

Derechos del cliente

El New Jersey Board of Public Utilities (BPU) actualizó recientemente los Derechos del cliente para todos los consumidores de servicios públicos, con vigencia a partir del 15 de marzo de 2022. Tenga a bien leer los derechos del cliente y comunicarse con South Jersey Gas al 1.888.766.9900 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. Usted tiene derecho a la facturación presupuestaria si es cliente de servicios públicos.
3. Usted tiene derecho a solicitar programas de asistencia para el pago de los 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.
4. Si es cliente de un servicio público de gas o electricidad que no participa del Winter Termination Program ("WTP"), la legislación vigente exige que la empresa de servicios públicos le ofrezca un plan de pagos diferidos que podrá cancelar dentro de un período mínimo de 12 meses sin pago inicial, depósito, costos de reconexión, intereses o multas ("No Money Down Plan" - Plan sin pago inicial) sobre saldos adeudados acumulados con anterioridad al 31 de diciembre de 2021 o más si cumple con los apartados 7 y 8 siguientes. Usted tiene derecho a disponer de 30 días para aceptar el plan de pagos antes de que la empresa de servicios públicos comience la gestión de cobro.
5. Si es cliente de servicios de agua, alcantarillado o electricidad municipales o participa del WTP, la legislación vigente exige que la empresa de servicios públicos le ofrezca un No Money Down Plan sobre los saldos adeudados acumulados con anterioridad al 15 de marzo de 2022 o más si cumple con los apartados 7 y 8 siguientes. Usted tiene derecho a disponer de 30 días para aceptar el plan de pagos antes de que la empresa de servicios públicos comience la gestión de cobro.
6. Si por algún motivo, usted no reúne los requisitos de un plan sin pago inicial, tendrá derecho a un convenio de pago diferido según los reglamentos del BPU ("DPA"). Usted tiene derecho a un DPA como mínimo dentro de un período de 12 meses con un pago inicial del 25 por ciento como máximo del saldo adeudado, salvo que las leyes actuales dispongan lo contrario. La empresa de servicios públicos ofrecerá el mismo plan presupuestario anual, que tendrá una duración de 10, 11 o 12 meses, excepto que el plan presupuestario anual para los clientes protegidos por el WTP será de 12 meses. Todo convenio o plan de pagos diferidos ofrecido por la empresa de servicios públicos debe cumplir con las leyes locales y/o la reglamentación del BPU.
7. Si presenta la solicitud de asistencia para el pago de facturas de servicios públicos ante una agencia del estado, y debe presentar además otros documentos o tomar cualquier otra medida que exija la solicitud, usted dispone de 60 días desde la fecha de presentación de la solicitud para presentar los documentos y tomar las medidas necesarias para completar el proceso de solicitud. Durante este período de 60 días, la empresa de servicios públicos no podrá interrumpir el servicio. Estos derechos le corresponden únicamente si ha presentado la solicitud ante la agencia del estado antes del 15 de junio de 2022.
8. Si presenta una solicitud de asistencia para el pago de facturas de servicios públicos ante una agencia del estado junto con toda la documentación necesaria, sea en el momento de la presentación o dentro de los 60 días de dicha fecha y no queda ninguna acción pendiente de su parte para completar el proceso de solicitud, usted queda protegido contra la interrupción del servicio desde la fecha de presentación de la solicitud hasta el día siguiente en que se haya tomado la decisión de aceptar su solicitud. Este derecho le corresponde únicamente si ha presentado la solicitud ante la agencia del estado antes del 15 de junio de 2022.
9. Si es cliente de servicios públicos de electricidad, gas, agua y alcantarillado cuyo servicio ha sido interrumpido, pero usted puede demostrar que ha solicitado algunos de los beneficios disponibles de Universal Service Fund, Low Income Home Energy Assistance, Payment Assistance for Gas and Electric o Low Income Household Water Assistance, la empresa de servicios públicos deberá reconectar el servicio cuando usted lo solicite y es posible que no deba realizar ningún pago inicial, depósito, ni pagar costos de reconexión, intereses o multas.
10. Usted tiene derecho a que las quejas presentadas ante la empresa de servicios públicos sean atendidas de inmediato.
11. Usted tiene derecho a que sus quejas e inquietudes respecto de las empresas de servicios públicos sean investigadas. La prestación del servicio no podrá ser interrumpida por la falta de pago de un cargo en disputa durante una investigación del BPU.
12. 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.
13. Usted tiene derecho a ser notificado por escrito de la terminación del servicio por parte de la empresa de servicios públicos con 10 días de anticipación al corte del servicio y únicamente después de que la empresa de servicios públicos le haya ofrecido un plan de pagos diferidos de acuerdo con las leyes y reglamentos del BPU vigentes.
14. Si participa en un programa de asistencia energética o es un cliente del servicio de electricidad, gas, agua y/o alcantarillado 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, tendrá derecho a la prestación de los servicios públicos de electricidad, gas, agua y/o alcantarillado del **15 de noviembre al 15 de marzo** sin temor al corte de tales prestaciones en virtud del WTP.
15. 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 individualmente a cada ocupante de dicho edificio.
16. Usted tiene derecho a una investigación de "desvío del servicio" si sospecha que el nivel de consumo reflejado en la factura es inexplicablemente alto.
17. No se podrá cortar el servicio por falta de pago de los cargos por reparaciones o accesorios. Las empresas de servicios públicos no podrán enviar notas de advertencia de corte del servicio por estos cargos.
18. 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.
19. Las empresas de servicios públicos no podrán agregar cargos, intereses o gravámenes por mora a su cuenta por pagos atrasados.
20. El servicio residencial podrá interrumpirse, previa notificación de la empresa de servicios públicos dirigida a usted, solamente de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Una empresa de servicios públicos no puede interrumpir el servicio residencial los viernes, sábados, domingos o feriados ni el día anterior a un feriado, o si existe una emergencia médica válida en su hogar.
21. Usted tiene derecho a recibir notificaciones sobre cualquier moratoria sobre aumentos de tarifas.