



## برنامج أونتاريو لمساعدة محدودي الدخل في مصاريف الطاقة (LEAP) الطاقة الكهربائية

### المساعدات المالية الطارئة التي يقدمها برنامج "LEAP"

قد يكون مستهلكو الطاقة من ذوي الدخل المحدود الذين يواجهون صعوبة في دفع فواتيرهم مؤهلين للحصول على المساعدات المالية الطارئة لتفادي قطع الخدمة عنهم.

### من هم المؤهلون

تتعاون هيئة الخدمة الاجتماعية مع مرفق الخدمات الذي تتبعه لتقييم أهليتك استناداً إلى عدد من العوامل مثل دخل الأسرة، وعدد الأفراد في منزلك وحجم البلدة أو المدينة التي تسكنها.

### ما هي المساعدات المتاحة

إذا كنت مؤهلاً، يمكنك الحصول على ما يصل إلى 500 دولار من المساعدات الطارئة والتي تدفع مباشرة إلى مرفق الخدمات الذي تتبع له (أو 600 دولار إذا كانت تدفئة منزلك كهربائية).

- تتوفر المساعدات فقط في حال تخلفك عن سداد الفاتورة.
- هذه المساعدات للطوارئ فقط، وليس المقصود بها الاستمرارية في دفع فواتيرك.
- لن تحصل على أكثر من المبلغ المحدد في فاتورتك.

### بمن تتصل للحصول على المساعدات المالية

1- يجب أن تتم العملية من خلال هيئة الخدمة الاجتماعية أو أي وكالة حكومية أخرى. اتصل بمرفق خدمات الكهرباء المحلي الذي تتبعه وستصل من خلالها إلى الهيئة التي تخدم منطقتك، أو يمكنك زيارة موقعنا للحصول على قائمة بالهيئات.

2- قد يتعين عليك إجراء مقابلة في الهيئة، وفي تلك الحالة سيطلب منك إحضار المستندات التالية:

- بطاقة تعريف، فواتير الكهرباء، إشعارات قطع الخدمة، صورة من عقد الإيجار أو أوراق الرهن العقاري، أوراق إثبات دخل الأسرة (قسمة الراتب، رسالة تعيين... الخ) كشوفات حساب البنك.. الخ

## شروط خاصة بالعملاء من ذوي الدخل المحدود

وضع مجلس أونتاريو للطاقة أيضًا قواعد خاصة لمرافق الكهرباء يجب عليها اتباعها عند التعامل مع العملاء أصحاب الموارد المالية المحدودة

### وتتمثل هذه القواعد في :

- الاستثناء من ودائع الضمان أو استرجاعها .
- إعطاء مهلة إضافية للدفع إذا أصدر لك مرفق الخدمة خطأ فاتورة بقيمة أقل من الاستهلاك الفعلي
- توفير خيارات متساوية لإصدار الفواتير أو برامج الدفع.
- الخضوع لإجراءات عادلة إذا كنت تواجه فصل الخدمة.
- المرونة في وضع خطة لدفع المتأخرات.

### قد تنطبق عليك هذه القواعد الخاصة في حال:

- أ- أقرت هيئة الخدمات الاجتماعية بمطابقتك للشروط.
- ب- تلقيت مساعدات مالية طارئة خلال السنتين الماضيتين.

## مساعدات متاحة على مدار العام

تُتاح المساعدات المالية الطارئة على مدار العام. اتصل بمرفق الخدمة الذي تتبع له أو هيئة الخدمات الاجتماعية أو أي وكالة حكومية أخرى للحصول على المساعدات المالية الطارئة.

مجلس أونتاريو للطاقة يساعدك لتصبح مستهلكًا عالمًا بشؤون الطاقة.

للحصول على معلومات حول مجموعة من الموضوعات يرجى زيارة:

[www.ontarioenergyboard.ca/OEB/Consumers](http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/Consumers)

اتصل بمركز شؤون المستهلكين (أوقات العمل من يوم الاثنين إلى يوم الجمعة من الساعة 8:30 صباحًا وحتى الساعة 5:00 مساءً)

(على الرقم المجاني داخل أونتاريو) 1-877 – 632 – 2727

(من داخل منطقة تورنتو الكبرى أو من خارج كندا) 416 - 314 – 2455

[consumerrelations@ontarioenergyboard.ca](mailto:consumerrelations@ontarioenergyboard.ca)

لمتابعتنا على تويتر: @OntEnergyBoard

مجلس أونتاريو للطاقة هو هيئة عامة مستقلة ومحايدة. نحن نتخذ القرارات التي تخدم المصلحة العامة، وهدفنا هو تعزيز قطاع الطاقة ليصبح ذا كفاءة وحيوية اقتصادية قادرًا على توفير خدمات طاقة موثوق بها وبتكلفة معقولة.

هذه المواد متوفرة أيضًا باللغة الفرنسية ولغات أخرى. يرجى زيارة موقعنا أو الاتصال بمركزنا الخاص بشؤون المستهلكين.