

PROTECCIONES PARA LOS CLIENTES DE SERVICIOS PÚBLICOS RESIDENCIALES

(En vigor con carácter retroactivo desde el 15 de marzo de 2022)

Establecido por la Junta de Servicios Públicos de Nueva Jersey (JSP)

Si tiene alguna pregunta sobre estas protecciones del consumidor, debe ponerse en contacto con su compañía de servicios públicos en el número que aparece en su factura. Si tiene una queja sobre su compañía de servicios públicos o si sus servicios están en peligro de ser cortados, debe llamar a la JSP al 800-624-0241 para obtener ayuda. Nota: La JSP sólo regula las empresas de servicios públicos propiedad de inversores.

1. Tienes derecho a los servicios públicos si eres un solicitante cualificado.

2. Tienes derecho a la facturación del presupuesto si eres cliente del servicio público.

3. Tienes derecho a solicitar los programas de asistencia de servicios públicos, que pueden incluir la condonación de atrasos. Obtenga más información llamando a su compañía de servicios públicos o llamando al 2-1-1. También hay información disponible en línea en www.nj211.org/utility-assistance-programs.

4. Si usted es un cliente de la compañía de electricidad o gas que no participó en el Programa de Terminación de Invierno ("PTI"), la ley actual requiere que la compañía de servicios públicos le ofrezca un plan de pago diferido pagadero en un mínimo de 12 meses sin pago inicial, depósito, costos de reconexión, intereses o penalidades (" El Plan Sin Depósito ") sobre cualquier saldo impago acumulado antes del 31 de diciembre de 2021 o más si usted cumple con los requisitos de los números 7 y 8 a continuación. Tienes derecho a 30 días para aceptar el plan de pago antes de que la empresa de servicios públicos pueda iniciar el proceso de cobro.

5. Si usted es un cliente de un servicio de agua, alcantarillado o electricidad municipal o un participante de JSP, la ley actual requiere que la compañía de servicios públicos le ofrezca un Plan de Pago Sin Dinero para cualquier saldo impago acumulado antes del 15 de marzo de 2022 o más si usted cumple con los requisitos de los números 7 y 8 a continuación. Usted tiene derecho a 30 días para aceptar el plan de pago antes de que la empresa de servicios públicos pueda iniciar el proceso de cobro.

6. Si por cualquier motivo no puede acogerse a un plan sin pago inicial, tiene derecho a un acuerdo de pago diferido según la normativa de la JSP ("PSD"). Usted tiene derecho a al menos un PSD dentro de un período de 12 meses con un pago inicial máximo del 25 por ciento o menos de su saldo impago, a menos que la ley vigente establezca lo contrario. La empresa de servicios públicos le ofrecerá el mismo año de plan presupuestario, que tendrá una duración de 10, 11 o 12 meses, salvo que el año de plan presupuestario para los clientes protegidos por el PSD será de 12 meses. Cualquier plan o acuerdo de pago diferido que le ofrezca la empresa de servicios públicos debe seguir la ley y/o las normas vigentes de la JSP.

7. Si presenta una solicitud de ayuda a la factura de los servicios públicos a un organismo estatal, pero todavía tiene que aportar documentos o realizar alguna otra acción requerida en la solicitud, tiene derecho a 60 días a partir de la fecha en que presentó su solicitud para aportar los documentos y realizar los trámites necesarios para completar el proceso de solicitud. Durante este periodo de 60 días,

la empresa de servicios públicos no puede interrumpir su servicio. Estos derechos sólo se aplican si presentó su solicitud a la agencia estatal antes del 15 de junio de 2022.

8. Si usted presenta una solicitud a una agencia estatal para la ayuda a la factura de servicios públicos con toda la documentación necesaria, ya sea en el momento de presentar la solicitud o dentro de los 60 días siguientes a la fecha en que presentó su solicitud, y no hay ninguna otra acción requerida por usted para completar el proceso de solicitud, usted está protegido contra la interrupción del servicio desde la fecha en que presentó su solicitud hasta la fecha después de que se haya tomado una decisión de elegibilidad sobre su solicitud completa. Este derecho sólo se aplica si presenta su solicitud a la agencia estatal antes del 15 de junio de 2022.

9. Si usted es un cliente de servicios públicos de electricidad, gas, agua y alcantarillado cuyo servicio ha sido desconectado, pero puede demostrar que ha solicitado al Fondo de Servicio Universal, a la Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos, a la Asistencia de Pago para Gas y Electricidad, o a la Asistencia de Agua para Hogares de Bajos Ingresos los beneficios disponibles, la compañía de servicios públicos debe reconectar su servicio si lo solicita y no puede requerir un pago inicial, un depósito, costos de reconexión, intereses o penalidades para hacerlo.

10. Tiene derecho a que cualquier queja que presente contra su empresa de servicios públicos sea atendida sin demora por dicha empresa.

11. Usted tiene derecho a que se investiguen sus quejas e inquietudes sobre los servicios públicos. Su servicio no puede ser cancelado por falta de pago de los cargos en disputa durante una investigación de la JSP.

12. Tiene derecho a que su compañía de servicios públicos compruebe gratuitamente su contador una vez al año si sospecha que no funciona correctamente. Por una tarifa de 5 dólares, la prueba del contador se realizará bajo la supervisión del personal de la JSP.

13. Usted tiene derecho a recibir una notificación por escrito de su compañía de servicios por lo menos 10 días antes de la interrupción del servicio y sólo después de que la compañía de servicios le haya ofrecido un plan de pago diferido basado en la ley y los reglamentos vigentes de la JSP.

14. Si usted es un participante en un programa de asistencia energética o un cliente de servicios públicos de electricidad, gas, agua y/o alcantarillado que tiene dificultades financieras para pagar su factura, puede solicitar a la compañía que lo inscriba en un plan de presupuesto basado en su capacidad de pago. Siempre que pague de buena fe todas las facturas razonables del servicio, tiene derecho a recibir el servicio de electricidad, gas, agua y/o alcantarillado desde el 15 de noviembre hasta el 15 de marzo sin temor a que se le cancelen dichos servicios si es un participante del PSD.

15. Tiene derecho a recibir un aviso por correo de cualquier corte inminente si vive en una vivienda multifamiliar. Este aviso debe publicarse en una zona común y/o enviarse individualmente a los ocupantes de esa vivienda.

16. Tiene derecho a que se realice una investigación de "desviación del servicio" si sospecha que el nivel de consumo reflejado en su factura de servicios es inexplicablemente alto.

17. El servicio no puede ser cortado por falta de pago de los cargos de reparación o mercancía. La empresa de servicios públicos no puede enviarle un aviso amenazando con la interrupción del servicio por estos cargos.

18. Tiene la opción de que el reembolso del depósito se aplique a su cuenta como un crédito o que se le devuelva el depósito mediante un cheque por separado.

19. Una empresa de servicios públicos no puede añadir cargos por retraso, intereses o embargos en su cuenta por pagos atrasados.

20. Su servicio puede ser cortado sólo después de que la compañía de servicios le haya dado el aviso apropiado y sólo de lunes a jueves entre las horas de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Una compañía de servicios no puede cortar su servicio un viernes, sábado, domingo, un día festivo o el día antes de un día festivo, o si existe una emergencia médica válida en su hogar.

21. Tiene derecho a ser notificado sobre cualquier moratoria en el aumento de las tarifas.