

DECLARACIÓN DE DERECHOS DEL CLIENTE RESIDENCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

(A partir del 15 de marzo 2022)

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

Si tiene preguntas sobre estas protecciones al consumidor, debe comunicarse con su compañía de servicios públicos al número que aparece en su factura. Si tiene una queja sobre el proveedor o si los servicios están en peligro de ser cortados, debe llamar por ayuda a la BPU al 800-624-0241. Nota: La BPU sólo regula las empresas de servicios públicos propiedad de inversores.

1. Tiene derecho a los servicios públicos si es un solicitante cualificado.
2. Tiene derecho como cliente de servicios públicos de electricidad o gas a la facturación a base del presupuesto o a planes de pago.
3. Tiene derecho a solicitar programas de ayuda por los servicios públicos que pueden incluir la cancelación de los atrasos. Infórmese llamando a la proveedora de servicios públicos o al 2-1-1. También hay información disponible en <http://www.nj211.org/utility-assistance-programs>.
4. La ley vigente requiere que, si un cliente de la empresa de electricidad o gas que no participó en el Programa de Terminación Invernal ("WTP"), dicha empresa de servicios públicos le ofrezca un plan de pago diferido para cualquier saldo sin pagar acumulado antes del 31 de diciembre de 2021 o más. Si usted cumple con los requisitos de los números 7 y 8 a continuación, podrá pagar a lo largo de un mínimo de 12 meses sin pago inicial, depósito, costos de reconexión, intereses o cargos ("Plan Sin Pago Inicial"). 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.
5. Si es cliente de un servicio de agua, alcantarillado o electricidad municipal o participante del WTP, la ley vigente requiere que, si cumple con los requisitos de los números 7 y 8 a continuación, la empresa de servicios públicos le ofrezca un Plan Sin Pago Inicial para cualquier saldo sin pagar acumulado antes del 15 de marzo de 2022 o más. 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 califica para un Plan Sin Pago Inicial, tiene derecho a un acuerdo de pago diferido ("DPA") según las normas de la BPU. Usted tiene derecho a por lo menos un DPA dentro de un período de 12 meses con un pago inicial máximo del 25 por ciento o menos de su saldo pendiente, a menos que la ley vigente establezca lo contrario. La empresa de servicios públicos le ofrecerá el mismo plan anual presupuestario, que dura entre 10 a 12 meses, a diferencia al plan anual presupuestario para los clientes protegidos por el WTP será de 12 meses. Cualquier plan o acuerdo de pago diferido que le ofrezca la empresa de servicios públicos debe seguir la ley o las normas vigentes de la BPU.
7. Si solicita ayuda con los pagos de facturas de los servicios públicos a una agencia estatal, pero todavía tiene que presentar documentación o realizar alguna otra acción exigida en la solicitud, tiene derecho a un plazo de 60 días a partir de la fecha que presentó la solicitud y cumplir con todos los requisitos 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 presenta su solicitud a la agencia estatal antes del 15 de junio de 2022.
8. Si solicita ayuda con los pagos de facturas de los servicios públicos a una agencia estatal con toda la documentación necesaria, ya sea en el momento de presentar la solicitud o dentro del plazo de 60 días a partir de la fecha en que presentó su solicitud, y ha cumplido con toda acción requerida para completar el proceso, usted está protegido contra la interrupción de los servicios desde la fecha que presentó su solicitud hasta la fecha después que se haya tomado una decisión de elegibilidad sobre su solicitud. Este derecho sólo se aplica si presenta su solicitud a la agencia estatal antes del 15 de junio de 2022.
9. Si es un cliente de los servicios públicos de electricidad, gas, agua y alcantarillado cuyo servicio ha sido desconectado, pero puede demostrar que solicitó los beneficios disponibles del Fondo de Servicio Universal, el Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos, la Asistencia con Pagos de Gas y Electricidad, o la Asistencia de Agua para Hogares de Bajos Ingresos, la empresa de servicios públicos tiene que reconectar su servicio sin exigir un pago inicial, un depósito, costos de reconexión, intereses o cargos por hacerlo, una vez usted lo solicite.
10. Tiene derecho a que cualquier queja contra la empresa de servicios públicos sea atendida sin demora por dicha empresa.
11. Tiene derecho a que se investiguen sus quejas e inquietudes sobre los servicios públicos. Durante una investigación de la BPU, su servicio no puede ser cortado por falta de pago de los cargos en disputa.
12. Tiene derecho a que la proveedora revise gratis el medidor una vez al año si sospecha que no funciona bien. La prueba del medidor se llevará a cabo bajo la supervisión del personal de la BPU por una tarifa de \$5.
13. Tiene derecho a que la empresa de servicios públicos le notifique por escrito de la interrupción del servicio con al menos 10 días de antelación.
14. Si participa en un programa de asistencia con la energía o es un cliente de gas, electricidad, agua, o alcantarillado pasando dificultades económicas para pagar su factura, puede solicitar a la proveedora que le inscriba en un plan de pagos basado en su capacidad de pagar. Siempre y cuando pague en buena fe todas las facturas razonables por el servicio, tiene derecho a recibir servicio de gas y electricidad sin temor a que se le cancele dichos servicios bajo el WTP.
15. Tiene derecho a recibir un aviso público de cualquier interrupción inminente si vive en una vivienda multifamiliar. Este aviso debe fijarse en un área común o ser enviado individualmente a los ocupantes.
16. Tiene derecho a que se investigue la "desviación del servicio" si sospecha que el nivel de consumo reflejado en su factura es inexplicablemente alto.
17. El servicio no se cortará por falta de pago por los gastos de reparación o de productos. No se podrá dar ningún aviso amenazando la interrupción basada en 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 por cheque separado.
19. Una proveedora de servicios públicos no puede imponer cargos por retraso, intereses o gravámenes en las cuentas de clientes residenciales debido a atrasos en los pagos.
20. Solo se podrá cortar su servicio después de previo aviso, de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Una proveedora no podrá cortar el servicio residencial los viernes, sábados, domingos, o un día festivo o el día antes de un día festivo, o si existe una emergencia médica válida en el hogar.
21. Tiene el derecho de que se le notifique sobre cualquier moratoria en el aumento de las tarifas.