La Junta de Servicios Públicos de Nueva Jersey ha ordenado que le proporcionemos una copia de la Carta de Derechos del Cliente de Servicios Públicos recientemente actualizada de la Junta.

Como se establece a continuación, la Carta de Derechos del Cliente proporciona a los clientes varias protecciones importantes.

Si tiene problemas para pagar su factura de servicios públicos o corre el riesgo de que le desconecten el servicio, puede calificar para recibir ayuda a través de un programa de asistencia para el pago de servicios públicos administrado por el estado de Nueva Jersey. Obtenga más información llamando a su compañía de servicios públicos o marcando el 2-1-1. La información sobre programas como Winter Termination Program y Universal Service Fund también está disponible en línea en www.nj211.org/utility-assistance-programs. Si tiene preguntas o inquietudes sobre cualquiera de los derechos explicados en este documento, llame a su compañía de servicios públicos. Si la compañía de servicios públicos no puede ayudarlo o si tiene una queja sobre su compañía de servicios públicos, puede comunicarse con la División de Asistencia al Cliente de BPU al 800-624-0241 o en línea en https://www.nj.gov/bpu /asistencia/.

La Carta de Derechos del Cliente actualizada establece lo siguiente:

1. Tiene derecho a un servicio público seguro, adecuado y apropiado si es un solicitante calificado.
2. No está obligado a pagar una cantidad de depósito irrazonable para recibir el servicio público.
3. Tiene derecho a un "plan de facturación de presupuesto" con su compañía de servicios públicos si es un cliente residencial de servicios públicos de electricidad, gas, agua o aguas residuales. Este es un plan que le permite pagar una cantidad fija cada mes durante un período de tiempo determinado.
4. Tiene derecho a al menos un "plan de pago diferido" por año con su compañía de servicios públicos si tiene una factura pendiente que no puede pagar. Este es un plan que considera su situación financiera y le permite realizar pagos en la factura pendiente siempre que se mantenga al día con los pagos de cualquier cargo nuevo.
5. Tiene derecho a impugnar un cargo en su factura de servicios públicos con la compañía de servicios públicos. Siempre y cuando pague la cantidad que no haya impugnado, sus servicios públicos no pueden ser desactivados mientras la compañía de servicios públicos investiga el cargo impugnado.
6. Tiene derecho a que su compañía de servicios públicos ponga a prueba su medidor de forma gratuita una vez cada 12 meses si cree que no está funcionando correctamente. Puede solicitar que un empleado de BPU esté allí cuando la compañía de servicios públicos esté haciendo la prueba.
7. Tiene derecho a un aviso por escrito de al menos 10 días de su compañía de servicios públicos antes de que sus servicios públicos puedan ser desactivados por falta de pago. Su servicio puede ser desactivado después de ese tiempo si no realiza un pago razonable de lo que debe o si no acuerda un plan de pago con su compañía de servicios públicos.
8. Tiene derecho a un aviso previo razonable de la compañía de servicios públicos antes de que su servicio pueda suspenderse o desactivarse por razones distintas a la falta de pago.
9. A menos que haya una emergencia de seguridad, una compañía de servicios públicos no puede suspender o retirar los servicios públicos fuera de las horas de 8:00 a. m. y 4:00 p. m., de lunes a jueves.
10. A menos que haya una emergencia de seguridad, una compañía de servicios públicos no puede suspender o retirar los servicios públicos un viernes, sábado, domingo, un feriado estatal de Nueva Jersey o el día antes de un feriado estatal de Nueva Jersey, o si existe una emergencia médica válida en su hogar.
11. Si es un cliente elegible para la protección bajo el Programa de Rescisión de Invierno, tiene derecho a los servicios públicos del 15 de noviembre al 15 de marzo. Debe notificar a su compañía de servicios públicos sobre su elegibilidad bajo esta protección.
12. Si vive en una unidad de vivienda multifamiliar, tiene derecho a recibir un aviso si la compañía de servicios públicos planea retirar el servicio al edificio. La compañía de servicios públicos debe publicar un aviso en un área común o enviarle el aviso 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 sospechosa, tiene derecho a que la compañía de servicios públicos realice una investigación de "desvío del servicio" en su nombre.
14. Tiene derecho a continuar recibiendo los servicios públicos siempre y cuando pague los cargos por los servicios públicos que recibió. Una compañía de servicios públicos no puede enviarle un aviso amenazando con retirar sus servicios públicos en función de cargos adicionales.
15. Tiene derecho a que se le devuelva su depósito una vez que se dé de baja y se liquide la factura final. La compañía de servicios públicos debe darle la opción entre que su depósito se aplique a su cuenta como un crédito o como un cheque separado.
16. No se le debe cobrar un cargo por pago tardío en su factura de servicios públicos de cliente residencial.

Los clientes con preguntas pueden comunicarse con la Junta llamando al 800.624.0241.

Además, si tiene alguna pregunta sobre estas protecciones al consumidor, puede comunicarse con nuestro departamento de servicio de atención al cliente llamando al 877.987.2782.

Nota: la Junta regula solo las empresas de servicios públicos propiedad de inversores.