

Residential Utility Customer Protections

(Effective March 16, 2023)

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

If you are having trouble paying your utility bill or are at risk of having your service turned off, you may qualify for help through a utility payment assistance program administered by the State of New Jersey. Learn more by calling your utility company or dialing 2-1-1. Information on programs such as the Winter Termination Program and the Universal Service Fund is also available online at www.nj211.org/utility-assistance-programs. If you have questions or concerns about any of the rights explained in this document, call your utility company. If the utility company is unable to help you or if you have a complaint about your utility company, you can then contact the BPU Division of Customer Assistance at 800-624-0241 or online at www.nj.gov/bpu/assistance/.

1. You have the right to safe, adequate, and proper utility service if you are a qualified applicant.
2. You are not required to pay an unreasonable deposit amount in order to receive utility service.
3. You have the right to a "budget billing plan" with your utility company if you are a residential electric, gas, water, and/or wastewater utility customer. This is a plan that allows you to pay a set amount each month for a set period of time.
4. You have the right to at least one "deferred payment plan" per year with your utility company if you have an outstanding bill you cannot pay. This is a plan that considers your financial situation and allows you to make payments on the outstanding bill as long as you stay current with payments on any new charges.
5. You have the right to dispute a charge on your utility bill with the utility company. As long as you pay the amount not in dispute, your utility service may not be turned off while the utility company investigates the disputed charge.
6. You have the right to have your meter tested by your utility company free of charge once every 12 months if you think it is not working properly. You may request a BPU employee be there when the utility company is doing the test.
7. You have the right to at least 10 days written notice from your utility company before your utility service may be turned off for non-payment. Your service may be turned off after that time if you do not make a reasonable payment toward what you owe or if you do not agree to a payment plan with your utility company.
8. You have a right to reasonable advance notice from the utility company before your service can be suspended or turned off for reasons other than non-payment.
9. Unless there is a safety-related emergency, a utility company may not suspend or turn off utility service outside the hours of 8:00 a.m. and 4:00 p.m., Monday through Thursday.
10. Unless there is a safety-related emergency, a utility company may not suspend or turn off utility service on a Friday, Saturday, Sunday, a New Jersey State holiday or the day before a New Jersey State holiday, or if a valid medical emergency exists in your household.
11. If you are a customer eligible for protection under the Winter Termination Program, you have the right to utility services from November 15 to March 15. You must notify your utility company of your eligibility under this protection.
12. If you live in a multi-family dwelling unit, you have the right to receive notice if the utility company plans on turning off service to the building. The utility company must either post a notice in a common area and/or send the notice to you as an occupant of the dwelling.
13. If the amount of electricity, gas, water, or wastewater shown on your utility bill appears unexplainably high or suspicious, you have the right to have the utility company perform a "diversion of service" investigation on your behalf.
14. You have the right to continue receiving utility service as long as you pay the charges for the utility service you received. A utility company may not send you notice threatening to turn off your utility service based on extra charges.
15. You have the right to have your deposit returned to you once you close your account and the final bill is settled. The utility company must give you the choice between having your deposit applied to your account as a credit or as a separate check.
16. You should not be assessed a late payment charge on your residential customer utility bill.

Protecciones al usuario de servicios públicos residenciales

(En vigor a partir del 16 de marzo de 2023)

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

Si tiene problemas para pagar su factura de servicios públicos o corre el riesgo de que le corten 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 New Jersey. Para obtener más información, llame a su empresa de servicios públicos o marque 2-1-1. También puede encontrar información sobre programas como el Programa de Suspensión de Invierno y el Fondo de Servicio Universal en www.nj211.org/utility-assistance-programs. Si tiene preguntas o dudas sobre alguno de los derechos explicados en este documento, llame a su empresa de servicios públicos. Si la empresa de servicios públicos no puede ayudarlo o si tiene alguna queja sobre su empresa de servicios públicos, puede ponerse en contacto con la División de Asistencia al Usuario de la BPU llamando al 800-624-0241 o en línea en www.nj.gov/bpu/assistance/.

1. Tiene derecho al servicio público seguro, adecuado y correcto si es un solicitante calificado.
2. No se le exige que pague un depósito excesivo a fin de recibir el servicio público.
3. Usted tiene derecho a un "plan de facturación presupuestaria" con su empresa de servicios públicos si es usuario de servicios residenciales de electricidad, gas, agua o aguas residuales. Se trata de un plan que le permite pagar una cantidad fija cada mes durante un periodo de tiempo determinado.
4. Tiene derecho a al menos un "plan de pago diferido" al año con su compañía de servicios públicos si tiene una factura pendiente que no puede pagar. Se trata de un plan que tiene en cuenta su situación financiera y le permite realizar pagos de la factura pendiente siempre que se mantenga al día con los pagos de los cargos nuevos.
5. Tiene derecho a impugnar un cargo en su factura de servicios con la empresa de servicios públicos. Mientras pague el importe que no está en litigio, no se le cortará el servicio público mientras la empresa de servicios públicos investiga el cargo en litigio.
6. 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. Puede solicitar que un empleado de la BPU esté presente cuando la empresa de servicios públicos esté haciendo la prueba.
7. Tiene derecho a recibir un aviso por escrito de la empresa de servicios públicos con una antelación mínima de 10 días antes de un posible corte de su servicio público por impago. Puede que su servicio se corte después de ese tiempo si usted no hace un pago razonable de lo que debe o si no llega a un acuerdo de un plan de pago con su compañía de servicios públicos.
8. Tiene derecho a que la empresa de servicios públicos le avise con una antelación razonable antes de suspenderle o cortarle el servicio por motivos distintos a la falta de pago.
9. A menos que se trate de una emergencia relacionada con la seguridad, una empresa de servicios públicos no puede 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 haya una emergencia relacionada con la seguridad, una empresa de servicios públicos no puede suspender o cortar el servicio público un viernes, sábado, domingo, un día festivo del Estado de New Jersey o el día anterior a un día festivo del Estado de Nueva Jersey, o si existe una emergencia médica válida en su hogar.
11. Si es un usuario elegible para recibir protección conforme al Programa de Suspensión de Invierno, tiene derecho a los servicios públicos del 15 de noviembre al 15 de marzo. Debe notificar a su compañía de servicios públicos de su elegibilidad para esta protección.
12. Si vive en una vivienda plurifamiliar, tiene derecho a recibir un aviso si la empresa de servicios públicos tiene previsto cortar el servicio en el edificio. La empresa de servicios públicos debe colocar un aviso en una zona común o enviárselo 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 le resulta 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 en tanto pague los gastos del servicio público que ha recibido. Una empresa de servicios públicos no puede enviarle una notificación amenazándole con cortarle el servicio por cargos adicionales.
15. Tiene derecho a que le devuelvan el depósito una vez que cierre la cuenta y que se liquide la factura final. La empresa de servicios públicos debe darle a elegir entre que se le reembolse el depósito en su cuenta como crédito o mediante un cheque por separado.
16. No se le debería cobrar recargos por demora en el pago de su factura de usuario de servicios públicos residenciales.