

# UTILITY CUSTOMER BILL OF RIGHTS

Established by the New Jersey Board of Public Utilities

Atlantic City Electric is committed to providing safe, reliable, affordable and sustainable energy service for our customers and communities. The New Jersey Board of Public Utilities (BPU) has updated the Customer Bill of Rights based on COVID-19 impacts. The updated Customer Bill of Rights can be found below. For questions about the Bill of Rights please contact the BPU at 800-624-0241. If you are having challenges paying your energy bill, our Customer Care team is available to discuss energy assistance and repayment options by calling 800-642-3780 or you can visit [atlanticcityelectric.com/Help](http://atlanticcityelectric.com/Help).

## RESIDENTIAL UTILITY CUSTOMER PROTECTIONS

(Effective September 21, 2021)

### Established by the New Jersey Board of Public Utilities (BPU)

In response to the COVID-19 pandemic, Governor Murphy signed a series of Executive Orders that established certain temporary rights to utility customers in the State.<sup>1</sup> Those specific rights are denoted by an asterisk (\*) in this document and are subject to change under the direction of the Governor.

1. You have the right to utility service if you are a qualified applicant.
2. You have the right to budget billing or payment plans if you are an electric or gas customer.
3. You are entitled to at least one deferred payment plan within a twelve-month period. The deferred payment agreement offered to you by the utility company must be for at least a minimum term of twelve (12) months with no money down. Your utility company may not require a reconnection fee or deposit as a condition of continuing service, and late charges, interest and liens for past due amounts are not permitted during the grace period.\*
4. You have the right to apply for utility assistance programs which may include arrearage forgiveness. Learn more by calling your utility company or by calling 2-1-1. Information is also available online at [www.nj211.org/utility-assistance-programs](http://www.nj211.org/utility-assistance-programs).
5. Any disconnected gas, electric, and water customer who can demonstrate that application has been made to one of the following assistance programs, as applicable, shall be reconnected by that gas, electric, and water company upon request in order to obtain available benefits: Universal Service Fund; Low Income Home Energy Assistance; Payment Assistance for Gas and Electric, and Low Income Household Water Assistance.<sup>2</sup>
6. You have the right to have any complaint you make against your utility company handled promptly by that utility company.
7. You have the right to have your utility complaints and concerns investigated. Your service may not be terminated for non-payment of disputed charges during a BPU investigation.
8. You have the right to have your meter tested free of charge once a year by your utility company if you suspect it is not working properly. For a \$5 fee, the meter test will be conducted under the supervision of the staff of the BPU.
9. You have the right to a written notice of termination from your utility company at least ten days prior to the discontinuance of service.
10. If you are a participant in an energy assistance program or a gas and/or electric customer having financial difficulties paying your bill, you can request the company enroll you in a budget plan based on your ability to pay. Provided you make good faith payments toward all reasonable bills for service, you have the right to gas and electric utilities service from November 15 to March 15 without fear of termination of such service(s) under the Winter Termination Program.
11. You have the right to receive posted notice of any impending shutoff if you live in a multi-family dwelling. This notice must be posted in a common area and/or sent individually to occupants.
12. You have the right to have a "diversion of service" investigation if you suspect the level of consumption reflected in your utility bill is unexplainably high.
13. Service shall not be shut-off for non-payment of repair or merchandise charges. No notice threatening discontinuance based on these charges may be given.
14. You have the option of having a deposit refund applied to your account as a credit or having the deposit refunded by separate check.
15. A utility may not impose late fees, interest, or liens on residential customer accounts due to late payments.
16. After December 31, 2021, residential gas, electric, and water and sewer utilities are permitted to inform customers that they are subject to termination of service due to nonpayment unless the customer is a participant of the Winter Termination Program.\*
17. After December 31, 2021, residential gas, electric, water, and sewer utilities are permitted to disconnect service due to nonpayment provided, however, a disconnection may occur at any time if it is to prevent a risk to public health or safety.\*
18. After December 31, 2021, residential service may be shut-off, after proper notice, only on Monday through Thursday from 8:00 a.m. to 4:00 p.m. A utility may not shut-off residential service on Friday, Saturday, Sunday, or a holiday or the day before a holiday, or if a valid medical emergency exists in your household.\*
19. You have the right to notification regarding any moratorium on rate increases.

<sup>1</sup> All Executive Orders signed by Governor Murphy are published in the New Jersey Register and are also available online at: <https://nj.gov/infobank/eo/056murphy/>.

<sup>2</sup> The Low Income Household Water Assistance program is a new program designed for water utility customers that is currently being developed by the Department of Consumer Affairs ("DCA"). The DCA anticipates the program will be implemented in October 2021.

# PROTECCIONES AL USUARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS RESIDENCIALES

Establecido por la Junta de Servicios Públicos de Nueva Jersey

Atlantic City Electric se compromete a brindar un servicio de energía seguro, confiable, asequible y sostenible para nuestros usuarios y comunidades. La Junta de Servicios Públicos (BPU) de Nueva Jersey ha actualizado la Declaración de Derechos del Usuario con base en los impactos de la COVID-19. La Declaración de Derechos del Usuario actualizada se puede encontrar a continuación. Si tiene preguntas sobre la Declaración de Derechos, comuníquese con la BPU al 800-624-0241. Si tiene dificultades para pagar su factura de energía, nuestro equipo de atención al usuario está disponible para hablar sobre la asistencia de energía y opciones de pago al 800-642-3780 o puede visitar [atlanticcityelectric.com/Help](http://atlanticcityelectric.com/Help).

## PROTECCIONES AL USUARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS RESIDENCIALES

(Efectivo el 21 de septiembre de 2021)

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

En respuesta a la pandemia de la COVID-19, el gobernador Murphy firmó una serie de órdenes ejecutivas que establecieron ciertos derechos temporales para los usuarios de servicios públicos en el estado.<sup>1</sup> Esos derechos específicos se indican con un asterisco (\*) en este documento y están sujetos a cambios bajo la dirección del gobernador.

1. Tiene derecho al servicio público si es un solicitante calificado.
2. Tiene derecho a presupuestar la facturación o los planes de pago si es un usuario de servicios eléctricos o gas.
3. Tiene derecho a al menos un plan de pago diferido dentro de un período de doce meses. El acuerdo de pago diferido que le ofrece la compañía de servicios públicos debe tener una vigencia mínima de doce (12) meses sin pago inicial. Es posible que su compañía de servicios públicos no requiera una tarifa de reconexión o un depósito como condición para continuar con el servicio, y no se permiten cargos por mora, intereses y gravámenes por montos vencidos durante el período de gracia.\*
4. Tiene derecho a solicitar programas de asistencia de servicios públicos que incluyan la condonación de atrasos. Para más información llame a su compañía de servicios públicos o 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).
5. Cualquier usuario de servicios de gas, electricidad y agua desconectados que pueda demostrar que se ha presentado una solicitud a uno de los siguientes programas de asistencia, según corresponda, deberá ser reconectado por esa compañía de gas, electricidad y agua cuando lo solicite para obtener los beneficios disponibles: fondo de servicio universal, asistencia de energía para hogares de bajos ingresos, asistencia de pago para gas y electricidad y asistencia de agua para hogares de bajos ingresos.<sup>2</sup>
6. Tiene derecho a que su empresa de servicios públicos maneje de inmediato cualquier queja que presente contra esta.
7. Tiene derecho a que se investiguen sus quejas e inquietudes sobre servicios públicos. No se le puede cancelar el servicio por falta de pago de los cargos en disputa durante una investigación de BPU.
8. 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.
9. Tiene derecho a recibir una notificación por escrito de la terminación por parte de su empresa de servicios públicos al menos diez días antes de la interrupción del servicio.
10. Si participa en un programa de asistencia energética o es un usuario de gas o electricidad que tiene dificultades financieras para pagar su factura, puede solicitar a la compañía que lo inscriba en un plan presupuestario basado en su capacidad de pago. Siempre y cuando realice pagos de buena fe de todas las facturas razonables de servicio, tiene derecho a los servicios públicos de gas y electricidad del 15 de noviembre al 15 de marzo sin temor a la terminación de dichos servicios en virtud del programa invernal de terminación.
11. Tiene derecho a recibir un aviso publicado de cualquier desconexión inminente si vive en una vivienda multifamiliar. Este aviso debe colocarse en un área común o enviarse individualmente a los ocupantes.
12. Tiene derecho a una investigación de "desvío de servicio" si sospecha que el nivel de consumo que reflejado su factura de servicios públicos es inexplicablemente alto.
13. No se desconectará el servicio por falta de pago de los gastos de reparación o mercancía. No se puede dar ningún aviso que amenace con la interrupción basada en estos cargos.
14. Tiene la opción de que se le reembolse el depósito a su cuenta como crédito o mediante un cheque por separado.
15. Una empresa de servicios públicos no puede imponer cargos por intereses, gravámenes o pagos atrasados sobre las cuentas de usuarios residenciales debido a demoras en el pago.
16. Después del 31 de diciembre de 2021, las compañías de servicios de gas, electricidad, agua y alcantarillado residenciales pueden informar a los usuarios que estos están sujetos a la terminación del servicio por falta de pago, a menos de que sean participantes del programa invernal de terminación.\*
17. Después del 31 de diciembre de 2021, las compañías de servicios de gas, electricidad, agua y alcantarillado residenciales pueden desconectar el servicio debido a la falta de pago; sin embargo, se desconectará el servicio en cualquier momento si existe un riesgo para la salud o la seguridad pública.\*
18. Después del 31 de diciembre de 2021, el servicio residencial puede interrumpirse, previa notificación de manera adecuada, solo de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Una empresa de servicios públicos no puede desconectar el servicio residencial los viernes, sábados, domingos, en los días festivos, el día antes de un día festivo o si existe una emergencia médica válida en su hogar.\*
19. Tiene derecho a recibir notificaciones sobre cualquier moratoria de los aumentos de tarifas.\*

<sup>1</sup> Todas las órdenes ejecutivas firmadas por el gobernador Murphy se publican en el Registro de Nueva Jersey y también están disponibles en línea en: <https://nj.gov/infobank/eo/056murphy/>.

<sup>2</sup> El programa de asistencia de agua para hogares de bajos ingresos es uno nuevo diseñado para usuarios de servicios de agua que está desarrollando el Departamento de Asuntos del Consumidor (DCA). El DCA anticipa que el programa se implementará en octubre de 2021.