

RESIDENTIAL UTILITY CUSTOMER PROTECTIONS

(Effective retroactively to March 15, 2022)

Established by the New Jersey Board of Public Utilities (BPU)



If you have questions about these consumer protections, you should contact your utility company at the number on your bill. If you have a complaint about your utility company or if your services are in jeopardy of being shut off, you should call the BPU at 800-624-0241 for assistance. Note: The BPU regulates only investor owned utility companies.

1. You have the right to utility service if you are a qualified applicant.
2. You have the right to budget billing if you are a utility customer.
3. You have the right to apply for utility assistance programs, which may include arrearage forgiveness. Learn more by calling your utility company or by calling 2-1-1. Information is also available online at www.nj211.org/utility-assistance-programs.
4. If you are an electric or gas utility customer who did not participate in the Winter Termination Program (“WTP”), current law requires the utility company to offer you a deferred payment plan payable over a minimum of 12 months with no down payment, deposit, reconnection costs, interest, or penalties (“No Money Down Plan”) on any unpaid balances accrued prior to December 31, 2021 or longer if you meet the requirements of numbers 7 and 8 below. You have the right to 30 days to agree to the payment plan before the utility company may begin the collections process.
5. If you are a water, sewer, or municipal electric utility customer or a WTP participant, current law requires the utility company to offer you a No Money Down Plan on any unpaid balances accrued prior to March 15, 2022 or longer if you meet the requirements of numbers 7 and 8 below. You have the right to 30 days to agree to the payment plan before the utility company may begin the collections process.
6. If for any reason you are not eligible for a No Money Down Plan, you are entitled to a deferred payment agreement under BPU’s regulations (“DPA”). You have a right to at least one DPA within a 12-month period with a maximum down payment of 25 percent or less of your unpaid balance, unless current law states otherwise. The utility company shall offer you the same budget plan year, which will last 10, 11, or 12 months, except that the budget plan year for customers protected under the WTP shall be 12 months. Any deferred payment plan or agreement offered by the utility company to you must follow the current law and/or regulations of the BPU.
7. If you submit an application to a State agency for utility bill aid, but still need to provide documents or take some other action requested in the application, you have the right to 60 days from the date you submitted your application to provide the documents and take the necessary steps to complete the application process. During this 60-day period, the utility company may not discontinue your service. These rights apply only if you submitted your application to the State agency before June 15, 2022.
8. If you submit an application to a State agency for utility bill aid with all the necessary documentation, either at the time you submitted the application or within 60 days from the date you submitted your application, and there is no other action required by you to complete the application process, you are protected from discontinuance of service from the date you submitted your application until the date after a decision of eligibility has been made on your completed application. This right applies only if you submit your application to the State agency before June 15, 2022.
9. If you are an electric, gas, water, and sewer utility customer whose service has been disconnected, but you can show you have applied to the Universal Service Fund, Low Income Home Energy Assistance, Payment Assistance for Gas and Electric, or Low Income Household Water Assistance for available benefits, the utility company must reconnect your service upon request and may not require a down payment, deposit, reconnection costs, interest, or penalties to do so.
10. You have the right to have any complaint you make against your utility company handled promptly by that utility company.
11. You have the right to have your utility complaints and concerns investigated. Your service may not be terminated for non-payment of disputed charges during a BPU investigation.
12. You have the right to have your meter tested free of charge once a year by your utility company if you suspect it is not working

properly. For a \$5 fee, the meter test will be conducted under the supervision of the staff of the BPU.

13. You have the right to a written notice of termination from your utility company at least 10 days prior to the discontinuance of service and only after the utility company has offered you a deferred payment plan based on current law and regulations of the BPU.
14. If you are a participant in an energy assistance program or an electric, gas, water, and/or sewer utility customer having financial difficulties paying your bill, you can request the company enroll you in a budget plan based on your ability to pay. Provided you make good faith payments toward all reasonable bills for service, you have the right to electric, gas, water, and/or sewer utilities service from **November 15 to March 15** without fear of termination of such services if you are a participant under the WTP.
15. You have the right to receive posted notice of any impending shutoff if you live in a multi-family dwelling. This notice must be posted in a common area and/or sent individually to occupants of that dwelling.
16. You have the right to have a “diversion of service” investigation if you suspect the level of consumption reflected in your utility bill is unexplainably high.
17. Service may not be shut-off for non-payment of repair or merchandise charges. A utility company may not send you notice threatening discontinuance of your utility service based on these charges.
18. You have the option of having a deposit refund applied to your account as a credit or having the deposit refunded by separate check.
19. A utility may not add late fees, interest, or liens on your account for late payments.
20. Your service may be shut-off only after proper notice has been given to you by the utility company and only on Monday through Thursday between the hours of 8:00 a.m. to 4:00 p.m. A utility may not shut-off your service on a Friday, Saturday, Sunday, a holiday or the day before a holiday, or if a valid medical emergency exists in your household.
21. You have the right to notification regarding any moratorium on rate increases.

These Customer Rights and Responsibilities are able to be translated into several languages by visiting www.nj.gov/bpu/assistance/rights or speak with someone who understands it at 1-800-272-1325.

Estes Direitos e responsabilidades do consumidor podem ser traduzidos em diversos idiomas através do site www.nj.gov/bpu/assistance/rights ou você pode falar com alguém que saiba interpretá-los pelo número 1-800-272-1325.

Ang Mga Karapatan at Responsabilidad ng Kostumer na ito ay maaaring isaling-wika sa ilang wika sa pagbisita sa www.nj.gov/bpu/assistance/rights o makipag-usap sa taong nakakaintindi nito sa 1-800-272-1325.

Questi Diritti e Responsabilità del Cliente posso-no essere tradotti in molteplici lingue visitando www.nj.gov/bpu/assistance/rights o rivolgen-dosi a un esperto al numero 1-800-272-1325.

Te Prawa i Obowiązki Klienta można przetłumaczyć na kilka języków, odwiedzając stronę www.nj.gov/bpu/assistance/rights lub porozmawiać z kimś, kto je rozumie, pod numerem 1-800-272-1325.

Estos derechos y responsabilidades del cliente se pueden traducir a varios idiomas entrando a www.nj.gov/bpu/assistance/rights o comuníquese con alguien que entienda el idioma llamando al número 1-800-272-1325.

이러한 고객 권리 및 책임은 www.nj.gov/bpu/assistance/rights를 방문하시면 여러 언어로 번역되어 있으며 담당자와 통화하기를 원하신다면 1-800-272-1325으로 문의하십시오.

याहकों के इन अधिकारों और जिम्मेदारियों का www.nj.gov/bpu/assistance/rights पर जाकर कई भाषाओं में अनुवाद किया जा सकता है या आप 1-800-272-1325 पर किसी ऐसे व्यक्ति से बात कर सकते हैं जो इसे समझता हो।

આ ગ્રાહક અધિકારો અને જવાબદારીઓને www.nj.gov/bpu/assistance/rights ની મુલાકાત લઈને ઘણી ભાષાઓમાં અનુવાદ કરી શકાય છે અથવા 1-800-272-1325 નંબર પર અને સમજે તેવી વ્યક્તિ સાથે વાત કરો.

这些客户权利和责任可以翻译成多种语言版本,方法是您查看网站 www.nj.gov/bpu/assistance/rights 或致电 1-800-272-1325 与理解此内容的人士交流。

يمكن ترجمة حقوق العميل هذه ومسؤولياته إلى العديد من اللغات من خلال زيارة الموقع www.nj.gov/bpu/assistance/rights أو التحدث مع شخص يفهمها على الرقم 1-800-272-1325.

Si tiene preguntas sobre las protecciones para los clientes, puede contactar a su empresa de servicios públicos al número que aparece en su factura. Si tiene alguna queja sobre la compañía de servicios públicos o si sus servicios están en riesgo de ser cortados, puede llamar a la BPU al 800-624-0241 para obtener asistencia. Nota: la BPU solo regula a las compañías privadas de servicios públicos.

1. Tiene derecho a contar con servicios públicos si cumple con todos los requisitos.
2. Tiene derecho como cliente de servicios de gas o electricidad a que le ofrezcan planes de pago o facturación presupuestada.
3. Tiene derecho a solicitar programas de asistencia con el pago de servicios públicos que pueden incluir la condonación de las deudas. Llame a la compañía de servicios públicos o al 2-1-1 para obtener más información. También encontrará información en línea si visita www.nj211.org/utility-assistance-programs.
4. Si usted es cliente de la compañía eléctrica o de gas que no participó en el Programa de Protección durante el Invierno (Winter Termination Program - WTP), la ley actual exige que la compañía de servicios públicos le ofrezca un plan de pago diferido que se paga en un mínimo de 12 meses sin pago inicial, depósito, tarifa de reconexión, intereses o penalidades ("Plan sin cuota inicial") sobre cualquier saldo pendiente acumulado antes del 31 de diciembre de 2021 o en un plazo mayor si usted cumple con los requisitos de los ítems número 7 y 8 a continuación. Tiene derecho a un plazo de 30 días para aceptar el plan de pago antes de que la compañía de servicios públicos pueda iniciar el proceso de cobro.
5. Si usted es cliente de servicios públicos de agua, alcantarillado o electricidad municipal o participante del programa WTP, la ley actual exige que la compañía de servicios públicos le ofrezca un plan sin cuota inicial para cualquier saldo pendiente acumulado antes del 15 de marzo de 2022 o en un plazo mayor si usted cumple con los requisitos de los ítems número 7 y 8 a continuación. Tiene derecho a un plazo de 30 días para aceptar el plan de pago antes de que la compañía de servicios públicos proceda con el proceso de cobro.
6. Si por cualquier motivo usted no es elegible para un plan sin cuota inicial, tiene derecho a un acuerdo de pago diferido según las regulaciones de la BPU con respecto a la asistencia para pagos iniciales ("DPA"). Tiene derecho a mínimo una DPA en un período de 12 meses con un pago inicial máximo del 25 por ciento o menos de su saldo pendiente de pago, a menos que las leyes vigentes establezcan lo contrario. La compañía de servicios públicos le ofrecerá el mismo plan presupuestado anual, con una duración de 10, 11 o 12 meses, con la excepción de que el plan presupuestado anual para los clientes protegidos por la DAP será de 12 meses. Cualquier plan de pago diferido que la compañía de servicios públicos le haya ofrecido debe cumplir con las leyes y/o regulaciones actuales de la BPU.
7. Si presenta una solicitud ante una agencia del gobierno estatal para recibir asistencia con el pago de servicios públicos, sin haber aportado los documentos o realizado alguna otra acción requerida en la solicitud, tiene derecho a un plazo de 60 días a partir de la fecha de presentación de la solicitud para aportar los documentos y realizar los trámites necesarios para completar el proceso de solicitud. Durante este plazo de 60 días, la compañía de servicios públicos no puede interrumpirle el servicio. Estos derechos son aplicables únicamente si presentó su solicitud a la agencia del gobierno estatal antes del 15 de junio del 2022.
8. Si presenta una solicitud ante una agencia del gobierno estatal para recibir asistencia con el pago de servicios públicos, con toda la documentación necesaria, ya sea en el momento de presentar la solicitud o en un plazo de 60 días a partir de la fecha de presentación de la misma, y no se requiere ninguna otra acción para completar el proceso de solicitud, se le garantizará la no interrupción del servicio desde la fecha de presentación de la solicitud hasta la fecha en que se haya tomado una decisión de elegibilidad sobre su solicitud debidamente tramitada. Estos derechos son aplicables únicamente si presentó su solicitud a la agencia del gobierno estatal antes del 15 de junio del 2022.
9. Si usted es cliente de servicios públicos de electricidad, gas, agua y alcantarillado cuyo servicio ha sido interrumpido, pero puede demostrar que ha solicitado los beneficios disponibles del Fondo de Servicio Universal, del Programa de Asistencia con el Pago del Servicio de Energía para Hogares de Bajos Ingresos, del Programa de Asistencia con el Pago de Servicios de Gas y Electricidad o del Programa de Asistencia con el Pago del Servicio de Agua para Hogares de Bajos Ingresos, la compañía de servicios públicos deberá reconectar su servicio si lo solicita, sin exigirle un pago inicial, un depósito, tarifa de reconexión, intereses o multas a cambio de reconectarlo.
10. Tiene derecho a que todas las quejas que presente contra la compañía de servicios públicos sean atendidas por dicha compañía sin demora.
11. Tiene derecho a que se investiguen sus quejas e inquietudes relacionadas con servicios públicos. Está prohibido el corte del servicio por falta de pago de los cobros relacionados con la queja durante el proceso de investigación de la BPU.
12. Tiene derecho a que la compañía de servicios públicos revise sin costo 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 recibir una notificación por escrito de su compañía de servicios públicos con al menos 10 días de antelación a la interrupción del servicio y únicamente después de que la compañía de servicios públicos le haya ofrecido un plan de pago diferido basado en las leyes y regulaciones vigentes de la BPU.
14. Si forma parte de un programa de asistencia con el pago de servicios energéticos o es cliente de servicios de electricidad, gas, agua y/o alcantarillado y tiene dificultades económicas para pagar su factura, puede solicitar a la compañía correspondiente su inscripción en un plan presupuestado basado en su capacidad de pago. Tiene derecho a recibir servicios de electricidad, gas, agua y/o alcantarillado desde **el 15 de noviembre hasta el 15 de marzo** sin temor a que le interrumpan dicho(s) servicio(s) si participa en el WTP, siempre y cuando pague de buena fe todas las facturas correspondientes del servicio.
15. Tiene derecho a recibir un aviso por correo postal de cualquier interrupción inminente del servicio si reside en una vivienda multifamiliar. Este aviso se debe publicar en un área común o se debe enviar 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 puede interrumpir por falta de pago por los gastos de reparación o de productos. Ninguna compañía de servicios públicos puede enviarle un aviso advirtiéndole sobre la interrupción de su servicio en función de estos cargos.
18. Tiene la opción de que el reembolso del depósito se sume a su cuenta a modo de crédito disponible o que se le devuelva el depósito por cheque.
19. Ninguna compañía de servicios públicos puede añadir tarifas por mora, intereses ni gravámenes en su cuenta debido a atrasos en los pagos.
20. Una compañía de servicios públicos puede interrumpir un servicio únicamente después de que le haya notificado debidamente, de lunes a jueves de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. Las compañías de servicios públicos no pueden interrumpir un servicio los viernes, sábados, domingos, días festivos ni el día antes de un día festivo, o si existe una emergencia médica válida en su hogar.
21. Tiene derecho a que se le notifique de cualquier moratoria en el aumento de tarifas.