

Se avete domande riguardo a queste tutele dei consumatori, dovrete contattare la vostra azienda fornitrice di utenza al numero di telefono sul vostro conto. Se sporgete un reclamo riguardo alla vostra azienda fornitrice di utenza o se i vostri servizi sono a rischio di essere scollegati, dovrete chiamare il BPU a 800-624-0241 per assistenza. Nota: Il BPU regola solo aziende fornitrici di utenza private.

1. Avete diritto al servizio di utenza se siete richiedenti idonei.
2. Avete il diritto alla fatturazione del budget se siete clienti di servizi pubblici.
3. Avete diritto a fare domanda per programmi di assistenza per le utenze, i quali potrebbero includere condono di morosità. Per saperne di più chiamate la vostra azienda fornitrice o il 2-1-1. Inoltre sono disponibili informazioni online all'indirizzo [www.nj211.org/utility-assistance-programs](http://www.nj211.org/utility-assistance-programs).
4. Se siete clienti di utenze elettriche o gas che non hanno partecipato al Winter Termination Program ("WTP"), la legge vigente richiede alla società di servizi di offrire un piano di pagamento differito pagabile su un minimo di 12 mesi senza acconto, caparra, costi di riconnessione, interessi o penali ("No Money Down Plan") su eventuali saldi non pagati maturati prima del 31 dicembre 2021 o oltre se si soddisfano i requisiti di cui ai numeri 7 e 8 di seguito. Avete diritto a 30 giorni di tempo per accettare il piano di pagamento prima che la società di servizi possa iniziare il processo di riscossione.
5. Se siete clienti di servizi idrici, fognari o elettrici municipali o partecipanti al WTP la legge vigente richiede che la società di servizi pubblici offra un piano No Money Down su eventuali saldi non pagati maturati prima del 15 marzo 2022 o se si soddisfano i requisiti dei numeri 7 e 8 di seguito. Avete diritto a 30 giorni di tempo per accettare il piano di pagamento prima che la società di servizi possa iniziare il processo di riscossione.
6. Se per qualsiasi motivo non siete idonei per un No Money Down Plan, avete diritto a un accordo di pagamento differito ai sensi dei regolamenti BPU ("DPA"). Avete diritto ad almeno un DPA entro un periodo di 12 mesi con un acconto massimo del 25 percento o meno del saldo non pagato, a meno che la legge vigente non disponga diversamente. La società di servizi pubblici vi offrirà lo stesso piano di budget annuale, che durerà 10, 11 o 12 mesi, mentre il piano di budget annuale per i clienti protetti dal WTP sarà di 12 mesi. Qualsiasi piano di pagamento differito o contratto offerto dalla società di servizi all'utente deve rispettare la legge e/o i regolamenti vigenti della BPU.
7. Se presentate una domanda a un ente statale per un sussidio al pagamento delle bollette, ma è necessario comunque fornire documenti o intraprendere altre azioni richieste nella domanda, avete diritto a 60 giorni di tempo dalla data in cui si ha presentato la domanda per fornire i documenti e adottare le misure necessarie per completare la procedura di candidatura. Durante questo periodo di 60 giorni, la società di servizi potrebbe non interrompere il servizio. Questi diritti si applicano solo se avete presentato la domanda all'Agenzia di Stato prima del 15 giugno 2022.
8. Se presentate domanda ad un ente statale per un sussidio al pagamento delle bollette con tutta la documentazione necessaria, al momento della presentazione della domanda o entro 60 giorni dalla data di presentazione della domanda, e non ci sono altre azioni richieste da completare durante il processo di candidatura, si è protetti dall'interruzione del servizio dalla data in cui avete presentato la domanda fino alla data successiva alla decisione di ammissibilità sulla domanda completata. Questo diritto si applica solo se si presenta la domanda all'Agenzia di Stato prima del 15 giugno 2022.
9. Se siete clienti di utenze elettriche, gas, acqua e fognature il cui servizio è stato disconnesso, ma potete dimostrare di aver fatto domanda per il Fondo per i servizi universali, Assistenza per l'energia domestica a basso reddito, Assistenza per il pagamento di gas ed elettricità o Assistenza idrica per i benefici disponibili per famiglia a basso reddito, la società di servizi deve ricollegare il servizio su richiesta e potrebbe non richiedere un acconto, un deposito, costi di riconnessione, interessi o sanzioni per farlo.
10. Avete diritto che qualsiasi vostro reclamo verso la vostra azienda fornitrice venga gestito immediatamente da tale azienda.
11. Avete diritto che i vostri reclami e dubbi sulle utenze vengano sottoposti a indagine. Il vostro servizio non potrà essere disdetto per mancato pagamento di addebiti contestati durante un'indagine del BPU.
12. Avete diritto che il vostro contatore sia testato in via gratuita una volta l'anno dalla vostra azienda fornitrice se avete il sospetto che non funzioni correttamente. Per una quota di 5\$ il test del contatore sarà effettuato sotto la supervisione del personale del BPU.
13. Avete diritto a una disdetta scritta da parte della vostra società di servizi pubblici almeno 10 giorni prima dell'interruzione del servizio e solo dopo che la società di servizi pubblici vi abbia offerto un piano di pagamento differito basato sulla legge e sui regolamenti vigenti della BPU.
14. Se siete partecipanti a un programma di assistenza energetica o clienti di utenze elettriche, gas, acqua e/o fognarie e avete difficoltà a pagare le bollette, potete richiedere all'azienda di iscrivervi ad un piano di budget su misura per le vostre disponibilità economiche. A condizione che vengano effettuati pagamenti in buona fede per tutte le fatture ragionevoli per il servizio, avete diritto al servizio di elettricità, gas, acqua e/o fognatura dal **15 novembre al 15 marzo** senza timore di cessazione di tali servizi se siete partecipanti ai sensi del WTP.
15. Avete diritto a ricevere un avviso postale di eventuali interruzioni imminenti se abitate in una dimora multifamiliare. Tale avviso deve essere affisso in un'area comune e/o inviato individualmente agli occupanti di tale abitazione.
16. Avete diritto che si svolga un'indagine per "deviazione del servizio" se avete il sospetto che il livello di consumo riportato sulla vostra bolletta sia inspiegabilmente alto.
17. Il servizio potrebbe non essere interrotto per mancato pagamento di spese di riparazione o merce. Una società di servizi pubblici potrebbe non inviare un avviso che minaccia l'interruzione del servizio di pubblica utilità sulla base di questi addebiti.
18. Avete l'opzione di far applicare un rimborso del deposito sul vostro conto come credito o di far rimborsare il deposito tramite assegno separato.
19. Un'utilità non può aggiungere commissioni per ritardi, interessi o gravami sul vostro account per pagamenti in ritardo.
20. Il vostro servizio potrebbe essere interrotto solo dopo che vi è stato dato un avviso adeguato dalla società di servizi pubblici e solo dal lunedì al giovedì tra le ore 8:00 e le 16:00. Un'utilità potrebbe non interrompere il servizio il venerdì, il sabato, la domenica, un giorno festivo o il giorno prima di un giorno festivo o se esiste un'emergenza medica valida in famiglia.
21. Avete diritto a notifica in merito a qualsiasi moratoria su aumenti di tariffa.

