

PROTECCIONES PARA LOS CLIENTES DE SERVICIOS PÚBLICOS RESIDENCIALES

(En vigencia a partir del 16 de marzo de 2023)

Establecidas por la Junta de Servicios Públicos (Board of Public Utilities, BPU) de Nueva Jersey

Si tiene problemas para pagar su factura de servicios públicos o corre el riesgo de que le corten el servicio, es posible que reúna los requisitos para recibir ayuda a través de un programa de asistencia para el pago de servicios públicos administrado por el Estado de Nueva Jersey. Para obtener más información, llame a su empresa de servicios públicos o marque 2-1-1. En **www.nj211.org/utility-assistance-programs** también encontrará información sobre programas como el Programa de Baja Invernal (Winter Termination Program) y el Fondo de Servicio Universal (Universal Service Fund). Si tiene preguntas o dudas sobre alguno de los derechos que se explican en este documento, llame a su empresa de servicios públicos. Si la empresa de servicios públicos no puede ayudarlo o si tiene algún reclamo sobre su empresa de servicios públicos, puede comunicarse con la División de Asistencia al Cliente (Division of Customer Assistance) de la BPU llamando al 800-624-0241 o en línea en **<https://www.nj.gov/bpu/assistance/>**.

1. Tiene derecho a un servicio público seguro, adecuado y correcto si es un solicitante calificado.
2. No se le exige que pague un depósito excesivo para recibir el servicio público.
3. Tiene derecho a un "plan de facturación presupuestaria" con su empresa de servicios públicos si es cliente residencial de electricidad, gas, agua o aguas residuales. Se trata de un plan que le permite pagar una cantidad fija cada mes durante un período determinado.
4. Tiene derecho a al menos un "plan de pago diferido" al año con su empresa de servicios públicos si tiene una factura pendiente que no puede pagar. Se trata de un plan que contempla su situación económica y le permite realizar pagos de la factura pendiente siempre que se mantenga al día con los pagos de los nuevos cargos.
5. Tiene derecho a impugnar un cargo en su factura de servicios con la empresa de servicios públicos. Siempre y cuando pague el importe que no está en disputa, no se le cortará el servicio mientras la empresa de servicios públicos investiga el cargo en litigio.
6. Tiene derecho a que su empresa de servicios públicos examine sin costo su medidor una vez cada 12 meses si cree que no funciona correctamente. Puede solicitar que un empleado de la BPU esté presente cuando la empresa de servicios públicos esté haciendo la prueba.
7. Tiene derecho a recibir un aviso por escrito de la empresa de servicios públicos con una antelación mínima de 10 días antes de que se le pueda cortar el servicio por falta de pago. Su servicio puede cortarse después de ese tiempo si usted no hace un pago razonable por lo que debe o si no acepta un plan de pago con su empresa de servicios públicos.

8. Tiene derecho a que la empresa de servicios públicos le avise con una anticipación razonable antes de suspenderle o cortarle el servicio por motivos distintos a la falta de pago.
9. A menos que se trate de una emergencia relacionada con la seguridad, una empresa de servicios públicos no puede suspender o cortar el servicio fuera del horario entre las 8:00 a. m. y las 4:00 p. m., de lunes a jueves.
10. A menos que haya una emergencia relacionada con la seguridad, una empresa de servicios públicos no puede suspender o cortar el servicio público un viernes, sábado, domingo, un día festivo del Estado de Nueva Jersey o el día antes de un día festivo del Estado de Nueva Jersey, o si existe una emergencia médica válida en su hogar.
11. Si es un cliente que reúne los requisitos para recibir la protección del Programa de Baja Invernal, tiene derecho a los servicios públicos del 15 de noviembre al 15 de marzo. Debe notificar a la empresa de servicios públicos que usted es elegible para recibir esta protección.
12. Si vive en una vivienda multifamiliar, tiene derecho a recibir un aviso si la empresa de servicios públicos tiene previsto cortar el servicio en el edificio. La empresa de servicios públicos debe colocar un aviso en una zona común o enviárselo a usted como ocupante de la vivienda.
13. Si la cantidad de electricidad, gas, agua o aguas residuales que aparece en su factura de servicios públicos parece inexplicablemente alta o dudosa, tiene derecho a que la empresa de servicios públicos realice una investigación de "desvío de servicio" en su nombre.
14. Tiene derecho a seguir recibiendo el servicio mientras pague los gastos del servicio que ha recibido. Una empresa de servicios públicos no puede enviarle una notificación con una amenaza para cortarle el servicio por cargos adicionales.
15. Tiene derecho a que le devuelvan el depósito una vez que cierre la cuenta y se liquide la factura final. La empresa de servicios públicos debe darle a elegir entre que su depósito se aplique a su cuenta como un crédito o como un cheque separado.
16. No deberían cobrarle recargos por demora en el pago de su factura de servicios públicos de cliente residencial.