

UTILITY CUSTOMER BILL OF RIGHTS

Established by the New Jersey Board of Public Utilities

RESIDENTIAL UTILITY CUSTOMER PROTECTIONS

(Effective retroactively from March 15, 2022)

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

If you have questions about these consumer protections, you should contact your utility company at the number on your bill. If you have a complaint about your utility company or if your services are in jeopardy of being shut off, you should call the BPU at 800-624-0241 for assistance. Note: The BPU regulates only investor owned utility companies.

1. You have the right to utility service if you are a qualified applicant.
2. You have the right to budget billing if you are a utility customer.
3. 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.
4. If you are an electric or gas utility customer who did not participate in the Winter Termination Program ("WTP"), current law requires the utility company to offer you a deferred payment plan payable over a minimum of 12 months with no down payment, deposit, reconnection costs, interest, or penalties ("No Money Down Plan") on any unpaid balances accrued prior to December 31, 2021 or longer if you meet the requirements of numbers 7 and 8 below. You have the right to 30 days to agree to the payment plan before the utility company may begin the collections process.
5. If you are a water, sewer, or municipal electric utility customer or a WTP participant, current law requires the utility company to offer you a No Money Down Plan on any unpaid balances accrued prior to March 15, 2022 or longer if you meet the requirements of numbers 7 and 8 below. You have the right to 30 days to agree to the payment plan before the utility company may begin the collections process.
6. If for any reason you are not eligible for a No Money Down Plan, you are entitled to a deferred payment agreement under BPU's regulations ("DPA"). You have a right to at least one DPA within a 12-month period with a maximum down payment of 25 percent or less of your unpaid balance, unless current law states otherwise. The utility company shall offer you the same budget plan year, which will last 10, 11, or 12 months, except that the budget plan year for customers protected under the WTP shall be 12 months. Any deferred payment plan or agreement offered by the utility company to you must follow the current law and/or regulations of the BPU.
7. If you submit an application to a State agency for utility bill aid, but still need to provide documents or take some other action requested in the application, you have the right to 60 days from the date you submitted your application to provide the documents and take the necessary steps to complete the application process. During this 60-day period, the utility company may not discontinue your service. These rights apply only if you submitted your application to the State agency before June 15, 2022.
8. If you submit an application to a State agency for utility bill aid with all the necessary documentation, either at the time you submitted the application or within 60 days from the date you submitted your application, and there is no other action required by you to complete the application process, you are protected from discontinuance of service from the date you submitted your application until the date after a decision of eligibility has been made on your completed application. This right applies only if you submit your application to the State agency before June 15, 2022.
9. If you are an electric, gas, water, and sewer utility customer whose service has been disconnected, but you can show you have applied to the Universal Service Fund, Low Income Home Energy Assistance, Payment Assistance for Gas and Electric, or Low Income Household Water Assistance for available benefits, the utility company must reconnect your service upon request and may not require a down payment, deposit, reconnection costs, interest, or penalties to do so.
10. You have the right to have any complaint you make against your utility company handled promptly by that utility company.
11. 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.
12. 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.
13. You have the right to a written notice of termination from your utility company at least 10 days prior to the discontinuance of service and only after the utility company has offered you a deferred payment plan based on current law and regulations of the BPU.
14. If you are a participant in an energy assistance program or an electric, gas, water, and/or sewer utility 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 electric, gas, water, and/or sewer utilities service from **November 15 to March 15** without fear of termination of such services if you are a participant under the WTP.
15. 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 of that dwelling.
16. 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.
17. Service may not be shut-off for non-payment of repair or merchandise charges. A utility company may not send you notice threatening discontinuance of your utility service based on these charges.
18. You have the option of having a deposit refund applied to your account as a credit or having the deposit refunded by separate check.
19. A utility may not add late fees, interest, or liens on your account for late payments.
20. Your service may be shut-off only after proper notice has been given to you by the utility company and only on Monday through Thursday between the hours of 8:00 a.m. to 4:00 p.m. A utility may not shut-off your service on a Friday, Saturday, Sunday, a holiday or the day before a holiday, or if a valid medical emergency exists in your household.
21. You have the right to notification regarding any moratorium on rate increases.

DECLARACIÓN DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS

Establecido por la Junta de Servicios Públicos de Nueva Jersey

PROTECCIONES AL USUARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS RESIDENCIALES

(Con efecto retroactivo desde el 15 de marzo de 2022)

Establecido por la Junta de Servicios Públicos (BPU) de New Jersey

Si tiene preguntas sobre estas protecciones al consumidor, debe ponerse en contacto con su empresa de servicios públicos en el número que aparece en su factura. Si tiene una queja sobre su empresa de servicios públicos o si sus servicios corren riesgo de ser desconectados, debe llamar a la BPU al 800-624-0241 para obtener ayuda. Nota: La BPU solo regula las empresas de servicios públicos que son propiedad de inversores.

1. Tiene derecho al servicio público si es un solicitante calificado.
2. Tiene derecho a una facturación presupuestada si es usuario de servicios públicos.
3. Tiene derecho a solicitar programas de asistencia de servicios públicos, que incluyan la condonación de atrasos. Para obtener más información, llame a su empresa de servicios públicos o al 2-1-1. La información también está disponible en línea en www.nj211.org/utility-assistance-programs.
4. Si usted es usuario de servicios públicos de electricidad o gas que no ha participado en el Programa de Suspensión de Invierno (WTP), la ley actual exige que la empresa de servicios públicos le ofrezca un plan de pago diferido a pagarse en un mínimo de 12 meses sin pago inicial, depósito, costos de reconexión, intereses ni sanciones ("Plan sin pago inicial") sobre los saldos impagos acumulados 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 pagos antes de que la empresa de servicios públicos pueda iniciar el proceso de cobro.
5. Si usted es usuario de un servicio de agua, alcantarillado o electricidad municipal o es participante del WTP, la ley actual exige que la empresa de servicios públicos le ofrezca un Plan sin pago inicial sobre los saldos impagos acumulados antes del 15 de marzo de 2022 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 pagos antes de que la empresa de servicios públicos inicie el proceso de cobro.
6. Si por alguna razón no reúne los requisitos para participar del Plan sin pago inicial, tiene derecho a un acuerdo de pago diferido (DPA), según la normativa de la BPU. Tiene derecho a un mínimo de un DPA en un periodo 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 durará 10, 11 o 12 meses, excepto para los usuarios protegidos por el WTP que será de 12 meses. Cualquier plan o acuerdo de pago diferido ofrecido por la empresa de servicios públicos debe seguir la ley actual o la normativa de la BPU.
7. Si presenta una solicitud de asistencia para la facturación de los servicios públicos a una agencia estatal, pero sigue necesitando proporcionar documentación o realizar alguna otra acción requerida en la solicitud, tiene derecho a 60 días a partir de la fecha en que presentó su solicitud para proporcionar la documentación y tomar las medidas necesarias para completar el proceso de solicitud.
8. Si presenta una solicitud de asistencia para la facturación de los servicios públicos a una agencia estatal con toda la documentación necesaria, ya sea en el momento de presentar la solicitud o en un plazo de 60 días a partir de la fecha de presentación de la solicitud, y no es necesario que usted realice otra acción para completar el proceso de solicitud, está protegido contra la interrupción del servicio a partir de la fecha en que presentó su solicitud hasta la fecha en que se haya tomado una decisión de elegibilidad sobre su solicitud completa. Este derecho solo se aplica si usted presenta su solicitud a la agencia estatal antes del 15 de junio de 2022.
9. Si usted es usuario de los servicios de electricidad, gas, agua y alcantarillado cuyo servicio se ha desconectado, pero puede demostrar que ha solicitado el Fondo de Servicio Universal, la Asistencia Energética para Hogares con Bajos Ingresos, la Asistencia de Pago para Gas y Electricidad o la Asistencia de Agua para Hogares de Bajos Ingresos para los beneficios disponibles, la empresa de servicios públicos debe reconectar su servicio previa solicitud y no puede exigir un pago inicial, un depósito, costos de reconexión, intereses ni aplicar sanciones para hacerlo.
10. Tiene derecho a que su empresa de servicios públicos maneje de inmediato cualquier queja que presente contra esta.
11. Tiene derecho a que se investiguen sus quejas e inquietudes sobre los servicios públicos. Su servicio no puede suspenderse por falta de pago de los cargos en disputa durante una investigación de la BPU.
12. Tiene derecho a que su empresa 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 por escrito de la suspensión por parte de su empresa de servicios públicos, al menos 10 días antes de la interrupción del servicio y solo después de que esta le haya ofrecido un plan de pagos diferido basado en la ley actual y la normativa de la BPU.
14. Si participa en un programa de asistencia energética o es usuario de los servicios de electricidad, gas, agua o alcantarillado que tiene dificultades financieras para pagar su factura, puede solicitar a la empresa la inscripción en un plan presupuestario basado en su capacidad de pago. Siempre que realice pagos de buena fe de todas las facturas razonables de servicio, tiene derecho a recibir servicios públicos de electricidad, gas, agua o alcantarillado del **15 de noviembre al 15 de marzo** sin temor a la suspensión de dichos servicios si usted es un participante del WTP.
15. 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 de esa vivienda.
16. Tiene derecho a que se investigue el "desvío del servicio" si sospecha que el nivel de consumo reflejado en su factura de servicios públicos es inexplicablemente alto.
17. El servicio no puede desconectarse por falta de pago de los gastos de reparación o mercancía. Una empresa de servicios públicos no puede enviarle un aviso que amenace con la interrupción de su servicio público en función de estos cargos.
18. Tiene la opción de que se le reembolse el depósito en su cuenta como un crédito o mediante un cheque por separado.
19. Una empresa de servicios públicos no puede añadir cargos atrasados, intereses ni gravámenes en su cuenta por demoras en los pagos.
20. Su servicio solo puede desconectarse después de que la empresa de servicios le haya notificado debidamente 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, un día festivo, el día antes de un día festivo o si existe una emergencia médica válida en su hogar.
21. Tiene derecho a recibir notificaciones sobre cualquier moratoria de los aumentos de tarifas.