



في دائرة كهرباء برلنغتون، نحن نقدر كل فرد من عملائنا. ونحن نفهم أن عملاءنا يواجهون أحياناً صعوبة في سداد فواتير الكهرباء الخاصة بهم. ولمساعدتك على فهم إجراءاتنا في إصدار الفواتير وقطع الخطوط، فقد جمعنا قائمة بالأسئلة المتكررة.

### ما هي فاتورة الكهرباء؟

فاتورة الكهرباء عبارة عن طلب بالسداد مقابل مقدار الكهرباء الذي يستخدمه منزلك كل 30 يوماً.

### ما هي دورة دفع فاتورتك؟

ترسل كهرباء برلنغتون فاتورة في نهاية كل شهر لتطلب الدفع مقابل 30 يوماً (شهر واحد) من الخدمة. يُستحق السداد عندما تستلم الفاتورة. يظهر المبلغ المطلوب في قسم "Total Amount Due" (إجمالي المبلغ المستحق) من الفاتورة.

### كيف يمكنني دفع فاتورتي؟

نحن نقبل النقد، الحوالات المالية، أو الدفع ببطاقات السحب أو بطاقات الائتمان.

لدى كهرباء برلنغتون العديد من الخيارات لتدفع فاتورتك. يمكنك دفع فاتورتك شخصياً في مكتبنا الواقع في 585 شارع باين في برلنغتون. كما أن لدينا نافذة للسيارات لراحتك، تسمح لك بسداد فاتورتك دون أن تغادر سيارتك.

يمكنك وضع دفعتك (الشيك أو الحوالة) في البريد، باستخدام مظروف الرد الذي يأتي مع فاتورتك.

يمكنك وضع دفعتك في واحد من صناديق استلامنا المتعددة لدفع فاتورتك، حتى عندما تكون مكاتبنا مغلقة، عند رغبتك في السداد. يرجى عدم وضع نقود في صناديق استلامنا.

يمكنك استخدام صناديق الاستلام أيضاً في المواقع التالية:

سي تي هال، (مدخل شارع تشيرش)

دائرة كهرباء برلنغتون (يقع صندوق استلامنا قرب نافذة السيارات المخصصة للدفع)

يمكنك القيام بالدفع نقداً أو بشيك بشكل شخصي في:

تي دي بانك نورث، الواقع في 111 ماين ستريت، في برلنغتون

متاجر هانافورد (الجادة الشمالية في برلنغتون وشارع دورسيت في جنوب برلنغتون)

يمكنك أيضاً أن تدفع فاتورتك عبر الإنترنت من خلال زيارة موقعنا الإلكتروني.

### ما هو الإشعار بقطع الخط؟

بعد 30 يوماً، يصبح حسابك متأخر الدفع وقد تتلقى إشعاراً أحمر بقطع الخط يشير إلى أنه سيتم إيقاف خدمتك في تاريخ محدد أو بعد تاريخ محدد ما لم تدفع فاتورتك بحلول ذلك التاريخ أو تقوم بترتيبات معنا للدفع.

**Burlington Electric Department**  
585 Pine Street Burlington, VT 05401  
burlingtonelectric.com

Phone 802.658.0300

### ماذا ينبغي عليك أن تفعل في حال تلقيت إشعاراً بقطع الخط؟

إذا تلقيت إشعاراً بقطع الخط وكنت لا تستطيع الدفع، نرجو ألا تشعر بالذعر. يمكننا مساعدتك إذا اتصلت بدائرة خدمة العملاء الخاصة بنا على الرقم 865-7300. نحن نود مساعدتك على منع انقطاع الخدمة.

### ماذا ينبغي عليك أن تفعل في حال لم تستطع سداد فاتورتك؟

إذا كنت لا تستطيع سداد فاتورتك، يرجى الاتصال بدائرة خدمة العملاء الخاصة بنا على الرقم 865-7300.

يمكن لممثلي خدمة العملاء لدينا مساعدتك على القيام بترتيبات للدفع للحفاظ على استمرار خدمتك.

يمكن لممثلي خدمة العملاء لدينا أيضاً مساعدتك على وضع خطة سداد مناسبة لميزانيتك للفواتير المستقبلية. تسمح خطة الدفع المناسبة للميزانية للعملاء بدفع نفس المبلغ كل شهر على مدار فترة 12 شهراً. يمكن لهذه الخطة مساعدة عملائنا أيضاً على تفادي تلقي إشعارات قطع الخطوط نتيجة مبلغ الفاتورة المتبقي كما هو كل شهر.

### ماذا لو كنت لا أستطيع سداد فاتورة التدفئة الخاصة بي خلال الشتاء؟

إذا كنت تحتاج إلى مساعدة في سداد فواتير التدفئة أو الكهرباء الخاصة بك خلال شهور الشتاء الباردة، يمكنك التقدم بطلب للحصول على تمويل مساعدة الوقود. للحصول على المساعدة، ينبغي عليك تقديم طلب والحصول على موافقة للطلب.

للحصول على طلب، يرجى الاتصال بالأرقام التالية:

برنامج مساعدة الطاقة المنزلية التابع لدائرة الرفاه الاجتماعي: (800) 479-6151

Age Well (برنامج لمساعدة العملاء الذين تتجاوز أعمارهم 60 عاماً): (802) 865-0360

Champlain Valley Area Agency on Aging: برنامج WARMTH على الرقم (802) 863-6248

### متى ينبغي علي الاتصال بخدمة العملاء؟

إذا كانت لديك أسئلة حول فاتورتك، يرجى الاتصال بممثلي خدمة العملاء لدينا على الرقم 865-7300 (802). تسرنا مساعدتك في الإجابة على أي أسئلة تتعلق بالفواتير.