

PROTEÇÕES PARA CLIENTES RESIDENCIAIS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

(Vigentes a partir de quinta-feira, 16 de março de 2023)

Estabelecidas pelo BPU (Conselho de Serviços Públicos) de Nova Jersey



Se você está tendo problemas para pagar sua conta de serviços públicos ou corre o risco de ter seu serviço desligado, você pode se qualificar para receber ajuda por meio de um programa de assistência de pagamento de serviços públicos administrado pelo Estado de Nova Jersey. Saiba mais ligando para sua empresa de serviços públicos ou para 2-1-1. Informações sobre programas como o Winter Termination Program e o Universal Service Fund também estão disponíveis online em www.nj211.org/utility-assistance-programs. Se você tiver dúvidas ou preocupações sobre qualquer um dos direitos explicados neste documento, ligue para a empresa de serviços públicos. Se a empresa de serviços públicos não puder ajudá-lo ou se você tiver uma reclamação sobre sua empresa de serviços públicos, entre em contato com a Divisão de Assistência ao Cliente da BPU em 800-624-0241 ou online em <https://www.nj.gov/bpu/assistência/>.

1. Você tem direito a serviços públicos seguros, adequados e apropriados se for um candidato qualificado.
2. Você não é obrigado a pagar um valor de depósito irracional para receber o serviço de utilidade pública.
3. Você tem direito a um “plano de faturamento orçamentário” com sua concessionária se for um cliente residencial de eletricidade, gás, água e/ou esgoto. Este é um plano que permite que você pague um valor definido a cada mês por um período de tempo definido.
4. Você tem direito a pelo menos um “plano de pagamento diferido” por ano com sua empresa de serviços públicos se tiver uma conta pendente que não pode pagar. Este é um plano que considera sua situação financeira e permite que você faça pagamentos da fatura pendente, desde que esteja em dia com os pagamentos de quaisquer novas cobranças.
5. Você tem o direito de contestar uma cobrança em sua conta de serviços públicos com a empresa de serviços públicos. Contanto que você pague o valor não contestado, seu serviço público não pode ser desligado enquanto a concessionária investiga a cobrança contestada.
6. Você tem o direito de ter seu medidor testado gratuitamente pela empresa de serviços públicos uma vez a cada 12 meses, se achar que não está funcionando corretamente. Você pode solicitar a presença de um funcionário da BPU quando a concessionária estiver fazendo o teste.
7. Você tem direito a pelo menos 10 dias de notificação por escrito de sua empresa de serviços públicos antes que seu serviço público seja desligado por falta de pagamento. Seu serviço pode ser desativado após esse período se você não fizer um pagamento razoável do que deve ou se não concordar com um plano de pagamento com sua empresa de serviços públicos.
8. Você tem direito a um aviso prévio razoável da empresa de serviços públicos antes que seu serviço seja suspenso ou desligado por motivos que não sejam falta de pagamento.
9. A menos que haja uma emergência relacionada à segurança, uma empresa de serviços públicos não pode suspender ou desligar o serviço fora do horário das 8:00 e 4:00, de segunda a quinta-feira.
10. A menos que haja uma emergência relacionada à segurança, uma empresa de serviços públicos não pode suspender ou desligar o serviço público em uma sexta-feira, sábado, domingo, feriado do estado de Nova Jersey ou no dia anterior a um feriado do estado de Nova Jersey, ou se houver uma emergência médica válida em sua casa.
11. Se você é um cliente qualificado para proteção no Winter Termination Program, você tem direito a serviços de utilidade pública de 15 de novembro a 15 de março. Você deve notificar sua empresa de serviços públicos sobre sua elegibilidade sob esta proteção.
12. Se você mora em uma unidade residencial multifamiliar, tem o direito de ser notificado se a empresa de serviços públicos planeja desligar o serviço para o prédio. A empresa de serviços públicos deve colocar um aviso em uma área comum e/ou enviar o aviso a você como ocupante da residência.
13. Se a quantidade de eletricidade, gás, água ou esgoto mostrada em sua conta de serviços públicos parecer inexplicavelmente alta ou suspeita, você tem o direito de fazer com que a empresa de serviços públicos realize uma investigação de “desvio de serviço” em seu nome.
14. Você tem o direito de continuar recebendo serviço de utilidade contanto que pague as taxas pelo serviço de utilidade que recebeu. Uma empresa de serviços públicos não pode enviar avisos ameaçando desligar o serviço de serviços públicos com base em cobranças extras.
15. Você tem o direito de ter seu depósito devolvido assim que fechar sua conta e a conta final for liquidada. A empresa de serviços públicos deve dar a você a escolha entre ter seu depósito aplicado em sua conta como um crédito ou um cheque separado.
16. Você não deve ser cobrado uma taxa de pagamento atrasado em sua conta de serviço público residencial.