

Jeśli masz pytania dotyczące tych zabezpieczeń konsumentów, skontaktuj się ze swoim dostawcą usług pod numerem podanym na rachunku. Jeśli masz skargę na spółkę komunalną lub jeśli Twoje usługi są zagrożone wyłączeniem, zadzwoń do BPU pod numer 800-624-0241 w celu uzyskania pomocy. Uwaga: BPU reguluje tylko spółki komunalne będące własnością inwestorów.

1. Masz prawo do usług komunalnych, jeśli jesteś wnioskodawcą kwalifikowanym.
2. Masz prawo do rozliczenia budżetowego, jeśli jesteś klientem przedsiębiorstwa komunalnego.
3. Masz prawo ubiegać się o programy pomocy komunalnej, które mogą obejmować przebaczenie zaległości. Dowiedz się więcej, dzwoniąc do swojego dostawcy usług komunalnych lub dzwoniąc pod numer 2-1-1. Informacje są również dostępne online pod adresem [www.nj211.org/utility-assistance-programs](http://www.nj211.org/utility-assistance-programs).
4. Jeśli jesteś odbiorcą energii elektrycznej lub gazu, który nie uczestniczył w Programie Winter Termination Program („WTP”), obowiązujące prawo wymaga, aby przedsiębiorstwo energetyczne zaoferowało Ci plan z odroczonej płatnością płatny przez co najmniej 12 miesięcy bez zaliczki, kaucji, koszty ponownego połączenia, odsetki lub kary („No Money Down Plan”) od wszelkich niezapłaconych sald naliczonych przed 31 grudnia 2021 r. lub dłużej, jeśli spełniasz wymagania podane w punktach 7 i 8 poniżej. Masz prawo do 30 dni na zaakceptowanie planu płatności, zanim przedsiębiorstwo komunalne będzie mogło rozpocząć proces odbioru.
5. Jeśli jesteś odbiorcą usług wodociągowych, kanalizacyjnych, miejskich zakładów energetycznych lub uczestnikiem WTP, obowiązujące prawo wymaga, aby przedsiębiorstwo komunalne zaoferowało Ci plan „No Money Down Plan” na wszelkie niespłacone salda naliczone przed 15 marca 2022 r. lub dłużej, jeśli spełniasz wymagania z numerów 7 i 8 poniżej. Masz prawo do 30 dni na zaakceptowanie planu płatności, zanim przedsiębiorstwo komunalne będzie mogło rozpocząć proces odbioru.
6. Jeśli z jakiegokolwiek powodu nie kwalifikujesz się do „No Money Down Plan”, masz prawo do umowy o odroczonej płatności zgodnie z przepisami BPU („DPA”). Masz prawo do co najmniej jednego DPA w okresie 12 miesięcy z maksymalną zaliczką w wysokości 25% lub mniej niespłaconego salda, chyba że obowiązujące prawo stanowi inaczej. Przedsiębiorstwo komunalne zaproponuje Ci taki sam plan roczny, który będzie trwał 10, 11 lub 12 miesięcy, z tym, że roczny plan budżetowy dla klientów chronionych w ramach WTP będzie wynosił 12 miesięcy. Każdy plan z odroczonej płatności lub umowa oferowana przez przedsiębiorstwo komunalne muszą być zgodne z obowiązującym prawem i/lub regulacjami BPU.
7. Jeśli złożysz wniosek do agencji państwowej o zapłatę za rachunki za media, ale nadal musisz dostarczyć dokumenty lub podjąć inne działania wymagane we wniosku, masz prawo do 60 dni od daty złożenia wniosku na dostarczenie dokumentów i podjęcie niezbędnych kroków, aby zakończyć proces aplikacji. W tym 60-dniowym okresie przedsiębiorstwo komunalne nie może zaprzestać świadczenia usług. Te prawa mają zastosowanie tylko wtedy, gdy złożyłeś wniosek do agencji państwowej przed 15 czerwca 2022 r.
8. Jeśli złożysz wniosek do agencji państwowej o pomoc w rachunkach za media wraz z całą niezbędną dokumentacją, albo w momencie złożenia wniosku, albo w ciągu 60 dni od daty złożenia wniosku, i nie musisz podejmować żadnych innych działań w procesie aplikacyjnym, jesteś chroniony przed zaprzestaniem świadczenia usług od dnia złożenia wniosku do dnia po podjęciu decyzji o kwalifikowalności w sprawie wypełnionego wniosku. To prawo przysługuje tylko wtedy, gdy złożysz wniosek do agencji państwowej przed 15 czerwca 2022 r.
9. Jeśli jesteś klientem sieci elektrycznej, gazowej, wodociągowej i kanalizacyjnej, którego usługa została odłączona, ale możesz wykazać, że złożyłeś wniosek do Universal Service Fund, Low Income Home Energy Assistance, Payment Assistance for Gas and Electric, or Low Income Household Water Assistance w przypadku dostępnych świadczeń, przedsiębiorstwo komunalne musi ponownie podłączyć usługę na żądanie i nie może wymagać zaliczki, kaucji, kosztów ponownego podłączenia, odsetek ani kar.
10. Masz prawo do natychmiastowego rozpatrzenia każdej skargi, którą złożysz przeciwko swojemu przedsiębiorstwu komunalnemu.
11. Masz prawo do zbadania swoich skarg i wątpliwości dotyczących mediów. Twoja usługa nie może zostać zakończona z powodu nieuiszczenia zakwestionowanych opłat podczas dochodzenia BPU.
12. Masz prawo do bezpłatnego sprawdzenia licznika raz w roku przez zakład energetyczny, jeśli podejrzewasz, że nie działa on prawidłowo.

Za opłatą 5 USD test licznika zostanie przeprowadzony pod nadzorem pracowników BPU.

13. Masz prawo do pisemnego wypowiedzenia od przedsiębiorstwa komunalnego co najmniej 10 dni przed zakończeniem świadczenia usług i dopiero po tym, jak przedsiębiorstwo komunalne zaoferuje Ci plan z odroczonej płatnością w oparciu o obowiązujące prawo i przepisy BPU.
14. Jeśli jesteś uczestnikiem programu pomocy energetycznej lub klientem z sektora energetycznego, gazowego, wodociągowego i/lub kanalizacyjnego, który ma trudności finansowe z opłaceniem rachunku, możesz poprosić firmę o zapisanie Cię w planie budżetowym w oparciu o Twoją zdolność do zapłaty. Pod warunkiem, że dokonasz w dobrej wierze płatności na poczet wszystkich uzasadnionych rachunków za usługę, masz prawo do usług elektrycznych, gazowych, wodnych i/lub kanalizacyjnych od **15 listopada do 15 marca** bez obawy o zakończenie świadczenia takich usług, jeśli jesteś uczestnikiem WTP.
15. Jeśli mieszkasz w mieszkaniu wielorodzinnym, masz prawo otrzymać pocztą powiadomienie o zbliżającym się zamknięciu. Zawiadomienie to musi być wywieszane we wspólnym obszarze i/lub wysłane indywidualnie do mieszkańców tego mieszkania.
16. Masz prawo do przeprowadzenia dochodzenia w sprawie „przekierowania usługi”, jeśli podejrzewasz, że poziom zużycia odzwierciedlony w rachunku za media jest niewy tłumaczalnie wysoki.
17. Usługa nie może być wyłączona z powodu nieuiszczenia opłaty za naprawę lub opłaty towarowe. Firma komunalna nie może wysłać Ci zawiadomienia grożącego zaprzestaniem świadczenia usług komunalnych w oparciu o te opłaty.
18. Masz możliwość zwrócenia kaucji na swoje konto w formie kredytu lub zwrócenia kaucji oddzielnym czekiem.
19. Przedsiębiorstwo komunalne nie może dodawać na koncie opłat za zwłokę, odsetek ani zastawów z tytułu opóźnionych płatności.
20. Twoja usługa może zostać wyłączona dopiero po odpowiednim powiadomieniu przez przedsiębiorstwo energetyczne i tylko od poniedziałku do czwartku w godzinach od 8:00 do 16:00. Zakład komunalny nie może wyłączyć usługi w piątek, sobotę, niedzielę, święto lub dzień przed świętem, lub jeśli w twoim gospodarstwie domowym istnieje ważny nagły wypadek medyczny.
21. Masz prawo do powiadomienia o każdym moratorium na podwyżki stawek.

