

Bill of Rights

Be a smart consumer, know your rights.

In response to the COVID-19 pandemic, Governor Murphy signed a series of Executive Orders that established certain temporary rights to utility customers in the State.¹ Those specific rights are denoted by an asterisk (*) in this document and are subject to change at the direction of the Governor.

If you have questions about these consumer protections, you should contact your utility company at the number on your bill. If you have a complaint about your utility company or if your services are in jeopardy of being shut off, you should call the BPU at **800-624-0241** for assistance. Note: The BPU regulates only investor owned utility companies.

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 an electric or gas 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 term of twelve (12) months with no money down. 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.*
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 **211**. Information is also available online at www.nj211.org/utility-assistance-programs.
5. Any disconnected gas, electric, and water 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, and water 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.²
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 days prior to the discontinuance of service.
10. If you are a participant in an energy assistance program or a gas and/or electric 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 service(s) under the Winter Termination Program.

11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. You have the option of having a deposit refund applied to your account as a credit or having the deposit refunded by separate check.
15. A utility may not impose late fees, interest, or liens on residential customer accounts due to late payments.
16. After December 31, 2021, residential gas, electric, water and sewer utilities are permitted to inform customers that they are subject to termination of service due to nonpayment unless the customer is a participant of the Winter Termination Program.*
17. After December 31, 2021, residential gas, electric, water, and sewer utilities are permitted to disconnect service due to nonpayment. However, a disconnection may occur at any time if it is to prevent a risk to public health or safety.*
18. After December 31, 2021, 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.*

1 All Executive Orders signed by Governor Murphy are published in the New Jersey Register and are also available online at: <https://nj.gov/infobank/eo/056murphy/>.

2 The Low Income Household Water Assistance program is a new program designed for water utility customers that is being developed by the Department of Consumer Affairs ("DCA"). The DCA anticipates the program will be implemented in October 2021.

Established by the New Jersey Board of Public Utilities (BPU)

If you have a question or concern, call JCP&L first at 800-662-3115. The BPU's toll-free number is 800-624-0241.

COMM9684-11-21-AI-S3M
Produced by FirstEnergy's Communications & Branding Department

New Jersey Bill of Rights

Jersey Central
Power & Light
A FirstEnergy Company

En respuesta a la pandemia del COVID-19, el Gobernador Murphy firmó una serie de órdenes ejecutivas que establecían ciertos derechos temporales a los clientes de servicios públicos en el estado.¹ Estos derechos específicos se indican en este documento con un asterisco (*) y pueden cambiar por orden del Gobernador.

Si tiene preguntas sobre estas protecciones al consumidor, debe comunicarse con su compañía de servicios públicos al número que aparece en su factura. Si tiene una queja sobre el proveedor o si los servicios están en peligro de ser cortados, debe llamar a la BPU al **800-624-0241** por ayuda. Nota: La BPU sólo regula las empresas de servicios públicos propiedad de inversores.

1. Tiene derecho a los servicios públicos si es un solicitante cualificado.
2. Tiene derecho como cliente de electricidad o gas a la facturación por presupuesto o a planes de pago.
3. Tiene derecho por lo menos a un plan de pago aplazado en un período de doce meses. El acuerdo de pago diferido que le ofrezca la empresa debe ser por un plazo mínimo de doce (12) meses sin pago inicial. El proveedor no puede exigir una cuota de reconexión o un depósito como condición para seguir prestando el servicio, y no se permiten cargos por demora, intereses y gravámenes por montos atrasados durante el período de gracia.*
4. Tiene derecho a solicitar programas de ayuda por los servicios públicos que pueden incluir la cancelación de los atrasos. Infórmele llamando a la empresa de servicios públicos o al **2-1-1**. También hay información disponible por internet en www.nj211.org/utility-assistance-programs.
5. Cualquier cliente de gas, electricidad y agua desconectado que pueda demostrar que ha presentado una solicitud a uno de los programas de asistencia, según corresponda, será reconectado por la empresa si lo solicita para obtener los siguientes beneficios disponibles: Fondo de Servicio Universal; Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos; Asistencia con Pago de Gas y Electricidad, y Asistencia de Agua para Hogares de Bajos Ingresos.²
6. Tiene derecho a que cualquier reclamo que haga contra la empresa de servicios públicos sea atendido por dicha empresa sin demora.
7. Tiene derecho a que se investiguen sus reclamos e inquietudes sobre los servicios públicos. Su servicio no puede ser cortado por falta de pago de los cargos en disputa durante una investigación de la BPU.
8. Tiene derecho a que la proveedora revise gratis el medidor una vez al año si sospecha que no funciona bien. La prueba del medidor se llevará a cabo bajo la supervisión del personal de la BPU por una tarifa de \$5.
9. Tiene derecho a que la empresa de servicios públicos le notifique por escrito con al menos diez días de antelación la interrupción del servicio.
10. Si participa en un programa de asistencia energética o es un cliente de gas o electricidad con dificultades económicas para pagar su factura, puede solicitar a la empresa que le inscriba en un plan de pagos basado en su capacidad de pagar. Tiene derecho a recibir

el servicio de gas y electricidad desde el **15 de noviembre hasta el 15 de marzo** sin temor a que se le cancele dicho servicio bajo el Programa de Terminación Invernal, siempre y cuando pague de buena fe todas las facturas razonables del servicio.

11. Tiene derecho a recibir un aviso por correo de cualquier interrupción inminente si vive en una vivienda multifamiliar. Este aviso debe fijarse en un área común o ser enviado individualmente a los ocupantes.
12. Tiene derecho a que se investigue la “desviación del servicio” si sospecha que el nivel de consumo reflejado en su factura es inexplicablemente alto.
13. El servicio no se cortará por falta de pago por los gastos de reparación o de productos. No se podrá dar ningún aviso amenazando la interrupción basada en estos cargos.
14. Tiene la opción de que el reembolso del depósito se aplique a su cuenta como un crédito o que se le devuelva el depósito por cheque separado.
15. Una empresa de servicios públicos no puede imponer cargos por retraso, intereses o gravámenes en las cuentas de clientes residenciales debido a atrasos en los pagos.
16. A partir del 31 de diciembre de 2021, los servicios públicos residenciales de gas, electricidad, agua y alcantarillado podrán informar a los clientes de que están sujetos a la cancelación del servicio por falta de pago, a menos que el cliente participe en el Programa de Terminación Invernal.*
17. A partir del 31 de diciembre de 2021, los servicios públicos residenciales de gas, electricidad, agua y alcantarillado están autorizados a cortar el servicio por falta de pago. No obstante, la desconexión pueda producirse en cualquier momento si es para prevenir un riesgo para la salud o la seguridad pública.*
18. A partir del 31 de diciembre de 2021, el servicio residencial podrá ser cortado, con previo aviso, sólo de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Una empresa de servicios públicos no podrá cortar el servicio residencial los viernes, sábados, domingos, o un día festivo o el día antes de un día festivo, o si existe una emergencia médica válida en su hogar.*
19. Tiene derecho a que se le notifique de cualquier moratoria en el aumento de tarifas.*

1 Todas las órdenes ejecutivas del Gobernador Murphy se publican en el New Jersey Register y también están disponibles por internet en:

<https://nj.gov/infobank/eo/056murphy/>

2 El Programa de Asistencia de Agua para Hogares con Bajos Ingresos es un nuevo programa que actualmente está siendo formulado por el Departamento de Asuntos del Consumidor (“DCA”) para los clientes de los servicios de agua. El DCA prevé que el programa se ponga en marcha en octubre de 2021.

Establecida por la Junta de Servicios Públicos de Nueva Jersey (BPU)

Para la traducción a otros idiomas, visite bpu.state.nj.us/bpu/assistance/rights

COMM9684-11-21-AI-S3M

Produced by FirstEnergy’s Communications & Branding Department

Nueva Jersey

Declaración de Derechos del Cliente Residencial de Servicios Públicos

(A partir del 21 de septiembre de 2021)