

1. You have the right to utility service if you are a qualified applicant.
2. You have the right to budget billing or payment plans if you are a gas or electric utility customer.
3. You are entitled to at least one deferred payment plan within a twelve-month period. The deferred payment agreement offered to you by the utility company must be for at least a minimum of twelve (12) months with no money down, unless you request a shorter payback period. Your utility company may not require a reconnection fee or deposit as a condition of continuing service, and late charges, interest and liens for past due amounts are not permitted during the grace period. Any deferred payment plan offered by the utility company to you must comply with current law and regulations.
4. You have the right to apply for utility assistance programs which may include arrearage forgiveness. Learn more by calling your utility company or by calling **2-1-1**. Information is also available online at [nj211.org/utility-assistance-programs](http://nj211.org/utility-assistance-programs).
5. Any disconnected gas, electric, water, and sewer customer who can demonstrate that application has been made to one of the following assistance programs, as applicable, shall be reconnected by that gas, electric, water, and sewer company upon request in order to obtain available benefits: Universal Service Fund; Low Income Home Energy Assistance; Payment Assistance for Gas and Electric, and Low Income Household Water Assistance.<sup>1</sup>
6. You have the right to have any complaint you make against your utility company handled promptly by that utility company.
7. You have the right to have your utility complaints and concerns investigated. Your service may not be terminated for non-payment of disputed charges during a BPU investigation.
8. You have the right to have your meter tested free of charge once a year by your utility company if you suspect it is not working properly. For a \$5 fee, the meter test will be conducted under the supervision of the staff of the BPU.
9. You have the right to a written notice of termination from your utility company at least ten (10) days prior to the discontinuance of service.
10. If you are a participant in an energy assistance program or a gas, electric, water, and/or sewer customer having financial difficulties paying your bill, you can request the company enroll you in a budget plan based on your ability to pay. Provided you make good faith payments toward all reasonable bills for service, you have the right to gas and electric utilities service from **November 15 to March 15** without fear of termination of such services if you are a participant under the Winter Termination Program. You have a right to water and sewer utility services through March 15, 2022.<sup>2</sup>
11. After March 15, 2022, residential gas, electric, water, and sewer utilities are permitted to inform customers that they are subject to termination of service due to non-payment.<sup>3</sup>
12. After March 15, 2022, residential gas, electric, water, and sewer utilities are permitted to disconnect service due to nonpayment provided, however, a disconnection may occur at any time if it is to prevent a risk to public health or safety.<sup>4</sup>
13. You have the right to receive posted notice of any impending shutoff if you live in a multi-family dwelling. This notice must be posted in a common area and/or sent individually to occupants.
14. You have the right to have a "diversion of service" investigation if you suspect the level of consumption reflected in your utility bill is unexplainably high.
15. Service shall not be shut-off for non-payment of repair or merchandise charges. No notice threatening discontinuance based on these charges may be given.
16. You have the option of having a deposit refund applied to your account as a credit or having the deposit refunded by separate check.
17. A utility may not impose late fees, interest, or liens on residential customer accounts due to late payments.
18. Residential service may be shut-off, after proper notice, only on Monday through Thursday from 8:00 a.m. to 4:00 p.m. A utility may not shut-off residential service on Friday, Saturday, Sunday, or a holiday or the day before a holiday, or if a valid medical emergency exists in your household.
19. You have the right to notification regarding any moratorium on rate increases.

<sup>1</sup> The Low Income Household Water Assistance program is a new program designed for water utility customers that is currently being developed by the Department of Consumer Affairs.

<sup>2</sup> Electric and gas utility customers enrolled in the Winter Termination Program have a right to water and sewer utility services through gas utility service from November 15 to March 15 of each year in which they qualify under the program. Residential water and sewer utility customers have a right to water and sewer utility services through March 15, 2022. The Winter Termination Program will become available to qualified residential water and sewer utility customers beginning in the 2022-2023 winter season.

<sup>3</sup> This date applies to eligible participants of the WTP and residential water and sewer customers. For those residential gas and electric customers who are not currently part of the WTP, the date utilities are permitted to inform customers that they are subject to termination of service due to non-payment is January 1, 2022, subject to governing laws and regulations.

<sup>4</sup> This date applies to eligible participants of the WTP and residential water and sewer customers. For those residential gas and electric customers who are not currently part of the WTP, the date utilities are permitted to disconnect service due to nonpayment provided is January 1, 2022, subject to governing laws and regulations. However, a disconnection may occur at any time if it is to prevent a risk to public health or safety.

## Customers with questions may contact the Board at: 800-624-0241.

**JCP&L is offering qualifying residential customers with an outstanding balance on their account the opportunity to enter into an interest free 12-month payment plan with no money down required. Please contact us as soon as possible to see if you qualify.**

COMM9735-02-22-AI-S3M

Produced by FirstEnergy's Communications & Branding Department

# New Jersey Bill of Rights

1. Usted tiene derecho a los servicios públicos si es un solicitante calificado.
2. Usted tiene derecho a un presupuesto de facturación o planes de pago si es cliente de servicios de gas o electricidad.
3. Usted tiene derecho a por lo menos un plan de pago diferido dentro de un período de doce meses. El acuerdo de pago diferido que le ofrece la compañía de servicios públicos debe ser por lo menos por un mínimo de doce (12) meses y sin pago inicial, a menos que solicite un período de recuperación más corto. Es posible que su compañía de servicios públicos no requiera una tarifa de reconexión o un depósito como condición para continuar con el servicio, y no se permiten sobrecargos por pagos atrasados, intereses ni gravámenes por montos vencidos durante el período de gracia. Cualquier plan de pago diferido que le ofrezca la empresa de servicios públicos debe cumplir con las leyes y reglamentos vigentes.
4. Tiene derecho a solicitar programas de asistencia de servicios públicos que pueden incluir la exención de pagos atrasados. Obtenga más información llamando a su compañía de servicios públicos o llamando al **2-1-1**. La información también está disponible en línea en [nj211.org/utility-assistance-programs](http://nj211.org/utility-assistance-programs).
5. Cualquier cliente a quien se le haya desconectado el gas, electricidad, agua y alcantarillado que pueda demostrar que ha solicitado uno de los siguientes programas de asistencia, según corresponda, deberá ser reconectado por esa compañía de gas, electricidad, agua y alcantarillado previa solicitud para para obtener los beneficios disponibles: Fondo de servicio universal; Asistencia de energía para hogares de bajos ingresos; Asistencia para pago de gas y electricidad, y Asistencia de servicio de agua para hogares de bajos ingresos.<sup>1</sup>
6. Usted tiene derecho a que cualquier queja que presente contra su compañía de servicios públicos sea manejada de inmediato por dicha empresa.
7. Tiene derecho a que se investiguen sus quejas e inquietudes sobre servicios públicos. Su servicio no puede cancelarse por falta de pago de los cargos en disputa durante una investigación de BPU (*Board of Public Utilities o Junta de Servicios Públicos*).
8. Tiene derecho a que su compañía de servicios públicos pruebe su medidor sin cargo una vez al año si sospecha que no está funcionando correctamente. Por una tarifa de \$5, la prueba del medidor se realizará bajo la supervisión del personal de la BPU.
9. Tiene derecho a recibir un aviso por escrito notificándole sobre la finalización de servicios, por parte de su compañía proveedora de servicios públicos, al menos diez (10) días antes de la interrupción del servicio.
10. Si usted es participante en un programa de asistencia de energía o un cliente de gas, electricidad, agua y/o alcantarillado que tiene dificultades financieras para pagar su factura, puede solicitar a la compañía que lo inscriba en un plan de presupuesto basado en su capacidad de pago. Siempre que realice pagos de buena fe de todas las facturas razonables por el servicio, tiene derecho a que se le suministre de servicios públicos de gas y electricidad, **desde el 15 de noviembre al 15 de marzo**, sin temor a la terminación de dichos servicios si es participante del Programa de terminación de invierno. Tiene derecho a los servicios públicos de agua y alcantarillado hasta el 15 de marzo de 2022.<sup>2</sup>
11. Después del 15 de marzo de 2022, las compañías de servicios residenciales de gas, electricidad, agua y alcantarillado pueden informar a sus clientes que están sujetos a la terminación del servicio por falta de pago.<sup>3</sup>

12. Después del 15 de marzo de 2022, las empresas de servicios residenciales de gas, electricidad, agua y alcantarillado pueden desconectar el servicio debido a la falta de pago proporcionados; no obstante, una desconexión puede ocurrir en cualquier momento si es para evitar un riesgo para la salud o la seguridad pública.<sup>4</sup>
13. Usted tiene derecho a recibir un aviso publicado sobre cualquier cierre de servicio inminente si vive en una vivienda multifamiliar. Este aviso debe publicarse en un área común y / o enviarse individualmente a los ocupantes.
14. Usted tiene derecho a que se realice una investigación de posible "desvío del servicio" si sospecha que el nivel de consumo reflejado en su factura de servicios públicos es inexplicablemente alto.
15. No se interrumpirá el servicio por falta de pago de los cargos de reparación o mercadería. No se puede dar ningún aviso que amenace con la suspensión en base a estos tipos de cargos.
16. Tiene la opción de que se aplique un reembolso del depósito a su cuenta como crédito o que se le reembolse el depósito mediante un cheque por separado.
17. Una empresa de servicios públicos no puede imponer recargos, intereses o gravámenes sobre cuentas de clientes residenciales debido a pagos atrasados.
18. El servicio residencial podrá ser cortado, previo aviso, únicamente 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, feriados o el día anterior a un feriado, o si existiera una emergencia médica válida en su hogar.
19. Tiene derecho a ser notificado sobre cualquier moratoria en los aumentos de tarifas.

<sup>1</sup>El programa de Asistencia sobre el servicio de agua para hogares de bajos Ingresos es un nuevo programa diseñado para clientes de servicios públicos de agua que actualmente está siendo desarrollado por el Departamento de Asuntos del Consumidor.

<sup>2</sup>Los clientes de servicios públicos de electricidad y gas inscritos en el Programa de Terminación de Invierno tienen derecho al servicio de servicios públicos de electricidad y gas desde el 15 de noviembre al 15 de marzo, de cada año en el que califiquen bajo el programa. Los clientes residenciales de servicios públicos de agua y alcantarillado tienen derecho a los servicios de agua y alcantarillado hasta el 15 de marzo de 2022. El Programa de terminación de invierno estará disponible para los clientes residenciales de servicios públicos de agua y alcantarillado a partir de la temporada de invierno 2022-2023.

<sup>3</sup>Esta fecha se aplica a los participantes elegibles de la WTP y clientes residenciales de agua y alcantarillado. Para aquellos clientes residenciales de gas y electricidad que actualmente no forman parte de la WTP, la fecha en que las empresas de servicios públicos tienen permitido informar a los clientes que están sujetos a la terminación del servicio por falta de pago es el 1 de enero de 2022, sujeto a las leyes y reglamentos vigentes.

<sup>4</sup>Esta fecha se aplica a los participantes elegibles de la WTP y clientes residenciales de agua y alcantarillado. Para aquellos clientes residenciales de gas y electricidad que actualmente no forman parte de la WTP, la fecha en que se les permite a los servicios públicos desconectar el servicio debido a la falta de pago es el 1 de enero de 2022, sujeto a las leyes y reglamentos vigentes. No obstante, una desconexión puede ocurrir en cualquier momento si es para prevenir un riesgo para la salud o la seguridad pública.

## Los clientes que tengan preguntas pueden contactar a la Junta, al: 800-624-0241.

**JCP&L ofrece a los clientes residenciales que califiquen, con un saldo pendiente en su cuenta, la oportunidad de ingresar a un plan de pago a 12 meses sin intereses y sin necesidad de pago inicial. Comuníquese con nosotros lo antes posible para ver si califica.**

# Nueva Jersey Declaración de Derechos del Cliente de Servicios Públicos Residenciales