

# TUTELA DEI CLIENTI DI UTENZE DOMESTICHE RESIDENZIALI

(In vigore dal 16 marzo 2023)

Istituito dal Consiglio dei servizi pubblici del New Jersey  
(New Jersey Board of Public Utilities, BPU)



Se avete difficoltà a pagare la bolletta o se siete a rischio di interruzione del servizio, potreste qualificarvi per l'aiuto attraverso un programma di assistenza per il pagamento delle utenze amministrato dallo Stato del New Jersey. Per saperne di più chiamate la vostra azienda fornitrice o il 2-1-1. Informazioni su programmi come il Winter Termination Program e l'Universal Service Fund sono disponibili anche online all'indirizzo [www.nj211.org/utility-assistance-programs](http://www.nj211.org/utility-assistance-programs) In caso di domande o dubbi su uno qualsiasi dei diritti descritti nel presente documento, contattate la vostra azienda fornitrice. Se l'azienda fornitrice non è in grado di aiutarvi o se avete un reclamo sulla vostra azienda fornitrice, è possibile contattare la Divisione Assistenza Clienti BPU al numero 800-624-0241 o online all'indirizzo <https://www.nj.gov/bpu/assistance/>.

1. Se siete richiedenti idonei, avete diritto a un servizio di utenze domestiche sicuro, adeguato e appropriato.
2. Non è necessario pagare un importo di deposito irragionevole per ricevere il servizio di utenze domestiche.
3. Avete diritto ad un "piano di fatturazione a budget" da parte della vostra azienda fornitrice se siete clienti residenti di utenze elettriche, del gas, dell'acqua e/o delle acque di scarico. Questo è un piano che vi consente di pagare un importo fisso ogni mese per un determinato periodo di tempo.
4. Se avete una bolletta in sospeso che non riuscite a pagare, avete diritto ad almeno un "piano di pagamento differito" all'anno da parte della vostra azienda fornitrice. Questo è un piano che prende in considerazione la vostra situazione finanziaria e vi consente di effettuare pagamenti sulla fattura in sospeso purché paghiate regolarmente eventuali nuovi addebiti.
5. Avete diritto di contestare un addebito sulla vostra bolletta emessa dall'azienda fornitrice. Finché pagate l'importo non contestato, il vostro servizio di utenze domestiche non può essere disattivato mentre l'azienda fornitrice indaga sull'addebito contestato.
6. Avete diritto di far controllare gratuitamente il vostro contatore da parte della vostra azienda fornitrice una volta ogni 12 mesi se ritenete che non funzioni correttamente. È possibile richiedere la presenza di un dipendente BPU quando l'azienda fornitrice sta eseguendo il controllo.
7. Avete diritto ad almeno 10 giorni di preavviso scritto dalla vostra azienda fornitrice prima che il vostro servizio di utenze domestiche possa essere disattivato per mancato pagamento. Il vostro servizio potrebbe essere disattivato dopo tale periodo se non effettuate un pagamento ragionevole per quanto dovuto, o se non accettate un piano di pagamento proposto dalla vostra azienda fornitrice.
8. Avete diritto ad un ragionevole preavviso da parte dell'azienda fornitrice prima che il vostro servizio possa essere sospeso o disattivato per motivi diversi dal mancato pagamento.
9. A meno che non ci sia un'emergenza legata alla sicurezza, un'azienda fornitrice non può sospendere o disattivare il servizio di utenze domestiche al di fuori del periodo di tempo tra le ore 8:00 e 16:00, dal lunedì al giovedì.
10. A meno che non vi sia un'emergenza legata alla sicurezza, un'azienda fornitrice non può sospendere o disattivare il servizio di utenze domestiche il venerdì, il sabato, la domenica, un giorno festivo dello Stato del New Jersey, o il giorno prima di un giorno festivo dello Stato del New Jersey, o se vi sia un'emergenza medica comprovata nella vostra famiglia.
11. Se siete un cliente idoneo alla protezione nell'ambito del Winter Termination Program, avete diritto ai servizi di utenze domestiche dal 15 novembre al 15 marzo. Dovete informare la vostra azienda fornitrice della vostra idoneità a questa protezione.
12. Se vivete in un'unità abitativa plurifamiliare, avete il diritto di ricevere un avviso se l'azienda fornitrice intende interrompere il servizio all'edificio. L'azienda fornitrice deve o affiggere un avviso in un'area comune e/o inviare l'avviso a voi in quanto occupante dell'abitazione.
13. Se la quantità di elettricità, gas, acqua o acque di scarico indicata sulla bolletta appare inspiegabilmente alta o sospetta, avete diritto che l'azienda fornitrice esegua per vostro conto un'indagine sulla "deviazione di servizio".
14. Avete diritto di continuare a ricevere il servizio di utenze domestiche fintanto che pagherete le spese per il servizio di utenze domestiche che avete ricevuto. Un'azienda fornitrice potrebbe non inviarvi un avviso minacciando di disattivare il vostro servizio di utenze domestiche sulla base di costi aggiuntivi.
15. Avete diritto di riavere il vostro deposito una volta chiuso l'account utente e saldato il conto finale. L'azienda fornitrice deve darvi la scelta tra avere il vostro deposito accreditato sul vostro conto come credito o come assegno separato.
16. Non dovrebbe esservi addebitato un addebito per il pagamento in ritardo sulla bolletta del cliente residenziale.