

**NEW JERSEY RESIDENTIAL UTILITY CUSTOMER PROTECTIONS
(Effective January 1, 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 a budget billing plan from your electric, gas, water, or wastewater utility.
3. You are entitled to at least one deferred payment plan within a twelve-month period. Through March 15, 2022, you are entitled to a deferred payment plan, including a minimum of 12-months and with no down payment required.
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. A residential electric, gas, water, or wastewater customer who has been disconnected, shall have their service reconnected upon request if they can demonstrate they have applied to one of the following eligible assistance programs: Universal Service Fund; Low Income Home Energy Assistance; Payment Assistance for Gas and Electric, or Low Income Household Water Assistance.* Also, the customer shall not have been enrolled in any of the assistance programs listed above during the prior year.
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 complaints and concerns investigated.
8. Your service may not be terminated for non-payment of disputed charges during a BPU investigation.

- 9.** 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.
- 10.** You have the right to a written notice of termination from your utility company at least ten days prior to the discontinuance of service.
- 11.** 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. 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 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.
- 12.** 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.
- 13.** 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.
- 14.** 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.
- 15.** You have the option of having a deposit refund applied to your account as a credit or having the deposit refunded by separate check.
- 16.** A utility may not impose late fees, interest, or liens on residential customer accounts due to late payments.
- 17.** Your residential services may not be shut-off on holidays, weekends, or after 1:00 p.m. prior to a holiday or weekend, or if you have a valid medical emergency.

*The Low Income Household Water Assistance program is a new program designed for water utility customers that is currently being developed by the Department of Consumer Affairs.

주거용 공공 설비 고객 보호

(2022년 1월 1일부터 시행)

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. 자격을 갖춘 신청자인 경우 설비 서비스를 받을 권리가 있습니다.
2. 귀하의 전기, 가스, 수도 또는 폐수 설비로부터 예산 청구서를 받을 권리가 있습니다.
3. 귀하는 12개월의 기간 내에 적어도 하나의 후불 계획을 가질 자격이 있습니다. 2022년 3월 15일까지 계약금 없이 최소 12개월을 포함하는 후불 요금제를 이용할 수 있습니다.
4. 귀하는 연체금 탕감이 포함될 수 있는 설비 지원 프로그램을 신청할 권리가 있습니다. 자세한 내용은 설비 회사에 전화하거나 2-1-1로 문의하시기 바랍니다. 정보를 www.nj211.org/utility-assistance-programs에서 온라인으로도 확인할 수 있습니다.
5. 연결이 끊긴 주거용 전기, 가스, 수도 또는 폐수 이용고객은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 지원사업에 신청했음을 입증할 수 있는 경우 요청 시 서비스를 다시 연결할 수 있어야 합니다. 보편적 서비스 기금, 저소득 가정 에너지 지원, 가스 및 전기 요금 지급 지원 또는 저소득 가정 수도 지원.* 또한 고객은 전년도에 위에 나열된 지원 프로그램에 등록된 적이 없어야 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.
8. BPU 조사 중 분쟁 요금 미납으로 인해 서비스가 해지되지 않습니다.

9. 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.

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

11. 귀하는 Winter Termination Program에 따른 서비스 종료에 대한 두려움 없이 11월 15일부터 3월 15일까지 가스 및 전기 설비 서비스를 받을 권리가 있습니다. 귀하가 에너지 지원 프로그램에 참여하거나 가스 및/또는 전기 고객이 청구서 납부에 어려움을 겪고 있는 경우, 모든 합리적인 청구서를 성실하게 납부할 경우 지불 능력에 따라 회사에 예산 계획에 등록하도록 요청할 수 있습니다.

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

13. 공과금에 반영된 사용량이 설명할 수 없을 정도로 높다고 의심되는 경우 귀하는 “서비스 다양화” 조사를 받을 권리가 있습니다.

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

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

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

17. 귀하의 주거 서비스는 휴일, 주말 또는 휴일 또는 주말 전 오후 1시 이후 또는 유효한 의료 응급 상황이 있는 경우 중단되지 않을 수 있습니다.

*저소득층 가구 수도 지원 프로그램은 현재 소비자 보호국이 개발 중인 수도 설비 사업 고객을 위해 고안된 새로운 프로그램입니다.