

# UTILITY CUSTOMER BILL OF RIGHTS

Established by the New Jersey Board of Public Utilities

Atlantic City Electric আমাদে গ্ৰাহক এবং কমউনিটিৰি জন্য নৰিাপদ, নৰিভরযে গ্য, সাস্ৰয়ী মূল্যরে এবং টেকেসই শক্তি পরষিবো প্রদানে প্রতশিরুতবিদধ। New Jersey-এর বে র্ড অফ পাবলিক ইউটিলিটিসি (Board of Public Utilities, BPU) COVID-19-এর প্রভাবরে উপর ভিত্তি করে ভে ক্তা অধিকার বলি হালনাগাদ করছে। হালনাগাদকৃত ভে ক্তা অধিকার বলি নচি পাওয়া যাবে। অধিকাররে বলি সম্প্রকে কে নও প্রশ্ন থাকলে 800-624-0241 নম্বরে BPU-এর সাথে যোগাযোগ করুন। আপনি যদি আপনার এনার্জি বলি পরশি ষে চ্যালঞ্জেরে সম্মুখীন হয়ে থাকনে, 800-642-3780 নম্বরে কল করার মাধ্যমে আমাদে কাস্টমার কয়োর টিমি শক্তি সহায়তা এবং পরশি ষে বকিল্পগুলি নিয়ে আলোচনা করতে উপলব্ধ আছনে কিংবা আপনি ভিজিটি করতে পারনে atlanticcityelectric.com/Help -এই ঠিকানায়।

## আবাসিক ইউটিলিটি গ্ৰাহক সুরক্ষা

(21 সেপ্টেম্বর, 2021 থেকে কার্যকর)

New Jersey'র বে র্ড অফ পাবলিক ইউটিলিটিসি (Board of Public Utilities, BPU) কর্তৃক প্রতশিঠিত

COVID-19 মহামারীর প্রত্যুত্তরে, গভর্নর Murphy বশে কয়কেটি নরিবাহী আদশে স্বাক্ষর করনে যা রাজ্যরে ইউটিলিটি গ্ৰাহকদরে জন্য কিছু অস্থায়ী অধিকার প্রতশিঠা করে। এই নরিদষ্টি অধিকারগুলি এই নথিতে একটি তারকাচহ্ন (\*) দ্বারা চহ্নিত করা হয়েছে এবং তা গভর্নররে নরিদশে পরবির্তন সাপক্ষে।

1. আপনি যদি যোগ্য আবদেকারী হয়ে থাকনে তবে আপনার ইউটিলিটি পরষিবোয় অধিকার রয়েছে।
2. আপনি যদি বদ্যুৎ বা গ্যাসরে গ্ৰাহক হন তবে আপনার বাজটে বলিং বা অর্থ প্রদানে পরকিল্পনায় অধিকার রয়েছে।
3. আপনি বারে 1 মাসরে মধ্যে কমপক্ষে একটি বলিম্বতি অর্থ প্রদানে পরকিল্পনা পাওয়ার অধিকারী। ইউটিলিটি কে ম্পানি আপনাকে যে বলিম্বতি অর্থ প্রদানে চুক্তিটি দিচ্ছে তা কে নও পূর্ব অর্থ প্রদান ব্যাতিত অবশ্যই কমপক্ষে বারে 1 (12) মাসরে জন্য হতে হবে। আপনার ইউটিলিটি কে ম্পানির পরষিবো অব্যাহত রাখার শর্ত হিসাবে পুনরায় সংযোগ ফি বা আমানতরে প্রয়োজন নাও হতে পারে, এবং গ্রসে পরিমিড চলাকালীন পূর্বরে বকয়ো অ্যামাউন্টরে কারণে বলিম্ব চার্জ, সুদ এবং পূর্বস্বত্বগুলি অনুমে দতি নয়।\*
4. আপনার ইউটিলিটি সহায়তা প্রোগ্রামগুলির জন্য আবদেকারী অধিকার রয়েছে যার মধ্যে পূর্ব-বকয়ো মওকুফও অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে। আপনার ইউটিলিটি কে ম্পানিকে কল করে বা 2-1-1 নম্বরে কল করে আরও জানুন। তথ্যাবলী অনলাইনেও পাওয়া যাবে [www.nj211.org/utility-assistance-programs](http://www.nj211.org/utility-assistance-programs)-এই ঠিকানায়।
5. যে কে নও সংযোগ বচ্ছিন্ন থাকা গ্যাস, বদ্যুৎ এবং পানির গ্ৰাহক, যারা দখোতে পারবনে যে প্রয়োজ্য হিসাবে নমিনলখিতি সহায়তা প্রোগ্রামগুলির মধ্যে একটিতে আবদেকারী করা হয়েছে, তাদেরকে উপলব্ধ সুবিধা গুলি পাওয়ার জন্য অনুরোধে ভিত্তিতে সেই গ্যাস, বদ্যুতকি এবং পানির কে ম্পানি কর্তৃক পুনরায় সংযোগ প্রদান করা হবে: সর্বজনীন পরষিবো ফান্ড; স্বল্প আয়রে গৃহ শক্তি সহায়তা; গ্যাস এবং বদ্যুতরে জন্য অর্থ সহায়তা, এবং স্বল্প আয়রে গৃহস্থালির জন্য পানি সহায়তা।<sup>2</sup>
6. ইউটিলিটি কে ম্পানীর বরিদধে আপনার করা যে কে নও অভিযোগরে ঐ ইউটিলিটি কে ম্পানি কর্তৃক তাৎক্ষণিক ভাবে নষিপত্তি করার অধিকার আপনার আছে।

<sup>1</sup> গভর্নর Murphy স্বাক্ষরিত সমস্ত নরিবাহী আদশে New Jersey রেজিস্টারে প্রকাশিত এবং অনলাইনেও নমিনলখিতি ঠিকানায় উপলব্ধ: <https://nj.gov/infobank/eo/056murphy/>

<sup>2</sup> নমিন আয়রে গৃহস্থালীদরে পানি সহায়তা (Low Income Household Water Assistance) কার্যকরম টি পানির ইউটিলিটি গ্ৰাহকদরে জন্য নকশা করা একটি নতুন কার্যকরম যা বর্তমানে ভে ক্তা বহিমক বিভাগ (Department of Consumer Affairs, DCA) দ্বারা হচ্ছে। DCA আশা করে যে প্রোগ্রামটি 2021 সালরে অক্টোবরে বাস্তবায়িত হবে।

7. আপনার ইউটিলিটি বিষয়ক অভিযোগ এবং উদ্বেগগুলি তদন্তের অধিকার আপনার আছে। BPU তদন্ত চলাকালীন বতিরকতি চার্জ না দেওয়ার জন্য আপনার পরামর্শ বন্ধ করা নাও হতে পারে।
8. যদি আপনি সন্দেহ করেন যে আপনার মিটারটি সঠিকভাবে কাজ করছে না তাহলে এটিকে আপনার ইউটিলিটি কে মাপনী কর্তৃক বছরে একবার বিনামূল্যে পরীক্ষা করিয়ে নেওয়ার অধিকার আপনার রয়েছে। \$5 ডলার ফি-তে, মিটার পরীক্ষাটি BPU-এর কর্মীদের তত্ত্বাবধানে পরিচালিত হবে।
9. পরামর্শ বন্ধ হওয়ার কমপক্ষে দশ দিন আগে আপনার ইউটিলিটি কে মাপনী থেকে বর্জনকরণের লিখিত বজ্রপতী পাওয়ার অধিকার রয়েছে।
10. আপনি যদি কে নাও শক্তি সহায়তা কার্যক্রমের অংশগ্রহণকারী হন কিংবা আপনার বিল পরিশোধ করতে আর্থিক অসুবিধা হয় এমন গ্যাস এবং/অথবা বৈদ্যুতিক গ্রাহক হয়ে থাকেন, তাহলে আপনি আপনার অর্থ প্রদানের ক্ষমতার উপর ভিত্তি করে আপনাকে একটি কম মূল্যের পরিকল্পনায় নথিভুক্ত করার জন্য কে মাপনীটিকে অনুরোধ জানাতে পারেন। যদি আপনি পরামর্শের জন্য সমস্ত যুক্তিসিদ্ধ বলিবে প্রতী সন্দেহবিশ্বাসে অর্থ প্রদান করেন, তাহলে শীতকালীন অবসান কার্যক্রমের অধীনে এই জাতীয় পরামর্শ (গুলি) অবসানের ভয় ছাড়াই আপনার 15 নভেম্বর থেকে 15 মার্চ পর্যন্ত গ্যাস এবং বৈদ্যুতিক ইউটিলিটি পরামর্শ পাওয়ার অধিকার রয়েছে।
11. আপনি যদি বহু-পারিবারিক আবাসনে বাস করে থাকেন তবে আপনার আসন্ন শাট অফের পোস্ট করা না টিশি পাওয়ার অধিকার রয়েছে। এই বজ্রপতীটি অবশ্যই একটি সরবজর্নীয় এলাকায় পোস্ট করতে হবে এবং/অথবা নবাসীদের কাছে পৃথকভাবে প্রেরণ করতে হবে।
12. যদি আপনার সন্দেহ হয় যে আপনার ইউটিলিটি বিলি প্রতফিলতি খরচের মাত্রা অবর্জনীয়ভাবে উচ্চ, তাহলে আপনার "সবের বর্চুতী" বিষয়ক তদন্ত পাওয়ার অধিকার রয়েছে।
13. মরোমত বা পণ্যদ্রব্য চার্জ পরিশোধ না করার জন্য পরামর্শ বন্ধ করা হবে না। এই চার্জগুলির উপর ভিত্তি করে বন্ধ করে দেওয়ার হুমকি দিয়ে কে নাও না টিশি দেওয়া যাবে না।
14. আপনার অ্যাকাউন্টে কর্ভেটি হিসাবে ডিপোজিট রফান্ড প্রয়োগ করার বা আলাদা চকের মাধ্যমে ডিপোজিট ফেরত পাওয়ার বকিল্প রয়েছে।
15. কে নাও ইউটিলিটি বিলম্বতি অর্থ প্রদানের কারণে আবাসিক গ্রাহকগণের অ্যাকাউন্টে বিলম্ব ফি, সুদ, বা প্রবস্বত্ব আরোপ করতে নাও পারে।
16. 31 ডিসেম্বর, 2021-এর পরে, আবাসিক গ্যাস, বৈদ্যুতিক, এবং জল এবং নরদমা ইউটিলিটিগুলি গ্রাহকদের জানানোর অনুমতি দেওয়া হয়েছে যে তারা অর্থ প্রদান না করার কারণে পরামর্শ বন্ধ করে দিতে পারে, যদি না গ্রাহক শীতকালীন অবসান কার্যক্রমের অংশগ্রহণকারী হয়।\*
17. 31 ডিসেম্বর, 2021-এর পরে, আবাসিক গ্যাস, বৈদ্যুতিক, জল এবং নরদমা ইউটিলিটিগুলিকে অর্থ পরিশোধ না করা হলে তার জন্য পরামর্শটির সংযোগ বর্চিন্ন করার অনুমতি দেওয়া হয়েছে, তবে জনস্বাস্থ্য বা নরিপত্তার ঝুঁকিরোধ করতে যেকোনো সময় সংযোগ বর্চিন্ন হতে পারে।\*
18. 31 ডিসেম্বর, 2021-এর পরে, যথায় না টিশির পরে আবাসিক পরামর্শ বন্ধ হতে পারে, শুধুমাত্র সোমবার থেকে বৃহস্পতিবার সকাল 8:00 টা থেকে বিকাল 4:00 টা পর্যন্ত। একটি ইউটিলিটি শুরবার, শনিবার, রবিবার, অথবা ছুটির দিন বা ছুটির আগের দিন, কিংবা যদি আপনার বাড়তি বৈধে মডেকিলে ইমার্জেন্সি থাকে, তাহলে আবাসিক পরামর্শ বন্ধ করা নাও হতে পারে।\*
19. মূল্যহার বৃদ্ধির উপর স্খগতিদশে সংক্রান্ত বজ্রপতী পাওয়ার অধিকার আপনার আছে।