

# Bill of Rights

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.

## Be a smart consumer. Know your rights.

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.

# New Jersey Bill of Rights

1. Usted tiene derecho a un servicio público seguro, adecuado y apropiado si es un solicitante calificado.
2. No está obligado a pagar una cantidad de depósito irrazonable para recibir servicios públicos.
3. Usted tiene derecho a un “plan de facturación presupuestado” con su compañía de servicios públicos si es un cliente residencial de servicios de electricidad, gas, agua y/o aguas residuales. Este es un plan que le permite pagar una cantidad fija cada mes durante un período de tiempo determinado.
4. Tiene derecho a por lo menos un “plan de pago diferido” por año con su compañía de servicios públicos si tiene una factura pendiente que no puede pagar. Este es un plan que considera su situación financiera y le permite realizar pagos de la factura pendiente siempre que se mantenga al día con los pagos de cualquier cargo nuevo.
5. Tiene derecho a disputar un cargo en su factura de servicios públicos con la compañía proveedora de dichos servicios. Siempre que pague el monto que no está en disputa, sus servicios públicos no se pueden desconectar mientras la compañía proveedora investiga el cargo en disputa.
6. Tiene derecho a que su compañía de servicios públicos pruebe su medidor sin cargo 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 esté realizando la prueba.
7. Tiene derecho a recibir un aviso por escrito de su compañía de servicios públicos con al menos 10 días de anticipación antes de que su servicio sea desconectado por falta de pago. Su servicio puede ser desconectado después de ese tiempo si no realiza un pago razonable del monto adeudado o si no ha entrado en un acuerdo para un plan de pago con su compañía proveedora.
8. Tiene derecho a recibir un aviso previo razonable de la compañía de servicios públicos antes de que se pueda suspender o desconectar su servicio por razones distintas a la falta de pago.
9. A menos que haya una emergencia relacionada con la seguridad, una empresa de servicios públicos no puede suspender ni desconectar sus servicios fuera del horario de 8:00 am y 4:00 pm, de lunes a jueves.
10. A menos que haya una emergencia relacionada con la seguridad, una empresa de servicios públicos no puede suspender ni desconectar un servicio un día viernes, sábado, domingo, un feriado estatal de Nueva Jersey o el día anterior a un feriado estatal de Nueva Jersey; ni tampoco si existe una emergencia médica válida en su hogar.
11. Si usted es un cliente elegible para la protección bajo el Programa de terminación de invierno, tiene derecho a los servicios públicos desde el 15 de noviembre hasta el 15 de marzo. Debe notificar a su compañía de servicios públicos sobre su elegibilidad bajo esta protección.
12. Si vive en una unidad de vivienda multifamiliar, tiene derecho a recibir un aviso si la compañía de servicios públicos planea cortar el servicio al edificio. La compañía de servicios públicos debe publicar un aviso en un área común y/o enviarle el aviso a usted como ocupante de la vivienda.
13. Si la cantidad de electricidad, gas, agua o aguas residuales que se muestra en su factura de servicios públicos pareciera inexplicablemente alta o sospechosa, tiene derecho a que la compañía proveedora de dichos servicios realice una investigación de “desvío del servicio” en su nombre.
14. Tiene derecho a continuar recibiendo el servicio público siempre y cuando pague los cargos por el servicio que ya recibió. Una compañía de servicios públicos no puede enviarle un aviso amenazando con desconectar su servicio en base a cargos adicionales.
15. Tiene derecho a que le devuelvan su depósito una vez que cierre su cuenta y se liquide la factura final. La compañía de servicios públicos debe darle la opción de que su depósito se aplique a su cuenta como un crédito o que se lo devuelvan con un cheque por separado.
16. No se le debe cobrar un cargo por pago atrasado en su factura de servicios públicos de cliente residencial.

## Nueva Jersey

# Declaración de Derechos