



## **RESIDENTIAL UTILITY CUSTOMER PROTECTIONS**

*(Effective retroactively from March 15, 2022)*

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

**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 if you are a utility customer.
3. 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](http://www.nj211.org/utility-assistance-programs).
4. If you are an electric or gas utility customer who did not participate in the Winter Termination Program ("WTP"), current law requires the utility company to offer you a deferred payment plan payable over a minimum of 12 months with no down payment, deposit, reconnection costs, interest, or penalties ("No Money Down Plan") on any unpaid balances accrued prior to December 31, 2021 or longer if you meet the requirements of numbers 7 and 8 below. You have the right to 30 days to agree to the payment plan before the utility company may begin the collections process.
5. If you are a water, sewer, or municipal electric utility customer or a WTP participant, current law requires the utility company to offer you a No Money Down Plan on any unpaid balances accrued prior to March 15, 2022 or longer if you meet the requirements of numbers 7 and 8 below. You have the right to 30 days to agree to the payment plan before the utility company may begin the collections process.
6. If for any reason you are not eligible for a No Money Down Plan, you are entitled to a deferred payment agreement under BPU's regulations ("DPA"). You have a right to at least one DPA within a 12-month period with a maximum down payment of 25 percent or less of your unpaid balance, unless current law states otherwise. The utility company shall offer you the same budget plan year, which will last 10, 11, or 12 months, except that the budget plan year for customers protected under the WTP shall be 12 months. Any deferred payment plan or agreement offered by the utility company to you must follow the current law and/or regulations of the BPU.
7. If you submit an application to a State agency for utility bill aid, but still need to provide documents or take some other action requested in the application, you have the right to 60 days from the date you submitted your application to provide the documents and take the necessary steps to complete the application process. During this 60-day period, the utility company may not discontinue your service. These rights apply only if you submitted your application to the State agency before June 15, 2022.
8. If you submit an application to a State agency for utility bill aid with all the necessary documentation, either at the time you submitted the application or within 60 days from the date you submitted your application, and there is no other action required by you to complete the application process, you are protected from discontinuance of service from the date you submitted your application until the date after a decision of eligibility has been made on your completed application.

This right applies only if you submit your application to the State agency before June 15, 2022.

9. If you are an electric, gas, water, and sewer utility customer whose service has been disconnected, but you can show you have applied to the Universal Service Fund, Low Income Home Energy Assistance, Payment Assistance for Gas and Electric, or Low Income Household Water Assistance for available benefits, the utility company must reconnect your service upon request and may not require a down payment, deposit, reconnection costs, interest, or penalties to do so.
10. You have the right to have any complaint you make against your utility company handled promptly by that utility company.
11. 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.
12. 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.
13. You have the right to a written notice of termination from your utility company at least 10 days prior to the discontinuance of service and only after the utility company has offered you a deferred payment plan based on current law and regulations of the BPU.
14. If you are a participant in an energy assistance program or an electric, gas, water, and/or sewer utility 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 electric, gas, water, and/or sewer utilities service from **November 15 to March 15** without fear of termination of such services if you are a participant under the WTP.
15. 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 of that dwelling.
16. 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.
17. Service may not be shut-off for non-payment of repair or merchandise charges. A utility company may not send you notice threatening discontinuance of your utility service based on these charges.
18. You have the option of having a deposit refund applied to your account as a credit or having the deposit refunded by separate check.
19. A utility may not add late fees, interest, or liens on your account for late payments.
20. Your service may be shut-off only after proper notice has been given to you by the utility company and only on Monday through Thursday between the hours of 8:00 a.m. to 4:00 p.m. A utility may not shut-off your service on a Friday, Saturday, Sunday, a holiday, or the day before a holiday, or if a valid medical emergency exists in your household.
21. You have the right to notification regarding any moratorium on rate increases.

## 주거용 공공 설비 고객 보호

(2022년 3월 15일부터 소급 적용)

### 뉴저지 공공 설비 위원회(BPU)에서 제정

이러한 소비자 보호에 대해 질문이 있는 경우 청구서에 있는 전화번호로 설비 업체에 문의하십시오. 설비 업체에 불만을 제기할 필요가 있거나 서비스가 중단될 위험이 있는 경우에는 BPU(800-624-0241)에 전화하여 지원을 요청하십시오. **참고:** BPU는 투자자 소유 설비 업체만 규제합니다.

1. 유자격 신청자인 경우 귀하는 설비 서비스를 받을 수 있습니다.
2. 설비 고객인 경우 예산을 책정할 권리가 있습니다.
3. 귀하는 연체금 탕감이 포함될 수 있는 설비 지원 프로그램을 신청할 권리가 있습니다. 자세한 내용은 설비 업체에 전화하거나 2-1-1로 문의하시기 바랍니다. 정보는 [www.nj211.org/utility-assistance-programs](http://www.nj211.org/utility-assistance-programs)에서 온라인으로도 확인할 수 있습니다.
4. 귀하가 Winter Termination Program("WTP")에 참여하지 않은 전기 또는 가스 설비 고객인 경우 현행법에 따라 설비 회사는 아래 7번과 8번의 요건을 충족하는 경우 2021년 12월 31일 이전 또는 그 이후에 발생한 미지급 잔액에 대한 계약금, 보증금, 재연결 비용, 이자 또는 위약금("무보증 요금제") 없이 최소 12개월 동안 지불할 수 있는 후불 요금제를 제공해야 합니다. 귀하는 설비 회사가 징수 절차를 시작하기 전에 30일 동안 지불 계획에 동의할 권리가 있습니다.
5. 귀하가 수도, 하수도 또는 시립 전기 설비 고객이거나 WTP 참여자인 경우 현행법에 따라 설비 회사는 아래 7번과 8번 요건을 충족하는 경우 2022년 3월 15일 이전 또는 그 이후에 발생한 미지불 잔액에 대해 무보증 요금제를 제공해야 합니다. 귀하는 설비 회사가 징수 절차를 시작하기 전에 30일 동안 지불 계획에 동의할 권리가 있습니다.
6. 어떤 이유론든 무보증 계획에 대한 자격이 없는 경우, BPU 규정("DPA")에 따른 후불 계약에 대한 자격이 있습니다. 현행법에 달리 명시되어 있지 않는 한, 귀하는 미지급 잔액의 25% 이하의 최대 계약금으로 12개월 이내에 최소 하나의 DPA에 대한 권리가 있습니다. 설비 회사는 WTP에 따라 보호되는 고객에 대한 예산 계획 연도가 12개월이라는 점을 제외하고는 동일한 예산 계획 연도를 10, 11 또는 12개월 동안 제공합니다. 설비 회사가 귀하에게 제공하는 모든 후불 요금제 또는 계약은 BPU의 현행 법률 및/또는 규정을 따라야 합니다.
7. 공과금 지원을 위해 주 정부 기관에 신청서를 제출했지만 여전히 서류를 제공해야 하거나 신청서에 요청된 다른 조치를 취해야 하는 경우, 사용자는 신청서를 제출한 날로부터 60일까지 서류를 제공하고 신청 절차를 완료하기 위해 필요한 절차를 밟을 권리가 있습니다. 이 60일 동안 설비 회사는 서비스를 중단할 수 없습니다. 이러한 권리는 2022년 6월 15일 이전에 주 정부 기관에 신청서를 제출한 경우에만 적용됩니다.
8. 신청서 제출 당시 또는 신청서 제출일로부터 60일 이내에 필요한 모든 서류와 함께 공공요금 지원을 위해 주 정부 기관에 신청서를 제출하고 완료하기 위해 귀하가 요구하는 다른 조치가 없는 경우 귀하는 신청서를 제출한 날부터 완성된 신청서에 대한 적격성 결정이 내려진 날까지 서비스 중단으로부터 보호됩니다. 이 권리는 2022년 6월 15일 이전에 주 정부 기관에 신청서를 제출한 경우에만 적용됩니다.

9. 서비스가 중단된 전기, 가스, 수도 및 하수도 설비 고객이지만 유니버설 서비스 기금, 저소득 가정 에너지 지원, 가스 및 전기 지불 지원 또는 저소득 가구에 신청했음을 보여줄 수 있는 경우 사용 가능한 혜택에 대한 수도 지원의 경우 설비 회사는 요청 시 서비스를 다시 연결해야 하며 이를 위해 계약금, 보증금, 재연결 비용, 이자 또는 위약금을 요구하지 않을 수 있습니다.

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

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

12. 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.

13. 귀하는 서비스 중단 최소 10일 전에 그리고 BPU의 현행 법률 및 규정에 따라 설비 회사가 귀하에게 후불 요금제를 제안한 후에만 설비 회사로부터 서면 해지 통지를 받을 권리가 있습니다.

14. 귀하가 에너지 지원 프로그램에 참여하고 있거나 요금을 지불할 수 없는 재정적인 어려움이 있는 전기, 가스 및/또는 하수도 설비 이용 고객인 경우 지급 능력에 따른 요금제에 가입할 수 있도록 업체에 요청할 수 있습니다. 모든 합리적인 서비스 청구서에 대해 성실하게 지불하는 한 동절기 해지 프로그램(WTP)의 참여자인 경우 **11월 15일부터 3월 15일까지** 서비스 중단에 대한 염려 없이 전기, 가스 및/또는 하수도 설비 서비스를 받을 권리가 있습니다.

15. 다가구 주택에 거주하는 경우 귀하는 임박한 차단에 대해 게시된 통지를 받을 권리가 있습니다. 이 통지는 공용 공간에 게시하거나 해당 거주자에게 개별적으로 전달되어야 합니다.

16. 설비 이용 금액에 반영된 사용량이 매우 높다고 의심되는 경우 귀하는 “서비스 전용” 조사를 받을 권리가 있습니다.

17. 수리 및 상품 요금 미납으로 인해 서비스가 중단되지 않을 수 있습니다. 설비 회사는 이러한 요금을 근거로 설비 서비스 중단을 위협하는 통지를 귀하에게 보내지 않을 수 있습니다.

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

19. 설비는 연체료, 이자 또는 연체에 대한 유치권을 귀하의 계정에 추가할 수 없습니다.

20. 귀하의 서비스는 설비 회사가 귀하에게 적절한 통지를 한 후에만 월요일부터 목요일까지 오전 8시부터 오후 4시 사이에만 중단될 수 있습니다. 설비 업체는 금, 토, 일요일 또는 공휴일이나 공휴일 전날에는 주거용 서비스를 차단할 수 없으며, 귀하의 가구에 유효한 응급 의료 상황이 발생하는 경우에도 서비스를 차단할 수 없습니다.

21. 귀하는 요금 인상에 대한 지불 유예와 관련하여 통지할 권리가 있습니다.