



# Declaración de Derechos

**Protecciones para clientes de servicios públicos residenciales** establecidas por la **Junta de Servicios Públicos (BPU) de Nueva Jersey**, revisadas y retroactivas desde el 15 de marzo de 2022.

Si tiene preguntas sobre estas protecciones al consumidor, debe comunicarse con su compañía de servicios públicos al número de teléfono que figura en su factura. Si tiene una queja sobre su compañía de servicios públicos o si sus servicios están en peligro de ser cortados, debe llamar a la **BPU** al **1-800-624-0241** para obtener ayuda.

1. Tiene derecho a los servicios públicos si es un solicitante calificado.
2. Tiene derecho a la facturación del presupuesto si es un cliente de servicios públicos.
3. Tiene derecho a solicitar programas de asistencia de servicios públicos, que pueden incluir la condonación de pagos atrasados. Obtenga más información llamando a su compañía de servicios públicos o llamando al 2-1-1. La información también está disponible en línea en [www.nj211.org/utility-assistance-programs](http://www.nj211.org/utility-assistance-programs).
4. Si usted es un cliente de servicios públicos de electricidad o gas que no participó en el Programa de terminación de invierno ("WTP"), la ley actual requiere que la compañía de servicios públicos le ofrezca un plan de pago diferido pagadero durante un mínimo de 12 meses sin pago inicial, depósito, costos de reconexión, intereses o multas ("Plan sin pago inicial") sobre cualquier saldo impago acumulado antes del 31 de diciembre de 2021 o más si cumple con los requisitos de los números 7 y 8 a continuación. Tiene derecho a 30 días para aceptar el plan de pago antes de que la empresa de servicios públicos pueda comenzar el proceso de cobro.
5. Si usted es un cliente de servicios públicos de agua, alcantarillado o electricidad municipal o un participante de WTP, la ley actual requiere que la compañía de servicios públicos le ofrezca un Plan sin pago inicial sobre cualquier saldo impago acumulado antes del 15 de marzo de 2022 o más si cumple los requisitos de los números 7 y 8 a continuación. Tiene derecho a 30 días para aceptar el plan de pago antes de que la empresa de servicios públicos pueda comenzar el proceso de cobro.
6. Si por alguna razón no es elegible para un Plan sin pago inicial, tiene derecho a un acuerdo de pago diferido según las regulaciones de BPU ("DPA"). Tiene derecho a al menos un DPA dentro de un período de 12 meses con un pago inicial máximo del 25 por ciento o menos de su saldo impago, a menos que la ley actual establezca lo contrario. La empresa de servicios públicos le ofrecerá el mismo año del plan presupuestario, que tendrá una duración de 10, 11 o 12 meses, excepto que el año del plan presupuestario para los clientes protegidos por la WTP será de 12 meses. Cualquier plan o acuerdo de pago diferido que le ofrezca la empresa de servicios públicos debe ajustarse a la ley y/o reglamentos vigentes de la BPU.
7. Si presenta una solicitud a una agencia estatal para recibir ayuda con las facturas de servicios públicos, pero aún necesita proporcionar documentos o tomar alguna otra medida solicitada en la solicitud, tiene derecho a 60 días a partir de la fecha en que presentó su solicitud para proporcionar los documentos. y tomar las medidas necesarias para completar el proceso de solicitud. Durante este período de 60 días, la empresa de servicios públicos no puede interrumpir su servicio. Estos derechos se aplican solo si presentó su solicitud a la agencia estatal antes del 15 de junio de 2022.



- 8.** Si presenta una solicitud a una agencia estatal para recibir ayuda con las facturas de servicios públicos con toda la documentación necesaria, ya sea en el momento en que presentó la solicitud o dentro de los 60 días a partir de la fecha en que presentó su solicitud, y no se requiere ninguna otra acción por su parte. Para completar el proceso de solicitud, está protegido contra la interrupción del servicio desde la fecha en que presentó su solicitud hasta la fecha posterior a la decisión de elegibilidad en su solicitud completa. Este derecho se aplica solo si presenta su solicitud a la agencia estatal antes del 15 de junio de 2022.
- 9.** Si usted es un cliente de servicios públicos de electricidad, gas, agua y alcantarillado cuyo servicio ha sido desconectado, pero puede demostrar que ha solicitado el Fondo de Servicio Universal, Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos, Asistencia de Pago de Gas y Electricidad o Ingresos de la Asistencia de Agua para el Hogar para los beneficios disponibles, la compañía de servicios públicos debe reconectar su servicio cuando lo solicite y no puede requerir un pago inicial, depósito, costos de reconexión, intereses o multas para hacerlo.
- 10.** Usted tiene derecho a que cualquier queja que presente contra su compañía de servicios públicos sea manejada con prontitud por esa compañía de servicios públicos.
- 11.** Tiene derecho a que se investiguen sus quejas e inquietudes sobre servicios públicos. Su servicio no puede cancelarse por falta de pago de los cargos en disputa durante una investigación de BPU.
- 12.** Tiene derecho a que su compañía de servicios públicos pruebe su medidor sin cargo una vez al año si sospecha que no está funcionando correctamente. Por una tarifa de \$5, la prueba del medidor se realizará bajo la supervisión del personal de la BPU.
- 13.** Tiene derecho a recibir un aviso de terminación por escrito de su compañía de servicios públicos al menos 10 días antes de la interrupción del servicio y solo después de que la compañía de servicios públicos le haya ofrecido un plan de pago diferido basado en la ley y reglamentos vigentes de la BPU.
- 14.** Si usted es un participante en un programa de asistencia de energía o un cliente de servicios públicos de electricidad, gas, agua y/o alcantarillado que tiene dificultades financieras para pagar su factura, puede solicitar a la compañía que lo inscriba en un plan de presupuesto basado en su capacidad de pago. Siempre que realice pagos de buena fe de todas las facturas razonables por el servicio, tiene derecho a los servicios públicos de electricidad, gas, agua y/o alcantarillado desde el 15 de noviembre hasta el 15 de marzo sin temor a la terminación de dichos servicios si es un participante bajo el WTP.
- 15.** Tiene derecho a recibir un aviso publicado de cualquier cierre inminente si vive en una vivienda multifamiliar. Este aviso debe publicarse en un área común y/o enviarse individualmente a los ocupantes de esa vivienda.
- 16.** Tiene derecho a que se realice una investigación de "desvío del servicio" si sospecha que el nivel de consumo reflejado en su factura de servicios públicos es inexplicablemente alto.
- 17.** No se puede interrumpir el servicio por falta de pago de los cargos de reparación o mercadería. Una compañía de servicios públicos no puede enviarle un aviso amenazando con la interrupción de su servicio de servicios públicos en base a estos cargos.
- 18.** Tiene la opción de que se aplique un reembolso del depósito a su cuenta como crédito o que se le reembolse el depósito mediante un cheque por separado.
- 19.** Una empresa de servicios públicos no puede agregar recargos, intereses o gravámenes a su cuenta por pagos atrasados.
- 20.** Su servicio puede desconectarse solo después de que la compañía de servicios públicos le haya dado el aviso correspondiente y solo de lunes a jueves entre las 8:00 a. m. y las 4:00 p. m. Una empresa de servicios públicos no puede desconectar su servicio un viernes, sábado, domingo, feriado o el día anterior a un feriado, o si existe una emergencia médica válida en su hogar.
- 21.** Tiene derecho a ser notificado sobre cualquier moratoria en los aumentos de tarifas.

