

Derechos del cliente

El New Jersey Board of Public Utilities (BPU) actualizó recientemente los Derechos del cliente para todos los consumidores de servicios públicos. Tenga a bien leer los derechos del cliente y comunicarse con el Servicio al cliente de Elizabethtown Gas al 1.800.242.5830 o con el BPU al 1.800.624.0241 si tiene alguna pregunta.

1. Usted tiene derecho a la prestación de servicios públicos si reúne las condiciones como solicitante.
2. Tiene derecho a un plan de facturación presupuestaria de su empresa de servicios públicos de electricidad, gas, agua o aguas residuales.
3. Tiene derecho al menos a un plan de pagos diferidos dentro de un período de 12 meses.*
4. Tiene derecho a solicitar programas de asistencia a las empresas de servicios públicos que pueden incluir el perdón de la deuda. Para obtener más información comuníquese con la empresa de servicios públicos o llame al 2-1-1. También podrá consultar información en línea en www.nj211.org/utility-assistance-programs.
5. Un cliente residencial cuyo servicio de electricidad, gas, agua o aguas residuales haya sido desconectado, podrá solicitar que se le vuelva a conectar el servicio si puede demostrar que ha solicitado uno de los siguientes programas de asistencia elegibles: Universal Service Fund; Low Income Home Energy Assistance; Payment Assistance for Gas and Electric o Low Income Household Water Assistance. Además, el cliente no debe haber estado inscrito en ninguno de los programas de asistencia enumerados durante el año anterior.
6. Usted tiene derecho a que las quejas presentadas ante la empresa de servicios públicos sean atendidas de inmediato.
7. Usted tiene derecho a que sus quejas e inquietudes respecto de las empresas de servicios públicos sean investigadas.
8. La prestación del servicio no podrá ser interrumpida por la falta de pago de un cargo en disputa durante una investigación del BPU.
9. Usted tiene derecho a que la empresa de servicios públicos verifique el medidor una vez por año si sospecha que no funciona correctamente. Por un cargo de \$5, la prueba del medidor se realizará bajo la supervisión del personal del BPU.
10. Usted tiene derecho a ser notificado de la suspensión del servicio por la empresa de servicios públicos con al menos diez días de antelación al corte del servicio.
11. Usted tiene derecho a la prestación de los servicios públicos de gas y electricidad **del 15 de noviembre al 15 de marzo** sin temor al corte de tales prestaciones en virtud del programa Winter Termination. Si participa en un programa de asistencia energética o es un cliente del servicio de gas y/o electricidad con dificultades financieras que le impiden pagar la factura, podrá solicitar a la empresa que lo inscriba en un plan de facturación presupuestaria en cuotas según sus posibilidades de pago, siempre y cuando realice pagos razonables de buena fe para cancelar las facturas de servicios.**
12. Usted tiene derecho a ser notificado públicamente de cualquier corte inminente del servicio si vive en una vivienda multifamiliar. La notificación debe estar colocada en una zona común y/o debe ser enviada a cada ocupante individualmente.
13. Usted tiene derecho a una investigación de "desvío del servicio" si sospecha que el nivel de consumo reflejado en la factura es inexplicablemente alto.
14. No se podrá cortar el servicio por falta de pago de los cargos por reparaciones o accesorios. No se podrán enviar avisos que amenacen con el corte del servicio sobre la base de esos cargos.
15. Usted tiene la opción de que se aplique un reembolso en su cuenta en forma de crédito o bien de recibir el reembolso mediante un cheque por separado.
16. Las empresas de servicios públicos no podrán imponer cargos, intereses o gravámenes por mora a las cuentas de clientes residenciales debido a pagos atrasados.
17. No se podrán cortar sus servicios residenciales los días festivos, fines de semana o después de la 1:00 p.m. antes de un día festivo o fin de semana, o bien, si tiene una emergencia médica válida.

El programa Low Income Household Water Assistance es un nuevo programa diseñado para clientes de servicios públicos que está siendo desarrollado actualmente por el Department of Consumer Affairs.

*sin pago inicial hasta el **15 de marzo de 2022**

Todos los clientes del servicio residencial están protegidos contra el corte por falta de pago hasta el **15 de marzo de 2022