

PROTECCIONES PARA EL CLIENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS RESIDENCIALES

(Efectivo el 16 de marzo de 2023)

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

Si tiene problemas para pagar su factura de servicios públicos o corre el riesgo de que le corten el servicio, puede calificar para recibir ayuda a través de un programa de asistencia para el pago de servicios públicos administrado por el estado de Nueva Jersey. Obtenga más información llamando a su compañía de servicios públicos o marcando el 2-1-1. La información sobre programas como Winter Termination Program y Universal Service Fund también está disponible en línea en www.nj211.org/utility-assistance-programs. Si tiene preguntas o inquietudes sobre cualquiera de los derechos explicados en este documento, llame a su compañía de servicios públicos. Si la compañía de servicios públicos no puede ayudarlo o si tiene una queja sobre su compañía de servicios públicos, puede comunicarse con la División de Asistencia al Cliente de BPU al 800-624-0241 o en línea en <https://www.nj.gov/bpu/asistencia/>.

1. Tiene derecho a un servicio público seguro, adecuado y apropiado si es un solicitante calificado.
2. No está obligado a pagar una cantidad de depósito irrazonable para recibir servicio de utilidad.
3. Tiene derecho a un “plan de facturación de presupuesto” con su compañía de servicios públicos si es un cliente residencial de servicios públicos de electricidad, gas, agua y/o aguas residuales. Este es un plan que le permite pagar una cantidad fija cada mes durante un período de tiempo determinado.
4. Tiene derecho a por lo menos un “plan de pago diferido” por año con su compañía de servicios públicos si tiene una factura pendiente que no puede pagar. Este es un plan que considera su situación financiera y le permite hacer pagos en la factura pendiente siempre y cuando esté al día con los pagos de cualquier cargo nuevo.
5. Tiene derecho a disputar un cargo en su factura de servicios públicos con la compañía de servicios públicos. Siempre que pague el monto que no está en disputa, es posible que su servicio público no sea apagado mientras la compañía de servicios públicos investiga el cargo en disputa.
6. Tiene derecho a que su compañía de servicios públicos pruebe su medidor de forma gratuita una vez cada 12 meses si cree que no está funcionando correctamente. Puede solicitar que un empleado de BPU esté presente cuando la empresa de servicios públicos esté realizando la prueba.
7. Tiene derecho a un aviso por escrito de al menos 10 días de su compañía de servicios públicos antes de que su servicio público sea desconectado por falta de pago. Su servicio puede apagarse después de ese tiempo si no realiza un pago razonable para lo que debe o si no está de acuerdo con un plan de pago con su compañía de servicios públicos.
8. Tiene derecho a recibir un aviso previo razonable de la compañía de servicios públicos antes su servicio puede ser suspendido o apagado por razones distintas a la falta de pago.
9. A menos que haya una emergencia relacionada con la seguridad, una empresa de servicios públicos no puede suspender o desconectar el servicio de servicios públicos fuera del horario de 8:00 am y 4:00 pm, de lunes a jueves.
10. A menos que haya una emergencia relacionada con la seguridad, una empresa de servicios públicos no puede suspender ni desconectar el servicio de servicios públicos un viernes, sábado, domingo, feriado estatal de Nueva Jersey o el día anterior a un feriado estatal de Nueva Jersey, o si existe una emergencia médica válida. en tu hogar.

11. Si usted es un cliente elegible para la protección bajo el Programa de terminación de invierno, tiene derecho a los servicios públicos desde el 15 de noviembre hasta el 15 de marzo. Debe notificar a su compañía de servicios públicos sobre su elegibilidad bajo esta protección.
12. Si vive en una unidad de vivienda multifamiliar, tiene derecho a recibir un aviso si la compañía de servicios públicos planea desconectar el servicio del edificio. La compañía de servicios públicos debe publicar un aviso en un área común y/o enviarle el aviso a usted como ocupante de la vivienda.
13. Si la cantidad de electricidad, gas, agua o aguas residuales que se muestra en su factura de servicios públicos parece inexplicablemente alto o sospechoso, tiene derecho a tener la utilidad empresa realice una investigación de "desvío de servicio" en su nombre.
14. Tiene derecho a continuar recibiendo el servicio público siempre y cuando pague el cargo por el servicio público que recibió. Es posible que una compañía de servicios públicos no le envíe notificación que amenaza con desconectar su servicio de servicios públicos debido a cargos adicionales.
15. Tiene derecho a que le devuelvan su depósito una vez que cierre su cuenta y se liquida la factura final. La empresa de servicios públicos debe darle la opción entre que su depósito se aplique a su cuenta como un crédito o como un controlar.
16. No se le debe cobrar un cargo por pago atrasado a su cliente residencial factura de servicios públicos