركة المرافق فقط من الاثنين إلى الخميس بين الساعة 8:00 صباحاً حتى 4:00 مساءً. وقد لا توقف إحدى المرافق خدمتك في يوم الجمعة أو السبت أو الأحد أو يوم عطلة أو اليوم الذي يسبق الإجازة أو في حال وجود حالة طبية طارئة في منزلك.
21. لك الحق في الحصول على إشعار بشأن أي وقف لزيادة الأسعار.

إذا كانت لديك أسئلة حول حماية المستهلك هذه، فيجب عليك الاتصال بشركة المرافق على الرقم الموجود في فاتورتك. إذا كانت لديك شكوى بشأن شركة المرافق الخاصة بك أو إذا كانت خدماتك معرضة لخطر الإغلاق، فيجب عليك الاتصال بلجنة المرافق العامة (BPU) على الرقم 800-624-0241 للحصول على المساعدة. ملاحظة: تنظم لجنة المرافق العامة (BPU) شركات المرافق التي يملكها المستثمرون فقط.

1. لك الحق في الحصول على خدمة المرافق إذا كنت مقدم طلب مؤهل.
2. لك الحق في إعداد فواتير الميزانية إذا كنت أحد عملاء المرافق.
3. لك الحق في التقدم بطلب للحصول على برامج المساعدة في المرافق التي قد تشمل التسامح مع التأخر في الدفع. تعرف على المزيد من خلال الاتصال بشركة المرافق الخاصة بك أو عن طريق الاتصال بالرقم 1-2. المعلومات متاحة أيضاً عبر الإنترنت على الموقع [www.nj211.org/utility-assistance-programs](http://www.nj211.org/utility-assistance-programs).
4. إذا كنت من عملاء مرافق الكهرباء أو الغاز ولم تشارك في برنامج إنهاء الخدمة الشتوي ("WTP")، فإن القانون الحالي يطالب شركة المرافق أن تقدم لك خطة دفع مؤجلة مستحقة الدفع على مدار 12 شهر على الأقل بدون دفعة أولى أو إيداع أو تكاليف إعادة الاتصال أو فائدة أو غرامات ("لا توجد خطة لخفض المال") على أي أرصدة غير مدفوعة مستحقة قبل 31 ديسمبر 2021 أو أكثر إذا استوفيت متطلبات الرقمين 7 و 8 أدناه. لك الحق في أخذ فترة 30 يوم للموافقة على خطة الدفع قبل أن تبدأ شركة المرافق في عملية التحصيل.
5. إذا كنت من عملاء المياه أو الصرف الصحي أو مرافق الكهرباء البلدية أو مشاركاً في برنامج إنهاء الخدمة الشتوي (WTP)، فإن القانون الحالي يطالب شركة المرافق أن تقدم لك خطة خفض المال على أي أرصدة غير مدفوعة مستحقة قبل 15 مارس 2022 أو أكثر إذا استوفيت المتطلبات من الرقمين 7 و 8 أدناه. لك الحق في أخذ فترة 30 يوم للموافقة على خطة الدفع قبل أن تبدأ شركة المرافق في عملية التحصيل.
6. إذا لم تكن مؤهلاً لأي سبب من الأسباب للحصول على خطة خفض المال، فيحق لك الحصول على اتفاقية الدفع المؤجل ("DPA") بموجب لوائح لجنة المرافق العامة (BPU). لك الحق في الحصول على اتفاقية دفع مؤجل (DPA) واحدة على الأقل خلال فترة 12 شهر مع دفعة أولى بحد أقصى 25 بالمائة أو أقل من رصيدك غير المدفوع، ما لم ينص القانون الحالي على خلاف ذلك. يجب أن تقدم لك شركة المرافق نفس خطة الموازنة للسنة، والتي ستستمر 10 أو 11 أو 12 شهراً، باستثناء أن سنة خطة الميزانية للعملاء المحميين بموجب برنامج إنهاء الخدمة الشتوي (WTP) ستكون 12 شهراً. يجب أن تتبع أي خطة أو اتفاقية دفع مؤجل تقدمها شركة المرافق الحالي و/أو اللوائح المعمول بها في لجنة المرافق العامة (BPU).
7. إذا قدمت طلب إلى وكالة الولاية للحصول على مساعدة في دفع فاتورة المرافق، ولكنك ما تزال بحاجة إلى تقديم المستندات أو اتخاذ بعض الإجراءات الأخرى المطلوبة في الطلب، فيحق لك أخذ مهلة 60 يوم من تاريخ تقديم طلبك لتقديم المستندات واتخاذ الخطوات اللازمة لإتمام عملية التقديم. خلال فترة الـ 60 يوماً هذه، لا يجوز لشركة المرافق أن توقف خدمتك. تنطبق هذه الحقوق فقط إذا قمت بتقديم طلبك إلى وكالة الولاية قبل 15 يونيو 2022.
8. إذا قمت بتقديم طلب إلى وكالة الولاية للحصول على مساعدة في دفع فاتورة المرافق مع تقديم جميع المستندات اللازمة، إما في الوقت الذي قدمت فيه الطلب أو في غضون 60 يوماً من تاريخ تقديم طلبك، ولا يُطلب أي إجراء آخر منك لإكمال عملية التقديم، فأنت محمي من توقف الخدمة من تاريخ تقديم طلبك حتى التاريخ التالي لاتخاذ قرار الأهلية بشأن طلبك المكتمل. لا ينطبق هذا الحق إلا إذا قدمت طلبك إلى وكالة الولاية قبل 15 يونيو 2022.
9. إذا كنت من عملاء مرافق الكهرباء والغاز والمياه والصرف الصحي وتم قطع اتصال خدمتك بها، ولكن يمكنك إظهار أنك تقدمت بطلب إلى صندوق الخدمة الشاملة، أو المساعدة في الطاقة المنزلية ذات الدخل المنخفض، أو المساعدة في دفع الغاز والكهرباء، أو المساعدة في دفع المياه للمنزل منخفض الدخل للحصول على المزايا المتاحة، ويجب على شركة المرافق إعادة توصيل خدمتك عند الطلب وقد لا تتطلب دفعة مقدمة أو إيداعاً أو تكاليف إعادة توصيل أو فائدة أو غرامات للقيام بذلك.
10. لك الحق في أن يتم التعامل مع أي شكوى تقدمها ضد شركة المرافق الخاصة بك على الفور من جانب تلك الشركة.
11. لك الحق في أن يتم التحقيق في شكواك ومخاوفك بشأن المرافق. لا يجوز إنهاء خدمتك لعدم دفع الرسوم المتنازع عليها أثناء تحقيق لجنة المرافق العامة (BPU).
12. لك الحق في اختبار عدادك مجاناً مرة واحدة سنوياً من جانب شركة المرافق الخاصة بك إذا كنت تشك في أنه لا يعمل بشكل صحيح. مقابل رسوم قدرها 5 دولارات، سيتم إجراء اختبار العداد تحت إشراف طاقم عمل لجنة المرافق العامة (BPU).
13. لك الحق في الحصول على إشعار خطي بالإنهاء من شركة المرافق الخاصة بك قبل 10 أيام على الأقل من توقف الخدمة ولا يتم ذلك إلا بعد أن تقدم لك شركة المرافق خطة دفع مؤجلة بناءً على القانون واللوائح الحالية للجنة المرافق العامة (BPU).

