

નિવાસી ઉપયોગ ધરાવતા ગ્રાહકની સુરક્ષાઓ

(16 માર્ચ, 2023થી અમલમાં આવશે)

ન્યુ જર્સી બોર્ડ ઓફ પબ્લિક યુટિલિટીઝ (બીપીયુ) દ્વારા સ્થાપિત



NEW JERSEY
AMERICAN WATER

જો તમને તમારું યુટિલિટી બિલ ચૂકવવામાં મુશ્કેલી આવી રહી હોય અથવા તમારી સેવા બંધ થવાનું જોખમ હોય, તો તમે સ્ટેટ ઓફ ન્યુ જર્સી દ્વારા સંચાલિત યુટિલિટી પેમેન્ટ આસિસ્ટન્સ પ્રોગ્રામ દ્વારા મદદ મેળવવા માટે પાત્ર બની શકો છો. તમારી યુટિલિટી કંપનીને કોલ કરીને અથવા 2-1-1 ડાયલ કરીને વધુ જાણકારી મેળવો. વિન્ટર ટર્મિનેશન પ્રોગ્રામ અને યુનિવર્સલ સર્વિસ ફંડ જેવા પ્રોગ્રામ્સ પરની માહિતી www.nj211.org/utility-assistance-programs પર ઓનલાઇન પણ ઉપલબ્ધ છે. જો તમને આ દસ્તાવેજમાં સમજાવેલા કોઈપણ અધિકાર વિશે પ્રશ્નો અથવા ચિંતાઓ હોય, તો તમારી યુટિલિટી કંપનીને કોલ કરો. જો યુટિલિટી કંપની તમને મદદ કરવામાં અસમર્થ હોય અથવા જો તમને તમારી યુટિલિટી કંપની વિશે ફરિયાદ હોય, તો તમે BPU ડિવિઝન ઓફ કસ્ટમર સર્પોર્ટનો 800-624-0241 પર સંપર્ક કરી શકો છો અથવા <https://www.nj.gov/bpu/assistance/> પર ઓનલાઇન મુલાકાત લઈ શકો છો.

1. જો તમે લાયકાત ધરાવતા અરજકર્તા હોવ તો તમે સલામત, પર્યાપ્ત અને યોગ્ય યુટિલિટી સેવા મેળવવામાં અધિકાર ધરાવો છો.
2. યુટિલિટી સર્વિસ મેળવવા માટે તમારે ગેરવાજબી ડિપોઝિટની રકમ ચૂકવવાની જરૂર નથી.
3. જો તમે રહેણાંક માટે ઇલેક્ટ્રીક, ગેસ, પાણી અને/અથવા વેસ્ટ વોટર યુટિલિટી ગ્રાહક હોય, તો તમે તમારી યુટિલિટી કંપની સાથે "બજેટ બિલિંગ પ્લાન" મેળવવા માટે હકદાર છો. આ એક એવી યોજના છે જે તમને ચોક્કસ સમયગાળા માટે દર મહિને ચોક્કસ રકમ ચૂકવવાની મંજૂરી આપે છે.
4. જો તમારું કોઈ બાકી બિલ હોય કે જે તમે ચૂકવી શકતા ન હોય, તો તમે તમારી યુટિલિટી કંપની સાથે દર વર્ષે ઓછામાં ઓછી એક "વિલંબિત ચૂકવણી યોજના" માટે હકદાર છો. આ એક એવી યોજના છે જે તમારી નાણાકીય પરિસ્થિતિને ધ્યાનમાં લે છે અને જ્યાં સુધી તમે કોઈપણ નવા ચાર્જ્સની ચૂકવણી કરવાનું ચાલુ રાખશો ત્યાં સુધી તમને બાકી બિલ પર ચૂકવણી કરવાની મંજૂરી આપે છે.
5. તમને યુટિલિટી કંપની સાથે તમારા યુટિલિટી બિલ પરના ચાર્જ્સ અંગે વિવાદ કરવાનો અધિકાર છે. જ્યાં સુધી તમે વિવાદમાં ન હોય ત્યાં સુધી રકમ ચૂકવો છો, જ્યારે યુટિલિટી કંપની વિવાદિત ચાર્જ્સની તપાસ કરે ત્યારે તમારી યુટિલિટી સેવા બંધ થઈ શકશે નહીં.
6. જો તમને લાગતું હોય કે તે યોગ્ય રીતે કામ કરતું નથી, તો દર 12 મહિનામાં એકવાર તમારી યુટિલિટી કંપની દ્વારા તમારા મીટરનું મફતમાં ટેસ્ટ કરાવવાનો તમને અધિકાર છે. જ્યારે યુટિલિટી કંપની ટેસ્ટ કરી રહી હોય ત્યારે તમે BPU કર્મચારીને ત્યાં હાજર રહેવા વિનંતી કરી શકો છો.
7. તમારી યુટિલિટી સેવાને બિન-ચૂકવણી માટે બંધ કરવામાં આવે તે પહેલાં તમારી યુટિલિટી કંપની તરફથી ઓછામાં ઓછી 10 દિવસની લેખિત સૂચના મેળવવાનો તમને અધિકાર છે. જો તમે તમારી બાકી રકમની વાજબી ચૂકવણી ન કરો અથવા જો તમે તમારી યુટિલિટી કંપની સાથેની ચૂકવણી યોજના માટે સંમત ન હોવ તો તે સમય પછી તમારી સેવા બંધ થઈ શકે છે.
8. ચૂકવણી ન કરવા સિવાયના અન્ય કારણોસર તમારી સેવાને સસ્પેન્ડ અથવા બંધ કરવામાં આવે તે પહેલાં તમને યુટિલિટી કંપની તરફથી વ્યાજબી આગોતરી સૂચના મેળવવાનો અધિકાર છે.
9. સલામતી-સંબંધિત કટોકટી ન હોય તો, યુટિલિટી કંપની સોમવારથી ગુરુવાર સુધી સવારે 8:00 અને સાંજે 4:00 વાગ્યા પછી યુટિલિટી સેવાને સ્થગિત અથવા બંધ કરી શકશે નહીં.

10. ન્યુ જર્સી રાજ્યની રજા અથવા ન્યુ જર્સી રાજ્યની રજાના આગલા દિવસે, અથવા જો તમારા પરિવારમાં માન્ય તબીબી કટોકટી અસ્તિત્વમાં હોય ત્યાં સુધી સલામતી કટોકટી ન હોય તો, યુટિલિટી કંપની શુક્રવાર, શનિવાર, રવિવારના રોજ યુટિલિટી સેવાને સ્થગિત અથવા બંધ કરી શકશે નહીં.
11. જો તમે વિન્ટર ટર્મિનેશન પ્રોગ્રામ હેઠળ રક્ષણ માટે લાયક ગ્રાહક છો, તો તમે નવેમ્બર 15 થી માર્ચ 15 સુધી યુટિલિટી સેવાઓ માટે હકદાર છો. તમારે આ સુરક્ષા હેઠળ તમારી યોગ્યતા વિશે તમારી યુટિલિટી કંપનીને જાણ કરવી જોઈએ.
12. જો તમે મલ્ટિ-ફેમિલી ડેવેલોપિંગ યુનિટમાં રહેતા હોય, તો જો યુટિલિટી કંપનીની યોજના બિલ્ડિંગમાં સેવા બંધ કરવાની હોય તો તમને નોટિસ મેળવવાનો અધિકાર છે. યુટિલિટી કંપનીએ કાં તો કોમન એરિયામાં નોટિસ પોસ્ટ કરવી જોઈએ અને/અથવા તમને નિવાસસ્થાનના રહેવાસી તરીકે નોટિસ મોકલવી જોઈએ.
13. જો તમારા યુટિલિટી બિલ પર દર્શાવેલ વીજળી, ગેસ, પાણી અથવા ગંદાપાણીનો જથ્થો અસ્પષ્ટ રીતે વધારે અથવા શંકાસ્પદ જણાતો હોય, તો તમને યુટિલિટી કંપનીને તમારા વતી "સેવાનું ડાયવર્ઝન" તપાસ કરવાનો અધિકાર છે.
14. જ્યાં સુધી તમે ઉપયોગિતા સેવા પ્રાપ્ત કરવા માટે ફી ચૂકવો ત્યાં સુધી તમને ઉપયોગિતા સેવા પ્રાપ્ત કરવાનું ચાલુ રાખવાનો અધિકાર છે. યુટિલિટી કંપની તમને વધારાના ચાર્જ્સના આધારે તમારી યુટિલિટી સેવાને ડિસ્કનેક્ટ કરવાની ધમકી આપતી નોટિસ મોકલી શકતી નથી.
15. એકવાર તમે તમારું ખાતું બંધ કરી દો અને અંતિમ બિલ ચૂકવી લો, પછી તમારી પાસે તમારી ડિપોઝિટ પાછી મેળવવાનો અધિકાર છે. યુટિલિટી કંપનીએ તમને તમારી ડિપોઝિટ તમારા ખાતામાં ક્રેડિટ તરીકે અથવા અલગ ચેક તરીકે લાગુ કરવા વચ્ચેની પસંદગી આપવી જોઈએ.
16. તમારા રહેણાંક ગ્રાહક યુટિલિટી બિલ પર તમને મોડી ચૂકવણી ચાર્જ્સનું મૂલ્યાંકન ન કરવું જોઈએ.