

# DECLARACIÓN DE DERECHOS DEL CLIENTE RESIDENCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

(A partir del 13 de marzo de 2023)



## Establecida por la Junta de Servicios Públicos de Nueva Jersey (BPU)

*Si tiene dificultad en pagar su factura de servicios públicos o está en peligro de que le desconecten el servicio, es posible que reúna los requisitos para recibir ayuda a través de un programa de asistencia con el pago de servicios públicos administrado por el estado de Nueva Jersey. Obtenga más información llamando a su empresa de servicios públicos o llamando al 2-1-1. También encontrará información sobre otros programas de ayuda como el Programa de Terminación Invernal y el Fondo de Servicio Universal en el sitio web [www.nj211.org/utility-assistance-programs](http://www.nj211.org/utility-assistance-programs). Si tiene preguntas o inquietudes sobre cualquiera de los derechos detallados en este documento, llame a su empresa de servicios públicos. Si la empresa no puede ayudarle o si tiene una queja sobre los servicios de la empresa, puede comunicarse con la División de Asistencia al Cliente de BPU al 800-624-0241 o por internet en <https://www.nj.gov/bpu/assistance/>.*

1. Si califica como solicitante, tiene derecho a un servicio público adecuado, apropiado y seguro.
2. No se le exigirá que pague un depósito irrazonable para recibir el servicio público.
3. Si es cliente residencial de electricidad, gas, agua o aguas residuales, tiene derecho a un "plan de facturación presupuestada" con su empresa de servicios públicos. Se trata de un plan que le permite pagar una cantidad fija cada mes durante un periodo de tiempo determinado.
4. Si tiene una factura atrasada que no puede pagar, tiene derecho a un "plan de pago aplazado" al menos una vez al año con su empresa de servicios públicos. Se trata de un plan que tiene en cuenta su situación financiera y le permite efectuar los pagos de la factura pendiente, siempre y cuando se mantenga al día con los pagos de cualquier nuevo cargo.
5. Tiene derecho a reclamar a la empresa de servicios públicos algún cargo que figure en su factura. Con tal que pague la cantidad que no está en disputa, la empresa no le cortará el servicio mientras investiga el cargo en cuestión.
6. Si cree que el medidor no funciona correctamente, tiene derecho a que la empresa de servicios públicos lo compruebe una vez cada 12 meses sin costo. Puede pedir que un empleado de BPU esté presente cuando la empresa de servicios públicos realice la prueba.
7. Tiene derecho a recibir un aviso por escrito de la empresa de servicios públicos al menos 10 días antes de que le desconecten el servicio por falta de pago. Una vez transcurrido ese plazo, se le podrá cortar el servicio si no paga una cantidad razonable de lo que debe, o si no acepta un plan de pagos con su empresa de servicios públicos.
8. Tiene derecho a que la empresa de servicio público le avise con una antelación razonable antes de suspenderle o cortarle el servicio por motivos aparte al impago.
9. A menos que se trate de una emergencia relacionada con la seguridad, una empresa de servicios públicos no podrá suspender o cortar el servicio fuera de las horas de 8:00 a.m. y 4:00 p.m., de lunes a jueves.
10. A menos que se trate de una emergencia relacionada con la seguridad, una empresa de servicios públicos no puede suspender o cortar el servicio 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. Como cliente, si califica para la protección del Programa de Terminación Invernal, tiene derecho a los servicios públicos desde el 15 de noviembre hasta el 15 de marzo. Para aprovecharse de esta protección debe notificar a su empresa de servicios públicos de que sí cumple los requisitos.
12. Si vive en una vivienda multifamiliar, tiene derecho a recibir un aviso si la empresa de servicios públicos prevé desconectar el servicio al edificio. La empresa de servicios públicos debe colocar un aviso en un área común o enviárselo como ocupante de la vivienda.
13. Si la cantidad de electricidad, gas, agua o aguas residuales que aparece en su factura parece inexplicablemente alta o sospechosa, 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 público siempre que pague los cargos por el servicio que ha recibido. Una empresa de servicios públicos no puede enviarle un aviso amenazándole con cortarle el servicio basándose en 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 la opción de que su depósito se aplique a su cuenta como un crédito o por cheque separado.
16. No se le debe cobrar ningún cargo por retraso en el pago de su factura de servicios públicos.