

DECLARAÇÃO DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS PÚBLICOS RESIDENCIAL

(Em vigor a partir de 13 de março de 2023)



Estabelecido pelo Conselho de Serviços Públicos de Nova Jersey BPU)

Se você tiver problemas para pagar sua conta de fornecimento de serviços ou estiver em risco de ter seu fornecimento de serviços cortados, poderá se qualificar para obter ajuda por meio de um programa de assistência ao pagamento de fornecimento de serviços administrado pelo Estado de Nova Jersey. Saiba mais ligando para sua empresa fornecedora de serviços ou ligando para 2-1-1. Informações sobre programas como o Programa de Rescisão de Inverno (Winter Termination Program) e o Fundo de Serviço Universal (Universal Service Fund) também estão disponíveis online no website www.nj211.org/utility-assistance-programs. Em caso de dúvidas sobre qualquer um dos direitos explicados neste documento, ligue para a sua empresa fornecedora de serviços. Se a empresa fornecedora de serviços não puder ajudá-lo ou se você tiver uma reclamação sobre sua empresa fornecedora de serviços, poderá entrar em contato com a Divisão de Assistência ao Cliente da BPU no número 800-624-0241 ou on-line em <https://www.nj.gov/bpu/assistance/>.

1. Você tem direito ao fornecimento de seguro, adequado, e apropriado se for um candidato qualificado.
2. Você não é obrigado a pagar um valor de depósito absurdo para receber o serviço de utilidade pública.
3. Você tem direito a um “plano de faturamento orçamentário” com sua empresa fornecedora de serviços se for um cliente residencial de serviços de eletricidade, gás, água e/ou esgoto. Este é um plano que permite que você pague um valor definido mensalmente por um determinado período de tempo.
4. Você tem direito a pelo menos um “plano de pagamento diferido” por ano com a sua empresa fornecedora de serviços se tiver uma dívida pendente que não possa pagar. Este é um plano que considera sua situação financeira e permite que você faça pagamentos na conta pendente, desde que se mantenha atualizado com os pagamentos de quaisquer novos encargos.
5. Você tem o direito de contestar uma cobrança na sua fatura de serviços com a empresa fornecedora de serviços. Desde que você pague o valor que não esteja em disputa, seus serviços não poderão ser desativados enquanto a empresa fornecedora de serviços estiver investigando a cobrança contestada.
6. Você tem o direito de ter o seu medidor testado pela sua empresa fornecedora de serviços gratuitamente uma vez a cada 12 meses, se você achar que não está funcionando corretamente. Você pode solicitar que um funcionário da BPU esteja presente quando a empresa fornecedora de serviços estiver fazendo o teste.
7. Você tem o direito de receber notificação por escrito da sua empresa fornecedora de serviços pelo menos 10 dias antes que o seu serviço possa ser desativado por falta de pagamento. Seu serviço pode ser desativado após esse período se você não fizer um pagamento razoável em relação ao que deve ou se não concordar com um plano de pagamento com a empresa fornecedora de serviços.
8. Você tem direito a um aviso prévio razoável da empresa fornecedora de serviços antes que seus serviços sejam suspensos ou desligados por motivos que não sejam a falta de pagamento.
9. A menos que haja uma emergência relacionada à segurança, uma empresa fornecedora de serviços não pode suspender ou desligar o serviço fora do horário das 8h00 e 16h00, de segunda a quinta-feira.
10. A menos que haja uma emergência relacionada à segurança, uma empresa fornecedora de serviços não pode suspender ou desligar o fornecimento de serviços na sexta-feira, sábado, domingo, feriado estadual de Nova Jersey ou no dia anterior a um feriado estadual de Nova Jersey, ou se uma emergência médica válida existir em sua casa.
11. Se você é um cliente qualificado para proteção no Programa de Rescisão de Inverno, você tem direito ao fornecimento de serviços de 15 de novembro a 15 de março. Você deve notificar sua empresa fornecedora de serviços sobre sua qualificação sob esta proteção.
12. Se você mora em uma unidade residencial multifamiliar, tem o direito de ser notificado se a empresa fornecedora de serviços planeja desligar o fornecimento para o prédio. A empresa fornecedora de serviços deve colocar um aviso em uma área comum e/ou enviar o aviso a você por ser ocupante da residência.
13. Se o consumo de eletricidade, gás, água ou esgoto apresentada em sua conta de serviços parecer suspeita ou com muita discrepância, você tem o direito de fazer com que a empresa fornecedora de serviços realize uma investigação de “desvio de serviço” em seu nome.
14. Você tem o direito de continuar recebendo o fornecimento de serviços contanto que pague as taxas pelo fornecimento já recebido. Uma empresa fornecedora de serviços não pode enviar avisos ameaçando desligar o fornecimento com base em cobranças extras.
15. Você tem o direito de ter o seu depósito devolvido assim que encerrar a sua conta e a fatura final for liquidada. A empresa fornecedora de serviços deve dar a você a opção de aplicar o depósito em sua conta como crédito ou enviar um cheque separado.
16. Você não deve pagar multa por pagamento atrasado em sua conta de fornecimento de serviço residencial.