

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](http://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 un 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.

