UTILITY RESIDENTIAL CUSTOMER BILL OF RIGHTS

(Effective March 13, 2023)

PSEG

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

If you are having trouble paying your utility bill or are at risk of having your service turned off, you may qualify for help through a utility payment assistance program administered by the State of New Jersey. Learn more by calling your utility company or dialing 2-1-1. Information on programs such as the Winter Termination Program and the Universal Service Fund is also available online at www.nj211.org/utility-assistance-programs. If you have questions or concerns about any of the rights explained in this document, call your utility company. If the utility company is unable to help you or if you have a complaint about your utility company, you can then contact the BPU Division of Customer Assistance at 800-624-0241 or online at https://www.nj.gov/bpu/assistance/.

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.
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.

યુટિટિલી રેટિડેટશિયિ કસ્ૂમિર ટિ ઑફ રાઈટ્ૂ
(13 માર્ચ, 2023થી લિગુ)
શયુ જિી િડચ ઓફ પટલિક યુટિટિલીઝ (BPU) દ્ૂવારા સ્થાટપત

જો તમને તમારું યુટિટિલી ટિ િ રૂકવવામા ુ ં મુશ્કેલી આવી રહી હોય અથવા તમારી િવા ુિં ધ થવાનુ ં જોખમ હોય, તો તમે શયૂ જિી સ્ૂિ દ્ૂવારા ુિરાટિત યુટિટિલી પેમેશિ હિાયતા કાયચક્રમ દ્ૂવારા મદદ મા િ લિક નિી કિો છો. તમારી યુટિટિલી કુંપનીને કૉ િ કરીને અથવા 2-1-1 ડાયિ કરીને વધુ જાણો. ટવશિર ટિમચનેનિ પ્રોગ્રામ અને યુટનવિચિ ટિવચિ ફુંડ જેવા પ્રોગ્રામૂનિી માટહતી પણ www.nj211.org/utility-assistance-programs પર ઑનલાઈન ઉપિલધ છે. જો તમને આ દસ્તાવેજમા ુ ં દિાચવેિ કોઈપણ અટધકારો ટવિે પ્રશ્નો અથવા ટચ ુ ંતાઓ હોય, તો તમારી યુટિટિલી કુંપનીને કૉ િ કરો. જો યુટિટિલી કુંપની તમને મદદ કરવામા ુ ં અમિથચ હોય અથવા જો તમને તમારી યુટિટિલી કુંપની ટવિે ફટરયાદ હોય, તો પછી તમે BPU ટડટવઝન ઑફ કસ્ૂમિર અટસિૂશિનો 800-624-0241 પર અથવા ઑનલાઈન https://www.nj.gov/bpu/assistance/ પર ુિંપકચ કરી કિો છો. /હિાય/.

1. જો તમે લિયકાત ધરાવતા અરજદાર હોવ તો તમને લિમિત, પયાચપ્ત અને યોગ્ય ઉપયોટગતા િવાનો અટધકાર છે.
2. ઉપયોટગતા િવા પ્રાપ્ત કરવા મા િ તમારે ગેરવાજિી ટડપોટઝિની રકમ રૂકવવાની જરૂર નથી.
3. જો તમે રહેણા ુ ંક ઈિેક્ટ્રિક, ગેિ, પાણી અને/અથવા વેસ્ૂ વોટિ યુટિટિલી ગ્રાહક હોવ તો તમારી યુટિટિલી કુંપની િથે તમને "જિેટિટિ ુંગ પ્ૂિાન" નો અટધકાર છે. આ એક એવી યોજના છે જે તમને રૂોટિક મિયગાળા મા િ દર મટહને એક િિરકમ રૂકવવા દે છે.
4. જો તમારી પા િ લિકી ટિ િ છે જે તમે રૂકવી કિતા નથી, તો તમારી યુટિટિલી કુંપની િથે દર વર્ષે ઓછામા ુ ં ઓછી એક "ટવિ ુ ંટિત રૂકવણી યોજના" મેળવવાનો તમને અટધકાર છે. આ એક એવી યોજના છે જે તમારી નાણાકીય પટરટસ્થટતને ધ્યાનમા ુ ં િે છે અને જ્યા ુ ં ુિધી તમે કોઈપણ નવા ુિલ્ક પર રૂકવણી િથે રૂિ ુ રહેિો તયા ુ ં ુિધી તમને લિકી ટિ િ પર રૂકવણી કરવાની મુંજૂરી આપે છે.
5. તમને યુટિટિલી કુંપની િથે તમારા યુટિટિલી ટિ િ પર રૂાજચનો ટવવાદ કરવાનો અટધકાર છે. જ્યા ુ ં ુિધી તમે ટવવાદમા ુ ં ન હોય તયા ુ ં ુિધી રકમ રૂકવો, યુટિટિલી કુંપની ટવવાટદત રૂાજચની તપા િ કરતી વખતે તમારી યુટિટિલી િવા ુિં ધ કરી કિ િ નહી ુ ં.
6. જો તમને લિગે કે તે યોગ્ય રીતે કામ કરતુ ં નથી, તો દર 12 મટહનામા ુ ં એકવાર તમારી યુટિટિલી કુંપની દ્ૂવારા તમારા મીટરનુ ં મફતમા ુ ં પરીક્ષણ કરાવવાનો તમને અટધકાર છે. જ્યારે યુટિટિલી કુંપની િસ્ૂ કરી રહી હોય તયારે તમે BPU કમચચારીને તયા ુ ં હાજર રહેવા ટવનુંતી કરી કિો છો.
7. રૂકવણી ન કરવા િદિ તમારી ઉપયોટગતા િવા ુિં ધ કરવામા ુ ં આવે તે પહેલિ ુ ં તમારી યુટિટિલી કુંપની તરફથી ઓછામા ુ ં ઓછી 10 ટદવિની િટખત ૂિના મેળવવાનો તમને અટધકાર છે. તે મિય પછી તમારી િવા ુિં ધ થઈ કિ છે જો તમે તમારી લિકી રકમની વાજિી રૂકવણી ન કરો અથવા જો તમે તમારી યુટિટિલી કુંપની િથેની રૂકવણી યોજના મા િ ુિંમત ન હોવ.
8. રૂકવણી ન કરવા ટિવાયના અશય કારણોિર તમારી િવાને સ્પેશડ અથવા ુિં ધ કરવામા ુ ં આવે તે પહેલિ ુ ં તમને યુટિટિલી કુંપની તરફથી વ્યાજિી આગોતરી ૂિના મેળવવાનો અટધકાર છે.
9. લિમિતી ુિં ુિંટધત કોિકિ ન હોય તો, યુટિટિલી કુંપની િોમવારથી ગુરવાર ુિધી િવારે 8:00 અને લિ ુંજે 4:00 કિાકની હિાર યુટિટિલી િવાને સ્થટગત અથવા ુિંધ કરી કિ િ નહી ુ ં.
10. લિમિતી-ુિં ુિંટધત કોિકિ ટિવાય, યુટિટિલી કુંપની ુિક્રવાર, ટિનવાર, રટવવાર, શયુ જિી સ્ૂિ ની રજાના ટદવિે અથવા શયુ જિી સ્ૂિ ની રજાના આગિા ટદવિે, અથવા જો માશય િતિી તમારા ઘરમા ુ ં કોિકિ છે.
11. જો તમે ટવશિર ટિમચનેનિ પ્રોગ્રામ હેઠળ રક્ષણ મા િ પાત્ર ગ્રાહક છો, તો તમારી પા િ નવેમ્ૂિર 15 થી માર્ચ 15 ુિધી યુટિટિલી િવાઓનો અટધકાર છે. તમારે આ ુિરક્ષા હેઠળ તમારી યોગ્યતા ટવિે તમારી યુટિટિલી કુંપનીને જાણ કરવી આવશ્યક છે.
12. જો તમે હિુ-પટરવાટરક ટનવાસ્થાનમા ુ ં રહો છો, તો તમને ૂિના પ્રાપ્ત કરવાનો અટધકાર છે જો યુટિટિલી કુંપની ટિટલ્ડુંગની િવા ુિંધ કરવાની યોજના ધરાવે છે. યુટિટિલી કુંપનીએ કા ુ ં તો િામાશય ટવસ્તારમા ુ ં નોટિ િ પોસ્ૂ કરવી જોઈએ અને/અથવા તમને રહેઠાણના કિજેદાર તરીકે નોટિ િ મોકિવી જોઈએ.
13. જો તમારા યુટિટિલી ટિ િ પર દિાચવેિ વીજળી, ગેિ, પાણી અથવા ગુંદાપાણીનો જથ્થો અસ્પષ્ટ રીતે વધારે અથવા ુિંકાસ્પદ જણાય, તો તમને યુટિટિલી કુંપનીને તમારા વતી "િવાનુ ં ડાયવઝચન" તપા િ કરાવવાનો અટધકાર છે.
14. તમને યુટિટિલી િવા પ્રાપ્ત કરવાનુ ં રૂાિુ રાખવાનો અટધકાર છે જ્યા ુ ં ુિધી તમે તમે પ્રાપ્ત કરેિ ઉપયોટગતા િવા મા િ ના ુિલ્ક રૂકવો. યુટિટિલી કુંપની તમને વધારાના ુિલ્કના આધારે તમારી ઉપયોટગતા િવા ુિં ધ કરવાની ધમકી આપતી નોટિ િ મોકિી કિ િ નહી ુ ં.
15. એકવાર તમે તમારું ખાતુ ં ુિં ધ કરી િો અને અ ુ ંટતમ ટિ િ ટિ િ થઈ ગયા પછી તમારી ટડપોટઝિ તમને પરત કરવાનો તમને અટધકાર છે. યુટિટિલી કુંપનીએ તમને તમારી ટડપોટઝિ તમારા ખાતામા ુ ં ક્રેટડટ તરીકે અથવા અિગ રૂેક તરીકે લિગુ કરવા વચ્રૂેની પિ ુંદગી આપવી જોઈએ.
16. તમારા રેટિડેટશિયિ ગ્રાહક યુટિટિલી ટિ િ પર તમને મોડી રૂકવણીનો રૂાજચ િવામા ુ ં આવવો જોઈએ નહી ુ ં.