

주거용 공공 설비 고객 보호
(2023년 3월 16일 발효)

뉴저지 공공 설비 위원회(BPU)에서 제정

공과금을 지불하는 데 문제가 있거나 서비스가 중단될 위험이 있는 경우 뉴저지 주에서 관리하는 공과금 지원 프로그램을 통해 도움을 받을 수 있습니다. 자세한 내용은 설비 회사에 전화하거나 2-1-1로 문의하시기 바랍니다. 동절기 해지 프로그램, 보편적 서비스 기금(USF)과 같은 프로그램에 대한 정보는 www.nj211.org/utility-assistance-programs에서도 온라인으로 확인할 수 있습니다. 이 문서에 설명된 권리에 대해 질문이나 우려 사항이 있는 경우 설비 회사에 문의하십시오. 설비 회사에서 도움을 줄 수 없거나 설비 회사에 불만이 있는 경우 BPU 고객 지원 부서(800-624-0241) 또는 온라인(<https://www.nj.gov/bpu/assistance/>)으로 문의할 수 있습니다.

1. 자격을 갖춘 신청자인 경우 안전하고 적절한 설비 서비스를 받을 권리가 있습니다.
2. 설비 서비스를 받기 위해 불합리한 보증금을 지불할 필요가 없습니다.
3. 주거용 전기, 가스, 수도 및/또는 폐수 설비 고객은 설비 회사와 “청구 계획에 대한 예산을 책정”할 권리가 있습니다. 정해진 기간 동안 매월 정해진 금액을 지불할 수 있는 요금제입니다.
4. 납부할 수 없는 미납 요금이 있는 경우 설비 회사와 함께 매년 최소 한 번 이상의 “후불 요금제”를 사용할 권리가 있습니다. 이 요금제는 귀하의 재정 상황을 고려하여 새로운 요금에 대한 지불을 최신 상태를 유지하는 한 미납 청구서의 요금을 지불할 수 있습니다.
5. 귀하는 설비 회사와 설비 청구 금액의 요금에 대해 이의를 제기할 권리가 있습니다. 분쟁 대상 이외의 요금을 납부한다면 설비 회사에서 분쟁 요금을 조사하는 동안 설비 서비스가 중단되지 않을 수 있습니다.
6. 계량기가 제대로 작동하지 않는다고 생각되는 경우 귀하는 12개월에 한 번 무료로 설비 회사가 계량기를 검사하도록 할 권리가 있습니다. 설비 회사에서 테스트를 수행할 때 BPU 직원이 현장에 있도록 요청할 수 있습니다.
7. 귀하는 설비 서비스가 미납으로 인해 중단되기 전 설비 회사로부터 최소 10일 전에 서면 통지를 받을 권리가 있습니다. 지불해야 할 금액에 대해 합당하게 지불을 하지 않거나 설비 회사와의 요금제에 동의하지 않으면 해당 시간 이후에 서비스가 중단될 수 있습니다.
8. 미납 외의 이유로 서비스가 중단되거나 꺼지기 전에 설비 회사로부터 합당한 사전 통지를 받을 권리가 있습니다.

9. 안전과 관련된 긴급한 상황이 없는 한 설비 회사는 월요일부터 목요일까지 오전 8시와 오후 4시 이외의 시간에 설비 서비스를 중단하거나 끌 수 없습니다.

10. 안전과 관련된 긴급한 상황이 없는 한 설비 회사는 금요일, 토요일, 일요일, 뉴저지 주 휴일 또는 뉴저지 주 휴일 전날, 혹은 귀하의 가정에 유효한 의료 응급 상태가 있는 경우 설비 서비스를 중단하거나 끌 수 없습니다.

11. 동절기 해지 프로그램에 따른 보호 대상 고객이면 11월 15일부터 3월 15일까지 설비 서비스를 이용할 수 있습니다. 이 보호 대상자임을 설비 회사에 통보해야 합니다.

12. 다가구 주택에 거주하는 경우 설비 회사가 건물에 대한 서비스를 중단할 계획이면 통지를 받을 권리가 있습니다. 설비 회사는 공용 공간에 공고문을 게시하고/하거나 거주자인 귀하에게 공고문을 보내야 합니다.

13. 공과금에 표시된 전기, 가스, 수도 또는 폐수의 양이 설명할 수 없을 정도로 많거나 의심스러운 경우, 설비 회사가 귀하를 대신하여 "서비스 다양화" 조사를 수행하게 할 권리가 있습니다.

14. 귀하가 받은 설비 서비스의 요금을 지불하는 한 설비 서비스를 계속 받을 권리가 있습니다. 설비 회사는 추가 요금을 근거로 설비 서비스 중단을 위협하는 통지를 귀하에게 보내지 않을 수 있습니다.

15. 계정을 해지하고 최종 청구서가 결제되면 보증금을 돌려받을 권리가 있습니다. 설비 회사는 귀하가 보증금을 계정에 신용으로 적용할지 별도의 수표로 입금할지 선택권을 주어야 합니다.

16. 주거용 고객 공과금에 연체료가 부과되지 않도록 해야 합니다.