

12. إذا كنت تعيش في مسكن لعائلات متعددة، يحق لك تلقي إخطار باعتزام شركة المرافق قطع الخدمة عن مبنى السكن. يجب على شركة المرافق إما نشر إخطار في منطقة السكن المشترك و/أو موافقتك بهذا الإخطار بصفتك شاغل المسكن.
13. إذا كان مبلغ فاتورة خدمة الكهرباء أو الغاز أو الماء أو الصرف الصحي يبدو مرتفعاً بشكل غير مبرر أو مشكوك في صحته، فيحق لك مطالبة شركة المرافق بإجراء تحقيق حول "تحويل الخدمة" بالنيابة عنك.
14. يحق لك الاستمرار في تلقي خدمة المرافق طالما كنت ملتزماً بسداد رسوم الخدمات التي تلقيتها. لا يجوز لشركة المرافق إرسال إخطار يهددك بقطع خدمة المرافق الخاصة بك بناءً على رسوم إضافية.
15. يحق لك المطالبة باسترداد الوديعة بمجرد غلق حسابك وتسوية الفاتورة النهائية. يجب على شركة المرافق السماح لك بالاختيار بين تطبيق استرداد الوديعة على حسابك في صورة رصيد أو بشيك منفصل.
16. لا يجوز فرض رسوم تأخر السداد على فاتورة خدمة عملاء المرافق السكنية.

إذا كنت تواجه مشكلات في سداد قيمة فاتورة المرافق الخاصة بك، أو كنت معرضاً لقطع الخدمة عنك، فقد تكون من مستحقي المساعدة بموجب أحد برامج الدعم لسداد فواتير المرافق التي تديرها ولاية نيو جيرسي. تعرف على المزيد من خلال الاتصال بشركة المرافق الخاصة بك أو عن طريق الاتصال بالرقم 1-2-1-2. كما يمكن الاطلاع على معلومات حول بعض البرامج الأخرى، مثل برنامج إنهاء الخدمة الشتوي ("WTP") وصندوق الخدمة الشاملة، عبر هذا الرابط: www.nj211.org/utility-assistance-programs. اتصل بشركة المرافق التابع لها إذا كان لديك أي استفسارات أو مخاوف تتعلق بأي من حقوقك المبيّنة في هذه الوثيقة. إذا تعذر على شركة المرافق مساعدتك، أو إذا كان لديك أي شكوى تخص شركة المرافق التابع لها، فيمكنك حينها التواصل مع قسم دعم العملاء التابع للجنة المرافق العامة هاتفياً عبر هذا الرقم: 800-624-0241؛ أو عبر البريد الإلكتروني: <https://www.nj.gov/bpu/assistance/>.

1. لك الحق في الحصول على خدمة مرافق آمنة ومقبولة ومناسبة إذا كنت مقدم طلب مؤهل.
2. لست مطالباً بدفع أي مبلغ إيداع غير معقول نظير تلقي خدمة المرافق.
3. يحق لك الاستفادة من "خطة وضع ميزانية للفواتير" لدى شركة المرافق التابع لها، إذا كنت عميلاً مقيماً من عملاء خدمة الكهرباء أو الغاز أو الماء و/أو الصرف الصحي. تسمح لك هذه الخطة بسداد مبلغ محدد شهرياً على مدار فترة محددة.
4. إذا كنت غير قادر على سداد إحدى الفواتير مستحقة السداد، فيحق لك الاستفادة من "خطة دفع مؤجلة" مرة واحدة على الأقل سنوياً لدى شركة المرافق التابع لها. تراعي هذه الخطة موقفك المالي، كما تسمح لك بسداد مدفوعات على الفاتورة مستحقة السداد طالما كنت ملتزماً بسداد المدفوعات المطلوبة على أي رسوم جديدة وقت استحقاقها.
5. يحق لك التقدم بمنازعة ضد أي رسوم مفروضة على فاتورة خدمات المرافق لدى شركة المرافق. طالما كنت تسدد المبلغ غير المتنازع عليه، فلا يحق لشركة المرافق قطع خدمة المرافق عنك أثناء عمل الشركة على التحقيق في الرسوم المتنازع عليها.
6. لك الحق في اختبار عدادك مجاناً مرة واحدة كل 12 شهراً بمعرفة شركة المرافق الخاصة بك إذا كنت تشك في أنه لا يعمل بشكل صحيح. يحق لك أيضاً طلب حضور موظف من لجنة المرافق العامة أثناء الاختبار بمعرفة شركة المرافق.
7. يحق لك تلقي إخطار كتابي بمرور 10 أيام من شركة المرافق التابع لها قبل قطع خدمة المرافق بسبب عدم السداد. يمكن قطع الخدمة عنك بعد انتهاء مدة الإخطار في حال عدم سداد مبلغ مناسب من الأموال التي تدين بها لشركة المرافق أو في حال عدم الاتفاق على خطة سداد معينة مع شركة المرافق التابع لها.
8. يحق لك تلقي إخطار مسبق مناسب من شركة المرافق قبل تعليق الخدمة أو قطعها لأسباب أخرى بخلاف عدم سداد الرسوم المطلوبة.
9. باستثناء حالات الطوارئ المتعلقة بالسلامة، لا يجوز لشركة المرافق تعليق خدمة المرافق أو قطعها خارج ساعات الخدمة اعتباراً من الساعة 8:00 صباحاً حتى الساعة 4:00 مساءً في الأيام من الإثنين حتى الخميس.
10. باستثناء حالات الطوارئ المتعلقة بالسلامة، لا يجوز لشركة المرافق تعليق خدمة المرافق أو وقفها في أيام الجمعة والسبت والأحد، أو أي من أيام العطلات الرسمية في ولاية نيو جيرسي أو اليوم الذي يسبقه أي من أيام العطلات الرسمية في ولاية نيو جيرسي أو في حال وجود حالة طبية طارئة في منزلك.
11. إذا كنت من العملاء مستحقي الحماية بموجب برنامج الإنهاء الشتوي، يحق لك الحصول على خدمات الكهرباء والغاز والمياه و/أو الصرف الصحي من 15 نوفمبر إلى 15 مارس. يجب عليك إخطار شركة المرافق التابع لها باستحقاقك لهذه الحماية.