

आवासीय उपयोगिता ग्राहक संरक्षण (RESIDENTIAL UTILITY CUSTOMER PROTECTIONS)

(16 मार्च, 2023 से प्रभावी)

न्यू जर्सी जनोपयोगिता सेवा बोर्ड (New Jersey Board of Public Utilities - BPU) द्वारा स्थापित



यदि आपको अपने उपयोगिता बिल का भुगतान करने में कठिनाई हो रही है या आपकी सेवा को बंद करने का जोखिम है, तो आप न्यू जर्सी के उपयोगिता भुगतान सहायता कार्यक्रम की स्थिति के माध्यम से मदद प्राप्त करने के लिए पात्र हो सकते हैं। अपनी यूटिलिटी कंपनी को कॉल करके या 2-1-1 डायल करके अधिक जानकारी प्राप्त करें। विंटर टर्मिनेशन प्रोग्राम और यूनिवर्सल सर्विस फंड जैसे कार्यक्रमों की जानकारी www.nj211.org/utility-assistance-programs पर ऑनलाइन भी उपलब्ध है। यदि इस दस्तावेज़ में बताए गए किसी भी अधिकार के बारे में आपके कोई प्रश्न या चिंताएँ हैं, तो अपनी यूटिलिटी कंपनी को कॉल करें। यदि उपयोगिता कंपनी आपकी सहायता करने में असमर्थ है या यदि आपको अपनी उपयोगिता कंपनी के बारे में कोई शिकायत है, तो आप 800-624-0241 पर ग्राहक सहायता के बीपीयू डिवीजन से या <https://www.nj.gov/bpu/assistance/> पर ऑनलाइन संपर्क कर सकते हैं।

1. आपको तब सुरक्षित, पर्याप्त और उचित जनोपयोगी सेवा का अधिकार प्राप्त है यदि आप योग्य आवेदक हों।
2. यूटिलिटी सर्विस प्राप्त करने के लिए आपको अनुचित जमा राशि का भुगतान करने की आवश्यकता नहीं है।
3. यदि आप एक आवासीय बिजली, गैस, पानी और/या अपशिष्ट जल उपयोगिता ग्राहक हैं, तो आप अपनी यूटिलिटी कंपनी के साथ "बजट बिलिंग योजना" के पात्र हैं। यह एक ऐसी योजना है जो आपको एक निश्चित अवधि के लिए हर महीने एक निश्चित राशि का भुगतान करने की अनुमति देती है।
4. यदि आपके पास कोई बकाया बिल है जिसका आप भुगतान नहीं कर सकते हैं, तो आप अपनी उपयोगिता कंपनी के साथ प्रत्येक वर्ष कम से कम एक "आस्थगित भुगतान योजना" के हकदार हैं। यह एक ऐसी योजना है जो आपकी वित्तीय स्थिति को ध्यान में रखती है और आपको तब तक बकाया बिलों का भुगतान करने की अनुमति देती है जब तक आप किसी नए शुल्क का भुगतान करना जारी रखते हैं।
5. आपको यूटिलिटी कंपनियों के साथ अपने यूटिलिटी बिल पर शुल्क का विवाद करने का अधिकार है। जब तक आप उस राशि का भुगतान करते हैं जो विवादित नहीं है, तब तक आपकी यूटिलिटी सेवा बंद नहीं की जा सकती है, जबकि यूटिलिटी कंपनी विवादित शुल्क की जांच करती है।
6. यदि आपको लगता है कि यह ठीक से काम नहीं कर रहा है, तो आपके पास हर 12 महीने में एक बार आपकी उपयोगिता कंपनी द्वारा आपके मीटर का निःशुल्क परीक्षण करने का अधिकार है। जब यूटिलिटी कंपनी परीक्षण कर रही हो तो आप बीपीयू के किसी कर्मचारी को उपस्थित रहने का अनुरोध कर सकते हैं।
7. भुगतान न करने के लिए आपकी यूटिलिटी सेवा बंद होने से पहले आपको अपनी यूटिलिटी कंपनी से कम से कम 10 दिनों के लिखित नोटिस का अधिकार है। उस समय के बाद आपकी सेवा समाप्त की जा सकती है यदि आप अपनी शेष राशि का उचित भुगतान नहीं करते हैं या यदि आप अपनी उपयोगिता कंपनी के साथ भुगतान योजना से सहमत नहीं हैं।
8. भुगतान न करने के अलावा अन्य कारणों से आपकी सेवा को निलंबित या बंद करने से पहले आपके पास यूटिलिटी कंपनी से उचित अग्रिम नोटिस प्राप्त करने का अधिकार है।
9. जब तक कोई सुरक्षा संबंधी आपात स्थिति न हो, कोई यूटिलिटी कंपनी सोमवार से गुरुवार तक सुबह 8:00 बजे से शाम 4:00 बजे के बाद यूटिलिटी सेवा को बंद या बंद नहीं कर सकती है।
10. न्यू जर्सी राज्य छुट्टी या न्यू जर्सी राज्य छुट्टी से एक दिन पहले, या जब तक कि आपके घर में कोई मान्यता प्राप्त चिकित्सा आपात स्थिति मौजूद न हो, तब तक कोई सुरक्षा आपात स्थिति न हो, उपयोगिता कंपनी शुक्रवार, शनिवार और रविवार को यूटिलिटी सेवा को निलंबित या बंद नहीं कर सकती है।
11. यदि आप विंटर टर्मिनेशन प्रोग्राम के तहत सुरक्षा के पात्र ग्राहक हैं, तो आप 15 नवंबर से 15 मार्च तक यूटिलिटी सेवाओं के हकदार हैं। इस सुरक्षा के तहत आपको अपनी यूटिलिटी कंपनी को अपनी पात्रता के बारे में सूचित करना चाहिए।
12. यदि आप एक बहु-परिवार आवास इकाई में रहते हैं, तो आपको नोटिस प्राप्त करने का अधिकार है यदि यूटिलिटी कंपनी भवन में सेवा बंद करने की योजना बना रही है। यूटिलिटी कंपनी को या तो कॉमन एरिया में नोटिस पोस्ट करना चाहिए और/या आवास के निवासी के रूप में आपको नोटिस भेजना चाहिए।
13. यदि आपके यूटिलिटी बिल में दिखाई गई बिजली, गैस, पानी या अपशिष्ट जल की मात्रा अस्पष्ट रूप से उच्च या संदिग्ध प्रतीत होती है, तो आपके पास यूटिलिटी कंपनी को आपकी ओर से "सेवा के डायवर्जन" की जांच करने का अधिकार है।
14. जब तक आप उपयोगिता सेवा प्राप्त करने के लिए शुल्क का भुगतान करते हैं, तब तक आपको उपयोगिता सेवा प्राप्त करना जारी रखने का अधिकार है। कोई यूटिलिटी कंपनी अतिरिक्त शुल्क के आधार पर आपकी यूटिलिटी सेवा को बंद करने की धमकी देते हुए आपको नोटिस नहीं भेज सकती है।
15. एक बार जब आप अपना खाता बंद कर देते हैं और अंतिम बिल का भुगतान हो जाता है, तो आपके पास अपनी जमा राशि वापस पाने का अधिकार होता है। यूटिलिटी कंपनी को आपको अपनी जमा राशि को क्रेडिट के रूप में या एक अलग चेक के रूप में आपके खाते में लागू करने के बीच विकल्प देना चाहिए।
16. आपको अपने आवासीय ग्राहक उपयोगिता बिल पर देर से भुगतान शुल्क नहीं लगाया जाना चाहिए।