

# Bill of Rights

Be a smart consumer. Know your rights.

1. You have the right to utility service if you are a qualified applicant.
2. You have the right to budget billing if you are a utility customer.
3. 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 [www.nj211.org/utility-assistance-programs](http://www.nj211.org/utility-assistance-programs).
4. If you are an electric or gas utility customer who did not participate in the Winter Termination Program ("WTP"), current law requires the utility company to offer you a deferred payment plan payable over a minimum of 12 months with no down payment, deposit, reconnection costs, interest, or penalties ("No Money Down Plan") on any unpaid balances accrued prior to December 31, 2021 or longer if you meet the requirements of numbers 7 and 8 below. You have the right to 30 days to agree to the payment plan before the utility company may begin the collections process.
5. If you are a water, sewer, or municipal electric utility customer or a WTP participant, current law requires the utility company to offer you a No Money Down Plan on any unpaid balances accrued prior to March 15, 2022 or longer if you meet the requirements of numbers 7 and 8 below. You have the right to 30 days to agree to the payment plan before the utility company may begin the collections process.
6. If for any reason you are not eligible for a No Money Down Plan, you are entitled to a deferred payment agreement under BPU's regulations ("DPA"). You have a right to at least one DPA within a 12-month period with a maximum down payment of 25 percent or less of your unpaid balance, unless current law states otherwise. The utility company shall offer you the same budget plan year, which will last 10, 11, or 12 months, except that the budget plan year for customers protected under the WTP shall be 12 months. Any deferred payment plan or agreement offered by the utility company to you must follow the current law and/or regulations of the BPU.
7. If you submit an application to a State agency for utility bill aid, but still need to provide documents or take some other action requested in the application, you have the right to 60 days from the date you submitted your application to provide the documents and take the necessary steps to complete the application process. During this 60-day period, the utility company may not discontinue your service. These rights apply only if you submitted your application to the State agency before June 15, 2022.
8. If you submit an application to a State agency for utility bill aid with all the necessary documentation, either at the time you submitted the application or within 60 days from the date you submitted your application, and there is no other action required by you to complete the application process, you are protected from discontinuance of service from the date you submitted your application until the date after a decision of eligibility has been made on your completed application. This right applies only if you submit your application to the State agency before June 15, 2022.
9. If you are an electric, gas, water, and sewer utility customer whose service has been disconnected, but you can show you have applied to the Universal Service Fund, Low Income Home Energy Assistance, Payment Assistance for Gas and Electric, or Low Income Household Water Assistance for available benefits, the utility company must reconnect your service upon request and may not require a down payment, deposit, reconnection costs, interest, or penalties to do so.
10. You have the right to have any complaint you make against your utility company handled promptly by that utility company.
11. 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.
12. 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.
13. You have the right to a written notice of termination from your utility company at least 10 days prior to the discontinuance of service and only after the utility company has offered you a deferred payment plan based on current law and regulations of the BPU.
14. If you are a participant in an energy assistance program or an electric, gas, water, and/or sewer utility 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 electric, gas, water, and/or sewer utilities service from **November 15 to March 15** without fear of termination of such services if you are a participant under the WTP.
15. You have the right to receive posted notice of any impending shutoff if you live in a multifamily dwelling. This notice must be posted in a common area and/or sent individually to occupants of that dwelling.
16. 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.
17. Service may not be shut-off for non-payment of repair or merchandise charges. A utility company may not send you notice threatening discontinuance of your utility service based on these charges.
18. You have the option of having a deposit refund applied to your account as a credit or having the deposit refunded by separate check.
19. A utility may not add late fees, interest, or liens on your account for late payments.
20. Your service may be shut-off only after proper notice has been given to you by the utility company and only on Monday through Thursday between the hours of 8:00 a.m. to 4:00 p.m. A utility may not shut-off your service on a Friday, Saturday, Sunday, a holiday or the day before a holiday, or if a valid medical emergency exists in your household.
21. You have the right to notification regarding any moratorium on rate increases.

## 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.**

COMM9803-05-22-AI-S3M  
Produced by FirstEnergy's Communications & Branding Department

# New Jersey Bill of Rights

Jersey Central  
Power & Light  
A FirstEnergy Company

1. Tiene derecho a los servicios públicos si es un solicitante calificado.
2. Tiene derecho a la facturación del presupuesto si es un cliente de servicios públicos.
3. Tiene derecho a solicitar programas de asistencia de servicios públicos, que pueden incluir la condonación 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 [www.nj211.org/utility-assistance-programs](http://www.nj211.org/utility-assistance-programs).
4. Si usted es un cliente de servicios públicos de electricidad o gas que no participó en el "programa de terminación de invierno" ("WTP, por sus siglas en inglés"), la ley actual requiere que la compañía de servicios públicos le ofrezca un plan de pago diferido pagadero durante un mínimo de 12 meses sin pago inicial, depósito, costos de reconexión, intereses o multas ("Plan sin pago inicial") sobre cualquier saldo impago acumulado antes del 31 de diciembre de 2021 o más, si cumple con los requisitos de los puntos 7 y 8 a continuación. Tiene derecho a 30 días para aceptar el plan de pago antes de que la empresa de servicios públicos pueda comenzar el proceso de cobro.
5. Si usted es un cliente de servicios públicos de agua, alcantarillado o electricidad municipal o un participante de WTP, la ley actual requiere que la compañía de servicios públicos le ofrezca un "plan sin pago inicial" sobre cualquier saldo impago acumulado antes del 15 de marzo de 2022 o más si cumple los requisitos de los puntos 7 y 8 a continuación. Tiene derecho a 30 días para aceptar el plan de pago antes de que la empresa de servicios públicos pueda comenzar el proceso de cobro.
6. Si por alguna razón no es elegible para un "Plan sin pago inicial," tiene derecho a un acuerdo de pago diferido según las regulaciones de BPU ("DPA, por sus siglas en inglés"). Tiene derecho a al menos un DPA dentro de un período de 12 meses con un pago inicial máximo del 25 por ciento o menos de su saldo impago, a menos que la ley actual establezca lo contrario. La empresa de servicios públicos le ofrecerá el mismo plan presupuestario anual, que tendrá una duración de 10, 11 o 12 meses, excepto que el año del plan presupuestario para los clientes protegidos por la disposición a pagar será de 12 meses. Cualquier plan o acuerdo de pago diferido que le ofrezca la empresa de servicios públicos debe ajustarse a la ley y/o reglamentos vigentes de la BPU.
7. Si presenta una solicitud a una agencia estatal para recibir ayuda con las facturas de servicios públicos, pero aún necesita proporcionar documentos o tomar alguna otra medida requerida en la solicitud, tiene derecho a 60 días a partir de la fecha en que presentó su solicitud para proporcionar los documentos, y tomar los pasos necesarios para completar el proceso de solicitud. Durante este período de 60 días, la empresa de servicios públicos no puede interrumpir su servicio. Estos derechos se aplican solo si presentó su solicitud a la agencia estatal antes del 15 de junio de 2022.
8. Si presenta una solicitud a una agencia estatal de ayuda con facturas de servicios públicos con toda la documentación necesaria, ya sea en el momento en que presentó la solicitud o dentro de los 60 días a partir de la fecha en que presentó su solicitud, y no se requiere ninguna otra acción por su parte para completar el proceso de solicitud, está protegido contra la interrupción del servicio desde la fecha en que envió su solicitud hasta la fecha posterior a que se haya tomado una decisión de elegibilidad en su solicitud completa. Este derecho se aplica solo si presenta su solicitud a la agencia estatal antes del 15 de junio de 2022.
9. Si usted es un cliente de servicios públicos de electricidad, gas, agua y alcantarillado cuyo servicio ha sido desconectado, pero puede demostrar que ha solicitado el Fondo de Servicio Universal, Asistencia para Energía en Hogares de Bajos Ingresos, Asistencia para Pago de Gas y Electricidad o Asistencia para el agua en hogares de bajos ingresos para los beneficios disponibles, la compañía de servicios públicos debe volver a conectar su servicio cuando lo solicite y es posible que no se requiera un pago inicial, depósito, costos de reconexión, intereses ni multas para hacerlo.
10. Usted tiene derecho a que cualquier queja que presente contra su compañía de servicios públicos sea manejada con prontitud por dicha compañía.
11. 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 por la Junta de Servicios Públicos (BPU, por sus siglas en inglés).
12. 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.
13. Tiene derecho a recibir un aviso de terminación por escrito de su compañía de servicios públicos al menos 10 días antes de la interrupción del servicio y solo después de que la compañía de servicios públicos le haya ofrecido un plan de pago diferido basado en las leyes y reglamentos vigentes de la BPU.
14. Si usted es un participante en un programa de asistencia de energía o un cliente de servicios públicos de electricidad, gas, 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 haga pagos de buena fe de todas las facturas razonables por el servicio, tiene derecho a los servicios públicos de electricidad, gas, agua y/o alcantarillado **desde el 15 de noviembre hasta el 15 de marzo** sin temor a la terminación de dichos servicios si es participante de WTP.
15. Tiene derecho a recibir un aviso publicado de cualquier cierre inminente si vive en una vivienda multifamiliar. Este aviso debe publicarse en un área común y/o enviarse individualmente a los ocupantes de esa vivienda.
16. Tiene derecho a que se realice una investigación de "desvío del servicio" si sospecha que el nivel de consumo reflejado en su factura de servicios públicos es inexplicablemente alto.
17. No se puede interrumpir el servicio por falta de pago de los cargos de reparación o mercadería. Una compañía de servicios públicos no puede enviarle un aviso amenazando con la interrupción de su servicio de servicios públicos en base a estos cargos.
18. 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.
19. Una empresa de servicios públicos no puede agregar recargos, intereses o gravámenes a su cuenta por pagos atrasados.
20. Su servicio puede desconectarse solo después de que la empresa de servicios públicos le haya dado el aviso correspondiente y solo de lunes a jueves entre las 8:00 a. m. y las 4:00 p. m. Una empresa de servicios públicos no puede desconectar su servicio un viernes, sábado, domingo, feriado o el día anterior a un feriado, o si existe una emergencia médica válida en su hogar.
21. Tiene derecho a ser notificado sobre cualquier moratoria en los aumentos de tarifas.

## 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