



## **RESIDENTIAL UTILITY CUSTOMER PROTECTIONS<sup>1</sup>**

*(Effective retroactively from 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 budget billing or payment plans if you are a gas or electric utility 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 of twelve (12) months with no money down unless you request a shorter payback period. 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. Any deferred payment plan offered by the utility company to you must comply with current law and regulations.
- 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](http://www.nj211.org/utility-assistance-programs).
- 5.** Any disconnected gas, electric, water, and sewer 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, water, and sewer 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.<sup>2</sup>
- 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. 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.

<sup>1</sup> Erratum issued January 13, 2022

<sup>2</sup> 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.

9. You have the right to a written notice of termination from your utility company at least ten (10) days prior to the discontinuance of service.
10. If you are a participant in an energy assistance program or a gas, electric, water, and/or sewer 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 gas and electric utilities service from **November 15 to March 15** without fear of termination of such services if you are a participant under the Winter Termination Program. You have a right to water and sewer utility services through March 15, 2022.<sup>3</sup>
11. After March 15, 2022, residential gas, electric, water, and sewer utilities are permitted to inform customers that they are subject to termination of service due to non-payment.<sup>4</sup>
12. After March 15, 2022, residential gas, electric, water, and sewer utilities are permitted to disconnect service due to non-payment provided, however, a disconnection may occur at any time if it is to prevent a risk to public health or safety.<sup>5</sup>
13. 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.
14. 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.
15. 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.
16. You have the option of having a deposit refund applied to your account as a credit or having the deposit refunded by separate check.
17. A utility may not impose late fees, interest, or liens on residential customer accounts due to late payments.
18. 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 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.

<sup>3</sup> Electric and gas utility customers enrolled in the Winter Termination Program have a right to electric and gas utility service from November 15 to March 15 of each year in which they qualify under the program. Residential water and sewer utility customers have a right to water and sewer utility services through March 15, 2022. The Winter Termination Program will become available to qualified residential water and sewer utility customers beginning in the 2022-2023 winter season.

<sup>4</sup> This date applies to eligible participants of the WTP and residential water and sewer customers. For those residential gas and electric customers who are not currently part of the WTP, the date utilities are permitted to inform customers that they are subject to termination of service due to non-payment is January 1, 2022, subject to governing laws and regulations.

<sup>5</sup> This date applies to eligible participants of the WTP and residential water and sewer customers. For those residential gas and electric customers who are not currently part of the WTP, the date utilities are permitted to disconnect service due to nonpayment provided is January 1, 2022, subject to governing laws and regulations. However, a disconnection may occur at any time if it is to prevent a risk to public health or safety.

**주거용 공공 설비 고객 보호**  
(2022년 1월 1일부터 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 차단될 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. 가스 또는 전기 이용 고객인 경우 귀하는 청구 또는 납부 계획에 대한 예산을 책정할 권리가 있습니다.
3. 귀하는 12개월의 기간 내에 적어도 하나의 후불 요금제를 제공 받을 자격이 주어집니다. 귀하가 더 짧은 회수 기간을 요청하지 않는 이상 설비 업체가 귀하에게 제공하는 후불 계약은 최소 12개월 동안 계약금 없이 유지되어야 합니다. 설비 업체는 서비스 지속의 조건으로 연결 수수료나 보증금을 요구할 수 없으며, 유예 기간 동안 연체 금액에 대한 연체료, 이자 및 유치권은 허용되지 않습니다. 설비 업체가 귀하에게 제공하는 모든 후불 요금제는 현행 법률 및 규정을 준수해야 합니다.
4. 귀하는 연체금 탕감이 포함될 수 있는 설비 지원 프로그램을 신청할 권리가 있습니다. 자세한 내용은 설비 업체에 전화하거나 2-1-1로 문의하시기 바랍니다. 정보를 [www.nj211.org/utility-assistance-programs](http://www.nj211.org/utility-assistance-programs)에서 온라인으로도 확인할 수 있습니다.
5. 가스, 전기 및 하수도 서비스가 끊긴 고객 중 다음의 지원 프로그램 중 하나에 신청한 것을 입증할 수 있는 경우 지원 가능한 혜택을 받기 위해서는 가스, 전기 및 하수도 업체에 연결을 다시 요청해야 합니다: 보편적 서비스 기금(USF), 저소득 가정 에너지 지원(LIHEA), 가스 및 전기 지급 보조(PAGE), 저소득 가정 수도 지원(LIHWA)<sup>2</sup>
6. 귀하는 설비 회사에 제기하는 모든 불만 사항을 해당 설비 회사에서 즉시 처리하도록 할 권리가 있습니다.
7. 귀하는 설비 관련 불만 사항과 우려 사항을 조사하도록 할 권리가 있습니다. BPU 조사 중 분쟁 요금의 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 업체로부터 해지에 대한서면 통지를 받을 권리가 있습니다.

<sup>1</sup>2022년 1월 13일 발행된 정오표

<sup>2</sup>저소득층 가구 수도 지원 프로그램은 현재 소비자 보호국이 개발 중인 수도 설비 사업 고객을 위해 고안된 새로운 프로그램입니다.

10. 귀하가 에너지 지원 프로그램에 참여하고 있거나 요금을 지불할 수 없는 재정적인 어려움이 있는 가스, 전기 및/또는 하수도 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(Winter Termination Program)의 참여자인 경우 **11월 15일부터 3월 15일까지** 서비스 중단에 대한 염려 없이 가스 및 전기 설비 서비스를 받을 권리가 있습니다. 귀하는 2022년 3월 15일까지 상하수도 서비스를 받을 권리가 있습니다. <sup>3</sup>

11. 2022년 3월 15일 이후에는 주거용 가스, 전기, 수도, 하수도 시설에서 요금 미납으로 인해 서비스가 종료될 수 있음을 고객에게 알릴 수 있습니다. <sup>4</sup>

12. 2022년 3월 15일 이후 주거용 가스, 전기, 수도, 하수도 시설은 미납으로 인해 서비스를 중단할 수 있습니다. 그러나 공중 보건 또는 안전상 위험 예방의 경우 언제든지 서비스를 중단할 수 있습니다. <sup>5</sup>

13. 다가구 주택에 거주하는 경우 귀하는 서비스 중단이 임박했음을 알리는 통지를 게시 받을 권리가 있습니다. 이 통지는 공용 공간에 게시하거나 거주자에게 개별적으로 전달 되어야 합니다.

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

15. 수리 및 상품 요금의 미납으로 인해 서비스가 중단되지 않습니다. 이러한 요금 미납에 따른 서비스 중단 통지는 제공되지 않습니다.

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

17. 설비 업체는 연체로 인해 거주 고객의 계정에 연체료 또는 이자를 부과하거나 유치권을 설정할 수 없습니다.

18. 적절한 통지 후 월요일에서 목요일까지 오전 8:00에서 오후 4:00 사이에만 주거용 서비스를 중단할 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.

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

<sup>3</sup> 동절기 해지 프로그램에 등록되어 있는 전기 및 가스 시설 고객은 매년 11월 15일부터 3월 15일까지 전기 및 가스 시설 서비스를 받을 수 있으며, 프로그램에 따라 자격이 부여됩니다. 주거용 상하수도 시설 고객은 2022년 3월 15일까지 상하수도 시설 서비스에 대한 권리가 있습니다. 동절기 해지 프로그램은 자격을 갖춘 주거용 상하수도 시설 고객에게 2022~2023 겨울 시즌부터 제공됩니다.

<sup>4</sup> 이 날짜는 WTP의 적격 참가자와 주거용 상하수도 고객에게 적용됩니다.

현재 WTP의 일부가 아닌 주거용 가스 및 전기 고객의 경우, 요금 미납으로 인해 서비스가 종료될 수 있음을 고객에게 알릴 수 있는 날짜는 준거법 및 규정에 따라 2022년 1월 1일입니다.

<sup>5</sup> 이 날짜는 WTP의 적격 참가자와 주거용 상하수도 고객에게 적용됩니다. 현재 WTP의 일부가 아닌 주거용 가스 및 전기 고객의 경우, 요금 미납으로 인해 서비스가 중단될 수 있는 날짜는 준거법 및 규정에 따라 2022년 1월 1일입니다. 다만, 공중 보건 또는 안전상 위험 예방을 위한 경우에는 언제든지 중단할 수 있습니다.