

PROTECCIONES PARA LOS CLIENTES DE SERVICIOS PÚBLICOS RESIDENCIALES

(Con vigencia a partir del jueves, 16 de marzo del 2023)

Establecidas por la Junta de Servicios Públicos de New Jersey (BPU, por sus siglas en inglés)



Si tiene problemas para pagar su factura de servicios públicos o corre el riesgo de que le corten el servicio, es posible que reúna los requisitos para recibir ayuda a través de un programa de asistencia para el pago de servicios públicos administrado por el Estado de New Jersey. Obtenga más información llamando a su empresa de servicios públicos o marcando el 2-1-1. También puede encontrar información sobre programas como el Programa de protección durante el invierno y el Fondo Federal de Servicio Universal en www.nj211.org/utility-assistance-programs. Si tiene preguntas o dudas sobre cualquiera 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 ella, puede comunicarse con la División de Asistencia al Cliente de la BPU llamando al 800-624-0241 o en línea en <https://www.nj.gov/bpu/assistance/>.

1. Usted tiene derecho a un servicio seguro, adecuado y correcto si es un solicitante calificado.
2. No está obligado a pagar una garantía excesiva para recibir el servicio.
3. Usted tiene derecho a un “plan de facturación presupuestada” con su empresa de servicios públicos si usted es un cliente residencial de servicios públicos como electricidad, gas, agua y/o aguas residuales. Se trata de un plan que le permite pagar una cantidad fija cada mes durante un periodo de tiempo determinado.
4. Usted tiene derecho a un “plan de pago diferido” al menos una vez al año con su empresa de servicios públicos si tiene una factura pendiente que no puede pagar. Se trata de un plan que toma en cuenta su situación financiera y le permite realizar pagos de una factura pendiente siempre que se mantenga al día en el pago de cualquier nuevo cobro.
5. Usted tiene derecho de reclamar a la empresa de servicios públicos por un cobro en su factura. Mientras pague la cantidad que no es objeto de reclamación, no se le cortará el servicio mientras la empresa de servicios públicos investiga el cobro en reclamación.
6. Usted tiene derecho a que su empresa de servicios públicos revise su medidor gratuitamente una vez cada 12 meses si cree que no está funcionando correctamente. Puede solicitar que un empleado de BPU esté presente cuando la empresa de servicios públicos haga la prueba.
7. Usted tiene derecho a que su empresa de servicios públicos le notifique por escrito con por lo menos 10 días de anticipación antes de que le corten el servicio por falta de pago. Su servicio puede ser cortado después de ese tiempo si usted no hace un pago razonable de lo que debe o si no acuerda un plan de pagos con su empresa de servicios públicos.
8. Usted tiene derecho a que la empresa de servicios públicos le notifique 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 del horario de 8:00 a. m. a 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 su servicio un viernes, sábado, domingo, un día festivo del Estado de New Jersey o el día anterior a un día festivo del Estado de New Jersey, o si existe una emergencia médica válida en su hogar.
11. Si usted es un cliente elegible para la protección en virtud del Programa de protección durante el invierno, tiene derecho a los servicios públicos desde el 15 de noviembre hasta el 15 de marzo. Usted debe notificar a su empresa de servicios públicos de su elegibilidad con base en esta protección.
12. Si vive en una vivienda multifamiliar, tiene derecho a recibir una notificación 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 y/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 parece ser inexplicablemente alta o sospechosa, tiene derecho a que la empresa de servicios públicos realice una investigación de “desviación del servicio” en su nombre.
14. Usted tiene derecho a seguir recibiendo el servicio mientras pague los cobros por el servicio que ha recibido. Una empresa de servicios públicos no puede enviarle un aviso amenazándole con cortarle el servicio por cobros adicionales.
15. Usted tiene derecho a que le devuelvan el pago de la garantía 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 como un cheque por separado.
16. No deberían cobrarle recargos por mora en el pago de su factura de servicios públicos.