

જો તમને આ ગ્રાહક સુરક્ષા વિશે પ્રશ્નો હોય, તો તમારે તમારા બિલ પર રહેલા નંબર પર તમારી યુટિલિટી કંપનીનો સંપર્ક કરવો જોઈએ. જો તમને તમારી યુટિલિટી કંપની વિશે ફરિયાદ હોય અથવા જો તમારી સેવાઓ બંધ થવાના જોખમમાં હોય, તો તમારે સહાય માટે બીપીયુને 800-624-0241 પર કોલ કરવો જોઈએ. નોંધ: બીપીયુ દ્વારા માત્ર રોકાણકર્તાની માલિકીની યુટિલિટી કંપનીઓનું નિયમન કરવામાં આવે છે.

1. જો તમે લાયકાત ધરાવતા અરજકર્તા હોવ તો તમે યુટિલિટી સેવા મેળવવાનો અધિકાર ધરાવો છો.
2. જો તમે ગેસ અથવા ઇલેક્ટ્રિક યુટિલિટીના ગ્રાહક હોવ તો તમને બજેટ બિલિંગ અથવા ચૂકવણી યોજનાઓનો અધિકાર છે.
3. તમે બાર મહિનાનાં સમયગાળામાં ઓછામાં ઓછા એક વિલંબિત ચૂકવણી પ્લાન માટે હકદાર છો. યુટિલિટી કંપની દ્વારા તમને ઓફર કરવામાં આવેલ વિલંબિત ચૂકવણી કરાર ઓછામાં ઓછા બાર (12) મહિના માટે હોવો જોઈએ જેમાં કોઈ પૈસા અગાઉ ચૂકવવાના નથી, સિવાય કે તમે ટૂંકા પે-બેક (પરત ચૂકવણી) સમયગાળાની વિનંતી કરો. તમારી યુટિલિટી કંપનીને સેવા ચાલુ રાખવાની શરત તરીકે પુનઃજોડણ ફી અથવા ડિપોઝિટની આવશ્યકતા ન હોઈ શકે, અને ગ્રેસ પીરિયડ દરમિયાન ભૂતકાળની બાકી રકમ માટે વિલંબિત શુલ્ક, વ્યાજ અને પૂર્વાધિકારની પરવાનગી નથી. યુટિલિટી કંપની દ્વારા તમને ઓફર કરવામાં આવતી કોઈપણ વિલંબિત ચૂકવણી યોજના દ્વારા વર્તમાન કાયદા અને નિયમોનું પાલન થવું આવશ્યક છે.
4. તમે યુટિલિટી સહાયતા પ્રોગ્રામો માટે અરજી કરવાનો અધિકાર ધરાવો છો જેમાં ચક્ર માફીનો સમાવેશ થઈ શકે છે. તમારી યુટિલિટી કંપનીને કોલ કરીને અથવા 2-1-1 પર કોલ કરીને વધુ જાણકારી મેળવો. [www.nj211.org/utility-assistance-programs](http://www.nj211.org/utility-assistance-programs) પર પણ માહિતી ઉપલબ્ધ છે.
5. કોઈપણ જોડણ બંધ થયેલ ગેસ, ઇલેક્ટ્રિક, પાણી અને ગટરના ગ્રાહક જે દર્શાવી શકે છે કે નીચેના સહાયતા કાર્યક્રમોમાંથી કોઈ એક માટે અરજી કરવામાં આવી છે, લાગુ પડ્યા મુજબ, તેમને ગેસ, ઇલેક્ટ્રિક, પાણી અને ગટર કંપની દ્વારા ઉપલબ્ધ લાભો મેળવવા માટે વિનંતી પર પુનઃજોડણ આપવામાં આવશે: વૈશ્વિક સેવા ભંડોળ; નીચી આવકવાળા ઘરને ઊર્જા સહાયતા; ગેસ અને ઇલેક્ટ્રિક માટે ચૂકવણી સહાયતા, અને નીચી આવકવાળા ઘરને પાણી સહાયતા.<sup>2</sup>
6. તમે તમારી યુટિલિટી કંપની સામે તમે કરેલી કોઈપણ ફરિયાદ તે યુટિલિટી કંપની દ્વારા ત્વરિત રીતે હાથ ધરવામાં આવે તેવો અધિકાર ધરાવો છો.
7. તમે તમારી યુટિલિટી ફરિયાદો અને ચિંતાઓની તપાસ કરવામાં આવે તે માટેનો અધિકાર ધરાવો છો. બીપીયુ તપાસણી દરમિયાન વિવાદિત ચાલ્સની બિન-ચૂકવણી માટે તમારી સેવા બંધ ન કરવામાં આવી શકે.
8. જો તમને શંકા હોય કે તમારું મીટર યોગ્ય રીતે કામ કરી રહ્યું નથી તો તમે તમારી યુટિલિટી કંપની દ્વારા વર્ષમાં એક વખત તમારું મીટર મફતમાં તપાસ કરવામાં આવે તે માટેનો અધિકાર ધરાવો છો. \$5 ફી માં, બીપીયુનાં સ્ટાફની દેખરેખ હેઠળ મીટરની તપાસ હાથ ધરવામાં આવશે.
9. તમને સેવા બંધ કરવાના ઓછામાં ઓછા દસ (10) દિવસ પહેલાં તમારી યુટિલિટી કંપની તરફથી સમાપ્તિની લેખિત સૂચના પ્રાપ્ત કરવાનો અધિકાર છે.
10. જો તમે ઊર્જા સહાયતા કાર્યક્રમમાં સહભાગી હોવ અથવા બિલ ચૂકવવામાં નાણાકીય મુશ્કેલીઓ ધરાવતા ગેસ, ઇલેક્ટ્રિક, પાણી અને/અથવા ગટરના ગ્રાહક હોવ, તો તમે તમારી ચૂકવણી કરવાની ક્ષમતાના આધારે કંપનીને બજેટ પ્લાનમાં તમારી નોંધણી કરાવવા વિનંતી કરી શકો છો. જો તમે સેવા માટેના તમામ વાજબી બિલોની સદ્ભાવનાથી ચૂકવણી કરો તો, જો તમે વિન્ટર ટર્મિનેશન પ્રોગ્રામ હેઠળ સહભાગી હોવ તો આવી સેવાઓ સમાપ્ત થવાના ભય વિના **15 નવેમ્બરથી 15 માર્ચ** સુધી તમને ગેસ અને ઇલેક્ટ્રિક યુટિલિટી સેવાનો અધિકાર છે. તમને 15 માર્ચ, 2022 સુધીમાં પાણી અને ગટર ઉપયોગિતા સેવાઓનો અધિકાર છે.<sup>3</sup>
11. 15 માર્ચ, 2022 પછી, રહેણાંક ગેસ, ઇલેક્ટ્રિક, પાણી અને ગટર યુટિલિટીને ગ્રાહકોને જાણ કરવાની પરવાનગી આપવામાં આવી છે કે ચૂકવણી ન કરવાને કારણે તેઓની સેવા સમાપ્ત થવાને પાત્ર છે.<sup>4</sup>
12. 15 માર્ચ, 2022 પછી, રહેણાંક ગેસ, ઇલેક્ટ્રિક, પાણી અને ગટર યુટિલિટીને પૂરી પાડવામાં આવેલ બિન-ચૂકવણીને કારણે સેવાને બંધ કરવાની પરવાનગી છે, જો કે, જો જાહેર આરોગ્ય અથવા સલામતી માટે જોખમને રોકવા માટે હોય તો કોઈપણ સમયે જોડણ બંધ કરી શકાય છે.<sup>5</sup>
13. જો તમે બહુ-પરિવાર ધરાવતા નિવાસસ્થાનમાં રહેતા હોવ તો કોઈપણ નિકટવર્તી બંધ કરવા પરની પોસ્ટ કરેલી સૂચના પ્રાપ્ત કરવાનો અધિકાર ધરાવો છો. આ સૂચના કોમન એરીયામાં પોસ્ટ કરવી અનિવાર્ય છે અને/અથવા કબ્જો ધરાનારાઓને વ્યક્તિગત રીતે મોકલવી અનિવાર્ય છે.

14. જો તમને શંકા હોય કે તમારા યુટિલિટી બિલમાં વ્યક્ત થયેલા વપરાશનું સ્તર અનપેક્ષિત રીતે ઉંચું છે તો તમે “સેવાનાં ડાઉનવોર્ડન” માટેનો અધિકાર ધરાવો છો.
15. સમારકામ અથવા વસ્તુઓનાં ચાલ્સની બિન-ચૂકવણી માટે સેવા બંધ કરવામાં નહીં આવે. આ ચાલ્સનાં આધાર પર બંધ કરવાની ધમકી આવતી કોઈપણ સૂચના આપવામાં ન આવી શકે.
16. તમે કેડિટ તરીકે તમારા ખાતામાં અરજી કરેલ ડીપોઝિટનું રીફંડ મેળવવાનો અથવા અલગ ચેક દ્વારા ડીપોઝિટનું રીફંડ મેળવવાનો વિકલ્પ ધરાવો છો.
17. યુટિલિટી દ્વારા વિલંબિત ચૂકવણીઓનાં કારણે નિવાસી ગ્રાહક ખાતાઓ પર વિલંબ ફી, વ્યાજ કે ધારણાઅધિકારો લાગુ કરવામાં આવી શકે નહીં.
18. યોગ્ય સૂચના પછી, માત્ર સોમવારથી ગુરુવારે સવારે 8:00 થી સાંજના 4:00 વાગ્યા સુધી રહેણાંક સેવા બંધ થઈ શકે છે. યુટિલિટી શુક્રવાર, શનિવાર, રવિવાર અથવા રજાના દિવસે અથવા રજાના આગલા દિવસે અથવા તમારા ઘરમાં માન્ય તબીબી કટોકટી હોય તો રહેણાંક સેવા બંધ ન કરી શકે.
19. તમને દર વધારા પર કોઈપણ મોરેટોરિયમ અંગે સૂચના મેળવવાનો અધિકાર છે.

<sup>1</sup> મુદ્રણભૂલ 13 જાન્યુઆરી, 2022ના રોજ જારી કરી.

<sup>2</sup> લાં ઇન્કમ હાઉસહોલ્ડ વોટર આસિસ્ટન્સ પ્રોગ્રામ એ પાણી ઉપયોગિતાના ગ્રાહકો માટે રચાયેલ નવો પ્રોગ્રામ છે જે હાલમાં ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ કન્ઝ્યુમર અફેર્સ (ગ્રાહક બાબતોના વિભાગ) દ્વારા વિકસાવવામાં આવી રહ્યો છે.

<sup>3</sup> વિન્ટર ટર્મિનેશન પ્રોગ્રામમાં નોંધાયેલા ઇલેક્ટ્રિક અને ગેસ યુટિલિટી ગ્રાહકોને દર વર્ષે 15 નવેમ્બરથી 15 માર્ચ સુધી ઇલેક્ટ્રિક અને ગેસ યુટિલિટી સેવાનો અધિકાર છે જેમાં તેઓ પ્રોગ્રામ હેઠળ લાયક ઠરે છે. રહેણાંક પાણી અને ગટર ઉપયોગિતા ગ્રાહકોને 15 માર્ચ, 2022 સુધીમાં પાણી અને ગટર ઉપયોગિતા સેવાઓનો અધિકાર છે. વિન્ટર ટર્મિનેશન પ્રોગ્રામ લાયક રહેણાંક પાણી અને ગટર યુટિલિટીના ગ્રાહકો માટે 2022-2023 ની શિયાળાની ઋતુની શરૂઆતથી ઉપલબ્ધ બનશે.

<sup>4</sup> આ તારીખ WTP ના પાત્ર સહભાગીઓ અને રહેણાંક પાણી અને ગટર ગ્રાહકો માટે લાગુ પડે છે. તે રહેણાંક ગેસ અને ઇલેક્ટ્રિક ગ્રાહકો માટે જે હાલમાં WTP નો ભાગ નથી, યુટિલિટીને ગ્રાહકો બિન-ચૂકવણીને કારણે સેવા સમાપ્તિને આધીન છે તે જણાવવાની પરવાનગી આપેલ તારીખ 1 જાન્યુઆરી, 2022 છે, શાસનકર્તા નિયમો અને કાયદાને આધીન.

<sup>5</sup> આ તારીખ WTP ના પાત્ર સહભાગીઓ અને રહેણાંક પાણી અને ગટર ગ્રાહકો માટે લાગુ પડે છે. તે રહેણાંક ગેસ અને ઇલેક્ટ્રિક ગ્રાહકો માટે જે હાલમાં WTP નો ભાગ નથી, યુટિલિટીને બિન-ચૂકવણીને કારણે સેવાનું જોડણ બંધ કરવાની પરવાનગી આપેલ તારીખ 1 જાન્યુઆરી, 2022 છે, શાસનકર્તા નિયમો અને કાયદાને આધીન. જો કે, જો જોડણ બંધ કરવાનું જાહેર આરોગ્ય અથવા સલામતી માટે જોખમને રોકવા માટે હોય તો તે કોઈપણ સમયે થઈ શકે છે.