

Se tiver dúvidas sobre essas proteções para clientes, entre em contato com a sua empresa de serviços públicos pelo número disponível na sua conta. Se tiver uma queixa sobre a empresa de serviços públicos ou se os serviços estiverem sob risco de serem desligados, ligue para o BPU pelo telefone 800-526-0241 para solicitar assistência. Observação: o BPU regulamenta apenas empresas de serviços públicos de propriedade de investidores.

1. Você tem direito aos serviços públicos se for um candidato qualificado.
2. Você tem o direito ao “budget billing” se for um cliente de serviços públicos.
3. Você tem o direito de solicitar inscrição em programas assistenciais de serviços públicos que podem incluir perdão de dívidas vencidas. Saiba mais ligando para sua empresa de serviços públicos ou para 2-1-1. As informações também estão disponíveis on-line em www.nj211.org/utility-assistance-programs.
4. Se você for cliente de serviços públicos de eletricidade ou gás que não participou do WTP (Programa de Proteção de Inverno), a lei atual exige que a empresa de serviços públicos lhe ofereça um plano de pagamento diferido com no mínimo 12 meses sem entrada, depósito, custos de religação, juros ou multas (“No Money Down Plan”, ou Plano sem Entrada), para quaisquer saldos não pagos acumulados antes de 31 de dezembro de 2021 ou depois se você atender aos requisitos dos números 7 e 8 abaixo. Você tem 30 dias para concordar com o plano de pagamento antes que a empresa de serviços públicos possa iniciar o processo de cobrança.
5. Se você for cliente de serviços públicos de água, esgoto ou de eletricidade municipal, ou participante do WTP, a lei atual exige que a empresa de serviços públicos lhe ofereça um “Plano sem Entrada” para quaisquer saldos não pagos acumulados antes de 15 de março de 2022 ou depois se você atender aos requisitos dos números 7 e 8 abaixo. Você tem 30 dias para concordar com o plano de pagamento antes que a empresa de serviços públicos possa iniciar o processo de cobrança.
6. Se não se qualificar para um “Plano sem Entrada” por algum motivo, você tem direito a um DPA (acordo de pagamento diferido) nos termos dos regulamentos do BPU. Você tem o direito a, pelo menos, um DPA em um período de 12 meses com uma entrada máxima de 25% ou menos do saldo devido, a menos que a lei atual estipule outra condição. A empresa de serviços públicos deve lhe oferecer o mesmo plano de tarifa social anual, que terá uma duração de 10, 11 ou 12 meses, exceto pelo plano de tarifa social anual para clientes protegidos nos termos do WTP que será de 12 meses. Qualquer plano ou acordo de pagamento diferido oferecido pela empresa de serviços públicos a você deve seguir as leis e/ou os regulamentos atuais do BPU.
7. Se fizer inscrição para receber auxílio para conta de serviços públicos de uma agência estatal, mas ainda precisar fornecer documentos ou tomar alguma outra medida solicitada na inscrição, você tem 60 dias, a partir da data em que fez a inscrição, para fornecer os documentos e tomar as medidas necessárias para concluir o processo. Durante esse período de 60 dias, a empresa de serviços públicos não pode cortar seu serviço. Esses direitos se aplicam apenas se você fizer a inscrição junto à agência estatal antes de 15 de junho de 2022.
8. Se fizer inscrição para receber auxílio para conta de serviços públicos de uma agência estatal com toda a documentação necessária, no momento em que fez a inscrição ou dentro do prazo de 60 dias a partir da data de inscrição, e não houver nenhum outro requisito necessário para concluir o processo, você está protegido contra corte de serviço a partir da data em que fez a inscrição até a data após a decisão de qualificação ter sido tomada. Esse direito se aplica somente se você fizer sua inscrição junto à agência estatal antes de 15 de junho de 2022.
9. Se for um cliente de serviços públicos de eletricidade, gás, água e esgoto cujo serviço tenha sido cortado, mas puder comprovar que se inscreveu no Universal Service Fund (Fundo Universal de Serviços), Low Income Home Energy Assistance (Auxílio-Energia para Domicílios de Baixa Renda), Payment Assistance for Gas and Electric (Auxílio para Pagamento de Gás e Eletricidade) e Low Income Household Water Assistance (Auxílio-Água para Domicílios de Baixa Renda) para obter os benefícios disponíveis, a empresa de serviços públicos deve religar seu serviço mediante solicitação e não pode exigir entrada, depósito, custos de religação, juros ou multas para fazê-lo.
10. Você tem o direito de que qualquer queixa feita contra uma concessionária de serviços públicos seja prontamente avaliada pela empresa.
11. Você tem o direito de que suas queixas e preocupações relacionadas a serviços públicos sejam investigadas. O seu serviço não pode ser interrompido por falta de pagamento de cobranças contestadas durante uma investigação do BPU.
12. Você tem o direito de que o seu medidor seja testado gratuitamente uma vez por ano pela empresa de serviços públicos se suspeitar que ele não está funcionando corretamente. Por uma taxa de US\$ 5, o teste do medidor será realizado sob a supervisão de pessoal do BPU.
13. Você tem o direito a receber uma notificação por escrito da interrupção do serviço por parte da empresa de serviços públicos com pelo menos dez dias de antecedência do corte do serviço, que só pode ser realizado após a empresa ter lhe oferecido um plano de pagamento diferido com base na legislação e nos regulamentos atuais do BPU.
14. Se participar de um programa assistencial de energia ou for cliente de serviços de eletricidade, gás, água e/ou esgoto com dificuldades financeiras para pagar suas contas, você pode solicitar inscrição em um plano de tarifa social à empresa com base em sua capacidade de pagamento. Desde que faça pagamentos de boa-fé de todas as contas de serviço razoáveis, você tem direito aos serviços públicos de eletricidade, gás, água e/ou esgoto entre **15 de novembro e 15 de março**, sem receio de interrupção de tais serviços, caso participe do WTP.
15. Você tem o direito de receber notificação de qualquer desligamento iminente se morar em uma habitação multifamiliar. Essa notificação deve ser afixada em uma área comum e/ou enviada individualmente aos ocupantes da residência em questão.
16. Você tem o direito a uma investigação de “desvio de serviço” se suspeitar de que o nível de consumo refletido em sua conta de serviço público está inexplicavelmente alto.
17. O serviço não pode ser cortado por falta de pagamento de cobranças de reparo ou peças. Uma empresa de serviços públicos não pode lhe enviar notificações ameaçando desligar seu serviço público com base nessas cobranças.
18. Você tem a opção de ser reembolsado por um crédito em conta ou por meio de um cheque separado.
19. Uma empresa de serviços públicos não pode agregar multas por atraso, juros nem taxas de mora à sua conta por atrasos de pagamento.
20. Seu serviço pode ser cortado apenas após você receber notificação prévia adequada da empresa de serviço público e somente de segunda a quinta-feira, entre 8h e 16h. Uma empresa de serviço público não pode cortar o serviço em uma sexta-feira, sábado, domingo, feriado ou no dia anterior a um feriado, ou se existir uma emergência médica válida na residência.
21. Você tem o direito a receber notificação prévia de moratórias em aumentos de tarifas.

