

Derechos del cliente

El New Jersey Board of Public Utilities (BPU) actualizó recientemente los Derechos del cliente para todos los usuarios de servicios públicos con vigencia a partir del 16 de marzo de 2023. Tenga a bien leer los derechos del cliente y comunicarse con Elizabethtown Gas al 1.800.242.5830 o con el BPU al 1.800.624.0241 si tiene alguna pregunta.

1. Usted tiene derecho a la prestación de servicios públicos seguros, adecuados y apropiados si reúne las condiciones como solicitante.
2. No está obligado a pagar en concepto de depósito un monto que no sea razonable para recibir el servicio público.
3. Tiene derecho a un "plan de facturación presupuestaria" de la empresa de servicios públicos si usted es cliente residencial de servicios públicos de electricidad, gas, agua y/o aguas residuales. Se trata de un plan que le permite pagar una cantidad fija cada mes durante un período determinado.
4. Tiene derecho a por lo menos un "plan de pagos diferidos" por año acordado con su empresa de servicios públicos si tiene una factura pendiente que no puede pagar. Se trata de un plan que tiene en cuenta su situación financiera y le permite realizar pagos de la factura pendiente siempre que pueda mantenerse al día con los pagos de los cargos nuevos.
5. Usted tiene derecho a objetar cualquier cargo en su factura de servicios públicos ante la empresa de servicios públicos. Siempre y cuando pague el monto que no fue objetado, el servicio público recibido no se puede desconectar mientras la empresa de servicios públicos investiga el cargo objetado.
6. Usted tiene derecho a que la empresa de servicios públicos verifique el medidor sin cargo alguno una vez por año si cree que no funciona correctamente. Puede solicitar que un empleado del BPU esté presente cuando la empresa de servicios públicos realice la prueba.
7. Usted tiene derecho a recibir una notificación escrita de la empresa de servicios públicos con al menos 10 días de anticipación al corte del servicio por **falta de pago**. Pasado ese período, el servicio podrá ser desconectado si no realiza un pago razonable de lo adeudado o si no acuerda un plan de pago con la empresa de servicios públicos.
8. Usted tiene derecho a ser notificado con la debida anticipación por la empresa de servicios públicos acerca de la suspensión o desconexión del servicio por motivos distintos a la falta de pago.
9. A menos que haya una emergencia relacionada con la seguridad, las empresas de servicios públicos no pueden suspender ni desconectar el servicio fuera del horario de 8:00 am a 4:00 pm, de lunes a jueves.
10. A menos que haya una emergencia relacionada con la seguridad, las empresas de servicios públicos no pueden suspender ni desconectar un servicio público los días viernes, sábado, domingo, feriado estatal de Nueva Jersey o el día anterior a un feriado estatal de Nueva Jersey y tampoco podrán hacerlo si existe una emergencia médica válida en el domicilio del cliente.
11. Todo cliente que reúna las condiciones para obtener la protección del Winter Termination Program ("WTP"), tiene derecho a recibir servicios públicos del 15 de noviembre al 15 de marzo. El cliente debe notificar a la empresa de servicios públicos que se encuentra cubierto por esta protección.
12. Si reside en una unidad de vivienda multifamiliar, tiene derecho a ser notificado por la empresa de servicios públicos acerca de cualquier plan de interrupción del servicio al edificio. La empresa de servicios públicos deberá colocar un aviso en una zona de uso común y/o notificar a los ocupantes de las unidades funcionales.
13. Si el importe que se muestra en la factura de servicio público de electricidad, gas, agua, aguas residuales u otro, es inexplicablemente alto o sospechoso, usted tiene derecho a solicitar que la empresa realice una investigación de "desvío del servicio" en su nombre.
14. Usted tiene derecho a continuar recibiendo el servicio en tanto y en cuanto pague los cargos correspondientes al servicio público recibido. Las empresas de servicios públicos no podrán enviar notas de amenaza de corte del servicio por los cargos adicionales.
15. Usted tiene derecho a la devolución del depósito una vez cerrada la cuenta y pagada la última factura. La empresa de servicios públicos debe ofrecerle la opción de acreditar el depósito en su cuenta, o bien de emitirle un cheque.
16. No se le debe cobrar un cargo por pago atrasado en la factura de servicios públicos de cliente residencial.