Rockland Electric Company

NEW JERSEY RESIDENTIAL UTILITY CUSTOMER PROTECTIONS

Effective September 21, 2021, pursuant to an Order of the New Jersey Board of Public Utilities, your Bill of Rights has been revised.

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 2-1-1. 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.
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 company 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 utility 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 company may not impose late fees, interest, or liens on residential customer accounts due to late payments.

16. After December 31, 2021, residential gas, electric, and 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 provided, 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 company 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.*

Customers with questions may contact the Board at: 800-624-0241.

*Rights promulgated by Executive Order 246, which expire after December 31, 2021, are denoted by an asterisk (*) and are subject to change under the direction of the Governor.

Rockland Electric Company

뉴저지 주거용 설비 고객 보호

2021년 9월 21일 자로 권리 장전이 업데이트되었습니다. 새 권리에는 별표(*)가 표시되어 있으며, 뉴저지 주지사의 명령에 따라 변경될 수 있습니다.

1. 유자격 신청자인 경우 귀하는 설비 서비스를 받을 수 있습니다.

2. 전기 또는 가스를 이용하는 고객인 경우 귀하는 청구 또는 납부 계획에 대한 예산을 책정할 권리가 있습니다.

3. 귀하는 12개월의 기간 내에 적어도 하나의 지연 납부 계획을 받을 자격이 있습니다. 설비 회사가 귀하에게 제공하는 지연 납부 계약은 최소 12개월 동안 계약금 없이 유지되어야 합니다. 설비 회사는 서비스 지속의 조건으로 재연결 비용이나 보증금을 요구할 수 없으며, 유예 기간 동안 연체 금액에 대한 연체료, 이자 및 유치권은 허용되지 않습니다.

4. 귀하는 연체금 탕감이 포함될 수 있는 설비 지원 프로그램을 신청할 권리가 있습니다. 자세한 내용은 설비 회사에 전화 또는 2-1-1로 문의하시기 바랍니다. 해당 정보는 www.nj211.org/utility-assistance-programs에서 온라인으로도 확인할 수 있습니다.

5. 가스, 전기 및 수도가 끊긴 고객 중 보편적 서비스 기금(USF), 저소득 가정 에너지 지원(LIHEA), 가스 및 전기 지급 보조(PAGE), 저소득 가정 수도 지원(LIHWA)의 지원 프로그램 중 하나에 신청했음을 입증한 고객은 이용 가능한 혜택을 받기 위해 가스, 전기 및 수도 회사에 재연결을 요청해야 합니다.

6. 귀하는 설비 회사에 대해 제기하는 불만 사항을 해당 설비 회사가 즉시 처리하도록 할 권리가 있습니다.

7. 귀하는 설비 관련 불만 사항과 우려 사항을 조사하도록 할 권리가 있습니다. BPU 조사 중 분쟁 요금 미납으로 인해 서비스가 해지되지 않습니다.

8. 계량기가 제대로 작동하지 않는다고 의심되는 경우 귀하는 1년에 한 번 무료로 설비 회사가 계량기를 검사하도록 할 권리가 있습니다. 5달러의 비용을 지불하면 BPU 직원의 감독 하에 계량기 검사를 실시할 수 있습니다.

9. 귀하는 적어도 서비스 중단 10일 전에 설비 회사로부터 해지에 대한 서면 통지를 받을 권리가 있습니다.

10. 에너지 지원 프로그램에 참여하고 있거나 요금을 지불할 수 없는 재정적 어려움이 있는 가스 및/또는 전기 이용 고객인 경우 귀하는 지급 능력에 따라 예산안에 귀하를 등록하도록 회사에 요청할 수 있습니다. 합리적인 모든 서비스 청구 비용에 대해 신의에 따라 성실하게 지급하는 경우, 귀하는 동절기 해지 금지 프로그램(Winter Termination Program)에 따라 11월 15일부터 3월 15일까지 서비스 해지에 대한 걱정 없이 가스 및 전기 설비 서비스를 받을 권리가 있습니다.

11. 다가구 주택에 거주하는 경우, 귀하는 임박한 차단에 대해 게시된 통지를 받을 권리가 있습니다. 이 통지는 공용 공간에 게시하거나 거주자에게 개별적으로 보내야 합니다.

12. 설비 이용 금액에 반영된 사용량이 매우 높다고 의심되는 경우, 귀하는 "서비스 전용" 조사를 받을 권리가 있습니다.

13. 수리 및 상품 요금 미납으로 인해 서비스가 중단되지 않습니다. 이러한 요금에 따라 중단하겠다고 위협하는 통지는 제공되지 않습니다.

14. 귀하는 보증금을 크레딧으로 계정에 환불받거나 별도의 수표로 환불받을 수 있습니다.

15. 설비 회사는 연체로 인해 거주 고객의 계정에 연체료 또는 이자를 부과하거나 유치권을 설정할 수 없습니다.

16. 2021년 12월 31일 이후 주거용 가스, 전기 및 상하수도 설비 회사는 고객이 동절기 해지 금지 프로그램(Winter Termination Program)에 가입하지 않은 경우, 미납으로 인해 서비스를 해지할 수 있음을 고객에게 알릴 수 있습니다.*

17. 2021년 12월 31일 이후 주거용 가스, 전기, 상하수도 설비 회사는 미납으로 인해 서비스를 중단할 수 있습니다. 그러나 공중 보건이나 안전에 대한 위험을 예방하려는 경우에는 언제든지 서비스를 중단할 수 있습니다.*

18. 2021년 12월 31일 이후에는 적절한 통지 후 월요일에서 목요일까지 오전 8:00에서 오후 4:00 사이에만 주거용 서비스를 중단할 수 있습니다. 설비 회사는 금, 토, 일요일 또는 공휴일이나 공휴일 전날에는 주거용 서비스를 차단할 수 없으며, 귀하의 가구에 유효한 응급 의료 상황이 발생하는 경우에도 서비스를 차단할 수 없습니다.*

19. 귀하는 요금 인상에 대한 지불 유예와 관련하여 통지할 권리가 있습니다.*